

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。

平成30年1月19日～平成30年3月28日分

| 番号 | ご意見・ご要望の内容 | 対 応 |
|----|---|--|
| 1 | 新聞のコピーを依頼したところ、同じ頁は一枚だけと初めて言われた。今までは見逃していたのか。職員の教育が一貫性が無のでは。 また、何故一枚だけとの説明も無く、ただ一枚だけの一点張りで説明不足。周知の紙を貼っていると言うが、字が小さすぎて周知していると言えるのか疑問である。早急に別の手段を講じて欲しい。 | 当館をご利用いただきありがとうございます。 本や雑誌、新聞など、図書館でのコピーは、各、お一人1枚まで「著作権法」により制限されております。職員の説明不足があり、大変申し訳ありませんでした。 掲示もしてはりましたが、ご指摘のとおり小さかったため、コピー機の前に、大きな文字で表示をしておきました。 |
| 2 | 返却の本を本棚にもどす台車の音がひびいている、前から感じていた。何冊も台車にのっていないのに、音がうるさいし、本を棚にかたづけている職員の方、人が本を選んでいる時は遠慮してほしい。 | 当館をご利用いただきありがとうございます。 書架への本の排架は、現在、ボランティアの方にご協力いただいております。 3月に研修を行い、ご指摘の台車使用や、閲覧している方に配慮するようお伝えしました。 今後、同様のことがないように、注意してまいります。 |
| 3 | 調べ方について、もう少し親切に教えてもらいたい。 どういうツールがあるのか、プロでなければイロハのイもわからない。 パスファインダーを作成したらどうか。 | 当館をご利用いただきありがとうございます。 ご意見をいただき、お話を聞きながら、より詳細なご案内に努めてまいります。 国立国会図書館で公開している「リサーチ・ナビ」、「レファレンス共同データベース」では、「調べ方一般」から、各分野ごとに、当館で所蔵のない資料・データでの調査例や、全国の事例を紹介していますので、併せてご案内いたします。 また、青森県に関する事項は、参考郷土室職員にお尋ねください。調査内容・事項にあった資料・情報への案内をいたします。是非、ご相談ください。 |
| 4 | 新着リストやこれから入荷するリスト(赤いファイル)が非常に見つらかったり、なくしたりしたのが残念です。 前の方がよかったのもどして欲しいです。特に赤いファイルをもどして下さい。 | 当館をご利用いただきありがとうございます。 以前は、データのシステム上、小説などを中心とした1割程度しか、お知らせすることができませんでした。 利用者の皆様からの、全ての分野の新着図書を、見られるようにして欲しいという要望を受け、システム変更のうえ図書館ホームページでも閲覧いただけるようにもなりましたので、どうぞ、ご利用ください。 操作方法などは、カウンター職員にお尋ねください。 |
| 5 | 「洋ラン」に関する本が少ない。 | 当館をご利用いただきありがとうございます。 皆様が直接ご覧いただける開架書架以外に、閉架書庫にも「洋ラン」に関する本があります。また、当館に所蔵がない本は、全国の図書館からお借りすることもできます。是非、カウンター職員にお尋ねください。 |
| 6 | 放送大学テキストも閲覧・借出ししたい。放送大学との相互利用ができるようになってほしい。 | 当館をご利用いただきありがとうございます。 350以上開設されている放送大学講座のテキスト所蔵・貸出は、現状、対応出来かねますので、ご了承ください。 なお、青森市内では、放送大学の施設として、「青森学習センターあおもり校」が青森市民図書館8階に開設されていますので、併せてお知らせいたします。 |

| 番号 | ご意見・ご要望の内容 | 対 応 |
|----|--|---|
| 7 | 意見・要望の受信・回答日付の精度をもっと細かく。何月何日とか。 | ご指摘ありがとうございます。 皆様から寄せられた貴重なご意見・ご要望は、当館をより便利に、より快適な場所とするために参考とさせていただきます。対応の公表が遅れがちになっていることをお詫び申し上げます。 今後は、できるだけ速やかに、皆様からいただいたご意見・ご要望に対する対応を公表してまいります。 |
| 8 | 東奥日報の朝刊が見たくて1時間位待っていましたが次から次へと人が入れかわって、現在4人目の人が見えています。見ないで黒石に帰ります。東奥日報は地元の新聞でありもう1部ほしいです。 | 当館をご利用いただきありがとうございます。 東奥日報は、お話しのとおり地元紙として身近な記事も多く、多数の方にご利用いただいております。特に、発刊当日の紙面は閲覧を希望される方が多いため、大変、ご不便をおかけしております。 当館では、多くの情報をご覧頂けるよう、複数紙購入しているところであり、東奥日報を複数部購入し、ご覧いただくことは、現在検討しておりません。ご理解ください。 |
| 9 | Free Wi-Fi使えるのはいいのですが、テーブル席が多い窓際や入り口付近では電波が弱く頼りない。 見通しの良い空間とはいえ、この広いスペースに無線LAN親機1台はさすがにケチりすぎではないでしょうか。 また、ルーターの処理能力や回線自体も一般家庭用かと錯覚するほど利用者数に見合っていないように思えます。 所詮〇〇と言われられないためにも『Wi-Fi使えます』と貼り出すならきちんと使える環境を整備してほしい。 | 当館をご利用いただきありがとうございます。 WiFiの回線環境について、ご満足いただけなかったこと、申し訳ありませんでした。 当初の予想よりFREE回線である、当館のWiFiに切り替え利用される方が多く、ご不便をお掛けしているところです。 今回のご意見を参考に、今後、回線の増設など検討してまいります。 |
| 10 | 漫画を違法アップロードしたウェブサイトが社会問題になっていますが、苦境におちいった漫画業界への支援や、低所得者にも漫画を適法に読める手段を提供することが公立図書館に求められていると思います。巻数が少ない月刊誌連載作品を中心にそろえてほしいです。 | ご意見ありがとうございます。 当館では、漫画史に記録され、永く伝えて行かなくてはならない作品・作者の収集に努め、利用者の皆様に、漫画への理解と興味関心を持っていただくことで漫画業界への支援となるものと考えています。ご理解とご了承をお願いいたします。 |
| 11 | コンセントが使える席を増やすか場所を分散して欲しい。 香水が強い人が近くに来ると逃げ場がありません。 | 当館をご利用いただきありがとうございます。 電源のある席の増設は、工事の必要があります。今後、利用者の皆様の利用状況なども併せ、検討してまいります。 |

※ 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。