

2019 年 9 月 2 日 (第 10 回)
2019 年度 JLA 中堅職員ステップアップ研修(2)
領域：図書館を運営する

図書館経営の事例評価実践

須賀千絵
(実践女子大学)

課題総評 来館者調査の企画立案と調査票の設計

- なるべく多くの来館者に回答してもらうには：
短く、答えやすく、できれば「協力したい」と思えるように
 - ✓ 図書館サービス全体ではなく、限定的な範囲で行うことも効果的です。特定イベントの参加者、新規サービスの利用者など。

- 経営改善に生かすには：
改善の優先順位、具体的な改善の方向がわかるように
 - ✓ 新しいサービスへの希望を尋ねるとするなら、〇つまでとするなど、要望の強さがわかる工夫が必要です。予算の制約の中でどのサービスを選択するかという方法もありますが、かなり複雑な意思決定を求めることとなります。また「現状でよい（新たに充実してほしいことはない）」という選択肢も必要です。
 - ✓ 「不満足」という結果が出たら、どのように改善するのか、あらかじめ想定して選択肢を設けておくことが必要です。さまざまな事情により解決できないとわかっている問題は、尋ねてもあまり意味がありません。
 - ✓ 開館時間や貸出冊数などは、利用者にとって、長ければ長いほど、多ければ多いほど、都合がよい項目について、利用者にニーズを尋ねても、意味のある結果を得るのは難しいと思います。開館時間や開館冊数を増やしたとき、利用者は便利にこそなれ、不便に

なることはなく、新たな負担も増えません。従って増やすことに賛同する人の中に、それほど強い必要性を感じていない人がかなり含まれている可能性があります。新しいサービスのニーズを尋ねる前に、むしろ既存のサービスにどんな問題があるのか、明らかにしておく方が重要です。

書式について

- 明朝は事務的な印象なので、他のフォントも活用しましょう。
図書館（MS 明朝） 図書館（游明朝） 図書館（MS ゴシック） 図書館（メイリオ）
図書館（MeiryoUI） * Windows 最新版では、ユニバーサルデザインフォントが利用できます。
- 調査票冒頭に実施主体の名称やアンケートの目的を明記しておいた方が、回答者も安心して回答できるように思います。プライバシー意識の高まりから、アンケート調査を警戒する人が増えています。最後にお礼の言葉があると丁寧な印象です。
- 選択肢の縦のラインがそろっていると、見た目がきれいなだけでなく、集計をリズムよく進めることができ、集計ミスを減らせます。
- ある質問の答えによって、次に聞く質問が変わる場合は、次の質問を示す指示を、回答の選択肢につけてください（矢印や「→問7にお進みください」など）。

質問項目について

- 質問は、答えやすいものから始めるというのが鉄則です。フェイスシート（年齢、性別、住所地など）は、かつては答えやすい項目でしたが、近年、答えにくい（答えたくない）項目に変わりつつあります。フェイスシート部分は最後にした方がいいと思います。
- 性別によって生活パターンに差があり、改善策を考えるうえで有用な情報であることから、来館者調査などのアンケート調査では、当たり前のように性別を尋ねてきました。しかし性別による生活パターンの差が徐々になくなりつつある現在、性別を尋ねることは本当に必要なのか、考える時期にきていると思います。

- はっきりした目的を決めて来館していない人も多く、来館してからなにをするのか決める人も多いのではないのでしょうか。また、「来館目的」＝「実際に利用したこと」とは限らないことにも注意が必要です。
 - ✓ 全体として、選択肢が「教科書的」な印象なので、もう少し実態に即した選択肢がありそうな気がします。「なんとなく」「散歩の途中」「休憩」など。安心できる居場所であることも大事では？
- 選択肢は、回答が多いと予想されるものから順に配列し、「その他」を入れてください。
- 複数回答の場合、項目間の重要性の違いをみるためには、「もっともあてはまるもの3つまで」というように回答数の上限を設けた方がよいと思います。複数回答方式は、単一回答方式（「1つだけ選ぶ」）に比べ、①回答に負担がかかる、②実際以上に多くの選択肢を選ぶことを誘導しかねない、③集計に手間がかかる、④回答が分散することにより、結果を読み取りにくくなるなどのデメリットがあるので、多用しすぎないようにすることも必要です。
- ただしそもそも少数しか利用しないサービスの場合、利用経験者は回答者の中のごく一部であり、「わからない」という回答がほとんどになることが予測されます。一部の少数者からの評価では、結果に偏りが生じる可能性もあります。

来館者アンケートで満足度を問う場合は、比較的メジャーなサービスを対象とすべきです。障害者サービスなど、利用者の数が少ないサービスについては、利用している人だけを対象にした調査を別途行った方がよいと思います。PRや啓発手段としてのアンケートの効果も、あまり期待できません。

用語について

- 利用目的や資料の種類としての「教養」と「娯楽」の違いはきわめてあいまいであり、答えづらいです。また「専門書」「暮らしに役立つ資料」も個人間のイメージする範囲の差が大きいので注意が必要です。

満足度について

- 満足度など、サービスに対する主観的印象を問う場合、「(利用したことがないので)わからない」という選択肢が必要です。
- 満足度を単独で尋ねることも有効ですが、期待度(重要度, 必要度)と満足度の両方を尋ねることによって、満足度が低いサービス群の中から、「重視されているのに満足度が低いもの」を見分けることができます。ただしあまり質問項目が多くなると、煩雑な印象になります。

その他

- 調査の目的, 日程, 実施要領等の調査計画, 調査票本体, 調査の分析結果を一括して保管しておく, 次回の調査の参考になると思います。今後も継続的に尋ねたい質問については, 表現を変えない方がいいでしょう。