

連載

公共図書館の「ご意見箱」から(1)

利用者の疑問や要望にどうこたえるか

図書館の「ご意見箱」に寄せられた利用者の要望や疑問に図書館はどう答え、要望にどう応えるか。

図書館は、利用者とともに育っていくもの……。県内U図書館のご意見箱から。

図書館のご意見箱に寄せられた利用者の要望や疑問に図書館はどう答え、要望にどう応えるか。図書館は、利用者とともに育っていくもの、という考えで、「ご意見箱」を通して利用者とのコミュニケーションをはかっている図書館があります。その図書館に掲示された「ご意見」と「図書館から」を紹介します。

なぜ、いつも館内で音楽をかけているの

なぜ常に音楽をかけているのでしょうか？図書館という所は行政から強制的に音楽を聞かせる施設なののでしょうか？また、流れている音楽も同じ曲ですよね。何を基準に選んでいるのでしょうか。

まあどうせこのアンケートもいつものとおり無視されるのでしょうか？一度くらい利用者にアンケートをしてみてもよいのではないのでしょうか。

あなた方の自己満足にはちょっとあきれています。とにかく音楽をかける理由、選曲、ボリュームの基準等についてはせめて答えてください。

(40代の女性)

図書館から

＝音楽（BGM）、どう思いますか＝

音楽（BGM）をどうするか、建設時から慎重に検討してきました。建設に際して、理想的な図書館にしていくために各団体から意見を聞きましたが、BGMについては、例えば、PTA連合会の会員や中学生は「うるさくない程度のBGMを」希望する人が多数でした。また、全国の主要図書館の実態を調べたり、日本図書館協会の実態調査を参考にしたりもしました。

図書館資料（CD）の中から、月に1回くらいの割合で、季節や行事にちなんだものを選んでかけて

います。みなさんの耳障りにならないように、よい雰囲気づくりができればと願って選曲し、開館以来ずっと音楽を流しています。場合によっては音楽が足音や話し声を消す効果だってあるのではないのでしょうか。

来館のみなさん、このことについてぜひご意見やご要望をお聞かせください。

当図書館では、「みんなでマナーを守り、迷惑行為はしない快適な図書館」をめざしています。同時に、みなさんといっしょにやすらぎのある図書館、くつろぐことができる図書館にしていきたい、厳粛で物音一つにも神経を使うという旧来の図書館とは違うリラックスできる読書空間をつくっていききたいと考えています。

図書館の手押しカート、必要ですか？

いつも図書館を利用しております。きれいに掃除され、職員の方もやさしく、大変感謝しております。

今日、気づいたことがあります。それは、赤い手押し車のことです。幼児がスーパーの手押し車と同じように遊び道具にして、キーンキーンと車輪の音を立てています。今後は、使用目的をはっきりさせて、出来るだけ制限をしてほしいと思います。せっかく感動する一冊に出会えたのにとっても残念です。私たち市民の図書館です。どうか勇気をもって守って下さい。

(41歳 男性)

小さい子がカートを使っていますが、あれは本当に必要ですか？お年寄りの方が必要なのではないですか？

(中学生 男性)

図書を入れるカート又はかごを増やして下さい。

(60代 女性)

図書館から

＝子どもにきちんと教えて＝

カートは、子どもがよく使っています。キュッキュッと音がしだせば、油を差したりしています。

前が見えないくらいの小さな子が押していると、危険です。面白がって押して走れば、みなさんの迷惑になります。たくさんの本や紙芝居を入れると、カートはこわれます。子どもたちにこのようなことをきちんと教えて、必要だと思われる以外の使用はしないようにしたいものです。

職員からも注意しますが、みなさんからも、カートがお年寄りや体の不自由な方の役に立ったらいいね、と思いやることができるとなるように、子どもに話してあげてください。

スポーツ新聞を増やして

図書館に立ち寄った時、必ず新聞コーナーに行きますが、読みたいと思うスポーツ新聞が、いつも誰かが読んでいて、なかなか読むチャンスがきません。

一般の新聞はかなりの種類のものがあり、なんらかの記事を読むことができますし、中には余り読まれていない新聞もあると感じています。

今一度、新聞コーナーに置かれている新聞の見直しをされ、スポーツ新聞を1部から2部にしよう要望します。(40代 男性)

図書館から

＝1紙でがまんしてください＝

新聞は読んでいただくだけでなく、現代の生きた資料としても図書館に欠かせないものになっています。各紙の特色を調べたり、一般紙、地方紙、専門紙などに分けて検討した結果、現状のような新聞を置くことになったのです。新聞は保存していて、結構利用されています。

おっしゃるように、スポーツ新聞は人気があって、お待ちいただいたりして、ご迷惑をおかけすることがあることも承知していますが、どうか1紙だけで我慢していただくよう、お願いいたします。

カウンターを作り直して

受けつけのカウンターが図書館の入口に近すぎます。来るとき、かえるときに職員の人がいると、見られているようなさっかくをします。これだけりっぱな図書館なのに、カウンターにけってんがあるように思います。もう少し建物の全体のまん中につくったらよかったと思います。

前はそんなに気にならなかったのですが、なれてくるといやになりました。ぼくは、そちらを見ないように通っています。女の職員の人でも正面を見ないで、横をむいています。カウンターをつくりなおしてください。(中学生 男性)

図書館から

＝カウンターの役割って何？＝

カウンターは、図書を返したり、借りたり、質問や相談を受けたり、職員と来館者とが直接話をしながら、仕事をする大事な場所です。

利用者の利便を最優先に考えて、カウンターは入口近くに置いています。

他の業務をしていて横や下を向いていることもありますが、職員は、図書館に来られるみなさんを気持ちよくお迎えし、本の返却・貸出しだけでなく、質問、要望などでもできるだけ多くお聞きしたいと思って、カウンターで仕事をしています。

中学生のみなさんを変な目で見たりはしていませんから、職員に見られているなんて思わず、えんりよせず話しかけてみてほしいです。

ジャンボ絵本、手話のビデオ、
ガーデニングの本を増やして

要望します。

①ジャンボ絵本をたくさん入れてほしい。

②手話関係のビデオ等(本も含む)もたくさん入れてほしい。(30代 女性)

ガーデニングの本をもう少しふやしてほしいです。(50代 女性)

図書館から

＝ご希望の本のことをぜひ職員へ＝

ジャンボ絵本（ビッグ・ブック）は大変人気があります。発行されているものはほとんど入れていますし、利用されてボロボロになったものは買い替えています。今後発売されるものもできるだけ購入するつもりです。

手話関係のビデオは5巻入っています。（現在、1～2巻は貸出されていて書架にはありませんが）予算の都合もあって、ビデオの購入が思うようにいきません。

手話の本は書架（378. 2）に20冊ほど並んでいますが、どのような書名のものをご希望でしょうか。

ガーデニングのどのような本をお望みですか。「〇〇について読みたいのだが、どこにありますか」と直接職員に聞いていただければ、探しますし、なければクエストや予約によって、ご希望に答えられると思います。

本をなくしたらどうするの？

しつもんがあります。図書館で借りた本をなくしたら、どうなるんですか？ （小学生 女性）

図書館から

＝カウンターでお話してね＝

本をなくしたら、どうしてなくなったのか、どこにおきわすれていないかなど、よく思い出して、さがしてみましょ。うちのの人に話して、どうしても本が見つからない時には、図書館のカウンターでなくなったことを話してください。

本をなくしたり、よごれたりしていると、かりたい人にめいわくをかけるので、かりた本と同じ書名の本を、買ってかえしてもらうこともありますから、本をなくしたり、よごしたり、なめたり、らくがきしたりしないようにしましょう。

いじんのほんやビデオをふやして

ぼくは、れきしにきょうみがあります。夏休みも『とよとみひでよし』『ライト兄弟』を図書館でかりました。マンガでわかりやすかったです。

だから、マンガのこういういじんの本などをふやしてください。（小学生 男性）

図書館から

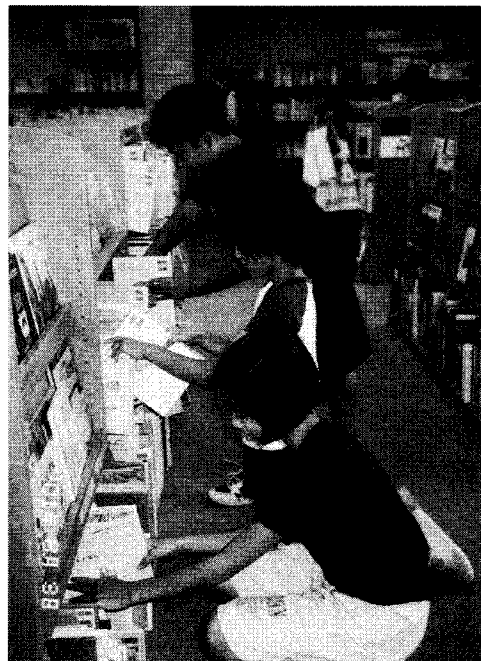
偉人の伝記の本が好きなんだね。図書館にはこういう本がたくさんあるから、図書館の人に聞いてごらん。そしてどしどし読んでください。

前にビデオを予やくしたんですが、2ヵ月後に来ました。前にかりていた人がずっとかりていました。こういうことはとってもわるい。きびしくおねがいします。子どもむけのビデオをふやしてほしい。（小学生 男性）

図書館から

＝努力しているのだけれど＝

人気があって、きみより先に予やくしていた人がたくさんいたのかもしれないね。また、なかなか本やビデオをかえさない人がいたために、2ヵ月もかかったのかもしれないね。図書館からは早くかえしてくれるように、れんらくしているんだよ。2週間できちんとかえしてほしいなあ。



館内の圖書が多すぎる

- 1 館内のみの圖書が多すぎる。同じ本でも近隣の図書館でなら借りる事が出来るのに。
- 2 閉架の目録を作成あるべし。かつて森銃三いわく「目録を見ればその図書館に人がゐるかゐないかわかる。」と。ここで言う「人」とは利用者の事ではありません。念のため。
(40代 男性)

図書館から**= 館内の必要性、ご理解を =**

- 1について 資料はできるだけ貸出することを基本にしていますが、郷土資料、参考図書、貴重書、雑誌の最新号など、館内での閲覧のみに供することになっている資料があります。

複本が入れば、貸出できるようにしていますが、なかなか手に入らなかったり、予算上所蔵することができなかつたりして、残念ながら郷土資料スペースや参考図書の書架では館内を多く排架することになっています。

図書館は、過去の文化的遺産として価値のある資料は所蔵・保存し、次の世代の人へ受け継いでいく責務を持っていることも、ご理解いただきたいと思います。

参考図書の中には、もともと館内であったものを貸出できるようにして、開架書庫などに排架しているものもあります。

- 2について 以前の図書館では、冊子目録、カード目録など、所蔵目録を作成して利用者の検索の便をはかっていましたが、コンピューターの導入で目録が変わってきました。

当図書館では、目録は作成せず、コンピューター目録で、利用者の方には、館内に設置している4台のタッチパネルで検索していただくようになっています。タッチパネルをぜひご利用ください。

よろしかったらお名前をおっしゃっていただくか直にお話ができたらと思っています。

鼻をいじりながら本を読んでいる人

本を読みながら、鼻をいじったり、それを本につけている人がいました。マナーを知らない人が

いるのにびっくりしました。本を借りるのにちょっと迷いました。
(50代 女性)

図書館から**=マナーを守ってほしい=**

いやな思いをなされたんですね。残念ながら、マナー、エチケットを知らない人がいるんですね。快適に、安心して、落ち着いて、ゆっくり本を読んだり、くつろいだりできる図書館にいくために、みなさん、最低限のマナーは守っていただきたいですね。

コピーについて要望があります

コピーは、この本以外のものもできる様にしてほしい。コピー代は10円がいい。

(高校生 女性)

コピー代が高い。1枚10円でよいのでは。

(40代 男性)

図書館から**=コピーには制限があります=**

著作権法があつて、コピーはそれに基づいてするようになっていますから、図書館のコピー機で図書館の図書・資料以外のものをコピーすることはできません。図書・資料でもコピーできないものなど、制限されるものもあります。コンビニや書店の営業用のコピー機と、図書館のそれとは違うことをぜひ知っておいてください。図書館でコピーするには所定の手続きが必要です。

枚数が限られているので、1枚あたりの費用が高くつき、紙代、コピー機のリース代などを計算すると実費として20円以上かかります。

例えば、友達のノートのコピーは図書館のコピー機ではできません。ぜひ理解していただきたいと思っています。