

そのアンケート必要ですか？

アンケートを実施する前には、そのアンケートが本当に必要なのかよく考えてください。たとえば、会合に出席すると必ずといってよいほどアンケートに答えさせられますが、出席者の満足度を聞き、意見を吸い上げるのが主催者としての義務だという一種の強迫観念からでないかと疑ってしまうのは、小生がひねくれているだけなのでしょう。

しかも、そのアンケートが、何の工夫もない数多くの質問に答えるだけの無記名式だったらどうでしょう？ 満足度と意見を書き込める 2 つの自由欄だけを用意するほうがずっとスマートで、多様な満足度と忌憚のない意見を吸い上げられるでしょう。読む手間を省きたいという意図もわからないこともありませんが、そのような主催者に限って、形式的な集計で満足し、責任を果たしたと思うだけでないでしょうか。自由欄形式のアンケートが沢山提出されたら、それは、参加者が大いに満足したか、大いに不満であったかのどちらかです。丹念にそれに目を通すことで得られるものは多いですね。

いっぽう調査に近い形のアンケートが必要なこともあります。世論調査や市場調査に近い形のアンケートは、聞きたいことはある程度はっきりしているはずなのですが、つい「この機会にこれも聞いておこう」と欲がでてしまい、項目がどんどん増えてしまうのが現実です。しかし、答えるほうにしたらたまったものではありません。答えているうちに面倒になり適当に答えるしかなくなるのは目に見えています。はがき 1 枚に書けるぐらいが限度でしょう。それも、脈絡なく尋ねるのではなく、答える人の心理を読んだ尋ね方をしないと本当の答えは引き出せません。訓練された面談者による直接の聞き取りが理想的ですが、せめて何等かのインセンティブを用意することはしないと質の確保はおぼつきません。もちろん記名式が理想的ですが、せめて年齢、性別、居住地などの背景情報が得られるような工夫は必要でしょう。これらの条件が満たさない限り、アンケートの結果はあくまでも参考にしかならないと覚悟する必要があります。

ある県の観光協会がおこなっているアンケートは、このような条件をすべて満たす模範例といってよいでしょう。その県で宿泊した人が、はがき 1 枚のアンケートに答えると抽選でカニが自宅宛てに送られてくるというアンケートで、6 項目しかなく、しかも最後の項目は自由記入欄です。結果的に記名式であり質が確保されています。具体的なアンケート設計については別途お話しすることにしますが、数より質、数は 200 や 300 でも十分です。それよりもきちんとした分析結果を回答者にフィードバックすることのほうが重要です。