



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
2015年1月26日(月)-28日(水)
日本図書館協会研修室
豊田高広(田原市図書館)

1

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)

2

1日目・前半(12:30-15:00)

- ねらいと進め方(講義①:20分)
- 受講者の自己紹介(グループワーク①:20分)
- ワールドカフェ「魅力的な図書館とは」(全体ワーク①:100分)

3

ねらい(講義①-1)

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っただけでなく、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。

4

すすめ方(講義①-2)

- 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。**

5

1日目・前半(12:30-15:00)

- ねらいと進め方(講義①:20分)
- 受講者の自己紹介(グループワーク①:20分)
- ワールドカフェ「魅力的な図書館とは」(全体ワーク①:100分)

6

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②):70分)
 - 私の図書館サービスの課題(グループワーク②):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③):70分)
- 図書館サービスの計画立案Ⅰ(グループワーク③):70分)

8

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④):70分)
- 図書館サービスの計画立案Ⅱ(グループワーク④):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②):100分)
- 各班による反省会(グループワーク⑤):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⑤):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③):30分)
- エンディング(全体ワーク④):10分)

11

受講者の自己紹介(グループワーク①):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「〇〇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①:100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)○さん、○さん、○さん、お願い!
- 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②:70分)
 - 私の図書館サービスの課題/問題(グループワーク②:70分)
- ※終了後、懇親会!!!

15

魅力的な図書館(サービス)とは(講義②-1)

- 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②-2)

- 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**
- $$\text{サービス品質(結果+過程)} = \text{サービス実績} - \text{事前期待}$$
- (第2方程式)サービス価値=
- $$\text{サービス価値} = \text{サービス品質(結果+過程)} - \text{価格} + \text{利用コスト}$$
- ※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②-3)

- 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②-4)

※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②-5)

○図書館サービスとは、

①図書館の**使命**を達成するために、

②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)

③「人が他者のために行う、価値創造と価値提供の活動」。(直接の接客でなくても、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②-6)

○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②-7)

○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する?

○構想:目標を実現する手立て(しくみ・しかけetc.)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・作業が必要?

○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②-8)

○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②-9)

○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、出来上がりイメージ(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②-1)

- 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②-2)

- 今から、各グループで、次の作業をおこなってください。
 - ① 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。
 - ② 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?①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②-3)

- 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③:70分)
- 図書館サービスの計画立案 I (グループワーク③:70分)

28

図書館サービス企画のキモ(講義③-1)

- 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れば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③-2)

- 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?)また、自治体の重要なミッションと一致しているか?
- 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③-3)

- 「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に対して「こういう場合はこれがベター」と優先順位を付けたもの。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穰『あたらしい戦略の教科書』ディスカバー21(2008)に拠る。(企業)戦略入門書として大変分かりやすい。

31

サービスの戦略:iPAD館内閲覧サービスを例に(講義③-3-2)

- 選択肢1:iPADを館内貸出
利点=iPADの破損・紛失可能性小
用意する台数は少なくすむ
難点=利用者の使い勝手(特に電子書籍閲覧時)
- 選択肢2:iPADを館外貸出
利点=利用者の使い勝手(特に電子書籍閲覧時)
難点=iPADの破損・紛失可能性大
貸出用と閲覧用、両方の数を見込む必要あり

セキュリティやネット閲覧PC兼用の視点⇒選択肢1を優先

32

市場戦略の基本から考えてみる(講義③-4)

- 市場戦略の基本はスイート・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(SS)との関連で、三つの代表的戦略…
①「攻め」の戦略:現在のSSをどう有効活用するか。
自社の強みを強化>レファレンス強化でビジネス支援。
②「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>ポイント制や読書手帳を採用。
③「成長」の戦略:将来のSSをどう広げていくか。
新しい能力獲得>映像・デジタルの経験者を採用してデジタル・コンテンツ作成分野に業務を拡大。

33

ターゲットを設定する(講義③-5)

- 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)、ターゲットにとっての価値は何かを伝える(ポジション)」というマーケティングの基本(コラーが提唱)。
 - 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。

34

利用者をイメージする:健康医療情報サービスを例に(講義③-5-2)

- 細分化する(セグメント)
健康や医療に関心がある人(患者、患者の家族
健康不安のある人、医療従事者)
- 絞りこむ(ターゲット)
患者や患者の家族をメインに想定。ニーズとしては、専門用語の解説、治療法や診療機関、同じ病気にかかった人の経験談、闘病生活…
- ターゲットにとって価値は何か伝える(ポジション)
医療機関より気軽に・分かりやすく、インターネットより正確で・体系的な知識が手に入る

35

サービスのシカケを考える(講義③-6)

- 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。(②-7の「構想」にあたる)
- マーケティングの4要素(4P)はシカケを考える参考に。
①製品(Product)←サービスも一つの製品と考えて。
②価格(Price)←顧客のコストも考慮。
③流通(Place)←館内限定という法はない。
④販売促進(Promotion)←配架の工夫、PR等
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。
⑤人(People) ⑥プロセス ⑦物的証拠(Physical Evidence)←権威によるお墨付き、高級感ある家具等。

36

ブランドになろう:役立つだけでなく愛されるために(講義③-7)

- 他のブランドの力を借りるより、自ら期待を上回るサービスを提供し続けることでブランドになろう!
- ブランドの機能…「なぜ2番ではなく1番を？」それは、安売り競争に巻き込まれないため。
 - 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」
 - 3 製品に意味(物語)を与え、それを象徴する「中庭は、古い桜を切りたくない住民の願いで」
- 「当地に過ぎたる」地域ブランドとしての図書館
- 図書館は地域のブランドづくりを支援できる

37

図書館サービスの計画立案 I (グループワーク③-1)

- 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。

38

図書館サービスの計画立案 I (グループワーク③-2)

- 以下の点にご注意ください。
 - ① 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。
 - ② 目標・構想はどのような戦略を踏まえているか。
 - ③ 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。

39

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④:70分)
- 図書館サービスの計画立案II(グループワーク④:70分)

40

段取りを考える(講義④-1)

- サービス計画≠サービス“段取り”計画
- 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※をつくらう(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。

41

段取りデザインシート事例(直接サービス)(講義④-2)

- T市図書館の「iPad館内貸出事業」を例に。
 - ・**ねらい**: ITに関心が高いティーンズや高齢者が、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**:【ある】システム担当司書、滞在型施設、BDS、【ないor不足】iPad、公衆無線LANスポット
 - ・**構想**: 略
 - ・**段取り**: 略
 - ・**仕込み(裏段取り)**: ①先進事例の情報収集、②情報政策部門や施設管理部門との交渉、③担当外スタッフとの「温度差」対策、④初期の「！」体験情報の管理…

42

段取りデザインシート事例(間接サービス)(講義④-3)

- 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**: 館員が館のトラブルに対し即応できるように、館員の現場での気づき(一次情報)を収集・共有する。
 - ・**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
 - ・**構想**: 図書館端末から誰でもアクセスできる専用ファイルを設定、記載事項について毎週、改善策を決める。
 - ・**段取り**: ①原案作成(ファイル、マニュアル) ②会議で決定 ③周知 ④試行 ⑤修正 ⑥本格実施(●月中)
 - ・**仕込み(裏段取り)**: ①書き込みの奨励、②週例会議への提案方法の検討、③マニュアル変更のしくみと整合

43

リソース(資源)のマネジメント(講義④-4)

- ・資料、設備、システム、予算、人、ご縁、評判…
- ・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。
- ・評判も重要な資源。悪い噂はいい噂より早い。
- ・図書館の外にある資源(ご縁)をうまく使おう。
ex. 大学連携事業、図書館協議会委員etc.
- ・多くのリスク要因は、見方によってはリソース
ex. 事業仕分けは、図書館をPRするチャンス。
司書じゃない職員の発想とワザは希少資源。
(ネーミング、ディスプレイ、芝居…)

44

顧客(及び協力者)のマネジメント(講義④-5)

- ・顧客に関する問題はプライバシーとクレームだけ?
- ・顧客の協力こそ、効率的・効果的なサービスのカギ！サービスは顧客が受けとめてくれて、はじめて完結する。
- ・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は?
- ・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、ホスピタリティを發揮しよう。
- ・クレーマーと思ったら、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。

45

閑話休題: 解決志向アプローチ(SFA)の3つのルール(講義④-6)

- 1 もしくまくいっているのなら、変えようとするな。
 - 2 もし、一度やっとうまくいったのなら、それをせよ。
 - 3 もしくまくいってないのであれば、(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。

46

リスク・マネジメント(講義④-7)

- 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!**
- ・いちばん重要なのは価値の共有と優先順位の明確化。
例: ディズニールランドのSCSE(安全、礼儀、ショー、効率)。効率(という手抜き)が最優先になりがち。
 - ・「笑顔」の危機管理。笑顔は遺伝子に埋め込まれた「友好の証」。「楽しいから笑う」ではなく「笑うから楽しい」。
 - ・「問題利用者」のマネジメントは重要なテーマ。図書館側の対応が問題利用者をつくりだしているかも。
 - ・環境に適應する力の低下は最大のリスク。高めるために、カイゼンのシクミ化を！(講義④-3を参照)
 - ・いざというときの覚悟を。ビル・ゲイツの「悪魔のメモ」。

47

図書館サービスの計画立案Ⅱ(グループワーク④-1)

- 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20分、質疑25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!**

48

図書館サービスの計画立案Ⅱ(グループワーク④-2)

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

49

図書館サービスの計画立案Ⅱ(グループワーク④-3)

- 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)を求めつつも、お願いします。あまり難しい(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かについても、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

50

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②:100分)
- 各班による反省会(グループワーク⑤:40分)

51

図書館サービス計画プレゼンテーション(全体ワーク②:100分)

- プレゼンテーションは各グループとも**発表20分、質疑25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**終了10分前と15分前**をお知らせします。**20分**経ったら、途中でも打ち切りです。
- 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)。
- **発表と発表の間に採点のため10分の休憩**を取ります。

52

各班による反省会(グループワーク⑤:40分)

- 各グループで、**3日間にわたる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。
- **KPTの順番で反省し、それぞれ発表用の紙にまとめて**もらう。
Keep:よかった点、うまくいった点、キープしたい点
Problem:問題のあった点、うまくいかなかった点
Try: KとPを踏まえて、今後やってみたいこと
- 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)

53

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⑤:60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③:30分)
- エンディング(全体ワーク④:15分)

54

講師によるプレゼンテーション講評とまとめ(講義⑤:70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！」

55

『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

56

『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)

57

渡辺崋山・八勿の訓

- 面後の情ニ常を忘スル勿【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
- 大功ハ緩にあり機会ハ急にありといふ事を忘スル勿レ
- 面【オモテ】は冷ナルを欲シ背ハ暖を欲スルト云フ忘スル勿レ
- 挙動を慎ミ其恒【ツネ】ヲ見ラルハ勿レ
- 人を欺かんとスル者ハ人ニ欺ムカル 不欺【アザムカザル】ハ即不欺己【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 基ハ心の実といふ事を忘スル勿レ

58

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

59

「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。

60

「私自身」のはじめの一步B(全体ワーク③:30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。

61

エンディング(全体ワーク④:15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と、それをどう生かすつもりかを語ってください。

62

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。

63

最後の最後に

いつでも、右のポケットに企画書、左のポケットに見積書を。

64