

重点目標5 県民の期待にこたえられる図書館運営の推進

指標 1 1	利用者満足度【参考数値】			
目 的	県立図書館が提供する様々なサービスに対する、県民の直接的な評価を測定します。			
定 義	図書館資料や設備の使いやすさ、職員の対応などに対する利用者の評価の度合い(5点満点) ＊評価の度合いは、来館利用者を対象に毎年各館で実施しているアンケート調査の調査結果による。 ＊平成 27 年度の実施状況（括弧内は平成 26 年度） 実施日：平成 28 年 2 月 5 日(金)～7 日(日) 配布数：761 枚（1,250 枚）、回収数：609 枚（991 枚）、回収率：80.0%（79.3%） ※熊谷館改修工事のため久喜館のみで実施			
達成状況		平成 26 年度 実績値 (2 館)	平成 27 年度 目標値 (2 館)	平成 27 年度実績値 と目標達成状況 (1 館)
	<資料の利用等>	4. 1	4. 1	4. 2 ↑
	①資料の使いやすさ	4. 0	3. 9	4. 0 ↑
	②資料の量・内容	3. 7	3. 6	3. 8 ↑
	③開館日	4. 3	4. 3	4. 3 →
	④開館時間	4. 2	4. 2	4. 3 ↑
	⑤貸出点数	4. 4	4. 4	4. 5 ↑
	⑥貸出期間	4. 2	4. 2	4. 3 ↑
	<職員対応・設備等>	4. 2	4. 3	4. 2 ↓
	⑦リクエスト対応	4. 3	4. 3	4. 3 →
	⑧説明・案内	4. 3	4. 4	4. 3 ↓
	⑨職員の対応	4. 4	4. 5	4. 4 ↓
	⑩レファレンス	4. 3	4. 4	4. 3 ↓
	⑪設備	3. 8	3. 8	3. 9 ↑
	平成 27 年度の満足度は、熊谷館の改修工事（11 月 4 日～3 月 22 日）に伴い、久喜館のみでの実施となりました。＜資料の利用等＞は目標値を上回って達成しましたが、＜職員対応・設備等＞については、0.1 ポイント目標値に届きませんでした。 ＜資料の利用等＞は、全 6 項目全てで目標値を達成しました。 今回は、総じて高いポイントをいただきましたが、図書館としては、引き続き、利用者の視点に立って、2 館ともに使いやすい図書館となるよう努めていきたいと考えています。 ＜職員対応・設備等＞は、全 5 項目中 2 項目の目標値達成にとどまり、「説明・案内」「職員の対応」「レファレンス」の 3 項目が目標値に届きませんでした。 上記 3 項目の目標値は、平成 26 年度の実績値より 0.1 ポイント高く設定して達成に努めました。前年度と同じ実績値に留まりました。今後は、丁寧な説明や案内に努め、利用者の要求に的確に対応した接遇が行えるよう、各種研修などを通じ、職員全員でより高いレベルでの対応に努めていきたいと考えています。 なお、「設備」については、0.1 ポイントアップとなりました。久喜館での改修工事（3 月 16 日～5 月 15 日）の効果が考えられます。一方、熊谷館の改修工事でも 1 階女子トイレの設置等の改善を行いました。引き続き、実現可能な事項から改善を図ります。			