

図書館経営の事例評価実践

岸田和明
(駿河台大学 / 国立情報学研究所)
kishida@surugadai.ac.jp

【課題内容】評価計画の立案(企画案の作成)

- (1) 業務統計による評価：必要な業務統計類の把握、集計方法・指標の検討
- (2) 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
(1)はオプション

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。
- (4) 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みるとよいでしょう(例：職業と利用曜日など)。
- (5) 回答の分岐は重要です(例：検索端末を使ったかがあるかどうかを尋ね、「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)。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 選択肢には数字で番号を振っておくと、データ入力楽になります。