

2017年6月21日(第6回)
2017年度JLA中堅職員ステップアップ研修(2)
領域：図書館経営

図書館経営の事例評価実践

須賀千絵
(慶應義塾大学文学部(非常勤講師))

課題総評

【課題内容】来館者調査の企画立案と調査票の設計

- 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。
- 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、十分なレベルの回収率を確保することが難しい時代になっています。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。最後にお礼の言葉があると丁寧な印象です。
- 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、そろそろ考える時期にきていると思います。
- 最後まで丁寧に回答してもらうには、途中で飽きないように、レイアウトに適度に変化が必要です。
- 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)。

- 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。
- 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少数であり、「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。少数の評価では、結果には偏りが生じる可能性もあります。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いいと思います。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。
- 「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ないように思います。
- 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。例えば、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。尋ねるとするならば、3つまでとする、優先順位をつけるなど、要望の強さがわかる工夫が必要です。
- 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。
- 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