

## シンポジウムの記録

### ビジネス支援サービス・今までとこれから

#### 開会

三輪（司会）：ビジネス支援図書館推進協議会と「利用者ニーズに適合した公共図書館サービスモデルの構築」研究チーム合同のシンポジウム、「ビジネス支援サービス・今までとこれから」いらっしゃってくださいありがとうございます。皆さん入り口で資料を受け取られたと思いますが、資料の中には今日 3 人の発表者の方、報告 1、報告 2 それから報告 3、そういう三つの発表者の方の発表のコピーと、それからビジネス支援サービス関連文献リストが入っております。それからプログラムが 1 枚入っております。もし何か不足の資料がありましたら、受付にまだございますのでおっしゃってください。それから、受付のところで受け取られたと思いますが、これは竹内先生の電気通信大学で、将来の科学技術に貢献できる人材育成を目指し、キャリア教育を拡充させるというコピーがございますので参考になさってください。

それからもう一つ、2010 年 7 月ビジネス支援図書館推進協議会、「図書館があなたの仕事を手伝う」、これも受付のところにありますので、もしお持ちでない方はぜひ 1 冊あるいは複数でも結構ですでお持ちください。

私、今日の司会を担当させていただきます放送大学の三輪眞木子と申します。これから大体、夕方の 5 時ごろまで休憩を挟んで三つの報告と、それからそれぞれの報告にコメントをいただいて、最後にフリーディスカッションの時間がありますので、どうぞおつき合いくださるよう、よろしく申し上げます。

先走った話で恐縮ですが、今日シンポジウム終了後に懇親会を予定しております。皆さん入り口のところで懇親会に出席していただける方は、ピンクの線の入ったカードにお名前をお書きいただいたと思いますが、念のためここで人数を確認させていただきたいので、懇親会に出席される方は手を挙げてください。どうもありがとうございました。

それでは早速、本題に入らせていただきます。まず最初の報告ですが、ビジネス支援サービスの設計と運営の実際ということで、報告者は慶應義塾大学の池谷のぞみ先生、よろしく申し上げます。

## 報告 1 : ビジネス支援サービスの設計と運営の実際

池谷のぞみ

### 1. はじめに

図書館のステークホルダー，利用者や専門機関など，図書館だけではなくていろいろなステークホルダーがどういうふうにしてビジネス支援をつくり上げて，利用をしてきたかを，サービスの設計や運営の実践のレベルでどのように認識されているのかを把握することをめざして研究をしてきました。その実践の中でどんな価値が各ステークホルダーにおいて認識され，どういうふうの実現がなされてきたのか。どういう形でビジネス支援サービスというものが利用者を含んだ形で動いてきているのかというところから見てきましたが，それが個々の図書館によって全然違うことがわかりました。結果として，大きく分けて三つのパターンがありました，ということでお話ししていきたいと思います。

実は，ノーマンとラミレスという人が「ネットワーク価値モデル」というものをサービスのモデルとして出しています。彼らはまず，サービスをステークホルダーによる多様な活動から成り立っている複合体と見ます。そしてステークホルダーがそれぞれ実現したい価値を実現させようとするなかで協働し，全体として価値を創り出すネットワークとしてサービスがデザインされ，提供されるという考え方です。これまでの私たちの研究では，図書館，利用者，専門機関などのステークホルダーがそれぞれどういう形で，どのような価値を実現しようとして活動するなかでビジネス支援サービスというものが実現されるのかについてみてきました（図1）。

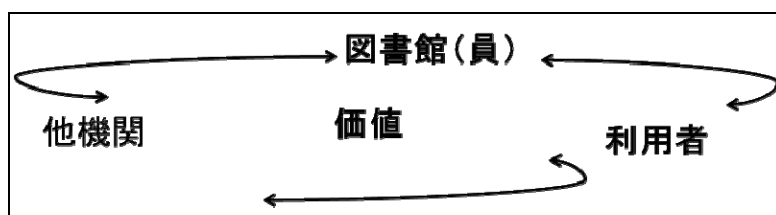


図1 ビジネス支援サービスの価値ネットワーク

サービスの最初はそれを設計するところから始まります。それから，それを提供していく中で，利用者が利用をしていきます。それを支える運営というものが，それぞれさまざまな活動が総合体として，複合体としてビジネスサービス支援というものがあるというふうに見ることができます(図2)。それぞれの活動の中で，ある特定の価値というものを実現しようとして，いろんな設計のレベルで皆さんお考えになって実現されるでしょう。専門機関もそれぞれの組織でめざしている

ことを実現しようとする中で図書館との連携のあり方を考えていくでしょう。利用者もある価値を実現しようとしてアプローチして、それでそこでいろいろな相互作用によって利用しながら、自分のやりたいと思っていることを、サービスを受けながら実現していくでしょう。それぞれの活動で価値というものを実現しながら、つまり活動の複合体としてビジネス支援サービスがあると考えられると思っています。

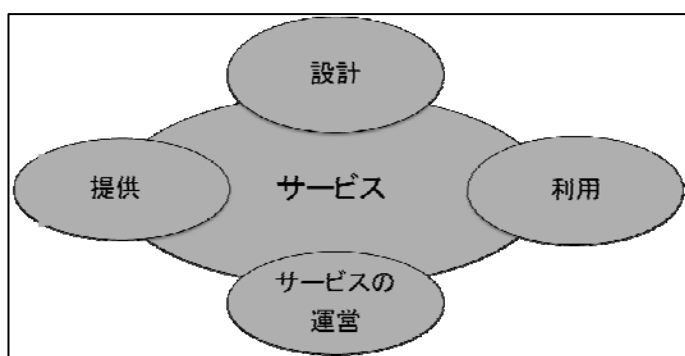


図2 活動の複合体としてのサービス

これからインタビューや実際にサービスの一環として開催されるセミナーに参加したりして得た内容を分析した結果をお話ししようとしているのですが、そのインタビューでは、活動が実践的にどういうふうになされていったのかというところを、かなり詳しくインタビューで聞くということをしました。つまり、インタビューの対象になった図書館員の方であるとか、専門機関の方、それから利用者の方が、それぞれの立場でサービスの実現や利用にかかわる際の論理みたいな、理由だけじゃなくてどういう考えでどういうふうにアプローチして、どうやって物事を進めてきたのかということも、結構細かく伺いました。

これまで2回の科研費のプロジェクトを通じてかなりの数の図書館のビジネス支援サービスを見せていただいたのですが、全体は三つの傾向に分けられるという結論にいたりしました。その中で特に活発になさっている、けど何か違う形でそれがなされていて実現されているなどと思われる4館を、特にピックアップして利用者の方、それからそこにかかわっている図書館員の方、それから専門機関、商工会議所であるとか産業技術センターとか、いろいろな専門機関の職員の方にインタビューをしました。今回のお話の中で直接引用するインタビューを実施した2館での調査の詳細を示します(表1)。

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

表 1 図書館 A・B で実施したインタビュー

ビジネス支援サービスといったときに、全体的な大きな特徴としては、おそらくこの 3 点が挙げられると思います。1 点はやはり課題解決というものをいかに支援していくかというところまで、図書館サービスを拡張しているということ。それからビジネス支援サービスが今までのサービスに比べてかなり開放的というか柔軟に提供されています。具体的には例えば、提供内容が図書館にある情報に限られていないこと、連携相手も実は限定されてなかったりするところあたりが、かなりあるのではないかと思います。

最後に、やはり大きいと思うのは、さまざまな業種の人々のグループによって始められているということです。図書館員の方はもちろんとして、専門図書館員の方、ジャーナリスト、コンサルタントの方、官僚の方など様々な領域にわたっています。先日開催された情報ナビゲータ交流会、あそこでお集まりになった面々を見ても、大変多才な方々が関わっていらっしゃるというところで、そのあたりが非常に大きな特徴じゃないかと思われま。それではサービスがどういうふうな形で個々の図書館で実現されているかというところ、実は非常に多様であることも、いろいろな調査を通じてわかってきたことです。

## 2. ビジネス支援サービスのメニュー

一般的にビジネス支援サービスのメニュー(図 3)というところで申しますと、専門資料の収集から始まって、資料のコーナーの設置、それからいろいろな種々の特にデータベースとかを中心とした探索法の講習会、レファレンスサービスを通じて提供されています。それから、いろいろなビジネス領域のセミナー、起業セミナーだけではなくてさまざまな金融とかいろいろなトピックを取り上げてセミナーを行う。それからビジネス支援相談サービスということで、特別に窓口を設置して行う場合もあります。その図書館でどのサービスメニューを掲げているかというのは非常に多種多様だということも、皆さんもご存じと思いますが、わかったところです。

そこで私たちも、個々の図書館がどのようにメニューを考えて、それをどのような形で提供しているのかというところまで、どう迫れるかということはずっと

考えてきました。現在のところで、私たちの中で整理した結果をお話ししたいと思えます。

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

図 3 ビジネス支援サービスのサービスメニュー

まずは定常サービスを中心に見ていくこととします。いわゆる資料、専門資料の収集というところでされるサービスということと、それに加えて専門相談窓口設置など、ビジネス支援の中でも特に定常サービスの部分を軸としては分けますと三つになります(図4)。1) 資料提供型のところでコーナー設置というところでとまっているところもありますでしょうし、2) レファレンスサービスも伴いながらビジネス支援サービスを提供していこうというところと、3) 専門資料、レファレンスサービスだけではなくて専門機関と連携しながら、特にビジネス関係にトピックに特化した相談ということを行うところ、この三つぐらいに大きく分けられるかというふうに思えます。

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

図 4 定常サービスに基づくビジネス支援サービスメニューの類型

### 3. ビジネス支援サービスにおける三種の価値ネットワーク

この三つに大きく分けられるといっても、三つをどういうふうな考えで、特に価値ということとどういうふうな、あるリソースというものに組み合わせて実現しているかというところまで考えますと、実は同じメニューを掲げても、かなり多

様であるなということはおわかってきたところで、その部分でまず分けようと考えると、三つに大きく分かれるのではないかと考えています。それは、つまりはステークホルダーがどういうふうに特定の価値を選び取って、これをどうほかの資源と組み合わせて実現するかという観点からいうと、大きく三つのパターンに分かれるようです（図5）。

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. 伝統指向型アプローチ</li><li>2. レファレンスサービス拡張型アプローチ</li><li>3. 専門サービス指向型アプローチ</li></ol> <p>=価値ネットワーク</p> |
|--|

図5 ビジネス支援サービスにおける価値ネットワーク

そのパターンというものを見ていくときに、また三つでわかりにくいのですが、三つの観点から見ていきます。それは先ほど、図書館員と利用者と専門機関の方々それぞれにインタビューいたしましたとおし上げましたとおり、図書館員の視点から、つまりはサービスをどう設計する、運用するというところをどういうふうにやってきたか、どんな考えでどういうふうにやってきたのか。それから利用者の視点から、利用者はサービスを利用するにあたって、どんなものを求めてアプローチして、それでどんな成果を得たのかということです。それから専門機関の視点としては、図書館と連携してサービスを提供するというあたりで、どんなことを目指して、もともとどんな価値を実現したいと考えていて、実際に図書館とかわることによってどうなったのか、どういうふうにかかわったのかというあたりを聞く中で、先ほどのパターンというものが、どんなふうに組み合わさって一つの図書館でビジネス支援サービスというものが成り立っているのかということをお明らかにしました。

まずは、先ほどのように、ビジネス支援サービスというふうにお考えたときには、設計と、それから提供、運用、利用と大きくあるわけです。1) 設計・提供・運用をひとくくりにして、2) 次に利用者がどう利用しているのか、3) そして連携機関がどういうふうに連携してサービスに関わっているのかという三つの観点から、この三つのそれぞれの価値ネットワークがどのようなものなのか、つまりはビジネス支援サービスに対する異なる三つのアプローチというものを見ていきたいとお思います。

### 3.1 伝統指向アプローチ

一つ目ですが、この伝統指向型アプローチというものがどういうふうになってい

るか」と申しますと、まずは専門資料の収集というものを今までもやってきたか、あまりやってこなかったかにかかわらず、さらに充実化させ、ビジネス支援コーナーを設置して主な関連資料を一カ所に置くことがあります。それに基づいてある程度従来どおりのサービスを実施していく。そういう意味では、何か特に専門機関と大々的に何かをやっていくということはありません。専門資料の収集とその提供というところに大きく重きを置き、そこにレファレンスサービスというものを組み合わせていく形です。そういう意味では、先ほど三つで分かれていた資料提供型と、レファレンスサービス型のサービスメニューを掲げている図書館のビジネス支援サービスがここに入ってきます。

例えばビジネス支援サービスを開始するに当たって専門資料を充実化させ、蓄積してきた専門資料の提供ということを中心に置きながら、質問をレファレンスサービスにおいて答えるというところに重きを置いている図書館があります。時には、外部の方と連携することもないわけではありません。ビジネス支援サービス、ビジネスセミナー、といったものを開催して話してもらうのですが、それはビジネス支援サービスのためにそろえた資料の利用促進を意図する形で行われています。こうした図書館が「伝統指向アプローチ」をとる例として挙げられます。

### 3.2 レファレンスサービス拡張型アプローチ

次のレファレンスサービス拡張型アプローチというのですが、これはレファレンスサービスというものをビジネス支援サービスの中核に据えるのですが、その際に、レファレンスサービスの創造的な拡張というものをやっているというふうに見えるところがあります。これはどういうことかと申しますと、今までのレファレンスサービスをさらに拡張するということは、利用者が抱えていて解決しようとしている問題に遡って扱うということです。つまり、利用者からの要求に対して、資料、情報の提供というレベル、どんな情報が必要かという、その部分に焦点を当てることにとどまらないということです。その前のところ、どうしてこの情報を求めるところまで来たのか。そのもともとの問題解決の部分にもかなり踏み込むような形でサービスを提供しようとしています。それからスタッフもそれに伴ってレファレンスサービス全体の担当のスタッフを充実化するのであるとか、それから情報源を充実化ということも含めて、進めます。さらには専門機関との協働ということも行っており、サービス範囲を拡張していったり、新しい利用者を取り込んだりということも、積極的に行う場合もあります。ですが、レファレンスサービスをどう拡張していくかというところに非常に重きが置かれているサービスの作り方と考えられます。

それは、先ほどのサービスメニューの三つの類型でいいますと、レファレンスサービス型の一部と、それから専門相談窓口設置型の一部に分類される図書館が

該当することになります。レファレンスサービスの創造的拡張ということをやっているとしても、必ずしも窓口設置をしないというわけではなくて、設置するところもあります。

その例としては、図書館Aが該当します。商工会議所とか農業支援課による相談窓口というものを設置して、何らかの形でそこに関与をし続ける。例えば同席したり、事前に来る利用者というのがわかっているの、そこに必要な資料を用意したりという形をとります。それから、なおかつビジネス支援サービスそのものについての創造的な拡張ということをやっているように見えます。例えば、対象者を拡大していくということです。つまりは起業しようとする人、何か仕事の場面で情報を探そうとしている人、こうした一般の利用者だけではなくて行政職員や、高校生というところまで拡大していきます。また、そういう意味では内容もビジネスというところに必ずしもくくられるようなものではない、健康医療情報であるとか法律情報といった、そんな主題の情報のサービスということもつくっていく。この図書館ではもともとのビジネス支援サービスと多様な利用者へのサービスとの関係がどうなっているかというあたりは、私たちがこれからもう少し分析しなければいけないかなと思っているのですが、仮説的には、価値ネットワーク型アプローチという、つまりは先ほど言っていたビジネス支援サービスというものを、図書館だけではなくて専門機関と、それから利用者とも一緒につくっていくという形のアプローチでサービスをつくっていくという、そのやり方を別の主題に転用しているというふうにも見えます。

この図書館では、組織横断的に、つまりはレファレンスの担当の人だけではなくて、組織横断的な体制で設計、運営しています。レファレンスサービスの担当者を確保するというのも支援することになっています。同時に、「あれはあの担当の人たちだけのもの」というのではなくて、組織全体として、このサービスに取り組んでいくという、そういう形になっていくので、定着化というところにもかなり貢献しているのではないかということが見受けられました。

### 3.3 専門サービス指向型アプローチ

3番目のアプローチとしては、「専門サービス指向型」というふうに私たち名づけたんですが、外部の専門家とか専門機関により依存した形でサービスをつくっていくというもので、そこでは新しいビジネス支援サービスの中に入るような新しい専門サービスメニューというものをつくることに、より重きが置かれます。具体的には、窓口を設置したり、それからセミナーを行います、その中には単発のものだけではなく、連続講座のようなものも含まれます。外部の専門機関といろいろ協働とか委託とかということによって、そういったサービスメニューをつくっていくということを実現していきます。



その中で大きく先ほどのアプローチと違うのは、レファレンスサービスという今まで行われていたその体制というものを大きく変換するとか転換するとか拡張するとか、そういうことには重きは置かれない形でなされています。これは先ほどのサービスメニューの類型の中でいえば、「専門相談窓口設置型」の中の一部がこれに当たるというふうに言えます。具体的には図書館Bが挙げられます。図書館内に商工会議所による相談窓口というものを設置しています。ですが、必ずしも図書館員はここには関与しない形でやっているのですが、それと同時に専門主題の連続セミナーというものを、専門業者の助けを借りながら企画し実行しています。このセミナーの企画がビジネス自薦サービスの一部となるわけですが、他の業務との兼務（レファレンス業務もその一つ）の形で行い、連続のため業務量も多く、結果的にセミナーの企画と実行がビジネス支援サービスの中核となっていた例もあります。

#### 4. 価値ネットワークにおける価値

##### 4.1 利用者の認識する価値

###### 4.1.1 「しきいの低さと安心感」

利用者の認識する価値という点で、利用者がどんなところで、そのビジネス支援サービスを利用しようと思うのかということところは、やはりしきいの低さということになります。なじみがあるとか、安心感とかということところでいうと、こうした支援はたいてい商工会議所で行われるものと多くの人々は認識しています。図書館で開催されるビジネスセミナーだと、いずれは起業したいかなとか、もしかしたらしたいという段階でも取りあえず相談できると利用者は思うようですし、また特定の有料のサービスに誘導されることなどもない、という安心感もあるようです。

*（ビジネス支援という）商工会議所関係なイメージでしたよね。だから逆に商工会議所でなく図書館でやるので安心っていうんですか？他の方も誰かおっしゃってましたよ。商工会議所でやるとお金がどこから借りなさいとか、絶対起業するのね、みたいなことで言われちゃいそう。*

*（中略）図書館でやるビジネスセミナーだと、ちょっと起業したいかなっていう軽い、いずれはしたいかな、と。もしかしたらしないかな、と。思ってもとりあえず聞ける*

こうした、しきいの低さや、安心感といった価値は、いずれのアプローチをとる図書館の利用者においても見いだされています。

#### 4.1.2 「共有の情報源」「問題解決のための能力」としての公共図書館

それからもう一つ、利用者が認識する価値として、特にこれは「レファレンスサービス拡張型」の図書館に対してですが、サービスを通して得られる成果としての情報の価値に非常に重きを置いたものがあります。

以下の利用者の発言には、適切な情報を成果として得られたことについて、図書館のサービスにアクセスしたことを評価している。

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

欲しい情報をいろいろ探してくれて、ちょっと時間がかかったのだけど、十分に探してもらった情報について評価している利用者が見いだしているのは、「問題解決のための能力」としての公共図書館です。特にここでは、適切な情報を見つけ出すという能力に価値が見いだされていることでもある。さらに、図書館が該当資料を購入した結果として情報を得ている。つまり、「共有の情報源」としての公共図書館に価値が見いだされていることになります。

次の利用者もまた、サービスにアクセスした結果、得られた情報に価値を見いだしています。

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

一般の書店ではなかなか売っていない図書などを探し出し、入手してもらうことを継続的にしてもらっていることに価値を見いだしている。ここにもまた、「問題解決のための能力」としての図書館、そして「共有された情報源」としての公共

図書館に価値を見いだしています。

#### 4.1.3 「地域に根ざした機会が得られる場」としての図書館

利用者が認識する価値のもう一つとして、「地域に根ざした機会が得られる場」としての図書館というものがあります。特に専門サービス指向型の図書館の利用者において、こうした価値を認識する傾向があるようです。例えば、外部と連携して開催した連続の企業入門講座は、専門的な知識を得られるだけでなく、地域に根ざした情報や人脈が得られるところに価値を見いだしています。

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

定年退職をしてあらためて住む地域で何かをしようという人にとっては特に、情報や人脈、仲間を通じて自分がしたいことを見つけて実現していくことを可能にしてくれる環境があるということとは理想でしょうし、それをビジネス入門講座を通じて図書館が提供できた例があります。

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

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

### 4.2 専門機関が認識する価値

#### 4.2.1 「すべての市民に開かれている場」としての図書館

専門機関としてはどうかというと、やはり「すべての市民に開かれている場」としての公共図書館ということに、大きく価値を置いていて、例えば敷居が低いというのは、自分たちのような専門機関は市民にとっては入りづらい、敷居が高いというのはすごくよくわかっている。だから図書館と一緒にやれるというのは非常にいいし、週末も開いているし、何かふらっと寄れる場所として、連携の意味があるとしています。

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

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

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

この「すべての市民に開かれている場としての図書館」という価値は、どのアプローチをとる図書館にも共通するものです。

#### 4.2.2 「共有の情報源」としての公共図書館

次に、専門機関は、図書館が入門書から適度に専門性のある情報までの範囲を所蔵し、市民が利用できるようになってきていることに価値を見いだしています。つまり、利用者における価値でもお話ししました、「共有の情報源としての公共図書館」という価値です。特にレファレンスサービス拡張型の図書館に対して専門機関が見いだすものです。

「あなたが借りてあなたの目で読みなさい。そうするともっといいこと書いてあるから」と言っ、自分で企業さんの方に図書館に行かせるようにわざとしているのですよ。そうすると、やっぱり企業さんの方も、「ああ、こんなにいいものがあるんだね」という。そうすると、他の本も何冊か借りる。多分技術進歩というものの、やっぱり技術体系というのは必ず柔らかいところから難しいところに行っている。急に深いところに行っているというわけじゃないので。柔らかいところもやっぱり必

要なんで、そこのところはちょうど図書館の役割の（中略）中間のところあたりは県立図書館、あとは個人持ちの部分と本当に自分の専門のところは自分が持っていますよね。それはもうやっぱり図書館にあるものではないと。

この引用では、自分たちのところに質問に来た人たちを図書館に行かせているとしています。特に公共図書館では中間的な専門性がある部分、大学や個人が持つような専門性の非常に高いところだけではなくて、中間的なところをいっぱい持っているからこそ、それが非常に役に立つのだという言い方をしています。

#### 4.2.3 「課題解決のための能力」としての公共図書館

また専門機関は、問題解決のための能力として、公共図書館を見えています。特にレファレンスサービス拡張型の図書館に対して、専門機関が見いだしている価値です。専門機関の職員が業務を遂行するなかで、情報の収集が必要なときに、非常に網羅的な情報探索というものをやってもらえるということで図書館をたよりにしているという例は多く見受けられました。

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

#### 5. おわりに

駆け足になってしまいましたが、ビジネス支援サービスというものを提供するに当たって、三つのアプローチが大きくあるのではないかということでお話しました。それぞれのステークホルダーはいろいろな価値を見いだして、さまざまな形でかかわっていて、それが一つのサービスとして、個々の図書館で成り立っている。そうした個々のサービスが成り立っているありさまを「価値ネットワーク」とし、そのネットワークが各ステークホルダーの認識する価値を中心にどのよう

になっているのかを明らかにしてみました。サービスメニューを眺めているだけではわからない部分について踏み込むことが少しはできたのではないかと考えます。

「設計」という言葉をずっと使ってきましたが、これは必ずしも図書館で全部事前に緻密に設計したものかというところと必ずしもそうではなくて、やはり走りながら考える、つくりながら考えるという感じで、偶然性の産物も非常に多い感じだなさっているということが、非常に特徴的なのではないかというふうに思いました。

そういう意味では、私たちは、ある意味で皆さんのインタビューを聞いてというところで、こういう構成しておりますので、本当は走りながらつくるという本当のこの日常のレベルというところまで迫れば一番いいなというふうに思っていますが、それは課題という形で、今日の話は終わらせていただきます。

三輪：池谷先生、どうもありがとうございました。では引き続き、千葉大学の竹内比呂也先生からコメントをいただきたいと思います。

竹内（比）：ただいまご紹介いただきました千葉大学の竹内です。私は2003年までは静岡県に住んでおりました。ビジネス支援のことに言っていると、静岡市の御幸町図書館が計画されていた時期でして、若干あそこにはかかわっておりました。その後、千葉大学に移ってからはビジネス支援のような公共図書館のサービスにはあまりかかわらなくなってしまっております。今日、私がコメントさせていただくのは、ビジネス支援に詳しい関係者ということでは全くなくて、この種のか、新しいサービスをつくるという視点で、今回、池谷さんのグループがなされた研究というのを、どのように見ていけばよいかという観点でコメントさせていただきたいと思います。

今回のプレゼンをどのように理解すべきかということですが、スライドに書いてございますように、ビジネス支援というものを、コミュニティにおける新しい情報サービスというふうに理解をするというシナリオを用いました。結局、そのために誰がどのような価値を見いだしているのかという観点から分析をしたのが、先ほどの池谷さんのご発表であったと私は理解いたしました。

この点は極めて重要なポイントで、しかもその中で特に新しいサービスの構築を理解するための、新しい分析枠組みの提示として理解できるだけでなく新しいサービスを始めようとしている人にとっての理論的な準拠枠を、これまで行われてきたビジネス支援という公共図書館における実際的な活動の中からつくり上げようとしていくリサーチというふうに解釈できると考えるほうがよいのでは

ないかと思っております。

先ほどの池谷さんのプレゼンテーションの中でも、この主題サービスへの転用の可能性ということが言及されておりましたが、まさにそのポイントが重要なのであって、特にその点での発見というか発展を特に期待したいと思います。

この「価値を見いだす」という今回のアプローチをどのように考えればよいのかということを中心に考えてみたのですが、一つには新しく始まったビジネス支援というサービスの評価をどのように考えるかということと関連づけられるのではないかというふうに思いました。というのはどういうことかと申しますと、当然、新しいサービスを展開するということに関しては、新しい資源の投入というのが求められるわけですが、今日は新しい資源の投入ということに対して、必ずその成果は、あるいはその評価はということが問われるということになります。

ただし新しいサービスについて、アウトカム評価のようなものをするのは極めて困難と言わざるを得ない。しかしながら、恐ろしいことに何でも効率的に、あるいは具体的にはということでもやられてしまう。それは大きな難しい問題になっているということと、それから、アウトカム評価というのは一般にエンドユーザーしかターゲットにしていないと限界があるだろうということになります。しかし今回ご提案いただいている価値ネットワークモデルというのは、言ってみれば、それらに対する一つの解決策になり得るのではないだろうかと考えました。

もう一つ重要なかと思っているのは、アプローチの比較というのは、たぶん意味がないのではないかということです。つまり、どのアプローチをとることがベストかということは、実際、個々のケースが置かれている状況に依存しているのではないか。これは皆さんそれぞれが、実感的におそらくそうだと思ってしまうと思いますが、例えば私が以前かかわった静岡市の御幸町図書館の場合には、図書館のすぐ上に起業のためのインキュベーターの組織があるというようなことが、リサーチを考えるその前提としてあったわけで、図書館が与えている環境とそれから前提条件が、どういう組み合わせになるかということによって、その図書館にとっても最適なアプローチというのが選択されるべきだというふうにやはり思います。

しかしながら、どのアプローチをとるのがよいかということに関しては、各図書館にとっては、やはり、ある種のガイドラインが欲しいわけで、これは先ほど申し上げたとおりの、理論的準拠枠ということになると思いますが、今回は幾つかのアプローチという形で説明なさったと思います。そういった意味で、これからいろんなサービスをつくろうとしている図書館にとっては、非常に大きな指針になるのではないかと感じました。今回の分析というのは、皆さんが何となくわかっていることをただ単に整理しましたというだけではなくて、これから新しいものをつくっていかようとする人たちに対する指針をつくったという大きな価値が

あるのではないかと思ったわけです。しかしながら、これはさらに期待というか、今後の、というか期待の方向性としては、価値に対する視点をどのように設定するのかというのが、実は重要なのではないかと思います。

私は今回の池谷さんのプレゼンの事前に資料をいただいたのでしばらく考えたのですが、それは何かと申しますと、新たに見いだされる価値と、従来の機能の再発見という価値の二つがあるのではないかということです。先ほど、例えば図書館の公共性、資源の公共性といったお話がありましたが、これは今さら説明する話では決してなくて、公共図書館というのは公共性を従来から持っていた価値であったはずだと思うわけです。しかしながら、そういったものを新しいサービスを展開することによって、図書館外の組織によって新たに発見されているということの意味というのは、やはり大きなものがあると思います。しかしながら、それと同時に、新たに生み出される価値というのも、重視すべきではないかと思うわけです。

今回の池谷さんのご説明の中では、どちらかという、後者、つまり従来の機能の再発見という価値に傾いた分析であったのではないかという気がします。それがどこに起因しているかという、アプローチの種類分けが、どちらかといえば従来の図書館のサービスと、その延長という形で位置づけられたところに、その今回の視点があつたところではないかと考えました。もちろん、新しく生み出される価値が、そこに何かあるのかと言われてしまうと、私もすぐに答えられるわけではないので、それはご勘弁いただきたいということになるのですが、新しい価値の可能性というのではないだろうかということ、外野から楽しく見ている立場としては、提起をさせていただきたいと思います。

それからもう一つは、価値の相互作用ということはないだろうかということです。先ほどご説明いただいたように、この価値ネットワークの中で、ステークホルダーが幾つかの価値を生み出して、ビジネス支援サービスをつくっていく。そのときに、あるステークホルダーが特定の価値を認識しているということ、また別のステークホルダーに認識されるということになるでしょう。先ほど池谷さんのプレゼンの中でもスパイラルのような形で、価値とステークホルダーの関係というのは位置づけられていたと思いますが、そもそも相互作用と言っているものは何にあるかということを考えます。

なぜこういうふうに考えたかと申しますと、やっぱり今回のインタビューと分析の結果は、ビジネス支援という比較的新しいサービスを対象としているというところに大きな特徴があると思いましたので、先ほどの価値というのも、やっぱり各ステークホルダーが、新しいものとして価値を見いだしているということがあるのではないかと思ったわけです。

それゆえ、サービスの規模が広がる、あるいはよりレベルの高いサービスに変



化していくというプロセスが、もしここに加わってくるとなると、やっぱりそれぞれの人考える価値というのは変化していく可能性があるだろうと思います。そのときに、やはり価値の相互作用といったものが、もしも見えてくると、これはとても面白いのではないのでしょうか。

コミュニティーという観点でいうと、図書館にとっての価値とか、そのサービスという価値だけではなくて、それが存在しているコミュニティー全体へ対する情報サービスの価値というものを総合的に理解すれば、展開されていく可能性があるのではないかと思っています。

非常に雑駁なコメントで申し訳ないのですが、先ほどの池谷先生の説明と私のコメントが何かの役に立つのであれば、さらにディスカッションのときにいろいろなお意見を頂戴できればと思います。どうもありがとうございました。

三輪：竹内先生、どうもありがとうございました。本来であれば、この後また引き続き第2番目の報告に進むところですが、先ほど池谷先生からお話がありましたように、途中退席ということですので、ここで池谷先生のご発表と今の竹内先生のコメントについて、ご質問あるいはご意見等あれば受けたいと思いますので、皆さんどうぞ。コメントターの先生、池谷先生からお返事いただいても結構でございますので、とにかく皆さん、ご発言なさりたい方は手を挙げてください。時間は5分間で切らせていただきます。

山賀：私は、公立図書館や専門的な大学図書館の司書ではなく、行政書士です。図書館法に関する法教育を実施したことがきっかけで図書館を調べ、そのことから、図書館での情報サービス、ビジネス支援ということに興味を持ちました。

私は日頃から図書館をよく利用しているのですが、日常の疑問・ビジネスの課題を公立図書館でレファレンスできるという、敷居の低さというのは非常に大事だと思っています。

そこで、レファレンスについて1点ご質問ですが、相談の内容と回答の仕方の問題です。先ほど図書館員へのインタビューがご報告されていましたが、相談者の中には、簡単にちょっと聞きたいのですけどという軽い感じで質問する場合と、これは複雑で難しい問題なのだという深刻な（重い）感じで質問する場合の大きく2つの行動があるかと思っています。例えば、自分の事務所で相談を受ける場合には、複雑な難しい問題を重い感じで質問されることが多いので、しっかりと答えようと努めます。しかし、街頭での無料相談なんかだとすごく軽く聞いてることが多いです。「何をやっているのですか？」とか「相続で困っているのですが。」みたいに本当に軽い感じで質問してくることが多い。そのときには、何て答えようかとすごく悩みます。心構えだけで言えば重い感じで質問にくる方に

はしっかりと答えようと思うのでその点だけでいえば悩みはありません。

そこで、先ほど図書館員のレファレンスサービスの報告を伺っていて思うのは、図書館員のレファレンスサービスについても場面によっても変わりうるのではないかということをお尋ねしたく思いました。すなわち、質問によって、レファレンスサービスも、軽く答えるとか、重くしっかりと答えるとか、そういうのがあるのではないかなと思うのですが。この辺は意識されているのかを、お聞かせ願えればと思います。

三輪：じゃあ池谷先生、お答えいただけますでしょうか。

池谷：実際に質問を受けている者ではないので、私が答えられる範囲で、あとは実際に対応していらっしゃる方に話して頂ければうれしいです。このビジネス支援サービスの特徴は、やはりそこにあるのではないかと思います。軽く聞けるというところから始まって、どんとたぶん深くなっていくという場合があるでしょう。そこはやはりもう図書館員の方と利用者の方と少しずつ人間関係が醸成されてどんどん深まっていくという種類のもので、1回で終わるものもありますが、かなりの深くなるものについては、もう何度も何度も通っていらして、そのたびに何か情報を得れば、またそれをもとに何かしてらして、次に何か出てきたときに、また戻ってらっしゃるという形でサービスが提供されていますので、そのレベルはいろいろあるのだと思います。

三輪：田村先生、お願いいたします。

田村：これは、むしろ小林さんとか現場で担当してらっしゃる方に話していただくのが良いのですが、重要な話なので私からも一言します。重い話を軽く言える場というのが公共図書館なのかなという気がします。軽い話も出てくるし、重い話も出る。池谷さんが事例として話された例なんかは典型だと思いますが、すごく軽い乗りで「起業してみようか」なんて言い方で相談してくる方がいます。こうした相談については、われわれの研究チームの中でも議論がありました。こんな軽い乗りで起業しようとしている人たちに対してサービスするのでいいのか、という議論です。これについては、むしろ逆の見方をする必要があります、というのが私達の結論です。そういう人たち、軽い乗りで相談してくるような人たちの話も親身になって聞く場があるから、そうした人たちも起業できるようになる、今まで相談できる場を持たなかった人たちに場を提供することこそが、公共図書館のビジネス支援サービスの意義ではないかと思います。

重い軽いというのをどう見るかについては、いろいろな見方があるんだと思

ます。第2の人生どう考えるかというような重い話もあるし、特に女性の人で起業したいとかという人たちが相談するときの聞き方って、どうも軽くなる。本当にできるかどうかわかっていないからです。なので商工会議所なんか行けないのですね。だけど、そういう人たちでも、図書館ならいつも使っているし敷居が低いから、軽い乗りで聞ける。そういう場を提供したというのは、先ほどの、竹内先生のコメントにあった、新しい価値の発見ということになるのだと考えます。また、利用者にとってもそういう場ができたというのはすごく新しいことなのかなというふうに思います。

山崎：秋田県立図書館の山崎です。ちょうどいい質問だったと思いますが、実際の図書館現場でレファレンス質問を利用者から聞いてもすぐにわからないことが多いですね、最初の質問は本当に簡単なことが多く、データが欲しいとか、こういう資料が欲しい。この段階で質問が軽いかどうかわからないわけです。

公立図書館がビジネス支援サービスを始めると、看板的な面が実はあって、ある程度、重い話も来るようになります。これをこういうレファレンスサービスは従来からやっているわけで、別にその点では変わったわけではないという考えもあります。しかし、新たに生み出された価値だとすれば、これはビジネス支援をやっているということを表明したということに尽きるのではないのかなと思いますので、この表明したことによって、利用者はある深さを求めてくるということが重要です。またビジネス支援ということを、こちらもわかってくると、やはり提案型のレファレンスに変わっていく。こういう資料役立ちませんかというふうに、答えられたり求められた以外の回答を示すことが出てきます。ですから、新たな価値として、この点がかなりあると思います。従来のレファレンスサービスでは、なぜかこれを、聞いてはいけないというふうに教えられているのですが、実際にはそれでは役立たないことが多いわけです。そこの部分に違いがあったのかなと思います。

三輪：どうもありがとうございました。ほかにどなたか今の点について、現場の声ということも含めて、皆さんコメントがありましたら。よろしいですか。ほかに池谷先生のお話と、それから竹内先生のコメントについてご意見ご質問があれば、もう一つぐらい受けたいと思います。

森田：元 JST ですが今は BL 協議会でお手伝いをしています。池谷先生にお尋ねします。利用者が公共図書館に求めるものという設問の中で、そうっと相談に行っても、公共図書館だと秘密を守ってくれる、あるいはもう一つは、これは私、利用者から聞いたのですが、公共図書館が出してくれる情報はきっと正しいだろう

と思って行きますと言われたんですね。そういうふうな回答は、今回はなかったんでしょうか。

池谷：秘密保持をしてくれるだろうということと、図書館員から提供される情報は正しいであろうということは、利用者の側においては大前提にあると思います。ただし、インタビューのなかで「安心感」はありましたが、「正しい」というのは直接にはでてきませんでした。やはり大前提にあるのだと思います。安心というのは、特定のものを宣伝されるという形で提示されないという点ででていました。

森田：情報の正確さに対する安心というのがやはり利用者が公共図書館に求めているのではないのでしょうか。

池谷：そこは多分に、暗黙の大前提だというふうに私たちは理解しました。インタビューの中では特にこの点があえて出てこなかったというのはありました。ですが、秘密保持のあたりについては、実は場合によっては不安に思う利用者もありました。そこが実は、たぶん公共図書館にとっては、本当にまたこれは大前提できているところなのだと思いますが、ビジネス支援サービスを利用する方々には新たな、今まであまり子どもを連れていくぐらいにしか図書館を使っていなかったような方々も見えてきているので、そのあたりでかなり不安を持っておられる場合もあるようです。サービスのことを知っていたけれども長い間利用するのを躊躇していたというような人も実はありました。したがって、秘密保持のあたりはあらためてアピールしていくという必要性はやはりあるのかなということを考えさせられるような内容もでてきました。

三輪：ありがとうございます。それでは時間もありますので、これで池谷先生の報告とそれから竹内先生のコメントを終了させていただきます。

引き続き2番目の報告として、「ビジネスライブラリアン講習会受講生の意識」ということで、秋田県立図書館の山崎先生にお願いします。

## 報告2：ビジネスライブラリアン講習会受講生の意識

山崎博樹・斎藤誠一

山崎：私は今回、科研費のメンバーではないのですが、今回のセミナーでちょうど中継ぎ役として選ばれたんだなというふうに思います。実際にビジネス支援図

書館の推進協議会の中では、講習会等も 10 回にわたってやってきました。11 回の受講者が大体 20 名ということで、既に 200 名を超える受講生の方々がいらっしゃる。その方々に今回意識的なアンケートを行ったということで、その成果は私にとっては、どちらかという講習会を主催する立場として受けとめて、お話をさせていただきたいと思います。

今回のアンケートは 166 名の方に送って、実際に 38 名の方が回答をされていますので、効率は高くないのです。ただインターネット調査という手法そのものが、やはり率を下げた可能性があるのかなと思います。実際書面を送ったら、たぶんもっと回答率は高かったと思いますが、反面こう考えていくと、かなり意欲的な方々が答えられた。その方々の館種を見ますと 20 名が都道府県図書館の方々がこれが半分ぐらいで、一番高い率を示していきまして、次に 4 名が政令市などの大規模図書館の方。ここらあたりは大きい図書館ですから、24 名くらい 3 分の 2 の方々が大規模図書館、残りが 14 名いらっしゃいますが、こちらの方々は比較的小さい規模の図書館の方々です。ですから、大規模図書館はどうしてもこういうビジネス支援の推進役にはなっているといいながら、思いのほか小規模館の 14 名の方々が答えてくれたということで、この BL 講習会の中での小規模館職員の参加意欲というのが多少見えるような気がします。

実際に回答者がビジネス支援担当者としてはそんなにかかわってなくて、この 38 名の中で 68% は担当していない。つまり半分以上の方々は、図書館でビジネス支援をやっていませんが、こういう講習会を受けているという現状があります。黒の部分が生徒がビジネス支援サービスをやっている館の受講生の方々です。それから後で田村先生のところでたぶん出てくると思いますが、実際の実施率というのは全国で 200 館ぐらいという結果が出ていますので、そんなには高くない。10% 行ってないという状況です。それに比較すると、もちろんこの受講する方々ですから、担当されてなくても自館では 82%、それから計画準備中を含めると 85% ということで、とても高い率で何らかのビジネス支援をやってらっしゃるという形になったと思います（図 1）。

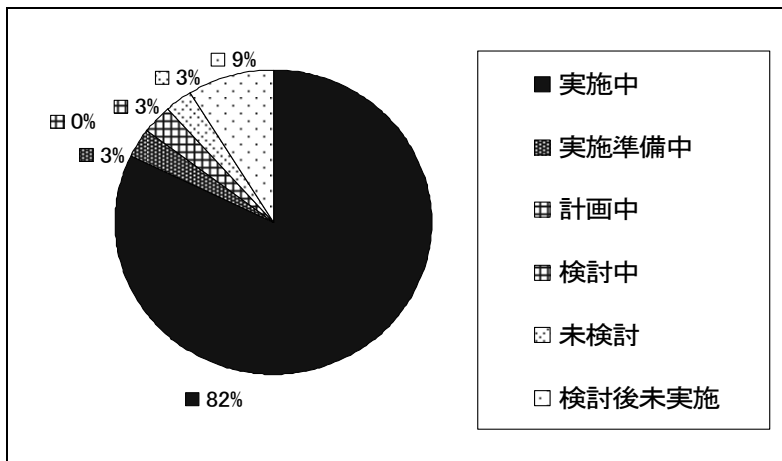


図1 受講生の所属図書館でのビジネス支援サービス実施率

ここはビジネス支援の実施の年度を聞いているのですが、資料をつくっていませんが、実際に見ると2006年から5年あたりが一番多い、ピークが高い。ちょうどそのころ、われわれが2003年度からビジネス支援サービスの講習会が始まりましたから、講習会の開催とビジネス支援の実施時期というのは、ある程度重なっている時期があります。求められて講習会をやってきましたので、そのころに図書館ビジネス支援サービスを始める館が多く、さらに講習も受けるチャンスがあったということを示しているかと思います。

今回の私のお話は、どういうふうに講習が役立っているということをメインに話したいと思っています。すべての講習という聞き方をしますと、3分の2以上の方が特に役立つと答えていますので、ここはある程度カリキュラムを組んだわれわれとしては、安心した部分ではあります。ただし、それぞれの講習の中身を部分的にも聞いてみると、その中で特に高評価、つまり半分以上が特に役に立つと答えた。役立つを除いた部分ですね。これはレベルの高い講習だった、役立った講習だったと理解できますが、サービスの意義、目的、それからレファレンスサービス、ツールの勉強があげられます。ここは当初から考えられたことではあったのですが、実際には20名ぐらいの方がサービスの意義、目的であれば特に役立つ。残り18人が全員役立つ。つまり、ほとんどの方が役立つ。役に立たなかったと答えた方は誰もいらっしゃらなかったです。これはレファレンスサービスの研修のところも同様で、ほぼ同じような数字になっている。

比較的低い評価の部分ですが、こちらは、これもそれなりに講習の中では高評価だったのですが、比較するとやはり特に役立つというのが例えば9名とか7名とか、少し低くなっている。役に立たなかったと答えた方が、データベースで4名、それから起業(CB)シミュレーションが5名いらっしゃいました。これはとても新しい部分であったので、多少の違和感があったのかなと思います。ですが、この講習で役に立ったということと、実質役に立ったのとちょっと違ってくるの

ですね。これが面白いところですが。

この中間に当たる部分には講習会の中身がいろいろありまして、例えば事例紹介などは中間的な評価で、13名が特に役立つ、9名が役立つと答えていますので、2番目ぐらいの評価です。それからワークショップなどもそれに近いものがあります。この中ぐらいの評価の講習が実務で役立つことがあります。

今度は局面局面でどのように役立ったかということ聞きました。私がこの質問事項をつくったわけではないので、私がこの質問の意図を完全に理解しているわけではないのですが、当初なぜこういうことを聞いたのか、アンケートを見たときに思ったのですが、回答をみると違っていっているのですね、局面局面で。大変面白いと思いました。まず一つ目は、講習会がその後の自分の仕事に役立つ。つまり個人的なものですよね。自分の司書としての能力開発の意識がかなりあるのでしょうか。84%の方が仕事、つまり個人としては役立つというふうな考え方をしています。

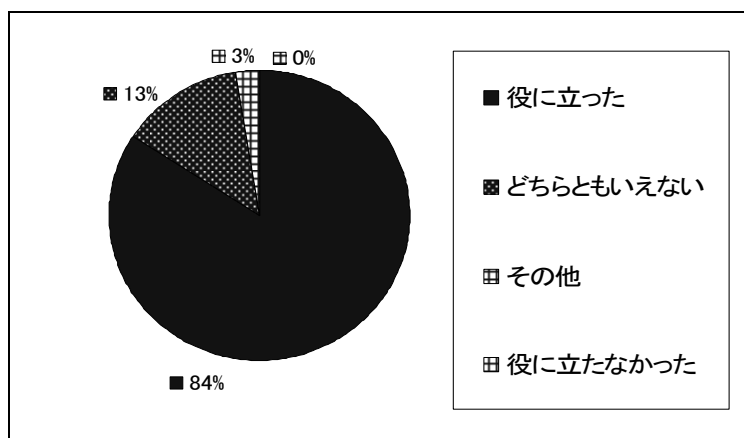


図2 講習会はその後自分の仕事に役立ったか

実際の中身の部分は、これは先ほどの研修会全体に役立つとの評価に非常に近いですね。一番目にレファレンスサービスがあります。12名いらっしゃいます。アンケートでは回答欄に具体的に書いていただいているので、こちらからこのような分類を決めて問いかけをして選んでもらっているわけではないのです。ただ、私が便宜上分類を試みたのです。実際の一文を読みますと、「レファレンス質問を受けた際、講習での内容や他館の回答などが浮かんで来て、回答の糸口となった。」「レファレンス業務の中で新たな情報を利用者に提供できるようになった。」これらはたぶん12名の代表的な回答です。

それから2番目に発想転換と目標。ここも先ほどの全体に役に立つといったところと一致しています。つまり意識改革みたいなことです。ここの部分のコメントの幾つか読んでみますが、「技術面よりも仕事に取り組む姿勢や考え方など、

精神的な面で影響を受けた。」あるいは「他館の見方とその思考といった自館の立ち位置を確認できて、今後の課題を発見することができた。」この講習は従来の図書館サービスの研修会に近い，従来図書館員は意識改革の研修を受けることが多いので，親和性の高い研修内容だったのかなと思います。

次に具体的なビジネス支援に役立ったというのがあります（図3）。これを見ると少し下がります。60%。さっき85%ぐらいありましたから，2割ぐらい下がってしまう。これはある意味ショックでもあったのですが，後で中身を見るとなるほどとよくわかるのです。60%ですから5分の3ぐらいの方です。26%がどちらでもない。ここだけ見てもなかなかわからないのですが，次，役立ったと答えた人の内容を見てみると，さっきと違ってきます。

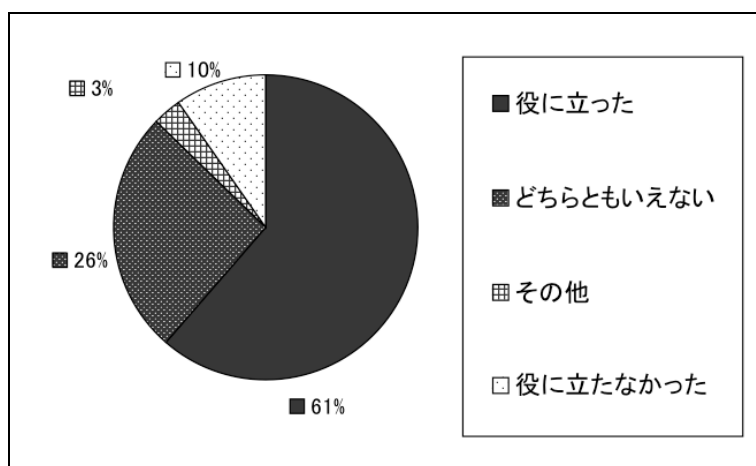


図3 講習会は実際のビジネス支援サービスに役立ったか

1番目，どこにもレファレンスという内容がなくなっています（図4）。当たり前ですが。具体的となると思い浮かぶのは資料の収集あるいはコーナーづくりには，当然ながら本を集めなきゃいけない，資料を集めなきゃいけない。そういうところがたぶん上位にランクされるというのは当然ですよ。



■具体事例や情報収集	8人
■コーナー充実	3人
■資料収集	2人
■企画力	2人
■講師活用	2人
■連携、発表力アップ、レファレンス	2人
*役に立ったと回答した19名の回答	

図4 ビジネス支援サービスに役立ったこと

ここも少しコメントを読んでみると、「ビジネスコーナーを設置しても具体的にどういうサービスを行ってよいかわからない。」「他の図書館の事例はワークショップでやったこと、その方向性を議論する、リーフレットなどの収集や配布方法などに役立ちました。」「パンフレットなどの資料をどうやればよいかわかりました。」非常に具体的になっています。ここではビジネス支援イコール、コーナー設置という意識が少し垣間見えるのですが、先ほどのレファレンスのところと若干要素が違うような気がしますね。

次に三つ目の、似たような質問を3回繰り返しているのですが、ここでは図書館サービス全般に対してどのように役立つかという部分を今度は聞いているわけです(図5)。これはビジネス支援サービスにとらわれていませんので、当然ながらほかのサービス、いろいろな支援的なサービスも含めて、図書館で今、課題解決というのが言われていますので、生活支援とか連携的なサービスが多く言われるようになりましたので、その部分も影響しているかと思いますが、ビジネス支援サービスそのものより上がっている数字です。10%上がっています。これも不思議なような気がします。役立ったというのが多くなって、どちらとも言えないが少なくなっています。この中身を見ていきます。

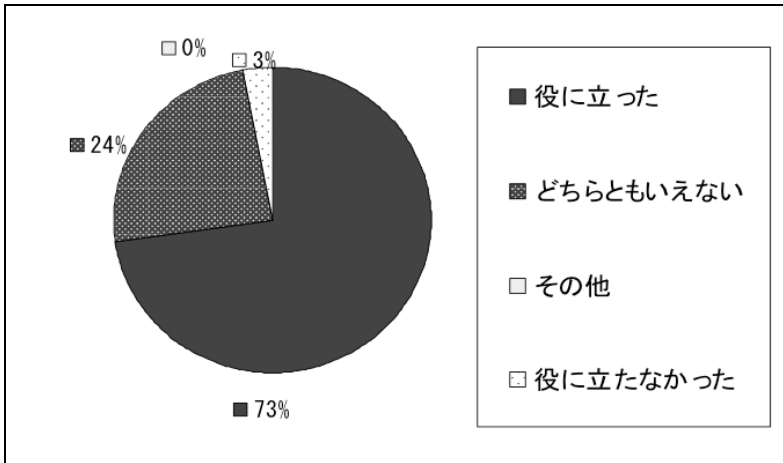


図 5 講習会はその後の図書館サービス全般に役立ったか

講習の内容で、後に図書館サービス全般に役立ったことの1位は、今度はどういふわけかまた違ってくるのです(図6)。マーケティングとか広報力、プレゼン力が1位になっています。2位に先ほど一番最初1位だった意識改革、ネットワーク、順番が入れ替わっている。とても面白いですね。ここの部分はやはり今までの図書館サービスにあまりなかった部分。従来でいうと、その図書館員の研修の中でなかった部分を1位に挙げているわけです。私もいろいろな研修会を主宰していますが、こういう研修会は今最近になって始まるようになったものです。今までは具体的な図書館司書講座の中にある研修が主体でしたので、マーケティングとか広報とかプレゼンなんていうのは、当初あまりなかった分野です。

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

図 6 講習会がその後の図書館サービス全般に役立ったこと

ここをもう少し具体的に読んでみますが、「ブランド戦略、マーケティングというキーワードを頭に置きながら業務に当たることによって、今までとは違った視点で業務に当たる。」それから「マスコミへのアプローチの方法、アピールなどの仕方がわかった。」それから「自分でプランニングする研修がとても役に立った」ということもコメントであります。調査部門に加え、企画部門がいま図書

館につくられるようになってきましたので、その部分で役立っているということが考えられます。この三つの設問を比較するのもおかしいのかもしれませんが、取りあえず分析のために並べてみると、一番最初の説明の中の自分の仕事に役立ったかという部分が、先ほど話したように、レファレンスサービスの部分ですよ。こちらはどちらかという、今まで不足に感じている自分の能力みたいなことを指しているんじゃないでしょうか。個々にいろいろ研修を受けているが、まだ足りないと感じている。より高度なレファレンス能力の必要性を感じていると思います。

それから2番目のビジネス支援サービスといったところになると、もう実際にこれからサービスを行うとなると、具体事例が必要です。他を真似したいというのも当然あります。このことはいいことだと思いますが。具体的な事例につなぐ点はこの講習会の内容では、あまり重要視はしてこなかった。もちろん、事例紹介は行っていますが、全体の時間数でいうと必ずしも多いわけではない。それが実際にあの数字の中に若干反映している部分があるのかと思います。

それから最後の全般的な図書館サービスという設問が、ここは私が思うには、現行の図書館の課題そのものではないかなと思います。つまり今利用者からもわれわれが求められている部分は、技術的な能力ではあまりない。私も始終上司から言われるのですが、職員に求められるのは企画的、営業能力。秋田県では打って出る司書というのが県の施策の中に書かれてしまったのです。議会もそういう司書をつくりますと、教育長が答えています。たぶんそれに近い意識ですね。それはたぶん図書館員の危機意識の中にそういうものがあって、この講習会がそれにある部分貢献できているのではと思います。

当たり前の部分なんだろうが、人との交流の大切さ(図7)。これは半分以上の方が。残りの方も47%。これが当然ねらいの中にあっただけですので、この研修会は、朝から始まって夜までやるのですが、3日間という中で非常に濃密な研修で、従来の図書館みたいに9時半に始まって例えば4時半に終わろうかという研修会はないのです。夜8時とかまで平気でやってしまう。当然ながら仲間意識は非常に強くなりますし、研修の中身は後でござんただければと思いますが、ワークショップが非常に多くて、話し合う時間が長くとれる。これが今までの図書館の研修会の中で少なかった部分で多少仲間意識は感じたかと思います。

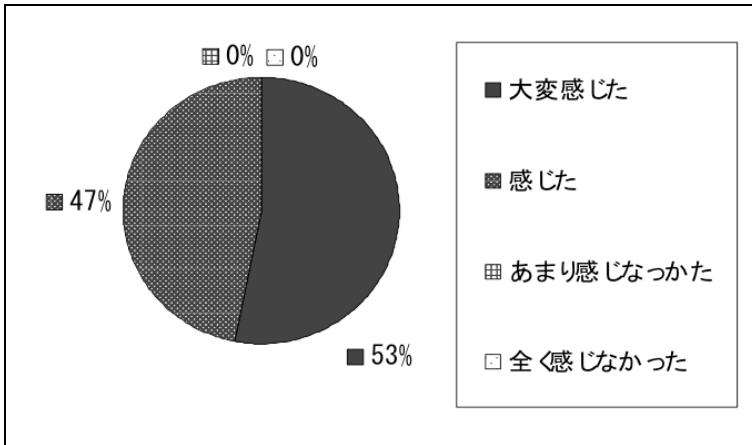


図 7 人との交流の大切さは感じたか

普通で公務員の研修所でやる研修に近い部分があるのですね。泊まりがけというのは今なかなかないのですが。ただネットワークというものを考えていくと、そういう研修の仕方をとったというのは、当初から意図的なものではありません。

これは実際に講習を受けた中で、人の交流はどういうふうに生まれているかということの質問です（図 8）。当然ながら、この 1 番にある部分が相談ですね。実際に研修会の中ですべてのことがわかるわけでもないのは、もちろんおわかりだと思いますが、その後の活用、相談事例です。ここにメーリングリストのことも書いていますので、メーリングで情報を取り入れたり活用、相談したりというケースが結構ありますので、3分の2ぐらいがそういう事例です。とても高い率を占める。フォローというものがとても必要になっているし、実際に求められているということを示しているかなと思います。

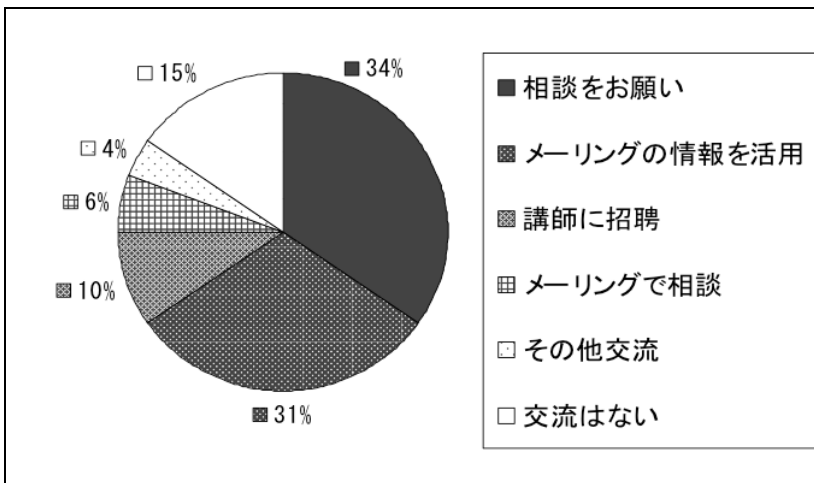


図 8 講習により人との交流は生まれたか

この講習会を続けて欲しいかどうかと聞いていますが、これらはお義理にも自分が受けたものですから、感じると答えていただかなければ主催者も困るのですが、どちらとも言えないという方も 11% います（図 9）。こういう方は必要ないと思っているのでしょうか。ここは、たぶん答えた方の中には、実際に実現できてない。ビジネス支援をやってない、やれなかったという方も含まれていましたので、その部分の方々は、あまりメリットを感じなかったのかもしれませんが。ただし、ほとんどの方はある程度、この講習会の役割というものを認識されているのかなと思います。

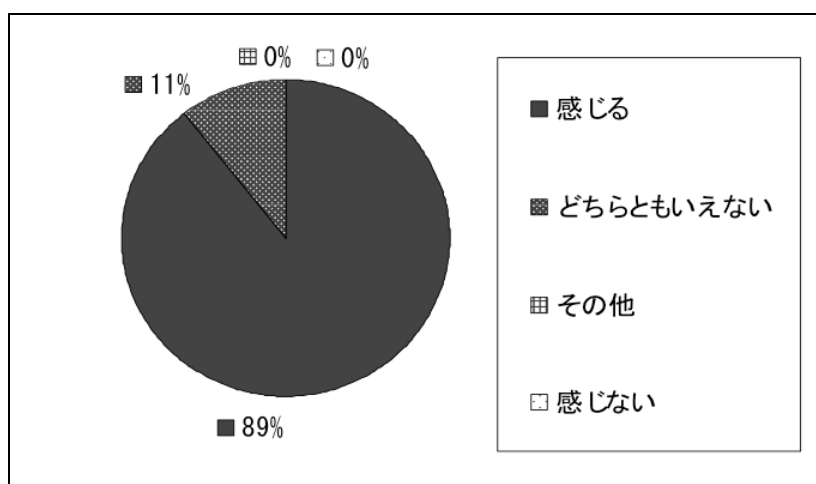


図 9 講習会の継続の必要性について

アンケートでは、課題も見えてきます。私個人はちょっとどうかと思ったのが、高度という言葉がいっぱい出てくることです。意識がそういうところに出ていますね。例えば「高度なレファレンス能力を身につけたい」という部分です。それから「連携」という言葉が頻繁に出てきます。この二つはキーワードみたいな言葉です。たぶん受講者意識の中で、さらに求めるものとするれば、高度な能力を身につけたいということ。それから、いつも連携連携とうるさく言われますので、これは行政から言われるのですが。産業連携、行政連携含めて、そういうのを求められているので、そういうのを課題だと常々感じているわけです。

最後のところですが、この講習会に望むことというところで、もちろんいろいろな回答はあったのですが、分類していくと大体この四つなる。まず一つはやはり不安でしょうか。「担当者が 1 人しかいない」ビジネス支援を一人でやっている方は、やはりフォローが欲しいというのがありました。

それから 2 番目と 4 番目が似ているのですが、要するに講習はレベル別にやってほしいということですね。中級講習会は後で実現しているのですが、初級向けというか上級向けは基本的に分けてやっているわけではありません。最初のもの

を初級向けと位置づけてやってはいたのですが、一方でもっと初級的なことをやってほしい。つまり、こういう話は必ず新しい分野でやるときには起きる話です。私はデジタル化に関係しているのですが、デジタル化の話をする専門的すぎるので初級的なことも話してくれと言われました。

だから誰に合わせるかというのはとても難しいことですね、研修をやる上では。この講習会では初級者より、実は少し上のラインのレベルを狙っております。それから図書館以外の講師の起用というものを求めている声もありました。これは異業種との交流みたいなもの。これは小林さんが、先ほどお話に出た部分でやっておられるところとか、それから全然関係ないようですが IT なんかの知識が欲しいなんていう声も幾つかありましたので。あの講習の3日間というのはかなり時間数も長くて、大変な肉体的な負担をかけるのですが、さらにそれを長くということも難しいかと思いますが、一応要望としてはそういうものもあると思いました。

一般的に、さらに事後に講習の評価を聞いたというのは、今回初めてですね。1回の講習ごとに一応アンケートをとって評価というものをいただいているのですが、その講習を受けた直後と、それから講習を受けてしばらくたったものでは、ちょっと違うところがあるなと思います。やはり講習を受けた直後は、その人の個性とかそういうものでお話を面白く感じたから高評価。実際にやってみると、役立つものとそうでもないものがある。そういう違いが出てきたのかなと思います。

ただ、10回ほどこういうふうな講習会を開催して、それなりにこの結果を見ると、役立ったところもあるし、講習会でのもう少し内容を考えながら続けていかなければいけないかなとは考えております。いずれ、こういう成果を基にしたカリキュラムの編成見直しもしていかなければいけないかというのが、課題として残されたと考えております。

三輪：山崎先生、どうもありがとうございました。それでは引き続き、鳥取県立図書館の小林先生からコメントをお願いします。

小林：皆さんこんにちは。鳥取県立図書館の小林と申します。今朝起きたら雪が降っておりまして、車がこんなに雪に埋もれていまして、まず朝は雪かきをするということから、車を掘り出しまして、やっと東京までたどり着いてまいりました。どうぞよろしくをお願いします。

私は受講生の意識へこのコメントをしろということで今回言われているわけですが、これはどういうことなのかなと考えるに、私は実は第1回のビジネスライ

ブラリアン講習の受講生でございまして、受ける立場も経験していると。それから今は講師という立場で、そのビジネスライブラリアン講習にかかわっております。今は運営する側に携わっていると。両方の気持ちも多少わかるのかなということで、このアンケートをどう見るのかということをお話という意味合いのかなということで、自分の経験等も含めながらお話をさせていただきたいと思っております。

第1回のBL講習は静岡で開催されました。先ほど竹内先生のお話からもありましたが、ちょうど静岡の市立御幸町図書館が立ちあげの時期になっておりまして、このときにビジネス支援を本格的にやるんだと、そのための司書養成を行いたいということで、静岡で開催と。だから20名の募集のうちの15名は静岡の県立あるいは市立の職員方で埋められていました。そこに若干名県外から参加したわれわれということですね。宮崎県立中西さん、足立区立竹の塚の新井さんと有名な方々もいらっしゃるわけですが、この15名プラス5名ということで参加させていただきました。

自分にとってのその当時のBL講習を思い出してみると、こんな感じでした。取りあえず参加申し込みをしてみたものの、どんな講座なのか全く読めなかったですし、どんな内容なのかということでもちょっと不安に思ったりもしました。とにかくビジネス支援をやるということは、うちの館でも決まっていたんですが、じゃあ何をやるのかというようなことは、まだまだこれから始まっていく段階でしたので、どういう具合にやったらいいのか、ビジネス支援を進めたらいいのかというようなことも手探りの状態だった。あるいは、何を目的にやればいいのかということも、うちの館として明確になっていたわけでもなかったな。若干この何を目的にやるというようなところも、少しやっている中で変わっていったようなことがありますので、今では館の明確に目的等も言えるわけですが、当時、最初に始まったころは、その辺だけでもまだはっきりとしたものはなかったですね。

それが、司書になってやっている方でビジネス支援が得意だと胸を張って言える方はなかなか少ないんじゃないかなと思っておりますが、そもそも文系の大学を卒業した方がほとんど多いような状況の中で、ビジネス支援っていったいおれにできるのかなとか、そういうことって何をどうサポートしていけばいいのかなということについても、不安を感じていた。そんな自分がおったんじゃないかなと。

BL講習によって自分の得られたもの、そこに書いてございますが、図書館員としてスキルを高めること。それがビジネス支援を実施することに直結するというようなことを実感することができました。先ほどのアンケートの中でも出てきましたが、レファレンスの機能を高めること。こんなのができたというアンケートの結果が出ておりましたが、こういうところにつながってくるのかな。あるいは

は、自館の方向性が間違いではないと確信できたこと。図書館は産業支援機関を緩やかにつなげるハブになり得るなんていうことを、その当時、生意気に僕は最後のプレゼンで言ったのをまだはっきりと覚えております。産業振興機構とか、産業技術センターとか、あるいは発明協会とか、さまざまな産業支援にとりかかっている機関はあるわけですが、そういうようなものと連携を図書館が結んで、それらの機能を緩やかにつなげて、図書館がその一端を担って役割を果たしているなんていうことを、その当時、常に言ってきましたが、実際にそれが間違いではないなということが、その BL 講習の中ではっきり自分でつかむことができましたし、またそれが今のビジネス支援全体のベースにもなっていると思います。

この辺も、意義、目的を感じる事ができたというようなアンケートの中での回答があったかと思いますが、そういうようなことにもつながってくるのかなと感じます。あるいは共に実践する仲間が得られたこと。若干仲間意識と若干のライバル意識ですかね。宮崎には負けないぞと。いろいろそういう気持ちはあるわけですが、そういうようなものも相まって、それぞれの現場で BL 講習で学んだものを実感しながら実践を重ねていったという意識はあったと思います。

逆に初期のメンバーですので、まだ具体的な手法が確立してない、サービスの中身そのものがない時期でしたので、非常に情報には貪欲だったと思います。ですから、どこかで新しいサービスを何かやったよという話があったら、それを宮崎県、どうやったのとか、最近どうしているのとか、あるいはこうこうどうしたのというようなことを日常的にやりとりをしながら、じゃあ自分のところではちょっとやり方を変えてやってみようかなということ、本当に日々、毎日のように情報交換をしながら、このサービスを進めていったということです。

アンケートの中では、受講生の人間関係、人との交流の大切さを感じたというところがありましたが、まさにそういうようなことを第 1 回のときから、実際感じながらやっていたということです。ただ、最近ちょっと意見交換とかが停滞気味になっていまして、停滞といいますかあまり元気がなくなっているような実態もあるのですが、それはやはり、ある程度どういう手法でやるかというようなことが固まってきているということの裏返しなのかな。あるいは各図書館でビジネス支援そのものがもう始まっているのですね。始まっているところの館が多いですから、それについては、ある程度聞かなくても館の中でのやりとりの中で解決できているというようなことの裏返しなのかなと思ったりしますが、初期にはそれはなかったもので、非常に逆に活発な意見交換をされていた。

それから、先ほど山崎さんのほうから、さまざまなレベルで質問されて非常に興味深かったというような話がありました。自分の仕事に役立ったかという項目、それからビジネス支援サービスに役立ったかというもの、それから図書館サービ



ス全般に役立ったかという、それぞれについて回答が違っているというのを、どうやって捉えるのかなという話ですが、この課題設定の、あるいは質問設定の目的については、つくっていただいた方に解説していただけたらと思います。私自身が何となく思っていることですが、ビジネスライブラリアン講習のそのものの目的は、個人のスキルを上げるだけではなくて、やはりそれを各館で実践をしていくために、どういうスキルを身につけたらいいのかということで全体のカリキュラムが構成されております。もちろん個人でレファレンススキルを上げる講座もあれば、館の中で実際にそれをつくり上げていく、グループワークをしながらそれを考えていくというところもありますし、さらに館外の人間に対して、なぜビジネス支援が必要なのかということ訴えていくとか、そういう理論的なことを理解するとか、そういうような講座があります。

ですから理論だけでなく、手法だけでなく、レファレンスのスキルだけではない。多様な講義内容で構成されているということが、それをどこで役に立つのかということで分けたときに、個人の仕事の場面で役に立つ、あるいは図書館のビジネス支援を考えるときに役に立つ、あるいは図書館サービス全般を考えたときに、それが使えるだろう。そういうようなことに分かれて出てきているんじゃないかなということで、ある程度やっぱりその講座全体のねらいも達成できているというところの裏返しなのではないかなと考えます。

ビジネス支援図書館は2000年の12月から始まったと、私どもはそこるかかわっていませんので、よく聞いております。御用納めの夜、5時過ぎてから、その当時の通産省の1室でという話をよく聞くわけですが、それから10年以上が経過して、まだビジネス支援というものが続いてきているという、そのことの一つの要因、いろいろ要因があるんだと思いますが、一つはやはり利用者のニーズが結構そういうものにあって、図書館の中に求められているということがあると思います。あるいはBL協議会の会員、特に竹内会長の功績はすごく大きいとされているのですが、各全国の図書館を訪ねられて、その館長さんに会って、ビジネス支援の必要性あるいは内容について説いて回られたということは大きな成果につながっていると思います。

そういうことで、やはりビジネスライブラリアン講習というビジネス支援を担う人間を育てる機能を持っていたといいますか、そういう講習をやってきたことも、そのサービスがこうやって続いてきていることに、やっぱり大きく寄与しているのではないかなと思います。実際、第10回で今回終わったのですが、200人以上の人間が受講生として全国の図書館で活躍していることを考えれば、やはりこの講習そのものの続けてきたことの意味も、今の日本中で行われているビジネス支援図書館を支えている大きな役割を担っていると思います。

最後のほうに、BL講習会に望むことではありますが、事業具体化のフォローが

求められている。実際やろうと思ったときには、なかなか苦勞があるので、それを助けるような、意見を言えるような、そういうフォローする体制があったらいいなんてことを求められています。ビジネス支援図書館推進協議会の中でも、役員がどういう役割でそのサービス全体にかかわっていくのかということも、もう一回再構成しないといけないなという話が出ております。例えば地域割りしながら、それぞれの新しく始めるところについてサポートする体制を引いていくなり、あるいは応援団組織をするなり、取りあえず注視してその様子を観察する人間を置くなりとか、何らかのそういうような具体的なフォローを組織的にやっていくことは、今後の課題なのかなということも、私自身は思いました。

あと、より高いレベルの中級講習あるいは上級講習を実施してほしいという話はありませんでしたが、これは山崎さん、ここは遠慮してしゃべられなかったのですね。中級講習を実際、図書館振興財団さんのお金をいただいて実施しました。ですから、そのことの内容については山崎さんが話されたいと思いますので、もう少し補足でしゃべっていただいて、その内容を報告していただけたらと思います。

今回の調査とは全く関係ないのですが、こういうようなことが一般的にわれわれの講習の中で言われていまして、どうなんでしょうねという。最近、必ず講習会なんかをすると、最後の締めはこの言葉で終わるみたいな。第1回目とか第2回目とかビジネス支援が始まったころの集まった受講生は、こういう人が多かったと。第1回目の受講生としては、どう捉えていいかわかりませんが、でも理事長はそうおっしゃるんですね。

今現在は、参加者はごく普通の図書館員に変わってきたみたいなことを言われます。つまり一般化したということですかね。特別な人間のサービスではなくて誰もがそういうふうにして、サービスするというにだんだん変わってきているという意味合いで捉えていただけたらと思いますが、ビジネス支援が定着した一つの証拠ということで、こんなことをわれわれの中では話しておりますので、一端として紹介をさせていただきます。

ではコメントはここで終わらせていただいて、山崎さんに中級講習のことをしゃべってもらえたらと思います。

三輪：山崎先生に中級講習のお話をお伺いしたところで、休憩時間にしたいと思います。

山崎：中級講習会のことは確かに詳しくお話ししませんでした。今回初級の一般的な講習会にプラスして何をやるかという議論が実は内部でありました。高度な知識的な部分を強化しようというのが一つの議論です。もう一つは実践的なこ

とをもう少しやろうということがありました。議論が二つに分かれたのです。さらに、具体的なフォローみたいなものを中心にした研修はできないかということを考えました。

中級講習は実は2回に分けて行いましたので、最初の段階で参加者にプランニングを求めて参加していただいて、それをまたグループの中で協議して、プランを要するに手直しみたいな。それをまた私のほうでコメントをつけて少し成形したものをいったん図書館に持ち帰っていただく。そこで必ず実行してくださいということをお話ししました。実は1カ月ぐらい後にやるつもりだったのが、震災の後だいぶ延びたのです。3~4カ月たぶんあったと思います。そのせいもあったのかもしれませんが、実際にかんりのレベルまで実施された事例もありました。つまり、2回目のときは、実際にどこまで行ったかということをお話してもらったのです。

例えば、私はもう教育長まで行きましたとか、私は隣の同僚に話したら、そこで笑われましたとか、さまざまあるわけですね。つまり、その事例によってもちろん進度は変わりますが、もしうまくいかなかったとすれば、なぜうまくいかなかったかということをお話しています。うまくいったなら、なぜそれは成功した、グッドプラクティスになったかということをお話します。つまり、こういうやり方をしないと、講習会ではもう、ある程度、自信をつけて帰ってきて、自館では最初の一撃でやられてしまう。あんなのは関係ないよと言われて終わってしまうわけですね。だから、行動と成果というものはやはり必要です。あきらめずにやった人は、例えば小林さんみたいな方はそうなんですよね。だから、そういう壁をぶち破っていける人はなかなかいませんが、そういう意味で実践評価みたいなやり方を加えるという部分をつけたという講習になります。

三輪：どうもありがとうございました。おそらく皆さん、ご質問とかあると思いますが、これから約10分間、休憩時間にいたしまして、その後の3番目のプレゼンが終わってから全部まとめてディスカッションの時間にしたいと思います。今が3時40分、じゃあ10分間、休憩ということで10分後に開始いたしますので、よろしくお願いいたします。

(休憩)

三輪：いろいろ情報交換も尽きないと思いますけれども、時間になりましたので後半の部を再開させていただきます。では、今日の最後の報告になりますけれども、ビジネス支援図書館サービス全国アンケートということで、慶應義塾大学の田村先生にお願いいたします。

## 報告 3 : ビジネス支援図書館サービス全国アンケート

田村俊作

### 1. 調査の概要

田村：それでは、私のほうからは、昨年実施いたしましたビジネス支援図書館サービスの全国アンケートの結果をご報告いたします。これは、平成 18 年と 20 年に過去 2 回やったものの 3 回目ということで、ビジネス支援図書館推進協議会とわれわれのプロジェクトチームとの共同で行うというかたちで実施しました。

ということで、調査票自体も、過去の調査をある程度踏襲するようなかたちで整合性を取りつつ、幾つか質問項目を修正あるいは付け加えて実施したというものでございます。

調査方法ですけれども、これも、過去のものを踏襲して、都道府県立図書館に管下の市町村立図書館への回送をお願いするというやり方で依頼状を送付いたしました。回答自身は、ウェブアンケートを利用しました。これも、前回と同じようなやり方だったのですけれども、なかなかご回答いただくことが難しかったです。この手の調査がだんだん難しくなっていることを実感しました。

それだけではなくて、都道府県立にお願いするやり方について、きちんと回送していただくというようなところも、十分にいかなかったところがあったりして、不十分なところの残る調査になりました。だからといって、以前のように、調査票を郵送し、返送してもらったものを手作業で入力するという調査は、今はなかなかやりにくくなっていて、難しいところだなと思いました。未回答館に対しては督促を行い、最終的にちょうど 700 館から回答をいただきました。調査としては一応、そこそこの回答はいただけたと思っておりますが、前回、前々回と比べますと、回答数は落ちております。

### 2. 実施状況

それでは、早速、結果の中の主なものをご報告いたします。まず、実施状況です。実数で見えていますし、前回前々回とは、厳密な比較ではなくて、こんな感じかなというようなところで見えただけでしかないのですが、恐らく実施数は伸びていると言えます。それから、前回調査のときにも言われましたけれども、未検討が減り、やろうというところは、もう始めているという状況が、ここから見え始めているというように思います。

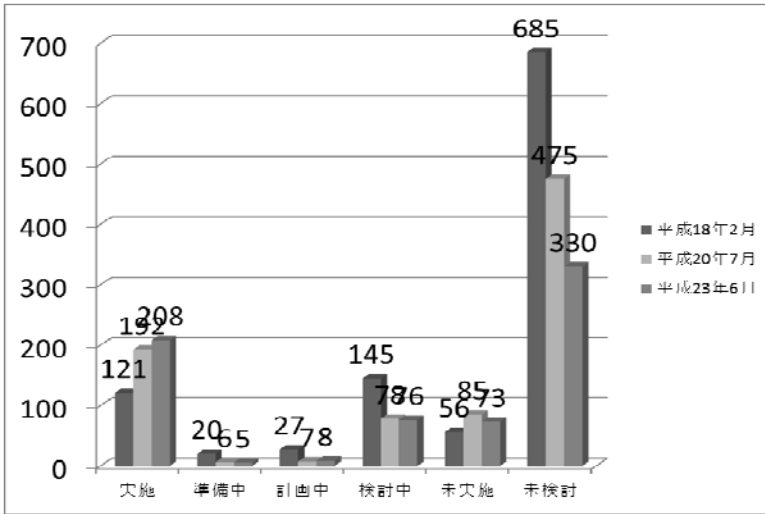


図 1 実施状況（全体）

それから、「実施」という回答はかなり伸びていますが、どの程度伸びているかはにはわかにはわかりませんが、館数はそんなに増えてはいないと思います。むしろ内訳の方に興味深いものがあります。内訳を見ますと、都道府県立図書館は、回答をいただいた44館中34館がもう実施しており、都道府県については、ビジネス支援サービスについてはほぼ普及したと言える状況なのかなというように思います。

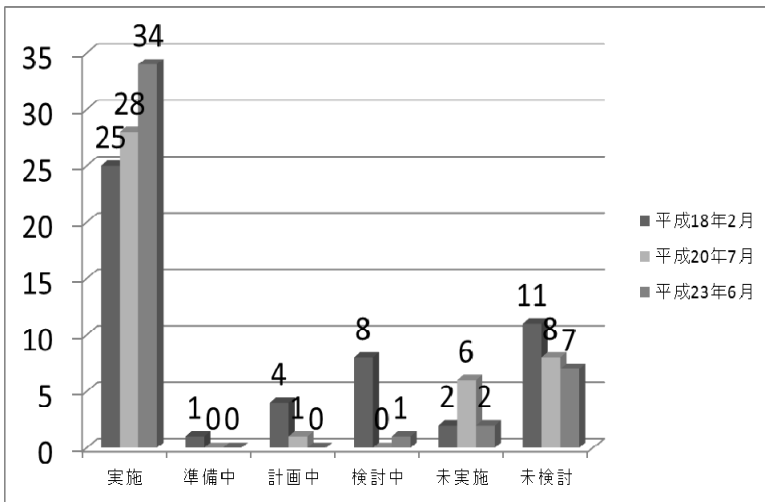


図 2 実施状況（都道府県立）

それに対して、政令指定都市を含めた市立になると、実施しているところは全体の中ではそんなに多いわけではなくて、それが町村立になれば、もっと際立ってくるという傾向が見られます。町村立の場合には、実施してないところよりも、

実施していると回答しているところが、どういうところで、どんなふうを実施しているかというところを見たほうがいいのかというように思います。都道府県のようにある程度の規模があるところは、当然ビジネス支援としてまとめられるようなコレクションを持てると思うのですが、そういう状況が期待できないような町村立で、なお実施しているというときに、どのように実施しているかといった点に、注目してみる必要があると思います。

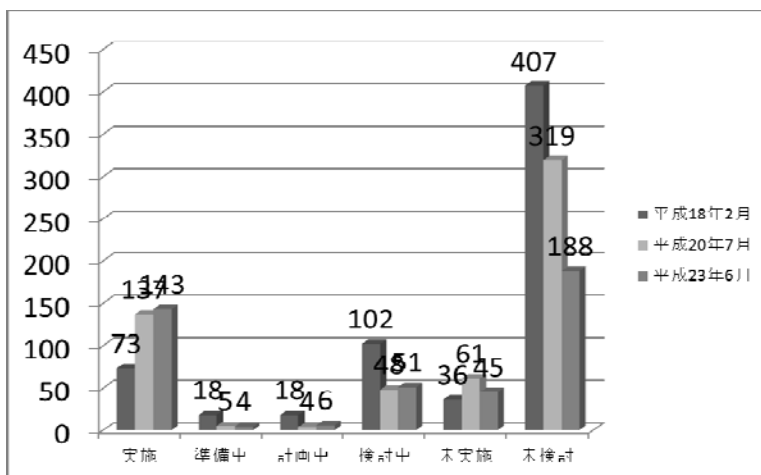


図 3 実施状況（市立）

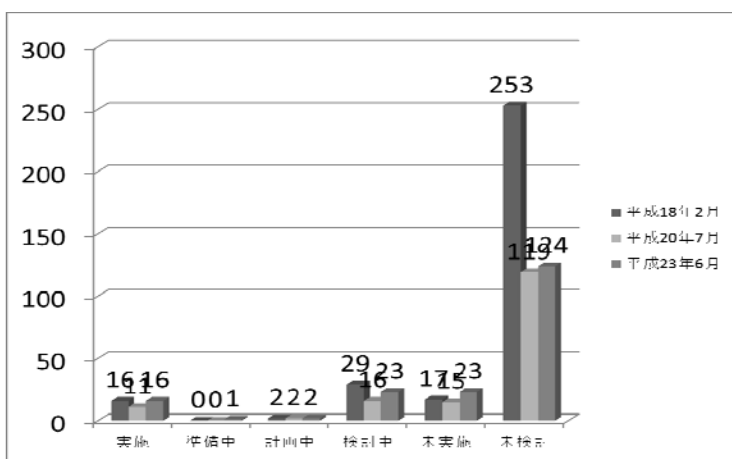


図 4 実施状況（町村立）

その状況を見てみますと、検討中のところについては、具体的にどんなことを討しているのか書いてほしいということ聞いています。質問を読みますと、「検討中のところにお尋ねします。実施に当たって何が課題だと考えますか。該当する答えを全て選んでください」ということで、一方、回答の選択肢は、「サービスの必要性が把握できない、サービスについてよくわからない、予算額が足りな

い、人的な負担がある、その他」となっています。その結果を多い順に並べると、図のようになります。

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

( ) 内は平成 20 年/平成 18 年調査

図 5 検討中 76 館の検討内容

そうすると、人的な負担というのが検討事項として一番大きくて、人とお金が問題であるということがすごくはっきり出ています。もう一つあげられるのは、サービスの必要性が把握できないということです。これなどは、例えば、BL 協議会などでも課題になるようなことではないかと思いました。

次の未実施というのは、検討はしたけれども実施には至っていないという、やるかどうか、とにかく 1 回は検討したけれども、結局は実施しなかったという図書館に対して、実施に至っていない理由を聞いています。どうして実施しなかったのかということを探りました。

人的な負担が第一というのは、「検討中」と同様ですが、2 位以下の順位が違って、サービスの必要性が少ないという回答が第 2 位でした。そして、予算がその次に来るということで、「検討中」とは順番がひっくり返っているというのが特長かなと思いました。

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

( ) 内は平成 20 年/平成 18 年調査

図 6 未実施 73 館の未実施理由

### 3. 実施館・実施準備中館・計画館への質問(計 221 館)

次からは具体的な実施内容に関わる質問で、この部分は、一番最初の問い「あなたの図書館では、ビジネス支援サービスを実施していますか」に対して、(1) 実施中、(2) 実施準備中、(3) 計画中という、実施中、ないし、実施しようとしているところに尋ねました。その三つを合わせますと、該当する図書館が 221 館ありました。その図書館に対して、具体的にどんなことを実施しようとしているか、あるいは、する予定かということを探った結果が、以下の回答ということになります。

まず、館内資料関連では、コーナーの設置は、ほぼどこもやっている、あるいはやろうと思っているということになります。それから、選書を見直すということもかなりやっています。地域資料の収集を強化するというのも、ほぼ半数の図書館が実施している、あるいは実施計画中であるということになりました。

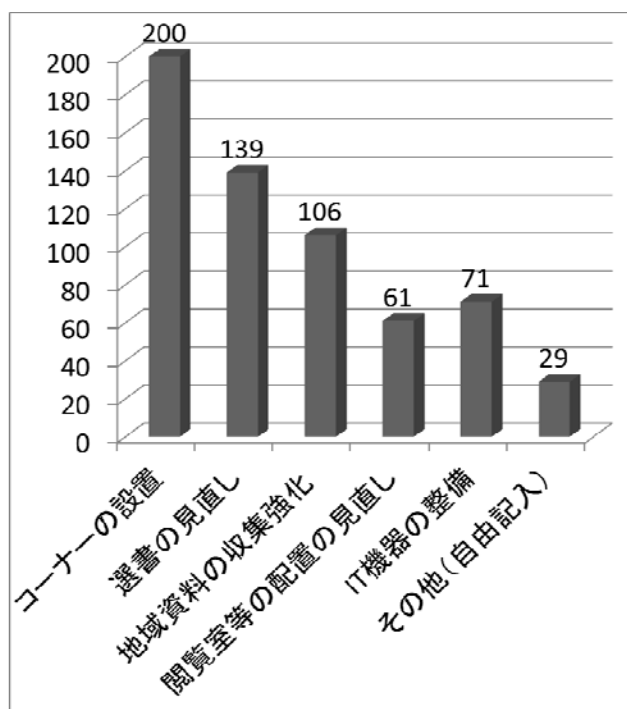


図 7 実施内容（館内資料関連）

一方、レファレンスについては、どこでもやっているようなことはなくて、半数足らずの図書館が実施中ないし計画中だったのが、商用データベースの導入で、それ以外には、パスファインダーの作成が比較的多いくらいで、他は多くありませんでした。ここから、実施館ないし実施計画館の多くは、直接サービスというよりは、選書やコーナー設置のような、間接的な利用者支援業務に重点を置いているところが多かったように見えました。



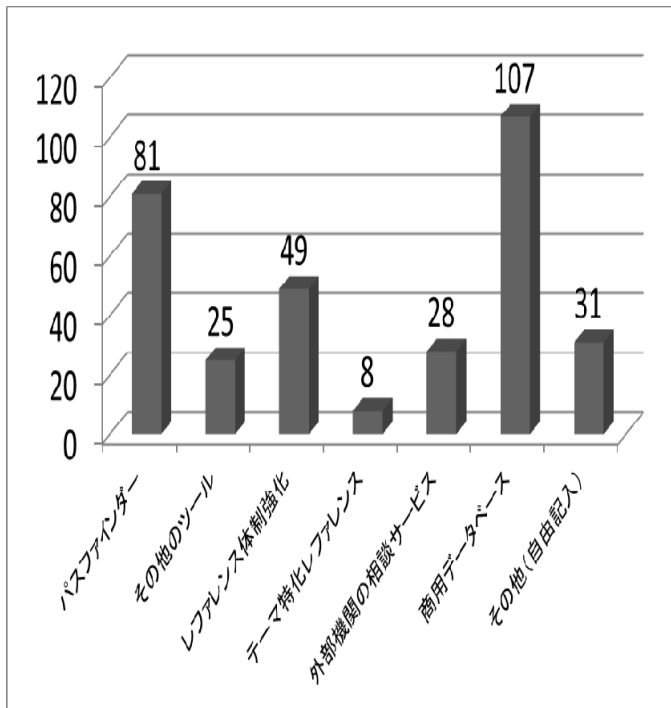


図 8 実施内容（レファレンス関連）

いまの設問で「その他のレファレンスツールの作成」と「レファレンス体制の強化」という選択肢を選んだ館に対しては、さらに具体的に内容を教えてほしいと、自由記述の回答を求めました。それを私どものほうで整理してまとめたのが、以下の2枚の図になります。その結果を見ますと、「その他のレファレンスツールの作成」数は少ないのですが、リンク集とか、事例を蓄積しているとか、資料ガイドや情報誌を出しているところもありました。それから、サイト上にコーナーを作っているとかというようなものがありました。

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

図 9 その他のレファレンスツール

さらに、「レファレンス体制の強化」については、研修が多くあげられました。それから、ウェブメールやリンク集を作ったとか、カウンターの配置を見直すというようなことがあげられていました。

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

図 10 レファレンス体制の強化

次が、いわゆる起業相談会などに関わる設問で、相談サービスの実施状況を尋ねました。全体的にやっているところは多くありません。中では、起業相談が一番多くあげられました。就農相談は少ないですが、起業相談と就農相談は、図書館によって分けたり分けなかったりしていますので、両者を分けているところがこれくらいある、と見るのが適切かと思えます。

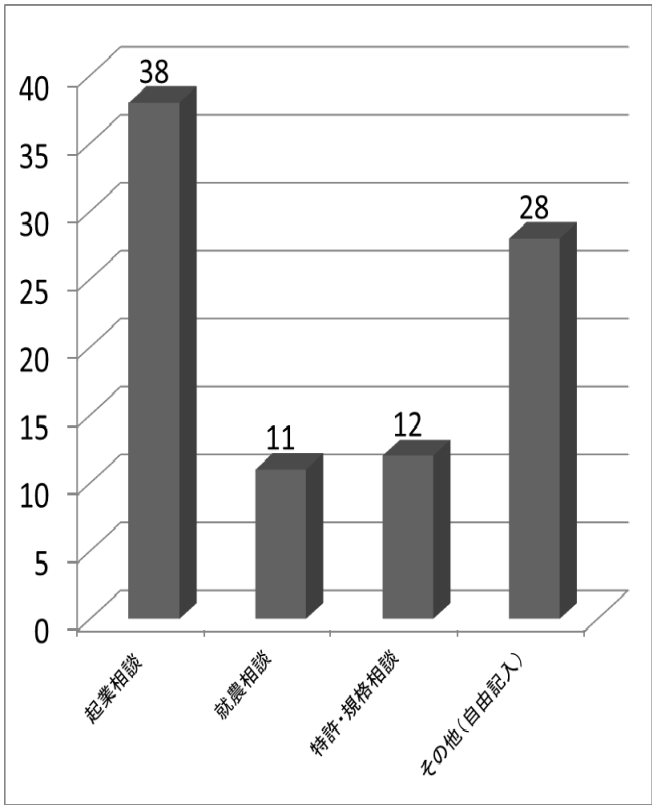


図 11 実施内容（相談サービス関連）

次はセミナーとか講習会です。これも、全体にそんなに件数は多くないのですが、その中では、図書館内で外部の講師を呼んでセミナーあるいは講習会をやるというところが、ほかに比べると非常に多いということが言えると思いま

す。相談会とかセミナー・講習会などは、正直、もうちょっとやっているのかなと予想していましたが、回答から見る限り、件数的にはそれほどでもないという印象でした。

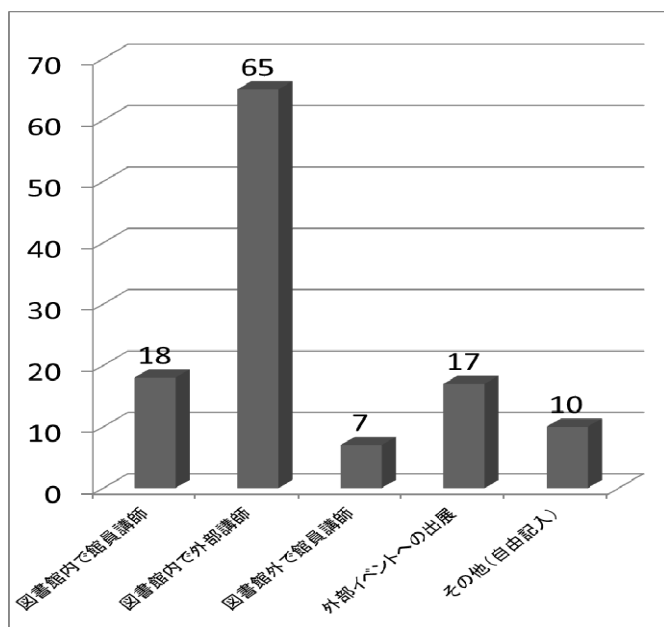


図 12 実施内容（セミナー・講習会関連）

広報関連での活動では、図書館のホームページにビジネス支援関連の情報を載せているところが、221館中109館という結果でした。それ以外では、チラシなど印刷媒体を配っているところが、52館ですから4分の1ぐらいのところをやっているということになります。いずれも、全体の中で言うと、実質的にはそれほど高くないということかと思えます。

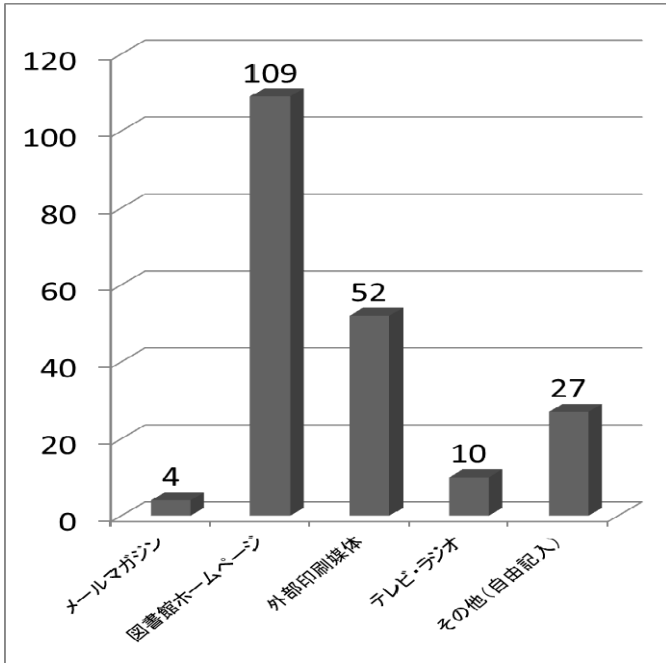


図 12 実施内容（広報関連）

人材育成関連では、各種のセミナー・講習会を開催する、あるいは、関連セミナーに参加する。BL講習会は別立てにして聞いているのですが、職員が参加しているところは29館という回答になっています。

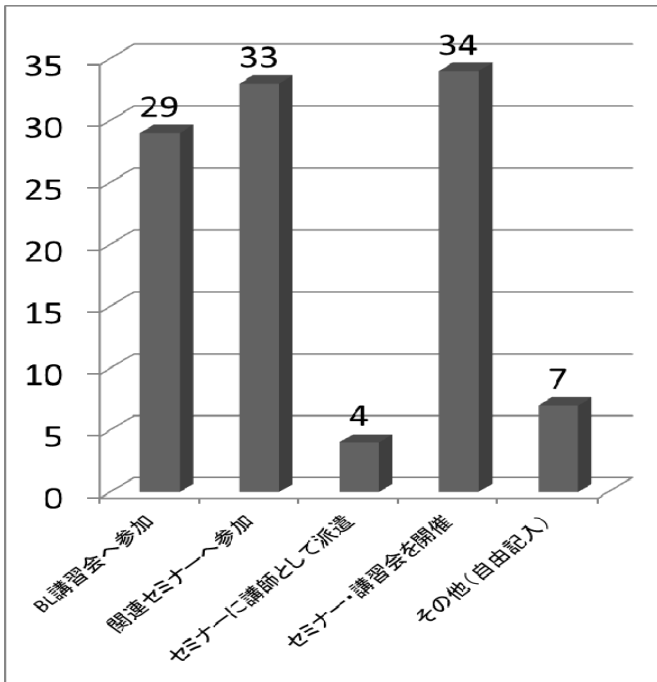


図 13 実施内容（人材育成関連）

ビジネス支援サービスの具体的な実施内容に関わる質問の最後として、こちらのほうで用意した項目以外に、何かビジネス支援に関連してやっていますかということを探ねたのが、「その他のサービス」です。これはほとんど回答がありませんでした。チラシの収集・提供、企画・展示などがあげられています。

次に、同じくビジネス支援サービスを実施中・準備中・計画中の 221 館に対して、サービスの運営に関わる事項を探ねました。

まず、予算について探ねたのですが、半分以上が未回答なので、これは良くわかりません。回答していただいた中では、予算を特別には用意していないというのが多いのですが、回答数が少ないので、これで何かを言うのは非常に危ないかと思えます。

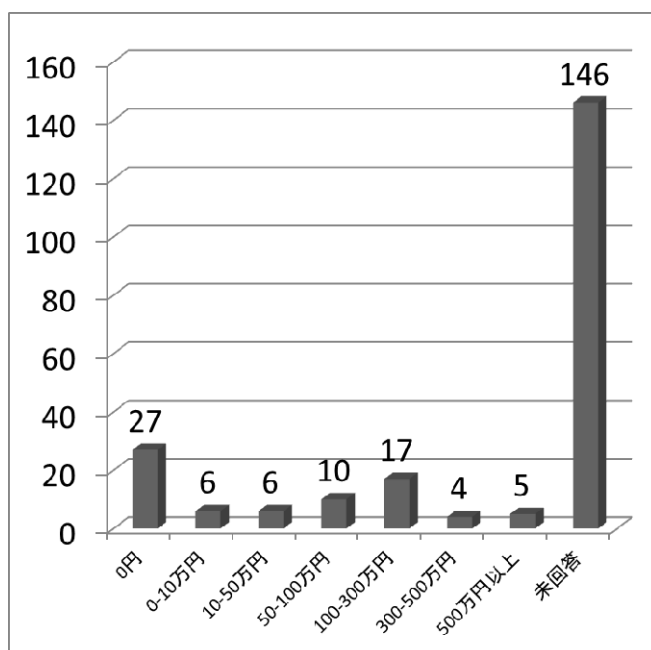


図 14 ビジネス支援のための予算 合計額

次は人です。これは図が見にくいかもしれませんが、専任・兼任・非常勤のそれぞれについて何人配置しているかをグラフにしています。0人のときでも0人と書くように指示しなかったために、記入していないところが多いようで、記入数がばらついています。専任の職員で言うと、0人、つまり、専任を配置していないところがほとんどで、3~4人とか、5人とかを配置しているところのごくわずかなから、記入自体が少なくなっている、と読めるのではないかと思います。

1人以上の配置を見ると、兼任職員が一番多くて、兼任職員を1人配置しているところが31館、次が兼任2名配置で23館、次が非常勤とその他の職員がそれ

ぞれ 15 館となっています。回答数で見ると、兼任の職員を 1 人ないし 2 人というところが一番多いということで、これは全国の図書館を回った印象から、そう外れていないように思います。

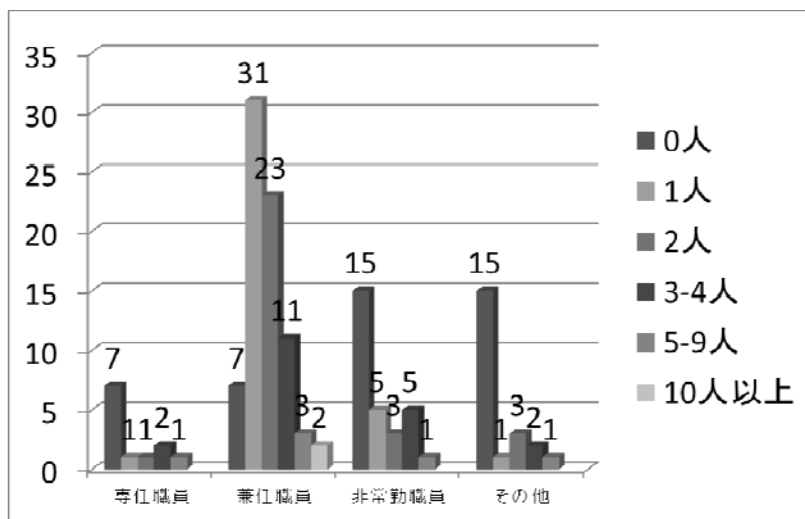


図 15 ビジネス支援のための新規人員

次が開始のきっかけです。どういったことをきっかけにこういうサービスをやろうと思ったのかを尋ねました。「その他」が非常に多いのですけれども、積極的な図書館員が絡んでいるという回答が選択肢の中では一番多く、次にあげられているのは、常世田さんなどがよくお話になっている来館者層の変化です。来館者層の変化によりニーズも変わってきたというようなことが次にきます。その次が仕事関連のレファレンス増です。これもニーズが変わってきたということに関わります。

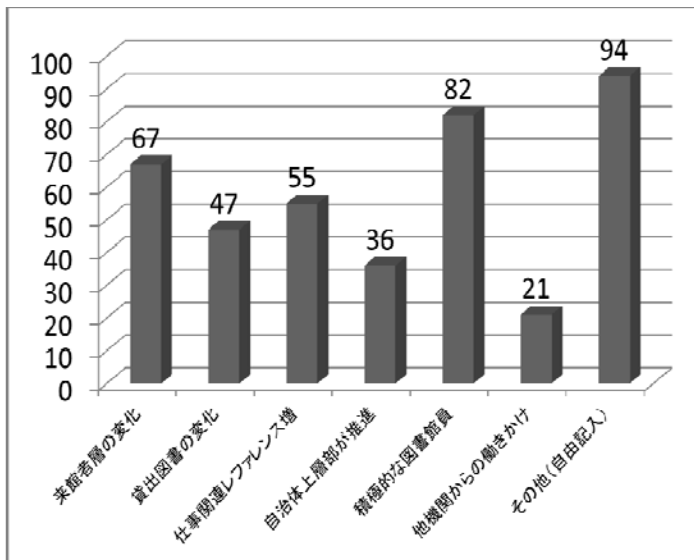


図 16 サービス開始のきっかけ

この中の「その他（自由記入）」の内訳を見ると、サービスを見直したり新館を計画したりするときに、ビジネス支援サービスを始めたという回答が目立ちます。

次に、「サービスを始めるときにどういう図書館を参考にしましたか」と尋ねました。参考にした先進事例を尋ねたのですが、回答にややばらつきがあったために、あえてあまり整理せずにそのまま出しています。大阪府の場合には、府立全体のことを言っているのか、中之島のことを言っているのかというのがわかりません。神奈川も両方でやっていますから、どちらのことを言っているのかよくわからない回答があったので、そのままの数字を出しています。

全体では、都立中央を参考にしたというのが一番多く、大阪府立は、分館を多く持っている特定の1自治体が、全部大阪府立中央と回答してしまっているために数字が大きくなっています。それ以外では、鳥取県立、静岡市立御幸町、浦安市立といったところが、多くあげられていました。

次の設問、「サービスを持続させる上で何が大事ですか」に対しては、他機関・他部署との連携という、連携関係が多くあげられました。また、先ほどの設問では、ビジネス支援サービスのために予算を確保しているのかどうかよくわかりませんでしたが、こちらのほうでは予算確保が上位に出てきています。人材育成も半数近くの館が重要だとしていました。

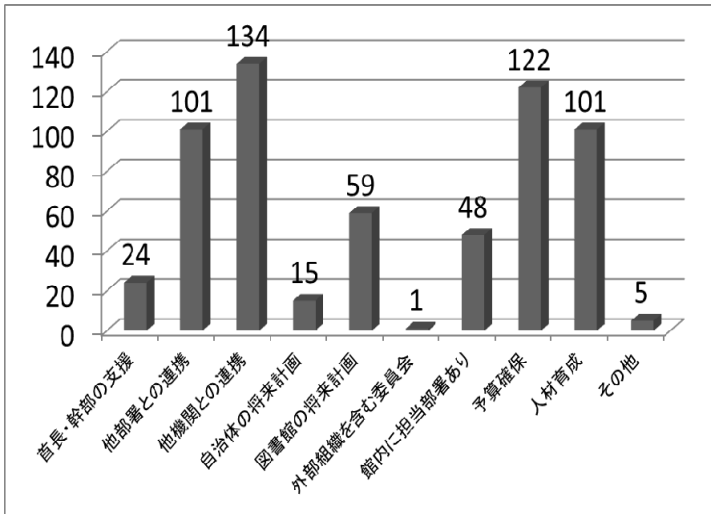


図 17 持続のために重要なこと

次の設問は、サービスを現に実施している 208 館に対して、実施してみたの評価を尋ねるものです。図では評価の良かったものから順に並べています。これを見ますと、サービスが充実、業務意欲が向上、地域住民のイメージが向上といった点に改善効果が見られたのに対し、職員の増加・人員削減免除とか、配分される予算が増大したといったことにはほとんど効果がないという結果になっています。

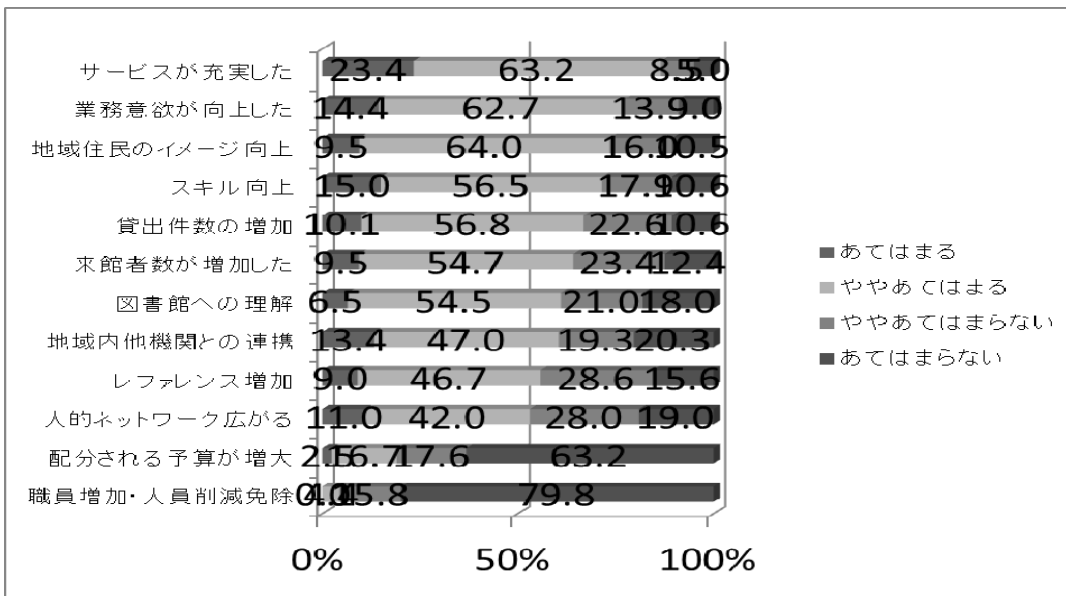


図 18 ビジネス支援サービスの評価（実施館 208 館）

最後に、全ての図書館に対してビジネス支援サービス全般についての質問を行



っています。まず、ビジネス支援サービスの目的を尋ねた設問に対しては、先ほどの設問に対する回答にあったような、「ニーズの変化に対応する」とか、「住民の課題解決を支援する」、「地域企業への支援を通して地域経済の発展に貢献する」というようなものが上位にきて、当然といえば当然なのかもしれませんが、職員数の確保などはほとんど目的とされていません。

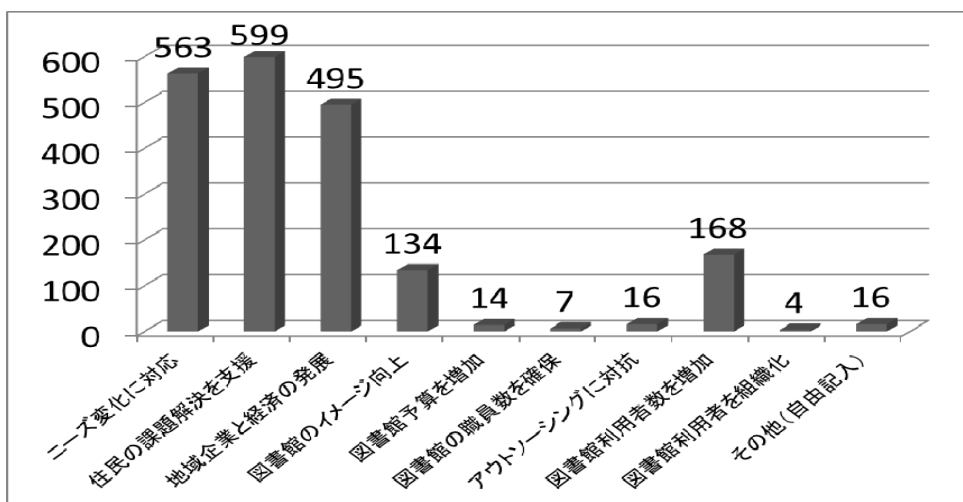


図 19 ビジネス支援サービスの目的（全館）

次に、ビジネス支援サービスが現在直面している課題について尋ねました。これに対しては、職員の研修体制や人的負担等、職員に関わるものが上位に来ています。また、予算不足や関係機関の理解も上位に来ている点は、先ほどサービス持続上の重要事項として実施館等に尋ねた結果と符合しています。もっとも、こちらの方では機器やスペースも上位に来ていますから、人・物・金に係るものが課題として多く挙げられているという結果になりました。

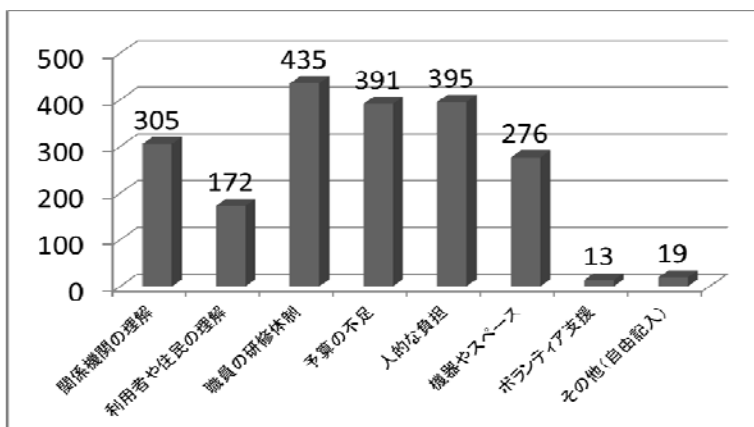


図 20 ビジネス支援サービスの課題（全館）

最後に、ビジネス支援図書館推進協議会に望むことを尋ねた結果がこの図になります。一番大きいのが、研修会を実施してほしいです。それから、ツールを開発してほしい。それから、先行事例を紹介してほしい。先ほど山崎さんが話された、受講生調査の結果の中でも、事例紹介が高く評価されていました。実際に実施するときには、先行事例が参考になるので、先行事例を知りたいというのが強く出ています。

また、サービス方法についての研究等をしてほしい。それから、サービスの普及、広報をしてほしいというようところが、かなりの件数で挙がっていました。

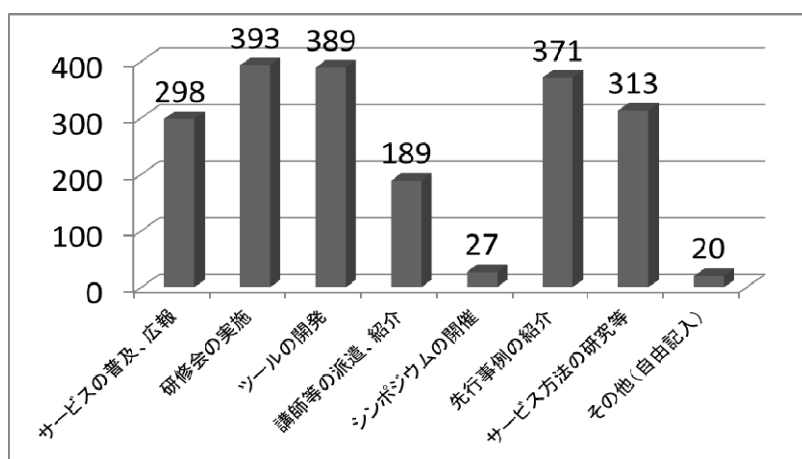


図 21 BL 協議会に望むこと (全館)

報告は以上です。特にまとめみたいなのはありません。かなり具体的にサービス実施の現状について、輪郭が出てきているかなと思いました。

三輪：田村先生，どうもありがとうございました。それでは，引き続きコメントということで，電気通信大学，ビジネス支援図書館推進協議会会長であります竹内先生，よろしくお願いします。

竹内（利）：皆さん、こんにちは。今日は、田村先生を中心としたこの発表会を、ビジネス支援図書館推進協議会も一緒に共催させていただいております。お集まりいただきましてありがとうございます。アンケート調査の報告ということで、先に資料を見させていただいて、考えてきたことと、今日、3人の発表を聞きながら考えたことを含めて、少しコメントをさせていただきます。

最初に、この研究が文部科学省の科研費で行われているということ、これが非

常に重要なことで、ビジネス支援サービスというのはまだ新しいサービスですから、図書館の研究者の中で十分に認知されているわけではありません。今でこそ、多少認知されてきましたけれども、そういう中で、科研費でこういう研究を行うということが非常に重要で、それがだんだん論文になっていくことによって、図書館情報学の世界でもビジネス支援サービスというものが正式に認知されていくと思います。

これに取り組まれている田村先生を中心とした研究グループが、ビジネス支援サービスの発展において、非常に大きな貢献をされていると思います。と同時に、これで終わるのではなくて、これが継続されることが重要であるということを描きさせていただきたいと思います。

そして、これをどのように考えていくかということですが、今日は、田村先生から、ビジネス支援サービスの実態調査のアンケートのお話をお聞きしました。あと、インタビューですとか、ビジネスライブラリアン講習会の受講者の意識調査という中から、講義の効果や教育体系の検討というような研究余地もあると思います。

そして、ビジネス支援サービスの設計・運用の方法について、最後にご提案いただいておりますけれども、やはりビジネス支援サービスが司書教育の中に導入されていかなければ、最終的に、やはりこの図書館界の中で正式に認知されたことにはならないと思います。

ところが、それでは、誰が、どうやって教えるのかということが当然問題になります。そういう意味では、ビジネス支援サービスの講義体系の研究やテキストの作成というところに、田村先生をはじめとする研究グループの皆様がこれまでの研究成果を生かしていけると思います。

そういう意味で、まだハードルは高いのですけれども、私どもも多少お手伝いをさせていただきながら、研究に発展していくことがこの先必要ではないかということ、本日の発表を聞きながら感じましたので、指摘しておきたいと思います。

発表資料を読んで、本日の話を聞きながら、私なりにアンケートの結果などを、考えてみると、このビジネス支援サービスの発展の経緯というのは、まさにこの10年間、私がずっと関わってきた中で感じたことですが、最初に、菅谷明子さんが紹介したSIBLが注目された時期がありました。菅谷明子さんはアメリカからなかなか帰ってきてくれません。、どうも、子育てを楽しんでいるようですけれども、1999年にSIBLを紹介して、SIBLが注目されたことから、私もビジネス支援サービスというものを知りましたし、図書館界でも注目されました。

そこで、2001年に、最初はビジネス支援図書館への挑戦というタイトルで私どもがシンポジウムを開催して、そこから2年間をかけて、当時の中小企業事業団、

今で言う中小企業基盤整備機構さんの予算を頂きながら、ビジネス支援サービスの実証実験を行いました。これが導入期になると思います。そして、2003年ぐらいから発展期に入ります。一番大きいのは、ここで、小泉内閣の骨太の方針 2003に記載されました。これによって、今でも覚えています、文部科学省の図書館振興係長が、私に電話をくれまして、文部科学省としてもこれからはビジネス支援をしっかりとやっていきますというお話をいただいたというのが 2003年です。

先ほどの田村先生のアンケート調査の結果を見ていただいてもわかるように、内容やレベルは別にしても、ビジネス支援に取り組む図書館、または、取り組んでいますという図書館が一気に増えていきました。ここで、組長のリーダーシップで主導をした鳥取県立をはじめ、県立図書館への導入では、広島、宮崎、大阪中之島というところが導入を進めていきます。

ここで私どもが体験したことは、図書館長が熱心だった図書館、この熱心な図書館長というのはほとんどが図書館プロパーの図書館長ではなかったということです。産業政策、経済政策を経験していた図書館長がたまたま就任したことによって、そこで熱心に進むということが起きたわけです。ということは、何が起こるかということ、その図書館長が異動すると反動が来るとということです。反動が来て、今度は、そこでは厄介者扱いになってしまうというようなことも、私どもも体験してきました。

こういう時期を過ぎて、一気に伸びていたのが、先ほどのデータを見ていただくとわかるように、2007年ぐらいからぐっと落ち着いてくるというか増え方が落ちてきます。2001年に、マスコミに「日本全国でビジネス図書館というのは、どのくらいできたらいいものでしょうか」と聞かれてました。、2001年に聞かれても、そんなことはわからないですよ。そのときに何と答えたかということ、全国の各都道府県に一つと、主要の経済都市が一つずつぐらいあるから、合わせると100ぐらいは十分できるのではないですかというような話をしたわけです。

それをはるかに超えたのですが、200に近づいていく段階で足踏み状態になりました。ここではいろいろな問題があって、これから、その辺りの理由を分析するのが研究要素としてはあると思います。

そして、ある意味で、新たな発展期というのが 2009年からで、これは何かというと、私どもが図書館振興財団さんから補助金を頂いて、二つの大きな取り組みをしたわけです。一つは、「図書館があなたの仕事をお手伝い」という、今日も皆さんに配りました冊子、これを作ったということです。

これは、経緯をご存じの方も多いかもしれませんが、初めての方のために簡単にお話しすれば、これは、紛れもなく、本当に企業が困っている問題というのを、私の知り合いの企業経営者を中心に、もちろんそれ以外の人にもいますけれども、課題を出してもらい、レファレンスコンクールをやりました。

その結果、そのコンクールで出てきた回答をまた企業経営者に戻して、図書館を評価してもらいました。そうすると、どの経営者も、「図書館がここまでのことができるとは思わなかった。非常に素晴らしい。こういう図書館なら使ってみたい」というふうに言っただけでした。これは、非常に大きな、私どもにとっても自信になりました。また、多くの方がこれに応募してくれたということで、全国から応募者が集まったというのも非常によかったと思っております。

そして、次に、ビジネスライブラリアン中級講習会を企画して開催しましたことが、もう一つの大きな取り組みでありました。今後のビジネス支援サービスの発展という意味では、やはり連携の強化ということで、鳥取の小林さんを中心でやっている情報ナビゲータ交流会、専門図書館との連携というのが、一つの大きな柱になると思います。

それから、今の新しいチャレンジ、これからという意味でやっているのが、ビジネス支援に関わる蔵書評価をしてみたいと考えています。図書館にある蔵書というのが、ビジネスの専門家から見たらどういうレベルにあるのか。これは、大きく二つに分けなければいけないだろうと思います。参考図書類がどのようにそろっているのかということと、ビジネス書がどういうレベルであるのか。

これを、図書館はデータベースがあるので、これを活用して、評価する試みを、今、既にある県立図書館さんを舞台に実験を始めたところです。こういうことがこれからの図書館の中で必要だと思えます。

最後にコメントとして、このビジネス支援サービスをはじめ、自治体の公共サービスというのは、どうも建前主義で、こういうことをやりましたということ、こういうことをやっていますということが中心で、その結果、じゃあ、いったい何が成果なのというところ、そういうところが非常に弱いと思います。

ところが、ビジネス支援サービスというのは、実がなければ意味がないという意味で、ある意味で図書館改革の一つの手段または道具、ツールとして動いてきたと思います。私は産業政策が専門ですから、美辞根う支援図書館以外にも産業政策の担当省を集めた勉強会をやっていますが、そこでも常に同じことです。

そこでも言うので嫌われるので、図書館員の皆さんにも嫌われる話かもしれませんが、間違いなく10年以内に自治体の公務員をリストラできるという法律改正があり、必ず公務員もリストラされる時代が来ると思います。そのときに、今のような仕事、多くの自治体の職員の仕事の仕方であれば、リストラされて一般企業で今と同じ給料で再就職することは、このままだと難しいと思います。

だから、図書館員というのは、せっかく専門性のある部署にいるのだから、企業でも役に立つ専門性を身につけてほしいと思います。SIBLに行ったときのことを今でも覚えていますが、SIBLのレファレンス担当者を紹介して頂きましたが、その日が最後の勤務日だと言われました。

たまたま私が行った日が、「今日がSIBLでも勤務の最後の日で、あなたとの話が終わり次第ここを出ていく。、私は、ここへはもう戻ってこない」と、「どうしたのですか」と聞いたら、「ヘッドハンティングされて、高給でよその会社に移るのです」と言われました本人が言ったのではなく、館長がそう言って紹介してくれました。「彼女は、ヘッドハンティングされて移ることになりました。ここの給料よりも圧倒的に高い給料で移るのです」と。そういう可能性のある、せっかく図書館にいる職員ですので、ぜひ、日本でもそのような成功例が出て欲しいと思います。

あと、先ほどの資料を見ると、予算がないからビジネス支援ができないと言うケースがありますが、見ると、あまり予算を使っていないですね。私は、いつも大学でも言うのですが、予算がないというのは、君が使う予算、お金はないよと言われているだけで、大学にはお金はいっぱいある、無駄なことに使っていると思われるお金もいっぱいある。しかし、あなたの提案力がないからお金を使わせてもらえないだけです。これは、自治体も全く同じだと思います。自治体は、お金がないといってもたくさんあります。無駄なことに使っているじゃないですか。それよりいい提案をして、皆さんがそれを勝ち取る力が足りないということだと思います。

これは私も同じで、うちの大学では昨日が予算の締め切りで、来年度の私の担当する部門の予算案を作成していました。私は、今、4,000万円ぐらいの予算を大学に要求しているのですが、これはすごく大変でハードルが高いと思いながら書いていたので、これは、私が自分に言いかかせている言葉だと思います。

皆さんにあまり関係ないのに配らせていただいて申し訳ないのですが、今、ここ4~5年、ずっとやってきたのは大学のキャリア教育です。青いプリントで、表裏が2枚、これは、ベネッセさんの了解をもらって配っていますが、4ページに渡り私の担当しているキャリア教育を取材して書いてくれました。

1年生の必修科目で、今、700人の学生を担当しています。再来年になると、1年と3年が必修で、1年と3年と一緒に学ぶ授業になるので、1,400人が私の授業を受けることになるのですが、今、やっていてすごく感じたのは、電気通信大学も国立ですから、学生のレベルはそこそこ高いので、課題を与えるとできるのですが、指示をしないとできない。自分の頭で何かを考えて、企画でも何でもやっていく。今はそういう力がすごく落ちています。しかし、これは、社会から求められている能力であり、日本が世界から、今、非常に遅れてきているという認識を私は持っていますが、日本の再浮上のためには必要だと思います。

それを、図書館という場を使って、図書館の情報力、そして、図書館の学習力、こういうものを使って、ぜひ、私の専門から言えば、産業政策にそういうものを生かして、ミスから考えることのできる人材を輩出していく源になっていただき

たいと感じております。以上が私のコメントです。どうもありがとうございました。

## 質疑

三輪：竹内先生，どうもありがとうございました。それでは，これから約 30 分になりますけれども，二つの報告，「ビジネスライブラリアン講習会受講生の意識」，秋田県立図書館の山崎さんのご報告と，小林さんのコメント，それから，ただ今の「ビジネス支援サービスの実施状況」という田村さんのご報告と，それに対するただ今の竹内会長のコメント，以上について，ご質問，コメント，あるいは，全体に関するご意見などがございましたら，ぜひ挙手をお願いします。はい。度々すみません。お名前を。

山賀：私は行政書士で，ビジネスや業務で常日頃，図書館を利用しています。そういったものからすると，図書館におけるビジネス支援というのは素晴らしく，本当に積極的に行っていただければ非常に助かります。しかしながら，高度な情報・サービスを提供する場合には，そこにおける難しさということもまたあるかと思えます。

そのような場面における，図書館員のレファレンスサービスの技法，そして，相談を受け回答することの難しさ，責任についてどういうふうと考えられているのかということをお伺いしたいと思えます。私は，図書館員が情報提供をする場合に，レファレンスサービスが無料だとしても回答の内容によっては訴えられる，また，そこまで行かなくても苦情を言われる危険性も考えられるのではないかと思うのです。もちろん具体的には，『何でこんな回答をしたのか。』とか図書館員が苦情を言われるかどうかはわからないのですが。

なぜこのようなことを言うかということ，私は行政書士として無料相談会等で回答するときにはそういった問題点を考えながら相談を受け回答するように努めています。

また，法的な相談というと，弁護士，司法書士，税理士等の他の士業の領域の問題もあります。そういった問題を考えながら自分でも回答を行っています。

そこで図書館員がビジネス支援について回答する場面における規制，ガイドラインというのが，もしあればお伺いしたく思います。よろしくお願いします。

三輪：ありがとうございます。今のご質問について，まず，図書館でビジネス支援サービスを担当されている方から，何か，ご自分のご経験なりお話をいただけ

ればと思いますけれども、山崎さん、いかがでしょうか。

山崎：どの程度まで信頼性を確保するかというのが出てきたと思いますが、われわれが回答をお示しするときには、基本的には典拠というものでしますので、書いていないこととか、調査ができないことについては答えないというのが基本にあるのです。これは、従来の図書館、レファレンスサービスの中でもある分野です。

ただ、ビジネス支援に限って言うと、若干それより拡張しているくらいは多少あるのかなと。特に、レフェラル的なサービスですね、他機関紹介というのは、従来のレファレンスではあまり多くなかったと思います。

このビジネスの場合には、あらかじめ連携している先というのが幾つか想定されるわけですが、そのために準備する期間が必要になる、時間があるというのですか、ここがほかの部分と違うところなので、多少それができるような要素があります。

ですから、そんなところで、責任問題というところは、やはりわれわれの課題でもあるのですけれども、その範囲内で、例えば、法律に触れる部分があります、医療相談、法律相談、それからいろいろある鑑定みたいなものは、一応禁止されているのがレファレンスサービスですが、そこを、このビジネスは、多少、ちょっと踏み越えているという。

ただ、一応は、さっきお話ししたような現況、それから、他機関への紹介というものを多少強化しているという部分があるので、そこでバランスを取っているのかなという、現状ではそうかなと思います。

三輪：どうもありがとうございます。田村先生、何か。

田村：山崎さんのお話と基本的には同じなのですけれども、池谷さんのレジユメのところ、レファレンスサービス拡張型とあるのはどういうことなのか、補足します。

レファレンスサービスはしっかりした資料に基づく信頼できる情報の提供、ということで、その運用についてはかなり厳しい規定があり、それをずっと守ってきています。その中に禁止事項というのがありまして、今、山崎さんがおっしゃったような、例えば、医療に関わること、法律に関わることは答えないとか、それから、あともう一つは、いわゆるプライバシーには関わらないということで、基本は、利用者のプライバシーには、向こうから話される以外は立ち入らないというような、そういうのがこれまでのスタンスだったのです。

ビジネス支援というのは、そこをちょっと踏み越える部分があります。つまり、



利用者の課題のほうから考えてみると、利用者にとっては、別に資料をもらったところで話は終わっていないわけです。資料に書かれていることをもとにさらに課題解決に向かって進もうとしたときに、図書館員は他の機関と連携してそこをうまくサポートしなければならない。資料で済む分はもちろん援助しますが、そこで済まない部分は、レフェラルと今言いましたけれども、他の専門機関にうまくつなげるような仕組みを考えていくという、そのところがたぶん新しいというような話なのじゃないかなというふうに私は思っています。

ビジネス支援サービスの一番コアにあるコンセプトは、言ってみれば、今までのように、ここまではわれわれの守備範囲だから、ここまではお答えしますが、あとは知りませんと、自分で必要なところに行ってさらにやってくださいということじゃないということです。そこで終わらせずに、じゃあ、次はあそこに行ってみるといいのじゃないですかということまで行くというのが踏み越える話だし、そのためには、何が困っているのかということがわからないと行けないのです。そういうところでも、やはり踏み込むことになります。今までのように、利用者のプライバシーには踏み込みませんというところは、やはりちょっと変わるのかなというふうに思っています。

三輪：どうもありがとうございます。竹内先生、どうぞ。

竹内（利）：今のご質問に対して私が感じていることは、まず一つ、最初に、私は図書館情報学の専門家ではないので間違っているかもしれませんが、私が教えられたのは、一番理想的なレファレンスというのは、「この文献には、この答えが丸と書いてあります。この文献には、こうして、三角またはバツと書いてあります。両方を提示して、最終的にはご本人がそれを読んでご判断ください」というのがレファレンスの基本ですというふうに教えられました。

ビジネス支援においてこれほど素晴らしいものではなくて、ビジネスの専門家は図書館員に判断してもらいたいとは思わないのです。経営者は、自分で判断したい。でも、その判断するための材料が、丸とバツがもし両方提示されていたら、こんなに素晴らしいことはないと思います。これができているかどうかは別として、こういうことが行われれば素晴らしいなと思います。

もう一つは、これまでの発表にもありましたように、レファレンスのときに、専門家と図書館員が一緒になって話を聞きます。最初に、相談者から相談内容を図書館員が聞きます。聞いて、それを自分なりに理解して、専門家に、来週の土曜日の相談はこうこうこういう内容ですので、事前にご準備くださいということ伝える。専門家というのも、何でもわかるわけではないですから、当然そういう情報は重要になります。

その上で、自分の理解に従って、自分の図書館にある文献類を相談の当日用意して、まず専門家に見せます。今日のご相談に対して、こういうものをうちでは用意しましたと見てもらおうと、専門家も全部読んでいるわけではないので、見たことがないものもあるかもしれません。それとなく今日の話にはきっとこれが、話が終わったらこれを借りていってもらおうといいかもしれませんねという当たりを付けておく。その上で相談に入ります。

相談は図書館員も一緒にうけます。図書館員が話を聞いているうちに、ちょっと自分の理解は違っていたかもしれない。その話だったら、あそこにあの本があったはずだと、「取ってきますから、ちょっと待っていてください」と言って取ってくる。そして見てもらって、「あ、こういうことを聞いたかったです」という、例えば、こういう専門家相談というのは、図書館以外のところでもできる可能性があるのでしょうかということを知りたいのです。

そうすると、これは、まさに商工会議所ではなく、図書館でやることに重要な意味がある内容になると思います。差別化もできるし、排他性もある素晴らしいサービスです。これによって図書館員も伸びていくと思います。こういうことを繰り返すと、図書館員がどんどん成長していく。そうすると、話を聞いて、専門家につなぐときの話のレベルが上がっていくので、専門家も非常に助かるわけです。的確な内容を把握して、相談内容が事前に準備できる。こういうことでいかがですか。

三輪：ありがとうございます。ほかに、今の意見についてどなたかご発言があれば。はい、後ろの方お願いします。

赤川：赤川と申します。私は図書館員でもなくて、ビジネスをやってきたということからのコメントというか、お話をしたいなと思っているのですけれども。

まず一つは、いろんな人の話を聞いていて、ユーザーの立場として、図書館員じゃなくてユーザー側がどう求めているかということのイメージが、今、ちょっと出てきていないなというのがまず一つ、2時間ぐらい聞いていて感じたというのが一つです。

それと、ビジネス支援サービスというものが何かということ、もう少しプロジェクトモデルじゃないですけども、池谷先生が言われたのかもしれませんが、プロジェクトモデルみたいなかたちにして、ITをと言いますか、そこでというところが何があって、それで図書館の役割がどの辺にあるかというのが、もう少しあったら違うかなという感じを、私は今持っております。

例えば、ビジネスの事業企画をしようとしたときに、どういうプロジェクトモデルというか、まず、そういう企画調査とか、そういうプロセスがあるわけです。

そこで、例えば何かをまとめようとしたらデータが必要になりますよと。じゃあ、それは、例えば、コンサルタント会社に頼むことがあるかもしれない。小さいのであれば、自分で、独力でやるかもしれない。その場合には、例えば図書館に行って基礎データを調べるとか、そういうかたちになってくるのだろうと。

だから、その辺のところのコミュニケーションがうまくできるようなところと、そこに必要な情報というのが、何かもう少しそういうふうにあったらどうかというのがあります。

三輪：ただ今の赤川さまのご質問について、はい、では、竹内会長お願いします。

赤川：だから、ある意味では、竹内先生の言われたものとしては、よくわかりません。

竹内（利）：そういう事例が幾つかありますので、二つお話ししたいと思います。一つは、新宿区立角筈図書館で、都庁のすぐ裏側にある図書館です。あの地域は飲食店が非常に多いですから、ビジネス支援サービスを始めたときに、飲食店の開業相談がたくさん来ました。それに対して図書館の司書が、今お話ししたような専門家と図書館員がセットになって相談を受けるというのを何回もやりました。

それをやっていくうちに図書館員が何に気が付いたかということ、体系的に、この飲食店を開業するためにはどういうステップを踏まなければいけないかというのがわかってきたのです。その結果、角筈図書館のホームページを見ていただくと、おわかりになるのですがこの地域で飲食店を開くためには、こういうステップでこういう調査が必要です。こういうことを事前に考えてこられると、非常に相談もしやすいしデータがあります。こういうものが提示されていますので、ぜひ一度見ていただきたいと思います。

赤川：プロジェクトモデルの中でいま話されたような基礎的な内容とかがあって、そんなのからアプリケーションに使われるものについて、今は食品とかがありますけれども、いろんな意味で違いますよね。ですから、場合によっては、マーケティング部門とか、企画部門とか、全部マーケティングで違ってきますよね。

竹内：全てを図書館が・・・。

赤川：それはわかりますけれども、だから、そういうことを考えた上で、基本的な提供ということでは、そういうことを考えるということが一つあると思います。

竹内：その通りだと思います。ですから、あともう一つは、「図書館があなたの仕事をお手伝い」というのを読んでいただきますと、工業系のものまで含めて同じようなことが提供されていますので、ぜひ参考に。ご指摘の通りだと思いますので、そういうものがだんだん積み重なってコンテンツがいろいろ生まれてくると、だんだん次の体系化に向かっていく、その辺のところを次の科研費の研究の中で、サービスの体系だとか、そういうことができればいいなということです。

赤川：すみません、いいですか。それで作られたような気がします。特に科学技術などというものは、あまりオープンじゃないなという気が、私はそういう気がしているのですけど。

竹内：そうですね。そういうところがありますね。はい、以上です。

三輪：ありがとうございます。利用者の調査については科研でも手を付けているので、その辺のところについて田村先生から何か。

田村：利用者については 2007 年に開催したシンポジウムで報告しましたので、今回は、関係者に重点を置いた発表をしました。そういうこともあって、今回の話の中では利用者についてはあまり出してきていません。

三輪：今のお話の中で何かご不明な点があれば、あるいはコメントがあれば、あるいは新たな話題ということでも結構ですが。田村先生のご発表について竹内先生からのコメントを頂いていますので、何か田村先生のほうから、それについてのフィードバックみたいなものがあれば。

田村：竹内先生がおっしゃっていた、教育とか教科書についてですが、これは、竹内比呂也先生の話にも関わるのかなと私は思っています。それは、経験をいかに整理して、次につなげるか、そのための工夫はどのようにあればいいのかということで、教科書もそうですが、教科書になる前のガイドラインみたいなもの、そういったものをどう作っていくかという課題であると思っております。

先ほど竹内先生は新たな発展期ということをおっしゃっていました。次なる発展のために何が必要なのかというと、一つはこれまでの評価、これまで協議会がやってきたこと、あるいは個々の図書館がやってきたことの評価と、さらにそれを踏まえての次の発展のシナリオで、テキストというのはその資源の一つかなというふうに思っていました。

三輪：どうもありがとうございます。ほかに、あと 10 分ぐらい時間がありますので、じゃあ、後ろのグレーの方から。

成田：秋田県立図書館の成田と申します。ビジネス支援サービスの実施状況の報告のところですが、個人的にどうなのかなと知りたかったことなのですが、実施内容のところ、例えば、レファレンス関連だとか、相談サービス関連とかというふうに項目で挙げられているのですが、これは、過去の調査と比べて、例えば、図書館によって、新しくこういうことを始めたところが多いとか、あるいは、このサービスについては実施館が減っているとか、ビジネス支援サービスは、地域性でもものすごく内容が異なってくるものだと思うので、そういった、ビジネス支援、BL 協議会も 10 年たつので、10 年間で何かそういった変化というようなことがあれば、全体的な傾向やどんなことでも結構ですので、何かございましたらお話しいただければと思います。

田村：過去の調査結果もあるのですが、今すぐにお見せできないので申し訳ございません。記憶違いもあるかもしれませんが、実施状況等の設問は過去にもあり、一方、サービス内容の詳細等以降は今回新設した部分だったと思います。今後はこれを継続していくと、個々のサービスの変化ですよね、どの辺に重点があるだとか、そういうことがわかるかなというふうに思っております。

はっきりしたことはいま申し上げられませんが、おおよその傾向としては、コーナーを作るといところからサービスを始めるのかなと思っていたら、やはりそうだなというそういう印象を持ったということと、それから、相談サービスとか、われわれが訪問調査で話を聞きに行くと「やっている」というふうな回答が多かったのですが、実際の調査結果を見ると、思ったより少ないという印象を持っています。われわれの聞きに行くところが、活発にやっているところ中心なので、相談サービスなどをやっているということになるけれども、全国に 208 館ある中だと、サービスをやっているところは少なくなってしまうのかなという感じです。

今のところはそんなことで、比較できると本当にいいと思いますけれども。

三輪：よろしいですか。ほかにどなたか。せっかくの機会なので、細かいことでも結構ですので質問があれば。発表者の方どうぞ。山崎さんお願いします。

山崎：前回と前々回は、私が調査を担当したので多少覚えているのですが、やはりコーナー設置というのは 1 位だったのです。これは変わらないなと思って私は話を聞いていました。それから、外部連携というのがたぶん 2 番目になっていたような気がします。それと研修会の要望等がたくさんありました。研修時に確か

なアンケート調査はしていないのですが、そういう意味では、あまり内容に大きな変化はないというのが、まず、私の印象です。

ただ、恐らく秋田県立図書館でそうですけれども、ビジネスという言葉を使うことに一つの抵抗感がなくなってきたのかなという気はします。これは、ここ6年間の調査の中で少し現れたと部分と思います。幾つかの図書館は以前からビジネス支援はやっていたと答えている。しかし、看板を掲げてはやっていなかった。また、以前のアンケート調査時でも、アンケートそのものについて答える気がないと言っていたのに対して、今回のアンケートでは実施している。これはあまりいい例じゃないのですけれども、ある意味で、ビジネス支援の人気度というのが高くなっていることは間違いありません。

いろいろな意味でビジネス支援が公立図書館で一般化されてきているということは、アンケートの隅々から私自身は感じています。

三輪：はい。ありがとうございます。どうぞ、田村先生のほうにマイクをお願いします。

田村：今の話とまた変わってしまうのですけれども、よろしいですか。今日、竹内比呂也先生にコメントをお願いすることは、私がかかなり強く主張しました。なぜかという、竹内先生は、今、千葉大の図書館長で、図書館と教員とが連携して新たなサービスを、それも、従来の図書館サービスとはちょっと違う、教育にもっと踏み込んだサービスを始められたところです。

池谷さんの話に戻るのですけれども、ビジネス支援ということから、課題解決支援というもっと広い話の中で考えたときに、コミュニティに対して新たな価値を提示するという点で、ビジネス支援サービスが狙っていることと、大学の中で、図書館が新たな価値を提示しようとしていることとは、共通するところがあると思っています。内容というよりは、考え方とか手法という部分に共通するところがあって、その辺のところを見ていただければと思っています。今日のコメントですごくいいことを言っていただきました。それは、新たな価値を生み出していくときに、利用者、関係機関、図書館員という価値の三角形の頂点相互間で、何らかの価値のスパイラルがあるだろうということです。そのご指摘はとても参考になります。

それで、話がずれていって申し訳ないのですけれども、課題解決支援という点から見て、大学と公共での価値創出に関する共通点や相違点についてうかがえると非常に参考になるかなという気がします。もし、司会者のお許しをいただければお願いいたします。

三輪：実は、田村先生も今は大学図書館の館長をしていらっしゃるのです、恐らくそういうお立場から意見を聞きたいということだと思いますので。はい、許可いたします。

竹内（比）：ご質問いただきました竹内です。今の田村先生の問い掛けに対してどのようにお答えしようかと考えているのですが、公共図書館が新しいサービスを作るということと、それから、大学図書館が何かこれまでとは違うことをやっていくときの相違点と、それから共通するものというのがたぶんあるだろうということですね。

相違点というのは何かというと、大学のほうが、大学の組織、つまり、図書館を設置している親機関の目的がかなり明確であるということです。なので、親機関が何をやろうとしているのか、あるいは、親機関に対して社会が何を要求しているのかということが、必然的に大学図書館が次に何を手を打っていくかということの規定することになります。その部分に関して言うと、非常にやりやすい点があります。

たぶん公共図書館などが、新しいビジネス支援であれ、あるいは別の新しい情報サービス、医療情報サービスであれ、そこで何をやるかというチョイスをすること自体が、実はかなり多様で、その自治体がいったい何を目指しているのかということをよく分析をしながら考えていかないとということがあり、これをやればいいんだということがなかなか見えづらいという意味で、違いがあると思います。

ただ、同じ視点ということをもし考えていくとすると、まさに先ほどの新しい価値と、それから、価値の再発見という方向で言えば、やはりアプローチとしては、これまでの価値をもう一回、周りのステークホルダーに見いだしてもらおうということがまずあるということです。今回の池谷さんのご発表の中にもあった、公共図書館の知識の共有性、資料の共有性といった部分の再発見というのは、非常に大きな部分だろうと考えます。

新しい価値というのは何かということなのですが、これは、私の理解でいくと、従来の図書館サービスの中で見いだしていくというのはかなり難しいと言わざるを得ないと思います。これをやっていこうとすると、そこで働く人の意識なり役割などを抜本的に変えるようにしていかざるを得ないのではないかとということです。これは、はっきり言ってしまってもものすごく大変な仕事で、私も勝算があってやっているわけではありません。我々としては、「実験的にやります」と言って、逃げようとしているところがあるのですけれども、そういうかたちでやろうとしています。

ただ、その部分を追究していく方法というのを少し考えていく、あるいは、今

回の池谷さんのご発表にあったような、むしろ、どちらかという、実際に何をやられているかということ、研究者の立場で客観的に見るという視点だったと思いますが、その視点の中でも、やはりそこに新しい価値として何かあるのかということを見いだしていくという方向性というのは、あってもいいのではないかなということをおもいましたので、今日の私のコメントの中では、その点について言及させていただいたという次第です。答えになっているかどうか分かりませんが、以上です。

三輪：はい、どうもありがとうございます。田村先生、よろしいですか。

田村：はい。

三輪：はい。そろそろ時間も迫ってきましたけれども、もし、何かご質問、コメントがあれば、最後のコメント、あるいは最後のご質問ということでさせていただきたいと思いますがいかがでしょうか。よろしいですか。はい、どうぞ。

長谷川：埼玉県、県立浦和図書館の長谷川と申します。申し訳ないのですが、ちょっとルール違反の質問かもしれないのですが、先ほど、初めに頂いた、このレファレンスについてという片仮名のご質問に対してですけれども、私どもの図書館でも確かに看板を上げてコーナーを作りました。でも、その次にやはり立ちほだかるのが、図書館員のお手元というこのレファレンスに対する壁かと思えます。

ただ、先ほどのご質問の中で、私がずっと自分自身、私自身は学校図書館に長くおまして、医学図書館にもいましたので、割と・・・。

ちなみに、日本図書館協会から「問いをつくるスパイラル」という本を出しましたけれども、これはやはり考える力を、自分で考える力を、とにかく問いがつけられるところからできるというふうにかけて作ったものですが、実は、その根本になった考えの一つが、私にとってのレファレンスの考えの一つの目標が、実は、本日司会をされている三輪先生の「情報検索のスキル」の中に書かれていたことで、最終ゴールを見つめていけるような司書でありたいと、そうでなければ、コンプライアンスというのをお受けできないのじゃないかなというふうにおもってまいりました。従って、先ほどの質問に対して、本当にルール違反なのは、三輪先生のご意見をお聞きしたいと思えます。

三輪：どうでしょう。レファレンスですね。まず最初に、確認させていただきたいのですが、私は、図書館で仕事をしたことがないので、公共図書館



のレファレンスという枠からは外れてしまうかもしれないのですけれども、今、私は放送大学にありますが、情報コンサルタントという仕事を15~16年やっております。これは、企業であるとか、政府機関などから依頼されて、調査業務、あるいは情報を収集して分析をして提供するというようなことを長年やってまいりました。

その中では、ユーザーとゴールを共有しない限り、ユーザーの満足するような結果は出せないというのが身にしみておりました。そういう意味で、今紹介していただいた「情報検索のスキル」の中でも、ゴールを共有するということと、それからユーザーと一緒に調査をして、段階的に調査を進めていくことも重要なことだということを書かせていただいたと思います。

それは、公共図書館の場合に、必ずしも全てのケースでできるとは限らないとは思いますが、ただ、実際に、私もいろいろな図書館の現場で、図書館員の方、あるいは利用者の方のお話を聞いていく中で、最初はやはり赤の他人だったわけですが、お互いに調べものを頼んだりとか、それに対して資料を提供したりというような関係性ができていく中で、信頼関係ができてくるわけです。

そうすると、本当に何をしたいのかということ、利用者も自分のほうから話すようになりますし、また、図書館が守秘義務があるということも利用者の方は理解しますから、その点に関してオープンになるということがあって、結果的には本当に起業であるとか、あるいは製品開発であるとか、いろいろなかたちでその成果が生まれてきているということも聞いております。

逆に言うと、そういう成果が生まれるようなサービスというのは、図書館員にしろ、利用者の間での何らかのそういう信頼関係が生まれていないと、深い連携というのはできない。

先ほど来の連携の話は、図書館とほかの機関の連携の話でしたけれども、やはりその調査、あるいは起業にまつわるいろいろな調べものというの、これは図書館員と利用者の連携だと思いますけれども、そこもやはり信頼関係というのが一番鍵になるんじゃないかと思います。どうもありがとうございます。

よろしいですか。先ほど、後ろの方が手を挙げていらしたと思いますけれども、最後の質問ということでどうぞ。

小寺：ありがとうございます。日刊工業の小寺と申します。図書館の機能として情報を提供する、調べて提供するだったり、本を貸すだったり、ネットを経由して情報を提供するというのがあったとして、今後ITが進んでいって、じゃあ、図書館じゃなくても、何々さん、何々調べてよっていったときは、そういうコンサルティングは調べてくれるとか、そういうこともあり得るかなと。そういった

部分が進めば、ある程度の、この正解がほしいというものの以外のことは、ある程度ざっくりと調べられるかなと考えてしまうのです。

そういう中で、図書館の器が残っているので、図書館の空間というか、場というのをもう少し、そこにいる人で特徴付けるのか、その空間をそういうふうにデザインして機能を持たせるのか、もう少し場の使い方について誰かお話しただければなど。

三輪：これからの図書館を考えていく上で非常に重要なご指摘だと思いますが、今日のプレゼンターの方、あるいはコメンテーターの方も合わせて、どなたかご意見があれば。

山崎：完全に答えられるかちょっとわかりませんが。私は今の図書館、最終的な目的というのは、市民コミュニケーションを作っていくというところに考えています。情報データを作るだけじゃ弱いですね。それはおっしゃった通り、ある部分はネットサービスに移行する部分があるのですが、人と人が出会ってから、例えば、ビジネスのセミナーを開催すると、名刺交換会も行われますし、企業間のつながりも生まれるようです。

図書館というのは、先ほどうちの成田が話したように、必ずしもビジネスというものをメインターゲットにしない人でも来る部分があるのです。間口の広さみたいなものがあって、そういった人たちの集まりというのは結構緩いものですが、そういうものを図書館という一つのコミュニケーションの施設を使って、ネットワーク化していくということが、たぶんこれからの図書館サービスの核に当たるような部分だと思います。

ネットのサービスを進めていくとどんどん図書館の情報がネット上から見られる具合になってくる。しかし、人と人が出会うというのは、やはりネットだけでは足りない部分があります。

また、比較的对象や資料の間口が広い公立図書館として、必ずしもビジネス支援での対象が、起業とか商売ということに限定されるわけでは実はないのです。例えば、NPOで、住民サービスをいろいろやりたい、あるいは町内活動をもっと広めたいとか、そういうのも一つのビジネスだと捉えていけば、やはり図書館がそこに関わらなければいけないと思います。それは、従来の商工会館では担えない部分ですし、それを支援する資料は、公立図書館にしかありません。そう考えると、やはり公立図書館がまだ担っていかないといけない部分が、私はまだまだあるのかなと思います。

三輪：ありがとうございます。竹内比呂也先生から。

竹内（比）：今、私どもの大学で、「アカデミック・リンク」というコンセプトで、図書館の空間を 6,000 平米ほど増築している工事をやっているところで、これももうすぐ終わるのですが、その立場で少しお話をいたします。

なぜ、ネット時代にそんなでかい空間をつくらなければいけないのかということなのですけれども、それは、やはりその場所に人が集まるということに意味を見いだしているからです。ただ、人が集まる場所だけをつくるのであれば、図書館の中につくる必要は全くなくて、それは教室を使えばいいということになります。

そうではないのは何かというと、そこに、人が集まって活動するところの基盤にどうしても必要なコンテンツ、資料というものがあり、そして、それを支える人がどうしても必要だからです。その三つがそろわないと、恐らく今の時代に柔軟なコミュニケーションというのは成立しないし、さっきの竹内会長のプレゼンテーションのコメントの最後にあったと思いますけれども、考える力といったようなことをつくり出していく基盤というのはそこにしかたぶんないというふうに私は考えていて、千葉大学ではそういう方向で進んでいるということです。

さっき、ちょっと言い忘れたことを一つだけ申し上げたいのですが、それは田村先生からお話があった点で、いろんな人が価値を持って、相互作用でスパイラルが起こるはずじゃないかということについて、少し補足をさせていただきたいと思います。

これが、実は、私どもの千葉大学がアカデミック・リンクというところでまさに考えていることとして、それを 1 年ぐらい考えてやってきているのですけれども、そこで言えるのは、いろんな人の価値をつなげて何かやろうというのは、みんなそれぞれ問題を認識していますますから、最初は比較的うまくいくんです。問題は、そこでいろいろな価値を持つ人が集まって、そして、そこで何らかの相互作用が起こったときに、それが、次の上に上がって新しい力になるかどうかというのが、実は大きなポイントなのです。

そこが、私が言いたかったところを、うまく言えていなかったのも、田村先生がヒントを下さったのだと思いますが、まさに、そこが新しく生み出される価値なのだというふうに思うわけです。ビジネス支援をそのような論点で考えると、さまざまなステークホルダーの価値がぶつかったところで、少しずついろんな変化が起こって、それがスパイラルのかたちで上がっていくというところに、大きな意義を見いだすということはあるのではないかと考えます。

三輪：両先生、どうもありがとうございました。では、今の方から手が挙がっておりますので。

小寺：ありがとうございます。それで、本当に価値を作り出すということをするのは、単に情報を提供するだけじゃなくて、情報を整理したりとか、つなぐであったり、本当に、最初に検索で出てくるじゃなくて、整理してつなぐというところが必要になると思いますね。創業支援のメンターとかそういうふうな能力になってくるのですけれども。

そういったものすごい価値があって、レファレンスとそういう機能がそろると、ビジネスだけじゃなくて、アカデミックなものであったりとか、ソーシャルな活動に関しても情報を提供しつつ、かつ、整理して共有するというのがその場でできるので、かなり強力な、すてきなインフラになるかなと、個人的に思います。

それをやるには、やはり専門性が必要なのか、それともハウツーが必要なのか、それを目指しているのがグーグルだったりとかそういうもので、それも追い掛けっこをしないといけなくて、今のところは音声認識ソフトとかでしゃべったことを、ぱーと並べてみんなで共有するようなことはまだ出てきていないですし、その音声認識だけじゃなくて、人の考えている順番とかをリンクさせていくというのはまだ出ていないのですけれども、それができるのは人間だというのがあるので、その能力を、本当にやるとしたらどのぐらい時間がかかるのかなというのと、どういうプロセスで磨いていけばいいのか。

ただ、その空間ができると、何か課題を解決するのにものすごく有効な手法なので、大学であれば、学生の宿題だったり、地域であれば、地域課題を解決までという手法を考えるだったりとか、そこまでいくかなと思いますけれども、どうですか。実際にやってみて、どのぐらいの時間をかけて、そういう組織をつくっていくような感覚というのは。

三輪：今のご質問は、なかなか一言でお答えになりにくいところがあると思います。申し訳ないですけれども、時間がかかなり超過してしまいましたので、このあと懇親会がございますので、そこでじっくりと今話を続けていただければと思いますけれども。よろしいですか。

小寺：わかりました。

(終了)