

第9回情報活動研究会（INFOMATES）開催報告

下記にて開催された第9回情報活動研究会の概要を報告する。

テーマ：困ったさん，大集合。お悩み解決，図書館員の底力

日時：2009年7月29日（水）18：30-20：30

場所：科学技術振興機構 西日本支所

話題提供者：INFOMATES 運営委員 稲葉洋子 氏

参加者数：13名（運営委員5名を含む）

主催：情報活動研究会

後援：情報科学技術協会；科学技術振興機構 文献情報事業本部

今回は，図書館における利用者対応を含む業務上の悩みを持ち寄り，問題の共有や参加者自身の経験からの助言など行う研究会となった。運営委員を除き参加者は，大学，公立，専門および企業図書室勤務もしくは同様なライブラリーサービスを行っている方々であった。

大学図書館における利用者対応のお悩み事例として，クレーマー（＝文句を言う人）とモンスター（＝キレる人）について話題提供と，クレーマーに関連する書籍・記事の紹介がなされた。対応に困る利用者の事例の紹介，図書館内での飲食・私語，ロッカーや傘立ての私物化といったマナーの低下，さらには盗難の発生や痴漢騒ぎなど，一部の利用者によるものとはいえ，従来の図書館のイメージを覆すような事例が，利用者に関連する悩みとして取り上げられた。

公立図書館からの参加者からは，利用者同士のいざこざといった，大学図書館以上に開かれた場所であることから起こるトラブルが悩みとして紹介された。

専門・企業図書館の参加者からは，限定された利用者を対象にしているためか，大学・公共図書館のようなクレーマーの存在やマナーの低下といった点は，現在のところ問題となっていないという発言があった。

事例紹介のあと，ディスカッション，意見交換が行われた。その中で，①現代の図書館は駅などと同様に開かれた空間となっており，いわば社会の縮図ともいえること，②利用者を巡る問題は，図書館をとりまく環境変化の一つの現れであり，クレーマーへの対応や，マナーの低下への対処は避けては通れない課題であること，③クレーマーへの対応の第一歩はクレームの発生を抑えることであり，そのためには，初期対応が大切であること，④また苦情を申し立てる利用者をクレーマーにしないことが重要であること，が意見としてまとめられた。そして，利用者を巡る課題を解決していくためには，毅然とした態度で対応すると



ともに，リファレンスサービスで培われた図書館員のインタビュー能力をより一層高め，利用者に誠意を伝えることのできるコミュニケーション能力の獲得を目指すべきであろうというまとめになった。

（INFOMATES 運営委員 中村文胤）