

埼玉県立図書館重点目標（令和元年度～令和3年度）

令和2年度 実績と評価

【 前文 】

サービス評価指標

埼玉県立図書館では、効率的で質の高い利用者サービスを推進するため、平成18年度からサービス評価指標を定め、数値目標を設定するとともに、毎年、達成状況を広く県民に公表している。

令和元年度には5つの重点目標に対し、それぞれ投入指標、活動指標、満足度を設定し、令和元年度～3年度の3か年の数値目標を定め、各指標に基づいた行動計画に取り組んでいる。

サービス概況

令和2年度は、国の緊急事態宣言及び埼玉県新型コロナウイルス対策本部会議の決定により、県有施設である埼玉県立図書館は、来館サービスの中止、予約資料貸出のための特設窓口設置、制限付き開館などの対応を行った。

開館状況としては、当初の開館予定293日のうち、制限付き開館174日、特設窓口設置85日、来館サービス中止34日であり、通常開館は1日もなかった。入館者数（前年度比45.9%減）や貸出数（前年度比 一般資料17.8%減、児童資料38.2%減）は減少し、来館サービスは大きな影響を受けた。また、集合型イベントについても中止した期間があった（令和2年4月1日～6月30日、12月24日～令和3年3月31日）。

一方、郵送登録の開始、郵送貸出サービスの拡大、図書館ウェブサイトやTwitterでの情報発信、オンライン研修・事業の実施など、臨時休館を契機として非来館型サービスの充実に取り組んだ。

評価の方針

令和元年度～3年度（3か年）の数値目標は平成28年度～30年度の実績に基づいて設定しているため、来館サービスを前提とした目標は、目標値と実績値が大きく乖離した。この状況は令和3年度7月現在も継続中であり、影響を正確に反映して目標値を修正することは困難といえる。

埼玉県立図書館協議会サービス評価小委員会において、コロナ禍でのサービス評価の在り方について検討した結果、令和2年度評価方針を以下のとおりとする。

- 投入指標、活動指標、満足度は、達成状況を当初の目標値に照らして、新型コロナウイルス感染拡大の影響を加味せず評価する。
- 事業の開催方法の工夫や新たな取組などは、評価の判断には用いないが、注視すべき点として評価理由に追記する。