

ご依頼いただいた文献は  
〇〇で入手できます：  
ILLサービスのキャンセル事例から考える  
文献の流通環境と図書館サービス

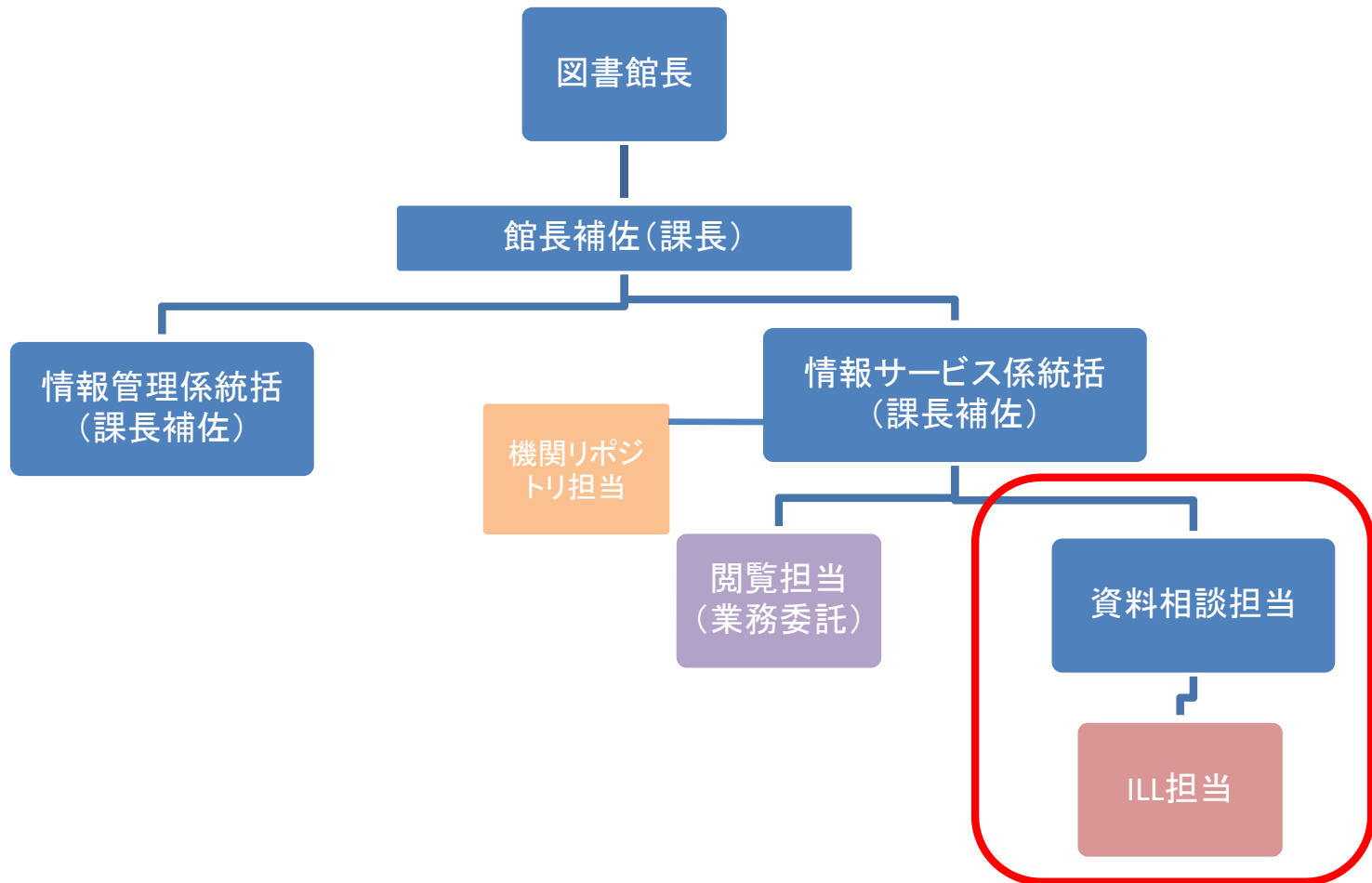
鈴木正紀  
(文教大学越谷図書館)  
suzuki@lib.bunkyo.ac.jp

2010/11/08  
第22回SALA研修会(獨協大学)

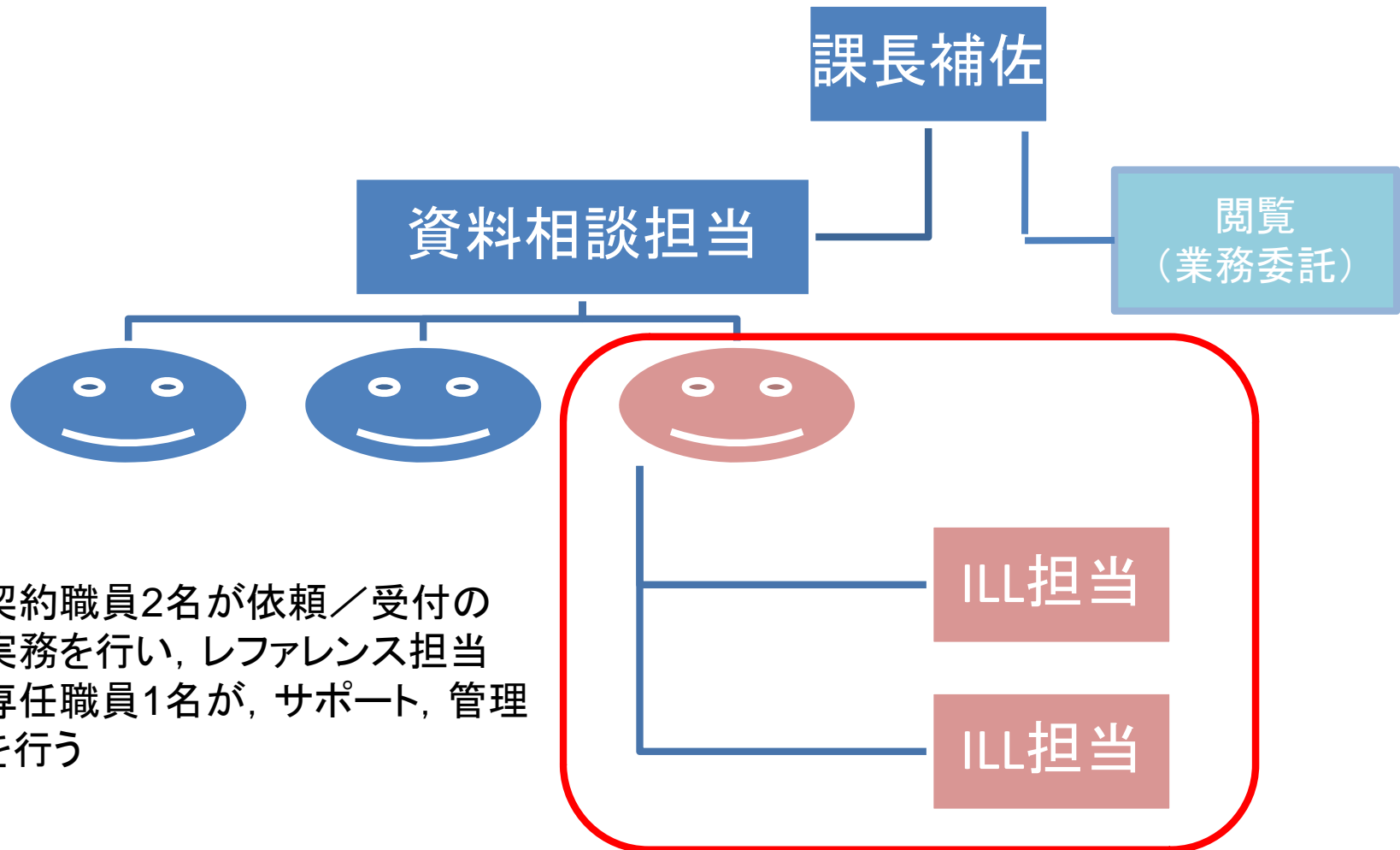
# 本日のお話

1. 文教大学越谷図書館におけるILLサービスについて
  - 業務体制
  - 実績
2. 2009年度のデータ，特にキャンセルデータ
  - キャンセルの実態
  - 背景にあることへの(不十分ながらの)考察
3. まとめ

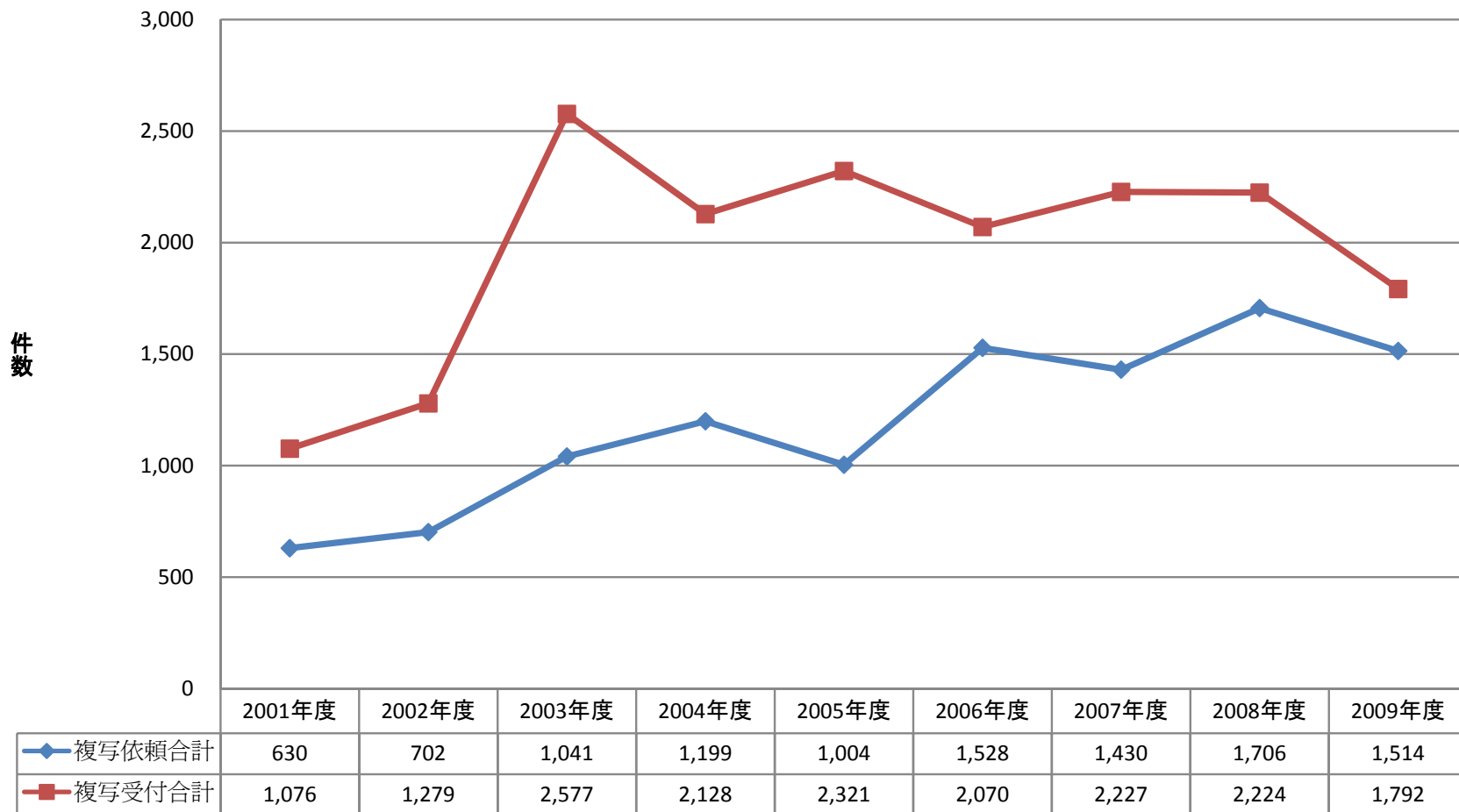
# 図書館業務体制



# サービス, ILL業務体制



# ILL複写受付/依頼：経年変化



※年度については、複写依頼：「確認日」、複写受付：「到着処理日」でカウント  
 (「取り引き」が正常に終了したものの件数)

# 複写依頼の推移

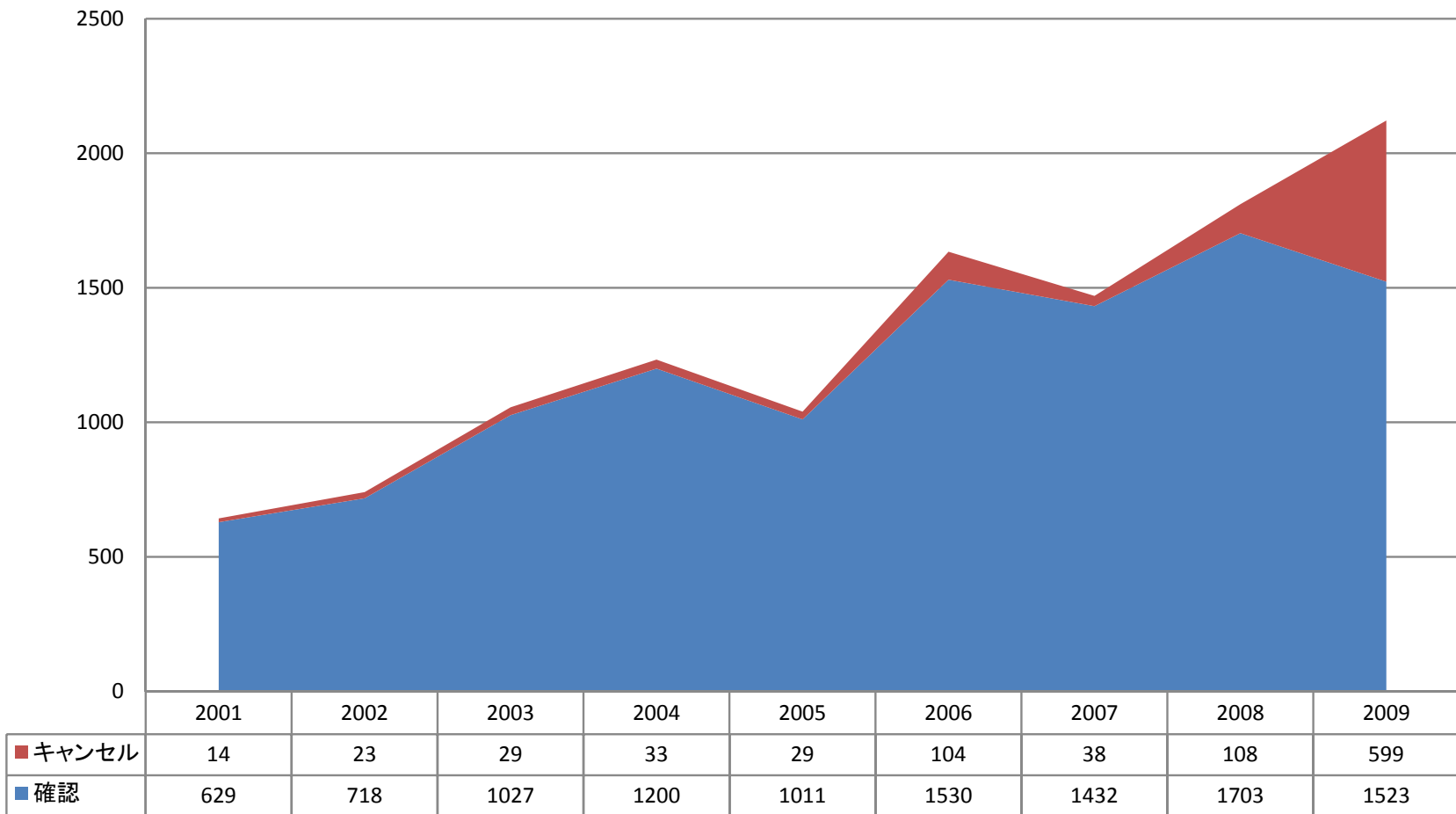
年度	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
確認	629	718	1,027	1,200	1,011	1,530	1,432	1,703	1,523
キャンセル	14	23	29	33	29	104	38	108	599
合計	643	741	1,056	1,233	1,040	1,634	1,470	1,811	2,122
確認	97.8%	96.9%	97.3%	97.3%	97.2%	93.6%	97.4%	94.0%	71.8%
キャンセル	2.2%	3.1%	2.7%	2.7%	2.8%	6.4%	2.6%	6.0%	28.2%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

「確認」:利用者からのリクエストを受け,当該文献を利用者に提供したケース

「キャンセル」:なんらかの理由により,利用者からの依頼をキャンセルしたケース

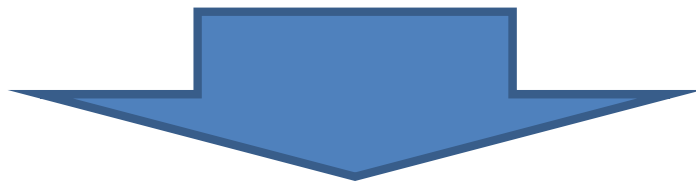
※年度は「依頼日」で抽出した。

# 利用者からの複写依頼数の推移



# とりあえずいえること

- 利用者からの複写依頼総数は、おおむね年を追うごとに増えてきている。
- ただし、2009年度になって、利用者からの依頼に対する「キャンセル」が飛躍的に増えた。



なぜ「キャンセル」が増えるのか。  
「キャンセル」データを分析し、その背景にあること  
について考えてみる。



# ILL依頼業務の実際

## 申込

- 利用者からのリクエスト
- マイライブラリ経由

## 受付

- 担当者による探索(他機関への依頼が必要か?)
- OPAC, 各種データベース, 電子ジャーナル, インターネット

## 処理

- 外部機関への依頼(→文献の到着→処理→利用者への連絡→受理)
- 利用者への回答(=「依頼はキャンセルされました」メールを依頼者に送る)

# キャンセルの理由(1)

- ○○様 : ご依頼の資料は**図書館**で所蔵しています。OPACで所在をご確認の上ご利用ください。ご依頼はキャンセルとなります。
  - ○○様 : こちらの資料は**図書館**で所蔵しています。カウンターにおとり置きしてありますのでご利用ください。ご依頼はキャンセルとなります。
- ○○様 : ご依頼の資料は**国語研**で所蔵しています。国語研準備室でお尋ねになってください。ご依頼はキャンセルとなります。

# キャンセルの理由(2)

- お探しの文献はCiNii上の機関リポジトリで全文ご覧になれます。依頼は取り消しさせていただきます。
- ○○様 : ご依頼の文献はインターネット上で公開されています。  
[http://stroke.ahajournals.org/cgi/reprint/29/7/\\*\\*\\*\\*](http://stroke.ahajournals.org/cgi/reprint/29/7/****)  
ご依頼はキャンセルとなります。
- ○○様 : この論文をGoogle Scholarで論題から検索してください。全文が公開されています。  
[http://rstb.royalsocietypublishing.org/content/362/1480/\\*\\*\\*\\*.full.pdf+html](http://rstb.royalsocietypublishing.org/content/362/1480/****.full.pdf+html) ご依頼はキャンセルとなります。

# キャンセルの理由(3)

- ○○様 : ご依頼の文献は**電子ジャーナル**でご覧になれます。OPACで雑誌名から検索してください。電子ジャーナルのアドレスが表記されていますのでそこから該当する論文をご覧になれます。ご依頼はキャンセルとなります。
- ○○様 ご依頼の記事は「**新聞データベース**」で検索出来ました。消費税込み\*\*円です。このご依頼はキャンセルとさせていただきます。

# キャンセル理由の内訳(1)

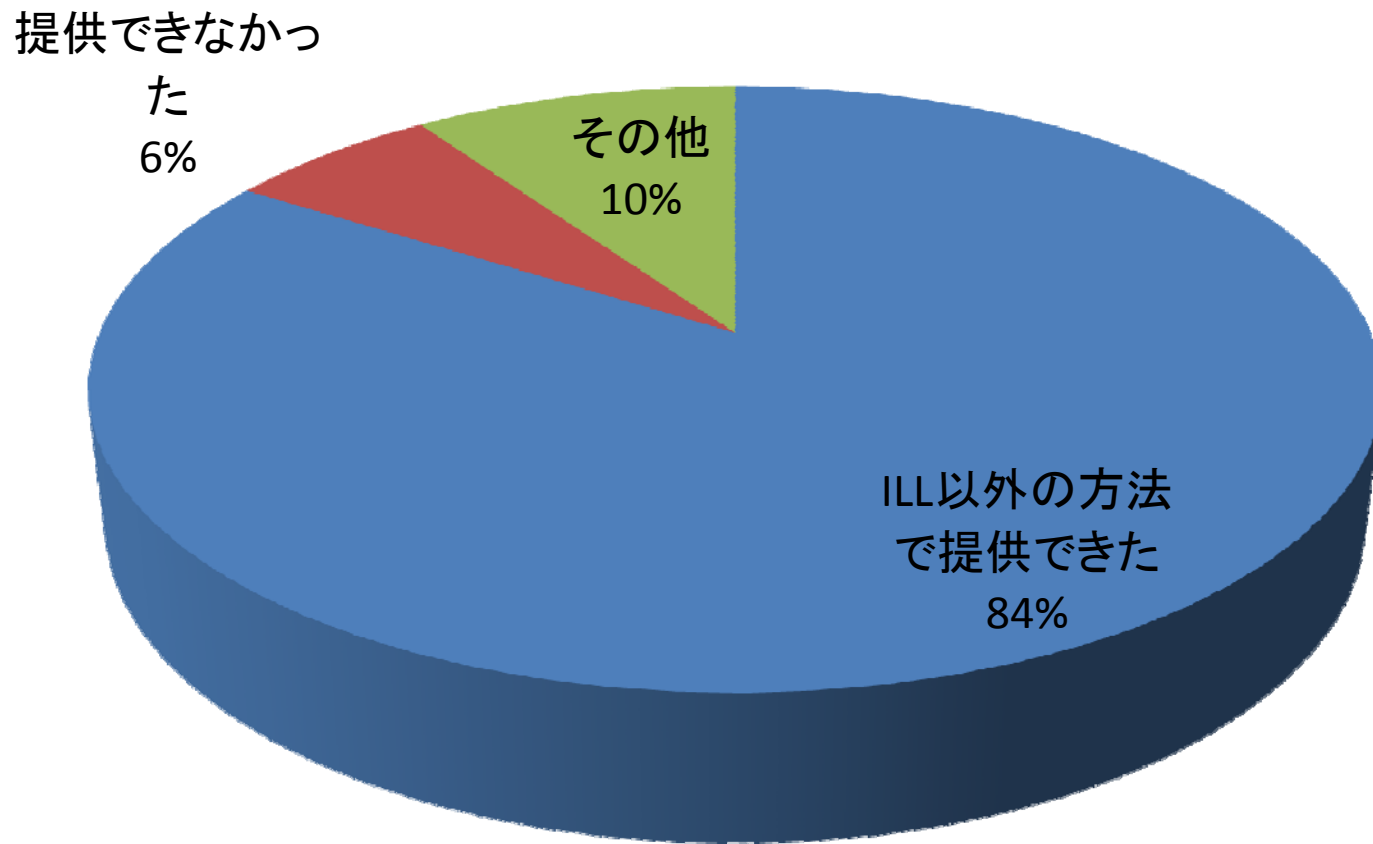
キャンセル理由	件数	備考
図書館で所蔵している	275	
研究室で所蔵している	35	
インターネットで見ることができる	59	
電子ジャーナルで見ることができる	42	
機関リポジトリで公開されている	39	
CiNiiで見ることができる	26	
CiNii(有料)で見ることができる	4	有料文献
寄贈で対応する	12	
借用で対応する	10	依頼対象資料が図書の場合, など
所蔵館を紹介する	1	

※2009年度の599件より

# キャンセル理由の内訳(2)

キャンセル理由	件数	備考
国内所蔵なし	9	
入手(利用)不可	9	卒論・修論である, など
所在不明	8	
書誌事項不明	6	
最新号	4	
複写不可	2	
「特集」単位での依頼であった	9	
本人都合	21	
重複依頼	15	
その他	7	
キャンセル理由不明	6	
合計	599	

# 「キャンセル」の結果・・・

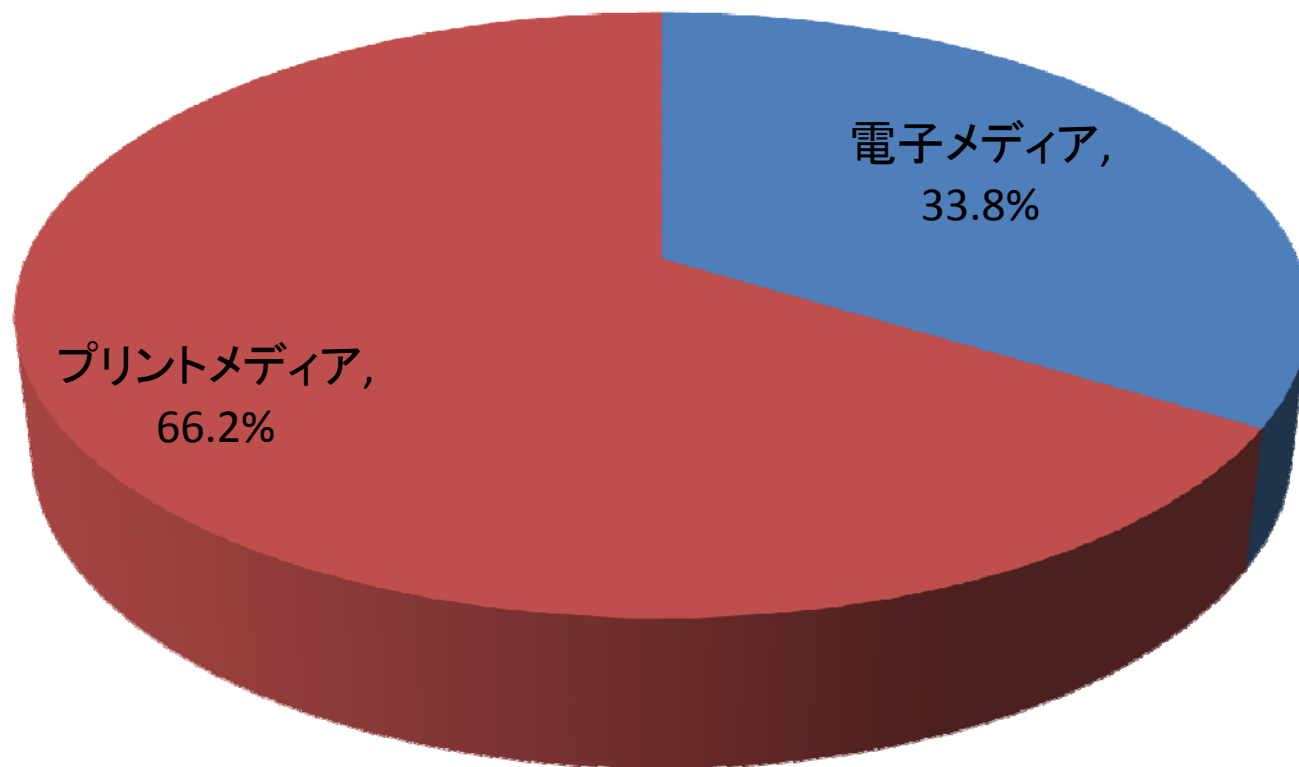


# ILL以外の方法で提供できた ケースの内訳

キャンセル理由	件数	
図書館で所蔵している	275	333件 (プリントメディア)
研究室で所蔵している	35	
寄贈で対応する	12	
借用で対応する	10	
所蔵館を紹介する	1	
インターネットで見ることができる	59	170件 (電子メディア)
電子ジャーナルで見ることができる	42	
機関リポジトリで公開されている	39	
CiNiiで見ることができる	26	
CiNii(有料)で見ることができる	4	
		503件



# 提供できたもののメディア別内訳



# ILLリクエスト・サービスにおける 環境変化(2008／2009)

- 2008年度から2009年度の間にあった変化
  1. 利用者からのILLリクエストの受付をマイライブラリに限ることとした(「申込用紙」での受付を原則として廃止)
    - Ricoh LIMEDIO
  2. リンクリゾルバを導入した
    - Serials Solutions 360Link

# マイライブラリのみのお受付：影響等

- ILL業務の効率化（依頼データ作成の省力化）
- マイライブラリ機能に利用者が習熟することへの期待（そのきっかけとしてのILLリクエスト）
  - リモートサービスの拡充，という狙い
- リクエスト・データがダイレクトにILL担当者に届く
  - 申込用紙方式であれば，レファレンス担当者がフィルタにかけるが，そこはスルーされる。

# マイライブラリ経由の依頼プロセス

文教大学越谷図書館  
BUNKYO University Koshigaya Library

マイライブラリ

お知らせ  
お知らせはありません。

入手待ちの資料  
入手待ちの資料はありません。

借用中の資料  
3件の資料を借りています。 [詳細を見る](#)

マイフォルダ  
趣味(3件) つん読(4件) 面白い2010(8件) ガイダンス(3件)  
[マイフォルダ管理](#)

操作メニュー

文献の複写

資料の借用



複写文献取寄せ依頼：入力

入力 ... 複写文献取寄せ依頼確認 ... 完了

依頼後の状況は、マイライブラリの入手待ちの資料で詳細をご確認ください。

この資料は、図書館が保有しています。

論文の執筆者名 : 森嶋 桃子  
論文名 : 変わっていく大学図書館と広報：図書館広報の可能性 (&lt;小特集&gt;、図書館のサービスを知ってもらうために：効果的な広報とは)

雑誌名

巻号

出版年

ページ

出版社

ISSN

ISBN

利用者

メールアドレス

同報メールアドレス

支払区分

複写文献取寄せ依頼 - Windows Internet Explorer

http://kopac.lib.bunkyo.ac.jp/mylimedio/copy/request/input-find.do

文教大学越谷図書館  
BUNKYO University Koshigaya Library

ようこそ、鈴木 正紀さん [ログアウト](#)

複写文献取寄せ依頼：複写文献取寄せ依頼確認

入力 ... 複写文献取寄せ依頼確認 ... 完了

論文の執筆者名 : 森嶋 桃子  
論文名 : 変わっていく大学図書館と広報：図書館広報の可能性 (&lt;小特集&gt;、図書館のサービスを知ってもらうために：効果的な広報とは)

雑誌名 図書名 : 大学図書館研究

巻号 : 85(0)  
出版年 : 2009  
ページ : 34-41  
出版社 :  
ISSN : 03860507  
ISBN :

利用者 : 鈴木 正紀 (Z0000277)  
メールアドレス : suzuki@lib.bunkyo.ac.jp  
同報メールアドレス :  
支払区分 : 私費  
通信欄 :

# リンクリゾルバの導入

- データベースの検索結果から「文献」を入手するためのナビゲーション・システム
  1. 電子文献
  2. なければ所蔵資料(OPAC探索)
  3. なければILLリクエスト
    - オプション情報の提供

# リンクリゾルバの利用プロセス



## 検索結果一覧

検索条件入力 > 検索結果一覧

雑誌: 0件

- ISSN : 03890511
- 対象データベース : 本学所蔵
- 資料の種類 : 雑誌

条件の見直し

雑誌 : 0件

該当する資料はありません。

元の論文の複写を依頼

### 検索結果

論文タイトル	学習環境デザインと「ラーニング・コモンズ」
著者名	矢野, 正也
刊名	IDE gendai no kōtō kyōiku : Minshu
ISSN:	0389-0511
巻	0

見つかりませんでした。

以下の方法をご利用下さい。

#### 所蔵確認

OPAC検索 なければ複写申込をする

Webcat Plus

#### オプション

著者名で  
著者名で  
著者名で  
著者名で  
著者名で  
著者名で  
著者名で

小規模図書館奮戦記(その156)湘北短期大

高橋 可奈子

図書館雑誌 103(12), 833, 2009-12

文教Link

インフォメーション commons・ラーニング commons

永田 治樹

図書館雑誌 103(11), 746-749, 2009-11

文教Link

学習環境デザインと「ラーニング・コモンズ」

矢野 正也

IDE (510), 60-65, 2009-05

文教Link

文教大学越谷図書館  
BUNKYO University Koshigaya Library

### 複写文献取寄せ依頼 : 入力

入力 ... 複写文献取寄せ依頼確認 ... 完了

依頼後の状況は、マイライブラリの入手待ちの資料で詳細をご確認ください。

- 論文の執筆者名 : 矢野 正也
- 論文名 : 学習環境デザインと「ラーニング・コモンズ」(特集テーマ 学習環境と図書館)
- 雑誌名/図書名 (必須) : IDE gendai no kōtō kyōiku : Minshu Kyōiku Kyōkai shi
- 巻号 : 0(510)  
巻(号)の形式で入力してください。例: 1巻2号の場合 1(2)
- 出版年 : 2009
- ページ : 60-65
- 出版社 :
- ISSN : 03890511
- ISBN :
- 利用者 : 鈴木 正紀 (Z0000277)
- メールアドレス : suzuki@lib.bunkyo.ac.jp  
到着・キャンセル時は学内メールに自動送信されます
- 同報メールアドレス :
- 支払区分 (必須) : 私費  
個人研究費で支出する場合は私費を選択してください。

## 2つの環境変化から類推できること

- 利用者は、マイライブラリ機能を使ってこれまで以上に容易に「非所蔵文献」の取り寄せができるようになった。(依頼総数は増加しているので、これは必ずしも悪いことではない。)
- しかし、必要としている文献が、何らかの方法によって自力で入手できる可能性を見逃してしまっている。あるいは気づけないでいる。あるいは、頼めば「図書館が探してくれる」という安易な態度がないとはいえない(ようだ)。

# 考えてみたいこと

1. 文献の所在のつかみ難さ
  - 印刷体での存在／電子媒体での存在
    - オープンアクセス文献の増大
  - リンクリゾルバの可能性と(現時点での)限界
2. 利用者／図書館担当者における「ロス」
  - **きちんと探せれば**不要となるはずのお互いのムダな労力
3. ILL業務の役割の変化



# 文献の所在のつかみ難さ

- 媒体、存在する場所の多様化
  - 把握の困難さの増大
- 図書館の探索環境構築の不十分さ
  - OPACはどこまでナビゲータたりうるのか？
  - リンクリゾルバの探索プロセスにきちんと乗っていない？
- 利用者のリテラシー不足
  - これはすなわち図書館のインストラクション不足

# 文献の所在のつかみ難さ(続き)

- しかし, そこかしこに遍在している文献を人間の力のみで把捉することは不可能
  - ICTへの期待
- リンクリゾルバは救世主たりうるか？
  - (少なくとも現段階では) 万能ツールではない

# 利用者／図書館担当者における「ロス」

- 利用者は、必要な文献の入手可能性（入手方法）について、何を知っていて、何を知らないのか
  - － 利用者調査の必要
  - － 「キャンセル」メールを減らすためにできることは？
    - － マイライブラリからの依頼における改善策
    - － リンクリゾルバの利用環境の改善
    - － その他？

# ILL業務の役割の変化

- ILL担当者に求められる役割の変化・高度化
  - 単に利用者からのリクエストを受けて依頼するだけでは十分ではない(少なくとも当館では)
  - 文献流通理解のエキスパート？
  - どこまでサービスすれば・・・

# 実務上の課題

- 探索環境（ウェブ環境）の改善
  - 文献の見つけ難さを利用者の責任に帰するのは、たぶん正しくはない。
  - ユーザビリティの高いウェブサイトはすでにいくつも存在している。（例：アマゾン）
  - リンクリゾルバの「中間窓」のデザインにはかなりの工夫が必要
- （とはいっても）利用者のインストラクションは欠かせない。

THINK TOGETHER!