

# Reference Service における Internet の有効利用

— 近畿大学中央図書館の場合 —

中央図書館閲覧課 寺尾 隆

## 1. はじめに：図書館は何のためにあるのか

ランガナタン (Ranganathan) は、図書館のあるべき根本原理として『図書館学の5法則』(Five Laws of Library Science) を提唱した。

### 第1法則 Books are use

(本は利用するためにある)

### 第2法則 Books are for all

(本はすべての人のために存在する)

### 第3法則 Every books, its reader

(すべての本をその読者に)

### 第4法則 Save the time of readers

(利用者の時間を節約せよ)

### 第5法則 A library is growing organization

(図書館は成長する有機体である)

「図書館には情報がありますよね。でも、情報はストックされているだけじゃ意味がないんで、必要とする人たちにとどけられなければならない。その情報を流通させるのがドキュメンタリストの仕事なんです。」<sup>1)</sup>

これは、フランス国立高等電気通信学校図書館<sup>2)</sup>のフランソワーズ・コンベル女史<sup>3)</sup>の言葉である。

いずれも図書館のそして図書館員の本質的な役割を的確に表現している。

## 2. Internet の利用技術

Internet は今や社会の様々な分野に浸透し、必要欠くべからざるものとなっている。図書館においても例外ではない。Internet には多様な利用技術があり、その技術革新はめざましい。よく使用されている主な利用技術をコミュニケーションの形態から見ると、次のように分類できる。

### a) E-mail

電子メール。一対一のコミュニケーション。

### b) Mailing List

電子メールによる電子会議。一対多のコミュニケーション。ネットワーク分散型。

### c) BBS

(Bulletin Board System ; 電子掲示板)

多対多のコミュニケーション。ホスト集中型。これらをリアルタイムにしたものが、チャット (Chat) になる。

### d) FTP (File Transfer Protocol)

Internet 上でファイルを転送するためのプロトコル。ソフトウェアのダウンロードに使われる。最近では Adobe 社の Acrobat Reader で閲覧可能な PDF ファイルで提供されるドキュメントが増えてきている。

### e) WWW (World Wide Web)

文字、音声、静止画像、動画等のマルチメディアに対応した情報閲覧・発信システム。

ブラウザと呼ばれるソフトウェアを使用し、ホームページを表示させる。単に Web とも

いい、一般的に Internet というとき、これを指す場合が多い。

### 3. Search Engine の重要性

Search Engine は「検索エンジン」とも呼ばれ、インターネット上の膨大な情報の中から求める情報を探し出すための情報検索サービスである。数多く存在する Search Engine を分類すると、以下ようになる。

#### A. 情報の収集方法による分類

##### a) 登録型

人による作業で Internet 上のアドレスである URL (Uniform Resource Locator) を登録し、インデックスを付加するもの。

主な登録型

##### ・国内

Yahoo Japan <http://www.yahoo.co.jp/>

NTT Directory <http://navi.ocn.ne.jp/>

##### ・海外

Yahoo <http://www.yahoo.com/>

##### b) ロボット型

ロボット (自動巡回ソフトウェア) によって、インターネット上を自動的に探して行くもの。

主なロボット型

##### ・国内

goo <http://www.goo.ne.jp/>

Infoseek Japan <http://www.infoseek.co.jp/>

Excite Japan <http://www.excite.co.jp/>

Lycos Japan <http://www.lycos.co.jp/>

##### ・海外

Infoseek <http://www.infoseek.com/>

Lycos <http://www.lycos.com/>

HotBot <http://www.hotbot.com/>

Excite <http://www.excite.com/>

#### B. 検索方法による分類

##### a) ディレクトリ検索 (カテゴリ検索)

分類別のディレクトリをたどることによって、目的のホームページを探し出す検索方法。

##### b) フリーワード検索 (キーワード検索)

キーワードによってマッチするホームペー

ジを検索する。

現在では、ロボット型でも URL 登録機能があったり、フリーワード検索とディレクトリ検索の両方の機能を兼ね備えているものがほとんどである。

一般的な比較であるが、ロボット型はヒット件数が多くなるが、多くのノイズが含まれる。一方登録型は、ヒット件数がロボット型と比較して少なくなる。

求める情報が、どこのページに有るか既にわかっているような時は、登録型を使用した方が検索結果に含まれるノイズが少なく、そのページをはやく見つけ出すことができる場合が多い。

キーワードの選定は難しく、キーワードの選択を誤ると、思ったような検索結果が得られなくなってしまう。できるだけ単純化した言葉で絞り込んで行った方が、よい結果が得られるように思う。検索の際、複数の Search Engine を使い、その特性を見極め使い分けることも必要である。

URL によって、おおよその情報源が特定できる。たとえば、近畿大学中央図書館の URL <http://www.clib.kindai.ac.jp/> の末尾 jp は国名で、日本 (japan) を表し、ac は組織属性が、学術機関 (academy) であることを示している。政府機関 (government) であれば go になる。

Search Engine の検索結果の一覧には、簡単なコメント及び更新日が表示されている。しかし、表示されているページに求める情報が含まれているか否かは、最終的には実際にページを開き確認して行かなければならない。

URL によって情報源を確認し、そしてコメントや更新日等を参照しながら、ページを開いて求める情報があるかを根気よく見て行く。その際、ブラウザのページ内検索機能を使うと、ページ内の文字列を検索でき、特にそのページの内容が多い場合等、肉眼で見に行くよりも見落としがなく、またスピーディーに確認することができる。

#### 4. 利用相談カウンターにおける Reference Service

中央図書館では、昨年(1998年)6月から、利用相談カウンターを4階に設置し<sup>4)</sup>、本年(1999年)4月からは、3階にも利用相談カウンターを新設した。本学図書館の図書OPAC(Open Public Access Catalog:オンライン閲覧目録)であるKISS(Kinki university Information Service System)<sup>5)</sup>、雑誌OPACのKISS<sup>2</sup>(Kinki university Information System of Serials)<sup>6)</sup>、学術情報センターのNACSIS-Webcat<sup>7)</sup>、NACSIS-CAT、NACSIS-IR、大阪府立図書館パソコン通信ネットワークシステム(OL-NET)、大阪市立図書館パソコン通信システム(Osaka Municipal Library Information Network: OMLIN)等の公共図書館のOPAC、各種データベース等も検索できる環境を整えている。その他Internetを介して各種出版情報、書店在庫やBritish Libraryを始め海外のOPAC、データベース等を検索することも可能になっている。利用者の立場に立った、積極的な利用者サービスを推進するというのがその目的である。

#### 5. Internet による Reference 事例

では以下に、利用相談カウンターにおいて実際にあった、Internetの利用が有効であったReference Service事例の一部を紹介する。

Q1. 複数の利用者から、大阪市教育センター刊行の、稲富進著『日本社会の国際化と人権教育：近隣アジアの人びととの共生をめざして』1992.3を読みたいとの依頼があった。当館には所蔵はなく、非売品であった。

Yahoo Japan (URLは前出)

Keyword: 大阪市教育センター

大阪市教育センターが運営する「にぎわいねっと」<http://nigiwai.ocec.ne.jp/>(図1)がわかった。そのページのポストへ問い合わせ及び寄贈依頼のE-mailを出したところ、担当



図1 にぎわいねっと(大阪市教育センター)

<http://nigiwai.ocec.ne.jp/>

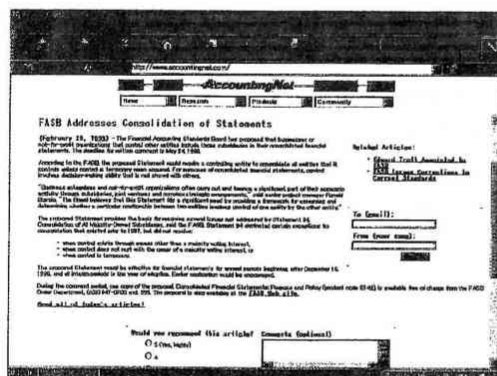


図2 AccountingNet

<http://www.accountingnet.com/>

者の方は在庫がほとんどない状態の中で、苦心して探していただき、当館に寄贈していただいた。

Q2. FASB(米国財務会計基準審議会)が出した1999年2月の財務会計基準書公開草案「連結財務諸表：目的及び方針」を探している。

Infoseek (URLは前出)

Keyword: FASB statement 1999

AccountingNet

<http://www.accountingnet.com/>

Keyword: proposed statement

InfoseekからAccountingNet(図2)を知り、そこからDownload Sightがわかり、全文をダウンロードすることができた。

その際、同様の会計学関係のWeb SightであるRAW(Rutgers Accounting Web)

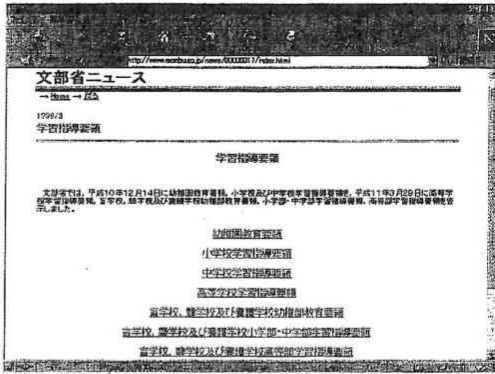


図3 学習指導要領 (文部省)

http://www.monbu.go.jp/news/00000317/index.html



図4 チャイルド・リサーチ・ネット

http://www.crn.or.jp/

http://www.rutgers.edu/Accounting/raw/ も見つけた。

Q3. 今回改訂された学習指導要領の内容を知りたい。

Yahoo Japan (URL は前出)

Key Word: 文部省

Yahoo Japan で文部省のホームページを探索し、学習指導要領のページを探し (図3)、全文を入手した。同様にして中央教育審議会答申等も入手できた。

Q4. Moody's の格付けを入手したい。

Yahoo Japan (URL は前出)

Key Word: ムーディーズ格付

TOPPAN IR Information Japan のページに http://mr.topica.ne.jp/ir/index.html ムーディーズジャパンから提供を受けた

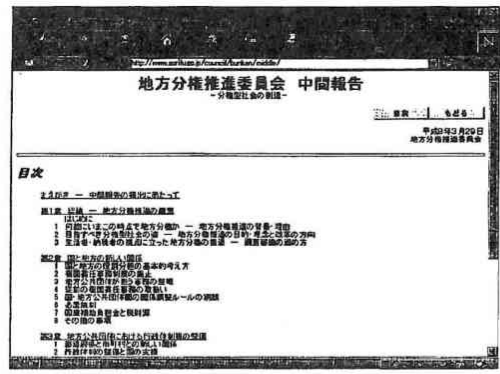


図5 地方分権推進委員会 中間報告 一分権型社会の創造一

http://www.sorifu.go.jp/council/bunken/middle/

Moody's 格付け一覧が PDF ファイルで無料提供されている。

Q5. 援助交際を教育的・学術的にとらえた資料を探している。

goo (URL は前出)

Keyword: 援助交際

ベネッセ教育研究所・ベネッセコーポレーションが後援するチャイルド・リサーチ・ネット http://www.crn.or.jp/ (図4) の図書館のページ中に「モノグラフ・高校生 Vol.52 援助交際」があった。1997年に東京・埼玉の公立高校生1,726名に対して実施されたアンケート調査の詳細な報告書である。PDF ファイルで提供されている。

Q6. 地方分権推進委員会の中間報告「分権型社会の創造」を見たい。

goo (URL は前出)

Keyword: 分権型社会の創造

総理府ホームページの審議会・委員会情報の中に全文が掲載されていた。(図5) 情報公開の進展に伴い、多くの政府関係資料が Internet 上で公開されるようになってきている。

Reference の中には、様々な参考図書等やデータベース等を出来る限り検索しても確認ができないものもある。灰色文献 (Gray Literature) と呼ばれる入手困難な資料もある。そのような場合、E-mail 等を使い出版した機関や著者ご本人にも問い合わせをする。国内で確認できないものは、当然海外へも問

い合わせをしている。

ここに紹介した以外にも、本当に多くの方々にご協力をいただいている。この場を借りて、あらためてお礼を申し上げたい。

図書館員と利用者との関係を考える時、図書館員が利用者に対して、情報を提供して行く側面だけがクローズアップされがちである。しかし、決してそれだけではない。逆に図書館員が利用者の人に教えられる、育てられるということも数多くある。私も Reference を受けた時に、こういう言葉があるのか、こういう概念や分野があるのかというように、利用者から教えられたり、気付かされたりすることがよくある。(単に勉強不足ということも多々あるとは思いが……)

## 6. おわりに

確かに、Internet の近年のそのめざましい技術革新と、その地球規模の拡がりは目を張るものがある。しかし、結局 Internet も人間にとって、一つの道具であり、手段にすぎないということを忘れないことである。ネットワーク技術がどんなに発達しようと、利用者のためにベストを尽くす基本姿勢、利用者のために諦めずに、忍耐強く努力し続ける「心」が図書館員になれば、決してよりよいサービスを提供することはできない。常に利用者へのサービスの向上を思い、良い対応ができなかった Reference に対しては、徹底して何が問題であり、何が不十分であったのかを分析し、必ずそのフォローをしておくことが重要なのである。図書館員の精神性とそれに基づく know-how の蓄積による skill の向上という、不断の努力なくして本質的な図書館サービスの向上は有り得ない。その努力は自分自身の資質を高めることでもあり、それと同時に利用者サービスの質的なレベルアップをもたらすことでもある。

また、電子図書館が高度に発達した段階では、図書館員は不要になるという考え方もある。残された図書館員の道は、人と人と

のコミュニケーションという最も重要な部分ではないだろうか。図書館員はこのことを自覚し、意識の変革をすべき時期にきている。今更言うまでもなく、新たな時代の転機の中で、その Librarianship<sup>8)</sup> は図書館員の Identity を賭けた重大な問題として目の前に提起されているのである。

図書館員も、他の図書館へ行けば一利用者となる。視点を 180 度変えれば、見えなかったものが見えてくる、気付かなかったことに気付かされる。その時の気持ちを忘れないように My Best を尽くして努力して行きたいと私は思う。

## 註

- 1) 辻由美：図書館であそぼう  
— 知的発見のすすめ — 講談社 p.164, 1999  
(講談社現代新書 1453)
- 2) Centre de documentation de  
l'Ecole Nationale Supérieure des  
Télécommunications.
- 3) Françoise Combelles. Documentaliste.
- 4) 拙稿：図書館サービスにおける Internet の有効活用  
— Reference Service を中心として —  
薬学図書館, 44 (2), p.119-124, 1999
- 5) <http://kiss.clib.kindai.ac.jp/>
- 6) <http://kiss.clib.kindai.ac.jp/KISS2/index.html>
- 7) <http://webcat.nacsis.ac.jp/>
- 8) W. F. パーゾール著, 根本彰ほか訳：電子図書館の神話 勁草書房 p.241-242, 1996