

令和2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】

- ・関連付けて詳記されており分かり易い。(1)(熊)
- ・質問に対して的確、かつ親切。(1)(熊)
- ・声をかけていただき、親切に対応していただきました。(2)(熊)
- ・丁寧に対応して頂き、感謝しております。(1)(久)
- ・細かい本まで調べてくれる。(2)(久)

【要望等】

- ・自分で調べるため利用していない(6)(熊)
- ・1回のみで詳細は不明(2)(久)
- ・あらかじめ自宅で調べてきているから(6)(久)

b 予約・リクエスト

【好意的なご意見】

- ・今迄に100回以上お願いしたが1度も間違いがなかった。(1)(熊)
- ・ネットで予約もでき便利。(1)(熊)
- ・他館からのとり寄せ制度はよい。インターネットで県内図書館全体の検索OKは役立つ。(1)(久)

【要望等】

- ・ネットで入り方がいまいちわからない、わかりにくい。(2)(熊)
- ・出されれば専門書の新書を増やし欲しい。(2)(熊)
- ・自宅のNETで調べる際、蔵書が調べずらくなった。(1)(久)
- ・予約をオンラインで取ろうとするとき、予約する資料1点ずつ予約カートに入れて、1点ずつ予約しなければならない。(略) 改善してほしい。(5)(久)

c 職員の対応

【好意的なご意見】

- ・親切丁寧で気持ちの良い対応で利用しやすいです。(1)(熊)
- ・電話での対応が、丁寧でした。(1)(熊)
- ・適任者揃い。(1)(久)
- ・いつもフレンドリーで良い(1)(久)
- ・電話で申しこんだときの職員の方の案内がとても丁寧でした。(1)(久)

【要望等】

- ・一部の職員の対応が良くなかった。(2)(熊)
- ・窓口の対応があまり積極的でない。待っていても知らぬ顔をしていることがある。(3)(熊)
- ・人にもよりますが、高圧的に対応される方もいます。(2)(久)
- ・3月に態度の悪い男の職員がいた。(5)(久)

d 図書館の設備

【好意的なご意見】

- ・いつもとてもきれいで気持ちよく利用できる。(1)(熊)
- ・ウォシュレットが便利。イスもまあ快適。(未回答)(熊)
- ・コロナ対応・環境整備で安心して利用できます。(1)(熊)
- ・自分が高校生の時代からの建物であり、設備を大切に使用していることは好ましいと思う。(2)(熊)
- ・施設は古いですが、閲覧スペースなどスッキリしていて、清潔な印象です。(2)(久)

【要望等】

- ・2F、3Fの設備（机・椅子のリニューアル）希望。(2)(熊)
- ・子ども図書室のお手洗いが古くて使いにくい。(2)(熊)
- ・本の消毒をできる機械がほしい。(2)(熊)
- ・エレベーターの設置。(4)(熊)
- ・多くの本や郷土史料があるようだが、閲覧スペースが狭いためかあまりにも開架書庫の資料が少なすぎる(4)(熊)
- ・PCを使う席を増やして頂けるとありがたい。(2)(久)
- ・トイレにウォシュレットが欲しい(4)(久)
- ・Wi-Fiがあると良い(3)(久)

e 総合的な満足度

【好意的なご意見】

- ・静かで落ちつけて満足しています。(1)(熊)
- ・多様な本が利用できる。(1)(熊)
- ・古い蔵書があるので助かっています。(1)(熊)
- ・自宅から遠いこと以外に不満は全くない。コロナで大学の図書館が利用できないが、ここは利用できる所以助かる。(2)(久)

【要望等】

- ・家から近いいつも利用しているが、文学書がないのが欠点、やはり小説を入れるべき。(2)(熊)
- ・自習席利用者の中に筆記音がうるさい人や携帯の着信音が鳴っている人がいる。職員は注意してほしい。(4)(熊)
- ・休館日が多すぎる。(5)(熊)
- ・図書館の役割の1つに居場所づくりというものがあると思います。職員の方々は大変かと思いますがこれからも多くの方々様々な方々を受け入れる場所であってほしいと思います。(1)(久)
- ・画面上でチェックしたものを一括で予約できるようにしてほしい。(予約するor予約カゴ)の選択はあっても可。(3)(久)
- ・インターネット用のパソコンの増加を希望(30分の使用制限では調査に無理)。(3)(久)
- ・開館時間みじかい。(4)(久)

6 資料の満足度

(1) ビジネス資料（熊谷図書館）

【良い】

- ・専門書が充実。(1)
- ・とてもよい資料が充実しています。(1)
- ・ビジネス書がまとまっていることに加え比較的情報が新しく助かっています。(1)
- ・ホテル関係。(2)
- ・色々なビジネス資料があること、多種のネット検索が充実していること。(2)

【要望等】

- ・難しい本が多い。(3)
- ・資料の配置に改善の余地あり。(4)
- ・入りにくい。(4)
- ・仕事をしていないので。(6)

(2) 地域・行政資料（熊谷図書館）

【好意的なご意見】

- ・資料が新しい。(1)
- ・おもしろい資料がある。(2)
- ・埼玉県内のことはよくわかる。(2)
- ・マイクロフィルムで過去の55～56年前の資料（埼玉新聞）が読めて良かった。(2)

【要望等】

- ・リクエストした資料をすぐに出してもらえる、ただもっと閲覧できるように資料を出して欲しい。(1)
- ・貸出し不可の資料が多いので。(2)
- ・埼玉のことを一気に調べられるは良いが、資料の探しにくさを感じた。(2)
- ・地域資料で2冊とも禁帯となり一冊は貸出可としてほしい。(2)
- ・レイアウトの工夫を希望。(3)
- ・資料の配置に改善の余地あり。(4)

(3) 海外資料（熊谷図書館）

【好意的なご意見】

- ・雑誌を借りた。(1)
- ・海外の本も豊富。でも最新版が少ない。(2)

【要望等】

- ・仏語の雑誌があれば。(1)
- ・英語ぐらいしか読めないため英語の本を増して欲しい。(2)
- ・少ない。(3)
- ・英文はもちろん、マイナー言語（スペイン語等の）の海外定期刊行物がもう少し多くあったほうがいい。(4)
- ・海外資料ももっと広いスペースで閲覧できるようにした方が良いのでは。(6)

(4) 児童資料 (久喜図書館)

【良い】

- ・明るい室内に、良い本が多数ある。(1)
- ・興味のある分野が大人でも読める為。(1)
- ・子ども目線に並んであるので、探しやすい。(1)
- ・読みたい本が大体ある。(1)
- ・絵本が充実している。(2)
- ・児童書、紙芝居など、探してもらえた。(2)

【要望等】

- ・5時まででは、なかなか来れない。(6)
- ・必要としないから。(6)

(5) 健康・医療情報 (久喜図書館)

【好意的なご意見】

- ・医者に言われたことの確認等。(1)
- ・医療従事者なので、新しめの書籍があって助かる。(1)
- ・介護関係の資料が充実している。(1)
- ・持病があり、有効だった。(1)
- ・特集でやってくれるので良い。(1)
- ・よくそろっている。まとめておいてあってよい。(1)

【要望等】

- ・老人向資料がほしい(88才)。(1)
- ・もっとわかりやすい本が種類があると良い。(2)
- ・どこにあるのかわかりにくい。(3)

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】

- ・講習会に参加させていただき、参考になりました。(1)(久・医中誌Web)
- ・コピーサービスが良かった。(6)(久・医中誌Web)

【要望等】

- ・国会図書館図書館サービスを利用するが、セットに不慣れな職員に何回かあたった。(2)(熊・国会デジタル)
- ・時間制限があるため。(2)(熊・聞蔵II、毎索)
- ・国立国会図書館デジタルコレクションに関しては、利用者側としては、30分ごとの延長、延長が面倒になります。改善して欲しい(4)(久)
- ・求めるものが久喜・熊谷で結果として得られなかった。(5)(久)
- ・使い方を知らない。(6)(久)
- ・必要になれば使うかもしれません。(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】

- ・wi-fiが使えるのが便利だと思います。(熊)
- ・子どもが小さな頃からもう何年も通っています。いつもありがとうございます。(熊)
- ・これからも存続してほしい。(熊)
- ・昔の古い記事に出会えてきたかがありました。(熊)
- ・静かで有意義なひとときが過ごせます。大事にしたい施設と思っています。(熊)
- ・スマホを持っていないので、パソコンで調べられて勉強などに役立っています。(熊)
- ・全集のみにしかない作品など県立図書館ならでは。都内に行けない状況なので、県立図書館は地域の大切な拠点。(熊)
- ・身近で懇切丁寧、利用しやすいです。(熊)
- ・歴史に関する資料が多くてレポートなどに役立っています。(熊)
- ・コロナ禍の中、アルコール消毒等きちんとされていて安心して利用できる。(熊)
- ・あって良かった。よく仕事上の調べもの、座席の利用に使っている。(久)
- ・聞蔵の利用方法説明会（「情報の探しかた講座」のことか）が有意義だった。(久)
- ・医学情報は大いに役立っています(久)
- ・職員さんの対応が丁寧でとても好感がもてます。(久)
- ・他の図書館には置いていない雑誌が閲覧できるので年に何回か訪れています。(久)
- ・ルーラル電子図書館が利用できるとは知らなかったなので、次回ぜひ利用したい。(久)
- ・市立図書館とは別のレベルの蔵書があり助かった。(久)

【要望等】

- ・専門の図書ばかりでなく、一般的な図書の蔵書があると良いと思います。(熊)
- ・新しい資料も揃えてほしい。(熊)
- ・関西の地方新聞を置いてもらいたい。(熊)
- ・子ども室の本の量を増やしてほしい。(熊)
- ・コミックエッセイなど読みやすい本が増えるとうれしい。(熊)
- ・地図で都道府県のもので複数あればよい。市町村別のものが全国的にあるとよい(熊)
- ・座席がもう少し多めだと良い。(熊)
- ・役立っています。座わり心地が良ければ更にいい。(久)
- ・PCを使用できるデスクを増やしてほしい。(久)
- ・映画の上映できるスペースを貸してほしい。(熊)
- ・気軽に入館できて、本に自由に接する場所の提供をお願いしたい。(熊)
- ・騒音対策に取り組んでほしい。暖房等の室内の管理もしっかりしてほしい。(熊)
- ・駐車場スペースがもう少し広いと駐車しやすい。(熊)
- ・ペットボトルを机で飲ませてほしい。(久)
- ・利用者が少なくもっと活気のある図書館にしてほしい。講演会などやったらどうか?(熊)
- ・都市部に機能が集中してしまうと不便なので、こうした郊外に立地する図書館は将来的にも永く存続してほしい。(久)
- ・借りた図書の履歴がわかるもの(データ)があるとうれしい。(熊)
- ・土日の開館時間が長いと助かります。平日利用できないので。(久)
- ・古い本、難しい本の魅力が伝わるように内容が簡潔にわかるコーナーや人気の本などがわかるコーナーがあったら楽しいと思う。(久)
- ・予約の仕方(online)は、是非改善してほしい。30点予約するのに、1点ずつ予約カゴに入れて(クリック)、予約カゴの画面に移動して、元の画面に戻って、再び予約カゴの画面に移動して…。(略)中々根性(忍耐)が必要です。(久)

【臨時休館について】

- ・コロナ禍の緊急事態宣言中は全く県立図書館を利用できなかったが、市立図書館等は閉館していた。今後、また宣言が出たとしても県立も感染防止に努めながら利用できるようにしてほしい。(熊)
- ・コロナ問題で制限はありますが、基本的に図書館は大声を出すでもなく、問題ないので柔軟に対応してもらいたい。(熊)
- ・「コロナ」下でも絶対に閉館すべきでない。手洗い、マスク着用、三密防止等を訴えつつ、開館を続けるべき。市役所の窓口業務は、閉鎖していないはず。どうしたら開館をすべきか考えるべき。(久)
- ・コロナの期間の図書貸出サービスはやってほしかった。(久)

◆ウェブアンケートへのご意見

【好意的なご意見】

- ・いつも簡便に所用を果たせ、便利さに満足しています。(1)
- ・デジタルライブラリーが面白く、今後とも活用したい。(1)
- ・アンケートをきっかけに、各種ページを開きました。今後、見てみようと思いました。アンケートをきっかけに色々なことを知るきっかけになります。(2)
- ・説明が詳しく、難しいことでも丁寧に書かれていると思いました。(2)

【要望等】

- ・県立図書館ウェブサイトで最初のページに図書検索がのっていると便利。(2)
- ・こどものページは、(略)表現の仕方(ふりがな、平仮名)を統一したら良い。(2)
- ・開館日カレンダーをもっと見やすくした方がいい。(2)
- ・翌日以降の開館時間がカレンダーを見ても書いておらず、毎回施設案内の開館時間を確認しないといけないので不便。(2)
- ・県内図書館横断検索で雑誌の検索がしにくい。(2)
- ・県内図書館横断検索でタイトルと出版年を入力しても、絞られず他の年のモノが多数出てしまい、検索にならない。(4)
- ・県立図書館のウェブサイトですべての予約資料の受け取り図書館を市町村の図書館にできるようにしていただけると嬉しい。(2)
- ・探したい情報がうまくみつけられず、サイト内検索を使うことがある。(2)
- ・重要なお知らせが多すぎて、スクロールしないと、蔵書検索カテゴリーにいけないので困っています。(2)
- ・(Myライブラリについて)すでに借りて読んだ人のレビュー(簡単な読后感想文)を1作品に数件表示してもらえれば読みたい本かどうか判断できる。(2)
- ・ひとつ前のウェブサイトの方が使いやすかった。(3)
- ・(Myライブラリについて)使い方ガイドをもっと分かりやすくしてほしい。例えば、本棚100冊分まで登録できるとあるが、いくらやっても本棚に何も登録できない。(4)
- ・スマホやパソコンの「戻る」のボタンで戻れるようにしてほしい。(4)
- ・蔵書検索、ウェブサイト全体の操作性やわかりやすさが不満。(5)