

2003年7月11日

RIETI 政策シンポジウム
「米国公共図書館のビジネス支援」

参考資料

「もうひとつの創業支援～ビジネス支援図書館とは」

「最先端のビジネス図書館～ニューヨーク公共図書館・科学産業ビジネスライブラリー」

菅谷明子
経済産業研究所(RIETI)研究員
(AkikoSugaya@aol.com)

「もうひとつの創業支援～ビジネス支援図書館とは」

景気低迷が長引くなか新規事業の創出を掲げ、産学連携、大学発ベンチャー、社会人大学院、最新の情報テクノロジーを駆使したインキュベーションセンター構想など、さまざまな動きが活発化している。もちろんこうした取り組みが重要なことは確かだが、それと同時にこれだけではカバーしきれない層に対する対応も必要なのではないか。大学を離れて社会に出てしまった人、肩書きがなくても何かを実現したい意欲ある人、華々しいキャリアこそなくても長年培ってきた専門性がある人、専業主婦やドロップアウトなど、いわば「無名の人」たちだ。

こうした人たちが隠れ持っているアイデアや能力をうまく掘り起こし、育てあげていくことは、廃業率が増え続け創業がさらに落ちこむばかりの今の日本経済にとっても、重要な課題ではないだろうか。ピラミッドの上層部ばかりを狙っても多様な発想はでてこない。裾野を広げた支援こそが、これまで思いもよらないような新規ビジネスにつながる可能性を秘めている。そこで本稿では、「もう1つの創業支援」のあり方として、ビジネス支援図書館の可能性について考えてみたい。

ビジネスを支援する図書館

「ビジネス支援図書館」と聞いて、この2つの意外な組み合わせに驚かれる方も多いかもしれない。たしかに公共図書館といえば、せいぜい本を借りたり、新聞・雑誌を読むか、あるいは受験生の自習室といったイメージしかない。しかし、図書館サービスの充実で知られるアメリカでは、図書館はやる気とアイデアと好奇心あふれる市民を豊潤なコレクションに浸らせ、新しい価値を生み出すために惜しみない援助を与える、いわば「孵化器」としての側面を持っている。とりわけ、個人の経済的自立を促し地域経済を活性化させるビジネス支援は、図書館の規模を問わず広く行われているサービスの1つで、景気が低迷する時ほど重要な役割を果たしている。また、アメリカに限らず各国でも、図書館の守備範囲はかなり幅広く、ビジネスに関連したサービスを行う例は珍しくない。

世界有数の図書館として知られるニューヨーク公共図書館は、グローバル企業の数々を世に送り出してきた歴史を持っている。ゼロックスのコピー機は、特許関係の弁護士であったカールソンが、「膨大な数の特許を複写する機械があれば書き写すたびに間違いがないかを確認する手間が省ける」との漠然としたアイデアをもとに、図書館で資料を読みあさり、ある文献をヒントに静止写真画像の特許を取得したことに始まる。航空会社の草分けであるパンアメリカン航空は、飛行機好きの創設者が地図部門でハワイとグアムとの島を発見、そこを給油基地にすればグアムまで飛行機を飛ばせると考えたことが世界初の太平洋線開設のきっかけとなった。ほかにも、ポラロイドカメラ、『リーダーズダイジェスト』誌をはじめ、図書館を活用してビジネスを生み出した人は少なくない。

図書館から築立つビジネス

さらにニューヨーク公共図書館は 1996 年、デジタル時代に対応したビジネス専門図書館として、科学産業ビジネス図書館をオープンさせた。この図書館が所蔵するコレクションは幅広く、マーケティング、広告、企業年鑑や各国の貿易統計、法規制に関する資料、商標登録、特許、さらにビジネス応用科学やテクノロジーに関するものなどで、取り揃えた情報資源はきわめて実践的である。また電子情報も積極的に公開しているが、フロアには 70 台のコンピューターが並ぶ電子情報センターがあり、インターネットの提供はもちろん、ダウジョーンズなどをはじめとした高価な商業データベースも無料で利用できる。さらに、金融関係者にはおなじみのブルームバーグの情報端末も 3 台置かれ、ウォール街の企業をやめて投資会社を興した人たちや、金融業界に就職を希望する人、また個人投資家などにも活用されている。

こうした資料提供に加えて、「中国で帽子を製造するビジネスをしたい」というような漠然とした質問にもすぐに答えてくれる専門司書やリタイアしたビジネスマンがアドバイスを行ってくれる相談室も充実している。さらに、起業家講座をはじめ「事業計画書の練り方」、「スモールビジネスのための会計」、「会社の売り込み方」といった各種セミナーの開催、さらに、電子トレーニングセンターでは、インターネットやデータベースを使った貿易や特許、商標などの情報の探し方から、求人情報の集め方、情報を吟味するための情報リテラシー講座まで、連日さまざまな講習会を行っている。IT 化が進むなか、図書館カードがあれば、自宅や職場のパソコンからでも、図書館のホームページを通じて、一部の商業データベースにもアクセスできる。そして、ここにあげたいずれのサービスもすべて無料なのである。

図書館の利用のされ方は実にさまざまだ。会社帰りや週末に通っては起業準備をする人、リストラされ就職活動をしている間に起業を思い立った人、中小企業に勤めていて情報環境が整備されていない人、リタイアした後に、もう一度ビジネスを始めることを思い立った人、出世の限界を感じたり、家庭と仕事の両立のために起業を考える女性など。もちろん大手企業のビジネスマンが調べものをしていたり、学者が研究に活用したり、ベンチャー精神溢れる学生が情報収集にやってくる例などもある。また、インターネットに接続できるジャックもあるため、パソコンを持ち込んで図書館をオフィス代わりに使う人もいる。

図書館の電子情報担当者は、この図書館の狙いはスモールビジネスを支援し、競争力を高めることにあるといった。今やビジネスを成功させる鍵の 1 つは、いかに最新の情報を多角的に収集し、分析するかにかかっているといっても過言ではない。ところが、商業データベースは非常に高価で個人経営や中小企業ではなかなか購読するのが難しい。ニューヨークの経済を支えているのは、多くの中小企業であり、誰もが情報を手に入れやすくすることで、情報のハンディをなくすことが図書館の役割だというのだ。最近ではこうした動きが加速し、マルクスが「資本論」を書いたことで知

られる大英図書館が実践的なビジネス関連の資料を充実させたり、新しくオープンした上海の図書館がビジネス支援を念頭においたサービスをスタートさせた例もある。

動きはじめた日本のビジネス図書館

一方、日本でもビジネス支援図書館に対する関心が高まっている。もっとも日本でもこうした図書館が全くなかったわけではなく、神奈川県川崎図書館は昭和 34 年の開館以来、工業からスタートし、科学や産業などのビジネスに関する資料提供サービスを行ってきた歴史がある。しかし、ビジネス支援の重要性が広く認識されるようになったのはごく最近のことである。そのため、こうした動きをネットワーク化し、またビジネス図書館のあり方を検討するために、2000 年 12 月に、ビジネス支援図書館推進協議会が設立された。筆者はその副会長を務めている。

ビジネス支援図書館協議会は 2001 年度には、事業の一環として千葉県浦安市立図書館でビジネス支援のための連続セミナーを開催した。「ビジネスチャンスを見逃さないための最新情報の集め方」「図書館を利用してビジネスのアイデアを考える」「特許調査の基礎」といった講座が 10 回にわたって開かれ、30 代、40 代を中心に毎回 40 名ほどの参加があった。また、セミナーの後には、個別相談の窓口を設け、講師から直接具体的なアドバイスを受けられるようにしたほか、商用データベースの提供なども行われた。

2002 年度は、東京都小平市立図書館を舞台に 10 月から 5 回にわたり「ビジネス情報機関および情報の利用法」「私の企業体験～働きたい主婦この指とまれ」「図書館を利用してビジネスプランを練る」といったセミナーが行われる。第 1 回目の 10 月 13 日には、80 名の参加があった。一方東京都も新しい動きにのり出しており、2002 年 6 月には、丸の内の東京商工会議所にビジネス支援ライブラリーをオープンさせている。

経済産業研究所は、こうした動きにさらにはずみをつけようと、9 月 23 日にビジネス支援図書館推進協議会と共催で、シンポジウム「動きはじめたビジネス支援図書館」を主催した。3 連休の最終日にもかかわらず、全国各地から約 400 名が一橋記念講堂(東京)に集まり、今なぜビジネス支援図書館なのか、各地の先進的な事例報告、起業家による図書館サービスへの期待など、多くの方々からさまざまなご報告をいただいた。

なかでも、スピーカーの 1 人で、専業主婦から全国 7 万人の女性をネットワークして事業を行う(株)ハー・ストーリー代表取締役副社長となったさとうみどりさんは、自らの起業体験を語るなかで、図書館でみつけた本をヒントに事業内容を決めたことや、起業準備の際に図書館を頻りに利用したこと、また、現在もビジネスを続けていく上で図書館を活用していると語った。

こうした例はほかにもある。以前、調査の際に地方都市の図書館で偶然知り合った 40 代男性は、サラリーマンをやめて念願の居酒屋をまもなく開店するところだった。単なる居酒屋ではなく、地酒

を通して日本各地の土地柄を理解してもらうのがメインのコンセプトだという。起業準備のほとんどは図書館の資料を駆使して行った。メニューの選定、調理法、地酒の種類や特徴、それを生み出した各地の風土、出店先の立地、マーケティング、広告・プロモーション、広告やチラシのデザインなどなどである。「図書館はかなり使えるところなのに、ほとんどの人がそれを知らないのです」。

図書館の再考を

本来公共図書館は、市民のための情報リサーチセンターのはずである。何をするためにも情報を収集し分析することはアクションの第一歩。市場原理を基準とする書店とは明らかに異なり、図書館は多様なメディアによる網羅的な情報のストックを持ち、司書による情報ナビゲーション機能がある。また、行政の政策や、ベンチャーキャピタルなどがなかなか対象にしないような層など、図書館だからこそ可能になる人たちに向けた裾野の広いサービスが可能になる。それに加えて、とりわけビジネスに関心がなくても、図書館がそれなりの情報提供や関連の無料講座などを継続的に提供していけば、起業に目覚める層を開拓することにもつながるだろう。そして何より、土日も開館しており、実に幅広い市民が気軽に訪れる特性を生かして、ビジネスの支援を積極的に行うのは効果的だと言えるのではないだろうか。

それでは、具体的にビジネス支援サービスを行うために、どのようなことが必要になるのだろうか。これまで行ってきた調査からいえるのは、最も重要なのは、いわゆるハコモノではなく、実際にサービスに携わるスタッフにかかっているということである。多少予算が足りなくても、施設が貧弱であろうと、アイデアと情熱とリーダーシップを持ったスタッフがいれば何とかなのである。持ち合わせの本を並べなおしてビジネスコーナーを設けたり、関連の文献リストやリンク集を作ったり、関連団体に相談窓口を図書館で行ってもらったり、自治体などのチラシやパンフレットを置くだけでもずいぶん違ってくるはずだ。余裕があれば、商用データベースなどを導入し、利用講座などを開けば、もっともっと「使えるもの」になる。もちろん、図書館側の努力だけでは不十分で、行政などによるサポートも必要である。また、自治体や商工会議所、地域振興を促進する団体、起業支援団体、NPO、ビジネスに携わる人たちなどと図書館が密接に連携し、役割分担と補完関係を明確にすることも重要だ。そして、何よりもこうしたサービスが図書館で受けられることを、市民に効果的にアピールすることである。

こう考えると、やはり図書館とビジネス支援とは、なかなか相性が良いのである。そして閉塞した経済状況が長引き、倒産する企業や失業者が増えつづけ、新規ビジネスの展望もなかなか見出せない今の日本の現状を考えた時、「もう1つの創業基地」としてビジネス支援図書館を位置付けることは、個人が持つさまざまなアイデアや能力を最大限引き出し、経済を活性化させる上で、不可欠なものだといえるのではないだろうか。

*「経済産業ジャーナル」2002年12月号より転載

「最先端のビジネス図書館～ニューヨーク公共図書館・科学産業ビジネスライブラリー」

(1) マジソン街のハイテク図書館

企業家を支援

ある土曜日の昼下がり。ニューヨークはマンハッタンの観光名所エンパイア・ステートビルほど近くでセミナーが行われていた。ビジネス関係の専門家数人が様々な角度からプレゼンテーションを行い、その後パネルディスカッションへと移行した。約 40 人の参加者の大半は、起業家かその予備軍。質疑応答では、各自のビジネスに直結する具体的な質問が次々と飛び出し、セミナーが終わっても情報交換とネットワーク作りに余念がない。

参加者のひとりに、メキシコから移民してきて 13 年になるという 32 歳の男性がいた。彼は図書館の本やデータベース、インターネットなどを活用して情報収集を行い、各種講座を受講して起業準備を進めてきた。「アメリカはすごい国ですよ。僕は無一文同然でやって来たのに、今では起業するまでになったんですから。こういうのをアメリカンドリームって言うのかもしれない」

セミナーを主催したのは、ニューヨーク公共図書館の研究図書館、科学産業ビジネス図書館 (SIBL=シブル)。ビジネスと科学に特化したコレクションは世界一を誇り、高速インターネットは勿論、多数の高値な商業データベースを惜しげもなく無料公開するなど、画期的な試みで最先端に行く。

日本では起業やビジネスと公共図書館とは相容れないように思われるかもしれないが、アメリカでビジネス図書館のコンセプトができたのは 20 世紀初頭と言われ、多くの図書館がビジネス関連のサービスを取り入れている。ビジネス、起業、就職、個人投資などに役立つ支援を行なうことは、個人の経済的自立を促し地域経済を活性化させる上でも極めて重要だと位置付けられているからだ。ただしシブルほどのスケールで、ビジネスに特化した専門的なコレクションを揃える公共図書館の登場はアメリカでもはじめてのことである。

21 世紀型のサービス

シブルは、42 丁目の本館から数ブロック南に下りた 34 丁目、マジソン街に面した百貨店を改装して建てられた。オープンしたのは 1996 年。20 世紀初頭に建設されたビルに、21 世紀型図書館がオープンしたのは偶然とはいえシンボリックな意味がある。シブルのオープンは、ニューヨーク公共図書館開館 100 周年記念の一環であると同時に、2 世紀目に入った図書館サービスの象徴でもあるからだ。

シブルの使命は、「教育、リサーチ、起業活動を支援するため、豊富な情報資源と専門性を活かし、情報への自由なアクセスを保証する」ことにある。情報テクノロジーを一般市民が享受できるようにデザインされた、まさにデジタル時代の図書館と言える。ステンレスをふんだんに使った内装は近未来的な雰囲気漂わせ、ガラス張りの広々とした館内は、モダンで明るい空間を醸し出す。

通りを挟んだオフィスに勤めているという女性は、あまりに立派なので大手企業の会員制図書館だと思い、最近まで足を運んだことがなかったと話してくれた。エントランスホールの頭上の壁には、偉人たちのビジネスや科学に関する格言の数々が彫りこまれてある。何ともシブらしい演出である。

その下にはインフォメーション・キオスクと呼ばれるタッチパネル式の端末があり、ポール・ルクラーク・ニューヨーク公共図書館館長のビデオが利用者を歓迎してくれる。キオスクは、英語とスペイン語のバイリンガルで、館内案内、サービス内容、講座やイベント案内、コンピュータの予約などのメニューがあり、ユーザーフレンドリーで使いやすい。面白いのは利用者調査で、利用目的からスタッフの評価、どんな情報資源を使っているか、などの質問事項があり、リアルタイムで集計結果を見ることができる。

「シブル計画」のはじまり

シブルの構想が持ち上がったのは、1990年代初頭にさかのぼる。当時、ニューヨーク公共図書館の関係者たちは、増えつづける資料を前に書庫の確保に頭を悩ませていた。またそれとは別に、科学やテクノロジーが産業や経済とますます深く関わるようになり、こうした分野を一同に集める必要も感じていた。加えてニューヨークがグローバル経済でリーダーシップを発揮し、地域経済を活性化させるためには、ニューヨーカーの起業家精神を刺激し、それを支えるためのビジネス図書館の存在が不可欠だと考えられるようになっていた。大規模なマーケットリサーチからも、市民の側にはビジネスに対するニーズが高いにも拘わらず、図書館の側はこうした要求に必ずしも上手く対応してこなかったことも明らかになった。

こうして「シブルプロジェクト」が立ち上がる。中心メンバーのウィリアム・ウォーカー研究図書館部長は、世界の図書館を見学するために各国を飛びまわり、コンサルタント、科学者、企業エグゼクティブらからなる諮問委員会を設置。その一方で研究者や起業・スモールビジネスに携わる人々や、外部の図書館司書を対象に面接調査を行い、多様な人々の意見を募って参考にした。

充実したコレクション

シブルのコレクションは130万、11万タイトルの定期刊行物を所蔵、ビジネス、科学に特化したものでは世界一を誇る。主な収集分野は、マーケティング、広告、企業年鑑や各国の貿易統計、法律、バイオテクノロジー、科学、コンピュータなどと幅広い。国内外の政府刊行物、各地の法規制、国際貿易、産業別のディレクトリー、投資情報なども豊富で、特許と商標はとりわけ充実しており、1790年以来の内外1800万件以上を収集している。

利用者用のスペースは、書庫やオフィスを除いた一階と地下1階の2フロアだが、それでもかなりの広さがある。1階には4万点の本が並んだ書棚と読書室があり、全て貸し出し可能である。企業経営や投資の専門家によるカセット本や、ビジネス入門のビデオテープ、ソフトウェアの使い方を解説したCD-ROMなども借りられる。また、200近くの新聞・雑誌も館内で読むことができる。さらに20台のパソコンが置かれた一角があり、ここではカタログ検索、マルチメディアの利用、インタ

ーネットのアクセスが可能で、本、CD-ROM からコンピュータまで、図書館で利用できるメディアの多様性を浮き彫りにする。

一方、図書館のメインフロアにあたるのは地下 1 階。シブルのリサーチコレクションは膨大な量にのぼるため、棚に置かれてあるのは閲覧用 6 万冊の辞書や索引、手引書などの一部で、ほとんどの資料はリクエストをして請求しなければならない。そこで威力を発揮するのが、「電子カタログセンター」にある 48 台のパソコンで、お目当ての資料を効率よく調べるためのナビゲーターとなっている。

デジタル情報へのゲートウェイ

シブルでは従来の図書館のイメージを刷新する、バラエティに富むサービスが提供されているが、その目玉とも言えるのが、72 台のコンピュータが整然と並ぶ「電子情報センター」だ。ここでは、高速インターネットは勿論、ビジネス、科学、行政関係のデータベース、フルテキストの電子ジャーナル、経済統計、ビジネスディレクトリーなどが無料で利用できる。パソコンの使用にあたっては予約が必要で、1 時間がワンセッションで予約が空いていればそのまま使用が可能だ。各パソコンにはレーザープリンターが完備され、プリペイドカードで利用できる。

ところでアメリカでは、公共図書館がインターネット端末やデータベースを無料提供するのにはや当たり前になっているが、シブルではそれに加えて 150 種類ほどの高価な商業データベースを無料提供している。ひとつのデータベースに、多いもので数万紙誌の情報源が含まれていることを考えると、いかに広範囲のリサーチが瞬時に可能になるかがわかる。利用者に人気の高い「ABI/INFORM Global」は、米国内外のビジネス、マネジメント、投資、マーケティング関連の刊行物 800 以上を網羅、一九八七年以降の記事が検索できる。「General Business File」は、ビジネスマネジメント、産業・会社レポート、金融分析などが毎日更新され、1982 年以降のデータが見られる。また 150 万の企業情報が検索できる「Dun's Million Dollar Directory」もよく利用される。ニューヨークタイムズをはじめとする 2300 の新聞・雑誌、ニュースレター、学術雑誌などからなる巨大データベース「NEXIS」も使うことができる。

専門分野に特化したものも豊富で、応用科学とテクノロジー、会社人物情報、人口統計、環境、食品、医療、スポーツ、ファッションなど、守備範囲も広い。高価なものは契約上、館内のパソコンからしかアクセスできないものもあるが、図書館のホームページから図書カード番号を入力して自宅やオフィスからアクセスできるものも多い。また、多くのデータベースはプリンアウトやダウンロードが可能である。

ニューヨーク経済のエンジン

実際、連日通っていると、起業家、中小企業の経営者、ビジネスマン、個人投資家や学生をはじめ、データベースが実に様々に活用されているのがわかる。ある起業家は、競合起業の売上高などの情報を集めるために足を運ぶと言った。「他にこんな情報を調べられるところは、ニューヨーク中探してもありません」。将来はテクノロジー関係のコンサルティング会社を興しグローバルなビ

ビジネスを展開したいというエンジニアの男性は、週2・3回やってくる。「この図書館は、公共施設の最もよいモデルだと思います。情報資源の選び方もものすごく良いですね」。彼にとっては、国際ビジネス情報が多いのがシブルの魅力だという。

シブルのクリスティン・マックドーナ館長によると、南アジアのハンドメイドの工芸品を販売するサプライヤーを探す、考案中の商標が使われたかどうか調べる、中国のビール産業について、イタリアの宝石製造者のリストを捜すといった具合で、実に幅広いニーズがあるという。

シブルの電子情報担当者は、図書館の狙いはスモールビジネスを支援し、その競争力を高めることにあるといった。「ファッション、インテリア、出版、金融はニューヨークの大事な産業です。ここは、商標登録をはじめ様々なリサーチに使われています」。今やビジネスを成功させる鍵のひとつは、いかに最新情報を多角的に収集し、分析するかにかかっているといっても過言ではない。ところが、商業データベースは非常に高価で個人経営や中小企業ではなかなか購読するのが難しい。しかし、実際にニューヨークの経済を支えているのは、多くの中小企業であり、誰もが情報を手に入れ易くすることで、情報のハンディをなくすことが図書館の役割だというのだ。「シブルはニューヨーク経済のエンジンになっているのです」。

勿論、第一線の企業で活躍する面々が訪れることもある。会社でゆっくり調べ物をする時間がないため、2週間に1度やってきて情報収集するといったのは、コンピュータアナリスト。大手コンサルタント会社に勤めるリサ・ベンソンは、「会社にもデータベースはありますが、これほどの種類はありません。記事検索やトレンドリサーチに会社の同僚もしょっちゅうやってきます」と話してくれた。また、NGOの立ち上げ準備のために日本からやってきた人がいたのには驚いた。飛行機とホテル代を考えても、高価なデータベースをどんどん使えるのは安上がりだという。

オフィス代わりに

さらに、金融のプロにはおなじみの高価なブルームバーグの情報端末も3台置かれてある。他ではなかなかアクセスできない情報だけに毎日通ってくる人も多い。ディビッド・ローズもその1人。ウォールストリートで20年以上勤めあげた彼は、転職を求めて2年前に投資会社を興した。「外国の金融情報がこんなに豊富に、しかも早く得られるところは他にはありませんよ」。70才を越える個人投資家も、頻りにやってくる。ダークブルーのスーツできめた女性は、最近、金融会社を解雇された後、就職活動中にも働いていた頃と同じように、金融情報をアップデートしたいと言う。端末の前は頻りに利用するメンバーでちょっとしたコミュニティになっており、情報交換も盛んに行われていた。ちなみにこの端末は、金融経済情報のブルームバーグ社創業者で、現在ニューヨーク市長をつとめるマイケル・ブルームバーグ自らが寄贈したものだ。市長になる前は、彼自身ふらりと図書館に立ち寄ることもあったという。ブルームバーグ自身も起業家で、投資会社に勤務した後、株価情報をデータベース化し、瞬時に情報を引き出せる端末を開発した人物だけに、シブルに共感するものがあるのかもしれない。

また、ケーブルテレビも「資料」として提供されているのがユニークだ。ニュース専門のCNNやMSNBC、経済ニュースのダウジョーンズ・インベスターズネットワークニュースなどのモニターが並

び、最新ニュースのチェックが可能だ。

さらにシブルでは、ワークスペースも充実している。館内の読書・作業用スペースは 500 席あり、全てに電源ソケットが内臓されているからノートパソコンを持ち込んで作業ができる。また「ラップトップ・ドッキングエリア」では、高速インターネットに接続できるジャックがあり、図書館の蔵書カタログやインターネットにもアクセスできる。しかし、これだけの環境が揃っているだけに、パソコンを持ち込んでオフィス代わりに使う人や、経費削減のために図書館をサテライト・オフィスとして使っている企業もあるという。

取材中、まさに図書館をフル活用して、しかも図書館を拠点にビジネスまで展開している 50 代の男性と知り合った。特に学歴や専門があるわけでもない彼は、自分の最大の趣味である競馬に目をつけて、競馬情報のニュースレターの発行を思いついたという。まずは図書館のインターネットで情報収集し、分析し、無料の電子メールを使って 80 名の顧客にニュースレターを送る。「週に 3・4 回は来ています。おかげで経費はほとんどかかりません。図書館は私のような貧しい者にはじつにありがたい存在です」

あまりに面白い例なので図書館の担当者に彼の話をしたところ、意外な答えが返ってきた。つまり、彼が失業したりホームレスになって社会保障のコストをかけるよりも、図書館の資源をどんどん活用してもらい得意分野で「才能」を伸ばし経済的に自立してもらったほうが、ニューヨーク市にとっても彼自身にとってもメリットが大きいというのだ。

(2)「情報デザイン」のプロ集団

「顧客」のニーズに対応

多様な情報の提供だけでなく、それに付随したサービスの分野でも 21 世紀型図書館のモデルになるのがシブルの目標だ。「図書館はとかく動きが鈍いというイメージがありますが、我々はカスタマーが必要とする情報を迅速に提供できるように常に努力しています」。マックドーナ館長はこう言った。利用者をカスタマー（顧客）と表現するのがシブルらしい。「単にユーザーのニーズに応えるだけでなく、どんなサービスが必要とされているかを、我々の側が積極的に捜しだしていくことが必要です」。

なかでも力を入れているのが、利用者が求める情報をいかに効率よく探し出す支援をするのか、というレファレンスのサービスだ。館内の「情報サービスデスク」では、数人のスタッフが常に待機していて、ユーザーの様々な質問に答えたり、最適な情報源をアドバイスしたり、情報を探す上でのノウハウまで教えてくれる。「中国で帽子を製造して輸出するビジネスをしたい」といった漠然とした質問にも懇切丁寧に答えてくれる司書の存在は心強い。レファレンスは、電話や手紙、電子メールでも受付けており、毎日午後 2 時から 1 時間の利用案内のツアーも組まれている。

ウォーカー調査図書館部長は、図書館に重要なのは豊かなコレクションとスタッフだと言い切った。これだけ情報量が膨大になれば、本当に求めている情報にたどり着くためには、ユーザーとコレクションを結び最適な資料に結びつけるスタッフのガイドが不可欠だという。また館内には、情

報検索をより適切に行えるように、司書が作成したリーフレットが随所に置かれてある。オンライン蔵書カタログの効果的な使い方から、データベースの一覧リスト、商標情報を探するための文献や、図書館以外の関連団体の電話番号、インターネット情報源や、特許情報の探し方のアドバイスなどといった具合である。

デジタル情報のアクセスを保障

さらにデジタル時代の司書能力がフルに生かされているといえるのが、シブルのホームページに設けられた「リソースガイド」だ。このガイドは 14 のカテゴリーからなり、リサーチのトピックに合わせて資料を探す上での具体的な方法と情報源が上手くまとめられている。「マーケットリサーチ」の欄をクリックすると、「マーケティングはどんなビジネスにおいても成功を左右する大切なものである」とその重要性を解説した上で、それに応じてステップ・バイ・ステップのアドバイスが続いていく。リサーチの際には「潜在的な顧客の把握」「競合を知る」「ビジネスを行う州の状況把握」といったポイントを絞ることが提案され、それに応じた本やオンラインの情報資源がリストアップされ、リサーチ戦略もまとめられている。

「国際貿易」では、国別と業種別に情報源を整理し検索しやすい工夫がされ、「会社情報」では、米国か外国か、民間企業か公共セクターか、株式公開が近いかなど、業界別、サービス別、マイノリティ・女性経営者、非営利組織、トップランクかそうでないかなどと分ける事によって、必要な情報にたどり着きやすいようにデザインされている。

「スモールビジネス」では、マーケティング、プランニング、資金調達などの情報を提供してくれるが、司書が吟味した本やビデオ、データベースの一覧、解説付きのインターネットのリンク集、講座やイベント案内も出てきて、図書館のあらゆる資源が活用できるように編集されている。情報源は本に限らずデジタル情報も含まれており、これからは印刷情報だけでなくテクノロジーにも明るい専門家が求められていることが見て取れる。こうした情報は、インターネット上で公開しているため、ニューヨーカーは勿論、誰もが自由に参照することができる。こうしたものを見るにつれ、アメリカの図書館には「編集機能」があり、情報資源を必要に応じてピックアップし、ユーザーが活用しやすいようにデザインしていることを実感する。

こうしたシブルの司書の能力は、他の団体からも注目されている。「スモールビジネスリソースセンター」は、ニューヨークを拠点としたスモールビジネスにターゲットを絞り、地元でビジネスを行う際の関連情報やイベント案内が網羅できるホームページだ。もともとは、ニューヨークを魅力あるビジネスの街にし経済活性化を狙う目的を持つ NPO ニューヨークシティ・パートナーシップと商工会議所によって立ち上げられたが、ビジネス情報のプロであり莫大な情報源を持つシブルに白羽の矢が立ち、共同プロジェクトとしてリニューアルされた。地域コミュニティでは、様々な団体が個別に情報提供している例は少なくないが、利用者にしてみればワンストップで情報検索ができればそれに越したことはない。

「プログラムロケーター」は、ビジネスアドバイス、資金調達、関連の行政担当などカテゴリーごとにキーワードで検索ができ、またニューヨークでビジネスをはじめるとの基本的な情報を提

供する「ビジネスオーナーのマニュアル」では、市の法規、税金、資金援助などの支援プログラム、雇用などから、アイデアを保護する、輸出入、雇用者ガイドラインといった項目に対してのアドバイスと情報資源がまとめられている。さらに、地元団体とのリンクも充実しており、ビジネス雇用、経済開発、資金援助などの情報、同時多発テロによる被害のローンプログラムなどにもリンクしている。

こうした司書たちの優れた情報編集能力は、図書館の多岐にわたるサービスにも反映されている。そのひとつが、個人や企業の依頼に応じて専門的な調査を請け負う「NYPL エクスプレス」という有料リサーチサービスだ。人物企業調査、産業動向、マーケットリサーチなどを行なうが、クライアントには約500社の企業が名を連ねる。米国以外の世界中に顧客があり、日本企業から依頼を受けることもあるという。ここでの収益は、研究図書館の資金として使われている。

情報リテラシーの育成も

ところでシブルでは、情報の提供だけに止まらずデジタル時代に対応した、情報探索や情報活用能力の育成を重要課題として受け止め、多様なフォーマットの情報をいかに探し出し、評価し、使いこなすかといった情報リテラシーの育成もサービスの視野にいれている。当初は多様な情報にアクセスできることが利用者に好評だったのが、そのうちにどんな情報にアクセスすればよいか、という問題がでてきたという。

39 台のパソコンを完備した電子トレーニングセンターでは、「図書館の基本スキル」(シブル入門、図書館のオンラインカタログ、企業人物情報、電子インデックスを利用した雑誌・ジャーナル・新聞の探し方、電子情報検索全般に関する質問)といったベーシックなものから目的別のものまで様々な講座を設けている。講座はコンピュータの使い方が目的ではなく、図書館の情報資源を活用するためにどうコンピュータを使いこなすかに主眼が置かれている。

クラスは、大きく5分野に別れ、「インターネットスキル」(初級、サーチエンジン、情報の評価、職業とキャリア情報の探し方)「ビジネス情報」(輸出をはじめのために、トレードマーク入門、マーケットリサーチ、スモールビジネス、ストックとミューチュアルファンド)「行政情報」(行政情報入門、立法機関情報の探し方、特許入門、商標入門)「科学情報」(科学情報入門、特許入門、アパレル&テキスタイル、ビルと建設、食品化学、天文学情報)といったものがある。戦略的にどう情報を探し出し活用するかを重視したカリキュラムが特徴で、講座は月100回ほどで、約1000人が参加し、96年の開館以来、受講者数は5万人を突破するほどの盛況ぶりだ。

「情報の評価の仕方」の講座を見てみよう。評価の基準を、客観性、権威、扱う範囲とし、ホームページでの情報発信の動機や、どんな人がどんな資格で書いたか、作成者に連絡する方法があるか、扱う範囲は十分かなど比較と評価を行う。正確さでは、誰が書いたのか、著者に連絡できるか、権威、誰が出版したものか、その証明は、客観性、なぜこれが書かれ、意見は盛り込まれているか様々なサイトを実際にチェックしてみる。こうした情報リテラシーの講座は、コロンビア大学など10以上の教育機関が共同で提供するeラーニング講座にも活かされ、シブルのスタッフが開発したビジネス情報活用法の講座もある。

さらにユニークなのは、司書全員が情報関連の講座で講師を担当することになっている点だ。良いインストラクターの条件は、情報を共有しようとする意欲があり、理論を実践的に応用する力、柔軟に教えられる、人の話を上手に聞くスキル、などコミュニケーション能力の必要性があげられている。

毎回、講座終了後には講師のプレゼンテーションスキルから内容、教え方までアンケートが配られ、その結果は講座の見直し、マーケティングなどに反映される。開館当初に比べると、今では格段にコース数が増え、また曜日ごとに分野ごとに講座を行うようになったため、関心分野の複数の講座が同じ日に受講できるようになった。

シブルでは主にスモールビジネスと国際貿易に力を注いでいるが、もうひとつ重視しているのは科学教育の促進である。高校の科学の教師、高校・大学生向けの講座、その他の教育団体や起業家へのサービスを提供する団体など受講者のニーズに応じたカリキュラムを作成しトレーニングを行っている。ほかに、企業、研究者などに対する講座も行っている。シブルでスタートした講座は高い評価を受け、2002年には本館のサウスコートセンターに同様のクラスを行う施設を開催するまでになっている。

ところで、講座は電子情報を扱うものが多いが、印刷資料も同様に重視しており必要に応じて印刷と電子情報の両方を取り入れている。重要なのはデジタルか印刷情報かといった二者択一ではなく、それぞれのメディアの特徴をどう活かせば図書館サービスを最大限可能にするかを考えることが最も重要だからだ。

シブルが多くの電子資料を提供しているのは、ビジネスには事実や数字など最新情報の入手が不可欠だという背景がある。例えば最高経営者(CEO)が朝9時に解雇されて午後に新人事が決まっていれば、オンラインならそれがいち早く分かる、とウォーカー研究図書館部長は説明する。それに比べると、印刷物では数年、改定がないことも珍しくない。それだけに、なかなか内容の更新ができない印刷されたディレクトリーは、今では次第に使われなくなっているという。

ビジネス講座も

連日、専門家を招いた多数の講座も行われている。起業に関したものだけでも、「ビジネスプラン作りの方法」「自宅を拠点に仕事をする」「スモールビジネスのための会計」「会社の売り込み方」などと様々だ。さっそく「インターネットをビジネスにどう活かすか」という講座に参加してみた。講師は現役のコンサルタント。熱心に聞き入っていた男性に後で聞いてみると、現在はコンピュータ会社に在籍しているがインターネットを使ったビジネスで起業しようと考えているという。約20人の参加者のうち半分以上はビジネスマン。残り半分は起業を考えている30代が多かった。「時間があればここにきています。情報収集も十分にしましたし、起業家講座にもずいぶん参加しました。準備はほぼ万端です」

講座のコーディネーターである司書のジャッキー・ゴールドによると、人気の講座はビジネスプランや資金調達、マーケティングに関するものだという。講座の企画担当をする彼女は、タイムリーな講座を催すためには、日ごろから最新情報を収集し、外部とのネットワーク作りが欠かせない

という。

「スモールビジネス・マーケティング」講座も盛況だった。専門分野についての知識は持ち合わせていても、ビジネスをアピールしていくのは難しいだけに人気が高い。講座では自己紹介の時間が設けられ、お互いを知る機会になりコミュニティ意識が持てるが、それにしても起業の動機やビジネスのタイプも多岐にわたっている。

解雇を機に就職情報の収集のためにシブルに通うようになった男性は、今では起業に興味を持ち、毎週土曜日に通ってくるようになった。医学博士の女性サンドラ・カーターは、15年間医師として働いてきたが、8年前からダイエット関連のビジネスをはじめた。定年間近の公務員は、化粧品コンサルティングビジネスの準備中。パーティー好きが嵩じてパーティーコンサルティングの仕事をはじめた24歳の女性。2年前から起業準備をし、半年前からビジネスをはじめた20代の女性は、ブランドイメージを作る難しさを痛感し、ビジネスの見直しをしているといい、シブルの講座がヒントになれば、とやってきた。

ネットワーク作りにも

講座では、講師の話も勿論参考になるが、参加者からも経験に基づいた生のアドバイスが活発に出るのが面白い。広告戦略に関して、参加者から記事やニュース番組で取り上げられるほうが広告よりも信頼性が高く圧倒的な影響力があり、しかもお金がかからないとの「体験談」が出た。記事に取り上げてもらえるようにメディアにプレスリリースを送ったり、ニュースになるような教育や子どもにかかわるイベント作りが大事だと言う人もいた。また、会社用のロゴを安くつくりたいとの質問には、アート関係の学生に声をかけてコンペにすると安い割には良いものができるとのアドバイスもあった。

講座に参加している人たちは、直面している課題を解決し、同じ志を持つ人たちとのネットワークを作るためにやってきているという印象が強い。「情報は人に直接聞かなければわからないことも多いですが、まさに図書館がその場を提供している」というのは、参加者の男性のひとり。「経験にもとずいたアドバイスが多くて、参加料を支払った講座よりもずっとよかった」という声もあった。

セミナーが終わっても、お互い名刺のやり取りや情報交換でなかなか会場から立ち去ろうとしない。1時間ほどが過ぎてやっと人がまばらになり、データベースをチェックするなど図書館内に散っていった。参加者のひとは「シブルが提供しているのは、究極の市民サービス」だと話してくれた。

実際にビジネスを進めていけば思いがけない壁にぶち当たることは多々あるが、図書館ではこうした人たちを支えるための無料ビジネスアドバイスの窓口も設けている。リタイアした企業経営者らが無料でビジネスコンサルティングを行う「SCORE(スコア)=the Service Corps of Retired Executives」というNPOである。ある利用者は、「情報が溢れているとはいえ、いくらインターネットで調べてもわからないことが多いだけにスコアは貴重です。個別の事柄に合わせてアドバイスしてもらえるので助かります」と語る。

(3) ビジネス図書館を支えるもの

行政と民間のパートナーシップ

シブルの至れり尽くせりのサービスぶりには眼を見張るばかりだが、こうしたダイナミックな活動を可能にしているのは、資金源を行政と民間の両方から募っている、いわゆるパブリック・プライベート・パートナーシップ(PPP)方式をとっているからだ。開館にあたっての総費用の一億ドルの約半分は個人・企業の寄付金や財団からの資金でまかなわれているが、個人としては図書館の理事でもあるカルマン夫妻が750万ドルという莫大な資金を提供している。

シブルの館内には寄贈者の名前がいたるところに彫り込まれ、寄付を寄せた企業や個人の名前が読書室や各センターの冠名として数多く使われている。物品の寄贈としては、IBMが60台のパソコンを贈り、館内案内などがタッチパネル方式で見られるインフォメーション・キオスクの開発も行った。USBペインウェバーの会長は、「深く分析されたわかりやすくタイムリーな情報は、ビジネスでの決定を下すために中心的な役割を果たす。こうした情報にアクセスできるようにすることは、わが社やコミュニティのいかなるビジネスにとっても利益のあるものだ」とシブル支持の理由を語っている。

「人は誰でも成功したら、図書館に恩返ししたいと思うんです」とウォーカー部長は語るが、アメリカでは成功を収めた人物が公共施設に寄贈することは善意として行われるのは勿論、社会的なステータスを高めたり、税の優遇制度などとあいまって極めて盛んである。図書館としても、民間から寄付を募るのは楽ではないが、独立した財源を確保することで、市の財政や担当者の意向に左右されにくる意図がある。

もっとも研究図書館は、もともと3つの財団が合併して作られたものであり、開館当時の100年以上前からPPPによりサービスを充実させてきたという歴史がある。またその後は、貧しい少年時代を過ごしたカーネギーが、図書館で学ぶことで鉄鋼ビジネスで大成功を収め、その謝意からニューヨーク公共図書館をはじめアメリカ公共図書館の発展に大いに貢献したことはよく知られている。

プロフェッショナルな司書

ところでウォーカー部長は、優れた図書館サービスの必須条件を「豊かなコレクションに加えて、ユーザーとコレクションを結びつける優秀な司書の存在だ」と説明した。確かにシブルがシブルたるのは、幅広い知識と専門性をもち、電子メディアにも明るく、企画能力に加えてコミュニケーション能力やネットワーク能力を持ち合わせた司書たちがいるからだ。ちなみに司書の条件としては、ビジネスがどういうことなのか、また対象としている人たちの考え方や視点を理解することに加えて、実際にビジネスに関わる人たちとのネットワークが欠かせないという。また資料面では、図書館が持っているもの以外に、デジタル情報も含めて他にどのようなものがあるのかを幅広く知り、さらに実際に自分もビジネスをやってみたいと思うようなチャレンジ精神とリスクを恐れない前向き

の人であればなお良いというのが、ウォーカー部長の考えだ。

ちなみに館長のマックドーナは修士号を取得した後、大学のビジネススクール図書館で司書をつとめ、その間に近所の高校生から大学生、中小企業から外国のエグゼクティブなど多様な人たちと関わり、またリサーチトレーニングのプログラムの開発にも従事してきたベテランである。ちなみにアメリカで司書というのは、大学院で図書館学を専攻し修士号を修めた人を指し、日本に比べるとより専門的な教育を受けているといえる。

シプルではスタッフ教育が重視され、ケロッグ財団から 50 万ドルの助成を受けてハイテクスキルや迅速でわかりやすい顧客サービスの向上、次世代の情報専門家としての訓練などを中心に据えた研修を行っている。「シプルで仕事をするのは、司書にとってのドリームジョブ(夢のような仕事)ですよ」とウォーカー部長は語っているが、そのために報酬は決して良くないが優秀な人材を獲得でき、長く留まってもらえるという。

また、司書たちは外部とのネットワークづくりも盛んで、市の関連団体と密接に連絡を取り合い情報収集しコレクションや企画の参考にするほか、中小企業ビジネス、企業家、NPO などへの情報提供やアドバイス、ニーズに合わせた情報トレーニングの特別講座なども行っている。マンハッタンのインターネット関連企業が集積するシリコンアレーの振興団体に対して情報トレーニングを行った例などもある。

経済活性化のインフラ

シプルのオープニングセレモニーで、ジュリアー二元市長は、「科学・産業・ビジネスの分野でニューヨークは世界の中心的な役割を果たしています。図書館建設には莫大な資金がかかっていますが、我々が得られるものに比べれば些細なものにすぎません」と語っている。こうした発言は、市民の潜在能力に賭け、個人が力をつけることが、長期的には社会全体を潤すことにつながるであろうことを明確に意識しているのだ。

現在、ニューヨークは景気低迷が長引き、企業の倒産や失業者の増加が続くという苦しい状況にある。しかしたからこそ、こうした図書館の存在がますます貴重になるのだといえる。そして、閉塞した経済状況が長引き、倒産する企業や失業者が増えつづけ、新規ビジネスの展望もなかなか見い出せない今の日本の現状を考えた時、我が国にとってもビジネス図書館というインフラは、個人の様々なアイデアや能力を最大限引き出し、経済を活性化させる上で一考に値するものではないだろうか。

* 本稿は経済産業研究所ウェブサイトで公開されている原稿に、一部加筆・訂正を行ったものです。