

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

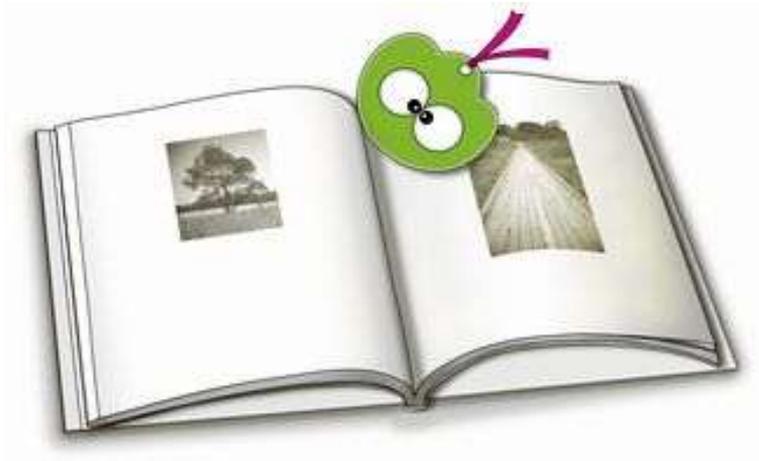
2011.11.17
東北地区大学図書館協議会 フレッシュパーソンセミナー
於 東北大学附属図書館

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』 (ペリかん社, 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  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. At the top left is the Google logo. To its right is a search bar containing the text "Tetrahedron Letters", which is underlined in red. Below the search bar, the word "検索" (Search) is on the left, and "約 1,460,000 件 (0.70 秒)" (Approx. 1,460,000 items (0.70 seconds)) is on the right. Further down, there are two tabs: "すべて" (All) and "画像" (Images). The "すべて" tab is selected, and its content is enclosed in a red rounded rectangle. The text inside the red box reads: "次の検索結果を表示しています: [Tetrahedron Letters](#)". Below the "画像" tab, 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

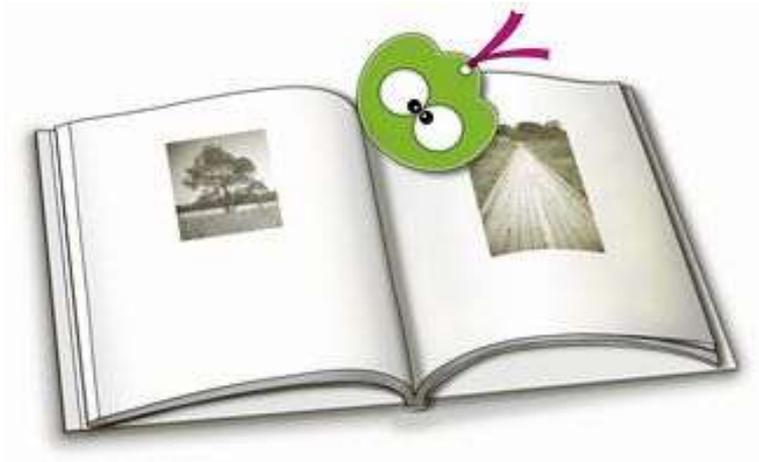
英語（と母国語）しか通じない
利用者の対応

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



2

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**

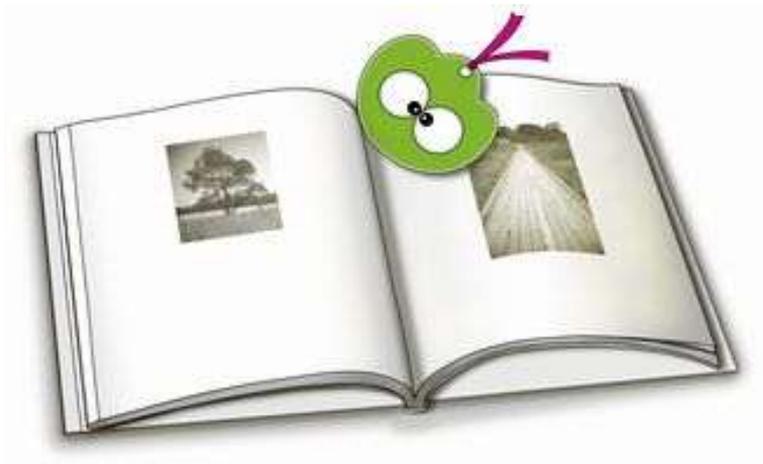
災害・事故・急病人の発生時

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。