

パブリック・サービス研究分科会

講義年月日 2009年10月19日 13時45分～15時15分

テーマ 米国の大学図書館基準とSAについて

講演者 加藤 好郎氏 (慶應義塾大学湘南藤沢キャンパス事務長)

{図書館の目的・目標の評価}

1. 図書館のミッション・ステートメントは、図書館職員と機関の経営陣に明確に理解されているか？
2. 図書館の目的や目標などは大学の使命にどのように組み込まれているか？
3. パフォーマンスを評価し、達成していることを大学のコミュニティーに知らせ、そして必要な改善は何かを明らかにし、かつ実現するための系統的・継続的プログラムを、図書館はどのように維持しているか？
4. 図書館の評価計画は、大学の評価や認証評価に向けた戦略の不可要素となっているか？
(例：図書館は、学内の計画策定や学部等の活動と共同で評価の手順を改訂または更新したりしているか？)
5. 図書館そのものをどう評価するか？(図書館は評価するために量的・質的なデータを収集しているか？)
6. どのような成果を図書館は測り、成果についてどのように測るのか？
7. 図書館は同レベルの図書館とどのように比較するのか？

{サービスの評価}

1. 大学の学術的なプログラムを支援し、かつ図書館の最適利用の基盤となる、質の高いサービスを展開、推進、維持し、そして評価する。
2. 利用者が、資源を十分に活用できるように設計したレファレンス、貸出、政府刊行物などのサービスが行われているのか？
3. 学生・教員などの利用者の期待が、どのように図書館サービスに影響を与えているか？

- 4.ILL と DDS は、正規の利用者の要求に適切に対応できているか？
- 5.図書館は、利用者の要求にあった妥当な開館時間を維持しているか？
- 6.遠隔地で、展開されるプログラムに対してどのような図書館サービスを用意しているか、これらの利用者の要求と満足をどのように判断するか？
- 7.図書館サービスを学生や教員に、どのように知らせているか？
- 8.利用者にサービスする能力を定量的・定性的に測定する尺度を図書館は維持し、活用しているか？
- 9.キャンパスの外で学術プログラムが提供されている場合、成功をするための基準やガイドラインは、どのようなものか？ACRL の遠隔教育のための図書館サービスに関するガイドラインは、現在行われているものや、考えうるサービスを考慮するのに利用されているか？

{インストラクション}

- 1.図書館は指導者として公式、非公式なものを用意しているか？
- 2.多人数あるいは少人数用双方の指導者に対して適切なスペースが確保されているか？
また、そのスペースは、すべての資源のタイプのプレゼンテーションだけでなく、実践的な指導者(教職員)を提供するようにも設計されているか？
- 3.図書館は、指導の際、適切に技術を活用しているか？
- 4.特定の授業の支援をするにあたって、図書館カリキュラムを展開し、評価するのに、図書館員と授業担当教員はどのような方法で協働するか？
- 5.該当する機関では、図書館はどのように教員を支援しているか？
- 6.図書館は、多様な教育プログラムを用意しているか？
- 7.図書館は、教育プログラムをどのように推進し、評価するのか？

8.図書館は、高等教育のための情報リテラシー能力基準をどのように適用するのか？

{資源}

- 1.印刷資源、電子資源、メディア資源の取得、保存、利用についての決定に際してどのような基準が使用されるか？また図書館は、どのように利用者のための資源を選択するか？
- 2.図書館資源の選択や、現在進行形のコレクション構築とコレクション評価での、授業担当教員の役割とは何か？
- 3.コレクション、資源、オンライン・データベースを量的・質的に評価するための継続的で効果的なプログラムが図書館にはあるか？
- 4.印刷資源、メディアと電子的な資源は、学内カリキュラムと研究要求が反映されているか？
- 5.図書館は、学内や遠隔地の利用者が使えるように電子的資源のライセンスを有しているか？
- 6.コンソーシアムの購入・ライセンス合意書は、どのように活用されているか？
- 7.図書館に業者が発行したものの収集・維持管理の責任があるとしたら、それについてどう取り組むのか？
- 8.図書館のコレクションとオンライン・データベースを同レベルで業者とどのように比較するのか？
- 9.図書館は、適切な廃棄処分計画により、コレクションの最新性と妥当性を維持しているのか？

{アクセス}

- 1.図書館とその資源への、知的かつ物理的な最大限のアクセスを提供するために、どのような方法が使われているのか？

2. 目録は、どの程度の正確性、最新性を保障しているのか？
3. コレクションの配置については、理にかなったもので理解しやすいものになっているか？
4. 未所蔵資料に対して、適時的で効果的な図書館間相互貸借やドキュメント・デリバリー・サービスを提供しているか？
5. 図書館は、コンソーシアムから借り受けられるプログラムに参加しているか？
6. 電子的資源へのアクセスのために図書館は適切に稼動する十分な量のコンピューター・ワークステーションを用意しているか？
7. キャンパス内にまたがって、目録や他の図書館資源へのアクセスは出来るのか？
8. 書庫に資料がある場合、それらの資料は、すぐに利用することは可能か？
9. 遠隔教育プログラムに取り組んでいる利用者に対してどのような方法を用意しているか？

{職員}

1. 図書館は電子的資源を含む全ての利用可能な形態の情報に対応し、提供できるスタッフを雇っているか？
2. 全ての職員の進行中の訓練を保障する十分な財政支援は用意されているのか？
3. 図書館は、利用者の要求に見合う適切な人数の有資格の図書館員、他の専門職員、技術を身につけたサポートスタッフと学生アシスタントを確保しているか？
4. 図書館専門職員が認証された大学の適切な学位を持っていることを大学はどのようにして確保し、適切な専門的な活動に従事することを推奨するか？
5. 図書館職員の規模は、図書館の目的とサービス、大学が用意するプログラム、学位、入学者数、教員とのスタッフの規模、そして補助プログラムにどのようにして関連しているか？
6. 図書館職員に関する規定と手順は、とくに、募集、雇用、任命、契約更新、昇進、任期、

罷免と申し立ての問題において、どのようにして大学のガイドラインや信頼性のある人材管理と承合されるのか？

7.効果的な指導者として十分な知識や技能を、指導責任を有する図書館職員は、どのように維持しているか？

8.図書館は、職員にセキュリティーと緊急事態に関する研修をどのように用意しているか？

{施設}

1. 図書館は、職員や利用者が抱く要求に応えるような、安全かつ良く計画された十分なスペースを用意しているか？

2. 温度、湿度を望ましいレベルで制御するように建物の機械設備は、正しく設計され維持管理されているか？

3. 十分な数の座席は勿論、様々な形態の座席といった魅力的な学習スペースの供給に対して、利用者はどう認識しているか？

4. 現在、図書館に置いてあるコレクションと将来の印刷資源の増加に対するスペースは十分あるか？

5. 職員に十分な作業スペースがあるか？そして、現在および将来、必要に対応した効率的な運用が可能な環境設定となっているか？

6. 図書館のサインは、分かりやすいように表示されているか？

7. 図書館は、利用者と職員のために人間工学的な配慮のあるワークステーションを用意しているか？

8. 電気とネットワークの配線は、電子的なアクセスの要求に十分応えられるか？

9. 図書館は、米国障害者法の要件に見合っているか？

10. 遠隔学習者のための施設は、ACRLの遠隔教育のための図書館サービスに関するガイドラインの定める内容に則して配慮されているか？

{コミュニケーションと協力}

1. 図書館の中で、経営や管理の情報を自由な流れを可能にする効果的なコミュニケーションがはかられているか？
2. 職員には、図書館業務や働く環境を改善する新しいアイデアや手順を提案することが推奨されているか？また、それを進めるための対処はとられているか？
3. 図書館は、学内で情報交換する定常的な手段を持っているか？
4. 図書館は、学内で他部局と協働できる関係を確立しているか？
5. 図書館と情報技術部門が別々に管理されている場合、連絡調整や連携の機会を組織は用意しているか？
6. 理事の一人が図書館と情報技術部門の両方の責任を負っている場合、二つの機能はうまく統合されているか？
7. キャンパス内の利用者や遠隔利用者に電子的資源を提供するのに組織内の専門家が情報技術の技術的な支援を行える体制になっているか？
8. 機関のものであろうと遠隔地の情報資源であろうと妥当なレスポンス・タイムで提供するのに学内ネットワークは十分な性能を用意しているか？

{管理}

1. 図書館経営は、どのような方法で利用可能な図書館資源の有効利用を奨励しているか？
2. 図書館活動のための法定、または法令上の根拠はなにか？
3. 図書館長は、誰に対して報告するか？報告の対応関係は適切か？
4. 図書館長の責任や権限を定めた文書はあるのか？
5. 図書館は、常設の諮問機関である委員会があるか？委員会には、適した授業の担当教職員と学生の代表がいるのか？また委員会自体がどのくらい効果をあげているか？
6. 図書館内の管理と業務を決定する方針と手続きはどのくらい役立っているか？

7. 図書館はA L Aの図書館の権利宣言の精神に則り運営されているか？

{予算}

1. 図書館長は、取り決められた目標に沿って図書館予算を準備し、正当性を説明し、運営しなければならないか？
2. 図書館で認められている毎年の支出は、現在の図書館の適切な要求に合致しているか？
3. 図書館予算を計画するとき、カリキュラムはどのくらい考慮されるか？
4. 図書館予算を練る際に、教育方法として、とりわけそれが自主的な学習に関係する場合、どのくらい考慮されるか？
5. 現存する図書館のコレクションの適切さを判断するのにどのような方法が使われるか？カリキュラムに直接関係ある分野のコレクション構築の適切な成長率を維持するのに予算は十分か？
6. 学生全体数や想定学生数と授業担当教員数はどのくらい図書館予算に影響を与えるか？
7. 予算は適切な水準の職員数と給与を負担しているか？
8. アーカイブスや特別なコレクションなどの他の図書館資源のための財源支出の妥当性やその有効性は、どのように判断されるか？
9. 図書館予算は、メディアやコンピューター資源を取得し、整理し使えるようにして利用を提供する図書館の責任に見合っているか？
10. 機関の方針に合致し、かつ図書館予算の範囲内で資金を執行する権限を図書館長は、どの程度持っているのか？
11. 図書館は、債務や請求書をどのように把握しておくか？また図書館は、経費支出の優先順位や支払い期日をどのように決定するのか？
12. 予算は、拡張したキャンパスプログラムの適切な支援を想定し、対応できるか？

アメリカの図書館では、約 1/4 が学生スタッフであり、教育支援が充実している

館数	専任	図書館員	他の専門職	他のスタッフ	SA	
3617	93,590	26,469 (28,3)	6,795 (7,3)	36,350 (38,8)	23,976 (25,6)	
博士	56,542	15,083 (16,1)	4,402 (4,7)	23,470 (25,1)	13,587 (14, 5)	
修士	16,942	5,083 (5,4)	982 (1,0)	5,682 (6,1)	5,195 (5,6)	
学士	6,451	1,994 (2,1)	423 (0,5)	1,834 (2,0)	2,199 (2,3)	
Cal	338	9,231	2,264 (24,5)	785 (8,5)	3,846 (41,7)	2,337 (25,3)
Idaho	12	324	81 (25,0)	11 (3,4)	139 (43,1)	93 (28,6)
NY	250	8,218	2,459 (29,9)	831 (10,1)	2,952 (41,8)	1,976 (24,0)
Ohio	154	3,247	858 (26,4)	350 (10,1)	1,079 (33,2)	981 (30,2)
Texas	196	6,048	1,616 (26,7)	364 (6,0)	2, 578 (42,6)	1,491 (24,6)
Wyom.	9	178	50 (27,8)	24 (13,2)	56 (31,2)	50 (27,8)

Texas A&M University : Interlibrary Services Department (ILS)例

ILS : 24 時間リクエスト、一日 800 件処理、72 時間以内のサービス

職員 : プロ 1 名、パラプロ専任 10 名 非常勤 1 名 SA19 名(週 264 時間)=1 人が
2 日勤務

評価 : SA なくして ILS は成り立たない。文献調査、SA の伝統的な役割。

SA 研修の充実。他の大学(Winthrop Univ. Lib)でも立証済み。

SA19 名の業務期間と分類 :

業務期間	人数	割合	学生の学年	人数	割合
1 年以内	10 名	52.8%	1 年生	1 名	5.3%
1 年	3 名	15.8%	2 年生	4 名	21.1%
2 年	2 名	10.5%	3 年生	5 名	26.3%
3 年	3 名	15.8%	4 年生	7 名	36.8%
4 年	1 名	5.3%	大学院生	2 名	10.5%

SA の勤務時間と勤務内容 :

2 名 30.5 時間(週) 貸出担当

6 名 92.5 時間(週) 借出担当

11 名 141 時間(週) 配送担当

うち 5 名が Jobs of Aggies の Website で検索する。

学生の勤務態度 :

16 名(84.2%)の SA は、学生規則集を読んだことが無い。

3 名(15.8%)の SA が、学生規則集に興味を持っている。

18名(94.7%)のSAは、定期的に管理者が管理することは当然だと考えている。

6名(31.6%)のSAは、管理者の管理には反発を感じている。

16名(84.2%)のSAは、仕事を管理者を通じて教えてもらったと考えている。

3名(15.8%)のSAは、自分で試行錯誤しながら仕事を覚えている。

9名(47.3%)のSAは、仕事の詳細を覚えるためには、レファレンスガイドのマニュアルが役に立ったと述べているが、

10名(52.6%)のSAは、そのようなガイドは要らないと言っている。

10名(52.6%)のSAは、ライブラリツアーを研修において非常に有効であったが、47.4%はあまり効果がないと述べている。6人の貸出担当のSAは、このオプションを評価していないが、ISDのカウンターに出ている2人のSAはいい機会を得たと述べている。

9名(47.4%)のSAは、特別な仕事(検索やスキニングを通じて相互貸借用のスリップ作成)を非常に好んでいる。このうち8人は、館内での資料収集をおこない1名は借出しの業務を行っている。

5名(26.3%)のSAが、一日の仕事処理数を決定している。

15名(78.9%)のSAは、仕事は非常にハードであると感じており、3名(15.8%)は、彼らよりも実はもっと厳しいと感じており、1名(26.3%)のSAだけは自分が最もハードな仕事をしていると述べている。

11名(57.9%)のSAは、管理者と同様に働いていると感じているが8名(42.1%)のSAは、管理者の仕事のほうがよりハードであると感じている。

SA達全員は、ILSのスタッフのメンバーより仕事が厳しいとは感じていない。14名(73.7%)は、スタッフメンバーと同様に厳しいと感じており、5名(26.3%)は、スタッフの仕事の方が厳しいと感じている。

2名(10.5%)のSAは、管理者が仕事の変化の詳細について、知らせてくれないと感じている。13名(68.4%)のSAは、管理者に対して、不満をいうことは出来るが、6名の学生は、管理者に脅されてたり威嚇されていると感じていて余り不満を言わない。

ILSのメンバーに対して、不満がある人は2名(10.5%)であった。その2人は、他のILSのスタッフが19人全員を尊敬しているのに、2人については、管理者が尊敬されていないという理由からであった。

管理者からの評価(回答)に対して、16名(84.2%)のSAは、個人的に教えて欲しい、2名(10.0%)のSAはメールで、1名(5.3%)は全員が読めるように設置したノートを好んで利用した。うち、14名(73.7%)のSAは、フィードバックは、その都度もらいたいという希望であり、セメスターの最後に回答をもらうのは好まない。

10名(52.6%)のSAは、各セメスターごとに規則や自分達への期待感のためにミーティング

をもとめたが、9人(47.4%)はその必要性を感じなかった。

良いアウトプットを出した SA のうち、7人(36.8%)の SA はモチベーションを持ち仕事を続けたいと希望したが、6人(31.6%)は仕事で満足はしたが継続の意志はなかった。

3人(15.6%)の SA は、ILS の仕事は、厳しいが今後も貢献したいとも感じている。

2人(10.5%)は感謝していると言い、1人(5.3%)は管理者が自分を模範であると思っている筈だと述べている。

15人(79.0%)の SA は、仕事は内容に応じて少し報酬が上がるべきだと考えているが2人(10.5%)はそのように思っていない。2人(10.5%)の SA は昇給に値しない。

SA 業務のきっかけは、8人(42.0%)の SA は、仕事と勉強の時間的なバランスにちょうどよいかと回答し、4人(21.1%)はバイト代が目的で、他の4人(21.1%)は自分自身を責任ある人間として成長するためにと考え、3人(15.8%)は図書館業務を経験したいとの理由であった。

16人の SA は、ILS での仕事は楽しいと答え、3人(15.8%)は何となく楽しいと答え、楽しくないとかバイト目的という学生はいなかった。

SA を止めてしまう動機は、2人(10.5%)は勉強の時間が取れないのと自分の専攻分野との関係性があまりない。給料が少ないのが8人(42.1%)、仕事がつまらないのが3人(15.8%)、3人(15.8%)が図書館の扱いが悪い、2人(10.5%)が管理者とあわない、1人(5.3%)が仕事場の雰囲気があわない。

SA の学生は、自分の欠員があれば必ず友達を誘うことにしており、卒業後も2人(10.5%)の SA は続けたい、7人(36.9%)は完全に止めてしまい、10人(52.6%)は多分続けると応えている。多くの SA はいい経験だった、素晴らしい職場だったと感じている。

ILS Texas A&M は、利用者からの要求に対して、厳しい声を聞くことがある。そのためは、SA と管理者がいい関係でなければならない。給与が原因で SA を止めるきっかけになった SA は4人いる。

特にセミスターの最初に図書館のポリシー、プロミス、SA の責任、我々の期待について、繰り返し管理者からミーティングを通じて伝えることが重要である。

彼らは基本的には、図書館に貢献したいと気持ちも持っている。

ライブラリーツアーやレファレルサービスを少ししてもらいたいという気持ちを持っている。セメスターごとにパフォーマンスに応じてサラリーを上げていることで、SA に対して尊敬と感謝をこめて Good Performance と High Productivity を望むことが好ましい。

SA は1時間で、検索とスキャンを完了し、彼らは最高の仕事をしたと信じている。

残念ながら2人の SA は、管理者とのコミュニケーションが困難であったようだ。

セクションのチーフからは、管理者に対して、SA の持つセンシティブな部分を大事にす

るようにとの指示が与えられた。

このような継続的な調査が、S Aと管理者とのチャンネルを作ることになり、将来のプロフェッショナルライブラリアンの出現のために、S Aにとって図書館がよい職場環境であることを認識させることは重要である。