

ビジネス支援図書館推進協議会の歩みと成果

齊藤 誠一

(千葉経済大学短期大学部)

山崎 博樹

(秋田県立図書館)

【要旨】

日本の公立図書館の事業展開の中で、近年増加しているのが“ビジネス支援サービス”である。生涯学習社会の進展によって多くの人が図書館を利用するようになり、その利用の形態も多岐に渡っている。当然、仕事のための情報収集や自己の能力開発のために図書館を利用している人もいる。そのような利用者を対象としたサービスが“ビジネス支援サービス”であり、仕事に対する情報相談窓口として、また地域の企業や団体と連携したイベント開催などに公立図書館が関与している。

このビジネス支援サービスの普及に大きく関わってきたのが“ビジネス支援図書館推進協議会”である。任意団体でありながら日本における公立図書館の新たなサービスを提案し続ける外部推進団体として重要な役割を果たしている。本研究では、この協議会の初期の歩みと成果を考察するものである。

はじめに

2006年3月に文部科学省から発表された『これからの図書館像』¹⁾では、今後の公立図書館の在り方として、地域のさまざまな課題解決を支援する相談・情報提供機能の強化がうたわれ、具体的な取り組みとして、レファレンス・サービス（資料の利用相談）や調査研究の支援、時事情報の提供等があげられている。また、住民の生活、仕事、行政、学校、産業等各分野の課題解決を支援することが提案されている。特に“仕事”や“産業”への支援として注目すべきが、近年さまざまな公立図書館で行われているビジネス支援サービスである。『これからの図書館像』の実践事例集にも「静岡市立御幸町図書館のビジネス支援サービス（静岡県静岡市立御幸町図書館）」や「図書館も地域の経済に貢献したい（鳥取県立図書館）」の取り組みが紹介されている²⁾。

これらの活動や動きの原動力として“ビジネス支援図書館推進協議会”の存在を見逃すことはできない。

本研究では、このビジネス支援図書館推進協議会の歩みと効果について検証し、公立図書館がサービスを拡大していくときの外部推進機関の存在意義と役割を考察する。

1 日本の公立図書館におけるビジネス支援サービスの経緯

日本におけるビジネス支援サービスのさきがけとなったのは、神奈川県立川崎図書館であったといえよう。1958年に設置された川崎図書館は、京浜臨海工業地帯を背景として、近隣住民に対して工業系の資料を提供し始め、その後、科学や産業等のビジネス全般に関連した情報提供サービスを行ってきたという歴史を持つ³⁾。

また、多くの公立図書館でも実際には、資料提供やレファレンス・サービスを通じて、結果として企業や経営者をサポートしてきていると考えられる。しかし、公立図書館がビジネスを支援するという明確なポリシーを持っていた訳ではなかった。

そのような中で、ジャーナリストの菅谷明子が1999年、『中央公論』に「進化するニューヨーク公共図書館」を発表している⁴⁾。この報告の中で菅谷は、公共図書館は単なる本を借りるための場所ではなく、市民の夢を実現するための“孵卵器”であるとし、それを実践しているニューヨーク公共図書館のビジネス支援サービスを紹介している。公共図書館がビジネスに役立つ機関であることがわかりやすく紹介されており、これを契機に日本の公立図書館でも状況が変わり始める。

日本においても貸出中心の図書館サービスから市民のさまざまな情報要求を受け止め、図書館員による情報相談機能を強化していく機運が高まる中で、ニューヨーク公共図書館の取り組みに触発される人たちが出てくる。その人たちを中心に2000年12月、ビジネス支援図書館推進協議会（以下、「推進協議会」という。）が設立された。この推進協議会は、公的な組織でなく図書館員、会社員、図書館情報学研究者、行政職員、ジャーナリスト等の有志により構成され、活動はボランティアとして行うことが特徴である。2001年から2003年にかけて推進協議会では、経済産業省等から支援を受け、毎年、シンポジウムを開催している。

回数	開催日	開催場所	タイトル及び内容	主催・共催・後援
第1回	2001年 7月2日	東京電機大学	「ビジネス支援図書館への挑戦」 ⁵⁾ 基調講演：菅谷明子「ニューヨークビジネス図書館最新報告」 講演：山崎博樹、常世田良「ビジネス支援に動き始めた日本の公共図書館」 パネルディスカッション「ビジネス支援図書館への挑戦」	主催：ビジネス支援図書館推進協議会 共催：東京電機大学産官学交流センター 後援：創業ベンチャー国民フォーラム（経済産業省中小企業庁・中小企業総合事業団・社会経済生産性本部）、日本図書館協会、図書館の学校
第2回	2002年 9月23日	一橋記念講堂	RIETI 政策シンポジウム「動きはじ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」 ⁶⁾ オープニングスピーチ：安藤晴彦「日本経済の現状と公共図書館におけるビジネス支援の意義」 基調講演：乾敏一「東京都におけるビジネス支援図書館政策」 活動報告：竹内利明「ビジネス支援図書館推進協議会活動報告」 事例報告	主催：独立行政法人経済産業研究所、ビジネス支援図書館推進協議会 後援：文部科学省、経済産業省、東京都、東京商工会議所、日本図書館協会、高度映像情報センター（AVCC）、創業ベンチャー国民フォーラム、ニュービジネス協会

第3回	2003年 7月11日	国際連合大学 ウ・タント国際 会議場	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」 ⁷⁾ オープニングスピーチ：竹内利明「日本の公共 図書館におけるビジネス支援」 基調講演：クリスティン・マクドーナ（ニュー ヨーク公共図書館科学産業ビジネス図書館館 長）「最先端のビジネス図書館－ニューヨーク 公共図書館の事例」 事例報告1：アルビン・ロズリン（SCORE ニュ ーヨーク支部チェアマン「公共図書館における ビジネスコンサルタントとしての役割」 事例報告2：ジェニファー・コーエン（コネチ カット州シムズブリー公共図書館ビジネス担 当司書）「地域に根ざしたビジネスサービスの 可能性」 パネルディスカッション	主催：独立行政法人経済産 業研究所、ビジネス支援図 書館推進協議会 後援：文部科学省、経済産 業省、東京都、中小企業総 合事業団、日本経済団体連 合会、東京商工会議所、日 本図書館協会、高度映像情 報センター（AVCC）、創業 ベンチャー国民フォーラ ム、中小企業診断士協会、 デジタルライブラリアン 研究会、ニュービジネス協 会
-----	----------------	--------------------------	--	--

表1 2001年～2003年に行われた推進協議会主催のシンポジウム

今までの公立図書館では、関連するシンポジウムを行う場合、文部科学省が後援することはあった。しかし、ここで行われたシンポジウムでは、文部科学省と同時に経済産業省等とも連携して行われている。このように推進協議会が行うシンポジウムは、今までの公立図書館では異質の組み合わせと思われる経済系の団体とつながり、その支持を得ていることが特徴であろう。また、ビジネス支援サービスが実際の図書館サービスとして受け入れられる前に図書館におけるビジネス支援サービスの必要性を社会に認知させる活動から始めている点も特徴といえよう。

その後、内閣府では『経済財政運営と構造改革に関する基本方針 2003(骨太の方針 2003)』の中の「雇用機会の創造」の項目に“ビジネス支援図書館の整備等により”という文言を記載し、発表している⁸⁾。政府の基本方針に“図書館”に関連する文言が含まれたことの意義は大きいといえよう。

このような流れを受けて、2006年に文部科学省から報告された『これからの図書館像』では、課題解決支援サービスの代表的事例のひとつとしてビジネス支援図書館サービスが挙げられている。この報告の内容は、全国の公立図書館の関係者の関心と呼び、当初は、浦安市立図書館、秋田県立図書館、広島県立図書館等で始まったビジネス支援サービスが少しずつ全国で展開されるようになっていった。

2 ビジネス支援サービスの取り組み状況

推進協議会では、2006年、2008年、2010～2011年にかけて全国の公立図書館にビジネス支援に関する調査を行った⁹⁾。2006年調査ではビジネス支援サービスを実施・準備・計画中の館は、168館、2008年調査では205館、2010年調査では221館と増加している。調査当時、日本には3,000館を超える公立図書館が設置されていたので実施率はまだ一割に

満たない状況であり、すべての公立図書館が実施している児童サービスと比較しても実施率は低い状況にある。ただし、日本でこれだけの短期間に比較的多くの公立図書館がサービスを開始したということは珍しいことであろう。

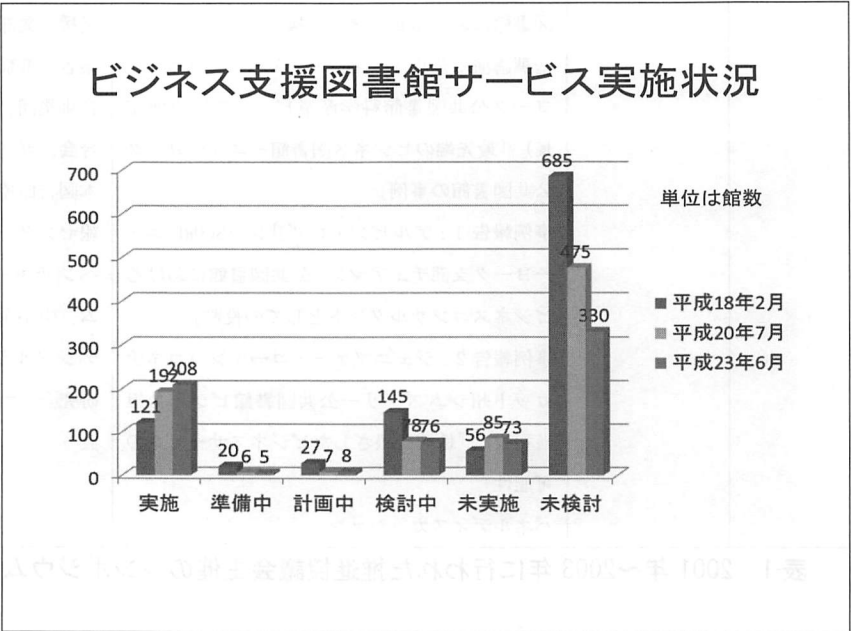


表2 ビジネス支援図書館サービス実施状況
(推進協議会 2010 年アンケート調査より)

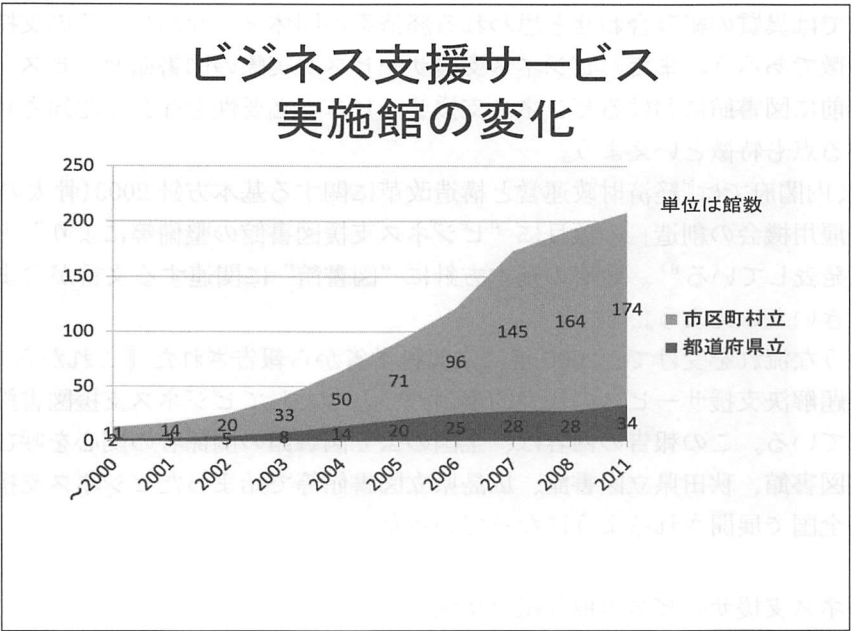


表3 ビジネス支援サービス実施館の変化
(推進協議会 2010 年アンケート調査より)

実施館の増加については、推進協議会の果たす役割も大きかったが、財政難にともなう図書館及び図書館員の危機感が背景にあったことも大きな要因と考えられる。2010 年調査の館種別実施館を見ると都道府県立図書館では、図書館設置 47 自治体中 34 館（72.3%）、市区町村立図書館では、図書館設置 1,297 自治体中 174 館（13.4%）であり、割合として比較的大規模な公立図書館が中心となって実施されている。

一部の図書館員、特に市町村立図書館の職員には、ビジネス支援サービスは特別な専門的知識や専門資料が必要であるという考え方があったのかもしれない。しかし、日本の公立図書館でも、ビジネス支援サービスが図書館のサービスのひとつとして認識されつつあるといえる調査結果であろう。

3 ビジネス支援サービスの実施内容

過去の調査では、ハード面では「ビジネス支援コーナーの設置」、「ビジネス関係資料の収集・提供（選書の見直し）」、「地域資料の収集強化」、「有料データベースの提供（IT機器の整備）」等のサービスが多く、公立図書館で実施されていることがわかる。

特に地域資料は、地域振興を図るビジネスには有効なケースがあり、公立図書館資料の特徴を生かすことができる。図書、雑誌以外でもチラシ、ポスター、写真、地図等の非刊行物の資料がビジネスに役立っているケースも見受けられる。

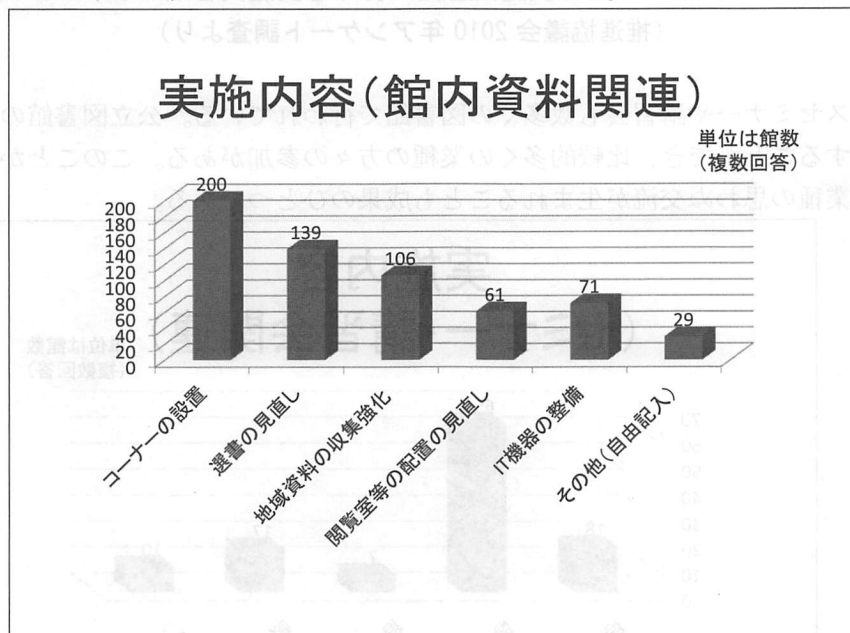


表 4 ビジネス支援サービス実施図書館における実施内容（館内資料関連）
（推進協議会 2010 年アンケート調査より）

ソフト面ではレファレンス・サービス（相談・調査）、ビジネスセミナーの開催、関連機関との連携等のサービスが行われている。レファレンス・サービスは図書館の専門的なサービスのひとつであるが、ビジネスレファレンス・サービスの場合、相手の相談意図を予測できることから、調査ツール等の事前整備や関連機関の把握と協力依頼を図書館員が予め行っておくなど、従来のレファレンス・サービスを越えた対応も必要となっている。

実施内容(レファレンス関連)

単位は館数
(複数回答)

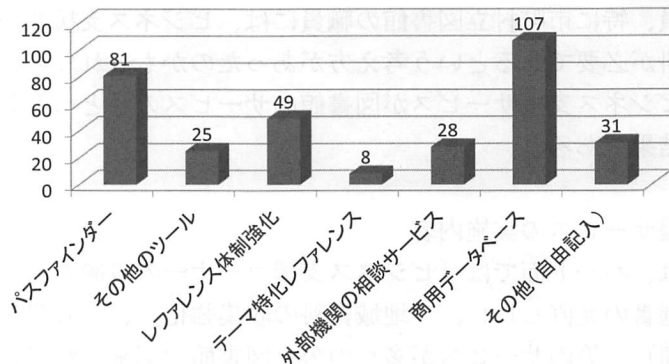


表5 ビジネス支援サービス実施図書館における実施内容(レファレンス関連)
(推進協議会 2010 年アンケート調査より)

ビジネスセミナーや講習会も数多くの図書館で行われている。公立図書館の特性から気楽に参加することができ、比較的多くの業種の方々の参加がある。このことからビジネス上での異業種の思わぬ交流が生まれることも成果のひとつである。

実施内容 (セミナー・講習会関連)

単位は館数
(複数回答)

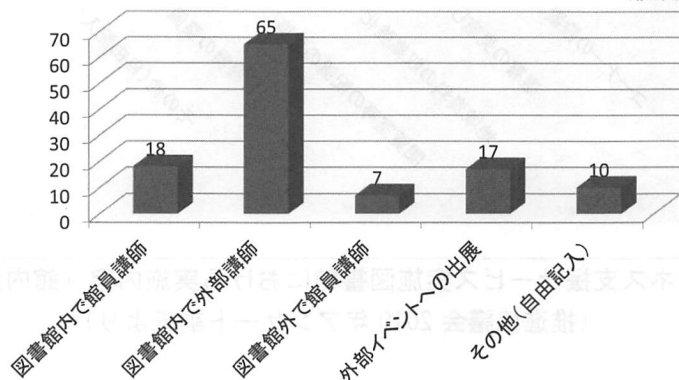


表6 ビジネス支援サービス実施図書館における実施内容(セミナー・講習会関連)
(推進協議会 2010 年アンケート調査より)

4 具体的な成果

(1) 図書館の支援による起業・創業、製品開発の事例

2008 年に行われた平成 20 度全国図書館大会兵庫大会では、推進協議会が第 16 分科会に協力し、「ビジネス支援サービスの現在と未来」というテーマで企画・運営を行った。この中で公立図書館が行っている代表的なビジネス支援サービスの内容とその成果が報告されている。

鳥取県立図書館からは、図書館利用者が県立図書館のビジネス支援サービスを受け、起業した事例の報告があった。その中で、利用者の沢田技研代表取締役の沢田克也氏は「勤務会社を辞め、シャッター用防災機器の開発をしたが、製品開発や起業の経験が無いため商工会議所等の窓口で取り合ってもらえなかった。しかし、県立図書館に相談し、技術レポートや台風の被害状況から産業技術センターや弁理士等の紹介に至るまで様々なサポートを受けた。――中略――ベンチャー企業なのでスキルのある人間を雇う体力は無い。図書館のビジネス支援なら電話代とコピー代だけで的確なアドバイスをもらうことができる」と話していることも報告された¹⁰⁾。

さらに、ビジネス支援は創業だけではない。2009 年の平成 21 年度北日本図書館連盟研究協議会では秋田県湯沢市の農家から「さくらんぼのブランド化」の事例が報告されている。「県立図書館には、古文書によるさくらんぼの歴史調査、土壌調査、ブランドイメージ創出のための基礎調査等を行ってもらった。図書館がこのように役立つとは今まで知らなかった。」とこの農家の後継者である図書館利用者からの報告があった。

この二つの事例を見ると公立図書館ならではの間口の広さ、資料の幅広さが生かされている。さらに全国のビジネス支援図書館実施館からは、公立図書館発のビジネス支援の成果が報告されている¹¹⁾。

(2) ビジネス・ライブラリアンの養成

ビジネス支援サービスの課題の一つ目は、図書館員のスキルアップである。この課題に対して、推進協議会は、2004 年から図書館員向けの“ビジネス・ライブラリアン講習会”を毎年開催している。

推進協議会は、当初から図書館員の能力向上を大きな課題と位置付けており、2003 年 9 月に行われた推進協議会幹事会では、ビジネス・ライブラリアン養成の件が議論され、かつ研修担当者が決められている。

当時、ビジネス・ライブラリアン講習会実現の追い風となったのが静岡県動きである。静岡県教育委員会及び静岡県立中央図書館では、公立図書館におけるビジネス支援サービスに関心を持ち、実施に向けた予算をつけて調査活動を行っていた。また静岡市立図書館でも、新静岡駅の近くに新図書館建設が進んでおり、この中でビジネス支援サービスを行うことが決められていた。当然、職員の養成も大きな課題となっており、ビジネスに関する知識やレファレンス・サービスの技術の習得が必要となっていた。

この動きと推進協議会の中でのビジネス・ライブラリアン養成の動きがうまくつながり、2004 年、第 1 回ビジネス・ライブラリアン講習会が企画され、静岡市で行われることになる。

このビジネス・ライブラリアン講習会の企画・運営に関しては、齊藤誠一の「公共図書

館におけるビジネス・ライブラリアン養成プログラム」¹²⁾ 及び余野桃子の「図書館のビジネス支援サービスにおける「個人」と「組織」のスキルアップ」¹³⁾ に詳しい。

なお、毎年行われる講習会の冒頭では、「ビジネス・ライブラリアンに求められる能力－講習内容の位置付けと獲得目標－」についての説明が行われている。この中の“はじめに”からは、講習会の意義と図書館職員のスキルアップの必要性が読み取れる¹⁴⁾。

はじめに

・・・略・・・

現在では、多くの公共図書館にビジネス支援サービスが導入され、活発な活動が行われています。また、現時点では未実施である図書館の中にも、実施に向けて動き始めている館が数多くあります。

ビジネス支援図書館の数は順調に増えていますが、公共図書館職員の現状を見た場合、ビジネス支援に対する知識、技術あるいはサービスに対するセンスは、要求レベルに達しているとは言えません。ビジネスに関連する情報提供は、より専門的な対応が求められるため、図書館員の知識、技術、経験、そして柔軟な発想力の向上が急務です。従来の図書館員の延長線上にありながら、新たな時代の新たな図書館員像を確立することが求められており、その解の一つがビジネス・ライブラリアンであると言えます。

公共図書館を訪れる利用者の要求は多種多様であり、IT技術の進展等によってより高度化してきています。特に仕事に関連する問い合わせは、複雑なものも多く、厳格な対応が求められます。しかし、図書館が真に住民のニーズを受け止めるためには、ビジネスに関連した情報要求にも的確に答えられるような知識や技術を図書館員が持たなければなりません。図書館員は、日々の業務の中で知識や技術を磨いていくと同時に、集中的な研修会に参加し、自己研鑽を積み重ねていく必要があります。この講習会をその第一歩と考えていただきたいと思います。

・・・略・・・

ビジネス・ライブラリアン講習会は、毎年1回行われており、2012年には11回目が行われた。修了生も200名を超えている。先にあげた鳥取県や静岡県、あるいは秋田県の事例等も、それを企画し、実施しているのは講習会修了生が主体である。この講習を終えた図書館員が自館に戻り、ビジネス支援サービス構築の推進役となっているといえる。

(3) ビジネス支援サービスの周知

推進協議会が課題としているもう一つのことは、公立図書館がビジネスに役立つ機能を持っていることを多くの人に理解してもらうことであった。公立図書館のイメージが仕事に役立つことに結びつかなかつたり、図書館員がビジネス相談に対応できると思っていない人ばかりの割合になると思われる。その点を踏まえ、推進協議会では、マスコミへの情報提供とともに“ビジネスレファレンス・コンクール”を実施し、公立図書館が十分にビジネスに役立つ存在であること、また公立図書館がそう変わりつつあることの広報活動に努めている。

2010年には、推進協議会が全国の図書館員を対象に行った“ビジネスレファレンス・コンクール”の結果を『図書館員によるビジネス課題への回答事例集－図書館があなたの仕事をお手伝い』¹⁵⁾ という冊子にまとめ、全国の図書館に配布している。

このビジネスレファレンス・コンクールは、6つの企業や事業主から実際の課題を提供してもらい、それを全国の図書館員に出題し、その回答内容を競うコンクールであった。

「バイオテクノロジー関連機器の販路開拓－販路候補先の実態調査、まだ見ぬ市場の将来予測」「実装関連機器の新たな市場開拓－製品の応用利用先の推察、その市場規模の調査」「植物工場の第二の創業－生産する品種・品目の検討、エネルギーコストの試算」など専門的で技術的な課題、また「観光資源と特産品を利用した地域ブランド作りと地域活性化－成功事例の調査、観光に適した桜と特産品「木イチゴ」の活用」「素材にこだわる老舗とんかつ店の新戦略－価格競争で疲弊するランチからの撤退、新たな戦略の検討」「利用者の特性や利用実態に即したウェブサイトの制作－障害者や高齢者、10代のインターネット利用動向調査」等、比較的身近な調査課題を用意し、参加者にはこの中の1問を事務局が指定し、さらに1問を自由に選んで回答してもらう方式で行われている。

結果として50グループ100件の回答が寄せられたが、優れた回答が多く、入賞した回答事例をまとめたのが『図書館員によるビジネス課題への回答事例集－図書館があなたの仕事をお手伝い』である。

公立図書館が行うレファレンス・サービスの認知度が低いことはよく指摘を受けるが、実際のビジネスレファレンスを課題とした質問内容に図書館員がここまで回答できるとは思っていなかった人も多かった。特に課題を提供してくれた企業や事業主が公立図書館のレファレンス・サービスの質の高さを認め、公立図書館が使える存在であることを認識した点は大きな一歩であり、それを全国に伝える冊子ができたことも成果のひとつである。

5 ビジネス支援サービスの課題

ビジネス支援サービスの課題としては、先の成果に共通するが、人材育成とサービスの周知であろう。

ビジネス・ライブラリアン講習会は専門的な知識や技術の取得、あるいは企画力養成の入口にすぎない。修了後、現場での実践があってはじめて良いサービスにつながることになる。修了生を活かすための職場の意識改革と実践的なサービスの提供が住民の情報環境を保障することになり、地域の活性化につながることもなる。

一人でも多くの専門的な知識や技術を持った人材を養成しながら、ビジネス支援サービスが地域の活性化につながる取り組みであることを周知する必要がある。

おわりに

IT技術の進展、あるいは大人の利用が拡大する中で、公立図書館の利用形態も変化の時を迎えている。インターネットの普及は個人が行う調査に大きな影響を与え、タイムリーな調べ物や簡易な知識の習得には欠かすことができないツールとなっている。

そのため公立図書館の利用拡大は、情報要求への高度化をもたらしており、図書館員が今まで持っていた知識や技術だけでは対応できない状況になってきている。インターネット上の情報だけで事足りることは無いことを多くの人が気付きつつあり、よりの確な情報を求めて図書館と図書館員を利用しようとしている。今こそ図書館員の意識改革が必要であり、新たな知識や技術を習得し、情報要求の高度化に対応することが求められている。

ビジネス支援サービスは、地域の活性化をもたらす事業であり、地域に対する知識は言うに及ばず、地域との連携・協力が不可欠である。ビジネス支援サービスの実施は、図書館員の意識改革に限らず、図書館利用者の経営参画にも役立っている。

そのような方向性を当初から持って設立された推進協議会は、地域と図書館の新たなあり方を築き上げていくための外部推進団体のモデルとして研究に値するものと考えている。

本稿は、推進協議会の設立当初の活動を追うものになった。今後の研究の中で、その後の推進協議会の活動を追い、分析を行っていきたい。

注記・引用文献

- 1) これからの図書館の在り方検討協力者会議『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）』文部科学省、2006
- 2) 図書館未来構想研究会「これからの図書館像（実践事例集）」文部科学省
(http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/06040715.htm、2014年4月29日参照)
- 3) 荻原由紀「川崎図書館のビジネス支援－京浜臨海部を背景に－」『AVCC ライブラリーレポート 2006 ビジネス支援図書館の展開と課題』pp. 76-80、高度映像資料センター、2006
- 4) 菅谷明子「進化するニューヨーク公共図書館（ルポ）」『中央公論』114（8）、pp. 270-281、1999. 08
- 5) 産業NPO支援センター「ビジネス支援図書館への挑戦」
(<http://sangyo-npo.jp/library/sympo010702/010702-01.pdf>、2014年4月29日参照)
- 6) 経済産業研究所「動きはじ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～」(<http://www.rieti.go.jp/jp/events/e02092301/report.html>、2014年4月29日参照)
- 7) 経済産業研究所「アメリカ公共図書館のビジネス支援」
(<http://www.rieti.go.jp/jp/events/03071101/info.html>、2014年4月29日)
- 8) 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」
(<http://www5.cao.go.jp/keizai-shimon/cabinet/2003/decision0626.html>、2014年4月29日参照)
- 9) 田村俊作「利用者ニーズに適合した公共サービスモデルの構築－研究成果－シンポジウム・ビジネス支援サービス・今までとこれから－ビジネス支援図書館サービス全国アンケート」(<http://web.keio.jp/~tamaran/research/bizlib/seika.html>、2014年4月29日参照)
- 10) 平成20年度第94回全国図書館大会兵庫大会実行委員会事務局『平成20年度第94回全国図書館大会兵庫大会記録』p. 185、平成20年度第94回全国図書館大会兵庫大会実行委員会事務局、2009
- 11) 前田章夫他「実践レポート」『AVCC ライブラリーレポート 2006 ビジネス支援図書館の展開と課題』pp. 55-114、高度映像資料センター、2006
- 12) 齊藤誠一「公共図書館におけるビジネス・ライブラライン養成プログラム」『千葉経済大学短期大学部研究紀要』6、pp. 107-114、2010. 3
- 13) 余野桃子「図書館のビジネス支援サービスにおける「個人」と「組織」のスキルアップ」『情報の科学と技術』58. 7、pp. 335-340、2008
- 14) 第11回ビジネス・ライブラリアン講習会初日資料「ビジネス・ライブラリアンに求められる能力－講習内容の位置づけと獲得目標－」ビジネス支援図書館推進協議会、2012
- 15) ビジネス支援図書館推進協議会『図書館員によるビジネス課題への回答事例集－図書館があなたの仕事をお手伝い』ビジネス支援図書館推進協議会、2010