

中国の公共図書館における課題解決支援サービス

—上海図書館のビジネス支援サービスの実態—

筑波大学

図書館情報メディア研究科

2016年3月

胡 凱麗

中国公共図書館における課題解決支援サービス

——上海図書館のビジネス支援サービス——

目次

1. はじめに.....	3
1.1 研究背景.....	3
1.2 研究目的.....	3
1.3 研究方法.....	4
1.4 先行研究.....	4
1.5 論文の構成.....	5
2. 中国における公共図書館の現状と課題.....	7
2.1 中国の公共図書館の定義とミッション.....	7
2.2 中国における公共図書館のレベルと現状.....	8
2.2.1 公共図書館のレベル.....	8
2.2.2 公共図書館数の推移.....	10
2.2.3 公共図書館の蔵書数の推移.....	11
2.2.4 公共図書館の年間利用者数の推移.....	12
2.2.5 公共図書館の運営.....	13
2.3 公共図書館の評価.....	13
2.4 公共図書館の課題.....	15
3. 図書館におけるビジネス支援サービスとは.....	17
3.1 公共図書館における課題解決支援サービス.....	17
3.1.1 日本の公共図書館における課題解決支援サービス.....	17
3.1.2 中国の公共図書館における課題解決支援サービス.....	21
3.2 ビジネス支援サービス定義.....	22
3.3 公共図書館におけるビジネス支援サービスの実際.....	26
3.3.1 公共図書館におけるビジネス支援サービスの事例.....	26
3.3.2 鳥取県立図書館のビジネス支援事業を支える条件.....	26
3.3.3 鳥取県立図書館におけるビジネス支援の形.....	27
3.3.4 鳥取県立図書館で提供されるビジネス支援サービス.....	28
3.4 公共図書館におけるビジネス支援サービスの要件と段階.....	30
4. 上海図書館におけるビジネス支援サービスの取り組み.....	33
4.1 上海図書館の概況.....	33
4.1.1 上海市の概要.....	33
4.1.2 上海図書館の位置付け・ミッション.....	33
4.1.3 上海図書館の利用者.....	35
4.1.4 上海図書館のEカード情報システム.....	35
4.1.5 上海図書館に事例研究を取り上げる理由.....	36
4.2 上海図書館の略史と合併.....	37
4.2.1 上海図書館と上海科学技術情報研究所に合併する前の上海図書館（1978年 改革開放～1995年）.....	38
4.2.2 上海図書館と上海科学技術情報研究所の合併.....	40
4.2.2.1 上海科学技術情報研究所の概要.....	41
4.2.2.2 上海図書館と上海科学技術情報研究所の合併のきっかけ.....	41
4.2.2.3 合併後の上海図書館と上海科学技術情報研究所の関係.....	43
4.2.3 合併後の上海図書館.....	45
4.3 上海図書館の人的資源.....	50
4.3.1 上海図書館の図書館員.....	51

4.3.2 参考館員サービス	53
4.3.3 上海図書館における図書館員職員の分類	53
4.4 上海図書館におけるビジネス支援サービスの取り組み	54
4.4.1 企業・団体向けサービス	55
4.4.2 個人向けサービス	56
4.4.3 特許検索サービス	57
4.4.4 オンライン・レファレンス協力サービス	58
4.4.5 上海図書館における提供サービス料金	58
4.5 ビジネスに関する講座活動	60
4.6 上海図書館における創の源、創新空間と産業図書館	60
4.6.1 「2014 創の源」について	61
4.6.2 創新空間について	61
4.6.3 産業図書館について	65
5. 上海図書館の課題	68
5.1 上海図書館と企業、政府との連携計画	68
5.2 上海図書館におけるビジネス支援サービスの動向と課題	68
6. まとめ	70
謝辞	75
主な参考文献	76
付録	79
付録1 2014年9月9日(1回目)のインタビューの質問項目	80
付録2 2015年9月16日(2回目)のインタビューの質問項目	82

図表目次

1. はじめに	4
2. 中国における公共図書館の現状と課題	8
3. 図書館におけるビジネス支援サービスとは	18
4. 上海図書館におけるビジネス支援サービスの取り組み	33
5. 上海図書館の課題	68
6. まとめ	70
謝辞	75
主な参考文献	76
付録	79

表 2-1 2010～2013年公共図書館（県級レベル以上の公共図書館）の設置状況

1. はじめに	4
2. 中国における公共図書館の現状と課題	8
3. 図書館におけるビジネス支援サービスとは	18
4. 上海図書館におけるビジネス支援サービスの取り組み	33
5. 上海図書館の課題	68
6. まとめ	70
謝辞	75
主な参考文献	76
付録	79

中国の公共図書館における課題解決支援サービスについて

——上海図書館のビジネス支援サービスの実態——

1. はじめに

本章では、本研究における研究背景、研究目的、研究方法、先行研究および、論文の構成について述べる。

1.1 研究背景

デジタル化の発展とインターネットの成長に伴い、図書館を取り巻く環境も急速に変化しつつある。高度情報社会においては、地域社会における様々な資料や情報を有効活用できるように図書館が提供することによって、地域の課題解決を支援することが期待されている^[1]。

中国における公共図書館においては、『中国図書館事業発展報告 2012』²⁾によって、中国における公共図書館の発展が遅れているものの、経済の発展とともに公共図書館の再構築が重視されるようになり、県レベル以上の行政区分における公共図書館設置の達成、公共図書館サービス規範の正式公布など、整備が進められている現状が明らかにされた。また、利用者の多様化するニーズに対応する新しい図書館サービスが求められていること、中国の公共図書館の新たな発展に向けた課題解決支援サービスが期待されていることなどについて言及されている。

実際のところ、中国の公共図書館では現在、伝統的なサービスを継承するとともに、地域のニーズに応じた図書館サービスの創出がなされつつある。たとえば、首都図書館における政治・法律支援サービス、深圳図書館における法律支援サービス、広州図書館における子育て支援サービス、上海図書館におけるビジネス支援サービスをあげることができ、これらは、課題解決支援サービスであるととらえることができる。

1.2 研究目的

本研究では、課題解決支援サービスのひとつであるビジネス支援サービスに着目し、先進的な取り組みを行っている上海図書館におけるビジネス支援サービスの実態と今

[1] 図書館をハブとしてネットワークのあり方に関する研究会. 地域の情報ハブとしての図書館－課題解決型の図書館を目指して. 2005. 1. 28. p. 4.

[2] 周和平編. 中国图书馆事业发展报告 2012. 国家图书馆出版社. 2013. 3. p. 1.

後の課題を明らかにすることによって、今後の中国の公共図書館における課題解決型サービスの意義と役割を明らかにし、中国における公共図書館の新たな役割について考察を行うことを目的とする。

1.3 研究方法

本研究では、文献調査および、上海図書館の図書館長や図書館員等を対象として半構造化インタビューを行う。

文献調査では、中国の公共図書館の概要、上海図書館におけるビジネス支援サービス導入の背景や特徴を明らかにすることを目的として、法令・規則類、雑誌論文、雑誌記事、図書などを対象として調査を行った。また、ビジネス支援サービスの概要・要件・課題を明らかにすることを目的に、公共図書館におけるビジネス支援サービスに関する文献を体操とする調査を行った。さらに、上海図書館の歴史、上海図書館によるサービス提供の変遷、政策の変化、ビジネス支援サービスの導入の背景や特徴を明らかにすることを目的として、上海図書館による報告書や統計資料などの文献の調査を行った。

加えて、上海図書館におけるビジネス支援サービスの実態と課題を明らかにすることを目的として、補完的にインタビュー調査を行った。調査対象は、上海図書館の政策に大きくかかわる館長および、上海図書館でビジネス支援サービスの策定および提供を行っている図書館員とした。まず、2014年9月9日に上海図書館の利用者サービス・センターの主任図書館員を対象として対面式の半構造化インタビューを行った。次に、2015年9月16日に上海図書館の館長、科学技術情報研究所の2名主任研究員、上海図書館2名主任研究員を対象として2回目の半構造化インタビューを行った。また、半構造化インタビューで明らかにできなかった内容について、随時、メールによる質問調査を行った。

1.4 先行研究

CNKI^[3]において「ビジネス支援 図書館」（中国語では「商务支援 图书馆」）というキーワードで検索したところ、検索結果は5件であった。中国において、初めて図書館におけるビジネス支援サービスを紹介した文献は、2003年の「日本の公共図書館にお

[3]CNKI (China National Knowledge Infrastructure) は、中国（台湾・香港・マカオを除く）で発行されている学術雑誌、重要な新聞、学位論文、学術学会論文のデータベースである。現在、全文閲覧が可能なのは、学術雑誌（CAJ:1994年以降を収録, CJP:1993年以前を収録）の文学・歴史・哲学分野である。

けるビジネス支援サービスのヒント」^[4]である。上海図書館の沈^[5]は同文献において、公共図書館におけるビジネス支援サービスについて紹介を行うとともに、日本の先進事例は中国の公共図書館において参考にする価値があると結論付けている。1995年の上海科学技術情報研究所との合併以降、上海図書館におけるビジネス支援サービスは強化されたとするものの、その具体的な状況について言及していない。万^{[6][7]}は日本の公共図書館におけるビジネス支援サービスの内容、方法、成果と課題について紹介している。しかし、中国の公共図書館の状況には触れていない。このように、中国の公共図書館におけるビジネス支援サービスはその重要性は認識されているものの、十分に研究されているとはいえない。

次に、中国における県級レベル以上の図書館のウェブサイトを対象として、提供サービスについて調査を行った。その結果、ビジネス支援サービスという用語は用いられていないものの、ビジネス支援サービスと同等であると考えられる図書館サービスを提供する図書館があり、中でも、経済が急速に発展している上海市の上海図書館のビジネス支援サービスが注目されていることが明らかになった。

そこで、本研究では、まず公共図書館におけるビジネス支援サービスの特徴と要素を把握するために、公共図書館のビジネス支援サービスについて考察を行う。次に、上海図書館におけるビジネス支援サービスに焦点をあて、その実態と課題を中心に考察することによって、今後の中国の公共図書館における課題解決型サービスの意義と役割を明らかにし、公共図書館の新たな役割について考察を行う。

1.5 論文の構成

本研究では、7章で構成されている。

第1章の序論では研究背景、研究目的、研究方法、先行研究および論文の構成について述べる。

第2章では中国における公共図書館の現状と課題を概観する。まず、中国の公共図書館の定義・ミッションについて述べ、さらに、中国の公共図書館のレベル、評価システムと現状、問題点、課題を明らかにする。

[4]沈丽云. 日本公共图书馆商务支援服务的启示. 图书馆杂志. 2004. 4. Vol. 23 No4, p. 63.

[5]沈丽云. 日本公共图书馆商务支援服务的启示. 图书馆杂志. 2004. 4. Vol. 23 No4, p. 65.

[6]万亚萍. 日本公共图书馆商务支援服务的成果及存在问题. 图书与情报. 2011. 3, p. 111.

[7]万亚萍. 日本公共图书馆商务支援服务的内容和方式. 图书馆学研究理论版. 2011. 5, p. 90.

第3章では公共図書館における課題解決支援サービスの状況について論じる。また、ビジネス支援サービスの定義を定めるとともに、日本の先進事例を対象として公共図書館におけるビジネス支援サービスの要件や段階などについて明らかにする。

第4章では上海図書館におけるビジネス支援サービスの取り組みについて論じる。具体的には、上海図書館におけるビジネス支援サービスへの取り組みの実際、ビジネス支援サービスを実施するための人的資源や組織構造、設備について考察する。

第5章では上海図書館におけるビジネス支援サービスの実態と課題を明らかにする。第6章では、本論文の結果をまとめる。

2. 中国における公共図書館の現状と課題

本章では、中国における公共図書館の現状と課題について考察を行う。まず、中国の公共図書館の定義およびミッションについて述べる。次に、中国の公共図書館のレベル、評価システムと現状、課題を明らかにする。

2.1 中国の公共図書館の定義とミッション

1982年に中華人民共和国文化部（以下は国家文化部と略称する）によって公布された「省・自治区・市図書館事業条例」（省（自治区、市）**图书馆**工作条例）の第一章第一条によって、各図書館の役割について、下記のように規定されている^[8]。

- ① マルクス・レーニン主義と毛沢東思想を宣伝するとともに、党と政府の政策・法令を宣伝し、人民に共産主義教育と愛国主義教育を行う。
- ② 当該地域の経済発展と科学研究の向上のために刊行物資料の提供を行う。
- ③ 科学・文化・知識を伝播し、人民の科学文化レベルを高める。
- ④ 文化的典籍と地方文献資料を収集・整理・保存する。
- ⑤ 図書館学理論と技術方法を研究し、市・県図書館に対する業務指導を行う。
- ⑥ 省（自治区・市）政府関連機関の指導のもとで、地域において図書館間の協力と協調の努力を行う。

また、2011年12月30日に公布され、2012年5月1日に施行された公共図書館服務規範によると、中国における公共図書館とは、「各級の政府から投資、あるいは地域住民の寄付で設立され、市民に開放される図書館である」と定義されている。また、公共図書館は文献情報の収集、整理、保存、伝播、研究を行い、サービスを提供し、文化と社会教育のための公共施設である^[9]と述べられている。

以上のことから、中国における公共図書館の役割は、教育支援、研究支援、文化伝承、文献情報の収集・整理・保存であると考えられる。図書館運営にかかわる方針としては、「公的運営」「人本位」「公開」「閉架式あるいは半開架式」が原則とされている。

[8] 中華人民共和国文化部. 关于省(自治区, 市)图书馆工作条例. 1982. 12. 1.

[9] 中華人民共和国文化部. 公共图书馆服务规范. 2011. 12. 30.

2.2 中国における公共図書館のレベルと現状

中国の公共図書館は、地方行政のレベルによって分類されている。本節では、中国における公共図書館のレベル、館数、運営などについてまとめる。

2.2.1 公共図書館のレベル

中国の公共図書館のレベルは中国の行政階層によって国家レベル、省級レベル、地級レベル、県級レベルの図書館に分けられている。図書館の評価は、研究レベル以上の公共図書館を対象として行われる。そこでまず、中国の行政階層について述べる。

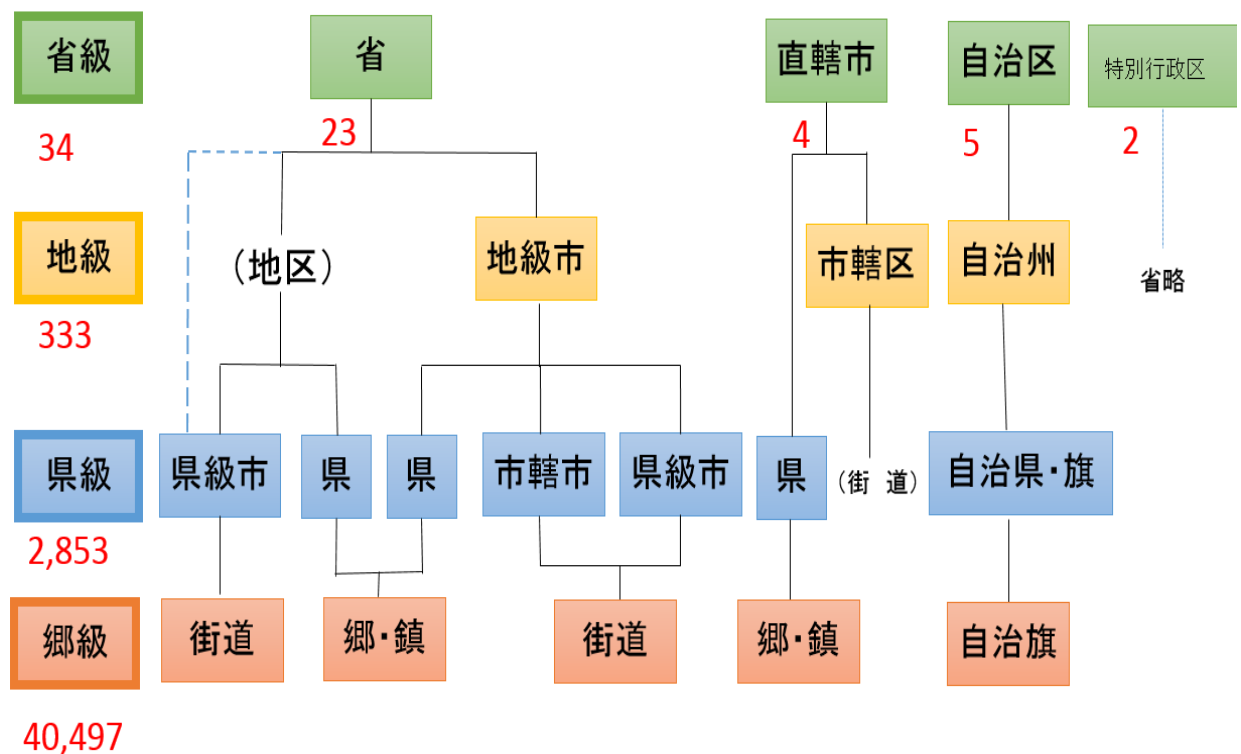


図 2-1 中国行政階層図

出所：中華人民共和国国家統計局^[10]と中華人民共和国憲法^[11]より著者作成

図 2-1 のように、中国の行政区分は、省級、地級、県級、郷級の 4 レベルに分けられている。具体的には、全国に 23 省、4 直轄市、5 自治区、2 特別行政区が、自治区には自治州、県、自治県、市が置かれて、県、自治県には郷、民族郷、鎮が置かれている。

[10] 中華人民共和国統計局. 年度データ. 総合指標. 行政区画. <http://data.stats.gov.cn/workspace/index?m=hgnd> (2015. 5. 1 参照)

[11] 中華人民共和国統計局. 国家数据. 年度数据. 综合指标. 行政区划. <http://data.stats.gov.cn/workspace/index?m=hgnd> (2015. 5. 1 参照)

また、直轄市と比較的大きい市には区、県が置かれ、自治州には県、自治県、市が置かれている。自治区、自治州、自治県はいずれも民族自治区域である。

中国の公共図書館は、このような地方行政によって国家レベル、省レベル、地レベル、県レベルの図書館に分けられている。県レベル以下の図書館も存在するが、本論文では対象としない。

表 2-1 2010～2013 年公共図書館（県レベル以上の公共図書館）の設置状況

単位：館

	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年	設置率%
国家レベル	1	1	1	1	
省レベル	37	38	38	39	100
地レベル	334	343	354	360	100
県レベル	2,512	2,570	2,683	2712	95
合計	2,884	2,952	3,076	3112	

出所：中国図書館年鑑 2014^[12]と中華人民共和國統計局・国家データ^[13]より著者作成

表 2-1 に、県レベル以上の公共図書館の各レベルの公共図書館の設置状況を示した。2013 年現在、県レベル以上の公共図書館の内、国家レベルの公共図書館が 1 館、省レベルの公共図書館が 39 館、地レベルの公共図書館 360 館、県レベルの公共図書館が 2,712 館となっている。現在、全国の 95%の県に図書館が設置されている。

[12] 中国図書館学会, 国家図書館編. 中国図書館年鑑 2014. 国家図書館出版社. 2015. 01, p. 432.

[13] 中華人民共和國統計局. 国家数据. 年度数据. 文化. 公共图书馆. <http://data.stats.gov.cn/workspace/index?m=hgnd> (2015. 10. 16 参照)

2.2.2 公共図書館数の推移

図 2-2 は、中国が建国された 1949 年から 2012 年までの県レベル以上の公共図書館数の推移を表したグラフである。近年、中国の公共図書館は急速に発展しており、2013 年現在、国家図書館を含めて公共図書館は 3,112 館^[14]に達している。なお、県レベル以下の郷レベルの図書館や、各町、各鎮、各街道の図書館も存在しているが、本研究では対象としない。

1949 年の建国当時、公共図書館はわずか 55 館であったが、図書館の発展を目的として「工会図書館業務の規定について」を公布し、図書館整備がすすめられた結果、1958 年には 922 館にまで増加した。しかし、1960 年から文化大革命が始まったことにより中国全土が混乱し、公共図書館も深刻な被害を受けた。公共図書館数は減少し続け、文化大革命が終了する 1970 年には 323 館にまで減少した。

中華人民共和国の鄧小平の指導体制の下行われた改革開放^[15]後、経済が成長するとともに、公共図書館が重視されるようになり、公共図書館数は一転、増加し始める。1979 年には全国の県レベル以上の公共図書館は 1,651 館に達し、1988 年には 2,485 館となった。1990 年代に入ってから公共図書館は増加し続け、2000 年には 2,675 館に、2012 年には 3,076 館にまで増加した^[16]。

[14] 中国図書館学会, 国家図書館編. 中国図書館年鑑 2014. 国家図書館出版社. 2015. 01, p. 432.

[15] 1978 年 12 月に開催された中国共産党第十一期中央委員会第三回全体会議で提出, その後開始された中国国内体制の改革および対外開放政策のことは改革開放という。

[16] 中国図書館学会, 国家図書館編. 中国図書館年鑑 2014. 国家図書館出版社. 2015. 01, p. 432.

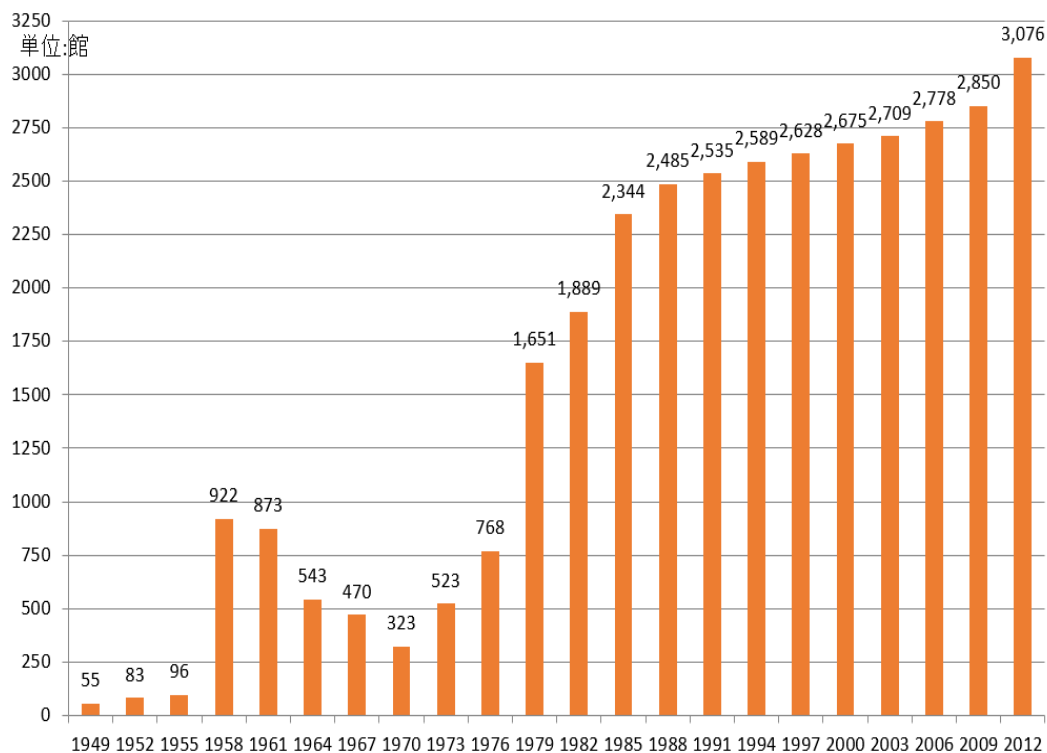


図 2-2 中国における県級レベル以上の公共図書館数の推移

2.2.3 公共図書館の蔵書数の推移

図 2-3 は、中国の県レベル以上の公共図書館の蔵書数の推移を示したグラフである。1985 年以降、公共図書館の蔵書数は右肩上がりに増加している。国家文化部の最新統計データによると、2012 年現在、中国の公共図書館の蔵書総数は 7 億 8852 万冊である。総人口は 13 億 5,404 万人であるところから、国民ひとりあたりの蔵書冊数は 0.58 冊である¹⁷。2012 年の国民ひとりあたりの蔵書冊数は 0.33 冊であり、10 年間に 43%増加していることがわかる^[18]。

[17] 中国図書館学会, 国家图书馆编. 中国图书馆年鉴 2013. 国家图书馆出版社. 2013. 12, p. 455.

[18] 中国図書館学会, 国家图书馆编. 中国图书馆年鉴 2013. 国家图书馆出版社. 2013. 12, p. 455.

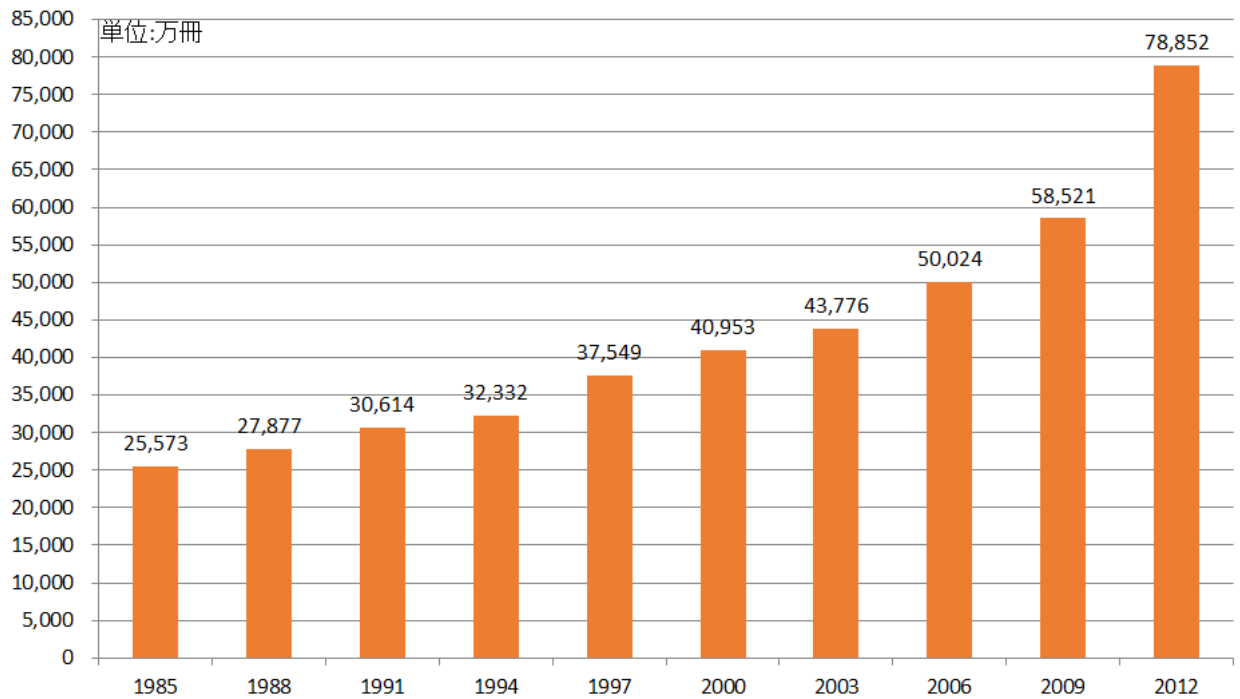


図 2-3 中国における県級レベル以上の公共図書館の蔵書数の推移

出典：中国文化文物統計年鑑 2013^[19]および中華人民共和国統計局・公共図書館より作成

2.2.4 公共図書館の年間利用者数の推移

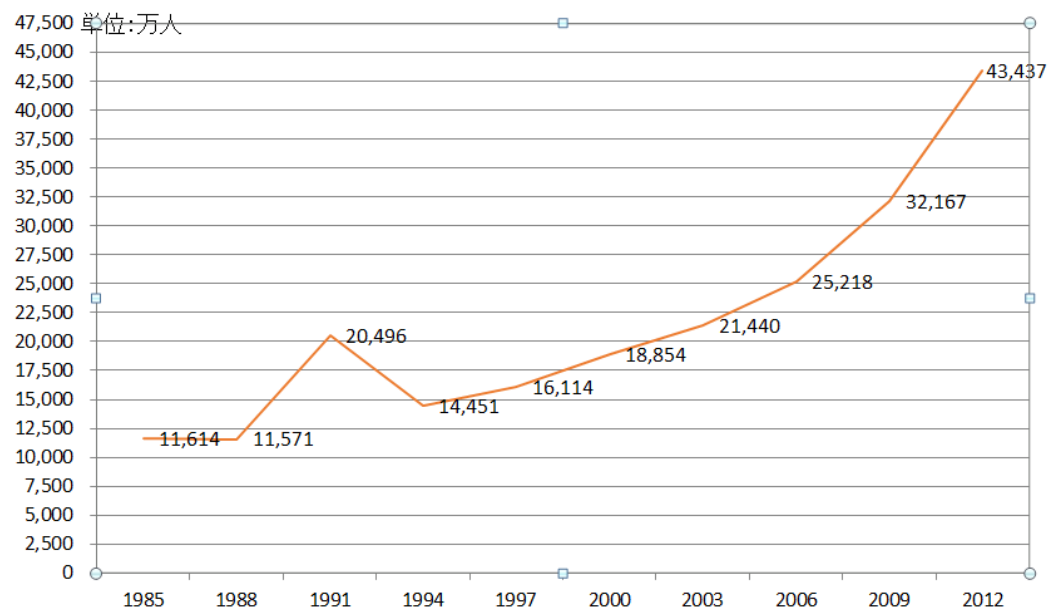


図 2-4 中国における県級レベル以上の公共図書館の年間入館者数の推移

出所：中国文化文物統計年鑑 2013 と中華人民共和国統計局・公共図書館より作成

[19] 中国图书馆学会, 国家图书馆编. 中国图书馆年鉴 2013. 国家图书馆出版社. 2013. 12, p. 454.

図 2-4 は、中国の県級レベル以上の公共図書館の年間利用者数の推移を表したグラフである。2012 年における年間利用者数は 43,437 万人であり、2000 年の 3 倍となっている。なお、1997 年中国文化文物統計年鑑によると、1991 年の年間利用者数は訂正数であることが注記されている。

2.2.5 公共図書館の運営

国家レベルの国家図書館は、国家文化部の直轄下であり、すべての図書館を指導する役割をもっている^[20]。国家文化部は政策を立案したり、補助金を出したりする部署である。

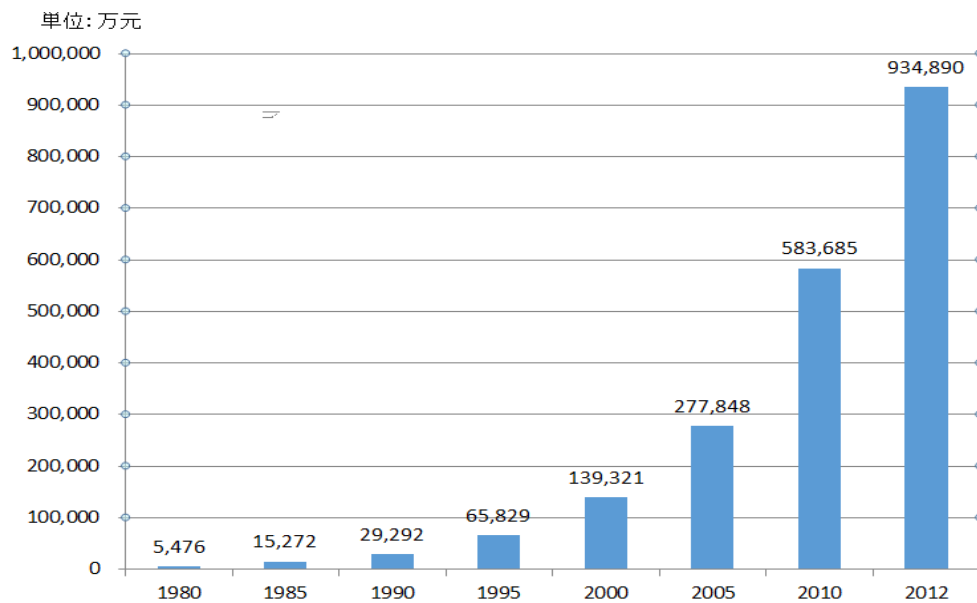


図 2-5 中国公共図書館における総支出金額の変化

出所：中国图书馆年鉴 2013^[21]により著者作成

図 2-5 は 1980 年から 2012 年までの県レベル以上の公共図書館における総支出金額の変化を示したグラフである。1979 年に公共図書館の総支出金額は 5,206 万人民币であったが、2012 年には 93 億 4,890 万人民币となっている^[22]。33 年間に公共図書館の総支出金額は約 180 倍となっており、総支出金額が急速に増加していることがわかる。

2.3 公共図書館の評価

現在、中国の公共図書館の評価システムの構築は、主として国家文化部が担っている。現在の評価基準は、「公共図書館建築用地指標」（2008 年）、「公共図書館建築標準」（2008

[20] 周和平編. 中国图书馆事业事业发展报告 2012. 国家图书馆出版社. 2013. 3, p. 35.

[21] 中国图书馆学会, 国家图书馆編. 中国图书馆年鉴 2013. 国家图书馆出版社. 2013. 12, p. 458.

[22] 中国图书馆学会, 国家图书馆編. 中国图书馆年鉴 2013. 国家图书馆出版社. 2013. 12, p. 458.

年)及び5年ごとに行う公共図書館評価格付け標準の三つがある^[23]。図書館の利用者数、蔵書数、建築面積、閲覧座席数、各種部屋の使用面積比率、設備状況、経費、図書館スタッフの学歴、図書館の基礎業務、利用者サービスなどの項目が設けられ、点数化されて評価される。

1994年に国家文化部は、県レベル以上の公共図書館を対象として、1回目の格付け評価を行った。その後、1999年、2004年、2009年、2013年の4回にわたって図書館評価を行った^[24]。評価の結果から、対象図書館がそれぞれ、一級図書館、二級図書館、三級図書館と格付けされ、認証書が発行された。

表2-2は2004年から2013年の県レベル以上の公共図書館の評価結果を示した表である。2013年2月から7月にかけて国家文化部は、県レベル以上の公共図書館を対象として、5回目の評価を行った^[25]。その結果、三級以上の図書館は2,230館とされた。内訳として一級図書館は859館、二級図書館は640館、三級図書館は731館であった^[26]。本研究で調査対象とした上海図書館は常に一級図書館として評価されている。2004年の公共図書館評価と比較すると、一級図書館は515館、二級図書館は228館、三級図書館は47館、増加している。

表 2-2 2004－2013年に公共図書館の評価結果

単位 (館)	2004年 ^[27]	2009年 ^[28]	2013年 ^[29]
一級図書館	344	480	859
二級図書館	412	410	640
三級図書館	684	894	731
館数合計	1,440	1,784	2,230

出所：第三回、四回、五回の公共図書館評価される上等級図書館リストより作成

[23]川崎良孝, 徐瑛. 中国公共図書館の評価システムと現状. 京都図書館情報学研究会. 2011. 5. 25, p. 7.

[24]中华人民共和国文化部. 文化部关于公布第3, 4, 5次公共图书馆评估定级上等级图书馆名单的通知.

[25]中华人民共和国文化部. 文化部关于公布第5次公共图书馆评估定级上等级图书馆名单的通知. 2013. 11.

[26]中华人民共和国文化部. 文化部关于公布第5次公共图书馆评估定级上等级图书馆名单的通知. 2013. 11.

[27]中华人民共和国文化部. 文化部关于公布第3次公共图书馆评估定级上等级图书馆名单的通知. 2004.

[28]中华人民共和国文化部. 文化部关于公布第4次公共图书馆评估定级上等级图书馆名单的通知. 2009.

[29]中华人民共和国文化部. 文化部关于公布第4次公共图书馆评估定级上等级图书馆名单的通知. 2009.

2.4 公共図書館の課題

2013年に発表された「中国図書館事业发展報告2012」^[30]によると、近年の中国における公共図書館の状況を下記のようにまとめることができる。

- ①公共図書館の無料開放政策は、正式に政府文書の形で公布された。2011年1月26日に国家文化部と財政部によって「全国美術館、公共図書館、文化館の無料開放の推進についての意見」を公布した。また、国家文化部と財政部が公共図書館無料解放のために専門予算を計上することとなった。
- ②県級レベル以上の行政区分にすべて図書館を設立するという目標は基本的に達成され、インターネット環境もほぼ整えられた。
- ③公共図書館に関する法律、規範の整備が進んだ。公共図書館サービスに関する初めての国家基準である「公共図書館サービス規範」が正式に公布された。
- ④共通利用ICカード（中国語：一卡通）、移動図書館など新技術を使って新しいサービスを提供している。
- ⑤図書館の人的資源のレベルが高くなりつつある。
- ⑥新規の図書館の設置と旧来の図書館の拡張が進んでいる。
- ⑦デジタル図書館普及プロジェクトが始まり、全国を網羅するデジタル図書館インターネットサービスの構築が進められている。
- ⑧今後も引き続き図書館建設を継続し、国際的にも一流で都市のシンボルとなるような図書館の設立を目指す。
- ⑨図書館情報学がさらに向上している。

以上のように中国の公共図書館は改革開放から大きな成果を上げる一方で、深刻な問題点も存在する。

第一に、財政の投入が不足している点をあげることができる。国際図書館連盟では、公共図書館の蔵書数を人口一人当たり1.5冊から2.5冊と定めている。しかし中国の場合、人口一人当たりの蔵書数はわずか0.52冊（2011年現在）にとどまる。さらに、多くの利用者ニーズを充足させるために、財政投入を増加して基礎的な施設を構築し、蔵書を増やす必要がある。

[30]周和平編. 中国図書館事业发展報告2012. 国家图书馆出版社. 2013. 3. p. 12.

第二に、利用者ニーズ調査が不足している点である。調査に基づいて、サービス内容、サービス方法の面で深化して創新を続けることが重要である。

第三に、公共図書館の不均衡問題^[31]をあげることができる。「中国図書館事業発展報告 2012」によると、中国では 2011 年末時点現在、平均すると人口 44 万人に一館、また 3201 平方kmに一館公共図書館が設置されている。

また、地区によって一人当たりの蔵書冊数に差があり、最も高い地区は 2.94 冊、最も低い地区は 0.19 冊とその差は 14.5 倍であった。また人口一人当たりの図書購入費にも差があり、最も高い地区は 7.65 元、最も低い地区は 0.27 元で、差は 27 倍となっている。

公共図書館は、地区によって蔵書数や資金が不足していたり不均衡だったりするため、図書館を無料開放しても十分な効果が見込めない。特に中西部は沿岸部にあるような先進な図書館がなかったり、運営方法が立ち遅れていたりしている。資金、蔵書数、新刊数が不足していることは早急に解決しなければならない問題である。

以上の 3 つの課題に対して最も根本的な問題は、図書館事業発展の根拠がなく、図書館の法的な権利・義務が保障されないことであると考えられる。中国の公共図書館事業の健全な発展には、法的整備が不可欠である。中国では 2001 年より公共図書館法の制定に関する議論が始まり、公共図書館法の制定基盤が形成されたが、図書館の利用者の権利と義務、図書館員の職権などの問題についての議論が継続され、未だ正式に公布されていない。

将来的な展望として、(1) 中国の公共図書館が現在以上に重視されること、(2) 公共図書館法が公布されること、(3) 公共図書館サービスの更なる規範化・標準化が行われること、(4) 図書館が資源共有を行い協力すること、(5) 専門図書館員を育成すること、(6) 図書館と他機関の関係を重視し、図書館のイメージを作ること^[32]という 6 つの将来像が期待されている。

本章では中国における公共図書館の定義、ミッション及び現状と課題などについて考察することにより、中国における公共図書館の概況を明らかにした。第 3 章では公共図書館における課題解決支援サービスの状況を概観し、課題解決支援サービスの一環として実施されているビジネス支援サービスの定義、実際、要件と段階について述べる。

[31] 周和平編. 中国图书馆事业发展报告 2012. 国家图书馆出版社. 2013. 3. p. 83.

[32] 周和平編. 中国图书馆事业发展报告 2012. 国家图书馆出版社. 2013. 3. p. 87.

3. 図書館におけるビジネス支援サービスとは

本章では日本・中国両国公共図書館における課題解決支援サービスの状況、ビジネス支援サービスの定義、実際と要件、段階について考察する。

公共図書館におけるビジネス支援サービスは課題解決支援サービスの一環として、ビジネス支援サービスを考察する前に、まず課題解決支援サービスの内容、状況について考察を行う。

3.1 公共図書館における課題解決支援サービス

日本の公共図書館では、各図書館において多様化したビジネス支援サービスが提供される一方で、図書館にビジネスを支援する機能を付加したビジネス支援図書館を全国に普及させることを目的として、ビジネス支援図書館推進協議会が設立された。また、文部科学省によって、課題解決支援サービスが推進され事例報告等がなされている。一方、中国の公共図書館には専題図書館、主題図書館というサービスがあるものの、課題解決支援についての理論研究や事例は少ない。そこで本節ではまず、日本の公共図書館における課題解決支援サービスの状況を概観し、公共図書館における課題解決支援の定義と内容についてまとめる。

3.1.1 日本の公共図書館における課題解決支援サービス

1970年代から1980年代にかけて、日本の公共図書館で貸出サービスが中心であり、1990年代からレファレンス・サービスが積極的に取り組まれ始め、1990年代末からは、課題解決支援サービスが導入され始めた^[33]。このような変化が生じた背景には、以下のような4つの要因がある。

- ① バブル崩壊の1990年代を経て、専門的知識・技能の習得や企業のノウハウの習得により、自立を目指した個人の学習意欲が高まったこと^[34]。
- ② 財政困難、高齢化などによって、子育て、介護、商店街の活性化など、さまざまな地域の課題を自ら解決できるように望まれたこと^[35]。

[33] 葉袋秀樹. 地域の活性化における公共図書館の役割. 特集自治体図書館と町づくりの可能性. 2010. 9, p. 8.

[34] 図書館をハブとしてネットワークのあり方に関する研究会. 地域の情報ハブとしての図書館－課題解決型の図書館を目指して. 2005. 12. 8, p. 11.

[35] 図書館をハブとしてネットワークのあり方に関する研究会. 地域の情報ハブとしての図書館－課題解決型の図書館を目指して. 2005. 1. 28, p. 11.

③図書館の規模が増大し、資料が蓄積され、レファレンス・サービスに取り組む図書館が増加したため、司書の力が高まり、情報サービスが提供できるようになったこと^[36]。

④海外の図書館で研修^[37]し、図書館の事務系管理職に新しい考え方が普及したことで、事務職と司書の連携・協力ができるようになったこと^[38]。

高度情報化社会では、図書館が地域社会において様々な資料や情報を有効活用できるよう供することによって、地域の課題解決やそのための人々の取組への展開を支援すること等、重要な役割を果たすことが期待されている^[39]。その期待される役割の一つとして課題解決型の公共図書館がある。

課題解決支援の定義については、2005年に発表された「地域の情報ハブとしての図書館－課題解決型の図書館を目指して」において「地域の課題解決やそのための人々の取組への展開を支援するために、図書館が地域における期待に応じて地域内の資料、情報・知識、人、組織、及び資料の図書館相互貸借等による多種多様な情報資産を有機的に結合して、ビジネス支援、行政支援、医療・健康支援、法律支援、学校教育支援、子育て支援、などに関する地域の人々の課題を解決するために、新しいサービスを提供することである」^[40]と記されている。

同報告書では、地域や利用者によってさまざまな課題があるが、そのうち、「図書館業務からの視点」、「ネットワーク化からの視点」といった公共図書館側の期待効果、また、「課題解決からの視点」といった利用者側の期待効果を踏まえ、公共図書館の取組として優先すべき課題を検討している^[41]。

[36] 葉袋秀樹. 地域の活性化における公共図書館の役割. 特集自治体図書館と町づくりの可能性. 2010. 9, p. 8.

[37] 図書館をハブとしてネットワークのあり方に関する研究会. 地域の情報ハブとしての図書館－課題解決型の図書館を目指して. 2005. 1. 28, p. 13.

[38] 葉袋秀樹. 地域の活性化における公共図書館の役割. 特集自治体図書館と町づくりの可能性. 2010. 9, p. 8.

[39] 図書館をハブとしてネットワークのあり方に関する研究会. 地域の情報ハブとしての図書館－課題解決型の図書館を目指して. 文部科学省. 2005. 1. 28.

[40] 葉袋秀樹. 地域の活性化における公共図書館の役割. 特集自治体図書館と町づくりの可能性. 2010. 9, p. 8.

[41] 図書館をハブとしてネットワークのあり方に関する研究会. 地域の情報ハブとしての図書館－課題解決型の図書館を目指して. 文部科学省. 2005. 1. 28, p. 14.

課題解決支援は、個人の自立化、及び地域の教育力向上の3つの目的により地域課題の解決支援、個人の自立化支援、地域の教育力向上支援に分けられる^[42]。①ビジネス支援

地域振興のためのビジネス支援へのニーズが高まっている^[43]。このニーズに応えるために、公共図書館にビジネス関連の蔵書を集めたビジネス支援コーナーを設置すること、ビジネス支援に関する講座を行う等の取組が多い。詳細については、第3章において具体的に述べる。

2004年、品川区立大崎図書館がビジネス支援サービスを開始した。図書館内に区の産業振興担当部署の嘱託職員が駐在することにより、利用者からの専門的問い合わせへ迅速に対応できるようになっている。また、NPO法人によるビジネス支援講習会の開催や商用データベースの開放等サービスを提供している⁴⁴。

②行政情報提供

行政情報の総合的収集、デジタル化及び、住民の生活課題に対応した体系化が必要となったことによってサービスが開始された。例えば、大阪府立図書館では、2006年より政策立案支援サービスを開始している。このサービスでは、府職員府議会議員の政策定行政事務の遂行に必要な資料・情報を提供している⁴⁵。

③医療関連情報提供

公共図書館では、医療専門書の情報、医療機関のウェブ上に公開された資料等提供し、病気に対する基礎的理解を助けるとともに、健康、予防医学、死生観等、関連する情報を提供する^[46]。

東京都立中央図書館では2004年から医療情報の提供が開始された。この図書館では、健康の維持・向上のため、病気や薬などの情報、医療関連資料・情報を提供する^[47]。闘病記文庫に約260種病気ごとに闘病記を並べて、およそ1,900冊提供したり、各機構に連携・協力して病気・薬の最新情報を提供したりしている。また、医療機関名簿、医師

[42] 図書館をハブとしてネットワークのあり方に関する研究会. 地域の情報ハブとしての図書館－課題解決型の図書館を目指して. 文部科学省. 2005. 1. 28, p. 14.

[43] 図書館をハブとしてネットワークのあり方に関する研究会. 地域の情報ハブとしての図書館－課題解決型の図書館を目指して. 文部科学省. 2005. 1. 28.

[44] 大崎図書館ビジネス支援図書館 http://lib.city.shinagawa.tokyo.jp/bl/osaki_b_gaiyou.html#施設の概要 (2015.10.16 参照)

[45] 大阪府立中之島図書館 <https://www.library.pref.osaka.jp/site/business/shokai.html> (2015.10.16 参照)

[46] 図書館をハブとしてネットワークのあり方に関する研究会. 地域の情報ハブとしての図書館－課題解決型の図書館を目指して. 文部科学省. 2005. 1. 28.

[47] 東京都立中央図書館 <http://www.library.metro.tokyo.jp/tabid/408/Default.aspx> (2015. 5. 5 参照)

名簿、医療の補助・助成事業、雑誌などを提供したり、診断・治療・検査、栄養学・食事療法、看護・介護など内容別に提供したり、医学薬学関係の国内外文献情報のデータベースを提供している^[48]。

④法務関連情報提供

隣人訴訟、環境問題、リストラ、相続、損害賠償、著作権侵害等、日常生活に法律の知識が必要となる悩み・疑問に関する情報提供している^[49]。例えば、東京都立中央図書館^[50]では充実した法律の解説書・専門書が提供されており、戦前からの判例がオンラインデータベースやDVDとして所蔵されている。『D1-Law』、『Lexis AS ONE』、『判例秘書DVD』、『判例タイムズ』などは初号から所蔵されており、『最高裁判所民事判例集』、『最高裁判所刑事判例集』など、各種判例集が揃えられている。

また、官報をオンラインデータベースで検索することが可能であり、弁護士や裁判官の名簿も提供している。ただし、法律情報サービスでは、資料や情報の提供するにとどまり、法律上の相談やアドバイスは行わない。

⑤学校教育支援（子育て支援含む）

教科学習や総合的な学習等の時間において、学習者の幅広い好奇心に対して適切な資料・情報を提供し、子育て支援に関しては、必要な資料・情報の提供のほか、行政や外部のボランティア団体との連携にてサービスを提供する^[51]。例えば、秋田県立図書館では子ども読書支援センターを併設し、図書資料リスト、リンク集、利用マニュアルを分類して学習支援を行っている。また、茨城県立図書館では子育て支援サービスを提供し、すくすくコーナーを設置している^[52]。育児雑誌、絵本の雑誌、赤ちゃん向け絵本、雑誌を提供し、絵本や読み聞かせて、子ども向けイベントのチラシを用意している。

⑥地域情報提供・地域文化発信

地域固有の風習や方言等に関する情報を公共図書館が中心となってデジタルアーカイブ化し、体系的に組織化及び保存している。地域外の住民に当該地域の理解を促進す

[48] 東京都立中央図書館 <http://www.library.metro.tokyo.jp/tabid/408/Default.aspx> (2015. 5. 5 参照)

[49] 図書館をハブとしてネットワークのあり方に関する研究会. 地域の情報ハブとしての図書館－課題解決型の図書館を目指して. 文部科学省. 2005. 1. 28, p42.

[50] 東京都立中央図書館 <http://www.library.metro.tokyo.jp/tabid/408/Default.aspx> (2015. 5. 5 参照)

[51] 図書館をハブとしてネットワークのあり方に関する研究会. 地域の情報ハブとしての図書館－課題解決型の図書館を目指して. 文部科学省. 2005. 1. 28, p44.

[52] 茨城県立図書館 <https://www.lib.pref.ibaraki.jp/guide/service/sukusuku.html> (2015. 5. 5 参照)

ることや学術研究等を目的として、インターネット等を使った情報発信も積極的に行う^[53]。

秋田県立図書館では郷土雑誌、観光案内誌、子どもたちの絵画や書など豊富な地域情報をデジタルアーカイブ化して提供する。また、民話の語り部による実演、おまつりの動画、画像を提供して「秋田の人と本」地域の昔の学問、絵画、詩歌、文学の図書を紹介している^[54]

公共図書館において課題解決支援サービスを提供する図書館側の意義は3つあると考えられる。

1つ目は、レファレンス・サービスをより推進することである^[55]。これからの公共図書館は、課題解決支援サービスに積極的に取り組むによって、レファレンス・サービスをより活発に行うことが期待されている^[56]。

2つ目は、インターネット上の情報資源と図書、新聞記事、雑誌記事など伝統的な印刷資料、DVD、オンラインデータベース、新しい各種メディアを組み合わせることで情報・資料を提供することによって、図書館の独自性を際立たせ、地域の情報センターとしての役割を果たせることである。特定の主題でこれらの情報・資料を総合的に探索し、関係する資料・情報を提供できるのは図書館だけである^[57]。

3つ目の意義として課題解決支援サービスを提供し、地域が抱える現代の課題解決のための生涯教育施設としての役割が大きい^[58]ということが挙げられる。

3.1.2 中国の公共図書館における課題解決支援サービス

中国の公共図書館においても、地域の特性と自館の情報・資料、人的な支援を活用して、特色な蔵書、特色なサービスを展開している^[59]。中国では、上海図書館、深圳図書館、温州市図書館などの公共図書館が“課題サービス”（课题服务）あるいは“專題サービス”（专题服务）、“特色サービス”（特色服务）と呼ばれるサービスを提供している。

[53] 図書館をハブとしてネットワークのあり方に関する研究会. 地域の情報ハブとしての図書館－課題解決型の図書館を目指して. 文部科学省. 2005. 1. 28.

[54] 図書館をハブとしてネットワークのあり方に関する研究会. 地域の情報ハブとしての図書館－課題解決型の図書館を目指して. 文部科学省. 2005. 1. 28.

[55] 大串夏身編. 課題解決型サービスの創造と展開. 株式会社青弓社. 2008. 4. 23, p. 50.

[56] 大串夏身編. 課題解決型サービスの創造と展開. 株式会社青弓社. 2008. 4. 23, p. 50.

[57] 大串夏身編. 課題解決型サービスの創造と展開. 株式会社青弓社. 2008. 4. 23, p. 51.

[58] 生涯学習審議会. 学習の成果を幅広く生かす－生涯学習の成果を生かすための方策について（答申）. 文部科学省. http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/old_chukyo/old_gakushu_index/toushin/1315173.htm(2016. 01. 01 参照)

[59] 吳建中著. 川崎良孝, 櫻井待子, 村上加代子訳. 21世紀の図書館－世界のなかの中国の図書館. 京都図書館情報学研究会. 2007. 7. 1. p181.

例えば、上海図書館はビジネス支援サービス、深圳図書館はビジネス支援と法律支援サービス、広州図書館は子育て支援サービス、首都図書館はリハビリ支援サービス、政治と法律支援サービスをそれぞれ提供している⁶⁰。また、「鞋都」(靴の町)「服装の町」で有名である温州市の図書館が靴図書館と服装図書館を設置している。荊門図書館と金龍泉ビール企業を連携してビール図書館を設置している。

以上の事例を通じて解決支援サービスを実施している中国の公共図書館においては、5つの共通点を指摘することができる。

- (1) 経済が発展している地域に設置されていること
- (2) 一級レベルの図書館(2013年)として評価されていること
- (3) 主題レファレンス・サービスを提供していること
- (4) 課題コンサルティングサービスを提供していること
- (5) 専門図書館員が配置されていること

上海、深圳、広州は経済の発達した地域として図書館の課題解決支援サービスを展開した先進地域であり、開拓者の役割も果たしている。

地域の活性化における公共図書館は今後、どのような形で発展していくのか、どのような役割を担うのか、公共図書館の新しい役割を見出し、価値をどのようにして高めるのか、などについて、本研究では、課題解決支援の一環として、ビジネス支援サービスに焦点をあてて考察を行う。

3.2 ビジネス支援サービス定義

ビジネス支援サービスについて日本では、図書館や各研究によって、さまざまな定義や説明がなされている。一方、中国ではビジネス支援サービスに関する研究が少ないため、明確な定義が存在していない。そこで本節では、ビジネス支援サービスが発達している日本の各公共図書館において定められているビジネス支援サービスに関する定義あるいは説明を参照しながら、中国の公共図書館のビジネス支援サービスの特徴を考慮し、本研究におけるビジネス支援サービスの定義づけを行う。

なお、本節では本研究におけるビジネス支援サービスについて定義を行うが、日本の公共図書館にビジネス支援サービスの先進事例については、第3節で具体的に述べる。

表 3-1 日本に各公共図書館によりビジネス支援サービスに関する定義及び説明

出所	ビジネス支援サービスに関する定義及び言及
最新図書館用語大辞典 (2004)	「起業家や中小企業及びベンチャービジネスに対して経営、就職、個人投資に役立つ資料の提供やレファレンス・サービスを公共図書館が展開すること。」 ^[61]
図書館情報学用語辞典第4版 (2013)	「公共図書館がビジネスにかかわる情報ニーズを持つ個人、起業を希望する市民、個人事業者などを支援するためのサービス。 地域のビジネス情報の提供、商用データベースの利用支援、ビジネス支援にかかわるレファレンス・サービスへの回答業務、各種ビジネス講座・講演会などのプログラムがある。」 ^[62]
文部科学省の報告書『地域の情報ハブとしての図書館－課題解決型の図書館を目指して』(2005)	ビジネス支援とは、「公共図書館として支援可能な地域の経済社会の活性化につながるあらゆる取組を想定している」 ^[63]
安藤. 『アメリカにおける公共図書館のビジネス支援サービス』(2014)	ビジネス支援サービスとは、公共図書館が起業家や地域の中小ベンチャー企業やビジネスマン・失業者を支援し、地域経済に貢献するためのサービスである ^[64]

[61] 図書館用語辞典編集委員会編. 最新図書館用語大辞典. 柏書房. 2004. 4. 30, p. 470.

[62] 日本図書館情報学会・用語辞典編集委員会編. 図書館情報学用語辞典第4版. 丸善出版. 2013. 12. p. 205.

[63] 図書館をハブとしてネットワークのあり方に関する研究会. 地域の情報ハブとしての図書館－課題解決型の図書館を目指して. 2005. 1. 28, p. 31.

[64] 安藤晴彦. アメリカにおける公共図書館のビジネス支援サービス. 情報管理. 2014. 2, vo 1. 56, no. 11.

岐阜市立図書館	ビジネス支援サービスとは「仕事に必要な情報はもとより、創業・起業・就業の支援や経営に関する様々な情報の提供やサポートを行うためのサービスである」 ^[65] 。
品川区立・大崎図書館ビジネス支援図書館	品川区内中小企業の「ものづくり」をサポートするナレッジセンターであり、また企業交流の場となるように、区内の中小企業を活性化するために、企業の抱える問題を解決するために、無料に支援するサービスである ^[66]
大阪府立中之島図書館	「事業を始めようとする人、営業や企画のためのデータを探している人、キャリアアップしようとする人等に、必要な資料・情報を提供することを目的に提供したサービス」 ^[67]
東京都立図書館	「会社情報や業界・市場動向など幅広いビジネス情報を提供し、一人ひとりのビジネスシーンに応じた情報収集をサポートするサービス」 ^[68]
鳥取県立図書館のパンフレット	県内産業を支援する情報提供機能を強化するとともに、仕事に役立つサービスを提供し、地域活性化に貢献するために、起業を目指したい、経営改善に取り組みたい、新商品の開発を考えている、最新技術についての情報が欲しい、市場動向や業界情報を知りたい、販路開拓や商品宣伝のヒントが欲しいなどの利用者に支援するサービス ^[69]
沖縄県立図書館	ビジネス・就職活動をサポートするサービスである ^[70]

出所：各図書館のホームページと図書館用語辞典により作成

[65] 岐阜市立図書館. トップ. 各種支援・連携. ビジネス支援とは. <http://lib-gifu.city.gifu.gifu.jp/support-business.htm> (2015. 10. 16 参照)

[66] 大崎図書館ビジネス支援図書館 http://lib.city.shinagawa.tokyo.jp/bl/osaki_b_gaiyou.html#施設の概要 (2015. 10. 16 参照)

[67] 大阪府立中之島図書館 <https://www.library.pref.osaka.jp/site/business/shokai.html> (2015. 10. 16 参照)

[68] 東京都立図書館 <http://www.library.metro.tokyo.jp/tabid/384/Default.aspx> (2015. 10. 16 参照)

[69] 鳥取県立図書館 www.library.pref.tottori.jp/hp/menu000002400/hpg000002335.htm (2015. 10. 16 参照)

[70] 沖縄県立図書館 <http://www.library.pref.okinawa.jp/menuIndex.jsp?id=241&menuid=132&funcid=28> (2015. 10. 16 参照)

表 3-1 に示したように 2004 年の『最新図書館用語大辞典』では、ビジネス支援サービスについて「起業家や中小企業及びベンチャービジネスに対して経営、就職、個人投資に役立つ資料の提供やレファレンス・サービスを公共図書館が展開すること^[71]」と定義している。2013 年の『図書館情報学用語辞典；第 4 版』では、「公共図書館がビジネスにかかわる情報ニーズを持つ個人、起業を希望する市民、個人事業者などを支援するためのサービス。地域のビジネス情報の提供、商用データベースの利用支援、ビジネス支援にかかわるレファレンス・サービスへの回答業務、各種ビジネス講座・講演会などのプログラムがある^[72]」としている。前者がビジネスにかかわる個人や企業を対象としているのに対し、後者は基本的に個人を対象としているといえる。

また、2005 年の『地域の情報ハブとしての図書館：課題解決型の図書館を目指して』では、ビジネス支援を「公共図書館として支援可能な地域の経済社会の活性化につながるあらゆる取組を想定している^[73]」とし、課題解決支援サービスのひとつとして位置づけている。

表 3-1 に示したように、図書館等によって定義や説明が異なるが、ビジネス支援サービスの対象は企業と個人であること、地域の活性化を目的としていること、無料でサービスを提供することという 3 つの共通点を見出すことができる。これらと、上海図書館のビジネス支援サービスとの最も大きな相違点は 3 つ目の無料でサービスを提供するという点である。

日本は無料でビジネス支援サービスを提供しているが、上海図書館ではほぼ有料でビジネス支援サービスを提供している^[74]。なおこの点に関しては、ビジネス支援サービスに限定されたことではないが、本研究では言及しない。

本研究では、ビジネス支援サービスを課題解決支援サービスの一環としてとらえ、また、サービス対象を個人に限定しない。よって本研究におけるビジネス支援サービスを「地域のニーズに応じた、ビジネスにかかわる情報ニーズを持つ個人・企業・団体を対象とした図書館サービス」であると定義づける^[75]。

[71] 図書館用語辞典編集委員会編. 最新図書館用語大辞典. 栢書房. 2004. 4. 30, p. 470.

[72] 日本図書館情報学会・用語辞典編集委員会編. 図書館情報学用語辞典第 4 版. 丸善出版. 2013. 12. p. 205.

[73] 図書館をハブとしてネットワークのあり方に関する研究会. 地域の情報ハブとしての図書館－課題解決型の図書館を目指して. 2005. 1. 28, p. 31.

[74] 2014 年 9 月 10 日のインタビュー調査.

[75] 胡凱麗, 吞海沙織. 第 56 回図書館学会発表会予稿集. 2015. 2. 21.

3.3 公共図書館におけるビジネス支援サービスの実際

本節では公共図書館におけるビジネス支援サービス導入の背景と変遷について考察し、先進事例と特徴を示すことで、公共図書館におけるビジネス支援サービスの段階と要件を明らかにする。

本研究では、前節で述べたように、ビジネス支援サービスを「地域のニーズに応じた、ビジネスにかかわる情報ニーズを持つ個人・企業・団体を対象とした図書館サービス」と定義づけた^[76]。この定義に則り、公共図書館におけるビジネス支援サービス導入の背景と変遷、先進事例と特徴、段階と要件について考察を行う。本節では、ビジネス支援サービスを積極的に推進している鳥取県立図書館を取り上げ、ビジネス支援サービスの条件、支援の形、サービスの実態について概観する。

3.3.1 公共図書館におけるビジネス支援サービスの事例

鳥取県は、面積約 36 万平方キロメートル、人口約 61 万人の小さな県であるが、海・山に恵まれた自然が豊かな地域である。こうした環境の中で、二十世紀梨をはじめ、スイカ、ラッキョウなど数々の農産物が生産され、米や野菜、松葉ガニなどの海産物も生産・収穫されている。

鳥取県立図書館は県東部の鳥取市に位置する。厳しい地方財政の中、1997 年以降、9 年連続で一億円以上の図書購入費を確保し、県内全域を対象としてサービスの充実を図ってきた^[77]。また、2004 年に、ビジネス支援事業がスタートし、当年度の貸出冊数は過去最高を記録した^[78]。

3.3.2 鳥取県立図書館のビジネス支援事業を支える条件

ビジネス支援サービスを効果的に実施するために最も重要なことは必要な資料が整備されていることであり^[79]、資料費の充実は欠かせない。鳥取県立図書館は 1997 年度以降現在まで年間一億円以上の資料購入費を確保しており、選書にビジネス支援の視点を加えることによって、新たにビジネス支援資料購入のための費用を要求することなく対応している^[80]。

[76] 胡凱麗, 呑海沙織. 第 56 回図書館学会発表会予稿集. 2015. 2. 21.

[77] 財団 AVCC. ビジネス支援図書館の展開と課題. 財団法人 AVCC 高度映像情報センター. 2006. 3, p. 63.

[78] 財団 AVCC. ビジネス支援図書館の展開と課題. 財団法人 AVCC 高度映像情報センター. 2006. 3p. 63.

[79] 大串夏身編. 課題解決型サービスの創造と展開. 株式会社青弓社. 2008. 4. 23, p. 26.

[80] 大串夏身編. 課題解決型サービスの創造と展開. 株式会社青弓社. 2008. 4. 23, p. 26.

また、館内の資料が全県民に対して有効に活用されるようなシステムを整備し、事業を実施するのも県立図書館の職員に課せられた大きな使命である。鳥取県立図書館では、複数の県内図書館の蔵書を検索する横断検索と予約システムを融合させ、物流システムを整備するなど、県民の情報要求に素早く対応するためのシステムを整備している^[81]。県立図書館の蔵書が県内をうまく移動するシステムを構築することによって、市町村立図書館のビジネス支援が成立するのである^[82]。

3.3.3 鳥取県立図書館におけるビジネス支援の形

以下に、鳥取県立図書館における具体的なビジネス支援サービスをあげる。

①出前図書館^[83]

出前図書館とは、館外で行われるイベント・講座などの会場における関連図書や図書リスト、複写機などの展示や図書館の利用法についての説明を通して利用者を支援するサービスである。また、会場ではレファレンスや資料の予約も受け付ける。

②自治体職員向けの情報収集・活用力養成講座の開催^[84]

「図書館の機能が、地域の経済・産業発展に貢献できる施設である」「図書館のビジネス支援は確かに個人の課題解決につながる」ということを自治体の職員に体感してもらうために、自治体職員向けの情報収集・活用力養成講座を実施している。

③定例の企業相談会と就農相談会^[85]

鳥取県立図書館でビジネス支援事業の核となっているのが、毎月第三日曜日に開催している「起業相談会」と「就農相談会」である。

④仕事に役立つ情報・資料の提供^[86]

パンフレット・チラシコーナー、仕事に役に立つ新刊図書コーナーの設置を行っている。また、インターネット端末の整備と商用データベースの導入・提供、雑誌・図書を充実し、ホームページ・メールマガジンを活用している。

⑤仕事に役に立つセミナー・講座の開催

[81]大串夏身編. 課題解決型サービスの創造と展開. 株式会社青弓社. 2008. 4. 23, p. 25.

[82]大串夏身編. 課題解決型サービスの創造と展開. 株式会社青弓社. 2008. 4. 23, p. 26.

[83]大串夏身編. 課題解決型サービスの創造と展開. 株式会社青弓社. 2008. 4. 23, p. 42.

[84]大串夏身編. 課題解決型サービスの創造と展開. 株式会社青弓社. 2008. 4. 23, p. 45.

[85]大串夏身編. 課題解決型サービスの創造と展開. 株式会社青弓社. 2008. 4. 23, p. 47.

[86]財団 AVCC. ビジネス支援図書館の展開と課題. 財団法人 AVCC 高度映像情報センター. 2006. 3, p. 64.

⑥館内スペースを活用した展示⁸⁷

3.3.4 鳥取県立図書館で提供されるビジネス支援サービス

鳥取県立図書館で提供されるビジネス支援サービスの具体的な内容は下記のとおりである。

(一) ビジネス支援に関する資料提供^[88]、コーナーの設置

実際に、提供している資料は、下記のとおりである。

- ① 日経ビジネスなどのビジネス雑誌
- ② マーケティングの基礎となる各種の調査・統計・白書
- ③ 会社年鑑など企業・団体情報, 中小企業の経営指標などの経営関連資料
- ④ 業種別審査事典, 助成金・借入金活用ガイドなどの金融関連図書
- ⑤ JIS ハンドブック, 各種業界専門図書, 資格取得に関する図書, 全国の電話帳
- ⑥ 企業年鑑（山陰経済研究所）などの地元の企業情報
- ⑦ 補助金, 融資制度などに関する国・鳥取県の行政資料
- ⑧ 県内ビジネス支援関連機関のパンフレット, チラシコーナー
- ⑨ ビジネス全般、企業・団体情報、技術・規格・品質、貿易
- ⑩ 就職・転職、企業・創業、資格・技能・適正、発明・特許
- ⑪ 金融、法令・条例、マーケティング・統計情報、その他

(二) オンラインデータベースの提供

- ① 日経テレコン 21（日本経済新聞デジタルメディア）

速報ニュースや新聞、雑誌の記事だけでなく、企業・人事・財務・信用情報や株価情報、数値・統計データなどビジネス関連の情報を検索することができる^[89]。

- ② ルーラル電子図書館（農山漁村文化協会）

[87]財団 AVCC. ビジネス支援図書館の展開と課題. 財団法人 AVCC 高度映像情報センター. 2006. 3, p. 68.

[88]鳥取県立図書館, ビジネス支援, 図書館で利用できるデータベース. <http://www.library.pref.tottori.jp/hp/menu000000600/hpg000000548.htm> (2014. 7. 15 参照)

[89]鳥取県立図書館, ビジネス支援. 図書館で利用できるデータベース. <http://www.library.pref.tottori.jp/hp/menu000000600/hpg000000548.htm> (2014. 7. 15 参照)

農村漁村文会協会が発行する「現代農業」、「日本の食生活全集」、「農業技術大系」など「食と農」に関する情報が検索可能である。

③ **BI コモンズ電子ライブラリ**（BIC ライブラリ）

市場情報や経営情報、機械情報産業の専門図書を電子書籍の形態で閲覧することができる。また、機械工業を中心に、経済・産業・企業に関する単行書や報告書を見ることができる。

④ **CD-Eyes 5 0**（東京商工リサーチ）

日本の大企業から中小企業まで 50 万社の企業情報が収録されている。

⑤ **M i e n a** レポート（日本統計センター）

人口・世帯データや消費支出・購買力データ、富裕層データ等のあらゆるデータを用いて、指定した地域（町丁レベル）の商圈力を分析できる。

(三) 環日本海交流室の設置

鳥取県には、空と海の国際定期航路がある。鳥取県立図書館の環日本海交流室では、歴史・文化的に関係の深い中国、韓国・ロシア沿海地方に関する資料を収集し、提供している。

(四) 起業経営相談会・融資相談会・特許相談会・就農相談会など無料相談会の開催^[90]

- ① 毎月第 2 火曜日の午前 1 0 時から午後 4 時に、特許・実用新案・意匠・商標の調査やアドバイス、知的財産全般に関する相談に関して知財専門相談員が応じる。
- ② 毎月第 2 水曜日の午後 4 時半から午後 6 時半に、日本政策金融公庫の創業・融資相談会を開催する。
- ③ 毎月第 2 日曜日の午後 1 時から午後 5 時に起業・経営に関する相談会を行う。

例えば、公的補助金申請の支援をして欲しい、後継者に経営を譲りたい、事業を整理・統合したい、もっと販路を拡大したい、具体的に事業計画の点検をしてもらいたいといった相談がある。

(五) 講座・セミナー情報（他機関と連携して実施する事業）

鳥取商工会議所 中小企業振興部支援・交流課と連携し、創業希望の女性を対象に創業塾を行う。

[90]鳥取県立図書館, ビジネス支援. <http://www.library.pref.tottori.jp/hp/menu000000600/hpg000000548.htm> (2014. 7. 15 参照)

(六) マンガでわかる図書館活用事例

(七) インターネットで調べるビジネス情報

(八) 資料相談事例のレファレンス協同データベースを通じた紹介

例えば、“鳥取県の有機栽培農家の数が知りたい（できれば東部、中部、西部に分けて）”という質問に対する鳥取県立図書館の専門図書館員の回答は以下の通りである：

① “「鳥取県有機農産物認定団体一覧」(2009年1月現在)によれば、生産行程の管理者＝東部：8、中部：3、西部：8、小分け業者＝東部：2、西部：2

② 「県別有機認定事業者数(2009年5月31日現在)」(農林水産省)によれば、生産行程管理者＝19、小分け業者＝7^{[91][92]}”と回答している。

これらの活動を通じて、図書館の創業支援の場としてのビジネス支援サービスの成功の鍵は図書館及び地域が創業に高い関心を持っていること、司書など図書館スタッフの質の高さ、及び自治体、中小企業センター、大学、NPOなどが連携した地域におけるビジネス支援に関する資料・情報の共有^[93]の3点であることが分かる。

3.4 公共図書館におけるビジネス支援サービスの要件と段階

神奈川県自治総合研究センターの平成14年一般研究センターの報告書によるとビジネス支援サービスには五つの基本要件がある^[94]。本研究では5つの基本要件を基準としてビジネス支援サービスを分類する。

表 3-2 ビジネス支援サービスの基本要件^[95]

	第一段階	第二段階	第三段階
--	------	------	------

[91] 鳥取県立図書館, ビジネス支援. <http://www.library.pref.tottori.jp/hp/menu000000600/hpg000000548.htm> (2014. 7. 15 参照)

[92] 鳥取県立図書館, ビジネス支援. <http://www.library.pref.tottori.jp/hp/menu000000600/hpg000000548.htm> (2014. 7. 15 参照)

[93] 財団 AVCC. ビジネス支援図書館の展開と課題. 財団法人 AVCC 高度映像情報センター. 2006. 3, p. 53.

[94] 神奈川県自治総合研究センター, 平成14年度一般研究チーム報告書. 時代を創る図書館——ビジネス支援・市民活動支援に向けて. 2003. 3, p. 5.

[95] 財団 AVCC. ビジネス支援図書館の展開と課題. 財団法人 AVCC 高度映像情報センター. 2006. 3, p. 32.

ビジネスに関する資料・情報	*基本資料の収集 *IT コーナーの設置	*専門資料の収集 *一般有料データベースの導入 *ビジネスコーナーの設置	*海外基本資料の収集 *専門の商用データベースの導入
ビジネスライブラリアン	*ビジネスライブラリアン *講習会への参加	*専門職員の配置	*連携機関との連絡調整
レファレンス	*レファレンスカウンタの設置 *ビジネス資料の探し方ガイド	*ビジネス文献リストの作成 *ビジネス WEB リストの作成	*ビジネスレファレンス *事例データベースの作成
支援対策・方法	*支援対象を絞り込む	*支援分野の情報収集	*支援分野の地域情報データベースの作成
支援機関との連携・ネットワーク	*ビジネス支援機関情報コーナーの設置 *ホームページ・パンフレットに連携機関の明記と相互リンク	*ビジネスセミナーの開催 *地元企業 PR コーナーの設置 *資格講習会（パソコン、語学など） *NPO との協働	*創業・経営相談の実施 *特許検索講習会 *ビジネス支援図書館のネットワーク作り

表 3-2 にまとめたとおり、課題解決支援サービスは、次のような方法で必要な資料・情報を収集・提供することができる。

- ①地域の利用者ニーズを調べて支援対象、支援課題を探る。
- ②地域の課題に関する資料・情報・データベースを収集し、コーナーを作り、情報リストを作る。

③図書館のレファレンス・サービスを充実させ、利用者が地域の課題とその解決に関する資料・情報の探索を支援する^[96]。

④地域の支援機関と連携して、イベントや講演会、セミナーを行う。また、課題に関する資料・情報を展示し、配布する。

以上、本章では公共図書館における課題解決支援サービスの状況、ビジネス支援サービスの定義を定めた。特に日本の先進事例を対象として、公共図書館におけるビジネス支援サービスの実際、要件と段階などについて考察した。次章では、上海図書館におけるビジネス支援サービスの取り組みについて明らかにする。

[96] 葉袋秀樹. 地域の活性化における公共図書館の役割. 特集自治体図書館と町づくりの可能性. 2010. 9, p. 7.

4. 上海図書館におけるビジネス支援サービスの取り組み

本章では、上海図書館、上海科学技術情報研究所、および両者の関係性について明らかにすることによって、上海図書館におけるビジネス支援サービスの取り組みを考察する。

まず、上海図書館の位置づけやミッションといった概況、上海図書館のデジタル化の進展、利用者サービスの変遷について示すことによって、上海図書館がビジネス支援サービスを開始することとなったきっかけ、背景について考察する。また、上海図書館におけるビジネス支援サービス、人的資源、資料・設備などを明らかにすることによって上海図書館にビジネス支援サービスの実態を明らかにする。

4.1 上海図書館の概況

本節では上海図書館の位置づけ、ミッション、略史、組織といった概況、上海図書館におけるデジタル化、利用者サービスの変遷を明らかにする。また、上海図書館を調査対象とした理由を述べるとともに、上海図書館においてビジネス支援サービスが提供され始めたきっかけ、背景について考察を行う。

4.1.1 上海市の概要

上海市は長江河口南岸に位置し、面積は6340.5平方キロメートルである。2013年12月時点の常住人口は2,400万人である、近年経済が急速に発展し、市内総生産は2兆0,101億元⁹⁷（約31兆円）であり、首都の北京市を凌ぎ中国最大の都市となっている。

また上海市は、中国の国際都市として商業・金融・工業・交通などの中心の一つとなっており、中国におけるビジネスの中心であるといっても過言ではない。このような上海市の地域特徴は上海図書館の積極的なビジネス支援サービスの提供を促す1つの要因であるといえる。

4.1.2 上海図書館の位置付け・ミッション

上海図書館は1952年に設立され、上海図書館には中国語・外国語収集整理部、レファレンス・サービス部、閲覧部、典藏部、近代文献部、古籍部、文献開発部、コンピュータセンター、印刷工場などの業務部門が設置されている^[98]。

[97] 中国证券网. 市场. 股市直播室. http://stock.cnstock.com/stock/smk_gszbs/201401/2895815.htm (2016.01.30 参考)

[98] 王世伟. 上海图书馆和上海科技情报研究所合并引发的思考. 中国图书馆学报. 1996. 5. Vol. 1. 22. No. 103.



図 4-1 上海図書館^[99]

1995年10月に上海図書館は、上海科学技術情報研究所と合併することによって、総合研究型の公共図書館であるとともに、サービス情報センターとなった。1996年には上海図書館新館が上海市の中心部の徐匯区に建設された(図4-1)。この図書館は中国国内で最大の公共図書館であり、中国の国立図書館に次ぐ、2番目の図書館として一級公共図書館という評価がなされている。

2014年9月までに、上海図書館には国内外の文献が5,300万冊(点)¹⁰⁰余り所蔵されている。また、現在の建物面積は12.7万平方メートルで、各種閲覧室、学術活動室、講堂、展示ホールなど、市民が自由に利用できる場所を備えている¹⁰¹。

さらに、上海図書館は、情報サービスの利点を生かし、科学研究のイノベーションを保守している。科学技術情報業務では先端技術、新興産業、大都市の研究などの重点分野に焦点を置き、技術の新規性調査、特許分析、科学技術の評価、競合他社の情報などのサービスは国内でトップレベルである。上海情報サービス・プラットフォームと「イノベーションパワー」中小企業情報サービスは、業界の情報サービスの新しい型を作りだした^[102]。

企業、団体、科学研究機関向けの情報サービスの特徴は、競合他社の情報と産業研究の内容をデジタル化し、自主知的財産権をもっている。また、情報ナビゲーションの公

[99]2015年9月16日に筆者が撮影した写真により作成した。

[100]上海図書館. ホーム. 利用案内. 上海図書館について. <http://www.library.sh.cn/Web/www/shtsg/about/index.html> (2014.9.20参照)

[101]上海図書館. ホーム. 利用案内. 上海図書館について. <http://www.library.sh.cn/Web/www/shtsg/about/index.html> (2014.9.20参照)

[102]上海図書館. ホーム. 利用案内. 上海図書館について. <http://www.library.sh.cn/Web/www/shtsg/about/index.html> (2014.9.20参照)

益性をはっきりとさせた情報サービス知識ベースを構築し、「科学技術、産業、文化」が三位一体となった情報サービス体型を形成している^[103]。

4.1.3 上海図書館の利用者

上海図書館は、市民のみならず企業や政府に対してもレファレンス等のサービスを提供している。また、サービスを向上させるため、毎年、利用者調査を行って調査結果を分析している。ビジネス支援サービスの主な利用者は企業や団体であるが、個人向けサービスも提供している。

4.1.4 上海図書館のEカード情報システム

2001年、上海図書館は市内にある区や県のすべての図書館21館と連携し、Eカード情報システムを導入した。また、上海図書館は2001年から中央図書館システムを発足させ、すべての地元の公共図書館を結びつけるとともに、すべての大学図書館や研究図書館と資源の共有を行っている^[104]。この試みによって、共通カードを用いてどの参加館からも図書を借りることができるようになり、さらに借りた資料をどの参加館へも返却できるようになった。

2010年3月、上海市文化局は「上海市中心図書館街道（郷鎮）基層サービス地点の建設を加速的に推進するに関する意見」（关于加快推进上海市中心图书馆街道（乡镇）基层服务点建设的意见）を配布した。この意見は市、区県、郷や鎮の三級図書館ネットワークをすべてカバーし、Eカードシステムを発展させる役割を果たした。2011年末までに「Eカード情報システム」は、市、区県、郷や鎮の三級図書館ネットワークをすべてカバーし、全市の250近くの図書館を結んでいる^[105]。

川崎によると「日本では一つの自治体の住民がその自治体内の公共図書館を自由に使えることは当然のことである^[106]」が、中国では各図書館が独立した行政単位で、図書館に財政や職員、他館への何ら命令権限がない¹⁰⁷。例えば、上海市の各区（県）、各

[103] 上海図書館. ホーム. 案内. 上海図書館について. <http://www.library.sh.cn/Web/www/shtsg/about/index.html> (2014. 9. 20 参照)

[104] 吳建中著. 川崎良孝, 櫻井待子, 村上加代子訳. 21世紀の図書館—世界のなかの中国の図書館. 京都図書館情報学研究会. 2007. 7. 1, p. 217.

[105] 上海市文化广播电视管理局. 关于加快推进上海市中心图书馆街道(乡镇)基层服务点建设的意见. 沪文广影视 (2010) 502号.

[106] 川崎良孝, 徐瑛. 中国公共図書館の評価システムと現状. 京都図書館情報学研究会. 2011. 5. 25, p. 1.

[107] 川崎良孝, 徐瑛. 中国公共図書館の評価システムと現状. 京都図書館情報学研究会. (2011. 5. 25, p. 1.

街道（郷鎮）などの図書館は独立している。上海図書館は省レベルの図書館であるが、上海市の各区（県）、各区の各街道（郷鎮）に対して、命令権限を有していない。図書館によって、入館証明書のカード、貸出のカードが異なっている。そのようななか、中国の図書館界では、上海でEカード情報システムが導入されたことについて、現在でも画期的なことであると評価されている。なお、「上図講座」「上海市中心図書館共通カード情報システム建設および地域へのサービス浸透」がそれぞれ第一回、第二回の文化部創新賞を受賞したのに続いて、「eカードー上海図書館電子リソース・インターネットサービス」プロジェクトが、第三回文化部創新賞を受賞した¹⁰⁸。

4.1.5 上海図書館に事例研究を取り上げる理由

本項では、上海図書館をビジネス支援の事例研究として取り上げる理由を述べる。

上海図書館新館は、前述のように1996年に上海市の中心に設置された図書館であり、中国では国家図書館レベルに次ぐ2番目の公共図書館である。新館が開館された際に、上海図書館の目標は、グローバルなネットワーク環境への対処に転換された。そののち数年間の継続的な取り組みによって、上海図書館は知識情報基盤の構築、オフィス・オートメーション、文書のデジタル化、そしてオンライン・サービスによって大きな進歩を遂げた。これらによって、ビジネス支援サービスの展開に有利な条件が備えられたととらえることができる。

上海図書館の所在地はビジネス都市という地域特徴は、ビジネス支援サービスを導入するために、社会的な外部環境が備えられたといえる。また、上海図書館と上海科学技術研究所の合併は、上海図書館のビジネス支援サービスを提供するうえで絶好のチャンスであり、地域のインターネットの整備はビジネス支援サービスの展開するために、基礎的条件を満たしたと考えられる。

以下に、上海図書館を事例研究の対象とする理由をまとめる。

- ① 上海市はビジネス都市として、ビジネス支援のニーズがあると考えられること。
- ② 上海図書館は、中国で2番目に大規模な図書館として急速に成長しており、ビジネス課題を解決する能力があること。
- ③ 上海図書館と上海技術情報研究所の合併による利点を活かし、人材、文献、技術などの資源を活用することで、優位性を発揮し、ビジネス支援サービスを提供することができること。

[108] 上海図書館. ニュース. <http://www.library.sh.cn/Web/www/shtsg/2011228/n08531376.html> (2015. 11. 25 参照)

- ④ 中国で初めての市レベルの図書館と情報諮問機関の連合体でありという先導的な立ち位置にあり、上海図書館におけるビジネス支援サービスの経験の共有は、他の公共図書館に課題型サービスの導入、展開において、重要な意義があると考えられること。
- ⑤ 上海はビジネス支援サービスをいち早く図書館に取り込んだ先進地域であり、上海図書館はビジネス支援サービスを導入した開拓者であるといえること。
- ⑥ インターネットの整備はビジネス支援サービスがうまく展開するかどうかの重要な条件である。中国において上海市のインターネット環境が最も優れている。また、上海では、中国で初めてEカードシステムを導入することによって、他に先駆けて、情報・資料を活用し、共有する基盤が構築されていること。

以上のように、上海図書館は、他の公立図書館に比べてビジネス支援サービスを行う上で必要な設備の充実や実績が多数存在している。そのため、上海図書館におけるビジネス支援サービスの実態について明らかにすることは、今後、公立図書館で新たにビジネス支援サービスを導入する際の一助となると考えられる。

4.2 上海図書館の略史と合併

上海図書館の歴史は明成化 20 年（1484 年）に遡る^[109]ことができるが、本研究の目的と上海図書館の発展経緯及び上海図書館のビジネス支援サービスの経緯を考えた結果、改革開放^[110]の 1978 年から現在までの上海図書館の略史を概観する。

また、上海図書館と上海科学技術情報研究所の合併は中国の公共図書館及び上海図書館にとって画期的な出来事である。上海図書館と上海科学技術情報研究所の合併は上海図書館におけるビジネス支援サービスの提供に大きく影響されると考えられる。よって、本節では、上海図書館と上海科学技術情報研究所の合併を軸として合併前の上海図書館、合併するきっかけ、合併後の上海図書館の状況という 3 つの節から 1978 年から現在まで上海図書館の略史を概観する。

[109] 王世伟. 上海公共图书馆发展史略. 图书馆杂志. 1998. 1, p. 58.

[110] 1978 年 12 月に開催された中国共産党第十一期中央委員会第三回全体会議で提出、その後開始された中国国内体制の改革および対外開放政策のことは改革開放という

4.2.1 上海図書館と上海科学技術情報研究所に合併する前の上海図書館（1978年改革開放～1995年）

改革開放とは、中華人民共和国の鄧小平の指導体制の下で、1978年12月に開催された中国共産党第11期中央委員会第3回全体会議で提出され、その後開始された中国国内体制の改革および対外開放政策である^[111]。

1976年に「文化大革命」が集結し、図書館界は管理組織の調整、図書館員の再編によって態勢を立て直した。1978年に中国共産党第11期中央委員会第3回全体会議（中国共産党11回3中全会）は「社会主義現代化建設に力に注ぐ」という方針を打ち出した。共産党の活動の重点は転換して歴史的な変革をもたらし、図書館事業も回復期に入った^[112]。

1980年に中国共産党中央委員会書記処第23回会議は「図書館活動報告綱用」を選択した。この報告書はマルクス・レーニン主義の思想で図書館事業の問題点と解決方法をまとめた歴史的文献である。

この報告書では建国以後の成果を土台として、図書館事業の発展を緊急課題とした。同時に、弱体な基盤、図書館間の連携の欠如、指導者不足、一部の主管部門の図書館軽視といった問題点を指摘した。

また、1982年に国家文化部から公布された「省・自治区・市図書館事業条例」（省（自治区、市）图书馆工作条例）の第一章第一条によって、各図書館の役割については以下のように規定された^[113]。

- ①マルクス・レーニン主義と毛沢東思想を宣伝し、党と政府の政策・法令を宣伝し、人民に共産主義教育と愛国主義教育を行う。
- ②当該地域の経済発展と科学研究の向上のための図書・刊行物資料の提供を行う。
- ③科学文化知識を伝播し、人民の科学文化レベルを高める。
- ④ 文化典籍と地方文献資料を収集・整理・保存する。
- ⑤ 図書館学理論と技術方法を研究し、当該市・県図書館に対する業務指導を実施する。
- ⑥省（自治区・市）政府関連機関の指導のもとで、当該地域に図書館間の協力と協調に努力する。

[111] 堅持改革开放教育读本编写组. 堅持改革开放教育读本. 人民日报出版社. 2008.3.p33

[112] 吳建中, 邱五芳, 範并思, 沈麗雲著. 沈麗雲, 櫻井待子, 川崎良孝訳. 中国の図書館と図書館学. 京都図書館情報学研究会. 2009. 7. 30. p. 79.

[113] 中华人民共和国文化部. 关于省(自治区, 市)图书馆工作条例. 1982. 12. 1.

さらに、公共図書館の発展方向を示すために、1978年に中国科学院が「中国科学院図書館情報活動暫定条例（試行草案）」、人民共和国教育部が「省（自治区、市）図書館活動条例」^[114]、1982年に中華人民共和国教育部が改正された新しい「省（自治区、市）図書館活動条例」^[115]を公布した。このような3大類型の図書館に関する活動条例の制定と実施は業務に法的根拠を与え、ここから図書館は発展に軌道に乗ったといえる^[116]。

1984年に上海図書館は「国連資料室」を設置し、毎年国連及びアジア地域経済社会委員会が出版した資料など約千冊を収集した。この資料は専門家や研究者に開放し、国際社会発展の動向を提供した^[117]。

1985年に第2回全国図書館活動会議が開催された。国家文化部と各クラスの文化主管部門は「文化大革命」が図書館事業にもたらした「内傷」「外傷」の是正、図書館事業の促進を行い、新しい段階を迎え始めた^[118]。

1986年12月3日から4日にかけて、上海市文化局は全市公共図書館会議を開いた。この会議は「中共中央の社会主義精神文明建設指導方針」を巡り、上海公共図書館事業はどのように加速に発展するか、どのように二つの文明建設中に役割を果たすかなどについて議論した。

加えて、1980年代末以後、上海図書館は「化学化工図書」、「美術図書」、「香港・台湾社会科学図書」など専門図書閲覧室を設置した^[119]。

また、1980年代末に、上海図書館は市場経済にサービスを提供するようになった。例えば、1987年から1988年にかけて、上海図書館は金山石化（現在の中国石化上海石油化工有限公司）、浙江省嘉善に赴き、企業、郷鎮の工場に産業に関する文献資料の展示、情報提供をした。1990年に上海図書館は、江蘇省崑山市図書館、上海農業科学院などと連携し、農業副業主題科学技術資料展覧会を開催した。この展覧会では展示した図書や科学技術資料を配布し、農業科学技術の応用・発展に関する講演会を催した。このように上海図書館は1980年代末から1990年代初頭にかけて、崑山地域の農業の発展に役割を果たした^[120]。

[114] 吳建中, 邱五芳, 範并思, 沈麗雲著. 沈麗雲, 櫻井待子, 川崎良孝訳. 中国の図書館と図書館学. 京都図書館情報学研究会. 2009. 7. 30. p. 81.

[115] 朱庆祚. 上海图书馆事业志. 上海社会科学院出版社. 1996. 1. p. 105.

[116] 吳建中, 邱五芳, 範并思, 沈麗雲著. 沈麗雲, 櫻井待子, 川崎良孝訳. 中国の図書館と図書館学. 京都図書館情報学研究会. 2009. 7. 30. p. 81.

[117] 朱庆祚. 上海图书馆事业志. 上海社会科学院出版社. 1996. 1. p. 404.

[118] 吳建中, 邱五芳, 範并思, 沈麗雲著. 沈麗雲, 櫻井待子, 川崎良孝訳. 中国の図書館と図書館学. 京都図書館情報学研究会. 2009. 7. 30. p. 79.

[119] 朱庆祚. 上海图书馆事业志. 上海社会科学院出版社. 1996. 1. p. 405.

[120] 朱庆祚. 上海图书馆事业志. 上海社会科学院出版社. 1996. 1. p. 405.

1990年から上海図書館は新しい「省（自治区、市）図書館活動条例」によって、上海図書館の状況について次々に図書館の性質、方針、任務、業務範囲などを調査し、明らかにした。また行政、人事、業務、安全といった項目を明記するなど規則・制度を改定した。

1991年10月から1992年10月にかけて上海図書館は、職位内容、配属、従業員数について明確にした。これは、「三定」（定崗，定編，定員）の制度と呼ばれる。具体的には、全図書館の職位を設置し、各職位の仕事内容、範囲と責任を明確にした。

1993年、「三定」制度に基いて、採用制度が明確にされた。1992年から1994年まで毎年、職位評価と職員採用を行うことと定められた^[121]。

1990年代以降、上海における経済の高速的な発展に伴う市民生活レベルの向上は、文化と知識へのニーズを拡大させ、図書館を取り巻く環境も急速に変化した。また情報化にともなって、デジタル図書館の発展や、ネットワーク環境下の図書館サービスなども重要になった。上海図書館はこうした社会の急激な変化に対応すべく現在も、積極的な取り組みを続けている。

1992年には新たな改革開放が始まり、経済発展が加速した。瑩山発展による国民の経済力の上昇が図書館発展の土台となり、情報技術の発展が図書館事業の新たな展開に貢献した。

1993年に国家文化部は県級市以上の公共図書館（少年児童図書館を含む）において1回目の格付け評価を行い^[122]、1994年に結果を発表した。これは新中国で最初の公共図書館に関する包括的な調査であった^[123]。その後、1999年、2004年、2009年、2013年に4年ごとに県級以上の公共図書館の評価と格づけが行われた。評価の結果は一級図書館、二級図書館、三級図書館と評価され、認証書が発行される。上海図書館はいずれの年も、一級の図書館として評価された。

4.2.2 上海図書館と上海科学技術情報研究所の合併

[121] 朱庆祚. 上海图书馆事业志. 上海社会科学院出版社. 1996. 1, p. 106.

[122] 中华人民共和国文化部. 文化部关于公布第3次公共图书馆评估定级上等级图书馆名单的通知. 1993.

[123] 吳建中, 邱五芳, 範并思, 沈麗雲著. 沈麗雲, 櫻井待子, 川崎良孝訳. 中国の図書館と図書館学. 2009. 7. 30. p. 80.

本節ではまず上海図書館と合併した上海科学技術情報研究所の概要について述べる。また、上海図書館と上海科学技術情報研究所の異同について考察し、合併の意義と影響を明らかにする。

4.2.2.1 上海科学技術情報研究所の概要

上海科学技術情報研究所は1958年に設立され、地域総合科学技術情報センターとして企業を対象としてサービスを提供した。上海科学技術情報研究所は独立した文献館を持ち、中国の国内外の科学技術に関する定期刊行物の他、特許説明書、工業標準、研究報告書、学会会議論文、科学技術図書など2,000万件を所蔵していた。また、上海科学技術情報研究所は国際オンライン情報検索端末を備えていた。

1995年10月に上海図書館と上海科学技術情報研究所は合併し、中国で初の市レベルの図書館（上海図書館）と情報諮問機関（上海科学技術情報研究所）の連合体（上海図書館）となった。これは中国最大規模の文献・情報提供機関であり、中国で初の図書館と情報研究所が合併した事例であった。また、人材、文献、技術などの資源を活用することで、優位性を発揮できるようになった^[124]。

4.2.2.2 上海図書館と上海科学技術情報研究所の合併のきっかけ

まず、上海図書館と上海科学技術情報研究所を合併する前の異同をまとめて合併の意義と影響を明らかにする。

上海図書館との合併前に、上海科学技術情報研究所は主に文献館、複写工場、レファレンス・サービスセンター、科学技術情報と政策研究センター、データサービスセンター、上海科学技術出版社、学術委員会などの業務部門を設置していた。上海図書館と上海科学技術情報研究所の合併前のそれぞれの特徴、共通点を明らかにし、合併後の変化を明らかにするために、上海図書館と上海科学技術情報研究所の異同に関して、表4-1にまとめた。

表 4-1 上海図書館と上海科学技術情報研究所の異同

	上海図書館	上海科学技術情報研究所
設立年代	1952年	1958年
所属	上海文化局	上海市政府科学技術委員会

[124] 王世伟. 上海城市图书馆发展的过去、现在与未来. 东方早报. 2012. 11. 13, 第 010 版.

業務部門	中国語・外国語収集整理部、レファレンス・サービス部、閲覧部、典藏部、近代文献部、古籍部、文献開発部、コンピュータセンター、印刷工場	文献館、複写工場、レファレンス・サービスセンター、科学技術情報と政策研究センター、データサービスセンター、上海科学技術出版社、学術委員会
機関の性質	公共図書館	情報諮問機構
文献典藏	総合文献を中心に	科学技術情報文献
利用者	すべて	研究機構、企業
サービスの形	借り出し、閲覧	検索、分析
サービスの方法	PC<手作業	PC>手作業
役割	整理、保存、 レファレンス・サービス	情報分析、情報提供
有無料	無料	有料
そのほか	印刷工場	出版社

出所：上海図書館上海ホームページ^[125]、インタビュー調査内容^[126]と「图书馆和上海科技情报研究所合并引发的思考^[127]」より作成

1990年代、上海図書館も上海科学技術情報研究所も狭隘化などを理由として、新しい建物を必要としていた。場所が近いという地理的利便性を考慮にいれ、情報収集・分析センターとしての研究所と、公共図書館である上海図書館が一つになればサービスが充実するという考え方のもとに、上海市政府によって合併が決定された。上海図書館はもともと公共図書館業務を中心に個人を対象としてサービスを提供していた。

[125] 上海図書館. ホーム. 利用案内. 上海図書館について. <http://www.library.sh.cn/Web/www/shtsg/about/index.html> (2015. 1. 2 参照)

[126] 2014年9月10日に著者のインタビュー調査.

[127] 王世伟. 上海图书馆和上海科技情报研究所合并引发的思考. 中国图书馆学报. 1996. 5. V ol. 22. No. 103.

一方、上海科学技術情報研究所は科学技術を中心に政府や企業にサービスを提供していた。上海図書館と上海科学技術情報研究所の大きな共通点は情報サービスを提供している点であった。例えば、情報収集、利用者サービスやレファレンス・サービスなどである。

このような経緯を経て、1995年10月に上海図書館と上海科学技術情報研究所が合併し、中国で初の市レベルの図書館（上海図書館）と情報諮問機関（上海科学技術情報研究所）の連合体（上海図書館）となった。

4.2.2.3 合併後の上海図書館と上海科学技術情報研究所の関係

上海図書館と上海科学技術情報研究所を合併する前に、独立した2つの機関としてサービスを提供していたが、合併後、上海図書館と上海科学技術情報研究所は「一機関、二看板」と称されている。



図 4-2 上海図書館の建物の左右にある2つの看板^[128]

合併した上海図書館は上海市委員会宣伝部の所属となり、業務部門も変更された。合併により、上海図書館は図書館業務を継続したうえで、上海科学技術情報研究所の3つの特色な業務部門を提供し始めることとなった。

上海科学技術情報研究所の3つの特色な部門は出版社、情報諮問と研究センター、情報処理センターである。

また、現在は元上海図書館の業務部門と上海科学技術情報研究所の部門と統合し、二機関の人材、文献、技術などの資源を活用し、10の業務部門と10の行政部門となり、正式にビジネス支援サービスを提供することとなった。

[128]2015年9月16日に筆者撮影

ビジネス支援サービスを提供する主な部門は図 4-3 に示した情報諮問と研究センターと利用者サービス・センターである。情報諮問と研究センターは元上海科学技術情報研究所の機能を継承して政府や企業に対して高い付加価値サービスを提供している。情報諮問と研究センターに競争情報部、戦略研究部、戦略情報部、技術情報部という 4 つの部門がある。具体的なサービスを簡単に紹介する。

競争情報部は国内外の企業を対象にして、ライバル分析、市場環境予測、企業競争システムの構築、競争情報理論研究などのサービスを提供している。上海科学技術情報研究所は国内に初めて「競争情報」関連概念を導入した。今まで 500 件以上の競争情報プログラムを完成した。戦略研究部は国際に科学技術創新に関する新しい動きに注目し、最先端の技術を分析し、科学技術産業に関する政策などを研究してサービスを提供している。

戦略情報部は国際大都市、文化という点を核として政府に向けて意思決定機関に必要な情報を提供している。

技術情報部は新技術検索サービス、特許分析サービス、科学技術査定、科学技術翻訳などサービスを提供している。

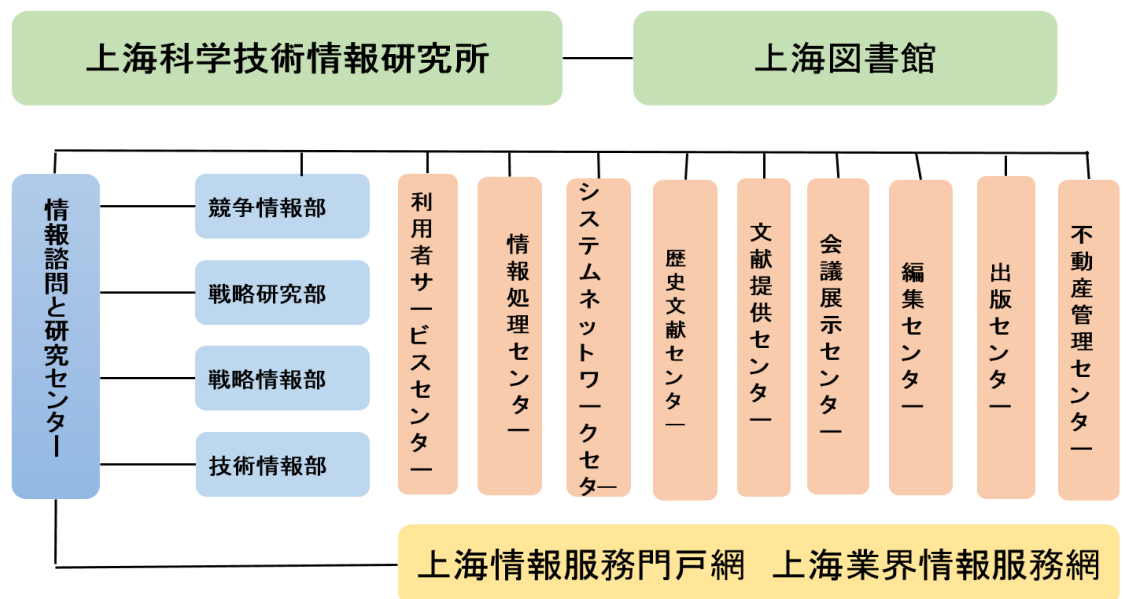


図 4-3 上海図書館の業務部門 (2015 年)

出所：上海図書館から提供された内部資料より作成

図 4-3 に示したように上海図書館は 10 の業務部門に分けられる。

上海図書館における企業向けの支援サービスは、1950年代以降、企業や政府に向けて情報サービスをワンストップで提供できる追跡調査サービスとして開始されたが、合併後は、正式なビジネス支援サービスとして提供されることとなった^[129]。上海図書館では主として、先進技術、新興産業、大都市の研究といった重点分野に焦点を当て、技術の新規性調査、特許分析、科学技術の評価、競合他社の情報を提供している。これらのサービスは国内でトップクラスであると評価されている^[130]。

4.2.3 合併後の上海図書館

1995年10月、上海図書館と上海科学技術情報研究所は合併し、中国で初めての市レベルの図書館と中国で屈指の情報諮問機構の連合体となった。人材、文献、技術などの資源を統合することで、優位性を発揮できるようになったのである^[131]。これは中国で図書館と情報研究所が合併した最初の事例であった。この合併は中国の図書館界にとって画期的な出来事といえる^[132]。

この2つの機関は情報収集、利用者サービス、レファレンス・サービスなど多くの点で類似している。しかし、上海図書館はもともと個人へのサービスを主に対象としているが、科学技術情報研究所は主として企業、政府、研究機関などを対象にしていた。また、大きな異なる点として、前者は原則として無料のサービスを提供しているのに対し、後者は有料サービスを行うという点をあげることができる^[133]。

上海図書館と上海科学技術情報研究所の合併は、上海図書館自体を新しい方向に再編する重要な機会となった。再編の時期を経て、3つの面からなる新たなサービス・モデルが次第に形成されていった。具体的には以下のような、個人へのサービス、企業、研究団体へのサービス、政府へのサービスである。

① 個人へのサービス

上海図書館の利用者サービスには閲覧と貸出、レファレンス・サービス、講演会、展示会、読書活動、文化的な集まりなどがある。図書館は開館以来一貫して開かれた方針、すなわち、すべての市民のために、休館日のない図書館を目ざしてきた^[134]。社会的な

[129]2014年9月10日に著者のインタビュー調査。

[130]上海図書館. ホーム. 利用案内. 上海図書館について. <http://www.library.sh.cn/Web/www/shtsg/about/index.html> (2015.1.2 参照)

[131]王世伟. 上海城市图书馆发展的过去, 现在与未来. 东方早报. 2012. 11. 13. 第010版.

[132]呉建中著. 川崎良孝, 櫻井待子, 村上加代子訳. 21世紀の図書館—世界のなかの中国の図書館. 京都図書館情報学研究会. 2007. 7. 1, p. 211.

[133]呉建中著. 川崎良孝, 櫻井待子, 村上加代子訳. 21世紀の図書館—世界のなかの中国の図書館. 京都図書館情報学研究会. 2007. 7. 1, p. 212.

[134]呉建中著. 川崎良孝, 櫻井待子, 村上加代子訳. 21世紀の図書館—世界のなかの中国の図書館. 京都図書館情報学研究会. 2007. 7. 1, p. 213.

集まりの場として、上海図書館は2つの大きな集会室、2つの展示ホール、8つの研修室を用意している。館内では常に研修会、講演会、芸術展示会、写真展をはじめとする文化的、学術的な行事が開催されている。

② 企業、研究団体へのサービス

上海市の社会および産業の発展のため、上海図書館および上海科学技術情報研究所はともにレファレンス・サービスを提供し、定評を得ている^[135]。この新しい機関の専門家グループは100名を超え、多種多様な科学技術の主題を扱っている。例えば、内モンゴルの獣医学薬品生産拠点に関する研究プロジェクトは、内モンゴル自治区の政府から非常に高い評価を得た^[136]。多年にわたって、上海図書館は調査研究サービスを提供し、経済的利潤や方針作成を向上させるために、会社やビジネス・コミュニティを支援している。

③ 上海市の政府へのサービス

上海図書館と合併前に、上海科学技術情報研究所は政府に定期的なカレントアウェアネス・サービスを行っていた。それは主として世界の技術革新の動向を報告するものであった。2001年に合併後、上海図書館は研究所のカレントアウェアネス・サービスを再調整し、社会的、経済的な内容を含め始め、関係する政府機関や研究機関に幅広く配布することになった^[137]。上記サービスは本研究のテーマであるビジネス支援サービスとは関わりがないため、具体的な内容は割愛する。

上海図書館は新館工事が1993年に開始され、1996年12月に新館が開館された。新館の立地面積は3.1ヘクタール、建築面積は118,536.68平方メートルである。その内訳は書庫面積56,484平方メートル、閲覧室12,279平方メートルとなっている。さらに展示ホールが1,750平方メートル、講堂924.31平方メートル、各学会会議室が673.1平方メートルである。38の各種閲覧室の席数は計2,100席、各閲覧室やホールなどに設置した利用者用コンピュータ端末600台である。コンピュータ端末は、館内所蔵の図書目録の検索、各種の電子資源やデータベースの閲覧、またはインターネット上の資源の検索などに使われている^[138]。

[135] 吳建中著、川崎良孝・櫻井待子・村上加代子訳. 21世紀の図書館—世界のなかの中国の図書館. 京都図書館情報学研究会. 2007. 7. 1, p. 214.

[136] 吳建中著、川崎良孝・櫻井待子・村上加代子訳. 21世紀の図書館—世界のなかの中国の図書館. 京都図書館情報学研究会. 2007. 7. 1, p. 214.

[137] 吳建中著、川崎良孝・櫻井待子・村上加代子訳. 21世紀の図書館—世界のなかの中国の図書館. 京都図書館情報学研究会. 2007. 7. 1, p. 215.

[138] 金曉明, 章賽, 瀋麗雲, 川崎良孝. 上海図書館とアウトリーチ・サービス. 京都図書館情報学研究会. 2009. 4. 10.

1996年12月の新館開館は、上海図書館の目標をグローバルなネットワーク環境への対処に転換させた。そののち数年間の継続的な取り組みによって、上海図書館は基盤の構築、オフィス・オートメーション、文書のデジタル化、そしてオンライン・サービスで大きな進歩を遂げた。これらはビジネス支援サービスの展開の基盤となったと考えられる。

1999年末に利用者サービス・センターという部門において初めて参考館員の制度が試運行された後、正式導入された。参考館員の制度の導入は図書館に大きな影響を与えた。利用者サービスが向上すると同時に、図書・データベースなど資源の購入方式も変化した。

2001年にはEカードシステムの導入が行われ、上海図書館は市内にある区や県のすべての図書館21館とともに、資料貸出についてEカード情報システムを導入した。

2001年5月28日には、上海図書館とは地元の大学や研究機関の上級参考図書館員とが協力して、「オンライン・レファレンス協力サービス」が組織された。同サービスには、香港、マカオ、シンガポールの4つの図書館がのちに参加している。「オンライン・レファレンス協力サービス」を利用して、提出された質問や解答から、「質問/解答データベース」を作成した。同協力サービスのホームページには約5000の事例が掲載され、参考情報に関する優れた資源になっている。

上海図書館新館は開館後、世界各地の図書館と積極的に相互貸借を展開してきた。すでに、およそ20の国や地区の150の図書館、30近くの研究所などと相互貸借の関係を築いてきた。2003年からは、上海図書館は相互貸借業務の基盤として、今まで協定を結んだ海外友好都市の図書館に「上海ウィンドウ」というコーナーの設置を試みた^[139]。2008年時点において、南アフリカ、シンガポール、チェコ、スロバキア、オランダなど29の国と地区に「上海ウィンドウ」が設置され、43の都市(46図書館)に上っている。上海図書館が策定した2006年から2010年の発展計画によると、2010年までに50か所の「上海ウィンドウ」設置を目標にすることが定められている^[140]。

2004年には「上海情報サービス・プラットフォーム」^[141]の運営が開始され、技術研究開発、または公益サービス等への情報提供に力を入れるようになった^[142]。「上海情報

[139] 金晓明, 章賽, 瀋麗雲, 川崎良孝. 上海図書館とアウトリーチ・サービス. 京都図書館情報学研究会. 2009. 4. 10, p. 27.

[140] 金晓明, 章賽, 瀋麗雲, 川崎良孝. 上海図書館とアウトリーチ・サービス. 京都図書館情報学研究会. 2009. 4. 10, p. 27.

[141] 金晓明, 章賽, 瀋麗雲, 川崎良孝. 上海図書館とアウトリーチ・サービス. 京都図書館情報学研究会. 2009. 4. 10, p. 29.

[142] 金晓明, 章賽, 瀋麗雲, 川崎良孝. 上海図書館とアウトリーチ・サービス. 京都図書館情報学研究会. 2009. 4. 10, p. 29.

サービス・プラットフォーム」は情報、化学工業、材料、製造、生物と医薬、自動車、エネルギーと環境、現代サービス業という8つの分野に重点を置き、上海図書館および科学技術情報研究所の情報サービスを活用して情報サービスを提供している。これらは現在の上海市が都市発展のための戦略として力を入れている分野でもある。そしてプラットフォームはこれらの重点産業におけるリスクの早期予測回避情報や競争情報、または戦略的な企画などについて、精密な情報サービスを提供している。プラットフォームは国外産業の技術動向を常に注目し、情報源、データ、観点などの出所の提供を完備し、さらにあらゆる角度の情報の収集、分析、統合を行っている^[143]。

サービス面では、「内容中心」という原則を堅持し、プラットフォームは絶えず公益性を有する情報を探求しつつ、新しい構造でサービスを提供している。現在プラットフォームは企業、大学、専門機構における技術者や専門家に利用され、上海を中心として、その影響は全国、海外にも及んでいる。

2004年6月4日、「上図講座」と長江デルタ地区の18の都市が「講座資源の共同建設及び利用に関する合意」という協定を締結した。それによって「上図講座」は定期的かつ無料で、ビデオテープ、光ディスク、報道特集などさまざまな講座資源を提供するようになった^[144]。

そして南通、紹興、張家港、蘇州、江陰、常熟、崑山などの都市において、上海の講師資源が利用可能になった。これは「上図講座」史上画期的な出来事であり、長江デルタ区域の図書館講座は飛躍的に発展した^[145]。2008年10月の時点で、「上図講座」と合意を締結した姉妹図書館は計113館である。「上図講座」は周辺の省市に無料で講座に光ディスク274種13,340点を提供し、また全国文化情報共有プロジェクト国家センターの要求に応じて291種類の講座資料をアップロードした。上海図書館は歴史的に蓄積されてきた講座の資源を利用して、広範囲の区域、多くの人びとにサービスを提供した。

また、2007年末には、上海図書館の所蔵は図書、新聞雑誌、技術資料などが約5,095万冊、視聴覚資料といった非活字資料が15万点となった。蔵書で特筆すべきは約370万点の歴史文献で、上海図書館が所蔵する最も古い資料は約1400年前の『維摩詰経』である。

[143] 金曉明, 章賽, 瀋麗雲, 川崎良孝. 上海図書館とアウトリーチ・サービス. 京都図書館情報学研究会. 2009. 4. 10, p. 29.

[144] 金曉明, 章賽, 瀋麗雲, 川崎良孝. 上海図書館とアウトリーチ・サービス. 京都図書館情報学研究会. 2009. 4. 10, p. 14.

[145] 金曉明, 章賽, 瀋麗雲, 川崎良孝. 上海図書館とアウトリーチ・サービス. 京都図書館情報学研究会. 2009. 4. 10, p. 14.

2010年3月、上海市文化局は「上海市中心図書館街道（郷鎮）基層サービス点の建設を加速的に推進するに関する意見」（关于加快推进上海市中心图书馆街道（乡镇）基层服务点建设的意见）を配布した。この意見は市、区県、郷や鎮の三級ネットワークをすべてカバーし、Eカードシステムの発展に役割を果たした。2011年末まで、Eカード情報システムは、市、区県、郷や鎮の三級ネットワークをすべて網羅し、全市の250近くの図書館を結んだ^[146]。

2010年10月、上海図書館は「新技術体験センター」を設置し、利用者に各種電子書籍の端末、タブレット、スマートフォンなどの新型端末を提供している^[147]。

2011年12月30日に公布され、2012年5月1日に実施された公共図書館服務規範によって、公共図書館は、各級の政府からの投資、あるいは地域住民から寄付によって設立され、市民に開放される図書館であると定義された。公共図書館は文献情報の収集、整理、保存、伝播、研究を行い、サービスを提供する、文化と社会教育のための公共施設である^[148]。

2013年の第5回公共図書館の評価結果によると、三級以上の図書館は2230館、内訳として一級図書館は859館、二級図書館は640館、三級図書館は731館であった^[149]。

表 4-2 2004-2013 に公共図書館の評価結果

単位（館）	2003年 ^[150]	評価率	2008年 ^[151]	評価率	2012年 ^[152]	評価率
一級図書館	344	12.7%	480	17%	859	27.9%

[146] 上海図書館. 利用案内. 本図書館について <http://www.library.sh.cn/Web/www/shtsg/about/index.html> (201411.28 参照)

[147] 王世伟. 上海城市图书馆发展的过去、现在与未来. 东方早报. 2012. 11. 13. 第 010 版.

[148] 中华人民共和国文化部. 公共图书馆服务规范. 2011. 12. 30.

[149] 中华人民共和国文化部. 文化部关于公布第 5 次公共图书馆评估定级上等级图书馆名单的通知. 2013. 11.

[150] 中华人民共和国文化部. 文化部关于公布第 3 次公共图书馆评估定级上等级图书馆名单的通知. 2004.

[151] 中华人民共和国文化部. 文化部关于公布第 3 次公共图书馆评估定级上等级图书馆名单的通知. 2009.

[152] 中华人民共和国文化部. 文化部关于公布第 3 次公共图书馆评估定级上等级图书馆名单的通知. 2013.

二級図書館	412	15.2%	410	14.5%	640	20.8%
三級図書館	684	25.3%	894	31.7%	731	23.8%
館数合計	1,440	53.2%	1,784	63.2%	2,230	72.5%

出所：中華人民共和国文化部. 国家文化部に第3、4、5回公共図書館評価された上等級図書館リストの知らより作成

注1：評価率=評価された図書館館数 / 当年度の県級以上の公共図書館館数

注2：評価された結果は前年度データに基づいて評価する。

表4-2は2004年から2013年の公共図書館の評価結果を示している。2004年の公共図書館評価に比べて一級図書館は515館に増加している。一級図書館、二級図書館、三級図書館の増加率はそれぞれ149%、55%、7%であった。この5回の評価の結果として、上海図書館は一級図書館に評価された。

2014年7月3日にイノベティブ・スペースに産業図書館を設置した。産業図書館は主に中小企業を対象にサービスや活動を展開している。イノベティブ・スペースと産業図書館では、資料・設備の配置に工夫が施されている。イノベティブ・スペースではもともと外観デザインの資料・設備を中心に配置しているが、産業図書館設置以降、特許文献やデータベース、基準文献とアメリカ四大報告、会議記録設備も配置されるようになった。

このように上海図書館は上海科学技術情報研究所と合併して以降、伝統的な図書館サービスを継承するとともに、ビジネス支援サービスといった新機軸を打ち出すことに絶えず努力している。

優れた図書館であるためには、単に図書館の通常業務、例えば資料の収集、提供、レファレンス・サービスだけでは不十分である。上海図書館は相当なコストを費やして、個人のためのさらなる多様な課題解決支援サービスを提供している。特に、ビジネス支援サービスの提供が注目されている。

以上の法規・法律により中国政府は主に法律手段、行政手段、経済手段という三つの方法で図書館に大きな影響を与えている。

4.3 上海図書館の人的資源

中国の図書館では業務によって、図書館職員は一般職員と専門職員に分けられている。一般職員は清掃、安全管理、検収、登録、資料整備、配架など定型的な^[153]業務を担当しているが、実際には、アルバイト職員が担当したり、アウトソーシングされることが多い。専門職員は、分類・目録作業、索引作成、レファレンス・サービス、情報の調査研究などを担当しているが、実際は、コスト削減のために、多くの図書館が分類・目録作業、索引作成などの専門業務についてもアウトソーシングしている。

中国では図書館職員の職階は3級5段階に分けられている。1981年に公布された「図書、档案、資料專業幹部業務職務に関する暫定」により、専門館員は、研究館員、副研究館員、館員、助理館員（補佐館員）、管理員の5段階^[154]に分けられている。それぞれの職階には、学位レベル、勤務年限、専門資格、研究業績など一定の資格条件が定められている。条件を満たした図書館職員を対象として、学歴や学術レベル、業務能力および業績などに応じて審査が行われ、専門職務に昇進させるものである。この「暫定」は図書館員になるための資格ではなく、図書館員になったあとの職務の昇進に深く関わっている。

表 4-3 中国におけるは図書館専門館員の職階

	職階	外国語スキル
初級職階	管理員	ある程度の1つの外国語や古漢語
	助理館員	高いレベルの1つの外国語や古漢語
中級職階	館員	1つの外国語
高級職階	副研究館員	2つ以上の外国語
	研究館員	

表 4-3 は、中国における図書館職員の職階とそれぞれの職階に乗じた外国語スキルを示した表である。最も高いレベルの上級職階には研究館員と副研究館員があり、次のレベルの中級職階は館員である。初級館員には助理館員と管理員がある。

4.3.1 上海図書館の図書館員

[153] 呉建中著. 川崎良孝, 櫻井待子, 村上加代子訳. 21世紀の図書館—世界のなかの中国の図書館. 京都図書館情報学研究会. 2007. 7. 1. p. 47.

[154] 文化部, 国家档案局, 国家人事局. 图书、档案、資料專業幹部業務職務暫行規定. 1981. 1.

上海図書館では、「図書、档案、資料專業幹部業務職務に関する暫定」において、専門図書館員、研究館員、副研究館員、館員、アシスタント館員（補佐館員）、管理員の6段階^[155]に分けられている。このような職階は、職務の昇進に関するものであり、図書館員になるための資格とは関係ない。同時に、この暫定条例により、各職位の昇進資格が定められた。そこに属する職員は「低級」「中級」「高級」に分けられ、低級は試験で選抜されるが、中級と高級は「審査委員会」での評価で決定されていた^[156]。2015年9月までに上海図書館の正職員は約755人であり、そのうち研究館員・副研究館員が2割、館員が4割、その他が4割である（高級館員が6.8%、副高級館員14.1%、中級は41.5%占める）。

表 4-4 上海図書館の職員数の推移

年次		1994 年 [157]	2005 年 [158]	2006 年 [159]	2007 年 [160]	2008 年	2015 年 161
合計人数		519 人	783 人	788 人	795 人	803 人	755 人
学 歴	博士	不明	9	9	10	不明	
	修士	不明	56	64	72	不明	
	学部卒	不明	261	289	316	435	
職 階	高級館員	50	135	140	142	145	157
	中級館員	174	258	263	263	267	313

出所：金晓明, 章賽, 瀋麗雲, 川崎良孝. 上海図書館とアウトリーチ・サービス^[162]と上海图书馆事业志^[163]により作成

表 4-4 は上海図書館の職員数の推移を示したものである。1994年の上海図書館にお

[155] 文化部, 国家档案局, 国家人事局. 图书、档案、资料专业干部业务职称暂行规定. 1981. 1.

[156] 2015年9月16日に著者のインタビュー調査.

[157] 朱庆祚. 上海图书馆事业志. 上海社会科学院出版社. 1996. 1. p. 106

[158] 金晓明, 章賽, 瀋麗雲, 川崎良孝. 上海図書館とアウトリーチ・サービス. 京都図書館情報学研究会. 2009. 4. 10, p. 12.

[159] 金晓明, 章賽, 瀋麗雲, 川崎良孝. 上海図書館とアウトリーチ・サービス. 京都図書館情報学研究会. 2009. 4. 10, p. 12.

[160] 金晓明, 章賽, 瀋麗雲, 川崎良孝. 上海図書館とアウトリーチ・サービス. 京都図書館情報学研究会. 2009. 4. 10, p. 12.

[161] 2015年9月16日に著者のインタビュー調査.

[162] 金晓明, 章賽, 瀋麗雲, 川崎良孝. 上海図書館とアウトリーチ・サービス. 京都図書館情報学研究会. 2009. 4. 10.

[163] 朱庆祚. 上海图书馆事业志. 上海社会科学院出版社. 1996. 1. p. 106.

ける正職員は 519 人で、そのうち高級館員は 50 人、中級館員は 174 人であった。2008 年の時点では、上海図書館の正規職員は 803 人となっているが、その内訳は、教授・助教クラスの高級館員 145 名（全職員の 18%）、講師クラスの中級館員 267 名（全職員の 33%）、助手クラスの初級館員 281 人（全職員の 35%）となっている。なお大学学部卒の学歴を有するものは 435 人（全職員の 54.2%）である。

中国の図書館では、図書館専門職に関する資格制度が導入されておらず、各大学の卒業生がそれぞれの図書館に就職しているというのが実態である。他方、図書館によっては独自の資格、試験、研修制度を備えているところがある。例えば、上海図書館の図書館員になるためには、大学英語 6 級の合格書と、図書館と利用者のニーズに応じる専門知識の 2 点が必要である。

現在、上海図書館の館員には化学、物理学、食品学、薬学、環境学など様々な専門知識を持つ館員がいる。また、上海図書館では独自の試験、研修が実施されている。部門と職位により、求められる能力やスキルが異なり、試験と研修の内容も異なる。研修期間に図書館の専門訓練を行い、統一試験の結果によって、各職員の専門と職位が決定される。就職後 5 年の間、様々な資格を取らなければ館員にはなれない。

4.3.2 参考館員サービス

参考館員サービスは開館以降、提供されてきたが、正式に制度として確立されたのは、上海図書館と上海科学技術研究所の合併以降のことである。

1999 年末、利用者サービス・センター部門で初めて参考館員制度が試行的に導入された。参考館員制度の導入は、利用者サービスを向上させるとともに、図書・データベースなど資源の選定・購買方法も変化させた。参考館員制度導入後、参考館員が担当する主題ごとに、利用者ニーズに応じた選定が行われるようになった。

また、参考館員は担当分野の資源選定・購入だけでなく、担当分野の研究、レファレンスの対応、広報・講座活動の展開まで一貫してサービスの提供を担う。さらに、上海図書館では参考館員とは別に、各分野で活躍する専門家を雇用し、レファレンス・サービスを充実させている。

このような参考館員制度導入は、ビジネス支援サービスの提供や人材の育成に大きな役割を果たしていると考えられる。ここから

4.3.3 上海図書館における図書館員職員の分類

上海図書館の図書館員は、文献管理員、参考諮問員と参考館員という三種類に分けられる。文献管理員、参考諮問員と参考館員は、各担当する分野や仕事内容が異なり、待

遇や給料も異なる。上海図書館の利用者サービス・センターも同様に、三種類に分けられており、合計 167 人が所属している。

文献管理員は書籍文献の整理、修復、書目の作成、貸し出しなど文献資料の管理をしている。

参考諮問館員は基本的なレファレンス・サービスを担当する。通常、このサービスは受動的であり、対面式で行われている。よくある質問については FAQ として纏められ、利用者が利用できるように閲覧室、ウェブサイト端末において閲覧可能としている^[164]。例えば、館内の文献資料の分布状況、所蔵年代、範囲、利用方法の紹介、設備・資源の所在や使い方の案内、所蔵・書誌検索の手伝い、資料の閲覧や入手の手助け、関連専門文献をデータベースで検索し、資料あるいは情報を素早く入手するためのサービスを提供する。また、高齢者や身体が不自由な利用者など特殊な需要を有する利用者の検索代理、資料検索、取得サービスを提供する^[165]。

参考館員は主題館員と呼ばれ、主に研究プロジェクトで支援する高い水準のレファレンス・サービスを提供し、各分野の情報サービスを提供する。参考館員は専門知識を持ち、主にある課題やプロジェクトに関する研究報告、動向分析、社会予測報告などのサービスを通じて、政府の諸部門、科学研究機関、企業のレファレンス問題に対する解答を行い、各分野の情報サービスを提供する^[166]。これら研究プロジェクト式サービスのような高い水準サービスは核心サービスと呼ばれる。上海図書館では主に参考館員がビジネス支援サービスを提供している。

これからの図書館員はナレッジナビゲーター (Knowledge navigator) として利用者ニーズに応じてカスタマイズされた情報提供を行うとともに、研究する能力が求められる^[167]。上海図書館と上海科学技術情報研究所の合併後、特にレファレンス・サービスの重要性が強調されている。

4.4 上海図書館におけるビジネス支援サービスの取り組み

図書館側の提供している課題解決支援サービス・実践活動などの利用状況、サービス内容や考え方の変化を明確にするため、半構造化インタビュー調査を行った。本節では

[164] 吳建中著. 川崎良孝, 櫻井待子, 村上加代子訳. 21 世紀の図書館—世界のなかの中国の図書館. 京都図書館情報学研究会. 2007. 7. 1. p. 54.

[165] 2014 年 9 月 10 日に著者のインタビュー調査.

[166] 2014 年 9 月 10 日に著者のインタビュー調査.

[167] 2015 年 9 月 16 日に著者のインタビュー調査.

インタビュー調査内容を分析し、上海図書館にビジネス支援サービスの取り組みをまとめるとめる。

インタビューは2回行い、1回目は上海図書館におけるビジネス支援サービスの現状と動きを明らかにするために、2014年9月10日に上海図書館の利用者サービス・センターの図書館員を対象として行った。また、2回目の調査は2015年9月16日に行い、上海図書館の館長、科学技術情報研究所の2名主任研究員、上海図書館2名主任研究員を対象として行った。質問内容は付録1と付録2の通り、ビジネス支援サービスを中心に、上海図書館における図書館サービス、図書館スタッフ、利用者、資料・情報・施設設備、政策等についてである。

4.4.1 企業・団体向けサービス

上海図書館の企業向けサービスの正式な提供は上海図書館と上海科学技術情報研究所の合併後から開始された。このサービスでは上海図書館では、企業・団体を対象として、市場調査、テーマに応じたクリッピング・サービスといったサービスを提供しており、一部は有料提供となっている。サービスの提供方法は、以下のようにカスタマイズ・サービス、定期サービス、無料サービスの三つに分類することができる。

①カスタマイズ・サービス：企業を対象として、短期的に特定の情報を提供する有料サービス。具体的には、企業のニーズに応じた資料の検索、市場調査、プロジェクト調査、製品研究、特定テーマの追跡調査サービスなどがある。

サービスを提供した企業の事例として2つ挙げられる。1つ目はハイアールグループである。1980年代にハイアールグループ（旧名：青島冷蔵庫本工場）は上海科学技術情報所から得た産業情報を活用し、企業体系の大幅な転換を行うことで、中国白物家電メーカー大手となった。もう一つの事例は青島株式会社である。青島株式会社は個性化サービスを活用してブランド企業に発展した。

②定期サービス：上海図書館と企業が長期的に契約を結び、情報を提供する有料のワンストップサービス。具体的には、マーケティング情報、製品情報、産業動向、科学技術などの戦略的な研究サービスを提供している。また、政策情報、特許情報、最新政策の変化が企業に与える影響や法律法規の情報などを提供している。

③無料サービス：中小・零細企業を対象として、無料で、産業報告書や市場ニーズなどの情報や資料を提供するサービスである。

ハイアールグループや青島株式会社の事例から分かるように、ビジネスを成功させるためには情報は重要な役割を果たしているということがわかる。図書館は多くの中

小企業にとって、ビジネスに関係する情報を容易に入手するための重要なかけ橋の役割をしているといえる。

4.4.2 個人向けサービス

個人向けサービスとして上海図書館では資格・試験に関する専門資料を提供すると同時に、企業が求める人材、面接のコツなどの就職講座も行っている。「上図講座」は上海図書館の看板として人気があり、創業支援、就職支援、法律支援、地域文化、新製品の展示・宣伝、新技術の動きなど各分野で様々な講座を開設した。

また、起業・創業支援、ビジネス支援、就職支援について、さまざまなサービスを提供している。

例えば、研究員、副研究員、登録した情報専門家を始めとするメンバーによって、経済、産業、科学技術などの戦略的な研究サービスを提供している。INSPEC、SCI、CA、EI、IPA など重要なデータベース、中国を含む8カ国^[168]と2大組織^[169]の特許全文、世界各国の特許検索性 CD-ROM、アメリカ政府^[170]の4つの科学技術レポート検索性 CD-ROM などの科学技術に関わるレファレンス・サービスを提供している^[171]。

また、起業・創業支援サービスについては起業・創業に関する法律、会計、税務、特許等の制度を紹介した文献資料を提供している他、法律や経済に関する専門知識を持った参考館員を配置して、レファレンス・サービスを提供している。さらに、政策・企画戦略と情報の関連研究などのサービスも提供している。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ため、家内制手工業を営む利用者は上海図書館のデータベースを無料で利用できる。加えて、3D プリンターを設置することで、製作コストの高い金型を自分で作ることもできる。上海図書館は中小企業をターゲットにしてサービスを提供している。

上海図書館にとって、上海科学技術情報所と合併することはビジネス支援サービスにとって大きな契機であった。合併後は、法律情報や経済情報や特許検索サービスが始まり、上海図書館2階の経・法閲覧室（経済・法律の略称）に法律・経済に関する資料が集められている。経・法閲覧室では経済と法律類の図書、一部の「政府公報」、資格

[168] 中国 (CN)、アメリカ (US)、イギリス (GB)、フランス (FR)、ドイツ (DE)、ロシア (RU)、スイス (CH)、日本 (JP)

[169] EPC 組織 (欧州特許局 European Patent Convention) と WIPO 組織 (世界知的所有権機関 World Intellectual Property Organization)

[170] アメリカ政府 AD (アメリカ軍事技術情報局 ASTIA Documents)、PB (アメリカ出版局 Publication Board)、NASA (アメリカ航空宇宙局 National Aeronautics and Space Administration)、DOE (アメリカのエネルキー情報局 US Department of Energy) 報告

[171] 2014年9月10日に著者のインタビュー調査。

試験専用資料などを提供している。また、世界的に有名なデータベースも提供している。また、法律や経済に関する専門知識を持った参考館員（主題館員）を配置して、レファレンス・サービスを提供している。

他にも、各種 CD-ROM などの電子資源の検索サービス、特許・基準・科学技術レポートの利用サービス、企業信用調査、各業界の市場調査などマーケティング・サービス、各レベルの科学成果、発明、特許、新製品などの確認及びプロジェクトの確認サービスなどを提供している。

4.4.3 特許検索サービス

上海図書館は 1950 年代から特許検索サービスの提供を開始している。サービス開始当初においてもすでに世界 48 の国・地域の特許を収録した Derwent 社（Derwent World Patents Index, 略称 DWPI）の WPI（Derwent World Patent Index）を利用してサービスを提供していた。その後、利用者ニーズに応じ、サービス向のために、Derwent 社が提供するテープレコーダーのデータベース、オンラインデータベースを購入して特許検索サービスを提供している。

現在、上海図書館では 3 階に特許・基準・検索ツール閲覧室がある。特許・基準・検索ツール閲覧室では特許検索性書、特許抄録などを含んだ特許説明書、基準資料を提供し、アメリカ政府の四大レポートを提供している。

人的な支援として利用者のニーズに応じる特許情報を提供できるように、一定の専門知識、コンピューターの操作スキル、高いレベルの外国語能力、専門的な特許情報の研究知識を持った特許情報員を配置している。また、毎年 1 億元^[172]近くを投入して、主な特許ツールや特許文献など特許資源を購入している。

現在提供している「特許マップ」というサービスは、全国的にも高い水準のサービスとして注目されている。特許マップとは特許情報を整理・分析・加工して図面、グラフ、表などで表したものである。特許情報が「技術情報」あるいは「権利情報」または「経営情報」として他に類を見ない貴重な情報である。

企業の経営者が新たな研究開発のための投資や技術導入を行う際には、「特許マップ」とよばれる「特許の地図」を持っているかどうか成功の鍵を握り^[173]、ビジネス支援

[172] 顧震宇. 路い. 肖こう衛. 科学技術のイノベーションに手を差しのべる. 図書館界. Vol. 63 No. 6. p442.

[173] エンジニアリングセラミックス. 特許マップとは. <https://www.jpo.go.jp/shiryousonota/map/kagaku03/map/map.htm> (2015. 9. 20 参照)

サービスを提供するにおいて重要な役割を果たしている。現在、中国における特許検索サービスを提供している公共図書館は上海図書館のみである。

4.4.4 オンライン・レファレンス協力サービス

2001年5月からデジタル・レファレンス・サービス^[174]を強化するために、上海図書館は上海地区公共図書館、科学研究図書館、大学図書館などと協力し、専門レファレンス・サービスを提供するためのデジタル・レファレンス・サービスのウェブサイトプラットフォームを作った^[175]。作成に当たって、全国及び海外図書館情報界で活躍しているレファレンス・ライブラリアンと各業界の専門家が専門の研究機関や会社、個人などの利用者にデジタル・レファレンス・サービスを提供している。その主題は社会科学、言語学、宗教、生物、医学、農学、コンピュータ、工学、化学工業、教育、心理学など、多岐にわたっている^[176]。

「オンライン・レファレンス協力サービス」により、提出された質問や回答から選り出して、「質問/回答データベース」を作成した。同協力サービスのホームページには約5000の事例が掲載され、参考情報に関する優れた資源となっている。

上海図書館ホームページを利用したサービスの提供方法は主に SNS が用いられている^[177]。例えば、Web-Form, E-mail, FAQ, 携帯メッセージ、即席諮問などがある。

4.4.5 上海図書館における提供サービス料金

上海図書館と上海科学技術情報研究所は合併後、企業・政府向けにサービスの提供を行ってきた。マーケティング・リサーチ、テーマに応じたクリッピング・サービス等、多様なサービスを提供しているが、一部は有料提供となっている。

上海図書館で提供される多くのサービスは無料で提供されているが、ビジネス支援サービスに関する新技術検索、文献検索、特許サービスは付加価値サービスとして時間と費用がかかるため、有料である。

上海図書館はビジネス支援サービスに受益者負担の考え方を導入しており、高い付加価値のサービスは有料とされている。基本料金は1万元以内であるが、依頼の内容、依頼情報の量、情報のレベル、納期などにより高額になるケースもある。

[174] 网上联合知识导航站. (Collaborative Online Reference Services) http://vrd.library.sh.cn/Page_Messages.aspx?type=1 (2015. 10. 6 参照)

[175] 网上知识导航站. http://vrd.library.sh.cn/Page_Messages.aspx?type=1 (2015. 10. 6 参照)

[176] 网上知识导航站. http://vrd.library.sh.cn/Page_Messages.aspx?type=1 (2015. 10. 6 参照)

[177] 上海図書館. 参考諮問. <http://vrd.library.sh.cn/Default.aspx> (2015. 10. 9 参照)

上海科学技術情報研究所によって提供されるサービスの基本料金は、以下のとおりである。

1、新技術検索

表 4-5 新技術検索の基本料金

納期	国際		国内	
	1 種類報告	2 種類報告	1 種類報告	2 種類報告
1 か月間 (基本料金)	1500 元	2000 元	800 元	1100 元
12 日間 (+20%)	1800 元	2400 元	960 元	1320 元
10 日間 (+30%)	1950 元	2600 元	1040 元	1430 元

出所：上海図書館の内部資料より作成

注：(2 種類-新規性報告、レベル諮問報告)

2、文献検索

- 国内 800/件
- 国内外 1500/件

注：20 篇以内は 1 件、21～50 篇は 2 件、50～100 篇は 3 件、100 篇以上は
 $3 + (X - 100) / 100$ で計算する。急ぎの場合は別料金が追加される。

3、特許サービス：

- 特許権侵害：5000～8000 元/件， 1 か月。
- 特許無効、技術秘密：5000 元～
- 新特許検索、特許申請代行：3000 元～

4、翻訳サービス

- 証明書の翻訳： 150～350 元/部
- 専門文献翻訳：以下のように

中国語から英語や日本語に翻訳する場合：250～350 元/1000 バイト「漢字のバイト数」

英語や日本語から中国語に翻訳する場合：150～200 元/1000 バイト「漢字のバイト数」

中国語からドイツ語、フランス語、ロシア語に翻訳する場合：400～500 元/1000 バイト

ドイツ語、フランス語、ロシア語から中国語に翻訳する場合：200～250 元/1000 バイト

中国語から他言語に翻訳する場合：500～600 元/1000 バイト「漢字のバイト数」

他言語から中国語に翻訳する場合：250～350 元/1000 バイト「漢字のバイト数」

4.5 ビジネスに関する講座活動

上海図書館では「上図講座」（上海図書館の講座の省略語）という講座を館内と館外で行っている。「上図講座」は上海図書館の看板として人気があり、創業支援、就職支援、法律支援、地域文化、新製品の展示・広報、新技術の動きなど各分野で様々な講座を開いている。

2004 年 6 月 4 日、「上図講座」と長江デルタ地区の 18 の都市が「講座資源の共同建設及び利用に関する合意」という協定を締結した。それによって「上図講座」は定期的かつ無料で、ビデオテープ、光ディスク、報道特集などさまざまな講座資源を提供するようになった^[178]。

そして南通、紹興、張家港、蘇州、江陰、常熟、崑山などの都市において、上海の講座資源も利用可能になった。これは「上図講座」史上画期的な出来事であり、それによって長江デルタ区域の図書館講座は飛躍的に発展した^[179]。2008 年 10 月の時点で、「上図講座」と合意を締結した姉妹図書館は計 113 館である。「上図講座」は周辺の省市に無料で講座に光ディスク 274 種 13,340 点を提供し、また全国文化情報共有プロジェクト国家センターの要求に応じて 291 種類の講座資料をアップロードした。上海図書館は歴史的に蓄積されてきた講座の資源を活用することによって、より広範囲の区域、より多くの人びとにサービスを提供している。

4.6 上海図書館における創の源、創新空間と産業図書館

[178] 金晓明, 章賽, 潘麗雲, 川崎良孝. 上海図書館とアウトリーチ・サービス. 京都図書館情報学研究会. 2009. 4. 10, p. 14.

[179] 金晓明, 章賽, 潘麗雲, 川崎良孝. 上海図書館とアウトリーチ・サービス. 京都図書館情報学研究会. 2009. 4. 10, p. 14.

上海図書館では創之源、創新空間と産業図書館においてビジネス支援サービスを提供している。本節ではこれらが設置されたきっかけ、経緯を明らかにして、ビジネス支援に関わる設備やサービスを明らかにする。

4.6.1 「2014 創之源」について

インタビュー調査から、上海図書館は上海科学技術情報研究所の文献館を継承するべきだという意見を考慮し、上海市の科学技術者、研究者向けサービスを提供することを目的として、活躍できるプラットフォームを提供するために、創之源の試運用を開始した^[180]。

2009年6月8日に創之源@上海図書館のウェブサイトが開設され、上海図書館は中小企業に対して図書館情報を提供する公益サービスを開始した^[181]。上海公共情報サービスサイト (<http://www.istis.sh.cn/>) の中に「創之源@上海図書館」と題するウェブサイトが設けられた。

上海図書館三階にある特許基準・検索ツール閲覧室にも「創之源@上海図書館」と題する中小企業情報サービス・センターが設けられている。

「創之源@上海図書館」は中小企業のために図書検索、文献提供、翻訳、メディア検索、企業コンサルティング、企業研修、特別講座、業界研究、水準認定、市場調査といったサービスを提供している。上海情報サービス・プラットフォームと創之源から提供される中小企業情報サービスは、業界の情報サービスの新しい型を作った^[182]。

創之源を設置して以降、資源が足りない、空間が足りない、提供するサービスが少ないなど課題が持ち上がった。よって上海図書館の発展と政策の変化に応じて創之源の元に、産業空間が設置された。

4.6.2 創新空間について

20世紀末に未曾有の図書館建設ブーム^[183]が起こったが、国政的に図書館界はコミュニケーションのためのスペースとして空間再構築を考えている。図書館において提供される閲覧室は「書本位」、「図書館員本位」の考え方に基づいて設置^[184]された。しか

[180]2015年9月16日に著者のインタビュー調査。

[181]上海図書館. ニュース. 上海図書館の中小企業情報サービスがスタート. <http://www.library.sh.cn/Web/www/shtsg/2011228/n67941399.html> (2015.9.20 参照)

[182]上海図書館. 上海図書館について <http://www.library.sh.cn/Web/www/shtsg/about/index.html> (2015.10.03 参照)

[183]吳建中著. 川崎良孝, 徐瑛訳. 普遍的な図書館: 移行と超越. 京都図書館情報学研究会 2013.7.5. p.125.

[184]吳建中, 図書館の価値. 上海科学技術文献出版社. 2014.8. p.167.

し、「書本位」や「図書館員本位」の設置は人々のコミュニケーションを制限^[185]することとなったため、「利用者本位」の空間の再構築に注目が集まるようになった。

21世紀はじめ、インターネットと新しい技術の発展とともに、新しい技術に適応するために図書館が発展した。第一線で活躍する図書館が提供するサービスのスペースで最も大きな影響を与えているのが、インフォメーション・コモンズである^[186]。

また、デジタル化により、図書館での電子ブック・サービスが新しく開始された。上海図書館のデジタル資源の構築のために伝統的な所蔵資料をデジタル化しながら、インターネット資源やその他オープンデジタル資源の収集と再加工を行う。紙媒体資料の納本の減少、電子書籍の増加やデジタル化される資源の増加に伴い、伝統的な閲覧室の空間にある紙媒体資料は減少していった。

2010年前後に図書館の空間再構築の動きに注目した上海図書館は、空いた閲覧室を対象として創新空間を試験的に設置した。以降、段階的に新しいアイデアが考案され、創新・デザインを主題として創新空間となった。

創新空間は第三空間の理念により設置された 780 m²の交流空間である。この空間のテーマは「創新活性化、知識交流を行う」（激活创新，知识交流）である。メーカー、専門デザイナー、創意ファンなど創意ニーズが必要な利用者に対する交流のプラットフォーム・交流空間を作り、人々のコミュニケーションを強化するために設置された。創新空間は2013年4月に利用者ニーズに応じて正式に開放された。

創新空間は物理空間、虚擬空間、デジタル空間の資源を統合して、情報、人材、資源、設備、ツールなどをワンストップで提供している。また、利用者の考えたアイデアを反映して構築される空間である。そのため、上海図書館の創新空間のデザインは利用者の考えたデザインやアイデアにより、日々変化している。

創新空間には、以下の5つの機能空間がある^[187]。

① 閲覧空間 (Reading Space) ^[188]

図書館の伝統的なサービスを継承している。創新に関わる図書約5,000冊、外国語雑誌175種類を提供している。また、アイデア・プライバシー・スペースを作るために、視聴椅子も配置している。

[185] 吳建中, 図書館の価値. 上海科学技術文献出版社. 2014. 8. p. 167.

[186] 吳建中著, 川崎良孝, 徐瑛訳. 普遍的な図書館: 移行と超越. 京都図書館情報学研究會. 2013. 7. 5. p. 114.

[187] 上海图书馆创新空间的宣传手册 (2014)

[188] 上海图书馆创新空间的宣传手册 (2014)



図 4-4 閲覧空間の視聴椅子¹⁸⁹

② IC 空間 (Information Commons)

アイデアを引き出すような講座の開催のために、マルチメディア投影機が設置されている。また、50の閲覧席が提供されている。

③ 特許標準サービス空間 (Patent information)

新技術検索のツール、特許規格検索のツール、特許検索用書、特許抄録などを含んだ特許説明書、基準資料を提供している。例えば、アメリカ政府の四大レポート^[190]、INSPEC、SCI、CA、EI、IPA、中国特許公報などがある。

この空間では新技術検索など産業情報サービスと文化創意産業サービスを統合して、創新空間における特色のあるレファレンス・サービスを提供している。

④ 創意デザイン展示空間 (Idea Display Space)

[189] 2015年9月16日に筆者撮影

[190] AD、PB、NASA、DE

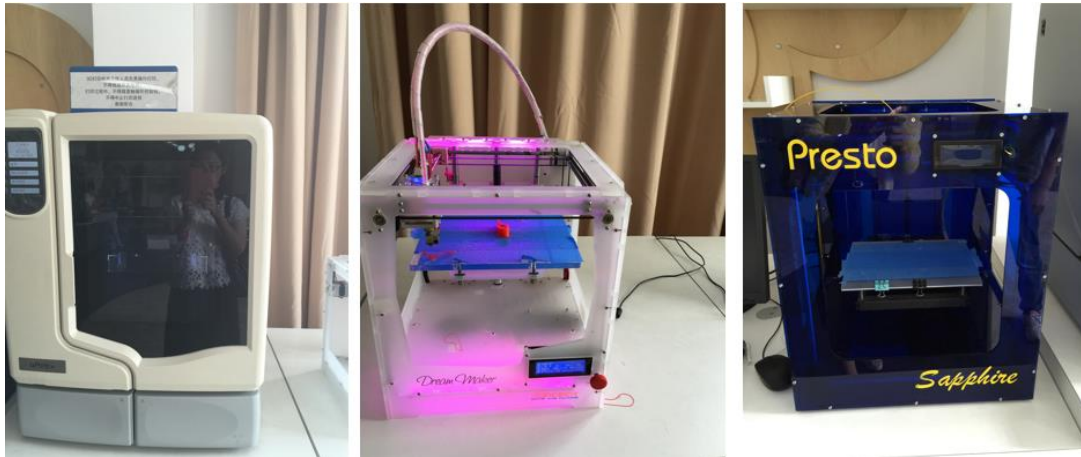


図 4-5 創新空間にある 3D プリント^[191]

図 4-5 に示したように、利用者が作った作品を展示する空間で、3 台の 3D プリンターを提供している。3 台のプリンターは左から右まで Uprint、Dream maker、Presto である。

表 4-6 上海図書館の 3D プリンターの規格

型番	Uprint ^[192]	Dream maker	Presto ^[193]
造形材料	ABS-Plus	ABS、PLA	ABS、PLA
プリンターカラー	単色	多色	
最大造形サイズ(mm)	203W×203D×152H	200×200×200	250×200×200
費用 (元/g)	10	8	8
ファイルタイプ	STL	STL	STL

表 4-6 に上海図書館における 3D プリンターの規格、費用を示した。利用者は自ら 3D モデルをデザインし、STL ファイルを作成することによって出力することができる。しかし実際に多くの一般利用者は 3D モデルを作るスキルがないこと、費用が安くないことにより、利用率はあまり高くないとのことである。しかし、中国では上海図書館が初の導入であり、個人が 3D プリンターなどの最先端製造技術に触れることができる機会を提供した。

[191]2015 年 9 月 16 日上海図書館で筆者撮影

[192]丸紅. 3D プリンター. Se シリーズ http://www.marubeni-sys.com/3dprinter/lineup/uprint_se_plus.html (2015. 11. 29 参照)

[193]D 客商城. 3D プリンター <http://www.dkmall.com/goods240910.html> (2015. 11. 29 参照)

⑤ マルチメディア交流・体験空間 (Ubiquitous Digital)

ディスプレイ空間を提供し、デザイン歴史、創意作品などを展示している。

創新空間ではアイデア関連の文献資料、特許、基準、科学技術報告などを所蔵している。

創新空間では、以下のサービスが提供されている^[194]。

- ①文化アイデア関連の展示会育成訓練
- ②マルチメディア利用体験
- ③文化アイデア関連文献の検索
- ④各種の検索用ディスク型データベース、全文ディスク型データベース、ネット型データベース検索、検索依頼サービス、題名あり検索サービス、プリントとコピー、データベース検索育成訓練
- ⑤特許説明書（特許検索工具書、特許ダイジェストなど）の提供
- ⑥ 基準文献とアメリカ科学技術報告の検索サービス
- ⑦ 3Dプリンターの提供

4.6.3 産業図書館について

創新空間の設置に伴い、3階にあった特許基準・検索ツール閲覧室を産業図書館に改装して創之源の物理空間として2014年7月に設置された。

この産業図書館は企業を対象としたビジネス支援サービスを提供している。専門の図書館を新設するという形でのビジネス支援サービスは、前向きな大きな一歩だと考えているとのことであった。

なお、特許基準・検索ツール閲覧室の所蔵資料は、一部を創新空間に移し、一部はデジタル化資料、また、一部の資料は新しい産業図書館の資料として活用されることとなった。

インタビュー調査によると、産業図書館は創新空間の理念からヒントを得ており、情報資源、ツール、設備、人材などを集めることで、上海図書館と科学技術情報研究所の資源を十分に活用できる場所となり、交流の場としても活用できる空間である^[195]とのことであった。

[194] 上海図書館. 利用案内. 閲覧案内. <http://www.library.sh.cn/Web/www/shtsg/b3/index.html> (2015.9.25 参照)

[195] 2015年9月16日のインタビュー調査による.



図 4-6 産業図書館入口の看板¹⁹⁶

政府の政策と利用者ニーズに応じて産業図書館が新設され、幅広い利用者サービスを提供している。現在、上海図書館は創之源を元に、産業団体、政府、個人を対象として、以下のような3つの支援サービスを提供している。

①情報サービス

国家・地方発展情報、産業情報、特殊資料（科学技術報告、会議議事録、産業報告、法律・法規、政府報告^[197]、特許、標準など）を提供する。

②交流空間

専門家による情報提供、産業情報交流、業界サロン、産業討論会、情報検索・利用に関する研修などの活動が予定されている。

③展示スペース

産業や企業の情報公開、新製品・新成果の展示などが行われる。

上海図書館は、産業に関する研究やサービス提供を60年以上行ってきた。半世紀以上に渡る努力を重ねて育成された専門性やサービスレベルの高い専門家チームは、多

[196] 2015年9月16日に筆者撮影

[197] アメリカ政府 AD、PB、NASA、DOE 報告

数の企業や情報業界から高い評価を得ている。産業図書館は、上海図書館が開設した産業研究・サービス分野における新しい施設であり、産業研究専門家チームに情報収集・サービス業務に長じた図書館員を加え、新しく産業・企業サービス専門家チームを組織し、業界協会や企業に科学技術関連の革新的情報を提供している。この産業図書館の設置により、上海図書館におけるビジネス支援サービスは、さらに注目されると考えている。

以上、第4章では上海図書館におけるビジネス支援サービスの取り組みについて概観した。上海市上海図書館の位置づけ、ミッション、略史、組織、サービスの変遷などを考察しながら、上海図書館におけるサービス、図書館員、情報・設備などからビジネス支援サービスの実態を明らかにした。次章では上海図書館におけるビジネス支援サービスの課題と動向について検討を行う。

5. 上海図書館の課題

5.1 上海図書館と企業、政府との連携計画

上海図書館と企業、政府との連携が行われている。政府との連携の一つとして政府を対象として「上图专递」（上海図書館と政府の情報の急便）というサービスを提供している。

5.2 上海図書館におけるビジネス支援サービスの動向と課題

上海図書館におけるビジネス支援サービスの発展プロセスを見ると、人材育成、ネット環境の整備、資料・情報・設備の充実など十分なビジネス支援サービスを提供するための条件を備えていることが分かる。また、上海図書館に新設した産業図書館は企業を対象としてビジネス支援サービスを提供している。現在、企業に向けたビジネス支援サービスは有料で提供されているが、中小企業への情報提供が企業の発展につながった事例を見ると、この形でのビジネス支援サービスは図書館における企業に向けたビジネス支援サービスの活性化につながる取り組みであることがわかる。

上海図書館のビジネス支援サービスは、上海図書館の発展戦略にとって非常に重要であると位置づけられている。上海図書館の「3面方向」（3个面向）方針は、産業、政府、個人の3方向サービスを提供することを提言している。また、情報サービス・知識サービスを構築し、「科学技術、産業、文化」が三位一体となった公共情報サービス能力を形成して、「きめ細かいサービスと心からの協力、学習を導き、知識を増やす」ことをコアバリューとして掲げている。さらに、「文化を蓄積し、卓越した知識サービスに力を注ぐ」ことを使命とし、世界レベルの都市図書館を建設する努力をしている^[198]。

上海図書館におけるビジネス支援サービスのこれからの姿勢について、上海図書館館長は産業サービスを第一の優先事項として、先進技術を十分に活用してサービスを向上させると^[199]同時に、企業、政府、情報諮問機関などの機関との連携を強化し、企業間情報交流のプラットフォームを構築し^[200]、未来の人々に資源を収集・整理すべきと指摘している。

上海図書館へのインタビュー調査により明らかになった上海図書館におけるビジネス支援サービスの課題として、以下をあげることができる

① 伝統サービスと創新サービスの転換

[198]2015年9月16日のインタビュー調査による。

[199]吴建中. 图书馆的价值. 上海科学技术文献出版社. 2014. 8. p. 109.

[200]吴建中. 图书馆的价值. 上海科学技术文献出版社. 2014. 8. p. 87.

インタビュー調査では、「伝統サービスから新しいサービスに転換する時に、固有の考え方が深く根付いているので、意識の転換が難しい」^[201]と指摘された。伝統的サービスから創新サービスへの転換を阻むひとつの要因として、意識の転換が難しいことがわかる。

②有料サービスの議論

上海図書館には情報分析など高い付加価値サービスを有料で提供するか無料で提供するかを巡って議論があるが、受益者負担として有料で提供すべきであると考えられる^[202]。今後、有料サービスの項目と無料サービスの項目を明確化する必要がある。

③専門職員の配置と育成

上海図書館と上海科学技術情報研究所の合併により強化された機能のひとつとして、高度なレファレンス・サービスをあげることができる。このような高度な技術を必要とする業務に専門職員を配置するとともに育成することによって、より高度なサービスを提供することができると考えられる。

④より充実した広報

中国の多くの人にとって「公共図書館は読書をする場所」というイメージが強く、公共図書館においてビジネスを支援サービスが提供されていることがよく知られていない。よって、企業、政府、団体などの利用者やビジネスマンへの広報が課題であると考えられる。

⑤成功経験の他図書館との共有

上海図書館は中国の先進図書館として地域の特徴を活用して、利用者ニーズを創出し、ビジネス支援サービスを提出している。他の図書館にサービスの向上や図書館の転換に際して、先導者としての成功経験を他図書館との共有することも課題のひとつであると考えられる。

⑥政府や地域の NPO などとの連携

政府や地域の NPO などとの連携が、今後のビジネス支援サービスの発展のために不可欠であり、今後の課題である。

[201]2015年9月16日に著者のインタビュー調査。

[202]2015年9月16日に著者のインタビュー調査。

6. まとめ

本研究では、中国の公共図書館における課題解決支援サービスであるビジネス支援サービスに着目し、上海図書館を事例としてビジネス支援サービスの実態と今後の課題を明らかにすることによって、今後の中国の公共図書館における課題解決型サービスの意義と役割を明らかにした。

第1章では研究背景、研究目的、研究方法、先行研究、本論文の構成について述べた。

第2章では中国における公共図書館の現状と課題を概観した。2015年5月1日に実施された公共図書館服務規範によると、公共図書館とは各級の政府から投資、あるいは地域住民の寄付で設立され、市民に開放される図書館であると定義される。また、公共図書館は文献情報の収集、整理、保存、伝播、研究を行い、サービスを提供し、文化と社会教育のための公共施設であるとされている^[203]。

中国の図書館運営においては、「公的運営」「人本位」「公開」「閉架式或は半開架式」が原則とされている。中国の公共図書館のレベルは中国の行政階層によって国家レベル、省レベル、地レベル、県レベルの図書館に分けられている。1949年に、中国の公共図書館はわずか55館であったが、1990年代に入ってから公共図書館は発展を続け、2012年には3,076館にまで増加した^[204]。また、図書館所在地域の人口数、蔵書数、建築面積、閲覧座席数、各種部屋の使用面積比率、設備状況、経費、図書館スタッフの学歴、図書館の基礎業務、利用者サービスなどをもとに点数で評価された結果は一級図書館、二級図書館、三級図書館と評価されて認証書が発行される。中国の公共図書館における人口一人当たりの蔵書数は0.52冊にとどまっている²⁰⁵。地区によって一人当たりの蔵書冊数に差があり、人口一人当たりの書籍購入費にも差があるという問題点がある。公共図書館は、地区によって蔵書数や資金が不足していたり不均衡だったりするため、図書館を無料開放しても十分な利用できるかどうかが見込めない。

第3章ではビジネス支援サービスの定義や実際について述べた。本研究では、ビジネス支援サービスを「地域のニーズに応じた、ビジネスにかかわる情報ニーズを持つ個人・企業・団体を対象とした図書館サービス」と定義づけた^[206]。この定義に則り、日本の先進事例を対象にして公共図書館におけるビジネス支援サービスの実際、要件と段階などについて考察した。

[203] 中华人民共和国文化部. 公共图书馆服务规范. 2011. 12. 30.

[204] 中华人民共和国文化部编. 中国文化文物统计年鉴 2013. 国家图书馆出版社. 2013. 10. 1.

[205] 周和平编. 中国图书馆事业发展报告 2012. 国家图书馆出版社. 2013. 3.

[206] 胡凱麗, 吞海沙織. 第56回図書館学会発表会予稿集. 2015. 2. 21.

例えば、鳥取県立図書館館内の資料が全県民に対して有効に活用されるように、システムを整え、事業を実施するのも県立図書館の職員に課せられた大きな使命であるとされている。同館では、複数の県内図書館の蔵書を検索する横断検索と予約システムを融合させ、物流システムを整備するなど、県民の情報要求に素早く対応するためのシステムを整備している^[207]。県立図書館の蔵書を県内を効率的に移動できるシステムを構築することによって、市町村立図書館のビジネス支援が成立するのである^[208]。

第4章では上海図書館におけるビジネス支援サービスの取り組みを考察した。上海図書館は1952年に設立され、1995年10月に上海科学技術情報研究所と合併し、総合研究型の公共図書館とサービス情報センターとなった。2001年、上海図書館は市内にある区や県のすべての図書館21館とともに、Eカード情報システムを導入することによって、情報・資料を活用し、共有できるようになった。1996年には上海図書館が上海市の中心部の徐匯区に新しく作られた。この図書館は中国国内で最大の公共図書館であり、中国の国立図書館に次ぐ、2番目の図書館として一級公共図書館という評価がなされた。上海図書館と上海科学技術情報研究所の合併は、上海図書館自体を新しい方向に再編する重要な機会となった。再編の時期を経て、個人、産業、政府へサービスを提供するという3つの面からなる新たなサービス・モデルが次第に形成されていった。

また、上海図書館は上海科学技術情報研究所との合併後、正式に企業向けにサービスを提供するようになった。上海図書館では、企業・団体を対象として、市場調査、テーマに応じたクリッピング・サービスなどのサービスを提供しており、一部は有料提供となっている。サービス提供方法は、カスタマイズ・サービス、定期サービス、無料サービスの三つに分類することができる。個人を対象とするサービスについて上海図書館では資格・試験に関する専門資料を提供すると同時に、企業が求める人材、面接のコツなどの就職講座も行っている。上海図書館は1950年代から特許検索サービス提供を開始している。2001年5月から上海図書館と上海地区公共図書館、科学研究図書館、大学図書館などと協力し、デジタル・レファレンス・サービス^[209]を強化するために、また、専門レファレンス・サービスを提供するために全国及び海外図書館情報界に活躍しているレファレンス・ライブラリアンと各業界の専門家を雇用して、デジタル・レファレンス・サービスのウェブサイトプラットフォームを作った^[210]。

[207] 大串夏身編. 課題解決型サービスの創造と展開. 株式会社青弓社. 2008. 4. 23, p. 25.

[208] 大串夏身編. 課題解決型サービスの創造と展開. 株式会社青弓社. 2008. 4. 23, p. 26.

[209] 网上联合知识导航站 (Collaborative Online Reference Services) http://vrd.library.sh.cn/Page_Messages.aspx?type=1 (2015. 10. 6 参照)

[210] 网上知识导航站 http://vrd.library.sh.cn/Page_Messages.aspx?type=1 (2015. 10. 6 参照)

さらに、上海図書館におけるビジネス支援サービスを提供している創之源、創新空間と産業図書館について概観した。

2009年6月8日に創之源@上海図書館ウェブが設定され、中小企業を対象として図書館情報を提供する公益サービスを開始した^[211]。特許基準・検索ツール閲覧室にも「創之源@上海図書館」と題する中小企業情報サービス・センターが設けられた。「創之源@上海図書館」は中小企業のために図書検索、文献提供、翻訳、メディア検索、企業コンサルティング、企業研修、特別講座、業界研究、水準認定、市場調査といったサービスを提供している。上海情報サービス・プラットフォームと創之源から提供される中小企業情報サービスは、業界の情報サービスの新しい型を作った^[212]。

2010年前後に図書館の空間再構築の動きに注目し、創新空間が設置された。その後徐々に新しいアイデアが加えられ、創新・デザインを主題として創新空間となった。創新空間は2013年4月に利用者ニーズに応じて正式に開放された。

創新空間は第三空間の理念により設置された780 m²の交流空間である。この空間のテーマは「創新活性化、知識交流する」(激活创新, 知识交流)である。この空間の目的は、ギーク、メーカー、専門デザイナー、創意ファンなど創意ニーズが必要な利用者に交流のプラットフォーム・交流空間を作り、人々のコミュニケーションを強化することとされている。

創新空間は物理空間、虚擬空間、デジタル空間の資源を統合して、情報、人材、資源、設備、ツールなどワンストップで提供して、利用者と一緒に構築される空間である。

政府の政策と利用者ニーズに応じて2014年7月に産業図書館が新設され、幅広い利用者サービスを提供する。上海図書館に新設した産業図書館は企業を対象としてビジネス支援サービスを提供している。

第5章では上海図書館におけるビジネス支援サービスの課題と動向を明らかにした。

上海技術情報研究所との合併することによって、より広範で充実した人材、資料、技術などの資源を有効活用できるようになった。また、参考館員制度の導入により、専門図書館員などスタッフの人的な支援を充実させることができるようになった一方で、ビジネス支援サービスについて職員の意識改革を含めた伝統サービスから創新サービスへの転換、有料サービスに関する議論、専門職員の配置・育成、より充実した広

[211] 上海図書館. ニュース. 上海図書館の中小企業情報サービスがスタート. <http://www.library.sh.cn/Web/www/shtsg/2011228/n67941399.html> (2015. 9. 20 参照)

[212] 上海図書館. 上海図書館について <http://www.library.sh.cn/Web/www/shtsg/about/index.html> (2015. 10. 03 参照)

報、先導者としての成功経験の他図書館との共有、支援機関との連携という課題があると考えられる。中国公共図書館における従来の基本的な図書館サービスのみの提供から脱却するためには、地域のニーズに基づいた新たな課題解決型サービスの充実という新たな役割が今後、ますます期待される。

本研究において明らかになった上海図書館におけるビジネス支援サービスの成功要因は、4点にまとめることができる。

まず、ビジネスが活発な地域において、ビジネス支援ニーズに応じてサービスが提供されていることである。上海市は、中国の国際都市として商業・金融・工業・交通などの中心の一つとして、中国におけるビジネスの中核である。このような地域特徴は上海図書館の積極的なビジネス支援サービスの提供を促す1つの社会的な要因だと考えられる。

また、図書館網、情報通信基盤の整備が進められている地域に設置されていることである。2001年、中国において上海図書館は初めて市内にある区や県のすべての図書館と連携し、資料貸出できるEカード情報システムを導入した。同年の2001年5月からデジタル・レファレンス・サービスを強化するために、上海図書館は上海地区公共図書館、科学研究図書館、大学図書館などと協力し、専門レファレンス・サービスを提供するためのデジタル・レファレンス・サービスのプラットフォームを構築した。全国及び海外図書館情報界で活躍しているレファレンス・ライブラリアンと各業界の専門家が専門の研究機関や会社、個人などの利用者にデジタル化したレファレンス・サービスを提供している。上海市において上海市の図書館網や情報通信基盤が整備されていることは、上海図書館のビジネス支援サービスの展開に有利な条件であると考えられる。

特に、上海図書館と上海科学技術研究所の合併は、上海図書館のビジネス支援サービス発展の絶好のチャンスであり、地域のインターネットの整備はビジネス支援サービスが展開するための基礎となったと考えられる。

さらに、図書館において、ビジネス支援提供を行う人的環境が整備できていることも大きな要因のひとつである。1990年代、上海図書館は中国で初めて参考館員制度を導入した。参考館員制度は、参考館員など人材の育成に重要な基準となり、ビジネス支援サービスの提供や人材の育成に大きな役割を果たしている。

本研究では上海図書館におけるビジネス支援サービスの実態を考察した際に、上海図書館の図書館員と科学技術情報研究所の研究員にインタビュー調査を行ったが、利用者として企業、団体、政府、個人向けに利用実態の調査を行わなかったことから、

利用者の立場からビジネス支援サービスの効果と影響を把握できなかった。また、産業図書館は2015年7月に新設されたばかりであるために、具体的な取り組みや利用実態、図書館政策とのかかわりなどを明らかにすることができなかった。本研究ではビジネス支援サービスの実態を考察したが、個人を対象としたビジネス支援サービスの動き、利用者側の利用実態、産業図書館の利用実態、図書館政策とのかかわりについては今後の課題としたい。

謝辞

本研究を行うに当たって、多くの方にお世話になり、ご協力いただきました。心から感謝の気持ちと御礼を申し上げ、謝辞にかえさせていただきます。

まず、インタビュー調査にご協力してくださり、貴重なインタビューチャンスをいただいて親切なご指導を下された上海図書館の呉氏に改めてお礼を申し上げます。インタビューさせていただいた上海図書館の金氏、馬氏、葛氏、楊氏には、上海図書館の実態について詳しい説明をいただき、ご指導いただきました、心より感謝いたします。また、上海図書館の国際交流部の沈氏と周氏にはインタビュー調査の日程調整をしていただいたり、親切に招待していただきましたことを心よりお礼を申し上げます。

また、ゼミで発表する時に、呑海ゼミの皆様はいつも質問を投げかけて下さいました。その質問をきっかけにまだ自分の中で深まってない部分を発見するなど、自分ひとりだけでは気を付けないことにたくさん気づかせていただきました。他のゼミ生の皆様の発表の際には、自分の中になかった知識や視点をたくさん得ることができました。皆様と一緒にゼミに参加させていただいたことに感謝しています。貴重な時間を割いてご意見をくださり、コメントをくださったTAの山本さんと安達さんにもお礼を申し上げます。

更に、私の研究計画などご指導とご助言をいただいた綿抜先生に心より感謝を申し上げます。本論文をご精読頂き、大切なコメントを頂いた溝上先生に深謝致します。

本研究を進めるにあたり、素晴らしい研究環境を与えて頂くと共に、多大なるご支援とご指導を賜りました呑海先生に厚く御礼申し上げます。時におうじ、厳しくご指導をいただいたこと、またやさしく励ましてくださったことを通じて、私自身の至らなさを実感することができたことは一生のうちで大切な努力の糧になると確信しております。研究以外にも味方として様々な面でお姉さんのように励まして応援していただきましたからこそ、私は心強く頑張り、自分なりに成長することができました。

呑海先生のお蔭さまで、興味をもっているテーマを選ばせていただき、予定通りに一步一步、研究を進めることができました。ここに書ききれないほど感謝しております。2年半間、大変お世話になりました、誠にありがとうございます。

最後に、これまで自分の思う道を進むことについて、厳しく見守り、支援してくださった母に心より感謝申し上げます。

主な参考文献

日本語文献：(五十音順)

1. 安藤晴彦. アメリカにおける公共図書館のビジネス支援サービス. 情報管理. 2014. 2, vol. 56, no. 11.
2. 大串夏身編. 課題解決型サービスの創造と展開. 株式青弓社. 2008. 4.
3. 神奈川県自治総合研究センター. 平成 14 年度一般研究チーム報告書. 時代を創る図書館——ビジネス支援・市民活動支援に向けて. 2003. 3.
4. 川崎良孝, 徐瑛. 中国公共図書館の評価システムと現状. 京都図書館情報学研究会. 2011. 5. 25.
5. 顧震宇. 路い. 肖こう衛. 科学技術のイノベーションに手を差しのべる. 図書館界. Vol. 63 No. 6.
6. 吳建中著. 川崎良孝, 櫻井待子, 村上加代子訳. 21 世紀の図書館—世界のなかの中国の図書館. 京都図書館情報学研究会. 2007. 7. 1.
7. 吳建中著. 川崎良孝, 徐瑛訳. 普遍的な図書館: 移行と超越. 京都図書館情報学研究会. 2013. 7. 5.
8. 吳建中, 邱五芳, 範并思, 沈麗雲著. 沈麗雲, 櫻井待子, 川崎良孝訳. 中国の図書館と図書館学. 京都図書館情報学研究会. 2009. 7. 30.
9. 吳建中著. 沈麗雲, 櫻井待子, 川崎良孝訳. 中国の図書館と図書館学: 歴史と現在. 京都図書館情報学研究会. 2009. 7.
10. 金晓明, 章賽, 瀋麗雲, 川崎良孝. 上海図書館とアウトリーチ・サービス. 京都図書館情報学研究会. 2009. 4. 10.
11. 財団 AVCC. ビジネス支援図書館の展開と課題. 財団法人 AVCC 高度映像情報センター. 2006. 3.
12. 図書館用語辞典編集委員会編. 最新図書館用語大辞典. 柏書房. 2004. 4. 30.
13. 図書館をハブとしてネットワークのあり方に関する研究会. 地域の情報ハブとしての図書館—課題解決型の図書館を目指して. 2005. 1. 28.
14. 日本図書館情報学会・用語辞典編集委員会編. 図書館情報学用語辞典第 4 版. 丸善出版. 2013. 12.
15. 葉袋秀樹. 地域の活性化における公共図書館の役割. 特集自治体図書館と町づくりの可能性. 2010. 9. 地域政策研究. Vol. 52.

16. 文部科学省生涯学習政策局社会教育課. 諸外国の公共図書館に関する調査報告書. 2005.
17. エンジニアリングセラミックス. 特許マップとは https://www.jpo.go.jp/shiryou/s_sonota/map/kagaku03/map/map.htm (2014. 7. 15 参照)
18. 茨城県立図書館. <https://www.lib.pref.ibaraki.jp/guide/service/sukusuku.html> (2015. 5. 5 参照)
19. 沖縄県立図書 <http://library.pref.okinawa.jp/menuIndex.jsp?id=241&menuid=132&funcid=28> (2015. 10. 16 参照)
20. 大阪府立中之島図書館 <https://www.library.pref.osaka.jp/site/business/shokai.html> (2015. 10. 16 参照)
21. 大崎図書館ビジネス支援図書館 http://lib.city.shinagawa.tokyo.jp/bl/osaki_b_gaiyou.html#施設の概要 (2015. 10. 16 参照)
22. 岐阜市立図書館. トップ. 各種支援・連携. ビジネス支援とは. <http://lib-gifu.city.gifu.gifu.jp/support-business.htm> (2015. 10. 16 参照)
23. 上海図書館. ホーム. 利用案内. 上海図書館について. <http://www.library.sh.cn/Web/www/shtsg/about/index.html> (2015. 1. 2 参照)
24. 上海図書館. ホーム. サービス. <http://www.library.sh.cn/Web/www/shtsg/2014812/n80702267.html#> (2014. 9. 20 参照)
25. 上海図書館. ニュース. 上海図書館の中小企業情報サービスがスタート. <http://www.library.sh.cn/Web/www/shtsg/2011228/n67941399.html> (2015. 9. 20 参照)
26. 上海図書館. 利用案内. 閲覧案内. <http://www.library.sh.cn/Web/www/shtsg/b3/index.html> (2015. 9. 25 参照)
27. 上海図書館. ホーム. ニュース. テキスト. <http://www.library.sh.cn/Web/www/shtsg/2014812/n80702267.html#> (2014. 9. 20 参照)
28. 上海図書館. 参考諮問. <http://vrd.library.sh.cn/Default.aspx> (2015. 10. 9 参照)
29. 東京都立図書館 <http://www.library.metro.tokyo.jp/tabid/384/Default.aspx> (2015. 10. 16 参照)
30. 鳥取県立図書館 www.library.pref.tottori.jp/hp/menu000002400/hpg000002335.htm (2015. 10. 16 参照)
31. 鳥取県立図書館, ビジネス支援, 図書館で利用できるデータベース. <http://www.library.pref.tottori.jp/hp/menu000000600/hpg000000548.htm> (2014. 7. 15 参照)

32. 鳥取県立図書館. ビジネス支援. <http://www.library.pref.tottori.jp/hp/menu000000600/hpg000000548.htm> (2014. 7. 15 参照)

中国語文献：(アルファベット順)

1. 崔晓文. 纽约市公共图书馆的商务支持服务. 图书馆论坛. 2005. 12.
2. 郭欣萍. 公共图书馆功能再定位思考. 国家图书馆学刊. 2013. 2 总第 86 期.
3. 胡凱麗, 吞海沙織. 第 56 回図書館学会発表会予稿集. 2015. 2. 21.
4. 梁欣. 我国公共图书馆服务体系建设的治理模式研究. 中国图书馆学报. 2009. 11.
5. 上海图书馆创新空间的宣传手册 (2014)
6. 尚途文. 上海图书馆的 40 年. 图书馆杂志. 1992. 4.
7. 沈丽云. 日本公共图书馆商务支援服务的启示. 图书馆杂志. 2004. 4, Vol. 23 No4.
8. 沈清波. 试析日本公共图书馆商务支援服务的现状: 经验以及启示. 图书馆. 2011. 6.
9. 万亚萍. 日本公共图书馆商务支援服务的成果及存在问题. 图书与情报. 2011. 3.
10. 万亚萍. 日本公共图书馆商务支援服务的内容和方式. 图书馆学研究理论版. 2011. 5.
11. 王世伟. 上海公共图书馆发展史略. 图书馆杂志. 1998. 1.
12. 王世伟. 上海图书馆和上海科技情报研究所合并引发的思考. 中国图书馆学报. 1996. 5. Vol. 1. 22. No. 103.
13. 王世伟. 上海城市图书馆发展的过去、现在与未来. 东方早报. 2012. 11. 13, 第 010 版.
14. 王学熙. 公共图书馆服务体系建设的现状与对策. 图书馆理论与实践. 2008. 2.
15. 吴建中. 图书馆的价值. 上海科学技术文献出版社. 2014. 8.
16. 朱庆祚. 上海图书馆事业志. 上海社会科学院出版社. 1996. 1.
17. 周和平编. 中国图书馆事业发展报告 2012. 国家图书馆出版社. 2013. 3.
18. 中国图书馆学会, 国家图书馆编. 中国图书馆年鉴 2013. 国家图书馆出版社. 2013. 12.
19. 中国图书馆学会, 国家图书馆编. 中国图书馆年鉴 2014. 国家图书馆出版社. 2015. 01.
20. 上海市文化广播影视管理局. 关于加快推进上海市中心图书馆街道(乡镇)基层服务点建设的意见. 沪文广影视 (2010) 502 号.
21. 中华人民共和国文化部, 国家档案局, 国家人事局. 图书、档案、资料专业干部业务职称暂行规定. 1981. 1.

22. 中华人民共和国文化部. 公共**图书馆**服务规范. 2011. 12. 30.
23. 中华人民共和国文化部. 关于省(自治区、市)**图书馆**工作条例. 1982. 12. 1.
24. 中华人民共和国文化部. 文化部关于公布第 3 次公共**图书馆**评估定级上等级**图书馆**名单的通知. 2004.
25. 中华人民共和国文化部. 文化部关于公布第 4 次公共**图书馆**评估定级上等级**图书馆**名单的通知. 2009 .
26. 中华人民共和国文化部. 文化部关于公布第 5 次公共**图书馆**评估定级上等级**图书馆**名单的通知. 2013. 11.
27. 中华人民共和国文化部. 中国文化文物**统计年鉴** 2013. 国家**图书馆**出版社. 2013. 10. 1.
28. 网上**联合知识导航站** (Collaborative Online Reference Services) http://vrd.library.sh.cn/Page_Messages.aspx?type=1 (2015. 10. 6 参照)
29. 中国证券网. 市场. 股市直播室. http://stock.cnstock.com/stock/smk_gszbs/201401/2895815.htm(2016. 01. 30 参考)
30. 中华人民共和国中央人民政府. 中华人民共和国**宪法**. 2004. <http://www.gov.cn/> (参照 2015. 10. 26)
31. 中华人民共和国**统计局**. 国家数据. 年度数据. 文化. 公共**图书馆**. <http://data.stats.gov.cn/workspace/index?m=hgnd> (2015. 10. 16 参照)
32. 中华人民共和国**统计局**. 国家数据. 年度数据. **综合指标**. 行政区划. <http://data.stats.gov.cn/workspace/index?m=hgnd> (2015. 5. 1 参照)

付録

付録1 2014年9月9日（1回目）のインタビューの質問項目

サービスセンター主任図書館員にインタビューの質問項目

ビジネス支援サービスを中心に、上海図書館における図書館サービス、図書館スタッフ、利用者、資料・情報・施設設備、政策等についてインタビュー調査を行う。具体的な質問は以下の通りである。

一. サービス

1. 上海図書館と企業における連携方法と連携事例、連携をはじめたきっかけ
2. 「専題服務」の具体的なサービス内容、開始時期、開始のきっかけ
3. 講座活動における起業・創業支援、ビジネス支援、就職支援の有無
4. 法律情報や経済情報や特許検索サービス提供のきっかけと経緯
5. 専門家による諮問サービスの詳細と開始時期、専題服務との関係性
6. 講座活動、専題服務などによるレファレンス・サービスへの影響の有無
7. 創新空間のサービス開始時期ときっかけ、経緯および特徴

二. 図書館スタッフ

1. 講座活動、専題服務などへの専門図書館スタッフ配置の有無。配置されている場合は、求められる能力やスキル、資格、独自の試験、研修有無
2. 専門家による諮問サービスにおける専門家と図書館の関係
3. IC空間の「参考館員」と創新空間の図書館員と普通の館員、専門家の違い

三. 利用者

1. 創新空間の主な利用者
2. 専題服務、諮問サービス、講座活動、企業支援などの利用者
3. 上記スペースおよびサービスにおける利用者調査の有無

四. 提供する資料・情報・施設設備

1. 専題服務、諮問サービス、講座活動、企業支援などのサービス提供による設備・資料・コンテンツの変化の有無
2. 課題解決に対して、利用者が利用し易い専門図書コーナー設置の有無とその運用
3. ビジネスに関する講座活動の目的、内容と形（館内か館外）
4. 特許・基準・科学技術レポートサービスを提供するきっかけ、目的、意義
5. 企業・ビジネスに関する資料はリストを作るか

五. 政策等

1. 専題服務、諮問サービス、講座活動、セミナー、企業支援などのサービス提供による図書館政策・ポリシーの影響の有無
2. 過去・現在・未来における上海図書館の役割と存在意義、位置づけなど
3. 将来的な上海図書館と企業、政府との連携計画

六. 「2014 创之源」に関する

1. 「2014 创之源」を導入する時間、きっかけ、目的
2. IC 空間を導入したきっかけと目的、定義と役割
3. 利用者の IC 空間に対する評価、意見（利用調査と意見調査あるかどうか聞く）
4. IC 空間はどのような形でどのようにサービスを提供するか
5. 参考諮問サービスの内容、目的、開始契機
6. 参考館員サービス開始のきっかけ、意義、目的
7. 講座活動について企業に関する講座活動の目的、内容と形（館内か館外）

付録2 2015年9月16日(2回目)のインタビューの質問項目

2015年9月16日のインタビューの質問項目

ビジネス支援サービスを中心に、図書館サービス、図書館スタッフ、利用者、資料・情報、施設設備、政策等についてインタビュー調査を行う。具体的な質問は以下の通りである。

上海図書館館長にインタビュー質問項目

一、上海図書館について

1. 上海図書館と上海科学技術情報研究所の関係、業務部門統合するか、行政部門統合するか
2. IC空間を導入したきっかけと目的、定義と役割、提供するサービスの内容、形式
3. 仮想的空間としての「2014 創之源」と物理的空間としての創新空間、産業図書館の関係、役割
4. 過去・現在・未来における上海図書館の役割と存在意義、位置づけ

二、ビジネス支援サービスについて

1. 将来的な上海図書館と企業、政府との連携計画
2. 上海図書館におけるビジネス支援サービスを提供するきっかけ・課題、創新空間と産業図書館を設立するきっかけ・課題
3. 上海図書館の発展戦略の中で、ビジネス支援サービスの位置づけ
4. 今後、上海図書館の動向及び上海図書館におけるビジネス支援サービスの動向・課題

三、中国の公共図書館について

1. 今後、中国の公共図書館における転換方向と課題

ビジネス支援サービス担当主任図書館員にインタビュー質問項目

一、上海図書館のビジネス支援サービスについて

1. 上海図書館におけるビジネス支援サービスを提供するきっかけ、事例、意義
2. 1990年に、参考館員制度導入のきっかけ、内容、意義、影響
3. 十年ぶりに、上海図書館におけるビジネス支援サービスの変化

4. 将来、課題型公共図書館の動きと課題

主任図書館員、主任研究館員にインタビュー質問項目

一、ビジネス支援サービスの取り込み

1. 上海図書館は企業にサービスの提供をはじめたきっかけ、新たな連携事例、方法
2. 企業向け支援サービスの取り組み、具体的な提供方法
3. ビジネス支援サービスにかかわるレファレンス・サービスの提供方法、内容
4. 個人向けビジネス支援サービスの取り組み、具体的な提供方法、内容、意義
5. ビジネス支援サービスの利用者カード、企業向けサービスの料金
6. 科技査新サービス、クリッピングサービス、追跡サービスの具体的な内容と事例
7. 講座活動における起業・創業支援、ビジネス支援、就職支援の有無
8. ビジネス支援に関する講座活動の目的、内容と提供形式（館内か館外）
9. 専門家による諮問サービスの詳細と開始時期、専題サービスとの関係
10. デジタルレファレンスの「2014 創之源」の導入のきっかけ、目的、課題、意義
11. 講座活動、専題サービスなどによるレファレンス・サービスへの影響
12. ビジネス支援サービス提供にかかる他機関との連携
13. 特許サービスの提供方法及び課題
14. 主題サービスと専題サービスの異同
15. 今後のサービス提供方針

二、図書館員

1. 上海図書館の図書館員数、ビジネス支援サービスにかかわる図書館員数
2. ビジネス支援担当図書館員になるために、必要な資格、スキル、トレーニング
3. ビジネス支援担当図書館員と参考館員の異同
4. 参考館員の定義、仕事内容、特徴
5. 参考館員制度導入のきっかけ、内容、意義、影響
6. 参考館員、レファレンスライブラリアン、主題館員の異同
7. 上海図書館における図書館員資格の試験、制度、職位の評定制度

三、創新空間と産業図書館について

1. 創新空間におけるサービス開始のきっかけ、設置目的、特徴
2. 創新空間の主な利用者、利用者調査の有無
3. 創新空間の各空間の特徴、設備、設置目的、利用者、利用実態
4. 創新空間におけるビジネス支援に関わるサービス
5. 専題サービス、諮問サービス、講座活動、企業支援などのサービス提供による人材設置、設備・資料・コンテンツの変化
6. 産業図書館におけるサービス開始時期ときっかけ、設置目的、特徴、利用者
7. 産業図書館におけるサービスの利用実態、取り組み
8. 「2014 創之源」の導入時期、きっかけ、目的、意義、課題
9. IC空間を導入したきっかけと目的、定義と役割、提供するサービスの内容、形式
10. 仮想的空間としての「2014 創之源」と物理的空間としての創新空間、産業図書館の関係、役割