

21世紀のインフォメーション・プロフェッショナルに求められる能力と資質

< 改訂版 2003年6月 >

米国専門図書館協会 (SLA) の「専門図書館員の資質に関する特別委員会」では、1997年に発表した「21世紀に向かって求められるスペシャルライブラリアンの能力と資質」の改訂版をこのたび作成し、役員会へ提出した。以下にその要訳を紹介する。

インフォメーション・プロフェッショナル (以下インフォ・プロ) とは？

インフォ・プロは、情報資源や情報サービスの開発、配置、マネジメントを通して、情報を戦略的に利用し、母体組織の任務を遂行する。目標を達成するため技術を活用する。インフォ・プロには、ライブラリアンだけでなく、ナレッジ・マネージャー、CIO、web開発者、情報ベンダー、コンサルタントなども含まれる。

情報部門とは？

情報に基づいた決定を所定のマーケットに提供する部門と定められる。図書館、情報センター、コンペティティブ・インテリジェンス (競合情報分析) 部門、イントラネット担当部門、ナレッジ・リソース・センター、コンテンツ管理部門などが該当する。

改訂版を作成するにあたって

SLAは、積極的活動を行うインフォ・プロの団体であり、業界で必要とされる知識について以前から関心を寄せていた。委員会メンバーは何年にもわたり議論を行い、情報マネジメントに必要とされる能力と資質について検討を重ね、ビジョンを提唱してきた。1997年の報告書は、社会面、技術面、職場環境の変化に焦点をあて集約したもので、インフォ・プロ、教育者、企業スタッフ、学生などに広く活用された。この報告は、(<http://www.sla.org/competencies1997/>) に掲載されている。

改訂版作成にあたっては、最新動向および業界の能力や資質に関する文書を十分に考察した。特にSLAの調査報告“*Putting Our Knowledge to Work*”改訂版 (<http://www.sla.org/researchstatement/>) の内容を参考にした。同報告では、サービス対象者にとって何が最良となるかを、調査とベストプラクティス (最優良事例) に基づき判断することを重視している。この報告はインフォ・プロの資質を語る際の必携のものである。

職業的能力 (Professional Competencies) とは、情報サービスを提供する基盤として、情報資源、アクセス、技術、マネジメントに関する知識と、質の高い情報サービスを提供するため、これらの知識を使いこなす能力に関連する。後に記すAからDまでの4つの能力に集約できる。

人的資質 (Personal Competencies) とは、効率良く働き、母体組織やサービス対象者、同業者に積極的に貢献するための姿勢、技能、価値観のことである。コミュニケーションが上手に行えること、付加価値のある貢献を示すこと、変化する環境においても柔軟かつ積極的な姿勢を貫くことなどがあげられる。

核となる資質 (Core Competencies)とは、職業的能力と人的資質を結びつけるもので、インフォ・プロ全員に必須とされる。教養ある専門職として、インフォ・プロは自らの知識を深め、共有することの意義を認識している。SLA等職能団体のネットワークや各種会合への参加、出版物の発行、そしてさまざまな協同作業を実施することで能力や資質は向上する。インフォ・プロは、専門職としての倫理観を認め、こだわる。職業的能力と人的資質の重要性はあまり強調されていないが、専門職としての価値や可能性において最も重要な要素である。

ここで述べる能力や資質は専門性の向上、リクルート、評価のためツールである。特定の仕事には各レベルに応じた特有な能力や資質が必要となる。以下に記す各要素を用いて、自分自身や同僚、そして部門のために成長と発展のロードマップを作成することを薦める。

核となる資質 (Core Competencies)

インフォ・プロは、

1. ベストプラクティスと経験を共有することで、専門職の知識的基盤向上に貢献する。情報プロダクツ、サービス、マネジメント実践について経験を通して常に学ぶ。
2. 専門職としての利点や倫理観、職業の意義や価値に専心する。

職業的能力 (Professional Competencies)

A. 情報部門のマネジメント

インフォ・プロは一人から数百人規模の情報部門のマネジメントを行う。この部門は企業、教育機関、公共機関、政府、非営利団体などを母体に持つ。情報部門は実体のないものを提供し、常に顧客が変わる。そしてハイテクと人間的な触れ合い両方が部門の成功達成に大変重要となる。インフォ・プロはそのマネジメントに秀でている。

A.1 主な利害関係者やサプライヤーと協力し、母体組織および主なサービス対象者の戦略的方向性に沿った形で情報部門を支援する。

A.2 母体組織の上層部、利害関係者及びサービス対象者に対して、情報サービスや情報プロダクツ、方針などを含めた情報部門の価値を査定し伝える。

A.3 運用面、財政面において効果的なマネジメント・プロセスを確立する。運用上、戦略上からみてバランスのとれた決定を下すことで、健全なビジネスや財政判断を行う。

A.4 情報アプリケーション、情報ツールや技術などの方針に関して、経営層の戦略および決定に効果的に貢献する。

A.5 情報サービスのチームを形成、先導する。情報部門で働く人の専門性および個人能力の上を援護する。

A.6 webや人との会話、出版物や報告などから情報を集め、情報サービスやプロダクツをり込む。

情報サービスを絶えず改善するために、新しいサービスやプロダクツの開発、現在行っているサービスの修正、廃止の決定を行うための適切な根拠を集める。

A.8 著作権および知的所有権関連についてアドバイスを行う。

応用できるシナリオ

- ・ 母体組織の目標を支援し、情報部門の長期目標および短期優先事項を確立するための戦略的ビジネスプランを作成する。
- ・ ビジョンを共有する。戦略目標の達成ならびにサービス対象者や利害関係者を満足させるために仕事を奨励するといった、情報部門の使命を作る。
- ・ 潜在的なグループも含めたサービス対象者の情報行動や課題を調査し、新しい情報解決の概念を彼らに明らかにする。この構想を情報プロダクツやサービスに反映させる。
- ・ 組織の戦略や優先事項につながる明確な目標をつくる。
- ・ スタッフに専門知識向上の機会を提供する。
- ・ 情報サービスと情報プロダクツの投資対効果を算出する。あるいは計測可能な情報部門の貢献を立案する。
- ・ 組織のトップマネジメントと対話を行い、サービス対象者や利害関係者へ情報部門の付加価値部分を示す。

B. 情報資源のマネジメント

インフォ・プロは多様な媒体や形態の中から適切な情報資源を確認、選択、評価、保存、そしてアクセスを含む総合的な情報資源マネジメントの能力に長けている。インフォ・プロは人を重要な情報資源とみなす。

- B.1 作成、入手から廃棄にいたるまで、情報のトータルなライフサイクルを管理する。情報の組織化、類型化、目録、分類、提供、さらに系統的分類(taxonomy)、イントラネット / エクストラネット・コンテンツやシソーラスの作成、管理を行う。
- B.2 サービス対象者の情報ニーズや知識、業務及びビジネス・プロセスを十分に理解し、ダイナミックな情報資源を確保する。
- B.3 情報資源の内容や形態について熟知し、厳しく評価、選別する能力を有していることを示す。
- B.4 組織内外で作成された最適情報資源へのアクセスを提供する。一連のアクセスツールを利用し、組織全体にコンテンツを効果的に配する。
- B.5 必要な情報プロダクツやサービスの購入、ライセンス契約を交渉する。
- B.6 組織内外で作成された情報資源に関する方針を作成し、その実施にあたりアドバイスを行う。

応用できるシナリオ

- ・ 最適情報資源を紹介する。有料 / 無料の情報資源を比較して、より付加価値のあるものに費用を払う。複数のベンダーから利用できる情報資源の特質を考え、ベンダーとコスト効果の高い契約を結ぶ交渉を行い、組織にそのアクセスを提供する。
- ・ 形式、言語、内容、収録範囲の点で適切な情報資源を選択し確保する。また利用者固有のニーズにあった内容、検索能力を特別に備える。
- ・ 投資に対して最大の価値を提供できるように、グループ別価格設定や組織内外の調整を共同で行う。
- ・ 利用者に特化した新しい情報を作るために、組織内外で作成された知識や情報資源を統合する。
- ・ 特定なグループのニーズにあうよう加工・修正が必要ということを理解し、既製の情報プロダクツを利用する。情報プロダクツの選択、デザインそして必要な修正を施す。
- ・ テクニカルレポート、規格、ベストプラクティス・ガイドラインや他の内部資料を利用するため、それらを選択保存し、アクセス可能な状態にする。
- ・ 文書保存期間を設定し、日常の要求にあうような利用のプロセスを組み立てる。

C．情報サービスのマネジメント

インフォ・プロは、発想の段階から、デザイン、開発、検査、マーケティング、売込み、配布、そして廃棄に至るまで、情報サービス全てのライフサイクルを管理する。プロセス全工程を管理あるいは一部のみを見る場合があるが、インフォ・プロの確かな専門性は、利用者が仕事や学習の過程で情報を迅速に統合、利用できるような仕組みを提供するという点にある。

- C.1 費用効果が高く利用者に有用な情報サービスを、組織やサービス対象者の戦略的方向性に沿った形で開発、管理する。
- C.2 情報行動およびサービス対象者の抱える問題を調査し、新しい情報解決の概念を示す。この概念を情報製品やサービスのカスタマイズに応用する。
- C.3 情報を調査、分析、統合し、正確な答えを導く。あるいはサービス対象者にとって価値のある情報とする。その情報を迅速に利用できるようにする。
- C.4 情報提供の質や価値を絶えず測り確実性を高めるため、適切な測定法を開発、応用する。
- C.5 情報源と情報サービスの価値を示し、恒常的に改善するため、根拠に基づいたマネジメントを実施する。

応用できるシナリオ

- ・ サービス対象者と共にプロジェクトに参画する機会を求め、彼らの業務プロセスや情報行動、そして情報サービスがどのように効率的に活用されるかを理解する。
- ・ サービス対象者にとって、正確な回答もしくは利用可能な情報となるよう、情報を分析、統合する。彼らが迅速に対応できる能力あるいはツールを確保する。
- ・ サービス対象者のニーズや利用パターンにあうように情報サービスをカスタマイズする。
- ・ 競合知識、ビジネスインテリジェンス、モニタリング、トピック別見出しといった、特定な情報パッケージやアラートサービス（＝顧客が知りたい情報を配信するサービス）を開発、提供する。
- ・ 情報リテラシー、インターネット利用、情報源の所在案内や解説といった内容で、利用者教育のカリキュラムを開発し提供する。
- ・ サービスの価値や情報部門の能力を証明する為に、根拠に基づいたマネジメントを実施する。サービスや情報プロダクトの利用度、満足度、利用効果を測る仕組みを開発応用する。アンケート、測定調査、インタビュー、特定のグループの観察を通して、常にサービス対象者の情報要求と実際のギャップを検証する。

D．情報ツールと技術の応用

インフォ・プロは適切な最新技術やツールを利用し、最良のサービスを行う。アクセス可能な最適情報資源を提供する。利用者が情報を最大限に活用できるよう教育を施す。そして21世紀の図書館・情報環境を利用する。

- D.1 最新の情報ツールを評価、選択、応用する。情報アクセスと提供の解決法を作成する。
- D.2 情報検索と情報利用を改善するために、データベース、索引付与、メタデータ、情報分析や統合について専門知識を応用する。
- D.3 サービス対象者のプライバシーを守るべく、意識して対応する。
- D.4 将来の情報資源、情報サービスやアプリケーションに関連すると思われる新技術を常に把握する。

応用できるシナリオ

- ・ 技術ベンダーと積極的に協力する。意見を述べ、改善点を提案し、主なサービス対象者のニーズを常に掴む。
- ・ 専門誌、一般誌を読む。同僚との意見交換を行う。講習会、ワークショップ、会議に参加し、新しい技術について把握する。技術動向が母体組織やサービス対象者に与える影響を示唆できるように準備する。
- ・ 技術開発を先導する。経営層とのパートナーシップを形成し、支援を受ける。プロジェクト管理のライフサイクルを監督する。組織の上層部全てと対話を行う。
- ・ 新開発の技術ツールを試用、選別し、利用する。
- ・ プライバシー、情報の入手、有用な情報利用や提供、技術の配備に影響すると思われる最新の政策、規程を整備する。
- ・ 利用者がインターネットや契約データベースから必要とする情報を探せるように訓練することに始まり、情報ツールを彼らのワークフローやカリキュラムに組み込むなど、多様な手法でツールや技術の使い方を教育する。

人的資質 (Personal Competencies)

- ・ チャレンジを求め、新しい好機を活用する。
- ・ 広義に物事を見る。
- ・ 効果的にコミュニケーションを図る。
- ・ アイデアを明瞭に説明し、自信をもって説得力のある交渉を行う。
- ・ パートナーシップや協力関係を築く。
- ・ 相互の信頼関係を築く。相違点を尊重する。
- ・ チーム交渉を行う。協力、リーダーシップ、サポートのバランスを意識する。
- ・ 計算されたリスクを受入れ、反対勢力に対しては勇気と確信をもって対処する。
- ・ 重要事項について企画立案し、優先順位をつけ、関心を集中させる。
- ・ 個人のキャリアプランを明確に示す。
- ・ 創造力に富んだ斬新な発想をする。新しい機会や機会の再来を求める。
- ・ 専門職間のネットワークの価値、個人のキャリアプランの意義を認識する。
- ・ 仕事、家族、社会的義務のバランスを取る。
- ・ 絶えず変化する時代に柔軟にかつ積極的に対応する。
- ・ 自分や他人の業績を称賛する。

おわりに

以上が21世紀に求められるインフォ・プロの能力と資質である。過去からの積み重ねと将来への達成事項が含まれている。ここに述べた資質は情報化時代における成長の基盤となるものである。インフォ・プロは専門領域の発展的特性を理解し、直面するものに挑戦する。

職業の核となるものは不変だが、情報提供の手法とツール、業務の範囲は劇的に広がりつつ変化している。利用者やコンテンツを中心に捉えつつも、インフォ・プロは自らの可能性を現実のものとするために高度な情報技術知識を一層必要とする。向上心のある専門家にとっては、まだ見たことのないグローバルに展開する情報検索、情報

処理、統合、プロダクト開発、そして電子サービスを推進させる機会が絶えず訪れるだろう。

「専門図書館員の資質に関する特別委員会」では、同報告によってわれわれインフォ・プロの知識や地位の向上について絶えず議論が展開されることを期待する。SLAの会員が上述の能力や資質に関連した活動例を紹介してくれることを推奨する。根拠に基づいた実践を共同して構築することは、将来の挑戦への鍵となろう。委員会では会員が先に紹介した協会の調査報告”*Putting Our Knowledge to Work*”をこの概念の付加的情報として参照することを薦める。

~~~~~

この報告書の全文および「参考文献一覧」は

( <http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/comp2003.cfm> ) に掲載されています。翻訳にあたっては、片岡洋子「21世紀に向かって求められるスペシャルライブラリアンの能力と資質」『専門図書館』No.163, 1997, p.11-16、および青柳英治「デジタル時代に求められる情報専門職の能力と資質」『専門図書館』No.201, 2003, p.65-76を参考にしました。

尚、翻訳掲載にあたっては、SLA(<http://www.sla.org>) より許可をいただいています。

国際文化交流推進協会 栗田淳子