

皆様からのご意見・ご要望への対応について

県立図書館

県立図書館では、利用者の皆様からいただきましたご意見・ご要望を、今後の運営の参考にさせていただき、サービスの向上に努めて参ります。
 なお、対応の報告が遅くなりましたこととお詫びいたします。

平成30年6月26日～平成31年3月27日分

| 番号 | ご意見・ご要望の内容 | 対 応 |
|----|--|---|
| 1 | オーム社月刊誌、電気と工事、新電気、OHM、設備と管理コーナー設置。 | <p>当館をご利用いただきありがとうございます。 雑誌は、限られた予算のなかで、利用者の皆様からのご要望・ご意見を参考に、分野（ジャンル）の均衡が取れるよう収集・提供に努めております。今回いただいたご意見は、今後の収集の参考とさせていただきます。</p> |
| 2 | 新電気、電気と工事、OHM、設備と管理、オーム社、月刊誌の常設。 | |
| 3 | 電気新聞、月刊エネルギー、フォーラム等の、エネルギー関係のものを増やしてほしい。 | |
| 4 | できればですが、中・高の教科書等を置いて頂けると、勉強しに来た際に助かります。 | <p>当館をご利用いただきありがとうございます。 試験期間中、或いは受験時期には、多数の学生・生徒さん方に当館をご利用いただいている状況です。 皆様のご要望に沿う数の教科書を置くことは出来ませんので、ご了承ください。</p> |
| 5 | コントラバスやベースなど吹奏楽で役立つものを少し増やしてほしい。 | <p>当館をご利用いただきありがとうございます。 吹奏楽関係の本は、2014年以降では、「吹奏楽」とタイトルにつくもので21冊、うち、楽器別の本として、ご意見を頂いたコントラバス、ベースでは、『パワーアップ吹奏楽！コントラバス』（鷺見 精一 ヤマハミュージック 2016）を購入、所蔵しています。是非、ご利用ください。 また、今後もご意見を参考に、中学・高校生の皆さんの部活動に役立つ、スポーツ、文化活動の本を幅広く提供していきますので、ご利用ください。</p> |
| 6 | 小学生向けの歴史学習マンガが一般向けの棚にあるのはなぜですか？ | <p>当館をご利用いただきありがとうございます。 小学館版学習まんが『世界の歴史』のことと思います。 同シリーズの日本史は、児童室に排架していますが、世界史については、本格的に学習がはじまる中学生の利用希望が多いこと、また、出版社が小学館でまんがであることから、小学生向けと捉えられますが、近年では、改めて歴史を勉強したいという大人の方の入門、全体を俯瞰して見たいという利用希望もあり、一般向けの棚に排架しています。</p> |
| 7 | 週に数回利用してます。午前中利用することが多いのですが、いつもtimeだけありません、それ目当てなので残念です。 見たことないのですが、置いていないのでしょうか？ | <p>当館をご利用いただきありがとうございます。 time 誌は購入し、雑誌架に排架しておりますが、雑誌は、出来るだけ多くの種類をご利用いただくため、1誌を複数冊購入することは、現在のところ考えておりません。人気のあるものですので、お待ちいただくこととなりますが、ご理解ください。</p> |
| 8 | timeがないこと多いので増やしてほしい。 東野圭吾作品増やしてほしい。 | <p>東野圭吾氏の作品は、現在、その多くを購入しており、書庫に排架となっているものも多数あります。また、当館で所蔵のないものは、他の図書館からお借りすることも出来ますので、職員にお尋ねください。</p> |
| 9 | 本1冊を返し忘れていて、新たに2冊本をかりようとしたら、貸している本1冊を返さないと2冊の本を貸さないと言われました。他の図書館では「後で必ずお返しします」と言えばかしてくれます。 元々、私たちの税金でなりたっている図書館なのに頭がかたいと思います。 | <p>当館をご利用いただきありがとうございます。 貸出中の本の返却につきましては、予約などでお待ちになっている方々から、県民の皆さんの財産であり、期限厳守の返却と、次の方への円滑な貸出など、管理を適正にするようご意見をいただきます。 利用者の皆様に、同様のお願いと、ご協力をいただいております。 大変申し訳ありませんが、ご理解いただきますようお願いいたします。</p> |

| 番号 | ご意見・ご要望の内容 | 対 応 |
|----|--|--|
| 10 | <p>① 予約日から5カ月もたつのにまだ借りられません。もっと早くできるように考えて下さい。希望者の多い本を多数揃えるとか。</p> <p>② 貸出利用状況票について 本の題名の他に作者名も記載してほしい。待つ期間が長いと誰の本なのかわからなくなってしまいます。</p> | <p>当館をご利用いただきありがとうございます。</p> <p>① 人気作家や話題になった本は、5、60名、多いものでは100名を超える予約があります。予約数により複数冊購入しておりますが、いま以上の冊数の購入は出来ません。ご了承ください。</p> <p>② 作者名の記載については、コンピュータシステムの変更が必要となり、直ぐに対応することは困難です。今後の参考とさせていただきます。</p> |
| 11 | <p>市外から借りていますが、他の本は返却して一冊返却を忘れていた事がありました。市内の図書館からだ明日にでも返却可能なのに、最初の登録場所(返却場所?)が県図になっているので…telなどしないようにしますので、なるべくはやくに返却して下さいと説明されました。</p> <p>平日は仕事もあり、ここに来れるのは週末のみになってしまうので、私が忘れていたのが悪いのですが、もうちょっと融通のきく体制にしてもらえた方が利用しやすいと思いましたが、よろしく願います。(児童コーナーの方に説明されました)</p> | <p>当館をご利用いただきありがとうございます。</p> <p>私どもの案内不足があり、大変申し訳ありませんでした。当館では、遠方(市外)からの来館者の方々が、お住まいになっている、或いはお勤めの市町村の図書館、公民館図書室等で本を返却いただける「遠隔地返却サービス」を実施しております。</p> <p>貸出をお受けになる際、ご利用になりたいお近くの図書館等を返却場所にご指定ください。</p> <p>なお返却は、お近くの図書館等での開館日、開館時間内となりますので、予めご了承ください。</p> |
| 12 | <p>新聞を見るコーナーが混雑している場合、時間を指定してほしい。そうでなければいつまでも見ている人多いです。人の事を考えてほしいです。無理でしょうか？パソコンコーナーみたいに誰かついていればいいのか…</p> | |
| 13 | <p>以前、朝に新聞あまりにも長く読んでるので、まだですか？って注意したら「わさ新聞めへねんだな？」って、えらく怒られました。自分は長くみているのにね…他の人の事を考えないんでしょうか？こういう人なんとかして下さい。見る時間決めたらどうでしょうか。主に東奥日報の朝刊です。</p> | |
| 14 | <p>雑誌の閲覧について、1人で何冊も手元に置く人は見なくなりましたが、本を持ってきておいて別の事(スマホ、勉強)をしている人がたまにいます。本は見る時に持ってきて、見たら返却してほしい。</p> <p>今日はある雑誌を3時間以上待ちましたが、まだ読まずにただ机に置いています。</p> <p>ちなみに机の上に作業を広げたまま、雑誌も置いたまま、ランチに行って1時間近く帰ってきませんでした。戻った後も本は読まず…。</p> | <p>当館をご利用いただき、ありがとうございます。</p> <p>新聞利用の時間指定については、新聞架が、照明設備等の関係でカウンターから離れており、パソコンのように、職員が常時受付、時間管理をすることは難しい状況です。</p> <p>また、新聞や雑誌の利用、座席の荷物による占有などにつきましては、館内巡回時などに声を掛けるようにしておりますが、他の利用者の方への対応で巡回・注意が十分行えない場合もありますので、お気づきの際には、職員にその旨お伝えください。</p> |
| 15 | <p>自分の席のとなりにカバンをおいている利用者が多くなってきています。注意が必要なほど多くなってきています。青森県民、市民のマナーの程度が心配です。</p> | |
| 16 | <p>資料集めのため、過去の新聞を閲覧しますが、男性の方で、2～3紙一度に持って行き、なかなか戻ってきません。調査のための閲覧は、一紙づつにしろよう掲示してはいかがでしょうか？</p> | |
| 17 | <p>新聞を読んでたらすぐ隣に座ってきて、いきなりため息ついて、どけろとか独り言いたり、台たいたりしてました。</p> <p>新聞読むのに時間関係ありませんよね。直接注意しようと思いましたが、もめるといけないので書きました。とりおきしている人多数いるのにそこはいいの？</p> | |
| 18 | <p>2階の休憩室でいつも朝から夕方まで窓際の奥の席にいます。注意しようかと思いましたが、気付いてない可能性もあるので、職員の方が注意してくれませんか？さすがに毎回気分悪いです。学生もまねしてしまうと思います。</p> <p>それか上を学習室にしてしまってもいいんじゃないですか？マナーは守るべき。</p> | <p>当館をご利用いただきありがとうございます。</p> <p>学習室化について、隣接する県総合社会教育センターで、飲食や話し合いのできる学習コーナーを設置し、図書館利用者の皆さまにも利用案内をしているところであり、現在、休憩室を学習室化する予定はありません。</p> |

| 番号 | ご意見・ご要望の内容 | 対 応 |
|----|--|---|
| 19 | インターネットの使用について、同じ人が何時間も使用して次の人が使えない。30分ごとでは短かすぎるので1時間交代で、受付をカウンターでして1時間で画面が消えるようにしてほしい。市のアウガ4階にあった施設の方式にしてほしい。 | <p>当館をご利用いただきありがとうございます。</p> <p>パソコンの利用については、「長くお使いになりたい。」、「(現在の30分設定で)待つのが大変だ。」など、種々のご意見を頂いております。</p> <p>タイマーに加え、職員が利用開始時刻を記入・チェックをして、ご指摘のようなパソコンの利用をしている方へは、声を掛けるようにしております。</p> <p>ただ、他の利用者の方への対応中で注意が行き届かない場合もありますので、お気づきの際には、職員にその旨お伝えください。</p> |
| 20 | パソコン使用不正を県庁にもつたえます。フェアでないので。 | |
| 21 | 名前を書かせろ。 パソコン使用を順番制にしてちゃんと30分で終わらせて下さい。 いつも使用できず困っています。 いい加減にしろ。 | |
| 22 | インターネットコーナーで、ずっとやっている人がいるので、注意してほしい。4時間ぐらい続けてやっている。 | |
| 23 | 第2水曜日を休みにしないでください。 市民図書館では20年以上前から第2水曜日が休みです。 両図書館が休み(同日)では不便です。 なお、アピオ青森(市役所の裏)は毎週水曜が休みでした。 | <p>当館をご利用いただきありがとうございます。</p> <p>平成30年度から、4月1日(土日の場合は直近の月曜日)及び奇数月の第2水曜日をサービス活動点検・検討日として新たな休館日をいただいておりますが、新たな休館日の曜日設定に当たっては、オンライン貸出など既存の利用者サービスに影響が生じないように設定したところであります。ご理解をお願いいたします。</p> |
| 24 | 館内の音について、私語はもとより足音その他も極力出さないようにするのがマナーとは承知。パソコンのキーボードの音はどうでしょう。無遠慮な音は不快に感じます。ご見解をお聞かせください。 | <p>当館をご利用いただきありがとうございます。</p> <p>パソコン利用時の、廻りの方への配慮は、マナーとして、気をつけて頂くよう、掲示等により呼びかけて行きたいと思っております。</p> |
| 25 | 受付の職員の人の電話の音が全館にひびきわたり、図書館らしくない青森県立図書館だ。 特に窓側の机にすわっているとかなりうるさいよ。それも、長時間になるケースもあるよ。 | <p>当館をご利用いただきありがとうございます。</p> <p>電話対応時の音声について、ご不快な思いをされていらっしゃるごこと、申し訳ありません。</p> <p>近年、利用者の方の高齢化により、電話対応時の声を大きく、また、対応に時間を要することが多くなっております。出来るだけそのような状況を短くするよう努めて参りますが、ご理解くださるようお願いいたします。</p> |
| 26 | 本の検索ソフトが使いづらい | <p>当館をご利用いただきありがとうございます。</p> <p>館内検索端末、インターネット(ホームページ)での検索がありますが、操作についてのご質問・ご意見等、カウンター職員に、または、メールで、お気軽にお寄せください。</p> <p>操作性について、具体的な事例をいただければ、今後のシステム更新時の参考とさせていただきます。</p> |
| 27 | 血圧計を設置してほしい | <p>当館をご利用いただきありがとうございます。</p> <p>当館では血圧測定器の設置予定はありません。ご理解をお願いします。</p> |
| 28 | HPで図書館協議会の情報を拝見しました。 たいへん活発に行われていることに感心しました。 ただ、会議に提供された資料がないのでわかりにくいと思いました。 | <p>当館をご利用いただきありがとうございます。</p> <p>全ての会議資料をホームページに掲載するとデータ量が多くなるため、今後、掲載方法を検討して参ります。</p> |

※ 貴重なご意見・ご要望ありがとうございました。

県立図書館では、皆様の声を真摯に受け止め、サービスの向上に努めて参ります。

これからも、ご意見・ご要望をお寄せ願います。