

## 質 疑 応 答 書

科目名：図書館サービスの構造

講師名：齊藤 誠一

## 質 問

リクエスト（予約）貸出について、よく利用されている図書館の1980年、90年代 貸出しに占める〔予約〕での貸出しの比率が2%とか3%ぐらいと聞いたことがあるように思いますが、Web予約ができる昨今の図書館において、Web予約の利便性も高まっていて、その比率も高くなっていると思いますが、よく利用されている公立図書館での貸出しに占める〔予約〕の占める割合で、統計的に紹介していただけるような数値がありますか？

## 回 答

貸出冊数と予約件数の統計数値としては、日本図書館協会の統計数値があります。

- ▶ 『日本の図書館－統計と名簿』（日本図書館協会）の「日本の図書館統計」の数値。

<http://www.jla.or.jp/library/statistics/tabid/94/Default.aspx> (2018・11・3確認)

全国の図書館の数値としては、次のようになります。

	貸出冊数（個人貸出）（冊）	予約件数（件）	割合
2017年集計	691,471,000	99,681,251	14.40%
2016年集計	703,517,000	98,018,662	13.90%
2015年集計	690,480,000	93,197,334	13.50%
2014年集計	695,277,000	88,149,216	12.70%
2008年集計	656,563,000	60,861,000	9.30%
2007年集計	640,860,000	51,640,000	8.10%
2003年集計	571,064,000	26,643,654	4.70%
2002年集計	546,287,000	22,388,691	4.10%

やはり、予約件数の割合は増えています。ただ、この数値は全国レベルのものです。都道府県での調査数値もあります。東京都の例をご紹介します。

- ▶ 『東京都公立図書館調査』（東京都公立図書館長協議会）の数値。

[https://www.library.metro.tokyo.jp/lib\\_info\\_tokyo/public/survey/index.html](https://www.library.metro.tokyo.jp/lib_info_tokyo/public/survey/index.html) (2018・11・3確認)

※ 『平成20年版東京都公立図書館調査』と『平成21年東京都公立図書館調査』はCD-MOMによる。

	貸出冊数（個人貸出）	予約件数	割合
2017年実績	111,574,147	27,326,127	24.50%
2013年実績	111,841,449	26,703,612	23.90%

2008 年実績	107,303,495	23,046,344	21.50%
2007 年実績	99,710,522	18,833,916	18.90%
2003 年実績		予約件数統計無し	
2002 年実績		//	

※貸出冊数は、区市町村計（都立図書館・島嶼を含まない）

★ 古い情報になりますが、参考として次の論文をご紹介します。

▶ 谷口智恵著「インターネット予約と図書館サービスのあり方の変容－姫路市立図書館予約サービス 19 年間の変遷」『図書館界』（日本図書館研究会 Vol.61 No.6 2010 March pp.624 - 633）

※ 内容が詳細であり、参考になります。

▶ 高橋俊郎著「大阪市立図書館の予約システム」『図書館雑誌』（日本図書館協会 Vol.98 No.1 2004 - 01 pp.23-25）

※ Web 予約の初期の状況がわかります。

▶ 松本芳樹著「Web リクエストサービスを始めて」『みんなの図書館』（図書館問題研究会、No.457 2015 May pp.11-16）

※ 「予約」と「リクエスト」という 2 つの用語の違いを「予約」は所蔵資料の順番待ち、「リクエスト」は未所蔵資料の受付に分け、後者の取り組みを紹介したもので参考になります。

▶ 脇坂さおり〔ほか〕著「インターネット予約は図書館サービスを豊かにしているか？」『図書館界』（日本図書館研究会 Vol.59 No.2 2007 July pp.94 - 106）

※ 参考として紹介します。

## 質疑応答書

科目名：図書館サービスの構造

講師名：齊藤 誠一

### 質問

配架・書架整理がレファレンスサービスの礎となっていることは、私自身も実感し、若いスタッフへも教育したいところではありますが、この種の参考資料がありましたら是非お教えてください。

### 回答

レファレンスサービスを行うときに配架・書架整理が重要であることを言っているのは、私（齊藤）でしょうか。

- ▶ 齊藤誠一著『学校図書館で役立つレファレンス・テクニック』（少年写真新聞社、2018）の p.25 で言及していますが、新任図書館長研修でお話をしたことと同様です。
- ▶ 紀伊国屋書店（ポルケ）のビデオ教材『図書館の達人司書実務編 Part2 第5巻くらしに生きるレファレンス』の中で「配架時の背読みの重要性」を説明しているシーンがあります。唯一、レファレンスサービスと書架整理の関係を扱っているビデオとなります。
- ▶ 図書館の仕事作成委員会著『知っておきたい図書館の仕事』（エルアイユー、2003）の p.21 には、「書架整理時には、本の背を利用者の見やすいように整えたり、小さい本などが書架の後ろに落ちていないかチェックしたりします。 - 中略 - どのような本がどこにあるのかという図書館における最も基本的な知識を身につけるためにはこれ以上ない研修方法です。」という記述があります。
- ▶ 成田康子著「ブック・ストリート 図書館 書架整理は本を生かす」『出版ニュース』（出版ニュース社（2223）、30-31、2010-10）があります。ただ、学校図書館での資料収集、書架管理についての体験談です。
- ▶ 前園主計著『新訂図書館サービス論』（東京書籍、2009） p.55
- ▶ 金沢みどり著『図書館サービス概論 第2版』（学文社、2016） p.63

上記の資料のように図書館情報学の教科書でも排架・書架整理に言及している資料はありますが、書架管理に関する記述が主で、書架の乱れの解消、傷んだ本や古ぼけた本の除架によって魅力的で探しやすい書架を維持できるというような記述になります。

- ▶ ウィリアム・J.ハバード著『書庫の管理—図書館資料の配架と整備』（丸谷治一訳、勁草書房、1987）の p.42 には、配架が館内利用について判断する主要な統計になり、サービスに関するより意味のある基準を提供してくれることが書かれています。

これ以外に排架（配架）に関する論文は、具体的な排架方法や利用促進のための排架、あるいは建築的な側面での排架についてのものが多く、配架・書架整理がレファレンスに役立つというものはありません。

私の主張も公共図書館での実践の中で気づいたことで、数値的、論理的に証明したものではありません。ただ、実践の中での“気づき”は重要だと思っています。職人のように「実践に学べ」になりますが、

共感してくれる図書館員もいますので、お話をさせていただきました。

なお、立川市中央図書館の調査資料係（元の職場ですが・・・）に問い合わせをしてみました。以下の回答が届きました。現役職員の方が調査の守備範囲が広いと私自身反省しています。（注：どこからの問い合わせであるかは、伏せて聞きました）。

【1】 斎藤文男著「85%という哀しみと喜びー公立図書館におけるレファレンス・サービスの今とこれから（特集：レファレンス・サービスー利用者との関係から考える）」掲載誌：現代の図書館 41（3）（通号 167）2003.9 p.123～129 p.128 「Ⅲ. 結びにかえてー司書による排架作業を！」でその有効性が述べられております。

司書が排架すること、またその最中でのレファレンスは

- ①利用者が声をかけやすい。
- ②カウンター維持にとらわれない十分なレファレンス対応ができる。
- ③ほかのお客さんへの PR 効果大。
- ④排架・書架整理で利用動向を知ることができる。
- ⑤資料の内容を知ることができる。

【2】 斎藤文男著「基調講演 資料提供としてのレファレンス・サービス（レファレンスが支える図書館サービスの未来（サービス部門、総合・経営部門（合同）研究集会）」掲載誌：全国公共図書館研究集会報告書/日本図書館協会公共図書館部会 編 2010 年度 p.3～8

p.7～8 【1】と同様のことが主張されています。

【3】 斎藤文男著「レファレンスでの図書館育成（特集 図書館員を育てる、図書館員が育つ）」掲載誌：みんなの図書館/図書館問題研究会 編（通号 392）2009.12 p.16～24

p.22～23 【1】と同様のことが主張されています。

【4】『実践型レファレンス・サービス入門 補訂版（JLA 図書館実践シリーズ；1）』斎藤文男、藤村せつ子著. 日本図書館協会. 2014. 5

p.24～26 【1】と同様のことが主張されています。

●事例となりますが、岐阜県図書館の「クイック・レファレンス岐阜」（レファレンス事例集の簡易版）は、「図書館員が日頃の書架整理やレファレンスの途中で見つけた図書館資料やWebサイトをまとめ、即座に対応できるようにしたもの」だそうです。これだけの記述なので根拠は薄いですが・・・。（出典：『公立図書館におけるレファレンスサービスの実態に関する研究報告書 2004 年度』全国公共図書館協議会、2005.3 p.81）