

I. 研究プロジェクトの概要

3年間にわたる共同研究プロジェクト「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」では、公共図書館の地域貢献の一手法として近年注目を集めているビジネス支援サービスを切り口に、公共図書館と利用者の関係を明らかにしようとしてきた。以下では、本研究プロジェクトの目的と研究設計、および研究方法を述べる。

1 研究の目的

公共図書館の利用については、従来は利用者の人口統計的な属性や、図書館のサービスに合わせた利用目的や資料タイプなどに関する計量的な研究が中心であった。その結果、特定の利用者コミュニティに着目した研究や、情報利用研究の成果として得られたモデルや理論を適用した研究は、少なくとも我が国にはほとんど存在しない。しかしながら、従来のような研究の視点と調査手法では、図書館利用の量を追うことはできても、今日課題とされているような質を追究するサービスが利用者に対して持つ意義を解明することは難しいように思われる。本研究では、公共図書館のビジネス支援サービスを切り口にして、図書館サービス利用者の情報探索行動と図書館員の利用者支援行動を質的に捉え、両者の相互作用をきっかけに展開される、利用者コミュニティにおける知識共有と、図書館職員間の知識共有のメカニズム探求を通じて、図書館サービスの質的側面とそのインパクトを解明することを目的とする。

具体的には、ビジネス支援サービスを実施している少数の図書館におけるインタビュー調査を通じて、利用者がビジネス支援サービスをどのように使いこなしているのか、担当する図書館員はどんな体制で利用者に対応しているのかを明らかにし、これら二つの観点の接点を探る中で、地域におけるビジネス支援サービスのインパクトを明らかにするとともに、将来における図書館サービスのあり方を提案していくことが、本研究の目的である。

2 研究設計と調査スケジュール

本研究プロジェクトの全体像を図1に示す。研究プロジェクト期間を通じて、研究テーマに関するプロジェクトメンバーの知見を深め、実態調査への切り口や調査結果を解釈する糸口を探求するために、3年間にわたって訪問調査と文献調査を実施した。また、調査結果を共有し次の段階に進めるべく、定期的に研究会を開催してプロジェクトメンバー間での意見交換と知識共有を図った。

訪問調査では、プロジェクトメンバーで手分けをして日本全国のビジネス支援サービスを実施している23の公共図書館を訪問し、どんなきっかけから各図書館でビジネス支援サービスが開始され、どのような経緯を経て展開されているのかに焦点を当てて、サービス担当者の聞き取り調査と館内の見学を実施した。併せて、各図書館のビジネス支援サービスに関連するドキュメント類（要項、パンフレット、チラシなど）を入手した。文献調査では、公共図書館のビジネス支援サービスの調査報告や事例を紹介した内外の文献を収集し、その内容をレビューした。

2005年度	2006年度	2007年度
図書館訪問調査(メンバーが分担)		
図書館のビジネス支援サービス文献調査		
<p style="text-align: center;">研究設計 (メンバーによる討議)</p> <p style="text-align: center;">ワークショップ (2005年11月)</p> <p style="text-align: center;">関係者の意見聴衆 (2006年2月)</p> <p style="text-align: center;">実態調査対象図書館の選定 (メンバーによる討議)</p>	<p style="text-align: center;">英国調査 (8-9月)</p> <p style="text-align: center;">実態調査対象の協力依頼</p> <p style="text-align: center;">実態調査A (2006年9月)</p> <p style="text-align: center;">実態調査B (2006年11月)</p> <p style="text-align: center;">実態調査C (2006年12月)</p> <p style="text-align: center;">(実態調査D)</p> <p style="text-align: center;">実態調査A中間報告 (2007年3月)</p>	<p style="text-align: center;">実態調査B中間報告 (2007年11月)</p> <p style="text-align: center;">シンポジウム (2007年12月)</p> <p style="text-align: center;">実態調査C中間報告 (2008年2月)</p> <p style="text-align: center;">調査結果のまとめ (メンバーが分担)</p>

図1：研究プロジェクトの全体像

平成17年度（第1年目）には、ビジネス支援図書館推進協議会会長（当時は顧

問) の竹内利明氏を講師に招き、ワークショップを開催した。また、訪問調査対象図書館のビジネス支援サービス担当者を招聘して、グループインタビューを実施した。

ワークショップでは、最近のビジネス支援サービスの展開における2つの方向として、レファレンスサービスの一環と位置づけるものと、公共図書館の生き残り策として行政組織を巻き込んで多面的なサービスを展開するものがあることが示され、いずれの場合も図書館員の意識改革が必要であることが示唆された。グループインタビューでは、ビジネス支援サービスという枠組みの中で、地域企業に向けた科学技術情報サービスや、個人に向けた起業相談や就職支援など、様々なサービスが実施されていることが報告された。また、図書館内では館長をはじめとする図書館幹部の積極的な取組みの重要性が指摘され、図書館外では行政の首長や商工部門、財務部門、地域の企業団体との連携が求められ、担当する図書館員には行政組織の人脈形成や対外的な交渉能力が必要不可欠であることが指摘された。

平成18年度(第2年目)は、前年度の調査結果を踏まえて、ビジネス支援サービスを積極的に展開していることで高い評価を得ている3図書館での実態調査を実施した。実態調査では、各図書館に2-3日滞在し、利用者インタビューと図書館員インタビューを実施した。これらの実態調査結果については、各図書館のビジネス支援サービス担当者を対象に中間報告を実施してフィードバックを得たうえで、調査結果の報告書を提供した。実態調査の方法と結果の詳細については、II章とIII章で報告する。なお、ほかに1館、利用者2名に対してインタビューを実施した。平成18年度には、英国でビジネス支援サービスを積極的に展開している図書館の訪問インタビュー調査も実施した。その結果はIV章で報告する。

平成19年度(第3年目)には、実態調査結果の中間報告と最終報告書のとりまとめを行い、それらを踏まえて、本研究の成果を関係者に報告すべく、シンポジウム「ビジネス支援サービスの設計と運営」を開催した。シンポジウムの参加者から得られたフィードバックを踏まえて、最終報告書を取りまとめた。

3 研究方法

本研究プロジェクトは、利用者がビジネス支援サービスをどのように使いこなしているのか、担当する図書館員はどんな体制で利用者に対応しているのかを、

それぞれの立場での意識や価値観や勘定面から捉えるために、一貫して質的調査法を採用した。訪問調査では、ビジネス支援サービスの担当者からの聞き取り調査と、収集したドキュメントの内容分析を併用し、プロジェクトメンバーのディスカッションを通じて知見を共有する中で、ワークショップ、関係者の意見聴取（グループインタビュー）、実態調査など、次の段階の調査計画を立案した。

実態調査では、半構造化インタビュー手法と、許可が得られた図書館で観察手法を採用した。インタビュー調査においては、「インタビュー調査協力の同意書」（付録4）に協力者（利用者・図書館員）のサインをいただいた。実態調査における各調査の目的と方法を以下に示す。

(1). 利用者インタビュー調査

目的：ビジネス支援サービス（レファレンスサービス）利用者が、どんな目的でこのサービスを利用したのか、入手した情報をどのように利用したのか、サービスを利用した結果にどの程度満足しているのか、といった点を把握することで、利用者にとってより使いやすく価値の高いサービスを提案する目的で実施する。

方法：利用者との対面インタビュー（1時間程度）を通じて、ビジネス支援サービス（レファレンスサービス）の利用者がそのサービスを利用するに至った経緯、サービスに対する評価、サービスを通じて得た情報や支援がどのように活用された（されなかった）のか、といった点を把握する。実際の利用者インタビュー調査では、最近のサービス利用について、(1)サービス利用に至る経緯、(2)利用の詳細、(3)利用によって得た情報の活用、(4)図書館のビジネス支援サービスに対する意見、の各項目について、具体例叙述法による半構造化インタビューを実施したインタビュー項目の詳細は「利用者インタビューガイド」（付録1）を参照されたい。

(2). 図書館員インタビュー調査

目的：ビジネス支援サービス担当者（図書館員）が、利用者とのやり取りの中で把握した利用者の特徴や利用者のニーズに関する知識を他の図書館員とどのように共有し、また、サービスのあり方についてどのように館内で合意を形成しているのかを把握し、利用者とのやり取りの中で得た知識を業務に生かす体制を明らかにすることで、利用者にとってより使いやすく価値の高いサービスのあり方を皆様と共に検討する目的で実施する。

方法：ビジネス支援サービス担当者との対面インタビュー（1時間程度）を行う。担当者が最近担当したビジネス関連の問い合わせに関連して、その内容、問い合わせへの対応、公式の報告、他の図書館員への非公式の伝達、サービスの改善計画について把握する。実際の図書館員インタビュー調査では、最近のサービス事例について、(1)利用者の要求内容、(2)利用者の要求への対応、(3)図書館内への利用結果の報告と情報共有、(4)ビジネス支援サービスとその提供体制に関する意見、の各項目について、具体例叙述法による半構造化インタビューを実施したインタビュー項目の詳細は「図書館員インタビューガイド」（付録2）を参照されたい。

(3). レファレンスサービス観察調査

目的：図書館に情報や支援を求めてやってきた利用者と、サービスを提供する図書館員とが、どのようなやり取りを通じてニーズ(相談事項)、図書館が提供可能なサービス、および回答（資料・情報）について、どのような合意に達するのかを観察する。また、両者の了解を得られれば、やり取りの結果がそれぞれでどのように扱われたのかについて、後日インタビューを行う。やり取りを通じた両者の知識共有の実態を把握し、調査A（利用者インタビュー調査）および調査B（図書館員インタビュー調査）の結果と対照することで、利用者にとってより使いやすく価値の高いサービスのあり方を皆様と検討するための材料を提供する。

方法：レファレンスサービスにおける、図書館員と利用者のやり取りを観察・記録する。両者のやり取りを録音・記録することを原則とするが、利用者もしくは図書館員の意向によっては、録音および記録を控える。観察内容の詳細は、付録3の「相互作用観察ガイドライン」を参照されたい。なお、レファレンスサービス観察調査については、直接観察することは利用者と図書館員の自然なやり取りを妨げる可能性があるため実施することは出来なかったケースもあり、その場合は、調査期間中にレファレンスサービスを利用した方々のうち、了解を得られた方を対象に利用者インタビュー調査を実施した。

インタビュー調査は録音し、詳細な書き起こしを行った後、プロジェクトメンバーが手分けをして内容分析を実施した。内容分析から得られた知見について研究会で報告し、プロジェクトメンバーで知見を共有すると共に考察を深めた。各図書館での実態調査の中間報告を実施し、ビジネス支援サービス担当者からフィードバックを得たうえで、最終報告書を取りまとめた。

訪問調査結果、ワークショップと関係者の意見聴取、および各図書館における実態調査結果を踏まえて、最終年度にシンポジウムを開催し、ビジネス支援サービス関係者からフィードバックを得た。本報告書は、調査結果とフィードバックを踏まえたものである。