平成19年度大学図書館近畿イニシアティブ

中級研修に参加して

芝　野　由紀子

私はこの度、大学図書館近畿イニシアティブ（以下「近畿イニシア」）中級研修に参加させていただく機会を得、2007年11月21・22日の両日に大阪市立大学学術情報センターへ行かせていただきました。

会場校となった大阪市立大学学術情報センターはじめ研修を担当された近畿イニシア能力開発専門委員会委員の皆様のおかげで、終了してみると「あっという間だったな」と感じるくらい充実した２日間だったと思います。

今回は研修への参加だけではなく、関西大学図書館の広報誌である『図書館フォーラム』に研修報告をすることになっていましたので、ここにその報告をさせていただきます。

はじめに

研修内容は下の日程表のとおりです。

第１日目は３人の講師による講演とパネルトーク、第２日目は参加者による事例報告と講師による講義と演習というプログラムになっています。

次に、研修の募集要項から主旨と目標など研修の概要をそのままの形で紹介します。

○　主旨と目標

大学図書館近畿イニシアティブでは能力開発事業の一環として原則的に基礎研修と中級研修を隔年で実施することにしております。

平成19年度は中級研修を実施することとし、

平成19年度大学図書館近畿イニシアティブ中級研修日程表

月日	時間	内容	講師等
11月21日	9:30～9:50	受付	専門委員会、運営委員会
（水）	9:50～10:00	開会、主催者挨拶	
	10:00～11:10	講演1 「図書館の広報戦略」（仮題）	木下 みゆき（大阪府立女性総合センター）
		（休憩）	
	11:20～12:30	講演2 「利用者教育と広報」（仮題）	仁上 幸治（早稲田大学図書館）
		（休憩）	
	13:30～14:40	講演3 「図書館広報とインターネット」（仮題）	村上 隆介（国立国会図書館関西館）
		（休憩）	
	15:10～16:20	パネルトーク 「大学図書館における広報戦略と情報発信の新たな展開」（仮題）	コーディネーター：大島 英隆（立命館大学図書館） パネリスト：木下みゆき、仁上幸治、村上隆介
	16:20～17:30	学術情報総合センター見学、移動	
	17:30～19:00	情報交換会	

月日	時間	内容	講師等
11月22日	9:30～9:50	受付	専門委員会、運営委員会
（木）	9:50～10:15	事例報告1 「館報等広報誌」	参加者
	10:15～10:40	事例報告2 「利用ガイド」	参加者
	10:40～11:05	事例報告3 「ホームページ」	参加者
		（休憩）	
	11:15～12:25	講義 「コミュニケーションのための伝える技術」	加田 定博（株式会社電通）
		（休憩）	
	13:25～15:25	総別演習	加田 定博、高木 大輔（株式会社電通）
		（休憩）	
	15:40～16:40	総別演習発表	
	16:40～16:45	閉会	

「広報戦略と情報発信」をテーマに揚げることにいたしました。本研修では、広報戦略の基礎を学び、他大学の事例を参考にすることにより、大学図書館の広報活動を見直し、効果的な情報発信を行える知識を身に付け、実践に結びつけることを目標にしております。

○　テーマ

大学図書館における広報戦略と情報発信

―ホームページ、広報誌、利用案内……

あなたの図書館は大丈夫ですか？―

○　研修対象者

次のいずれかに該当する者。年齢制限はありません。

1）図書館勤務職員で図書館の経験年数が３年以上の方

2）その他図書館関係職員（派遣やアルバイト職員も可）で勤務３年以上の方

研修には、上記の主旨とテーマに興味を持ち、かつ研修対象に該当する職員など55人が参加申し込みしたようで、熱心に研修に取り組みました。

なお、研修参加にあたって事前の課題が用意されていました。その課題というのは、参加者自身のキャッチフレーズを20文字以内で書き、なぜそのキャッチフレーズなのかを200文字以内で自己紹介のつもりで説明するというものでした。

説明が長くなってしまいましたが、次に研修内容について順を追って説明したいと思います。その中で、課題の意味も分かるかと思います。

研修第１日目

開会、主催者挨拶のあと、講演１として『図書館の広報戦略―「ターゲットをしぼる！」と「広くゆるやかに」の共存―』というタイトルで大阪府立女性総合センター木下みゆきさんの講演がありました。講演内容の概略は以下のとおりです。

大阪府立女性総合センターは通称「ドーンセンター」と呼ばれている男女共同参画社会を実現するための拠点施設で、年間約40万人が利用し、運営は㈶大阪府男女共同参画推進財団が行っている。事業としては①女性に関する情報の収集および提供、②女性の抱える問題に関する相談、③学習・キャリア開発、④文化表現、⑤調査研究・情報発信、⑥他機関との連携・支援・交流などがあるそうです。

広報戦略をたてる前には、館（組織）全体の方向性と組織内での図書館の位置を見極める必要があることと、統計を活用して利用実態を徹底把握すること、スタッフ全員がチームとして「広報」への思いを共有しているかなどが重要であること。ドーンセンター新・10年プランで重要だと位置づけているのは「非来館者へのサービス提供」であることの説明がありました。

広報の目的としては、設置目的に合致した利用者を増やすために専門性を重視することで、そのために広報物（チラシ・ホームページ）に力をいれ、伝えたい内容を盛り込んだメッセージ性の高いチラシを作成している。また、テーマ別の展示などでは詳細な資料リストを作成し、他機関への提供などのサービスを実施しているほか、メール配信サービスを利用者の声に応じて実施したことなどの説明と事例報告がありました。事例のひとつとして、サービス向上のために開館時間を短縮したことが挙げられました。開館時間短縮というとサービス低下のように思われがちだが、専門図書館としてのサービスを充実するために、利用統計を取り続けた結果を大阪府に要望したとのこと。利用者の動向にあわせて夜間より昼体制を充実、利用者の多い昼休みにスタッフの人数が増えレファレンス対応が充実したとのことで、短縮したことに対するクレームはなかったそうです。

今後の課題としては、①安定感とおもしろさとのバランス感覚、②ぶれない視点、③利用者を巻き込んだ情報発信、④全スタッフがマネジメントの視点を持つという４点で、特に④に関しては派遣職員やアルバイト職員も含めた全員が同じ視点を持つことの難しさを実感されているそうです。

次に講演２として『司書職サバイバルのためのイメージ戦略―専門性を訴求する５つのポイント』というタイトルで早稲田大学図書館の仁上幸治さんの講演があり、画面に写真や映像を映し出してそれを見ながら仁上さんから説明を聞くというもので、画像の量が多いことと熱のこもった説明とでとてもインパクトがありました。

私にとって考えさせられた内容を、４点ほどですが紹介します。

①オリエンテーションでは、誰もが良く知っている有名人やキャラクターと音楽との組み合わせで聴衆を惹きつける方法など、ALA（アメリカ図書館協会）

提供の画像を使って行っている。②国内で放送されたテレビドラマや映画の中での図書館員のイメージやステレオタイプの紹介など、私だったら普通に見過ごしていただろうという部分にチェックが入り、世間の見る図書館や図書館員像を意識。③広報活動のキーワード：すぐ出来る、顧客満足、職員満足、広報戦略。④時には打って出る必要がある「広報戦略」。このような事例紹介と説明があり、図書館員にとっての「専門性を訴求するには」という結論で締めくくられました。

講演を聴いて私自身が思ったことは、早稲田大学の積極的な広報活動について、その行動力に驚くと共にうらやましい限りですが、それはそれで関係部署を巻き込むことの大変さがあるだろうと思いました。積極的・行動的に広報するということは一部の職員の力では不可能で、組織全体が一体となる必要があります。オリエンテーションのやり方にしても、画像を利用するだけではだめで、利用者を惹きつける話術や内容に魅力がないと広報戦略という目的達成に結びつかない場合もあると思いました。本学においての課題としては、積極的かつ継続可能でだれでも実行できるものであり、顧客・職員ともに満足できる広報戦略を策定することだと感じました。

講演の最後は『図書館広報とインターネット―CA Portalの事例を中心に』というタイトルで、国立国会図書館関西館の村上浩介さんが講演されました。

村上さんは図書館協力課の調査情報係として、図書館及び図書館情報学に関する調査・研究と情報収集・提供の仕事をされています。調査は特定テーマに関するものや国内外の様々な情報源から情報を収集し、それをウェブサイト「カレントアウェアネス・ポータル」で一元的に提供しているとのこと。国内への情報発信はもちろんのこと、日本の情報を海外に、海外の情報を日本に発信しているそうです。

もともとは1979年８月に雑誌『カレントアウェアネス』として「図書館・情報センターの世界におけるカレントなトピックスについての解説記事」を掲載、大半の記事を国会図書館の職員が執筆していたが、関西館開館を機にリニューアルして執筆者も館外の有識者に積極的に依頼するようになり、その後、メールマガジンを経てウェブページが作成された。その後も改良を加えつつ評価を実施し、課題の発見と打開に取り組んで本番公開に至っているとのことです。本番公開後も評価を実施して、達成できたことと課題を明らかにし、今後の展開として「持続可能な発展」のために様々な施策の展開を予定されているようです。

３人の講演の後には講師をパネリストに迎え、コーディネーターとして立命館大学の大島英穂さんによる『大学図書館における広報戦略と情報発信の新たな展開』というパネルトークが行われました。コーディネーターから提案された①広報の対象者をどう絞り、伝えたいことをどう伝えるのか、②どういうツールを使って情報発信を行うのか、③その効果をどのように見ていくのか、という３点に関してパネルトークが展開され、３人の講師がそれぞれの立場から意見を述べられました。共通している何点かを挙げておきます。

①に関して、来てくれるのを待つのでなく、人（情報）が集まるところに出て行く。

直接目的と間接目的があり、他部署を巻き込むことも必要で、事前調整での意思決定における配慮も必要である。

②に関して、チラシ・相互利用受付帳票など紙ベースのものも重要なツールで、帳票をためて分析することで利用者のニーズの把握につながる。また、素材は日頃から集めて（ノート・メモして）おくことが大切。

効率を優先し、いかに露出するか？が大事…マスコミは効果大である。

③に関しては、アンケートは効果がある。利用者の声を聞くことが出来ることと、結果をまとめて評価し、それを定期的に実施することで効果が見えてくる。ウェブの場合はアクセスログの分析などが有効で、役に立つ情報をいかにたくさん出していくかが鍵となる。

以上で第１日目に予定されていた研修は終了し、学術情報総合センターの見学のあとセンター内の生協で班別演習の事前顔合わせを兼ねて情報交換会が開催されました。

研修第２日目

研修２日目の午前は、３人の参加者からの事例報告として、神戸市外国語大学学術情報センターの飯島祐子さんから『館報等広報誌』、京都大学人環・

総人図書館の吉田弘子さんから『利用ガイド』、立命館大学図書館の高井響さんから『ホームページ』と、それぞれの図書館の現状と取り組みの事例が報告されました。自館に当てはまる状況や課題もあり、興味深く聞くことができました。

個々に紹介することはやめておきますが、３人に共通していることは、とにかくやってみようという前向きな気持ちと、やるからには継続していけるものを作るという強い意識をもって取り組まれたということです。吉田さんから、従来の利用ガイドは個人の仕事の範囲で終わり、組織として取り組んでいなかったために継続性のないものになっていたとの報告を聞き、利用者には担当者に左右されずに同じサービスを受けることが出来るように、どんなものを作るにしても継続性があるということは重要な要素だと考えさせられました。

午前の最後に『コミュニケーションのための伝える技術』という講義があり、講師は㈱電通関西支社の池田定博さんと高木大輔さんの二人です。

まず、頭のウォーミングアップとして講師の製作したコマーシャルフィルムを見ました。何点かあったのですが、すべて知っているコマーシャルだったのでびっくりしました。映像だけでなく音楽も耳に残る作品で、音を聞くと商品をイメージできるものばかりでした。その後、旬のテーマで連想するものを答えるというゲームを全員参加で行いました。少しリラックスしたところで広報と広告との違いや、広報は一方的に知らせるのではなく聴いてもらえるものでないといけないという説明があり、「聴いてもらうための魅力と技術」が必要であることと、いくつかの事例の説明がありました。

次に、何をどのように伝えるかということで、もっともシンプルな手法としてキャッチコピーの書き方を練習しました。①誰が言うか、②何を言うか→伝えることはひとつに絞る。③誰に言うか、④どこで言うか→相手と場所を考えて、ものを言う。⑤どのように、言うか→言い方によって伝えたいことが絞れる場合と、散漫になってしまう場合とがある。という５点が重要であることを聞き、例題でそれを確認したあと午後の演習のためのミニ新聞作りの準備です。「自分の図書館での仕事を中学生でもわかるように説明する。」という課題で、20字程度のキャッチフレーズに200字程度の紹介文章を書くというものです。ここへ来て初めて事前提出した課題の意味がわかりました。

講義の最後に、講師から出席者の紹介を兼ねて、事前に提出していた課題のキャッチフレーズを読み上げて返却するというコーナーがあり、皆緊張しました。返された課題には赤ペンで添削がされており、注意点や書くときのポイントに加え講師からのコメントが入っていて、わかりやすくて楽しかったと思います。

午後からは、班別に別れてミニ新聞の作成と発表という演習がありました。与えられた時間で班のメンバーの意見をまとめ、新聞にするためのコンセプトを決めないといけないこと、紙面のレイアウトも考えるということで、結構忙しくて大変な作業でしたが楽しく取り組めました。実際の課題と目標が設定されるので、メンバーのやる気とアイデアがどんどん出てきて、マジックで字を書いたり色を塗ったりと子どものように楽しんでいました。

最後に各班の発表がありました。ただ発表するというのではなく、講師から指名された他班のメンバーは、発表された作品の良い点をほめることと良くない点を指摘します。この批評しないといけないことの難しさも実感しました。このようにいろいろな作品を見ることと、その作品を批評することで書くことの大切さとどのように伝わるかを感じ、繰り返し練習することで「聴いてもらうための魅力と技術」が身につくということがわかりました。

さいごに

２日間という長いようで短い時間でしたが、講師を引き受けていただいた方、事例発表をされた方、お世話いただいた運営委員の方々ほか関係者のみなさまには大変お世話になりました。この場をお借りしてお礼申し上げます。

自分自身が研修を通じて学んだことを十分に伝えるだけの文章力がないため、研修報告とはいいながらも十分な報告が出来たとは思いませんが、以上で平成19年度大学図書館近畿イニシアティブ「中級研修」の報告とさせていただきます。ありがとうございました。

（しばの　ゆきこ　図書館事務室）