

閲覧 (Fulfillment)

早稲田大学図書館利用者支援課 稲葉直也
慶應義塾大学三田メディアセンター 岡野純子

本日の内容

- 1.新システムの前提と移行方針**
- 2.早稲田大学における導入**
- 3.慶應義塾大学における導入**
- 4.プロジェクトの成果と今後の展開**

Almaにおける閲覧サービスの特徴・設計方針・Fulfillment

1. 新システムの前提と移行方針

「理想の早慶図書館の閲覧サービス」

- ユーザーは、早稲田と慶應の図書館がまるで一つの図書館であるかのように、サーキュレーションおよびリソースシェアリングすることができる。
- システムは早稲田・慶應それぞれの閲覧ルールを維持した上で、コンソーシアムとしても運用することを可能とする。
- その上で早稲田と慶應は、コンソーシアムの設定する共通ルールにも則って運用することができる。
- 相互の個人情報にはセキュアに保持されたうえで、必要最低限の情報を相互に利用可能である。

Almaの閲覧サービスに関わる設計・思想(1)

Almaの特徴と基本的な対応方針

- 基本的に電子資料提供に主眼が置かれ、紙の資料提供に細やかな仕組みではない
 - 紙の資料を扱う上での慣習や、従来の業務仕様にシステムを合わせることは難しい
 - ※ 個別機関のため/日本のためのカスタマイズには応じて貰えない
 - 従来の慣習からの脱却、**システムに合わせた業務変更**が大前提として必須となる
-
- **閲覧に関わる機能全般は Fulfillment と総称される。Circulation や Lendingという言葉が使われない。**
 - **所蔵資料を提供するCirculation【循環】から、紙も電子も図書館外の資料も一元的に管理し提供するFulfillment【充足・満足】へ**
 - Almaにおける資料提供は、紙・電子媒体に関わらず、いち早く利用者をFulfillすることに主眼が置かれている。
 - 複数機関のコンソーシアムとリソースシェアリングが前提。
「資料が紙か電子か」、「利用者の所属」や「資料の所蔵館」という概念が薄い。

Almaの閲覧サービスに関わる設計・思想(2)

「特定の資料を選び、探し出し、提供する」という、図書館員の感覚や慣習が通用しないことが多い。

The screenshot shows a book record in the Alma system. At the top, it displays the book title '英語教育の実践的探究 / 中野美知子編著' (2015.2, 広島: 溪水社) and its availability in the '教育学部学生読書室' (Education Department Student Reading Room). Below this, there is an 'Export' section with icons for E-MAIL, 引用 (Citation), 固定リンク (Fixed Link), 印刷 (Print), REFWORKS, EASYBIB, ENDNOTE, and RIS. The '資料を入手する' (Obtain the material) section shows a 'Request' button. At the bottom, a list of '配架場所' (Locations) is shown, including '教育学部学生読書室', '戸山図書館', and '中央図書館', each with its respective request number and availability status.

- Almaの閲覧サービスの思想が表れた典型例が「タイトルリクエスト」

基本的に、個別のアイテムにリクエストできず「タイトル全体に対して」リクエストをかける。

どの所蔵場所の資料に対してリクエストがかかるか、利用者もスタッフも分からない。

Almaの閲覧に関わる機能の特徴

- **従来使用してきた外付けシステムとの連携が難しい。**
ローカル運用や別システム連携をやめ、Alma標準機能で運用を完結させる必要あり。
- **貸出規則はアイテム単位ではなく、配架場所で規定する。**
一つの配架場所には一つのルールのみ。資料ごとに貸出規則を分けて設定できない。
- **利用者の所属キャンパスによる規則設定ができず、資料に対する設定になる。**
利用者単位でできる設定は身分での設定のみ。
- **貸出期限の延長・更新限度は、更新回数ではなく、最大更新日数で設定する。**
更新回数で延長限度を設定できない。最大更新日数までは何度でも更新可能。
- **資料のステータスを自由に作成・設定できない（除籍等）**
貸出中・搬送中等、Almaのワークフローに沿ったステータスの自動遷移のみ。

Almaへの移行の大方針(1)

(1) 既存の各種規則・業務フローの見直しと簡素化

- **利用規則や業務実態を、Almaの仕様に合わせることに注力**
おそらく日本の他機関で図書館システムを入れ替える時と最も事情が異なる点。
- **Ex Librisも、システム移行に伴い各機関の複雑なルール（館ごとの利用規則、細かな利用身分）の見直しを要望**
早慶各々でルールを見直し、新システムで閲覧業務を安定稼働させることを優先。
- **マニュアル的な運用を減らし、現状の問題改善を図る**
現状の運用の維持を前提としながらも、長年の悪しき慣習を見直す契機に。
- **利用者に分かりやすい統一ルールを目指す**
システムの制約への対応を機とし、現状の複雑なルールの改善に繋げる。

Almaへの移行の大方針(2)

(2) リソースシェアリングに関わる連携は当面先送りに

- **「図書館システム共同運用」という言葉から連想される
両機関の閲覧業務における連携はひとまず見送る**

両機関の利用者が、各々の利用カードで相互入館（利用者データの共有）や、相互の資料の取り寄せ貸出といった、連携の実現は将来課題とした。
- **従来の「早慶図書館相互利用協定」の枠内での、相互利用
および早慶ILLの活性化を狙う**

1986年より、利用者負担なしの早慶ILL、相手館への入館、専任教職員であれば相手館での利用者登録後の貸出は可能。これらの協力体制の活性化を目指す。
- **将来の早慶共同サービス拡大のための基盤を固める**

物流の強化、コンソーシアム機能の検討を通じ、将来的な連携に備える。

リソースシェアリングの本格的な運用は見送り

「早稲田にはないが慶應にはある」資料を早稲田で調べた例

図書
The seven faces of information literacy / Christine Bruce
1997
Adelaide : Auslib Press
「資料入手方法」を確認 >

エキスポート

E-MAIL 引用 固定リンク 印刷 REFWORKS EASYBIB ENDNOTE RIS

資料入手方法

資料や複写物の取り寄せ (ILL) ILL request
このページの下にある「リンク」から他機関の所蔵を確認してお申し込みください

慶應の所蔵を確認する
慶應義塾大学図書館の利用について
< BACK

配架場所:

三田
利用可, 配架場所: 三|旧館地下2階第3書庫
請求記号: B@015@Br1@1 >

早稲田と慶應が、まるで一つの図書館であるかのように資料を探すことはできるが、サーキュレーションおよびリソースシェアリングすることはできない。

ILLサービス申し込みに関するページへのリンク

慶應の所蔵情報と、利用に関するリンクのみが表示。

新システム移行に際しての課題、成果と効果

2.早稲田大学における導入

既存の各種規則の見直しと簡素化への対応

- **全学共通貸出規則で大部分は標準化されていた**
規則の簡素化は旧システム（Millennium）も似た思想だったため
- **以下は従来の規則で移行できず、規約改訂や運用の見直しを行った**
 - 一部資料の貸出期間の標準化
 - 資料取寄せ・予約に関する運用の変更
 - 貸出期間の延長ルールの変更
 - 延滞ペナルティの変更（反則点制度の廃止）
- **規約改定は経営執行会議での承認が必要な案件となり、学内的な処理は大掛かりに**

延滞ペナルティの変更

- 反則点に替わる機能がAlmaになかったため、3日間の猶予期間(Grace period)を設けた貸出停止制度に移行

2019年9月1日以前の規則	新しい規則 (2019年9月2日以降)
<p>延滞1日につき反則点1点、累積50点ごとに2週間の貸出停止。</p> <p>14日以上延滞した場合は、累積反則点数に関わらず、その図書を返却するまで貸出停止。</p>	<p>反則点制度を廃止。</p> <p>4日以上延滞した場合は、以下の通り貸出停止とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その図書を返却するまで貸出停止。 ・その図書を返却後、返却期限日からの延滞1日1冊につき、1日の貸出停止。ただし、この貸出停止期間は30日を最大とする。

- 当初想定通りに動かず、マニュアルの誤りやバグの存在が検証で明らかに

世界的にもこの機能を導入している館は少なく、バグが認められるまでの過程、実際の設定や運用に向けた検証は容易ではなかった。

Alma標準機能では運用ができない点(1)

リクエスト関連（資料の予約・取寄）で、早稲田での運用の実態・ルールに沿った処理がAlmaのシステム上実現できない点が判明

- **リクエストをかけた資料の取寄場所(pickup location)を利用資格で制限できない**
 - 学部学生は、取寄場所として高田早苗記念図書館を指定できない
 - 専任教員のみ、自身の所属学術院教員図書室を指定できる
…といった個別の制限が不可能
- **リクエストができない資料／取寄場所への依頼をOverrideで処理できない**
 - 設定をOverrideして、特別対応するといった処理はできない。
- **これらは運用でカバーすることで対応している**
 - 学部学生が高田を指定してしまった依頼は謝絶する
 - 専任教員の取寄リクエストに関してのみ、従来通り別システムを使用
 - Alma上では業務用の処理（Work order）の仕組みを利用

Alma標準機能では運用ができない点(2)

同一館内に予約棚 (Hold shelf) を持つ貸出・返却デスクが複数ある場合の予約取置関係の挙動が、想定通りにならない

➤ **該当する中央図書館は、複雑なデスクの構成にすることで運用**

※貸出・返却用のデスクは予約の処理はできない設定とし、
予約がかかった資料を処理するための専用デスクを個別に作成

紙の帳票に関する機能が全体的に弱い

➤ **基本的に紙で帳票を打ち出さず、画面で見て作業をする前提**

※紙で打ち出す機能にはバグもあるなど、運用には苦勞する点も

**システムの改修、追加機能を求めることは基本的にせず
システム仕様の範囲内で運用することで対応している**

早稲田大学におけるAlma導入の成果

- **今までのことが今まで通りにできている**
 - 改善の余地は少ないが最も重要な点
- **旧システム時の一部の課題が解決**
 - 通知の日英併記、罰則の状況確認、学生・教員データロードの改善
- **延滞ペナルティは以前より評判が良い**
 - 4日後からはすぐ貸出停止になるため、一般の利用者としては有利
 - 延滞後も3日までなら罰則はなく貸出停止期間は最大でも30日ですむ
- **現場の動きを改めて認識・作業全体像を把握し、業務フローを見直す契機となった**
 - 早稲田は閲覧の大部分の実業務を委託している体制
 - 委託先スタッフと連携して運用体制を確立させたことで、閲覧業務そのものへの理解を深めることができた

新システム移行に際しての課題、成果と効果

3. 慶應義塾大学における導入

慶應義塾大学におけるAlma導入の課題・成果

• Almaの仕様に合わせて移行・運用する。

- Alephの後継? ⇒ 幾度もの検証とフロー再構築
- 規則もコードもシンプルに ⇒ 貸出/リクエスト規則の簡素化
- 紙なし (メール/タブレット端末) の処理 ⇒ 紙で帳票を出したい。
- Internal/External User の区別 ⇒ 利用者登録・窓口運用の変更
- 月に1度のアップデート ⇒ Almaをあるがままに使う。

• Almaの思想を理解する。

- アイテムリクエストからタイトルリクエストへの変更

「自分のキャンパスの所蔵資料」を「自分のキャンパスに所属する利用者」に
サービス提供するという意識



「サービス対象の資料全体」を「サービス対象の利用者全員」に
サービス提供するという意識への変化

「資料の所蔵館」や「利用者の所属キャンパス」という垣根を越える!

貸出／リクエスト規則の簡素化 (導入時の課題)

- **6キャンパスにある8つの図書館の貸出／リクエスト規則は、キャンパスの特性に合わせて多種多様**
「〇〇キャンパス所属の利用者のみ貸出可」というローカルな設定も存在
- **一つの配置場所に複数の貸出規則を持つ資料が混在**
パターンの数だけ配置場所を新規作成しなければならない！
和書と洋書の規則が異なり和洋混配で配架の場合、どう表現したらよい？
- **「[Fulfillment Unit Rule](#)」というこれまでのシステムとは全く異なる規則設定方法**
配置場所の数、身分×貸出期間のバリエーションが多すぎて設定が複雑怪奇に！
ルールの有効・無効の切り替えは手動



規則の簡素化が最重要課題に！

Fulfillment Unit Rule (Loan) の設定例

【例】薬学部卒業生の図書貸出ルール

Name 13.図書(薬学) - 共立卒業生 - 2週間 - General

Description -

Created By Staff, Ex Libris **Created On** 2019/04/17

Updated By Staff, Ex Libris **Updated On** 2019/07/09

Input Parameters → 「身分(User Group)」や「配置場所(Location)」などで条件指定

Name	Operator	Value
1 User Group	In List	芝共立卒業生
2 Location	In List	YAKUGAKU Media Center - 4階図書, YAKUGAKU Media Center - がんプロ資料, YAKUGAKU Media Center - 一般図書, YAKUGAKU Media Center - 大型図書, YAKUGAKU Media Center - 文庫, YAKUGAKU Media Center - 新書, YAKUGAKU Media Center - 視聴覚資料

Output Parameters → Input Parametersに適用する「規則(TOU)」を選択

Terms of Use 貸出-2週間(図書) **TOU Details**

貸出期間:2週間
更新:可
延滞金:10円/日
延滞金上限:2500円
最大更新日数:90日
:

貸出／リクエスト規則の簡素化 (成果)

- **利用者の所属キャンパスによる規則を撤廃**
身分コードも26個→14個に縮小
- **和書と洋書の貸出期間を統一**
和書14日・洋書30日→14日貸出（90日更新）へ
- **身分×貸出期間のパターンを簡素化**
7日(21日更新)、14日(90日更新)、30日(90日更新)、90日(365日更新)
- **同一の資料タイプの貸出規則を各キャンパス統一**
図書14日・雑誌7日・学位論文7日 など
- **夏期・冬期・春期休暇に伴う長期貸出設定のパターンを縮小**
対象身分や対象資料タイプを各キャンパス統一
各キャンパスの「開始日」「終了日」「一斉返却日」を統一
- **山中資料センター（外部書庫）資料の貸出規則簡素化**
元の所蔵キャンパスの規則を引き継がず、3種類の配置場所＝貸出パターン（「図書」「雑誌」「貸出不可」）に集約し、どの身分でも取寄せ可にした。

貸出／リクエスト規則の簡素化 (今後の課題)

- **配置場所(Location)や身分(User Group)コードが多い**
配置場所の新規作成は50個まで抑えたが、コード数合計は666個!
不要コードの削除と設定の整理が必要
- **貸出/リクエスト規則のパターンがまだ多い**
[貸出規則36パターン](#) / リクエスト規則32パターン
- **貸出・予約冊数の上限、罰則（延滞金）に関する検討が不十分**



**設定の維持管理、慶應内や早慶間でのリソースシェアリングを
進めていく上では、さらなる調整・簡素化が必要**

Alma貸出規則一覧 (抜粋)

設定を維持・管理するため必要なエクセル表

地区	貸出種別	Request Rule		Renew Rule	Loan Rule													
		在架時	貸出中	更新	学部生	一貫校生	大学院生	委託・派遣生	教員	三四会	教職員	早稲田教職員	共立卒業生	横浜市民・郡	通信生(卒論)	事務用		
三田	図書[和・洋]	所蔵館以外	全地区	更新可	ルール 1	×	ルール 2	ルール 2 (注1)	ルール 2	×	ルール 3	ルール 3	×	×	ルール 1	ルール 14		
三田	学位論文	所蔵館以外	全地区	更新可	ルール 4	×	ルール 4	×	×	×	ルール 4	×	×	×	ルール 4	ルール 14		
三田	個人文庫・和装本(開架)	リクエスト不可	所蔵館のみ	更新可	×	×	ルール 21	ルール 21	ルール 21	×	ルール 22	ルール 22	×	×	×	ルール 26		
三田	図書[和・洋](開架)	所蔵館以外	全地区	更新可	ルール 34	×	ルール 35	ルール 35 (注1)	ルール 35	×	ルール 36	ルール 36	×	×	ルール 34	ルール 30		
三田	個人文庫・和装本	所蔵館のみ	所蔵館のみ	更新可	×	×	ルール 27	ルール 27	ルール 27	×	ルール 28	ルール 28	×	×	×	ルール 30		
三田	準貴重書	所蔵館のみ	所蔵館のみ	更新可	×	×	×	×	×	×	ルール 29	×	×	×	×	ルール 30		
日吉	図書[和・洋]	所蔵館以外	全地区	更新可	ルール 1	ルール 5	ルール 2	ルール 2 (注1)	ルール 2	×	ルール 3	ルール 3	×	×	ルール 1	ルール 14		
日吉	2週間貸出(バルニー)	所蔵館以外	全地区	更新可	ルール 9	ルール 9	ルール 9	ルール 9 (注1)	ルール 9	×	ルール 9	ルール 9	×	×	ルール 9	ルール 14		
日吉	研究室図書	リクエスト不可	所蔵館のみ	更新可	×	×	×	×	×	×	ルール 22	ルール 22	×	×	×	ルール 26		
理工	図書[和・洋]	所蔵館以外	全地区	更新可	ルール 1	ルール 5	ルール 2	ルール 2 (注1)	ルール 2	×	ルール 3	ルール 3	×	×	ルール 1	ルール 14		
理工	学位論文	所蔵館以外	全地区	更新可	ルール 4	×	ルール 4	×	×	×	ルール 4	×	×	×	ルール 4	ルール 14		
理工	2週間貸出(SS, LA etc)	リクエスト不可	所蔵館のみ	更新可	ルール 23	×	ルール 23	ルール 23	×	×	ルール 23	×	×	×	ルール 23	ルール 26		
理工	1週間貸出(雑誌)	リクエスト不可	所蔵館のみ	更新不可	ルール 16	×	ルール 16	×	×	×	ルール 16	×	×	×	ルール 16	ルール 26		
理工	1日貸出(リサーチ)	リクエスト不可	所蔵館のみ	更新不可	ルール 24	×	ルール 24	×	×	×	ルール 24	×	×	×	ルール 24	ルール 26		
信濃町	2週間貸出(図書[和・洋])	所蔵館以外	全地区	更新可	ルール 6	×	ルール 6	ルール 6 (注1)	×	ルール 6 (注1)	ルール 6	×	×	×	ルール 6	ルール 14		
信濃町	2週間貸出(非図書)	リクエスト不可	所蔵館のみ	更新可	ルール 25	×	ルール 25	ルール 25	×	ルール 25	ルール 25	×	×	×	ルール 25	ルール 26		
信濃町	1週間貸出(雑誌)	リクエスト不可	所蔵館のみ	更新不可	ルール 18	×	ルール 18	ルール 18	×	ルール 18	ルール 18	×	×	×	ルール 18	ルール 26		
案学	図書[和・洋]	所蔵館以外	全地区	更新可	ルール 1	×	ルール 2	ルール 2 (注1)	ルール 2	×	ルール 3	ルール 3	ルール 13 (注1)	×	ルール 1	ルール 14		
案学	学位論文	所蔵館以外	全地区	更新可	ルール 4	×	ルール 4	×	×	×	ルール 4	×	×	×	ルール 4	ルール 14		
案学	2週間貸出(教養図書・就活)	所蔵館以外	全地区	更新可	ルール 7	×	ルール 7	ルール 7 (注1)	ルール 7	×	ルール 7	×	×	×	ルール 7	ルール 14		
案学	1週間貸出(雑誌・教養雑誌)	リクエスト不可	所蔵館のみ	更新不可	ルール 19	×	ルール 19	×	×	×	ルール 19	×	×	×	ルール 19	ルール 26		
案学	1日貸出(指定図書,教科書etc)	リクエスト不可	所蔵館のみ	更新不可	ルール 15	×	ルール 15	×	×	×	ルール 15	×	×	×	ルール 15	ルール 26		

アイテムリクエストからタイトルリクエストへ (導入時の課題)

- **Primo VEからのリクエストはバグだらけ**

AlmaからリクエストできるのにPrimoVEからはできない／受取館に表示されるべき図書館が出てこない／勝手に予約がキャンセルされる
複数資料が同時に予約確保される／修理後に在架になった資料にリクエストがつかない／本体と附属資料が適切にリクエストできない etc.

- **どの資料が選ばれるかはシステム自動判定**

在架優先、返却期限日が早いもの、条件が同じ場合はランダム
同じタイトルなのにキャンパスによって貸出期間が違くと利用者の不利益に！

- **外部書庫資料も一般配置場所と同等に選ばれてしまう。**

山中資料センター資料が一番に選ばれやすい？

- **購入希望者でも一番先に資料を受け取れるとは限らない。**

既にそのタイトルに予約者がいれば、購入希望資料でも予約順に利用者に提供

- **在架資料があるキャンパスは受取館に選べない。**

- **一人の利用者が同一資料を複数取り寄せすることができない。**

利用者から「以前できていたことができない」とクレームが！

- **複数所蔵があると次の予約者の有無確認が難しい。**

次の提供候補に選ばれていなかったのに、返却した瞬間に予約確保！予約者は1名なのに、全資料が更新不可に！



課題解決と同時に、スタッフの頭の切り替えも必要だった！

アイテムリクエストからタイトルリクエストへ (成果)

• 利用者への迅速な資料提供

資料に独り占めを避け、予約順に従って一人一冊ずつ提供できるようになった。
最も早く提供できる資料を自動判定。人気タイトルの回転率も上がった。

• スタッフの業務負荷軽減

出庫の際に資料が不明であったり、予約繰り下げがあっても、他キャンパス所蔵資料へのスキップ機能で、予約のかけ直しや利用者への連絡が不要になった。
すべての資料が不明の場合は自動的に利用者にキャンセルメールが送信。

• 新たな機能の追加

Ex Libris社要望し、配置場所のリクエスト順に優先順位がつけられるようになり、外部書庫・閉架書庫に対して“LOW”の設定ができるようになった。

• 無駄な物流の削減

在架のものはリクエストができない。同じ資料を同時にリクエストすることができないという仕様によって、無駄な資料の行き来が減り、予約棚もスリム化された。

アイテムリクエストからタイトルリクエストへ (今後の課題)

- **各キャンパスの貸出規則のさらなる統一**
同じタイトルの資料間に、貸出期間の長短がまだ存在する。
- **タイトルリクエストだからこそ困難な処理の解決**
資料が書架に不明の時／修理中から除籍にする時／未整理資料にリクエストがかかった時
- **Primo VEからのリクエストに残るバグの解消**
リクエスト関連の未解決のCaseは5/10個
- **慶應全体として必要冊数を購入、所蔵していくには？**
 - 利用者もスタッフも各キャンパスの受入・所蔵状況、早稲田の所蔵状況をより意識・把握できるようになった。
 - 各キャンパス固有の予算で、それぞれのタイミングで購入する現状
 - 分担発注？ DARA(Data Analysis Recommendation Assistant)の活用？ シェアードプリント？



**慶應全所蔵資料をサービス対象として考える
リソースシェアリング的な意識への変化が必要**



そしてさらなる先には？

4.プロジェクトの成果と今後の展開

プロジェクトの成果と今後の展開

- 大きな混乱なく閲覧業務を運用できている。
- 早慶間スタッフの情報共有や連携強化、ILL等の活性化に繋がった。
- 今後の展開として、早慶間のリソースシェアリングの検討が挙げられる。

◆相互利用協定・実務要綱内でのサービス拡大

- 身分証による入館・閲覧の対象身分・対象館を広げられるか？
- 利用券発行による貸出の対象身分・対象館を広げられるか？
- 所属機関での貸出や返却ができるか？

2020年4月から
対象身分を拡大

◆新たなシステム機能（Resource Sharing）を用いてのサービス拡大

- スタッフによる早慶間の資料取寄せをAlmaで実現できるか？
- 利用者による早慶間の資料取寄せをPrimo VEで実現できるか？



「罰則ルールの違い」「利用者データの共有」
「早慶共通のリクエストルール構築」など課題はあるが、
早慶間のリソースシェアリングを一歩ずつ進めていく。