

ビジネス支援サービスの 設計と運営の実際

2011年12月17日
慶應義塾大学
池谷のぞみ

1

はじめに

- 図書館のステークホルダー(利用者を含む)がいかにしてビジネス支援サービスを創り上げ、利用してきたか？
- サービスの設計・運営の実際においてどのような価値が各ステークホルダーにおいて認識されてきたか: 三つのパターン

2

サービスの設計と運営の実際

- ネットワーク型価値モデル
- 活動としてのサービス
- 協働活動の実践的レベル

3

付加価値モデル

情報システム ↔ 図書館(員) ↔ 利用者
→ (価値が付加されていく)

付加価値モデル(Taylor 1986)

- 情報システム内の一連の情報処理を通じて価値が付加されていく

4

ネットワーク型価値モデル



ネットワーク型価値モデル

- サービスに関わる種々の活動を通じて、価値が認識され、創られる

5

具体的な活動としてのサービス

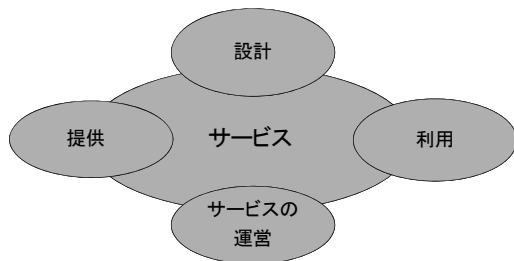
- ノーマンとラミレス (1994) は、

サービス価値の創造は参加者の具体的な活動の達成を通じて実現される

この議論を突き進めると。。。

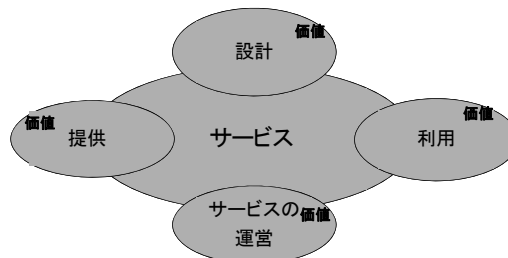
6

活動の複合体としてのサービス



7

実践における価値ネットワーク



8

活動の実践的なレベル

- 活動の理解:
活動が実践的にどのように組織されているのかという観点から理解する
- 参加者が使う実践上の論理を明らかにする
- 参加者が活動を行う上で認識し、創る価値を明らかにする

9

今回実施したインタビュー

	図書館A	図書館B	合計
利用者	5	5	10名
図書館員	6	3	9名
他機関の職員	10	8	18名

10

ビジネス支援サービス

- 人々の課題解決の支援へのサービスの拡張
- サービスの開放性／柔軟性
 - 提供内容は情報に限られていない
 - 情報を提供する場合でも、図書館の情報に限られていない
 - 連携相手は限定されていない
- さまざまな業種の人々のグループによって始められた
 - ジャーナリスト、コンサルタント、官僚、公立図書館員、専門図書館員
 - 公立図書館の直接的な関係者に限定されていない

11

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

12

サービスメニューに基づく類型 (定常サービスを中心に)

- 資料提供型:
 - 専門資料収集・コーナー設置
- レファレンスサービス型:
 - レファレンスサービス
 - 専門資料収集・コーナー設置
- 専門相談窓口設置型:
 - 専門機関との連携によるビジネス関係の相談
 - レファレンスサービス
 - 専門資料収集・コーナー設置

13

ビジネス支援サービスにおける 三種の価値ネットワーク

- サービスを設計、実現、運用していく段階で、ステークホルダーはいかに特定の価値を選び、それを特定の資源と組み合わせることでサービスの価値を創り、実現し、享受しようとするか？
1. 伝統指向型アプローチ
 2. レファレンスサービス拡張型アプローチ
 3. 専門サービス指向型アプローチ
- = 価値ネットワーク

14

三つの視点から 価値ネットワークを見る

- 図書館員の視点:
 - サービスを設計・運用する
- サービス利用者の視点:
 - サービスを利用する
- 専門機関の視点:
 - 図書館と連携してサービスを提供する

15

ビジネス支援サービスを設計する

1. 伝統指向型アプローチ
2. レファレンスサービス拡張型アプローチ
3. 専門サービス指向型アプローチ

16

1. 伝統指向型アプローチ

- 専門資料の収集 + コーナーの設置
- 専門資料を基盤として従来通りのサービスを実施

(資料提供型、レファレンスサービス型の一部)

17

事例

- ビジネス支援サービスを開始するにあたって、専門資料の充実化
- レファレンスサービスにおいて質問を受け付け、資料提供を念頭に答える
- 資料の利用促進を図るために定期的にビジネスセミナーを実施

18

2. レファレンスサービス拡張型アプローチ

- レファレンスサービスをビジネス支援サービスの中核に据える
 - レファレンスサービスの創造的拡張
 - 人々の問題解決を扱う
 - 情報利用の目的や文脈
 - スタッフの充実化
 - 情報源の充実化
 - 専門機関との協働
 - サービス範囲を拡張するため
 - 新しい利用者を取り込むため

(レファレンスサービス型の一部、専門相談窓口設置型の一部)

19

事例A

- 商工会議所、農業支援課による相談窓口を設置するも、相談窓口には何らかの形で関与し続ける
 - 同席する/必要な資料を事前に用意する
- ビジネス支援サービスの創造的拡張
 - 対象者拡大: 行政職員、高校生
 - 価値ネットワーク型アプローチを別の主題に転用?
健康医療情報、法律情報
- これら新サービスを組織横断的な体制で設計・運営
 - レファレンスサービス担当者の確保
 - 組織におけるサービスの定着化

*レファレンスサービスの創造的拡張としてビジネス支援サービスを捉える

20

3. 専門サービス指向型アプローチ

- 外部の専門家や専門機関により頼る形でサービスを作る
- 新しい専門サービスメニューを作ることにより重きが置かれる
 - 相談窓口、セミナーなど
 - 外部専門機関との協働、もしくは委託によって
- レファレンスサービスを転換することに重きは置かれない

(専門相談窓口設置型の一部)

21

事例B

- 商工会議所による相談窓口の設置
 - 窓口での相談内容には図書館側は関与しない
- 専門主題セミナーを専門業者の助けを借りながら企画し、実行
- ビジネス支援サービス担当者を他と兼務でおく

22

ビジネス支援サービスを利用する

23

利用者の認識する価値 3アプローチに共通

- しきいの低さ
 - なじみがある
 - 安心感
 - 気軽さ
 - 週末でも行ける

24

しきいの低さと安心感

(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していうんですか？他の方も誰が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

25

利用者が認識する価値 レファレンスサービス拡張型図書館に対して

- 成果:得られる情報
 - 成果は二つの価値に由来する
 - 「共有の情報源」としての図書館
 - 「課題解決のための能力」としての公共図書館

26

ほしい情報を含む本を購入してもらい、 役立てた

そうですね。たまたま、そのときにもっと調べる方法はこの方法がありますよって言われましたね。こういう本もありますから、新しく記載された本で、予算の範囲内で購入する方向でちょっと当たってみましょうということ。それ入るまでにちょっと日にちがかかってしまって。(中略)間に合わなかったけども、それは報告は2カ月に1回あるので、その次の報告で生かされた。

27

継続的な幅広い情報収集

特にこういう本ですけども、今のこっちでやっている組織改造のプロジェクトチームで、かなりこういうのをネタにしまして。まさに、新しい行政経営の考え方みたいな、そういったものをに入れていくというのが、1つニーズとしてあるんですけど、いろいろな本が出ているとはいえ、一般の書店で売っているかという、必ずしもそうでもないんですよ。それに例えば、こんな新しい本が出たとか。例えば、行政が出しているような本が出たとかです。そうすると、ためにチェックして入れていただいていますので、非常に役に立つのですけれども。

28

利用者が認識する価値 専門サービス指向型の図書館に対して

- 成果:
 - 講演会やセミナーの参加により、
 - 生涯学習的な機会となった
 - 人脈ができた
 - 精神的な支援を得られた
- 利用者が認識する価値:
 - 上記の機会が得られる「場としての図書館」

29

地域に根ざした情報のサポート

* * 学校で就農講座をやるとかですね、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

30

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々との人脈って何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

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

31

図書館と連携してサービスを提供する

32

専門機関が図書館との連携に対して認識する価値(1)

- 「すべての市民に開かれている」場としての公共図書館
 - 専門機関に比べて、公共図書館は人々にとって敷居が低い
 - レファレンスサービス拡張型、専門サービス指向型アプローチの両方において

33

専門機関に比べてしきいが低い

私ども総合経済団体の会議所として、よく言われるのが、入りづらい、しきいが高い。目的がないと相談できないのではないか、指導いただけないのではないか。ちょっとした思いつきの話では行きづらいというところがあります。そういう中で、私たちも外向けに活動しなくてはいけないというところで、まさしく図書館さんのステージというか、そこが動いてくれたり、連携できれば、結果として創業者支援やビジネス支援になり得る。

34

週末も開いている

サラリーマン8割。会社を休まずに来られるという。本当に、図書館は土日が入っているということもありますし、利用者誰でも入れるところなので、敷居が低いということもあって、そういう意味で、普段は、会議所というのはやっぱりお役所的なイメージがあったり、用がないと入りにくいですよ、基本的に。

ここでやるとやっぱりうちのほうに相談に来にくいんですよ。あそこ図書館だったら、ふらっと本を借りに来て、「あ、こんなやっているんだ」というところからだんだんとそれが浸透していったわけです。それは我々にとっても一番大きいですね。

35

専門機関が図書館との連携に対して認識する価値(2)

- 「共有の情報源」としての公共図書館
 - 市民にとってだけでなく、専門機関の職員にとっても
 - レファレンスサービス拡張型の図書館

36

適度に専門性のある情報源

「あなたが借りてあなたの目で読みなさい。そうするともっといいこと書いてあるから」と言って、自分で企業さんの人に図書館に行かせるようにわざとしているのですよ。そうすると、やっぱり企業さんの方も、「ああ、こんなにいいものがあるんだね」という。そうすると、他の本も何冊か借りる。多分技術進歩というものの、やっぱり技術体系というのは必ず柔らかいところから難しいところに行っている。急に深いところに行っているというわけじゃないので。柔らかいところもやっぱり必要なので、そこところはちょうど図書館の役割の(中略)中間のところあたりは県立図書館、あとは個人持ちの部分と本当に自分の専門のところは自分が持っていますよね。それはもうやっぱり図書館にあるものではないと。

37

専門機関が図書館との連携に対して認識する価値(3)

- 「課題解決のための能力」としての公共図書館
 - 図書館員の専門的能力としての、網羅的・組織的情報探索
 - 専門機関の関係者は、業務のなかで網羅的な探索が必要なときに図書館員の能力に頼る
- レファレンスサービス拡張型の図書館

38

網羅的な情報探索

我々、まず、企業からのご相談があったときに、その業種について、事業の仕組みとかを徹底的に調べないといけないときがあります。その業種の外部関係といいますが、ビジネスの関係はどうなっているか。市場調査みたいなことをしますけど、そこでも大変、図書館にはお世話になっていますね。統計データあったり、事業動向について書いている何か、雑誌とかを取り寄せてもらったりとかするので、カウンターに行って、「こんなん、こんなん、こんなん」って言って行って、言ったら、丁寧に答えていただけます。あとはもう、最近では、司書さんから、「こういうのありますけれど、これ関係ないですか」という、ある意味提案というか、そういうのもしてくださるようになって、常にそういうものを投げかけるようになって、司書さんの感度も上がってくるというか。

39

おわりに

- ビジネス支援サービスには、三つのアプローチ＝価値ネットワークがある
- ステークホルダー(利用者、関係機関)は
 - それぞれ価値を見いだしてサービスに関わっている
 - 価値ネットワークの種類によって見いだされる価値は異なる
- ここで「設計」としているものは、後からの再構成
 - 偶然性の産物の部分も大きい
- 「走りながら作る」という部分を明らかにするのは今後の課題
 - 特に提供、運用の日常レベルでの理解は課題!

40

「ビジネス支援サービスの設計と運営」についてのコメント

竹内 比呂也
(千葉大学)

1

今回のプレゼンをどのように理解するか

- 「ビジネス支援」=コミュニティにおける「新しいサービス」と理解
- ⇒ このようなサービスを開始・実施する上で、「だれがどのような価値を見いだしているか」という観点からの分析
- ⇒ 新しいサービスの構築を理解するための新しい分析枠組みの提示として理解できるだけでなく、新しいサービスを始めようとしている人たちにとっての理論的準拠枠として理解できる。

2

「価値」を見いだすということ

- サービスの評価をどのように考えるか？
⇒ 新しいサービスの「アウトカム評価」は困難
⇒ 「アウトカム評価」は一般にエンドユーザーしかターゲットにしないという限界

「価値ネットワークモデル」は一つの解決策

- アプローチ間の比較は多分無意味
⇒ どのアプローチをとることがベストかということは個々のケースがおかれている状況に依存するはず。

どのアプローチをとるのがよいか、ということが実は大きな課題。(後からの再構成ではなく!)

3

今後の方向性？

価値に対する視点

- 「新たに生み出される」価値
- 「従来の機能の再発見」という価値

今回の分析視点は後者に傾いている？

価値の「相互作用」への理解

- あるステークホルダーが特定の価値を認識することによって、別のステークホルダーが新たな価値を認識するといったスパイラルをどのように理解するか(これがまさに「走りながら作る」部分のポイントか?)

4

ビジネスライブラリアン講習会 受講生の意識

ビジネス支援図書館推進協議会
副理事長 山崎 博樹

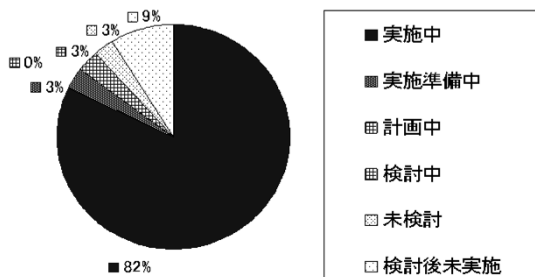
1

講習会受講生へのアンケートから

- 目的 アンケートから受講生の意識を探る。
- 対象 BL講習会受講生 166名
- 調査方法 インターネット調査（ウェブリサーチ）
- 調査期間 2010年10月19日～11月9日
- 回答者数 38名

2

受講生の所属図書館での ビジネス支援サービス実施率



*34名が回答

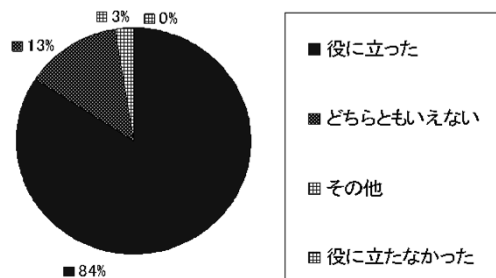
3

どの講習内容が役立ったか

- 全般的どの講習内容も役立っている。
すべての講習に2/3以上の受講生が役立つと回答
- 特に好評価（半分以上が特に役立つと回答）
 - ・サービスの意義・目的
 - ・レファレンスサービス
- 比較的低い評価
 - ・データベースについて
 - ・起業シミュレーション

4

講習会はその後の自分の 仕事に役に立ったか



*38名が回答

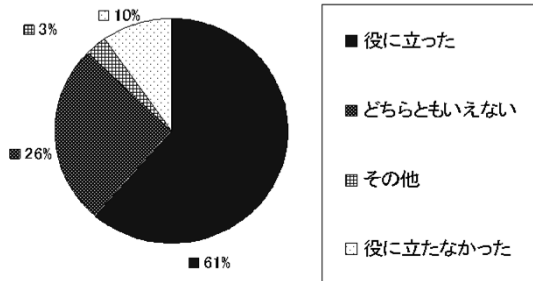
5

どのような仕事に役に立ったか

- レファレンスサービス等 12人
- 目標や発想転換、企画策定 8人
- 連携促進、人的ネットワーク化 5人
- 基本的な考え方や事例収集 4人
- 選書 3人

6

講習会は実際のビジネス支援サービスに役に立ったか



* 31名が回答

7

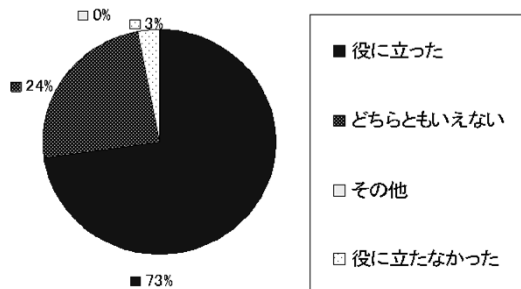
ビジネス支援サービスに役立ったこと

■ 具体事例や情報収集	8人
■ コーナー充実	3人
■ 資料収集	2人
■ 企画力	2人
■ 講師活用	2人
■ 連携、発表力アップ、レファレンス	2人

* 役に立ったと回答した19名の回答

8

講習会はその後の図書館サービス全般に役立ったか



* 31名が回答

9

講習会がその後の図書館サービス全般に役立ったこと

■ マーケティング、広報力、プレゼンカ	10人
■ レファレンスサービス向上	7人
■ 意識改革、他者との連携	5人
■ 情報収集、ネットワーク	3人

10

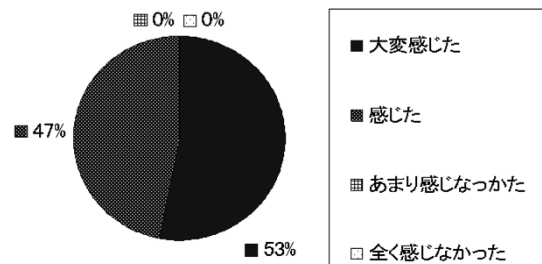
講習の役立ちの比較

- 個人にとっては、レファレンスサービス能力
- ビジネス支援サービスでは、事例や情報収集
- 図書館サービスでは、マーケティング、広報力

* 現在の公立図書館の課題がわかる。

11

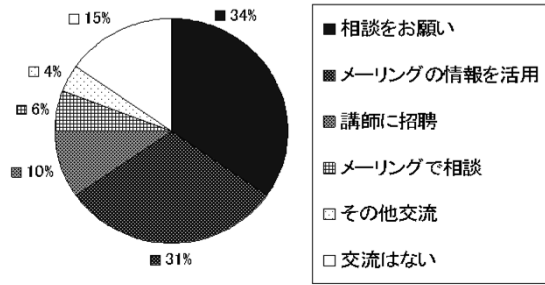
人との交流の大切さは感じたか



* 38名の回答(複数回答)

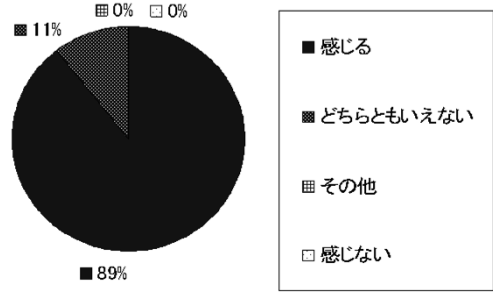
12

講習により人との交流は生まれたか



* 49件の回答(複数回答)

講習会の継続の必要性について



* 38名の回答(複数回答)

BL講習会に望むこと

- 講習実施後の具体化の際のフォロー
- 中級講習会の実施
- 図書館以外の講師の起用
- 初級者向けと上級者向けの講習会実施

BL講習受講生の意識へのコメント

鳥取県立図書館 小林隆志

1

第一回ビジネスライブラリアン講習は静岡で

- 静岡市立御幸町図書館の
立ち上げに向けて企画された
20名中15名は、静岡勢
その他は、宮崎県立、足立区立竹ノ塚、
奈良県立、岡山県立、鳥取県立

2

自分にとってのBL講習

(第一回静岡会場の受講者として)

とりあえず参加申し込みをしたものの・・・

- 何をやったらいいのかわからなかった
- 何を目的にやればいいのかわからなかった
- 自分にできるのか、自身がなかった

3

BL講習によって、自分の得られたもの

- ビジネス支援を実施することとは、図書館員としてスキルを高めることと理解できたこと
- 自館の方向性が間違いではないと、確信できたこと
図書館は産業支援機関を
緩やかにつなげるハブに成り得る
- 共に悩み実践する仲間が得られたこと
『仲間意識』と『ライバル意識』
初期だったからこそ、情報に貪欲だった

4

仕事に役立ったか？

その後の自分の仕事に役立ったか？
ビジネス支援サービスに役立ったか？
図書館サービス全般に役立ったか？
(異なる研修内容が挙げられている)



理論だけではない
手法だけではない
レファレンススキルだけではない
多様な講義内容が反映

5

BL講習が広がった要因

- 『利用者』のニーズがあったこと
- BL協議会の会員(竹内会長)の功績
- BL講習という人を育てる仕組みを持ったこと

6

求められていること

- 事業具体化へのフォローが求められている
- 役員・会員の役割との関連

地域割りなり

応援団組織なり

フォロー担当者なり

7

更なるスキルアップへの要望

中級講習を企画・実施した内容などについては

山崎さんへお返します。

8

参加者の傾向の変化

(一般的な評価? =よく言われるのが・・・。)

エキセントリックな受講者たち?

↓

ごく普通の図書館員へ!

↓

ビジネス支援が一般化してきた証拠

9

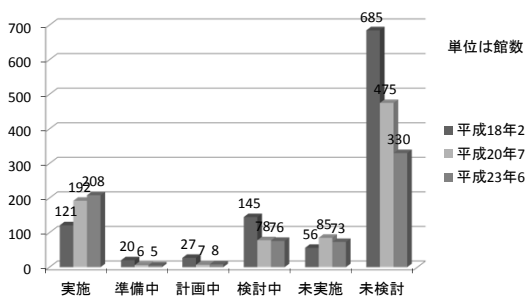
ビジネス支援図書館サービス 全国アンケート

慶應義塾大学文学部
田村 俊作

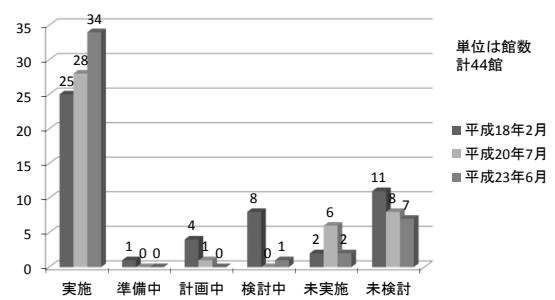
調査の概要

- 調査主体: ビジネス支援図書館推進協議会
- 調査期日: 平成23年6月1日付回答
- 調査方法: 都道府県立図書館を經由、ウェブによる質問調査への回答を国内公立図書館に依頼。また、未回答館に郵送にて質問紙を送り、督促を行った。
- 調査結果: 700館から回答
(平成20年調査: 843館回答 平成18年調査: 1054館回答)

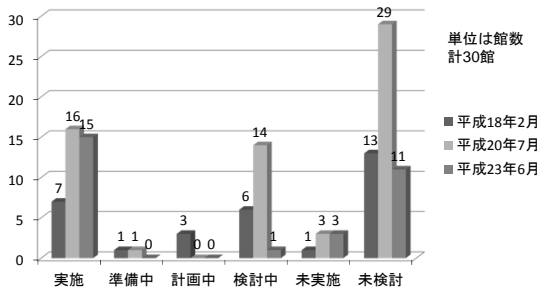
ビジネス支援図書館サービス実施状況



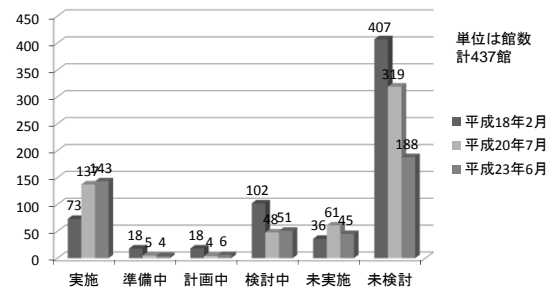
館種別実施状況(県立)



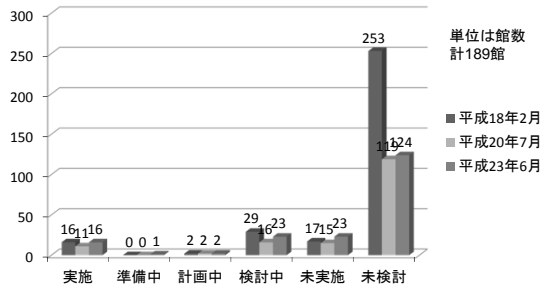
館種別実施状況(区立)



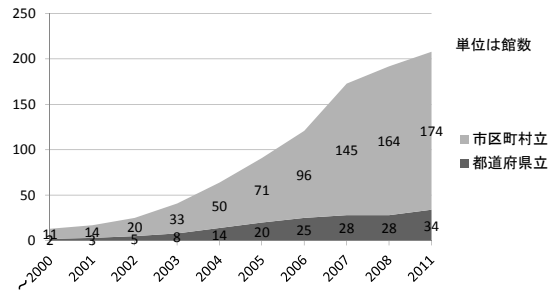
館種別実施状況(市立)



館種別実施状況(町村立)



ビジネス支援サービス 実施館の変化



検討中76館:検討内容(複数回答)

- 人的な負担 58(53/90)
- 予算がない 42(49/80)
- サービスの必要性が把握できない 40(24/57)
- サービスについてよくわからない 28(24/33)
- その他 12(16/39)

()内は平成20年/平成18年調査

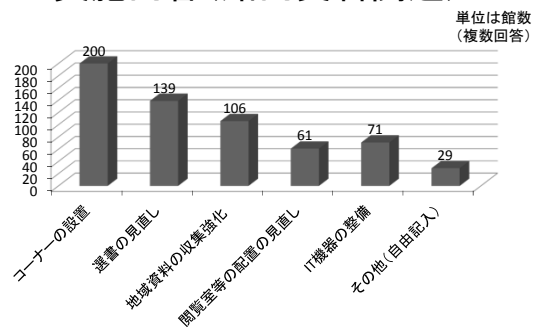
未実施73館:未実施理由(複数回答)

- 人的な負担 49(45/30)
- サービスの必要性が少ない 30(44/18)
- 予算がない 27(33/27)
- その他 22(39/25)
- サービスについてよくわからない 9(9/4)

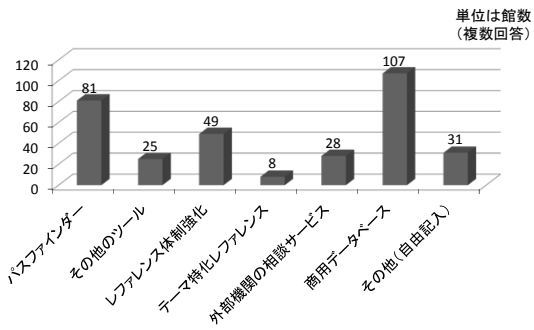
()内は平成20年/平成18年調査

実施館・実施準備中館・ 計画館への質問 (計221館)

実施内容(館内資料関連)



実施内容(レファレンス関連)



13

「その他のレファレンスツール」

- リンク集, 事例の蓄積 10館
- 資料ガイド・情報誌 9館
- サイト上のコーナー, 検索システム 2館
- 未回答 5館

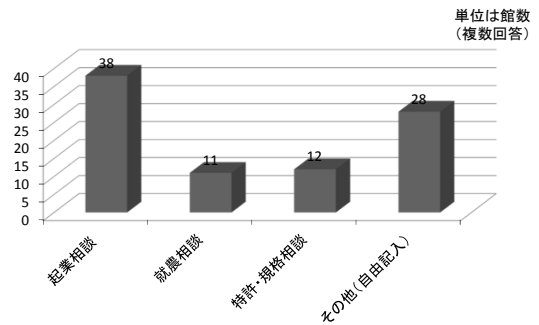
14

「レファレンス体制の強化」

- 研修 28館(うち23館は特定自治体)
- ウェブメール・レファレンス, リンク集, レフェラルサービス, 事例の蓄積と公開 7館
- カウンター配置 5館
- 増員 3館
- 未回答 6館

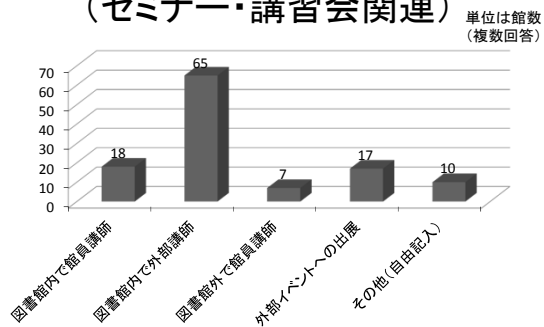
15

実施内容(相談サービス関連)



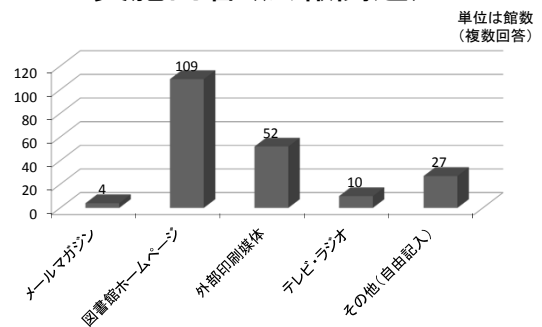
16

実施内容 (セミナー・講習会関連)



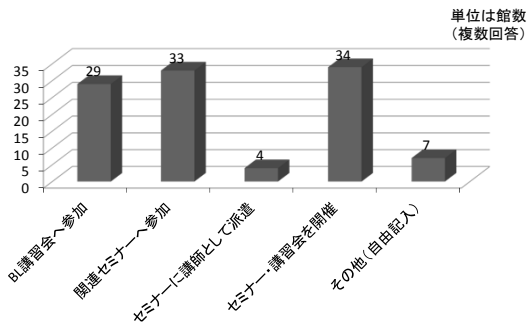
17

実施内容(広報関連)



18

実施内容(人材育成関連)



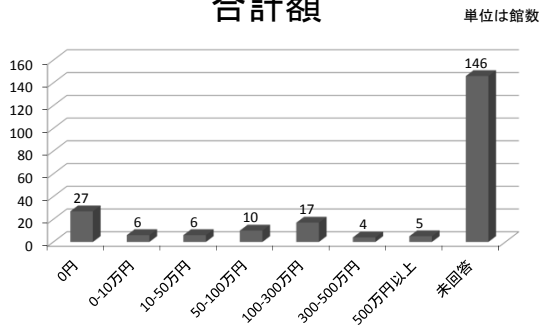
19

「その他のサービス」

- チラシの収集・提供 5館
- 企画展示 4館
- 図書リスト作成 3館
- コーナー設置 3館
- その他の支援サービス 3館
- 収集 2館
- ホームページ作成 1館
- 環境整備 1館
- 研修 1館

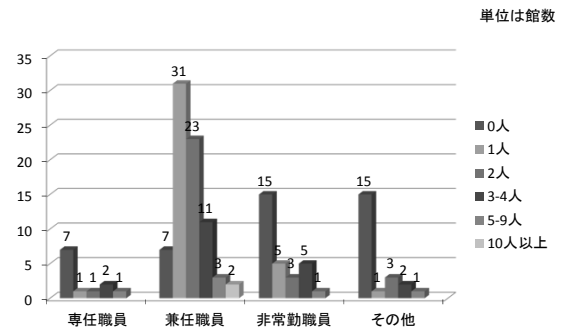
20

ビジネス支援のための予算 合計額



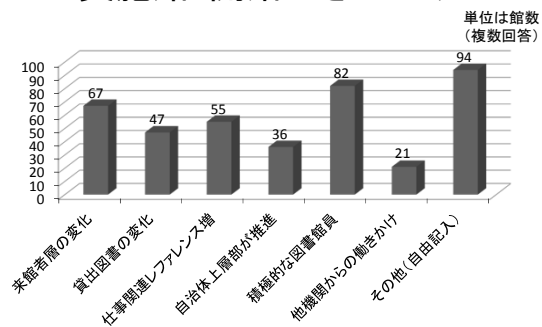
21

ビジネス支援のための新規人員



22

実施館:開始のきっかけ



23

「その他」の内訳

- 計画の一環 28館 (うち22館は特定自治体)
- サービスの見直し 15館
- 新館計画の一部として 11館
- 図書館界の情勢 8館
- 立地条件 7館
- 他館の影響 5館
- 外部からの要望・提言 5館
- 地域貢献・産業の活性化・生活支援 5館
- 館長の推進 4館
- 社会情勢を受けて 3館
- 財源の確保 2館
- 広報のため 1館

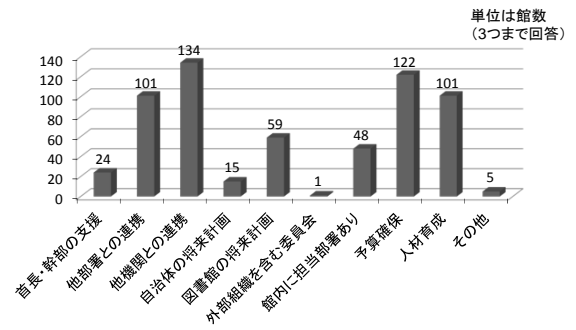
24

参考にした図書館

- 東京都立中央図書館 41 (うち20館は特定自治体)
- 大阪府立図書館 2
 - 大阪府立中央図書館 23 (うち21館は特定自治体)
 - 大阪府立中之島図書館 10
- 鳥取県立図書館 30
- 静岡市御幸町図書館 18
- 浦安市立図書館 16
- 品川区立図書館 12
- 神奈川県立図書館 4
 - 神奈川県立川崎図書館 5
- 立川市立図書館 8
- 上田情報ライブラリー 7

25

持続のために重要なこと

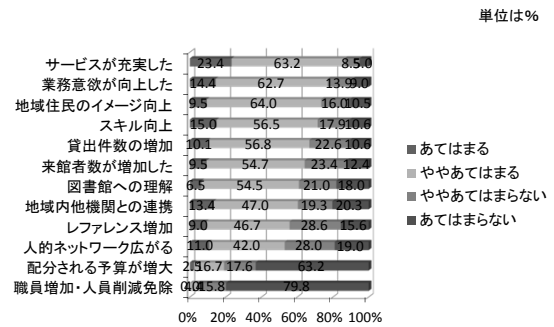


26

実施館への質問

27

ビジネス支援の評価

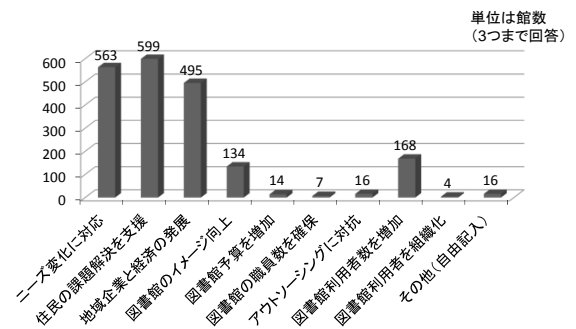


28

全ての図書館への質問

29

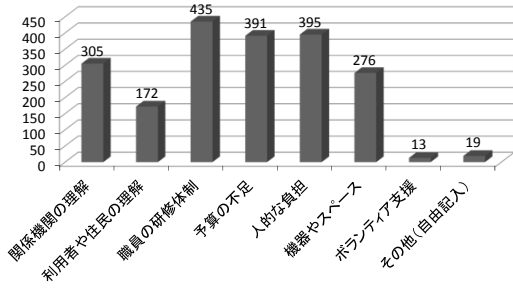
ビジネス支援の目的



30

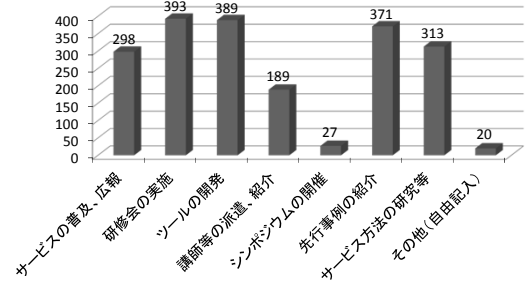
全館:ビジネス支援の課題

単位は館数
(3つまで回答)



全館:BL協議会に望むこと

単位は館数
(3つまで回答)



シンポジウム
「ビジネス支援サービス・今までとこれから」

「ビジネス支援サービスの実施状況」

田村俊作先生

コメント

2011年12月17日(土)

ビジネス支援図書館推進協議会

会長 竹内利明

(国立大学法人電気通信大学 特任教授)

takeuchi@crc.uec.ac.jp

TEL/FAX 042-443-5785(直通)

1

コメント

- (1) 科学技術研究費での研究
感謝とともに継続が重要であることを指摘
- (2) ビジネス支援サービス実態調査(アンケート、インタビュー)
ビジネスライブラリアン講習の受講者の意識
⇒効果測定、教育体系の検討
ビジネス支援サービス設計
ビジネス支援図書館の運営方法検討
- (3) 司書教育にビジネス支援サービスを導入
 - ビジネス支援サービスの講義体系の研究
 - テキストの作成

2

ビジネス支援サービス発展の経緯

- (1) SIBLが注目された時期 1999年～
- (2) 公共図書館のビジネス支援サービス実験 2001年～
- (3) 発展期 2003年～
骨太の方針2003
トップのリーダーシップ主導(鳥取)
県立図書館への導入(広島、宮崎、大阪中之島)
自治体産業労働経験者の図書館長
- (4) 停滞期 2007年～
- (5) 新たな発展期 2009年～
図書館振興財団から2年間の支援
図書館があなたの仕事をお手伝い
ビジネス支援ライブラリアン中級研修

これから

- 連携の強化 専門図書館連携(情報ナビゲータ交流会)
- 蔵書評価、選書支援サービス

3

コメント

- (1) 建前主義の公共サービス
⇒実が求められるビジネス支援サービス
図書館改革の一つの手段
公共サービス改革の一つの手段
- (2) 予算がない
貴方が使うお金はないと言われている理解する
- (3) 基本的に自らの頭で考える力が弱い
問題を理解する力が不足
社会から求められる能力
日本が世界から遅れてきているという認識の下で、
日本の再浮上のために必要な力

4