

## 質疑応答書

科目名：図書館経営における戦略とイノベーション

講師名：小泉 公乃

### 質問

刑務所への図書サービスについて国内外の事例を紹介してほしい。

### 回答

日本では、長野刑務所図書館が始まりと言われています。米国では、ニューヨーク公共図書館が刑務所の囚人向けのサービスをおこなっており、一時期注目を集めました。本講義の中での刑務所への図書館サービスの紹介は、経営戦略とイノベーションという文脈の中でその活動内容について少し触れることのみを予定していましたために、詳しいことに関しては刑務所への図書館サービスについての文献あるいは情報がでておりますので、図書館でお借りになって読まれたり、インターネットで調べてみたりするのが一番よいと考えます。

なお最近では、ピッツバーグ・カーネギー図書館で新しく刑務所に対するサービスを始めました。この事例は図書館から刑務所に対して積極的に働きかけた事例ですので、日本の図書館にとっても参考になるかと存じます。詳細は、下記の文献に記述しましたので、ぜひご参照ください。この文献は、インターネット経由にて無料で閲覧することができます。

小泉公乃. “ピッツバーグ・カーネギー図書館の事例分析”. 地域活性化志向の公共図書館における経営, 国立国会図書館, 2014, p. 169-201. (図書館調査研究レポート, no. 15), <http://dl.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/8649952>

## 質疑応答書

科目名：図書館経営における戦略とイノベーション

講師名：小泉 公乃

### 質問

「経営戦略はその組織の目標・目的の達成に向けた計画の策定と、その計画の実現に向けたアクションプログラム」ではないかと感じている。そうすると、最も大切なことは「図書館の目指す目標・目的が何か」に尽きるように思われた。しかし、昨今図書館が「自由に学ぶための場」からその存在価値を高めるための生き残りに傾斜しているように感じるが、餅は餅屋の考えは古いのか。

### 回答

各組織が保有する＜専門性＞あるいは＜中核的な技能＞については、餅は餅屋という考え方でよいと思います。この専門性や中核的な技能を意識していないと、目新しいものについてはなんでも手を出すようになり、ただただ忙しくなって組織は疲弊し、成果もまったく生まれないという状況に陥ります。

ただし、組織が持つ＜専門性＞や＜中核的な技能＞を使って、時代にあった新しいサービスを提供できるのであれば、積極的に開発していくべきです。社会が大きく変化している時代においては、既存の自治体におけるサービス体系では世の中のニーズに合わなくなってきているものもあります。つまり、地域住民としてはニーズを持っているのに、各自治体ではそのニーズにリーチできないという現象が生じてきます。餅は餅屋のままの縦割りの組織構造では、これらの現象に対応できなくなってしまうわけです。既存の中核的な能力で、いかにしてそのニーズに応えていくのかを各組織が積極的に考えていかなければなりません。その中でどうしても自らの組織だけで解決できないことが生じてきた場合には、自治体の他組織、地域NPO、民間企業等と連携していくことになります。つまり、図書館の生き残りというよりは、世の中のニーズが変わっているということで、現代は図書館のみならずあらゆる組織で変革が求められているわけです。

なお、図書館は＜コレクション＞と＜図書館員＞が中核です。これらを基礎に住民の文脈でどのようなサービスができるのかを考え抜くことが大切です。

## 質疑応答書

科目名：図書館経営における戦略とイノベーション

講師名：小泉 公乃

### 質問

チャットレファレンスとメールレファレンスの違いについて、メリットやデメリット、注意すべき点等について知りたい。参考となる文献、事例を教えてください。

### 回答

チャットレファレンスとメールレファレンスの主な違いは、即時性です。チャットレファレンスでは、様々な主題について可能な限り早く（ほぼリアルタイムで）回答する必要があります。したがって、ある程度網羅的な主題について回答できる司書を複数人抱えている必要があります。この条件が整っていれば、遠隔地の利用者に素早く回答することができますので、Googleのようにキーワードにもとづいてただ結果を羅列するだけのサービスよりも価値の高いサービスを図書館が提供できるようになります。つまり、Googleは何万件ものデータを瞬時に示せますが、図書館員は利用者に最も適合した一つの回答をリアルタイムのやり取りの中で示すことができることになるわけです。これが、チャットレファレンスのメリットです。一方で、主題知識がある程度ある司書を複数人雇用せずにチャットレファレンスを始めてしまうと、利用者に対してすぐに回答できないという事態が生じてきます。これは大変なデメリットです。この場合は、時間はかかってしまいますが、メールレファレンスなどまで留めておくのが良いと思います。詳細は、拙著の *Inherent Strategies in Library Management* にも記載されていますので、ご参照ください。

Masanori Koizumi. *Inherent Strategies in Library Management*. Oxford; Elsevier: Chandos Publishing, 2017, 234p.

## 質疑応答書

科目名：図書館経営における戦略とイノベーション

講師名：小泉 公乃

### 質問

イノベーションの所でてきた、  
図書館員  
コレクション×住民の文脈  
という図で、「住民の文脈」の意味をもう少し具体的に教えてほしい。

### 回答

講義の中で示した図は、住民に価値のあるサービスを提供するためには、コレクションを住民の文脈でどのように活用できるのかを図書館員が試行錯誤し、考え抜いていく必要があるということを示しています。住民の文脈とは、各図書館が位置している地域住民のニーズ、状況・事情、その地域の歴史的かつ文化的背景などを意味しています。

社会が大きく変化している時代においては、既存の自治体におけるサービス体系では世の中のニーズに合わなくなってきました。つまり、地域住民としてはニーズを持っているのに、各自治体ではそのニーズにリーチできないという現象が生じてきます。既存のサービスでは、これらの現象に対応できなくなってしまうわけです。図書館の中核的な能力（図書館員とコレクション）を活用し、いかにしてそのニーズに伝えていくのかを積極的に考えていかなければなりません。ただ、そのときに、ニーズばかりに目を向けていてなぜそういうニーズを持っているのかを考えなければ、図書館側からの次の解決策を誤ってしまうことがあります。つまり、ニーズを解決するためには複数の解決策があるけれども、どの解決策をとるのが住民にとって最善なのかを考える必要があるわけです。図書館がそれを適切に把握するためには、地域住民の文脈で物事を考えなければならないということになります。