

相互貸借—私の悩み、わたしの工夫

基調講演

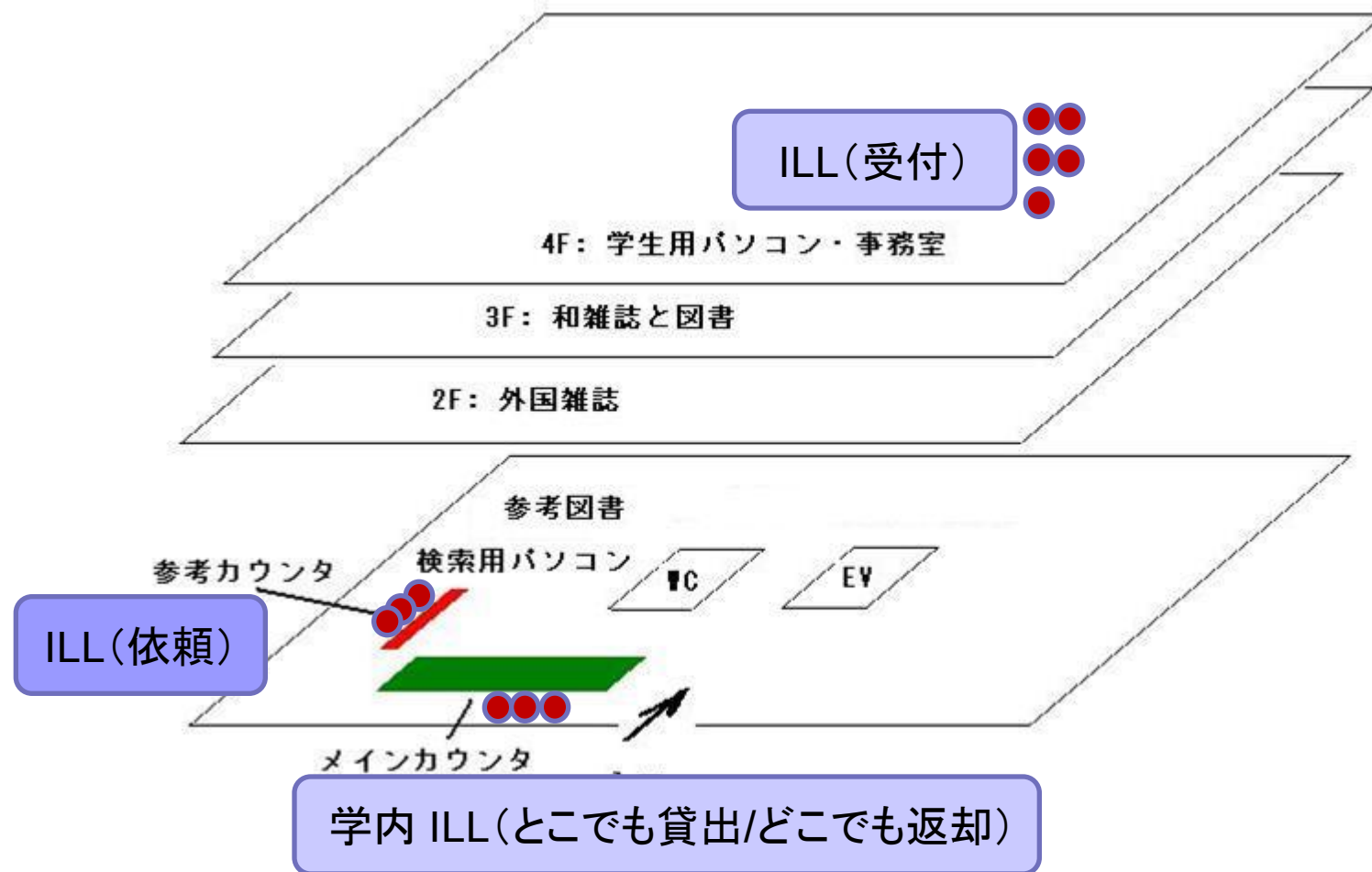


2012.10.30. 諏訪敏幸
(大阪大学生命科学図書館)

mktb@library.osaka-u.ac.jp

アニメーション© Yoko Yahagi

自己紹介: 大阪大学生命科学図書館

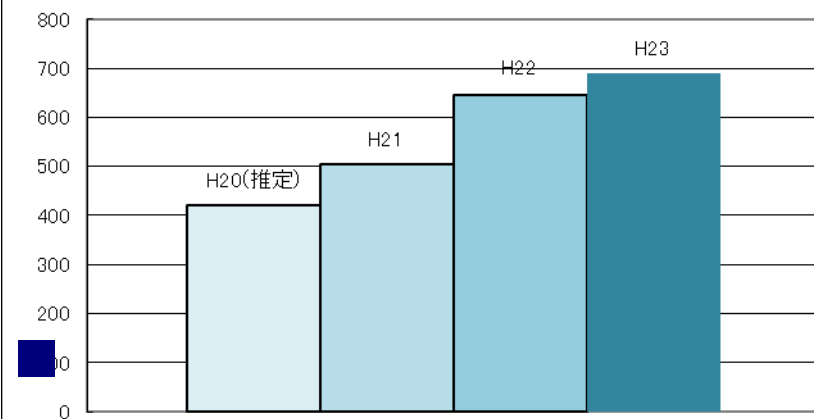


件数は貸出・館内複写に次いで多いものの・・・

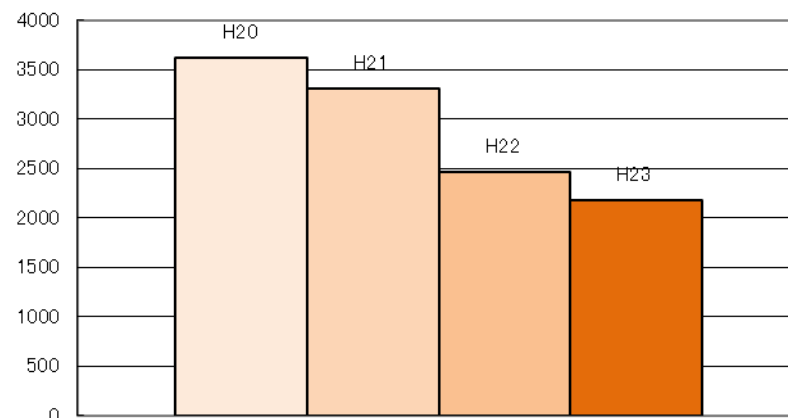
ILL(依頼)は年々減少
※来館者数も似たような傾向

しかし必ずしも利用者が「図書館離れ」しているわけではない

カウンターでの相談受付件数(記録が残っているもの)

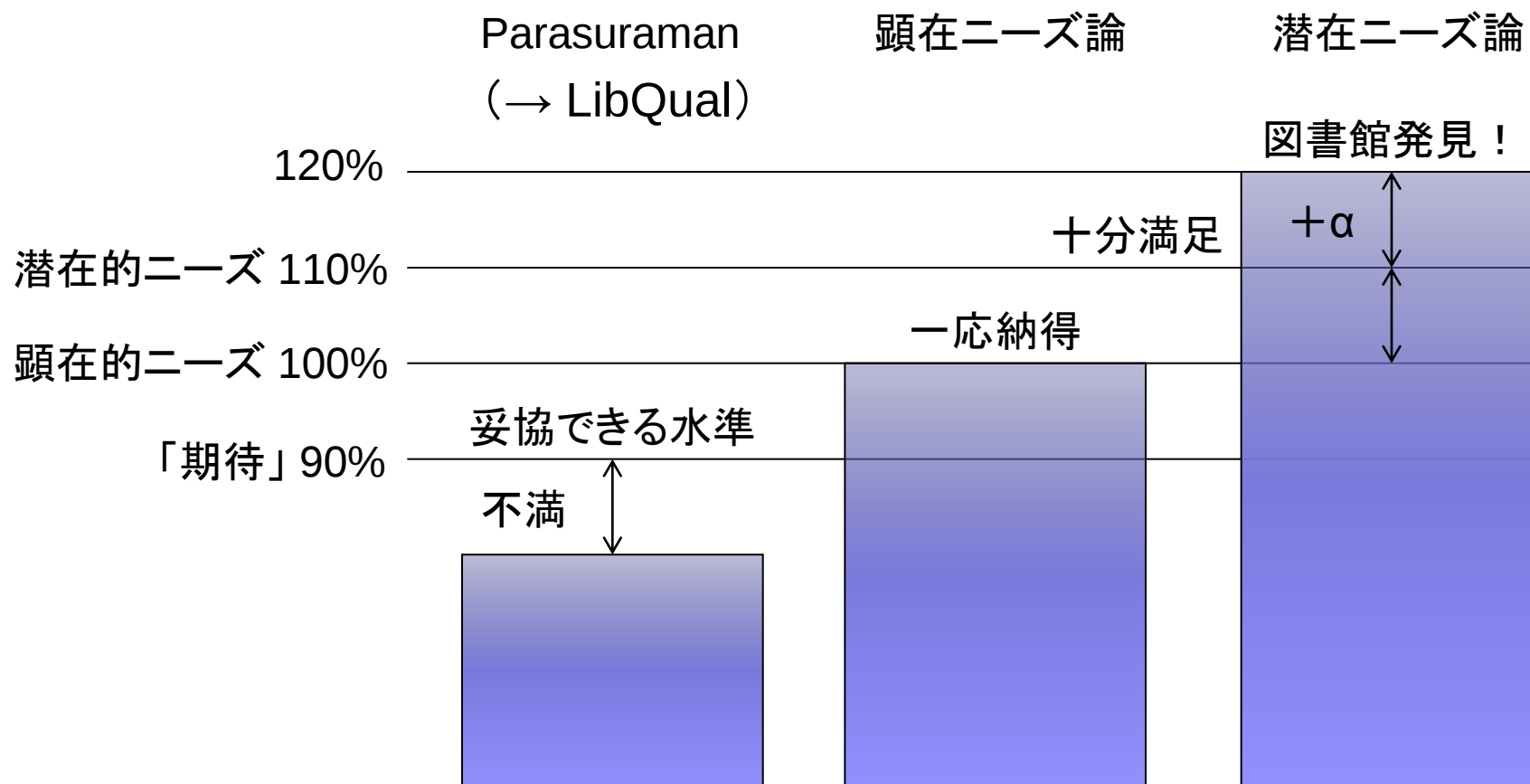


学外からの文献複写取り寄せ件数



相談サービス: 1人(または1組)ずつ対面で、平均1時間～1時間半程度の時間をかけて、文献および文献検索にかかわるさまざまな相談に応じるサービス。

問題意識1. 「ニーズ」だけではない



問題意識 2. 利用者・図書館員双方にとっての、合理化と力の集中

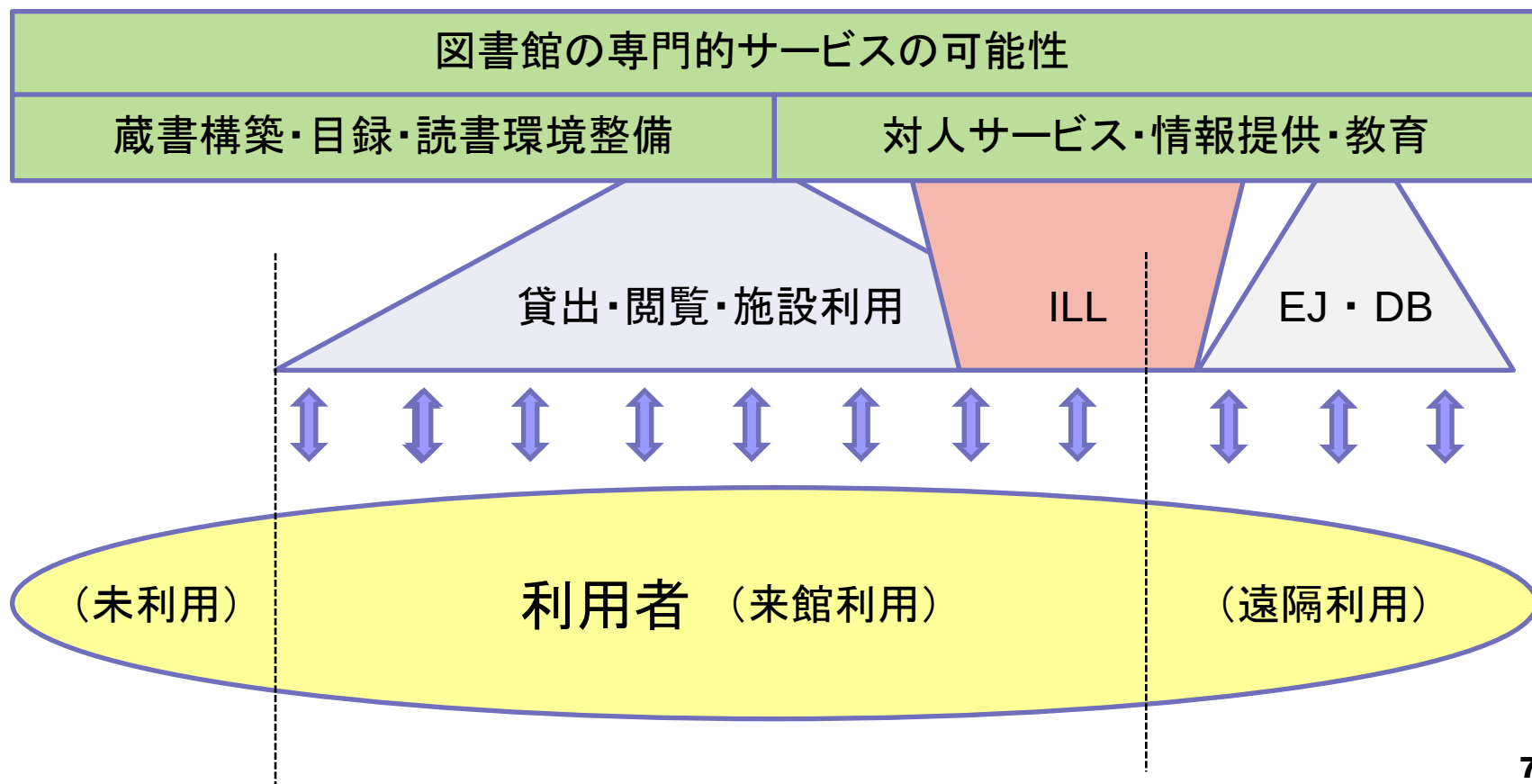
- 時間・労力・注意力を、使うべきところに使う
 - 事務的な部分を抑え、+αにエネルギーを
 - 正確な情報
-
- 手書き → データベースのプリント
 - Web申し込みは？

問題意識 3. サービス全体の中のILL

- 広範な利用者との接点
- 貸出などに比べ、より踏み込んだ関係
- 焦点は「文献の専門家としての図書館員」
- 図書館の人的サービスへの認識形成
- 一人一人とのつながりをつくる

設計1. 位置からあり方を考える

- 利用者との接点 = 専門的サービスの前線としてのILL



設計2. もう一步先のサービスへ

- ILLで「行き止まり」ではない
- 申し込みの間違い → サービスのチャンス
- PubMed の読み方 (タイトルのブラケット、epub ahead of print、フルテキストリンク、comment)
- オンラインジャーナルへのアクセス方法
- 引用文献リストの読み方

具体策1. 対面重視

- 「便利さ」だけに囚われず、全体のバランスを
- 利用者-担当者間の接点の、質・量を重視
- 推奨度は、
 - ◎来館申し込み △e-mail × Web
 - (Web 申し込みは当館のみ「不可」)
- 問題は原則として申し込み時に解決

具体策2. 対人サービスの基本をきちんと

- 要求を深く知る: 潜在的ニーズ + α
- 資料について知識を持つ
- 申し込み時のインタビュー
- 「この資料ならここにある」を知っておく
 - 当館に何があるか、それはどんな資料か
 - 他館/ウェブのどこを探せばよいか

そして： 利用者にILLを教育する

- ILLは相互協力であり、自動販売機ではない
- ILLは著作権法の下で動いている
- 図書館員にも自覚が必要
 - 利便性(安さ、速さ)だけで依頼先を選ばない
 - バランスを考えた上で、だめなことはだめと言う
 - 知識をしっかりと身に付ける

ILL を通じて利用者にどんな図書館像が示せるか

■「図書館に行けば・・・

- 自分では解決できなかった問題が解決できる
- 新しい知識が得られる
- 研究者としてパワーアップできる
- 思わぬサービスが受けられる
- 励まされる
- ...
- 何か良いことがある！」

質疑応答

