

第2回意見交換会での検討事項について

①相談(レファレンス)・案内について

検討課題	ご意見(課題・改善点など)
利用者が気軽に相談できるカウンターやサービスとはどのようなものか?	<p>●カウンターを明るく楽しく気軽に話ができる場所にしていくと良い。具体的には以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在入口とカウンターに分かれているが、統一して場所を広くすることにより、広く余裕があると感じる場所にする。 ・入口のカウンターの方で挨拶する方がいるが、場所柄小さい声なので明るくといった印象になっていないのが勿体無い。 ・図書館は静かなところが原則かもしれないが、入口やカウンターは元気よく明るく話せるエリアにしても良い。 <p>●各カウンターで受けている「利用案内」の問合せ内容が気になった。年輩の方や初めての利用者に対して有人対応になるのはやむを得ないが、館内の動線や情報整理によってカウンターでの案内時間を短縮できないだろうかと感じた。</p>
利用者にレファレンスサービスを活用してもらうためにはどうするといいか?	<p>●図書館にレファレンスサービスがあることを聞いたことはあったが、具体的にどのようなことをしてもらえるか等、今回の資料と図書館HPをみて知った。そのため、もっともっと区民への周知が必要ではないか。</p> <p>例えば、図書館の目立つ場所に、以下のようなことがわかるポスターやチラシを配置するのはどうか。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① サービス内容や使えるデータベースの説明 ② 具体的な利用例(年代別や、利用パターンなどによる、こんなことに利用できますという例) ③ 利用者の便利だったという声 ④ 利用時の手順などの短い動画をHPにアップ、及びデジタルサイネージでの放映 <p>●「現状の課題」と「対策」は以下のとおり</p> <p>【現状の課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「レファレンスサービス」が何なのか一般的認知度が低い。 ・どの程度の内容を聞いていいのか、調べてくれるのか想像出来ない可能性がある。 ・どれくらい待たされるのか(その場で待たなければならないのか等)がわからないため聞きづらいつ感じている可能性がある。 ・ネット社会において「自分で検索する方が早い、ネットで調べてわからないことは聞いてもわからないだろう」と若い利用者は感じている可能性がある。 <p>【対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レファレンスサービスが何なのか、どのように問い合わせればよいのか、問合せによってどれくらい時間がかかるものなのか図式したものを掲示する。 ・実際に図書館であったレファレンスの問合せや、「レファレンス共同データベース」、国立国会図書館レファ協公式(@crd_tweet)内の回答を掲示する。 <p>それにより、レファレンスの調査範囲がイメージしやすく、興味も持ちやすくなる。(参考資料:あやふや文庫)</p>
これからのレファレンスサービスに求められるものは何か?	<p>●リモートとスピードの時代に対応し、相談したい時にいつでも相談できるとよい。</p> <p>例えば、チャットでの相談サービス。件数が少ないうちは、カウンター職員の方の業務の一環としてチャットで回答する。件数が増えてきた場合はAIチャットボットの対応を検討する。</p>
これからのレファレンスサービスに対応できる人材を育成するには何が必要か?	<p>●一般論で考えると、必要なスキルを明確にした上で、教育プログラムを策定し、そのプログラムに沿って学習。合わせて、OJTとして実際のレファレンスサービスの相談に対応する。</p>

② こどもとしょしつについて

検討課題	ご意見（課題・改善点など）
<p>子供達がワクワクして本を手に取り夢中になれる空間(書架配置・掲示等)とはどのようなものか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●書架の配置について <ul style="list-style-type: none"> ・手に取ったらすぐに眺めることができる配置。 ・借りて帰るだけでなく、「こどもとしょしつ」で本を見て過ごすことが心地よい配置。 (案) 書架をカテゴリー別に、コヤロの字型などに配置して真ん中のスペースに閲覧場所（例：机と椅子、ベンチなど）を設置など。 ●絵本・本の陳列については、対象年齢に応じた書架の子ども目線の高さや、面陳列は子どもの目に留まりやすく大変分かりやすく良いと思う。 ●展示・掲示について <ul style="list-style-type: none"> ・こどもとしょしつ前の展示ケース：季節感がありよいと思う。 ・室内のコーナー：テーマに沿った楽しい本が集められていたが目立ちにくい。 ・新着本コーナー：目の引く場所にあり、手に取りやすい。 ・壁活用のお知らせ掲示：お知らせ場所はある程度まとめた方が情報は伝わりやすい。 ●ターゲットが幼児から小学生高学年までと幅が広いので、幼児、小学生低学年、小学生高学年などに明確にエリアを分け、そのエリア毎に、その年代が興味を持つ本の表紙を見せる配置にしてはどうか。特に、その時々のお流行り、子供たちが興味あるトピックの書籍が目に入ると嬉しいのではないかと。 ●乳児、幼児の本を選ぶ際、月齢によっても成長に大きな差がある。バイバイが出来る子、動物が好きな子、好きな食べ物が出来た子、歯磨き練習中の子など…。「0歳、1歳、2歳」といった年齢別のおすすめ本をもう少し細分化し、子どもの成長をグラデーションで表現するような展示があると親子でリアルタイムに興味がある本を選びやすいと思う。また、食べ物特集、動物特集とテーマをかえながら本を一か所に展示してほしい。〇〇ちゃんは何の動物が好き？などのコミュニケーションが生まれると思う。
<p>居心地良く過ごしやすい場となるための配慮や工夫をどうするといいか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●閲覧席については、テーブルだけではなくベンチも活用してはどうか。ところどころ座れる場所はあるが、もっとあるとよい。 ●広さの制約があると思うが、年代毎にエリアが分かれていた方が良いのではないかと。その方がお互い気兼ねなく利用しやすいと思う。特に、小学生には勉強できる机とイスを増やして友達同士での利用をより促進するのはどうか。 ●【現状の課題】椅子が少なく、じっくり本を選んだり眺めたりすることが出来ない。 【対策】こども図書室に何か所かスタック収納可能な子供椅子を用意して、好きな場所に運んで読めるようにしたい。 (通路の妨げになった場合は利用者同士で互いにコミュニケーションをとることも必要。)
<p>くつろぎながら楽しく本に親しめる「おはなしのへや」をどうつくるといいか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●おはなしのへやについて <ul style="list-style-type: none"> ・靴を脱いで利用できるスペースは乳児には利用しやすい。 ・広すぎて居場所を捉えにくい。ブロックパーテーションやベンチ、キッズサークルなど（おはなし会の時には移動可能なもの）スペースが区切られている方が落ち着いて利用できるのではないかと。または、子ども用座卓などが何台か置いてあるとよいと思う。 ・静かに遊べる玩具（パズルや車など）の準備もあるとよい。 ・おはなし会のイベント案：親しみのあるお話や季節のお話の寸劇やペープサート、パネルシアター、人形劇など。 ・お知らせの掲示：スペースを決めることで、見る場所がわかりやすくなるのではないかと。また、サイズや紙の向きなどを統一することでスッキリした印象となるのではないかと。 ・おはなしの部屋の本棚に赤ちゃん絵本が用意してあるとよいと思う。 ●小さなお子さんの利用を想定しているので、声を出しても、走り回っても大丈夫なようにすることが重要だと思う。 透明な防音仕様の壁で音を防ぎつつ、楽しんでいるのが見えるのはどうか。 ●【現状の課題】おはなしの部屋の床が堅そうに見えるため子どもを上がらせたいと感じない。 【対策】おはなしの部屋の床はマットレスか絨毯を敷き、ビーズクッションが数個あるとリラックスして本を読もうと思える。

③ 中高生の図書館利用の促進について

検討課題	ご意見（課題・改善点など）
<p>施設面とサービス面において、どうすれば中高生の図書館利用が進むか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 中高生の授業活動だけでなく、部活動や日々の勉強、自由研究などの夏休みの宿題支援など、具体的に支援するサービスをイベントで実施して、図書館にいくと便利だと思ってもらうのが良いのではないか。 ● 大人の図書館でやっているような定期的な紹介コーナーを作るとともに、区内の中学、近隣の高校などに適宜案内して、生徒に知ってもらう。 ● 生徒達にアンケートをとって、どんな本があれば利用するかを聞いてみるのも参考になると思う。意見が多かったジャンルの本を増やして、紹介コーナーで展示する。 ● 本来の業務ではないかもしれないが、勉強を教えられる人を準備して、日々の学習をサポートするサービスをする（塾の代わり）。学習習慣構築の支援とともに、興味がある分野の本を紹介して、本を好きに、そして図書館を好きになってもらえるのが理想ではないか。 ● 図書館は一人で静かに勉強するイメージだが、友達同士で教えあったり話をしながら勉強できるエリアを作ってはどうか。ファストフード店やファミレスなどで勉強するイメージ。 <p>● 【現状の課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 通常時、中高生は放課後に部活動をしている場合が多く、帰路に図書館へ寄ることは難しい。 ・ テスト期間中に自習室として図書館を利用したいと思うが、実際に行ってみて席がないと無駄足になると感じる。また、他の利用者に悪いと感じている可能性がある。 ・ 学校の図書館にない本は借りるのを諦める。（読まない、購入するなど） <p>● 【対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 閲覧室の空席状況をネット上で確認、予約出来ると便利。 ・ 近隣の学校に対し制限付きの利用者 ID を発行し、学校の図書館からも台東区立図書館の蔵書が検索できるようにする。 ・ 学生の授業の進捗度に合わせてお勧めの参考書や文学・歴史書・写真資料集を中高生向けのエリアに展示し、授業の内容をより深掘出来るような環境を用意する。 ・ 灰色の本棚は本が背景に埋もれてしまうので、棚の背に画用紙を貼るなどして本が背景にならない工夫をすると良い。
<p>中高生が来館(利用)したくなる図書館とはどのような図書館か？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● SNSなどで紹介できるような、面白い展示やイベントがある図書館 ● 図書館を新しく作ることができるのであれば、図書館自体のデザインや本の展示方法、椅子や机などのデザインが目につくものだと良いのではないか。（これは中高生だけでないかもしれないが。）

④ その他

検討課題	ご意見（課題・改善点など）
<p>図書館での周知方法について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 図書館でのイベントやお伝えしたいことなどを目立たせるために、入口や人の導線が良いところに、デジタルサイネージを設置して活用するのはどうか。 紙資源削減や印刷コスト削減と同時に、ポスターとは違って複数イベントなどの情報を効果的に伝えることができる。 作ったコンテンツを HP や SNS などでも利用すると周知効果を増やすこともできる。