

図書館員のための PR実践講座

—味方づくり戦略入門—

仁上 幸治

樹村 房

装丁・デザイン／菊地博徳 (BERTH Office)
イラスト／大毛里紗 (BERTH Office)

まえがき

図書館情報学では広報というテーマは正面から取り上げられることがほとんどなく、図書館員にとっては苦手な分野です。図書館が世間から隔絶した狭い世界にひっそりと隠れているあいだに、図書館員の専門性に対する社会的評価は低下の一途をたどり、直営館の正規職員としての就職口はほとんどなくなってしまいました。自己アピールと説明責任の時代に変わっていた世の中から完全に置いていかれたのです。

厳しい逆風の時代に、図書館と図書館員がプロとしての存在感を取り戻すにはどうすればよいのでしょうか。一つの答えが広報の中にあることは間違いありません。司書としての現場経験と司書課程・司書教諭課程の教員経験の中で、筆者は図書館の広報、利用者教育、ブランディング関係の知識・技能の強化が必要不可欠であることを痛感し、全国各地の現職者研修で160回以上の講演活動を続けてきました。

本書は、その内容のエッセンスを、現職者・初学者が手軽に読めてすぐに実務に役立てられるよう、わかりやすくまとめた入門書です。

内容は、PR（パブリック・リレーションズ）の意味での広報について、よくある誤解を解くことから始めて、理論の枠組みと目標を整理し、その実現に向けて実施すべき方法手段を具体的に提示したものです。プロの図書館員の新しい仕事について生き生きとしたイメージを持っていただけるよう、実際に先進的なサービスを展開している図書館の事例も写真入りで紹介してあります。

全国の図書館関係者のみなさんには、現場での実践や自己研鑽の自習用・研修用のテキストに、そして図書館情報学や司書課程・司書教諭課程の授業用サブテキストに、本書を活用していただきたいと心から願っています。

図書館員のためのPR実践講座

— 味方づくり戦略入門 —

もくじ

まえがき	3
01 いま図書館員に求められる専門性	9
逆風に負けないプロの実力を身につける	
・「専門性」4点セットは有効だったか?	9
・「専門性」への逆風	10
・求められる新しい専門性	11
・「専門性」論の破綻	12
・図書館利用教育から情報リテラシー教育へ	13
02 新しい図書館員像を目指す	18
ガイドラインが描く専門家の条件	
・図書館利用教育の目標と方法	18
・5領域のポイントを押さえる	19
・新しいプロのイメージ	22
・部分的・段階的にできることから	23
03 大学の情報リテラシー教育への直接貢献	24
教育・研究に図書館がどう役立っているか	
・「待ち」から「攻め」へ	24
・理念, 目標, 方法の全体像を知る	26

04	くらしの中の情報リテラシー教育	27
	学校図書館・公共図書館の生き残り策	
	・生涯学習の大枠の中で考える	27
	・学校図書館の存在感アピール	28
	・すぐに効果が出る取り組みから	29
	・「楽しむ」「集まる」ための地域拠点としての 公共図書館の生き残り	30
	・現職図書館員自身の個の能力アップから	31
	・[実践事例] 神奈川県立川崎図書館	33
	・[実践事例] 十文字中学・高等学校	37
05	「広報＝お知らせ」という誤解から抜け出す	41
	PRの正しい理解が出発点	
	・「広報＝お知らせ」という誤解	41
	・「PR」の正しい理解	42
	・余力がなくても省けない本来業務	43
06	発想力で勝負するPR実践事例	44
	前例にとらわれずに未開拓分野に挑む	
	・[実践事例] 小山市立中央図書館	45
07	ニーズこそサービスを考える大前提	51
	非営利組織のマーケティングから学ぶ	
	・ニーズがサービス計画の大前提	51
	・問われるのは経営の能力と姿勢	52
	・簡単に導入できる方法の開発	52
	・管理・運営から経営へ	53
	・今すぐできるデータ収集から	53

08	経営を大胆に見直す	55
	PRとマーケティングは図書館経営の観点から	
	・まずはビジュアルチェックから	56
	・デザインが経営を変える	56
	・利用促進は何のためか？ 図書館経営の観点に立ってはじめてわかること	57
	・サービスと予算の不足は言い訳にならない	58
	・[実践事例] 寄居町立図書館	59
09	図書館のアイデンティティを確立する	63
	CIの考え方を応用する	
	・大前提としてのアイデンティティ	63
	・[実践事例] 千代田区立千代田図書館	64
10	PR媒体には目を引き読ませる技を使う	67
	レイアウトの基礎を早く学ぶ	
	・自分のセンスはあてにならない	67
	・レイアウトの基礎理論を学ぶ	68
	・実務に応用するコツ	70
11	ポスターは「目立つ」が命	73
	図書館イメージ戦略のトップバッター	
	・宣伝やイメージアップに効果的	73
	・いかにアピールするか	74
	・キャッチコピーは真似することから	74
	・レイアウトのポイント	75
12	サインは「おもてなし」の入口	77
	誘導と説明の中でよいイメージを伝える	
	・誘導案内と印象づけの両方の機能	77

• 「サイン」活用のポイント	78
• [実践事例] さまざまな工夫が施されたサイン例	79
• [実践事例] 山梨県立図書館	81
13 掲示にもルールがある	83
雑然・難解から整然・明解へ	
• 住み分け原則で	83
• 受け手側の視点を忘れずに	84
• わかりやすくシンプルに！	84
14 パンフレット・リーフレットはシリーズ展開の勝負	86
違いがわかる形, 色, 番号で	
• 「利用案内」は図書館の“名刺”	86
• 「いいとこ取り」の切り貼り細工	88
• 一点豪華主義を捨てる	88
• 誰がいつどう読むかを想定	88
• 単品ではなくシリーズ展開を	90
• セクショナリズムを超える情報共有	90
• 実業界の好例を真似してみる	91
• 自前手作り路線の限界を知る	91
• 完成度の追求は外注で	92
15 PR紙は活動アピールの強力媒体	93
役立つ記事満載で次号への期待を高める	
• 伝統的な「館報」を超えて	93
• 図書館界の会報類を見直す	94
• 読んでもらう工夫を	95
• 刊行物の基本を整える	96
• 対象者別に媒体を分ける	96
• マンネリ化を避ける	98

16	ホームページは図書館の新しい顔	99
	デザインは何より基本に忠実に！	
	・ 三層構造で考える	99
	・ ホームページづくりの一般的な原理原則	100
	・ 情報サービス業界での差別化.....	102
	・ 自館ならではの存在感を訴求	102
	・ パスファインダーは情報探索支援のエース	103
17	図書館グッズで笑顔の連鎖を	105
	つくれば元気の泉わく！	
	・ 利用者も図書館員も笑顔になれる「魔法のツール」.....	105
	・ 多種多様な図書館グッズ 企画次第でもっと広がる！	106
	・ 図書館グッズの動向	
	アメリカ図書館協会 (ALA) の取り組み	107
	・ メディアミックスの考え方を！	108
	・ キャラクターづくりは次のステージへ	108
	・ [実践事例] 北区立中央図書館の	
	「ドナルド・キーンコレクション」グッズ	109
	・ 「りてらしい」グッズ	110
	あとながき	111
	引用・参考文献	112
	索引	119





いま図書館員に求められる 専門性

逆風に負けないプロの実力を身につける



図書館のPRがなぜ必要なのかを考える前に、まずはいま、図書館員にどのような能力が求められているのかを考えてみましょう。

「専門性」4点セットは有効だったか？

図書館員というのはどのような専門職なのでしょう。ここでまず考え直してみなくてはならないのは、30年前に言われていた、以下三つの専門性です。

①書誌知識 ②主題知識 ③語学力

20年前には、コンピューター化の時代がやってきて、④コンピューターの知識・技能が追加されました。

現職図書館員は、学生時代に学んだ図書館学の中でも図書館への就職後も、もう何十年來、図書館員はこうでなければと言われ続け、司書課程や、各種の研修、さらにプライベートな自己研鑽などで努力を重ねてきました。みなさんご自身はどうでしょうか？

確かに、これらの能力はもちろん、ないよりはあるほうがよいし、少しあるよりもたくさんあるほうがよいでしょう。しかし、もしも、この四つの条件が高いレベルで備わっていたら、と考えてみると、はたしてそんな有能な人材が図書館で仕事をしているのか、という奇妙な逆説に陥ってしまいます。

実際、能力が高い人材が他の部署へ引き抜かれてしまったり、別な業界へ転職してしまったりということは珍しくありません。理想の姿に近づくほど、図書館から出て行ってしまうという現実を見ると、図書館員の専門性の条件とは何なのか、自信がなくなってきます。

「専門性」への逆風

そしていま、図書館員の専門性を根本から揺るがしているのが、図書館界に吹いている逆風です。

情報サービス業界の中で図書館界全体が地盤沈下している状況に直面して、個々の図書館は「サバイバル競争の時代」に入っています。図書館界における自分の図書館の特徴・個性が問われています。そして自治体、学校、大学、企業などの親組織の中で図書館という部署の貢献度が厳しくチェックされるようになっていきます。

親組織は、ミッションであるサービスの向上のために施設や機器には巨額の投資を行うと同時に、費用対効果に厳しい目を向ける時代になっています。話題性や集客力の目玉になるような施設を造り、運営する一方で、人件費の節減をぎりぎりまで追求するようになりました。

平たく言えば、狙われるのは役に立っているのかいないのかかわからないような組織だということです。

1990年代に顕著になり始めた図書館員の非専任化と外部委託の流れは、今では主流となり、直営の図書館に専任職員を新規採用する自治体はごくわずか

な少数派になっています。結果として、大学で司書資格を取得しても、図書館の正規職員として採用される道はほぼ閉ざされてしまいました。専門職制度の崩壊です。

求められる新しい専門性

この現実を直視して、図書館界にはいったい何が不足していたのかを謙虚に考え直す必要があります。

サービス改善やイベント企画、コミュニティへの広報などの積極姿勢が求められるようになった現時点で省みれば、少なくとも20年前の時点で、図書館の現場で本当に必要とされていた「専門性」として、⑤指導力(指導サービス実施能力)、⑥企画広報力、⑦組織力、⑧政治力などが不足していたのではないかと、と思われます。

これらの能力要件は、いずれも図書館員が従来の司書養成課程や実務研修で教えられていなかった苦手な分野です。こうした落とし穴が、司書職の社会的評価の急落原因(の一つ)となったことは間違いありません。

本書では、特に教育的指導や企画広報にかかわる「伝える力」「教える力」こそが「専門家」のイメージを形成する決定的要素となるという視点から、課題と対策を整理していきます。

■ 非専任化・外部委託の増大

人件費が削られると、当然ながら専任正規職員が減って、嘱託・派遣職員が増え、業務の外部委託が拡大していきます。ベテラン職員の図書館外への異動や定年前退職も多くなります。

■ 知識インフラの空洞化

人の流動化が進んだ結果、長年図書館員が積み重ねてきた知識や技能が次世代に引き継がれなくなっていくます。やっと引き継いだと思ったらその人が辞めてしまい、また新しい人が来たからゼロから教えなくてはならないということが常態化していきます。

■ 図書館員の情報リテラシーの陳腐化

さらに、日々進展する技術革新に対して図書館員自身の情報リテラシー（情

報活用能力)が陳腐化していきます。日常業務に追われ、研修に行く時間がなかなかとれなくなります。文献データベースは、少し目を離すと中身も操作方法も大幅に変わってしまうことがよくあります。利用者に指導する以前に、図書館員自身がその変化に追いつけないという深刻な事態に陥ります。

■ 図書館員の事務能力への疑問符

新しいサービスを展開できない理由として、図書館員は「忙しい」という言葉をよく使います。しかし、なぜ「忙しい」のか、その原因を掘り下げて省力化を図る努力は十分だったのでしょうか。

図書館員は専門家である以前に、職場での仕事を効率的にこなすために基本的な事務能力を備えていなければなりません。ところが、親組織の職員の平均的な事務能力と比べて、かなり下回っているのではないかという疑問の声を耳にします。

「専門性」論の破綻

こうした状況が厳しい逆風となって、図書館員が目指していたはずの職業的専門性は崩壊の方向へ一気に動き出したのです。

結局、専門性の4点セットでは、図書館員の社会的地位の向上どころか、地位の低下を防ぐことさえできなかったのです。

たとえば専門職の典型である医師や弁護士の場合、資格を取って就職口がないという事態は社会問題になります。いまや司書の資格を取っても公共図書館の正規職員の就職口はほとんどありません。司書課程のある大学でさえ、司書課程の卒業生を自分の大学の図書館員に採用することはめったにありません。どうしても図書館で働きたい人は派遣や委託の会社で非正規職員になるか、無給あるいは低賃金のボランティアになるしかありません。

職種としての図書館員が、いわゆる「ワーキングプア問題」を報じる新聞記事の中で繰り返し挙げられるようになってきているということは、コンビニのアルバイトなどと同程度の、専門性の低い職種と見られていることを示しています。専門職としての社会的評価はほぼ失われてしまったのです。

図書館利用教育から情報リテラシー教育へ

このような無惨な状況の中で、現職図書館員や司書課程で学ぶ図書館員志望学生は、何を目指して努力すればよいのでしょうか。

図書館員が高い専門性のある職種として社会的に認知され、それに見合った待遇を受け、誇りを持ってサービス向上と自己研鑽に励めるようにするには、どんな条件を整備すればよいのか。これが現在の図書館界最大の課題であることに異論はないでしょう。

日本図書館協会(JLA)は1989年、図書館利用者教育臨時委員会を設置しました。その研究と実践の最初の成果が『図書館利用教育ガイドライン』(2001年)です。

サブタイトルは「図書館における情報リテラシー支援サービスのために」となっています。図書館利用(者)教育というのは、実は図書館における情報リテラシー教育、あるいは教育支援・学習支援サービスであるべきだという主張が込められています。

図書館利用教育と情報リテラシー教育、この二つの概念はどう違うのかを整理しておきましょう。図書館利用教育では、教える内容は図書館の利用法(使い方)です。図書館というものが誕生した時代から、なんらかの形で行われてきたものです。これに対して、情報リテラシー教育では、情報源が多様化し、図書館の外にもさまざまな情報源が存在し、人々がわざわざ図書館に行かなくても情報を入手できる環境が整ってきた状況においては、図書館活用法を含めて、より広く情報活用法全般を教える必要があると考えるのです。

すべての図書館利用者が、図書館を含む情報環境を上手に活用する能力を身につけられるよう支援すること、それが図書館と図書館員に求められているのです。

あとがき

本書は筆者にとって初の単著です。

図書館員の専門性崩壊状況の中で、図書館と図書館員の社会的評価を上げるには、図書館員養成と現職者研修の両面で、学ぶ側にも教える側にも従来以上の努力が必要になります。筆者が担当する司書・司書教諭課程の授業では、旧来の一方通行の講義形式から映像教材と毎回の課題レポートを素材にした討論・発表形式に転換することによって、授業評価では「大変だが楽しく学べて非常に身についた」「本気で司書を目指す気になった」という声が目立ちます。現職者研修の講演では、「目からウロコ」「グサリときた」「自分自身を変えなければ」と学び直しの意思表示の声が寄せられています。

確かに、図書館現場は人が減らされ、忙しい毎日です。新しいことに取り組む余裕なくなっています。しかし、それを言い訳にして、自己アピールの努力を怠ったら、専門職としての社会的評価はいよいよ地に落ちるだけでしょう。本当に逆境をはねかえしたかったら、「できない理由」をあげつらうことよりも、すぐできることから積極的に取り組みを始めるしかありません。多少の無理を押しでも、です。

本書は、ともすれば現状に甘んじそうになる図書館員と図書館員志望学生に向けて、意欲と誇りを取り戻してもらうための応援歌です。本書PR編が好評で迎えられたら、続編のブランディング編、パスファインダー編などを刊行していく予定です。広く活用されることを願ってやみません。

編集担当の石村早紀さん、飯田真由美さんには、構成、編集、取材調査でお世話になりました。イラストレーターの太毛里紗さんには、細かな要望をきっちり盛り込んだ素敵な絵を描いていただきました。社の主力の教科書類とは一味違った軽くて薄い実用書の刊行に英断を下していただいた樹村房の大塚栄一社長に敬意を表します。取材に応じていただいた図書館のみなさまにも厚くお礼を申し上げます。

2014年10月8日

仁上 幸治

著者プロフィール

仁上 幸治 (にかみ・こうじ)

図書館サービス計画研究所(トサケン)代表。

早稲田大学図書館司書, 帝京大学総合教育センター准教授を経て現職。

私立大学図書館協会企画広報研究分科会代表。

日本図書館協会図書館利用教育委員会委員などを歴任。

法政大学, 亜細亜大学, 東京家政大学, 桜美林大学で非常勤講師。

都立国立高校, 早稲田大学理工学部卒業。

筑波大学大学院図書館情報メディア研究科博士後期課程満期退学。

主な著書(共著)『図書館利用教育ガイドライン(合冊版)』(日本図書館協会, 2001),

『図書館広報実践ハンドブック』(日本図書館協会発売, 2002),

『専門資料論』(改訂版, 新図書館学シリーズ, 8, 樹村房, 2012),

『専門資料論』(新訂版, JLA図書館情報学テキストシリーズ, II-8, 日本図書館協会, 2010)。

ビデオ教材『図書館の達人』, 『新・図書館の達人』, 『情報の達人』企画監修委員。

日本図書館情報学会, 日本未来学会会員。

現職図書館員向け講演は生涯合計210本超。

趣味は草野球, クサガメ飼育, 現代美術観賞。

図書館員のためのPR実践講座 — 味方づくり戦略入門 —

2014年10月30日 初版第1刷発行

2016年3月30日 初版第3刷

検印廃止

著 者 © 仁 上 幸 治
発 行 者 大 塚 栄 一

発 行 所 株式 樹 村 房
社 会 会 社
〒112-0002
東京都文京区小石川5丁目11番7号
電 話 東京 03-3868-7321
FAX 東京 03-6801-5202
<http://www.jusonbo.co.jp/>
振替口座 00190-3-93169

デザイン・組版／BERTH Office
印刷・製本／美研プリンティング株式会社

ISBN978-4-88367-239-4

乱丁・落丁本は小社にてお取り替えいたします。