

## ビジネス支援サービス

### 秋田県立図書館

#### 1 はじめに

秋田県立図書館では平成13年11月より、ビジネス支援サービスとして、地域活性化事業（以下、「本事業」という。）を開始した。

本事業では、ビジネス支援の対象としてビジネスユーザーはもちろん、就職や資格取得が必要な県民、NPO やボランティア等への団体支援も想定している。従来図書館でターゲットとして、比較的重要視されていなかったこれらの利用者や県民に対し、積極的なサービスを行い、地域の活性化を図ることを目的としている。

#### 2 実施施策

本事業は、当初、図書館の既存資源を活用する施策からスタートした。

- 1) 閲覧室に地域活性化コーナーを設置する。
- 2) 行政資料、企業資料の収集を強化する。
- 3) 関係機関との連携を行う。
- 4) ビジネス資料の収集・提供を強化する。

地域活性化コーナーは、この事業の窓口として利用者にその存在をアピールするものである。このコーナーでは、ビジネス関連のレファレンス資料、経営、経済関係の一般資料、行政資料、地元企業提供資料等が配架されている。行政資料及び地元企業提供資料は、メールや文書により、行政機関、地元企業100社に直接提供を依頼し、収集したものである。

先鋭化するビジネス社会で公共図書館が単館で対応することは難しい。地域内の専門機関との人的、情報面での連携を図る必要がある。このことから秋田県立図書館では、企業活性化センター、農業試験場、水産振興センター、林業センター及びNPO支援室の5機関と連携し、互いの所蔵資料目録の交換、資料選定協力及び情報交換を行っている。これらの連携機関からは、常時パンフレット等を提供され、県立図書館利用者に広く利用されている。

ビジネス関連資料として、ビジネス関連の雑誌10誌を新たに追加購入している。一般資料については、

県立図書館の重点収集資料のひとつと位置付けている。

#### 3 事業の拡充・強化

平成14年度以降は毎年度、事業の拡充・強化を図っている。

- 1) レファレンスサービスの強化
- 2) 有料データベースの導入
- 3) 無線LAN及びパソコン利用席の提供
- 4) ビジネスリンク集、メルマガの提供
- 5) ビジネスセミナーの開催
- 6) ビジネス研修会への職員派遣

レファレンスサービスの強化を図るため、レファレンスカウンターの担当者席を1席から2席に拡充し、職員用検索端末を必要に応じて利用者が同時に閲覧可能な利用者用端末も整備した。またレファレンス担当職員を専任配置するとともに、毎週2回館内でレファレンス研修を実施している。

地域活性化コーナーには、パソコン利用席と無線LANシステムが設置され、ビジネスマンが仕事のスペースとして利用する等、コーナーの利用は増加している。

ビジネスセミナー開催時での参加者アンケートでは、図書館がビジネス支援サービスを提供していることに対して、肯定的な意見や要望が多い。セミナーには、図書館を初めて利用した参加者も数多く見受けられた。

#### 4 おわりに

本事業開始後5年目にして利用者に本事業が徐々に認知され、サービスとして定着してきている。地元放送局で図書館サービスの特番が放映され、地元新聞社説での本事業が紹介される等、県立図書館の広報にも一役買っている。

すべてが本事業による効果とは言えないが、副次効果として入館者数及び全分野に渡って貸出冊数が増加した。これは、ビジネス関連資料のみが本事業で利用されておらず、図書館の資料や情報全体が有効に活用されていることを示すものである。

(山崎博樹)

## ビジネスを支える技術情報のレファレンスサービス

神奈川県立川崎図書館

### 1 ビジネス支援室の開室

平成17年10月1日、閲覧室の1階部分をビジネス支援室としてリニューアルオープンした。創業、経営に関わる相談事業、経営支援ビデオの提供などを新規のサービスとし、関連する図書等の資料は、主に既存の蔵書から抜き出し集約することで対応している。ご存知の方も多と思われるが、平成10年4月以降、「科学と産業の情報ライブラリー」を愛称として、科学技術・産業技術分野の資料に特化した図書館として活動している。つまり、母体となる技術情報を基本に据えたビジネス支援なのである。

### 2 支援室内の資料・情報について

#### (1) 特許・規格

特許電子図書館（IPDL）の専用端末と商用特許DBを導入している。どちらもインターネット版のIPDLと比べ検索機能、印刷機能の点で優れた使い勝手を実現している。規格はJIS全規格の維持・更新を柱に、その他国内外の規格類を補完的に収集している。

#### (2) ビデオ

（財）神奈川中小企業センターの事業転換に伴い、経営の成功事例やノウハウを紹介したビデオ（約1,200本余り）の寄贈を受け、公開・貸出ししている。産業安全・労働衛生に関するビデオ（約300本余り）は、事業所等での研修に利用するものとして以前から収集しているものである。

#### (3) 専門業界紙等

日経4紙（データベースとして日経テレコン21も）のほか、業界新聞（化学、電気、自動車、交通、運輸、食品等19紙）、銀行系の調査レポート類を提供している。

#### (4) 図書資料等

会社年鑑などの定番資料のほかに、実業家の伝記、ものづくり関連図書、技能、情報技術系の資

格試験問題集、大学等の産学連携部門が紹介するシーズ情報のパンフレット類を提供している。

### 3 相談事業とレファレンスサービス

「発明（月1回）」、「特許活用（週2回）」は、特許庁より知的所有権センターとして認定されており、弁理士、特許情報アドバイザーにより以前から行っていた相談事業である。「創業（月2回）」、「経営（同）」は、支援室となってから川崎市産業振興財団、商工会議所の相談員により対応いただいている（技術相談は18年4月以降行う予定）。

司書が受けるレファレンスはやはり所蔵資料とWeb上の情報源を活用したものとなる。典型的なものでは、例えば化学物質の生産量の推移、業界の動向といった統計、マーケティング的ものが挙げられよう。ただ特徴的なレファレンスといえば、規格や特許に関わるものと言えようか。製品を作る際の基準等のデータの調査（例：車椅子に対応したテーブル等家具のサイズ）や規格別の鋼材の硬さ基準の比較、といった「ものづくり」の基本に関わる確認事項の調査である。また特許では、データベース検索の利用法をガイドすることが中心だが、場合によっては利用者とともにキーとなる言葉や分類を探しながら、特許文献を引き出す作業も行う。特許情報活用支援ADの相談日以外は、司書ができる範囲で行うのである。

なお、「創業」、「経営」分野の相談件数は今のところそれほど多くはない。相談員との連携によっての資料・情報提供の機会を模索している段階である。

### 4 より深化したレファレンスサービスへ

レファレンスの内容は、支援室のオープンによって格別の変化があったわけではない。しかし「～支援」という括りを自らに課すことで、レファレンスへの臨み方が変わったのではないかと、つまり質問の背後にある目的やその活用をより意識するきっかけを掴んだのではないかと考えている。

（森谷芳浩）

## 「ビジネス支援図書館」のレファレンスサービス

### 静岡市立御幸町図書館

#### 1 はじめに

平成14年5月に策定された「仮称静岡市立御幸町伝馬町地区図書館基本構想」において、ビジネス支援が当御幸町図書館の重要なサービスとして位置付けられた。平成16年9月の開館に伴い、ビジネス支援は、当館の主要事業として本格的な展開をみるに至った。

当館は、静岡市最大の繁華街の中心に建てられた再開発ビルの4・5階に位置している。その5階を中心とし、当館と併設の静岡市産学交流センター（6・7階）との緊密な連携の下、当該事業を展開している。開設当初から「ビジネス支援図書館」をめざした日本で最初の公立図書館といえるかもしれない。平成17年2月の来館者調査では5階来館者の4割がビジネス資料・情報を求めており、1日200人～300人のビジネス関連利用者があると推測される。レファレンスは、ビジネスに直接関連しないと思われるものも含め、平成16年度は1日平均17件であった。

当館のレファレンスサービスの特色を以下に挙げてみよう。

#### 2 産学交流センターの相談窓口との連携

レファレンスについては、産学交流センターに起業や経営に関する相談にみえた利用者が、図書館の資料を利用する方が適当という相談員（中小企業診断士等）の判断により、図書館に案内されるというケースが多い。もちろん逆のケース（図書館から産学交流センターへ）もある。図書館及び産学交流センターは共通の愛称「B-nest（ビネスト）」の下、強力な連携体制を築いているが、中でも、こうした相談事業の連携を「相談事業のシームレス化」と位置づけ、重視している。なお、産学交流センターは、市民の起業や地元中小企業の経営革新を支援するため、コンサルティングやセミナーを積極的に展開している。当館では、多

数のセミナーについて、パスファインダーを作成し配布する事業等も行っている。

#### 3 電子メディアの活用

当館では、約20種類の商用データベースを導入し、利用者用のパソコンで自由に使用できるようにしている。もちろん、利用者からの相談に応じる職員も、レファレンス・ツールとして、参考図書と並び、データベースやインターネットをフルに活用している。従来の、印刷メディア主体の参考調査とは大きく様変わりしている。

#### 4 サーチャーターの人材派遣の活用

当館職員には、データベース、特に科学技術系のデータベースを使いこなすノウハウが不足していたため、当館の開館にあわせて、サーチャーターと司書の有資格者を1名、人材派遣により配置することとした。参考調査と、次に述べる利用者教育の場面で、大きな「戦力」となっている。と、同時に、職員への技能の「移転」が大きな課題でもある。

#### 5 ビジネス情報の活用に焦点をあてた講座の実施

平成17年7月から、商用データベースの利用法を中心に、ビジネス情報の探し方を習得していただくための講師一人・受講者一人のミニ講座「45分で使いこなすデータベース」を開始し、1月末までに約70名に受講していただいた。「かゆいところに手が届く」情報検索入門講座として、平成18年度からのバージョンアップを企画している。

#### 6 おわりに

一言でビジネスと言うが、実際には、起業・副業、就職・転職、個人投資など、当館の「ビジネス支援」を利用される市民のニーズは実にさまざま。 「ビジネス支援」は刺激に満ちたチャレンジであり続けるだろう。

（豊田高広）

## 自動車資料に特化したビジネス支援の事例 豊田中央図書館（愛知県）

### 1 はじめに

当館の自動車資料コーナーは、平成10年11月に開設されたコーナーである。「クルマのまち」豊田市に因んで、自動車に関わる「人・企業・モデル・技術」を中心に周縁領域にも目配りして、重点的な資料収集に努めてきた。コーナーの蔵書冊数は和洋書と逐次刊行物を合わせて54,662冊に達し、自動車資料の分野では国内最大規模のコレクションとなっている。公立図書館でありながら技術文献に特化した専門資料のコーナーを設けている点は、全国的にも特異な事例と言える。

### 2 自動車資料コーナーの概要

#### (1) 資料収集

当館では自動車資料は一般書とは別に予算枠を確保し、収集や受入も専任職員が行っている。また収集範囲は市販の図書・雑誌は当然として、とりわけ灰色文献の収集に力を注いで来た。具体的には自動車メーカーや関係団体などの寄贈ルートを開拓することによって、社史、広報誌、技報、新型車解説書、修理書、環境報告書など多彩な資料を含むコレクション形成することができた。今ではこれら灰色文献は、年間受入冊数の4割を占めるに至っている。

#### (2) 専門分類表

自動車資料コーナーでは、NDCに依らず自館で独自に自動車分類表を作成し、それに基づいて分類と配架を行っている。この分類表では、狭義の自動車工学(537)だけでなく、自動車運送(685)やモーターレース(788.7)などの関連主題分野もコーナーに組み入れられている。

#### (3) スタッフ体制

当館では、自動車資料コーナーの運営について専任職員を配置するだけでなく、大学から自動車工学の専門家をアドバイザーに招いたり、自動車資料に強い専門書店から資料購入を行ったり、類縁機関との連携を構築するなど外部の経営資源も

積極的に活用することによって、自らの専門性を補完してきた。

### 3 ビジネス支援に向けて

#### (1) 利用者層（セグメント）の分析

毎年行っている自動車資料の貸出ランキングやレファレンス事例の傾向調査から、ビジネスユーザとしては、専門技術書とリサーチ会社の発行するレポート類、統計書の利用頻度が高いことが判明した。そこで当該分野の資料については特に資料の充実に努めてきた。

#### (2) 専用ホームページの開設

図書館のHP開設とともに自動車資料コーナーのページを設け、相互リンクも張ることにした。これによりコーナーの認知度が上昇し、県外からの相互貸借や文献複写依頼も増加してきた。またメールによるレファレンスも受付している。

#### (3) レファレンス事例の蓄積

コーナー開設後3年目からは、自動車資料に関するレファレンス質問を記録し集積を図ってきた。専門知識が要求される難易度の高い質問事例も間々あるため、この記録は担当スタッフが異動した場合にも役立っているが、今後は事例集としてまとめたいと考えている。

#### (4) 周辺資料の収集強化

当館では平成14年に一般書の選択基準を作成した際、NDCの主題分野別の利用頻度調査を行った。その結果、モータ(542.13)、燃料電池(572.1)、タイヤ(578.27)など自動車製造技術に関連性の深い分野の貸出率が高いことが判明した。そこでそれらの周辺分野の技術書も重点的に収集を行うなど、蔵書構成にもフィードバックさせている。

### 4 今後の課題

なお今後当館では、①オンライン上の情報源の活用、②利用者向けの情報源ガイド作成と配布、③資料知識や運営のノウハウ等を組織として継受できる体制の構築、④評価システムの洗練化などの諸課題のクリアに向けて前進していきたいと考えている。

(安田 聡)

## ビジネス支援に関するレファレンスサービス事例を中心に

大阪府立中之島図書館

### 1 当館のビジネス支援サービス

当館は中之島という大阪でも指折りのオフィス街に位置しており、ビジネスマンの利用が多い。府立中央図書館との役割分担を明確にすることもあって、開館 100 年にあわせて 2004 年 4 月からビジネス支援と地域資料サービスに特化した図書館として出発した。

サービスの開始とともに、デジタル情報室を設置し、インターネット端末 23 台、CD-ROM 端末 2 台、新聞記事検索が中心のオンラインデータベース（日経テレコン 21、レクシス・ネクシス等）、および判例体系を導入した。また府内のビジネス支援機関の助力を得ながらビジネスセミナーを年 4 回程度実施している。

### 2 利用者からの問合せ

ビジネス資料室ではレファレンス専用のカウンターを設置し、貸出返却業務と分離、利用者が座ってじっくりとレファレンスを受けられるよう配慮している。

ビジネス支援室のレファレンス事例では『帝国データバンク』などを使った業界名簿や業界動向の問い合わせが多く、年鑑や名鑑等ビジネスに関する資料で未所蔵のものは鋭意寄贈依頼を行い、できるだけ提供できるように心がけている。また、ビジネスに法律・判例は欠かせず、先に紹介した判例体系や官報に関する問い合わせも多い。

経営指標などに使用される術語を職員が理解できないこともあり、カウンターにおいて日々教えられている状況である。

### 3 「図書館調査ガイド」

ビジネス支援サービスの開始をきっかけにビジネスや大阪に関する調べ方を記した「図書館調査ガイド」を印刷し、利用に供している。

この調査ガイドは単に紙媒体の資料を紹介する

だけでなく、インターネット上の情報も併せて記載している。現在「企業情報をしらべるには」「大阪の企業情報」「法令のしらべ方」「大阪のビジネス雑誌」など 20 のメニューを用意している。

このガイドは作成の度にホームページにも掲載し、紙媒体とデジタル媒体からの閲覧を可能にしている。また、国立国会図書館の協同データベースに登録している。

さらに 2005 年 9 月から中之島図書館の「メールマガジン」を発行しており、この中で世情に合わせてホームページに記載された「図書館調査ガイド」を購読者に紹介している。

また大阪・古典籍資料室が主体に構成している「大阪文献データベース」と連携し、ビジネス雑誌などに載った大阪に関する情報をこのデータベースに搭載している。現在 3 万件のデータが格納されておられ、府内の図書館に対して公開している。来年度を目処に一般に公開する予定である。

### 4 課題—他機関との連携—

図書館におけるビジネス支援は、資料の貸出やレファレンス回答を通じた情報の提供までという限界がある。また、詳細なレファレンスの回答には公共図書館としての力量を超えるものもある。大阪にはビジネスに関する支援機関が多いので、そちらを紹介することもあり、そのために支援機関のパンフレットをできるだけ用意している。

しかし、そのビジネス支援機関が厳しい財政状況の中で図書室等の活動を軽減し、経営相談業務へとシフトする傾向にあり、これまで支援機関が持っていた資料と機能を公共図書館が肩代わりする機会とも捉えている。そのためにビジネス支援団体との連携を深めていく時期に来ていると考えている。

(門上光夫)

## ビジネス支援サービス

### 宮崎県立図書館

宮崎県立図書館のビジネス支援は、平成16年6月「ビジネス情報コーナー」設置からスタートしたが、これまでの宮崎県立図書館のビジネス支援の特色を述べる上では、パートナーと呼ぶべき関係機関の存在が大きい。ここでは、その連携を中心に述べていきたい。

#### 1 パートナーとの連携

##### (1) 関係機関との連携

関係機関では、宮崎県産業支援財団との連携が始まりで、まずは図書館のビジネス支援を理解してもらうために、一緒にビジネス支援図書館の先進館視察を行った。このことが図書館のビジネス支援の後押しをしてもらう大きなきっかけになり、産業支援財団が核になり、昨年度末には「宮崎県ベンチャー企業等支援ネットワーク」の支援機関（約50機関）の情報提供機関として図書館が加わるまで連携が広がりつつある。連携内容の主なものは次の3点である。

##### ア 各機関の情報提供

閲覧室にある「ビジネス情報コーナー」と館内入り口のギャラリーの2か所に「ハローワーク」の業種別の求人情報等、関係機関の情報チラシを設置している。図書館の広報能力の大きさに驚いたという機関も多く、情報提供機関も増加している。また、図書館に行けば各機関の情報が一度に入手できるということで利用者も増加している。

##### イ セミナー等の実施

創業支援セミナーや農業法人設立セミナー等を共催で行い、必ず「図書館のビジネス支援資料活用法」の時間を設けてもらい、参加者に図書館のビジネス情報提供についての理解を深めてもらうことで新たな利用者層の獲得につなげている。

##### ウ 相談窓口の共同設置

平成18年1月より、産業支援財団が行っている専門家による起業相談と図書館のビジネス情報の提供を併せたサービスの実施ということで、図書

館内に「ビジネス相談窓口」を月に一回設置し、相談に応じているところである。

##### (2) 県庁各課との連携

##### ア 庁内レファレンスサービス

ビジネス支援を行う上で、県庁内に図書館の機能を理解させることが必要と考え、県庁内各課にレファレンスサービスの紹介チラシを配布した。（チラシも現在で3枚目となっている。）

##### イ ネットワーク事業の展開

ビジネス支援をきっかけに庁内各部局の図書館の機能への理解も広がり、図書館が音頭とりをして、各関係機関を結んだ事業展開も行っているところである。

##### (3) 市町村図書館との連携

##### ア ビジネスレファレンス研修会の実施

県立図書館の取組みを市町村図書館に広げようと、産業支援財団と連携し、市町村図書館職員対象に「ビジネスレファレンス研修会」を2回開催している。講師は、ハローワーク等にも依頼しているが、結果、それらの機関にも図書館のビジネス支援を知ってもらう機会にもなっている。

##### イ ビジネス支援訪問

市町村図書館のビジネス支援を具体的に進めるために、県立図書館のビジネス支援担当職員と商工部門の職員がアドバイス訪問を実施しているところである。

#### 2 ビジネスレファレンス

ビジネスレファレンスに関しても、パートナーとの連携から生じるレファレンスが多くの創業支援セミナー等の参加者からの相談に応じ、創業するための市場データの提供や経営計画等に関する情報の提供を行っているところである。なお、相談窓口の設置により、ビジネスレファレンス機能が強化されつつある。

ビジネス支援に取組み1年半が経過したところであるが、パートナーとの連携を深めながら、「情報と人とのネットワーク」を大切にした宮崎ならではのビジネス支援を展開していきたい。

(中西浩美)