

講義②・演習

「図書館と公共コミュニケーションー『SNS を活用した情報発信及び演習』」

講師：アカデミック・リソース・ガイド(株)

取締役&リレーションズ・ストラテジスト
鎌倉幸子

1 公共コミュニケーションとは

「広報 (PR)」という「情報発信」を思い浮かべるが、PRが「Public Relations」の略であるように、広報の元々の意味は公共における関係づくりである。情報を発信するだけでなく、キャッチボールのように発信した情報を受け止め、返してもらうことが広報の原点となる。そこで、広報の代わりに「公共コミュニケーション」という言葉を使うようにしている。

2 伝えたい相手をイメージする

図書館の魅力を誰に伝えたいかを考えていただきたい(各自演習)。図書館を取り巻く人は利用者だけではない。様々な利害関係者がいることを意識し、誰に語りかけたいかをイメージすることが大切になる。相手がどのような人なのかを意識して伝えないと、SNSでは伝わらない。どう対話を生み出すかを考えるのが広報の仕事と言われている。まずどのような利害関係者がいるかを洗い出し、それがどういう人で、どのような媒体で情報を届けるのがいいかを考えることが最初のステップとなる(演習：図書館のステークホルダーを各自5つ考える)。

3 市民参画・市民協働

今、市民参画や市民協働が言われるが、市民参画や市民協働によるまちづくりを進めるには、市民が町の状況を知る必要がある。参画を促すためには、まず行政側が情報を公開しなければならず、透明性が必要となる。情報提供や透明性に関しては、SNSが効果的な媒体となる。

図書館で情報公開する目的の一つは、協働や参画を生み出すことで図書館の真の理解者を増やすことにある。

4 プロセスを見せる

透明性を高めることは、プロセスの開示をどのように行うかということでもある。ホームページに掲載される告知や報告からはプロセスは

見えにくい、FacebookやTwitterはプロセスを見せられるツールとなる。

イベント等、告知のみ行って報告がないことがあるが、報告があることで雰囲気や内容が伝わり、次回の参加につながる可能性がある。告知と報告はセットで行い、さらにプロセスも見せられるとよい。プロセスを見せることで期待度を高めることができる。

別府市では「図書館・美術館基本構想」策定の際、プロセスを見せるためのFacebookを作成した。市民と共に考えるためにワークショップを行ったが、その様子をSNSで発信したところ、雰囲気が伝わったのか回を重ねる毎に参加者が増えた。また、SNSを使うと写真や動画が残るが、SNSを意識すれば情報の保存性を高めることもできる。

5 SNSを活用した情報発信

Facebookは40代、Twitterは10代など、SNSは媒体によってよく利用する年齢層が異なる。誰がその媒体を使っているかを意識して発信することで、届きたい層に直接情報を伝えることができる。

また、最近は「シェア」が鍵だと思うが、発信だけではなく、利用者に参画・拡散してもらう動きが大切となる。「この図書館をぜひ広めてください」と言うと、利用者の方が手腕を持つ人が多く、職員が関わらなくても市民参画・市民協働で図書館の認知が上がる可能性がある。

伝えたい利用者をイメージし、伝えたい内容をしっかり伝えること。図書館とは何かを知らない人に向けて、Twitterであれば中高生を意識しながら図書館の魅力を発信してほしい。



▲講義②・演習