

情報サービス論

目次

第1章 [情報サービスと図書館](#)

第1節 [情報サービスとレファレンス・サービス](#)

第2節 [情報サービスの内容](#)

第2章 [情報サービスの運営](#)

第1節 [情報サービスの業務の運営](#)

第2節 [情報サービス業務の組織](#)

第3節 [担当職員と研修制度](#)

第4節 [情報源とその組織](#)

第5節 [施設・設備、備品の配置と管理](#)

第6節 [スタッフ・マニュアル](#)

第7節 [広報活動](#)

第8節 [評価](#)

第3章 [情報サービスの実際](#)

第1節 [レファレンス質問の受理と回答](#)

第2節 [情報検索サービス](#)

第3節 [利用案内](#)

第4節 [その他の情報サービス](#)

第5節 [レファレンスの記録と統計](#)

第4章 [レファレンス情報源の解題](#)

第1節 [情報源の種類と利用法](#)

第2節 [総記](#)

第3節 [哲学・宗教](#)

第4節 [歴史](#)

第5節 [社会科学](#)

第6節 [自然科学](#)

第7節 [工学・技術](#)

第8節 [産業](#)

第9節 [芸術・スポーツ](#)

第10節 [語学](#)

第11節 [文学](#)

索引

第1章 情報サービスと図書館

第1節 情報サービスとレファレンスサービス

レファレンス・サービスとは

レファレンス・サービスの本質は、「人的援助」
一人一人の利用者の要求を、適切な情報源と結びつける人的援助である。

レファレンス・サービスの提唱

レファレンス・サービスの提唱者：Samuel Green（アメリカ、ウースター公共図書館）

「公共図書館の利用者には、自分が必要とする図書を見つけ出すことのできない人が多い。そのような人々に対して、図書館員が手を差し伸べることによって、より大きな満足を与えることができるだろう。利用者援助を組織的に行うことにより、図書館の有用性を人々に認識させ、より多くの財政的支持を得ることができるようになるだろう。」

” Personal relations between librarians and readers ” , by Samuel S. Green,
American Library Journal, Vol.1, No.2/3, 1987, pp.74-81

名称の変遷

「利用者援助」(aid to readers)

「レファレンス・ワーク」(reference work)

「読書相談サービス」(reader's advisory service)

「レファレンス・情報サービス」(reference and information service)

「情報サービス」(information service)

わが国の歴史

学術情報センター（国立情報学研究所に名称変更）
NACSIS: National Center for Science Information Systems
（ナクシス）

国立情報学研究所
NII: National Institute of Infomatics

<http://www.>

CD-ROM

on disc <-----> on line

3. online database
CD-ROM

第 2 節 情報サービスの内容

1 . 情報サービスの本質部分

複雑精巧化（sophistication） -----> 利用者障害

2、レファレンス・プロセス

グローガンの 8 段階ステップ

ステップ1 人間が持っている問題状況

ステップ2 情報の必要性

visceral need (テイラーの表現)

<--- まだ言葉で表現できない漠然とした情報の必要性

ステップ3 最初の質問

図書館案内に関わる質問

文献探索に関わる質問

事実調査に関わる質問

Who, When, What, Why, How much, How many

4 W1H

研究にかかわる質問

回答不能の質問

回答禁止の質問

法律相談

身上相談

医療および健康相談

古物・美術品などの鑑定

物品の価値判断

官庁・企業などの機密事項

他人のプライバシー

将来の予測 (景気動向、天気予報、ギャンブルなど)

懸賞問題や学校の宿題

ステップ4 レファレンス・インタビューと質問の変化

ステップ5 探索戦略

ステップ6 探索作業

ステップ7 第一次の回答

ステップ8 回答の受容

質問法

開質問(open question)

何(What)、どのように(how)、なぜ(why)などの、疑問詞を使った質問であり、応答内容を限定せず、利用者の裁量で応答内容を決定できる。

閉質問(closed question)

応答内容を限定し、「はい」「いいえ」で答えるか、複数の選択肢の中から選ばせる質問である。

中立質問(neutral question : NQ)

NQ1：情報ニーズを持つようになった問題状況

NQ2：知りたいことから

NQ3：情報の利用目的、情報の利用法

ダーヴィンの提唱、1981 年

インタビューにおける質問型の使用順序

漏斗型インタビュー

利用者が主題や問題をよく知っていて、効果的に表現できる場合

逆漏斗型インタビュー

利用者がまだ問題に取り組みはじめたばかりの段階で、有効な情報を引き出すことができない場合

トンネル型インタビュー

インタビューが終わりに近づき、「どのような形態の情報が欲しいのか」「どのくらいの量の情報がほしいのか」などの質問に移る場合

インタビュー例

（Lは図書官員、Uは利用者）

L：何か御探しですか。

< 開始質問 >

U：大学録を探したいのですが。

< 回答（仮の） >

L：隣の書架にあります、特定の大学録をお探しですか。 < 閉質問 >

U：ミシガン大学です。

< 質問の明確化 >

L：どのようなことについてお調べですか < 開質問 >

U：Fugossi と Conroy という名前の教授を調べなければならないのですが。

L：その先生方についてどういうことをお調べになりたいのですか < 中立質問 NQ2 >

U：どちらの教授が石炭の特性を専門にしているか知りたいのです。

ミシガン大学に所属しているのかどうか自身がありません。

L：大学録に載っていないようであれば、別の資料もあります。

その教授のどちらが石炭の特性に関する専門家かどうかお知りになりたいのですね。

U：はい、そうです。

L：その先生方について、他に何かお調べですか。 < 中立質問 NQ2 >

U：はい、石炭の専門家のほうの教授の論文をいくつか読みたいのです。

L：そうですか。では、どのような内容の論文が必要なのでしょう。 < 中立質問 NQ1、NQ2 >

U：地質学の授業でレポートを書くのですが、先生がおっしゃるには、ミシガン大学に有名な研究者がいるようなので、その研究者を調べてみようと思うのですが。

L：どのような内容のレポートですか < 中立質問 NQ1、NQ3 >

U：石炭層についてです。

L：それでは、レポート用の資料を集めるためにその専門家の論文を探したいのですね。

U：そうです。

L：石炭層については、他の資料にも利用できそうな情報が載っていますが。

U：そうですか。論文を探すための手がかりとしてその先生を考えただけなのです。

L：石炭層については、他にも資料があります。

レポートで石炭層をどのように扱うおつもりですか<中立質問 NQ3>

U：アメリカ南東部の石炭層について書くつもりです。その石炭層がどこにあって、どのくらい埋蔵されているかを報告するのです。

L：他に取り上げることはおありですか。<開質問>

U：それだけです。その地域の埋蔵量と、燃料としてどの程度の年数使用できるかを書きたいのです。そのあとで、上手な使い方について分析するつもりです。

L：では、アメリカ南東部の石炭が埋蔵されている場所とその量に関するデータがわかればいいですね。

U：はい、そのとおりです。

<探索戦略、情報源の選択、回答の提供>

L：この資料に昨年の石炭の埋蔵量が載っています。最新のデータで十分ですか<閉質問>

U：はい。

L：先ほどおっしゃった石炭の専門家とその方の論文をさらに調べますか。<閉質問>

U：いいえ。十分にレポートが書けると思います。

L：それでは、この資料をどうぞ。何か他に必要なものがあれば、いつでもおっしゃってください。

U：ありがとうございます。

出典：Jahoda,G and J.S.Braunagal,"The Libraries and Refarence Queries:A Systematic Approach",Academic Press,1980,pp136-137

第2章 情報サービスの運営

第1節 情報サービス業務の運営

1. 運営方針

情報を要求している利用者と、真に必要としている情報または情報源とを図書館員が結び付ける人的援助

情報 < > 利用者

利用指導機能 (保守理論)

情報(源)提供機能(自由理論)

2. サービス対象 利用者

顕在的利用者

潜在的利用者(いかに対処するか)

(1) 公共図書館

ユネスコ公共図書館宣言

「・・・人種は肌の色、国籍、年齢、性別、宗教、言語、階級、学歴などにかかわらず、地域社会の全員に等しく無料で公開されなければならない。」

図書館法第 2 条

「『図書館』とは、一般公衆の利用に供し」

外国人

(2) 大学図書館

大学の構成員 学部学生、大学院生、付属学校の教職員・生徒
オープンカレッジ・公開講座の受講生 < 生涯学習

(3) 学校図書館

学校図書館法第 4 条第 1 項

「・・・学校図書館を児童又は生徒及び教員の利用に供するものとする。」

学校図書館法第 4 条第 2 項

「学校図書館は、その目的を達成するのに支障のない限度において、一般公衆に利用させることができる」

(4) 専門図書館

構成員のみ

条件つき公開

公官庁・地方自治体の議会図書館は公開されるべき < 国民の知る権利、政治への参加

3 . 情報サービスの内容、範囲

利用指導機能・・・・・・保守理論

情報(源)提供機能・・・・・・自由理論

「情報サービス方針マニュアルの概要草案」 ALA (アメリカ図書館協会)

1 情報提供

2 利用指導

3 各種館外情報源へのアクセス

長澤雅男

「情報サービスは、

受動的サービス：情報要求に対して情報を提供する

(レファレンス・サービス)

能動的サービス：情報要求を予想し、あるいは情報要求を醸成するサービス

(カレントアウェアネス・サービス、書誌サービス)

(1) 公共図書館

- 1 利用指導
- 2 情報提供
- 3 書誌作成
- 4 読書相談 -- レファレンス・サービスに含めるかどうかについては賛否両論
- 5 レファラル・サービス

「参考事務規定」

「参考事務必携」大阪府立図書館

(2) 大学図書館

「大学図書館の業務分析」

「新私立大学図書館改善要項」

「国立大学図書館における自己点検・評価について」

(3) 学校図書館 1 狭義における学校図書館の利用指導

- 2 学習効果を高めるための利用指導
- 3 読書指導
- 4 レファレンス・サービス

(4) 専門図書館

「専門図書館の目標とその基準 サービス」

ドキュメンタリスト(Documentalist)

学術的な文献を収集・整理し「、研究調査の必要に応じて、利用に提供するもの

第2節 情報サービス業務の組織

1. 図書館機能と情報サービス組織

諸条件：館種・館の規模（サービス対象、情報源、図書館員の数・質など）・設置目的

収集課（係）

整理課（係）

閲覧課（係）

閲覧部門からレファレンス部門が独立

生涯学習・高度情報化に対応

2．機能別部門制

(1)専任者を置かない場合

「都内区市町村立図書館における参考事務体制確立のための試案」

分室：職員数 1 ～ 3 人、蔵書数 3000 ～ 5000 冊

分館：職員数 4 ～ 9 人、蔵書数 10000 ～ 30000 冊

上位館の機能を利用

(2)専任者を置く場合

貸出業務と相談業務が一緒に扱えるようなコントロール・デスク

「相談受付」・「利用案内」などの表示

機能別部門制

「国立大学図書館改善要綱」

小規模

総務・整理・運用

中規模

総務・受入・目録・出納貸出・参考・調査研究

大規模

庶務・会計・渉外・受入・和漢書目録・洋書目録・書庫・出納貸出・参考・調査研究

資料形態部門

「私立大学図書館改善要綱」

新聞・雑誌・視聴覚資料

(3) 機能別部門制の長所と短所

係員をその資質・適性に合った業務につかせ、その機能のエキスパートとして教育・訓練することができる。

他機能との連絡を円滑に行わなければならない。

3. 主題別部門制

1910 年、クリーブランド公共図書館で初めて採用

1933 年、イノック・プラット公共図書館において完成

第3節 担当職員と研修制度

1. 研修と図書館学・図書館員養成

「アメリカ図書館学校協会の継続教育に果たす役割」

図書館情報学教育基準

昭和 22 年(1954)、昭和 52 年(1977)改定、昭和 57 年 (1982) 改定

基礎部門、メディア/利用部門、情報組織部門、情報システム部門、および実習

合計 38 単位、図書館情報学実習 2 単位以上

「司書養成カリキュラム案について（報告／提案）」

生涯学習概説、図書館情報学概説、図書館情報システム概説、図書館経営学概説、図書館資料論、資料組織論、図書館サービス、情報サービスおよび演習／実習、図書館督論

図書館法施行規則の一部を改正（平成 8 年）

図書館サービス論、情報サービス論、レファレンス・サービス演習、情報検索演習、図書館資料論、専門資料論、情報機器論

アメリカのレファレンス教育課程

参考調査法、書誌作成、主題別資料論、参考資料論、利用者研究

2．レファレンス担当者と研修制度

自主／自己研修・公的研修、個人研修・集団研修、語学研修、新任研修、初級研修、中級研修、管理者研修

久保輝巳の最低 3 要件

基本的全体計画のもとに継続的に行われること
十分な予算措置が講じられること
研修時間が勤務時間内に保証されていること

「参考事務規定」（研修）

「公立大学図書館改善要項」

「新私立大学図書館改善要項」

「私立大学図書館運営要項」

3．情報サービス担当者と自己研修

ワイヤ

第4節 情報源とその組織

1．意義

2．収集

継続性・一貫性

チェックポイント

(1)内容の信頼性

1 編・著者

2 内容の特色

執筆の目的

主題

構成

(3)物理的形態

選択ツール

全国書誌

新刊書・古書の販売目録

各種機関の蔵書目録、新収増加目録

主題書誌・主題文献ガイド

書評誌

新聞や雑誌に掲載される新刊案内、広告

参考図書・書誌

「日本の参考図書 解説総覧」日本図書館協会

「情報と文献の探索 - 参考図書の解題 第3版」丸善

「辞書事典全情報 45/89」日外アソシエーツ

外国の参考図書

バーレイ、"Guide to reference books",ALA(American Library Association)

ウォルフォード、"Guide to reference books"、ALA(American Library Association)

国内書誌

天野啓太郎編、「日本書誌の書誌、総載編・主題編・人物編」、巖南堂、日外アソシエーツ

外国書誌

ベスターマン、

3．構成

(1) 参考図書

(2) オンラインデータベース、CD-ROM、インターネット

「データベース台帳総覧」

「世界 CD-ROM 総覧」

「パソコン通信のためのデータベース検索事典」

「1996-1997 WWW イエローページ」

(3) 自館作成ファイル

特定主題に関する事項索引、地図索引、肖像索引、翻訳索引、伝記索引、歴史・地理索引、地域の産業記事索引、郷土資料索引、レファレンス・サービスに利用できる付録・書誌の索引、叢書・論文集の索引、紀要論文索引、大学関係資料索引

(4) 自館収集資料

(5) 館外情報ファイル

「専門情報機関総覧」

「全国特殊コレクション要覧 改訂版」

(6) その他

4．管理

(1) 参考図書の指定

“ R ”、「禁帯出」

(2)レファレンス・コレクションの排架

レファレンス・コーナー

レファレンス・ルーム

(3) レファレンス・コレクションの更新・廃棄

第 5 節 施設・設備、備品の配置と管理

1. レファレンス・ルームとカウンターの配置

主題別レファレンス・ルーム

包括的レファレンス・ルーム

部屋の入口に近く、利用者が質問のために心理的にも物理的にも近づきやすく、室内全体をよく見通せる位置

2. 付帯設備・備品の配置

レファレンズ・デスクの背後または至近距離に、クイック・レファレンスに利用する資料の書架スペースを確保する。

複写機器

拡大鏡

第 6 節 スタッフ・マニュアル

manual ラテン語 manus(=hand : 手)

General manual (総合マニュアル)

Department manual (部門別マニュアル)

Procedure manual (手順マニュアル)

スタッフ・マニュアル(執務便覧・館務提要)

(1)作成過程における効用

(2)利用面での効用

資料探索において、いわゆる「勘」

1. レファレンス・サービス業務スタッフ・マニュアル

(1)業務の定義

(2)レファレンスサービス担当者の資質と保持すべき能力水準

よそよそしさ、無反応、思いやりの欠如、軽薄さ、独断的態度

(3)部門の組織図とその説明

(4)業務範囲

情報そのものの提供、情報源の提供、情報・情報源の所在情報の提供、図書館の利用法の案内・指導、二次資料の作成・提供など

(5)作業手順の具体的説明

インタビューの仕方と留意点

回答の与え方

質問処理の手続き・方法とそのフローチャート化

記録票の記録の仕方

統計の取り方

(6)レファレンス・トゥールの検索方法の説明

(7)関連諸規定

類縁機関の相互貸借規定、利用規則、複写利用規則

(8)備品・消耗品に関して

(9)その他

3. 利用者とマニュアル

OPAC (Online Public Access Catalog) オンライン閲覧目録

サービスの画一化、レベルの維持

第7節 広報活動

1. 広報とは

PR:Public Relation

PR とは、個人または組織体が、その関係する公衆の理解と協力を得るために、自己の目指す方向と誠意を、あらゆるコミュニケーション手段を通じて伝え、説得し、併せて自己矯正を図っていく継続的な ” 対話関係 ” である。自己の目指す方向は、公衆の利益に合致していなければならない、また現実 to それを実行する活動を、伴わなければならない。

Public information (広報)

Public hearing (公聴)

Public intelligence (公聴)

「利用者を必要情報まで導く」

「広報とは、社会流通過程において、＜停滞的閉鎖モデル＞を＜発展的循環モデル＞に交換するための戦略である。」

「図書館は本の貸し出しだけをしているわけではありません。あなたの知りたい情報を、なんでも提供しようとしているところが図書館なのです」

2．利用者教育プログラム

- (1)図書館の存在を知らせる
- (2)図書館の各施設および、各施設の機能を知らせる段階
- (3)基本的な資料の利用方法を知らせる段階
- (4)特定のテーマに応じて資料利用法を知らせる段階
- (5)文献探索法を基礎教養科目として必修化する段階

生涯を通じて自己開発の技術や方法、とくに図書館を活用する自主的勉学の技術と方法を教えることの重要性が高まりつつある。

図書館利用教育

PR（広報活動）
オリエンテーション
利用指導

児童用貸出バッグ（図書館バック）

駅前の返却ポスト

第8節 評価

諸活動をつねに評価し、その結果をつぎの活動へとつなげていく

カット

る種のサービスの側面は測定できない

レファレンス・サービスは費用対効果(cost effectiveness)によって評価しえない

第3章 情報サービスの実際

第1節 レファレンス質問の受理と回答

1. レファレンス質問とは何か

2. レファレンス質問の種類

レファレンス質問の種類

(1) 質問のタイプによる分類

図書館の利用案内に関するもの

資料の所在調査

事実調査(fact finding)

文献調査

(2) 質問の受理方法による分類

・口頭 ・電話 ・文書（ファクスを含む）

(3) 質問の主題による分類

・書誌に関するもの

・人物・機関に関するもの

・歴史に関するもの

- ・ 地理に関するもの
- ・ 言語に関するもの
- ・ 時事問題、トピックスに関するもの
- ・ 統計に関するもの
- ・ 写真・図譜に関するもの
- ・ 郷土、その他特殊事項に関するもの

3．レファレンス質問の受け付け

4．レファレンス・インタビューの心得

5．質問内容の明確化

質問：「ブリティシュ・ミュージアムの写真が見たい」

長澤

カツ

6．レファレンス・インタビューの例

7．文献探索

(1) 探索に入る前に

(2) 回答の制限

(3) 探索の方法

資料・書誌に関する質問

言語に関する質問

事物に関する質問

人名・機関に関する質問

歴史に関する質問

地理に関する質問

最新情報・時事に関する質問

数値・データに関する質問

情報発生源に逆のぼる方法

〔第1段階〕

3次資料を使って、必要とする2次資料を特定化する。

〔第2段階〕

2次資料を使用して探索する。

〔第3段階〕

2次資料を手がかりとして、1次資料まで範囲を拡大

探索例

質問「スワヒリ語 日本語の辞典にどんなものがあるか。スワヒリ語 - 英語でもよい。また、それを利用したい! 」

「日本の参考図書 解説総覧」

「日本の参考図書・四季版」

目次

人文科学 言語 アジア・アフリカ言語

索引

「スワヒリ」

「スワヒリ・日本語辞典」

「スワヒリ語基礎語彙用例集」

「スワヒリ語対照イラク語基礎語彙集」

他の参考図書

「辞典の辞典」

「辞書解題辞典」

「辞典・事典全情報 45/89」

「年刊参考図書解説目録 1990-」

8．回答業務

(1) 回答の形式

情報の所在

情報の書誌的事項を示す

情報源を示す

情報そのものを示す

情報を相互に変換、凝縮、結合、加工してしめす。

資料の利用法を示す

(2) 回答の方法

電話回答の留意点

5分から7～8が許容時間

文書回答上の留意点

(3) 未解決問題の処理

(4) 類縁機関への照会

「図書館年鑑」

「全国図書館案内 改定新版」

「専門情報機関総覧」

「全国特殊コレクション要覧 改定版」

「ふみくら 日本の文庫案内」

「全国試験研究機関名鑑」

「全国各種団体名鑑」

「会社年鑑」

「大学研究所要覧」

「ライブラリーデータ」

第2節 情報検索サービス

1. 情報検索サービスの発展

2. データベースの流通経路

3 . データベースの種類

4 . データベースの選択

5 . おもなデータベース検索サービス

(1) DIALOG

(2) JOIS

(3) NACSIS-IR

(4) データベースとしての CD - ROM

6 . 検索のプロセス

7 . 検索の例

[その 1] 「衛星放送用アンテナに関する日本語文献」

キーワード：「衛星放送」「アンテナ」

[その2]「わが国で発表された、17世紀イギリスの女流作家Afra Behn の作家、作品論にはどんな雑誌論文がるか」

[その 3] 「三島由紀夫の作品『豊饒の海』」

[その 4] 「ファッションに関する事典にはどんなものがあるか」

キーワード：「ファッション」「事典」

[その 5] 「大学図書館におけるレファレンス・サービスに関する外国の文献を収集したい」

近接演算子

例 reference(w)service
 university(w)library

第 3 節 利用案内

1．利用教育

(1) 学校図書館における利用教育

(2)大学における利用教育

2．図書館利用のしおり

3．館内の案内・掲示

第 4 節 その他の情報サービス

1．文献リスト作成サービス

2．新着資料案内

3．索引の作成

4．カレントアウェアネス・サービス

(1) コンテンツ・サービス

Current Contents

(2) UnCover サービス

CARL(Colorado Alliance of Reserch Libraries)、1978 年設立

(3)SDI サービス

SDI:Selective Dissemination of Information

第5節 レファレンスの記録と統計

1．レファレンスの記録

(1) 質問処理票

(2) レファレンス記録票

2．レファレンスの統計

レファレンス・サービスの実態を客観的に把握

レファレンス・サービスの立案・策定の資料

年間業務報告

統計されるべき項目

質問者

質問の受け付け、回答の方法

質問内容

質問のタイプ・・・利用案内・事実調査・所

在調査・時事的問題調査、書誌事項調査、文献リスト作成、代行検索

ツールの使用

質問の動機または目的

回答経過

回答所要時間

第4章 レファレンス情報源の解題

第1節 情報源の種類と利用法

1．情報源の種類

2．情報源の利用法

第2節 総記

第3節 哲学・宗教

第4節 歴史

第5節 社会科学

第6節 自然科学

第7節 工学・技術

第8節 産業

第9節 芸術・スポーツ

第10節 語学

第11節 文学

索引

用語など

Guide to reference books(ALA)

thesaurus

descriptor

BT(Broader Term)

NT(Narrower Term)

RT(Related Term)

USE

UF(Used For)

NACSIS-CAT

NACSIS-ILL

ILL:Inter Library Loan

p.76 manual <----- manus

General manual

Department manual

Procedure manual

OPAC:Online Public Access Catalog

PR:Public Relations

Public Information

Public hearing

public intelligence

cost effectiveness

interviews

direct observations

questionnaires

case studies
test questions
library survey
recall
precision

90% Libraryfact finding ready reference question
quick reference questionsearch reference question
clarifying for question
reference(w)service
university(w)library
Current Contents (Institute for Science Information)
SDI(Selective Dissemination of Information)
Dialog Alert