

■ 市民＝顧客の状況1 : 「自己判断自己責任」型社会への移行

従来、我が国はキャッチアップ社会であり、与えられた枠組、手法、情報によって仕事をこなせば評価された

したがって個人レベルにおいて情報収集をする必要性は低かった

しかし、企業、行政ばかりでなく個人も徐々に「自己判断自己責任」をせまられつつある
「自己判断自己責任」型社会では、個人や小さな組織（中小企業など）のリスクが増大する
「自己判断自己責任」というコンセプトが社会全体として成立するためには
正確な情報が公平に提供されるシステムが必要である

■ 市民＝顧客の状況2 : 市民の情報環境の変化と従来の情報システムの限界

- ・ 企業、教育機関、家庭における情報環境の激変
- ・ 「読書」の内容の変化
一冊の本を、初めから終わりまで読み通すのではなく、複数の資料を読み比べ必要な部分をピックアップする、「情報収集」型の読書が増加
書籍の売上不振の理由は、「売り手市場」から「買い手市場」への移行？
- ・ マスコミ、出版流通、インターネットの限界
日本のマスコミは情報提供システムとして機能しているか？
流通上の問題から通常の書店では、勤労者が必要とするような図書は入手困難
インターネットだけでは、体系的網羅的な知識やものの考え方に関する知識などは入手困難
- ・ 「自己判断自己責任」で問われる日本人の情報収集能力と情報環境
従来の上部組織、機関からの指示命令と付随する情報にのみ依存する危険
農家と農協、親企業と系列企業、地方議員と党本部、市町村と国・都道府県
終身雇用、年功序列賃金の崩壊
産業界における系列の崩壊 → 中小零細企業の不可避的自立（切捨て）
行政における地方自治（主権） → 市町村の政策的、財政的自立

■ 市民＝顧客の状況3 : 不十分な情報収集と不完全な情報分析

- ・ 「自己判断自己責任」型の地域社会運営とは？
市民、首長、議員、行政、企業が選択できる真の多様性とは？
- ・ 我が国の地域、行政、企業に必要な、判断の過程における「相対化」
「相対化」するために不可欠な「必要十分な情報」
知りたくない、耳の痛い情報こそ、重要

日本人の情報収集の範囲 → 「知人・家族から」が80%以上

日本人の医療の情報源 → 担当医とテレビで80%以上

ミッドウエー海戦の教訓

- ・ 主義主張（イデオロギー）とは無関係な「情報の重要性」
- * 図書館の情報提供の目的は、知識・情報の「共有化」と物事を見る眼の「相対化」

■ 生涯学習のブランディング : ブランディングとしての「情報リテラシー」

一般に、情報リテラシーは個々人がいつ情報が必要なのかを認識し、情報を突き止めたり、評価したり、効果的に必要とされる情報を用いたりするための能力をもてるようになるための一連の知識・能力であると定義されてきた。広義には、情報リテラシーを兼ね備えた人とは「いつ情報が必要なのかを知っており、必要な情報を同定し、突き止め、評価し組織化し、効果的に用いることで個人的な問題や仕事に関わる問題、そして広い意味で言えば社会問題に取り組み、解決の助けになれる」（ユネスコ）人である。

■ 公立図書館のブランディング : 市民の図書館イメージの刷新・図書館員の自己イメージの改革

- * 理念、機能を周知するための「ブランディング」
- ・ 公共施設の中で、最も利用者が多い（市民利用率も最も高い）
人口 15 万人の街で、年間のべ 100 万人が利用 → 再開発地域の目玉に減少する公共施設の中で、唯一増加する図書館 → 10 年間で 30% 増加
- ・ 重要な「どこにあるか」「どんな人がいるか」「何をしてくれるか」分ること
多様重層的な情報提供（人生の問題は、複雑に絡み合って現れる）
専門以外の、一見無関係な情報にこそ解決の糸口がある
隙間情報、ヒントの宝庫 → 情報の「多義性」
- ・ 特定の情報提供窓口には、特定の情報しかない → 図書館には相反する情報が存在する
「会社経営は総合芸術」?

■ アメリカの公共図書館の状況 : 強力なブランディング戦略とマーケティングによるサービス戦略

◎ 「引越したら図書館へ」

医療、教育、法律、ビジネス、求人など、生活情報と地域情報の宝庫

- ・ ビジネス専門司書、法律専門司書、医療専門司書などの配置
情報収集者・提供者・「評価者」・「付加価値付与者」・「発信者」、「カウンセラー」としての図書館員
- ・ 商用データベースの大規模、無料提供、自宅からのアクセス
e-BOOK、電子ジャーナル、メールレファレンス、チャットレファレンス
- ・ 多様な利用者教育
様々なデータベースの利用法などの講座、研修 → 大人のための情報リテラシー
- * 2つの2本立て
「本」と「コンピュータ」 = 「ハイブリッド図書館」
新規事業と従来のサービス

■ ブランディングのポイントは、「サービスそのものの充実」「新らしく見える事業展開」
「マスコミなどへの露出度」

* 「最大のPR」は、サービスそのもの！ → 「口コミ」は最先端のマーケティング
基本としての、資料（情報）提供、リクエスト、クイックレファレンス（インフォメーション）、
レファレンス

* 顕在化しているニーズと潜在的ニーズ
分野を越えた古典的なテーゼ： 「ニーズは引き出すものである！」

・ ビジネス支援サービス

地元企業・商店へのビジネス情報提供、農林漁業関係者への情報提供、就労支援、勤労者の再教育
中小零細企業の企業系列からの離脱、産業構造の変化、企業内教育の限界、

- * 専門図書館、大学附属図書館・附属機関、産業支援センター、商工会議所、ハローワーク、
専門機関、消費者センターなど
- * 相互貸借、レファレンス、資料提供、人事交流、イベント共催、相談会講習会開催など
- * 東京都立中央、鳥取県立、宮崎県立、静岡市立御幸町、小山市立中央、新宿区角筈など

・ 医療健康情報サービス

地域への医療、介護情報の提供、「インフォームドコンセント」のためのセカンドオピニオン
「がん対策基本法」→ 拠点病院からの一般市民への情報提供

自治体の重要課題 → 医療コスト削減

→ なぜアメリカの図書館では医療専門の司書が配置されるのか？

- * 大学医学部附属図書館、病院図書館、がんセンター、研究機関など
相互貸借、レファレンス、資料提供、人事交流、イベント共催、相談会講習会開催など
医療系司書の活動が活発 → 公立図書館への協力要請
- * 鳥取県立ー県立厚生病院ー鳥取大学、松本市立ー信州大学、愛知4市ー愛知医科大学、
柏市立ーがんセンターなど

・ 法律情報サービス

地域への法律情報の提供

「総合法律支援（司法ネット）法」可決 → 「法テラス」設置

アメリカの図書館には法律専門の司書が配置 → 日本も訴訟社会へ

- * 法情報提供サービス徐々に増加、「法テラス」運営団体からの要請あり、近い将来連携必要な分野

・ 消費者情報サービス

消費者庁 → 消費者センター ↔ 図書館

リコール情報の継続的な提供、消費者教育

・ 行政支援サービス

行政トップ、行政各セクションへの情報提供

市長、教育長など行政のトップが正しい政策判断を行うために必要な情報の提供

行政事務を効率的かつ迅速に執行するために必要な情報の提供

公立図書館の公文書館としての代替機能 ← 公文書館法改正附帯決議

・ 議員への情報提供サービス

市町村議会議員の活動を情報収集の面から支援する → 議員は活動に集中できる

「自己判断自己責任」型の地域運営のための政策作成

- ・ 市民への行政情報提供
行政庁舎は、土日閉庁
情報公開は土日開館している図書館で
- ・ 乳幼児・児童の言語能力の育成、青少年の論理的思考能力の促進
わらべ歌の役割、大量の読み聞かせの効果
* 一生の宝になる情報リテラシー → 将来のデジタル社会は高度に論理的な文章の世界
- ・ 大学図書館との連携
「地域の知的資源の共有化」の基本となる連携
全国的に増加傾向
資料の相互貸借に留まる例多く、実績に大きな格差
物流手段の確保が課題
市民の研究個室利用など学生と同等の利用認める例や市民向け資料の購入予算確保する例も
多くの地方大学は、経営的な理由からも地域との連携を望んでいる
ポイントは、双方の理事者の理解と現場の職員の意識改革
- ・ 学校図書館との連携
児童の言語能力の育成、青少年の論理的思考能力の促進
一生の宝になる情報リテラシー → 将来のデジタル社会は高度に論理的な文章の世界

■ 被災地への遠隔地の図書館からの情報提供

- ・ 復興の柱は、経済活動の再建 → ビジネス情報提供
- ・ 命を救う医療健康情報 → 医療健康情報提供
- ・ 再建、活動には法律情報が必須 → 法律情報提供
- ・ 心的外傷症候群などへの対処 → 読み聞かせ、音楽、映画、娯楽・・・
- * 個人の個別的ニーズへの対応は一般行政では困難 → 「現地主義」の限界
- * 「公衆送信権」に関する許諾

■ 総合的な図書館（情報）政策確立のためのブランディング

- * 顧客戦略と政策形成は、車の両輪
「ロビーイング」は、「ブランディング」そのもの
- ・ 高い国民的ニーズを積極的に利用
15年間で1000館新設（2000館から3200館へ）
最も利用の多い公共施設（浦安市では、人口15万人で、利用者年間100万人）

利用の活発な図書館では、単位面積当りの来館者はデパートより多い

- ・ 規制のない図書館にとって、「地方分権」「行政改革」は逆風か？
我が国の人事政策の問題点 → 専門職の職種と定員の削減
地元経済の活性化のためのならば、コスト負担も可能
ビジネス・医療・法律サービスには、専門職が不可欠
質的評価が可能となるチェックシステム（基準）が必要

◎ 市民に対して、「なにを」「どのように」、10年後20年後・・・提供するのか？

■ 国家レベルの図書館政策の必要性

- ・ OECD学力到達度テスト：フィンランド連続総合1位を実現した図書館政策
- ・ アメリカでは、社会全体で日本の3~4倍のコストをかけている
オバマ大統領は上院議員時代（2005）にアメリカ図書館協会での演説で「図書館の重要性」述べる
ゴア副大統領の「情報ハイウェイ構想」における情報格差解消と図書館政策
- ・ アメリカでは、「引越したら図書館へ」
医療、教育、法律、ビジネス、求人など、生活情報と地域情報の宝庫
- ・ 先進国では当たり前の「課題解決型図書館」
- ・ アメリカのビジネスサービスは100年の歴史
- ・ G7諸国の最低のイタリアより低い日本
- ・ 韓国の国を挙げた図書館・公文書館政策
- ・ 中国上海市、南京市の巨大図書館
- ・ シンガポールの公共図書館は国の直営

◎ GDPが日本より低い他の国で、なぜ図書館に「人と金」がつくのか？
G7の最低レベルのイタリアより劣る日本の図書館

■ 参考資料

- ◎ 『図書館の歩む道—ランガナタン博士の五法則に学ぶ—』 竹内愨 日本図書館協会 2010
- ◎ 『図書館のめざすもの』 竹内愨 日本図書館協会 1997
- ◎ 『未来をつくる図書館』（岩波新書） 菅谷明子 岩波書店 2003
- 『情報基盤としての図書館』 根本彰 勁草書房 2002
- 『税金を使う図書館から税金を作る図書館へ』 松本功 ひつじ書房 2002
- ◎ 『課題解決型サービスの創造と展開』（図書館の最前線） 大串夏身 青弓社 2008
- 「これからの図書館像—地域を支える情報拠点をめざして—」 文部科学省 2006
http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/18/04/06032701.htm
- ◎ 「ビジネス支援図書館推進協議会」 サイト
<http://www.business-library.jp/>
- ◎ 「ビジネス支援シンポジウム記録」
<http://www.rieti.go.jp/jp/events/03071101/keohane.html>
- 「創業・ベンチャー国民フォーラム」
http://j-venture.smrj.go.jp/log/evening/report_kanto_08.html
http://j-venture.smrj.go.jp/log/evening/report_shikoku_12.html
- 『ビジネス支援図書館の展望と課題』 (財) 高度映像情報センター 2006
- 「特集：ビジネス支援事始」 『みんなの図書館』 2002/6月号
- 「特集：図書館サービスとしてのビジネス支援」 『図書館雑誌』 2003/2月号
- 「特集：ビジネス支援」 『現代の図書館』 2003/6月号
- 「特集：図書館における医療・健康情報の提供」 『現代の図書館』 2005/12月号
- 「特集：医療・健康情報を市民へ」 『図書館雑誌』 2011/1月号
- 「特集：図書館における法情報提供サービス」 『図書館雑誌』 2008/4月号
- 「アメリカ：公共図書館の商業データベース提供」 岡部一明 『現代の図書館』 1999/6月号
- 『浦安図書館を支える人びと』 鈴木康之/坪井賢一 日本図書館協会 2004
- 『浦安図書館にできること-図書館アイデンティティ』 常世田良 勁草書房 2003