

平成29年度 玉野市立図書館・中央公民館 利用者アンケート集計結果

- 1 調査期間：平成30年2月1日（木）～2月28日（水）
- 2 調査対象：玉野市立図書館・中央公民館 利用者の方
- 3 実施方法：館内随所にアンケート用紙を設置の他、総合カウンターおよび講座受付等でも配布
館内2か所に専用回収箱を設置、また、総合カウンターでも受取りを実施
- 4 配布及び回収状況

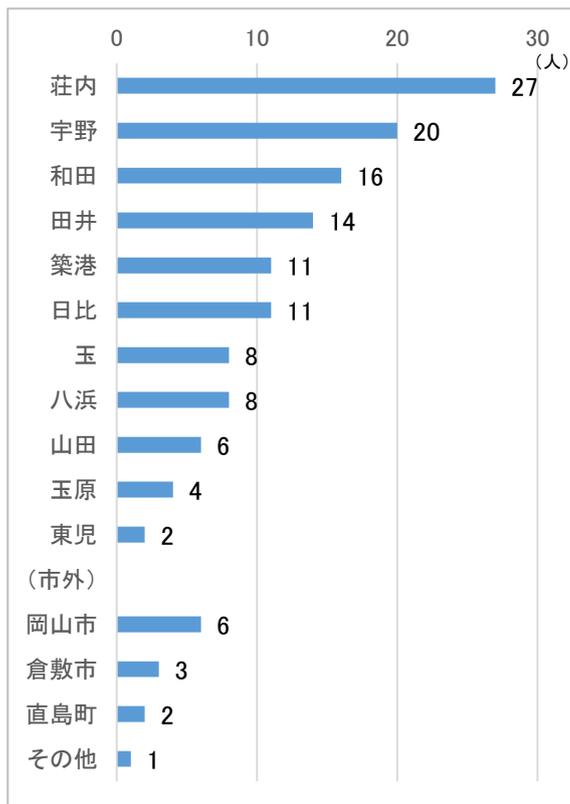
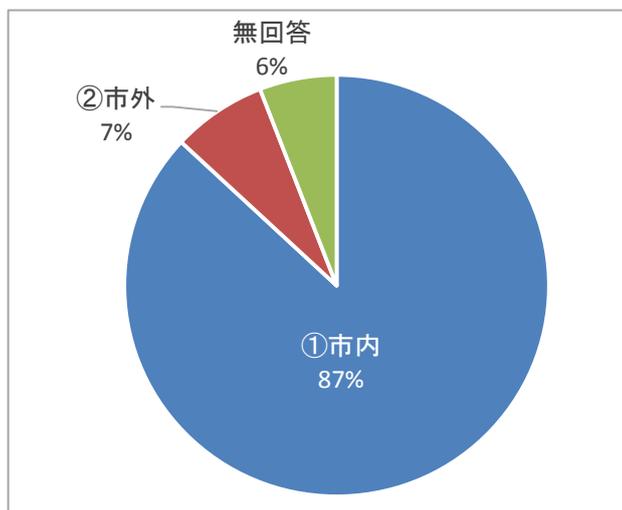
配布数：約600 回収数：153

回収率：25%

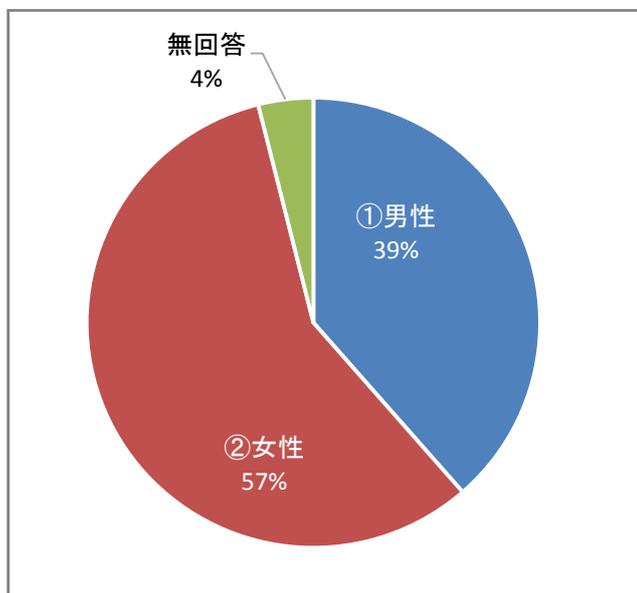
5 アンケート結果

I. 回答者様について

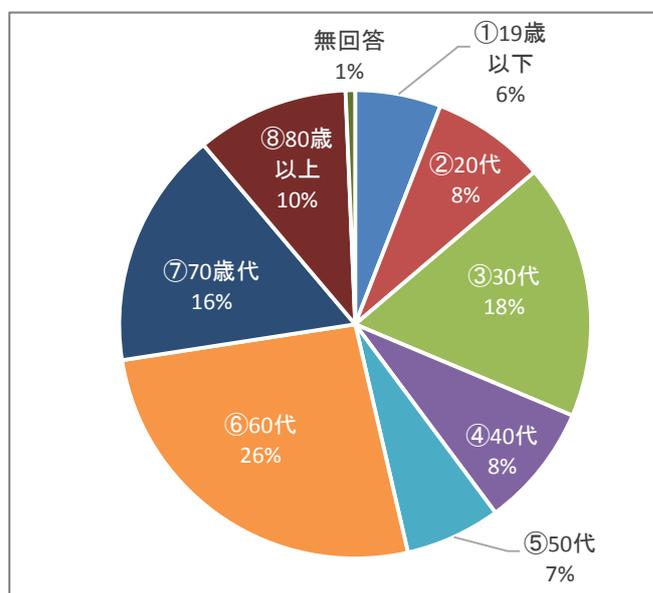
(1) お住まいの地域



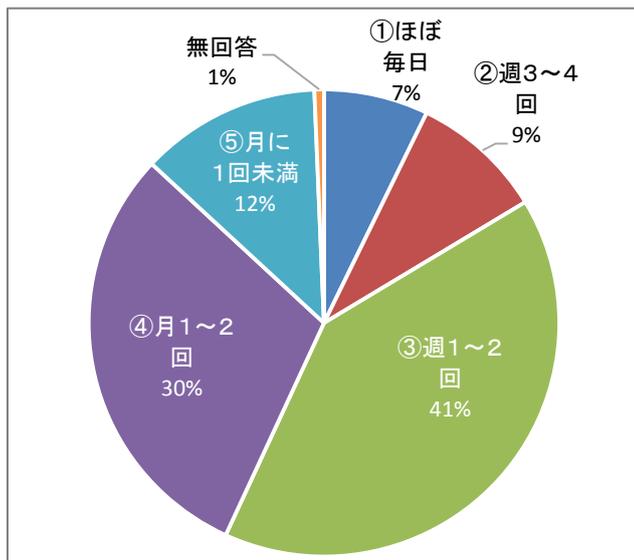
(2) 性別



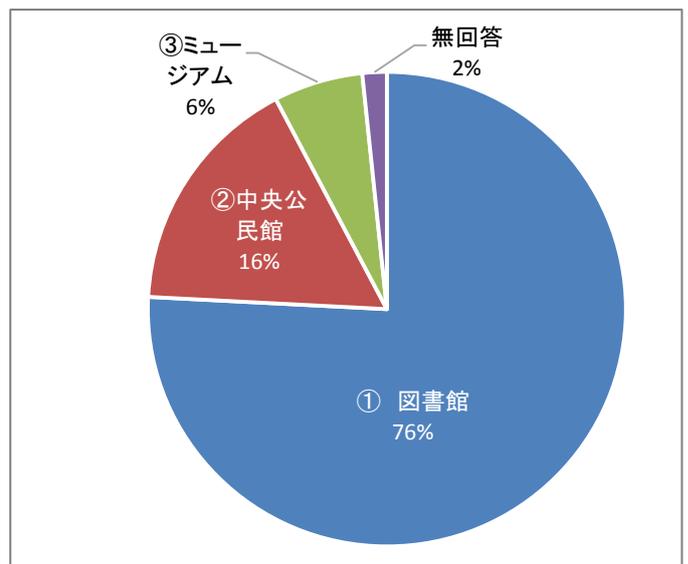
(3) 年代



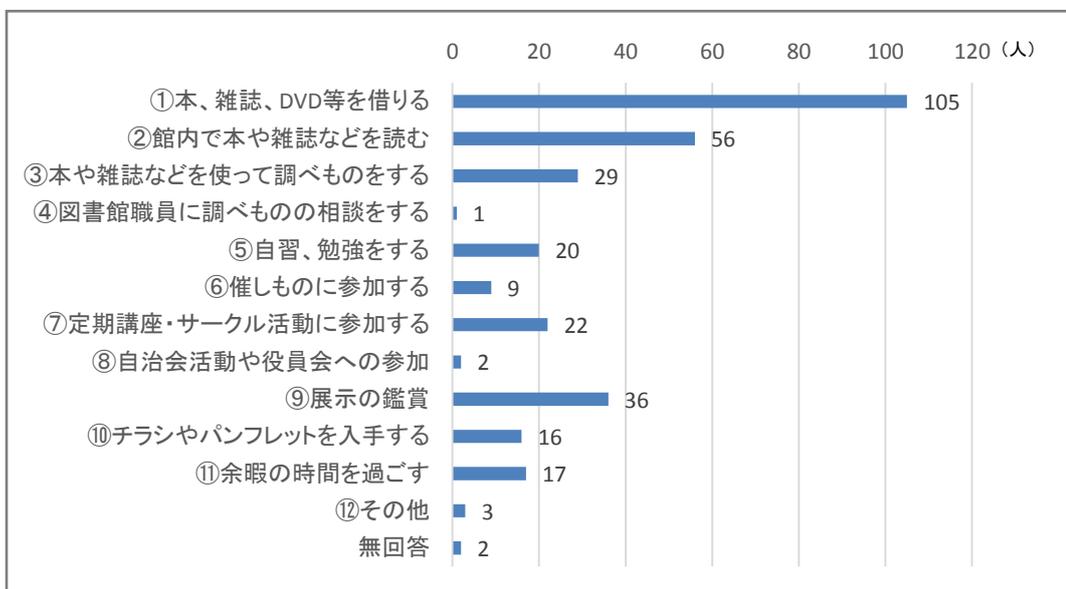
(4) 利用頻度



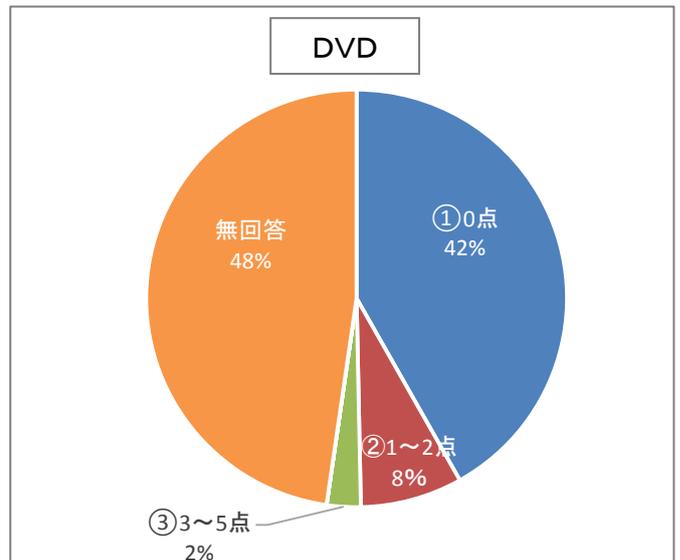
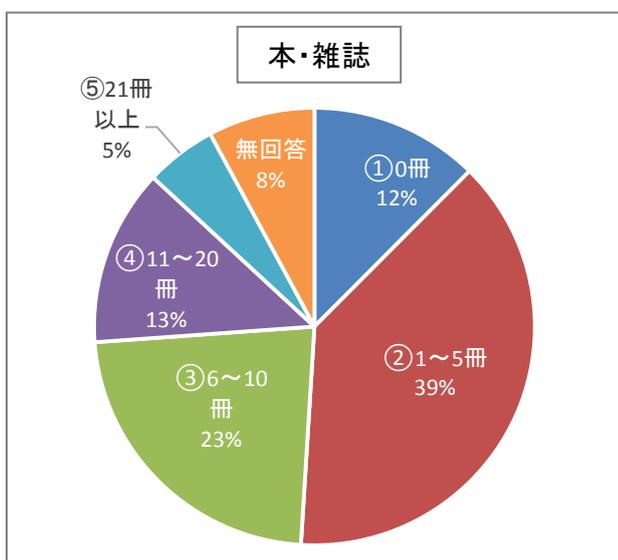
(5) 主に利用されている施設 (複数回答可)



(6) 利用する目的 (複数回答可)

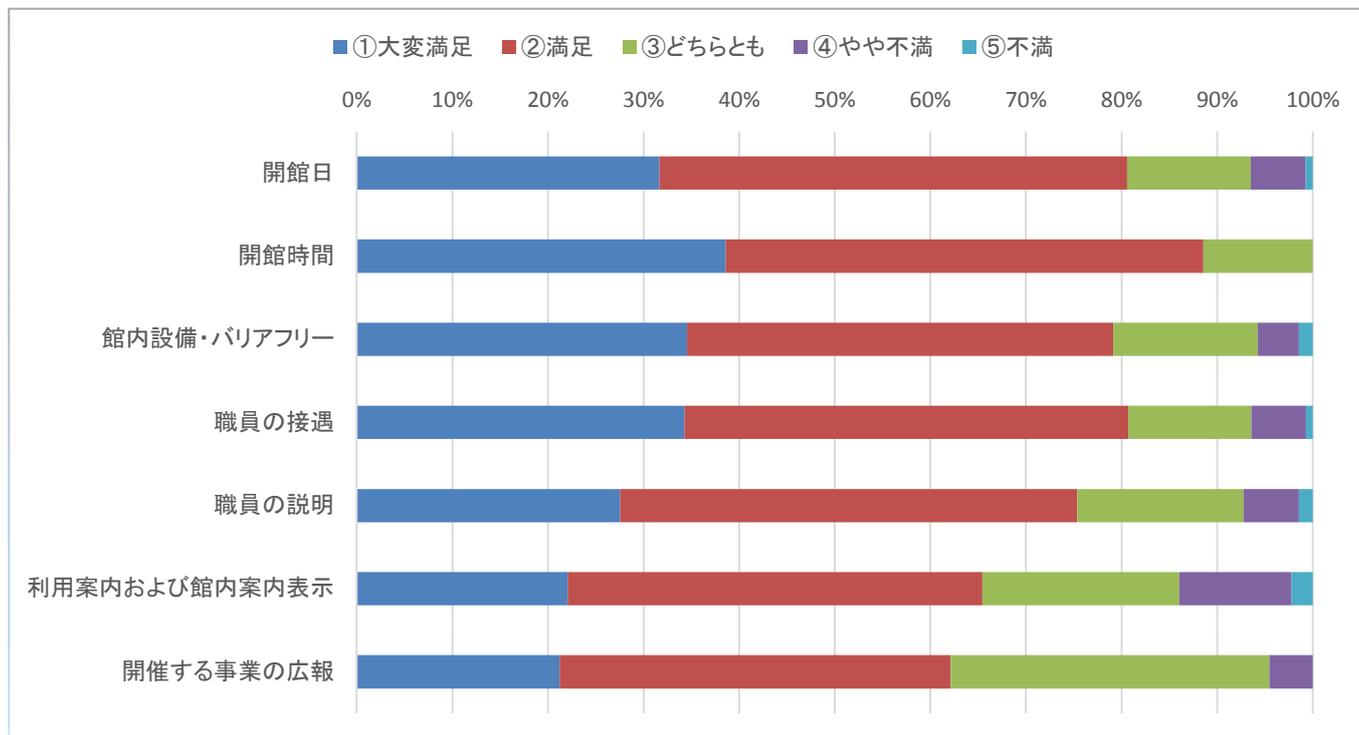


(7) 1か月の利用点数

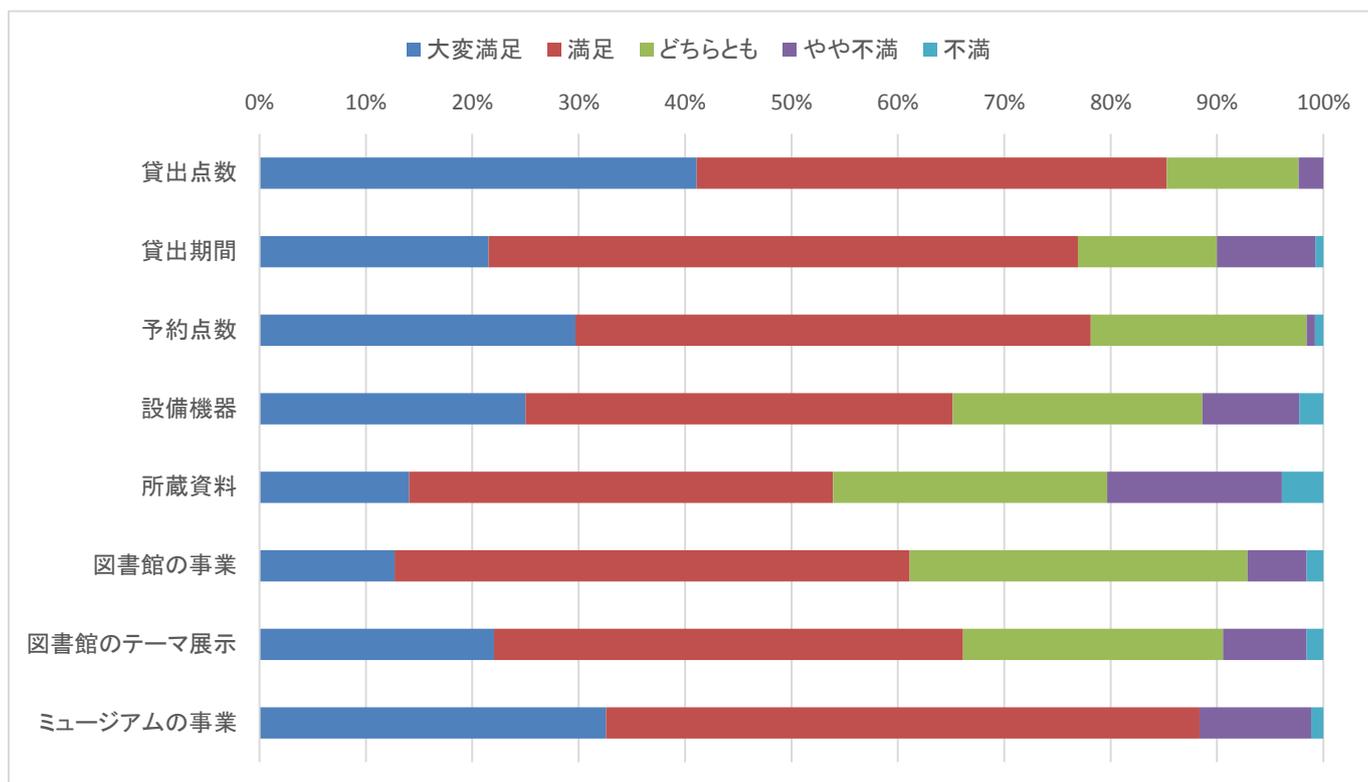


Ⅱ. 玉野市立図書館・中央公民館の満足度

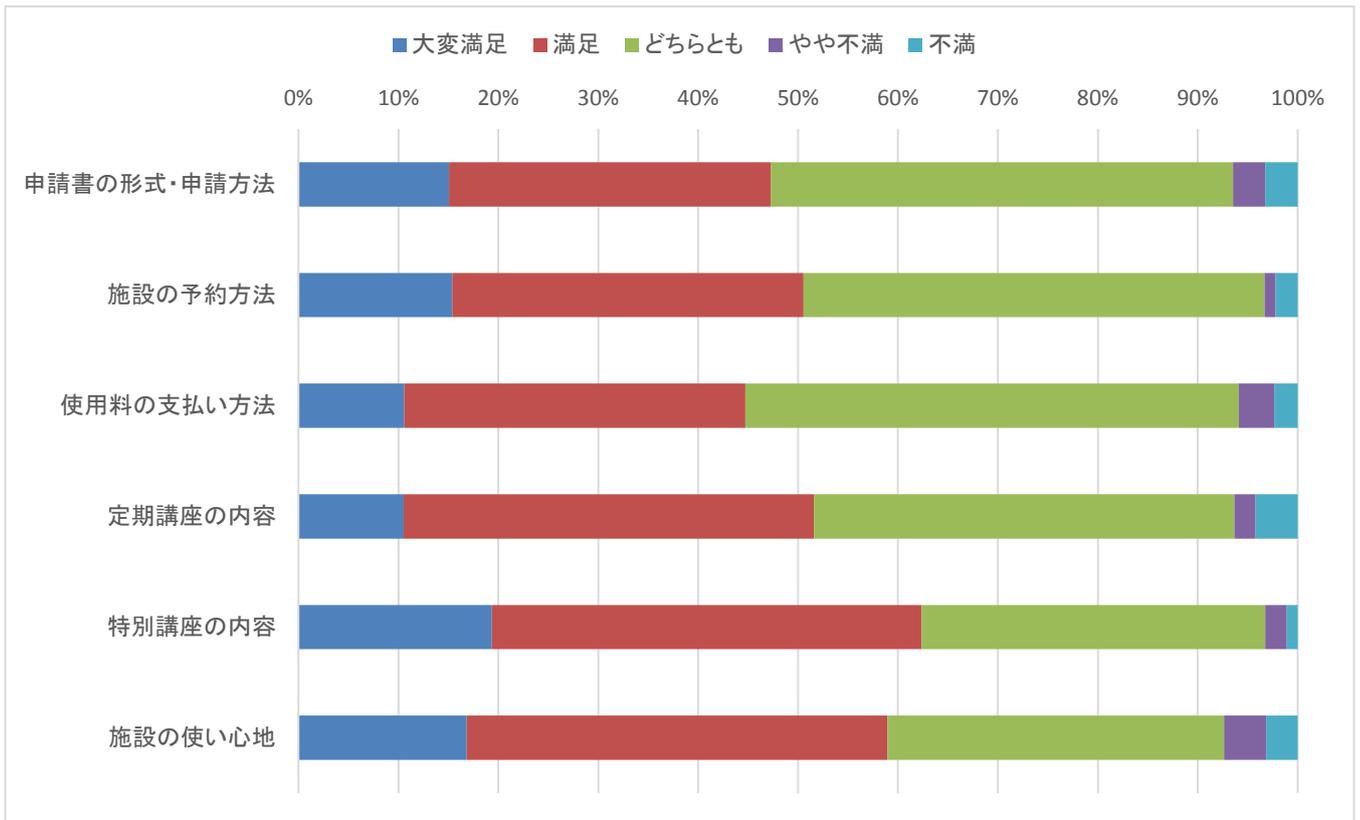
【 全般について 】



【 図書館・ミュージアムのご利用について 】

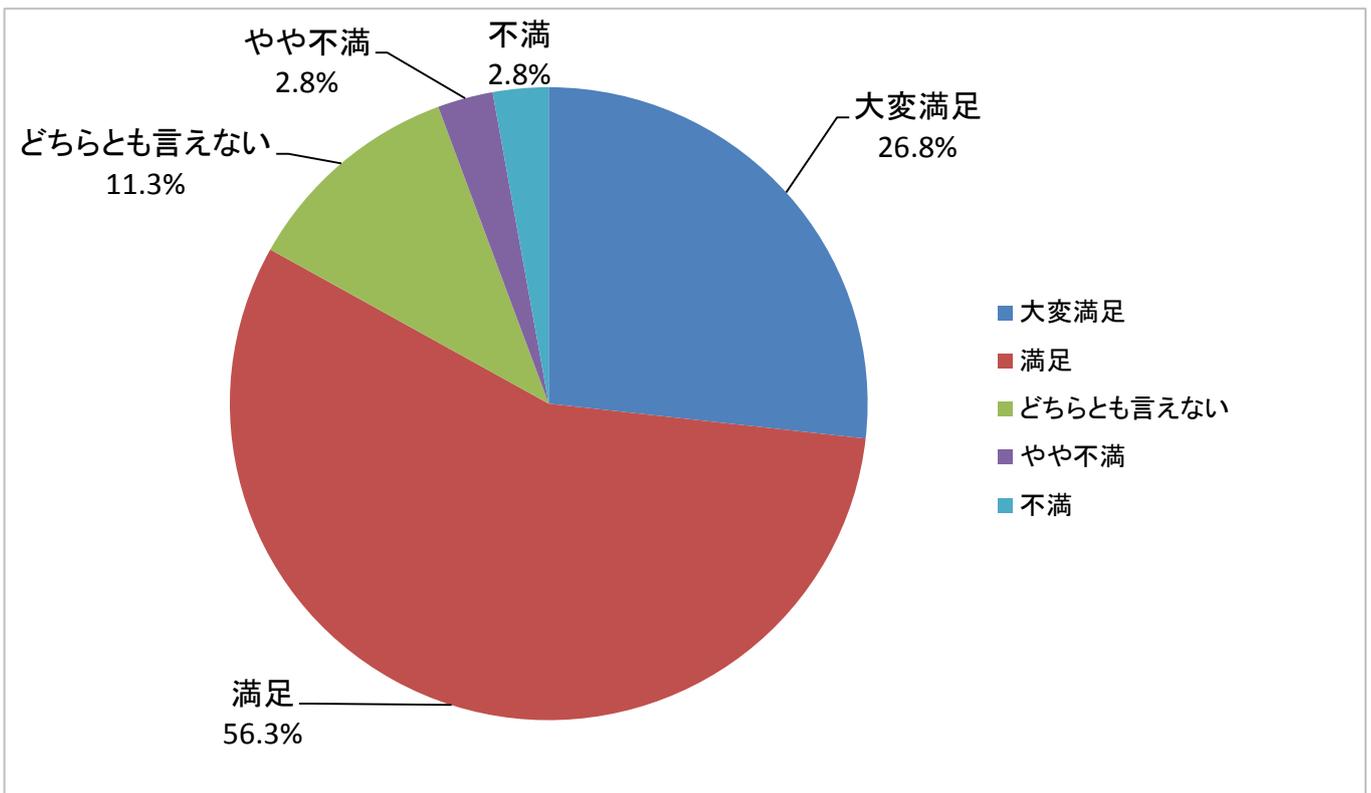


【 中央公民館のご利用について 】



【 総合満足度について 】

玉野市立図書館・中央公民館の総合的な評価について



【 寄せられた自由意見の内訳 】

開館時間・日数に関するご意見： 6	施設・設備について： 34
職員接遇： 6	貸出・返却・検索・予約： 19
蔵書数・種類の充実： 14	展示・イベント： 13
公民館利用： 17	利用者のマナー・騒音： 20
その他： 28	

全 157件

開館時間・日数

- 開館日が多く、夜も9時まででとても便利。
- PM9:00まで必要かどうかは？
- 祝日開館が助かります。
- 遅くまであいていて便利です。
- 月曜日も開館してほしい。年中無休でお願いしたい。笠岡図書館を見習ってほしい。
- 夏休みの間は休館日は無しにしていただけたらうれしいです。(特に図書の方)

施設・設備

- 思っていたより静かで、雰囲気がよく過ごしやすい。講演会等、ホールが無いのが残念に思う。だが、限られた中での施設で、いろいろな講演会イベントが繰り広げられ、楽しみがある。
- 学習室のイスが木材なので固い(座り心地)
- 椅子の把手が無くて動かし難い。重たい。
- 団体利用がない時間帯に、部屋を自由に使えるということも、もう少し分かりやすくしてほしいと思います。(例えば、どの時間帯に、どの部屋が開いているのかを表にするなど)
- 広くてゆとりの良い空間だと思います。明るい。
- 返却BOXのところに、子どもが使える踏み台を置いてほしい。
- 本の位置などの表示が分かりにくいです。
- いすや机がたくさんあって、ゆっくりできる。以前よりスペースが広いので、うれしい。
- 「おはなし会スペシャル」を行っている大部屋ですが、寒くてたまりません。暖房を入れて下さい。メルカはすごく暖房がきいているので、余計に寒いです。
- 本の分類がわかりにくい。もっと見やすい表示がほしい。
- 駐車場がもう少し欲しい。
- 話題の本を見つけやすい所に設置してほしい。
本屋、他の図書館に行き、どのような本が話題になっているか、陳列方法とか勉強してほしい。見やすくポップとかも置いたらどうか。
- 新聞をみる場所を設置希望、学習室他で読まれるとやかましい。トイレがもう少し欲しい。
- 館内のスペースも広く、かつ本等も多くあり、大変利用効果あり。
- 配置がとても悪く、子どもと大人のコーナーの間に学習室等があり、分断され、とても利用しにくい。こんなに利用しにくい図書館は他では見たことがない。お年寄りにも、入館してからの歩く距離が無駄に長く、トイレも遠い。配置を見直すことにより、多くの不満が解消されるのではないか。

- 新聞の読む場所を限定して欲しい。各テーブルを広げている為、座る場所が無い（イスはあっても）
- いろいろな所に検索する場所があていいと思う。
- 席をもう少しふやしてほしい
- 夕方行くと、高校生が机で勉強している姿をよく見かけます。丸机で4人座ると教科書も開きにくそうです。使用していない部屋を開放してあげることは難しいのでしょうか。
- 床の縞、壁や本棚などの白さの上に照明の明るすぎで、疲れることがよくあります。
- 明るくて良い。解り易い指標が欲しい。
- 配置の見直しを早めにやって欲しい。
- 専門の相談コーナーを作って欲しい。今は職員にたずねにくいです。
- 資料の数（特に調べものができるもの）が少ないと思います。利用者が使えるインターネット用パソコンを設置してください。新聞データベース等はないのですか？席の予約のパソコンは使われていないようですが必要ですか？それよりはインターネット用パソコンを・・・。
- 自動貸出機が少ない気がします。
- 館内検索機について、設置の向きが、画面の図と合わず、直感的に動けない。ただ単に検索機の向きを変えるだけで良いので、工夫してほしい。
- （設置機器について）感度が悪かったり、印刷の紙が切れてたり。
- 図書館の案内図がわかりにくい。
- 検索パソコンが使いにくい。漢字変換するのに時間がかかる。パソコンのキーボードにしてほしい。
- トイレが少ないので、増やして欲しい。
- 第3会議室を使用していますが、反響（エコー）が大きくて聴力が無い私には不便です。
- エコー対策をして欲しい。
- もう少し座席を増やしてほしいです。
- インターネットが使えるようになったらいい。

職員接遇

- 職員の方は気持ちよくあいさつしてくれる方が多いですが、電話対応の言葉がきつい方もいてバラつきがあります。本を探してもらうものすごく待つこともあり、全体的なスキルアップが必要なのでは？と思います。
- 図書館は貸出図書館から脱皮した企画をしてほしい。職員のスペシャリスト（司書）を高めてほしい。
- 職員の方の対応がよい。
- 4月から少しずつ工夫が見られています。職員の対応がやはり大事です。向上してください。今後どのように変化して、市民の施設に生成する施設へと進化していくか楽しみです。職員の皆様お疲れ様です。
- 職員の方が時々小走りになっているのが気になります。
- 職員さんも親切で見たい本も探すのに容易になりました。有難うございます。

貸出・返却・検索・予約

- 返却、貸出が自分でできるので、利用しやすい。前の図書館では職員の方に話しかけられたりして、良い思いばかりではなかった。今は、聞いたらきちんと答えて下さるので、利用者にとって（特に比較的若い方々）良い環境。
- Web予約を早く開始してほしい。
- 端末をもっと多く置いてほしい。予約を複数点したいとき、カートに入れたり出来ないのが不満です。県立図書館のホームページなどのように見やすいHPにしてほしい。
- 雑誌も2週間貸出してほしい。

- ホームページはリニューアルしてから本の検索や予約のページに入りにくくなり、使いにくいです。
- 自動貸出機の不具合が何度もあったり、貸出一覧もカードからは 10 冊しかわからない。延長した資料もそのままなのでわかりにくい。貸出一覧表を印刷してほしい。雑誌の種類が少ない。予約依頼をしてもなかなか返事がなかった。専門の司書はいるのでしょうか？
- DVD の貸出本数をふやして欲しい。DVD の貸出期間を 1 週間から 2 週間にして欲しい。
- 本の貸出期間を長くしてほしい。
- ネットで予約をする際、予約待ち人数が表示されている方がいい。ログアウトすると、カートに入れた本がクリアされてしまう。後日、予約の作業ができるようカートに入れたままにしてほしい。(1 度に何冊も予約すると、借りても読みきれない為) ネットからでもリクエストができるようにしてほしい。
- 検索機がもう少し早く簡単になればと思う。
- 予約が入っていない本は、いつでも延長できるように！
- 直島は制限冊数を増やしても良い。
- (予約点数について) 他の利用者のことも考えたら、制限してもいいのでは。
- 貸出期間 2 週間は、あっという間・・・。
- 館内検索機から、そのままリクエストできるようなシステムにしてほしい。今は、カード記入でしかリクエストできません。
- DVD を借りるが 1 人 2 点までではなく、1 人 3 点までにしてほしいです。よろしくお願いします。
- 貸出延長手続きがパソコンでできるようになると便利になります。
- 予約の本は、もう少し早く連絡して下さい。
- ついすっかり、が増える年齢になりました。県立や予約の本を忘れて帰ることがあります。また、予約棚から本を取り、総合カウンターで県立の本を(少し待って)受け取り、自動貸出機で手続きをする・・・3 度手間です。総合カウンター脇に棚でもあって、県立の青い袋が見えると、思い出して忘れることもなく、すぐ受け取れて助かるのに。というのと、予約棚の近くに貸出機があれば便利なのだと思います。

蔵書数・種類の充実

- DVD (日本昔ばなし、世界名作劇場) 等を増やしてほしい。
- 古い本が多いのはしょうがないのですが、もっと新しい本を入荷して欲しいです。特に語学の方、英語はたくさんあるのに、他は少ない・・・。(私はイタリア語の勉強本が読みたい)
- 頼りにしている場所なので、もっと本の数をふやして下さい。
- 新刊が少ない。
- スポーツ新聞を充実して欲しい。現デイリーのみは極めて不満。その他スポニチ、ニッカンスポーツ etc を充実しては。
- 新聞「日経」は読者が多いせいか、殆ど見たい時にありません。是非、日経は 2 部にして頂きたい。
- 本の種類も多く、現状を続けて欲しい。
- 陳列している本で動かない本は、館外の本と総入替してみても。
- 赤ちゃん (0~3 才) 頃までの絵本コーナーを充実して下さい。
- 古典といわれるものは充実させてほしい。
- 新刊コーナーの雑誌をもっと増やしてほしい。新刊で無いのは置かないで欲しい。
- デザイン書、雑誌を置いてほしい。
- 雑誌が増えたのが嬉しいです。
- 利用頻度の調査をして、部数又は購入中止、追加など見直しの機会を。

展示・イベント

- スポーツ関連の展示、映画・演劇関連の展示、絵画・工芸の展覧会をして下さい。
- 広いスペースがあるのだから、防衛庁編さんの『戦史叢書』を開架展示願いたい。このままでは死蔵文庫となってしまいます。
- 講座（できれば歴史関連）を多く開催して欲しい。
- 市内の特性、地域性を生かした講習会を開催して欲しい。
- 下半、上半の人気ランキング。
- 展示の仕方はハイレベル（都会的）な印象を受ける。専門の方がしているのでしょうか。うれしいです。
- 展示図書、テーマ図書はよくがんばっていると思います。もっともっと棚に眠っている本を発掘して利用者にアピールしてください。
- 旬のものが興味を引く形で、館内の各所にあるので、いつも楽しみにしています。
- 8月や12月には、ぜひ「平和」をテーマに展示してほしいです。
- 地区ごとに写真とか行事、おもしろい物事を紹介していくのは如何ですか。
- （毎週？）毎月の催事感が希薄
- 月末のおはなし会での工夫が楽しいです。が、見本どおりに作らないと（貼らないと）注意されることも多いです。小さい子どもは自由に貼りたいので逆さになっていたり色々あっても、自分でしたという満足感があります。それを大切にしてほしいと思いました。
- 開館する前にワークショップがあったと思います。開館してからもまたやると言われていた気がするのですが、やらないのでしょうか？あれば参加したいと思います。

公民館利用

- 現在の図書館は旧文化センター内にあった。今は天満屋ハピータウン内の図書館、音楽室をグループの代表が利用届を出して、部屋を利用してカラオケ教室を行い、一人1回約〇百円、グループ代表が集めて先生にお礼として渡している。この金額は大きいらしい。他の市民センター・分室でも同様に代表が集金している。市役所の出先関係でこのような事は良いのですか？
- 併設のため中央公民館がやや劣っている感がある。もっと生涯学習を楽しむ講座の企画があればよい。
- 公民館としては利用しにくい。分けるべきだ。
- 各種講座、講演会等の申し込み方法について、先着順、抽選等、色々あるが、全て抽選に統一してはどうか。又、その都度申込書を持ってこれない。TELで受け付けて欲しい。
- あまりかかわっていないので、詳しく答えられません。ただ大ホールの使い勝手がかなり悪いように感じます。
- ガラスの研修室はどうしても外の方が目について落ち着きません。カーテン等を付けてください。施設の予約はインターネットでできると便利だと思います。
- 大変良くなっているが、宇野地区は文化センターがなくなり、又、宇野地区は公民館もない不便である。
- 研修室に換気扇がないため空気が淀む。声もれたり、図書館利用者から見られる。
- 図書館の利用者が気になって借りるのをためらってしまう。
- 音楽活動できる部屋がないのが残念です。周囲でもホールや練習室の確保に苦労する・・・という声を聞きます。防音室は図書館のためであって、活動する立場にとっては、音響効果ゼロでとても残念です。
- 定期講座を使っている人の声大きいので、少し声を小さくしてほしいです。
- 休日が少なく、使用時間が長いので有難いです。
- メルカ二階に出来、利用が多くなりました。
- 屋上から展示物を運ぶ時の準備を考えてほしい。

- (特別講座について) もう少し appeal。
- 規約がむずかしい。
- 多目的室、音が響かないので使いにくいと思います。何か良い方法はないでしょうか・・・。お部屋数がやはり文化センターよりは少ないので、使える日が限られるのが残念です。玉野市全体(全国?)で、貸館施設が減ってきているので、中央公民館というお部屋を貸してくれる施設、大切にしてほしいです。

利用者のマナー

- 静かな場所があるべき図書館を、にぎわい目的のような公民館と一緒にあるのは無理。現状を変えられないなら、公民館使用者等に、静かにするよう求めるべき。はり紙の一枚でも出入口に掲示してほしい。
- やはり図書館と公民館がいっしょになっているのはよくないと思う。研修室や和室、ギャラリーでの話し声が気になってしまう。何とかならないかと思う。
- 小さな子が騒いでしまうのは仕方がないこともありますが、小・中・高校生、大人、高齢者になっても大きな声で話したり、周りの迷惑を考えていない人が多いです。不快に思っている人がたくさんいます。職員の方から注意してもらいたいです。
- 公民館の利用者や雑誌等の近くにすわっておられる方の声大きい。図書館を併せた施設であることを理解したマナーが望まれます。
- 小さい子達は、しかたがないですが、その親に注意するなど、小・中学校・高校生も普通に自習室や周りが勉強している状態で、騒がしいことがよくあり、お年寄りの方が、注意していることも見かけます。しかし、職員の方は、まったく注意せず、なぜこんなに騒がしい図書館で普通になっているのか、不思議でたまりません。図書館はもっと静かでみんながすごしやすい環境でなければいけないと思います。職員の方の注意と、さまざまところへの貼り紙などをする必要があると思います。
- 図書スペースでは静かにして頂きたい。特に団体にて各種教室利用の皆様方！
- 予約している本でも返却期間が過ぎているはずのものが数週間返却されていなかったりすることがあります。数日なら仕方ないこともあるかもしれませんが、利用者のマナー向上が必要だと思いました。
- やはり、使う目的の違うものがいっしょにあるために、音(はなし声)が気になります。
- 騒がしい時には少し注意してほしい。
- 図書館と公民館の「融合」がコンセプトであったと思いますが、研修後の人々のおしゃべりと読書への集中は、どちらも悪くないのに、「融合」というイメージとは、ほど遠いです。双方が折り合いをつけられるような手だてが必要だと思います。
- 他の図書館ならうるさい人に注意してくれるのに、ここは一切してくれない。
- 図書館としては利用していますが、館内はとて騒がしく、以前にあった図書館の方がとても静かで勉強しやすかった。イベントが多いのは大変いいことだと思いますが、本を読んだり、勉強している人もいるので、とても騒がしいと、とても迷惑。
- 高校生がお菓子を食べている人がいるので、ちゃんと注意してほしいです。
- 大声で雑談する人が多い。職員は見て見ぬふりをして注意しない。中央学習室等の講座で大声で話す声がもれる。指導者も声大きい。カラオケ等の声ももれ聞こえる。老人が飲食しても注意しない。しずかな環境がほしい。
- 大声でしゃべっている人がいても職員が注意しない。見て見ぬふりをする。飲食していても注意しない。入場者数だけ増やす努力のためか注意しない。県立図書館、高梁図書館他、見ならうべきと思う。
- 休日等、子どもが騒いだり走ったりしていても、職員の方は近くにいながらほったらかしです。他の市では、きちんと注意されています。利用者のマナーの向上を促して欲しいです。また、各部屋の利用者の声が響いてうるさいことがあります。落ち着けない・・・。
- マイクの使い方に注意してほしい。

- 明るく本の数も多く気に入っている図書館ですが、時々ざわつき感が気になることがあります。
(静かな図書館に慣れているからかもしれませんが)
- 設備はとてもきれいで整っていて、とても学生にも、お年寄りの方にも利用しやすい環境ですが、とにかく、うるさいのが残念です。係りの人もまったく注意しない上に、女性の職員同士も普通の声で話し合っていて、びっくりしました。
- 子供が走るのを職員が止めてほしい。

その他

- SNSの更新をがんばっていますね。
- 遠いので利用しにくい
- 気持ち良く利用出来て、大変うれしい。職員の説明も良い。清掃も大変良い。今をつづけて下さい。
- 大変良い
- これからも楽しい催しをたくさんして下さい。
- 毎月の図書館だより、新刊案内、展示等、とてもすばらしいと思います。清潔感もあって安心して利用できます。また、クイズラリーなど子どももたのしめるようなイベントもあり、旧館よりもよくなったように感じられます。
- (利用案内および館内案内表示について) 改善の余地あり
 - ① 県内、中国5県、中四国、毎月のevent案内 ②上記地元団体等で主催する文学賞案内
- 移転して感じがよく、よく利用させてもらっています。
- きれいになって、アクセスしやすくなった図書館には、何度も通いたくなる気持ちになります。この状態をたもって、これからも頑張ってもらいたいと思います。
- 約1年間利用しているが、気持ちよくて良い。やはり以前の総合文化センター等と比べてしまいます。今をつづけて下さい。
- とてもステキな図書館だと思います。たくさんの方のいこいの場、学びの場になればと思います。
- 職員の方、細かい仕事(本を戻す等)大変だと、いつも感謝しております。
- きれいですし、エスカレーター利用で体にもやさしいですね。借りる作業を自分でするので、以前のように名前を覚えていただけるとかは、なくなりましたね。「・・・」さんと呼ばれるとうれしいものでした。
- 現状では全て満足しています。
- 市の運営から指定管理にかわり、良い面・悪い面、両方あると思います。大変だとは思いますが、市も指定管理会社も頑張ってください。
- 美しく広く、便利になったことはうれしいです。しかし・・・音楽ホールがない公民館となり静けさが保たれる・・・図書館でもあります。市立図書館としては、今後も市がリードして施設の充実をはかってほしいです。TRCに対し、市民の要望をストレートに細かく届けてほしいです。
- 図書の地に購入登録の年月を入れているのはなぜか?不思議で中でも良いのではと思います。
- ミュージアムの目的がややわかりにくい。
- 楽しく見えています。
- 大変よい。満足している。
- いろんなイベント企画などで図書館がもっと活性化していけばと思う。図書館、病院は町の中核を担うものであると思うので、それ中心のまちづくりをしていけば良いと思う。
- 入りやすいから利用しやすい
- いつでも気軽に行けて、楽しんでいます。季節のテーマ展示も毎月楽しみにしております。
- 以前よりは良いと思う。

- 21時まで開館していることで利用し易くなりました。家族は、岡山・倉敷方面への通勤・通学で市内中心地へ出向くことがほとんどありませんが、それでも出かけた機会には立ち寄っています。従来そういう気持ちがなかったのですが、玉野市の自慢の図書館です。
- 図書館しか利用する事がないのですが、以前より施設もスタッフもとても良くなったと思います。「市の職員だれでも」という感じより、司書さんがおられるので説明も紹介も分かりやすいです。メルカ内という事もあり利用しやすく開館時間も長く有難いです。スタッフの方は大変だと思いますが・・・。
- トイレがいつも美しい。そうじがいつもされていて気持ちが良い。ごみが落ちていないと思う。
- 買物のついでに寄れるので大変よい。職員の対応もよい。

(全 157件)