

- 2008-01-10).
- Reference and User Service Association. "Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services". <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/virtrefguidelines.cfm>, (accessed 2008-01-10).
- (3) 以下のハンドブック類が刊行されている。
- Kovacs, Diane K. The Virtual Reference Handbook: Interview and Information Delivery Techniques for the Chat and E-mail Environments. London, Facet Publishing, 2007, 132p.
 - Hirko, B.; M. B. Ross. Virtual Reference Training: The Complete Guide to Providing Anytime, Anywhere Answers. Chicago, American Library Association, 2004, 160p.
 - Lipow, Anne Grodzins. The Virtual Reference Handbook. New York, Neal-Schuman Publishers, 2003, 199p.
 - Meola, Marc; Sam Stormont. Starting and Operating Live Virtual Reference Services. New York, Neal-Schuman Publishers, 2002, 167p.
- (4) 以下のものがある。
- Reference and User Service Association. "Professional Competencies for Reference and User Services Librarians". <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/professional.htm>, (accessed 2008-01-10).
 - Special Libraries Association. "Competencies for Information Professionals of the 21st Century.". Revised Edition, June 2003. <http://www.sla.org/content/learn/comp2003/index.cfm>, (accessed 2008-01-10).
- (5) Luo, Lili. Chat Reference Competencies: Identification from a Literature Review and Librarian Interviews. Reference Services Review, 35(2), 2007, p.195-209.
- (6) Luo, Lili. Chat Reference Competencies: Identification from a Literature Review and Librarian Interviews. Reference Services Review, 35(2), 2007, p.205.
- (7) Kovacs, Diane K. The Virtual Reference Handbook: Interview and Information Delivery Techniques for the Chat and E-mail Environments. London, Facet Publishing, 2007, 132p.
- (8) Kovacs, Diane K. The Virtual Reference Handbook: Interview and Information Delivery Techniques for the Chat and E-mail Environments. London, Facet Publishing, 2007, p.86.
- (9) Ohio Library Council. "Virtual or Remote Services, Chat". Ohio Reference Excellence on the Web, <http://www.ohlc.org/ore/2remote.htm>, (accessed 2008-01-10).
- (10) 依田紀久. レファレンス協同データベース事業に見るデジタルレファレンスサービス. 情報の科学と技術. 2006, 56(3), p.90-95. <http://ci.nii.ac.jp/naid/110004668712/>, (参照 2008-02-07) .
- (11) Pomerantz, Jeffrey. et.al. Peer Review of Chat Reference Transcripts: Approaches and Strategies. Library & Information Science Research, 28(1), 2007.
- (12) Oda, Mitsuhiro; Norihisa Yoda. "Reference Transaction Records as Evidence of Reference Librarian's Competencies". Poster Presentation of Evidence-Based Library & Information Practice, 4th International Conference (May 6-11, 2007, Durham, North Carolina, USA).

CA1653

ISO/TR28118「国立図書館のためのパフォーマンス指標」制定の動き

国際規格に、図書館のサービスや業務の有効性、効率性などの品質を評価するための手段となる指標を規定した ISO11620「図書館パフォーマンス指標 (Library performance indicators)」があるが⁽¹⁾、

ISO11620 の改定に責任をもつ国際標準化機構／情報とドキュメンテーション技術委員会 (ISO/TC46) の統計・評価分科委員会 (SC8) において、「国立図書館のためのパフォーマンス指標 (Performance indicators for National Libraries)」というテクニカルレポート (TR) を制定するための作業が行われている。TR とは、国際規格 (IS: International Standard) よりもコンセンサスレベルが低く、ISO がガイドラインとして発行する類の性格をもつものである。

1. 背景

1998 年に発行された ISO11620 は現在、ISO/TR20983「電子図書館パフォーマンス指標 (Performance indicators for electronic library services)」(CA1497 参照) と統合するための改定作業が進められているところである。ISO11620 では、あらゆる種類の図書館に適用されうるものとして、十分にその有効性を検証した指標が規定されている。しかし、国立図書館は他の館種と異なり、独特の重要な活動、例えば、国内出版物の収集・保存、全国書誌の発行および国際協力の推進などの業務がある。また、国立図書館はその国において唯一の機関であることが多く (ドイツのように国内に複数の機関がその役割を担っているケースもあるが)、国内図書館との比較が困難である。さらに、ISO11620 にあるような、利用可能者数を特定する必要のある指標 (特定サービス対象者の利用率、人口当たり来館回数など) は適用できない。

こうした事情から、国立図書館にとって有効な指標の探求が、欧州国立図書館長会議 (CENL) や国際図書館連盟 (IFLA) 国立図書館分科会において進められてきた。CENL では、2001 年からパフォーマンス評価のための作業グループを立ち上げ、指標群の検討やベンチマーキング適用の可能性について研究を行ってきた。また、2003 年の IFLA ベルリン大会の国立図書館分科会と統計・評価分科会の合同セッションでは、ヨーロッパの各国国立図書館へのアンケート調査結果が報告された⁽²⁾。IFLA では、国立図書館分科会の戦略目標に「ベンチマーキング、ベストプラクティス及び品質管理の推進、並びに経営スキルの向上」が数年来継続して掲げられている。ベルリン大会では、前述の CENL の調査報告のほか、アジア・オセアニア地域の国立図書館に対するパフォーマンス指標の利用に関するアンケート調査結果⁽³⁾も報告されている。

2. 経緯

2005 年 IFLA オスロ大会国立図書館分科会では、国立図書館の評価指標の事例が発表された際に、さらなる情報が必要との意見が多数あったことから、ISO の新たなプロジェクトとして TR 化に取り組むことが提案された。これを受けて、2006 年 5 月の SC8 パリ総会において、この TR 化を新規案件として取り組むことが決議された。同年 8 月に開催された IFLA ソウル大会国立図書館分科会では、SC8 のポール (Roswitha Poll; 前ミュンスター大学・地域図書館長) 議長が、CENL や IFLA で検討してきたものをまとめた素案⁽⁴⁾を提示し、SC8 内に設置する作業グループに参加するよう各国立図書館に呼びかけた。

3. TR 化に向けた作業

2006 年 10 月、SC8 のもとに新たな作業グループ「WG7: 国立図書館のための品質評価 (Quality measures for national libraries)」が設置された。作業グループには、議長国のドイツをはじめ、英国、フランス、スペイン等 11 か国 12 人が登録した。日本からは、国立国会図書館の代表として筆者が参加している。

第 1 回目の会議は 2007 年 1 月にベルリンで開催された。IFLA ソウル大会で示された素案をもとに、組織の品質を評価するには使命と目標について検討することがまず重要との認識から、国立図書館の使命と目標を確認の上、指標の候補について議論した。第 2 回目は、同年 5 月の ISO/TC46 スペイン大会 (E658 参照) と同時に開催され⁽⁵⁾、作業グループのメンバーで作成した原案について検討した。11 月のミュンヘンでの第 3 回目の会議を経て、2008 年 2 月に投票のための委員会原案が取りまとめられた。

4. TR の候補となっている指標群

委員会原案⁽⁶⁾に取り上げられている指標を表に示した。指標の分類 (表中、斜め太字部分) は、TR の附属書 B「国立図書館の使命と目標」と対応している。★マークは、電子図書館サービス (ISO/TR20983) との統合作業が進められている ISO11620 改訂版の最終原案 (FDIS: 2008) を参考にした指標である。これらは、国立図書館に限らず、あらゆる図書館に共通して有用なものと考えられる。また、利用する数値の定義は ISO11620 と同様、ISO2789 “International library statistics”⁽⁷⁾に基づくことになっている (E652 参照)。

最初の素案にはあったが、作業グループの議論の過程で指標の有効性に疑問が生じたため削除されたのは、「国内で唯一所蔵している国内出版物の蔵書に占める割合」、「外国資料購入費の経常支出全体に占める割合」、「全アクセス中、仮想来館 (ホームページへのアクセス) の割合」、「ILL 申込みにおける提供できた割合」、「電子的手段によるレファレンス申込み割合」の 5 つであり、追加されたのは、「ホームページからのアクセス容易性」、「特別コレクションにおける電子化割合」、「貸出・複写サービスにおける職員生産性」の 3 つである。

国立図書館には、米国や日本のように議会図書館と一緒にいる場合、フィンランドのように大学図書館と一緒にいる場合など、さまざまな形態がある。そこで、この TR では、国立図書館に特化した主要な業務・サービスについて有効な指標だけを取り上げている。また国立図書館以外にも、サービス対象人口が特定できない図書館など、同じ評価上の課題をもつ図書館にも適用できるとされている。

それぞれの指標には、「背景」、「定義」、「目的」、「算出方法」、「結果の解釈」、「事例データ及び参考文献」の 6 項目について説明がある。「背景」では、国立図書館における当該指標の重要性が示されている。「事例データ及び参考文献」では、実践している図書館の数値データや参考資料が示されている。これら 2 項目が ISO11620 の指標の説明と異なる記載項目であり、スタンダード (IS) ではなく TR ならではの。

5. TR の課題

この TR の指標には、ウェブ情報の収集及び利用についての指標がない。第 1 回目の作業グループ会議において含めるべきと当館から意見を出したが、ウェブ情報の収集を実践している国立図書館が現時点では少ない、との理由から却下された。また、国立図書館の補足的な業務として位置づけられた、総合目録事業や国全体で進める文化的価値のある資料の電子化事業といった指標もない。さらに、ISO11620 でも指摘のあるところだが、アウトカム指標やインパクト指標がない (強いてあげるなら、利用者満足度だろうか)。ただし、将来的な追加の可能性は、TR 本文でも言及されている。

6. 試行にあたって

当館では、作業グループの原案作成に資するため、

表 「国立図書館のためのパフォーマンス指標」指標一覧

指標名	補足説明	(参考) NDL 試行結果：2006 年度データ
A.1 国の蔵書の構築		
A.1.1 国内出版物の納入率	最近3年間に国内で出版されたあらゆる形態の資料（ウェブは除く）の納入割合。流通しているものとしていないものと分けて算出する。	2005年に出版されたものを対象。 ＜官庁出版物－政府系機関のみ＞ 流通：89.8%、非流通：46.0% ＜民間出版物＞ 流通（図書）：88.0%
A.1.2 国内出版物の要求タイトル所蔵率★	利用者が要求した国内出版物のタイトルのうち、所蔵していた割合。	サンプルデータの抽出が困難なため試行せず
A.2 サービス提供 ― 目録		
A.2.1 全国書誌における新刊資料割合	当該年度に作成した全国書誌データのうち、最近2年間に出版された資料の占める割合。	サンプルデータの抽出が困難なため試行せず
A.2.2 貴重書のインターネットによる書誌提供割合	貴重書が整理され、その目録がウェブで提供されている割合。	古典籍課及び政治資料課所管資料の紙媒体による書誌提供割合：99.0% * NDL-OPAC 提供割合は算出できず
A.3 サービス提供 ― 早く、便利に		
A.3.1 整理に要する時間（中央値）★	資料の受入れから、資料の排架又は書誌情報のサーバへのインストールまでにかかる時間の中央値。	国内出版物を対象。 図書：50日、逐次刊行物（既受）：3日、逐次刊行物（新受）：67日、逐次刊行物（更新）：13日
A.3.2 排架の正確性★	資料が目録に示された場所に正しく排架されている割合。	東京本館における図書課及び雑誌課所管：99.99%
A.3.3 閉架書庫からの資料出納所要時間（中央値）★	利用者が要求してから、資料を出納し利用できるよう準備を終えるまでにかかる時間の中央値。	東京本館：16分、関西館：12分、国際子ども図書館：9分
A.3.4 ILL の迅速性★	ILL（図書館間貸出し・文献複写）において、申込みから資料提供までにかかる時間の平均値。	図書館間貸出し：2日、インターネット経由複写：5日 ※平均値でなく中央値
A.3.5 ホームページからのアクセス容易性	ホームページから迅速かつ効果的に電子情報へアクセスしやすく設計されているかどうか、情報ごとにクリック回数等の評価項目を立てて点数化する。	実施方法が不明確であるため試行せず
A.4 サービス提供 ― 利用		
A.4.1 最近3年間に受け入れた外国資料の利用	最近3年間に受け入れた外国資料の、当該年度における館内閲覧・複写及びILLの利用割合。	試行したが、データ抽出方法に課題があり、公表に及ばず
A.4.2 ダウンロード当たり費用★	特定期間におけるダウンロードされたコンテンツ・ユニット1件当たりの費用。データベース等、電子情報源ごとに算出する。	試行したが、データ抽出方法に課題があり、公表に及ばず
A.4.3 座席占有率★	特定期間における、利用されている座席の割合。	試行したが、1日だけの調査であるため正確性に欠けると判断し、公表に及ばず
A.4.4 イベント当たり参加者数★	イベントの平均参加者数。	展示会：30,531人、催物：95.4人
A.4.5 利用者満足度★	アンケート調査において、数値化した満足度（5段階が一般的）で質問を行い、満足度の総点数を回答者数で割って平均値を算出する。サービス項目（蔵書、開館時間、スタッフ対応等）ごとに算出する。	＜遠隔利用者＞ NDL-HP 利用者：37.7点、図書館：56.4点 ＜来館利用者：2005年度＞ 東京本館：60.4点、関西館：62.8点、国際子ども図書館：67.12点 ※満足100点、やや満足50点、やや不満足-50点、不満足-100点でカウント
A.5 サービス提供 ― 電子化		
A.5.1 1,000 タイトル当たり資料電子化割合	当該年度における、所蔵資料1,000タイトル当たりの資料電子化割合。資料保存のための電子化も含む。	大正期刊行図書を母数とした場合：128
A.5.2 特別コレクションにおける資料電子化割合	特定のコレクションのうち、電子化された資料の割合。	明治期刊行図書：75%、大正期刊行図書：12.8%
A.5.3 電子化された資料当たりダウンロード数	図書館が電子化した資料1点当たりの、特定期間にダウンロードされたコンテンツ・ユニット数。	貴重書画像データベース及び近代デジタルライブラリー：1タイトル当たり86.6件
A.6 レファレンス・サービス		
A.6.1 レファレンス回答の正答率★	レファレンス質問において正しい回答を行った割合。覆面調査による方法のほかに、質問への回答の完成度をコード化し（すべて回答／一部のみ回答／外部の情報ソースを案内／回答不能）、すべて又は一部回答した割合を算出する方法もある。	サンプルデータの抽出が困難なため試行せず
A.6.2 レファレンス回答の迅速性	申込みから回答を提供するまでにかかる時間の平均値。	東京本館・関西館：6日、国際子ども図書館：11日 ※平均値でなく中央値
A.7 発展可能性		
A.7.1 電子的サービスに従事する職員割合★	電子図書館サービスの提供・拡充に関わる業務を行っている職員の割合。FTE 換算する。	7.4%
A.7.2 職員当たり公式研修参加時間数★	職員が公式研修に参加した平均時間数。	試行したが、データ抽出方法に課題があり、公表に及ばず
A.7.3 特別助成金等で得た資金の占める割合★	特別助成金及び自らの所得による資金が収入全体に占める割合。	当館には適用できない指標のため試行せず
A.7.4 国内及び国際協力業務に従事している職員割合	国内の図書館協力及び国際的な業務・プロジェクトに係わっている職員の割合。FTE 換算する。	国際協力業務に充実する職員割合：2.4%
A.8 資料保存		
A.8.1 保存状態のよい資料割合	400点の資料について、保存状態を4段階（良、並、やや劣化、破損）で判断し、状態のよかったもの（良、並）の割合を算出する。	実施方法に疑問があったため試行せず
A.8.2 資料保存対策が必要な資料の対策実施率	保存の手当てが必要と判明した資料のうち、当該年度において対策をとった資料の割合。	実施方法に疑問があったため試行せず
A.8.3 適切な環境下で保存されている所蔵資料割合	図書館全体の面積のうち、適切な環境を保持している書庫及び閲覧室等の面積の占める割合。	実施方法に疑問があったため試行せず
A.9 経営の効率性		
A.9.1 タイトル当たり目録費用	書誌レコード1件当たり作成するのにかかる人件費。外注コストも含めて算出する。国内出版物のみ対象としてよい。	試行したが、データ抽出方法に課題があり、公表に及ばず
A.9.2 貸出し・複写当たり費用★	貸出し・複写1件当たり処理するのにかかる人件費。館内閲覧・複写及びILLすべてを対象とする。	試行したが、データ抽出方法に課題があり、公表に及ばず
A.9.3 資料収集・整理における職員の生産性★	職員1人当たりの新規受入れ資料の整理件数。週及入力は含めない。	6,612点
A.9.4 貸出し・複写サービスにおける職員生産性	職員1人当たりの貸出し・複写処理件数。対象は1.2と同じ。	25,560件

出典：ISO/DTR 28118. Information and documentation- Performance indicators for national libraries. 2008. p91.

注：指標名中★マークは、ISO/FDIS 111620: 2008 を参考にした指標であることを示す。

指標のデータ算出を試行した（表中最右列参照）。TRによって、ある程度は算出方法が統一されると考えられるが、算出における細かな解釈は各図書館によって異なってくる可能性がある。比較にあたっては、図書館の業務や利用者層の違いを考慮し、データの解釈について十分理解することが必要である。

7. 今後の動向

委員会原案は、3か月の投票期間を経て、投票権をもつ国の過半数が賛成すればISOから正式にTRとして発行されることになる。投票の締切りである2008年5月には、ISO/TC46全体総会がストックホルム（スウェーデン）で開催される。そこで同時に開かれるSC8の作業グループにおいて、投票のコメント等を検討することになっている。順調に進めば夏ごろには制定の見込みである。

2008年8月にケベック（カナダ）で開催予定のIFLA大会では、国立図書館分科会と統計・評価分科会が合同のセッションをもち、SC8議長がこのTR化について紹介することとなっている。今後、各国立図書館がこのTRの指標群を積極的に活用し、指標の有効性について検証していくことが求められている。

（収集部収集企画課：徳原直子^{とくはらなおこ}）

- (1) 対応する国内規格として、JIS X 0812:2007. 図書館パフォーマンス指標。がある。これは、初版であるISO11620:1998にAmendment 1:2003 “Additional performance indicators for libraries”の内容を反映させたものである。
- (2) Ambrožič, Melita. et al. Performance Evaluation in European National Libraries: State-of-the-Art. 2003, p24. http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/024e-Ambrozic_Jakac-Bizjak_Mlekus.pdf, (accessed 2008-1-31).
- (3) Baba, Dato' Zawiyah. Performance indicators for national libraries in Asia/Oceania: preliminary proposals based on a survey of Asia/Oceania libraries. 2003, p11. http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/025e-Baba_Shukor.pdf, (accessed 2008-1-31).
- (4) Poll, Roswitha et al. Performance Indicators for National Libraries A list of possible indicators, taken from the new draft of the standard ISO 11620 and from practical examples tested by national or regional libraries. 2006, p11. <http://www.ifla.org/VII/s1/pub/s1-PerformanceIndicators2006.pdf>, (accessed 2008-1-31).
- (5) 徳原直子. ISO/TC46 最新動向：2007年スペイン会議から。国立国会図書館月報. 2007, (559), p.21-16. <http://www.ndl.go.jp/jp/publication/geppo/pdf/geppo0710.pdf>, (参照 2008-02-14).
- (6) ISO/DTR 28118. Information and documentation-Performance indicators for national libraries. 2008, p91.
- (7) 対応する国内規格として、JIS X 0814:2007「図書館統計」がある。これは、ISO2789の2003年版と対応しているが、最新の2006年版とは対応していない。

Ref. 徳原直子. “特集,「情報活動と標準規格」：図書館評価－パフォーマンス指標と統計”. 情報の科学と技術. 2006, 56(7), p.323-330. <http://ci.nii.ac.jp/naid/110004759541/>, (参照 2008-03-10).

CA1654

情報倫理と図書館

1. はじめに

本稿の目的は、情報倫理の概略を述べた上で、情報倫理が図書館とかかわる事例を提示することである。新人図書館員や図書館情報学の初学者を含めて、幅広い読者を想定している。

まず、情報倫理の概念と必要性について述べる。次に、現場の図書館で情報倫理が争点になった例として、フィルタリングソフトの導入を挙げる。続いて、図書館情報学教育のカリキュラムに情報倫理を含めることに関して、米国の大学、および米国図書館情報学教育協会（Association for Library and Information Science Education. 以下 ALISE）の宣言を中心に動向を整理する。

2. 情報倫理：概念、必要性

2.1 情報倫理の概念

「情報倫理」の定義は文献によって異なる。本稿では、次の2つの意味を持つものとして情報倫理という言葉を用いる。

- (1) 情報化社会が生み出す問題に対応するために個人や集団が順守すべき、ガイドラインや規範。
- (2) 情報化社会が生み出す倫理問題や上の(1)について考察し、さらなる問題の発見や、ガイドラインや規範に関する提言を行うこと。

(1)の例としては、インターネット上で必要とされるマナーを定めたネチケットや、国内外の情報系学会が策定した倫理綱領が挙げられる⁽¹⁾。

(2)に取り組んだ例には、わが国で1998年度から2002年度にかけて実施された、「情報倫理の構築(FINE)」プロジェクト（日本学術振興会「未来開拓学術研究推進事業」、「電子社会システム」部門）がある⁽²⁾。なお、(2)の意味での情報倫理は、学的・批判的営みであることを強調して、情報倫理学と呼ぶこともできる（上のプロジェクトの研究成果でも、多くの場合そのように表記されている）。

意味を広げれば、情報に関する倫理全般やその考察（必ずしも現代の情報通信技術を議論に含まない）を情報倫理と呼ぶこともできるだろう。また、情報という観点から人間や社会のあり方を捉える試みを指して情報倫理と言う場合もある。だが、本稿では字数の制限もあるため、コンピュータやインターネット等の情報通信技術を強く意識した上述の意味での情報倫理に