

図書館広報戦略構築の課題

作野 誠

愛知学院大学歯学・薬学図書館情報センター

第76回NPO法人日本医学図書館協会総会分科会2のテーマは「患者・市民の求める医療情報」であった¹⁾。

そこでは「患者さんはどのような医療情報を求めているか」、「わかりやすい医療情報を提供するためにはどのような工夫が必要であるか」ということについての事例発表があり、熱心な討議が行われた。そのなかで、図書館そのものの存在を周知させる広報活動の必要性が指摘された。

また、京都南病院でも、医学専門書の公開が新聞に報道されたことによって、医学情報を必要としていた市民から、多くの問い合わせがあった事例が紹介されている²⁾。

このことは、我が国図書館の広報活動が十分に機能していないことを示唆している。その結果、図書館を利用する人は必ずしも多いとはいえず、利用者に知られていない図書館サービス、認知されていないサービスが意外に多い。

効果的、効率的な図書館サービスを創出するためには、組織としての図書館を革新していくための経営戦略が重要である。それは、図書館を利用してもらうための環境作りである。しかし、それと同時に、提供する図書館サービスを利用者に知らせるための経営戦略としての広報活動が必要である。

パブリックとの関係性構築の活動である広報活動は、企業以外の営利を主目的としない組織にとっても重要な活動である。図書館でも、利用者は、知らないサービスは利用しないと思われるので、日頃から、広報活動を充実させて、利用者が、常に図書館を身近に感じるようにする必要がある。

大学図書館では、広報戦略の全面的な展開によって、図書館全体の見直しを主張する具体的な提案もある。そこでは「広報とは、情報流通過程における停滞的閉塞モデルを発展的循環モデルに変換するための戦略である」³⁾と主張されている。

これからの図書館は、マス（大衆）としての利用者ではなく、個（パーソナル）としての利用者要求に応えて行く必要がある。そのためには、図書館サービスの認知状況を高め、利用者の満足度を上げて、レファレンスサービスのような図書館固有のサービスの利用者を拡大する活動が重要になる。このような活動が図書館の広報活動であり、そのための仕組み作りが必要である。この仕組み作りが図書館広報戦略の構築である。

今回の発表では、図書館広報戦略構築の課題について検討したい。

参考文献

- 1) 日本医学図書館協会総会『第76回NPO法人日本医学図書館協会総会資料』平成17年、pp. 57 - 60。
- 2) 山室眞知子「患者と地域の人々への医学情報提供の実践、奈良岡功・山室眞知子・酒井由紀子『健康・医学情報を市民へ』日本医学図書館協会総会、平成16年、pp. 60 - 61。
- 3) 私立大学図書館協会東地区部会研究部企画広報研究分科会『図書館広報実践ハンドブック』日本図書館協会、平成14年、p.16。