

米国の公共図書館における ビジネス支援サービス 2014年1月実施の現地調査から

学習院女子大学／BL協議会理事
越塚美加

mika.koshizuka@gakushuin.ac.jp

米国の公共図書館を取り巻く状況

- 不況が続く

- リーマンショックの余波

- 巨大ハリケーン・サンディによる被害 (NYC)

- 引き続き、人件費・資料費の削減傾向

- LCのビジネス部門のレファレンス担当者: 2名

- SIBL 1996年 図書館員 28人 事務員 6人

- 2014年 図書館員 10人 (無資格者を含む)

- 事務員 2人

- さまざまなボランティアを頼まざるを得ない

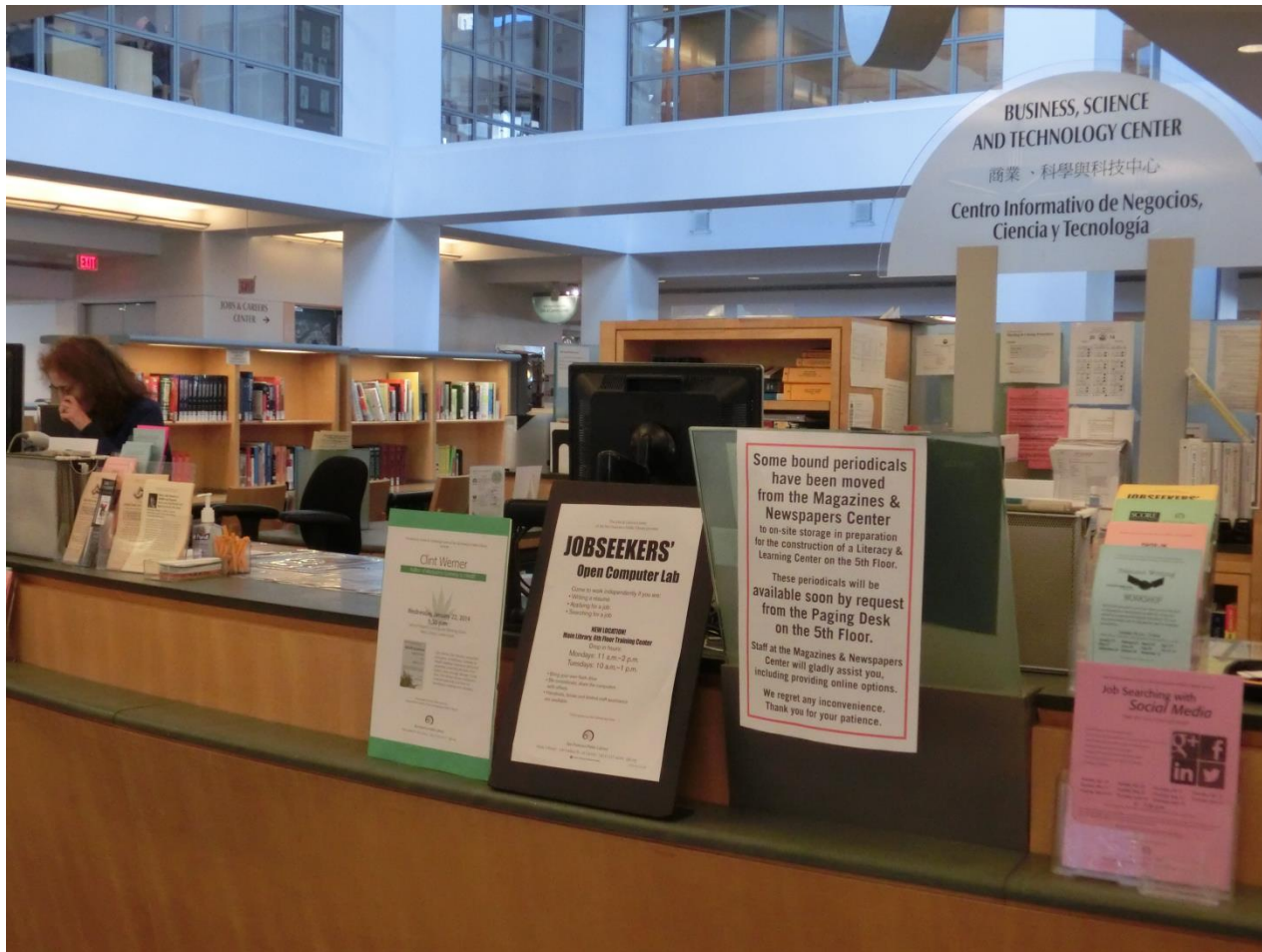
訪問した図書館(2014年1月ー2月)

- サンフランシスコ公共図書館(SFPL) Business, Science and Technology Center
- ニューヨーク公共図書館 Science, Industry and Business Library (SIBL)
- ミラー・ビジネス・リソース・センター(Miller)
 - Middle Country Public Library (Miller)、ニューヨーク州サフォーク郡(ロングアイランド)の3つの町にまたがる地域の小規模図書館
- セシル郡立公共図書館(Cecil), Small Business Information Center
 - メリーランド州セシル郡の小規模図書館

SFPL本館： 市庁舎側から

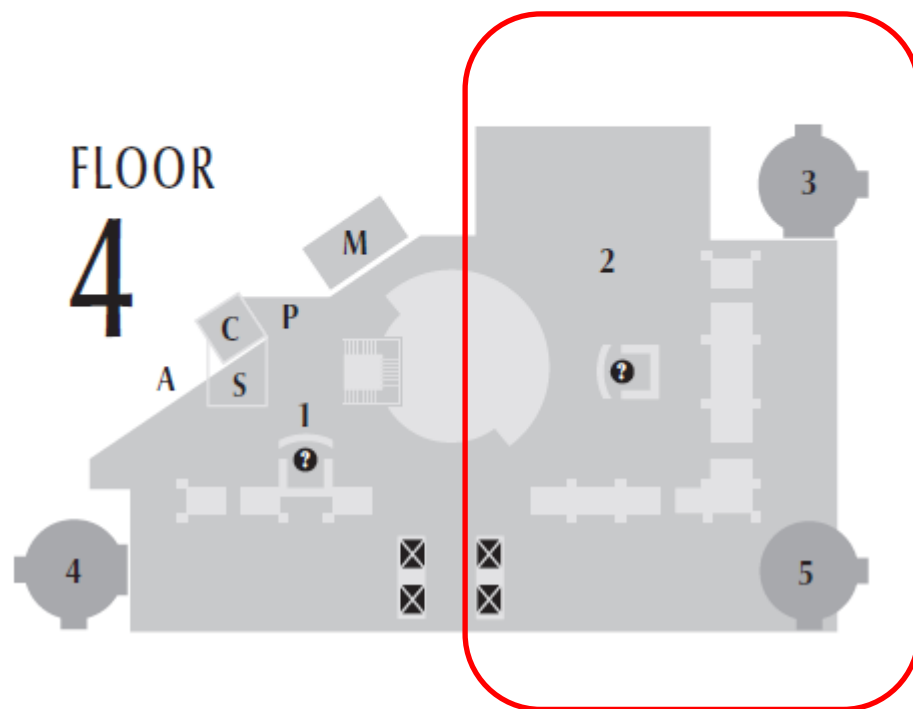


Business, Science and Technology Center, SFPL本館4階



Business, Science & Technology Center, SFPL 4階

- | | | | |
|---|---------------------------------------|---|---------------------------|
| 1 | Art, Music & Recreation Center | 3 | Jobs & Careers Center |
| 2 | Business, Science & Technology Center | 4 | Music Center |
| | | 5 | Small Business Collection |



3.Jobs & Careers Center

5.Small Business Collection

The BankAmerica Foundation Jobs & Careers Center, SFPL

職員、PC設備配置なし



Jobs & Career Center内



Jobs & Career Center外の掲示板



Small Business Center

職員、PC設備配置なし



Small Business Center内部



SIBL 元はデパート



SIBL, NYPL Maddison Ave.側



34st.側



窓に広告



窓に広告その2



Middle Country Public Library



Miller Business Resource Center



Small Business Information Center, Cecil County Public Library

図書館内の一室：専任職員1名



ビジネス支援として提供されている 主なサービス

1. 求職支援
2. 起業支援
3. 金融リテラシーの育成
4. 各種講演会
5. コンクール
6. コミュニティの要求を掘り起こす
7. 人材を掘り起こす

求職支援 1

- 現在、コミュニティのニーズが最も高い、不可欠なサービス
- 事例： SFPL（館内のPCは常に順番待ちの列）
 - コンピュータ施設の増強（PC室への改築）
 - より多くの講座の計画
 - 求職活動（応募）にPC&インターネットが不可欠
 - コンピュータリテラシー教育が必要
 - 市の政策に合っているので、予算獲得可
 - （実際に、昨年度のSFPLの予算は全体としては増額された）

求職支援 2

- 希望職種に合った履歴書の書き方講座／個人面接によるチェック
 - － 履歴書のサンプルを図書やウェブで確保
 - － 図書館員ができる範囲
 - 評価が伴うもの／結果の保証・・・×
 - よりよいサンプルを見せて、修正を示唆・・・○
 - － 外部資源(SCORE)に頼ると、評価&直接指導可
- Drop-In Job Club(SIBL)
 - － 20代の卒業しても仕事が見つからない人や合わない職に就いている人々の求職を支援。履歴書を持ってこさせる。1回あたり、参加者数を10人以下に絞って提供。参加者同士の交流も目的の一つ。

求職支援 3

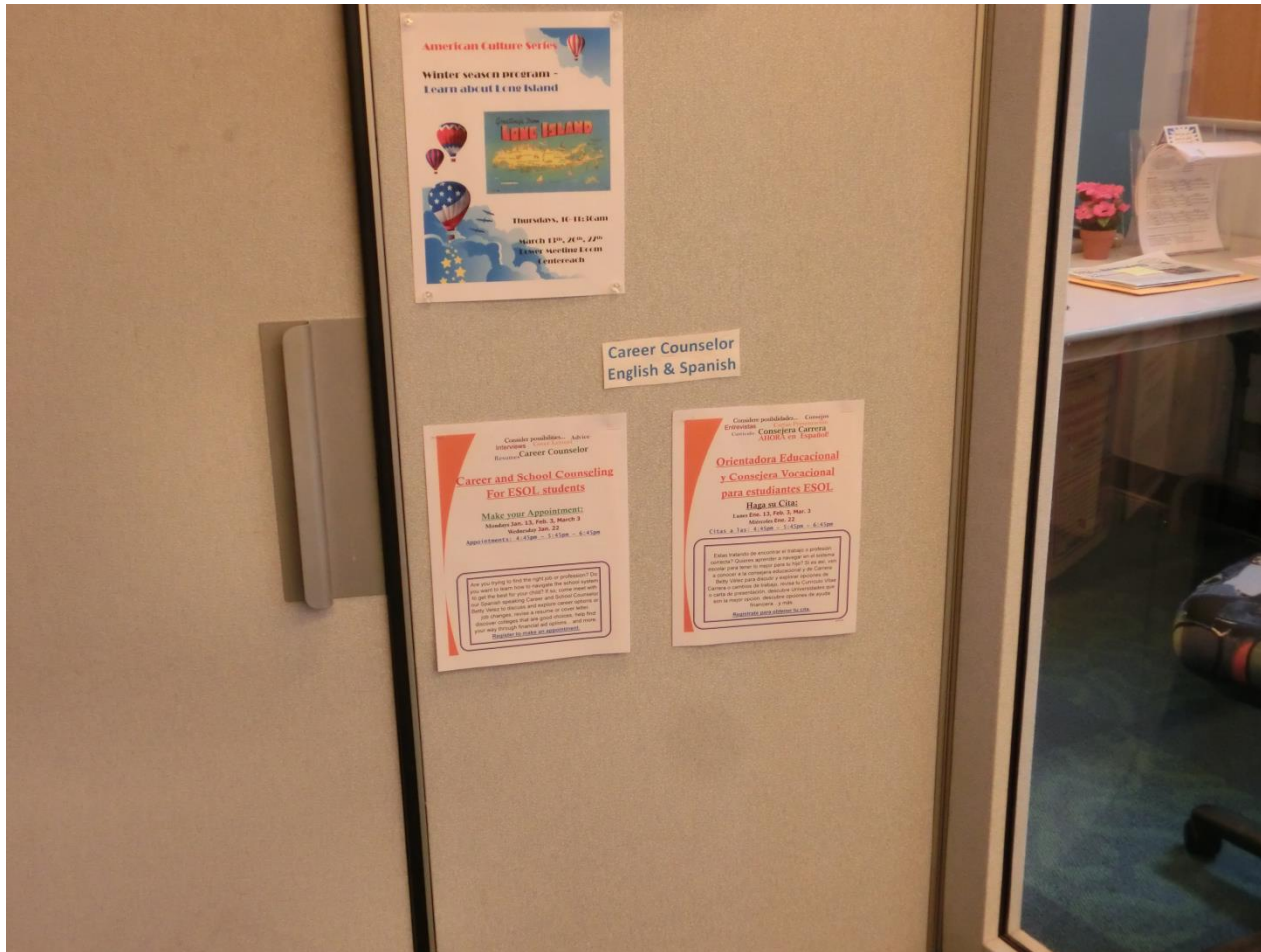
- 英語能力獲得の講座や教材の提供
- スペイン語、中国語、韓国語等でのパンフレット提供は別にあり
- 英語能力の獲得支援はさまざまな位置づけがありうるが、求職支援としての位置づけも可
 - 英語ができないとよい職に就けない
 - コミュニティに移民が多い
 - 大学が付近にあり、留学生が多い

Millerの一角を仕切って作った場所

Millerの一角を仕切って作った場所



キャリアカウンセラー 英語 & スペイン語可

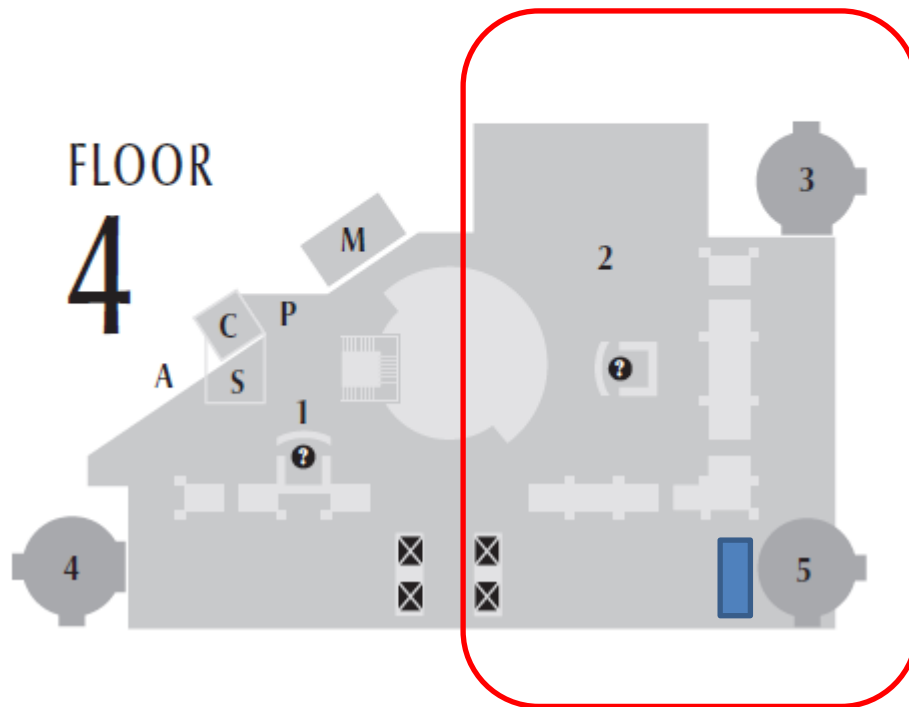


起業支援 1

- 起業したい人に起業までのステップを示す
 - 予約＆面談方式
 - 予約は事前準備・調査の時間が必要なため(Cecil)
 - 「簡単ではない」ことを理解してもらう
 - 面談後、あきらめる人も→ 面談に来た人(グループ)に必ず連絡、進捗状況の確認(Cecil)
 - ビジネスプランの作成支援(図書館員／SCORE)
- 起業希望者が自分で調べられるようにもする
 - ヒントの提供(SFPL: Small Business Center前に古くから持っているレシピ本のコレクションを排架)
 - フードトラックを起業したい人が多いため

SFPL 4階部分

- | | | | |
|---|---------------------------------------|---|---------------------------|
| 1 | Art, Music & Recreation Center | 3 | Jobs & Careers Center |
| 2 | Business, Science & Technology Center | 4 | Music Center |
| | | 5 | Small Business Collection |



3.Jobs & Careers Center

5.Small Business Collection



料理の本のコレクション

SCOREとは

- 引退したビジネスマン(社長や上級役員経験者)のボランティアから構成される非営利組織
- 誰でもなれるわけではなく、ビジネス関連の相談に応じる訓練を受けた人々がサービス提供
- 米国中小企業庁(The U.S. Small Business Administration)等がバックアップ
- 評価を伴う具体的なアドバイスを提供できる
- メンターの的な機能も果たす
- 以前から図書館と連携があったが、現在、需要増(例: NYCではSIBLだけに常駐、月～土)
- 小規模の図書館では、週に1回数時間相談会を設定したり、連絡先の名刺やチラシを置いてあるだけだったりする

小さな図書館でも: Miller 火曜日10:00-12:00

NOW AVAILABLE AT THE MILLER BUSINESS RESOURCE CENTER

Succeed with helpful advice for your business with



FOR THE LIFE OF YOUR BUSINESS



SCORE can give you a personal business coach to help you with every step of your business. Whether you are a longtime business owner or a new entrepreneur – we can be a resource for you.

SCORE Counselors are available on:

Tuesdays 10am - Noon

Starting May 7, 2013

Call 585-9393 x 133 to make an appointment

Open to the public



Middle Country Public Library
101 Eastwood Blvd.
Centereach, NY 11720
631-585-9393 x 133
www.millerbusinesscenter.org


起業支援 2

- 起業しようとする人々にとって、フォローアップが重要 (Cecil, Miller)
 - 相談会后、次の一步を踏み出すための一押し
相談会は直接面接、その後は電話相談が中心となるが必ず連絡をとる (Cecil)
 - SCOREにメンターを依頼することもある
- より具体的なアドバイスがほしい人には他機関を紹介することも (SIBL→WIBO)
 - WIBO: Workshop in business Opportunities
起業しようとする人々に対して、ワークショップ等を提供。16週間など、長期間にわたるものもある。無料のものも有料のものもあるが、後者の場合、料金は固定料金制、収入によってきまるもの等。講師は成功した企業の社長などがボランティアで務める。
- SFPLはむしろ外部へ
(The U.S. Small Business AdministrationのSF支部)

金融リテラシー

- サブプライムローン問題等を通じて、金融に関するリテラシーを市民が獲得することの重要性が認識された
- SIBL開催の財政に関するカウンセリング（日常的なレファレンスに加えて）
 - 所得税について
 - 借金をどう返済するか
 - 退職後の生活設計
 - 学費、自動車、その他のための蓄財法
 - 何に投資すればよいか
 - The Affordable Care Actがあなたのビジネスに意味するもの

Millerでも金融リテラシー講座

**Capital One Financial Literacy Challenge**
Are You Money Wise?

ID Theft (A221)*

If you or someone you know has ever been a victim of identity theft, you know how time consuming, costly and painful it can be. At the Identity Theft workshop, you'll learn what identity theft is, how thieves get and use your personal information, how to protect yourself and what to do if you are a victim.

Friday, January 10
11:30am-12:30pm- Selden
srokaam-
ber@middlecountrypubliclibra
ry.org

Using Your Computer for Your Home Finances (A222)*

Use your spreadsheet program to help manage your personal finances: learn how to create a check register and format for bank reconciliation, keep track of investments and expenses, and create a simple database.

Tuesday, January 14
6:30-8:30pm- Centereach

Kick Your Debt To the Curb (A220)*

A certified consumer credit counselor will discuss strategies for getting debt under control, including credit card debt, student loans and collection debt. Our program will explore working with a nonprofit credit counseling agency and credit card companies, some new loan forgiveness programs and ways of dealing with debt collectors.

Thursday, January 23
7:00-8:15pm- Selden

(A223)*

Retirement! So far off, yet so near. Do you know if you have enough savings to retire? What does it take to ensure a comfortable retirement? Whether you are 30, 40, 50 or older, the workshop will help you in planning for a better retirement.

Thursday, January 30
7:00-8:30pm- Selden

What Every Homeowner Should Know (A226)*

Are you concerned about your home and how to keep your mortgage healthy? A home is a wealth building tool, are you building your wealth? Join us for this informative program about everything a homeowner should know!

Tuesday, February 4
7:00-8:15pm- Centereach

Would You Like a Financial Coach? (A227)*


Preparing for college expenses? Need to obtain a car? Looking to buy your first home? Community Development Corporation of Long Island, a HUD approved Housing Counseling agency, will have a Financial Coach available to answer questions about credit and reaching your financial goals.

Wednesday, February 19
7:00-8:30pm- Selden

*All programs open to public.

Please let us know in advance if you require any special accommodations due to a disability.

MIDDLE COUNTRY PUBLIC LIBRARY
101 Eastwood Blvd., Centereach, NY 11738
575 Middle Country Rd., Selden, NY 11784
631-585- 9393- www.mcpl.lib.ny.us



自習教材の提供

- インターネット上で提供されている自習教材サイトと契約して、図書館利用者には無料／有料（アカデミックプライス）で提供
 - SIBL lynda.com: 約2500本のビデオが登録されており、各種ソフトウェアやビジネス関連のさまざまな事柄（「iPadで音楽を製作するには」、「給与の交渉術」、「販売技能」等）を自分で学ぶことができる。

Lynda.com: Millerでの配布資料

**Your
tutor is
waiting.**



lynda.com
Online Software Training

Training in:

- 3D
- Animation
- Audio
- Business
- Design
- Developer
- Home Computing
- Photography
- Video
- Web + Interactive

plus
Creative Inspirations

**Ask a librarian
for details &
start learning today.**



Now Available in the Miller Center

各種イベントの開催

- ビジネス関係のイベント

ニーズに合ったものは何かを探りながら実施

講師役は図書館員／外部から(ボランティア)

How Toもの／起業成功例

1) How Toもの

- インターネット上で起業するには(Cecil)
- 服飾ビジネスに関連する商標の問題・法律(SIBL)
- ビジネスでFacebookを活用する(注意点も含む)

2) 起業成功例についての講演会

3) 両者

- Women's Expoを開催(Miller)
女性の起業家／起業したい人のためのイベント、
商品の展示(即売)会、各種講演会等

コンクールの開催

- 起業を応援するための方策の一つ
- ビジネスプランのコンクール(SIBL)
 - SIBLでビジネスプランの連続講座
 - 応募資格は講座に3／4以上出席した人
 - 外部資金による企画(Citi Foundation)
(ブルックリン、クイーンズで既に受けていたため、交渉)
 - 表彰&賞金、賞を受けたことを示せる
→社会的な信用の基盤となる
- 現在企画中： 起業の成功度についてコンクール(SIBL)

New York StartUP!

2014 Business Plan Competition

- **Citi Foundationが助成して5回目**
- **目的: 講習参加者に学習目標を提供したい**
- **賞金**
 - 1st Place Award: \$15,000**
 - 2nd Place Award: \$ 7,500**
 - 3rd Place Award: \$ 5,000**
 - 4th Place Award: \$ 1,500**
 - 5th Place Award: \$ 1,500**

外部資金の活用 1

- 外部資金をいかにうまく取り入れるかが重要
 - 1)リーマンショック以前のサービスレベルを維持するため、あるいは、
 - 2)新しいサービスを始めたいが、経常予算を充てることができない場合
- 外部資金獲得に積極的なのは、MillerやSIBL
 - 図書館のみを対象にしているのではない助成金にも申請している

外部資金の活用 2

- フィランソロピーの精神？
 - 米国では、企業や個人が社会貢献することに社会的な価値を認めている
 - 寄附により、コレクション、部屋、施設設備構築代わりに、寄附者の名前を掲げた名称に
 - Miller Business Resource Center
 - Miller氏の寄附： 地域経済に貢献する何かに使ってほしい
 - The BankAmerica Foundation Jobs & Careers Center, SFPL
 - Financial Literacy Central, The McGraw-Hill Companies

McGraw Information Services Center McGraw Hill Corp., SIBL



外部資金の活用 3 留意点

- 出資者側にもメリットがほしい

コンクール終了後に、コンクール参加者の情報がほしいとの申し出があった

→ 公共図書館と相容れない文化

→ 条件については最初から明文化する必要
(対応募者、対出資者)

コミュニティの要求を掘り起こす1

- ビジネス関連のイベントに出席して情報収集
 - 商工会議所
 - 企業が開催するパーティーを含むイベント
 - 図書館開催のイベントで感想・意見を直接聞く
- 具体的な例
 - 出勤前の時間にイベントを開催してくれるとよい
7:30～／8:00～の会などを開催(Miller)
 - 図書館員の1週間の出勤時間数が決まっている
ので、フレックスタイムを利用して出勤調整

Miller Business MORNING:

早朝イベントのお知らせ
テーマに関する本を展示するようにしている



Miller Business MORNINGS

毎回違うテーマで



Doing Business in the Town of Brookhaven

Friday, February 21, 2014

8:00 AM

MCPL - Centereach

The goal of Economic Development is to build the
Town of Brookhaven as the home to many businesses,
business owners and workforce.
Join us and find out what services and support the
Town of Brookhaven offers area businesses.

**Presented by
James Tullo
Deputy Director,
Town of Brookhaven Industrial Development Agency**

OPEN TO THE PUBLIC—NO REGISTRATION REQUIRED

**Miller Business Morning
Meetings Sponsored by**



**101 Eastwood Blvd., Centereach NY
631.585.9393 x133**

コミュニティの要求を掘り起こす2

- 地域のイベント

- 自分が知らない地域に入ってみる

- Miller: ドイツ移民第1世代で英語ができない人が相当数いるコミュニティに遭遇

- 図書館で英語のクラスを開催

人材を掘り起こす

- 図書館利用者で起業成功者等
 - パーティーを含む各種イベントであった人と名刺交換、図書館の活動を知ってもらおうと同時に、図書館でのイベントに協力してもらえるかどうか話してみる
- 講演会の講演者や教室の講師等を依頼
(ボランティアが多い＝謝金なしで)

履歴書の書き方: NYPL

外部講師を招いた例

Careers, Jobs, Small Business Seminars, Job Search Central, Job Searching & Resume Writing:


Do You Have a Winning Resume?

いいね! 0 RECOMMEND 8+1 0 Tweet 0 EMAIL PRINT SHARE

Wednesday, July 16, 2014, 12 - 1:30 p.m.

PROGRAM LOCATIONS:

Science, Industry and Business Library (SIBL), Conference Room 018 ([Map and directions](#))

 Fully accessible to wheelchairs

Career Coach **Steven Davis** discusses:

- Overview of a Marketable Resume
- Parts of a Resume
- What to Include and What to Avoid
- Analysis of attendees resumes
- Q&A

Steven has coached thousands of IT and business professionals in diverse positions through roles as an IT Practice Director in global recruiting firms and as a Career Counselor and Coach in his private practice and with JP Morgan Chase Career Services. He has over 20 years of industry experience being an impartial observer, sharing advice and coaching professionals to fortify management and presentation skills and make a difference in their careers, while delivering resource solutions for his clients.

Seating is on a first come, first seated basis unless otherwise noted.



PRの方法

- サービスを知ってもらうまで10年！（Miller）
- どこもSNSなどをフル活用
- 図書館イベント参加者に（SIBL、Cecil）
「お知らせがほしい人」はメールアドレスを残して
- 外部のビジネス関連イベントにブースを設置
- フリーマーケットでブースを設置（Miller）
→ 販売を拡大したい人々や一般の人々向け
- 館内でもビジネス情報サービス以外のフロアにパンフレットやポスターを： SFPL
- 人を配置できないので、掲示板を活用： SFPL
- 名刺の使い分けでイメージ戦略： Miller

SFPL ウェブのトップページ



San Francisco Public Library
Español | 中文



Log In

Keyword, Author or Title

☒ Catalog ☐ Site ☐ Articles & Databases

Home Books & Materials eLibrary Services Kids Teens Calendar Libraries About



Library Highlights

Focused Job Searching

Authors and career strategists Carol McClelland and Rebecca Kieler show how to target your job search for best results, Thursday at the Main Library.

More...

1 2 3 4 5 6

Libraries

Main Library ▾



100 Larkin St.
San Francisco, 94102
(415) 557-4400
[More...](#)

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
12-5	10-6	9-8	9-8	9-8	12-6	10-6

Today: [Job Seekers' Lab](#)
10:00, Computer Training Center - 6th Floor

Services

- Get a Library Card
- Renew Items
- Reserve Computers
- Accessibility Services
- Jobs & Careers Resources
- More...

Summer Features

-  Summer Reading
-  Lunch is on us!
-  SF Library Film Festival
-  Connect with Us

About

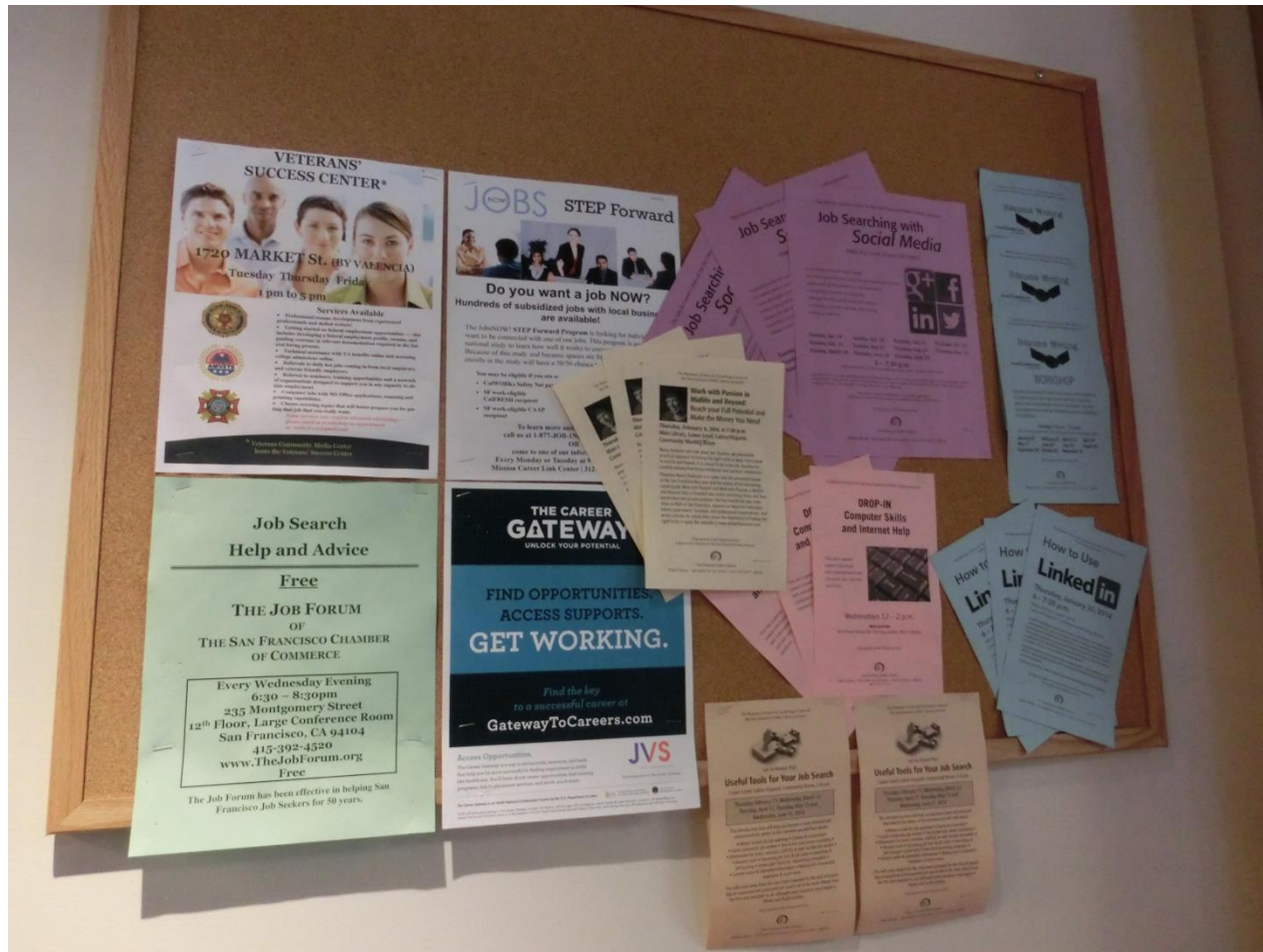
- At the Library 2014
- New Literacy Center
- Library Commission
- Advisory & Support Groups
- Friends of SFPL
- More...



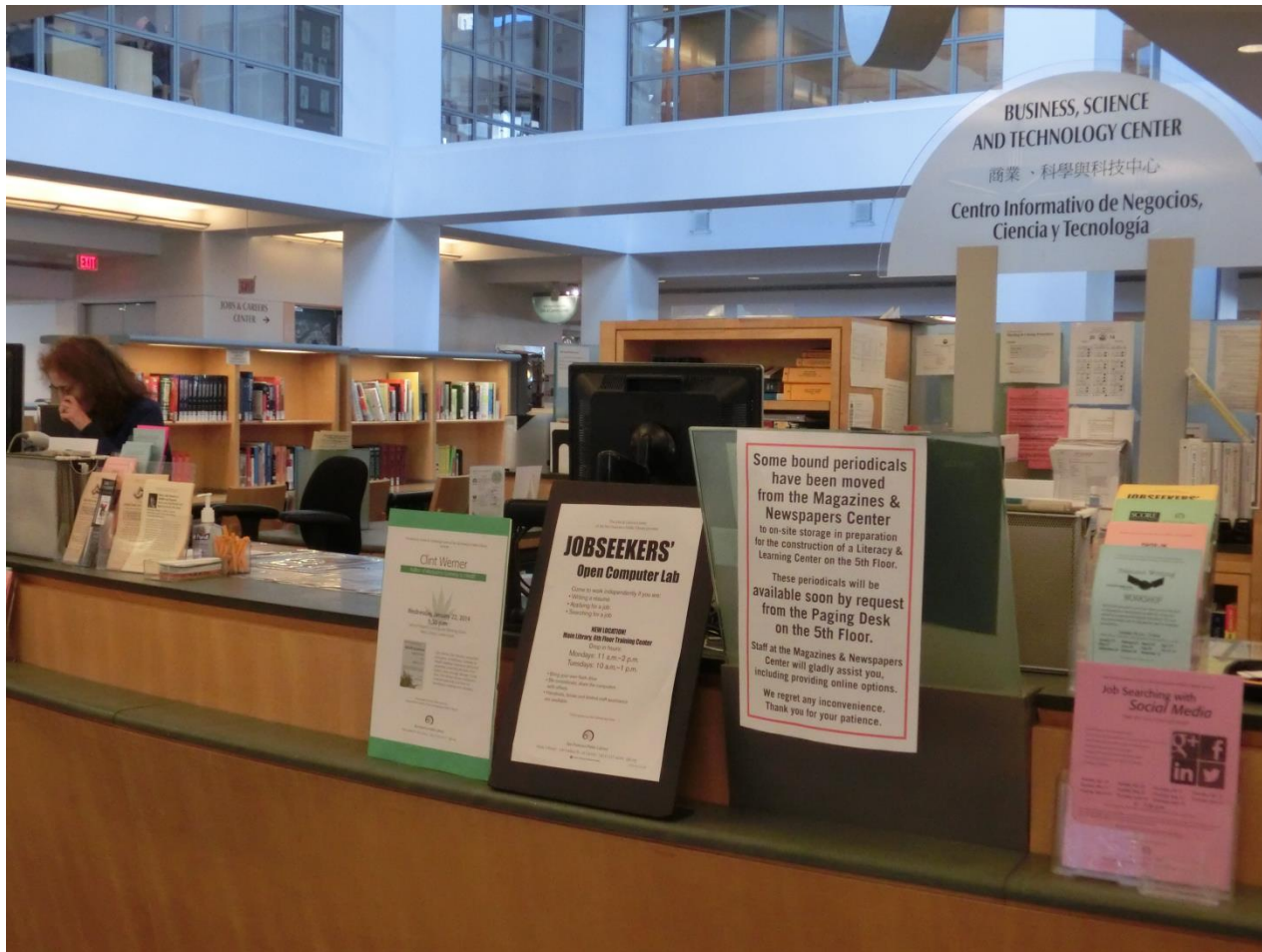
SF Historical
Photo Coll.



SFPL Small Business Center イベント告知 掲示板




SFPL 4階サービスカウンター



SFPL入口 イベント告知パネル



Small Business, Cecil County Public Library



Cecil County
Public Library

Ask a Librarian Support Us My Account [Blog](#)

Connect with Us



Catalog or Website

Search

GREAT READS

EVENTS AND CLASSES

USING YOUR LIBRARY

DIGITAL LIBRARY

YOUR COMMUNITY

SMALL BUSINESS

[About the SBIC](#)

[Testimonials](#)

[Business Plan Help](#)

[Business Questions](#)

[Resume Review Service](#)

[Small Business Start-Up](#)

[Small Business Programs](#)

[Kick Start Your Business](#)

[Libraries Changing the World](#)

[Your Business Belongs Here](#)

GET IN TOUCH

[About Us](#)

[Employment](#)

[Contact Us](#)

[My Account](#)

Welcome to the Small Business Information Center

Upcoming Events

Free Business Help through the Cecil County Public Library

Contact us at sbic@ccplinet.org or 410-996-5600 ext. 128 and we can help you start or grow your small business. We offer FREE assistance with the process of starting or running a small business, including access to:

- [Sample Business Plans](#)
- [Demographics](#)
- [Competitor Information](#)
- [FAQs on Starting a Small Business in Cecil County](#)

Quality research for your business.



GALE Business Plans Database



GALE DEMOGRAPHICS NOW



GALE Small Business Resource Center

有用な情報を知らせてほしい人へ

Cecil

The screenshot shows the website for the Cecil County Public Library's Small Business Information Center. The top navigation bar includes links for GREAT READS, EVENTS AND CLASSES, USING YOUR LIBRARY, DIGITAL LIBRARY, and YOUR COMMUNITY. The main content area is titled 'Welcome to the Small Business Information Center' and features a sidebar with links for SMALL BUSINESS (About the SBIC, Testimonials, Business Plan Help, Business Questions, Resume Review Service, Small Business Start-Up Guide, Business Programs, Kick Start Your Business, Libraries Changing the World, Your Business Belongs Here), GET IN TOUCH (About Us, Employment, Contact Us, My Account), WHO ARE YOU? (Kids, Teens, Parents, Adults, Small Business), and SUPPORT US (CCPL Foundation, Friends of the Library). The main content area includes a 'Welcome to the Small Business Information Center' message, a 'Upcoming Events' section, and a 'Free Business Help through the Cecil County Public Library' section. This section provides contact information (sbic@ccplnet.org or 410-996-5600 ext. 128) and lists resources: Sample Business Plans, Demographics, Competitor Information, and FAQs on Starting a Small Business in Cecil County. A sidebar on the right promotes 'Quality research for your business' with links to the Business Plans Database, DEMOGRAPHICSNOW, and the Small Business Resource Center. Below this, a section titled 'EASIER ACCESS TO DEMOGRAPHICS' encourages entrepreneurs to get easier access to demographics, competitor info, consumer expenditures, potential customers, and more. At the bottom, a green banner asks if the user knows about free small business programs on marketing, technology, accounting, and more, and includes a blue arrow pointing to a sign-up link for email notices.

GREAT READS EVENTS AND CLASSES USING YOUR LIBRARY DIGITAL LIBRARY YOUR COMMUNITY

SMALL BUSINESS

- About the SBIC
- Testimonials
- Business Plan Help
- Business Questions
- Resume Review Service
- Small Business Start-Up
- Guide Business Programs
- Kick Start Your Business
- Libraries Changing the World
- Your Business Belongs Here

GET IN TOUCH

- About Us
- Employment
- Contact Us
- My Account

WHO ARE YOU?

- Kids
- Teens
- Parents
- Adults
- Small Business

SUPPORT US

- CCPL Foundation
- Friends of the Library

Welcome to the Small Business Information Center

Upcoming Events

Free Business Help through the Cecil County Public Library

Contact us at sbic@ccplnet.org or 410-996-5600 ext. 128 and we can help you start or grow your small business. We offer FREE assistance with the process of starting or running a small business, including access to:

- Sample Business Plans
- Demographics
- Competitor Information
- FAQs on Starting a Small Business in Cecil County

and much more.

You can also [read about some of the many other business we've helped in the past](#). Get inspired with their success stories!

Quality research for your business.

- GALE Business Plans Database
- GALE DEMOGRAPHICSNOW
- GALE Small Business Resource Center

EASIER ACCESS TO DEMOGRAPHICS

Attention entrepreneurs! Get easier access to demographics, competitor info, consumer expenditures, potential customers and more.

Did you know that we offer free small business programs on topics like marketing, technology, accounting and more?

[Sign up to get email notices!](#)

名刺によるイメージ戦略

左:図書館 右:ビジネス支援



SOPHIA SERLIS-McPHILLIPS
DIRECTOR

MIDDLE COUNTRY PUBLIC LIBRARY
101 EASTWOOD BOULEVARD
CENTERACH NY 11720-2745
SERLISM@MCPL.LIB.NY.US

TEL 631 585 9393 x219
FAX 631 585 5035
WWW.MCPL.LIB.NY.US



Elizabeth Malafi
Coordinator

Middle Country Public Library
101 Eastwood Blvd,
Centereach, NY 11720
Phone: 631-585-9393 ext. 296
Fax: 631-585-3670
malafielizabeth@mcpl.lib.ny.us
www.millerbusinesscenter.org

知識や技術のブラッシュアップ

- もともとビジネスを勉強したり銀行勤務経験がある人を雇用することも (Cecil, Miller)
 - ただし、その場合でもコミュニティや住民に関しては学ばなければならないし、時間がかかる
- ALAのRUSA: BRASSが提供する研修機会
 - さまざまな図書館で利用
 - インターネットを利用した連続講座
 - SFPL: 業務の一環として参加可
 - インターネットを利用した面接授業
- 会議の時間を使って得た知識を共有
 - SFPL: 金曜の午前中は閉館 (各種会議の時間)