

# 利用履歴の活用に対する図書館利用者の意識－新たな図書館サービスに向けて－\*

佐浦敬之(学籍番号 200721531)

指導教員:緑川信之

## 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、インターネット利用者の中で使用されている。この流れを受け、図書館界でも利用履歴を活用したサービスに関する議論や実装が行われ、一部では導入事例も見られるようになった。しかし、個人情報取り扱いに慎重だった歴史的背景からあまり普及していない。

図書館利用者はどう考えているのだろうか。現在でも、図書館利用者から過去に自分が借りた本についての問い合わせが頻繁に寄せられているという。また、個々人に特化したサービスを図書館でも利用したいと思う利用者が増加している可能性も考えられる。しかし、これまで図書館の自由に関する議論や利用履歴の活用に関する議論は、図書館内部の論理や視点から行われ、当事者のひとつである利用者の意向はほとんど考慮されていない。利用履歴保存に対する図書館利用者の意識調査も、履歴を活用した新たな図書館サービスの提供という観点からは実施されていないのが現状である。

本研究は、図書館が利用履歴を保存・活用することに対する利用者の意識を明らかにすることを目的とした。

## 2. 調査方法

2008年12月に複数の市区立図書館(東日本

---

\*“Library Users Attitude to the Use of Library Circulation Data: For Providing Library Users with New Personalized Services” by Takayuki SAURA

の地方都市1, 西日本の地方都市1, 東京近郊2)の来館者に対して、2008年8月にYahoo!リサーチ・モニターに登録している全国のインターネット利用者に対して、それぞれ質問紙調査を実施した。図書館来館者からは299名(回収率70.9%)、インターネット利用者からは400名(回収率100%)から回答を得た。

質問紙調査では、主に利用者が資料を借りた際に生じる貸出記録の活用について質問したが、検索記録、コメント、レビューなどのユーザが生成するデータの活用についても質問した。質問紙調査の回答結果を、過去に発生した利用履歴に関わる事例、現時点で検討・提供されている利用履歴を活用したサービス、プライバシーや個人情報の保護に関する議論などと照らし合わせて、新たな図書館サービスを行う上での課題を考察した。

## 3. 調査結果と考察

### 3.1 利用履歴を活用した図書館サービスの利用意向

自分の貸出記録の確認、自分の貸出記録を元にしたレコメンデーション、検索キーワードのサジェストなどの図書館サービスでは、各個人に特化した Web サービスの利用経験を持つ図書館利用者だけでなく、一般の図書館利用者や普段図書館を利用しないインターネット利用者からも「使いたい」という回答が多く挙げられた。その一方で仮想本棚への登録・公開、レビュー執筆・公開などのような自分の記録を他人に公開する図書館サービスでは、「使いたいと思わない」と回答した者が過半数を超えた。調査対象によってサービスの利用意向に違いが出たことから、Web サービス

スや読書との親和性などが回答傾向に影響したものと考えられる。

### 3.2 利用履歴保存を容認する理由

サービス提供のために利用履歴を保存することに対して、調査対象にかかわらず「容認できる」と回答した者は7割以上だった。特に、図書館の利用頻度が高いインターネット利用者でその傾向が強く表れた。容認する理由として、「挙げられているサービスがあったら便利」「挙げられているサービスに魅力がある」などが挙げられ、図書館サービスが向上するならば、利用履歴が保存されてもよいと考える者が多いことがわかった。また、「貸出記録が流出しても気にならない」「貸出記録は秘密にしておくほどのものとは思えない」なども比較的多く挙げられ、従来の図書館利用者像とは一致しない傾向もみられた。

### 3.3 利用履歴保存を容認しない理由

利用履歴の保存を「容認できない」と回答した者は3割以下だった。その理由として、「貸出記録は重要なプライバシーであり他人には秘密にしておきたい」「貸出記録が流出して悪用されないか不安」など、従来から想定されてきた図書館利用者とは一致する回答が多く挙げられた。また、「挙げられているサービスに魅力がない」「図書館サービスに関心がない」「図書館でやらなくてもいい」など、サービスに対して否定的な見方を示す回答も挙げられた。

### 3.4 図書館が利用履歴を収集・保存する際に求められる条件

調査対象にかかわらず、履歴保存の可否にかかわらず「履歴の保存やサービスを利用するかどうか自分で選択できる」「法令で定められた場合を除き、利用履歴を本人に無断で第三者に公開しない」などが多く選択された。利用履歴を保存・活用する場合には、利用者の意思を明示的に確認するオプトイン方式が望ましいと考えられる。また、「履歴から個人が特定されない」「個人情報と履歴が分けて保存・管理される」などの項目も多く選択された。特に、インターネット利用者で履歴保存を容認する回答者ほど、多く選択する傾向

が見られた。利用履歴と個人情報が安易に結びつかないようにすることが求められていると考えられる。

## 4. おわりに

図書館が個々の利用者の特化した図書館サービスを提供すること、そのために利用履歴を保存・活用することに対しては、「利用履歴の保存やサービスの利用について利用者の意思を明示的に確認する」「個人情報と利用履歴が安易に結びつかないようにする」などの条件付きで、多くの図書館利用者に受け入れられるものと考えられる。従来の慣例や思考に囚われずに、インターネット上で利用履歴を用いたサービスが広く展開されている現状と、図書館利用者もそのようなサービスを図書館に求めているという現実を即して、柔軟かつ確かな対応を検討することが、これからの図書館界には求められるだろう。

## 文献

- [1] 「図書館の自由に関する事例集」日本図書館協会. 2008, 279p.
- [2] 岡本真「Web2.0時代の図書館-Blog, RSS, SNS, CGM」『情報の科学と技術』2006, vol. 56, no. 11, p.502-507.
- [3] 小野永貴, 常川真央「Web時代にあるべき未来の図書館サービスの胎動 貸出履歴の議論を超えた Shizuku2.0の実現へ」『情報管理』2010, Vol53, no.4, p.185-197.
- [4] 国立大学図書館協会図書館システム検討ワーキンググループ「今後の図書館システムの方向性について」2007, 59p.  
<[http://wwwsoc.nii.ac.jp/janul/j/projects/si/systemwg\\_report.pdf](http://wwwsoc.nii.ac.jp/janul/j/projects/si/systemwg_report.pdf)> (2011-02-04 確認)
- [5] 渡邊斉志「知的自由の陥穽:利用情報保護思想が公立図書館に及ぼす影響の分析」『Library and information science』2007, no.58, p.103-115.