

『IFLA 政府機関図書館のためのガイドライン』（和訳）

国際図書館連盟（IFLA）政府機関図書館分科会、政府情報・官庁出版物分科会

ナンシー・ボルト、スザンヌ・バーグ編

Guidelines for Libraries of Government Departments
(IFLA Professional Reports, No. 106)

訳：国立国会図書館総務部支部図書館・協力課

この『IFLA 政府機関図書館のためのガイドライン』（和訳）は、次の資料の全訳である。

Guidelines for Libraries of Government Departments

Edited by Nancy Bolt and Suzanne Burge

International Federation of Library Associations and Institutions, 2008.

(IFLA Professional Reports: 106)

ISBN 978-90-77897-26-3

目次

まえがき	ジェリー・W・マンズフィールド
1. 序論	ナンシー・ボルト
2. 政府機関図書館の種類	サンジャイ・K・ビハニ
3. 図書館運営一般	モイラ・フレイザー
4. 利用者ニーズの把握とその対応	ナンシー・ボルト
5. 政治的環境下で働く課題と機会	スー・ウエストコット
6. コレクション構築	サンジャイ・K・ビハニ
7. 物理的・電子的コレクションのための組織化とアクセス管理	ハンナ・フィッシャー リンダ・シェーグレン
8. 物理的・電子的コレクションの保存	ハンナ・フィッシャー
9. 職員配置および人事	スザンヌ・バーグ モイラ・フレイザー モイラ・フレイザー
10. 予算および資源管理	
11. 政府機関図書館の役割についてのアドヴォカシー	ナンシー・ボルト、ジェイン・ウ
12. 政府機関図書館とその他の図書館との協力	マリア・ゲッカーリッツ
13. マーケティングと広報	マリア・ゲッカーリッツ
14. 利用者の個人情報保護義務	ナンシー・ボルト
15. 政府機関図書館における最近の動向	ジェイン・ウ
16. 結び	ナンシー・ボルト
17. 執筆者一覧	

まえがき

何年にもわたるブレインストーミング、企画、会議、執筆、およびヒアリングの成果が、この政府機関図書館の幹部およびラインの職員のためのガイドラインとしてまとめられました。ガイドラインは、状況に応じた指針となるための、助言、例示、および行動、サービス、最優良事例のモデルです。全体を通じて述べているように、普遍的な解決法やスタイルはありませんが、このガイドラインにより、それぞれの状況において適用されるための創造力が育まれ、アイデアが広められることを願っています。

執筆していただいた多くの図書館員、そして助言、編集および支援という方法でこのガイドラインに貢献していただいた方々に感謝いたします。

ジェリー W. マンスフィールド

政府機関図書館分科会長

2007-2009

第1章 序論

1.0 はじめに

政府の各部門の図書館は、政策立案者、政府職員および従業員、ときには一般の人々に対して情報を提供する。政府の各部門の図書館は、政策決定者、政府で働く人々、および一般国民全体が最も必要とする情報を収集および提供するために、組織され運営されることが極めて重要である。

1.1 なぜガイドラインが必要か

- 政府機関図書館の組織・責任・価値についての世界の最優良事例（best practice）を集めるため
- 政府機関図書館のための最優良事例について、政府に対する手引きとして役立つため
- 開発途上国において、政府機関図書館の組織と責任についての概略を提供するツールとして用いられるため
- 政府機関図書館の発展と改善のためのアドヴォカシー（advocacy*）を支援するため

1.2 「政府機関図書館」の定義

政府機関図書館(Libraries of Government Departments)とは、政府に奉仕するために、政府により設立され、政府により十分な支援がなされる図書館である。（第一の利用者は政府であるが、実際の利用者は政府関係者以外の者も含まれる場合がある。）

この定義に基づくと、政府によって設立され、政府職員または一般の人々にサービスを提供している図書館であっても、公共図書館および大学図書館は「政府機関図書館」とは定義されない。なぜなら、これらの図書館の第一の利用者が政府機関ではなく一般の人々または学生および教員だからである。

1.3 ガイドライン作成に関する後援

政府機関図書館のためのガイドラインの作成は、国際図書館連盟（IFLA）の2つの分科会、すなわち、政府機関図書館分科会および政府情報・官庁出版物分科会の後援を受けている。

各分科会からガイドラインの作成に参加するメンバーが指名された。さらに、別の人々のグループにより、ガイドラインの見直し、改善のための提言がなされた。

*訳注：意義を主張すること。

1.4. ガイドラインの権限

このガイドラインは強制的なものではない。IFLAにはこのガイドラインを強制する権限はなく、また、すべてのガイドラインがすべての政府機関図書館に適用できるとも限らない。その代わりに、このガイドラインは政府機関図書館の発展および運用のためのツールとして役に立てられる。

このガイドラインが、政府機関図書館および政府機関図書館を構築しつつある開発途上国にとって役に立つものであることを願っている。

1.5. 開発途上国の課題

このガイドライン全体を通じて、ガイドラインを適用するにあたり開発途上国が直面する課題についても認識している。ガイドラインを完全に実現することが困難な国々にとっても、このガイドラインは実施の目標となりうる最優良事例を示すものとなるであろう。

1.6 おわりに

このガイドラインは、政府職員が政府機関図書館の重要性を認識することを助け、政府機関図書館が議員、政府職員および一般の人々のニーズにさらに効果的に応えるための方法を提供するために作成された。また、このガイドラインは、提供するサービスおよびコレクションの改善を求める図書館員に対して、援助と助言を与えるものである。

第2章 政府機関図書館の種類

2.0. はじめに

政府の役割としては、通常、法律を成立させて執行すること、そして防衛・安全保障、医療、教育、社会保障、文化支援、経済運営、貿易、外交関係が含まれる。

政府の任務は次の3つのグループに分類される。

- A. 立法： 国会／議会など 法を作る
- B. 行政： 省庁／政府機関 法の執行に責任を負う
- C. 司法： 裁判所 法の執行を保証する

2.1. 原則

政府にはそれぞれの役割を実施するための様々な組織があり、各組織の母体である組織のニーズに応える図書館または情報サービスを有するべきである。これらの図書館は、組織の中で重要な役割を担い、その組織の中核に置かれるべきである。これらの図書館は、国家の情報機構の中で重要な役割も担うかもしれない。

2.2. 政府機関図書館の役割

政府機関図書館の第一の役割は、様々なレベルの政府に対し、政府、非政府機関および個人が発行したあらゆる情報を提供することである。その利用者は、議員、大臣、公務員、科学者およびその他の専門家、研究者、場合によっては一般の人々である。政府機関図書館は、相当の数があり、規模や専門分野も各々異なる。図書館はその所属する組織の目標のために貢献し、また、計画と方針の策定、行政・規制措置、諮問機能、研究プログラムなど、所属する組織の基本的機能を支援する責務がある。

2.3. 政府機関図書館の種類

三種類の政府機関図書館は、さらに以下のように分けることができる。

A. 立法府の図書館

- i) **議会図書館**： 国会議員およびその職員・スタッフを支援するために設立され、通常は利用者限定の図書館である。議会図書館員については IFLA によって刊行された基準がある。¹

¹ 『議会図書館のためのガイドライン』 *Guidelines for Legislative Libraries*, edited by Dermot Englefield, IFLA Publication 64. K. G. Saur Verlag, 1993. (訳注：その後、第2版が刊行された。 *Guidelines for Legislative Libraries (2nd edition)*, edited by Keith Cuninghame, IFLA Publications 140. K.G. Saur, 2009.)

- ii) **地方議会図書館**：国によっては州や地方に立法機関があり、各々の立法機関がその議員および職員・スタッフを支援する図書館を有する。

B. 行政部門の図書館

行政省庁および他の機関によって構成される行政部門は、政府の政策運営に責任を負う。政策上分権化が必要となれば、複数の異なる省庁、附属機関、自治的機関、法的機関、プロジェクトを請負う公共部門組織などが設立されるかもしれない。

i) 省庁図書館

省庁図書館は、当該各省庁の政策立案者、公務員およびその他の職員のニーズに応えることを主な任務とする。省庁図書館は、所属する組織のニーズに合った政府情報および関連情報を収集する。それぞれの専門分野における重要なコレクションを所蔵している場合には、研究者に対しても利用可能とすることがある。

ii) 政府関連機関／プロジェクトの図書館

これらの図書館は、政策立案者、公務員およびその他の政府関連機関職員のニーズに応えることが主な任務である。これらの機関は政府予算により運営されている独立的組織であるが、政府または特定の省庁の監督下にある。

iii) 州、地域、地方自治体の図書館

これらの図書館は、国より下のレベルの政府に奉仕し、地方議会議員、公務員およびその他の職員を支援する。これらの図書館は、所属する組織のすべての出版物のためのリポジトリとして機能するかもしれないし、地域住民のための公共図書館であるかもしれない。

iv) 在外公館／大使館の図書館

これらの図書館は、外交官、大使館職員およびその他の職員に奉仕することを主な目的として、大使館および在外公館の中に設置される。また、これらの図書館は、自国の貿易、文化的関心等を促進させる役割、現地の市民に対する自国の情報センターとしての役割も担う。

v) 国立図書館

国立図書館は2種類に分けることができる。第一に、国の文化遺産である出版物の納本図書館であり、通常その国のすべての出版物を所蔵している。第二に、主題に特化した図書館で、国立科学図書館、国立農業図書館、国立医学図書館等がある。これらの図書館は、政府機関図書館の一種とみなすこともできるが、国の事情により、この部門とは別であるとみなされることが多い。

C. 司法部門の図書館

Black's law Dictionary では、司法部門を「法を解釈し、適用し、そして執行することを所掌する州政府および連邦政府の一部門である」と定義している。²

i) 最高裁判所図書館

最高裁判所は、その国の司法の最高機関である。最高裁判所図書館は裁判官および裁判所職員に奉仕する。そして、レファレンスのためおよび法律情報のリポジトリとして広く利用される。

ii) その他の裁判所図書館

高等裁判所および下級裁判所は、その裁判官と裁判所職員を支援するために、自らの図書館を有する。これらの図書館の規模は大小様々である。

2.4. おわりに

政府機関図書館が奉仕する政府機関の性質に関係なく、図書館が提供するサービスは、政府機関の権限を効率的・効果的に執行する上で不可欠なものである。

² *Black's Law Dictionary*. St. Paul, MN: West Pub., Co., 1990. 6th ed., p.847.

第3章 図書館運営一般

3.0. はじめに

政府機関図書館の運営事務は、他の図書館とそれほど違いはない。多くの政府機関図書館は小規模で、より大きな組織の中で働いている。図書館の戦略的方針は政府組織の中で定められ、利用者も組織によって定まる。ほとんどの政府機関図書館は、組織の職員に奉仕するが、一般の人々に直接サービスを行う図書館もある。

3.1. 運営事務

すべての図書館は、どんなに小規模であろうと、運営事務に時間を費やす必要がある。事務としては、企画、報告、評価、スタッフ管理、予算管理、サービス提供、マーケティング/コミュニケーション、利害関係者と利用者との関係などがある。これらの中のいくつかについては、このガイドラインの別の章に記載があるので、ここでは詳しくは触れない。

3.1.1. 計画

少なくとも年に1度は、すべての政府機関図書館は計画のための時間を取る必要がある。職員の人数が少ない場合は、企画会議に全職員を参加させることができる。また、図書館長や図書館運営者をまとめる人をこの会議のメンバーに含める事も有効である。利用者や主要な利害関係者も、直接またはインタビュー、調査、フォーカスグループなどの報告を通じて、企画のプロセスに含めることも可能である。

より大きな政府組織が作成した組織の方向性を決定するような企画書などの関連文書（戦略、ビジョン、価値観、ミッションステートメント、ニーズ調査結果など）は、見直さなくてはならない。これらは図書館計画の指針にもなるものである。

計画を立てることは、日々の利用者へのサービス提供のことはさておき、より大きな戦略的規模で考える機会を職員に与えることになる。計画は、少なくとも1年間を対象とすべきであり、3年から5年先の計画のアウトラインを含めても良い。計画は現実的である必要があり、計画の最終時点での図書館のあるべき姿がはっきりと描かれていなくてはならない。図書館計画として次の事項を含めるべきである。

- ・現在の図書館の明確な姿
- ・1年から3年先の図書館のあるべき明確な姿
- ・図書館のあるべき明確な姿を達成するための計画

3.1.2. 報告

これは、日々の活動から離れて、何を達成できたかをレビューする機会を職員に与えるもうひとつの運営活動である。どの項目を報告すべきか考慮することが重要である。これ

らは図書館によって異なる。サービスを評価するための重要な指標として次のものが含まれる。

- ・過去1年に、何人の異なる利用者が図書館サービスを利用したか（これは、図書館の潜在的利用者の割合として示すことが有益かもしれない）。
- ・利用された主要な図書館サービスは何か、その利用頻度はどの程度か。
- ・コレクションの中で最も利用された資料は何か。
- ・図書館サービスに関する利用者の満足度はどの程度か。

重要な指標に対して、また所属省庁の目標との関連において、図書館サービスがどれだけ機能したのかを計るために、統計は定期的に採取する必要がある（週に1度または月に1度採取し、年報として集約する）。特定の分野における図書館サービスを改善に務めている場合には、いかに順調に行われているかを示すための最適な指標を選択することが重要である。

3.1.3 評価

評価は提供した図書館サービスを見直すプロセスであり、図書館サービスのより効果的な提供方法があるのではないか、また、調査すべき異なる図書館サービスがあるかどうかを検討することになる。評価は、報告される情報の傾向についての考察だけではなく、現在のサービスについて利用者が何を感じているのか、提供できることは何かについて理解すること、また、図書館サービスの提供における外部の傾向についての考察も含む。評価は少なくとも1年を通じた作業とすべきである。評価は年間計画会議の前に行うことが大変有益である。

図書館サービスの利用方法およびどのような利用者が利用しているかといった主要な指標は定期的な見直しが必要がある。他の企業の製品およびサービスと同様に、図書館サービスおよび提供物にはライフサイクルがある。あるサービスおよび提供物は、その利用傾向の減少からその役割を終えようとしているのがわかるかもしれない。重要なことは、主要な利用者に図書館サービスがどのように役立っているか、また情報をどのように利用しているかを聞くことである。図書館職員が利用者と職場において話をすること、利用者を図書館に招くことも有用である。以下の質問は多くの有益な情報を引き出してくれる。

- ・標準的な1週間のうち、情報を仕事にどう用いているか？
- ・我々が提供する情報はどのようにあなたの仕事に役立っているか？
- ・図書館サービスの中で何が一番良いか？
- ・何か変更してもらいたいことはあるか？

3.2 図書館サービスの効果的な提供

この情報時代には、図書館サービスの提供について考えられる進歩は常にある。職員が世の中の流れに遅れない方法はたくさんある。すなわち、インターネット上で図書館雑誌

や図書館に関する記事を読むこと、会議やその他の専門的なイベントに出席すること、他の図書館の動向を視察することなどである。このベンチマーク作業によって、他の機関からアイデアを得たり、他の図書館にとって有益だったことは何かを知ることができる。図書館以外の企業や情報部門からアイデアを得ることも可能である。テクノロジーを上手に利用することは、図書館サービスをより効果的にし、より少ない費用でより多くの利用者にサービスを提供することを可能にする。

3.3 開発途上国における課題

多くの開発途上国にとって、これらの運営一般的についての概念は、理論的過ぎると思われるであろう。地方レベルの政府機関図書館の完全な機能性を獲得することは、特に課題となるであろう。定期的な企画、データ収集、報告は、地方の能力を超えるように見えるかもしれない。しかし、たとえ単独の図書館員であっても、これを行うことを考えることによって、人員、予算およびサービスの削減という脅威に対して、自己アピールを行ったり、サービスを守る機会を逃さないように備えることができる。

3.4 おわりに

この章では、企画、報告、評価、およびサービスの提供など運営上の役割について広く概観を示した。これらすべてのトピックは、このガイドライン全体を通じて、各章でさらに詳しく検討する。

第4章 利用者ニーズの把握とその対応

4.0 はじめに

政権によってその寿命は異なり、各省内の優先順位はその時の政党や体制の基礎となる哲学によって大きく変化する。政府機関図書館は長期間にわたる存在であり、その本質上、権力の交代にかかわらず存続しなければならない。主要な問題は、政府機関図書館は、限られた資源を、省内においてより短期的な多くの緊急課題と争うことである。それゆえ、核となる利用者と協力関係を築くことは、図書館の成功および生き残りに不可欠である。この協力関係を構築する秘訣は、利用者のニーズを把握し、それに応えることである。多くの政府機関図書館の設立は古く、利用者およびそのニーズ、また利用者の存在理由を定期的に見直すことは有益である。

このような協力関係を構築し可能な限り最良のサービスを提供するためには、政府機関図書館は利用者のニーズを把握しなければならない。図書館は、利用者が関心を持ち役立つ資料を収集・提供し、最も必要とされる価値あるサービスを提供することを保証するために、利用者ニーズを評価する方法を持たなければならない。もし政府や省庁が、その情報および職員のニーズから、図書館は適当ではないとみた場合には、図書館に対する財政等の支援の削減につながりかねない。

4.1. 利用者の把握

政府機関図書館の利用者にはいくつかのレベルがある。通常、一番優先される利用者は図書館の設立主体によって決まる。司法部門が設立した図書館であれば、第一の利用者は裁判官とその職員である。

図書館情報サービスについて、すべての利用者が、同じ丁寧さとスピードを必要とするわけではない。利用者調査などにより利用者のグループを定義し、それぞれの利用者に応じた最適の詳細度と対応速度を明確にすることが重要である。政府機関図書館の優先的な利用者は、通常、政府職員であるが、ときには優先度が衝突する場合もある。例えば、現在行われているプログラムのために詳細なリサーチが必要なレファレンスも、大臣または副大臣からの緊急のリクエストに比べれば、優先度は低くなる。

図書館が第二、第三の利用者に奉仕することもある。第二の利用者は他の政府機関の職員である場合もあるし、第三の利用者は一般市民ということもある。図書館によっては、利用者の区別をせずに、すべての利用者に平等なサービスを提供するところもある。第二、第三の利用者が資料を利用することについては、特に資料購入費および人件費の予算が厳しくなる場合に、緊張関係を生じさせるかもしれない。

図書館は、利用者グループすべてについて、および各グループの優先事項を把握することが必須である。この情報は、コレクション構築およびサービス向上のために用いられるだけでなく、図書館に対する支援を訴え、利用者に対する図書館のマーケティングのために

も用いられる。また、特定のカテゴリーの利用者に対して、図書館の利用を許可することを定めるためにも用いられる。例えば、ある特定の利用者グループはオンラインでレファレンスサービスを受けられるのに対し、第二の利用者グループはオンライン目録のみ利用できるようにすることが考えられる。また、ある特定グループは資料を借りることができるのに対し、その他のグループは資料の複写だけしかできないようにすることも考えられる。

4.2. 利用者ニーズおよび潜在的利用者 (non-users) ニーズの把握

すべてのカテゴリーの利用者ニーズは、定期的、体系的に評価されなければならない。個々の利用者との面談やコンタクト、調査、データ収集、利用統計、継続的な利用者とのコミュニケーションが必要である。記録を取ることも自体よりも、利用者へのサービスが改善されることの方が重要である。

利用者が誰であるかを把握した後は、潜在的利用者にコンタクトをとり、図書館とそのサービスについて知っているか、また、なぜ利用しないのかを見いださなくてはならない。

ニーズ評価には、主に二つの方法がある。すなわち、間接的方法（既存のデータを使う）および直接的方法（意見を尋ねる）である。これらのデータすべては、間接的な方法を通して、ニーズの理解へとつながる。

4.2.1 間接的ニーズ評価方法

利用者ニーズについて、既存のデータから多くのことがわかる。

4.2.1.1 貸出およびレファレンスに関するデータ

どの資料が最もよく利用されているか。所蔵はしているが、請求されてもすぐ提供できない資料は何か。リクエストはあるが、所蔵していない資料は何か。

4.2.1.2 新しいプロジェクト

資源が限られている中で、省庁がどのような新しいプロジェクトを企画するのか。

4.2.1.3 レファレンスの質問

資料不足のために、回答が困難なレファレンスの質問は何か。

4.2.2 直接的ニーズ評価方法

利用者ニーズを把握する最も直接的な方法は利用者に尋ねることである。少なくとも三つの方法がある。

4.2.2.1 利用者調査

利用者に図書館のサービスについて意見を尋ねることで利用者調査を行うことができる。調査は比較的簡潔で特定する必要がある。調査方法はオンラインでも紙の調査票でもよい。利用者グループの規模によっては、グループの全利用者を調査対象とする場合もあり、または、サンプル的に調査を行う場合もある。電子的な調査方法は、大きな利用者グループ

に対する調査および分析が行いやすい。典型的な調査には、現在のサービスについて意見を求めることおよび新しいサービスについて提案を求めることが含まれる。利用者にサービスの評価および順位付けを行ってもらおう。評価は、特定のサービスに対する利用者の重要度を示し、順位付けは、特定のサービスを他のサービスより重視していることを示す。順位付けは、より困難であるが、より多くの情報を提供してくれる。利用者がすべてのサービスを重要だと評価することはめずらしくない。しかし、順位付けを求められれば、利用者は、より重要と思うものを選ばなければならない。

大きな利用者グループの調査は、多くの人々が図書館を評価していることを示すことによって、図書館のさらなる支援を提唱するのに有益な情報を提供する。もし、利用者の意見が否定的な場合には、利用者ニーズに応えるために、新たな資源またはサービスが必要であることを正当化するために用いることができる。

4.2.2.2 インタビューとフォーカスグループ

もうひとつの方法は、利用者グループに対するインタビューまたはフォーカスグループに対するインタビューを行うことである。インタビューは1、2名の人に行い、フォーカスグループの場合はより多数の人々に行うものである。フォーカスグループと比較してインタビューの長所は、より長い時集中でき、不明瞭な回答に対して精査することができることである。インタビューは、フォーカスグループと併用することも可能であり、より限定した質問をフォーカスグループに対して行うフォローアップのための調査結果を用いることもできる。

図書館長は、主要な部門のリーダーに対して個人的に、彼らの資源、サービスのニーズおよび注目すべき最近のプロジェクトについてインタビューを行うことを考えるべきである。それにより、図書館長は、肯定的な方法で図書館を主要な部門のリーダーに注目させ、彼らのニーズに対応することを保証することができる。

フォーカスグループへの質問は次のようなものである。

- ・図書館サービスの中で、最も重要なものは何か？
- ・現行の図書館サービスの中で、変更したいものは何か？
- ・新しいサービスとして、何を求めるか？
- ・有益な図書館資料を見つけられなかったのは、何のプロジェクトを行っている時か？

さらに、参加者の回答に順位付けを行ってもらうことにより、参加者が最も重要視するものは何か、最も変えたいものは何か、最も受けたい新しいサービスは何かを見いだすことができる。

4.2.2.3 利用に関するフィードバックの集約

ニーズ評価の進行中は、提供しているすべてのサービスにフィードバック・フォームを送る。これにより、図書館サービス評価は2倍となる。フォームは簡潔で、次のような質問を含むものである。

- ・この資料／サービスは、あなたのニーズにどの程度応えるものでしたか？

- 十分　まあまあ　全く応えていない
- ・あなたのニーズに十分応えていないとしたら
その理由は？
どのように改善したらよいか？

この迅速なフィードバックは、紙の書式でも電子メールでもよく、図書館サービスの改善に役立つための、迅速かつ有意義な回答を得ることができる。

4.2.2.4 潜在的利用者からの情報収集

潜在的利用者から情報を得ることはより困難である。なぜなら、彼らについては容易には把握できないからである。ひとつの方法としては、省庁内の全職員に対し、いくつかの質問をすることである。質問の早い段階で、利用者かそうでないかを見分けることができる。潜在的利用者には、はじめに図書館サービスを知っているかを尋ね、そして図書館サービスを利用しない理由を尋ねる。理由としては、図書館を知らなかった、図書館資料の必要性を感じない、図書館職員は役に立たないという認識などが含まれるかもしれない。図書館は、認知度を高め、新しい資料を購入し、利用者サービスにおける職員を教育するなどして、一歩前進することができる。

図書館は、省庁の職員名簿をレファレンスや貸出情報と比較することにより、また、潜在的利用者とのインタビューまたはフォーカスグループから、省庁職員内の潜在的利用者を把握することができる。図書館サービスについて正直な回答を図書館が望んでいることを強調することが大切である。

場合によっては、省庁職員にどのようなサービスや資料が有益かを尋ねることで、図書館が気付かなかったニーズに応えるために、サービスおよび資料の追加につなげることができる。

4.3. 図書館委員会 (Library Committee) の設置

多くの政府機関図書館は、大学図書館や公共図書館におけるような、アドヴォカシー・グループまたは図書館委員会の設置を通じて、利用者による（または利用者との）コミュニケーションから恩恵を受けている。図書館委員会は、省庁の各部門の代表によって構成され、できれば、決定権限および影響力を持つ者が含まれることが望ましい。もし政府機関図書館がとても小さくて地方に存在する場合は、地域のリーダーも図書館委員会のメンバーとしてふさわしい。図書館委員会の主な役割は、ニーズおよびサービスについてのアドヴォカシーとインプットである。委員会は、意思決定機関とみられるべきではない。できれば、図書館委員会についての明文の委任事項があることが望ましい。これにより、図書館委員会が意思決定機関であるという誤解から守ることができ、また意思決定の過程がどのようなものかについて図書館委員会の理解を助けることができる。

コミュニケーションは不可欠である。図書館委員会は図書館のサービスおよびプログラムに関する情報を普及させることを支援できる。政府機関職員は、図書館が提供している

情報とそのアクセス方法を知る必要がある。図書館長は、省庁における会議で適切なプレゼンテーションを行い、図書館サービスを促進させる機会を逃してはならない。ウェブサイトや省内イントラネットなど近年の通信技術も、図書館サービスについての情報を伝えるため、また、フィードバックを得るために用いられるべきである。成功している図書館は、対面によるトレーニング、e-learning、チャットによるレファレンスサービス、電子メール、ブログなど様々な方法を利用者とのコミュニケーションとして用いている。これらの方法は利用者ニーズを評価するためにも有益である。

あらゆる種類の図書館において、新しい情報通信技術を使うことは優先事項であるべきである。政府機関図書館は、あらゆる評価において、政府機関職員とコミュニケーションをとり、彼らを巻き込む必要がある。利用者の情報手段を研究することは、日常業務の一部となり、主要な決定の基礎とならなければならない。可能であれば、最新の統計手法およびインパクト解析手段を、特定のサービスが利用者にも与える影響について把握するために用いるべきである。政府機関図書館の職員は、自分たちの顧客を知り、行政環境について明確な知識と理解を有するべきである。

4.4. ニーズの種類

評価すべきニーズには数種類ある。

4.4.1 コレクションと情報資源

これには、印刷物、逐次刊行物、データベースおよびウェブ上の情報が含まれる。図書館は利用者が必要とする適切な資料を所蔵しているか。もし、図書館の利用者に一般市民が含まれるなら、その省庁が刊行するすべての資料を揃えることによって、一般市民は政府が行っていることを知ることができる。

4.4.2 サービス

図書館は適切な組み合わせでサービスを提供しているか。これには、図書館間貸出、職員のための詳細な調査、省庁のエクストラネット・ウェブサイトの管理、省庁のイントラネットの管理、その他利用者が情報を迅速に入手することを支援するサービスが含まれる。

4.4.3 情報の組織化

アクセスと利用を最大にするように、情報は組織化されているか。すべての資料（印刷物、データベース情報、メディア、逐次刊行物、政府刊行物、ウェブ上の情報）は、探しやすいか。

4.4.4 便利さ

図書館サービスは利用者にとって便利か。図書館は、ほとんどの省庁の職員が働いているときに職員を配置しているか。図書館が開館していない時間でも、図書館資料は利用できるか。資料を職員の事務室まで配達するのか。その他どのような便利なサービスを利用者は望んでいるか。図書館の利用を制限する規則はあるか。

4.4.5 コミュニティーのニーズ

コミュニティーの利用者が必要としている情報を提供しているか。例えば、農業省は、農業コミュニティーの実際的なニーズに応えるため、植えの時期、最良の種の種類、漁業市場などの情報を望むかもしれない。

4.5. 進捗および年次報告書

定期的に活動の成果および進捗の報告書を作成することは有用である。その報告書は、省庁内におけるより上位の管理部署に提出されるかもしれない。これらの評価を準備する課程において、具体的な事例および可能な限りの根拠を伴って、以下の項目および記録に特に注意を払うことが大切である。

- ・情報の性質、品質、出典、インパクト
- ・利用者に対するコスト／利益
- ・図書館によって省庁内で得られる効率
- ・管理および省庁の優先事項に対する貢献
- ・図書館によって導入された改善事項
- ・更なる成長および効率化の可能性
- ・ニーズ評価調査、インタビュー、フォーカスグループなどの結果、およびサービス改善に必要なこと

4.6 開発途上国の課題

この文書に書かれている正式な調査やフォーカスグループは、開発途上国における小規模なまたは新しい政府機関図書館の能力を超えたものに見えるかもしれない。しかし、より非公式なニーズ評価も可能である。図書館長は、省庁が直面している問題を知る事ができ、どのような資料やサービスが最も有益であるかについて、省庁職員および図書館利用者にインタビューすることができる。小さな図書館委員会を作ることもでき、図書館が提供しているサービスについて報告書を書くことも可能である。感謝の言葉のような利用者からの逐語的なコメントは、管理についてのカジュアルな会話から正式な報告書を際立たせるなど様々な場面において用いられる有益なツールとなりうる。

4.7. おわりに

省庁の図書館のサービスにとって重要なのは、利用者が誰であるか、利用者がその業務を遂行するために何が必要か、利用者が図書館のサービスを認識しているかを理解することである。これは図書館の利用を分析し、利用者に直接質問することにより可能である。十分に支援され有用な図書館は、利用者のニーズに答えている図書館である。

もし、予算担当部署が政府機関図書館の重要性に気づいていないとしたら、予算決定の際、図書館は、第二、第三または第四の地位に置かれてしまうだろう。予算の不足は図書

館サービスの提供を妨げ、（そのため利用者が必要な情報を得られないとしたら）省庁の業務の実施に悪影響を及ぼすことになる。報告書に図書館が不可欠であるという利用者自身の証言が含まれていれば、報告書はより大きな影響を持つことになるであろう。評価過程それ自体が、省庁の優先事項に直接結び付ける簡潔な言葉で文書化され、コミュニケーションがとられる必要がある。継続的な評価および改善は、利用者のニーズに応えるために不可欠であるが、その過程自体も、より大きなコミュニケーションの一部なのである。

<ケーススタディ>

利用者ニーズの把握とその対応

英国ビジネス企業規制改革省（BERR）の図書館は、いくつかの質問を受けたが、その質問はその日のうちに議会質問（PQ）へ回答するための質問であった。職員は大臣官房にいる同僚から PQ の文書を手し、以前の PQ を含め、省内外の様々な情報を用いて、情報をひとつの文書にまとめあげた。このことによって、利用が簡便になり、幹部職員である利用者の時間が節約でき、省庁が PQ に答えるという目的にも対応でき、そして回答は可能な限り詳細かつ完全なものであり、以前の質問にも矛盾なく答えるものであることを確かなものとした。

第5章 政治的環境下で働く挑戦と機会

5.0 はじめに

政治的な環境下で働くことは、政府機関のサービスに従事する図書館員に対して、いくつかの課題と機会を与える。政府機関図書館のサービスの目的は、政治的判断を下したり、法整備を行ったり、政策を定めたりする人達に対し、彼らの業務遂行上必要な広範囲にわたる情報を提供することである。こうした判断は、正しい根拠に基づいていなければならない。

政府機関における情報は、まさに大きな力となりうる。誰が何を知っているのか、いつ知るのか、情報を何のために用いるのか。それゆえ、このような組織内にいる図書館員は、サービスを提供するだけでなく、判断を下す際に不可欠な役割を担う機会が与えられているのである。

5.1 発展、マーケティングおよびサービス提供

変化する政府の議題および政府をサポートしている組織の発展のニーズに応えるサービスを保証するために、図書館員は、政府の重要な変化および従事している機関の重要な政策について積極的に興味を持たなければならない。このことによって、提供しているサービスが予算の重要な判断を下す人達にとって価値のあるものとみなされ、サービスを継続するための支援を維持することが保証される。政府機関は、社会にもたらそうとしている変化をいかに効果的に行うサービスかということを基準に、予算およびスペースなどの資源を配分する傾向にある。このことは、図書館にとって大きな課題であり、政策（例えば、犯罪の減少、子どもの教育向上）に対し、図書館が貢献できる可能性はほとんどないように見える。図書館職員は、機会をみつければ組織の幹部に会い、達成された業務について話し、省内刊行物にサービスに関する情報を掲載し、そして、緊急の情報提供要求には迅速に応えるようにすることが重要である。可能であるならば、図書館のマーケティングを組織の重要な目的に合わせるようにする。このことによって、図書館は、単なるサービス提供者ではなく、よりチームの一員としてみられるようになる。一例としては、オープンデーを設けたり、特定の政策分野または予算の策定などの通常の政治的イベントに際してカレント・アウェアネスを刊行することなどがあげられる。

5.2 コレクション構築とマネジメント

図書館サービスは、組織にとって入手できる唯一の情報源であるわけではない。しかし、図書館サービスは、最も信用でき、確実な情報のひとつであるということが確立されるべきである。それゆえ、図書館長は、提供している情報が正確で最新のものであることだけでなく、もし要求されれば、その情報が特定の政治的偏りからきているかどうか助言できなくてはならない。例えば、利用者は、提供された情報が圧力団体からの情報なのか、政治的シンクタンクからの情報なのか、政府機関からの情報なのか、または学術機関からの

情報なのかを知るべきである。可能であるなら、図書館サービスは、あらゆる政策分野に対する問題を見渡せるような幅広い情報源から課題についての情報を提供すべきである。これにより、何年にもわたる広範なコレクション構築を保証し、政権交代のときでも、図書館は新しい政策を支援するための準備を行うことができるようになる。政府機関のコレクションの価値は、長期間にわたる政策を反映することができ、一連の統計データを提供し、調査を行い、そして、資料にアクセスする利用者が差し迫った緊急な問題よりも長期的な視野を持つことを可能にすることである。

5.3 カレント・アウェアネスおよび事件への反応

権威における要求は常に変化しており、とりわけ、24時間アクセス可能な情報、かつてないほど早く報道されるニュースが増加している西側社会においてはそうである。今日世界で何か事件が起きると、特に政治家は、迅速かつ適切に判断された対応を期待する。すなわち、政治家に助言する人は、事件が起きると同時に情報にアクセスする必要があるということである。このような情報は伝統的なメディアだけでなく、インターネット上のブログやチャット、そしてソーシャルウェブサイトによっても提供される。例えば、2005年の津波災害の写真は、携帯電話で撮影された写真が即座にインターネットで流れた。図書館および情報スペシャリストは、自らをこの新しい環境の可能性を理解する者として確立し、入手可能な情報について適切な判断をすることによって周辺の人々を助け、そして、情報が入ってきたらそれを知らせるという機会を持つことになる。

5.4 情報ポリシー

図書館および情報スペシャリストは、ときには、政策／立法の実現のために責任を持つことがある。例えば、多くの場所で、図書館長の役割として、組織全体における著作権法の順守を保証することがあげられる。別の例としては、組織内における情報の自由およびプライバシーに関する方針を管理する責任があるかもしれない。ある場合には、議会や地方議会での質問という形で、情報サービスの活動および支出について質問されるかもしれない。図書館長は、他の公務員または政治家に、組織を代表して回答したり、概要説明を行うことが求められるかもしれない。これらのことを行うときには、図書館長または情報スペシャリストは、活動を行うにあたって、組織から出されているガイドラインを守る必要がある。時には、法律の求めにより、組織の評価を維持するために、他の専門家（法律家など）および専門家団体に助言を求めることもある。

5.5 一般市民へのサービス

図書館および情報サービスによっては、一般市民と直接コンタクトを持つ場合があり、図書館サービスを提供したり、政府刊行物を提供したり、または電話交換台など一般市民

と組織との連絡のために責任を持つことなどである。この場合、図書館長は、常にそれらは組織の公共の面であることを忘れないで、それに相応しく行動すべきである。

5.6 個人の振る舞い

政府機関図書館員には仕事上のガイドとなる二つの倫理規定がある。第一に、雇用的一部分として、政治的な環境下で働くにあたっての一般的な義務や公職に選ばれた人達とのあるべき関係について雇用者から倫理規定または行動規定を与えられるだろう。例えば、英国の公務員は、大臣としての仕事を行う閣僚のためには働くが、国会議員としての仕事を手伝えることはない。これらの規定には、しばしば守秘義務の規定があり（時には国家機密に関する情報を保護する必要性もある）、その他の分野、とりわけ情報を取り扱うことについての規定がある。選挙期間中の政治家への情報提供については特別な規則があり、選出公職に立候補する意思がある場合、個々の職員が行うべきことを定めた規則があるだろう。

第二として、個人が属している専門家機関にも倫理規定があるかもしれない。これは、我々の専門に関する事項に関して、社会および雇用者の双方に対する責任について、より特別な規定を定めるだろう。二つの規定の間で衝突が起きたり、図書館長が倫理規定に反することを頼まれることが起きるかもしれない。その場合、問題を解決するために、雇用者、所属する専門家機関、そして上司に助言を求めるべきである。倫理的な判断のバランスは容易ではなく、正しい答えがひとつとは限らない。行動規定は、このような判断をする際の助けとなる。

5.7 開発途上国における課題

この分野に関するガイドラインに関しては、政治的混乱のある開発途上国においては、達成が困難かもしれない。コミュニケーション技術は、整っていないか、または、手の届くものではないかもしれない。政府がまだ新しいから、または、政府の活動を国民に知られたくないという理由から、情報政策はまだ作成されていないかもしれない。部族主義、縁故主義が、ある種の雇用またはコミュニケーション活動に影響するかもしれない。しかしながら、これらのガイドラインは、政府発展のための努力目標となりうる。

5.8 おわりに

要するに、政治的な環境下で働くということは、図書館長は、自らの政治的技術を発達させなければならないということである。図書館長は、情報の価値と偏りを知り、それをどのように用い、変化する情報世界に組織が対応するために、どのように手助けしたらよいかを知らなくてはならない。図書館長は、提供したサービスおよび個人の振る舞いが、雇用者から期待されている規準上にあり、また専門家の基準とのバランスもあることをはっきりさせておく必要がある。成功するために、図書館長は、組織の変化するニーズに応

えるためにサービスを改善し、図書館が組織にとって不可欠な部門であること示すことができなくてはならない。

第6章 コレクション構築

6.0 はじめに

図書館の基本的な機能であるコレクション構築は、良質の情報サービス提供において必須である。各図書館はコレクション構築に対する明確な方針を持っているため、コレクションの性格は、図書館の種類によって異なる。

6.1 定義

コレクション構築とは、所定のコレクション構築政策の枠内において、現在の利用者のニーズおよび将来の要求を考慮して、あらゆる形態の図書館資料を選択および収集（獲得）することである。

6.2 コレクション構築に含まれる要素

所属する組織の目標および目的は、コレクション構築の優先事項を把握する際に重要なことである。コレクション構築は継続的作業なので、図書館職員にとっては最も注意を要することである。それゆえ、コレクション構築の方針を策定する際には、以下の重要な要素を考慮に入れる必要がある。

- ・ **利用者コミュニティの特性：** ユーザーコミュニティの特性はコレクション構築において重要な要素である。図書館は、誰が利用者なのか、また必要とされている情報の特性について知らなくてはならない。例えば、科学者のニーズは、政策立案者のニーズと比べて、かなり異なる分野となるであろう。また、複数の言語を話す公務員または通常使われている言語があれば、これらの言語のコレクションが希望されるであろう。
- ・ **満足の質：** 図書館は、信頼できる情報および問題のあらゆる側面の情報を提供することが委ねられている。それゆえ、入手した文書は、信頼できる、正確な、効果的な表現、広範な意見、そして物理的なフォーマットに関して、質の高い基準を満たしていなければならない。「少ない労力で最良のものを」という原則は、流通上問題がない限り適用されるべきである。
- ・ **妥当性：** 目的の意義と妥当性は、考慮するに値する重要なものとみなされなくてはならない。入手した資料は、所属する組織の目標と目的を達するために、利用者コミュニティにとって最大限の妥当性を有しなければならない。関連する分野における情報のニーズは、ネットワーキングまたは資料の共有を通じて応えることができる。
- ・ **協力とネットワーキング：** 選書は、ネットワーキングおよび資料共有を通じてどうアクセスしやすくなるのか、または何が可能になるかを念頭において、行われるべきである。
- ・ **アクセス vs. 所有：** 電子的アクセスの傾向になるにつれ、情報のための物理的な場所の重要性は失われつつある。電子的に情報を配信することは、利用者の様々な要求に応

えること、とりわけ資料の費用が上昇し図書館の予算が縮小している中では、欠くことのできないメカニズムとなっている。

・ **他の情報サービス部門との関係：** コレクション構築の責任者は、抄録、目録、翻訳、記録管理、コレクション分析、オンライン検索など、他の情報サービス提供部門と、日常かつ組織的に協力し合う必要がある。それは、利用者の情報要求に応えることを保証するためである。（より小規模なサービスにおいては、これらの役割は重なることは明らかであろう。）

・ **予算と既存の資料：** 政府機関図書館においては、他と同様、費用が決定的要素となるが、予算総額が賢明に使われるためには、優先事項が常に把握されていなければならない。選書される資料の適合性と実用性は、図書館ですでに利用できる資料を考慮して評価されるべきである。図書館資料の優先順位付には、利用可能なスペースも考慮に入れる必要がある。

・ **方針の変更：** 一度方針が決定されたら、厳密に従わなくてはならないが、変化するニーズに対応するためには、定期的に見直すことが必要である。

6.3 コレクション構築方針

コレクション構築方針は、印刷された文書、または一連の文書であり、所属する省庁や組織における情報政策の一部を構成しており、図書館に対して、計画、予算、資料の選書や購入についての手引きである。この方針は、あらゆる情報資源（印刷物、電子のおよびその他の非印刷形態）を対象とすべきである。職員と資金が変化したとしても、コレクション構築方針の継続性と一貫性を確保することは、管理者にとって必須のコミュニケーション・ツールである。図書館にとって、いかなる偏り、個人的な圧力、不当な影響力を避け、変化するニーズには対応することは、良いプランニング・ツールとなりうる。

方針は、所属する組織のミッション・ステイトメントおよび長期にわたる戦略プランを念頭に置き、また所属する組織の一般的または特定のプログラムに密接にリンクすべきである。それは、政策立案者と政策執行者双方のために、意味のある優先事項として定義される必要がある。

6.4 選書において考慮すべきこと

- ・ 利用者の情報ニーズとの関連性
- ・ 著者、発行者、出版社の権威（適性、評判など）
- ・ 資料の永続的価値
- ・ 情報の流通性
- ・ 考え方のスタイルおよび明確さに関する提示方法
- ・ インデックスおよび文献目録の質などの特性
- ・ 作品の質

- ・ 言語
- ・ 同じ分野または関連する分野における蔵書の量
- ・ 同じ分野または関連する分野に関する資料の要望
- ・ 価格

6.4.1 電子資源に関する補足基準

- ・ アクセスレベル
- ・ 印刷物との関連性
- ・ 出版社／ベンダーによるドキュメントの提供方法
- ・ 複数利用のライセンス

6.4.2 その他

- ・ 複本は、利用が多い場合を除いて、通常は購入しない
- ・ 多くの利用および長期的な価値が期待されていなければ、ペーパーバックが好まれる
- ・ 寄贈は奨励されるが、購入方針に基づいたコレクション構築の要件に合致する場合に限り受け入れる
- ・ 電子資料の存在

6.5 コレクション構築の責務

選書の最終的な責任は図書館長にあり、図書館長は、財源、利用者ニーズ、特定のプロジェクトとの関連性、特定の分野における情報資源の妥当性、資料の使われ方、そして、地域の図書館における情報資源の有用性など、全体にわたる優先事項を考慮する必要がある。図書館は、顧客との密接な関係において、コレクション構築を行う。それに基づいて、図書館の職員および図書館のメンバーは、情報資源の購入について推薦を行う。

6.5.1 効率的なコレクション構築のためのツール

- ・ 関連する図書館および出版社などの目録をインターネットでアクセスすること
- ・ すべての政府、政府系機関のメーリングリストに参加すること
- ・ 関連機関および出版社からの新刊本に関する電子メール、ニュースレターとリスト
- ・ 同じ地域の図書館との新刊本に関する相互の情報交換
- ・ 所属する組織の新刊本のリストを頻繁に受け取ること
- ・ 主要な業者からの新しい資料についての情報
- ・ 専門誌の定期的レビュー
- ・ 図書館のコレクションを強化、アップデートするために、定期的なインプットを提供する組織内の部局とセクション
- ・ 必要な資源について、政府およびその他のリーダーへのインタビュー

6.6 廃棄

資料を廃棄することは、アクティブで有用なコレクションを維持するために必須である。コレクションの品質管理は、古くなった資料、不正確な資料、および傷んだ資料を取り除くことで達成できる。例えば、法律書など、いくつかの資料は永久に保持する必要があるかもしれない。コレクション構築方針においては、廃棄されるべきではない資料、または二次的レビューを伴う場合にのみ廃棄される資料を特定しなければならない。

6.6.1 廃棄基準

- ・年刊、隔年、または不定期刊のレファレンス資料は、過去のレファレンスのために残す必要があるもの以外は、新しい版が入った段階で廃棄する。
- ・時代遅れとなった文書は定期的に廃棄する。
- ・貸出や閲覧統計に基づき、一定期間活用されていない文書は、古典的な作品または長期的な価値があるもの以外は廃棄する。
- ・現在は価値のある情報だが長期的には有用では出版物は、一定期間後に廃棄する。
- ・逐次刊行物の複本は、1部が製本された後に廃棄する。
- ・廃棄と保存の方針・計画は、適切でなければならない。

6.7 開発途上国における課題

開発途上国においては、新しい資料を購入する予算の欠如、オンライン資料にアクセスするために必要なインターネット環境の欠如、資料を共有できるような他の図書館の不在、そして資源の欠如により、コレクション構築方針を策定することへの失望など、コレクション構築に際して多くの課題に直面するかもしれない。このガイドラインは、コレクション構築の目標となる最優良事例を提示するものである。

6.8 おわりに

コレクション構築は、ニーズに基づいた、バランスの良い、アップデートされたコレクションを構築しようとするすべての図書館において、継続的なプロセスである。電子的環境のインパクトは、新しい文書フォーマットの出現という新しい一連の課題をもたらした。良い方針は、アプローチに一貫性を持つことだが、変化する環境に対応し、図書館のための計画ツールとしての役割をはたさなければならない。このような方針の究極の試金石は、所属する省庁／組織の目標および目的のための支援を促進させることであるにちがいない。

＜ケーススタディ＞

専門的な資料の特定と利用の促進、そして金銭的な価値の保証

英国ビジネス企業規制改革省（BERR）の図書館は、企業および金融情報のための適切なデータベースを提示するように求められた。この要求に合致するデータベースをひとつ特定し、利用者を対象とした正式なトレーニングを含めて5週間のトライアルを設定した。価値があると立証された後、図書館は利用者が実際の価格より安く制限なしでアクセスできるように交渉した。省庁の他の利用者も興味を示し、購入者が増えることで、一人の利用者あたりの費用が軽減されることにつながった。図書館の専門知識が、商業的情報提供者との関係を最大限に活用することを可能とし、契約交渉に関する経験を用いてより専門的な情報へのアクセスを必要としている利用者への最良の助言を提供することを可能とする。

第7章 物理的・電子的コレクションのための組織化とアクセス管理

7.0 はじめに

政府機関図書館における資料の適切な管理は、その価値と有用性を最大限に利用するために必須なことである。管理は、組織化スキルに基づいており、資料を特定し、目録を採り、分類し、ラベルを貼付することも含み、内容の効率的検索に導くものである。図書館管理スキルは、図書館内の様々な部署における最優良事例から必要とされるものであり、記録管理、データベース設計、コンピュータ技術、アーカイブ、保存、および運営が含まれる。

7.1 アクセス vs. 保存

アクセスと保存は政府機関図書館にとって二つの重要なサービスである。しかし、この二つは相互に複雑な関係を持っている。ある情報へのアクセスを提供することは、その情報を保存しようとする図書館の働きに抵触するものであり、目録作成などアクセスを増やそうとする働きは、保存の機会を増やすことでもある。

アクセスと保存は、複雑でダイナミックな関係であるように、しばしば「古い」と「新しい」メディアと呼ばれる、紙媒体と電子媒体も同様の関係である。政府では文書と書式をオンラインでアクセスできるようにする例が増えてきている。ブラウン大学³が行った調査によると、2006年には世界中の政府機関の29%がオンラインサービスを提供しており、これは2004年の21%、2002年の12%から上昇している。ある政府ではサービスのうちいくつかをオンラインで提供するが、すべての政府機関図書館は、なお紙媒体の資料を収集しアクセスできるようにしなければならない。オンラインと紙媒体の資料へのアクセスのバランスは、どの図書館でも乗り越えなくてはならないことである。政府機関図書館長が古いメディアと新しいメディアの適切なバランスを決めるにあたって参考となる要素は次のとおりである。

- ・ 自国の政府により刊行される出版物の総量と種類
- ・ 古いメディアと新しいメディアの入手と提供にかかる費用
- ・ 図書館が、図書館という枠を越えて、政府情報を広めたい範囲

政府機関図書館長は、しばしば、資料保存者と資料提供者の両方の役割を演じる。この章では政府情報へのアクセスを提供するという側面を検証する。10章では情報の保存について検証する。政府機関図書館長は、情報へのアクセスと保存のバランスを見いだすように、紙媒体の資料およびオンラインまたは電子情報のバランスも見いだすことができる。

³[http://www.brown.edu/Administration/News_Bureau/2006-07/06-007.html]

7.2 紙媒体・電子媒体コレクションへのアクセス

アメリカの政治家ダニエル・ウェブスターは1825年に「政府を国民のために役立つ機構だとみなすと、[人々は]その運用の知識およびその任務執行への参加を要求する」と述べた⁴。政府機関図書館は、その利用者である政府機関職員および（二次的には）国民に、法律、規則および政府内の活動へのアクセスを提供する。図書館は、第一に、紙媒体の資料によってこのサービスを提供し、実際に来館する利用者に対しては、日々重要性和影響力を増している電子的なアクセスによってサービスを提供する。

図書館が提供しうる電子的なアクセスは二つのタイプがある。イントラネットによる内部的なアクセス、およびインターネットによる外部的なアクセスの二つである。政府機関図書館は、職員間で情報と資料を共有するのにとても便利なイントラネットサイトを立ち上げることから始めたいと思うかもしれない。イントラネットサイトの使い方としては、困難なレファレンスを議論する場であり、よく使われる資料をスキャンして置く場であり、単に職員の電話番号のリストを置く場ということが考えられる。イントラネットサイトを立ち上げることで、図書館が世界に開かれたインターネットサイトを立ち上げるという図書館の選択を支援することができる。イントラネットサイトを立ち上げた後は、図書館の資料、組織、プレゼンテーションのためにサイトを評価したいと考えるだろう。そして、イントラネットで学んだことを用いて、より広範な利用者を対象とするインターネットサイトを立ち上げることができる。（所属する組織が既にウェブサイトを持っているかまたは計画している場合、通常、図書館長はその一部を使いたいと考えるだろう。）

蔵書に詳しく、コレクションや記録に導くことができるように訓練された職員は、レファレンス対応だけでなく、インターネット利用者および様々な技術を利用している人々の対応も出来るだろう。利用についての方針は、図書館間貸出協定および資料普及のための様々な方法を含み、組織内外の人々を対象としたインターネットの両方にわたるものでなければならない。

7.3 納本制度の実行

納本制度が存在するところでは、政府機関は政府機関図書館に対し、定められた政府資料を定められたスケジュールで送付することとなっている。例えば、国立図書館は政府機関から年単位で年次報告書を受け取り、地域図書館は地域に関する法令が出された時または週単位で受け取る。政府機関図書館は自国政府が発行した出版物をすべて把握することはできないため、出版物のうちあるものについては自動的に受け取れるようにする必要がある。政府機関とこのような取り決めをしていることは、これらの機関と政府機関図書館および図書館長との関係を築くのにも役立つ。

⁴ Heath's English Classics: Webster's First Bunker Hill Oration, 1825. Boston: D.C. Heath & Co.,

7.4 目録作成

政府機関図書館によって収集された資料の多くは、事前には目録が採られていない。これらの資料へのアクセスを容易にするため、政府機関図書館は独自の目録を提供する必要があり、オンライン・カタログで提供できるのか、または冊子目録がよりふさわしいのかを決めなくてはならない。もし図書館がオンライン・カタログを作成または追加することを考えているのであれば、同じような関心を持っている政府機関図書館、国立図書館、または World Cat や OCLC [<http://www.oclc.org>]などの主要なオンライン・カタログと協力するのがよいかもしれない。また、ダブリンコアおよび MARC のようなオンライン・カタログに世界的にアクセスできる目録基準について、他の政府機関図書館を論じたいかもしれない。また、図書館は、イントラネットやインターネットのページで提供されている他のサービスをオンライン・カタログに統合することを考えるかもしれない。

物理的なコレクションを利用したい利用者のためには、場所の分けと結びついた図書館内の配置図および記述が必要である。

7.5 電子資料へのアクセスの提供

媒体が変化しても、物理的な資料か電子的な資料かにかかわらず、その資料へのアクセスとサービス提供の原則に変更はない。オンライン・コレクションを構築するとき、イントラネットまたはインターネットを用いるとき、図書館は、その新しいコレクションが紙媒体のコレクションの複製となるのかまたはそれを補完するものなのかを考慮しなければならない。オンライン・コレクションが物理的資料の複製でもとても役立つ。実際に図書館に来てコレクションを手にとることが出来ない人々は遠隔地から図書館の一部の資料にアクセスできるようになり、利用の多い資料をオンライン上におくことで多くの人々が同時にアクセスできるようになる。資料は、索引やキーワードの付与、目録作成、そして電子化することを通して価値を追加されることにより、資料は組織化されより容易にアクセス可能となる。タグを付与することは他の電子索引の形式であり、ワールド・ワイド・ウェブ・コンソーシアムおよび他の新しい目録標準により合意されているメタデータがある。資料が一度電子的に変換されると、それはドキュメンテーションや別の版、出版/変換合意書、および多種多様なフォーマットの資料にリンクされる必要があるだろう。

オンライン・コレクションを始めるということは、図書館が政府資料へのアクセスを提供することにさらに関わるようになるかもしれない。例えば、図書館は重要な政府資料をスキャンし、ウェブに掲載することによって情報の普及という図書館の使命をさらなるものとしていたいと考えるかもしれない。しかしながら、どの図書館もオンライン上に載せる前にすべての資料を評価して、図書館が著作権やセキュリティに関する法律や規則に違反してないことを確認しなくてはいけない。もっとも、多くの政府資料は公的な分野である。

図書館は必要とされる資料を政府職員に第三者のデータベース・プロバイダーを通じて広め、またアクセスのための条件を含め情報のベンダーと契約を取り決める必要がある。これはひとつの目録の中で参照を通して物理的資料とリンクすることができる。もしこれが電子的なもので、インターネットにリンクされている場合、これらのサイトへのアクセスはポータルのようなひとつのインターフェイスを通して直接管理することができる。

7.6 障害のある利用者へのアクセスの提供

政府機関図書館は、想定する利用者全員が図書館にアクセスできることを保証しなくてはならない。このことは、例えば車椅子利用者のためのスロープといった物理的な変更や、購入するすべてのソフトウェアを障害のある利用者が平等にアクセスできるようなデザインにするといった「目に見えない」変更が必要となるかもしれない。2005年にIFLAの障害者サービス図書館常任委員会（Standing Committee of Libraries Serving Disadvantaged Persons）では図書館へのアクセス可能性を評価するためのチェックリストを発表した。チェックリストは次のサイトで見ることができる。

[http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/113e-Nielsen_Irval.pdf]

7.7 最新のイベントに注目

政府機関図書館員は、政府の動向やその日の最新のイベントによってニーズが変化する利用者グループに奉仕している。最新の、そして重要な資料を把握するために、政府機関図書館員は、最新の問題や議論を理解することと同様に、利用者の組織・興味・活動を把握しなければならない。

7.8 関連政府機関との関係促進

政府機関図書館員は、奉仕する機関と仕事上の健全な関係を発展させるべきであり、そのことにより、新しい出版物やこれから発行される出版物などの情報を得ることができる。特定の政府機関のメーリングリストに登録してもらうように依頼することも必要である。もし、出版物が特定の政府機関から来なかった場合は、図書館長は、政府が行っていることを知る国民の権利を主張し、公務員のニーズに言及し、またはパブリック・コメントを求める法律に言及する用意をする必要がある。

7.9 政府文書における情報リテラシーの促進

政府文書へのアクセスの提供の一環として、利用者自らの情報ニーズの評価方法、そしてニーズに見合う政府文書の探し方および利用方法を利用者に教えるということがある。図書館のコレクション、目録、そしてサービスについては、提供するレベルを考慮しなければならない。新しいオンラインや電子サービスを提供する際には、とりわけ提供するレベルが重要になるだろう。

7.10 開発途上国における課題

開発途上国の多くの政府機関図書館にとっては、これらのガイドラインは理論上の話に思えるかもしれない。電子的な保存は、開発途上国においては標準的ではなく、不可能に見えるかもしれない。財政、訓練された職員の存在、インフラの問題もある。納本を通じた政府情報への国民のアクセスという考えは新しい概念であり、開かれた政府に対する哲学的方向性によるものである。しかしながら、開発途上国における政府機関図書館は、所属する部局や省庁から資料を収集し、図書館として情報を整理し、そして他の政府機関との関係を促進することができる。アクセスの提供は、電子的な手段によるよりも、図書館長の直接的な行動によるところが大きいかもしれない。開発途上国におけるより多くの地方社会で電子的なアクセスが可能となることによって、図書館もこの方法で情報を届ける準備ができるようになる。

7.11 おわりに

情報へのアクセスを提供することは、政府機関図書館にとって大変重要なサービスである。情報は省庁内外から入ってきて、印刷物または電子媒体として存在する。成功するために、図書館は、必要とされている情報は何か、組織する最適な方法は何か、情報へのアクセス方法を個別にまたは遠隔から利用者に教える方法、利用者が必要としたときの支援の提供方法について通じていなければならない。

<ケーススタディ>

組織全体を通して情報を扱うための情報技術の利用

英国子ども・学校・家庭省（Department for Children, Schools and Families）の図書館は、省内の記録を管理するための共同ファイルプランを創設する方法について、文書によるガイダンスおよび研修を省内職員に提供した。図書館は企画案の質を保証し、一对一のガイダンスも提供する。図書館はスタッフに対して、図書館が考案し維持している省庁シソーラスの使い方や、ファイルプランのキーワードの使い方のためのガイダンスと研修をも提供する。図書館内および省庁のウェブサイトやイントラネット上にある、電子的記録管理におけるシソーラスの利用は、省内全体にわたる情報管理の一貫性を保証する。

第8章 物理的・電子的コレクションの保存

8.0 はじめに

第7章の前置きに記述したように、アクセスと保存というのは、政府機関図書館の任務の両側面となる二つのサービスである。多くの政府機関図書館は、その第一の任務は情報と出版物を政府職員に提供すること、そしてもし可能であれば一般市民にも提供することであるので、アクセスを提供することばかり考えてしまう。しかし、長期にわたり情報へのアクセスを提供するためには、その情報を保存するための予防的手段をとる必要がしばしばある。この章では、政府機関図書館が、情報へのアクセスを提供するという任務を継続する一方で、そのコレクションを保存する方法を検討する。

8.1 資料の性質

資料を保存するために、政府機関図書館員は保存する最も重要な資料は何かを自問する必要がある。まず資料の利用やその重要性について考え、そして国立図書館など他の図書館が同じ資料の保存にとりかかってないかを考える。その他の事項で保存プロジェクトを始める前に確認すべきことには次のことが含まれる。その資料は複数存在するか。存在するのであれば、その資料を複数の図書館が所蔵しているか、またはひとつの図書館ですべての資料を所蔵しているのか。その資料が複数の媒体で保存されているか（例えばオンライン上と紙媒体など）。これらの質問に対する回答は、コレクションのための最良の保存方法を決定するのに役立つ。

ひとつの資料について複数部所蔵する図書館では1部だけを保存したいと考える。もし複数部が複数の媒体で存在すれば（例えば電子媒体と紙媒体）、多くの図書館ではひとつの媒体を保存のために選択する。多くの図書館では、同じ資料の保存のために紙媒体または電子媒体のどちらかを選ぶ場合、紙版を選択する。紙は実績があり耐久性がある。電子媒体はしばしば変化し、“保存された”電子資料は頻繁にホストや媒体を変換する必要がある。

図書館はメディア変換が有用な保存方法なのかどうか考えるだろう。マイクロフィルムやマイクロフィッシュはデジタル化されたコンテンツよりも利用者にとってはアクセスしにくい、マイクロ資料のための技術は時代遅れになりにくい。ある種の資料（申請書など）についてはコピー機で複製を作ること十分な保存方法となりうる。他の文書（ある国の法規集など）についてはグローバル法律情報ネットワーク（Global Legal Information Network、<http://www.glin.gov>）などの多国間の取組を通じた電子的保存が最良の方法かもしれない。

もし図書館が電子媒体で文書を保存することを選択した場合、「メタデータ」を含めることが可能なプログラムを使用しなければならない。メタデータとはデータについてのデータである。例えば、本のタイトル、著者名、件名などである。文書とメタデータを結び

つけることは、その文書を探すための強力な手段となり、将来その文書を別の技術的プラットフォームに移行する必要が生じたときに有用であろう。

また、図書館は保存方法に関する国際基準も参考にするかもしれない。国際標準化機構 (<http://www.iso.org>) には電子的保存に関する基準についていくつもの文書がある。保存フォーマットの選択肢としては、融通がきく XML、または、容易にアクセスできて長期間保存が容易な PDF が含まれる。

保存への取組みを考える時、図書館員は文書の重要性、文書の不足状況、保存方法に含まれる資源、保存方法が時代遅れになる可能性を考慮に入れなければならない。これらの要素を考慮することで、図書館がどの保存方法を取るかを決定するのに役立つ。

8.2 デジタル化による情報普及

デジタル化によって情報を普及させることは、アクセスと保存の両面にとって有用である。技術を有する図書館は、政府の文書、情報、申請書をスキャンし、自らのウェブサイト上に掲載することができる。または、政府関係機関に働きかけて、文書をオンライン上で発行するのを助けることができるかもしれない。図書館員は、普及させるべき最も重要な情報を把握すること、およびメタデータの基準を策定することによりオンライン出版プロセスにおいて省庁の手助けができる。

8.3 災害計画

破損した資料の保存は重要であるが、より重要なことはまず破損を予防することである。図書館のコレクションを破損から防ぐ第一の方法は、災害が起こった場合の計画を策定することである。世界中のどの地域においても自然または人為的な災害の対象となる。トルネードから戦争、また洪水からクーデターにいたるまでの災害が含まれる。政府機関図書館は、起こりやすい災害のタイプを評価するために、また災害のシナリオに対応するために一定の時間と資源を投入しなければならない。そのために、IFLA の刊行物 *Preparing for the Worst, Planning for the Best: Protecting our Cultural Heritage from Disaster* (IFLA Publications Series No.111.) が参考となる。

8.4 開発途上国における課題

物理的・電子的コレクションの保存に関するガイドラインも、開発途上国の政府機関図書館にとっては理論上のものと思われるかもしれない。しかしながら、他の分野のガイドラインと同様に、図書館長は、現在可能な事項について実行することができ、将来のさらなる実行のために準備することができる。

8.5 おわりに

保存の方法論に関係なく、重要な原則は、政府によって準備された情報は保存されなければならないということである。印刷されていようと電子媒体であろうと、保存することは、重要な歴史的、法的、政策的決定情報を、未来の政策決定者や一般市民に対して利用可能なものとする唯一の方法である。

第9章 職員配置および人事

9.0 はじめに

政府機関図書館の規模は様々であり、いくつものセクションを持ち、翻訳部門およびウェブやイントラネット・サービスのような補助的サービスを有する大規模な図書館から、1人体制で1人の司書だけの図書館までである。

9.1 資格と組織

1人体制は別として、図書館職員は、常に専門職員と図書館を支援する職員との混成となるべきである。新しい技術の到来は、多くの場合、この二者のバランスを変えた。電子的資料が増えることで、資料の受入と納架など物理的な作業を必要とする総量が減るにつれ、支援職員の数が減少した。しかし、専門職員は、その専門知識を最大限に活用するために、ふさわしいレベルの支援職員を必要としている。きちんとした支援がないことはとても危険であり、雑誌の貸出や複写サービスの提供のような迅速さが求められる業務が目録作成のような重要だが緊急性のない業務よりも重要だとみなされてしまうおそれがある。しかし、資料の目録作成および整理をすることによって利用者は資料を利用できるようになるのである。専門職員および支援職員の適切なバランスは、それぞれの図書館とその利用者のニーズと性質によって決定されるものである。そしてこのバランスは定期的に見直される必要がある。

すべての専門職員は司書資格を有していなければならないが、この資格は通常大学レベルであるが、可能ならそれ以上のレベルであることが望ましい。しかし、このことは、ある図書館にとっては困難なこともかもしれない。もし図書館の支援職員にとって資格取得が可能であるならば、取得することが奨励されなければならない。雇用組織に関係する分野の知識については、任命の際に必ずしも必須と考える必要はない。このような知識は、図書館の仕事および資料に慣れるにつれ獲得できる。

多くの国では、図書館員の資格を取得しようとする者に対して図書館入門講座のようなプログラムがあり、また専門家になろうとする者に対して良質な基礎教育を提供できる図書館は、毎年ひとつ以上の研修等を提供することを考えるべきである。これは、専門的および職業的教育への価値ある貢献とは別に、政府機関図書館に新たな潜在的な人材を紹介する良い方法を提供することになる。

9.2 採用

一般レベルの専門職員は、政府の専門職採用のための通常の方法を用いた、公開試験で採用すべきである。潜在的な応募者要員の規模によっては、より上級レベルの者を政府機関図書館の内外から採用する方が適切かもしれない。公開試験による方法では、キャリア形成を行うことができ、優秀なスタッフを保持し、政府内におけるネットワークを支援するという利点がある。しかし、意味のある試験にするためには適当な人数が要求さ

れる。それゆえ、この方法は、とりわけ地理的に離れている場合や専門家のポストについては必ずしも実用的とはいえない。

図書館の支援職員については、所属組織内の行政職員要員から選ばれて一定期間を図書館で過ごすかもしれないし、また、特殊な図書館の役割を念頭において個別に採用される場合もある。

9.3 研修および専門性の開発

継続的に専門性を開発することは、すべての専門職員にとって重要であることが徐々に認識され始めている。また専門家団体もその重要性を再確認、再証明をすることで、適切な研修および開発の機会の提供が大変重要となってきている。図書館の予算には研修やその資料のための十分な予算を含めるべきであり、職員には参加するための時間が与えられなければならない。図書館は、すべての職員に対して、適切な入門プログラムを提供し、図書や雑誌を利用できるようにして、職員が業務と関連した専門事項の最新の動向についていけるようにする必要がある。また、自国の専門家協会の会員になるなど専門的活動に参加すること、専門的評価、メンタリング、ネットワークに参加することなどが奨励される必要がある。図書館は機関として、このような職員が個人的に参加する活動を通して、新しい知識や広い世界の認識を得るようにしなければならない。

図書館職員が所属する機関が提供する経営や情報技術などの一般的な研修に参加できる状況でなくてはならず、また、業務には直接関連のない、メンタリング、委員会メンバーなどの活動への参加も奨励されなくてはならない。

9.4 給与および条件

政府機関図書館員は、通常その組織内で同様の資格および同レベルの職員と同等の金額を支払われ、また同様の条件でなければならない。定期的な査定によって、通常他の専門図書館などの適当な外部の関連機関と同等のレベルで支払われることを保証する必要がある。もし、その組織に採用されたエンジニアなど他の専門職員が、会員となっている専門家団体の会費を雇用主が支払う場合は、図書館職員も同様の待遇を受けられなければならない。

9.5 付随的サービス

政府機関図書館には付随するその他のサービスがあるかもしれない。例えば、図書館サービスには大きな翻訳部門が含まれ、組織のウェブサイトの責任も有するかもしれない。権限を与えられた図書館員は、情報管理、組織的技術および経験を活かして役割を果たすが、その役割は、例えばウェブチームのメンバーとしてまたは記録知識管理など図書館業務以外のものである。図書館長（または他の適任者）は、これらの職員全員に対して、専門職の長としての役割を持たなければならない、職員のライン管理に直接責任を持っていな

くても、専門的な支援を必要とする職員のキャリア形成および研修という側面に関わらなければならない。図書館にもよるが、これらの付随的なサービスは図書館サービスに徐々に集約されてきている。

9.6 開発途上国における課題

開発途上国であっても、専門的な図書館員を雇用する試みはなされなければならない。図書館協会は、政府機関図書館に専門的な職員が配置されるよう図書館の存在意義を主張し、また政府機関図書館員が参加できる研修を支援する。

9.7 おわりに

職員は、すべてのレベルにおいて、図書館サービスの最も重要な部分である。利用者との接触（および前線の職員が頼りにする事務方の支援）が、組織による図書館の認識および評価を決定づける。図書館職員は、従事する組織の重要な部分であると認識する必要があり、公平に扱われ、その能力を適切に評価・育成される必要がある。

第10章 予算および資源管理

10.0 はじめに

図書館の予算が多くても少なくても、予算管理は注意深く行われなくてはならない。予算は通常年単位の作業であり、様々な経費項目にわたって分配される。

10.1 予算

政府機関図書館においては、予算の50～70%が人件費（給料および関連費用、そして専門的能力開発）に使われている。次に大きい支出項目はコレクションに関する予算であり、図書館にもよるが12～30%にのぼる。多くの政府機関図書館にとって、求められる資料の多くは政府刊行物であり、これらは補助金がついた価格であったり、交換によって入手できる。多くの政府報告書、とりわけ国際機関の報告書はインターネットにおいて無料で入手することができる。希望する資料をすべて購入できる図書館はないので、図書館が提供するサービスに最も有用な資料に優先順位をつける必要がある。自国に関連する資料は最も利用頻度が高いので、最高の優先順位であるべきである。資料が図書館に寄贈されたとしても、それらをコレクションとして受け入れる作業のために職員の時間がかかることを忘れてはならない。

10.2 監視

予算に対して図書館の支出を監視することはとりわけ重要である。人件費として使用される予算の割合は最も大きな部分を占め、提供するサービスに最も大きな影響を与える可能性が高い。それゆえ、財政的に厳しい場合、職員に給料を支払うのが最も優先順位が高くなる。図書館のために資料を購入するのは、翌年に延期することができる。もっとも、それが長期間にわたると重大な問題となるが。

もし図書館の予算があまり使われていないと、図書館には予算が必要ないと上級管理者は考える。したがって、予算をきちんと執行すること、または、執行できない正当な理由があることが重要である。会計年度の約3か月前には、執行できない予算を使うための事項や活動のリストを作成しておくことは有益である。職員研修を追加することは常に良い投資である。

10.3 報告

所属する組織は会計報告を要求するだろう。通常は、毎月報告し、それを図書館の財政状況として年間報告にまとめる。多くの組織にとって会計報告の中で注目するのは、全体の予算状況であり、支出が少ないか多いかである。図書館にとって、1年を通しての支出パターンは一定ではないかもしれない。とりわけ1年のある時期に雑誌の定期購読料の支払いが集中することがある。管理者に支出が一定でない理由を説明する必要があるかもしれ

ない。また、報告が難しい例として、もし雑誌や他の資料を外国から購入している場合、外国為替の変動があげられる。

10.4 予算の増額

多くの政府機関図書館では、予算が増えれば提供できるだろうサービスのリストを持っている。予算を増額させるための最も重要なことは、それを要求することであり、また参考となるビジネス事例を示すことで予算増額の要求を補強することである。予算要求を補強するために要求されることは、組織によって様々だが、主要な点はどこでも同じである。増額された予算が、政府機関の働きをより良いものとし、より大きな成果を提供できるかということである。

10.5 サービスの提供

コレクション管理に関する事については、このガイドラインの他の章、とりわけ第7章で述べられている。もし政府機関図書館がとても小さい場合、図書館の管理者は利用者にサービスを提供することにほとんどの時間を費やすだろう。これが現状だったとしても、時々提供されるサービスを見直すことは重要な管理活動であることに変わりはない。

10.6 自助的リサーチツール

情報化時代において、多くの政府機関図書館は、自組織の職員が自らリサーチを行うために、テクノロジーを用いたリサーチツールを提供している。図書館職員は、電子版ニュースレター作成したり、組織内外のウェブサイトの内容を管理したりするような情報ツールを作成することに関わるかもしれない。これらの活動は、従来の図書館サービスよりずっと大きい組織全体にわたる情報へのアクセスの利用と改善において政府機関のために有益である。数カ所の場所に分散している組織においては、これは特に考慮すべき重要なことである。

10.7 おわりに

予算および資源管理は、予算を執行する最善の方法を決定し将来必要となる総額を決定するために、政府機関図書館が行わなければならない重要な活動のひとつである。

第 11 章 政府機関図書館の役割についてのアドヴォカシー (Advocacy)

11.0 はじめに

政府および国家にとって基礎となるべきもののひとつは、政府により提供される決定、文書、情報に関する国家情報政策である。図書館は、紙媒体と電子政府双方のための情報政策を策定し、また選出・任命された公務員が政策を策定することの助けとなる情報を収集する役割を担う必要がある。

政府機関図書館は、国民による情報へのアクセスを支援する方針のために、図書館の存在意義を主張する役割を担うことも出来る。しかし、図書館員は、自組織の中で共に働くか、または専門家団体を通じて個人として働く必要がある。

11.1 国民のアクセスのためのアドヴォカシー

政府機関図書館は、可能であれば、国民による政府情報へのアクセスのために、図書館の存在意義を主張すべきである。国民は、自国の政府の活動や、その活動の理由、そしてその活動の意図を知る必要がある。多くの国の憲法には、そのような国民によるアクセスの権利が規定されている。しかし、これをどのように実行するかは問題となる。国民は、実際どのように文書にアクセスできるのだろうか。

文書が印刷されたものである場合、図書館が奉仕する組織の情報へのアクセスについて第一の情報源であると主張できる。図書館は組織の職員または一般国民の情報へのアクセスを獲得し、組織し、管理する立場になくなくてはならない。

もし情報が電子媒体であれば、図書館は、組織に対して、省庁のウェブサイトに掲載するための支援をすることができる。図書館は、国民のアクセスの必要性を明確にすることおよび国民が容易にアクセスするための情報を組織化することにおいて支援することができる。

図書館は、政府情報への国民のアクセスを組織に要求している法律を守るように、所属する組織を説得することもできる。

11.2 図書館支援のためのアドヴォカシー

政府機関図書館員は、選出された公務員、政府職員、国民、そして図書館の同僚や図書館協会により、現在継続して行われている政府機関図書館に対する支援のために、図書館の存在意義を主張しなければならない。政府機関図書館の重要な存在意義は、政府情報の収集と保存である。この重要な役割は、選出および任命された公務員に認識される必要がある。それによって、政府機関図書館は、公務員、政府職員、国民に奉仕するために必要な支援を受けることができる。組織のための政府文書および情報の収集、保管、アクセスに加えて、政府機関図書館は、公務員や政府職員が政策や法的判断を下すために利用するその他の情報を把握し収集する。図書館のために支援を主張することはデリケートな任務

である。というのは、図書館は自らの関心事項だけを守っているように見られかねないからである。専門的団体と協力し、組織に対して、図書館独自の価値と貢献を示し、政府機関図書館によって提供されるサービスを強調することが重要である。

11.3 政府情報に対する自由で恒久的なアクセスのためのアドヴォカシー

・政府機関図書館は自国政府の情報と文書に対する自由で恒久的な国民のアクセスのために図書館の存在意義を主張すべきである。

- ・国民は政府情報へ自由にアクセスできなくてはならない。
- ・政府情報は紙媒体であっても電子媒体であっても恒久的に保存されるべきである。
- ・国民は情報に容易にかつ政府の干渉や承認なしにアクセスできなくてはならない。

政府によって下された決定は、国の法的歴史の記録となる。政権交代のとき、この法的歴史は、先例および法的記録として重要となる。印刷媒体の環境下では、将来アクセスできるように過去の出版物や文書を保管する方法を決定することである。より古い文書に関しては、資料を保管することは組織や倉庫にも関わり、地理的に離れた場所であっても情報へのアクセスを意味する。電子媒体については、このことはより複雑である。電子環境下の利点のひとつは、迅速な変更ができ情報を最新の状態で維持することができることである。これは情報の保存が重要である場合には欠点でもある。オンライン情報の保存は、ウェブサイトや文書を一般的な様式で収集するアーカイブとしての機能が要求され、将来においてもアクセス可能にするためである。そして、収集された情報は、紙媒体、電子媒体にかかわらず、国民のアクセスが可能でなければならない。

11.4 政府情報の納本についての政策および実行のためのアドヴォカシー

政府機関図書館が政府文書および刊行物を確実に入手できるようにする包括的な納本制度があるべきであり、これにより、政府資料が保存され、国民がアクセスできるようになる。

多くの政府が、政府文書と情報を地域図書館を通じて利用できるような納本制度を有している。このことにより、国内各地で政府文書・情報への国民のアクセスが可能となり、情報を求めて遠くまで行く必要がなくなる。また、すべての情報を一か所に集めることで、ある分野について異なる機関が刊行した情報についても一か所で探すことができる。ウェブサイトに掲載される電子媒体の情報は、政府文書・情報を、コンピュータがあれば、あらゆる図書館または場所（自宅を含む）からの利用が理論上可能となる。

政府機関によって作成された情報の中には、一般公開する意図のないものがあることは明らかである。このような情報は、国家安全保障、個人情報など様々な理由のため非公開とされる。政府がアクセスを規制すべきと考える文書（機密文書、国家安全保障関係など）についての選定およびアクセスを明確にする必要がある。

非公開文書に対する分類およびアクセスのためのプロセスを指し示す方針があるべきであり、それは誰にとっても明確で理解できるものでなければならない。国民を欺く意図で情報を非公開としてはならない。図書館は、非公開文書・情報に関する方針を順守しなければならない。しかし、できる範囲でその方針のためにロビー活動をすることもできる。

11.5 開発途上国における課題

これらのガイドラインの一般原則は、国民が自国の政府とその活動についての情報に対する権利があるということである。国によっては、出版の自由や表現の自由ということが、政府機関図書館が情報を公開するという可能性を妨げることもあるかもしれない。これらのガイドラインは、政府機関図書館の改善のためのアドヴォカシーの手段として有益である。各国の図書館協会は、政府機関図書館の最優良事例の普及のために重要な役割を担うことができる。

11.6 おわりに

政府機関図書館員は、政府情報へのアクセス、長期間にわたる政府情報の保存とアクセス、政府機関図書館の支援を規定する方針の策定と遂行において役割を果たすことができる。これらの方針は、誰が情報やサービスにアクセスできるか、またどのような環境下で情報が非公開となるかを規定する。省庁の情報管理者として、図書館にとって、これらの方針が策定、遂行されることが重要である。

<ケーススタディ>

アドヴォカシー

米国議会調査局 (Congressional Research Service, CRS) は、議会に奉仕する議会図書館の 1 組織であり、作成した調査や報告書が議会で言及される度にその経過を追うことにより、政府機関図書館の役割についてアドヴォカシーを行っている。議員はしばしば議会調査局に言及せずにその調査を参考とするが、もし言及した場合には、職員は誰がその報告書を執筆し、議員が参考とした調査を誰が提供したのかを探し出す。これらのレファレンスは週単位でまとめられ「火曜日朝の新着 (Tuesday Morning Update)」として電子メールで議会調査局の職員に送信される。議会の場で参照とされることはとても名誉なことであり、この方法は、職員の士気と高め、また米国議会に対する議会調査局の重要性を示す働きとなる。

第12章 政府機関図書館とその他の図書館との協力

12.0 はじめに

21世紀のニーズに対応するためには、政府機関図書館同士で協力し、ネットワークを築くことが政府機関図書館にとっては最も重要な任務である。この協力には、地域内または地域間、二国間または多国間などあらゆる種類の協力が含まれる。協力ネットワークの一部である各図書館にとって生き残るチャンスを拡大することになる。協力は、各館の違いにもかかわらず、情報ネットワーク時代においてとても重要である。

12.1 定義

通常、政府機関図書館間の協力には、2館以上の政府機関図書館が、外部の人や組織と共に、関係当事者すべてがその活動から効果的な成果を得られる範囲内で、協力する全過程が含まれる。一般的に、ある共通の関心事に基づいて協力関係が築かれる。

協力のパートナーには、共通の目的を持ち、仕事を容易にすることを保証し、また、協力を通して実務経験を共有し、各館の業務の効率性を向上させることが期待されている。相互協力は、相乗的な効果もあり、また資源と時間を節約できると同様に、長期間にわたる発展、経費削減、品質管理の観察を共有することが可能となりうる。このような協力関係には、公式または非公式なもの、状況に応じたもの、特定の専門分野におけるものが考えられる。さらに、この協力関係には、一時的なものまたは恒久的なものがある。協力の形態には枠組みのあるものと枠組みのないものがある。これらの協力の条件は、必要に応じて口頭または文書により、権利義務に関する内容を含む合意として規定することができる。

12.2 協力の重要性

政府機関図書館の職員に対し（所蔵資料と他の電子的資料を用いた）情報提供および調査を求める需要は、近年かなり増加しており、将来はさらに急速に増加することが予想される。政府機関図書館は、しばしば、この高いレベルの要求と、所属組織の上級管理者の不十分な支援や理解との間で板挟みとなる。政府機関図書館は、あらゆる手段を用いて、この問題に対処して期待に応え、そして図書館が提供できることを明確にしなければならない。これらのことを単独で行うことはできないので、同じ立場の友人からの支援と援助を期待しなければならない。

12.3 協力の原則

この定義の中で示されている相互支援、動機および利益の原則は、政府機関図書館内または図書館間において可能なすべてのタイプの協力と協力交渉に適用されなければならない。

12.3.1 現行の協力の枠組みの利用と新しい状況に応じた協力または長期的な協力の発展

a) 協力のタイプ

- ・ 政府機関図書館間の協力（非公式なコンタクト、相互援助、図書館間貸出、複本や雑誌索引の交換、同僚と共に行う問題解決など）、共同収集または収集協力、共同データベース
 - ・ 地域内における協力
 - ・ 地域間における協力
 - ・ 異なる地域のワーキンググループ間の協力

b) 専門による協力（図書館協会）

c) 類似している政府機関間の協力（軍事、法律、選出された機関）

d) 他の公的セクターとの協力

e) その他の組織で分野、地理的位置などが共通の機関との協力

f) 所属組織内における関連分野の同僚との協力（記録情報管理専門家や情報官など）

g) 情報テクノロジー（IT）の専門家との協力

政府機関図書館または政府機関図書館員のグループは、以下と協力することができる。

a) その地域または国の大学や大学図書館

b) 公共図書館、専門図書館

c) 大学の研究者および他の研究者

d) 生涯教育部門

e) 印刷関係および他の関連営利団体の代表者

f) 適当な国際的なグループ

しかしながら、政府機関図書館が所属組織内の様々なレベルの部署、とりわけ情報処理担当部署と十分に協力することが必須である。

12.4 協力の新しい構造

協力のための適当な構造がないところではそれを構築する必要がある。ネットワークは特別な任務からまたは自発的に生じる。ネットワークを構築し、維持することは長期間にわたる作業であり、スキルを学ぶ必要があるが、必要なら、作業を行いながら学ぶことができる。ネットワークを形成するには忍耐と深い関与と熱意が必要である。

ワーキンググループやサークルは「自助の組織」として始まることもあるだろうが、そのうち規則を設け、運営委員会を選出する必要があるかもしれない。こうすることで計画を策定したり、決定を実行することが容易となる。同時に、幹部、他の委員会、出版社、本の納入業者、生涯教育提供者が、より真剣に対応するようになる。

日常の業務（電話での調査依頼や図書館員への迅速な資料の貸出）を容易にするこれらの非公式なコンタクトおよびネットワークは別として、正式に組織された協力グループは長年にわたって世界的に政府機関図書館界に存在していた。ともに行動することで、所属組織において、また専門家団体などの外部組織に、自らの声を聞いてもらえるということを図書館員は認識してきた。

その他の可能な活動としては、政府機関図書館の目録、論文などに取り組んでいる学生の支援、図書館学の専門的な研修を提供のための支援などがある。また、1人体制の図書館を支援することも重要だろう。多くの国では、かなりの数の政府機関図書館が1人体制の図書館に属する。政府機関図書館の関心がある特定の出版物について協力することもでき、また、目録規則や専門図書館関連のトピックスについて議論するという協力もできる。より有利な立場にある図書館は、開発途上の図書館と協力してより広い利益を創造することもできるだろう。

12.5 地域内、地域間、そして専門的な活動における協力の例

- ・ 専門的なトピックスに関する定期的な会合
- ・ 目録の共有（総合目録）
- ・ 閉館や予算削減に直面している同僚の支援
- ・ 図書館訪問
- ・ 年に1度の政府機関図書館間の意見交換
- ・ 「電子政府機関図書館（virtual government library）」－「壁のない政府機関図書館（government library without walls）」の創設
- ・ 特定のトピックスやプロジェクトのためのワーキングサークル
- ・ 政府機関図書館のメーリングリストやブログの創設および管理
- ・ 経費節約のための協定（例えば、ソフトウェア、CD-ROM、法律などのデータベース、ライセンス契約などを有利な価格で入手するため）
- ・ 電子ジャーナルおよび図書の契約をする際にグループとして低価格で入手
- ・ 政府機関図書館および各館の連絡先のリスト／各館が所蔵している雑誌・新聞等の索引
- ・ 政府機関図書館間における複写や図書の貸出サービス（図書館間貸出）
- ・ 資源の共有
- ・ 特定の協力プロジェクト
- ・ 専門職員および非専門職員のための研修についての協力（部内研修を行い、外部の公的および民間の研修機関を奨励し、部局に対する研修の工夫）
- ・ デジタルに関する協力

これらの協力の中で、開発途上国においては、電力供給、建物やインフラの状態、政治情勢などを考慮に入れなければならない。また、プレゼンテーションの際、読み書き能力および言語が問題となるかもしれないことを認識する必要がある。

12.6 おわりに

要求されるサービスをひとつの図書館で提供することは不可能である。そのため、協力およびネットワーク活動は、効率的に働き、新しい環境に迅速に適応し、必要とする情報を政府機関に情報を提供するという新たな困難な任務を果たすために重要な要素となってきた。

<ケーススタディ>

最優良事例を策定するために共に働く図書館

フィンランドの政府機関図書館の多くは、新法を起草するプロジェクトに携わる部署の職員と共に働くモデルを作るために協力した。一旦これらが理解されると、このプロジェクトの責任者に連絡があり、情報専門職員の支援が提供される。情報支援プランが、必要とされる情報と調査を把握するために策定され、そして適切な専門職員に割り当てられる。プロジェクトが完了すると、情報サービスの仕事は専門職員と法案起草者の双方から検証される。

第13章 マーケティングと広報

13.0 はじめに

多くの政府機関図書館の規模はとて小さく、重要なマーケティング業務のための時間がないと図書館員は感じている。政策立案者に対して、提供するサービスの価値と費用対効果の関係を伝えることができなければ、図書館は良い仕事を十分に行うことができない⁵。しかし、とりわけ財源が不足する時には、図書館についてマーケティングすることが最重要事項となるだろう。図書館の管理責任者、利用者および職員が、図書館は単に本だけでなく、十分な情報サービスを提供できるということを理解することが重要である。

13.1 定義

マーケティングと広報活動の役割は、責任機関（管理機関）、実際の利用者と潜在的利用者（一般的には所属省庁職員）、図書館職員、そして必要であれば国民に対して、図書館サービスとともに、図書館の価値と重要性を認識してもらうことであり、そして、ふさわしい行動のための根拠を与えることである。

ふさわしい行動方法：

- ・管理機関にとって： 十分な財源の提供および他の必要な支援の提供
- ・利用者にとって： 図書館資源全体の十分な利用
- ・図書館職員にとって： 目標の積極的かつ責任ある遂行
- ・国民と専門家にとって： 適切な評価と必要に応じた支援

上記の目標に対するインパクトを尺度として、宣伝と広報活動は測られるのであって、それ自体が目的ではない。これらの目標を達成する最も有効な方法は、目標と方法を明確に定めるマーケティング計画に基づくことである。

13.2 マーケティング方針とマーケティング計画

マーケティング方針は、政府機関図書館がそのサービスの重要性を、管理機関、省庁職員、他の対象となる利用者に対して伝えることができなければならない。それゆえ、政府機関図書館員は、仕事の中でマーケティングの重要な役割を認識し、効率的でかつ効果的なマーケティングと広報によって目標全体を達成できるような戦略を含む図書館のための文書「マーケティング方針」を作成する必要がある。

⁵ “It is no good being good, if we don’t make it obvious to everybody that we are good”
(Boekhorst, Peter te: Title of the lecture of the same name at the 6th German Library Conference in Dortmund, 1994)

このマーケティング方針は、所属省庁の原則に合致しなければならず、また、組織の特色、文化、コミュニケーション、デザインにも従わなくてはならない。政府機関図書館はこれらすべてについて精通し、考慮しなければならない。

政府機関図書館のためのマーケティング方針を作成するとき、一般的な経営とマーケティングの知識を利用することも必須である。それにより、利害関係者の関心事に基づくマーケティング方針とマーケティング計画を作成することが可能となる。

マーケティング・サイクルは、任務と目的（組織理念に規定されているような）の定義から始まる。このことが、政策決定者と政府機関図書館との意見の一致につながる。さらにマーケットリサーチ、資源分析、マーケティングの目標の定義へと続く。マーケティング・サイクルの最終章は、成功に関連する品質管理または評価であり、これにより、図書館のマーケティング活動に関する任務と目的の新たな再定義のための基礎を形成することができる。

マーケティングとプロモーションの計画は、将来と現在のサービス活動の一部として策定、実施されなければならない。このような計画は、政府機関図書館がマーケティング方針を実行することができるようにするために、知識とテクニックを用いて、マーケティング方針を実行するための具体的な指示となる。計画は、マーケットリサーチおよび資源分析ならびに政府機関図書館のすべてマーケティング活動の目的に基づく必要がある。

13.3 マーケット調査と資源分析

13.3.1 マーケット調査—最優先のターゲットは誰か

政府機関図書館の利用者というのは、通常、組織の目的によって規定されており、かなり同質であるが、それでも多くの場合、異なるグループの利用者がいることがわかる。

マーケティングのターゲット（政府職員）またはサービスの他の利用者（一般国民である場合もある）は確定されなければならない。またマーケティングはその対象者に対して適当なものでなければならない。ターゲットの対象である政府職員は、マーケティング計画の企画および評価において含まれなければならない。

図書館は、それぞれの利用者グループの行動がどのようなものであるのか、どのような情報を必要としているのか、どのようなサービスを望むのかということを完全に理解する必要がある。このトピックについての情報は第4章の「利用者ニーズの把握とその対応」を参照されたい。所属省庁内で得られる他の情報源（例えば、アーカイブス、データバンク、ウェブサイト）も考慮するのが有用である。これらの情報提供者との協力の可能性は別として、マーケットと供給の分割はそれぞれの関係職務に従って合意されなければならない。

利用者からの視点を取り入れてみなさい。利用者が援助を必要とするときに、図書館が直ちに思い浮かぶようにしなさい。

13.3.2 資源分析

マーケティングをするにあたって図書館はどのような資源を使うのか。それには、図書館職員、図書館のコレクション、時間、協力する機会などが含まれる。

13.4 マーケティングの目的

マーケット調査と資源分析を通して、政府機関図書館は、内部のどの業務と手続きが最大限に利用されるべきかを把握することができるようになる。ここで問われる重要な質問は「何がマーケット主導の業務手法を妨害しているのか」という問いである。

図書館は、今、マーケティング活動によって接触したいターゲットを定めることができる。これらのターゲットが個人であっても、一緒にマーケティング方針の実現に向かって努力する必要がある、また特定の図書館における現在の人的、財政的、組織的条件の下で実現可能でなければならない。

- ・サービスの改善： これは提供される成果物とサービスの範囲の改善のことである。例えば、より迅速な資料収集、より最新の情報、新しいデータベースの構築、新しい情報サービスガイドの刊行などがある。
- ・広報： マーケティングのプロセスにおいて最も重要な側面は広報活動と宣伝である。最適化された図書館の利用手続および優良な成果物も、それらが広報されていないと、組織の職員にとって役に立たない。これは、基本的には、華々しいキャンペーンというより内部広報である。

図書館が提供するサービスなしには、職員が自らの力で適切な信頼できる情報にたどり着くには多くの時間を費やすだろうということを管理者が気付くようにすることができる。

政府機関図書館はさまざまな広報手段を用いて、あらゆる場所や時間において、その存在意義および提供する広範なサービスを示さなければならない。

13.5 マーケティングの方法

これは、開館時間およびサービスを紹介するリーフレットのような単純な方法やテクニックから、より洗練された方法へと広げるものである。それには次の方法が含まれる。

- ・報道機関との協力
- ・イントラネットのような内部の通信方法を用いる
- ・年次報告書
- ・出版物に図書館のロゴマークやスローガンを添える
- ・ウェブサイト
- ・ブックマーク、ちらし、マウスパッドなど
- ・図書館内のサイン
- ・図書館サービスまたは省庁の論点に関するワークショップと会議

- ・利用者ガイダンス・システム
- ・省庁職員へのプレゼンテーション
- ・ニーズ評価調査
- ・マーケティング・キャンペーン
- ・展示および展示会

その他の要素や方法も有効であり、適宜用いることができる。

13.6 意欲的な職員

図書館職員はマーケティング方針を受入れ、計画過程において積極的に参加しなければならない。これを行いながら継続的に利用者に関心をあてなければならない。すなわち、すべては利用者に関わり利用者に関わるのである。結局、広報作業の成功は、図書館職員が利用者に対し自らをどのように提示するか大きく依存しており、利用者の傾向を明確に把握できるかにかかっている。それには、快適な職場環境、積極的な支援、利用者からのコメントに対する適切な対応が要求される。

13.7 マーケティングのための予算

もし可能であるならば、たとえ少額であってもマーケティング活動のための予算があるとよい。もし可能であるならば、マーケティングの計画は特定の職員の責任に委ねるべきである。しかし、全職員が、マーケティング活動に参加することができる。

13.8 評価

図書館はそのサービスの価値を継続的に証明する必要がある。メッセージを最新で新鮮な状態にし、政府機関図書館のターゲットの変化する視点に適合させるために、あらゆるマーケティングの試みを定期的に評価して更新しなければならない。これはまた新たに導入された成果物とサービスにも適用される。導入期後に、これらの提供物やサービスは、設定目標への適合性と利用者満足度の増大能力という観点から評価しなくてはならない。利用者満足度の調査は有用なデータを入手する助けになる。

13.9 おわりに

あきらめてはいけない。組織の上級管理者には、組織の作業に対する図書館の価値を継続的に想起させなくてはならない。彼らに、政府機関図書館が 21 世紀の変化するニーズに見合う最良の投資であることを示そう。

<ケーススタディ>

先手を打つこと

フィンランド財務省は、情報サービスの紹介ツアーにすべての新スタッフを招待する。数時間かかるこのツアーの最中、新しい職員は情報サービスに関する仕事のすべてを知ることとなる。例えば、図書館サービス、アーカイビング、EU 情報サービス、文書管理など。この紹介ツアーの最大の長所は、情報サービスおよび図書館サービスが新しい職員と個人的なコンタクトを取れる点である。これは、利用者ニーズに関する情報に基づいた情報サービスと図書館サービスを企画・展開する際に大いに役立つ。

第14章 利用者のプライバシーを保護する義務

14.0 はじめに

プライバシーという分野においては、政府機関図書館は国の法律に従わなくてはならない。政府情報を扱うにあたってプライバシーはとりわけ重要である。それは人々が自館の図書館で何を読み、何を調査しているかということがわかる機会が政府にはより多くあるからである。政府機関図書館資料の利用者のプライバシーは、利用者が選出された公務員、政府職員、一般国民にかかわらず重要なものである。

図書館サービスの利用者のプライバシーを保護する主な手段として以下のことがある。

- ・ 図書館利用者のプライバシーに関する政府の方針を決める。
- ・ 図書館利用者に関するプライバシーについて、選出または任命された公務員および職員による資料利用に対し中立的な方法を含め、図書館独自の方針を定める。
- ・ 図書館利用者のプライバシーに関して、図書館職員が遵守すべき手順を定める。
- ・ 方針の背景にある考え方と方針に関する手続きの実施について職員を教育する。
- ・ もし合法であるならば、個人と政府機関図書館の資料が結びつくような記録については、資料が返却または利用されなくなった時点で、図書館は破棄することを望むかもしれない。

14.1 図書館利用者のプライバシーに関する政府の方針の決定

図書館が奉仕する政府当局は、政府資料を用いるにあたってのプライバシーに関する方針をすでに有しているかもしれない。例えば、米国のすべての州にはそのような方針がある。その一端として、図書館利用者に関するすべての記録は、ある場合には観測された図書館利用でさえも（例えば、ある個人が質問して回答を得たが、質問に関する書かれた記録がない場合など）保護される。米国ではこれらの記録へのアクセスは、裁判官・裁判所からの命令、または図書館利用者の特別な同意がある場合に限り可能である。

14.2 図書館利用者のプライバシーに関する図書館の方針の策定

図書館のプライバシー方針は、もし法律が存在するならその法律に基づいていなければならない。そのような法律が存在しない場合、図書館は自らの方針を策定しなければならない。理想的な方針には以下の要素が含まれる。

- a. 方針は、選出または任命された公務員、政府職員、および一般国民（利用者に含まれる場合）に適用されなければならない。
- b. 図書館は、利用者が利用した図書館資料については、裁判所の命令、法的な判決、または利用者の特別な同意を伴う要求でない限り、明らかにしてはならない。
- c. 図書館は、利用者が請求した情報については明らかにしてはならない。

- d. 図書館は、利用者が要求した情報に対して、厳格な中立的アプローチを維持する。資料の許す限り、調査される事項のあらゆる側面について、権力の内外に存在する政党の好みとは無関係に、完全な情報が提供されなければならない。調査事項に関わる個人のプライバシーは厳格に守られる。
- e. 利用者個人と特定の図書館資料または電子資料とを結びつけるような、紙媒体と電子媒体のすべての記録は、その情報の利用が完了したらすぐに廃棄される。

図書館のプライバシー・ポリシーが、図書館の監督当局によって見直しされ、承認されることが期待される。それにより、すべての公務員および政府職員が、図書館資料の利用について自らの権利および他の人々の利用に関する制限を理解することを保証する。

14.3 図書館利用者のプライバシーに関する図書館職員のための手続きの策定

方針が策定され承認されたら、その履行のための手続きを準備しなければならない。手続きの要素には以下のものが含まれる必要がある。

- a. 監督当局および図書館管理者による方針の表明と承認
- b. 誰が図書館資料を利用しているのか明らかにして欲しい、また、そのような要求は誰にするのかという要求に対する図書館職員の対応についての指示
- c. 特別な状況下においてプライバシー・ポリシーの適用外となるために必要な法的文書の種類に関する指示
- d. 図書館資料を利用したことを明らかにしてもよいという個人用の様式（例えば、図書館の利用者が長期間かかる調査に従事し、その結果、図書館へのアクセスが増加する）
- e. 利用者が来館または電子的セッションを通じて行った、利用者と資料を結びつける紙および電子的リンクの削除に関する指示
- f. 方針に違反した場合の結果と影響

14.4 方針の背景にある考え方と方針に関する手続きの実行についての職員研修

図書館職員が方針の背景にある考え方について完全に理解することが重要であり、自分の勝手な判断または政府職員からの要求によって、どのような情報が利用者に利用されたのかを明らかにすべきではない。

図書館職員は、誰が法的要求について回答する権限があるのか、またそのような要求は誰にまわされるべきなのかということに特に力を入れて、手続きの実行に関して研修を受けなければならない。

14.5 個人と政府機関図書館資料が結びつくような記録は、資料が返却または利用が完了した時点で破棄する

プライバシーの理想的な世界においては、図書館利用者と図書館資料を結びつける記録を廃棄することが手続きになればならない。来館によるか館外からによるかを問わず、印刷された図書館資料の利用、レファレンスのような図書館職員とのやりとり、または、図書館の電子資料の利用によって、この手続きは異なるかもしれない。

- a. 紙媒体またはオーディオビジュアルの図書館資料は、利用者によって図書館内でまたは借り出して図書館外で利用される。図書館内での利用に関しては、その利用記録がないかもしれない。もしあるならば、利用者が図書館を退館したらすぐに破棄されなければならない。個人と紙媒体またはオーディオビジュアルの図書館資料を結びつける貸出記録は、資料が図書館に返却されたらすぐに破棄されなければならない。
- b. 収集または廃棄の参考とするための図書館資料の利用頻度についての情報は、個人が特定されない限りにおいて、保持することができる。
- c. 図書館の記録は、図書館員が図書館利用者の調査を行うような場合には保持することができる。この場合、調査プロジェクトが終了したら記録は破棄されなければならない。
- d. より多くの図書館資料は電子的な利用が可能となっている。これらの資料は、図書館内でも図書館外からでも検索することができる。図書館資料利用者の電子的な記録も、利用が完了した段階ですぐに削除されなければならない。これには電子メールによるレファレンスも含まれる。特定の資料の利用記録および利用者のタイプ（政府職員、一般国民など）は、特定の利用者と結びつかない限りにおいて保持することができる。

14.6 開発途上国における課題

この原則は、政府機関および政府機関図書館の情報方針によるところが大きい。人権尊重または情報の自由についての歴史がない開発途上国にとっては難しいかもしれない。しかし、これらのガイドラインは、図書館利用者のプライバシーを保護する方針のために図書館の存在意義を主張するための方法をして役立つ。

14.7 おわりに

政府機関図書館の利用者は、図書館資料の利用に関するプライバシーについて権利を有する。これらの方針は、図書館利用者、図書館職員、そして政府自身を保護するために文書による承認が重要である。

第15章 政府機関図書館をめぐる動向

15.0 はじめに

政府機関図書館員に尋ねれば、毎年予算は厳しくなる一方であり、良き昔の思い出話が溢れ出ることになるだろう。政府機関図書館は、ここ10年以上政府の予算削減のターゲットとなっており、その傾向は続いている。極端な例では、図書館が主要なスペースを占めているところで、多くの人々が、コレクションを分散させ、書架で占められているスペースを再配置するプランをもって見ている。政権は通常4～5年の任期であり、多くの政策決定者もそれとともに変わる。図書館員は、それとは異なる視点と時を超えた図書館の価値深い理解をもつ必要がある。図書館とそのコレクションを守るために、この価値が政策決定者によって理解されるようにコミュニケーションをとることがとても重要である。

しかし、すべてが見込みがなく落胆させるものではない。政府機関図書館員を支援するいくつかの動向があり、図書館は危機をうまく切り抜け、より強くより良くなる。これらの動向および図書館特有の脅威と機会を見極め、可能な限りそれらを利用することが必須である。図書館は前世紀にはほとんど変化がなかった機関であるが、現在は、社会の他のことと同様、変化それ自体が予測不可能である。変化を利用することにより、図書館利用者に対するサービスの効率性と有効性を高めることができる。このプロセスは、図書館の価値および組織の効率的な働きに対する短期間・長期間の貢献を認識させるときに不可欠である。

15.1 主要な危機への対処 — 予算削減から閉館まで

米国においては、2003年以来政府機関図書館に警鐘が鳴っている。予算削減の中で、米国環境保護庁(EPA)は、東海岸の主要な図書館を閉館することを決定した。図書館の閉館によるEPAの業務とその職員に対する悪影響が多くの資料に記録されている。分散型組織における集合知喪失のコストは測られておらず、わからないかもしれない。(しかし、2006年にアメリカの政府のリーダーシップの変化により、これらの図書館の閉館が再検討されている。これは、政府のリーダーシップが変わると物の見方や行動が異なるという最適な例である。)同様に、世界中の政府機関と政府機関間の図書館において、それほど劇的ではないが予算削減が行われている。これは、より長期的な影響を適切に考慮することなく短期的な節約という高度な判断によってなされるものである。

政策決定者の中では、インターネットを図書館の代わりと考える人が増えてきており、紙の図書館資料は時代遅れと見なす人さえいる。このような認識が広まるには様々な要因がある。事実、これらの認識のいくつかは、図書館のサービスの向上によって生じている。例えば、効率的を得るために、多くの機械化された図書館が紙資料をPDF化して電子メールに添付して利用者へ送るなどのサービスを行っているため、紙資料の重要性および関連性がわかりにくくなっているのである。さらに、電子的に新聞や情報/決定が図書館によ

って提供され、そして、ヴァーチャルなプライベート・ネットワークと通じて、通常、政策決定者のデスクトップ・パソコン（旅行に出かけている時でも）に提供される。図書館は、情報サービスおよび資料を切れ目のない方法で利用可能とするために多くの努力をしている。そのため、図書館で行われている複雑な作業、例えばレファレンスサービス、目録作成、資料組織化、紙資料の扱いおよび電子資料の購読契約、情報資源のライセンス契約などの働きは、利用者、そして最終的に、政策決定者には見えなくなっている。

鍵となる政策決定者は図書館にとって特別な利用者である。他のすべての利用者同様、適切で質の高い効率的なサービスの提供が必須である。しかし、鍵となる政策決定者に対しては、特別の方法により、図書館の可能性を伝えなければならない。政権が代わった場合には、図書館長は、すぐにアポイントメントをとり、大臣やそのスタッフに対して、図書館およびレファレンスサービスが利用できること、さらに、図書館外であっても、通常の開館時間外であっても、そのサービスが受けられること説明する必要がある。新政権の優先事項および専門用語に慣れるために、同僚とのロールプレイや練習も必要であろう。注意すべきは、この段階においては見返りが多いことを忘れないこと、不合理な約束をする誘惑に負けないようにすることが重要ということである。提供できることだけを約束し、約束したことは提供しなければならない。

第一印象は長く続くものであり、この最初のコミュニケーションが重要である。理想的には、図書館は高い地位の重要な訪問者の注意を引くような興味深く魅力的な展示ができる場所でなければならない。図書館の建築技術は格段に向上し、物理的な位置、レイアウト、スペースは財政的に可能な限り近代的かつ魅力的であるべきである。

特定の課題についての個人ベースのフォローアップおよび継続的なコミュニケーションも必須である。トップの管理者も含め、すべての図書館利用者に対する通常のコミュニケーション（カレントアウェアネス・サービス、お知らせ、図書館報、特別イベント）および他のマーケティング戦略によって、資源についての決断がなされるときに、図書館を常に適切に維持することができるのである。

政治家や政策決定者は、必ずしも詳細なリサーチや論評された文献をありがたく思う研究者ではない。図書館の専門的な文献は、図書館の対費用効果に焦点が当てられる傾向にあり、レファレンス・ライブラリアンが所属する組織にかかる数千万ドルもの費用を節約したような多くの例がある。また、信頼できる文献調査に失敗した無駄な重複した調査の例もある。図書館は、費用対効果とインパクト評価の意識をマーケティング戦略に取り入れ、できるだけ実例を含めるべきである。

政府の規則によって認められるのであれば、市民関与を受け入れ、パブリック・リテラシー・プログラムとアドヴォカシーにおいて活動的になるべきである。図書館および提供すべきサービスのマーケティングの機会を逃してはいけない。

15.2 新しい動向と機会

以下に記述したものは政府機関図書館に見られる動向であり、図書館のより効果的なサービスおよびより広く認知されるために利用できるものである。

- a. 利用者ニーズの把握とその対応は容易なことではない。新しいコミュニケーションと調査手段は継続的に発達しており、その多くはインターネット上で無料またはほとんど無料である。
- b. 地方に分散している組織は、ヴァーチャル・プライベート・ネットワークのような技術の恩恵を受け、資料のライセンスを共有して公平にアクセスすることができるようになる。
- c. インターネットはある程度活動の場を平等にする。ネットワーキングと情報共有は政府情報を隠すことをより困難にする。これは図書館員にとって機会の金鉱である。
- d. 協力と連携は増え続けるだろう。最優良事例を共有するネットワーキングは便利であり、コンソーシアムに参加すれば真に競争力のある優位性を得ることができる。実際のコミュニティーは助言を提供し、宣伝手段としての働きがある。思慮深く用いられることで、国民意識を支援し、また早急な決定や方法に対して防護することができる。
- e. 図書館文献は継続的な変化とよりよいテクノロジーを予測する。

政府の各省庁は、自らの価値が「人的資産」に基づく組織、本質的に知識に基づいた組織であることに気付き始めている。この知識に基づいた組織は、「公式または非公式の様々なルートを通じて個人間の情報共有を促進する知識組織であり、情報共有は新しいアイデアの刺激を通して、知識発展に導く効果的な情報共有を通して、組織に継続した価値を与える。…情報の専門家はこの知識組織を発展させるために適切な行動をモデル化しなければならない⁶。」これには、資料の作成、資料へのアクセス、利用者が自ら資料を利用できるようにすること、利用者へのフィードバック、および改善、変更、サービスと製品の追加による対応が含まれる。図書館長は、誰がどのプロジェクトを担当し、鍵となる個人とコネクション作りに参加しているかを可能な限り知るべきである。これらの従来の図書館活動は、知識組織において、組織内での学ぶ機会を発展および共有する明確な競争上の優位性に対する広範囲な組織的対応の一部となる。

15.3 おわりに

世界の動向を把握するために外部の環境を定期的に確認することは、図書館員にとって価値のあることである。例えば、未来予測のシンクタンクであるダヴィンチ・イン

⁶ Scharter, Debbie. The Learning Organization. Information Outlook, v 10, no. 12, pp9-10.

スティチュートは、次世代図書館の発展に影響を与える鍵となる10の動向を次のようにまとめた⁷。

- a. 動向その1：コミュニケーション・システムは、情報へのアクセス方法を絶え間なく変化させていく。
- b. 動向その2：すべてのテクノロジーは終わりを迎える。現在使われているすべてのテクノロジーは新しいものになる。
- c. 動向その3：収納のための究極の最小のものにはまだ到達していないが、それも近いうちだろう。
- d. 動向その4：検索テクノロジーはさらに複雑となり、そして、味、におい、手ざわり、反射力、不透明性、質量、密度、音質、スピード、音量などの特質も検索することができるようになる。
- e. 動向その5：時間の圧縮が図書館利用者のライフスタイルを変化させる。
- f. 動向その6：やがて言葉社会（verbal society）に移り変わっていく。コンピュータは、人格や特性その他の性格を備えた、さらに人間に近いものになって、あたかも、ほかの人と一緒に部屋にいるような感覚を与えるようになる。
- g. 動向その7：グローバルな情報への要望が急増する。世界のほかの文化について学び理解する能力が、将来のグローバル社会のための準備をする鍵となる。私たちがグローバル社会について学ぶと同時に、グローバル・システムの新しい時代が始まる。
- h. 動向その8：グローバルシステムの新しい時代のための舞台が準備される。図書館はグローバルシステムの発展のために主要な役割を果たすだろう。なぜなら、図書館は、新しいシステムが根付くために、基礎となる必要な情報の断片を収集および普及させる役割を持つからである。図書館そのものが、新しいシステムと新しい文化のためのアンカーポイントを代表するグローバルシステムである。
- i. 動向その9：私たちは、製品ベースの経済から経験ベースの経済へと移り変わる。本自体も製品から経験へと移り変わる。本は、単なる「頁上の文字」の形態から様々なデジタル形態の情報へと変化し、未来の本は、創造した経験によってレビューおよび評価されるようになるだろう。
- j. 動向その10：図書館は情報センターから文化センターへと移り変わる。文化に基礎を置く図書館は、コミュニティー・スピリットに触れ、優先事項を評価し、最も重要だとみなされたものを支援するために資源を提供する。

これらおよび他の分析から、政府機関図書館はあらゆる分野において変化するための用意ができていなければならないと結論づけることは正しいだろう。政治家達は動向に通じており、またこれらの政策決定者達の認識がとても重要であることを念頭におき、専門家

⁷ Frey, Thomas. The Future of Libraries. Beginning the Great Transformation. The DaVinci Institute. [<http://www.davinciinstitute.com/page.php?ID=120>]

である政府機関図書館員は、言われることおよび予想されることに常に注意を傾けている必要がある。このことは政府機関図書館の成功と将来にとって必須である。私たちはこのようなビジョンに全面的に賛成しないかもしれないが、その準備が鍵となる。守りを補強し、力を増強させる。利用者と良いコミュニケーションを取り、利用者のニーズに適応することを確かなものとする。利用者の利便性のために新しいテクノロジーを採用し利用して、省庁の組織的な記憶・記録を未来の世代のために保存されることを保証する。あなたの国の歴史における図書館のスペースを認識しなければならない。なによりも、政府情報管理および図書館員の魅力と楽しさを伝え合い、想像力と工夫をもって、未来を楽しみにしよう。

第16章 結び

政府機関図書館のためのこれらのガイドラインの中で、IFLAの政府機関図書館分科会、政府情報・官庁出版物分科会は、質の高い政府機関図書館のサービスを想定される図書館利用者提供するための、基本的なガイドラインおよび最優良事例を提示しようと務めた。利用者としては、各図書館の役割により、政府の公務員、職員、および一般国民が含まれる。これらのガイドラインにおいて提供された幅広い情報から、いくつかの永続的な原則を導き出すことができる。これらは2つの分野に分けられる。

政府機関図書館の運営

- ・政府機関図書館サービスの計画と評価を定期的に行うことが重要である。
- ・政府機関図書館は、その所属する政治的な環境に通じていなければならない、図書館への支援を増すためにあらゆる機会を利用し、個人的には倫理的な行動をとらなければならない。
- ・図書館のコレクションは、コレクション構築計画に基づいて、紙媒体と電子媒体の両方であるべきであり、図書館が最優先とする利用者のニーズに応えるようにしなければならない。
- ・政府機関情報は、紙媒体または電子媒体で永久に保存されてなければならない。
- ・政府機関図書館には、専門的に訓練され、また正当に補償された職員が配属されなければならない。
- ・政府機関図書館は、利用者ニーズに応えるために必要なサービスを提供するための十分な財源によって財政的に支援されなければならない。
- ・政府機関図書館と各国の図書館協会は、政府機関図書館の支援および開かれた政府における図書館の役割のために図書館の存在意義を主張しなければならない。
- ・政府機関図書館は、必要とされる資料に対する最善のアクセスを提供するために、他の図書館と協力すべきである。
- ・政府機関図書館は、サービスを提供するための計画を策定および実施しなければならない。

政府機関図書館利用者に対する責任

利用者ニーズに応えるために、コレクションとサービスを把握し展開することが重要である。

- ・政府機関図書館は、その国の政府および情報に対する自由かつ永続的なパブリック・アクセスのために図書館の存在意義を主張すべきである。
- ・市民は政府情報に自由にアクセスできなければならない。

- ・市民は政府情報に対して、容易に、政府による干渉または承認なしに、アクセスすることができなければならない。
- ・政府機関図書館は利用者のプライバシーを守る義務がある。

政府機関図書館員が質の高い政府機関図書館を築こうとするとときに、これらのガイドラインが役立つことを期待している。

第17章 執筆者リスト

ナンシー・ボルト (**Nancy Bolt**) 氏は、18年勤務した米国コロラド州立図書館の元館長であり、任務のひとつとして、州文書デポジトリ・プログラムを監督した。現在は、情報コンサルティング会社、Nancy Bolt & Associates を経営している。IFLA 政府機関図書館分科会に9年間在任し、2005～2007年は分科会長を務めた。この間、専門図書館部会長、IFLA の運営理事および専門委員会にも在任した。ガイドライン委員会委員長。

サンジャイ・K・ビハニ (**Sanjay K Bihani**) 氏は、図書館学修士 (金賞) を取得後、1987年、インドのラジャスタン州政府教育局の図書館長として、専門のキャリアを始めた。1988年に専門図書館員としてインド政府の農務省に入り、その後1990年に外務省へ移る。また、1994～1997年に在ダッカ (バングラディッシュ) インド高等弁務官事務所、2000～2003年に在カトマンズ (ネパール) インド大使館の図書館長として勤務。現在、ニューデリーの外務省図書館勤務。IFLA 政府機関図書館分科会のガイドライン委員会メンバー。IFLA 政府機関分科会の常任委員会メンバー (2007～2011年)。

スザンヌ・バーク (**Suzanne Burge**) 氏は、様々の政府機関図書館に勤務し、以前情報専門家を採用した組織においてサービスを専門的に扱ってきた。英国図書館情報専門家協会 (CILIP) の政府機関図書館・情報グループの創設メンバーであり、元議長である。政府機関図書館に関する多くの論文があり、「Broken Down by Grade and Sex: The Career Development of Government Librarians」の著書がある。1996～2002年、IFLA 政府機関図書館分科会の英国代表。このガイドラインの章の準備に加え、ガイドライン全体の編者も務めた。

ハンナ・フィッシャー (**Hannah Fischer**) 氏は、議会のための調査を行う米国議会図書館に属する議会調査局 (CRS) の外交防衛貿易部門の情報調査専門家。専門分野にアジア問題、災害統計が含まれる。IFLA 政府機関図書館分科会の連絡委員であり、専門図書館協会のメンバーである。

マリア・ゲッカーリッツ (**Maria Goeckeritz**) 氏は、ベルリンのフンボルト大学図書館学修士。ドイツ・エルフルトにあるチューリンゲン州教育文化省および建設交通省の図書館長。ドイツの議会政府機関図書館協会 (APBB) 理事会のメンバーであり、チューリンゲン政府機関図書館協会 (THABB) の共同設立者である。IFLA 政府機関図書館分科会のガイドライン委員会のメンバーであり、と政府機関図書館分科会の連絡委員を5年間務めている。IFLA 政府機関図書館分科会の常任委員会メンバー (2007～2011年)。

スー・ウエストコット (Sue Westcott) 氏は、現在、英国コミュニティー・地方自治省内の ICT 部門勤務。これまでに、英国政府の 4 省庁を経験し、様々な図書館・情報に関する役割を担当してきた。また、アムネスティ・インターナショナルの国際事務局の情報管理の責任者として 1 年間勤務した。現在、英国政府機関図書館の専門的委員会である政府機関図書館委員会のセクレタリーであり、英国図書館情報専門家協会 (CILIP) 国内委員会の政府部門を代表する顧問官の経験もある。

ジェイン・ウ (Jane Wu) 氏は、マニトバ大学 (数学)、アルバータ大学 (図書館学)、ニューヨークのセント・ジョーンズ大学 (MBA) から学位を得ている。生涯学習の信条としており多くの大学のコースを終了している。1993 年 8 月からイタリア・ローマにある国際連合食糧農業機関 (FAO) のデビッド・ルービン記念図書館 (David Lubin Memorial Library) 館長。それ以前は、カナダ連邦政府、カナダ国立図書館、目録部門、カナダ MARC 事務局、カナダ法務省、カナダ農務省などにおける管理職を歴任。IFLA においても活発に活動しており、多くのペーパーの作成、ポスターセッションへの参加、政府情報・官庁出版物分科会 (GIOPS) のためのペーパーを編集し、GIOPS 常任委員会メンバーを 2 期務めた。第 1 期は情報官として、第 2 期目はセクレタリーおよび分科会長を務めた (2005～2007 年)。2007 年に政府機関図書館分科会の常任委員会メンバーにノミネートされた。