

ビジネス支援サービスの 設計と運営

2008年9月19日

Palo Alto Research Center

池谷のぞみ

研究の目的

ビジネス支援サービスを切り口に
図書館と利用者の関係のあり方を考察

ビジネス支援サービスの背景（沿革・現状）

利用者は
サービスを
どのように
使いこなして
いるのか？

図書館員は
どんな体制で
利用者
に対応して
いるのか？

より良いサービスのあり方を提案

調査研究のスケジュール

2005年度	2006年度	2007年度
<p>研究設計 (メンバーによる討議)</p> <p>図書館訪問調査 (メンバーが分担)</p> <p>関係者の意見聴衆 (グループインタビュー)</p> <p>実態調査対象図書館の選定 (メンバーによる討議)</p>	<p>実態調査対象の協力依頼</p> <p>実態調査A (2006年9月)</p> <p>実態調査B (2006年11月)</p> <p>実態調査C (2006年12月)</p> <p>(実態調査D)</p> <p>実態調査A中間報告 (2007年3月)</p>	<p>実態調査B中間報告 (2007年11月)</p> <p>シンポジウム</p> <p>実態調査C中間報告 (2008年2月)</p> <p>調査結果のまとめ</p>

継続中



調査の方法(1)

背景情報の収集と実態調査対象選定

国内外のビジネス支援サービス動向を把握

- ウェブ等での情報収集
- 文献調査
- ビジネス支援サービス提供図書館訪問調査
 - 担当者・関係者との意見交換
 - 図書館見学
 - ドキュメント入手

実態調査対象図書館の選定

- 関係者の意見聴取(グループレビュー)
- 調査対象図書館への協力依頼

調査の方法(2) 実態調査 (半構造化インタビュー)

利用者: 最近のビジネス支援サービス利用に関連して

- サービス利用に至る経緯と利用の詳細
- 利用によって得た情報の活用
- ビジネス支援サービスに対する意見

図書館員: 担当ビジネス支援サービス業務について

- サービスの設計経緯・内容・提供体制
- 利用者の要求とそれに対する対応
- サービス提供にまつわる知識や情報の共有のしくみ
- サービスに関する今後の展望

現状分析へのアプローチ

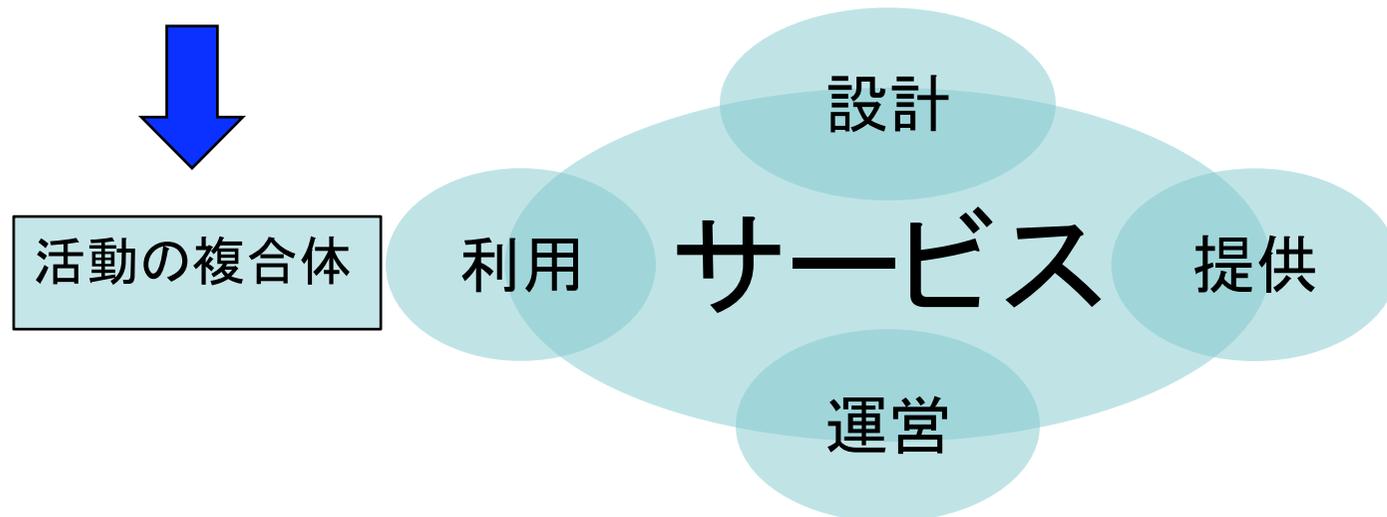
- 出来上がった評価尺度を持ち込まない
- 実際のサービスに研究者が触れる(観察)
- 図書館員や利用者のそれぞれの視点を把握し整理する

 それぞれの視点からのサービスの
現状の把握、評価

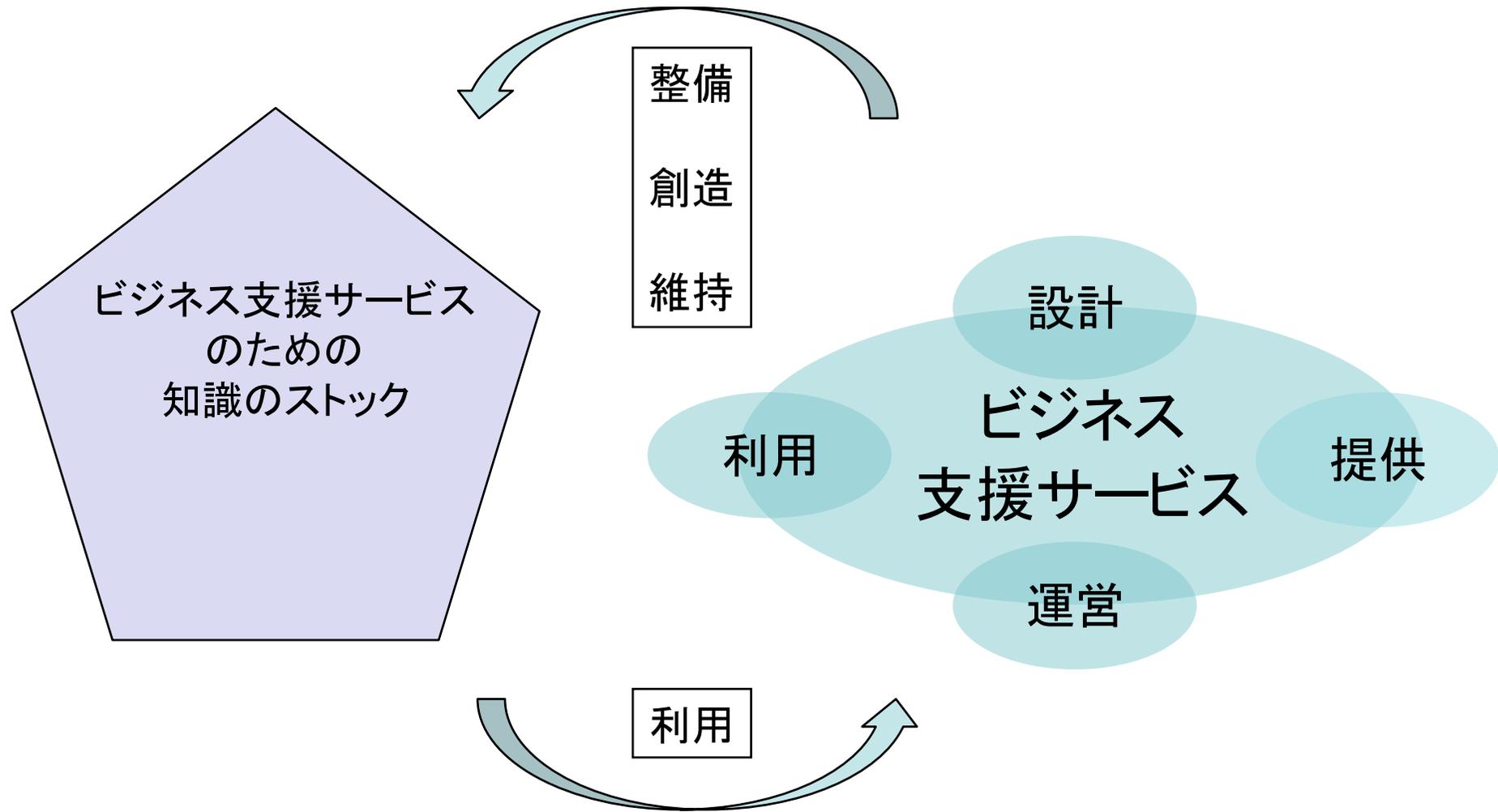
活動の複合体としてのサービス

- 活動としてのサービス(ノルマン & ラミレス)
サービスにおける価値の生産は、関係者による
具体的な活動の遂行により可能になる

ネットワーク型価値創造企業の時代. 中村元一・崔大龍訳.
産能大学出版部.1997.



サービスを可能にする知識のストック



分析のねらい

現状のサービスについて:

1. 設計の際に、サービス実施に利用できるようなどのような知識のストックが整えられたか？
 - 既存の図書館サービスや、他の専門機関のサービスとどう位置づけようとしているか？
2. 知識のストックがサービスの提供・運用・利用においてどのように用いられているのか？

 現状を振り返り、今後のあり方の検討材料の提供

分析対象・分析内容

- 詳細な実態調査を実施したのは4館
(内1館は図書館員対象調査未完)
 - サービス開始から3、4年経つ図書館
 - 4館に焦点をあてつつ、この5、6年で発展しつつあるビジネス支援サービスの特徴を浮き彫りにする
 - 公共図書館にとっての意義
 - 今後のあり方を検討材料

ビジネス支援サービスのメニュー

- 専門領域の資料収集
(本・パンフレット・データベース)
- 資料コーナー設置
- 情報探索法講習会開催(館内・館外)
- レファレンスサービス
- ビジネス領域各種セミナー(起業セミナー等)
- ビジネス相談サービス

ビジネス支援サービスのメニュー

レファレンスサービス拡充型



- 専門領域の資料収集
(本・パンフレット・データベース)
- 資料コーナー設置
- 情報探索法講習会開催(館内・館外)
- レファレンスサービス
- ビジネス領域各種セミナー(起業セミナー等)
- ビジネス相談サービス

セミナー・ビジネス相談窓口設置型

サービスを設計する(1)

- 専門組織と連携する(図書館で完結しない)
 - 設計段階から相談する
 - サービス提供の際の「利用可能な知識のストック」のひとつとして位置づけて設計する
 - サービスの運営体制のなかに組み込む
- 利用者を開拓する(待ち受け型レファレンスからの転換)
 - 図書館のサービスの広報をさまざまな形で行う
 - 広報(インターネット・ちらし・セミナーの企画・開催・出前)

サービスを設計する(2)

- 組織の編成と人材の配置を行う
 - 従来のレファレンスサービスを越えた形でサービスが提供できるように再編成を行う
 - 相談業務係を核にしつつ、組織横断的にワーキンググループを設定してサービスを運営
 - 奉仕係の一部2名が兼務してセミナーの企画
 - 受ける相談内容を2つのカウンターで分け、一方にビジネスにおいて知識のある担当者を配置
 - 一つの質問を複数で対応して回答の質、早さを保証
 - 専門知識を派遣職員で補う
 - 自治体組織の知識を再任用で補う・・・など

サービスを設計する(2)

- 担当者を育成する
 - ビジネス支援図書館推進協議会の講習会受講・集会への参加
 - 地域における研修会の組織
 - 県図書館協会の企画で実施
 - 日々の業務をベースに互いに学ぶ体制づくり

サービスを提供する：相談業務(1)

- 情報源を指し示すことに限定しない
 - 例：データベースの検索結果のうち、新聞の縮刷版から該当記事をコピーして提示
 - 例：外部組織の特定人物に連絡をつける
- サービスの利用目的について把握する
 - ビジネス関係は利用者の目的意識が比較的明確という認識

サービスを提供する：相談業務(2)

- 専門機関と連携する
 - 近隣の専門機関の特定の人に利用者を紹介
 - 専門機関が図書館に人を連れてくる
- 回答体制
 - **一人に対応**：引き継ぎをする場合もあるが、指名の場合は引き継ぎをせず、寄せられる信頼感(機密、支援)を重視
 - **複数に対応**：人材的補完により、サービスの質と早さを保証

ビジネス関連の質問への配慮

全体として、ビジネス関連の質問を特に意識することはないというなかで、以下は共通して配慮する傾向

- 時間的配慮: いつまでほしいのかを確認する
- 質問の背景把握: 必要な情報を提供できるようにする
- 人の紹介: 専門機関の特定の人を紹介する

時間に配慮しながら、利用者が必要とする情報を確実に得られるようにしている

間口の広さ: 起業に関する多様な相談

1. 思いつきの段階

- 参考になりそうな広範囲の情報の提供

2. アイディア創出段階

- 事業計画へ向けたアイディア創出のために必要な特定情報の提供

3. 事業計画立案段階

- 資金計画などの情報の提供 → 他専門機関へ紹介
- 継続的関連情報、精神的サポートの提供

起業に至るプロセスの全段階に関わる

サービスを提供する: セミナーの開催

- 内容を企画する
 - 図書館ですべてを作る場合から、外部機関に委託したり、外部機関主催のものに協賛して部分的に参加する場合まで
- 広報する: インターネット、フォーラム開催など
 - ビジネス支援サービスを紹介し、来館を促す
- 地域に根ざしたサポート体制を提供することも
 - 精神的サポート
 - 参加者間のつながりを育む
 - 地域の専門機関や起業した人とのつながりをつくる

地域に根ざしたサポート体制提供の例

- すでに起業した人や専門機関の人に話をしてもらう機会をつくる
- セミナーの同窓会開催
- 同窓生が起業するたびにお祝いにかける

サービスを運営する(1)

- 事例の記録による知識の共有 館内／館外
 - 記録の様式は整備済み、記録も多忙な中で実施されつつある
 - ほとんどの館で育成のための活用方法はこれから
- 外部機関とのネットワークづくりと維持
 - 定期的な会合をもつ
 - 個人的につながりを作る

サービスを運営する(2)

- 広報的活動による新しい利用者の開拓
 - セミナーの継続的企画
 - サービスの「出前」(セミナーなど)
 - ビジネス情報以外の領域で同様のサービス展開
 - 法律情報提供、医療情報提供、農業支援

サービスを利用する(3): 起業の目的

- 起業の目的をもって来館した利用者の多く:
 - 図書館が館内外で行ったビジネス領域セミナー
 - 専門機関が館内で開いている相談窓口を通して図書館がビジネス支援サービスを行っていることを知って来館している

例:ある図書館では紹介された利用者6名中
3名が館外セミナー参加者、2名が日常的な図書館利用者

新しい利用者の開拓にもなっている様子

サービスを利用する(4): レファレンスサービス拡充型

- 「敷居の低さ」に惹かれて利用
- 図書館と連携がある専門機関とを段階、目的に応じて使い分ける
- 起業の相談においては、
 - 特定の図書館員との信頼関係の下に、資料提供を超えたサービスを受ける
 - 継続的な利用を通じて精神的なサポートを図書館員から受ける

サービスを利用する(5): セミナー・ビジネス相談窓口設置型

- 地域につながるための窓口として図書館をみる
 - 「敷居の低さ」に惹かれて利用
 - 商工会議所の相談窓口もある
 - セミナーを通じて自治体の関係者や地域の起業経験者などと会える
 - 起業しようとする人と仲間になってサポートし合える
- 図書館を利用しているという感覚はあまりない

サービスの利用価値(1): 「敷居の低さ」と「間口の広さ」

「(ビジネス支援という)商工会議所関係なイメージでしたよね。だから逆に商工会議所でなく図書館でやるので安心っていうんですか？他の方も誰かおっしゃってましたよ。商工会議所でやるとお金がどこから借りなさいとか、絶対起業するのね、みたいなこと言われちゃいそう。(中略)図書館でやるビジネスセミナーだと、ちょっと起業したいかなっていう軽い、いずれはしたいかな、と。もしかしたらしないかな、と思ってもとりあえず聞ける」

(50代女性、利用者)

サービスの利用価値(2): 地域に根ざした情報的サポート

「* * 学校で就農講座をやっているとかですね, そういう生涯学習じゃないですけども 学習のチャンスとかですね, そういうものはいろんなところにあるんだなということで, 非常にそれを有効に活用させていただいているというところで 非常にありがたい, なんですかね, **地域とのスタートが切れたなというふうに思ってるんですがね**」

(60代男性、利用者)

サービスの利用価値(3): 地域に根ざした人脈的精神的サポート

「セミナーに参加した人たちとの人脈ってというか情報交換とかってのも今でも有効にやっております
過去に持ってたものとは違うネットワークがそこに生まれたということですよね」

(60代男性、利用者)

「図書館の方からは「どうしてる？」とかそういうあの一、お言葉をいただいて(中略)講師の先生が東京からも電報を」(50代女性、利用者)

まとめ

ビジネス支援サービスの成果

- 支援対象者の例
 - 脱サラして地元にお店を作りたい
 - 定年退職して地元で農業を始めたい
 - これまでの仕事を自分の会社を作って続けたい
 - 定年退職して第二の人生を地元で仕事をして送りたい
 - 自分が作った農産物を売りたい・・・など

ニーズとその実現：
自己実現のための地域密着型仕事づくり

ビジネス支援サービスの意義(1)

- 人間は仕事を通じて自己実現を図っている
- 地元で働くことは、自己実現の一部
 - 重要な選択肢の一つ
 - 仕事づくり、仕事探し、仕事上の課題解決
- 公共図書館は地域に根ざした支援を間口の広い形で住民に提供できる拠点

自己実現と地域経済活性化をつなげる

ビジネス支援サービスの意義(2)

- 個々人の生活の各種領域における地域に根ざした自己実現(自分らしい生き方の選択)のニーズ:
 - 病気との闘いにおける・・・
 - 趣味の領域における・・・
 - 法律問題における・・・
- 各領域の自己実現を支援する形で種々のサービスが展開しつつある

ビジネス支援サービスは、図書館利用シナリオ／図書館サービス提供シナリオを具体性をもって提示

運営の課題

- サービスの持続性をいかに確保するか？
 - サービス担当者との「新しい価値感」を共有する人材の育成
 - 図書館主導による企画を打ち出していけるか？
 - 知識経験の共有による互いの成長を促すよう
なしくみづくり
 - 生じうる「他業務手薄状態」への対処
- どのようなサービス評価尺度を提示できるか？

人材の確保と組織の継続的成長

「あのスタッフをどういう風にして確保していくかっていうことがあるし、そのひとりひとりをその、なんていうんですかね、捕まえておこうと思っても、これはその人事の仕組みの問題なので... どうしようもない部分があって、...そうするとやはり**組織として継続的にその成長するっていうこと**、それから**成長するためのそのモチベーション**、ということをこのへんが非常にあの一、重要なんではないかという風に考えていますけれども」(図書館員)

ネットワークづくり

「こつこつ地道にいろいろな企業を調べてきて、司書は高い知識があるが、ただそこには本当に人や資料があってやっている。いざネットワークづくりになると、術を知らない。それぞれいいものを司書は持っているが、方法を知らないのだと思う」(図書館員)

潜在的な他業務手薄状態

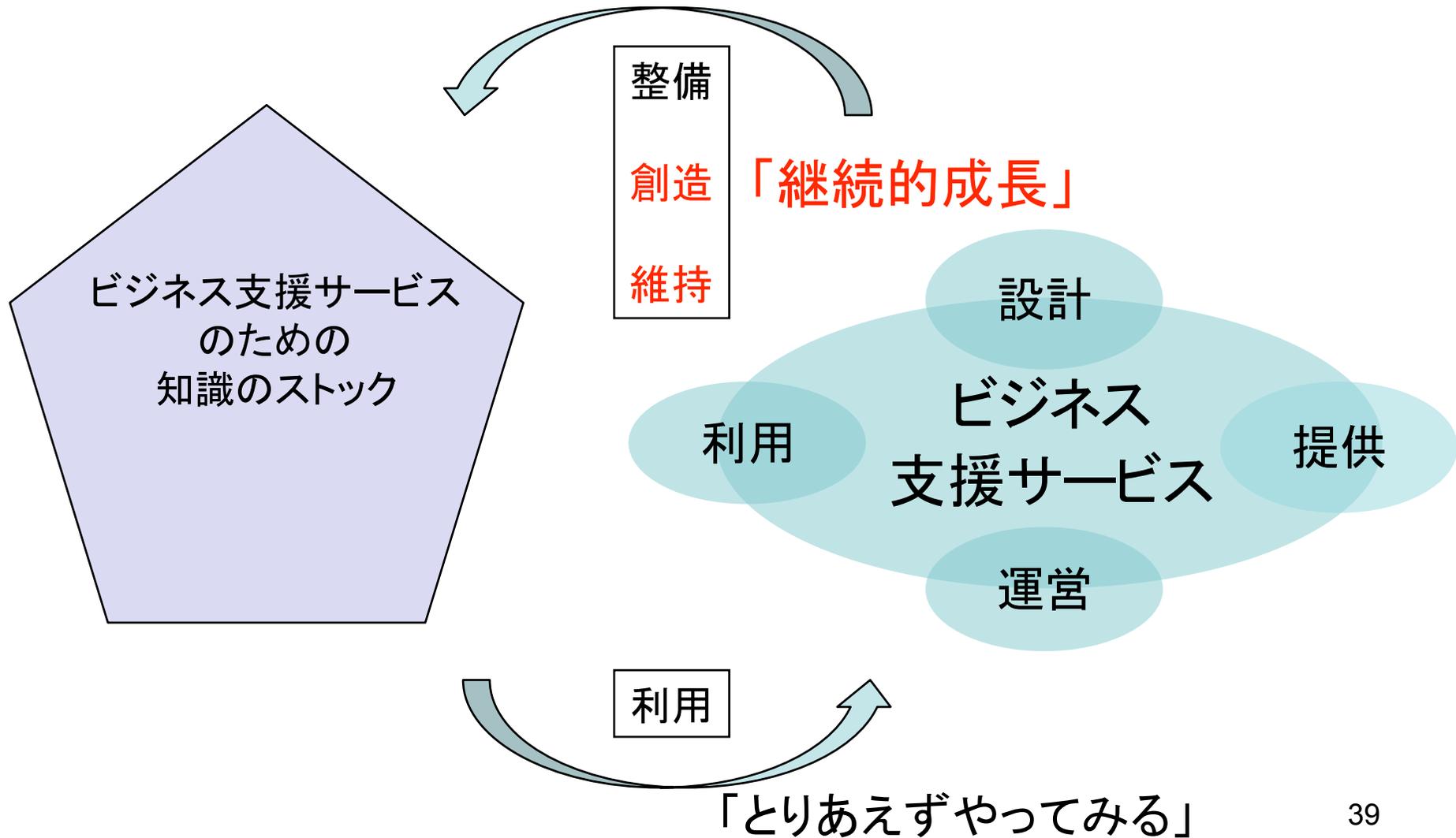
「やっぱりそのビジネスとかって外に出かけることが多い 外にこう結構目がむいちゃうっていうか 中のことってこうなかなかこうきっちりとするべきことを... しなくちゃいけない... 感じてても、なかなか、まあ、手が回らなくて、どうしても... そっちのほう... おざなり... でもないけど、まあ適当というような傾向がやっぱりありますね。」(図書館員)

新たなサービス実施モデル

初めから満点は求めず、

- 「とりあえず始めてみる」ことに意義があるという共通認識
- 振り返って何を学んだかを整理すると同時に、明らかにになった課題に取り組むというプロセス
- 今後の図書館サービスにとっての新たなモデルとして活用する意義がありそう

サービスを可能にする知識のストック



研究の今後の展開

- 協力館へのフィードバックによって活動を振り返る機会を提供
- 課題の掘り下げ
- サービスの新たな評価方法を探る
 - 当事者の話を聞く(済み)
 - 関係者の話を聞く(産業振興部門、商工会議所など)
 - サービスの現場をみる(セミナー、カウンターなど)