

研修3 閲覧・ILL・レファレンス

京都大学附属図書館
赤澤久弥

akazawa.hisaya.5s@kyoto-u.ac.jp

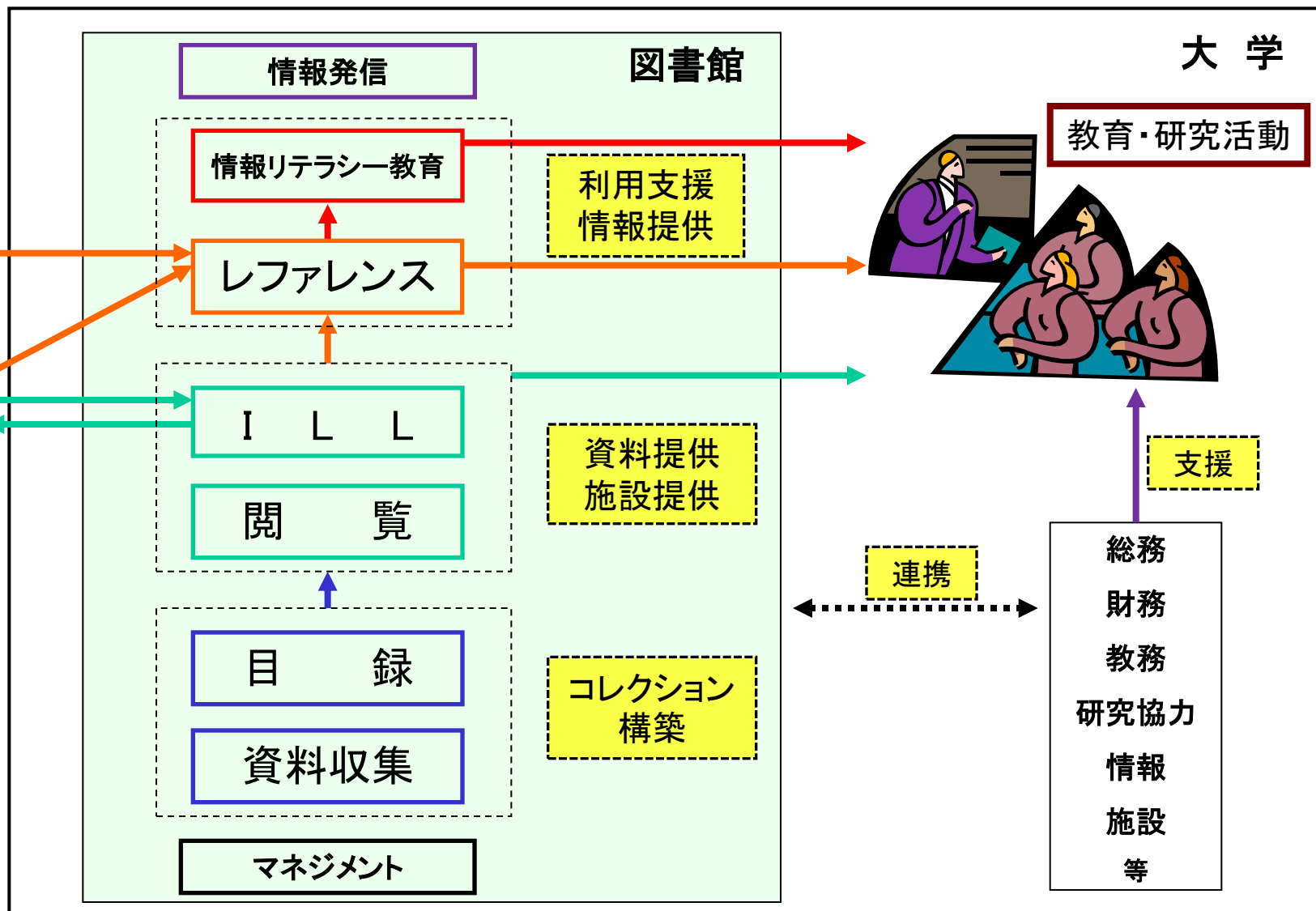
2012.6.28

大学図書館の機能(1)

■ 大学の諸活動への支援

- 教育支援: 学習用資料の収集、保存、提供。
学習空間の提供。
レファレンス。情報リテラシー教育
- 研究支援: 研究用資料の収集、保存、提供。
レファレンス
- 社会貢献: 対学外サービス
教育研究成果の発信

大学図書館の機能(2)



閲覧業務の概要(1)

利用者に所蔵資料・施設を提供する

- 資料の提供
 - － 館内閲覧、複写
 - － 貸出返却、予約、督促
 - － 配架
 - － 資料のメンテナンス
- 施設の提供
 - － 施設設備利用の対応
 - － 快適な館内環境の維持

閲覧業務の概要(2)

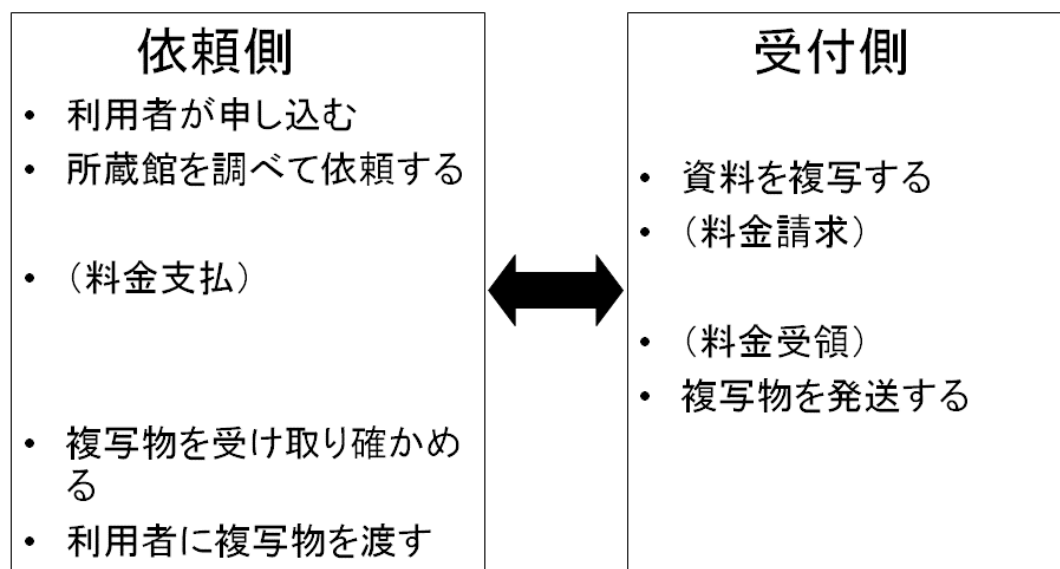
- 利用者情報の維持管理
 - 利用者データのメンテナンス
 - 利用証発行
- 資料・施設の利用のサポート
 - 利用案内
 - 案内資料等の作成

相互利用 (ILL) 業務の概要 (1)

所蔵していない資料の入手を図書館間の
相互協力制度により仲介する

■ 仲介の方法

- 文献複写
- 現物貸借
- 訪問利用



文献複写のフロー一例

相互利用(ILL)業務の概要(2)

■ 国内依頼先の例

- 大学図書館: NACSIS-ILLによる依頼が大半
- 国立国会図書館
- 公立図書館、独立行政法人等

■ 国外依頼先の例

- British Library
- GIF
- subito、国立図書館、大学図書館 等

相互利用(ILL)業務の概要(3)

■ NACSIS-ILLの概要

- オンラインによる処理の迅速化
- NACSIS-CATデータベースの活用
- 依頼先の複数指定と自動転送機能
- ILLレコードの状態遷移による処理状況の確認
- 外部依頼機能(OCLC、KERIS)
- NII文献複写料金相殺サービスによる決済



(<http://www.nii.ac.jp/CAT-ILL/about/ill/>)

レファレンス業務の概要(1)

情報(源)を効率よく入手できるよう
サポートする

■ 直接的サービス

- 情報の提供
- 資料の提供
- 情報探索法の支援
- 図書館利用法の支援

■ 間接的サービス

- レファレンスコレクションの維持管理
- インフォメーションファイルの作成
- 自館製ツールの作成
- レファレンスネットワークの組織

レファレンス業務の概要(2)

■ レファレンス・インタビュー

- どんな観点でなにを知りたいのか
- どの程度の情報を知りたいのか
- いつまでに知りたいのか

■ 他担当や他図書館等との協力

- 館内資料の案内(閲覧)、資料の取り寄せ(ILL)
- 情報探索法等の案内(情報リテラシー教育)
- レフェラルサービス(他機関へ問い合わせ、他機関を紹介)

レファレンス業務の概要(3)

■ 受付・回答の内規

- 回答する範囲
- 回答できない内容 等

■ 回答の記録と活用

- 記録項目：日時、内容、回答過程、担当者 等
- 事例集：レファレンス協同データベース 等

閲覧・相互利用・レファレンス業務の留意点(1)

■ 組織として

- 大学や図書館の状況、ミッションを理解して仕事をする
- 連携して仕事をする

■ 「直接サービス」として

- サービス内容(資料、施設、規則等)の理解
- 利用者の理解
- コミュニケーションの重要性

閲覧・相互利用・レファレンス業務の留意点(2)

- プライバシー、個人情報
 - 扱っている内容を意識する
- 著作権
 - 「公正な利用」、「権利の保護」、「文化の発展に寄与」
 - 最新の動向に留意
- 危機管理、安全対策
 - 利用者トラブル対応
 - 事故、災害への対策

様々な事例から

あなたならどうしますか？

以下は仮の事例です

貸出情報をめぐって(1)

学生:

「ゼミで輪読している本が返却期限を過ぎても貸出中です。借りているのは友人のはず。直接、返すように言いたいので、借りている人を教えてほしい」

貸出情報をめぐって(2)

対応例:

- ・貸出情報はプライバシーなので教えられないこと、図書館から代わりに連絡することを説明。
返却時に連絡するため、予約サービスを薦める
- ・延滞者には督促処理
- ✓ プライバシー情報の扱い
- ✓ できないときは理由を説明。可能なら代案を提示

所蔵調査と情報リテラシー教育(1)

学生:

「レポートの書き方の本を探しているのですが」

所蔵調査と情報リテラシー教育(2)

対応例:

A:OPACで検索し、いくつかの本を紹介。併せて、書架の場所を案内した

B:至急かどうかを確認。時間がありそうだったので、どのような分野のレポートなのかを聞き取り。適切なキーワードによる蔵書検索の方法を指導した

- ✓ 相手の状況に応じた対応
- ✓ レファレンスから情報リテラシー教育への展開

著作権の知識と電子ジャーナルの扱い(1)

他大学図書館:

「雑誌”DRYING TECHNOLOGY”の最新号に掲載されている論文の複写物を入手したい」

著作権の知識と電子ジャーナルの扱い(2)

対応例:

- ・著作権が気になったので「大学図書館における著作権問題Q&A(第8版)」で電子ジャーナルは「複製」の対象外であること、利用契約が優先することを確認
 - ・雑誌契約担当にプリントアウト版はILL利用可であることを確認。自館のILLポリシーを確認の上、ILLに対応
-
- ✓ 著作権を意識した対応
 - ✓ 他担当とも連携し、契約条件や運用ポリシーを確認

レファレンスの情報源と回答の範囲（1）

学生：

「授業で、出生率の変化を調べるように言われたので、出生率のデータを教えて欲しい」

レファレンスの情報源と回答の範囲（2）

対応例：

- ・国会図書館の「リサーチ・ナビ」等を参照して、調べ方（統計情報）を確認
- ・学生には、「長期統計」により調査できることを案内
- ✓ 回答に自信がないときは、典拠を確認
- ✓ レファレンスには、答えを提供することが適当でないケースもある（授業等の課題、プライバシーに関わる内容、図書館員の価値判断を求めるもの 等）

目録の知識と様々な入手手段(1)

学生:

「国会図書館が所蔵している『ニホンミツバチの文化誌』という本に掲載されている論文を読みたい」

目録の知識と様々な入手手段(2)

対応例:

- ・NDLサーチによると、雑誌「自然と文化」の特集名
 - ・自館では所蔵なし。NACISIS-CATによると、所蔵館多数。近隣公立図書館OPACによると、所蔵あり。googleでも検索したところ、webページで一部が公開
 - ・利用者には、ILL、訪問利用、webページを紹介
-
- ✓ 特集号の扱いなど目録の知識
 - ✓ 各館OPACを検索する必要も
 - ✓ Web上で本文が入手できることも

レファレンス・インタビューから(1)

学外者:

「彫刻家斎藤素巖氏の死亡記事を探している」

レファレンス・インタビューから(2)

対応例:

- ・やり取りをしているうち、実際に知りたいことは斎藤素巖氏の著作権の継続状況であることが分かる。『文化人名録(著作権台帳)』を提示し、著作権継承者を確認して案内。webページから小平市との縁を確認し、参考情報として、小平市役所を紹介
- ✓ 利用者は知りたいことを正確に言うとは限らない
- ✓ 「探し方」の基本パターンを覚える(人物情報 等)
- ✓ 他機関の紹介(レフェラルサービス)

参考資料

図書

- ・情報サービス論 / 田村俊作編著. 新訂. 東京書籍, 2010. (新現代図書館学講座 ; 5)
- ・知っておきたい大学図書館の仕事 : 現場に即した業務ガイドブック / 大学図書館の仕事制作委員編. エルアイユー, 2006

Webサイト

- ・国立情報学研究所 目録所在情報サービス <http://www.nii.ac.jp/CAT-ILL/>
- ・国立国会図書館 リサーチ・ナビ <http://rnavi.ndl.go.jp/rnavi/>
- ・国公立大学図書館協力委員会 「大学図書館における著作権問題Q&A(第8版)」
http://www.janul.jp/j/documents/coop/copyrightQA_v8.pdf