

■ 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、与えられた課題、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
中小零細企業の自立
終身雇用、年功序列賃金の崩壊
地方分権（主権）
ペイオフ制度
キャッシュカード事件、振込め詐欺など

■ 市民＝顧客の状況3 : 不十分な情報収集と不完全な分析検討

- ・ 「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
 - ・ 一人の人間が知り得る範囲はどの位か？
新しい「事実」が、急激に増加する世界 → 独りよがりが増える？
 - ・ 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」

■ 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、最も敷居が低い図書館
重要な「どこにあるか、どんな人がいて、何をしてくれるか」分かること
公民館に匹敵する市民交流の場
 - ・ 「情報端末」としての図書館
隙間情報、周辺情報の重要性
他の情報提供機関との連携（情報ハブ＝ワンストップ）
 - ・ 情報収集に関する個人格差の解消
デジタルデバイド、地域格差、年齢的心身の格差
組織格差、言語能力の格差など

■ 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。

■ 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-レファレンス・e-BOOK
- ・ 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
- * 広範な財源
合衆国政府、州政府(図書館省)、自治体、民間企業の寄付、個人の寄付

■ ブランディングのポイントは、「サービスそのもの」の充実と「新しく見える事業展開」

- * 「最大のPR」は、サービスそのもの！

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

勤労者の再教育

農林漁業関係者への情報提供

ビジネス支援コーナーの設置

ビジネス関連資料の収集、関連データベース導入

セミナー開催、ワークショップ開催、サイトの開設

ファッションショー開催、就農援助、相談窓口開設

中央省庁、関連部署、商工会議所、ハローワーク、NPO、コンサルタントなどとの連携

・ 医療健康情報サービス

地域への医療、予防、健康情報の提供

医療制度改革

「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

* 「医療情報図書館（厚生労働省）」研究調査

闘病記コーナー設置

関連資料収集、関連データベース導入

サイトの開設

病院図書館との連携

・ 法律情報提供サービス

司法制度改革

法科大学院、裁判員制度、先端技術導入

裁判外の紛争解決、法曹人口の大幅増員

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

・ アウトリーチサービス

館外おはなし会

読み聞かせ、ストーリーテリング、ブックトーク
小中学校、幼稚園、保育園、児童館、学童クラブ、病院

宅配

来館困難者への資料提供
出張対面朗読
ニーズを引き出すサービス

病院サービス

読書コーナー設置
巡回サービス
職員派遣（レファレンス、リクエスト）
小児科でのおはなし会

・ 多文化サービス

日本語以外の母語をもつ市民へのサービス
外国語図書、雑誌、新聞、教科書の収集
外国語利用案内の配布、外国語サイン
在住外国人へのPR
職員の外国語教育

・ 大学および大学図書館との連携

資料の相互貸借
レファレンスサービスの連携
大学図書館における市民向け資料の収集
大学インキュベーションセンターなどとの連携

・ 乳幼児サービス

未来の世界こそ、高度な言語世界
複雑で高度に発達した社会では、高度に論理的文章がやりとりされる
重要な幼児期の言語体験 → 乳幼児サービスの重要性
乳幼児と母親とわらべうた

・ 市民への行政情報、環境情報、市民活動支援情報の提供

市役所は土日閉庁、情報公開は土日開館している図書館で
各種横断的な情報、海外の情報

- ・ 議員への情報提供
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
- ・ 行政サービス
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
行政マンの行政関係の学習、情報入手
行政図書室の開設
新聞記事切り抜き
雑誌目次提供

■ 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

◎ 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
欧州（EU）議会の決議
- * フィンランドの図書館政策 → OECD 学力到達度テスト（読解力）1位
アメリカの図書館運営費は日本の6～7倍
イギリスの公共図書館基準
韓国の「図書館及び読書振興法」（大統領令 1992）
上海市立図書館、南京市の大規模市立図書館（70,000 m²＝国会図書館と同規模）

◎ 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

- ◎ 『図書館をめざすもの』 竹内さとる 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
- ◎ 「これからの図書館像－地域を支える情報拠点をめざして－（報告）」 文部科学省 2006
http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/18/04/06032701.htm

- ◎ 『2005年の図書館像』 地域電子図書館構想検討協力者会議 文部省 2000
『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
- 『L プラン21』 日本図書館協会 2001
「現代社会における図書館の役割に関する決議-欧州議会」
『まちの図書館でしらべる』 柏書房 2002
- 「ビジネス支援シンポジウム (7月11日) 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://www.j-venture.info/evening/kanto_04.html
- 「ビジネス支援図書館の展開と課題」 『AVCC ライブラリーレポート 2006』 2006
「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
「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
「英国公共図書館基準の内容(CA1383)」 『カレントアウェアネス』 No. 260
- 『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
「公共図書館とマーケティング」 『情報の科学と技術』 1999/2月号