

公共図書館における利用履歴の活用に関する意識調査

佐浦 敬之（筑波大学大学院図書館情報メディア研究科：haruka@slis.tsukuba.ac.jp）

辻 慶太（筑波大学大学院図書館情報メディア研究科：keita@slis.tsukuba.ac.jp）

抄録 図書館が利用履歴を保存・活用することに関する図書館利用者の意識を明らかにすることを目的として、高校生以上の公共図書館の来館者に対して質問紙調査を行い、198 件の有効回答を得た。結果、図書館サービス提供のために利用履歴を保存することに関して、「サービスの利便性」、「履歴は秘密にするほどのものではない」などの理由から約 7 割が容認できると回答した。一方、残りの約 3 割は、「個人情報の流出やプライバシー侵害への懸念」、「流出リスク軽減の優先」などの理由から、容認できないと回答したことが分かった。

1. はじめに

近年、個人の履歴を用いて利用者の属性や嗜好を反映させる Web サービスが誕生し¹⁾、一般の利用者の間でも使われ始めている。個人の履歴を用いたサービスが普及する中で、図書館でも実現して欲しいと感じる利用者が増加している可能性があると考えられる。しかし、これまで図書館が利用履歴を保存・活用することに対する利用者への意識調査は行われておらず、どのような意向を持った利用者がどの程度いるのかは明らかにされていない。

本研究では、図書館が利用履歴を保存・活用することに関する図書館利用者の意識を明らかにすることを目的としたアンケート調査を行い、プライバシーや個人情報の保護に配慮した新たな図書館サービスを行う上での問題点を考察する。

2. 調査の概要

図書館利用者を対象に利用履歴の保存や活用に関する調査を行い、利用者の経験や知識に応じて回答の傾向が変化するかを質問紙調査で明らかにする。本研究では、特に利用者が資料を借りた際に生じる貸出履歴の活用に注目しているが、アンケート中ではそれ以外の行動履歴を活用したサービスの提供も視野に入れ、検索履歴やコメント・レビューなどユーザが生成するデータの活用についても質問している。

2.1. 調査の方法

地域の異なる複数の市区立図書館（東日本の地方都市 1、西日本の地方都市 1、東京近郊 2）において、実際に図書館をよく利用している利用者を主なターゲットとして、高校生以上の図書館来館者に対して質問紙を直接配布・回収する方法で行った。

調査内容は、1)既存 Web サービスの利用動向、2)利用履歴を活用した図書館 Web サービスの利用意向、3)図書館がサービス提供のために利用履歴を保存することの是非とその理由、4)図書館が利用履歴を収集・保存する上で利用者が図書館へ求める条件、5)自分の履歴の公開範囲、6)図書館業界の個人情報保護への取り組み、などについてである。なお、調査期間は各館とも 2008 年 12 月の平日・休日それぞれ 1 日ずつである。

3. 調査結果

図書館ごとの質問紙回収率は、東日本の地方都市の市立図書館 A が 71.9% (=69/96)、西日本の地方都市の市立図書館 B が 70.4% (=69/98)、東京近郊の市区立図書館 C が 70.0% (=70/100)、東京近郊の市区立図書館 D が 71.1% (=91/128)、全体で 70.9% (=299/422) だった。その内有効回答数は、A が 46、B が 43、C が 40、D が 69、全体で 198 だった。

以下では、回答者の基本属性について述べた上で、調査内容の結果について述べる。

3.1. 基本属性

回答者の性別は表1の通りである。調査館によって異なるが、全体としては男女比が同数になった。

表1 性別

	A (n=46)	B (n=43)	C (n=40)	D (n=69)	全体 (n=198)
男性	41.3%	44.2%	65.0%	50.7%	50.0%
女性	58.7%	55.8%	35.0%	49.3%	50.0%

年齢構成は表2の通りである。これも調査館によって異なるが、30歳代以下の若年層よりも、40歳代以上の中高年層が多いという結果になった。

表2 年齢構成

	A (n=46)	B (n=43)	C (n=40)	D (n=69)	全体 (n=198)
19歳以下	6.5%	7.0%	2.5%	4.3%	5.1%
20～29歳	13.0%	20.9%	20.0%	13.0%	16.2%
30～39歳	30.4%	18.6%	12.5%	20.3%	20.7%
40～49歳	30.4%	23.3%	25.0%	20.3%	24.2%
50～59歳	13.0%	18.6%	20.0%	20.3%	18.2%
60歳以上	6.5%	11.6%	20.0%	21.7%	15.7%

図書館利用頻度は表3の通りである。調査館によって若干異なるが、回答者の7割以上が月に1回以上図書館を利用しており、うち月に1～3回利用する利用者が6割前後を占める結果となった。

表3 図書館利用頻度

	A (n=46)	B (n=43)	C (n=40)	D (n=69)	全体 (n=198)
週に1回以上利用する	26.1%	23.3%	22.5%	27.5%	25.3%
月に1～3回利用する	58.7%	58.1%	70.0%	62.3%	62.1%
年に数回利用する	10.9%	18.6%	7.5%	8.7%	11.1%
全く利用しない	4.3%	0.0%	0.0%	1.4%	1.5%

3.2. 既存Webサービスの利用動向

既存 Web サービスの利用動向は、図1のようになった。Web サービスの認知率は、仮想本棚など一部を除いて6割以上と高かったものの、実際に利用している回答者の割合は、ほとんどのサービスで1～2割であった。その中で、レコメンデーションを参考にして買い物をした経験があると回答した人は3割であり、他のサービスよりも利用経験者が比較的多いことが分かる。

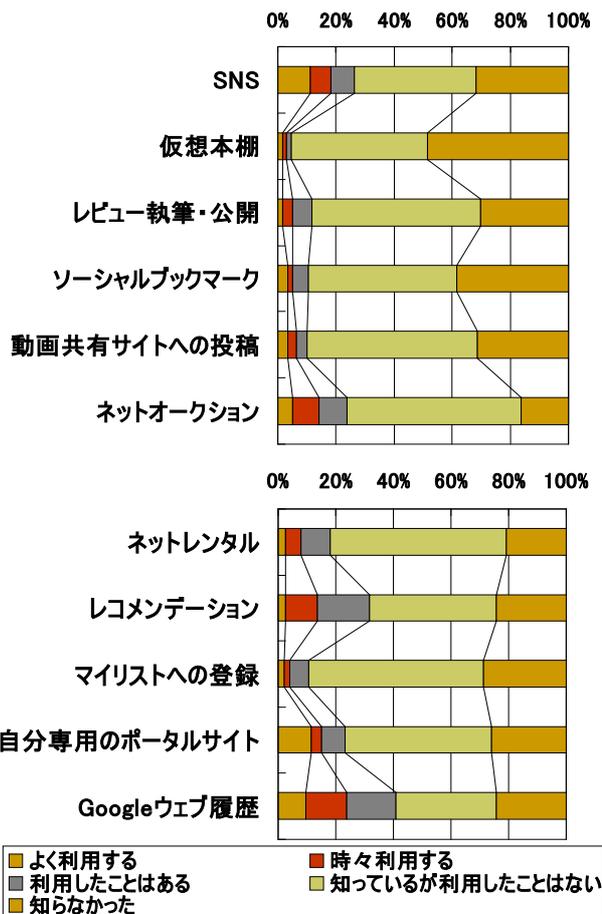


図1 既存Webサービスの利用動向 (n=198)

3.3. 利用履歴を活用した図書館Webサービスの利用意向

利用履歴を活用した図書館 Web サービスの利用意向は、図2のような結果になった。提案したサービスのうち、「自分の貸出履歴に基づいたレコメンデーション」、「マイページでの貸出履歴の確認」のようなサービスでは、「使いたい」と回答している者が半数を超えており、これらのサービスに対する需要は高いと考えられる。

一方で「お気に入りの本のリストを他の人に公開する」、「自分の好きな本や DVD のレビュー記事を書いて公開する」のような、他人に自分の履歴を公開するサービスでは、「使いたいと思わない」と回答した者の方が多かった。この結果から、自分の履歴を他人にさらけ出すようなサービスに対しては抵抗感を持つ人が多いと考えられる。

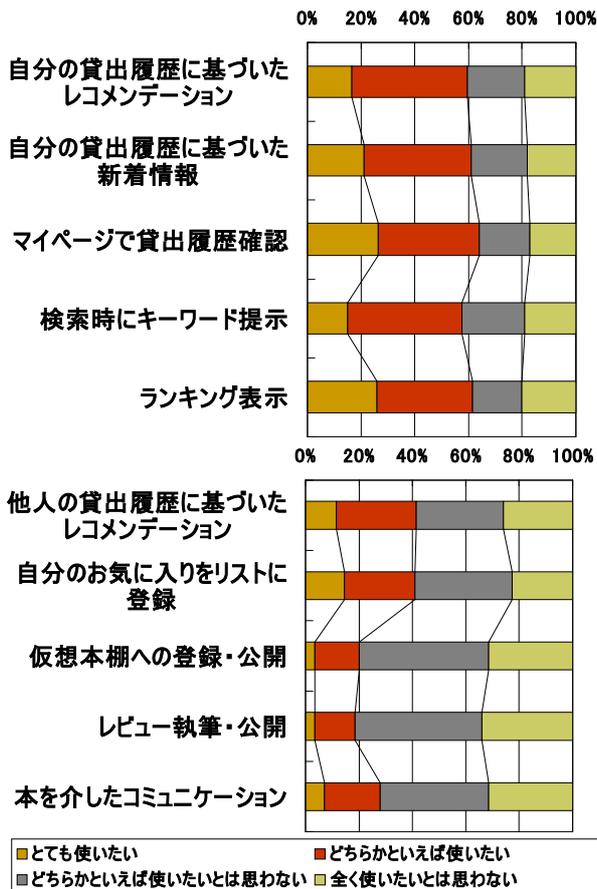


図2 利用履歴を活用した図書館Webサービスの利用意向 (n=198)

3.4. 個人情報保護やプライバシー保護に対する関心

個人情報保護やプライバシー保護に対する関心について質問したところ、8割以上の者が「関心がある」と回答し、回答者の多くが関心を持っていることが明らかになった。

3.5. 図書館がサービス提供のために利用履歴を保存することの是非とその理由

3.3.で提案した、利用履歴を活用した図書館 Web サービスを提供するために、図書館が利用者の利用履歴を保存することに対する是非は表 5 のようになった。73.8%の者が、「サービスの利便性」、「情報を保存するメリットが感じられる」、「履歴は秘密にするほどのものではない」などの理由から (図 3 参照)、「容認できる」「どちらかといえば容認できる」と回答していることが分かった。

一方で、26.3%の者は、「個人情報の流出

やプライバシー侵害への懸念」、「流出リスク軽減の優先」などの理由から (図 4 参照)、「容認できない」「どちらかといえば容認できない」と回答していることが分かった。

表5 サービス提供のために利用履歴を保存する事に対する是非

	A (n=46)	B (n=43)	C (n=40)	D (n=69)	全体 (n=198)
容認できる	30.4%	18.6%	27.5%	29.0%	26.8%
どちらかといえば容認できる	41.3%	53.5%	37.5%	52.2%	47.0%
どちらかといえば容認できない	19.6%	23.3%	27.5%	10.1%	18.7%
容認できない	8.7%	4.7%	7.5%	8.7%	7.6%

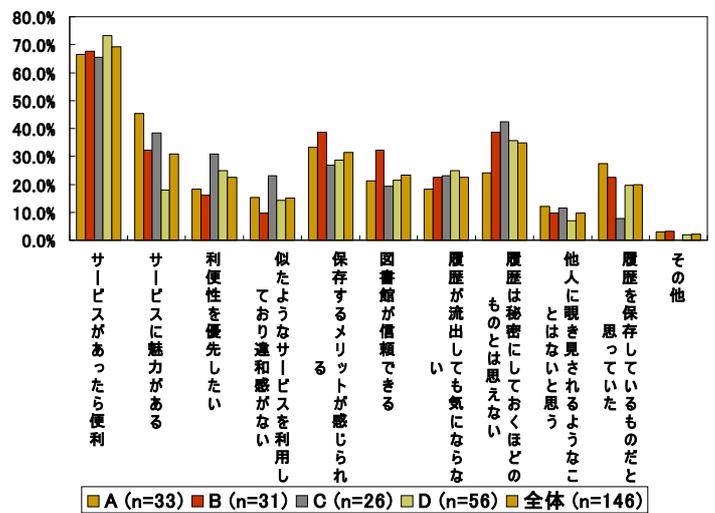


図3 「容認できる」「どちらかといえば容認できる」を選択した理由

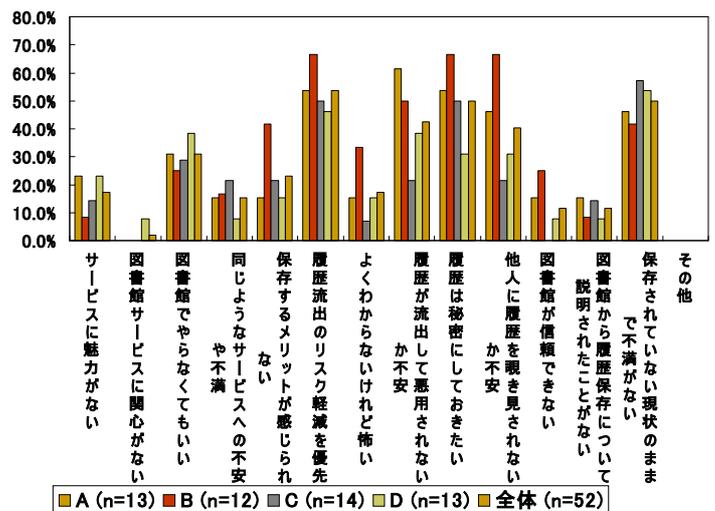


図4 「容認できない」「どちらかといえば容認できない」を選択した理由

3.6. 図書館が利用履歴を収集・保存する上で図書館へ求める条件

履歴保存の是非の回答に関係なく、図書館が利用履歴を収集・保存する上で図書館へ求める条件について質問したところ、表6のような結果になった。履歴保存の是非に関わらず「サービスの利用や履歴保存を選択できること」、「履歴から個人が特定されないこと」などを求める傾向が強いことが分かった。

ちなみに、「いかなる場合も認めない」、「特に条件は求めない」は、回答者全体から見るとごくわずかであった。

表6 図書館が利用履歴を収集・保存する上で図書館に求める条件(履歴保存の是非別)

	履歴の利用目的・保存期間・方法等を説明	履歴の保存やサービスの利用を自分で選択	履歴の収集・保存・活用条件をあとから変更	履歴の公開範囲を自分でコントロール	履歴保存・活用のわかりやすいメリット
容認できる	41.5%	50.9%	47.2%	26.4%	18.9%
どちらかといえば容認できる	39.8%	58.1%	28.0%	39.8%	28.0%
どちらかといえば容認できない	37.8%	43.2%	18.9%	35.1%	16.2%
容認できない	20.0%	13.3%	6.7%	13.3%	6.7%

	内部管理のために履歴を利用	履歴を無断で第三者に開示しない	自分以外は履歴を閲覧できない	履歴から個人が特定されないこと	権限を持った図書館員のみ履歴を閲覧
容認できる	15.1%	45.3%	32.1%	49.1%	17.0%
どちらかといえば容認できる	14.0%	51.6%	48.4%	50.5%	18.3%
どちらかといえば容認できない	16.2%	56.8%	56.8%	51.4%	8.1%
容認できない	6.7%	40.0%	40.0%	40.0%	6.7%

	収集・保存を行う管理者が信頼できる	信頼できる外部業者が履歴を管理する	その他	いかなる場合にも履歴を収集・保存しない	特に条件は求めない
容認できる	17.0%	3.8%	0.0%	0.0%	9.4%
どちらかといえば容認できる	31.2%	3.2%	1.1%	0.0%	3.2%
どちらかといえば容認できない	21.6%	0.0%	2.7%	2.7%	2.7%
容認できない	13.3%	6.7%	0.0%	26.7%	20.0%

3.7. 自分の履歴情報の公開範囲

「借りた本の記録」「検索した本の記録」などの履歴情報について、他人に見られても構わない公開範囲を質問したところ、いずれの履歴情報に対して、回答者の半数程度が「自分のみ」を選択していた。一方で、「不特定多数の他人」など自分以外を選択した回答者も比較的多いことが分かった。

3.8. 図書館業界の個人情報保護への取り組み

図書館業界における個人情報保護への取り

組みについて、「これまで図書館では、勝手に第三者にデータを横流ししない、令状がない場合には本人の許諾なく捜査機関に個人情報を提供したりしない、利用履歴を保存しないなど、利用者の個人情報保護に取り組んできました」と明示した上で知っていたかどうかを尋ねた結果は、表7のようになった。

調査館によって違いはあるが、全体の傾向としては「知らなかった」と回答した者が多かった。表3で示したように、月に1回以上図書館を利用しているユーザが回答者の7割を占めているなかで、半数以上の者が「知らなかった」と回答していることから、さらなる広報活動が必要であると考えられる。

表7 図書館業界の個人情報保護の取り組み

	A (n=46)	B (n=43)	C (n=40)	D (n=69)	全体 (n=198)
知っていた	15.2%	34.9%	32.5%	40.6%	31.8%
知らなかった	84.8%	65.1%	67.5%	59.4%	68.2%

4. まとめ

図書館が履歴を収集・保存することに関して、容認できると回答した者が7割であり、予想よりは容認できると回答した者が多かったように感じられた。

また、利用者から求められていることとして、履歴から個人が特定されないことが、履歴保存の是非にかかわらず挙げられていた。履歴を利用したサービスを提供する際には、プライバシーや個人情報の保護に配慮する必要があると考える。

今後の展開としては、回答者の属性による回答傾向の違いについてさらなる検証を行いながら、同様の趣旨で実施したYahoo!リサーチでのインターネット調査の結果²⁾と今回の調査結果を比較・分析し、回答傾向の違いなどを考察する予定である。

引用文献

- (1)原田隆史, 江藤正己「Library 2.0:図書館におけるWeb 2.0的活動」『薬学図書館』2007, vol. 52, no. 4, p. 374-378.
- (2)佐浦敬之「貸出履歴の活用に関する意識について」『図書館の自由 別冊』2008.12, <http://www.jla.or.jp/jiyu/taikai2008kiroku.pdf> (accessed 2009.10.01)