

# 学校ウェブサイトの利用者意識調査

Designing the Questionnaire Research Framework for School Website Users

豊福 晋平  
Shimpei Toyofuku

国際大学グローバル・コミュニケーション・センター  
Center for Global Communications, International University of Japan

<あらまし> 本研究は学校広報の観点から、学校ウェブサイトを中心とした広報に対するフィードバック・デザインの一環として、利用者意識調査の標準的枠組みを提案する。保護者を対象とした試行調査の結果から、CMSによる高頻度のウェブサイト更新によって、保護者側の評価がポジティブになることが示された。

<キーワード> 学校広報 コミュニケーション 学校ウェブサイト 評価項目

## 1. はじめに

学校選択制や学校評価結果の公表など、学校広報(School Public Relations)のメディアとして、学校ウェブサイトの位置づけは重要になりつつあるが、広報(PR: Public Relations)の意味本来の「関係構築」を円滑に行うには、運営側の工夫のみならず、利害関係者(ステークホルダ)からのフィードバックを適切に得ることもまた重要である。

本研究は、学校ウェブサイトを中心とした学校広報とフィードバック・デザインを構成するうえで欠かせない、利用者意識調査の標準的枠組みを提案するものである。

## 2. 利用者意識調査の位置づけ

学校広報の一環として、標準的な利用者意識調査を位置づける理由は次の2点である。

学校広報活動は教員と保護者との間のきわめてクローズドな関係に留まりやすいため、各活動の成果や課題が埋没しやすく、教職員間・学校間の相互比較や情報共有が難しい。このため、積極的な改善に結びつきにくい。

学校サイトの情報発信は一方向的で、構造的に利用者からのフィードバックを得ることが難しい。フィードバックのない情報発信では、保護者や地域の意向が反映されにくくなるばかりか、担当者の動機付けが失われ、学校組織内での評価や立場も得られにくくなる。

これらの課題を解決するには、利用者側の

意識を的確に捉える標準的調査手続きと結果情報を公表共有するための仕掛けが必要である。

ちなみに、前者の課題については、これまでの過程で学校当事者以外の第三者による学校ウェブサイトの活性度調査(更新率実績調査)と学校ウェブサイトコンテスト(内容調査)で活動実態を公表・相対化する枠組みを形成しており(豊福 2005)、これに本研究の利用者当事者の意識調査を加えることで、学校ウェブサイト運用に関するフィードバック・デザインが完成する。

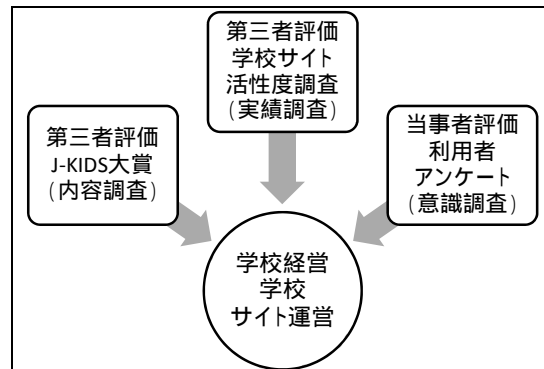


図 1 学校ウェブサイト運用のフィードバック・デザイン

## 3. 調査実施の枠組み

利用者意識調査の結果については、学校ウェブサイトとそれ以外の広報手段との違いが把握できること、各学校内での時系列変化が把握できること、他学校との状況差異

表 1 利用者意識調査票の構成

利用者意識調査票	保護者版	教職員版
	2 頁	4 頁
1 ウェブサイトを閲覧する手段		-
2 保護者向けに印刷配布物を配布する頻度	-	
3 保護者向けに個別連絡する頻度	-	
4 学校提供情報の充足度		
5 学校ウェブサイトの閲覧頻度		-
6 学校情報を得る手段 (6 項目)		
7 学校・保護者・地域の関係形成 (学校社会関係資本)	7 項目	5 項目
8 学校ウェブサイト運営の担当 (10 項目)	-	
9 学校ウェブサイト運営の関与頻度	-	
10 学校ウェブサイト運営の課題や懸念 (7 項目)	-	
11 学校ウェブサイトに対する意見 (6 項目)		
12 学校ウェブサイト各要素の重要度・満足度 (21 項目)		

が把握できることが必要である。また、発信者側の教職員とステークホルダとの意識のズレを知る必要がある。調査票はこれらの条件をかなえるべく、表 1 のような保護者版・教職員版の 2 種類を作成した。

このなかで、学校・保護者・地域の関係形成(社会関係資本: social capital)は、学校とステークホルダとの円滑な関係構築によって発展維持される社会的価値であり(豊福 2007)、学校広報の目標達成度測定を意図して加えたものである。

利用者意識調査は、教職員と保護者を対象とする配布回収型のアンケートとして、年 1~2 回実施する。調査票回収後のデータ入力作業を省くために、久保ら(2005)の SQS(Shared Questionnaire System)を用い、マークシートとドキュメントスキャナによる集計作業が行えるよう配慮した。

マークシート原稿となる PDF 文書には、SQS の集計作業で用いる項目や座標のデータが添付されており、調査票のスキャンデータと一緒にアプリケーションに読み取らせることで、結果が数値データ化される仕組みである。

#### 4. 試行調査の実施

本研究の試行調査は世田谷区小中学校 9 校を対象に実施した。豊福ら(2008)のハイブリ

ッド型 CMS の開発と学校ウェブサイトの移行に伴い、CMS への移行前のプレテストとして平成 19 年 11 月~12 月、CMS への移行後 2~3 ヶ月のポストテストとして平成 20 年 3 月に行ったものである(ただし、9 校中 2 校は CMS への移行が平成 20 年 3 月になったため、ポストテストは実施していない)。

i-learn.jp のデータによれば、CMS 移行前の学校ウェブサイト更新率(90 日中の更新日数)は 0~2%程度であったのに対し、平成 19 年中に CMS へ移行した学校の更新率は平成 20 年 4 月時点で 74~34%に向上しており、学校側の積極的な広報姿勢が更新率実績にも現れている。

つまり、CMS 移行前の調査結果は、ほとんどウェブサイトが活動停止している学校の傾向と読み替えることができる。

なお、本稿では仮分析として、データ回収が完了した保護者対象の結果について述べる。

#### 5. 試行調査の結果

有効回答数は CMS 移行前のプレテストが 1551 件、CMS 移行後のポストテストが 1147 件であった。以下にその結果を示す。

##### 5.1. ウェブサイトの閲覧手段

ウェブサイトを閲覧する手段は PC を主とする回答が約 60%、携帯電話利用は PC との

併用を含めても 10%程度である。「閲覧しない」とする回答は、移行後割合が減少しているものの、それでも 20%以上を占めているのが特徴的である。

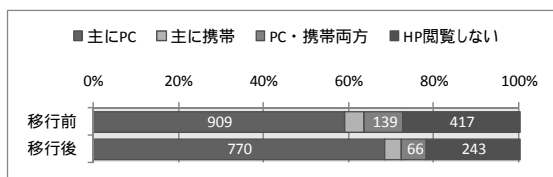


図 2 ウェブサイトの閲覧手段

### 5.2. 学校提供情報の充足度

「情報は、学校を正しく理解するために十分提供されているか」については、「1:十分提供されている」から「4:全く提供されていない」までの 4 段階で尋ねている。「まあまあ提供されている」回答が全体の 60%以上であり、CMS 移行前後で若干分布に変化がみられるが、平均値に有意差はない。

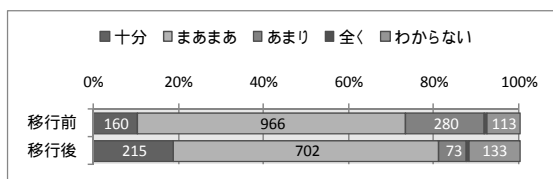


図 3 学校提供情報の充足度

### 5.3. 学校ウェブサイトの閲覧頻度

学校ウェブサイトの閲覧頻度は、「1:ほぼ毎日」から「5:一度も見たことはない」までの 5 段階で尋ねている。CMS 移行前は月に数回以上の回答をすべて合わせても 10%程度であったものが、移行後は約 30%に達しており、平均値に 0.1%水準の有意差が見られた。つまり、利用者の閲覧頻度は著しく向上していることを示している。

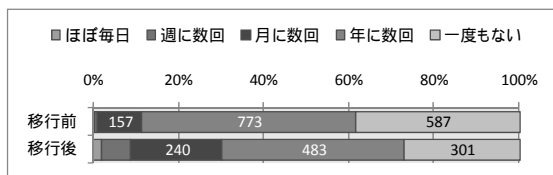


図 4 学校ウェブサイトの閲覧頻度

### 5.4. 学校情報を得る手段

日頃学校情報を得るために頼りにする程度を「1:非常に頼りにする」から「4:全く頼りにしない」までの 4 段階で尋ねている。頼りにされる順に並べると、「印刷配布物」「担任個別連絡」「学校訪問機会」「子どもとの会話」「保護者同士の情報交換」「学校ウェブサイト」だが、学校ウェブサイトの結果だけが「頼りにしない」方向に大きく振れている。

CMS 移行前後では、「印刷配布物」「担任個別連絡」「学校訪問機会」「学校ウェブサイト」の 4 項目の平均値に有意差が見られ、頼りになる方向へ数値が改善している。

表 2 学校情報を得る手段項目群

	移行前	移行後	有意差
印刷配布物	1.27	1.18	***
担任個別連絡	1.50	1.38	***
学校訪問機会	1.69	1.62	**
学校ウェブサイト	3.13	2.77	***
子どもとの会話	1.67	1.65	
保護者同士	1.87	1.85	

有意差は t 検定による \*\*\*p<0.001 \*\*p<0.01

### 5.5. 学校・保護者・地域の関係形成

学校社会関係資本項目は、それぞれ「1:賛成」から「5:反対」までの 5 段階で尋ねている。賛成傾向が強い順に並べると「つながりを保つことは大切」「校区は平穏安全な環境」「課題取組意識が強い」「信頼関係がある」「学校は理解されている」「参加協力したい」「学校訪問機会が多い」となる。CMS 移行前後では、いずれの項目も平均値に有意差が見られ、ポジティブな傾向が強化されている。

表 3 学校社会関係資本項目群

	移行前	移行後	有意差
信頼関係がある	2.09	1.85	***
課題取組意識	1.93	1.77	***
学校への理解	2.14	1.99	***
校区は平穏安全	1.96	1.69	***
つながりは大切	1.55	1.45	***
学校訪問機会	2.60	2.51	*
参加協力したい	2.26	2.18	*

有意差は t 検定による \*\*\*p<0.001 \*p<0.05

### 5.6. 学校ウェブサイトに対する意見

学校ウェブサイトに対する意見は、それぞれ「1:賛成」から「5:反対」までの5段階で尋ねている「学校ウェブサイトを運営する必要性を感じない」のみが反転項目である。

表 4 学校ウェブサイトに対する意見項目群

	移行前	移行後	有意差
サイト必要なし	3.50	3.76	***
身近に感じる	2.41	2.19	***
学校を良く表す	2.86	2.37	***
負担が大きい	2.78	2.65	**
学校評判に影響	2.55	2.46	*
多く関わるべき	2.26	2.22	

有意差は t 検定による

\*\*\*p<0.001 \*\*p<0.01 \*p<0.05

CMS 移行前後では、「できるだけ多くの学校関係者が関わるべき」項目以外で平均値に有意差が見られ、ウェブサイト運営に対して肯定的な傾向が強化されている。

### 5.7. 各要素の重要性と満足度

学校ウェブサイトの要素は、抽象的要素 6 項目と具体的内容要素 15 項目について、重要度は「1:非常に重要」から「4:重要でない」までの4段階、満足度は「1:十分に満足」から「4:特に改善すべき」までの4段階で尋ねている。

重要度が特に高い項目は「個人情報やセキュリティへの配慮」「学校の特色」「行事予定」「見たい情報が簡単に探せる」であり、一方重要度が低い項目は「デザインやレイアウト」「給食献立」「写真や映像等が豊富に掲載される」であった。

表 5 学校ウェブサイト各要素の重要性と満足度

	重要度			満足度		
	移行前	移行後	有意差	移行前	移行後	有意差
頻繁に更新	1.92	1.83	**	2.59	1.88	***
保護者を意識	2.01	1.92	**	2.43	1.98	***
簡単に探せる	1.68	1.62	*	2.40	2.10	***
デザイン	2.48	2.36	***	2.33	2.02	***
写真映像	2.38	2.16	***	2.28	1.95	***
個人情報配慮	1.38	1.30	**	2.16	1.89	***
学校経営方針	1.70	1.70		1.97	1.81	***
学校特色	1.59	1.57		2.10	1.90	***
行事予定	1.67	1.64		2.19	1.89	***
担任指導方針	1.91	1.95		2.36	2.22	***
教育研究	1.98	1.97		2.25	2.04	***
指導計画	1.98	2.07	**	2.33	2.12	***
学習評価	2.18	2.26	*	2.34	2.12	***
行事様子	1.96	1.83	***	2.26	1.94	***
学校生活	1.73	1.64	**	2.34	1.99	***
学習作品	2.03	1.97	*	2.34	2.10	***
部活動	1.94	1.89	*	2.43	2.14	***
子供情報発信	2.03	2.04		2.54	2.33	***
評価財務	2.24	2.28		2.30	2.08	***
給食献立	2.41	2.35		2.33	2.01	***
PTA	2.10	2.07		2.29	2.07	***

有意差は t 検定による \*\*\*p<0.001 \*\*p<0.01 \*p<0.05

CMS 移行前後では、「デザインやレイアウト」「写真や映像が豊富に掲載される」「修学旅行や運動会等の行事の様子」といった項目の重要度が著しく高くなっており、学校ウェブサイトの活動実態に刺激されて、利用者側の欲求にも変化が生じていることがわかる。

一方、満足度はすべての項目で平均値の有意差がみられ、いずれも肯定的な傾向が強化されているが、特に、「頻繁に情報が更新される」「保護者が読むことを意識した内容」「子どもの学校生活の様子」などの項目はその傾向が著しい。CMS を用いた高頻度の更新体制が、直接保護者側の高い評価につながっていることを示すものである。

#### 5.8. 無回答傾向

本試行調査では、特に学校ウェブサイトを読んだことのない回答者のため、頻度や重要度を問う項目以外に「わからない(関心がない)」回答欄を設け、これをすべて無回答(欠損値)として扱った。結果によると、項目によっては無回答の合計が約半数に上るため、CMS 移行前後の無回答傾向の違いについて改めて分析を行った。

結果をまとめたものが表 6 である。たとえば、学校・保護者・地域の関係形成項目群では、CMS 移行前の無回答が 13.7～20.3%であったのに対し、CMS 移行後の無回答は 2.2～5.1%と大幅に減っている。一方で、各要素の満足度(具体内容)項目群では、CMS 移行前後でほとんど無回答傾向に差が見られなかった。

表 6 無回答傾向の分析

調査票質問項目群	移行前	移行後
学校・保護者・地域の関係形成	13.7 ~ 20.3%	2.2 ~ 5.1%
学校ウェブサイトに対する意見	40.6 ~ 15.9%	12.9 ~ 35.0%
各要素の満足度(抽象項目)	48.7 ~ 51.9%	42.1 ~ 45.6%
各要素の満足度(具体内容)	44.1 ~ 55.1%	40.6 ~ 52.9%

つまり、細かな具体内容項目についてまで掘り下げて見るほど、保護者側の関心が高まっているわけではないことを示すものである。

#### 6. 試行調査の考察

これまでの結果から、学校ウェブサイトの利用者意識調査に関する考察を以下に述べる。

##### 6.1. 学校ウェブサイトは

広報手段として認識されていない

利用者傾向として特徴的なのは、ウェブサイトを利用しない層が 20%以上を占めており、また、学校ウェブサイトは学校情報を得る手段としては、全く頼りにされていないということである。そもそも、学校ウェブサイトについては、長年活動実績がない状況にあったため、保護者側の認識は厳しいながらも的確なものと言わねばならない。

##### 6.2. 保護者の認識は急激に変わらない

CMS への移行により、学校側のウェブサイト活性度は著しく向上したが、保護者側の認識は、学校側の急激な対応変化に追従していない。

たとえば、CMS 移行後に学校ウェブサイトの閲覧頻度は著しく向上したが、これはあくまで利用者層の一部に限られる。無回答傾向にみられるように、学校ウェブサイトの具体内容項目の満足度では、CMS 移行前後でなお 40～55%の無回答がコンスタントに生じていることから、もともと学校ウェブサイトに期待しておらず、閲覧したいとも思っていない多数派に対して、活動をアピールする工夫が求められるであろう。

##### 6.3. 学校ウェブサイトの更新を高頻度で行うことで、新たな価値が見いだされる

CMS への移行前後で、ほとんどの項目で平均値の有意差が検知されたことから、CMS による高頻度更新が、保護者側の評価をよりポジティブにすることが示唆された。

結果数値のなかで興味深いのは、まず、学校ウェブサイトへの評価が改善されると同時に、印刷配布物に対する評価もさらに高まったことである。つまり、保護者にとっての印

刷配布物の位置づけは揺るぎのないものであって、学校ウェブサイトが取って代わるという性質のものではなさそうである。

また、各要素の重要性については、特定項目のスコアが著しく上昇していることから、高頻度のウェブサイト運営が保護者側の欲求に影響を与えている。これらは、そのような状況にあって初めて見いだされる価値であって、活動実績が十分でない状況では中長期的な展望を持つことは難しいことを示すものである。

#### 7. 標準的枠組みへの課題

本稿の試行調査から標準的枠組みへの展開をはかるうえでの課題点は次の通りである。

CMS 移行のスケジュールにより、試行調査では、完全なプレ・ポストテストが実施できていない。特に、小学校・中学校間の傾向差を捉える上では、サンプル数が十分でない。

試行調査のポストテストは、CMS 移行後 2～3 ヶ月で行っているため、学校側の体制も十分でなく、半年、1 年といったスパンでの変化は予想が難しい。すでに、高い更新実績を長期間継続している学校を対象とした調査が必要である。

試行調査は世田谷区の研究参加校を対象としているため、特定のバイアスが生じている可能性がある。標準的な枠組みとするには、他自治体、他学校での調査とデータ蓄積を行う必要がある。

今後これらの課題を解決すべく、各地での試行調査を進める見込みである。

#### 参考文献

- 久保裕也, 玉村雅敏, 木幡敬史, 金子郁容  
(2005) カスタマイズ可能な調査スキーマの共有による学校評価支援. 情報処理学会論文誌, Vol.46, No.1, pp.172-186
- 豊福晋平(2005) 積極的情報開示と外部評価による学校改善 - 学校サイトに関する触媒的外部評価としてのコンテストスキーム - . 日本教育工学会研究報告集, JSET 05-3 pp.149-154
- 豊福晋平(2007) 学校の社会的価値定義と地域教育力. 日本教育工学会研究報告集, JSET 07-2 pp.153-158
- 豊福晋平, 柳瀬貴夫, 小西克哉, 堀田敦士, 林禎久(2008) 学校サイトに適したハイブリッド型 CMS の開発. 日本教育工学会研究報告集, JSET 08-1 pp.227-232