

## 図書館キャラクターによるパブリックリレーションズの支援

大嶋 航平

現在、日本の図書館では独自に設定されたオリジナルキャラクターが様々な場面で活用されている。非営利組織において、キャラクターはコミュニケーションを促進する役割が期待される傾向にある。この役割は、組織と組織を取り巻く人間との間の双方向コミュニケーションを基礎とするパブリックリレーションズにおいて、有効な働きをすると考えられる。図書館におけるパブリックリレーションズは、これまで一方的な情報発信にとどまっていることが指摘されてきた。本研究では、双方向コミュニケーションの促進という観点から、図書館キャラクターのパブリックリレーションズにおける有効な活用方法の検討を研究目的とする。図書館と図書館を取り巻く人間との間の双方向コミュニケーションとして、本研究では Twitter 上におけるコミュニケーションを取り上げる。

まず、図書館による双方向コミュニケーション実施の現状について考察する。第1回図書館キャラクターグランプリにエントリーし、かつキャラクターを活用した Twitter アカウントを有する図書館、または図書館を支援する団体(以下、図書館等)計34を対象に、Twitter における投稿内容の調査を行った。調査の結果、対象の半数以上の図書館等で双方向コミュニケーションは行われておらず、行われている図書館等においても頻度は高くないことが明らかになった。しかしキャラクターを Twitter の投稿の主体としている図書館等では、キャラクターをきっかけにコミュニケーションの機会が作り出されており、図書館キャラクターによる双方向コミュニケーションの促進を推察することができる。

次に、キャラクターや Twitter の活用にあたっての目的や計画について、Twitter 運用を担当する図書館職員を対象にインタビュー調査を行った。調査の結果、図書館キャラクターは設定当初から具体的な役割や目的を持っていたわけではなく、活用される過程で「図書館を身近に感じてもらう」、「図書館に興味を持ってもらう」といった目的が形成されていたことが明らかになった。また、キャラクターが主体となった特徴的な投稿は双方向コミュニケーションを促進する一方で、キャラクターの設定が崩れてしまうことを危惧し、双方向コミュニケーションを行わないとする事例もみられた。

図書館が双方向コミュニケーションを積極的に行い、パブリックリレーションズを有効に進めるためには、キャラクターや情報発信ツールを活用する上で、双方向コミュニケーションの促進という役割に即した具体的な目的を設定することが必要である。またキャラクターの設定を詳細に作りこむことは、双方向コミュニケーションの促進に役立つ一方で、その設定が双方向コミュニケーションの足かせとなる場合があり、これはキャラクターの設定範囲の検討として課題となると考えられる。

(指導教員 呑海沙織)