

リクエスト等図書館サービスの現状と課題について

1 未所蔵資料のリクエストについて

墨田区立図書館に所蔵していない図書及び雑誌に対して、提供を希望するサービス

(1) 現状

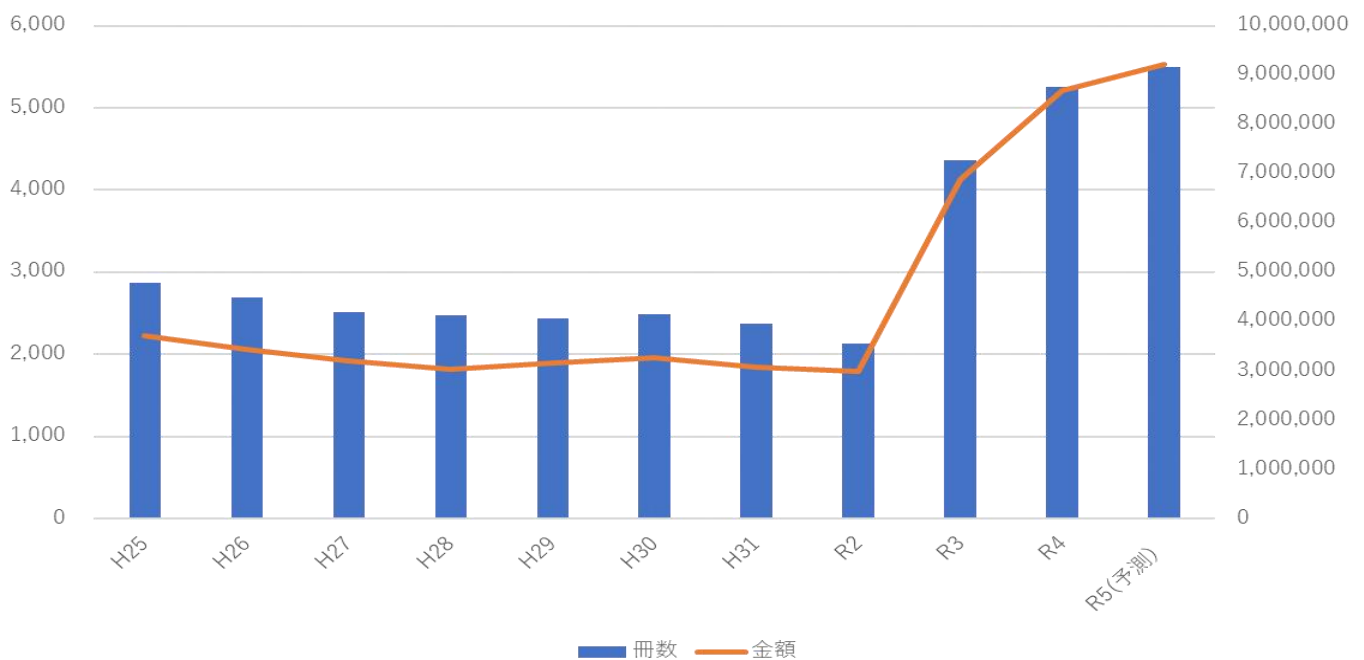
利用資格…区内在住・在勤及び在学

受付方法及び上限件数…窓口では上限なし、web では 10 件／週

(提供可能となった場合、予約上限件数 20 件／人に含まれる)

受付時期…原則発売日以降 (書誌データがあるものは発売日前でも可)

令和 3 年 1 月から新たに web で受付を開始したところ、リクエスト件数が 2.5 倍以上に伸びている (以下、グラフ参照)。件数の内訳を分析すると、月 11 件以上リクエストする利用者数は全利用人数の 1.5%、そのリクエスト件数は全利用件数の 13.5% を占めている。



(2) 公平な利用

①課題

web で受付を開始した以降、件数、金額ともに大幅に伸びているが、利用状況は特定の利用者に限られている。そこで、多くの方がリクエストサービスを利用するためには、広く周知していく一方、限られた図書予算を公平に活用していく必要がある。

②他自治体の状況

23 区の調査においてリクエスト回数による利用者の分布を尋ねていなかったことから、他区の利用者間のリクエスト回数分布は不明である。なお、リクエストの web 受付を実施している自治体は 10 区である。

(3) 受付可能な時期

①課題

現在の運用として、図書館システム内に書誌データがないものについては、発売日前は受け付けていない。これに対し、利用者から「出版社HPで発売日、ISBN が公表されているのになぜ受け付けないのか。」という意見がある。なお、書誌データの作成は委託している。

②他自治体の状況

18区は、発売日前でも書誌出版社のHP等で発売日やISBNが確認できれば書誌データがなくても、受付可能としている。

2 図書等の延滞について

(1) 現状

墨田区では、返却期限から30日経過後返却されていない場合、新規の予約・貸出ができなくなる利用制限がある。(返却された時点で、利用制限は解除される。)

延滞資料を予約している利用者から、図書館への督促依頼や延滞者への不満、より強い利用制限の意見が度々寄せられている。また、延滞資料に対し、図書館から電話、メール、葉書、訪問等による督促を定期的に行っている。

(2) 課題

延滞資料を予約している利用者に貸出できない状況であるほか、電話や葉書等で督促することにより、人的及び金銭的な負担がかかっている。

(3) 他自治体の状況

延滞1~14日で予約、貸し出し制限をしている自治体は11区ある。

3 雑誌最新号の貸出時期について

(1) 現状

墨田区では雑誌の最新号を貸出禁止とし、館内閲覧のみとしている。また、最新号の貸出禁止解除の時期は雑誌の刊行頻度毎に決まっていて、例えば週刊であれば受入日の7日後、月刊は30日後になっている。

出版社等の都合により雑誌の納品が遅れる、合併号で次号の刊行が遅れたなどといった場合、次号が配架される前に貸出禁止解除=貸出可能となり、館内に当該雑誌の最新号がない状態が発生する。このため、利用者から最新号がないことへの不満が度々寄せられている。

(2) 課題

次号が配架される前に、最新号が貸し出されることで、利用者が現時点での最新号を手にとることができなくなっている。

(3) 他自治体の状況

18区が、最新号の貸出禁止解除の基準を次号受入時としている。(季刊誌等特例あり)

4 相互貸借資料の貸出について

リクエストで受けた資料について、他自治体から資料を借り受け、提供するサービス

(1) 現状

借り受けた資料は他自治体のものなので、利用者への貸出時に取扱いに注意するよう口頭及び資料に注意書きを書いたカバーを付け、貸し出している。

大半の利用者は適切に利用しているが、一部延滞、汚破損等を繰り返す利用者がいる。

明らかな汚破損については弁償扱いとなるが、そこに至らないケースが多く、借受先の自治体から注意されている。

(2) 課題

相互貸借は、自治体間の信頼関係のうえで成立しており、延滞・汚破損が続くと借受先の自治体から利用を拒否される可能性がある。これは墨田区全体、ひいては他の利用者に迷惑がかかることになる。

(3) 他自治体の状況

不適正な利用を繰り返す利用者に対し、2区が相互貸借制度の利用停止、3区が館内での閲覧のみに制限をしている。