

## はしがき

本報告書は2008年度から2011年度にかけて行った、科学研究費補助金基盤研究（B）「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」（課題番号20300087）による研究成果をまとめたものである。本研究では、公共図書館の利用者、関係者、図書館員に対するインタビュー調査、および、公共図書館に対する質問紙調査によって、新規サービスが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、モデル化することを目的としていた。対象としたのは公共図書館のビジネス支援サービスである。

このために、本研究では、①前回の研究（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」）で調査対象とした4館の利用者、ビジネス支援サービス関係者、図書館員に対するインタビュー調査、②ビジネス支援図書館推進協議会と共同での、全国の公共図書館に対するビジネス支援サービス実施状況の質問紙調査、③モデル化の議論を進める上で参考になる図書館への訪問調査、という3種類の調査を行った。

本報告書は、研究の総まとめとして2011年12月に開催したシンポジウムの記録を中心にまとめている。シンポジウムでは、池谷による本研究のまとめの報告の他、山崎によるビジネス・ライブラリアン講習会受講生に対する意識調査の結果の報告、および、田村によるビジネス支援サービス実施状況に関する全国調査の報告、の3報告と、各報告へのコメントと質疑が行われた。このうち、受講生調査はビジネス支援図書館推進協議会が実施したものあり、実施状況調査は同協議会と本研究チームとが共同で実施したものである。シンポジウム自体、同協議会と本研究チームとの共催であった。したがって、内容的には本報告書は本研究の範囲をはみ出る部分を含んでいるが、ビジネス支援サービスに関連する3本の調査を一覧できる点で便利であろうと考え、あえて一括して収録した。

研究から、ビジネス支援サービスのような革新的なサービスを図書館が実施する際には、利用者、関係者、図書館員が、単にサービス提供者-顧客、助言者-被助言者といった役割関係を越えた共助関係の構築が有益であること、関係の継続性を保証する制度的枠組が望まれること、図書館員全体がサービスに関与する柔軟な組織と、動機づけとしての目に見える成果が求められること、といった知見を得ることができたのは大きな収穫であった。

本研究を進めるに際し、インタビュー調査にご協力いただいた4公共図書館をはじめ、訪問調査にご協力いただいた図書館の皆様、ならびに、ビジネス支援図書館推進協議会の皆様に深く感謝申し上げたい。

2012年3月

研究代表者 田村俊作  
(慶應義塾大学文学部)



### <研究組織>

研究代表者：田村 俊作（慶應義塾大学文学部・教授）  
研究分担者：三輪 眞木子（放送大学・教授）  
研究分担者：池谷 のぞみ（慶應義塾大学文学部・教授）  
研究分担者：越塚 美加（学習院女子大学国際交流文化学部・教授）  
研究分担者：齋藤 泰則（明治大学文学部・教授）  
研究分担者：河西 由美子（玉川大学通信教育部・准教授）  
研究協力者：齋藤 誠一（千葉経済大学短期大学部・准教授）

### <交付決定額（配分額）>

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
平成20年度	2,500,000	750,000	3,250,000
平成21年度	1,100,000	330,000	1,430,000
平成22年度	2,000,000	600,000	2,600,000
平成23年度	1,200,000	360,000	1,560,000
総計	6,800,000	2,040,000	8,840,000

### <研究発表>

#### (1) 雑誌論文（査読付き2件）

- 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*. 2008, vol.13, no.4, paper366
- 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*. 2011, vol.16, no.1, paper468.

#### (2) 口頭発表（査読付5件）

- 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*. Vilnius, Lithuania, 2008-09-18/20. (accepted)
- 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. 神戸,

2008-09-18/19.

- Saito, Seiichi. “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. Tsukuba, Japan, 2009-03-06/08. (accepted)
- 越塚美加；田村俊作；三輪眞木子；池谷のぞみ；斎藤誠一；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発表要綱. , 飯能, 2009-05-23. 日本図書館情報学会, 2009, p.3-6. (査読有)
- 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, 2009-10-09.
- Ikeya, N.; Tamura, S. “Phenomena of value co-creation in service”. Proceedings of the 2nd International Service Innovation Design Conference (ISIDC 2010). Hakodate, 2010-09-18/20. (accepted)
- 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). Murcia, Spain, 2010-09-28/10-02. (accepted)

(3) 出版物

- (なし)

(4) 研究成果による産業財産権の出願・取得状況

- (なし)