

図書館サービス計画

中堅職員ステップアップ研修(2)(LIST)
領域4 第19-24回
2013年10月13日(日)-15日(火)
日本図書館協会研修室
豊田高広(田原市図書館)

講師プロフィール

豊田高広(とよだたかひろ)

1958年、静岡市生。静岡市役所入所後、94年に図書館配属。開設準備にあたった御幸町図書館(LoY2007優秀賞)で06年から館長。愛知県田原市図書館長公募に応じ、10年4月に採用。単身赴任中。「公共図書館員のタマシイ塾」実行委員会、ビジネス支援図書館推進協議会等の運営に携わる。産業カウンセラー有資格者。講義のネタの多くはFB既出、友達申請歓迎。著書(共著)

『図書館はまちの真ん中:静岡市立御幸町図書館の挑戦』(勁草書房)

『市場化の時代を生き抜く図書館』(時事通信社)

1日目・前半(12:30-15:00)

- ねらいと進め方(講義 :20分)
- 受講者の自己紹介(グループワーク :20分)
- ワールドカフェ「魅力的な図書館とは」(全体ワーク :100分)

ねらい(講義 -1)

以下、主語は「(受講者である)私」です。

- 魅力的な図書館にするための、魅力的なサービスとはどのようなものか、自分なりのイメージをつかみます。(考えよう:なぜサービスは役立つだけでなく、魅力的である必要があるのか?)
- 無用の長物ではない、広い意味でのサービス「計画」、すなわち図書館サービスのマネジメントサイクル(PDS/PDCA)におけるP(プラン)の意義を理解し、実践に役立つサービス計画を作成できるようにします。
- 自分が所属する図書館におけるサービスの課題を検討し、サービス計画の手法を用いて課題解決のための糸口をつかみます。

すすめ方(講義 -2)

- 図書館サービス計画の作成という組織的な活動を再現します。
- 各グループのメンバーはこれから3日間、同じX図書館のサービス計画策定プロジェクトチームのメンバーです。
- 「仲良く」お昼もグループで一緒にどうぞ。
- 議論では本音で、率直に、安易に妥協しないで!「仲良く」は、徹底的議論には信頼が不可欠だから。...とはいいながらも、楽しく笑いながらやりましょう。
- グループワークでは、毎回、自分以外のすべてのメンバーを「事実にもとづき、具体的に」最低、一度は褒めてください。その結果、何がどう変わるか?お楽しみに。
- 大切なのは結論ではなく「気づき」です。

1日目・前半(12:30-15:00)

- ねらいと進め方(講義 :20分)
- 受講者の自己紹介(グループワーク :20分)
- ワールドカフェ「魅力的な図書館とは」(全体ワーク :100分)

1日目・後半(15:30-18:00)

- 魅力的な図書館(サービス)とは～図書館サービス(計画)とは～計画のための環境分析(講義 :70分)
- 私の図書館サービスの課題(グループワーク :70分)
終了後、懇親会!

7

2日目・前半(09:30-12:00)

- 図書館サービスの企画(講義 :70分)
- 図書館サービスの計画立案(グループワーク :70分)

8

2日目・後半(13:30-16:00、遅くとも18:00終了)

- 図書館サービスのマネジメント(講義 :70分)
- 図書館サービスの計画立案(グループワーク :70分)

9

3日目・前半(09:30-12:00)

- 図書館サービス計画プレゼンテーション(全体ワーク :100分)
- 各班による反省会(グループワーク :40分)

10

3日目・後半(13:30-16:00)

- 講師によるプレゼンテーション講評と質疑応答・全体討論(講義 :70分)
- 「私自身」のはじめの一步A(個人ワーク:30分)
- 「私自身」のはじめの一步B(全体ワーク :30分)
- エンディング(全体ワーク :10分)

11

受講者の自己紹介(グループワーク :20分)

- 「図書館サービスする私」シートを使い、一人3分でグループ内で順番に自己紹介をしてください。各自、必ず自己紹介の最後に、この講座で「 」をつかんで帰りたい!!と宣言して下さい。
- 残った時間で、グループのリーダーとタイムキーパーを決めてください。リーダーは主に司会、タイムキーパーはその名の通り主に時間管理をしていただきます。日替わりにしてもかまいませんが、決まっていない時間帯が出てこないように気をつけてください。
- グループの名前(図書館、とか ライブラリー)もつけましょう。これがグループの最初の仕事です。

12

ワールドカフェ(全体ワーク :100分)

参考:香取一昭・大川恒『決めない会議』ビジネス社、2009

- テーマ「魅力的な図書館とは」
- ホスト(司会)には、
の3氏を指名!
- 第1ラウンド(20分) テーマについて、ホストの進行で各テーブルで話し合う。模造紙活用!(アイデアの探究)
- 第2ラウンド(20分) 各テーブルにホストを残し、他の受講者は旅人として他のテーブルへ移動。自己紹介し、ホストが自分のテーブルでの対話内容を説明。旅人達は自分のテーブルで出たアイデアを紹介し、つながりを探究。新アイデア歓迎。(アイデアの他花授粉)
- 第3ラウンド(20分) 旅人が元のテーブルに戻り旅で得たアイデアを紹介、整理しまとめへ。(アイデアの統合)
- 全体会(30分) 各テーブルから発表、議論(収穫・共有)

13

ワールド・カフェのエチケット

参考:香取一昭・大川恒『決めない会議』ビジネス社、2009

- 本日のテーマに意識を集中して話し合ってください。
- あなたの考えを積極的に話してください。
- 本音で率直に話し合しましょう。
- 相手の話をよく理解しようとして聴いてください。
- さまざまなアイデアの関係を考え、アイデアをつなぎ合わせてみてください。
- 共に耳を傾けて、深い洞察や問いを探してください。
- 遊び心で、模造紙にいたずら書きをしたり、絵を描いたりしてください。

ワールドカフェ以外の議論でも、このエチケットを参考にしてください。(ダイアローグ≠ディスカッション)

14

1日目・後半(15:30-18:00)

- 魅力的な図書館(サービス)とは~図書館サービス(計画)とは~計画のための環境分析(講義 :70分)
- 私の図書館サービスの課題/問題(グループワーク :70分)
終了後、懇親会!!!

15

魅力的な図書館(サービス)とは(講義 -1)

- 満足度が高い
- 図書館ならではの「付加価値」がある
- また利用したい
- 他の人にも勧めたい
- 大切にしたい
- まさに自分(たち)のためのもの

そんな魅力的な図書館(サービス)はどうしたら可能になるのか?(ワールドカフェを振り返ろう)

16

そもそもサービスとは?(講義 -2)

- 人が他者のために行う、価値創造と価値提供の活動。
(直接・間接不問)人は自分の課題解決に価値を感じる。
<サービスの方程式>
 - (第1方程式)サービス品質=サービス実績 - **事前期待**
サービス品質(結果 + **過程**)
 - (第2方程式)サービス価値 = $\frac{\text{サービス品質}}{\text{価格} + \text{利用コスト}}$
今枝昌宏『サービスの経営学』東洋経済新報社(2010)
- 二つの方程式から、何が読み取れるだろうか?**
注意:サービスの価値は提供者と顧客が共に創るもの。

17

おもてなしとホスピタリティ(講義 -3)

- おもてなし:お客様への敬意、先回りした気配り・気遣いなど、サービスする側の心構えを指す。日本人の「事前期待」の核心には「おもてなし」の観念があるのかも。
「サービスとは思いやり。お客様の靴の先を外向きに揃える感覚」小山薫堂『幸せの仕事術』NHK出版(2012)
- ホスピタリティ:サービスがお客様に対する画一的・同質的な態度でマニュアル化されるのに対し、ホスピタリティは相手の個別的なニーズに基づくとされる。(鄭森豪『現代サービス・マネジメント』同文館出版)西洋発の概念だが、日本初の「おもてなし」とよく似ている。

18

サービスの二つのタイプ (講義 -4)

今枝昌宏『サービスの経営学』東洋経済新報社(2010)

○ プロセス型サービス

顧客が購買判断をする時点において全てのサービス内容と結果があらかじめ決まっている。

プロセスが定義され、マニュアル化により、同じ品質を再現できる。「組織学習」ができないとマンネリ化。

○ プロフェッショナルサービス

提供されるサービスの内容や結果が成約時点では不確定であって、提供者にその設計と実施が委ねられる。

品質はプロセスよりタレントに依存。マニュアル化は困難。プロフェッショナルのモチベーション管理が重要。

図書館サービスに適用すると？

19

図書館サービスとは(講義 -5)

○ 図書館サービスとは、図書館の**使命**を達成するために、司書、資料、図書館施設をはじめとする**図書館固有の資源**を使って(それ以外のものを使うことは否定しない)、「人が他者のために行う、価値創造と価値提供の活動」。(直接接客でなくても、サービスの一部である)

○ 図書館サービスにも、サービスの第一方程式と第二方程式が適用できる。

20

課題解決の3要素(講義 -6)

○ 明日の朝食を作るために欠かせない3要素とは？

21

図書館サービス計画とは(講義 -7)

○ 計画とは、「目的・目標を実現するために構想を練り、その構想を具体化するために必要な段取りや手順を考えること」。加藤昭吉『「計画力」を強くする』講談社ブルーバックス(2007)

○ 目的: 誰の、どんな価値を実現する？

○ 目標: その価値は、いつまでに、何ができたら実現したことになる？

○ 構想: 目標が実現した状態を具体的にイメージすると？

○ 段取り: 目標を実現するにはどんな活動が必要？

○ 手順: 段取りを具体的にどんな順番で実行する？

○ マネジメントサイクル(PDS)

22

図書館サービス計画とは(講義 -8)

○ T市図書館のiPad館内閲覧サービスを例に...

○ 目的: 図書館の地域情報拠点機能の高度化と、ティーンズや高齢者への電子書籍・ネット閲覧の機会の提供

○ 目標: 月中に電子書籍 & ネット閲覧機能があるiPadを館内でターゲット利用者が自由に使えるようにする。

○ 構想: 館内窓口で図書館員がiPadをターゲット利用者に館内貸出し、青空文庫やネット閲覧ができるように。

○ 段取り: 財源、情報、無線LAN環境、タブレット型PC、貸出ルール、マニュアル、取り扱いできる窓口スタッフ

○ 手順: 交付金交渉 先進事例収集 LAN工事・iPad購入 iPad設定・ルール整備 マニュアル作成・PR

23

計画のための環境分析(講義 -9)

○ SWOT分析は代表的な環境分析の手法

○ 強みは内的資源、機会は外的資源と捉えることもできる。

○ 弱みや脅威も状況が変われば資源化(潜在的資源)。

○ 食材(資源)が準備でき、出来上がリイメー(構想)があれば、あとは調理(実行)するだけである。

○ 3Cというフレームを覚えておこう。(ベン図で表現)

顧客(外部) Customer

競合社(同上) Competitor

自社(内部) Company

公共の場合は、協力者(Cooperator)も重要。

24

私の図書館サービスの課題/問題(グループワーク -1)

- 明日の研修では、各グループで実際にサービス計画を立案してもらい、明後日、パワーポイントか紙芝居で「模擬・館長プレゼンテーション」をしてもらいます。

25

私の図書館サービスの課題/問題(グループワーク -2)

- 今から、各グループで、次の作業をおこなってください。
グループ内で各自、「あなたが所属する図書館のサービスについてあなたが一番気になっている課題」を「ひとつ」発表してもらいます。5分×5人なら25分。
発表された課題の中から、明日、グループで実際にサービス計画を立案するための課題(ケース)を一つ選んでください。概ね45分?の前に、課題を選ぶための評価基準を10分くらい話し合うのもいいでしょう。70分の中の時間配分はお任せします。

26

私の図書館サービスの課題/問題(グループワーク -3)

- 自分の課題が選ばれなかった方、自分の課題が選ばれたけど別の課題の方が実はもっと気になるという方、明日のワークショップの間、ぜひ、自分自身の課題の解決のために、どんな「図書館サービス計画」を立てるか、並行して考えてみてください。**3日目の午後は、実際にみなさん一人ひとりの課題を「計画」という形にし、他の人に伝えるワークをしていただきます。**

27

2日目・前半(09:30-12:00)

- 図書館サービスの企画(講義 :70分)
- 図書館サービスの計画立案(グループワーク :70分)

28

図書館サービス企画のキモ(講義 -1)

- 目的:誰の、どんな価値を実現する?
- 目標:その価値は何ができたなら実現したことになる?
- 構想:目標が実現した状態を具体的にイメージすると?(以上、再掲)

午前中は、これらについて考えよう。目的から目標へと具体化するには、戦略が必要になる。目的を実現するための戦略についても考えてみよう。

29

サービスの目的を設定する(講義 -2)

- ぶれない、とは、「目的が」ぶれないこと。状況に応じて、コースや手段はぶれなければならない!旅行計画、あるいは自動車のナビゲーションシステムをイメージして。
- サービスの目的は、図書館の使命(ミッション)と一致しているか?(あなたの図書館のミッションは明確?)
- サービスの目的には「誰に対して、どのような価値を提供しようとするのか」が含まれているか。
- 本の貸出には、誰にとって、どんな価値があるか?

30

サービスの目標と戦略を考える(講義 -3)

- 「目標」とは、「目的」をより具体的に実現可能な(と思える)形にしたもの。現在の内的・外的環境で実現可能な限りにおいて、もっとも効果的かつ効率的な目標を!
- ベストな目標を設定するには、「戦略」が必要。戦略は、現在地から目的地まで行くためのルートを選択肢。ふたたび旅行計画を想起しよう!
- 閑話休題:プレゼンでA案を通すには、同じ目的で立てられた別の選択肢A'案と比較するのが賢明。
戦略については主に酒井稯「あたらしい戦略の教科書」ディスカバリー21(2008)に拠る。(企業)戦略入門書として大変分かりやすい。

31

市場戦略の基本から考えてみる(講義 -4)

- 市場戦略の基本は秘孔(スイート・スポット)を突くこと。
3Cの顧客(市場)が求め、自社ができ、競合にはできないこと、これがスイート・スポット。
- スイート・スポットとの関連で三つの戦略があり得る。
「攻め」の戦略:現在のSSをどう有効活用するか。
強みをさらに強化>例:レファ強化でビジネス支援。
「守り」の戦略:現在のSSをどう維持していくか。
今の顧客を囲い込み>例:ポイントカード制を採用
「成長」の戦略:将来のSSをどう広げていくか。
組織風土改革と新能力獲得>例:映像分野の経験者を採用しデジタルコンテンツ作成分野に業務拡大。

32

ターゲットを設定する(講義 -5)

このサービスはどんな人がどんな状況でどう利用するのか、イメージしよう!

- ポイントは、市場を「細分化して(セグメント)、絞って(ターゲット)、位置づける(ポジション)」「(コラー)というマーケティングの基本。
- 新しいサービスは新しいセグメントから!
- 豊かなイメージには図書館内外でいろんな人と接することがだいじ。

33

サービスのシカケを考える(講義 -6)

- 目標を考えると、ターゲットを明確にするだけでなく、ターゲットにある価値を提供するための具体的な方法=シカケを考えること。
- マーケティングの4要素(4P)はシカケを考える参考に。
製品(Product)←サービスも一つの製品と考えて。
価格(Price)←顧客のコストも考慮。
流通(Place)←館内限定という法はない。
販売促進(Promotion)←配架(FO等)、PRなど。
特にプロフェッショナル・サービスでは以下を加え7Pとも。
人(People) プロセス 物的証拠(Physical Evidence)←権威によるお墨付き、高級感ある家具等。

34

ブランドになる:役立つだけでなく愛されるために(講義 -7)

- 「なぜ2番ではなく1番を?」ブランド認識は予算に影響
- ブランドの機能...安売り競争に巻き込まれないために
 - 1 類似製品と識別する
 - 2 製品への信頼の証(品質保証)「叱られないから」
 - 3 製品に意味(物語)を与え、それを象徴する「この中庭は、古い桜の木を切りたくないという住民の願いで」
- 「当地に過ぎたる」地域ブランドの一部としての図書館
- 「戦国の華道にまつわる物語を知りたい」ブランドづくりを支援する図書館
岸本喜樹朗他「地域ブランドづくりと地域のブランド化」農林統計出版(2011)は簡潔にまとまった地域ブランド入門書。

35

図書館サービスの計画立案(グループワーク -1)

- 各グループ毎に、昨日選んだケースをもとにサービス計画を作ってください。
- まずは、これからの70分で、目的・目標・構想をまとめてください。午後には、段取りを考え、明日のプレゼンテーションの準備をしていただきます。
- 構想は目標を更に具体的にイメージできるようにしたものですから、目標と構想を一体で考えても結構です。
- 議論は「見える化」した方がやりやすいものです。ホワイトボードのかわりに、巨大ポストイットを使ってください。

36

図書館サービスの計画立案 (グループワーク -2)

- 以下の点にご注意ください。
 - 目的には「誰に対して、どのような価値を提供しようとするのか」が含まれているか。
 - 目標・構想はどのような戦略を踏まえているか。
 - 目標・構想はSWOT、とりわけSとO(すなわち内外の「資源」)を踏まえているか。

37

2日目・後半(13:30-16:00)

- 図書館サービスのマネジメント(講義 :70分)
- 図書館サービスの計画立案 (グループワーク :70分)

38

段取りを考える(講義 -1)

- サービス計画 サービス“段取り”マネジメント
 - 段取り:質の違った活動を、しっかりと振り分ける
 - デザインシート をつくる(ワークショップで活用を)
 - ・テーマ(タイトル)は?
 - ・ねらい(目的・目標)は?←検証可能な仮説(数値等)
 - ・キーワード(キーコンセプト)は?
 - ・素材は?←使える素材(資源)の制約から発想!
 - ・段取りは?←どんな「質の違った」活動がある?
 - ・仕込み(裏段取り)は?←館員だけでやれる?内部の抵抗・無関心は?リスク管理は?
- 齋藤孝『段取り力』筑摩書房(2003)を参考にした。

39

段取りデザインシート事例(直接サービス)(講義 -2)

- T市図書館の「iPad館内貸出事業」を例に。
 - ・**ねらい**: ITが苦手なティーンズ~高齢者が館内どこでも自由に電子書籍とネット閲覧ができるようにする。(目的と目標を分けてもよい)
 - ・**キーワード**: 電子書籍、iPad
 - ・**素材**: (有)システム担当司書、滞在型施設、BDS、(無or不足)iPad、公衆無線LANスポット
 - ・**段取り**: 予算交渉 iPad購入・設定 LAN工事 ルール・マニュアル整備 供用開始(月) PR
 - ・**仕込み(裏段取り)**: 先進事例の情報収集、情報政策部門や施設管理部門との交渉、担当外スタッフとの「温度差」対策、初期の「!」体験情報の管理...

40

段取りデザインシート事例(間接サービス)(講義 -3)

- T市図書館の「トラブル・提案書き込みファイル」を例に。
 - ・**ねらい**: サービス向上のために館員の現場での気づき(一次情報)を収集・共有し、可能な限り即応する。
 - ・**キーワード**: 情報共有、即応
 - ・**素材**: (有)図書館システムネットワーク、グループウェア、週例会議 (無)エクセルファイル
 - ・**段取り**: 原案作成(エクセルファイル、マニュアル) 週例会議で決定 館員への周知 試行 修正 本格実施(年 月中)
 - ・**仕込み(裏段取り)**: 書き込みの奨励、週例会議への提案方法の検討、マニュアル変更のしくみと整合

41

リソース(資源)のマネジメント(講義 -4)

- ・資料、施設・設備、システムそして館員...
- ・サービスは人と切り離せないで、館員の能力やモチベーションの向上は特に重要。
- ・評判も重要なリソース。悪い噂はいい噂より早い。
- ・すべてのリスク要因は、潜在的なリソースでありチャンスである(と信じよう)。リフレーム(リフレミング)技法 ex.事業仕分けは、図書館をPRする最大のチャンス。「運が強い人」とは「自分の強運を信じ、リフレームできる人」のこともかもしれない。

42

顧客(及び協力者)のマネジメント(講義 -5)

- ・プライバシーだけではない。お客様も潜在的協力者。
- ・裏段取りの肝は連携・中立化交渉とリスク・マネジメント。
- ・サービスの協力者ってたとえば？
- ・なぜ、田原市で移動図書館の利用が伸びたのか？
- ・協力者に対してこそ、ホスピタリティを発揮しよう。
- ・サービスはお客様に受けていただいて、はじめて完結。
- ・クレマーと思ったら、強力な味方になるのは日常茶飯事(もちろん、その逆も)。可能性を信じるのが第一歩。
- ・交渉力については、三日目の午後に配布する資料を参照。

43

閑話休題:解決志向アプローチ(SFA)の3つのルール(講義 -6)

- 1 もうまくいっているのなら、変えようとするな。
 - 2 もし、一度やってうまくいったのなら、それをせよ。
 - 3 もうまくいっていないのであれば、(なんでもいいから)違うことをせよ。
森俊夫・黒沢幸子『森・黒沢のワークショップで学ぶ解決志向ブリーフセラピー』ほんの森出版(2002)
SFAの4つの「発想の前提」>
- 1 変化は絶えず起こっており、そして必然である。
 - 2 小さな変化は、大きな変化を生みだす。
 - 3 「解決」について知る方が、原因を把握するより有用。
 - 4 クライアントは、解決のためのリソースを持っている。

44

リスク・マネジメント(講義 -7)

優れたリスクマネジメントは究極のサービスマネジメント!

- ・行動規準(優先順位)の明確化
 - ディズニーランドのSCSE(安全、礼儀、ショー、効率)
 - 効率(という名の手抜き)が最優先になってないか？
- ・「笑顔」の危機管理
 - 遺伝子に埋め込まれた「友好の証」「非言語の挨拶」
 - 楽しいから笑うのではなく、笑うから楽しくなる
- ・「問題利用者」のマネジメントは重要なテーマ。
- ・組織学習の強化...「そもそも」に遡れば変革の可能性。
- ・いざというときの覚悟を。ビル・ゲイツの「悪魔のメモ」。

45

図書館サービスの計画立案(グループワーク -1)

- 各グループ毎に、午前から引き続き、昨日選んだケースをもとにサービス計画を作ってください。
- 先ほどまとめたいただいた目的・目標・構想(その背景となる環境分析)にもとづき、段取り(&裏段取り)を考え、最初に着手すべき「はじめの一步」を決めたいので、プレゼンを準備していただきます。
- どのような戦略にもとづくか、オプションを含めよく考えてください。
- プレゼンテーションは各グループとも発表15分、質疑10分とします。発表に際しては、パワーポイントも自作紙芝居も使用できます。質疑は講師のほか、他のグループの受講者もできます(奨励します)。
- パワーポイントのファイルは、配布するメモリースティックに格納して本日17時45分までに事務局にお渡しください。スライド1枚目にはグループ名とメンバーの名前を忘れずに。
- 当会場の使用のリミットは18時です。厳守願います!

46

図書館サービスの計画立案(グループワーク -2)

- あらためて、みなさんのサービス計画に含まれるべきことを整理すると、以下の通りです。(順不同)
- タイトル(事業名)
 - 目的
 - (環境分析)
 - 目標
 - 構想(シカケ、シクミ)
 - 段取り・裏段取り(シコミ)
 - はじめの一步

47

図書館サービスの計画立案(グループワーク -3)

- プレゼンテーションを行う際には、みなさんの図書館の館長に対し、事業の実施(予算要求)を求めるつもりでお願いします。あんまり難しい(ややこしい)説明は分かりませんから、そのつもりで。
- このサービス計画によって、図書館のどのような魅力がアップするのについても、ぜひ説得力のある説明をお願いします。
- 私は以下のような視点でプレゼンを評価します。
 - ・効果性:サービス目的・目標の図書館の使命達成や魅力アップに対する効果
 - ・実現性:環境分析、戦略、段取り・裏段取りのリアリティ
 - ・説得力:プレゼンテーションそのものの説得力

48

3日目・前半(09:30-12:00)

- 図書館サービス計画プレゼンテーション(全体ワーク :100分)
- 各班による反省会(グループワーク :40分)

49

図書館サービス計画プレゼンテーション(全体ワーク :100分)

- プレゼンテーションは各グループとも発表15分、質疑15分とします。発表に際しては、パワーポイントも自作紙芝居も使用できます。
- 発表は10分経過と14分経過をお知らせします。15分経ったら、途中で打ち切りです。
- 質疑は講師のほか、他のグループの受講者もできます(奨励します)。

50

各班による反省会(グループワーク :40分)

- 各グループで、ワークショップの気づきは何か、30分間で自由に話し合ってください。
- 最後の10分は、各グループの代表に気づきを発表していただく。(1人3分程度)

51

3日目・後半(13:30-16:00)

- 講師によるプレゼンテーション講評とまとめ(講義 :60分)
- 「私自身」のはじめの一歩A(個人ワーク:30分)
- 「私自身」のはじめの一歩B(全体ワーク :30分)
- エンディング(全体ワーク :15分)

52

講師によるプレゼンテーション講評とまとめ(講義 :70分)

- まとめは、自由な質疑応答と討論です。
- 時間が余ったら、「交渉」の話をします。計画段階でも、実行段階と同様(それにも増して?)交渉が大切だからです。「ゴネるより、ネゴる！」

53

『新しい交渉術』より(1)

- 1 目標が一番大切だ
- 2 相手がすべて～「頭のなかの絵」を見る
- 3 「感情のお見舞い」をする
- 4 状況は毎回異なる
- 5 段階的に進める
- 6 不等価な価値のものを交換する
- 7 相手の規範を調べる
- 8 相手を操作せず、率直で建設的な態度をとる
- 9 コミュニケーションを絶やさず、目に映るままを言葉にし、ビジョンを描き出す

54

『新しい交渉術』より(2)

- 10 本当の問題をつきとめ、それをチャンスに変える
- 11 違いをありのままに受けとめる
- 12 準備する～リストをつくり、それを使って練習する

(S.ダイヤモンド『ウォートン流 人生のすべてにおいてもっともトクをする新しい交渉術』集英社)

55

渡辺華山・八勿の訓

- 面後の情二常を忘スル勿【ナカ】レ
- 眼前の繰廻シに百年の計を忘スル勿レ
- 前面の功を期シテ後面の費【ツイエ】を忘スル勿レ
- 大功八緩にあり機会八急にありといふ事を忘スル勿レ
- 面【オモテ】は冷ナルを欲し背八暖を欲スルト云ヲ忘スル勿レ
- 挙動を慎ミ其恒【ツネ】ヲ見ラルイ勿レ
- 人を欺かんとスル者八人ニ欺ムカル 不欺【アザムカザル】八即不欺己【オノレヲアザムカズ】といふ事を忘スル勿レ
- 基立テ物従フ 基八心の実といふ事を忘スル勿レ

56

山本雄二郎、調整者としての流儀

- 1 「いいですか、もう1回言います」
- 2 パトスこそが大切なのです
- 3 私には土の匂いがする
- 4 互いの可能性を活かし合うのが共生です

『成田の大地と渥美の空と』評伝・山本雄二郎、島津隆文より

57

「私自身」のはじめの一步A(個人ワーク:30分)

- 各自、自分自身のチャレンジしたい課題について「計画」を立て、「目的」「現状分析」から「目標・構想」「段取り」「裏段取り」を経て「はじめの一步」まで、紙に書き出してみよう。
- 図書館サービス(間接サービスを含む)がどうしても書けない場合は、他の課題でも構いません。

58

「私自身」のはじめの一步B(全体ワーク :30分)

- 2人1組になって、自分自身の課題に関する「計画」と「はじめの一步」を、交互に相手に語ってください。一人5分、計10分。そのあと、5分でお互いに、相手の「計画」についてどう思った率直に語ってください。最後にお互いに励ましの言葉と握手を！(合計15分)
- これを2回、別の組み合わせで繰り返します。

59

エンディング(全体ワーク :15分)

- 全員で輪になりましょう。
- 1人1分ずつ、図書館サービス計画の講座で自分が得たこと、それをどう生かすつもりかを語ってください。

60

最後に

完璧な計画などありえない。計画のための計画なら、いらぬ。むしろ、歩きながら考えよう。

61