真の情報リーダーをめざして 現在と未来の情報専門職の姿

.....
 オンタリオ州議会情報技術サービス部門情報サービス部コンテンツマネジメント課
 榎沢 康子

情報管理 56(12), 871-874, doi: 10.1241/johokanri.56.871 (<http://dx.doi.org/10.1241/johokanri.56.871>)

はじめに

クラウド、ビッグデータ、モバイルテクノロジー、スマートテクノロジー等の先端技術の発展は急速でとどまるところを知らない。われわれは、それらの技術の恩恵を受け、ビジネスと日常生活のいずれにおいても、簡単に情報にアクセス、収集、共有、発信できるようになった。しかし、このような情報革新の弊害により、情報利用者、情報提供者ともに、新たな挑戦に立ち向かわなければならない状況におかれているのも事実である。

情報専門職^{注1)}に従事するわれわれは、長い間、情報や知識に関わってきた。情報技術や情報処理技術の発展が著しい環境下において、われわれが組織や社会で成功をおさめるために、どのような技能や資質、あるいは知識をもつべきなのか？ また、情報専門職は、それをどう考え、日々どのような努力をしているのだろうか？

情報専門職とは？

米国専門図書館協会 (Special Libraries Association: SLA) によれば、情報専門職は、“企業理念にのっとり、情報を戦略的に活用し、…情報に基づいて結果を導き、…情報技術をフルに活用しながら、情報資源や情報サービスを構築、展開、管理する” 職業と定義されている¹⁾。情報専門職に属する職種は幅広く、図書館員 (librarians)、アーキビスト、情報アナリスト、戦略アナリスト、データマネージャー、ナレッジマネージャー、チーフインフォメーションオフィサー、

Webディベロッパー等が含まれる。

現在の情報専門職に求められる技能と資質

フィナンシャル・タイムズとSLAの共著による最近の報告書²⁾では、情報専門職は、これまで以上に利用者主体のサービスを展開し、さまざまな技能を身につけ、自分の部署だけでなく所属する組織により溶け込んだチームプレーヤーであるべきだと主張している。この報告書によれば、現在の情報専門職は、(1) 自分の価値を相手に伝えられる能力、(2) 業務理解能力、(3) プロジェクトマネジメント能力、(4) 最新の情報技術や情報処理技術能力、(5) 上司や利用者が即決できるような情報の提供能力をもつことが基本である、としている。また、数年前まで情報専門職の技能として最重要視されていた情報技術や情報処理能力は、現在においても重要としながらも、基本要素の1つにすぎないと強調している点は興味深い。

また、この報告書があげている技能や資質のすべては、近年の労働市場で求められているものを反映しているようである。Daviesら³⁾やHales⁴⁾は、今後、どの業種においても、協調性 (collaboration)、異文化適応能力 (cross-cultural competency)、クリティカル・シンキング、社会的知能 (social intelligence) 等、ある一定の資質が必ず求められると指摘している。

トロントの若手情報専門職の声

それでは、現在、情報専門職に従事する者は、情報専門職がもつべき技能、資質、知識はどのような

ものだと考えているのだろうか？ また、彼らはどのように最新の技術や知識を保ち続けているのだろうか？

本稿を執筆するにあたり、2013年11月、トロント在住の勤続年数10年未満の若手情報専門職11名に対し、非公式のインタビュー調査を行った。彼らは、大学、政府、医療機関、法律事務所等の専門図書館やそれ以外の多様な部署に勤務している。また、彼らの主たる職務内容は、データ解析、イベント／展示の制作管理、索引作成、情報アーキテクチャー、メディアモニタリング（media monitoring）^{注2)}、プロスペクトリサーチ（献金してくれる見込みのある人物の身元や財産に関する調査）、レコードマネジメント、レファレンスサービス、調査研究、Webパブリッシング等と多岐にわたっている。彼らの大学および大学院での専攻も、コミュニケーション、文化人類学、政治、経済、歴史、図書館情報学^{注3)}、音楽と多様である。

インタビューに答えた全員が、現在およびこれからの情報専門職は、変化を上手に受け入れ、その変化にすぐに順応できるよう、のみこみが早く、勤勉で、かつ柔軟であるべきだと主張している。また、彼らは、情報専門職にとって、調査研究、情報管理、指導能力、主題専門知識はもちろんのこと、前述したコミュニケーション、協調性、クリティカル・シンキング、情報技術や情報処理能力を有し、さまざまな技術に卓越していることが必須と考えている。

全員が、分析、調査研究、ライティング、クリティカル・シンキング等の技能は高等教育（すなわち学部や大学院）在籍中に培われたとしている。また、図書館情報学の修士号をもつ者は、学科で学んだ情報や情報サービスの理論は業務を理解し、遂行するうえで、役に立っていると答えている。

(1) 学び続けること

大学や大学院で学んだことは彼らの職務の礎であるが、仕事を始めてから学んだこと（特に実務関係の知識や技術）も多いという。しかし、自ら進んで

学び続けることこそが常に最新の技術や知識を保つための最良の策の1つであると彼らは主張している。学習は、彼らの日常生活の一部になっており、彼らは機会を見計らって、意欲的に、高等教育機関で開講される生涯教育講座、実務講座、オンラインコース^{注4)}を受講し、専門領域の会議やワークショップに参加し、ウェビナーを視聴している。彼らの関心は、仕事に直結するものから自己啓発目的まで多岐にわたっている。その中でもコンピューター関連やプロジェクトマネジメントを頻繁に学習している。学習に使用しているツールは従来の形態からブログやソーシャルメディアまで多様であり、彼らの学習目的に沿って上手に使い分けている。彼らは専門領域の状況や傾向を知るために、学会誌、専門分野のメーリングリスト、学会や領域の専門家によるWebサイト、ブログ、ソーシャルメディアを、一般知識に関しては、ポッドキャストや紙媒体の本を好んで活用している。上司や同僚との会話から仕事を学ぶという意見もあった。その会話を通じて、上司や同僚に対する尊敬の念がさらに高まり、より信頼できる関係を築くことができるとしている。彼らの学習への情熱は生来の好奇心の賜物で、学習動機を継続し、目標を達成するために一役買っている。

(2) 情報技術、情報処理技術の最新知識

テクギーク（tech geek）かどうかはともかく、全員が、情報技術を好み、常に最新技術の動向に注意を払っている。先にあげたように、彼らは常にコースを受講し、あるいは独学で、アプリケーションソフト、プログラミング、Webデザイン等の最新技術や知識を学んでいる。また、専門領域や時事の最新ニュース等の情報の入手には、さまざまな情報媒体（Twitter、ブログやソーシャルメディア等）をより頻繁に活用する傾向にある。高い参加費用を払って学会の年次大会へは出席せずに、会議のTwitterをフォローして会議内容を大まかにつかむという例もあげられた。

(3) よいコミュニケーション

同僚、上司、顧客とよいコミュニケーションをとることは、彼らとよい関係を築くうえで不可欠な要素であることは言うまでもない。前述の、フィナンシャル・タイムズとSLAの報告書²⁾によれば、情報専門職にとってのよいコミュニケーションとは、情報利用者と長期にわたって対話ができ、彼らの考えが理解できることとし、そのためには、タイミング、伝え方、相手と同じレベルの言語を使用しての会話ができることが重要だとしている。インタビューでは、エレベーターや廊下での雑談、E-mailやLinkedInを活用した専門家間のネットワーキングがよいコミュニケーションをとるための手段の1例としてあげられた。また、彼らの職務においては、高度なライティング、編集、パブリック・スピーキング、多言語対応能力が求められているため、現在および今後の情報専門職は高い言語能力をもつことがよりよいコミュニケーションをとるうえで必要不可欠だと考えているようだ。

(4) 自己マーケティング

自分自身をはじめ、自分の所属部署や専門領域の価値を他者に伝えられることが、情報専門職にとって重要だと主張する者もいた。彼らは、自己マーケティングは情報専門職にとって最重要課題であると認識している。たとえば、目録作成者が実際どんな業務を行い、彼らの知識や技術を使ってどんなことができるのかは、情報専門職の領域内でも、正確に認識されていない傾向にある。今後、情報専門職に従事するわれわれ1人ひとりが組織や社会における情報専門職の意義や価値を自覚し、情報専門職の領域内を含め、組織や社会において、その存在意義や価値を認識してもらえよう、自ら積極的にアピールする必要がある。

(5) より敏感に、より柔軟に順応し、外に目を向けて！

インタビューの回答者全員が、情報過多、急速な技術革新、上司や利用者から寄せられる高い期待や要望等に対し、悲観視するどころか、それすらも楽

しんでいるような印象を受けた。彼らは現状を静観し、その洞察や学習から得られた結果に基づき、率先して行動している。彼らは、「情報専門職の職域は幅広い。それは、誠に素晴らしいことだ」と言う。たとえば、図書館員というようなラベルとしての職種名は、彼らにとってさほど重要ではない。彼らは、ナレッジマネジメント、ユーザー体験 (user experience)^{注5)}、情報アーキテクチャー、タクソノミー、コンテンツ戦略 (content strategy) 等をはじめとする情報専門職が現在もつ技能や知識は、多くの他業種において通用するものであり、もしわれわれが常に順応しやすく、柔軟であれば、他の業種や職種から多くのことを学ぶことができると強く信じている。

おわりに：真の情報リーダーをめざして

John C. Maxwell⁵⁾ は、真のリーダーとは、生まれもつ資質のみならず、努力を怠らず、高い技能と意欲をもちあわせた、高いカリスマ性をもつ者とし、ゆえに人はそのリーダーについていくのだと言う。

トロントで勤務する若手情報専門職の意見や提案には重みがあり、Maxwellの言う真のリーダーの資質を感じさせる。もちろん、少人数に対するインタビューの結果を通じて、結論付けることは危険だが、彼らのように、情報専門職に従事する1人ひとりのためゆめめ努力と情熱がわれわれ自身を情報社会の真のリーダーへと導いてくれると信じてやまない。

執筆者略歴

榎沢 康子 (えのさわ やすこ)

慶應義塾大学文学研究科図書館情報学修士課程卒業。慶應義塾大学三田メディアセンター、日本橋学園大学図書館勤務後、渡加。セネカカレッジ図書館情報学専攻にてpostgraduate diploma取得後、ジョージブラウンカレッジ図書館を経て、2005年よりオンタリオ州議会情報技術サービス部門に勤務。目録およびオンタリオ政府刊行物に関する業務全般に携わる。トロント大学大学院情報学科にて情報学修士 (MIS) を修了。

本文の注

- 注1) 英語圏において、情報専門職を意味する用語として、information professionalやknowledge professionalが同類語として頻繁に用いられる。本稿では、米国専門図書館協会の広義の定義を採用し、情報専門職（information professional）を、情報と知識をともに扱う専門職を意味する用語として使用している。
- 注2) メディアモニタリングは、所属する部署や組織が戦略的に意思決定を下すために役に立ったり、その運営に影響を与えるような情報を収集する業務で、日常的に行われている。この業務において、チェックの対象となる情報源は、オンラインデータベース、ソーシャルメディア、報道機関や政府のWebサイト等と幅広く、紙媒体の新聞もそれに含まれている。
- 注3) 米国やカナダにおける図書館情報学科は、school of library and information studies (science) の名は残しながらも、通称iSchoolと呼ぶ学科が増えてきている。図書館情報学の名のもとでも、情報は主たる研究対象の1つであったが、iSchoolは図書館という枠を取り払い、情報や情報に対する人間の試みにより焦点をあてた学問だとされている。2014年1月現在、世界で52大学がiShool Organizationに加入している。カナダでは、トロント大学とブリティッシュコロンビア大学が、日本では、筑波大学がそのメンバーである。詳細は、iShools OrganizationのWebサイト (<http://ischools.org/>) を参照してほしい。
- 注4) カナダでは、オープンオンラインコースの受講が人気を集めている。たとえば、Massive Open Online Courses (MOOCs, <http://www.moocs.co>) を通じて、さまざまな分野の講座を無料で受講することが可能である。lynda.comは、無料ではないが、ソフトウェア、Webデザイン、写真やビデオ等のクリエイティブな技能やビジネスで求められる技術を習得できるとして、職場で利用されるケースが多い。
- 注5) Jakob NielsenとDon Norman (<http://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>) によれば、“ユーザー体験（user experience）はエンドユーザーと企業およびそのサービスや製品間の相互作用に関わるあらゆる側面を対象と含む”と定義されている。このアプローチは、好みや視覚的アピール度等といったエンドユーザーの感情的な側面も考慮しており、ソフトウェア、サービス、Webサイトやインターフェースデザイン等、多くの分野で採用されている。

参考文献

- 1) Abels, Eileen; Jones, Rebecca; Latham, John; Magnoni, Dee; Marshall, Joanne G.. "What is an Information Professional?". Competencies for Information Professionals of the 21st Century. Rev. ed., Special Libraries Association, 2003, p. 1. http://sla.org/wp-content/uploads/2013/01/0_LRNCompetencies2003_revised.pdf, (accessed 2014-01-12).
- 2) Financial Times; Special Libraries Association. The Evolving Value of Information Management: And Five Essential Attributes of the Modern Information Professional. The Financial Times Ltd., 2013, <http://ftcorporate.ft.com/sla/>, (accessed 2014-01-12).
- 3) Davies, A.; Fidler, D.; Gorbis, M. Future Work Skills, 2020. Institute for the Future for the University of Phoenix Research Institute, 2011, 14p. http://www.iftf.org/uploads/media/SR-1382A_UPRI_future_work_skills_sm.pdf, (accessed 2014-01-12).
- 4) Hales, Stuart (2012). Skills for tomorrow's information professionals. Information Outlook, vol. 16, no. 4, p. 8-9.
- 5) Maxwell, John. C. "You can learn practical leadership tools". The 5 Levels of Leadership: Proven Steps to Maximize Your Potential. Center Street, 2011, p. 3-10.