

Knowing Your Users:
Assessment of library service quality
International Workshop & Symposium on LibQUAL+®

Case Study for “Sacred Cows”: a demonstration of “Nominal Group Technique”

By Colleen Cook and Martha Kyrillidou

図書館の文化においては、「（その組織における）皆の共通認識＝神聖なものである」、という考え方が、当然のこととしてまかり通っています。例えば、方針や習慣、物事の進め方などといったことは、その組織（図書館）の文化に非常に深く根ざしているものであるため、異なる方法が存在するとは、滅多なことではない限り、想像すらしないでしょう。このような、我々の持つ神聖、かつ疑う余地のない信念を指して、英語では「sacred cows（聖牛：聖域の意）」という表現が使われます。

従来の考え方に捕らわれない考え方をしていくためには、そういった当然と思われる信念に対して、疑問を持つことが重要です。参加者のみなさんは、それぞれの図書館（組織）における「sacred cows」を特定し、それらを冷静、かつ批判的に分析してみてください。なぜ図書館での飲食を許可しないのか。なぜ貸出手続きを取らせているのか。学部生の貸出期間を、教員の貸出期間より短く設定する必然性は？ 図書館の特色というものは、利用者によってではなく、方針や運営によって決まってくるものなのではないのだろうか。．．．。