

松阪市図書館ご利用者アンケート結果（回答数：215）



図書館をご利用頂きましてありがとうございます。
 更に図書館サービスを充実させるために、皆様のご意見を参考にさせていただきたく12月8日～1月31日の期間ご利用者アンケートを実施しました。

1. あなたについてお聞かせください

性別：①男性 66人 ②女性 132人

年齢：①～10歳 ②10代 ③20代 ④30代 ⑤40代 ⑥50代 ⑦60代 ⑧70代 ⑨80歳～
 13人 26人 13人 35人 39人 35人 34人 22人 2人

お住まい：①旧松阪市 ②嬉野 ③三雲 ④飯南 ⑤飯高 ⑥市外（津・久居・多気・東京）
 189人 3人 3人 2人 1人 6人

2. 松阪市図書館を、現在どのくらいの頻度で利用されていますか

- ① ほぼ毎日 13人 ② 週に1, 2回程度 83人 ③ 月に1・2回程度 94人
 ④ 年に数回程度 10人 ⑤ あまり利用していない 6人

3-a. 2で①から④と答えた方にお聞きします

よく利用する図書館はどの図書館ですか

- ①松阪図書館 88人 ②嬉野図書館 17人 ③その他図書館 5人（津・久居・多気・天白・東京）

主な利用日はいつですか

- ① 平日 51人 ② 休日（土曜日・日曜日・祝日） 83人 ③ 曜日に関係なく利用する 50人

主な利用時間はいつですか

- ① 9:00～12:00 84人 ②12:00～16:00 112人 ③16:00～19:00 58人

図書館にはどのような目的で来館されますか（複数可）

- ① 本や雑誌を借りる・返すため 160人 ② 図書館の中で本や雑誌、新聞を読むため 75人
 ③ インターネットを利用するため 16人 ④調べ物をするため 41人
 ⑤ 学校の勉強、試験勉強 40人 ⑥ 就職の試験勉強のため 4人
 ⑦ おはなし会・イベントに参加するため
 ⑧ その他 8（ 会社や資格の勉強のため
 いろいろな人にあうため
 ともだちとのまちあわせ など ）

図書館の利用についてどのくらい満足度を教えてください

		満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	図書館は利用しやすい場所にありますか	114人	44人	15人	13人	3人
2	設備や機器は使いやすいですか	98人	58人	18人	9人	4人
3	館内の空調は適切ですか	94人	56人	17人	15人	4人
4	案内や書架みだしは分かりやすいですか	63人	51人	40人	18人	8人
5	掃除は行き届いていますか	115人	48人	11人	7人	2人
6	スタッフの対応は丁寧ですか	105人	50人	21人	5人	4人

3-b. 2で⑥と答えた方にお聞きします

あなたが松阪市図書館を利用しない理由はなんですか

- ① 読みたい本がない 6人
- ② 読みたい本は購入している 3人
- ③ 本を読まない
- ④ 遠い、交通の便が悪い 1人
- ⑤ 開館中に来館できない
- ⑥ 面白いイベントがない
- ⑦ 他の図書館を利用している 1人
- ⑧ その他 2人 ()

4. 本・雑誌などを探するときどうしていますか (1つ選択)

- ① 実際に本棚を見る 113人
- ② 館内OPAC (検索機) で探す 81人
- ③ ホームページの資料検索でさがす 25人
- ④ スタッフにきく 9人
- ⑤ その他 2人 (機械は苦手 など)

5. 図書館のイベントについてお尋ねします

イベントに参加されたことはありますか

- ① はい 29人
- ② いいえ 152人

参加するなら時間帯は何時頃が望ましいですか

- ① 午前 7人 (9:00から12:00 10:30から12:00 など)
- ② 午後 7人 (13:00から16:00 14:00から16:00 など)

今後開催してほしいイベントがあればご記入ください

(対象年齢も指定があればご記入ください)

保護者向けの絵本のおはなし会、作家の講演会 (村上しいこさんなど)
 ある特定の作家の学習会 (飯島和一さんなど) 司書体験・バックヤードツアー
 本の紹介 (ジャンル別、今話題の本・作家など)、豆本作り、書道教室、俳句、お菓子作り
 トークショー・ライブ、歴史 (NHK 大河やテレビで紹介された人物についてなど)
 乳幼児でも参加しやすいもの、大人向けのイベント など

6. 利用者ご自身で貸出ができる自動貸出機を利用したことはありますか

- ① 利用している 181人
- ② 利用していない 24人

7-a. 6で①と答えた方にお聞きします

		満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	貸出機は利用しやすい場所にありますか	94人	35人	10人	6人	5人
2	貸出機は使いやすいですか	90人	34人	11人	4人	2人
3	貸出機の使い方は分かりやすいですか	85人	32人	12人	4人	1人

7-b. 6で②と答えた方にお聞きします。

あなたが自動貸出機を利用しない理由はなんですか

- ① 使い方がわからない 8人 本を借りないので使う必要がない 7人
- ③ 自動貸出機をしらない 2人
- ④ その他 (あまり本を借りない、借りたい本がない)
 年寄りには難しい、パソコンは苦手 など

8. 利用者ご自身で予約資料を受け取ることができる予約受取室を利用したことはありますか

①利用している 93人② 利用していない 100人

9-a. 8で①と答えた方にお聞きします。

		満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	受取室は利用しやすい場所にありますか	63人	24人	5人	4人	0人
2	受取室の使い方は分かりやすいですか	41人	26人	11人	13人	4人
3	受取室の説明や案内は十分ですか	38人	31人	18人	10人	4人

9-b. 8で②と答えた方にお聞きします。

あなたが予約受取室を利用しない理由はなんですか

①使い方がわからない 29人②使い方が難しい 9人③予約しないので使う必要がない 56人
④ その他 8人 ()

10. 館内のインターネットを利用できるコーナーを利用したことはありますか。

①利用している 37人 ② 利用していない 155人

11-a. 10で①と答えた方にお聞きします。

		満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	コーナーは利用しやすい場所にありますか	22人	7人	6人	1人	1人
2	機器は使いやすいですか	19人	5人	7人	5人	1人
3	利用時間は満足ですか	19人	4人	10人	3人	1人
4	利用の手続きは分かりやすいですか	19人	6人	14人	1人	0人

どのような目的で利用されますか（複数可）

① HPの閲覧のため 14人② 調べもののため 29人③ データベースの閲覧のため 5人
④ その他 2人 (大学の授業をみるため など)

よく利用するデータベースはどちらですか（複数可）

① 中日新聞・東京新聞記事データベース 10人② ヨミダス歴史館 1人
③ ジャパンナレッジ Lib 2人④ ポプラディアネット 1人⑤ 官報情報
⑥ JRS 経営情報サービス ⑦ D1-Law⑧ データベースを利用しない 19人

11-b. 10で②と答えた方にお聞きします

あなたがインターネットコーナーを利用しない理由はなんですか

① 使い方がわからない 26人② 利用手続きがわからない 18人
③自身のPC等を使うので必要ない 84人④インターネットが利用できること知らなかった 8人
⑤ その他 4人 (パソコンを扱ったことがないので、のぞかれるから
使わなくてもいい、必要がない、興味関心がないから
よく人がつかっていて空いていないから など)

12. 電子図書館（利用は市内の方のみ）についてご存知ですか

- ① 知っている、利用もしている 26人 ② 知っているが、利用したことはない 78人
 ③ 知らなかったが、利用したいとおもう 41人 ④ 知らない、利用するつもりもない 34人
 ⑤ 市外のため利用できない 4人

13. 12で①と答えた方にお聞きします。

電子図書館は、現在どのくらいの頻度で利用されていますか

- ① ほぼ毎日 ② 週に1, 2回程度 2人 ③ 月に1・2回程度 5人 ④ 年に数回程度 3人

		満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	電子図書館は利用しやすいですか	3人	4人	2人	2人	0人
2	利用方法は分かりやすいですか	4人	5人	2人	0人	0人
3	電子図書は読みやすいですか	5人	3人	2人	1人	0人
4	資料は充実していますか	3人	3人	1人	2人	1人

14. 学習室を利用したことはありますか

- ① 利用している 56人 ② 利用していない 138人

15-a. 14で①と答えた方にお聞きします

どのくらいの頻度で学習室を利用されていますか

- ① ほぼ毎日 2人 ② 週に1, 2回程度 21人 ③ 月に1・2回程度 20人 ④ 年に数回程度 12人

主な利用日はいつですか

- ① 平日 13人 ② 休日（土曜日・日曜日・祝日） 25人 ③ 曜日に関係なく利用する 17人

主な利用時間帯はいつですか

- ① 全日 17人 ② 午前（ 9:00 から 12:00 10:00 から 13:00 など）
 ③ 午後（ 13:00 から 13:00 から 19:00 など）

どのような目的で利用されますか（複数可）

- ① 試験の勉強のため 34人 ② 受験勉強のため 15人 ③ 宿題をするため 17人
 ④ パソコン利用のため 6人 ⑤ 仕事をするため 13人
 ⑥ その他 7人（ 本を読むため、折り紙 論文作成、資料作成 など ）

15-b. 14で②と答えた方にお聞きします

あなたが学習室を利用しない理由は何ですか

		満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	受付方法はわかりやすいですか	25人	10人	12人	1人	2人
2	設備や機器は使いやすいですか	24人	10人	5人	6人	4人
3	案内は分かりやすいですか	22人	14人	10人	4人	2人

- ① 座席の受付手続きがわからない 10人 ② 受付手続きが難しい 3人
 ③ 勉強しないので必要ない 96人
 ④ その他 4人（ 家で勉強するので必要ない 今のところ機会がない など ）

その他、お気づきの点、ご意見などございましたらご記入ください（一部原文のまま）

新聞コーナー

- ・新聞架はいつも所定の新聞の上にスポーツ新聞や雑誌を置き読んでいるか占領されている。職員は注意しないのか。
- ・新聞コーナーがいつも満員である（読み机があって読みやすいけれど）
- ・新聞閲覧台はいつもひどい。スポーツ新聞読みなどで利用不可。

学習室

- ・学習室の予約機反応せずに困ったことがあった複数回あり
- ・学習できる場所を増やしてほしい。
- ・学習室を別室にも増やしてほしい。
- ・学習室の机について途中で変更できると PC を利用している際に使いやすいかなと思います。PC を使うときはコンセントが空いていたら使いたいと思うため。（友人と来ている際も空いていれば隣に座りたいと思うため）
- ・学習スペースを増やして頂きたいです。会議室などの共同利用スペースは休日に利用されていない事が多いように見受けられます。学習室は利用希望者は非常に多いのできちんとそれに対応して下さい。
- ・学習室は 1 人が何時間も続けて利用するのではなく混雑しているときは入替にしてほしい。土日は予約でいっぱい使えない。
- ・学習室の席数が少ないため休日はかなり待つことがある。窓際の席は学習できないため待ち時間が困る。また閉館時間が早いと仕事終わりにくると少しの時間しか居れず残念。学習室は少しお金をとってでも利用する人はいると思う。
- ・座席管理システムは最高です。今までは混んでいると入室しにくかったがシステムで 1 席では空いていれば入れるし予約もできるから良いです。
- ・窓際の机について土日学校の休みに長時間独占している人寝ている人荷物だけをおいていつまでも帰ってこない人など平日以外は 1F のパソコンのように時間制にする方がよい学生だけが机を使いたいのではない。
- ・学習室のいすのデザインがユニークすぎるため座り心地があまりよくないです。一時間以上座ると疲れます。ぼっちゃりさんは特に疲れると思います。座るところがフラットにもう少レクッション性があるいすの方が良いと思います。

飲食・交流コーナー

- ・2F 学習室前スペースのイスや机が少なすぎる。スペースあいているので机とセット増やしてください。イスのみだけでもおいてほしい。1F のイスももう少し増やしてほしい。
- ・学習室前スペースにイスを増やしてほしい

空調

- ・暖房が効きすぎている空気の入替えをしてほしい
- ・夏子どもの本がある場所のエアコンが効いていなくて暑かった。
- ・空調の温度設定は、職場としての温度ではなくサービスとしての温度設定をお願いしたい。特に体を動かさずにイスに座ったままなので冷える。快適な温度へ近づけて欲しい。

書架

- ・本のならびがわかりにくいです
- ・本の検索機で予約ありとかの表示のよこに予約待ち人数を表示して欲しい。
- ・探して分からないことがあります
- ・一階階段横の新書コーナーの本棚がずいぶん高いところから足元の床まで新書が並べられてあるが見にくい。

特に足元床の上の本はかがんで見るのはとても年寄りには無理

- ・本棚が開いているのだから書架に置かずもっと本棚においてほしい。o p a c で探さないと在庫が解らない本が多すぎる。

- ・新刊本の展示が良くないナナメにしたのはどういう理由なのか本にも良くないのでは下の方はしゃがまないと見れないのもおかしい嬉野のようにしてほしい。

駐車場

- ・駐車場が他の施設と共用なので他の施設の催しがあると遠い場所となり不便。専用駐車場の設置を
- ・Pの線がわからない、とめにくい。
- ・駐車場の白線が消えており大変駐車しにくいです。
- ・市民文化会館で催しがあると駐車ができなくて困るときがあります。
- ・駐車場の白線が消えているので駐車位置が解わかりにくい。特に夜間（日没後）
- ・駐車場からでるときに右側が見えづらいので車が来ているかわからないのでミラーをつけてほしいです。

設備

- ・返却ポストを駐車場側にも作ってください。今ある場所と反対側のドア付近にあると車から降りてすぐで便利です。ぜひお願いします。
- ・コピー機の横にもう少し原稿がひろげられる台をおいて下さい。丸テーブルは低くひろげにくい
- ・館内で利用するプラスチックのかごがカートの下に入る様になっていないカゴの方が大きいカートの下にセットできる大きさのカゴも用意してほしい
- ・正面入口から自転置場までの通路に雨除けが欲しい。
- ・借りた本の名前をシールにする機会を増やして頂きたいですとても並ぶ時があるので。
- ・予約受取検索の時パスワードが後ろに並んでいる人に丸見えもなるので画面に出ないようにしてほしい。
- ・検索する機能で子どもの本と大人の本を分けてほしい、分かりにくい。
- ・雑誌を借りることが多いのですが後ろに椅子が置いてありお尻を向けた状態で探さなければいけないので思うようにゆっくりと探せない椅子の方向をせめて書架に近い側は庭方向にしていただけないでしょうか？
- ・すてきなイスで眠っているひとがいつも2、3人いる
- ・Wi-Fiを自分のiPhoneに設定しましたがLINEもインターネットもアプリの動画も使えません。何のためのWi-Fiでしょうか？
- ・自動貸出機の横に本を置くところが欲しい（一方はある）本袋に入れるときほしい（次のかたが待って見ると）もう一度カゴにいれて席で袋に入れている。
- ・予約受取機のパスワードを入れるとき後ろから見えているのではないか気になります。・公園側入口から入ると正面にある仕切り？が危ない。ぶつかりそうになったことがある。ドアに近すぎるのでは？目立つ色にしたらどうか。トイレの場所が分かりにくい。天井におしゃれなものがついているが全く目に留まらない。
- ・正面玄関の駐輪禁止の標識をあとから付けたのはしかたがないが、せっかくの素敵な外観が非常に見にくいもっと外観にマッチした標識をお願いします。
- ・貸出機と検索機の設置場所についてせめてカウンターのそばのものは左右にそれぞれ一台づつにほしい。右には貸出機のみ左には検索機のみだと不便
- ・インターネットコーナーのPCイヤホンも使えたらいいのと思います。（動画を視聴する時）それと画面が明るすぎて頭痛の原因にもなるので明るさを自由に使う人が調節できるようにするか、暗めにさせていただくとありがたいです。
- ・トイレに便座クリーナーなどの消毒できるものが欲しい。トイレが汚い
- ・トイレが女子が手前なのがおかしい男性が手前にしてほしい。
- ・自分の貸出本の履歴などが分かる機能がほしいです。
- ・予約受取の入力画面アルファベットの配置がおかしいので入力しにくい。このペンは書きにくい書いてみたらわかる。
- ・検索機で予約する時本ごとにログインするのが少し手間です。
- ・検索機の数足りない。場所ごとにパソコンの機能を特化しているのでどのパソコンもいろいろできればいいと思った。

- ・予約資料の印刷ができるようにしてください。何人待ちか知りたいたいのでお願いします。いちいち手書きする手間がなくなると嬉しいです。
- ・この種類の本はこのコーナーにある。などの図の看板など入口にあったらわかりやすいと思う。どこにどんな本があるのか分からない。

資料

- ・雑誌コーナーがいつも混んでいて読みたい本が読めない。発売日午後には新刊が置いていない
- ・旅行本は新しいものは貸出中でないので人気のあるものは同じ種類を何冊か用意して欲しい。
- ・折り紙切り紙の本を増やしてほしい。・絵本が探しにくい、題名順とかの方がありがたい作者名でもよいが絵を描いた人外国人名前は探しにくい
- ・予約室の段を上から数えた段なのか下から数えた段の数なのかいつもまよってしまいこまっています。
- ・国土地理院の地形図の引き出しに、三重県全部は入っているのでも目的の地図が探しにくい引き出しを3～4に分けてほしいアンケート待ちしていました。できれば回答をお願いします掲示スペースでいいです
- ・きれいになって利用しやすくなりました。しかし本が少ないです。今後専門書の増刷をお願いしたいです。
- ・雑誌をお借りするのを楽しみにしていますがファッション誌は流行があるのでそれほど冊数はいららないと思います。主婦向けレシピの多い雑誌はほとんど貸出中なので、このジャンルを増やしてほしいです。あと棚のなかが何か見やすく立てられたら良いと思います。
- ・ゴルフの雑誌を入れてほしい
- ・電子図書館ってなに
- ・バーコードが表紙にはってあり絵本などは残念です。本によっては裏にせめて端などに心配りが欲しいです。
- ・新刊図書の希望があるがその方法を周知していない。本棚になく書庫にある。検索すると書庫在庫と。何故？アンケートはもっと頻繁に実地すべき（？）回答は館内掲示して欲しい。
- ・よみたいほんがないのがいや
- ・早川ポケットミステリ等特定のジャンルの文庫レーベルは同じ棚にまとめてほしいです。探しにくくて困ります。児童書YA一般書の区分があいまいで棚がわかれているので探しにくいです。
- ・雑誌が少ないカメラオーディオ建築が無い在庫して欲しい。

マナー

- ・いつもグループで私語の多い老人連れには退去してほしい。
- ・館内で大声で話してる人、携帯電話で話してる人、イビキをかいて寝てる人などをできるだけ巡回して注意してもらいたい。うるさくてしょうがないし、イライラするので。
- ・新しくなってから特に一階は以前のような静けさが無い。老人世代の男性が大声で話していたり携帯をつかう。公園から入ってくる子どももさわがしい。入口は以前のように会館側の方が良かったと思う。
- ・以前よりスマートフォンなど電話など平気で使っている人が多くなった。大きな声で友人知人等としゃべっており書架でいる人にとっても嫌な思いをする。
- ・なんでこの図書館は大声でしゃべっている人に注意をしないのですか？
- ・利用者のマナーが気になります。本をめくる音や雑な動作で丁寧な扱っていない人がいるのが不満です。おしゃべりも気になります。

他

- ・図書カードの印字不鮮明もっと判り易く、アンケートの結果を館内表示してください、新刊図書の希望はどうすれば
- ・自動貸出機などびっくりです。しかし人の手をかりないのが理想型なのか…入館して出るのは少しさみしい気もするのです。どうかうんと人の手をレファレンスなどの充実を望みます。
- ・トイレがいつもきれいな所、雑誌コーナーにファッション誌が多く置いてある所です。プレゼント（雑誌ひろく）もうれしいです。

- アンケートはあっても回収の箱の位置が解りにくいなど割と不親切。
- 学習室は私は使わないが、子どもが中高生になったらぜひ使いたいです。私は他市から来たのではじめびっくりしました。松阪市の図書館は少なすぎるし移動図書館もない。車のない市民特に子どもたちには使いづらいと思います。
- 昨年3月まで休館していて困りました。嬉野図書館に通って嬉野図書館のよさもありますしよくわかりました。長期休館だけは避けてくださいお願いします。
- 機械化が進む一方の中職員の皆さんにはそれぞれ丁寧に應對してもらっていると思います。
- 職員の方とても丁寧ですが冷たく感じる時があります。もう少し笑顔があると嬉しいです。よく清掃されて心地よいこれからもよろしくお願いします。
- 受付のスタッフが元気のない声だった。
- 読みたい本を購入してもらったり他館から借りたりしていただきありがとうございます。落ち着く場所です。司書さんの制服夏冬バージョン素敵ですね。
- 図書館がリニューアルする前はまだ歩けない子を抱っこしてトイレにも行けず困っていました。新しくなるとても利用しやすく子どもに読み聞かせするのも良い環境でこれからも利用する人たちにとってホットする場であってほしいとおもいます。
- すこしくらい金をとるようにする
- 以前のようにブックの帯も展示して下さい。すごく参考になります。
- 休館日を月曜から変更して欲しい火曜で水曜でも木曜日でもいい。
- 図書館の係りの方特に女性数名とてもこわい顔のまま睨まれているようで笑顔が欲しい。

平等に普通に接してください。

- 一か月以上前から2人待ちだったのに今も2人まちの状態で困る。
- 図書館のことをよく知らない人がまだまだ多いので広めてほしい。
- 以前あった要望や意見を書いて出せるようなものを置いてほしいです。直接にはなかなか言いづらいです。
- 予約してもほぼほぼ電話がかかってこない。
- 以前していたように予約の入っている本の貸出時に本に挟まれた細長い紙に返却期日を明記して欲しいです。
- 予約の順位が変更になることが多い。順番の繰り下がりが多い。予約の控えが廃止になり確認できないのに2月からリクエストは月に5冊に制限は、開館から日が浅くサービスはよくない。
車の人がカゴを持ち出しているのか、駐車場入り口の側のカゴが減った気がする。
予約本でもパソコン導入のため一言一句タイトルが違うと念押しされる控えがなくなったため自分で検索機で確認が必要。手間が増え本探しの時間が減る。順番が回ってくるまでに繰り下がって遅くなって控えが廃止になったら指摘が難しい。予約日のサービス低下。
貸出機エラーになることが多く時間がかかるのでもっと本を読む時間をとりたいから手間とひまに取られるのが残念だ。

図書館の休館の為返却本が揃い10冊全部同じ期日。台風やインフルエンザ急病で入院等どうしても受取に来館できないこともあるから2・3日余裕が欲しい。

インターネットコーナー 高齢者は特に、車イスだと机が高くて×。椅子と机の高さが高すぎてすわり難い。辞書が置いてないのでウィキペディア専用があると助かる。文章の意味が解らないときにいちいち使用許可を取るのが不便。電子図書館 機器の貸出があれば利用者が増えると思う。

検索機だく点が打てない3回頭からやり直す。

新刊図書ディスプレイ本が斜めなので見づらい。老眼とかに配慮必要。

ブレーキの踏み間違い事故が怖いから入口から車を遠ざけて欲しい。

隣の公民館の音、太鼓がドアを開くと聞こえる。公民館定期的常用であれば防音にすることが望ましい。

利用者多い日曜の昼下がり等手足が脱力して寝ている人を見掛けるがいびきもうるさく夏休みも座れる処がない。着信音切り替えない人ばかり入口の前や雑誌や部屋の隅っこで話す。←隣の人が移動もせずケータイを使用するからやかましい、読書に不向き。

- 案内図が入口にあるがわかりにくいし立ち止まって見ているとじゃまになる。館内の広い場所にもっとわかりやすい案内図があると嬉しい。