

## 安城市図書情報館におけるビジネス支援サービスについて

市川 祐子（安城市アンフォーレ課図書サービス係）

### 1 はじめに

現代は情報社会である。旧来の図書・雑誌・新聞・テレビ等のメディアのみならず、インターネットを介して個人がマスに対して情報を発信し、また取得する環境が形成されている。一見すると万人が情報に対して平等であるように思われるが、その実発信される情報は膨大に過ぎ、その中の何を取捨選択するか判断は困難になっている。「これからの図書館像」（文部科学省,2006）では、そんな情報社会における図書館の在り方として、「地域を支える情報拠点」という方針が打ち出された。市民が一定水準の情報に等しくアクセスできるよう担保し、課題解決につなげるインフラ機関として図書館を位置づけるものである。

私が勤務する安城市でも市民のインフラとなるべくサービスを展開してきたつもりだが、今回のビジネス・ライブラリアン講習会を受けて、現役のビジネスマンに対してのサービスはまだまだ不十分であったと痛感している。本レポートでは、講習会の内容を踏まえ、安城市図書情報館におけるビジネス支援サービスの現状と今後の展開について考察していきたい。

### 2 安城市図書情報館におけるビジネス支援サービス

#### 2.1 安城市図書情報館の概要

安城市は人口 18 万 6,806 人（2017.3.31 現在）を擁する都市であり、愛知県のほぼ中央部に位置する。自動車で有名な豊田市に隣接しており、就労者の約半数が自動車工業を中心とした第二次産業に従事している。

安城市図書情報館は、JR 安城駅から徒歩約 5 分の中心市街地に 2017 年 6 月 1 日にオープンした。学び・健やか・交わりの場として、情報発信並びに学び・健康づくり及び多様な交流と活動を促進し、中心市街地の賑わいの創出・活性化を行う複合施設「アンフォーレ」の中核としての位置付けである。これを受け、図書情報館では健康・子育て・ビジネス支援サービスを重点項目として掲げている。

これらの目的を達成するため、移転に際して大きく 2 つの点で改革を行った。1 つ目はスタッフのあり方である。利用者自身で貸出・返却のサービスを受けられるよう自動貸出機や返却機、OPAC を導入する一方、図書館スタッフはフロアワークを中心に業務を行い、積極的に利用者のレファレンスニーズを引き出すようにした。2 つ目は排架である。従来の NDC に加えて巻冊記号にアルファベットを付与しジャンルごとにコーナー化して排架することで、利用者が NDC の制約を超えて資料にアクセスできるようにした。このコーナー化は非常に大規模なものであり、例えば NDC の 5 類と 6 類の資料は全て「B: ビジ

ネス」「I：ICT」「A：動物・植物」などそれぞれのジャンルに分散し排架されることとなった。

開館から4ヶ月を経た現在は、1日平均3,000～5,000人の入館者があり、貸出数も前年同月の約4割増しとなっている。ビジネスコーナーがある3階のフロアには日経テレコンをはじめとする16種類の有料データベースを使用したり、公衆無線LANを利用して持ち込みPCで作業をしたりする社会人の姿も見られるようになってきている。

## 2.2 ビジネス支援サービスの現状と課題

資料のコーナー化によって、図書館の中でビジネス資料にアクセスしやすい環境は整ったと考える。開館からの4ヶ月での一般書の貸出点数のうち約1割がビジネスジャンルの資料であり、全体に占める割合も増加傾向にある。

貸出点数	6月	7月	8月	9月
ビジネス資料	8,087	9,032	8,846	9,101
一般書全体	97,543	100,454	94,108	93,156
ビジネス資料の割合	8.3%	9.0%	9.4%	9.8%

蔵書回転率も全体の0.84に対してビジネス資料も0.88であり、順調な利用がなされていると考える。

さらに10月1日には市内の中小企業を対象に経営に関する相談や具体的なサポートを行うビジネス支援機関「安城ビジネスコンシェルジュ（以下、ABC）」が図書館3階に開所し、市役所商工課の職員と民間のコーディネーターが常駐することとなった。プレオープンイベントで図書館の資料案内を行ったり、市内企業の商品開発のマーケティングを兼ねた子ども向けの工作イベントを協同で企画したりと、少しずつながら協力体制ができてくる。



市内企業とのコラボイベントの様子

一方で、フロアワーク中に自ら利用者に声をかけるスタッフは一部に留まっており、図書館全体での意識改革の取り組みが必要と考える。また、貸出・返却で利用者と対面しなくなった分、どのような人が資料を使っているか利用者ニーズの把握が困難となっている。さらに大きな課題は、図書館でビジネス支援サービスをしていることをいかにPRするかである。来館者が増えているとはいえ、開館から4ヶ月間での実利用者数は28,674人（2017.9月末現在）となっている。既存の来館者には資料の見せ方や声かけ、ちらし等でアピールができるが、今まで図書館に来なかった・ビジネス利用を期待していなかった層をいかに図

書情報館に呼び込むかがポイントとなる。

全体として現状はまだ「環境を整えて待つ」に留まっている。今後は「打って出る」をキーワードに積極的な事業を展開していく必要性を感じている。

### 3 今後のビジネス支援サービスの展開

前述の課題をふまえて、今後の安城市図書館では次のような事業を展開していこうと考えている。ビジネス支援サービスを展開するに当たってはスピード感が重要だが、まだ当館は開館間もない図書館である。まずは取り組みやすい事業から始め、拙速になることなく、トライ&エラーを繰り返しながらよりよいサービスを模索していきたい。

#### 3.1 他機関との連携

##### (1) ABC と連携したビジネス情報の提供

ビジネス資料と同じフロアに支援機関があることは大きな強みである。まずは ABC との連携を密にし、市内にどんな事業者がありどんな課題を抱えているかを情報共有していく。勝手に必要と思われる資料を考えるのではなく、対話を通して実際のニーズを把握する必要性を感じている。ビジネス活動ではスピードが求められる。可能であれば図書館のフロアで行われる個別企業との面談に同席し、リアルタイムで書架を見ながら資料の提供をしていきたい。

また、ABC は個別企業の相談事業だけでなく、館内での経営セミナーや QC 連続講座を企画している。図書館は ABC と連携し、その時々セミナー出席者に合わせた図書館資料を提示するとともに、事業者が団体利用者として登録・利用できることを案内する。特に、団体利用者でもリクエスト制度を利用できることをアピールしていく。「科学技術研究調査結果」（総務省統計局,2017）によれば、企業の研究開発にかかる費用は年々上昇傾向にある。しかし、中小企業にとっては必要であっても高価な資料を購入するのは躊躇することも多いだろう。図書館であれば収集方針の中で資料のリクエストをすることができる。また、そうして事業者の要望に合わせた資料を蔵書とすることで、図書館側も事業者のニーズを把握し、より役に立つ資料を選定するという上昇スパイラルを形成することができると思う。

##### (2) Anjo 創業支援ファームと連携した取り組み

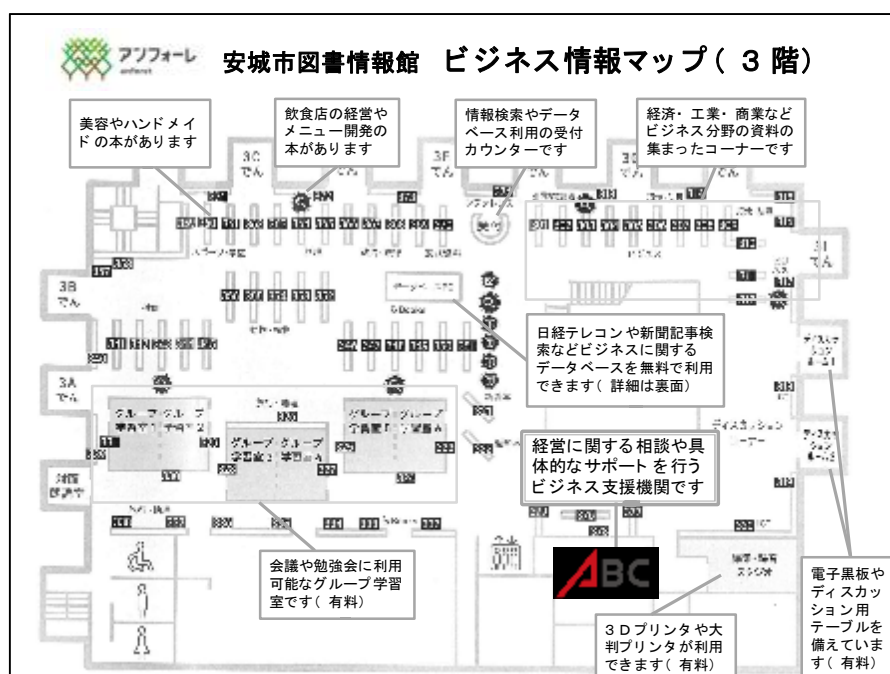
安城市は、創業支援への取り組みとして関係機関と包括協定を結び、ネットワークグループ「Anjo 創業支援ファーム」事業を行なっている。ABC・市商工会議所・地元の信用金庫・日本政策金融公庫が手を組み、ワンストップ創業支援窓口を設置するものである。どこの窓口で受けても、全ての機関で情報が共有化されるため、その後の相談の流れがスムーズになる。しかし、担当者によると、なかなか知名度が上がらず、支援を必要とする人にアクセスできていないという悩みがあるとのことであった。確かにワンストップ窓口であるものの、どの機関も気軽に訪れるという場所ではないと感じる。

そこで、図書館のフロアで事業をPRする企画展示を展開する。乳児から年配の方まで自由に利用できる敷居の低さは、事業の知名度を上げる上でメリットである。具体的には、創業セミナーが開催される時期に合わせ、どのフロアからもわかる吹き抜けの位置に事業を紹介するパネルやパンフレット、関連資料の展示を行う。また、展示に興味を持つ利用者にはABCスタッフやフロアワークをする図書館スタッフが積極的に声かけをすることで、支援窓口につなげる取り組みとしたい。

### 3. 2 PR

#### (1) ビジネス情報マップ・データベース一覧の作成

ビジネス資料のコーナー化は一定の成果を上げつつあると考えるが、その一方でコーナーに含まれない分野の資料へのアクセスが低下してしまう可能性もある。具体的には、飲食店や美容系の業種への対応である。これらの資料は一般利用者の要望も強いため、ビジネスコーナーには排架していない。これらの資料へのアクセスを容易にするため、まず「ビジネス情報マップ」の作成を行った。裏面には図書館が提供する16の有料データベースの一覧と概要を記載した。マップは館内に設置するとともに、200人以上の関係者が集まったABCの開所式の配布資料として封入した。今後は随時内容の見直しを図るとともに事業所訪問時の配布資料として活用することで、普段図書館を利用しない層へのアプローチとしていく。



安城市図書館ビジネス情報マップ

#### (2) 市役所職員ポータルサイトへの情報提供

講習会を通して強く意識したのが、市役所内部へのPRである。新しい事業を展開する

ためには、財政課や企画課に事業の必要性を理解してもらわなければならない。また、市役所職員はまさに現役のビジネスマンでもある。彼らに情報を提供することもビジネス支援の一つとなる。

そこで、市役所職員ポータルサイトの掲示板機能を活用し、レファレンス事例や仕事に役立つ本の紹介を行う。「なぜ図書館がビジネス？」と言われなかったためにも、日頃からビジネス支援に取り組んでいる姿勢を見せ、市役所内部に利用者・理解者を増やしていこうと考えている。

### 3. 3 スタッフ研修

ビジネス支援サービスにおいては、常に何が利用者の役に立つかを考えてスキルを磨くこと、積極的に人が集まる場に出ていくことが大切だと学んだ。普段と違った場所や人と交わることでイノベーションが生まれ、新しいサービスに発展していく。しかしまた、自分一人がそう努めているだけでは限界があり、十分なサービスができないことも実感した。図書館情報のサービスは個人プレーではなく、組織で行なっていくものである。

まずは月に1度行っている館内研修会を通じて、今回の講習会で学んだスキルや専門機関の情報を他のスタッフに伝えていく。また、今後も継続してビジネス・ライブラリアン講習会の受講生を増やし、サービスに対する意識を共有することで、スタッフ全体のレベル向上に努めていきたい。

## 4 おわりに

今回のビジネス・ライブラリアン講習会で最も重要と感じたのは人脈の形成である。どんな業務でも結局は人と人との繋がりで成り立っていることを強く感じた。思えば、図書館資料も全て「人」の思想の表れである。人と人を結ぶためのハブであるライブラリアンが人脈形成を苦手としていては、図書館資料と人を結ぶこともできはしないだろう。

3日間の講習の最中は膨大な情報量と優秀な受講生たちに圧倒されるばかりだったが、今になって振り返ると、全てハブとして機能するためのスキルを学ぶ場であったと感じている。今回の講習会を通じて得た人脈を大切にしながら、インフラとしての安城市図書館の実現に尽力していきたい。

最後になりましたが、たくさんの知見をご教授くださった講師の皆様と、第16回受講生の皆様に感謝を申し上げます。