

## 令和3年度 利用者アンケートに寄せられた主なご意見

### ◆来館者への利用者アンケート

\* 文末の数字は満足度

(1)満足 (2)やや満足 (3)どちらともいえない (4)やや不満 (5)不満 (6)利用したことがない

## 5 図書館サービス満足度（熊谷図書館・久喜図書館）

### a レファレンスサービス

#### 【好意的なご意見】

- ・希望の本をすみやかに探してくれてありがたい(1)(熊)
- ・参考文献の知識が豊富(1)(熊)
- ・調べ方を丁寧に教えてくれる(1)(熊)
- ・少ない情報からいろいろな方向で調べてくれる(1)(久)
- ・丁寧に対応していただけた(1)(久)
- ・ネット検索だけでは見つけれなかった資料を手早く見つけてくれた(1)(久)

#### 【要望等】

- ・是非使ってみたいが具体策がわからない(6)(熊)
- ・必要性がない(6)(久)

### b 予約・リクエスト

#### 【好意的なご意見】

- ・Webでのリクエストにいつも迅速に対応(1)(熊)
- ・すぐに探してくれたり予約の仕方も快く対応してくれる(1)(熊)
- ・電話での対応がとても心地よく親切(1)(久)

#### 【要望等】

- ・あいまいなキーワードでの検索ができるといい(2)(熊)
- ・外部書庫にある禁帯出本の取り寄せがWebでできない(5)(熊)
- ・予約のキャンセルがHP上でできるといい(5)(久)
- ・リクエストしたいことがあるが、ついつい遠慮してしまう(6)(久)

## c 職員の対応

### 【好意的なご意見】

- ・いつも丁寧な対応、気持ちよく利用できる(1)(熊)
- ・落ち着いている(1)(熊)
- ・話しやすい、頼みやすい雰囲気助かる(1)(熊)
- ・静かで好感(1)(久)
- ・伺ったこともしっかり回答してくれる(1)(久)
- ・丁寧な対応と笑顔(1)(久)

### 【要望等】

- ・きちんと対応する人がほとんどだが、中にはぞんざいな人も(2)(熊)
- ・うるさい人に注意してほしい(3)(熊)
- ・人によって親切な方とそうでない方がいる(5)(久)

## d 図書館の設備

### 【好意的なご意見】

- ・座席間隔が広い(1)(熊)
- ・古いところが気に入っている。暖房も冷房も程良く(1)(久)
- ・イスがたくさんあるのでありがたい(1)(久)
- ・気持ちよく手入れしていただいている(1)(久)

### 【要望等】

- ・学習机を多くして勉強できるようにしてほしい(2)(熊)
- ・1つのフロアでないので使いづらいところがある(3)(熊)
- ・夕方眩しい席があり、カーテンを工夫してほしい(4)(熊)
- ・老朽化が激しく危険、エレベーターもなく身障者・高齢者にも不親切(5)(熊)
- ・古い、狭い、トイレの洗面台が自動ではない(5)(熊)
- ・駐車場がせまい(5)(熊)
- ・バリアフリー、ユニバーサルデザインが不備(5)(熊)
- ・もう少しパソコンが使える環境がほしい(2)(久)
- ・トイレが洋式が少ない、個室も少ない(5)(久)
- ・県立図書館の整備拡充は急務(5)(久)

## e 総合的な満足度

### 【好意的なご意見】

- ・こじんまりしているのに自分の興味のある分野の本が山のようにあってびっくり(1)(熊)
- ・探していた古い蔵書があるので助かっている(1)(熊)
- ・資料価値のある本が多い(2)(熊)
- ・1階ビジネスは本が充実していてすごく楽しい。その分2階とのギャップを感じる(2)(熊)
- ・地域に欠かせない施設であり、近くにあることは非常に助かる(1)(久)
- ・他の図書館には置いてない理工書が多数ある(1)(久)
- ・図書館員さんのサービスは素晴らしい(2)(久)

### 【要望等】

- ・（冷暖房設備）早期の建替が必要(1)(熊)
- ・インターネットがいまいち使いづらい(2)(熊)
- ・メール通知よりLineの方がよい(2)(熊)
- ・2か所（熊谷・久喜）に分かれていることが△（ママ）(2)(久)
- ・土日19時くらいまで開館しているとありがたい(2)(久)
- ・駅から遠くて交通が不便(5)(久)
- ・新しい施設になることを希望(5)(久)

## 6 資料の満足度

### (1) ビジネス資料（熊谷図書館）

#### 【好意的なご意見】

- ・ 仕事（自動車）に関わる&役立つ本が多い(1)
- ・ 種類が多い(1)
- ・ 「ダイヤモンド」他雑誌をよく見る(1)
- ・ 使いたい資料が一通りある(1)
- ・ パンフレット類が豊富(1)

#### 【要望等】

- ・ 職業安定所と協力して行っていただきたい（国・県）(2)
- ・ 学生には入りにくい。(3)
- ・ 専門書がない(5)
- ・ 部屋が狭い気がする(6)

### (2) 地域・行政資料（熊谷図書館）

#### 【好意的なご意見】

- ・ 各地の郷土誌が多く参考になる(1)
- ・ 埼玉のゼンリンの旧版が見られる(1)
- ・ 調べたい資料が揃っている(1)
- ・ 古い資料が多くとてもよい(1)

#### 【要望等】

- ・ 貸出できない資料が多い(2)
- ・ 初心者でも読みやすいやさしい説明の本がもっと多いといい(2)
- ・ 県北という地域の為、群馬の情報を探す際に困ることがあった(2)
- ・ 資料を収集して貸し出せるようにしてほしい(5)
- ・ ネットで充足している(6)

### (3) 海外資料（熊谷図書館）

#### 【好意的なご意見】

- ・雑誌が充実(1)
- ・洋書に触れる機会が少なく、展示されている本を取って中身を見る機会がある(1)
- ・種類が豊富(1)
- ・訪問したところを思い出すために利用、よかった(1)

#### 【要望等】

- ・フランスの雑誌がほしい(3)
- ・古い本が多い(1)

#### (4) 児童資料 (久喜図書館)

##### 【好意的なご意見】

- ・蔵書が豊富で、昔に発行された良書等も読むことができる(1)
- ・子どもと一緒に来館するが、いつも読みたい本と出会える(1)
- ・種類が豊富、孫の勉強の参考になった(1)
- ・読み聞かせやそのボランティアスキルアップの情報(1)
- ・古い資料もそろっていて、大変充実している(1)

##### 【要望等】

- ・書庫にある本も多くあるので、さらに広い図書室になればよい(1)
- ・作家順に並べてもらえると探しやすい(1)
- ・子どもが利用する場所だと思っているため、大人一人だと入りづらい(6)

#### (5) 健康・医療情報 (久喜図書館)

##### 【好意的なご意見】

- ・専門書が充実(1)
- ・たくさんありすぎて迷うくらい(1)
- ・他の図書館にないので当館(久喜)に来る(1)
- ・役立つ情報を得られた(1)
- ・依存書に関する本が大変参考になった(1)

##### 【要望等】

- ・よく揃っているが、やや古くなった資料もある(1)
- ・医療の専門書が多いと尚良い(3)
- ・一人では探しづらく感じた(3)
- ・医療関係は新しいものを取り入れてほしい(5)

## 7 データベースの満足度 意見（熊谷図書館・久喜図書館）

### 【好意的なご意見】

- ・数、種類が多い(1)(熊・聞蔵Ⅱ、ヨミダス、毎索、ELNET、日経テレコン21、Web OYA-bunko、国会デジタル、CiNii)

### 【要望等】

- ・国会図書館でなければ得られない資料が多い。拡充を望む(2)(熊・国会デジタル)
- ・機械のやり方がわからない(3)(熊)
- ・内容がわからないので使ったことがない(6)(熊)
- ・プリントアウトの文字、利用者自身の関与ができるようになってほしい(2)(久)
- ・データベースの検索結果をダウンロードできない(5)(久)
- ・どのようなデータベースがあり、どのように活用できるかわからない。活用事例を示してほしい(6)(久)

## 8 ご利用いただいてのご意見・ご感想（熊谷図書館・久喜図書館）

### 【好意的なご意見】

- ・大学のレポートを書くのに、住んでいる地域の図書館は専門書がほとんどないので、これからも利用させていただきます(熊)
- ・FREE Wi-Fiは大変助かっています(熊)
- ・限られた予算の中での運営は大変だと思う(熊)
- ・新聞の種類が多いので情報が入ります(熊)
- ・情報発信の役割に期待(熊)
- ・レイアウトは見やすく探しやすい。いろいろな工夫がされていてよかった(久)
- ・県立図書館が県庁所在地（さいたま市）から消えたことは大変不満、ぜひ復活を希望します(久)
- ・辞書類で医療系が豊富で助かります(久)
- ・テーマ別収集本の集団公開展示は良い試みです(久)
- ・久喜市に（県立図書館が）あることがうれしいですし、助かってます(久)
- ・自分自身の「学」の為にとても良く役立っています。見分を広げるにはとても最適な空間です。時代がデジタル化する中、すばらしさを感じます(久)

## 【要望等】

### ■サービスについて

- ・ 具体的サービス内容についてWebでの紹介があれば(熊)
- ・ お休みが市立図書館とかち合わないようにしてほしい(熊)
- ・ 休館日をもっと少なくしてほしい(熊)
- ・ 1カ月以上の連続貸出しを可能としてほしい(久)
- ・ パソコン席がすぐいっぱいになって使えなくなる時がある、パソコンが使える席がもっとほしい。

### ■分野別専門館について

- ・ 隣接する学問分野の本が、熊谷と久喜とに分かれているのは問題であると思う。大学図書館以外では、県立図書館が調査・研究のできる唯一の場であるから、これは改善してほしい(熊)
- ・ 近くだが分類分けされてから利用したことがなく、数10年ぶりに訪れた。やはり使用しにくい(熊)
- ・ 専門分野で2館制にしたのは良くない。開架式でないので手元で確認出来ない(熊)
- ・ なぜ浦和の県立図書館はなくなったのか？新しいのはまだ出来ないのか？(熊)
- ・ 老朽化が激しく危険。早急に（熊谷）市内に新図書館を建設をしてください(熊)

### ■資料について

- ・ CDの一覧があるとうれしい、そうすれば順番に聴いていくことができるから(熊)
- ・ 著作権切れの資料はネットでの公開を考えてください。特に地域資料はぜひとも(熊)
- ・ CDの配列があいかわらずバラバラ、なんとかならないか(久)
- ・ 旅行雑誌等のカジュアルな図書も増やしてほしい(久)
- ・ 図書館の本を書庫にしまわずに、もっとたくさんみえるようにしてほしい(久)
- ・ 近年、新刊の購入が減っているようで残念（特に文学関係）(久)
- ・ 建築関係の基準書が古い（ママ）ので新しいのがほしい(久)

### ■検索システムについて

- ・ 資料検索が必ずしも使いやすすくない(久)
- ・ 以前は蔵書検索端末から資料情報票が入手できて資料の閲覧ができたのに、現在は資料の表題、著者及び出版元を入力しても「該当する資料はありません」との表示がでてしまうことが散見される(久)

### ■施設について

- ・ 飲食ができるリラックスしたスペースがほしい(熊)
- ・ 閲覧室の椅子について、座席を少し引いたり動かしたりしただけで大きめの音が出てしまうので、カーペットかフットカバーを導入してほしい(久)



## ◆ウェブアンケートへのご意見

### 【好意的なご意見】

- ・ウェブサイトトップページの「重要なお知らせ」と「図書館からのお知らせ」が分かれているのでわかりやすい(1)
- ・埼玉県内横断検索をよく利用している。近所の市立図書館で資料のリクエストをする際に、県内に所蔵があるか確認するのに大変便利でありがたい(1)
- ・数年前より見やすくなった(2)
- ・「埼玉関係データベース」を利用したことがあるが便利だと思う(1)

### 【要望等】

- ・蔵書検索が重いときがある(2)
- ・検索結果、本棚資料ページにおいて、複数のチェックボックスにチェックを入れて、そのまま予約かごに入れられるようにしてほしい(2)
- ・予約かごから本棚に本を映せるようにしてほしい(2)
- ・ページトップのメニューに図書館カレンダーへのリンクがほしい(2)
- ・「施設案内（アクセス）」「利用案内」という項目の名前が似ていて、何が違うのか分かりにくいと感じた(2)
- ・蔵書をリクエストする際に、県立図書館の蔵書と市町村立図書館の蔵書のページを合体できないか？利用者にとってはより便利になる(2)
- ・県内の他図書館からの取り寄せ手続きを県立図書館ウェブサイトから簡単にできるようになるといい(2)
- ・「埼玉関係データベース」を使ってみたが、並び順の変更ができなかった(2)
- ・カレンダーの数字が小さくて見にくい(3)
- ・機能があれば、別に構わないと思うものの、デザインが古臭く、見やすさ、使いやすさはないように感じる(3)
- ・埼玉県内図書館の横断検索を整備してほしい。元データがバラバラなので対応が難しいのは理解できるが、同じ本が別々に検索結果に並ぶのはやはり使いにくい(3)
- ・PCの性能なのか、デジタル資料を閲覧しようとしたが、読み込みが非常に遅く、使い勝手が良くない(4)
- ・検索した図書の体裁や内容を把握したいが、判断材料が乏しい。購入品レビューのように借りた人の感想を複数載せることによりより借りやすくなる(4)
- ・リクエストのフォーマットが見つけづらい(4)
- ・一括予約できるようにしてほしい(4)
- ・埼玉県立図書館資料への市町村立図書館等の取り寄せフォームが面倒。複数の資料をリクエストする際に、再度氏名とカード番号まで入力しなければならない。複数冊のリクエストを一度にできるようにフォームを作ってほしい(5)
- ・スマホ用の画面になっていなく、とても見にくい(5)