

氏名(国籍)	孫 誌 銜 (韓 国)	
学位の種類	博士(図書館情報学)	
学位記番号	博乙第2255号	
学位授与年月日	平成19年1月31日	
学位授与の要件	学位規則第4条第2項該当	
審査研究科	図書館情報メディア研究科	
学位論文題目	公共図書館におけるインターネットサービス提供のあり方に関する研究 - 図書館建築計画の視点から -	
主査	筑波大学教授	植松 貞夫
副査	筑波大学教授	中山 伸一
副査	筑波大学教授	緑川 信之
副査	筑波大学教授	葉袋 秀樹
副査	東京理科大学教授	初見 学

### 論文の内容の要旨

本論文は、今後の公共図書館をとりまく情報環境の変化とりわけインターネットの広範な普及に対応するために、インターネット接続パソコンを利用者に開放するインターネットサービスを充実すべきであるとの認識から、現状調査及び数種の実態調査等の実証的な研究に基づき、パソコンの設置場所とその物理的な環境、利用申込みや利用時間の制限など運営方法の望ましいあり方について、図書館建築計画に資する具体的な指針を提案するものである。

本論文は6章で構成されている。

第1章では、序論として研究の目的と方法、用語をまとめ、本研究論文の位置づけを明らかにしている。第2章では、情報環境の変化と図書館と題して、インターネットの普及等図書館を取り巻く情報環境の変化を概観し、日本の情報化政策の中での図書館の位置づけについて経年的に整理し、1998年に情報化政策の政策課題として図書館が言及されて以来、地域の情報拠点としての役割が期待されていること、その具体策としてインターネットサービスが今後拡充すべき図書館サービスとして認識されているなど、実証分析の前提条件となる背景と意義とをまとめている。

第3章では、インターネットサービス提供館への観察調査と全国の公共図書館に対する質問紙調査から、インターネットサービスの提供状況ならびに職員の本サービス実施に対する意識・意向を分析している。観察調査からは、先進諸国の状況などからみて、地域の情報拠点となり得るには、サービス水準およびその物理的な環境ともに不十分な水準にとどまっていることを明らかにしている。質問紙調査からは、サービス提供館の比率は36%程度であり、「すぐに手助けできること」や「有害サイトへのアクセス防止」などを理由に、カウンターのごく近辺にのみ1ないし2台を設置しているのが60%以上を占めるなどの実態を明らかにするとともに、提供館、未提供館とも職員には「職員が目が届く場所に設置すべき」に代表されるような管理意識が支配的であると結論づけている。

第4章では、職員側の管理重視の考え方に対して、利用者側の意識を捉える調査の分析である。具体的には、図書館におけるインターネットサービスの手続・方法や接続パソコンの設置環境に関して、利用者がどの点

をどのくらい重要視しているかを、茨城県立図書館において実施した部分プロファイル型のコンジョイント分析法を用いた選好意識調査からまとめている。インターネットサービスの構成要素を「サイトの制限」、「申込みの有無」、「使用時間の制限」、「待ち時間」、「職員の援助が受けやすい環境」、「利用画面のプライバシー保護環境」、「活字資料との併用環境」の7つとし、それぞれに2つのサービス水準を提示して判定を求める方式である。分析にはインターネットへの習熟度（インターネット習熟者と非習熟者）と来館目的（調べもの目的来館者と館内閲覧目的来館者）の2つの軸を設定してそれぞれの選好意識構造を捉え、要素間の重要度に関する認識の差異が明確に読み取れる図に表現している。

主要な結果としては、(1) 非習熟者が「職員の援助環境」を最も重要と認識しているのに対し、習熟者は最下位の重要度と認識するなど、要素によっては分析軸別に重要度についての認識に明確な違いがあること。(2) 「利用画面のプライバシー保護環境」が全員から強く望まれていることから、利用中の画面を他人から覗き込まれないことは、サービスの提供環境として必須の要件であること。(3) 「待ち時間」が短いことが全員から第2位ないし第3位の重要度と認識されていることから、十分な設置台数の提供や、持ち込みパソコンの接続可能な環境の提供が必要であること。(4) 「活字資料との併用環境」については総じて重要度の認識が低いことなどである。

第5章では、より具体的な利用者意識を把握するために、提供方法や設置環境の異なる6図書館において実施した、実際にインターネットサービスを利用した直後の利用者へのインタビュー調査について分析している。大量のラップトップパソコン貸出し方式や専用室を設けるなど、新しく出現してきたサービス形態を含む6館での調査結果の結論は、概ね前章の結果を確認する内容であるが、(1) 職場や自宅でインターネットが使える環境にある者が職場や自宅とは使い分けている実態や、(2) 自宅などで利用環境にない人のインターネット体験の場としての利用など、インタビュー調査でなければ得られない内容となっている。

第6章ではこれまでの結果を踏まえ、公共図書館における今後のインターネットサービスの展開のあり方として、非習熟者やネットサーフィンの利用者に対応する「アクセス支援コーナー形式」と、習熟者や調べもの目的者の活字資料との併用に対応する「セルフ・レファレンス支援コーナー形式」の2種類を備えるべきであるとし、それぞれの建築的な配慮や運営方法についての種々の要件をまとめ、結論の提案としている。

## 審 査 の 結 果 の 要 旨

孫誌街氏の論文は、公共図書館におけるインターネットサービスについて、既存研究にはみられない視点からの観察調査、質問紙調査、利用者の意識調査をもとに、提供するに際しての館内での設置場所や提供方法のあり方に関する、実証的かつ提案性に富んだものである。

### 1. 研究の課題設定、独創性

わが国の公共図書館においてインターネットサービスが開始されたのは1990年代後半からであるが、インターネット先進地である北欧や北米の公共図書館では90年代半ばから開始され、利用者ニーズに即したサービス形態が早くから提供され利用率も高い。アジアでも韓国では図書館内に専用室を設置して積極的な利用を促している。これに比して、わが国では1998年に政策課題として公共図書館の情報拠点化が取り上げられて以来であり、印刷資料に偏った職員の意識や、既存建築の物理的な制約などから、今日においてもなお整備途上であり今後の拡充が望まれている状況にある。

本研究は90年代後半のその萌芽期において、研究の課題設定を行い、特別な図書館サービスと捉えられていた時期から一般的なサービスと認識されてきつつある今日まで、継続的な調査により知見を積み重ねてきたことが評価できる。また、インターネットサービスの具体的な提供環境のあり方を主題とする研究は、

国内外を問わず事例がなく、利用者のサービス要素についての選好意識構造等を明らかにした初めての例といえる。

ある一つの図書館サービスについて、特にその物理的な提供環境を取り扱うことは、研究のテーマとして狭いのではとの見方もできるが、論文は単に物理的な環境のあり方を論ずるだけではなく、インターネットサービスを公共図書館で提供する意義から捉え、提供のあり方全般に論が及んでおり、2006年3月に公表された文部科学省これからの図書館の在り方検討協力者会議による『これからの図書館像』においても求められている課題解決支援機能の充実、ハイブリッド図書館の整備という今日の課題に対して、館の規模や新築・既存を問わず汎用性のある提案を含む論文となっているといえる。

## 2. 研究の妥当性と緻密さ

本研究は、観察調査、質問紙調査、利用者への選好意識調査、インタビュー調査という手順を踏んで、インターネットサービス提供のあり方について、多角的に分析して全体の結論を導いており、その方法は妥当かつ適切である。また、それぞれの調査はよく設計されており綿密に行われている。従って、それぞれの調査結果および結論は信頼性の高いものと判定できる。

特に、第4章にまとめられている利用者の選好意識構造に関する調査は、コンジョイント分析というサービスを要素に分解して、個々の構成要素が総合評価にどの程度寄与しているかを計量的に捉える手法を用いたことにより、潜在的な意識をも含めた利用者の特性による選好構造の差異を明らかにしており、説得力の高いものとなっている。当該サービス利用直後の者へのインタビュー調査からもその結果を再検証している。しかし、インタビュー調査の考察は、前章の結果の確認に主眼が置かれており、大量のラップトップパソコン貸出し方式や、専用室を設置した新しい提供方式が、利用者にもどのように評価されているかについて必ずしも十分に解明されているとはいえず、今後の課題として付言しておきたい。

## 3. 研究の発展性

インターネットの普及の拡大は、今後ますます公共図書館のサービスのあり方に大きな影響を与えていくであろうし、利用者がインターネットサービスに求める内容や質も変化するであろう。全国規模でサービス提供実態を把握することや利用者意識の変容を捉え続けることで、本研究を発展・深化させることが期待できる。

本研究によって、公共図書館の建築計画や実際の設計に取り入れられるような具体性をもって、インターネットサービスの提供のあり方として習熟者と非習熟者それぞれに合わせた2形式が提示されたことは、今後の有用な計画根拠となろう。この考え方に従った実現例において同種の調査を行うことで計画指針を検証し、さらに具体的かつ適切な内容へと高めていくことも求められるところである。

孫誌街氏の論文は、以上のように問題意識に基づく課題設定から、知見の普遍性を確保するに十分精緻な調査を積み重ねたものであり、今後の図書館界、学会への貢献は高いと判断される。

よって、著者は博士（図書館情報学）の学位を受けるに十分な資格を有するものと認める。