

ご意見箱

受付期間 平成26年度
10月1日～10月31日

「ご意見箱」に寄せられた図書館への意見・提言について回答します。

また、ご意見等は、毎月末日にとりまとめの上、館内において検討後、回答させていただきますので、お急ぎの際や必ず回答が必要な場合は、直接職員にお尋ねください。

激励の意見

【ご意見】

- (1) 市民の図書館として非常にありがたい。感じも良く、いろいろとご苦勞をお掛けしますが、これからもよろしく願います。
- (2) 静かなところですので良かったです。また利用したい。

【回 答】

中央図書館をご利用いただきありがとうございます。今後も皆さまのご期待にお応えできるようサービスの向上に努めてまいりますので、ご支援とご協力をいただきますようお願いいたします。

図書館職員の挨拶について

【ご意見】

図書館に入ると「おはようございます」と挨拶で迎えてもらい、退出するときも「ありがとうございます」と言っていたのですが、それがコンビニのマニュアルのようで時々違和感を懐きます。前の図書館では図書館職員とも世間話ができ、とても近くに感じていました。挨拶も大切ですが、マニュアルが先行しているのではないかと。

【回 答】

当館では、挨拶は、スムーズな人間関係を作るための基本と考え、図書館を利用いただく皆さまに挨拶させていただいております。職員一人ひとりが、図書館の代表であるという自覚を持って、利用者の皆さまに好感と安心感を与え、信頼していただけるよう努めてまいりますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

職員の声かけマナーについて

【ご意見】

先日、男性の職員が浜田第一中学校に通っている私の甥に向かって「何をしているんだ」と強い口調で質問してこられたと聞きました。図書館を利用していることをプラスに考えて声を掛けて欲しいのが私の願いですので、図書館職員の方には特に声かけマナーをお願いしたい。

【回 答】

利用者の皆さまに気持ちよく利用していただけるよう日頃より心がけているところですが、今後、さらに研修などを重ねて職員の接遇改善に努めます。ただし、図書館職員は、館内秩序の維持のため、マナーを守っていただけない利用者に対して、やむを得ず注意することもありますので、その点につきましてもご理解いただきますようお願い申し上げます。

なお、日本図書館協会では「図書館員の倫理綱領」を定め、その中に「図書館職員は利用者を差別しない。」と明記しております。当館におきましてもその考え方に基つき図書館運営を行っていることを申し添えます。

インターネット予約について

【ご要望】

浜田市立図書館の他館の蔵書をインターネットでも取り寄せ（予約）できるようにして欲しい。中央図書館の蔵書は貸出し中が多いが、同じものが分館では貸出し可能な状態になっていることが多いため予約できない。

【回 答】

インターネット予約の場合、ご指摘いただいたとおり、予約したい本が浜田市立図書館のいずれかの館で貸出し可能な状態にあれば、予約できないようになっています。これは来館者が優先的に本を借りていただけるよう配慮しているためですので、ご理解いただきますようお願いいたします。なお、ご要望につきましては、今後の図書館サービスを検討するうえでの課題とさせていただきます。

図書の貸出し履歴について

【ご要望】

先日、カウンターで「自分の借りた図書の履歴が見たい」という希望に対して、個人情報の保護のため「できない」という対応を見ました。

なぜ、本人であっても履歴が開示できないのでしょうか。利用者の権利として開示を要望します。

【回 答】

貸出しに伴う個人情報の保護については、日本図書館協会が定めた「貸出業務へのコンピューター導入に伴う個人情報の保護に関する基準」があり、当館においてもその考え方に基つき図書館システムを運用しています。

この基準では、「貸出記録は、資料が返却されたらできるだけ速やかに消去する」と規定されており、当館の図書館システムも過去の貸出返却履歴は一切残らない仕組みとなっております。ご理解いただきますようお願いいたします。

学習コーナーのゴミ箱について

【ご要望】

学習コーナーにゴミ箱を置いて欲しい

【回 答】

学習コーナーのゴミ箱は、コーナー入口その場の観葉植物の近く、No.21、No.24 の座席辺りに1つ配置しています。消しゴムのカスは、そのゴミ箱に捨ててお帰りください。

学習スペースの拡大について

【ご意見】

閲覧席が空いているのになぜ勉強してはいけないのか。

【ご要望】

学習コーナーを増やして欲しい。

【回 答】

学習コーナーについては、当館の建設以前からパブリックコメントなどを通じて「防犯上の観点から、学習コーナーを設置すべきではない」、「図書閲覧用スペースと学習のためのスペースは分離して欲しい」といったご意見をいただき、検討した結果、現在の専用スペースを確保しているところです。また、利用状況を見ましても、十分な学習スペースを提供できていると考えています。

閲覧席についても大人用の席は48席で、学習コーナーの32席と比較して多いということはありませんので、ご理解いただきますようお願いいたします。

平成26年10月の学習コーナーの利用率
31.5% (利用時間÷利用可能時間)



サービス向上に努めてまいりますので、今後もご支援・ご協力のほど、お願いいたします。