



アンケート調査「電子ジャーナル・オープンアクセス環境におけるILL複写業務について」基本集計

神戸大学附属図書館

(Citation)

平成29年度国立大学図書館協会近畿地区事業「文献入手スキルアップセミナー」

(Issue Date)

2017-12-08

(Resource Type)

conference object

(Version)

Version of Record

(URL)

<https://hdl.handle.net/20.500.14094/90004482>



**アンケート調査「電子ジャーナル・オープン
アクセス環境におけるILL複写業務について」
基本集計**

神戸大学附属図書館

本資料について

平成29年度国立大学図書館協会近畿地区事業「文献入手スキルアップセミナー」に関連して、神戸大学附属図書館が実施したアンケート調査「電子ジャーナル・オープンアクセス環境におけるILL複写業務について」の基本集計です。

本編では単純集計可能な項目についてのみまとめています。自由記述項目や各設問の実際の回答館数等は、末尾に添付してありますアンケート集計結果の詳細をご覧ください。

調査の概要

依頼方法

大学図書館近畿イニシアティブを通じて、以下の各構成協会に協力依頼を行った。

国立大学図書館協会 近畿地区協会 / 公立大学協会図書館協議会 近畿地区協議会

私立大学図書館協会西地区部会 京都地区協議会および阪神地区協議会

私立短期大学図書館協議会 近畿地区協議会

調査対象

以下のとおりとして依頼（回答するかどうかは各館の任意）

NACSIS-ILLを使用してILL業務を行っている機関。

※1機関に複数館室がある場合は、NACSIS-CAT/ILLの参加組織単位でご回答ください。

※実際のILL業務は他の参加組織IDを持つ他館室に一任している（実質的にその館室の職員はILL業務を行っていない）館室の回答はご不要です。

調査の概要

期間・回答館数など

回答期間	2017年9月26日～2017年10月20日
方法	Webアンケート方式
回答単位	NACSIS-CAT/ILLの参加組織単位（FAID単位）
回答数	94 [国立34 / 公立8 / 私立52]

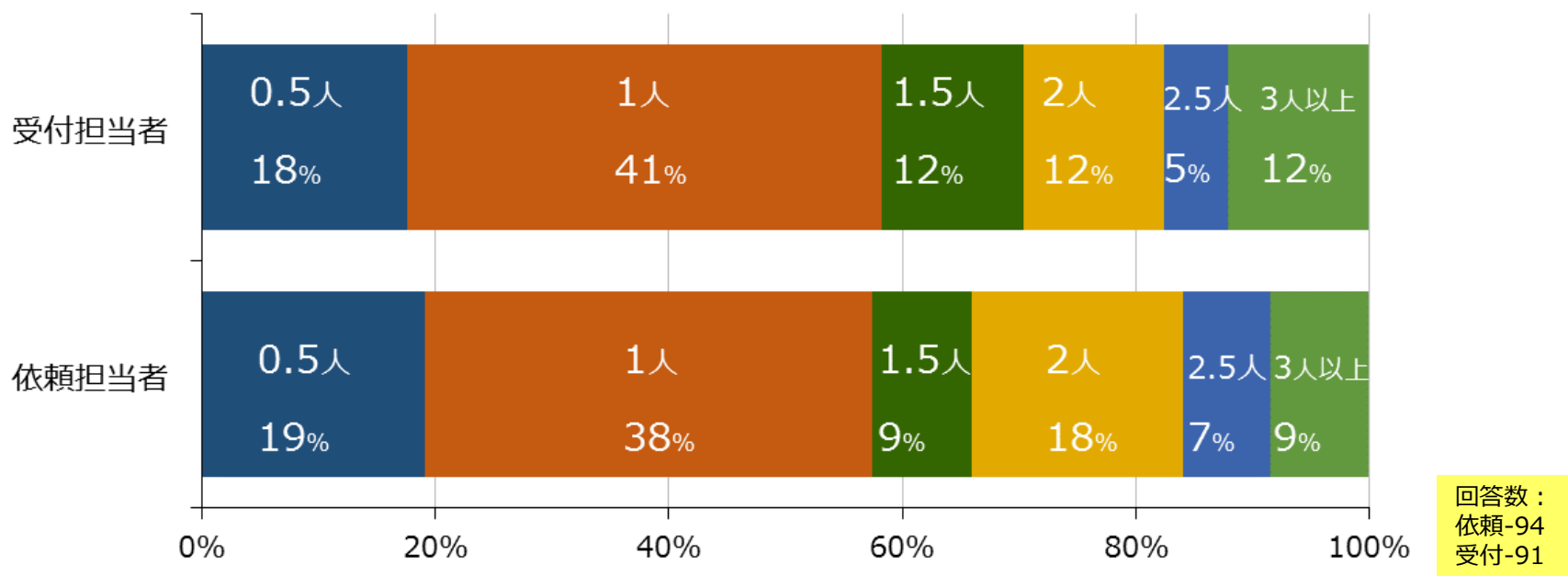
※神戸大学附属図書館Webサイト上にアンケートフォームを設置して調査

回答館の基本情報

ILL担当者数

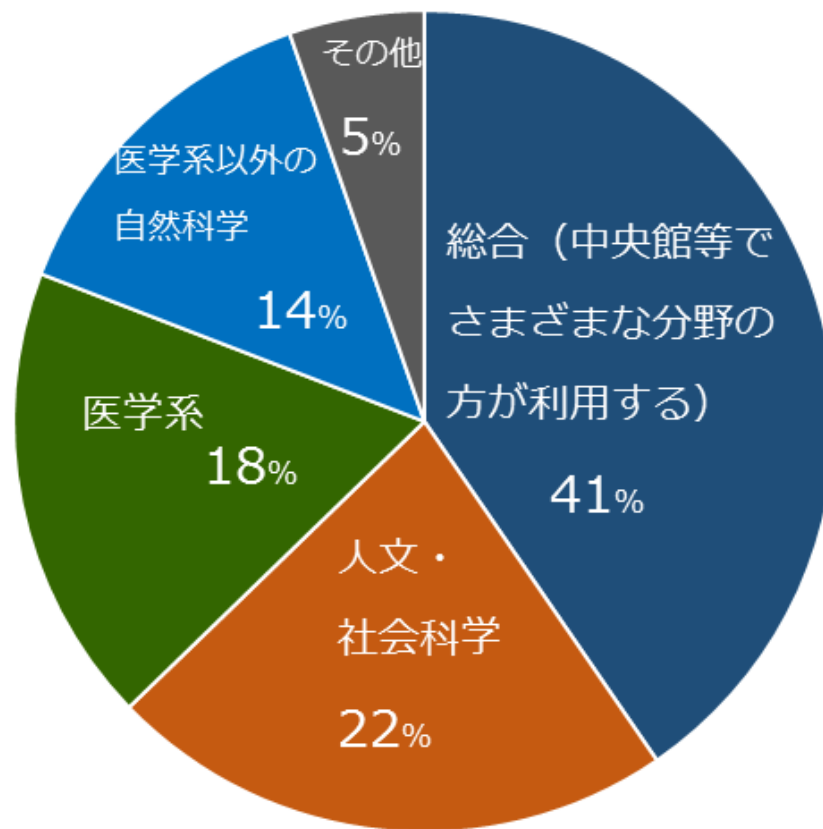
複写と貸借両方を含めた、ILL担当者数をご回答ください。依頼と受付の担当区分なく業務を行っている場合は、合計人数÷2を依頼・受付各欄にご記入ください。

例：1人で依頼受付両方を行っている場合は、それぞれ0.5と記入



回答館の基本情報

主なサービス対象者の専門分野（各館の回答による）

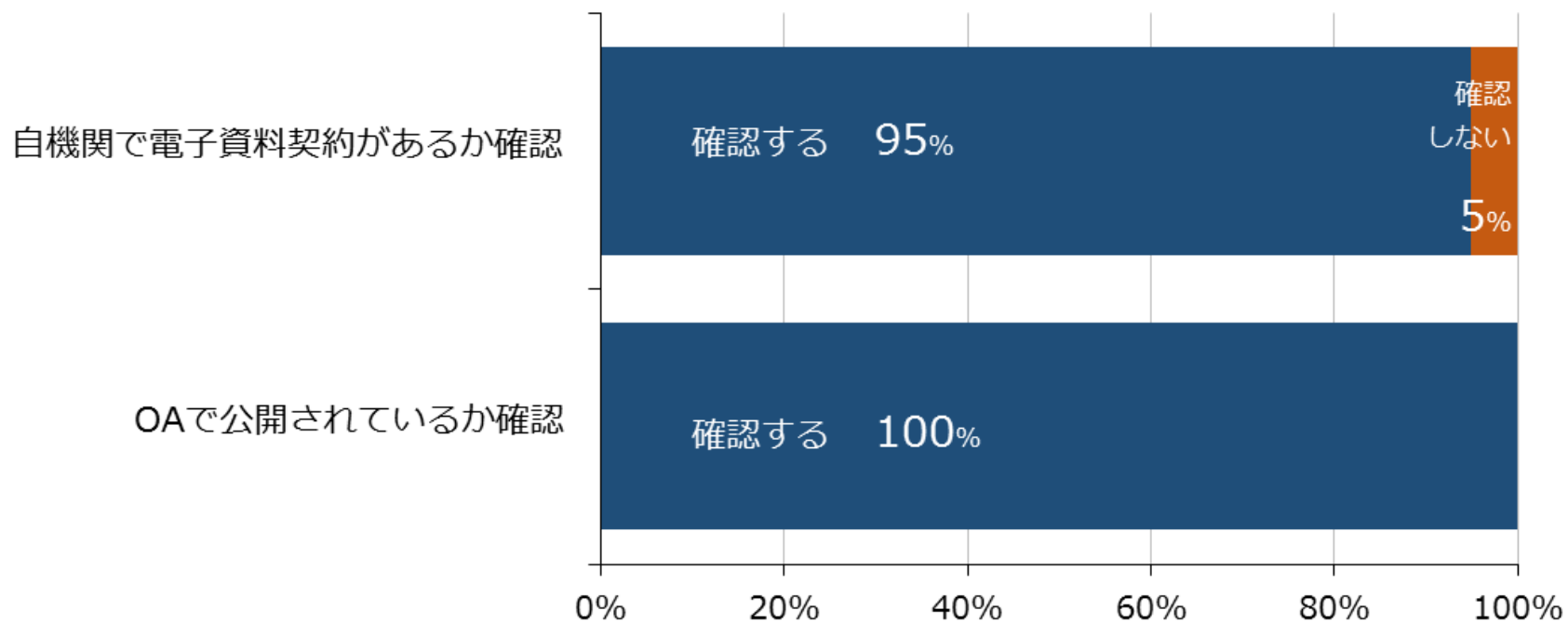


回答数：
94

A)ILL複写依頼業務について

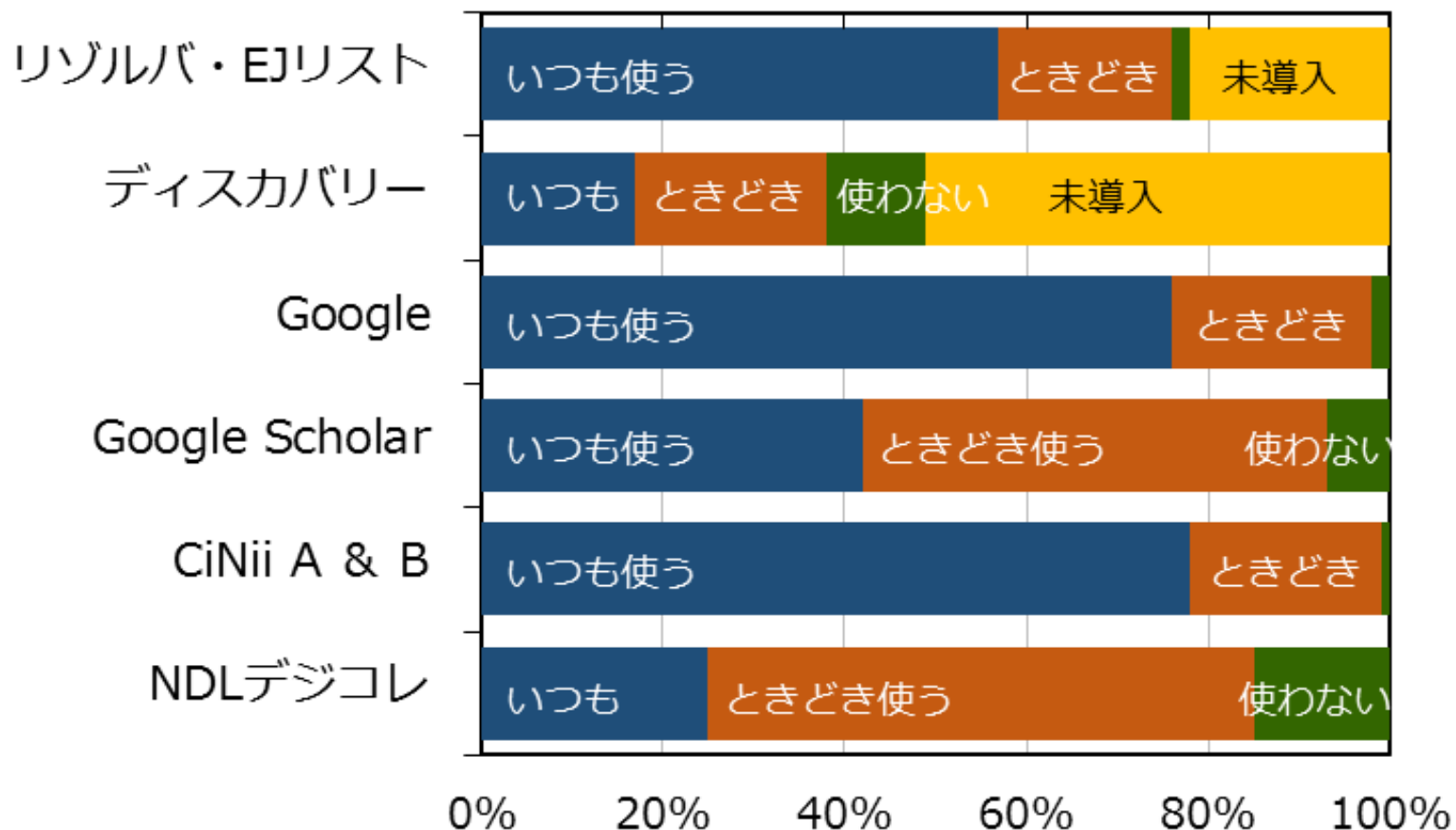
問1：依頼前の利用可否チェックについて

他館へのILL複写依頼前の確認内容



回答数：
94

オープンアクセス文献を探すツールの使用頻度



回答数：94
但しGoogleは93,
Google Scholarは92

その他のオープンアクセス文献を探すツール

<自由記述分の集計結果>

いつも使うツール

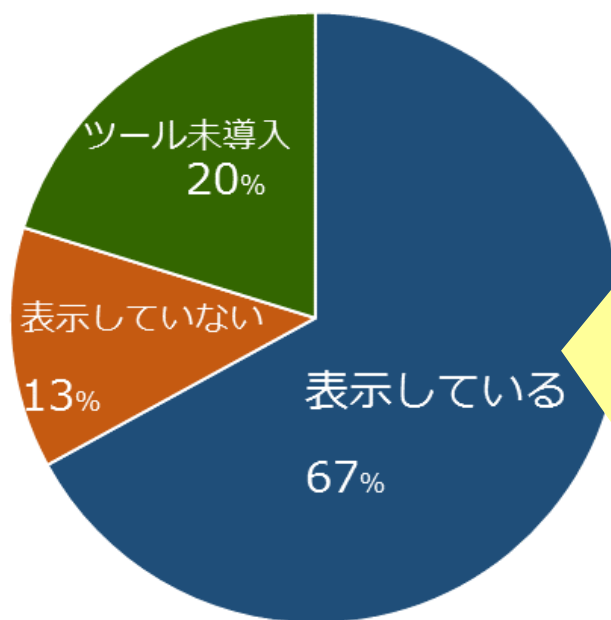
PubMed	11
医中誌Web	8
J-STAGE	3
発行者のHP	3
JAIRO	2
ResearchGate	2
WorldCat	2
最新看護索引Web	2
Biodiversity Heritage Library	1
CINAHL	1
EBSCOhost	1
HathiTrust	1
NDL Search	1
NDL-OPAC	1
Niiの学術機関リポジトリ一覧	1
Scopus	1
海外の電子リソース	1
紀要なら発行大学のリポジトリ	1
契約しているデータベース	1
国文学論文データベース	1
他館（所蔵館）のリポジトリ	1

ときどき使うツール

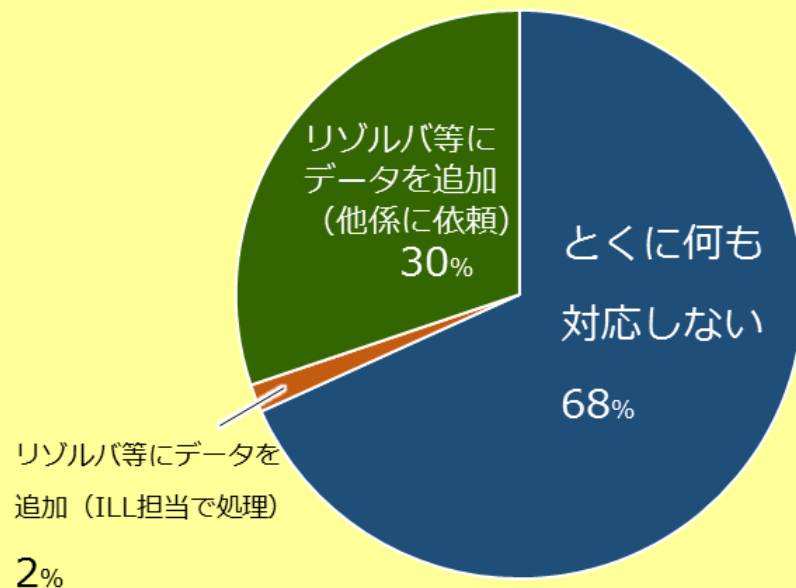
J-STAGE	7	takewari	1
HathiTrust	6	The Biodiversity Heritage Library	1
Internet Archive	6	TKCローライブラリー	1
Gallica	4	インド学仏教学論文データベース	1
ResearchGate	4	医中誌Web	1
Europeana	3	各大学の機関リポジトリ	1
Google Books	3	国文学研究資料館電子資料館	1
PubMed	3	国文研古典籍総合目録	1
SciFinder	3	全国遺跡報告書総覧	1
WorldCat	2	早稲田古典籍DB	1
出版者のWebサイト	2	他大学のディスカバリーサービス	1
abebooks	1	著者所属機関のWebサイト	1
AGROPEDIA	1	東洋経済DCL	1
American Libraries	1	日経BP	1
Bibliotheca Sinica	1	立命館アートルサーチセンター	1
CINAHL	1	DB	1
CNKI	1		
Cochrane	1		
JAIRO	1		
Karlsruhe Virtual Catalog	1		
Scopus	1		

自館リゾルバ等へのOA情報の掲載

自館のリンクリゾルバやEJリスト等、利用者向けの電子資料検索ツールに、OA資料の情報も表示しているか？



(表示している場合)
収録の無いOA資料を発見したときの対応

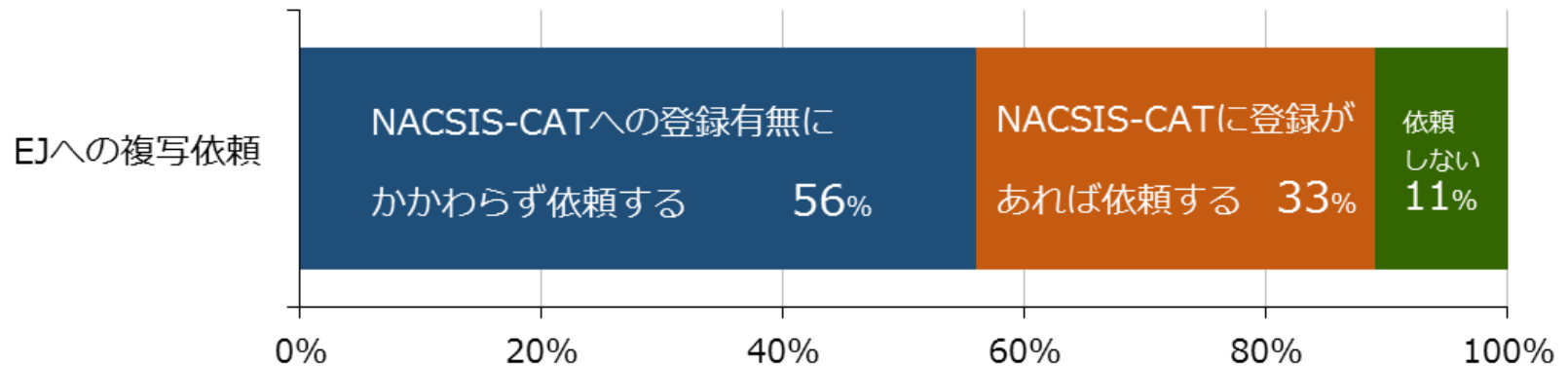


回答数：94
右側の円グラフは「表示している」と回答した63館の回答

A) ILL複写依頼業務について

問2：物理的な所蔵がILL可能な範囲で見つからないとき

電子ジャーナルや電子ブックの国内契約機関に ILL複写依頼をするかどうか。



回答数：
94

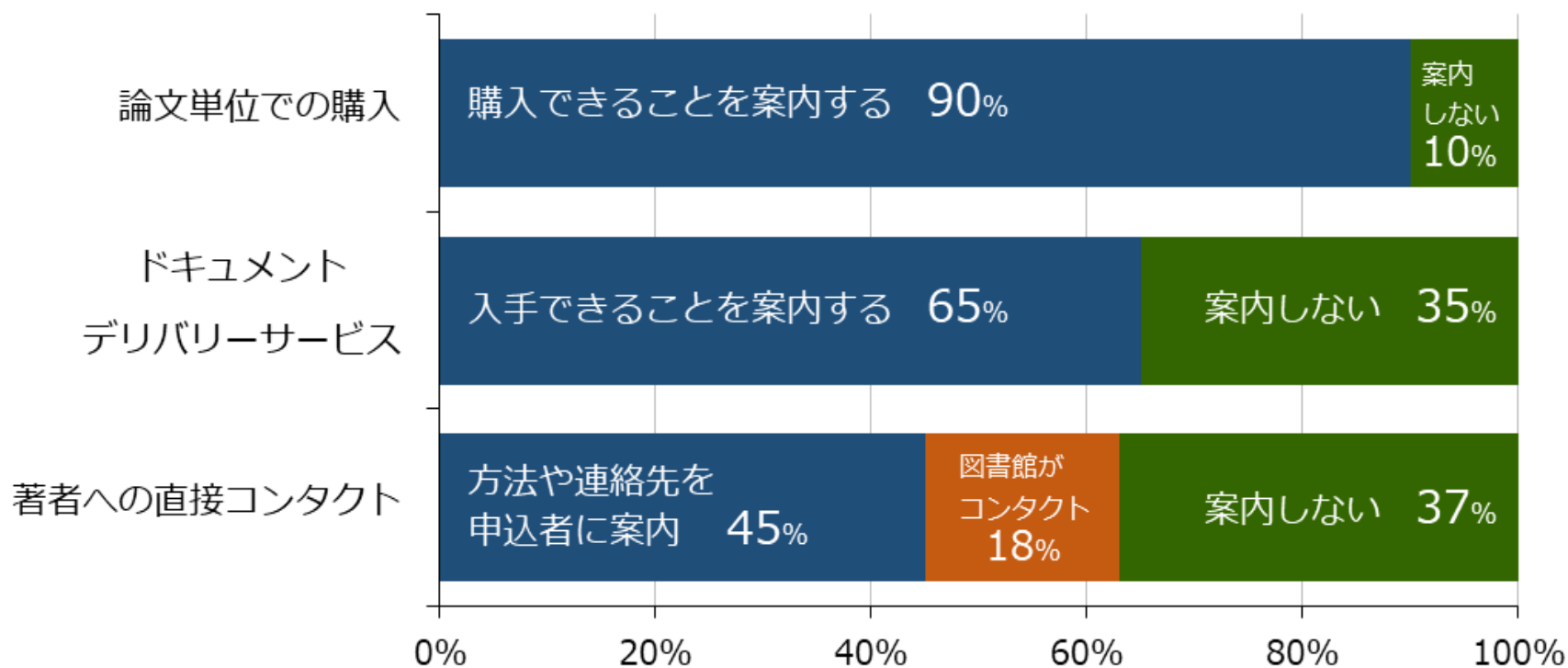
電子ジャーナルや電子ブックにILL複写依頼をする際に、困っている点・よく分からない点

※複数回答可。この設問の回答館のうち、こちらが用意した選択肢が当てはまると回答した館の割合。

依頼先（契約機関）を探す方法は分かるが、探すのに時間がかかる	47 %
電子資料のILLの可否やルールが、冊子のILLと同様に著作権法31条(図書館等における複製等)に従うのか、それとも他の何かに従うのかよく理解していない	30 %
冊子との複写依頼可能な範囲の違いがよくわからない (最新号の掲載論文や、巻号付与前の論文など)	28 %
依頼先（契約機関）を探す方法が分からない	16 %
とくになし	18 %

回答数：
92

ILLで入手が不可の場合、申込者に追加の情報提供を行っているかどうか。

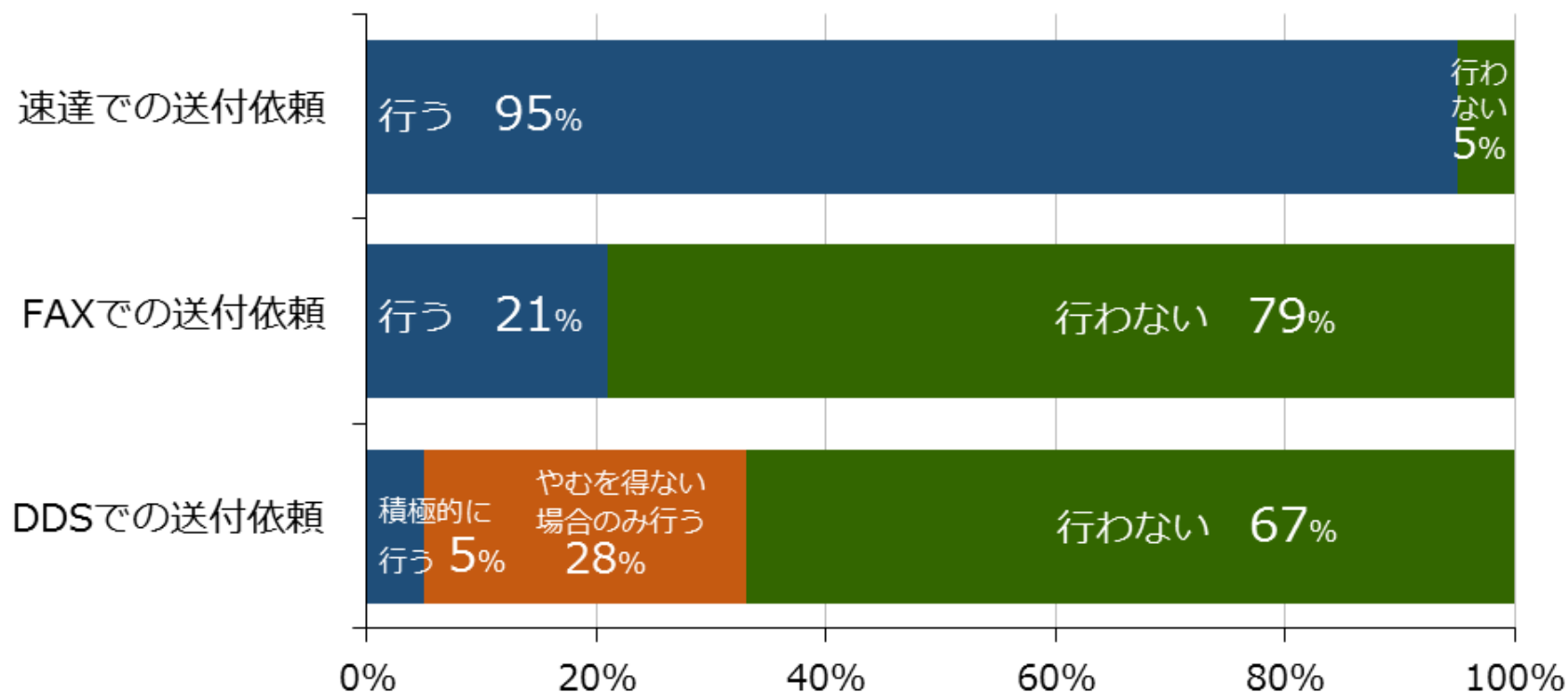


回答数：
94

A)ILL複写依頼業務について

問3：資料を早急に入手する必要がある際の対応

ILL複写依頼で入手を急いでいるときに 以下の手段をとるかどうか。



回答数：
94

DDSでの送付依頼をためらう要因

※複数回答可。この設問の回答館のうち、こちらが用意した選択肢が当てはまると回答した館の割合。

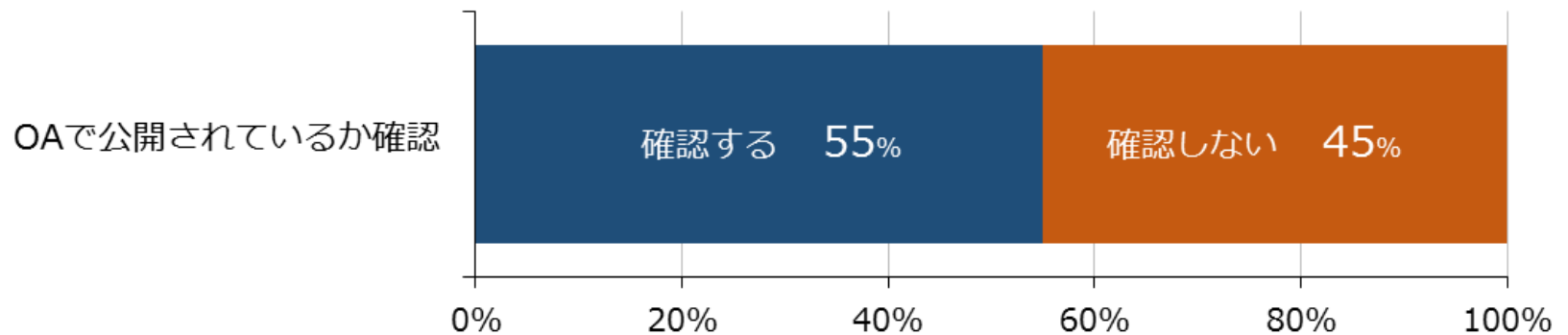
受付館が対応してくれるかどうかかわからず、謝絶されると結果的に入手が遅れる可能性がある	59 %
電子的な送信が可能な資料か確認するのに手間がかかる	47 %
電子的な送信が可能な資料かどうかの確認方法がよくわからない	33 %
そもそもDDSをどのように依頼すればよいかよくわからない	29 %
受付館担当者に手間をかけてしまうように思われる	24 %
複写物の画質が悪い恐れがある	20 %
とくになし	12 %

回答数：
93

B)ILL複写受付業務について

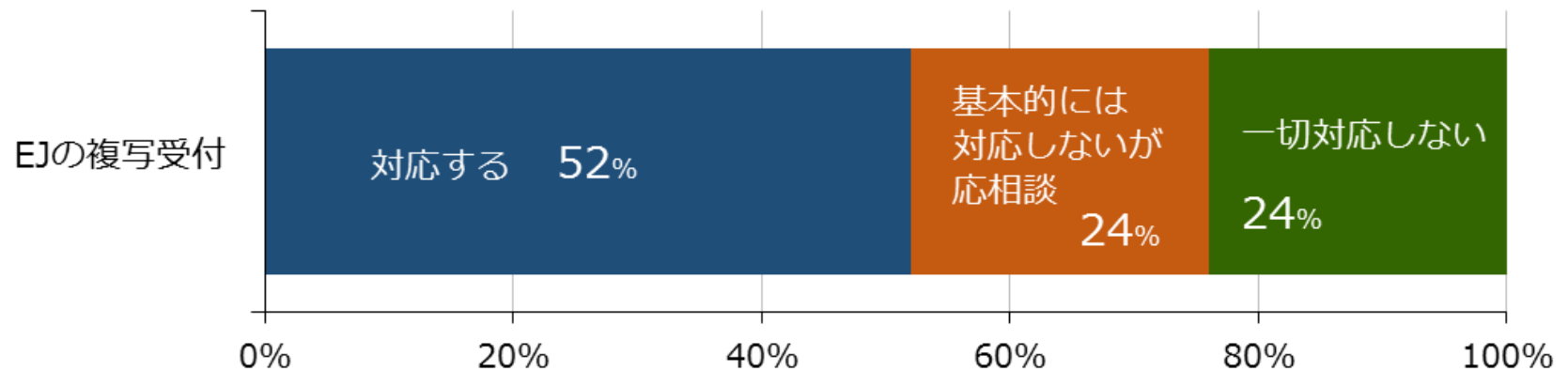
問5：受付時のチェック内容について

他館からのILL複写受付時の確認内容



回答数：
93

電子ジャーナルや電子ブックへILL複写依頼があった場合受け付けるか。



回答数：
93

電子ジャーナルや電子ブックのILL複写受付をする際に、困っている点・よく分からない点

※複数回答可。この設問の回答館のうち、こちらが用意した選択肢が当てはまると回答した館の割合。

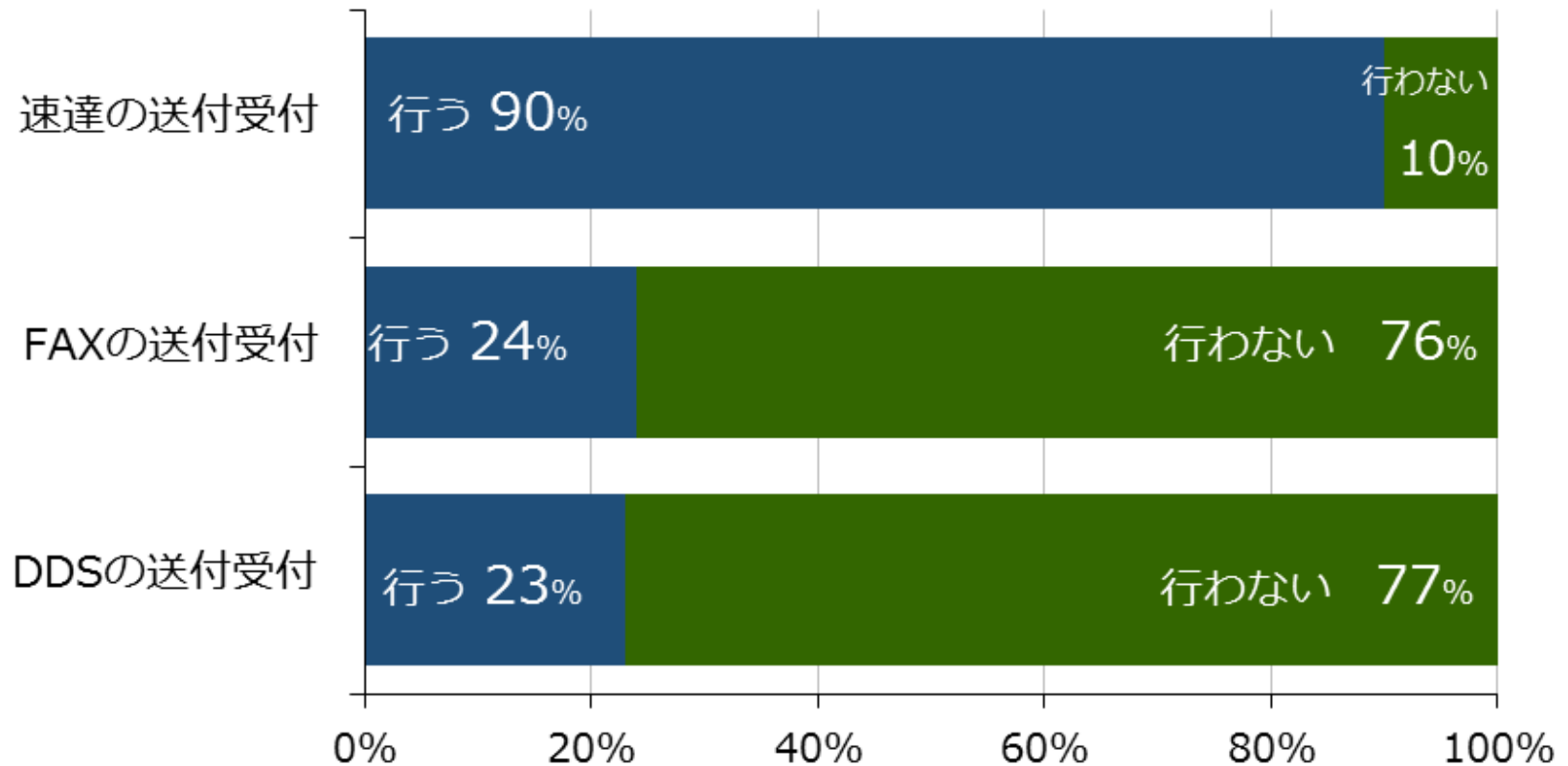
個々の電子資料の複写提供可否を確認する方法は分かるが、確認に時間がかかる	28 %
電子資料のILLの可否やルールが、冊子のILLと同様に著作権法31条(図書館等における複製等)に従うのか、それとも他の何かに従うのかよく理解していない	18 %
冊子との複写提供可能な範囲の違いがよくわからない (最新号の掲載論文や、巻号付与前の論文など)	17 %
個々の電子資料の複写提供可否を確認する方法がよくわからない	17 %
とくになし	33 %

回答数：
90

B)ILL複写受付業務について

問6 : NACSIS-ILLで急ぎ入手依頼があった場合の対応

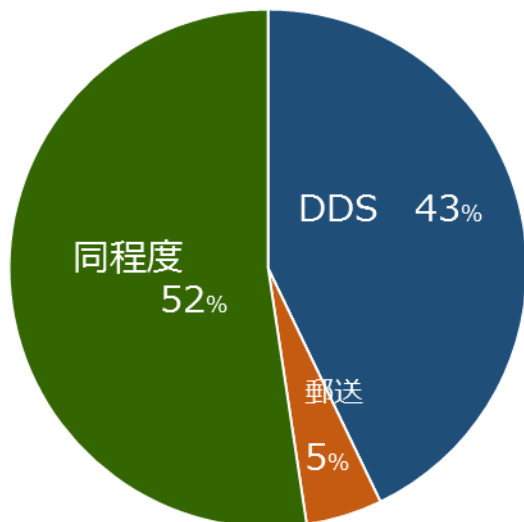
ILL複写依頼で急ぎ入手希望があった際に 以下の送付方法に対応するか。



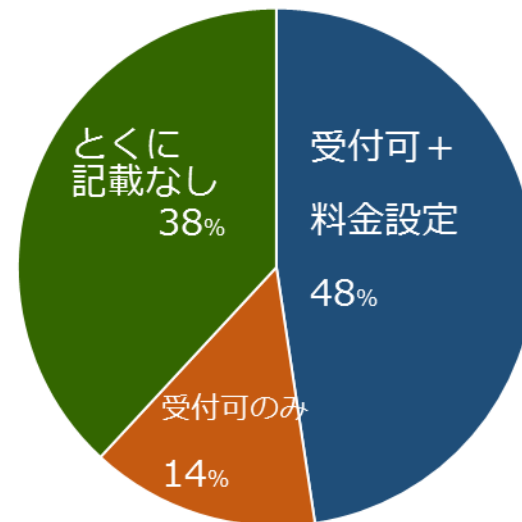
回答数：
93

DDS受付を行っている館への質問

DDS送付の際の作業量について、
郵送と比べて業務量としてどちら
が負担になるか。



DDS受付可であることや料金設定
などをNACISIS-CAT/ILL参加組
織レコードに記載していますか。



回答数：21
DDS受付を行っている
と回答した21館すべて

調査票

電子ジャーナル・オープンアクセス環境における ILL 複写業務について

実際の回答は、神戸大学附属図書館 Web サイト上のフォームからご回答ください。

<https://lib.kobe-u.ac.jp/janul-eng2017/>

複数館室がある機関につきましては、NACSIS-CAT/ILL の参加組織単位でご回答ください。本アンケートは ILL 業務の実態について調査するものですので、ILL 担当者の方の判断でご回答いただく形で構いません。

※実際の ILL 業務は他の参加組織 ID を持つ他館室に一任している（実質的にその館室の職員は ILL 業務を行っていない）館室の回答はご不要です。

■基本情報

●機関の情報

NACSIS-CAT/ILL 参加組織 ID [FA]

大学名・機関名 []

図書館名 []

連絡担当者氏名 []

連絡担当者 E-mail []

※連絡担当者名および連絡担当者 E-mail はこのアンケート調査に関して連絡を差し上げる場合のみ使用します。

●ILL 担当者数

複写と貸借両方を含めた、ILL 担当者数をご回答ください。

依頼と受付の担当区分なく業務を行っている場合は、合計人数÷2 を依頼・受付各欄にご記入ください。（例：1 人で依頼受付両方を行っている場合は、それぞれ 0.5 人と記入）

依頼：[]人

受付：[]人

●主なサービス対象者の専門分野

一番近いもの 1 つにチェックを入れてください。

総合（中央館等でさまざまな専門分野の方が利用する場合）

人文・社会科学 医学系 自然科学（医学系以外） その他（ ）

h) その他に「ときどき使う」ツール類があれば記入してください。

(自由記述 :)

【問 1-3-1】 自館のリンクリゾルバや電子ジャーナルリスト等、利用者向けの電子資料検索ツールに、オープンアクセス資料の情報も表示していますか。

- 表示している
- 表示していない
- そういったツールは導入していない

「表示している」をご回答頂いた場合 → 【問 1-3-2】へお進みください。

「表示している」以外をご回答頂いた場合 → 【問 2】へお進みください。

【問 1-3-2】 ILL を含む利用者対応の中で、オープンアクセス資料を発見して、それが自機関のリンクリゾルバ等の検索システムに収録が無かった場合どうしますか。もっとも近い一つを選択してください。

- とくに何も対応しない
- リンクリゾルバ等にデータを追加する (管理権限を ILL 担当で持っている)
- リンクリゾルバ等にデータを追加する (管理権限を持つ他の係に依頼する)

【問 2】 物理的な所蔵が ILL 可能な範囲で見つからないとき

自機関から ILL 依頼が可能な相手館の範囲で、物理的な所蔵 (冊子体に加えて、マイクロ資料や CD-ROM 資料等も含む) が見つからない場合、どのように対応をしているかをお答えください。

【問 2-1-1】 電子ジャーナルや電子ブックの国内契約機関に ILL 依頼をしますか。

- NACSIS-CAT に登録があれば依頼する
- NACSIS-CAT への登録有無にかかわらず依頼する
- 依頼しない

【問 2-1-2】 電子ジャーナルや電子ブックに ILL 依頼をする際に、困っている点・よく分からない点は何ですか。該当するもの全てを選択してください。

※前問で「依頼しない」とご回答の場合も、依頼しない理由となっている点があれば選んでください。

- とくになし

電子資料の ILL の可否やルールが、冊子の ILL と同様に著作権法 31 条[図書館等における複製等]に従うのか、それとも他の何かに従うのかよく理解していない

冊子との複写依頼可能な範囲の違いがよくわからない（最新号の掲載論文や、巻号付与前の論文など）

依頼先（契約機関）を探す方法が分からない

依頼先（契約機関）を探す方法は分かるが、探すのに時間がかかる

その他（自由記述： _____）

【問 2-2】 ILL で入手が不可の場合、申込者に追加の情報提供を行っているかどうかをお答えください。各設問について、その手段が最善と思われる場合に案内するかどうか、という観点でお答えください。

a) 出版社が論文単位での販売を行っている場合

購入できることを申込者に案内する

とくに案内はしない

b) 有料のドキュメントデリバリーサービス（例：Reprint Desk、J-Dream3 複写サービス等）で提供されている場合

当該サービスで入手できることを申込者に案内する

とくに案内はしない

c) 論文著者への直接コンタクトの方法がわかる場合

直接コンタクトする方法（連絡先など）を申込者に案内する

図書館から論文著者へ直接コンタクトを行う

とくに案内はしない

d) そのほか ILL で入手ができない場合に申込者に案内する手段がありましたら、ご記入ください。

（自由記述： _____）

【問 3】 資料を早急に入手する必要がある際の対応

申込者が入手を急いでいる資料を他機関へ NACSIS-ILL で依頼する際に、どのように対応しているかをお答えください。

【問 3-1】 複写物の速達送付依頼を行いますか。

はい いいえ

【問 3-2】複写物の FAX 送付依頼を行いますか。

はい いいえ

【問 3-3-1】複写物の DDS 送付依頼を行いますか。ここでの DDS とは、メール添付での送付依頼や自館サーバへのアップロード依頼などを指します。

積極的に行う

やむをえない場合のみ行う（「本日中に入手希望」など DDS で無いとやむを得ない場合のみ行う）

行っていない

【問 3-3-2】複写物の DDS 送付依頼をためらう要因があれば、あてはまるもの全てを選択してください。

※前問で「行っていない」とご回答の場合も、行っていない理由となっている点があれば選んでください。

とくになし

そもそも DDS をどのように依頼すればよいかよくわからない

電子的な送信が可能な資料かどうかの確認方法がよくわからない

電子的な送信が可能な資料か確認するのに手間がかかる

受付館が対応してくれるかどうかわからず、謝絶されると結果的に入手が遅れる可能性がある

複写物の画質が悪い恐れがある

受付館担当者に手間をかけてしまうように思われる

その他（自由記述：）

【問 4】ILL 複写依頼実務において、困っていること、負担に感じていることがあればご記入ください。

（自由記述： _____ ）

での送付や相手館サーバへのアップロードなどを指します。「いいえ」の場合、差し支えなければその理由もお答えください。

はい いいえ（理由： _____ ）

「はい」をご回答頂いた場合 → 【問 6-3-2】へお進みください。

「いいえ」をご回答頂いた場合 → 【問 7】へお進みください。

【問 6-3-2】 DDS 送付の際の作業量について、郵送と比べて業務量としてどちらが負担になるかご回答ください。

DDS のほうが負担 郵送のほうが負担 同程度

【問 6-3-3】 DDS 受付可であることや料金設定などを NACSIS-CAT/ILL 参加組織レコードに記載していますか。

受付可であることに加えて、料金設定についても記載している

受付可であることのみ記載している

とくに記載していない

【問 6-3-4】 DDS 受付について、困っていること、負担に感じていることがあればお答えください。

（自由記述： _____ ）

【問 7】 ILL 複写受付実務において、困っていること、負担に感じていることがあればご記入ください。

（自由記述： _____ ）

アンケート集計結果詳細

基本情報の集計

■回答図書館の国公私内訳

国	34
公	8
私	52
合計	94

■主なサービス対象者の専門分野(一番近いものを選ぶ)

総合(中央館等でさまざまな専門分野の方が利用する場合)	38
人文・社会科学	21
医学系	17
自然科学(医学系以外)	13
その他 教育・幼児教育	1
その他 芸術	2
その他 工学	1
その他 情報科学	1
合計	94

■ILL担当者数

複写と貸借両方を含めた、ILL担当者数をご回答ください。

依頼と受付の担当区分なく業務を行っている場合は、合計人数÷2を依頼・受付各欄にご記入ください。

例:1人で依頼受付両方を行っている場合は、それぞれ0.5と記入

○依頼担当者数

0.5	18
1	36
1.5	8
2	17
2.5	7
3	4
3.5	2
4	1
5	1
合計	94

○受付担当者数

現在受付業務を行っていない	2
0.5	16
1	37
1.5	11
2	11
2.5	5
3	6
3.5	1
4	2
5	1
11	1
業務委託のため正確な人数が不明	1
合計	94

問1

問1: 依頼前の利用可否チェックについて

他機関にILL複写依頼をする前に、ILL依頼業務担当者がどういった事前チェックを行うのかをお答えください。

【問1-1】自機関で電子資料の契約があるか確認しますか。

確認する	89
確認しない	5
合計	94

【問1-2-1】オープンアクセスで無料公開されているか確認しますか。

確認する	94
確認しない	0
合計	94

【問1-2-2】オープンアクセスで公開されている資料を探す際に、どのように検索していますか。

それぞれのツール等について、利用頻度をチェックしてください。

a) 自館のリンクリゾルバ・電子ジャーナルリスト

いつも使う	53
ときどき使う	18
使わない	2
導入していない	21
合計	94

b) 自館のディスカバリーサービス

いつも使う	16
ときどき使う	20
使わない	10
導入していない	48
合計	94

c) Google

いつも使う	71
ときどき使う	20
使わない	2
合計	93

d) Google Scholar

いつも使う	39
ときどき使う	47
使わない	6
合計	92

e) CiNii ArticlesおよびCiNii Books

(検索結果からの本文リンクの活用を想定)

いつも使う	73
ときどき使う	20
使わない	1
合計	94

f) NDLデジタルコレクション

いつも使う	24
ときどき使う	56
使わない	14
合計	94

g)その他に「いつも使う」ツール類があれば記入してください。(複数回答可能)

h)その他に「ときどき使う」ツール類があれば記入してください。(複数回答可能)

g)いつも使う[回答館数は28館]

PubMed	11
医中誌Web	8
J-STAGE	3
発行者のHP	3
JAIRO	2
ResearchGate	2
WorldCat	2
最新看護索引Web	2
Biodiversity Heritage Library	1
CINAHL	1
EBSCOhost	1
HathiTrust	1
NDL Search	1
NDL-OPAC	1
Niiの学術機関リポジリー覧	1
Scopus	1
海外の電子リソース	1
紀要なら発行大学のリポジトリ	1
契約しているデータベース	1
国文学論文データベース	1
他館(所蔵館)のリポジトリ	1

46

h)ときどき使う[回答館数は31館]

J-STAGE	7
HathiTrust	6
Internet Archive	6
Gallica	4
ResearchGate	4
Europeana	3
Google Books	3
PubMed	3
SciFinder	3
WorldCat	2
出版者のWebサイト	2
abebooks	1
AGROPEDIA	1
American Libraries	1
Bibliotheca Sinica	1
CINAHL	1
CNKI	1
Cochrane	1
JAIRO	1
Karlsruhe Virtual Catalog	1
Scopus	1
takewari	1
The Biodiversity Heritage Library	1
TKCローライブラリー	1
インド学仏教学論文データベース	1
医中誌Web	1
各大学の機関リポジトリ	1
国文学研究資料館電子資料館	1
国文研古典籍総合目録	1
全国遺跡報告書総覧	1
早稲田古典籍DB	1
他大学のディスカバリーサービス	1
著者所属機関のWebサイト	1
東洋経済DCL	1
日経BP	1
立命館アートルリサーチセンターDB	1

68

【問1-3-1】自館のリンクリゾルバや電子ジャーナルリスト等、利用者向けの電子資料検索ツールに、オープンアクセス資料の情報も表示していますか。

表示している	63
表示していない	12
そういったツールは導入していない	19
合計	94

【問1-3-2】ILLを含む利用者対応の中で、オープンアクセス資料を発見して、それが自機関のリンクリゾルバ等の検索システムに収録が無かった場合どうしますか。もっとも近い一つを選択してください。

※【問1-3-1】で「表示している」と答えた館のみ回答

とくに何も対応しない	43
リンクリゾルバ等にデータを追加する（管理権限をILL担当で持っている）	1
リンクリゾルバ等にデータを追加する（管理権限を持つ他の係に依頼する）	19
合計	63

問2

問2: 物理的な所蔵がILL可能な範囲で見つからないとき自機関からILL依頼が可能な相手館の範囲で、物理的な所蔵(冊子体に加えて、マイクロ資料やCD-ROM資料等も含む)が見つからない場合、どのように対応をしているかをお答えください。

【問2-1-1】電子ジャーナルや電子ブックの国内契約機関にILL依頼をしますか。

NACSIS-CATに登録があれば依頼する	31
NACSIS-CATへの登録有無にかかわらず依頼する	53
依頼しない	10
合計	94

【問2-1-2】電子ジャーナルや電子ブックにILL依頼をする際に、困っている点・よく分からない点は何ですか。該当するもの全てを選択してください。

※前問で「依頼しない」とご回答の場合も、依頼しない理由となっている点があれば選んでください。

[回答館数は92館]

●こちらが用意した選択肢

とくになし	17
電子資料のILLの可否やルールが、冊子のILLと同様に著作権法31条(図書館等における複製等)に従うのか、それとも他の何かに従うのかよく理解していない	28
冊子との複製依頼可能な範囲の違いがよくわからない(最新号の掲載論文や、巻号付与前の論文など)	26
依頼先(契約機関)を探す方法が分からない	15
依頼先(契約機関)を探す方法は分かるが、探すのに時間がかかる	43

●そのほか、自由記述(各1件ずつ)

- ・電子資料の複製の可否は所蔵館の契約内容によるため、ウェブページに記載がない場合は個別に問い合わせる必要がある
- ・電子ジャーナルや電子ブックに関する他館のILL上の契約内容がわからない。
- ・相互利用を担当してから、電子ジャーナルや電子ブックにILL依頼をしたことはありません(利用者からの申し込みがない)。
- ・図書館によって定めている運用ルールが依頼してみないとわからないことが多い
- ・所蔵館により、最新号、online公開のみの文献の複製可否が異なる。
- ・契約料金が高額であるため依頼は控える
- ・契約機関のILL対応可否か依頼してみないとわからないことが多い。
- ・契約機関が分かっても、電子リソースからの複製に対応可能かどうか不明な場合が多く、対応可能館を探すのに時間がかかる場合がある。不可の場合は、NACSIS参加組織情報のポリシーに掲載していただけるとありがたい。
- ・依頼先の契約内容がわからないので、依頼しても複製可能かわからない
- ・とりあえず依頼して相手の指示に従う
- ・おおよその料金が依頼前に分からない/問い合わせが必要な場合がある
- ・NACSIS-CATに登録されていない場合が多い。
- ・ILL可の雑誌であっても、複製を受付してもらえない場合があり困る
- ・ILLで電子ジャーナルが検索出来たら、とりあえず依頼を試みる

【問2-2】ILLで入手が不可の場合、申込者に追加の情報提供を行っているかどうかをお答えください。各設問について、**その手段が最善と思われる場合に案内するかどうか**、という観点でお答えください。

a) 出版社が論文単位での販売を行っている場合

購入できることを申込者に案内する	85
とくに案内はしない	9
合計	94

b) 有料のドキュメントデリバリーサービス(例: Reprint Desk、J-Dream3複写サービス等)で提供されている場合

当該サービスで入手できることを申込者に案内する	61
とくに案内はしない	33
合計	94

c) 論文著者への直接コンタクトの方法がわかる場合

直接コンタクトする方法(連絡先など)を申込者に案内する	42
図書館から論文著者へ直接コンタクトを行う	17
とくに案内はしない	35
合計	94

d) そのほかILLで入手ができない場合に申込者に案内する手段がありましたら、ご記入ください。

[回答館数は24館、複数の手段を挙げた館もあり]

・訪問利用

直接訪問利用の案内

・紹介状などによる直接訪問利用

・古典籍や参考図書などの禁退出資料や複写不可資料の場合、直接訪問で閲覧が可能な場合はその方法を案内する。

・近隣の公共図書館への案内

・近隣の公共図書館での所蔵を調べる。

・近隣の公共図書館の利用

・奈良県立図書情報館や近畿の公共図書館に所蔵がある場合は利用方法を案内する。

・公共図書館等へ利用者本人が来館しての複写

・公共図書館や資料館への訪問利用を提案する等、個人入手の手段があれば案内する。

・公共図書館内で電子版の閲覧が可能な旨を案内する

・公共図書館にある場合は案内する。

・遠隔地の公共図書館に所蔵されている場合は利用者の求めに応じて所蔵調査を行ったうえで利用方法をも含めた情報を提供する場合もある。

・古書購入の案内、学生さんには図書購入リクエスト(図書館備付にする)の案内

・古書店等を案内

・雑誌、または図書本体を個人で購入していただく(古書サイト含む)

・日本の古本屋など古書で入手できないか検討し、可能であれば案内する。

・Amazon等で購入できないか調べてみる。

・購入希望(論文集の複写依頼を受けた場合で入手可能なものについて)

- ・医学中央雑誌刊行会の複写サービスや国際医学情報センターのサービスを利用する場合がございます。
- ・図書館から発行元に問い合わせる。
- ・図書館から発行元など関係機関にコンタクトを行う
- ・学術情報機関、博物館、資料館等で入手可能か調査して結果を知らせ、意向を確認して、問い合わせ・案内を行う。
- ・国会図書館遠隔複写サービス対象資料については利用登録やサービス概要を案内し、利用者に直接国会図書館を利用してもらう。
- ・国立国会図書館で電子ジャーナルが見つかった場合は、個人からのみ依頼可能である旨を案内する。
- ・インターネットなどで公開していないか調べ、あれば案内する。
- ・個人対応が可能であることが確認できた場合は、その旨案内する。
- ・上記a～cを含め、利用者の希望の度合により、案内する範囲・方法等はかわる。
- ・資料によって、手がかりがあれば参考としてそれを伝える。申込者の希望をインタビューによってより詳細に把握する。

【問2-2】c)について、直接コンタクトが取れることを申込者に伝えたくて、希望があれば、論文著者へ図書館からコンタクトを行う予定。ただし、実際にはそういった事例がない。

- ・海外への申込(主にNLM※米国医学図書館)への複写依頼を案内する

問3

問3: 資料を早急に入手する必要がある際の対応

申込者が入手を急いでいる資料を他機関へNACSIS-ILLで依頼する際に、どのように対応しているかをお答えください。

【問3-1】複写物の速達送付依頼を行いますか。

はい	89
いいえ	5
合計	94

【問3-2】複写物のFAX送付依頼を行いますか。

はい	20
いいえ	74
合計	94

【問3-3-1】複写物のDDS送付依頼を行いますか。ここでのDDSとは、メール添付での送付依頼や自館サーバへのアップロード依頼などを指します。

積極的に行う	5
やむをえない場合のみ行う（「本日中に入手希望」などDDSで無いとやむを得ない場合のみ行う）	26
行っていない	63
合計	94

【問3-3-2】複写物のDDS送付依頼をためらう要因があれば、**あてはまるもの全て**を選択してください。

※前問で「行っていない」とご回答の場合も、行っていない理由となっている点があれば選んでください。

[回答館数は93館]

●こちらが用意した選択肢

とくになし	11
そもそもDDSをどのように依頼すればよいかよくわからない	27
電子的な送信が可能な資料かどうかの確認方法がよくわからない	31
電子的な送信が可能な資料か確認するのに手間がかかる	44
受付館が対応してくれるかどうかかわからず、謝絶されると結果的に入手が遅れる可能性がある	55
複写物の画質が悪い恐れがある	19
受付館担当者に手間をかけてしまうように思われる	22

●そのほか、自由記述(各1件ずつ)

- ・利用者に直接、文献データを渡すことができないので、文献を渡すためにデータを印刷するなど、受渡準備の手間がかかるため
- ・他機関所蔵資料をそこまで早急に入手したいという希望が出ない
- ・相互利用サービスとして対応していない。
- ・資料到着までに7~10日と案内しているため、当日入手は選択肢から外して作業をしている。
- ・現在の時点で必要性に迫られたことが無い
- ・経験的に言って対応しない館がほとんどである。
- ・急ぐ場合は企業のDDS(医中誌DDS)などを使うことが多い
- ・学内処理の都合
- ・そもそもDDS可能機関が少ない、また機関の注意事項に記載されていない場合も多い
- ・こちらから依頼したことはない。先方の都合で送られてきたことはある。
- ・DDS送付の受付をしていないので
- ・DDS送受信による相互利用にかかる協力を行うと取り決めた特定の機関間のみで実施している。
- ・DDS運用に関する規程がない。

問4

問4: ILL複写依頼実務において、困っていること、負担に感じていることがあればご記入ください。

[回答館数は47館、1館で複数の事項を挙げている館もあり]

- ・自館での所蔵の有無、自館で購読している電子ジャーナルの有無、オープンアクセスになっていないかの調査等、依頼する必要があるかどうかを調べるのに時間がかかる。
- ・冊子体のみならず、EJ,OA誌など、事前確認作業が増加したこと。
- ・利用者が自館所蔵の検索やオープンアクセスなどを調べずに依頼してくる
- ・学生・教員に関わらず、自館所蔵資料や、web上で公開されている資料への依頼が多い。
- ・館内所蔵の確認をしないままの依頼が大量に来たときや、それに対しても「CANCEL」の連絡と同時に入手状況(方法)の連絡文作成しなければならないこと
- ・自館で冊子体が入手可能なケースやEJで入手可能なケースが多く、ILLで依頼する前に調べるのに手間がかかっている。

- ・近年、申込者が、電子ジャーナルのチェックのみ行って、自館に冊子体の所蔵があることに気づかず申し込むケースが増加しており、電子資料の確認よりもむしろ冊子体所蔵の確認作業が増えていると感じている。
- ・ILL入手不可(依頼先、フリー入手)と判断するタイミング
- ・オープンアクセスであることを確認する作業に時間や労力がかかり負担に感じる。
- ・ウェブ上に公開されている論文が違法でないのかどうか判断しにくいものがある。
- ・日本語でない資料のオープンアクセスなどを探するのが困難。
- ・いろいろ調べてからもオープンアクセス資料がどこかにあったのではないかという思いが残る。(古い資料や公的な機関の発行物の場合特に。)
- ・オンライン公開されているが、図書館から案内しても良いか判断に迷うサイト。
- ・グーグルなどで検索した場合、ポリシーなどを踏まえてもアップされている論文が著者版か出版社版が区別がつかない。
- ・学術系SNSにアップされている論文が出版社版であることも多く、それをどのように依頼者に案内するか迷う。
- ・特に依頼が多件の場合、書誌事項の確認、相手館の選定に時間・労力がかかる点。
- ・参考調査、所蔵調査をFAXで行っているのが手間だし時間がかかる。チャットができる環境やメールでの問い合わせができると便利だと思う。
- ・号数の表記が通号とそうでない場合とで、必要号数を判断するのに手間がかかる。
- ・不確かな書誌事項についてどこまで調査すべきか判断が難しい
- ・申込者が持ってくる文献情報が不十分な場合もあり、文献を特定するのに時間がかかり、提供が遅れてしまうこと。
- ・PubMedにも収載されていない英語圏以外のジャーナル(文献)の検索が結構やっかい(論文書誌の同定作業にも苦勞する)
- ・PubMed、医中誌にも収載されていない古い文献の検索が結構やっかい(同じく同定作業に苦勞する※洋文献より、和文献のやっかいかも?)。
- ・非相殺なので、依頼館によって支払方法の種類が多いのが大変。
支払いは申込者に行ってもらうので、複数件数、申し込む場合は支払方法を郵便振替に統一したりと探す時間がとてかかる。
- ・相手館のILL専任担当の有無や、受付時間、受付確認の頻度によって、照会などの問い合わせがスムーズに行われないことがあり、想定しているよりも複写物の入手に時間がかかってしまうことがある。利用者には、入手までの時間に余裕を持って案内しているが、「いつまでに欲しい。」と入手を急いでいる場合は、受付時の案内に注意が必要となる。
- ・「PDFですぐに入手したい」などの希望をもつ最近の研究者に、著作権法や他のルールを納得してもらうのが難しい。
- ・他館へILL複写依頼後に、申込者が依頼取り消しを申し出ること。
- ・学生が依頼したものをなかなか受け取りに来ない→処理が遅れ相手館に迷惑をかける
- ・メールで到着の連絡をしているが、本人には届いていないことが多い(迷惑メールやなりすましメールの設定、ドメイン設定をしている等)
- ・依頼者の希望(カラーなのか白黒なのか等)がわからない場合に依頼者とやり取りすること。

- ・複写物を受取り(支払)に来ない利用者がいて、図書館が立て替えている複写料や送料が回収できない。
- ・利用者が到着文献をなかなか受け取りに来ないとき
- ・教員が科学研究費で相互利用料金を支払いたいと申し出た場合の処理方法が、自館現行の方法でよいのか不安がある。他大学での処理方法を聞いてみたい。≪自館現行≫図書館にて料金見積→教員が伺い書作成・回付→決裁がおり次第、図書館が相互利用の処理を行う

・【問2-1-2】にも関連しますが、電子媒体と印刷媒体の最新号の取り扱いで困っていることがあります。電子媒体の「First Published」の日付が3ヶ月前になっている号を、印刷媒体の所蔵館に依頼したところ、最新号であることを理由に謝絶されました。一方、利用者からは3ヶ月経過しているのではとクレームを受け、板挟みになったことがあります。

・学術雑誌のオンライン化の増加に伴い、他機関がどの雑誌を所蔵(契約)しているかがわからず、また横断的に検索できるデータベースもないため、依頼先の決定に時間がかかる場合があること。

・とくに洋雑誌の新しい年代について、冊子体の所蔵館が少ない。冊子体所蔵が見つからないときは電子ジャーナル契約館を探す、「どこにも契約が無い」と確信できるまではかなりの数の大学図書館で検索を行うことになってしまう。

・EJの契約館を探し出すのに苦労しています。だいたいの見当をつけて各大学図書館のHPで検索していますが、時間もかかりますし、探し切れていない場合もあるのではないかと思います。

・CATの電子ジャーナル所蔵の情報がまだまだ少ない(Googleで「雑誌名」+「電子ジャーナル(orオンラインジャーナル)」で検索をかける場合も多い)。

・電子ジャーナルへの依頼が増えている中、依頼先として契約機関を確認することに手間がかかってしまい、契約状況を確認しやすい機関に依頼が集中してしまいがちに感じる。

・最新の巻号からの依頼

・web上のみで発行される雑誌・学会誌のうち、会員にならないと閲覧できない巻号に掲載された文献を相互利用で依頼できるのかどうかかわからないこと。

・電子ジャーナルの契約館が分かりにくい(JUSTICEの経験がないと難しい)

・オンラインジャーナルでしか発行されていないジャーナルの複写申込も散見されるようになり、処理に悩むことがある。

・外国ジャーナルの最新号(Epub文献も含む)の謝絶率が高い、特に医学系は最新の情報を必要としているので、依頼が多い(自館で購読できればいいが、予算的に難しい)。

・電子リソースに限らず複写依頼全般に係るが、ILL受付のサービス休止期間(休止終了日)や速達・電子リソースからの複写可否などが参加組織情報から確認できない場合に、各図書館ウェブサイト等で確認する手間が生じてしまう。依頼時に必要な情報を明記していただけるとありがたい。

・件数が多いと、送料負担を考えて、5件以内にまとめて依頼しようとし、所蔵館を調べたりするのが面倒。

・英論文などで国内に所蔵がないものは問い合わせも難しく、どこに問い合わせたら良いのかも分からず、申込書に入手不可と返事するしかないこと。

・当館利用者から複数件の文献複写依頼があった場合、同送してもらえる依頼先を探すのに手間がかかる。
・和洋ともに一般誌・大衆誌は所蔵館が少ないので、専門図書館や公共図書館など所蔵先を探すのに苦労する。

・利用者からの要望が多いが、所蔵館が少なく入手できない資料に掲載されている論文について。同じ受付館に何度も依頼することになり、申し訳なく思っている。

・相殺不参加館のため、「相殺館以外は受付不可」とする館に依頼できず依頼先の選択肢が少なくなること。

・国内所蔵館のない資料の依頼。

・まだ経験していないが、非相殺館への依頼。

・私費の場合、出来るだけ費用を安くしたいと思うが、依頼先を選ぶのに時間がかかってしまう。

・海外への依頼が困難。

・国内に入手可能な機関が見つからない場合の海外への依頼。

・GIFプロジェクトの終了

・NIIがグローバルILLを終了すると聞いた。OCLCの利用頻度が高く、終了に伴い海外直接依頼の件数が増えると、かなりの業務負担が懸念される。

・海外にしかない文献の入手が困難である。

・まだ経験していないが、海外への依頼。

・複数著者で書かれた図書の一論文を複写してくれる機関がある。→複写できないのが普通なのに複写してくれる機関があると、対応のばらつきがあって、利用者への説明に困る。

・絶版あるいは著作権が切れている資料の複写を依頼した際に、半分を超える複写や複数著者の著作物だからと謝絶されることがある。

・また、1冊1論文の雑誌の複写について、大学、あるいは担当者ごとによって統一されていない場合があり、最新号ではなく雑誌で登録しているにもかかわらず、半分を超える複写だからと謝絶される場合がある。

・著作権法上認められているはずの複写であるにも関わらず、著作権を理由に(誤った理解によって)謝絶されることが多い。

・受付館の当日処理可能な受付時間がわからない

・処理状態が「発送」となっているのに、なかなか複写物が届かないとき

- ・資料を複写する際に明確な規則などがあると嬉しい。図書館によって複写の基準が様々なので。例えばA3におさまらないページを複写する際に見開きのままずらしてA3で同じページを複写する館もあれば1ページずつ複写してくれる館もある。などできれば統一した基準があるとよい。
- ・雑誌内の連続した複数記事を、連続したページ付けでまとめて1件ではなく、各記事ごとに依頼レコードを分割しなければならない。
- ・1冊の図書の中に複数の著者がある論文集等の複写依頼。
- ・著作権が切れている資料でもDDSが活用できない状態にある。
- ・集中期と閑散期の差が激しく感じる事。
- ・一人で業務を行っている為、不在の時に利用者及び他機関への対応が遅れ、迷惑をかけてしまうので、それが心配です。
- ・特定利用者からの依頼がとにかく多い。そのうち何割かはNDLのみ所蔵なので、通常のILLに比べて手間がかかる。
- ・人員が少ない為、教員から大量の文献複写依頼が来た場合、その対応で他の業務が滞ってしまうこと。

問5: 受付時のチェック内容について

他機関からのILL依頼に対応する際に、ILL複写受付業務担当者がどういったチェックや対応を行うのかをお答えください。

【問5-1】オープンアクセスで無料公開されている資料かどうか確認しますか。

確認する	51
確認しない	42
合計	93

【問5-2-1】電子資料へILL依頼があった際に対応しますか。

対応する	49
基本的には対応しないが応相談	22
一切対応しない	22
合計	93

【問5-2-2】電子ジャーナルや電子ブックにILL依頼があった際に、困っている点・よく分からない点は何ですか。該当するもの全てを選択してください。

※前問で「一切対応しない」とご回答の場合も、「一切対応しない」理由となっている点があれば選んでください。

[回答館数は90館]

●こちらが用意した選択肢

とくになし	30
電子資料のILLの可否やルールが、冊子のILLと同様に著作権法31条(図書館等における複製等)に従うのか、それとも他の何かに従うのかよく理解していない	16
冊子との複写提供可能な範囲の違いがよくわからない(最新号の掲載論文や、巻号付与前の論文など)	15
個々の電子資料の複写提供可否を確認する方法がよくわからない	15
個々の電子資料の複写提供可否を確認する方法は分かるが、確認に時間がかかる	25

●そのほか、自由記述(各1件ずつ)

- ・電子資料の複写提供可否は本学電子リソースリストの利用規約欄で確認しているが、可否が未入力のタイトルについて調査に時間がかかっている状況である(複写受付は一旦謝絶している)。
- ・提供可否が不明な場合、担当の方にジャーナルごとの契約書を確認してもらうが、結局可否が判断できないことが多く、謝絶にしています。
- ・電子ジャーナル、電子ブックの契約条件により対応しかねる現状がある
- ・契約上複写できない資料であることが多い
- ・ISSNやDOIなどがなく、書誌が十分でない場合。また、OPACにOAも登録しているためか、契約中の電子リソースと捉えてOAに対して複写を依頼される場合に謝絶する手間がかかってしまう。
- ・電子資料にも対応すると、業務が煩雑になる。
- ・電子資料で複写依頼に対応できるものを契約していない
- る。印刷後に気づくこともあるため手間がかかる
- ・電子ジャーナルや電子ブックは、学内限定となっているため
- ・NACSISへ登録していない資料へ依頼がくることがある
- ・NACSIS-CATIに所蔵情報を登録していない
- ・2ページずつ2アップで印刷することが多いが、ページ数と印刷枚数のどちらで請求するのが正か(通常印刷枚数で計上している)
- ・電子ジャーナルは冊子体の雑誌に附随するもの以外は所蔵していない
- ・電子ジャーナルや電子ブックを導入していない。
- ・電子ジャーナルや電子ブックを導入していない
- ・契約・所蔵していないため依頼実績なし
- ・依頼なし

問6

問6：NACSIS-ILLで急ぎ入手依頼があった場合の対応

NACSIS-ILLで他機関からの急ぎ入手依頼があった際に、どのように対応しているかをお答えください。

【問6-1】複写物の速達送付依頼の受付を行いますか。

はい	84
いいえ	9
合計	93

【問6-2】複写物のFAX送付依頼の受付を行いますか。

はい	22
いいえ	71
合計	93

【問6-3-1】複写物のDDS送付依頼の受付を行いますか。ここでのDDSとは、メール添付での送付や相手館サーバへのアップロードなどを指します。

「いいえ」の場合、差し支えなければその理由もお答えください。

はい	21
いいえ	72
合計	93

●いいえの理由(各1件ずつ)

- ・資料によって電子送信の可否をその都度確認するのが難しい
- ・データの保護について利用者以外に流出した際に問題がある。
- ・著作権についての配慮が必要な事項に該当するため
- ・著作権関係を含め、電子的な送信が可能か確認するために時間や手間がかかるため
- ・電子的な送信が可能な資料か確認するのに手間がかかる(確認方法がよくわからない場合もある)
- ・電子的送信が可能か否か確認に手間がかかる
- ・DDSシステムを整備していない。
- ・DDSに対応できるサーバや機材を持っていない
- ・ハード面で不可能
- ・画像伝送システムは不便のため中止とした
- ・設備等の問題
- ・電子ジャーナルはともかく、冊子体のスキャン作業体制が整っていない
- ・DDS送信可能な文献であるか、判断がつかないため
- ・DDS対応の前例が無い。
- ・DDS対応可能な資料かどうか正しく判断できる人員がいない
- ・対応のしかたがわからない。
- ・対応例が無いため回答不可
- ・一度も対応したことがなく、やり方がわからないため
- ・本学の方針による。
- ・郵送のみの受付としているため
- ・運営方針による
- ・運用に関する規程がない。
- ・運用規定が整備できていないため

- ・学内(館)のみ実施(学外へは休止中)
- ・現在対応していない為。
- ・事例なし。実際に依頼があれば検討するが、あくまで依頼館との調整のうえであり、当たり前のサービスとして使うにはまだ機運・土壌が熟していない。
- ・手順を決めていないため。
- ・電子資料の送付は行っていないため
- ・受付は附属図書館を通して行っている
- ・本学では導入していないため
- ・料金請求ができない
- ・料金設定をしていない
- ・担当者の負担が増えるため
- ・電子複写以外の料金設定を決めていない
- ・ルールとして理解している
- ・深く考えず前任から引継いだままでした
- ・当館は現在ILL複写受付を行っていない為
- ・特に必要がないため

【問6-3-2】DDS送付の際の作業量について、郵送と比べて業務量としてどちらが負担になるかご回答ください。

※【問6-3-1】で「はい」と答えた館のみ回答

DDSのほうが負担	9
郵送のほうが負担	1
同程度	11
合計	21

【問6-3-3】DDS受付可であることや料金設定などをNACISIS-CAT/ILL参加組織レコードに記載していますか。

※【問6-3-1】で「はい」と答えた館のみ回答

受付可であることに加えて、料金設定についても記載している	10
受付可であることのみ記載している	3
とくに記載していない	8
合計	21

【問6-3-4】DDS受付について、困っていること、負担に感じていることがあればお答えください。

※【問6-3-1】で「はい」と答えた館のみ回答 [回答館数は5館]

- ・個々の資料のDDS提供可否を確認するのに手間がかかる。
- ・DDS依頼時にはDDS可の資料であることをコメントに明記していただくよう参加組織情報に記載しているが、コメントがない場合があり、確認する手間が負担に感じる。
- ・上の問6-3-2で、負担は同程度と回答したが、依頼内容によっては(ページの数非常多い、形状が複雑など)スキャン作業がかなりの負担となることがある。
- ・スキャナー画像は画質が落ちるため、郵送の複写物より画質調整が難しい。
- ・写真やカラーページがあると、ファイルサイズが大きくなり、ファイルの分割など送信に手間がかかる。
- ・プリントアウトに手間がかかる。

問7

問7: ILL複写受付実務において、困っていること、負担に感じていることがあればご記入ください。

[回答館数は35館、1館で複数の事項を挙げている館もあり]

・「論文すべて」の複写の依頼が来た場合、著作権者の許諾がないため基本的に謝絶している。調査は著作権が有効な期間を過ぎているかどうかにとどまるが、依頼館の側で把握できるようにであれば先にチェックをしていただけるとありがたいです。

・書籍からのコピーについて。

・ILL複写を依頼する前に参考調査が必要ではないか、という内容でILL複写を依頼された場合にその処理に時間がかかること。

・大型本等について、依頼者が大型本であることを理解した上であえて依頼しているのかどうか不審。

・時々著者名や巻号・ページ等が合致しない依頼があり、該当する巻号がないかすべて調べているが、大変に思う。ある程度調べたうえでわからないときはコメント等にその旨入れていただけたら有難い。

・ドイツ語等、外国語の判例集の複写を受付する際、該当ページを特定するのに時間を要する場合がある。

・書誌情報が不明確な時、複写箇所を探すのに時間がかかり苦労する。

・書誌情報が不足している機関も少なくない(相手の担当者が不慣れな場合※機関に図書館がなく、総務や秘書が代行している場合などが多い)。

・著作権を無視した依頼がある(博士論文等)。

・最近、著作権切れを理由にした全頁複写の依頼が多くなってきているように感じるが、地図や商業雑誌などであると判断が難しく、とりあえず断ってしまうことがあるが、この判断のガイドラインみたいなものがあるのかと感じてしまう。

・【問5-1】でオープンアクセスで無料公開されている資料かどうか「確認しない」と回答した根拠は、本来他館へILL依頼するというのは、利用者からの申し込み内容を依頼館において調査し、その結果他館へのILL依頼が必要となり、他館に依頼するということが前提と考えているからです。

・リサーチゲートなどの媒体で、著者本人が公開している文献が増えてきたように感じる。しかしライセンス表示がない場合も多いし、その文献を投稿した雑誌の著作権ポリシーまで確認するのも負担が大きい。依頼館にどのように情報提供したら良いのか、受付業務の中でオープンアクセス資料として扱って良いのかどうか、判断に困っている。

・最近ではオープンアクセス誌の申し込みも多く、連絡の手間が増えている。

・電子ジャーナルの場合、Supplement dataは印刷を意図して作成されていないことも多く、ディスプレイでの表示どおりにプリントアウトすることが難しいことがある。

・電子ジャーナルは自館で独自に契約しているわけではなく、大学全体で契約されているため、中央館ではない部局の図書室で複写依頼を受けてもよいのか迷う。特に、自部局の蔵書体系からは明らかに外れる分野の電子ジャーナルの複写依頼が来ると困惑する。

・OCLCからの依頼を受けて発送処理をしてもシステム上の問題で相手館のステータスの変更が反映されないため、グローバルILLに連絡してステータス変更を依頼している。連絡作業等で10日以上が必要になるなど不便を感じている。

・北米から画像添付でe-mailとあるが、本学は断っている。他館の対応やメール転送の可否が不明。

・図書や写真などがカラーの場合、最近はコメントでモノクロでは判別しがたい場合は、カラー希望や照会希望となることが多いが、一度モノクロで印刷してみないと判別できるかわからないため、コピーロスや作業の遅れが生じる

・本学図書館ではカラー受付が不可だが、カラーページがあった場合の確認作業が少し煩雑であると感じる。

・頼先館からの指定がなければ、原則として白黒複写であるが、写真・図版などが不鮮明・判別しにくい場合にカラー複写とするかどうかの照会の判断が難しい

・上向きコピー機も使用しているが、製本雑誌は重量があり、のどがつまっていることもあるので、依頼館からのクレームが出ないように良質な複写をするのに手間がかかるし、気も使う

・本学は「速達」での受付に対応していないが、速達での依頼が来る場合がある。この時、依頼元へ電話して協議しており、負担となっている。

・所蔵やポリシーを確認せず依頼される場合があることに困っている。

・1機関から1度にまとめて大量の依頼がある。

- ・依頼館の事前確認が甘い館がある。
- * 所蔵巻号の未チェック
- * ポリシー確認不足による研究室所蔵への依頼等
- 大量ページの複写依頼を複数件数依頼される等配慮に欠ける館がある。
- ・コメント欄に必要以上に長いあいさつ文は不要なのではと感じることがある。
- ・当館で設けている受付制限件数を超える申込や、受付不可資料に対して申込を受ける場合があり、調整・謝絶の手間がかかるのが負担に感じることがある。
- 依頼前にNACSIS参加組織情報のポリシーをよく確認していただけるとありがたい。
- ・所蔵データを確認されずに依頼を行われる場合がある事。
- ・貸借本について、「館内利用、館内コピー可」が基本運用であると認識しているが、ガイドライン等に明示がないため、各館で対応がまちまちであること。
- ・紀要の発行元に依頼すると不文律はどこが決めたのか。所蔵館があれば依頼しても良いと思う。また、発行元がILL不参加館の場合も多い。
- ・当館が大学図書館との共用館になっている為、大学の資料については窓口が異なっているが、直接当館に依頼されることがあり、混乱が生じることがある。
- ・事前相談なしに大量の依頼が何日も継続して続く対応に困る。
- ・館内閲覧のみのポリシーだが、館外貸出を希望される。
- ・参加組織メンテナンス画面において、複写受付できないものについて記載しているにも関わらず、申込があること。
- ・事前にFAX・メールで複写についての参考調査依頼がありますが、回答しても、その後、複写依頼も連絡(キャンセルの?)もない場合がある。
- ・時間差での申込(午前と午後に分かれて同機関から申込があったりする)の対応。
- ・同じ依頼者から複数件の依頼がある場合、初めに「合計〇件になります。」とコメントを入れていただけないと、目途をつけて処理をすることができず、作業の負担を感じる。
- ・時期によって依頼過多である。
- ・全頁複写の依頼が増えた(貴重書含む)。
- ・受付件数が大量になる時がある。
- ・ILL不参加館への料金徴収手続き
- ・当館受付の1割強を占めるのが、発行元が相殺サービス非参加館の特定のタイトルです。相殺参加か、オープンアクセスにさせていただけるといいなと思います。
- ・受付館としてCANCELするデータを依頼館へ返す際に、連絡・注意すべき事項がある場合はINQUIREも利用して欲しい。依頼館が複数館へ依頼している場合、PARDONするとそのまま次の受付館にデータ送信されてしまう。次の受付館から依頼館へ連絡・照会することになりその分手間がかかる
- ・ILLは他の業務と並行して行っているため、他の業務が立て込んでいる時は、発送までの時間がかかってしまうことがある。
- ・照会事項などメールでやりとりできれば便利だと思う。電話だと相手館のスタッフが不在だったりすると、伝言になったり時間をおいて再度連絡することになるので、チャットができる環境やメールのリストがあると便利だと思う。
- ・受付業務は現在業務委託を行っているため、マニュアル記載外の担当者判断状況を正確には把握していない。受付業務を担当している人数も同様である。
- ・複写料金の差が大きいこと。特に関東が高い。本学では、出来るだけ安いところに依頼をするので依頼が偏る傾向にある。
- ・非相殺館からの受付。
- ・相手館が「貴館のみの所蔵です」とコメント欄に入れていたら、少しプレッシャーに感じます。
- ・古い資料の複写作業は手間がかかるため、出来れば受けたくないと思う。サービスと資料の保存の両立について考えさせられる。