

## 図書館経営の事例評価実践

岸田和明（慶應義塾大学）

### 1. 課題総評

【課題内容】 評価計画の立案（企画案の作成）

調査統計による評価：来館者調査の立案、各図書館の事情に合わせた調査票の設計

○ 提出された評価計画・調査票に対する全体的なコメント

- (1) 調査票を見ただけでは、評価のポイント等をきちんと読み取ることはできません。将来、調査結果を活用するためにも、評価計画は詳細・丁寧に作成しておくべきでしょう。
- (2) 調査結果は時系列的に比較できると便利です。何年にも渡って質問すべき「基本的設問」と、その時点で特別に尋ねたい「特別な設問」とを分けておくともよいかもしれません。
- (3) 「不満足」という結果が出たら、その結果がどのような影響を与えるのか（単なる実態調査なのか、不満足という結果に対する何らかのアクションを想定できるのか）についてのイメージを持つことが重要です（例：「開館時間・曜日」）。
- (4) 「不満の場合にはその理由をお書きください」という記述を要求する場合、それ以外の回答の場合にもその理由を書いてもらってもよいかもしれません。「理由が書くのが面倒なので不満には○をつけない」といったバイアスも想定されます。
- (5) クロス集計した場合に何か有用な分析ができないか、という点で調査票を再検討して見るとよいでしょう（例：職業と利用曜日など）。
- (6) 回答の分岐は重要です（例：検索端末を使ったかどうかを尋ね、「ある」と答えた人だけにさらに詳しく質問するなど）。しかし、あまり複雑になると、無回答・誤回答の原因となります。また、途中で「迷子」にならないように注意が必要です。レイアウトの工夫をうまくするとよいでしょう（矢印などで誘導する）。
- (7) 「図書とビデオ」「種類と数」のように本来は別概念をひとまとめにして質問している例がありました。原則的には、これはよくないとされています。「種類と数」で一つの概念を表すと解釈することもできるかもしれませんが。
- (8) 調査票のレイアウトが単調になりがちです。表などを適宜使用して、「飽きさせない」工夫を加えることも重要です。

- (9) 例えば、検索端末などの満足度を尋ねる場合などに「利用したことがないのでわからない」といった選択肢を設定する必要があります。
- (10) 選択肢には数字で番号を振っておくと、データ入力が楽になります。
- (11) 「いくつでも○をつけてください」とせずに「もっともあてはまるもの3つまで」というような尋ね方もあります。また、優先順位をつけてもらうこともできます。いずれにせよ、○の数は明示したほうがよいと思います。
- (12) 利用頻度を尋ねる質問項目（例：「図書館をどのくらい利用していますか」）は、合理的な分類となるように、慎重に設定する必要があります。また上記(5)のようなクロス表を作成する場合の類型（例えば、「頻繁に利用する人」と「たまにしか利用しない人」との線をどこに引くのか）も考えておく必要があります。
- (13) 業務統計で「利用度」を調査し、来館者調査で「期待度」を調査して、それらの間のギャップを分析することもできます（もちろん、来館者調査で「期待度」と「満足度」の両方を直接尋ねても構わないと思います）。
- (14) 満足・不満の具体的な内容や理由について選択肢を掲げると、「誘導的に」なりやすいので注意が必要です（「1つだけ」答えてもらったほうがよいかもしれません）。
- (15) 調査員が記入できることはなるべく調査員が記入するのがよろしいかと思えます（日付、入館・退館時刻など）。もし、「入館時に配布・退館時に回収」ならば、館内の滞在時間は、それぞれの時刻を係員が記入することによって、より正確に測定できます。
- (16) 標本サイズについては、無駄に大きくする必要はまったくありませんが、ただし、無効回答による数の減少や、利用者属性等で細区分しての集計（区分ごとの回答数が小さくなる）は考慮に入れておく必要があります。
- (17) 「余暇を過ごす」などの表現は世代によっては難しいかもしれません。
- (18) 「開館時間」のような「長ければそれはそれでよい」という項目について尋ねるのはなかなか難しいそうです。工夫が必要かもしれません。

## 2.統計学的な補足

※『公共図書館の自己評価入門』（JLA, 2007）の第Ⅲ部からの抜粋

【例 1-1】A 図書館が来館者調査を実施し、図書館全体に対する利用者満足度を測定した。満足度は 5 段階とし（「5.満足」「4.やや満足」「3.どちらともいえない」「2.やや不満」「1.不満」）、1 週間の調査期間中に来館した 16 歳以上の利用者すべてに質問紙を配布して、回答してもらった。

【例 2】B 図書館が 1 年間（4 月 1 日～翌年 3 月 31 日）の貸出延べ冊数を NDC 最上位 10 区分別に集計した。

【例 1-2】例 1-1 による来館者調査の結果  
 回答者 1：「4.やや満足」                      回答者 4：「4.やや満足」  
 回答者 2：「3.どちらともいえない」 回答者 5：「2.やや不満」  
 回答者 3：「3.どちらともいえない」

【例 3】C 図書館における来館者調査による満足度の結果（点数化後のデータ、来館者は 5 人）  
 「開館時間」：1、1、3、5、5  
 「開館曜日」：2、3、3、3、4

【例 4】相互貸借による文献の提供に要した日数  
 D 分野（7 冊分）：3、3、3、4、5、5、5  
 E 分野（5 冊分）：3、3、4、5、15

表 1 度数分布の例：「例 3」の利用者満足度（単位：人）

	開館時間(%)	開館曜日(%)
5.満足	2 (40%)	0 (0%)
4.やや満足	0 (0%)	1 (20%)
3.どちらともいえない	1 (20%)	3 (60%)
2.やや不満	0 (0%)	1 (20%)
1.不満	2 (40%)	0 (0%)
合計	5 (100%)	5 (100%)

注：ただし、たかだか合計 5 人のデータに対して、詳細な%を算出しても、それほど意味はないことに注意。

【例 5】全住民が 15 人の自治体での各人の図書館満足度（母集団）

No.	満足度	No.	満足度	No.	満足度
001	3	006	3	011	3
002	3	007	4	012	1
003	4	008	5	013	4
004	5	009	3	014	4
005	2	010	4	015	3

No.001、002、003： $(3+3+4) \div 3=3.333\dots$

No.001、002、004： $(3+3+5) \div 3=3.666\dots$

No.001、002、005： $(3+3+2) \div 3=2.666\dots$

No.001、002、006： $(3+3+3) \div 3=3.0$

...

No.013、014、015： $(4+4+3) \div 3=3.666\dots$

この「(母集団の標準偏差)  $\div$  (標本サイズの平方根)」という統計量は**標準誤差**と呼ばれ  
 (「標本誤差」と混同しないよう注意)、統計学的にはたいへん重要な意味をもっています。

推測統計学の理論を使うと、「母平均がある一定の確率で収まっている区間」だけは**推定**で  
 できるわけです。上記の区間を**母平均に対する 95%信頼区間**と呼びます。

【例 6】利用者満足度に関する標本調査の結果

標本平均：3.5 標準誤差：0.14

95%信頼区間： 3.2256～3.7744

【例 7】「開館時間」の満足度についての結果

標本平均：主婦－3.4、会社員－2.9

標準誤差の 2 乗：主婦－0.02、会社員－0.04

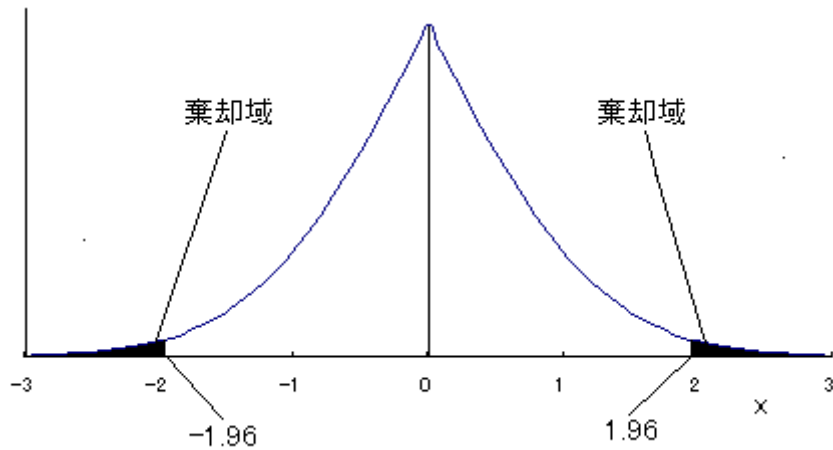


図1 標準正規分布の棄却域 (有意水準 5%)

表2 第1種の過誤と第2種の過誤

	実は仮説が誤り	実は仮説が正しい
仮説を棄却	(正しい判断)	第1種の過誤
仮説を採択	第2種の過誤	(正しい判断)

表3 貸出延べ冊数の分野別・学部別集計 (例)

	NDC 最上位 10 区分										合計
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
文学部	32	34	45	9	10	18	15	7	23	32	225
法学部	43	12	10	40	24	25	13	3	24	12	206
経済学部	12	10	12	32	25	23	11	2	32	22	181
合計	87	56	67	81	59	66	39	12	79	66	612

【例8】ある図書館における5つの分野(A~E)の蔵書回転率と相互貸借の請求(借受)件数(1年間)

	A 分野	B 分野	C 分野	D 分野	E 分野
(a)蔵書回転率	1.2	0.8	0.3	2.4	1.4
(b)借受件数	10	20	3	23	14

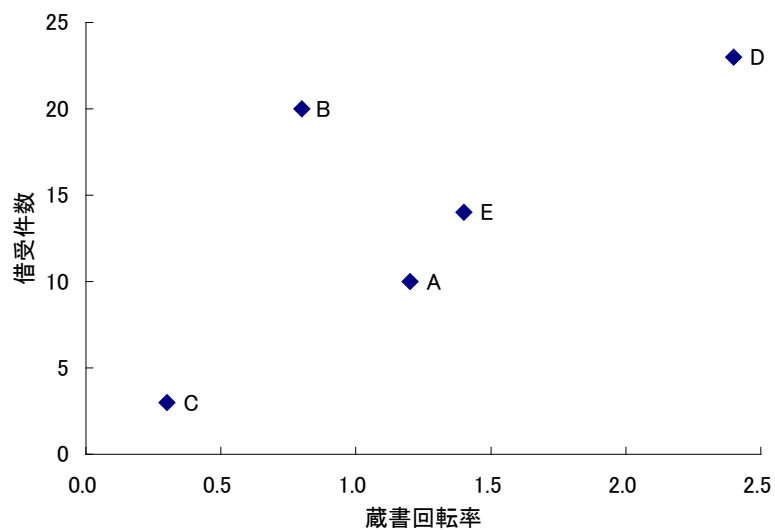


図2 蔵書回転率と借受件数の相関図

【例9】「開館時間」の満足度調査の結果

- 「満足」「やや満足」と回答した人数：主婦24人、会社員9人
- 「どちらともいえない」「やや不満」「不満」と回答した人数：主婦10人、会社員12人

表4 満足度と回答者属性との分割表（単位：人）

	「たいへん満足」 「満足」	それ以外	合計
主婦	24	10	34
会社員	9	12	21
合計	33	22	55

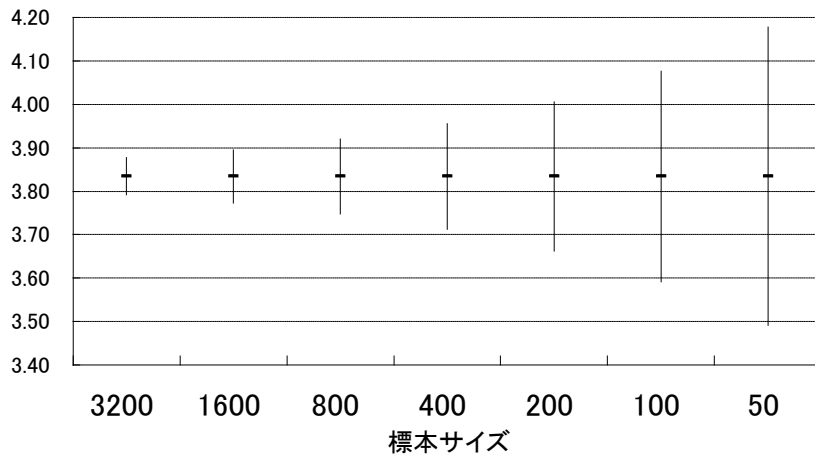


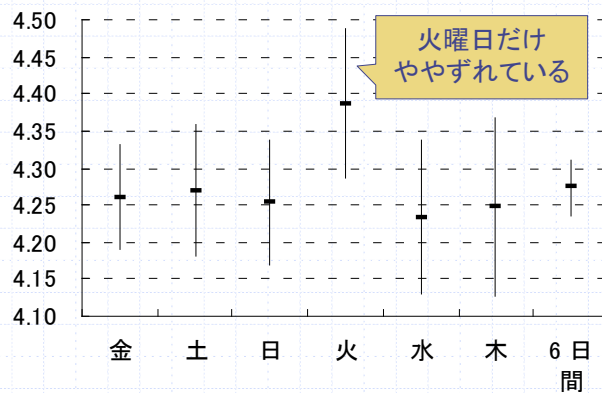
図3 標本サイズごとの95%信頼区間 (岸田ら<sup>1)</sup>の図3の再掲)

### 3.来館者調査に関する補足

※JLA 調査の結果より (岸田ほか「来館者調査についての方法論的検討：利用者満足度に関する実証分析を通じて」『現代の図書館』43(1), 2005, p.34-50.

## 補足資料(1)

### ◆「図書館全体に対する満足度」

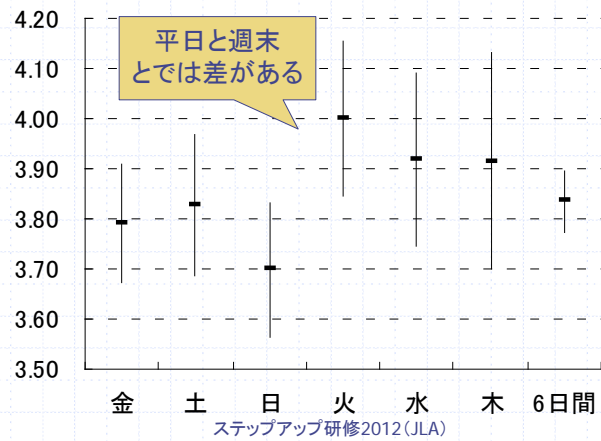


ステップアップ研修2012(JLA)

22

## 補足資料(2)

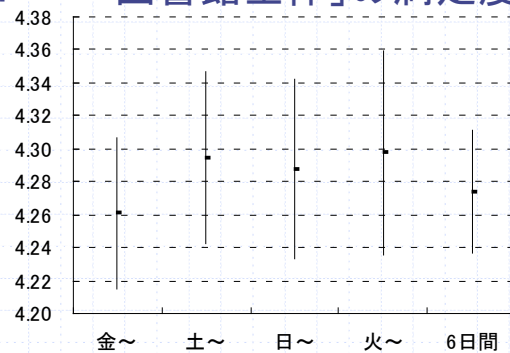
### ◆「開館時間」



23

## 補足資料(3)

### ◆3日間の調査としたら信頼区間はどうなるか？ —「図書館全体」の満足度



24



## 補足資料(4)

### ◆ 5項目についての満足度の差

	所蔵資料	サービス	建物構成	職員	全体
(a)来館者調査での満足度(平均値)					
伊万里	3.839	4.134	4.161	4.265	4.274
熊取	3.740	4.027	4.143	4.142	4.227
栗東	3.721	4.165	4.066	4.472	4.222
(b)住民調査との差(来館者－住民)					
伊万里	-0.055	0.146	0.078	<b>0.389</b>	<b>0.344</b>
熊取	0.074	0.145	0.084	0.247	<b>0.433</b>
栗東	0.158	0.200	<b>0.309</b>	<b>0.343</b>	<b>0.462</b>

ステップアップ研修2012(JLA)

25