

付録5 シンポジウムの記録

テーマ： 知識共有メカニズムとしての公共図書館ビジネス支援サービス
日 時： 2007年12月22日（土） 午後1時30分～午後5時 （開場1時）
会 場： 学習院女子大学 2号館 223 教室
司 会： 三輪眞木子
プログラム：

1. プロジェクトの概要（三輪眞木子）
2. ビジネス支援サービスの運営（池谷のぞみ）
3. ビジネス支援サービスの利用（田村俊作）
4. 英国の図書館におけるビジネス支援サービス（越塚美加）
5. コメント：

 コメンテータ：竹内利明（電気通信大学）、齋藤誠一（千葉経済大学）

6. 質疑応答

三輪（司会） 皆様、本日は暮れの押し迫ったところ、また雨でお足元が悪いところを私どものシンポジウムのために集まりくださりありがとうございます。本日の司会を務めさせていただきますメディア教育開発センターの三輪眞木子と申します。よろしくお願ひいたします。（以下、パワーポイント使用）

今日のシンポジウムは、あちらに座っている慶應大学の田村先生が代表者の科学研究費補助金（基盤研究（B））「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」という、これまで3年にわたってやってまいりました調査研究の中間報告という趣旨で開催させていただきました。

まず本日の予定ですが、これから私が15分ほど時間をいただきまして、このプロジェクト全体について簡単に紹介をさせていただきます。皆様にお配りしたお手元の資料の中にプログラムが入っておりますので、それとあわせてご確認いただければと思いますが、その後「ビジネス支援サービスの設計と運営」ということで、池谷のぞみさんから約30分報告をさせていただきます。それを受けて「ビジネス支援サービスの利用」ということで、代表者である田村俊作先生から30分ほどプレゼンテーションをさせていただきます。

休憩時間を30分と少し長めにとってあるのは、恐らくここにお集まりの皆さんの中でお知り合いの方もいらっしゃるし、情報交換などもなさりたい方もいらっしゃるかとということと、あと飲み物等をこの部屋に持ち込めないという事情がありまして、そういった方は別の建物に動いていただくということもあるからです。

休憩が終わりましたら、「イギリスにおけるビジネス情報サービスの現状」ということで越塚美加さんから30分ほど、イギリスのビジネス支援サービス図書館についての報告があります。その後、順番が多分入れかわると思いますが、コメンテーターとしてまず竹内先生

から15分、齋藤先生から15分のコメントをいただきます。

最後に皆様と今日プレゼンあるいはコメントをした我々とのディスカッションということで、遅くとも5時には終わりたいと思っております。

プログラムが終了した後、5時半から別の場所で懇親会の予定をしております。席は限られていますが、まだ若干余裕がありますので、もし今からでも参加されたいという方がいらっしゃいましたら、そちらにございます栗村に休憩時間に申し出ていただければ、まだ席があります。そういうことでなるべくこのスケジュールに沿って進めさせていただきます。

くどいようですが、飲み物は持ち込みをご遠慮くださいということですが、お配りしたこのevianは大丈夫ですので、もしのどが渴いた場合にはこのevianを（お飲みになっていただいて）、足りない場合はまだ外にありますのでもう1本、もう2本と注文していただいても結構です。

それでは早速、私どものプロジェクトの研究の概要について簡単に紹介させていただきます。まずこの研究全体の目的としては、ビジネス支援サービスを切り口にして図書館と利用者の関係のあり方を考えていこうということで、3年間の最初の年には「ビジネス支援サービスの背景」、どんなきっかけからどんなふうに図書館でビジネス支援サービスが始まってきたのかということ进行调查しつつ、プロジェクトメンバーで手分けをして日本全国のビジネス支援サービスをやっている図書館を回りまして、現状の把握をいたしました。

それを受けて第2年目、昨年は実態調査ということで、特にビジネス支援サービスをやっていることで高く評価をされている図書館を3～4館こちらで選ばせていただきまして、それぞれの図書館に出向いて2日ないし3日間そちらに滞在して、図書館のサービスの担当者の方とビジネス支援サービスを利用されている方のインタビューをいたしました。そのインタビューでは、まず利用者の方に関しては、利用者はこのビジネス支援サービスをどのように使いこなしているのか、図書館員の方には図書館員はどんな体制で利用者に対応しているのかという、この二つの観点でインタビューをいたしました。これの両方の接点を見つけていく中で、よりよいサービスのあり方を提案していこうというのがこの研究の趣旨でございます。

「調査研究のスケジュール」です。字が小さくて見にくいかもしれませんが、2005年度には先ほども申しましたように研究設計ということで、まずはメンバーによる討議、それから文献調査などをしまして日本全国の図書館の訪問調査、あるいは後ほど越塚さんから報告がありますが、海外のイギリスの図書館あるいはアメリカの図書館なども訪問いたしました。

あわせて日本の国内でビジネス支援サービスをやっている図書館、あるいはビジネス支援サービスに関連する有識者の方たちに集まっていただいて、関係者の意見交換をいたしました。これはグループインタビューの形で、専門家の方々に論点を絞ってビジネス支援サービスについて議論していただく、いわゆるフォーカス・グループ・インタビューの機会を設けました。今日ご参加の皆様の中にも、このディスカッションに参加していただいた方がいらっしゃると思います。その節はどうもありがとうございました。

あわせて初年度のまとめということでメンバーによる討議を重ねて、実態調査、つまり訪

問して何日間か滞在して実際に利用者の方と図書館員の方にインタビューをお願いする図書館の選定をしました。

これを受けて 2006 年度は実態調査に早速着手したわけですが、まずは図書館の館長あるいはビジネス支援サービスの担当者の方に協力の依頼をしました。まず実態調査AとありますがA図書館を9月に、実態調査BではB図書館を11月、それから実態調査Cということで3番目のところを12月ということで進めました。実態調査Dというのを括弧にくくってありますが、これは利用者の方の何名かをインタビューさせていただいた図書館ということで、図書館員の方の調査はやっていないので今回の研究の中ではポイントファイブ(0.5)ぐらいの位置づけになっております。

実態調査A、A図書館に関しては、パイロット調査ということで最初に調査をいたしまして、中間報告を年度末に出しました。その中間報告というのは、その図書館での調査結果をまとめたものを図書館員の方たちにプレゼンテーションをして、図書館員の方たちからフィードバックをいただく機会を設けました。

同じく2007年度、今年度の11月にB図書館の中間報告をしましてフィードバックを得たということで、本来であればC図書館も中間報告を終えていたかったのですが、日程の都合でまだ少し先になっております。

そういうことで本日のシンポジウムは、A図書館とB図書館の中間報告が終わってフィードバックを得た段階で報告させていただきます。残りの1月から3月までの間にC図書館の中間報告とフィードバックを得て、最終的に調査結果をまとめるというスケジュールで進めてまいります。

調査の方法は、まず初年度の背景情報の収集と実態調査の対象選定というところでは、国内外のビジネス支援サービスの動向を把握するというところでウェブなどで情報収集あるいは文献調査をして、そしてビジネス支援サービスを提供している図書館の訪問調査をいたしました。この訪問調査はみんなで手分けをして行ったのですが、担当者・関係者との意見交換、それから図書館の見学、そしてその図書館の主にビジネス支援サービスに関するドキュメントを集めて、その後、実態調査の対象館を選定する際の資料として使いました。

それに基づいて実態調査の対象図書館の選定をしたのですが、先ほど言いましたようにグループインタビューをして、最終的に候補を選定した上で調査対象図書館に協力依頼をさせていただきました。今日お越しの皆様の中にも、この調査対象図書館でご協力いただいた方がいらしています。その節はどうもお世話になりました。ありがとうございました。

実態調査では、利用者のインタビューは、最近のビジネス支援サービスの利用に関連してビジネス支援サービスの利用に至る経緯、それから利用の詳細、利用によって得た情報の活用、ビジネス支援サービスに関する意見という内容で、それぞれの図書館で5～6名の利用者の方を対象にインタビューをいたしました。図書館員に対しては、担当しているビジネス支援サービスの業務について利用者の要求、利用者の要求への対応、図書館内への結果の報告と情報共有、そしてビジネス支援サービスとその提供体制に関する意見ということでインタビューをいたしました。

その結果、インタビューを書き起こして内容分析をして、そのプロジェクトのチームメンバーで調査結果の考察をしまして、図書館へのフィードバックということで中間報告をして、これから最終的に調査結果全体のものをまとめていくということです。A図書館とB図書館については中間報告まで進んでいますが、C図書館はまだ調査結果の考察の段階でございます。

あと実際の調査の結果につきましては、これから3名が報告させていただきます。私の前段のところはこれで終わります。

続きまして、Palo Alto Research Centerの池谷のぞみさんから、「ビジネス支援サービスの設計と運用」ということでご発表いただきます。池谷さんに関して簡単に紹介させていただきます。慶應義塾大学（大学院）文学研究科博士課程図書館・情報学専攻の在学中に、イギリスのマンチェスター大学に留学されて社会学の博士号を取得されました。その後、東洋大学社会学部で助教授として勤務され、現在はアメリカのPalo Alto Research Centerの研究員をされています。お仕事で日本とアメリカの間を忙しく飛び回っていらっしゃいます。

今なさっているお仕事は、組織におけるフィールドワークに基づいて、組織の現状を詳細に研究して提示し、組織の構成員とともにワークスタイルやコミュニケーションのあり方、サービス提供などをともに考えておられます。研究のご関心は組織における広い意味での知識マネジメントということです。

では池谷さん、よろしくお願ひします。

池谷 ご紹介ありがとうございます。今日は寒いところをいらしていただいてありがとうございます。私は今、三輪先生が紹介されたA、B、Cという図書館について、それとともにほかの図書館のビジネス支援サービスについても私たちはいろいろ訪問をして見聞きしたことを踏まえて、全体を俯瞰した上でこんなことが言えるのではないかというあたりでお話をさせていただきたいと思います。具体的な図書館名や図書館がわかるような形ではご説明をしませんので、そのあたりはご了承いただければと思います。皆さんほとんど専門家です。いらっしゃると思いますので、割と話題提供という形でお聞きくださればありがたいです。

（以下、パワーポイント使用）

では始めさせていただきます。「本報告の目的」というところで、いま少しお話ししたいしましたが3館もしくは4館を中心にお話をします。そのときに図書館でビジネス支援サービスを組み立てた方と、実際にいま担当されている方とかなり詳しいインタビューをさせていただきました。2時間以上ということもありました。その中で出てきたところで、特にビジネス支援サービスの組み立てられ方がどういうふうになっているのか、その共通部分と多様性というところを少しお話しできればと思います。その上でビジネス支援サービスの図書館にとっての意義や課題がどうあるのかということ、また改めてお話をして皆さんのいろいろなフィードバックを受けていきたいと思います。

ここでまず最初にビジネス支援サービスということで、ほぼ共通して見られるのではないかというのが、大体3ページの上のレファレンスサービスまでのところ。専門領域の資料の収集、その中にはパンフレットやデータベースの収集も含まれていて、それをきちんと

目立つような形で資料コーナーを設置して、そうした資料を使った調査の仕方の講習会を館内・館外含めてかなり活発にやられているところが多いということ。それをもとにしたレファレンスサービスの提供です。

下に行きますと、ビジネスのかなり特殊な領域も含めたいろいろな領域のセミナーを開催しているということ。それは、図書館主体の場合もありますし、さまざまな機関との提携ということでもなされている場合もある。それからビジネス相談サービスということで、起業が中心とはいえ起業だけではなくて、詳細にわたった従来のレファレンスサービスを超越する内容にかなりかかわるような部分。このあたりがビジネス支援サービスと一口に言ったときに大きく含まれるのではないかと思います。

レファレンスサービスより上のあたりを主に提供しているところを、一応便宜的にレファレンスサービス拡充型という形で分けられるのではないかと。もう一つは、上のものだけを提供するのではなくて、特にビジネス相談サービスの窓口を図書館内に設置してサービスを提供している下のところ。その二つに大きく分かれるのではないかと思います。これはお話をするときの便宜的な分け方とも言えますが、それぞれについて詳しく見ていきたいとおもいます。

まず最初にレファレンスサービス拡充型ということですが、それは先ほど申し上げましたように専門領域資料の充実化が前提になるものです。それからやはり相談業務の人員の拡充ということもかなりなされているのではないかと。それは組織を改変して相談業務を少し充実させたり、特にビジネス支援推進図書館協議会講習参加などを中心に館員の育成ということもかなりやっている。それから専門知識を持つ図書館員の雇い入れ。これは正職員の雇い入れというのが実際にあるかどうか、私たちも全部を見たわけではありませんが、例えば非正規だけれども専門知識を持つ図書館員の雇い入れということも具体的にありました。

さらに、講習会やセミナーの開催をかなり広い領域でやっている。単に情報源の利用方法という講習会に限らないで、非常に細かい各種領域の内容まで提供しているところがあるというのは、私たちがとても驚いた部分です。それを館内だけに限らず、館外に出張していたり、そのときには主催もたくさんありますがさまざまな機関と共催でやっているということ。そういった中で、バックアップ体制ということも私たちとしては非常に大きく特徴として浮かび上がってきた部分だと思っています。それはこういった上の体制だけではなくて、レファレンスサービスの従来のもう少し延長でやっていく際にも、でもその中で少し足りない部分、例えば専門知識であるとか、その専門知識を使った形での実際のサービスのクオリティをどう維持していくかということでも、外部の専門家の意見をうまい形で、例えば委員会を設置するとかということでも維持する。

それから、ここで単に図書館の中でのレファレンスサービスというところで終わらせるのではなくて、その中で内容的にビジネス支援にかかわるところを起業にかなりかかわるところまで提供する場合がありますが、やはり本当に実際に起業するにはという部分のときに最終的に他組織、例えば商工会議所とかそういったところでの起業相談へと結びつける。そのときに単に結びつける、紹介するというのではなくて、既に図書館として関係を持った上で、

ほかの組織に結びつけていることが特徴的だと思います。

もう一方のビジネス相談窓口設置型とここで分けたものですが、これは特にビジネス相談の領域にかかわるものについては、外部の専門組織に委託してその方たちに図書館内で窓口を設置してもらうという例を見ました。それは商工会議所であったり産業振興課であったりする一方で、NPOがかかわっている場合もある。しかし、この際の図書館の関与度というのはかなり多様だとは思いました。本当に別室の人たちがやっているのに限りなく近い形で行われている場合と、例えば相談のところに図書館員ができるだけ座って一緒に対応しようとするところまで、かなり多様だということはありません。

ビジネス相談窓口設置型とここで言っていますが、これは別にこれだけをやっているわけではなくて、やはりその前提としてサービスに必要な専門領域の資料収集や講習会、具体的なレファレンスサービスとしてのビジネス関係の対応は図書館員の方がなさっている。そういったものとして区別してみました。

次は、こういった新しいビジネス支援サービスと言われているものが、具体的に従来のレファレンスサービスもしくは現在図書館で行われているレファレンスサービスというものと、私たちが見た図書館ではどういう関係になっているのかを見たときに、いずれの方でも専門資料等の収集とレファレンスサービスの充実化はもう欠かせない前提となっていることは一つ大きく言えると思います。

それと同時に、ここら辺は私たちの考えた部分ですが、ビジネスという領域を設定して、図書館の新たな利用シナリオというものを非常に具体性を持って提示したと言えるのではないかと思います。どういうことかももう少し言いますと、そのときには資料に限定しないで他機関の窓口や特定の自治体の人物を紹介したり、それからさまざまな領域についてセミナーをしたりということで、その使い方も示しながら非常に幅広い情報源をまずは提供する。それから利用者の課題解決に限りなく寄り添って、情報提供だけに限定しないで解決を支援するという姿勢があるのではないかと。

そういう意味ではレファレンスサービスに限りなく近いし、レファレンスサービスの今までの考え方とかサービス形態というものを基盤としているのですが、その枠をはるかに超えた形でのサービス提供となっている。レファレンスサービスの具体的な利用方法だけではなくて、特に従来の非常に典型的な利用方法ということでは、やはり読書などを中心とした余暇時間を使う場所としての図書館というシナリオが大きくあったわけですが、それに加えてこうした新たな図書館利用シナリオというものを非常に具体的・実質的に示したものとして、このビジネス支援サービスは考えられるのではないだろうかと思っています。

ではそういうことで少し全体を見た上で、今度はどういうふうに組み立てられているのかについて少しずつ見ていきたいと思います。まずどういうふうにサービスが開始されているのだろうか、どんな動機で始まっているのだろうかということですが、最初にいろいろこのインタビューの中に出てきたのが、既に多くの図書館員の方々が認識していたのが利用者層の変化ということです。それはビジネスマンとかビジネスパーソンに限らず、いろいろな層の方々がビジネス分野のニーズについて図書館に持ち込んでくることが見えてきた。そう

ということが認識されていたことがまず一つあると思います。

それからやはり次に大きくあるのが、自治体の財政が厳しくなることに伴って、図書館の存在意義を主張していく必要性が大きく出てきた。その際、自治体の一組織としての生き残りを探るというアプローチとして、ビジネス支援サービスはとらえられると思われま。というのは、具体的な地域の問題の取り組み、例えば地元の経済とか暮らしの活性化といったところをターゲットにして取り組んでいくということが一つビジネス支援の中にはありますし、それから認知度を高めるといったときに、対市民だけではなくて、やはりほかのいろいろな自治体組織も潜在的な利用者としてターゲットとすることで、自治体の一組織としていかに認知度を高めて生き残っていくかということもかなり視野に入っていると言えると思います。

次に特徴的に言えるのが、今の話と多分非常に関係していると思いますが、その際に図書館で完結しないサービスの設計と運用という形になっているのではないかと。やはり非常に特徴的なのが、外部リソースと言われるものの積極的な活用ということです。例えばそれはもう、サービスをつくろうという予算獲得の段階から始まっていると見えました。地域の関心に積極的にかかわるような形での企画をすることで予算を獲得する、そこでサービス開始したという例がかなりありました。

その際に外部組織との連携をしている。既存の自治体との協力関係は、サービスの構想段階から始まっていることが多い。その中で図書館の新築ということが直接的なきっかけになっている場合もありますが、そこからほかの組織との関係を持ちながらサービスが実際に立ち上がったところで、また協力関係を持ちつつ、そのときに自治体組織だけではなくて非自治体組織、NPOもしくはNPOに限らないところとの活用とか連携があると言えると思います。

この外部組織との連携というところでもう少し具体的に言いますと、既存の自治体との協力関係でいえば、やはり商工会議所とか産業振興課と連携することで、先ほどから出てきました相談サービスコーナーや具体的なサービスをやっていく上でいろいろ協議をしたり、それから情報収集もかなり連携して集めています。パンフレットの収集もほかの組織との連携がなければ不可能です。それから先ほどから何度も申し上げていますが、セミナーを協力して開催する。そのときにももう少し行きますと、サービスに合わせた新しい組織を立ち上げてしまうということです。そういう形で専門知識を補完することを考えられている。それから最後に、非自治体組織との連携や積極的な活用といったときに、先ほど少し申し上げましたが、非正規職員を積極的な活用とまではいかななくても、専門知識を補完するという意味での積極的な活用をやっているところもある。そういった形での、あらゆる側面での外部組織との連携というところが非常に大きな特徴ではないかということがあります。

こうした外部リソース積極活用がどんなことをもたらしたかということ、結果としてか、もしくは最初からもくろまれてたのか、そこは皆さんから伺いたいのですが、結果としてやはり自治体内組織での図書館の認知度を高める、もしくはサービスの認知度を高めることになった例が非常にあると思われました。特に自治体関係者の信頼獲得によって、調査力という

ところでの信頼度が高まったり、それから広報対象として図書館があるということで、マスコミや地元から何か声がかかったときに、もしかしたら図書館にあるかもしれないというような形で認知度が高まったということがありそうです。

それと関係しますが、やはり積極的な広報活動を行っていることも、大きくこのビジネス支援サービスの特徴と私たちは理解しました。サービスを組み立てる上で、いろいろな組織もしくは専門家とかかかわっているわけですが、そうした組織に対してサービスを設計する段階でもいろいろ報告をしたり意見を求めたりということだけではなくて、サービスが始まった段階でサービス成果を次々にアピールしたり、そうした組織を通じて何かセミナーをして成果をアピールする。

それから講習会を非常にいろいろな形で開催することがありますが、それは必ずしも認知度を高めるためになされていないとはいえ、結果的に非常にサービスの認知度を高めるための手段になっている、もしくはそういった関係のあるところに図書館が出かけていくということも頻繁に行われている事例を見ました。

最後に、やはり地元のマスコミを中心として、マスコミを積極的に活用しようという動きも見られました。このあたりがビジネス支援サービスの特徴ではないかと私たちは思っております。

その中で課題として見えてきたこともありまして、このあたりは議論の材料にしていきたいと思いますが、やはりサービスの持続性をいかに確保していくかで苦勞されているところも見られました。組み立てた方は非常に積極的でいろいろなことがわかっていてどんどん動くことがありますが、それを担当として担っていく人たちにどういうふうにして新しい価値観や動き方を共有していくか。その部分は全館の中で全部が同意するまで待っていたら、サービスはいつまでたっても始められないというようなお話もありましたが、それでも代わりしたときになくなってしまわないような形で（やらなければいけません）。ある意味では現在やや属人的なところがあるのではないかと思いますので、そういった価値観や実際のサービスにおける知識や経験をどうやって共有していくのか。割と積極的にウェブなどを通して事例を外に提供していくことは考えられているような感じでしたが、館内でそれを具体的に共有してお互いに成長していくという仕組みが、まだあまりつくられていないという感想を持ちました。

それからやはりどうしても忘れられない部分だと思いますが、いろいろな形で生じ得るほかの業務の手薄状態にどうやって対処していくか。このあたりはやはりどういうふうに人員を確保できるかということと密接にかかわってきますので、最後の「どのようなサービス評価尺度を提示できるか？」というあたりがこれからのかぎになっていくと思います。やはり今までのような入館者数や貸し出し数だけでは、こういったサービスの有効性を具体的な形で示して、それで人員を確保するとか予算を確保することは難しいと思いますので、そのあたりが課題だろうと。

最後にこういった新しい価値観、特に人材の登用や育成というあたりで、今までの図書館員像とは少し違う形での動きが非常に求められて、どんどん企画をしていく。それはビジネ

ス支援サービスに特化しなくても、さまざまな形でこういったアプローチでのサービスの企画とかということは今後恐らく必要になってくると思うのですが、そのときにきちんと動けるような人材の登用と育成という部分はやはり非常に大きな課題だと思いました。それから、そういった人材とともにどうやって館外組織とネットワーク構築・維持を続けていくのか、非常に戦略が必要な部分ではないかと思いました。

最後にまとめを簡単にいたします。一つはやはり先ほど申し上げましたが、ビジネス支援サービスというのは図書館にとってすごく大きな、ある意味でパラダイム変換的な動きなのではないかと、私たちは今回の調査を通じて感を新たにしました。それはつまりは図書館主導によっていろいろな企画をする中で、ほかの組織を巻き込んでサービスを提供するということです。これが唯一というわけでは全然ないと思いますが、図書館がその存在意義を示す一つのあり方だということを示したのではないかと。その中でやはりビジネス支援図書館推進協議会というのは大きな役割を果たしている。特にこういった動きができた一つは、やはり図書館に限定されない専門家が推進の役割を担ったという点は大きいと思っています。それから専門知識の講習形式での提供という部分、それを通じた運用や企画のノウハウの伝授や情報交換の場を提供されてきたことが非常に大きいと思っています。

少し長くなりましたが以上です。

三輪 池谷さん、どうもありがとうございました。ただいまの池谷さんの発表に関して、二、三質問を受けたいと思いますが、どなたかご質問はいかがでしょうか。

古賀 「外部リソース積極活用の帰結」の「自治体関係者（首長を含む）」の下の「広報の対象としての認知度高まる」というところが、どういうことかよく理解できませんでした。

池谷 これは、図書館というところがいろいろ活発に活動しているということで、自治体の特にマスコミの対応をしている人たちを中心として、もしくは市長も含めて、ニュース性がある動きをしている存在として改めて認識したということが結構見られたということです。

古賀 だれが認識したんですか。

池谷 図書館ではない、ほかの自治体組織です。そういう意味です。

三輪 ほかにどなたかご質問はありませんか。よろしいですか。では池谷さん、どうもありがとうございました。

それでは先に進めさせていただきます。次は「ビジネス支援サービスの利用」ということで、研究代表者の田村先生から発表いたします。田村さんは、慶應義塾大学（大学院）文学研究科博士課程図書館・情報学専攻を単位取得退学されて、1979年から慶應義塾大学文学部助手、その後助教授になられて、1992年から教授としてこちらで研究と教育を担当されております。

研究面では、人々の情報利用行動と図書館、特に公共図書館の利用者サービスに関心をお持ちです。主な著作として、『情報探索と情報利用』が勁草書房から2001年に出ています。それから『図書館における資料探索行動1、2』は国立国会図書館から1995年に出ています。浦安（市立）中央図書館と市立浦和図書館の調査結果をまとめたものです。それから「レファレンス・プロセス研究の進展」ということで、「質問応答過程の研究における Taylor

論文の意義」。これは『論集・図書館学研究の歩み 第10集 レファレンスサービスの創造と展開』日外アソシエーツ、1990年です。その他多数ということで、我々のプロジェクトメンバーのリーダーとして公共図書館での利用者の調査を積極的に進めていらっしゃいます。

それでは、田村先生よろしくお願ひします。

田村 それでは私からは利用者の話をしたいと思います。レジュメにもありますが、3点お話をいたします。我々がインタビューをした利用者がどんな目的でどんなふうにサービスを利用しているのか、その部分についてお話しするということが一つ。それから、そういうサービスが、「どのような効果を生み出したのか」と書きましたが、利用者本人にとってどんな意味があったのか、どういう役に立ったのかを明らかにするのが2番目です。3番目は、今度は利用者本人がそのサービスをどういうふうなものとして評価しているのか、それから図書館サービスをそもそもどんなイメージでとらえているかということです。そういう三つの点をここではお話ししてみたいと思っています。

結果的に話を伺った方々のプロフィールです。インタビュー調査はそれぞれの図書館にお願いをして、インタビューだということで協力していただける利用者の方を紹介していただく形で調査を行いました。これ以外だと多分調査できないと思います。そういうことで、いわゆる質問紙による調査、アンケート調査でやっているような全体的な傾向や標準的な利用者像みたいなものでは全然ないということです。それだけは念頭に置いていただきたいと思います。むしろそうではなくて、ビジネス支援サービスを活用している人たちというのは、こんなふうな活用の仕方をして、こんなふうに図書館を役立てているという事例をこれからお話しするというで話を聞いていただければと思います。

Dという図書館は利用者の方をお2人だけ紹介していただけたということと、それから図書館員の方からまだ話を伺っていません。それで分析の点で不十分なことがあるということで括弧をつけておきました。A、B、C（の図書館で）トータルで18人ばかりの方に話を伺いました。

あくまでも結果として、ビジネス支援ということではあるのですが、男性だけではなく女性にもかなり話を伺いました。ですから、サービスを積極的に使っていらっしゃる方の中には女性も随分いらっしゃるということです。それから、年齢を見ていただくとおわかりだと思いますが、最高齢で70代の方もいらっしゃいました。40代、50代の方のお話も多いし、それから最近、年金問題だの何だのといろいろ言われて何となく未来は暗いというような話もいろいろありますが、話を伺った利用者の方々がものすごく元気です。大学などで嫌なことがあっても、この方々の話を伺うとこちらまで元気になってくるという、こんな調査ならもっとやってもいいという感じでした。話を伺うことが楽しいインタビューというのはあまりないと思いますが、そういう方々でした。

分析するときに一応枠を設定して、内容を見ていて協力してくださった方々が話してくださったことを整理していくとこうなるということですが、整理の仕方としてある程度枠がないとなかなか整理しづらいということで、三輪さんの情報行動文法モデルというものをもとにまとめていきました。

少し色を変えたところを主に参考にしたのですが、一つはサービスの利用目的みたいなものがその場で情報を利用したというだけの話ではなくて、かなりの期間にわたって図書館と関係を持ちながらサービスを利用するというのが結構多いのです。利用したときに必要となった情報ニーズというのを直近ゴールというのですが、それだけではなくて例えばビジネスを立ち上げる起業あるいは日常の仕事の中でといったような、もっと大きい広い文脈の中でいろいろ必要になってきたことを理解する上で、簡単に言ってしまうと遠隔ゴールと直近ゴールというぐあいに、当面の利用目的と背景にあるもう少し広い目標に分けて見ることを一つやりました。そのときにこのモデルは結構便利だったと思います。

それからもう一つ、「自己効力感」と「感情の起伏」の部分ですが、利用される方（の目的）は単純に知識の入手だけではないと思います。むしろ利用したときに大変によかったという感謝の気持ちとか、そういう感情面というのが非常に大きい。後でお話ししますが、特にビジネスを立ち上げる方になると不安がものすごく大きい。自分でもできるというのが自己効力感ですが、自分にもできるんだという感情を持つところが図書館に対する評価に結構大きくきいているし、それから意味があるのではないかということで、この辺のところも考える上で役に立ったと思います。

それから3番目のサービスを評価するときに、そのときの利用の中でのサービスの評価というのももちろんあるのですが、それだけではなくて、これまでの図書館の利用経験あるいはほかのサービスの利用との関係の中で、そのサービスの評価を考えている節があるということで、そんなもの考える上でこの辺のところを三輪さんの情報行動文法モデルの中で参考にしました。

さて、それで今のこの中の最初の遠隔ゴールからお話しいたします。遠隔ゴールは、大きく分けると、起業と日常業務の遂行という二つだったと思います。繰り返しますが、この二つだけだという話では全然なくて、我々が話を伺えた方々が目標としていたのが大体この二つだったと。

それ以外にもいろいろありました。それぞれお1人、2人、1人ですが、（最初の家族の起業支援は）家族の方がビジネスを立ち上げると。そのときに利用者としていらした方がいろいろサポートしてあげたいということで、一番最初の市場の調査などの部分をサポートするような形で利用していらっしゃる方もいました。これは起業のほうに入れて考えてもいいかと思います。

それから（2番目の執筆では）、最終的に本の形でまとめたいという方もいらっしゃいました。お1人は、想像がつくと思いますが図書館でデータを収集して、それをもとに執筆するという方です。もう一人は出版をしたいが出版の仕方がよくわからないということで、出版の仕方について話を伺いたいという利用者の方もいらっしゃいました。

それから、個人的な依頼ごとはなかなか分析に困ったところがあったのですが、長年の夢をかなえたいという方もいらっしゃいました。レファレンス・ライブラリアンですが、この方に頼めば長年の夢をかなえてくれるかもしれないという方がいらっしゃいました。実際かなえたのですが、ですから多分ずっとサービスを見ていらして、それでこの方なら大丈夫だ

と思われたのだと思います。それで頼んでみたら本当にちゃんとやってくれたというケースです。そんな方もいらっしゃいました。

日常業務遂行も一応書いたのですが、起業の中にはいわゆる第二創業と言えはいいのでしょうか、新たな製品などを出していきたいというケースもいましたし、それから日常業務遂行の中には例えばいろいろな企画とか、農業関係の方ですと新しい作物をどうするかというようなことを考えるヒントということで、起業に近いところのヒントをいろいろ欲しいという方もいらっしゃいました。一応起業と日常業務遂行と分かれるのですが、必ずしも境界が明確なわけではありません。

それで利用したサービスは、いわゆるビジネス支援サービスのサービスメニューに当たるようなものは大体どれも使っていたと思います。コーナーの利用をしている方、それからレファレンスサービス。これは調べたところはどこでも大体やっていらっしゃいました。

それから必ずしも図書館の資料や情報の利用とは直接関係しないような、ビジネス相談やビジネスセミナーを利用していらっしゃる方も大勢いました。これもそういう図書館が協力していただけたということでしょうが、調査対象としたところが大体やっていらっしゃいました。一つのところは、自分のところで直接やるというよりは、施設の中でこういうサービスをやっているところとうまく連携をとりながらやっているケースもありましたが、非常に密接にかかわったところでこういうサービスを提供しているものです。この中のどれかを利用したということになります。

それから資料・情報を利用するときも探し方としてはいろいろあって、図書館員が何かの形で援助するような使い方と、自分で探して自分で利用する自立探索と両方ありました。図書館員による援助というのもほとんど全面的に、図書館員に資料を探すのも入手も依頼しているというケースもありましたが、大体の場合にはこういうことと自立探索と組み合わせていました。中には最初の段階で編がけみたいな形で図書館員の方に調べてもらって、そこでヒントか何かをもらった上で、最後の詳しい部分になると図書館だけでは調べ切れない、いろいろ電話をかけて聞いたりしなければいけないことが出てくるから、そこはもう自分でやるというような探し方をしていたかと思います。こういう図書館の資料・情報を利用している場合でも広い範囲で前後の話などまで聞いてみると、図書館の援助だけで何かをやっているというのはあまりないのかなという感じです。

それからインタビューで伺った方々は、いろいろなところも同時に使っていました。オンライン書店を使っている人もいました。図書館で調べ切れないときに、こういうものを使って調べるようなケースもありましたし、中には手元に置いておきたいものは書店で買う、一般の本は大体図書館を利用するという使い方をしている方もいらっしゃいました。

それからインターネットのほうも、セミナーなどをインターネットで探したという人もいましたし、それから詳しい情報はこちらのほうで見ていると言った人もいました。オンラインデータベースも、図書館が提供するデータベースではなくて自分のところのオンラインデータベースを使って、その上で資料の入手のほうは図書館に来るというようなことをやっている方もいました。

商工会議所とかいろいろなところがやはり同じようにビジネス相談やセミナーをやっていますが、そういうところも利用している人もいました。同時に、あるいは前後していろいろなところを利用している。それから行政機関の窓口を使う。特に起業などの場合、起業のしるしなどにはここに聞かないとわからないということで使っている。それから大まかなところは図書館を使う。ただ、それはバックグラウンドとしてだけ使っていて、実際に顧客に提供するような部分になるとマーケティング会社を使って調べてもらうとか、結構ほかとの使い分けをやる。それで、概括的な情報と書いたのですが、これは不正確でレファレンスサービスなどの場合にピンポイントでデータを尋ねることもやっていたと思います。そういうことなので、ニーズに応じて適宜いろいろなものを使い分けることは普通にやられていたかと思えます。

今度は、先ほど起業と日常業務遂行と遠隔ゴールが大きく二つあると話しましたが、その二つに分けてもう少し詳しく見てみようかと思えます。まず起業のほうです。お話を伺った方々の中に、セミナーの受講者などが結構いらしたこともあるのかもしれませんが、調べた四つの図書館全部にそれぞれ起業あるいは第二創業を目標としている方がいらっやいました。そういう目標はあるんですけども、ただその目標も「曖昧→焦点形成」と書いたのですが、始める段階でこういうビジネスを立ち上げるとはっきり決めているのは、どうも伺った範囲の中であまりありません。やってみようという気持ちはあるけれども、どうやったらいいかわからないというケースと、ビジネスの経験が長くてやるしるしはある程度わかっているが何をしようかといういろいろ考えているとか、大体その二つぐらいです。でもとにかくあいまいです。何かやってみようということだけあって、それでという人です。

図書館のサービスだけではないですが、いろいろ起業に向かって歩を進めていきます。そうすると、これはたしか静岡県立図書館の『(図書館の) ビジネス支援 はじめのしるし』などに書いてあったと思えますが、起業に段階がありますので、順を追って目標も変わってくる、だんだん焦点が絞れてくるようになります。それにに応じて、こちらの直近ゴール、目の前の情報ニーズもどんどん変わってきます。それでいろいろなサービスを使うのですが、使うサービスも実は結構いろいろあって、これは図書館がどういう機関とどんな連携で、自分のところでどういうサービスを提供しているかに非常に大きく依存しているという印象を持ちました。

ですから、図書館が起業セミナーやビジネス相談をやっているならば、そこが相談も含めて起業のしるしなどについていろいろ尋ねていく場になる。それからそうではなくて、例えば起業セミナーやビジネス相談などは、別の非常に密接に連携している機関が提供している場合には、そこで聞いてきてしようかと思ったときに、例えばコーナーなどで関連した資料を利用するという形で関係している。そういうものもありました。

それからレファレンスサービスも、起業の各段階で相談しながら情報やデータの提供も受けるという利用もありました。それからこれは利用者からは直接は聞けなかったのですが、むしろ先ほどの池谷さんの話に入るのかもしれない。図書館員の方は、最初の非常に漠然とした段階でのニーズというのは、実はレファレンスサービスはかなり苦手だと思います。何

を調べたいかはっきりしたところで情報源と結びつけてやるわけですが、そうではなくて話を聞いて非常に漠然としたところでどの辺に関心があるかを見つけ出すのがうまそうな人もいました。ですからレファレンスサービスも相談に乗りながら、順次各段階のところでそれに応じた資料や情報を提供していくというのものもあるし、特に最初の段階などで結構あいまいなものを明確にするのを手助けするようなサービスをやっていらっしゃる方もどうもいるみたいです。

あと起業に関連して二つほど印象に残ったことです。一つはたしか都立中央（図書館）がまとめた『ビジネス情報の探し方（事例で読むビジネス情報の探し方ガイド）』の最初のところで糸賀（雅児）さんが書いていたと思うのですが、ビジネス支援サービスというのが単純に営利ということだけではない、こういう側面が非常にあるという話をしていました。これは我々も大変強く思いました。さっきの特に中高年の方などの場合には、これからの生きがいやどうやっていくか、自分の人生設計をどうやっていくかという話と、起業の話がどうも結びつきます。そういう部分が非常にありました。それでなおさら非常にあいまいです。何か自分のこれからの人生設計を考えたいけれども、どう組み立てていいかわからないわけです。そここのところから実はビジネス支援みたいなものは始まるということです。

そういうことで利用者から浮かび上がってくるサービスの姿勢として、目の前の例えば質問に対して答えるということを超えている。むしろ全体として何をやりたいか、その人が目標とするものを見つけ出して、それを達成するのを助けてあげるといった部分がいろいろ利用者の方から伺う中で出てきました。そうすると、その場で情報提供すれば終わるといった話ではありません。前後を考えなければいけなくなる。やはりどうしても図書館では用が足りません。足りなくなる部分は連携で提供しようという、そこがはっきり出ていたと思います。

今度は日常業務遂行のほうですが、こちらの場合には割と手なれているということ、それから図書館で何をすることがかなりはっきりしています。日常的に使っている人はほかの情報源と使い分け、図書館で何を頼むかということも言える。頼むのもうまいし、自分自身でも探します。そういう部分ができているということだと思います。

それから「サービス利用のきっかけ」で、先ほどの池谷さんの広報の話と関連しますが、大きく最初の日常的な情報利用という話の一つです。つまり日常的な利用です。ふだん図書館を使っていて、ビジネス支援サービスなども使うケースが結構ありました。ですからやはり図書館の基本的なサービスも効果があるということだと思います。

下のほうの出前図書館、自治体の広報誌、ケーブルテレビ、案内チラシ、インターネットは広報の効果が出ていたと思います。

その次、「サービス利用の効果」の2番目の話ですが、これは資料提供あるいは情報提供ということがもちろん一つあります。それもピンポイントで特定のデータや情報を提供するというレファレンスサービスの使い方もあるし、統計データを提供するという話もあるし、それからもう少し概括的な情報収集というものもあったかと思います。もう二つほどこれについてお話しすると、一つが、つながりをつけるということが利用された方にとっては非常にありがたかった。次にどうすればいいか、つながりをつけることでわかるのです。次はこ

ここにいう話が出てくるというのがいろいろ出てきたと思います。つながりをつけることの効果というのは非常に見られたということです。そういうことでは、図書館はあくまで課題解決の一翼を担っているということです。そこがはっきり自覚的にサービスとして提供されたことで効果が出てきているということだと思います。

それからもう一つが情緒的な効果です。伺った中でこれはお1人だけでしたが、初めてサービスを使ったという方がいて、ものすごく不安を持っているわけです。特に、何でも聞いてくださいと言われると何を聞いたらいいかわからなくなるし、これを本当に聞いていいのかとどうも思うらしいのです。レファレンスサービスで何でも聞いてくださいと言われても多分困ってしまう。何を聞いたらいいのでしょうか、これを本当に聞いていいのでしょうかと思います。そういう部分があります。

それに対してビジネス支援サービスのほうは範囲が明確になっているということです。それに対していろいろな形があります。図書館員はもちろんそうですが、図書館員と関係した人たちがみんなサポートします。背中を押してくれたという言い方をした人がいましたが、これからの自分の人生設計を考えたいと思っているけれども、何をしようか、でも本当にできるのかしらと不安を持って思っている人たちの背中を押してあげる効果は、かなり無視できないと思いました。

最後にサービスのイメージです。これは結構言われていた話かと思いますが、確かめられました。一つは図書館はしきいが低い。それから始めやすい、いつでもやめられると思える。いつやめてもいい、始めやすいというのが一つです。それからこれもある意味で大変うれしい話でしょうが、行政がやってくれることなので安心だという話もありました。それからやはり今までのサービスと違うと思うのは、これもわかりだと思いますが、こんなことまでやってくれるとは思わなかったという声もありました。

評価の話はちょっと難しいところがあるかと思いますが、その場での即時的な満足みたいなところだけではなくて、長期的な有用性の認識みたいなものを使っていくうちにできていくのではないかと。この二つは分けて考えたほうがいいのかという気がしております。そのことをここに書きました。

それからもう一つ、先ほど長年の夢をかなえたというような話をしましたが、サービスの評価を10点満点でつけてもらおうと20点とかとおっしゃる方がいます。つまり、そのぐらいの価値があったという評価の声は結構ありました。こういうことなのかなと思ったのが、一般的な期待水準、このぐらいのことをやってもらえるのかなと思っていたのをはるかに超えるサービスを受けたときにすごく満足を覚える。そういうことがそれぞれのところで結構出てきました。そういう方がいらっしゃるということです。

それから図書館員がしばしば言及されたというのも今回の特徴だったと思います。レファレンスサービスの担当者という話ではなくて、〇〇さんという名前で語られます。

最後はまとめです。利用目的としては起業と日常業務遂行があって、起業の部分は新しく開拓した利用だと思いますが、従来型のレファレンスサービスなどでも対応できている部分があるということです。それからサービスの効果では、情報提供のほかにつなごうの効果と

心理的サポートの効果というのがある、これは単独でやったのではなかなか難しいのかなという気がしました。3番目はしきいの低さということです。

サービスとして何が新しいかという、個別にその都度寄せられるニーズというよりも、ビジネス支援あるいは起業という大きな枠を設定したことで、その中で目標の達成を図書館がどう担ってどう支援するかという形でサービスを組み立てていて、それに利用者がこたえている、うまく使える利用者が出てきているというのが、利用者からインタビューで伺えた話かと思いました。以上です。

三輪 田村さん、どうもありがとうございました。ただいまの田村さんの発表について何かご質問がありましたら、ここで受けたいと思いますがいかがでしょうか。

上野 事業家は、情報(インフォメーションではなく、インテリジェンスの意)を希求している。そしてレディネスを有しており、アップデートに努めていると実感する。では、各種ビジネス支援のチャンネルが提供されている中であって、図書館のビジネス支援を使う人について知りたいと思う。インタビュー協力者の現職、きっかけ・契機、目標・職業・事柄などについて教えていただきたい。

田村 インタビュー調査の際に職業も尋ねておりますので、職業別に集計することは可能です。ただ、図書館によって提供するサービスが大きく異なるため、インタビュー協力者の図書館利用も、図書館により仕事関連が中心のところ、起業が中心のところ、起業・仕事・それ以外が混在しているところ(2館)とみごとに分かれてしまいました。起業の場合には自営、あるいは無職(起業準備)となりますし、総じて現在の仕事に関連した利用か、起業関連の利用どうかの違いは、図書館の利用のしかたの違いに関わってきていましたが、インタビュー協力者の職業と図書館利用との関わりに関する顕著な傾向は見られませんでした。インタビュー数が増えて、仕事関連の利用に関するデータが増えれば、ある傾向は見えてくるのかもしれませんが、現在のところはそれについては不明です。

三輪 ほかにどなたかご質問はありませんか。

高橋 鳥取県立図書館の高橋と申します。先ほどの池谷先生にもつながることですが、最初に三輪先生が今回のプロジェクトの流れを見せていただいたときに、一番下にこれからのサービスへの提言みたいなことを書かれていたと思います。そういったところが今回お2人の先生方の中ではなかったような感じがしました。これからまとめられるのかもしれませんが、いま分析されたことからやはり現場のほうに何らかの提言をしていただけたらこちらも参考になると思っております。

田村 今回は意識的にそこは避けていまして、むしろ運営のほうと利用者のほうそれぞれお話をして、この場で伺った話なども入れて少し考えてみたいのです。我々が見たのが妥当かどうかということを一回こういう場で皆さんに聞いていただいて、意見もいただいて、その上ででないあまり無責任な提言はできないと思っていますので、この場はあえてそこは申し上げていません。

三輪 そういう意味では、提言をするということは報告書全体をまとめるときにまた今日のディスカッションの成果も含めてやっていきたいと思っていますが、個々の図書館の調査

の結果をフィードバックする際には、それぞれの図書館のサービスに関しては個別の提言という形では報告書を出させていただいているのが現状です。

ほかにどなたかご質問は。

村上 財団法人高度映像情報センターの村上と申します。図書館の職員の方の教育ということに興味を持っているのですが、17 ページ、18 ページの「図書館に対する評価」で「サービスが一般的な期待水準をはるかに超えた」と。期待していらっしゃる利用者の方がこんなものかと思っている、もしくはこれぐらい欲しいという期待水準はどれぐらいのものでしょうか。

田村 一般論はなかったと思います。その人のそれぞれの経験の中でそれぞれに期待水準があるというのが一番の印象です。例えば公務員の方だと、同じ公務員の目で見えています。そういう人もいますし、それからあといろいろとほかのセミナーとか、特に起業される方だとやはり何とかできないかと思っいろいろやってきます。いろいろやってきた末に図書館に来てみたらうまくいったというケース。それから先ほどのように長年の夢だったけれども、これはこういうサービスで頼んでできることではないと思っていた。何年前からという話も伺いましたが、何年も思っているのです。それでもしかしてこの人ならと思ったのだと思います。そういう話です。ですから期待水準というのは個別だとしか言いようがないと思います。

村上 例えば個人名で覚えてもらえる図書館員になるためには、どんな要素が要るのでしょうか。

田村 どんな要素というか、一番大きいのは要するに継続的なサービスをできるだけ気配りだと思います。ずっと見ていて一番感じたのはそれです。また来てもらってまたサービスをする。レファレンスサービスはすごく短いのです。だから背景はわからないし、特に公共図書館だと向こうから話さない限りは背景を聞いてはいけないといいますよね。我々はその質問を見ても何を聞いているかわかりません。ところが聞かれているほう、担当している図書館員はわかってしまうのです。なぜわかるかということ、今までこの人はこういう使い方をしていたから、あるいはこういうことについて関心を持っている人だからというのが背景に出てきます。つまり、利用者と図書館員の関係が単なる一利用者と一図書館員の関係よりも少し多分入り込むのではないのでしょうか。それは図書館員の側の気配りだと思います。よろしいでしょうか。

三輪 またいろいろご質問等がおりかと思いますが、時間が少しオーバーしておりますのと、後ほどまたディスカッションの機会を設けておりますので、とりあえず前半はこれで閉めさせていただきます。前が少し押ししておりますが、20 分間休憩で後半を 3 時 15 分から開始させていただきます。

(休憩)

三輪 それでは、後半の部の最初のプレゼンテーションは、「イギリスにおけるビジネス情

報サービスの現状」というタイトルで、イギリスでビジネス支援サービスをやっている図書館の調査結果を越塚美加さんから報告させていただきます。

越塚さんは、慶應義塾大学（大学院）文学研究科博士課程図書館・情報学専攻を単位取得退学された後、1994年から文部省の学術情報センター研究開発部情報管理学研究部門の助手を務められて、2000年より現職であります学習院女子大学准教授をされています。今日のこの会場をお借りできたのは越塚先生の顔ということです。

主な著作として、『情報探索と情報利用』が先ほどの田村先生との共著のものです。それから「図書館政策の立案における研究の役割―「公立図書館の設置及び運営に関する基準について」報告の成立過程を例に」ということで、『現代の図書館』に2001年に書いていらっしゃいます。あと「図書館の使いやすさ」は『情報管理』2004年といったような業績をお持ちでいらっしゃいます。

では越塚さん、よろしくお願いします。

越塚 ご紹介いただきました越塚でございます。今日は、ビジネス情報サービスの中でもあまりほかのところで集中的に紹介されることがないイギリスという国が、どうなっているかということ現場を見てまいりましたので、そのお話をしたいと思っております。

それで、2006年から新たにBLでもビジネス支援サービスを始めたというニュースがこの研究を始めた当時にございまして、国立のああいうしきいの高い図書館でどんなことを一体やっているのかということと、それに伴って周辺部でもいろいろな動きがもしかしたらあるかもしれないということもあって行ってまいりました。

いろいろ写真も撮ってまいりましたが、実は先方とのお約束で、勝手にシェアしてもらっては困るとかイギリスの公共図書館は非常に厳しい基準がございますので、風景などもきれいで本当はそちらをお見せしたいのですが、それは抜きにして（写真を回覧いたします）。しかも図書館の建物です。利用者は決して撮ってはいけませんということで非常に厳しく監視もされまして、残念ながら利用者の方が利用している、それも数がそれほど少ないわけではない方が利用しているところなども多々あったのですが、それはちょっと撮れなかったもので、建物の部分だけですがどんなところでやっているかを参考にさせていただけたらと思っております。（以下、パワーポイント使用）

それでは中身に入りたいと思います。今回、2006年と2007年に図書館を訪問してきましたが、これは英国の現状を知る上で適切であると、イギリスの図書館の専門家の方に相談しまして、ここに行ったらいいと言われて行ったというのが現状です。ですから比較的イギリスの中でも現時点で先進的なサービスを提供しているので、見にいったらどうかという推薦を受けた図書館でございます。一般的にイギリスの図書館がこうだということではありませんが、ご紹介するに当たっては先進的な事例なども皆様いろいろと参考にされるようなところもあれば、あまり日本とかわらないじゃないかということもありいろいろだと思います。とにかく今回は事例をたくさんご紹介するということで進めていきたいと思っております。

参りましたのは、ここに挙がっております五つの図書館とビジネス情報サービスのバックアップ組織として推薦されましたHATRICKSというウィンチェスター・レファレンス図書館で

やっていたサービスです。ウィンチェスターというロンドンから1時間ぐらい南に下ったところの図書館が新館を建てて、イギリスでは珍しくレンディングとレファレンスの資料を全部混配するとその当時も言っていて、それがオープンになったのをきっかけにどうもリオーガナイズしたらしくて、HATRICS の情報は実はウェブを探してもなくなってしまって、いま問い合わせ中でございます。最新情報は報告書には掲載できると思いますが、付録として調べた当時のことを載せましたので、これについては除外します。

ロンドン・シティ・ビジネス図書館はシティと申し上げます。ブリティッシュ・ライブラリのビジネス&IPセンターはBL、シェフィールド・ビジネス・科学・技術図書館、バーミンガム・ビジネス・インサイト。これはよく紹介されているようですが、バーミンガムと申し上げます。それから、ノフォークのノリッジでございますミレニアム図書館。これは消防署の本当に真ん前にあったのに、なぜか全焼してしまって新しい建物を建てたというすごい図書館です。(笑) ここの図書館はノリッジと申し上げます。

それで今日追加資料としてお配りしたほうに、図書館の正式な英語の名称や場所についての情報などは1枚の「訪問先図書館の特徴」ということでまとめました。ホームページなどもそこに記載してございますので、そちらもご参考にしていただければと存じます。

また同時に、これは図書館単位ではなく調査地区の基本統計について2005年度の決算の情報を簡単に取りまとめましたので、これもあわせて後ほどご参考にしていただければと思います。

イギリスのビジネス情報サービスは、実はニーズが古くからあるというのはまあそうかなと。仕事をしていれば仕事に関する情報にニーズはあるというのは想像されることだと思いますが、実際にそれに対応するサービスというのも古くから展開されております。今回、シティ・ビジネス・ライブラリというロンドンのシティの図書館は、ギルドホールでのサービスから始まっているから、うちのサービスは19世紀からですということをしごくおっしゃったりして、ああそうですかという感じでした。そのほかのところでも、バーミンガムは1919年、今の形のビジネス・インサイトは2002年です。シェフィールドは1934年から、現在の形では1992年からですが、さかのぼればかなり古いところまでさかのぼれるということです。ただし、これはずっと一様に利用が高かったかというところではなくて、例えばビジネス・インサイトは利用が非常に減ってしまっていた、何とかしないといけないということで現在の形に変えたのが2002年ということですから、浮き沈みはそれぞれありますが、ニーズが古くからあり、それに対応するサービスが今回の範囲では割と古くからあることがわかりました。

ビジネス情報サービスを提供する目的ですが、古くから存在する目的というのが、地域の産業やビジネスを支えるためということと、いずれの図書館でも比較的言われたのが、貿易を促進する、そういうビジネス上の国際展開が念頭にあってサービスを展開しているということです。これが割と大きな特徴だと思いますが、この貿易を促進するのに役立たせるためにするのだということ。それからもちろん一般市民のビジネス情報ニーズにこたえるためということがございますが、新たにつけ加わってまいりましたのが、地域の経済振興への新た

な視点を投げようということで、図書館が経済復興に積極的に貢献していく、そのために起業を支援する、あるいは大企業のように図書室を自分で持っていない中小企業についてサービスを提供していくということで、これはかなりいろいろなところで言われております。

それからもう一つは、商工会議所もしくは「工」がない場合（商会議所）があるのですが、そういったところが法的に一般市民への情報提供の義務がないので、公共図書館がこういう情報提供機能を担うべきだとおっしゃって、積極的に商工会議所などへもサービス提供を行っているという事例がございました。

「対象とする利用者」ですが、BLなどは割と最近 2006 年からサービスを始めたわけですが、とにかく起業する人が中心ですとかなり積極的におっしゃっておられます。一般的には大企業というよりは中小企業、それから一般に仕事関連の情報収集を必要とする人、地元の大学生や高校生。大学図書館よりこちらのほうが使いやすいと言っている大学生なども多いようですが、ノリッジでは高校で経済関係、ビジネス関係の出張講義をするということもございまして、比較的広い範囲の対象者を想定してサービスを提供しております。それからもちろん外国から定期的に利用する方も、シティなどでは見られるということでした。

イギリスの場合は、電話でいろいろなことをするというのが日本よりも日常生活で浸透していることもございまして、電話や電子メール、ファックスによる問い合わせにも積極的に答えていくし、質問はそのようにいろいろな手段でどんどんしてくださいということをやっておりますが、中でもバーミンガムについては、コールセンターをきちんと設けております。そのときの説明で受けましたのは、必ず3人が開館時間中に待機していると。そんなに3人もしているのだったらほかの仕事はどうするのですかとお聞きしましたら、これは交代で電話対応をとにかく1日のうち3時間やる。そのほかの事務の仕事やレファレンスに必要な準備の作業に充てる時間を4時間とって、この時間配分をきちんと守らないとサービスの水準は守れないということで、このコールセンターをきちんとつくっているのがバーミンガムでございます。

それからインターネットを通じての利用も積極的にいろいろな環境を整えておまして、メールを利用したビジネス講座もバーミンガムについては行っております。講座の内容は図書館員が全部提供するということですが、企画した方はやはり経済、ビジネスを通じて社会にうまくつながれるような引きこもりの人がいれば、なおありがたいというような結構広い視点でサービスをとらえていることがございました。

次に「さまざまなサービス展開」ということで、まず資料について申し上げますと、やはり電子情報資源を含む資料の充実が必須であると。遠隔地からの利用を積極的に進める上では、こういったものを整えていかないといけないということです。ただ、マーケティング関係の資料やディレクトリのデータベースというのは大変高額であることもございまして、どこでも持っているわけではないですが、今回訪問しましたところは中央館ですので、中央館ではこういうのを持っているけれども、利用の状況を見て整理していくということで進めているようです。

それで、イギリスの公共図書館はディレクトリデータベースを利用して大量のメーリングリストの作成も提供しております。つまり、中小企業が自分たちのターゲットに合ったダイレクトメールを出したいというときの、そのもとのラベルを作成するというところまでもやっているわけです。私は聞き間違いかと思ったのですが、このディレクトリデータベースは年間100万円単位のお金が契約料としてかかるような、非常に高価なデータベースだということもございまして、それから商用で最終的には使うという目的がございまして、メーリングリストを作成する場合には比較的高額な値段でお金を要求しますということでサービスを提供していました。これは日本とはあまりなじまない考え方もかもしれませんが、実際にはやっているということです。

印刷媒体から電子媒体への切りかえも一生懸命進めているのですが、とにかくお金がかかるので利用の状況とあわせて見ないといけないということでした。

それから独立した建物や部屋でのサービスの提供が多くございまして、イギリスの場合にはレファレンスライブラリーとレンディングライブラリーが全く別々の建物になっていたり、一つの建物の中でも全く違う部屋になっていることが多く見られまして、先ほど申し上げました新しくつくったウィンチェスターの例はかなり珍しい例になるのではないかと思います。それゆえにビジネス分野のみの資料をその部屋に持ってきてしまうということで、ビジネス利用者にとっては非常に便利ですが、レファレンスの部屋で法律書を全般的に見ていくと、ビジネス関係だけがどさっと抜けているというような状況になります。これはやはり二重に持つことはどこでもできないので、利用者によりまして、ある利用者にとっては非常に便利でも、ある利用者にとっては不便であるということで、案内をうまくやっていかないといけないということはおっしゃっていました。それでもビジネス情報の利用ということに関しては非常に便利な状況になっております。

コレクションについての考え方ですが、これは特徴的なところだけを書きました。ノリッジについては専門書も一生懸命そろえていたのですが、なかなか利用が伸びない。近くに大学もあることだし、これは思い切って一般書や入門書だけを残して専門書はもう除架してしまおうということで（やったら）、グラフを見せていただいているのですが、実際にはその1～2カ月後から急激に利用が伸びる。専門的な情報源を確保することは必要ですが、考え方としては成り立ち得るということで、ご参考までに載せました。

それからロンドンのシティです。こちらは新しい資料を中心にそろえるということで、古いものはBL等に頼る。これは場所が非常に狭いということがございまして、限られていますから、そういうような措置をとっております。ちなみにこれは実はシティだけではないのですが、シティではすごく強調していましたが、所蔵する資料の複写については出版社ごとに契約を要しています。うちの資料は図書館でコピーしてもらっては困るとか、うちで出している本は図書館でコピーしていただいても構いませんよということを非常にはっきりと契約で明記してあるそうで、シティではシールを張ってこれを非常に厳格に適用しておりますので、新しい資料といってもコピーできるものもあればできないものもある。それは図書館と出版社との間の契約で決まっているということもございました。

レファレンスについては、自館作成資料というのを持っているところも幾つもありまして、これによってレファレンスをスムーズに進めようということ、それからその資料を利用者にも公開することによって利用者の利便性向上も兼ねるということです。バーミンガムの図書館などは、ビジネスの専門用語と一般に使われている用語の橋渡しをすることが図書館員の役割であるのだから、できるだけその成果を利用者に還元したいということで、自分たちでいろいろな専門用語を整理しまして、できるだけ一般の用語であらわした主題索引を一生懸命つくっております。

ノリッジの場合には、重要な情報源のリストというのをつくっているのですが、これは印刷媒体で出しても無駄であると。なぜかというとしょっちゅう内容を更新しているので、そんな印刷媒体なんかを出していたらただの無駄なのでウェブ版で維持して、必要なときにそのプリントアウトを利用者の人に配る。講座を開いたときや高校に出張授業に行ったときには、今の時点ではこれですよということで配るということで、できるだけ無駄を省いてお金を節約しようとしております。

バーミンガムは先ほど申し上げたようなことで、統計資料のあらゆる表に対して一般的な用語から選んだ統制語による索引をつくっております。これが先ほどのコーリングセンターに出ていない4時間の仕事に含まれます。それから雑誌記事も同様に索引を作成しております。

シェフィールドは、これこそがまさに伝統的図書館っぽい仕事よとおっしゃっていましたが、地域の経済関連情報の新聞記事のクリッピングを一生懸命やっておられまして、これも一般の書架に並んでおりました。

それから日本でもよく行われている講座ですが、基本的にビジネスそのものについては外部の機関に講座や相談会を依頼することが多くて、BLなどは外部の講師をお招きしてやるのが本当に中心になっています。図書館がやる部分もどこの図書館もございまして、図書館でどういう情報源をいま持っているか、探索法がどういうふうになるかというようなこと、それから特許の資料なども専門的な資料をたくさん持っておりますので、そういった個別のことについて細かい講座を持っていたりする。それは図書館員が中心に行っております。

この中には有料の講座も無料の講座もございまして、大まかに申し上げれば図書館員が提供する講座は大体無料です。それで外部からお招きしてという場合には、大体と申し上げていいかどうかはちょっと語弊がございまして、有料のものがございます。

注目すべきはバーミンガムの図書館です。バーミンガムのビジネス・インサイトは「すべて」図書館員が行っております。これはビジネスプランの立て方や資金をいかに調達するかといった外部に任せるようなこともすべて図書館員がやっています。え、そうなんですかとかなり聞いたのですが、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だ、ビジネスプランについても、10個ポイントがあってそれを利用者に伝えることができれば、あなただっただけ今日からビジネスプランを立てる手伝いはいくらでもできるんですよ。お返ししています写真の中にも（入っていますが）、ドリルみたいになっていて、そのドリルを埋めていくとビジネスプランができ上がるという3ポンドの小冊子

を図書館員がつくっております。これは今までも注目されてきたと思いますが、私も非常にびっくりいたしました。

そのほかのこととしては、レファレンスとも少しかかわりがございますが、ビジネス支援ですからマーケティング関係の資料を一生懸命集めておりまして、通常は非常に高額ですが、既存のマーケティング資料を提供する、もしくはその分析結果を提供するということが中心になるわけですが、利用対象者としては起業する方、それから商工会議所なども対象になります。この商工会議所は、先ほど除外しましたウィンチェスターの図書館などでも、図書館サービスとしてということも伺いましたので、そのときは商工会議所から問い合わせがあったと。何かというと、イタリアの小さなチョコレート屋さんが幾つか集まってイギリス南部で、自分たちが進出する可能性があるかどうかという問い合わせがあったけれども、商工会議所ではそんなことは答えられないので、図書館で調べて答えてくれないかということで、商工会議所が仲介して問い合わせをする場合もあれば、商工会議所自身が必要な情報があって問い合わせをしてくるというようなこともあればさまざまです。

そういった資料を分析することが基本的には中心ですが、シティはマーケティング調査自体を受けることをやっております、これは場合によるから幾らかということとは言えないというお話でしたが、有料でマーケティング自体を受託します。私の英語の聞き間違いかと思いついて、いろいろところで「シティではこういうこともやっているらしいんですね」と言うと、皆さんが「そうなのよ！」と言うので、これはやっているようです。(笑) 私の聞き間違いではなくて、シティ自体がマーケティングを受託するというので、ビジネスの専門に実際はかなり踏み込んだ内容の提供をしているということでございました。

これを簡単にまとめますと、ノリッジとかシェフィールドの場合には、それほど多くの人手も予算もないが充実したサービスを提供したい。けれども、最先端を追い続けるだけの余裕はないので、基本的にはこちらは有料サービスを展開しようということではなくて、基本的なサービスをとにかく充実させようということです。

一方でロンドンのシティやバーミンガムのように、非常に高度なサービスを提供しようということで、バーミンガムは特に基本サービスは無料だけれども、高度なサービスは有料であると。先ほど申しあげましたダイレクトメールのもととなるようなものも2~3件だったら無料です。そうでない人は有料です。切り分けはそんなにうまくできるのですかと言ったら、仕事でダイレクトメールを出そうという人は2~3件などということは絶対あり得ないので、やっていけば非常によくわかりますと。50件ということではありません。100件、200件ですから非常に切り分けは簡単ですとおっしゃっておられましたが、全般的にこの切り分けを明確にいたしまして、全部に有料サービスを提供するというものではございません。基本的なサービスは無料だけれども、有料のサービスも多々そろえていて付加価値がつくとかいろいろなことをやっております。こちらのほうは常に最先端を追うことが必要になりますので、自前の索引データベースなども一生懸命つくりまして、ツールの用意にも人手を割く必要がございますので、お金も人手も非常にかかるということです。

「バーミンガムの有料サービス例」ですが、一部のデータベースの検索出力、先ほど申し

上げましたディレクトリのようなもの、それからこれは 15 分以上かかる、いろいろなものを調査しないと回答ができないような電話でのレファレンスについては有料だそうです。それから、インフォメーションダイレクトというサービスがございまして、利用者の希望に応じて情報を収集したり加工したりということで、ダイレクトメールはこれにも入るわけですが、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、個人が問い合わせても答えてくれないけれども図書館だから答えてくれるということが多々あるそうで、こういったサービスについては有料で行っております。

それから特許情報の網羅的な検索も有料で行っています。これも専門の図書館員がおりまして、その係の人がやるということです。

バーミンガムは実は、他の図書館をバックアップする機能も持っております。つまり、バーミンガムがアウトソースとなって、ほかの図書館にサービスを提供していくということです。これは主にレファレンスですが、当該図書館で回答し切れないレファレンス質問に対して、バーミンガムが調査を行ってその回答を提供するというので、そういうサービスを受ける会員図書館というのが幾つかありまして、その会員図書館に年間幾らということでお金を納めてもらってそのサービスを展開することをやっておりました。

それから先ほど申し上げましたBLにおけるビジネス情報サービスということで、これはとにかくしきいが高いと。あそこは学術的なことをやる場所ではないかとか、権威が非常に大きいというようなこともありまして、このビジネス情報サービスで特に起業家であり資金や何かはまだ調達できないとか、どうしようかと迷っている人たちを呼び込むには非常にしきいが高いわけです。それで図書館一般にあるしきいの低さという利点が生かせませんので、地下鉄やダイレクトメールを送るといった広報戦略を大展開しました。

それから何とBLは、多分このために入館料を無料にいたしました。私が伺ったときには、入館料を無料にしようと思っていま館内で調整している最中ですということでしたが、現在は無料になっておりまして、この点はBLにとっては非常に大きな変革だったと思われま

す。それから写真にも出しましたが明るく軽やかなデザインにして、できるだけしきいを低くしようということをやっています。それからBLはご存じのとおり閉架書架資料がほとんどで、自由な利用ができないということもビジネス支援では転換しなければいけませんので、多分非常に大きな調整が必要だったと思われま

すが、そういったことをやって特に若い起業家を支援しようということでビジネス支援サービスを展開しております。イギリスのビジネス情報サービスを語る上で、いろいろなところで言われましたバックアップする組織がございまして、これはビジネス・リンクと呼ばれるものです。これは英国のビジネス・企業・規制改革省というところがお金を出資しているのですが、実際には各地域、いろいろな地域の切り分けがあって、その地域のいろいろな組織がいろいろな形で協力し合

って運営しているということで、お金の出どころは一つですが運営形態はいろいろです。例えばシェフィールドの周りでは、シェフィールドを含む周辺幾つかの商工会議所が中心になってこの受け皿となりまして、いろいろなサービスを展開しておりますが、満遍なくどこも商工会議所がやっているということではなくて、幾つかの周辺の商工会議所が中心にな

っているという形で、運営自体はその地域に任されておりますが、ここがかなりサービスをバックアップする組織としてうまく動いているようです。しかし、実際には図書館向けの会費が非常に高額なので、うちではサービスを打ち切ったとか、うちではサービスを今年度いっぱいまで終わりにしますということで、かなりお金がネックになっているということでしたが、ビジネス・リンクに関してはいろいろなサービスを図書館向けに提供しておりますので、このような組織があるということです。

「図書館員による主題知識の獲得」です。基本的にはこれは要求される学位がございませんで、オン・ザ・ジョブ・トレーニング、自学自習ということで知識を身につけていく。それから、実はシェフィールド大学の専門の教授シーラ・ウェバーという方にお話を聞きましたら、大学にもビジネス支援の専門の講座というのはあまりないということでしたが、バーミンガムは主導的な立場の図書館員が設計した3カ月の新人研修プログラムがございまして、皆さんこれを受けてサービスの提供に行くということで、やはり高いサービス水準を維持するにはそれだけの用意があるということでした。

今度、新しい情報資源についての知識をどうやって共有しているかということですが、これはどこの図書館でも課題ですという話です。ただ、一つバーミンガムでは出勤は9時までですが、サービス開始が10時からです。その1時間の間に、昨日起きたことや新しく見つけた情報源などいろいろな新しい情報等々を交換します。ですから、組織立ってはいませんが、公式なプログラムではありませんが、こういうやり方はあるかということになるほどと思わせられました。

やはり図書館員同士のコミュニケーションというのは非常に重視しているところが多いのですが、いろいろなアイデアなどもこのときに生まれて実際のサービスに展開されることも多いので、熱心にこの時間を設けているところはあるようです。

こんなに一生懸命やっているのですが、市民による認知度は全体的に非常に低いことが問題になっております。安定性はある程度確保できたけれども他のサービスに埋没しがちというのが、やはり長年たってきた特徴として言えると思います。そのために広報戦略を展開しているわけですが、役に立つサービスがありますよ、これはすごくよかったという口コミが一番ということで、例えばイギリスにいらっしゃると大体どこにでもあるコーヒーパブリックというチェーンのオーナーは、図書館サービスを利用して自分たちは起業が可能になったことを、自分たちの著書の中で一生懸命宣伝していらっしゃいます。ロンドンのシティでは、こんなのが一番いいとおっしゃっていましたが、なかなかないそうです。

それでいろいろなパンフレットを置いたり、ビジネスイベントに参加したり、日本でもいろいろなところでなさっていると思いますが、イメージを変えたいということで一生懸命いろいろなことやっておられます。

BLについては、先ほど申し上げたとおりです。

「図書館の現場の意見」は後でゆっくり読んでいただければと思うのですが、ビジネス支援サービスは長年の時間がたちましたので、現場の意見などについて調査がいろいろと行われております。それで、今回ご紹介しているのは、2006年に行われましたヨークシャーの図

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て、それをもとに将来計画を立てるといふ目的で行われた調査です。やはりこんなに一生懸命やっているし、いろいろと国際的にも取り上げられることが多いビジネスサービスを展開しているところもありますが、現場の図書館員個々に聞きますと、全体に利用が少ないしサービスの存在さえも認知されていないのに、こんなに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というような図書館員も実際には多いことがよくわかりました。

ですから今後ビジネスサービスを展開していくかどうか、あるいはどういうふうに展開していくのかということ、現場の図書館員も含めて上の立場にいる人たちが一生懸命考えていく必要があることで、例えばどんなことを見なければいけないかということが②以降です。ニーズを分析しなければいけないとか、図書館政策ではなくて経済戦略や経済政策の中でビジネス情報サービスを位置づけてもらうことが、やはり推進力としては必要だということ。それから分館ではビジネスサービスの高度な質問は無理かもしれないが、中央館で何とか集約できるような方策を考えていけないかということ、もう一つはビジネス支援サービスについてきちんとした評価尺度をつくっていったって、こんなふうに使っている、あるいはこんなところが足りないということを示していくことが必要でしょうとまとめられておりました。

それから、情報資源をもっと積極的に利用するべきではないか。やはりバーミンガムのサービスは図書館としては非常に理想的である、モデルとなるサービスという現場の意見もございまして、こういうような図書館サービスに学ぶべき点が多いのではないかということをおっしゃっていました。

かなり走ってご紹介しましたが、イギリスの現状は大体このようなことです。以上です。

三輪 越塚さん、どうもありがとうございました。時間が押しておりますが、ご質問を一つ、二つ受けたいと思います。いかがでしょうか。——よろしいですか。

それではコメンテーターからコメントをいただくということで、まず竹内先生からお願いします。

皆さんご存じと思いますが、竹内利明先生はビジネス支援図書館推進協議会の会長であります。図書館のビジネス支援サービスの火つけ役、推進役ということで皆様もよくご存じと思いますが、竹内先生は青山学院大学理工学部経営工学科を卒業された後、自動車部品メーカーを経て1991年にコンサルタント会社を創業して取締役社長をされています。2000年から電気通信大学客員助教授、2003年から同客員教授を歴任され、また2005年からは法政大学大学院イノベーションマネジメント研究科の客員教授を兼任されています。2003年には創業ビジネス国民フォーラム奨励賞を受賞されて、経済産業省各種委員会委員を歴任されています。また、第22期東京都図書館協議会の委員でもいらっしゃいます。

ご専門は中小企業ベンチャー論ということで、産学官連携、企業連携、創業支援、起業家教育にご関心がおありです。では竹内先生お願いします。

竹内 どうもありがとうございます。ただいまご紹介いただきました電気通信大学の竹内です。ビジネス支援図書館推進協議会の設立からかかわりまして、会長をさせていただいてお

ります。

最初に、本日このシンポジウム「知識共有メカニズムについての公共図書館ビジネス支援サービス」にお招きいただきましてありがとうございます。とても素晴らしい発表を聞かせていただきました。感じたことを少しコメントさせていただきます。

三輪先生の研究概要の説明を伺っている中で、特に田村先生を中心に図書館情報学の多くの先生方が学術的に公共図書館のビジネス支援サービスについて調査研究をしてくださったということ自体が、非常に重要なことだと思います。調査研究の結果を学術的に報告される対象としてビジネス支援サービスは、これまではあまり取り上げられてきていなかったということ、そして同時にまた今回日本学術振興会科学研究費補助金基盤研究として研究したこと、これも今後図書館界においてビジネス支援サービスが認知されていく上で非常に重要だと思っております。

私どもはビジネス支援図書館推進協議会を2000年の12月に設立して進めておりますが、実質的には2001年の7月に「ビジネス支援図書館への挑戦」というテーマで初めてシンポジウムを開催しました。これの準備に向けて図書館の関係者、そして実際に図書館関係者以外では私と経済産業省の人たちがかかわってくださって準備をしていったわけですが、どちらかというともみな実務畑の人間でした。私も中小企業論、ベンチャー論を担当していますが、非常に実務的な企業経営者と実際に会って企業経営の現場を見ることを中心にやってきましたので、そういう意味では学術的にきちんとした研究が行われてきていなかったのも本研究は非常に重要だと感じました。

池谷先生から「ビジネス支援サービスの設計と運用」ということをご報告をいただきましたが、一つの図書館について数日かけて詳細に図書館関係者にインタビューして現状把握を行っていることについては、非常に高く評価できると思います。

また、レファレンスサービス拡充型、ビジネス相談窓口設置型という形で分類して、公共図書館におけるビジネス支援サービスの提供の一つの方向性として、レファレンス拡充型からビジネス相談窓口設置型へと移行していかなければいけないということではないですが、そのような流れを一つ示したということも、公共図書館のビジネス支援を進めていく上では非常に重要ではないかと思えます。

一つ気になりましたのは、サービス開始の動機という形で利用者の変化ということをご指摘いただいておりますが、もちろん利用者の変化というのはそのとおりだと思います。私がサービス開始の動機の中でもう一つ図書館情報学を専門にされている先生方にぜひ解明していただきたいのは、予算がないとか、そうしないと自治体の中で図書館というサービスが生き残っていけないというネガティブな方向ではなくて、図書館員の中にこういうサービスをもっと提供したいというプラス側の要因についての解明です。もちろんそれが利用者の変化ということでしょうが、図書館員の中にそういうエネルギーが非常に蓄えられてたまってきて、我々ビジネス支援図書館推進協議会が一つの刺激を与えた結果、図書館員がもともと持っていたものがあふれ出てきたとか爆発してきたというような思いを感じています。図書館情報学の先生方は、図書館員の気持ちをそれまでの経過を含めて非常によくご存じだと思

いますので、そのあたりについてももう少し踏み込んでいただけると私どもとしても非常に心の深い部分であります。

それから図書館で完結しないサービス。このところが非常に重要なところだと思います。図書館員の方とおつき合いして感じることは、図書館というのは本というものの自体が基本的にはコミュニケーションのツールではあります。読む、書くということに関しては皆さん非常に得意だと感じますが、図書館員はこれまで自治体の中でも話す、交渉するという点に対するコミュニケーション能力という点では、比較的苦手になっている人たちが多かったように感じております。このビジネス支援サービスに取り組んでいくにおいては、アウトリーチというのが非常に重要になってくるわけで、そのことについては最後のまとめのところでもう少しお話ししたいと思っております。

次に田村先生から「ビジネス支援サービスの利用」ということでご報告をいただきました。図書館のビジネス支援サービスの利用者へのインタビューというのは、なかなかできる機会がなくて、私自身も相模原市の橋本図書館に伺ったときに図書館のご厚意で、そのサービスを受けて創業した方をインタビューさせていただく機会が一度だけございましたが、一般的にはなかなかサービスを利用された方を中心に調査することはできません。統計的に考えていきますと、人数も非常に少ないということもあると思いますが、これは事例がまだまだ少ないということですので、そういう利用者側のニーズに光を当てて調査を行ったということ自体は非常に重要なことだと思っております。

田村先生はいろいろインタビューをしている中で、元気をいただいたということがありましたが、ある意味、やはりまだ特殊な事例だと思います。特殊な事例だけに積極的な利用者、前向きに生きている人たちが図書館を利用してきている。まだ特殊な段階で、一般的な利用者がどんどんこういうサービスを利用する段階にいずれなっていくのが重要なことだと思います。

私は中小企業のベンチャー論が専門で、毎月数名企業の経営者の方にインタビューする機会を持ち続けています。私がインタビューする経営者というのは、何らかの形で成功している経営者が多いです。私がインタビューするときは2時間から3時間ぐらい経営者をインタビューしていくわけですが、2時間、3時間インタビューは、一方的に聞いているだけではできません。こちら側から相手に対して情報提供ができて初めてインタビューができるということで、私はいつもインタビューを終えると非常に幸せ感いっぱいです。日本の中で本当に優秀・有能な経営者がたくさんいる、100人いると100人成功の仕方が違うということも感じております。これがビジネス支援の難しさになるわけで、100人の起業を求めている人がいたら、それぞれ100通りの回答があり得る。そういう中でどうサービスしていくかというところがポイントになってくると思います。

越塚先生からは、イギリスにおけるビジネス情報サービスの現状についての報告をいただきました。アメリカの公共図書館のビジネス支援は、私も見ておりますが、図書館がビジネス支援するというとアメリカらしいと言えます。ポルトガルの図書館なども見せていただきましたが、ヨーロッパというのは、本が貴重で高価な時代にそれを保管する非常に重厚な伝

統的な図書館というイメージが強い中で、最近ビジネス支援を強化しているという報告は非常に重要なことだと思います。日本でもビジネス支援に取り組んでいく中で、アメリカの事例だけではなく、イギリスにおいても、ヨーロッパにおいてもこういう動きが非常に強まっているということは追い風になるだろうと思います。

レファレンスの有料サービスについては、日本では非常に難しいと思いますが、私は図書館の問題としてではなくて、日本全体の問題として非常に重要なことだと思っております。知的サービスに対してお金を払うということが非常に重要なことで、この体制をつくり上げないと、企業においても個人においてもこれから自分だけではなかなか重要な情報を手に入れない。外部経営資源をお金を払って利用する。これができないと日本の企業の知的基盤は上がっていかないと考えております。中小企業のコンサルティングの世界でも、ほぼ無料でサービスをする。無料で長年サービスをしてきた結果として、中小企業者はコンサルティングは無料だという意識が強まっておりまして、これがサービスを受ける側の問題だけではなくて、サービスを提供する側にも質の低下、有料に見合う質を保證することがこれから日本にとって非常に重要で、こういう問題を図書館も、また中小企業診断士等も考えていかなければいけないと感じております。

最後にまとめとして感じたことは、図書館は自治体ということですが、まだ新しいサービスだけに役所で取り組んでいる、そこの中の限界というのがあるだろうと。我々も熱意ある館長、熱意のある担当者がいるときにはうまくいくが、これが異動するとうまくいなくなる。非常に属人的であるという表現が先ほども出ておりましたが、属人的な要素がある。しかし、今の段階ではまだ属人的な要素があっても進めるべきです。継続性の問題はもちろん重要ではありますが、継続ができないから進めないのではなくて、属人的な部分に頼ってでもまだやっていくべきであると考えております。

それはなぜかといいますと、これは今後の研究のもう一つの視点になっていくと思いますが、重要なのはニーズ調査では見えない部分だからです。ニーズ調査はもちろん重要ですし、ニーズ調査をやっていたことは高く評価しております。しかし、こういう新しいサービスは、日本の将来をどうつくるかという中で重要なサービスだと思っております。日本全体を知価社会、知識社会に変えていく。そうしなければ日本という国がもう生き残れない、その中で今、利用者がそういうニーズを持っていないとしても日本という国を先導していくことが必要だと思います。これはニーズ調査から見えない部分で、例えばデータベースを入れても、データベースを利用する利用者が少ない。少ないからデータベースが要らないのかというと、もう少しどういうふうにするかを指導して、日本の中小企業または起業家ももっと知的基盤をベースにしたビジネスプランをつくり上げていく、そういうところをどう先導して誘導していくか。それに対して図書館に何ができるか。これを考えたときに、現状の利用者のニーズ調査から出てこない部分をどう図書館の中に入れていくかということが、これから重要になってくると思います。

そうすると考えなければいけないのは、やはり図書館が外部の機関との連携をどうやっていくかということになってまいります。外部の機関との連携がビジネス支援サービスにおい

ては重要だというのは、田村先生初め皆さんのご報告の中から非常に強く出てきているものと思います。そのときに重要なのは、だれが主導してこの連携を図るか。図書館におけるビジネス支援サービスは、図書館が主導的に他の機関に働きかけていくことが非常に重要です。そうすることによって図書館がその連携の中核に立てる。これをとらなければいけないということです。

そのためにはやはり館長というのが非常に重要なわけで、自治体は縦の組織ですから、館長が他の部門の連携を図るためにみずから赴いて連携を主導して働きかける。当然、館長が来れば相手の部門も責任者が出てこざるを得ない。そういう中で上と上との合意をした上で、担当者ベースの話に落とし込んでいく。このために、図書館というものが主導的に連携を働きかけるということが非常に重要なことだと感じております。

外部の連携機関を対象にしたインタビュー、外部の連携機関が図書館に何を求めているかというような研究がまたこれから進んでいきますと、いま言ったような図書館がどのように連携をとっていったらいいかということも見えてくるものと思います。日本におけるビジネス支援サービスの学術的な研究の貴重な一歩をしるしていただいたことに感謝するとともに、これからさらにこの研究を続けていただいて、図書館の中でビジネス支援サービスという一つの分野を確立していただくことをお願いして、私のコメントとさせていただきます。どうもありがとうございました。(拍手)

三輪 竹内先生、どうもありがとうございました。また後ほどパネルに入っていただくということで、次のコメンテーターに移らせていただきます。

次のコメンテーターは齋藤誠一さんです。青山学院大学法学部私法学科を卒業された後、1977年に立川市に司書として採用され、ビジネス支援サービスを立ち上げました。2006年からは現職の千葉経済大学短期大学部ビジネスライフ学科助教授として、専任で司書課程を担当されています。この間、日本図書館協会施設会員、ビジネス支援図書館推進協議会理事、NPO共同保存図書館・多摩の理事などを歴任されています。

また、主な著作として『まちの図書館でしらべる』柏書房2002年、『東京にデポジットライブラリーを 多摩発共同保存図書館基本構想』ポット出版2003年があります。

齋藤先生は、私どもの研究プロジェクトの研究協力者ということでも常日ごろから、現場の実務家の立場からいろいろコメントをいただいて研究に貢献していただいています。では齋藤先生お願いします。

齋藤 今ご紹介いただきました齋藤でございます。よろしくお願いいいたします。さっき竹内先生と話をしていたのですが、どちらが先にやるか、先にやったほうがいいなど言っていました。最後ということになると、もう大体のことは話されているので、非常に話しぶりとは思っています。そのためにパワーポイントで事前に資料をつくってききましたので、コメントになるかどうかわかりませんが、それを見ながらお話をさせていただきたいと思います。

この研究には協力者として参加させていただいています。(以下、パワーポイント使用)

私が最近気になっているのは、図書館の基本的な機能の変化です。以前から言われている図書館の基本的な機能は、“資料提供”です。特に言い方が変わってきている。1960年代か

ら 1990 年代前半までは“資料提供”で、これは図書を中心に提供することだった。それが 1990 年代後半から 2000 年代は、“情報提供”と言ってきています。これは、図書だけではなくデジタル情報の提供が含まれるようになった。特に 90 年代から公共図書館でもインターネットが使えるようになり、デジタル情報に関してもきちんと対応しなければならなくなったのでより広い意味の“情報提供”と言い始めています。ただこれからはどうなのでしょう。この“情報提供”に加えて“人材提供”ということが含まれてくるのではないかと思います。ビジネス支援サービスというのはそれが顕著に現れているサービスだと思います。

私は去年の 3 月まで公共図書館（立川市中央図書館）にいました。やはり公共図書館のサービスの対象者、利用者層というのが大きく変わってきているように思います。大人の利用がふえてきています。またそれにともなって情報要求も多様化してきています。レファレンス・カウンターの問い合わせを見ても、仕事関係の問い合わせが徐々にふえてきていたと思っています。立川でクリーニング屋を始めたいが立川に何軒ぐらいのクリーニング屋があるのかとか、あるいは喫茶店を始めたいがどうしたらいいでしょうかという話から、会社に出すレポートの資料が欲しいとか、情報要求は多様化してきている。私の場合には市立図書館でしたが、大人の利用が増える中で仕事関係の情報要求は多くなってきていると思います。

これは貸し出し冊数の推移でよく出てくる表です。児童の貸し出し冊数は横ばいだが一般書の貸し出しはふえているという表です。

それからビジネス支援サービスを見ていく中で特徴的だと思うのが、やはり情報を介した人材提供が行われている点だと思います。例えば、ある利用者の方が介護ビジネスを始めたいということでしたら、その人に介護ビジネス関係の資料を提供しました。その方はその資料を参考にビジネスプランを立てます。そのビジネスプランを持ってまた私のところに相談に来たことがあります。しかし、私は図書館員なのでそれを評価することができません。そこで私は、「商工会議所に中小企業診断士の〇〇さんがいますから、その人をご紹介します」となるわけです。ここで重要なのは〇〇さんというように具体的にその人の名前を言えるかどうかだと思います。これは、やはり組織を紹介するだけでなく、その人を紹介するということです。このことは竹内利明先生もよくおっしゃっています。これを行うことでいろいろ人材とのつながりができるようになります。

つまり、いままでの図書館サービスの範囲からの脱皮を図っているのがビジネス支援サービスだと思います。図書館員が利用者にとって適切だと思える人材や組織を紹介することを積極的に行っている。ビジネス支援サービスをとおして図書館員は、組織と組織、人と人を結びつけるコーディネーターの役割を果たしています。今日の会場にもコーディネーターの役割を果たしている優れた図書館員が多く来ています。

先ほども言いましたように、情報源として、関連機関の中の個人を紹介することは重要だと思います。今回の調査を見ても、例えば商工会議所と連携をしてとか、あるいは J A と連携をして、その組織の中の人を紹介したり、活用したりしている例もわかってきています。

今までの図書館でも、レフェラルサービスがありますが、そこまで積極的な紹介は行っていなくておらず、本の情報を提供して、それでおしまいだったように思います。

それから既存のサービス範囲からの脱皮ということですが、これは潜在的な情報要求の掘り起こしをやっているような気がします。セミナーに来る人を待っているとか、レファレンスでも利用者が来るのを待っているような状況から、こちらから打って出るようなことをやっている。今回調べた図書館の中でもいろいろなところに打って出ていて、人脈をつくっている例は多いと思います。今までより積極的な潜在的な情報要求の掘り起こしを行っていると思います。

このようなことを考えていくと、ビジネス支援サービスは公共図書館の新たなサービスの可能性を示唆するモデルになるのではないかと思います。ほかにも図書館ではいろいろなサービスを行っています。新しい動きとしては医療情報サービスや法律情報サービスがあり、当然いままでも行われてきた児童サービスなどもあります。そういうサービスも新たなサービス手法が必要になってきているのではないかと。ビジネス支援サービスの手法は、そのモデルになるのではないかと考えています。

次に、私がビジネス支援サービスを立川でやっていたときのこだわりというのがありますので紹介しておきます。第一が“地域活性化”の視点です。人材の紹介でも、その地域にいる人材を図書館員が把握していて、その人たちを紹介していく。これは利用者との密な関係をつくる上で大変有効です。先ほど竹内先生もおっしゃっていましたが、やはり地域の経済を活性化させることが日本の経済を活性化させる方向に行くことにもなると思いますので、この部分は欠かせない。特に農業支援などをきちんとやっている図書館などもある。地域の特性に合ったサービスをしている点は見逃せないと思います。

第二が“連携”です。そして第三が“人的支援（レファレンスサービス）”です。この三点を抑えてビジネス支援サービスを行っていただきたいと思います。

次に、ビジネス支援サービスへの批判に対してということで幾つか書いておきましたが、これはエキサイトしそうなので飛ばそうかと思います。（笑）

次に、先ほど竹内先生からお話があったことに関連するのですが、よく「図書館の生き残りのためにビジネス支援サービスを行っている」と言われる場合がありますが、私はそれに対して違和感を持っています。立川でやろうと思ったときにも、図書館を市民にどうアピールしていくのか、あるいは行政の中にアピールしていくのかという思いがなかったわけではありませんが、やはり利用者の要求が多様になってきている。そういう中でどのように利用者のニーズに合ったサービスをしていくのかということは考えていたような気がしています。

仕事に関連する問い合わせで図書館にある情報だけでは利用者に満足を与えられない場合、どこかと連携をしたらうまくいくのではないかとというもやもやしたものを持っていました。そのときに、市役所の中の産業振興課と連携すれば、よりいい情報が提供できるのではないかと。ということで、産業振興課に図書館でビジネス支援ができることをアピールしていくわけです。そうするとそのうち産業振興課のほうから、図書館でそういうことができるのだったら一緒にやろうかというような話になってくる。今までは本の情報、図書館の範疇での情報しか提供できなかったものが、プラスアルファの情報が提供できるようになった。

例えばある男性の方が来て、「溶接の本はないか」と聞いてきます。金属をつける溶接です。溶接関係の本は図書館にはあまりないと思いながら、その方を書架に案内しながらより詳しい話を聞くと、「実は溶接の技術を身につけたいのですが・・・」というニーズがわかるわけです。「溶接の技術を身につけたいのですね。それならば立川に職業訓練校があって、そこで溶接の講座を持っていますから、そこを紹介しましょう」という話になってくるわけです。私がなぜ職業訓練校を知っているかといったら、産業振興課と連携する中で、市内にある職業訓練校も紹介され、足を運んで挨拶をし、パンフレットも貰ってきていたからです。

つまり、そういうような利用者の情報ニーズにきちっと対応する中で、連携が必要になってきていたと思いますし、生き残りのためだけでやっていたのではないと思っています。

最後に人材育成の必要性について触れます。ビジネス支援サービスを行うときには、新たな知識や技術も必要です。またプレゼンテーション能力も重要になります。そこで、ビジネス支援図書館推進協議会では、ビジネスライブラリアン講習会を行ってきました。すでに5回行い、100名以上の方が修了しています。修了者が地域の核になって、それぞれ地域のビジネス支援サービスを展開し、積極的な図書館運営を行っていることは大変心強いと思います。そういう意味で人材の育成はたいへん重要だと思っています。この点は三輪先生からも以前にご助言いただいたことが頭に残っています。

どちらにしても、ビジネス支援サービスについていろいろな議論がされて、叩かれるなら叩かれた方がいいと思います。ただ、図書館の生き残りのためではなく、住民のニーズにきちんと応えられるようなサービス展開を図書館でやっていく、そのモデルにぜひなってもらいたいと思っています。以上です。(拍手)

三輪 齋藤先生どうもありがとうございました。それではこのままパネルに移らせていただきます。今日の発表者の皆様は自分の名前の書いてあるいすのところに移動してください。

それでは今日の最後の、私たちとしては一番期待しているパネルに移りたいと思います。既に3名の発表、それから2名の方からのコメントということで、こちらのほうで準備したプログラム全体を通してフロアの皆様からご質問をいただいたり、あるいはフロアの皆様とディスカッションしていき、それを私たちの研究の最終的な成果の中にまとめていきたいと思っています。

申しおくれましたが今日のこのシンポジウムは、科学研究費補助金をいただくと必ず報告書を書かなければいけないというのがありますが、その報告書の一部として掲載するということでいま記録もとっていただいております。後ほどお帰り際には、報告書が欲しいという方は名簿のところに印をつけておいていただくと、3月、4月もう少し後になるかもしれませんが、報告書ができた段階で皆様のところにお送りすることも考えております。

それは余談でございしますが、今日のお話を聞いていただいて何かご意見やコメントをいただいただけませんか。まずお名前と所属をおっしゃってください。

大磯 大磯照子と申します。私は実はニュージーランドのクライストチャーチにある国立のカンタベリー大学の図書館に19年ちょっとおりました、退職して日本に帰ってきました。

2年間空白があります。また来年から図書館のことを教えなくてはいけないものですから、参加させていただきました。

特に越塚先生の英国と頭の中でずっと比較をしながら来て、ニュージーランドとかなり違うなということで大変興味深く聞かせていただきました。例えばニュージーランドですと、中央図書館よりも税務署に物を聞けということをよく言います。税務署というのは inland revenue ですが、非常によくいろいろなものを把握しておりまして、中央図書館または私たちのカンタベリー大学よりももっと多くの教材を持っているという、非常におもしろい関係があると思います。そういうことが英国でどういうふうになっているか。

それからカンタベリー大学ですと就職課が中央図書館の6階にあります。ということは、就職させる学生は図書館に来ないと就職はできないという形にしてあるわけで、それは非常におもしろいと思います。別の図書館になっていないというところで、学生には非常に評判がいいのですが、そういう形で英国と少し違うなということです。

それと人材育成のことでお聞きしたいのですが、英国ですと割合とプラクティカルだと思いますけれども、ニュージーランドも非常にプラクティカルで、資格が上がるごとに給料が全部上がります。どういうことかといいますと、例えば文学部を出ただけよりも経済をとったとか、法律をまた余分にコースでとったりしますと、給料が途端に上がります。そういうことが英国ではどういう形になっているか。知的所有権を資格にくっつけて給料も上げる。

日本はどうかといいますと、割合平たいのではないかということになりますが、そういうプロモーションということは、日本との比較は欧米のほうが非常にプラクティカルだから、そこまで突っ込んでお聞きになられたかどうか、そういうことに非常に興味があります。よろしく願いいたします。

越塚 ご質問どうもありがとうございます。私は今回、本当にイギリスのビジネス支援だけに限って参りましたので、私がお答えするよりも、完全にどなたかを見ていますが、フロアの方のほうがお答えするのに適切な方がいらっしゃるのではないかと思います。

まず給与のことで、これに関してはいろいろなところで水を向けて聞きましたが、具体的な給与を聞かれていると思っただけで、それはトップシークレットですという感じで、個々のお給料についての質問だと思われたのか伺えませんでした。

それから就職課のことで、求職情報というのも中にはございます。これはビジネス支援ということで一生懸命やっているかという、必ずしもそうではありません。ですから起業家を支援するような形で前面に出してやっているというわけではないけれども、例えば先ほどのディレクトリを探すような方の中には、自分にフィットした求職先がないかと探されて、その結果、2～3件とか5～6件という情報を得て帰られる方などがいらっしゃいますので、そういった方についてのサービスは行っております。

私がお聞きする範囲はその辺で、何分にも90分ぐらいのインタビューでしたので、このあたりぐらいしか答えられません。今回はそこでとどめさせていただきました。今後またいろいろな側面で調べる必要が出てくると思いますので、またそのときに調べて報告させていただきたいと思います。ありがとうございました。

三輪 どうもありがとうございました。ほかにどなたかご質問・コメント(はありませんか)。

村上 財団法人高度映像情報センターの村上です。前置きはおきまして、池谷先生のお話の中ではパラダイム変換、あるいは齋藤先生のお話の中では公共の図書館の新たな可能性モデルという言葉方でビジネス支援のサービスをとらえられていたと思います。ビジネス支援というのがこれまでの従来型のサービスの対立概念といいましようか、排他的なものという「誤解」が非常に多いと思いますが、ほかのサービスとのバランスを取りつつ、ほかのサービスへの応用の可能性があるのではないかと期待している部分が非常に多いです。要は打って出る、あるいは利用者の利用シナリオを具体的に提示した上でサービスを考えるというのは、これまで公務員があまりしてこなかった部分だと思いますので、非常に期待できるのではないかと思います。ほかのサービスへの波及効果についていかがでしょうか。

三輪 この質問はどなたに答えていただくのがいいでしょうか。

池谷 ありがとうございます。具体的にほかのサービスへの展開可能性というところは、齋藤さんに振らせていただいていた方がいいですか。ものすごくいろいろな可能性があると思います。その前に、今のお話のようにビジネス支援サービスというのは従来のサービスと割と対立的な形でとらえられることもあるということ踏まえた上で、でも今回いろいろな図書館員の方とお話ししたところで一つ発見というか、私が非常に学んだ部分というのは、今回ビジネス支援サービスをいろいろな知識が不完全とはいいつつ、でももう始めて走りながら、そしてどんどん考えていくというところに非常にポジティブに皆さんなさっているというところ。それとあわせて、これはある意味で始まりにすぎず、そして逆にこれ以外に例えば医療情報・支援とか農業情報、農業支援とかいろいろなものを出しつつ、最終的にはこういった看板はもうしまってもいい、全部レファレンスサービスということに吸収していいと。

そういういろいろなお話を伺ったところで、やはりいろいろなシナリオを出していくその取っかかりとしてビジネス支援があっといういろいろなものが出ていて、それで今まで図書館というものを積極的に使っていなかったような人たちにも、いろいろな形での利用の仕方が見えてきて、最終的にいろいろな人たちが集まるようなところになって、図書館というものが今後もいろいろな形で発展していく。そういったイメージをかなりいろいろな方が持っているということに、私は本当に純粋に驚きました。私は生き残りだけにかけて皆さんがやっていると全然思いませんでしたが、サービス開始の文脈としてはやはり大きくあったとは見ていて、特に行政とか予算獲得という、そこら辺の一つの要因であることは確かだし、何か出していく上での説得材料みたいなところでそれは使われていた点ではあったと思っています。

でもネガティブ(消極的)な意味だけでこれが出てきたとは思っていません。その証拠に、今のような最終的にはレファレンスサービスに吸収されても全然構わないものだと、最初から見据えていらっしやるところは非常に驚きでした。なおかつ非常に希望がある部分ではないかと思っております。

齋藤 生き残りの部分はおっしゃるとおりだと思います。村上さんの指摘される状況には次のようなことがあります。ある図書館でビジネス支援の話をする、うちでは普通のレファ

レンスサービスの中でビジネス支援をやっていますので、あえてビジネス支援という看板は立てなくても全く問題ありませんと言う図書館は意外と多くあります。ただ、それは本当に利用者が満足するような情報サービスを、そのレファレンスサービスの中でやっているのかというのは非常に疑問です。今まで状況では、本の提供かインターネット上の情報提供で多分終わっていて、それをビジネス支援ですと言っているのだと思いますが、私がビジネス支援をやっている中では、それだけでは利用者は満足しない。その後どうするのかという問題までも考えて情報提供をやっていかないと、ビジネス支援サービスにならないのではないかという気がします。

だからきちんと有効な人材を知り、例えば商工会議所にあの人がいる、その人と連携をするために図書館員は商工会議所の担当者ときちんとコミュニケーションをとっておく。あるいは中小企業振興公社の〇〇を知っていて、きちんと名刺交換してその人と打ち合わせをしておいて、こういうことがあつたらぜひお願いしますというような積極的な動きをとって、情報源を集めておくことが必要になってきている。それが今までのレファレンスサービスとは少し違う部分だと。

それはほかのサービスでも使える可能性がありますよね。児童サービスだって、図書館の中の子供に対しての本の提供だけでないものも何かあるのではないのでしょうか。あるいは医療情報だってそう、法律情報だってそうかもしれない。ただ、情報を提供してだけでなく、その情報を介しながらいろいろな能力を持った人や組織までも紹介し、活用してもらうようなサービスを考えてみたいと思っています。

三輪 どうもありがとうございました。よろしいですか。今のことに對して、ほかにどなたか追加したい方は（いますか）。

田村 池谷さんがパラダイムという言葉を使いましたけれども、パラダイムというのは結構誤解されている言葉で、何となく世界観みたいな言われ方をしていますが、トーマス・クーンという人が言い出して、トーマス・クーンが言っていたパラダイムは実は単なる世界観ではなくて、考え方プラス行動です。どう動けばいいかということも入っていると思います。

池谷さんの発表の中で価値観が変わるみたいなことが出ていましたし、今の齋藤さんの話とも呼応するのですが、今までのやり方とはちょっと違う開放型ということが出ましたし、それから地域活性化の視点があるという話（も出ました）。そういう部分があつて、今までとはちょっと違う視点でサービスが始まり、しかもそれをどうやっていけばいいかということも含んだ形で、実はこのビジネス支援サービスというのは始まっているし、それからそれが協議会のほうで盛んにやろうとしていらっしゃる話です。

要するに考え方プラス、それを実現するための動き方です。例えば市民の図書館プラス日野の実践というのはパラダイムだったような気がします。つまりどう動けばいいかということまであの時代に教えてくれたのです。それに対して今度は、ビジネス支援を基点にしてどう動いていけば開放型の図書館サービスになっていくかということ、いま始めているのではないのでしょうか。私は、今回調査して一番学んだと思うことはその点になります。

三輪 ほかにどなたか。よろしいですか。

竹内 図書館の外にいるからかもしれませんが、そこが私はよくわかりません。本当に対立概念になっているのかどうかというのを皆さんに聞いてみたいです。どうでしょう。

三輪 フロアの皆さんでこの件に関して何かご意見がおありになれば、ぜひお伺いしたいです。

新井 足立区立常東図書館の新井と申します。今、対立概念と言われましたが、私自身は対立概念と思いません。

鳥取の前館長の齋藤（明彦）さんも、役に立つ図書館というところから始まったということをよくおっしゃっていました。私も（前任地の竹の塚図書館で）役に立つ図書館として、皆さんにサービスしたいとあって、それは従来の娯楽・文化教養型の図書館ではなくというふうに思っていました。

さっき財団法人高度映像情報センターの村上さんが、このサービスをほかのものに応用できないだろうかみたいなことをおっしゃいましたが、それは社会との接触という意味だと私はこのごろ思っています。というのは、今まで図書館に来て本を読んで自分で満足して楽しいと思って、それで完結していました。

ところが、それがビジネスであれば、商売してお金をもうけるなど、絶対に社会に問いかねなければなりません。そこを私たちがビジネス支援としてサービスを始めたわけです。もちろん図書館員も手探りになりましたが、従来の図書館の使い方では自己満足に終わりがちだったのを、社会に接触して社会に還元して、そこからもう一度戻すという、そこに焦点を置いたわけです。

先ほどの発表の中で、自己実現としてのビジネスすなわちビジネスの生涯学習的側面という話も出ましたが、ビジネス支援の手法は生涯学習支援にも応用できると思います。例えば生涯学習をして、そこで自己完結するのではなくて、結果を社会に発信して、社会還元すれば、社会活性化になるということで、ビジネス支援の観点が応用できると思います。

三輪 どうもありがとうございました。ほかにどなたかフロアの方。

栗原 小山市立中央図書館の栗原といいます。当館は、ビジネス支援を始めて丸2年がたち、今年度は農業支援サービスに取り組んでいるところです。今先生方のお話を伺っていただき、新井さんのお話にもありました生涯学習的な側面ですが、ビジネス支援という言葉ですと、若干違和感を持つ市民の方も実際にいらっしゃいます。つい最近の事例でも、当館では「ビジネス支援コーナー」と大きく名称をつけているのですが、起業・創業支援だけですと、図書館サービスとしては、リスクが大きいのでは、とのご意見をいただきました。また、市政モニターの方からは、生涯学習の一環ではないのか、そういう方向で、図書館は新たにPRしたらどうでしょうか、とつい3日前にもご提言をいただいたばかりです。この生涯学習的な側面については、私もそのように生きていくべきではないかと考えているところですが、田村先生にもう一度確認をしたいと思いますが、この生涯学習的な側面についてもう少しお話をさせていただければありがたいと思います。

三輪 では、田村さんお願いします。

田村 常世田さんなどもよく言っている話ですね。自立を支援するようなところ

が、公共図書館の大事な任務なのではないかと。その話だと思います。ただ、我々が話を聞いた人たちがそれですべてかという和多分そうではないので、そうでない人たちも大勢いるということを念頭に置いた上で（考えなければいけません）。私がお話しした中でいっても、日常業務遂行ということで使っていらっしゃる方もかなり多い、仕事の一環でやっていて、それは必ずしも生涯学習には結びつかないところがあると思います。ですから、これはビジネス支援の看板をおろせばいいかという、私はそうは思いません。それは違うだろうと。やはりビジネスという領域をきちんと出したことで、はっきりしてくることはあるわけです。それからサービスのプランをきちんと組み立てられるという話があるので、そこはやはり看板をおろすべきではないと私は思います。

ただ、特に起業とかそれから転職などもそうだと思いますが、そういうことを考えていらっしゃる方、それから就職の機会を考えていらっしゃる方は、やはり自分の生き方とかかわります。その生き方にかかわる部分を図書館なりに受けとめているという部分は、すごく強くアピールすべきではないかと思えます。特に地域のビジネスは、利用者の話などを伺っても、地域でビジネスをやること自体に意味を見出しています。自分自身の生きがいにもなるし、それは地域の役にも立つという視点を持っていらっしゃる方がすごく多かったと思っています。やはりアピールするときに、そういう自立を支援する、あるいは地域で生きる生き方を助けるという形でアピールする、そこをきちんと出していくのも大事ではないかと思えます。そんなのでよろしいでしょうか。

三輪 どうもありがとうございます。今の点に関して、ほかのパネラーの方たちで何かご意見はありませんか。——よろしいですか。では、ほかのコメントや質問はございませんか。

長崎 国立国会図書館の長崎と申します。本日はどうもありがとうございました。今のお話で少し越塚先生にご質問があります。私が所属しています国立国会図書館でビジネスニーズが非常に高まっていて、そういう関係でビジネス支援というサービスを行っているのですが、やはり館内では、国の図書館がビジネス支援を行うことはどうなのかという考えの職員もおります。

私は1月、2月にイギリスのBLとバーミンガム中央図書館に出張で行ってきたのですが、そのときにBLのビジネス&IPセンターのマネジャーの方に、やはり同じ国立図書館としてビジネス支援を行っていることに対して国民あるいは同じ図書館内で何か議論はないでしょうか、私たちはこういう問題を抱えていますというお話をしたときに、ビジネス支援を行うことで国の産業振興に自分たちが寄与しているわけだから問題があるわけがない、むしろ自分たちがやっていることに対して非常に誇りを持っているという話をされました。私もやはりそうだと思いますし、自信を持って図書館がビジネス支援を行っていくことでいいのではないかと強く思いました。

ニーズがあるからビジネス支援を行うことにもなるのですが、竹内先生もおっしゃっていた利用者のニーズにかかわらずに、日本の将来を変えていくサービスを行うべきではないかというところにもつながってくるのではないかという印象を持ちました。

越塚先生にちょっとお聞きしたいこと（があります）。BLでもバーミンガムでも担当さ

れている部署は非常に少人数だと思います。10人から、バーミンガムは20人ぐらいでしょうか。そういう少人数の中で、非常にさまざまな工夫、サービスをされていて、皆さんが割と一丸となってサービスに熱心に取り組んでいて、特にバーミンガムのほうでは、OJTプラス自分たちの努力でビジネスアドバイザーの資格を取っている。今のところ職員の大体半分ぐらいがビジネスアドバイザーの資格を取っているけれども、今後全員が取っていく方向で努力しているという話をされていました。皆さんの図書館も多分そうだと思いますが、一部熱心な人がいる中でやはりそうではない人もいます。BLとかバーミンガムでは全員が一丸となってすごく熱心にうまく機能しているというか、成功要因はどのあたりにあるとお感じになりましたか。

越塚 まずBLに関してですが、BLはあのサービスを始めるに当たって人材を外からかなり確保してきています。ですから、最初から「やるぞ!」という人たちが(やっています)。もちろん先ほど申し上げましたとおり、しきいの低さがBLにはない。それからサービス当初は10ポンドかもうちょっとだったと思いますが、入場料が必要でした。10ポンドというのは、今の日本円にすると2500円から3000円ぐらいの感覚だと思いますが、私が行ったときもそのぐらいのレートでしたからかなり高いお金であると。そういうような困難を乗り越えてBLで始める、それに当たって集められてきた人材がやっていますから、やる気がない人はそこにはいないというのが一番最初のオープン当初の原動力になっている部分だと思いますし、あのビジネス支援によってBLの開放性というのはかなり画期的に変わったというところもあります。何しろBLですから、そういう自負は非常に強いと思います。それがやはり大きな要因にはなっていると思います。

ただ、いいところばかりかということこれはなかなか難しく、BLのおひぎ元というわけではないですが、場所として近いところにシティ・ライブラリーがあります。シティ・ライブラリーのほうはもう長年サービスを提供してきている。しかも、独立した建物の中である、固定客もつかんでいるということで、あちらから見たときのBLに対する評価は非常に厳しいです。つまり、レファレンスも独立してちゃんとやれないから、私たちが最初のころは手伝いにいったというようなところから始まってしまうわけです。それから、今までBLはイギリス国内の資料しか中心的には集めてこなかったじゃないの、本当にできるのかしらというところから始まっていますので、BLのサービスの見方は非常に厳しいものもありますが、「よしやるぞ」と言って実際にニーズを持っている人がそこに吸い寄せられてきているわけですから、やはりどの立場に立つかによるところはあると思います。

それからもう一つシティが言っていたのは、あそこはヤングエグゼクティブが行くところだということで、やはりそのイメージの払拭にはすごく時間がかかるわけです。シティのほうはどうかというと、ぷらっと入ってきてちょこちょこっと調べたり質問をしてぷらっと出ていくという雰囲気がありますから、やはりそこをどう乗り越えるか、あるいは乗り越えなくてもいいのか。両方ありますから好きなほうに行けばいいでしょうという考え方もあると思いますし、そこをどのように今後やっていくか、どうロンドン周辺の調整をとっていくかはあると思います。

一方バーミンガムは、世界に名立たるバーミンガムになっていますので、国際的なレファレンスも多いですし、利用者も国際的な利用者が多く、遠隔地からといったときに英国外の利用も非常に多いです。英国の中でも先ほど申し上げたとおりイギリスの図書館員の方が、あそこは理想的ですと口をそろえておっしゃるところで、やはり誇りをバックに背負って今のをキープするだけではなくて、もっと上を目指すというところが非常に強いわけです。

2002年にバーミンガムがビジネス・インサイトを始めた当初は、あれはEUで資金調達のためのグラントみたいなものがありまして、それをもとにして始めていて最初は財政的にも支援をする外部のグループというのが幾つかあったわけですが、それはもう要らないというぐらい自分たちで稼げると。財政的にも自分たちがこれぐらい図書館の外からお金を取ってきているのだから、図書館サービスとしてもこれぐらいもっともっとやらせてほしいということアピールできるというふうに、全体的に先、先をどんどん目指していくので、図書館員も当然それにどんどん引きずられて、勉強しないといけないという雰囲気があります。2002年にお会いになったマネジャーの方は私も会いましたが、その方の牽引力は非常にうまく働いていて、今に至っていると。

ただ、そのバックには実は3カ月の研修などを組織したり、困ったときに必ずその人に相談するというような女性の方ももう一人いらっしゃいまして、その方との間で1人はマネジメントのほうにできるだけ徹する、もう一人は図書館員のいろいろな面倒を見ていくという役割分担がうまくできているところも非常にいいところではないかと思います。でも、これは一般に言えますが、レファレンスはニーズが高くなればレファレンスで提供する内容も高くなっていく、それが集中しているためにどんどん高い内容になっているというのがバーミンガムだと思います。

BLについては今後、やはり見守る必要があると思います。よろしいでしょうか。

三輪 どうもありがとうございました。ディスカッションに非常に熱が入ってきたところで恐縮ですが、そろそろ時間が迫ってまいりました。申しわけありませんが、これでお開きにさせていただきます。この後、懇親会を5時半から予定しておりまして、残り3席です。ご希望の方はぜひ参加して、お酒を飲みながらこのディスカッションをまた続けていくというのも一つだと思います。

今日はお忙しいところそれからまた年末の暮れも押し迫ったところ、お集まりいただきましてどうもありがとうございました。皆様からいただいたご意見・ご質問あるいは今日のディスカッションの中で交わされたいろいろな観点を、最終的に私どもの研究の成果の中に盛り込んでいきたいと思っています。どうもありがとうございました。(拍手)

— 了 —