

はしがき

本報告書は2005年度から2007年度にかけて行った、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」(課題番号17300083)による研究成果をまとめたものである。

本研究は、公共図書館のビジネス支援サービスについて、その企業活動に及ぼす効果に着目し、効果的なビジネス支援サービスのあり方を探ることを目的としていた。具体的には、①ビジネス支援サービスの効果に関する理論的枠組みを検討し、また、②訪問調査ならびにグループインタビューによってビジネス支援サービスの概要を把握し、調査計画を立てた。さらに、③海外の状況を調査した。その結果、検討の枠組みとなる公的情報支援メカニズムの効果モデルとして、利用者と図書館との相互作用による価値創出モデルを考案した。このモデルを元に、公共図書館4館において利用者と図書館員に対してインタビュー調査を行い、④利用者による利用の効果とサービスの価値の認識、および、⑤図書館員によるサービスの組織化と価値共有のしくみ、について知見を得た。なお、うち1館については、図書館員の調査をすることができなかつたため、完全な調査を行うことができたのは3館のみであった。サービスの現場に立ち会うことは困難であったが、不十分ながら利用者と図書館員の具体的なやりとりについても知見を得ることができた。

調査の結果、利用者がサービスの価値を認識するプロセス、および、図書館員による価値共有のしくみについて、仮説的な知見を得ることができたのは大きな収穫であった。

本研究を進めるに際し、インタビュー調査にご協力いただいた4公共図書館をはじめ、訪問調査にご協力いただいた図書館の皆様、シンポジウムなどで有益な助言をいただいたビジネス支援図書館推進協議会の皆様に深く感謝申し上げたい。

2008年3月

研究代表者 田村俊作
(慶應義塾大学文学部)

<研究組織>

研究代表者：田村 俊作（慶應義塾大学文学部・教授）
研究分担者：三輪 眞木子（メディア教育開発センター研究開発部・教授）
研究分担者：齋藤 泰則（明治大学文学部・准教授）
研究分担者：越塚 美加（学習院女子大学国際交流文化学部・准教授）
研究分担者：河西 由美子（玉川大学通信教育部・助教）
研究分担者：松林 麻実子（筑波大学図書館情報メディア研究科・講師）
研究協力者：齋藤 誠一（千葉経済大学短期大学部・准教授）
研究協力者：池谷 のぞみ（Palo Alto Research Center・Research Scientist）

<交付決定額（配分額）>

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
平成17年度	1,700,000	0	1,700,000
平成18年度	2,900,000	0	2,900,000
平成19年度	1,200,000	360,000	1,560,000
総計	5,800,000	360,000	6,160,000

<研究発表>

(1) 雑誌論文（査読付き1件）

- Tamura, Shunsaku; Miwa, Makiko; Saito, Yasunori; Koshizuka, Mika; Kasai, Yumiko; Matsubayashi, Mamiko; Ikeya, Nozomi. Information sharing between different groups: a qualitative study of information service to business in Japanese public libraries. Information Research. 2007, vol.12, no.2, paper 306.

[Available at <http://InformationR.net/ir/12-2/paper306.html>]

(2) 口頭発表（査読付5件）

- 田村俊作, 三輪眞木子, 齋藤泰則, 越塚美加, 河西由美子, 松林麻実子, 池谷のぞみ. “公共図書館利用者の知識共有メカニズム”. 日本図書館情報学

会，三田図書館・情報学会合同研究大会．東京，慶應義塾大学，2005年10月．

- Tamura, Shunsaku; Miwa, Makiko; Saito, Yasunori; Koshizuka, Mika; Kasai, Yumiko; Matsubayashi, Mamiko; Ikeya, Nozomi. “Information Sharing between Different Groups: A Qualitative Study of Information Service to Business in Japanese Public Libraries”. *Information Seeking In Context*. Australia, Sydney, 2006-07.
- 田村俊作，三輪眞木子，齋藤泰則，越塚美加，池谷のぞみ，齋藤誠一．“公共図書館ビジネス支援サービスの利用とサービス体制”．2007年日本図書館情報学会春季研究集会．大阪，大阪市立大学，2007年3月．
- 池谷のぞみ，田村俊作，三輪眞木子，越塚美加，齋藤誠一，齋藤泰則．“ビジネス支援サービスの設計と運営”．2008年日本図書館情報学会春季研究集会．東京，東京大学，2008年3月．
- Tamura, Shunsaku; Miwa, Makiko; Koshizuka, Mika; Ikeya, Nozomi; Saito, Seiichi; Kasai, Yumiko; Saito, Yasunori; Awamura, Norihisa. “Satisfaction and the Perception of Usefulness among Users of Business Information Service in Japan”. *Information Seeking In Context*. Lithuania, Vilnius, 2008-09. (accepted)

(3) 出版物 (図書1件)

- 田村俊作．“第二章 ビジネス支援サービス”．公共図書館の論点整理．田村俊作，小川俊彦編．東京，勁草書房，2008，p. 35-58．(図書館の現場7)

(4) 研究成果による産業財産権の出願・取得状況

- (なし)

目次

はしがき	i
研究組織等	iii
第1部 研究成果	1
Ⅰ. 研究プロジェクトの概要	3
Ⅱ. ビジネス支援サービスの利用者と利用	9
Ⅲ. ビジネス支援サービスの設計と運営	25
Ⅳ. イギリスにおけるビジネス情報サービスの利用	47
Ⅴ. 調査結果のまとめ	73
ビジネス支援サービス関連文献リスト	87
第2部 付録	101
1. 利用者インタビューガイド	103
2. 図書館員インタビューガイド	105
3. 相互作用観察ガイドライン	107
4. インタビュー調査協力の同意書	108
5. シンポジウムの記録	109
6. 訪問調査の記録	149

第 1 部 研究成果

I. 研究プロジェクトの概要

3年間にわたる共同研究プロジェクト「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」では、公共図書館の地域貢献の一手法として近年注目を集めているビジネス支援サービスを切り口に、公共図書館と利用者との関係を明らかにしようとしてきた。以下では、本研究プロジェクトの目的と研究設計、および研究方法を述べる。

1 研究の目的

公共図書館の利用については、従来は利用者の人口統計的な属性や、図書館のサービスに合わせた利用目的や資料タイプなどに関する計量的な研究が中心であった。その結果、特定の利用者コミュニティに着目した研究や、情報利用研究の成果として得られたモデルや理論を適用した研究は、少なくとも我が国にはほとんど存在しない。しかしながら、従来のような研究の視点と調査手法では、図書館利用の量を追うことはできても、今日課題とされているような質を追究するサービスが利用者に対して持つ意義を解明することは難しいように思われる。本研究では、公共図書館のビジネス支援サービスを切り口にして、図書館サービス利用者の情報探索行動と図書館員の利用者支援行動を質的に捉え、両者の相互作用をきっかけに展開される、利用者コミュニティにおける知識共有と、図書館職員間の知識共有のメカニズム探求を通じて、図書館サービスの質的側面とそのインパクトを解明することを目的とする。

具体的には、ビジネス支援サービスを実施している少数の図書館におけるインタビュー調査を通じて、利用者が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、担当する図書館員はどんな体制で利用者に対応しているのかを明らかにし、これら二つの観点の接点を探る中で、地域におけるビジネス支援サービスのインパクトを明らかにするとともに、将来における図書館サービスのあり方を提案していくことが、本研究の目的である。

2 研究設計と調査スケジュール

本研究プロジェクトの全体像を図1に示す。研究プロジェクト期間を通じて、研究テーマに関するプロジェクトメンバーの知見を深め、実態調査への切り口や調査結果を解釈する糸口を探求するために、3年間にわたって訪問調査と文献調査を実施した。また、調査結果を共有し次の段階に進めるべく、定期的に研究会を開催してプロジェクトメンバー間での意見交換と知識共有を図った。

訪問調査では、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実施している23の公共図書館を訪問し、どんなきっかけから各図書館でビジネス支援サービスが開始され、どのような経緯を経て展開されているのかに焦点を当てて、サービス担当者の聞き取り調査と館内の見学を実施した。併せて、各図書館のビジネス支援サービスに関連するドキュメント類（要項、パンフレット、チラシなど）を入手した。文献調査では、公共図書館のビジネス支援サービスの調査報告や事例を紹介した内外の文献を収集し、その内容をレビューした。

2005年度	2006年度	2007年度
図書館訪問調査(メンバーが分担)		
図書館のビジネス支援サービス文献調査		
<p>研究設計 (メンバーによる討議)</p> <p>ワークショップ (2005年11月)</p> <p>関係者の意見聴衆 (2006年2月)</p> <p>実態調査対象図書館の選定 (メンバーによる討議)</p>	<p>英国調査 (8-9月)</p> <p>実態調査対象の協力依頼</p> <p>実態調査A (2006年9月)</p> <p>実態調査B (2006年11月)</p> <p>実態調査C (2006年12月)</p> <p>(実態調査D)</p> <p>実態調査A中間報告 (2007年3月)</p>	<p>実態調査B中間報告 (2007年11月)</p> <p>シンポジウム (2007年12月)</p> <p>実態調査C中間報告 (2008年2月)</p> <p>調査結果のまとめ (メンバーが分担)</p>

図1：研究プロジェクトの全体像

平成17年度（第1年目）には、ビジネス支援図書館推進協議会会長（当時は顧

問) の竹内利明氏を講師に招き、ワークショップを開催した。また、訪問調査対象図書館のビジネス支援サービス担当者を招聘して、グループインタビューを実施した。

ワークショップでは、最近のビジネス支援サービスの展開における2つの方向として、レファレンスサービスの一環と位置づけるものと、公共図書館の生き残り策として行政組織を巻き込んで多面的なサービスを展開するものがあることが示され、いずれの場合も図書館員の意識改革が必要であることが示唆された。グループインタビューでは、ビジネス支援サービスという枠組みの中で、地域企業に向けた科学技術情報サービスや、個人に向けた起業相談や就職支援など、様々なサービスが実施されていることが報告された。また、図書館内では館長をはじめとする図書館幹部の積極的な取組みの重要性が指摘され、図書館外では行政の首長や商工部門、財務部門、地域の企業団体との連携が求められ、担当する図書館員には行政組織の人脈形成や対外的な交渉能力が必要不可欠であることが指摘された。

平成18年度(第2年目)は、前年度の調査結果を踏まえて、ビジネス支援サービスを積極的に展開していることで高い評価を得ている3図書館での実態調査を実施した。実態調査では、各図書館に2-3日滞在し、利用者インタビューと図書館員インタビューを実施した。これらの実態調査結果については、各図書館のビジネス支援サービス担当者を対象に中間報告を実施してフィードバックを得たうえで、調査結果の報告書を提供した。実態調査の方法と結果の詳細については、II章とIII章で報告する。なお、ほかに1館、利用者2名に対してインタビューを実施した。平成18年度には、英国でビジネス支援サービスを積極的に展開している図書館の訪問インタビュー調査も実施した。その結果はIV章で報告する。

平成19年度(第3年目)には、実態調査結果の中間報告と最終報告書のとりまとめを行い、それらを踏まえて、本研究の成果を関係者に報告すべく、シンポジウム「ビジネス支援サービスの設計と運営」を開催した。シンポジウムの参加者から得られたフィードバックを踏まえて、最終報告書を取りまとめた。

3 研究方法

本研究プロジェクトは、利用者が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、担当する図書館員はどんな体制で利用者に対応しているのかを、

それぞれの立場での意識や価値観や勘定面から捉えるために、一貫して質的調査法を採用した。訪問調査では、ビジネス支援サービスの担当者からの聞き取り調査と、収集したドキュメントの内容分析を併用し、プロジェクトメンバーのディスカッションを通じて知見を共有する中で、ワークショップ、関係者の意見聴取（グループインタビュー）、実態調査など、次の段階の調査計画を立案した。

実態調査では、半構造化インタビュー手法と、許可が得られた図書館で観察手法を採用した。インタビュー調査においては、「インタビュー調査協力の同意書」（付録4）に協力者（利用者・図書館員）のサインをいただいた。実態調査における各調査の目的と方法を以下に示す。

(1). 利用者インタビュー調査

目的：ビジネス支援サービス（レファレンスサービス）利用者が、どんな目的でこのサービスを利用したのか、入手した情報をどのように利用したのか、サービスを利用した結果にどの程度満足しているのか、といった点を把握することで、利用者にとってより使いやすく価値の高いサービスを提案する目的で実施する。

方法：利用者との対面インタビュー（1時間程度）を通じて、ビジネス支援サービス（レファレンスサービス）の利用者がそのサービスを利用するに至った経緯、サービスに対する評価、サービスを通じて得た情報や支援がどのように活用された（されなかった）のか、といった点を把握する。実際の利用者インタビュー調査では、最近のサービス利用について、(1)サービス利用に至る経緯、(2)利用の詳細、(3)利用によって得た情報の活用、(4)図書館のビジネス支援サービスに対する意見、の各項目について、具体例叙述法による半構造化インタビューを実施したインタビュー項目の詳細は「利用者インタビューガイド」（付録1）を参照されたい。

(2). 図書館員インタビュー調査

目的：ビジネス支援サービス担当者（図書館員）が、利用者とのやり取りの中で把握した利用者の特徴や利用者のニーズに関する知識を他の図書館員とどのように共有し、また、サービスのあり方についてどのように館内で合意を形成しているのかを把握し、利用者とのやり取りの中で得た知識を業務に生かす体制を明らかにすることで、利用者にとってより使いやすく価値の高いサービスのあり方を皆様と共に検討する目的で実施する。

方法：ビジネス支援サービス担当者との対面インタビュー（1時間程度）を行う。担当者が最近担当したビジネス関連の問い合わせに関連して、その内容、問い合わせへの対応、公式の報告、他の図書館員への非公式の伝達、サービスの改善計画について把握する。実際の図書館員インタビュー調査では、最近のサービス事例について、(1)利用者の要求内容、(2)利用者の要求への対応、(3)図書館内への利用結果の報告と情報共有、(4)ビジネス支援サービスとその提供体制に関する意見、の各項目について、具体例叙述法による半構造化インタビューを実施したインタビュー項目の詳細は「図書館員インタビューガイド」（付録2）を参照されたい。

(3). レファレンスサービス観察調査

目的：図書館に情報や支援を求めてやってきた利用者と、サービスを提供する図書館員とが、どのようなやり取りを通じてニーズ(相談事項)、図書館が提供可能なサービス、および回答（資料・情報）について、どのような合意に達するのかを観察する。また、両者の了解を得られれば、やり取りの結果がそれぞれでどのように扱われたのかについて、後日インタビューを行う。やり取りを通じた両者の知識共有の実態を把握し、調査A（利用者インタビュー調査）および調査B（図書館員インタビュー調査）の結果と対照することで、利用者にとってより使いやすく価値の高いサービスのあり方を皆様と検討するための材料を提供する。

方法：レファレンスサービスにおける、図書館員と利用者のやり取りを観察・記録する。両者のやり取りを録音・記録することを原則とするが、利用者もしくは図書館員の意向によっては、録音および記録を控える。観察内容の詳細は、付録3の「相互作用観察ガイドライン」を参照されたい。なお、レファレンスサービス観察調査については、直接観察することは利用者と図書館員の自然なやり取りを妨げる可能性があるため実施することは出来なかったケースもあり、その場合は、調査期間中にレファレンスサービスを利用した方々のうち、了解を得られた方を対象に利用者インタビュー調査を実施した。

インタビュー調査は録音し、詳細な書き起こしを行った後、プロジェクトメンバーが手分けをして内容分析を実施した。内容分析から得られた知見について研究会で報告し、プロジェクトメンバーで知見を共有すると共に考察を深めた。各図書館での実態調査の中間報告を実施し、ビジネス支援サービス担当者からフィードバックを得たうえで、最終報告書を取りまとめた。

訪問調査結果、ワークショップと関係者の意見聴取、および各図書館における実態調査結果を踏まえて、最終年度にシンポジウムを開催し、ビジネス支援サービス関係者からフィードバックを得た。本報告書は、調査結果とフィードバックを踏まえたものである。

Ⅱ. ビジネス支援サービスの利用者と利用

1. 利用者インタビュー調査の目的

利用者に対するインタビュー調査では、公共図書館のビジネス支援サービスの利用について、次のような事項を検討課題とした。

1. 利用者がどのような目的でどのようなサービスを利用しているのかを理解する
利用者はどのような経緯をたどって、どのようなことを求めて公共図書館のビジネス支援サービスを利用したのか。また、貸出、館内利用、レファレンスサービス、セミナー、相談会といったビジネス支援の諸サービスのうち、どのサービスを利用したのか。
2. 公共図書館およびビジネス支援サービスのどのような点がどのような効果を生み出したのかを明らかにする
ビジネス支援サービスを具体的にどのように利用したのか。利用後、利用者はどのようなことをしたのか。当初の利用目的に照らしたとき、サービスの利用とその後の行為はどのような意味を持っていたのか。サービスの利用は何をもたらしたのか。
3. ビジネス支援サービスに対する評価、および、サービス提供者としての公共図書館のイメージを明らかにする
利用者はビジネス支援サービスにどの程度満足しているのか。どうしてそのような満足度になったのか。そもそも利用者は公共図書館をどのようなものとして理解しているのか。

2. 調査方法

(1) 質問事項および調査方法

ビジネス支援サービスの利用の経緯や、利用者の認識・意見などを知ることが目的のため、付録1の利用者インタビューガイドを用いた半構造化インタビューにより、ビジネス支援サービスの利用に関わる経緯を1時間程度インタビュー協

力者自身に語ってもらった。特定の利用経験について語ってもらう具体例叙述法により質問事項を決めた。

(2) 調査対象

初年度の訪問調査などの際に、ビジネス支援サービス実施館にインタビュー調査への協力を依頼した。協力を得られた4館からそれぞれ2～6名の利用者を紹介してもらった。インタビュー協力者のプロフィールを表1に示す。

表1 インタビュー協力者のプロフィール

図書館	協力者数(人)	性別(人)		年齢(人)				
		男	女	20代	30代	40代	50代	60～70代
A	6	6	0	1	0	3	1	1
B	6	2	4	1	1	0	2	2
C	4	2	2	0	2	2	0	0
(D)	(2)	(1)	(1)	0	0	(1)	(1)	0
計	18	11	7	2	3	6	4	3

このうち、図書館Dでは、数ヶ月の時間をおいて2名のインタビューを行ったのみで、図書館員へのインタビューなどは行っていない。図書館利用の背景などを十分に理解できていないので、分析の際には、他館の利用者の分析から得た結果の確認にのみ用い、独自の分析は行っていない。

インタビュー協力者の選定方法に明らかなように、本調査はビジネス支援サービスの「典型的な利用者像」や「代表的な利用」の解明を目的としてはいない。むしろ、ビジネス支援サービスの利用者たちが、どのような活用のしかたをしているのか、活用法やその帰結の多様な姿を描くことを目的としている。しかし、表1を見ると、インタビュー協力者は性別でも年齢別でも分散しており、特定の性や年齢層に偏っているわけではない。つまり、調査協力館によるインタビュー協力者の選定からは、実際のビジネス支援サービスが多様な利用者層に対して提供されている様子が見えてくるのである。

(3) 情報行動文法モデル

分析に際しては、三輪眞木子（『情報検索のスキル』2003（中公新書））の情報行動文法モデルを分析の枠組みとして援用した。図1のように、情報行動文法モデルでは、人々の情報行動をゴール（目標）をめざす活動として理解する。ここでの当面のゴールは、情報を探索し入手することであろうが、モデルでは、こうした当面のゴール（直近ゴール）は、起業や仕事上の課題解決といったより大きなゴール（遠隔ゴール）を達成するためのサブゴールとしてとらえられている。つまり、人々の情報探索行動は多重のゴールをめざす活動として捉えられているのである。

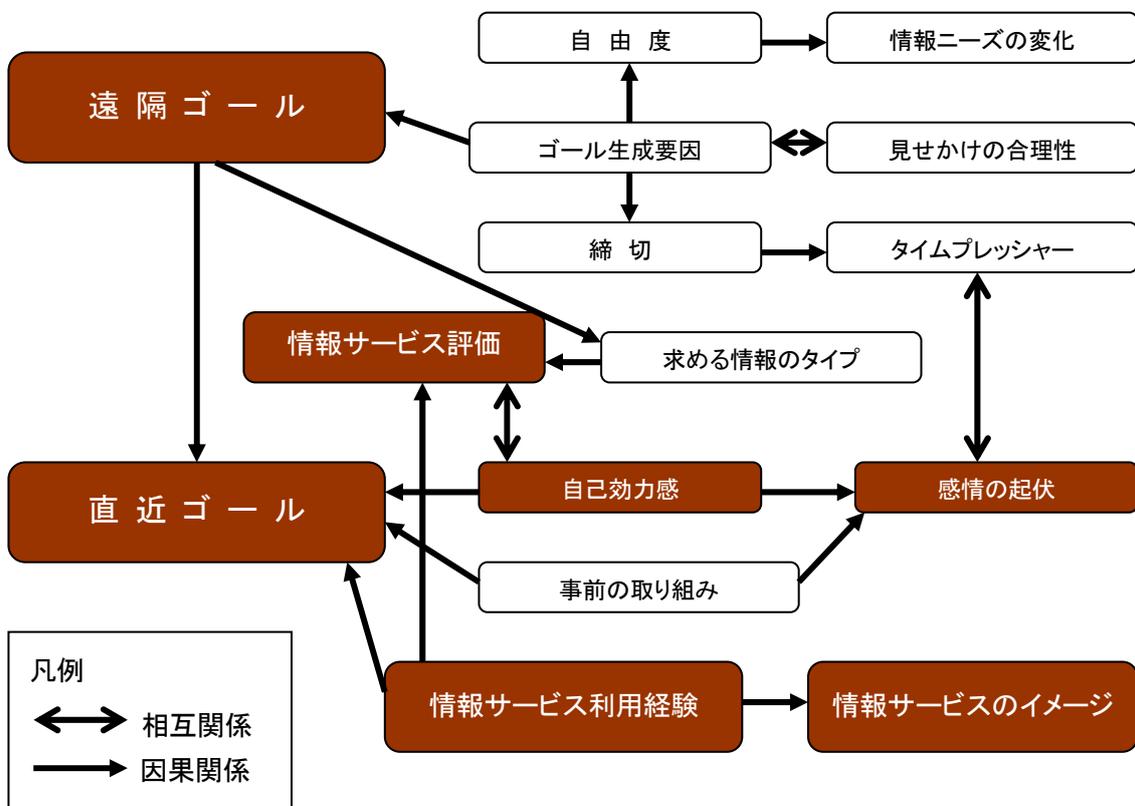


図1 情報行動文法モデル

出典：三輪眞木子『情報検索のスキル』2003, p.114（中公新書）

今回の調査の分析では、図1で文字を白抜きにした部分が特に関係していると考えた。すなわち、遠隔ゴール・直近ゴールという活動の目的に関わる部分、情報サービス利用経験・情報サービスのイメージ・情報サービス評価という情報サービスに関わる部分、および、自己効力感・感情の起伏という感情に関わる部分である。

情報行動文法モデルは情報探索に関わる人々の認識や感情に関するモデルである。モデルによれば、ビジネス支援サービスのような情報サービスに対する評価は、情報サービスをどのように利用したのか、その利用経験や求める情報のタイプなどによって変わってくる。さらに、利用経験の蓄積が情報サービスに対するイメージを形成する、としている。

感情もまた、情報行動を規定する重要な要因である。「自己効力感」とは人々がものごとを達成する自己の能力に対する確信のことで、ここでは具体的には情報を探す自己のスキルに対する確信を指している。自己効力感が低い場合には、情報探索に不安を抱えているために、大きな感情の起伏を経験しやすい。また、情報サービスの利用経験によって、その評価も大きく振れることになる。

この情報行動文法モデルに沿って、ビジネス支援サービスの利用目的(ゴール)、サービスの利用と効果(ゴールの変化など)、サービスに対する評価とサービスのイメージなどの点から、インタビュー結果を分析していった。分析の際には、質的分析ソフトAtlas-tiを用いてコーディングを行った。

3. 調査結果

3.1. ビジネス支援サービスの利用目的

(1) ビジネス支援サービス利用のきっかけ

日頃から図書館を利用して、ビジネス支援サービスも利用している場合と、新たにサービスの利用をはじめた場合とがあった。日頃から図書館を利用している場合でも、ビジネス関係資料の利用やレファレンスサービスの利用のように、日常的な利用のレパートリーが広がる場合と、来館しているときにセミナーや相談会の案内に接し、それまでの図書館利用とはまったく異なるものとして利用するようになる場合とがあった。

新たにビジネス支援サービスを利用するようになったきっかけとして多くあげられていたのは、図書館側からのPRである。自治体の広報紙、ちらし、新聞・CATVなどのマスコミ、といった広報手段や、ビジネスセミナーなどへの出前図書館のサービスなど、図書館からの働きかけも、サービス利用のきっかけとなっていた。また、インターネットで検索していたときに偶然サービスの案内を見つけたケースもあった。

[市]の広報です。もともと独立するつもりでいましたので、あの一、そういった地域の情報には、あの一、アンテナを張ってたんですね

商工会議所なんですか、どこかの主催の夕方の講義に参加した際に、たまたま図書館からいらっしゃった司書さんが、[略]いらっしゃいまして、お話の中で、図書館を使ってくれ、使ってくださいと言われたのです。

(2) ビジネス支援サービス利用の目的と情報ニーズ・サービスの利用

利用者の遠隔ゴールは、起業に関連するものと、日常業務の遂行に関連するものに大別された。起業が遠隔ゴールの場合、ビジネスセミナーおよびビジネス相談会という、図書館の資料・情報の利用とは直接関係しないサービスを利用していたが、ビジネス資料コーナー、レファレンスサービス、データベースなど、図書館の資料・情報を利用する場合もあった。起業セミナーの受講者の場合は、全員が起業を遠隔ゴールにしていた。

ビジネス相談会の利用者の中には、事業の拡大や、新規事業への進出、つまりいわゆる第二創業をめざす人もいた。

後で考察するように、第二創業も含め、起業を遠隔ゴールとする場合には、漠然とした起業のアイデアを抱く段階から、計画を練り、必要な手順を踏んで起業に至るまでに、相当な期間とプロセスを経てきており、したがって、起業に至るプロセスの中で、直近ゴール（情報ニーズ）は次々と変化してゆく。これはクルソーのいわゆる I S P (Information Search Process)¹⁾ が良く適合する事例であるということができよう。

一方、日常業務遂行を遠隔ゴールとする場合では、インタビューの範囲では背景情報の入手や特定の文献やデータの利用など、直近ゴール（情報ニーズ）は明確である。また、繰り返し利用している場合には、探索方法も定型化している。全員がビジネス関連資料の閲覧・貸出、レファレンスサービス、ないしデータベースを利用しており、ビジネスセミナーやビジネス相談会はサービス利用のきっかけになることはあっても、そこから情報を入手しているケースはなかった。

公共図書館のビジネス支援サービスは、必ずしもビジネスに直接関連したニーズにだけ応えているわけではない。サービスは誰に対しても開かれているからである。家族の起業を支援するための利用はまだビジネス関連であろうが、本の執筆や出版に関連する依頼や、作家にファンレターを出す手伝いなどは、明らかに

ビジネス支援の範囲を超えたものであろう。利用したサービスも、レファレンスサービスだけでなく、ビジネス相談会も利用されている。

3.2. ビジネス支援サービスの利用

(1) 探索のスタイル

ビジネス関連資料の閲覧・貸出、レファレンスサービス、データベースの利用といった図書館の資料・情報を利用する場合、図書館員による支援を受ける場合と、自力で探索をする場合とがあった。このうち、起業目的でレファレンスサービスを利用したA館の利用者は、起業のプロセスを通じて、情報の探索から入手まで、図書館員に全面的に依存していた。他方、同様に起業のための情報を求めて図書館を利用しているC館の利用者は、図書館と緊密に連携した産業支援センターのビジネス相談会を利用しており、必要な情報は主に相談会の方で入手し、図書館は関連情報を入手するためにもっぱら利用していた。主にビジネス関連資料の閲覧・貸出サービスを利用しており、探索は自力で行っていた。

このような利用のしかたの違いには、後で見る代替手段の有無が大きく関係しているように思われる。すなわち、代替手段がない場合には、図書館に全面的に情報入手を依存せざるを得ないのに対し、代替手段がある場合には、他の情報源との比較の上で、使い分けていると考えることができる。

日常業務遂行の目的で閲覧・貸出サービスやレファレンスサービスを利用している場合では、初回利用者を除いて、自力で探索・入手を行うか、あるいは一部で情報の探索や入手に図書館員の支援を受けていた。支援を受ける場合は、書誌データベースを用いた文献検索は自力で行い、相互貸借を利用した複写の取り寄せを図書館に依頼しているケースや、図書館に依頼してテーマのヒントになる資料を見つけてもらい、絞り込んだ検索は自力で行っているケース、データベースの使い方を教わり、検索自体は自力で行っているケースなどさまざまであり、共通したパターンは見られない。

その他の目的で閲覧・貸出サービスやレファレンスサービスを利用した場合は、2例で探索と入手を全面的に図書館員に依存していた。いずれもレファレンスサービスの利用で、1例は初回の利用であった。いま一つの例では、利用者は長期間に渡っての利用によって培った図書館員への信頼感により、本人にとって重要な依頼を図書館員にしていた。このケースはビジネス支援の例ではないのだが、サービスに対する評価という点で注目すべき要素を含んでいる。

その他の目的では、この他に、自力で特定の資料を利用しているケースがあった。

(2) 他機関のサービスの利用

多くのインタビュー協力者が図書館の利用の前後に、あるいは利用と平行して、他機関の同種のサービスを利用していた。挙げられていたのは、書店、オンラインデータベース、インターネット、他の図書館などである。先述したとおり、起業目的の利用では、主たる情報源は連携機関のビジネス相談会であった。

ビジネスセミナーやビジネス相談会の利用者の中には、商工会議所などのビジネス相談会やセミナーも利用しているケースが見られた。ビジネス相談会の利用では、大多数の事例で利用の以前に他機関を訪れていたたり、また、相談会で紹介されて他の期間を利用していた。長期間に渡る起業セミナーでは、多くが他の受講者や講師を通じて紹介された他機関などを利用したり、自らビジネスコンベンションや他機関を訪れていた。

後で考察するように、閲覧・貸出サービスやレファレンスサービスの利用の場合、他機関を利用するときには、図書館のビジネス支援サービスの価値を評価し、さらに、複数のサービスを使い分けて利用している。ビジネスセミナーやビジネス相談会の場合でも、サービスを利用するきっかけとして、他機関と比べたときの図書館の特性が考慮されている。

3.3. 起業を目的としたビジネス支援サービスの利用

(1) 起業における直近ゴールと利用したサービス

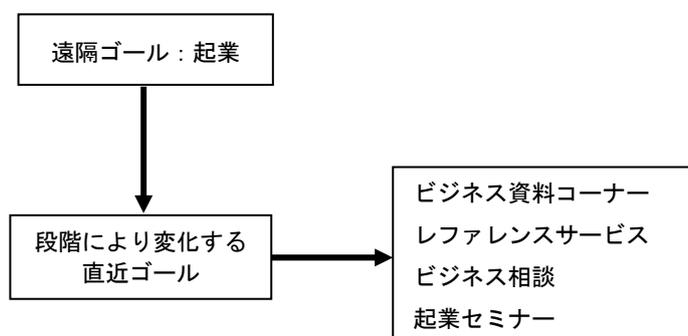


図2 遠隔ゴール・直近ゴールとサービスの利用

起業を思い立ってから開業するまでには、漠然と創業を考える段階から、商品・

マーケット・経営資源などを検討してビジネスプランを立てる段階、必要な経営資源を調達し、開業手続き等をとる具体的な準備段階と、長期間に渡って、多くの手順を踏むことを必要とする。時間の経過とともに遠隔ゴールは明確になり、それに伴って直近ゴール（情報ニーズ）も漠然としたものから明確なものへと変わってゆくだろう。

図書館のビジネス支援サービスは、こうした起業の全段階に渡って支援をしている。インタビュー調査の範囲で最も包括的に支援を行うことができていたのは起業セミナーであった。セミナーでは、具体性においてはさまざまであるものの、起業を志す人たちに対し、開業に至るまでの手順とポイントを順を追って解説している。さらに、セミナーの受講者同士や、受講者と講師とのやりとりもあり、結果として漠然と起業の希望を持った段階から開業に至るまで、それらを通じたきめ細かな情報交換や支え合いが実現している。

レファレンスサービスも、継続的に利用することにより、包括的に支援を行うことが可能である。レファレンスサービスでは通常、曖昧な質問に対してはレファレンスインタビューにより利用者のニーズを絞り込んで、明確で探索可能な形式にしてから探索を行う。利用者の質問は明確化可能であることを前提とするこうした質問への対処方法では、起業を漠然と考えている程度のあいまいなニーズに応えるのは難しいだろう。しかし、今回調査した中では、2館においてそのような曖昧なニーズに対処し、また、起業に至る各段階での資料・情報の提供や、人・機関の紹介を行っていた。

起業の各段階でビジネス資料コーナーを利用して、その都度関連する本を自ら探索・入手する利用者もいた。

起業の際にビジネス相談会を利用しているケースは3例であり、うち1例は第二創業であった。2例はアイデア段階（実現可能性および手順）での相談、もう1例は起業の手続きに係わる相談であった。アイデア段階での相談で1例は有益なアドバイスを得られなかったが、1例では企画のヒントが得られた。起業の手続きに関する相談では、手続き自体に関する解答は得られなかったが、次の相談先を紹介してもらうことができた。

ビジネスセミナーの場合、提供できるのは業種を問わない一般的な情報であるため、個々の受講者の事情に完全に適合した情報を提供することは難しい。個々の事情に合った専門的な情報提供は、講師に相談したり、あるいは自ら探索・入手することになる。

事情はビジネス相談会も同様で、相談員が各業種の詳しい知識を持ち合わせているわけではないため、相談者が求める情報やアドバイスを提供することは非常に難しい。ヒントを与えたり、他の機関を紹介していたが、相談が不調に終わる場合もあった。

(2) 公共図書館における起業支援の特徴

2点特徴があった。

1) 生涯学習支援としての起業支援

起業をめざす人々に対するインタビュー調査で特徴的だったのは、起業の目的として表明されたものが、経済的な利益というよりは、自立、自己実現、地域への定着といった、生涯学習と呼ぶ方が適切なものであったことである。

定年後なんとか地域とのつながりを求めながら何かしたいと、たまたまこういうの(=ビジネスセミナー)に出くわしたもんですから、非常にタイムリー

この年でもさ 仕事できるチャンス(中略)子どもの世話になんないって私は言い切っちゃったから じゃあ 65 になってあとの収入ってないわけじゃないですか

私はちょっと公務員をずっとこの先やるかどうかというのを、ちょっと迷っていたというところもあって、その前は大学へ行こうかな、なんて思っていた時もあったんですが、まあちょっと年齢的なものもあって、まあ4年間勉強するとなかなか大変かなっていうのがありまして、でもお店っていうのはちょっとこうやってみると、大変なものわかるんですが、面白みもあるかもしれない、と。

遠隔ゴールにこのような生涯学習的な側面があり、起業が必要に迫られてというよりは、個人の自発性に任されているような場合には、起業に向けて背中を押してくれるようなきっかけが重要になる。「どんなビジネスをはじめればよいか」「どのようにすれば起業できるのか」といった、事業内容や起業の手順について、漠然としたイメージを持っていたのが、何かをきっかけにして起業に向けて具体的に動きはじめるのである。きっかけは単一の事象では必ずしもなく、いくつか

の出来事が積み重なって起業に向けて動かしてゆくこともある。図書館のビジネス支援サービスもまた、漠然と起業を考えている人々に対して、起業に向けて背中を押すようなきっかけとなっている。後述する図書館のしきいの低さが、こうした「背中を押す」きっかけづくりに貢献している。

2) 遠隔ゴールの達成を支援するサービス

起業を支援するサービスの図書館サービスとしての特徴は、直近ゴールとしての情報ニーズを満たすことだけを考えるのではなく、最終目標である起業に向けて、次のステップを用意していることである。起業セミナーはもちろんのことであるが、ビジネス相談会でもレファレンスサービスでも、単に相談に乗り情報提供をするだけでなく、起業という最終的な遠隔ゴールの達成をめざして、適宜役立ちそうな人や機関を紹介する。紹介するためには連携している必要があるため、他機関との連携が効果を上げている。

閲覧・貸出はもちろんのこと、通常のレファレンスサービスでも、利用者が入手した情報をどのように役立てているのか、遠隔ゴールまで確かめることは通常はしないから、遠隔ゴールを視野に入れて支援を行うビジネス支援サービスは一步踏み込んだサービスを提供していると見ることができる。

3. 4. 日常業務遂行を目的としたビジネス支援サービスの利用

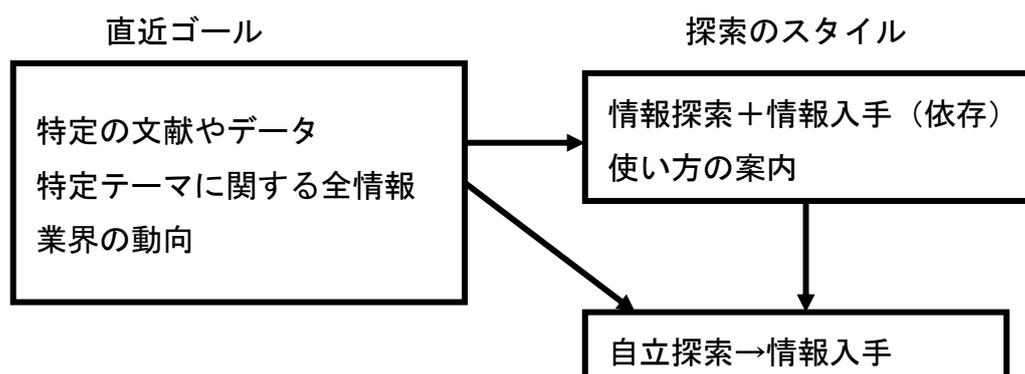


図3 日常業務遂行における直近ゴールと探索のスタイル

日常業務遂行のための情報探索では、直近ゴールすなわち情報ニーズが明確で、かつ習慣化・定型化していることが多い。自分自身で探索する自立探索を基本とする。初回利用のときには使い方の案内を受けるが、使い方を覚えた後は自立探

索に移行する。レファレンスサービスを利用して支援を受ける場合は、例えば業務に関わる最初のヒントを得るためとか、自分自身で検索して得た文献を入手するためとか、利用目的が明確で、かつ他の探索・入手方法と使い分けている。インタビューをした範囲では、日常業務遂行の目的でレファレンスサービスに全面的に依存しているケースはなかった。

3.5. サービス利用の効果とサービスに対する評価

(1) サービス利用の効果

資料・情報の提供という点では、公共図書館のビジネス支援サービスは、特定のデータや情報を提供することもあるが、概して概括的な情報、裏付けとなる情報を提供している。

特にビジネスセミナーとビジネス相談会という新しいサービスでは、商工会議所等他機関の相談窓口や専門家とのつながりをつける、という効果が見られた。これは公共図書館が他機関と連携の上でビジネス支援サービスを展開してきたことの成果であり、また、公共図書館が市民によるビジネス上の課題解決の一翼を担っていることの証左でもある。

ビジネス支援サービスの利用にはまた、情緒上の効果も見られた。これは起業の場合に特に顕著であった。三輪の情報行動文法モデル（図1参照）では自己効力感が情報探索の成功に重要な役割を果たすことが指摘されている。不安感自己効力感の裏返しにあるもので、例えば見知らぬ土地に行くとか、初めてのことをするときなどに誰でも経験する感情である。図書館では、例えばレファレンスサービスを初めて利用する際の緊張と不安は、今回のインタビュー協力者の中でも見ることができた。起業の場合、未知の生活領域に足を踏み入れることであり、失敗する可能性もある中で、不安感に大きなものと想像される。そのため、起業に成功する機会を与えてくれた図書館に対する感謝の気持ちはことのほか大きくなる。

100%満足してますね 非常に感謝しています

起業セミナーの担当者による細やかな気配りは大きな心理的サポートになっていた。さらに、セミナーの受講者相互の支え合い、励まし合いも、不安を軽減し、起業に向けて進んでゆく大きな力になっていた。

(2) 起業セミナーにおける図書館サービスのイメージ

起業セミナーの参加者からは、図書館サービスのイメージに関する発言があった。しきいが低く、いつでもやめられそうなので気軽に参加できる、行政がやっていることなので安心できる、といったことである。

商工会議所って（中略）行ったことなくてこうなんかちょっと、気が引けてしまうというか。（図書館は何度も行っているの）入って行きやすかった

（「行き慣れているからしきいが低く感じるのでは」という問に対して）（それもそうだが）誰でも入れるわけですし、信用もありますよね、市がやってるから

誰でも気軽に入れる、また、公立なので安心できる、という、公共図書館がこれまで培ってきたイメージが、ビジネスセミナーのような新しい企画に貢献していることが裏付けられている。商工会議所のような専門的な窓口は敷居が高く、参加しにくい、といった、他の機関との比較の上で図書館の特性を把握している様子も見て取ることができる。

一方、起業セミナーの参加者は、セミナーを通じてそれが図書館の新生面を表すサービスであることを理解する。

図書館がこんなことまでやってくれるなんて

起業セミナーを中心とするビジネス支援サービスが、公共図書館の新しいサービスとしてとらえられていることを示す発言である。

(3) ビジネス支援サービスに対する評価

インタビューの中で、インタビュー協力者が受けたサービスを10点満点で評価してもらった。点数自体よりも、その点数をつけた理由を聞くことを通じて、ビジネス支援サービスをどのような点で評価しているのか、また、どのような要因が評価に関係しているのかを探ることが目的であった。

当然のことであるが、利用した図書館と利用したサービスによって、評価のポイントはさまざまであった。いくつかのカテゴリーに分けて検討してみる。

1) 初回利用者

A図書館のレファレンスサービスの利用者が2名、B図書館とD図書館のビジネス相談会の利用者が計3名いた。評価のポイントとしてあげられたのは、求める回答が得られたか、と、担当者の親身な対応であった。レファレンスサービスの初回利用者の1名は、おおよその期待水準に照らして評価していた。ビジネス相談会では、直接の解答が得られなくとも、次の相談先が紹介された場合には、高い評価が与えられていた。

2) レファレンスサービスの利用者

初回利用者を除くA図書館のレファレンスサービス利用者は4名で、うち1名は起業が目的であった。C図書館の4名はすべてレファレンスサービスの利用者であった。

サービスに対する評価では、毎回受けたサービスに対する評価と、サービスに対する全般的な評価との両者が語られた。次の発言のうち、前半部はインタビューで聞いた特定の質問回答に対する評価であるが、すぐに、全般的には評価は悪くない（だから利用している）と補足している。また、個別の回答の善し悪しは質問の難易度などによっても変わるとも述べている。

テーマがかなり難しかったのではないかとということが前提にあるので、ないということが確認できるということも成果の1つだと考えているので、そう考えるとゼロではなく、中間ぐらいの5というようなイメージじゃないかと思います。ほかにもいくつかリファレンスをしていますので、ほかのことでは十分な成果が得られているものもあります。

つまり、サービスに対する評価には、1回1回の利用に対する評価と、利用経験の累積から来るサービス全般の有用性に対する評価とがある、と考えることができる。

1回1回の利用に対する評価では、質問内容と回答(内容の適切性、処理時間)、図書館員の対応といったことが評価のポイントとして指摘されていた。これに対しサービス全般の有用性に対する評価では、特に他機関と比べたときのサービスの特徴、サービス内容、図書館員の能力といったことが評価のポイントであった。

他機関との比較、という点については、起業のように長期に渡って利用し、他に比較するものを持たない場合には、評価は非常に高くなる。また、継続的な利

用の中で図書館員の能力に対する非常に高い期待を抱き、実際のサービスが期待を裏切らないものであった。

極端に言えば、20点と言いたいですね(笑)。(中略)これは中小企業にしても、私なら個人、特に起業しようとするような個人にしましても、先ほど言いましたように特化したものはあるんです。私のような年齢になりますと今までに培ったものが。ですけど、そういうふうに新商品を生み出そうというときには何も分からない。調べる手段が分からない。大学を卒業して20年も30年もたちますと余計。だから、ここに来て、ここを知って、内々で調べていただけた、これは本当にありがたかったですね。

利用者：15くらいです(中略)やっぱり長い間思ってたから(中略)

調査者：あの 結局満足は非常に満足してらっしゃるということなんですけれども この相談サービスで得られた情報そのものに関しては 欲しい情報が得られたという風にかんじてらっしゃいますか？

利用者：〇〇さんに関してはそうだと思います あれがたぶん最大限の限度だったと思うので

この結果から、利用者は、それまでの利用経験に基づいて図書館の有用性の評価を行い、そこから生まれる期待をもって図書館を利用する。その利用経験がさらに有用性の評価を形成してゆく、というサービスの評価に関する仮説が設定される。しかし、その内容についてはさらに検討が必要である。初回利用者で述べたように、初回であっても公共図書館のサービスについてイメージが形成されている事例がある点も、本論点に関わるものとして、さらに検討が必要である。

3) 起業セミナーの受講者

起業セミナーの受講者が、公共図書館に対するこれまでのイメージをもとにセミナーに対する期待を形成していることは(2)で述べた。受講後の評価はおしなべて非常に高いが、しかし、それは必ずしもセミナーの内容に対してだけではない。次の発言は、1回の内容だけでは6点、ただし累積するというもので、上述の1回のセミナーに対する評価と、セミナー全体の有用性の評価を区別していることを示す今一つの例である。少し長いが引用しよう。

受講者：厳しいかもしれないんですけど6です。

調査者：あ、そうですか。

受：はい。

調：はい。その理由は？

受：えーどうしても、一般的な話が返ってくるので、業務的に聞こえてしまうんですね。でもこれは税理士さんに話しても一緒でしょうし、専門の人でもあの一、いざ勘定の話っていうのはやはりそういう話では、先方も出来ないと思うんですね。だから友達とざっくばらん、友達というか、今回セミナーの卒業生で話すことを10とするなら、あの一、結局自分の意思決定に影響した影響力を考えると6ぐらいかなと。

調：あ、なるほどね。

受：ただ、非常に満足という言葉ではないんですが、あの図書館がやってるっていうことそのものが敷居が下げてもらってるので、あの一、気軽に行けるわけですよ。

調：うん。

受：相談に。

調：あ、そうですか。

受：はい。だからその一、満足度先ほど6と言いましたが、それが何回も何回も出来たり、気楽に出来るので、えー、ま、その6を行った分だけ足していくってことでしょうね。

この発言にも見られるように、起業セミナーの場合、講義内容だけでなく、セミナーを通じて得られた人間関係や、それによる心理的サポートなどに対する評価が高かった。ただし、今回の調査はほとんど1つのセミナーしか扱っていないので、さらに調査を進める必要がある。

4. まとめ

ビジネス支援サービスの利用目的に関しては、起業と日常業務遂行という二つに大別された。両者は大まかにはビジネスセミナー・ビジネス相談会という新しいサービスと、ビジネス資料コーナー資料の閲覧・貸出とレファレンスサービスという従来からのサービスとに対応しているが、対応しない事例もあった。

サービスの効果については、資料・情報の入手という効果の他に、他の機関や人とつながりをつけるという効果、および、不安を抱える利用者を情緒面で支えるという効果が確認された。

新しいサービスである起業セミナーについては、公共図書館のしきいの低さ、行政サービスであることの安心感、気軽に参加したり辞めたりできる、という、これまでの公共図書館の特性が効果的に働いて、肯定的なイメージが形成されていることがわかった。

サービスに対する評価では、その都度の利用に関わる評価と、利用経験の累積によって形成されるサービスの有用性に対する評価とが分かれることを仮説として提出された。その検証は後日を期したい。

- 1) Kuhlthau, C. C. *Seeking Meaning: a Process Approach to Library and Information Services*. 2nd ed. Libraries Unlimited, 2004.

Ⅲ. ビジネス支援サービスの設計と運営

1. はじめに

公共図書館において、ビジネス支援サービスはこの2、3年でめざましい展開を遂げている。一方、サービスがどのような特徴を持ち、具体的にどのように運営され、どのような課題を抱えているのかについて、複数の図書館を横断的に研究したものはない。

著者らは文部科学省の科学研究費の助成を受け、全国で展開されつつあるビジネス支援サービスについて、各図書館への訪問も含めて調査研究を続けてきた¹⁻³⁾。本報告では、ビジネス支援サービスについて、その特徴と課題を明らかにすることを目的とする。特に、サービスがどのように組み立てられまた運営されているのか、どのような課題があるのかに焦点をあてて報告する。

2. 調査の概要

今回の調査では、調査を受け入れてくれた3館の図書館を対象として、実際にサービスを組み立てた図書館員およびサービス担当者3、4名に対して半構造化インタビューを実施した。主なインタビュー事項は、各図書館においてビジネス支援サービスを立ち上げた経緯、どのような考え方でサービスを組み立てたのか、サービスの種類、実際の運営と課題などである。運営については、特にカウンターサービスを提供する担当者を中心として、日々のサービス提供に必要な情報の共有をどのように行っているのか、さらにサービスに必要な知識をどのように蓄積したり、習得したりするのかについて尋ねた。また、特に許可を受けることができた一カ所の図書館においては、サービスカウンターの脇に座らせてもらい、図書館員が実際にサービスを提供する様子を観察させてもらった。

さらに、各図書館でビジネス支援サービスの利用者2～6名を紹介してもらってインタビューを実施し、利用者がサービスをどのように認識して利用しているのか、さらには各図書館におけるサービスが具体的にどのように実施されているのかを理解することをめざした。また各館が開催するビジネス支援サービス関連の行事（セミナーや講演会）にも可能な場合には参加し、インタビューで話を聞

くだけでなく、実際のサービスの様子や利用者にも触れることに努めた。

ただし、今回の報告では、利用者に対して実施したインタビュー結果の内容までは含めない。協力してもらった図書館に対しては、分析結果の報告をしながらさらにその後の進展や今後のあり方について議論を行った。

3. 分析の観点

R. ノルマンとR. ラミレスは、サービスにおける価値の生産は、関係者が具体的な活動を遂行することによって可能になるとしている⁴⁾。この考え方は、サービスを運営し提供するという局面だけでなく、サービスを設計するという局面にまでさかのぼって、それぞれを活動として捉えて検討することを可能にしてくれる。ここでサービスの設計とは、ある価値を想定する利用者タイプに提供できるよう、しくみを作る活動である。

それでは、サービスの設計と運営という二つの局面での活動を、知識のストックをマネジメントするという観点から捉えたときにはどのように考えられるだろうか。サービスの設計段階において必要なのは、サービスを実際に提供するために提供者にとって利用可能な知識のストックを整えることである⁵⁾。他方、サービスを実際に提供する上で提供者にとって必要なのは、「利用可能な知識のストック」が現実の利用者の問題に対して実際に利用できることである。いいかえれば、具体的にあたるべき情報源の候補がわかるか、その情報源をいまここで利用することができるか、そして、その情報源を調べるためのスキルを持っているといったことが重要になってくる。

他方、人がサービスを利用するという活動にいたる際にも必要なことがある。例えば図書館の読み聞かせのサービスを自分の子どものために受けようと思ったとき、自分の都合のよい時間に図書館に行っても受けられる確率は低い。読み聞かせの会が開催される日時をめぐして行けば、他の利用者と一緒に読み聞かせを聴くことができるということを知って初めて確実にサービスを利用できるようになる。つまり、人が特定のサービスを利用し、想定されている価値を得ることができるためには、サービスが対応するニーズとそれが生じる生活局面との関係や、どのようなことをしていかにかにふるまえばいいのかなどが利用者にある程度見ることが重要である。いいかえれば、サービスを受けるといふ活動に必要な知識が利用者にとって利用可能であることが必要である。

このような、サービスの設計と提供／運営という、具体的な活動を遂行する上で関わってくる知識のストックのマネジメントをここでは「知識の実践的マネジメント」と呼ぶことにする。

こうした観点から、ビジネス支援サービスを行う3図書館でのインタビューを中心に分析を行ったところ、最近展開されているサービスに固有と思われる特徴が以下のように明らかになった。

4. サービスの概観

ビジネス支援サービスとして提供されている内容は、図1のような種類のサービスによって構成されている。専門領域の資料の収集と、それらの資料を置くコーナーの設置、情報源利用方法の講習会開催、レファレンスサービスの一環としての相談業務である。この他に、次の二つを提供するかどうか、またどのような形で提供するかは図書館によって大きく異なるようである。その一つはビジネス関連領域のさまざまな内容でのセミナーの開催であり、もう一つは起業などビ

レファレンスサービス拡充型



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

ビジネス相談窓口設置型

図1 ビジネス支援サービスのメニュー

ビジネス領域に特化した相談業務である。この点と密接に関わる形で、新しいビジネス支援サービスの組織化のされ方は、現時点で大きく以下のように二つに分類することができる。一方を「レファレンスサービス拡充型」、他方を「ビジネス相談窓口設置型」と呼ぶことにする。すなわち、ビジネス支援という旗を掲げながら、具体的なサービスはレファレンスサービスの下で行う場合と、レファレンスサービスとは別の窓口を設けて行う場合とである。ただし、いずれの型の場合にも、レファレンスサービスをビジネス支援サービスの中心に置こうとしていることには変わらない。以下、個々のサービスメニューを検討する中で、この2種類の型についても必要に応じて言及していこうと思う。

4.1. 専門資料収集とコーナー設置

いずれの館も共通して、専門領域の図書、データベースに限らず、国や地域レベルのビジネス領域に関わるパンフレットなども幅広く集め、それを利用者の目につくように配置し、ビジネス関連の内容でサービスを行っていることを示すようにしている。これは「趣味や娯楽の時間をすごすところ」という従来の公共図書館のイメージが大きいため、特に重要と認識されている。しかし図書館によっては、スペースの関係から、他のコーナーを維持しながらいかに新たなコーナーを設けるべきか、苦慮した例も見られた。

4.2. 情報探索法講習会開催

ビジネス領域の情報源、特にデータベースの利用方法の講習会開催は多くの図書館で見受けられた。しかしデータベース自体の認知度は高いとは言えず、参加者が必ずしも多くはないようであった。他方で、ビジネス領域の探索法という形で館外でも開催し、また図書館以外の組織、例えば商工会議所主催の行事の一部として実施する場合もある。

4.3. レファレンスサービス

担当者の意識としては、ビジネス関係の質問とそれ以外の質問に対応するのに特に大きな違いを感じていないようではある。しかし今回の調査で知り得た事例では、担当者は利用者から、どのような目的でどんな情報を探しているのかを把握して対応していることが見受けられた。また、目的の情報が見つけやすい情報源を指し示すだけでなく、特定の文献や特定事項の詳細など、利用者が目的を達成するのに利用

できる情報までたどり着き、それを直接提供するということがしばしばある。

ビジネス相談に特化した窓口を別に設置していない図書館(すなわちレファレンスサービス拡充型の図書館)では特に、起業を考えているといった内容を含めて、より人多様な質問に取り組んでいるという印象を得た。同時に、レファレンスサービスとして対応する範囲を超えていると判断される際には、多組織の相談窓口と連携する。特に、起業に関するものについて、商工会議所や産業振興会が設置している窓口を紹介するのにとどまらず、担当する特定の人物に電話をして利用者と直接つなげるといったことも行う。

4.4. ビジネス領域各種セミナー

内容は情報探索法に限定されずに、例えば起業の仕方、事業計画の書き方、特許などビジネスの領域の特定内容に関するものを含め、幅広い種類のセミナーが見受けられた。1回限りでなく、シリーズとして図書館が企画する場合もある。たとえば起業に関するセミナーのカリキュラムを外部の組織に依頼して開催し、その講習会が終了しても、受講生が互いに精神的なサポートを受けられるように図書館が集まりを企画したり、起業すればお祝いをしたりなど、情報提供を超えた側面に対するサービスの提供を行っているところもあった。

しかしこうした行事をどこまでレファレンスサービスと関連づけて企画するかは、図書館によって異なる。レファレンスサービス拡充型の図書館では、広報の機会としても意識的に捉えているところがあり、図書館が主催するものだけでなく、外部機関が図書館の内外で主催するものに関わったりするところもあった。また、このようなサービスを従来の図書館サービスとはかなり異なるものと見なし、個々の図書館員によっても取り組みに対する姿勢にばらつきが出る可能性があることもうかがえた。

4.5. ビジネス相談サービス

ビジネス関連の相談を受ける窓口を設置する図書館もある(ビジネス相談窓口設置型の図書館)。商工会議所や自治体の産業振興課、もしくはビジネス分野の相談を専門としたNPOなどの外部専門組織に委託し、図書館内でサービスをしてもらう。その際に図書館がどこまでサービスに関与するかは多様である。受付は図書館員が行い、実際の相談は別室を設けて委託された別の組織が行う完全独立型から、図書館員が相談場面に同席してある程度の関与を試みる事例まで、さ

まざまであった。

さらに、特に起業のを中心としたビジネス相談をする専門機関が図書館に隣接したところでは、相互の役割分担というべきものが自然と出来上がっているところもあった。そこでは、起業の具体的な構想がある程度あるとみてとれる場合には専門の窓口を利用者を図書館から送り、逆に利用者が起業についてまだ漠然とした思いしかなく、さまざまな情報を広く収集する必要があるとみてとれる場合には、専門窓口はその利用者を図書館に連れていき、図書館員とやりとりをしながら必要な情報を入手するのを手伝うということがなされていた。

ビジネス支援サービスの利用者のなかには、商工会議所の敷居が高く感じられるから図書館のサービスを利用しているとか、商工会議所と図書館の両者をその都度使い分けている場合もあった。

5. 各活動における知識ストックの実践的マネジメント

5.1. サービスを設計する

(1) 関連組織と連携する

今回の詳細調査の対象とした3館のビジネス支援サービスについて言えることは、図書館で完結しないサービスを図書館が主体となって設計しているという点である。外部組織と連携することによって、いいかえれば「外部の知識ストック」を「利用可能な知識のストック」として位置づけ、活用することでサービスの運営がなされるように設計されている。それは商工会議所や産業振興課などとの相談サービスの相互協力、図書館内での相談窓口の設置、セミナーの開催協力、情報収集の協力などである。

また、サービスの設置にあわせて専門的バックアップ体制も作っている。専門領域の自治体関係者および有識者からなる委員会を図書館が組織化し、企画上の助言を得ることや、サービス運営上に必要な専門知識を補完できるように設計されている。

しかしこの連携体制はサービスを設計するという段階から始まっていたということがもう一つの特筆すべきことである。サービスのデザインについて、商工会議所や産業振興課などのような自治体内の専門機関の助言を求めるという点である。そのために、商工会議所や公民館など関連機関とワーキンググループを組織して計画に最初から加わってもらうことや、計画の各段階で計画内容を説明し、

アンケート調査やシンポジウムの開催などを随時行うことでニーズの把握だけでなく、関連機関の理解を求めて助言を受けるということを行っている。

アンケート調査をビジネス支援をほんとに図書館がやって必要があるんだろうかっていうのはやっぱり不安な部分もありましたし それを確認する必要もありましたので 関係機関にアンケート調査を行いました 要するにそれは主にどういうことかっていうと「ビジネス支援を始めるんだけどこんなセミナーやったら参加しますか？」とか そういうような内容だったんですけれども 関係機関にアンケートをお願いに行ったところが母体となって連絡会になった

(2) 利用者を開拓する

専門機関と連携するということの他に、サービスを設計するにあたって考慮されるもうひとつの特徴的な点は、サービスを通じて新しい利用者を開拓することである。まず、ビジネス支援サービスを導入するという決定自体が、多かれ少なかれ、新規の利用者を取り込むことであると見なされていたということにひとつ注目すべきである。「多かれ少なかれ」と限定をつけたのは、現場に立つ図書館員のなかには、すでに以前から図書館の利用者層に変化を感じ取っていて、ビジネス支援サービスの展開は自然の流れとして関わっている人が存在するからである。

ここが開館して特にこの5、6年でしょうか 利用者層がほんとうに変わりました まずあの土日にですね 朝開館しましてもねそうすると1階フロア2階フロア男性の姿がすごく多いんですね これはもう長く勤めてる者じゃないと分からないことだと思います 利用者層が変わった それからどうしてこんな時間にこんな年齢の方がいるのかな 昼間ビジネスバックを持った方がちょっと勉強している風な方の姿が見受けられます というようなことが非常に目につくようになりました 図書館で まあこのビジネスセンターはもともと 民間の図書館そこからの話ですけれども そういう利用者層が増えてきたってことと実際にその図書館で児童へのサービスもやりました 高齢者サービスもやりました それからハンディのある方にもサービスをやりました で、考えたときにビジネスパーソンというか

その方たちの年齢に対して何もやってなかったなと思ったんです。そこに持ってきてそういう利用者が増えてきた。それだったらもうビジネス支援やっても必ず当たるなっていうのが、正直なところ思いましたね。もうこちらは確実にその動きがありました。

このように、ビジネス支援サービスが本格的に実施される以前から、ビジネス関連のニーズの存在に気づいていたということがあった一方で、サービスを本格的に開始するにあたって、これまではビジネス関連のニーズを図書館で解決することを考えたことがなかったような潜在的な利用者にサービスを認知してもらうように、サービスを設計したということが見て取れる。それは、図書館の内部で盛んにビジネス関連のセミナーを開催することに限られず、図書館の外部でセミナーを開催したり、他の機関と一緒にセミナーを開催したりすることにあらわれている。また、企業に関する連続セミナーをあえて図書館で開催しているところもある。そこには、単に新規の利用者を開拓するというだけにとどまらず、利用者に「常連」になってもらおうという意図も見られる。

上述のようにサービスに広報的な性格を持たせると同時に、サービスに関する広報の仕方も従来に比べて幅広く行われている。たとえば、セミナーのちらしをインターネットのみならず、銭湯などに置いてみることや、地元のマスコミを活用することなどにみられる。

(3) 組織編成を行う

新たにビジネス支援サービスを実施するにあたって、組織の編成が行われている。すでに述べた二つのモデルのうち、レファレンスサービスの一部としてビジネス支援サービスを実現させる「レファレンスサービス拡充型」の図書館では、相談業務の組織を充実させることが行われた。さらに、従来のレファレンスサービスの枠をこえてサービスを提供できるように新たな組織が設けられ、新しいサービスの企画や図書館を超えた組織との連携を図っていく役割がそこに課されている。相談業務の担当者は、相談業務の組織だけでなく、この新組織の中にもいて時間割りの編成が行われる。さらに、サービスの運営はその他の組織からの担当者も加わって組織縦断的なメンバーから構成されている。

他方、「ビジネス相談窓口設置型」に分類される図書館では、奉仕係に属する2名が兼務という形でビジネス支援サービス関連の業務を兼務する形となってい

る。そのうち1名はレファレンスサービスとの兼務となっている。この図書館では、ビジネス支援サービスの一環で連続セミナーを行っており、その企画と運営を2名の担当者が行っており、それに当てる労力は少なからず大きい。

さらに、近隣にビジネス相談窓口を備える専門機関が控えている図書館では、「レファレンス拡充型」に分類されるとはいえ、扱う質問の内容によって2カ所に窓口をわけ、一方にビジネスを掲げたことで、より主題知識や関連データベースに関する知識がある担当者がビジネス関連の質問を受けられるようにしている。

いずれの図書館でも、新しいサービスを実施するにあたって人を増やしてはいなかった。ただ、専門知識をもつ派遣職員で補ったり、別項で述べるが、できるだけ質問を一人で対応するのではなく、複数人で協力しながら対応する体制をとったりして、人数や専門知識の点で工夫がなされているところがあった。

(4) 人材を育成する

サービスを設計する段階で、すでにビジネス支援サービスを実施している図書館を視察したり、ビジネス支援図書館推進協議会のメンバーからサービスを設計するにあたって指導を受けたりしている。さらに、サービスを担う人の育成を、ビジネス支援図書館推進協議会が実施する講習会に参加させることによって行っている。サービスを実現するために必要な一通りの専門知識を得て、さらにサービスを実際に運営していく上で培われた経験や知識を共有する場としても貴重な場をビジネス支援図書館推進協議会は提供していることがうかがえる。

5.2. サービスを提供する

(1) 利用者が求めるものに近づく

今回の調査における図書館員とのインタビューのなかでは、図書館員が最近受けた質問に対してどのような対応をしたのかについても尋ねた。幸運にも、やりとりをしている場面を観察することができたこともわずかにせよあった。たとえばプリンのお店を開きたいけどまだ漠然としか考えていない利用者に対して、日経のデータベースで検索したところ、数件でてきた検索結果のうち、利用者が関心を示した新聞の該当記事を縮刷版からコピーをして提供する例などがあつた（コピー代は利用者持ち）。つまり、書誌事項の載っている検索結果のリストだけを利用者に渡して終わりとするのではなく、該当記事そのものを提示していた。また同時に、その利用者の段階にあつた図書を利用者とOPACで探して最終的に図

書をカウンターにいる利用者に持ってきたりすることもあった。

他方、外部組織を利用者に紹介しなければならなくなったとき、従来のレフェラルサービスの枠組みでは、利用者が行くとよい組織の名前や行き方を教えるのに留まることが多かったかもしれない。しかしながら今回調査対象とした図書館のなかには、紹介先の組織の特定職員に連絡をし、利用者とその職員を結びつけるところまで行うことを心がける図書館員がいた。

このように、情報源にアクセスして利用者が自分の求めるものにたどり着く際に経なければならない手間を図書館員ができるだけ肩代わりしてあげるというサービス方針が、今回の調査対象とした図書館で見られた。

(2) 質問の背景を把握する

このような、利用者が求めるものに近づいたものを提供するというサービスを実現するには、個々の質問を受けたときに、利用者の情報の利用目的など、その質問の背景を理解する必要がでてくる。質問応答の事例を話してくれた図書館員も、大抵、その質問の背景を知っているようであった。実際のところ、ビジネス関係の質問は、利用者の目的意識が比較的明確であると図書館員はみているようである。以下のインタビューからの引用では、ビジネス関連の質問は表面的には漠然とした質問でも、少し聞いていくとある程度明確なプランの下に質問が出されていることが多いという特徴を持ったものとして図書館員に認識されているようである。

L: あ、でも、ビジネスの方はわりとわかりやすいかもしれないです。
来られた時に、あの一、そういう質問が出た時に、あっ、あ一何かわりとこの、ぼやっとしたことしかおっしゃらなくても、頭の中では何かある程度、プランっていうんですかね。

A: あ一。はいはいはいはい。

L: あの何か発してる言葉はぼやっとわりとされてるけど、あっ、きつとなにかあるんで

このような経験に照らしてか、担当者はおおむね質問の背景を理解することで、目的に沿った情報を提示できるようインタビューを実施することを心がけているようである。

来年の干支にちなんだこの辺になにか観光名所はありますか、みたいなことを言われて『ん？』って思ったけれどそのまま答えたりするんですけど、よくよく聞いてみれば実は旅行会社に勤めておられると。それで、そういうことを調べている、と言われるので、なるべくレファレンスインタビューをですね、丁寧に、そこで終わりじゃなくて、あの一、その次をね、お答えするように、あの一、心がけています。

さらに、継続して相談に来ている利用者の場合には、すでに目的がわかっているの、個々の質問を受けて調査をしたときに、その都度確認しなくても、利用者の目的に照らして調査結果が妥当かどうかを判断することができる、と述べている。

継続的に目的もわかってますし、その一、それをどういう場合につかわれたいんだろうな、というところもだいたい想像できるので。

このように、ビジネス支援サービスの文脈で行われる応答は、利用者がその情報をどのような目的で使いたいのかということが図書館員と共有されたなかでなされるということがうかがわれる。

(3) 時間的制約を考慮する

利用者が求めるものに近いものを提供するために、特にビジネス関連の質問で図書館員が配慮しようとしているのが、時間的な制約である。

A: ビジネスについての質問とそれから他の、まあ、レファレンス一般の質問と受けられる時って何か違いとかがあっていうのはありますか？

L: 特に時間を気にするってことですかね。いつまでにとって。

A: ビジネスの。

L: 他を気にしないわけではないですけど。特に仕事に使われるんだっただ文献複写に来た方でも、必ず最初に、いつまでに出来ますかと確認をとるところから始めますから。

ビジネス関係の調査では特にスピードが重視されるとの前提に立ち、回答に要する時間に配慮している。具体的には、質問受付時に大まかな回答期限を把握し、それまでに可能な範囲で調査を深めることで、利用者の満足度を高めようとしている。

(4) 専門機関と連携して対応する

1) 専門機関へ利用者をつなぐ

上述のように、図書館の相談業務のカウンターに来た利用者が求めているものに対して、図書館では対応しきれず、専門機関に利用者が行った方がいいと判断される場合には、該当する専門機関へと利用者をつなぐということが一般的に行われている。たとえば、起業について相談をしたいという利用者でも特に、具体的な計画段階に入るなど、専門家の助言を求めていると判断される場合には専門機関へつなぐというのは一般的のようである。つまり、明らかに起業の意図を持っているということが明らかでも、即座に専門機関にまわすとうことはなされない。しかしどのような場合に専門機関へつなぐかどうかは、上述の、レファレンスサービス拡張型の場合と、ビジネス相談窓口設置型の場合とで変わってくるのかもしれない。専門機関の相談業務を特に図書館内に設置していない、もしくは隣接していない図書館においては、図書館としての対応をより拡張的に行おうとする傾向があるかもしれない。レファレンスサービス拡張型に分類される図書館のインタビューで紹介された事例では、起業をしたいという相談のうち、特に初期の段階から図書館員が丁寧に対応を重ねて企業に至ったというものが複数あった。

また、専門機関に利用者をつなぐ際に、ビジネス相談窓口設置型の場合に対応が分かれるようである。今回の詳細な調査の対象とした図書館ではできるだけ図書館員が専門員と利用者との間の相談の場に同席して、図書館としてできる部分をサービスしていこうという姿勢を持っていたが、それをどこまで実現するかについては、難しさも感じられていた。図書館に専門機関が隣接しているというとき、場合によっては利用者に直接付き添っていくということもあるようだった。専門機関が図書館から離れたところにある場合には、上述したように、単にその組織を利用者に紹介することに留まらずに、利用者が行ってすぐに求める情報を得られるように、可能な範囲で特定の人物を紹介するというも行われていた。

2) 専門機関からの利用者を受ける

他方、専門機関が隣接している図書館では、その窓口から図書館に送られてくる利用者をまだ起業の構想段階の初期にある人と見ている。逆に、構想がきちんとあって、財政的な側面の詰めに入る段階にある人などが図書館に送られてくることはない。

多いですね 特に [専門機関名] から送られてくるお客さんで [専門機関名] でこの人はまだいろいろ決まってないから いろいろ読んでみてちゃんと構想練るのが必要だなんていう方は大体回してくるので そういう方が多いんですよ 自分でちゃんと決まって、あとはお金のやりくりだっていうとあんまり必要ないんですよね. . .

図書館に利用者が連れてこられる場合にはスタッフがついてくるものがほとんどである。

つれてこられる場合は一緒に相談員さんと一緒に降りてきて、で大体[職員名]さんなら[職員名]さんからこれこれこういう方なんですけど、こういうことは決まってなくて、ある程度[職員名]さんにこう私がインタビューしてきて、あとはお客さんとまた最初からインタビューして聞いて、さっきこう言ってたんですけどこうなんですかとかって. . .

具体的な例では、調査者も質問回答の場に立ち会うことができたものに以下のものがある。プリンで起業をしたいと考え始めたばかりの男性が、最初は専門機関を訪れたが、それを受けた職員がまだいろいろなことを調べて構想を練る段階にあるとみなし、図書館につれてきた例である。

昨日の方はまず [専門機関名] にいって、下に降りていらしたんですけど [中略] 男性の方で プリンがとても好きだ プリンで起業したいというすごくシンプルな. . . とにかく好きなのでそれで起業したいと 何か構想は固まっていますか? っていうお話をしたら、特に決まってないんですけどという形で 大体そういう方が多いのでこちらも慣れてはいるんですけど じゃあ何かカフェとかもやるんですか? て聞いたらカフェはやらない 販売

だけ ああなるほど じゃあ私が思いつくのでプリン専門でやってるお店ってパステルとか パステル今はケーキとかもやってるんですけど昔はプリンだけだったと思うんで 大都市だとカフェもやってると思うんで 松坂屋こちらだと販売だけなんで まずはじゃあパステルっていう名前でそれしかキーワードがないので、何か日経テレコムで経済新聞の記事を探して そこからキーワードを広げていこうかな って でパステルだけだとパステルカラーとか出るので 洋菓子だったかな 何か入れたんですね で記事が パステルの社長さんの成功ヒストリーみたいな 朝日かなにかに載ってるっていうのが分かって じゃあそれはあとでコピーしてお渡ししますねってことで さらにこうみたら 日経プラスワンっていう 土曜日に出るありますよね あれでプリンのランキングをしてたんですよ たまたまプリンでランキングなんかしてたんだと思ったんですけどそれを出したら、パステルはもちろん入ってたんですけど、他のプリンのお店も結局順位で出てたわけですよ。それでパステル以外のお店もわかって、それぞれの特徴もちゃんと書いてありますし 今だとネット販売のおかげでここが好調だとかそういう業界の動向も分かったんで じゃあこれを 複写とられればよかったんですけど1年経っていたのでコピーできなかつたので とりあえず目に留まるものをお客さんにメモしていただくことしかできなかつたんですけど そこからキーワードを拾って 調べたりとかその後に一応雑誌記事も見てみましょうかということでマガジンプラスを調べたりとかしたんですけど 結局プリンで起業っていうような本は 本はないので ケーキ屋さんとパン屋さんで起業っていうのはいくつか3つくらいあったんですけど 一個借りられていて あとは下にあったのかな あ2冊あって1個借りられていて 下にあったのでカードを作りがてら4階にご案内してでまたまだその方はまったく構想も決まってるしやらなかったんで、作り方にしても 素材で売ることか それとも素材ではなくて健康食品として 例えば入れる甘味料をエリスリトールにして血糖値を高くしないようにするですか そういうものもこういう論文とかにもあるので こういうのも紹介できるのでこう的を決めてまた調べたいことがあったらいつでも来てくださってご紹介したら喜んで帰られましたけど

他方、専門機関の職員のなかには、利用者を伴って図書館にきて、カウンター

には行かずに、自分で資料を紹介していくという例もあるという。

(5) セミナーを開催する

今回対象とした図書館が開催していたセミナーは、すでに述べたように、内容の側面から大きく二つに分かれる。ひとつは情報探索法講習会で、情報源の使い方を提示するものと、もうひとつはビジネス領域の各種のテーマに関するものである。レファレンス拡充型のサービス形態の図書館では、図書館が主催するものだけに限らず、外部の専門機関が主催するものに部分的に参加する例があった。ときには10分から15分くらい時間をもらって図書館でビジネス関連の情報を調べられることを広報するという形で参加している。そこでは、できるだけ新たな利用者に図書館に来てもらおうというのが意図となっている。

また、起業セミナーの連続講座を開催している図書館では、1)自治体の専門機関から人を呼ぶことで、「しきいが高い」と認識されることがある専門機関に受講生がアプローチしやすいようにする、2)起業に成功した地元の人々の体験に触れられるようにする、3)受講者同士が親しくなって互いに支えられるようにするなど、精神的なサポートを提供する、といった地域に根ざしたサポート体制を提供することを実現している。商工会議所で行われている起業に関するセミナーとの違いとして図書館が念頭においているのは、図書館の「しきいの低さ」を生かし、主婦や大学生を対象としている点である。その意図は特に開催初年度大きく成功し、数名の起業家を出している。どのように商工会議所と棲み分けしながら講座内容を外部組織と図書館員が作っていくかについてはいろいろな課題もあるようである。

5.3. サービスを運営する

(1) 人的体制の工夫をする

上述したように、今回調査対象とした3館では、ビジネス支援サービスのために館員を増やすという動きは特にはなかったようであった。組織の編成によって工夫がなされていることについてはすでに見た。この項では、利用者からの質問に対応する際の工夫について取り上げたい。一例では、一人の職員ではなく、あえて複数で対応することによって、不足する知識を互いに補っていた。それと同時に、複数で対応することで、迅速に利用者の求めるものに近いものを提供できるようにしている。主として利用者に対応している図書館員がやりとりしてい

る間に、利用者が関心を示した新聞記事の載っている縮刷版を探したり、図書を探したりする。カウンターにいる者が隣でやりとりを何となく聞いていて、適時アドバイスを与えるということもしばしばなされている様子も今回調査者が観察することができた。この図書館では、知識や経験を持っている図書館員の数が少なく、また人の異動も常勤、非常勤を含めて頻繁にあるので知識が定着するのも難しいという認識がある。複数で対応をすることによって、経験の浅い者が経験のあるものから学ぶということもなされ、組織としての知識の定着にも役立っている可能性がある。

他方、もっぱら一人の職員で一つの質問に対応することが大勢となっている図書館もあった。そこでは、交替の時間がきても可能な限り他の職員に引き継がないでやろうという傾向があるようである。「常連」の利用者が特定の図書館員を指名してきた場合には、特に一貫してその人が一人で対応をする。

このように、利用者の信頼を獲得する方法も個々の図書館の事情にあった工夫がなされていることが見て取れる。

(2) 事例を共有する

質問応答の事例を記録し、共有するという試みは、国立国会図書館のデータベースに将来的には登録することが目標となって始まっている。そのために、記録用紙は国立国会図書館と近いものを用いている。多忙な中、数多い項目を埋めていくのは時間がかかると担当者は感じている。したがって実際にはすべての事例について記録をすることはめざされていない。選択的に記録をすることになっているが、それでも残業時間や自宅で作業をするということも少なくないようである。また、一連のやりとりが終わった後にもう一度どのようなプロセスをたどったのか振り返ることは時間がかかると担当者は感じている。

ところが、共有された事例をどのように活用するのかについては、1館を除いて未検討であった。別の1館では、研修の材料に使っている。他の館では、そのようなことができたかと漠然と担当者が考えていても、実際には具体的な見通しはたっていないようだった。

カウンターの記録はですね、まああの一、まだ蓄積を始めてそんなに日は、この形にしてからはないんですけども、どうというような分野が何件くらいあったかという、その人数をね分析するのに役立ってしまして、あと職員同士

の共通認識というか、そういうレファレンスのそういうあの一、うーん、な
んていうんですか、あの効果的なまだ至っていない。

(3) 専門機関とのネットワークを構築維持する

サービスの提供において、上述したような専門機関との連携を活用するためには日頃からのネットワークの構築と、その維持という活動が意味を持つことがい
ずれの図書館でも認識されていた。

二つの図書館では、専門機関からのメンバーを入れた委員会を作り、図書館が
定期的に情報の共有を行いながら、サービスに関わる専門的見地からの助言を求
めたり、互いに知る機会としている。

*最初に力を入れたのが、人とのネットワーク作りで図書館の新しいサー
ビスを理解していただくためにこの委員会を設置したわけです。会議で
は、産学官関係者は自分たちは一体何をやったらいいんだろうという意
見が多かった。委員会はあくまでも図書館の応援隊で、ビジネス支援を
バックアップし、図書館で行う事業に対してうちの機関ではこういう協
力ができるなど情報交換、情報の共有化が大きな目的です。委員会が設
置されてからまだ1年ですけれども、役割としては大きいと思う。*

さらに、図書館長と、産学関連の機関、そして自治体の産業政策課のスタッフ
が毎月定例会を持ち、互いに情報交換を行っているところもある。報告の形式
は特に定式化されておらず、その時々トピックを持ち寄り、互いに参考にした
り、注文を聞きあったりしている。たとえば最近の定例会では、図書館側からは
「起業コーナー」の本の利用状況を報告し、その上で今後の注文を聞いたとのこ
とであった。それに対して産学関連の機関からは起業の相談の件数や、そのなか
の数人が図書館で知ってセンターに来るといった経緯をたどったこと、また年配の
方は図書館に行った後にセンターに来る人が多いという状況が報告されたという。

このように、定期的な会合を持ち、互いの様子を共有したり、助言を受けたり
することを通じてこそ、日々の連携が可能になっていると見る事ができる。

他方、定例会以外にも専門機関が主催の会へ参加することなどによってネッ
トワークを作っていくことは重要であるが、その点にやや重荷を感じている図書
館員もあるようである。

こつこつ地道にいろんな企業を調べてきて、司書は高い知識があるが、ただそこには本当に人や資料があってやっている。いざネットワークづくりになると、術を知らない。それぞれいいものを司書は持っているが、方法を知らないのだと思う

この図書館員は、司書として持つべきスキルのなかにこのようなネットワークづくりが含まれてこなかったということを感じている。現在はたまたまこうしたスキルを持ちあわせた司書がビジネス支援サービスを積極的に展開できているように見える。周囲の図書館員は、最初は困難を感じながらも、積極的にサービスを展開する同僚に刺激を受けながら、実際の経験を通じて学んでいるようにみえる。

6. 考察

従来行われてきたレファレンスサービスは、「どんなご質問にもお答えします」という方針の下に、利用者を図書館で待っているというスタイルが大方であった。利用者としては、それでもやはり図書館員が想定している質問はあるだろうと推測はするものの具体的にはわからないため、必ずしもわかりやすいサービスとして認識されてこなかったのではないだろうか。今回のビジネス支援サービスでは、ビジネスという領域で問題をもったときにどのようにアプローチすればどんなことをしてもらえるのか、具体的なイメージをもってもらえるような「サービス利用シナリオ」ともいうべきものを市民に提示し得たと言えるのかもしれない。中には自分のプロジェクトの進行に伴って図書館を訪れ、その都度の相談をしていくようになる利用者が3館共通にみられた。今後の研究が必要であるが、そこでは利用者の信頼を獲得し、情報の提供だけではなく、メンターのような、精神的な側面での支援も提供する図書館員が見えてくる。図書館がこんなことをしてくれるところとは思ってもみなかったという利用者がビジネス支援サービスの利用者に含まれている。こうして、ビジネス支援サービスを通じてレファレンスサービスがより可視化されたといえることができる。（しかし、「利用」については、本報告書の別稿に譲った。）

このようにしてみると、ビジネス支援サービスとは、サービスの設計、運営、そして利用、それぞれの側面に対して新たなものをもたらしている。図書館員さ

らに利用者にとって新しい枠組を提示していると捉えるのであれば、ビジネス支援サービスは公共図書館におけるひとつのパラダイム転換と位置づけることができかもしれない。しかしながら注意すべきことは、ここでのパラダイムは従来の図書館サービスを完全に置き換えるようなものではなく、既存のサービスの拡張や延長の上に成り立っているという点である。つまりレファレンスサービスという既存のサービスの枠組みと共存可能であるという点は、クーンのいう共訳不可能性という性質をもったパラダイム変換とは厳密に言えば同じものではないということは注意しておく必要がある。

他方、サービスの設計、運営、利用という三つの活動の観点からみると、企画力や外部機関との交渉、広報など、図書館員に今まで必ずしも求められていなかったものが重要になっていることも明白である。また、利用者の信頼が得られるほど、相談業務に必要な知識を備えるという側面はきわめて重要になってくる。サービス設計の際の知識や経験の共有、そして人材育成について、ビジネス支援図書館推進協議会が果たしてきた役割は大きい。しかし個々の図書館においても、日々の運営を通していかに組織として知識や経験を蓄積し、サービスの質の維持に努めるかは課題である。現状は、優秀な個々人に支えられているところが多いということも今回の調査でわかったことのひとつである。設計に関わった図書館員が作ったサービスの考え方をいかに共有し、サービスを運営していくモチベーションを育てていくのかという点は今回調査をしたどの図書館も共通に大きな課題として抱えていた。

あのスタッフをどういう風にして確保していくかっていうことがあるし、そのひとりひとりをその、なんていうんですかね、えー、捕まえておこうと思っても、これはその人事の仕組みの問題なので... どうしようもない部分があって、...そうするとやはり組織として継続的にその成長するっていうこと、それから成長するためのそのモチベーション、ということはこのへんが非常にあの一、重要なんではないかという風に考えていますけれども

この点は、組織としてこのサービスをいかに継続的なものとしていくか、という課題とも密接に関わってくる。サービスを行う人員が少なければ他のサービスとのやりくりをいかにしていくのか、という課題も担当者は抱えることになる。

やっぱりそのビジネスとかって外に出かけることが多い 多くなったりとか 外にこう結構目がむいちゃうっていうか 中のことってこうなかなかこうきっちりとするべきことを. . . しなくちゃいけない. . . 感じてても、なかなか外に、まあ、手が回らなくて、どうしても. . . そっちのほうか. . . おざなり. . . でもないけど、まあ適当というような傾向がやっぱりありますね。

こうした人員数や、人材の育成という、いずれも組織としての課題について、今回調査を行った図書館が万全な解決策をもっている状態であるわけではないことは、各図書館自身があげた上記のような課題からもうかがえる。それにもかかわらず、それぞれの図書館がおかれた状況におけるその時点での課題の解決を行って各図書館はサービスを設計し、運営を始めたという事実自体にも大きな意味があることがわかった。誤解をおそれずに図式化していうと、サービスが新たな利用者の掘り起こしにつながると同時に、サービスの運営を通じて人が育っていき、組織として存続していく力を蓄えていくということが今回の調査で垣間見えたと思われる。このことについては今後のさらに継続的な調査が必要なことはいうまでもない。

7. おわりに

成人の生活の大きな位置を占める仕事（ビジネス）は各地域での関心も高い。外部機関との連携を前提にサービスを設計したこともサービスの可視化に貢献したと思われる。また、ビジネス支援サービスの枠組みを援用することで医療情報サービスや健康情報サービス、農業情報サービスなど他の分野に展開しながら利用者の開拓を進める図書館が今回調査対象とした例でも見られた。すべての図書館がこのサービスを掲げる必要はないが、このサービスの事例から図書館界が学べるものは大きいと考えられる。

謝辞

調査でお世話になった図書館員の皆様ならびにビジネス支援図書館推進協議会の皆様にお礼を申し上げます。

- 1) 田村俊作ほか. 公共図書館利用者の知識共有メカニズム. 日本図書館情報学会, 三田図書館・情報学会合同研究大会発表要綱. 東京, 2005-10-22/24. p. 97-100
- 2) Tamura, S. et al. "Information sharing between different groups: a qualitative study of information service to business in Japanese public libraries " *Information Research*, 12(2), 2007, paper 306.
[Available at <http://InformationR.net/ir/12-2/paper306.html>]
- 3) 田村俊作ほか. 公共図書館ビジネス支援サービスの利用とサービス体制. 2007年日本図書館情報学会春季研究集会発表要綱. 大阪, 2007-3-31. p. 63-66
- 4) Normann, R. ; Ramirez, R. ネットワーク型価値創造企業の時代. 中村元一・崔大龍訳. 産能大学出版部, 1997
- 5) 池谷のぞみ. 生活世界と情報. 情報探索と情報利用. 田村俊作編. 勁草書房, 2001, p. 41-90

IV. イギリスにおけるビジネス情報サービスの現状

1. 本報告の目的

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

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

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

2. イギリスの経済状況

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

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

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

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

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

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

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

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

3. 訪問調査の概要

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

訪問した図書館のリスト及び訪問時期は以下の通りである。

表 1 : 訪問した図書館のリスト

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

付属資料に訪問先の図書館の特徴を簡単にまとめたので適宜参照されたい。

付属資料 1 : 訪問先図書館の特徴

付属資料 2 : 調査地区の基本統計2005年度決算

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

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

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

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

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

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

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

4. イギリスにおけるビジネス情報サービスの始まりとその目的

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. ビジネス情報サービスが対象とする利用者

ビジネス情報サービスが対象とする利用者は、以下のようになっている。

(1) 起業しようとする人々

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(6)については、企業の商業活動だけではなく、地域のさまざまな産業を支援す

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

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

6. ビジネス情報サービスへのアクセス方法

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

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

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

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

つながりを作るきっかけとなればなおよいとのことである。

7. コレクションの特徴

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

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

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

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

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

できないものもあり、そうした資料には注意を促すシールを表紙に貼付していた。

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

8. 自館作成資料

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

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

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

9. ビジネス情報に関する講座の開催やイベントへの参加

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

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

バーミンガムは「すべての講座」を図書館員が行っているが、これまでの経験

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

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

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

10. ビジネス情報サービスの組み立て方の特徴

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

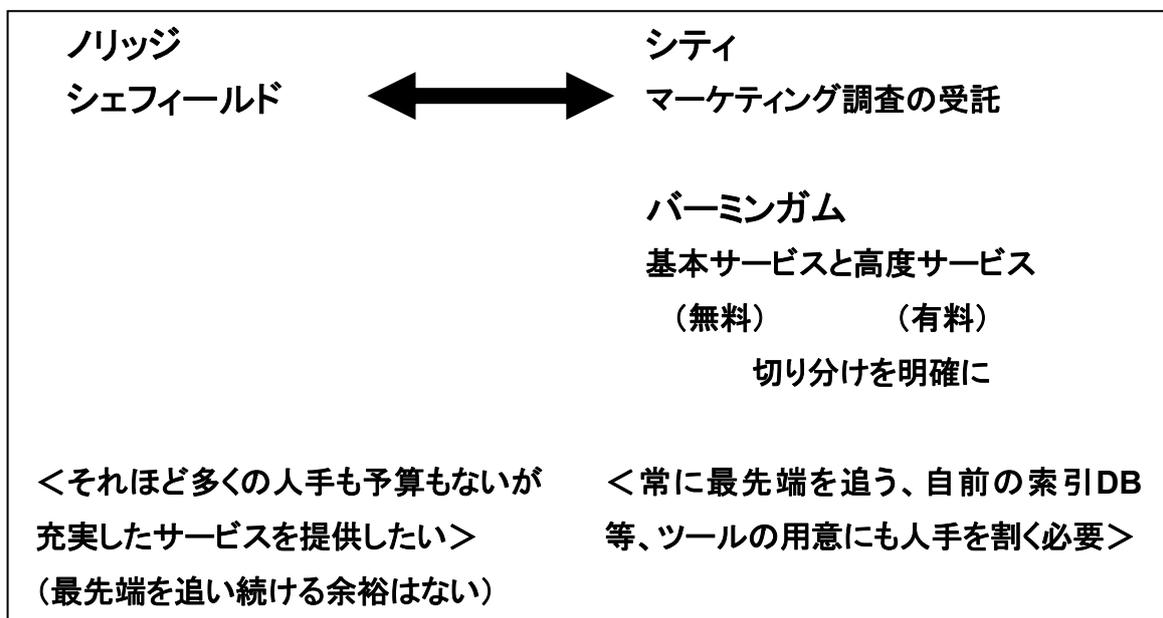


図1： サービスの提供形態と大きな特徴

すなわち、ノリッジやシェフィールドは、それほど多くの人員も予算もあるわ

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

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

ここでバーミンガムの有料サービスの例をいくつか挙げておく。

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

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

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

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

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

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

1.1. サービスをバックアップする組織

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

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

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

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

1.2. 図書館員による主題知識の獲得

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

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

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

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

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

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

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

13. 市民による認知度と広報戦略

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

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

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

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

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

のが採用されている。

1.4. 図書館の現場のビジネス情報サービスに対する意見

この節では、K. WilsonとB. Train¹¹⁾による、ヨークシャーの図書館員のビジネス情報サービスの現状に対する意識を分析し、それを元に将来計画を立てることを目的として行われた最近の調査から抜粋して紹介する。

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

高額な資料を必要とし、また高度な知識や技能に裏打ちされたサービスの提供

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

15. まとめ

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

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

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

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

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

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

付属資料1： 訪問先図書館の特徴

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

付属資料2： 調査地区の基本統計2005年度決算

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

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

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

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

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

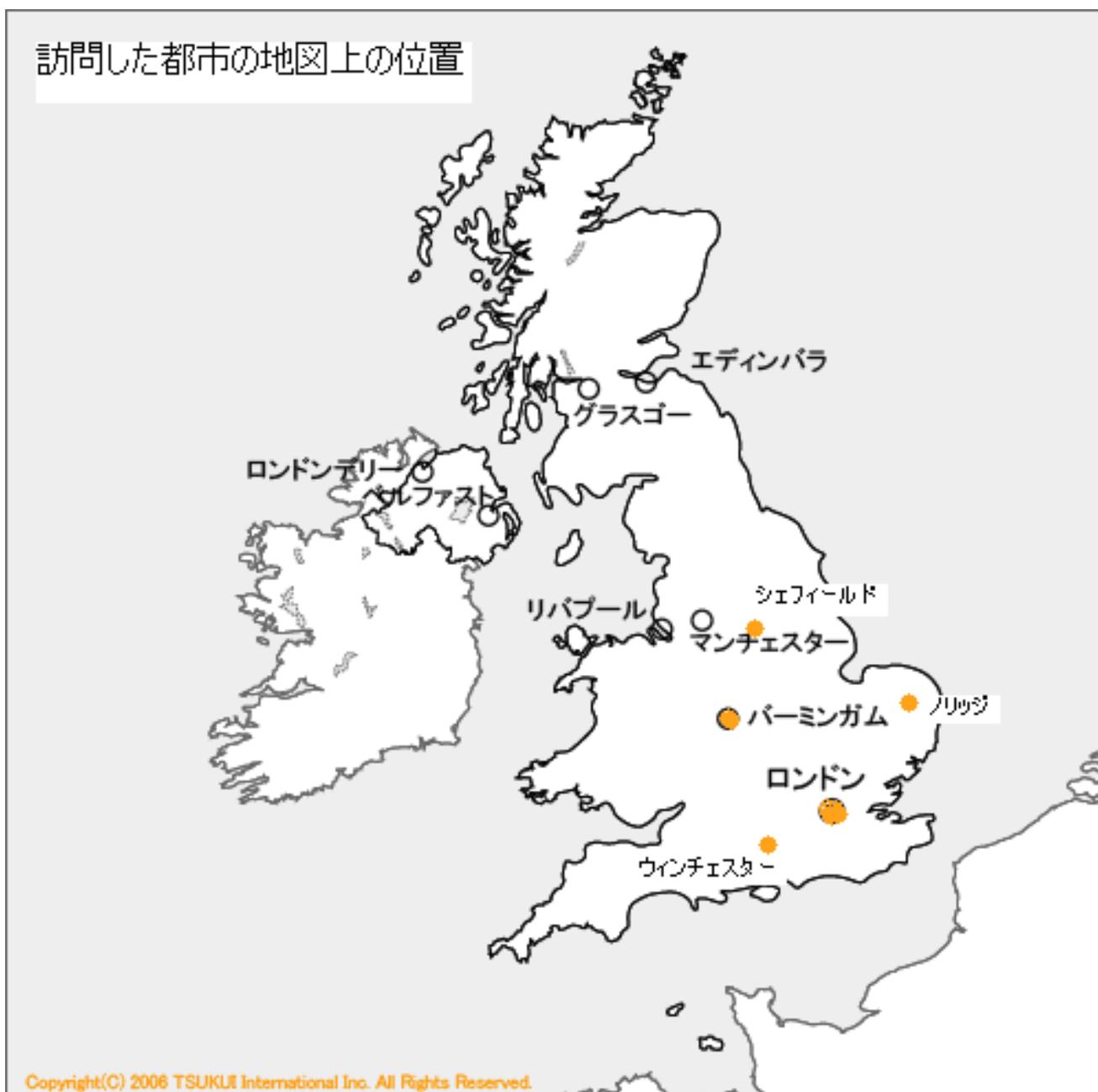
2) 1週間に10時間以上開館しているサービスポイントで、移動図書館を含む

3) フルタイムに換算している

4、5) 2006年3月31日現在

6) 数週間のサンプル週における実数を元に1年分の件数を概算

付属資料 3 : 訪問先の地図



付属資料4： ビジネス情報サービスをバックアップする組織： HATRICS

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

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

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

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

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

付属資料5：イギリスのビジネス支援サービスに言及した邦語文献

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

付属資料6： 英国調査質問項目リスト

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

budget?

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

V. 調査結果のまとめ

1. 実態調査結果のまとめ

本研究の中核として3公共図書館において実施された実態調査では、インタビュー調査を通じてビジネス支援サービスの効果に対する図書館側と利用者側の認識の構造を探求し、両者の間での図書館サービスの価値共有の実態を探った。以下では、II章とIII章で報告した実態調査結果を踏まえて、ビジネス支援サービスに関する図書館側と、サービスの利用者側の価値という観点から整理する。

1.1 図書館側の価値認識とゆらぎ

(1) 図書館員が共有する4つの価値軸

実態調査結果から、ビジネス支援サービスが、従来の公共図書館では明示されていなかった新たな価値を、このサービスを担当する図書館員に認識させていることが明らかになった。どのような価値が認識されているかには、実態調査対象図書館のサービスメニューやサービス運営方針によって多少の違いも見られるが、以下の4つの相互に関連する価値軸が共通に見出された。

1) 対外的価値と対内的価値

この価値軸は、ビジネス支援サービスを通じて地域住民や自治体に向けて新たにアピールしようとしている図書館サービスの価値と、図書館内部で共有されてきた図書館のあり方に関する伝統的な価値との間で揺れ動く図書館員の意識と、そのギャップを埋めようとする彼らの努力を示している。「地域の活性化」という共通目標の下で行政組織が協力する枠組みに依存するビジネス支援サービスは、積極的に図書館の外に出向いて広報活動を展開したり、人脈を構築して対外的な交渉を纏め上げていくといった「外とつなぐ仕事」への取組みを図書館員に求めている。図書館サービスの対外的な価値は、図書館の壁の中で展開される多様なサービスを着実にこなしていくという伝統的な価値との間でダイナミックに揺れ動いている。

2) 曖昧なニーズ支援と明確なニーズ支援

この価値軸は、従来の貸出や待受型参考調査サービスで想定されてきた、「利用者は明確なニーズに基づき資料や情報を要求する」という前提と、ビジネス支援サービスの利用者が持つ「漠然とした起業ゴール」という曖昧な情報ニーズのずれを示している。明確な情報ニーズに対しては、求められた図書や資料を提示する、問われた質問に回答して関連資料を提示する、といった定型業務の枠組みの中で図書館員が培ってきた伝統的価値に基づいて対応することが可能である。他方、漠然とした情報ニーズを持つ利用者に対しては、そのニーズを漠然としたものから焦点の絞られた明確なものへと転換するプロセスへの支援が求められ、利用者が明確に述べることの出来ない、テイラー¹⁾のいわゆる「心奥のニーズ(visceral needs)」をたくみに捉えて関心のありそうな資料や情報に導くための、気配りやフォローアップスキルが重要となる。

3) 利用者の自立支援と日常的要求への対応

ビジネス支援サービスは、起業や就業など漠然とした問題解決に取り組む個々の利用者が自力に必要な情報を獲得して問題を解決し、目標の実現を支援する自立支援業務である。他方、図書館が従来から提供してきた明確なニーズを持つ利用者の要求を待受けて対応する従来型の貸出や参考調査業務も継続して行われている。利用者の自立支援については、公共図書館に利用者の情報リテラシースキル向上を目指したセミナーや講習会の開催に力を入れることが求められている。

4) 新規顧客獲得と常連顧客支援

地域住民のニーズに密着したサービスとしてビジネス支援サービスを立ち上げた図書館では、このサービスを通じた利用者層の拡大が期待されており、新たに展開されているビジネス支援サービスを、伝統的な図書館の定型業務の中に組み込み、定着させる中で、利用者層の拡大や利用形態の多様化を促すものである。この価値軸は、新サービスの重要性を認識して積極的に関与しつつも、限られた数の職員により常連顧客のための定型業務を滞りなくこなしていく責務に加えて新規顧客獲得のための新サービスを提供する責務を負う担当することにより負担増を感じている図書館員のダイナミックな心の動きを示して

いる。

(2) 価値軸上での揺らぎ

上述したように、ビジネス支援サービスを展開している図書館では、従来のサービスに加えて新たに導入したビジネス支援サービスに取り組む図書館員の間には、伝統的な図書館の価値と新たな価値との間での揺らぎが生じている。

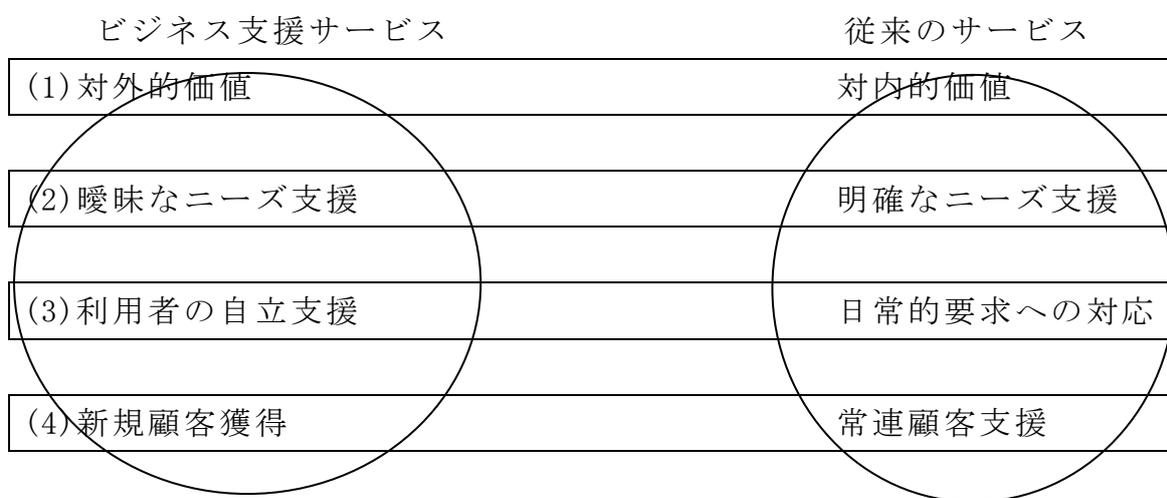


図1 図書館員が共有する価値軸とその揺らぎ

組織体におけるイノベーションの普及プロセスを論じたロジャーズ²⁾の情報伝播理論を援用すると、このような価値の揺らぎは、イノベーション（ビジネス支援サービス）の導入に伴い図書館員の間で生じている不確定性によるものだと説明できる。ロジャーズはこの理論により、新たなシステムやサービスのようなイノベーションは、知識段階⇒態度段階⇒決定段階⇒実行段階⇒確信段階という5段階のプロセスを経て定着することを経験的に解明している。図書館のビジネス支援サービスのような新サービスは、こうしたプロセスを経ていく中で、いずれは定常業務として定着することが期待される。

1.2 利用者側の価値認識とサービス評価

(1) 起業を目指す利用者が共有する6つの価値

インタビュー調査対象は、起業準備や本務の多忙な中を、ビジネス支援担当図書館員の依頼に応じてインタビューに協力していただいた。このことは、調査協力者は図書館の提供するビジネス支援サービスや担当する図書館員をかなり好意的に見ている利用者であることを示唆している。各々が異なる目的や図書館との接点を持つ利用者ではあるが、起業を目指すビジネス支援サービスの利用者については、ビジネス支援サービスを含む図書館サービスに対して共有されている以下の6つの価値が見出された。

1) 図書館サービスのもつ好ましいイメージ

ビジネス支援サービスの一環として図書館が開催したビジネスセミナーの参加者は、敷居が低くいつでもやめられそうなので気軽に参加でき、行政がやっていることなので安心できる一方で、地域における起業支援の専門機関である商工会議所は敷居が高く入りにくいと感じていた。一般市民が図書館に対して抱いている「敷居の低さ」「行きやすい場所」「行政サービスなので安心」というイメージは、ビジネス支援サービスのような地域住民に開かれた新サービスの窓口で潜在利用者を惹き付ける価値であり、図書館には、このメリットを最大限に生かし、市民と行政を結びつける窓口として新たなサービスを企画・展開することが期待される。

2) 漠然としたゴールの支援

起業を目的に図書館のビジネス支援サービスを利用した人々は、漠然とした起業（第二創業を含む）の志を抱いて図書館の相談窓口や起業セミナーを利用している。相談やセミナーへの参加を通じて、漠然とした起業ニーズが具体的なものへと変化していく。すなわち、ビジネス支援サービスの利用が、起業の志を後押ししてその具体化を促すという価値をもたらしている。

3) 生涯学習の機会

ビジネス支援サービスは、図書館が設置されている地域の特性に応じて、商業、農業、製造業などの幅広い産業における自己実現を目指す市民の漠然とした情報ニーズに応じており、経済的な利益というよりむしろ生涯学習の機会をもたらしている。その意味で、ビジネス支援サービスは、人生における新たな取り組みの具体化を目指して訪れ

る新規利用者に、生涯学習の新たな機会という価値を提供している。

4) 関連機関への紹介

ビジネス支援サービスの中でも、特にビジネスセミナーやビジネス相談会は、起業を目指す利用者に、商工会議所や自治体の産業関連部門の専門家へのつながりという価値をもたらしている。公共図書館の伝統的な参考調査サービスでは、関連する他機関への紹介はレフェラルサービスとして位置づけられている。ビジネス支援サービスにおける他機関への紹介において特徴的なのは、単に関連機関の連絡先を知らせるだけでなく、適切な専門家個人と利用者を引き合わせ、両者の顔つなぎをしている点である。

5) 情緒面の支援

漠然とした起業を志してビジネス支援サービスを利用する人々は、起業ゴールやゴールに到達するまでのプロセスが曖昧であるが故に、大きな不安感を抱いている。ビジネスセミナーの参加者は、図書館の担当者による細やかな心配りを心理的なサポートの価値として高く評価している。

6) 同志の共同体作り

ビジネスセミナーの参加者は、セミナーへの参加を通じて「起業」という志を共有する他の受講者と知り合い、セミナー参加後も継続して支えあい、励ましあっていた。彼らは、図書館がビジネス支援サービスの一環として実施したセミナーにおける同志との出会いを、起業に向けて進んでいくプロセスを支える大きな価値として認識している。

(2) ビジネス支援サービスの評価

サービスの効果に対する利用者の認識については、そのときどきのサービスに対する満足とは別に、サービス利用経験、利用経験によって形成されるサービスイメージ、および代替情報収集手段という3要因が、以下のような相互作用を経て、当該サービスに対する利用者の評価に影響を及ぼしていることが示唆された。

- ① ビジネス支援サービスを利用して、その結果にある程度満足する。
- ② 類似の情報ニーズを満たすためにサービスを再利用する。

- ③利用経験が蓄積されるにつれて、利用者内部で当該サービスのイメージが明確化する。
- ④その結果、サービスと代替手段（自力による情報探索、他の情報サービスの利用など）の長所・短所を考慮して、選択的に当該サービスを利用するようになる。
- ⑤サービスの相対的な有用性が認識されると、このサービスを習慣的に利用するようになる。

ただし、ビジネス支援サービスのイメージ形成と有用性の認識に関するこのモデルは、既往研究の結果から推測される仮説であり、これを理論として構築するためには、更なる事例の収集と分析が必要である。加えて、このモデルが、ビジネス支援サービス以外の図書館サービスにもあてはまるか否かを確認する必要もある。また、有用性の認識と図書館員の価値認識との関係も明らかにする必要がある。

1.3 価値の共有

図書館員を中心としたサービスの価値の共有については、以下の5レベルにおける活動が有効であることを見出した。

- ①組織横断的運営体制の構築：サービスを新規に立ち上げるにあたって、図書館の枠を超えた組織横断的な検討・評価組織を設置することで、自治体および経済団体との価値共有を図る。
- ②全職員の関与：特定の部署の職員のみがサービス業務を担当するのではなく、図書館内の全部署の職員に分担させることで、実務を通じた価値共有を図る。
- ③ビジョンの策定と公表：サービスを長期的に維持するとともに、既存サービスとの統合を図るべく、将来に向けたビジョンを策定し市民に公表する。これにより、図書館内外にサービスの価値を明示する。
- ④イベント等：イベント等の図書館外での活動を通じ、サービスの価値を潜在利用者に提示する。
- ⑤利用事例の記録と共有：サービス実績を記録し図書館内で共有す

ることを通じて、当該サービスに対し利用者が求める具体的な価値を図書館員が把握し共有する。

これらの活動は、ビジネス支援サービスなどの革新的なサービスを導入しようとしている図書館における、サービス設計や運用のガイドラインとして有用であろう。

2. イギリス調査のまとめと考察

イギリスでは、早くから公共図書館においてビジネス支援サービスが展開されているが、進行中の大規模な公共図書館改革の中でその位置づけやサービスのあり方が見直されている。イギリスの公共図書館におけるビジネス支援サービスには、日本の公共図書館が先進事例として学ぶべき点もあると思われる。以下では、第IV章に報告した2006年と2007年の調査結果から、重点を整理して考察する。

2.1 調査結果の概要

イギリスの公共図書館には伝統的に地域産業や貿易促進の目的での情報提供が求められており、最近のビジネス支援サービスでは地域経済振興のための、起業支援と中小企業支援が主たる目的となっている。実際のビジネス支援サービスの対象は幅広く、表5-1に示すように、起業、中小企業、仕事に関連する情報収集、商工会議所、学生、地域産業、海外、遠隔地が対象となっている。

IV章では、イギリスの図書館が提供するビジネス支援サービスを、アクセス、コレクション、オリジナル資料作成、講座開催とイベントへの参加、サービス設計、支援組織、図書館員のスキル向上、広報についてまとめている。以下ではこれらの項目に沿って現状と課題を整理する。

(1) アクセス

ビジネス支援サービスのアクセスでは、電話・ファックス・電子メールが用いられており、以下のような工夫がなされていた。

表1 ビジネス支援サービスの対象と概要

対象	概要	実施図書館
起業	起業支援セミナー開催 ビジネスプラン作成テキスト販売 ビジネスプラン作成相談 講演会・セミナー開催（有料・無料） 開架閲覧室開設 起業支援相談	バーミンガム（講師=図書館員） バーミンガム（図書館が編纂） バーミンガム（図書館員が対応） 英国図書館 英国図書館 シティ
中小企業	情報提供部門の代替としてマーケティング調査を図書館員が実施	シティ
商工会議所	直接的情報提供 ビジネス関連ニュース配信 海外からの問い合わせへの代理回答	バーミンガム ノリッジ ウィンチェスター
学生	高校への出張講義	ノリッジ
地域産業	芸術関係者への情報提供	シェフィールド
海外	海外からの出張者の情報収集支援 ヨーロッパの利用者支援	シティ バーミンガム

- ・索引作成とコールセンター相談窓口の設置（バーミンガム）
- ・ウェブページ充実によるインターネット経由アクセス（バーミンガム）
- ・引きこもり対策のためメールによるビジネス講座を計画（バーミンガム）

デザインを得意とする図書館員がウェブページやパンフレットの作成に関わっている図書館では、ウェブページが好評を博している。

(2) コレクション

ビジネス支援のためのコレクションについては、以下の特徴が見られた。

- ・企業ディレクトリーやマーケティング関連の高額な資料を供えている。
- ・印刷媒体から電子媒体への移行が進んでいる。

- ・高額データベース利用は有料のものもある（シェフィールド）
- ・オーダーメイドのメーリングリスト作成は有料（バーミンガム）
- ・ビジネス関連資料を他の資料と別置することが課題となっている
- ・専門書を近隣の大学図書館に依存して一般書・入門書に特化（ノリッジ）
- ・新しい資料を中心に揃える（シティ）
- ・複写の際の著作権への配慮（シティ）

印刷媒体から電子媒体への移行、有料サービスの提供など、日本でも今後の課題となる知見が得られている。

(3) オリジナル資料作成

ビジネス支援サービスでは、以下の資料が図書館員の手で作成されている。

- ・情報資源リストをウェブポータルで公開（ノリッジ他多数）
- ・統計資料の索引をデータベース化（バーミンガム）
- ・雑誌記事索引（バーミンガム）
- ・地域経済関連の新聞記事のクリッピング（シェフィールド）

図書館員が自力で情報探索用資料を作成することは、伝統的な図書館サービスとして広く実施されているが、ビジネス支援サービスにおいて利用者のニーズに合った資料をどのように編集し提供するかは重要な課題である。また、マーケティング調査など従来の図書館サービスにはあまり馴染みのない受託調査の領域に公共図書館がどこまで踏み込めるかについては、事前の検討と入念な準備が必要である。

(4) 講座開催とイベントへの参加

ビジネス支援のために、図書館では様々な講座やセミナーが開催され、また、外部のイベントに図書館が積極的に参加している。

- ・外部機関に講座や相談会を依頼（多数）

- ・ビジネス関連情報源の紹介や探索法に関するセミナー開催（多数）
- ・起業支援講座や相談会等全ての講座を図書館員が実施（バーミンガム）
- ・ビジネス関連イベントでのブース開設（多数）

講座開設やイベントへの参加は、実態調査対象館でも広く行われていたが、これを広報活動の一環としてどのように新規利用者発掘に結び付けていくかがサービス成功の鍵となる。

(5) サービス設計

サービス設計では、無料で提供できる範囲のサービスに重点を置く図書館（ノリッジ、シェフィールド）と、有料で高度なサービスを提供している図書館の2極の間で、様々な設計がなされていた。豊富な人材や資料を供えた公共図書館では、高額データベースや受託調査などの高度なサービスを提供することも可能であるが、限られた人員でどこまでのサービスを提供できるかについては、検討する必要がある。また、従来無料で提供されてきた公共図書館サービスのメニューに有料サービスを加える際には、関係諸機関との調整も必要であろう。

(6) 支援組織

全国的な規模で展開されているビジネス・リンクのような公的サービスの存在は、中小規模の公共図書館においてビジネス支援サービスを展開する際には重要な下支えとなっている。

(7) 図書館員のスキル向上

ビジネス支援サービスを担当する図書館員のスキルアップにかなりの時間と労力をつぎ込んでいる図書館と、ビジネス支援に特化したトレーニングは行っておらず、図書館員間の日常的なコミュニケーションに依存している図書館があった。

- ・オン・ザ・ジョブ・トレーニングにより図書館就職後に習得（大部分）

- ・ビジネス関連の系統的研修を実施（バーミンガム）
- ・レファレンス担当者の再教育（ノレッジ）
- ・毎日の情報交換（バーミンガム）
- ・図書館員間の日常的コミュニケーションを重視（シティ）

バーミンガムとノレッジ以外では、ビジネス支援に特化した人材育成を表立って実施している図書館は見当たらなかった。他の図書館では、一般のレファレンス・サービス・スキルの範囲内でビジネス支援サービスを提供していることが想定される。

（8）広報

英国図書館をはじめとして、調査対象の各図書館はビジネス支援サービスの広報に力を入れているが、調査結果は市民のビジネス支援サービスに対する認知度は低いことを示している。図書館サービス自体の認知度が低い日本の現状を考えると、ビジネス支援サービスの広報活動は、図書館が狙っている新規顧客開発における重点課題であろう。自治体の首長や他部署を通じた幅広い広報や、テレビ・ラジオ・新聞等の利用も重要であるが、口コミが最も効果があるという調査結果は、利用者がサービスに満足して周囲の人々にその存在を広めていくようなサービス体制の充実が必要不可欠であることを示している。

2.2 調査結果が示唆する課題

イギリスの調査結果は、日本の図書館によるビジネス支援サービスの今後のあり方について、いくつかの検討課題を投げかけている。具体的な検討課題として、公共図書館が提供可能なサービスの範囲、サービスの有料化、図書館員のトレーニングが挙げられる。

（1）公共図書館が提供可能なサービスの範囲

イギリスでは、バーミンガムのように起業セミナーや起業相談、ビジネスプラン作成支援といった起業に特化した専門的なサービスを一部有料で提供している図書館もある。また、企業からの注文に応じたマーケティング調査や特許調査を有料で受託している例もみられた。

この種の専門的サービスを有料で提供している事例としては、米国のニューヨーク公共図書館の SBLE が知られている。日本の公共図書館において特定企業の依頼に応じて専門的なサービスを提供している事例はほとんどないが、ビジネス支援を本格的に展開していくのであれば、このような方向を探求する必要もあろう。

(2) サービスの有料化

イギリスや米国の図書館では、ビジネス支援の枠組みの中で特定企業顧客に対する有料サービスの提供は、広く市民に受け入れられているようである。情報部門を持たない中小企業のような個別顧客に対して有料で専門的な情報サービスを提供することは、ビジネス支援サービスの展開の中で想定されるであろう。一方、ビジネス支援サービスで必要とされるディレクトリーやマーケティング資料がデータベース化されオンラインで提供される傾向にあることを考慮すると、それらを図書館で利用できるようにするためには、便益を受ける利用者から使用料金を徴収する必要性も生じるであろう。無料サービス原則にこだわる日本の公共図書館で、こうした有料サービスがどこまで受け入れられるかは大きな課題である。

(3) 図書館員のトレーニング

起業支援のための相談やセミナー、マーケティングや特許情報調査といったビジネス関連の専門的なサービスを図書館が自前で提供するには、図書館員に対する専門的なトレーニングが必要である。専門職である図書館員は、参考調査のための基本的な訓練を受けており、調査方法の基礎は身に付けているが、様々な業種の起業に必要な手続きや起業の手順、企業調査や統計資料・特許情報の検索といった専門的な調査を実施するにはそれなりのトレーニングが必要である。こうしたスキルを図書館員が身に付ける機会をどのように作っていくかは、公共図書館におけるビジネス支援サービスの戦略立案の上で重要な課題であるといえよう。

3. 結論と今後の研究課題

本研究の結果は、ビジネス支援サービスが、従来の貸出を基盤にすえた公共図書館モデルに代わる市民の課題解決支援をめざす新たな公共図書館の方向性を提示していることを示している。利用者の潜在的なニーズに応えるために図書館がサービスとして創出する価値が、利用者と図書館員、図書館員相互、および図書館と設置母体である自治体によって共有されることを通じて、新規サービスは初めて市民に受け入れられ成長する。

こうした新規サービスを普及させていくには、本研究を通じて得られた理論的前提を踏まえて、ビジネス支援サービスが新たに創出した価値が市民に共有されるための条件を明確にし、それを図書館サービスモデルとして現場に提示していくことが必要である。

利用者に関する仮説と同様、図書館員に関する仮説も、さらなる検証と精緻化を必要とする。とりわけ、図書館員が一方で従来のサービスを続ける中で、新しいサービスに対して見出す価値とその揺らぎについては、価値共有レベル、および利用者によるサービスイメージと有用性の認識との関係について明らかにする必要がある。

今後の研究では、本研究の成果を踏まえて、以下の点に取り組みたい。

- ①公共図書館のビジネス支援サービスにおける、利用者のサービスイメージの形成過程と有用性の認識過程を明らかにする。また、その都度の利用に対する満足と、経験の蓄積により形成される有用性の認識との区別についても、さらに検証する。
- ②サービスに対する図書館員の価値意識とその揺らぎ、および、共有によるサービスへの支持の獲得、の相互の関係を明らかにする。
- ③利用者によるサービスイメージ・有用性認識の形成過程と、図書館員による価値認識およびその共有活動との関連を明らかにし、ビジネス支援サービスのサービスモデルを構築する。
- ④利用者との協働による価値の創成に関する既往理論（例：ソーシャルキャピタル論）の枠組みに沿ってモデルを考察し、公共図書館の新しいサービスモデルとして理論形成を図る。

これらの研究を通じて、ビジネス支援サービスを代表とする新たな図書館サービスの創造と普及を促進するための基礎を築くことが、当該研究プロジェクトの最終的なねらいである。

- 1) Taylor, R. S. Question negotiation and information seeking in libraries. *College and Research Libraries*. Vol. 29, No. 3, 1968, p. 178-189.
- 2) Rogers, E. M. *Diffusion of Innovations: 3rd ed.* The Free Press, 1982 (邦訳: イノベーション 普及学 青池慎一・宇野善康訳 産能大学出版部, 1990)

ビジネス支援サービス関連文献リスト

目次

- 1) 図書・雑誌等……………88
- 2) 新聞記事……………94

凡例

- 1) 図書・雑誌等の探索には、主として国立国会図書館 NDL-OPAC、国立情報学研究所 CiNii および内閣府 e-Gov ホームページ検索を用いた。新聞記事の探索には、主に日本図書館協会メーリングリストの「新聞記事より」欄を用いた。
- 2) 2007年12月中旬現在までの、ビジネス支援サービス関連の各種文献・データが収録されている。
- 3) 図書・雑誌等は年別の中を著者の五十音順に排列した。新聞記事は年別の中を地域によって分け、さらに発行順に排列した。
- 4) 本リストの収録漏れなど、お気づきの文献等ご教示いただけると幸いである。

1) 図書・雑誌等

[2007年]

- 小澤弘太；加藤 浩；長崎 理絵 国立図書館のビジネス支援機能：国立国会図書館における今後のサービス展開に向けて 現代の図書館 45(2) 106-118, 2007.6
- 高坂晶子 中小企業向けビジネス支援サービスの強化について：アメリカ公共図書館の事例を参考に Business & Economic Review 17(4) 66-76, 2007.4
- 鈴木良雄 公立図書館の戦略的事業展開：川崎図書館の挑戦 情報管理 50(8), 501-511, 2007.11
- 竹内比呂也；豊田高広；平野雅彦 図書館はまちの真ん中：静岡市立御幸町図書館の挑戦 勁草書房 2007
- 常世田良；柳与志夫；森まゆみ他 座談会 転換期を迎える図書館サービスの今：情報提供からビジネス支援まで（図書館が日本を救う!?） 論座 (147) 130-149, 2007.8
- 長崎理絵. イギリスの図書館におけるビジネス支援サービス：英国を訪問して 国立国会図書館月報 (556) 42-46, 2007.7
- 地域を支える公共図書館：図書館による課題解決支援サービスの動向 高度映像情報センター. 2007
- "行列のできるインキュベーター"に聞く ほんとうのビジネス支援7つのポイント：SOHOしずおかの例 月刊ビジネスデータ (22) 38-40, 2007.1

[2006年]

- 岡本真 価値観の交差点 情報の科学と技術 56(9) 392-396, 2006
- 栗原要子 小山市立中央図書館のビジネス支援体制の取組みについて（平成18年度関東地区公共図書館協議会研究集会報告書） 関東地区公共図書館協議会研究集会報告書. 2006, p.8-10
- 経済産業省年報http://www.meti.go.jp/policy/newmiti/mission/2006/nenpo_frame.html, http://www.meti.go.jp/policy/newmiti/mission/2006/1_1.pdf（最終アクセス日時 2007.12.19）
- これからの図書館像：地域を支える情報拠点をめざして（報告）
http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/18/04/06032701.htm（最終アクセス日時 2007.12.19）
- これからの図書館像：実践事例集
http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/06040715.htm（最終アクセス日時 2007.12.19）
- 坂本睦美 地域活性化(ビジネス)支援を始めて みんなの図書館 (354) 7-14, 2006.10
- 鈴木良雄 公立図書館のアイデンティティ 情報の科学と技術 56(2) 46-51, 2006
- 静岡県立中央図書館 図書館のビジネス支援：はじめの一步 2006
- 高橋晴美 地域産業振興策の一翼を担う機関として注目されるビジネス支援図書館 SERI トピックス (934) 1-5, 2006.8.15
- 中小企業白書2006
http://www.chusho.meti.go.jp/pamflet/hakusyo/h18/H18_hakusyo/h18/index.html（最終アクセス日時 2007.12.19）
- 豊田高広 小失敗から学ぶビジネス支援サービス：資料選定の問題を中心に 専門図書館 (222) 2-6, 2006
- 豊田高広 戦略的な選書のすすめ：ビジネス支援サービスの実践から みんなの図書館 (350) 27-34, 2006.6
- 野本真紀子 専門図書館を見る：英国のビジネス支援図書館 専門図書館 (221) 36-38, 2006

- 野本真紀子 専門図書館を見る：フランスのビジネス支援図書館 専門図書館 (222) 39-41, 2006
- ビジネス支援図書館の展開と課題：いま、ライブラリアンに求められているしごと力とは 高度映像情報センター 2006
- Jeanie M. Welch；石原真理訳 物言わぬパートナー：公共図書館におけるスモール・ビジネス,起業家向けサービス：北米の公共図書館におけるビジネス支援サービスの歴史と現状 現代の図書館 44(3) 164-170, 2006.9
- FOCUS 地域振興 ビジネス支援に動き出した公立図書館 資料費減などで課題解決型を目指す 行政や経済団体との連携で講座や相談会・ネットワークを整備して地域の情報拠点に 日経グローバル (56) 24-27, 2006.7.17

[2005年]

- IT政策パッケージ2005：世界最先端のIT国家の実現に向けて 平成17年2月24日 IT戦略本部決定 <http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/050224/050224pac.html> (最終アクセス2007.12.19)
- 新井恭子 小さなビジネス支援掲示板がもたらしたもの～そしてこれから：竹の塚図書館におけるビジネス支援事業 地域再生拠点としての公共図書館 高度映像情報センター 2005 p.90-92
- 緒方良彦；柴田亮介 第6章 公共図書館の新しい動きをさぐる 情報センターの時代：新しいビジネス支援 日外アソシエーツ 2005.1
- 垣口弥生子 現場からの提言：中之島図書館,「平成のビジネス支援」始まる 図書館界 57(1)34-41,2005.5
- 片山明浩 岡山県立図書館におけるビジネス支援計画について 地域再生拠点としての公共図書館 高度映像情報センター 2005 p.88-89
- 小林隆志 鳥取県立図書館のビジネス支援事業の展開 地域再生拠点としての公共図書館 高度映像情報センター 2005 p.83-87
- 斎木孝夫 研究発表2 調布市立中央図書館のビジネス支援への取り組み〔含 質疑応答〕(平成17年度関東地区公共図書館協議会研究集会報告書) 関東地区公共図書館協議会研究集会報告書 2005, p.6-8
- 静岡市立御幸町図書館 ビジネス支援サービスに関する調査報告書概要版 2005
- 新産業創造戦略2005 <http://www.keizai-shimon.go.jp/minutes/2005/0613/item4.pdf> (最終アクセス日時 2007.12.19)
- 鈴木良雄 「ビジネス支援室」オープン 科学eyes 47(1) 30-32, 2005.10
- 地域の情報ハブとしての図書館：課題解決型の図書館を目指して http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/05091401.htm (最終アクセス日時 2007.12.19)
- 図書館経営支援協議会 事例で読むビジネス情報探し方ガイド：東京都立中央図書館の実践から 日本図書館協会 2005
- 豊田高広 街の図書館にどこまでできるか？：ビジネス支援と多言語サービスに挑む静岡市立御幸町図書館Q&A 地域再生拠点としての公共図書館 高度映像情報センター 2005 p.31-37
- 長谷川 芳江 提言 図書館の利用者・ビジネス支援 叡智の杜 (2)35-37, 2005.3
- 松本功 特集2 模索する公共図書館 21世紀市民の情報アシスト機関：図書館に支援機能を！「進化する図書館の会」「ビジネス支援図書館推進協議会」の経験から 都市問題 96(9)70-77, 2005.9
- 宮下明彦 図書館の新しい可能性を求めて：暮らしとビジネス支援・地域文化の創造 Lisn (124) 20-23, 2005.9

- 山崎博樹 ビジネス支援図書館推進協議会の紹介と活動状況 地域再生拠点としての公共図書館 高度映像情報センター 2005 p.81-82

[2004年]

- 伊東達也 公共図書館とコミュニティ：コミュニティ支援としてのビジネス支援サービスについて 図書館学 (84)48-56,2004
- 上田志保 海外出張報告 積極的なビジネス支援サービス：ニューヨーク公共図書館「SIBL」におけるサービス 国立国会図書館月報 (518)23-27,2004.5
- 大塚梓 ビジネス支援図書館について 図書館評論 (45)26-30,2004.7
- 桂まに子 英国公共図書館のビジネス支援ポータル カレントアウェアネス (280)4-6,2004.6.20
- 斎藤誠一 地域活性化をめざすビジネス支援ライブラリー 構造改革下の公共図書館 高度映像情報センター 2004 p.84-87
- 酒井信 ビジネス支援図書館を理解するためのブックガイド 大学の図書館 23(7)132-134,2004.7
- 竹内利明 ビジネス支援図書館の現状と展望：公共図書館におけるビジネスサービスの導入 日本農学図書館協議会誌 (132)1-11, 2004.3
- 竹内利明 経営実務 起業にも新規事業にも有効活用できる：ビジネス支援図書館 月刊・ビジネスデータ (241)22-24, 2004.12
- 田中功 情報活用を支援する拠点としての図書館 情報管理 47(9)610-615,2004.12
- 松本功 情報源 公共図書館が「ビジネス支援」に動き出した エコノミスト 82(7)78-80, 2004.2.3
- 山崎博樹 ビジネス支援図書館サービスワークショップ 構造改革下の公共図書館 高度映像情報センター 2004 p.88-89
- 山重壮一 ビジネス支援サービスの意義と役割 図書館評論 (45)31-37,2004.7
- 山本一騎 ビジネス支援ライブラリー 日本農学図書館協議会誌 (132)12-15,2004.3

[2003年]

- 石井保志 各地のたより 東京発 図書館を進化させるビジネス支援サービスの可能性：シンポジウム「動き始めたビジネス支援図書館」に参加して みんなの図書館 (309)65-68,2003.1
- 石津孝義 知識経済時代に向けての日本再生と図書館の役割 レコード・マネジメント (46)33-52,2003.3
- 神奈川県自治総合研究センター 平成14年度一般研究チーム報告書 時代を創る図書館：ビジネス支援・市民活動支援に向けて 2003.3
http://k-base02.pref.kanagawa.jp/docu/plsql/use_down?data_id=19941 (最終アクセス日時 2007.12.19)
- きもとえいこ 特集 変化の時代の「社会教育」 日本におけるビジネス支援図書館はどう広がっていくのか：「アメリカ公共図書館のビジネス支援」シンポジウムからの報告 社会教育 58(10)38-40, 2003.10
- Cabi (キャビ) ネット 48,2003.8.15
- 経済財政諮問会議 経済財政運営と構造改革に関する基本方針2003 2003.6.27
<http://www.keizai-shimon.go.jp/cabinet/2003/decision0626.html> 第2部4 [具体的手段](2) 雇用機会の創造 (最終アクセス日時 2007.12.19)
- 経済産業研究所・ビジネス支援図書館推進協議会主催 RIETI政策シンポジウム アメリカ公共図書館のビジネス支援 2003.7.11
<http://www.rieti.go.jp/jp/events/03071101/report.html> (最終アクセス日時 2007.12.19)

- 菅谷明子 ビジネス支援サービスが拓く図書館の可能性 変革期の公共図書館 高度映像情報センター 2003 p.18-22
- 菅谷明子 未来をつくる図書館：ニューヨークからの報告 2003 (岩波新書)
- 特集：地域に根ざしたビジネス支援事業 現代の図書館 41(2)2003.6
 - 山崎博樹 公共図書館におけるビジネス支援サービスの実際と可能性 p.55-62
 - 白沢靖知 浦安市立図書館におけるビジネス支援事業について p.63-74
 - 新谷良文 S D I (選択的情報提供)：北広島市図書館におけるモニター事業の報告 p.75-81
 - 武田雅史 札幌市中央図書館におけるビジネス支援：ビジネス支援資料リスト等の作成事例 p.82-94
 - 松本功 ビジネス支援と図書館 p.95-100
- 常世田良 浦安図書館にできること 勁草書房 2003
- 特集：図書館サービスとしてのビジネス支援 図書館雑誌 97(2)2003.2
 - 常世田良 公立図書館におけるビジネス支援サービスの現状 p.86-89
 - 二階健次ほか 東京都のビジネス支援図書館：東京モデルの試み p.90-92
 - 豊田恭子 ビジネス支援をするための基本情報源リストの作成 p.93-95
 - 新谷良文 S D I (選択的情報提供)：「図書」と「館」を超える p.96-87
 - 樺木明 大学発ベンチャーと公共図書館 p.98-99
- 内閣府 地域の経済2003：成長を創る産業集積の力
<http://www5.cao.go.jp/j-j/cr/cr03/index-pdf.html> (最終アクセス日時 2007.12.19)
- 古屋和代 ビジネス支援：いまできることを考える 変革期の公共図書館 高度映像情報センター 2003 p.110-113
- 松本功 特集 図書館とマーケティング 公共図書館にとってのビジネス支援図書館というコンセプトが生まれるまで 専門図書館 (203)25-29, 2003
- 松本功 2003年1月27日の日誌 <http://www.hituzi.co.jp/kotoba/20030127ns.html> (最終アクセス日時 2007.12.19)
- 村田守男 ビジネス支援ライブラリー TOKYO SPRingで始まった新たな試み：ビジネスの日常から創業・起業までをサポートできるライブラリー機能への模索 Lisn (114)14-18,2003.3
- 山崎隆志 政策研究 時代を創る図書館：ビジネス支援・市民活動支援に向けて 自治体学研究 (87)73-76,2003

[2002年]

- 伊田浩之 図書館NEWS2002：ビジネス支援で税増収を目指す浦安市立図書館 週刊金曜日 10(39)15, 2002.10
- 神奈川県立川崎図書館情報サービス部 特集 アンケート結果 PaReT 科学と産業の情報ライブラリーニュース (34)2002.2
- 経済産業研究所・ビジネス支援図書館推進協議会主催 RIETI政策シンポジウム 動き始めたビジネス支援図書館：図書館で広がるビジネス・チャンス 2002.9.23
<http://www.rieti.go.jp/jp/events/e02092301/report.html> (最終アクセス日時 2007.12.19)
- 白沢靖知 ビジネス支援セミナー&個別相談会事業を開催して みんなの図書館 (303)59-65, 2002.7
- 菅谷明子 Research & Review(84)もう一つの創業支援：「ビジネス支援図書館」とは 経済産業ジャーナル 35(12)44-47,2002.12
- 高土正巳 ビジネス支援ライブラリーTOKYO SPRingの開館から閉館まで：ビジネス支援図書館の一つの事例として 専門図書館 (206)19-21,2004
- 竹内利明 紹介 創業支援とビジネス支援機能を持つ公共図書館の提案 情報管理 44(10)708-713, 2002.1

- 特集：ビジネス支援事始 みんなの図書館 (302)2002.6
 - 山重壮一 なぜ、公共図書館でビジネス支援を行う必要があるのか p.9-17
 - 松本功 ビジネス支援型図書館の問いかけるもの p.18-24
 - 豊田恭子 図書館現場におけるビジネス支援：基本情報源ガイドの作成 p.25-29
 - 大塚敏高 「ビジネス支援」の視点から見た神奈川県立川崎図書館の活動 p.30-37
 - 吉野友博 荒川区役所商工振興課のしごと p.38-51
- 特集：ビジネス支援図書館 季刊・本とコンピュータ 第二期 (6)2002
 - 常世田良ほか 討論 「ビジネス支援」で公共図書館を変える p.142-154
 - 小西和夫 現場から 私はこう考える：すべての人に対する情報支援を p.145-147
 - 久野淳一 現場から 私はこう考える：図書館の面白さを主体的に表現する p.148-150
 - 斎藤誠一 現場から 私はこう考える：戦略的なアピールのひとつとして p.151-153
- 松本功 税金を使う図書館から税金を作る図書館へ ひつじ書房 2002
- 松本功 ナレッジコミュニティのコアとしてのビジネス支援図書館 IT時代の公共図書館：地域情報拠点としての付加価値サービス実現に向けて 高度映像情報センター 2002 p.56-61
- 真野加代子 専門図書館を見る：ビジネス支援ライブラリー"Tokyo Spring" 専門図書館 (196)30-33,2002
- 吉住幸子 浜岡町の図書館と町づくり みんなの図書館 (301)27-33,2002.5
- 依田一 各地のたより「ビジネス支援図書館への挑戦」報告 みんなの図書館 (297)72-77, 2002.1

[2001年]

- 大村勝敏 みんなに科学・産業の情報を みんなの図書館 (285)2001.1
- 小川祐子 「本のある広場」の10年：荻田町立図書館が目指したもの p.488-489
- 進化する図書館の会編 進化する図書館へ ひつじ書房 2001.7 62p
 - 菅谷明子 進化するニューヨーク公共図書館 p.2-23
 - 小野田美都江 デジタルデバイドを解消する図書館 p.24-43
 - 松本功 「市民の図書館」から「市民活動の図書館」へ p.44-54
 - 山崎博樹 ラーメン屋さんから石屋さんまで：「ビジネス」を助ける図書館はじめての一步 p.56-62
- 特集：まちづくりと図書館 図書館雑誌 95(7)2001.7
 - 菅孝能 中心市街地活性化と図書館 p.474-477
 - 森田はるみ まちの中で、図書館は何を担い得るのか：置戸町立図書館のこれまでとこれから p.478-479
 - 石沢修 石狩市のまちづくりと図書館づくり：図書館の中にまちをつくる p.480-481
 - 山田進 青森市における市街地再生と図書館：中心市街地再活性化に向けて p.482-483
 - 高橋定一 地域の図書館として p.484-485
 - 管芳子 洲本市のまちづくりと図書館 p.486-487
- 西尾肇 ブック・ストリート図書館 図書館とビジネス支援 出版ニュース (1917)26-27, 2001.10.11
- 蛭田広一 羽ばたけ地域資料 現代の図書館 39(4)205-214, 2001.12

[~2000年]

- 伊藤昭治ほか 日本の公共図書館でビジネス・ライブラリーは成り立つか 図書館界 33(3)146-155, 1981.9
- 落合重信 勤労市民の使える図書館 書燈 (150)1, 1973.7
- 岡部一明 インターネット市民革命 お茶の水書房 1996
- 佐藤政孝 東京の近代図書館史 新風舎 1998 p.116-118

- 佐賀原正江 産業振興のための資料とサービス：リサーチ型ライブラリーとしてリニューアル ネットワーク社会の公共図書館 高度映像情報センター 2000
- 菅谷明子 進化するニューヨーク公共図書館 中央公論 114(8)270-281,1999.8
- 菅谷明子 アメリカ公共図書館最前線(1) 市民のための情報インフラとして 図書館の学校 (12)16-23,2000.12
- 菅谷明子 アメリカン・ドリームへのパスポート：ニューヨーク公共図書館 言語 31(1)66-74, 2002.1
- 関善一 ニューヨーク公共図書館、科学・産業・ビジネス図書館を見学して ひびや (147)2-7, 1998
- 立川晃二 県立川崎図書館 特集：市民と図書館 調査季報 (88)34-39, 1986.2
- [東京市立京橋図書館] 皆様の調査機関実業図書室案内 東京：同館 19cm [折本]
- [東京市立京橋図書館] 京橋図書館号 東京：東京市立日比谷図書館 昭4.11 15p 26cm (東京市立図書館と其事業 第53号)
- [東京市立図書館] 植田秋作：実業図書館の経験 [京橋図書館] (東京市立図書館と其事業 第66号 p.374-375)
- 図書館問題研究会編 まちの図書館：北海道のある自治体の実践 日本図書館協会 1981
- 弓削義夫 産業界にもっと光を！ 特集：公共図書館に対する住民の声 沖縄図書館協会誌 (9)55, 1978.5
- 若杉秀子 県立川崎図書館のリニューアル 神資研 (32)1998.10

2) ビジネス支援関連新聞記事

[2007 年]

* 東北

- 資格取得や創業、商品開発... ビジネス情報提供 青森県立図書館きょうから (東奥日報 5/25)

* 関東

- 書店・古書店と連携 千代田区立千代田図書館 「新書マップ」で神保町へ誘導 (新文化5/10)
- 本の街 攻めに転じる 神保町 図書館と連携、街ナビも (中日7/4夕)
- 来月から小山市 中央図書館が農業支援 資料集め情報提供強化 就農希望者向け相談会も (下野7/24)

* 東海・北信越

- [どうするどうなる] 利用者減少の [三重] 県立図書館 ビジネス支援など活路探る 鳥取県で成功例 調べもののプロ 新たな取り組み 厳しい財政事情 (読売1/17)
- 人や街結ぶ機能充実 若者、起業の支援も 静岡市立御幸町図書館開館までの過程と実践をまとめた「図書館はまちのまん中」(静岡4/12夕)
- 自動貸出機やビジネス対応 葛飾区に09年秋新図書館 (日経9/6)

* 中国・四国

- 高知県立図書館 就農支援へ 企画展 31日まで 関連資料や蔵書一堂に (高知5/16)

[2006 年]

* 東北

- 図書館からビジネスチャンス 仙台 起業や転職、スキルアップ... 支援コーナー開設続々 (河北新報6/10夕)
- [公立図書館の今 東北に見る動きと課題 1] 指定管理者の導入 専門的調査に課題 資料は県が選定 地元採用の司書 無料原則に矛盾 (河北新報 10/24) [同2] 膨らむ「複本」「もう1冊」で悩む 60冊以上所蔵も 年々減る資料費 期間短縮で対応 (河北新報10/26) [同3] ビジネス支援対象絞りサービス 従来の分類脱却 職員意識改革も (河北新報10/28) [同 4] ICタグ導入 複数冊瞬時に管理 重ねて使用可能 効率化に不可欠 システム統合も (河北新報10/29)

* 関東

- 「ビジネス支援」全国に拡大 現状 「高知県立」複合化で機能付加 平成7年から移転構想 収蔵に限界 劣化の危機 提言 県民育てる拠点に 丸地館長「機能充実は使命」 先進事例 相模原市立橋本図書館 敷居低く相談増 NPOの専門性も強み (高知1/23)
- 小山市立中央図書館が月2回 「ビジネス相談室」開設 個人向け、起業など支援 (下野7/1)
- 区立図書館を民間委託 千代田区、来春から5年間 ビジネス書の充実図る (日経<東京> 9/26)
- 千代田区図書館、民間運営で挑む 地域性強みに ビジネス支援 サービス提供の場 仕組みから変える (日経10/30夕)
- [経済最前線] 神奈川県立川崎図書館 「ビジネス支援室」開設1年 相談者増え地元に着 (毎日<横浜>11/9)

* 東海・北信越

- 多文化コーナー 愛知県図書館が新設 「ビジネス情報」拡張 (中日4/4)
- 図書館が起業後押し 鯖江市文化の館 ビジネス書籍コーナー新設 セミナーや相談会も (福井5/30)

- 「ビジネス支援も役目」 浜松市、城北図書館に“特命” 書籍・雑誌、ネットも甘美 商議所と連携、情報を共有（日経<静岡> 9/23）

* 近畿

- 大阪府立中之島図書館 ビジネス支援本格化 関連書収集、情報発信拠点に（産経〈大阪〉12/7）

* 中国・四国

- 県立図書館は生活に役立つ ビジネスコーナー充実／大人のための絵本展…丸地館長が新機軸続々 資料提供のソムリエに（高知1/13夕）
- 「図書館の役割」強調 ビジネス支援講座に100人（朝日<鳥取>2/15）
- ビジネス支援に力 岡山、広島 of 県立図書館 専門機関と連携課題（山陽2/26）
- 図書館がビジネス支援 高松でフォーラム 起業志す市民ら参加（四国2/28）
- 起業夢見る中高生支援 鳥取商議所が図書館と連携 育成モデルづくり着手（日本海7/26）

* 九州

- ビジネス支援任せて!! 関連本900冊、職員が相談対応も 熊本県立図書館 来月、初の講座（熊本日1/23夕）
- 宮崎県立図書館 新事業創出に一役 起業家へビジネス相談（宮崎日日1/27）
- 公立図書館 生き残りへ特色づくり 利用価値向上狙う 起業相談や情報提供も（宮崎日日3/22）

* 地域不特定

- 進化する図書館 地域振興の拠点に ビジネス情報を提供 起業・就業の相談窓口 地元製品の展示場に 若者が交流 働くを学ぶ ネット時代の情報拠点 米国並み専門職の育成課題（日経1/30）
- ビジネス支援で情報拠点に 進化する公立図書館 利用者5割増 解決型図書館 脱“貸本屋”（産経5/31）
- 広がる ビジネス支援図書館 中小企業支援など地域活性化に期待 ビデオ貸し出しが好評、来館者5割増 神奈川県立川崎図書館 相談事業をNPOに委託 ものづくり支援 東京・品川区立大崎図書館 産学交流センターと併設“枠”超えて連携 静岡市立御幸町図書館 地域の情報拠点に 限られた予算内で工夫凝らず（公明6/27）

[2005年]

* 東北

- 図書館シンポジウム 秋田県立図書館主催 社会人支援を考える 「職員は経済に関心を」（秋田魁1/30）
- ビジネス本集め見やすく 仙台・泉図書館 分類法の「垣根」取り除く（河北新報3/11夕）
- （社説）図書館の起業支援 活用してもらおう努力を（秋田魁12/25）

* 関東

- “財産”生かしビジネス支援 宇都宮市立東図書館 講座やコーナーを開設 産業復興への役割期待も（下野3/3）
- 宇都宮市立東図書館 “財産”生かしビジネス支援 講座やコーナーを開設 産業復興への役割期待も（下野3/3）
- ビジネス書1500冊 群馬県立図書館 ビジネス支援コーナーが人気（上毛8/3）
- 変わる公立図書館 利用層開拓に苦心 財政難受け知恵絞る 4割を占める 児童書 吉岡町図書館 ビジネス書籍を充実 群馬県立図書館（上毛8/21）
- 図書館が起業支援 小山市立中央[図書館]が今秋から 地元と連携 情報発信（朝日<栃木>9/15）

- 図書館を起業の場に 神奈川県立川崎図書館が来月 「ビジネス支援室」開設 特許情報など充実 相談会も実施へ (産経<神奈川>9/17)
- チャンスつかんで 10月1日に県立川崎図書館 ビジネス支援室開設 資料相談とも充実(神奈川9/28)
- 10月に知的財産講座 県立川崎図書館 受講者50人を募集 (神奈川9/30)
- ビジネス書充実 経営者「支援室」 県立川崎図書館に開設 (朝日10/2)
- ビジネス支援を始動 小山市立中央図書館 関連本2000冊、コーナー新設 産官学で「連絡会」も発足 (下野10/7)
- 起業・創業のエピソード語る 話題の著者が講演会 12月から県立川崎図書館(神奈川11/29)

* 東海・北信越

- 静岡県立中央図書館 子供向け全新刊書購入 外部委員に運営方針 ビジネス支援も (静岡2/16)
- 愛知県図書館が新サービス ビジネス情報、中高生コーナー きょうから (中日3/19)
- データベース活用指導 葵区の[静岡市立御幸町]図書館 仕事、勉強支援へ 講習会 (静岡7/7)
- 図書館がビジネス支援 福井、小浜の県立2館 新コーナー今春導入 専門書や雑誌充実 産業センター ビデオ貸し出しも浸透 重複しないよう連携 (福井9/2)
- 静岡市産学交流センター 開設1年来場者4万6000人 "創業 日本一"目指す 専門家新たに派遣 起業 数百人狙う [大きな特徴はビジネス支援を打ち出す市立図書館との連携] (日刊工業9/8)
- ビジネス支援図書館 静岡県内も利用好調 起業の潜在需要高く 電子メディアを駆使 (静岡8/12)
- 富山県内変わる図書館 上 利用者本位 夜も開放、「滞在型」へ ビジネス支援で特色 中民間委託 経費削減へ導入進む 県外では「指定管理者」も (北日本11/2,4)

* 近畿

- (関西見聞録) ビジネス支援 中之島図書館 課題解決型へ"変身" 「経済再生の一助に」手探り (福井8/18)

* 中国・四国

- ビジネス・就業支援 専用コーナー開設 求人情報誌や関係本を集約 ネット検索も可 島根県立図書館 (山陰中央1/21)
- 起業へ専門家助言 鳥取県立図書館が相談会 (山陰中央2/27)
- 第一弾は就農パネル展 農水省計画や書籍紹介 米子市立図書館「ビジネス支援事業」(山陰中央新報5/21)
- 高校生を対象に起業家塾を開講 岡山県立図書館 (朝日<岡山>5/29)
- ビジネス支援事業 市民ニーズ分析を 先行の鳥取県立図書館 米子市立図書館に知恵伝授 (山陰中央6/4)
- 鳥取大に「特許電子図書館」 全国初 5400万件瞬時に検索 (日本海7/16)
- 起業の志 応援します 岩国市立図書館 コーナーに資料80冊 (中国・四国9/13)
- 企業家スクール開講 鳥取県立図書館 鳥取商[工会]議所 連携しビジネス支援 25日から受講無料 (日本海10/9)
- 課題解決型へ脱却を 鳥取県立図書館「ビジネス支援」 米子で第1回講座 (日本海11/25)

* 九州

- ビジネス支援図書館が増加 起業家に情報提供 (西日本7/31)
- 会社員向け夜間講座／起業相談… 図書館「仕事の役に」 北九州の戸畑図書館 民間出身館長改革引っ張る 施設・貸出数とも大幅な伸び 「最新情報提供の場に」(日経10/4夕)

* 地域不特定

- 公共図書館を創業の窓口に ビジネス支援司書育成 中小企業庁が検討開始 (日刊工業6/29)
- 図書館 ビジネス応援 起業相談 ファッションショー 融資紹介 公立「冬の時代」に評判上々 (朝日<大阪>11/6)

[2004 年]

* 北海道・東北

- ビジネス支援始めます 札幌市中央図書館が各種資料公開 (北海道6/16)
- 秋田県立図書館の「ビジネスルーム」 パソコンの仕事支援 年内にネット設備導入 (秋田魁8/30夕)
- 図書館が企画 起業セミナー 来月・秋田県立図書館 (河北新報9/26)

* 関東・東京

- 神奈川・相模原市 図書館でビジネス支援 商工会議所など相談員派遣 5月から月2回(日刊工業2/26)
- 図書館で起業支援 都内で相次ぐ 情報提供や相談窓口 (日経3/25)
- 品川区 ビジネス支援図書館設立 都立図書館 資料選定などを援助 「連携強化のモデルに」(都政新報3/26)
- 経営者ら招き講演会 27日から茨城県立図書館 (茨城6/9)
- 中小向け支援図書館 品川区・大崎 経営や起業相談 (朝日<東京>7/23)

* 東海・北信越

- 「図書館がビジネス支援」 ビジネス図書館連絡協議会 (仮称)設立を提案 静岡県教委 情報交換会 (静岡2/10)
- 図書館と産学交流センター ビジネス支援で連携 9月17日静岡に開所 (静岡7/9)
- 図書館発 ビジネス支援 関心高まる静岡県内 新たなニーズを模索 産学結び情報提供も (静岡7/19)
- 富山駅前CiCビジネス図書コーナー 仕事のヒント手軽に ネット利用や無料講座も (北日本8/26夕)
- 図書館が創業・就業支援 上田情報ライブラリー 国の委嘱で県内初 (信濃毎日8/27)
- 静岡市立御幸町図書館 きょう開館 静岡「ペガサート」 産学交流センターも 連携図り起業支援 (静岡9/17)
- 図書館のビジネス支援機能 静岡県ビジネス支援図書館連絡協議会が提言 市町村でも拡充 職員研修など求める (静岡11/2)
- 図書館でビジネス支援 経済データ提供/起業講座開催 静岡 先駆的取り組み(朝日<静岡>11/7)
- (社説) 地域活性の情報基地に ビジネス支援図書館 (静岡12/19)

* 中国・四国

- 子供の読書活動推進 図書館協議会の来年度事業 合併後は公平サービス ビジネス支援など課題 (宇部時報2/18)
- 鳥取県立図書館 商品開発、起業支援 官民団体と連携 講座や情報提供 「就農相談会」も今月12日 (日本海12/3)

* 九州

- 図書館がビジネス支援 起業に就職に情報提供 昨夏に専門コーナー 福岡県立 9月にサービス開始 市立諫早 (朝日1/30)
- 図書館進化論 画面に指タッチ 簡単検索 進む"規制緩和" 相互貸し出しOK ビジネス支援も (西日本2/3)

- 鹿児島県立図書館奄美分館 ハローワーク、商工会議所と連携 ビジネス支援に情報提供 相談先紹介が"目玉"(南日本7/2)
- 長崎県内初 ビジネス情報支援スタート 専門コーナー新設 諫早図書館
- 多彩なセミナーも (長崎10/26)
- 宮崎県立図書館 ビジネス情報提供 館内とHP 専用コーナー (宮崎日日12/10)

* 地域不特定

- 図書館員向け研修企画 人材研修のビジネス 起業家支援に対応 (日経産業4/13)
- 図書館をビジネス拠点に 進む公立図書館のIT化、産業情報も満載 (日経5/29)
- ビジネスに役立つIT・語学 全国2000カ所 だれでも受講 ネット活用、1時間1000円 産学官、100万人目標 駅ビルや図書館など身近な場所にeラーニングの拠点「産業人材カレッジ」(日経6/13)
- 図書館拠点に女性が起業 掲示板・書籍を利用 セミナーで人脈広げる (日経7/27夕)
- 変わる図書館 ビジネス支援 動き広がる 資料検索など 情報サービス続々 (読売<大阪>10/1夕)

[2003年]

* 関東・東京

- 盛況!! 利用者4000人突破 ビジネス支援図書館「トウキョウ スプリング」 「創業相談窓口」も人気 会社設立の具体例が着々 (日本工業12/2)
- 創業関連情報一堂に ビジネス支援ライブラリー 図書館内に設置 立川市が5月めど (日刊工業3/27)
- 立地生かして ビジネス支援コーナー 立川市中央図書館 来月から開設 企業情報など充実 (読売5/29)
- 会社帰り想定「ビジネス支援コーナー」 学生利用増、困った 立川市中央図書館 注意札置き趣旨を説明 「共存を図るしか…」(朝日8/20)
- ビジネス支援の新拠点 浦安市立中央図書館 ニーズに着目 情報収集 人脈形成 (千葉日報9/29)

* 東海・北信越

- [静岡]県立中央図書館 新たにビジネス支援 コーナーきょう開設 ネット検索、雑誌閲覧も (静岡7/2)
- 図書館が起業支援を 静岡で情報交換会 「学校での教育大事」(静岡9/9)
- 起業するなら 図書館が応援 静岡市、繁華街で新構想 来秋開館 ビジネス情報充実・講座も (朝日<静岡>12/2)

* 近畿

- 大阪府立[中之島]図書館 社会人大学院に 起業家に情報提供も (神戸1/23夕)

* 中国・四国

- 鳥取県立図書館 ビジネス支援委発足 起業、経営情報提供へ (山陰中央9/9)

* 地域不特定

- 起業情報の拠点目指す 図書館がビジネス支援 首都圏 セミナー、相談会のノウハウ集積などが課題 (河北新報2/11)
- ビジネス支援図書館 各県に1カ所設置を 教育委の意識改革も必要 ビジネス支援図書館協議会会長 竹内 利明氏 (日刊工業3/3)
- 「地域」知るなら図書館へ 企業情報、折り込み広告も 使い勝手の良さが鍵 (伊勢8/18、佐賀8/20)
- ビジネス支援図書館 起業準備の情報提供 専門司書の育成を (読売8/23)

[2002年]

* 関東・東京

- 起業家支援の図書館を創設 ビジネス情報収集拠点 東京都（産経1/22）
- 創業支援の図書館開設、情報収集や相談業務 東京都が東商内に6月（日経4/17）
- “起業図書館”丸の内に 都が28日開設 パソコンで検索、相談も（読賣6/11）
- ビジネス支援図書館、オープン：28日、東商に（毎日6/13）
- 起業の情報、一堂に 都が丸の内に図書館 ソフト面で経営支援（読賣6/15）
- 東京都小平市教育委員会など、ビジネス支援図書館シンポジウム（日経産業10/11）

* 地域不特定

- 変身図る公立図書館 起業支援や医療の情報拠点に（読賣8/21）
- 図書館の企業支援広がる、資料集積、相談窓口も、利用のすそ野拡大狙う（日経産業8/28）
- 柳与志夫 公共図書館 ビジネス支援の態勢必要（朝日9/17）
- ビジネス育成に図書館の活用を 都内でシンポ（産経9/24）
- 図書館進化論(4) 専門情報産業界に発信（日経9/27）
- 揺れる図書館(下) 自治体の枠を超え連携 ビジネス支援サービスも（読賣11/20）

[~2001年]

* 北海道・東北

- 図書館をビジネス支援に、情報活用考えるシンポジウム 横手（毎日2001/10/23）

* 関東・東京

- 都がビジネス図書館構想、起業支援、経営相談員も配置 創業者のすそ野拡大（日経2001/10/16）
- 都の来年度重要施策、新規は34事業、「ビジネス図書館」など（日経2001/12/1）

* 地域不特定

- ネットワーク時代のデジタル文化3 さらば知の殿堂 図書館も「仕事」に対応 浮かぶ国家のデザイン（朝日1998/9/10夕刊）
- 図書館、起業家支援に動く 情報収集の場を提供（日経2001/7/25夕刊）
- 図書館を“創業準備室”に 中企庁検討 起業家支援へ情報提供（産経2001/8/1）

第 2 部 付録

付録1 利用者インタビューガイド

公共図書館のビジネス支援サービスに関する本調査にご協力くださり、ありがとうございます。この調査は、公共図書館のビジネス支援サービス利用者が、どんな目的でこのサービスを利用したのか、入手した情報をどのように利用したのか、サービスを利用した結果にどの程度満足しているのか、といった点を把握することで、利用者にとってより使いやすく価値の高いサービスを提案する目的で実施しています。60分程度のインタビューを通じて、これらの点についてお聞きします。インタビューを録音し、後ほど書き起こしますが、内容を読むのは研究プロジェクトメンバーのみです。調査の結果は全体として、学会等で発表する予定ですが、あなたのお名前やあなた個人を識別できるような情報を公表することはありません。

このインタビューでは、ビジネス支援サービスを利用してあなたが入手した情報や、それに伴うあなたの行動について、順を追って質問します。質問へのあなたの回答を通して私たちが知りたいのは、ビジネス支援サービスの利用に関連して、あなたが実際に何をしたか、何を考えたか、どう感じたかといった点です。あなたの一般的な行動や、こうすべきだったということを知りたいわけではありません。

では、録音を開始します。

1.0 研究概要を説明し、インタビュー調査協力の同意書（末尾に添付）にサインを頂く

1.1 あなたのお仕事は何ですか？

1.2 最近、〇〇図書館のビジネス支援サービスを利用したのはいつですか？

1.3 どのような目的のためにビジネス支援サービスを利用しましたか？

1.4 その目的が生じたのは、いつごろですか？

1.5 その目的が生じたきっかけは何ですか？

1.6 その目的には締め切りがありましたか？

2. では、その目的のためにビジネス支援サービスを利用する前の状況についてお尋ねします。その目的に取り組み始めてから、ビジネス支援サービスを利用するまでのプロセスで、あなたがしたこと、考えたこと、感じたことを、物語として順を追って話してください。

2.1 ビジネス支援サービスを利用する前に、その目的のためにどんなことをしましたか？

2.2 なぜそれをしたのですか？

2.3 どんな情報源（人間・資料・インターネット・その他）を使いましたか？

2.4 どんな結果を得ましたか？

2.5 その目的に取り組んでいる最中に、どんなことを感じましたか？

2.6 その目的を達成するために、誰かの助けを借りましたか？

2.7 その結果に対してどの程度満足しましたか？ 大いに不満足を「0」、大いに満足「10」として、数字でお答えください。

-なぜ？（数字）なのですか？

2.8 次に、どんなことをしましたか？

【2.1～2.7を繰り返す】

3. では、ビジネス支援サービスの利用についてお尋ねします。ビジネス支援サービスを利用しようとして決めてから、実際にそのサービスを利用するまでのプロセスで、あなたがしたこと、考えたこと、感じたことを、物語として順を追って話してください。

3.0 ビジネス支援サービスの存在について、どのようにお知りになりましたか？

(ビジネス支援サービスとして認識して利用されたのですか？)

3.1 ビジネス支援サービスを利用することを決めた理由は何ですか？

3.2 ビジネス支援サービスを利用した結果、どんな支援(情報)を得ることが出来ましたか？

3.2 ビジネス支援サービスから得られた支援(情報)をどのように評価していますか？ 全く役に立たないを「0」、とても役に立ったを「10」として数字でお答えください。

-なぜ？ (数字) なのですか？

4. では、ビジネス支援サービスを利用した後の出来事についてお尋ねします。ビジネス支援サービスを利用した後で、あなたがしたこと、考えたこと、感じたことを、物語として順を追って話してください。

4.1 その目的のために得た情報を、誰かと共有しましたか？ いつ、どんな方法で情報を共有しましたか？

4.2 その目的のために得た情報を元に、文章を書きましたか？ (書いた場合は文章を見せてもらう)

4.3 その目的のために得た情報を元に、講演をしましたか？ (講演した場合は、講演の概要を説明)

4.4 その目的のために得た情報を会議等で紹介しましたか？ (紹介した場合は、概要を説明)

4.5 その目的のために得た情報や支援を友人や同僚に知らせましたか？ (いつ、どんな方法で知らせたかを説明)

4.6 ビジネス支援サービスを利用したことに、どの程度満足していますか？ とても不満足な「0」、とても満足な「10」として、数字でお答えください。

-なぜ？ (数字) なのですか？

5. あなたが利用したビジネス支援サービスについて、ご意見やご要望があれば、自由に述べてください。

6. 最後に、あなたご自身についてお尋ねします。

あなたは現在のお仕事を何年くらいなさっていますか？

あなたが最後に卒業されたのは？

差し支えなければ、年齢を教えてください。

7. 以上でインタビューは終わりです。ご協力ありがとうございました。後ほど、インタビューの録音を書き起こして、他の方のインタビューと合わせて分析します。その際に、インタビューで聞き漏らしたことがあれば再度質問させていただくことは可能ですか？ その場合の連絡先を教えてください。(名詞、電話番号、電子メールなど)

付録2 図書館員インタビューガイド

この調査は、公共図書館のビジネス支援サービスの利用者と利用に関する知識を、ご担当の皆様が他の図書館職員とどのように共有され、サービスにどのように生かしていらっしゃるのかを把握することで、利用者にとってより使いやすく価値の高いサービスを提供するための改善案を皆様と一緒に検討する目的で実施しています。60分程度のインタビューを通じて、これらの点についてお聞きします。インタビューを録音し、後ほど書き起こしますが、内容を読むのは研究プロジェクトメンバーのみです。調査の結果は全体として、学会等で発表する予定ですが、あなたのお名前やあなた個人を識別できるような情報を公表することはありません。

このインタビューでは、最近担当されたビジネス関係のレファレンス質問に関連して、あなたが受けた質問や、あなたの回答、そして他の図書館員への報告・連絡など、あなたの行動について、順を追って質問します。質問へのあなたの回答を通して私たちが知りたいのは、最近受けた質問に関連して、あなたが実際に何をしたか、何を考えたか、どう感じたかといった点です。ビジネス支援サービスのあり方についてのあなたのご意見などは、最後にうかがいます。

では、録音を開始します。

- 1.0 研究概要を説明し、インタビュー調査協力の同意書（末尾に添付）にサインを頂く
- 1.1 あなたのご担当を説明してください。

2. あなたがビジネスに関して一番最近受けられた質問についてお尋ねします。
- 2.1 それはどのような質問でしたか？簡単に説明してください。
- 2.1a 質問内容に関して、利用者に何か確認したこと（インタビュー）はありますか。
- 2.2 それはいつのことでしたか？
- 2.3 質問をされたのはどのような方でしたか？
- 2.4 どんな情報源（人間・資料・インターネット・その他）を使って回答しましたか？
- 2.5 利用者はその結果に対してどの程度満足したと思いますか？ まったく不満足を「0」、大いに満足を「10」として、数字でお答えください。
-なぜ？（数字）なのですか？
- 2.6 ビジネスに関する質問と他の主題のレファレンス質問への対応に違いはありますか。
例えば、利用者の属性、目的や動機の把握が重要になるなど。

3. その質問と回答について、図書館内での公式の報告についてお尋ねします。
- 3.1 公式にはいつどのように報告しましたか？
- 3.2 報告した結果は、図書館の業務にどのように活かされていますか？

4. その質問と回答について、非公式に他の関係者に話されたかどうかお尋ねします。
- 4.1 公式の報告以外に、その質問と回答について他の人と話をしましたか？
- 4.2 話をした場合、いつ、どのような人に話をしましたか？
- 4.3 なぜ話をしたのですか？

4.4 話をしたことは、図書館の業務に何か影響を与えましたか？与えた場合、それはどんな影響ですか？

5. ビジネス支援サービスについてのあなたのお考えをお聞かせください。

5.1. ビジネス支援サービスについて、あなたはどうかあるべきだと考えていますか？

5.2. あなたの図書館のビジネス支援サービスに対してはどんなご意見をお持ちですか？

5.3. あなたの図書館のビジネス支援サービスの課題や改善点についてご意見をお持ちなら教えてください。

6. 以上でインタビューは終わりです。ご協力ありがとうございました。後ほど、インタビューの録音を書き起こして、他の方のインタビューと合わせて分析します。その際に、インタビューで聞き漏らしたことがあれば再度質問させていただくことは可能ですか？ その場合の連絡先を教えてください。(名刺、電話番号、電子メールなど)

付録3 相互作用観察ガイドライン

1.0. 「調査中」の腕章およびネームプレートをつけてカウンター奥、レファレンス担当者の斜め後ろに座っている。ノートを取りながら観察する。

利用者が説明を求めた場合には、次のように説明をする。

この調査は、公共図書館のビジネス支援サービスで、利用者の方と図書館の担当者の方とが、実際にどのようなやり取りをされているのかを観察させていただき、また、メモをとらせていただくことによって、サービスの実態を把握し、利用者にとってより使いやすく価値の高いサービスを提供するための改善案を図書館員の方と一緒に検討する目的で実施しています。

調査結果は後ほど分析しますが、内容を読むのは研究プロジェクトメンバーのみです。

調査の結果は全体として、学会等で発表する予定ですが、皆様のお名前や個人を識別できるような情報を公表することはありません。

お二人のやり取りのお邪魔にならないように気をつけますので、どうかご協力くださいますようお願いいたします。

2. ノートの記録は詳細である必要はない。主要イベント（開始、質問交渉など）とその時刻を記録してゆく。

3. 1.で説明を求められたときには、最後に協力に感謝のことばを述べる。

付録4 インタビュー調査協力の同意書

インタビュー調査協力の同意書

「公共図書館ビジネス支援サービス」の研究にご協力くださり、ありがとうございます。このインタビューには60分程度の時間がかかります。インタビューへのご協力は任意です。このインタビューを通じてご提供いただいた情報に、研究者以外の第三者が触れることはありません。また、研究成果の報告では、複数の協力者から収集したインタビューデータを統合した形で扱いますので、個人名や機関名が出ることはありません。なお、研究データに誤りがないよう、インタビューの音声を記録させていただきます。この記録は研究データとして慎重に扱い、第三者が聞くことはありません。

もし、質問に答えたくない場合には、お答えにならなくても結構です。また、インタビュー調査への協力を中断したい場合には、その旨お申し出があればいつでも中断します。

以上の条件で、「個人の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」のインタビュー調査に協力することに同意いたします。

平成18年 月 日（ 曜）

協力者

お名前 _____

御所属 _____

ご連絡先 _____

インタビュー担当者

[担当者氏名] サイン _____

[担当者所属・役職]

[所属機関住所]

[電話番号]

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、よろしく申し上げます。

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あ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。

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。そういうことですので、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がいいのでしょうか、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ある。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う話ではありません。前後を考えなければいけない。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おりますが、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で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、見に行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す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もございました。

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リ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、こんなふうに役に立っている、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これから多いのではないかとこのことを言っておりました。

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関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思っております。

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

で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、非常に話しづらいとは思っています。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いらして、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らしくて、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われ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ゃ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）。そういう部分があって、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っていて、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 —

付録6 訪問調査の記録

調査年月	調査館	調査者
2005年7月	札幌市立中央図書館	田村
2005年7月	岐阜市立図書館ファッションライブラリー	三輪
2005年8月	静岡市立御幸町図書館	河西
2005年8月	愛知県図書館	三輪
2005年9月	宮崎県立図書館	河西、松林
2005年9月	熊本県立図書館	河西、松林
2005年9月	鳥取県立図書館	三輪
2005年9月	倉吉市立図書館	三輪
2005年9月	琴浦町立図書館	三輪
2005年11月	福岡県立図書館	田村
2005年11月	福岡市総合図書館	田村
2005年11月	諫早市立諫早図書館	田村
2005年11月	岩国市立中央図書館	越塚
2005年11月	広島県立図書館	越塚
2005年11月	岡山県立図書館	越塚
2005年12月	立川市中央図書館	越塚、田村
2005年12月	品川区立大崎図書館	池谷、越塚、田村、松林
2005年12月	相模原市立橋本図書館	齋藤泰、田村
2006年1月	足立区立竹の塚図書館	田村
2006年1月	浦安市立中央図書館	田村、三輪
2006年1月	神奈川県立川崎図書館	越塚、田村、松林
2006年1月	東京都立中央図書館	田村
2008年3月	秋田県立図書館	越塚、田村、堤

