

情報源の案内業務—レフェラルサービス

National Referral Center, Library of Congress

千代由利

1 はじめに

図書館によせられる利用者からの問合せに対し、自館の所蔵資料では回答が困難であるか不十分と思われる時、あるいは質問が図書館のレファレンスサービスの範囲を超える場合に、専門的な知識と資料を有する情報提供機関を利用者に紹介することは、図書館のレファレンスサービスの一環として日常行われているサービスである。また、館内での日常のサービスを考えてみると、利用者に適切なレファレンス担当主題各課を案内する他、レファレンスライブラリアン個人が保有する、全く私的な“専門家リスト”により、語学スペシャリストや、ある専門分野の権威者などを紹介する場合もありうる。

このように、利用者の要求に対して情報そのもので答えるのではなく、情報の情報源(機関または個人)を提供するサービスをレフェラルサービス(Referral Service)あるいは単にレフェラルズ(Referrals)という。

一般的に、レファレンスライブラリアンにとって、この種のサービスは、利用

者の求める情報を資料に基づき直接提供する、いわゆるレファレンスサービスに従属する、あるいは補完する第二次的なサービスであるという意識が強い。また、利用者も、求めるものが特定の情報そのものである以上、その到達手段には関心を持たず、むしろ他機関への紹介を廻り道であると考えられる傾向が強い。

しかしながら、情報を求める利用者のニーズが多様化し、加えて回答の迅速性が要求される今日、あふれる情報の中から求める情報を確実に入手できる手段を知ることは、結果的に時間の節約となり、利用者にとって有効なサービスとなり得る。ただし、こうしたサービスを図書館が受け持つべきか否かについては、意見の分れるところでもある。

米国議会図書館(Library of Congress 以下 LC)には、従来のレファレンスサービスとは別に、レフェラル専門のサービス部門、ナショナル・レフェラルセンター(National Referral Center 以下 NRC)が設けられている。ここでのサービスは、情報を求める利用者には、その情報を提供し得る情報源を紹介し、そこから利用者自身に必要な情報を入手してもらおうというものであり、資料を提示し

たり、書誌情報を提供するレファレンスサービスは行わない。

2 NRC の歴史

科学技術分野に関する情報依頼の飛躍的な増大を背景に、1962年 LC では、全国に散在する科学技術関係情報資源の有効利用を図るため、セントラルクリアリングハウスの存在が必要であると考えられていた。慎重な調査検討の後、図書館、情報センター、出版物、書誌活動に関する情報をもれなく収集し、政府・民間両方からの要求に応えるナショナル・レフェラルセンターの設立計画が発表された。1962年8月、国立科学財団(National Science Foundation)の援助により、参考局(Reference Department)内に National Referral Center for Science and Technology を設立、翌1963年3月同センターの活動が開始された。その名称が示すように、センターの活動は専ら科学技術分野に中心をおくものであった。当初センターが把握していた情報源は4,800件、内正式に登録されたのは2,100件であった。登録データは年々増え続け、1966年には設立当初の4倍近くに増え、手作業による処理は不可能な状態となった。機械化処理が考慮され始め1967年より実施に移された。この間、センターは1,100件の情報源を収載した最初のダイレクトリー *A directory of information resources in the United States : Physical science, biological science, engineering.* 1965 352p. を刊行した。

1968年、NRC は科学技術部に統合された。主題、サービス領域を共通にする

両者の統合により、利用者には、より効率的なサービスを提供しようとするものである。従来、NRC に宛てられた問合せのうち、情報源の他に、さらに書誌情報の提供が適切であると判断されたものは科学技術部のレファレンス担当課に回付された。同様に、書誌情報に加えて情報源の提示が望ましいと思われる問合せは、科学技術部より NRC に回付された。統合後は同時に回答することが可能となり、別々になされていた文書処理手続が不要となり、時間が大幅に短縮されることになった。

1970年、センターのデータベースを用いて、MARC II フォーマットによる機械打出しの、最初のダイレクトリー*計画が具体化した。

* A directory of information resources in the United States : Physical sciences, engineering. 1971 803p.

1975年、NRC のデータベースに対する端末機によるオンライン検索が始まった。

1977年、ブースティン館長の諮問を受けた LC 業務改善調査特別委員会は、その報告書*の中で、NRC に関して次のような勧告を行っている。

* Report to the Librarian of Congress from the Task Force on Goals, Organization, and Planning. 1977. 1

アメリカ議会図書館業務改善調査特別委員会報告(仮訳)

国立国会図書館総務部 1977. 8 48p.

- LC 内の主題別、言語別スペシャリストの人名リストを編纂刊行すること。
- このスペシャリストに関する情報は、全国レフェラルセンターを通してオンラインで利用できるようにすべきであ

る。

○同センターはその守備範囲を拡大して、主な主題分野は全てカバーすべきである。その名称から“for Science and Technology”を除き、館の内外、国の内外を問わず、知識の全分野にわたった人材や組織に関する情報を提供しなければならない。

1981年4月 National Referral Center for Science and Technology はその名称から for Science and Technology をとり去り、科学技術部より独立、芸術、人文科学、社会科学を含む殆ど全分野の情報源を提供する組織として再発足した。(従来、センターの活動は科学技術に重点がおかれていたが、維持しているデータは、他の分野に於ても有効であったことは *A directory of information resources in the United States : Social sciences*. 1965 218p. の刊行によっても明らかである。)

3 組織

NRC は情報源分析課 (The Resources Analysis Section)、刊行物課 (The Publications Section)、レフェラルサービス課 (The Referral Services Section) の3課より成る。

4 データベース

センターの活動の基礎となるデータベースは、主題別にコンピュータ入力された13,000件以上の機関・個人等の情報源であり、常に最新のデータを保っている。1件1件の情報源には、名称、住所、電話番号、関心領域、所蔵資料(単行本、

雑誌、データファイル、特殊コレクション)、主要刊行資料、情報サービス、サービスの制限があればその内容、あるいは利用のための料金などが記されている。通常このデータベースは専門のアナリストにより維持管理され、レフェラル・スペシャリストによって利用されるが、上下両院内に設置されている数多くの端末機により議会から直接利用できるし、LC内の各閲覧室の端末機により一般の利用者も直接利用することができる。又、エネルギー省のネットワークシステム DOE/RECON を用いて、このシステムに加入している全米の政府機関が利用することも可能である。将来は他の連邦ネットワーク、たとえば国立医学図書館によるネットワークなどによる利用も開発中である。原則として情報源は米国内のものに限られているが、国際的なもの、外国のものもいくつか含まれている。情報源の登録資格としては、特殊な分野で独自の情報を持ち、それを提供する意志があれば、いかなる機関、研究所、団体、個人も情報源となり得る。伝統的な情報源である専門図書館、抄録・索引サービス機関から趣味のグループ、一般市民団体まで、登録の基準はその規模ではなく、あくまでも情報提供能力と、その意志、妥当な価格である。LC内部の部局も情報源として登録されている。

5 サービス

依頼は、文書、電話、来館いずれでも受け付けるが、電話による問合せが奨励されている。複雑な問いに関しても話し合いにより焦点が鮮明になるからである。来館の場合には、事前の予約が望ま

しいとされている。

いかなる主題の依頼にも応ずる。依頼の主題がセンターのデータベースに入っていない場合も、それに関する新しい情報源を探してくれる。料金は無料である。

6 回答方法

依頼に対して、適切な一つ以上の情報源の名称、住所、電話番号、サービス内容等の情報がコンピュータ打出しの形で提供される。回答は依頼者の個々の要求レベル、情報の利用意図などに応じてきめ細かく回答される。1980年の統計によれば、NRCは6,000件以上の依頼を受け付け、その内50%以上は一両日中に、80%は一週間以内に回答している。

できるだけ有効なサービスを提供できるように、センターは依頼者に対して次のようなことに注意するよう要望している。

- ①必要としている情報を出来るだけわかりやすく正確に伝えること。
- ②今までに問合せた情報源があれば伝えること。
- ③依頼者が、一般に公開されていない情報源を利用できるような何らかの資格を有している場合はその旨伝えること。

以下はセンターに寄せられた質問と回答例(簡略形)である。

質問1:

Sources of information on electronic devices for muscle stimulation.

依頼者:

Engineer, commercial organization

回答:

1. Institute for Muscle Disease
2. Institute for the Crippled and Disabled
3. International Society for the Rehabilitation of the Disabled
4. National Society for Crippled Children and Adults
5. Association for the Aid of Crippled Children

質問2:

Sources of information for test data on the vibration damping properties of rigid plastics, specifically thermoplastic materials with induced vibrations in the range of 500 to 5,000 cycles per second.

依頼者:

Engineer, commercial organization

回答:

1. Plastics Technical Evaluation Center, Picatinny Arsenal, U. S. Department of Defense
2. Mr. J. W. D., Langley Research Center, National Aeronautics and Space Administration
3. Mr. E. J. J., Naval Applied Science Laboratory, U. S. Department of Defense
4. Thermophysical Properties Research Center, Purdue University
5. Air Force Materials Laboratory, U. S. Department of Defense
6. National Technical Information Service, U. S. Department of Commerce

質問3:

Sources of information on the

effectiveness of teaching foreign languages in the primary grades.

依頼者：

College student

回答：

1. Dr. T. J. A., Bureau of Research, Office of Education, U. S. Department of Health, Education and Welfare
2. Dr. K. M., Clearinghouse on the Teaching of Foreign Languages, Education Research Information Center, U. S. Department of Health, Education and Welfare
3. National Association for the Education of Young Children

質問 4：

Sources of information on beach cleaning equipment.

依頼者：

Consulting Engineer

回答：

1. Long Island State Park Commission
2. Los Angeles County Park and Recreation Department
3. Scientific Library, U. S. Patent Office
4. International Association of Amusement Parks, Pools and Beaches, Chicago, Illinois

原則として、書誌情報の提供は行わないが、時には、関連の抄録・索引誌名、ダイレクトリーなどを紹介することもある。

質問 5：

Sources of information on the his-

tory of sand sculpturing.

依頼者：

Administrator, commercial organization

回答：

1. Dr. P. B., Museum of History and Technology, Smithsonian Institution
2. National Sculpture Society
3. American Craftsmen's Council
4. Rhode Island School of Design Library
5. Education Index
6. Art Index

質問 6：

Sources of information on the communicative effect of theatrical performance on younger audiences.

依頼者：

University administrator

回答：

1. American Educational Theater Association
2. Association for Childhood Education International
3. Society for Research in Child Development
4. Human Relations Area Files
5. Social Sciences and Humanities Index
6. Education Index

7 回答の追跡調査

センターのレフェラルサービスの有効性については、絶えず追跡調査がなされている。回答後およそ90日目に、センターは必要な情報が得られたかどうか、ど

の情報源が最も有用であったか、必要な情報を得られなかった場合はその機関名を、依頼者に問合せている。回答率50%中、82%は提供された情報源は役に立ったと答え、7%は役に立たなかったと答えている。残り11%の中には、紹介された研究プロジェクトが既に取り止めに なっていた例、まだ情報源に連絡をとっていない例、あるいは、センターから回答を受け取る以前に、自分で情報を得ていた例などが含まれている。

8 センターの刊行物

センターの主要刊行物は、*A directory of information resources in the United States* というタイトルで刊行される情報源のダイレクトリーである。主題を表すサブタイトルが付され、LCの出版物としてGPOから刊行発売される。既刊資料は次のとおりである。

A directory of information resources in the United States :

- Biological sciences. 1972 577p.
当館請求記号(RA8-5)
- Federal government. 1967 411p.
(506.1-U169d)
- Rev. ed. 1974 414p. (UL361-7)
- General toxicology. 1969 293p.
(SD8-1)
- Geosciences and oceanography. 1981 375p.
- Physical sciences, engineering. 1971 803p. (UL361-4)
- Physical science, biological science, engineering. 1965 352p.
(506-U169d)

- Social sciences. 1965 218p.
(306.2-U169d)
- Rev. ed. 1973 700p. (UL361-6)
- Water. 1966 248p. (333.91-U169d)
- Directory of federally supported information analysis centers. 1979 4th ed. 87p. (M8-38)

他に簡単な情報源のリスト *Who Knows?* シリーズが刊行されている。一般に関心のもたれそうな身近な問題を事前に予想し、それに関する機関名をリストアップした簡単なものであるが、内容は総合的である。1971年より継続刊行されており、1975年より1980年までは *NRC Switchboard* というタイトルで刊行され、1982年より上記シリーズ名が付けられた。比較的最近のものでは次のような主題がとりあげられている。

危険物 1983.4 航空学と宇宙航空学 1982.8 (Rev.1983.2) 女性の健康 1982.8 (Rev.1983.2) 経済援助と教育の機会 1982.7 (Rev.1982.10) これらを予約入手することは出来ないが、主題を指定して請求すれば、在庫のある限り無料で入手できる。

これらの刊行物が、NRCの存在を一般に広める大きな役割を果していることは間違いない。

9 情報提供者 (情報源) の登録

センターは、各機関に情報源として参加登録することを呼びかけている。登録の申し込みには、次の内容を記載した文書かフォームレターをセンターに提出する必要がある。

①提供できる情報の主題領域を詳細に。

②提供できるサービスの内容。

- コンサルテーション ○鑑定・評価
- 試験(実験) ○文献調査 ○書誌作成等

③サービス提供の条件あるいは制限

- 料金
- 機密情報接近資格あるいは専門的資格必要の有無。

④保有している、あるいは利用しているデータベース。

10 利用状況

最近の統計により、センターの利用状況をみると、1982年度にNRCに寄せられた依頼は口頭によるもの731件、文書によるもの7,178件、電話によるもの2,713件、合計10,622件である。この内、1982年2月1か月間に1,121件が寄せられ、これらの数字は、年間・月間共にこれまでの最高を記録をしている。

付 記

最後にBritish Library Research & Development Report 5808に発表された、イギリスにおける“レフェラルの動向”^{*}について簡単に紹介し、この稿を終えたい。

^{*} *Aspects of Referral*. By John Martyn and Glenda Rousseau. (Aslib Proceedings, 36 (6) June 1984 pp. 253-267)

Metals Information Review Committeeは、その報告^{*}の中で、レフェラルを情報入手の有効な手段と認め、イギリス国立図書館研究開発局(British Library Research and Development Department, BLRDD)に対し、レフェラル実施の有効性について調査検討すべきであるとの勧告を行った。

^{*} Jones, L. and Vaughan, J. Scientific and technical information in the metals industry : report of the Metals Information Review Committee. BLRDD report 5717 London, British Library, 1982.

BL(British Library)はレフェラルに関する特別会議を開き、全国的規模でのレフェラルサービスの是非、可能性、あり方などについて調査を行うことを決定した。調査は、実際にレフェラルサービスを行っている機関、あるいは関心を持っている機関、計20機関、29人へのインタビューにより行われた。

その結果を以下に簡単に記すと、

レフェラルサービスのための機構およびそのツールについては、共に高い必要性が認められている。ツールについては、オンライン検索のできるダイレクトリーの必要性を強調、特に求められている主題領域は政府情報であった。しかしながら、機構については意見が分れ、中央集中のレフェラルサービスの設置を望む者が全体の三分の二で、残りの三分の一は中央集中方式には反対している。

レフェラルサービスを担う機関は、新に設けられる必要はなく、現在、既に情報源の蓄積があり、レフェラルサービスの実績を持つ図書館か機関が考えられている。又、従来のレファレンスサービスとの関連については、レフェラルサービスがレファレンスサービスと切り離れた形で行われる必要を認めてはいない。

Reference :

Leaflets by National Referral Center.
Annual Report of the Librarian of Congress, 1962-1982.

(ちよ・ゆり 人文課)