

平成25年度 県立長野図書館 利用実態及び満足度調査結果について

当館の利用実態及び満足度調査につきましては、来館者の皆様及びホームページ利用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。アンケートの集計が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、県立長野図書館利用実態及び満足度に関わるアンケート調査を行い、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25年8月3日(土)、8月4日(日)(休日)

アンケート用紙の配布は、10:00～11:00、13:00～14:00、15:00～16:00

平成25年8月6日(火)、8月7日(水)(平日)

アンケート用紙の配布は、10:00～11:00、13:00～14:00、15:00～16:00、17:00～18:00

平成25年8月3日(土)～8月9日(金)(ホームページによるアンケート調査)

3 調査数

アンケート配布数	845枚	回収数	716枚
ホームページ回答	21枚	回収数	21枚
計	866枚	回収数	737枚(回収率85.1%)

4 集計方法

集計に当たって、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意見等はまとめさせていただきました。ご意見は今後の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 利用実態及び満足度調査結果

○ 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)
161	77	111	138	74	101	74	736(人)
21.9	10.5	15.1	18.8	10.1	13.7	10.1	100.0(%)

問2 あなたの性別は

男	女	計 (有効回答)
419	303	722(人)
58.0	42.0	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	計 (有効回答)
220	40	118	117	196	40	731(人)
30.1	5.5	16.1	16.0	26.8	5.5	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)
627	52	10	13	14	19	735 (人)
85.3	7.1	1.4	1.8	1.9	2.6	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)
40	99	90	149	93	147	45	71	734 (人)
5.4	13.5	12.3	20.3	12.7	20.0	6.1	9.7	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)
297	47	321	17	682 (人)
43.5	6.9	47.1	2.5	100.0 (%)

○ この県立長野図書館の利用について伺います

問7 この図書館を利用した主な目的は何ですか。

図書資料を 借りるため	図書資料を閲 覧利用するた め	資料や情報 を検索、探 すため	職員に資料 の調査相談 を行うため	落ち着いて 調査研究に 集中したい ため	資料の複写 を行うため	企画展を利用 するため	学校・受験 などの勉強 のため	その他(子供 の付添、新聞 を読む等)
215	124	56	0	28	8	1	192	42
32.3	18.6	8.4	0.0	4.2	1.2	0.2	28.8	6.3

計 (有効回答)
666 (人)
100.0 (%)

問8 この図書館を利用して、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)
162	395	111	18	9	695 (人)
23.3	56.8	16.0	2.6	1.3	100.0 (%)

問9 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。

「5・4・3・2・1」の5段階でお答えください。

利用したことがないなど、満足度がわからない場合は「0」をお選びください。

(単位:上段 人、下段 %)

満足度		5	4	3	2	1	0	計
サービス内容		とても満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	わからない	(有効回答)
1 蔵書全般								
①蔵書の質		69	268	115	57	23	145	677
		10.2	39.6	17.0	8.4	3.4	21.4	100.0
②蔵書の量		61	207	135	90	32	144	669
		9.1	30.9	20.2	13.5	4.8	21.5	100.0
2 郷土資料の網羅的な 収集・保存・提供								
①蔵書の質		67	189	106	5	9	286	662
		10.1	28.5	16.0	0.8	1.4	43.2	100.0
②蔵書の量		68	175	106	14	10	282	655
		10.4	26.7	16.2	2.1	1.5	43.1	100.0
3 資料に関する質問・相談への 対応(レファレンスサービス)								
①回答の内容		83	197	109	6	3	262	660
		12.6	29.8	16.5	0.9	0.5	39.7	100.0
②回答の速さ		82	199	107	5	3	265	661
		12.4	30.1	16.2	0.8	0.5	40.1	100.0
③職員の対応		101	194	94	6	4	245	644
		15.7	30.1	14.6	0.9	0.6	38.0	100.0
4 資料の探しやすさ								
①蔵書検索システム		85	185	118	56	34	183	661
		12.9	28.0	17.9	8.5	5.1	27.7	100.0
②資料の配置		77	207	152	40	10	172	658
		11.7	31.5	23.1	6.1	1.5	26.1	100.0
5 書庫内の資料請求								
①所要時間		74	199	100	12	6	268	659
		11.2	30.2	15.2	1.8	0.9	40.7	100.0
②請求方法の わかりやすさ		68	186	107	21	5	273	660
		10.3	28.2	16.2	3.2	0.8	41.4	100.0
③職員の対応		112	194	80	9	8	261	664
		16.9	29.2	12.0	1.4	1.2	39.3	100.0
6 他の図書館との資料の 相互貸借								
		52	182	113	20	7	297	671
		7.7	27.1	16.8	3.0	1.0	44.3	100.0
7 複写サービス								
①所要時間		57	143	89	13	5	316	623
		9.1	23.0	14.3	2.1	0.8	50.7	100.0
②職員の対応		64	144	95	4	5	315	627
		10.2	23.0	15.2	0.6	0.8	50.2	100.0
8 インターネットパソコンの利 用(データベースパソコン含む)								
パソコンの提供		51	105	107	19	9	313	604
		8.4	17.4	17.7	3.1	1.5	51.8	100.0

(単位:上段 人、下段 %)

サービス内容	満足度	5 とても満足	4 満足	3 どちらとも いえない	2 やや不満	1 不満足	0 わからない	計 (有効回答)
9 企画展示								
展示内容		61	123	118	11	3	283	599
		10.2	20.5	19.7	1.8	0.5	47.2	100.0
10 閲覧室の快適さ								
		129	297	111	38	9	75	659
		19.6	45.1	16.8	5.8	1.4	11.4	100.0
11 洗面所等の設備の快適さ								
		76	228	180	86	31	65	666
		11.4	34.2	27.0	12.9	4.7	9.8	100.0
12 案内表示・掲示のわかりやすさ								
		89	233	198	29	9	94	652
		13.7	35.7	30.4	4.4	1.4	14.4	100.0
13 飲食・休憩コーナー								
		89	203	179	75	34	75	655
		13.6	31.0	27.3	11.5	5.2	11.5	100.0
14 図書館ホームページ								
		49	143	141	21	5	252	611
		8.0	23.4	23.1	3.4	0.8	41.2	100.0
15 開館日								
		91	259	151	43	23	81	648
		14.0	40.0	23.3	6.6	3.5	12.5	100.0
16 開館時間								
		94	226	140	83	30	76	649
		14.5	34.8	21.6	12.8	4.6	11.7	100.0
合 計 (人)		1,849	4,686	2,951	763	317	5,028	15,594
割 合 (%)		11.9	30.1	18.9	4.9	2.0	32.2	100.0

問9及び問10 皆様のご意見・ご要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・ご要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・満足度調査 主なご意見と回答 (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 蔵書・資料について	回 答
<p>○ 蔵書の充実について</p> <p>1 蔵書が全般的に古く、量、種類も不満。新しい本を幅広くそろえてもらいたい。 ・利用者から配架・充実の希望のあった本。 一般書、娯楽本、恋愛小説、歴史・郷土史、服装に関する本、パソコン関係、英語入門書、英語以外の洋書、エッセイ、資格取得の本、子ども用の音楽家の伝記、韓国の本、行動ファイナンスの本、視聴覚教材、月刊誌等</p> <p>2 新刊、新聞に載ったベストセラー、注目された本を置いてほしい。</p>	<p>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」という。)に基づき行っております。選定基準の基本方針では①県民の資料・情報要求に応え ②市町村立図書館等を支援するため、</p> <ol style="list-style-type: none"> 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を収集する。 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観点に立つ資料を収集する。 5 郷土資料については網羅的に収集する。 <p>としております。</p> <p>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が、県立図書館として、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という役割があり、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きております。この役割を果たしつつ、皆様のニーズにも応えられるような予算の確保は難しい状況にあります。</p> <p>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地元の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活用していただくようお願いいたします。当館あるいは地元の図書館でも所蔵していない場合は、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>利用者の皆様のご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>○ 具体的な資料の充実について</p> <p>1 雑誌の種類を増やしてほしい。</p> <p>2 市の図書館のようにCD、DVDが見られるといい。音楽のCDも置いてほしい。</p>	<p>1 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、厳しい予算を考慮しながら今後も対応してまいりますので、ご理解をお願いいたします。</p> <p>2 個人貸出や館内閲覧が可能な視聴覚資料(CD・DVD)の当館での所蔵は、開架してある一部の単独資料と図書の附属資料のみとなっております。図書館が不特定多数の方に貸し出すことを著作権者から許可されている視聴覚資料は、著作権者保護のために価格が高くなっており、新たに購入する予算の確保が難しい状況です。</p> <p>なお、音楽関係の図書の中には付録で音楽CDが付いているものもありますので、ご</p>

<p>3 郷土資料について充実してほしい。郷土資料は複数揃えて、館外貸出も可能にしてほしい。</p>	<p>利用ください。</p> <p>3 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、資料保存のため、閲覧のみとさせていただいております。郷土資料は可能な限り複本所蔵しておりますが、当館は資料保存センターとしての役割も有しており、貴重な資料を永年保存するため、1冊は閲覧用とし、他の1冊は保存用として書庫に保管しております。本によっては、3冊購入して1冊を貸出用に行っているものもありますが、予算の関係上、すべての郷土資料を3冊購入することは不可能ですので、ご理解をお願いいたします。</p>
<p>○ 貸出について</p>	
<p>1 貸出は2週間、5冊が限度だが、4週間、10冊にしてほしい。</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、2週間、5冊で運用しております。ご協力をお願いいたします。なお、当該図書に予約が入っていない場合には、1回に限り、貸出期間を延長することができる場合もございますので、希望される場合は、係員にご相談ください。</p>
<p>○ 児童書の絵本について</p>	
<p>1 児童書の絵本の並べ方を作者別にしてほしい。</p> <p>2 絵本をあいうえお順とシリーズごとに並べると更に探しやすい。</p> <p>3 絵本のあいうえお順はとても分かりやすいが、2か所にあるので、1か所にしてほしい。</p>	<p>1 当館では、絵本の場合は作者や出版社よりもタイトルを覚えて来館される方が多いことや、絵本のテーマとなる言葉(例:おとうさん、おかあさんなど)がタイトルの先頭に付けられるケースが多いことから、お求めの絵本を探しやすい「タイトルのあいうえお順」による並べ方をしています。</p> <p>2 シリーズ名が明記されており、シリーズ名で配架することが有効であると考えられる場合は、御要望のようできるだけシリーズをまとめる方法もっており、各シリーズの実情に応じて対応してまいります。</p> <p>3 児童図書室内では、児童書が2か所に分かれて配置されております。これは「コーラル・ファンド(青年育成国際交流基金)」からの寄付により購入した児童書等について「コーラル文庫」として専用コーナーを設置しているためです。寄付者の要望により、当面の間は専用コーナーを維持する予定となっております。御不便をおかけしますが、本をお探しの際は遠慮なく職員へお尋ねください。</p>
<p>○ その他</p>	
<p>1 蔵書の全景をインターネットで閲覧できるようにしてほしい。</p>	<p>当館には、地下1階と地上1～5階に書庫があり、そこに本を約53万冊と、雑誌・新聞の過去の分を保管しております。1階と2階に開架してある本の4倍以上の量になりますので、この全景を撮影してインターネット上で閲覧できるようにすることは困難です。</p>
<p>B 施設・整備について</p>	<p style="text-align: center;">回 答</p>
<p>○ 施設全体について</p>	
<p>1 古くなってきた。</p> <p>2 脱臭、机・イスの色彩、廊下の壁の色、照明等を改善してください。また、植物</p>	<p>当館は、昭和54年8月に移転新築以来34年を以上経過しており、ご指摘のとおり設備の古さが目立ってきております。利用者の皆様にご不便をおかけしないようできる限り</p>

<p>を置いてください。</p> <p>3 携帯電話が使用できる電話ボックスを作ってもらいたい。</p>	<p>修繕、改修に努めているところですが、運営予算が厳しいためご要望に添えないことがあろうかと存じます。快適な図書館環境を作り出すため、今後も予算要求等設備等の改善に努めてまいります。</p>
<p>○ 閲覧室・閲覧スペースについて</p>	
<p>1 3階閲覧室のスペースを広くするか、閲覧室を増やしてもらいたい。</p> <p>2 飲み物を勉強中に飲めるようにしてほしい。</p> <p>3 4人の机について、仕切り板を設置する等、いくつかは個人利用型にしたい。</p>	<p>1 3階の閲覧室は、当館所蔵資料を閲覧される方のための部屋ですが、1階・2階の図書室と異なり、当館所蔵資料を使用せず、持参された資料のみを閲覧される方の利用も認めております。このため、曜日や時期によっては、早い時間に満席になってしまうことがあり、増室の要望があることは承知しております。</p> <p>当館の施設内には、県立図書館、長野県自治研修所及び長野県政策研究所、長野県図書館協会が入居しております。また、館内には会議室、研修室等が設置されており、それぞれ有効利用に努めておまして、閲覧室を増設することは困難でありますので、現状での利用にご理解をお願いいたします。</p> <p>2 1階・2階の図書室では、所蔵資料の保護のため、飲食禁止となっております。3階の閲覧室も、当館所蔵資料を閲覧される方のための部屋であり、ただ、当館所蔵資料を使用せず、持参された資料のみを閲覧される方の利用も認めている点が1階・2階の図書室と異なるだけなので、飲食につきましては同様に禁止となっております。ご理解とご協力をお願いします。</p> <p>3 個人利用型机配置については、設備改善の予算確保が厳しい状況ではありますが、今後の検討課題とさせていただきます。</p>
<p>○ パソコン・検索機器について</p>	
<p>1 検索システムの作動速度が非常に遅いので、改善していただきたい。</p> <p>2 インターネットパソコンの台数を増やしてほしい。</p> <p>3 個人パソコンの持ち込みを認めてほしい。WiFi環境を整備してほしい。</p>	<p>1 トップページ「キーワード検索」を利用して検索されますと、当館が所蔵するあらゆる資料に関する膨大なデータの全ての項目が検索の対象となり、その中からキーワードを探すことになってしまいますので、キーワードによっては、どうしても時間がかかってしまうことがあります。この検索の仕組み自体は他の図書館のシステムでもほぼ同様であり、保有するデータの量により時間が違ってまいります。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」で項目を絞っていただくと、お待ちいただく時間が少なくなる可能性が高くなります。</p> <p>なお、平成26年3月に予定されているシステム更新時に、書名・著者名による検索を最初に持ってくるなどの改善を検討していきます。</p> <p>2 インターネットパソコンは現在4台設置されており、財政状況及び設置スペース等を考慮すると、パソコンを増設することは困難でありますので、ご理解をお願いいたします。</p> <p>3 パソコンの入力時等に発生する音が周囲の方の迷惑となるために、パソコンの持込は制限しております。なお、当館所蔵の資料を活用して調査・研究を行う際にパソコンを使用される場合には、2階一般図書室に設置してあります研究室(3部屋)をご利用</p>

<p>4 インターネットパソコンから、プリントアウトしたいです。 5 USBフラッシュメモリー利用を可能に。</p>	<p>いただけます。なお、WiFi環境の整備については、今後の検討課題とさせていただきます。 4、5 著作権法で認められている図書館における複写は、当該図書館が所蔵する資料の複写に限定されています。インターネットにより取得された資料は当館所蔵の資料に該当しませんので、当館のインターネットパソコンから印刷したり、USBフラッシュメモリーにコピーすることは著作権法に抵触することになり、ご要望のような取扱いには出来ませんので、ご理解をお願いいたします。</p>
<p>○ 駐車場について</p>	
<p>1 駐車場が狭いうえに、他施設の利用者が使っている。何とかしてほしい。</p>	<p>当館の駐車場は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おりますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。</p>
<p>○ 休憩・飲食スペース等について</p>	
<p>1 飲食・休憩コーナーのスペースを広くしてもらいたい。 2 自販機の内容等、飲食の内容に工夫してもらいたい。 3 売店や食堂を作ってください。</p>	<p>1 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、平成22年10月に3F休憩室を設置し、改善を図ったところです。 2 自販機の設置については3年に1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。 3 売店や食堂の設置については、現状のスペースからは設置困難です。</p>
<p>○ 洗面所等について</p>	
<p>1 壊れたトイレがいつまでもそのままになっている。何とかしてもらいたい。 2 トイレが臭く、不衛生。改善してもらいたい。</p>	<p>1 館内のトイレについては、一部使用できない時期があり大変ご不便をおかけいたしました。現在全てのトイレが使用できます。トイレの詰まり等の故障については、毎回、皆様にご不便をおかけしないよう速やかに業者と協力して改善に努めております。また、大幅なトイレ改修は予算費用がかさむため、今後も快適な図書館環境を作るため予算要求等努めてまいります。 2 トイレ清掃は、清潔な環境を作り出すため、委託業者が毎日清掃に努めておりますが、臭気等が残ってしまう場合があるかと存じます。お気づきの点がありましたら職員にお申し出くださるようお願いいたします。今後も清潔なトイレをご利用いただけるよう皆様のご協力をお願いいたします。</p>
<p>○ その他</p>	
<p>1 鞆をロッカーに預けるのは煩わしいので、ブック・ディテクション・システム (図書館に取り入れられているセキュリティシステムで、貸出処理をしていない図書を持ったまま出入口に設置されたゲートを通ると警告音が鳴るシステム)を導入してほしい。 2 荷物置き場のロッカーが故障したり、いちいち荷物を出し入れするのは面倒くさい。</p>	<p>1、2 当館では、2階一般図書室への大きな荷物の持込を制限しております。その理由は①飲食物を持ち込ませないことにより当館所蔵資料の汚損を防ぐ②教科書、自習のための資料を持ち込ませないことにより当館所蔵資料の利用者を優先させる③利用者の持物の盗難を防ぐ④当館所蔵資料の紛失を防ぐ、ためです。ロッカー利用にご理解とご協力をお願いします。ブック・ディテクション・システムの導入は、財政状況を考慮すると困難です。なお、ロッカーの故障等については職員にお申し付けく</p>

	<p>3 休日の返却箱に入らずにあふれていることがあった。 4 返却ボックスの改良(本が傷まないように)</p>	<p>ださい。 3、4 返却ボックスは現在3台設置されており、300冊程度は受け入れ可能です。返却ボックスに入れる際は、丁寧にに入れていただき、本が傷まないようにご協力をお願いいたします。 また、直接カウンターに返却していただくことになっている大型本を返却ボックスに返されてしまいますと、返却スペースをふさいでしまうことがありますので、ご協力をお願いいたします。</p>
C	図書館の管理・運営について	回 答
	1 冷暖房を適切に入れてもらいたい。	冷暖房については、室温・湿度を見て、適切な運用に努めています。。
D	企画展等について	回 答
	○ 企画展についての意見	<p>当館の企画展につきましては、公共図書館の使命として、子ども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。 毎年4月のお話フェスティバルの他、玄関ホール、2階一般図書室、1階児童図書室を利用し、「玄関ホールでは、時季に合わせた飾り付けや夏休み調べ学習コーナー」、「2階一般図書室では、テーマ設定した本の展示、貸出」、「1階児童図書室では、毎月設定したテーマに関する本の展示、貸出」等、利用者の皆様楽しんでいただけるような企画の実施に努めてまいりました。 新たな企画展や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企画展等を検討し取組んでまいりますので、皆様のご意見、ご要望をお寄せくださるようお願いいたします。</p>
	1 職員の方々の工夫で良くできていると思います。 2 1つのことに、掘り下げてじっくり展示してあればよいのと思う。	
	○ 希望する企画展	
	1 子どもへの読み聞かせ等、子どもが読書に興味をより持てるイベント・企画が増えるとうれしいです。 2 図書館に新しく入ってきた本のコーナーがあるとより興味がわくと思います。 3 貴重な本で館員の方が特にお勧めする本、読み聞かせでお勧めする本、子どもによさそうな本の展示、貸出 4 国際交流及び国際親善に係る長野県の取組みについて、関心がわくような展示や催し 5 近年特に海外情勢がめまぐるしく変化しており、外国の様子(特に東南アジア)を知る本の展示	
	○ 希望する講座	
	1 小学生を対象とした科学などの体験教室 2 話題になっている人や作家、人気絵本作家等によるイベントや講演会	
E	利用者のマナー等について	回 答
	<p>1 うるさい人等マナーを守れない人が多い。注意してもらいたい。 2 寝ている人がいる。図書館の目的に合わないので注意してもらいたい。 3 学生が勉強しに来ている時のうるさは異常である。職員が来ると静かになるが、居なくなればまた騒ぎ出す。どうにかしてほしい。 4 ルールを守らない中学生らしき利用者がいることは大変遺憾である。 5 ペン書の音や電卓の音などにもう少し注意させるような工夫をしてほしい。 6 3階の閲覧室に防犯用のカメラやマイクを設置して、常に事務室から監視するようにしてもらいたい。</p>	<p>当館では、各図書室、閲覧室、休憩室等にマナーに関するチラシを掲示して利用者にもマナーを守るように呼びかけています。また、マナー違反の行為を発見した場合には指摘するように努めております。 今後も、幅広い年齢の方が利用し、かつ静かな環境が求められている公共施設としての図書館利用の妨げになる行為につきましては、厳格な対応に努めてまいります。ただ、人的、時間的制約等から当館の対応にも限界がありますので、利用される方一人ひとりが、他の人に迷惑をかけないという意識を持って行動していただけるよう、ご協力をお願いいたします。</p>

	<p>7 飲食コーナーで少しうるさい人がいるので、ポスター等で声量を下げてもらおう工夫をしたらどうか。</p> <p>8 足音の高い人がいる(ハイヒール)。注意してもらいたい。</p> <p>9 コピー機を占領して使っている人がいる。注意してほしい。</p>	<p>なお、監視カメラ等の設置につきましては、財政状況等もあり現時点では困難であります。</p> <p>また、コピー枚数の多い方には、コピー枚数の少ない方の「割り込みコピー」をお願いしておりますので、ご理解いただくとともに、コピー枚数が少ない場合には、職員にご相談ください。</p>
F 職員の対応について		回 答
	<p>1 対応が横柄な職員がいるので直してほしい。</p> <p>2 スタッフの更なるサービス向上に「一考」をお願いしたい。</p> <p>3 利用者を「お客様」と呼ぶのはナンセンス。部屋の出入りの際に声をかけるのはいいが、トイレへ行くときは返事に困る。</p> <p>4 入室した時の挨拶の声がけは、気持ちはわかるがいらぬ。違和感がある。それより応対の時に親切にもらった方がありがたい。最近5、6年前より職員の対応がたいへん良いと感じている。</p>	<p>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、皆様に気持ち良く利用いただけるよう努めているところです。職員が利用者には、「お客様」とお呼びすることや、入退室の際の声がけも、接遇の一環として徹底させているところですので、ご理解をお願いいたします。</p> <p>今後とも職員一同、更なる研鑽に励み、「おもてなし」の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>
G ホームページについて		回 答
	<p>1 ホームページは、もっとおしゃれで楽しいものにしてほしい。</p> <p>2 ホームページのトップ、デザイン配置のせいか、ページ内の項目が多いせいか、見づらい印象です。また、ビジョンに類するのが見当たりません。</p>	<p>平成26年3月に予定されているシステム更新時に、皆様のご意見が反映できるよう、ホームページの見直しを検討しております。</p>
H 開館日・開館時間について		回 答
<p>○ 開館日について</p> <p>1 月曜日も開館して、できるだけ休館日を減らしてほしい。</p> <p>2 蔵書整理の休館日が長すぎる。</p> <p>3 365日、24時間オープンにしてほしい。</p>		<p>祝日(月曜日除く)開館を平成23年度は試行で実施し、平成24年度から正式実施するなど、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ました。しかしながら、職員の勤務体制や蔵書点検・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いただきたいと思います。</p>
<p>○ 開館時間について</p> <p>1 平日、休日とも閉館時間を遅くしてもらいたい。</p> <p>2 児童図書室の開館時間を延ばしていただきたい。</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。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>

アンケート調査へのご協力、誠にありがとうございました。