

八雲中央図書館 資料相談カウンターのコンセプト

1 カウンター配置

貸出・返却カウンターと、アイコンタクトはできるが少し離れた位置に資料相談カウンターを配置することで、役割分担を明確にしている。そのため、貸出・返却カウンターと資料相談カウンターのスタッフは、シフトの同じ時間帯に兼務しないことを想定している。

2 カウンターの役割分担

貸出・返却カウンターでは短時間に対応できるものを受け付けており、資料相談カウンターでは、新規登録や予約、資料相談など、ある程度対応時間が必要なものを受け付けている。

資料相談カウンターでは、座って対応することで、利用者が落ち着いて相談できる環境を作っている。また、他自治体図書館の所蔵確認や、在架資料を使った調査など、ある程度時間がかかる問合せにも丁寧に対応することで、利用者の満足度の向上を図っている。

3 資料相談カウンター当番時の動き方

窓口に見えてくる利用者への対応だけでなく、フロアを見渡し、必要に応じてカウンターを離れて対応することもある。

来館した利用者が図書館利用に慣れているかどうかを見極め、書架への案内など、柔軟に対応する。

特に、迷っている様子の利用者には声かけをするなど、フロア巡回スタッフと連携しながら対応する。

そのため、資料相談カウンターを離れて案内することがあってもカウンター内が無人にならないようなスタッフ配置を行う。