

平成 18 年度国立情報学研究所教育研修事業国際シンポジウム

求められる図書館サービスと スタッフ・ディベロップメント

Library Services to be expected and Staff Development

主催

情報・システム研究機構 国立情報学研究所

共催

広島大学図書館
大阪大学附属図書館
東北大学附属図書館

後援

国立大学図書館協会

平成 18 年 11 月

November 2006

目次

平成 18 年度国立情報学研究所教育研修事業国際シンポジウム開催要項	2
平成 18 年度国立情報学研究所教育研修事業国際シンポジウム講師等名簿	3
平成 18 年度国立情報学研究所教育研修事業国際シンポジウムプログラム	
西日本会場	4
関西会場	5
東日本会場	6
講演原稿(原文及び和訳)	7
Sue Dodd	
Roles and Identity : Staff Development at Uppsala University Library	8
役割と独自性 : ウプサラ大学図書館におけるのスタッフ・ディベロップメント	15
Liz Walkley Hall	
Staff Development in University Libraries in Australia	22
オーストラリアにおける大学図書館のスタッフ・ディベロップメント	37
Chie Emslie	
New Zealand University Library Services and Staff Development :	50
Examples from the University of Auckland Library and Current Issues	
from International Studies	
ニュージーランドにおける大学図書館サービスと図書館職員の養成について :	59
オークランド大学図書館での実例と国際的研究からみた今後の課題	
平成 18 年度国立情報学研究所教育研修事業国際シンポジウムポスター	67
準備委員会・ワーキンググループ名簿	68

平成 18 年度国立情報学研究所教育研修事業国際シンポジウム

求められる図書館サービスとスタッフ・ディベロップメント

Library Services to be expected and Staff Development

開催要項

1. 趣旨

ネットワークやデジタル技術のイノベーションは、地球規模での社会変革を促すと同時に学術コミュニケーションのあり方を大きく変えています。こうした状況で、学術情報基盤の一翼を担う図書館が取り組むべき課題のひとつは、変化の中から次々に生み出される諸問題に積極的にチャレンジし、フレキシブルに対応できる人材を確保し育成することです。

そこで、積極的な活動に取り組んでいる割には知る機会の少ないスウェーデン、オーストラリア、ニュージーランドから大学図書館の現場で活躍するライブラリアンを招き、海外における大学図書館のスタッフ・ディベロップメントの現状と課題について講演を交えて議論を深め、課題解決に向けた行動につなげたいと願い国際シンポジウムを開催します。

2. 参加対象者

大学図書館職員及び人材育成担当者

3. 開催日時、会場

西日本会場：平成 18 年 11 月 14 日(火) 13:30～17:30

広島大学中央図書館ライブラリーホール (広島県東広島市鏡山 1-2-2)

関西会場：平成 18 年 11 月 15 日(水) 13:30～17:30

大阪大学附属図書館・図書館ホール (大阪府豊中市待兼山町 1-4)

東日本会場：平成 18 年 11 月 17 日(金) 14:00～18:00

東北大学マルチメディア教育研究棟大ホール (宮城県仙台市青葉区川内 4)

4. 開催主体・後援

主催：情報・システム研究機構 国立情報学研究所

共催：広島大学図書館，大阪大学附属図書館，東北大学附属図書館

後援：国立大学図書館協会

5. 地区共催・協賛

西日本地区協賛：国立大学図書館協会中国四国地区協会，

国立大学図書館協会九州地区協会，中国四国地区大学図書館協議会

関西地区協賛：大学図書館近畿イニシアティブ

東日本地区協賛：東北地区大学図書館協議会

西日本地区共催：広島県大学図書館協議会

平成 18 年度国立情報学研究所教育研修事業国際シンポジウム

講師等名簿

講師・パネリスト

- Sue Dodd : スー・ドット
ウプサラ大学図書館 (スウェーデン)
- Liz Walkley Hall : リズ・ウォークリー・ホール
フリンダース大学図書館 (オーストラリア)
- Chie Emslie : エムズリー千恵
オークランド大学図書館 (ニュージーランド)

コーディネータ

[西日本会場・関西会場]

- Kunio Itoh : 位 藤 邦 生
広島大学図書館長

[東日本会場]

- Yoshio Kuramoto : 倉 本 義 夫
東北大学附属図書館副館長

平成 18 年度国立情報学研究所教育研修事業国際シンポジウム

プログラム（西日本会場）

平成 18 年 11 月 14 日(火) 13 : 30～17 : 30

広島大学中央図書館ライブラリーホール

13 : 00～13 : 30 受付

13 : 30～13 : 40 開会挨拶

- 貝田辰雄（国立情報学研究所開発・事業部企画調整課長）
- 位藤邦生（広島大学図書館長）

13 : 40～16 : 20 講演

- Roles and Identity : Staff Development at Uppsala University Library
Sue Dodd 13:40~14:25
(休憩) 14:25~14:30
- Staff Development in University Libraries in Australia
Liz Walkley Hall 14:30~15:15
(休憩) 15:15~15:20
- ニュージーランドにおける大学図書館サービスと図書館職員の養成について :
オークランド大学図書館での実例と国際的研究からみた今後の課題
Chie Emslie 15:20~16:05

16 : 05～16 : 20 休憩

16 : 20～17 : 25 パネルディスカッション

- パネリスト : Sue Dodd, Liz Walkley Hall, Chie Emslie
- コーディネータ : 位藤邦生

17 : 25～17 : 30 閉会挨拶

- 細戸康治（広島大学図書館部長）

平成 18 年度国立情報学研究所教育研修事業国際シンポジウム

プログラム（関西会場）

平成 18 年 11 月 15 日(水) 13 : 30～17 : 30

大阪大学附属図書館・図書館ホール

13 : 00～13 : 30 受付

13 : 30～13 : 40 開会挨拶

- 小西和信（国立情報学研究所開発・事業部次長）
- 中村仁信（大阪大学附属図書館長）

13 : 40～16 : 20 講演

- Roles and Identity : Staff Development at Uppsala University Library
Sue Dodd 13:40~14:25
(休憩) 14:25~14:30
- Staff Development in University Libraries in Australia
Liz Walkley Hall 14:30~15:15
(休憩) 15:15~15:20
- ニュージーランドにおける大学図書館サービスと図書館職員の養成について：
オークランド大学図書館での実例と国際的研究からみた今後の課題
Chie Emslie 15:20~16:05

16 : 05～16 : 20 休憩

16 : 20～17 : 25 パネルディスカッション

- パネリスト : Sue Dodd, Liz Walkley Hall, Chie Emslie
- コーディネータ : 位藤邦生（広島大学図書館長）

17 : 25～17 : 30 閉会挨拶

- 平元健史（大阪大学附属図書館事務部長）

平成 18 年度国立情報学研究所教育研修事業国際シンポジウム

プログラム（東日本会場）

平成 18 年 11 月 17 日(金) 14 : 00～18 : 00

東北大学マルチメディア教育研究棟大ホール

13 : 30～14 : 00 受付

14 : 00～14 : 10 開会挨拶

- 安達 淳（国立情報学研究所開発・事業部長）
- 倉本義夫（東北大学附属図書館副館長）

14 : 10～16 : 35 講演

- Roles and Identity : Staff Development at Uppsala University Library
Sue Dodd 14:10～14:55
(休憩) 14:55～15:00
- Staff Development in University Libraries in Australia
Liz Walkley Hall 15:00～15:45
(休憩) 15:45～15:50
- ニュージーランドにおける大学図書館サービスと図書館職員の養成について：
オークランド大学図書館での実例と国際的研究からみた今後の課題
Chie Emslie 15:50～16:35

16 : 35～16 : 50 休憩

16 : 50～17 : 55 パネルディスカッション

- パネリスト : Sue Dodd, Liz Walkley Hall, Chie Emslie
- コーディネータ : 倉本義夫

17 : 55～18 : 00 閉会挨拶

- 北村明久（東北大学附属図書館事務部長）

講演原稿
(原文及び和訳)

Roles and Identity: Staff Development at Uppsala University Library

Sue Dodd
Uppsala University Library, Sweden

The University Library's mandate is the same	Uppsala University was founded 1477. The Library was established 1 ½ centuries later in 1620 and has been serving the university professors, researchers, teachers and students ever since. Its mandate has remained unchanged but not the way we work.
Why staff development is important	I myself qualified as a librarian in 1983 when we still used catalogue cards and typewriters. Personal computers arrived in Sweden in 1985 and Internet became accessible in the mid 1990s with the browser Mosaic. There have been many changes in the way we work and the rate of change is not slowing down. This is why we need constant staff development as part of our survival kit - as individuals and as university libraries.
Not going to talk about	What I am not going to talk about is skills training such as specific courses to learn to use new software, MARC cataloguing or inter-library loan routines. People will attend or arrange such courses whenever a new need arises. Other people are responsible for that kind of training. My library, the Uppsala University Library is a decentralised library with substantial cultural heritage collections (e.g. 3 ½ kilometres of shelves containing manuscripts and music) and 15 subject libraries. In addition we have certain centralised functions such as computer and photographic services, digital publication, human resources and finance. It is the bosses of these sections who make sure that the necessary skills exist within their work groups. My job as co-ordinator of staff development is to plan, carry out and evaluate more general needs among the staff.
My work	When I started working at the University Library in 2004 I was asked to organise some training for the Library's managers and to think about the problems connected to the imminent generational change. Within 10 years, 92 of our present staff of 199 will have retired. This is nearly half of our staff and nearly all of the bosses. The figure for a 10-year period should be around 25% not 50%.
Staff Development Programmes 2005	I decided to work with extensive courses and planned three big programmes to span the whole of 2005: a <i>Managers' Programme</i> , a <i>Leadership Programme</i> and a <i>Senior Programme</i> . There were 28 people on the first two courses and 15 on the last. I do not have time to go into detail here about these programmes (but there is a report available if you would like to read more about them) but I do intend to say something about the participants. Participation in the <i>Managers' Programme</i> was compulsory whereas

participation in the second programme was voluntary and open for anybody wishing to learn more about leadership. The third one was open for anyone over the age of 60. My idea with the *Senior Programme* was to tap into the knowledge of older staff that the younger staff lack, in order to be able to identify and avoid potential problems when the seniors retire.

I started both the *Managers'* and the *Leadership Programmes* with separate 2-day sessions at different conference centres in January. Then the groups met separately one morning a month for the rest of the year. These meetings usually began with a 1 ½ hour lecture followed by a group discussion trying to establish the relevance of the subject of the lecture to our own working situation at Uppsala University Library. The *Senior Programme* met monthly for three hours on a Friday morning at a coffee house in Uppsala.

Lessons learnt All three programmes were successful and appreciated but I learnt some important lessons from them that have influenced the way I think about staff development. Firstly, as a result of a major organisational change in 1999, different groups were pulling in different directions. Secondly I learnt that there is misunderstanding between generations that causes problems. And finally from the Seniors I learnt that tacit knowledge is very difficult to identify.

These lessons can be reconstructed into mission statements for the thrust of my continuing work with staff development.

Roles and identity I have called this lecture *Roles and Identity* because this is what I think we need to concentrate on. If you have an up-to-date professional identity as a librarian, if your Library has a well-defined identity and mission and if you are happy with your role in the organisation - then you will do a good job. You will not need detailed instructions when a new situation arises in your work. It will be obvious to you how to react appropriately. There are a lot of "ifs" here but I believe they represent very concrete requirements for a successful academic library.

1. library management must be clear about the Library's identity and mission
2. individual librarians need to have a strong, appropriate professional identity
3. every member of staff must be comfortable with his/her role in the organisation

The Library's Identity and Individual Roles So what do I mean by identity and roles? Well that first lesson I learnt - that different groups were pulling in different directions - this is a question of identity. It is not personal or professional identity but the Library's identity. In my view the problem is due to a lack of clarity about the Library's mission and each individual's place within the bigger picture.

In 1999 Uppsala University Library went from being a centralised library, consisting of a main library and branch libraries, to being a decentralised confederation of libraries. All major changes like this affect the staff and

their working situation. After a few years the intended positive effects were in place but there were also unforeseen negative effects. Most important of these was that individual staff members were identifying strongly with their specialised library (Geology, Medical, Legal Archaeology and so on) rather than seeing it as **one part** of the University Library. There was even (and still is) some competitiveness and jealousy between the groups of libraries. This is unfortunate because the major strength of a big university library with a long history and a wide range of subjects is just that – the sum of all its parts.

I am taking Uppsala as an example, but I am sure that similar situations occur in all libraries because of changes in society, technology and methods of using information for study or research.

The Library's identity and mission The leadership or management team have a vital, central role to identify and describe the Library's mission in a way that is clear to users and staff alike. If this is unclear then the organisation might well find itself functioning less than efficiently or even in competition with itself.

A question of professional identity The misunderstanding between generations is, I believe, a question of professional identity. There is bound to be misunderstanding between generations, but I am interested here only in trying to reduce the misunderstandings in the Library setting. Much of the problem has to do with identity, the identity we have as librarians and as staff in a particular library. We know from stereotypes and fiction how librarians are portrayed, often as quiet, orderly perfectionists. Some of us are maybe just that. I know many of my colleagues are academics who chose librarianship as an alternative to teaching. Thirty years, twenty years, even ten years ago we did not teach. Now we teach, we communicate, we market our libraries, we chat on various digital platforms, we type e-mails quickly without worrying too much about how we spell or punctuate. Young librarians learn this from the start. The rest of us have adapted as we have gone along. And we all do adapt, but what we do not always do is to acknowledge the change of focus and accept it as a new identity that we can be proud of. We are mediators of information to information users who need our skills, and for that we have to be good communicators. Perfectionism is an essential quality for good cataloguers, but not for teachers. The one outstanding factor, over and above librarianship, that the heads of academic and special libraries seek – at least in Sweden - when recruiting new staff is good people skills.

We cannot change our personalities but we can learn to see and accept that times have changed. Skills surrounding bibliographic control are no longer the most important professional skills for most librarians. On the other hand, we older librarians have a deep knowledge of the intricacies of bibliographic catalogues that gives us a head start on understanding the vagaries of computerised databases. It is a transferable skill that is useful in meeting the needs of our ICT-dependent users. We can liken our users to car drivers. They may know how to drive and where they want to go, but when things go wrong they need a mechanic to identify the problem and suggest a solution. This is an important aspect our “new” professional

identity. My experience is that the younger generation of librarians has a high regard for their older colleagues in this respect. The problem lies more with those of us who have not re-adjusted our view of the once so important skills of cataloguing, classifying and indexing.

Roles and the generation divide

I also see another more general cause for misunderstandings between generations. With the move away from a strictly hierarchical organisation to a more organic one both within the Library and within the Swedish society, there is friction between the younger and the older members of staff. The change has been gradual but the differences are dramatic. The younger staff (under 40 years of age) have been brought up in families where both parents have been in paid employment and they learnt very early on in life in pre-school to work, play, plan and tidy up together. Later in school they did a lot of group work. They are used to making group decisions and taking responsibility for their own actions. To a large extent this group is active not only in their own site library but also in cross-group activities such as library instruction and managing electronic resources. This has caused some tension between them and their bosses who are used to line control and whose primary interest is the site library.

Roles in the Library

There are many roles and functions in a library. An individual librarian can have different roles, roles which vary over time and place or even exist side by side. What is important is that the role allotted to a group or an individual should be positioned clearly within the framework of the overall mission of the library. For instance if one of the missions of the Library is to help researchers identify useful information, then this should be reflected also at the individual staff member level. It involves the librarian at the information desk, or in a teaching situation, being aware of sources not just within the Library's collections but in many other places including certain freely available Internet sites or "on-line communities". This is a relatively new role for university librarians and unfortunately many feel insecure in dealing with this tidal flow of often unstructured information.

Tacit knowledge

My third lesson was that tapping into the tacit knowledge of the *Seniors* in order to make it voluble and visible was no easy task. By gathering a group together once a month, I hoped to find out what exactly they knew that was important to retain within the Library after they have left. This proved to be very difficult. I tried to elicit this information by various methods of mirroring, questioning and documenting. However the only constructive conclusion I came to was that the competences **that we need to preserve** are primarily concerned with our cultural heritage collections. The language skills of the older members of staff – particularly Latin, Greek, German and French – are useful throughout the Library but they are particularly valuable when working with our large collections of older manuscripts and early printed works. So now we take this into consideration when we recruit new staff.

The average age of the staff members in the Cultural Heritage Department of our Library is high. Half will have retired within six years. There is not enough funding for new staff to overlap so their unique knowledge about

our older collections and collections of manuscripts, pictures and maps will be lost if no measures are taken to ensure that they are preserved. This is an interesting task for staff development – to capture tacit knowledge and encapsulate it for staff development when the next generation takes over.

What has this to do with staff development? You may well ask what all this has to do with staff development. Staff development is all about aligning behaviour patterns with organisational goals. There may be a clear need for a change in work patterns because of extraneous factors – such as new software. Sometimes however the shift is so gradual that it may take a while before it becomes obvious that circumstances have changed and work patterns have not. In either case something must be done. Sometimes this is easy, sometimes not. When there is resistance there is probably a need for some kind of staff development. Our staff in Sweden, like the staff in all university libraries, is very well educated; they have often a lot of experience and do not take kindly to being told to change. They are used to a lot of independent decision making and will happily change course if they are convinced that the new direction is sensible. On the other hand you can expect a great deal of resistance if the opposite is true.

How to work with roles and identity? So far I have talked at length about identity and roles, but how do you change them? I think the answer to this is communication, communication and more communication. It can be written or spoken, direct or recorded, formal or informal. The way I have been working with staff development in 2006 is very different from 2005. I do not mean that it is better or worse, it is just different. Last year there was a great deal of communication in the group of managers and the participants of the *Leadership Programme* during the morning sessions once a month. This year I have very few courses but have increased other activities.

Staff newsletter Part of my job at Uppsala University Library is to publish a staff newsletter electronically every month. Initially this does not appear to be staff development, but it is one of my most powerful tools. I only write about 10% of the newsletter, but I welcome articles from all parts of the Library and encourage groups that are doing interesting things to write about them. I have started a series called “Relay-Reports” where a staff member visits a part of the Library that interests them and writes a journalistic report about it with photos. They leave the “relay baton” there for the staff to carry on the series with an article on another section. This way I am working with the identity of the Library – not small parts of it, but a sense of belonging to a large, internationally important university library. For the same reason I started Breakfast Meetings where a workgroup invites anybody who is interested to visit them for an hour one morning and learn about that part of the Library. The newsletter is also a forum for new ideas and, for example, one debate it carried resulted in management investing in software for a digital platform for helping users.

Library Day In August, just before the start of term, I organised a Library Day for all the staff for the second year running. This is certainly not a revolutionary idea, but in Uppsala the entire staff had not been brought together since the re-

organisation in 1999. Both years there has been a theme and outside speakers.

Library
English

Before becoming a librarian in the early 80s, I was a teacher of English as a Foreign Language and now I have started teaching a little English again for librarians, with short courses called “Library English”. I have had six courses this year for small groups. I have built up a list of nearly 600 terms which each participant receives with glee. But we do not just work with words for describing computer screens, issuing machines and shelving arrangements, we also spend a lot of the time talking – in English and not Swedish - about various situations that arise with foreign researchers and students. Many of these situations are the same in Swedish so there is much discussion about different approaches to dealing with users and providing good services. The participants are delighted to find other people who have similar problems and discover how they deal with them.

Other
initiatives that
define roles

It is, of course, not only me who initiates staff development activities. The group that works with library instruction has been very active this year in organising workshops and seminars around the “Bologna Process”. This is a European initiative to standardise higher education in Europe, so that it will be easier to understand other countries’ qualifications and for European scholars to move between countries. This is an excellent forum for defining the role of the academic library in its university setting and for us to talk among ourselves about what we should be doing and why.

Yet another group has started a “Journals Club” which meets twice a term and discusses two scholarly articles each time on a topic that is relevant to our work, such as evidence-based librarianship and federated search engines. The aim is to keep abreast of professional research and development in the library field. Also at the same time, by using scholarly texts from our databases and journals, we hone our professional skills by critically appraising our sources. One important spin-off effect of this activity, like other activities that bring people together from different parts of the Library, is that it helps to improve understanding between the various groups. It highlights the similarities as well as the differences between the way staff work, for example between the humanities and the sciences.

Several of our libraries offer a service called “Book a Librarian” which provides an excellent opportunity for librarians to understand their users more thoroughly. The sessions are usually 45 minutes long and, in the case of faculty, a librarian will often go to their office in order to help them in their everyday setting. The librarian learns about the faculty member’s specific research and interests and can advise them about sources and services that might be useful to them.

We have also had discussion sessions with experts about meeting disabled users (such as students with reading or mobility problems) about how these disabilities are not always immediately obvious and sometimes are sensitive issues for the person requesting help. “Library anxiety” is a phrase that has

received considerable attention in recent years. It is by no means confined to people with physical or neurological difficulties. I know from my teaching experience with students of Library and Information Science, that even a few of them had been reduced to tears by insensitive librarians. It is not only the imposing buildings that can scare young students.

This term there has been great interest in group sessions run by a psychologist on how to cope with difficult situations. I was surprised by the extent of this apparent need - eighty people attended these sessions in groups of ten. One group was reserved for managers and another for trade union representatives, while the other groups were mixed.

We use coaching and are trying to encourage in-house job rotation. All these activities help to define roles and identity.

An anecdote

Another part of my job description is to market the Library, particularly to the university departments. This is definitely not traditional staff development, and certainly has no direct connection, but it has led to several changes that have indirectly affected our work on redefining roles and identity. For example when Professor Itoh and his colleagues (Ms Fumiyo Ozaki, Mr Hideto Morotomi and Mr Daisuke Ueda) first contacted Uppsala University Library there was no good general information about the Library on our website! There was a lot of information about the various specialist libraries but nothing short and clear about the Library as a whole. I had to send a link to a very boring webpage full of nothing but blue underlined links. Now we have a page *About the Library*. It was not easy to get the different parts of the Library to agree to the text and the process took many weeks. However this is, for the present, the official description of our Library – *it defines us*.

Next year

Next year I will continue with role and identity work but I am also planning a general course which will probably be called simply “Uppsala University Library 2007”. This is a response to a request from staff who did not fit into any of the programmes in 2004. I will probably use the same format, one morning a month with a lecture followed by a coffee break and then discussion. The explicit aim of the course will be professional development and the topics taken up will probably include: e-resources, cultural heritage collections, a doctoral student’s situation, services to digital users and so on. However, the chance for the participants to learn more about the University Library as a whole and to meet colleagues from different sections will be an underlying benefit for both the participants and the Library.

I hope I have been able to explain to you what we are doing in Uppsala and why staff development is an important tool for management in their work for change and for individual staff members in their continuous professional development. By working with the identity and roles of the Library and its staff, I am trying to ensure that our staff is self-propelling along a clearly marked course and will be able to navigate round any problems they may meet on their way.

役割と独自性: ウプサラ大学図書館におけるスタッフ・ディベロップメント

スー・ドット
ウプサラ大学図書館, スウェーデン

大学図書館への
要求は不変

ウプサラ大学は 1477 年に創立され、図書館は 1 世紀半遅れて 1620 年に開設されて以来、大学の教授、研究者、講師、学生にサービスを提供しています。図書館に求められるものは変わっていませんが、職務遂行の仕方は変わってきています。

スタッフ・
ディベロップメント
の必要性

私自身は、1983 年に司書の資格を取りました。当時はまだ、タイプライターで目録カードを作成していました。パソコンがスウェーデンに入ってきたのは 1985 年で、ブラウザ「Mosaic」を使用したインターネットが普及したのは 1990 年代中頃です。それ以降、仕事への取り組み方が非常に変わり、その変化は加速する一方です。その為大学図書館は、また、個人個人も、生き残る手段としてスタッフ・ディベロップメントを継続して行っていかなければいけないのです。

講演に含まれない
内容

本日の講演内容に職業トレーニングは含まれません。例えば、最新のソフトウェアの使用法、MARC 目録作成訓練、図書館相互貸借などについての特定の訓練については話しません。これらのトレーニングは私以外の職員が担当しており、必要性が認識される毎に実行しています。ウプサラ大学図書館は分散化方式をとり 15 の学部図書館に分かれており、膨大な重要文化資料を所蔵しております(例: 3.5km に及ぶ書棚に並ぶ原稿、楽譜等)。加えて、コンピュータ、コピーサービス、電子出版物、人事、財政管理は、中央集権化されています。各図書館の上司は、自分の受け持つ図書館の職員に必要な技能が備わっているようにしなければいけません。その一方、私は、スタッフ・ディベロップメントの企画運営責任者であり、職員が一般的に必要としている養成プログラムの企画、実行、評価を受け持っています。

私の仕事

大学図書館に働き始めた 2004 年、職員の世代交代を迎えるにあたって生じる問題を考慮し、図書館管理職に対するトレーニングを準備するよう要請がありました。全職員 199 人中、10 年以内に 92 人が退職するという状況で、これは職員の約半数及び、ほとんど全ての管理職者に当たります。通例ですと 10 年以内の退職者割合は、25%であり、50%ではないのです。

2005 年スタッフ・
ディベロップメント
・プログラム

2005 年、広範囲を網羅するコースを実行することに決め、1 年間に亘って 3 大プログラムを計画しました: 「マネージャープログラム」, 「リーダーシッププログラム」, 「シニアプログラム」です。「マ

ネージャープログラム」と「リーダーシッププログラム」には 28 人参加し、シニアプログラムには 15 人の参加者が集まりました。本日それぞれのプログラムの詳細についてお話しする時間はありませんが(ご興味がありましたらレポートの入手が可能です)、参加者について触れたいと思います。「マネージャープログラム」は強制参加でしたが、「リーダーシッププログラム」は任意参加とし、リーダーシップについて勉強したい職員は誰でも参加できるようにしました。「シニアプログラム」も 60 歳以上の職員は誰でも参加可能としました。私の狙いは、若い職員に欠ける年輩職員のみが持つ隠された知識を見極め、年輩職員の退職後に起こり得る問題を予想し事前に解決することでした。

1 月から、「マネージャープログラム」と「リーダーシッププログラム」を開始し、それぞれ別の会場で 2 日間費やしました。その後、年末まで各コースの参加者は、1 ヶ月 1 回午前中に会議を開きました。通常、会議は 1 時間半の講演の後、講演課題をウプサラ大学図書館の状況に関連させ、グループ討論を行いました。「シニアプログラム」は、毎月一回金曜日の朝に 3 時間カフェで話し合いを持ちました。

プログラムで
得たもの

3 つの全てのプログラムは成功し参加者も満足しました。私にとっても重要なレッスンとなり、スタッフ・ディベロップメントへの考え方に影響を及ぼしました。まず初めに、1999 年に大きな組織変更があり、それぞれのグループが違った方向に向かっているということです。第二に、誤解から世代間に問題が生じているということです。そして最後に、年輩職員の内秘めた知恵を見極めるのは非常に難しいということです。

このレッスンは、私のスタッフ・ディベロップメントの使命に組み込まれることでしょう。

役割と独自性

この講演では、「役割と独自性」を取り上げることが必要だと思いそれを題目にしました。もし司書として最新専門職の役割を与えられていたら、もし所属する図書館が明瞭な独自性と使命を持っていたら、もし与えられた役割に満足していたら、職員は良い仕事をします。新しい状況の中でも詳細な指示を与える必要はありません。適切に対応する方法は明確なのです。「もし」ばかりですが、大学図書館として成功するにはとても具体的な必要条件だと思います。

1. 図書館管理者は、図書館の独自性と使命を明確にしなければならない。
2. 司書個人個人は適切な、確固たる独自性を持つ必要がある。
3. 各職員は自己の役割に満足していなければならない。

図書館の独自性と
個人の役割

独自性と役割とはどういう意味を持つのでしょうか？ 初めに習ったレッスンは、それぞれのグループが違った方向に向かっていることでした。これは、独自性に関わってきます。個人的や職務的なものではなく図書館の独自性です。図書館の使命が十分明確でな

いので各図書館の位置付けがされず問題が起こったのだと思います。

ウプサラ大学図書館は、中央集権化された中央図書館と学部図書館から成立していましたが、1999年に分散化しそれぞれの図書館から成る図書館同盟となりました。このような大きな変化は、職員と働く状況に影響を与えます。2、3年後、計画されていた良い効果は見うけられた反面、予想されなかった悪い影響も出てきました。重大な点は、各職員個人がそれぞれ働いている学部図書館に強く執着し(地質学、医学、法学、考古学図書館など)各図書館を全大学図書館の一環として見なさなかったのです。図書館グループの間で競争心やねたみさえ(現在でも)存在します。長い歴史があり様々な分野の資料を所蔵する大規模な大学図書館の強みは多数の部署から成るといふのに残念です。

ここでは、ウプサラを例として取り上げましたが、社会変化や、技術の進歩、勉強または研究のための情報を扱う方法が変化するとどの図書館でも同じような状況に陥ると思います。

図書館の独自性と使命

経営管理者は、利用者と職員に対して図書館の使命を定め明示する重大な役割を果たさなければいけません。使命が不明だと組織は、十分に機能せず組織内で争いが起きる可能性があります。

専門職の独自性について

世代間に生じる誤解とは、専門職の独自性にかかわる問題だと思います。世代間の誤解は多様ですがここでは、図書館内に起こる誤解に絞ります。ほとんどの問題は、独自性つまり、特定の図書館で司書としてまたは、職員として働く意識と関連しているのです。固定観念や小説ではよく司書は物静かで規則正しく完璧主義者のように描かれています。一部の司書は本当にそうかもしれません。私の同僚の多数は学者ですが教える代わりに司書として図書館で働いています。20年～30年前までは、いえ10年前でさえ司書が教えることはありませんでした。現在では教え、情報伝達し、図書館のプロモーションもし、様々な電子方法を使って話をし、誤字や句読点をあまり重要視せず早急に電子メールを打ちます。若手の司書ははじめからこれらのことを習います。その他の職員は必要性を認識する都度適応してきました。私たちはいつも適応しますが、変化に伴った新しい独自性を常に受け入れることはできません。私たちは司書の技能を必要とする図書館利用者と情報の仲介者です。その為良い情報伝達者でなければなりません。完璧主義は目録作成者にとって重要な資質ですが、教師にとっては必要ありません。新しい司書を採用するとき、大学と専門図書館の管理者が切望する個人的要素は資格に加えて(少なくともスウェーデンでは)優れた対人能力なのです。

性格を変えることは出来ませんが、時が変わるのを見極め受け入れることは出来ます。現在、多くの図書館にとって目録作成管理に関する技能は最も重要なものではなくなりました。しかし、年輩の司書は複雑な書誌目録についての深い知識を持っています。この知識は様々なコンピュータ上のデータベースを理解する時に有利なもの

となります。また、情報コミュニケーション技術(ICT)に頼っている利用者のニーズに応えるために役立つ技能であり、後世に伝え残すことができる知識です。図書館利用者を車の運転者にたとえますと、運転者は運転の仕方を理解し、どこに行きたいかも分かっています。しかし、車が故障すると整備士が必要になり原因を見つけないように処理するべきか促してもらわなければなりません。この例は新時代の司書の独自性を創造する局面を表しています。私の経験からしますと、若い世代の司書は年輩の同僚に対して尊敬の念を表しています。しかし、かつて最も重要視された目録作成、分類、索引作成の技術が 変わりつつあることを認識する姿勢に問題があるのです。

役割と世代断絶

また、世代間に生じる誤解は、一般的な原因にもよります。館内だけでなく、スウェーデンの社会は厳しい階級制度から本質的なものに変わりつつあり、世代間で摩擦が起こっています。時間的には徐々に変わっていったのですが、変化は劇的でした。若い世代の職員は(40 歳以下)両親が共に働く家族で育ち、早くから託児所で他の子供たちと一緒に遊び学ぶ生活をしてきました。その後、学校に入ってからはずっとグループ学習をしてきたのです。グループで何をするか決め、グループで行動の責任をとってきました。そのため、若い世代は自分の勤める学部図書館内だけでなく、外部との活動も盛んに行います、例を挙げると学生への図書館トレーニングや電子資料の管理などです。その違いは、学部図書館内を重視し縦社会に慣れた上司たちとの間に緊迫感を生む原因になったのです。

図書館における役割

図書館には多数の役割と機能があります。司書個人には違った役割があり、この役割は時代と場所によって変わります、あるいは変わらない場合もあります。大切なのは、個人または、グループに与えられた役割は、図書館使命の中の枠の中に明確に位置づけされていなければならないという点です。例えば、図書館の目的が研究者にとって役立つ情報を見つける手助けをするという場合ですと、職員個人個人のレベルまで浸透されていないといけません。インフォメーションデスクや図書館トレーニングにも反映され、ネット上の情報やネット社会も含め館外の様々な資料にも精通していなければいけません。大学図書館にとってこれらは比較的新しい役割ですが、多くの司書は無秩序に氾濫する情報を扱うのに不安を感じています。

内に秘めた知恵

三番目のレッスンは、年輩職員の持つ知恵を見極めることですが、知識を言葉に表すのは至難の技です。月一回のミーティングから、彼らの持っている知識で後世に伝えなければならないものを見つけ書面に残そうとしましたが困難極まりました。しかし、私の推定から、**保存しなければいけないのは主に文化遺産資料に関するもの**だと結果が出ました。年輩司書の言語能力、特にラテン語、ギリシャ語、ドイツ語、フランス語は、どの図書館にとっても役立つ技能ですが、膨大な手書きの原稿や早期の出版物を扱う際には特に有益です。そのため現在の人事選択には言語能力を考慮します。

文化遺産課の職員の平均年齢は高く半数が 6 年以内に退職します

が、予算不足の為全人員を補充できません。今、原稿、写真、地図等の古く貴重な資料についての保存対策を行わないと、貴重な知識は失われるでしょう。知識を次世代に残す対策は興味深いスタッフ・ディベロップメントの一面です。

スタッフ・
ディベロップメント
との関連

スタッフ・ディベロップメントとどう関連するのか疑問を抱かれていますことでしょうか。スタッフ・ディベロップメントとは、組織の目的に向かって体制を整えることです。例えば新しいソフトウェアの導入などによる外部からの要因により労働慣習を変える必要性が明らかなる場合もあります。しかし、時には変化が徐々に起こり、状況が変わっているにもかかわらず労働慣習はそのまま続行されていることに気づくのに時間がかかる場合もあります。どちらのケースでも労働方法の変更をしなければなりません、内部の反発がある場合は、スタッフ・ディベロップメントの必要性がでてきます。スウェーデンの職員は、他の大学図書館職員と同様に高い教養と経験があり変化を強制されるのを嫌います。始終自立した決断を下すのに慣れており新しい方針が賢明だと喜んで変化に順応します。その一方、新しい方式が正しくないとは判断した場合非常な抵抗を示します。

役割と独自性の
創作活動

さて、独自性と役割について話をしてきましたが、どのように変えることができるのでしょうか？ 第一にコミュニケーション第二にコミュニケーションそして第三にコミュニケーションとコミュニケーションが最も重要な手段となります。書面または口頭で、直接または間接的に、正式または非公式にと様々な方法があります。2006年のスタッフ・ディベロップメントプログラムは2005年とは全く違ったものになります。良いか悪いかではなく違う方法をとります。昨年「リーダーシッププログラム」では毎月一回の会合で、マネージャーと参加者の話し合いにかなりの時間を割きました。今年は、別の活動を増やす予定です。

スタッフニュース
レター

ウプサラ大学で毎月電子ニュースレターを出すというのが私の仕事の一つです。当初、これはスタッフ・ディベロップメントの一環ではないように思われましたが、最強の対策となっています。私が書くのは10%程のみで残りは各図書館チームからの興味深いニュースを記載するよう奨励しています。また、職員が各自興味を持っている図書館を訪問しジャーナリストのような記事を写真と共に記載するという「リレーレポート」シリーズを開始しました。記事に載った部署はリレーバトンを渡され、別の部署に関するシリーズ記事を作成し翌月号に載せなければなりません。これが、私の帰属意識を確立する対策です。小さな部署ではなく大規模で国際的に重要な大学図書館に所属しているという認識を持つためです。この目的のために1時間の学部図書館朝食会議も始めました。会議を主催する図書館に興味がある職員は誰でも参加でき訪問することが出来ます。また、ニュースレターは新しいアイデアを生むきっかけともなります。例えば、1つの議論からサービス向上のためコンピュータプラットフォームに投資するまでにいたりしました。

図書館の日

2年目になりますが、全職員のために学期開始前の8月「図書館の

日」を設けることにしました。これは革新的アイデアとは言いかねますが、1999年の組織改正後ウプサラの職員が集合する初めての機会となりました。両年ともテーマを提示し外部からの講演者を迎えました。

図書館での 英語使用

私は1980年代に司書になる前、英語を母国語としない人のために英語を教えていました、そして今また「図書館での英語」と題して短期間コースを教え始めました。今年6コース受け持ち、参加者が喜ぶ約600語の単語リストを作成しました。しかし、英単語を貸出しのためのコンピュータスクリーンや書棚に表示するだけでなくスウェーデン語なし、英語のみで会話する時間も設けました。外国から来る研究者や学生への対応の仕方、より良いサービス提供等様々な状況に関して話しました。参加者は共通する問題や対応策を発見しました。

その他の役割発見

スタッフ・ディベロップメント活動を行うのは私だけではありません。今年、図書館トレーニングを行うグループは活動的で、「ボローニャプロセス」とともにワークショップやセミナーを企画しています。「ボローニャプロセス」とは、ヨーロッパの主導的グループでヨーロッパの国々の高等教育資格制度を標準化し、学者、研究者が他のヨーロッパの国に移動しても理解しやすくすることを目指しています。大学内での図書館の役割を確立するために、また、私達が何をすべきか、何故しなくてはならないかを討論するのにすばらしい機会です。

また、他のグループは「ジャーナルクラブ」を開始し、学期内に2回集まり、毎回仕事に関係した2つの学術雑誌記事を取りあげ論議します。例としては、“司書”対“統合サーチエンジン”などがあります。目的は常に専門分野の研究や発展の情報を知っておくということです。同時にデータベースや雑誌からの学術的見地より情報を批判的に査定する専門能力を磨くことが出来ます。重要な即興効果は、多数の学部図書館から職員を集め相互理解に役立てるという点です。例えば人文学科図書館と科学図書館でお互いに共通点や違いを見つけ出し検討することが出来ます。現在、「Book a Librarian : 司書を予約して」というサービスを提供しています。このサービスは、利用者を深く理解するためのすばらしい機会となっています。45分のセッションで、司書が学部に訪問し事務所で情報検索の助けをします。学部メンバーの研究内容を理解し役立つ資料を提案することが可能になります。また、専門家を迎え障害をもった利用者(視覚、身体障害など)に対するサービス向上討論会も行います。時には気づかなかったり、助けを求めている人にとってはセンシティブな問題があったりします。「図書館恐怖症」とは、昨今注目を集めている話題です。決して身体的、精神的に問題を持つ人たちだけではありません。司書学を教えたことがある経験上、鈍感な司書に泣かされた何人かの学生を知っています。若い学生を怯えさせるのは驚異的な建物だけではないのです。

今学期は心理学者が行った「困難な状況に陥った時の対処法」についてのプログラムに大変な興味が集まりました。80人が10グループに分かれ参加し、高い必要性があったことに驚きました。一つは、

管理者グループ，もう一つは労働組合代表者，あとは様々な職員が混合したグループとなりました。

私たちは館内で交代で指導に当たりました。全ての活動は役割と独自性を確立するのに役立ちます

逸話

もう一つの私の仕事は特に学部に対して図書館のプロモーションを行うことです。これは伝統的なスタッフ・ディベロップメントとは異なり，また直接関係はないかもしれませんが，間接的に役割と独自性を再確立するのに影響を与え変化をもたらしました。例えば，位藤教授と同僚の方(尾崎文代さん，諸富秀人さん，上田大輔さん)がウプサラ大学図書館に最初に連絡を下さった時，私たちの図書館のウェブサイトには十分なインフォメーションが記載されていないことに気づきました。様々な専門図書館についての詳細な情報は見受けられますが，全大学図書館についての短くて明解な説明は全くありませんでした。そのため，青色下線がついたリンクで一杯のウェブページを送らなければなりませんでした。今では，「図書館について」という新しいウェブページを作成しました。各学部図書館から内容についての同意を得て，文章を作成するのに何週間もかかりました。しかし，これが現在，私たちの図書館公式記述となりました。私たち図書館の定義付けがされました。

2007年

2007年も役割と独自性について仕事を進めていく予定ですが，一般的なコース「ウプサラ大学図書館 2007」を企画しています。これは，2004年のどのプログラムにも当てはまらず参加できなかった職員からの要望があったためです。同様の形式を使用し，毎月一回 午前中に講演をし，ティーブレイクをとりながら議論を交わしたいと思います。このコースの目的は専門職員の養成とその他の話題；電子資料，文化遺産コレクション，博士号取得課程の学生状況，利用者への電子サービスなどを含めたいと思います。このような機会を通して，参加者が大学図書館全体について知識を深めていき，他の学部図書館で働く同僚と会う機会を持つことが職員にとっても図書館にとっても有益になると思います。

ウプサラ大学で行っている活動と何故スタッフ・ディベロップメントが転換期を迎える組織の管理者にとって，また，職員の専門技能養成のために重要な手段となるのかご説明させていただきました。図書館と職員の独自性と役割を見極めていくことで，明確な道を職員個人個人が自分のプロペラを使い進んでいき，困難に遭ったときでも前進して行けるようにしていきたいと思います。

Staff Development in University Libraries in Australia

**Liz Walkley Hall
Flinders University Library, Australia**

Summary

This paper offers an overview of staff development in university libraries in Australia. Some background to staff development in the Australian context is given, including factors that have influenced staff development programs in recent years and trends for the future.

There are three main sections to this paper: the first offers an overview of staff development at the national level; the second section explores state-based staff development programs with three case studies; and the third concentrates on staff development at Flinders University Library. At all stages the emphasis will be on professional library staff, although the complete staff development program at Flinders University Library, which takes all staff (clerical, paraprofessional and professional) into account, will be described.

Background

There have been several studies charting staff development activity in Australian university libraries, often also including the State Libraries, National Library and research libraries (Trask 1983, Gray 1986, Bridgland 1997, Smith 2001, Smith 2006).

The most recent (Smith 2006) found that the majority of such libraries had a formal continuing professional development policy, offered a variety of activities – from training in specific skills to broader professional development programs – and had shown an increase in staff development activities over a five-year reporting period.

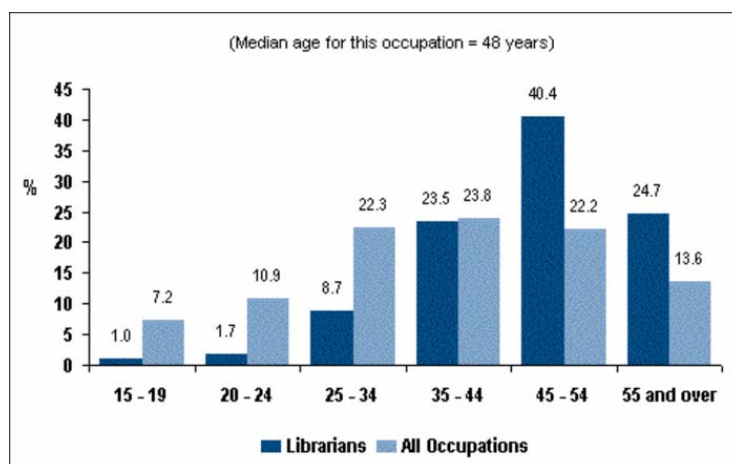
However, several factors have added to the importance of staff development in university libraries in Australia in recent years. These include:

- The dramatic increase in electronic publishing and the changes in required staff skills and knowledge;
- The increasing involvement of university library staff in teaching information literacy and the requirements for skill development for those library staff taking on these responsibilities;
- The impact of quality assurance initiatives (the Australian Universities Quality Agency and Council of Australian University Librarians best practice initiatives);
- The impending or actual retirement of staff, especially senior staff, and the need to undertake succession planning and development for leadership capabilities;
- The development of statutory compliance requirements, in particular Occupational Health and Safety and Equity and Opportunity.

(Smith 2006)

Libraries worldwide have faced significant changes in the last two decades, and will continue to do so as the pace of technological change continues to accelerate. The situation in Australia has been no different. In the university environment, there has also been a dramatic shift in educational formats and opportunities, as evidenced by the move to online education and partnerships with overseas institutions. This presents challenges for the library workforce that need to be addressed by staff development and training.

At the same time, libraries are also facing the challenge of an ageing workforce and, in Australia, one that will see many retirements in the next 10 years. This has significant impacts for senior level positions, as most senior managers and supervisors in libraries are over 50 (McCarthy 2005). This clearly has implications for staff development, in succession planning for leadership and management capability.



Source: ABS Labour Force Survey, Australia - average 2005

Another serious impact on staff development in Australian university libraries is the “tyranny of distance”: the remoteness of our geography, not only from the rest of the world but from each other. For example, the road distance between Adelaide and Sydney is 1427km. The map below also gives an indication of the size of Australia in relation to Japan.



Australia’s size compared to Japan

Source: Geoscience Australia 2006

This necessitates staff development programs to be based within the institution for geographic reasons, with collaboration only occurring with other institutions in reasonable proximity. It can also mean – especially for universities not located in one of the larger cities

on the east coast – that libraries need to look within their existing workforce to develop staff, as it can be more difficult for them to attract staff away from other institutions to fill vacancies (Smith 2006).

Staff development in university libraries at the national level

Three organisations serve university library staff development at national level, although this is by no means their only responsibility. The Australian Library and Information Association (ALIA) and the Australian Vice-Chancellors' Committee (AVCC) both offer staff/professional development programs, although neither are specific to university libraries. The Council for Australian University Librarians (CAUL) is the only organisation that offers targeted staff development to university libraries, albeit on a very limited basis.

Australian Library and Information Association (ALIA)

ALIA is the professional organisation for the Australian library and information services sector. It acknowledges that training and development are integral “to ensure the high standard of personnel engaged in information provision” and, as stated in its Professional Development Statement, “library and information professionals have a responsibility to commit to professional development and career-long learning” (ALIA 2005).

The Association offers numerous professional development opportunities, including:

- providing mechanisms which enable members to plan and undertake learning and other development activities;
- offering a mentoring program to assist members in their ongoing professional development;
- organising partnerships with other professional and training organisations to make available learning activities and opportunities in library and information management and other disciplinary studies;
- formally recognising members who participate in ALIA's professional development certification scheme;
- facilitating forums where knowledge can be created, shared and disseminated to enable members to better understand the dynamic environment in which they, as library and information professionals, and their clients operate.

(ALIA 2005)

ALIA's Professional Development (PD) Scheme is open to all Associate (qualified librarians) and Library Technician members. This has been designed to broaden knowledge and skills and to develop personal qualities to enhance career-long professional performance. It is a structured approach which requires a formal commitment.

Professional development could take the form of any or all of the following:

- Formal education and training
- Informal learning activities
- Conferences and meetings
- Workplace learning

Participants must record and assess their PD in a portfolio. Points are awarded for each activity, based on a sliding scale per hour. At the top of the scale formal education (tertiary)

earns 30 points per semester, while workplace learning earns 2 points per hour. Participants who accumulate a minimum of thirty points in their first year of the scheme are eligible to use the additional Certified Practitioner post-nominal (CP). After three years' involvement, participants can apply for a Certified Practitioner certificate. This can, in time, lead to Associate Fellow status (the highest level of membership of the Association).

Australian Vice-Chancellors' Committee (AVCC)

The AVCC provides many services to Australian universities, including promotion, consortial agreements and policy submissions. It also provides a Staff Development and Training Program for university staff. It is not specific to librarians or library staff, but is for all general staff. (Librarians are classified as 'general', i.e. non-academic, staff in Australian universities.)

The 2006 AVCC staff development program has included:

- Leadership Program for Middle Managers: a two day workshop and three day course (five day residential program) targeted at general staff at Level 8 classification and above (in the library context, this would be section supervisors, branch managers etc).
- Change Workshop: a two day non-residential program targeted at general staff at middle management level.
- Library conference: a two day non-residential program targeted at library staff at Deputy/Associate level and middle manager level likely to move into more senior roles in the future. It provides a forum for considering issues affecting the higher education sector and the provision and delivery of library services.

The above examples show the diversity of courses offered by the AVCC, although the focus is generally on management/leadership and the target audience middle to upper level managers. There is also some variety in the delivery its program, from workshops and residential programs to courses and non-residential options. While there is a specific conference for library staff members, this is the only targeted option from a large number of other courses available.

Council of Australian University Librarians (CAUL)

CAUL comprises the library directors whose parent institutions are full members of the Australian Vice-Chancellors' Committee. It "ensures a common voice and representation for all university libraries, provide a forum for discussion, and promote common interests" (CAUL 2005), but does not actively provide a staff development program.

However, the library conference held by the AVCC (mentioned above) is conducted in conjunction with CAUL, and feedback to CAUL from the 2004 program indicated that attendees found it very beneficial.

Within the structure of its biannual meetings, CAUL is able to focus on issues pertinent to the sector by conducting mini-seminars for its members. These are held over a half-day, and consist of a number of sessions on "hot topics" presented by different CAUL members themselves, and also provide time for discussion. Recent seminars have included:

- The implication for users and staff of implementation of new technologies

- The valuation of library collections
- The implications of the changes in learning and teaching for library collections and services
- Quality processes and outcomes.

(CAUL Report 2003-2004)

These seminars are only provided for the CAUL delegates; that is, they are not offered to anyone outside these representatives, making for an elite audience. The advantage of this is that the participants have the opportunity to discuss the topic in more depth with their peers. Of course, the disadvantage is that those outside this elite group cannot participate.

All of these national schemes perform an important function in bringing together library staff from across Australia. However, they do have their limitations, whether it be that they are generic (eg AVCC) or for a specific audience only (eg CAUL). To find staff development schemes which suit the needs of university libraries in particular, we must look at state-based schemes.

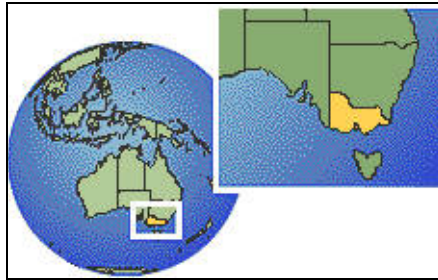
Staff development in university libraries at the state level

Due to Australia's small population relative to its size, organising staff development for university libraries at the national level is not particularly feasible. It is far more practical to do this at the state level, where distances that participants will need to travel to attend events is not as great, both in terms of time and expense.

Each state in Australia has some sort of collaborative agreement between its university libraries, and this includes collaboration in staff development programs. This could be a formal agreement such as the creation of a company to run the collaborative arrangement, or a memorandum of understanding between universities. Less formal arrangements are sometimes negotiated, where university libraries agree to work together on nominated events rather than their entire staff development plans. This paper will examine three case studies rather than an in-depth analysis of all programs offered.

Case study 1: Cooperative Action by Victorian Academic Libraries (CAVAL)

CAVAL is an example of a formal agreement between university libraries. It is governed by a board of directors who operate under the Companies Act, and operates as a Registered Training Organisation which recognises that it meets national standards. CAVAL is owned by 10 universities, all of whom are located in Victoria with one exception (the University of New South Wales), and is located at the Research and Development Park of La Trobe University, Victoria.



Victoria, Australia

CAVAL maintains a Staff Development Librarians' Committee, comprising of the senior staff that hold the position of Staff Development Librarian within their institution's library, who advise CAVAL on the training and development requirements for their libraries.

In 2005, CAVAL offered 54 courses attended by over 1000 participants (CAVAL 2005). The majority of courses are held in Victoria; however, as a commercial training provider they regularly travel to the capital cities in each state as well as to regional centres in Victoria, Queensland and New South Wales and to New Zealand.

The 2006 CAVAL training program has included:

- Legal Research for Information Professionals: a one-day course aimed at reference and research librarians, library technicians, and library, knowledge and records managers.
- Preserving Digital Information: Challenges and Solutions: a one-day course aimed at archivists, curators, librarians and records managers with responsibility for digital collections.
- Strategic Planning: a one-day course aimed at Library Managers, Information Services Managers and Information Professionals with responsibility for strategic thinking and strategic planning.

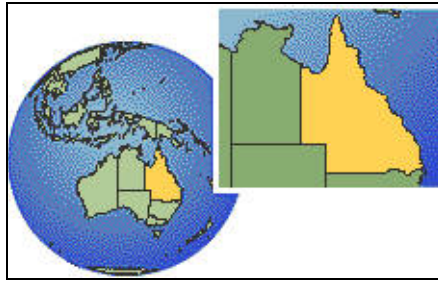
Case study 2: Queensland University Libraries Office of Cooperation (QULOC)

QULOC is a collaborative organisation which provides a framework for, amongst other things, staff development in Queensland University Libraries. Their goals include a statement on staff development:

[QULOC will] provide opportunities for staff development to meet current and future workforce needs.

(QULOC Annual Report 2005)

QULOC comprises all university libraries from Queensland, two university libraries from New South Wales and one from the Northern Territory, as well as the State Library of Queensland. This is both pragmatic and geographic: there is only one university in the Northern Territory, making it necessary for them to look interstate in order to collaborate; and the two New South Wales universities are located closer to the Queensland border than their other state colleagues.



Queensland, Australia

QULOC's inter-organisational programs in 2005 included:

- LibQUAL+ and Rodski: a comparative insight, attended by 41 people.
- Endnote Masterclass, attended by 29 people.
- Dealing with Difficult Behaviour in Customers, attended by 20 people.
- University Librarians' Forum, attended by 60 people.

The University Librarians' Forum included a panel discussion on "Managing up, down and around" as well as presentations from five University Librarians. These were on various topics, from quality assurance measures to services for the post-digital scholar.

QULOC also promotes an Inter-Organisational Experience program, where staff from member libraries can gain work experience through a secondment at another library. The program aims to provide participants with opportunities to:

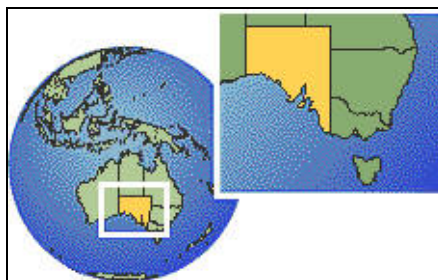
- Learn how other organisations respond to business challenges to inform local practice
- Facilitate career development by enhancing their expertise and awareness of other jobs, management and work practices.

(QULOC 2005)

Where appropriate, job vacancies are flagged by members as secondment opportunities, and advertised on the QULOC website. In 2005, four people were seconded to work at different member libraries.

Case study 3: UniLibraries SA

Unlike CAVAL and QULOC, UniLibraries SA has been founded on voluntary cooperation and does not rely on a formal organisational structure, special staffing, allocation of funds or membership fees. It consists of the three university libraries located in South Australia: Flinders University Library, Adelaide University Library, and the University of South Australia Library. Its success was recognised in a 1999 CAUL survey, which found that ULSA compared favourably to the co-operative activities of the other states.



South Australia

As with cooperative arrangements in other states, UniLibraries SA is responsible for, amongst other things, staff development. The senior librarians responsible for staff development from each university library meet on a regular basis to organise events for staff for all university libraries. Recently, this committee has been joined by a representative from the State Library of South Australia.

Each library is responsible for initiating and organising at least one training event per year, at which staff from the other libraries can attend. This is held at the host institution, and could be a half or full day event. The committee also organises one whole day seminar per year with interstate or international speakers, who are often already in Australia due to other commitments.

In previous years, seminars have included:

- Event management workshop – hosted by Flinders University Library
- Special Collections forum – hosted by the State Library of South Australia
- Establishing a digital repository service – hosted by Flinders University Library
- Supervision in a changing environment – hosted by University of Adelaide Library.

In 2006, seminars have been held on the following topics:

- Writing communication workshop – a half-day practical workshop offered by Flinders University Library, focused on the writing of reports, guidelines and promotional material.
- Managing Up – a half-day workshop offered by the University of Adelaide Library which explored the keys to ‘managing up’ to influence your colleagues, managers and team leaders.
- Integrated Library Management Systems – a presentation organised by the State Library of South Australia. The Senior Manager of Digital Strategies from the State Library of Tasmania gave a presentation on how their library was able to deliver a new and improved OPAC (Online Public Access Catalogue) by ‘dis-integrating’ the integrated library management system.
- E-repositories – a half-day presentation organised by the University of South Australia. Four speakers (one from each of the university libraries in South Australia and the manager of the ARROW (Australian Research Repositories Online to the World) Project) discussed the challenges and implications of implementing e-repositories in libraries.

Staff development Flinders University Library

Staff development at Flinders University Library is a multi-faceted process, with training and professional development provided from a number of different sources. A senior librarian has overall responsibility for coordinating staff development in the library. There is an internal library staff development program for all staff, an orientation and induction program for new staff, the University’s Staff Development Unit, conference attendances, job rotations, and the trainee librarian program. Each of these components will be addressed individually.

Internal Staff Development

The library's internal staff development is managed by a senior librarian, supported by a staff development committee. Their aim is to provide an appropriate mix of training for specific skills and knowledge and broader development opportunities for all library staff, whether professional, paraprofessional or clerical level.

The library's staff development program runs throughout the year, with events offered approximately once a month. The program is flexible, which allows events to be organised at short notice as needed. All internal staff development is held during library opening hours. This means that service points still need to be staffed, and that unfortunately not all staff can attend all sessions. However, a copy of the Powerpoint presentation is usually made available on the library's website for those staff unable to attend. Recently, this has been accompanied by a podcast of the presentation. If any training is deemed compulsory, multiple sessions are offered to ensure all staff can attend. A register of attendees is always taken for both compulsory and non-compulsory events.

The program is varied, and comprises of workshops, reports, hands-on training and presentations. Each year, training and professional development needs are assessed by supervisors and the staff development librarian, and appropriate sessions planned. However, there are some permanent fixtures:

- The University Librarian reports once a year on future directions for the library
- The Associate Librarians report once a year on their sections
- An annual IT skills update, combining hands-on training and presentations
- Manual handling training, which is compulsory for all staff, conducted every second year.

A recent initiative in the staff development program has been to schedule presentations from the library's liaison librarians. These sessions have given an in-depth analysis of the role and duties of each liaison librarian, helping all staff understand this important front line role. Planning is underway for other professional library staff to present reports, thus giving all staff an 'across the board' view of the library's various departments and functions.

Another important feature in the staff development program is the report-back sessions from various conferences that staff have attended. Only a limited number of people can attend interstate or overseas events, so it provides a means for other members of staff to hear conference reports first-hand from their colleagues.

A full program of the staff development events for 2006 can be found in Appendix A.

Orientation and induction

The staff development librarian is also responsible for the orientation and induction program for all new permanent library staff. This is in addition to the University's orientation program, which consists of five sessions usually of 1-2 hours' duration and must be attended by new staff within the first three months of their appointment.

The library's orientation program usually lasts three days, and comprises an extended visit to all sections of the library (see Appendix B for an example of an orientation schedule). All staff – whether permanent, contract or casual – must also undergo OH&S (Occupational

Health and Safety) induction and manual handling training if their job is physical. An OH&S folder has been developed by the Library OH&S committee for this purpose.

University Staff Development Unit

Library staff are encouraged to attend appropriate courses offered by the University's Staff Development and Training Unit. These might be short courses (one or two hours) or a longer commitment (half or full days), and are sometimes run over a number of weeks. For example, all supervisors in the library must attend the 'Introduction to Supervision' course, which is conducted as six half-day sessions usually held over six consecutive weeks. Other supervisory courses offered include:

- Advanced supervision
- Recruitment and selection workshop
- Project management
- Performance management.

The Staff Development Unit also offers training in communication skills, presentations and public speaking, and meeting and administration skills, all of which have been attended by members of library staff. They have also delivered customised training to the library. Examples of this include:

- 'Dealing with difficult customers' for front-line staff
- 'Train the trainer' for staff responsible for training other staff
- 'Teaching skills' for staff responsible for teaching students.

Conference attendances

Professional library staff attend conferences regularly to keep informed of the latest developments in the field. Many of these are conducted interstate, which means only a limited number of staff attend any one conference. This makes feedback sessions, mentioned above, all-important.

Flinders University Library staff have recently attended:

- VALA2006 (Melbourne)
The VALA (Victorian Association for Library Automation) Conference is the Australian forum where the use of technology in libraries is discussed. VALA2006 featured invited overseas keynote speakers, plenary and concurrent sessions and an exhibition featuring the latest products from leading suppliers.
- Information Online 2005 (Sydney)
Over sixty speakers from Australia, Europe, the US and Asia addressed topics on a diverse range of themes, from content management to information architecture.
- International Evidence Based Librarianship Conference 2005 (Brisbane)
This conference has grown out of an increasing interest in using the best available evidence to improve library and information practice in all types of libraries.

Job rotation

In addition to the staff development program, all permanent staff are given the opportunity to extend their skills, or learn new skills, through internal job rotations. This is conducted at all levels, from clerical to professional staff, and gives both staff and management great flexibility. It has also fostered a positive attitude to change in the library. There is of course a significant training load for supervisors to accommodate new staff on a regular basis; however, it is felt that the benefits of the program far outweigh this inconvenience. Recent rotations have included:

- Senior Liaison Librarian to Electronic Resources Librarian
- Liaison Librarian to Acquisitions Librarian
- Subscriptions Supervisor to Circulation Supervisor.

Trainee Librarian program

Flinders University Library has adopted a trainee librarian program, specifically aimed at employing new graduates in librarianship to begin their careers and gain broad experience in an academic library. The program has been operating since 1994, and to date thirteen trainees have been appointed, with a further two appointments likely before the end of this year.

Trainee librarians are appointed to permanent continuing positions and can expect to move through a variety of postings during their three year traineeship. Most postings are of one year's duration, although this is of course subject to the library's needs. There is no 'typical' pattern to trainee rotations, although many trainees have gained experience in the following positions:

- Cataloguer
- Circulation Supervisor (branch library)
- Reference Librarian
- Flexible Delivery Librarian
- Systems Support Librarian
- Acquisitions Librarian.

Many of the trainees appointed over the years have progressed by promotion to positions several levels above their entry point. This has great benefits for succession planning for management and supervisory positions, as well as opening up entry level positions for more trainee librarians. The program has also created opportunities outside the university too, with one trainee participating in an international job exchange as a part of her job rotation.

Past and current trainees – known as FULTXT (Flinders University Library Trainees and Ex-Trainees) – meet once a month over lunch to discuss ideas and common issues in a relaxed setting. This provides an opportunity for networking and informal mentoring for trainees new to Flinders University.

Flinders University Library has a well-established and multi-faceted staff development program. Professional development and training needs are both provided for by an internal program, which is augmented by outside training and conference attendances. A job rotation scheme allows staff to develop new skills while staying within the organisation, while the trainee librarian program has facilitated an influx of new graduates to the library.

Conclusion

This paper has examined the variety of ways in which staff development and training is delivered to university library staff in Australia. National programs include those offered by ALIA, the AVCC and CAUL. State-based training looked at three case studies: CAVAL, QULOC and UniLibraries SA. The Flinders University Library's staff development program was examined in-depth to exemplify what occurs at the institutional level. It can be concluded that, from national programs developed by ALIA to in-house training sessions, library staff in Australia are well served in their training and professional development needs.

Appendix A

Flinders University Library 2006 Staff Development Calender

Date	Time	Event
6 April	10.30 -12	VALA report back Speakers: Matt Hooper (Library Systems Officer), Tony Nicholson (Network Support Librarian), Tom Snook (Metadata Services Librarian).
25 May	10.30– 12	Liaison Librarian report Speaker: Craig Brittain (Liaison Librarian for Education)
29 June	10.30 – 12	Visits to offshore partners report back Speakers: Bill Cations (University Librarian), Meg Apsey (Sturt Librarian), Miranda Morfey (Medical Librarian)
20 July	10.30 -12	Liaison Librarian report Speaker: Jess Tyndall (Liaison Librarian for Medicine)
17 August	10.30 – 12	Social tags, blogs and wikis Speakers: John Banbury (Systems Librarian) and Kate Sinclair (Senior Liaison Librarian)
6 September Repeat	10 -11 11– 12	Manual handling Compulsory for all staff
14 September	10.30 – 12	Associate Librarian report Speaker: Ian McBain (Associate Librarian for Lending and Research Services)
To be confirmed	9 – 12 1 – 4	IT skills update Demonstrations and hands-on with IT staff
6 November	10.30 – 12	Liaison Librarian report Speaker: Gill Eldridge (Liaison Librarian for Sciences)
7 November	To be confirmed	Using Microsoft Outlook (for Supervisors) Compulsory for all Supervisors
To be confirmed	To be confirmed	University Librarian report

Appendix B

Flinders University Library New Staff Orientation Schedule

Date	Section	Contact person	Time
Wednesday 30 August	Cataloguing	Tom Snook	9.15 – 10.45
	Subscriptions	Lynda Clarke	11 – 12.30
	Document Services	Lynda Clarke	13.30 – 15.00
	Acquisitions	Tom Snook	15.30 – 17.00
Thursday 31 August	Multimedia	Ashton Claridge	9.15 – 10.15
	Central Circulation	Peggy Brooksby	10.45 – 12
	Central Liaison Librarians	Kate Sinclair	13.00 – 15.00
	Law Library	Helen Culshaw	15.30 – 17.00
Friday 1 September	Special Collections	Gillian Dooley	9.15 – 10.45
	Sturt Library	Meg Apsey	11.30 – 14.00 (includes lunch)
	Medical Library	Miranda Morfey	14.30 – 16.30

References

Australian Library and Information Association (2005) *Professional development for library and information professionals*. Online, accessed 20 September 2006:
<http://www.alia.org.au/policies/professional.development.html>

Australian Vice-Chancellors' Committee (2006) *Staff development and training*. Online, accessed 20 September 2006:
http://www.avcc.edu.au/content.asp?page=/policies_programs/staff_dev/index.htm

Bridgland, A. (1997) *The impact of the National Training Reform Agenda and workplace rearrangement on staff development in Australian academic and state libraries*. PhD Thesis, University of Melbourne.

Council of Australian University Librarians (2005) *About CAUL*. Online, accessed 22 September 2006:
<http://www.caul.edu.au/caulinfo.htm>

Council of Australian University Librarians (2006) *CAUL report 2003-2004*. Online, accessed 22 September 2006:
<http://www.caul.edu.au/caul-doc/CAULreport2003-2004.pdf>

CAVAL (2005) *CAVAL annual report 2005*. Online, accessed 18 September 2006:
<http://www.caval.edu.au/about/2005%20Annual%20Report.pdf>

Gray, G. (1986) *Staff development policies and practices in some Australian libraries*. Paper presented at Lifestyles and Librarians: the 24th LAA Conference.

McCarthy, J. (2005) *Planning a future workforce: an Australian perspective*. Paper presented at the 26th Annual IATUL Conference.

Queensland University Office of Cooperation (2005) *QULOC annual report 2005*. Online, accessed 15 September 2006:
http://www.quloc.org.au/documents/annual%20reports/quloc_ar2005.pdf

Smith, I. (2001) *Staff development and continuing professional education policy and practice in Australian academic and research libraries*. Paper presented at the IFLA Satellite Meeting. Online, accessed 13 September 2006:
<http://www.lib.latrobe.edu.au/about/publications/sd&cpe.pdf>

Smith, I. (2006) *Continuing professional development and workplace learning: examining policy and practice in Australian and UK academic and research libraries*. Paper presented at Continuing Professional Education Conference 2006: Out of bounds and borders: a Trans-Tasman collaboration. Online, accessed 15 September 2006:
<http://www.lib.latrobe.edu.au/about/publications/is-cpdwl-paper.pdf>

Trask, M. (1983) *Staff development in libraries: report of a study project*. Kurin-gai College of Advanced Education, NSW.

オーストラリアにおける大学図書館のスタッフ・ディベロップメント

リズ・ウォークリー・ホール
フリンダース大学図書館, オーストラリア

要旨

この論文はオーストラリア国内の大学図書館でのスタッフ・ディベロップメントについての概要である。近年、職員養成プログラムに影響を与えた要因と将来の方向を含めオーストラリアでのスタッフ・ディベロップメントの状況を説明する。主に 3 部から構成され；第一に国単位でのスタッフ・ディベロップメント，第二に州を基礎に構成された 3 団体のケーススタディ，第三はフリンダース大学図書館でのスタッフ・ディベロップメントである。フリンダース大学図書館の養成プログラムは全職員(事務員，アシスタント，司書)を対象にするが，その他は専門司書に重点が置かれている。

背景

オーストラリア内大学図書館の職員養成研究では通常，州立図書館，国立図書館，研究所図書館での活動も調査に含まれる(Trask 1983, Gray 1986, Bridgland 1997, Smith 2001, Smith 2006)。

最も新しい研究から(Smith 2006) 多数の図書館が正式な職員養成プログラム政策を制定し，特殊技能から一般知識をカバーする多様な研修活動を継続し行っていることが判明した。また，養成活動は過去 5 年の間に増加の傾向を示している。

近年では，下記のような要因のためオーストラリアでのスタッフ・ディベロップメントの重要性が増加した。

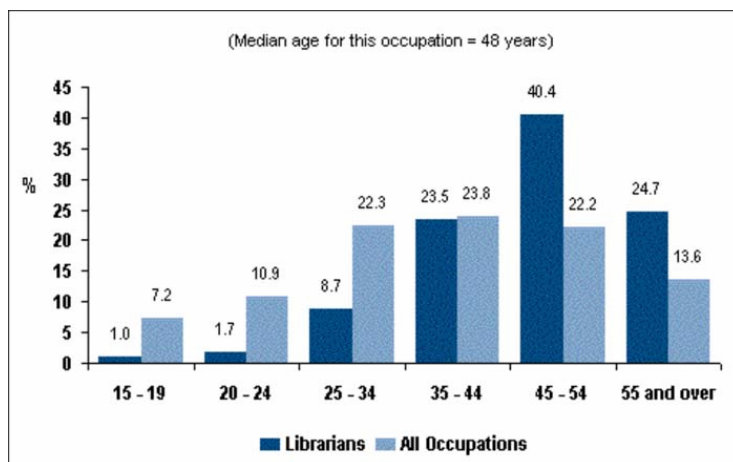
- 電子出版物の急増によって必要とされる技術と知識の変化
- 図書館利用者への情報リテラシーサービスの提供に伴う教育知識の必要性
- 大学及び大学図書館品質管理イニシアティブの影響 (the Australian Universities Quality Agency and Council of Australian University Librarians best practice initiatives);
- 退職者，退職予定者よりの技能継承計画とリーダーシップの養成
- 法定規則義務，特に健康保全，均等雇用対策

(Smith 2006)

過去 20 年，図書館は世界的に急変しており技術進化は加速度を増すばかりで変化は止まない。オーストラリアでも状況は同様で教育の場ではネット教育や海外研究団体とのパートナーシップ等にもみられるように環境変化が起っている。これらの変化に伴ない図書館はスタッフ・ディベロップメントとトレーニングの必要性に迫られた。

同時に，図書館は高齢化問題を抱えており，オーストラリアでは今後 10 年以内に多数の職員が退職する予定である。ほとんど全ての管理職，監督責任者が 50 歳以上であるため，

この影響は大きい (McCarthy 2005)。そのためリーダーシップ、管理職能力を養成する必要性が明白になった。



出典: ABS 労働調査, オーストラリア — 2005 年平均

オーストラリアの大学図書館にはもう一つスタッフ・ディベロップメントに影響を与えている要素がある。それは「途方もない隔たり」である、他の国々からだけでなく、国の中でも地理的に隔たりがある。例えば、アデレードからシドニーまでの道程は 1427km である。下記地図のように日本とオーストラリアのサイズの違いからも距離の問題は見受けられる。



オーストラリアと日本の国土比較

出典: Geoscience Australia 2006

地理的問題のためにスタッフ・ディベロップメントは館内のプログラムが基礎となり、他団体と提携しても近距離に位置する団体との協力のみになる。その上特に東海岸の大都市に位置していない大学図書館にとって、新しい職員を採用するのは困難なため、スタッフ・ディベロップメントはすでに雇用されている職員に対するものが必要である (Smith 2006)。

国単位での大学図書館スタッフ・ディベロップメント

大学図書館の職員養成のために活動する組織は国単位では 3 団体存在する。もちろん、責任を持っているのはこの団体のみということでは決してない。オーストラリア図書館情報協会(ALIA)と大学副総長委員会(AVCC)は、大学図書館に限らず、職員養成プログラムを提供している。オーストラリア大学図書館委員会(CAUL)はかなり限られた範囲であるが、大学図書館職員の養成のみを目標にしている組織である。

オーストラリア図書館情報協会 Australian Library and Information Association (ALIA)

ALIA は、オーストラリアの図書館情報サービスの専門組織である。職員養成は情報提供産業において高い水準の職員を保持するため必要不可欠であると認識している。また、専門職養成声明書には、図書館情報専門職に携わる職員は専門知識の発展と終始技能習得に献身する責任があると明記されている (ALIA 2005)。

ALIA では下記のような数々の専門職員養成に関する活動を行っている。

- 職員教育の企画、運営方法の提供
- 職員養成に携わる協会メンバーに対する指導者トレーニングの提供
- 図書館と研修専門組織の提携による養成活動の促進
- ALIA コース終了者への公認証書の発行
- 知識の創造、共有、流布を目的とした会議を援助し情報専門家と利用者から成る活力あふれる環境の理解向上(ALIA 2005)。

ALIA が提供している専門家養成(PD)課程は全てのメンバー(司書、図書館技術者)を対象として、知識、技能、個人を向上させプロフェッショナルなサービスを提供できるよう設計されている。専門職コースなので終了するにはかなりの努力を要する。

専門家養成プログラムは、下記のような形式から構成される。

- 公式教育研修
- 非公式研修活動
- 会議、会合
- 現場習得

参加者は研修活動を全て記録し自己評価しなければならない。研修活動時間に対して単位が与えられ、一時間ごとに加算されるスライド制を使用する。これは公認高等教育制定単位である。公式教育研修では1学期間内で30ポイント、現場習得では1時間2ポイントを修得することが可能である。初年に30単位以上修得した参加者は“公認専門情報取扱者”という名称を使用することが認められている。3年間の業務のあと“専門情報取扱者”の証書申請が出来る。この証書は副評議員(協会最高地位会員)につながる。

オーストラリア大学副総長委員会 Australian Vice-Chancellors' Committee (AVCC)

AVCC は、オーストラリア国内の大学のプロモーション、連合組合活動、政策の提案に貢献している。また、大学職員のための養成トレーニングプログラムも提供している。図書館内の司書、職員に限らず一般職員対象である。(オーストラリアでは図書館職員は教員とは別の一般職員に分類される)

2006年 AVCC スタッフ・ディベロップメントプログラム

- 中堅管理職のためのリーダーシッププログラム：
2日間のワークショップと3日間の講習会(5日間の宿泊プログラム)
レベル8以上の一般職員向け(図書館では課長、学部図書館マネージャレベル)
- 変化ワークショップ：
一般中堅管理職対象の2日間プログラム。
- 図書館会議：

図書館幹部と中堅管理職をターゲットにした2日間のプログラム
高等教育に影響を与える問題についてと図書館サービスのあり方を討論する会議。

上記の例のように AVCC は中堅管理職以上をターゲットとしているが多様なコースを提供している。また、ワークショップから宿泊プログラムまで様々な形式もとっている。多数のコースの中で図書館職員用のためのものは会議が1つあるのみである。

オーストラリア大学図書館委員会 Council of Australian University Librarians (CAUL)

CAUL はオーストラリア大学副総長委員会(AVCC)のメンバーである大学の図書館長から構成される。大学図書館の代表として討論の場を与え、共通の利益を獲得する事を目的する(CAUL 2005)とあるが実質的な研修は提供していない。

しかし、会議は AVCC と CAUL が統合して開催し、2004年の会議では参加者が非常に役立ったと意見を述べている。

毎年2回の会議の枠組みで CAUL は図書館に関連する問題について話し合う小セミナーを開催する。CAUL メンバーによる最新の話題に関する半日会議と討論会から構成される。最近のセミナーでは下記の内容が含まれた。

- 新技術導入が利用者と職員にもたらす意味
- 図書館資料の評価
- 図書館トレーニングが図書館資料とサービスに与える影響
- 品質管理と効果

(CAUL Report 2003-2004)

セミナーは CAUL メンバー図書館管理職のみを対象としており外部からは参加不可能である。参加者は問題に関して深く論議出来る機会となるが管理職以外の職員が参加不可能というのは問題である。

国単位のプログラムは一般的な内容であっても特定参加者用であってもオーストラリア全国の図書館管理職を集合させるという重大な機能を果たすが限界もあるので、大学図書館のニーズに合った州単位でのプログラムを検討しなければならない。

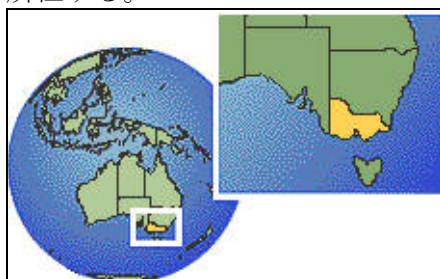
州単位での大学図書館スタッフ・ディベロップメント

広い国土に反してオーストラリアの人口は少ないため、大学図書館のスタッフ・ディベロップメントを国単位で実行するのは困難である。州単位であれば参加者の移動距離が短くなり、時間も経費も節約できるので実現可能になる。

オーストラリアの大学図書館は協力協定を交わしスタッフ・ディベロップメントもその中に含まれる。協定は会社の共同経営管理のように正式な例もあるし大学間の覚書のようなものもある。非公式な場合はトレーニングが企画された際交渉し共同で開催することもある。今回は下記のように3つのケーススタディを取り上げる。

ケーススタディ 1: ヴィクトリア州大学図書館協力活動 (CAVAL)

CAVAL は大学図書館公式協力協定の一例である。理事会によって運営され会社法に従い登録された公認トレーニング団体である。その基準は国家レベルに相応すると認識している。CAVAL は 10 大学に所有されニューサウスウェールズ大学だけを除き全大学はヴィクトリア州に位置する。CAVAL 本部は ヴィクトリア州ラトロブ大学のリサーチ・アンド・ディベロップメント・パークに所在する。



オーストラリア, ヴィクトリア州

CAVAL は、スタッフ・ディベロップメント司書委員会を維持する。スタッフ・ディベロップメント司書委員会は各図書館のスタッフ・ディベロップメントを担当する管理職で構成され館内養成トレーニングの必要性について報告する。

2005 年 CAVAL は 54 コース提供し参加者は 1000 人を超えた(CAVAL 2005)。コースはおもにヴィクトリア州で行われるが、営利目的のトレーニングは定期的に各州都やヴィクトリア州、クイーンズランド州、ニューサウスウェールズ州の地方中心地やニュージーランドでもトレーニングを行っている。

2006 年 CAVAL は下記のようなトレーニングを行った。

- 情報取扱い専門家のための法律研究： 一日コース，リファレンス・リサーチ司書，図書館技術者，公記録マネージャを対象
- 電子情報保管；問題と対策： 一日コース，電子コレクションを扱う公文書保管人，博物館館長，司書，公記録マネージャを対象
- 戦略計画： 一日コース，図書館マネージャ，情報サービスマネージャ，情報専門家など戦略法を考案する責任者対象

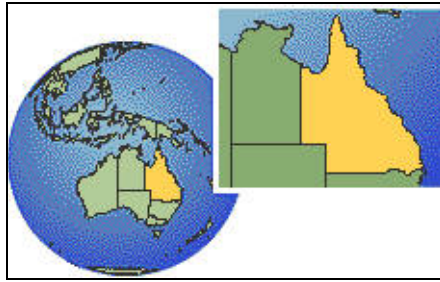
ケーススタディ 2: クイーンズランド州大学図書館協力事務所 (QULOC)

QULOC は活動の一環としてスタッフ・ディベロップメントプログラムを提供する協力組織である。QULOC のゴールは下記の通りである。

現在と未来の情報従事者の必要に応じたスタッフ・ディベロップメントの機会を提供する。

(QULOC Annual Report 2005)

QULOC はクイーンズランド州の全大学図書館と州立図書館，ニューサウスウェールズ州の 2 大学図書館，ノーザンテリトリーの 1 大学図書館から構成される。地理的理由によりこの構成は現実的である。ノーザンテリトリーには 1 大学しか存在しないので近隣の大学図書館との協力が必要となる。ニューサウスウェールズ州の 2 大学はクイーンズランド州との境界近くに位置し同州内にある大学よりも近距離にあるためである。



オーストラリア，クイーンズランド州

2005 年 QULOC は下記のトレーニングを行った。

- LibQUAL+ と Rodski による 比較洞察力コース；参加者 41 人.
- エンドノート マスタークラス；参加者 29 人
- 顧客の気難しい態度への接し方；参加者 20 人
- 大学図書館長討論会；参加者 60 人

大学図書館長討論会では図書館長の講演と管理運営についての公開討論会「Managing up, down and around」が行われた。品質保障査定から電子時代学者へのサービスなど様々な話題が取り上げられた。

また，QULOC は職員が一時的に配置換えを行い他の会員図書館で職務経験を積むという図書館相互体験プログラムを奨励している。このプログラムは参加者に次の機会を与えることを目的としている。

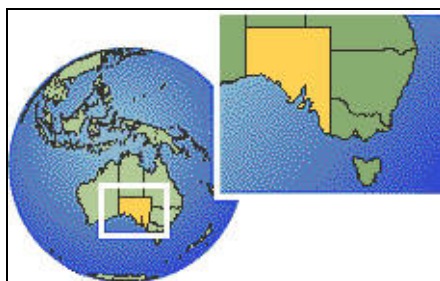
- 他の組織が状況変化をどのように受け止め対応しているか習得する
- 専門知識向上，責務認識，管理，実践より専門職歴を形成する

(QULOC 2005)

一時的配置換えの機会があればメンバーに知らせ，QULOC のウェブサイトにも掲載される。2005 年には 4 名の職員が協会内の他の図書館で短期間職務経験を積んだ。

ケーススタディ 3: ユニライブラリーSA (ULSA)

CAVAL と QULOC と違いユニライブラリーSA は自発的協力を基に創立された。公式的な組織構造，職員，資金割当，会員料はない。南オーストラリア州の 3 大学：フリンダース大学図書館，アデレード大学図書館，南オーストラリア大学図書館から構成される。1999 年に行われた CAUL の調査で ULSA は他州の協力活動よりも評価を得ているという結果が出され ULSA の成果が認識された。



南オーストラリア州

他の州との協定に従ってユニライブラリーSA はスタッフ・ディベロップメントに関しても責任を負う。各大学図書館の責任者が定期的に会い全ての図書館職員を対象にした研修の企画を行う。最近南オーストラリア州立図書館の代表が ULSA に入会した。

各図書館は少なくとも年一回、全図書館職員が参加できるトレーニングを企画することが義務付けられている。トレーニングは半日または終日費やし企画した図書館で開催される。また、委員会は毎年1回他の州や外国に拠点を置く講演者をむかえ1日セミナーを行う。

前年のセミナーでは下記のようなイベントが催された。

- 企画運営ワークショップ－フリンダース大学図書館主催
- 特別所蔵品討論会－南オーストラリア州立図書館主催
- 電子リポジトリサービスの設立－フリンダース大学図書館主催
- 環境変化の中での監督指導－アデレード大学図書館主催

2006年のセミナーでは下記のような話題が含まれた。

- 文章コミュニケーションワークショップ－フリンダース大学図書館提供
レポート、指針、図書館プロモーションに関する文章作成を主とした半日実技トレーニング
- 管理能力向上トレーニング－アデレード大学図書館提供
同僚、上司、チームリーダーを感化する方法を探り自己向上を試みる半日ワークショップ
- 統合図書館管理システム－南オーストラリア州立図書館企画開催
タスマニア州立図書館の電子戦略マネージャが統合図書館管理システムを分解させることでどのようにOPACが新しく改善されるか発表した
- 電子リポジトリ－南オーストラリア大学企画開催
半日講習会。南オーストラリア州の3大学から1人ずつとAAROW(Australian Research Repositories Online to the World)マネージャの全4人の講演者が図書館で電子リポジトリを実施するにあつたでの挑戦と含意について議論が交わされた。

フリンダース大学図書館におけるスタッフ・ディベロップメント

フリンダース大学図書館で行っているスタッフ・ディベロップメントは多種多様で提供者も様々である。監督責任者は館内研修を職員が受けることが出来るように努力する義務を負う。全職員用プログラム、新社員用オリエンテーションと研修プログラム、大学のスタッフ・ディベロップメント部、会議参加、配置転換、実習生プログラム等がある。各項目については下記に説明をする。

館内スタッフ・ディベロップメント

館内の養成はスタッフ・ディベロップメント委員会に支えられ管理職にある司書が運営する。専門職、補助、事務とあらゆる職種に携わる職員のために特殊技能トレーニングだけでなく一般的なトレーニングも行うことを目的とする。

プログラムは約月一回一年を通じて行われている。柔軟に対応し必要であれば即座に準備し提供している。館内トレーニングは全て開館時間内に行われるがその時間帯もサービス窓口には職員が必要なので残念ながら全職員が全プログラムに参加出来るわけではない。解決策として通常トレーニングに使用したパワーポイントを図書館ウェブサイトからアクセス出来るようにしている。最近ではポッドキャストも使用するようになった。必須トレーニング

の場合は違う日時に繰り返し行い全職員が参加できるようにしている。参加者は必須、選択プログラムに関わらず予約登録しなければならない。

プログラムはワークショップ、報告、実技、発表など多様な形式をとる。毎年監督指導者がトレーニングの必要性を査定し職員養成司書が適切なプログラムを計画実行する。一方、下記の通り定期的に行うプログラムもある。

- 図書館長による将来の指針発表 — 毎年一回
- 副館長による各部に関する報告 — 毎年一回
- IT 知識と実技トレーニング — 毎年一回
- 手作業トレーニング — 2年に一度の全職員必須トレーニング

最近ではリエゾンライブラリアンの報告会を開始し、第一線で働く彼らの重要な役割と責務を詳細に渡って説明し他の職員からの理解を深めた。他の部署の専門司書報告会については計画中であり、様々な観点から図書館を考察する機会を与えている。

もう一つの重要な点は様々な会議に参加した職員が館内で会議内容を報告をする機会を設けている。他の州や外国で催される会議には限られた人数のみ参加可能なので誰もが会議報告を直接聞くことが出来る手段を提供している。

2006 年全職員養成プログラムは附属資料 A に追記する。

新入職員オリエンテーションと研修プログラム

スタッフ・ディベロップメントを担当する司書は新入正職員に対してオリエンテーションと研修を行わなければならない。これは大学が行う研修とは別のものである。大学は全新社員に対して任務開始から 3 ヶ月以内に 1 コース 5 回(各 1~2 時間)から構成されるオリエンテーションを行う。

一方、図書館内プログラムは全学部大学図書館の訪問も含め 3 日間コースである(オリエンテーションのスケジュール例は附属資料 B に記す)。また、全職員は正規、臨時、契約雇用に関わらず労働保全研修(OH&S = Occupational Health and Safety)と肉体的作業に携わる場合は人力作業講習を受けなければならない。図書館労働保全(OH&S)は館内の労働保全委員会によって管理運営されている。

大学スタッフ・ディベロップメント部

図書館職員は大学の職員養成部が運営するコースにも適切であれば参加するよう奨励されている。短時間(1~2 時間)のものから長時間(半日、終日)長期間(2~3 週間以上)に渡るものもある。例えば、図書館全ての監督責任者は 6 週間に渡って 6 回(各半日)行われる初級管理コースに参加することが義務付けられている。コースは下記のような内容が含まれる。

- 上級管理
- 人員募集と選択
- 企画管理
- 能力管理

また、大学ではコミュニケーション、講習演説、プレゼンテーション、管理経営などについてのトレーニングも提供し、図書館職員が参加している。その上、図書館職員専用により下記トレーニングも行っている。

- 気難しい顧客への対応 — 第一線で働く職員対象

- 訓練者を育てる訓練 — 職員にトレーニングを施す職員対象
- 教授法 — 学生に図書館トレーニングを施す司書対象

会議出席

司書は定期的に会議に出席し専門分野の知識を高めている。ほとんどの会議は他の州で開催されるので参加可能な職員数は限定されるため上記に記したように参加後の報告は重要である。

フリンダース図書館職員が最近参加した会議

- VALA2006 (メルボルン)
VALA(ヴィクトリア州図書館オートメーション協会 = Victorian Association for Library Automation)会議は図書館内の科学技術の使用について討論される。海外からの基調演説者を迎え全体会議と小規模会議が催され主要な供給会社からの最新商品が展示されるのが特徴である。
- インフォメーションオンライン 2005 (シドニー)
オーストラリア, ヨーロッパ, アメリカ, アジアから 60 人以上の講演者が情報サービス管理から情報構築設計まで様々なテーマを取り上げる。
- 国際事例司書会議 2005 (ブリスベン)
この会議は、最も優良な事例を挙げながら図書館慣習の向上を目的としている。司書の高い関心が基になり発起された会議である。あらゆる種類の図書館を対象にしている。

配置転換

全ての正職員は技能向上と新技術を習得するため館内配置転換の機会が与えられている。事務員から司書まで全レベルに適用され職員と監督責任者に柔軟性をもたらし、職場内の変化に積極的な態度をとることを助長する。この制度はスーパーバイザーに定期的な研修を行う負担を課すことになるが、その結果得られる成果は計り知れないものがある。最近の配置転換:

- リエゾンライブラリアンと電子資料司書
- リエゾンライブラリアンと購買課司書
- 予約購読課スーパーバイザーと貸出課スーパーバイザー

実習生プログラム

フリンダース大学図書館は図書館学の新卒業生を対象に司書として幅広い経験を積めるよう実習生プログラムを採用している。1994 年に開始され現在まで 13 人の実習生を任命し今年末までにさらにもう 2 人受け入れる予定である。

実習生は正規雇用職に任命され 3 年の研修期間中、様々な任務に配置される。図書館の事情にもよるがほとんどの場合、1 つの職務に 1 年間配属される。典型的なパターンはないが多くの場合研修生は下記のようなポジションで経験を積む。

- 目録作成
- 貸出課スーパーバイザー (学部図書館)
- リファレンス司書
- フレキシブルデリバリー司書
- システムサポート司書

- 購入課司書

長年、多数の研修生が初級レベルより始め、数レベル上のポジションに昇格している。これは管理監督職務の継承計画のため非常に有益であり、また、初級レベルのポジションに新しい研修生を迎え入れることが出来る。このプログラムは大学外部にも広がり研修生の一人は配置転換として海外で任務を果たしている。

過去と現在の研修生(FULTXT と呼ばれる — Flinders University Library Trainees and Ex-Trainees)は毎月 1 回昼食会を開きカジュアルな話合いの機会を設けている。

フリンダース大学図書館は確立された多面的なスタッフ・ディベロップメントプログラムを提供している。館内専門技能養成研修と館外プログラムや会議と併せて必要性を満たしている。配置転換は大学図書館に席を置きながら新しい技能を修得する機会を与え、研修生制度は新しい図書館学卒業生を図書館に送る助けとなっている。

結論

オーストラリアの大学図書館で行われている様々なスタッフ・ディベロップメントとトレーニングについて検討してみた。国家単位でのプログラムは ALIA, AVCC, CAUL によって提供されている。州単位では CAVAL, QULOC, ユニライブラリーSA と 3 件のケーススタディを取り上げた。組織単位ではフリンダース大学図書館の職員養成プログラム例を深く分析した。結論として ALIA 等の国家単位のプログラムから図書館内トレーニングまでオーストラリアの図書館は十分に職員養成の要求を満たしていると考えられる。

附属資料 A

フリンダース大学図書館
2006 年スタッフ・ディベロップメント日程表

月日	時間	内容
4 月 6 日	10:30~12:00	VALA 会議報告 講演者: Matt Hooper (システム課), Tony Nicholson (ネットワークサポートシステム司書), Tom Snook (メタデータサービス司書).
5 月 25 日	10:30~12:00	リエゾンライブラリアン報告 講演者: Craig Brittain (教育学リエゾンライブラリアン)
6 月 29 日	10:30~12:00	海外パートナー訪問報告 講演者: Bill Cations (図書館長), Meg Apsey (スタート図書館司書), Miranda Morfey (医学司書)
7 月 20 日	10:30~12:00	リエゾンライブラリアン報告 講演者: Jess Tyndall (医学部リエゾンライブラリアン)
8 月 17 日	10:30~12:00	ソーシャルタグ, ブログ, ウィキ 講演者: John Banbury (システム司書) Kate Sinclair (シニアリエゾンライブラリアン)
9 月 6 日 同	10:00~11:00 11:00~12:00	手作業研修 全職員必須
9 月 14 日	10:30~12:00	副館長報告 講演者: Ian McBain (貸出, リサーチサービス担当副館長)
未定	09:00~12:00 13:00~16:00	IT 技術最新情報 IT 職員によるデモと実技
11 月 6 日	10:30~12:00	リエゾンライブラリアン報告 講演者: Gill Eldridge (科学部リエゾンライブラリアン)
11 月 7 日	未定	マイクロソフトアウトルック(スーパーバイザー対象) スーパーバイザー必須
未定	未定	図書館長報告

附属資料 B

フリンダース大学図書館
新入職員オリエンテーションスケジュール

月日	課目	担当者	時間
8月30日(水)	目録作成	Tom Snook	09:15~10:45
	定期購読	Lynda Clarke	11:00~12:30
	文書サービス	Lynda Clarke	13:30~15:00
	購買	Tom Snook	15:30~17:00
8月31日(木)	マルチメディア	Ashton Claridge	09:15~10:15
	中央図書館貸出課	Peggy Brooksby	10:45~12:00
	中央図書館リエゾンライブラリアン	Kate Sinclair	13:00~15:00
	法学図書館	Helen Culshaw	15:30~17:00
9月1日(金)	特殊コレクション	Gillian Dooley	9:15~10:45
	スタート図書館	Meg Apsey	11:30~14:00 (includes lunch)
	医学図書館	Miranda Morfey	14:30~16:30

参考文献

Australian Library and Information Association (2005) *Professional development for library and information professionals*. Online, accessed 20 September 2006:
<http://www.alia.org.au/policies/professional.development.html>

Australian Vice-Chancellors' Committee (2006) *Staff development and training*. Online, accessed 20 September 2006:
http://www.avcc.edu.au/content.asp?page=/policies_programs/staff_dev/index.htm

Bridgland, A. (1997) *The impact of the National Training Reform Agenda and workplace rearrangement on staff development in Australian academic and state libraries*. PhD Thesis, University of Melbourne.

Council of Australian University Librarians (2005) *About CAUL*. Online, accessed 22 September 2006:
<http://www.caul.edu.au/caulinfo.htm>

Council of Australian University Librarians (2006) *CAUL report 2003-2004*. Online, accessed 22 September 2006:
<http://www.caul.edu.au/caul-doc/CAULreport2003-2004.pdf>

CAVAL (2005) *CAVAL annual report 2005*. Online, accessed 18 September 2006:
<http://www.caval.edu.au/about/2005%20Annual%20Report.pdf>

Gray, G. (1986) *Staff development policies and practices in some Australian libraries*. Paper presented at Lifestyles and Librarians: the 24th LAA Conference.

McCarthy, J. (2005) *Planning a future workforce: an Australian perspective*. Paper presented at the 26th Annual IATUL Conference.

Queensland University Office of Cooperation (2005) *QULOC annual report 2005*. Online, accessed 15 September 2006:
http://www.quloc.org.au/documents/annual%20reports/quloc_ar2005.pdf

Smith, I. (2001) *Staff development and continuing professional education policy and practice in Australian academic and research libraries*. Paper presented at the IFLA Satellite Meeting. Online, accessed 13 September 2006:
<http://www.lib.latrobe.edu.au/about/publications/sd&cpe.pdf>

Smith, I. (2006) *Continuing professional development and workplace learning: examining policy and practice in Australian and UK academic and research libraries*. Paper presented at Continuing Professional Education Conference 2006: Out of bounds and borders: a Trans-Tasman collaboration. Online, accessed 15 September 2006:
<http://www.lib.latrobe.edu.au/about/publications/is-cpdwl-paper.pdf>

Trask, M. (1983) *Staff development in libraries: report of a study project*. Kurin-gai College of Advanced Education, NSW.

New Zealand University Library Services and Staff Development: Examples from the University of Auckland Library and Current Issues from International Studies

**Chie Emslie
University of Auckland, New Zealand**

Summary

Services at university libraries must meet the needs of their users. The users are various and have different needs depending on the individual and each university department. Communication is the key to understanding them and to improving services. In addition, librarians must keep enhancing their knowledge and skills to satisfy the user. As the environment surrounding us keeps changing, we have to keep up to date from a variety of sources such as training, conferences, readings and communication. Information professionals must know not only their collection within the library but also outside information such as, that on the Internet. Both the institution and the individual staff are responsible for developing their knowledge and skills.

In this presentation, information service (enquiry desk) and information literacy services provided for users at the University of Auckland library are introduced and professional development and training offered to staff is described. Then, current problems and issues for library services are discussed by looking at examples from the libraries around the world.

Library Services at the University of Auckland

Enquiry desk services

There is an information service so-called enquiry desk in the General Library for any enquiry. This is different from the lending desk and users can ask any questions from the use of a database to information about the university. When the question is specific to the subject and requires in depth knowledge on databases and collections, the desk staff refers to the librarian who is specializing in that subject. A large number of staff from all departments in the library takes turns to serve at the enquiry desk using a roster. The desk is not staffed through all library opening hours but open from 8:30 am to 9 pm on weekdays except Fridays closing at 7:00 pm, and 9:00 am to 5:00 pm on weekends. In the General Library, there is another desk service called the Asian Languages Desk which provides services on Chinese, Japanese and Korean (CJK) resources although the questions are not limited to CJK materials. It opens 8:30 am to 5:30 pm on weekdays.

The following shows the number of enquiries at the each desk this year.

Table1: Jan.-Sep. 2006 Number of enquiries

General Library Enquiry Desk	2,785
Asian Languages Desk	955
Total	3,740
Average per month (approximately)	415

Information literacy training service for students

There are two types of courses, one is generic and the other is course training. All of these courses are booked by the users through the library web site.

The generic training includes OPAC (the online catalogue), e-books, databases and Internet use. Users can take any courses they want at anytime on any campus. The training handout is usually available from the booking page on the web for use before and after the training.

The course training is integrated into the specific university course content and held within the tutorial class schedule. The course training includes understanding citations, OPAC and databases in the subject area using examples related to the assignments. In a number of courses, assignments are given to the students after the course training and the mark is credited towards the course work. For example, one of the undergraduate courses at the School of Asian Studies, library assignment is worth 10% of the whole course assessment.

Information literacy training is increasingly conducted every year. The following records the number of sessions and participants attending the library training.

Table 2: the number of information literacy training and participants

Year	2005	2004	2003	2002
No. of trainings	2,056	1,838	1,527	898
No. of participants	27,797	21,606	17,924	13,409

In addition to library training, we provide the users with reference and research consultation services. It is not limited to, but research consultations are mainly for postgraduate students and academic staff. Reference services include identifying and understanding resources they need. Research consultations include helping the researcher to develop search strategies by discussing the topic in depth with a subject librarian in her/his research area and considering a broad range of sources.

Information literacy policy

The need for information literacy training is recognized in policies at the institutional level as well as at the international level. IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) Academic and Research Libraries Section states that their mission is to promote and strengthen the development, cooperation and good management of academic and research libraries in the world (IFLA Academic and Research Libraries Section, 2006). They recommend integration of the library in the core institutional functions of learning, teaching,

research and services. They also support that the library design, deliver and promote innovative services that meet user information needs and expectations.

At the University of Auckland, the information literacy policy was approved in March 2006 by the Senate. The policy has been adopted from the Australian and New Zealand Information Literacy Framework developed by ANZIIL (Australian and New Zealand Institute for Information Literacy). Information literacy is defined as the set of intellectual capabilities, knowledge and skills needed to use information (The University of Auckland, 2006). All students need to be able to recognize when information is needed and a capacity to locate, evaluate and use this information effectively. Information literate person is described as capable of critical, conceptual and reflective thinking and creating new concepts. Objectives of the information literacy policy are to ensure that information resources are used as effectively as possible in the teaching and learning activities of the University and to ensure that information literacy is embedded into the academic curriculum of the University.

Within the University, deans of faculties and heads of departments and schools in collaboration with the university library are responsible for students having the opportunity to develop and use information literacy competencies in the course of their learning and research. Academic staff are responsible for ensuring that information literacy skills have been embedded in the curricula, teaching, learning and assessment processes. The University Library provides leadership in policy formulation and planning for information literacy with the university.

Library staff professional development and training

Library staff must keep developing their knowledge and skills to meet the needs of the users to become information literate. There is training offered by the University targeting all the staff and by the library for library staff only.

Training provided by the University is managed by Centre for Professional Development (CPD). They offer a variety of courses such as teaching skills for lecturers and librarians, IT literacy, organizational management. The library staff are encouraged to attend any appropriate courses.

In the library, numbers of programs are offered in different formats such as follows;

1. Library perspectives - Once a year

Reports of current and future directions by university librarian and associate librarians.

2. Library updates – irregular but approximately 1-2 times a month

Reports from staff who have attended conferences and new developments in each section of the library

3. Database and OPAC – throughout the year

Many of them are designed for students but there are a number of courses targeted only at staff. Library staff can take any courses that they are interested in. The database vendors sometimes visit and give presentations when they have new or updated products.

4. Reference and customer services training – each offered once a year before the first semester.

These are provided by the Information Services Librarians and Enquiry Services Librarian.

Reference training includes;

- Non-verbal skills such as posture, smiling, eye contact and pausing
- Verbal skills such as open and closed questions, clarifying questions
- Reference desk etiquette for example, referring, dealing with difficult patrons and international patrons
- Telephone techniques

Customer service skills training includes;

- Importance of customer services,
- How to deal with customers,
- Rodski Survey feedback,
- Listening skill,
- Cultural differences,
- How to say “No”
- Dealing with complaints
- Difficult customers
- Phone skills
- Email communication

5. New presenters training

This training targeted at library staff who are new to teaching library training courses to students. This course is taught by the librarian from Information Skills. It consists of 3 half day training including teaching skills, demonstrations by experienced librarians and practice sessions in which trainees give short presentations. It is a great opportunity for trainees to have an experience to teach in a class setting before the actual training session. Trainers and other trainees give feedback on good points and bad points to improve skills. For example, when I took this course one of the presenters was advised not to say unnecessary words such as, “Ummm” when she was thinking about what to say next. I was advised to speak louder in the class.

Staff Assessments at the University of Auckland Library

There are two types of assessment for library staff. One is a developmental review and the other is a salary review. Both are conducted once a year. In the developmental review, each staff and her/his manager discuss the job description, achievements, staff development activities that the staff has attended, strengths and difficulties over the last year and new goals are set for coming year. Actions will be taken by the manager to develop skills or to solve any problems. In salary review, each staff member and the direct manager of the section also discuss job skills and knowledge, people skills and personal skills. The document is handed to the Human Resources Librarian and Associate Librarian who make a decision for each staff.

The international organization, IFLA Continuing Professional Development and Workplace Learning Section has been developing guidelines for assessing the quality and effectiveness of professional development activities, programs and events (IFLA Continuing Professional Development and Workplace Learning Section, 2006). It covers the content, delivery, format and instructional strategies and assessment techniques. They emphasize that libraries and information service organizations need to be “learning organizations” to develop their staff

by providing opportunities for continuing professional development and training in the workplace because of new developments and trends in information and communications technology and higher expectations of users. They also state that not only organizations but also individuals are responsible for their own career planning and development.

Current problems and issues for library services from the libraries around the world.

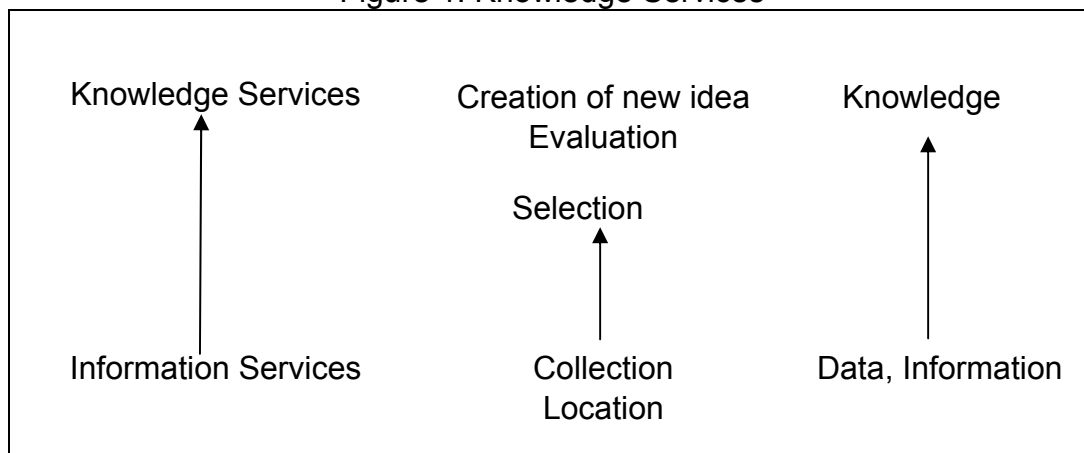
I would like to introduce a number of examples of information literacy training, reference services and customer services from libraries around the world and discuss current concerns in the information service industry.

Information literacy training

A number of university libraries deliver information literacy programs as a university credited course. For examples, Chongqing University in China offers a course for each bachelor degree and postgraduate degree (Li, 2006). The bachelor degree course includes documentation searching and utilization which takes about 30 hours in a semester. The postgraduate course covers information search and innovative thinking which takes 20 hours a semester. Both are elective courses but 90 % of undergraduates and 100% of post graduates take the program. The university acknowledges the importance of information literacy and provides students with a course solely on information literacy. However, it may be difficult to keep students' interest because it appears to be unrelated to their areas of study. One study conducted in the U.S.A. indicates that despite the information skill sessions provided by librarians, students still appear to lack basic information searching and evaluation skills (Broady-Preston, Felice, & Marshall, 2006).

Traditional information services provided the user only with information access but today we include evaluation and creation of new knowledge which is called knowledge services (Ju, 2006). Knowledge services help the user transform data and information to knowledge. The professional skills of knowledge services are increasingly becoming the greatest asset for the organization compared to traditional physical assets. The concept of knowledge services can be explained in the figure below;

Figure 1: Knowledge Services



However, the knowledge creation can be achieved only by collaboration between the student/users and the librarian. Without the effort of each party, information literacy cannot be acquired by the student.

Reference services

Reference services are closely related to information literacy training. A study conducted at the University at Albany in the U.S.A. shows that the transactions at the reference desk have increased after information literacy was taught (Burke, German, & Xu, 2005). The University at Albany offers a required information literacy course for undergraduate students. They started the course in 2000 in response to a 1998 resolution passed by the State University of New York Board of Trustees. This course is taken by mainly freshmen and about 300 to 500 students enroll in the course each semester. Before the information literacy course was introduced, 40% of the students asked one or more questions at the reference desk but after the course started it increased to 91%. One of the reasons is that students are required to use primary and secondary materials from a variety of sources to complete assignments. Also, students needed assistance for using a range of complex research tools.

Guidelines for reference services

Guidelines for reference services are set out by the American Library Association (Reference and User Services Association, 2004). Library staff should be able to identify sources appropriate to the patron's need that have the highest probability of containing information relevant to the patron's query. The staff should be able to discuss the search strategy with the patron and work with the patron to narrow or broaden a topic when too little or too much information is identified.

When the quality of the reference services does not meet with the standards as above, staff training is necessary. An example is shown in a study at the University of Nevada library. The Business reference team needed staff training for a number of reasons (Tucker, 2004). Most librarians come from arts backgrounds, business students are more demanding, time-sensitive and carry high expectations about the result of a library visit regardless of their individual fluency with libraries. Also, business information is problematic because it is diverse, specialized and sometimes carefully guarded by the company. The librarians were given trainings to;

1. increase their general knowledge of business reference
2. increase their knowledge of core business resources including content, organization and searching capabilities.
3. know common business assignments
4. understand basic business terminology
5. have basic reference service competencies

These tactics can be used for librarians who are specializing any subject areas.

Customer services

Reference services deal with the library customers directly and other sections of the library also provide users with services directly and indirectly. Libraries are regarded as a customer service industry although we do not sell products and gain profit from them. Staff training for customer services at the University of Malta and Coventry University libraries in the UK use

two frameworks adopting from the business industry; one is the Customer Relationships Management (CRM) and the other Relationship Marketing (RM) (Broady-Preston, Felice, & Marshall, 2006). In the CRM concept, an organization needs to manage, create and enhance long-term customer relationships to defeat competitors. Good communication strategies are regarded as the key to successful long-term relationships and for defeating competitors. In the RM concept, information professionals should take an active role to build relationships with the users in cooperation from all stakeholders.

The study at University of Malta and Coventry University shows interesting views of academic staff. They place a high value on good personal relationships with library staff. Some academics expect library staff to take the responsibility for actively seeking and maintaining successful relationships. A number of academic staff prefer librarians to visit them within their departments to accommodate their needs within their work schedules.

In addition, using the CRM framework, librarians at the two university libraries above, developed local services to meet local needs because what the user needs varies depending on the individual and each university department. One example at the University of Auckland indicates that there are specific local needs that Library staff do not notice within their usual work practice. When the Asian Languages Librarian gave a presentation on information literacy policy to academic staff at the School of Asian Studies, she was requested to organize library training for language dictionary use. This request was striking because we have never imagined that they want such training for students. We also attend seminars and conference in the School of Asian Studies to understand the research areas of academic staff.

Good communication strategies are regarded as the key for defeating competitors. Some library staff may think that the university library does not have any competitors as no other Library exists on campus. However, other information providers, such as Google and Wikipedia are our competitors. More and more students are using Google to complete their assignments and this is causing a decline in university library service usage.

I would like to examine Google Scholar here as it is used more often than library databases by the students. Google officially launched Google Scholar in 2004 (Neuhaus, Neuhaus, Asher, & Clint, 2006). It is a search engine for scholarly literature that searches across a large number of sources including commercial databases and free documents on the Internet. Currently, results from Google Scholar can be connected to the library owned full text resources. It is free, simple search interface and cross-searchable over different databases.

However, coverage is problematic. It contains non-scholarly items. One study shows that there is six-month delay in updates (Neuhaus, Neuhaus, Asher, & Clint, 2006). Also the content inclusion varies from database to database and from discipline to discipline. The results of the coverage of the disciplines are shown below;

Humanities	10%
(eg. Art Abstracts, Historical Abstracts MLA bibliography)	
Education and Social Science	40%
(eg. Education Full Text, ERIC, PsycInfo)	
Science and Medicine	76%
(eg. BioMed, ACM Digital Library)	

Thus, it is attractive for many because of the cross searchable feature with an easy interface but information professionals should understand and explain to users this search engines' strengths and limitation.

Net Generation customers

The generation of our users is changing. People born after the early 1980s entering university are called the "Net Generation" because they have been raised with computers from infancy (Mi & Nesta, 2006). They are visual learners and see text as supporting visual materials. Although the Net Generation recognizes the value of libraries and library resources, search engines beat these on cost effectiveness, ease of use, convenience and speed. Students demand quick answers and rate convenience over quality. They prefer the global searching of Google over separate searches for the catalogue, databases and "Subject Guides".

However, they tend to overrate their information searching skills on the Internet. One survey indicates that they waste much time when they attempt to find materials appropriate for their research. (Mi & Nesta, 2006)

The library has started to serve users of this new generation. Libraries need to provide seamless and one-stop searching for all the resources in the library across the catalogue and subscription databases. Academic library could incorporate a number of Internet search engine strategies. Libraries should also offer more direct access to non-proprietary sources especially visual materials on the Internet. These solutions would make libraries more attractive to the new users.

Conclusion

The enquiry desk services and information literacy services currently offered at the University of Auckland library are introduced and programs for professional development are described. Examples and studies from university libraries around the world clearly indicate that information professionals must keep enhancing their knowledge to fulfill users' needs as the information environment keeps changing. Also, librarians should know their users well to understand what they need. The key to success is communication with all stakeholders. Both the University Library and the individual librarian are responsible for their professional development.

Reference

- Broady-Preston, J., Felice, J., & Marshall, S. (2006). Building better customer relationships: case studies from Malta and the UK. *Library management*, 27(6/7), 430-445.
- Burke, G., German, C. A., & Xu, L. (2005). Information literacy: bringing a renaissance to reference. *Libraries and the academy*, 5(3), 353-370.
- IFLA Academic and Research Libraries Section. (2006). Strategic plan. Retrieved 4 September, 2006, from <http://www.ifla.org/VII/s2/annual/sp02.htm>
- IFLA Continuing Professional Development and Workplace Learning Section. (2006). Strategic plan. Retrieved 10 September, 2006, from <http://www.ifla.org/VII/s43/index.htm>
- Ju, Y. (2006). Leverating levels of information services and developing knowledge services. *Library management*, 27(6/7), 354-361.
- Li, X. (2006). Course building and implementaiton of information literacy instruction for Chongqing University library. *Library management*, 27(6/7), 362-369.
- Mi, J., & Nesta, F. (2006). Marketing library services to the Net Generation. *Library management*, 28(6/7), 411-422.
- Neuhaus, C., Neuhaus, E., Asher, A., & Clint, W. (2006). The depth and breadth of Google Scholar: an empirical study. *Libraries and the academy*, 6(2), 127-141.
- Reference and User Services Association. (2004). Guidelines for behavioral performance of reference and information service provider. Retrieved 10 September, 2006, from <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm>
- The University of Auckland. (2006). Teaching and learning policy. Retrieved 10 September, 2006, from http://www.auckland.ac.nz/uoa/fms/default/uoa/about/teaching/policiesprocedures/docs/information_literacy.pdf
- Tucker, J. C. (2004). Getting down to business: library staff training. *Reference services review*, 32(3), 293-301.

ニュージーランドにおける大学図書館サービスと 図書館職員の養成について： オークランド大学図書館での実例と国際的研究から見た今後の課題

エムズリー千恵
オークランド大学, ニュージーランド

要旨

大学図書館サービスは利用者のニーズに対応したものでなくてはならない。利用者の要求は多種多様で学部によって、また個人によって相違する。利用者を理解しサービスを向上するためにはコミュニケーションが鍵となる。また、司書は利用者の要求を満たすために知識と技能を向上し続けなければならない。私たちを取り囲む環境は変化し続けるためその変化に伴い、トレーニング、会議出席、研究書物、コミュニケーションなど様々な手段から知識を身につけていかなければならない。情報専門家は館内所蔵物だけでなく、外部の資料、例えばインターネット上の文書などにも精通していなければならない。大学図書館組織だけでなく職員個人、両者が知識、技能を発達向上させる義務を負う。

この論文では、オークランド大学図書館で利用者に提供しているインフォメーションサービス(案内デスク)と情報リテラシーサービスを紹介し、館内で行っている職員養成プログラムを叙述する。また、国際研究文献より様々な大学図書館を例に挙げ、現在の問題とこれからの課題を検討する。

オークランド大学図書館におけるサービス

案内デスクサービス

中央図書館(General Library)ではあらゆる質問に対応するためインフォメーションサービスいわゆる“案内デスク”を設けている。貸出窓口とは別になっており、質問はデータベースの使用法から大学に関する情報まで広範囲に亘る。特定科目に関する質問でデータベースや所蔵資料の専門知識を必要とする場合はそれぞれ科目の担当専門司書に照会する。館内全ての部署より多数の職員が交代制で案内デスクに配置されている。案内デスクは図書館の全開館時間に受付対応していないが、週日は午前 8 時 30 分から夜 9 時まで(金曜日のみ夜 7 時まで)週末は午前 9 時から午後 5:00 まで質問を受け付けている。中央図書館ではもう一つアジア言語案内デスクが設けられている。日中韓語専門資料のリファレンスサービスを行っている。利用者からの質問は 3 ヶ国語資料に限らず案内デスクと同様、多種多様な質問を受ける。利用時間は週日午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分までとなっている。

下記の表は今年 1 月から 9 月までの質問件数である。

表 1: 2006 年 1 月から 9 月までの案内デスク質問件数

中央図書館案内デスク	2,785
アジア言語窓口サービス	955
合計	3,740
月平均	415

利用者への情報リテラシートレーニングサービス

一般トレーニングとコーストレーニングの二種類に分類される。全てのトレーニングは図書館ウェブサイトから予約できるようになっている。

一般トレーニングは OPAC(オンライン目録)、電子書籍、データベース、インターネット使用に関して行われる。利用者は関心のあるどのトレーニングにも参加でき、日時と場所(キャンパス)は自由に選択できる。トレーニングで使用される資料は、通常ウェブサイトの予約ページから入手可能となっている。

コーストレーニングは特定の大学科目に組み込まれゼミ時間内に行われる。履修科目の宿題に関する例を取り上げながら、引用・参考文献知識、OPAC、専門分野のデータベースの使用方法を教える。コーストレーニングの後に図書館に関する宿題を与える科目もあり、得点は査定評価に加算される。例えば、アジア学科の学位課程科目で行っているコーストレーニングでは、情報リテラシーの課題は全体評価の 10%に値する。

情報リテラシートレーニングは毎年増加する傾向を見せている。下記は 2002 年より行われたトレーニング数と参加者数を表示している。

表 2: 情報リテラシートレーニング数と参加者数

年	2005	2004	2003	2002
トレーニング数	2,056	1,838	1,527	898
参加者数	27,797	21,606	17,924	13,409

上記トレーニングに加えて、リファレンスサービスとリサーチコンサルテーションサービスを提供している。制限はないが、リサーチコンサルテーションは主に修士、博士号修得課程学生と講師のために行っている。リファレンスサービスでは必要資料を見つけ、資料読解の手助けをする。リサーチコンサルテーションでは、科目専門司書と研究課題について話し合いながら、広範囲の資料検索対策法を身につける手伝いをしている。

情報リテラシー政策

情報リテラシーの必要性は国際レベルでも大学組織レベルでも政策により認識されている。IFLA(国際図書館連盟)の学術研究図書館部は、世界の学術研究図書館の発展、協力、管理の支援を目的としている(IFLA Academic and Research Libraries Section, 2006)。また、図書館が主体組織の学習、教育、研究、サービス活動に統合し、利用者の要求をみだし期待に応える革新的サービスを設計、提供、奨励することを支援している。

オークランド大学では、情報リテラシー政策は 2006 年 3 月理事会によって承認された。この政策は ANZIIL(オーストラリア・ニュージーランド情報リテラシー学会)によって作成された政策を基盤にしている。情報リテラシーは情報を扱う知的能力、知識、技術から成る

と定義されている (The University of Auckland, 2006)。全ての学習者は情報が必要な時に資料の所在場所を認識し、また評価し、効果的に使用できる能力を持たなければならない。情報リテラシーを習得した人は、批判的で概括的な考えを持ち、新しい概念を創造する能力を持つ。政策の目標は情報と資料が大学の学習、教育活動に効果的に使用され、情報リテラシーがカリキュラムに組み込まれていることを保証することである。

学部長、学科長は、図書館と協力して学生に情報リテラシー能力を向上させる機会をあたえなければならない。教員は情報リテラシーをカリキュラム、教育、学習、評価の過程に組み込む責任を負う。大学図書館は政策形成企画のリーダーシップを執らなければならない。

図書館職員の養成とトレーニング

学生が情報リテラシーを習得するためには、図書館職員自身が知識、技能を向上し続けなければならない。職員養成はオークランド大学が全職員のために行っているものと、図書館が図書館職員のみを提供しているものがある。

大学トレーニングは CPD(職員養成センター)が運営管理をしている。講師用、司書用教育技術、IT 技術、組織管理など多種多様なトレーニングを提供している。図書館職員は適切なコースに参加するよう奨励されている。

図書館では、下記のような多様なプログラムが提供されている。

1. 図書館 展望 一年 1 回

館長、副館長からの現在と未来の方向性についての報告。

2. 図書館最新情報 ー 不定期だが毎月 1-2 回程度

会議に出席した司書からの報告や、各部署の新しい企画開発に関する報告

3. データベース、OPAC(オンライン目録) ー 年間続行

ほとんどのコースは学生用に設計されているが職員のみを対象にしたトレーニングも行われる。興味があれば、どのコースにも参加することが出来る。また、データベース会社が開発商品を紹介するため図書館でトレーニングや発表を行う場合もある。

4. リファレンスサービス、カスタマーサービストレーニング ー 各毎年 1 回 1 学期開始前 インフォメーションサービス司書と案内デスク司書によって行われる。

リファレンストレーニングの内容;

非言語技術 ー 姿勢, 笑顔, 視線, 会話の休止

言語技術 ー 回答制限質問, 無制限質問, 質問の復唱

エチケット ー 他司書への紹介, 接客困難な利用者や留学生対応

電話での会話技術

カスタマーサービストレーニングの内容;

カスタマーサービスの重要性

接客対応

利用者調査結果

聴き取り技術

異文化理解

断り方

苦情の扱い方
接客困難な利用者
電話接客
イーメール使用エチケット

5. 新人トレーナー訓練

初めて学生に情報リテラシートレーニングを行う新人トレーナーを育成するプログラムである。インフォメーション技能課の司書が教える。3日間(各半日)コースで、教授法、経験豊富な司書からのデモンストレーション、訓練生によるデモンストレーションから構成される。訓練生によるデモンストレーションは実際に学生に教える前に体験する良い機会である。トレーナーと他の訓練生が長所と欠点を指摘し技能の向上を計る。例えば、私がこのトレーニングに参加した時、訓練生の一人は、次に話すことを考えている時に不必要な言葉「えー」と言わないように注意を受けていた。私は、大きい声で話すよう助言を受けた。

オークランド大学図書館職員評価

職員査定には能力評価と給与査定の2つの方法がとられており、それぞれ毎年1回行われる。能力評価では、各職員と直属上司が職務内容、前年の達成事項、能力向上活動、個人の長所、職務支障事項などについて話し合い、翌年への新しい目標を立てられる。上司は、職員が望む技能習得のために行動を起こし、また、職務遂行する上で問題があれば、解決策を検討する。給与査定では、各職員と直属上司が、職務技能知識、対人能力、個人能力について話し合いをする。結果報告書は図書館人事課と副館長に渡り検討される。

現在、国際機関IFLAの専門司書養成部は、図書館で行われる職員養成活動や研修プログラムの品質、効果を査定する指針を作成している(IFLA Continuing Professional Development and Workplace Learning Section, 2006)。指針にはトレーニングの内容、行い方、様式、指導法、査定技術が含まれる。また、IFLAは、情報サービス組織は、「学習団体」になり継続的専門職員養成とトレーニングの機会を職員に与えるよう要請している。情報コミュニケーション技術の発展開発に伴う利用者の高い期待に応えるためである。また、IFLAは専門職の養成は組織だけでなく個人も責任を負うと明記している。

国際的にみた図書館サービス：現在の問題と今後の課題

大学図書館で行われている情報リテラシートレーニング、リファレンスサービス、カスタマーサービスの例を世界から取り上げ、情報サービス産業における現在の問題について考察する。

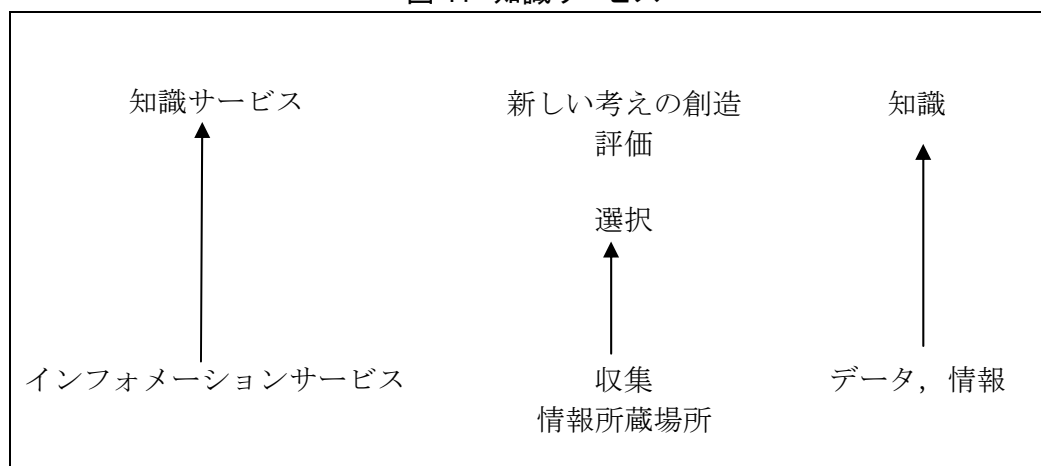
情報リテラシートレーニング

図書館が行う情報リテラシートレーニングのプログラムを正規科目として設定している大学もある。例えば中国にある重慶大学は、学位課程と修士課程においてそれぞれコースを提供している(Li, 2006)。学位コースでは、文書検索と文書利用について1学期間約30時間費やし、大学院コースでは情報検索と革新的思考について1学期間20時間をかけ教える。両コースは選択科目であるが学位課程の90%の学生が、修士課程では、全大学院生がこのコースをとっている。大学が情報リテラシーの重要性を認識し独立したコースを提供している。しかし、それぞれの学生の専門科目と関連させて関心を継続させるのは難しいかもしれない。アメリカで行われた調査では、司書による情報リテラシー科目を履修したにも関わら

ず学生は基本的な情報検索能力や情報評価能力に欠けるという見解が報告されている (Broady-Preston, Felice, & Marshall, 2006)。

伝統的なインフォメーションサービスは情報の入手を主としてきた、しかし、今日では収集した情報の評価と知識の創造も含まれるため知識サービスと呼ばれる (Ju, 2006)。知識サービスとは、データや情報を知識に変える手助けをすることである。以前の物質的財産に比べ、知識サービスを提供する専門技術は組織にとってますます重要な財産になってきている。知識サービスの概念は下記の図に表すことが出来る。

図 1: 知識サービス



しかし、知識の創造は学生と司書の協力によってのみ達成される。どちらかの努力が欠けると情報リテラシーは習得されない。

リファレンスサービス

リファレンスサービスと情報リテラシートレーニングは密接に関わっている。アメリカのアルバニー大学で行われた調査では、情報リテラシー教科を取り入れた結果、リファレンス窓口での応対数が増加した (Burke, German, & Xu, 2005)。アルバニー大学では、情報リテラシーは学位課程の必須科目となっている。1998年ニューヨーク州立大学の理事会で決議案が通過したのに応じて 2000年にコースが開始された。このコースは毎学期 300人から 500人の新生が取るコースである。コース開始前は 40%の学生が 1-4 回リファレンスデスクを訪れたと回答したが、コース開始後は 91%に到達した。これは、課題を終えるためには様々な第一次資料と第二次的資料を使用する必要があるためである。そして、データベースなどの複雑な研究道具を使いこなすために助けが必要になったためである。

リファレンスサービス指針

アメリカ図書館協会によってリファレンスサービスの指針は設定されている。(Reference and User Services Association, 2004)。図書館職員は利用者が必要としている情報が含まれた最適な資料を提供しなくてはならない。適切と思われる資料がなかったり、膨大な数に及ぶ場合は、利用者と相談し、検索方法を広げたり狭めたりした上で資料を見つけることが出来なくてはならない。

リファレンスサービスが標準に達していないと判断された場合、職員トレーニングが必要となる。アメリカのネバダ大学図書館、商学部リファレンスチームで、トレーニングの必要性が認識された例を挙げる (Tucker, 2004)。主な理由は、ほとんどの司書が人文科学の出身

であることである。また、商学部学生は、自己検索能力に関わらず、要求が高く、時間節約を重視し、一度の図書館訪問で全てが解決されると期待している。その上、商業的な情報は種々雑多で特殊であり、時には会社機密であるため取扱い困難である。そこで、司書は下記について訓練を受けた。

1. 一般的なビジネス参考書の知識
2. 最重要ビジネス資料の内容、構成、使用方法
3. 一般的な商学部の課題について
4. 基本的商業用語
5. リファレンスサービス能力

このトレーニングは、どの学部科目の専門司書にも適用することが出来る例である。

カスタマーサービス

リファレンスサービスは図書館顧客と直接関わるが、他の部署でも直接的または間接的にサービスを提供している。そのため、顧客に商品を買って利益を得ることはないが、図書館は顧客サービス産業とみなされる。イギリスのマルタ大学とコベントリー大学図書館のカスタマーサービストレーニングでは、ビジネス産業から 2 つの概念を採り入れている；顧客関係管理(CRM)と既存顧客管理(リレーションシップマーケティング：RM)である(Broady-Preston, Felice, & Marshall, 2006)。CRM 概念では、組織が競争相手に勝つためには長期的な顧客関係を構築し保持することが重要だとされる。コミュニケーションが長期的関係を持ち競争に勝つための鍵と見なされている。RM 概念の中では情報専門家は顧客との長期関係を築くために関係者から協力を得ながら、活動的な役割を果たさなくてはならない。

マルタ大学とコベントリー大学図書館の研究では興味深い教員の見解が示されている。図書館職員との良い人間関係を持つことを重視しているが、図書館職員に率先して関係を築き、保持して欲しいと要求している。また、教員のスケジュールに合わせて司書が学部の事務所に訪問し要求に応じて欲しいと意見を述べている。

また、上記大学図書館では、利用者の要求は個人または組織によって違うという CRM の概念を念頭に置きながら、それぞれの学部学科に合ったサービスを提供している。その例はオークランド大学図書館でも見受けられ、通常では、職員が気づかない学科特有の要求がある。アジア言語司書がアジア研究学科の教員に情報リテラシー政策についての発表を行ったとき、辞書その他の参考書の使用方法を教える図書館トレーニングを学生に提供して欲しいとの要請があった。このようなトレーニングの必要性に今まで気づかなかったので驚いた。また、私たちの部署ではアジア研究学科のセミナーや会議に参加し教員の専門研究分野についても理解するよう心がけている。

コミュニケーションが競争相手に勝つ鍵だとされているが、大学には別の組織が運営する図書館がないので、競争相手がいないと考える人もいる(Broady-Preston, Felice, & Marshall, 2006)。しかし、他の情報提供者、Google や Wikipedia が競争相手である。Google や Wikipedia を使用し課題を終える学生がどんどん増えているため大学図書館サービスの利用者が減っている。

ここで、図書館データベースより学生に利用されている Google Scholar (グーグルスカラー)について検討してみたい。Google は 2004 年 公式に Google Scholar を公開した(Neuhaus, Neuhaus, Asher, & Clint, 2006)。市販されているデータベースやインターネット上無料公開されている文書を含め膨大な種類と数の資料を一度に検索する学術文献のため

のサーチエンジンである。現在、検索結果を図書館が契約を結んでいるフルテキストデータベースに連結することも出来る。Google Scholar は、無料で、簡単な検索画面を持ち、異なるデータベースを統合検索することが出来る。

しかし、非学術的な文書も含まれ、包括範囲に問題が見受けられる。ある研究では、最新情報掲載に 6 ヶ月の遅れがあったと報告されている(Neuhaus, Neuhaus, Asher, & Clint, 2006)。また、検索される資料がデータベースによっても、研究分野によってもかなり差がある。調査結果から検索範囲に含まれるデータベースの割合は下記のようにになっている。

人文科学 (Art Abstracts, Historical Abstracts MLA bibliography など)	10%
教育学, 社会科学 (Education Full Text, ERIC, PsycInfo など)	40%
自然科学, 医学 (BioMed, ACM Digital Library など)	76%

簡単な検索画面で統合検索できるので多くの人にとって非常に便利で使い易いが情報専門家はこのサーチエンジンの長所と限界を理解し利用者に伝えなくてはならない。

ネット世代

図書館の利用者の世代が変化しつつある。1980 年代初頭以降誕生し幼児期からコンピューターと共に育ってきた人は「ネット世代」と呼ばれる。(Mi & Nesta, 2006)。彼らはデジタル学習者で文章を補助教材とみなす。ネット世代は図書館と所蔵資料の価値を認識しているが、サーチエンジンは、使いやすさ、便利さ、速さにおいて勝るのである。学生は即回答を要求し、質よりも便利さを評価する。図書館の目録検索、データベース検索、科目別ガイドそれぞれの分離検索よりも Google の包括的検索を好む。

しかし、ネット世代は自己情報検索能力を過剰評価する傾向がある。ある調査研究では、研究のための適切な資料を見つけるのに長時間、無駄に費やしたと結果が出ている (Mi & Nesta, 2006)。

図書館ではこのような新世代の利用者にサービスを提供する時代をすでに向かえている。隔たりがなく目録もデータベースも一度に全ての資料が検索できるサービスを提供しなければならない。大学図書館はインターネットサーチエンジンの有用な戦略を取り入れることも必要である。また、図書館は所有していない資料、特にインターネット上の視覚的資料にも直接アクセスできるようにしなければならない。これらの問題を解決することで新しい世代が積極的に使用する図書館になるだろう。

まとめ

現在、オークランド大学図書館で提供されている案内デスクサービスと情報リテラシーサービスを紹介し、職員養成プログラムを叙述した。国際的に行われている大学図書館調査研究の例を見て明確なのは、情報環境が継続して変化していく時代に、利用者の要求に応えるためには、情報専門家は常に知識を向上していかななくてはならないということである。また、利用者が何を要求しているか知るためには利用者を十分に理解しなくてはならない。あ

る関係者とコミュニケーションを持つことが成功の鍵である。大学図書館と職員個人、両者が専門能力養成の責任を担っている。

参考文献

- Broady-Preston, J., Felice, J., & Marshall, S. (2006). Building better customer relationships: case studies from Malta and the UK. *Library management*, 27(6/7), 430-445.
- Burke, G., German, C. A., & Xu, L. (2005). Information literacy: bringing a renaissance to reference. *Libraries and the academy*, 5(3), 353-370.
- IFLA Academic and Research Libraries Section. (2006). Strategic plan. Retrieved 4 September, 2006, from <http://www.ifla.org/VII/s2/annual/sp02.htm>
- IFLA Continuing Professional Development and Workplace Learning Section. (2006). Strategic plan. Retrieved 10 September, 2006, from <http://www.ifla.org/VII/s43/index.htm>
- Ju, Y. (2006). Leveraging levels of information services and developing knowledge services. *Library management*, 27(6/7), 354-361.
- Li, X. (2006). Course building and implementaiton of information literacy instruction for Chongqing University library. *Library management*, 27(6/7), 362-369.
- Mi, J., & Nesta, F. (2006). Marketing library services to the Net Generation. *Library management*, 28(6/7), 411-422.
- Neuhaus, C., Neuhaus, E., Asher, A., & Clint, W. (2006). The depth and breadth of Google Scholar: an empirical study. *Libraries and the academy*, 6(2), 127-141.
- Reference and User Services Association. (2004). Guidelines for behavioral performance of reference and information service provider. Retrieved 10 September, 2006, from <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm>
- The University of Auckland. (2006). Teaching and learning policy. Retrieved 10 September, 2006, from http://www.auckland.ac.nz/uoa/fms/default/uoa/about/teaching/policiesprocedures/docs/information_literacy.pdf
- Tucker, J. C. (2004). Getting down to business: library staff training. *Reference services review*, 32(3), 293-301.

平成 18 年度

国立情報学研究所

教育研修事業

国際シンポジウム

求められる図書館サービスと スタッフ・ディベロップメント

Library Services to be expected and Staff Development



学術情報基盤の一翼を担う

大学図書館の人材確保・育成を巡る諸問題
の中、スウェーデン、オーストラリア、ニュー
ジーランドからライブラリアンを招き、海外に
おける大学図書館のスタッフ・ディベロップメ
ントの現状と課題について議論を深め、課
題解決に向けて今後の展開を図ります。

プログラム

【講演】



◎ Roles and Identity : Staff Development at
Uppsala University Library

Sue Dodd

(ウプサラ大学, スウェーデン)



◎ Staff Development in University Libraries
in Australia

Liz Walkley Hall

(フリンダース大学, オーストラリア)



◎ ニュージーランドにおける大学図書館サービスと
図書館職員の養成について

Chie Emslie

(オークランド大学, ニュージーランド)

【パネルディスカッション】

〈パネリスト〉 Sue Dodd, Liz Walkley Hall, Chie Emslie

〈コーディネータ〉 位藤邦生 広島大学図書館長 (西日本・関西会場)

倉本義夫 東北大学附属図書館副館長 (東日本会場)

西日本会場

共催：広島県大学図書館協議会
協賛：国立大学図書館協会中国四国地区協会・九州地区協会、
中国四国地区大学図書館協議会

2006/11/14(火) 13:30~17:30

広島大学中央図書館ライブラリーホール

(広島県東広島市鏡山 1-2-2)

問合先：広島大学図書館(電話 082-424-6200, 6202)

関西会場

協賛：大学図書館近畿イニシアティブ

2006/11/15(水) 13:30~17:30

大阪大学附属図書館・図書館ホール

(大阪府豊中市待兼山町 1-4)

問合先：大阪大学附属図書館参考調査係(電話 06-6850-5070)

東日本会場

協賛：東北地区大学図書館協議会

2006/11/17(金) 14:00~18:00

東北大学マルチメディア教育研究棟大ホール

(宮城県仙台市青葉区川内 41)

問合先：東北大学附属図書館(電話 022-795-5925)

平成 18 年度国立情報学研究所教育研修事業国際シンポジウム

準備委員会・ワーキンググループ名簿

国際シンポジウム準備委員会

位 藤 邦 生 (委員長, 広島大学図書館長)
小 西 和 信 (国立情報学研究所開発・事業部次長)
北 村 明 久 (東北大学附属図書館事務部長)
平 元 健 史 (大阪大学附属図書館事務部長)
細 戸 康 治 (広島大学図書館部長)

国際シンポジウム準備ワーキンググループ

小 陳 左和子 (国立情報学研究所開発・事業部企画調整課課長補佐)
菅 原 英 一 (東北大学附属図書館総務課長)
高 橋 信 野 (東北大学附属図書館総務課課長補佐)
佐 藤 初 美 (東北大学附属図書館総務課情報企画係長)
杉 山 宗 武 (大阪大学附属図書館情報サービス課長)
大 西 直 樹 (大阪大学附属図書館情報サービス課専門員)
高 野 恵 子 (大阪大学附属図書館情報サービス課参考調査係長)
片 山 俊 治 (広島大学図書館部学術情報企画課長)
叶 井 貫一郎 (広島大学図書館部学術情報企画グループ専門員)
山 根 博 (広島大学図書館部学術情報企画グループ企画調整主担当主査)

