

人的サービスにおける問題関心の推移

—レファレンス関係文献の分析を通して—

Developmental Trends of Topical Interests in
the Personal Assistance in American Libraries
—Through the Analysis of the Reference Literature—

長 澤 祐 子
Yuko Nagasawa

Résumé

The aim of this paper is to explore the developmental trends of topical interests in reference service from the beginning of the service to 1980's. For this purpose, 3406 citations on reference service were collected from Murfin's *Reference Service: An Annotated Bibliographic Guide*, *Library Literature*, Cannon's *Bibliography of Library Economy* and others, and a database of reference literature was generated using dBASEIII. The database was used as a source to track the growth of the literature on reference service. A title-based keyword index was also generated using SNOBOL. This index was used for analysis of the words appeared in the title. Through this analysis, the transition of the concept of personal assistance and the state of reference service after 1960's were examined.

- I. はじめに
- II. レファレンス関係文献の採集
 - A. 調査対象の範囲
 - B. 書誌データの採集
- III. 調査方法および結果の概要
 - A. データベース化とKWICリストの作成
 - B. 文献数の推移
 - C. キーワードの出現頻度
- IV. 人的サービスの呼称とその概念規定
 - A. 〈Reference Work〉
 - B. 〈Reference Service〉
 - C. 〈Reference and Information Service〉
- V. 1960年代以降のレファレンス・サービス
- VI. おわりに

長澤祐子：慶應義塾大学三田情報センター，東京都港区三田2-15-45

Yuko, Nagasawa: Mita Library and Information Center, Keio University, 2-15-45, Mita, Minato-ku, Tokyo.
1989年10月19日受付

I. はじめに

レファレンス・サービスは、図書館員が個々の利用者と直接に接することによって、利用者に、その要求に合致した資料あるいは情報を仲介するサービスであり、今日では、図書館の主要な業務として広く認められている。このようなレファレンス・サービスは、米国の図書館では19世紀の第四半世紀に萌芽期とし、以来100年余りの歴史があり、その間に基本的機能は共通していたとしても、各時代の各種の図書館におけるサービス実態は大きく変化し、その内容は多様化するとともに専門化してきた。その業務の呼称さえ幾度となく改められている。

こうしたレファレンス・サービスの歴史的展開の過程は、これまでに発表された多数の事例紹介、実践記録、研究成果などによって伺い知ることができる。とりわけ、レファレンス・サービスの発達史を扱った論文が変化を跡付ける上で参考になる¹⁾。しかし、その草創期から1980年代までの期間を対象とする通史的論文はなく、過去100年を通じてのレファレンス・サービスに含まれる業務の種類や内容の変化あるいは問題関心の推移などについては必ずしも明らかではない。レファレンス・サービスの発達史を扱った代表的な論文として定評のある Samuel Rothstein の *The Development of Reference Services through Academic Traditions, Public Library Practice and Special Librarianship*²⁾ できえも対象期間は1940年代前半までであり、その後の各館におけるレファレンス・サービスの大幅な変貌を跡付けることはできない。

そこで、本稿では、これまで対象とされなかった期間に重点をおいて、レファレンス・サービスの種類や内容の変化、レファレンス・サービスに対して寄せられてきた各時代の問題関心の推移などを跡付けることにしたい。そのための方法として、これまでに米国で発表された関係文献の書誌データを可能な限り網羅的に収集し、データベース化し、これを利用して経年的に文献の数量的変化を分析した。

次に、SNOBOL を用いて、文献のタイトル中に現われた語の出現頻度を算出した。この頻度を参考にして、レファレンス・サービス関係の語を決定し、さらに、この語をキーワードとして文献のタイトル部分を KWIC 形式にしたリストを作成した。KWIC 形式にしたのは、語の使われたコンテキストが一覧できるようにするためである。

このリストで著しく出現頻度が高いのは、人的サービスの呼称、すなわち〈reference work〉、〈reference service〉、〈reference and information service〉であった。そこで、これらの語の出現頻度の推移およびその概念規定について第4章で述べることにする。また、第5章では、新しい語が次々と現われている1960年以降のレファレンス・サービスについて考察する。

このようにして、レファレンス・サービスがこれまで、いつ、どのような過程を経て発達してきたかを明らかにするならば、その特性をよりの確に捉えることができ、わが国の図書館におけるレファレンス・サービスの今後のあり方を考える上で有効な示唆を得ることができるだろう。

II. レファレンス関係文献の採集

A. 調査対象の範囲

1. レファレンス・サービスの定義

レファレンス・サービスはすぐれて実務的性格が強いために、100年余りの歴史の中で実務の変化を反映して、その定義にも様々な変化が現われた。また、図書館の種類によってそのサービス内容が違うために、その定義は館種によっても異なっている。さらに、その呼称さえも統一的不是ではない。したがって、本調査の対象範囲を設定するために、まず、その定義をしておく必要がある。

以下に、その手がかりを得るために、レファレンス関係の代表的なテキストブックからいくつかの定義を拾い出してみたい。まず、1930年にまとめられた代表的なテキストである James I. Wyer の *Reference Work* を挙げてみよう。これによれば、レファレンス・ワークは、“研究や調査を目的として、図書館蔵書を解釈する際に、相手の立場に立ち、豊かな知識をもって提供される人的援助である”³⁾ と述べられている。

これから14年を隔てて、Margaret Hutchins は、*Introduction to Reference Work* の中で、“どのような目的であれ、情報を求めている人々に与えられる図書館内での直接的な人的援助”⁴⁾ がレファレンス・ワークであると述べ、さらに“可能な限り容易に情報を利用できることを特に目的とした種々の図書館業務をも含む”と続けている。

さらに、25年後、William A. Katz は、*Introduction to Reference Work* の中で、レファレンス・ワークとレファレンス・サービス、インフォメーション・サービスを区別している。それぞれの定義については後述する。

このように時代を隔てて出版された代表的なテキストブックから定義を拾ってみると、それぞれの時代性を反映していることが伺える。しかし、本稿では、定義間の相違を明らかにすることが目的ではなく、時代時代のレファレンス・サービスの発達を包括的に捉えるための範囲を設定することを目的としている。したがって、レファレンス・サービスをなるべく広義に解し、諸定義に共通に見られる要素、1) 情報を求めている利用者に対するサービスであること、2) 図書館員による人的援助であること、3) 直接的な援助であること、の3点からなる定義、すなわち、情報を求めている利用者へ提供される、図書館員による直接的、人的な援助をレファレンス・サービスと定義しておきたい。

2. 対象文献の内容

レファレンス・サービスを上述のように定義するならば、“reference work”, “aid to readers”, “information service”などの呼称で知られる諸業務も当然対象範囲に含まれることになる。

この範囲の関係文献の書誌データを採集する場合、一応次のような原則に従うことにした。すなわち、レファレンス・サービス一般のほか、レファレンス・サービスに関する理論、歴史、教育、各館種におけるレファレンス業務、レファレンス・プロセス、レファレンス・コレクション、レファレンス担当者に関するものを対象とし、可能な限り網羅的に収集する。

レファレンス業務には資料・情報の提供サービスや図書館・資料等の利用援助(指導)業務のほか、他の図書館とネットワークを組んで行う協力レファレンス、I & R サービス、さらにレファレンス業務として行われているSDI サービス、その他のカレント・アウェアネス・サービスも含めることにした。

レファレンス・コレクションに関しては、個別の参考図書そのものは含めないが、レファレンス教育用のテキストにもなりうるレファレンス・ブックのガイド類に関する文献の書誌データは採集することにした。

なお、情報検索、目録、ユーザー・スタディについては、レファレンス・サービスとの関係を扱っていることが明らかなもの以外は原則として収集対象からは除くことにした。これらの関係文献は、その文献数が非常に多い上に、レファレンス・サービスとの関係が必ずしも明確ではないために、レファレンス関係文献の分析を行う場合に客観的なデータが出しにくいからである。

3. 対象文献の種類

文献の種類としては、図書、雑誌論文、テクニカル・レポート、会議録、学位論文といったタイプのものを含めることにした。このほかに図書の一部(章、節等)でレファレンス・サービス関係を扱っているものもあるが、これらを網羅的に収集することは困難であり、また、これらはしばしば雑誌論文として既出のものであるから、今回の調査対象からは除外することにした。

4. 発表期間および使用言語

対象文献は、1876年から1983年までに発表されたものとした。始期を1876年としたのは、この年に、Worcester 公共図書館長 Samuel Swett Green が、フィラデルフィアで開催された第1回の図書館員会議でレファレンス・サービスの必要性について発表した報告をもとにして書かれた記事があり、それが一般に最初の文献であるとみなされているからである。また、終期を1983年までにしたのは、その後の期間は既製のデータベース(Wilsonline)があり、新たにデータベースを作成しなくても、それを利用することによって数量的処理が比較的容易に行えるからである。なお、文献は、英語を使用言語とする文献に限ることにした。

B. 書誌データの採集

1. 利用した二次文献

レファレンス関係文献の書誌データの採集に利用したのは、以下の二次文献である。

① Murfin, M.E.; Wynar, L.R. *Reference Service: An Annotated Bibliographic Guide*. Littleton, Libraries Unlimited, 1977, 294 p. (以下 Murfin ①という)

② Murfin, M.E.; Wynar, L.R. *Reference Service: An Annotated Bibliographic Guide. Supplement, 1976-1982*. Littleton, Libraries Unlimited, 1984, 353 p. (以下 Murfin ②という)

③ *Library Literature*. (以下 L.L. という)

④ Cannons, H.G.T. *Bibliography of Library Economy*. New York, Burt Franklin, 1927. (以下 Cannons という)

⑤ *General Index to the Library Journal*. Vols. 1-22 (Sept. 1876-Dec. 1897) New York, Publication Office, 1898.

Murfin (特に断わらない限り、①②双方を指す)は、レファレンス・サービスを主題とする英語の解題書誌としては最も包括的なものである。Murfin ①の内容は、1) “The early history of reference service through

1920”, 2) “Theory and philosophy of reference service”, 3) “Teaching of reference”, 4) “Reference librarians”, 5) “Reference service”, 6) “Reference service in types of libraries”, 7) “Special types of reference service”, 8) “Reference service to special groups”, 9) “The reference process”, 10) “Sources of information”, 11) “Research in reference”, 12) “Cooperative reference service”, 13) “Information centers and services”, 14) “Information retrieval” の14章からなる。

Murfin ②は Murfin ①と同様に、14章に分かれているが、Murfin ①と異なる点は、“Reference service”が“Reference/information service”と言い替えられている点、および“Reference librarian”の章が“Reference librarians and information specialist”になっている点、“Information centers and services”の章がなくなり、“Ethics and standards”, “The computer and reference/information service”の章が新たに設けられている点である。

したがって、レファレンス・サービスの主題が包括的に扱われているが、図書館相互貸借、翻訳サービス等の補助的サービスは除かれている。一方、書誌、利用指導、抄録・索引作業については、レファレンス・ライブラリオンシップやレファレンス・サービスに直接関係するものは含まれている。情報検索、カレント・アウェアネス・サービス、利用者、目録、協力レファレンス・サービス、情報センターにおけるサービスも選択的ではあるが扱われている。

収録対象としている文献の発表期間は、Murfin ①が、1876年から1975年まで、Murfin ②が、1976年から1982年までである。ただし、1983年に発表された文献のうち、主要なものは若干収録されている。使用言語は英語である。

Murfin は収録範囲が広く、包括的である点に関しては概ね好評である⁶⁾。しかし、同時に、解題書誌であり、網羅性を期待することはできない。また、この書誌は伝統的なレファレンス・サービス、特に公共図書館のそれには詳しいが、その他について収録漏れがあることも指摘されている⁶⁾。したがって、これらの収録漏れを補うために、Cannons, *Library Journal* の総索引、L.L. を合わせて利用した。

Cannons は L.L. の前身であり、1876年から L.L. が創刊される前年の1920年までの間をカバーしている。ま

た、初期の文献をなるべく漏らさず収集することを意図して、19世紀中の唯一代表的な機関紙であった *Library Journal* の総索引 *General Index to the Library Journal* を使って関係文献を補足した。

2. 採録範囲

A節で述べた調査対象の範囲に従うため、Murfin の収録文献であっても、すべてを採集したわけではない。“Theory and philosophy of reference service”の章の“Information theory”, “Sources of information”の章(目録、ビブリオグラフィック・ユーティリティー等)、“Information retrieval”の章のすべて、“Reference process”の章の“Users”, “The computer and reference/information service”の章の“Computerized information retrieval”のものと文献は原則として採録しなかった。ただし、これらの項目と採録対象とした主題の項目とに重出されていたり、タイトルや解題から判断して特にレファレンス・サービスに関係が深いと考えられるものについては採録することにした。もっとも、関係が深いかどうかの判断が恣意的になるのを避けるため、Murfin で除いた文献であっても、L.L. の採録範囲に入っている文献は機械的に採録した。

ここにいう L.L. の採録範囲には、〈reference work〉、〈reference service〉およびそれらから参照指示の出ている件名標目のもとに掲載されている文献がすべて含まれる。付表によって、表側に件名標目、表頭に巻数を表示し、交差するところに*印をつけることによって、各巻ごとにどの件名標目のもとの文献を採録対象としたのかを明らかにした。そのほか、1921年から1966年までは〈reference service〉から参照指示が出ている〈information service〉のもとに挙げられている文献も採録した。1967年以降、〈information service〉のもとの文献を採録しなかったのは、その年から〈automation of library process〉という件名標目のもとに〈reference service〉の項目が新設されたので、それまで〈information service〉のもとに含まれていた文献のうち、レファレンス・サービスに関する文献は概ね新しい件名標目のもとに吸収されていると考えられるからである。

Cannons からは、〈the reference department〉、〈reference work with children〉のもとに掲載されている文献を採録した。

General Index to the Library Journal からは、〈aid to readers〉、〈aids, lib.〉、〈aids and guides for readers. A.L.A. report〉、〈reference work〉のもとの文献を採

録した。

また、これらの二次文献に掲載されていない文献でも、レファレンス関係の文献であると判断したものは採録した。

III. 調査方法および結果の概要

A. データベース化と KWIC リストの作成

前章B第1で紹介した二次文献を利用して、その範囲設定に従って採集した関係文献の書誌データをdBASEIIIを用いてデータベース化した。これによってレファレンス・サービス関係の網羅的な書誌を作成することが筆者の主目的であるが、本稿ではこのデータベースを利用して、まず各時代のレファレンス・サービス関係の文献数の推移を明らかにすることにした。一般に、関係文献が多ければそれだけレファレンス・サービスに対して多くの関心が寄せられたと推定することができるからである。

次にレファレンス・サービスの諸相をとらえる手がかりを求めるために、書誌データのうちのタイトル部分を対象とし、そのタイトル中に用いられている語の数量的分析を行うことを試みた。

出現頻度の高い語はレファレンス・サービスと関係の深い語であると推定し、SNOBOL⁷⁾を用いてタイトル中のすべての語の頻度を算出し、出現頻度順に配列した。ただし、出現頻度は高くても、冠詞、代名詞、前置詞、助動詞、be 動詞、接続詞などは、レファレンス・サービス関係の語とはなり得ないので、ストップ・ワードとした。また出現頻度も一つの判断材料にして、レファレンス・サービスには関係が薄いと判断した語をストップ・ワードに加えることにした。

こうして得られた頻度リストによって関係文献に現われた主要な単語は明らかになるが、それがどのような文脈に現われ、他のどのような語と結び付いているかを知らなければ、レファレンス・サービス関係の主要概念を抽出することはできない。したがって、上述のストップ・ワード以外のすべての語をキーワードとしてタイトルの KWIC リストを作成することにした。この KWIC リストは書名(雑誌記事は記事名)の部分を KWIC 形式にし、出版年(発表年)、文献の種別、著者名、(雑誌記事の場合)収載誌名等を添えたものである。

B. 文献数の推移

採集した文献は合計3406点である。この内訳は、雑誌

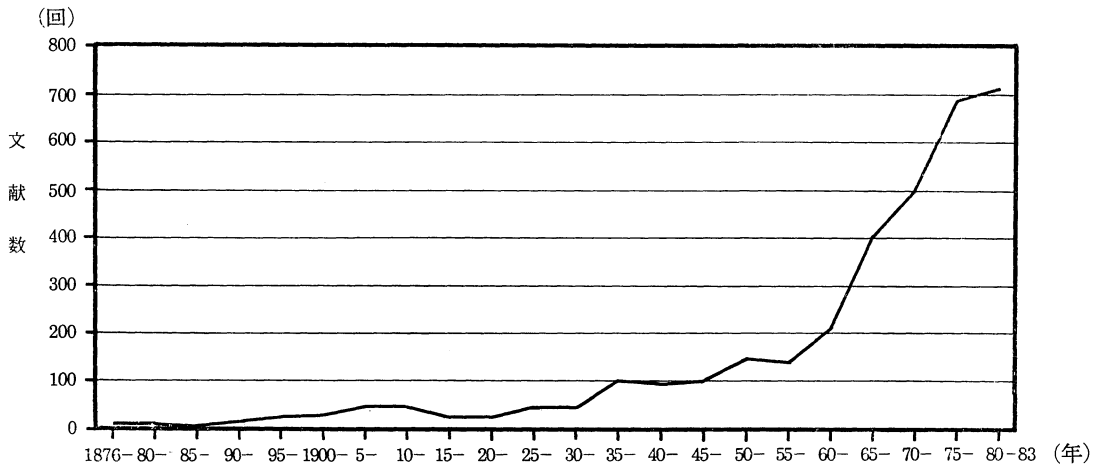
第1表 レファレンス関係文献の年別発表数
(計3406文献)

年	頻度	年	頻度	年	頻度
1876	1	1912	8	1948	19
1877	1	1913	8	1949	22
1878	3	1914	7	1950	18
1879	0	1915	9	1951	33
1880	0	1916	5	1952	29
1881	1	1917	6	1953	37
1882	3	1918	2	1954	27
1883	1	1919	5	1955	32
1884	0	1920	4	1956	33
1885	0	1921	8	1957	25
1886	1	1922	5	1958	31
1887	1	1923	4	1959	21
1888	0	1924	7	1960	37
1889	1	1925	6	1961	38
1890	2	1926	7	1962	36
1891	4	1927	9	1963	55
1892	1	1928	15	1964	60
1893	1	1929	12	1965	75
1894	3	1930	10	1966	67
1895	5	1931	7	1967	83
1896	2	1932	13	1968	81
1897	7	1933	9	1969	87
1898	7	1934	12	1970	82
1899	4	1935	9	1971	100
1900	1	1936	29	1972	90
1901	10	1937	20	1973	115
1902	9	1938	19	1974	120
1903	2	1939	20	1975	103
1904	6	1940	20	1976	126
1905	7	1941	25	1977	147
1906	4	1942	27	1978	137
1907	12	1943	15	1979	172
1908	9	1944	6	1980	136
1909	11	1945	12	1981	240
1910	8	1946	19	1982	223
1911	9	1947	24	1983	109

掲載文献2968点、図書200点、レポート88点、修士論文70点、博士論文39点、会議録25点、その他(リサーチ・ペーパー等)12点である。

Murfin のみに収録されていた文献は1047点、Murfin および L.L. 両方に収録されていた文献は755点、L.L. のみに収録されていた文献は1401点である。Cannons

人的サービスにおける問題関心の推移



第1図 レファレンス関係文献数の推移 (5年単位)

により追加したのが142点、*General Index to the Library Journal* により追加したのが12点である。その他上述のいずれにも収録されていなかったが、レファレンス関係の文献と判断される45点の文献が採録してある。

レファレンス関係の最初の文献は、一般に、1876年に発表された Worcester 公共図書館長 S. S. Green の“Personal relations between librarians and readers”⁸⁾ であるといわれている。これは、同年、フィラデルフィアで開催された全国図書館員会議で彼が行った報告をもとに書かれた雑誌記事である。彼はこの論文で“通俗図書館における図書館員と利用者とのあいだの人的な交流や交渉の望ましき”を主張した。

もちろん、この発表以前にも図書館において利用援助が図書館員によって行われていたことは知られている。たとえば、1855年までに大多数の図書館員は、図書館員による個人的なサービスの要素は目録や書誌よりも重要であると考えていたことが当時のアンケートによっても示されている⁹⁾。しかし、Green の新しさは図書館の基本的機能として利用援助を位置づけようとしたところであり、このような従来になかった画期的な考え方を示している点において、この発表がレファレンス・サービスの出発点とみなされている。

1900年までの25年の間には、1点もレファレンス関係の文献が出ていない年もあって、わずか51点の文献しか見られない(第1表、第1図)。なお、これら51点の文献はいずれも雑誌掲載のものであり、そのほとんどが *Library Journal* の記事である。この雑誌は、Green の論文の発表がなされたのと同じ1876年に創設されたアメリカ図書館協会 (ALA, American Library Association)

の機関誌として創刊されたものである。この雑誌の発行によって図書館員相互の意見交換ができるようになり、図書館活動が促進された¹⁰⁾。

こうした発表の場が設けられたことは、レファレンス・サービスを普及させようとしていた先駆者達にとっても、自分たちの考えを広めるよい機会を与えることとなった。1900年までに発表されたレファレンス関係の文献のほとんどが *Library Journal* 掲載のものであったことから見ても、当時、この雑誌がレファレンス・サービスの考え方を普及するのに役立っていたことが分かる。しかし、レファレンス関係の論文数がその後比べてまだ非常に少ないのは、発表の場が限られていただけでなく、レファレンス・サービスに対する関心も低かったことを裏付けるものとみてよからう。

1900年以降になると、それまでに比べて、文献数が若干増えている。それらの文献はほぼ毎年出ており、毎年5点を上回るようになる。そのほとんどが雑誌掲載記事である。

20世紀に入ると、*Bulletin of the ALA*, *Special Libraries*, *Minnesota Library News & Notes* 等が新たに創刊されたことによって、収載雑誌は1900年以前に比べてその種類が増えている。

1902年には初めて図書が出版されている。それは A. B. Kroeger の *Guide to the Study and Use of Reference Books* である¹¹⁾。レファレンス関係の文献のうち、まず、参考図書の解説書が単行書として出版されたことは、レファレンス・サービスにおいて参考図書の知識が最も重要であるという伝統的な考え方がすでにこの時代からあったことを裏付けている。1908年にはこの第2版、1917

年には Isadore Gilbert Mudge によって第3版が出されていることから、この種のガイドに対する需要は当時から大きかったみることができる。

このほか、図書の部類としては E.C. Richardson の *The Reference Department*¹²⁾ が1911年に出版されている。これは Charles F. McCombs によって1929年に改訂されたが、小冊子ながらその後の文献の引用状況から見て、影響力が強かった文献と考えられる。

1928年からは、多くの年で10点を上回る。特に、36年は前年に比べて20点も増えている。それ以降は、20点前後に減るが、第二次世界大戦時は、はじめの41、42年に再び増加し、25点以上になった。しかし、戦時中の43、44年には突如減少した。44年には、1桁にまで落ちたのは戦争の影響が深刻であったためと考えられる。文献数が1桁になるのはそれ以後には見られないことである。

関係文献を掲載している雑誌の種類、数はともに増加した。そのうち、掲載頻度の高い雑誌としては、次のようなものがある。すなわち、*Library Journal*, *Special Libraries*, *Bulletin of the ALA*, *Wilson Library Bulletin*, *Illinois Libraries*, *Medical Library Association Bulletin* である。

図書は若干増加する。これには、後述する J.I. Wyer の *Reference Work* (1930年), Margaret Hutchins の *Introduction to Reference Work* (1944年) も含まれている。25年には初めて会議録が出されている¹³⁾。43年には重要な会議録が出されている。これは1942年6月29日から7月10日にかけて開催されたシカゴ大学の Library Institute の会議録が *Reference Function of the Library*¹⁴⁾ という書名で出版されたものである。学位論文としては、1936年からレファレンスをテーマとする修士論文が出始めた¹⁵⁾。博士論文が書かれたのは1943年になってからである¹⁶⁾。レファレンス関係で学位論文数の多いシカゴ、コロンビア、イリノイ、ミシガンの各大学では、いずれも30年代後半から、40年代前半までの間に最初の修士論文が出されている。44年までで最も多いのはコロンビア大学で、修士論文のほとんどがこの時期に出されている。

第二次大戦後、レファレンス関係の文献数がようやく増加し始め、毎年20点前後に達するまでになった。さらに、51年からは30点前後にまで伸びている。その内訳として、図書が45年から毎年出るようになったのが新しい傾向である。

レファレンス関係の修士論文は、50年代前半にはその

前後に比べて数が多い。50年(7点)、51年(6点)あたりが多い年である。45年以降60年までにレファレンス関係の学位論文が多く出ているところは、シカゴ、ミシガン、イリノイの各大学の図書館学校である。ほかの年には出ていないが、50年代にのみ集中して多い学校がいくつかあるのが注目される。ドレクセル、カトリック、ウェスタンリザーブ、ケントの各大学の図書館学校である。これらの学校でレファレンス分野が研究テーマとして選ばれるようになったわけである。

1960年以降、レファレンス関係の文献の数は急速に増加している。5年単位で見ると、60年代前半は226点、60年代後半は393点、70年代前半は404点、70年代後半は685点、80年から83年は4年間で709点に達している。特に81年には、年間過去最高の239点が出されている。

会議録は64年以降はほぼ毎年出ている。特に74年に4点出ているのは注目に値する。図書はそれほど変わらないが若干増える傾向にある。1963年、1971年には図書は10点以上出版されている。レポートは63年を皮切りに¹⁷⁾ほぼ毎年出ており、やはり若干増える傾向にある。

掲載雑誌の種類についても1960年以降は大幅に増加した。特にレファレンス関係の専門雑誌がいくつか創刊されるようになった。これはレファレンス・サービスへの関心の高まりを反映していると見てよいだろう。例えば、1960年には、*RQ* が創刊された。これは当初はニューズレターにすぎなかったが、その後、専門誌としての性格を備え、ALA の Reference and Adult Services Division の機関誌として、レファレンス関係の調査・研究の発表あるいは情報交換の場を提供している。1972年には、*Reference Services Review* が、1980年には、*RASD Update*、1981年には、*The Reference Librarian* が創刊されている。

さらに、80年代に入ると特定の専門分野におけるレファレンス関係の専門雑誌が創刊されていることが注目に値する。例えば、1981年には、*Legal Reference Services Quarterly*、1982年には、*Medical Reference Service Quarterly* が創刊されている。

修士論文は利用した二次文献が十分採録していないこともあって、その数は増えていない。そのなかで比較的多いのが、ノースカロライナで、60年代に限って修士論文が出されている。博士論文は70年代に入って毎年、少しずつ増えている。5年単位で見ると、70年代以降は修士論文に比べて博士論文が多い。博士論文の多いことで目立つのは、ピッツバーグ、ラトガース、フロリダの各

大学である。

C. キーワードの出現頻度

前節で述べたように文献数が増加していく中で、レファレンス・サービスの概念も徐々に変化を遂げてきたと考えられる。そこで、次章以下ではタイトル中に現われることばの分析を通して、レファレンス・サービスに対する問題関心の変化について考察したい。

文献のタイトルは、本来、文献内容を的確に表わすためにつけられるべきものであり、著者はそのような意図をもってタイトルをつけたであろう。したがって、レファレンス関係の文献のタイトル中に現われることばの出現頻度を時系列的に算出するならば、レファレンス・サービスにおける問題関心の推移、あるいは関係概念の変遷の経緯をある程度推測することが可能であると考えられる。

このような仮説に基づいて、本章のはじめに説明した KWIC リストを参照し、タイトル中の語から、出現頻度の高い語、頻度は低くてもある時期に集中して出現している語を読み取り、これをレファレンス関係の主要語とみなした。さらに、主要語の出現頻度、初出年、出現の推移等を示すことにした。

この結果は、様々な観点から考察することができるが、本稿では、第4章で出現頻度の著しく高い、人的サービスに対する呼称の変遷について述べた後、第5章でレファレンス・サービスが大きく変化したといわれる1960年以降80年代初頭までを対象に、初出のレファレンス・サービス関係のことばを選んで業務の多様化を跡付けてみたい。

IV. 人的サービスの呼称とその概念規定

タイトル中の語の出現頻度を見ると、いうまでもなく〈reference〉が際立って多い。KWIC リストによれば、〈reference〉は〈reference service〉、〈reference work〉、〈reference librarian〉、〈reference department〉などのかたちで数多くの主要概念を形成している。その中でも、とりわけ〈reference service〉は1970年代後半を、〈reference work〉は1900年代初頭及び1930年代後半をピークとしてそれぞれ頻出しているので、これらの呼称の変遷を追ってみたい。

今日、“reference service”、“reference and information”などと呼ばれている図書館業務の呼称は、過去に遡れば、“reference work”さらに“aid to readers”

に到達する。いずれも人的援助を基本的機能とするところに共通性があるが、過去100年間に用いられた各呼称はそれぞれの時期のサービス実態を反映していると考えられる。したがって、本章では、このサービス実態の推移を概観するために、文献のタイトル中におけるこれらの呼称の出現状況を明らかにしたい。

A. 〈Reference Work〉

文献のタイトル中に用いられている〈reference work〉は1891年が初出である(第2表)。この年、これを用いているタイトルは4点ある。すなわち、一つは *Library Journal* の特集のタイトル、“Reference work in American libraries”¹⁸⁾ であり、その他は、W.A. Bordwell の“Reference work at Brooklyn Library”¹⁹⁾、William Child の“Reference work at the Columbia College Library”²⁰⁾、M.C. Mosman の“Reference work at the Partt Institute Library”²¹⁾ である。いずれも上掲の特集記事として掲載されている。同じ年に *Library Journal* の索引にも〈aid to readers〉に代わって、〈reference work〉が索引項目として採られている²²⁾。

上掲の記事の内容から見て、〈reference work〉がタイトル中に現われる以前に記事内容中にこのことばを用いたものがあったと推定されるが、今回の調査ではタイトル語の分析にとどめたい。したがって、一応1891年を初出とする。〈reference work〉が使われる以前に、利用者援助の意味をもつ索引語として〈aid to readers〉が用いられていた。これを手がかりに関係文献を拾ってみたところ、さきに、レファレンス関係の最初の文献として挙げた、1876年の Green の文献もこの索引語のもとに見られた。

Rothstein は1890年以降、〈reference work〉ということばが、〈access to librarian〉(図書館員へのアクセス)とか、〈aid to readers〉(利用者への援助)といったあいまいな呼称にとって代わった理由について、新しい統一された概念が広く受け入れられ、援助業務は固有の技術と専門教育とを要する特別の図書館機能と考えられるようになった²³⁾ と述べている。また、Gambie らは *Library Journal* の索引の主題を表わす見出し語が〈aid to readers〉から〈reference work〉に変わったことは、レファレンス・サービスが、図書館の基本的な要素(canon)の一部として考えられるようになったことを示す大きな証拠であり、その新しい見出し語のもとに

第2表 人的援助業務の呼称

	Reference Work	Reference Service	Reference and Information Service		Reference Work	Reference Service	Reference and Information Service
1876				1931	2		
77				32	4	2	
78				33	1	1	
79				34	4	1	
80				35	2	2	
81				36	3	6	
82				37	4	1	
83				38	5	2	
84				39	3	1	
85				40		4	
86				41	1		
87				42	3	2	
88				43	4	4	
89				44	2		
90				45	1	1	
91	4			46	3	3	
92	1			47	1	3	
93				48	1	1	
94	1			49	1	5	
95	1			50	2	1	
96				51		5	
97	4			52	1	2	
98	2			53	2	8	
99				54		4	
1900	1			55	3	5	
1	5			56	3	2	1
2	3			57	3	2	
3	1			58	2	2	
4	5			59	1	4	
5	4			60	2	10	
6	2			61	1	5	
7	4			62	2	8	
8	3			63		6	
9	6			64	3	11	
10	3			65	2	9	
11	3			66	3	8	5
12	2			67	4		1
13	4			68	2	10	
14	3			69	4	10	
15	6			70		19	1
16	1			71	2	13	
17	2			72	2	11	2
18				73	1	12	1
19	2	1		74	1	6	
20	2	1		75	3	12	
21	1			76	3	22	
22	1			77	1	20	4
23				78	1	19	2
24	2			79	3	18	2
25	4			80	1	24	1
26	1	1		81	2	18	1
27	2			82	1	42	4
28	3			83	1	17	6
29		2					
30	4	2		計	200	411	31

掲げられる雑誌論文も増加傾向にある²⁴⁾と述べている。

1891年には、Child が、さきに挙げた〈reference work〉をタイトル中に初めて用いた記事の中で、“レファレンス・ワークという言葉は、……図書館員が管理している図書館の資料を利用者が使いこなせるように手助けすることである”²⁵⁾と定義している。これはレファレンス・ワークの定義としては、最も初期のものであると一般にいわれている。ただし、これは定義を意図して書かれたものではなく、New York Library Club の席上での報告の中で説明したものであるが、レファレンス・ワークの内容に対して、この頃になって、ようやく関心が向けられつつあったことを伺わせるものといえよう。たとえば、1889年に ALA College and Reference Section が設置されたことは ALA におけるレファレンス・サービスに対する関心の高まりの一つの現われとみることができる。

しかし、当時、レファレンス関係の文献は決して多くはなかった。これは、レファレンス・サービスはまだそれほど関心が高くなかったことを反映している。この時代の大きな関心事は閲覧目録であり、雑誌記事索引であった。目録さえ整備されるならば、レファレンス・ワークは必要ではないという主張が広く認められていたのである。したがって、レファレンス・サービスが行われたといっても、その中心的な業務内容は、目録を利用した援助や、目録利用に不慣れな利用者への目録利用の援助にすぎなかったのも当然のことであった。つまり、レファレンス・サービスは目録によって提供される主題への案内を補うものであり、資料の利用体制が十分整備されるまで後回しにするか、必要最小限にとどめておくしかないであろう、というのが当時の一致した見解であった²⁶⁾。

したがって、このようなかたちのレファレンス・サービスは、大学図書館よりも、目録に慣れていない利用者の多い公共図書館の方で普及しやすかったと考えられる。また、大学図書館でも、まず学部学生に対するサービスからレファレンス・サービスが普及していった。

1900年代に入ると、タイトルに用いられていることばでは、〈reference work〉を使う例が増えてきており、1920年までの間についてみると、〈help to readers〉が2点であるのに対し、〈reference work〉はこれをはるかに上回る62点が数えられる。また、1919年には、Mary E. Hazeltine が自らの論文“Fundamentals of reference service”²⁷⁾によってタイトル中に初めて〈refer-

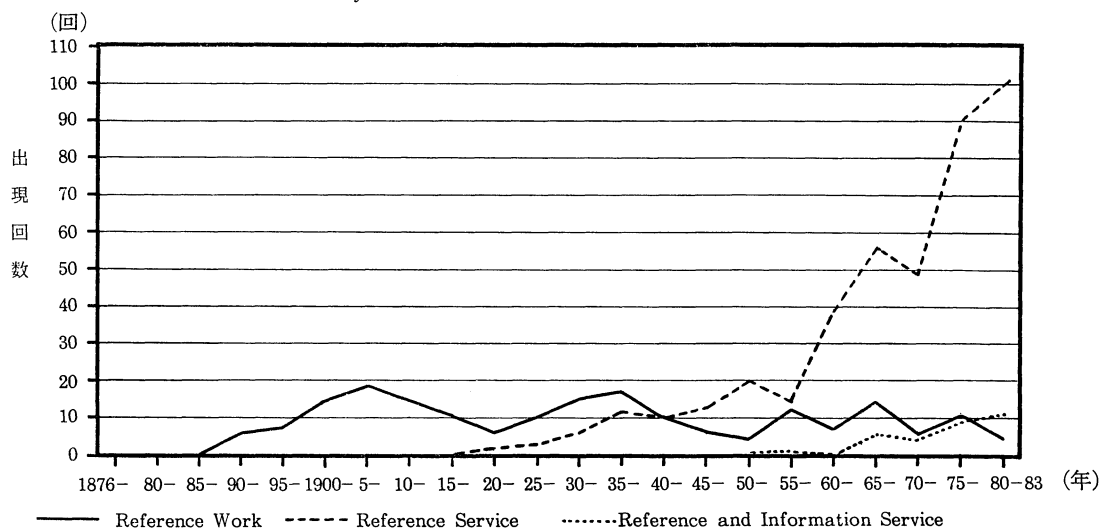
ence service〉ということばを用いている。

文献数が増加傾向を示し始めていることを考え合わせると、1910年代後半には、〈reference work〉ということばが定着し、図書館の基本的機能として、受け入れられるようになってきたものとみることができる。しかし、当時の〈reference work〉の定義によれば、この頃のレファレンスについては保守的な見方が有力であったことが伺える。また、文献(情報)の提供が行われたとしても消極的に行われていたにすぎなかった。

なかでも当時、議会図書館員であり、影響力も強かったと思われる A. R. Spofford の見解は道しるべ論としてよく知られている。彼は“図書館員は知性を備えた道しるべの役割を果たし、道を教えれば十分である。実際のその道を旅するのは利用者自身である”²⁸⁾と述べた。彼の論拠は1)図書館員は時間が限られていること——特定の利用者にサービスすることは、他の利用者には迷惑、2)援助の拡張は質問者自身にも迷惑——自己啓発の意欲をそぐというものであった。Rothstein は Spofford の上述の論拠を紹介した上で、“言い換えると、この議論(保守理論)はそれ自体の固有の論理によるものではなく、図書館サービスへの財政的支持の可能性に対する悲観的な見方と、図書館の責務の中での reference work をかなり低くみた価値判断とに基づいていた”²⁹⁾と述べている。

その後も、1907年、コーネル大学の W. Austen は、“Educational value of reference room training for students”という論文の中で、“reference work は講義や見学を補う〈bibliographic instruction〉の一つであるにすぎない”³⁰⁾と述べている。

1911年、John Cotton Dana は、公共図書館のレファレンス担当者の主要な責務は、質問に答えることではなく、質問者自身で解答を探し出せるよう資料の利用を指導することである³¹⁾、と述べているし、1914年、コロンビア大学の F. Hicks は、“レファレンス担当者の仕事に適切な限界を設けるとすれば、それは利用者が自分で用を足せるようにする、すなわち、図書の使用に際して利用者を援助することに限られる”³²⁾と述べている。1915年、William Warner Bishop は、“reference work はある研究を援助する図書館員によってなされるサービスであり、その研究自体はもっぱら利用者の責務である”³³⁾と述べているが、このように定義されていたことは、当時、研究というものは個人で行うものという観念が強かったことと大きく関係しているといえよう。レファレンス・サービスに対する保守的な見解は、こういっ



第2図 人的サービスの呼称（5年単位）

た当時の通念からの影響を反映していた。とりわけ、大学図書館は保守的であった。

見方を変えるならば、利用者にとって有益と感じられるような実績を示すだけの積極的なサービスを行う能力を備えた図書館員はまだ少数であったということもこういった考えを生み出していた原因の一つであると考えられる。レファレンス・ライブラリアンの問題を扱った文献もほんのわずかであった。

しかし、第一次大戦後は、迅速な情報提供が特に企業体図書館で必要とされるようになり、こういった状態に変化の兆しが現われる。第一次大戦後、〈reference service〉ということばが現われたのは、人的援助業務に変化が起きていたことを反映しているものと考えるのは無理であろうか。

B. 〈Reference Service〉

タイトルに用いられていることばのうち、1919年に初出の〈reference service〉が1920年代に増えていることが確認できる。しかし、依然として〈reference work〉が使われることの方が多く、文献数が突如増加した30年代後半の5年間には〈reference work〉は2度目のピークを迎えている。けれどもそれ以降は、文献数の出現が増加しているにもかかわらず、〈reference work〉の数は下降する。40年代前半の5年間では、〈reference service〉は〈reference work〉と同数にまで達している（第2図）。1年毎に見ると、36年には6点对3点、40年は4点对0点で〈reference service〉が〈reference

work〉を上回っている。

このように次第に〈reference service〉ということばが多く用いられるようになったことは、文献の利用援助から情報提供へと業務の比重が移っていったことと関係があると考えられる。ちょうど中庸理論（moderate theory）が唱えられた時期であり、情報提供が重視されるようになったことと関連がある。

1929年、Charles F. McCombs は、レファレンス・ワークを図書館員の観点から定義し、何らかの研究あるいはその他の特定の目的で必要とする図書や事実を探している利用者に対して図書館員によって与えられる援助であると述べている³⁴⁾。McCombs は、図書館員はいったん必要な文献を識別ないし提示して利用者の判断に委ねたならば、研究そのものには関与しないという立場をとっている。これは依然として Bishop の定義を踏襲したものといえよう。

Rothstein は McCombs が中庸理論の立場をよく表わしているという。中庸理論は指導案内と完全な情報サービスとの妥協であり、重要な研究に最大限の援助をしたいという評価すべき意欲と、それを実行する図書館の能力の面で現実から受ける制約との妥協であることを示していたと指摘している³⁵⁾。当時、大半の一般図書館は中庸理論を好む傾向があった。しかし、全体としてサービスの範囲は次第に拡張される方向を辿るものと考えられてきた。いわゆる自由理論が登場するのはこの時期である。特に、1930年以降の定義には情報の提供の意味合いが強く込められるようになってくる。

1930年代を通じて、依然として〈reference work〉が多く使われているが、この最初の年、James I. Wyerは、レファレンス・ワークを“研究や調査を目的として、図書館蔵書を解釈する際に、相手の立場に立ち、豊かな知識をもって提供される人的援助である”⁸⁶⁾と定義し、“最も求められているのはサービスであって、単に示唆を与えることではない”⁸⁷⁾と述べている。

このような1920、30年代における情報提供重視の傾向が現われた原因としては、第一に、第一次大戦後の工業の発達により、企業が研究所とともに図書館をもつようになったことが挙げられる。これは、専門図書館関係の文献の増加にも表われている。タイトル中に〈business〉、〈commerce〉、〈special library〉といったことばを含む文献は、この頃から増加している。第二には、恐慌時の公共図書館の努力が大きく関係しているものと考えられる。恐慌時に公共図書館が積極的なサービスを行ったことは、レファレンス・サービスの機能が重要な役割を果たし得ることを明らかにした。そのほか新しい技術を取り入れることによってサービスの範囲は拡大しつつあった。

やがて1942年には、シカゴで重要な会議が開かれる。この会議が開かれるまでの文献数を見ると、1936年あたりから毎年20点を数えるまでに増えており、レファレンスをテーマとする会議が開催される気運が伺える。この会議でPierce Butlerは“レファレンス・ワークは、文明化された人が、一つの図書館として組織化された本を利用することによって、意のままに、特定の情報を入手することができるプロセスである。……情報は(1)教育、(2)社会コミュニケーション、(3)相談および(4)レファレンスによって獲得される”⁸⁸⁾と述べている。

また同じ会議でGary 公共図書館長のPaul Howardは、情報サービスは求められている事実を提示しようとするものであり、必ずしも研究や調査とは関係はないという理由を挙げて、Wyerの定義はレファレンス機能の実際の解釈を無視していると批判し、自らは次のように定義している。すなわち、事実、アイディア、知的なバックグラウンドを得ようとする利用者に、人的援助を通じて図書館資料を提供しようとする図書館のサービス様式がレファレンス機能であるという⁸⁹⁾。

1940年代は〈reference work〉と〈reference services〉は相拮抗してくるが、1943年のALA Glossary of Library Termsは従来からより多く用いられてきた〈reference work〉を項目見出しとして採用し、“研究

調査のために情報を求めること、および、図書資料を利用しようとする利用者に対して援助することに直接関係のある図書館業務の側面”⁴⁰⁾と定義している。

さらに、1944年、Hutchinsはレファレンス・ワークを定義し、どのような目的であれ、情報を求めている人々に与えられる図書館内での直接的な人的援助だけでなく、可能な限り容易に情報を利用できることを特に目的とした種々の図書館業務をも含むと定義し、さらに情報の提供を強調している⁴¹⁾。1940年代後半には、〈reference work〉に比べて、〈reference service〉の方が多く用いられるようになった(第2図)。

L.L.の件名標目が〈reference work〉から〈reference service〉に変更されたのは1958年になってからのことである。このような標目の変更は、両者の概念規定を行い、これらを明確に区別した上でなされたのではなく、後者が一般的に広く使われるようになったことの反映であると解釈することができよう。

また、1956年に初めて、〈reference and information service〉⁴²⁾という用語の使用例がみられる。しかし、これは例外的事例であり、その後持続的に使われたわけではない。それ以後しばらく使われないうで、65年以降になって頻繁に出現することになる。

〈Reference work〉と〈reference service〉は一般に混用されているが、後が増えるに伴って、定義においてもこれらを使い分けるものがでてくる。例えば、Rothsteinは、レファレンス・ワークの本質的特徴は“1)図書館員によって個々の利用者に与えられる人的援助”であるという。レファレンス・サービスは、2)そのような援助は図書館の使命を果たすために不可欠な手段であると図書館自体が確認するとともに、そのような援助をするために明確な責任をとること、3)そのような援助をするための特別な管理単位があり、それはレファレンス・ワークの技術を習得している担当者によって構成されていること”、という三つの要件を満たすものであるとしてレファレンス・ワークと区別している⁴³⁾。

C. 〈Reference and Information Service〉

やがて1960年代に入ると、文献数は増加の勢いを強める。ALAが組織的に基準の作成に取り組みだしたのもこの時期である。ALAのレファレンス・サービス部(RSD, Reference Services Division)に基準委員会が設けられたのは、1960年であり、この委員会によってレファレンス・サービスの内容に再検討が加えられ、範

囲、業務の種類が広範多岐にわたることが明らかにされた。こうした状況のもとで、利用者援助についての呼称は、新たな展開をみせていることが分かる。まず、〈reference work〉よりも〈reference service〉がよく用いられるようになり、その差はますます拡大している。さらに、上述のように、1956年に初めて1点だけ出していた〈reference and information service〉は、65年以降、再び登場し、このことばもまた、〈reference work〉より頻繁に用いられるようになる。1966年3月に、ウィルソン社から資金援助を得て開催された、コロンビア大学における研究集会の会議録でも、〈reference/information service〉ということばが使われている⁴⁴⁾。

さらに、1983年出版の *ALA Glossary of Library and Information Science* では〈reference service〉のもとには定義はなく、〈information service〉への参照指示がなされているだけである。この〈information service〉という用語のもとでは、“情報を求める図書館利用者に対して、レファレンス・スタッフによって提供される人的援助。レファレンス・サービスと同義”⁴⁵⁾と定義されている。また、〈information staff〉から〈reference staff〉に向けて参照指示が出されており、〈reference staff〉とは、“情報サービスを職務とする図書館のすべてのスタッフである。インフォメーション・スタッフと同義”⁴⁶⁾とされている。

レファレンス・サービスに関する定義にも、以前よりも情報の提供に重きが置かれる傾向が現われてくるし、書誌作成・翻訳などを含めた定義も見られるようになる。1967年、Alan M. Rees は、レファレンス・サービスは、“質問者と利用可能な情報システムとの仲介をするレファレンス・ライブラリアンによって、様々な種類の情報を一定の形式によって提供することである”⁴⁷⁾と述べている。1968年、B.F. Vavrek は、レファレンス・サービスは読者と情報との間の変数の総計である、と表現して、レファレンス・サービスには、図書館全体が関わっていることを指摘した⁴⁸⁾。

1969年、Katz は、既述のように〈reference work〉、〈reference service〉、〈information service〉を区別しているが、それぞれの定義を挙げておく。まず、“1)レファレンス・ワークとは効率的に迅速に回答すること。これは、伝統的な定義であり、広義のレファレンス・ワークを考えるとときには、依然としてこの定義は最良である。2)レファレンス・サービスとは、レファレンス・ワークの要素を含む。図書の入入れ、管理、書誌作

成等、レファレンス・ワークを遂行するのに役立つ諸活動からなる。3)インフォメーション・サービスは、レファレンス・サービスに対する比較的新しい用語、あらゆる才能を駆使し、すべての情報源を利用して、質問に回答するすべての側面にまで拡大したレファレンス・ワークを意味する。例えば、詳細な書誌を解釈したり、作成したりすることが含まれるであろう。レファレンス・ワークに携わる多くの人は、インフォメーション・サービスを行っている。ある意味では、それは高度のレファレンス・ワークである”⁴⁹⁾。

1977年、Kenneth Whittaker は、“理論的に、レファレンス・インフォメーション・サービスとは、情報を情報源からその情報を必要とする人へ、効果的に流すことである。図書館員が、情報とそれを必要とする人と結び付けなければ、流れは起こらないし、もし、流れたとしても効果的とはいえない”⁵⁰⁾、と述べ、一つのサービス提供業務として、情報の効果的なフローを促すことを目的とするものと考えている。

1981年、Joseph L. Wheeler と Herbert Goldhor は、“レファレンス・サービスは情報を得る目的、教育的目的、レクリエーションなど、どんな目的であれ、その質問者と、彼の必要とする資料とを結び付ける図書館員による援助と定義する。いいかえれば、特定の情報を求めるため、あるいはある特定の目的を果たすために最も適した本や非印刷物を選択したり、調べ出す、図書館員による熟練したガイダンスである”⁵¹⁾と述べている。

以上述べてきたように、人的援助業務の呼称には、〈aid to readers〉、〈help to readers〉、〈reference work〉、〈reference service〉、〈reference and information service〉、〈information service〉等があり、時間の経過とともに使われる頻度が次第に移り変わってきている。一方、レファレンス・サービスの定義の内容は、利用指導から情報提供、その他のサービスを含むものへと、徐々に積極的な業務としての性格を強めてきている。

呼称、定義に現われるこうした変化は、サービスの内容の多様化、いいかえれば利用者指向になったのと同時に、従来に比べて変容のスピードが加速されていることを反映している。その大きな要因として、コンピュータをはじめ、様々な技術をレファレンス・サービスに導入したことが挙げられる。その結果、サービスの多様化は可能になり、その変化も加速されることになったといえよう。こういった利用者指向、あるいは加速化の現象は

レファレンス・サービスを表わすことばの出現頻度からも推察できる。そこで、次章では、タイトルに用いられたレファレンス・サービス関連のことばの出現頻度を見ることが出来る。

V. 1960年代以降のレファレンス・サービス

アメリカのレファレンス・サービスは1960年以降にその機能を拡充し、多様な業務を含むものとなったといわれている⁵²⁾。こうした変化が文献のタイトルにどのように現われているだろうか。KWIC リストによればタイトル中のレファレンス関係用語の出現頻度、コンテキストのほか、初出年、さらに出現時期等を容易に知ることができる。そこで、1960年以降にタイトルに初めて使われている語（類語を含む）のうち、比較的頻出のものをKWIC リストから拾い出し、第3表にまとめた。これによれば、最も頻出するのは機械化に関する語である。1963年にレファレンス関係文献のタイトルに〈automation〉が初めて使われて以来、その形容詞形などを合わせると、1960年代後半に最も多く出現している。

この〈automation〉はコンピュータ利用を意味するものであり、1969年以降は〈computerization〉、〈computerized〉などとともに、〈computer reference〉、〈computer search〉などが用いられている。とりわけ、〈computer-assisted〉ないし〈computer-based〉の両方で用いられるものが多い。

1970年代前半には、64年初出の〈reference network〉をはじめ、〈network〉を用いた文献が顕著に見出される。1970年代後半からは、〈online reference〉をはじめ、〈online bibliographic service〉、〈online searching〉、〈online service〉など、〈online〉との関連でレファレンス・サービスを扱った文献が急速に増加している。これと相前後して1960年初出の〈cooperative reference〉が増えてきている。これは、コンピュータの導入によって、ネットワークが構築され、他館との協力のもとにレファレンス・サービスが行われるようになったことの反映であるといえよう。〈regional reference service〉は1964年の初出であるが、〈regional reference libraries〉、〈regional reference centers〉などはこれより数年早くから現われている。頻度はさほど高くないが、協力レファレンスの一類型である。

オンライン・レファレンスが本格化するのに伴って、サービスの有料化が新たな問題となり、これをテーマと

する文献が目につくようになる。例えば、〈fee-based information service〉、〈fee-based online search service〉などである。同時に〈free online reference〉、〈free service〉、〈paid reference service〉などもある。

利用者の間にオンラインで二次データベースを利用するサービスが普及してくると、図書館のレファレンス係に電話で相談する機会が多くなる。その結果、電話レファレンスは従来から行われていたとは異なる性格のものになっていく。〈telephone〉が文献のタイトルに見られるようになったのは1931年のことである。その当時の電話レファレンスは、口頭の質問とは違う種類の質問として受け付けられてきたが、60年代後半以降に見られる〈telephone reference〉は同じことばであっても、オンラインによって利用者が居ながらにして図書館員と同じように広範な情報源にアクセスできるようになったことにより、図書館から遠く隔たっている、面接における口頭の質問応答に近いものとなってきた。1972年には〈teletype reference〉、82年には〈teletext〉も現われているが、出現頻度は低いままである。

このほか、伝統的なレファレンス・サービスにとっては副次的業務と考えられる〈information & referral service〉、〈current awareness service〉がともに70年代後半になって急速に増加している。後者はレファレンス・サービスと特に深い関わりをもっているとみなされる文献に現われたものに限っているが、64年の初出以来頻出し、66年初出の〈SDI〉と合わせると著しい増加ぶりであり、レファレンス・サービスの多様化傾向を促している。

レファレンス・サービスの多様化は、利用者を表わすことばにも現われている。1971年からは、〈disadvantaged〉、〈handicapped〉が現われている。

1960年代後半に〈flow chart〉が見られるが、やがて70年には質問が寄せられてから回答をするまでを一連のプロセスとしてとらえることばとして〈reference process〉が現われ、70年代後半から数を増してきている。これは、一連の作業を段階的に順を追って考えるコンピュータ・プログラミングのテクニックが、レファレンス業務にも応用されたものとみることができる。

レファレンス・ライブラリアンに関することばにも新たな変化が見られる。レファレンス・ライブラリアンは〈professional〉すなわち専門職であるべきであるという主張は広く認められてきたが、人件費の高騰、人手不足

第3表 キーワードの出現頻度 (1960年以降初出のものを中心に)

キーワード	回数	初出年 (1900年代)	キーワード	回数	初出年 (1900年代)
automation	26	63	online	92	76
[automated	13		[online	12	80
automatic	4		online bibliographic retrieval	1	83
automatically	1		online bibliographic search	7	80
[automation	8		online bibliographic service	1	76
computer-assisted	53	69	online computer service	2	82
[computer-assisted bibliographic			online database	7	81
reference service	1	76	online demonstration	1	82
computer-assisted instruction	6	69	online information and referral	2	80
computer-assisted reference service	1	82	online information retrieval	3	80
computer-based	10	69	online information service	1	83
computer-based reference service	7	71	online information system	2	81
computer reference service	2	74	online literature searching	1	82
computer searching	1	82	online policy manual	1	82
computerization	2	69	online presearch interview	1	81
computerized	14	67	online ready reference	1	82
computerized literature search	1	82	online reference	14	79
computerized reference	1	79	online search fee	1	82
computerizing	1	83	online search service	5	79
machine-assisted approach	1	71	online searcher	1	83
[machine-assisted reference	5	76	online searching	16	77
cooperative reference	24	60	online service	10	77
current awareness	22	64	online system	1	79
ethics	21	72	[online transfer	1	82
[ethical	5		reference process	10	70
ethically	1		regional reference	14	60
[ethics	15		[regional reference	4	66
fee	14	79	regional reference service	4	64
[fee	5	79	regional reference system	2	61
fee-based information service	4	81	[regional reference libraries	4	60
fee-based online search service	2	82	SDI	43	66
fee-based service	1	83	subject	6	68
[paid reference service	2	83	[subject reference	4	68
flow chart	3	65	[subject specialization	2	82
free	18	53	subject specialist	8	54
[free	8	53	telephone	45	31
free inquiry	3	56	[national telephone reference	3	76
free online reference	1	82	telephone	9	36
free online search	3	79	telephone information	2	31
free reference center	1	75	telephone information service	2	70
[free service	2	75	telephone interview	1	81
handicapped	6	71	telephone network	1	83
[disadvantaged	2	71	telephone reference	13	43
disabled	1	79	telephone reference/information		
[handicapped	3	80	service	1	83
information & referral	50	73	telephone service	8	41
network	33	63	[telereference	5	58
[network	27	63	teletext	2	82
networking	1		teletype	4	72
[reference network	5	64	[teletype	1	72
nonprofessional	9	60	[teletype reference	3	72

[] は、内訳を表わす。

などに伴って非専門職の配置の問題が盛んに論じられるようになってきている。こうしたことを反映して1960年に〈non-professional〉をタイトルに含む文献が現われた。その後このことばは持続的に用いられてきている。

その一方で、主題専門家を必要とする声も高まる。1960年代後半には〈subject specialist〉が多く見られるし、同時期に〈subject specialization〉が出始めている。個々の利用者の要求に積極的に応ずる必要性も高まってきたためであろう。

また、レファレンス・ライブラリアンの倫理の問題を取りあげた論文が72年に現われたが、その後82年にタイトル中に〈ethics〉を用いた文献が集中している。ただし、これは *Reference Librarian* の特集によるものであって、必ずしも倫理の問題が広くクローズアップされたとはみなし難い。しかし、1979年には、ALA Reference and Adult Services Division. Standards Committee から従来のガイドラインに“ethics of service”が付け加えられた新たなガイドライン、A Commitment to Information Services: Developmental Guidelines が発表されており、これを契機にレファレンス・ライブラリアンの倫理に関する問題は、議論を呼ぶようになったことは考慮しなければならないだろう。

以上に見てきたところから、1960年代から1980年代にかけての時期には、レファレンス・サービスの伝統的な手法に、新しい科学、技術の成果が導入され、レファレンス・サービスの諸側面において、従来見られなかったような大きな変化が起こったことが伺える。

VI. おわりに

本稿では、1876年から1983年までに発表されたレファレンス関係の英文文献を対象とし、その逐年の発表点数ならびにタイトル中に用いられていることばの出現頻度を数量的に調査、分析することによって、レファレンス・サービスに寄せられた各時代の問題関心の推移を長期的に概観することができた。特に、人的サービスとしての共通性を持つ〈aid to readers〉、〈reference work〉、〈reference service〉、〈reference and information service〉などの呼称の変遷を明らかにする上で、この方法は有効であった。

いうまでもなく、こうした呼称の変化はことばの上だけの問題にとどまらず、それを裏付けるサービス実態の変化を反映していると考えられる。したがって、1960年代から用いられるようになった〈reference and infor-

mation service〉という呼称を裏付けるサービス実態を探るために、60年以降の文献のタイトル中の初出のことばをキーワードとして、その逐年の出現頻度を調査した。その結果、1960年代以降のレファレンスサービスが情報提供を重視し、サービスの多様化の傾向を強めていったことが明らかになった。

しかし、この調査には幾つかの制約があることも否定できない。まず、文献の書誌データの網羅性についてである。レファレンス関係の文献の書誌データの網羅的収集に努めたが、完璧な書誌が作れないと同様に、ある程度の収録漏れがあると予想される。必要に応じて現物照合をした際に、それらの引用文献の中に発見した関係文献は可能な限り収録したが、主として採集に使ったのが L.L. その他の二次文献であり、その限度において網羅的であるとはいえない。特に、図書の一部(例えば、数章からなる図書の中の1章)でレファレンス関係の主題を扱っているような文献も対象にした方が望ましいが、今回の調査ではそれらは含めることができなかった。

また、タイトル調査の方法をとったことにも問題がある。タイトルが記述内容を的確に表現していることを前提にして、タイトル分析の手法を採用したが、これにも制約があろう。タイトルが内容を的確に表現しているとは限らないからである。しかも、タイトルに現われることばから、各時代のレファレンス・サービスに対する問題関心をとらえるには、ある程度の文献数がなければならないが、1920年代までは毎年の文献数がわずかであり、分析することができなかった。このほか、タイトル中の同じことばであっても、実践報告、事例紹介等の場合と研究論文の場合とを一律に扱うことにも問題があろう。

さらに、ことばの初出を探るには、タイトルに現われたことばを調べるだけでは不十分である。タイトルとしては初出であっても、その文献が現われる以前に、他の文献でそのことばが使われていることも考えられるからである。ただし、タイトルに特定のことばが現われた時点が明らかになれば、少なくともその時までにはそのことばが用いられていたと推定できるので、その文献の引用関係を辿るなどして初出をつぎとめるのは比較的容易であろう。

したがって、今後の課題としては、図書の一部も含めた、より網羅的な書誌データの収集と、ことばの初出に関して、主要な論文から引用関係を辿ることによって

確認する作業とが残されている。その上で、関係語彙のカテゴリー化、共出現等について検討を加えるならば、レファレンス・サービスの展開過程をよりの確に跡付けることができるだろう。

「謝辞」

本稿は修士論文『レファレンス・サービスにおける主要概念の変遷：1876—1982年』の一部をもとにして、新たなデータを加えて補足したものである。修士論文作成の際には、慶応義塾大学文学部図書館・情報学科の諸先生から貴重な示唆と大きな励ましをいただいた。また、タイトル分析に非常に有効なコンピュータ言語 SNOBOL については東京大学の戸田慎一先生から指導を受け、さらに語の出現頻度の算出法については慶応義塾大学の原田隆史先生の指導を受けることができた。ここに記して感謝の意を表します。

- 1) その草創期に焦点を当てた Louis Kaplan の論文として “The early history of reference service in the United States.” (Library Review. Vol. 11, Autumn, p. 286-290 (1947)) および “The growth of reference service in the United States from 1876-1893” (Chicago, Association of College and Research Libraries, 1952, p. 11. (ACRL Monographs, No. 2)) があり、1940年代までの大学図書館・専門図書館について書かれた “Reference services in university and special libraries since 1900” (In Rowland, Arthur Ray., ed. Reference Services. Hamden, Connecticut, Shoe String Press, 1964, p. 9-15.) がある。また、Rose B. Phelps の “Reference services in public libraries: the last quarter century” (Wilson Library Bulletin. Vol. 32, p. 281-85 (1957)) は、論文名が示すように公共図書館を対象としている。B.L. Gambee と R.R. Gambee の論文 “Reference services and technology.” (Jackson, S.L. et al., eds. A Century of Service: Librarianship in the United States and Canada. Chicago, ALA, 1976, p. 169-91.) は、1876年以前から1975年までの100年を対象としているが、これは技術の発達と関係付けた問題に重点を置いている。
- 2) Rothstein, Samuel. The Development of Reference Services through Academic Traditions, Public Library Practice and Special Librarianship. Chicago, Association of College and Reference Libraries. 1955, 124 p.
- 3) Wyer, James I. Reference Work: A Textbook for Students of Library Work and Librarians.

Chicago, ALA, 1930, p. 4.

- 4) Hutchins, Margaret. Introduction to Reference Work. Chicago, ALA, 1944, p. 214.
- 5) 以下の書評による。
Schorr, Alan Edward. RQ. Vol. 17, Spring, p. 266-7 (1978), Wilson Library Bulletin. Vol. 52, Spring, p. 83 (1977), Doyle, James. Library Journal. Feb. 15, p. 443 (1978), Library Quarterly. Vol. 48, Jan., p. 109 (1978), Wilson Library Bulletin. Vol. 59, Feb., p. 425 (1985).
適切な解題が付けられている点も評価されている。
Hyman, Ferne B. Journal of Library. History Vol. 13, Spring, p. 231 (1978), Mistichelli, Judith. The Journal of Academic Librarianship. Mar., p. 33-4 (1978).
- 6) Mistichelli, Judith. The Journal of Academic Librarianship. Mar., p. 34 (1978), Doyle, James. Library Journal. Feb. 15, p. 443 (1978).
次の分野で、関係文献の収録漏れが指摘されている。
Doyle, James. Library Journal. Feb. 15, p. 443 (1978) では、革新的なプログラム、コミュニケーション、情報検索、オンライン・サービスが挙げられている。
Mistichelli, Judith. The Journal of Academic Librarianship. Mar., p. 33-4 (1978) は、カレント・アウェアネス・サービス、データバンク、専門図書館、CATV、受刑者等の特別な利用者グループに対するサービス、書誌、図書館利用指導、協力・情報サービス、初期の図書館学教育の分野で漏れがあると指摘している。
RQ. Vol. 17, Spring, p. 266 (1978) は政府刊行物の分野、Wilson Library Bulletin. Vol. 59, Feb., p. 425 (1985) は、ALA Yearbook 掲載のレファレンス・サービスの状況についての調査が見落とされていることを指摘している。
- 7) SNOBOL は米国ベル研究所で開発された文字列処理に適したコンピュータ言語である。解説書に次のものがある。Hockey, Susan. SNOBOL 入門：テキスト処理のためのプログラミング。戸田慎一ほか訳。東京、丸善、1988. 241 p.
- 8) Green, Samuel Swett. Personal relations between librarians and readers. Library Journal. Vol. 1, Oct., p. 74-81 (1876).
- 9) Library Journal. Vol. 11, Aug./Sept., p. 310 (1886).
- 10) Louis Kaplan も The early history of reference service in the United States. Library Review. Vol. 11, Autumn, p. 286 (1947) で次のように述べている。すなわち、1876年までは、Ainsworth Rand Spofford, Justin Winsor, Frank B. Jewett, Reuben Guild, John Langdon Sibley, William Frederick Poole といった人々は、それほどよく知られていたわけではなかった。しかし、Library Journal や協会の創設によって、彼らは自分たちの

考えを広めることが容易にできるようになった。

- 11) Kroeger, A.B., ed. Guide to the Study and Use of Reference Books. Boston, Houghton, Mifflin. 1902, 104 p.
- 12) Richardson, E.C. The Reference Department. Chicago, ALA, 1911, 9 p.
- 13) Conference of Librarians of Large Public Libraries. Chicago, 1925. Youngstown, Ohio, 1925, 45 p.
- 14) Butler, Pierce., ed. The Reference Function of the Library: Papers Presented before the Library Institute at the University of Chicago, June 29-July 10, 1942. Chicago, University of Chicago Press, 1943, 366 p.
- 15) Rozendal, H. Study of the Reference Service of the Davenport, Iowa Public Library for the Period from 1925-1934. University of Illinois. 1936, 106 p. Unpublished Master's thesis.
- 16) Phelps, R.B. Effects of Organizational Patterns on Reference Service in Three Typical Metropolitan Libraries: Boston, St. Louis, and Los Angeles. University of Chicago. 1943, 302 p. Ph. D. dissertation.
- 17) Bonk, W.J. Use of Basic Reference Sources in Libraries. Washington, D.C., U.S. Office of Education, 1963, ED003287, 242 p.
- 18) Library Journal. Vol. 16, Oct., p. 297-300 (1891).
- 19) Bordwell, W.A. Reference work at Brooklyn Library. Library Journal. Vol. 16, Oct., p. 297 (1891).
- 20) Child, William. Reference work at the Columbia College Library. Library Journal. Vol. 16, Oct., p. 298 (1891).
- 21) Mosman, M.C. Reference work at the Pratt Institute Library. Library Journal. Vol. 16, Oct., p. 298-300 (1891).
- 22) Rothstein, Samuel. レファレンス・サービスの発達. 長澤雅男ほか訳, 東京, 日本図書館協会, 1979, p. 63.
- 23) Rothstein, Samuel. レファレンス・サービスの発達. 長澤雅男ほか訳, 東京, 日本図書館協会, 1979, p. 216.
- 24) Gambee, B.L.; Gambee, R.R. Reference service and technology. A Century of Service: Librarianship in the United States and Canada. Jackson, Sidney L. et al., eds., Chicago, ALA, 1976, p. 172.
- 25) Child, William. Reference work at the Columbia College Library. Library Journal. Vol. 16, Oct., p. 298 (1891).
- 26) Rothstein, Samuel. レファレンス・サービスの発達. 長澤雅男ほか訳, 東京, 日本図書館協会, 1979, p. 66.
- 27) Mary, E. Hazeltine. Fundamentals of reference service. Wisconsin Library Bulletin. Vol. 15, Apr., p. 85-90+ (1919).
- 28) Spofford, A.R. A Book for All Readers. New York, Putnam, 1900, p. 204.
- 29) Rothstein, Samuel. レファレンス・サービスの発達. 長澤雅男ほか訳, 東京, 日本図書館協会, 1979, p. 95.
- 30) Austen, W. Educational value of reference room training for students. Public Libraries. Vol. 12, July, p. 273 (1907).
- 31) Dana, John Cotton. Misdirection of effort in reference work. Public Libraries. Vol. 16, Mar., p. 109 (1911).
- 32) Columbia University Library. Report of the Assistant Librarian, June 30, 1914, p. 18., Rothstein, Samuel. レファレンス・サービスの発達. 長澤雅男ほか訳, 東京, 日本図書館協会, 1979, p.93 より再引用.
- 33) Bishop, William Warner. The theory of reference work. Bulletin of the ALA. Vol. 9, July, p. 134 (1915).
- 34) McCombs, Charles F. The Reference Department. Chicago, ALA. 1929, p. 1-2. (Manual of library economy. No. 22).
- 35) Rothstein, Samuel. レファレンス・サービスの発達. 長澤雅男ほか訳, 東京, 日本図書館協会, 1979, p. 162.
- 36) Wyer, James Ingersoll. Reference Work: a Textbook for Students of Library Work and Libraries. Chicago, ALA, 1930, p. 4.
- 37) Wyer, James Ingersoll. Reference Work: a Textbook for Students of Library Work and Libraries. Chicago, ALA, 1930, p. 9.
- 38) Butler, Pierce. Survey of the reference field. The Reference Function of the Library. Butler, Pierce., ed. Chicago, University of Chicago Press, 1943, p. 1-15.
- 39) Howard, Paul. "The reference function in the small and medium-sized public library". The Reference Function of the Library. Butler, Pierce., ed. University of Chicago Press, 1943, p. 37.
- 40) ALA Glossary. Chicago, ALA. 1943, p. 113.
- 41) Hutchins, Margaret. Introduction to Reference Work. Chicago, ALA, 1944, p. 10.
- 42) Wand, M.W. Reference and information services in county libraries. Librarian and Book World, Vol. 45, May/Jun. p. 94-97 (1956).
- 43) Rothstein, Samuel. The development of the concept of reference service in American libraries, 1850-1900. Library Quarterly, Vol. 23, Jan., p. 2-3 (1953).

- 44) Linderman, Winifred., ed. The Present Status and Future Prospects of Reference/Information Service, 1966. Chicago, ALA, 1967. 195 p.
- 45) ALA Glossary. Chicago, ALA., 1983, p. 118.
- 46) ALA Glossary. Chicago, ALA., 1983, p. 189.
- 47) Rees, Alan M. "Broadening the spectrum." The Present Status and Future Prospect of Reference/Information Service. Linderman, W., ed. Chicago, ALA., 1967, p. 57-8.
- 48) Vavrek, B.F. A theory of reference service. College and Research Libraries. Vol. 29, p. 510 (1968).
- 49) Katz, William A. Introduction to Reference Work. New York, McGraw-Hill, 1969, Vol. 2, p. 4.
- 50) Whittaker, Kenneth. Towards a theory for reference and information service. Journal of Librarianship. Vol. 9, Jan. p. 57 (1977).
- 51) Wheeler, Joseph L.; Goldhor, Herbert. Practical Administration of Public Libraries. Completely Revised by Carlton Rochell. New York. Harper & Row, 1981, p. 163.
- 52) Goggin, M.K. Introduction to current trends in reference service. Library Trends. Vol. 12, No. 3, p. 359 (1964).

人的サービスにおける問題関心の推移

付表 文献採録の対象とした L. L. の標目

	21—32	33—35	36—39	40—42	43—45	46—48	49—51
Reference Work	*	*	*	*	*	*	*
Administration	*				*	*	*
European Countries							
History							
Statistics							
Study and Teaching	*	*	*	*	*	*	*
Teaching							
Poetry	*						
United States							
その他							
Reference Services							
Administration							
Aims and Objectives							
Anecdotes, Facetiae, Satire, etc.							
Bibliography							
Case Studies							
Demonstration							
Evaluation							
Finance							
History							
Manuals							
Policy Statements							
Regional Centers							
San Francisco Public Library, Bay Area Reference Center							
Standards							
Statistics							
Study and Teaching							
Surveys							
Teaching							
Time and Cost Studies							
Personnel (Reference Librarian, Information Officers)							
Anecdotes, Facetiae, Satire, etc.							
Education							
Surveys							
United States of America							
Use Studies							
その他							
以下の図書館のもの <Reference service>							
Agricultural Libraries						*	*
Archives							
Business Libraries			*	*	*		
Business Libraries and Collections							
Children's Library Services							
College and University Libraries							*
Community College Libraries							

	21—32	33—35	36—39	40—42	43—45	46—48	49—51
Cooperative Library Systems							
County Libraries							
Dental Libraries		*					
Depository Libraries							
Economic Research Libraries							
Economic Research Libraries and Collections							
Education Libraries							
Film Libraries and Collections							
Government Libraries							
Hospital Libraries							
Individual Libraries				*			
Industrial Libraries							
Institutes and Workshops							
Instructional Materials Center							
Insurance							
Journalism Libraries							
Junior and Community College Libraries							
Junior College Libraries							
Law Libraries		*	*	*	*	*	*
Law Libraries and Collections							
Legislative Reference Libraries							
Map Libraries and Collections							
Medical Libraries	*	*	*	*	*	*	*
Medical Libraries and Collections							
Music Libraries and Collections					*		
National Libraries							
Networks of Libraries							
Pharmaceutical Libraries and Collection							
Public Libraries							
— Small							
Radio Libraries and Collections							
Regional Libraries							
Research Libraries							
Rural Libraries							
School Libraries	*			*	*	*	*
— Elementary School		*	*				
— High School			*	*		*	
Scientific and Technical Libraries							
Scientific Libraries							
Small Libraries							
Social Science Libraries							
Social Science Libraries and Collections							
Special Libraries		*	*	*	*	*	
State and Provincial Library Agencies							
State Libraries							
Teachers College Libraries							
Technical College Libraries		*		*	*	*	*
Technical Libraries							
Theological Libraries							
Theological Seminary Libraries							

人的サービスにおける問題関心の推移

	21—32	33—35	36—39	40—42	43—45	46—48	49—51
Automation of Library Processes							
Current Awareness Services							
Education							
Information Desks							
Information Services	*	*	*		*	*	*
Network							
Reader Services (Readers Advisory Service)							
Reference Collections							
Reference Processes							
(Answering Reference Questions)							
Reference Research and Resources Program of New York State							
Selective Dissemination of Information							
Smith & Smith Reference Service	*						
Surveys							
Telephone Information Service			*	*	*	*	*
Telereference System							
Use Studies							

	52—54	55—57	58—60	61—63	64—66	67—69	70—71
Reference Work	*	*					
Administration	*	*					
European Countries	*	*					
History	*	*					
Study and Teaching							
Teaching	*						
Poetry							
Statistics							
United States		*					
その他	*	*					
Reference Services			*	*	*	*	*
Administration			*	*		*	
Aims and Objectives							
Anecdotes, Facetiae, Satire, etc.							
Bibliography						*	
Case Studies					*	*	*
Demonstration					*	*	
Evaluation				*	*	*	*
Finance							
History			*			*	*
Manuals							
Policy Statements							*
Regional Centers			*	*	*	*	*
San Francisco Public Library, Bay Area Reference Center							

	52—54	55—57	58—60	61—63	64—66	67—69	70—71
Standards				*			*
Statistics				*			*
Study and Teaching							
Surveys							
Teaching			*	*	*	*	*
Time and Cost Studies			*	*		*	
Personnel (Reference Librarian, Information Officers)	*	*	*	*	*	*	*
Anecdotes, Facetiae, Satire, etc.						*	
Education						*	*
Surveys							
United States of America							*
Use Studies							
その他							*
以下の図書館のものの 〈Reference service〉							
Agricultural Libraries				*			
Archives							
Business Libraries	*	*	*			*	
Business Libraries and Collections							
Children's Library Services							
College and University Libraries	*	*	*	*	*	*	*
Community College Libraries							*
Cooperative Library Systems						*	*
County Libraries							*
Dental Libraries							
Depository Libraries							
Economic Research Libraries							
Economic Research Libraries and Collections							
Education Libraries							
Film Libraries and Collections							
Government Libraries							
Hospital Libraries							
Individual Libraries							
Industrial Libraries		*		*			*
Institutes and Workshops							
Instructional Materials Centers							
Insurance							
Journalism Libraries							
Junior and Community College Libraries							
Junior College Libraries			*				*
Law Libraries	*		*	*	*		
Law Libraries and Collections							
Legislative Reference Libraries							
Map Libraries and Collections							
Medical Libraries	*	*	*	*	*	*	*
Medical Libraries and Collections							
Music Libraries and Collections		*	*		*		
National Libraries							
Networks of Libraries							
Pharmaceutical Libraries and Collections							

人的サービスにおける問題関心の推移

	52—54	55—57	58—60	61—63	64—66	67—69	70—71
Public Libraries			*	*	*	*	*
— Small				*		*	
Radio Libraries and Collections							
Regional Libraries			*			*	*
Research Libraries				*		*	*
Rural Libraries						*	
School Libraries	*	*	*	*	*		*
— Elementary School							*
— High School							
Scientific and Technical Libraries							
Scientific Libraries			*			*	
Small Libraries							
Social Science Libraries					*		
Social Science Libraries and Collections							
Special Libraries	*	*	*		*	*	
State and Provincial Library Agencies						*	
State Libraries				*		*	*
Teachers College Libraries			*				*
Technical College Libraries	*	*	*	*	*	*	*
Technical Libraries							
Theological Libraries					*		
Theological Seminary Libraries							
Automation of Library Processes						*	*
Current Awareness Services						*	*
Education							
Information Desks							
Information Services	*	*	*	*	*		
Network							
Reader Services (Readers Advisory Service)			*	*	*	*	*
Reference Collections							
Reference Processes							
(Answering Reference Questions)							
Reference, Research and Resources Program of New York State							
Selective Dissemination of Information						*	*
Smith & Smith Reference Service							
Surveys						*	*
Telephone Information Service	*	*	*		*	*	*
Telereference System			*	*			*
Use Studies							

	72—73	74—75	76—77	78	79	80	81	82	83	84	85
Reference Work											
Administration											
European Countries											
History											

	72—73	74—75	76—77	78	79	80	81	82	83	84	85
Study and Teaching											
Teaching											
Poetry											
Statistics											
United States											
その他											
Reference Services	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Adminstration		*							*	*	*
Aims and Objectives		*	*	*			*	*	*	*	*
Anecdotes, Facetiae, Satire, etc.		*	*	*	*	*		*	*	*	*
Bibliography					*				*	*	*
Case Studies		*		*	*			*	*	*	*
Demonstration	*										
Evaluation		*	*	*		*	*	*	*	*	*
Finance							*			*	
History			*	*	*				*	*	*
Manuals								*	*	*	*
Policy Statements		*		*				*		*	*
Regional Centers		*	*				*			*	*
San Francisco Public Library, Bay Area Reference Center	*										
Standards		*	*	*	*	*			*		
Statistics		*		*			*			*	*
Study and Teaching			*								
Surveys	*										
Teaching	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Time and Cost Studies				*		*	*	*	*	*	*
Personnel (Reference Librarian, Information Officers)	*	*	*	*		*	*	*	*		
Anecdotes, Facetiae, Satire, etc.									*		
Education		*	*	*		*		*	*	*	*
Surveys			*								*
United States of America											
Use Studies			*								
その他											
以下の図書館のものと〈Reference service〉											
Agricultural Libraries			*						*		
Archives	*	*				*	*	*		*	
Business Libraries			*	*					*		
Business Libraries and Collections						*		*			
Children's Library Services										*	
College and University Libraries	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Community College Libraries					*						
Cooperative Library Systems							*	*	*	*	*
County Libraries								*		*	*
Dental Libraries											
Depository Lioraries						*		*	*	*	
Economic Research Libraries											

人的サービスにおける問題関心の推移

	72—73	74—75	76—77	78	79	80	81	82	83	84	85
Economic Research Libraries and Collections				*							
Education Libraries											
Film Libraries and Collections					*						
Government Libraries							*	*	*		*
Hospital Libraries	*	*	*		*	*	*		*	*	
Individual Libraries											
Industrial Libraries	*						*				
Institutes and Workshops						*					
Instructional Materials Centers			*				*				
Insurance										*	
Journalism Libraries					*						
Junior and Community College Libraries			*	*			*				
Junior College Libraries											
Law Libraries	*		*								
Law Libraries and Collections				*	*	*	*	*	*	*	*
Legislative Reference Libraries							*				
Map Libraries and Collections		*	*	*	*		*		*	*	*
Medical Libraries	*		*								
Medical Libraries and Collections					*	*	*	*	*	*	
Music Libraries and Collections		*									
National Libraries		*	*			*			*		*
Networks of Libraries						*					
Pharmaceutical Libraries and Collection									*		
Public Libraries — Small	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Radio Libraries and Collections											*
Regional Libraries											
Research Libraries		*	*	*		*	*			*	*
Rural Libraries						*	*				
School Libraries — Elementary School — High School	*	*	*	*	*	*		*	*	*	*
Scientific and Technical Libraries		*	*				*				
Scientific Libraries											
Small Libraries							*	*	*		*
Social Science Libraries			*								
Social Science Libraries and Collections								*			
Special Libraries		*	*	*		*		*	*		
State and Provincial Library Agencies											
State Libraries	*	*	*		*	*	*	*	*		
Teachers College Libraries										*	
Technical College Libraries	*										
Technical Libraries					*	*					
Theological Libraries	*										
Theological Seminary Libraries											
Automation of Library Processes	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*
Current Awareness Services											
Education											
Information Desks											
Information Services											

	72—73	74—75	76—77	78	79	80	81	82	83	84	85
Instruction in Library Use											
Network											
Reader Services (Readers Advisory Service)		*									
Reference Collections											
Reference Processes											
(Answering Reference Questions)											
Reference, Research and Resources Program of							*	*			
New York State											
Selective Dissemination of Information											
Smith & Smith Reference Service											
Surveys	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*
Telephone Information Service	*	*	*							*	*
Telereference System		*	*							*	*
Use Studies	*	*							*	*	*