

## 自己評価報告書

平成23年4月1日現在

機関番号：32612

研究種目：基盤研究（B）

研究期間：2008～2011

課題番号：20300087

研究課題名（和文） 利用者ニーズに適合した公共図書館サービスモデルの構築

研究課題名（英文） Modeling a public library service conformable to user needs

研究代表者

田村 俊作（TAMURA SHUNSAKU）

慶應義塾大学・文学部・教授

研究者番号：70129534

研究分野：総合領域

科研費の分科・細目：情報学・図書館情報学・人文社会情報学

キーワード：情報図書館学，公共図書館，ビジネス支援サービス

## 1. 研究計画の概要

わが国の公共図書館では、従来の貸出を基盤に据えたサービスモデルに代えて、市民の課題解決支援をめざすサービスのような新しいサービスを盛り込むことが可能となる開かれたモデルの構築が求められている。利用者のニーズに応えるために図書館がサービスとして創出する価値が、利用者と図書館員、自治体・地域の関係者と図書館員、および図書館員相互によって共有されることを通じて、課題解決支援のような新規サービスは初めて人々に受け入れられ成長する。これまでの研究から得られた以上の理論的前提の下に、本研究では、公共図書館の利用者、自治体・地域の関係者、および図書館員に対するインタビュー調査によって、新規サービスが価値を創出するための条件、および創出した価値が人々に共有されるための条件を明確にし、モデル化する。さらに、サービスを実施している公共図書館に対する質問紙調査により、モデルの有効性と適用可能性を検証する。対象とするのは公共図書館のビジネス支援サービスである。

## 2. 研究の進捗状況

公共図書館の新しいサービスにおいて強調されている点は、(1)市民の課題解決を狙いとしていること、及び、(2)他機関との連携・協力の下に目的を達成しようとしていること、の2点である。本研究では、2007年度まで継続して行ってきた研究を踏まえ、以上2点について公共図書館が具体的にどのようなことを行っているのか、その結果はどのようなものかを理解し、そこからサービスが

持続的に成果を生み出すための条件を整理・モデル化することを試みる。対象とするサービスはビジネス支援サービスで、以前の研究で主たる調査対象とした4図書館に対する事例調査の継続と、そこで得られた知見を確認するための訪問調査、及び調査票による全国調査である。

これまでに4図書館を対象とする事例調査と数館の訪問調査、及び全国調査を終え、現在は全国調査の分析と取りまとめ、及び補足調査を行っている。

これら一連の調査により、現在までのところ次のような知見が得られている。(1)サービスは書架レイアウト、レファレンスサービス、講演会等の会合、相談会等の複数の要素で構成されている複合的なものであり、重点の置き方は図書館により異なる。サービス内容も、農業支援などが含まれ、利用者主導型で多様である。(2)図書館員は概してサービスの多様性を容認している。一方、そのときどきの課題に対応しようとする、課題対応型のサービス展開に対して根強い抵抗がある。(3)従って、課題対応型のサービスに対する図書館員の理解と必要な技能の獲得がサービス展開の鍵となる。(4)重要なもう一点は、産業振興課や商工会議所等関連組織との連携である。この場合鍵となるのは連携の形式で、棲み分け型のサービス分担に対し、協働型の連携が効果的である。協議会等、連携の継続性を保証するための制度も重要である。

以上の成果を国際的な研究集会での口頭発表や査読誌への掲載等により発表した。

## 3. 現在までの達成度

おおむね順調に進展している。

(理由)

当初の計画で予定したとおり、4図書館の事例調査、補足的な訪問調査、調査票による全国調査をすべて実施できた。訪問調査のうち、東北地方の図書館を対象としたものが、東日本大震災により未実施であるが、他はほぼすべて予定どおり進行している。

#### 4. 今後の研究の推進方策

最終年度である2011年度には、全国調査の取りまとめと、補足的な訪問調査によって、これまでに得られた知見を検証・修正・補強する。それをもとに、研究の最終的な取りまとめを行い、その成果を他の研究者、公共図書館関係者等と共有するために、シンポジウムを行い、また、報告書を刊行する。

さらに、ビジネス支援サービスで得られた成果から、公共図書館のような定型的な日常業務を重視する公共サービス期間が、革新的なサービスを導入するための条件をまとめてゆく予定である。

#### 5. 代表的な研究成果

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文](計2件)

Ikeya, N., Tamura, S., Miwa, M., Koshizuka, M., Saito, S. and Kasai, Y. "In search of facilitating citizens' problem solving: public libraries' collaborative development of services with related organizations" *Information Research*, 査読有 16(1), 2011, paper 468. [Available at <http://InformationR.net/ir/16-1/paper468.html>]

Tamura, S., Miwa, M., Koshizuka, M., Ikeya, N., Saito, S., Kasai, Y., Saito, Y. and Awamura, N. "Satisfaction and the perception of usefulness among users of business information service in Japan" *Information Research*, 査読有 13(4), 2008, paper 366. [Available at <http://InformationR.net/ir/13-4/paper366.html>]

[学会発表](計4件)

田村俊作、公共図書館の付加価値サービスの構築を目指して：サービスの意義と要件を考える、平成21年度北日本図書館連盟研究協議会・第33回秋田県図書館大会、2009-10-09、秋田県立図書館

越塚美加、田村俊作、三輪眞木子、池谷のぞみ、齋藤誠一、齋藤泰則、河西由美子 公共図書館におけるビジネス支援サービスの有用性：日常業務遂行のために用いる利用者が持つ期待と実際の評価 2009年日本図書館情報学会春季研究集会 2009-05-23、駿河台大学

Saito, S., Makiko, M., Tamura, S., Kasai, Y., Ikeya, N. and Koshizuka, M. The role of the business training program in the business support services provided by public libraries. Asia-Pacific Conference on Library & Information Education & Practice, 2009-03-07/09, University of Tsukuba.

池谷のぞみ “ビジネス支援サービスの設計と運営”. 第94回全国図書館大会 2008-09-19, 神戸学院大学

[図書](計0件)

[産業財産権]  
出願状況(計0件)

名称：  
発明者：  
権利者：  
種類：  
番号：  
出願年月日：  
国内外の別：

取得状況(計0件)

名称：  
発明者：  
権利者：  
種類：  
番号：  
取得年月日：  
国内外の別：

[その他]