
図書館の自由 別冊 (2008年12月)

「Web2.0時代」における図書館の自由

-平成20年度第94回全国図書館大会兵庫大会・第7分科会「図書館の自由」記録-

日本図書館協会 図書館の自由委員会

<もくじ>

◎基調報告 「図書館の自由・この1年」	山家 篤夫	・・・	p1
○事例発表に先立って	白根 一夫	・・・	p4
◎事例発表1 利用記録と利用者の秘密 －歴史的概観・法制度から今後の展開へ	高嶽 裕樹	・・・	p4
◎事例発表2 「Web2.0時代の図書館サービス －討論の前提となる知識と枠組みの提供のために－	岡本 真	・・・	p11
○午前中の質疑		・・・	p19
◎事例発表3 貸出履歴の利用に関する意識について	佐浦 敬之	・・・	p19
◎事例発表4 図書館システムの動向と公共図書館の現場	高野 一枝	・・・	p39
○全体討議 「Web2.0時代」の図書館の自由に向けて		・・・	p43
◎感想・コメント			
・「図書館の自由」分科会に初参加して	安宅 仁志	・・・	p49
・兵庫大会分科会に参加して考えたこと	山本 昭和	・・・	p49
・図書館の自由分科会-「Web2.0時代」の図書館の自由-の議論から	林 賢紀	・・・	p50
・2008年全国図書館大会図書館の自由分科会に参加した感想	佐藤 毅彦	・・・	p53
・折り込むための論議、折り込んだ先の論議	村岡 和彦	・・・	p54

基調報告

「図書館の自由・この1年」

山家 篤夫 (日本図書館協会図書館の自由委員会委員長)

はじめに

要綱締め切りが大会開催の2ヶ月前だったので、その後の動きを含めて追加の資料を中心に話したい。

1. 図書館法の改正について

全体会で塩見理事長から報告があった。資料には図書館の自由に関係する部分だけを掲載している。日図協が議員にロビー活動をした際の資料を掲載しているが、日図協は、図書館法の目的に国民の知る自由、多様な資料へのアクセスを保障する、という文を入れるという提案をした。国会では、衆院民主党の逢坂誠二議員がこの趣旨で発言してくれた。文科大臣から直接の答弁はなかったが、図書館の自

由を法の目的に入れるということが国会で議論されたのは今回が初めてである。逢坂議員にお礼のメールをしたところ、今後とも追求したいとの返信をいただいた。

改正では第3条「図書館奉仕」、第15条「図書館協議会」に「家庭教育の向上に資する」という文言が加えられた。無料原則の取り崩しや郷土愛などの倫理的規定が法案に入ることにはなかったが、児童青少年の教育について社会総がかりで対応し向上させていくという考え方や仕組みが図書館に持ち込まれたことになる。第7条の「設置及び運営上望ましい基準」が、私立図書館にも適用されることになった。努力目標ということになるだろうが、日図協は、行政は私立図書館に干渉しないとした図書館法の基本精神にてらしていかがな

のかと言ってきた。

2. 練馬区立図書館の貸出履歴保存問題

今年1月12日朝日新聞が報道した。概要については要綱に記載している(要綱p.128)。貸出してから13週間、または返却後2人に貸出されるまではその資料を誰が借りたかの履歴を保存し、画面で確認できることにした。目的は、資料を汚破損した人を特定し弁償させることという。

自由委員会は3月に練馬区立図書館にヒヤリングを行った。中央館長は、ここ数年、除籍数は増えているが、水害被害を受けた資料を一括廃棄した年や、書庫満杯のために特に多くを除籍した年もあり、必ずしも汚破損によるものではないと説明された。対応に困る汚破損はCDで、解説に異物が入れられていたり、中身が入れ替えられたりが甚だしく、全職員の合意でこの措置を取ったという。ただ、CDだけに限って履歴保存するという考えには至らなかったという。また、ある人が何を借りたかという利用履歴ではなく、個々の貸出資料が誰に借りられたかという記録であるからプライバシーとはいえず、個人情報保護条例上は問題がないと考えたので、区の個人情報保護審議会には図らなかつたとのことだった。私たちは「この本を誰が借りたか」という情報は、「誰がどの本を借りたのか」という情報と同様に読書の秘密情報でありプライバシー情報であると述べ、最後には納得していただけた。今後どうするかについては、CDと図書資料の切り分けをはじめ、実効性のある対応をしていきたい。今回のシステム改善は教育委員会の了解を得たものであり、予算も組んでいただいたことなので、修正については、検証に今しばらく時間をもらいたいとお答えだった。

貸出履歴の保存が汚破損した人を特定する上で実効性があるかは疑問である。確実な方法は、返却された本を利用に供するまでにその状態をきちんと確認すること、CDについては試聴することしかない。練馬の場合では業務委託をしているので、(返却後の資料確認業務を)仕様書に入れるとか予算措置も必要かと考え、館の「修正」をお待ちするとした。

区民、利用者はどう考えているのか、練馬区立図書館が寄せられた意見をまとめたものを資料に入れたのでご参照下さい。

7月になって、東京新聞が練馬区立図書館に取材をし、汚破損抑制に一定の効果があるという館長の説明を報じた。措置導入後、返却時に発見した汚破損資料で廃棄せざるを得ない冊数が減っていること、また返却時に発見した汚破損資料について月に10件程度の問い合わせをしており、原因が特定できた4件の図書を弁償してもらった例があるということだ。

効果が強調され、「修正」措置はうやむやにされてよいか。この先は練馬の図書館員が考えて対応すべきことである。自由委員会は、図書館雑誌のこらむでヒヤリング内容を含め概要を報告したが、今日の資料に入れた常務理事会への報告を館長、職員、区議会議員などのみなさんにお知らせすることも必要かと思っている。

3. 国立国会図書館の資料利用禁止措置について

利用禁止にされた『合衆国軍隊構成員等に対する刑事裁判権関係実務資料』(以下、本件図書)という資料は、米兵が日本で起こした事件・事故の捜査、裁判の実務において検察、警察が使用するマル秘(少なくとも発行時には)の資料である。NDLは1990年3月に古書店でこの資料を購入し、利用に供していた。今年5月、日本平和委員会が日米行政協定に関する学習講演会を開催した。日本政府は公務中以外の米兵犯罪には日本が裁判権を持つとしているが、米軍司令官が公務中であつたという証明書を出せば、裁判権を譲渡し米軍の軍法会議で裁かれる。また、琉球国際大にヘリコプターが落ちた時のように、日本の了解を得なくても私有地に米軍が立ち入り調査・捜査することが出来る。日本の政府の説明は、「了解を得る暇がなければ立ち入ることが出来る」となっており、国民への説明と米軍との密約の間に乖離がある。このようなことを国際法研究者の新原昭治氏は本件図書の頁をあげて紹介された。講演記録は雑誌『平和運動』7月号に掲載されている。

5月下旬、法務省がNDLに対して本件図書の利用禁止、OPACからのデータ削除を求めた。その理由について、法務省は、情報公開法に基づいて本件図書の開示請求がされた場合、法第5条の3、4及び第8条に基づき開示せず、存否不明とする情報であるからとした。

NDLは国会関係者と一般国民について別の利用規則をもち、一般国民については利用の制限ができるとなっている。利用規則を受けた「資料利用制限措置等に関する内規」第4条に利用制限措置の資料について規定があり、この4に該当するとして利用禁止等の措置をした(6月11日)。このことが7月21日にしんぶん赤旗のコラムでとりあげられ、つづいて8月4日に他の新聞が大きく報道し、資料の内容も報じられた。8月11日にはしんぶん赤旗で閲覧を禁止しているのは知る権利の侵害として大きく取り上げられた。8月12日他の新聞がNDLと法務省に批判的な報道をし、社説で取り上げた新聞もある。8月20日、法務省はNDLに非公開を求めたことを認めた。21日、ジャーナリストの斎藤貴男氏が、閲覧禁止の差し止めを求める裁判を起こす方針を表明した。28日、衆議院議院運営委員会図書館運営小委員会で民主党と共産党がこの問題をとりあげ、

利用禁止の解除と内規見直しが次期国会の検討課題にするとされた。9月8日、NDLは法務省が本件図書の本所蔵を認めたことからOPACデータを復元した。昨日のことだが、参議院議院運営委員会の世耕弘成議員が自身の日記(ブログ)に、NDLは極秘の行政文書を収集も提供もそもそもすべきではない、旨の意見を書いている。次期国会での論点となると思える。

日図協常務理事会は9月10日、理事長名でNDL館長へ要請文を提出した。NDLは、立法と行政監視をおこなう国会へのサービスと、わが国の中央図書館であり納本図書館としての国民へのサービスを任務としている。行政府からの自立と図書館の自由の原則に基づき、禁止措置の取りやめ、内規第4条4項の見直しを要求している。その後、図問研も要請文書を出した。羽仁五郎の演説を引用し、格調高い。いずれ『みんなの図書館』に掲載されるだろう。

内規第4項の見直しについては、自由宣言の第2で非公刊の寄贈、寄託資料の提供方法については、寄贈者・寄託者の意向を尊重するとしている。これは非公刊資料の寄贈・寄託を促進することへの配慮である。NDLの内規第4条4項の利用制限の要件を自由宣言の規定レベルに抑制してはいかかかと考え、内規の見直しを求めた。

この内規は1988年につくられた。当時からしばらくは利用制限を決定した報告文書を職員に回覧していたが、最近はそうではない。内規も秘密にされた。利用制限、権利制限に関する措置についてはオープンに戻して欲しい。NDLは情報公開法の適用外だが、透明性を高めて欲しいと思う。

4. 堺市BL本について

ここ一週間くらい話題である。7月30日、堺市HPの「市民の声」Q&Aに、図書館所蔵のBL(ボーイズ・ラブ)本に関する市民の投稿と図書館の回答が掲載された。投稿の趣旨は、BL本には男性の同性愛が書かれていて、子どもに悪影響があり、親が心配する。公共施設、開架におくことはセクハラ、税金で買うことはいかかなものか、大阪府内でこういうものを買っている図書館はない、堺市図書館はリクエストがあったというが、こういった本は処分して欲しいというもの。堺市図書館は、要求選書と価値選書があり、要求にこたえることは重要であるが、青少年の健全育成について遺憾であり、今後は収集・提供は行わないと回答している。

性的表現とくに刑法175条わいせつ図画の頒布等禁止については社会的合意ができてきていると思える。ひとつは倫理に違反するこうした本で人が墮落するので頒布を禁止するという従来の考え方に対しては、個人の倫理観や趣味等について国や司法が介入すべきではないという基本

的な問題提起がある。もうひとつ、見たくもないのに読まされるという権利侵害であるからという考え方があるが、これはゾーニングで対応できる。倫理違反・権利侵害どちらもそれなりの対応が出来ており、あえて処罰する必要がないという考え方が強くなっている。一方、子どもに対しては倫理違反の考え方にたって、教育的配慮を社会としてとるべきだという考え方が強まっている。『完全自殺マニュアル』を契機に各地の青少年条例の有害図書の要件が広がったが、これは倫理違反の観点を基礎にしている。子どもだからということで広げていっていいのかということ論議する必要がある。『カレントアウェアネス』には、アメリカで子どもに読ませたくない本の上位にBL本が入っていることが紹介されている。法的な規制が必要という議論も行われているようだ。日本でも報道された。

本件は西地区委員会で調査する予定である。

5. 青少年のインターネット利用規制法が成立

図書館法の家庭教育の向上ということと関連していくかもしれないが、青少年のインターネット利用についての規制法が国会で成立した。衆院では全会派の賛成だった。アメリカでは青少年のインターネット利用規制は厳しく議論されているが、議論がほとんどないままに成立してしまったことは問題ではないだろうか。子どもに対する様々な倫理違反を法で規制するという動きの一つである。NDLがまとめている「子どもの情報行動に関する調査」の、5-4 有害コンテンツ対策、で様々な動向が紹介されている。テレビ、ゲーム、インターネット、有害図書etc. 法的整備状況もまとめられている。

6. 『僕はパパを殺すことに決めた』

奈良地検が医師宅放火事件の供述調書などを著者に見せた鑑定医を刑法134条の秘密漏示罪で起訴した。情報源を秘密漏示罪で起訴するのは初めてのこと。これに先立って法務省が講談社に謝罪を勧告したのも異例。このことを出版界は重く受け止めている。映画には映倫、放送にはBPO等の第三者倫理機関があるが、出版界にはない。なんらかの倫理規制をする組織が必要という声が上がっている。講談社は清水英夫氏に専門家に委嘱して問題を検証し、その報告書では、第三者委員会(出版オンブズマン)の設置が提案されている。報告書には著者の草薙さんが反論文書を出している。講談社はこれらを小冊子にまとめ、全国の図書館に配布するとしている。

(やんべ あつお)

事例発表に先立って

司会: 白根 一夫(宮若市図書館準備室)

事例発表に先立って分科会の趣旨を説明する。テーマは「Web2.0 時代」における図書館の自由。図書館雑誌 8 月号のこらむ、図書館大会への招待の記事にあるとおり、いままでとは趣旨を変えてテーマを設定した。先日、NHK で有川浩の番組があり、大阪府立中ノ島図書館に貼られた自由宣言のポスターが紹介された。「図書館戦争」シリーズを書ききっかけになったと話していた。練馬区議会の文教委員会、衆議院文化委員会で論議にあがるように、この宣言を具体化し、図書館法をゆたかにしてきた、図書館の実践がある。(練馬区では)利用マナーの悪さ抑制を目的として貸出履歴保存という考えが出てきたし、システムのメーカー側も履歴を保存できる点を説明するようになってきている。貸出履歴の消去は図書館側の希望でカスタマイズしていたということだったのではないだろうか。Amazon 等でのレコメンド機能、ユーザのコミュニティ形成が期待されているのが最近の風潮のようである。そういった環境広

がっている中で、図書館が実践してきた利用履歴を残さないという原則では実用化されにくいという指摘が一方ではある。逆に履歴の活用は漏洩のリスクを伴うので、読書の秘密を守るという原則と相容れないという意見も数多くある。このような一連の状況の整理や理解は十分でなく、こうしたセンシティブな問題を扱うためには、新たな技術に関する情報や、サービスへのニーズ、歴史的社会的経緯を共通に理解し土台を作ったうえでさまざまな立場や価値観を交えて十分に論議していくことが必要ではないか。この分科会でこのような情報のさまざまな価値観を知り論議していく、今後の土台作りとしてほしい。歴史的経緯、意見、履歴利用の可能性、システム開発の経緯と動向、メーカー側から見たシステム利用の実態を発表してもらい、その後討議を行う。そういった趣旨で今回あらたな自由の分科会となるのではないだろうか、と期待している。

(しらね かずお)

事例発表 1 「利用記録と利用者の秘密—歴史的概観・法制度から今後の展開へ」

高 鋳 裕 樹 (大阪教育大学講師)

はじめに

利用記録については、前提として、Web2.0 は便利である、ということを確認なくてはならない。RSS、ブログ、SNS といったサービスは便利であり、一度は利用してみるべきである。しかし、そこで行われていること、そこで可能になることが、今までの図書館の理念とどんなずれが生じているか考えることが必要である。図書館ではなぜ利用履歴を残さないのか、ということを確認していきたい。

1. 歴史的概観

日本の場合、1954 年に図書館の自由宣言が採択された経緯としては、図書館と中立についての討論を提案するという『図書館雑誌』での誌上討論会があった。当時成立したばかりの破壊活動防止法により、閲覧票の提示を要求された場合、これを拒否すべきかどうかというのが討論会の出発点である。そこには戦前・戦中の図書館が思想調査に利用されたことに対する反省、警察の公安捜査により市民のプライバシーが侵害されるという危機意識があった。図書館の閲覧票は読書履歴であり、これを公開し

てはならないのでは、という危機意識である。1954 年版の自由宣言には主文に「利用者の秘密を守る」という言葉は入っていないが、成立の経緯を考えると図書館界の大きな懸念としてあったのは間違いない。

この懸念は具体的な事件として起こる。1つは1975年の東京都立図図書館の複写申込書閲覧事件である。都立図書館は、警視庁公安部による1~2万枚の複写申込書の閲覧依頼を当初拒否したが、その後認めた。宣言の採択から20年たってもこうしたことが起こっている。もう1つは1995年NDLの利用記録押収事件である。オウムサリン事件調査に関して、合計150万枚以上の利用申込書、資料請求書、複写申込書などの個人情報警察の手に渡った。最終的に10枚だけが押収され、残りは返却されて事件とは無関係であったことが判明した。10枚が押収されて良かったのかは疑問だが、少なくとも150万人分の利用記録が押収される必要はなかった。この事件を機にNDLでも利用履歴の保存について(保存期間を短縮するよう)規定が変わった。

米国の場合では、1970年のミルウォーキー公立図書館

事件がある。合衆国財務省の調査員が図書館に爆発物関係図書の貸出記録の調査を求めた。図書館はいったん拒否したが、検察局の意見により結局調査させた。1970年代に全米でこういった事件がたびたび起こっており、ALA は貸出記録を秘密にするよう緊急勧告声明を発表し、1971年に「図書館の権利宣言(Library Bill of Rights)」の解説文として「図書館記録の秘密性に関する方針」を採択している。その後も1990年、ディカータ公立図書館事件が起こっている。幼児遺棄事件に関して出産関係の図書等の利用の記録提出を召喚状により要求したものである。さらに図書館の事例ではないが、1998年のクラマーブックス大陪審召喚状事件がある。クリントン大統領の不倫事件調査に関して、独立検察官スターがモニカ・ルインスキーの図書購入履歴の提出を求める召喚状を書店クラマーブックスに対して発行した。クラマーブックスはプライバシー侵害だとして召喚状無効を訴えて提訴し、勝訴した。

また、米国では2001年に愛国者法が成立し、連邦捜査局に対して、図書館の貸出し記録やインターネットの利用記録などを調査する権限が付与された。令状なしでも連邦捜査局が発行する国家安全保障書簡(National Security Letter: NSL)により捜査が可能となった。図書館界は強く反対し、法改正運動を行った。2006年愛国者法が改正され、伝統的な資料提供(貸出)に関してはNSLの対象としない、となった。伝統的でない部分、インターネットの利用等についてはいまだ対象である。NSLは、発行されたこと自体を秘密にしなければならないので、図書館がNSLを受け取った場合、その事実を法律顧問に誰かに相談することもできない。(高鉦裕樹 箆口令(かんこうれい):米国愛国者法による発言の禁止)こらむ図書館の自由、『図書館雑誌』100(8)に詳しい)。法改正により若干は条件の緩和がなされたが、利用の履歴を国家機関が手にできる状況である。

貸出履歴を消去しなければならない理由について、歴史的経緯をまとめる。地域・時代を問わず、秘密を守るべき相手として想定されてきたのは「公権力」(警察、政府・諜報機関など)である。そうした機関に利用者の記録を提供してはならないというのが、宣言の「利用者の秘密を守る」という意味である。こうした機関からの要求は実際にあった。しかしサリン事件での国会図書館での記録押収にみるように、こうした機関から「令状」を示されれば、最終的に図書館は提供を拒めない。そうした中で利用者の秘密を守るためには、少なくとも当時は、不要になった利用記録を蓄積せず消去するしかない。図書館の利用記録は、公権力から守られるのでなければ、守られる意味がないというのが宣言制定時の意図である。制定時に比べて警察はどう変わったか、と考えてもやはり秘密は守るべきものである。

2. 記録の適正な取り扱い;個人情報保護法制

貸出記録は個人情報とされる。個人情報については、目的外使用してはならない、目的は明示しなければならない(明らかである場合は明示の必要はない、明示しておくほうがよいが)、正確性を保たねばならない、漏洩を防止しなければならない、自らの個人情報について開示を請求できる、事実と異なる場合には訂正を請求できる、と規定されている。

しかし「個人情報を消去しなければならない」という文言はない。個人情報の消去については法律には規定がなく、総務省の通知に「不要となった場合は消去を行う」という文言がある。つまり不要とならない場合は消去する必要はない(Amazonは利用記録が不要とならない例である)。目的外利用はできないが、目的は制限されていないので、あらかじめ書いておけばよい。Amazonのプライバシー情報の利用方針はあらゆる目的を列挙しており、目的外使用は事実上存在しない。そのためAmazonは利用者が消去を求めても個人情報が誤っていない限り消去する必要はない。個人情報保護法制に依拠しても、図書館の思う利用者のプライバシーの保護は実現できない。

図書館はどうだろうか。法学者ローレンス・レッシングは個人情報を利用することについて懸念を表明している。「もちろんアマゾン問題は問題じゃない。でも図書館については心配しはじめた方がいいかもしれない。もしあなたが、人びとは政府に自分の閲覧した本を知られずに図書館で本を閲覧できる『権利』があるべきだと考えている、あの頭のおかしいサクソクな人の一人なら(ちなみに私もその手のサクソクの一人だ)、このモニタリング技術の変化は心配かもしれない」(『Free culture:いかに巨大メディアが法をつかって創造性や文化をコントロールするか』山形浩生・守岡桜訳, 翔泳社, 2004)。なぜ図書館と私企業は扱いが違うべきかを考える際のキーワードが「萎縮効果」である。

3. 利用記録と萎縮効果

「萎縮効果(chilling effect)」とは、「言論に対する規制など、文言があいまいである場合に、憲法上の権利を實際上抑制する効果」と定義される。履歴が残るということで、利用者が図書館を使うのをやめるかもしれないという状況は、言論の自由に関する萎縮効果が発生していると考えられる。米国のタワードカヴァー事件(2002年)の判決では、表現の自由の萎縮について言及があった。麻薬捜査に関する令状により、通信販売による図書購入記録の提出が求められたタワードカヴァー書店は、「購入記録が政府・警察に提出させられるなら、書店で本を買うという人々の権利が萎縮する」として訴え、州最高裁はこの令状を違憲とした。このような令状の執行は、憲法に保護された表現の自由の権利の行使を相当程度萎縮させるとしたのであ

る。この裁判で ALA 知的自由委員長クラブは「もし利用記録が開示されるなら図書館を使うのをやめると多くの利用者が表明している」と証言している。別の証言者は、クラーブックス事件の際、顧客は強い拒否反応を示し、実際に売り上げが落ちたと証言している。

図書館について利用記録が開示されるかもしれないとなれば言論活動が萎縮し、公的機関が行うと表現の自由の侵害となる。書店(私的機関)が行うなら問題はないが、図書館は公的機関であり、憲法に縛られる。公的機関である図書館が行う行為により人々が萎縮するなら、憲法に違反しているといえる。米国の調査では、利用履歴の保存により便利になることを喜ぶ人もいるが、4分の1は不安を覚えており、萎縮効果が起きる可能性が高いといえる。より便利なサービスを提供することで一部の利用者が萎縮するのと、若干不便でもすべての人が気兼ねなくサービスを利用できるのと、公的機関としてはどちらであるべきなのか。Amazon については他の書店を利用することでこの問題を回避できるが、他の図書館を利用する権利は人々にはない。

4. 通信の秘密と利用者の秘密

言論には公的言論と私的言論がある。私的言論とは少数の特定人が相互に言論を交わす場合を指し、この場合、第三者による盗み聞きや批判、あるいは賛辞すら、私的表現への干渉となる。私的言論を守る法制度のひとつの例として通信の秘密に対する保護がある。通信においては、狭く限定されたサービスを提供するのに必要な場合以外には、個人情報を取得してはならず、その目的を達成すれば遅滞なく消去されねばならない(電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン)。通信は高度のプライバシーを有する情報が含まれているためである。図書館での読書は誰かにたいして主張を行うものではないため私的言論と考えられ、通信の秘密に関するものと同様の規定が適用可能である。この場合、利用記録は、利用者の読書を妨げないために狭く限定されたものであるべきであり、目的達成後には遅滞なく消去されなければならない、となる。

5. 個人情報保護を確保した上での利用可能性

では今までどおり、利用記録はすべて消去してしまってもよいのか。個人情報保護を確保して、なおかつ貸出履歴の利用も可能であるなら、利用記録の活用は許容されるだろう。これはアーキテクチャの問題である。過去の貸出方式は履歴をすべて蓄積するか、すべて消去するか、の2択しか選択肢がなかった。現在は利用者ごと、記録ごとに残したり消去したりする選択も可能である。また、貸出履歴を図書館に残すことはできないとしても、オプトインによ

り不要となった利用記録を求めに応じて本人に譲渡することは可能であろう。

また、利用頻度のみを利用する方法は、個人情報とは無関係である。同時に貸出されたものを把握するだけで個人と結びつけない場合は、個人情報ではないといえるのではない。

ただしこの方式は2つの問題がある。まず、かなり大規模でないと意味を持たない。小規模の場合は個人が特定され、プライバシーの侵害となる可能性もある。どの程度の規模が必要なのかなど、理論的な整理が必要である。

またこれらのサービスは、萎縮効果を招かないというのが大前提となる。誤解による萎縮効果も想定されるので注意しなくてはならない。実際には利用記録が残っていても、残っていると勘違いして利用をやめてしまうことが考えられる。合理的な判断の下でも誤解を生むような状態であれば、それは萎縮効果となり、やってはならないことである。

まとめ

図書館が利用記録を消去してきたのは、すべての住民の安心感、信頼を得るためであった。図書館が新しいサービスを開始することで一部の住民のサービスを向上させることができたとしても、一部の利用者に恐怖心を持たせ、図書館から足を遠のさせることになっては本末転倒である。新しいサービスを提供するなら、そうした事態が起こらないよう、利用者にたいして十分な説明が必要であろう。

(たかくわ ひろき)

※ p7-10 は高敏さんの当日のスライド資料の一部です。

はじめに

- 「Web 2.0」は便利です。

歴史的概観: 日本の場合

- 破壊活動防止法の施行による問題意識
 - ◆ 「閲覧票を官憲により、法的な根拠なくして提示を要求された場合、…この提示を拒否すべきであろうか。基本的人権の侵害となる行為を図書館がなすべきであろうか」

歴史的概観: 日本の場合

- 「利用者の秘密を守る」は、1954年版の「宣言」主文には盛り込まれなかったものの、図書館界としては大きな懸念として認識されていた
 - それらの懸念は、具体的な事件として現れる

歴史的概観: 米国の場合

- ミルウォーキー公立図書館事件(1970)
 - ◆ 合衆国財務省の調査員がミルウォーキー公立図書館を訪れ、爆発物関係の図書や資料の貸出記録を調査したいと申し出た
 - ◆ 図書館は一度は拒否したが、検察局の意見を携えて戻ってきた調査員にたいし結局は貸出記録を調査させた

歴史的概観: 米国の場合

- 同様の調査が全米各地で行われる
 - アメリカ図書館協会(ALA)、貸出記録を秘密扱いにするよう緊急勧告声明を発表
- 1971年1月、ALA評議会が『図書館記録の秘密性に関する方針』採択

歴史的概観まとめ

- なぜ貸出記録を「消去」しなければならないか
 - ◆ 図書館が利用者の秘密を守るべき相手として想定されてきたのは、地域・時代を問わず「公権力」
 - 図書館の利用記録は、公権力から守られるのでなければ、守られる意味がない

個人情報保護法制概観

- 法制により図書館が負う義務
 - どこにも「消去しなければならない」との言なし
- むしろ、
 - 個人情報の内部的な目的外利用ができると解釈可能

個人情報保護法制

- 総務省通知「行政機関の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針について」(2004年9月14日)
 - ◆「職員は、保有個人情報…が不要となった場合には、…当該保有個人情報の復元または判読が不可能な方法により当該情報の消去…を行う」
- 不要とならない場合は、
 - 消去する必要はない

個人情報保護法制

- Amazonの個人情報利用方針では、情報が「不要」になることが原理的にあり得ない
 - Amazonは、たとえ利用者が消去するよう求めたとしても、個人情報が誤っていないかぎり消去する必要はない

利用記録と萎縮効果

- 安易に貸出記録を保存し活用した場合、利用者が図書館を使うのをやめるかもしれない
 - 言論の自由にたいする萎縮効果が発生していると考えられる

タタードカヴァー事件: 結論

- 利用記録が開示されるかもしれないとの恐れを利用者が持った場合、社会の言論活動は萎縮することになる
- それにつながる行為を公的機関が行った場合、憲法の定める表現の自由に違反する

萎縮効果をもたらす行為と公的機関としての図書館

- 図書館は公的機関である
- 図書館の行う行為は、私的機関が行う行為と違い、憲法に縛られる
 - ◆「でも図書館については心配しはじめた方がいいかもしれない」(レッシング『Free Culture』再掲)
- 図書館が行う行為によって人びとが萎縮するならば、その行為は表現の自由を害する

萎縮効果をもたらす行為と 公的機関としての図書館

- 米国商務省電気通信情報局の委嘱を受けたウェスティンの調査報告
 - ◆ アメリカ合衆国の国民の25%は「プライバシー原理主義者」(Privacy Fundamentalists)である
- (Westin, Alan F. "Whatever Works" -- The American Public's Attitudes Toward Regulation and Self-Regulation on Consumer Privacy Issues," 1997, NTIA.)

萎縮効果をもたらす行為と 公的機関としての図書館

- 自分の個人情報が利用されて便利になることを素直に喜ぶ人も一定程度存在するが、国民の4分の1はそのことに不安を覚える
- 萎縮効果の発生の可能性高し

萎縮効果をもたらす行為と 公的機関としての図書館

- より便利なサービスを提供し、そのことで一部の利用者が萎縮する結果を招くのと、
- 若干不便であったとしてもすべての利用者が気兼ねなく使えるのと、
- 図書館のサービスはどちらであるべきか？

通信の秘密の保護の原理

- 「通信の秘密の絶対的保障の背後には、言論を公的言論と私的言論とに二分する見方がある」(棟居快行)
 - ◆ 批判などを当然覚悟しなければならない公的言論と違い、少数の特定人が相互に私的言論を交わす場合、それを盗み聞きしたり批判したり、あるいは賛辞することすら、私的言論にたいしては干渉となりうる

通信の秘密と図書館での読書の類似性

- 図書館での読書は、公的言論といえるか？
 - 図書館での言論活動は、私的言論と把握する方がより適切である

通信の秘密の保護の実務

- 電気通信事業者は、電気通信サービスという狭く限定されたサービスを提供するために必要な場合以外には、個人情報を取得してはならない
- また、個人情報の利用目的が達成されたならば、その個人情報は遅滞なく消去しなければならない

通信の秘密の保護:結論

- 私的言論と同じカテゴリーに属する通信の秘密と図書館の利用記録は、同じ扱いを受けるべき
 - ◆ 利用目的は狭く限定されたものであるべき
 - ◆ 目的が達成されれば遅滞なく消去されるべき

記録保存の選択肢の増加

- 過去の貸出方式は、記録を「蓄積する」か「消去する」しか選択できなかった
- 現在の貸出方式は、利用者ごと・記録ごとに残すか消すかを選択可能

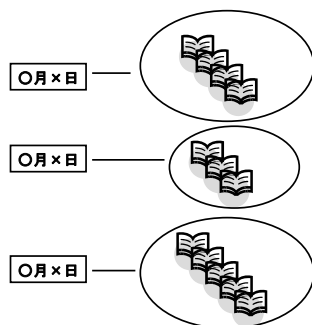
利用者の希望と図書館の原則

- 保護されないというリスクを引き受けることで自らの貸出記録を閲覧する利便を得たいとする利用者が現れたならば？
 - 図書館に残すことはできないが、本人に譲渡することは可能

個人情報と分離した記録の利用

- 資料の利用頻度のみを利用
 - ◆ 「よく借りられている本」などのおススメは個人情報と無関係
- 同時に貸し出されたものを関連のあるものとして把握

個人情報と分離した記録の利用



注意点:誤解による萎縮効果

- 貸出記録を利用する場合、萎縮効果が起こってはならない
 - ◆ たとえ利用者が誤解して図書館の利用を控えたのだとしても、通常の判断力を持った人が合理的に誤解しうる場合、萎縮効果となる

事例発表 2

「Web2.0時代の図書館サービス—討論の前提となる知識と枠組みの提供のために—」

岡本 真 (ACADEMIC RESOURCE GUIDE 編集長)

● 自己紹介

インターネットの学術利用をテーマに活動している。学術、インターネットという図書館と切り離せず図書館関係の活動が増えている。最近TRCのライブラリー・アカデミーや京都図書館大会などで話をしている。

● はじめに—本報告の位置づけ

今日後半2時間の全体討議の時間に意義がある。これぐらいの小さな教室にちょうど入るぐらいの人数であり、講師が議論を交わすというよりは一人一人がどう考えるかのための情報提供、情報共有をしたい。一番重要なのは全体討議であるという前提に立って、3つ考えていく。

図書館におけるレコメンドのようなものの位置づけについて長く言い続けているが、疲れてきている。私は図書館の人間ではないので、図書館がつぶれても関係ない。ただし民主主義社会の人間としては、政治学を学んだだけに、図書館は大切であると思う。とはいえ現在の図書館がつぶれても私としての理想の図書館を実現すればいいだけだとも考えている。

なぜそう思うかという、この議論についてあまりにも理解の度合いに差がありすぎる。よく考えている人・知っている人と、よくわからないままに、ただ反対意見だけを持っている人がいる。ここに集まった人が、結論は共有しなくとも、ベースとなる知識・考え方については基礎的なものを作りたい。理解の浅さ深さを統一しよう。理解を共有しよう。この共通基盤がなければ議論はできない。最後は同じ土俵で全体討議ができればよい。

さまざまな方からお前の言っていることは暴論じゃないかと言われるが、議論をするためには感情論はいらぬ。感性としてこうあるべきだと思いは大切だが、自分がなんとなくいやだからというのは、少なくとも公共機関で働く人間が理由にしてはいけない。ちゃんと根拠が必要だ。高鉦先生のように根拠を示して話をしないと共通の議論はできない。共通の知識、理解を提供し、根拠に基づいてみなさんが話しをするようになればよいと思う。

● 「Web2.0時代の図書館」

2006年5月23日、情報科学技術協会(INFOSTA)の総会で講演をした。(「Web2.0時代の図書館—Blog、RSS、SNS、CGM」『情報の科学と技術』56(11)に収録)。いわゆ

るWeb2.0を図書館が活用する施策を考えてほしいという講演依頼だった。そこで私は、図書館はAmazonと同等以上のお薦め機能=レコメンドがシステム的には可能である、という講演を行った。図書館がAmazonみたいなことをやったらどうだという議論の端緒であったと自負している。

Amazonを知っている人、挙手を。さすがに100%。図書館員でAmazonを知らないというのはさすがにまずいだろう。Amazonを過去に使ったことがある人。結構たくさん使っている。現在使っている人。そんなもんですね。Amazonの一般的な認知調査からすると、むしろAmazonを使っている方だろう。

● レコメンドの仕組み—協調フィルタリング

レコメンドとはどういうものか、まず共通の理解とする。レコメンドの仕組みは、協調フィルタリングという技術を使っていることが多い。情報科学、コンピュータサイエンスの分野で熱いテーマであるが、単純化していえば、こういうことだ。図書Aを借りた(買った)人利用者aがいる、同じように図書Aを借りた人がどれぐらいいるかをつきとめる。次にその人たちが他にどんな本を借りているか、その人たちが同様に興味を持っている本を出してくる。利用者bからeの中で図書Aを借りた人の間で、図書Dが共通に借りられている、ということが調べていくとわかる。そういう偶然の一致が起きる。あくまで仮定、推定だがAを借りている4人が同様に借りているDという本は、多分Aという本に関心を持つ人に対してお薦めしていいだろう。あくまで確率論的にお薦めするのがレコメンドの仕組みである。

関心のある人は、情報処理学会の論文誌に強調フィルタリングに関する論文がたくさんある。人工知能学会誌の昨年の秋から今年の頭にかけて、推薦方式に関する適切なとりまとめがでている(神鷹敏弘「推薦システムのアルゴリズム(1)(2)(3)」『人工知能学会誌』22(6),23(1),23(2))。数学の知識がないと読めないが、数式が出てきたところ飛ばしても大体わかる。

● 図書館の持つデータ量

図書館でAmazonみたいなことできると思ったのは、この数字を見たからだ。

大手取次による販売冊数は年間7億4000万点、対して公共図書館だけで貸出冊数は年間6億1000万冊。

Amazon の年間販売冊数はこれにとでも及ばない。たとえば公共図書館をすべてネットワーク化して6億1千万点の貸出記録を共有すれば、協調フィルタリングによってもっと完璧なレコメンドができるのではないか。図書館の場合、もう売られていない古い本も含めて流通している。本当に役に立つ本、Amazon 以上に良いレコメンドができる。これにより業務の効率化が図れる。利用者一人一人の図書館員が対応しなくても、ある程度システム面で利用者にお薦め本を推薦できる。レファレンスの活性化＝本質的なレファレンスに力を向けられる。図書館サービスの効率化、活性化ができる。Amazon のレコメンドの理由は、人に1冊でも多く買ってもらうため。貸出至上主義の問題もあるが、図書館の利用者として見ると、関連する本を教えてくれてそれが見つかるなら借りていこうとなるから、サービスが向上することになる。

● 図書館業界の反応

2年半ぐらいこういうことを言っているが、INFOSTA で話した後、個別に質問に来た人からは、お前のいうことは図書館の自由に反する、どう考えるんだと怒られた。図書館業界の反応としては、同調する方が一部、反発する強い意見もある。が一番懸念するのは無反応であるというのが図書館界の現状ではないかということだ。今日こういう場もたれたのは画期的なことだ。こういうことをきちんと論じようとする場は今日初めてである。趣旨説明の中で、今日からこの議論がスタートすればいいとあったが、私のようにアウトサイダーの立場からいうと、私はもうこの話題に飽きてきた。本当は今日結論を出したい。だが、一番恐れるのが同調でも反発でもなく無反応という状況である以上、ここだけで結論は出ないだろう。図書館大会に来るだけの熱意のある人以外に、別に業務が大変というわけでもなく図書館大会には行かないよという人の方が大多数だと思うので、仕方がない、もうちょっと議論をしていかないといけない。

● 図書館の自由に関する宣言・貸出業務へのコンピュータ導入に伴う個人情報の保護に関する基準

気になるのは、反発の意見の中に出てくる「図書館の自由」「利用者の秘密」ということばである。「図書館の自由に関する宣言」と「貸出業務へのコンピュータ導入に伴う個人情報の保護に関する基準」。基準の中に実際の運用方法、貸出記録は速やかに消去などと決められている。これはこれで尊重するが、自由宣言がある、コンピュータの…基準がある、だからできません、と言って終わるのは単なる思考停止、思考放棄に過ぎない。本当にそうなのか、あなたは自由宣言の立法者意図、法理に基づいて考えた上で結論を出しているのか、あるいは何か問題があれば日図協に問い合わせて日図協の見解をもらわないと何もい

えないということと実は同程度なのか。そうであっては困る。まずちゃんと中身を見てから考えよう。

● 貸出情報の内訳

貸出情報とは、だれ who、いつ when、なに what、どこで where という情報から構成される。このうち who が個人情報として一番センシティブなもので、氏名・性別・年齢・住所・職業・電話番号など。もうひとつ重要なのは what。何を借りたか、書名・著者名・出版社名・刊行年＝書誌事項である。

● 利用情報の集積による利用履歴の形成

貸出履歴、利用履歴ということばを使うのは慎重にしている。履歴ということばを使った瞬間、図書館界ではネガティブマーク、センシティブなことばになってしまっている。で、「利用情報」という中立のことばを使う。1件1件の利用情報の集積によって利用履歴が形成される。

● 【重要】レコメンド実現のための条件

レコメンド実現のための条件は次の3点である。

1. 個人を特定する情報は必須ではない

個人情報(who)は不必要。氏名、電話番号など高い確率で本人に到達する情報は不要。

2. 属性を利用すれば精度が向上する

属性＝年齢、性別、住所、趣味や関心、読書傾向など。属性を利用すればするほど精度が向上する可能性は高い。男性が借りる料理本と女性が借りる料理本は意味が異なる可能性が高い。一部の料理好きな男性が借りるのと、日常的に料理をする可能性が高い女性が借りる本は違ってくる。料理本のレコメンドをするのであれば、女性のデータの方がより重要、より信頼性が高いということが考えられる。

3. 利用者には事前承諾を求める

勝手にやっていいのかと聞かれるが、私は逆に驚く。それはまずいだろう。練馬区などはあらかじめ説明不足であり、開始と同時にウェブでアピールして説明していると言っているが、挙句に新聞にすっぱ抜かれるという脇の甘さを見ると理解に苦しむ。利用者に事前承諾を求めるのは当然の話ではないか。それが絶対的なルールだと解かず、思い切ってやってみるのは、それだけの覚悟が必要だ。

● 想定されるリスク

想定されるリスクには次のようなことが考えられる。利用情報が第三者に漏れる可能性が高まる。利用者の秘密という大切なものが守れなくなるのではないか、公権力に漏れるという危惧。これは現在でもありうるリスクであり実際に起きている。厳密に言えば、記録すること保存することによ

り、そのリスクがより高まるというのが正確な理解であろう。

● リスクの2区分

ただ考えなくてはならないのは、ここが高嶽さんと論点が違うところだが、リスクには2種類ある。

漏洩のリスクは、外部からの圧力、公権力警察権力・捜査権からの圧力は大きいあり得る可能性がある。もうひとつは内部からの漏洩。セキュリティリスクの大部分は内部漏洩だ。報道されている事件でわかるように、得てして内部犯行で情報は漏れるものだ。

● 外部圧力というリスク、そして対策

外部圧力のリスクは確かにある。図書館に対して行政から、社会から、個人から立法府も含めてさまざまな圧力がかかる。これに対してどうするかについては、すでに押収令状を示されたらどうしようもないという話もあったが。(大会要綱)参考文献であげた、国会図書館の渡邊(斉志)さんが三田図書館・情報学会の会誌に良い論文を書いている(「知的自由の陥穽:利用情報保護思想が公立図書館に及ぼす影響の分析」『Library and Information Science』58)。今までのやり方を否定しないまでも、利用情報を保護するという考え方がむしろ図書館員の専門性を高める上でのネックになってきたのではないかと指摘している。

誤解を承知で言えば、押収されそうになって、それでも図書館の自由が大切だというなら、誰か逮捕されればいい。裁判になればいい。図書館員が本気で憲法を守るのであればそれしかない。特に公共図書館の方は公務員だから憲法に仕える義務がある。警察権に対して図書館の自由を楯に戦うしかない。そのリスクを負わないのはおかしい。たとえば弁護士、医者はそのこを負う。場合によっては逮捕されることがありうる。押収に抵抗して公務執行妨害で図書館員が逮捕されてみればいい。外部圧力云々に対してはこれしかないだろう。

もとななるデータを消せばいいというが、それは結局図書館員は自らがかわる情報をきちんと担保する、担保して責任を持って預かるという意識がないんだな、と私には思える。

● 内部漏洩というリスク、そして対策

内部漏洩のリスク、実はこちらの方が大きいと思う。実際、電車の中でこんな本借りられたと話している図書館員と出くわしたことがある。さすがに注意した。どこの図書館か、正規職員か非正規職員かもわからないが、市民からしたら同じだ。業務の目的外閲覧の可能性は常にある。3年前、社会保険庁で3000人もの職員が、有名人のデータを職員が覗き見していたと明るみに出て問題になった。図書館職員の中で業務の目的以外に利用者の貸出状況を閲覧

したことがない、絶対ないといいきれるか。絶対いるからこそ以前問題になったように、ドラマ「ビューティフルライフ」で、常盤貴子扮する図書館員がキムタクが何を借りてるか見るシーンがでてくる。それに対して批判、抗議するのは図書館の人しかいないという構図は、一般市民はそれを受け入れているからだ。多分そんなもんじゃない、くらいに思う。私も図書館にこんなに関わってなければ、ふーんそうなんだと思う。

公共図書館もまた公権力のひとつであり、だからより問題だ。図書館員は公権力を執行している中で目的外利用をしているとすれば、外部の捜査権以上に公権力の暴走だ。利用履歴を蓄積した場合に内部リスクの方が問題が大きいのではないかな。

それに対してさまざまな方策がある、情報アクセスの権限管理、記録管理、暗号化…。こうした対策を實際きちんとやっている図書館はどのくらいあるのか疑問に思う。そういうことをきちんとできていないと内部リスクは管理できない。

うがって見れば、履歴を使う云々というより、実は図書館員が内部リスクを理解しているからいやなんじゃないかと見える。内部で漏れる可能性の方がはるかに高い。私が館長だったら怖い。だから履歴なんか難しいことはやめようという消極的な議論が起こる可能性がある。

● まとめ—討論のために

最後にもう一度主張をまとめる。

1. 図書館はAmazonと同等以上のレコメンドを実現できる

それだけのポテンシャルがある。それが納得できないなら、図書館の専門性とは何ぞや、図書館の専門能力とは何ぞやとは言ふなということになってしまう。

2. システム的には直接個人を特定できる情報は必要ない

それがなければできないわけではない。

3. 外部リスクは、ライブラリアンの専門性に依存する

持ってなければ安全だという考えはやはりおかしいと私は思う。それは自らの専門性、自らの職務に対する信頼性を明らかに放棄している。お医者さんがカルテを捨てろ、弁護士が自分の担当した事案の裁判記録を捨てろということに等しいと思う。思想信条の自由だと理屈をつけるのは簡単だが、憲法論議にいく以前に、職務の専門性というレベルの話ではないかと思う。

4. より重大な内部リスクは、情報管理システムの設計である程度カバーできる

情報内部リスクに関して、内部犯行は防げないが、情報管理システムをきちんと設計することによってある程度はカバーできる。情報管理システムはみなさんの方がご存知で、また予算の問題などいろいろあるだろうが、ここを何とかし

ないといけない。

● まとめ—討論の素材として

利用情報の活用ができるかできないかという、制度論的に、システムの言えば、活用はできる。技術的にできない理由はどこにもない。できるかできないかではなく、図書館がやるのかやらないかが重要だ。できるけれどやらないという選択肢はあってもいいが、できるけどやるでもよい、できないからやらないというのはあまりにも荒い考えだ。できるという前提に立ったときに、どうい問題が生じてくるかを話の土台にしたほうがいい。

図書館大会の場では図書館の方が圧倒的に多いが、図書館の人間でない外部の目から見ると、図書館は極端に言うとうなったっていい。それが世の中で、大阪府がよく示している。私自身ひとつの館の存続を支援したが結局元の形では存続できない。公共図書館であろうが大学図書館であろうが、橋下さんが図書館をつぶすといったら大阪府民はついていってしまう。それが今の世の中の大きな

トレンドになっている。図書館はそこまで追い込まれている。図書館をそこまでして使う理由がなくなっている。Amazonでこと足りる。図書館が理屈をつけてやらないというと、勝手に座して死を待つ、緩慢な自殺をしているようなものだと傍目には見える。私を絶望させないで、図書館はまだまだ期待できるアクターである、まだ何かやれるポテンシャルがあると示すような方向で考えを深めて議論ができればいいと思う。

●●続きは全体討議で●●

(おかもと まこと)


※ p15-18 は岡本さんの当日のスライド資料です。なお同内容のものが下記サイトで公開されています。
[http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/doc/conf_of_library_hyogo\(20080919\).ppt](http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/doc/conf_of_library_hyogo(20080919).ppt)

<関連文献紹介>—ACADEMIC RESOURCE GUIDE ブログ版のエントリーから—
関連するブログ記事まとめ・文献リスト集を含み、当日以前・以後の論議を補完するものです。ぜひ一読を!

- 「図書館での貸出記録の保存をめぐる—行政は説明責任を果たし、市民は慎重で冷静な議論を(1)」
(編集日誌、2008-01-16) <http://d.hatena.ne.jp/arg/20080117/1200557466>
- 「図書館での貸出記録の保存をめぐる—行政は説明責任を果たし、市民は慎重で冷静な議論を(2)」
(編集日誌、2008-01-19) <http://d.hatena.ne.jp/arg/20080120/1200806738>
- 「図書館での貸出記録の保存をめぐる—行政は説明責任を果たし、市民は慎重で冷静な議論を(3)」
(編集日誌、2008-04-20) <http://d.hatena.ne.jp/arg/20080423/1208877861>
「もし、Library 2.0派やOPAC 2.0派というものが存在するとしても」
(編集日誌、2008-05-11) <http://d.hatena.ne.jp/arg/20080514/1210718512>
- 「全国図書館大会に向けて—参加者の方々に望むこと」
(編集日誌、2008-09-14) <http://d.hatena.ne.jp/arg/20080914/1221397659>
「昨日の「全国図書館大会に向けて—参加者の方々に望むこと」への補遺」
(編集日誌、2008-09-15) <http://d.hatena.ne.jp/arg/20080915/1221487874>
- 「全国図書館大会用の参考資料—特にブログの記事を中心に」
(編集日誌、2008-09-16) <http://d.hatena.ne.jp/arg/20080917/1221598574>
「いよいよ明日から全国図書館大会」
(編集日誌、2008-09-17) <http://d.hatena.ne.jp/arg/20080918/1221665477>
「全国図書館大会 1 日目—震災のこと、ポートピアのこと、懇親会のこと」
(編集日誌、2008-09-18) <http://d.hatena.ne.jp/arg/20080921/1221961102>
- 「全国図書館大会第 94 回兵庫大会で「Web2.0 時代」における図書館の自由」について発表・討議」
(編集日誌、2008-09-19) <http://d.hatena.ne.jp/arg/20080921/1221961101>
- 「全国図書館大会「Web2.0 時代」における図書館の自由」を巡って(1)—高嶺裕樹さんからの補論」
(編集日誌、2008-09-24) <http://d.hatena.ne.jp/arg/20080925/1222352877>

ARG

Web2.0時代の図書館サービス —特に「利用情報」活用の可能性と課題



全国図書館大会第94回兵庫大会
第7分科会「図書館の自由」
「Web2.0時代」における図書館の自由

日時：2008年9月19日(金)
会場：神戸学院大学ポートアイランドキャンパス

岡本真

ACADEMIC RESOURCE GUIDE (ARG)

編集長

<http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/>

1

ACADEMIC RESOURCE GUIDE

ARG

自己紹介

- 岡本真(おかもと・まこと)
 - 1973年、東京都で出生
 - 1997年、国際基督教大学を卒業
 - 1998年、ACADEMIC RESOURCE GUIDE (ARG) (週刊、約4700部)を創刊
 - 2006年、『これからホームページをつくる研究者のために』(築地書館)を刊行
 - 2007年、TRCライブラリー・アカデミーや文部科学省図書館地区別研修の講師を担当
 - 2008年、静岡県市立図書館協議会職員研修会、神奈川県立図書館アドバイザー・レクチャー、京都図書館大会等で登壇

<http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/>

2

ACADEMIC RESOURCE GUIDE

ARG

はじめに—本報告の位置づけ

理解の深淺 ← 不正確な理解の排除

↓

理解の共有 ← 共通の前提・基盤

↓

全体で討議 ← 同じ土俵での議論

<http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/>

3

ACADEMIC RESOURCE GUIDE

ARG

「Web2.0時代の図書館」

- 「Web2.0時代の図書館—Blog、RSS、SNS、CGM」
 - 情報科学技術協会での講演(2006-05-23)
 - 後に『情報の科学と技術』56-11に収録

図書館はAmazonと同等以上のおすすすめを実現できる

<http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/>

4

ACADEMIC RESOURCE GUIDE

ARG

参考: Amazonのレコメンド例(1)

あわせて買いたい
この本と『ソーシャル・キャピタル—「種類の絆」で解く現代経済・社会の諸課題 稲葉 隆二』をあわせて買う

両方の価格: ¥ 5,040
ポイント合計: 50pt (1%)

両方ともカートに入れる

<http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/>

5

ACADEMIC RESOURCE GUIDE

ARG

参考: Amazonのレコメンド例(2)

「図書館の自由に関する宣言」1979年改訂解説(単行本)

この商品を買った人はこんな商品も買っています

『図書館の自由に関する宣言』1979年改訂解説(単行本) ¥ 993

『公共図書館の発展と目標』日本図書協会 ¥ 872

『中小都市における公共図書館の課題』日本図書協会 ¥ 1,305

<http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/>

6

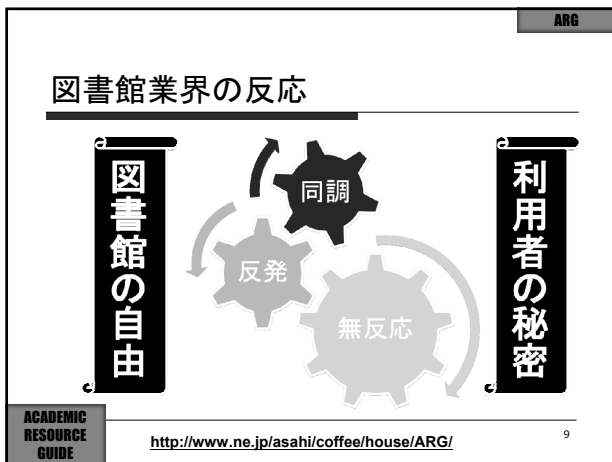
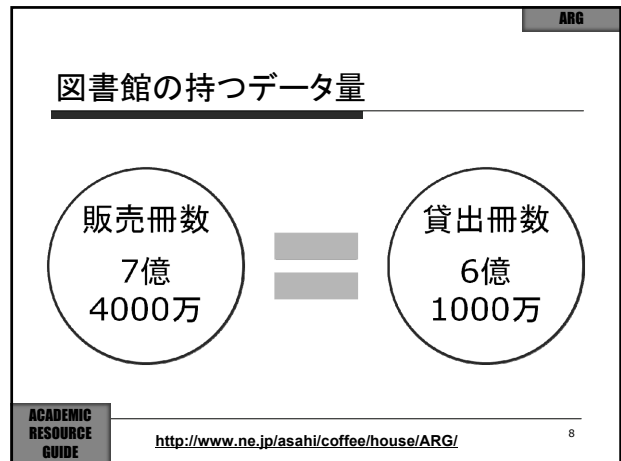
ACADEMIC RESOURCE GUIDE

ARG

レコメンドの仕組みー協調フィルタリング

利用者	利用者 A	利用者 B	利用者 C	利用者 D	利用者 E
図書A	図書A	図書A	図書A	図書A	図書A
	図書B		図書B		
		図書C			
おススメ	図書D	図書D	図書D	図書D	図書D
	図書E	図書E		図書E	

ACADEMIC RESOURCE GUIDE <http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/> 7



- ARG
- ### 参考: 図書館の自由に関する宣言
- #### 第3 図書館は利用者の秘密を守る
1. 読者が何を読むかはその人のプライバシーに属することであり、図書館は、利用者の読書事実を外部に漏らさない。ただし、憲法第35条にもとづく令状を確認した場合は例外とする。
 2. 図書館は、読書記録以外の図書館の利用事実に関しても、利用者のプライバシーを侵さない。
 3. 利用者の読書事実、利用事実は、図書館が業務上知り得た秘密であって、図書館活動に従事するすべての人びとは、この秘密を守らなければならない。
- ACADEMIC RESOURCE GUIDE <http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/> 10

ARG

参考: 貸出業務へのコンピュータ導入に伴う個人情報の保護に関する基準

コンピュータによる貸出しに関する記録は、図書館における資料管理の一環であって、利用者の管理のためではないことを確認し、そのことに必要な範囲の記録しか図書館には残さないことを明らかにして、利用者の理解を得よう努めなければならない。さらに、コンピュータのデータは図書館の責任において管理され、それが目的外に流用されたり、外部に漏らされたりしないこと、そのために必要な方策を十分整理することがぜひ必要である。

コンピュータ導入は、大量の事務処理を効率的に行う手段であって、この手段をいかに運用するかは図書館の責任である。いかなる貸出方式をとるにせよ、利用者ひいては国民の読書の自由を守ることが前提でなければならないことを再確認し、その具体化にあたっては、以下の基準によるべきことを提言する。

ACADEMIC RESOURCE GUIDE <http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/> 11

- ARG
- ### 参考: 貸出業務へのコンピュータ導入に伴う個人情報の保護に関する基準
1. 貸出しに関する記録は、資料を管理するためのものであり、利用者を管理するためのものではないことを前提にし、個人情報が外部に漏れることのないコンピュータ・システムを構成しなければならない。
 2. データの処理は、図書館内部で行うことが望ましい。
 3. 貸出記録のファイルと登録者のファイルの連結は、資料管理上必要な場合のみとする。
 4. 貸出記録は、資料が返却されたらできるだけすみやかに消去しなければならない。
 5. 登録者の番号は、図書館で独自に与えるべきである。住民基本台帳等の番号を利用することはしない。
 6. 登録者に関するデータは、必要最小限に限るものとし、その内容およびそれを利用する範囲は、利用者に十分周知しなければならない。
- 利用者の求めがあれば、当人に関する記録を開示しなければならない。
- ACADEMIC RESOURCE GUIDE <http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/> 12

ARG

貸出情報のうちわけ

Who
When
Where
What

ACADEMIC RESOURCE GUIDE <http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/> 13

ARG

Whoのうちわけ

氏名
性別
年齢
住所
職業
Who

ACADEMIC RESOURCE GUIDE <http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/> 14

ARG

Whatのうちわけ

書名
著者名
出版者
刊行年
What

ACADEMIC RESOURCE GUIDE <http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/> 15

ARG

利用情報の集積による利用履歴の形成

利用情報 A
利用情報 B
利用情報 C
利用履歴

ACADEMIC RESOURCE GUIDE <http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/> 16

ARG

【重要】レコメンド実現のための条件

個人を特定する情報は必須ではない

属性を利用すれば精度が向上する

利用者には事前承諾を求めてもよい

ACADEMIC RESOURCE GUIDE <http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/> 17

ARG

想定されるリスク

利用情報が
第三者に
漏れる
可能性が
高まる

ACADEMIC RESOURCE GUIDE <http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/> 18

ARG

リスクの2区分

<http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/>

19

ACADEMIC RESOURCE GUIDE

ARG

外部圧力というリスク、そして対策

<http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/>

20

ACADEMIC RESOURCE GUIDE

ARG

内部漏洩というリスク、そして対策

□ 業務目的外閲覧の可能性

- 情報アクセスの権限管理
- 情報アクセスの記録管理
- 暗号化

「業務目的外閲覧行為に関する処分」に関して
平成17年12月27日
社会保険庁長官談話

より身近なリスク

本日、社会保険庁職員による業務目的外閲覧行為に關し、懲戒処分973人を含め、合計3,273人の職員について、処分を行いました。このように過去に例のない非常に多くの職員が処分を受けることとなったことは、国民の信頼を大きく損なうものであり、心からのお詫びを申し上げます。

<http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/>

21

ACADEMIC RESOURCE GUIDE

ARG

まとめ—討論のために

1. 図書館は、Amazonと同等以上のおすす
めを実現できる
2. システムには、直接的に個人を特定できる情
報は必要ない
3. 外部リスクは、ライブラリアンの専門性に依存
する
4. より重大な内部リスクは、情報管理システム
の設計である程度カバーできる

<http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/>

22

ACADEMIC RESOURCE GUIDE

ARG

まとめ—討論の素材として

<http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/>

23

ACADEMIC RESOURCE GUIDE

ARG

続きは、全体討議で

岡本真

ACADEMIC RESOURCE GUIDE (ARG)

編集長

<http://www.ne.jp/asahi/coffee/house/ARG/>

24

ACADEMIC RESOURCE GUIDE

＜午前中の質疑＞

A（愛知 公共図） パート職員で、自費で来ている。お薦め機能に対するリスクについて、できないという話ができてしまうということだった。図書館に対する期待が世間的にはないというが、そのため非正規職員が多い。行政の認識はその程度で予算が少ないという現状である。パート職員で意識の高い人もいるが、主婦の片手間という人もいる。そのことで(内部漏洩の)リスクが高くなってさらに悪循環をよぶのではないか。

岡本 現実的におかれている図書館の困難ということは現実。その状況を変えるために何ができるか、とことん考えるしかない。図書館として何ができるかということ。行政の理解がないから図書館に対する手当てが少ない、ということでは始まらない。鳥取の片山さんのような、図書館に理解のある首長をすえるというアクロバティックな方法はあるが、施策を提案する中で、これを実現するためのコストとして人的スペックが必要だと説得していくしかない。その際、市民の支持がどれほど得られるかが鍵であろう。図書館の利用履歴問題について、ブログではたくさんの意見が出ている。大部分が大学院生などで、筑波大学の学生の間ではたくさん意見が出ている。現役の図書館員はあまり表に出ない。図書館の人が見えない。図書館としては、もっとこんなことがしたいと主張することが、遠回りだが、問題解決への近道ではないか。

B（茨城 専門図） 図書館の自由が脅かされている。図書館が疎まれており、図書館の業務への理解が少ない状

況の中で、さまざまな機会をとらえて外部へのアピール、自所属機関の行政組織へのアピールできるような仕事をしよう。より高度なサービスが問われているだろう。図書館が厳しい状況であるからこそ、新しいサービス、よりいいサービスが求められている。レコメンドを実現する、その実現のためのテクニカルな解決もひとつのアプローチであるだろう。

C（兵庫 公共図） 堺市のBL問題、自由委員会で調査に行ってもらいたい。市民の声 Q&A で、大阪府下でBL本を開架しているところはひとつもないというが、そんなことはないだろう。堺市以外の状況も調査してほしい。

山家 ある方が大阪の調査をしている。あさぎりタの書いたものを、大阪府立 52 池田 1 茨木 154 持っている。1件もないといっている市民の声は事実ではない。当然委員会で調査していく。国会図書館運営の透明性が減ってきていると言ったが、堺の話もネットに出てきてブログで初めて知った、練馬の場合も新聞で知った。自由宣言の最後に「われわれは団結してあくまで自由を守る」とある。自由委員会がそのセンターにならなければならないのだが、自戒をこめて、(自由委員会への)信頼が失われているのだろうか。1館1館、1人1人で戦う対応をするのはむずかしい。図書館の自由宣言は社会に支持があるのだから、情報を私たちにだしていただき、自分たちだけでなく図書館界全体の取り組みを一緒に考え、1人にならないでがんばっていくことが大切だ。

事例発表3

「貸出履歴の利用に関する意識について」

佐浦 敬之(筑波大学大学院図書館情報メディア研究科)

筑波大学大学院図書館情報メディア研究科の佐浦です。現在研究中の修士論文「利用履歴の活用に関する意識調査—新たな図書館サービスに向けて—」に基づいて事例発表を行います。

● 調査の目的

この調査は「プライバシーや個人情報の保護に配慮したリッチな図書館サービスの実現に向けて、図書館が利用

履歴を保有・活用することに対する一般利用者の意識を明らかにすることを目的としている。その際にユーザの知識・経験・属性などがどのように影響するのを見たいと思っている。

調査の動機について。特にインターネット上では履歴を用いたサービス、たとえば Amazon のレコメンドや、Google のウェブ履歴などができており、一般ユーザにも使われ始めている一方、「利用者の意識」が考慮されておらず、これまで調

査も行われていない。そのため実施することにした。

なお今回の研究では、利用履歴を「利用者が図書館を利用した結果生じるもの」と定義している。貸出履歴(利用者 ID、書名、日付等)、OPAC 等での検索履歴・検索キーワード、閲覧履歴・リクエスト記録・レファレンス履歴などがあげられる。

● 先行事例

利用履歴を活用したサービスは、ごく一部だが実験的な部分も含めていくつかでてきている。ピックアップして紹介する。

- Project Shizuku. 筑波大学図書館情報学群の学部生が実験的に作成している図書館サービス。「メディアを共有している感覚を取り戻す」ことを目標とし、利用者の貸出履歴・貸出情報を活用し、ほかの利用者とのつながりを創る図書館システムを目指している。特徴的な機能は貸出し情報のビジュアル化。「仮想貸出カード」や「仮想本棚」で特定の図書を借りたユーザ、特定のユーザの借りた図書を表示。情報を公開する・しないは利用者が選択する設定になっている。趣味や嗜好に近いユーザをサジェストする機能。メッセージ(情報交換)機能。
- 山形県立図書館「マイリスト」。Cookie を用いて利用者のパソコンに履歴を保存。OPAC 検索結果から気に入った本をリストに登録できる。図書館が直接履歴を管理するものではない(登録した本のタイトルは図書館に送信されるが、利用者は特定できない)。マイリストに登録した本と関連するものを表示する機能。
- 筑波大学機関リポジトリ横断検索。匿名化して検索履歴を保存。自分・他者の検索履歴に基づいて検索結果をカスタマイズ。
- 仮想本棚(例:ブックログ)。読んだ本や興味のある本を登録。個人の蔵書管理のほか、レビュー・ランキングをきっかけにほかの人とコミュニケーションが可能。

利用履歴の活用方法としては、本を介したコミュニティ形成(Shizuku, SOPAC2.0)、検索時のユーザ支援、現在や過去の(自分自身の)利用状況の把握(創価大学 My Season)などがあげられる。

● 先行研究

他の発表者がすでにふれたように、山口(真也:沖縄国際大学)さんの調査、『図書館の自由に関する事例 33 選』ほかの著作、渡邊(斉志)さん、岡本(真)さん、池田(大輔:九州大学)さんらの論文がある。

● 利用履歴を用いたサービスを行う場合の注意点

池田さんの先行文献にあるように、あらかじめ利用目的

を文章化し明示すること、希望する利用者だけに提供すること、(目的の明示だけではなく)合意までとるとさらに問題ない、といえる。午前中の事例にもあったような過去の不幸な事例や、最近の個人情報・プライバシーへの関心の高まりから、利用履歴の慎重な取り扱いが必要であるし、利用目的の説明や同意は必須であると考えている。逆にいうと条件を満たした上で本人の同意があれば、法的な問題はないと考える。

● 履歴に対する図書館界の認識

ここでふれるまでもないが、従来から図書館界、特に公共図書館界では、利用履歴の中でも貸出履歴の取り扱いには慎重な姿勢があった。これは、貸出履歴は興味関心や思想信条を反映する「プライバシー要件」であるためである。日本図書館協会では 1984 年という早い時期(私が生まれた頃)に「貸出業務へのコンピュータ導入に伴う個人情報の保護に関する基準」を作り、一般的に個人情報等に関心がもたれる前から個人情報の保護に取り組んできており、そうした努力はもっと評価されるべきである。

ただ、世の中に履歴を活用したサービスがあふれてきている中で、利用者の意識が変化しているかもしれない。また「残さない・利用しない」というままでは利用者の属性や嗜好を反映したサービスの提供は限定的なものになり、利用履歴を活用した成果物の活用もできないと、個人的には考えている。

● 調査概要

今回の調査について。予稿集では利用者への調査と図書館・図書館員への調査の 2 つの調査をあげているが、スケジュール等の関係で利用者への調査のみを行った。Yahoo!リサーチ・モニター登録者を対象としたインターネット調査を行った。利用履歴の中でも特に資料を借りた際に生じる「貸出履歴」に注目した。その他に検索履歴やコメントやレビューなどユーザが生成するデータについても尋ねている。

今回の図書館利用者への調査では、Yahoo!リサーチパネルを用いたインターネット調査を行った。対象は中学生をのぞく全国の 15 歳以上の男女。手順は、まず予備調査で図書館の利用頻度に関する調査を行い、回答者から 400 名を抽出し、本調査を実施した。

予備調査は Yahoo!リサーチモニター構成比に基づいてランダムに質問を配信し、有効回答 11,210 を得た。図書館利用頻度に関する調査を行い、結果は、図書館利用が「週 1 回以上」5.5%、「月 1~3 回」18.2%、「年数回」34.1%、「全く利用しない」42.1%であった。

予備調査回答者から 400 名を抽出し、本調査「貸出履歴の保有・活用に関する意識調査」を行った。内訳は、図

書館利用が「週 1 回以上」25.0%、「月 1～3 回」20.0%、「年数回」17.5%、「全く利用しない」37.5%であった。調査実施期間は 2008 年 8 月 25 日～8 月 26 日である。

● 調査結果

Q1 Web サービスの利用動向について

SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)の利用者は 4 割強。仮想本棚(LibraryThing、本棚.org 等)は、知っている人自体が半数以下である。ネットオークションの利用は 7 割近い。もともと Yahoo!ユーザ ID 保持者が調査対象なので多少のバイアスが考えられるが、多くが利用している。Amazon などのレコメンデーションを参考に買い物したことがある人は 4 割程度。iGoogle や MyYahoo!など自分専用のポータルサイトを使ったことのある人も 4 割強。Google ウェブ履歴を使ったことのある人も 4 割程度を占める。

図書館利用頻度別にみたときに特徴のある結果についてみると、「Amazon レコメンドのようなオススメを参考にして買い物する」「Amazon などのマイリストに自分の好きな CD などを登録する」「自分の好きな CD などのレビューを書いて mixi やブログ、Amazon などに投稿する」は、図書館利用頻度が高いほどよく利用する傾向にある。

Q2 Web ベース図書館サービスの利用意向

貸出履歴とは「借りた本のタイトル・日時・借りた人の氏名(または ID)などから構成され図書館が保持する記録」と定義・提示して質問を行った。

全体の中で「自分の借りた本の貸出履歴を確認したい」という要望は多い。また「他人の貸出履歴をもとにしたレコメンド」や、「自分のお気に入りリストに登録する」は比較的高いが、他人に自分の履歴を公開するサービス(仮想本棚への登録・レビュー・本を介したコミュニケーション)は低めである。

図書館利用頻度別で見たときに特徴的な結果についてみてみる。「自分専用のマイページで過去に借りた本の履歴を確認できる」は、図書館のヘビーユーザほど「とても使いたい」と回答している。自分の履歴を自分で確認したいという要望はあるといえる。「自分の好きな本や Web サイトをコメントやキーワードと一緒に登録できる」も図書館のヘビーユーザほど「とても使いたい」と回答している。

「自分の好きな本や DVD のレビュー記事を書いて他の人に公開する」は、全体では低いが、既存のレビューサービス利用経験者は「使いたい」と回答する割合が高い。このことから、図書館にもこうした機能があればよいと利用者は考えているといえるかもしれない。

「同じような本や趣味に興味を持った人たち同士でコミュニケーションがとれる」とレビュー利用動向とのクロス集計では、レビューをよく書く人ほど「使いたい」と回答しており、コミュニケーションをとりたいという要求はあるのかもしれない

い。ただ全体では割合は低いので、すぐいえるかどうかは要検討である。

「自分の貸出履歴を元にしたオススメ本の紹介」は、図書館のヘビーユーザ、既存レコメンデーションサービス利用経験者ほど「使いたい」と回答。「他人の貸出履歴を元にしたレコメンデーション」は、全体として大きな差はないが、図書館を利用する人が利用意向は若干高い。既存サービス経験者ほど「使いたい」と回答している。同じようなサービスが Amazon で提供されているなら図書館にもあってもいいんじゃないか、と利用者は考えているといえるのではないか。

Q3 個人情報保護やプライバシー保護に対する関心

「あなたは個人情報やプライバシー保護についてどの程度関心がありますか?」の問いに対して、ほとんどの人が関心をもっており、図書館利用頻度別に大きな差はない。

Q4 図書館がサービス提供のために貸出履歴を保存することの是非

「図書館が Q2 のようなサービス提供のためには、あなたの貸出履歴を保存する必要があります。そのことについてどうお考えですか?」の問いには、「容認できる」が 8 割を占めている。図書館利用頻度が高いほど「容認できる」「どちらかといえば容認」の割合が高く、一方「図書館を全く利用しない」人では「どちらかといえば容認できない」割合が比較的高くなっている。これがなぜなのかは後でふれたい。

Q5 「容認できる」「どちらかといえば容認できる」を選択した理由

「Q2 で挙げられているサービスがあったら便利だと思うから」「Q2 で挙げられているサービスに魅力があるから」が多い。図書館利用頻度別にみると、図書館をよく利用する人ほど「サービスが魅力的」「違和感がない」等、サービスに対して好意的であり、また「図書館が信用できるから」履歴を残してもよいと回答している。また図書館の利用頻度にかかわらず「図書館では貸出履歴を保存しているものだと思っていた」人も結構多い。

自由回答では、便利だと思うし使いたいと思うが、プライバシーや情報の保護が保証されることが前提であり、そうでなければ使えないという回答があった。やはり、履歴を残す上では匿名性が維持されることが前提となるようだ。また「『貸出履歴流出=個人の特定』ではない」「個人が選択できるならよい」「本名が公開されなければ問題ない」「そうしないと使えないのならしょうがない」「管理コストを重視すべき」という回答もあった。

今回の回答者の中に図書館に勤めている(いた)人も含まれていたが、そうした人からは「図書館に過去に借りた本の問い合わせが多くあり、履歴が残っていると思っている人も多く、残っていても抵抗がないのではないか」「あくま

で情報が保護されるのであればだが、(履歴を)残してもよいのではないか」という意見もあった。

Q6 「容認できない」「どちらかと言えば容認できない」を選択した理由

やはり「貸出履歴が流出して悪用されないか不安」「貸出履歴は重要なプライバシーであり、他人には秘密にしておきたいから」「他人に貸出履歴を覗き見されないか不安だから」などを理由としてあげた人が多い。図書館利用頻度別にみると、図書館をよく使う人ほど「図書館でやらなくてもいいサービスだと思うから」「貸出履歴は重要なプライバシーであり、他人には秘密にしておきたい」「貸出履歴が流出して悪用されないか不安」と回答しており、従来から想定されている図書館利用者がやはりいるというのも事実である。割合は低いがこうした人がいることを忘れてはならない。

図書館利用頻度が低い人で目だったのが「Q2で挙げられているサービスに魅力がない」「図書館サービスそのものに関心がない」「図書館でやらなくてもいいサービスだと思うから」などで、図書館に関心がない人たちだと思われる。

Q7 図書館が貸出履歴を収集・保存する上で(利用者が)図書館に求める条件

「容認する」「容認しない」人双方に同じ質問をしている。予想されたことだが「貸出履歴の利用目的を明示すること」「貸出履歴の保存期間や保存方法を説明してくれること」「貸出履歴を保存するかどうか自分で選択できること」「サービスを利用するかどうか自分で選択できること」が広くあげられた。また「自分以外は貸出履歴を閲覧できないこと」(これには職員も含まれると思われる)、「貸出履歴から個人が特定されないこと」をあげた人も多く見られた。図書館利用頻度別にみると全体的に傾向は同じだが、図書館利用頻度が高い人ほど、貸出履歴の利用目的の説明や(自分の)意思表示の機会を求めていることが分かった。また保存条件の変更や公開範囲のコントロールなど、自分で履歴が管理できることを求めている。また「貸出履歴を保存・活用することで利用者にわかりやすいメリットがあること」を求める人も結構多い。

プライバシー保護に関する問題では、全体として同じ傾向で「自分以外は履歴を閲覧できないこと」「(自分が知らない間に)貸出履歴から個人を特定されないこと」を求める傾向がある。なお「いかなる場合にも図書館が貸出履歴を収集・保存することはしないこと」「特に条件は求めない」は全体的には少数であるという結果がでた。

Q4の結果(容認できる・できない)とのクロス集計の結果では、傾向としては同じような結果である。「容認できる」人ほど、貸出履歴の利用目的の説明やサービス利用・履歴保存のコントロールを自分で行いたいとしている。またプラ

イバシー保護を求める割合も高い。

自由回答では、「容認できる人(310名)」からは「コンピュータ上で管理してほしい」「自己判断でサービスを利用したらよい」「一部で先行するサービスならば図書館界で啓発を行ってほしい」などの意見、「容認できない人(90名)」からは「個人の貸出履歴を公開する理由がわからない、必要性がない」「法令で認められているものも含めて、第三者に無断で開示しないでほしい」という意見があった。また「コンピュータ上で管理する。(人をかかわらせない。本人の意向にかかわらず短期間だけ保存する。バックアップもとらない。)」などの意見がよせられた。

Q8 自分の履歴情報の公開範囲

これまでの質問と方向が変わるが、「あなたが見られても構わないと思う公開範囲はどこまでですか」として、借りた本の記録・検索した本の記録・本やWebの検索時に使用したキーワード・お気に入りの本やWebのリスト・自分の趣味や興味関心についてのリスト、それぞれの履歴情報の公開範囲をひとつずつ選択してもらった。予想された結果であるが、半数近くの人が「自分のみ」を選択している。「不特定多数の他人」など自分以外を選択した人も比較的多い。

Q9 これまでの図書館界の取り組みの認知

「これまでの図書館界では、勝手に第三者にデータを横流ししない、令状がない場合には本人の承諾なく捜査機関に個人情報を提供しない、利用履歴を保存しないなど、利用者の個人情報保護に取り組んできました。あなたはこの取り組みをご存じでしたか？」の問いに対して「知らなかった」が76%で3/4を超えている。「知っていた」は24%であり、個人的には意外に「知っている」人が多いという印象である。図書館ヘビーユーザは「知っている」割合が高く、相対的に浸透しているといえる。しかしヘビーユーザであっても「知らない」と回答したユーザも半数以上であることがわかった。

● まとめ

•Web ツールの利用動向について

認知していても実際に使用している人の割合は低い。図書館ユーザほど、(数は少ないが)本に対するツールを使用している。

•Web ベース図書館サービスの利用意向

「貸出履歴の確認」ツールへの利用者の要望は高い。「利用者間でコミュニケーションをとる」ツールへの利用意向は低い。特に、自分の履歴が公開されることに抵抗を持つ人がまだ多い。ただし既存ツールを使用しているユーザでは利用意向が高い。

・サービス提供のための履歴保存の是非

容認する人が多く(全体の8割)、特に図書館をよく使う層ほど容認する傾向がある。容認できる理由としては「サービスの利便性」や「図書館が信頼できるから」があげられている。一方、容認できない理由として「個人情報流出」や「プライバシー侵害への懸念」があげられる。図書館を利用しない人に多い理由として「サービスに魅力がない」「図書館サービスに関心がない」という回答があった。

・図書館に求めること

容認する人・しない人双方とも「貸出履歴から個人が特定されないこと」を求める声が多い。特に「容認できる」人ほど「利用目的の説明」を求める傾向がある。最初に自分の仮説としてあげたように「利用目的の明文化・提示は必須」「利用者自身が履歴を管理できる」こと、また「利用者にとってわかりやすいメリットがある」も重要であると思われる。

・履歴情報の公開範囲

予想されたことだが「自分のみ」を選択した人が大多数である。ただ「不特定多数」などを選択した人も比較的多かった。

最後に、アンケートに回答していただいた方にお礼申し上げます。また指導教員である辻慶太先生、辻研究室のみなさんに助言いただきお礼申し上げます。ご清聴ありがとうございました。

(さうら たかゆき)

※ p24-38 は佐浦さんの当日配布資料です。

貸出履歴の利用に関する意識について ～意識調査の概要と結果～

2008年9月19日

筑波大学大学院
図書館情報メディア研究科
佐浦敬之

1

調査の目的

- プライバシーや個人情報の保護に配慮したリッチな図書館サービスの実現に向けて
 - 図書館が利用履歴を保有・活用することに對する一般利用者の意識を明らかにする
 - ユーザの知識・経験・属性等の影響

2

調査の目的

- 世の中に履歴を用いたサービスがあふれている
 - Amazonレコメンド, Googleウェブ履歴, etc.
 - 一般ユーザにも使われ始めている?
- 練馬区立図書館の問題をきっかけとした議論
 - 議論の中で利用者の意識が考慮されていない
- これまで調査が行われたことがない
 - 図書館利用者の考えが不明確なままである

3

利用履歴の定義

- 利用履歴とは
 - 利用者が図書館を利用した結果生じるもの
 - 貸出履歴(利用者ID, 書名, 日付等)
 - OPAC等での検索履歴, 検索キーワード
 - 閲覧履歴, リクエスト記録, レファレンス履歴等

4

利用履歴を活用したサービス(1/3)

- Project Shizuku(未踏プロジェクト)
 - 本をきっかけとしたコミュニティの形成と活性化
 - 利用者主導の図書館システム
- マイリスト(山形県立図書館)
 - Cookieを用いて利用者のPCに履歴を保存
 - 図書館側で利用履歴を直接管理するものではない
 - マイリストに登録した本のタイトルコードは図書館へ送信
- 機関リポジトリ横断検索(筑波大学附属図書館)
 - 検索履歴を記録し検索結果表示をカスタマイズ
 - 匿名化の上で他者の検索履歴を使用

5

利用履歴を活用したサービス(2/3)

- MyLibrary(奈良先端科学技術大学院大学)
 - 利用者一人一人の利用形態に合わせたページ構築
 - 自分自身の検索履歴等の管理etc
- MySeason(創価大学図書館)
 - 貸出履歴表示(年度単位で表示)

6

利用履歴を活用したサービス(3/3)

- **SOPAC 2.0**(Darrien Library)
 - SOPAC = Social OPAC
 - タグクラウド, 利用者によるコメント, レビュー, レイティング付など利用者主導の図書館システム
- **直接図書館とは関係しないもの**
 - **LibraryThing**, **本棚.org**, **ブックログ**など
 - 個人の蔵書管理
 - 本を介したコミュニケーション
 - コメント・レビュー・レイティング付など

7

利用履歴の活用方法

- **本を介したコミュニティ形成**(ex. Shizuku)
 - 本をきっかけとしたソーシャルネットワークの構築
 - 同じような興味関心を持つ人物と繋がる
- **検索時のユーザ支援**(ex. マイリスト, IR横断検索)
 - 入力されたキーワードと関連性の高いものを提示
 - 他のユーザが閲覧したものをオススメする
 - ユーザ別に最適化された情報提示
- **現在や過去の利用状況の把握**(ex. Shizuku, My Season)
- その他の事例は予稿集

8

先行研究(1/5)

- 山口真也「私立大学図書館における個人情報・プライバシー保護：貸出記録の管理方法と消去の必要性を中心に」『沖縄国際大学日本語日本文学研究』2005, vol. 10, no. 1, p. 1-24.
- 西日本の私立大学図書館に対して貸出記録の保存実態を調査
- 個人情報保護のために記録を残すべきではない
- 記録を保存すること自体に否定的

9

先行研究(2/5)

- 「図書館の自由に関する事例33選」日本図書館協会. 1997, 262p.
- 塩見昇, 川崎良孝編著「知る自由の保障と図書館」京都大学図書館情報学研究会. 2006, 423p.
- 川崎良孝「図書館の自由とは何か」教育史料出版会. 1996, 235p.
 - 貸出履歴に関する過去の事件・事例
 - 秘密が守られないと利用者が萎縮するおそれ

10

先行研究(3/5)

- 渡邊斉志「知的自由の陥穽:利用情報保護思想が公立図書館に及ぼす影響の分析」『Library and information science』2007, no. 58, p. 103-115.
 - これまでの公立図書館関係者の取り組みを評価
 - 利用情報を持たないことによるカスタムメイドサービスの困難さを指摘
 - 公共図書館サービスの相対的な陳腐化の一因に

11

先行研究(4/5)

- 岡本真「Web2.0時代の図書館-Blog, RSS, SNS, CGM」『情報の科学と技術』2006, vol. 56, no. 11, p.502-507
 - Web2.0ツールの紹介とCGMの意義
 - Consumer Generated Media
 - 図書館サービス像の転換の必要性
 - その一例として「貸出記録の活用」
 - レコメンドサービスへの活用

12

先行研究(5/5)

- 池田大輔, 安東奈穂子, 田中省作「デジタルライブラリにおける履歴・個人情報の保護及び利用」『デジタル図書館』2005, no. 27, p. 1-8.
- 安東奈穂子, 池田大輔, 田中省作「電子図書館と利用者のプライバシー・履歴・個人情報の保護と利用の両立を目指して」『デジタル図書館』2006, no.30,
 - 新たな電子図書館の例を提示
 - 利便性を確保しつつ個人情報の保護も配慮したモデルを提案
 - 利用履歴を用いる場合、個人が特定されずとも利用者の同意を得る必要あり

13

利用履歴を用いたサービスを行う

- 図書館が利用履歴を用いたサービスを行う場合
 - あらかじめ利用目的を文章化し明示
 - 希望する利用者だけに提供
 - 同意まで取れば完璧
- 利用履歴の慎重な取り扱いが求められる
- 利用者への利用目的の説明・同意は必須
 - 条件を満たした上で、本人の同意があれば法的な問題はない？

14

履歴に対する図書館界の認識

- 利用履歴の扱いに慎重な図書館界
 - 興味関心や思想信条を反映する「プライバシー要件」
 - 利用履歴の扱いは慎重であるべき

図書館関係者の努力はもっと評価されるべき！！

しかし

- 利用者の意識が変化しているかもしれない
- 残さない, 利用しないというままでは
 - 利用者の属性や嗜好を反映したサービスの提供は限定的に
 - 利用履歴を活用した成果物の有効活用ができない

15

本研究の調査について

- 図書館利用者を対象としたアンケート調査
 - Yahoo!リサーチに登録している人を対象
 - 資料を借りた際に生じる貸出履歴の活用に注目
 - アンケート中では
 - 検索履歴とユーザが生成するデータについても聴取
- 図書館・図書館員に対する調査
 - 今回は実施していない

16

図書館利用者を対象としたアンケート調査

- Yahoo!リサーチパネルを利用したインターネット調査
 - 全国の15歳以上の男女(中学生を除く)
- 調査手順
 - 図書館の利用頻度に関する調査(予備調査・対象人数11,210人)
- 予備調査回答者から400人を抽出・回答依頼
- 貸出履歴の保有・活用に関する意識調査(本調査)

17

調査概要と結果(予備調査)

- 図書館の利用頻度に関する調査
 - Yahoo!リサーチモニター構成比に基づくランダム配信
 - 有効回答数: 11,210
- 調査結果
 - 週1回以上利用する : 620(5.5%)
 - 月に1~3回利用する : 2,039(18.2%)
 - 年に数回利用する : 3,826(34.1%)
 - 全く利用しない : 4,725(42.1%)

18

調査概要(本調査)

- 貸出履歴の保有・活用に関する意識調査
 - 予備調査回答者から400人を抽出
 - 内訳
 - 週1回以上利用する : 100(25.0%)
 - 月に1~3回利用する : 80(20.0%)
 - 年に数回利用する : 70(17.5%)
 - 全く利用しない : 150(37.5%)
 - 実施期間:2008年8月25日~8月26日

19

調査内容(本調査)

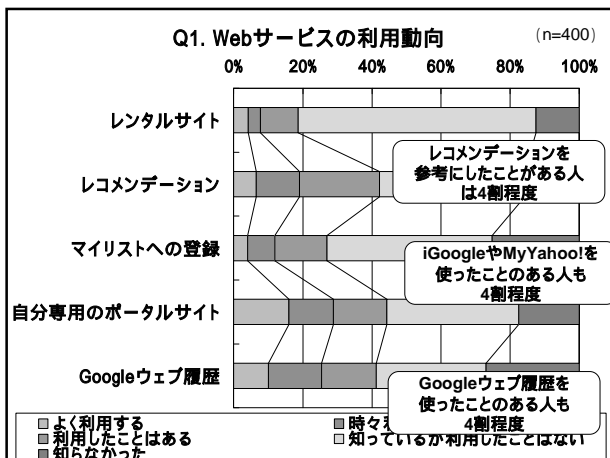
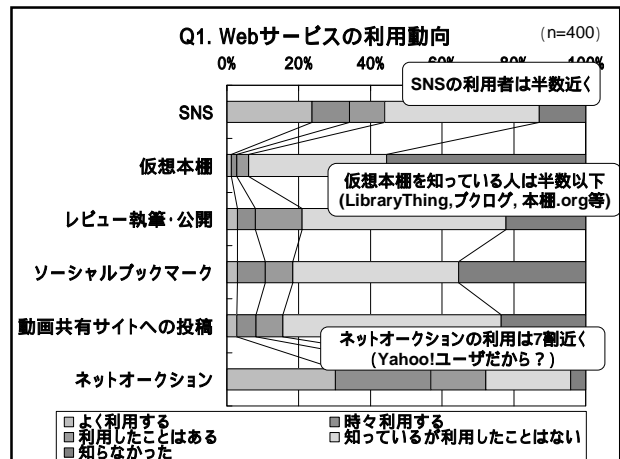
- Q1 Webサービスの利用動向
- Q2 Webベース図書館サービスの利用意向
- Q3 個人情報保護やプライバシー保護に対する関心
- Q4~Q6 図書館がサービス提供のために貸出履歴を保存することの是非とその理由
- Q7 図書館が貸出履歴を収集・保存する上で図書館へ求める条件
- Q8 自分の履歴情報の公開範囲
- Q9 これまでの図書館界の取り組みの認知

20

Q1. Webサービスの利用動向

- あなたは次に挙げるインターネット上のサービスをどのくらいの頻度で利用していますか？

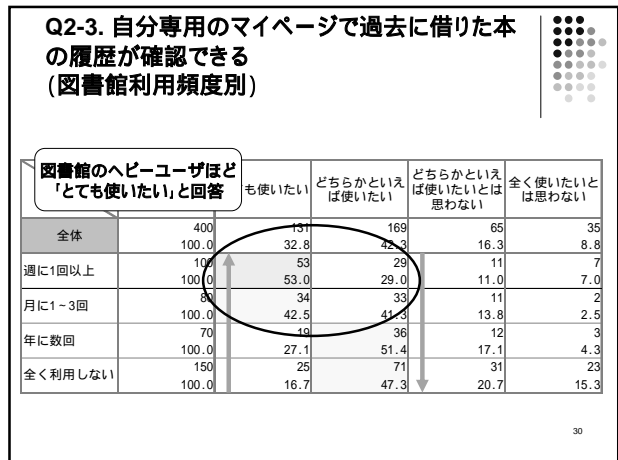
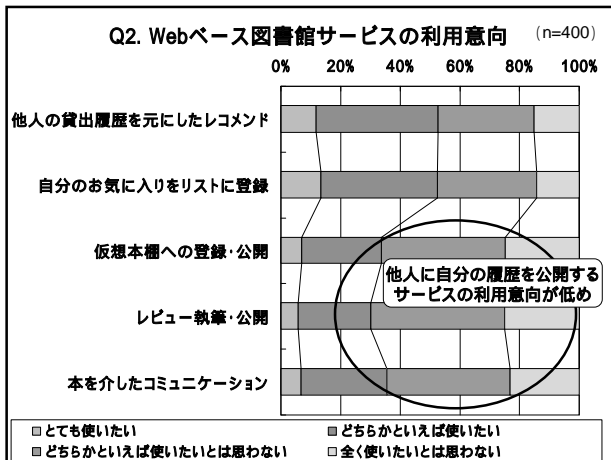
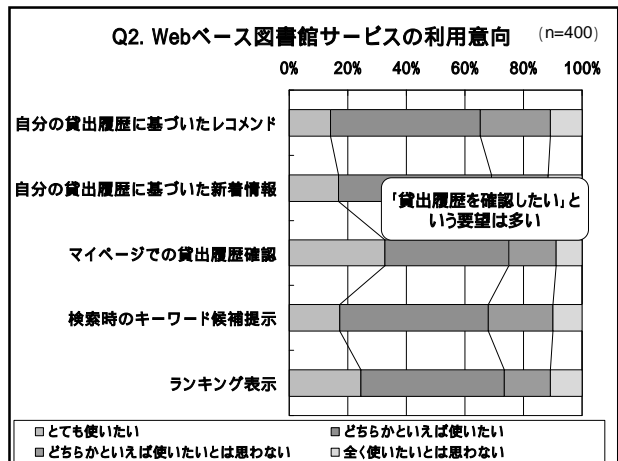
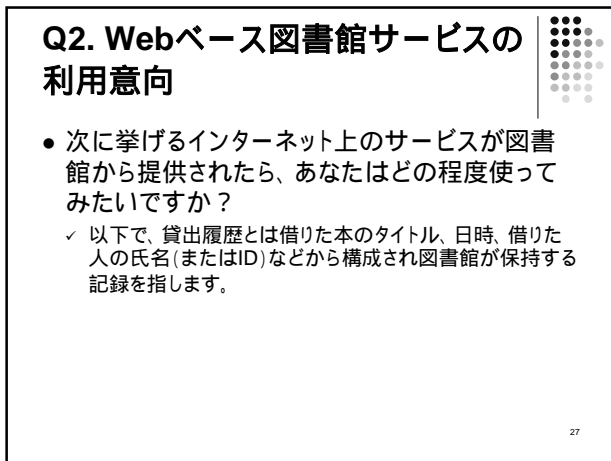
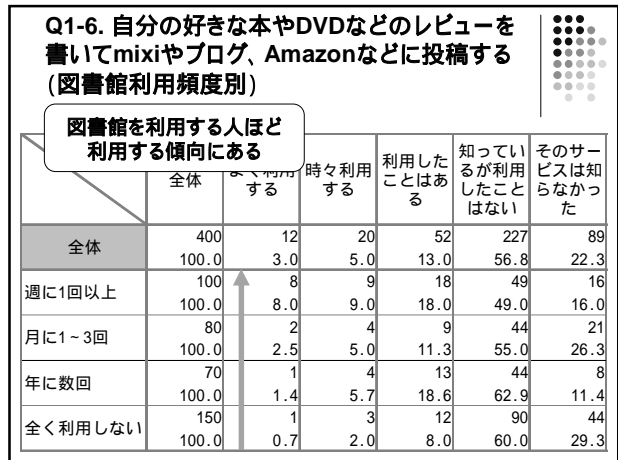
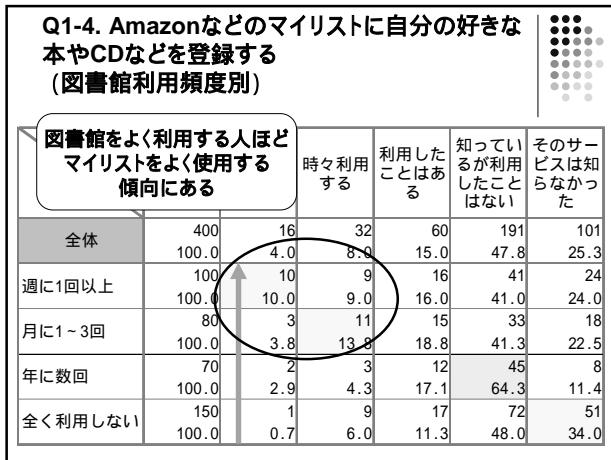
21



Q1-3. 「この本を読んでいる人はこんな本も～」といったAmazonレコメンドのようなオススメを参考にして買い物をする(図書館利用頻度別)

図書館を利用する人ほど利用する傾向にある

	よく利用する	時々利用する	利用したことはある	知っているが利用したことはない	そのサービスは知らなかった	
全体	400 100.0	26 6.5	50 12.5	93 23.3	168 42.0	63 15.8
週に1回以上	100 100.0	11 11.0	15 15.0	24 24.0	40 40.0	10 10.0
月に1~3回	80 100.0	6 7.5	13 16.3	18 22.5	31 38.8	12 15.0
年に数回	70 100.0	4 5.7	13 18.6	18 25.7	30 42.9	5 7.1
全く利用しない	150 100.0	5 3.3	9 6.0	33 22.0	67 44.7	36 24.0



Q2-5. 自分の好きな本やWebサイトをコメントやキーワードと一緒に登録できる (図書館利用頻度別)

図書館のヘビーユーザほど「とても使いたい」と回答

	全体	とても使いたい	どちらかといえば使いたい	どちらかといえば使いたくない	全く使いたくない
全体	400	69	203	88	40
	100.0	17.3	50.8	22.0	10.0
週に1回以上	100	32	43	19	6
	100.0	32.0	43.0	19.0	6.0
月に1-3回	100	19	44	14	3
	100.0	23.8	55.0	17.5	3.8
年に数回	70	10	37	17	6
	100.0	14.3	52.9	24.3	8.6
全く利用しない	150	8	79	38	25
	100.0	5.3	52.7	25.3	16.7

31

Q2-8. 自分の好きな本やDVDのレビュー記事を書いて他の人に公開できる (既存のレビュー執筆・公開の利用動向別)

既存サービス利用経験者は「使いたい」と回答

	全体	とても使いたい	どちらかといえば使いたい	どちらかといえば使いたくない	全く使いたくない
全体	400	23	97	180	100
	100.0	5.8	24.3	45.0	25.0
よく利用する	12	5	4	2	1
	100.0	41.7	33.3	16.7	8.3
時々利用する	20	4	8	7	1
	100.0	20.0	40.0	35.0	5.0
利用しない	52	2	23	19	8
	100.0	3.8	44.2	36.5	15.4
「図書館にもあったらいいな」ということなのか?	227	40	48	116	53
	100.0	4.4	21.1	51.1	23.3
そのサービスは知らなかった	89	2	14	36	37
	100.0	2.2	15.7	40.4	41.6

32

Q2-9. 同じような本や趣味に興味を持った人たち同士でコミュニケーションがとれる (既存のレビュー執筆・公開の利用動向別)

レビューをよく書く人ほど「使いたい」と回答

	全体	とても使いたい	どちらかといえば使いたい	どちらかといえば使いたくない	全く使いたくない
全体	400	27	115	165	93
	100.0	6.8	28.8	41.3	23.3
よく利用する	12	4	3	3	2
	100.0	33.3	25.0	25.0	16.7
時々利用する	24	3	11	6	0
	100.0	15.0	55.0	30.0	0.0
利用しない	52	4	21	16	11
	100.0	7.7	40.4	30.8	21.2
「コミュニケーションを取りたい」という要求があるのか?	227	19	58	105	49
	100.0	6.6	25.6	46.3	21.6
そのサービスは知らなかった	89	1	22	35	31
	100.0	1.1	24.7	39.3	34.8

33

Q2-1. 自分の貸出履歴を元にしたオススメ本の紹介 (図書館利用頻度別)

図書館のヘビーユーザほど「とても使いたい」と回答

	全体	とても使いたい	どちらかといえば使いたい	どちらかといえば使いたくない	全く使いたくない
全体	400	56	205	95	44
	100.0	14.0	51.3	23.8	11.0
週に1回以上	100	28	46	17	9
	100.0	28.0	46.0	17.0	9.0
月に1-3回	80	19	47	11	3
	100.0	23.8	58.8	13.8	3.8
年に数回	70	6	42	17	5
	100.0	8.6	60.0	24.3	7.1
全く利用しない	150	3	70	50	27
	100.0	2.0	46.7	33.3	18.0

34

Q2-1. 自分の貸出履歴を元にしたオススメ本の紹介 (既存の推薦の利用動向別)

既存サービス利用経験者ほど「使いたい」と回答

	全体	とても使いたい	どちらかといえば使いたい	どちらかといえば使いたくない	全く使いたくない
全体	400	56	205	95	44
	100.0	14.0	51.3	23.8	11.0
よく利用する	26	13	12	1	0
	100.0	50.0	46.2	3.8	0.0
時々利用する	60	10	27	9	4
	100.0	20.0	54.0	18.0	8.0
利用しない	93	15	58	17	3
	100.0	16.1	62.4	18.3	3.2
「図書館にもあったらいいな」ということなのか?	168	13	87	53	15
	100.0	7.7	51.8	31.5	8.9
そのサービスは知らなかった	63	5	21	15	22
	100.0	7.9	33.3	23.8	34.9

35

Q2-6. 他人の貸出履歴を元にした推薦 (図書館利用頻度別)

図書館を利用する人ほど利用意向は高い

	全体	とても使いたい	どちらかといえば使いたい	どちらかといえば使いたくない	全く使いたくない
全体	400	47	164	128	61
	100.0	11.8	41.0	32.0	15.3
週に1回以上	100	17	40	28	15
	100.0	17.0	40.0	28.0	15.0
月に1-3回	80	14	35	25	6
	100.0	17.5	43.8	31.3	7.5
年に数回	70	10	29	24	7
	100.0	14.3	41.4	34.3	10.0
全く利用しない	150	6	60	51	33
	100.0	4.0	40.0	34.0	22.0

36

Q2-6. 他人の貸出履歴を元にしたレコメンデーション (既存のレコメンデーションの利用動向別)

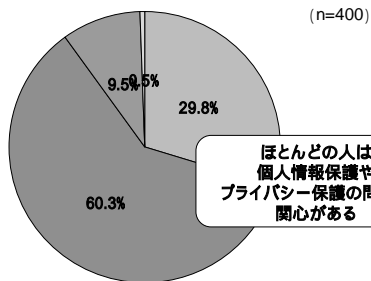
既存サービス利用経験者ほど「使いたい」と回答	体	とても使いたい	どちらかといえば使いたい	どちらかといえば使いたくない	全く使いたくない
全体	400	47	164	128	61
	100.0	11.6	41.0	32.0	15.3
よく利用する	29	12	10	3	1
	100.0	46.2	38.5	11.5	3.8
時々利用する	50	6	23	16	5
	100.0	12.0	46.0	32.0	10.0
利用したことはある	83	15	77	24	7
	100.0	16.1	80.5	25.8	7.5
知っている	168	9	65	71	23
	100.0	5.4	38.7	42.3	13.7
そのサービス	63	5	19	14	25
	100.0	7.9	30.2	22.2	39.7

同じようなサービスを「図書館でも使ってみよう」ということなのか？

Q3. 個人情報保護やプライバシー保護に対する関心

- あなたは、個人情報やプライバシーの保護問題についてどの程度関心がありますか？

Q3. 個人情報保護やプライバシー保護に対する関心



強い関心がある どちらかといえば関心がある
 どちらかといえば関心がない 全く関心がない

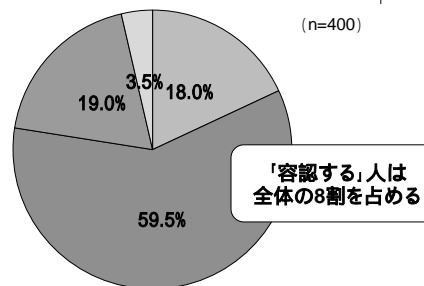
Q3. 個人情報保護やプライバシー保護に対する関心 (図書館利用頻度別)

	全体	強い関心がある	どちらかといえば関心がある	どちらかといえば関心がない	全く関心がない
全体	400	119	241	38	2
	100.0	29.8	60.3	9.5	0.5
週に1回以上	100	32	58	10	0
	100.0	32.0	58.0	10.0	0.0
月に1-3回	80	19	53	8	0
	100.0	23.8	66.3	10.0	0.0
年に数回	70	22	42	6	0
	100.0	31.4	60.0	8.6	0.0
全く利用しない	150	46	88	14	2
	100.0	30.7	58.7	9.3	1.3

Q4. 図書館がサービス提供のために貸出履歴を保存することの是非

- 図書館がQ2で挙げたようなサービスを提供するためには、あなたの貸出履歴を保存する必要があります。そのことについてどうお考えですか？

Q4. サービス提供のために貸出履歴を保存することに対する是非



容認できる どちらかといえば容認できる
 どちらかといえば容認できない 容認できない

Q4. サービス提供のために貸出履歴を保存することに對する是非(図書館利用頻度別)

図書館の利用頻度が高いほど「容認できる」「どちらかといえば容認」と回答する傾向にある

	全体	どちらかといえば容認できる	どちらかといえば容認できない	容認できない
全体	400 100.0	72 18.0	238 59.5	76 19.0
週に1回以上	100 100.0	23 23.0	54 54.0	19 19.0
月に1-3回	80 100.0	16 20.0	56 70.0	4 5.0
年に数回	70 100.0	10 14.3	49 70.0	11 15.7
全く利用しない	150 100.0	23 15.3	79 52.7	48 32.0

なぜ?

Q4. サービス提供のために貸出履歴を保存することに對する是非(プライバシー保護への関心度別)

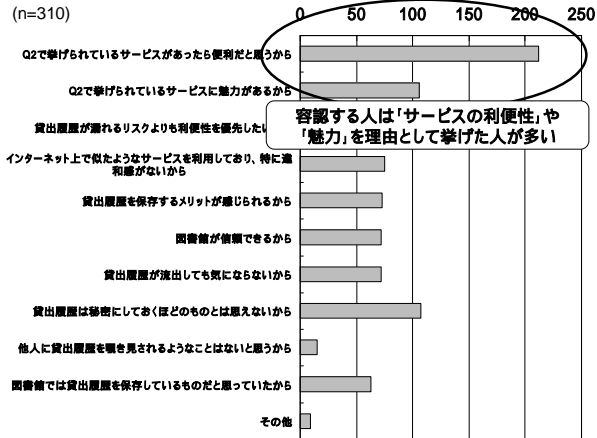
	全体	容認できる	どちらかといえば容認できる	どちらかといえば容認できない	容認できない
全体	400 100.0	72 18.0	238 59.5	76 19.0	14 3.5
強い関心がある	119 100.0	15 12.6	70 58.8	26 21.8	8 6.7
どちらかといえば関心がある	241 100.0	42 17.4	153 63.5	43 17.8	3 1.2
どちらかといえば関心がない	38 100.0	15 39.5	15 39.5	7 18.4	1 2.6
全く関心がない	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 100.0

44

Q5. 「容認できる」「どちらかといえば容認できる」を選択した理由

- 「容認できる」「どちらかといえば容認できる」と回答した方にお伺いします。その理由は何故ですか？(複数回答可)

(n=310)



45

Q5. 「容認できる」「どちらかといえば容認できる」を選択した理由(図書館利用頻度別)

	全体	Q2で挙げられているサービスがあったら便利だと思うから	Q2で挙げられているサービスに魅力があるから	貸出履歴が漏れるリスクよりも利便性を優先したいから	インターネット上で似たようなサービスを利用してあり、特に違和感がないから	貸出履歴を保存するメリットが感じられるから	図書館が信頼できるから	貸出履歴が流出しても気にならないから	貸出履歴は秘密にしておくほどのものとは思えないから	他人に貸出履歴を覗き見されるようなことはないと思うから	図書館では貸出履歴を保存しているものだと思っていたから	その他
全体	310 100.0	212 68.4	106 34.2	63 20.3	79 25.5	73 23.5	23 7.4	23 7.4	34 11.0	4 1.3	8 2.6	9 2.9
週に1回以上	100 100.0	60 60.0	37 37.0	14 14.0	22 22.0	28 28.0	17 17.0	22 22.0	3 3.0	3 3.0	14 14.0	5 5.0
月に1-3回	72 100.0	48 66.7	18 25.0	13 18.1	19 26.4	18 25.0	16 22.2	28 38.9	5 6.9	6 8.3	26 36.1	2 2.8
年に数回	59 100.0	41 69.5	23 39.0	15 25.4	19 32.2	16 27.1	10 16.9	13 22.0	21 35.6	3 5.1	16 27.1	0 0.0
全く利用しない	102 100.0	55 53.9	20 19.6	18 17.6	22 21.6	16 15.7	1 1.0	1 1.0	1 1.0	20 19.6	20 19.6	2 2.0

図書館を信頼している

「記録が残っている」と思っている人も多い

47

自由回答(Q5)

- 便利だと思うし使いたいと思う
 - プライバシーや情報の保護が保証されることが前提
 - そうでなければ使えない
 - 匿名性が維持されることが前提
- 「貸出履歴流出 = 個人の特定」ではない
- 個々人が選択できるならよい
 - 本名が公開されなければ問題ない
- そうしないと使えないのならない
- 管理コストを重視すべき

48

自由回答(Q5)

- 図書館に勤めている(いた)人から
 - 利用者から「過去に借りた本」の問い合わせがある
 - 履歴が残っているとと思っている人が多く、残っていることに抵抗がない人も多いのでは？
 - よほどのレファレンス能力がないと断片的な記憶から本にたどり着くのは困難
 - **情報が保護されるのであれば残してもいいのでは**

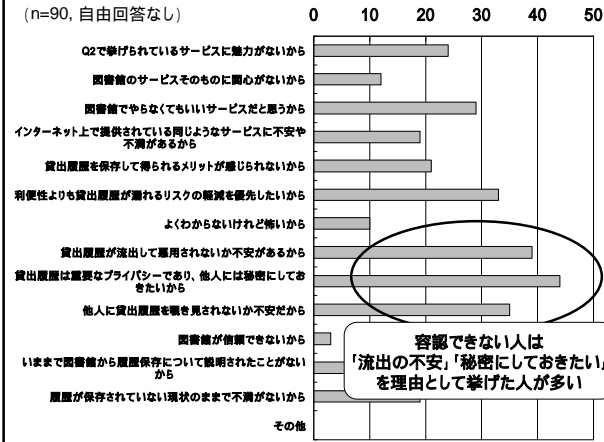
49

Q6. 「容認できない」「どちらかと言えば容認できない」を選択した理由

- Q4で「どちらかといえば容認できない」「容認できない」と回答した方にお伺いします。その理由は何故ですか？(複数回答可)

50

(n=90, 自由回答なし)



容認できない人は「流出の不安」「秘密にしておきたい」を理由として挙げた人が多い

Q6. 「容認できない」「どちらかと言えば容認できない」を選択した理由(図書館利用頻度別)

	全体	0回以上	月に1-3回	年に数回	全く利用しない										
全体	90	24	12	29	19	21	33	10	35	44	35	3	11	19	0
週に1回以上	100.0	26.7	13.3	23.4	21.1	25.3	36.7	11.1	43.3	48.9	39.3	6.9	12.2	21.1	0.0
月に1-3回	100.0	17.4	0.0	39.1	17.4	26.1	47.8	0.0	47.8	60.9	47.8	4.8	13.0	34.8	0.0
年に数回	100.0	0.0	0.0	0.0	3.3	3.3	9.1	2.2	9.1	7.7	9.1	1.1	3.3	2.2	0.0
全く利用しない	100.0	36.4	9.1	27.3	27.3	18.2	36.4	9.1	45.5	54.5	36.4	0.0	18.2	9.1	0.0
その他	100.0	16.7	11.1	13.3	9.1	10.0	13.3	7.7	17.1	14.1	1.1	3.3	6.7	6.7	0.0

図書館に関心がない？

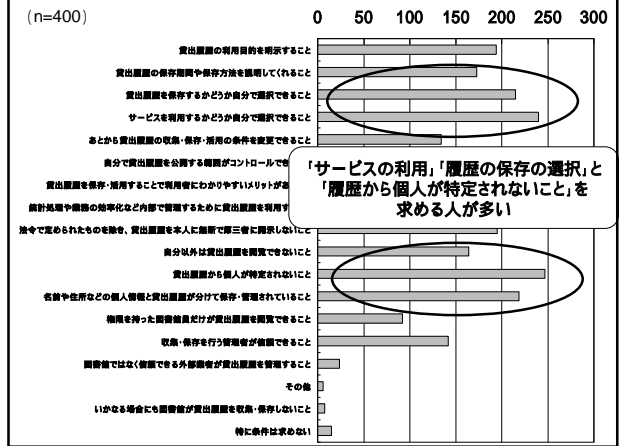
52

Q7. 図書館が貸出履歴を収集・保存する上で図書館に求める条件

- 図書館が個人の貸出履歴を収集・保存し、それを活用したサービスを提供しようとする時に、あなたが図書館に求める条件はなんですか？(複数回答可)
 - ✓ 「容認する」「容認しない」双方に回答

53

(n=400)



「サービスの利用」「履歴の保存の選択」と「履歴から個人が特定されないこと」を求める人が多い

Q7. 図書館が貸出履歴を収集・保存する上で図書館に求める条件(図書館利用頻度別)

	貸出履歴の 利用目的	貸出履歴の 保存期間や 保存するの か	貸出履歴を サービスに 利用するの か	サービスに 利用するの か	あとかから 取捨選択 する	自分で貸出 履歴を公開 する範囲が コントロール できること	貸出履歴を 公開する 範囲が コントロール できること	統計処理や 業務の効率 化など内部 利用にのみ 活用する こと	法令で定め られたもの を除き、貸 出履歴を本 人に無断で 第三者に開 示しないこと
全体	100.0	49.0	62.0	24.0	33.5	41.0	43.8	25.5	15.3
週に1回以上	100.0	48.0	62.0	24.0	33.5	41.0	43.8	25.5	15.3
月に1-3回	100.0	53.0	63.8	26.3	37.5	42.3	32.5	20.0	52.5
年に数回	100.0	38.0	60.0	22.0	29.0	35.0	28.0	12.0	37.0
全く利用しない	100.0	57.0	60.0	22.0	26.7	35.0	16.7	11.0	60.0

「貸出履歴の利用目的の説明や意思表示の機会を求めている」

自分で履歴が管理できること

Q7. 図書館が貸出履歴を収集・保存する上で図書館に求める条件(図書館利用頻度別)

	自分以外は 貸出履歴を 閲覧できない こと	貸出履歴が 個人が特定 されないこと	名前や住所 などの個人 情報と貸出 履歴が分か りやすい形 で保存・開 示されないこと	収集・保存 を行う管理 者が借録で 管理すること	図書館では なく借録で 管理する外 部業者が貸 出履歴を管 理すること	その他	いかなる場 合にも図書 館が貸出履 歴を収集・ 保存しない こと	特に条件は 求めない
全体	400	164	57	50	17	30	5	8
週に1回以上	100.0	41.0	57.0	50.0	17.0	30.0	5.0	1.0
月に1-3回	100.0	57.0	61.0	55.0	24.0	37.0	5.0	1.0
年に数回	100.0	41.0	62.0	56.0	21.0	37.0	6.0	1.0
全く利用しない	100.0	48.0	61.0	50.0	20.0	30.0	6.0	1.0

プライバシーが保護されること
意図せずして個人が特定されないこと

Q7. 図書館が貸出履歴を収集・保存する上で図書館に求める条件(履歴保存の是非別)

	貸出履歴の 利用目的	貸出履歴の 保存期間や 保存するの か	貸出履歴を サービスに 利用するの か	サービスに 利用するの か	あとかから 取捨選択 する	自分で貸出 履歴を公開 する範囲が コントロール できること	貸出履歴を 公開する 範囲が コントロール できること	統計処理や 業務の効率 化など内部 利用にのみ 活用する こと	法令で定め られたもの を除き、貸 出履歴を本 人に無断で 第三者に開 示しないこと
全体	400	164	215	240	134	175	102	61	195
容認できる	100.0	48.0	63.0	24.0	33.5	41.0	43.8	25.5	15.3
どちらかといえば容認できる	100.0	47.2	48.6	58.3	40.3	50.0	34.7	19.4	48.6
どちらかといえば容認できない	100.0	51.3	117	130	65.5	37.4	45.8	26.3	17.6
容認できない	100.0	21.4	28.6	35.7	28.6	21.4	7.1	21.4	28.6

「容認できる」と回答している人ほど高い

Q7. 図書館が貸出履歴を収集・保存する上で図書館に求める条件(履歴保存の是非別)

	自分以外は 貸出履歴を 閲覧できない こと	貸出履歴が 個人が特定 されないこと	名前や住所 などの個人 情報と貸出 履歴が分か りやすい形 で保存・開 示されないこと	収集・保存 を行う管理 者が借録で 管理すること	図書館では なく借録で 管理する外 部業者が貸 出履歴を管 理すること	その他	いかなる場 合にも図書 館が貸出履 歴を収集・ 保存しない こと	特に条件は 求めない
全体	400	164	57	50	17	30	5	8
容認できる	100.0	41.0	57.0	50.0	17.0	30.0	5.0	1.0
どちらかといえば容認できる	100.0	57.0	61.0	55.0	24.0	37.0	5.0	1.0
どちらかといえば容認できない	100.0	41.0	62.0	56.0	21.0	37.0	6.0	1.0
容認できない	100.0	48.0	61.0	50.0	20.0	30.0	6.0	1.0

「容認できる」と回答している人ほどプライバシー保護を求める人が多い

「いかなる場合も認めない」はごくわずか

自由回答(Q7)

- 容認できる人(310名)から
 - コンピュータ上だけで管理する
 - 自己判断でサービスを利用したらよい
 - 一部で先行するサービスならば図書館界で啓発を

自由回答(Q7)

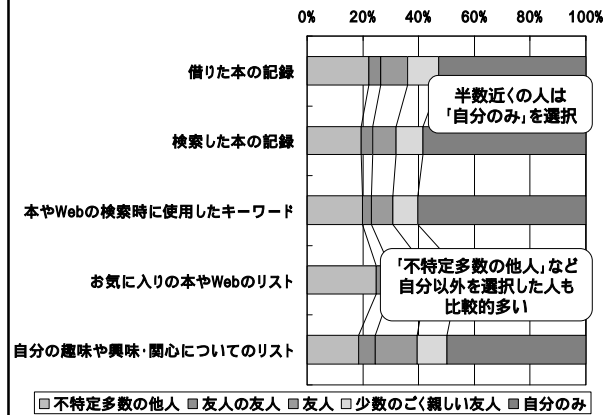
- 容認できない人(90名)たちから
 - 個人の貸出履歴を公開する必要がない
 - 第三者に無断で開示しない
 - 法令で認められているものも含む
 - コンピュータ上だけで管理する
 - 人を関わらせないこと
 - 本人の意向にかかわらず短期間だけ保存する
 - バックアップも取らないこと

Q8.自分の履歴情報の公開範囲

- 次に挙げる履歴情報について、あなたが見られても構わないと思う公開範囲はどこまでですか？
- それぞれの履歴情報について、ご自身の考えに最も近い公開範囲をひとつずつ選んでください。

61

Q8. 自分の履歴情報の公開範囲 (n=400)

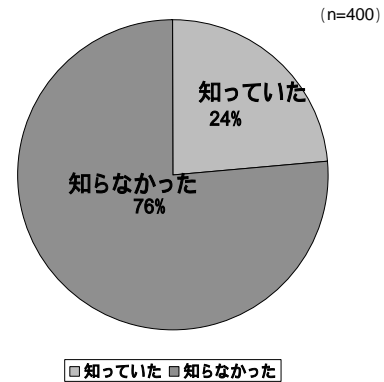


Q9.これまでの図書館界の取り組みの認知

- これまで図書館では、勝手に第三者にデータを横流ししない、令状がない場合には本人の許諾なく捜査機関に個人情報を提供したりしない、利用履歴を保存しないなど、利用者の個人情報保護に取り組んできました。あなたはこの取り組みをご存じでしたか？

63

Q9. これまでの図書館界の取り組みの認知 (n=400)



Q9.これまでの図書館界の取り組みの認知 (図書館利用頻度別)

	全体	知って	「知らない」と回答したユーザも半数以上
全体	306	94	23.5
週に1回以上	100	49	57
月に1~3回	80	17	63
年に数回	70	16	54
全く利用しない	150	18	132
	100.0	12.0	88.0

まとめ(1/3)

- Webツールの利用動向
 - 認知していても実際に使用している人の割合は低い
 - 図書館ユーザほど本に関するツールを使用
- Webベース図書館サービスの利用意向
 - 「貸出履歴の確認」ツールの利用意向は高い
 - 「利用者間でコミュニケーションをとる」ツールの利用意向が低い
 - 既存ツールを使用しているユーザは利用意向が高い

66

まとめ(2/3)



- サービス提供のための履歴保存の是非
 - 容認する人が多い(全体の8割)
 - 図書館をよく使う層ほど容認する傾向にある
 - 容認できる理由
 - サービスの利便性
 - 容認できない理由
 - 個人情報流出やプライバシー侵害を懸念
 - サービスに魅力がない, 図書館サービスに関心ない
 - 図書館を使用しない人に多い

67

まとめ(3/3)



- 図書館に求めること
 - 「貸出履歴から個人が特定されないこと」
 - 「容認する」「容認しない」双方とも
 - 「容認できる」人ほど利用目的の説明を求める
 - 利用目的の明文化・提示は必須
 - 自分で履歴が管理できること
 - わかりやすいメリットがあることなども重要
- 履歴情報の公開範囲
 - 「自分のみ」を選択した人が大多数
 - 「不特定多数」などを選択した人も比較的多い

68

予備調査の設問(1問)

1. あなたは図書館をどのくらいの頻度で利用していますか？ここでいう図書館とは、公共図書館(都道府県立図書館や市町村立図書館など)と大学図書館を指します。(ひとつだけ)
- ① 週1回以上利用する
 - ② 月に1~3回利用する
 - ③ 年に数回利用する
 - ④ 全く利用しない

本調査の設問(10問)

1. あなたは次に挙げるインターネット上のサービスをどのくらいの頻度で利用していますか？(それぞれひとつずつ)

	よく使う	時々使う	使ったことはある	知っているが使ったことはない	そのサービスは知らなかった
mixiやGREEなどのコミュニティサイト(SNS)を利用する					
DMM.comやツタヤディスクスなどのレンタルサイトからCDやDVDを借りる					
「この本を読んでいる人はこんな本も～」といったAmazonレコメンドのようなオススを参考にして買い物をする					
Amazonなどのマイリストに自分の好きな本やCDなどを登録					
ブックログや本棚.org、LibraryThingのように自分の好きな本やCDなどを仮想本棚に登録して不特定多数にWeb上で公開する					
自分の好きな本やDVDなどのレビューを書いてmixiやブログ、Amazonなどに投稿する					
MyYahoo!やiGoogleなどの自分専用のページを利用する					
Yahoo!ブックマーク、はてなブックマークなどブックマークをWeb上に公開できるソーシャルブックマークを使用する					
ニコニコ動画やYoutubeなどの動画共有サイトへ動画やコメントを投稿する					
ネットオークションで出品したり入札したりする					
Googleのウェブ履歴から自分が過去に検索したWebサイトやキーワードを参照する					

2. 次に挙げるインターネット上のサービスが図書館から提供されたら、あなたはどの程度使ってみたいですか？以下で、貸出履歴とは借りた本のタイトル、日時、借りた人の氏名(またはID)などから構成され図書館が保持する記録を指します。(それぞれひとつずつ)

	とても使いたい	どちらかといえば使いたい	どちらかといえば使いたくない	全く使いたくない
あなたの貸出履歴に基づいて自分にあつたオススメ本が紹介される				
あなたの貸出履歴を元に新着情報を通知してくれる				
自分専用のマイページで過去に借りた本の履歴が確認できる				
過去に自分が使用したキーワードから候補を検索時に示してくれる				
自分の好きな本やWebサイトをコメントやキーワードと一緒に登録できる				
他の人の貸出履歴を元に「この本を読んでいる人はこんな本も」のように本やCDを紹介してくれる				
自分の好きな本やCDを仮想本棚に登録してマイリストで公開できる				
自分の好きな本やDVDのレビュー記事を書いて他の人に公開できる				
同じような本や趣味に興味を持った人たち同士でコミュニケーションがとれる				
人気のある本やキーワードがランキング表示される				

3. あなたは、個人情報やプライバシーの保護問題についてどの程度関心がありますか？(ひとつだけ)
- ① 強い関心がある
 - ② どちらかといえば関心がある
 - ③ どちらかといえば関心がない

- ④ 全く関心がない
4. 図書館が設問 2 で挙げたようなサービスを提供するためには、あなたの貸出履歴を保存する必要があります。そのことについてどうお考えですか？(ひとつだけ)
- ① 容認できる (→設問 5 へ)
 - ② どちらかといえば容認できる(→設問 5 へ)
 - ③ どちらかといえば容認できない(→設問 6 へ)
 - ④ 容認できない (→設問 6 へ)
5. 設問 4 で「容認できる」「どちらかといえば容認できる」と回答した方にお伺いします。その理由は何故ですか？(複数選択可)
- 設問 2 で挙げられているサービスがあつたら便利だと思うから。
 - 設問 2 で挙げられているサービスに魅力があるから。
 - 貸出履歴が漏れるリスクよりも利便性を優先したいから。
 - インターネット上で似たようなサービスを利用しており、特に違和感がないから。
 - 貸出履歴を保存するメリットが感じられるから。
 - 図書館が信頼できるから。
 - 貸出履歴が流出しても気にならないから。
 - 貸出履歴は秘密にしておくほどのものとは思えないから。
 - 他人に貸出履歴を覗き見されるようなことはないと思うから。
 - 図書館では貸出履歴を保存しているものだと思っていたから。
 - その他()
6. 設問 4 で「容認できない」「どちらかといえば容認できない」と回答した方にお伺いします。その理由は何故ですか？(複数選択可)
- 設問 2 で挙げられているサービスに魅力がないから。
 - 図書館のサービスそのものに関心がないから。
 - 図書館でやらなくてもいいサービスだと思うから。
 - インターネット上で提供されている同じようなサービスに不安や不満があるから。
 - 貸出履歴を保存して得られるメリットが感じられないから。
 - 利便性よりも貸出履歴が漏れるリスクの軽減を優先したいから。
 - よくわからないけれど怖いから。
 - 貸出履歴が流出して悪用されないか不安があるから。
 - 貸出履歴は重要なプライバシーであり、他人には秘密にしておきたいから。
 - 他人に貸出履歴を覗き見されないか不安だから。
 - 図書館が信頼できないから。
 - いままで図書館から履歴保存について説明されたことがないから。
 - 履歴が保存されていない現状のままでも不満がないから。
 - その他()
7. 図書館が個人の貸出履歴を収集・保存し、それを活用したサービスを提供しようとする時に、あなたが図書館に求める条件はなんですか？(複数回答可)
- 貸出履歴の利用目的を明示すること。
 - 貸出履歴の保存期間や保存方法を説明してくれること。

- 貸出履歴を保存するかどうか自分で選択できること。
- サービスを利用するかどうか自分で選択できること。
- あとから貸出履歴の収集・保存・活用の変更できること。
- 自分で貸出履歴を公開する範囲がコントロールできること。
- 貸出履歴を保存・活用することで利用者にわかりやすいメリットがあること。
- 統計処理や業務の効率化など内部で管理するために貸出履歴を利用すること。
- 法令で定められたものを除き、貸出履歴を本人に無断で第三者に開示しないこと。
- 自分以外は貸出履歴を閲覧できないこと。
- 貸出履歴から個人が特定されないこと。
- 名前や住所などの個人情報と貸出履歴が分けて保存・管理されていること。
- 権限を持った図書館員だけが貸出履歴を閲覧できること。
- 収集・保存を行う管理者が信頼できること。
- 図書館ではなく信頼できる外部業者が貸出履歴を管理すること。
- その他()
- いかなる場合にも図書館が貸出履歴を収集・保存しないこと。
- 特に条件は求めない。

8. 次に挙げる履歴情報について、あなたが見られても構わないと思う公開範囲はどこまでですか？それぞれの履歴情報について、**ご自身の考えに最も近い公開範囲をひとつずつ選んでください。**(それぞれひとつずつ)

	不特定多数の他人	友人の友人	友人	少数のごく親しい友人	自分のみ
借りた本の記録					
検索した本の記録					
本やWebの検索時に使用したキーワード					
お気に入りの本やWebのリスト					
自分の趣味や興味・関心についてのリスト					

9. これまで図書館では、勝手に第三者にデータを横流ししない、令状がない場合には本人の許諾なく捜査機関に個人情報を提供したりしない、利用履歴を保存しないなど、利用者の個人情報保護に取り組んできました。あなたはこの取り組みをご存じでしたか？(ひとつだけ)

- ① 知っていた
- ② 知らなかった

10. あなたの最終学歴は次のどれですか？(ひとつだけ)

- ① 中学校卒業
- ② 高校在籍中
- ③ 高校卒業
- ④ 高等専門学校在籍中
- ⑤ 高等専門学校卒業
- ⑥ 専門学校在籍中
- ⑦ 専門学校卒業
- ⑧ 大学・短大在籍中
- ⑨ 大学・短大卒業
- ⑩ 大学院在籍中

⑪ 大学院修了

⑫ その他

基本属性設問

0. 回答者の属性情報として取得するもの

- ① 性別
- ② 年齢
- ③ 職業
- ④ 居住地(都道府県レベルまで)
- ⑤ 同居家族構成

事例発表 4

図書館システムの動向と公共図書館の現場

高野一枝 (NECネクサソリューションズ(株)公共システム事業部グループマネージャー)

● はじめに

まず、今日のおはなしですが、大会要綱の138pに沿ってご説明をさせていただきます。

なぜ、メーカーの人間がこんなところにきているのかと、不思議に思っておられる方もいらっしゃると思います。指定管理者が浸透していく中で、ビル管理会社などの部外者が(指定管理者に)なるよりはシステム屋が参入したほうがましかなと思ったのがきっかけで、実は、4年前に司書資格を取りました。その後、せっかくなので勉強のノリで、TRCさんの寄附講座¹に1年、図書館経営管理コースというのを受講いたしました。図書館界に15年ほどおり、図書館界の方々とも知り合いになり、こういうWeb2.0の話があった中で、メーカーの人間だけでも、ちょっと毛色がちがっているかなということで、指名をいただいた次第です。

皆さんと違って、司書資格をとったのは図書館が好きでというわけではありません。私はメーカーの人間で、皆さんと意図の違うところで動いておりますので、視点が全く違うところにいるということだけお伝えしておきます。

1. システムの歴史

図書館のシステムというのは、システム化された歴史はかなり古いのです。私はこの教室いっぱいぐらいある巨大な磁気テープを回していた時代からシステムに携わっています。そして、今、私はコンセプトの違う2つの図書館システムを統括しています。

図書館システムの歴史と、プライバシーやセキュリティという観点から、どういった必要性からシステムが変わってきたかということをお社システムを例に説明していきたいと思っております。

まず、私が携わっているシステム(1994年前後から携わっていますが)の原型は1984年頃に外国の機種で作られたもので、図書館の方(電算関係者も含む)と私達のようなシステム屋が、図書館のシステムについて論じ合いながら共同作業で作ったシステムと聞いています。

全く図書館と縁のないところで働いていた私が1994～5年ぐらいから、システムに携わることになるわけですが、

当時、UNIXというOSでシステムを作りました。それ以降、OSも変わりました。

要綱には一番肝心なものが抜けていますが、1995年頃から、インターネットが出てきました。現在のシステムの原型が稼働したのは1994年ですから、その1,2年ぐらい後からインターネットを私たちが取り込みました。

インターネットの出現で、世の中がずいぶん変わりました。ある種、図書館のステータスを落としたのは図書館のシステムではないかと思っています。安易に何でも検索すると、何でも出てくるという時代になって、レファレンスをされる図書館の職員さんが頭の中で蓄積していたものが、瞬時に、それが合っているか合っていないかに関わらず、インターネットで検索できるという仕掛けが実現してしまいました。

その後、モバイルが普及しました。今では、民間人で、携帯を持っていないで仕事をしている人はいないというぐらい広がってきています。2002年頃にモバイル向け検索機能を作ったのは利用者のためだけに作ったわけではありません。(利用者の利便性もさることながら)現場の職員さんが本屋で自館に所蔵しているか確認する時に、インターネットでしか検索できないのは不便で、モバイルだったらすぐにわかるではないですか!というのきっかけでした。始めたときには、「モバイルなんかで、あんな小さな字を利用者が打つなんていうことは、絶対にしないよ。」と言いながら(システムを)つくりました。それが今や大きく様変わりしました。

また、学校との連携が話題になり、横断検索の要望が出てくるようになりました。

更に、本庁の住民課などはパスワードで権限等を管理し、人が離席する度に画面をクリアにして立つというようなことが当たり前になってきました。しかし、図書館ではそれは無理とずっと言われ続けてきました。なぜかという、図書館は一人の人がそこにずっと座っているわけではなくて、何かあると席を立てて利用者の方を案内したり、貸出や返却にしてもローテーションでおこなうので、個々にIDや権限を与えるというのは、難しいというのが理由です。

私どものシステムで(業務)権限を導入したのは、ある市の個人情報審議会の方から要望があがってきたのがきっかけでした。個人情報審議会が図書館のプライバシーや職員の対応について話題がおよんだ時に、職員に

¹ 図書館流通センターからの奨学寄附金により、平成18年度より3年間の予定で、「図書館流通センター図書館経営寄附講座」が、筑波大学の図書館情報メディア研究課内に設置された。

は守秘義務があるからと説明をしたのですが、個人情報審議会は「それで十分」とは言わなかったのです。ID とパスワードを入れることによって業務権限を与え、例えば、アルバイトの人に利用者情報は触らせないとか、この ID の人が、どの時間にどういうことをしたかというログを取ってくれといわれました。最近では、バージョンアップやシステムの入替え時に、この機能を使う図書館は増えてきていますが、使わない図書館もあります。なぜかという、小さな図書館で2~3人で動いていると、そんなことはやられてないからです。もちろん、システムに全てを託するのが決して良いことではありませんが、私どもとしては要望があったのと、それがないとシステムを採用できないということで、これを作ったという次第です。

業務権限がある程度落ち着いてくると、これまでは蔵書の管理というのが図書館システムの大きな柱であったんですが、それが利用者のサービスの方に方向転換していきました。インターネットをせっかく見られるなら、自分が何を予約しているだとか、何を貸出しているか見せてほしいという要望が生まれました。棚置き本の確保²のお知らせや延滞本の督促の葉書を送りますね。そうすると、貸出状況や予約の状況について電話等でまた問い合わせがあったりします。つまり、皆さんの職務を効率化するためにも、インターネット上で、貸出一覧等を見せて、延滞本はこういう書名ですから早く返してくださいというような機能ができました。

次に何が問題になったかという、財政難で、図書館間の相互貸借が多くなりました。利用者にしてみれば、その図書館が購入する予約本も、自館で購入できないから相互貸借で他の自治体から借り受けして提供するのも(同じ)予約ですね。ところが、予約状況画面を見ると、私の予約の本(相互予約本)が表示されていない…予約したのに反映されていないという話になって、相互貸借でも、現物が入ってくる前からシステムの中で何か管理しないと、利用者の方とトラブルが起こることから、相互貸借の機能がシステムの中に組み入れられました。こういう形で、システムは絶えず変化していて、新しいサービスを提供すれば、そこで又新しい問題が生じてきます。その問題をクリアするという形で順次、(らせん状に)循環しているのです。

例えば、レファレンスですが、最近では専門の司書の方が非常に少なくなってきました。その人がいないと答えられないというのではなくて、いなくてもせめて回答したものをどこかに残しておきたいということで、レファレンスサービス機能が構築されるようになりました。

次に、私どものシステムがおこなったのは、2004年6月からですが、CTI(音声応答)という機能です。某区の図書館では、1日に1200~1500件程度の予約確保の電話を行っているそうです。人手で対応するのはとても大変です。それで、延滞本の知らせの葉書が届いたときに、ウェブやOPACで自分の借りた本は何なのか見られる仕掛けをつくると、インターネット等にアクセスできない人と不公平ではないかという意見が出てきました。そこで電話を利用した音声応答をやるようになりました。音声応答には仕掛けが2つあります。一つは、利用者の方からCTIサーバに電話をかけてくると、貸出本等の案内を自動的に伝える着信機能です。もう一つは発信機能で、サーバの方から時間を決めて自動的に発信し、延滞本や予約本が確保されましたというお知らせをします。予約本の方は、利用者にとってみれば自分が待っている本が来るわけでよいことなんですが、延滞本を電話でお知らせするのはどうかということで、導入したいというところには、いろんな障害もありますよというようなことをお話させていただいています。私の関わっているシステムでは延滞本のお知らせをCTIで発信するところはありませんが、メーカーによっては図書館さんの要望によって延滞本のお知らせをCTIで発信しているところがあります。

ウェブで予約状況が見られる、予約の取消ができるという話になると、次に出てきた問題は、利用者の方がインターネット上で自分が予約を取消したのを忘れてしまって、私の予約本がなくなっているというトラブルが生じてきました。そのために予約取消管理という形で、予約がどこで取消されたかわかる仕掛けが必要になってきました。このような形でサービスを提供することによって色々なことが起こり、さらに充実することによって、図書館にとってまた新たな問題が起きているというのが実情です。

他の機能として、画像ファイルを取り扱ったり、ウェブでの質問(レファレンス)受付とか、新聞のレファレンス機能とかありますが、このあたりの機能はどちらかと言えば後追いの機能で、これまでは蔵書だけを管理すれば良かったわけですが、図書館(サービス)が変わっていているということだと思います。

昔の図書館のシステムというのは、図書館の中で貸出と予約と帳票等をやればよいようなものでしたが、今、図書館のシステムを最初から作ろうとすると多分5~6億円かかります。なぜかという、こういうアドオンの仕掛けがあったり、自動貸出機というような新しいIC機能もあるからです。

今、一番問題になっているのが、セキュリティとプライバシーです。セキュリティをどういう形でガードするか、非常に大きな問題になっています。そのためにIDSというシステムを導入したり、サーバが落ちないようにするために

² 予約した本が受取を希望した館に用意できた状態のこと。

どうしようとか、そういうリスク管理のところが大きなウェイトを占めています。図書館のシステムは、これまでは図書館内の管理をすれば良かったのが、インターネットの世界だとか、ウィルスとか、セキュリティとか、図書館以外のところがものすごいウェイトを占めるような時代になってきました。そうすると、私たちは図書館のシステムを作っているにも関わらず、図書館のシステム以外のことで振り回されているというのが現状です。つい最近あったことですが、「この携帯電話だと、どうしてもホームページが見られない。」という問い合わせがありました。その携帯の(メーカーの)サイトを見たら、ものによってはホームページが見られないものがありますと堂々と書かれていたりというようなことがありました。そういうことは全く私たちに関係ありません。しかし、利用者にしてみれば、図書館のホームページを覗こうとしたら・・・と言われると、図書館が最終的にそのことを引き受けなければいけない。予約が確保されたというメールが届かないと言われて、調べてみると、迷惑メールに引っかかっていたりとか、プロバイダーが勝手にシャットアウトしていたりというケースもありました。これに図書館さんも私たちも振り回されているというのが実情です。

2 利用者対象のプライバシーに関わる使用

そうはいつても、今ここで話題になっているプライバシーとかセキュリティに関わることというのはいろんな形で仕様書に現れてきます。仕様書にどのような形で現れているかと言うことをおはなしさせていただきます。

2.1 住民基本台帳との連携

プライバシー関係で、どのような仕様書がこれまで出てきたかという、まず、住民基本台帳との連携というのがあります。これは、住基カードが出てからは、影を潜めましたが、6~7年ぐらい前までは結構多くありました。利用者の登録は住民基本台帳に載っているコピーを検索して、そのデータを利用して、転出だとか死亡というような情報も常時、住民基本台帳から更新を行うことというもので、信じられない方もいらっしゃるかもしれませんが、堂々と仕様書に載っていました。何がここで(システムにとって)ネックになるかというと、本庁サイドとの連携が必要になります。本庁のデータを拝借することで実現するので、本庁と違うメーカーがそこに入り込むのは非常に難しくなる傾向があります。

2.2 利用者の家族管理

そしてよくあるのが、利用者の家族管理の話です。利用者カードを作ったときに、この個人情報のデータはこのように使いますというようなことを記した紙を利用者に

渡されている図書館さんはどれぐらいあるでしょうか。口頭で言われてそれでおしまいでしょうか。

本人ではなく、家族の人がカードをいっぱいもってきて、特にビデオのように(1人)1本しか借りられないようなものと、(家族の)誰でも借りられるようにという要望や、予約は電話番号が同じなら同一家族として扱ってくれという要望もあります。

学生寮の人たちは一体どうなるんでしょうかというようなことを例に出して、個人情報流出ですよという話をしたこともあります。そういう仕様が出てきます。

例えば子供が予約をしていたとしましょう。そのとき、別の家族の方が本を借りにきたときに、自動的に子供の予約を消したいというような要望もあります。利用券をスキャンしたら家族の貸出一覧を一斉に出してくれという要望は大変多いです。

私は今2つのシステムに関わっていますが、一つはディーラーさんに売っていただくので、要望の機能はすべて取り入れています。もう一つのシステムではプライバシーの侵害であるということで、現在はお断りしていますが、現実問題としてはかなり仕様書に出てきていますので、SEからは、図書館が欲しいというのだから作ればいいのではないかという意見が出てきています。私が知っている限りでは、自分の利用券でしか貸さないという図書館は割合からすればかなり少ないと感じます。

2.3 督促状

一番びっくりしたのは、督促状(葉書)に書名を出しているところがありました。目隠しシールなしです。最近は、さすがにないとは思いますが、...

2.4 住基カードとの連携(利用)

住基との連携は先ほどお話しましたが、住基カードとの連携という話はここ数年の話です。医療施設などでの住基カードとの連携は色々(問題が)あるため、図書館の利用券として使ってくれというような話がでてきます。

2.5 貸出履歴の保持

貸出履歴の保持についてですが、このことに関しては皆さんの方で話をいただければと思います。

2.6 予約本確保メールの書名表示

先ほど、延滞本の書名を出しているという話が出ましたが、メール連絡で予約本がありますとか、延滞本がありますといった連絡を行う場合も、通常書名は出さないんです。プライバシーの問題もありますし、パソコンをその人が常時使用しているとは限らないというケースがあるからです。ですから、見たい時にはウェブや OPAC で書名

を確認してくださいということになってはいますが、利用者から二度手間だという話があって、図書館の仕様書で、最近では予約本確保通知のメールにも書名を出して欲しいという例が多くなってきています。

今のところ、私どものシステムではおこなっておりませんが、(要望があれば)システムで徐々に広がっていくと思います。これはシステム屋がやりたいわけではないんです。システムの採用にはプロポーザルとかいろんな提案の仕方があるんですが、入札の場合は、図書館の仕様書の要望の中に記載された仕様に×を書いた時点で、もうおしまいなんです。入札は全ての仕様を満足した上で金額だけで決まります。やらざるを得ないんです。(後は辞退するしかありません。)

2.7 ウェブ/OPACでの個人の貸出履歴の公開

次に、履歴の話が色々ありますけれども、ウェブやOPACで個人の貸出履歴を公開してくれというものがあります。今は蔵書検索、予約、貸出状況、予約状況の確認というようなことがウェブやOPACの機能にあります。それと同様に、今まで借りた本に関しても自分のパスワードとIDでみるのだから、いいではないかという仕様書ができました。幸いに入札ではなくて、プロポーザルでした。

ユーザー死守のため要望どおりやらざるを得ないと話をしていたら、「高野さんは今までやりたくない、やるべきではないという仕事はやってこなかったではないか」というハットする発言をある図書館の方から言われました。すごく悩んで、筑波大学で1年教えていただいた先生に個人的な見解でいいので、このことについてどう思われますかと問いかけてみました。先生は、自由の宣言や現行の図書館法の話をして下さって、「本人が見たいというのであるから、図書館法的には問題はない。むしろ、自分ももっとそういうふうにご利用してもよいとの思いはあるが、一番の問題は、本来は利用者が管理すべき個人情報、利用が終わった後も図書館が保持し、管理するということの責任の重さを本当に図書館が感じているかどうか、それが問題ではないか」と言われました。私どももそこまで責任がもてるかというやはり YES とは言えませんでした。営業には(採用を)落とすかもしれないよということで、プレゼンに望みました。幸いというべきか、図書館さんの意向(仕様)とは反して、私どものシステムが、採用されました。

先ほどから履歴の話をしてはいますが、システムに全く履歴を持っていないかという、(他のシステムもそうだと思いますが)貸出の履歴という形ではなくともシステム履歴

は必要です。

システムを正常に運用するためにはリスク管理が必要です。例えばハードディスクが壊れたときに、どこからどうやってデータを復旧するか。大事なデータを最初から作り直せというようなことを(図書館には)言えません。そのために、私たちはディスクの二重化構造を取ったり、いろんな仕掛けをつくります。例えば、毎日、データのバックアップを取ります。他のシステムも基本的に自動でバックアップを取っていると思います。昔は手動で何時間か残業して、バックアップを取っていました。今は、サーバに自動でバックアップを取るといった仕掛けがあります。バックアップもいろんな取り方があります。日次で取ったり、月次や年次といういろんな種類があります。昨日の夜、(日次)バックアップを取りました。朝のうちは問題が無くてもお昼過ぎに(システムが)停止しました。さて、ディスクが壊れましたとわかったら、「すみません。昨日の夜のバックアップしかないんです。」とは言えません。昨日の夜から今朝落ちるまでの情報をどこかに何らかの形で退避させることが必要になります。皆さんが運用の中でお使いになっているものが全く履歴を持っていないかという、これは嘘になります。リスク管理のために必要な情報を退避しておくというのは、これはシステムとして必要なことです。そうしないと、壊れたときに昨日の状態に戻しますといっても、昨日の状態から今朝まで、貸出を何冊しているか、登録をどれぐらい作業しているかわかりませんよね。そういう情報がすべて消えるというのは許されません。私はよく氷山の一角という言い方をしますが、皆さんのお使いになっている部分は、氷の上の部分に過ぎません。システムはそのために(万が一に備え)、いろんな準備を整えておくわけです。

最後になりますが、貸出履歴をなぜ持つのか、履歴を持つのが図書館の仕事なのか、(蔵書を管理したり利用者にサービスをするのは図書館の仕事ですが、)履歴を図書館が公開をする必要があるのかどうかを、後で皆さんで議論していただきたいと思います。

Web2.0ということで、双方向になったことで、図書館のシステムが変わらなければならないということは私も非常に痛感しています。(今回このような席に招いていただき)新しい世代の人(他の発表者の方々)と知り合う機会を作っていただいたことを感謝しています。今後とも色々な意見を取り入れながらシステムに関わっていけたらなと思います。

(たかの かずえ)

全体討議 「Web2.0 時代」の図書館の自由に向けて

＜事例報告を終えて＞

高 敏 他の 3 名の発表はそれぞれ興味深かったが、特に高野さんの発表が興味深かった。ある意味惨憺たる状況を実感した。私の話は、図書館員が完璧であった場合でも警察が来たら履歴を公開せざるを得ない、という話だったが、そういう話でもなさそうだ。この現状では前提が変わってきてしまう。実はそういう状況が 1998 年くらいまでのアメリカでも起こっている。図書館が持つ利用情報を活用して図書館サービスを向上させようという意見がライブラリージャーナルなどに見られる時期があった。しかし 9.11 テロで状況が一変する。愛国者法をきっかけに、やはり貸出履歴を残してはいけないという方向に変わった。誤解を恐れずに言えば、ある意味(日本の図書館界は)「平和ボケ」であるのか。

岡本 萎縮効果(chilling effect)は高敏さんが言うとおりに存在するが、それだけだと消極的な理由である。同じような問題で、住基カードが問題になり裁判もされたが、結局拒否権はなくなった。萎縮効果を理由にしてやらないというのは理由として弱いのではないか。

佐浦さんの発表について、こういった結果が出てきたのは興味深い。図書館員向けの調査もぜひ行ってほしい。利用者の実態に応じて議論することが必要だ。

高野さんの発表で、現場の実態というものが分かった。参加者の図書館員の方はシステム側との接点があると思うので、現場でのやり取りを参加者からも教えてほしい。

佐浦 他の 3 名の発表を聞いて、自分の中で抜けていた視点、図書館・図書館員としての立場からの視点を得ることが出来た。システム側の状況を聞いたことはあったが、高野さんの発表は、実際に仕事をしている立場の話には重みがあり、勉強になった。

高野 一つ言い忘れたことがある。貸出履歴をウェブで公開することについて、「メーカーもコンセプトを持ってシステムを作るべきだ」と図書館側からいわれたことがある。それは違う。コンセプトは図書館が作るもの。メーカーは、いくらコンセプトを持っていても、入札仕様書に書かれたら、採用してもらうためには実現しなければならない。自分たちの図書館の運営は図書館が考えてほしい。その上に私たちのシステムがある。システムに頼らなければな

らないことは多くなっているが、(システムの提案を鵜呑みにするのではなく)何をしたいか、どういうシステムにするか、どんな位置づけにするかは図書館も考えていただきたい。

＜討議＞

D (岡山 学校図) NDL の資料について。なぜマル秘の資料が古書店に流通したのか？

山家 NDL にとって古書店は重要な収集資料。特に公刊されない、寄贈もされない灰色資料、政府系、行政系資料は普通のルートでは入ってこないものが古書店から入ってくる。たとえばそういったことに関わっていた人が亡くなった際、遺族が蔵書を処分するときなどに古書店に売るといことがある。マル秘という判子が押されていても、作成当時はそうだったかもしれないが、時効と考えたかもしれない。NDL の収集は正当な業務であると理解してよいのではないか。

E (東京 公共図) 個人的な立場であるが、練馬区立の件について意見を述べたい。履歴保存については、館長の説明にあるような、職員全員参加で決まったということではない。職員の中でも反対意見はたくさんあった。ただ、大方の職員はやむをえないとして始まった。いずれにしても誰もこのような大事になるとは思っていなかった。

実施以降も、内部で反対していこうという声があったが、公権力に対する外部流出というだけでは、履歴を保存しない根拠には難しく、すぐやめるという話まで行かない。叩かれたからといってやめようという気持ちにはなっていないのが現状だ。一方、館長はある程度効果があったとしているが、現場としてはさほど効果の実感はしていない。いずれにしてもこれをきっかけに、図書館界のために議論を深めていただきたい。

(質問票 1) Web2.0 時代について説明してほしい。

岡本 Blog や SNS を使っていないくても、みなさんはすでに Web2.0 という環境におかれている。典型的なのは「集合知」である。レコメンドについていえば、図書館員のレファレンスだけに期待するのではなく、利用者のさまざまな行動(貸出)のデータをたくさん集めればどの本とどの

本が関連しているかが分かるのではないか、という考えである。本のことをよく知っているのは図書館員や書店員であるという古典的な考えとは異なっている。少数の専門家よりは、(専門家も含めた)不特定多数の人の知識のほうが、時として有効であるというのが Web2.0 の典型的な考えである。検索エンジンの仕組みも、2000 年以降くらいから、Web ページの評価基準が、ページランク、どのページからどれくらいリンクされているかというリンクの関係性によって評価する方法が変わっている。文献についての Citation Index の考え方と同じである。一種の集団投票によってどのページが良いかというのが分かるようになってきている。これが集合知である。ディレクトリ方式(図書館の分類に近い、特定少数の専門家による評価)は廃れて、不特定多数の評価が優勢になっている。こういったものが典型的な Web2.0 である。

Web2.0 については 何とでもいえる部分があり、説く人によって位置づけはさまざまである。自分の書きたいいくつかの文献や、梅田望夫さんの新書などが参考になるかと思う。

(質問票 2) 図書館側がレコメンドに履歴を活用する場合、どの程度まで利用が許されるのか？

岡本 逆にみなさんにうかがいたいことである。とりあえずややこしい議論を棚上げにしてまず実現するためには、「who」の情報をすべて切り捨てたほうが実現しやすい。しかし、より良いサービスをするためには、極限まで本人の属性情報を残していたほうが良い。そこはトレードオフの関係であり、便利になればなるほどリスクは増していく。それぞれの図書館がどの程度までやりたいのか、どんなサービスを提供したいのかというコンセプトをまず考えるべきである。みなさんがどんなことができたなら便利だと考えるのか、聞かせてほしい。

(質問票 3) 利用履歴の量について。

岡本 1 万冊くらいの蔵書ではあまり効果がない。特定の市町村だけでやるのではリスクが高い。小さな市町村では(特に議論が起きている場合など)、事実かどうかは別として、思想調査されているという印象をもたれる可能性がある。現実的には、たとえば日本図書館協会がすべての公共図書館をシステム的につないで、というのが理想であるが、それができないなら都道府県立図書館がやるよいのでは。市町村の OPAC をつないだ横断検索はかなり実現している。不可能ではないだろう。県立図書館、市区町村の図書館の方はどうお考えか？

F (東京 公共図関係) 岡本さんの話を聞いて発想の転換ができた。

60 年代のある地域文庫では、子どもたちが本を借りた記録をつけており、その記録を子どもに渡していた。私も参加して子どもたちがこれまで読んだ本の一覧を作ったことがあり、非常に勉強になった。長い間図書館で働いてきたが、本人が求めれば記録を渡してもいいと思っている。図書館員はそういうことに消極的である。図書館員が地域の人たちと結びついていくためにそうしたことも必要である。

日本全体をつないでレコメンドはなかなか難しいと思うが、今の話であった都道府県立で行うのなら発展するのではないかと思う。レコメンドをするのなら、そういった機能を活用するために図書館員は勉強しなければならないと思う。

高敏 図書館間でネットワークをつくって履歴を活用するのはおそらく不可能である。他の自治体に対してデータを提供するのであれば、(個人情報保護法の観点で)漏洩である。もしやるならひとつの図書館でないと不可能だろう。

先ほどの、子どもの読書の記録を求めに応じて渡すというのは、心情としてはよく分かる。しかしそのためには、記録を残しておかないといけない。その責任を図書館はとれるのだろうか。たとえば思想調査のような形で、警察がその記録を見るかもしれない。そこで図書館で特定の本を借りたというだけで、容疑者扱われる可能性がないとはいえない。そういう場合図書館で本を借りたくないという人がでてきてもおかしくない。図書館は責任を認識しなければならない。責任をとるつもりだ、というのであれば可能であるが。

(履歴の)蓄積を利用者が自分でやることは問題がないし、そのために図書館が何らかの支援をすることはできるかもしれない。しかし図書館がそれを代行する必要があるのかということには、強い疑問を感じる。

岡本 自治体間での情報共有には制度的な課題があるだろうが、たとえば一部事務組合を作るということで法的にクリアできることも考えられる。長野県など、図書館システムを共有している事例はある。法的な問題は、図書館が責任を持ってやろうと思うのであれば解消できるのではないか。

代行という意見については、図書館をどうしたいか、という問題である。現実的には、図書館の社会的な存在感が落ちてきている。その中で、私だったら図書館の役割を守るため、図書館の存在感をあげるためにウェブを活用し、色々な手段を使うだろうということだ。ウェブを活

用するためにさまざまな方法はあるだろう。システム的にはこうしたことをするためにいわゆるシステムズライブラリアン、電算系のわかる図書館員も必要だ。これは図書館員の資質、待遇を向上させるきっかけにもなるのではないか。

G (東京 公共図) 都立図書館だと個人貸出しをしていないので履歴はない。レファレンスの記録もまだたくさんは集まってないのでデータの量が少ない。検索サイトの話が出たが、ある事件でアクセスが集中したりして、間違った方向にランク付けがされることもあると思う。図書館の自由宣言は、戦前の反省をもとに、有事の際に口令や戒厳令などができて、その法に逆らっても(秘密を守る)という気概を持って作られたものであるが。現在は平時であるので、誰のためというのではなく無難な方向に流れている面がある。

練馬の例があったが、都立ではILLのとき汚破損の状態を確認している。相手館でも利用者と一緒に確認しているのではないか。(そこまで資料の状態を確認しても)それでも汚破損の責任を否定する人は多いので、履歴を保存することが有効だとは思わない。法的に瑕疵を認めさせるのであれば、確かにその人が(汚破損を)したというのが特定できないといけない。そういう意味で練馬は実効性がないと思う。

たとえばSuicaを使う際にはどこからどこまで乗った、どの駅を使ったという履歴が残ってしまう。Amazon などについては好きではないので(自分は)履歴を残そうと思わない。残したくないときはゲスト、残すときはログインと使い分けている。つまり、それぞれの場面で個人がリスクと利便性を考えて判断しているのが現状であろう。大学図書館のシステムで履歴を残すかどうかを個人単位では選べないという事例があったが、そういう点はシステムで対応できるようにしてほしい、そのためには図書館から要求していくべきだ。

F (東京 公共図関係) 記録を残すことについて、図書館に責任が取れるのかというと、確かにそうだ。ただ図書館側としても記録というものを研究し、今後の課題としていくことが必要。ブラウン方式の時代と異なり、システムを使っている点で(記録を)探そうと思えば探せてしまう。それに対して図書館がどう対応するか、考える必要がある。

図書館が代行する必要があるのかという意見には、代行する必要があると思う。

山家 練馬の履歴利用の件も含めてここで議論してほしいというご発言だが、練馬の件は速やかに見直されるべ

きであってこの議論に含めてほしくない。

60年代から70年代にかけて、履歴の残らない貸出方式を苦勞して実現してきた。(自由宣言の)79年の改訂でやっと「利用者の秘密を守る」という項目が入ったが、なぜ1954年時点でその文言が入らなかったのか。高嶽さんも言及された1975年の都立中央の複写の事件には、続きがある。(79年に)出版された自由宣言の解説に、この事件の記載があった。「都立図書館はこの事件を反省し、複写の申込書の書式を住所氏名等の記載がないように変更した。しかし誰が複写したか分からないのでは著作権法上問題」という記載で、それに対して都立図書館はプライバシー保護の観点から抗議をし、次版から改定された。戦前からずっと図書館は資料の保存を重視し、資料管理上の担保として利用情報を持っているという意識だった。が、これが60~70年代にかけて、管理から利用へという「図書館の発見」を実践していった。今回の練馬の事例は(利用から管理へ)逆行していくという事例である。図書館サービスに対して後ろ向き、利用者管理・利用者敵視という方向になってしまう。今日はその問題とは切り離して、利用者の新しい要求に応じていくという観点から論議してほしい。

佐浦さんに聞きたい。アンケート調査の項目になく申し訳ないが、どういった理由で(他の人が)「どんな本を読んでいるか」という情報が必要なのかお考えがあれば伺いたい。レファレンスにインターネットは不可欠となったが、Amazonのレコメンドはレファレンスでは使わない。利用者からなぜ図書館でレコメンドが使いたいという意見が出てくるのか？

佐浦 個人的な意見ではあるが、自分自身は自分と同じ趣味嗜好を持っている人がどんな本を読んでいるかが気になるし、知りたい。Shizukuの例でいうと、本を探すという以上に、それをきっかけにコミュニケーションが取りたいという理由で使うと思う。

H (石川 大学図) 佐浦さんの調査結果の中で、サービスを使いたいから履歴を残してもしかたない、容認するという意見が8割とあったが、(回答者が意図した)履歴の情報とは性質が違うのではないか。

佐浦 ひとつのサービスの中で、履歴を使うという意味では共通していても、方向性の違うサービスが同時に提供されるということはある。総合的に考えて利用者はどう思うのかということ調査したかった。本当はサービス要件ごとに調査を行えばよかったのだが、今回は大枠の調査となってしまった。

H (石川 大学図) 調査結果は非常に興味深かった。自分で自分が何を讀んだか履歴を知りたいというのは、本と自分の関係、当たり前の関係であるが、履歴をコミュニケーションに使う、他人の履歴を利用するというのはまったく性質が違う。自分の履歴を保存するという要求は多いが、他人も含めての履歴保存について 8 割が容認しているという結論は、少し乱暴ではないか。

岡本 レコメンドはコミュニケーションというものである。もの探しの積極的な支援、レファレンスとは違う。偶然の発見を助ける要素である。たとえば開架書架のブラウジング、近くの棚にある図書との偶発的な出会いのようなものだ。開架の本を OPAC で探すのとは違う。

マイリスト(自分自身の利用履歴)とレコメンドは確かに性格が違うものである。ウェブプロデューサーの立場からアドバイスすると、図書館がまず実装するなら、(履歴の活用という点では)最初からレコメンドを始めるよりも、マイリストからサービスを始めるほうがよい。いきなりレコメンドから始めても、おそらく多くの市民は理解できないだろう。なじみやすいマイリストの提供から始め、「もっと便利なものがありますよ」という形で同意のとれた利用者からレコメンドに広げていくほうが受け入れられやすい。(マイリストとレコメンドは)正反対のサービスであるが、それが大きな枠組みの中で一つの図書館サービスを作っていくという流れであろう。

I (千葉 公共図) 公権力に対抗するためには、なるべく履歴を残さないというのが原則であると思う。この前提にたって考えていることがある。NII の作る Webcat と WebcatPlus があるが、WebcatPlus は書誌情報の関連性で連想検索している。書誌情報だけでは、国全体であれだけたくさんの情報があってもあまり有用な情報は出ない。もし WebcatPlus に、大学図書館での貸出回数や利用日時、同時に貸し出された本の情報など抽象的なデータだけでも利用状況が加われば、関連性の重み付けがされて非常に使いやすくなるのではないか？(レコメンド機能を)最初に実装するなら、まず大学図書館でやって、どんなものを市民に理解してもらうのがいいのではないか？岡本さんはマイリストから始めたほうがよいという意見であるが、これは高鉄さんの話や自分が以前から考えていたことからみても、市民の図書館としてはやるべきことではないと思う。違う切り口から入ったほうがよい。

J (東京 専門図) 自分は「図書館の自由宣言原理主義者」である。これは戦時中の経験から。もっと自由宣言を大切にしてほしい。自由宣言は憲法とパラレルなもの

であるとする。自由宣言は時代遅れとか、新しい時代にそぐわないといったことはない。自由、権利ということは理念だけの問題ではない。戦前の権力が何をしたか。戦後も決して平坦ではない。さまざまところで戦って、図書館が頑張って勝ち取ったものである。リスクの管理というものは生易しいものではない。図書館員が逮捕されれば守れるというものではない。権力というものは強いものである。図書館員個人の信念だけでは太刀打ちできない。図書館全体としての取組みが必要だ。

リスクの内部漏洩の問題ということへの意見があったが、たとえば弁護士でも訴訟記録はある程度時期がたったら必ず処分する。とても守りきれないという観点からである。記録を持ち続けていくというのは難しいもの。秘密は必ず漏洩する。専門職だからできるということでは対処できない。

佐浦さんの発表について。利用者の意識というのは何か、それは正しいのか。例えば裁判員制度についても議論が分かれている。これを判断するだけの知識・情報が国民に与えられているか。図書館の利用者についても、前提となる知識のないところでの意識は正しいのか？知識が足りないのであれば、まずそれを伝えることが専門職の役割である。(知識のないところで)ただ便利かどうかをたずねれば、便利なものがよい、という答えになるだろう。

岡本 自由宣言の重要性について。宣言はこのままでよいと考える。むしろ問題としているのは「貸出業務へのコンピュータ導入に伴う個人情報の保護に関する基準」であるが、…。宣言は宣言として重要であり、これを否定できる人はいないだろう。しかし、「宣言にこう書いてあるから」というのでは思考が囚われている。何も考えていないのに等しい。自由宣言が問題なのではなく、自由宣言を金科玉条のものとして何も考えない状態を問題としたい。

外部リスクについて。宣言にあるとおり図書館員が団結して対抗するしかない。専門職というものを掲げるのであればそれくらいの覚悟が必要である。何か起きた場合、図書館界が団結できるかどうかだと思ふ。

内部の漏洩リスクについて。特に公共図書館において、権力といった場合、図書館自体も権力であることを意識してほしい。公権力といった場合に、警察などの捜査権だけが問題とされるが、一般市民から見れば図書館も公権力そのものである。権力といった場合に外部だけを仮想敵化せず、自らを権力として意識し、内部リスクも考えるべき。内部のデータ管理への国民の信頼は、社会保険庁が信頼できないと同様、図書館もそれほど信頼されてはいない。お役所の一つとしてのイメージであろう。

国民に内部のリスク管理について説明できることも図書館員に求められる。

強調したいのは、若い世代がひとしなみに、たとえば戦前の歴史を顧みずに発言している訳ではない。異質な他者を歴史や背景を理解していないとして排除するのは、戦前権力と変わりがないということだ。

佐浦 利用者の意識が正しいといえるのか、という点では(正しいとは)いえないと思う。質問票を作成する際に、いろいろな前提条件を説明するかどうかというのは悩んだ部分である。結局のところ一般にサービスを使う人は、理念がどうだというより、便利だから使う。アンケートの前にリスクの情報を出すと結果が変わってしまうのではないかと判断した。利用者側の声が明らかになっても、それはあくまでも参考資料で、実際に自館のサービスに取り入れるかどうかは図書館員しだい。市民の声はひとつの意見として、それが正しい判断かどうかを含めて、図書館員の判断材料としてもらいたい。

岡本 これに限らず、利用者調査はあくまで参考である。利用者が思っていることとサービスを実施する主体が何を提案するかは別。高野さんがいわれたように図書館のコンセプトの問題。利用者の意向を踏まえながらも自ら何をやるのかを決めるのは図書館である。調査結果の読み方には注意が必要だ。

高鵜 利用者調査は参考以上にははいけないし、最終的に決めるのは図書館員という岡本さん、佐浦さんの意見はもっとも。そのときに何を考えて決めなければならないかという、公的機関としての図書館の立場である。私的機関であれば、ある利用者を切り捨てて一方に力を注ぎ、より高い利益をあげることが可能である。(一方)公的機関としては、すべての人に対してサービスが届くかどうかということを考えなければならない。この観点から履歴がどのくらい利用できるのか。たとえば今回の佐浦さんの調査結果で、容認する人が8割ということは、逆に履歴の保存に反対する人が2割いたということ。私的機関であれば8割の人に対してサービスすればよいが、図書館が図書館であるのなら、この2割を切り捨ててよいということにはならない。この人たちが安心して使うことができ、かつ新しいWeb2.0の技術を使ったサービスを考えるのが図書館の仕事であろう。

先ほどの話に戻るが、WebcatPlus では利用者情報は利用されているのか？

I (千葉 公共図) WebcatPlus について、現状のものは書誌情報だけで連想を行っているので、ノイズが多く

て使いづらい。そこに、いつ、何と同時に利用されたかという限定された利用情報が追加されるだけでも、もっと精度が向上して使いやすくなるという意見である。

K (大阪 大学図) 佐浦さんの調査にあるように、利用履歴を参照したいという人が多い一方、使いたくないという人もいる。現在の(いくつかの)図書館システムでは、利用履歴を残すことはできるが、個人単位では残す・残さないを選択することができない、all or nothingという状況だと聞いている。大学図書館などで一部実用化されているような、個人の責任でID・パスワードを管理したうえで自分の履歴を管理する方式では、(履歴を残すことを)望まない人には見せないだけで、システム内部にはすべての履歴が残っている。これは、オプトインで望む利用者だけに利用履歴を渡すということとは異なる。個々人で履歴を残すかどうかを選択し、望まない人の履歴は即削除することは技術的に可能か？望む人についても(履歴情報を)譲渡する形で、システムには何も残らないのがよいと個人的には考えるが。コスト等の面でどうか？図書館側からさまざまな機能を要求することはどの程度影響力があるのか？

高野 今言われたような、データはすべて残して希望者だけに公開する方法も、希望者以外のデータは残さない方法も、システム的にはすべて実装可能。ただし、一度消したデータは戻ってこないで、やるとすれば、すべてのデータを保存して、見たい人だけ見せるという方法を取るほうが実用的。利用者が自分の意思を変えることが考えられるので、データは残して必要なときに提供できる方法を、システム的には採ると思う。日本はフレキシビリティがないので(システムの)カスタマイズが多い。(システムにあわせて)運用を変えるという発想がない限りこの状況は続く。機能の要求があればシステム側は(その機能を)作る。パッケージとして(ある機能を)取り入れるのはどこの図書館でも使うと判断した機能である。

L (京都 国会図) (国立国会図書館の)PORTA ではパーソナライズ機能を設けており、Amazon へのリンクも提供している。個人情報の保護という観点からおたずねしたいが、システムの管理サーバには記録を残さず、利用記録などを使いたい人にはその人が作ったデータを渡してしまい、図書館では持たないという仕組みは実現可能か？あるいは利用記録について、個人情報は残さずに傾向のデータとして提示することが技術的に可能なのか？

高野 履歴を外の世界で管理することは可能。提供する

のであれば、貸出中のものについて(資料名等を)ウェブからダウンロードということが考えられるだろう。OPAC で電子データをダウンロードという構想もあるが、フロッピーや USB はウィルス感染の原因になるので、図書館の LAN 上で使うことはお勧めしていない。

利用傾向については、岡本さんが言うとおりに、集合知は大量のデータでないと意味がないが、技術的には可能。個人を特定するのではなく、レコメンドという観点では性別や年齢といった属性のデータはあってもよいという意見がある。

M (兵庫) 検索の履歴を学習して、成長するデータベースはあるか? Web2.0 で実現できるのか? たとえば2つの分野にまたがるものを関連づけて検索できるようなもの。たとえば、金融のデリバティブと物理物性学の方程式が似ているが、図書館では横断的には調べにくい。

岡本 実用的なものはないというのがウェブの現状。自己学習型のシステムということだと思うが、技術的に話題は出ているが実現はできていない。人間の意図というのはマシンラーニングでは対応できない部分がある。パーソナライズドサーチというのは出ているが、利用者は満足できていない。

高敏 近いものとして、Google で「もしかして〇〇」という機能がある。過去の検索履歴を検索エンジンが把握している。集合知で実現するには、その知識を持っている人が何万人もいないと実現できない。今回の事例であれば、専門家を探して聞いたほうが早いであろう。

高野 今のシステムで可能なのは全文検索の掛け合わせや分類検索などなので、難しいと思う。だからこそ(図書館員が行う)レファレンスの意味がある。

岡本 最後に3点、これからみなさんに考えてもらいたいことを述べておきたい。

1. 萎縮効果の問題、公共図書館万人に対するサービス機関としての問題。

萎縮効果については、言い出したらきりが無い。住基ネットのケースを考えると、これは理由にならないのではないか。万人に対するサービス機関であるのに8割の賛成で実施していいのかという問題では、現実に図書館の利用者が住民の半分に満たないという現状で、この理屈で図書館自身が納得していいのか。潜在的な利用者を

顕在化する、開拓するために採りうる手段があるのなら、さまざまな手法を考えるべき。図書館がどうやって生き残るのかは、サービスの実施主体である皆さん自身が責任を持って考えることだ。まずはやるという仮説・仮定で考えてほしい。

2. 利用記録を消すかどうか。

利用記録はそもそも利用者のものではないのか。図書館が勝手に消していいのか? 消すかどうかは利用者の判断ではないのか? 廃棄するにせよ、保存するにせよ、図書館が利用情報を図書館の持ち物という意識は改めなくてはいけないのではないのか。

3. うまくウェブを使っていくことが必要。

(利用履歴・レコメンドの問題に) 近視眼的にならず、大切なのはウェブをうまく使っていくことだ。図書館だけでなくあらゆる分野で、一部の専門職だけが一方的にサービスを提供するというモデルは終わっている。発想の転換が必要である。一部の特権的な人間がリードするのではなく、専門家を含めたあらゆる人間のよい部分を集めてよりよい効果を発揮するというのが今の Web2.0 のしくみ。その発想から学ぶことがまず必要だし、その応用としてレコメンドや、そのほかにもさまざまな方法がある。図書館・図書館員がリードするという時代ではないということ認識して、新たなサービスに取り組む姿勢が、図書館が survive していく道だということだ。

高敏 図書館を良くしようという点で岡本さんと根本は同じ。どういったサービスをすれば図書館が良くなるかといった点で少し意見が違う。『市民の図書館』には貸出履歴の残らないようにすれば利用者が増えるという記述があった、これはこの当時そのとおりであっただろう。貸出の記録を消すこと自体が、図書館を良くするための一つの手法であった。その意味で今、貸出履歴を残すことで利用者が増えるのか減るのか? もちろん全体へのサービス、公的機関としての理念を考える必要はあるが、何をすれば、図書館はより良くなるのか? 今の利用者確保しながら、新規利用者を開拓するためには何をすればいいのか? 貸出履歴そのものではなく、履歴から派生したデータを活用して図書館サービスをより良くする、という考え方そのものは必要であろうと思う。

白根 本日の討議を元に、議論を継続していただきたい。今日は結論を出す場ではないが、今回の問題提起をきっかけに、これからも考えていただきたい。

(全体討議 終了)

感想・コメント 1

「図書館の自由」分科会に初参加して

安宅 仁志 (千葉県立図書館)

少し前から ACADEMIC RESOURCE GUIDE をチェックしていて、岡本さんが兵庫大会で面白い話をするというので、ただそれだけで参加しました。

結論から申しますと、高銚さん、岡本さん、佐浦さん、そして高野さんと、図書館でのコンピュータとプライバシーとの接点への多様な切り口からの人選が素晴らしかった。それに比して、参加者はどうしてあんなに静かなのだろう。もっと「頭の体操」しながら盛り上がればよいのに、と思いました。

岡本さんについては、Amazon が急成長した要因の大きな一つであるレコメンド(おすすめ機能)からスタートさせた議論だったのだから、公共図書館でもレコメンドを可能にする必要条件を徹底的に議論する場にするべきだったと思います。講演の所々に挟まれたマイリスト(読書記録)は、議論の方向をわかりにくいものにしていました。レコメンドでは個人情報情報を切り離すことも可能だと言っているながら、マイリストは個人情報そのものを保存するサービスなのですから。マイリストはレコメンドが片付いてからでも遅くはない。希望する利用者本人だけに提供し、公共図書館ではその記録を削除してしまう、便利ではないかもしれないけれど、こんな代案も可能ではないでしょうか。

高銚さんについては、米国の愛国者法を引き合いに出して説得力のある論理展開をされたのが、自分の勉強不足もあって最も刺激的でした。欲を言うなら、質疑応答にもあった大学図書館は個人情報についてどう考えているのか、それぞれの大学がその構成員の個人情報を利用するのはよくて、NACSIS のようなネットワークで利用するのはだめとか、そういうことも教えていただきたかった。たとえば、レコメンドを WebcatPlus のようなプログラムに組み込んで、どれだけ使い勝手が良くなったか成果を公開してもらおう、というのは虫がよすぎるでしょうか。大学の先生および大学(院)生がおすすめする本というだけで、その知的関心と検索精度の高さを予感させます。公共図書館が導入するのはその後からでも遅すぎることはないと思うのです。

職場に帰ってからも参加してどうだった？と複数の職員から聞かれました。そのやり取りを再現して雑感の終わりとしませう。

Q 岡本さんは「Amazon は協調フィルタリングとかいう仕掛けで動いているんだ」と言ってましたが、そんな御大層な仕組みになると SE さんの助けがいるんですか、やっぱり？

A これはシステムに組み込まないと続かないでしょうねえ。ただ、個人の属性、年齢とか性別くらいでフィルタしたとしてもあんまりおもしろくはないだろうと思ってしまいます。Amazon のリストを一時期結構手を加えたけどつまらないですね。予想外が出てきにくいのかなあ。

Q 図書館は「図書館の自由」が足かせて Amazon に負けるとか、岡本さんは言っていたりしているのでしょうか？

A 貸出した本の書誌と貸出日時の組み合わせだけでもレコメンドは実現できると言ってみたり、マイリストの提供から始めたほうが利用者には受けられやすいと言ってみたり、参加者を混乱させていましたよ(筆者は混乱した一人です)。

Q 岡本さんの主張について、いらない、図書館はそんなことする必要がない的な意見が主流だったりののでしょうか？

A 高銚さんは、個人の記録を取っておけばどこで漏えいするかわからんし、漏えいするかもしれないと利用者が思えば利用に遠慮が生ずるだろう(萎縮効果)。米国でも、愛国者法が施行するまでは貸出記録のサービスへの応用が謳われた時期もあったと、わかりやすく説明していました。

Q ちなみに筆者はどこら辺の意見なのでしょう？

A 個人情報の部分さえ即時に消去するプログラムであれば、あとはサービスの可能性を追求するだけでしょう。一市町村だけで実施とか、書誌の組み合わせで個人が特定されるかもしれないボリュームではなく、県や国、または Webcat ぐらいデカイ情報量で勝負できればと思います。

(あたか ひとし)

感想・コメント 2

兵庫県大会分科会に参加して考えたこと

山本 昭和 (神戸市立中央図書館)

1. 履歴は持たない方が安全

図書館のカウンターにいと、利用者から「以前に借りた本をもう一度読みたいが、書名を忘れてしまったので、自分の貸出履歴を教えてほしい」と問われることがある。

そのときは、「図書館では、本が返却されると、貸出記録をすべて消している」とか、「個人情報ではできるだけ記録に残さないようにしている」などと答える。

自分の貸出履歴を利用者が図書館へ問い合わせる

のは当然なことと思える。現在のコンピュータシステムなら、貸出履歴をすべて保存することは容易であり、公共財産である図書の貸借に関する履歴を残しておくことは、むしろ自然なことに見えるからである。そういう人と図書館員とのあいだで、「履歴を教えてください」「履歴は消している」という会話が交わされるのは意義のあることと思う。図書館がプライバシーを大切にしていることを直接理解してもらえるからである。

もしこれとは逆で、図書館が貸出履歴を残していたとする。このときは、問い合わせている人が本人であることを確認したうえで、履歴を提供することになる。そのときその利用者は、たしかに便利だと感じるだろう。しかし一方で、外圧によるしろ、事故によるしろ、自分の貸出履歴が館外へ漏れるかもしれないとも感じるに違いない。

あたりまえのことであるが、「履歴は残っていない」とはっきり答える方が、「履歴は残っているが本人以外には決して開示しない」と答えるよりも、利用者には安心感を与える。別の言い方をすれば、貸出履歴を流出させない方法としては、履歴を残して安全策を講じるよりも、はじめから履歴を残さない方が確実な方法である。

2. 図書館はどういうところか

個人が特定できるような貸出履歴を残さなくても、レコ

mend機能が持てることは理解できる。またその機能によって、図書館が新しい付加価値を持つかもしれないことも理解できる。しかし、「個人を特定する履歴が残さないが、レコメンド機能用の履歴は残す」というのは、普通の利用者には理解しにくいだろうとも思う。

そのため、そういうサービスが広く運用されるようになれば、少なくとも蔵書の一部については、利用を控える人が出てきそうに思われる。離婚の本・病気の本・呪詛の本・性技の本など、人には知られたくなさそうな本を借りる人はいるからである。もちろん冒頭で述べたように、自分の貸出履歴が残っていると思っている人は今でもいるのだから、そういう萎縮効果はすでに生じているのかもしれない。ただ、そういうことが今以上に増えると予想される。

図書館はこれまで、障害者へのサービス・在住外国人へのサービス・入院患者へのサービスなど、さまざまな取り組みを行ってきた。それらは、「普通の図書館サービス」をすべての人に享受してもらうためであった。もし、貸出履歴を用いたサービスが始まったとして、そのことに不安を感じる人や、不快に思う人がいて、図書館の利用を控えるということが生じるなら、これまでの取り組みに逆行するようにも思える。貸出履歴を用いるサービスを展開するなら、よほど慎重に行わなければならないと思う。

(やまもと あきかず)

感想・コメント 3 全国図書館大会第7分科会図書館の自由 -「Web2.0 時代」における図書館の自由-の議論から

林 賢紀 (農林水産省農林水産技術会議事務局筑波事務所研究情報課(農林水産研究情報総合センター))

この数年、インターネットにその端を発した「Web2.0」というキーワードが席卷し、これを代表するサービスとして Amazon や Google の名が挙げられた。Web2.0 の定義には諸説あるが、一つの特徴として不特定多数の者の知識を集計し利用する「集合知」の利用が挙げられる。例えば、Wikipedia は誰もが自由に編集に参加できるインターネットの百科事典として知られており、オンライン書店である Amazon は多数の購買履歴や検索履歴などを蓄積・解析した結果から利用者に「おすすめ」の図書を提示する機能を有している。

対して図書館界は Web2.0 をどう受け止めたか。2006 年頃から図書館関係の各種雑誌やセミナーのテーマとして「Web2.0」が登場し紹介記事が現れているなど、情報システムに知見のある図書館員により新たな取り組みがなされている。集合知を利用したシステムとしては、沖縄国際大学図書館では貸出件数を重み付けとして OPAC の検

索結果に反映させるシステムが開発され(注 1)、茨城県結城市のゆき図書館では OPAC 検索の際に貸出履歴を活用してお薦めリストを提示するシステムが計画された(注 2)。この他、国立国会図書館デジタルアーカイブポータル(PORTA)は閲覧履歴を保持しており、検索結果として得られた資料について同じ資料にアクセスした利用者が他にどのような資料にアクセスしたかを表示する機能を有している。

このような状況の元、図書館員は「利用履歴を活用したサービス」をどのように捉えられているのか、特に「図書館の自由に関する宣言」で謳われた「第 3 図書館は利用者の秘密を守る」を前提としたワークフローとはどう整合性を保つのか。これまで、Web2.0 の要素技術を利用した図書館のサービス向上についての報告やその可能性を論じてゆく中で、図書館の自由との関わりについては様々な場所で論考や議論が行われてきたが、正面からこのテーマ

が取り上げられ、それにふさわしい論者が集まったのが今回の分科会であったと言える。なお、筆者は都合により1日の分科会のうち午前のみのお出席であったため、午後の議論については当日配布された資料や日本図書館協会図書館の自由委員会のご好意によりご提供頂いた記録などに基づいていることをあらかじめご了承頂きたい。

以下、この日の議論で印象に残った論点を整理し、これに沿って「利用履歴を活用したサービスが可能な図書館システム開発を行う」と仮定した要件定義を試みた。

0. 「履歴が残る」ことを利用者が知ったとき、利用の萎縮など逆効果があるのではないか。Amazon のレコメンドは嫌なら利用しないという選択肢もあるが、公共図書館では選択の余地はない。

図書館に限らず、現代社会に置いてはさまざまな場面で我々の証跡が残ってしまう。クレジットカードや電子マネーで支払をすればいつでもどこで何を買ったか、交通機関の通過履歴、公共料金の支払状況など様々な情報がどこかに蓄積され、その保存期間は様々である。無論、漏洩のリスクを考えた消極的対策として、利用しないという選択肢が存在する。

同様に、図書館システムでの履歴保存についてはその可否を利用者が選択可能とするべきだろう。現状のシステムでは、当然であるが資料が貸出の状態にある場合のみ利用者情報と結びつけられ、返却と同時にこれは削除され「誰が借りたか」は誰も知り得ることができない。

大学図書館向けシステムなどでは、研究に必要な参考文献管理の便を考え、検索結果や貸出履歴を利用者毎の ID とパスワードにより管理可能ないわゆる My Library 機能が備わっているものがあるが、公共図書館向けでは未見である。このことは、大学図書館では利用履歴を自分で管理できるが、公共図書館では利用者自らの利用に関する情報の管理はできないと捉えることができる。利用履歴を図書館で利用する際の要件として、利用者がその不可を選択可能とする、あるいは自分自身が再利用できることは必須であると考え。例えば JR 東日本が提供する IC カード、Suica の利用履歴は以下のように利用者側で管理できる。図書館での実装の参考になろう。

- 利用履歴はセンタサーバに 50 件、IC カードに 20 件まで蓄積され、超えたものは削除される。
- 駅頭で利用履歴を印字するとその記録は再度印字することはできない。

(なお、PASMO と PASMO 用機器では IC カード上の記録は何度でも印字可能)

- パソコンに接続できる市販のカードリーダーから IC カード上の利用履歴を参照できる。

利用履歴は「自らコントロールできる情報」であることを明確にすれば、利用者がその提供について選択することも可能となり、萎縮効果は減少できると考える。また、「利用者の希望に基づいて必要な情報を開示する」という姿勢は図書館に対する信頼のさらなる向上に繋がるのではないだろうか。

2. 図書館での利用履歴の保存は漏洩や公権力による開示要求などリスクが高い。とても図書館で負いきれる性格のものではない。

「利用履歴が漏洩する恐れがある」という前提でシステムを構築するならば、利用履歴(誰が(who)、いつ(when)、どこで(where)、何を(what))のうちどこまでの情報をどの程度の期間保存するか、について考慮し、保存に対するリスクを軽減する必要があるだろう。ただし、当日の岡本氏の発言にもあったとおり、これらの情報はレコメンドの精度に関わるものでもあるが、特に「誰が」については、どの属性(氏名、性別、趣味、年齢など)を取捨選択するかが問われることになる。安全策を採るならば、「誰が」の情報については保存しない、また前項の Suica のように一定件数を保存する、あるいは一定期間で削除するなどの対応も考えられる。

一方、公共図書館という(その地域に居住し続ければ)年を単位として利用が継続する環境を考えた場合、利用者の成長の過程や時代の変化に伴い必要とされる資料も変化すると想定される。また、蓄積した履歴情報はいつまでレコメンド用のデータとしての利用に耐えられるのかについて、検証が必要であると考え。中長期的視点に立てば、保存を目的としていなければ資料が除籍されることもあり得る。10 年以上前の利用履歴と現在の利用履歴を同じものとして扱うのか、あるいは何らかの重み付けを行い差を付けるのかなどを含め、自館の資料がどのように利用されているか、資料のライフサイクルはどうなっているかなど、利用履歴の活用以前に利用者と資料の状況や変化を確実に把握し評価することがまずは必要ではないだろうか。

あるいは、履歴管理機能自体を図書館から切り離す、という手法も提案されている(注 3)。「ブックログ」(<http://booklog.jp/>)、「LibraryThing」(<http://jp.librarything.com/>)など、読書記録や所有している本の書誌情報や感想などをウェブ上で蓄積、公開し推薦機能を有するサービスはいくつか存在する。図書館では利用履歴の出力機能のみを整備し、あとは利用者がこれら外部のサービスにそのデータを入れ込んで活用する、という方法も考えられるが、図書館が主体となったサービスとはもはや呼べないため、「図書館のサービス向上」という点では若干弱くなると考える。

3. 情報の漏洩については外的な要因よりもむしろ内部漏洩のリスクが高いのではないか。また、図書館システムがネットワークに接続されたことで、セキュリティ対策など図書館システムそのものを保護する必要性も増大している。

これは岡本氏の指摘の他、公共図書館における業務委託の拡大、非常勤職員の増大などに伴うリスクとしてフロアからの意見として挙げられていた。岡本氏からはアクセスの権限管理、証跡管理、データの暗号化など民間企業で行われている対策が公共図書館でどれだけ行われているのか、という指摘もあった。

図書館システムを単体で捉えるのではなく、ネットワークに接続された自治体の情報システムの一つとして捉えれば、例えばサーバが置かれた管理区域への入退室の管理強化、ネットワーク回線の適切な管理、システムへの適切な権限の設定、情報資産を入手から廃棄までのライフサイクル毎に取扱を整理するなど、検討や対応すべき事項は多い。図書館員のみならず全ての職員に相応の知識が求められるべきであろう。図書館システムにおいても、業務で使用する ID 毎に利用できる機能と権限を分け、例えばカウンターに配置した職員用には貸出・返却処理機能のみが利用でき、事務室の職員用には資料の受入管理が可能な ID とする、などの機能が実装されている。また、どの ID がいつシステムにアクセスしたのような情報処理を行ったかを記録する証跡管理機能も今後は必要になると考えられる。今後も正職員以外の者がシステムに関わる機会が増える可能性を考慮すれば、適切な権限管理はもちろんのこと、自治体等で定められたセキュリティポリシーなどの遵守と徹底は必須である。また、定められたポリシーが画餅のものにならないよう、定期的な監査や職員への点検の実施なども行われている(注 4)。これらは利用履歴の利用の有無にかかわらず、図書館システムの運用に当たっては重要となる点であろう。

4. 公共図書館の貸出冊数は大手取次の販売冊数に匹敵する。これらの情報を活用すれば精度の高いレコメンドが可能であり、図書館サービスの向上に繋がる。

利用履歴はどの程度の規模から有効な推薦データとなり得るのか、さらには適切なインターフェースはどうあるべきか、という視点で考えたい。規模の小さいコミュニティではたとえ一冊の利用履歴でも利用者を特定できる恐れがあり、有効とは言えない。また膨大な資料が検索可能な PORTA で「おすすめ」として表示されるデータも、Amazon のそれには遠く及ばない。これは利用者数や評価に使用している属性、また推薦用のデータ処理方法

の問題かもしれないが、先例として見ておきたい。また、国立国会図書館の資料は直接利用者に貸し出されることはなく、また PORTA 上では複写受付(NDL-OPAC で提供)ができないことから、これらが閲覧されたデータの重み付けに影響している可能性もある。これらや先に述べた各館での資料の利用状況等を踏まえ、「レコメンドが図書館のサービスとして有効に機能する規模」について、試行と検証が必要であろう。

Amazon では、おそらく「閲覧」より「購入」されたデータをより重く評価し、推薦時の優先順位を上げていると予測できる。これを図書館に置き換えると、それは「館内または OPAC でブラウジング」された資料より「予約」や「貸出」がされた資料をより重く評価すると言える。しかし、現行の OPAC は目的の資料を確実にヒットさせることに重きが置かれ、資料のブラウジングには適さないインターフェースを持つものが多い。また、OPAC 上から資料の貸出予約、購入希望など検索に付随した何らかのアクションがレコメンドの際の重み付けに影響すると考えられる。海外の OPAC では、これらを補うシステムとして、検索結果の表示と同時に、そのキーワードを持つ資料の著者一覧、作品名一覧、同じジャンルの資料一覧など、絞り込み候補を表示する機能(ファセットブラウジング)を持ったものも現れている(注 5)。また、Amazon と OPAC の詳細表示を比較しても、目次や内容、利用者のコメントなど、その情報量には格段の差がある。今後は国内でも「書誌情報 + α の情報を提供できる OPAC」が必要となるだろう。また、レコメンドも + α の一つとなり得る。

OPAC に関しては、分科会では指摘がなかったが課題の一つある。「OPAC の検索履歴の保持」である。ウェブで公開されている OPAC は、少なくとも IP アドレス、アクセス時間などの履歴がアクセス記録としてサーバに保存されるが、システムによってはこの中に検索語などが含まれる場合がある。これらの情報は利用回数の集計や利用動向の把握に重要な情報であり、また不正アクセス等があった場合にはアクセス記録からアクセス元や原因となったアクセスを推計、捜査を行うため関係当局に提供が求められる場合もありえる(注 6)。貸出など実利用の履歴保存に細心の注意を払うのであれば、利用者が図書館システムを利用し検索を行った履歴についても同様にすべきであると考えられる。同時に、これらもレコメンドに利用できるデータであり、積極的に開示できるものではないが利用状況の把握においては活用すべき情報であるといえるのである。

以上、分科会当日の議論をヒントに、利用履歴の活用について技術的な点から検討を行った。分科会で示された懸念に対しては基本的には技術的に回避あるい

は克服できる点もあるが、実際の運用に当たっては検証が必要な事項もあると考える。そのためには、現在稼働しているシステムの評価はもちろん、今後もプロトタイプの開発や実運用など事例を積み重ね、利用者の秘密を積極的に保護しつつ運用可能なシステムについて最適解を探る必要があるだろう。

図書館で取り扱う個人情報は増加している。何を守り、何を活用すべきか、司書が「情報のプロ」であるからこそ検討し、克服しサービスの向上へ繋げてゆくことが必要ではないだろうか。

なお、本稿の内容は筆者の個人的見解であり、農林水産省その他の組織を代表するものではない。

注 1 當山仁健, “利用者のプロフィールを考慮した連想検索 OPAC の構築”. 情報の科学と技術. 56(11), p.520-525. 2006
<http://ci.nii.ac.jp/naid/110004857465/>
 (参照 2008-11-05)

注 2 笹沼崇, “ゆうき図書館のインターネット構想 利用者サービス向上計画”. ズ・ぼん. 14, p.158-169. 2008

注 3 田辺浩介, “貸出履歴”. 簡単な日記. 2008-01-17.

<http://kamata.lib.teu.ac.jp/~tanabe/diary/20080117.html>
 (参照 2008-11-05)

注 4 総務省, “地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドラインの公表”. 2006-09-29.
http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/060929_8.html (参照 2008-11-05)が参考となる。

注 5 工藤絵理子, 片岡真. “次世代 OPAC の可能性-その特徴と導入への課題-”. 情報管理. 51(7). p.480-498. 2008
http://www.jstage.jst.go.jp/article/johokanri/51/7/480/_pdf/-char/ja/ (参照 2008-11-05)

注 6 「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」では、不正アクセスに係る事案が発生した場合の対応として、「当該事案が不正アクセス禁止法違反等の犯罪の可能性がある場合には、警察・関係機関と緊密な連携に努める」「事案に係るシステムのアクセス記録及び現状を保存する」ことが示されている。

(はやし たかのり)

感想・コメント 4 2008 年全国図書館大会 図書館の自由分科会に参加した感想

佐藤 毅彦 (国立国会図書館)

私が分科会に参加した時間は、最後の 1 時間程度にすぎなかったことをあらかじめお断りしておく。

私の印象では、Academic Resource Guide の岡本さんの問題提起が、参加者のうちのかなりの方には浸透していなかったのではないかと感じた。

私が参加していた時間に行われていた議論は、利用情報を図書館サービスに利(活)用することの是非だったと記憶する。

現在の図書館では、自由宣言の「図書館は利用者の秘密を守る」に基づいて、利用情報は可及的速やかに廃棄されていると思われる。岡本さんは、図書館が「Web2.0 時代」に生き残っていくための方策を考える中で、自由宣言は尊重しつつも、利用者記録の扱いについては再検討する必要があると訴えていた。

今や、PCさえあれば、インターネットを通じ Google や Yahoo!といった検索エンジンを利用して、とりあえずの情報はいつでも入手できる。少なくとも、とりあえず情報を入手するために図書館を訪れる利用者は確実に減少しているものと思われる。検索エンジンを使えば大抵の情報は入手できる、という認識が世間に広まれば、いずれは、「Google

や Yahoo!があれば図書館はいらない」という意見が勢力を拡大する恐れもある。

図書館が蓄積している情報が、実際にインターネットによってほとんど提供できるのであれば、あるいは図書館をなくすという選択肢もあるのかもしれない。しかしながら、図書館には、インターネットでは入手することのできない膨大な情報が蓄えられている。その膨大な情報を正しく市民に提供するために、図書館は生き残らなければならない。恐らく岡本さんは、こうした状況にもかかわらず、図書館は、図書館が持つ膨大な情報について十分に市民に伝えていないのではないかと、分科会のどこかの時点で参加者に訴えたと思われる。

しかし、私の印象では、分科会は、岡本さんの問題提起に呼応して危機意識が盛り上がるという状態には至っていなかった。利用記録の悪用あるいは漏洩が、決して仮定形で語られるものではないからだろうことは理解できた。

とはいえ、利用記録を活用することによって、利用者のニーズにきめ細かく応えたり、多数のニーズや知恵を集約することによってサービスをどんどん改善できる可能性がある。この利用情報を活用する方策を検討する余地は、やはりあ

と思う。

参考までに、国立国会図書館が昨年10月に公開したデジタルアーカイブポータル「PORTA」におけるWeb2.0的対応(利用情報の活用)について紹介する。

PORTAが利用情報を活用する目的としては、次の2点を挙げるができる。

- ①図書館が付与した統制された情報だけでなく、利用者の集合知を活用することにより、利用者が目的とする情報を上位に提示できるようにする。
- ②利用者属性、利用者環境といった条件に基づき、利用可能な情報資源に的確に辿り着けるよう案内する。
これらは、利用者がコンテンツ作成に参加したりユーザ

体験の蓄積をサービスに転化し、他の利用者も利用できるようにするというWeb2.0の考え方に対応するものである。

こうした考え方にに基づき、PORTAでは、たとえば、利用者が興味を持ったコンテンツやサイトをブックマークする「ソーシャルブックマーク機能」を備えている。利用者は、ブックマーク登録時に、フリーキーワードを含めたタグ(カテゴリ)を付与できる。これにより、利用者が推薦したサイトを検索対象とし、さらに利用者自らが付与したカテゴリを用いた検索を行うことによって、PORTAのサービスに当該利用者の知識と体験を取り込むことができる。

PORTAが備える機能とWeb2.0的指向との対応関係は次のとおりである。

PORTAの機能	Web2.0的指向		
	ユーザの手で自由に分類	ユーザ体験の蓄積をサービスに転化	ユーザ生成型コンテンツ
	CGM(Consumer Generated Media) 一般利用者が直接生成する情報をリアルタイムに集積し、多数の意見、類似嗜好の人の行動を情報として提供することにより、利用者の行動の参考となるようにする。		CRM(Customer Relationship Management)個々の顧客とのやり取りを一貫して管理し、顧客のニーズにきめ細かく対応することで、顧客の利便性と満足度を高める。
ソーシャルブックマーク	●	●	●
アクセスランキング		●	●
キーワードランキング		●	●
Blog、Wikiによるレファレンス情報 書評、意見等		●	●
パーソナライズ 利用者属性 利用者嗜好			●
利用場所・利用機器	同一原本から派生した様々な媒体・形式のコンテンツの中から、利用者の場所・利用機器に応じて閲覧可能なものを選択して提供する。 ・利用場所:図書館内、移動中、自宅等 ・利用機器:PC、携帯電話、PDA等		

PORTAが提供するサービスが、図書館サービス全般における利用情報の活用の典型例となるわけではない。ただ、「利用情報を活用」する場合の一つの参考にはなるかもしれないと考えたので、紹介させていただいた。

(さとう たけひこ)

感想・コメント5 **折り込むための論議、折り込んだ先の論議**

村岡 和彦 (大阪市立西成図書館)

● はじめに
筆者はこの分科会には出席できなかったが、このイシューへの興味の深さを分科会の担当者に伝えていたことがあってのことだろう、執筆の機会を与えていただいた。

筆者はこのテーマについて特に深い知見を持つ者でもないが、＜ウェブでの論議も見つめていた一公共図書館員の感想＞という立場で発言させていただく。以下は、岡本真さんのブログを初めとする今年1月以降のウェブ

での論議のログと、分科会当日の記録を拝見してのコメントである。

● この 이슈への視点

岡本さんが自らのブログで指摘しそれに続いたブログでの論議を読んで、刺激され、「おもしろい」と感じる点が2点あった。同時に、疑問を1点、そして諦念を1点感じた。

刺激1: 協調フィルタリングへの図書館サービスとしての注目

Amazon の協調フィルタリングはユーザの個人属性情報を欠いたものだが、それなりの効果を出しつつあるように思える。純粋に技術的観点から、人為的なタグを付すことなく実効的な「お褒め」が期待できるのなら、図書館での活用を考えるべきだろう。

刺激2: プライバシー権の新たな側面での主張

知られているように「プライバシー権」は、「ほっておいてもらう権利」から出発し「自分に関わる個人情報をチェックし、削除を求める権利」へと進展してきている。今回の主張はそれをさらに進めて「私の個人情報は私のものであるから、私のためにさらに高度に活用してほしい。」という論理を提出している。従来は「あなたのプライバシー権を尊重します＝個人情報もしっかり守ります＝削除します」が出发点でありかつ到達点であった「プライバシー保護」対応の原則に対し、ユーザ側からの「私の個人情報を私の望むように高度活用してください」という論理構造の逆転を図書館に示しているという点で刺激的だ。

疑問: 上記2点の「新しい」観点の主張は、従来からの「図書館の自由」の流れをどのように媒介した上で提出されているのだろうか？

ごくごく素朴な疑問として、「貸出記録は残さないという原則は、『9・11以後』のアメリカの状況の中でむしろその重要性が再確認されており、きわめて現代的な課題となっていると思っていたのだが、彼らはその点はどう折り込んでいるのだろうか？」という疑問点がブログ上の岡本さん以外の発言も含めて読む限りでは解明されずに残っていた。

諦念: 「このネット上での論議も、図書館論壇には反映されないのだろうか。」

この点はこの記録集に見るように全く間違っていたが、従来の流れとしてウェブ論議と<オフ>論議とは隔絶していたことからそう判断した。嬉しい間違いだった。

● 分科会への期待と不安

この分科会に期待したが、同時に不安も持った。岡本さんの主張と図書館の自由からする対応の拮抗の構図は、それぞれがそもそも異なる原理・出発点を基盤として提出されたものであるだけに、それぞれの土俵の上ではそれぞれがいずれも正しいが、両者が論理的に整合できるとは最初から期待されてはいない。あとは、現在の現実の日本社会にそれを放り込んでどうなるか、という判断をめぐりやりとりだけなのだ。そういう意味ではある種不毛なすれ違い論議になり終わる危険性も持っていた。

● 記録を読んで

岡本さんの発表の冒頭にご自身のスタンスが語られ、まさに論議の土俵を作る作業を求めての参加だったことを知り、以下の論議の展開に期待を持てた。

以下、岡本さんが「一番大事」と述べた討議部分を含めて、多彩な議論が展開されていたことを有り難く思う。高嶽さんの「図書館の自由」の原則に立ったまとめと指摘は大変参考になった。佐浦敬之さん・高野一枝さんの発表共に興味深いものだった。佐浦さんの調査は、サンプリングがネット上というバイアスは考えなければならないにしてもユーザの意識調査としては興味深い。この点では、公共図書館でこの種の調査がないこと(あるいは避けてきていること)それ自体を改めて考える必要があると感じた。高野さんのご発表からは、「図書館の自由」の問題に限らない、図書館運営側の運営責任への無自覚さを改めて知らされた。

最後の2時間ほどのフロア討議は、実に忍耐強いものになっていた。それぞれが未消化の思いを残しつつも、新しい論議の土俵(岡本さんからすれば随分と遅れた土俵だろうが)ができて来ていたかとも思われるが、少なくともこの時点でこういう幅の広い論議を交わしたという事実は今後へ向けての大きな財産になってくると受け止めている。

また「岡本さんの話を聞いて発想の転換ができた。(中略)本人が求めれば記録を渡してもいいと思っている。」との発言があったことにおおいに刺激された。1967年に「練馬のテレビ事件」と呼ばれる、警察捜査による図書館からの利用事実回答をめぐる「図書館の自由」のケースがあった。これは1954年に制定後事実上「死に体」となっていた「図書館の自由に関する宣言」を実践の中で発見して指摘していった画期的なケースだが、発言者の方はその当事者だった。それから40年余を経てこの発言の重みを噛みしめたい。

この発言に見るように、必要なことは、何をどうすれば市民のために＝市民の「知る自由」を守り、広げることになるのだろうか、という取り組みだろう。岡本さんの発言か

らは、「図書館の自由」とプライバシー権をそれほど折り込んだ提案ではなかったことが伺われたが、岡本さんからも指摘があったようにそれは公共図書館側が考えるべき問題である。

また岡本さんからは「貸出業務へのコンピュータ導入に伴う個人情報の保護に関する基準」(1984年)の墨守への疑問が呈されている。「墨守」はよくないが、ブログでの論議以降、ネット上での個人情報保護に関わるユーザの不注意さが浮き出る事例が続いているのも事実だ(Amazonの「ウィッシュ・リスト」とGoogleマイマップでの「予期せぬ」個人情報公開)。また最近のコンピュータ・システムのトレンドとしての「クラウド・コンピューティング」

は、かつての「本庁内に本体があるコンピュータ・システム」同様、システムも記憶領域も図書館の外におかれるシステムである。こうした新しい技術と古い意識が混在する現実の中で、新しい技術に目を配りつつ新しさに溺れないという困難な舵取りを任せられているのが公共図書館員であるということになる。

今回は、岡本さんの真に論争的なアプローチと、ブログ論議にも目を配っていた自由委員会委員氏のおかげで、新しいステップを作る論議が展開されたと思う。両者に賛辞と謝辞を捧げたい。

(むらおか かずひこ)

(編集後記)

2008年9月19日、神戸学院大学ポートアイランドキャンパスにて開催された全国図書館大会第7分科会(図書館の自由)の記録をお届けします。当日の記録・資料を元に委員会が編集し各発表者にご確認いただいたもので、編集責任は委員会にあります。当日のご発表だけでなくスライド資料の提供や記録作成にご協力いただいた講師の皆様には、深くお礼申し上げます。なお各発表者の予稿は大会参加者に配布された『大会要綱』のほか、『図書館の自由』61号(2008年9月)にも収録されていますので併せてご覧ください。

またこのテーマに関して5名の方から感想にとどまらないご意見・コメントをお寄せいただきました。快くご執筆いただいた皆様にも重ねて感謝いたします。

このテーマに関する思考・論議、そして実践に役立つ情報がお伝えできていれば幸いです。

図書館の自由 別冊(2008年12月発行)

「Web2.0時代」における図書館の自由

—平成20年度第94回全国図書館大会兵庫大会・第7分科会「図書館の自由」記録—

編集／発行：日本図書館協会図書館の自由委員会 <http://www.jla.or.jp/jiyu/index.html>

別冊申込先：日本図書館協会図書館の自由委員会「図書館の自由」担当 前川敦子

〒582-8582 大阪府柏原市旭ヶ丘 4-698-1 大阪教育大学附属図書館図書係気付

Email njiyuja@yahoo.co.jp (なるべくメールでご連絡ください)

FAX 072-978-3803 TEL 072-978-3775

別冊入手方法：送付先宛名を明記して240円分の切手を貼った角2型封筒を同封して、上記申込先までお申込みください。先着100部までお送りします。

また委員会HP内(全国図書館大会2008兵庫大会) <http://www.jla.or.jp/jiyu/taikai2008.html> からPDF形式でダウンロード可能です。

なお、本誌「図書館の自由」は年4回発行、年間購読料1000円です。お問い合わせは上記申込先または編集担当の熊野清子(兵庫県立図書館内) TEL 078-918-3366(代) まで

無断複製は、法律で認められた場合を除いて禁止されています。複製・転載については編集担当までご連絡ください。