

明日の県立図書館を思う

井村正勝さん(井村屋グループ株式会社シニアフェロー)

PDCA

お金はともかく、PDCA が回れば全てうまくいくと思う。公表すればおのずと目標も出てくるし、協議会や県民から意見ももらえる。公開、発表は詳しく、泥臭くやること。県民の方に分かりやすくということも重要。

こういう要望に対してこうして、またこういう課題があるということ、またできなかったことも明らかにすることでほとんど解決できるのではないか。

サービス業としての図書館

いかに要望をうまく聞けるか、それには現場に出ないと駄目。探しやすかったか、とか。聞きにいくとおのずと出てくるものだ。掘り起こすといくらでも出てくる。必要なのはそういうこと。

全員でなくてよいし、気がついたときでよい。何か一つ出たら、他の人もそういうふうになっているはずである。

聞かれた人は変わったことを嬉しく思ってくれるし、さらに別のことを言ってくれたりする。これはPDCA のサイクルと同じこと。

いかに図書館の職員がお客様の近いところにいるか。サービス業はお客様に喜んでいただくのが大事。例えば、レストランのウェイトレスには、お客様と一緒にメニューを選べ、料理を出して終わりではなく料理を出すところから始まるのだ、と言っている。

津図書館は気さく過ぎて「吉野家」という感じがする。対して県立図書館はレストランという感じ。

県立図書館協議会について

欠席者にも議事録をきちんと届けること。回数は少なくとも年6回、2ヶ月に1回程度は開催できるとよい。先に1年間の日程を決めてしまうのがよいのでは。