

## 公共図書館におけるビジネス支援サービスの外部機関との連携

香川詩保里

ビジネス支援サービスは、課題解決支援サービスの一つであり、2000年にビジネス支援図書館推進協議会が発足して以降、公共図書館にビジネス支援サービスを導入する事例が増加している。ビジネス支援サービスに関する研究は、全国の公立図書館を対象としたアンケート調査やビジネス支援に取り組む図書館職員や利用者へのインタビュー調査等が実施されている。しかし、外部機関と連携したサービス展開の重要性は指摘されているものの、その導入過程に関する研究は少ない。そこで、本研究では、日本の公共図書館のビジネス支援サービスにおける外部機関との連携について、サービスを導入した公共図書館の連携に至る経緯や連携体制を明らかにし、外部連携を含めたビジネス支援サービス設計の要点を整理することを目的とする。

調査手法は文献調査、Web調査とインタビュー調査による質的調査である。インタビュー調査の対象は、ビジネス支援のうち、創業支援を外部機関と連携して実施している公共図書館2館のビジネス支援担当の図書館員3名、外部機関2機関の担当職員3名である。

調査の結果、公共図書館側の連携の目的はビジネス支援サービスの質の向上及びビジネス支援の有効的な活用を目指すことにあると分かった。一方で外部機関側は、自治体のビジネス関連の施策の影響で創業支援の強化を目指す意図を持ちつつ図書館の情報拠点としての機能や市民が気軽に利用しやすい施設である点、立地などから連携を検討することが明らかになった。図書館で実施される出張ビジネス相談では、相談員と図書館員が情報共有を図り、利用者が必要とする情報を提供する体制が作られていることが明らかになった。外部機関が連携している他の機関は、商工会議所や銀行、JAなどのビジネスに関する専門機関が多く、あらゆる人が利用するという図書館とは性質が異なる。ビジネス支援関連図書の見書方法は、基本的には見書担当部署が行う館、見書に図書館員だけでなく外部機関より派遣された相談員もアドバイスを行う館という違いがみられる。

外部機関と連携するにあたり重要な点は、ビジネス支援サービスの広報に力を入れること、自治体のビジネス関連の施策強化などの要因と外部機関側の図書館へのニーズがあることである。図書館でビジネス相談が行われることで、潜在的にビジネスに関心のある層の利用が見込める点で、連携事業の中でも価値のあるサービスを提供しているのだと考えられる。課題としては、連携事業の継続には、参加者の継続的呼び込みのための広報や図書館員と外部機関職員の交流や連携体制を強化し、限られた予算と人員の中で効率的にサービスを運用することが挙げられる。

(指導教員 逸村裕)