

県立長野図書館 利用実態・祝日開館 満足度調査結果について

当館の満足度調査につきましては、来館者の皆様のご協力をいただき、85%を超える回収率で貴重なご意見・ご要望をお聞きすることができました。休館等で遅れましたが、アンケート集計できましたので公表いたします。皆様のご協力、誠にありがとうございました。

1 調査の概要

県立長野図書館の利用者を対象に、祝日開館及び県立長野図書館の施設、資料、サービス等の満足度について来館者に直接アンケート用紙を配布して調査を行い、祝日開館及び図書館自己評価の分析評価の資料とし、今後の図書館サービス充実に反映させる。

2 調査期間

平成23年5月3日(火)～5月5日(木)(祝日)(9:00～17:00)

6月2日(木)～6月3日(金)(平日)(9:00～19:00)

3 調査数

アンケート配布数 1,558枚 回収数 1,349枚

4 集計方法

集計に当たって、今回はアンケートの質問項目が多かったため、回収したアンケート用紙の記載が一部分であっても利用者の皆様の意思表示とさせていただき、有効回答として集計させていただきました。その数を質問項目ごとに計(有効回答)欄に表示しました。また、非常に多くのご意見をいただきましたが、慎重に検討させていただき重複するご意見等はまとめさせていただきました。ご意見は今後、当館運営上の貴重な資料とさせていただきますのでご了承願います。

5 利用実態・祝日開館 満足度調査結果

○ あなたのことについて伺います。

問1 あなたの年齢は。

(単位:上段 人、下段 % 以下同じ)

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計 (有効回答)
167	230	248	210	193	184	106	1,338 (人)
12.5	17.2	18.5	15.7	14.4	13.8	7.9	100.0 (%)

問2 あなたの性別は

男	女	計 (有効回答)
814	511	1,325 (人)
61.4	38.6	100.0 (%)

問3 あなたは、次のいずれに該当しますか。

会社員 公務員等	自営業 ・農業	主婦	無職	学生	その他 (会社役員・ ボランティア等)	計 (有効回答)
494	98	193	242	234	76	1,337 (人)
36.9	7.3	14.4	18.1	17.5	5.7	100.0 (%)

問4 あなたのお住まいは。

長野市内	北信 (長野市以外)	東信	中信	南信	県外	計 (有効回答)
1138	111	24	16	6	40	1,335 (人)
85.2	8.3	1.8	1.2	0.4	3.0	100.0 (%)

問5 あなたはこの図書館をどのくらい利用していますか。

ほとんど毎日	週に2回以上	週1回程度	月に2~3回	月に1回程度	年に数回程度	ほとんど利用しない	今日始めて	計(有効回答)
94	182	194	299	194	196	57	124	1,340 (人)
7.0	13.6	14.5	22.3	14.5	14.6	4.3	9.3	100.0 (%)

問6 この図書館を利用するのはいつが多いですか。

平日(火~金)の昼間(9時から17時)	平日(火~金)の夜間(17時から19時)	土曜日、日曜日	最寄りの図書館が休館している日のみ	計(有効回答)
655	58	502	47	1,262 (人)
51.9	4.6	39.8	3.7	100.0 (%)

○ 祝日開館について伺います。

問7 祝日に開館することについてどう思いますか。

祝日開館することになってよかった。	祝日開館する必要はないと思う	どちらでもない	計(有効回答)
1,072	49	175	1,296 (人)
82.7	3.8	13.5	100.0 (%)

問8 祝日に利用したいと思いますか。

利用したい	利用したいと思わない	どちらでもない	計(有効回答)
1,061	45	174	1,280 (人)
82.9	3.5	13.6	100.0 (%)

問9 現在月曜日は休館日ですが、月曜日が祝日の場合の開館について伺います

1 休館日でよい	2 代わりの休館日をつけても構わないので、開館してほしい	3 代わりの休館日をつけなくて開館してほしい	計(有効回答)
768	324	155	1,247 (人)
61.6	26.0	12.4	100.0 (%)

問9-1 休館とする理由は(問9で1休館日でよいとした方)

月曜日は利用する機会が少ない	休館日が変わるとわかりづらくなる	その他(職員の都合もあると思う等)	計(有効回答)
125	357	51	533 (人)
23.5	67.0	9.6	100.0 (%)

● 問9及び問9-1により平成24年度以降も月曜日を休館日とさせていただくよう検討しています。

問9-2 代わりの休館日はいつがよいか(問9で2休館日をつけても開館希望の方)

翌日の火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	計(有効回答)
184	9	5	3	1	4	206 (人)
89.3	4.4	2.4	1.5	0.5	1.9	100.0 (%)

問10 月曜日以外の祝日について、祝日の代わりの休館日を設定することは?

1 代わりの休館日をつけなくてよい	2 代わりの休館日をつけてもよい	計(有効回答)
807	377	1,184 (人)
68.2	31.8	100.0 (%)

問10-1 問10で1と答えた方へ伺います。

休館日は少ない ほうがよいので	月曜日以外に休館日があるとわかりづらくなる	平日の開館日が減ってしまう	その他（覚えやすい曜日にしてほしい等）	計 (有効回答)
241	256	31	10	538 (人)
44.8	47.6	5.8	1.9	100.0 (%)

問10-2 代わりの休館日はいつがよいと思いますか

祝日の翌日	土を除く次の平日	*祝日の直後に おとずれる特定の曜日	その他（市立図書館の休館日と重ならない日等）	計 (有効回答)
160	85	20	11	276 (人)
58.0	30.8	7.2	4.0	100.0 (%)

* 祝日の直後におとずれる特定の曜日

翌日の 火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	計 (有効回答)
7	1	2	1	1	1	13 (人)
53.8	7.7	15.4	7.7	7.7	7.7	100.0 (%)

○ この県立長野図書館の利用について伺います

問11 今日、この図書館を利用した主な目的は何ですか。

仕事上の 調査研究	仕事に関連した 自分の勉強	個人的な調査 研究	日常生活に必要な 知識や情報の習	教養・趣味	学校・大学 受験・資格 試験受験の	その他 (子どもの本を 借りるため)	計 (有効回答)
97	166	146	138	383	256	78	1,264 (人)
7.7	13.1	11.6	10.9	30.3	20.3	6.2	100.0 (%)

問12 今日、この図書館に来て、あなたの目的は達成されましたか

十分達成できた	ほぼ達成できた	どちらとも言えない	*あまり達成できなかった	*全く達成できなかった	計 (有効回答)
358	667	191	60	19	1,295 (人)
27.6	51.5	14.7	4.6	1.5	100.0 (%)

問13 あなたがこの図書館を利用する理由は何ですか（複数回答可）

本を借りた いから	資料が豊富だ から	職員が資料の 相談にのってく れるから	落ち着いて調 査研究に集中 できるから	資料や情報の 検索手段が充 実しているから	資料の複写が できるから	催し物に参加 したいから	有意義な時間 が過ごせるから
641	429	62	393	104	92	11	415 (人)
28.2	18.9	2.7	17.3	4.6	4.0	0.5	18.3 (%)

人との交流 ができるから	その他（勉強 する場所がある から等）	計 (有効回答)
16	110	2,273 (人)
0.7	4.8	100.0 (%)

問14 あなたにとって、この図書館の下記のサービスが、どのくらい満足していますか。

(単位:上段 人、下段 %)

サービス内容	満足度							計 (有効回答)
	とても満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満足	わからない		
1 蔵書								
①蔵書の質	104	450	295	103	47	184	1,183	
	8.8	38.0	24.9	8.7	4.0	15.6	100.0	
②蔵書の量	98	388	274	142	67	184	1,153	
	8.5	33.7	23.8	12.3	5.8	16.0	100.0	
2 資料に関する質問・相談 (レファレンスサービス)								
①回答の内容	95	316	227	14	7	454	1,113	
	8.5	28.4	20.4	1.3	0.6	40.8	100.0	
②回答の速さ	91	312	236	12	7	451	1,109	
	8.2	28.1	21.3	1.1	0.6	40.7	100.0	
③職員の対応	132	323	203	21	8	425	1,112	
	11.9	29.0	18.3	1.9	0.7	38.2	100.0	
3 資料の探しやすさ								
①蔵書検索システム	108	344	287	87	46	271	1,143	
	9.4	30.1	25.1	7.6	4.0	23.7	100.0	
②資料の配置	89	361	341	63	17	251	1,122	
	7.9	32.2	30.4	5.6	1.5	22.4	100.0	
4 書庫内の資料請求								
①所要時間	92	330	262	16	11	403	1,114	
	8.3	29.6	23.5	1.4	1.0	36.2	100.0	
②請求方法の わかりやすさ	91	311	276	23	9	413	1,123	
	8.1	27.7	24.6	2.0	0.8	36.8	100.0	
③職員の対応	143	333	203	19	4	405	1,107	
	12.9	30.1	18.3	1.7	0.4	36.6	100.0	
5 複写サービス								
①所要時間	92	261	225	19	8	510	1,115	
	8.3	23.4	20.2	1.7	0.7	45.7	100.0	
②職員の対応	118	255	205	21	3	514	1,116	
	10.6	22.8	18.4	1.9	0.3	46.1	100.0	
6 インターネット								
パソコンの提供	95	209	217	44	18	508	1,091	
	8.7	19.2	19.9	4.0	1.6	46.6	100.0	
7 郷土資料								
①蔵書の質	91	275	230	36	6	493	1,131	
	8.0	24.3	20.3	3.2	0.5	43.6	100.0	
②蔵書の量	89	253	221	34	7	459	1,063	
	8.4	23.8	20.8	3.2	0.7	43.2	100.0	
8 企画展示								
展示内容	80	233	310	27	12	423	1,085	
	7.4	21.5	28.6	2.5	1.1	39.0	100.0	
9 閲覧室の快適さ	192	494	252	78	21	104	1,141	
	16.8	43.3	22.1	6.8	1.8	9.1	100.0	
10 洗面所等の 設備の快適さ	122	401	313	186	40	90	1,152	
	10.6	34.8	27.2	16.1	3.5	7.8	100.0	

サービス内容	満足度						計 (有効回答)
	とても満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満足	わからない	
11 案内表示・掲示の わかりやすさ	100	446	393	64	17	117	1,137
	8.8	39.2	34.6	5.6	1.5	10.3	100.0
12 飲食・休憩コーナー	125	404	308	146	53	114	1,150
	10.9	35.1	26.8	12.7	4.6	9.9	100.0
13 開館時間	134	568	222	124	51	62	1,161
	11.5	48.9	19.1	10.7	4.4	5.3	100.0
14 閉館日	153	576	268	61	30	73	1,161
	13.2	49.6	23.1	5.3	2.6	6.3	100.0
15 図書館ホームページ	78	268	264	38	20	425	1,093
	7.1	24.5	24.2	3.5	1.8	38.9	100.0
16 その他	18	35	61	4	10	184	312
	5.8	11.2	19.6	1.3	3.2	59.0	100.0
合計 (人)	2,530	8,146	6,093	1,382	519	7,517	26,187
割合 (%)	9.7	31.1	23.3	5.3	2.0	28.7	100.0

*16 その他の内容(主なもの)

(例示 「1」不満、「2」やや不満、「3」どちらともいえない、「4」満足、「5」とても満足)

- ・「5」家から近い
- ・「1」空気の循環
- ・「1」私物の持込ができない
- ・「1」トイレの環境
- ・「1」ロッカーが不便。貴重品と鞆は同時に持ち歩きたい

問15 この図書館では、資料に関する相談（レファレンス・サービス）を行っています。

あなたは、次のようなおたずねや相談をしたことがありますか

たずねたことがある	たずねたことがない	計 (有効回答)
260	877	1,137 (人)
22.9	77.1	100.0 (%)

問15-1 たずねたことがある場合、おたずねの内容はどんなことですか

利用する資料がこの図書館のどこにあるか	調査事項、テーマについてよい資料がないか	資料や情報の探し方の方法	その他(本の返却催促してもらった等)	計 (有効回答)
169	40	12	5	226 (人)
74.8	17.7	5.3	2.2	100.0 (%)

問15-2 今まで何回くらいたずねたことがありますか

1～5回程度	6～10回程度	11回以上	計 (有効回答)
202	21	11	234 (人)
86.3	9.0	4.7	100.0 (%)

問15-3 たずねたことがない理由はどんなことですか

レファレンス・サービスがあることを知らなかった	レファレンス・サービスを必要としなかった	自分自身で解決できた	職員にたずねにくかった	どこでたずねたらいいのか、わからなかった	その他(レファレンスをするくらいなら無休がよい)	計 (有効回答)
359	358	169	7	23	22	938 (人)
38.3	38.2	18.0	0.7	2.5	2.3	100.0 (%)

問16 課題解決型情報提供サービスについて希望する情報サービスはどんなサービスですか

地域ビジネス情報支援サービス	健康・医療情報サービス	法律情報サービス	子育て・教育支援サービス	地域伝統文化情報サービス	生涯学習サービス	その他(特に必要としない等)	計 (有効回答)
274	323	160	224	185	344	44	1,554 (人)
17.6	20.8	10.3	14.4	11.9	22.1	2.8	100.0 (%)

問17 今後、この図書館についてどんなことを一番希望しますか

蔵書の充実	職員の充実	開館日の充実	レファレンス(相談業務)の充実	その他(開館時間の延長等)	計 (有効回答)
740	38	224	47	85	1,134 (人)
65.3	3.4	19.8	4.1	7.5	100.0 (%)

問18 あなたにとって、この図書館は全体としてどのくらい重要ですか。

また、この図書館全体にどのくらい満足していますか。

重要度	とても重要	重要	どちらともいえない	あまり重要でない	重要でない	わからない	計 (有効回答)
回答者数	308	638	159	21	8	70	1,204 (人)
割合	25.6	53.0	13.2	1.7	0.7	5.8	100.0 (%)

満足度	とても満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満足	わからない	計 (有効回答)
回答者数	132	644	235	74	21	59	1,165 (人)
割合	11.3	55.3	20.2	6.4	1.8	5.1	100.0 (%)

問19 皆様のご意見・ご希望と県立長野図書館の対応について

非常にたくさんのご意見・ご希望をいただきました。別紙のとおりです。

県立長野図書館利用実態・祝日開館満足度調査 ご意見と回答（別紙）

* 重複・類似する意見は省略させていただきました。ご了承願います。

A 開館日・開館時間について（主なご意見）	回 答
<p>○ 開館日について</p> <p>1 図書館は色々な人が利用するのでなるべく休館日がないようにして常時開館をお願いしたい。</p> <p>2 月曜日も開館して、休館日をできるだけ少なくしてほしい。</p> <p>3 市立図書館と開館日の調整をしてほしい。</p>	<p>○ 祝日開館を本年度から実施など、できるだけ開館日を多く確保して利用者の皆様の利便を図ってまいりたいと考えております。しかしながら、職員の勤務体制や書架整理等により必要な休館日は確保せざるを得ないことをご理解頂きたいと存じます。</p>
<p>○ 開館時間について</p> <p>1 できれば休日、祝日の開館時間をもう少し長くしてほしい。</p> <p>2 開館時間をせめて20時までにしてほしい。</p> <p>3 児童書室の開館時間をもう少し長くしてほしい。特にYAや児童書研究等は一般図書室の利用者の中にも利用者がいると思います。</p>	<p>○ 開館時間の延長につきましては多くのご要望を頂いているところですが、職員数、職員の勤務体制・勤務条件や運営経費などの面で解決すべき課題が多く、直ちに実行することは難しい状況であり、ご理解をお願いします。休日の時間延長につきましても勤務体制が厳しく、他の公共図書館も同様の取扱いとなっております。ご理解願います。今後、職員の勤務条件、財政状況を考慮し、検討課題とさせていただきます。</p>
B 施設・整備について（ご意見）	回 答
<p>○ 施設全体について</p> <p>1 長野県を代表するわりには内装が古く、統一感もばらばらで美しくない。レイアウトもその場しのぎ感がある。</p> <p>2 建物全体のうち、一般利用者が入れるスペースがわずかで、他の部分が何に使われているか分からない。不用スペースがあるなら開放してほしい。</p>	<p>○ この県立長野図書館(以下当館)の施設は県立図書館、長野県自治研修所(県職員の研修施設)、長野県図書館協会(読書振興団体)が入居しております。県として空きスペースをできる限り有効に利用するよう努めております。また、当館は昭和54年8月に移転新築以来30年以上経過し、建物が老朽化しております。建設当時と図書館を取り巻く状況も大きく変化しておりますが、近年の厳しい財政状況から冷暖房については、改修工事を実施しましたが、図書館の改築費用の確保に苦慮しているところで</p>
<p>○ 閲覧室・閲覧スペースについて</p> <p>1 閲覧室を広くして机の配置も工夫してほしい。</p> <p>2 電卓、PCを持ち込める専用の学習室がほしい。</p>	<p>○ 机の配置については、一人でも多くの方に利用いただけるよう考慮して現在の形となっておりますのでご理解願います。2階図書室北側の研究室（4部屋）はPCを持ち込みで利用できます</p>
<p>○ パソコン・検索機器について</p> <p>1 検索システムのスピードがとても遅く使いづらいので改善していただけると嬉しいです。</p>	<p>○ トップページ「キーワード検索」は図書に関するデータの全ての項目を対象に検索する仕組みとなっております。書名や著者名など検索する対象が決まっている場合は「詳細検索」で項目を選んでいただくとお待ちいただく時間が少なくなります。次のシステム更新時に皆様のご意見を反映できるよう努力します。</p>
<p>○ 駐車場について</p> <p>1 駐車場がもう少し広かったらと思います</p> <p>2 駐車場に入る時の混雑が、ホクト文化ホールで催し物があるときは入りづらい。特に週末や祝日が多くて困る。</p>	<p>○ 当館の駐車場は庁舎北側にあり80台駐車可能となっております。土、日曜日、祝日やホクト文化ホールで催し物があるときなどは混雑している現状です。当館としてはホクト文化ホール（主催者）への要請、職員による駐車場の見回り等により利用者の方の利便を図るよう努めているところです。しかし、人員の削減等により職員配置が行き届かないのが現状です。皆様のご理解、ご協力をお願い致します。</p>

<p>○ 休憩・飲食スペース等について</p> <p>1 給湯設備の充実・食事スペース（休憩室）の机を清潔に・自販機コーナーの値下げ・自販機コーナーの品揃えの充実・自販機コーナーに軽食できるものを販売・3Fにも自販機を設置。これらを検討していただきたい。</p>	<p>○ 休憩コーナーについては現状の建物の構造上限られたスペースを効率的に利用するため、昨年10月に3F休憩室を設置し、清掃についても本年6月以降改善を図ったところです。また、自販機の設定については3年に一度、設置業者を公募して利用者の方がよりよくご利用いただけるように努めております。</p>
<p>○ トイレについて</p> <p>1 御手洗いの設備を改善していただければ幸いです。 2 トイレの掃除があまり充分といえない（におう事が多い）ので改善してほしい。</p>	<p>○ トイレについては、本年3月に各階男女トイレの各一箇所を洋式化し改善を図ったところです。トイレ清掃は、毎日、業者に委託して実施しておりますが、老朽化が進んでいるため、お気づきの点は職員にお申し出ください。今後も清潔にご利用いただけるよう皆様のご協力をお願い致します。</p>
<p>○ その他</p> <p>1 本を返却されてからまわりをふいたりしているのですか？手触りが気持ち悪くて自分でふいて読んでいます。人数が足りてないみたいですが、頑張ってください。 2 複写機がわかりづらくスピードが遅い。せめて市立並みに。 3 傘たての充実。鍵付きを多めにしてください</p>	<p>① 蔵書の整備については返却時に職員が状態を確認し、汚れがあればふき取る等の処理を行い、また、毎朝及び毎月1回の蔵書点検を行い、常に利用者の閲覧・貸出しに支障ないように取組んでおります。ご協力をお願いします。 ② 複写機の利用につきましてはお気軽にお近くの職員にお尋ねください。機種は予算の範囲で選定しており、ご不便をおかけする点をご協力願います。 ③ 傘たてにつきましては、鍵の点検・整備を行いました。</p>
<p>C 蔵書・資料について(主なご意見)</p>	<p style="text-align: center;">回 答</p>
<p>○ 一般的に蔵書の充実を求める意見</p> <p>1 とにかく人員コストをかけず、本、雑誌を購入すべし。他はிரない。 2 蔵書については、種類が少なく、古い。特に専門書籍について重点的に整備、充実を図られたい。 3 一番気になるのは圧倒的な蔵書の少なさです。予算をこの点に絞って集中的に投下していただきたいです。 4 特に一般的な蔵書が他の図書館より少なく、この点の改善が急務と思います。</p>	<p>①～④ 当館の図書資料の収集は「県立長野図書館図書資料選定基準」（以下「選定基準」）に基づき行っております。基本方針は①県民の資料・情報要求に応える。 ②市町村立図書館等の支援の充実 となっており、これにより 1 一般資料から専門資料まで幅広く収集する。 2 県民の調査・研究活動の高度化・多様化に対応する資料 3 あらゆる分野の資料を中立・公正な立場で収集する 4 対立する多様な意見のある問題はそれぞれの立場で収集する。 5 郷土資料については網羅的に収集する としております。 ですから、基本的に市町村立図書館とは基本的に違う立場で運営しておりますことをご理解いただきたいと存じます。 なお、当館では県民の皆様の多様なニーズに応えるため、選定基準に基づき幅広い資料の収集に努めております。しかし、皆様のニーズに応えるだけの十分な予算の確保は難しい状況にあります。 今後、今回の調査結果を基に予算確保に努めてまいります。利用者の皆様のご理解とご協力をお願い致します。</p>
<p>○ 新書充実してほしいという意見</p> <p>1 最近のベストセラー本をできるだけ早く貸し出しできるようにしてほしい。 2 蔵書は古く新刊本は購入できないのでしょうか。図書館の本来の楽しみである読書の楽しみが半減している。切にお願いする所存です。 3 新刊購入は何を基準に決めているのでしょうか。以前、新聞等で興味を持った書物が入るか伺ったとき、選書の基準が分からないようでした。希望は取っているのでしょうか。また、どこへ申し込めばよいのでしょうか。張り出してください。</p>	<p>○ 新刊書についてはでき得る限り収集したと考えておりますが、選定基準のとおり、県民の皆様へのサービス向上のため、市町村立図書館の要求に十分応えられる資料の整備と網羅的な郷土資料収集の役割があり、市町村とは異なる領域の資料収集で市町村立図書館では対応し難い、より専門的な資料を重点的に収集していきたいと考えております。 このため、身近な趣味等の入門書やベストセラー小説などで市町村立図書館に備えられている分野につきましてはそちらをご活用していただくようお願い致します。</p>

		<p>なお、当館あるいはお近くの図書館でも見つからない場合は、他の図書館から借りる制度もありますので職員にご相談ください。</p>
<p>○ 具体的に資料の充実を希望する意見</p>		
<p>1 小説の本が少ないのもっと増やして、新しい本を置いてほしい</p> <p>2 利用者から配架・充実の希望のあった本。 一般書、児童書、教育関係、ボランティア、栄養学、保育関係の本、医療・看護学の本、趣味の本、パソコン関連、歴史・郷土史、資格取得の本等</p> <p>3 雑誌や新着本の充実を検討してほしい。市立図書館と比べても県立図書館の方が本の種類・量が少ないので量を多くしてほしい。</p> <p>4 市町村の図書館では専門書が少ないので県立図書館には専門書の充実を望みます。市町村図書館にある本は不要です</p> <p>5 CD、テープ、朗読CD、を増やしてほしい</p> <p>6 信毎アーカイブスのコーナーがあるが、他紙(読売、朝日、日経他)のアーカイブスのコーナーも設けて欲しい。</p> <p>7 郷土資料について貸し出しをしてほしい。何か工夫してほしいと思います。</p>	<p>①～②当館の「選定基準」により運用しており、ご要望のある図書は収集に努めておりますが予算的な制約もあるため、小説等の一般書につきましては、近隣の備え付けのある図書館をご利用願います。</p> <p>③ 国内発行雑誌は各分野について広く収集しております。娯楽雑誌、広報誌等は厳選する基準となっており、入門的な図書から専門的な図書まで幅広く収集していますが、十分な予算の確保は難しい状況ですのでご理解願います。</p> <p>④ 各分野の専門図書は社会情勢、資料価値、利用者の動向等を考慮し、収集に努めておりますが、予算確保が難しい状況にありますのでご理解願います。</p> <p>⑤ CDは現在、寄贈、雑誌付録分を配架しています。冊子体が刊行休止となり、CD-ROM等に変った場合等の止むを得ない場合除き、予算確保が難しい状況にあります。ご理解・ご協力をお願いします。</p> <p>⑥ 当館では信濃毎日新聞のアーカイブスのコーナーを設けていますが、他紙のコーナー設置については予算確保が難しい状況にあります。</p> <p>⑦ 当館では長野県に関する資料を「郷土資料」として、重点的かつ網羅的な収集に努めています。この資料は地域文化の保存、情報提供のために収集しておりますが、希少資料で重要なものが多く、貸出禁止となっております。皆様のご理解、ご協力をお願い致します。</p>	
<p>○ 貸出についての意見</p>		
<p>貸出可能冊数が5冊では少ないのもっと増やしてほしい。</p>	<p>県内の多くの利用者の皆様にご利用いただけるよう5冊で運用しております。ご協力をお願い致します。</p>	
<p>D 図書館の管理・運営についての意見</p>		<p>回 答</p>
<p>1 立地上、公園があるので、今までと同様に警備員を付けていただき、治安の維持をお願いします。</p> <p>2 レファレンスは知らない 下らない事にコストをかけない。レファレンスをするくらいなら無休が良い。</p> <p>3 自習室は飲み物だけは飲ましてほしい。</p> <p>4 インターネットの画面印刷、1枚10円程度の手数料がかかってもよいのでお願いします。</p> <p>5 長野市立図書館との相互利用ができるようにしてほしい。</p> <p>6 インターネットの予約など、便利なサービスをもっと知ってもらえるように工夫してほしいと思う。</p>	<p>① 当館では夕方の17:00以降警備員を配置しております。不都合な事象が疑われる場合は直ちに職員に申し出ください。</p> <p>② ご希望の図書について職員に相談することがレファレンスとなりますので、利用者の皆様の利便を図るためには必要なものです。ご理解・ご協力をお願いします。</p> <p>③ 閲覧室利用は所蔵図書を使用し利用することとなっております。所蔵図書の保護のため飲食禁止となっております。ご理解をお願い致します。</p> <p>④ 図書館で提供可能な複製物は著作権法で制限されております。インターネットの画面印刷は著作権法に抵触する場合がございますので、ご意見のような取扱いは出来ません。ご理解・ご協力をお願いします。</p> <p>⑤ 同一市内にありますが、県と市は別組織ですのでご意見のような取扱いは出来ません。両図書館に利用者登録の上ご利用いただきますようお願い致します。</p> <p>⑥ 本館ではホームページ、カウンターでチラシをお渡しする等のPRをおこなっておりますが、より効率的な方法を検討して参りたいと存じます。</p>	

E 利用者のマナー等について	回 答
<p>○ 利用者のマナー等について（閲覧の態度）</p> <p>1 本を読まずに寝ている人が居るけど、注意してほしい。</p> <p>2 3階自習室を利用する者のマナーが悪すぎる。特に集団で来る学生。くつを引きずったり、ヒールのかかとの音でうるさい。もっと注意してほしい。</p> <p>3 休憩室に騒がしい中学生が大きい音量でゲームをしていて、本来の使用目的をそれているような気がします。</p>	<p>①～③ 当館では各図書室、閲覧室に利用案内、チラシを掲示して利用者のマナーの改善を呼びかけています。また、閲覧室は職員が巡回し指導しております。図書資料につきましても返却の際に返却期限の確認や資料に書き込み等がないか等の処置を行っております。今後も公共施設として図書館利用の妨げになる行為については定期的に巡回するなどの対応を徹底してまいります。</p>
F 企画展示等について	回 答
<p>○ 企画展示についての意見</p> <p>1 展示コーナー等は元来どおり続けてほしい。</p> <p>2 トイレに職員の方のお勧めの本など手作りのポスターがあると殺風景でなくて良いと思います。</p>	<p>①～② 当館の企画展示につきましては、毎年4月のお話フェスティバルの他、玄関ホール、2階閲覧室、1階児童図書室を利用し、「夏休み調べ学習コーナー」や東日本大震災関連の「地震と防災」コーナー等利用者の皆様に喜んでいただけるようサービスに努めてまいりました。今後とも皆様のご意見、ご要望をお願致します。</p> <p>③ 他の公共図書館の状況等も調査し、検討してまいります。</p>
<p>○ 希望する企画展示</p> <p>1 県立図書館は、県内の生涯学習を全ての人に提供できる情報基地としての役割を持つべきだと思っています。</p> <p>2 朗読または、音訳講習会・今、研究室を使ってガイドに読み上げてもらっているので部屋を使わせてもらって助かっています。</p>	<p>①～② 公共図書館の使命として子供からお年寄りまでの読書推進と地域の情報拠点となるよう取組んでおります。予算等の制約はございますが、皆様のご意見、ご要望をお願致します。</p>
<p>○ 希望する講座</p> <p>1 希望する講座については、独自の図書館情報網となることを期待いたします。</p> <p>2 読み聞かせの講座、音訳ボランティア（対面朗読）、教育や子育て支援に関わるもの、0～3才の絵本の読み聞かせ等の講座、生涯学習の講演会、お話しフェスティバルを定期的に、情報サービス産業に関わる講座・講義等</p>	<p>①～② 講座の開催につきましては、予算・人材の確保が非常に厳しい状況ではありますが、県立図書館として必要な講座を検討し取組んでまいりたいと存じます。</p>
G 職員の対応について	回 答
<p>○ 職員の態度について</p> <p>1 職員さんの対応について、ダメな人は全くダメ。こっちが「お願いします」といっても「はい」とも何ともいわず応対する人も数人いる。もっと職員として、しっかり応対してくれることを願いたい。</p> <p>2 本の受付フロアーには男性の職員はやめてほしい。本を貸してやっているというような態度が男性に見受けられる。ここに来る人をお客様という意識がない。</p> <p>3 3F閲覧室に関し、計算機の使用、飲食、会話等は禁止のはずだが、当館の職員は直接苦情を申し立てない限り何も対応しない。</p> <p>4 本の返却日に理由があり返却できなかった。そのことを電話したら3人も電話を変わり同じことを何回も話した。対応も厳しかった。もう少しソフトに対応できないか。利用者を信用してほしい。</p>	<p>①・③ 職員の接遇につきましては、職員会議等で接遇研修を行い、皆様に気持ちよく利用していただけるよう努めているところです。今後とも職員一同、更なる研鑽に励み、意識を持って接遇の向上を図ってまいりたいと思います。</p> <p>② 男性職員のカウンター配置はここ数年、職員数の削減があり、祝日開館の実施により、当館の職員体制が益々厳しくなっておりご理解願います。一層接遇の改善に努力します。</p> <p>③ 電卓の使用につきまして、本年7月より皆様のご要望により、3F閲覧室で他の利用者に迷惑のかからない音の出ない電卓の使用を可能といたしました。今後ともマナーを守ってご使用願います。</p> <p>④ 図書館の資料は公共の財産であり、他の利用者の不利益にもなりますので当館として細心の注意を払って運用しているところです。安易に遅らせることなく期限内に返却いただくようお願い致します。また、どうしてもお越しいただけない場合は、事前に返却いただくかご連絡をお願い致します。</p>

以上

ご協力誠にありがとうございました。