



公共図書館の「ご意見箱」から (2)

利用者のマナーを考える

U市民図書館に置いている四つのご意見箱。そこに寄せられた利用者の声は、図書館の今を率直に言い表している。そこには図書館と利用者双方の姿(質)が見事に描かれている。

利用者の思いを知り、館の考えをみんなで考え、まとめ、掲示し、理解を求める、するとまた反応が返ってくる。この過程は、双方の成長にとって欠かせない大切なコミュニケーションである。

「図書館は成長する組織である」(ランガナータン「図書館の五原則」の第五法則 今まど子訳)とあるが、図書館が成長するためにご意見箱は大きな役割を務めている。今回は、図書館におけるマナーを取り上げてみた。

ゴミ箱を置いてほしい

どうしてゴミ箱を置いてないのですか。ジュースの自動販売機の置かれている所も缶入れのボックスだけ。あとはトイレに置いていただけです。入り口のフロアーの所等に置いてはどうでしょう。
(20代 女性)

本がきちんと並んでいない

棚の本の並び方がわかりません。
(高校生 女性)
確かにここにあるはずだ、と思って書架の前に立って見ると、その本がありません。タッチパネルに出ている通りの所に本が無いことがあります。そんな時は不愉快というか、図書館はきちんとしてほしいと思います。
(中学生 男性)

図書館から

＝みんなの力できれいで快適な図書館に＝

散らかっている図書館とはいわれたくありません。きれいな図書館を目指して四六時中作業をしている人がいることを知っていますか。

しかし、閲覧席の上に消しゴムのかすや紙屑を残したまま帰る人。食べた後の袋などを入り口近くに置いて帰る人など、図書館を平気で汚している人がいます。自分が出したゴミは自分で始末することを、お願いしたい。マナーを守り、みんなが快適に利用し、過ごしていただくために、図書館にはゴミ箱を置かず、「ゴミはお持ち帰りを」とお願いしているのです。

必要最小限度の場所(トイレと自動販売機付近)にしか置いてありませんが、あなたのご要望のように、入り口(エントランスプラザ)付近にゴミ箱を置くことにします。食べかすなどを一杯入れて、見苦しい入り口にならないように、みなさんのマナーに期待したいと思います。

図書館から

＝分からない時にはすぐ職員に聞いてね＝

NDCという規格によって、一定のルールにより書架(棚)に本を並べていますが、分かりにくい、という声をよく聞きます。書架に説明書き(サイン)をしたり、利用案内の掲示やリーフレットを作ったりしていますが、十分とは言えません。分からないときには、近くにいる職員に遠慮せず聞いてください。

開館前や閉館後、開館中にもできるだけ図書や資料をきちんと並べるように努めていますが、あるべき所に置いていないということが度々あります。元の場所にないのには、いろいろなことが考えられます。利用した後きちんと返さず違う場所に置いたり、今、別の場所で読んでいる人がいたり、返却直後でまだカウンター近くにいたり、・・・。

図書館もできるだけみなさんに不愉快な思いをしていただかないように努力をしますが、十分に対応できないことがありますので、こんな場合も近くの職員におたずねください。

映画をあばれながら見ていた

「しちょうかくホールで映画を見ていたら、前にあるステージでふざけている子供がいたから、やめるよう注意をしてください。

(小学生 女性)

図書館から

＝マナーをまもって、楽しく映画を見よう＝

せっかく映画を楽しもうとしていたのに、前の方でふざけている子がいたのですね。できるだけ注意をよびかけるようにしますが、図書館の人がずーっと映画をみているわけではありませんから、みんなでマナーをまもって、映画をみてほしいですね。暗くなるとさわぎなくなる子は、まだ映画を見るマナーを知らない子じゃないかな。

市民図書館では、入り口の近くの視聴覚ホールで、大きな画面で、土曜日の午後には子どもむけの映画をしているので、たくさんの子どもたちに楽しく見てほしいな。

さわいだり、うろうろ動きまわったり、となり近所の人とこそこそ話をするのはやめよう。

映画を見ながら、ムシヤムシヤ食べたり、ジュースなどをのんだりするのはやめよう。

ごていねーなことに雑誌を切り取っていた

『ファミ通』（雑誌）の11月10日号の97～106ページが切り取られていました。ごていねーなことに、しっかりとカッター（だと思われる）を使ってきれいにね。ばれにくいよーにか？（だとしたらサイテー）

切り取った奴！欲しいページがあるなら買えよ！！コピーするとか！！FF9は攻略本とかは出てないし、記事が欲しい気持ちはわかるけど。でも、見たい人は他にもいるんだぞな。せっかくFF9の記事を見つけたと思ったのに（泣く）。

図書館の方々、お手数でしょうが、切り抜きなどないか、しっかりチェックして欲しいです。いっそのこと、たなに並べるのをやめるとか・・・

誰もがルールを守ってくれば、そんなことしなくて良いのですけどね・・・。（高校生 女性）

図書館から

＝不心得者から守るためにカウンターへ＝

切り取られるのは『ファミ通』だけではありません。なさない話です。『月刊歌謡曲』『ジュノン』『POP BEAT』も切り取られました。被害に遭った雑誌は、書架でなくカウンターに置き、雑誌の代わりに「雑誌『〇〇』はカウンターに置いています」と書いたシートを置いています。ついに雑誌が安全場所・カウンターに避難するなんて恥ずかしいことですね。残念ながら『ファミ通』もカウンターに置いて、守ってやらなければならなくなりました。カウンターでも気をつけていきたいと思いますが、このような不心得者、切り取り魔が出てこないことを祈ります。

やがてほとんどの雑誌がカウンターへ移転してしまっただけで笑い話にならないようにと祈るばかりです。

図書館の資料は市民みんなの財産です。みんなで財産を大切に、図書・雑誌・ビデオテープ・CD・DVDなどを手にして、だれもが楽しむことができる図書館にしていきたいものです。

まだペットボトルで飲んでいる人がいる

袋にペットボトルをしのばせていて飲んでいる人がいます。図書館で飲食してはいけないということは当然という常識なのに、それを知っていて、こそと飲む。飲まないと過ごせない人がいるなんて情けないという言語道断の思いです。どこで社会生活の基本ルールを学ぶべきなのでしょう。今までにもこのご意見箱で飲食、喫煙、騒ぐ、汚す、散らかす等々の問題が指摘されてきましたが、よくなっていないのではないかと感じています。これらのことが身に付かないのはなぜなのでしょう。公共施設の利用についてどう対応していけばよいのか考えさせられました。

(50代 男性)

図書館から

＝館内では飲食をしない、これ世界の常識＝

まず図書館内での飲食は絶対にやめてください、と声を大にして言いたいです。

ここにしかない貴重な資料をはじめ、いろいろな資料が15万冊以上あり、これらの資料を貸出したり、読んでもらったり調査研究に役立てていただいたりしています。

利用していただくと同時に、図書館は市民の大切な財産である資料を保存・管理し、住民の皆様が必要なときにご利用できるようにしておかなければなりません。

図書館の図書、雑誌、新聞、ビデオテープ、CD、LD、機器類すべてを大切に扱っていただきたい。大切に扱う、と一言で言いますが、それは汚さない、破損しないようにする、次の人が利用することを意識して扱う、返すなどということに始まって、飲食や喫煙が資料を大切にすることに反するということが知っていなければなりません。

ところが大変残念なことに、ご指摘のようなペットボトルを持ち込む人や菓子類をのばせて食べながら過ごしている人がいます。図書館での過ごし方いかんを見れば、市民の民度が判ると言ってもよいと思います。もちろんこれは図書館だけの問題ではありません。家庭で、学校や園で、公共の場でねばり強く育てていかなければならないことですが、図書館で気付いたことは、注意したり、マナーアップ作戦を展開したり、積極的に取り組んでいきたいと考えています。

せっかくの機会ですから、さらに声を大きくして次のことをうったえます。

本や雑誌を汚しても平気で返す人、

雑誌などを切り抜く人、破る人、絶対にやめてほしい！

世界中の図書館では、限られた場所以外での飲食は堅く禁じています。「図書館の中ではいっさいの飲み食いはしない」。これは世界の常識です。

考え直そう図書館でのマナー

館内の入口付近に図書館利用者の意見と、それに対する答えがはり出されているのを見ました。

利用者の意見の中に、もっとうるさい人を注意してほしい等の図書館の職員の方への不満がありましたが、あれは職員の方の注意が足りないのではなく、一人ひとりの意識や常識の無さが悪いからだと思います。誰もが利用しやすい環境にするために、もっと一人ひとりが図書館内のマナーに

ついて考えなおすべきだと思います。それから、図書館内で飲食をすることを許可してほしい、そういった場所をつくってほしいという意見がありましたが、それは単なるわがままだと思います。飲食をすれば、静かに読書をしている方に迷惑になるし、本などを汚してしまうおそれもあります。これは図書館利用の常識的なことであり、そういった意見を持たれる方は、もう一度考えなおすべきだと思います。

私は高校生の時からこの図書館を利用させていただいています。本来なら読書をするべきですが、持ち込み学習をしたいという人達のために、2階の席を増やして利用しやすいようになっています。時々温度の確認に来たりして、とても快適な環境で学習にうちこめて、とても感謝しています。

こういった環境があることを、現在住んでいる所で友達に話すと、「うらやましい」と言われます。それも毎日がんばっていらっしゃる図書館の職員の方や、この図書館を維持するためにさまざまな努力が払われているからなのです。感謝の気持ちを忘れず、みんなで利用し、市民の学びの場所、憩いの場所にしていきたいと思っています。

(大学生 女性)

図書館から

＝みなさんと共に成長する図書館に＝

大事なことを指摘していただいてありがとうございます。

快適で利用しやすい図書館をめざして、職員はもちろん努力を続けます。図書館はただ本や雑誌や新聞を読んだり、借りたものを返すところではありません。集う・学ぶ・交流する・発信する・楽しむ・憩う・創造するなどなど、子どもからお年寄りまでに来ていただく文化施設です。そして、図書館は利用者の皆さんと共に成長していく生涯学習の拠点でもあります。

あなたが指摘されているような意識や常識を持って利用していただければ、全国に誇れる図書館になると確信しています。マナーや利用のし方について、みんなで考え、みんなで注意しあえたら素晴らしいですね。どしどしご意見をお寄せください。