

グループ研究「学生対応・利用者サービスについて」

日時：2007年1月15日

場所：慶應義塾大学 三田キャンパス

記録：大川

参加者：佐藤庸子（関東学院大学）水野里永子（文化女子大学）杉田典子（東海大学）
坂下明子（創価大学）大川龍太郎（成城大学）

欠席：塚本明（東洋大学）

討議内容

学生対応に関して今回は問題利用者の様々なタイプと対応についての意見交換をおこなった。一般市民へ図書館を開放してゆく傾向にあるので「公共図書館おける利用者関連リスク」の講演会資料も参考にした。

以下の事項についての各大学の取り組みについて発表があった。

- ・ 飲食、携帯電話の充電などマナー違反に対する対応
- ・ 資料への書き込み、切り取りなど資料棄損をした場合、公共図書館の利用者は税金で運営されているので弁償しようとする傾向があるが大学図書館の実態はどうか
- ・ ストーカーや暴行事件、盗難など利用者同士のトラブルにどこまで図書館が関わり、どのように警察へ届けているか
- ・ 図書館規則を根拠に問題利用者を利用停止にさせた実例があるか
- ・ PCのキーボードタッチや電卓利用音が気になる神経質な利用者への対応はどのようにしているか
- ・ すべて携帯でしか情報をとらず掲示を見ない学生への周知の方法
- ・ 自分の怒りを論理的に説明できず感情的に突然怒り出したりする利用者への対応など

各大学の取り組みを話し合う中で

トラブルには一人で対処しないで必ず二人で対応すること。

マナー違反など理由がわからない学生にはその根拠をよく説明する必要がある。

学生に対しては教育的配慮に基づく指導が求められるが、社会人には別の対応を要求されることもでてくる。

というような意見がでた。

今回の話し合いを踏まえ、従来と変わってきている学生気質や消費者意識の強い社会人への対応策を民間企業の接客対応マナー、トラブルに対するマニュアルなど参考に各自情報収集してくる。次回はその上で大学図書館としてのサービスや利用者対応のあり方など

を検討していくことになった。

以上