

予約サービス

『読みたい、と望まれた本を必ず届ける』

これが、図書館奉仕の第一歩であり、また全てとも言える。しかし、読みたいと思う本がその場で借りられない場合、市民はあきらめるかまたは他の方法で、求める本を手に入れるだろうし、この時の失望感は「図書館は役に立たない」という評価を市民が下すおもな原因である。予約サービスの重要性は、その場で直ぐに借りられないとしても、借りることを確約できることにあり、市民に少々の不満は与えても、決定的な失望を与えない点にある。しかし中途半端な予約サービスが行なわれた場合にひきおこす不信感は、本当に取り返しのつかない結果を生むことも確かである。

a 方法及処理

予約の方法には

※ 電話・ハガキによる申し込み

※ 移動図書館・分館などへの申し込み

の二者が挙げられるが、何れの場合にも、予約の処理にはリクエストカードが用いられる。

姓 名	駐車場(分類)名
ご 住 所	TEL
予約図書名	直 来 所
著 者 名	出 版 社 名
記 記 冊 号	貸 出 中
1) 調査実用のため大至急必要である。 2) 急いではないが、早いほうがよい。 3) いつでもよい。 4) 同じ内容ならばほかの本でもよい。	被 借 人 所 在 地 セ ン セ チ ョ ン 完 納 月 日

完結	リクエスト サービス処理票 №	受付日
		予約日
1) a) 完 結	b) 取 消	
2) a) 未 刊	b) 出版社不明	c) 著者不明
	d) 人手困難	e) 無帯出図書
	f) 修理中	
	g) 募集時間に間に合わない	h) 貸出中
備考		

即ち、予約者は最低限、氏名と予約図書名の記入を必要とする。なお現在、上下巻・一二部などの継続本は全巻を一冊と見なして、予約されなくても届けている。

予約の処理には

※ リクエストカードの処理

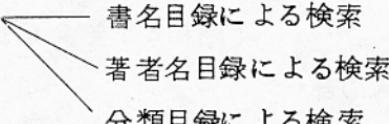
※ 予約図書への処理

の二者が挙げられる。

※ リクエストカードの処理

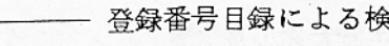
① 各駐車場、分館別にリクエストカードを配列

② 予約図書検索カードの作製、記入

③ 蔵書との点検  書名目録による検索

著者名目録による検索

分類目録による検索

④ 内容の点検  登録番号目録による検索

※ 予約図書への処理

• 所蔵している場合

① 移動図書館、分館などの書架の点検

② 貸出中のブックカードの点検

③ 未解決予約図書一覧表の作製

④ 複本購入の決定

• 所蔵していない場合

① 購入の決定

② 他館よりの借用

• 予約図書が用意された場合

- ① 予約図書検索カードへの記入
- ② リクエストカードの予約図書への挿入
- ③ 貸出券への完結クリップ
- ④ 予約図書架への配架

b 実 績

予約サービスは、一日平均約30件、50冊程度だが、最近は100件、140冊を越す日もあり、予約者の増加は顕著であるが、予約サービスが本格化して半年足らずの現在では、奉仕の質量ともに満足すべきものには程遠い。

最近四ヶ月の予約図書状況

(昭和41年11月～昭和42年2月)

= 単行本の部 =

1. 徳川の夫人達	吉屋 信子著	47人
2. 海軍主計大尉小泉信吉	小泉 信三著	31
3. 黒い雨	井伏 鶴二著	21
4. 女ひとり	みやこ蝶々著	19
5. スポック博士の育児書	スプック著	16
6. 白い巨塔	山崎 豊子著	15
7. 白きたおやかな峰	北 杜夫著	12
7. 頭の体操	多湖 輝著	12
9. 母ちゃんと11人の子どもたち	吉田 とら著	10
9. 山本五十六	阿川 弘之著	10
11. ああ同期の桜	海軍飛行予備学生 第十四期会編	9
11. おはなはん	林 謙一著	9

13.	沈黙	遠藤 周作著	8人
14.	宴	利根川 裕"	7
14.	快妻物語	齊藤 茂太"	7
16.	湖の琴	水上 勉	6
16.	ひつじが丘	三浦 綾子"	6
18.	天皇ヒロヒト	モズレ 一"	5
18.	女優一代	水谷八重子"	5

他、金環蝕、死と反逆と詩、火の島、嵐ヶ丘など

= 繼続本の部 =

1.	徳川家康(全25巻)	山岡 庄八著	71人
2.	新書太閤記(全8巻・12巻)	吉川 英治"	23
3.	風と共に去りぬ(全3巻・2巻)	ミッチャエル"	21
4.	三国志(全10巻)	吉川 英治"	18
5.	妻たち(上下巻)	瀬戸内晴美"	16
6.	新々訳源氏物語(全10巻)	谷崎潤一郎"	13
6.	人間の運命(全10巻)	芹沢光治良"	13
6.	宮本武蔵(全6巻)	吉川 英治"	13
6.	日本の女性史(全4巻)	和歌森 山本 "	13
10.	源義経(全6巻)	村上 元三"	11
10.	龍馬が行く(全4巻)	司馬遼太郎"	11
10.	柳生忍法帖(上・中・下巻)	山田風太郎"	11
13.	異本太閤記(全7巻)	山岡 庄八"	10
14.	功名が辻(上・下巻)	司馬遼太郎"	9
14.	関ヶ原(上・中・下巻)	司馬遼太郎"	9

14.	クローニン全集(全20巻)	クローニン著	9人
17.	パリは燃えているか(上下巻)	コリンズ"	8
17.	チボ一家の人々(全5巻)	マルタン・デュガール"	8
17.	橋のない川(全4巻)	住井 すえ"	8
17.	天保図録(上・中・下巻)	松本 清張"	8
17.	逃亡(上・下巻)	松本 清張"	8

他、邪宗門、人間勝負、樅の木は残った、静かなドン、野生のエルザなど。

なお現在、上下巻、一二部などの継続本は、全巻を一冊と見なして、予約されなくても届けているので、単行本の予約と比較することは出来ない。

内容による予約は、

赤ちゃんの洋服・編み物の本17件を筆頭に育児・しつけの本
編み物・洋裁・和裁の本、住宅の新築・増改築の本、碁・将棋・室内遊戯の本、釣り・小鳥や犬や熱帯魚の飼育・盆栽の本、
郷土史(新編武蔵風土記、七生村史、日野町誌など)関係の本
などの要求が特記される。内容による予約は、その場での職員
の読書案内業務で解決している例も少なくないが、解決できず
予約もされずに帰られた方も多々見受けられた。やはり実用書
は十二分に現場に揃えておく必要があろう。

貸出し中に占める予約の割合は、次表で判るように、駐車場
によって少々の差は認められるが、貸出し図書中の約一割を予
約図書は占めており、借り出される方々の四人に一人は予約を
されていることも判る。

貸出し中に占める予約の割合 (昭和42年2月27日・28日分)

駐車場名	貸出図書			貸出図書中の予約図書数と割合	貸出者	貸出者中の予約者と割合
	一般図書	児童図書	計			
幸松公園	95 冊	59 冊	154 冊	7 冊 (5 %)	30 人	5 人 (17 %)
高島屋	48	4	52	6 (11 %)	11	4 (36 %)
日の台教会	193	90	283	29 (10 %)	68	14 (21 %)
243号館	66	156	222	20 (9 %)	63	13 (20 %)
小計	402	309	711	62 (9 %)	172	36 (21 %)
横町	71	48	119	26 (22 %)	28	14 (50 %)
仲町	120	149	269	42 (16 %)	56	25 (45 %)
オリエント	38	74	112	5 (4 %)	27	3 (11 %)
東町	39	94	133	8 (6 %)	42	5 (12 %)
小計	268	365	633	81 (13 %)	153	47 (31 %)
2月27日分計	670	674	1344	143 (11 %)	325	83 (26 %)
南新井	49	33	82	18 (22 %)	17	8 (47 %)
中島	35	17	52	3 (6 %)	12	3 (25 %)
下田吾妻	26	39	65	0 (0 %)	16	0 (0 %)
万願荘	82	168	250	11 (4 %)	74	8 (11 %)
小計	192	257	449	32 (7 %)	119	19 (16 %)
帝人アパート	88	71	159	18 (11 %)	39	12 (30 %)
暁1街区	223	157	380	37 (10 %)	86	25 (29 %)
都営才四	90	96	186	16 (9 %)	35	10 (29 %)
南集会所	266	14	280	41 (15 %)	77	26 (34 %)
小計	667	338	1005	112 (11 %)	237	73 (31 %)
2月28日分計	859 冊	595 冊	1454 冊	144 冊 (10 %)	356 人	92 (26 %)

以上、予約サービスの大多数は当館の蔵書及購入図書で解決しているが、現在購入できない図書や特殊な図書に限って、他館からの借用でのサービスをしている。

たとえば、参考資料や特殊資料は、特に国立国会図書館から指定貸出館として借用や紹介を受けており、また、利用者からの要求が多い郷土資料は、近くの公共図書館から借りている。

このように現状の当館は、借りる立場のみの一方的なものに終っており、早急な蔵書の充実が必要である。

しかし、蔵書の増加には限度があり、利用者の要求に全面的に応じるには、より密接な相互貸借の必要が強くなってくると考えられる。

なお、全ての資料が不足した開館当初、他県にもかかわらず各種の図書を貸してくださった神奈川県立川崎図書館、埼玉県立図書館、仙台市民図書館の誠意あふれた御援助には、ただただ頭の下がる思いで一杯である。

c 利用者の反応

予約しているのを忘れてしまったり、いつでも良いというような予約者も、いないとは言えないが、予約者の大半は予約サービスに期待し、満足か不満か何れかの態度を明確に表わされる。確かに中途半端な予約サービスは許されないし、それだけに徹底した予約サービスは図書館の信用を高め、信用を与えるものと言えよう。

しかし予約サービスは、まだまだ利用者全てのものだとは言い難い。予約を申し出るのをためらっておられる人々も多く、特

に混雜した駐車場の場合は遠慮せざるを得ないような立場に追いこんでいるとも言えよう。だから機を見て予約サービスのあることを、また目にする図書以外の本を借りられることを説明した場合、「実は……はないだろうか」との言葉を吐かれる方も多く、各窓口での読書案内の充実と同時に、分館の整備、設置、職員の充分な配置が必要である。

また、全集物の予約者は

クローニン全集、デュモリア作品集、カフカ全集

現代東欧文学全集、現代フランス文学十三人集

中谷宇吉郎隨筆選集、柳田国男集、三木清全集

近世日本国民史、日本の歴史、世界の歴史など

ある場を踏まえた読書をされている方々が多く、寧ろ読みが深いように見受けられる。

d 問題点

利用者にとって、適書を見出し得るには、少くとも一万冊の図書を目の前に必要とするであろうし、成人用、児童用各一万冊計二万冊とすると、現在の拠点である

移動図書館 1500～1800冊 分館 5000～6000冊

では、利用者の要求を満たし得るものでなく、早急に蔵書の増加（図書の購入）が望まれるし、そうなった後の予約の実績は質量ともに違った形で出てくるものと思われる。

移動図書館で「この間はここにあった本が今日はない。借りようと思ったのに。」とか、「この間はおもしろい本が沢山あったのに今日はない。」とかの声を、時々耳にする。利用者は

分館と移動図書館の違いを知っておられないようだし、おそらくその場での奉仕しか判ってくれないだろうし、こうした言葉が出ても当然とも言えるが、この言葉の解消には、現在の配架への考慮から今一步出て、図書館の活動の全市的な広がりを知って貰い、現状での奉仕の不備を理解して貰う必要があると思われる。また、それで初めて予約サービスの意義もより理解され、予約サービスが生きてくると考えられる。

予約を受ける際、応待についての感じの良さ、知識の豊かさも問題にはなるが、リクエストカードへの不完全な記入や、記入洩れも挙げられる。整理学・生理学の区別を気付かず音だけで予約を受けた例、漱石の本という予約で実は虞美人草が読みたかった例など、予約図書の内容、対象などの不明確さは、読書案内業務の習熟が要求される。しかし移動図書館の場合、特に短時間に貸出し返却をはじめ全ての奉仕を済ませることに、既に無理があるわけで、混雑緩和・記載洩れ防止のためにも、少々の無駄を見こして、リクエストカードの事前配布が必要と思われる。

予約に新聞雑誌の切り抜きなどを持参される方も多いが、最近はとくに“新しい本”による予約も多い。予約サービスの面からも、“新しい本”は、予約のための図書目録として有意義であるが、新着図書の一部を記載するということは、要求（予約）を限定していることになり、自然一部の図書への予約の集中を生んでいるように思える。明細書・基本カードによる機械的な順次記載及発行が必要ではなかろうか。勿論、利用者にと

っては更に分類別・主題別配列が、より選書を容易にするものとして喜ばれよう。

予約は、その実績を見ても判るように、新刊図書に集中する傾向があり、このような状態が現在の奉仕体制を続ける以上、今後ともに続くことは大いに予想されるし、図書館の認識を広める現段階においては、市民により親しまれる図書館として、時流を洞察し、思い切った複本購入が必要と思われる。

予約された図書が貸出し中の場合、その多くが移動図書館の貸出し中である現状では、その返却は円滑にいって2週間先～4週間先である。この事実が分館の予約者には特に理解されないようだし、読書の適時という性質からも、予約待ちは二週間が限度ではなかろうか、二週間以内に返却される見込みのない場合には、至急複本購入の措置が必要と考えられる。

予約者は文化に恵まれた世相を反映してか、図書そのものの内容だけでなく、装釦や印刷なども、より良いものを予約される場合が多く、現に美術全集類は勿論のこと、文学作品にしても、森鷗外集を……全集でとか、バートン版の千夜一夜物語をとか、新版原色挿絵入りの与謝野源氏をとかの要求もあり、現に同一内容の作品を収載した図書はあっても、購入を迫られる図書も少なくない。

最後に、移動図書館の場合、現状の子どもの本の予約は、貸出しの主たる対象が成人であるだけに、成人のそれに比べると少ない。予約は、ちびくろさんぽ、星の王子さま、のんちゃん雲にのるなど名著への予約もあるが、ただ新しい本をと言った

例も少なくない。本来子どもの本は、新刊ということに意味はなく、子どもにはより良い文化財を与えたいたいという立場から、むしろ評価の定まったものを与えることこそ望ましいとされている。特にお母さん方に、子どもの本に対する認識と評価を、成人の読書とは違った観点で受け止めて貰う機会を作ることが必要であり、そのことが子どもの本に対する予約の質も変えるのではないかと思われる。

図書館のPR

昭和40年6月、日野市立図書館が設立され、9月に移動図書館車によるサービスを開始するまでの間、駐車場の設置を呼びかけるガリ刷パンフレットを配布したりしたが、その後は印刷物によるPRはそれ程行っていないのが現状といえる。

印刷物による図書館のPRは次のようなものである。

日野市立図書館 利用の手引き 昭和41年11月刊

このリーフレットは図書館の利用方法を簡単に説明したものである。この種のリーフレットは市民全般に呼びかけるものであるが、現在の所、新登録者、及び新しく駐車場を設置する附近の家庭に自治会を通して配布することに使用している。

日野市立図書館要覧 1966 昭和40年10月刊

図書館設立以来約一ヶ年間の図書館のあゆみ、実情、実績を報告したものである。おもに見学者のために作ったものである。

新しい本 昭和41年11月創刊 毎月2回発行

このリーフレットは、図書館で受入れた新刊書案内であり、一種の増加図書目録である。当館は六十数カ所のサービスポイントが図書館であるから、それぞれの場所に目録を置くことはできないし、またサービスポイントで利用者が直接目に見える図書は蔵書の一部にしかすぎない。このため、どうしてもこのような目録を利用者に配布しなければ利用者に十分な図書選択の機会を持ってもらえないくなる。この「新しい本」は当館の業務には不可欠なもので「閲覧用目録」に近い働きをもっているのである。

「新しい本」に掲載される図書は一回に大体50冊しかなく受入図書の一部でしかない。図書館は利用者の要求する図書を提供することが基本方針であるが、この目録は一種の「選定図書目録」のような性格を持つ恐れがある。従って受入図書の殆んど全部を速やかに紹介できるよう工夫する必要がある。

日野市広報

市広報は市政一般を報告するものであり、市内の殆どの家庭に配布される。したがって、非常に効果のあるPR紙となる。毎号移動図書館巡回日程表が掲載されるほか、最近では多摩平児童図書館の開館・講演会の開催・利用統計・図書館車の購入等が紹介された。

移動図書館巡回日程表

移動図書館巡回日程は市広報に掲載するほかに、図書館独自の日程表をガリ刷で印刷し、市内全自治会に配布し、回覧

をお願いしている。この日程表には各自治会の最も近い駐車場を目立つようにチェックしてある。尚、この日程表の配布は市広報が月二回の発行となり、巡回日程の周知は市広報のみとして、発行中止とする予定である。

以上のように、日野市立図書館の印刷物による P R はそれ程積極的に行っていないのが現状である。しかし、図書館の利用者はどんどん増加している。この最も大きな原因は移動図書館車（ひまわり号）が市内 60ヶ所のサービス・ポイントの巡回に市内を頻繁にまわること、又、サービス・ポイントにおける貸出風景が市民への強いアピールになっていることといえる。

この図書館の実際の行動はパンフレット等の印刷物による P R よりも数段の効果があるといえる。