

利用者に聞く：理工学メディアセンターにおける新エリアの評価アンケート

よしい ゆきこ
吉井由希子

(三田メディアセンター (2013年5月まで理工学メディアセンター))

1 はじめに

理工学メディアセンターでは、2008年に実施したLibQUAL+®の調査結果を基に、3カ年計画で学習支援強化のための施設改修を行った。^{1)~3)}これにより生まれ変わったエリアは、どこもよく利用されており、好意的に受け入れられているように見受けられるが、実際の評価はどうか、また改善を必要とするところがあるのかどうかを知るために、アンケートを実施した。

アンケートの集計結果については、理工学メディアセンターニュースに記載したので⁴⁾、ここではアンケートの方法と実施に当たって工夫した点を中心に報告する。

2 アンケートの概要

アンケートの目的は1)3カ年計画で実施した内容に対する評価を行うこと、2)利用者の生の声を収集し利用の実態や要望を知ること、3)効果的なアンケート手法を探ること、の3つである。主目的は新たに設置したエリアを利用者に評価してもらうことであるが、このようなアンケートは継続的に行い、学習環境の変化や利用者の要望を常に把握しておくことが望ましい。そのため、お金や時間をかけず、手軽な方法で、利用者の意見を収集する方法を探る

ことも目的の1つとした。

アンケートはエリアごとに実施し、実際にそのエリアを利用している利用者を対象とした。またエリアによって利用者層が異なるため、それぞれの層からの反応を得るにはどのような形のアンケートが適しているかを検討した。アンケートの概要を図1に示す。今回は、利用者から何らかの反応を得ることを第一に考えたため、質問の内容は細かく設定せず、手軽に回答できることを優先した。具体的には、エリアを「OK!」「おいしい!」の二者択一で評価し、あとは自由記述による意見をもらうのみにとどめた。

アンケートには目的を記載し、新しくなったエリアのコンセプトを写真付きで紹介するなどして、評価のポイントを伝えるようにした。また、利用者にはまさにそこを使う者の意見が求められていることを感じてもらうため、アンケートは敢えて対象エリアにだけ設置した。さらに広報用ポスターをそのエリアだけに多数掲示するとともに、手作りの郵便ポストを模した大きな回収用ポスト(写真①)を設置するなど、利用者の目を引くために、遊びの要素も取り入れた。



写真① 回収用ポスト

エリア	実施期間	方法	回答数
本館2階グループ学習室	2012年10月25日～ 2013年1月31日	ポスター型の大型アンケート	シール79枚 コメント26件
本館1階静かエリア	2012年12月10日～ 2013年1月31日	アンケート用紙	98
本館2階閲覧席	2012年12月18日～ 2013年1月31日	アンケート用紙	52
創想館1階	2013年1月9日～ 31日	アンケート用紙	17

図1. アンケート概要

3 アンケートの実施

アンケートは以下3つのエリアで実施した。

(1) 本館2階グループ学習室

ポスター型の大型アンケートを設置し(写真②)、シールを貼ったり、コメントを書き込んだりする形で回答してもらった。掲示したアンケートに皆で書き込む形であったため、1つの意見に対して、別の学生からコメントや新たな意見が書き込まれたり、また意見がイラストで描かれていることもあり、「紙面」が賑わった。グループ学習室の性質上、友人同士で書き込むということもあったと思われるが、皆で書き込むという形によるコミュニケーションが生まれていたことは興味深い。



写真② グループ学習室のポスター型アンケート

(2) 本館1階静かエリア

本館1階入口および各席にアンケートを設置した(写真③)。静かエリアにはパソコン備え付けの個人席が24席あり、平日昼間はほぼ満席となる。常連の利用者が多いと思われたが、全員の声を集めることができれば、少なくとも席数以上の回答数を得ることができるはずであった。アンケートはいつでも手に取れるよう各席のパーティションに設置したが、それ以外に、朝に何度か、すべての机の上にアンケート協力依頼文を付けて置いてみたところ、机の上に置いた日は回答数が格段に増えることが分かった。これは、机の上に置くことで置き手紙のような状況になり、利用者個人に対するメッセージ性が高まったためではないかと考えられる。



写真③ 本館1階静かエリア

(3) 本館2階閲覧席

本館2階は、個人用ブース席を新たに設置したほか、閲覧席の椅子の交換や資料の再配置なども行っており、評価ポイントが複数あったため、2階全体を対象とすることにした。アンケートは本館2階入口および個人席エリアに設置した。また個人席については、本館1階静かエリアと同じく、朝に何度か個人席すべての机の上に配布したところ、やはりその日は回答数が増加した。得られた回答の多くは、その内容から判断すると個人席の利用者によるものであったようだ。

(4) 創想館1階

創想館1階には、PCエリア、学習エリア、ラウンジ、コンサルテーションスペースがある。多機能な新しい場とすることを目的に全体を再配置した結果、1人で勉強する人、グループで学習する人、相談のために訪れる人などが共存する場となっている。アンケートはPCエリアと学習エリアの入口に、また回収用のポストと看板を出入口付近の目につきやすい場所に設置した。しかしながら、他のエリアと比べて実施期間が短かったことに加え、年始で利用者の少ない時期であったためか回答数はそれほど伸びなかった。あるいは創想館は長居する利用者は少ないため、要望自体がそれほどないのかもしれない。一方で、アンケートの方法にも改善の余地があったと思っている。創想館は全体的に開けた空間となっているため、周囲から見えてしまい記入しづらかったことや、アンケート自体に気付きにくかったことが考えられる。こういった点に配慮することでもっと多くの意見が収集できた可能性はある。

4 まとめ

グループ学習室を除く3つのエリアで回収されたアンケートは合計167枚であった。また、回収されたアンケートのほぼすべてにコメントが記入されており、その数は245件に上った。グループ学習室のポスター型アンケートには79枚のシールが貼られ26件のコメントが書き込まれた。これらの結果は、実施期間や対象エリアの利用者数を考えると、まずまずの回答数ではないかと考えている。

アンケートの結果から、今回対象としたエリアについては「気に入って利用している」「椅子が座りやすい」といったような好意的な回答が多く、満足度が高いことを確認することができた。一方で「この部分の蛍光灯が故障している」といったような具体的な不具合を指摘する声もいくつか挙げられ、これらについては早急に対応した。また、今回対象としたエリアではない部分に関する要望や、こうすればさらに良くなるのではないかとといったアイデアも寄せられた。それらの中には、その場所を実際に使っていないと気付かないような内容も含まれていた。利用者は、要望を持っていたとしても、緊急性が高くなければ、わざわざカウンターに言いにくることはしないが、アンケートであれば気軽に書くことができるようである。

そして、もうひとつ分かったことは、このようなアンケートが、利用者とのコミュニケーションツールにも成り得るということである。今回のアンケートでは、回答すれば参加賞がもらえるといったようなインセンティブ付けを行っていない。それにも関わらず多くの声が寄せられたということは、利用者が私たちのメッセージを受け取り、それに対して答えてくれた、一種のコミュニケーションの結果であると言える。しかも、集まった回答の中には、満足していることを伝える内容のみが記されたものや、日頃の感謝を伝えるメッセージが添えられたものが多くあった。グループ学習室では前述の通り、利用者同士の書き込みによるコミュニケーションが生まれていた。これらは、こうしたアンケートがスタッフと利用者、あるいは利用者同士を繋ぐツールにも成り得ることを示していると考えられる。

手軽なアンケートであっても、目的や評価ポイントを対象者に伝えることができれば、有用な意見を収集することが可能であることが分かった。今後も

利用者の要望を聞きながら、さらなる学習支援機能の向上を図ることができればと考えている。

参考文献

- 1) 上岡真紀子. 学習のための新エリアの企画: FGIとLibQUAL+®の調査結果を活用して. MediaNet. 2009, no. 16, p. 28-31.
- 2) 上岡真紀子. 理工学MCにおける「学習支援強化のための3年計画」の2年目: グループ学習室. MediaNet. 2010, no. 17, p. 82.
- 3) 吉井由希子. 「学習支援強化のための3年計画」の3年目: 創想館改修. MediaNet. 2011, no. 18, p. 46-47.
- 4) 理工学メディアセンターニュース. 2013, no. 167, p. 4.