

## 図書館員の変化する役割と情報提供者としての社会的責任

岡澤和世

### はじめに

図書館員の学習・研究サポートの役割は常に大切であると言われてきた。しかし、よく知られている理想像にも拘らず、図書館員のイメージも地位も努力の割に報われていない。仕事は大変なのに利用者の満足はいまいち満たされず、21世紀になっても十分解明されていない<sup>1)</sup>。今、この認識が大きく変わろうとしている。その一方、情報提供者である図書館員が情報サービスを通して利用者に情報を提供する際、理論的には法的責任というリスクが発生すると考えられている<sup>2)</sup>。この論文は学習・研究過程に見られる図書館員の役割変化とそれに伴う情報提供者としての図書館員の社会的責任について論じる。

図書館員の役割変化の原因として、(1) 情報通信技術 (ICT) による文化・社会構造の変化、(2) 情報提供の重要性の認識変化、(3) 平均的市民にまで情報提供が拡大し、学習・研究過程における情報専門家の役割の発展、(4) 人口知能による情報ワーカーの連帯意識の進歩<sup>3)</sup>が考えられる。これに加えて、現在の世界全体の動向も忘れてはならない。通信網として爆発的に利用者を増やしている「インターネット」は、文字だけでなく、音声や映像のやりとりにも使うことができる。様々な分野で、いろいろな国々でコンピュータを使った情報利用活動が活発に行われている。これはコンピュータを高速の通信網と接続させ、文字だけでなく、音声や映像を含める多彩な情報を交換させようという活動である。この傾向はビジネス界だけではなく、教育や医療の分野でも情報通信技術を利用した計画が盛んに実現されている。それは私たちの日常生活を根底から変えてしまうほどの大きな影響力を持っている。電子情報社会は様々な分野に大きな波紋を投げ掛けている。図書館もその例外ではない。その明るい将来像と対照的に、インターネットの張り巡らされた社会に危惧を感じている人達もいる。ネットを使って流れる情報で人をコントロールすることは非常に簡単である<sup>4)</sup>。意図的に歪められた情報は受け手の判断能力に委ねられる<sup>5)</sup>。国の機密情報の漏洩は防げるのだろうか。ネットを使って流される情報は正確で、妥当性が保証されているのだろうか。だれがそれを評価するのだろうか。これまでのネットワーク技術開発に向けられて来た焦点が、今、それをどうやって使うかに向けられている。このような世界動向の中で図書館員は今、変化を余儀なくされている。それでは変化する役割の焦点はどこにあるのだろうか。

## 1. 図書館員の学習・研究過程における役割変化

### 1. 1 情報通信技術 (ICT) による文化・社会構造の変化と情報専門家の役割変化

情報通信技術導入によって教育システムが大きく変化し始めた。これに対応するには従来の教育システムを拡大する必要がある。一般市民は単純労働者ではなく専門的な技能を持った知的労働者になることが期待されている。すなわち従来の労働者の再教育が不可欠になってきた。21世紀の経済的勝者はICTを最も旨く使いこなせる人々である。変化の一つは新しい社会階層の誕生である。ICTがもたらした変化は社会のあらゆる階層に浸透している。労働市場の変化を見れば分かるように、IT技能に対する価値が著しく変化してきた。McNairは労働者階級を3つに分けている。(1) 記号分析者、(2) 彼らをサポートするグループ、(3) 一般労働者<sup>5)</sup>。

もう一つの変化はWWWや電子メールによって世界が一つのグローバルな村になったことである。教育はこのグローバルな発展を支える一つの歯車である。それを支えているのは従来の教育者とは限らない。それが3つ目の変化を促す。一般市民の生涯学習である。技術的・経済的要因が学習文化に変化を強いている。この変化は職場での再教育を必要としている。Thompsonは生涯学習の発達の背景として次の3つを挙げている<sup>6)</sup>。(1) 新知識の寿命が短い、すぐ無用で時代遅れになる。(2) 技術の進展が10年前と比べものにならないくらい速い。(3) 仕事が流動的。これに対応するためにRoddie Shepherdは3つの可能性を指摘している。(1) 包括的学習、(2) 情報と学習方法、(3) 専門的知識の修得<sup>7)</sup>。

労働と通信界に影響を与えた急速な変化は図書館界にも波及した。中でも大切なのは図書館と図書館員のサービスの質に見られる役割の変化である。図書館員の持っている技能が価値を持ち出したのである。政府は政策に情報専門家の価値を高く評価している。例えば、アメリカの1993年のClinton-Gore構想、シンガポールのITモデル、イギリスのNew Library: The People's Network政策(1997)、Green Paper—The Learning Age政策(1998)。これらの一連の動向によって情報専門家の役割が重要となり、地位も向上している。特に高等教育の部門で顕著である。それに伴って公共図書館の役割が再認識され始めた<sup>1)</sup>。

### 1. 2 高等教育界の変化と情報専門家の責務

高等教育現場では学習、教育、研究過程に情報通信技術が導入され出した。これが情報専門家の役割に変化をもたらしている。これはICT導入前には考えられなかったことである。Blaise Croninはこれをキャンパスの技術変化と呼び、伝統的なキャンパスが情報を理解し、教育文脈の中でそれをどう表現していくかを知っている人たちをベースにした教育に変わってきたと指摘している<sup>8)</sup>。情報の特性、その価値、情報要求、利用を学生に教える重要性は図書館員がいつも提言してきたことである。これまではアカデミックな教育者がその任を一手に担ってきた。そのため図書館員が教員と平等の地位になることはなかったが、今その差が縮まろうとしている。1989年にAmerican Library Associationは5つ基本「情報リテラ

シ-開発の機会」を提言した<sup>9)</sup>。(1) 情報要求を持つ時を知る。(2) 特定問題を記述するのに必要な情報を確認する。(3) 必要な情報を見つけ、その情報を評価する。(4) 情報を整理する。(5) その情報を効果的に使って手元の問題を表現する。これを実現するためには教師の訓練が絶対必要条件である。ここでも情報専門家の技能が求められる。図書館員がもっと明確な役割を演じるためには教育過程で確固たる地位を確保しなければならない。学習過程における図書館員の活発な関与を実証して、この認識を広く一般に認めさせることも大切である。情報リテラシー取得は市民全体の目標である。それを支える基本的な学習は学生、教師、図書館員が一丸となって協力し合わなければ達成できない大仕事である。それには教師が図書館員の学習支援役割を認めなければならない。大学の果たす役割も大きい。大学は情報通信機器を使うだけでなく、その装置を使って何ができるかを広く地域に知らせ、ICT技能を取り込んで学習過程に応用することが期待されている<sup>10)</sup>。この時、図書館員は自分達がどんな支援ができるかを、経験に基づく専門意見を実演を通して提示すべきである。これによってアカデミック・スタッフと同等のパートナーシップを樹立できるだろう。図書館員はその両方を兼ね備えるために努力すべきだろう。

### 1. 3 高等教育における図書館員の学習・研究サポートの役割

高等教育分野における変化の様相は図書館員の果たすべき役割を浮かび上がらせた。情報技術があらゆる分野の伝統的手法を変化させたように、図書館員の仕事も伝統的な蔵書管理、目録作成、分類といった事務的な仕事から解放された。また、検索サービスはOPACを使って簡単に利用者本人ができるようになった。伝統的な教育過程においても図書館員は常に大切な要因でありながら、その重要性が認識されにくかった、しかし、ITの発達は彼等を基本的な仕事から解放し、もっと彼らの能力が発揮できる地位に押し上げたのである。それは情報の価値とその利用可能性、接近可能性と直接かかわってくる仕事である。すなわち、図書館員はグローバルな村で新しい仲介者の役割を果たすことになったのである。図書館員は市民が知識の扉を開くのを助け、利用者コミュニティへのアクセスを促すことが期待されている。そのためには、教育構造の中の新しい決定的な位置に図書館員を組み込むことが必要である。Richard Biddiscombeは図書館員がますます重要になる4つの領域を提言している<sup>11)</sup>。(1) 学習サポート-この中には、コース・マネジャー、質の監査、ITサポート、IT技能提供と質の向上が含まれる。彼はここで従来のデータベース検索やWWWアクセスは学生たちが習得すべき情報リテラシーであるから図書館員は不要になると指摘している。(2) 研究サポート-学習とは情報を集め、それを理解することであり、研究とは情報を分析して新しい理解に再構築することである。図書館員はここでも明確な役割を持っている。(3) Webの重要性-特に学習過程にとって画期的発明であるWebが学習・研究サポートとして使える領域として、情報ゲイトウェイ、Web masters, 情報資源ページがある。(4) 学習サポート・パートナーシップ-上層部がこれをよく理解することが重要。(5) 調査技能-現代の大学環境の学習サポートの本質的部分。図書館員はこれまで培ってきた能力をフルに

活用し、アドバイス、ガイダンスを学生に提供する。個人レベルでは忙しい教員に代わって時間をかけて、学生が理解できるまで教えることができる。科目としては文献の引用の仕方、著作権、知的所有権の知識、盗作、不正行為、書誌管理技法、文献探索、レファレンス・テクニックの使い方などである<sup>1)</sup>。

#### 1. 4 公共図書館における学習サポート・アプローチ

公共図書館員はこの21世紀のはじめの最もエキサイティングで面白い開発の中で無視され続けてきた。しかし、今情報専門家に見られるITの影響がゆっくりではあるが確実に公共図書館にも現れ始めている。それは多くの国々の政府が経済政策として市民の再教育の場として、市民に情報リテラシーを与える場として、公共図書館を考えているからである。これからの公共図書館は市民の学習サポート役が中心になっていくだろう。

Kapitzke, Cushla は「情報リテラシー：変化する図書館」の論文の中で「新デジタル技術がテキスト、映像、学校と社会、物質空間と仮想空間、学生と教師、学習者と指導者、学校現場での教師と図書館員の境界線を曖昧にしている」と指摘している<sup>11)</sup>。

以上のように、情報専門家の性質の大きな変化と平行して、図書館員の役割も変わってきた。ここ数十年の変化の速度は情報専門家にとって革命的でさえあった。これは専門性の開発を促した。このような劇的な変化が進んでいる環境の中で情報専門家の果たす役割への期待は予想を遥かに越えている。情報専門家としての図書館員がそれに答えるためにはまず再教育と継続訓練が求められる。従来図書館学校で学んだ知識・技能の多くは最早通用しない。それと併せてもっと広い対応策も必要である。現在の専門母体の組織の見直しも必要だろう。情報専門家とは誰なのか、図書館員とどう違うのか、どう組織化したらいいのか。情報専門家と名乗るコンピュータ・オフィサーとどう付き合っていくべきなのか。Winner は「図書館員は教師とパートナーシップを持ち、主題内容コースと研究法コースの両方を教えるように努力すべきである。学者の研究には最新技術を使って情報を認識し、見つけ出し、アクセス、評価する方法を学び、批判的に物事を考えることが不可欠である。図書館員はこの役割のエキスパートとなり、アカデミックなコースと統合することが大切である」と述べている<sup>12)</sup>。

教育の目的は今も変わらない。コンピュータ・リテラシー教育では情報に強いユーザーを育成するのを手助けし、情報リテラシー教育では図書館員が創造的な指導、マルチメディア、カリキュラムの開発の場にもっと積極的に参画していくことが求められる。Shimmon は将来の図書館員に次のような警告を出している。「本来図書館員は〈can-do〉の人と考えられていた。変化している社会状況はどんな専門家にとってもチャンスであるだけでなく、脅威にもなる。このような新しいアプローチの主な提供者になろうとするならば、それなりの権利を得る戦いをしなければならない。それには才能とたゆまぬ努力を支えるエネルギーが必要だろう<sup>13)</sup>。それは情報提供者としての図書館員が社会的責任を取れるかどうかの問題でもある。

## 2. 不正行為（mal-practice）と図書館

現代社会が情報社会と言われ始めた頃から、情報専門家や図書館員たちは情報を巡る不正行為の責任問題とは何かを漠然とではあるが考え始めた。現在までのところ、公共図書館が提供する図書館サービスに不満を持った利用者が、直ちにその不満を訴訟にまで持ち込むことはなかった<sup>2)</sup>。しかし、その他の専門職に携わっている人達、例えば医者や弁護士の不法行為が訴訟にまで発展し、しかもその数が急激に増加しているここ数年の傾向を目の当たりにし、図書館員たちは、自分たちが日常扱っている情報がこれまでと比べにならないほど膨大な価値を持つ社会に住んで、いつか自分たちにもこれと同じ事態が起こるのではないかと心配し、情報提供者にとっての不正行為とはなにかを考え始めたのである。因みに文献を見ると、医者、看護、契約、弁護士などの専門職の不正行為を扱っている図書はここ数年で非常に増えている。

図書館と法との問題は、Arlene Bielefield & Lawrence Cheesemanが「Libraries & the Law」をシリーズで取り上げている。「図書館パトロンと法」<sup>16)</sup>、「図書館と著作権」<sup>17)</sup>、「図書館契約と法律」<sup>18)</sup>など図書館に関係する法律をシリーズで出版している。最近の図書としてはMary Mowatの「情報提供の法的責任」<sup>19)</sup>、Paul Pedleyの「図書館と情報サービス・プロフェSSIONALのための著作権」<sup>20)</sup>などがある。

こうした傾向はいわば転ばぬ先の杖のようなものであり、実際には情報を巡る不正行為訴訟は起こっていない。これは言い換えれば図書館員は法的責任を持たない専門職ということになる。そこで、この論文では文献に現れた仮想の図書館不正行為に関する訴訟事件を取り上げ、情報提供者が職務怠慢の理由で起訴された場合を想定し、その仮想の事件から、情報提供者の負うべき倫理問題やジレンマといった社会的責任問題を考えてみたいと思う。これはその意味で、情報社会の光の部分というよりは、影の部分に光を当てて、情報専門家や図書館員に今後起こり得る社会的義務と責任とは何かを考えてみようとする試みである。また、1章で述べたように図書館員の役割がITによって大きく変化している今、この問題を取り上げることは重要な意義があると思われる。

### 2. 1 図書館不正問題の仮想事例

現代社会は情報が力を持つ時代だという文章に反対する人はいない。しかし、情報のアクセス権や知る権利を十分知っているわけではない。既に述べたように図書館員の役割が変化に呼応して大きく変わった。図書館員は印刷情報の番人から情報仲介者としてより活発な役割を求められるようになった。情報提供者の責任という主題はアメリカでは多くの研究者が関心を持っているが、その他の国ではそれ程ではない。アメリカでは訴訟が多いせいかもしれない。今までのところ、職務怠慢の訴訟は起きていないけれどもこれから先、決して起きないとは保証できない。人々はより高い質の情報を求める。印刷媒体だけでなく、電子メディアに対しても彼らの要求はますます多種多様になっている。

仮想事例として良く取り上げられるものに、Alan Angoff が考え出した例がある<sup>21)</sup>。これは公共図書館を利用したある住民が図書館を相手取って25万ドルの損害賠償の訴訟を起こしたという仮想事件である。レファレンス図書館員が勧めてくれた本に載っていた不正確な情報に従ったために、家屋の一部が破損し、自分が負傷し、下で見ていた息子たちも怪我をした、これらに対する賠償請求である。彼は家にデッキを作りたいと思い、図書館に行き、作り方の書いてある本を探すために図書館員の助言を求めた。そこで得た本に従って作業を行ったが、デッキが崩れ、自分と2人の息子が怪我をし、家の一部が壊れた。図書館員が勧めた本は10年以上も前に出版されたものであり、その出版社はもう無くなっていた。時代遅れの本を貸し出したのは図書館側の職務怠慢にあたと原告側は主張している。上の例は公共図書館での例であるが、これが主題図書館であれば起こる可能性はかなり高い。例えば、法律専門の図書館員の場合、情報の不正行為責任問題が起こる可能性は高い。彼等は、時代遅れであったり、間違っているとわかっている図書を勧めたり、提供したりする場合、後になって面倒なことにならないように、いかなる不正行為の責任も負わないように細心の注意を払い、法律に触れるような忠告をすることを極力避けるように努める。良く起こる例としては、依頼人が遺言を作成したいとか、離婚訴訟書を作成したいとかいった場合のアドバイスである。いくつかの事例がGerome Leoneの論文「ロウ・ライブラリアンの不正行為責任」<sup>22)</sup>に取り上げられている。

上に上げたAngoffの例は古い図書館を基に考え出された仮想事件である。従来の図書館活動から判断すれば、図書館員が利用者の実際の問題解決にそれ程大きく関わることはなく、意思決定権は図書館員にはない。それを考慮すれば、この仮想事例で提起されている図書館員に向けられた訴訟は筋違いであり、矛先は図書自体に載っている情報の間違い、著者の責任にあるといえる。このような場合、図書館員が果たすべき義務は、本を依頼人に勧める前に、推薦図書に含まれる情報の妥当性を検討することであろう。確かに、当該図書館の蔵書を健全な資料で構成することは図書館員の義務である。また集めた蔵書について熟知していることも期待されている役割であろう。しかし、言うまでもなく、蔵書のすべてに含まれる情報としての内容がすべて妥当であると判定して、図書館が蔵書を構成し、サービスを行っているわけではない。要するに、図書館には提供した情報の真偽や不適切さについての法的責任はないわけである<sup>23)</sup>。おそらく、以上のような不正行為は今後も起こらないだろう。これに似た事例も今までのところ報告されていない。しかし、提供した情報に何ら責任がないということは専門職としての図書館員にとって重大問題である。上に上げた事例はこれまでの伝統的な図書館を想定したものであった。時代は大きく変化した。そこで焦点を情報提供という専門機関としての図書館、情報不正行為に社会的責任を持つ可能性のある専門職員としての図書館員に当ててみると、事態はかなり異なってくる。

## 2. 2 不正行為 (malpractice) とは何か

William Nasri は、論文「不正行為の社会的責任；神話か現実か」の中で、図書館の不正

行為責任を次のように定義している。「意図的な不注意や単純な見落としによる、専門職としての義務を遂行する際の、専門的な不法行為や非合理的な技能を欠いた行為のこと」<sup>24)</sup>。職務怠慢の責任に対する法的規定には、依頼人が実際に不正行為を受け、それによって損害を被った場合、その被害者に対して専門家はその責任を負う義務があるという前提がある<sup>19)</sup>。図書館員の場合、利用者に対して負わなければならない専門家としての義務を〈提供したすべてのサービスに対して完全なる満足を与える〉というところまで、その範囲を広げる必要はないだろう。しかし、専門家として、その行動を取るべきかどうか、他の方法での対応は可能か、また、取ろうとしている行動は果たして義務の破棄に繋がらないかを一つ一つ検討し、綿密に調べることは必要であろう。そこで、この論文の焦点を次の2つに絞ることにした。(1) 情報専門家に適用される義務とは何か—不正行為、(2) 義務の破棄とは何か—不法行為。とくに、印刷物とオンライン・リソースが増加し、その扱う範囲が多様で広範になっている現状に対して、図書館員が今後直面しなければならない問題に光を当ててみたいと思う。

### 2. 3. 不法 (tort) 行為

伝統的な図書館の不正行為を想定した事件例は失敗であったと言えよう。その理由は専門家と利用者の関係が法廷義務を負うほど明確でなかったからである。しかし、この失敗例が図書館員に投げ掛けた問題は結局のところ、自分たちが勧めた情報源に含まれる情報にどれだけ責任を持てるかどうかである。実際問題として、オンラインのデータがすべて正確で〈汚染されていない〉と信じている図書館員はいない。利用者に提供した情報が正確であり、妥当であると利用者に思わせているオンライン検索者の場合、事態はもっと深刻である。オンライン情報の知識やそのアクセス能力は今のところ、一般利用者の能力を越えている。利用者が図書館員に求める役割は専門知識を使って情報専門家として、その情報に責任を持って判断を下すことである。不正確と分かっている情報を検索して提供した場合、図書館員は利用者に対して社会的責任を持つのであろうか、そこが問題である。

#### 2. 3. 1 不法行為事例

今までのところ、この問題に直接あてはまる報告例はない。にも拘らず、米国のいろいろな環境で発生した次の3例は日本の情報専門家にとっても良い教訓になるにちがいない。

##### (1) EWAP 対 Osmond

ビデオショップはビデオテープに含まれる中傷情報の波及に対して責任を持たない。店側にはそれが中傷情報であると信じる根拠がないからである。法廷は「他者によって出版された情報を広める際に、二義的な役割を持つ図書館、新聞販売店、配送者と同様、店には内容の名誉中傷の責任がない。その情報が中傷であることを知らなければ、あるいは信じる根拠がなければ名誉毀損に対して責任を取れないからある」と判決した。また、法廷は、「評判の高い著者や出版社からの本が、販売または、無料閲覧の目的で提供された場合、販売者及び貸し出し者にはその本に何等かの中傷情報が含まれているか否かを決定するためにそれら

を調査する義務はない」と述べている。しかし、もし、特定の出版社や著者が頻繁に悪名高いスキャンダラスな本を出版している場合、一般市民にそれらを提供する書店や図書館は内容に傷つく人に対して法的責任を持つことも有り得ると加えている。これが言わんとしていることは、別のところにその起源がある場合、情報提供者には不法行為の法的責任はない。提供するすべての内容を調べ、その妥当性を確認する責任はない。しかし、提供する情報に対してどんな評判かを常にチェックして置くことは大切である。情報提供者は多かれ少なかれ、情報源の質や評判に対して何らかの判断を下さなければならない。利用者の情報要求に関してコンサルタント的な役割を担っている。こうした状況下では提供する情報の典拠先と評判を予め利用者に通告して置く義務がある。

## (2) Brocklesby 対 Jappesen 社

米国連邦航空管理局 (FAA) が出すデータをもとに航空地図を作成し、出版していた Jappesen 社は120万ドルの損害賠償金を要求された。FAA の表データを J 社は独自のグラフに作り直し販売していた。Brocklesby はこの地図を日頃から良く使っていたパイロットであった。彼は地図に従って着陸しようとして、失敗し、山に激突し、同乗していた無二の親友を失い、機体は大破した。

オリジナルの FAA のデータには不正確な箇所のあることが明記されていたにもかかわらず、J 社にはそれがなかった。J 社は情報提供機関である。情報を収集し、リパッケージし、販売するのが仕事である。法廷は J 社の地図を製品と考え、製品責任法の厳しい責任規定に照らして判決を言い渡した。判決では J 社にはその製品をテストし、その安全性を確かめる義務があったこと、危険性を前もって利用者に警告する義務があったことを強調している

これら2つの事件に共通しているのは、その情報が大衆向けに作られたものである点である。次の例は個人の依頼主に情報を提供するという点で、情報提供者の立場と非常に近いところで起きた事件と言えよう。

## (3) Greenmoss 対 Dun & Bradstreet 社

D & B 社の社員は前任者のファイルした倒産・請願を間違って G 社に当てはめてしまった。判決は損害賠償金5万ドル、刑事障害金30万ドル。D & B 社はこれを不服として、悪意があった証拠がないとして控訴した。しかし、最終的には、最高裁では第一審判決が支持され、有罪判決が下された。法廷の刑事賠償の判決は複雑な手続き上の歴史を考慮に入れているために、情報専門家にこの事例の持つ決定的重要性をかえって判りにくくさせている。D & B 社の仕事はいろいろな記録物を調べて会社の財政状態に関する情報を提供することである。作成されたデータベースは汎用である。法廷が間違った情報提供は罰金300万ドルに匹敵すると判断し、最高裁が情報要求知識の無視は刑事事件証拠に成り得ると判断した点に意義がある。



### 3. 情報提供者と利用者の関係

まず始めに明確にして置かなければならない事柄は情報を提供する側の図書館員と、それを受ける側の利用者の関係である。この両者の関係を明らかにすることによって、情報提供者の義務が明確になる。情報提供者が利用者に対して果たすべき義務は両者の関係によって成立する。利用者は自分の持っている情報要求を専門職員が満たしてくれると信じている。専門職員には自分にはない知識や専門意見があると信じているからである。この場合、利用者は義務を受ける側であり、職員は力を行行使する側であり、利用者を守る責任を持つ。公共図書館の場合、図書館利用者は大抵匿名であるが、最近の傾向として、図書館員と利用者の関係は別の専門職で言う、コンサルタントに似た関係の方向に向かっている。従来は図書館員の場合、利用者に情報のある場所を教え、利用者は自分で必要な情報を見付け、その利用は利用者の判断に委ねられていた。図書館の伝統的な機能としては、図書や資料を整理し、利用できるようにして置くことであった。しかし、現在の情報提供者としての図書館員の場合、情報要求を持った利用者にはアドバイスを与えるという機会がはるかに多くなっている。こうした機会の増加はオンラインやデータベースの開発によってもたらされた新しい図書館機能である<sup>23)</sup>。

現在、情報専門家は生データだけでなく、いくつかの情報を集め、加工した情報を提供する。データベースを使って特定情報をまとめて提供するサービスがその例である。

#### 3. 1. 提供情報評価者としての図書館員

Anne Mintz は「情報活動実践と不正行為」という論文の中で、図書館の役割の変化を次のように述べている。「従来の役割では、図書館員が利用者のために情報を解釈することは不適切であると言われていた。しかし、現在では、情報提供者は情報の要求が適切であるかどうかを判断し、情報探索にはどのデータベースが最適かを決定し、要求を適当な検索言語に翻訳し、検索中、検索後、結果を評価し、その結果が適切かどうかを決定する」<sup>25)</sup>。これは今までにはなかった図書館員と利用者の新しい関係が生まれていることを示している。この新しい関係は図書館以外ではすでに存在しているもので、この関係の下で、多くの独立情報提供機関がこの種の情報提供サービスを行っている。顧客にもっと多くの、もっと広範囲のサービスを提供することによって、提供したサービスに対して代価を受け取るという利害を基盤にした営利事業である。

#### 3. 2 図書館員以外の情報提供者

「情報専門職」と一般に呼ばれている職種の中には次のような人達が含まれる<sup>26)</sup>。

- (1) 情報ブローカー；彼等はある特定主題領域のオンライン検索を依頼人に代わって専門に行い、情報を提供する専門家。
- (2) 法律研究を専門に扱うオペレーター；代理人や法律事務所に委託されてマニュアルや

オンラインを使って検索を行い、法律研究成果を提供する。

この2つの職業に共通しているのは、依頼人が情報専門家を自分たちに代わって研究を行わせるために雇用している点である。顧問弁護士を抱えて置くのに似ている。この人達は依頼人に情報を提供するだけでなく、自分たちも研究を行う環境の中にいる。情報提供者は依頼人が求める情報を必ず見付けると期待されている。これは既存の資料集積から特定の項目を見付け、提供するといった単純な情報入手活動ではない。この場合の情報提供者は依頼主の抱えている問題を一緒に解決しようという積極的な役割を担っている。依頼主が情報専門家の力を借りたいと考えるのは、自分だけの力では必要な研究すべてを十分に検討できないと感じているからである。

(3) 情報コンサルタント；訴訟支援システム、ある目的を満たす資料管理システムを設定し、その勧告を行うために雇われた情報専門家。

ここでもまた、彼らには依頼人にはない専門知識と専門意見があり、依頼主の要求を知り、それに対して適切な解決案を提供できると期待されている。こうした状況すべてに共通しているのは、依頼人が受けたサービスに対して金を支払う点である。これだけがすべてではないにしろ、これが伝統的な図書館にはない特殊な関係を作り出している。

情報提供者の持つ知識や判断に依頼人が信頼を置けば置くほど、提供する情報の正確さや妥当性、その入手方法の正当性が問題となり、その分責任問題が起こる可能性が高くなる。集める情報、使うデータは本来、それを書いた著者、データベース作成者、出版社所有のものであるが、依頼主の情報要求にあった適切な、正確な、最新の情報を検索するには専門的な知識と判断能力が必要である。情報を只見付けるだけの人から、情報の評価者、解釈者にならなければならない。これは本来依頼人が自分でやってきた仕事である。このような状況下では、提供した結果に不満を持った依頼主が訴訟を起こしたとしてもそれほど奇異には感じられないかもしれない。

#### 4. 義務範囲の決定

情報提供者と依頼人の関係が社会的責任問題に発展する可能性のある関係であるとすれば、なにが違反行為になるのかを決定する義務の範囲を明確にしなければならない。依頼人に対して専門家が持つ義務は次の2つに要約できる。

- (1) 倫理作法に乗っ取った行動を取る必要があること。
- (2) 専門的なサービスを行う際には合理的な分別のある対応が求められる。

専門職の倫理綱領には大抵、倫理行動に関する規定だけでなく、保護、知識、技能に関する規定も含まれている。図書館の綱領はほとんどが倫理綱領のみを言及している<sup>27)</sup>。

##### 4. 1 図書館の倫理問題

多くの国々では図書館協会の定めた倫理綱領が専門職の行動判定基準として正式に作られ

ている。依頼人のプライバシー問題への配慮や情報提供の際のやり過ぎの問題などが倫理綱領の良く知られている項目である。しかし、これらの内容のほとんどが伝統的な図書館を考慮に入れて作られたものであり、図書館員の扱うメディアは図書と雑誌が主である。ところが今では、情報を扱う仕事をしている人は図書館や企業の情報専門部門で働いている人とは限らず、様々な背景を持った専門家である。扱う情報も実に多彩である。こういう人たちは共通の教育基盤を持っていないし、その人達をすべて包括する単一組織や協会もない。情報を扱う仕事にはライセンスは要らない。だれでも参入できる<sup>26)</sup>。こうした現実の中で新しい情報専門家がどんどん生まれてきているのに、未だに図書館だけを念頭に入れた倫理要綱が幅を利かしていることは今後の大きな問題になるだろう<sup>28)</sup>。

#### 4. 1. 1. オンライン環境

オンラインを使って仕事をしている情報専門家にとって仕事に得た情報の漏洩、不正使用は倫理葛藤を最も生みやすい環境にある。従来の倫理綱領では対処できない全く新しい次元の問題が加わってくる。請求書を発行する目的で、大抵の探索仲介者は依頼主の要求する探索結果の詳しい記録を一定期間保管しておく。これが後のトラブルの解決に役立つからである。更に、SDIサービスをオンラインを使って行う場合、依頼主である企業が今どんな研究をしているかをモニターでき、記録をとることさえできる。表現の自由、読書の自由を保護するはずの倫理要綱がこの行為を正統化しかねない。

Martha J. Dragich は情報の不正問題の問題を扱った論文の中で、次のような仮想事件を想定している<sup>29)</sup>。

ある独立機関の情報ブローカーが最近、依頼人A社のプロジェクトの仕事をやり終えた。A社はその料金を支払った。そのブローカーの手元にはその探索方法と結果である膨大な記録とファイルが残されている。ところが今日、B社からほとんど同じ内容のプロジェクトの依頼があった。A社とB社は競争会社である。両社は同一ブローカに依頼したことを未だ知らない。その情報ブローカーはこの依頼を受けることが出来るのだろうか。もし出来るとしたら、A社のファイル中の情報を使っていいのだろうか。A社のために準備した情報をB社にもう一度売ることは不適切だとしても、依頼人が支払いをする限り、B社に対してサービスを行う義務がある。だとしたら、それは拒否できるのだろうか。もっと面倒な問題は、A社のために行った探索結果はだれのものか。その時一応成功を収めた探索はもう一度やればもっとうまく出来、結果は変わるかも知れない。

秘密の漏洩と利益の衝突の問題はそれぞれの専門倫理綱領が扱っている。伝統的な図書館倫理綱領にない場合は起こった問題を他の倫理綱領で確認しなければならない。

#### 4. 1. 2. 関連問題

関連問題として依頼主に頼まれた仕事上の情報を不正使用した例がある<sup>29)</sup>。これは実際にニューヨークで1997年起こった事件であるが、法律事務所の元図書館員がインサイダー取引法に違反した罪で起訴された。この図書館員は所属法律事務所のある企業経営者の秘密情報載せたファイルに対して責任を持っていた。彼はこの情報を使って4千万ドル以上の利益

を得た。情報提供者が陥りやすい誘惑の罠である。

上の例は情報を扱う人達が直面する倫理デレンマの数例に過ぎない。倫理綱領の改正は確かに一つの目安にはなるかもしれないが、倫理行動は結局のところ、専門家としての本人の自覚に多くを負っている。倫理綱領で厳しい法的罰則を課していない社会構造で、ライセンスを不要とする専門職の場合、特にこの傾向が強い。

#### 4. 2. 合理的対応

情報提供者としての専門職に求められるもう一つの義務は、専門サービスを行う際の合理的対処、技能、勤勉さである。合理的技能が欠けているために起こる問題は倫理問題よりもはるかに難しい。その理由の一つは「合理的技能とは何か」を明確に定義できないからである。該当専門家が義務を破棄したかどうかを決定する際に法廷が使う判定基準は、「良好な状態にいるメンバーが同じ環境条件に置かれたらどうするか」という漠然としたものである。そこには、専門家ならば誰でも一般住民にはない最低基準の専門的知識と能力を持っているはずであるという期待によって支えられている前提がある。

この他にさらにあと2つの仮説が情報専門家の義務の放棄という考えをさらに難しくさせている。第一の仮説は、情報コンサルタントは法律事務所に対して不正行為訴訟が生じた場合、訴訟支援システムに忠告を与えるのが仕事である。依頼主が彼らを雇用する目的は、システムに入って来る情報を検索出来、試験的な戦略やそれに類する方法についての情報を見付け、それを保護するためである。

検索能力に関して、情報コンサルタントは次の点に精通して置くべきである<sup>19)</sup>。

(1) 利用できるシステムの相対的利点、(2) 検索に影響を与えるデータベースに依頼主が入れて置くよう求めたデータの特徴、(3) システムが依頼主の希望をいつも適えとは限らないこと、(4) 万能のようになれる全文テキストシステムはデータベースの適合論文の3割程度しか検索出来ないこと。

発見問題についても同様に情報コンサルタントは次の事柄を知っていなければいけない。訴訟支援システムに含まれる情報を見付ける可能性は限定されている。これを依頼主に明言して置くこと。情報コンサルタントはシステムの選択において合理的な知識や判断ができるわけではないので、システムがどんな仕事をこなせるかについて正確に依頼主に忠告できなければいけない。忘れてならないことは、コンサルタントは他の情報専門家ならば、法廷がその行為を合理的とはみなさない際どい問題を扱っているという自覚である。

もう一つの仮説は情報専門家は法律事務所に対して法的研究サービスを行えるか、である。ある特定のプロジェクトを任された研究者が最近決定した事例を見付けられなかったとしよう。これは確かに重大な過失である。しかし、それが職務怠慢と言えるかどうかは、その研究者の研究方法や得た情報の探索方法を知らなければ決定できない。

考えられ得る可能性を考えてみよう。(1) 研究者の単純な見落とし。(2) 探索方法の違い—オンラインだけ、または印刷物だけしか調べなかった。ものによっては索引の方が確実な

こともあるし、見付けやすい。(3) 研究者の思い込み－同一内容のデータベースだと信じて一方だけの探索しかせず、他方を確認しなかった。

現在までのところ、情報専門家にはこの研究者の業務を判定する基準のようなものがない。倫理基準に照らし、サービスの質を保証出来るような手続きを作り、それをガイドに情報提供者の許容認定行為を判断していくしかない。言うまでもなく、これは容易なことではない。特にオンライン環境、ネットワーク社会においてはなおさらである。新しいデータベースが毎日のように出来、その内容が常時変わり、検索理論や通信方法が改良されている現代社会にあって、常に新しい文献に目を通し、継続教育から新事実を知り、いち早くそれらの変化に対応していくことは並大抵のことではない。こうした渦中において、今日行った検索を合理的と断言出来るのだろうか。

### おわりに

オンライン環境の最も素晴らしい、それでいて最も厄介な面は扱う情報世界が見えない点である。この特徴が一つ一つのデータの確証を極端に難しくさせている。情報源は一つのみとまりとして調べられない。出来るのはその中のビットを検索することだけである。情報の不可視性は提供するサービスの質の判断も妨げる。これが他の専門家、例えば医者ならば、今この時点で医学知識がどうなっているか知っているし、仲間がどのような治療をするかも判っている。しかし、情報提供者はこの時点でデータベースに何が入っているのかを知らない。多くのデータベース内情報は日付スタンプすらない。そしてさらに困ったことにデータ変更が予告なしに何の形跡も残さず行われてしまう。

しかし、どんなに難しくとも、情報専門家としてその専門性を確立するためには不正行為を排除し、認定行為の標準化を進め、総合的判断ができるように努力し、それを前向きに検討していかなければならないだろう。

考察すべき点として Martha J. Dragich は次の4点を挙げている<sup>29)</sup>。

- (1) 同じ情報源探索に印刷物とオンラインを使った場合、各々の質的違いは何か。
- (2) どちらを何時使えば効果的か。
- (3) それぞれの選択でコストはどんな役割を持つか。
- (4) 依頼主にどの程度、分析・統合・リパッケージすべきか。

現実の社会では今のところ情報提供者を直接訴えた不正行為はなかった。しかし、何時までもそう言うてはいられない環境になってきた。情報産業の驚異的な経済的効果、他の専門家を襲う不正行為摘発の高波、情報作成者と普及者の社会的責任の追及など、いずれも図書館員の社会的・法的責任を求める時代が来る可能性を示唆するものである<sup>29)</sup>。

Mary Mawot は従来の図書館員が法の規制にいかにも無頓着かを指摘して次のような警告を発している。「誰にリスクがかかるのか。図書館員には提供した情報に対してケア義務がある。最も無頓着なのは図書館員である。その他の情報提供者はその提供が大きな影響力を

持っているために違法の危険が大きいことを知っている。ケア義務の不履行は怠慢 (negligence) 罪に該当する」<sup>19)</sup>。

違法リスクを最小限に押さえる要件として (1) 訓練—図書館員は急速に変化する技術環境に追われてきた。これからは専門職としての訓練に法的責任問題を取り上げるべきだろう。最良の防御策は初めからリスクが起きそうなものを避けることである。また起きてしまったら素早く責任ある行動を取るべきである。それが専門職の責務である。確かに情報サービス提供の質の確保は非常に金が掛かる。しかし、やらなければそれだけ違法のリスクが増すことになる。図書館員がリスクの対象になることは幸運にも未だ実際には起きていないが、これはアメリカの例が示すように「図書館の場合、他人が出版した情報を伝えるという二次的な役割を演じる人というだけで、不法に対する責任はない。新聞配達人や販売員と同じである」という判決を受け入れてしまうことになる。これは図書館員を専門職と認めていない証拠である。(2) 継続教育と訓練—正規の図書館教育にこの問題への対応を積極的に取り入れ、継続して専門家を育成する。(3) 保険をかける—常に高い基準を維持し促進するメカニズムを採用することによって多くのリスクを防ぐことができる。

この50年のめまぐるしい情報処理技術の開発は社会組織の基盤を覆し、私たちの生活様式を変えた。情報社会は社会、技術、政治、経済、法律に大きな影響を及ぼしている<sup>30)</sup>。情報環境全体から見るとここで論じた情報の不正行為問題は小さい問題と思われるかも知れない。しかし、情報というこの無定型の資源は人間共同体の存続をも決定する人間が作り出した産物である。国が異なれば情報要求も異なる。しかし、社会が複雑になればなるほど、情報の利用可能性、信頼性が大切になり、情報を扱う情報提供者の責任が増すことだけは確かである<sup>31)</sup>。

ものすごい勢いで情報環境が整備されていく。その速さについていけずに伝統的な図書館倫理綱領が今なお使われ、後は情報提供者個人の判断に委ねられている。

本来、倫理とはその国の文化規範によって定められる人間の経験から生まれた道徳価値である<sup>32)</sup>。それは時代によって、場所によって異なる。環境によっても変わる。こうした変化の時代にあって情報提供者の社会的責任は非常に重い。本来、倫理要項は一般にその職業の専門的価値を知らせ、従事者には日常業務で果たすべき責任を明記したものである<sup>33)</sup>。Rendy Diamond は情報時代の図書館職は〈mal-practice〉から〈good-practice〉に変換すべきであり、利用者中心のサービスが重要であり、図書館は変化する社会状況に呼応して意識を変えていく必要があると指摘している<sup>2)</sup>。図書館員にとって〈good-practice〉とは変化する情報環境に適応する図書館職の中心的価値を維持することである。図書館員のあるべき姿として原点に戻って〈good-practice〉とは何かを一人一人が問い直す必要があるのかもしれない。そうして初めて、情報技術の真の価値が万人に認められ、図書館存続の意義が時代の要請に応える形で継承されるのではないだろうか。

引用文献

- 1) Richard Braddiscomb. The changing role of the information professional in support of leaning and research. *Advances in Librarianship*, 23, 2000. p.63-92
- 2) Rendy Diamond & Martha Dragich. professionalism in Librarianship : shifting the focus from malpractice to good practice. *Library Trends*, 49(3), 2001. p.395-41 4.
- 3) 岡澤和世【情報学講義ノート〈3〉】、敬文堂、1987、150p.
- 4) 岡澤和世「情報社会と情報倫理」【愛知淑徳大学文学部論集】27号、2001、p.41-59.
- 5) McNair, S. Ia there a crisis? In: *The End Knowledge in Higher Education*, R. Barn ett and A. Griffin, eds., Cassell, 1997. p.27-38.
- 6) Thompson, G. Changing universities : From evolution to revolution. In: *Facing up to Changes in Universities and Colleges*, S. Armstrong and S. Brown, eds., Kogan Page. 1997. p.1-8/
- 7) Shepherd, R. A renaissance for profession? *Library Association Record* 100(5), 1998, p.251-253.
- 8) Cronin, B. The electronic academy revisited. *Aslib Proceedings*, 50(9), 1998. p.241-245.
- 9) American Library Association. *Presidential Committe on Information Literacy. Final Report.* American Library Association. 1987.
- 10) 岡澤和世「情報メディア教育と図書館の役割」【愛知淑徳大学文学部論集】24号、1999. p.13-33
- 11) Kapitzke, Cushla. Information literacy : The changing library. *Journal of Adolescent & Adult Literacy*, 44(5), 2001. p.450-456.
- 12) Winner, M. C. Librarians as partners in the classroom : An increeasing imperative. *Reference Services Review*, 1998, Spring, p.25-30.
- 13) Shimmon, R. Libraries move to centre stage. *Bookseller*, 8 May, 1998. p.24-25.
- 14) Everett, John H. Independent information professionals and the question of malpractice liability. *Online*, 13(3), 1989. p.65-70.
- 15) Geraldene Walker (ed), *The information environment : reader.* G. K. HALL & CO. 1992
- 16) Arlene Bielefeld & Lawrence Cheeseman. *Library Patrons & the Law*, Neal-Schuman Publishers, Inc. 1995. 142p.
- 17) Arlene Bielefeld & Lawrence Cheeseman, *Libraries & Copyright Law*, Neal-Schuman Publishers, Inc. 1994, 145p.
- 18) Arlene Bielefeld & Lawrence Cheeseman. *Library Contracts & The Law.* Neal-Schuman Publishers, Inc. 1994, 145p.
- 19) Mary Mowat. Legal Liability for Information Provision, *Aslib*, 1998. 60p
- 20) Paul Pedley. Copyright for library and information service professionals, *Aslib*, 1998. 64p
- 21) Alan Angoff. Library Malpractice Suit : Could it happen to you? *American Libraries*, 7, 1976. p.489.
- 22) Gerome Leone. Malpractice Liability of a law librarian ?, *Law Library Journal*, 73, 1980. p.44-65.
- 23) Michael W. Hill. *The impact of information on society*, Bowker Saur, 1999, 292p.
- 24) Nasri, William. Legal issues for library and information managers. *Journal of Library Administration*, 7(4), 1986, p.143.
- 25) Anne Mintz. Information practice and malpractice, *Library Journal*, 38. (15), 1985, p.35-42.

- 26) Sajjad ur Rohman. *Preparing the information professional: An Agenda for Future*, Greenwood press, 2000, 177p.
- 27) M. M. Smith. *Information Ethics*. Bowker-Saur. 1999. 200p.
- 28) New Library: The people's network. Library and Information Commission, 1998.
- 29) Martha J. Dragich. Information malpractice: Some thoughts on the potential liability of information professionals, *Information Technology and Libraries*, 8(3), 1989. p.265-272.
- 30) Tarter Blowden. Information liability: New interpretations for electronic publishing. *Online*. September, 1998, p.61-67.
- 31) Kenneth G. Peterson. Ethics in academic librarianship: The need for values, *Journal of Academic Librarianship*, 9(3), 1997, p.132-137.
- 32) American Library Association Core Values Task Force. *Librarianship and information service: A statement on core values, 5th draft*. ALA. 2000, april 28.
- 33) Mark J. Brosnan. *Technophobia: The psychological impact of Information Technology*. Routledge, 1998, 220p

#### 参考文献

- ・ Bernes, Robert, F. Some thoughts on professional ethics code. *Bulletin of ASIS*, 12(4), 1990, P. 19-20.
- ・ Bernes, Robert, F. The making of an ethics code. *Bulletin of ASIS*, 16(6), 1995, p.24-25.
- ・ Bridges, P. B. & Morgan, S. Fitting the pieces together: Developing better service for end-users. *Computer in Libraries*, 20(3), 1998. p.26-31.
- ・ Capurou Raphael. Moral issues in information science. *Journal of Information Science*, 11(3), 1985, p.113-123.
- ・ Danner, R. A. Redefining a profession. *Law Library Journal*, 90(3), 1997, p.315-356.
- ・ Finks Lee W. Values without shame. *American Libraries*, 20(4), 1989. p.352-356.
- ・ Jackson, Rupert M. and J. L. Powell. *Professional negligence*, 2nd edn. Sweet and Maxwell, 1997, p.6
- ・ MacLachlan, L. D. Candy dancers on the Web: How the Internet has raised the baron lawyers' professional responsibility to research and know the law. *George town Journal of Legal Ethics*, 13, 1997. p.607-648
- ・ Oppenheim, C. *The legal and regulatory environment for electronic information*, 2nd edn. Infonortics Ltd, 1995
- ・ Richard Teresa and Quigley, Michell. The information specialist: malpractice risk analysis. *Online*, 13(3), 1989, p.57-62.
- ・ Sada, E. Training users in the electronic era. *Information Outlook*, 3(12), p.22-28.
- ・ Sanda Erdelez and Sheila O'Hare. Legal informatics; Application of information technology in law. *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, 32, 1997. p.367-402.
- ・ Snyder Fritz. Librarian and the suprem court: A computer-aided look at high court cases involving librarian. *American Libraries*, 17(3), 1986. p.205-206.
- ・ Webb, S. P. Making a charge for library and information services. *Aslib*, 1994.