

2016年度中堅職員ステップアップ研修(2)

領域 図書館経営

テーマ 政策・提言文書の作成

日時 2016年7月12日(火) 13:30~16:00

会場 日本図書館協会 2階 研修室

講師 内野安彦(常磐大学ほか)

☆☆

- 13:30~13:50 事前課題の講評
- 13:50~14:20 各グループで、事前課題の説明・意見交換
休憩
- 14:30~15:25 発表(1人3分以内で発表。他グループ(1人)との質疑応答)
- 15:30~16:00 まとめ

1. 政策とマーケティング

マーケティングとは「消費者の求めている商品・サービスを調査し、供給する商品や販売活動の方法などを決定することで、生産者から消費者への流通を円滑にする活動」(『大辞林』)で、「単に市場調査や販売促進といった意味ではなく、企業と顧客の間で価値を生み出してゆくコミュニケーション活動全体のことをさします」(Weblio 辞書)。

「政策マーケティング」とはすなわち、政策に関する「潜在ニーズ」を探った上で、そのニーズを満たす政策を創造し、提供していく社会的なプロセスを実現すること。そしてさらに、政策に関する多様な価値や情報の交換が行われ、関係者に満足を提供する「政策市場」をつくることといえる。(児山正史「青森県の政策マーケティングと総合計画策定 —自治体行政における社会指標型ベンチマーキングの活用」『弘前大学人文学部紀要 人文社会論叢. 社会科学篇』、第18号、2007)

2. アメリカの公共図書館におけるトレンド分析とマーケティング

(2013年12月13日、日比谷コンベンションホールで行われたアルカ・バトゥナガーさんの講演から)

これまでの図書館サービスは「図書館が何を提供したいか」によって行われてきました。しかし、それでは利用者は離れていくばかり。これからは「お客(利用者)が何をほしがっているか」の視点からサービス提供を考えていかねばならない。

IT が普及してきたとは言え、依然として紙の本のニーズは高いままです。そこで世界最大規模のシアトル図書館では、自転車で公園などに本を持っていく取り組みを始めました。図書館に来てもらうのではなく、ニーズのあるところに図書館が行くという発想。ところで、図書館を利用している人は本当に図書館のサービスを知っているでしょうか。OCLC の調査によると、回答者のうち 91% が図書館を利用していましたが、そのうちどのようなサービスがあるのかがわかっている人はたったの 22% でした。

ただサービスを提供するだけでなく、広く知ってもらうことが重要

1. 利用者のニーズを把握する（トレンドの分析とマーケティング）
2. 図書館だけでやらない。パートナーと手を組む
3. 全てのチャンネルを使って情報を発信する
4. 図書館員の意識を変える。研修を続け、考え方を共有し、流れをつなぐ
5. 運営資金獲得のための仕掛けをつくる

<アルカ・バトゥナガー>

米国大使館 広報文化交流部 情報資料担当官。米国ロードアイランド大学で図書館情報学修士号を取得。ビジネス、サイエンス、キャリア専門として大学、公共図書館に 30 年近く勤務。2007 年から 2009 年の間、ニュージャージー州立図書館の「図書館発展局」という部署に所属し、資金不足による図書館閉鎖の対策を講じた。2010 年に国務省入省。

3. 図書館員が欠けていると指摘される知識や資質

- ① 社会における図書館の意義や必要性
- ② 地域社会の課題と自治体行政に関する知識
- ③ 雑誌・新聞の活用
- ④ IT 関連の技術（WEB 関係の技術）、
- ⑤ 資料に関する知識、特に、主要な図書・雑誌、著者、出版社に関する知識である。

これからの図書館の在り方検討協力者会議での議事録から

4. 職能集団としての意識

司書職が専門職として認められないことがどれほどの才能、知識、意欲の無駄を生じ、図書館サービスの質の向上を妨げているのかについては、長い間議論されてきたにもかかわらず、一向に解決の目途がたたないのはどうしてであろうか。

自戒をこめていうのだが、図書館員は、良心的であればあるほど、自分の資質を高めたい気持ちが高く、また、現場ではしたいこと、すべきことが山積しているのに、それに取り組むのに精いっぱい。目を外に向けて、自分の館だけではなく日本の図書館全体の向上、将来への展

望を見通す視野の広さをもち得ていない。問題の解決を自助努力のみ求め、制度の改革といった大きな枠組みの変更に向かっていかない傾向もある。(中略) わたしたち全員が図書館員という職業への帰属意識、忠誠心に欠けているのではないか。

(松岡享子「児童図書職員養成専門講座の35年」『図書館雑誌』vol. 110, no. 6)

5. 自治体職員の政策形成能力とは

地域の問題に気づき、課題として定型化する(問題を解決することでどのような状態を生み出そうとするのかを明確にする)過程で、関連する資源・アクターを動員し、ネットワークをかたちづくり、管理し、課題解決を先導していくこと。

(田中 優「ガバナンス時代における自治体職員の政策形成能力」『国際研究論叢』26(1), 2012)