

## IV. イギリスにおけるビジネス情報サービスの現状

### 1. 本報告の目的

本稿では、イギリスにおけるビジネス情報サービスの現状を、2006年及び2007年に行った訪問調査をもとに報告する。

米国におけるビジネス情報サービスについては、これまでもいくつかの報告があるが、イギリスにおけるそれについては、調査時点ではあまり報告されてこなかった（付属資料5参照）。一方で2006年から新たにブリティッシュ・ライブラリ（以下BLとする）でもビジネス支援サービスを始めたというニュースがあり、新しいサービス状況が展開されるのではないかと考えられる。そこで、この時点でのビジネス支援サービスの実態を見ることに意義があるだろうと考えた。

また、現在、イギリスでは大きな公共図書館改革が行われており、図書館評価も厳格に行われるようになってきている。そうした過程を経て、ビジネス情報サービスに対する図書館員自身の評価も発表されており、その内容についても紹介する。

### 2. イギリスの経済状況

日本では、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2003」、いわゆる「骨太の方針2003」で起業による就業機会の拡大を推進するための方策としてビジネス支援図書館の整備が提唱された<sup>1)</sup>。この当時の日本の景気は、「骨太の方針2004」によると次のようになっている。

我が国は今、長期停滞を脱し、新たな飛躍の段階を迎えつつある。〔中略〕一方、失業率は平成14年1月に5.5%まで上昇したものの、その後徐々に低下し、平成15年を通してみれば13年ぶりに低下に転じた。失業率が上昇もしくは高止まりを続けたバブル崩壊後の過去2回の景気回復とは顕著な違いであり、〔後略〕<sup>2)</sup>

と長い景気の低迷期から抜け出し始めた時期であることが分かる。こうした時期に政策の中で触れられ、注目を集めることとなったビジネス支援サービスであり、

景気打開策の一つとしてのビジネス支援サービスという位置づけがされていた。一方で、本報告書で述べた日本での図書館訪問調査によって、起業支援が提案される以前から、住民のニーズに沿う形でビジネス支援サービスを展開していた図書館があることも分かっており、実際に展開されているサービスは必ずしも景気打開策だけでなく、日常生活の仕事に関わる部分の支援、地場産業の支援等、多様な目的を持っていることが示された。

イギリスで実際に展開されているサービスについては、続く節で詳細に述べるが、ここで英国における調査時の経済状況はどのようなであったか、簡単に触れておきたい。

英国はサッチャー政権（1979年～1990年11月）、メージャー政権（1990年11月～1997年5月）、ブレア政権（1997年5月～2007年6月）を通じて進められてきた改革によって、現在では1992年半ば以来、15年景気<sup>3)</sup>とも2007年には16年景気<sup>4)</sup>とも言われる好景気の最中である。失業率も低い値で抑えられていることが報告されており<sup>5)</sup>、主要経済指標（日本及び海外）によれば、最新の失業率は、2007年12月現在5.2%となっている<sup>6)</sup>。

一方で、消費者物価上昇率がわずかずつではあるが上昇しているのに対し、可処分所得は減少しているという一般市民の生活には暗い影が射しているという見方もあり、国全体としての好景気感が必ずしも市民の生活に直結しているわけではないことが示された<sup>7)</sup>。ロンドンでは、不動産景気による不動産の高騰がよく喧伝される場所であるが、米国のサブプライムローン問題に端を発する金融市場の混乱を受け、イギリス政府は2008年のGDP（国内総生産）の成長率の見通しを下方修正したことが報道された<sup>8)</sup>。

このように、現在、イギリスの経済状況が悪化するかもしれない可能性が複数指摘されており、一般市民に対する公共図書館におけるビジネスに関連した情報の提供も引き続き重要なサービスと考えられ、また、新しい展開をみせるようになるかもしれない。

### 3. 訪問調査の概要

英国において訪問調査を行った図書館は、英国における図書館関連のコンサルタント事業に従事し、図書館研究を行っているニック・ムーア（Moore, Nick）教授に特徴的なサービスを行っていることを推薦を受け、選定した。

訪問した図書館のリスト及び訪問時期は以下の通りである。

表 1：訪問した図書館のリスト

訪問した図書館名	本稿での略称
訪問時期： 2006年8月～9月	
ロンドン・シティ・ビジネス図書館	シティ
ブリティッシュ・ライブラリ ビジネス&IPセンター	B L
シェフィールド・ビジネス・科学・技術図書館	シェフィールド
バーミンガム・ビジネス・インサイト	バーミンガム
訪問時期： 2007年6月	
ノフォーク&ノリッジ・ミレニアム図書館 ビジネス図書館	ノリッジ
訪問時期：2006年8月 ビジネス情報サービスのバックアップ組織として推薦	
HATRICS：ウィンチェスター・レファレンス図書館内	

付属資料に訪問先の図書館の特徴を簡単にまとめたので適宜参照されたい。

付属資料 1： 訪問先図書館の特徴

付属資料 2： 調査地区の基本統計2005年度決算

また、付属資料 3 に訪問先の地理的分布を示した。付属資料 6 は質問項目のリストである。

訪問した図書館はいずれも自治体の中の中央館である。また、先に述べたように、イギリスは好景気の最中であるため、いくつかの図書館では、訪問中に既に新館建築計画が進められており、それに伴う組織改変などが検討されていた。

中でも、ビジネス情報に関するネットワークであるHATRICSがあるウィンチェスター・レファレンス図書館は、the Winchester Discovery Centreとして新しい建物の中に貸出図書館と統合、再組織化され、2007年11月26日にオープンした (<http://www3.hants.gov.uk/wdc.htm> (2008年3月18日確認))。HATRICSは2006年10

月の理事会によって業務終了を決定され、2007年1月に全体会議で承認され、2007年6月30日に業務を終了した。新しいウィンチェスター・ディスカバリ・センターでは、ポーツマス図書館サービスとウェスト・サセックス州図書館サービスと共同でビジネス情報へのゲートウェイをウェブ上に構築し、ビジネス情報源及びアドバイスサービスを継続するとともに、各種セミナー等を計画しているとのことである<sup>9)</sup>。したがって、HATRICSの活動については調査時の情報を付属資料4にまとめ、別扱いとした。

その他にも、バーミンガムでも新館建築計画が立案されていたし、ノリッジではレファレンス部門の再編成が訪問直後に行われ、従来は別部門であった部門と統合し、ビジネス部門と一括してレファレンスを提供するということであった。

以上のように、調査後に大きな変化があった、あるいは変化が予定されている図書館がいくつか含まれているが、調査時点でのインタビュー内容から本稿をまとめたことをここにお断りしておく。

また、2006年8月には、シェフィールド大学のシーラ・ウェバー (Webber, Sheila) 教授にイギリスの公共図書館におけるビジネス支援サービスの実態やその背景等についてインタビューを行い、その結果も報告中に取り入れている。

#### 4. イギリスにおけるビジネス情報サービスの始まりとその目的

先に述べたように、日本においては「骨太の方針2003」が発表された以前にもビジネス情報に関する利用者のニーズがあり、実際のサービスも提供されていた。イギリスにおいてもビジネス情報サービスは古くから存在していた。

たとえば、ロンドンにおけるビジネス情報サービスは、現在は、シティにある独立した建物としてシティ・ビジネス図書館がサービスを提供しているが、古くは、19世紀のギルドホール図書館におけるサービスに始まっている。

また、バーミンガムも、ビジネス情報サービスの始まりは1919年のバーミンガム商業図書館に始まる。これは、帰還兵への援助及び経済再生に関する支援サービスとして始められた。現在のビジネス・インサイトは2000年にオープンしたが、その直前までは利用が少なく、活気がなかったものを再組織化して成功している。

シェフィールドは、1934年からシェフィールド商業・技術図書館としてサービスが始まり、その後、1972年にビジネス図書館として技術部門と切り離れたが、1992年にビジネス・科学・技術図書館に再編され現在に至っている。シェフィー

ルド商業・技術図書館開館当時の写真を見ると、現在のビジネス・科学・技術図書館に設置されているのと同じ書架や目録ボックス、時計が写っており、同じ場所で組織替え等を経てサービスが展開されていることが分かる。

こうしたサービスの目的としては、伝統的に地域の産業やビジネスを支えることや貿易を促進することが意識されてきた。英国においては、古くから貿易が盛んであり、貿易に関連する情報は非常に重視されてきた。一方で、商（工）会議所は会員への情報提供サービスは行ってきたが、非会員への情報提供の義務は法的にはなく、そこで公共図書館における情報提供が求められてきたという経緯があるとのことだった（シェフィールド）。

近年加わってきたサービス提供の目的は、一般市民のビジネス情報ニーズにこたえるため、地域の経済復興への新たな視点として経済復興に貢献するため、起業を支援するため、中小企業を支援するためである。

最初に挙げた一般市民の中には、多くの図書館が地域にある大学で学習する学生のニーズに応えることも含んでいる。この点に関しては、ノリッジのように、意図的に学術的に価値がある専門的な資料を書架から除き、初心者かつ一般向けの資料を書架上に増やすことによって、ビジネスの知識がない起業を志す市民のニーズに適合し、利用が急増した例もある。

2番目に挙げた地域の経済復興への貢献を意識している図書館は日本国内でも見られるのだが、イギリスでは図書館評価が厳しく実施されており、こうした点を意識的にサービス提供の目的に盛り込んで実際にサービスを展開していることを示す必要性を反映していると考えられる。

3番目と4番目に挙げた目的は、日本でビジネス支援サービスに注目が集まった契機となったものと同様であり、特に、BLでは起業に焦点を集中させている点で大きな特徴がある。

こうした目的に沿ったサービスの必要性は、自治体の政策に盛り込んでもらうことの重要性が予算獲得の点でもウェバー教授から指摘された。

## 5. ビジネス情報サービスが対象とする利用者

ビジネス情報サービスが対象とする利用者は、以下のようになっている。

(1) 起業しようとする人々

- (2)大企業よりは中小企業
- (3)一般に仕事関連の情報収集を必要とする人
- (4)商（工）会議所
- (5)大学生や高校生（ノリッジ：高校で出張講義）
- (6)農業従事者（ノリッジ：大きな割合）
- (7)外国からの利用（EU、他国から出張中の情報収集）
- (8)遠隔地からの利用

(1)の起業については、日本と同様、図書館においては無料、もしくは、安価にさまざまなサービスが受けられるということもあり、さまざまなサービスが展開され、利用されている。訪問調査時に挙げられた例を以下に紹介する。

バーミンガムでは、ビジネスインサイトとしてサービスを始めたときに起業しようとする人々への支援を強く意識し、さまざまなツールも開発している。詳細は、長崎が報告しているので、一番独自のサービス内容を述べておく。バーミンガムでは日常の業務としてレファレンス等のサービスを通じて支援しているが、それ以外に1年間に2回、数日にわたるイベントを図書館内で開き、図書館員自身が講師となって起業のためのセミナーを開催している。その中には一般的な起業の知識を学習できるものもあれば、ターゲットを絞り込んだセミナーもある。2006年9月のイベントで新しく始まったのは、音楽の製作に携わる際に必要な著作権に関するセミナーだった。参加人数は5-6人ということであったが、こうした新しい企画は日常的な業務の中からアイデアを得るということだった。

日常的な業務の中では、図書館員自身がビジネスプランを立てるための相談に応じている。業務で蓄積された知識に基づいてビジネスプランを立てるためのテキストを開発し、有料（1冊3ポンド）で販売している。そのテキストに図書館員に相談しながら必要事項を記入していくとビジネスプランが出来上がる仕組みとなっている。

このように、バーミンガムでは、他の図書館と比較して積極的に図書館員自身がサービスの提供者となっている点に大きな特徴があり、また、有料サービスも多く含まれている点も大きな特徴である。

一方、BLは先に述べたように起業を目指す人々を中心的なターゲットとしている。BLは元来推薦状を2通揃えなければ閲覧室に入れられない等、敷居が高いイメージがあったが、現在では推薦状が不要だけでなく、ビジネス&IPセンター開館

時には支払わなければいけなかった入館料も現在では無料となるなど、BLのサービス自体を大きく変えた。調査時点でも入館料を徴収していたが、起業しようとしている人々にとっては敷居が高いイメージをさらに強めるだけであり、もっと自由に入館できるようでなければ若い利用者をひきつけることができないため、入館料の徴収について検討中であるとのことであった。

BLではサービスを開始するために、図書館外からビジネスの専門家を招いたが、講演会やセミナーはさらにその内容の専門家に依頼し、提供している。この中には有料のセミナーも含まれている。BLでは2006年3月にサービスを開始したばかりであったが、閲覧室にはさまざまな調査をしている利用者が散見された。BLのコレクションは基本的に閉架式であったのを、ビジネス&IPセンターの閲覧室では、開架式の書架に資料が並べられており、自由に利用できるという点でもBLのイメージを変えるものとなっている。

一方、同じロンドンにあるシティでは、古くからビジネス情報サービスの提供を行ってきた。こちらでは、図書館員や資料の蓄積もあり、国内外の一般市民に知られている。起業という点でもコーヒーリパブリックというコーヒーチェーン店のオーナーが一連の相談を経て開店し、成功している。シティを利用してどのように情報を収集したかといったことが、“Anyone Can Do It!”というコーヒーリパブリックを以下に起業したかという体験談を書いた本の中でも紹介されている<sup>10)</sup>。

(2)については、会社の中に十分な情報提供部門を持たない中小企業を公共図書館ではターゲットとしているということである。

(4)については、商(工)会議所に対して直接情報提供を行ったり(バーミンガム)、商(工)会議所の会員に対してビジネス関連のニュースを簡単にまとめてメールを通じて提供したり(ノリッジ)、商(工)会議所に問い合わせがあった外国の企業に対する調査回答を図書館が行ったりした例(ウィンチェスター)があった。

(5)については、先に述べたように大学生等のための専門書を意図的に除架したノリッジの例もあるが、同じノリッジでは、高校生のために出張講義を行い、図書館サービスの紹介と同時にビジネス情報についての講義を行ったりしている。これは、将来の地域経済を支える人々に必要なサービスであると位置づけられている。

(6)については、企業の商業活動だけではなく、地域のさまざまな産業を支援す

るという意味で広い範囲の仕事を支えるためのサービスを展開している例である。シェフィールドでも芸術に関わる人々に必要な情報サービスを提供するなど、地域のさまざまな経済活動に貢献するためにその範囲を広く捉えている。

外国からの利用については、先にウィンチェスターの事例を挙げたが、シティでは、アフリカから出張でロンドンに来る人がその度に情報収集目的で図書館を利用する例や同様の例が示された。また、バーミンガムでは、ヨーロッパ諸国からも利用者があるとのことであった。バーミンガムでは、英語で情報サービスを展開しており、ウェブ上でも英語での情報提供が中心であるが、それでもイギリス国外からの利用が多いのはやはり英語の強みであろう。

## 6. ビジネス情報サービスへのアクセス方法

ビジネス情報サービスへのアクセス方法としては、直接来館が想定されているものもあるが、イギリスは電話社会であり、電話、ファックス、電子メール等さまざまな手段が用意されている。

中でも、バーミンガムはコールセンターを設けている点でユニークである。バーミンガムのコールセンターは、3人が席に座るようにスケジュールが設定されている。担当者の一日の時間の割り振りは、電話対応3時間、事務と索引作成4時間となっている。この索引作成とは、迅速に回答を提供するために図書館で購入した統計資料の各表に対して独自の索引を作成し、オンラインデータベース化しているものである。なお、このコールセンターでの相談は、15分までは無料だが、それ以上時間がかかるような複雑な相談は有料になる。

各図書館はウェブページを充実させ、インターネットを通じての利用に対応している。遠隔地からの利用だけではなく、図書館員から直接サービスを受けるのを好まない利用者に対応するためであるという理由を挙げる図書館もあった。ウェバー教授の指摘にもあったが、バーミンガムは情報源としてのウェブページに対する評価が非常に高く、利用も多い。そのデザインも優れているが、これは、ウェブページを作成し始めた当初からいた職員の中にウェブページの作成だけではなく、さまざまなパンフレット類を含めたデザインを得意とする図書館員がおり、通常の業務の一環として行っているとのことだった。

バーミンガムでは、メールを利用したビジネス講座の展開を予定しているが、隠された意図としては引きこもり対策があるそうで、講座受講によって社会との



つながりを作るきっかけとなればなおよいとのことである。

## 7. コレクションの特徴

ビジネス関連の資料には高額なものが多いのは、イギリスも同様である。特にマーケティング関連の資料、企業の詳細なディレクトリ等、必要不可欠な資料が高額であるという特徴がある。

また、情報検索の便を考えると、電子情報資源の充実は必須であり、印刷媒体から電子媒体への切り替えが多く、図書館で進行中である。特にディレクトリデータベースは非常に高額であるということで、シェフィールドでもその検索に関しては利用料金を徴収するとのことである。ディレクトリデータベースは中小企業等の利用が高く、条件を絞りこんで大量のメーリングリストを作成することが多い。この場合にはバーミンガムも費用を徴収している。

一方、付属資料1に示したように、ビジネス情報サービスを提供する図書館は、中央館の一部であることが多い。その場合でも、部屋としては他の部門と切り離されて存在している。しかし、そうであっても、たとえば社会科学部門や貸出図書館との印刷媒体資料の複本が認められる例はなく、ビジネス部門から見れば他の分野の資料と切り離されることになり、社会科学部門や貸出図書館から見ると別置資料ができてしまうことになる。したがって、お互いの欠落を補い合うような工夫が必要となる。これに関しては決定的な手段はなく、課題とされていた。つまり、ビジネス分野のみの資料を利用する場合には便利であるが、より広い範囲の資料を必要とする場合や、その他の部門の利用者にとっては不便を生じる可能性があるということだ。

収集するコレクションについての考え方で独自の方針を持つのがノリッジである。先にも述べたように、ノリッジでは従来あった専門書を除架し、一般書・入門書を中心にしてから利用が急増した。図書館に置かなくなった専門書は近隣の大学（イースト・アングリア大学）の図書館等に頼ることとした。これは、どの図書館でも適用できる方法ではないが、参考にすることができる。

シティでは、新しい資料を中心に揃えるという方針を取っている。これは、ビジネス領域は新しい資料が求められることがほとんどであるという経験からきたもので、古いものは同じロンドン市内にあるBL等に頼っている。なお、シティでは、所蔵する資料の複写について、出版社ごとに契約を要し、機械による複写が

できないものもあり、そうした資料には注意を促すシールを表紙に貼付していた。

なお、マーケティング調査に関しては、多くの図書館が既存の資料を用いた調査を行い、情報を提供するのに対して、シティは図書館員が自らマーケティング調査を実施するとのことで、これは他では見られない特徴である。

## 8. 自館作成資料

多くの図書館ではさまざまな資料を自分たちで作成している。重要な情報資源のリストをウェブ上でアップし、ポータルとしている例は多く見られた。ノリッジではそうしたリストの印刷版を最初から準備することは無駄であるとしている。これは情報資源のリストは常に書き換えられているためで、たとえば高校への出張講義の際に最新版を印刷して持っていくことはあっても、図書館内に印刷版を置いておくことはないということであった。

バーミンガムでは、統計資料のあらゆる表に対して、一般的な用語から選んで定めた統制語による索引を作成している。これはデータベースとして図書館員が利用する他、印刷してファイルしたものを統計資料が配架された書架に置いている。また、雑誌記事に対しても同様に索引を付与し、活用している。

シェフィールドでは、地域の経済関連の新聞記事をクリッピングし、利用者に供している。こうして流通している情報に付加価値を与え、利用者に供する作業を「伝統的な図書館らしい仕事」と評していた。

## 9. ビジネス情報に関する講座の開催やイベントへの参加

本調査で訪問した図書館では、基本的に、ビジネスそのものについては、バーミンガムは例外であるが、外部機関に講座や相談会を依頼することが多かった。しかし、一方で、ビジネス関連の情報源の紹介や探索法に関する講座は図書館員が中心となって実施している。

料金に関しては、有料の講座も無料の講座もある。BLは外部講師を招くことが多く、その招聘に関する費用を賄う意味があり、バーミンガムは有料サービスの売り上げを図書館予算に組み込んでかなりの部分をカバーしている。バーミンガムのその他の有料サービスについては、後述する。

バーミンガムは「すべての講座」を図書館員が行っているが、これまでの経験

の蓄積を整理すれば、図書館員が必要とされるすべてを行うことは可能であると  
している。

すなわち、シティでのマーケティング調査の受託やバーミンガムの講座講師等、  
他の図書館では通常他の組織の専門家に依頼するような領域についても図書館員  
自身が行っていることになる。

また、イベントについては、各地域でさまざまな商（工）会議所をはじめとす  
るさまざまな団体がビジネス関連のイベントが開催され、そこにブースを出すな  
どして積極的に参加している図書館が多かった。これは、図書館でビジネス情報  
サービスを提供していることを宣伝する上でも役に立っている。広報については  
後述する。

## 10. ビジネス情報サービスの組み立て方の特徴

訪問した図書館におけるビジネス情報サービスの組み立て方の特徴は図1のよ  
うになる。

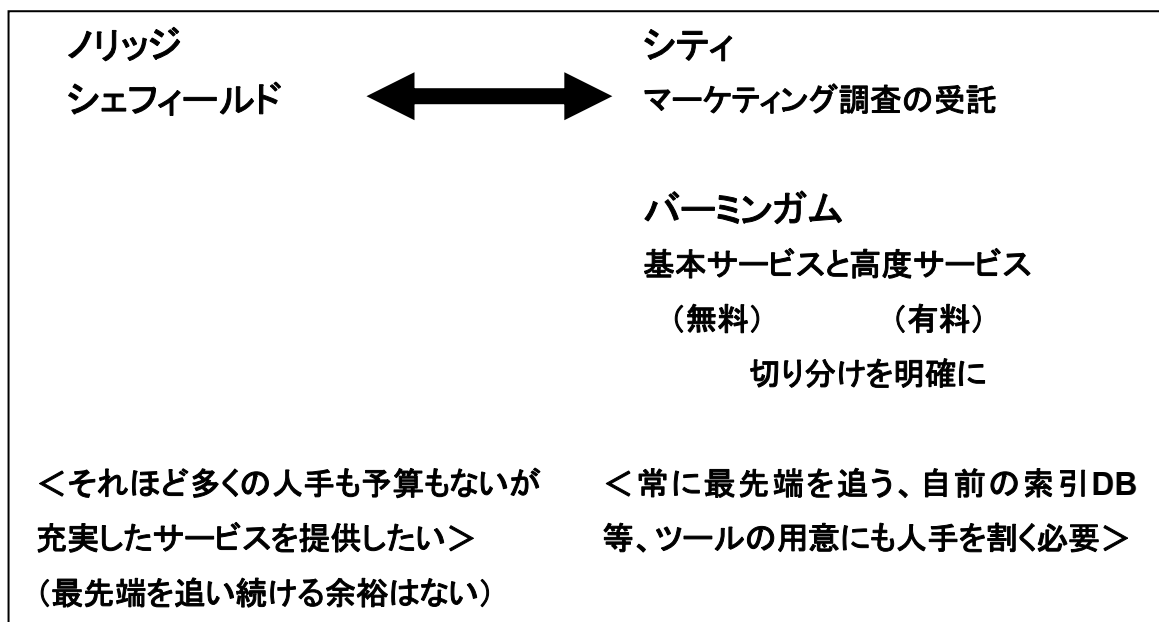


図1： サービスの提供形態と大きな特徴

すなわち、ノリッジやシェフィールドは、それほど多くの人員も予算もあるわ

けではないが、充実したサービスを地域コミュニティに提供したいと考えてサービスが組み立てられている。一方で最先端を追い続ける余裕はないことも自覚しており、したがって、利用料金を徴収するほどの高度なサービスの提供を念頭においているわけではないと言える。

もう一つのグループは、シティやバーミンガムとなろう。こちらは、常に最先端を追い、自前のツールを積極的に作成している。特にバーミンガムでは無料の基本サービスと有料の高度サービスとを明確に切り分けることによって、利用者の高度なニーズにも対応できるようにサービスが組み立てられていると言える。

ここでバーミンガムの有料サービスの例をいくつか挙げておく。

- (1)一部のデータベースの検索に要する費用
- (2)一部の講座への参加料
- (3)15分以上かかるような電話でのレファレンス（15分以下は無料）
- (4)Information Direct
- (5)他の図書館をバックアップする機能

Information Directは、利用者の希望に応じて情報を収集・加工するサービスである。その例としては、まず、ダイレクトメール用のメーリングリスト作成が挙げられる。これはディレクトリデータベースを用いて行う作業を伴う。ディレクトリデータベースはたとえば就職活動を行っている一般利用者にとっても重要な情報源であり、そうした利用は出力件数も少数であることがほとんどである。こうした一般利用もあるため、出力件数が少数の場合、基本サービスとして扱われ、料金も徴収されない。

もう一つの例としては、新しいためにディレクトリに収録されていない会社の情報を直接その会社に問い合わせることが挙げられる。個人が問い合わせてもなかなか当該企業の情報を教えてもらえなくても、図書館という公的な機関が仲介して問い合わせることによって情報を得られるという利点を活かしたサービスである。

また、特許情報の網羅的な検索もInformation Directに含まれる。

さらに、バーミンガムでは、(5)に挙げたように、充実したレファレンス機能を活かして、当該図書館で回答しきれないレファレンス質問に対する回答するアウトソース機能を外部の図書館に対して有料で提供している。

こうした有料サービスで徴収された料金は図書館予算に組み込まれることになる。バーミンガムではビジネスインサイトを立ち上げた当初は、EUから助成金を受けていた時期があり、また、スポンサーから収入を得ていた時期もあった。しかしながら、スポンサーから収入を得た場合、活動範囲に制約が課せられてしまう。その収入を自館で賄える現在、スポンサーからの制約もなく、より自由な発想に基づいて新しい試みを行うことができるようになっている。これは、自治体から配分される予算が少ないという点も補っている。

### 1.1. サービスをバックアップする組織

以上のような個別の図書館の努力をサポートする機関として、ビジネス・リンクをあげることができる。ビジネス・リンクは、政府の組織の一つで、イギリス各地に支部がある。ビジネス・リンクは、英国ビジネス・企業・規制改革省（BERR：The Department for Business, Enterprise and Regulatory Reform）が出資しているが、各地域のさまざまな組織によって運営されている。そうした組織の中には商（工）会議所などが含まれる。

ビジネス・リンクでは、会員となった図書館に対し、ビジネス全般に関する支援全般を行う。図書館は、ニュースレターや各種イベント情報の提供を受けたり、講演会の講師依頼等を行ったりしている。

一方で、図書館向けの会費は高額であるため、契約を打ち切る図書館も出てきているのが現状である。

最初に述べたとおり、調査時点では、HATRICSがこの節で説明されるべき活動を行っていたのだが、現在ではHATRICSそのものがなくなってしまったため、付録としてその活動内容を簡単に示す。

### 1.2. 図書館員による主題知識の獲得

図書館員の仕事の一つはビジネスに関連する専門用語と一般用語の橋渡しをすることであるとバーミンガムでは位置づけており、またバーミンガムに限らず、ビジネス情報や地域の経済活動に対する深い理解に基づいて図書館サービスが展開されていることが分かった。そこで、この節では、サービス提供にあたる図書館員がどのように必要な主題知識を獲得しているかについて述べる。

今回訪問した図書館で働くために、特定の学位を要求している例はなかった。したがって、専門知識は就職後に取得する図書館員がほとんどということになる。その方法としては、ほとんどが自学自習と仕事を通じて学ぶオン・ザ・ジョブ・トレーニング（以下、OJTとする）である。すなわち、系統だった研修が行われている例はきわめてまれであり、今回の調査ではバーミンガムのみであった。ウェバー教授によれば、大学でもビジネス情報の提供に特化した講座はほとんどないということである。

先に述べた通り、もっとも系統立てて訓練が行われているのは、バーミンガムであり、現在指導的な立場にある図書館員が3ヶ月の新人研修プログラムを設計し、就職した図書館員は必ずこれに参加しなければいけないことになっている。この3ヶ月の間に全ての部署を回って、基本的な仕事を覚えていくのである。この時に指導的な立場にある図書館員が果たす役割は非常に大きい。

調査時点では、ノリッジがレファレンス体制の再組織化を行っている最中であったが、指導的な立場にある1人の図書館員が中心となって、再組織化後のレファレンス業務を円滑に遂行できるように、図書館員の再教育を行っているとのことであった。

一方、既に仕事に従事している図書館員の間では、たとえば新しい情報資源についての知識がどのように共有されているのかということについても、やはり系統だった方法で行われているわけではない。新しい情報資源等についての知識を図書館員間で共有する組織的な仕組みは、いずれの図書館にもなく、大きな課題であるとした図書館がほとんどであった。

系統だったやり方ではないものの、バーミンガムではサービス開始は10時からであるのに、出勤は9時までとなっており、この1時間の間にお互いに情報交換を行っている。その過程で新しく有用な情報が共有されることになる。

シティでは、やはり図書館員同士のコミュニケーションを重視している。サービスについての新しいアイデアや入り口付近の壁面などを利用して行われる展示のテーマは、図書館員同士の日常的な雑談から生まれることがほとんどであるとのことだった。訪問時は「Sustainability」をテーマとした展示が行われており、やはり時宜に適ったテーマを図書館員同士の雑談の中からピックアップし選んでいくということである。

### 13. 市民による認知度と広報戦略

図書館では、これまで見てきたようなさまざまな努力を行っているのであるが、ウェバー教授によれば、市民のビジネス情報サービスに対する認知度は全体的に低いとのことである。長期間にわたる試行錯誤の結果を踏まえた現在のサービスは、安定性を確保できた一方で他のサービスに埋没しがちになってしまうという矛盾を抱え込みがちであり、広報やイベントへの参加等によってサービス内容を知ってもらったり、マスコミに取り上げてもらったりすることによって図書館サービスの存在をアピールすることは重要であると言える。

また、広報は図書館の「イメージ戦略」の一部としても重要である。シェフィールドでは図書館は重厚で伝統を感じさせる建物や什器が使われているため、古さからくるイメージを払拭したいと切望している。しかし、新館建築計画があるわけでもないのに、サービス内容を盛り込んだ目立つポスターを作成し、入口付近に貼ったり、関連するパンフレットを置き、たとえば貸出部門を利用するために来館した利用者にアピールしている。すなわち、建物からくるイメージでは、内部で行われている新しいサービスやインターネットを駆使した様子を想像することもできないというのが実感ではあるが、それを何とか払拭するために多大な努力を払っている。

もちろん、ビジネス関連イベントへの参加も広報の機会として重要であり、ターゲットとなるビジネスパーソンが多く集まる場所でもあるので、効果も闇雲に宣伝するよりはずっと高いということは容易に推測できる。

シティでは、前述したように、“Anyone Can Do It!”の中でコーヒーリパブリックというチェーン店のオーナーの起業体験談の一部として書いた「役に立つサービスがある」という記述が密かな宣伝となっており、実際の利用者による口コミが一番宣伝効果があるとしている。この方法は図書館側から働きかけることができないのが難点であるが、効果の点から考えれば多大であるといえる。

BLは、ビジネス&IPセンターのオープンにより、大広報戦略をうった。この中には、地下鉄の駅でキャンペーン、新聞広告、ダイレクトメールの送付が含まれ、それ自体が従来のBLのイメージからはかけ離れたものとなっている。いずれの広報も従来の敷居が高いというBLに対するイメージを転換するために、開放的で軽やかな現代的なデザインを採用している。これは、館内の閲覧室も同様で、閲覧室内に設置された演習室の仕切りの壁にグリーンやオレンジ色を採用して明るく軽やかなイメージにすると同時に、家具調度類も他の閲覧室と比べてモダンなも

のが採用されている。

#### 1 4. 図書館の現場のビジネス情報サービスに対する意見

この節では、K. WilsonとB. Train<sup>1 1)</sup>による、ヨークシャーの図書館員のビジネス情報サービスの現状に対する意識を分析し、それを元に将来計画を立てることを目的として行われた最近の調査から抜粋して紹介する。

- (1) 全体的に利用が少なく、サービスの存在さえも認知されていない状況で、高額な予算と人手を割く価値があるかどうか疑問に思う図書館員が多い。
- (2) 利用者のビジネス情報ニーズをきちんと分析する必要がある、この検討対象としては、実際にビジネス情報に対するニーズが利用者にあるのかも含める必要がある。
- (3) 経済戦略や政策の中にビジネス情報サービスを位置づける作業を通じてサービス内容を見直す必要性
- (4) 分館では、ビジネス情報サービスの利用頻度が少なすぎて、レファレンスの質向上が困難である。簡単なサービスであれば分館でも可能であるが、高度なサービスの提供は中央館に集中させる方策が必要であろう。その際には、分館の利用者がより円滑に中央館が提供するサービスにアクセスできるようにする方策を立てることが不可欠となる。
- (5) ビジネス情報サービスに対する評価尺度やサービスの基準をきちんと設定することで、サービスに対する信頼性を持たせられるようにし、利用者や公共図書館の設置母体をはじめとする、各方面への説明責任を果たせるようにする必要がある。
- (6) 公共図書館のビジネス情報サービスと競合するような他の機関との明確な連携を強化したり、公式な契約を結ぶ等して、外部情報資源を積極的に取り込むべきではないか。たとえば、ビジネス・リンクとの関係性を今一度検討する必要がある。
- (7) バーミンガムのサービスと図書館員が持つ、起業についての技術や知識に対する評価は高く、サービスモデルとして適切であると考える図書館員もいる。

高額な資料を必要とし、また高度な知識や技能に裏打ちされたサービスの提供



については、全ての図書館において現行の形で継続することは難しいのではないかと考えている図書館員が少なからずいるということがこの調査結果に見ることができる。また、各図書館でのサービス展開をバックアップする機能が求められている。この点に関しては、日本ではビジネス図書館推進協議会が研修や人脈作りの点で機能しており、イギリスでもこうした組織が必要とされているのかもしれない。

## 15. まとめ

イギリスでは、日本より早い時期にビジネス支援サービスが始められ、現在見直しの段階に差し掛かっているようである。最初に述べたように、経済状況もこれまでの15年ないし16年とは異なる局面に差し掛かっているようであり、それに対応してビジネス支援サービスを再検討することは、理にかなっているようである。

特に、図書館に対する厳しい評価及び予算の削減という現状に直面している現在、どのような形態でサービスを展開していくことが望ましいのかということがさまざまな図書館で話題になっていた。新館建築がサービスを再編成する契機となったり、ノリッジでは図書館長の交代がその契機となっているなど、調査時点でのサービス実態が1-2年のうちに大きく変わってきた、あるいは、大きく変わる可能性を持っている。

また、日本同様、よいサービスを提供していても、市民にその存在が知られていなければ実際の状況に貢献していくことはできない。その意味で広報戦略の重要性を再認識させられた。

最後になったが、本調査を実施するに当たって、訪問すべき図書館を推薦していただき、また、図書館とコンタクトをとって日程等のアレンジを助けていただいたACUMENのNick Moore教授、イギリスにおけるビジネス情報サービスの概略を解説していただき、また貴重な資料をご提供くださったシェフィールド大学のSheilla Webber教授、お忙しい中、快く訪問調査にご協力くださった図書館の皆様に対し、心からの感謝を申し上げたい。

- 1) 「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2003」p. 14 [Available at <http://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizai/tousin/030626f.pdf>]

- 2) 「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2004」 p. 1 [Available at <http://www.keizai-shimon.go.jp/cabinet/2004/decision0603.html>]
- 3) 日本経済新聞社編. イギリス経済再生の真実: なにが15年景気を生み出したのか. 東京, 日本経済新聞社, 2007, 249p.
- 4) 後藤康夫. 16年目に入るイギリスの景気拡大. 三菱総研倶楽部, 2007. 10, p. 24-27 [Available at [http://www.mri.co.jp/REPORT/CLUB/2007/10/20071001\\_club08.pdf](http://www.mri.co.jp/REPORT/CLUB/2007/10/20071001_club08.pdf)]
- 5) National Statistics . Employment: Rate increases to 74.7% (Labour Market) [Available at <http://www.statistics.gov.uk/CCI/nugget.asp?ID=12>]
- 6) 経済局調査室. 主要経済指標 (日本及び海外) 2008. 3. 5, p. 9 [Available at [http://www.mofa.go.jp/mofaj/area/ecodata/pdfs/k\\_shihyo.pdf](http://www.mofa.go.jp/mofaj/area/ecodata/pdfs/k_shihyo.pdf)]  
なお、主要国の2007年12月現在の失業率は以下の通り: 日本: 3.8%、米国: 5.0%、ドイツ: 8.3%、フランス: 8.0% (2007年7月)、EU圏: 6.8%
- 7) Is an economic slowdown coming?, Telegraph.co.uk, 18/11/2007 [Available at <http://www.telegraph.co.uk/money/main.jhtml?xml=/money/2007/11/18/ccecon218.xml>]
- 8) Scott, Mark. Signs of a slowdown in Britain. BusinessWeek, 2007年10月9日. NB(Nikkei Business)online [Available at <http://business.nikkeibp.co.jp/article/world/20071016/137605>]
- 9) この部分の記述は、ウィンチェスター・デイスカバリ・センターのビジネス情報サービス課長のヘレン・ブリュワー (Brewer, Helen) からのメールによる情報を元に行っている。
- 10) Hashemi, Sahar; Hashemi, Bobby. Anyone can do it: building Coffee Republic from our kitchen table: 57 real-life laws on entrepreneurship. 2Rev Ed. Capstone, 2003, 218p.
- 11) Wilson, Kerry; Train, Briony. Business information service delivery within a regional context - the role of public libraries: Report of research projects in Yorkshire and the North West. *Business Information Review*, Vol. 23, No. 1, 2006, p. 50-57.

付属資料1： 訪問先図書館の特徴

図書館名	都市	都市の特徴	訪問日	ビジネス部門の建物としての独立性(日本式)	図書館のホームページ
City BusinessLibrary, London	London	首都(ビジネス街の中心部)	2006年8月24日	独立、地下1F	<a href="http://www.cityoflondon.gov.uk/Corporation/leisure_heritage/libraries_archives_museums_galleries/city_london_libraries/cbl.htm">http://www.cityoflondon.gov.uk/Corporation/leisure_heritage/libraries_archives_museums_galleries/city_london_libraries/cbl.htm</a>
Business and IP Centre, British Library	London	首都	2006年8月25日	本館	<a href="http://www.bl.uk/bipc/">http://www.bl.uk/bipc/</a>
Business, Science and Technology Library, Central Library in Sheffield	Sheffield	英国第4の都市 金属加工業	2006年8月30日	中央館1階	<a href="http://www.sheffield.gov.uk/in-your-area/libraries/find/all-libraries/business-science-and-technology-library">http://www.sheffield.gov.uk/in-your-area/libraries/find/all-libraries/business-science-and-technology-library</a>
Business Insight, Central Library in Birmingham	Birmingham	英国第2の都市	2006年9月4日	中央館1階	<a href="http://www.birmingham.gov.uk/businessinsight.bcc">http://www.birmingham.gov.uk/businessinsight.bcc</a>
Business Library, Norfolk and Norwich Millennium Library	Norwich	経済復興計画中	2007年6月21日	中央館3階	<a href="http://www.norfolk.gov.uk/consumption/idcplg?IdcService=SS_GET_PAGE&amp;ssDocName=NCC020306">http://www.norfolk.gov.uk/consumption/idcplg?IdcService=SS_GET_PAGE&amp;ssDocName=NCC020306</a>
HATRICS(Winchester Reference Library) → 現在、新館 Winchester Discovery Centreがオープンしており、サービスの統廃合があった	Winchester		2006年8月29日	レファレンスライブラリの一部(貸出図書館とは別の建物)	→新館建築に伴い、レファレンス図書館と貸出図書館が一つの建物の中に統合され、それに伴う再組織化でHATRICSはサービスを取りやめ

付属資料2： 調査地区の基本統計2005年度決算

都市名(地区名)	人口	週に10時間以上開館している図書館数(1)	サービスポイントあたりの人口(2)	延べ床面積(m <sup>2</sup> )	人口千人当りの床面積(m <sup>2</sup> )	人口千人当りの床面積(m <sup>2</sup> )	専門職員数(3)	その他の職員数(3)	人口千人当りの職員数(3)	今回調査で分かったビジネス部門の職員数(人)	所蔵図書総冊数(4)	人口千人当りの冊数	2005-06年の購入図書
City of London	9,200	5	1,840	3,482	378.0	58.0	91.0	16.2	13.5	3)	469,080	50,354	16,284
Sheffield	520,700	35	14,877	9,147	18.0	68.4	188.5	0.5			839,076	1,611	105,380
Birmingham	1,001,200	42	23,838	?	?	124.2	362.7	0.49			2,642,273	2,747	194,820
Norfolk (Norwichを含む)	824,200	63	13,083	11,746	14.0	54.0	244.5	0.36		3(うち、職員は1名)	1,195,568	1,451	166,577

都市名(地区名)	人口千人当りの購入図書	逐次刊行物所蔵タイトル数	視聴覚資料、電子資料等の所蔵数(5)	2005-06年の購入分	2005-06年間の貸出図書冊数	人口千人当りの年間貸出図書冊数	レファレンス件数(6)	人口千人当りのレファレンス件数	年間来館者数	2005-06年にかけての貸出利用者実数	人口千人当りの資料費(ポンド)	人口千人当りの2005-06年のコンピュータ費用(ポンド)
City of London	1770	2561	46176	4090	608945	66190	298428	32438	745877	45226	85850	38920
Sheffield	202	755	70165	12983	2486137	4775	431359	828	2812193	107869	2355	501
Birmingham	195	1965	180960	20978	3458844	3455	1286428	1285	4198376	145483	2503	416
Norfolk (Norwichを含む)	202	540	63352	31211	6419962	7789	968,110	1175	5275030	1267994	2172	1493

典拠: The Chartered Institute of Public Finance and Accountancy. "Public library statistics: 2006-7 estimates and 2005-2006 actuals", London, 2006

(「今回調査で分かったビジネス部門の職員数」を除く。また、この人数は、自治体全体ではなく、訪問先の図書館のみのものである。)

1) 2006年3月31日現在、市民に対して開館しているサービスポイントの数(移動図書館を含む)

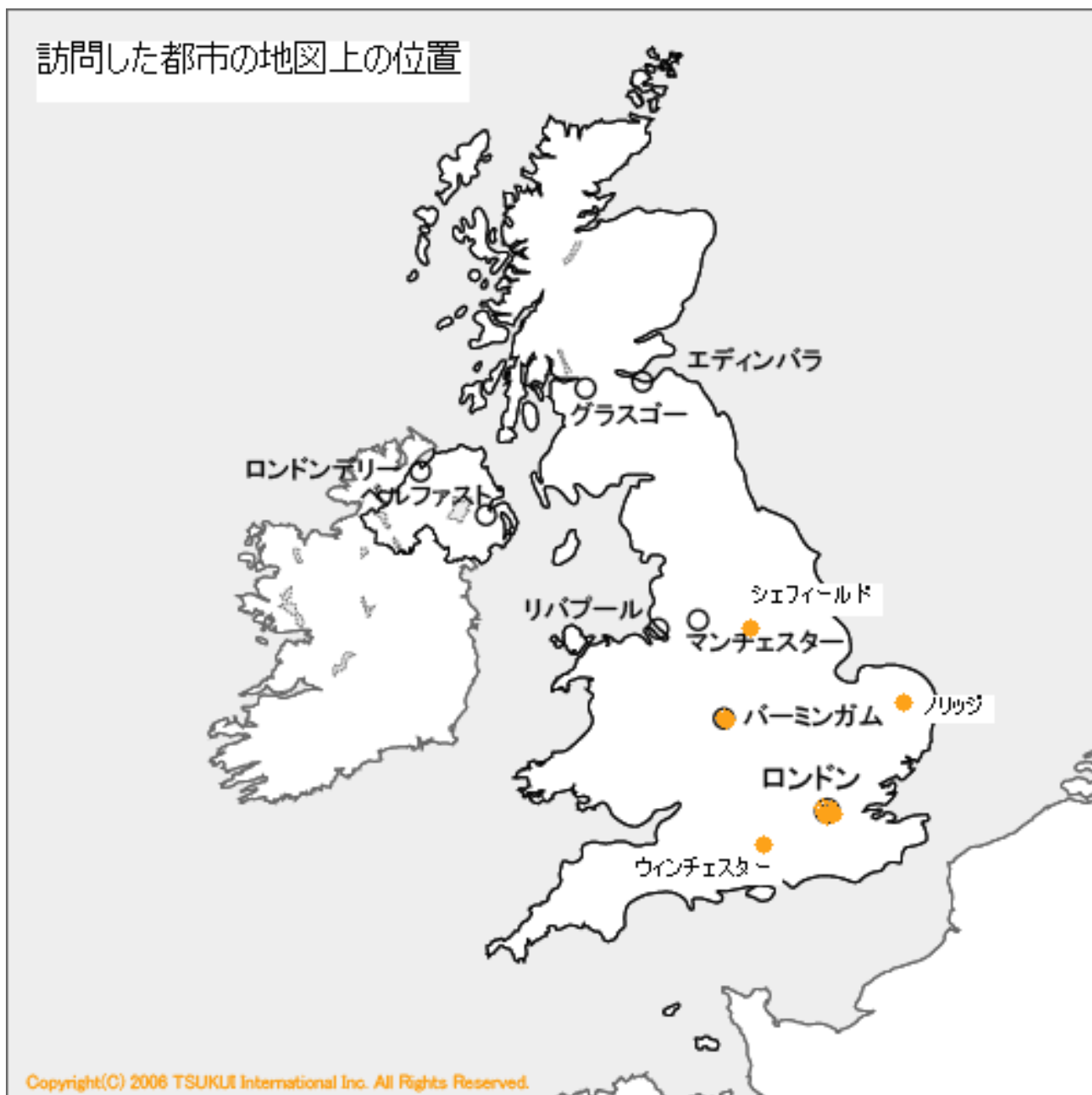
2) 1週間に10時間以上開館しているサービスポイントで、移動図書館を含む

3) フルタイムに換算している

4、5) 2006年3月31日現在

6) 数週間のサンプル週における実数を元に1年分の件数を概算

付属資料 3 : 訪問先の地図



#### 付属資料4： ビジネス情報サービスをバックアップする組織： HATRICS

サービスをバックアップする組織としてのHATRICSは、Hampshire, technical, research industrial, commercial and scientific informationの略称であり、Hampshire州の図書館の協力組織であった。HATRICSは英国南部の組織で、ILLの代行等を会員に対して行う。初年度は一番安価な会費が適用されるが、以降は前年度利用実績に基づいて年会費が決定される。

実際には、ウィンチェスター・レファレンス図書館等が各地域の会員館に対してサービスを提供していた。しかし、その仕組みはNACSIS-ILLのようなシステムが組み込まれているわけではなく、担当職員が割り当て時間内で手作業で行う。すなわち、リクエストを受けた資料のコピーが無料で入手できそうなくつかの図書館のOPACをまず検索し、なければ次のカテゴリに分類された図書館のOPACで同様な作業を行い、最終的には中でも高額なBLの所蔵を確かめるというものである。

こうしたやり方は時間も手間もかかるが、イギリスではワン・パーソン・ライブラリ等、図書館員が少ない図書館が多いので意義があった。

先に述べたとおり、ウィンチェスター・レファレンス図書館は、the Winchester Discovery Centreとして新しい建物の中に貸出図書館と統合、再組織化され、2007年11月26日にオープンした (<http://www3.hants.gov.uk/wdc.htm> (2008年3月18日確認))。場所は駅前のショッピングセンターと同じ建物に入っている。

HATRICSは2006年10月の理事会によって業務終了を決定され、2007年1月に全体会議で承認され、2007年6月30日に業務を終了した。

付属資料5：イギリスのビジネス支援サービスに言及した邦語文献

- ・長崎理絵. イギリスの図書館におけるビジネス支援サービス—英国を訪問して. 国立国会図書館月報, Vol. 556, 2007, p. 46-42.
- ・小澤弘太;加藤浩;長崎理絵. 国立図書館のビジネス支援機能—国立国会図書館における今後のサービス展開に向けて. 現代の図書館, Vol. 45, No. 2, 2007, p. 106-118.
- ・野本真紀子. 専門図書館を見る 英国のビジネス支援図書館. 専門図書館 Vol. 221, 2006, p. 36-38.
- ・桂まに子. 英国公共図書館のビジネス支援ポータル. カレントアウェアネス, Vol. 280, 2004, p. 4-6.

## 付属資料6： 英国調査質問項目リスト

- サービス提供にいたる背景
- History of your business services
- Why did you start such kind of services?
- 図書館サービス全体の中での位置づけ
- サービスの内容
- What kind of services do you offer to individuals, business people or industries?
  - Reference
  - Collection
  - Databases
  - Events
  - Special programme & lecture(how they start their own business, consultation, information literacy course)
- 図書館員になるための特別な訓練はあるか、資格もしくは特定の学位が必要か
  - Do you have special training for business librarians?
- 図書館外との連携はあるか
- Do you have any kind of cooperation with any other organization outside of your library, especially for providing consultation to users?
  - 通産省 Department for Trade and Industry
  - Department for Work and Pensions, Department for Education Skills
  - Department for Culture, Media and Sport(英国文化・メディア・スポーツ省)
  - 商工会議所 Chamber of Commerce and Industry
  - ハローワーク Public Employment Security Office
  - Enterprises / companies(SMEs?, big companies?)
  - NPO
- 予算はどのようになっているか
- How do you get budget to do it?
  - Do you allocate special budget to business services from whole



budget?

- What is the ratio of it in whole budget?
- ターゲットとしている利用者はどのような人々か
- Who are your target users?
  - Individuals, organizations, and companies
  - business people who need information and/or help to do their own business
  - entrepreneurs who are trying to start their own business
  - unemployed people, young generation and/or retired people
  - researchers who are majoring business and other fields
  - some companies who would like to get information literacy for their business
  - individuals who would like to get special programme in business field
- 実際の利用者はどのようなか。統計データはあるか。
- Who are using your services and how?
- Do you have any statistics of your services and/or users?
- 利用者はサービスをどのように評価しているか
- How do your users evaluate your services?
- 将来計画についてはどうか
- Do you have any plan for your future?
  - Short range plan
  - Long range plan
- Do you have any articles and or chapters of any books?

