HOKKAIDO UNIVERSITY

Title	社会教育施設のサービス品質に関する理論的・経験的研究［論文内容及び審査の要旨］
Author(s)	間島, 羽奈子
Degree Grantor	北海道大学
Degree Name	博士(経営学)
Dissertation Number	甲第14696号
Issue Date	2021-09-24
Doc URL	https://hdl.handle.net/2115/83301
Rights(URL)	https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Type	doctoral thesis
File Information	Hanako_Majima_abstract.pdf, 論文内容の要旨

Hokkaido University Collection of Scholarly and Academic Papers : HUSCAP

学位論文内容の要旨

博士の専攻分野の名称：博士（経営学）　　氏名：間島　羽奈子

学位論文題名
社会教育施設のサービス品質に関する理論的・経験的研究

超高齢社会において，個人が社会の変化に適応し，課題解決していく営みである生涯学習が重要になると言われている。この生涯学習を支援している社会教育施設は，売上等により経営管理することが困難なため，顧客満足の観点から，サービス品質を測定・改善することが欠かせない。このサービス品質の測定尺度として，営利・非営利組織において幅広く用いられているのが，SERVQUAL である。これまで，SERVQUAL を用いた研究対象は，営利組織だけではなく，非営利組織である病院，学校教育機関，博物館や図書館等の社会教育施設が提供する学習サービスにまで拡張されてきた。しかし，先行研究においては，特定の施設のサービス品質が顧客満足に影響を与えることが報告されているが，日常生活における学びの実感としての「学習満足」に与える影響については検証されていない。また，社会教育施設が生涯学習を支援する役割を担っているにもかかわらず，生涯学習と密接な関係がある「学習プログラム」の効果が検討されていない。

こうした状況を踏まえ，本論文は，社会教育施設の一つである①公立図書館を利用する②高齢者を対象に，③サービス品質が利用者の総合評価や学習満足度に与える影響を検討することを目的とする。公立図書館を対象とした理由は，情報や生涯学習の場であり，一般利用者に対して開放的であることから，身近な社会教育施設であると思われるためである。また，高齢者を対象としたのは，退職等により自由な時間を得る傾向にあるため，生涯学習支援サービスに対するニーズが高いと考えるからである。そして，学習満足度に焦点を当てた理由は，施設のサービス品質が，日常における学びの実感である学習満足にどのような影響を与えているのかを検証することで，サービス品質と満足度の関係を学習の視点から拡張するためである。

本論文は，7 章から構成されている。第 1 章では，研究の社会的背景や学術的背景を踏まえて，本研究の目的を説明した。

第 2 章では，サービス・マーケティング分野におけるサービス品質，社会教育施設におけるサービス品質，LibQUAL と呼ばれる測定尺度を中心とした図書館サービスに関する品質評価，学習プログラムと学習満足度に関する先行研究について説明し，研究課題を特定した。その上で，「公立図書館特有のサービス品質次元は存在しているのか」「利用者の年齢や性別は，サービス品質次元と総合評価の関係をどのようにモデレートしているのか」「公立図書館のサービス品質は，高齢利用者の学習満足度にどのような影響を与えている

のか」「公立図書館の利用頻度は，サービス品質と学習満足度の関係にモデレート効果を与えているのか」「公立図書館のサービス品質はどのように捉えられているのか」という5つのリサーチ・クエスチョンを提示した。

第3章では，リサーチ・クエスチョンを検討するために実施した定量分析および定性分析について，調査対象者，質問紙調査の手続き，測定尺度や分析方法等を説明した。

第4章では，高齢化が進むX市の公立図書館利用者を対象に質問紙調査を実施し，公立図書館特有のサービス品質次元を探索的に分析した。その上で，性別や年齢がサービス品質と総合評価(顧客満足度，再利用意向，他者推薦)に与えるモデレート効果を検証した。階層的重回帰分析の結果，公立図書館においてもLibQUALと同様に「サービスの姿勢」「場としての図書館」「情報管理」の3次元が抽出された。また，女性に比べて男性において「サービスの姿勢」が，総合評価に対し，より強い影響を与えていた。

第5章では，全国の公立図書館の高齢利用者を対象に，インターネット調査による質問紙調査を実施し，LibQUALの3次元に学習プログラムを加えた4つのサービス品質が利用者の学習満足度に与える影響を検討した。その上で，サービス品質と学習満足度の関係に対する利用頻度のモデレート効果も検討した。階層的重回帰分析の結果，学習満足度に影響を与えていたサービス品質は，「場としての図書館」と「学習プログラム」であった。また，図書館の利用頻度が多い場合に比べ，利用頻度の少ない場合に「学習プログラム」が「学習満足」により強い影響を与えていた。

第6章では，全国の公立図書館を利用する高齢者を対象に自由記述式の質問紙調査を実施し，利用者が図書館のサービス品質をどのように捉えているのかを，グラウンデッド・セオリー・アプローチを用いて分析した。その結果，公立図書館の利用者は「サービスの姿勢」を，職員の接遇と技能の両面から捉えおり，「情報管理」は，「自律的かつ効率的蔵書検索システム」，「鮮度の異なる文献の提供」，「幅広い分野の文献の提供」といった観点から知覚していた。また，「場としての図書館」に関しては，集中できる雰囲気や机・椅子等の使い心地の面から捉えており，「学習プログラム」を通して，興味関心が起されたり，好奇心が満たされると考えていた。

第7章では，量的・質的分析により得られた発見事実を整理した上で，理論的・実践的インプリケーションを提示し，本研究の課題および今後の課題について述べた。本研究の第1の貢献は，大学図書館を中心に開発されてきたLibQUALの3次元が，公立図書館においても適用可能であることを検証した点である。第2に，サービス品質と満足度の関係に対して，性別や利用頻度の影響を考慮する必要があることを明らかにしたことが挙げられる。第3に，学習プログラムを含む図書館のサービス品質が，利用者の学習満足度に与える影響を示すことができた。今後の研究課題としては，他の会教育施設が提供するサービスを含めて生涯学習を支援するサービスのあり方を検討する必要があると思われる。