

長野市立図書館協議会提案・要望調書

番号・期日	項目	提案・要望要旨	現状・回答
1 H21.07.24	ネットからの予約変更・取消しについて	<p>長野市ではネット予約ではできるがネットからの削除ができないのはなぜか。システム上の問題としてなぜできないのか、又は長野市のポリシーとしてやらないのか？その理由、所見を聞きたい。人手を加えずに完全にシステム化した方が良いと思うが、ぜひ検討願いたい。</p> <p>①他の図書館ではネットで削除ができる。せっかくネットでつながっているのに電話での取消は面倒であり、ユーザーの側からすると利用しづらいシステムである。</p> <p>②予約後にネットで削除ができれば10冊までは次の予約が可能となる。</p> <p>③下巻が先に配本の通知が来た場合には、ユーザーの選択で、これを取消(キャンセル)し、上巻の配本を待つか、或いは、上巻をまず予約すればよい。</p>	<p>ネット(ウェブ)からの取消は、コンピュータ上ではプログラムを変更すれば可能である。しかし、この登録された予約の取消(キャンセル)をネットで行うことができるようにすると、システムの変更や人手が必要となる。現状では運営上で難しいが、今後、システムの変更、巻号順配本及び職員、経費を含めて総合的に検討したい。</p> <p>①現在のプログラムではネット予約とカウンター予約との区別が無いため、ネット上でカウンター受付のものも取り消されてしまう。このため「取消リスト」を出力して「リクエスト・予約申込書」を抜く作業が毎朝必要になる。→プログラムの変更又は人手が必要になる。</p> <p>②10冊まで予約される方はヘビーユーザーと思われるので、来館して本を借りる時にカウンターで言っていたか、電話での取消も可能である。</p> <p>③本市では従来から利用者へのサービスとして巻号順に用意できるようにしている。この割り当て作業は人手を使って調整しており、ネットでのキャンセルには対応できない。</p>
2 H21.07.24	予約待ちの情報提供について	<p>ネットで予約した後どのくらい待つのか、後何番目になったのかが分かるようにしてほしい。他の館では「予約確認状況」という欄があるので、予約確認の画面で分かるようなればありがたい。</p> <p>①おそらくコンピュータの中にデータはあるので出力するだけだと思うが、なぜできないのかその理由を聞きたい。あまり待つようなら、取消してほかの本を予約したい。</p>	<p>予約したときの順位は表示しているが、その後途中での経過的順位の表示は現状の本市の図書館システムではできない。今後、システムの更新の際には検討していきたい。</p> <p>①本市には長野、南部及び移動図書館があり、予約者が受領館に選んだ館の本に予約がはいるが、予約順位については長野市全体の順位しかHPや「あった君」では表示できない。つまり、全体で30位でも、長野図書館受領が20人で南部図書館受領が9人なら、移動図書館受領の利用者は1位で予約が割り当たることになる。受領館毎の順位はカスタマイズしないとネット上に表示できないので、次のシステム更新の際に検討する。</p> <p>なお、現在の配送システムは図書館独自の配送システムを持たず、教育委員会の連絡便を使っているため通常コンテナ4個が限界であり、現在の予約体制でも一杯の状態である。このため予約順に各館の本を通して順番に割り当てることも、新たな物流システムを考えないと困難である。</p>

3 H21.07.24	インターネットを使った顧客満足度調査について	<p>①半分近くがネットを利用しているという状況から、図書館ユーザーに対して、図書館のインターネットを使って、メールで顧客満足度調査をしてほしい。</p> <p>現在すでに予約配本の連絡をしてくれるシステムがあるのだから、集計作業以外に基本的に費用はかからない。結果もホームページで公表していただければありがたい。</p> <p>②私も含めてインターネットができない人も多いので、その辺も考えてほしい。また、最近アンケートが多すぎる。アンケートには経費もかかるので検討してほしい。</p>	<p>ネット利用者に対して、どのような調査が可能か、また、必要なのかを含めて研究していきたい。</p> <p>現状の予約配本の連絡システムは予約本が割り当てにならないと使用できず、文字数も限定されているため、調査をするためにはアドレスを抜き出して普通にメールを送る作業になる。</p> <p>ネットからの予約件数は個人予約の半数近くであるが、ネット利用者は利用者の3.5%にすぎず、限られた人向けの調査となってしまう。</p>
4 H21.07.24	個人で不要になった高価な専門書などの活用について	<p>現在個人では不要になった高価な古い専門書などを活用するよい方法はないか研究してほしい。</p> <p>子どもが大学で使って不要となった専門書を古本屋でも扱ってもらえず処分した。</p>	<p>専門書については需要が限られているため、長野市立図書館では受入していない。</p> <p>南部図書館の「図書館まつり」の際に、寄贈本で受入しないものをリサイクル本広場で市民の方に配っている。しかし、リサイクル本を置く場所も限られており、図書館まつりで残った本は最終的には有料で業者に引き取ってもらわなくてはならないため、募集をすることは不可能である。</p> <p>県立図書館では、受け入れが可能としているので、機会があれば周知していきたい。</p> <p>専門書は、大学や大学の後輩に需要があると思われるので斡旋するのはいかがか。</p>
参考	<p>* 予約(取消)事務の流れ</p> <p>1 現在のコンピュータシステムでの予約は、カウンター受付の「リクエスト・予約申込書」を基に職員が入力するものと図書館内の「あつ太君」及びネットから予約のそれぞれが登録される。ネットからの予約については申し込みの翌日の朝システムに登録される。</p> <p>そして、予約の本が返却され申込者に予約の順番が回ってくると、「予約割当票」が出力され、予約者に連絡すると共に、カウンター受付の予約は、予約本と「リクエスト・予約申込書」を(「あつ太君」とネットでの予約については、予約本と「予約割当票」を)セットに1週間まで保管している。</p> <p>なお、この予約は、特に人気本については予約者が多いため、数ヶ月順番待ちをする場合もある。</p> <p>2 利用者が来館して予約の割当本を貸し出すと、「リクエスト・予約申込書」や「予約割当票」に貸出日を記入し保管する。</p> <p>3 予約の取消には、①利用者からのキャンセル連絡があったときのほか ②保管期間を過ぎたとき ③受付館と別の館で同じ本を借りたときがある。</p> <p>取消の事務処理は、④システムで予約の取消と返却の処理をする。 ⑤「リクエスト・予約申込書」や「予約割当票」にキャンセル理由と日付を記入し保管する。そして、次に予約の利用者があればその人に割り当たる。</p> <p>割当にならない段階でのキャンセルについては、カウンター受付の場合は、上記④に加えて「リクエスト・予約申込書」を綴りから抜き取り⑤の処理を行う。</p>		