

大学図書館の業務分析

(2000.3.21 修正)

1 経営管理			
A.経営管理	専門性の高い業務 (P)	1	基本目的実現のための計画立案・総括
		2	利用者・関係機関・委員会等に対する図書館の基本目的の説明
		3	業務の組織化と調整
		4	予算の編成と執行の監督
		5	施設・設備の計画および維持・監守に関する方針の決定
		6	備品・消耗品の購入および廃棄の決定
		7	諸記録の作成および維持・監守に関する方針の決定
		8	記録・統計その他の諸様式の決定
		9	学内他部署との連絡調整
		10	各種図書館との連絡および協力
		11	経営管理に関する調査研究
		12	外部からの経営管理に関する質問への専門的回答
		13	各種報告書の立案
		14	規則類の立案
		15	研究開発業務
		16	補助金の申請
		17	著作権に関わる業務の調整
		18	外部経営資源の導入に関する経営判断
	一般的業務(G)	1	公印およびマスターキーの監守
		2	公文書類の接受・発送・整理および保存
		3	通常の会計事務
		4	各種記録統計の作成作業
		5	その他経営管理に関する通常の事務
B.自己点検・評価	専門性の高い業務 (P)	1	自己点検・評価
		2	パフォーマンスの評価

C.人事管理	専門性の高い業務 (P)	1	人事政策の立案	<p>人事管理とは経営管理の重要な一管理機能であり、それは長期的にみた組織の維持発展のために、人間特性の認識と近代的管理思考のうえに立って、経営社会秩序の確立・維持と労働力の有効利用をはかるための、一連の科学的体系的施策をいう。その領域には人事政策の基本としての業務分析、業務量の評価や職務制度に基づく人事計画、採用と異動・昇進、職員の能力開発(研修)、賃金・給与問題、労働時間と作業環境の問題、勤務体制、職員のモチベーションの管理等が一般には含まれる。</p> <p>さらに図書館の人事管理の特色としては専門職資格制度の問題が、採用、処遇、能力開発の問題と絡んで、大きな問題になる。大学図書館の経営管理から人事管理機能を抽出し、個別に分析対象とするのは、図書館サービスが職員の能力によって左右される度合いが大きく、それ故に図書館員の専門性が重視されるからである。</p> <p>図書館の人事管理では大学の一般事務職員の持つ専門性に加えて、図書館サービスに固有の専門性が要求される。また、昨今の図書館をとりまく環境の下では、業務の委託や派遣職員の受け入れ等に絡んで、異なる身分の職員達が同一職場で同一の仕事を協同して行うケースが増加しつつある。このような際の人事管理という新たな問題も生じてきている。</p>	
		2	業務分析の実施		
		3	業務量の評価		
		4	採用予定者の選考		
		5	研修制度の整備と企画・実施		
		6	職員の勤務体制に関する計画・監督		
		7	昇給・昇格・勤務評定の上申		
		8	派遣職員等の外部労働力の受け入れと管理		
	一般的業務(G)	1	人事管理に関する通常の事務		
		2	厚生保健に関する事務		
D.広報活動	専門性の高い業務 (P)	1	広報活動の計画・立案	<p>図書館における広報(public relationsの日本語訳)活動は利用者が、図書館の有する使命や特性を理解し、図書館の提供するサービスの種類、特徴、利用の仕方に習熟して、図書館サービスの持つ価値を最大限に引き出すことで、図書館の効果的利用を実現するための手段として必要である。</p> <p>従来の広報のあり方は広報の主体(図書館)が不特定多数の利用者にメッセージを発信し、図書館にとって良いイメージや有利な関係作りを行うことが目的となっている。</p> <p>今後の図書館の広報では、利用者の図書館活動理解の増進のための手だてとして館報等の印刷物の編集・発行、図書館利用指導などの活動や展示会、講演会等の企画・開催、図書館ホームページの作成やインターネットの活用、オピニオン・リーダー対策等の活動が必要とされる現状では印刷物の印刷・発送や催事の運営などを外部に委託するケースも多いが、図書館経営における広報活動の重要性に鑑み、その企画や成果の評価を中心に図書館側で広報活動の主体性を持つことが肝要である。</p>	
		2	展示会・講演会・映写会・鑑賞会等の開催計画		
	一般的業務(G)	1	広報活動の作業		
		2	広報類の保管		
		3	広報類の配布事務		
		4	配布リストの維持		
	E.緊急事態への対応	専門性の高い業務 (P)	1		危機管理
			2		災害
一般的業務(G)		1	盗難事件		
		2	救急対策		

2	コレクションマネジメント																												
	F.資料の収集と処分	専門性の高い業務 (P)	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>蔵書構築に関する方針の立案と決定</td> <td rowspan="12"> <p>ここにいう資料とは、従来図書館で提供すべきものとして収集されてきた紙媒体の「図書」「逐次刊行物」等に加え、近年注目されるようになった、電子媒体によって提供される「図書」「逐次刊行物」等、またネットワーク上で提供される「ネットワーク情報資源」も含む。</p> <p>この業務において大学図書館の専門職は、利用者の要求、研究動向の把握、カリキュラムの調査・出版流通に関する調査等に加え、電子媒体の資料、ネットワーク情報資源の技術的、内容的動向をも調査・理解し、コレクション形成方針・管理の方針を立案および決定することが必要である。</p> <p>ただし、現実の問題としては、これらの調査機能を一人の専門職が担うことは不可能である。したがって、図書館内組織の「資料選定委員会」がこうした機能をもてるよう、人員構成に配慮をする必要がある。この「資料選定委員会」が「収集」「評価」「廃棄」といった一連のコレクション・マネジメントをつかさどる。図書館員は、この決められた方針に則って、収集する/廃棄する資料1点1点の選択を行う。その際特に留意すべきことは、図書館における資料選定は、利用者である教員、職員および学生との良好な関係を基本としつつ、図書館員がそのイニシアチブをとるということであり、その実現のためには、資料選定における利用者との協力関係を持続させるための組織を作り、維持するということである。</p> <p>また、今後の資料収集は、これまでのような単館での収集活動だけではなく、共同収集体制の整備ということも考慮しなければならない。共同収集の必要性がいわれるときによく理由として持ち出されるのは、予算の頭打ち・減少といった財政上のマイナス面からのやむをえざる選択といった消極的な理由である。しかし、それと同時に、あるいはそれ以上に学術情報の量的な増加、媒体および流通形態の多様化といった事態の中で、単館の限られた予算をあわせて共同運用することによってスケールメリットが発生するという積極的理由が存在することを忘れてはならないだろう。この共同収集は、(1)学内に複数図書館がある場合にはその間での収集調整、(2)地域的なコンソーシアム結成による共同(分担)収集、(3)米国のファーマントプラン、NPACにみられるような、ナショナルレベルでの共同収集事業という、規模(レベル)の別を踏まえることが大事である。こうした多層的な共同収集ネットワークの形成によって、より充実した、有機的コレクションの形成が可能になるのである。これらの構想・実施も、図書館員がイニシアチブをとって実現させることが期待される。</p> </td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>利用者の要求の調査</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>カリキュラムの調査による蔵書構築の補正</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>資料の選択</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>コレクションの評価</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>除籍の方針と対象の決定</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>受入業務の計画と事務手続の決定</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>資料費予算の執行と監督</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>出版・販売業者の交渉</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>注文方式の決定と注文業務の監督</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>寄贈資料および貴重資料の価格の評価</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>資料の処分方法の決定</td> </tr> </table>	1	蔵書構築に関する方針の立案と決定	<p>ここにいう資料とは、従来図書館で提供すべきものとして収集されてきた紙媒体の「図書」「逐次刊行物」等に加え、近年注目されるようになった、電子媒体によって提供される「図書」「逐次刊行物」等、またネットワーク上で提供される「ネットワーク情報資源」も含む。</p> <p>この業務において大学図書館の専門職は、利用者の要求、研究動向の把握、カリキュラムの調査・出版流通に関する調査等に加え、電子媒体の資料、ネットワーク情報資源の技術的、内容的動向をも調査・理解し、コレクション形成方針・管理の方針を立案および決定することが必要である。</p> <p>ただし、現実の問題としては、これらの調査機能を一人の専門職が担うことは不可能である。したがって、図書館内組織の「資料選定委員会」がこうした機能をもてるよう、人員構成に配慮をする必要がある。この「資料選定委員会」が「収集」「評価」「廃棄」といった一連のコレクション・マネジメントをつかさどる。図書館員は、この決められた方針に則って、収集する/廃棄する資料1点1点の選択を行う。その際特に留意すべきことは、図書館における資料選定は、利用者である教員、職員および学生との良好な関係を基本としつつ、図書館員がそのイニシアチブをとるということであり、その実現のためには、資料選定における利用者との協力関係を持続させるための組織を作り、維持するということである。</p> <p>また、今後の資料収集は、これまでのような単館での収集活動だけではなく、共同収集体制の整備ということも考慮しなければならない。共同収集の必要性がいわれるときによく理由として持ち出されるのは、予算の頭打ち・減少といった財政上のマイナス面からのやむをえざる選択といった消極的な理由である。しかし、それと同時に、あるいはそれ以上に学術情報の量的な増加、媒体および流通形態の多様化といった事態の中で、単館の限られた予算をあわせて共同運用することによってスケールメリットが発生するという積極的理由が存在することを忘れてはならないだろう。この共同収集は、(1)学内に複数図書館がある場合にはその間での収集調整、(2)地域的なコンソーシアム結成による共同(分担)収集、(3)米国のファーマントプラン、NPACにみられるような、ナショナルレベルでの共同収集事業という、規模(レベル)の別を踏まえることが大事である。こうした多層的な共同収集ネットワークの形成によって、より充実した、有機的コレクションの形成が可能になるのである。これらの構想・実施も、図書館員がイニシアチブをとって実現させることが期待される。</p>	2	利用者の要求の調査	3	カリキュラムの調査による蔵書構築の補正	4	資料の選択	5	コレクションの評価	6	除籍の方針と対象の決定	7	受入業務の計画と事務手続の決定	8	資料費予算の執行と監督	9	出版・販売業者の交渉	10	注文方式の決定と注文業務の監督	11	寄贈資料および貴重資料の価格の評価	12	資料の処分方法の決定	
1	蔵書構築に関する方針の立案と決定	<p>ここにいう資料とは、従来図書館で提供すべきものとして収集されてきた紙媒体の「図書」「逐次刊行物」等に加え、近年注目されるようになった、電子媒体によって提供される「図書」「逐次刊行物」等、またネットワーク上で提供される「ネットワーク情報資源」も含む。</p> <p>この業務において大学図書館の専門職は、利用者の要求、研究動向の把握、カリキュラムの調査・出版流通に関する調査等に加え、電子媒体の資料、ネットワーク情報資源の技術的、内容的動向をも調査・理解し、コレクション形成方針・管理の方針を立案および決定することが必要である。</p> <p>ただし、現実の問題としては、これらの調査機能を一人の専門職が担うことは不可能である。したがって、図書館内組織の「資料選定委員会」がこうした機能をもてるよう、人員構成に配慮をする必要がある。この「資料選定委員会」が「収集」「評価」「廃棄」といった一連のコレクション・マネジメントをつかさどる。図書館員は、この決められた方針に則って、収集する/廃棄する資料1点1点の選択を行う。その際特に留意すべきことは、図書館における資料選定は、利用者である教員、職員および学生との良好な関係を基本としつつ、図書館員がそのイニシアチブをとるということであり、その実現のためには、資料選定における利用者との協力関係を持続させるための組織を作り、維持するということである。</p> <p>また、今後の資料収集は、これまでのような単館での収集活動だけではなく、共同収集体制の整備ということも考慮しなければならない。共同収集の必要性がいわれるときによく理由として持ち出されるのは、予算の頭打ち・減少といった財政上のマイナス面からのやむをえざる選択といった消極的な理由である。しかし、それと同時に、あるいはそれ以上に学術情報の量的な増加、媒体および流通形態の多様化といった事態の中で、単館の限られた予算をあわせて共同運用することによってスケールメリットが発生するという積極的理由が存在することを忘れてはならないだろう。この共同収集は、(1)学内に複数図書館がある場合にはその間での収集調整、(2)地域的なコンソーシアム結成による共同(分担)収集、(3)米国のファーマントプラン、NPACにみられるような、ナショナルレベルでの共同収集事業という、規模(レベル)の別を踏まえることが大事である。こうした多層的な共同収集ネットワークの形成によって、より充実した、有機的コレクションの形成が可能になるのである。これらの構想・実施も、図書館員がイニシアチブをとって実現させることが期待される。</p>																											
2	利用者の要求の調査																												
3	カリキュラムの調査による蔵書構築の補正																												
4	資料の選択																												
5	コレクションの評価																												
6	除籍の方針と対象の決定																												
7	受入業務の計画と事務手続の決定																												
8	資料費予算の執行と監督																												
9	出版・販売業者の交渉																												
10	注文方式の決定と注文業務の監督																												
11	寄贈資料および貴重資料の価格の評価																												
12	資料の処分方法の決定																												
		大学図書館の基本的業務(B)	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>図書費予算の執行事務</td> <td rowspan="10"> <p>図書館員によって策定された資料収集・廃棄方針等に則り、実際の事務・作業を行なう。</p> </td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>出版・販売業者との事務連絡</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>注文カードの作成と排列</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>新着資料の検収</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>資料交換に関する事務</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>寄贈の依頼および礼状の発送</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>受入に関する諸記録の作成</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>登録に関する一般事務</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>不要資料の処分</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>欠号調査・補充</td> </tr> </table>	1	図書費予算の執行事務	<p>図書館員によって策定された資料収集・廃棄方針等に則り、実際の事務・作業を行なう。</p>	2	出版・販売業者との事務連絡	3	注文カードの作成と排列	4	新着資料の検収	5	資料交換に関する事務	6	寄贈の依頼および礼状の発送	7	受入に関する諸記録の作成	8	登録に関する一般事務	9	不要資料の処分	10	欠号調査・補充					
1	図書費予算の執行事務	<p>図書館員によって策定された資料収集・廃棄方針等に則り、実際の事務・作業を行なう。</p>																											
2	出版・販売業者との事務連絡																												
3	注文カードの作成と排列																												
4	新着資料の検収																												
5	資料交換に関する事務																												
6	寄贈の依頼および礼状の発送																												
7	受入に関する諸記録の作成																												
8	登録に関する一般事務																												
9	不要資料の処分																												
10	欠号調査・補充																												

G.資料の配置	専門性の高い業務 (P)	1	資料配置の計画立案	<p>利用者にとってその図書館を快適に使えるかどうかを左右する要因のひとつは、資料へのアクセシビリティの善し悪しである。図書館員は、図書館内の書架配置および資料配置について、上記の認識をもとにアクセシビリティの向上が実現するよう計画を立案する必要がある。資料形態の相違、大きさ等の理由による別置、開架/閉架の別は、資料の利用のしやすさを第1に考えられるべきである。また、大学図書館が扱う資料に占める電子媒体の割合が今後増加していくことを考慮すると、利用者が使用するコンピュータの環境、特に利用者と資料とのインターフェイスであるOPAC(あるいは、ホームページ等)の構成も計画の中に含めるべきであろう。</p> <p>蔵書点検は、(1)当該組織の財産管理上の必要から、また、実務上は、(2)点検によって、なくなったものの補充をするかどうかの判断が可能になる、(3)書架整理が伴う作業であるため利用者の利用上の環境を整備するといった効果が期待できる業務である。通常、蔵書点検は年度末の一定の期間閉館して行うが、点検用の端末を十分な数用意できれば、その日数も少なくすむ。これは利用者サービスの向上になるのだから、図書館員は、点検の範囲、点検作業の効率的な組織化をすることによって、少しでも短い時間で点検が完了するよう、計画をすべきである。</p>
		2	書架配置の計画立案	
		3	架上配置の監督	
		4	蔵書点検の計画立案	
	大学図書館の基本的業務(B)	1	資料の配置作業	図書館員によって策定された資料の配置計画等に則り、実際の事務・作業を行なう。
		2	資料の出納	
		3	資料の整頓	
		4	蔵書点検の実施	
		5	書架案内等の整備	
H.資料の保管と保存	専門性の高い業務 (P)	1	資料保管の方針の決定	<p>資料の保存と保管という業務は、図書館が利用者に資料を提供するためのロジスティックスの整備という性格と、貴重な文化財(それが紙であれ電子形態を含む他の媒体であれ)を後世に伝えるという性格を持つ。紙形態の資料の保存のためには、必要な書庫・書架を整備しなくてはならない。保管・保存はそれ自体で費用のかかるものであり、その費用とは、ひとつは施設設備の整備にかかる費用であり、もうひとつは、資料を書架においておくことそれ自体がコストをかけているということである。</p> <p>図書館員は、こうした「保存にかかる経費の評価」を適切に行ない、費用対効果の高い保管・保存計画を策定する必要がある。その計画のうえに立って、具体的に、合冊製本すべき雑誌タイトルの決定、修理すべき資料の決定が行われる。また、保存の費用対効果をより大きなレベルで考えれば、複数の図書館、1国レベルでの共同保存計画の策定ということ、そのための討議の場の設定等も専門職の職務である。</p> <p>文化財の保存という観点からは酸性紙問題に代表される資料の劣化対策も重要な職務である。図書館資料としてその比重を相対的に高めつつある視聴覚資料、電子的資料の保存にあたって考慮すべきは、それらがその媒体にあった再生装置を必要とするということである。それらが利用されるためにはもちろん、後世に伝えられるという点からも、資料そのものの保管・保存に加えて、機器類の手当てということも必要になる。</p> <p>図書館には「貴重書」と呼ばれる資料が存在する。通常これらの資料は、整備された環境の中で適切な保存をしていくことが期待されてきた。しかし、現代の科学技術は、それら貴重書あるいはその他の一般的な図書資料、映像資料、音響資料等を媒体変換して保存をしていくことを可能にした。</p> <p>さらに、この媒体変換によって、例えば保存のみが求められていた貴重書も、代替物ではあれ「利用」することが可能となった。図書館員は、この媒体変換技術に関して調査研究をたえず行ない最新の動向の把握に努め、保管・保存計画を策定する際に、コスト等の問題を勘案しつつ適切な政策提案ができなくてはならない。</p>
		2	資料保存の方法と技術の決定	
		3	資料保存のための経費の評価	
		4	製本・補修すべき資料の決定	
		5	製本・補修の仕様の決定	
	大学図書館の基本	1	製本・補修すべき資料の予備的選択	図書館員によって策定された資料の保管と保存計画等に則り、実際の事務・作業を行なう。

的業務(B)	2	簡単な製本・修理
	3	資料の消毒
	4	製本・補修に関する記録の整備

3 資料組織				
I. 主題分析と目録	専門性の高い業務 (P)	1	分類と目録に関する基本方針と作業計画の確立	<p>資料組織業務とは、目録データ作成、分類・件名の付与作業における基本方針と作業計画を確立し、そのうえで各作業を行ない、書誌データベースを構築していくことにある。</p> <p>ただし、近年の学術情報センターに代表される書誌ユーティリティの充実によって目録データ作成のかなりの部分がコピーカタログングによって行われていることを勘案すると、個別館での、この業務における専門的業務とは、資料組織過程における、冒頭に挙げた管理的業務と、オリジナル入力が必要とする資料に対するカタログング作業、および自館に適した分類記号や件名を付与することであるといえよう。</p> <p>また、使用している目録システムによっては、目録データを、検索がしやすいように、分かち書きや検索可能なデータとするための工夫をしていくことも必要となる。また、電子的な検索環境が整備されてくる中では、これまでの物理的に独立した単位を基本とした目録データにとどまらず、雑誌論文等の構成書誌単位レベルや抄録等の検索を可能とするデータ作成、およびそれを書誌レベル、媒体のちがいを意識せずに検索することを可能とするシステムについての研究も今後求められる専門的業務であるといえよう。</p> <p>図書館をネットワークのノードとみた場合の資料組織における専門的業務は、NACSIS-CATにおける書誌調整に代表される、総合目録のデータ品質を維持するための活動である。</p>
		2	分類作業	
		3	分類体系の拡張と展開	
		4	件名作業	
		5	件名標目表の拡張と展開	
		6	記述目録作業	
		7	目録作成上の相互協力	
		8	総合目録作成への参加	
		9	目録作業に必要な記録の決定と監督	
		10	情報管理の基本方針の確立	
		11	情報の蓄積および検索に関する方式の分析	
		12	主題の分析とコード化	
		13	抄録業務の方針の決定	
		14	抄録作業	
		15	情報の分析・評価	
		16	索引業務の方針の決定	
		17	索引作業	
		18	典拠ファイルの管理	
	大学図書館の基本的業務(B)	1	目録業務のうちのコピーカタログング、ローカルデータの付与	<p>図書館員によって用意された基準によって、作業的な業務、主としてコピーカタログングを行うことが中心となる。目録をカードによって維持している場合は、目録カードの複製、目録の編成作業、分館がある場合は分館への目録カードの配布を行う。</p>
		2	その他、目録業務に係わる補助的業務	
		3	目録業務に必要な記録類の整備	
J. 資料の装備	専門性の高い業務 (P)	1	資料装備の方法と作業過程の決定	<p>資料の装備に係わる方法と作業過程の決定、必要な消耗品の購入計画等、装備業務を円滑に進めるための管理的業務が専門的業務である。媒体が多様化している状況の中で、利用者がアクセスしやすいように、また媒体を損傷させることのないよう装備方法を研究することも大事なことである。</p>
		大学図書館の基本的業務(B)	1	資料の装備に関わる各種作業

4 利用サービス				
K.サービスの総合調整	専門性の高い業務 (P)	1	サービス計画の企画・立案	図書館の業務計画は究極的にトータルな「図書館サービス計画」であり、各個別業務の相互関係を調整し、効果的なサービスへ統合して行く総合調整が必要である。変化する環境と利用者のニーズに合ったサービスを維持し、常に継続的な改善を実現するためには、経営方針に沿ったサービス内容の点検・評価が重要である。
		2	サービス内容の点検・評価	
		3	サービス管理	
L.閲覧と貸出	専門性の高い業務 (P)	1	閲覧・貸出規程の作成	図書館資料の提供の方針の決定、閲覧・貸出規定の作成およびその実施状況の把握、さらにその実施状況に対する利用者の要望・苦情処理を検討し対応方法を決定する業務である。 大学図書館毎の固有の機能・目的に応じて、必要な保護・管理上の適切な規制を実施すると同時に、時代に合った積極的なサービス展開を適切・効率的・継続的に行うためのサービスの方式・方法・対象・範囲等の判断を、利用者のニーズおよび客観的な状況判断をふまえた専門的な判断に基づいて行う必要がある。 注1: 閲覧・貸出規定の作成は、経営管理業務で策定する広義の「図書館サービス方針」に則って、それを具体化する方法を決定することである。 注2: 「5 文献複写方式の決定」「6 文献複写業務の監督」は、著作権保護の観点から適切な専門的な判断が必要であり、特に小項目にとりあげた。
		2	閲覧・貸出および利用者登録の記録方式の決定	
		3	閲覧・貸出および登録業務の監督と報告書の作成	
		4	利用者の要望と苦情に関わる決定	
		5	文献複写の方式の決定	
		6	文献複写業務の監督	
	大学図書館の基本的業務(B)	1	利用者の登録事務	閲覧・貸出サービスでは、プライバシーおよび個人情報の保護に関する十分な配慮が必要であるため、業務委託またはアルバイト業務とするには不相当であり、専任職員が行うべきであるとの見解もある。しかし、現在の大学図書館状況下では、上記の専門的業務の監督を前提とした定型的な事務処理はすべて非専門的業務としてよいと判断した。
		2	登録記録の整備	
		3	貸出および返納の事務	
		4	閲覧・貸出記録の整備	
		5	延滞処理に関する事務	
M.利用者への援助	専門性の高い業務 (P)	1	利用者に対する援助方法の検討と基本方針の立案	利用者一般に対して、利用をしやすい、促進するための支援サービスである。電子機器の使い方、インターネット経由のOPAC接続案内およびクイックレファレンスを含んで、利用者自身が基本的な利用能力の向上をはかれるようにすることを目的とする利用者支援サービスである。このサービスの充実によってレファレンス・カウンターにおける初歩的なFAQを減らし、より高度なレファレンス質問に集中して対応できる時間を確保し、参考業務のレベルの向上につなげてゆく可能性を広げてゆくことになる。
		2	目録の使用に関する援助	
		3	利用者の図書選択についての援助	
		4	図書館利用を促進するための各種書目・解題の編集およびカレントアウェアネス・サービスの立案・作成	
		5	利用者に対するオリエンテーション	
		6	利用者に対するガイダンス	
		7	各種グループとの協力	
		8	各種の案内・掲示の計画	
		9	文献探索方法についての助言	
		10	DB検索操作の講習	
	一般的業務(G)	1	各種リスト作成のための補助的調査	専門的業務判断に基づく専任職員の指示・監督の下に行う業務。
		2	案内・掲示の事務	

N.利用教育	専門性の高い業務 (P)	1	図書館利用教育の企画・立案(大学各部局との連絡調整を含む)	<p>情報が大量にあふれ、かつ価値観が多様化した今日では、個人が主体的に情報を処理し、判断を下すための能力が必要となる。図書館利用教育とそれを含む情報リテラシー教育はその能力育成の一助となるもので、大学教育のなかでの位置づけも重要なものとなってきている。</p> <p>大学図書館での利用教育は、単に図書館の活用を促すというものから、情報探索・情報整理・情報表現の各能力育成へと展開することができ、利用者の情報リテラシーの向上をはかるよい手段となる。図書館はそのために、講習会等を主催するなど、中心的役割を担うとともに、利用教育が図書館だけでなく大学全体の活動として実行され成果があがるよう、各種連絡調整を行うのも重要な役割である。</p>
		2	各種ツールの作成(パスファインダー・講習会資料等)	
		3	利用教育の実施(講習会インストラクター等)	
		4	利用教育活動の効果測定(評価の実施)	
	一般的業務(B)	1	利用教育活動の補助的業務(講習会運営補助、資料作成等)	
O.レファレンスサービス	専門性の高い業務 (P)	1	レファレンスサービスに関する基本方針の確立	<p>個々の具体的な利用者への直接的・人的サービスおよびそれを効率的に行うための環境(参考図書、データベース、情報機器)の整備・充実の業務である。</p>
		2	参考質問に対する回答	
		3	参考質問に対する記録方式の決定	
		4	利用者に対する資料相談	
		5	参考図書の収集・管理・運用	
		6	参考質問のためのインフォメーション・ファイルの整備	
		7	高度な専門的書誌資料の調査	
		8	地域的、全国的な主題書誌事業への協力	
		9	DBの選択相談	
		10	有料DBの代行検索	
		11	DB料金の徴収方針の検討・決定	
		12	翻訳業務の方針の決定	
		13	専門機関の紹介	
	大学図書館の基本的業務(B)	1	参考業務に関する統計・記録の整備	専門的業務判断に基く専任職員の指示・監督の下に行う業務。
2		簡単な文献情報の所在の発見		
P.相互協力業務	専門性の高い業務 (P)	1	相互貸借業務の監督	<p>地域協力・共同利用・協カルールづくり、情報交換、共同研修、利用協定、コンソシアム形成、主題サービス協力、共同保管、分担収集等のサービスのための環境整備の働きかけの業務である。</p>
		2	相互貸借のための書誌資料の調査	
	大学図書館の基本的業務(B)	1	相互貸借に関する事務	専門的業務判断に基く専任職員の指示・監督の下に行う業務。

5 システムの活用と運用管理				
Q.システム活用方針の決定およびシステム、ネットワークの運用・管理	専門性の高い業務 (P)	1	導入・開発・改善方針と仕様の作成	<p>図書館業務へのコンピュータの導入は、大学図書館ではすでに当然のこととして進められている。現在は、分散処理とネットワーク環境の中でいかに有効なシステムを構築するかが求められているといえよう。この業務への図書館員の関わり方は、図書館システムを中心とする業務へのコンピュータ導入に際してみずからシステムを開発することにあるのではない。図書館システムがパッケージとして構築される状況下では、それ自体は専門家(開発業者)に委託する形態を基本とするからである。図書館員は以下の3つの役割を果たすことが求められる。</p> <p>1つは、システムの導入・リプレイスに際して、図書館のサービス目標・図書館をとりまく情報環境(例:大学のネットワーク環境)・図書館業務の現状を的確に分析・評価し、かつ今後予想される技術的動向をも視野に入れ、システムに求められる機能を図書館内でまとめあげ、導入可能性のある図書館システムをその機能要求と比較できる能力を持つことである。図書館側の意図と設計された(パッケージ)システムの間で生じるズレ等を調整しながら、可能な限り図書館側が求める機能を実現することが必要である。また、図書館がまとめた機能要求を的確に開発者に伝える能力も必要である。</p> <p>2つめは、日常的な運用の中で、トラブルがあった場合に、その現象をサポートセンターに対して的確に伝えることができることである。</p> <p>3つめは、エンドユーザ・コンピューティング(EUC)能力である。今後ハードウェアのダウンサイジングが一層進むことが予想される中で、EUCの領域はますます広がることが予想される。データベースからのデータの取り出し、およびその加工(データベースソフト、表計算ソフト等)によって、業務に必要な統計の出力等が行なえることが必要である。</p>
		2	システムの運用準備	
		3	システムの運用支援	
		4	システム機能の評価	
	大学図書館の基本的業務(B)	1	ハードウェアの管理	<p>実際は、専門の開発業者に業務を委託することを基本とする。導入後は、図書館担当者との連絡によってシステムが問題なく稼動する状況を維持することである。</p>
		2	ソフトウェアの管理	
		3	ネットワークの管理	
R.電子図書館業務	専門性の高い業務 (P)	1	電子図書館機能の企画・立案	<p>電子図書館については、少なくとも日本では、その試みがようやく始まったばかりであり、図書館員がどういった立場で係わっていくかということについてはまだまだ不明瞭な点が多い。まったく紙媒体の存在しない電子図書館から、紙媒体との共存によるハイブリッド図書館まで、そのイメージはさまざまである。</p> <p>こうした環境下で、図書館員が最低限果たすべき役割として指摘できるのは、世界各地で試みられている電子図書館の展開、特に要素技術および制度(ISOなどで進められている規格の標準化活動、著作権等)に係わる動向に対する知識と理解を持ち、既存資料の電子化、外部データベースの導入、情報発信機能の実現、といった電子図書館を構成する諸要素についての企画をし、その実現のために、開発業者との連絡調整をはかることである。</p> <p>また、運用段階においては、コンテンツの更新に際して、それがスムーズに行われるようにすること、また、電子図書館の機能拡張について、企画、開発業者との連絡調整を的確に行うことが求められる。</p>
		2	デジタルコンテンツの作成	
		3	ネットワーク情報資源の活用	
		4	電子図書館機能の調査・研究	