

図書館評価における住民調査 の意義

筑波大学図書館情報メディア研究科
知的コミュニティ基盤研究センター
歳森 敦

住民調査の技術的困難

- 標本抽出
 - 適切な配布数(期待精度と想定回収率から決定)
 - 全住民からの無作為抽出
- 費用
 - 台帳からの転記費用
 - 郵送費(郵送配布・回収を前提に)
 - データ入力
- 本当に「技術的に」難しいか？

住民調査を用いた調査・研究

- BIBLIS for Web (1998 ~) で「住民調査」をディスクリプタに持つものわずか1件
- 杉並区立図書館; 野村総合研究所 “住民満足度調査 (CS) は図書館に何をもたらすか?” 『図書館の学校』 (21), 2001, p.23-25.
 - 実際には来館者調査
- 大学図書館が(来館者でなく)学生・教員を対象に行った調査は少しはあるものの, 公共図書館(またはその研究者による)住民を対象とした調査は極めて少ない

なぜ住民調査が使われないか

- 狙っている母集団の違い
 - そもそも全住民を対象と考えなければ不要
(図書館の現・利用者だけを対象にする場合)
- 抽出台帳の確保困難
 - 一般に住民基本台帳または選挙人名簿に依拠
 - 法的に閲覧の権利が認められている
 - 網羅性・更新性の高い住民名簿
 - ただし外国人は含まない(外国人登録があるので)
 - プライバシー意識の高まりによって閲覧に制約

閲覧制度改正 (2006.11)

- 2005年10月 住民基本台帳の閲覧制度等のあり方に関する検討会報告書(総務省)
 - http://www.soumu.go.jp/s-news/2005/051020_4.html
- …個人情報保護に対する意識の高まりに的確に対応するため、「現行の何人でも閲覧を請求できる」という閲覧制度は廃止し、法の目的に即して、閲覧できる主体と目的を限定するとともに、審査手続等についても整備するなど、個人情報保護に十分留意した新たな制度として構築すべきと考える。…(中略)…また、住民基本台帳に基づいて調整される選挙人名簿についても、…(中略)…個人情報保護の観点から所要の見直しを行うべきである。
- 2006.6.15 法改正, 2006.11.1 施行

検討会報告書が認めた閲覧の範囲

- 国や地方公共団体
法令の定める事務又は業務を遂行する場合
- 報道機関・学術研究機関
社会調査のうち公益性が高いと考えられるもの
 - これら社会調査を行う主体及び調査の内容は様々であることから、…厳格な審査を行う必要がある。公益性の判断基準の一つとして、例えば、調査結果が広く公表され、その成果が社会に還元されているかどうかを基準とすること等が考えられる。
- ダイレクトメールや市場調査などで営業活動のために行う閲覧については認めるべきではない

改正後の見通し

- 図書館業務としての図書館評価
 - 学術研究機関による調査研究
- いずれも閲覧主体・目的として認められる
- 特に研究機関にとっては、事実上の閲覧禁止が横行していた改正前の状態よりは改善か？

つくば市の事例

- 時期：2003年2月
- 標本抽出
 - 対象は15歳以上のつくば市民
 - 配布数 1500 想定回収率 30% 期待精度 5%
 - つくば市は字別編成(自治体により異なる)
 - 層化二段抽出でまず38地点選択
 - 各地点で系統抽出
 - 住民基本台帳の転記作業に4人×1日
(住所入力に1人×1日)

つくば市の事例

- 配布

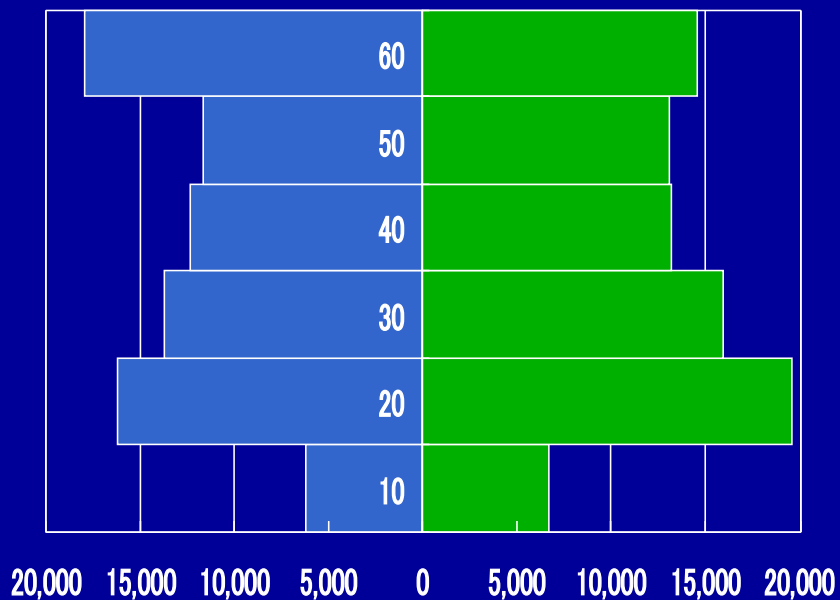
- 調査票 A4 判, 送付用封筒:角 2, 返信用封筒:長 3
- 宛名ラベル, 返信用切手の貼付と調査票等の封入
2人×1.5日
- 郵送コスト 送付 120円+返信 80円

- 回収

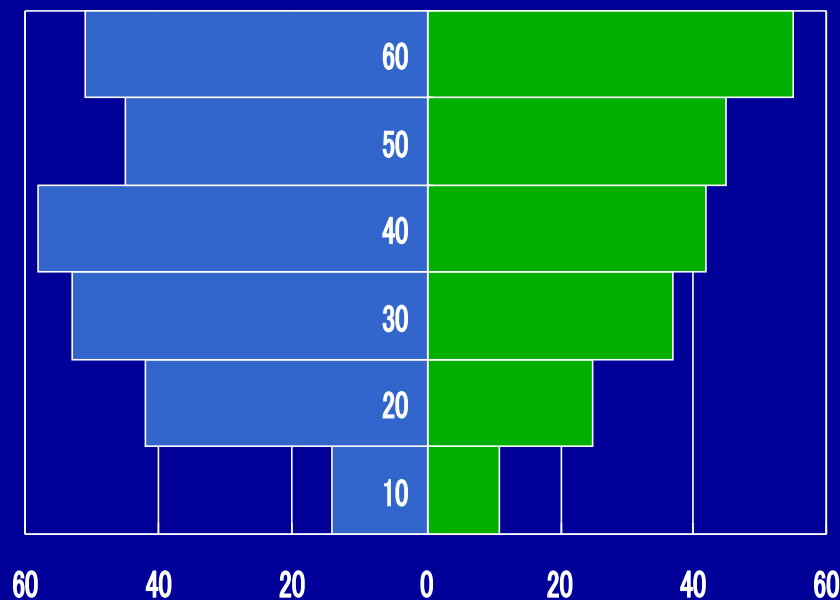
- 配達不能 7 通 (閲覧用台帳作製日からの時差)
- 回答不能・無効 15 通 (不在, 病気, 転居等)
- 回収 502 通 → 有効 481 通 (32.1%)
 - 自治体による調査では高い (伊万里 45.2%, 熊取 61.0%, 栗東 56.0%)

住民調査の事例 : 年齢構成の偏り

住民



回答者



この事例から見ると

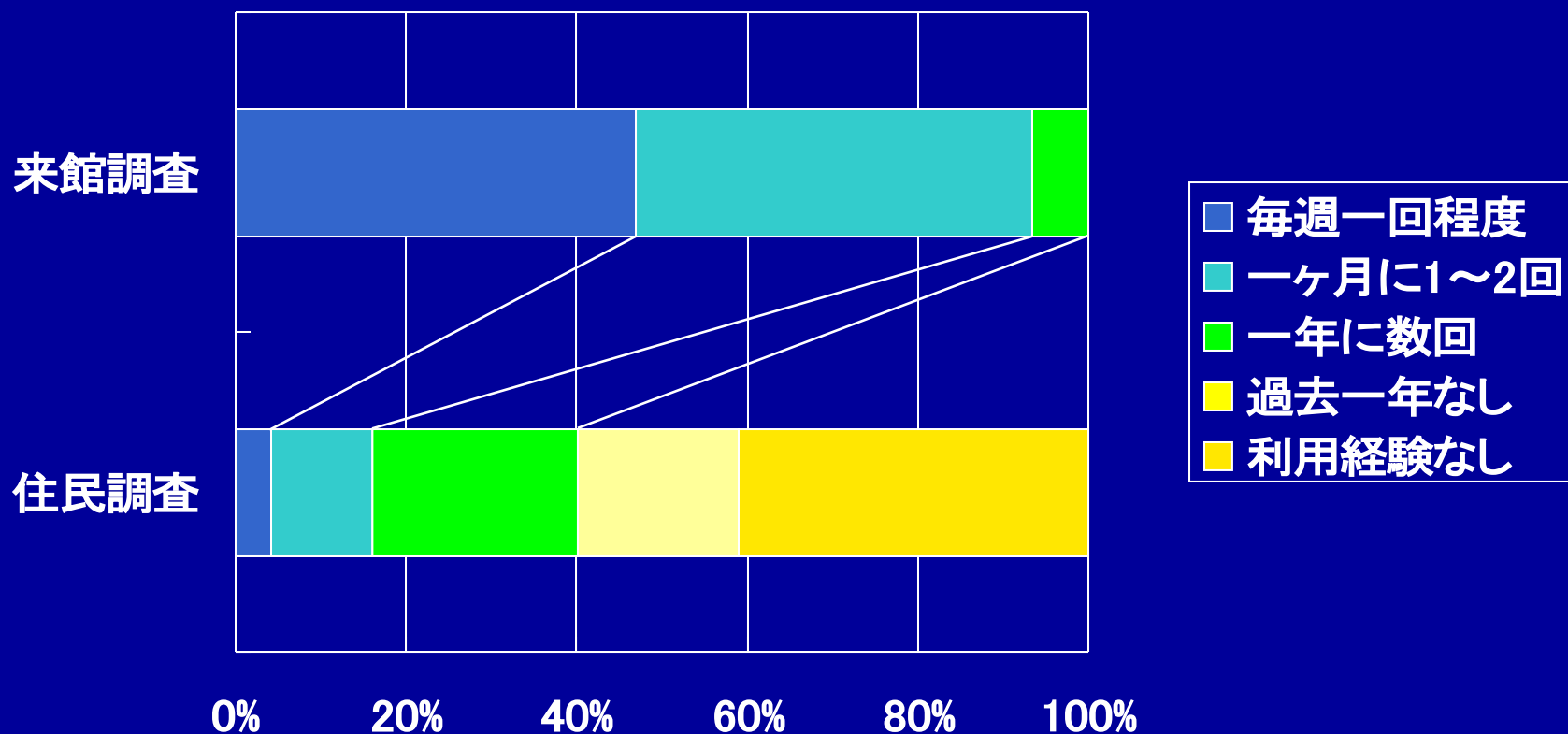
- 確かにそれなりのコスト
(人手, 封筒, 宛名ラベル, 郵送費)
- 母集団に関する網羅性への疑問
(外国人, 学生等)
- 回答者の偏り
(女性や高い年齢層に偏る)

来館者調査との比較

	来館者調査	住民調査
母集団	特定期間の来館者	全市民
回収率	高い	低い
コスト	安い	高い
偏り	あり	あり

そもそも特性が違いすぎる

図書館の利用頻度



住民調査の意義は？

- 「精密な来館者調査」と見做すべきではない
- 非利用者を含む全市民による評価, と位置づける場合には住民調査の出番
- しかし, その際に日常的な利用者(=利用量の大半を作り出す人々)は少数派になる
- 第三の選択肢として登録者調査の再評価はないか
 - 顧客リストによるCRMと位置づけるなら妥当かもしれない
 - ただしリストの質改善と利用目的の改訂が必要

高いエビデンスを持つ住民調査とは

- 前提:「良い」質問紙であること
- 形式的には
 - 住民基本台帳等の信頼できるソースからの無作為抽出であること
 - 高い回収率
- 何より, 全市民による評価という枠組みが妥当であること