

## ビジネス支援図書館推進協議会基本文献調査委員会報告

### 図書館現場におけるビジネス支援～基本情報源ガイドの作成～

ビジネス支援図書館推進協議会  
基本文献調査委員会委員長 豊田 恭子

#### 「受け皿」作り

公共図書館におけるビジネス支援推進運動の難しさは、「図書館ではこんなビジネス支援もできますよ」と社会一般に図書館の新たな可能性や役割をアピールする一方で、公共図書館自体が実際にそういった役割を担えるように、内部体制を促成で準備していかなければならない点にある。私は図書館の高い可能性を強く信じている人間ではあるが、現在の日本の公共図書館の多くがビジネス支援を経験してきていない実情を無視するほど楽観主義者ではない。社会的喚起を促すのは結構だが、では実際に利用者が図書館を訪れビジネス関連の質問を投げかけたときに、公共図書館の側がどれだけきちんと対応しえるかという受け皿の問題に目を向ければ、コレクションという意味でも、またレファレンスライブラリアンのスキルという意味でも、かないお寒い状況がそこに見て取れるのは、否定しようもない現実である。

「受け皿」側をどう作るか、はこの運動にかかわった当初から、少なくとも私にとっては最大関心事だった。ビジネス支援を始めるための図書館員の研修と、そのためのツール作りは緊急課題として進められなければならない。

#### テーマ別パンフレットの作成

アイディアとして考えられたのは、利用者向けガイドの作成である。この協議会活動が何かにつけ参考にしてきたニューヨーク公共図書館SIBLや、私が個人的に大変興味を抱いているロンドンのシティライブラリなどのカウンターまわりには、必ずといっていいほど一枚もののパンフレットがズラリと並んでおり、利用者が何かを調べようとするときの「始めの一步」をガイドするものとして活用されていた。また都立中央図書館でも、こうしたテーマ別パンフ十種類が作られており、実際に利用されていることが委員会で報告された。

形としては利用者向けだが、これは恰好の図書館員研修材料にもなるはずだった。こうしたガイドを作成した経験をもつ人なら誰でも実感することだが、利用者向けといいながら、これによって一番勉強になるのはその作成過程に加わった図書館員自身であり、次に恩恵を受けるのはその他の図書館員である。

図書館員のレファレンスは、結果に責任をもたないで終わってしまうことが多い。利用者が「という事柄を調べたい」といえば、その書棚の前まで案内することはやるが、そのあと本当にその人が調べたいことに行き着いたかどうか、フォローすることをしない。そのため、ある参考図書の本表紙だけは何年も見ていながら、中身を一回も見たことがない、利用者に紹介したことは何度もあるのに、実際何が書かれているのかは全く知らない、といったことがよく起こる。そのうちそのことに慣れてしまって、中味を知らずに案内していることにまるで疑問を抱かない場合さえある。

だがそれではすぐれた情報サービスは行なえない。図書館業務とはサービス業であり（こんなことを確認しなければいけないところに、現在の図書館界の悲しさがある）、サービス業の基本はまず自分の扱っている商品の知識を身につけることから始まる。ましてビジネス支援というのは、余暇活動をサポートするのは責任感がまるで違う。相手は真剣であり、こちらにも責任ある対応を行なえなければ、客の信頼を勝ち得ることはできない。

利用者ガイドの作成が有効な研修ツールになるのは、解題を書くことで、図書館員がその図書の中味を吟味し、情報源についての知識を深めることができ、提供する情報の中味に責任をもつようになるきっかけを作ることができるからである。図書館員が情報源について十分な知識をもてれば、利用者の調べようとしている事柄に関心を向けることに繋がり、レファレンス・インタビューも自然と

深みをもって来る。こちらに専門知識があれば、向こうもいろいろ相談してくるようになる。利用者とそうした関係を築けて始めて、図書館員はビジネス活動を支援しているといえるようになる。

#### テーマ設定

実際の作業手順としては、

1. 日頃レファレンスデスクでよく受ける質問をベースにテーマを設定する
  2. テーマにそった情報源を選び、数行の解題をつける
  3. A 4一枚裏表に収まるように編集する
- という手順で進めることにした。

そこでまず協議会の会員からこの作業に参加してくれる委員を募り、彼らに思いつくがままにテーマを挙げてもらった。よく聞かれる、というだけでなく、自分でこのテーマならやってみたい、というものも含めた。次に分担して、それぞれのテーマについての参考図書、主要雑誌、WEBサイトなどの基本情報源をリストアップしてきてもらった。1テーマあたり30点から50点、ものによっては百点以上の文献が挙げてきた場合もあり、そこでテーマの再調整を行なった。そこで纏められたのが以下の14テーマである。

A. 企業情報    D. 業界動向    G. 研究者    J. 消費者動向    M. 海外進出  
B. 団体・施設    E. 特許情報    H. 病院・医療情報    K. 地域情報    N. 統計情報  
C. 人物情報    F. 規格    I. 住宅業界    L. IT業界    O. 新聞・雑誌記事

いずれも、図書館がビジネス・レファレンスをこなそうとするには基本中の基本の知識として取得しておかなければならないテーマばかりである。

あとは各委員が分担して、1テーマあたり20～30タイトルを抽出し、数行の紹介文をつけて、A 4一枚表裏に纏め上げた。

#### 今後の課題

今回は、A 4一枚に収めるという制約があったために、1テーマあたり20～30タイトルしか紹介できなかったが、その前作業として集まったタイトル数はその数倍に及び、全部で八百点以上にのぼっている。これら全てをビジネス支援基本情報源リストとして発行すれば、図書館がビジネス図書を充実させようとしたときのコレクション・ディベロップメントのツールとして使ってもらえることができるように思われる。あるいはWEBに公開し、一般利用者の調査ツールとしても使ってもらえるということも考えられる。

だがそれには、できればタイトルの羅列ではなく、挙げられた800点の多くに数行の解題を付すことが求められるだろう。またWEBに載せるとなれば、当然WEB情報をもっと充実させて、該当ページにリンクをはるような機能が最低限必要だとも思う。せっかく集まった財産ともいえるタイトル集を、どう生かしていくかは今後の活動に委ねられている。

またこうして作ったツールをいかに現場で活用してもらおうかも今後の重要な課題である。協議会の会員には、印刷物を既に配布してあるが、今後は個人的活用にとどまらず、図書館ぐるみでの活用を推進したいと思っている。実際に会員が自館で活用したいという場合には、データとしてお渡しし、その図書館なりの編集を加えて(図書館の請求番号を加えたり、自館の蔵書に合わせて紹介されているタイトルを削ったり加えたりしてもいい)窓口で大いに活用してもらいたい。ただし、利用にあたっては、ビジネス支援図書館推進協議会のクレジットをいれていただくことと、利用の際にはぜひフィードバックをいただきたいという2点をお願いしている。

この14枚のリーフレットを作成したからといって、協議会の支援活動が終わるわけではないし、図書館員の研修にいたっては、まだまだこれからが本番である。公共図書館の現場で日本のビジネス支援をしていくための活動は、本当に、今始まったばかりだと思っている。多くの方の一層のご支援を賜りたい。