

## 広島市立図書館利用者アンケート調査結果(令和2年度)

- 実施期間: 令和2年12月10日(木)～令和2年12月13日(日)  
令和3年2月16日(火)～令和3年2月28日(日)  
(市立図書館ホームページの閲覧者アンケートは、当初予定の令和2年12月10日(木)～令和2年12月26日(土)で実施)
- 回答者数
  - ・来館者(中学生以上)へのアンケート調査: 2,352人
  - ・ホームページ上でのアンケート調査: 97人

### 1 ご来館の目的は何ですか。(来館者アンケート調査のみ)【複数回答可】

貸出・返却	閲覧	仕事上の調べ物	個人的な調べ物	資格試験等	宿題・受験勉強	催し物	その他	無回答
78.7%	12.8%	1.7%	4.1%	0.9%	0.4%	0.7%	0.7%	0.0%

### 2 この図書館のサービスはいかがですか。

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
56.4%	21.2%	19.4%	1.1%	1.1%	0.1%	0.8%

### 3-1 本の探しやすさについて(館内表示、書架の配置図、棚の表示、本の並べ方、ラベル表示など)はどうですか。

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
29.5%	24.8%	36.6%	5.2%	1.4%	1.9%	0.5%

### 3-2 カウンター等職員の言葉づかい・態度についてはどうですか。

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
60.7%	19.2%	17.7%	1.0%	0.9%	0.1%	0.3%

### 3-3 質問や問い合わせに対する職員の本や情報に関する知識の的確さについてはどうですか。

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
43.3%	16.5%	21.4%	0.8%	0.7%	16.8%	0.6%

### 3-4 施設の清掃の行き届き具合についてはどうですか。

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
54.2%	19.2%	24.0%	1.0%	0.7%	0.7%	0.3%

### 4 この図書館で求める本や資料が自分で見つからなかった時、どうされましたか。【複数回答可】

職員にたずねた	予約・リクエストした	相互貸借	他の図書館で探す	自分で購入した	その他	無回答
26.5%	45.4%	9.3%	4.9%	9.9%	4.0%	0.0%

### 5-1 広島市立図書館のフェイスブックや図書館だよりについてご存知ですか。

知っている※	知らない	無回答	※「知っている」と回答した人の内訳			
47.7%	47.6%	4.7%	よく見る	たまに見る	見ない	無回答
			8.6%	57.5%	24.6%	9.2%

### 5-2 レファレンスサービスについてご存知ですか。

知っている※	知らない	無回答	※「知っている」と回答した人の内訳			
53.3%	41.6%	5.0%	よく利用する	たまに利用する	利用しない	無回答
			3.6%	33.3%	49.3%	13.8%

### 5-3 図書館以外の施設での返却サービスについてご存知ですか。

知っている※	知らない	無回答	※「知っている」と回答した人の内訳			
61.2%	34.3%	4.5%	よく利用する	たまに利用する	利用しない	無回答
			7.9%	24.9%	51.9%	15.2%

### 6-1 回答者の性別

男性	女性	無回答
29.5%	65.4%	5.1%

### 6-2 回答者の年齢

中学生～19歳	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
2.0%	3.0%	11.3%	24.1%	19.4%	17.4%	17.4%	5.4%