

## 図書館ポータルサイト利用者調査

佐藤晋巨 松本直子 中山和弘  
聖路加看護大学

### 【調査の概要】

2007年から2008年にかけて、図書館ポータルサイト(以下、図書館サイト)の管理と作成を外注し、CMS(コンテンツ・マネジメント・システム)を使って今までのコンテンツの再構築を行った。CMSによってニュース等の更新が容易になりサービス向上につながるが、従来とサイトの様相が変わるので、利用者の利用・印象・満足度に変化を与えるかどうか調査を行った。調査は、無記名のアンケート調査で実施した。調査対象は学部2年生以上の学生および教員である。調査時期は、図書館サイトの再構築前(以降 事前調査)と再構築後(以降 事後調査)の2回実施し、結果を比較した。調査結果はこれ以降の図書館サイト改修、利用ガイダンスに反映させた。

### 【回答数と分析対象数】

有効回答者数は、事前調査は対象者571名中287名(50.3%)、事後調査は、対象者602名中199名(33.1%)であった。学生へ調査用紙を配布・回収する機会を得ることが予想以上に難しく、事前調査と事後調査で調査票を配布できた学年にばらつきがでた。そのため、データの分析には院生と卒業・修了学年を除く学部生と教員のデータを使用した。(事前調査:対象者310名中199名(64.2%)、事後調査:対象者328名中148名(45.1%))

### 【調査結果】

全体の利用頻度、利用ツール、図書館サイト利用の容易さについて事前調査と事後調査で大きな変化は見られなかった。図書館サイトに対する満足度は事後調査の方が「満足」と回答した人が増え、「やや不満足」あるいは「不満足」と回答した人が減った。図書館サイト全体に「満足」と回答したグループは、「ほぼ毎日」図書館サイトを利用しており、利用が「容易」である人が多かった。図書館サイトを「ほぼ毎日」使う人は図書館の利用頻度が高く、図書館サイトの利用が「容易」であり、「満足」と回答する人が多かった。一方で、図書館サイトを「ほぼ使わない」と回答した人はサービスの利用が「やや難しい」「難しい」と回答した人が見られた。記述回答部分を見ると、事前・事後調査いずれの場合も図書館サイト以外に関する記述が多かった。全82件の記述のうち、図書館サイトに関する記述(デザイン、レイアウトなど)は30%程度であった。

### 【考察】

以上のことから、再構築前後で全体の利用動向に顕著な変化は見られなかったもので、見た目の変化が利用行動に影響を与えていないことが推測された。また、利用の容易さと図書館ポータルページへの満足度に関連性が見られ、より利用が容易なサイトを提供することで、満足度が上がり、利用頻度も上がるのが推測できる。ガイダンス経験の有無と利用の容易さが関連性は見られず、今後のガイダンスで、サイトの利用を容易にするための工夫が必要だと考えられる。また、調査の記述部分からは、利用者にとって図書館のポータルサイトは他の図書館サービスと一体感を持って受けとめられており、単独での評価が難しいことがわかった。利用者の満足度とは別の評価軸が必要である。