

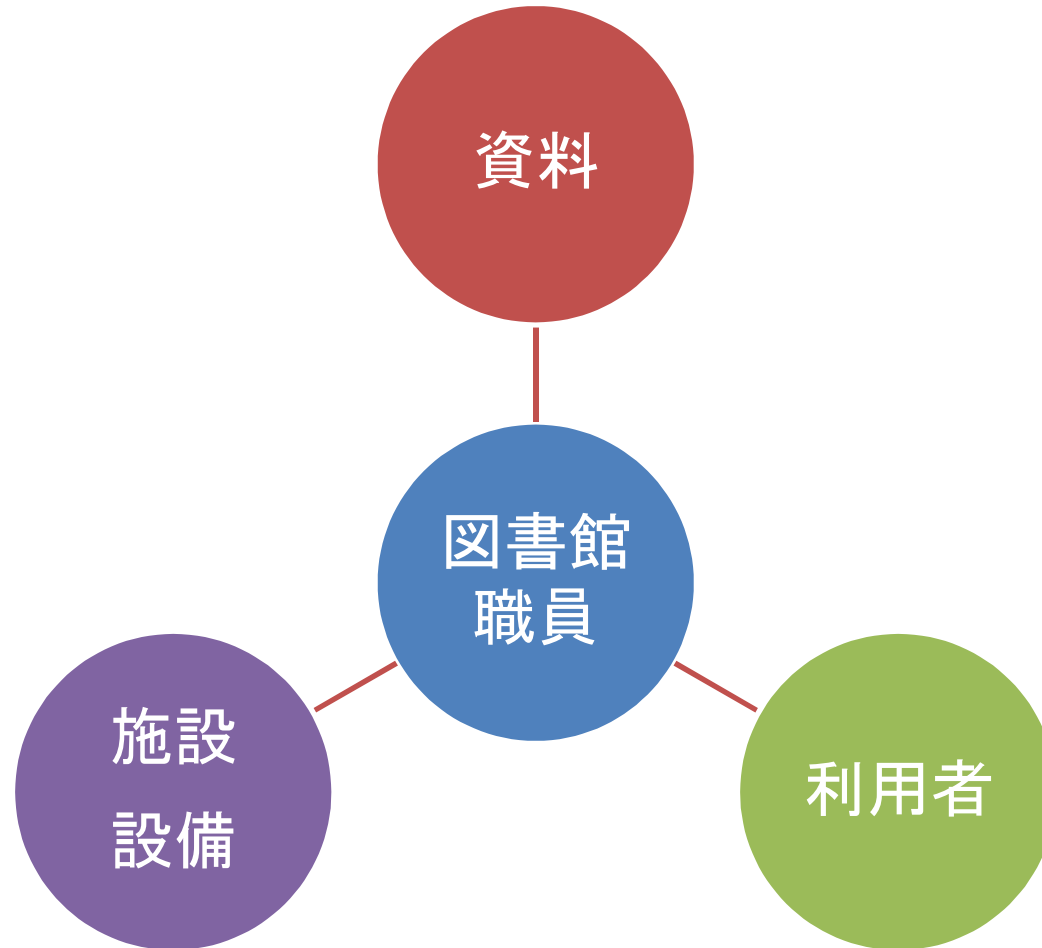
閲覧・ILL・レファレンス業務

京都大学桂図書館 小松原記子

2020年5月27日(水)



図書館の構成要素



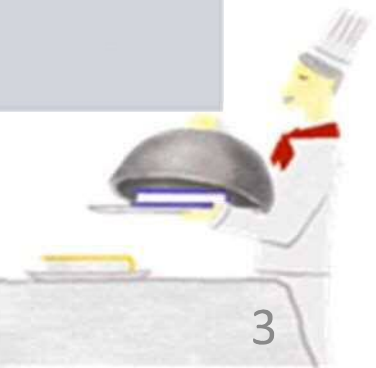
図書館のサービス

パブリックサービス

- 閲覧・貸出
- 予約・リクエスト
- 複写・ILL
- レファレンス
- 広報

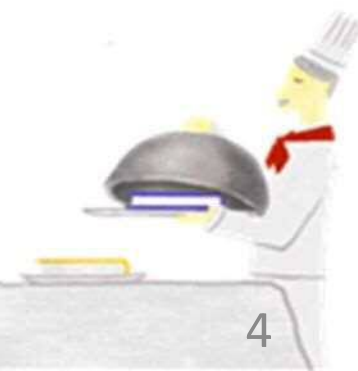
テクニカルサービス

- 資料収集(選書)
- 組織化(目録)
- 装備・配架
- 維持・保存(蔵書点検・デジタル化)



閲覧業務

資料提供・施設提供・利用者情報管理



資料提供

- 貸出・返却・出納
- 予約・督促
- 配架・書架整理
- 修理



施設・設備提供

- 適切な利用環境の維持
- フロアの配置検討
- グループ学習室や個室などの利用受付
- サイン・ガイドなどの作成



利用者情報管理

- 利用者データの登録管理
- 利用証の発行
- 入退館管理



閲覧カウンターは総合窓口

- 様々な人から様々なことを聞かれる
 - 丁寧に平等に接する
 - 図書館用語に注意
 - 図書館内外の他部署の業務を把握
 - メンバー内での情報共有
 - プライバシーに配慮



ILL業務

文献複写・現物貸借・訪問利用



文献複写・現物貸借

NACSIS-ILL

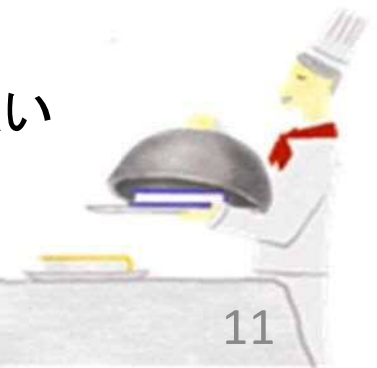
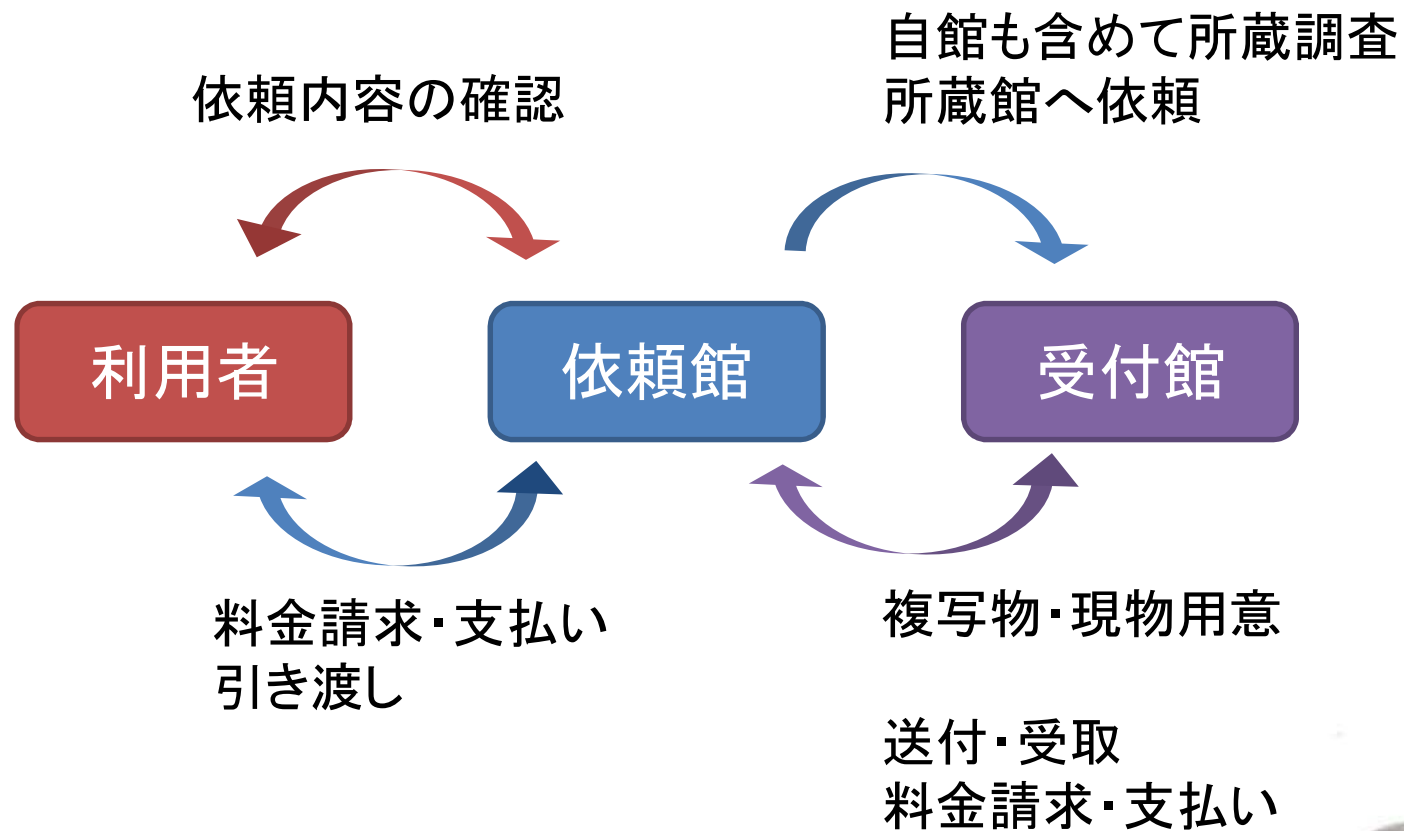
- 主に大学図書館
- 料金相殺サービス
- オンラインシステム
- NACSIS-CATと連動

NACISI-ILL以外

- 国立国会図書館
- 公共図書館
- 専門機関・出版元
- 海外(British Library, Subitoなど)



文献複写・現物貸借



コミュニケーションは密に

- 入手期日
- モノクロ・カラー
- 複写・現物
- 国内・海外
- 利用条件

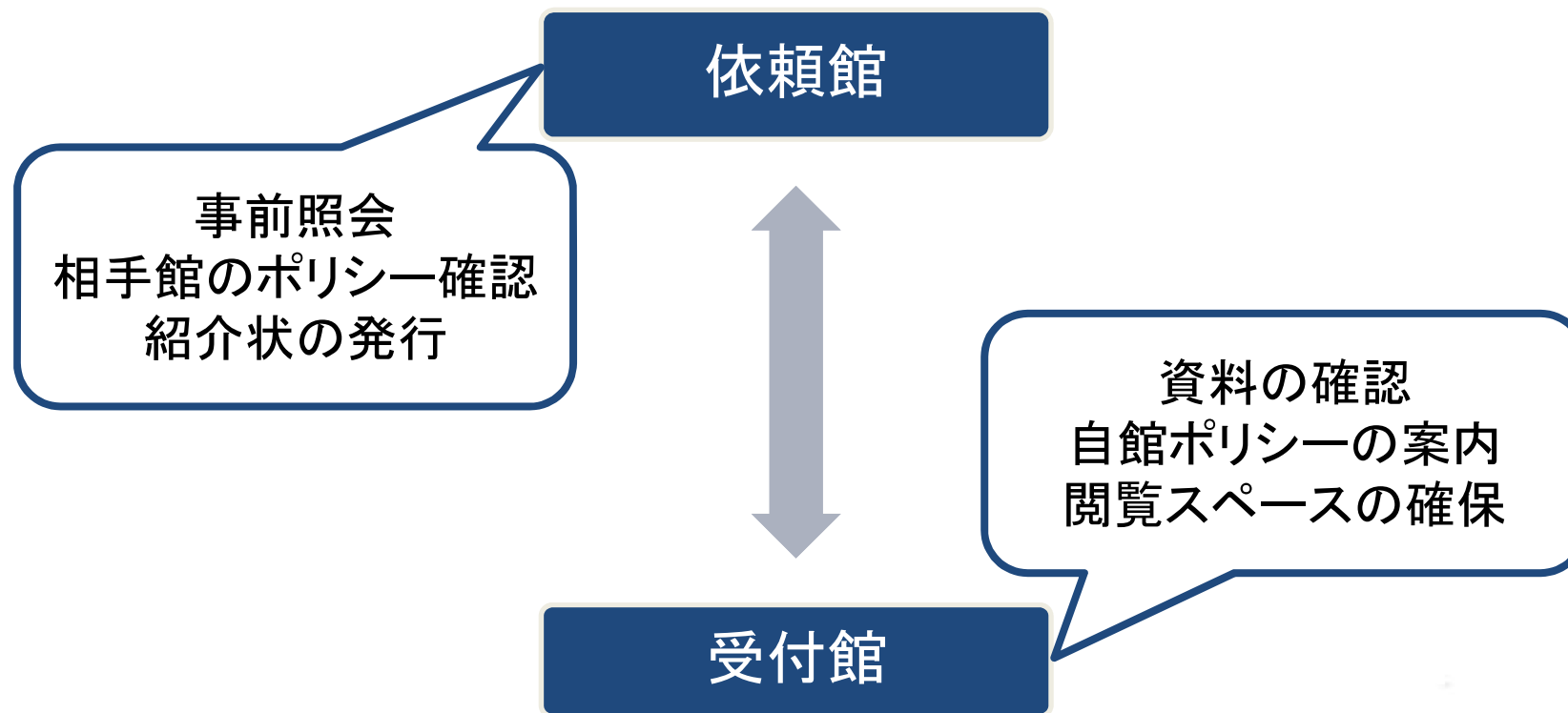
利用者 × 依頼館

- 書誌事項の確認
- 著作権法上の注意
- 資料の状態
- 利用条件

依頼館 × 受付館



訪問利用



相手館への配慮

- 文献複写・現物貸借
 - 事前調査をしっかりと行う
 - 注意事項があれば、漏れなく記入する
- 訪問利用
 - 訪問先の利用案内・開館カレンダーをよく調べる
 - 余裕をもって日程設定をする



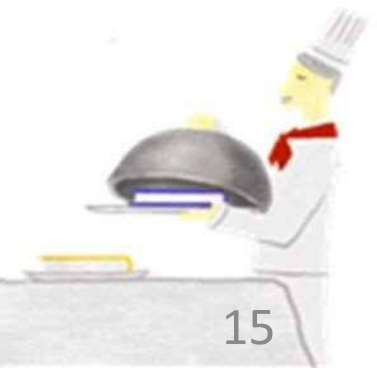
ILLを取りまく最近の状況

- ILL件数の減少

- NACSIS-ILLのレコード件数はピーク時から半減
1,199,274(2005年度)→535,047(2018年度)

- 急速なデジタル化の進展

- 電子ジャーナル、オープンアクセス、
リポジトリ、デジタルアーカイブ、
ペーパービュー”Pay per View”
- 文献入手ルートの複雑化



レファレンス業務

情報提供・情報検索法の指導



情報提供

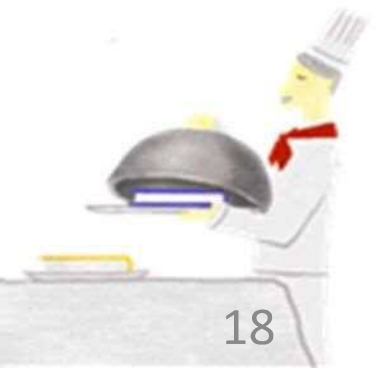
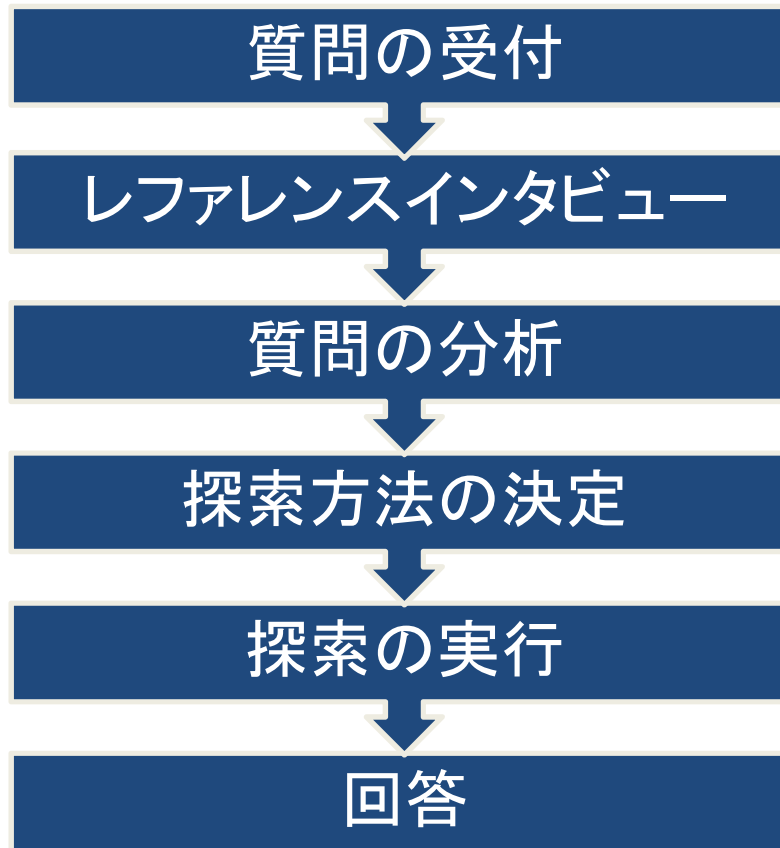
- 事項調査
- 所蔵調査

情報検索法の指導

- OPACやデータベースの検索方法
- データベース・レファレンスブックの案内



レファレンスプロセス



レファレンスインタビュー

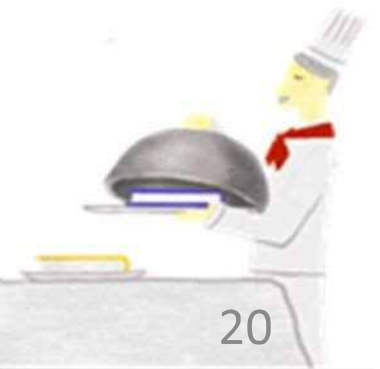
古い地図って
ありますか？

1960年代の京都市
左京区の住宅地図
がみたい



レファレンスインタビュー

- 利用者の要求を確認する
 - 最初からすべて話してくれないことも多い
 - 目的・典拠は何か
 - どの程度のレベルを求めているのか
 - 期限はいつまでか



レファレンスインタビュー

- 知らないことは尋ねる
 - 一緒に調べてもよい
 - 利用者の言うことを鵜呑みにはしない
- その場で解決しようと焦らない
 - 連絡先を聞いておく



探索方法の決定・実行

- レファレンス・ツール
 - 国会図書館リサーチ・ナビ
 - 国会図書館レファレンス共同データベース

- 他との連携
 - レファレンスからILLへ
 - 他機関を紹介(レフェラルサービス)



回答

- 回答にいたったプロセスの説明
 - 使ったツールの紹介
 - 次回からは利用者自身でもできるように
 - 求める回答が提供できない場合も説明する



回答

- 回答できない質問
 - 課題の解答
 - 文献の解読、翻訳、注釈の作成
 - プライバシーの侵害にあたる調査
 - 自館のルールを明確にしておく



普段の備え

- レファレンス・ツールを知る
 - レファレンスブックやデータベースを自分でも使ってみる
- レファレンス事例を記録・共有する
 - カウンター内での引継ぎ
 - メールは担当内へも送信



おわりに

- 閲覧・ILL・レファレンス担当は図書館の顔
- 図書館のファンを増やそう
- 自分も図書館のファンになろう

