

## 「浜松市立図書館 利用に関するアンケート調査(Web)」集計結果(令和元年度)

- 1 調査票 浜松市立図書館 利用に関するアンケート調査票
- 2 調査期間 令和元年9月1日(日)～20日(金)まで
- 3 調査対象 浜松市公式ウェブサイト利用者
- 4 調査方法 浜松市公式ウェブサイトから利用者が入力

※各表中、百分率の数値は小数点以下第3位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある

## ※【留意点】

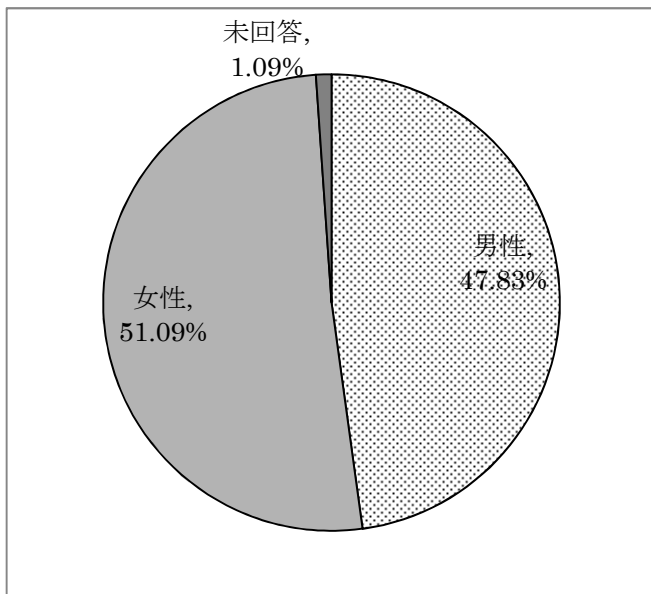
本調査は、「浜松市立図書館 利用者アンケート調査(館内)」(以下、「館内調査」という)の回答者と重複している可能性があり、館内調査と比較しても標本数(回答者数)が大幅に少ない。このため、館内調査のアンケート結果を補足する資料として整理する。

## 問1 あなたの性別は？(性別を選択)

## 【回収数】

年度	男性	女性	未回答	合計
R1	44	47	1	92
	47.83%	51.09%	1.09%	100%

## 【回答者の男女構成比】



## 《性別による傾向分析》

回答者の男女比はほぼ半々であり、男性、女性問わず反映されている。

問2 あなたの年齢は？（年齢層を選択）

【回答者の年齢構成（人数）】

	中学生以下	10代(中学生以下を除く)	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	未回答	合計
男性	0	1	2	6	4	10	16	4	1	44
女性	0	0	2	11	12	15	5	2	0	47
未回答	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
全体	0	1	4	18	16	25	21	6	1	92

【回答者の年齢構成（百分率）】

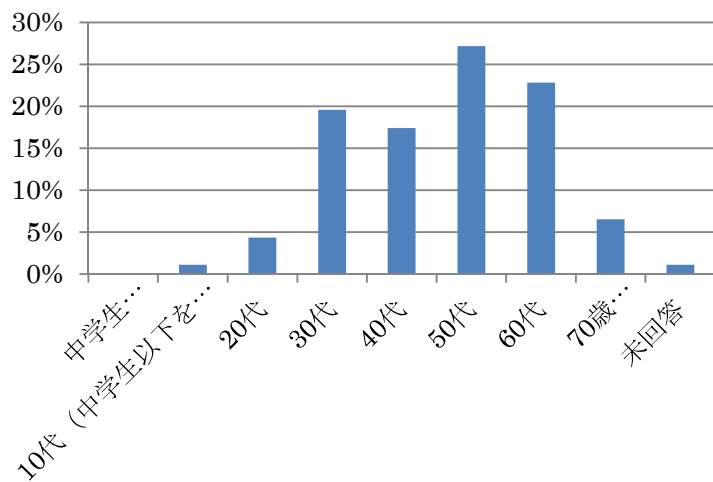
	中学生以下	10代(中学生以下を除く)	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	未回答	合計
男性	0.00%	2.27%	4.55% ③	13.64%	9.09% ②	22.73% ①	<b>36.36%</b>	9.09%	2.27%	100.00%
女性	0.00%	0.00%	4.26% ③	23.40% ②	25.53% ①	<b>31.91%</b>	10.64%	4.26%	0.00%	100.00%
全体	0.00%	1.09%	4.35% ③	19.56%	17.39% ①	<b>27.17%</b> ②	22.83%	6.52%	1.09%	100.00%

※太字のセルは全体及び性別ごとに回答者が最も多い年齢層。また、①②③は回答者が多い年齢層の順。

《年齢による傾向分析》

(全体)

50代、60代の年齢層の回答が50.00%を占めている。一方20代以下からの回答は、5.44%である



問3 図書館の利用頻度についてあなたに最も近いのは？

【回答者の利用頻度（人数）】

	毎日1回 以上	週に1回 以上	月に1回 以上	年に1回 以上	未回答	合計
男性	4	19	19	2	0	44
女性	0	18	26	3	0	47
未回答	0	1	0	0	0	1
全体	4	38	45	5	0	92

【回答者の利用頻度（百分率）】

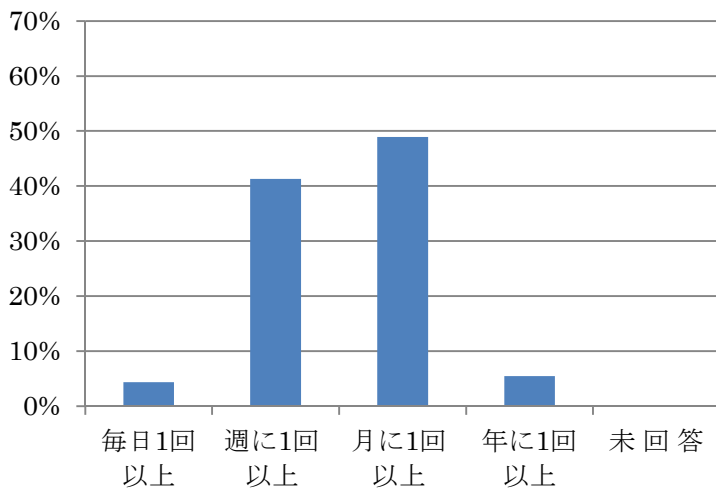
	毎日1回 以上	週に1回 以上	月に1回 以上	年に1回 以上	未回答	合計
男性	9.09%	<b>43.18%</b>	<b>43.18%</b>	4.55%	0.00%	100.00%
女性	0.00%	38.30%	<b>55.32%</b>	6.38%	0.00%	100.00%
全体	4.35%	41.30%	<b>48.91%</b>	5.44%	0.00%	100.00%

※太字のセルは全体及び性別ごとに回答者が最も多い利用頻度。

≪利用頻度による傾向分析≫

（全体）

全体として「月に1回以上」が48.91%、「週に1回以上」が41.30%であり、定期的なりピーターからの意見が反映されていると考えられる。



【回答者の年齢別利用頻度（人数）】

	毎日1回 以上	週に1回 以上	月に1回 以上	年に1回 以上	未回答	合計
中学生以下	0	0	0	0	0	0
10代 (中学生以下を除く)	1	0	0	0	0	1
20代	0	3	0	1	0	4
30代	0	7	10	1	0	18
40代	0	4	11	1	0	16
50代	1	10	13	1	0	25
60代	0	12	8	1	0	21
70歳以上	2	1	3	0	0	6
未回答	0	1	0	0	0	1
全体	4	38	45	5	0	92

【回答者の年齢別利用頻度（百分率）】

	毎日1回 以上	週に1回 以上	月に1回 以上	年に1回 以上	未回答	合計
中学生以下	-	-	-	-	-	-
10代 (中学生以下を除く)	<b>100.00%</b>	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
20代	0.00%	<b>75.00%</b>	0.00%	25.00%	0.00%	100.00%
30代	0.00%	38.89%	<b>55.56%</b>	5.55%	0.00%	100.00%
40代	0.00%	25.00%	<b>68.75%</b>	6.25%	0.00%	100.00%
50代	4.00%	40.00%	<b>52.00%</b>	4.00%	0.00%	100.00%
60代	0.00%	<b>57.14%</b>	38.10%	4.76%	0.00%	100.00%
70歳以上	33.33%	16.67%	<b>50.00%</b>	0.00%	0.00%	100.00%
未回答	0.00%	<b>100.00%</b>	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
全体	4.35%	41.30%	<b>48.91%</b>	5.43%	0.00%	100.00%

※太字のセルは年齢層ごとに回答者が最も多い利用頻度。

(年齢層別)

20代以下及び70歳以上の回答数が少ないため一概には言えないが、多くの年齢層で「月に1回以上」の利用者が多い。回答数が多い30代から50代まででは5割以上の回答者が「月に1回以上」と回答している。

**問4 図書館サービスについてどのくらい満足されていますか？**

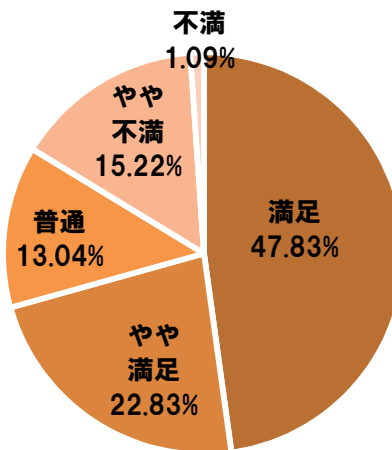
※「満足=5点」「やや満足=4点」「普通=3点」「やや不満=2点」「不満=1点」に点数化  
 ※評価は満足度の回答をした方みの平均値

**①あなたにとって利用しやすい開館日・開館時間ですか？**

【回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	1	1	0	0
20代	4	2	2	0
30代	18	6	11	1
40代	16	4	12	0
50代	25	10	15	0
60代	21	16	5	0
70歳以上	6	4	2	0
未回答	1	1	0	0
<b>全体</b>	<b>92</b>	<b>44</b>	<b>47</b>	<b>1</b>

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全 体			男 性			女 性			性 別 未 回 答		
	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	0.00	4.50	0.00	0.00	4.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10代(中学生以下を除く)	1.00	4.00	▲ 3.00	1.00	0.00	1.00	0.00	4.00	▲ 4.00	0.00	0.00	0.00
20代	3.00	4.38	▲ 1.38	4.00	4.67	▲ 0.67	2.00	4.20	▲ 2.20	0.00	0.00	0.00
30代	4.22	4.00	0.22	4.17	3.00	1.17	4.27	4.20	0.07	4.00	0.00	4.00
40代	3.88	3.44	0.44	3.75	3.07	0.68	3.92	3.62	0.30	0.00	0.00	0.00
50代	3.80	4.06	▲ 0.26	4.00	3.64	0.36	3.67	4.25	▲ 0.58	0.00	0.00	0.00
60代	4.33	3.71	0.62	4.25	3.14	1.11	4.60	4.29	0.31	0.00	0.00	0.00
70歳以上	4.50	4.57	▲ 0.07	4.50	4.25	0.25	4.50	5.00	▲ 0.50	0.00	0.00	0.00
未回答	5.00	0.00	5.00	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>全体</b>	<b>4.01</b>	<b>3.87</b>	<b>0.14</b>	<b>4.09</b>	<b>3.48</b>	<b>0.61</b>	<b>3.94</b>	<b>4.06</b>	<b>▲ 0.12</b>	<b>4.00</b>	<b>0.00</b>	<b>4.00</b>

≪回答結果からの分析≫

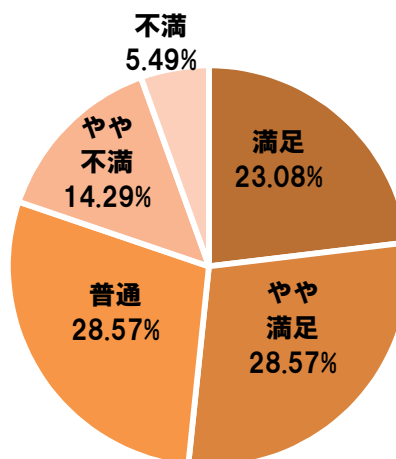
全体の評価点は4.01であり、館内調査(4.36)と比較してやや低い。百分率では、「満足」及び「やや満足」を合せると70.66%（館内調査81.71%）が満足しており、「不満」及び「やや不満」は合せて16.31%（館内調査4.81%）である。

②あなたの読みたい本、雑誌、新聞などがありますか？

【回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	1	1	0	0
20代	4	2	2	0
30代	18	6	11	1
40代	16	4	12	0
50代	25	10	15	0
60代	20	15	5	0
70歳以上	6	4	2	0
未回答	1	1	0	0
全体	91	43	47	1

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	0.00	3.00	0.00	0.00	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10代(中学生以下を除く)	3.00	2.00	1.00	3.00	0.00	3.00	0.00	2.00	▲ 2.00	0.00	0.00	0.00
20代	2.75	3.25	▲ 0.50	3.50	3.67	▲ 0.17	2.00	3.00	▲ 1.00	0.00	0.00	0.00
30代	3.44	3.37	0.07	3.67	3.40	0.27	3.27	3.36	▲ 0.09	4.00	0.00	4.00
40代	3.63	3.21	0.42	3.00	3.07	▲ 0.07	3.83	3.28	0.55	0.00	0.00	0.00
50代	3.28	3.59	▲ 0.31	3.50	3.45	0.05	3.13	3.65	▲ 0.52	0.00	0.00	0.00
60代	3.70	2.93	0.77	3.67	2.43	1.24	3.80	3.43	0.37	0.00	0.00	0.00
70歳以上	4.00	2.86	1.14	4.50	3.00	1.50	3.00	2.67	0.33	0.00	0.00	0.00
未回答	4.00	0.00	4.00	4.00	0.00	4.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
全体	3.49	3.29	0.20	3.63	3.13	0.50	3.36	3.36	0.00	4.00	0.00	4.00

≪回答結果からの分析≫

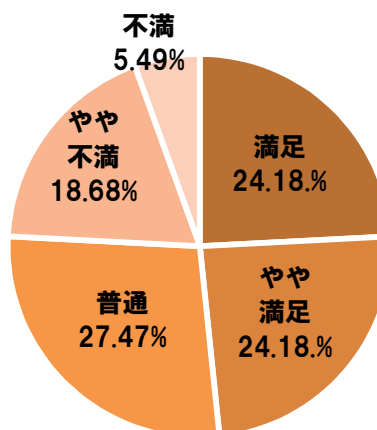
全体の評価点は3.49であり、館内調査（3.82）と比較してやや低い。百分率では、「満足」及び「やや満足」を合せても51.65%（館内調査63.03%）と5割程度であり、「不満」及び「やや不満」の割合を合せて19.78%（館内調査10.71%）である。

③館内の居心地、座席数等に満足していますか？

【回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	1	1	0	0
20代	4	2	2	0
30代	18	6	11	1
40代	16	4	12	0
50代	25	10	15	0
60代	20	15	5	0
70歳以上	6	4	2	0
未回答	1	1	0	0
全体	91	43	47	1

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	0.00	2.50	0.00	0.00	2.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10代(中学生以下を除く)	2.00	2.00	0.00	2.00	0.00	2.00	0.00	2.00	▲ 2.00	0.00	0.00	0.00
20代	3.25	2.88	0.37	4.50	2.33	2.17	2.00	3.20	▲ 1.20	0.00	0.00	0.00
30代	3.56	3.57	▲ 0.01	4.33	3.00	1.33	3.27	3.68	▲ 0.41	2.00	0.00	2.00
40代	3.38	3.26	0.12	3.25	3.00	0.25	3.42	3.38	0.04	0.00	0.00	0.00
50代	3.08	3.49	▲ 0.41	3.20	3.36	▲ 0.16	3.00	3.54	▲ 0.54	0.00	0.00	0.00
60代	3.70	3.07	0.63	3.60	2.57	1.03	4.00	3.57	0.43	0.00	0.00	0.00
70歳以上	4.00	4.00	0.00	4.25	3.75	0.50	3.50	4.33	▲ 0.83	0.00	0.00	0.00
未回答	4.00	0.00	4.00	4.00	0.00	4.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
全体	3.43	3.36	0.07	3.65	3.02	0.63	3.26	3.52	▲ 0.26	2.00	0.00	2.00

《回答結果からの分析》

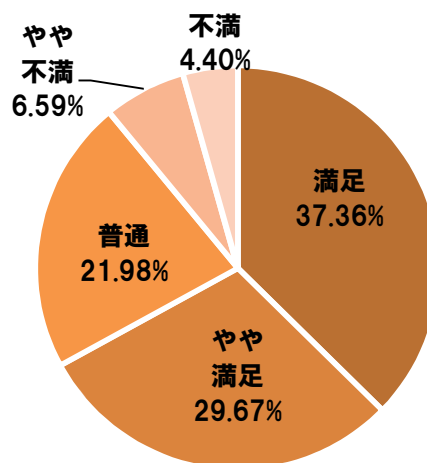
全体の評価点は 3.43 であり、館内調査（4.01）と比較して低い。20代～50代の評価が低めであるが、60代、70歳以上の評価が高い。百分率では、「満足」及び「やや満足」は合わせて 48.36%（館内調査 68.68%）であり、「不満」及び「やや不満」は合わせて 24.17%（館内調査 8.13%）である。

④お近くの地域の図書館に親しみを感じますか？

【回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	1	1	0	0
20代	4	2	2	0
30代	17	6	10	1
40代	16	4	12	0
50代	25	10	15	0
60代	21	16	5	0
70歳以上	6	4	2	0
未回答	1	1	0	0
全体	91	44	46	1

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	0.00	-	-	0.00	-	-	0.00	-	-	0.00	-	-
10代(中学生以下を除く)	3.00	-	-	3.00	-	-	0.00	-	-	0.00	-	-
20代	3.25	-	-	4.50	-	-	2.00	-	-	0.00	-	-
30代	3.94	-	-	4.50	-	-	3.70	-	-	3.00	-	-
40代	3.75	-	-	3.50	-	-	3.83	-	-	0.00	-	-
50代	3.84	-	-	4.30	-	-	3.53	-	-	0.00	-	-
60代	4.00	-	-	3.88	-	-	4.40	-	-	0.00	-	-
70歳以上	4.33	-	-	4.50	-	-	4.00	-	-	0.00	-	-
未回答	5.00	-	-	5.00	-	-	0.00	-	-	0.00	-	-
全体	3.89	-	-	4.11	-	-	3.70	-	-	3.00	-	-

※今年度からの新項目のため、平成30年度及び増減は全項目「-」を表示している。

《回答結果からの分析》

全体の評価点は3.89であり、館内調査(4.22)と比較して低い。10代から50代では4点未満の評価だが、60代、70歳以上では4点以上の高い評価となっている。百分率では、「満足」及び「やや満足」の割合は合わせて67.03%（館内調査76.48%）と6割を越え、「不満」及び「やや不満」の割合は合わせて10.99%（館内調査2.58%）である。

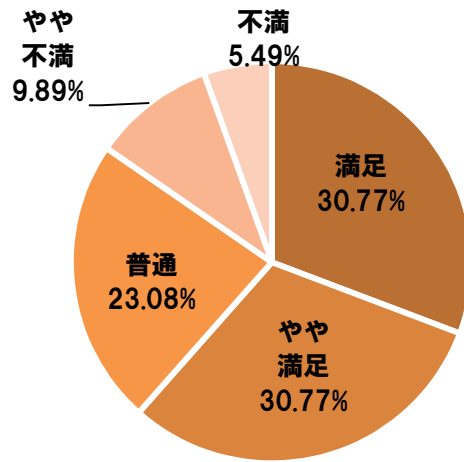


⑤図書館の総合評価としてはいかがですか？

【回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	1	1	0	0
20代	4	2	2	0
30代	18	6	11	1
40代	16	4	12	0
50代	24	10	14	0
60代	21	16	5	0
70歳以上	6	4	2	0
未回答	1	1	0	0
全体	91	44	46	1

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	0.00	3.50	0.00	0.00	3.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10代(中学生以下を除く)	3.00	2.00	▲ 1.00	3.00	0.00	▲ 3.00	0.00	2.00	▲ 2.00	0.00	0.00	0.00
20代	3.00	3.25	▲ 0.25	4.00	3.00	1.00	2.00	3.40	▲ 1.40	0.00	0.00	0.00
30代	3.72	3.73	▲ 0.01	4.17	3.60	0.57	3.45	3.76	▲ 0.31	4.00	0.00	4.00
40代	3.69	3.50	0.19	3.50	3.77	▲ 0.27	3.75	3.38	0.37	0.00	0.00	0.00
50代	3.42	3.65	▲ 0.23	3.90	3.82	0.08	3.07	3.58	▲ 0.51	0.00	0.00	0.00
60代	4.05	3.57	0.48	3.81	3.29	0.52	4.80	3.86	0.94	0.00	0.00	0.00
70歳以上	4.17	3.43	0.74	4.25	3.50	0.75	4.00	3.33	0.67	0.00	0.00	0.00
未回答	5.00	0.00	5.00	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
全体	3.71	3.57	0.14	3.91	3.60	0.31	3.52	3.55	▲ 0.03	4.00	0.00	4.00

《回答結果からの分析》

全体の評価点は3.71であり、館内調査（4.20）と比較して低く、特に若年層の満足度が低い。百分率では、「満足」と「やや満足」を合せて61.54%（館内調査80.00%）である。「不満」及び「やや不満」を合せた割合は15.38%（館内調査2.71%）である。

**問5 図書館で行っている次のサービスについてご利用になったことはありますか？**

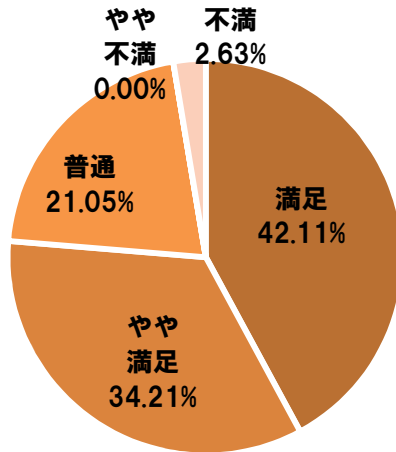
※「満足=5点」「やや満足=4点」「普通=3点」「やや不満=2点」「不満=1点」に点数化  
 ※評価は満足度の回答をした方みの平均値

**①図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い**

【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	1	1	0	0
20代	1	1	0	0
30代	7	1	6	0
40代	7	1	6	0
50代	8	4	4	0
60代	9	7	2	0
70歳以上	5	4	1	0
未回答	0	0	0	0
<b>全体</b>	<b>38</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>0</b>

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	0.00	4.00	0.00	0.00	4.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10代(中学生以下を除く)	3.00	5.00	▲ 2.00	3.00	0.00	3.00	0.00	5.00	▲ 5.00	0.00	0.00	0.00
20代	5.00	4.33	0.67	5.00	0.00	5.00	0.00	4.33	▲ 4.33	0.00	0.00	0.00
30代	4.00	4.27	▲ 0.27	4.00	4.00	0.00	4.00	4.36	▲ 0.36	0.00	0.00	0.00
40代	3.43	3.88	▲ 0.45	4.00	3.80	0.20	3.33	3.92	▲ 0.59	0.00	0.00	0.00
50代	4.25	4.39	▲ 0.14	4.50	4.29	0.21	4.00	4.45	▲ 0.45	0.00	0.00	0.00
60代	4.44	3.00	1.44	4.43	0.00	4.43	4.50	3.00	1.50	0.00	0.00	0.00
70歳以上	4.60	3.33	1.27	4.50	2.50	2.00	5.00	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00
未回答	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>全体</b>	<b>4.13</b>	<b>4.14</b>	<b>▲ 0.01</b>	<b>4.37</b>	<b>3.89</b>	<b>0.48</b>	<b>3.89</b>	<b>4.25</b>	<b>▲ 0.36</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>

≪回答結果からの分析≫

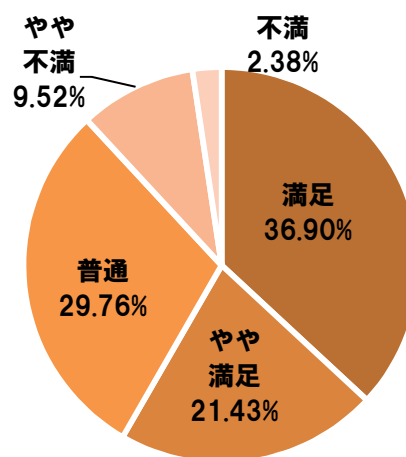
全体の評価点は4.13であり、館内調査（4.36）と比較してやや低い。百分率では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合が、館内調査（80.09%）よりは低いものの、76.32%を占める。

## ②図書館のホームページ

【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	1	1	0	0
20代	2	2	0	0
30代	16	5	10	1
40代	16	4	12	0
50代	23	9	14	0
60代	19	15	4	0
70歳以上	6	4	2	0
未回答	1	1	0	0
全体	84	41	42	1

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	0.00	2.50	0.00	0.00	2.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10代(中学生以下を除く)	3.00	5.00	▲ 2.00	3.00	0.00	3.00	0.00	5.00	▲ 5.00	0.00	0.00	0.00
20代	4.50	3.88	0.62	4.50	3.33	1.17	0.00	4.20	▲ 4.20	0.00	0.00	0.00
30代	3.88	3.40	0.48	4.00	2.80	1.20	3.80	3.52	0.28	4.00	0.00	4.00
40代	3.75	3.51	0.24	2.50	3.36	▲ 0.86	4.17	3.59	0.58	0.00	0.00	0.00
50代	3.43	3.47	▲ 0.04	4.00	3.00	1.00	3.07	3.64	▲ 0.57	0.00	0.00	0.00
60代	4.32	3.00	1.32	4.33	3.60	0.73	4.25	2.57	1.68	0.00	0.00	0.00
70歳以上	3.33	2.86	0.47	3.50	2.50	1.00	3.00	3.33	▲ 0.33	0.00	0.00	0.00
未回答	5.00	0.00	5.00	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
全体	3.81	3.42	0.39	3.95	3.12	0.83	3.67	3.55	0.12	4.00	0.00	4.00

### 《回答結果からの分析》

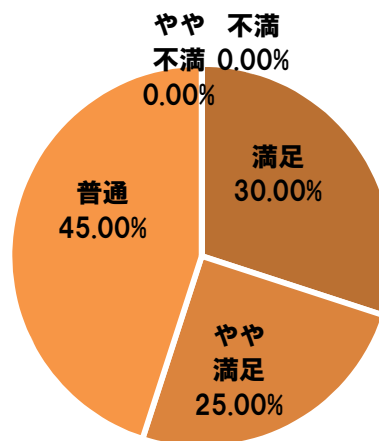
全体の評価点は3.81であり、館内調査（3.99）と比較してやや低い。百分率では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合が58.33%（館内調査64.93%）と今年度は半数を超えた。Web調査回答者はウェブサイトの利便性を重視する傾向が強いと考えられ、館内調査と比較して「満足」と回答した割合がやや高い。「不満」及び「やや不満」を合わせた割合は、1.19%（館内調査4.14%）となった。

### ③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ

【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	0	0	0	0
20代	1	1	0	0
30代	4	3	1	0
40代	4	0	4	0
50代	3	1	2	0
60代	5	4	1	0
70歳以上	3	2	1	0
未回答	0	0	0	0
全体	20	11	9	0

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10代(中学生以下を除く)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20代	5.00	0.00	5.00	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
30代	4.00	3.86	0.14	3.67	4.33	▲ 0.66	5.00	3.50	1.50	0.00	0.00	0.00
40代	3.50	3.38	0.12	0.00	3.33	▲ 3.33	3.50	3.40	0.10	0.00	0.00	0.00
50代	3.00	3.67	▲ 0.67	3.00	3.00	0.00	3.00	4.00	▲ 1.00	0.00	0.00	0.00
60代	4.40	3.00	1.40	4.50	0.00	4.50	4.00	3.00	1.00	0.00	0.00	0.00
70歳以上	3.67	2.50	1.17	3.00	2.50	0.50	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00
未回答	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
全体	3.85	3.48	0.37	3.91	3.44	0.47	3.78	3.50	0.28	0.00	0.00	0.00

#### 《回答結果からの分析》

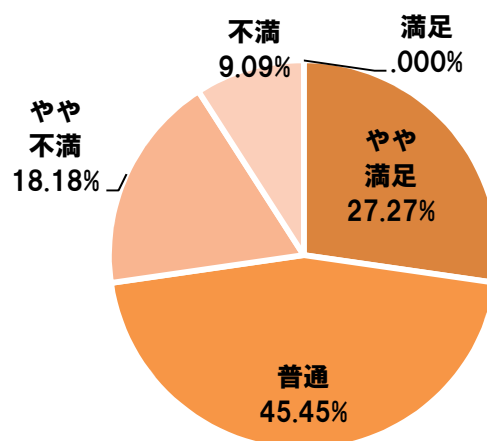
回答数が少なかった設問である。全体の評価点は 3.85 であり、館内調査（3.57）と比較してやや高い。百分率では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合が 55.00%（館内調査 38.73%）と半数を超えた。

#### ④図書館のツイッター

【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	0	0	0	0
20代	1	1	0	0
30代	1	1	0	0
40代	3	1	2	0
50代	3	0	3	0
60代	3	2	1	0
70歳以上	0	0	0	0
未回答	0	0	0	0
全体	11	5	6	0

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10代(中学生以下を除く)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20代	4.00	0.00	4.00	4.00	0.00	4.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
30代	1.00	3.22	▲ 2.22	1.00	4.00	▲ 3.00	0.00	3.00	▲ 3.00	0.00	0.00	0.00
40代	3.00	2.50	0.50	3.00	0.00	3.00	3.00	2.50	0.50	0.00	0.00	0.00
50代	3.33	3.33	0.00	0.00	3.50	▲ 3.50	3.33	3.25	0.08	0.00	0.00	0.00
60代	2.67	3.00	▲ 0.33	2.50	0.00	2.50	3.00	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00
70歳以上	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
未回答	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
全体	2.91	3.10	▲ 0.19	2.60	3.75	▲ 1.15	3.17	2.94	0.23	0.00	0.00	0.00

#### ≪回答結果からの分析≫

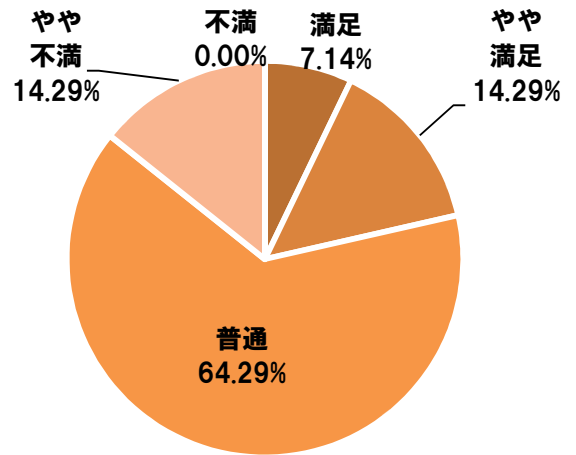
回答数が少なかった設問である。全体の評価点は 2.91 であり、館内調査 (3.59) と比較して低い。百分率では、「満足」「やや満足」の割合は 27.27%（館内調査 41.52%）にとどまった。Web 調査回答者は電子媒体への期待も高いためか、「不満」及び「やや不満」を合せた割合が 27.27%（館内調査 3.57%）である。

⑤子ども向けのサービス（おはなし会、ブックスタート等）

【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	0	0	0	0
20代	1	1	0	0
30代	3	0	3	0
40代	5	0	5	0
50代	3	2	1	0
60代	2	1	1	0
70歳以上	0	0	0	0
未回答	0	0	0	0
全体	14	4	10	0

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	0.00	4.00	0.00	0.00	4.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10代(中学生以下を除く)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20代	5.00	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	▲ 5.00	0.00	0.00	0.00
30代	3.00	3.56	▲ 0.56	0.00	3.50	▲ 3.50	3.00	3.57	▲ 0.57	0.00	0.00	0.00
40代	3.00	3.60	▲ 0.60	0.00	4.50	▲ 4.50	3.00	3.38	▲ 0.38	0.00	0.00	0.00
50代	3.33	3.60	▲ 0.27	3.00	3.00	0.00	4.00	3.75	0.25	0.00	0.00	0.00
60代	2.50	4.00	▲ 1.50	2.00	5.00	▲ 3.00	3.00	3.50	▲ 0.50	0.00	0.00	0.00
70歳以上	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
未回答	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
全体	3.14	3.68	▲ 0.54	3.25	3.88	▲ 0.63	3.10	3.62	▲ 0.52	0.00	0.00	0.00

《回答結果からの分析》

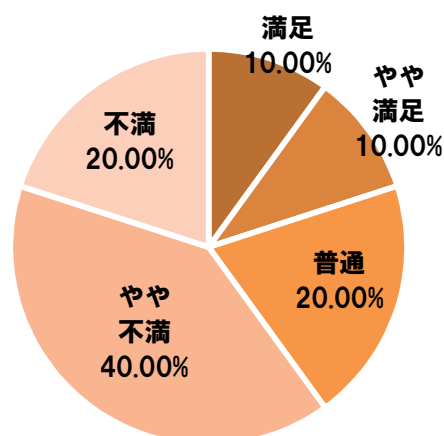
回答数が少なかった設問である。全体での評価点は 3.14 であり、館内調査（4.17）と比較して低く、百分率では、「満足」「やや満足」を合せて 21.43%（館内調査 72.38%）にとどまる。「普通」が 64.29%と半数を超え、「不満」はないものの「やや不満」の割合は 14.29%（館内調査 2.22%）であった。

⑥視覚障がい者に対するサービス（録音・点字図書の貸出等）

【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	0	0	0	0
20代	0	0	0	0
30代	1	1	0	0
40代	5	0	5	0
50代	1	0	1	0
60代	2	1	1	0
70歳以上	1	0	1	0
未回答	0	0	0	0
全体	10	2	8	0

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10代(中学生以下を除く)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20代	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
30代	5.00	0.00	▲ 5.00	5.00	0.00	▲ 5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
40代	2.00	3.00	▲ 1.00	0.00	0.00	0.00	2.00	3.00	▲ 1.00	0.00	0.00	0.00
50代	1.00	3.00	▲ 2.00	0.00	3.00	▲ 3.00	1.00	3.00	▲ 2.00	0.00	0.00	0.00
60代	2.50	3.00	▲ 0.50	2.00	0.00	2.00	3.00	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00
70歳以上	4.00	0.00	▲ 4.00	0.00	0.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00	0.00	0.00
未回答	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
全体	2.50	3.00	▲ 0.50	3.50	3.00	0.50	2.25	3.00	▲ 0.75	0.00	0.00	0.00

《回答結果からの分析》

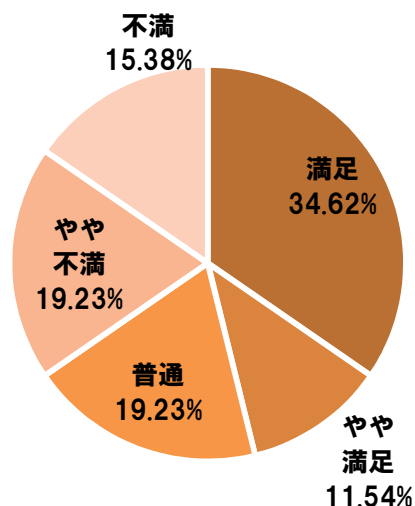
全体での評価点は、2.50であり、館内調査（3.76）と比較して低い。百分率では、「満足」及び「やや満足」を合せて20.00%（館内調査47.71%）である。

⑦外国語資料の提供（外国語資料・英語多読コーナー等）

【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	0	0	0	0
20代	1	1	0	0
30代	8	4	3	1
40代	8	0	8	0
50代	3	1	2	0
60代	5	3	2	0
70歳以上	1	1	0	0
未回答	0	0	0	0
<b>全体</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>1</b>

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10代(中学生以下を除く)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20代	5.00	0.00	5.00	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
30代	3.25	3.50	▲ 0.25	3.75	4.50	▲ 0.75	2.33	3.17	▲ 0.84	4.00	0.00	4.00
40代	2.88	3.25	▲ 0.37	0.00	3.00	▲ 3.00	2.88	3.40	▲ 0.52	0.00	0.00	0.00
50代	2.33	2.67	▲ 0.34	3.00	3.33	▲ 0.33	2.00	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00
60代	4.20	3.50	0.70	4.33	4.00	0.33	4.00	3.00	1.00	0.00	0.00	0.00
70歳以上	4.00	3.00	1.00	4.00	3.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
未回答	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>全体</b>	<b>3.31</b>	<b>3.20</b>	<b>0.11</b>	<b>4.00</b>	<b>3.50</b>	<b>0.50</b>	<b>2.80</b>	<b>3.00</b>	<b>▲ 0.20</b>	<b>4.00</b>	<b>0.00</b>	<b>4.00</b>

≪回答結果からの分析≫

全体での評価点は 3.31 であり、館内調査（3.60）と比較して低い。百分率では、「満足」及び「やや満足」を合せた割合は 46.16%（館内調査 45.02%）あり、「不満」及び「やや不満」を合せた割合は 34.61%（館内調査 9.22%）である。

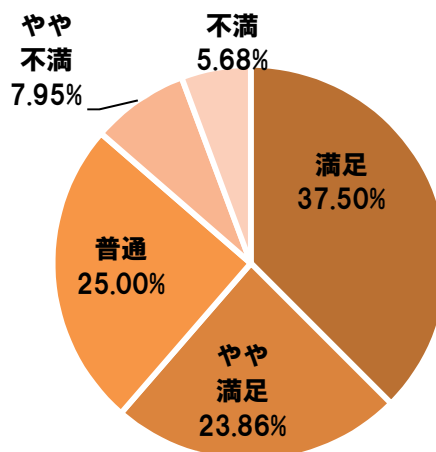


⑧貸出サービス（図書 12 冊・AV 資料 3 点、15 日間貸出）

【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	1	1	0	0
20代	4	2	2	0
30代	17	5	11	1
40代	16	4	12	0
50代	23	9	14	0
60代	20	15	5	0
70歳以上	6	4	2	0
未回答	1	1	0	0
全体	88	41	46	1

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	0.00	3.00	0.00	0.00	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10代(中学生以下を除く)	2.00	3.00	▲ 1.00	2.00	0.00	2.00	0.00	3.00	▲ 3.00	0.00	0.00	0.00
20代	4.25	4.13	0.12	4.50	4.00	0.50	4.00	4.20	▲ 0.20	0.00	0.00	0.00
30代	3.24	4.10	▲ 0.86	3.00	3.40	▲ 0.40	3.27	4.24	▲ 0.97	4.00	0.00	4.00
40代	3.94	4.26	▲ 0.32	3.75	4.36	▲ 0.61	4.00	4.21	▲ 0.21	0.00	0.00	0.00
50代	3.78	4.19	▲ 0.41	4.00	4.00	0.00	3.64	4.27	▲ 0.63	0.00	0.00	0.00
60代	4.00	3.64	0.36	3.80	3.57	0.23	4.60	3.71	0.89	0.00	0.00	0.00
70歳以上	4.33	4.00	0.33	4.25	3.75	0.50	4.50	4.33	0.17	0.00	0.00	0.00
未回答	4.00	0.00	4.00	4.00	0.00	4.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
全体	3.80	4.10	▲ 0.30	3.78	3.91	▲ 0.13	3.80	4.19	▲ 0.39	4.00	0.00	4.00

《回答結果からの分析》

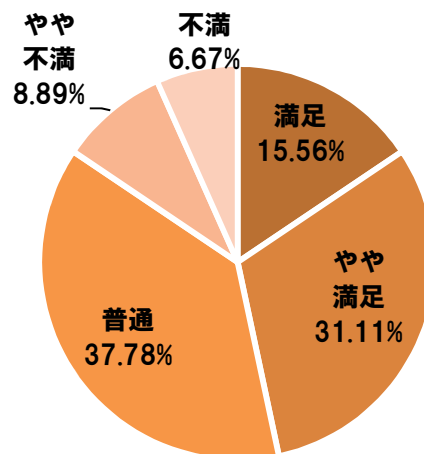
前年度は問 4 の設問であった。全体での評価点は 3.80 であり、館内調査（4.39）と比較して低い。百分率では、「満足」及び「やや満足」を合せた割合は 61.36%（館内調査 80.51%）と半数を超えるも、「不満」及び「やや不満」を合せた割合は 13.63%（館内調査 2.72%）あった。

⑨講演会、講座、企画・テーマ展示

【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	0	0	0	0
20代	1	1	0	0
30代	10	3	7	0
40代	10	1	9	0
50代	11	3	8	0
60代	8	5	3	0
70歳以上	4	3	1	0
未回答	1	1	0	0
全体	45	17	28	0

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	0.00	3.00	0.00	0.00	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10代(中学生以下を除く)	0.00	3.00	▲ 3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	▲ 3.00	0.00	0.00	0.00
20代	5.00	3.13	1.87	5.00	3.33	1.67	0.00	3.00	▲ 3.00	0.00	0.00	0.00
30代	3.40	3.03	0.37	3.67	2.80	0.87	3.29	3.08	0.21	0.00	0.00	0.00
40代	3.10	3.12	▲ 0.02	3.00	2.93	0.07	3.11	3.21	▲ 0.10	0.00	0.00	0.00
50代	3.45	3.27	0.18	3.33	2.91	0.42	3.50	3.42	0.08	0.00	0.00	0.00
60代	3.75	3.00	0.75	3.80	2.57	1.23	3.67	3.43	0.24	0.00	0.00	0.00
70歳以上	2.50	2.71	▲ 0.21	3.00	2.50	0.50	1.00	3.00	▲ 2.00	0.00	0.00	0.00
未回答	5.00	0.00	5.00	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
全体	3.40	3.11	0.29	3.65	2.85	0.80	3.25	3.23	0.02	0.00	0.00	0.00

《回答結果からの分析》

前年度は問4の設問であった。全体での評価点は3.40であり、館内調査（3.84）と比較して低い。百分率では、「満足」及び「やや満足」を合せた割合は46.67%（館内調査56.00%）にとどまる一方、「不満」及び「やや不満」を合せた割合は15.56%（館内調査2.92%）である。

【問5に関する認知度について】

※本問の認知度は、「知っている」（満足度回答者及び「知っているが利用はしない」回答者）、「知らない」「未回答」により区分し、性別及び年齢層別に比較した。

【項目ごとの認知度（百分率）】

項 目	前年度比較	知っている	知らない	未回答
①図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い	本年度	84.78%	14.13%	1.09%
	平成30年度	88.03%	11.97%	0.00%
	増減	▲ 3.25	2.16	1.09
②図書館のホームページ	本年度	96.74%	2.17%	1.09%
	平成30年度	98.59%	1.41%	0.00%
	増減	▲ 1.85	0.77	1.09
③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ	本年度	54.35%	45.65%	0.00%
	平成30年度	45.07%	54.23%	0.70%
	増減	9.28	▲ 8.57	▲ 0.70
④図書館のツイッター	本年度	39.13%	60.87%	0.00%
	平成30年度	52.82%	47.18%	0.00%
	増減	▲ 13.69	13.69	0.00
⑤子ども向けのサービス (おはなし会、ブックスタート等)	本年度	83.70%	13.04%	3.26%
	平成30年度	92.25%	7.75%	0.00%
	増減	▲ 8.56	5.30	3.26
⑥視覚障がい者に対するサービス (録音・点字図書の貸出等)	本年度	69.57%	28.26%	2.17%
	平成30年度	76.76%	21.83%	1.41%
	増減	▲ 7.20	6.43	0.77
⑦外国語資料の提供 (外国語資料・英語多読コーナー等)	本年度	69.57%	29.35%	1.09%
	平成30年度	73.24%	24.65%	2.11%
	増減	▲ 3.67	4.70	▲ 1.03
⑧貸出サービス (図書12冊・AV資料3点、15日間貸出)	本年度	98.91%	0.00%	1.09%
	平成30年度	100.00%	-	0.00%
	増減	▲ 1.09	-	1.09
⑨講演会、講座、企画、テーマ展示	本年度	81.52%	17.39%	1.09%
	平成30年度	100.00%	-	0.00%
	増減	▲ 18.48	-	1.09

《回答結果からの分析》

「①図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い」を除いて館内調査に比べて高い認知度である。特に「②図書館のホームページ」「⑧貸出サービス」は、高く認知されている一方、ほとんどの項目において前年度の認知度を下回った。

ただし、Web 調査であるにもかかわらず、電子媒体である「③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ」「④図書館のツイッター」の認知度が、他の項目と比較してかなり低い。

①図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い

【性別・年齢別認知度（人）】

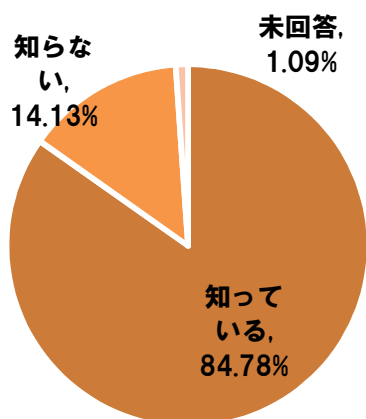
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
20代	4	0	0	4	2	0	0	2	2	0	0	2	0	0	0	0
30代	17	1	0	18	5	1	0	6	11	0	0	11	1	0	0	1
40代	12	4	0	16	2	2	0	4	10	2	0	12	0	0	0	0
50代	19	6	0	25	8	2	0	10	11	4	0	15	0	0	0	0
60代	18	2	1	21	14	2	0	16	4	0	1	5	0	0	0	0
70歳以上	6	0	0	6	4	0	0	4	2	0	0	2	0	0	0	0
未回答	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
全体	78	13	1	92	37	7	0	44	40	6	1	47	1	0	0	1

【項目別認知度（百分率）】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-
20代	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	94.44%	5.56%	0.00%	100.00%	83.33%	16.67%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
40代	75.00%	25.00%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	83.33%	16.67%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
50代	76.00%	24.00%	0.00%	100.00%	80.00%	20.00%	0.00%	100.00%	73.33%	26.67%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
60代	85.71%	9.52%	4.76%	100.00%	87.50%	12.50%	0.00%	100.00%	80.00%	0.00%	20.00%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
未回答	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-
全体	84.78%	14.13%	1.09%	100.00%	84.09%	15.91%	0.00%	100.00%	85.11%	12.77%	2.13%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

30代、60代の年齢層で認知度が高い。全体の認知度は、84.78%で館内調査（85.92%）より低い。



②図書館のホームページ

【性別・年齢別認知度（人）】

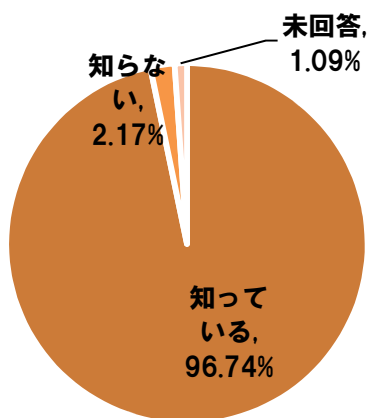
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
20代	4	0	0	4	2	0	0	2	2	0	0	2	0	0	0	0
30代	17	1	0	18	5	1	0	6	11	0	0	11	1	0	0	1
40代	16	0	0	16	4	0	0	4	12	0	0	12	0	0	0	0
50代	24	1	0	25	10	0	0	10	14	1	0	15	0	0	0	0
60代	20	0	1	21	15	0	1	16	5	0	0	5	0	0	0	0
70歳以上	6	0	0	6	4	0	0	4	2	0	0	2	0	0	0	0
未回答	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
全体	89	2	1	92	42	1	1	44	46	1	0	47	1	0	0	1

【性別・年齢別認知度（百分率）】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-
20代	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	94.44%	5.56%	0.00%	100.00%	83.33%	16.67%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
40代	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
50代	96.00%	4.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	93.33%	6.67%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
60代	95.24%	0.00%	4.76%	100.00%	93.75%	0.00%	6.25%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
未回答	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-
全体	96.74%	2.17%	1.09%	100.00%	95.45%	2.27%	2.27%	100.00%	97.87%	2.13%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

Web 調査であり、基本的に「知らない」の回答はないはずであるが、「知らない」の回答が 2 件あった。アンケートが行われたホームページ以外を指していると認識して回答した可能性が考えられる。



### ③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ

#### 【性別・年齢別認知度（人）】

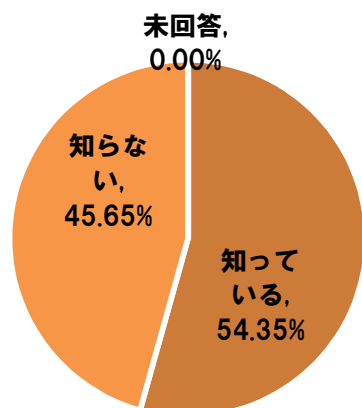
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
20代	1	3	0	4	1	1	0	2	0	2	0	2	0	0	0	0
30代	11	7	0	18	4	2	0	6	6	5	0	11	1	0	0	1
40代	7	9	0	16	0	4	0	4	7	5	0	12	0	0	0	0
50代	12	13	0	25	6	4	0	10	6	9	0	15	0	0	0	0
60代	11	10	0	21	10	6	0	16	1	4	0	5	0	0	0	0
70歳以上	6	0	0	6	4	0	0	4	2	0	0	2	0	0	0	0
未回答	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
全体	50	42	0	92	27	17	0	44	22	25	0	47	1	0	0	1

#### 【性別・年齢別認知度（百分率）】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-
20代	25.00%	75.00%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	61.11%	38.89%	0.00%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%	54.55%	45.45%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
40代	43.75%	56.25%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	58.33%	41.67%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
50代	48.00%	52.00%	0.00%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	40.00%	60.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
60代	52.38%	47.62%	0.00%	100.00%	62.50%	37.50%	0.00%	100.00%	20.00%	80.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
未回答	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-
全体	54.35%	45.65%	0.00%	100.00%	61.36%	38.64%	0.00%	100.00%	46.81%	53.19%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%

#### ≪回答結果からの分析≫

全体では54.35%（館内調査41.15%）の認知度である。「知っている」の回答が「知らない」を上回っており、前年度（45.07%）より認知度が上がった。



#### ④図書館のツイッター

##### 【性別・年齢別認知度（人）】

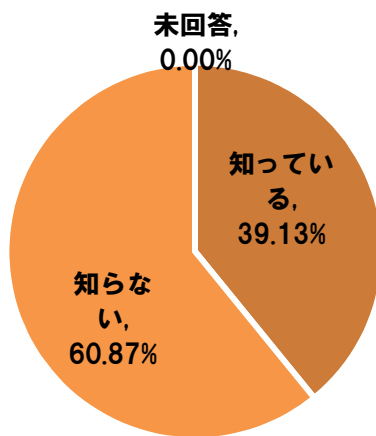
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
20代	1	3	0	4	1	1	0	2	0	2	0	2	0	0	0	0
30代	6	12	0	18	2	4	0	6	3	8	0	11	1	0	0	1
40代	7	9	0	16	1	3	0	4	6	6	0	12	0	0	0	0
50代	9	16	0	25	3	7	0	10	6	9	0	15	0	0	0	0
60代	8	13	0	21	6	10	0	16	2	3	0	5	0	0	0	0
70歳以上	3	3	0	6	2	2	0	4	1	1	0	2	0	0	0	0
未回答	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
全体	36	56	0	92	17	27	0	44	18	29	0	47	1	0	0	1

##### 【性別・年齢別認知度（百分率）】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-
20代	25.00%	75.00%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	33.33%	66.67%	0.00%	100.00%	33.33%	66.67%	0.00%	100.00%	27.27%	72.73%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
40代	43.75%	56.25%	0.00%	100.00%	25.00%	75.00%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
50代	36.00%	64.00%	0.00%	100.00%	30.00%	70.00%	0.00%	100.00%	40.00%	60.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
60代	38.10%	61.90%	0.00%	100.00%	37.50%	62.50%	0.00%	100.00%	40.00%	60.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
未回答	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-
全体	39.13%	60.87%	0.00%	100.00%	38.64%	61.36%	0.00%	100.00%	38.30%	61.70%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%

#### ≪回答結果からの分析≫

全体では39.13%の低い認知度であり、「知らない」の回答が「知っている」を上回った。サービスそのものを知らない状況である。



⑤子ども向けのサービス（おはなし会、ブックスタート等）

【性別・年齢別認知度（人）】

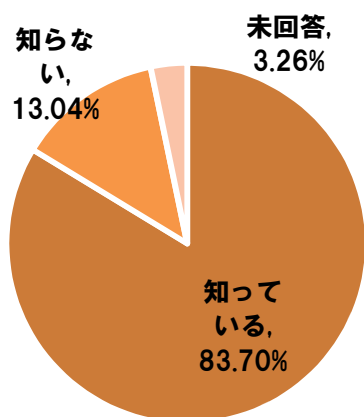
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
20代	2	2	0	4	2	0	0	2	0	2	0	2	0	0	0	0
30代	16	1	1	18	6	0	0	6	9	1	1	11	1	0	0	1
40代	12	4	0	16	1	3	0	4	11	1	0	12	0	0	0	0
50代	21	3	1	25	8	1	1	10	13	2	0	15	0	0	0	0
60代	18	2	1	21	14	1	1	16	4	1	0	5	0	0	0	0
70歳以上	6	0	0	6	4	0	0	4	2	0	0	2	0	0	0	0
未回答	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
全体	77	12	3	92	37	5	2	44	39	7	1	47	1	0	0	1

【項目別認知度（百分率）】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-
20代	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	88.89%	5.56%	5.56%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	81.82%	9.09%	9.09%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
40代	75.00%	25.00%	0.00%	100.00%	25.00%	75.00%	0.00%	100.00%	91.67%	8.33%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
50代	84.00%	12.00%	4.00%	100.00%	80.00%	10.00%	10.00%	100.00%	86.67%	13.33%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
60代	85.71%	9.52%	4.76%	100.00%	87.50%	6.25%	6.25%	100.00%	80.00%	20.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
未回答	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-
全体	83.70%	13.04%	3.26%	100.00%	84.09%	11.36%	4.55%	100.00%	82.98%	14.89%	2.13%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

特に30代の子育て世代の認知度が高い。また、50代、60代の年齢層の認知度も高い。全体では、館内調査（78.67%）と比較して上回った。





⑥視覚障がい者に対するサービス（録音・点字図書の貸出等）

【性別・年齢別認知度（人）】

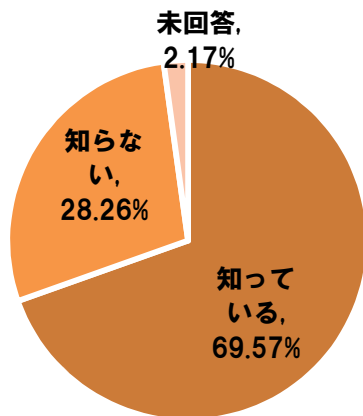
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
20代	2	2	0	4	2	0	0	2	0	2	0	2	0	0	0	0
30代	11	7	0	18	4	2	0	6	7	4	0	11	0	1	0	1
40代	13	3	0	16	2	2	0	4	11	1	0	12	0	0	0	0
50代	18	7	0	25	7	3	0	10	11	4	0	15	0	0	0	0
60代	13	6	2	21	10	5	1	16	3	1	1	5	0	0	0	0
70歳以上	6	0	0	6	4	0	0	4	2	0	0	2	0	0	0	0
未回答	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
全体	64	26	2	92	30	13	1	44	34	12	1	47	0	1	0	1

【性別・年齢別認知度（百分率）】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-
20代	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	61.11%	38.89%	0.00%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%	63.64%	36.36%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
40代	81.25%	18.75%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	91.67%	8.33%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
50代	72.00%	28.00%	0.00%	100.00%	70.00%	30.00%	0.00%	100.00%	73.33%	26.67%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
60代	61.90%	28.57%	9.52%	100.00%	62.50%	31.25%	6.25%	100.00%	60.00%	20.00%	20.00%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
未回答	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-
全体	69.57%	28.26%	2.17%	100.00%	68.18%	29.55%	2.27%	100.00%	72.34%	25.53%	2.13%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

実際の利用者による満足度への回答は少なかった項目である。全体の認知度は前年度（76.76%）を下回ったものの、館内調査（62.61%）より高い。40代を中心に全体的に障がい者サービスへの認知度が高い。



⑦外国語資料の提供（外国語資料・英語多読コーナー等）

【性別・年齢別認知度（人）】

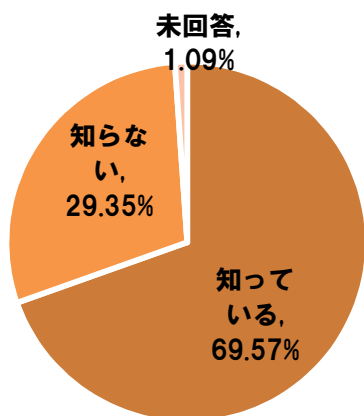
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
20代	1	3	0	4	1	1	0	2	0	2	0	2	0	0	0	0
30代	14	4	0	18	5	1	0	6	8	3	0	11	1	0	0	1
40代	14	2	0	16	2	2	0	4	12	0	0	12	0	0	0	0
50代	15	10	0	25	6	4	0	10	9	6	0	15	0	0	0	0
60代	13	7	1	21	9	7	0	16	4	0	1	5	0	0	0	0
70歳以上	6	0	0	6	4	0	0	4	2	0	0	2	0	0	0	0
未回答	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
全体	64	27	1	92	28	16	0	44	35	11	1	47	1	0	0	1

【項目別認知度（百分率）】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-
20代	25.00%	75.00%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	77.78%	22.22%	0.00%	100.00%	83.33%	16.67%	0.00%	100.00%	72.73%	27.27%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
40代	87.50%	12.50%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
50代	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
60代	61.90%	33.33%	4.76%	100.00%	56.25%	43.75%	0.00%	100.00%	80.00%	0.00%	20.00%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
未回答	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-
全体	69.57%	29.35%	1.09%	100.00%	63.64%	36.36%	0.00%	100.00%	74.47%	23.40%	2.13%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

館内調査の認知度が全体で 56.53%であったのに対し、Web 調査ではそれより 13.04 ポイント高い認知度である。



⑧貸出サービス（図書 12 冊・AV 資料 3 点、15 日間貸出）

【性別・年齢別認知度（人）】

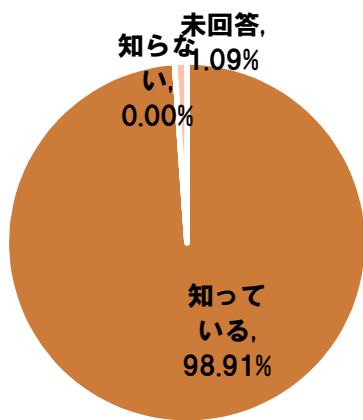
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
20代	4	0	0	4	2	0	0	2	2	0	0	2	0	0	0	0
30代	18	0	0	18	6	0	0	6	11	0	0	11	1	0	0	1
40代	16	0	0	16	4	0	0	4	12	0	0	12	0	0	0	0
50代	24	0	1	25	10	0	0	10	14	0	1	15	0	0	0	0
60代	21	0	0	21	16	0	0	16	5	0	0	5	0	0	0	0
70歳以上	6	0	0	6	4	0	0	4	2	0	0	2	0	0	0	0
未回答	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
全体	91	0	1	92	44	0	0	44	46	0	1	47	1	0	0	1

【項目別認知度（百分率）】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-
20代	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
40代	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
50代	96.00%	0.00%	4.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	93.33%	0.00%	6.67%	100.00%	-	-	-	-
60代	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
未回答	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-
全体	98.91%	0.00%	1.09%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	97.87%	0.00%	2.13%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では 98.91%と高い認知度であり、「知らない」の回答がなかった。すべての年齢層で高い認知度である。



⑨講演会、講座、企画・テーマ展示

【性別・年齢別認知度（人）】

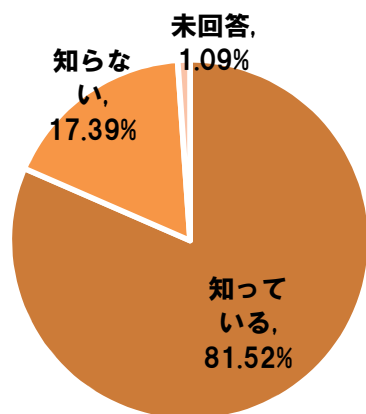
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
20代	2	2	0	4	2	0	0	2	0	2	0	2	0	0	0	0
30代	15	3	0	18	5	1	0	6	10	1	0	11	0	1	0	1
40代	13	3	0	16	3	1	0	4	10	2	0	12	0	0	0	0
50代	19	5	1	25	8	2	0	10	11	3	1	15	0	0	0	0
60代	18	3	0	21	13	3	0	16	5	0	0	5	0	0	0	0
70歳以上	6	0	0	6	4	0	0	4	2	0	0	2	0	0	0	0
未回答	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
全体	75	16	1	92	37	7	0	44	38	8	1	47	0	1	0	1

【項目別認知度（百分率）】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-
20代	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	83.33%	16.67%	0.00%	100.00%	83.33%	16.67%	0.00%	100.00%	90.91%	9.09%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
40代	81.25%	18.75%	0.00%	100.00%	75.00%	25.00%	0.00%	100.00%	83.33%	16.67%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
50代	76.00%	20.00%	4.00%	100.00%	80.00%	20.00%	0.00%	100.00%	73.33%	20.00%	6.67%	100.00%	-	-	-	-
60代	85.71%	14.29%	0.00%	100.00%	81.25%	18.75%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
未回答	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-
全体	81.52%	17.39%	1.09%	100.00%	84.09%	15.91%	0.00%	100.00%	80.85%	17.02%	2.13%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体で81.52%（館内調査73.68%）である。特に30代、40代の子育て世代を中心に認知度が高く、60代以上の年齢層も高い水準である。



【問5に関する利用の有無】

※各サービス業務について「知っているが利用はしない」とした方の人数とその割合

(人数)

	全体			男性			女性			未回答		
	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (知っている)	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (知っている)	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (知っている)	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (知っている)
①図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い	38	40	78	19	18	37	19	21	40	0	1	1
②図書館のホームページ	84	5	89	41	1	42	42	4	46	1	0	1
③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ	20	30	50	11	16	27	9	13	22	0	1	1
④図書館のツイッター	11	25	36	5	12	17	6	12	18	0	1	1
⑤子ども向けのサービス (おはなし会、ブックスタート等)	14	63	77	4	33	37	10	29	39	0	1	1
⑥視覚障がい者に対するサービス (録音・点字図書の貸出等)	10	54	64	2	28	30	8	26	34	0	0	0
⑦外国語資料の提供 (外国語資料・英語多読コーナー等)	26	38	64	10	18	28	15	20	35	1	0	1
⑧貸出サービス(図書12冊・AV資料3点、15日間貸出)	88	3	91	41	3	44	46	0	46	1	0	1
⑨講演会、講座、企画・テーマ展示	45	30	75	17	20	37	28	10	38	0	0	0

(百分率)

	全体			男性			女性			未回答		
	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (知っている)	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (知っている)	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (知っている)	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (知っている)
①図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い	48.72%	51.28%	100.00%	51.35%	48.65%	100.00%	47.50%	52.50%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%
②図書館のホームページ	94.38%	5.62%	100.00%	97.62%	2.38%	100.00%	91.30%	8.70%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ	40.00%	60.00%	100.00%	40.74%	59.26%	100.00%	40.91%	59.09%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%
④図書館のツイッター	30.56%	69.44%	100.00%	29.41%	70.59%	100.00%	33.33%	66.67%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%
⑤子ども向けのサービス (おはなし会、ブックスタート等)	18.18%	81.82%	100.00%	10.81%	89.19%	100.00%	25.64%	74.36%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%
⑥視覚障がい者に対するサービス (録音・点字図書の貸出等)	15.63%	84.38%	100.00%	6.67%	93.33%	100.00%	23.53%	76.47%	100.00%	-	-	-
⑦外国語資料の提供 (外国語資料・英語多読コーナー等)	40.63%	59.38%	100.00%	35.71%	64.29%	100.00%	42.86%	57.14%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
⑧貸出サービス(図書12冊・AV資料3点、15日間貸出)	96.70%	3.30%	100.00%	93.18%	6.82%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
⑨講演会、講座、企画・テーマ展示	60.00%	40.00%	100.00%	45.95%	54.05%	100.00%	73.68%	26.32%	100.00%	-	-	-

≪回答結果からの分析≫

「⑤子ども向けのサービス」「⑥視覚障がい者に対するサービス」「⑦外国語資料の提供」については、サービスを必要とする対象者が限定されるため、「知っているが利用しない」回答者の割合が多くなる。これは、館内調査でも同様である。

「知っているが利用しない」(利用してはいないが知っている)の割合が館内調査よりも高い項目は、「①図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い」「③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ」「④図書館のツイッター」「⑤子ども向けのサービス」「⑥視覚障がい者に対するサービス」「⑨講演会、講座、企画・テーマ展示」であった。

【自由記述欄（主な意見）】

アンケートに自由記述欄を設けたところ、69件の意見が集まった。以下に、8つの区分に整理して、主な意見を記載する。

① 開館時間について（3件）	<p>これまで休館日削減や開館時間の延長に取り組んで来ているが、休館日の変更や開館時間の延長を希望する声もある。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一部の図書館は週7もやっているが、必要か？</li> <li>・会社員なので、もう少し遅い時間まで対応していただけたらうれしいです。</li> <li>・開館時間を8:30からとしていただければ、有難いです。</li> </ul>
② 蔵書について（12件）	<p>書籍、AV資料ともに、予約数の多い本の蔵書増に関する要望が多い。一方で、専門書や既に絶版となっている本など多様な図書を求める声もあった。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動車や化学といった専門書も新しいのを取り揃えている。</li> <li>・マンガ、学習マンガがあると良い。</li> <li>・英語多読の本がたくさんあるのが大変うれしい。</li> </ul>
③ 施設・設備について（8件）	<p>日頃利用されている館により設備の設置状況や劣化具合が異なるため、意見は多様である。また、年齢層などにより空間としての図書館に求めるものが多岐にわたっている。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館内にある「椅子」を増やしてください。</li> <li>・張り紙が多く、どの案内を見たら良いか、どの情報が必要かわかりづらかったです。</li> <li>・城北図書館の空調が暑すぎてつらい。</li> </ul>
④ Webサービスについて（10件）	<p>日頃インターネットを利用している利用者ばかりであり、使い勝手の改善や新しい機能を求める声が寄せられた。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・HPのマイ図書館、マイ本棚等非常に使い勝手が良く、助かっています。</li> <li>・HPのこどものページが可愛く、使いやすくなって良かったです。</li> <li>・県内の本を取り寄せるのをネットでできるようにするなど、利用しやすくしてほしい。</li> </ul>
⑤ 窓口サービスについて（16件）	<p>職員の知識や接遇態度に対する意見が多い。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各図書館に地元精通した職員を置くようにしてほしい。</li> <li>・能力の有る職員を選んでお願いしているのでほとんど解決してもらえています。</li> <li>・予約できる冊数を増やして欲しいです。</li> </ul>
⑥ 事業について（7件）	<p>現状実施している事業への意見だけでなく、他都市事例などを参考とした新しい展開を期待する声が寄せられた。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資料費をもっと増額して多種多様な資料を集めてほしい。</li> <li>・年齢が年齢のため重たい本をもつての往復は大変なため、協働センターでも予約した本をお預かりいただけたらありがたい</li> <li>・図書館で子供向けの企画をしていただけていることがとても嬉しいです。</li> </ul>
⑦ 図書館を利用して得られた成果（5件）	<p>自らの学習や業務に利用している方などから、成果が寄せられた。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・英語多読コーナーを利用し、英語多読の楽しさを知ることができました</li> <li>・郷土資料室で調査関連の資料を紹介して頂き機関誌へ投稿することができた</li> <li>・主に手芸や料理に図書館の本を役立てています。</li> </ul>
⑧ その他（8件）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・退職後で時間的余裕ができ、環境が良く、図書館利用が充実できている</li> </ul>