

【本館】

1. 回答者の性別と年齢

	9歳以下	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	記入なし	計
男性	0	0	1	5	9	5	5	2	0	0	27
女性	0	5	6	7	9	5	4	1	0	0	37
性別不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
計	0	5	7	12	18	10	9	3	0	2	66

2. 回答者の居住地域

三条市内				燕市	田上町	弥彦村	その他	記入なし	計
三条地区	栄地区	下田地区	地区不明						
54	3	0	5	2	0	0	0	2	66

3. 来館の頻度

ほぼ毎日	週に数回	月に数回	年に数回	初めて	記入なし	計
3	15	43	3	0	2	66

4. スタッフの対応

スタッフの気持ちの良い、親切な対応(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
26	35	2	1	2	66

スタッフのお客様へのご挨拶、お声かけ(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
22	36	5	1	2	66

スタッフの説明のわかりやすさ(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
19	37	5	0	5	66

スタッフの気持ちの良い、親切な対応(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
25	17	0	0	24	66

スタッフのお客様へのご挨拶、お声かけ(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
22	19	1	0	24	66

スタッフの説明のわかりやすさ(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
27	14	0	1	24	66

ご質問やご用件への対応の適切さ(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
21	35	3	3	4	66

きちんとした身だしなみ(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
21	39	2	0	4	66

ご質問やご用件への対応の適切さ(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
24	16	2	0	24	66

きちんとした身だしなみ(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
16	18	7	2	23	66

5. 図書館のサービス

書架の配置のわかりやすさ(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
16	30	18	0	2	66

資料の配置の見やすさ、整頓(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
16	29	16	2	3	66

図書の充実(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
11	23	25	5	2	66

新聞・雑誌の充実(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
9	34	15	4	4	66

調べ物用の資料や地域資料の充実(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
10	36	10	3	7	66

予約やリクエストへの迅速な対応(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
16	35	6	1	8	66

調べ物のご相談への適切な対応(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
14	36	7	0	9	66

書架の配置のわかりやすさ(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
21	19	3	0	23	66

資料の配置の見やすさ、整頓(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
21	21	1	0	23	66

図書の充実(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
30	12	1	0	23	66

新聞・雑誌の充実(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
24	16	2	0	24	66

調べ物用の資料や地域資料の充実(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
19	15	4	1	27	66

予約やリクエストへの迅速な対応(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
18	21	1	0	26	66

調べ物のご相談への適切な対応(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
18	18	2	2	26	66

特集展示のテーマや内容の充実(興味のあるものになっているか)(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
17	25	8	5	11	66

イベントの充実(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
8	31	11	2	14	66

ホームページの内容のわかりやすさ、充実度(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
11	29	10	0	16	66

開館日数や開館時間(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
19	33	10	1	3	66

資料の貸出点数や貸出期間(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
21	36	8	0	1	66

資料の貸出以外の図書館サービス(総合的に)(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
11	36	10	1	8	66

6.図書館の施設

清掃(行き届いているか)(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
20	38	6	0	2	66

設備や機器の使いやすさ(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
14	34	11	0	7	66

特集展示のテーマや内容の充実(興味のあるものになっているか)(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
10	18	9	2	27	66

イベントの充実(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
9	19	7	4	27	66

ホームページの内容のわかりやすさ、充実度(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
10	15	10	2	29	66

開館日数や開館時間(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
21	17	2	0	26	66

資料の貸出点数や貸出期間(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
17	21	3	0	25	66

資料の貸出以外の図書館サービス(総合的に)(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
13	22	5	0	26	66

清掃(行き届いているか)(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
18	22	0	0	26	66

設備や機器の使いやすさ(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
14	24	3	0	25	66

館内の秩序(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
14	38	11	0	3	66

表示や案内のわかりやすさ(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
16	36	9	0	5	66

図書館の位置(利用しやすい場所にあるか)(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
14	31	15	3	3	66

館内の秩序(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
21	20	1	0	24	66

表示や案内のわかりやすさ(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
18	21	1	0	26	66

図書館の位置(利用しやすい場所にあるか)(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
19	19	3	0	25	66

7. 指定管理

平成20年度から指定管理者制度が導入されていること(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
15	33	1	1	16	66

TRCという会社が図書館を運営していること(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
16	31	3	0	16	66

指定管理者になってからのサービスの向上(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
17	34	0	1	14	66

平成20年度から指定管理者制度が導入されていること(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
13	15	5	2	31	66

TRCという会社が図書館を運営していること(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
13	16	6	2	29	66

指定管理者になってからのサービスの向上(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
16	16	2	2	30	66

8. 全体的な満足度

(満足度)

非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	記入なし	計
13	36	5	1	11	66

(重要性)

とても重要	重要である	あまり重要でない	重要ではない	記入なし	計
16	22	0	0	28	66

ご意見

1. スタッフの対応について

- ・本の場所がわからないとき、カウンターの方に聞くと、すぐ対応して、その場所まで案内してくれたのが良かったです。困っている人に声をかけている姿は、尊敬できました。
- ・わからない所に本があるとき、やさしく声をかけてくれて、よかったです！
- ・男性、女性、年齢の幅もあり、良い雰囲気をかもし出していると思う。ただ、私がたまたま会わないのかもしれないが、30代位までの男性スタッフも居て欲しい。
- ・よくしてもらえるので、助かっています。
- ・非常に良いです。
- ・テキパキしていて良い。
- ・親切です。
- ・来るたび親切でありがとう。
- ・皆さんいつもていねいに対応してくれて、気持ちがいいです。
- ・指定管理者制度になり、大変対応がていねいになったと思います。本を借りている私共がお礼を言うべき立場であるのに、いつも優しく声を掛けて下さり、気持ちよく利用させて頂いています。ありがとうございます。
- ・指定管理者制度が導入されてから、対応が非常に良い。
- ・民間委託の効果が十分に発揮されていると思います。
- ・TRCになってから、本の貸出対応がよりスムーズになった。
- ・本を渡す際に(係の方)揃えて渡して貰いたい(大小の本をごちゃ混ぜにしないで渡して貰いたい)。
- ・本を読んで選択している時に目の前にスタッフの方が来て、本を戻そうとなさいますが、一声かけて「失礼します」言って欲しいです。
- ・予約していた本などが入荷する時のお知らせTELは一回でよい(何回もかけすぎです)。
- ・声が小さい人がいる。明るさに欠ける人もいる。だれがチーフなのかわからない。
- ・笑顔がたりない。ルールを守っていない人をちゃんと注意してほしい。
- ・つんつんしている。笑顔がない。
- ・むだ話はしてないがとっつきにくい。
- ・電話口の受け答えで笑われた。スタッフ同士で仕事をしている時、嫌そうな顔をしている人がいる。
- ・新人さんと思われる方が対応してくれる時、アレ?と思う対応がたびたび思いつく。
- ・熱い心で、制服が心理的にあっばく感があるので、よい対応をしていてももったいないです。効果的な制服(色だけでも)にしたらよいのでは....。
- ・何も思わない。

2. 図書館のサービスについて

- ・利用時間・開館日数共に大満足です。特に20時までの開館時間は大変ありがたいです。
- ・開館の時間を、私事ですが出来ますれば AM9:30 9:00にしてほしい。
- ・利用できない日にちを減らして欲しい。開館時間を少し早めてもらいたい。貸出できぬ書籍も減らして欲しい。

- ・コミックや雑誌のおいてある棚のとなりに、新しく座するためのスペースができて、雑誌等が読みやすくなりました。ありがとうございます。
- ・返す場所がわからなくなった本を置いておく場所ができてよかったです。
- ・大変満足しています。
- ・非常に良いです。
- ・BGMを流した方がよい。
- ・スペース・予算の都合でいたしかたないと思うが、図書の充実をもっと図って欲しい。
- ・リクエスト(又は予約)が1回に(1週間に)1冊までしかできないようですが、具体的にはどうなっているんですか。たとえば週に1度、日曜なら日曜までの1週間分を翌週に一括的に揃えるのでしょうか。この点を除けば、ほぼ100%満足しています。
- ・なるべくリクエストにこたえて欲しい。
- ・マンガ本もリクエストができればいいなと思う。手塚治虫、赤塚不二夫のマンガが読みたいです。
- ・近藤典子の本を数多く読みたいので並べて欲しい。
- ・スポーツ雑誌(バレーボールとか)とアニメ雑誌とペットの雑誌を増やして欲しい。
- ・音楽雑誌たとえば「B-PASS」や「PATi-PATi」など若い人の読むような音楽雑誌をお願いします。
- ・相互貸借の冊数を4 8冊にしてほしい。
- ・CDもDVDもみれるのでいいと思います!!
- ・CDのリクエストを受けて欲しい。CDを購入する余裕がなく、好きな音楽を聴けないので、リクエストを受け付けてもらえると、助かります。
- ・最近アーティスト(たとえばUverworldとか)のCDアルバムを増やして欲しい。
- ・インターネットの使用時間を50分か1時間にして欲しい。
- ・端末機がなくなって困ります。なぜなら読み方がわからないときに、入力しづらいからです。漢字を1字づつ入力できた方がいい場合があるのでよろしく願います。
- ・どんなサービスがあるかよくわからない。

3. 図書館の施設について

- ・大変ふるい館物であるのは仕方ないです。掃除もされていますし、きれいだと思います。欲を言えば、トイレでしょうか。出入り口の扉が古すぎて少し不衛生に見えます。掃除はきちんとされています。
- ・せっかくの公立図書館だからこそ、トイレ等の水周りを充実していただきたい。トイレの方は最新式のウォームレット(温風)様式の便器に変えていただきたい。今後は、高齢者などのことも配慮して、全てのトイレをユニバーサルデザインのほうがよいと思う。
- ・古くなっている。
- ・全体的に雰囲気暗い。施設自体の日当たりもあるが、電気がついてても暗くどんよりした空気がながれている。もっと明るい雰囲気にできないか?
- ・棚の脇にある椅子がギコギコ音がして、気になり、読書している人に耳障りにならない椅子にして貰いたい。
- ・専門図書(機械・金属・鋳造・基礎産業など)が充実されてきています。今後とも増冊(最近の技術)を期待しています。
- ・PCの使い方がよくわからなかった(調べ方・予約の仕方など)。受付から遠いので、聞きにくいので、大変。
- ・資料検索のパソコンがもう1台あると良いと思います。
- ・玄関前パークングの投光器がほしい(夜くらい)。
- ・駐車場スペースがもっとあれば、路上駐車の心配もなくもう少し時間をかけて利用できるが。
- ・駐車場、資料館も利用しますが、もっと広く多くして欲しい。
- ・パークングの広さ。

- ・駐車場で車をこすった。道路に駐車する人の気持ちがよくわかった。
- ・非常に良いです。
- ・特に不満な点はありません。
- ・とくにありません。

4. その他

- ・いつも使わせていただいています。ありがとうございます。
- ・3、4才のころから三条市立図書館にはお世話になっております。昔は児童書のコーナーで絵本を読み漁っていた私も、今では新書やライトノベル、宗教系の本、日本文学、海外の本等たくさん本を読めるようになりました。これも子どもでも本が探しやすい、読みやすい環境にあるこの施設のおかげです。本当にありがとうございます。これからは学校の勉強がいそがしくなり、なかなか本を読むことができなくなるとは思いますが、図書館には足をはこぼうおと思しますので、よろしくお願いたします。
- ・何度も何度も来なくなる図書館です。三条の自慢の1つでもあると思います！
- ・雑誌のコーナーにイスが増えていてうれしかったです。もっと図書館に立ち寄りたくなりました。
- ・久しぶりに利用をしました。デパートの店員さんのように丁寧な対応になってびっくりしました。
- ・指定管理者になったとの事ですが、前と変わってたりして、とてもたのしみになったと思います。
- ・特別整理期間の短縮も考慮して欲しい。
- ・図書館の館数が他市や他県よりも少ない。確かに各市町村で財政や予算の関係で、なかなか増館は厳しそうだが、その一方で他地区(大島、井栗<保内>等)に住んでいる人々で交通難民(車を所有しない人々)にとって本館も含め3、4館のみでは不便きわまりないと思う。他地区の図書館を期待します。
- ・もっと図書をふやして欲しい。
- ・シリーズ物があってもこだわらないで欲しい。小説はベストセラー、話題のものは少なくともよいのでは？
- ・図書の配架の際に各棚図書の背表紙の位置を揃えて欲しい(きちんと並んでいると利用者が戻す際にもきれいに戻すと思うので)。
- ・以前はあった本がなくなっていることが多い(巻がなくなっている)。管理をしっかりとって欲しいし、なくなった巻はリクエストがなくてもそろえて欲しい
- ・マンガを増やして欲しい。新しいマンガが少なく、古いマンガが多いから。
- ・男性誌が充実していない(smart、メンズノンノをいれてほしい)。
- ・CDのリクエストをとりいれてほしい。(何度かお願いしていることです)。アンケートの声をとって、月1回とりいれてくれたらうれしい。
- ・HPの新着検索で、図書館に入った日付順ソート機能が欲しい。新着検索の時間、応答性が悪いので改善してほしい。
- ・翌日が休館日のときは、カウンターなどで、目立つところに表示して欲しいです。こちらも気をつけていますが、時々忘れることもあるのでお願いします。
- ・図書館のお知らせ、行事・読書会のスケジュール表を前月の末位までだして欲しいと思います。だいたい28日位までとなっていますが、なぜ30、31日まで載せないのですが、不思議です。
- ・ポスター類が多すぎて逆に見づらい。
- ・視聴覚室、会議室のホワイトボードもきれいしたほうが良いと思う(ペン置きが汚れているし、ペンもよく出ないのも混ざってる)。

・館内の静寂を図るために利用者への積極的な注意を行って欲しい。

（ ・携帯電話の館外使用の徹底

・児童が走り回ったら即注意

・健常者が靴、スリッパを引きずって歩いていたら即注意

・いい争いなどのいさかいには即対応

・館内のマナーの悪い人にもっと注意を。

・以前より、トイレの消臭が行き届き、清潔に感じられる。古い建物なので、掃除しても限度があるのにと、主婦の目線で感謝しながら使わせていただいている。

・水のみ場が暗くて陰気。

・駐車場がもっと広いとよい。

・駐車場が狭いのと、少ないので、停めるのにとても困っております。

・駐車場でとくに路上駐車車両に対し、警察署にただちに取締りを要請すること。

・もうすこし広い駐車場。夜はもう少し長くできないか。DVDの貸出(映画など)もして欲しい。

・特になし。