

科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成24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

研究成果の概要（和文）：公共図書館の課題対応型サービスが定着するための条件を明確にすることを目的に各種調査を行い，以下の点を明らかにした。サービスは複合的であり，重点の置き方は図書館により異なる。図書館員はサービスの多様性を容認している一方，業務負担の増大に対して根強い抵抗がある。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参加，および必要な技能の獲得が鍵となる。また，関連組織との協働型の連携がサービス展開に効果的である。

研究成果の概要（英文）：Interviews and a national survey were conducted to make clear conditions for settling a new service supporting community problem-solving in public libraries. The results are as follows: 1. A new service actually consists of a set of multiple services. Each library put different emphases in component services with the result that a variety of services are provided by different libraries under the same service. 2. Librarians generally accept varieties of services, while they are persistently reluctant to work more due to the introduction of a new service. 3. Therefore it is crucial for its success to get understanding and participation of the staff as well as to give them opportunities to acquire skills necessary to implement the service. 4. It is effective for the development of a new service to cooperate with relevant organizations.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
2008年度	2,500,000	750,000	3,250,000
2009年度	1,100,000	330,000	1,430,000
2010年度	2,000,000	600,000	2,600,000
2011年度	1,200,000	360,000	1,560,000
年度			
総計	6,800,000	2,040,000	8,840,000

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：公共図書館・ビジネス支援サービス・図書館経営

1. 研究開始当初の背景

本研究は，2005年度から2007年度の3年間に渡って実施してきた，科学研究費補助金による共同研究「企業活動支援メカニズムとしての公共図書館ビジネス支援サービスの

効果」(基盤研究 B：研究代表者田村俊作，以下「先行研究」とする)の研究成果をもとにしている。

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。先行研究では、インタビュー調査を通じて、サービスの効果に対する利用者の認識の構造と、図書館内外におけるサービスの価値共有の必要性を把握し、共有実現の条件を探った。

その結果、新しいサービスが人々に受け入れられ成長するためには、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が重要であることが明確にされた。

2. 研究の目的

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。

3. 研究の方法

先行研究で主要な調査地とした3公共図書館、および補足的に調査した1館において、インタビューを中心とした継続調査を行い、その結果をもとにモデルを構築する。また、他の図書館において補足的なインタビュー調査を行う。さらに、構築したモデルの適用可能性を検証するための質問紙調査を行う。

4. 研究成果

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っていること、および、(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た。対象とした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追加の事例調査、及び調査票による全国調査である。

これら一連の調査により、次のような知見が得られた。(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)図書館は主に提供しているサービスにより、書架のレイアウトを中心とする「基礎的サービス型」、レファレンスサービスを中心とする「レファレンスサービス型」、ビジネス相談やセミナーなども行なう「展開型」に大別された。利用者や関係者との関係は、タイプによって異なっており、基礎的サービス型は関わりが最も少ないのに対し、展開型の関わりが最も大きく、レファレンスサービス型はその中間であった。ただし、広範なサービスが必ずしも成功しているわけではなく、基礎的サービス型で利用者によく利用される棚を作っている図書館がある一方、少数の職員で広範なサービスを展開したり、関係機関に委任して図書館が関与していないところなどがあった。サービスとしての成功の条件は、次項以降に記す。質問紙調査の結果では、基礎的サービス型が実施館の大多数であった。(3)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、図書館員自身がサービスに参加してすること、さらに、サービスの実施に必要な技能の獲得がサービス展開の鍵となる。質問紙調査の結果では、ビジネス支援図書館推進協議会の実施する講習会が、技能の獲得と意欲の喚起に重要な役割を果たしていることが明らかになった。(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。また、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。

ビジネス支援サービスについて、サービスが持続的に展開するための条件を明確にすることができた。今後はこれを踏まえ、法情報サービスや健康情報サービス等の他の課題解決支援サービスについて、本研究の知見がどの程度適用可能かを明らかにすると共に、アクションリサーチ等により、本研究の知見が実際に働くかどうかを確かめることが必要である。それにより、課題解決支援サービスの展開に必要な実際的な条件を明確にすることができる。

5. 主な発表論文等

(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. , Kasai, Y.
“ In search of facilitating citizens ’
problem solving: public libraries ’
collaborative development of services
with related organizations ” ,
Information Research, 査読有, 2011,
vol.16, no.1, paper 468.

Tamura, S., Miwa, M., Koshizuka,
M., Ikeya, N., Saito, S., Kasai, Y. ,
Saito, Y., Awamura, N. “ Satisfaction
and the perception of usefulness
among users of business information
service in Japan ” , Information
Research ,査読有 ,2008 ,vol.13 ,no.4 ,
paper366 ,

[学会発表](計7件)

Ikeya, N. , Tamura, S. , Miwa, M. ,
Koshizuka, M. , Saito, S. , Kasai, Y. ,
“ In search of facilitating citizens ’
problem solving: public libraries ’
collaborative development of services
with related organizations ” ,
Information Seeking in Context (ISIC
2010) , 査読有 , held at University of
Murcia , 28 September to 2 October
2010 ,

Ikeya, N. , Tamura, S. , “ Phenomena of
value co-creation in service ” ,
Proceedings of the 2nd International
Service Innovation Design Conference
(ISIDC 2010) , 査読有 , held at Future
Hakodate University , 18-20
September 2010

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 秋田県 秋田県立図書館 ,2009
年 10 月 9 日

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, 査読有, 埼玉県, 駿河台大
学, 2009 年 5 月 23 日 ,

Saito, S. , Miwa M., Tamura, S., Kasai,
Y., Ikeya, N., Koshizuka, M. “ The role
of the Business Librarian
Training Program in the business
support service provided by public
libraries ” , Asia-Pacific
Conference on Library &
Information Education & Practice. ,
査読有, Tsukuba ,Japan ,2009-03.07 ,
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 ,
兵庫県, 神戸学院大学 , 2008 年 9 月 19
日 ,
Tamura, S., Miwa, M., Koshizuka, M.,
Ikeya, N., Saito, S., Kasai, Y. , Saito,
Y., Awamura, N. “ Satisfaction and
the perception of usefulness among
users of business information service
in Japan ” , Information Seeking In
Context. , 査読有 ,Lithuania ,Vilnius ,
2008-09.18.

[図書](計1件)

田村俊作, 三輪眞木子, 越塚美加, 池
谷のぞみ, 齋藤誠一, 齋藤泰則, 河西由
美子, “ 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: 平成 20 年
度~平成 23 年度科学研究費補助金(基
盤研究(B))研究成果報告書, 2012 ,
136p ,

〔その他〕

ホームページ等

<http://web.keio.jp/~tamaran/research/bizlib/>

6. 研究組織

(1) 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

(2) 研究分担者

(3) 連携研究者

三輪 眞木子 (MIWA MAKIKO)

放送大学・教授

研究者番号：90333541

池谷 のぞみ (IKEYA NOZOMI)

慶應義塾大学文学部・教授

研究者番号：10297723

齋藤 泰則 (SAITO YASUNORI)

明治大学文学部・教授

研究者番号：80248640

越塚 美加 (KOSHIZUKA MIKA)

学習院女子大学国際交流文化学部・教授

研究者番号：70270444

河西 由美子 (KASAI YUMIKO)

玉川大学通信教育部・准教授

研究者番号：10365869

(4) 研究協力者

齋藤 誠一 (SAITO SEIICHI)

千葉経済大学短期大学部・准教授

研究者番号：20442072