

2006年2月22日

練馬区立光が丘図書館  
館長 齊藤 久美子様

よりよい練馬区の図書館をつくる会  
事務局長 関 日奈子  
〒176-0024 練馬区中村 3-10-6  
電話 3990-6327

図書館利用とサービス評価アンケート実施のお願い

区民が利用しやすく満足度の高い図書館サービスを目指して、日々努めておられることに、感謝と敬意を表します。

さて、昨年11月19日「光が丘図書館利用者の会」主催の館長懇談会において、貴職より、新長期計画の目標値の一つに「図書館利用に満足している区民の割合」を設定したことに触れ、満足度調査については「今年度中に利用者アンケートを行い・・・」と積極的なご発言がありました。

本年4月から、4館におけるカウンター業務等の民間委託が開始されますので、本年度中のアンケート調査は、その重要さを増しています。

私たちが少しでもお役に立てればと、会員一同勉強を重ね、別紙アンケートを作成いたしました。どうぞ、早急に検討をいただき、3月に満足度調査を実施されますよう、お願いをいたします。

-----  
なお、当アンケートを作成するための参考資料は以下の通りです。

(福田管理係長より、参考資料提供の要請をいただきましたので付記いたします。)

- ・平成17年度第2回練馬区区政モニターアンケート「図書館利用とサービス評価についてのアンケート」
- ・『図書館における自己点検・評価等のあり方に関する調査研究』報告書 平成15年度文部科学省委託調査研究 日本図書館協会 2004.3
- ・三村敦美『座間市立図書館利用者満足度調査』概要「現代の図書館」Vol.41, no.1(2003.3)
- ・斎藤久実子「県立川崎図書館の『利用者満足度調査』- 期待度と満足度 - 」『図書館雑誌』Vol.98, no.4(2004.4)
- ・「平成16年度都立図書館利用実態調査結果(速報版)」『都立図書館報』巻154号(2005.3)
- ・インターネットホームページ:大分県立図書館「満足度調査」(<http://library.pref.oita.jp/>)
- ・全国図書館利用満足度調査([http://www.word.co.jp/pdf/rep\\_library.pdf](http://www.word.co.jp/pdf/rep_library.pdf))
- ・「図書館の経営評価 - パフォーマンス指標による新たな図書館評価の可能性」勉誠出版 2003.11
- ・「図書館の評価を高める - 顧客満足とサービス品質」Peter Herson, John R. Whitman 著 永田治樹訳 丸善 2002
- ・「図書館サービスの評価」ランカスター著 中村倫子、三輪真木子訳 丸善 1991
- ・「図書館サービスの利用と評価 - 自治体の223の住民調査を中心に」大串夏身著 青弓社 1989
- ・「成功する顧客満足度の測り方」Nigel Hill ほか著 野川春夫、瀬尾美貴訳 サイエントリスト社 2005.6
- ・「顧客価値創造ハンドブック : 製造業からサービス業 農業まで感動を創造するシステム」神田範明 編著 日科技連出版社 2004.6

以上