

## 埼玉県立図書館におけるビジネス支援サービスの今後の展開について

浦田 愛子（埼玉県立熊谷図書館）

### 1 はじめに

埼玉県立図書館でのビジネス支援サービスは、今は無き県立浦和図書館で平成 16 年(2004)に始まった。まずはビジネスに関する図書や雑誌をコーナー化、そして関連機関と連携した事業・展示の開催、データベースの導入など、徐々にサービスを発展させていった。図書館の立地として県庁所在地にあり、加えて、駅から近かったこともあり利用者は多く、コーナーは賑わいを見せていた。しかし、耐震の関係から平成 26 年(2014)度末に浦和図書館が閉館。平成 27 年(2015)度 3 月に熊谷図書館へ業務を移転し、これまでのサービスをビジネス支援室という独立した部屋で提供を始めるに至った。しかし、熊谷図書館は県北にあり、駅からも遠く、決して利用者にとって使いやすい立地にあるとは言えない状況である。また、場所が変わったことで利用者層も異なり、以前の利用者とは違った情報が求められている。しかし、ニーズ把握のための情報収集や、関連機関との新たな関係づくりなどはほとんどできていないまま、熊谷図書館でのビジネス支援サービスは、1 からのスタートを切ったのだった。1 年経ったとはいえ、まだまだサービスを展開していくにあたり、多くの課題がある。本稿では、私自身が実際に 1 年間ビジネス・産業支援担当として業務を行った経験と、今回参加したビジネス・ライブラリアン講習会の講義内容を踏まえ、今後の埼玉県立熊谷図書館におけるビジネス支援サービスの展開について、その現状と、それを踏まえた今後のサービス展開について考察していきたい。

### 2 埼玉県立熊谷図書館のビジネス支援サービスの現状（平成 29 年（2017）3 月現在）

埼玉県立熊谷図書館のビジネス支援室は、図書館の玄関を入った正面にある。独自分類のビジネス書約 2700 冊に、法律やビジネス週刊誌、業界誌等の雑誌が 83 タイトル、そして、県内の関連団体から送ってもらったパンフレットコーナー、月ごとに変わる展示、そして 11 のデータベースや無線 LAN 環境がある。担当は、平成 28 年(2016)度新設された、ビジネス・産業支援担当という部署で、ビジネス支援サービス専属の司書が 3 名配されている。この司書が支援室の運営・管理、そして企画や展示、外への PR 活動を行っている状況である。

### 3 ビジネス支援サービスの課題

平成 28 年(2016)度の活動を踏まえ、県立熊谷図書館でのビジネス支援サービスに関する課題は大きく分けて次の二つがあげられる。

#### ① 図書館組織内部の課題

そもそもビジネス支援サービスという、課題解決サービスに対して県立図書館として向かっていきたい方向性が定まっていないことである。実は、この点がこの 1 年間で最もビジネス・産業支援担当が苦勞した点であった。金融機関にも働きかけたほうがいいのか

ではないかと、自ら出向いて図書館のサービスの広報に回ってくれる管理職がいる一方で、相談会などの事業を図書館でやらなくていいじゃないか、という管理職もおり、他職員からも、なぜビジネス支援が必要なのかという意見も出てくる。ビジネス・産業支援担当は組織内の様々な意見に翻弄されながら、なんとかできることを見つけ事業やPRを進めてきた。しかし、組織としてビジネス支援のサービスを提供している時点で、なぜこういったサービスを始めたか、そのサービスを今後どのように発展させていくのか、具体的でなくともある程度の将来像は、共有されてしかるべきではないだろうか。この点は大きな問題であると考えます。

また、図書館内部の問題としてもう1つ忘れてはならないのが、司書のビジネス支援サービスに対する専門的な知識・技能の習得である。ビジネス・産業支援担当は固定でなく、どの職員も配属される可能性がある部署である。ビジネスライブラリアンとしての知識を高める研修は誰もが行っていくべきであると考えます。可能であれば、「ビジネス・ライブラリアン講習会」のような専門講座に今後も継続的に参加し、ビジネス支援サービスに携わることができる司書を1人でも多く増やしていくことが必要である。

## ② “県立” 図書館としての課題

埼玉県立図書館の重要な使命の1つに、市町村図書館の支援がある。しかし、現在県内の市町村図書館の現状を見ると、サービスを行っているところ、行っていないところ（規模的に行うことが難しいところ）があり、地域差が顕著にある。この地域による情報格差をどう埋めていくか、それは県立図書館が考えるべき重要な課題の1つであろう。県立図書館でビジネス支援サービスを行う意義はここにあると私は考える。資料費が足りない、データベースがないなどの理由により、情報提供に限界のある市町村立図書館に対して、県立図書館がビジネスに必要な情報・資料を利用者がどこにいても提供できる。そんなサービス展開を目指したい。市町村で補えるところは、市町村で済ませればいいし、足りない部分は県立図書館に問い合わせる。必要があれば、少し遠いけれど有用なデータベースを使い、県立図書館まで行って情報を入手する。それが理想的な形ではないだろうか。

## 4 埼玉県立図書館のビジネス支援サービスの今後の展開

以上の2つの課題を踏まえ、今後どのように埼玉県立熊谷図書館でビジネス支援サービスを行っていくか、具体的な方法について検討する。

### ① 図書館組織内部での取り組み

埼玉県立図書館では、平成29年（2017）度に予算を取って埼玉版のビジネス・ライブラリアン講習会を開催予定である。しかし、それは単年で終わらせるのではなく、それ以降もビジネス・ライブラリアン講習会受講者やビジネス・産業支援担当が講師として館内職員研修を行っていく。また、月に1度の全体会議の際に、各担当より仕事の現状報告を行うなど、職員全員で全担当の仕事について共有し、「対話」する場を

設ける。3-①にあげた課題は、圧倒的な対話不足に起因すると考えられる。おそらく、お互いにこうしたい・こうなりたいというビジョンは持っているが、それが対話不足のせいでうまくかみ合わず、だからこそ何かやろうとしたときに衝突が起きるのではないだろうか。「目的を達成する能力を効果的に伸ばし続ける組織＝「学習する組織」」となっていけるようなシステム作りをしていきたい。研修にも、ぜひ館長はじめ上席も参加してもらい、皆で考える機会としていくことが大切だと考える。そういった活動の中で、新たなサービスのヒントが見つかったり、あるいは、現在のサービスに関する改善点が見つかったりすることがあるだろう。それが、図書館全体のサービス、司書のモチベーションの向上につながるのではないだろうか。県立熊谷図書館では月に1度職員研修の機会を設けている。その運営を行う委員会に、働きかけぜひ実現していきたい。

## ② “埼玉県立” 図書館だからこそできるサービス

埼玉県立図書館は現在、県内市町村図書館へ週1回協力車を出し、本の貸し借りを盛んに行っている。また、レファレンス掲示板があり、市町村立図書館の資料では解決が難しいレファレンスに対して県立図書館が調査を行うというサービスを行っている。しかし、ビジネス支援サービスに関しては、こういった市町村図書館との連携の事例がまだ少ないのが現状である。市町村からのレファレンスも少なく（おそらく、そういった質問の回答を図書館で得られるということが利用者に認知されていないため、質問自体が少ないのだと推測される）、またデータベースに関しても契約の関係から直接来館の利用しかできない場合が多い。そこで、ビジネス支援室では積極的にパスファインダーを作成し、県内の市町村図書館へ配布を行いたい。また、共催のセミナーや連携展示を県内複数の市町村で行い、資料はもちろんサービス自体のPRや、ノウハウの提供を行っていきたい。熊谷は遠くて行けないので、地元の図書館でぜひ開催してほしいという意見は、実際に利用者から意見として寄せられたことがある。市町村図書館との連携がうまく取れれば、そういった事業も可能であろう。また、埼玉県図書館協会の参考調査部会の中で、ビジネスに関するレファレンス情報の調べ方に関する時間を取ってもらい、直接そのノウハウを教えられるような機会を持てればと考えている。実際、これまでのビジネス・ライブラリアン講習会の参加館を見ると、埼玉県内の市町村からの参加はほとんど見当たらない。しかし、多忙な通常業務や、参加費等の問題から参加したくてもできないという職員は少なくないだろう。こういった機会はおそらく求められているものと考えられる。埼玉県立図書館として、市町村立図書館のビジネス支援サービスに関する知識・技能の継承のための定期的な研修、また県立で行った事業や展示事例の情報提供も行っていきたい。

## ③ 図書館の外への働きかけ

これは課題にはないが、当然必要なことである。この1年どこにPRに行っても「図

書館でそんなこともしてくれるのか」と驚かれた。まだまだ PR が足りないのは歴然とした事実である。ビジネス支援サービスや、健康医療情報サービスは特に、図書館の中で待っているだけでは、そのサービスを外部の人へ知ってもらうことはなかなか難しい。そこで、図書館の外でセミナーを開催する。今年度は既に、関係機関の主催事業で図書館の紹介をする時間をいただいたり、2万人を動員するイベントブースを出展させてもらい、チラシやブックリストの配布、図書の展示を行うなどの取り組みを行った。今後さらにその範囲を広げ、全県域でそういったイベント等に積極的に参加していきたい。また、こちらが何かさせてもらうだけでなく、お互いがwin-winな関係となれるよう、図書館が主催するイベントも様々な機関と連携して行える企画も開催したい。現在のところ、敷居の低い図書館ならではの効果としてパンフレット置き場にセミナーのチラシをおくと効果的らしく、県内の各種機関・団体の広報の場としてチラシ設置の依頼を受ける。また、女性創業相談会も、これまで県北地域で定期的な相談会の機会が設けられていなかったもので、ぜひ図書館でやらせてほしいと依頼を受けて開催している。図書館としては、さらにこういった関係性を広げていきたい。企業や関係機関からのレファレンスも少しずつだが増えてきている。オープンデータで応えられる範囲で情報を探す、あるいは、情報の探し方を紹介することができるのは、情報のプロ司書だからこそできることではないだろうか。ここに、図書館・司書の価値を感じてもらえればと思う。お互いの利害関係の一致による連携の拡大によって、埼玉県立図書館のビジネス支援サービスの幅はさらに広がっていくことだろう。

## 5 最後に

埼玉県立図書館におけるビジネス支援サービスはまだ始まったばかりである。組織内でビジネス支援サービスに対する理解者を増やし、その基盤を確固たるものにしていくと同時に、具体的にこんな取り組みをしたらどうか、というような提案よりも、まずはいろんなことをやってみて、利用者の反応や実際の声を聴きながらそのニーズを見極め、今後のサービスの展開につなげていくことが必要である。起業にあたってマーケティング等、情報収集が大事なように、埼玉県立熊谷図書館でのビジネス支援サービスを考える上でも、情報収集は非常に大切なことと考える。そして情報収集の中で見えてきた利用者ニーズに応えるため柔軟なサービスを展開していくことができる組織に変えていくこと。そしてそれを県立図書館だけで完結させず、市町村図書館とも共有することによって、その先にいる埼玉県民への奉仕へとつながるのではないかと考える。奉仕対象が県民全体であることを忘れず、また、県立として何ができるかを常に意識しながら企画に取り組んでいきたい。

この3日間（公開講座を含めると4日間）は、過酷ではあったが非常に充実した時間となった。学んだことだけでなく、あの時間を共有した全国の仲間たちが同じように図書館の現場で頑張っていると考えると、非常に心強く思える。いざというときに相談できる、

企画のヒントを与えてくれる、そして館は違っても同じ志を持った仲間がいる、この 3 点はこの講座における大きな収穫である。講師の方がおっしゃっていたように、課題解決の「課題」は地域によって異なる。しかし、それをどう捉え、図書館としてどうアプローチしていくか、それは自分の館のサービスを考える上でも重要なヒントになる。この絆、そして講師の方々からいただいた言葉を胸に、埼玉県立図書館のビジネス支援サービスの発展に尽力していきたい。