

レファレンス / 情報サービス  
の発生と展望

The Genesis of Reference / Information  
Service and Its Historical Perspectives

長 沢 雅 男  
*Masao Nagasawa*

*Résumé*

Whenever a particular situation of solving a problem arises, we seek for information in order to fill a gap in our knowledge. As the total stock of information possessed by a society becomes greater, we come to rely more and more on information sources in recorded form. There are various methods to acquire information such as conversation, reading, learning, research, etc. Reference work is one of the methods to achieve the same purpose. If it is to function adequately in the society in transmitting knowledge, it must be used together with other methods.

Reference work began to take shape in American public libraries in the last quarter of the nineteenth century and the desirability of providing reference assistance was widely accepted in this period. The idea of the reference work performed in public libraries influenced the public services of college and university libraries and most administrators agreed on, by the end of the first quarter of the twentieth century, that undergraduates needed help in using libraries and their resources.

Around the turn of the century, American public libraries began to provide services to the industrial world. Special libraries attached to industrial organizations grew rapidly in number in the second decade of this century. It was in these special libraries that information services developed, because they were set up for providing information for the specific purpose, namely for mission oriented purposes. Information service may be considered as a specific form of reference work in its most advanced stage of development. In future, other types of libraries are expected to expand their range of reference work along the same line as already followed by special libraries.

(School of Library and Information Science)

- I. 情報の利用
- II. 記録情報源と図書館
- III. レファレンス・ワークの発達
- IV. 情報サービスの要請

## I. 情報の利用

われわれは生存のために、実にいろいろな種類の情報を受取り、それらに基づいて行動している。その情報受容のプロセスは連続的なものである。個人としての人間の場合も、社会のある世代をとってみても同様に、個人間伝達にかかわる情報が当面の問題となる。

われわれの祖先が獲得してきた知識のうちには、現在では消え失せてしまったものも少なくなかろうが、時代とともに漸次新たな情報が付加されながら次代に伝達されて今日に至ったであろう。その結果、今日の社会が保持しているような膨大な量の知識（文化）を蓄積するようになったのである。その存在形態としては人の記憶にとどめられているものばかりではない。人間以外の何らかの情報源に蓄積されているものもある。

ところで、ここにいう情報源とは、どのようなものであるかを明らかにしておく必要がある。これは情報を担っている源泉を意味しており、情報要求が生じた場合には、その蓄積から情報を抽出することができるという潜在的な性質をもっている。したがって、動物、事物などはいうまでもなく、人間もこの意味の情報源になりうるわけである。

情報源に蓄積されている情報が必要に応じてひき出される可能性をもっていることは、われわれにとって大きな意味がある。すなわち人の記憶の中で生きている知識のみでは不十分であると考えられるような事態が生じた場合には、他の情報源を利用することによって必要な情報を求めることができ、それを役立てることができる。また、情報の量が多かったり、複雑であったりして、人間の記憶の容量を越えるおそれがある場合には、記憶の代行をさせるために、しばしば他の情報源にうつし変えられることもあるだろう。このほか、意識的に、あるいは無意識的に情報を他の情報源に蓄積する場合が考えられる。

人間の生活が比較的単純な場合には、人の記憶にとどまっている知識と情報源に蓄積されている知識とが均衡を保っているときよい。いいかえるならば、両者の均衡が安定を保っている文化状況においては、その社会で情報の問題が大きくクローズアップされることはないであろう。

ところが、社会の発達に伴って、その機構をはじめとして、あらゆる面が複雑化してくると、必然的に社会における知識の総量が増大し、それに加えて、その錯綜の

度が高まってくる。こうなると、ある人間の記憶の中に生きている知識はその他のかたちの情報源に蓄積されている情報と比較するならば、相対的に僅かな量の情報しかもたないことになる。その結果、両者の均衡状態が破れて、人間は必要な情報を求めるために、他の情報源により大きく依存しなければならなくなってくる。

時代が進展するにつれて、情報量が急速に増加しつつあることは周知のとおりであるが、今日では情報の洪水という形容によって表現されるように、情報が加速度的に増大してきている。その意味では、人間が今日ほど情報源に対する依存度を高めた時代はかつてなかったであろうし、この傾向は将来ともますます助長されると予想できる。

現代の文明の加速度的な変容に適応するためには、過去のいかなる時代にもまして、われわれは有効な情報処理能力を要求されるわけであるが、これは大量の複雑多様な情報源を効果的に活用することであるといいかえてもよい。つまり、情報の処理は現代の人間が当面している一つの最も重要な問題であり、この課題を適切に解決するための努力がわれわれにとって極めて緊要であるといえる。あらゆる分野において、立場は違うにせよ、多くの専門家が情報処理の問題にとり組み、研究を重ねているのは、そのあらわれであるともみることができる。

情報処理の究極の目的は、簡単にいうならば、要求に応じて、適時に的確な情報を獲得することにある。あらゆる場合に依じて的確な情報を迅速に入手することは理想であろうが、要求によっては、的確さの面をある程度犠牲にしても、迅速に情報を入手できることが望まれるだろうし、逆に、迅速さを欠いても、情報の的確さが求められることもある。

このような情報要求のかたちに応じて、人間はこれまで連続的な、あるいは断続的な情報授受のプロセスを維持し、発展させるために各種の手段を講じてきたのである。例えば、われわれは会話をしたり、討議をしたり、読書をしたりする。また講演を聴いたり、ラジオに耳を傾けたり、テレビをみたりする。みずから実験観察を行なって研究調査に従事したり、他の人に相談をもちかけたり、あるいは専門家に依頼して専門的な意見を求めたり教を乞うたりすることもある。次代になう人々に対する教育も、情報伝達のプロセスを無視しては考えられない。これらの方法はそれぞれに目的やレベルが異なるし、また情報授受の側面からのみ捉えようとすることは一面的であるという非難は免かれ難いであろう。そ

れにもかかわらず、情報の動きに着目するならば、情報授受の方法を統一的に理解することが比較的容易になると考えられるので、この面に焦点をあわせて、われわれの情報授受の方法を検討することにしよう。

まず、会話による情報の授受であるが、これは文字ができる以前から今日にいたるまで最も長いあいだ用いられてつづけてきた一般的で、しかも有効な方法である。遠い過去においても人びとは偶然に知った知識、試行錯誤によって学びとったこと、その他経験的に知りえたことを互に話題にして情報を交換していたであろう。

講演とか討議の場合にも、情報の送り手、受け手の数に相違はあっても、会話と同様に口頭によって情報を伝達するという手段がとられる点に共通性がある。ラジオとかテレビのようなマスコミの媒体が利用される場合には、空間的制約がかなりの程度まで排除される点において、その効果の面に著しい変化がみられることはいうまでもない。

また、読書を例にとるならば、図書という資料形態をとる情報源を利用することによって、会話や講演とは異なる情報の受容が行なわれる。この場合、読書ということを中心の糧をうるための読書という風に限定的に考えず、雑誌や新聞などの記録資料一般の利用と考えてもさしつかえない。

次に、調査研究も一つの情報獲得の方法とみることができる。新事実、新概念、新製品など、多くは調査研究の成果として発見され、あるいは発明されたものである。「広辞苑」によるまでもなく、調査は“ある事項を明確にするため、しらべただすこと”であり、研究は“よくしらべ、よく考えて真理を知ること”である。この意味から、調査研究はすでに明らかな情報に基づいて新しい情報を獲得する方法と解することができる。

この点をさらに詳しく検討する手がかりとして、調査研究に相当する英語の research ということばを調べてみよう。O. E. D. によれば research とは“ある問題を細心に熟慮し、あるいは研究することによって、何らかの事実を発見することを目的とする探究”であると定義されている。新しい知識を求め、あるいは新しい判断を下すために、特定の主題分野において探索活動が行なわれるが、究極のところ、調査研究は真実の発見ないしは確証、未知のもの知識化を目的とする知的活動にほかならない。

新しい知識とその伝達媒体について D. J. Foskett は次のように述べている。

新知識は著者の孤立的な創造行為として涌出するものではない。それは多数の人びとが関係しながら長期にわたって研究あるいは調査した結果である。それを公刊するという事は一つの社会的努力の結果であり、著者は新発見を出版物によって一般の人びとに利用できるよににむける。新知識は発明されるのではなく発見されるものである。その発見者が活動している社会の向上の都合によって、その発見は役立つものなのである。そして、ひとたび発見されると、それは各種の媒体によって伝達されることになる。<sup>1)</sup>

もっとも、ここにいう発見は単に新事実を見付け出すという意味に限定されるわけではない。対象とする主題を説明することができる新理論を構成することを目的とする場合もある。そのような理論はひとたび完成されたとしても、必ずしも固定的・絶対的に存続するものであるとは限らない。ある既存の理論は新しく現われた理論によって、誤謬の清算として葬り去られることもあるだろうし、他の理論は新理論によって改変されたり、修正をうけたりしながらも、新理論の基礎となって存続することもありうる。多くの場合、新理論は突如として出現するというようなものではなく、過去の研究成果を基礎にして、累積的に構成される性質のものである。

調査研究の方法は自然科学の領域で著しい進歩をとげたが、そのうちでも対象として選ばれる主題分野によっておのずから差異があらわれる。しかし共通していることは、旧理論や過去の経験的事実を基礎にして新たな知識を附加しようとする科学的探究、すなわち科学的調査研究が最も有効な方法であると考えられている。

調査研究の原理とか方法は新しく、対象主題その他の具体的状況によって異なるプロセスをとるけれども、現在では一般に次のような諸段階からなる。まず (1) 調査すべき問題の確認が行なわれ、(2) 仮説を設定し、(3) 調査方法を決定し、(4) 資料あるいはその他の関連する情報の探索、収集、分析が行なわれる。さらに (5) 仮説に対する結論の導入と、(6) その検証から構成される。この一連のプロセスは既知の事実を基礎にして、調査研究の無駄な重複を避けるためにとられるものである。

この調査研究のプロセスに対応して、調査研究の目的に合致する適切な情報を獲得することができるならば、調査研究を円滑に進めてゆく上に有効であろう。なぜならば、調査研究は情報を基礎にして新しい情報をつくり

出す手段であるから、特定の問題をテーマに選んで調査研究をする場合、集めうるかぎりの関連情報を収集し、分析し、評価することが問題の本質を的確に把握することに通ずるものであり、調査研究の重複を避けて、これを能率的に進めるのに極めて重要なことだからである。

この場合、必要とされる情報は実験とか観察に基づく直接経験によって獲得されたり、他の研究者との情報交換によって収集されたりするだろう。そのほか、既述のように、情報量の増大に伴って、資料化された情報源の利用も時を迫って重要性を増してきている。

特に、documentary research は各種の記録・文書の調査研究を通して新事実あるいは理論をうちたてることを目的としているのであるから、記録情報源に大きく依存していることはいうまでもない。しかも、自然科学以外の分野では documentary research は伝統的な調査研究の方法であり、歴史学をはじめとして各種の学問分野で古くから広く普及している方法である。われわれは記録情報源によって、単にその内容を理解しようとするばかりでなく、それによって新しい事実を発見したり、だれがその情報源をつくり出したかを知ったり、それに基づいて一般化を行なったりするわけである。

教育について情報の動きの面のみから統一的に捉えようとするのは無理であることはよくわかるが、社会における行動様式の学習と心身の諸性能を育成するために、未熟者に情報を提供して教え導くことは教育の主要な目標である。学習者の立場からするならば、教育を受けることによって、社会に適應するために必要な情報を入手することができるはずである。

教育の手段としては書かれたものを利用するよりも問答形式によったほうがすぐれているという主張もあるし、自然そのものから学びとらせることが最上の方法であると考へた人もいる。しかし、今日では記録情報源としての教科書その他の印刷物の利用を度外視した教育方法は極めて非能率的であり、実際的ではないと考へられる。したがって、教育・学習の場合にも、その情報の授受において各種の情報源、とりわけ記録情報源が効果的に利用されているといえる。

人が情報を求める場合、上述のような各種の情報授受の方法のうちから、一定の目的のもとに、幾つかの方法を相互補足的に選ぶことが多い。なぜならば、それぞれの方法が最もよく働く場合があるとともに、あらゆる場合に効果を発揮する普遍的なひとつの方法でもって情報を得ることは困難だからである。

## II. 記録情報源と図書館

情報は必ずしも特定の目的をもって求められる場合だけとは限らない。明確な目的もなく、単なる思いつきとか、好奇心から何となく求められるという場合もあるわけである。これに対して上述の読書、調査研究、教育などによって情報が求められるのは、いずれも社会生活を行なっていく上に必要とする各種の情報を意図的に獲得する場合であるといつてよい。

どのような種類の情報が、どういうかたちで得られるならば、その情報の要求者にとってもっとも望ましいことであるかは、それぞれの場合によって自ずから異なるはずである。しかし、情報量が著しく増大したために、記録形式をとる情報源に依存する傾向が強まり、その結果として、それが情報源として重要な位置を占めるようになってきた。

ここにいう記録形式をとる情報源は口頭情報のもつ時間的な制約あるいは空間的な制約を排除するために、人間が工夫してつくり出した情報源の一形式である。

この場合、文字で書くとか、絵によって表現するとか、写真にとるといった操作を経なければならない。このような方法は見方を変えるならば、情報を定着させ、有形のものとして処理できるように物理的な形態すなわち資料に改めることであるといえる。資料化の対象となるのは口頭情報だけではない。資料形態をとらない多種多様な情報が広く含まれるし、すでに資料形態をとっているものでも、改変されて新たな資料形態をとる場合もある。

いずれにせよ、情報が資料形態をとる情報源に蓄積されたならば、その処理を適切に行なうことによって、適時に適所でその情報が利用される可能性をもつことになる。このことは逆に、その処理をあやまるならば、必要とするときに情報が利用できなくなることにもなりかねない。

今日では、上述の意味の典型的な資料は印刷物であるから、資料すなわち印刷資料と解してさしつかえない場合が多い。今日のように活版印刷によって出版物が生産されるようになったのは15世紀中葉以降のことであるが、文字その他による記録資料の形態をとる情報源が現われはじめたのは先史時代にもさかのぼるといわれている。

言語が生まれ、やがて文字が発明され、その後幾多の曲折を経て各種の形態をもつ記録資料が現われるように

なってきた。紙ができる以前には、玉石、獣骨、貝殻、泥土板、金属板、樹皮、木の葉、パピルス、パーチメントなど、色々の材料に文字その他によって記録をとどめることによって情報の資料化が行なわれてきたのである。その形態はおのずから、これらの材料によって異なってくる。例えば、パピルスでは卷子本がつくられ、パーチメントでは折本がつくられることが多い。記録方法も手写、木版印刷の時代を経て、活版印刷機が発達し、今日に至っている。これに対応して現在では冊子体が印刷物の一般的形態として認められるようになったのである。このほか複製法、マイクロ化の諸技術が長足の進歩をとげ、資料が量的に増大するとともに質的に著しく多様化し、資料の世界は大変貌をきたしたといつてよい。

このような変化が情報伝達の歴史の上に著しい変化をもたらしたのであろうことは想像に難くない。資料は保存の面でも、また形態的にも漸次改善され、時間・空間的な制約を排除するのに、より一層の効果を発揮するようになった。同時に、情報の送り手と受け手の間の心理的障壁を除去するのに役立ち、ひいては文化圏の拡大に拍車をかける働きをしたことも見逃すことのできない貢献である。

しかし、絶え間なく生産される資料は何らかの調整手段によって整序しなければ効果的な利用に供することはできない。種々雑多な資料は、それぞれ個別的にはまとまりをもった単位であろうが、必ずしも利用の便宜を考慮した上でまとめられたものではないからである。例えば、全集として編集したり、資料集として集大成したりするのも、利用上の利便を図るための一つの調整手段であるには違いないが、全資料との比率からみるならば極めてわずかな量を占めるにすぎないであろう。

そこで、資料のより効率的な利用を図って、2次資料として再構成する方法が古くから採られている。ここにいう2次資料としては、必要な資料を能率的に探索したり、関連資料を通覧したりすることができるように、個々の資料の書誌的事項を記入して編さんした書誌類、特定の資料の所在指示機能を果す目録類、検索機能を果す索引類、資料内容の要旨を伝達するとともに検索機能を果す抄録類などが含まれる。

もっとも、2次資料がいかに整備されたとしても、それは所詮2次資料であって、必要とする資料の代用として利用できるわけではない。2次資料は資料の性格把握、所在確認あるいは検索のためのツールとして編さんされたものだからである。また、資料の累増にとまな

て、必然的に2次資料化の負担も重くなるが、いかなる方法をとるにせよ、完全に2次資料として再編成することは不可能なことである。

したがって、2次資料の整備とともに、それをも含めての資料自体の整備が要請される。資料保存をその主要な一機能とする図書館の意義が重要視されるのは、このコレクション構成の面においてである。

資料の変遷はそのまま図書館史に反映されているといつてよい。なぜならば、各時代の資料を収集・整理・保管して、その利用を図ることを本質的機能としている典型的な施設が図書館にはかならないからである。もし図書館が存在しなかったならば、多くの貴重な資料は自然的・人為的破壊や散逸を免れることができなかつたであろう。

図書館で蓄積する資料の種類は時代により、また館種によって異なるが、巨視的にみるならば、図書中心の図書館から次第に多種多様の資料を収集対象とする図書館への移行を認めることができよう。元来、図書の保管庫として生まれた図書館が時代の進展とともに、資料形態の多様化と相俟って、その蔵書内容を変えてきたといえる。

このような保有資料の多様化と膨大な集積との結果、図書館利用に習熟していた利用者さえも、その利用に際して多くの困難を感じるようになってきたのである。従来の図書館のあり方が図書館利用の障害として利用者に受けとられるようになると、単に資料の保管機能を充足してさえすればよかつた図書館に新たな問題をなげかけ、その構造的変革をもたらさずにはおこなかつた。勿論、図書館における資料の整理・保管の面においても種々の改善が試みられたが、それのみで当面する問題の本質的解決を図ることは不可能であつた。図書館に新たな機能が加らなければ、新しい事態に遭遇した図書館は著しい機能低下に陥るはめにたちいたつたのである。

ここにいう新たな機能とは、いうまでもなく利用者の要求に直接的に対応する利用機能であつて、この機能が図書館に加わることによってはじめて図書館が円滑に運営されるわけである。以下においては、既述のような各種の情報受容のプロセスに呼応して図書館で発達した利用機能を取りあげるが、とりわけ、図書館という場において展開される情報授受のプロセスと考えられるレファレンス機能に焦点をあわせて検討することにしよう。図書館におけるレファレンス・ワークが情報授受の有効な方法として利用者から認められるためには、既述の情報

授受の諸方法が、それぞれ相互補足的に関連をもつと同様に、これが他の情報授受の方法と密接なかかわりをもって捉えられるようになってくる必要がある。

### III. レファレンス・ワークの発達

レファレンス・ワークはすぐれて実務的性格の図書館業務である。ところが、レファレンスの実務として行なわれている業務そのものは館種によってまちまちであり、また時代とともに業務内容が多様化する傾向にある。今日、最も高度な図書館サービスの形式として大多数の図書館員に認められているにもかかわらず、レファレンス・ワークの定義に混乱と曖昧さが伴うのは、それぞれの定義に業務の実際が反映しているからであろうと思われる。しかし、本稿ではその概念規定を目的としているのではないから、レファレンス・ワークは個々の利用者に対し、図書館によって提供される人的援助である<sup>2)</sup>と解して、そのサービス形式の歴史的発展過程をたどることとする。それによって、レファレンス・ワークの歴史的発展の極限としての現代の情報サービスの位置づけを行ないたい。

図書館における資料の保存はその利用の予測から全く切り離しては考えられないはずのものである。しかしながら、個人蔵書からの発展系譜をもつ図書館では貴族・僧侶などの特権階級の利用者に限られていたために、保存を第一義とすればよかったのである。長年月にわたるそのような伝統のもとに、図書館即保存庫という観念が人びとのあいだに根強く浸透していったことは当然のなりゆきである。

ところが、古い世代から新しい世代へと継承される文化遺産としての記録資料の蓄積が時代とともに累増してくると、保存庫的な初期段階の図書館機能の内的変化をもたらす要因となってくる。資料の利用を究極の目的とはしなくてもよかったそれまでの図書館において、利用者層の拡大も原因となって、利用上の要求を受けるたびに、しばしば機能麻痺の現象が生じたのである。それにもかかわらず、図書館では依然として資料の保存に重点を置いていたために、積極的に利用の促進を図るようなことはしなかった。また、利用者自身も図書館に対して積極的なサービスを要求するような図書館観をもちあわせていなかったのである。このような諸条件のもとにあって、図書館サービス改善の契機を見出すことは困難であった。

新しい思想とか理想が図書館における現実のサービス

に反映されるためには、そのような思想や理想を抱く実践家の出現をまたなければならぬし、同時に、それに対応する利用者側の要求が醸成されなければならない。過去の図書館の歴史的実態を眺めると、図書館は他の文化領域と較べて常に遅れた受動的な発展を辿っている。図書館改革の理想を抱いたすぐれた先覚もあったけれども、蓄積された多量の資料をはじめとする過去の桎梏があまりにも強すぎた。そのために、たまたま図書館改善の意欲に燃えた人によって経営された図書館が一時的にサービス姿勢をとりえたとしても、図書館に対する社会的認識を改めるにはいたらなかったのである。

もっとも、保存庫の図書館には個人的援助の形式をとるサービスはなかったとい切ことはできない。利用者からの要求があれば、資料の保管者である図書館員でも個人的なかたちで援助の手をさしのべたであろうことは想像に難くない。このように考えると、素朴的なレファレンス・ワークの起源は遠い過去にさかのぼっても見出せるであろうが、その時期をもってレファレンス・ワークの萌芽期と見做すのは早計である。

レファレンス・ワークは、本来近代図書館固有のサービス形態をとるものであって、図書館が近代的な性格を獲得したのも、レファレンス・ワークが不可欠な機能として図書館に導入されて以来のことなのである。その意味から、レファレンス・ワークが図書館の利用機能において重要な役割を果たすものと認められるにいたった経過をたどることは、レファレンス・ワークの現状把握と将来の展望のために役立つのみならず、近代図書館がどのように発達し、ひいては情報センターの概念とどのようなかかわりをもっているかを明らかにする上にも意義がある。

わが国の図書館のレファレンス・ワークは、先駆的な発達を遂げたアメリカのそれから直接間接に多大な影響をうけながら今日にいたっている。したがって、アメリカにおけるその歴史的展開の過程を概観することは、わが国の図書館におけるレファレンス・ワーク発展のための指針を得る上に有益であろう。

アメリカのレファレンス・ワークの発展について最も詳細に論述し、かつ周到な検討を加えたのは Samuel Rothstein の論文、*The development of reference services*<sup>3)</sup>である。彼は今日のアメリカの図書館において固有の活動領域を占めていると考えられているレファレンス・ワークがわずか1世紀にも満たない歴史をもっているにすぎないことを明らかにしている。

勿論、レファレンス・ワークを広義に解して、利用者に対する何らかの人的援助が提供されたことをもってレファレンス・ワークとするならば、アメリカ図書館史において、その当初からレファレンス・ワークが行なわれていたといえなくはない。何びとたるを問わず、すべてのひとが知る権利をもっているという民主的な信念が普及していたアメリカの社会において、“民衆の大学”と呼ばれる性格を備えていた公共図書館は、レファレンス・ワークを育てるにふさわしい社会的施設であったからである。しかし19世紀中葉までには、それが組織的に行なわれていた例はまだみられなかった。

1850年から1875年にかけては、アメリカにおける公共図書館運動の初期の発展段階に相当する。したがって、多くの図書館では、その組織づくりに懸命で、そのサービス様式の多様化を図るまでにはいたらなかった。

しかし次第に大公共図書館において基礎が整えられ、組織が充実されてくると、地域社会の住民から図書館に対する好意的評価を得るための方策として、サービス業務の拡充が企図されるようになってきた。すなわち、1876年の第1回全米図書館大会で Worcester の公共図書館長であった Samuel S. Green が行なった発表は、このような新しい動向を示す一つの顕著な事例を紹介したものである。彼は市民に図書館の有用性を認識させるためには、図書館員が利用者と人間的な接触を通して援助の手をさしのべる必要があると説き、公共図書館における図書館員と利用者との間の人的な相互関係をうちたてることが望ましいと主張したのである。

もっとも、それは図書館の新しいサービス理論を打ち出そうとしたものではなく、住民の税金によって運営されている図書館の立場から、より一層の経済的支持を得ようとする一手段として案出されたものであったにすぎない。勿論、まだレファレンス・ワークということばを使ってもいい。

他方、図書館員は知識を備えた道標であり、道を旅するのは利用者自身であって、図書館員は道を指示すればよいという立場をとる A. R. Spofford, あるいは W. W. Bishop, C. A. Cutter などのように保守的な立場をとる人びとは、Green の主張とは対立する見解をもっていた。つまり、レファレンス・ワークは考え方としては理解することができるけれども、それを図書館の現場にあてはめて実施することについてはかなり懐疑的であったのである。その理由としては、図書館活動に経済的制約があること、図書館に時間的余裕がないこと、一部

の利用者に対してサービス偏重になること、利用者の自己教育の意欲を殺ぐこと、担当者の能力的、技術的限界があること、などをあげることができる。このような保守的な論者の見解は図書館における資料整理中心的な考え方に根ざしており、人手によって行なわれる援助はあくまでも補足的なサービスであるにすぎないというわけである。

しかし、1880年代になると、アメリカの図書館の客観情勢が変化し、図書館自体も Green の主張を受入れるに足るだけの素地を整えてきていた。したがって、これまでに一応図書館の組織面を整備し、充実してきた比較的大規模な図書館がサービスの拡充のかたちをとって人的な援助活動をはじめるといった。事実、そのようなサービスを受ける側の要求もあったのである。例えば、ボストン、プロビデンス、ミルウォーキー、デトロイト、ニューアーク、シカゴ、セントルイス、ブルックリンなど、いずれも大規模な公共図書館に限られているが、この時期にサービスを開始している。その意味では、アメリカのレファレンス・ワークは公共図書館の充実に伴う自然的な経過にそって発生したとみることができる。

19世紀末期には、利用者の要求に支えられて、中規模以上の主要な公共図書館にレファレンス部門が設けられ、一般閲覧室からレファレンス・ルームが独立しはじめた。それとともに、専任の担当者によって多様性のあるサービスが行なわれるようになって、サービスの質も向上してきた。1891年になってはじめて文献の中にレファレンス・ワークという術語があらわれ、従来用いられていた“利用者に対する援助 (Aids to readers)”ということばにとって代ったのは、このような新事態を反映するものである。

また、アメリカ図書館協会においてもレファレンス・ワークの部会が新たに設けられるし、レファレンスの実際を扱った論文も次第に数多く発表されるようになってきたので、図書館員の間では、ようやくレファレンス・ワークということばが熟してきた。しかし、そのことばの概念規定が明確になったというわけではなく、実務活動を通して理解されるようになったということである。同時に、このころから大公共図書館においてレファレンス・ワークを担当する図書館員を養成するために特別な課程が設けられるようになった。

20世紀に入ると、従来、小説類の貸出しを中心に運営されていた小規模な分館でもレファレンス・ワークをはじめようようになってきたために、やがて利用者にはレフ

アレンス・ワークが他の図書館活動と同様に、図書館にとって固有なサービス様式であると理解されるようになった。これに呼応して、本館と分館とのサービス網が漸次整備されたために、地域社会の利用者に一層浸透したサービスを展開することが可能になった。

図書館相互協力の気運が高まったことはレファレンス・ワークの発展に役立ったが、中規模以上の公共図書館で主題部門化による再編成が進められたこともサービスの質を向上させるのに役立った。1895年にピッツバーグの公共図書館に企業体にサービスする独立部門が新設され、1900年にプロビデンス公共図書館に美術部門と産業部門が設けられた。ニューヨーク、シカゴ、フィラデルフィア、クリーヴランド、ロスアンゼルス、ミネアポリス、ワシントン、デンバー、イノック・プラット、デトロイトなどの各公共図書館がこれに次いでいる。<sup>4)</sup>1933年に新設されたイノック・プラット公共図書館は主題部門化された図書館の典型であり、その後多くの図書館がこれに倣っている。図書館の機能、サービス様式を配慮した新建築、施設、備品がレファレンス・ワークの発展に寄与したところは大きい。

レファレンス・ワークが充実してくると、電話や手紙による質問にも積極的に応ずるようになった。電話によるレファレンス・ワークが活発になりはじめたのは第2次大戦中であるが、それは都市部において特に活況を呈している。その原因として、大都市の人口分散、交通事情、図書館周辺の駐車場不足などがあげられている。それとともに、企業体等の専門図書館に対する活発な電話による情報サービスの効果が認められるようになってきたからである。大規模な図書館では別にテレフォン・インフォメーション・デスクを新設してレファレンス・ワークの負担を軽減するように努めたが、例えば、デトロイトやクリーヴランドの公共図書館では、科学技術部門のうちに電話専用デスクを設け、クイック・レファレンスに依拠している。これらを見ならした図書館は少なくない。このテレフォン・レファレンス・サービスは単なる電話利用のサービスであることにとどまらず、図書館のサービス様式を改める上で大きな働きをしている。すなわち、従来、図書館というものは利用者が訪れて、そこにある資料を利用する場所であるという固定観念が根強かったが、テレフォン・レファレンス・サービスは、図書館に対するこのような利用者のイメージを次第に変える役割を果たすのに役立ったのである。

公共図書館のレファレンス・ワークにおける比較的近

年の顕著な現象として、企業体をはじめとする団体、機関などによる利用が急激に増加したことをあげることができる。それぞれの団体、機関などでは、専門資料を収集し、専門図書館をもっているところが多いが、中規模以上の公共図書館をもっているほど包括的なものではないために、どうしても公共図書館に依存する必要性が生ずるからである。

企業体に対する公共図書館のサービスを評価するために、その科学技術部門を対象とする調査<sup>5)</sup>が1965年に行なわれたが、41部門のうち16部門が一般人・学生を利用対象とし、20部門が企業体を主な利用者としている。また、5部門は企業体・一般人・学生を対象とするコレクションを整え、サービスを行なっている。いずれも伝統的な参考書誌サービスを行なっているが、既述のように電話が重要な役割を果たしている。企業体を対象とする書誌作成、文献調査、雑誌および参考図書の貸出しは、いずれも過半数の部門で行なわれていることである。

企業体等からの要求は主として中規模以上の公共図書館に集中する傾向にあるが、学生利用者は図書館の規模とは無関係に、あらゆる図書館に殺到するために、公共図書館のレファレンス・ワークのあり方に大きな問題を投げかけている。これは高校生、大学生の増加および図書館を利用する自発的研究を奨励する教授法に原因があるといわれているが、一般に学校図書館よりも公共図書館が豊富なコレクションをもち、開館時間が長いことも理由となっている。

次に、大学図書館の状況に目を移してみよう。アメリカの学術研究活動は1875年から1900年にかけて再編成された。また、アメリカの高等教育もドイツのそれに見ならって基礎が固められ、従来教育とは没交渉としかいえなかった図書館との関係がようやく問題にされはじめた。<sup>6)</sup>

公共図書館における初期の実利主義的動機に基づくレファレンス・ワークの展開は、このような19世紀末期のアメリカの大学図書館のサービス様式にもかなりの刺戟を与えている。例えば、ロチェスター大学の Otis Robinson 教授は、図書館員は単なる図書の番人ではなく、教育者であるべきであるという立場から Green の見解に賛同している。

しかし、一般に大学図書館は保守性が強く、新しいサービス様式を導入する姿勢をとることは容易でなかった。ことに、大学における教授法が改められなければ、たとえレファレンス・ワークをはじめたとしても、その



実効性は疑わしかった。教科書依存の講義方法が踏襲されているかぎり、図書館利用の必要性はあまり感じられないからである。また、一般的風潮として、教員資格をもたない図書館員が教育的意図をもって学生に接したとしても、学生に対する説得力は認めがたいとして、個人的な援助活動としてのレファレンス・ワークの効果が疑問視された。つまり、当時はレファレンス・ワークを教育の一手段として捉えようとしたのであり、このような考え方からするならば、教育者としての図書館員が評価されるのも当然のことである。しかし、教授のように学生を指導することのできる能力をもちあわせていた図書館員はまれであったのである。

ところが、大学において教科書中心の教授法が改められ、歴史、政治学、経済学などをはじめとする各科目において、各種の文献利用を奨励する気運が生じてきたために、ようやく、教育と図書館とが密着するものと考えられ、図書館員の本来あるべき役割が理解されるようになってきた。こうなってくると、図書館をとりまく状況は大巾に改変され、従来片手間に図書館の仕事を受付けていた教授だけでは学生の要求に応じきれぬものではない。学生数の増加とともに、専任の図書館員の必要が真剣に考えられるようになり、彼らが主導的にサービスと運営を担当するようになった。

このような新しい事態に呼応して、旧態から脱却するために指導的役割を演じたのがコロンビア大学の Melvil Dewey である。彼は教育機関に属している図書館においてレファレンス・ワークのような人的援助形式をとるサービスが行なわれることの意義を強調し、この種のサービスこそ大学図書館における近代図書館理念のあらわれであるという見解を明らかにしている。彼はこの主張を裏付けるように、1884年にコロンビア大学図書館でレファレンス・ワークを行なうために2名の専任の係員を置くレファレンス部門を新設し、人的援助に乗り出したのである。

コーネル大学のように、これに見ならう大学図書館もあったけれども、それはむしろ例外で、一般の大学図書館にレファレンス部門が新設され、レファレンス・ワークが普及するには至らなかった。John Schwartz<sup>7)</sup>のようにな人的援助は小規模な図書館で、しかも他に利用者を満足させるような手段がない場合にのみ有効であると考え、学術図書館におけるレファレンス・ワークの実効性を疑問視するものが少なくなかったのである。事実、コロンビア大学の図書館のレファレンス部門でさえも一時

挫折した時期があったぐらいである。古い組織がすでにでき上がってしまっている伝統ある大学図書館に、レファレンス・ワークという新しいサービス様式を導入するのは容易なことではなかった。

その意味では、レファレンス・ワークの理念および技術がある程度一般の図書館に浸透し、その有効性が実証された時期に、新しく図書館建築をはじめた新設の州立大学においては、その図書館に比較的障害もなくレファレンス部門を設けることができた。このような新設の大学では、レファレンス部門を独立部門として織り込んだ組織を考慮して図書館の構想を練ることができたからである。逆に、この影響をうけた伝統のある私立大学の図書館でも、次第にレファレンス部門を新設する傾向が強まってきたのである。

大体1915年頃までには、多くの大学図書館でレファレンス部門の必要が認められるようになり、其後各館は管理上の難点を克服し、図書館員の地位の向上を図って、図書館内におけるこの部門の位置を確固たるものにした。とりわけ、図書館資料の活用を助長する新しい教授方法の採用は学生の自発的学習を促し、レファレンス・ワークの発展に一層拍車をかけるものであった。

図書館員だけでなく、大学の管理当局者も1920年頃になると、学生の自発的な研究を援助するために、レファレンス・ワークが必要であることを認めるようになった。しかし、レファレンス・ワークは学部学生対象のものであり、大学院の学生には十分なサービスはできないだろうという考え方をぬぐい去ることはできなかった。図書館員のあいだにも、学者や大学院学生の研究に役立つような専門的知識は図書館員には到底もちえられないだろうという W. W. Bishop らの保守的な見解がひろく浸透していたのである。

第1次大戦後、目覚ましく進出してきた専門図書館において、専門家に対する効果的な援助の実例が示されるようになったが、特に1930年頃からその実績が大学図書館や公共図書館の関心をひくようになった。大学図書館でも主題部門化が進み、漸次サービスの質を高めていった。しかし、大学図書館の主題部門とか部局図書館のサービスと、商工業関係の企業体に属する専門図書館のサービスとは性格的に相当な隔りがある。前者はあくまでも大学図書館のレファレンス・ワークの様式を根幹としているが、後者は応用研究および調査活動に即応した伝統にとられないユニークなサービス様式であった。この点については、情報サービスの発達として後述

することにしよう。

#### IV. 情報サービスの要請

19世紀後半以来の過去100年をふりかえてみると、科学・技術の分野をはじめとして、あらゆる学問分野の研究および開発が最も長足の進歩を遂げた時期であったことがわかる。とりわけ、19世紀後半は科学自体の発達よりも、その応用面で顕著な成果があった。そのことが情報サービスに対する要求を著しく強めていったのである。

しかし、急速に研究領域が拡大され、各分野における専門化が進められたのは、19世紀後半以来盛んになった科学の応用と基礎科学が相まって発達するようになった20世紀に入ってからのことである。J. D. Bernalは「最近60年間〔つまり20世紀前半〕に行なわれた科学上の仕事はそれ以前の全歴史中に行なわれたものよりずっと多い。量の成長とともに、生物界および無生物界の物質の基本的性質についての知識の進歩も、過去のどんな同じ期間におけるよりも偉大だった、<sup>78)</sup>と述べて、これを第2の科学革命とよんでいる。

そしてBernalは1890年代を私的科学的時代、1920～30年代を産業界の時代、それに続く時代を政府の科学の時代とよんで、研究規模の段階的な増大傾向を明らかにしている。私的科学的時代というのは、教授の小さな実験室の規模とか、自分の所有地を農事試験場にして人造肥料の実験を行なったジョン・ローズ(1814～1900)のような規模の研究が盛んであった時代のことをいう。したがって、この時期に情報サービス発生之机を見出すことは困難である。

第2の産業界の科学の時代というのは、産業との結びつきにおいて科学の実用化に力が注がれ、産業会社をはじめとして研究所づくりが盛んに行なわれる時代である。多くの国は現在この段階にあるが、2度にわたる世界大戦が科学の応用の規模を拡大させ、現在は政府の科学の時代に入っているというのである。その結果、研究施設は増加するとともに、その規模を拡大していった。研究開発が進むにしたがって、その研究は専門化されてゆくが、そのことだけでは必ずしも情報サービスの必要性は生まれてこない。同じ研究に従事している仲間は比較的限られており、情報の交換は主として直接的な意見の交換とか、文通のかたちをとって小規模に行なわれるにすぎないからである。ことに専門化された基礎研究においての情報交換は不活発である。

ところが、研究者の数がふえてくると、空間的制約をもつ口頭情報とか、文通だけによって研究に必要な情報が十分得られなくなってくる。1890年代には科学の全体を担っていた人は約5万人、研究を行なって知識を進める仕事に当たっていた人は1万5,000人以下といわれるのに対し、現在は民間産業、政府機関、教育界の科学労働者2百万人、第一線の研究者は百万人と推定される増大ぶりである。

このようにして記録情報が次第に重要性をもってきたが、この傾向をさらに促したのは科学の研究の中心地が拡散し、国際性を強めたことである。例えば、医学については、もっぱらドイツの研究成果に依存しておればよかつた時代は過ぎて、アメリカ、イギリス、フランスなど、世界各国の研究成果に注目しなければならなくなってきた。そのためにも時間的・空間的制約を排除する記録情報の利用が一層必要になってきた。

記録情報源への依存度を高めた第3の点は諸科学の融合現象である。これは近年特に顕著となっているが、科学の専門化が進められるようになった前世紀末からすでにみられている現象である。例えば、19世紀の工業とか化学は一見無関係と思われる医学、農学を度外視しては考えられないといわれるし、逆に農学の立場からみても、工業とか化学は深い関係をもっていたのである。18世紀以来、土地からの最大の収穫をあげることを問題にしていた農学も科学をとり入れたが、主として既存の方法を試してみても収穫の増加をもたらす手掛りをつかもうとするやり方であった。そこへ工業から農業機械が導入されて農業に大変革をもたらした。さらに、土地の生産性を増大させることは窒素肥料とかリン酸肥料の使用といった化学的知識の応用なしには不可能であったのである。

このような諸分野の研究成果を利用する需要が増してくると、それを情報資料によって求めるために、相対的にこの種の資料に依存する度が高まってくる。これは今日のように巨大科学における専門諸科学の総合化が計画的に行なわれ、多数の研究者の共同研究の結果として融合現象がすすむことによって一層助長されることになる。

ここで、研究状況に呼応する19世紀以来の情報資料について一べつする必要がある。科学の専門化がすすめられ、専門分科が多くなるにしたがって、それぞれに専門の学会を形成する気運が高まった。このような学会はその研究成果を学会あるいは機関誌に発表する。また産業会社も製品開発その他の成果を報告書にまとめるし、特

許申請もする。大学でも紀要その他の発表機関が利用される。さらに政府機関も積極的に研究活動に乗り出し、政府の研究助成が盛んとなって政府刊行物にその成果が発表される。その結果、いわゆる図書以外の多種多様な形態の情報資料が量的に圧倒的に大きな比率を占めることになる。

こうなると研究者は本来の研究に注いでいた時間を情報資料の探索のために一層多く振り向けなければ、必要とする情報を満足に収集することができなくなる。もし情報収集が不完全であるならば、無駄な重複研究が避けられなくなるばかりか、研究における的確な分析力を発揮できなくなってくるのである。

こうした事態を解決するためには、研究者が情報収集の技術を習得して能率的に情報資料を処理することに乗り出すか、あるいは情報探索を専門とする専門家の出現をまって、それとの協力を図るかのいずれかが必要になる。この場合、情報の収集と研究自体とが比較的分離しやすい研究領域であれば、情報の専門家の分担・協力を得て、自分はその時間を研究自体にあてた方が能率的であり、経済的でもある。ここに本格的な情報サービス発生の契機を見出すことができる。

この傾向は各専門分野の研究の専門化が一層すすむとともに、学問相互のあいだの壁をとり除こうとする諸科学の融合化によって助長される。研究を進める上に直接関係する限られた専門分野の情報資料のみに依存していたのでは満足すべき成果を期待することができなくなってくるからである。そのために隣接諸科学からの情報が積極的に求められることになる。したがって、このような場合に、情報資料の収集に関して、情報探索の専門家による分業的な協力を得て情報活動を推進することが重要な問題としてとりあげられるようになってきたのである。

このような歴史的推移を眺めると、アメリカの公共図書館で発生したサービス様式であるレファレンス・ワークと、企業体等の応用研究、調査活動との関連において開始された情報サービスは、情報の提供という共通の側面はもっているけれども、本来系譜を異にしているものである。それはヨーロッパの図書館をみればわかる。

なぜならば、上述のような研究および情報資料の状況に対応して、伝統的な図書館は有効なサービスを提供しうる態勢をとりえなかったのである。19世紀後半のヨーロッパの主要な学術図書館は大規模な蔵書を誇っており、貴重な文献の保存庫としての文化的役割を果してい

た。そして、古典の研究とか文献考証などをはじめとする人文科学の研究に役立つように整えられ、館長以下主要な図書館員は大体人文科学分野のバックグラウンドをもっている人びとであった。

したがって、図書館の蔵書を構成する主体は図書であり、科学者や発明家の実験室とは全く無縁なものであった。実際に、19世紀には自然科学者は自分の専門分野や関連分野の文献ならば比較的容易に入手することができたのであり、特に図書館に頼る必要もなかったのである。19世紀中葉以降の人文科学と自然科学との分裂状況がこのような面にもあらわれていたのである。

しかし、既に述べたように研究者の情報資料に対する依存度が増すにつれて、伝統的な図書館のあり方に対して多くの問題がなげかけられた。人文科学では相当古くまで遡る特定の図書を求める要求が多いけれども、それは文献単位の要求である。これに対して科学分野では情報資料のいかんを問わず、情報そのものが求められる。しかも最新の情報に対する需要が高い。

ところが伝統的なヨーロッパの図書館は、このような要求に無力であるというよりは無関心であった。科学の研究者の最も必要とする情報資料は副次的な資料として扱われるにすぎなかったのである。そこに図書館とは別個に、専門主題の知識を生かして文献調査の技術を身につけた専門家——ドキュメンタリスト——の出現する契機があったのである。

他方、アメリカの図書館ではやや事態を異にしている。新興国としてのアメリカは当初ヨーロッパの図書館のあり方を模倣したけれども、それはヨーロッパ方式そのままの踏襲ではなく、独自の発達を遂げる多くの要因をもっていた。すでにみたごとく、20世紀に入ると、ほとんどのアメリカの主要な公共図書館、大学図書館ではレファレンス・ワークが行なわれるようになったが、1940年以降は企業体に属する専門図書館においてレファレンス・ライブラリアンが積極的に情報サービスを担当するにいたった。つまり、図書館は、企業体その他専門分野からの要求に応じた実績を通じて、高度な情報要求が持ち込まれても不自然ではない程の社会的評価を勝ち得ていたのである。

その結果、ドキュメンテーションの内容をなす能動的な情報サービスは専門図書館活動に関連するものとして、自然なかたちで受入れることができたのである。ヨーロッパでドキュメンテーションとして独自の発達を遂げてきた情報サービスが、アメリカの図書館では一般的

なレファレンス・ワークの発展様式として捉えられる傾向があるのもそのためである。事実、具体的なレファレンス業務のなかには、より包括的な概念である情報サービスに属する能動的なサービス様式が次第に多く含まれるようになってきている。

アメリカの商工業関係の専門図書館の発展をたどった A. T. Kruzas は、この種の図書館においてはレファレンス・ワークは2つの面に展開・拡張されたとして、次のような結論をまとめている。

その1は、レファレンス本来の面を強化することに大いに努力を傾注した点である。これは図書館資料の分析を一層深めるという結果をもたらした。しかし、書誌作成、文献調査、翻訳、複写、さらには編集業務、技術報告執筆、レクリエーションとか教育用の読書リストの作成といった多くの副次的活動も含まれていた。

図書館によって行なわれるもう一つの種類のサービスは図書館外に対して向けられたレファレンス・ワークである。これらの努力は個人ベースで最新の情報を継続的に提供することを意図するものであった。このサービスは雑誌論文の回覧、新着資料リスト・自家製抄録・館報・ニュースダイジェストの作成と回覧、機関の利用者個人あるいは利用者グループから予め表明されていた関心に基づいて選ばれた資料に目を通し、切り抜いて貼付するといった活動までも含んでいる。<sup>9)</sup>

このような専門図書館におけるレファレンス・ワークの拡張は情報要求のたかまりに呼応して展開されたのである。専門図書館では比較的少数の固定したサービス対象をもち、それらのレベルが比較的均一であり、その要求する主題も限定しやすいので、利用者の要求を把握するのが容易である。そのために、専門化と多様化の両面においてレファレンス・ワークの範囲を拡張することができたのである。

専門化の面では、レファレンス・ワークにおいて指導・助言機能と対立的に捉えられる受動的情報サービスに大きく比重がかけられることになった。つまり、情報入手の方法を指導することよりも、利用者が求める情報そのものを直接提供することにサービスの重点がおかれる。このことは、M. E. Anders<sup>10)</sup> も多くの論文に基づいて指摘しているように、専門図書館のレファレンス・ワー

クが他の館種の図書館のそれと相違する特徴的な面である。

他方、多様化の面では、レファレンス・ワーク本来の受動的情報サービスにとどまらず、積極的に情報収集に努め、それらの情報を利用者のあいだに配布するという能動的情報サービス様式が大巾に導入されつつあることを指摘すれば十分であろう。このカテゴリーのサービスとしては、コンテンツ・リスト、索引誌、抄録誌などの作成・配布があり、いずれも広範な普及をみているサービス様式である。

もっとも、この種のサービスによって代表される能動的情報サービスは、いずれもグループとしての利用者を対象として発達したカレント・アウェアネス・サービスであって、いわゆるレファレンス・ワークの本質的内容をなす個人利用者に対する人による直接的な援助様式ではない。したがって、実務的には、能動的情報サービスはレファレンス・ワークの発展形態として捉えられることはできようが、レファレンス・ワークに含まれる1つのサービス様式と見做すのは無理である。むしろ逆に、しばしば情報サービスの一環としてレファレンス・ワークが取り上げられている。<sup>11)</sup> 勿論、この場合の情報サービスは受動的なものと同能的なものとの両者を含んでいる。

上述のように、情報サービスが専門化と多様化の両面において展開されるとなると、当然、サービス担当者の高度な主題専門知識と情報探索技術が要請されることになる。したがって、サービス担当者は図書館以外の主題専門家から選ばれることが多くなってくる。このような担当者のバックグラウンドの相違が具体的なサービスにも反映し、ひいてはレファレンス・ワークと情報サービスの差異を強調することにもなる。その結果、しばしばレファレンス・ワークは図書館員による静的な図書館サービスであり、主題専門家による動的な情報サービスと区別されるべきであるという見方を強くする。

サービス担当者がいずれのバックグラウンドをもった人から選ばれようと、情報サービスを推進して、利用者の情報収集活動により大きく加担することが母体機関にとって有利な結果をもたらすことになるという認識が近來とみに深まっている。この場合、もはや保守論者の主張するレファレンス・ワークと研究自体との区別は問題にならない。特に、近時の産業界におけるレファレンス・ワークの動向をみると、レファレンス・ワークも研究自体もすべて包括する情報サービスが過去の桎梏から放た

れ、自由なかたちで展開されつつあることがわかる。

このような新しい展開は各種の電子的・機械的な新技術の開発を抜きにしては考えられない。現在、すでにコンピューター利用によって書誌的ツールの作成、各種の情報源の再構成を行なうことは常識化しているといってもよい状態である。コンピューター・システムによる情報検索も実験段階を経て、着々とその成果を収めつつある。その結果、従来の冊子体の記録情報源の世界を新形態の情報源が圧倒する気配さえ見せはじめている。

この新しい情報源は20世紀後半の所産であるが、何よりも迅速性と正確性の面で高く評価されている。しかも、それが最も有効性を発揮するのは的確な情報システムにおいてである。その意味から、今日の情報サービスに関する最先端の研究開発では電子的・機械的手法の導入と情報システムの検討とが不可分な関係において捉えられているのである。

(図書館・情報学科)

- 1) Foskett, Douglas J. *Assistance to readers in lending libraries*. London, James Clarke, 1952. p. 30.
- 2) Rothstein, Samuel. "The development of the concept of reference service in American libraries, 1850-1900," *Library quarterly*, vol. 23, Jan. 1953, p. 2.
- 3) Rothstein, Samuel. *The development of reference services...* Chicago, Association of College and Reference Libraries, 1955. 124 p.
- 4) Pfoutz, Daniel R. and Cohan, Jackson B. "Service to industry by public libraries," *Library trends*, vol. 14, Jan. 1966, p. 237.
- 5) *Ibid.*, p. 238-9.
- 6) Bestor, Jr. Arthur E. "The transformation of American scholarship, 1875-1917," *Library quarterly*, vol. 23, July 1953, p. 168-9.
- 7) Schwartz, John. "The librarian an educator—Mr. John Schwartz replies to Mr. Cohen," *Library journal*, vol. 14, Jan./Feb. 1889, p. 5. Rothstein, *op. cit.*, p. 27 から再引用.
- 8) Bernal, John D. 歴史における科学. 決定版. 鎮目恭夫訳. 東京, みすず書房, 1966. p. 414.
- 9) Kruzas, Anthony T. *The development of special libraries for American business and industry*. (Ph. D. thesis) University of Michigan, 1960. p. 325.
- 10) Anders, Mary E. "Reference service in special libraries," *Library trends*, vol. 12, Jan. 1964, p. 390-404.
- 11) 例えば, Foskett, Douglas J. *Information service in libraries*. (London, Crosby Lockwood, 1958) では, 情報サービスの諸章のうちにレファレンス・サービスの一章を設けている。