

## 図書館経営の事例評価実践

岸田和明(慶應義塾大学)

【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ができません。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) 「不満の場合にはその理由をお書きください」のような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みるとよいでしょう(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)。
- (7) 「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。
- (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。
- (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）。
- (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。