



Title	公立図書館のサービス品質に関する質的研究
Author(s)	間島, 羽奈子; MAJIMA, Hanako
Description	研究論文
Citation	地域経済経営ネットワーク研究センター年報, 12, 41-55
Issue Date	2023-03-31
Doc URL	https://hdl.handle.net/2115/89061
Type	departmental bulletin paper
File Information	REBN_12_041.pdf



<研究論文>

公立図書館のサービス品質に関する質的研究

間島 羽奈子

【要約】 超高齢社会の進展に伴い、高齢期の生涯学習を支援する施設として図書館が注目されている。これまでの研究では、図書館サービス品質の測定尺度として LibQUAL が開発され、「サービスの姿勢」「情報管理」「場としての図書館」の3次元が明らかになっている。しかし、これらの次元を構成するサブカテゴリは十分に検討されていない。本研究は、LibQUAL の3次元および学習プログラムに関するサブカテゴリを検討することを目的とする。高齢者を対象に、公立図書館のサービス品質に関する自由記述調査を実施し、定性的な分析を行った結果、12のサブカテゴリが生成された。具体的には、①「情報管理」に関しては、「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」、「図書室に所蔵が無い本の取り寄せ」および「予約手続き時間の短縮」が、②「サービスの姿勢」については、「接遇の良さ」と「人的支援の迅速性・正確性」が、③「場としての図書館」については、「雰囲気の良い」「静けさ」「場所の使い心地」が、④「学習プログラム」に関しては、「新たな興味関心の喚起」と「興味関心の充足」が抽出された。

【キーワード】 公立図書館、サービス品質、LibQUAL、生涯学習、高齢者

I. はじめに

超高齢社会の進展に伴い、高齢期における生きがいを支える生涯学習が重視されている（樋口，2004；堀，2010）。公立図書館は、読書のための資料および課題解決に必要な情報を提供し（葉袋，2013）、居心地の良さや集中できる空間または交流の場の提供を通して、生涯学習を支援する施設である（ブッシュマン & レッキー，2008）。余暇時間の多い高齢者にとって、公立図書館はよく利用される施設の1つであると同時に、孤立を防ぐ場としても活用される可能性がある（三村，2014）。

非営利組織である図書館は、利益等の指標をもとにしたマネジメントではなく、顧客満足の観点から経営することが必要となるため、サービス品質を改善することが不可欠である（永田・藤井・北村，2000）。このサービス品質を

測定する尺度として LibQUAL の開発が進み、図書館の代表的なサービス品質として3つの次元が明らかにされてきた（Thompson, Cook & Kyrrillidou, 2005）。

しかし、先行研究においては、次の3つの課題が存在する。第1に、LibQUAL の3次元のサービス内容が明らかにされていないという点である。第2に、図書館サービスの品質の中に、学習プログラムに関するサービスが含まれていないという点である。学習プログラムとは、教養や社会的課題の解決に向けた学び等の生涯学習を支援する活動であり（堀，2010）、生涯学習支援施設である博物館や図書館においても提供されている（溝上他，2012; Hsieh et al., 2015）。第3に、高齢者の生涯学習支援の視点から図書館のサービス品質が検討されていないという課題である。これまでの研究対象は、高齢者に限定されているわけではない

(e.g., Thompson *et al.*, 2005; Heinrichs, Sharkey & Lim, 2005; Keshvari, Farashbadi, & Geraci, 2015; Ladhari & Moral, 2008)。

以上の課題を踏まえ、本研究は、生涯学習支援施設である公立図書館を対象に、高齢者の生涯学習支援という観点から、LibQUALの3次元および学習プログラムに関するサービス内容を検討することを目的とする。具体的には、公立図書館の利用経験がある国内の高齢者を対象に、公立図書館のサービス品質に関する自由記述調査を実施し、「グラウンデッド・セオリー・アプローチ (GTA) (Strauss & Corbin, 1990)」を参考に質的分析を行った。

II. 先行研究のレビュー

サービス品質は、顧客の視点から評価されるものであり (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1988)、サービス利用者の満足度等とも関連づけられる重要な概念である (Caruana, 2000; 南, 2012)。SERVQUALは、サービス品質を測定するために開発された尺度であり (Seth, Deshmukh, & Vrat, 2005)、「有形性 (tangibles)」「信頼性 (reliability)」「反応性 (responsiveness)」「確実性 (assurance)」「共感性 (empathy)」という5次元で構成されている。

また、SERVQUALは、業種の特性に合わせて改訂され用いる必要があることが指摘されている (Carmon, 1990)。例えば、Siu and Chow (2004)は、小売り業のサービス品質に関して「個人的交流 (Personal Interaction)」「誠実性 (trustworthiness)」「物理的側面 (physical aspect)」「信頼性 (reliability)」という4次元から構成されていることを報告している。

各業種によるサービス品質の次元の違いを踏まえ、大学図書館を中心に開発された尺度がLibQUALであり (市古, 2008; Morales, Ladhari, Reynoso, Toro, & Sepulveda, 2012)、2000年に運用を開始してから2019年までの間で、35か国、1,300以上の図書館に利用されてきた

(Association of Research Libraries, 2020)。LibQUALは、1999年より米国の助成を受けて、非営利組織である「米国研究図書館協会 (Association of Research Libraries)」とテキサスA&M大学が協力して開発・改訂を重ねたもので、「情報管理 (information control)」「場としての図書館 (library as place)」「サービスの姿勢 (affect of service)」の3次元と22の項目から構成されている (Wei *et al.*, 2005)。具体的には、「サービスの姿勢」(9項目)は、図書館サービスにおける人的側面、すなわち、職員の共感的姿勢や、職員は進んで手伝ってくれるというような信頼感を意味しており、「情報管理」(8項目)は、利用者のニーズに合った情報資源にアクセスできるか、電子資料を含む資料が入手できるか、自律的に資料を探せるか等の資料の入手のしやすさを、「場としての図書館」(5項目)は、静かな空間の確保等の居心地の良さや、個人またはグループが使用できるスペースの有無等を指している。

これらの代表的な3次元は、大学図書館をはじめ、公立図書館においても活用されている (Heinrichs *et al.*, 2005; Keshvari *et al.*, 2015; Ladhari & Moral, 2008)。例えば、大学図書館の利用者を対象とした研究を行った Heinrichs *et al.* (2005)は、利用者の属性が、3次元と満足度の関係に影響を与えているかを検討している。

上記の3次元の他に、図書館が提供するサービスとして、学習プログラムが挙げられる。学習プログラムとは、教養や社会的課題の解決に向けた学び等の様々な生涯学習を支援する活動である (Merriam & Caffarella, 1999; 堀, 2010)。公立図書館における実施例としては、自分史講座 (金森・梅田, 2014) や音読教室 (藤井, 2014) および調べもの講座などがある (三村, 2014)。

しかし、これまでの研究においては、以下の3つの課題が存在している。第1に、図書館サービス品質の「情報管理」「サービスの姿勢」

「場としての図書館」という3次元が明らかにされているのに対して (Wei, *et al.*, 2005), サービス内容については十分に検討されていない。第2に、既存の測定尺度においては、学習プログラムに関するサービス品質が組み込まれていないため、生涯学習支援の役割が一部見落とされていると考えられる点である。第3に、図書館サービス品質研究においては、大学図書館や公立図書館の利用者が対象とされており (e.g., Thompson, Cook & Kyriallidou, 2005; Heinrichs *et al.*, 2005; Keshvari *et al.*, 2015; Ladhari & Moral, 2008), 高齢者に特有のニーズが検討されていないという課題がある。

そこで本研究は、公立図書館の高齢利用者を対象に、LibQUALの3次元とともに学習プログラムに関するサブカテゴリを明らかにすることを目的とする。本研究のリサーチ・クエスションは、「公立図書館のサービス品質次元のサブカテゴリはどのようにとらえられているのか」である。本研究は、公立図書館に対する高齢者のサービス品質の捉え方やニーズを定性的に検討する。

Ⅲ. 方法

高齢者が図書館のサービス品質をいかに捉えているのかを検討するため、2020年2月に、インターネット調査会社を介して、ウェブ上において自由記述式の質問紙調査を実施した。対象は、図書館を利用した経験のある全国の60歳以上の利用者104名である。調査では、性別ごとに標本数を揃えたため、女性、男性とも52名であり、平均年齢は64.98歳であった。

調査で用いた質問紙の項目は、Wei *et al.* (2005)、藤井 (2014)、金森・梅田 (2014)、小田・戸田・乙骨・井上・堀川 (2010)、三村 (2014)、結城・好本 (2018) を参考に作成し、図書館サービスの3次元と学習プログラムを重視する理由を尋ねた。具体的には、1. 「サービスの姿勢」に関しては、「職員のサービス (接

遇・説明・援助等) を重視する理由」を、2. 「情報管理」については、「資料 (本・雑誌) や各種情報の入手のしやすさを重視する理由」を、3. 「場としての図書館」については、「図書館内の施設・設備・雰囲気・居心地等を重視する理由」を尋ねた。また、4. 「学習プログラム」に関しては、「各種イベント (講演会・映画・コンサート等) を重視する理由」について質問した。

収集した調査データは、GTAの分析方法を参考にして調査結果を分析した。GTAとは「ある現象に関して、データに根ざして帰納的に引き出された理論を構築するための、体系化した一連の手順を用いる質的研究の一方法論である」(Strauss & Corbin, 1990, p.19)。本研究は、LibQUALの「情報管理」「サービスの姿勢」「場としての図書館」から構成される3次元において、いかに図書館サービスを捉えているのかを解釈することが目的であった。そのため、全ての概念を帰納的に生成するのではなく、LibQUALの次元におけるサブカテゴリをデータから抽出する方法をとった。

具体的には、まず、データの内容を表すラベルを付与する「オープン・コーディング」を参考に、既存の次元と関連付けて、調査データにおいてサービス内容を表す記述に対して、意味ごとにラベルを付与した。また、「軸足コーディング」を参考に、オープン・コーディングにおいて付与したラベル同士を比較して、類似していると判断した場合は統合し、異なる内容であると判断した場合には新たにラベルを付与した。これらの分析を交互に繰り返し、サービス内容の抽出およびサービスの特徴を表すサブカテゴリを生成した。ラベリングの結果の妥当性については、研究者から変更すべき点に関して助言を受け、内容を吟味した。

Ⅳ. 結果

GTAを参考に調査データを分析した結果、

表1に示すように、自由記述データから12のサブカテゴリ、および30のサービス内容が生成された。第1に、「サービスの姿勢」に関しては【接遇の快さ】と【人的支援の迅速性・正確性】という2つのサブカテゴリが生成された。【接遇の快さ】のサービスの内容としては、〈マナーの良さ〉や〈接遇の丁寧さ・親切さ〉が、【人的支援の迅速性・正確性】においては、〈検索支援の正確性〉や〈利用案内の正確性〉といったサービス内容が含まれていた。第2に、「情報管理」については、【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】、【図書室に所蔵が無い本の取り寄せ】、【予約手続き時間の短縮】というサブカテゴリが抽出された。サービスの内容としては、例えば【自律的かつ効率的蔵書検索システム】においては、〈検索時間の短縮〉や〈探しやすさ〉等が、【鮮度の異なる文献の提供】では、〈新しい文献の提供〉と〈古い文献の提供〉が含まれていた。第3に、

「場としての図書館」については、【雰囲気の良い】【静けさ】【場所の使い心地】という3つのサブカテゴリが抽出された。サービス内容としては、例えば、【雰囲気の良い】に関しては、〈立ち寄りやすい雰囲気〉、〈落ち着く雰囲気〉、〈集中力を高める雰囲気〉等が、【静けさ】においては、〈居心地の良い静けさ〉と〈集中力を高める静けさ〉が含まれていた。第4に、「学習プログラム」に関しては、【新たな興味関心の喚起】と【興味関心の充足】の2つのサブカテゴリが生成された。サービスの内容としては、【新たな興味関心の喚起】においては、〈未知の分野への接触〉と〈興味関心のあることへの接触〉が、【興味関心の充足】については、〈主体的な学習機会への参加〉および〈多様な分野の知識獲得〉が含まれていた。

以下、12のサブカテゴリ、および30のサービス内容について説明する。その際、サブカテゴリを【】により、サービス内容を〈〉によって、自由記述データを「」を用いて表記する。

表1 定性的分析の結果

サービスの次元	サブカテゴリ	サービスの内容
サービスの姿勢	接遇の快さ	マナーの良さ
		接遇の丁寧さ・親切さ
	人的支援の迅速性・正確性	検索支援の迅速性
		検索支援の正確性 利用案内の正確性
情報管理	自律的かつ効率的蔵書検索システム	検索時間の短縮 探しやすさ
	鮮度の異なる文献の提供	新しい文献の提供 古い文献の提供
	幅広い分野の文献の提供	必要とする本の提供 本の品揃えの良さ
	図書室に所蔵が無い本の取り寄せ	他館の蔵書取り寄せ リクエストの受付
	予約手続き時間の短縮	オンラインでの本の検索機能 オンラインでの本の予約機能
	場としての図書館	雰囲気の良い
	静けさ	居心地の良い静けさ 集中力を高める静けさ
	場所の使い心地	空調設備の調整 座席・机の配置 座席・机の使い心地 施設の清潔さ 施設の開放感 落ち着ける休憩場所
学習プログラム	新たな興味関心の喚起	未知の分野への接触 興味関心のあることへの接触
	興味関心の充足	主体的な学習機会への参加
		多様な分野の知識獲得

なお、スペースの関係上、コメントは2つ程度に留めて記載した。

1. サービスの姿勢

利用者は、職員の態度、言葉遣い、服装といったマナーが守られていることや、職員の丁寧・親切な対応によって【接遇の良さ】が感じられることを大切にしていた。また、利用者が職員に蔵書検索や利用案内を依頼した際に、それらが迅速かつ正確に行われること、すなわち【人的支援の迅速性・正確性】を重視していることが示された。

1.1 接遇の良さ

接遇に関するサービスの内容は、〈マナーの良さ〉〈接遇の丁寧さ・親切さ〉である。これら2つのサービスの内容は、接遇による利用者の心情を表していると思われる。この点を踏まえ、サブカテゴリとして【接遇の良さ】が抽出された。利用者は、【接遇の良さ】における〈マナーの良さ〉というサービス内容について、次のように答えている。

「気持ちよく利用したいと思うので、職員の態度、言葉使い、服装は気になります」(No.62, 女性)

「本を借りるときの印象の問題です。接客態度で本を借りるときの当方の気持ちが変わります」(No.12, 男性)

これらの記述から、図書館職員のマナーの良さは、利用者の心理面や再利用の動機に影響を与えていることがうかがえる。また、〈接遇の丁寧さ・親切さ〉に関しては、以下のように回答していた。

「優しく丁寧に接してもらえるとうれしいが、上から目線でツンツンされると足が遠のいてしまうと思うから」(No.39, 女性)

「資料を探すときに相談しています。優しく教えていただいています」(No.20, 男性)

こうした回答から、利用者が、図書館職員のマナーの良さだけでなく、親身になって丁寧に接するという姿勢から、また利用したいという気持ちを抱いていることがうかがえる。

1.2 人的支援の迅速性・正確性

職員による検索支援等のサービス品質は、〈検索支援の迅速性〉〈検索支援の正確性〉〈利用案内の正確性〉というサービス内容が含まれていた。これらの3つのサービス内容は、職員による支援の迅速性および正確性に関連しているため、【人的支援の迅速性・正確性】というサブカテゴリが生成された。また、【人的支援の迅速性・正確性】における〈検索支援の迅速性〉に関しては、次のような記述が見られた。

「探している本が見当たらないとき、迅速に対応してくれること」(No.29, 男性)

「迅速に対応してほしいし、知識もそれなりにあってほしい」(No.11, 女性)

これらの記述は、利用者が文献を探す時に、自力で探し出せない場合があり、その際に職員に対して〈検索支援の迅速性〉を求めることを示唆している。この他に利用者は、検索上の疑問に的確に案内できることを意味する〈検索支援の正確性〉に関して、以下のようにコメントしている。

「わからないことを質問したときに的確に案内できると心強いから」(No.26, 女性)

「調査目的の学術的分野の文献を早く見つけるためには、専門的知識が必要不可欠であるので、その方面の習熟度が長けた職員を望む意味です」(No.59, 男性)

上記の記述からは、職員に対しては〈検索支援の迅速性〉に加えて、〈検索支援の正確性〉を重視していることがわかる。また、利用者は、検索支援の他に〈利用案内の正確性〉について回答している。

「インターネットでの手続きが分かりにくいときに説明が聞けると助かる」(No.7, 女性)
 「図書館の利用方法などについて、きちんと指導してもらえる」(No.56, 男性)

以上の回答から、利用者は〈検索支援の迅速性〉〈検索支援の正確性〉の他にも、〈利用案内の正確性〉すなわち、図書館の利用方法等について、正確に説明してくれる職員がいることに心強さを感じている様子が見受けられる。

2. 情報管理

利用者は、本の品揃えや、検索や取り寄せ時間の短縮などのサービス品質に関して、以下の7つのサブカテゴリから捉えていた。すなわち、【自律的かつ効率的蔵書検索】【鮮度の異なる文献の提供】【幅広い分野の文献の提供】【図書室に所蔵が無い本の取り寄せ】【予約手続き時間の短縮】というサブカテゴリが抽出された。

2.1 自律的かつ効率的蔵書検索

「情報管理」においては、〈検索時間の短縮〉〈探しやすさ〉という2つのサービス内容が抽出され、これらの内容を集約するサブカテゴリとして【自律的かつ効率的蔵書検索】が生成された。利用者は、2つのサービスのうち〈検索時間の短縮〉について、以下のように回答していた。

「やはりできれば早く読みたいため」(No.22, 男性)
 「限られた時間を有効に使いたいから」(No.23, 女性)

これらのコメントにより、利用者が早く本を読みたいという気持ちや、有効に時間を使いたいという考えがあり、〈検索時間の短縮〉を求めているといえる。また、本の〈探しやすさ〉については、次のような回答が見られた。

「資料を探すときの、PCでの検索機能が重要

であると感じている」(No.63, 男性)

「ほぼある場所を把握しているが、時々内容によって見つからないときもあるから」(No.73, 女性)

こうした回答からは、利用者は本の書誌事項や所在を検索するための目録が必要であると感じていると思われる。また、ある程度本の所在を把握しているとしても、探しにくいことから、文献を探すためのツールが重要であると認識しているといえる。

2.2 鮮度の異なる文献の提供

「情報管理」においては、文献の鮮度に関わる記述があり、サービス内容として〈新しい文献の提供〉および〈古い文献の提供〉が含まれていた。これらのサービス内容は「鮮度」が関係しているため、【鮮度の異なる文献の提供】というサブカテゴリが生成された。サービス内容の1つである〈新しい文献の提供〉について、次のような回答が見られた。

「新しい情報を数多く知ることが大切だから」(No.3, 女性)
 「新書案内から情報を得、貸し出しを受けることによって世の中で起きている様々な状況を知る事が出来るので」(No.81, 女性)

以上のコメントは、利用者は新しい情報や文献を必要としており、そうした情報・文献を得られることが大切であると考えていることを示唆している。また、〈古い文献の提供〉に関して、以下のように記述していた。

「新しいものは、書店で購入できるが、古いものを探すのは図書館が1番だと感じている」(No.82, 女性)
 「歴史を調べるには、図書館が1番いいから、自分自身で揃えるには、置く場所も無いし、お金もありません」(No.103, 男性)

これらの記述から、利用者は、図書館に対して、新刊の提供に加えて、場所や予算に制限があることや、書店では入手しにくい文献があることから、古い文献の提供も求めているといえる。

2.3 幅広い分野の文献提供

「情報管理」において、利用者は、文献の鮮度だけではなく、必要な本がそろっているか、情報が偏っていないかといった点について言及していた。こうしたコメントから、〈必要とする本の提供〉〈本の品揃えの良さ〉というサービス内容が抽出された。これら2つの内容を包括するサブカテゴリとして、【幅広い分野の文献提供】が生成された。サービス内容の1つである〈必要とする本の提供〉に関して、下記のように回答していた。

「特殊な分野の書籍や資料はネットや個人では入手できないことがあるため」(No.84, 男性)
「居心地も大切だが、やはり欲しい本や資料がないのでは困る」(No.39, 女性)

以上の回答からは、利用者は図書館の蔵書に関して、個人では入手しにくい特殊な分野の本を含めて、幅広い本を読みたいという希望を持っていることが推察される。また、〈本の品揃えの良さ〉についても言及していた。以下のコメントを見てみよう。

「蔵書が潤沢であれば、図書館にいる時間が楽しくなりますし、各種情報（新聞、雑誌、週刊誌）もあれば、入手ソースが偏ることがありません」(No.96, 男性)
「アクセスできる資料の幅を確保しておくことは思考を深めるうえで重要だと考える」(No.50, 女性)

上記のコメントは、利用者は、図書館が幅広い蔵書を扱うことは、視野を広げ思考を深める上で重要であると考えていることを示唆してい

る。

2.4 図書室に所蔵が無い本の取り寄せ

「情報管理」では、本の取り寄せに関するサービス内容として、〈他館の蔵書取り寄せ〉と〈リクエストの受付〉が含まれていた。これらの内容は、「取り寄せ」という点で共通しているため、上位のサブカテゴリとして【図書室に所蔵が無い本の取り寄せ】が導出された。利用者は、サービス内容の1つである〈他館の蔵書取り寄せ〉について、次のように回答していた。

「たとえその時に配架されていなくても予約すれば取り寄せていただけるから」(No.76, 女性)
「新書でも待っていれば必ず借りることができる。行った図書館になくても他から取り寄せてくれる」(No.88, 女性)

こうした回答から、利用者は、必要とする本が当館に所蔵されていない場合に、他館の蔵書を取り寄せできることをサービス品質として捉えていると考えられる。また、〈リクエストの受付〉の必要性についても言及していた。

「新刊がいつも充実していて、ない場合はリクエストに応じてくれるので」(No.21, 女性)
「読みたい本をリクエストできるのがいいしパソコンで予約できたりするのも助かる」(No.36, 男性)

上述のコメントから、利用者が目当ての本が当館に所蔵されていない場合に、本の予約や、リクエスト機能の提供を重視しているといえる。

2.5 予約手続き時間の短縮

オンラインのサービス内容として〈オンラインでの本の検索機能〉と〈オンラインでの本の予約機能〉が含まれていた。これらを包括するサブカテゴリとして【予約手続き時間の短縮】

が生成された。サービス内容の1つである〈オンラインでの本の検索機能〉に関して、下記のように回答した。

「図書館のオンラインサービスで、自宅での蔵書検索はよく使わせてもらっているし、ログインすれば貸出中の蔵書の予約ができるのでしばしば利用している。昨年、借りている本の期間延長もオンラインでできるようになったことありがたい。以上が「とても重視している」と回答した理由である」(No.52, 男性)

また、〈オンラインでの本の予約機能〉についても言及していた。

「自宅からネットで予約も出来る」(No.90, 女性)

これらの記述から、利用者は、図書館においてインターネットを活用した本の予約サービスが普及したことによって、予約手続きの時間が短縮できることもサービス品質として捉えていると考えられる。

3. 場としての図書館

「場としての図書館」においては、【雰囲気の良いさ】【静けさ】【場所の使い心地】という3つのサブカテゴリが抽出された。

3.1 雰囲気の良いさ

「場としての図書館」においては、〈立ち寄りやすい雰囲気〉、〈落ち着く雰囲気〉、〈集中力を高める雰囲気〉という3つのサービス内容が含まれていた。これら3つのサービス内容が、雰囲気の特徴と良い面に関する内容であることから、上位概念として【雰囲気の良いさ】というサブカテゴリが生成された。利用者は、【雰囲気の良いさ】におけるサービス内容の〈立ち寄りやすい雰囲気〉に関して、以下のようにコメントしていた。

「気安く行けて明るい雰囲気理想」(No.94, 男性)

「入館しやすく、館内の居心地の良さは大事だと思う」(No.61, 女性)

これらのコメントより、入館する以前に、図書館の場として、明るい雰囲気があるかどうかといった、〈立ち寄りやすい雰囲気〉を重視していることがわかる。また、館内において過ごす際の雰囲気の良さについて、次のように回答していた。

「図書館で心地よく過ごせることが重要なので」(No.4, 男性)

「長い時間ゆったりとしたいから」(No.80, 女性)

上記の回答は、図書館に滞在する際には、心地よさを感じさせる雰囲気を重視していることを示している。また、そうした雰囲気の良さは、〈集中力を高める雰囲気〉として読書をする場合に必要であるというコメントが見られた。

「良い雰囲気なら、館内で本を読んだりしたい」(No.49, 女性)

「図書館に行くと、静かに本を探す、読むときに広い空間、雰囲気のよさが、いっそう居心地がよくなります」(No.14, 女性)

これらのコメントより、本を探して読む上で、静けさや空間の広さに加えて、雰囲気の良いさを重視している様子がうかがえる。中でも、〈落ち着く雰囲気〉、〈集中力を高める雰囲気〉の2点は、館内におけるサービス品質であり、学習環境を醸成する要素として考えられる。

3.2 静けさ

「場としての図書館」においては、〈居心地の良い静けさ〉および〈集中力を高める静けさ〉という、静けさに関するサービス内容が含ま

れ、上位概念として【静けさ】というサブカテゴリが生成された。利用者は、【静けさ】の特徴の1つである〈居心地の良い静けさ〉を重視する理由について、次のように答えていた。

「図書館でマナーの悪い人や急に怒鳴ったりする人がいると安心して利用できないから。静かな環境であってほしいと思う」(No.88, 女性)
「落ち着いた空間でゆったりしたいので清潔、広さ、静かさは大事ですね」(No.19, 女性)

上記の記述は、静けさが保たれることで、安心して落ち着いて過ごせると考えていることを示唆している。また、〈集中力を高める静けさ〉に関しては、以下のようなコメントが見られた。

「あまり騒がしいと気が散るので快適に過ごすためにはそれなりの居住空間が必要だと思います」(No.22, 男性)
「静かな環境の中で、座り心地の良い椅子でくつろぎながら、ゆっくりすごしたいから。そして、そんな中で、集中して、読書を楽しみたい」(No.23, 女性)

こうしたコメントから、静けさは居心地の良さにつながるとともに、集中して読書を楽しむために必要な環境であるといえる。

3.3 場所の使い心地

「場としての図書館」に関連するサービス内容として、〈空調設備の調整〉、〈座席・机の配置〉、〈座席・机の使い心地〉、〈施設の清潔さ〉、〈施設の開放感〉、〈落ち着ける休憩場所や交流スペース〉という6つの内容が導出された。これらは、居心地の特性に関するサービス内容であるため、上位のサブカテゴリとして【場所の使い心地】が生成された。利用者は、【場所の使い心地】に含まれる〈空調設備の調整〉について以下のように記述していた。

「テーブルの充実、及び温度の調節が良いところが良い」(No.51, 男性)

「空調設備や個室があって快適に読書ができる環境が好ましいので」(No.53, 男性)

以上の記述のように、利用者は快適に読書をする上で、館内の温度等が調節されていることもサービス品質として捉えていた。また、館内の閲覧席や机が十分備えられていることにも言及していた。

「座席の適切な設置など」(No.7, 女性)

「本を読むときのソファや椅子・机などが空いていて利用できることは重要である」(No.63, 男性)

以上のコメントは、利用者は、館内において閲覧のための机や椅子が十分用意されており、適切に配置されていることが望ましいと考えていることを示唆している。さらに、座席と机に関しては、十分な設置数とともに使い心地も重要であるという回答が見られた。

「図書館では本を静かに読みたいので、静かで清潔で落ちついた雰囲気、居心地のよいテーブルと椅子を望みたい」(No.77, 女性)

「図書館を使うときはほぼ一日居ますので椅子の座り心地や館内の静かさなどが重要でそれによって行く図書館を決めます」(No.47, 男性)

これらの記述から、利用者は、長時間読書や滞在する場合に、椅子の座り心地等を重視しているといえる。また、〈施設の清潔さ〉については、次のようなコメントが見られた。

「汚い図書館だと利用したくないので」(No.36, 男性)

「館内がきれいに保たれていることで、気持ちよく利用できるし居心地も良いものになると思う」(No.62, 女性)

以上の回答より、〈施設の清潔さ〉が、再利用の意向や居心地の良さを左右していることがわかる。また、〈施設の開放感〉に関しても重要視するコメントが見受けられた。

「落ち着いた空間でゆったりしたいので清潔、広さ、静かさは大事ですね」(No.19, 女性)
 「図書館に行って、静かに本を探し、読むときに広い空間、雰囲気よさが、いっそう居心地がよくなります」(No.14, 女性)

これらのコメントからは、利用者が館内で落ち着いて滞在するために開放感のある空間を求めていると捉えることができる。その他、飲食が可能な〈落ち着ける休憩場所〉を設けてほしいという回答も見られた。

「空調や静けさなどの居心地がよいにこしたことはないし、同行者と話をしてお茶をするような休憩できるような場所があるとよいから」(No.74, 女性)
 「自分はそのまでの時間はないが、結構図書館で時間をつぶしている人を見受けられるので、ちょっとした軽食コーナー、コーヒーなどが飲めて助かります」(No.44, 女性)

このように、飲食が可能なスペースがあることで、長時間作業をする用事がある時等も落ち着いて休憩できるというコメントが見られた。上記の記述から、利用者は「場としての図書館」の【場所の使い心地】というサブカテゴリにおいて、〈座席・椅子の使い心地〉といった多数のサービス内容を捉えているといえる。

4. 学習プログラム

「学習プログラム」におけるサービス内容として、〈未知の分野への接触〉、〈興味関心のあることへの接触〉、〈主体的な学習機会への参加〉、〈多様な分野の知識獲得〉という4つの内容が含まれていた。このうち、〈未知の分野への

接触〉、〈興味関心のあることへの接触〉に関しては、興味関心を刺激される学習段階として捉えられるため、サブカテゴリとして【新たな興味関心の喚起】が生成された。また、〈主体的な学習機会への参加〉、〈多様な分野の知識獲得〉というサービス内容は、興味関心を満たす段階であるため、【興味関心の充足】というサブカテゴリが導出された。

4.1 新たな興味関心の喚起

「学習プログラム」における【新たな興味関心の喚起】は〈未知の分野への接触〉および〈興味関心のあることへの接触〉というサービス内容から構成されていた。以下のコメントは、学習プログラムは、今まで触れたことがないことに興味を喚起され、そのことについて学ぶ機会となり得ることを示唆している。例えば、以下のような回答が見られた。

「魅力あるイベントがあると、ワクワクするから」(No.14, 女性)
 「こうした企画は生活に刺激になります」(No.20, 男性)
 「今までに知らないイベントに参加できるから」(No.80, 女性)

上記の記述から、利用者は、種々のイベントを通して、知らない世界に触れられる点に意味を見出していると思われる。

また、次のコメントは、元々興味関心のあったテーマのもとで講演会等に参加することで、新しい発見が得られることを示唆している。

「読書に親しむイベント（講演会、トークイベントなど）が開かれると、さらに本を読むことが楽しくなると思う」(No.58, 女性)

4.2 興味関心の充足

【興味関心の充足】については、〈主体的な学習機会への参加〉と〈多様な分野の知識獲得〉というサービス内容が含まれていた。例えば、

〈多様な分野の知識獲得〉について、以下のよう
に回答している。

「図書館主催の講演会などいろんな分野の話が
聞けること」(No.29, 男性)

「教養や学問にプラスになることをやっていれ
ば利用したいから」(No.63, 女性)

「ほぼ無料で利用できる上、勉強になり知識が
増え、同じ趣味の人との触れ合いになると思う
ので」(No.76, 女性)

「歴史や市内の奥深さを感じる講座などに参加
していますが。個人では見せていただけない場
所へ近づけたりよかったです。」(No.44, 女性)

こうしたコメントからは、講演会等の学習プ
ログラムについて、様々な分野の学習機会とし
て、教養や興味関心を充足させ、充実感を得ら
れるものとして、肯定的に認識していることが
うかがえる。

一方、〈主体的な学習機会への参加〉に関す
る記述の中には、最寄りの図書館では、大人向
けの企画が実施されていないが、興味のあるプ
ログラムには参加したいと考えているとのコメ
ントが見られた。

「利用している図書館は子ども向けの朗読、講
演会などがたまにあるが、大人向けの本に関す
る講演会などはない。読書サークルのお誘いも
ないので、公立の図書館とはこのようなものと
諦めている」(No.77, 女性)

「子供用の読み聞かせなどはあるが、大人用の
ものは少ない」(No.67, 女性)

以上のコメントは、最寄りの図書館における
学習プログラムの現状を表しているとともに、
利用者が抱えている学習プログラムへのニーズ
を示しているといえる。

V. 考察

本研究では、LibQUALの3つの次元に加え、
学習プログラムに関するサブカテゴリを抽出す
るため定性研究を行った。高齢者を対象とし
て、「公立図書館のサービス品質次元のサブカ
テゴリはどのようにとらえられているのか」と
いうリサーチ・クエスチョンをもとに、公立図
書館のサービス品質に関する自由記述調査を実
施し、定性的に分析した結果、12のサブカテ
ゴリが生成された。すなわち、第1に、「情報
管理」については、「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」、「図書室に所蔵が無い
本の取り寄せ」および「本の予約待ち時間の短
縮」が含まれていた。第2に、「サービスの姿
勢」については、「接遇の快さ」と「人的支援
の迅速性・正確性」が導出された。第3に、
「場としての図書館」については、「雰囲気の良い
さ」「静けさ」「場所の使い心地」が生成され
た。第4に、「学習プログラム」に関しては、
「新たな興味関心の喚起」と「興味関心の充足」
が含まれていた。

1. 理論的示唆

以下では、本研究の発見事実とLibQUALや
SERVQUALの項目との比較を通して、高齢者
の視点からみた公立図書館のサービス品質次元
のサービス内容について考察する。

第1に、「情報管理」の次元について、本研
究におけるサブカテゴリとLibQUALの項目
は、資料の探しやすさへのニーズという点で対
応していた。具体的には、抽出されたサブカテ
ゴリの【自律的かつ効率的蔵書検索システム】
を構成する「探しやすさ」という概念は、
LibQUALの項目である「自宅または館外から
データベースや電子書籍などにアクセスでき
る」や「自力で必要な資料や情報を入手するた
めの、使いやすいツールがある」等が対応して
いた(Wei *et al.*, 2005; Thompson *et al.*, 2005)。

高齢利用者にとっても、自力で資料を検索でき、アクセスできることを重視しているといえるだろう。

第2に、「情報管理」の次元に関して、サブカテゴリとして【鮮度の異なる文献】、【幅広い文献】等、利用者が必要とする資料の特徴が抽出された。LibQUALの項目には、利用者が「必要な情報」を求めており、「必要とする情報源が揃っている」ことや「学習や研究のために必要な本や雑誌」にアクセスできるというニーズが示されているものの(Wei *et al.*, 2005)、資料の具体的なニーズについては明記されていない。本研究の結果は、高齢者が新旧両方の文献を必要としていることを示唆している。

第3に、「情報管理」の次元について、【図書室に所蔵が無い本の取り寄せ】や【予約手続き時間の短縮】等、時間の節約を重視する内容が抽出されたが、電子書籍やデータベースの必要性に関する言及が見られなかった。公立図書館による電子資料の提供については、必要とする資料にアクセスする権利の保障だけではなく、郷土資料を後世に引き継ぐ手段および障害者サービスや高齢者サービスの観点から有効であると指摘されているが、国内の公立図書館における電子書籍の導入は少数にとどまっている(高橋・川瀬・北, 2017)。大学図書館は、インターネットの学術情報や電子書籍にアクセスできるようにするを通して教育・研究を支援する役割を期待されており(橋, 2020)、LibQUALのサービス品質においても、「自宅または館外からデータベースや電子書籍などにアクセスできる」という項目が含まれている(Wei *et al.*, 2005; Heinrichs *et al.*, 2005)。こうした背景を踏まえると、高齢者が【図書室に所蔵が無い本の取り寄せ】や【予約手続き時間の短縮】等、時間の節約を重視していた結果は、学術文献を中心に提供する大学図書館との違いや電子書籍の普及状況が関わっていると解釈することができる。

第4に、「サービスの姿勢」の次元に関して

は、【接遇の快さ】というサブカテゴリを構成する【マナーの良さ】や【接遇の丁寧さ・親切さ】等の概念が、LibQUAL (Wei *et al.*, 2005)に含まれる「職員の対応はいつも礼儀正しく、丁寧である」や、SERVQUAL (Parasuraman *et al.*, 1988)における「共感性」と対応していた。このように、本研究の【接遇の快さ】というサブカテゴリは、LibQUALおよびSERVQUALとの共通点が多いことから、職員の礼儀正しさや親切さに対する高齢者のニーズが強いことを表している。また、本研究のサブカテゴリとして抽出された【人的支援の迅速性・正確性】の「正確性」は、LibQUAL (Wei *et al.*, 2005; Heinrichs *et al.*, 2005)における「職員は利用者の質問に答える十分な知識をもっている」や、SERVQUAL (Parasuraman *et al.*, 1988)に含まれる「期待されているサービスをいつでも同じように供給する」ことを示す「信頼性」と対応していた。しかし、サブカテゴリの「迅速性」は、SERVQUAL (Parasuraman *et al.*, 1988)の「対応性」、すなわち、顧客に親切で迅速なサービスを提供することと対応していたが、LibQUALの項目とは対応していなかった。この結果は、【人的支援の迅速性】が大学図書館よりも公立図書館において重視されているためであると思われる。学術機関としての電子化が進んでいる大学図書館と比べて(橋, 2020)、公立図書館では、ただちに資料を入手することができないことがあるため、公立図書館を利用している高齢者が捉えるサービス品質のサブカテゴリとして「迅速性」が抽出されたと考えられる。

第5に、「場としての図書館」については、【静けさ】に関するサブカテゴリとLibQUALの項目が対応していたが、【雰囲気の良い】と【場所の使い心地】のサブカテゴリは、LibQUALの項目には明確に示されていなかった。公立図書館は、居心地の良さや活動に適した場所を提供することで、生涯学習を支援している(ブッシュマン&レッキー, 2008)。

雰囲気良さ】と【場所の使い心地】というサブカテゴリは、公立図書館を利用する高齢者においても、雰囲気良さや、机や椅子等の使い心地へのニーズがあることを示唆している。

第6に、「学習プログラム」に関しては、サブカテゴリとして【新たな興味関心の喚起】が生成され、〈未知の分野への接触〉と〈興味関心のあることへの接触〉というサービス内容が含まれていた。学習プログラムは、未知の分野とともに、元々関心のあった分野についても興味を喚起され、学ぶ機会として捉えられていた。先行事例において、自分史講座（金森・梅田，2014）や音読教室（藤井，2014）といった、高齢期において関心が寄せられる健康や人生の振り返りをテーマにプログラムが組まれていることとも関連していると考えられる。また、学習プログラムにおいては、サブカテゴリとして【興味関心の充足】が抽出されており、〈主体的な学習機会への参加〉と〈多様な分野の知識獲得〉という2つのサービス内容が含まれていた。利用者の回答の中には、学習プログラムへのニーズとして、大人向けの企画を求めるものがあった。このことから、特定の利用者層の興味を踏まえた内容を実施することが必要であるといえる。

2. 実践的示唆

「情報管理」に関しては、資料の探しやすさ、幅広い文献、時間の節約についてのサービス品質を高めるべきである。三輪（2018）は、自律的な情報探索を通して、知識を変化させることや情報検索に対する自信を高めることができると指摘した上で、情報を探しやすくするための支援方法を紹介している。具体的には、「人々の情報探索プロセスへの理解を深める」「情報探索の経験知を形式知に変換する」「利用者情報探索を通じた効率的・効果的な自律学習方法を伝授する」ことが有効であると報告している。本研究では、情報検索機の使いやすさが重視されていたが、より自律的に検索できるよう

に、利用者のニーズを調査し、分析結果を踏まえて、検索に関する経験知を形式知としてパンフレット等で提示することといった工夫に意味があるといえる。また、図書館においては、新旧の情報・資料や幅広い文献の提供サービスが必要である。この点について、山本（2001）は、後方支援的役割を担う図書館が、求める人が少ない本を分担して保管することで、読書要求に応えつつ、多面的な要望に応えることができると指摘している。上記のサービスに加え、公立図書館における電子化が十分でない指摘されていることから（高橋・川瀬・北，2017）、図書館で所蔵していない本の取り寄せ等、利用者の時間の節約につながるサービスの実施を迅速に行うべきであるといえる。

「サービスの姿勢」については、職員の礼儀正しさや親切さ、正確性や迅速性が重視されていた。公立図書館においては、選書や調査等の中核的業務と、カウンター業務など経験が浅くても従事する職員が多い業務がある（日本図書館協会，2019）。図書館は、礼儀正しさや親切さといった、全ての職員に求められる態度と、「職員は利用者の質問に答える十分な知識をもっている（Wei *et al.*, 2005）」等の専門的なニーズに応える能力の両方について、司書が研修を受講することができるよう時間や機会を確保する等のサポートをすることが必要である。

「場としての図書館」に関しては、静けさ、雰囲気良さ、机や椅子等の使い心地の良さが重視されていたことから、公立図書館は、高齢者が読書に集中できる館内のデザインや知的刺激を生み出す環境を整備すべきである。例えば、フィンランドの公立図書館では、読書、勉強、仕事、思索を促す環境を醸成するために、自然素材を使った伝統的な家具や温かみのある照明を配置し、展示コーナーや多目的スペースを設置することによって、探究心を刺激する空間を設けている（吉田他，2019）。図書館においてサービスの満足度を高める上で、「場としての図書館」のサービス品質を向上させる試み

を行うことが必要である。

「学習プログラム」については、興味関心の喚起や充足を促すようなプログラムが重視されていた。興味の領域は人によって異なっていたが、教養を高める内容の講座や、映画会や大人向けの読み聞かせについての記述があったことから、図書館は、利用者が求めている情報ニーズを調査した上で、プログラムを実施することで、生涯学習を支援することができると思われる。例えば、大人向けの調べもの講座を実施する等、教養を獲得できるような活動を実施することが考えられる（三村，2014）。

3. 問題点と今後の課題

本研究では、社会教育施設は計画的に運営される公的機関であることから、全てのサービス品質を改善し、顧客満足を高めることが望ましいという立場をとっている。しかし、社会教育施設においては、各施設が置かれている立場から、独自の役割を果たすことも生涯学習支援として重要であると考えられる。例えば、図書館では、蔵書数が望ましい基準に達していなくても、通常では入手しにくい図書を収集することによって、独自の教育的役割を果たしているといえるだろう。このことから、社会教育施設のサービス品質次元については、全てのサービス品質を高めるといよりも、各施設が戦略的に改善すべきサービス品質を判断する必要があると考えられる。

本研究では、高齢者を対象に質問紙調査を実施し、LibQUALの3次元におけるサブカテゴリについて質的分析を行ったが、今後は、他の年齢層を対象にした場合の結果と比較して、どのような違いがあるのかを検証することが必要だろう。

参考文献

- Association of Research Libraries (2020). LibQUAL+ 2019 Registration now open: Join the global assessment community retrieved on August 11, 2020, from <https://arl.secure.nonprofitsoapbox.com/news/arl-news/4593#.XzIAXSj7TIV>
- Buschman, J. and Leckie, G. J. (2007). The library as place: History, community, and culture. Westport, CT: Libraries Unlimited. (川崎良孝・久野和子・村上加代子(訳)(2008)『場としての図書館：歴史、コミュニティ、文化』京都大学図書館情報学研究会)。
- Carman, J. M. (1990). Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, 66, 33-55.
- Caruana, A. (2000). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36(7-8), 811-828.
- 藤井美華子 (2014)「老後をいきいきと健康に！鳥取県立図書館のいきいきライフ応援サービス」『図書館雑誌』108 (5), 318-319。
- 橋洋平 (2020)「金沢大学附属図書館における利用教育・学修支援活動の成果と課題」『大学図書館研究』115, 2068。
- Heinrichs, J. H. Sharkey, T. and Lim, J. (2005). Relative influence of the LibQUAL™ dimensions on satisfaction: A subgroup analysis. *College & Research Libraries*, 66(3), 248-265.
- 堀薫夫 (2010)『生涯発達と生涯学習』ミネルヴァ書房。
- 市古みどり (2008)「LibQUAL®の実施に向けて」『薬学図書館』53(3), 266-270。
- 金森直美・梅田米大 (2014)「図書館で「自分史講座」シニア世代の生きがいをづくりを応援します！吹田市立千里図書館からの報告」『図書館雑誌』108(5), 316-317。
- Keshvari, M., Farashbandi, F. Z. and Geraei, E. (2015). Modelling influential factors on customer loyalty in public libraries: A study of West Iran. *The Electronic Library*, 33(4), 810-823.
- Ladhari, R. and Morales, M. (2008). Perceived service quality, perceived value and recommendation: A study among Canadian public library users. *Library Management*, 29(4-5), 352-366.
- Merriam, S. B., and Caffarella, R. (1999). *Learning in Adulthood: A Comprehensive Guide* (2nd ed.).

- 三村敦美 (2014) 「シニア・サービス考: 「自己学習機能」の実践例を中心に」『現代の図書館』52(3), 137-148。
- 南知恵子 (2012) 「サービス品質と顧客満足」『流通研究』14(2-3), 1-15。
- 三輪眞木子 (2018) 「情報を探しやすくするには」『情報の科学と技術』68(11), 536-541。
- Morales, M., Ladhari, R., Reynoso, J., Toro, R. and Sepulveda, C. (2012). An independent assessment of the unidimensionality, reliability, validity and factor structure of the LibQUAL™ scale. *The Service Industries Journal*, 32(16), 2585-2605.
- 永田治樹・藤井美咲・北村明久 (2000) 「SERVQUALによる図書館サービスの品質評価」『大学図書館研究』59, 1-15。
- 日本図書館協会 非正規雇用職員に関する委員会 (2019) 「公共図書館における非正規雇用職員に関する実態調査 調査結果 (速報)」<https://www.jla.or.jp/Portals/0/data/iinkai/seisakukikaku/hiseikiankehto2.pdf> (2022.12.3 閲覧)。
- 小田光宏・戸田あきら・乙骨敏夫・井上靖代・堀川照代 (2010) 『図書館サービス論 日本図書館協会』(JLA 図書館情報学テキストシリーズII 3)。
- Parasuraman, A., Berry, L. L. and Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Seth, N., Deshmukh, S. G. and Vrat, P. (2005). Service quality models: A review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), 913-949.
- Strauss, A. and Corbin, J. (1990) *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*: Sage Publications, Inc. (操華子・森岡崇・志自岐康子・竹崎久美子 (訳) (1999) 『質的研究の基礎: グラウンデッド・セオリー開発の技法と手順』医学書院。)
- 高橋あづみ・川瀬綾子・北克一 (2017) 「公立図書館における電子書籍及び電子資料の収集・提供の現状と課題」『情報学』14(1), 50-79。
- Siu, N. Y. and Chow, D. K. (2004). Service quality in grocery retailing: The study of a Japanese supermarket in Hong Kong. *Journal of International Consumer Marketing*, 16(1), 71-87.
- Thompson, B., Cook, C., and Kyriallidou, M. (2005). Concurrent validity of LibQUAL+™ scores: what do LibQUAL+™ scores measure? *The Journal of Academic Librarianship*, 31(6), 517-522.
- 山本昭和 (2001) 「公立図書館の役割と出版文化の発展」『図書館雑誌』95(6), 412-413.
- 吉田右子・小泉公乃・坂田ヘントネン亜希 (2019) 『フィンランド公共図書館: 躍進の秘密』新評論。
- 結城俊也・好本恵 (2018) 『認知症予防におすすめ図書館利用術2: 読書・朗読は脳のトレーニング』日外アソシエーツ。
- Wei, Y., Thompson, B., and Cook, C. C. (2005). Scaling users' perceptions of library service quality using item response theory: A LibQUAL+™ study. *portal: Libraries and the Academy*, 5(1), 93-104.