

エビデンスとしての
来館者調査結果
—その測定問題を中心に—

岸田和明(慶應義塾大学文学部)

アウトカムの測定

- 図書館における自己点検・評価
 - ISO11620（JIS X 0812）：図書館パフォーマンス指標
 - 行政（政策評価）
- アウトカム測定の重要性
 - 「利用者満足度」
 - アンケート式の調査が必要
 - 業務統計レベルではデータ収集が難しい
 - 住民調査よりも来館者調査のほうが容易

エビデンスとしての利用者満足度

- 当該図書館にとっては、貴重なエビデンス
 - 「PLAN – DO – SEE」の中で活用されるべきエビデンス
- 一部の結果は普遍性を持つ？
 - 例：夜間開館の満足度
- 測定のノウハウは共有できる
 - 来館者調査のノウハウ

岸田ら(2005)の目的

- 来館者調査による利用者満足度の測定における**統計上の技術的問題**
 - 何日間調査すべきであるか？ 1週間？
 - 住民調査の結果よりも、どの程度高めに出るのか？
- <問題意識> **できるだけ少ない労力で、できるだけ精確な評価を**
 - データ収集になるべく手間をかけずに、できるだけ「偏りのない」調査結果を

研究の方法

- 伊万里・熊取・栗東の3館(3自治体)で、**来館者調査と住民調査を同時期に実施**
 - (1) 伊万里のみ1週間の来館者調査として、曜日ごとの詳細な分析を実施
 - (2) 来館者調査と住民調査の結果を比較

調査の概要

(a) 来館者調査

	調査日	方法
伊万里	2/13 (金) から 19 (木) まで、月曜日を除く	16歳以上の来館者全員に調査票を配布、退館時に回収
熊取	2/20 (金) ~ 22 (日) までの3日間	
栗東	2/19 (木) の1日	

(b) 住民調査

	調査日	方法
3館とも	1/14 (水) ~ 2/13 (金)	住民基本台帳から無作為2段系統抽出法により500人を選び、郵送法で調査。

調査項目

- 所蔵資料やサービス、職員、図書館全体について、その満足度を5段階評点で質問
 - 満足、やや満足、どちらともいえない、やや不満、不満
 - 「満足」を5点、「不満」を1点として、平均点を計算

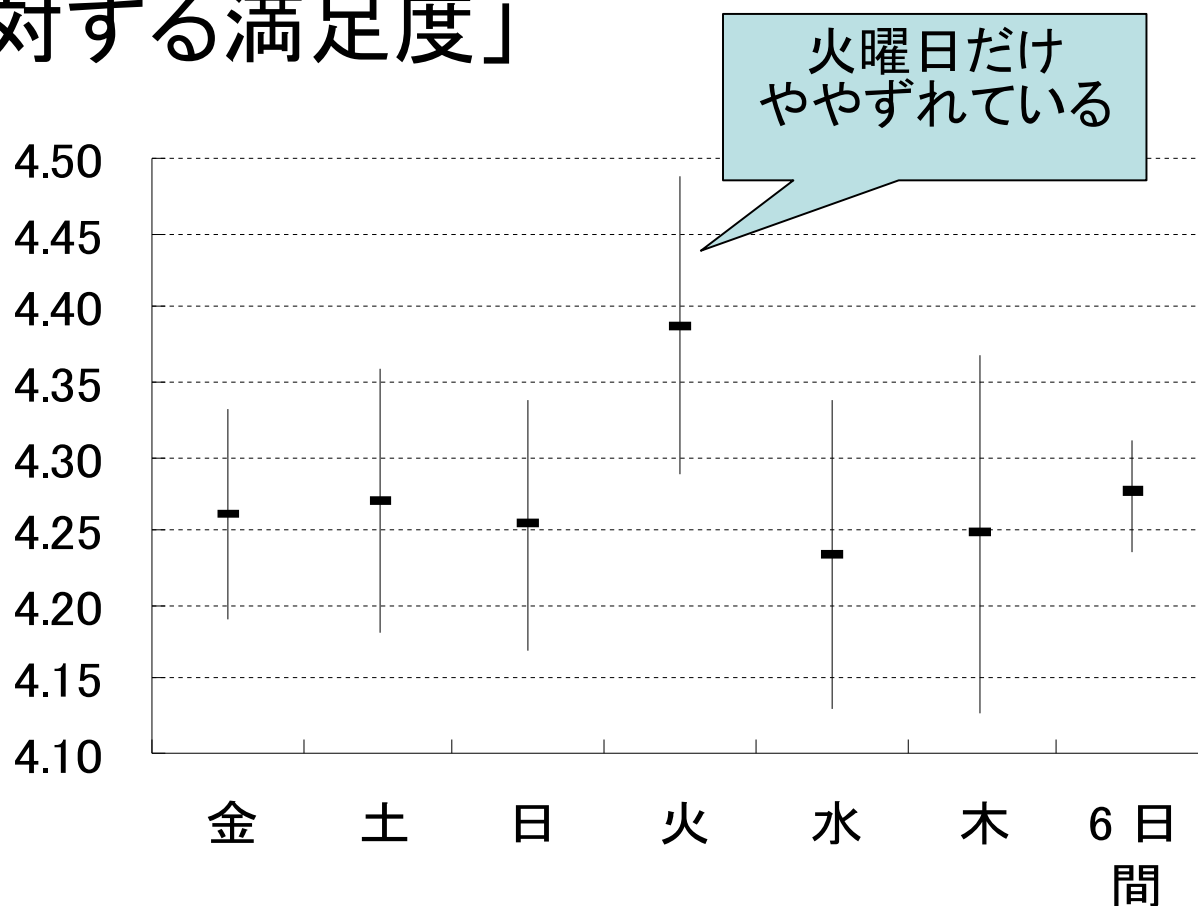
来館者調査：曜日ごとの分析 (1)

- 伊万里市における来館者調査の回収率

	来館者	有効回収数	拒否	回答率
金	704	410	185	68.9%
土	829	285	208	57.8%
日	1002	349	186	65.2%
火	736	236	186	55.9%
水	606	201	127	61.3%
木	637	144	151	48.8%
6日	4514	1625	1043	60.9%

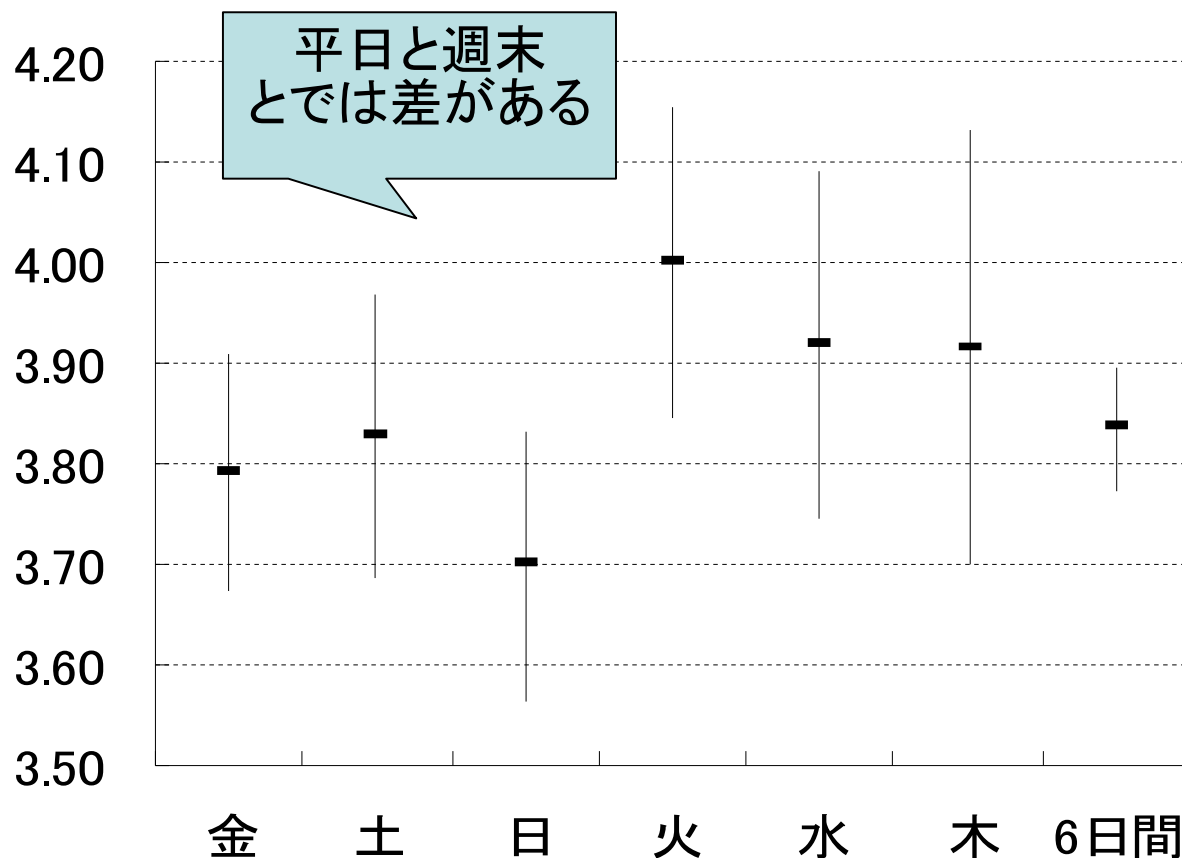
来館者調査：曜日ごとの分析 (2)

- 最も標本誤差の小さかった項目：「図書館全体に対する満足度」



来館者調査：曜日ごとの分析 (3)

- 最も標本誤差の大きかった項目：「開館時間」

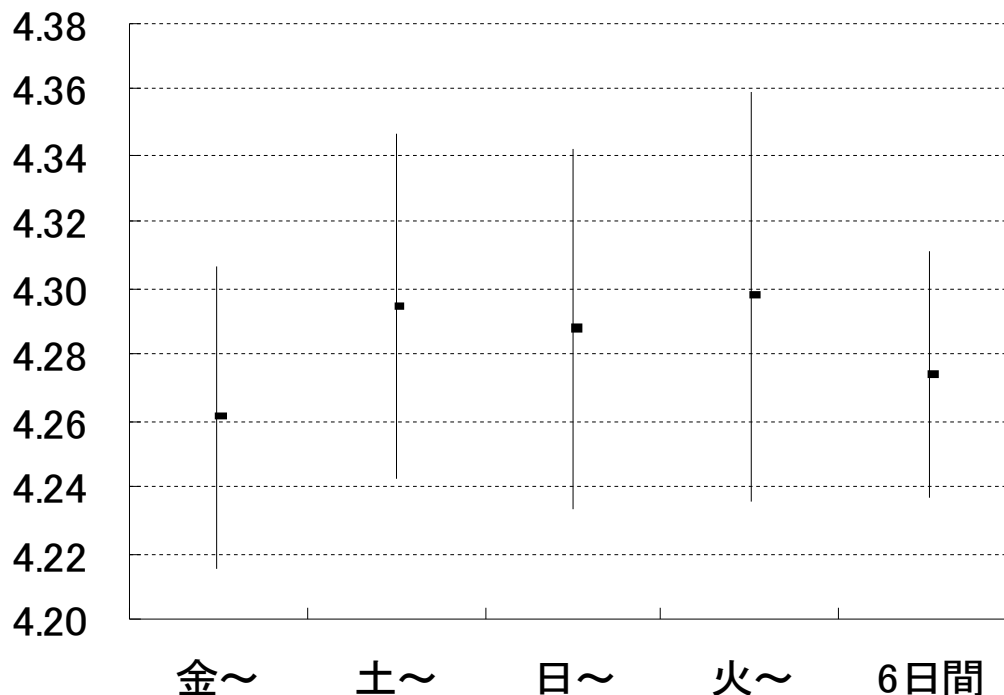


来館者調査：曜日ごとの分析 (4)

- 曜日による変動理由：利用者層の相違
 - 日曜日は、回答者の49.0%が「会社員・公務員」
 - 火曜日はその比率が22.0%にまで下がる
 - 「専業主婦」の比率が日曜日よりも火曜日のほうが格段に増える
- 6日間調査の精度の高さ
 - 「開館時間」の95%信頼区間：(3.773, 3.895)
 - 理由：標本サイズが1600を超える

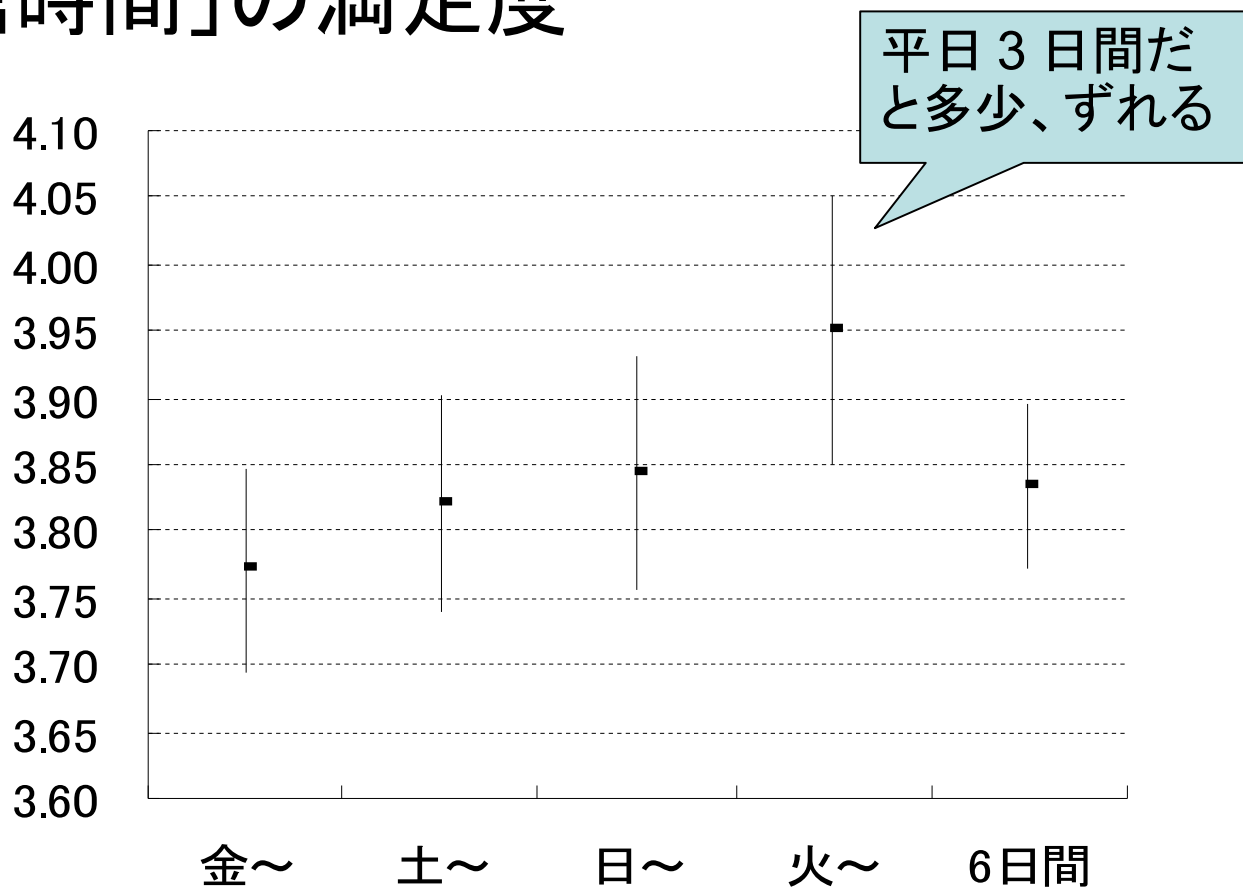
来館者調査：曜日ごとの分析 (5)

- 3日間の調査としたら信頼区間はどうか？ —「図書館全体」の満足度



来館者調査：曜日ごとの分析 (6)

- 「開館時間」の満足度



来館者調査：曜日ごとの分析 (7)

- 最適な3日間—「日・火・水」(今回の場合)
 - 調査結果の「最小2乗誤差」を計算

$$e = \sum_{j=1}^{21} (\bar{x}_j - \bar{y}_j)^2$$

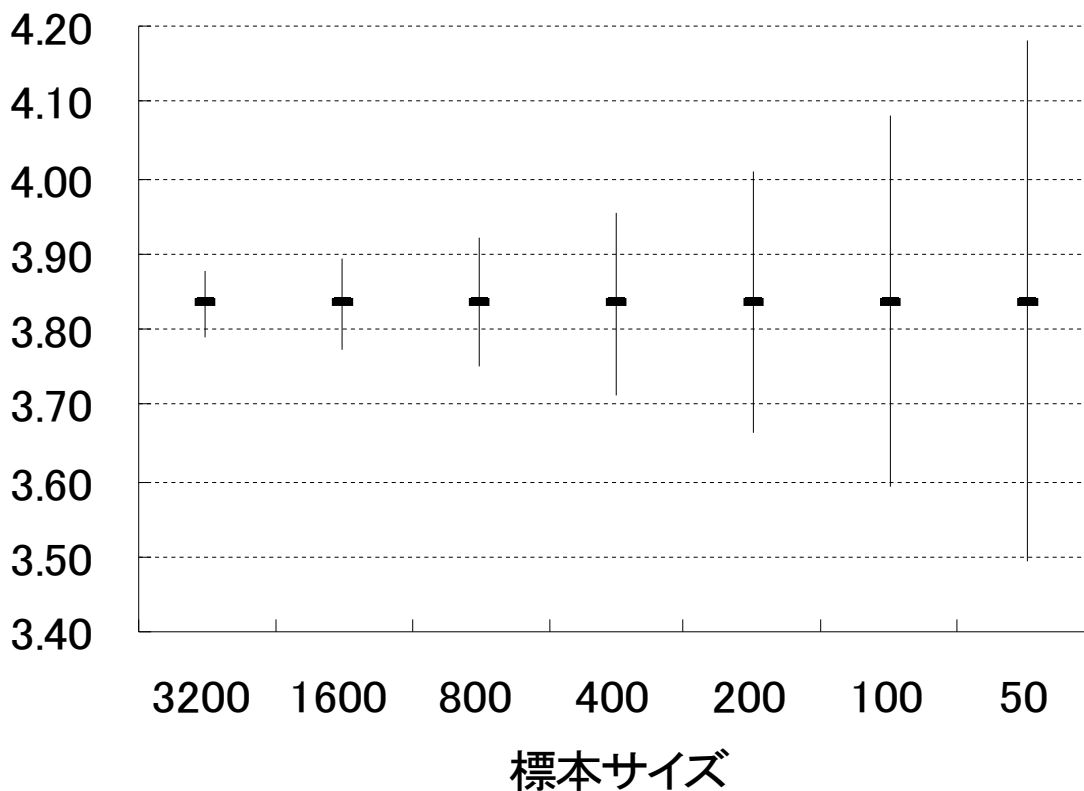
調査項目数

3日間調査での平均値

6日間調査での平均値

来館者調査：曜日ごとの分析 (8)

- 標本分散「1.535」のときの標本サイズの影響 (95% 信頼区間の構成)



来館者調査と住民調査の差

- 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	0.389	0.344
熊取	0.074	0.145	0.084	0.247	0.433
栗東	0.158	0.200	0.309	0.343	0.462

分析のまとめ

- 一定の回収数があれば、3日間程度の来館者調査で十分に精度の高いデータを得ることができる。
- 来館者調査のほうが住民調査よりも過大評価となり、その差の最大値は今回 0.462 である。

岸田ら(2005)の提言

- 標本サイズに留意しつつ、週末と平日とを混在させた3日間で来館者調査を実施
 - 実施のための経費・労力の節約
- 評価は来館者調査を中心としつつも、何年かおきに住民調査で過大評価分を把握
 - 正確な評価のための担保

エビデンスとしての利用者満足度 (再考)

- 情報検索分野における「利用者満足」
 - 検索された文献の正確さ, 質, 量, 適時性, 表示形式, 理解の容易さ, 読みやすさ, 金銭的価値等の操作的な基準が複合的に組み合わされて成立する抽象概念
- 欧州顧客満足度指標 (ECSI) をデンマークの郵政公社に適用した事例
 - 顧客満足度を決定する要因 (潜在変数) として, 「イメージ」「期待」「知覚品質」「知覚価値」を設定
 - 統計的手法: 潜在構造分析
 - 「顧客満足度」が「顧客ロイヤリティ」にどうむすびつくのか