

●私立大学図書館協会東地区部会研究部研修分科会
第2回「大学図書館サービスの新たな展開」
【講演】
**次世代図書館員のための
自己アピール講座**
ー存在感訴求力をどう身に着けるかー

■主催：私立大学図書館協会東地区部会研究部
■運営：NPO法人 大学図書館支援機構 (IAAL)
■会場：埼玉大学東京ステーションカレッジ (旧サピアタワー 9階)
■日時：2009年7月10日 (金) 13:10-14:30 (70分+質疑10分)

仁上幸治 (帝京大学総合教育センター 准教授/前早稲田大学図書館)

はじめに

2

◎動画再生

■ DSCN0634-ワカメ玄関へ突進-0711.MOV



自己紹介

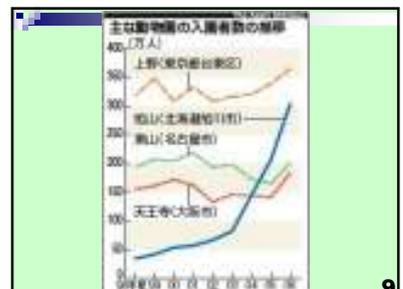
- 仁上幸治 (にかみ・こうじ)
- 帝京大学 総合教育センター 准教授
- 前・早稲田大学図書館司書
- 非常勤講師 (亜細亜大学、東京家政大学、桜美林大学)
- 筑波大学図書館情報メディア研究科博士後期課程在学中

ノートテイク

- 一回性のライブ
- スライド内容は最後にプリント配付
- ノート不要
- 感想・質問用のメモ
- マイクボリュームや照明、エアコンなど受講環境についての要望は随時

0. イントロダクション

7





ペンギンの散歩

- もともと歩くのが好き
- 運動場から広場への扉
- 冬場の運動不足
- 初めは閉園後に
- 開園時間に扉前に集まる
- 堂々と散歩

11

アザラシのマリンウェイ

- マリンウェイ(円柱水槽)
- 好奇心旺盛
- お客が「猫じゃらし」

12

ホッキョクグマの飛び込み

- 退屈しのぎ
- 楽しい

13

動物園の「冬の時代」

- 1980年代後半「バブルの時代」

14

- 小菅正夫[コスゲマサオ]
- 「旭山動物園革命—夢を実現した復活プロジェクト」
- ISBN:9784047100374 (4047100374)
- 180p 18cm
- 角川書店 (2006-02-10出版)(角川oneテーマ21)

15

- 旭山動物園、驚異の復活には、ビジネスモデルの原点がある！
- なぜ、厳寒の動物園に日本中から人が集まるのか。
- 日本一の動物園は、こうして奇跡を起こす。

16

広尾海洋水族科学館の閉館

- 2005.11.3
- 「設置者が苦しくなったら、真っ先に捨てられるのが動物園や水族館なんです。そういう運命なんです」

17

入園者数

- 1995年—26万人に激減
- 廃園の危機

18

問題

- 動物たちの素晴らしさがお客さんに伝わる動物園とはどんな施設か？
- 何度も足を運びたくなる動物園にするには？
- 子どもだけではなく、大人になっても行きたいと思うような動物園とは？

19

復活

- 2004年――過去最高の145万人
- 2006年――300万人を突破！

20

読み変える

- 動物園 >> 図書館
- 動物 >> メディア
- 来園者 >> 来館者
- 市役所 >> 設置者

21

キーワード

- すぐできる
- 顧客満足度
- 職員満足度
- 広報戦略

22

本日の内容

- 【1】広報活動とは何か
- 【2】『図書館利用教育ガイドライン』
- 【3】図書館員のイメージ
- 【4】テレビドラマの中のステレオタイプ
- 【5】「専門性」論議の落とし穴ー3点セット論
- 【6】新しい図書館員像の創造

23

- 【7】職業のイメージ形成の場
- 【8】図書館の組織風土
- 【9】広報戦略の必要性
- 【10】5つの特効薬
- 【11】専門性の研鑽
- 【12】結論：専門性を訴求するには

24

オリエンテーション(実演)

- ビデオ1
- 早大所沢図書館オリエン2009

25

新入生図書館オリエンテーション2009

情報リテラシーは 図書館活用から

ー情報の探索・整理・表現法「超」入門ー

- 人間科学部: 4月2日(木) 11:40-12:00(20分)
- スポーツ科学部: 4月3日(金) 11:10-11:30(20分)
- 212教室

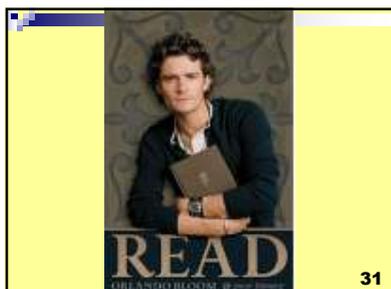
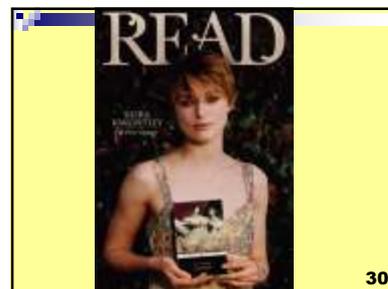
所沢図書館





このポスターは何でしょう？

29



アメリカ図書館協会
■ American Library Association
(ALA)

32

本を読みたくなくなりましたか
?
?(笑)

33

新入生図書館オリエンテーション2009

情報リテラシーは 図書館活用から

—情報の探索・整理・表現法「超」入門—

- 人間科学部: 4月2日(木) 11:40-12:00(20分)
- スポーツ科学部: 4月3日(金) 11:10-11:30(20分)
- 212教室

所沢図書館

35

(中略)

35

第5部 教材

36

1. 情報リテラシー関連図書

37

勉強のしかたを学ぶための図書

- その他の文献多数の蔵書あり。
- 学習のしかた
- 発表のしかた
- レポート・論文の書き方
- 研究調査のしかた

38

2. 『情報の達人』

- DVD 全3巻
- 紀伊國屋書店
- 2007
- ビデオ+スライド+テキスト

39

40

DVD全3巻セット | 著作権処理済商品
税込105,000円、各巻税込36,750円

41

第1巻 図書館へ行こう！
インターネット時代の情報活用入門

42

(3) 図書館資料の配架

図書館資料の配架

- 一般図書
- 雑誌・新聞
- レファレンス資料
- 視聴覚資料
- データベース
- など

43

収録内容

- 第0講 総論 図書館へ行こう！
- 第1講 大学で学ぶということ
- 第2講 情報リテラシーは学習の基盤
- 第3講 問題解決のための情報活用
- 第4講 さまざまなメディアと情報源
- 第5講 情報の整理・分析と加工・発信
- 第6講 図書館のコレクション
- 第7講 図書館で資料・情報を探す
- 第8講 図書館サービスのいろいろ
- 第9講 図書館は世界に広がる窓
- 第10講 『情報の達人』をめざして

44

『情報の達人』オンデマンド

- CourseN@vilにて2008年7月公開
- 所沢キャンパス限定

使ってみてね。

45

図書館サービス活用の効能

- 情報リテラシー向上
- 調査研究の質的向上
- 時間の節約

46

生涯の“友”

- 利用する得／利用しない損
- 利用する自由／しない自由
- 権利／義務
- 校友:生涯利用可能

47

第6部 まとめ

- 所沢図書館を使う
- 早稲田大学の図書館群を使い分ける
- 目録を使う
- 電子情報源を使う
- 図書館ホームページから
- 教材
- 図書館の効能

48

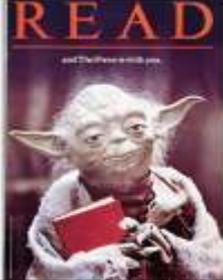
素敵なレポート・卒業論文を！

ご利用をお待ちしております

おわり
(^^♪

49

READ



50

新入生図書館オリエンテーション2009

情報リテラシーは
図書館活用から

—情報の探索・整理・表現法「超」入門—

- 人間科学部: 4月2日(木) 11:40-12:00(20分)
- スポーツ科学部: 4月3日(金) 11:10-11:30(20分)
- 212教室

所沢図書館

実演おわり

- 30分

魅力的でない理由1

- オリエンテーションが地味

53

【1】広報活動とは何か

54

問題提起1

- パブリック・リレーションズの視点は確立しているか？

55

【1】広報活動

- 1)ALA(アメリカ図書館協会)
- 2)JLA(日本図書館協会)
- 3)広報活動、出版、図書館支援活動、リーダーシップ、図書館学課程の認定、等。

56

「広報」とは何か

- 1)「広報＝お知らせ」説
 - 一方通行の情報伝達
- 2)「広報＝PR」説
 - 理解・共感・参加・協力

57

何を広報するのか

- 1)「ありのままのサービス」説
- 2)「良いイメージ」説

58

イメージ

- 1)キャラクター
- 2)広報
- 3)戦略

59

日本図書館協会ポスター '99-'09

- 錨といるか社
- 日本図書館協会より委託
- 図書館記念日・図書館振興の月ポスター

<http://www.jla.or.jp/goods.html#kinenbiposter>

60

「毎年とびきりの作家さんばかり」

- 1999.五味太郎
- 2000.はたこうしろう
- 2001.100%ORANGE
- 2002.山田詩子
- 2003.colobockle

61

- 2004.marc graphic
- 2005.スドウピウ
- 2006.noninoko
- 2007.荒井良二
- 2008.たんじあきこ
- 2009年:橋本豊

62

図書館総合展

- 第11回 図書館総合展
- 2009年11月10日(火)～11月12日(木)
- パシフィコ横浜 10:00～18:00

■図書館を使う人、図書館で働く人、図書館に関わる仕事をしている人たちが、「図書館の今後」について共に考え、「新たなパートナーシップ」を築いていく場です。ぜひご来場下さい！

63

学術情報オープンサミット

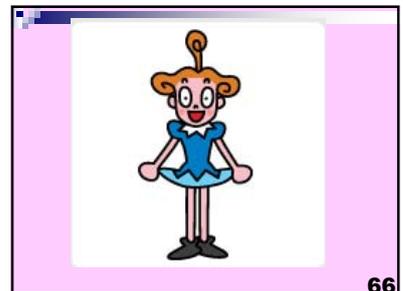
- 2009年11月10日(火)～11月12日(木)
- パシフィコ横浜 10:00～18:00
- 学術情報の基盤推進を考え、学術情報に関連する機関や学会文書館・博物館が、日頃の研究成果や独自の情報を一般の多くの方々に研究発表・公開します。

64

図書館ポスターの限界

- 図書館界の内輪うけ
 - >> 一般的全国的な話題性
- 固定的来館者にしか届かない
 - >> 非利用層への訴求力
- 閉鎖的な制作体制
 - >> 一流広告業者によるコンペ

65



日本図書館協会

- 1998、1999
- 木原庸佐
- コニーちゃん
- フジテレビ「ポンキッキーズ」

67

りてらしいグッズ

日本図書館協会図書館利用教育委員会オリジナル

- Tシャツ
- 帽子
- バッグ

>> 現物 OHC提示

68

私立大学図書館協会企画広報研究分科会

- 広報手段の共同制作 1984ー
- 日本図書館協会へ移管 1998-99
- 2005復活

69

【2】『図書館利用教育ガイドライン』

70

【2】『利用教育ガイドライン』

- 大学図書館版、1998
- 目標と方法一覧表
- 5つの領域

>> ★配付資料

(『図書館利用教育ハンドブック(大学図書館版)』2003、p.7-8.)

71





5つの領域

- 1) 印象づけ
- 2) サービス案内
- 3) 情報探索法指導
- 4) 情報整理法指導
- 5) 情報表現法指導

74

印象づけ

- 快適
- 便利
- 気軽
- 自由
- 信頼性
- 専門的サービス

75

印象づけの効果

- 図書館へ行こう
- 図書館サービスを使おう
- 図書館員に相談しよう
- 図書館員に教えてもらおう

76

イメージを伝える方法

- 1) 「広報活動」
利用案内、掲示、ホームページ
- 2) 施設、設備、蔵書、サイン
- 3) **図書館員**
>> **総合力**

77

魅力的でない理由2

- **講習会がありきたり**

78

講習会

79

●データベース講習会2006年度

論文データベース検索の基本と応用 (実習編)

-先行研究調査から全文入手まで-
図書館ホームページを起点とする
効果的効率的な文献調査のコツ

Ver. 2.0 : 2006年6月15日(月) - 19日(金)

早稲田大学
所沢図書館

80

ビデオ (1分30秒)

「スターウォーズ エピソード2」より

- 超未来の公文書館のシーン
- オビワンが太陽系を検索
- 図書館員が「ヒットしないものは存在しない」と断定

81

●データベース講習会2006年度
論文データベース検索の基本と応用 (実習編)
-先行研究調査から全文入手まで-
図書館ホームページを起点とする効果的効率的な文献調査のコツ
Ver.2.0: 2006年5月15日(月)~19日(金)
早稲田大学
所沢図書館



マダム・ジョカスタ・ヌー Jocasta Nu

- "If an item does not appear in our records, then it does not exist."
- 「公文書館に記録がないということは存在しないということです」
- ジェダイ公文書館の管理人を務めるジェダイ・マスター、ジョカスタ・ヌー

実演おわり

- 90分

広報紙

●地方議会図書室等職員セミナー
テーマ「議会図書室の利用促進について～広報のあり方を考える」
議会図書室広報集

- 主催：専門図書館協議会／協力：全国都道府県議会議長会
- 2008年10月30日（木） 14:45～16:15
- 都道府県会館

魅力的でない理由3

- 広報紙が平凡

利用案内

魅力的でない理由4

- 利用案内が旧態依然

新着図書案内

91

魅力的でない理由5

- 新着図書案内が書誌データの羅列

92

【3】図書館員のイメージ

93

古い図書館員像

- 専門職？
- 社会的イメージ

94

【4】テレビドラマの中のステレオタイプ

95

テレビドラマの中のステレオタイプ(1)

「阿修羅のごとく」

- ・NHK 1979-80年
- ・向田邦子原作 和田勉演出
- ・いしだあゆみ: おだんご髪、度の強いメガネ、事務服と腕カバー、地味、潔癖症

96

テレビドラマの中のステレオタイプ(2)

- 「素顔のまま」
- ・1992年4月～6月 フジテレビ系列
- ・北川悦吏子脚本
- ・安田成美: 裕福、人見知り、絵本作家志望の腰掛け、事故死
- <主題歌> 「君がいるだけで」 米米CLUB

97

テレビドラマの中のステレオタイプ(3)

- 「ビューティフルライフ」
- ・2000年1/16～3/26 (全11回)
- ・(TBS)東芝日曜劇場
- ・北川悦吏子脚本
- ・常盤貴子: 公共図書館司書、車椅子、職業意識低い、病死

98

図書館員のイメージ

自己イメージ	社会的イメージ
■真面目	> 親しみにくい
■堅実	> 融通が利かない
■博識	> 理屈っぽい
■専門職	> 単純定型作業

99

映画の中の図書館員

- 『耳をすませば』

100

容疑者

- 元刑事のセリフ:
■ トシヨシ ! ?
- Ff
- Kj

101

相棒「夢を喰う女」

- 相棒「夢を喰う女」[出]水谷豊 [出]寺脇康文 [出]高岡早紀 [出]浜田晃 [出]鈴木砂羽 [出]高樹沙耶 [出]大谷亮介
- 2004.12.08 * 番組の第7話 テレビ朝日
- o http://www.tv-asahi.co.jp/aibou/contents/story_3rd/0007/

102

父と暮せば

- 2004年/カラー/35mm/99分/ビスタサイズ
- 配給:ノバル企画
- 原作:井上ひさし「父と暮せば」(新潮社刊)
- 監督:黒木和雄
- 脚本:黒木和雄、池田眞也
- キャスト:宮沢りえ、原田芳雄、浅野忠信

103

テレビドラマの中のステレオタイプ(4)

- 「夫婦。」
- ・ 2004年10/10-12/19 (全11回)
- ・ (TBS)日曜劇場
- ・ 遊川和彦脚本
- ・ 田村正和 黒木瞳: 短大卒業即結婚、職歴なし、離婚後図書館司書めざし勉強

104

『夫婦。』最終回

- 「華はあれから旅館に住み込みで働きながら、**図書館の司書の資格をとる勉強**をしているのだという。」

TBS日曜劇場 夫婦。COVER > STORY #11 完全版<http://www.tbs.co.jp/fu-fu/>

105

『ライブラリアン 伝説の秘宝』

- 2004年 アメリカ
- 本編(95分)
- 監督:ピーター・ウィンザー
- 出演:ノア・ワイリー

106

- 『ライブラリアン 伝説の秘宝』
- The Librarian: Quest for the Spear
- 2004年 アメリカ
- WOWOW
- 10月19日(日)午前11:00
- 11月26日(水)午後0:20

107

- 『ライブラリアン キング・ソロモンの呪文』
- The Librarian: Return to King Solomon's Mines
- 2006年 アメリカ
- WOWOW
- 10月19日(日)午後0:40
- 11月27日(木)午後0:20

108

* 古臭い図書館員像

- テレビ・映画の中の図書館員
- 繰り返されるステレオタイプ
- 本好き > 人嫌い
- 逃避的、趣味的、保守的
- 地味な職業の典型

109

図書館員のキャラクター設定

- いかにも図書館員
- 図書館員なのに

110

図書館員の社会的イメージ

- ホントに専門職なの？

111

魅力的でない理由6

- 図書館員の古いイメージどおり

112

イメージの誤解

- 「表面的なもの」説
- 「実質のほうが大切」説
- 「仕事はいつか評価される」説

113

イメージの正しい理解

- 「イメージ = 評価」説
 - PR (Public Relations)
 - IR (Investor Relations)
 - CC (Corporate Communications)
 - CRM (Customer Relations Management)

114

【5】「専門性」論議の落とし穴-3点セット論

115

問題提起2

- 生き残るための戦略と作戦は？

116

「専門性」3点セット論の落とし穴

- 1) 書誌知識
- 2) 主題知識
- 3) 語学力

117

運営全面外部委託の衝撃

- 江戸川大学:「全面委託」の記事 =2004/06/24の日経新聞 39面
- 専任9名から委託8名体制、開館時間延長18時から19時へ、年間500万円削減。

118

- 「職員の定期異動で図書館の専門的な人材を育成しにくくなった」
- 「学生らが図書館運営の専門知識を持つ企業のきめ細かいサービスを受けられる」

119

* 専門性崩壊のデフレスパイラル

- 不勉強ぶり
- 低スキル、低能率
- ヘンな義務感とプライド
- 権利意識は強く、サービス意識は低く

120

- 5時ぴた帰宅
- 延長開館断固反対という姿勢
- 過去の呪縛で改善進まず

>> 外部委託への包囲網

121

経営者

- 人件費削減
- 現職員意識改革の断念
- 外注推進

122

現場責任者

- 他部署からの押し付け人事
- 少人数の職員に過重負担
- 利用者満足度の向上の障害

123

求職者

- 大学のリストラによる離職者
- 市町村合併による離職者
- 有能・意欲的な司書志望者の大群

124

受託会社

- マーケット早期参入・シェア拡大
- 専門性重視の採用
- スキルアップ研修の制度化
- 能力重視の昇進

125

“抵抗勢力”の一掃

- 選挙区ごとに対立候補
- 刺客
- チルドレン

126

問題提起3

- 専門性崩壊は誰の責任？

127

「専門性」3点セット論の落とし穴

- 1) 書誌知識
- 2) 主題知識
- 3) 語学力

128

「専門性」の要件追加

- 4) **指導力**
- 5) 企画力
- 6) 組織力
- 7) 政治力

129

指導力

- 指導サービス実施能力
- プレゼンテーション力
 - 印象づけのカギ
 - 指導サービスの知識と技能
 - 「専門家」のイメージ

130

【6】新しい図書館員像の創造

131

【6】新しい図書館員像の創造

- 1) テレビドラマの中のステレオタイプの呪縛
- 2) ニュータイプの模索
- 3) ビデオ『図書館の達人』による新しい司書像の訴求

132

『ガイドライン』が描く新しい図書館員像

- 1) プランナー
- 2) コーディネーター
- 3) プロデューサー
- 4) **インストラクター**

133

【7】職業のイメージ形成の場

134

【7】図書館員のイメージ形成の場

- 1) 広報手段の立案・実施者
- 2) レファレンス対応者
- 3) オリエン・講習会の運営・指導者
- 4) ホームページ上の指導サービス企画者

135

【8】図書館の組織風土

136

図書館の組織風土

- 1) 保守的保身的な上司
- 2) 意欲とスキルのない同僚
- 3) どうしていいのかわからない私

137

魅力的でない理由7

- 研修を活かせない組織風土

138

【9】広報戦略の必要性

139

広報戦略の必要性

- 企業
- 自治体
- 大学
- 図書館
- その他

140

存在感の訴求

- 対社会
- 対組織内

141



142

「広報＝戦略」説

- 1) 図書館員の病気10
- 2) 図書館組織の病気10
- 3) 4段階発展モデル
- 4) 広報20大手段
- 5) 基本戦術42

143

【10】5つの特効薬

144

【10】5つの特効薬

- 1) **オリエンテーションと講習会**を変える
- 2) **帳票**に指導内容を埋め込む
(一見本1)
- 3) **ホームページ**上に指導用**配付資料とスライド**を公開する
- 4) 探索法指導内容を**パスファインダ**の形式に作り変える
- 5) **教科書**を作る(一般・専門・研究)

146

すぐにはできない課題(1):方法

- 1) オンラインチュートリアル
- 2) eラーニング化

147

すぐにはできない課題(2):講習会

- 1) 専門分野ごとの情報探索法
- 2) 専門分野ごとの研究調査法
- 3) リサーチフロントの研究者との協働

148

パスファインダーを作る

- 情報の調べ方ガイド
- 目的・分野・レベルに合わせて
- 適時に適量

>> 別途、ワークショップを

149

【11】専門性の研鑽

150

専門性の発揮場面

- 事務文書(企画書、報告書等)の作成
- 広報媒体の企画と制作
- 教材の作成
- 情報活用支援サービス
- 研修・研究会
- レファレンスマーケティングリスト

151

専門性の研鑽

- 職場のカルチャーを変える
- 研究会・研修会を変える
- 司書課程を変える(実践化・専門化)

>> 上級司書、専門職大学院

152

研修を考え直す

153

問題提起4

- 研修は役立っているか?
- 講義からワークショップへ

154

問題提起5

- 新しい研修モデルへ

154

広報力の専門性

- 要約力
- 表現力
- 説明力
- 指導力

155

【12】結論：専門性を訴求するには

156

【12】結論
専門性を訴求するには

- イメージとは社会的評価である
- 自己イメージと社会的評価には落差がある
- イメージの訴求機会は様々な図書館サービスの中にある
- いわゆる「広報活動」では不足

157

- 大学図書館は広報戦略をもつべき
- 広報戦略の中心課題は専門性の訴求
- 新しい専門性は情報リテラシー教育支援と指導サービスにある
- イメージ変革が**緊急に必要**

158

研修分科会

- 主催者の姿勢
- 受講者の姿勢
- 成果は？

159

魅力的でない理由8

- 研修成果を応用しない姿勢

160

図書館が魅力的でない8つの理由

- 1) オリエンテーションが地味
- 2) 講習会がありきたり
- 3) 広報紙が平凡
- 4) 利用案内が旧態依然
- 5) 新着図書案内が書誌データの羅列
- 6) 図書館員の古いイメージどおり
- 7) 研修を活かせない組織風土
- 8) 研修成果を応用しない姿勢

161

問題提起のまとめ

- 問題提起1:パブリック・リレーションズの視点を確立しよう!
- 問題提起2:生き残るための戦略と作戦を立てよう!
- 問題提起3:専門性崩壊をくい止めよう!
- 問題提起4:研修を講義型からワークショップ型へ変えよう!
- 問題提起5:研修にフォローアップを!

162

広報戦略の目標

- 利用者を変えよう!
- 経営者・管理者を変えよう!
- 図書館員を変えよう!

>> **自分自身**を変えよう!

163

配付資料の解説

- 資料1: 広報論の復習
- 資料2: 文面の改善事例
- 資料3: 参考文献・参考サイト
- 資料4: 出版物・講演会案内
- 資料5: 講師紹介

164

講演おわり

ありがとうございました。

(^^)

>> 質疑応答

165

質疑応答

- お気軽に
- 活発に
- 様子見主義
- 場を盛り上げる参加姿勢

166

質疑応答 補足

167

トサケン

168

図書館サービス計画研究所(仮称)

- 略称「トサケン」
- ホームページとML
- 自由参加と情報交換
- 現役図書館員の業務支援
- 広報グッズ開発部
- パスファインダバンク(企画広報研究分科会)

169

万能工具箱プロジェクト

- 「超」票研究会
- 「用語」見直し隊
- 文書雛形バンク
- 広報文案
- 和英対訳

170

文書雛形バンク

- カレンダー
- 企画書
- 計画書
- 提案書
- 報告書
- 帳票類、など

171

フォーラム(討論と提言)

- 図書館グッズ開発アイデア
- ここが変だよ○図協!
- 全国○○大会に太田光を呼ぼう!
- 『○書館雑誌』紙面魅力アップ作戦
- データベース使い勝手向上委員会
- 司書課程カリキュラム改善アイデア集

172

質疑応答おわり

ありがとうございました。

(^^)

173