

●○ 研修会特集 公開講座 ○●

利用者支援への図書館員のビジョンとミッション

林 聖子

I. 図書館員としてのビジョンとミッションの 明確化

1. 背景

(1) 社会環境の変化

図書館員が利用者の課題をレファレンスサービスなどで解決していく中で、我々図書館員を取り巻く社会環境は大きく変化している。わが国は、長びく経済の低迷により、完全失業率の増加、大企業等の経営不振や倒産等厳しい状況にある。組織によっては、経営難あるいは利益の大幅減少による予算削減等のため、図書館業務がアウトソーシングされる等の変化が生じるケースもあり、図書館も従来型からの脱皮が必要となってきている。一方では、社会において専門性の多様化や細分化が進んでいる。

(2) 情報環境の変化

産業革命以来の大潮流と言われた IT 革命により、インターネットの急速な発展と普及、電子商取引の増加等がもたらされ、IT バブルが生じたが、短期間で崩壊した。一方、情報格差も生じてしまった。

(3) 社会環境・情報環境変化の図書館への影響

社会環境や情報環境の著しい変化により、インターネットの発展や普及は利用者のエンドユーザー情報検索をたやすくし、エンドユーザー

の情報収集行動や情報入手プロセスに変化が生じ、図書館でのレファレンスクエッション件数は減少し、難易度の高いレファレンスクエッションのみ申し込まれる等の変化をもたらした。

2. これからの図書館員として求められるもの

(1) これからの図書館員に求められるもの

図書館を取り巻く環境が 20 世紀終盤から 21 世紀にかけて大きく変化した状況下で、組織に属する者達は、所属組織の成果向上にどれだけ貢献しているかが従来よりも一層問われるようになってきたので、図書館員としてのビジョンとミッションを明確にし、図書館員としての哲学を持つことが必要となってきた。

(2) 図書館としての利用者の明確化

図書館としてのビジョンとミッションを明らかにして所属組織へ貢献するには、まず情報提供サービス対象者である利用者を明確にすることが肝要である。病院図書館の場合には医療従事者、入院患者、外来も含めての患者全般、医療関連学生等いずれをサービス対象者とするかは、経営者側と図書館側とのコンセンサスの一致が必要である。

(3) 図書館としてのビジョンの明確化

サービス対象者が明確化したならば、所属組織から図書館は何を期待されているかを明確にし、それに応えるためにはどうすればよいか、すなわち図書館としてのビジョンを明確にする。

HAYASHI Seiko

財団法人日本立地センター

sehayashi@jilc.or.jp

(4) 図書館員としてのミッションの明確化

図書館のビジョンが明確になれば、自ずとそこで働く図書館員のミッションが明確になってくる。さらに、図書館員のミッションを具体化するための方策が何であるのかが見えてくる。

図書館員は「情報や知識を活用して利用者の問題解決を支援」することが求められる。

これまでの図書館員は、自分が担当する業務の細部にばかり目がいき、図書館全体の、ひいては所属組織全体の動向や方向性に目を向けることは少なかった傾向があるが、これからは、所属機関における図書館員のミッションを大枠でとらえてから、細部を検討していく習慣付けが大切である。

さらに、図書館員は経営感覚を身に付け、自分たちの人件費や図書館予算は、自分たちが何を組織へ貢献するかにより、その対価として得られるものであるかを認識し、場合によってはメリハリをつけた利用者支援が必要となってくる。

II. 利用者支援

1. 利用者マーケティング

(1) 利用者の課題は何か？

図書館員が利用者を的確に支援していくには、利用者が現在、困っている課題や解決したい事は何であるのかを的確に把握する必要がある。利用者のニーズを把握する、すなわち利用者マーケティングを実施するわけである。

利用者の課題等を的確に把握するには、平素からの利用者とのコミュニケーションが大切で、利用者の属性や感受性等を把握しておくといった主観的なウォッチングも必要となる。

(2) 図書館員のコミュニケーション能力

利用者の解決したい課題をいかに聴きだせるかは、図書館員のコミュニケーション能力によるところが大きく、利用者の課題を的確にとらえ、分析することで、課題解決のために図書館員が、今、何を実施すればよいかが見えてくる

2. 利用者支援の実施

(1) レファレンスサービス

利用者の課題解決には、レファレンスサービスを用いて、「利用者になりかわって必要な情報を探索する」「エンドユーザー検索でどうしても解決できなかった難題を図書館員のスキルで解決する」「利用者の望む情報などを関連情報・周辺情報もあわせて提供する」場合などがある。

また、図書館員が図書館以外のセクションで実施するプロジェクトに参画し、プロジェクトミーティングの時をはじめ、適宜その場で情報探索をしてプロジェクト推進に貢献するプロジェクトイン型での情報提供ケースもある。

(2) 利用者教育(コーチング)

インターネットでのエンドユーザー検索が主流となってきている現在、利用者への情報探索教育や情報リテラシー教育等のコーチングも利用者支援の具体策の1つである。

3. 利用者支援への評価

図書館側からの利用者支援を実際に受けた利用者に、その内容を評価してもらうことにより、図書館員としてのミッションの実施が本当にできているかどうかのフィードバックができる。利用者支援への評価を繰り返す事により、利用者支援の質が一層向上することが期待できる。

4. 利用者支援への環境整備

(1) 経営者への図書館活動のPR

図書館員が利用者支援を効果的に実施するには、まず、経営者への図書館活動のPRが必要である。組織へ図書館業務がいかに貢献しているかをPRし、予算や人材の獲得を有利にもっていく。経営者の理解を得ることは、利用者支援をしやすい活動環境を確保できた事になるので重要である。

(2) ヘビーユーザーへの図書館活動のPR

ヘビーユーザーへ図書館活動をPRすることにより、図書館での利用者支援の状況を理解してもらい、折に触れて利用者を代表しての意見を経営陣へ答申する役割を担ってもらおう。

5. 利用者支援のための情報源構築等

図書館は利用者が望む情報を的確迅速に提供するために、各種情報源を平素より構築しておくことが重要である。また、外部情報調査機関の活用や、外部情報専門職とのネットワークの構築なども必要である。

6. 利用者支援のための図書館員のスキルアップ

利用者支援のため、図書館員は常にスキルアップをはかることが必要であるが、特に「社会経済動向の把握」「所属組織のサブジェクトの深い個所での把握」「図書館員としての情報資源管理」「図書館員としての情報提供サービス」「IT」「コミュニケーション能力アップ」「交渉力」等のスキルを向上させていくことが求められる。

Ⅲ. 結論：21世紀に必要とされる図書館員

これからの図書館員は、利用者の課題解決・問題解決へ貢献でき、難易度の高いレファレンスに対応できるスキルを保有し、スキルアップを継続実施する向上心が重要であり、経営感覚、交渉能力、営業能力、IT能力等を兼ね備えている事が求められる。また、コミュニケーショ

ン能力が高く、他部署とのコラボレーションやプロジェクトへの参画ができることも必要である。

自分の担当業務について狭く深くスキルをアップすることのみに特化せず、図書館全体の機能と役割をとらえながら、所属組織の目ざすところを、大わくとしてつかみながら、図書館員としての業務をすすめていくことが肝要である。図書館員としてのビジョンとミッションを明確にし、図書館員としての哲学を持って、日々の利用者支援を実施していくことが今世紀の図書館員にとっては、今後一層重要であると考えられる。

参考文献

- 1) 三輪眞木子：情報サービスにおける利用者支援とナレッジシェアリング. 情報管理 2002 ; 45(3) : 147-156.
- 2) 林 聖子、吉崎 保、猪瀬恵他：情報部門のアグレッシブな挑戦—機能的な情報部門の検討. 情報管理 2001 ; 44(4) : 265-273.
- 3) 林 聖子：問題解決型情報専門職が構成する 21 世紀の「知の宝庫専門図書館」. 専門図書館 2000 ; 185 : 22-25.

(本稿は、第9回日赤図書室協議会研修会での講演に加筆したものである。)