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_review.pdf, 審査の要旨

Hokkaido University Collection of Scholarly and Academic Papers : HUSCAP

様式９

学位論文審査の要旨

博士の専攻分野の名称：博士（経営学）　　氏名：間島 羽奈子

審査委員	主査	教授	平本　健太
	副査	准教授	相原　基大
	副査	教授	櫻井　秀彦（北海道科学大学）

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

1．本論文の概要

サービス品質研究の分野では，品質測定尺度であるSERVQUALが開発され，国内外で営利／非営利組織を問わず同尺度の経験的な妥当性が検証されてきた．他方，社会教育施設におけるサービス品質に関する議論は，必ずしも十分に展開されてこなかった．公立図書館に代表される社会教育施設においては，サービス品質をいかに測定・評価し，提供サービスの改善につなげていくかが重要な経営課題になっている．こうした問題意識にもとづき，本論文は，利用者の学習の視点を導入して，公立図書館におけるサービス品質の次元を析出し，各次元と利用者の学習満足および全体評価との関係を解明することを目的としている．

本論文は全７章から構成されている．第１章では，研究の背景と研究の目的が説明されたのち，第２章では，サービス品質に関する３領域（①サービス・マーケティング，②図書館学，③社会教育施設におけるサービス品質研究）の先行研究が丁寧に検討されている．検討の結果，代表的な社会教育施設である公立図書館のサービス品質に関する４つのリサーチ・ギャップが指摘されるとともに，それらに対応する５つのリサーチ・クエスチョンが提示されている．

第３章では，４章以降の３つの経験的研究で採用される調査分析の方法が説明されている．すなわち，第４章および第５章のそれぞれの定量的分析における研究対象，調査概要，概念の測定，統計解析の手法が説明されるとともに，第６章の定性的分析における研究対象，質問項目，グラウンデッド・セオリー・アプローチ（GTA）による分析手順が説明される．

第４章では，社会教育施設のサービス品質と総合評価に関する定量的分析の結果が報告されている．階層的重回帰分析の結果，⑴公立図書館のサービス品質に関して，既存の測定尺度でも有効とされてきた３次元（①サービスの姿勢，②場として

の図書館，③情報管理）が析出された，⑵利用者の性別の違いにより総合評価に有意な影響を与えるサービス次元が異っていた，の 2 点が明らかにされている．

第 5 章では，社会教育施設のサービス品質と学習満足に関する定量的分析の結果が報告されている．階層的重回帰分析の結果，⑴学習満足に有意な影響を与えるサービス品質の次元は，場としての図書館および学習プログラムであった，⑵学習プログラムが学習満足に与える影響は，図書館の利用頻度によりモデレートされていた，の 2 点が明らかにされている．

第 6 章では，社会教育施設のサービス品質に関する定性的分析の結果が報告される．⑴GTA を適用した結果，自由記述データから 29 のサブカテゴリ，12 のカテゴリ，4 つのディメンションが生成された，⑵生成されたサブカテゴリ，カテゴリ，ディメンションは，サービス品質の次元群に対応していた，の 2 点が明らかにされている．

最後の第 7 章では，経験的研究で得られた発見事実にもとづき理論的・実践的な含意が論じられるとともに，今後の課題が示されている．

2．本論文の評価

本論文の学術上の貢献として，次の 2 点が高く評価された．第 1 に，サービス品質研究で見落とされてきた学習の視点を導入し，定評のある手法を用いた経験的データの堅実な分析によって独自の知見を得ている点である．公立図書館のサービス品質に特有な次元としての学習プログラムを経験的に導出するとともに，利用者の学習満足とサービス品質との関連性を明らかにすることに成功している．第 2 に，先行研究の蓄積が十分とは言えない研究テーマではあるにもかかわらず，国内外の先行研究の精力的な渉猟と批判的検討にもとづいて適切なリサーチ・クエスチョンを設定し，定量的分析と定性的分析の組み合わせによって興味深い仮説を導出した点である．

以上のように，本論文は高い学問的価値を有するが，問題点が全くないわけではない．第 1 に，分析結果に関する議論には，いまだ深化の余地が残されている．すなわち，今後，理論的な考察をいっそう深めるとともに，分析結果の解釈に際して，サービス品質を管理する際の実践的課題を考慮することが求められる点である．第 2 に，それぞれの経験的研究における調査時期の違いや標本の代表性に関する点である．しかしこれらの問題点は，今後さらに研究を深める際の課題である．したがって，本論文の価値を損なうものではない．

以上の評価にもとづき，審査委員一同は，本論文が博士（経営学）の学位を授与するに値する内容であると判断する．