

『図書館の利用感についてのアンケート 2』の集計結果について

具体例記入一覧

利用館	1 している	2 していない	3 わからない	
				<p>③【職員の手際について】</p> <p>●●図書館の職員(スタッフ)は、図書館の資料やシステムに精通し、皆さまが知りたいこと求めていることに手際よく適切に対処していますか？</p>
本	1			人によって差があるかと思います。女性の方は差を感じませんが男性の方はすこし「おおへい」？かなと思います。定年して男性(公務員?)が多い気がします。若い男性の方がいい!
本	1			ある本の置かれた書架の場所を尋ねたところ、直に回答を得、案内していただいた
本	1			以前、或るテーマに沿った本を探していた際「探しものは？」を声をかけて下さり助言をいただいたり、別の時にはPCで他館の在庫を探す方法を教えていただき助かりました
本	1			絵本を探していた時、出版社名で探していたが見あたらず、尋ねたら読み物のコーナーにあり、渡して頂いて助かりました
本	1			館内にはない書籍は他図書館から調べて取り寄せ貸出していただいていますし、また予約した本が入った時は電話をしてくださいますし、実に丁寧な対応でいつも感謝しております
本	1			子どもとよかんできーワード検索していただいています。助かります
本	1			これまでご利用させていただいて・特に詳しくおたずねする事もなく、思いのままに通わせてもらってます
本	1			しているとします。基本的にネットで本を捜して予約しているので直接お話しする機会は多くありませんがー。子供の本などではたまにアドバイスをいただきます!
本	1			市内にはない本を手際よく他市より取り寄せの手配をして下さったり、シリーズ順ずつ届くよう修正下さったりと、てきぱきやって下さいます
本	1			書架案内が適切
本	1			書庫にある本などを依頼しても迅速に対応してくれます
本	1			親切にわかり易く対処していただいている
本	1			新聞のコピーでいいに教えていただいた
本	1			全体的に良く対処していると思いますが、以前にとでもいねいな対処してくれたスタッフ(男性)が、他のスタッフにぞんざいな言葉を使っているのに驚きました。スタッフが明るくてきばきとチームワーク良く働いていると感じられる「適切な対処」をお願いします
本	1			外の図書館の貸し出しについてもいねいに対応してもらえました
本	1			手際よく対応してくれています。予約の本の受け取りも早いです。仮パスワードの再発行の際も対応は早かったです
本	1			電話にて「リクエスト」についてお尋ねをしたところ、適切にわかりやすく説明をいただいた
本	1			図書の予約、連絡等迅速に対応していただいている
本	1			とても親切に感じます。また良く知っている(知識)
本	1			豊ヶ丘図書館の中年女性職員のこと。カウンター越しに来館者の顔を見ながらヒソヒソ話をするのは止めてもらいたい。気分が悪い
本	1			夏に、急ぎで子どものゆかたの作り方が掲載された雑誌をリクエストした時に、急いでいることを考慮して頂けたのかすぐに入荷し、園祭りに間に合うことができ感謝しています
本	1			何回かおたずねしたことがありますが、いつも丁寧にすぐ対応していただいています
本	1			窓口の人の愛想が良くない。市民への「行政サービス」をしているという意識を持ってほしい。銀行の窓口を参考にするといい。愛想よく、丁寧、しかも早い、正確だ
本	1			私は町田市在住ですが、市外の方は利用方法が多少違いますが、親切にお教えいただきました
本	1			素人以下です、最低です。専門会社に委託した方がまだマシです
本		1		「大なる秘密」という本を借りた後、返却日を確認しようと思いいパソコンで貸出状況照会をした。しかし借りた本が出ていなかった。試しに資料検索してみたが該当がなかった。すぐに図書館に行き確認すると「不明」だったのかも?と。そして改めてその日からの貸出になった。なぜ有る本が「不明」に、不思議な事があるものだ
本		1		機会がないので
本		1		自分で調べている
本		1		職員には何も聞いていないので
本		1		資料等聞いた事がないので不明
本		1		精通しているほどではないと思うが、一生懸命してくれていると思う
本		1		旅の雑誌を借りたかったが目的の物が教わった場所にはなく、永山へ行ったがそちらにもなかった
本		1		通常の貸出返却以外の関わりもったことがないのでわかりません
本		1		特にありません
本		1		特に尋ねたりしていませんので分かりません
本		1		人による。としかいえない
東	1			②の具体例に書いてしまいました。本の調査にも心良く応じて下さいました
東	1			以前探している本があり、東寺方の図書館になかったのですが、調べていただき他の図書館から取り寄せていただいたのですが、すごく早く届いてびっくりしました
東	1			借りた本の履歴を検索できるようにしてほしい
東	1			細かく調べてもらったことがあります
東	1			書名や作者名がわからない本も おおむねの内容だけですぐに探してください
東	1			知りたい内容を元に、本や資料をいねいに捜して下さい。ありがとうございます
東	1			前記の如く、親切に手際よく対応していただき、問題点はございません
東	1			夏休みの宿題の調べ学習に使う本を子どもが探しに行った時 丁寧に教えてくれた
東	1			難解な漢字について辞書の索引当懇切に教えてもらえる 多摩市に無い書物についても他市を調査してくれ等 常に感謝している
東	1			他図書館から借りる際も気持ちよく対応して頂きました
東	1			本のタイトルを忘れてしまったが、本の内容を伝えたところ探していた本を見つけてくれた。そんな有名でもない本なのに・とても嬉しかった

東	1		本のリクエストにすぐ対応してくれた
東	1		よく調べて下さり、ない時は多摩市以外の図書館から借りて下さる事もしばしばです
東	1		(1名だけ)やはりその方は遅い。システム操作も私がやりたいくらい
東		1	まだ知識を求めた事がないから判らない
豊	1		対応して下さる職員により差がある
豊	1		うる覚えの書名や著者名であってもパソコンで正しいものを調べてくれるし、市の図書館が所有しているかも調べてくれる。都や他市にあるかも調べてくれる
豊	1		探している本を尋ねると、すぐにその場所へ案内して頂き助かっています
豊	1		とても早く作業していただいています
豊	1		豊ヶ丘図書館には時々精神のこわれた人や変な人が来ていてスタッフはとても大変そうです。でもいつも忍耐強く対応され、感心します(私にはとてもでけまへん！)
豊	1		事前にPCで調べるのであまり聞かないが、聞いた時は画面を操作して検索の仕方をていねいに説明してくれた
豊	1		予約した本が手際よく渡される
豊	1		豊ヶ丘図書館のスタッフは皆さんとてもよくやってくれていると思います
豊	1		いつもお世話になっております
豊	1		今から3年前の4月、何十年ぶりかで行った豊ヶ丘南公園で偶然生まれて初めて本物の「カワセミ」に出会い、パードウオッチングに興味を持つようになった。それから野鳥の本を借りるようになり、本の紹介をして頂いたりした
豊	1		人に依るが、棚の上部～下部までよくハアクしていて対応が良い。数冊用意してくれたので目的に合った本が借りられた
豊	1		同一著者の4冊(当館蔵書)の本を検索してくれ、書棚まで一緒に行って取り出してくれた。感謝している
豊	1		資料を捜している人達を的確に案内しているのを見かけます
豊	1		欠本があればすぐに手配してくれる
豊	1		娘が絵本を捜して頂く時など、タイトルがあいまいな時は、ストーリーを上手く聞きだして下さり、職員さんの方で見当をつけて一緒にさがしてもらいました。度々なのですがいつもとても親切に下さいます。多摩市の中で一番のお気に入り豊ヶ丘図書館です。いつもありがとうございます
豊	1		先日の例。返却日に借りた期限の日に3冊の内2冊を返却し、残った1冊をもう少しお貸し下さい、と返却期限の資料に書き込んで出勤したら、間もなくTelがあって、その旨をTelでも入れれば2週間延長できますよと教えて下さった。この対応はとても有りがたく、心くばりを有りがとう！！
豊	1		欠本に対して他図書館にすぐ手配してもらえる
豊	1		問題がなかった
豊	1		私が探せない本を見つけて下さいます。次に予約をしている人がいるかどうか、返し忘れていない本がないかどうか、予約した本が来ているかどうか、などなど何度も色々な事をお願いしてもすぐに調べて下さり、待つことがありません
豊	1		こちらの無知にもいやな表情もみせず対応してくれるのはうれしい
豊	1		皆ルールを守って静かです。私は携帯電話をマナーモードにしなかった為、隣に座っている人に叱られました。反省しました。皆で良い空間を作る事は一人一人が気を付けなければと思います。
豊	1		借りたい本をパソコンを使って探す事が出来ないの、パソコン操作によって借りる事が出来る様になりたいです
豊	1		以前来館の時、希望の図書をさがしていただき、本館までの道順等ていねいに教えてくれた。感謝しています。対応が感じ良かった
豊	1		以前、捜している作者の本を何点かすぐパソコンでひろい出し、本人の所まで持ってきてくれました
豊	1		これまで図書館にある本の貸出のみをしてきており、職員の方に聞いたりしていないため、その対処方などについてはよくわかりません。貸出・返却については充分手際よく対処していると思います
豊		1	利用した事がないので..
豊		1	聞いた事がないのでわからない
豊		1	職員さんを煩わせない為、自分でPCで調べてリクエスト等出しております。質問もした事がないので精通していらっしやるか否かはよく分かりません
豊		1	自分で書棚から本を借りているので。質問した事がないので
豊		1	本を借りる事と雑誌を読むだけなので、特に話しをする事はないのでわかりません
関	1		①予約がきていることをすぐに教えてくれる
関	1		CDを借りるときにインターネットを活用してさがして下さいました
関	1		あいまいな記憶の内容の本と一緒に捜してくれました
関	1		言い間違いでも何なく聞き流してくれ、恥じる事なく回答してくれました
関	1		今まで対応してもらった職員の方で困惑していた
関	1		いろいろ聞きたい客に対してていねいに対応している場面をよくみます
関	1		学校のよみかせ用の本と一緒に探してくれて助かりました
関	1		機械の操作方法(予約・本の検索の時)がわからない時、本の場所がわからない時、丁寧に教えて頂いています
関	1		狂言についての調べものに適切な本を選んでもらった。家紋についても同様に助けてもらった
関	1		検索などすぐ来て呉れて教えて呉れる。永山などに比べて、特に関戸はいいように思う
関	1		高齢者なのでコピーを取る時困った事がありました。親切丁寧に教えていただき助かりました
関	1		今回は調べものでの来館ではありませんでしたが、よく図書館(関戸)は利用が多いのでベテランスタッフにおいてはよく対応して下さって有難く感謝しております。出来れば図書あらゆる分野で多くなってほしいですね。専門分野ではやっぱり府中図書館の方に行かざるを得ないのが現状です
関	1		さがしている本をすぐ出して下さったり予約して下さる。但し、予約の本が忘れたころになる
関	1		捜しもの等、分野が解らない時などの確に目的の本を持って来て下さいます
関	1		児童書で、在庫しているはずなのに見つからない時、手際良く探し出してくださいませ
関	1		上巻があって下巻をさがしてもらって貸出しできた
関	1		書籍の場所をよく知っている
関	1		調べていただいた時もあまり待たずに結果を知らせてくれる。本の検索システムについてもていねいに教えてくれる
関	1		シリーズ予約についての説明など
関	1		親切に教えていただきました。ありがとうございました
関	1		少し前ですが掃除本の専門書をすぐ出して下さった
関	1		全体的に目を配り、待っている人がいないよう留意していると思います。困っている人の立場に立って対応していて、見ていてくれしいです。ありがとうございます！
関	1		対応の手際が良かった
関	1		ていねいに調べてくれます
関	1		図書館内でおしゃべりをしたり子供に読みかせをしている人に静かにするように注意して欲しい
関	1		日経以外の新聞縮小版を見たかったのですが、すぐ検索し予約してもらい助かりました
関	1		パソコンを使って速く処理しています

関	1	人によってまちまちの場合がある。調べ物をする時、関連図書をたくさん出していただいた事もあったり、そうでない事もありました
関	1	不確実な情報でも見事求める本を探し出してくれます。書籍以外でも知りたい事柄を検索してくれて助かっています
関	1	本を捜してもらったことがあって助かりました
関	1	予約した本が入荷したかどうかどうやって知ったらよいか聞いた際、メールアドレスの登録を提案し、コンピューターのところで丁寧にやり方を教えてくれた
関	1	予約について適切に対応してくれている
関	1	何の系統の本がどこにあるかさよく知らず、自分でさがしてくださいと、なげる人がいる
関	1	ベテランの方は図書館の資料やシステムに精通しているのかもしれませんが、たまたま資料等をみたくて来た時運悪く余り理解出来ていない方にたずねてしまって結局自分でさがしまわった経験があります
関	1	①スタッフの方に司書のレベルのお願いをした事はありませんので本質問は3. としました②利用者の要求に速やかに対応しており、特に改善点は見当たりません③関戸のスタッフは公務員の感じがします(共通のにおい)ので、民間の方ではないと想いますが・・
関	1	あまり資料などについて質問したりしないので、よく分かりません。ただ、1・2度なにか訊いたとき、一生懸命に対応してくれました
関	1	お話の会(水)に参加した時(10/5)、本の読み方にかなり問題がありました。行とばし、つかえ、読み直し等大人が聞いても何の話だか分かりませんでした
関	1	この件とは関係ないかもしれませんが、ときおり子供さんが室内を走り回っております。何とかならないでしょうか
関	1	司書の方の得意分野あるいは力を入れている分野・方事について何らかの形で知らせていただけると司書様を知る参考になる
関	1	質問した事無く
関	1	尋ねたことはありません
関	1	手際よくしてくれるかわからないので、頼まずにあきらめる場合がある。スタッフによって頼みたくない感じの人もいるので、そういう人には頼まない
関	1	土地柄、訪館者は年輩者が小生同様多いと思う。なんとなくものを訊くのがはばかれる雰囲気がある。これは止むを得ないか。先の短い年寄りにPositiveな気持ちにさせる本への接し方など適宜ガイドして頂けると!!
関	1	ネットで調べていくから、ネットの検索の精度を上げてもらう方がベターだと思う
関	1	人によってなのでは?
聖	1	〇本が見つからない時、声をかけると、すぐにパソコンで調べて案内して下さいます 〇本の予約のメモを渡した時に、市の図書館にもあるが他の図書館の方が見やすいのがあるからと、取り寄せて下さいました
聖	1	・図書の検索に精通しており、早くていいい・都立の図書館の本の利用などもくわしい前向きです
聖	1	あるんですけど書きじかんがないのでかけません。ごめんなさい
聖	1	一寸、あいまいな記憶の内容の本を一緒になって捜してくれました
聖	1	貸出返却の際、必ず本をチェックしてくれます
聖	1	希望の書籍を徹底的に探して下さい市内、他市にまで問合せ快く貸出しをしていただいております。有難うございます
聖	1	前項下に書いたとおりです、ありがとうございます
聖	1	童話 英語⇄日本語、英語のみ すぐ場所をおしえてもらいました
聖	1	時々きませんが、皆ニコニコしているのではないですか
聖	1	図書への書き込みや傍線を引くなどのマナー違反を防止する策をもう少し積極的に考えてほしい
聖	1	パスワードを忘れた時、すぐさま対応して下さい大変助かりました
聖	1	本の検索をする機械の使い方を教えてくれた
聖	1	本を他の図書館から取り寄せる予約の対応で、手際よくパソコン処理をしていると思います
聖	1	待ち日数等も具体的でありがたい。電話で知らせてくれるなんてモッタイナイ! 感じ
聖	1	わからない事を尋ねた時はいつも丁寧に答えて下さいます
聖	1	私は若葉台在住で稲城地域ですが、いつも聖館の方にお世話になっています。郵便局に用があったり、旧いなげやの店員さんもほんと感じ良く、散歩道(犬と一緒に)もすぐく気に入ってます。地域外からで申し訳ないと思いますが、やっぱり聖館へ足が向いてしまいます
聖	1	残念ながらレファレンスできる専門の方が少ないと見ました。権限も持たされていないのでしょうか。パートの方が多からでしょうか。日本の図書館は専門職としての司書の活用はまだまだですね。職員の方々よりも多摩市の姿勢の問題が多いと思います
聖	1	ないです
聖	1	お尋ねしたことがないので、どのような知識をお持ちなのか、わかりません
聖	1	聞いた事がないから
聖	1	それ程尋ねることもない為
聖	1	殆んどネットで捜して予約しているだけなので・・
聖	1	利用者カードをケースに入れているが、出し入れがめんどうなので、読めるものならケースの中に入れたままバーコードを 読んでもらいたい
聖	1	利用者がカウンターに近づいたことを感じ、1人の人がすでに利用者対応をしていたら、別の人が急いで近づいて対応することを意識を持ってしていただけるとありがたい
永	1	PCでの入力では、そのつどID番号と暗証番号を入れるのではなく、ログイン・ログアウトで検索や予約ができ、過去に借りたものも1年分くらい見ることができると有難いです
永	1	いつも親切です!! ありがとうございます
永	1	いつも親切に接して頂いてます、ありがとう
永	1	今迄は満足していました。今日だけ駄目、ガッカリ
永	1	上下巻本の下巻が先に来たとき、職員の方が予約を変更して、上巻から借りられるように手続きをして下さったことがあります
永	1	鬼子母神伝説に登場する僧「日性」の名前の読みを調べてもらった時の対応から
永	1	細かい数字なども、スピーディーに調べてくれます。嫌な顔もせず色々な事を教えてくれたり、調べてくれたりします。
永	1	質問・調査依頼から回答迄とても迅速に行って頂いています。皆様が熟知していなければならないことだと思います
永	1	質問すればすぐ調べてくれるのでありがたいです。手際がどうの言うより感じ良く対応して下さいるので、それが何よりうれしいです。いつもお世話になっています。時々返却が遅くなり申しわけありません
永	1	質問に的確に答えて下さる 私のかわりに資料を探して下さい
永	1	前記と同様です
永	1	先日、数日前の日刊工業新聞を請求しましたが、直ぐに心よく応じていただき閲覧できました

永	1		他市立図書館からの貸出等の調査で手際よく対応してくれた
永	1		ただ、説明がうまいとはいえない人がいる
永	1		知識のある方々だと思っています 感謝しています
永	1		駐車券の扱いがぞんざいだった。返却時に持っていったら、貸出カウンターに並べといわれた
永	1		中には少々精通しているとはいいい難い女性もいらっしゃる
永	1		場合によってはスタッフにより対応が異なることがあります
永	1		本を捜して下さい
永	1		検索するとあるはずの本がないので探してほしいと言ったがあまりていねいに探してくれず「あきらめて下さい」と言われたことがある
永	1		探している本があっても的確に場所をこたえられない。図書紛失が多いのも、対処法をもっとしっかりしてほしい
永	1		探している本があっても的確に見つけることができない。分からないならすぐに分かる人にバトンタッチするとか、連携がうまくできていないよう感じる
永	1		特に予約システムについては杓子定規な返事が多い
永	1		レファレンスという点でもっと素人よりもっと深い知識の持ち主を配置してほしい。市職員というより専門職であるという観点での人事配置を望みます。以前、児童書をよくご存知の●●さんという女性がいらっしゃいましたが、とても助かり、私の知識も広がりました
永	1		過日、年配の女性が古い新聞の閲覧について問い合わせをしている場面に遭遇したが、職員はろくに耳を傾けず、偉そうに腕組みしながらあからさまに不愉快そうな顔をして対応していた。その日はちょうど私が初めて多摩市立図書館に利用登録した日だったので、かなり印象が悪かった
永	1		聞いた事がないので
永	1		スタッフの方にほとんど尋ねたことがないので「3 わからない」とした
永	1		相談の対応について、いつでも適切な回答のできる職員を配置していただきたい。熟練した専門職を雇うことを希望します。嘱託員として専門職を雇ってもよいのではないのでしょうか
永	1		その職員ごとに手際にずいぶん差があると思う
永	1		千葉から引越してきたが、多摩市はインターネットのシステムが使いにくい どこに発注したか存じませんがもう少しユーザビリティに配慮していただきたいかった
永	1		問い合わせなどほとんどしたことがないのでわかりません 利用者端末のマウスが汚れていて操作しにくい
永	1		なんとなく聞きづらい感があり、あまり聞いたことがないので..
永	1		利用者にとっては窓口サービスしているスタッフ全員が専門職だと思うのですが、スタッフによっては資料に精通している人ばかりではないように思える 専門職(司書)を多く配置してほしい
永	1		例外的なリクエストや質問に対しては少々モンキリ型か?
唐	1		今のところは質問にとっても適確に対応して頂いていると思います
唐	1		子供が探している本をたずねた時、親切に対応して頂きました
唐	1		探している本の検索や、問い合わせにていねいに対応して下さいます。
唐	1		新聞のデータベースのないように丁寧に教えていただきました
唐	1		スタッフの方々に資料について時々お聞きしますが、適切に答えていただいています
唐	1		対応はすばやく適切ですばらしい。
唐	1		直接的な職員さんへの意見ではありませんが、館内(唐木田)案内について、喫茶前のテーブルは喫茶利用者以外でも着席していいのかが分かりづらいです
唐	1		どこの図書館の職員の方もみんな親切に対応してくれます。有りがたい事です
唐	1		都立図書館からもかりもらった
唐	1		返却の客が複数いて列をなし始めた時 手の空いているスタッフが返却に応じてくれた
唐	1		本の予約を上下巻でしたところ、下巻が先に回ってきてしまった。上→下となるように予約に取消設定を行っていただいた
唐	1		名字のルーツ関係の資料をお願いしたところ、都立図書館等を含め調査していただき(残念ながら解明できませんでしたが)解明できた範囲の資料・リストを守秘義務の関係で手書きにして下さり、大変感謝いたしております
唐	1		予約方法など丁寧に教えてくれた
唐	1		予約本の貸出等を唐木田図書館を通してやっています。スムーズに手続き等をしてもらえています
唐	1		リクエストした図書等パソコンで確認し、すぐに貸出し出来る
唐	1		わからないときいっしょにさがしてくれる
唐	1		わからない本とかさがしてる本をよくさがしてきてくれるところ
唐	1	1	【している】前記 【していない】多摩市に関する資料についてはあまり知らないようだ
唐	1		オンラインで検索・予約して受け取ることはしていません。あまり専門書が揃っているようには見受けられません
唐	1		今後のお世話になる時に新たに相談致します
唐	1		多摩市立では所蔵がない場合他館から借り出しになりますが そのシステムなどを小紙片でもいいから置く、あるいは掲示していただければ嬉しいです
唐	1		直接職員の人に聞いた事がないので
唐	1		手際が悪く、ひどく待たされる時がある。以前利用していた本館と比べると、なおさらそう感じる
唐	1		前に一度、借りたせいか、今回は返却期日を知らされなかったもので、何時迄に返すのが分からなくて困った。アンケートの説明は受けたのですが..
唐	1		まだおたずねしたことがありません
唐	1		まだ相談したことがないのでわかりません
唐	1		私が恥かしがり屋の為?あまり聞くことはないですが、たぶん皆様は親切に、それなりに対応して下さいと信じます