

## 意識調査において実施方法の差異が与える影響について

八城年伸<sup>†</sup>安田女子大学現代ビジネス学部<sup>†</sup>

はじめに

現在、情報サービスのユーザー認証においては、本人しか知らない知識による認証（WYK認証）と、本人しか持っていない所有物による認証（WYH認証）が主流となっている。代表的なWYK認証としてはパスワードがあるが、従来のユーザー教育においては、ネットワーク経由の不正利用を想定して、確率論に基づき定期的に変更する、他の情報サービスとの使い回しをしない、とされてきた。

筆者はユーザー教育と利用相談に携わっていた経験から、パスワードの変更に対する拒絶反応を感じ、従来の手法に疑問を持ったことからユーザーの意識調査を行い、ユーザー教育のあり方を探ってきた。意識調査の主たる対象は、情報に関する詳しい知識を持ち合わせていない段階の女子大学生である。

調査は筆者が担当する講義の他、対象の学生が出席するガイダンス等において、調査紙調査方式で実施してきた。調査の時期と調査紙の回収数は以下の通りである。[1]

|        | 前期     |     |     | 後期   |     |     |
|--------|--------|-----|-----|------|-----|-----|
|        | 2006年度 | 第1回 | 7月  | 184  | 第2回 | 1月  |
| 2007年度 |        |     |     | 第3回  | 12月 | 173 |
| 2008年度 | 第4回    | 7月  | 282 | 第5回  | 12月 | 99  |
| 2009年度 | 第6回    | 7月  | 78  | 第7回  | 1月  | 247 |
| 2010年度 | 第8回    | 6月  | 69  | 第9回  | 12月 | 285 |
| 2011年度 | 第10回   | 6月  | 122 | 第11回 | 12月 | 587 |
| 2012年度 | 第12回   | 6月  | 111 | 第13回 | 11月 | 301 |
| 2013年度 | 第14回   | 7月  | 234 | 第15回 | 11月 | 528 |
| 2014年度 | 第16回   | 7月  | 176 | 第17回 | 11月 | 234 |
| 2015年度 | 第18回   | 7月  | 138 | 第19回 | 11月 | N/A |

調査紙調査には、記入された調査紙を統計処理するためのデータ入力の負担が少なからず生じるほか、調査対象の拡大が難しいという問題がある。特に標本数の増加や調査地点が散在すると、実施コストが増大し、調査の実施そのものが困難になることも珍しくない。

現在は女子学生を主な調査対象としているが、より一般的な傾向を探るためには調査対象を拡大する必要がある。そのためにはインターネットを用いたアンケートの実施は避けて通ることができない。今回、インターネットのアンケー

ト ASP サービスを用いた調査と、従来の調査紙調査を並行して行ったことから、調査結果の比較と問題点の検証を行ったものである。

## インターネット調査の問題点

近年、インターネットを用いた調査は盛んに行われているが、その調査結果については様々な問題点が指摘されてきた。すなわち「日本人のインターネット利用率はついに 100%になった（ネットを用いた調査による）」という笑い話に見られるように、母集団に偏りが発生する恐れがあるためである。2005 年には「インターネット調査は社会調査に利用できるか」[2]という分析が行われ、インターネット調査には廉価で迅速といったメリットがある反面、代表性に問題があるため調査紙調査の代用に何の留保もなく用いることは不適切であるとされている。

本多らによる指摘は一般的な社会調査に用いる際の問題点であり、暗証番号までも含めたWYK認証そのものに対する意識調査であれば考慮せざるを得ない。しかしながらパスワードなど一般的なユーザー認証手法に対する意識調査であれば、ネットを利用しない人については考慮する必要はないと考えられる。

しかしながら結論づけるには事例が少ないことから、調査紙調査とインターネット調査を併用することで、インターネット調査で代用する際の問題点を探ることにした。

## 調査の概要

インターネットを用いた調査は、第 16 回調査において Continental Contents が提供する「アンケートツクレール」を、第 18 回調査において株式会社マクロミルが提供する「Questant」を用いて実施した。ASP サービスを変更したのは、「アンケートツクレール」においては設問や回答方法に制約があり、調査紙と同様の設問が作成できなかったためである。また後述する理由により、安直な回答を増やしかねない危惧があったことも ASP サービスの変更理由の一つである。

A Study of whether the difference in the ways of investigation influences result

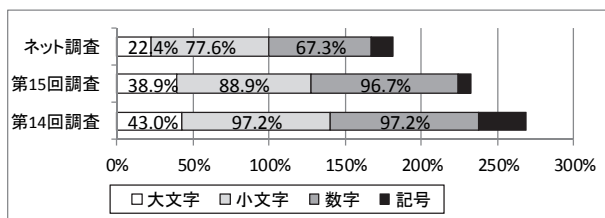
<sup>†</sup>Toshinobu YASHIRO, Yasuda Women's University

調査は筆者が担当する講義において、ノートパソコンを用いて回答する方法で行った。その際、学生が課題で作成したアンケートも同時に実施しており、約 30 件のアンケート（設問数は各々 5 問程度）の一環として回答させた。いわゆる調査疲れが発生しうる状況で行っている。受講者数と回答数はそれぞれ、121 に対して 94、127 に対して 85 であり、回答率は 77.7%と 66.9%であった。

### 調査紙調査とは異なる傾向

第 16 回調査のインターネット調査との対比には、調査対象は異なるが学科と学年が同じ第 15 回調査と、調査対象が同一であるが学年が異なる第 14 回調査を用いた。

比較の結果、設問により回答傾向が異なる度合いに違いがあり、ほぼ同一視できる結果となった設問がある一方で、パスワードに使用した文字種に関する設問においては著しい違いが見られた。過去の調査において入学年次や調査時の年齢による差異が比較的少ない設問であるにも関わらず、英字を用いていると回答したユーザー数で 10 ポイント以上の違いがあり、数字に至っては 30 ポイントの差異がある。数字に関しては有意差があった。



また当該設問の無回答率が 47.8%に達しており、アンケートそのものの回答率も 77.7%と低い。筆者の実施した他の調査においては、無回答率や無効回答率が 2~8%程度であることを考えると極めて悪いと言わざるを得ない。

調査紙調査であれば記入や提出の段階において、少なからず第三者の視線を意識する機会があり、未記入や未提出には後ろめたさが生じる。それに対してインターネット調査では個々の回答状況がチェックしにくく、回答の任意性が強く表れる。回答をさぼったとしても第三者に見咎められることがない。これらのことから、回答率の低さはセキュリティ意識の低い学生の回答が漏れてしまう可能性の現れと考えることができる。すなわちインターネット調査を用いてユーザーの意識調査をしたとしても、回答は比較的意識の高いユーザーに限られ、意識の低いユーザーの動向や対処方法を探ることが困難であることを意味する。

この仮説については、同時に多くのアンケートを実施していることから、調査疲れによる可能性も否定できないことから、改めて調査を実施したのが第 18 回調査のインターネット調査である。

### 改良したアンケート

「アンケートツクレール」においては、パスワードに使用している文字種を尋ねる設問を作成するには、必須回答にせず多肢選択式とするか、文字種ごとに個別の設問にする必要がある。文字種ごとの設問にすると単純に設問数が増加し、調査紙の 14 問がアンケートツクレールでは 27 問と倍増するため、回答者に面倒くささを感じさせる恐れがある。対して「Questant」においてはマトリクスでの回答や、多肢選択式であっても回答を必須とすることができるため、調査紙に似た構成とすることが可能である。第 18 回調査においては、多肢選択式でありながら回答を必須にするだけに留め、調査紙に近づける設計とした。[3]

加えて同一の調査対象に対して、調査紙を用いて第 19 回調査を実施した。過去の調査と比べても特異なものではなく、ユーザーの意識を探るのに用いることが可能であると考えられる結果であった。

### まとめ

今回の比較は極めて限られた環境であるため、一般化することは難しいと考えられるが、適切な ASP サービスを利用することで回答の偏りや信頼性に影響を与えることなくインターネット調査が行える可能性が見えてきた。

しかしながら 2 回の調査と比較の結果のみであり、調査紙調査の代用として用いることができるかについては継続的な調査と分析が必要であると思われる。また、回答率の低さは問題として残っているため、実施方法の検討を含めた改善が必要であると考えられる。

### 参考文献

[1] 八城年伸、「女子学生の情報ネットワークサービス利用の意識について」、情報処理学会第 76 回全国大会講演論文集(3)、pp547-548、2014

[2] 本多則恵、本川明、「インターネット調査は社会調査に利用できるか—実験調査による検証結果」、労働政策研究報告書 No.17、独立行政法人労働政策研究・研修機構、2005

[3] <https://questant.jp/q/OMQB4WPX>