

問7 図書館について、ご意見・要望などございましたら、ご自由にお書きください。

※多数のご意見・ご要望の中からいくつかピックアップし、回答とともに掲載しました。

〔図書館に寄せられたご意見・ご要望と図書館からの回答〕

◆資料に関すること
◇新刊本の充実を希望。（上福岡、大井）
〔回答〕1年間に発行される出版点数は約8万点、現在のふじみ野市の資料購入費は2,146万円です。限られた予算の中で、将来の利用も考えて選定、購入しています。ご希望の図書がない場合、「リクエスト」をしていただければ、購入の検討や、他館から借用してのご提供もしておりますのでご利用ください。 また、新刊本は人気が高く、新着コーナーに本が残っていない場合もあります。館内の検索端末や図書館ホームページで「新着案内」をご覧ください。貸出中のものは予約もできますので、お気軽にお問い合わせください。 なお、図書館の資料は、選定、発注、装備を経て蔵書となります。書架に並ぶまでには早くても発行から1カ月ほどかかります。
◇出版社こそ違いますが、同じ内容の本が何冊も有り、無駄。（上福岡）
〔回答〕同じような内容の本が何冊かあると、それらを読み比べて、その分野への興味をより深めたり、自分に必要な情報を見つけ出すことに役立ちます。また、初歩的なものから専門的なものまで、様々な要望がありますので、目的に合った利用ができるよう、同じ分野の本を複数揃えるようにしています。
◇5年以上前の旅行誌やガイドブックは全く参考にならないのでいつまでも棚においておくのはおかしい。（上福岡）
〔回答〕ガイドブックについては、発行から5年経過したものは除籍し、リサイクル本としています。除籍作業時に貸し出しされていたものも、回収できしだい、除籍し、リサイクル本として提供していきます。
◇カセットの新刊購入を復活してほしい。カセットが古い。（上福岡、大井）
〔回答〕朗読カセットについては、現在、新しいものがほとんど発行されておられません。時代の要請で現在はCDに変わってきております。朗読CDは随時新しい物を購入しておりますので、ご利用ください。

◇物理化学や生化学、薬理学、有機化学の専門書があればありがたいです。（大井）

〔回答〕理工学系の専門図書の中で、基本図書だと思われるものについては購入を検討しますので、「リクエスト」してください。大学の研究レベルのものについては、今後の利用状況などを考慮したうえで検討します。

また、他図書館や大学図書館の所蔵状況も把握できますので、ご相談ください。

なお、大学生の方は、通学されている大学図書館をご利用ください。その図書館にないものでも、大学間でコピーの複写、資料の貸借をしています。

◆利用マナーについて

◇図書にしるし等をつけないようにもっと強く指導してほしい。（上福岡）

◇本にアンダーラインがひいてあったり切抜きがあったり、借りる方も公共の物、貸してもらっているという謙虚さが欲しい。（上福岡）

◇雑誌架に雑誌が置いていない所がいくつもあり残念だ。そうしなければならぬほど、雑誌類の紛失が多いのでしょうか。（上福岡）

〔回答〕図書館資料は市民全体の財産であり、未来の市民・子どもたちに引き継がれなければならないものです。ひとりひとりの意識を高めるための活動が必要だと痛感しております。今後、汚損・破損のため除籍せざるを得なくなった資料を集めて図書館での展示を予定しており、マナー向上の啓発に努めて参ります。

また、過去に無断持ち出しされた雑誌については、貸出カウンターで保管していますので、ご理解とご協力をお願いします。

◆予約・リクエストサービスについて

◇資料の予約をしてから「用意できた」というメールが来るまでの時間が以前より長い。前は夜にネットで予約し、メールは翌日の午前中に来ていたが、今は午後か翌々日になることが多い。（上福岡）

〔回答〕上福岡図書館のインターネット予約は、インターネットで予約した日の翌開館日に図書館側で予約受付の処理がされます。翌開館日の受付は、深夜0時までインターネットで予約していただいた資料に限りますので、深夜0時以降のご予約につきましては、その日の翌開館日となります。（例えば、2月1日の午後11時の予約は2月2日の受付になりますが、2月2日の午前2時の予約は、2月3日の受付になります。）

また、予約時に貸出可能の場合でも、通常の書棚に見当たらない場合、市内の他図書館で所蔵している場合などは、ご用意にお時間をいただく場合がございます。特にお急ぎの時はお電話をお願いします。

◇図書等の予約を検索用の端末で出来ないでしょうか。（上福岡）

〔回答〕現在のシステムでは、検索用端末で資料の予約をすることはできませんが、平成22年1月に上福岡図書館と大井図書館のコンピュータシステムを統合しますので、今後の検討課題とさせていただきます。

◇AVもインターネットで予約できるようにしてほしい。（大井）

◇インターネットで気軽に予約できるところはとてもよいが、受け取る場所の変更や予約のキャンセルをインターネットでできるようにしてほしい。（大井）

◇リクエストが届いたら書名をメッセージで流してほしい。（大井）

〔回答〕AV資料の予約はできるようになっておりますので、わからないところがありましたらご相談いただければと思います。

受け取り場所の変更やキャンセルにつきましては、上福岡図書館と大井図書館のコンピュータシステム統合の際の検討課題とさせていただきます。

また、リクエストの資料がご用意できた際、個人情報保護のため、書名はご本人以外にお伝えしないようにしておりますが、「書名も留守番電話に入れてほしい」など、個別にご相談いただければ対応いたします。

◆検索端末・インターネット接続端末について

◇本の検索方法を充実させてほしい。（上福岡）

〔回答〕上福岡図書館・大井図書館のシステムが統合されていないため、検索方法がわかりづらい所もあるかと思いますが、平成22年1月のシステム統合の際には、様々な項目からお探しいただけるように検討いたします。

また、図書館では「本の探しかた講座」を行っております。図書館の検索機での検索方法やインターネットでの本の探しかたなどをご案内しておりますので、ぜひご参加ください。講座以外でもカウンター職員に尋ねいただければ、随時ご説明し、一緒にお探しいたします。お気軽にお声かけください。

◆施設・設備に関すること

◇持参した飲食物を自由に食べられるスペースがほしい。曜日や時間の設定があってもよいと思う。（上福岡）

〔回答〕上福岡図書館では、1階の「喫茶ほぼ」の隣に「くつろぎコーナー」を設けており、飲食物の持ち込みも可能です。どうぞご利用ください。

◇入り口のピンポンの音は何のためにあるのか。以前は無くて大変静かだった。実際うるさいよりやかましい。不必要な設備は安易につけてほしくない。（大井）

〔回答〕「誘導チャイム」という視覚障害者の方のための装置です。図書館は年齢、性別、障害の有無に関係なくどなたでも利用していただく施設です。図書館では今後も「バリアフリー」を進めていきたいと思っております。ご理解ください。

また、設備や運営方針等でご不明な点がございましたら、お気軽にお尋ねください。

◆運営に関すること

◇年会費、利用料を検討してもいいのでは。（同様意見3件）（上福岡）

◇たとえ貸出が有料になっても利用したいです。（上福岡）

◇1点10円でもよいから有料にして資料を充実してもらいたい。（大井）

◇集会室の利用を有料に。（同様意見4件）（上福岡、大井）

〔回答〕図書館の利用料については、「図書館法」で「入館料等無料の原則（※）」が謳われています。この中には、小さな赤ちゃんからお年寄りまで、すべての方に利用してもらおうという趣旨が盛り込まれています。

集会室利用の有料化や紛失した利用券の再発行については、今後の検討課題とさせていただきますが、ふじみ野市の図書館は、これからも無料で利用できる施設をめざしたいと思っております。

※図書館法（昭和25年 法律第118号） 第17条「入館料等」

◇喫茶は不用と思う。（上福岡）

〔回答〕「喫茶ぽぽ」は、障がい者の雇用促進という市の方針により、市内の公民館や図書館などに設置されています。運営は、ふじみ野市身体障害者福祉会が行っています。

また、図書館は情報と人、人と人が出会う場所でもありますので、「喫茶ぽぽ」はオープン以来たくさんの方にご好評をいただいております。ご理解とご協力をお願いいたします。

◇以前に上福岡図書館が整理のため半年ほど休館したが長すぎて腹立たしかった。民間ではありえない長期休業である。（上福岡）

〔回答〕平成6年に、上福岡図書館を開館する準備のために休館いたしました。その折は、大変ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。

この休館中は、図書等のデータ24万件や図書館利用者の方のデータをすべて電算化することなどの作業に専念しておりました。また、図書等とデータを登録・照合・検収するため、図書を一切動かせない状況で、貸出もできず、休館はやむを得ませんでした。大変ご迷惑をおかけしました。

しかしながら市民のみなさんのご理解、ご協力のおかげで順調にスタートし、今日を迎えております。

◆職員に関すること
◇直感的に職員が多すぎる。サービスレベルは悪くないが費用と効果の面で疑問である。(上福岡)
◇無能な職員をクビにして、外部登用して有能な人間を雇う。(大井)
◇全体にぬるま湯の運営である。一人ひとりの職員はまじめと思う。(上福岡)
◇うるさい人とかに注意してくださっている姿をよく見かけます。ありがとうございます。(上福岡)
◇越して来て1年未満だが、探しにくい分、職員さんが親切で頼っています。(上福岡)
◇もう少しこまめに本の整理等やってほしい(簡単なことは委託してもよいと思う)。専門職員なんて数名いればよい。(上福岡)
◇破れている本やとんでいるCDを指摘してもしらんぷり。資料の破損のチェックができていない。本のカバーも汚いし、いろいろ受付の人にはがっかりさせられる。(上福岡)
◇接客態度の良い人と悪い人とバラツキがある。(上福岡、大井)
◇スタッフ同士の情報交換をしっかりしたほうがよいと思う。クレーム対応等。(大井)
◇職員の話し声が大きくびっくりしたことがある。(大井)
◇図書館の資料に精通した職員がいることが有難いが、コスト面を考えると心苦しい。(上福岡)
◇「すべて民間委託にすると将来にわたってサービス水準を維持できない恐れがある」というのはおごりではないか。スタッフの対応は悪いと思う。(上福岡)
◇経験豊富な専門職員が今でもいるようには思えない。(大井)
◇職員の方が品質が本当に高いのか？(大井)
<p>〔回答〕図書館職員に対し、暖かいお言葉や、率直なご意見をいただきありがとうございます。職員の対応やサービスについてお気づきの点がありましたら、その場でご指摘いただければ幸いです。ご指摘の点について説明させていただければ、ご理解いただけることもあると思います。</p> <p>市民のみなさんにご納得いただけるような質の高いサービスをご提供できるよう、職員一同努力してまいります。図書館サービスを充実させるために、みなさんの声をお聞かせいただきたいと思いますので、今後とも、忌憚のないご意見をいただきますようお願いいたします。</p>