



図書館サービスのマーケティング

～ 第2回研修会に参加して

古関 伸幸さん（千葉市立東部図書館長）

今年度の第2回研修会は、千葉大学附属図書館との共同開催となり、本協議会の会員に加え、他の図書館関係者など多数の方々の参加を得て、11月18日（木）に同図書館にて開催されました。

講師は、図書館情報大学の永田治樹教授でした。氏は、大学図書館の勤務経験もあり、現在は、日本図書館協会の目録委員長でもあるとのこと。

今日の講演は、「図書館サービスのマーケティングについて」。このマーケティングなる概念は、一般的には企業の経済活動における行動原理としてとらえられるものですが、近年、図書館の行動原理としても要請されるようになってきているとのこと。確かに、予算・人員など図書館をめぐる厳しい環境の中で、利用者の満足を得るためには、図書館のサービスの何たるかを知り、これを利用者に受け入れてもらう努力が必要であろうと思います。

氏は、ここにおいて、人の価値行為たる“サービス”の本質を明らかにするとともに、従来の伝統的マーケティング・ミックス手法に加えて、サービス・マーケティングにおけるそれについて論じられ、“良いサービス”を提供するに至る過程について明らかにされました。

一概に図書館といっても館種・利用者それぞれであり、求められるサービスは多種多様ですが、要は、図書館員は利用者を把握し、サービスのギャップを埋め、サービスの品質を高める努力が必要ということかと思えます。

私たちは、日頃、図書館のサービスをこのように講学的にとらえ、考えながら行動している訳ではありませんが、時にはこうした時間も必要と考えさせられた研修会でした。

関係者の皆様ありがとうございました。

ヘッダーのデザインは千葉大学附属図書館佐々木英子さんの作品です



日本貿易振興会・アジア経済 研究所図書館見学記

大塚 恵美子さん（千葉市立高洲図書館）

1月20日（木）日本貿易振興会（ジェトロ）のアジア経済研究所図書館で、ネットワーク協議会の研修会（見学会）が行われた。

アジア経済研究所図書館は、発展途上国の経済、政治、社会を中心とする諸分野の学術的文献、基礎資料、新聞、雑誌、マイクロフィルム、地図、統計書、各国研究機関、国際機関の報告書など豊富な資料を所蔵しており、発展途上国研究者はもとより、開発援助問題に関わる人にとっては欠くことのできない専門図書館である。

同じ時間帯に地元の団体の見学が入っているとのこと。同じ美浜区に位置する公共図書館としては、うかうかしてられないぞと気持ちを引き締めた。

3班に分かれ館内の見学を開始した。私たちの班は、4階から1階へと移動しつつ、階ごとに説明をしていただいた。特に、3階では言語・分類番号順に配架をしているが、2階では、地域別に配架してあり利用しやすいよう考えられている。1階には、インターネットでも読めない新聞を、航空便で多数取り寄せているとのこと、どれだけ予算がかかっているのだろうと、いらぬ心配をしてしまった。

複写サービスも充実していて、大きい地図でも複写できる機器も取り付けてある。これらのサービス利用資格は、「18歳以上」のみということに驚きつつ、是非使わせてもらわなければと、思いを新たにした。これらは、「アジア経済研究所図書館 ご利用のしおり」に詳しく載っているのを見ていただきたい。

見学終了後は、松本氏による「アジアの図書館事情 南アジアを中心に」の講演を聞き、充実した資料を得るためには、最終的には個々の努力だなと痛感した。

コレクションの充実に加え、日本のどこにいても簡単にできる検索システム、レファレンスサービスの拡大、相互協力、閲覧時間の延長、閲覧環境の整備、複写サービスの料金の値下げ及び時間の延長を考えつつ、「もっともっと使ってもらおう努力をしていきたい。」という言葉が印象に残った。

最後にお忙しい中、貴重な時間を割いてくださったアジア経済研究所図書館の皆様、本当にありがとうございました。

建設すすむ 千葉市中央図書館！！

千葉市中央図書館（生涯学習センターとの複合施設）は、地上3階・地下2階の鉄筋コンクリートの建物で、平成13年3月の開館にむけて、建築工事が進められています（写真；2階部分）。

場所は、JR千葉駅と千葉公園の間で、北口より徒歩約8分のところです。市の図書館ネットワークのセンターとして、収蔵能力は開架30万冊、閉架100万冊、ゆったりとした閲覧室が設けられます。

1階は、一般開架閲覧室で、ポピュラー図書・視聴覚資料・雑誌がある読書サロンと、児童・ヤングアダルト・児童書研究及び障害者サービスコーナーがあります。

2階は、主題開架閲覧室で、人文・語学・芸術系から社会科学、自然科学にわたる、専門分野の他に郷土の資料を閲覧できる地域コーナーがあります。

地階は、書庫で、資料の保存・活用を図るため、開館当初は40万冊収納の自動出納書庫が設置されますが、将来は100万冊収納可能な自動出納書庫用スペースがあります。



千葉市緑図書館 4月1日（土）オープン！！

JR外房線鎌取駅前で、緑区役所前の利便性抜群の地に「緑図書館」が平成12年4月1日にオープンします。これは、「鎌取コミュニティーセンター」、「緑図書館」、「青少年補導センター南分室」からなる複合施設で、コミュニティーセンターは1月15日にオープンし、この日から市民の利用を受け入れています。

緑図書館は、延べ床面積1940㎡、蔵書数は開館時6万冊（最大収蔵冊数20万冊）で、各区に1館ずつ設置される地区図書館です。館内はスロープやエレベーターを設置し、障害者や高齢者の利用に対応する施設となっています。また、トイレにはおむつを取り替えるためのベビーシート、個室（男女とも）にはベビーチェアを設置し、乳幼児同伴でも気軽に利用できます。また、図書館の書架・書棚は、木肌の風合いを生かした自然の色調で統一し、明るい館内を演出しています。

なお、鎌取地区は、乳幼児・児童生徒が人口に占める割合が多く、平均年齢の若い地域であり、長年にわたって図書館設置を要望してきた地域であるため、4月1日のオープンを待ち望む声が日増しに大きくなっています。



各館の行事

(2000年1月～2000年6月)

月 日	主 催 館	行 事 名	概 要	場 所、時 間 等
2月25, 26日	千葉県立中央図書館	平成11年度千葉県読書グループ育成研修会	作家岩橋邦枝氏を迎え、県内読書グループを対象に宿泊研修を行う	御宿町ホテルニューハワイ 12時～12時
2月29日	千葉県立中央図書館	平成11年度図書館職員研修大会	県内公共図書館職員対象の講演会。講師 長場 紘氏 (アジア経済研究所図書館長) 多串夏身氏 (昭和女子大学教授)	県立美術館10時30分～16時
4月～6月	千葉明德短期大学図書館	サタデーライブラリ	絵本・紙芝居コーナーの開放 (閲覧のみ)。短大生ボランティアによる読み聞かせ、手遊び、折り紙、パネルシアタ、ペープサートの実演	毎月1回土曜日オープン 9時30分～12時。短大図書館、短大別館2F無料
5月17日	千葉県立中央図書館	初任職員研修会 (第1回)	県内公共図書館に新たに勤務する職員対象の研修会 (3回実施)	市川中央図書館10時～15時
5月18, 19日	関東地区公共図書館協議会 千葉県立中央図書館 千葉県公共図書館協会	関東地区公共図書館協議会研究発表大会	関東地区公共図書館職員を対照とする講演と研究協議	ポートプラザちば
5月31日	千葉県立中央図書館	千葉県公共図書館職員研修大会	県内公共図書館職員対象の講演会 講師 亀田邦子氏 (国際子ども図書館長)	13時 八日市場市立図書館
6月1日	千葉県立中央図書館	児童奉仕研修会 (第1回)	県内公共図書館児童奉仕担当職員を対象 (6回実施)	未定
6月7日	千葉県立中央図書館	初任職員研修会 (第2回)		浦安市立中央図書館
6月15日	千葉県立中央図書館	参考調査研修会 (第1回)	県内公共図書館参考調査担当者の研修会 (2回実施)	千葉市立みやこ図書館

千葉市図書館の名称変更について

本年4月1日に緑図書館が開館すると、6地区館体制が確立します。これを機に図書館の名称を変更いたします。また、従前は設置順に表示しておりましたが、今回新たに行政区順の表示となりました。

1. 館名変更実施 平成12年4月1日より
2. 変更内容

変 更 前	変 更 後	行政区
	(千葉市中央図書館 (平成13年3月開館予定))	中央区
千葉市立みやこ図書館	千葉市みやこ図書館	中央区
千葉市立南部図書館	千葉市みやこ図書館白旗分館	
千葉市立こてはし図書館	千葉市花見川図書館	花見川区
千葉市立こてはし図書館花見川分館	千葉市花見川図書館花見川団地分館	
千葉市立北部図書館	千葉市稲毛図書館	稲毛区
千葉市立東部図書館	千葉市若葉図書館	若葉区
千葉市立東部図書館西都賀分館	千葉市若葉図書館西都賀分館	
	千葉市緑図書館	緑区
千葉市立南部図書館あすみが丘分館	千葉市緑図書館あすみが丘分館	
千葉市立南部図書館土気図書室	千葉市緑図書館土気図書室	
千葉市立高洲図書館	千葉市美浜図書館	美浜区

3. 緑図書館の所在地 〒266-0012 千葉市緑区有吉町290-1 ☎043(293)5080

ネットワーク通信 No.6

2000年2月29日

発行：千葉市図書館情報ネットワーク協議会
 事務局：千葉市教育委員会生涯学習部図書館開設準備室内
 〒260-8730 千葉市中央区問屋町1番35号
 TEL 043-245-5976 FAX 043-245-5986