

## 英国下院図書館：過去、現在そして未来

プリシラ・ジーン・ベインズ（英国下院図書館長）

国立国会図書館では、2003年9月29日から10月5日まで、プリシラ・ジーン・ベインズ（Ms. Priscilla Jean Baines）英国下院図書館長を招へいし、議会図書館の組織運営、調査サービス、情報サービスに関する業務交流を行った。

英国下院図書館（House of Commons Library）は、1817年に創設された、下院議員およびそのスタッフを主たる利用者とする議会図書館であり、英国下院事務局の一つを構成する。職員数は209名である。資料の貸出し・複写等の情報サービスと共に、依頼に応じて約40名の主題専門家である職員が調査を行う調査サービスを提供している。

本稿は、ベインズ館長が2003年9月29日に当館で行った講演「英国下院図書館－過去、現在そして未来－(House of Commons Library: past, present and future)」の全文を、同館長の許諾を得て邦訳し掲載するものである。

（ベインズ英国下院図書館長略歴）

Ms. Priscilla Jean Baines: オックスフォード大学サマービル・カレッジ及びリナクル・カレッジ卒業（農業経済学専攻）。1968年下院図書館入館。調査部経済課長、同科学技術環境課長、副館長兼人事部長を経て、2000年英国下院図書館長に就任。

### 目次

はじめに  
下院図書館の利用者  
下院図書館のサービス  
未来

### はじめに

アジアのこの地域を訪問するのは私にとって初めてのことであり、このように英国と全く異なる、重要できわめて興味深い世界を自分の目で見ることは大変に心躍る機会であります。私を日本にお招きくださり、このような機会を与えてくださった国立国会図書館の皆さまに、ま

ず深く感謝申し上げます。こちらに伺うことができ、非常に光栄に思っております。

国会議員やそのスタッフを含むあらゆる種類の議会人にとって、他国の議会を訪問することは、常に大きな価値のある、関心の高い事柄です。なぜならこうした訪問をすることによって、仕事のしかたを比較対照し、知識を共有し、またお互いから学びあうことが可能だからです。下院図書館は、国立国会図書館のスタッフの皆さまの訪問を受けることによって、とても興味深い経験をし、また多くの恩恵を得てまいりました。ですから今回、日本の議会図書館の同僚の皆さまとお会いし、双方にとって共通の関心事について議論する機会を得たことを、大変にありがたく思っております。

これからお話しすることの大半は、ウェスト

ミンスター<sup>(1)</sup>の下院図書館に関するものです。しかし、下院図書館に影響を及ぼす問題の多くは、世界中の民主的な議会における図書館サービス、情報サービス及び調査サービスに共通するものです。IFLA<sup>(2)</sup>及びそれと類似の機関の議会図書館・調査サービス分科会での経験が示しているのは、組織上の違いがどうあれ、私たち議会図書館・調査サービス部門は重要な原則と価値を共有する真のコミュニティーであるということです。私たちは皆、最も広い意味での情報が民主主義のプロセスにおいて重要であることを認識しています。このことは、本会議や様々な委員会といった議会の組織全体に対しても当てはまりますし、また、議会内外での国会議員個人々の役割に対しても当てはまります。

この講演の底流に流れるテーマは、情報テクノロジー（IT）が私たちの仕事に与える影響に他なりません。私たちは皆、テクノロジーがいかに強力なもので、いかに広く浸透してきたかを知っていますし、また、それが私たちの仕事のほとんどすべての面を変化させ、そしてそれ以上に、私たちの個人生活を変化させたことを知っています。

ただ、私たちは二つのことをはっきりさせておく必要があります。第一に、テクノロジーはそれ自体が目的ではないということです。テクノロジーは、私たちが利用者にサービスを提供できるように情報を提供し伝達する手段であり、そしてより重要なこととしてしばしば取り上げられるように、情報を管理する手段に過ぎません。もとより私たちは、テクノロジーの力やそれがなし得ることの規模及び範囲、又はテクノロジーが私たち自身や利用者の仕事のやり方と与える影響を決して過小評価してはなりません。しかしながら、テクノロジーとは本質的に、私

たちが自らの仕事をより良く行い、自らのサービスを改善することを可能にする手段であるか、又は円滑化する手段であるに過ぎないのです。

第二に、テクノロジーにもできないことがあるということです。特に、テクノロジーは道徳的にも知的にも中立です。テクノロジーは、私たちのために情報を評価してはくれませんし、判断や決定もしてはくれません。ただ、テクノロジーは、私たちが情報を役に立つ形で配列し、役に立つ形で提供することを可能にすることで、しばしばそのようなプロセスを支援することはできます。

言い換えれば、テクノロジーの存在は人間が介入する必要性を排除しません。人間は利用者としても、又スタッフとしても、今までそうであったのと同様に重要です。しかし私たちはそのことを、危険であることを知りつつ無視してしまいます。特に実務的なレベルでは、テクノロジーが提供する可能性を十分に活用するため、私たちはますます専門家の熟練技術を必要としています。これはまさに重大な問題です。というのは、こうした熟練技術なくしては、私たちは、利用者の要求するサービスを提供することができないからです。

下院図書館についてお話しする前に、私は、なぜ議会と議会人が情報を必要としているのか、そして議会図書館・調査サービスの広汎な文脈での役割は何であるかについて、ごく簡潔に考えてみたいと思います。

なぜ、世界のほとんどの議会は議会図書館を持ち、情報サービスや調査サービスを受けているのでしょうか。そして、なぜこうしたサービスが重要であり、特に20世紀の後半及び21世紀に重要性を増したのでしょうか。一つの実際

(1) 英国議会の所在地。英国上下両院の議場はウェストミンスター宮殿内にある。

(2) International Federation of Library Association; 国際図書館連盟。なお IFLA 年次大会の名称は、2003年から「世界図書館・情報会議 (World Library and Information Congress)」となった。

な回答は、議会はそれ自身がかなりの情報を生み出す存在であるということです。その情報は通常、大量かつ複雑な文書の形態をしており、保管しておいて必要なときに取り出すことができるようにしておかなければなりません。そうした情報の内容の多くは寿命の短いものですが、中には重要性を長く保ちつづけるものがあり、しかも多くの場合、どの情報が長持ちするかを予測することは困難です。そこで大半の議会図書館の中核的な機能は、こうした文書のコレクションを維持することであり、そのコレクションに含まれる情報にアクセスすることができるようなツール（今では通常、ほとんどが電子的なものです）を開発することにあります。

この点で、ウェストミンスターの下院図書館は典型的な議会図書館です。下院図書館のそもそもの目的は、下院自身の文書コレクションを維持し、それへのアクセスを提供することでした。これは今日でも主要な機能であり続けています。19世紀の私の前任者たちが主要な任務として担っていたのは、下院の議事日誌 (*Journals*) に索引をつけることでした。今日では、私たちはもはやこの任務を担っていません。しかし、私たちの中核的な責任の一つは、依然として、文書のコレクションを維持し、その厳密に議事的な部分に索引をつけることです。組織として、議会は通常の場合、先例—「前回何が起こったか」ということ—に多くの重要性を与えます。そして、図書館員や情報の管理者が提供し得る情報検索・入手ツールなしに、そうした先例を見出し、また議会文書が持っているその他の価値ある情報にアクセスすることは、極めて困難でしょう。

より一般的にいえば、情報と知識は権力の重大な源です。非民主的な社会の重要な特徴の一つが、政府の仲間内（マジック・サークル）の

外にいる者が情報を入手するのを非常に厳しく統制する傾向にあるという点で、政府は本能的にこのことを認識しているといえます。この権力への知識の一体化は、決して新しいものではありません。私たちの同業者である米国の CRS<sup>(3)</sup> のビル・ロビンソン (Bill Robinson) 氏はよく、アメリカ合衆国第4代大統領であり、かつ合衆国憲法の起草者と通例みなされているジェームズ・マディソンが行った、18世紀末の次の意見を引用しています。

「知識は永久に無知を統治する。人が自分自身を統治しようとするならば、まず、知識がもたらす力で自らを武装しなければならない。」

この言葉が当時真実であったならば、今日ではより一層妥当性を増しているといえます。現代の政府は、社会がますます依存するようになった多くの情報を作り出し行き渡らせることに、依然として責任を負っています。ただし政府は通常、こうした情報へのアクセスをコントロールしてもいます。ほとんどの先進国で情報の自由法が存在していることは、公的情報への一般公衆のアクセスが、今日では多くの場合当然とされていることを意味します。しかしこのようなアクセスには限度があります。というのも、公的情報はしばしば、必ずしも利用者の助けとなる形では提供されないからです。近年そのバランスは確かに変化してきましたが、政府と、議会及び議会人を含む「その他の者」との間の競争は、本質的には不平等のままです。そして、政府が利用可能な情報資源は、他のすべての人が利用可能な情報資源を常に上回る傾向にあるという理由からだけでも、この状況は変わることはないでしょう。

もちろん、政府は決して情報を独占してきたわけではありませんし、またインターネットは、

(3) Congressional Research Service; 米国議会調査局

一般公衆が恒常的に利用可能な情報の範囲とアクセスの容易さの双方の点で、画期的な変化を意味するものでした。更に言えば、政府は判断を独占的に行うことはできませんし、情報を評価し利用することを独占することもできません。政府の判断に異議を申し立て、またそれを精査することは、民主的な議会及びその個々の議員の最も重要な、更に言えば不可欠な部分です。それ故に議会図書館と調査サービスは今日、民主主義のプロセスにおいて重要な役割を持っているのです。

このように比較的小規模な組織が、政府の力に対する対抗勢力の役割を果たし得ると言うことは、僭越であり、あるいはこじつけであると言え映るかもしれません。しかし、高品質の情報サービス及び調査サービスを供給することは、ますます、議会の有効性を確保するための重要なツールとして認識されるようになってきています。それ故に、情報サービス及び調査サービスが世界的な成長産業となり、そして新しく開設された議会又は再開された議会ですら最初に起こることの一つが、しばしば（たとえ初歩的なものであったとしても）、図書館と情報サービスを設置することであるのは、決して偶然ではありません。さらに、フィードバック調査を行ってみると、議会図書館及び調査サービスは、ほとんど常に、その利用者から極めて高く評価される結果を示すことも言及するに値します。この点は後で触れます。

私たち議会図書館の実務家にとって最大の課題は、私たちの利用者のニーズに最も合致するサービスを提供することにより、こうした情報サービス及び調査サービスが、議会プロセスに対して成し得る貢献を最大にすることです。利用者のニーズは多様であり、かつ、私たち議会図書館の状況も極めて変化に富んでいます。組織の規模の点でも、700人のスタッフを擁する米国の CRS から、常勤のスタッフが全くいな

い、ごく小さな図書館まで幅があります。英国下院図書館は世界で最も古い議会図書館の一つであり、また比較的大きな図書館です。それは一つには、私たちが659名の下院議員に奉仕しているからです。しかし、私たち議会図書館は多くの共通する特性を共有しています。そして私たち議会図書館は、全て類似の課題（特に、電子時代に対応していくという課題）に直面しているのです。

### 下院図書館の利用者

いかなるサービス機関であっても、利用者の要求を満たすためにはどうするのが一番良いのかを決定する前に、まず、利用者は誰で、その要求は何なのかを検討する必要があります。その意味では「利用者（ユーザー）」という用語の方が、多くの点で「顧客（カスタマー）」又は「クライアント」という用語よりも望ましいと思います。というのは、「顧客」又は「クライアント」という用語が何らかの商業的な関係を感じさせるのに対して、私たちは全く無料でサービスを提供しているからです。実際には3つの用語は代替的に使用することができます。したがって、下院図書館では「当館の顧客」や「当館の利用者」といいますが、一方で他の図書館では「クライアント」という用語をよく使います。さらに、個々の下院議員に対して私たちが提供するサービス（それは常に高く評価されてきましたし、これまで私たちが最も重視してきたサービスでした。今日そのことは変わりつつあります）と、議員のグループ、特にさまざまな種類の公的な議会の委員会、それから（英国議会では余り見かけませんが）政党の議員集会、又は（英国議会の重要な特徴である）超党派主題グループ（all-party subject groups）及びその類似の団体に対して私たちが提供するサービスの間には、極めて重要な区別があります。

過去20年の間に、下院議員の生活は大幅に変化しました。ただ1つ、下院が開会している時



間一上院は決してそれ以上の時間開会することはありませんが一を除けば<sup>(4)</sup>、ほぼどのような基準に照らしても、議会は忙しくなり、議員に対して要求されることもそれに対応して大きくなっています。政府の政策はより複雑かつ広く浸透するものとなり、政策形成のプロセスはより包括的なものとなったため、政府に説明責任を持たせるという任務は、より厳格に実行すべきものとなりました。あらゆる種類の立法（議会制定法、委任立法、そしてますます増えつつある EU（欧州連合）立法）は、より複雑で広範囲に及ぶ大量なものとなりました。前よりも多くの問題が審議に付され、数の増えた委員会が前よりも頻繁に会合し、より一層難しくなった政策領域を検討している、等々です。議会と個々の議員の双方とも、あらゆる種類のロビイストや圧力団体にとっての主要なターゲットになってきています。個々の議員が、下院の仕事のあらゆる面について積極的に関与すること、又は関与しているように見られること、その議員の選挙区及び選挙区の有権者の問題については、さらに密接に関与することに前よりも大きな期待がかかっています。選挙区とのこうした関係は、部分的には英国の選挙制度の産物であり、ある意味でかなり英国的な現象かもしれません。しかし選挙区との関係は、私たちが無視することのできない、下院議員の仕事の一側面なのです。

その結果として、下院議員の大多数は非常に忙しくなっています。その上、英国の議会及び議員は、一般公衆からあまり高い尊敬を勝ち得ていないように見えながらも（この点は他国の議会でも違いがないようです）、メディアと一般公衆が強く関心を寄せる主題なのです。24時間年中無休の風潮、次々と報道されるニュース番

組、そして恒常的な議会審議の放映が、このことを助長しています。確かに投票率は低く、下落し続けていますが、しかし多くの点で見ると、議会とその構成員（議員）に対する期待がこれほど高かったことは、決してなかったように思います。そうした一般公衆の期待の多くは非現実的であり、或いは率直に言って間違っているのかもしれませんが。しかし、議員自身が認識できた一般公衆やメディアの要求に応えることの必要性は、議員がその仕事を処理する方法、ひいては議員がその優先順位を何に置くかに影響を及ぼすいくつかの要因の一つであります。

そのため私たちの利用者は、極めて要求水準の高いコミュニティを形成しています。彼らはその仕事を行うために、広範囲の情報源から得られる情報にアクセスすることに非常に大きく依存しています。英国の国会議員は、個人的なスタッフという形で、以前よりも多くの支援を受けています。しかし、そのことはそれ固有の問題をもたらしました。すなわち国会議員が個人的なスタッフという形で以前よりも多くの支援を受けるようになったことは、決して情報の提供者に対する要求が減ることを意味するものではなく、むしろ逆に増えることを意味しているのです。また、私たちは伝統的に、私たちの利用者を個人的に知ることに誇りを持ってきました。このことは、ウェストミンスター宮殿の議員閲覧室が下院の議場のすぐ近くにあることによっても助けられてきました。しかし私たちは現在、しばしば仲介者を通じて仕事をせざるを得ません。そのことが完全に満足をもたらす場合はめったにありません。

1970年代の半ばに、下院議員が、調査の支援を受けることに対して支払われる手当を最初に

(4) 最近の5か年度では、下院の開会日数は159日（1998/99年度）→152日（2002/03年度）とほぼ横ばいであるのに対し、開会日一日当たりの審議時間は、9時間8分（1998/99年度）→7時間51分（2002/03年度）と減少傾向にある。（*Twenty-fifth report of the House of Commons Commission*; July 2003, p.14）

受け取って以来、私たちの利用者となる母体の規模は着実に増大してきました。そして母体は規模が大きくなるにつれて、より多様化しました。国会議員も多様化しましたが、そのスタッフはそれ以上に多様化しています。しかも彼らには、高い離職率という短所がつけ加わっています。下院議員が自分の選挙区に焦点を当てるようになってきたことと相まって、今日ウェストミンスター設備に関して寄せられる強い要望は、利用者の多くが、ウェストミンスターから離れた場所から、私たちのサービスにアクセスできるのを必要としていることを意味しています。過去においては、この要求は私たちにかんがひの実務上の困難をもたらしましたし、下院の議会ネットワークへのリモートアクセスは、依然として極めて良好というわけではありません。しかし、少なくとも情報技術によって、今日では、私たちが以前には予想しなかった方法で、遠く離れた利用者にサービスを提供することが可能になっています。したがって私たちは、このような遠隔利用者のニーズを、下院図書館の中核サービスの一つとして考えなければなりません。

私たちが受ける要求には変わらなかった面もあります。私たちは依然として、きわめて広範な主題をカバーするよう期待されており、その一方で、個々の質問に対して要求される応答の程度は多岐にわたっています。短い回答期限は、常に私たちの仕事の主要な特徴であります。私たちは依然としてすべての依頼の30%を24時間以内に回答しなければなりません。下院図書館の利用者は、他のいかなる回答方法よりも即時の口頭での（利用者の必要があれば電話での）説明をしばしば強く要求します。しかし、要求の性質が変わってきたことが、ますます明らかになってきました。受理する質問の数が顕著に減少してきたのです。1990年代中頃には、下院図書館は毎年約16,000件の調査依頼を受けましたが、それと比較して現在では年間約11,500件の

受理にとどまっています。このパターンは、下院図書館の全てのサービスの領域で同じように見られます。これは部分的には、下院図書館のイントラネット上でより広い範囲のサービスを提供することによって要求の量を調節しようという、1990年代中ごろに開始した私たちの努力に起因するものです。また、情報獲得手段及びコミュニケーションの手段として、インターネットがますます普及したことを反映するものでもあります。

CRSの私たちの同業者であるドナ・シーダー（Donna Scheeder）さんは、2003年8月のIFLAの会議で、利用者のお大半が今日、コンピューターで自ら基本的なレファレンス検索を実行していることに言及していました。このことはまさに私たちが経験しているところでもあり、また下院図書館のスタッフに寄せられる質問が減少した主な原因でもあります。しかし、下院図書館に寄せられる質問はより複雑なものとなっており、またそれに相応して回答により多くの時間を必要とするものになっています。下院図書館が伝統的に行ってきた、個別の質問に対して回答を作成するサービスについて依然としてかなりの要求がある（その傾向は特に、私たちが今行いはじめている、委員会のための仕事について妥当するのですが）一方で、下院図書館が、容易に利用できる資料をイントラネット上にあらかじめ用意しておくことに対する期待も高まっています。このことは新しい展開ではなく、「情報への自力でのアクセス」という風潮の一つの表れであり、私たちが利用者に情報を提供する方法に対して顕著に影響を及ぼしはじめています。

ウェストミンスターで、私たちは、利用者から信頼に足るフィードバックを得ること、そして経験的な観察以外の何かによって利用者のニーズを満たす最良の方法を確立することの難しさにしばしば気付かされました。私たちのサービ

スは、常に人気がありました（もっとも、私たちが無料かつ依頼者専用のサービスを提供してきたこともあります）。下院図書館が最初に情報・調査サービスといえるものを提供しはじめた1940年代末から1990年代末までの期間を通じて、受理したあらゆる種類の質問数で計測した需要量は着実に増加しました。不満の声は稀でしたし、現在も稀であり、私たちは多くの賞賛を受けております。しかし1990年代中頃になると、私たちは質問数の点で本格的に対応困難な状態に陥りました。明らかにとどまることなく増加する要求と、限られた経営資源（特にスタッフ）に直面して、私たちは要求を管理する戦略を考え出さなければなりません。この戦略の一環として、下院図書館の利用者及びその要求について、もっと知る必要がありましたので、私たちは1995年に、下院図書館初の全面的な利用者調査を行いました。その結果は、高い充足レベルを示す好ましいものでしたが、下院図書館のサービスが将来どのように発展する必要があるのかについて、初めて明瞭な示唆を得ることができるものでもありました。

私たちはひき続いて、フィードバックを得るための、より体系的な努力をしています。最近では2002年夏に着手した「チェンジ・プロジェクト（Change Project）」<sup>(5)</sup>の基礎作業の一環として、2003年はじめに、大規模な検証を行いました。この「チェンジ・プロジェクト」は、私たちのオンライン情報管理システムであるPOLIS<sup>(6)</sup>を置き換える必要性と密接に結びついています。POLISは1980年から存続していますが、2004年末までに置き換えられなければなりません。POLISの置き換えに対する上下両院の多額の投資から得られる便益を最大にするために、私たちは、どの分野で下院図書館の

サービスを発展させることが必要とされているのかをはっきりさせることから始めなければなりません。この検証は、私たちが従来行ってきたいかなる取り組みよりも包括的であり、その結果は将来のための計画、特にオンラインサービスに関しての堅固な基礎を提供するものであり、また下院図書館の利用者の行動についての、私たちの従来の観察結果を裏付けるものでした。こうした利用者の行動の変化は、決して意外なものではありません。というのは、変化の大半が、世界全体で今どのように技術を使用しているかを反映するものに過ぎないからです。しかしこうした変化は、私たち下院図書館がサービスを将来どのように発展させていくかに関して重要な意味合いを持っています。

私たちは、伝統的に自分たちの中核的なサービスであるとみなしてきたものが、利用者によって依然として高く評価されていることに励まされました。こうしたものの中には、主題専門家を利用できること、質問に対して高品質で不偏不党かつ正確な回答が行われること、並びに印刷媒体及び電子媒体双方の図書館の刊行物が含まれています。しかしながら懸念材料もありました。多くの潜在的な利用者は、下院図書館のサービス及び刊行物、並びに自分がそれをどのように利用できるかについて、限られた理解しか持っていなかったからです。いくつかの点では批判もありました。とりわけ、下院図書館のオンラインサービスで提供している機能の貧困さの点については、特にウェストミンスターにいない利用者から、また、いくつかの質問に対して回答が簡潔さを欠いていた点について、また、国会議員とそのスタッフに提供しているサービス水準が違う点について批判がありました。

(5) 2002年夏から開始された、英国下院図書館の抜本的な業務プロセス見直し・再構築プロジェクト。

(6) Parliamentary Online Indexing Service（議会オンライン索引サービスシステム）。上下両院の会議録、刊行物に索引を付与し検索を可能にするシステムで、下院図書館が編集・維持・更新を行っている。詳細は後述。

調査結果は、下院図書館のサービスが発展していくべき一連の道筋を示唆しました。それには、以下のものが含まれています。

- オンライン設備（アクセス、ブラウジング、検索、発見、リンク）の改善を通じて、より多くの顧客にセルフ・サービスの機会の増大を可能にすること。このことは、「単純な内容」の要求を減らし、それによってスタッフがより付加価値の大きな活動に集中することができるという利点があります。
- 一般的な質問にも専門的な質問にも、要求される水準で回答することが出来る主題専門家の利用可能性を高くすること。その一方で要約ベースの作成資料を増やしていくこと。このことは、議会が有する主題範囲と選挙区が有する主題範囲の全体にわたって迅速な回答（24時間以内）を求める利用者に、重要なサービスを提供するものとなるでしょう。また、下院図書館の専門家から主題についての高水準の知識を求める利用者にとっても役立つことでしょう。
- さまざまな閲覧室で閲覧ができることを高く評価する利用者（特に国会議員）のために、閲覧施設（印刷媒体閲覧用と電子媒体閲覧用の双方）を改善すること。
- 自身が選択した特定分野の主題について、更新された最新情報の提示を要求する利用者のニーズを満たすこと。

ここで、下院図書館のサービスの発展についてのこうした調査結果が持つ意味についてお話しするのはまだ早すぎます。下院図書館の将来の発展については、後でまた戻るつもりです。その前に、下院図書館が今何を行っているかについて、簡単にご説明したいと思います。

## 下院図書館のサービス

下院図書館の歴史、及びそのサービスがどのように発展してきたかに関心を持つ方は誰でも、私の前任者の一人であるデービッド・メンヘネット（David Menhennet）<sup>(7)</sup>氏による解説書<sup>(8)</sup>を読むべきです。非常に興味深いのは、1820年代及び1830年代という早い時期に、下院議員が議会情報及びその他の情報の情報源として、既に下院図書館を利用していたというかなりの証拠があることです。この点について、1831年から1867年までの36年間にわたり下院図書館長であったトーマス・バードン（Thomas Vardon）は、1835年に図書館運営委員会に対して、次のように述べています。これは、その後幾度となく引用されている言葉です。

「議会の業務、財務又は下院の形態、法案の審議経過、法律の背景に関する主題で、私が直ちに情報を提供するよう要求されなかったものはありません。」

1835年から1939年までの約100年間、下院図書館の歴史は波乱に富んでいました。また戦間期には、最新の図書の不足やその他の設備の悪さについて多数の苦情がありました。英国の他の多くの公共サービス機関と同様に、下院図書館は1940年代後半（及び同様に1960年代）における改革の熱意から、多大の恩恵を得ることになりました。1945年10月に、図書館サービスに関する特別委員会が下院に設置されたことは、下院図書館の歴史にとって画期的でした。同委員会による1946年の二つの報告書は、いずれも下院図書館が「図書及び議会文書の収蔵庫」をはるかに越える存在であるべきことを認めました。すなわち下院図書館の本質的な目的は、「下院に提出されるか、或いは議員が立法府と

(7) 元 英国下院図書館長（在任1976～91年）。

(8) *The House of Commons Library : A History* (Second Edition); Stationery Office Ltd., 2000 (ISBN 0-10-850641-X)



しての任務からその関心を引き寄せられる多種多様な事項のいずれについても」、当該事項に関する情報を迅速に議員に提供する存在であることとみなされたのです。このサービスを提供するため、同委員会はその1946年の第二の報告書で、「社会科学及び政治学の広範な知識」を有し、国会議員が要求する「専門家による積極的な支援」を与えることができる、2名の高度な能力を有するスタッフを下院図書館に任命するよう勧告しました。この勧告は、専門家による調査サービスの後年における発展の基礎を形作りましたが、回答の速さがこの勧告で重視されていることにも注意を喚起したいと思います。なぜならそのことは、今日でも私たちの仕事のきわめて顕著な特徴であるからです。

1940年代末以降は、1946年の職員数8名から今日の209名（常勤換算）に至るまでの、継続的な発展と成長の期間でした。この間に何度かの大きな組織再編がありましたが、特に顕著なのは、1960年代末に行われたほぼ現在と同じ形の調査サービスの創設と、1970年代末以降の私たちの情報システムとテクノロジーを管理運営するための組織再編です。下院図書館のサービスは、第一義的には国会議員及びそのスタッフのニーズを満たすように設計されていますが、いくつかのサービスは一般公衆や学校に対しても提供されています。しかしながら、私たちのサービスの大半は一般公衆が利用可能なものではありません（ただしインターネットで提供する情報は利用可能であり、それは着実に増えてきています）。一般公衆は私たちの建物に立ち入ることはできませんし、そして私たちは言うまでもなく、国立図書館ではないのです。

下院図書館の主眼は、国会議員に対する情報サービス、レファレンスサービス及び調査サー

ビスの提供に置かれています。利用者に最前線でのサービスを提供することを主要な責務とする調査員を含むスタッフと、その仕事を支援する経営資源を管理する者との間には、大きな違いがあります（二つの責務を両方とも有するスタッフもおりますが）。私たちは今日、情報にアクセスすることと情報を利用者に伝達することとの双方で、きわめて大きくITに依存しています。私たちの経営資源のうち、オンラインの情報源の経営管理や、主要な成長分野であるイントラネット上でのサービスの提供に向けられるものの比率は、現在ますます増大しています。一般公衆に対する私たちの主要なサービスは、電話を経由して、あるいは近年ますます増加しつつあるeメールを経由して行う下院の業務についての情報サービスと、上下両院に代わり提供している学校に対する教育サービスです。

下院図書館の主要な任務の一つは、依然として、下院固有の文書に加えて、法令資料、EU文書のような、特定のその他のカテゴリーの公的文書のコレクションを維持することです。下院のコレクションの当該部分について索引を編集することに、私たちは責任を負っています。この索引は、最初は手作業で編集していましたが、現在ではオンラインで、主として下院図書館のPOLIS（議会オンライン索引サービス）システムを通じて編集しています。POLISシステムは、1980年以降今日に至るまでの、現在約125万件のレコードを有する一連のリレーショナルデータベース<sup>(9)</sup>です。約15名の索引スタッフが常勤で、他の部署のスタッフからの助力を得ながら、主要なデータベースを編集・管理することに携わっています。このシステムは、『会議録（ハンサード; Hansard）』及び下院の議会資料（sessional papers）、共にきわめて大量の文書のコレクションですが、その双方につい

(9) 1件のデータを複数の項目（フィールド）の集合として表現するデータ管理方式に基づいて設計されたデータベース。現在最も一般的なデータベースの形態である。

て印刷媒体の索引を作成するために使用されます。同システムは、特別のソフトウェア—Basis—を使用し、資料本文への直接のアクセスではなく、書誌的事項を提供しています。しかし今日では、電子資料が存在している場合には、同システムにはしばしば当該電子資料へつながるリンクが含まれています。POLIS システムは、EU 立法も含めた立法過程を追跡することにも使用することが出来ます。立法過程の追跡は、下院図書館での最も重要な仕事の一つです。POLIS システムは非常に強力な検索ツールであり、下院図書館のスタッフもかなり大きくそれに依存していますが、しかしこのシステムは専門家の利用者向けに設計されたものであり、相対的に僅かな回数しか使用することのない館外の利用者の間では決して評判の良いものではありませんでした。既にお話ししたように、2004年末には、議会情報管理サービスシステム (PIMS) プロジェクト<sup>(10)</sup> の第一段階として、このシステムは置き換えられる予定になっています。

他の全ての人と同じように、私たちもますます電子的な情報源に依存してはいますが、下院図書館は依然として、図書その他の印刷媒体資料のコレクションを大量に有する昔ながらの図書館であります。こうした印刷媒体資料のコレクションの管理は依然として大きな業務であり、いかなる理由であれ、私たちが、オンラインでは入手できない資料を持つことを除くと僅かな種類の印刷媒体資料（特に図書）しか所有しない時が来ることを想像するのは困難です。下院

図書館では約75,000冊の貸出用図書のコレクションを持っており、その約半分は議員閲覧室に排架してあります。毎年約4,000冊の図書を貸し出す貸出サービスは非常に人気があるサービスで、下院議員のみが利用可能であり、必要な場合には他の図書館から借りて対応しています。下院図書館では約90紙の新聞（全国及び地方の日刊紙、並びにいくつかの外国紙）および2,500タイトルの定期刊行物を購読しています。また、約20,000冊のレファレンス用図書のコレクションに加え、より専門的な主題に関する図書20,000冊と、その他調査サービス用の資料のコレクションがあります。これらは貸出用図書のコレクションには含まれません。調査サービス部門ではまた、大量の統計資料コレクションも保有していますが、印刷媒体の大半は、国際機関により作成される文書の多くがそうであるように、オンラインの情報源に置き換えられつつあります。調査サービス部門が保有する、広範囲にわたる主題についての紙資料をファイルしたコレクションは価値ある情報源ですが、多くの資料がオンラインで入手可能となるにつれて、これもまた減少しています。

下院図書館は、議員のためのいくつかの図書閲覧室（ウェストミンスター宮殿の議員図書室内にあります）と、大半の図書館職員が現在仕事をしているダービー・ゲート (Derby Gate)<sup>(11)</sup> に議員スタッフのための図書閲覧室を持っています。議員スタッフの大多数が現在本拠としている場所に程近いポートカリス・ハウス棟 (Portcullis House)<sup>(12)</sup> には、非常に人気の高い

(10) Parliamentary Information Management Services; 議会情報へのアクセスの迅速化・拡大、情報システムの統合、業務プロセスの電子化等を通じて英国議会の業務改善を図る上下両院共通のプロジェクト。第一段階では上下両院の図書館が管理・提供する情報に焦点を絞って、2004年末に新システム導入の予定となっている。PIMS 導入による便益を最大化するため、下院図書館は事前に業務プロセスの見直しを行っている。（「チェンジ・プロジェクト」、訳注(5)参照。）詳細は後述。

(11) ウェストミンスター宮殿の北側に隣接する地区。英国議会の建物がある。

(12) 2000年8月に完成した英国議会の建物。ウェストミンスター宮殿の北側に隣接する。

電子図書室（e-Library）があります。電話や e メールで利用者とコミュニケーションをとることが増えてきたため、電子図書室を除いて、全ての図書閲覧室の利用は減少し続けていますが、議員は依然として、議場に近い閑静な仕事場として、（特に5年ほど前に私たちが議員の利用のため PC を設置するようになって以来、）議員図書室に高い価値を置いています。

下院図書館が伝統的に行ってきた、質問の依頼を受けて回答するサービス<sup>(13)</sup>に対する直接の需要は減少していますが、それは依然として、私たちの仕事の中で、単一の要素としては最も重要なものです。私たちは現在、議員及びそのスタッフからの年間約55,000件のレファレンス依頼に主として電話で回答しており、また11,500件の記録された調査依頼に加えて、15,000件の記録されない調査依頼<sup>(14)</sup>にも回答しています。後者は主として電話による口頭説明です。調査サービス部門では、毎年約100本のリサーチ・ペーパー（Research Papers）<sup>(15)</sup>を作成し、印刷媒体とインターネットの双方で提供しています。大きな成長分野としては、その時々に関心を持たれているきわめて広範囲のトピックについて、スタンダード・ノート（Standard Notes）<sup>(16)</sup>をインターネット上で提供するように設計して作成していることが挙げられます。現在約

1,500項目を提供しています。下院図書館はまた、より多くの経営資源を、イントラネット上の主題ページを発展させることに向けるようになりました。というのは、このサービスこそ利用者が今欲しいと思っている種類のサービスであるという、明らかな証拠があるからです。私たちが、これらのオンラインサービスの利用について信頼に足る測定方法を開発したのはごく最近のことにすぎませんが、しかし2003年第2四半期中に、下院図書館のイントラネットのページに50万件近いヒット数がありました。この数の精度には限界がありますが、2002年5月に新しいイントラネットのホームページを開設してからヒット数が大きく増加してきたことを示しています。私たちは、このイントラネットの活用水準が、将来も増大しつづけるであろうと期待し、また予測しております。

一般公衆及び学校に対する下院図書館のサービスは1970年代末から続いています。これはもともと国会議員に対する下院図書館の伝統的な情報サービスから発生したものです。下院広報室（House of Commons Information Office）は15名のスタッフを擁し、主に下院の業務及び下院議員についての情報を提供する電話案内所です。広報室は、年に約8万件の一般公衆から個別に寄せられる質問を受理しますが、eメール

(13) 英国下院図書館では、質問の依頼を受けて回答するサービス（Enquiry Services）を2種類に区分している。図書、雑誌、新聞、会議録、議会資料、官庁資料等の図書館資料に関する質問や一般的な図書館のレファレンス業務に属する質問を「レファレンス依頼（Reference Enquiries）」といい、主題専門家が口頭、文書、作成した刊行物の提供により回答する、議会の任務に関連する主題に関する質問を「調査依頼（Research Enquiries）」という。*Twenty-fourth annual report of the House of Commons Commission*; July 2002, pp.57-58.

(14) 電話で即時回答が求められる調査依頼は原則として記録されない。15,000件という件数はサンプル期間（2週間）の依頼状況から推計したものである。*Ibid.*

(15) 主要な国政課題及び政府提出の主要法案に関する、下院議員及びそのスタッフ向けの調査レポート。政治的に不偏不党性を保ちつつ、各国政課題及び法案に関する事実情報と論評の双方を内容として含む。刊行年・刊行順に番号が付される。

(16) 下院議員から頻繁に寄せられる（国政課題上の）調査依頼に関する回答をイントラネット上に掲載し提供するもの。リサーチ・ペーパーよりも短くインフォーマルな、FAQ（よくある質問）に近いもので、電子媒体でのみ提供され、必要に応じて更新される。

ルによる質問の割合が増加してきています。広報室はまた、議会のウェブサイトで入手できる下院及びその業務に関する情報の多くを管理することにも責任を負っています。議会学校教育班 (Parliamentary Education Unit) は、上下院に代わり、(先生と生徒の双方を含む) 学校に対して、議会の役割、仕事及び歴史を広報することを目的としたサービスを提供しています。同班は5人のスタッフしかいない小さな部署ですが、固有のウェブサイトを持ち、そのサービスにはとても多くの需要があります。

## 未 来

私たちのサービスは常に発展し続けています。もっとも、今までのところ変化の大半は漸進的であり、また、そのプロセスは革命的というよりはむしろ連続的なものでした。1940年代末以降の下院図書館の発展はかなりのものですが、その点では異常なことではありません。規模が大きくなったことで、下院図書館は専門化することが可能になり、その結果私たちは何度か、内部組織の大規模な変更を行わなければなりませんでした。テクノロジーはこれまでの間、何かを可能にする手段でしたし、そしてこれからもそうあり続けるでしょうが、今までのところ、私たちが提供する基本的なサービスには、相対的に僅かな変化しかありません (もっとも、力点がおかれるサービスは様々に移動したのですが)。いくつかの点から、私たちは今ターニングポイントに来ており、今まで私たちが経験してきたよりも大きな再編に直面していることが確実である、と主張することができるでしょう。では、未来はどのようなものになるのでしょうか。

テクノロジーは依然として、特に情報システムとの関連で急速に進化し続けています。もっとも、私の個人的な推測では、その影響は鈍化し始めていますが……。向こう3年ないし5年

よりも先を読むことは危険を伴いますが、確実であるのは、下院図書館の利用者にとって (これは世界全体について同じことが言えるのですが)、インターネットは既に、従来の情報へのアクセスの物理的障壁の多くを除去したということです。その結果私たちは真の競争に直面しています。情報は常に、ある程度は経済学者が言うところの「自由財 (free goods)」<sup>(17)</sup> でしたが、しかし情報へのアクセスにはしばしばかなりの障壁がありました。下院図書館の伝統的な役割の一つは、利用者のための情報を管理することによって、利用者がそうした障壁を克服するのを助けることにありました。この役割は無くなったわけではありませんが、非常に大きく変化しました。利用者に関する私たちの業務が示すように、利用者の情報へのアクセス手段が根本的に変化したことは、下院図書館に対して利用者が期待することを変えましたが、同時に利用者の要求を満たす新しい方法を提供するものもありました。このような利用者との競争を回避しようとするには何の意味もありませんし、こうした変化の流れを逆に戻すこともできません。それ故に、私たちは下院図書館が何をすることができ、また何をすべきなのか、つまり、下院図書館がどのように価値を付加し続けることができ、またどのように正しい種類のサービスを提供し続けることができるかを考えなければならぬのです。

下院図書館の利用者が、自力で物事を発見することをより強く望むようになってきたことは、彼らが私たちの作成した情報を欲していないことを意味するわけではありません。利用者は、下院図書館に頼まなくてもそうした情報が得られることを欲しているのです。イントラネット上でのサービスの提供により、私たちがこの新しい需要の比率の増大に対応することは可能になっていますし、イントラネット上で提供され

(17) 無料で好きなだけ利用できる財・サービス。



るサービスがどのように発展しているかにも密接に関係しますが、この傾向が継続していくことは間違いありません。CRS のドナ・シーダーさんの言葉を再び引用するならば、議会図書館は伝統的な「煉瓦とモルタル」<sup>(18)</sup> から、デスクトップ或いはリモートコミュニケーション（増加傾向にあり、またしばしばワイヤレスですが）を通じてアクセスする仮想的な存在に移行しつつあります。下院図書館も例外ではなく、このことは実際には、議会ネットワーク（Parliamentary Network (PN)）を通じての情報伝達をするために、下院図書館固有のバーチャル・ライブラリーを構築しなければならないこと、そして下院図書館の伝統的な有形の図書館資源が、現実の図書館の中で実地に利用されることは、完全に消え去るということはありそうにないにしても、減り続けるであろうことを認めなければならないことを意味します。下院図書館の職員のうち、旧式ではありますが荘厳な建物の中で仕事をするという贅沢さに慣れた者にとっては、そのことは認めがたい変化かもしれません。しかし、議員図書室で最近、国会議員のための PC 設置を開始しましたが、その経験の示すところでは「ウェストミンスター・サイバーカフェ」<sup>(19)</sup> に類するものを設立したことは、歓迎される発展でした。それは1840年代<sup>(20)</sup> に計画されたものとは少し違うかもしれませんが、しかしそれはなお、空間の有効な活用法です。

今日、議会情報管理サービス（PIMS）プロジェクトは、下院図書館のオンラインサービスが将来どのように発展するかについて、私たち

が十分な情報に基づく推測をなしうるほど発展しています。下院及び上院の情報戦略は、「議会及び一般の利用者が、必要な時に、当該情報がどこにあるのかあらかじめ知っている必要なしに幅広い議会情報に迅速にアクセスできるように、情報システムとテクノロジーを開発する」という目的を共有しています。PIMS はその戦略の第一段階であり、供給業者の説明を引用するならば、「エンドユーザーに、そのニーズに適した形で、同人が要求する情報を識別して入手するための検索設備を提供する」ものです。このプロジェクトは、第一義的には議会内の利用者に向けたものですが、議会のウェブサイトを通じての議会情報及び議会の業務に関する情報へのアクセス機会を高め提供することによって、一般公衆に役立つこともまた意図しています。

議会内の議会ネットワーク（Parliamentary Network (PN)）利用者は、ポータル<sup>(21)</sup> 又は検索エンジンを経由してこのサービスにアクセスし、広範な情報源から議会情報及び非議会情報の双方（もっとも、下院図書館が伝統的に管理してきた議会情報に必然的に重きが置かれるでしょう）を入手することが可能になります。このことは利用者にとっては、現時点では個別にアクセスしなければならない議会内外の一連の情報検索・入手設備に代わって、オンラインの「ワンストップ・ショップ」<sup>(22)</sup> が実現する結果となります。ポータルでは、利用者が自分のニーズに直接関連するサービスだけに閲覧・アクセスすることを望む場合には、情報や設定（コンフィ

(18) bricks and mortar: 現実に存在する建造物。

(19) サイバーカフェ：パソコンを設置して、利用者がインターネットを自由に検索できるようにした施設。

(20) 1834年のウェストミンスター宮殿の火災によって下院図書館の建物は焼失し、同宮殿の再建により新しい下院図書館が開設されたのは1852年であった。この間の1840年代には、様々な下院図書館の建設計画構想が発表された。(Menhennet 前掲書, Chapter Two)

(21) インターネットへの入口・総合案内として利用されるサイト。

(22) 関連するすべての商品やサービスを揃えた総合店舗。何でも揃う店。

ギュレーション) をカスタマイズすることもできます。さらに、私たちはオンラインでアラートサービス<sup>(23)</sup> やカレントアウェアネスサービス<sup>(24)</sup> を提供することもできます。私たちは、利用者の多くがそのようなサービスを望んでいることを承知しています。やがてはポータルによって、電子メールやパブリッシングソフトウェア<sup>(25)</sup> のような他のアプリケーションを単一のインターフェースに統合することが可能になると見込まれています。

この「フロントエンド」<sup>(26)</sup> は、私たちが知識基盤と呼ぶもの、つまり下院図書館のバーチャル・ライブラリーを作り出すことを必要とします。このバーチャル・ライブラリーは、議会内部の情報源と Lexis-Nexis や Reuters のような商用データベースサービスを含む外部の情報源の双方から生み出される情報を、検索し入手することができるように構築されます。こうした知識基盤を作り出すことは、下院図書館の部内業務プロセスでいくつかの広範な変更を必要とします。それが、私たちが大がかりな「チェンジ・プロジェクト」に乗り出さなければならなかった理由です。従来、私たちの業務及び情報管理プロセスは、主に POLIS で必要となるもの及び印刷媒体の図書館資源の管理（多くの場合は特定の主題に関連するものですが）に集中して、少しずつ発展してきました。他の多くの組織と同様に私たちは、情報テクノロジーを適用する最良の方法は、そうした組織が多かれ少なかれ立脚しており、かつ私たちが一般的に行っている、私たちの現行の紙に基づいたプロセス

をオートメーション化することであると考えました。

議会情報管理サービスシステム (PIMS) の準備を通じて、私たちは次のことを認識させられました。それはすなわち、PIMS が情報の管理者でありかつ提供者である私たち自身に対して提供し得る機能と同様の機能を下院図書館の利用者に対して提供し得る、という利点を十分に確保しようとするならば、私たちは下院図書館の業務プロセスの多くを、根本原理にさかのぼって再編しなければならないということです。私たちはビジネスモデルを論理モデル化する<sup>(27)</sup> 準備を終えたばかりであり、そうした業務プロセスの再編については未だ比較的初期の段階にあります。PIMS の導入契約はきわめて近いうちになされるでしょうし、導入契約がなされれば直ちに、下院図書館の「チェンジ・プロジェクト」のチームが PIMS の供給業者と協働して、PIMS の論理モデルを物理モデル<sup>(28)</sup> に変換します。その後で私たちは、物理モデルを個別の仕事や事業や組織構造にあわせて変換しなければなりません。2004年末の PIMS 稼動時までにはこれを実現しなければならないとすれば、計画段階は同年3月頃までには完了しなければならないでしょう。

これは厳しいスケジュールであり、過酷なプロセスとなるでしょう。組織に及ぼす結果を詳細に予測することは、変換が完了するまでは容易なことではありません。しかし、私たちには達成したいと願う目標がいくつかあります。

<sup>(23)</sup> 利用者の関心事項に該当する新規情報を e メールで通知するサービス。

<sup>(24)</sup> 利用者が予め登録しておいた要求に合致する最新情報を、迅速かつ継続的に提供するサービス。

<sup>(25)</sup> 文章と図表・写真を組み合わせる等、印刷物の元となるデータを編集するためのソフトウェア。

<sup>(26)</sup> 例えば WWW ブラウザ (ホームページを見るためのプログラム) のように、様々なデータの前 (利用者とデータの間) に置かれ、当該データを処理するためのプログラム。

<sup>(27)</sup> 実際の業務担当者からのヒアリングによって得られた情報を図式化して整理し、更にその整理された情報をデータベースに適した構造に構成すること。

<sup>(28)</sup> 論理モデルをデータベースとして具体化するよう設計したもの。

現行の組織構造は非常に私たちの役に立っており、利用者もはっきりと高く評価している高品質の専門的サービスの発展を可能にしました。しかしながら現行の組織構造は硬直的であり、業務への柔軟な対応や、私たちに必要であることが明らかな知識・情報を共有することを妨げがちです。

そのため私たちは、特に調査サービスを支援する方法、より一般的には私たちが自らの情報資源を処理する方法について、変わることを期待するのです。

索引付与のオートメーション化のような発展は、繰り返し行われる定型業務の必要性をすっかり除去するものではないでしょうが、その量は著しく減少するでしょうし、その結果私たちのスタッフは、より多くの時間を、付加価値を生み出す対利用者サービスに費やすことができます。

私たちはまた、より柔軟に一つまりスタッフが異なる業務領域の間で容易に異動することができ、また彼らが持っている資格や技術を最大限に活用できるように一労働力を構成する必要があります。この方針は特に下院図書館の司書に適用されます。彼らは今日に至るまで、その労力を、質問の依頼を受けて回答することやその他の直接的に価値を付加する仕事ではなく、主として恒常的なデータベース編集業務と印刷媒体資源の管理業務に集中させてきました。

テクノロジーは本質的には、私たちがバーチャル・ライブラリーを構築し、また利用者に対して、利用者のデスクトップ（それがいかなる場所に存在しようとも）上にか、ワイヤレスの提供手段によってであるかを問わず、オンラインでサービスを提供することを可能にする道具であります。

サービスを電子的に伝達することは、私たちが伝統的な技能を最早全く用いる必要がなくなっ

たことを意味するものではありません。むしろ、私たちがサービスを伝達する方法が、長きにわたり確立されてきたレファレンス業務と調査業務の区別が消滅する見込みを伴いつつ、進化し続けることを意味しているのです。

個々の質問に対して伝統的な方法で回答する私たちの能力を、依然として高く評価してください。利用者もいらっしゃると思います。しかし、すべての証拠が示唆するところでは、この種の「誂えるサービス」に対する需要は、すっかり消滅してしまうことはおそくないとしても、減少し続けるでしょう。

その代わりに下院図書館の調査員は、インターネット上でアクセスできる資料を予め作成しておく方向に移行していくことになるでしょう。私たちは従来どおり、調査サービスの特徴であった高い評価を受けている分析的業務を行います。しかしそれは異なる方法で作成され、同じく、やや異なる方法でパッケージされ提供されていくことになるでしょう。

PIMSは、XML<sup>(29)</sup>の利用と組み合わせることによって、利用者が文書全体を検索するのではなく、必要な場合には、小さな一部分から特定の正確な情報を検索し入手することを可能とする、文書管理及びコンテンツ管理の方式を提供します。同様にそうした文書の作成者は、必要に応じて当該文書の一部を入手した上で、再利用、或いは更新することが可能になります。

この種の柔軟性によって提供される機会はさらに、私たちの刊行物の形態を変えるでしょう。現時点において私たちの刊行物の大半は、スタンダード・ノートを除き、オンラインではなく主として印刷媒体で利用されるように設計されています。こうした刊行物、特に私たちのリサーチ・ペーパーは、議会内外から常に高い評判をかち得てきました。また私たちは、そうした刊行物が私たちの利用者の多く、特に一部の国会

(29) データをネットワークで送受信するための電子文書記述言語。

議員に人気があることを承知しています。しかしながらその他の利用者の中には、自分が主に利用する目的にとっては、下院図書館の刊行物は学術的に過ぎ、詳細にわたり過ぎ、不必要なほど多くの出典を掲げていると評する人もいます。そのような利用者は、情報がより親しみやすい方法で提供されることを望みます。すなわち、より要約を多くし、細かい記述を少なくし、学術的過ぎる用語は使用せず、私たちがこれまで常に重視してきた、脚注その他の学術的な表記上の特性といった厄介なものをなくすということです。彼らはまた、オンラインでの利用のために特に作成された資料を望んでいます。

こうした要求を満たすことは容易ではありません。特に、私たちが一般に認められている権威のある出典に基づいて提供する情報に引き続き立脚することを確保しようとするならば、なおさら困難です。

私たちはまた、正確さ、公平さ、及びバランスといった重要な特質を維持しなければなりません。これらの特質は全て、情報を要約しなければならない場合は危うくなるかもしれないものです。この非常に慎重に見えるアプローチは、私たちの利用者が今日望んでいるように刊行物を親しみやすいものにするには、必ずしもよく適合しません。

しかし、私たちのサービスがそうした利用者の目的に適合したものであるべきならば、それを実行する方法を見つけなくてはなりません。たとえ当初はそのことが、新しい種類の刊行物を開発するという点で、調査員にとってより多くの仕事をしなければならないことを意味するものであったとしても、見つけなくてはならないのです。

特に私たちの調査サービスについては、他に

もお話しすべき顕著な問題があります。調査員は常に、主題に即した比較的小さなチームで仕事をしており、チーム間の情報・知識の共有はごく僅かしかありませんでした。公共政策の問題がより複雑になるにつれて、当該問題に対する情報を提供するために、より共同的な作業を必要とする学際的な統合されたアプローチがますます要求されるようになるでしょう。

私たちは既に、私たちの現在の組織構造が硬直的に過ぎ、こうした業務のやり方を促進するものではないことを承知しています。したがって、そうした特定の（学際的な統合されたアプローチをするという）ニーズを満たすような組織構造を作り出すことは、私たちの「チェンジ・プロジェクト」の重要な部分になります。ここではテクノロジーが助けになります。それはオンライン上で作業空間の共有を可能とし、また進行中の業務をとりまとめて一括化することを可能とするからです。

さらに私たちは、調査員と司書の双方で知識と情報を共有することを積極的に促進するナレッジ・マネジメント<sup>(30)</sup>の技術を発展させていく必要があります。この種の発展には、私たちが変動する業務量をより適切に管理することを助けるという追加的な利点があります。

現在の私たちの組織構造ではそうした共有は非常に困難なことです。議会の委員会に対する業務に大きな比重を置くことは、ほぼ確実に業務量が大きく変動することを意味し、より柔軟なアプローチが要求されます。こうした変更の多くはテクノロジーによって大いに助けられますが、もし私たちが、このような広範にわたる変更を行う一方で、現行のサービスを維持しようとするならば、注意深く進めていく必要があります。

私たちが3年前にPOLISシステムの置換を

(30) 「個人にあるいは組織内の各部局に蓄積されている知識を組織的に共有することで組織効率の向上や価値の増大を図ること」(遠山暁・村田潔・岸眞理子『経営情報論』有斐閣, 2003, p.228.)



計画し始めた時には、私が申し上げたことの多くは比較的新しいものであり、私たちは、自分たちが情報システムの最先端にいると感じておりました。技術的に遅れていることでは定評のある保守的な組織としては当然のことながら、私たちは、自分たちが野心的でありすぎ、不必要なリスクまでとっているのではないかということに神経質になりました。しかし私が今までお話したことの大半が現在ではありふれたこ

ととみなされているのは、この種のシステムがどこまで広範に採択されたかの尺度といえましょう。この点で、POLISのスイッチを2004年12月にオフにした時に置換がうまくいくであろうという私たちの確信は、理にかなっています。

これは真の挑戦です。私たちはエキサイティングな時代に生きているのです。

ご静聴ありがとうございました（拍手）。

（翻訳・注 調査及び立法考査局調査企画課

樋口 修・柳瀬 晶子）