

パブリック・サービス研究分科会 夏期研究合宿 グループ討議録

2006年8月22日(火)、23日(水) 文化学園軽井沢山荘

グループ (2)	進行 ・ 塚本	(東洋)	大学
	記録 ・ 杉田	(東海)	大学
	発表 ・ 水野	(文化女子)	大学
	・	()	大学
	・	()	大学

テーマ： 学生対応と利用者サービスについて

学生の質の低下 低下というよりは変化と呼べるのではないか。

変化を感じた理由(事例)

- ・雑誌の切り抜き、無断持出の増加
- ・延滞しても反省の色が感じられない
- ・当たり前のルールが守れない。注意しても逆ギレしたりする。
- ・注意したときの反応の悪さ。すいませんのひと言が言えない。
語力、コミュニケーション力、探す力不足(ex.調べる前に何でも聞いてくるなど)が感じられる

どのように対応していくか2つの観点から考えてみた

図書館の制度(ルール)からみた対応

例

- ・切り抜かれた雑誌は書庫やカウンターへ別置き、出納形式にする
- ・図書の不正持出で悪質なものは利用者の名前を控えたり始末書や反省文を書かせるなどして自分のしたこと重大さを感じてもらおうにする(ただし、実際は強く注意できない部分もある)

館員の対応

- ・コミュニケーション力不足 薄っぺらい人間関係になりがち
これは学生に限らず、職員にも言えることではないか
- ・利用者の態度に館員が感情的になってしまう時もあるが私たちが自分を見つめ直し、広い心を持って相手に接することが大事
例えば、延滞者に貸出禁止のペナルティがついた時に、いつまで貸出できないというのではなく、いつから貸出できるというプラスの方向で対応する。

結果

利用者にばかり求めるのではなく、自分が変われば相手(利用者)もかわる気持ちを持つことが大切