

カウンターに立つ前に 心にとめておきたい ポイント集

国立大学法人東北大学
附属図書館北青葉山分館 整理・運用係
佐々木 智穂

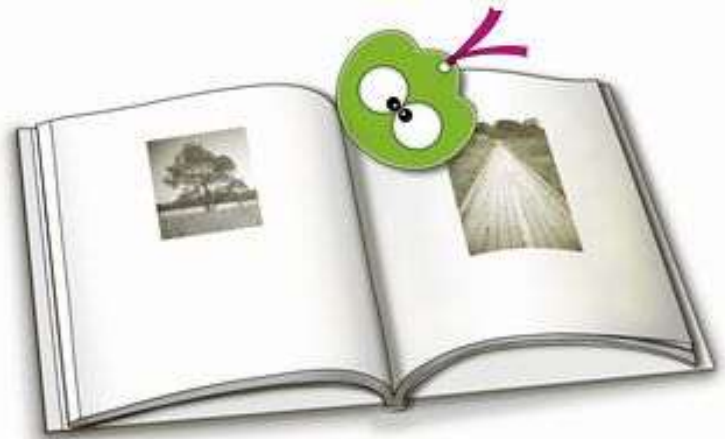
2011.11.17
東北地区大学図書館協議会 フレッシュパーソンセミナー
於 東北大学附属図書館

本日の元ネタ

1. 久保輝巳著 『**図書館司書という仕事** 改訂版』 (ペリカン社, 1994年)
2. 本の雑誌編集部 『**図書館読本**』 (別冊本の雑誌13, 本の雑誌社, 2000年)
【品切】
3. 塩見昇編著 『**図書館員への招待** 三訂版』 (教育史料出版会, 2004年)
4. 小田光宏編著 『**図書館サービス論**』 (JLA図書館情報学テキストシリーズ3, 日本図書館協会, 2005年)
5. 日本図書館協会図書館経営委員会危機・安全管理特別検討チーム編 『**こんなときどうするの? 図書館での危機安全管理マニュアル作成の手引き**』 (日本図書館協会, 2005年)
6. 大学図書館の仕事制作委員会編 『**知っておきたい大学図書館の仕事 現場に即した業務ガイドブック**』 (エルアイユー, 2006年) 【品切】
7. 田村俊作編著 『**情報サービス論** 新訂』 (新現代図書館学講座5, 東京書籍, 2010年)
8. 大串夏身・齊藤誠一編 『**情報サービス論**』 (理想社, 2010年)
9. 金沢みどり 『**図書館サービス論**』 (図書館情報学シリーズ3, 学文社, 2011年)

本日お話しする内容

1. カウンターに立つ上での
基本的な心構え
2. 図書館における
危機管理



カウンターに立つ上での

基本的な心構え

カウンターは「図書館の顔」

- 貸出や返却、レファレンスなどで日常的に接する職員が、利用者にとっての図書館員の「すべて」。
- 図書館の印象はカウンターで9割方決まる。
(そのまま図書館の評価に繋がる)

いきいきと、誠実に、的確な対応を
心がけましょう！

図書館員のお仕事とは？

(カウンター担当者、大学図書館に限らず)

**情報 (資料) と人 (利用者) を
結びつけるお手伝い**

「文化の伝承と創造への参加」 (久保1994)

…そのためには

情報 (伝える内容)

人 (伝える相手)

について知っている必要がある

小生新聞

を知る

大学を知る

自分が働く大学のことを知っていますか？

- 創立者・建学の理念は？
- 学部・学科・専攻などの構成は？
- どんな先生がいて、どういう研究を行っているか？

【参考となる情報源】

- 過去 ⇒ 学校史、アーカイブズ など
- 現在 ⇒ 広報誌、Webサイト など
- 未来 ⇒ 学長マニフェスト、中期目標・計画 など

図書館を知る

図書館のサービス内容を即答できますか？

- 利用規則は？
- 館内のどこに何の資料があるか？
- Web上で提供しているサービスは？
- 他キャンパスや近隣の図書館は？

【参考となる情報源】

- 紙媒体 ⇒ 図書館利用案内、広報物
- オンライン ⇒ 図書館Webサイト

図書館資料を知る

情報の「探し方」を知る

自分の図書館に（で）どういう
レファレンスツール

（紙・電子問わず）
があるか（使えるか）？

OPACや事典類、各種データベースに
普段から触って慣れておきましょう

図書館資料を知る

「門前の小僧、習わぬ経を読む」 作戦

- 書架に並ぶ資料の**背表紙だけ**を眺める
- 返却された本の**目次だけ**を眺める

色々なことに興味を持つという姿勢は
図書館員にとって不可欠です

資料検索の落とし穴

- **NACISIS Webcat** で検索できない資料も多い
 - 日本最大の図書館検索サイト
カーリル™ や  **WorldCat**® など**他の手段**も考える
 - **OPAC**でも**電子ジャーナル集**でも  **CiNii** 日本の論文をさがす Articlesでも本文までたどり着けない
- ## オープンアクセスジャーナルの存在

例) 東北人類学論壇 = Tohoku anthropological exchange / 東北大学大学院文学研究科文化人類学研究室 [編].

NCID=AA11843550

<http://www.sal.tohoku.ac.jp/anthropology/exchange.html>

必ず複数の方法で確認

検索エンジンをうまく使う

- Google 「次の検索結果を表示しています」
語句の綴り間違いや表記揺れの確認に有効



The screenshot shows a Google search interface. The search bar contains the text "Tetrahedron Letters", which is underlined in red. Below the search bar, the word "検索" (Search) is displayed in red, followed by the text "約 1,460,000 件 (0.70 秒)". On the left side, there are two tabs: "すべて" (All) and "画像" (Images). The "すべて" tab is selected, and a red rounded rectangle highlights the text "次の検索結果を表示しています: [Tetrahedron Letters](#)". Below this, the text "元の検索キーワード: Tetrahedron Letters" is visible.

使えるツールはフルに活用しましょう

ITへの対応

大学の情報センター等では
どのようなサービスを提供しているか？

- 大学ドメインのメールアドレス
- 無線LAN (eduroam)
- VPNによる学外からのリモートアクセス
 - 自宅からの電子ジャーナル・データベースの利用
- 履修登録／成績確認など「電子事務局」

自分でも色々試してみましよう

人

を知る

大学図書館利用者の**多**様化

(大昔は) 教職員・学生に限る



- **学内構成員の多様化**
 - ○○**研究員** (「産学連携研究員」など)
 - 単位互換制度利用の**他大学学生**
 - **社会人学生**
 - **日本語をほとんど理解できない利用者**
- **一般市民への開放**

どうコミュニケーションを取るか？

利用者とのコミュニケーション

その利用者が求めているのは何？

- **何を？**

⇒ 具体的な**資料名**や**著者名** / 調べている**主題**

- **どのように？**

⇒ **紙**媒体 / **電子**媒体

⇒ **貸出**希望 / 一部分を**複写**したい

- **いつまでに？**

⇒ **今すぐ** / **2・3日中** / **1週間以内**

カウンターでの**接**遇

利用者＝お客さま

- **あいさつや感謝のことばなど一言添える**
 - 「おはようございます」「お待たせしました」「ありがとうございます」
- **各種処理は手早くかつミスの無いよう**
 - 貸出／返却の処理漏れはトラブルの元
- **必要以上に丁寧にならない**
 - 度が過ぎるとうるさがられるので注意
- **特別扱いは禁物**
 - 誰にでも公平な態度で接する

正確な情報を伝える

間違った情報は伝えない

- **喜ばれないことこそ伝える**
 - 利用者は都合の良いように解釈しがち
- **余計な情報は伝えない**
 - 利用者の質問に対しては簡潔で十分な回答を

不安な場合は周囲の職員に確認を

専門用語の言い換え

その用語、分かりません

【言い換えの例】

- ILL ⇒ 他の図書館から本／コピーを取り寄せ
- 現物貸借 ⇒ 本を取り寄せ
- OPAC ⇒ 図書館の本を検索するWebサイト
- 研究室貸出 ⇒ 研究室にある本
- 書架 ⇒ 本棚

ヘビーユーザーだけでなく
初心者の人にも優しく

言語の壁

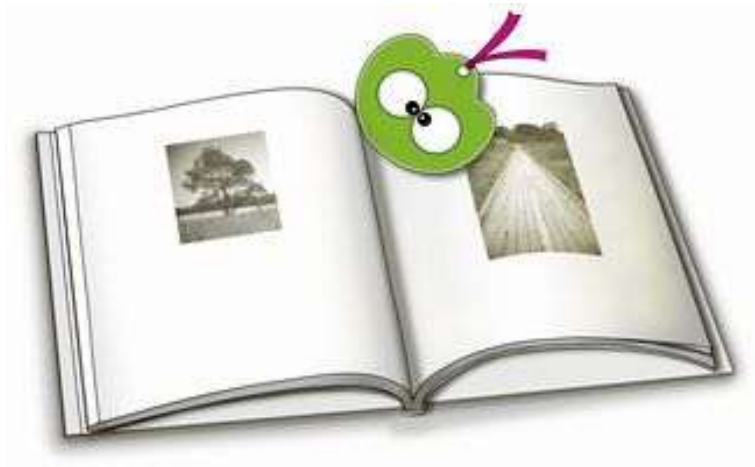
英語（と母国語）しか通じない
利用者の対応

科学の世界の公用語は
へたな英語（プア・イングリッシュ）

福岡伸一『できそこないの男たち』（光文社新書, 2008年）より

- 「知っている英単語の羅列」でOK
 - 相手は頑張って理解してくれる

逃げずに話してみましよう



図書館における **危**機管理

利用者関係のトラブル

【一例】

- 長期延滞 / 「返したはず」
- 資料の無断持出 / 損傷
- 利用者の持ち物の盗難
- 館内での飲食 / 喫煙 / 電話
- 電子ジャーナルの不正利用
- 職員への暴言

問題利用者

- **最初から犯人扱いはしない（現行犯除く）**
 - 「確認」の姿勢
 - 延滞の督促を行う前に必ず書架を確認
- **（不安な場合は）複数の職員で対応**
 - 問題利用者の情報共有
- **問題を起こさせないための予防策**
 - 監視カメラ・BDS（無断持出防止装置）
 - 広報・返却期限日リマインダ自動送信メール
 - 職員による声かけ

クレーム対応

- **冷静に対応する**
 - こちらが冷静になれる環境を作る
- **相手の言い分をすべて吐き出してもらおう**
 - 反論はしない
- **不明な点がある場合は即答しない**
 - 期限を決めて事実関係を確認してから回答
- **組織として対応する**
 - 個人がすべての責任を負う必要はない

決して個人で抱え込まないこと！

法令の遵守（コンプライアンス）

- 「著作権法」

- 第31条「図書館等における複製」

- 視聴覚資料の取り扱い

（第38条「営利を目的としない上演等」）

利用者が理解していることも必要

- 「個人情報の保護に関する法律」

**必要のない個人情報は
収集・保持しない**

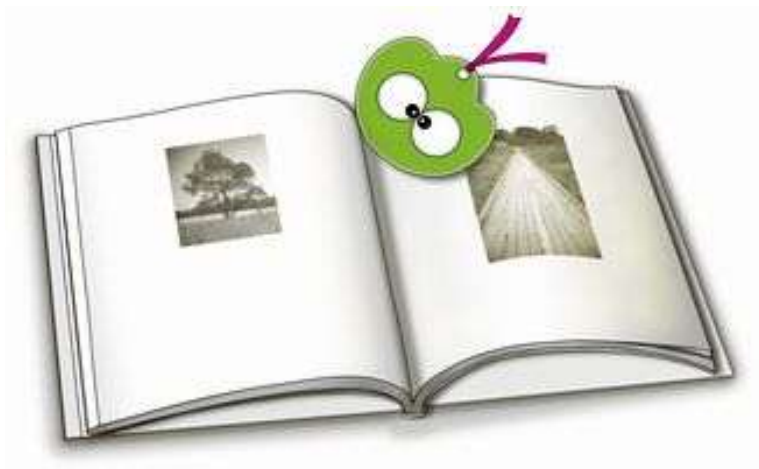
災害・事故・急病人の発生時

利用者と自分の身の安全を守ることが第一！

- 必要に応じて**110・119**
- **普段からシミュレーション**
 - **防災計画**の策定と確認
 - **避難通路**の確保 (cf.**本の海**)
 - 館内・周辺の**危険箇所**の確認
- **必要な物はどこにある？**
 - 懐中電灯・消火器・AED…



日頃から意識しておきましょう



おまけ

接遇の基本

(金沢2010 p.115より)

- ① 正しくわかりやすく感じよく話すこと。
- ② 相手にわかる言葉で話すこと。
- ③ いつも明るく接すること。
- ④ 聞き上手であること。
- ⑤ あいづちとつながぎを大切にすること。
- ⑥ 必要以上に丁寧にならないこと。
- ⑦ 利用者とのコミュニケーションを不必要に引き伸ばさないこと。

特にカウンターで注意すること

(金沢2010 p.115より)

- ① 図書館を代表して利用者に接していることを、絶えず自覚していること。
- ② 利用者からの質問や問い合わせに、いつでも応じられるようにすること。
- ③ 面倒がるようなそぶりや冷淡な様子は見せないこと。
- ④ 誰にでも公正および公平な態度で接すること。
- ⑤ 図書や資料を受け渡すときは、必ず利用者の顔を見て「お待たせしました」など一声かけること。
- ⑥ 苦情を受けたときは、利用者のペースに巻き込まれないように、かつ利用者の立場を考えて冷静に対処すること。
- ⑦ 言葉遣いについては、少なくとも敬語を自然に使えるようにしておくこと。

カウンターで受けてはいけない質問

(<http://www.ndl.go.jp/jp/service/reference.html>より)

- ① 将来予測など、図書館員の推理、推論、価値判断を求める質問。
- ② 良書の推薦、図書を購入や売却のあっせん・仲介。
- ③ 古書・古文書・美術品などの鑑定および市場価格の調査。
- ④ 文献の解読・注釈・翻訳・抜粋の作成。
- ⑤ 学習課題、レポート・卒業論文、懸賞問題の解答などについての調査。
- ⑥ 個人のプライバシーに係わる事項の調査。
- ⑦ 身上相談、法律相談、医療・投薬相談。
- ⑧ 網羅的な文献目録の作成。
- ⑨ 調査・研究の代行。
- ⑩ 合理的な検索手段のない記事や写真などの調査。