

# Σκιαγράφηση των βασικών δεξιοτήτων του βιβλιοθηκονόμου/επιστήμονα πληροφόρησης

## Outline of principal competencies of the librarian / information professional

**Εύα Σεμερτζάκη**

*Βιβλιοθηκονόμος, MSc.*

*Τράπεζα της Ελλάδος*

*e-mail: [esemertzaki@bankofgreece.gr](mailto:esemertzaki@bankofgreece.gr)*

*[esemertzaki@ath.forthnet.gr](mailto:esemertzaki@ath.forthnet.gr)*

**Eva Semertzaki,**

*Librarian, MSc.*

*Bank of Greece*

*Editor, Synergasia online journal*

Το παρόν άρθρο δημοσιεύτηκε στο ηλεκτρονικό περιοδικό ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ,  
αρ. 1 (2008):

<http://www.goethe.de/ins/gr/lp/pri/mag/mar/art/elindex.htm>

### Περίληψη

Το επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου-επιστήμονα πληροφόρησης αλλάζει, καθώς ακολουθεί τις εξελίξεις στον τεχνολογικό τομέα και στην κοινωνική διάρθρωση. Οι δεξιότητες του βιβλιοθηκονόμου πρέπει να βαδίζουν παράλληλα με τις εξελίξεις αυτές σε μια δυναμική συνεχούς βελτίωσης, ώστε να ανταποκρίνονται στις ολοένα αυξανόμενες απαιτήσεις των χρηστών για κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών τους. Διεθνείς βιβλιοθηκονομικοί οργανισμοί, όπως η IFLA, η ALA και η SLA, ασχολούνται και ανανεώνουν τις δεξιότητες που έχουν θεσπίσει. Εκτός από τις επαγγελματικές, οι προσωπικές δεξιότητες είναι εξ ίσου σπουδαίες για τον βιβλιοθηκονόμο. Η προσπάθεια για ατομική και επαγγελματική βελτίωση οδηγεί σε βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών προς τους χρήστες και κατά συνέπεια σε καλύτερευση της εικόνας του βιβλιοθηκονόμου και της βιβλιοθήκης.

### Summary

The profession of the librarian – information specialist constantly changes, following the developments in the technological sector and the social changes. The competencies of the librarian should be parallel with the aforementioned continuous developments in order to meet the increasing user demands to cover their informational needs. International library organizations, such as IFLA, ALA and SLA, work on updating the competencies of the librarian. The efforts for individual and professional development lead to the enhancement of the user services provided and consequently to the improvement of the image of both the librarian and the library.

**Keywords:** Personnel Management (FE), Competencies, Librarians

### Εισαγωγή

Σε άρθρο του στην εφημερίδα *το ΒΗΜΑ* («Ποιά είναι τα επαγγέλματα του μέλλοντος», 16 Δεκεμβρίου 2007, Βήμα Science, σ.8) ο Τάσος Καφαντάρης αναφέρει ότι η Επιτροπή Πρόβλεψης Εξελίξεων του Υπουργείου Εργασίας της Φινλανδίας προσδοκά ότι μέχρι το 2020 θα υπάρχει ζήτηση για 15 επαγγέλματα. Στη 13<sup>η</sup> θέση βρίσκεται ο «*ταξινομητής πληροφοριών (βιβλιοθηκονόμος του διαδικτύου)*»).

Στην εφημερίδα *Financial Times* ("Folksonomy" takes power from expert librarians", 7 November 2007, p.3) ο David Bowen περιγράφει ότι ο όρος **folksonomy** (η δυνατότητα του δημιουργού ή χρήστη ηλεκτρονικού περιεχομένου να παρέχει ετικέτες (tags) δηλαδή λέξεις

κλειδιά με ελεύθερη επιλογή, χωρίς να ακολουθούν δομημένο λεξιλόγιο) έρχεται σε αντίθεση με τον όρο **taxonomy** (τρόπος οργάνωσης και εισαγωγής ετικετών με ιεραρχική διάταξη). Στο αχανές διαδίκτυο και στους ιστοτόπους πληροφόρησης (information sites) λείπουν οι 'παλιομοδίτικες' δεξιότητες του ειδικού βιβλιοθηκονόμου. Αντίθετα η χρησιμοποίηση ετικετών οδηγεί σε σύγχυση, επειδή διαφορετικοί άνθρωποι χρησιμοποιούν διαφορετικά μια ετικέτα. Οι βιβλιοθηκονόμοι όμως με την ταξινόμια χρησιμοποιούν έναν οδηγό με προσεκτικά δομημένη ιεραρχία των όρων για την ταξινόμηση των τεκμηρίων. Με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζουν ότι οι όροι που έχουν καθιερώσει θα χρησιμοποιούνται με την ίδια έννοια από το κοινό, είτε ακαδημαϊκό είτε γενικό. Επομένως, καταλήγει ο αρθρογράφος, αν αυτή η διαδικασία γίνεται από επαγγελματίες του είδους, για τη σκληρή δουλειά δεν μπορεί εύκολα να βρεθεί υποκατάστατο του ειδικού, όπως είναι ο βιβλιοθηκονόμος.

## **Ο βιβλιοθηκονόμος και η προσφορά του**

Συνδέοντας τις πιο πάνω αναφορές συνάγουμε ότι ο βιβλιοθηκονόμος είναι αυτός που βάζει τάξη στο χάος του διαδικτύου. Είναι ενθαρρυντικό ότι το επάγγελμα του επιστήμονα πληροφόρησης (information professional), ως διαχειριστή της πληροφορίας, θα είναι ζωντανό και θα έχει ζήτηση στη μελλοντική αγορά εργασίας, όσο θα αυξάνεται ο όγκος της πληροφόρησης και ιδιαίτερα αυτής που διατίθεται στο διαδίκτυο.

Όπως είναι γνωστό, η κύρια και βασική αποστολή κάθε βιβλιοθήκης στον 20<sup>ο</sup> και στον 21<sup>ο</sup> αιώνα, ήταν και παραμένει η παροχή ποιοτικών απαντήσεων που καλύπτουν τις πληροφοριακές ανάγκες επιτόπιων και εικονικών χρηστών. Αυτό το εύρος των δυνατοτήτων που δίνει η έκρηξη της πληροφόρησης στον βιβλιοθηκονόμο, δημιουργεί εντονότερες ανάγκες για απόκτηση ολοένα και περισσότερων δεξιοτήτων, με δεδομένο ότι το 80% των γνώσεων και δεξιοτήτων απαξιώνεται μετά από 10 χρόνια. Οι εξελίξεις όμως τρέχουν με ραγδαίους ρυθμούς και ο βιβλιοθηκονόμος πρέπει να αναπληρώνει τις απαξιωμένες γνώσεις με τη δια βίου μάθηση και τη συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση.

## **Ορισμοί**

**Βιβλιοθηκονόμος** ορίζεται ο επιστήμονας που χρησιμοποιεί την πληροφορία στο επάγγελμά του για να υποστηρίξει την αποστολή του γονεϊκού οργανισμού (Special Libraries Association). Άλλοι σύγχρονοι όροι για τον βιβλιοθηκονόμο περιλαμβάνουν: επαγγελματίας πληροφόρησης, διαχειριστής γνώσης, στέλεχος πληροφόρησης, σχεδιαστής ιστού, μεσίτης πληροφόρησης, σύμβουλος.

**Δεξιότητες** είναι ένα σύνολο εργαλείων για επαγγελματική ανάπτυξη, πρόσληψη και αποτίμηση του έργου του επαγγελματία (Special Libraries Association).

Ο **βιβλιοθηκονόμος υπηρεσιών χρηστών και πληροφόρησης** είναι ο επαγγελματίας που βοηθά, συμβουλεύει και διδάσκει τους χρήστες στην αποτίμηση όλων των μορφών καταγεγραμμένης γνώσης (American Library Association).

## **Δεξιότητες του βιβλιοθηκονόμου**

Οι δεξιότητες του βιβλιοθηκονόμου είναι **επαγγελματικές** και **προσωπικές**. Στις επόμενες σελίδες παρουσιάζονται οι δεξιότητες αυτές από τη σκοπιά διαφορετικών βιβλιοθηκονομικών οργανισμών: American Library Association (ALA), Special Library Association (SLA) και International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).

## **Επαγγελματικές δεξιότητες του βιβλιοθηκονόμου υπηρεσιών πληροφόρησης (ALA)**

Η Ένωση Υπηρεσιών Πληροφόρησης και Χρηστών της Αμερικανικής Ένωσης Βιβλιοθηκών (American Library Association. Reference and User Services Association) έχει θεσπίσει

επαγγελματικές δεξιότητες για βιβλιοθηκονόμους πληροφόρησης, που αποτελούν ταυτόχρονα τις βασικές δεξιότητες της ALA για τους βιβλιοθηκονόμους.

Οι επαγγελματικές δεξιότητες διακρίνονται σε πέντε (5) κατηγορίες:

### ***I. Πρόσβαση***

Οι δεξιότητες πρόσβασης έχουν στόχο να καλύψουν τις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών και τον τρόπο χειρισμού της υπερπληθώρας πληροφοριών που κατακλύζουν τον χρήστη.

1. *Ανταπόκριση.* Ο βιβλιοθηκονόμος παρέχει πληροφορίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του χρήστη (καθορίζει το πλαίσιο έρευνας, αναλύει πηγές πληροφόρησης, προτείνει έργα για μελέτη, συζητά με τον χρήστη την πορεία της έρευνας).
2. *Οργάνωση και σχεδιασμός υπηρεσιών.* Ο βιβλιοθηκονόμος σχεδιάζει και οργανώνει τις υπηρεσίες χρηστών για να καλύπτουν τις ανάγκες τους (οργανώνει την παρουσίαση των πηγών πληροφόρησης, δημιουργεί βιβλιογραφίες, εκθέτει τις πληροφορίες, σχεδιάζει υπηρεσίες, συνθέτει και διατηρεί πληροφορίες για πηγές της κοινότητας).
3. *Κριτική σκέψη και ανάλυση.* Ο βιβλιοθηκονόμος παρέχει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες με προσεκτική ανάλυση πληροφοριών και υπηρεσιών (χρησιμοποιεί έντυπα και ηλεκτρονικά μέσα για να συνδέσει τους χρήστες με τις πηγές, συνθέτει πηγές πληροφόρησης, αποτιμά τη χρήση της πληροφορίας και εφαρμόζει γνώσεις για τη διαδικασία αναζήτησής της).

### ***II. Γνωστική βάση***

Οι απαραίτητοι τομείς γνώσεων για τον βιβλιοθηκονόμο πληροφόρησης είναι: α) δομή των πηγών πληροφόρησης, β) γνώση των βασικών εργαλείων πληροφόρησης (κατάλογοι, βάσεις δεδομένων, ιστοτόποι, περιοδικά, μονογραφίες), γ) πρότυπα αναζήτησης πληροφοριών, δ) αρχές επικοινωνίας με διάδραση με χρήστες, ε) επίδραση της τεχνολογίας στη δομή της πληροφορίας, στ) νόμοι περί πνευματικών δικαιωμάτων, και ζ) πρότυπα πληροφοριακών δεξιοτήτων. Βασικές δεξιότητες είναι η κατανόηση τεχνικών αποτίμησης, μέθοδοι συνεχιζόμενης μάθησης, τρόποι εφαρμογής της γνώσης σε πρακτικό επίπεδο, σχεδιασμός και εφαρμογή υπηρεσιών για χρήστες.

1. *Σάρωση του περιβάλλοντος.* Ο βιβλιοθηκονόμος ελέγχει τις πιο πρόσφατες πηγές πληροφόρησης για να ανανεώνει τις γνώσεις του (ενημερώνεται για πρόσφατες εξελίξεις σε θέματα που αφορούν τους χρήστες και για νέες πηγές πληροφόρησης, παρακολουθεί εκθέσεις, αναζητά αναδυόμενες τεχνολογίες, διαβάζει κριτικές).
2. *Εφαρμογή της γνώσης.* Ο βιβλιοθηκονόμος εκμεταλλεύεται αποτελεσματικά τις νέες γνώσεις για να διευρύνει τις πρακτικές υπηρεσιών πληροφόρησης και χρηστών (εφαρμόζει τις γνώσεις που έχει αποκομίσει από την ανάγνωση της βιβλιογραφίας για υπηρεσίες χρηστών, ενσωματώνει τη χρήση της τελευταίας τεχνολογίας, εξερευνά διαθέσιμες τεχνολογίες, πειραματίζεται με καινοτομίες).
3. *Διάχυση της γνώσης.* Ο βιβλιοθηκονόμος μοιράζεται την έμπειρη γνώση του με συναδέλφους (διδάσκει μαθήματα, προετοιμάζει παρουσιάσεις, δημιουργεί ιστοσελίδες στους τομείς όπου απέκτησε γνώσεις, συμμετέχει με συναδέλφους σε επαγγελματικές συζητήσεις).
4. *Ενεργή μάθηση.* Ο βιβλιοθηκονόμος συμβάλλει ενεργά στη βελτίωση της επαγγελματικής πρακτικής, εμπλεκόμενος σε προγράμματα για βελτίωση ατομικών δεξιοτήτων μέσω της μάθησης (συμμετέχει σε επαγγελματικές ενώσεις, αποκτά δεξιότητες μέσω μοντέλων μάθησης με βάση την τεχνολογία).

### ***III. Μάρκετινγκ, ενημέρωση***

Ένα σχέδιο μάρκετινγκ είναι ο μηχανισμός προώθησης, με τον οποίο μετρώνται με ποσοτικό τρόπο οι στόχοι, οι σκοποί και οι στρατηγικές.

1. *Αποτίμηση.* Ο βιβλιοθηκονόμος διεξάγει έρευνα για να καθορίσει τί είδος υπηρεσιών πληροφόρησης να παρέχει (διενεργεί έρευνες σε ομάδες στόχους, συμβουλευεται άλλες βιβλιοθήκες, αξιολογεί τις πληροφορίες που συγκέντρωσε, καθορίζει τους χρήστες στόχους, εφαρμόζει προγράμματα υπηρεσιών χρηστών).
2. *Επικοινωνία και επέκταση υπηρεσιών.* Ο βιβλιοθηκονόμος ανακοινώνει αποτελεσματικά τη φύση των υπηρεσιών πληροφόρησης που παρέχει στους χρήστες (αναπτύσσει γραπτό σχέδιο μάρκετινγκ και δημοσίων σχέσεων, δημιουργεί φυσικό περιβάλλον που ενθαρρύνει τους χρήστες, εκμεταλλεύεται τα ηλεκτρονικά μέσα, χρησιμοποιεί έντυπες πηγές, ορίζει τις σχέσεις με την κοινότητα των χρηστών, χρησιμοποιεί διαλέξεις, προγράμματα, ξεναγήσεις, επισκέψεις σχολείων, συνεντεύξεις τύπου για προώθηση των υπηρεσιών πληροφόρησης που προσφέρει).
3. *Αξιολόγηση.* Ο βιβλιοθηκονόμος συστηματικά αξιολογεί την αποτελεσματικότητα του μάρκετινγκ των υπηρεσιών πληροφόρησης (διενεργεί εσωτερικές συναντήσεις, εμπλέκει χρήστες σε έρευνες, αξιολογεί τρέχουσες τάσεις, εντοπίζει αδυναμίες, δυνατά σημεία και νέες μεθόδους υπηρεσιών, αποφασίζει ποιές υπηρεσίες πληροφόρησης θα διατηρηθούν, συνεχίζει τη διαδικασία αξιολόγησης σε περιοδικά διαστήματα).

#### ***IV. Συνεργασία***

1. *Σχέσεις με τους χρήστες.* Ο βιβλιοθηκονόμος εργάζεται μαζί με συναδέλφους, επαγγελματικούς οργανισμούς και φορείς για να επιβεβαιώνει ότι παρέχονται στους χρήστες οι κατάλληλες υπηρεσίες πληροφόρησης και μεταχειρίζεται τους χρήστες ως συνεργάτες στη διαδικασία αναζήτησης πληροφοριών.
2. *Σχέσεις με συναδέλφους.* Ο βιβλιοθηκονόμος εργάζεται στενά με συναδέλφους για να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες προς τους χρήστες (αναγνωρίζει τις μοναδικές γνώσεις και δεξιότητες των συναδέλφων, αναζητά βοήθεια και ευκαιρίες να μοιράζεται τη γνώση, αναπτύσσει μαζί τους κοινούς στόχους και αξίες για εξαιρετικές υπηρεσίες χρηστών).
3. *Σχέσεις μέσα στο επάγγελμα.* Ο βιβλιοθηκονόμος αναπτύσσει σχέσεις συνεργασίας μέσα στο επάγγελμα για να διευρύνει τις υπηρεσίες προς τους χρήστες (εκμεταλλεύεται ευκαιρίες δικτύωσης, αναζητά πιθανούς συνεργάτες για επέκταση υπηρεσιών, συμμετέχει σε εθνικές συνεργατικές προσπάθειες).
4. *Σχέσεις πέρα από τη βιβλιοθήκη και το επάγγελμα.* Ο βιβλιοθηκονόμος αναπτύσσει και διατηρεί συνεργασίες πέρα από τη βιβλιοθήκη, για να ενδυναμώνει τις υπηρεσίες προς τους χρήστες.

#### ***V. Αξιολόγηση και αποτίμηση πόρων και υπηρεσιών***

Ο βιβλιοθηκονόμος χρησιμοποιεί μέτρα αξιολόγησης για την αποδοτικότητα του προσωπικού.

1. *Ανάγκες χρηστών.* Ο βιβλιοθηκονόμος χρησιμοποιεί εργαλεία και τεχνικές για να διερευνά τις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών (ταυτοποιεί τον πληθυσμό των χρηστών, διενεργεί τακτικές αποτιμήσεις των πληροφοριακών αναγκών, μεταφράζει τις ανάγκες τους σε νέες υπηρεσίες).
2. *Υπηρεσίες πληροφόρησης.* Ο βιβλιοθηκονόμος αποτιμά την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών πληροφόρησης (αναπτύσσει μέτρα αξιολόγησης και πρότυπα υπηρεσιών, δημιουργεί κλίμα στον οργανισμό όπου όλες οι υπηρεσίες μετρώνται με πρότυπα, αναλύει τις διαθέσιμες πηγές).
3. *Πηγές πληροφόρησης.* Ο βιβλιοθηκονόμος αποτιμά και αξιολογεί τις πηγές με αντικειμενικά πρότυπα (αποτιμά το περιεχόμενο και την ορθότητα των πηγών, καθορίζει την αυθεντικότητά τους, εντοπίζει κάθε προκατάληψη σε αυτές, αξιολογεί νέες πηγές πληροφόρησης, διαβάζει, γράφει και δημοσιεύει κριτικές).
4. *Διανομή υπηρεσιών.* Ο βιβλιοθηκονόμος αξιολογεί νέες ή υπάρχουσες υπηρεσίες (προσδιορίζει τρόπους για να αντιμετωπίσει τις ανάγκες των

χρηστών, αποτιμά νέες τεχνολογίες, πειραματίζεται με αλλαγές, αποτιμά τη διανομή ανθρωπίνων και οικονομικών πόρων).

5. *Διεπαφή πληροφόρησης.* Ο βιβλιοθηκονόμος αξιολογεί τη μορφή, την πρόσβαση και τις απόψεις των πηγών (ταυτοποιεί παράγοντες που εμποδίζουν τη χρήση τους, καθορίζει αν υπάρχουν εναλλακτικές πηγές, επικοινωνεί με τους σχεδιαστές πηγών πληροφόρησης για τη χρηστικότητα τους).
6. *Πάροχοι υπηρεσιών πληροφόρησης.* Ο βιβλιοθηκονόμος ταυτοποιεί και χρησιμοποιεί τεχνικές αξιολόγησης που μετρούν την αποδοτικότητα του προσωπικού (συνεργάζεται με το προσωπικό για να καταλήξει σε ομοφωνία προτύπων της υπηρεσίας, αναπτύσσει μέτρα χρήσιμα στην αποτίμηση, υποστηρίζει το πνεύμα εμπιστοσύνης που θα χρησιμεύσει στην αξιολόγηση).

### **Δεξιότητες συμπεριφοράς του βιβλιοθηκονόμου (ALA)**

Η Αμερικανική Ένωση Βιβλιοθηκών έχει καθιερώσει κατευθυντήριες οδηγίες που αξιολογούν την αποδοτικότητα του βιβλιοθηκονόμου στη συμπεριφορά του προς τον χρήστη. Επειδή υπάρχουν αλλαγές στο επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου, στο παραδοσιακό γραφείο πληροφόρησης έχει προστεθεί το αντίστοιχο εικονικό. Γι' αυτό έχουν συμπληρωθεί δεξιότητες που αφορούν στην εξ αποστάσεως επικοινωνία του βιβλιοθηκονόμου με τον χρήστη.

Οι δεξιότητες συμπεριφοράς (προσωπικές δεξιότητες), αφορούν πέντε (5) τομείς:

1. **Προσεγγιστικότητα.** Ο χρήστης πρέπει να νιώθει ότι ο βιβλιοθηκονόμος διατίθεται να τον βοηθήσει και να αισθάνεται άνετα να πλησιάσει το γραφείο πληροφόρησης. Για να επιτευχθεί αυτό, το γραφείο πληροφόρησης πρέπει να είναι ορατό και επαρκώς σηματοδοτημένο. Ο βιβλιοθηκονόμος, σταματώντας τις δραστηριότητές του, δείχνει προσοχή στον χρήστη, διατηρεί οπτική επαφή μαζί του, τον χαιρετά ευγενικά, παραμένει ορατός ή μετακινείται στο αναγνωστήριο προσφέροντας τη βοήθειά του όπου χρειάζεται. Στην εικονική επικοινωνία με απλή, καθημερινή γλώσσα ενημερώνει τον απομακρυσμένο χρήστη ότι παρέλαβε το μήνυμά του. Η υπηρεσία πρέπει να βρίσκεται σε επιφανές σημείο της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης.
2. **Ενδιαφέρον.** Ο βιβλιοθηκονόμος πρέπει να δείχνει έντονο ενδιαφέρον για τη διαδικασία επικοινωνίας με τον χρήστη, για τις ερωτήσεις που του θέτει και να δεσμεύεται να παρέχει την πιο αποτελεσματική βοήθεια. Ο βιβλιοθηκονόμος δείχνει προσοχή όταν μιλά ο χρήστης, χρησιμοποιώντας τη γλώσσα του σώματος ή ερωτήσεις που εκδηλώνουν το ενδιαφέρον του. Στην εικονική επικοινωνία απαντά ότι δέχθηκε το ερώτημα και στην ιστοσελίδα αναφέρονται οι πολιτικές και διαδικασίες ερωταπαντήσεων με τον χρήστη.
3. **Ακρόαση.** Η συνέντευξη με τον χρήστη είναι το κρίσιμο σημείο για την επιτυχία της διαδικασίας παροχής πληροφοριών. Ο βιβλιοθηκονόμος επικοινωνεί με δεκτικό, εγκάρδιο και ενθαρρυντικό τρόπο, χρησιμοποιεί τον κατάλληλο τόνο της φωνής, επιτρέπει στον χρήστη να εκφράσει το ερώτημά του πριν απαντήσει, προσδιορίζει τους στόχους της έρευνας του, αναδιατυπώνει το ερώτημα για να βεβαιωθεί ότι έγινε κατανοητό, χρησιμοποιεί τεχνικές για υποβολή ανοικτών ή κλειστών ερωτήσεων για να δώσει ο χρήστης πρόσθετες πληροφορίες, διατηρεί την αντικειμενικότητα και δεν κρίνει το ερώτημα. Στην απομακρυσμένη επικοινωνία χρησιμοποιεί τον κατάλληλο γραπτό λόγο και φόρμες για να συλλέξει όσο το δυνατόν πιο πολλές πληροφορίες.
4. **Έρευνα.** Ο βιβλιοθηκονόμος στη διαδικασία αποτελεσματικής έρευνας δομεί πλήρη στρατηγική έρευνας (όροι, πηγές, ορθογραφία), επεξηγεί τη στρατηγική και τις πηγές που θα χρησιμοποιηθούν, διενεργεί την έρευνα στα χρονικά πλαίσια που διαθέτει ο χρήστης, υποβάλλει διευκρινιστικές ερωτήσεις, αναγνωρίζει πότε θα παραπέμψει τον χρήστη σε οδηγό, βάση δεδομένων, άλλη βιβλιοθήκη, δίνοντας τις αρμόζουσες πληροφορίες και την καθοδήγηση. Στην απομακρυσμένη αναζήτηση χρησιμοποιεί την κατάλληλη τεχνολογία (συν-φυλλομέτρηση, σάρωση, fax).
5. **Συνέχιση της διαδικασίας (follow up).** Ο βιβλιοθηκονόμος πρέπει να προσδιορίσει αν ο χρήστης έμεινε ικανοποιημένος από το αποτέλεσμα της έρευνας. Γι' αυτό τον

ρωτά αν απαντήθηκε το ερώτημά του, τον ενθαρρύνει να επιστρέψει, συμβουλευέται άλλους βιβλιοθηκονόμους ή ειδικούς για επιπλέον έμπειρη γνώμη, ενημερώνει τον χρήστη για πρόσθετες υπηρεσίες πληροφόρησης (ηλ-ταχυδρομείο), τον παραπέμπει σε άλλες πηγές ή ιδρύματα, αν η ερώτηση δεν μπορεί να απαντηθεί, δίνοντάς του οδηγίες για τη βιβλιοθήκη και τα πρόσωπα ή τις πηγές που θα αναζητήσει εκεί. Στην απομακρυσμένη επικοινωνία προτείνει στον χρήστη να επισκεφτεί τη βιβλιοθήκη.

### ***Επαγγελματικές και προσωπικές δεξιότητες του βιβλιοθηκονόμου (SLA)***

Η Ένωση Ειδικών Βιβλιοθηκών (Special Libraries Association) προβάλλει δύο βασικές δεξιότητες για τον επιστήμονα πληροφόρησης: τις επαγγελματικές και τις προσωπικές.

#### ***Επαγγελματικές δεξιότητες***

Ο επαγγελματίας πληροφόρησης συμβάλλει στη γνωστική βάση του επαγγέλματός του με το να μοιράζεται καλές πρακτικές και εμπειρίες και να συνεχίζει να μαθαίνει για προϊόντα, υπηρεσίες πληροφόρησης και πρακτικές διαχείρισης σε όλη τη διάρκεια της σταδιοδρομίας του. Οι επαγγελματικές δεξιότητες σχετίζονται με τη γνώση των πηγών πληροφόρησης, την πρόσβαση, την τεχνολογία, τη διαχείριση και την ικανότητα να χρησιμοποιεί τη γνώση αυτή ως βάση για την παροχή υψηλότερης ποιότητας υπηρεσιών πληροφόρησης. Ειδικότερα οι επαγγελματικές δεξιότητες αφορούν σε:

1. *Διαχείριση οργανισμών πληροφόρησης.* Ο επαγγελματίας πληροφόρησης διαχειρίζεται με επιτυχία τους οργανισμούς πληροφόρησης κάθε είδους (βιβλιοθήκες, κέντρα πληροφόρησης σε εταιρείες, εκπαίδευση, δημόσιο τομέα, διοίκηση κ.λπ.).
2. *Διαχείριση πηγών πληροφόρησης.* Ο επαγγελματίας πληροφόρησης έχει έμπειρη γνώση στη διαχείριση πηγών πληροφόρησης (αυτοματοποίηση, επιλογή, αξιολόγηση, εξασφάλιση παροχής πρόσβασης σε πηγές πληροφόρησης σε κάθε μέσο ή μορφή).
3. *Διαχείριση υπηρεσιών πληροφόρησης.* Ο επαγγελματίας πληροφόρησης διαχειρίζεται όλο τον κύκλο των υπηρεσιών πληροφόρησης, από το στάδιο της σύλληψης της πληροφορίας μέχρι το σχεδιασμό, ανάπτυξη, δοκιμή, διαφήμιση, συσκευασία και διανομή της.
4. *Εφαρμογή εργαλείων και τεχνολογιών πληροφόρησης.* Ο επαγγελματίας πληροφόρησης εκμεταλλεύεται τα πρόσφατα και κατάλληλα εργαλεία της τεχνολογίας για να διανέμει τις καλύτερες υπηρεσίες, να παρέχει τις πιο σχετικές και προσβάσιμες πηγές, να αναπτύσσει διδακτικά εργαλεία που επαυξάνουν τη χρήση της πληροφόρησης από τους πελάτες.

#### ***Προσωπικές δεξιότητες***

Ο επαγγελματίας πληροφόρησης δεσμεύεται για επαγγελματική αριστεία, ηθική και για τις αξίες και αρχές του επαγγέλματος. Ο επαγγελματίας πληροφόρησης:

1. ψάχνει προκλήσεις και νέες ευκαιρίες,
2. βλέπει τη μεγάλη εικόνα (το περιβάλλον του γονεϊκού οργανισμού),
3. επικοινωνεί αποτελεσματικά,
4. παρουσιάζει με σαφήνεια τις ιδέες του, διαπραγματεύεται με εμπιστευτικότητα και πειθώ,
5. δημιουργεί συνεργασίες και συμμαχίες,
6. κτίζει περιβάλλον αμοιβαίας εμπιστοσύνης και σεβασμού, σέβεται και δίνει αξία στη διαφορετικότητα,
7. αντιλαμβάνεται την αξία της ομαδικής εργασίας, αναγνωρίζει την ισορροπία συνεργασίας, ηγεσίας και των επακολούθων τους,
8. παίρνει υπολογισμένα ρίσκα, δείχνει θάρρος και επιμονή όταν αντιμετωπίζει την αντίθεση,
9. σχεδιάζει, θέτει προτεραιότητες και εστιάζει σε ό,τι είναι κρίσιμο,
10. σχεδιάζει την προσωπική σταδιοδρομία και επαγγελματική βελτίωσή του,
11. σκέπτεται με δημιουργικό και καινοτόμο τρόπο, ψάχνει και εφευρίσκει νέες ευκαιρίες,
12. αναγνωρίζει την αξία της επαγγελματικής δικτύωσης και του σχεδιασμού της προσωπικής σταδιοδρομίας,

13. εξισορροπεί την εργασία, την οικογένεια και τις υποχρεώσεις της κοινότητας στην οποία ζει,
14. παραμένει ευέλικτος και θετικός στις συνεχείς αλλαγές,
15. εορτάζει τα επιτεύγματα τα δικά του και των άλλων.

Δίνουμε έμφαση στις προσωπικές δεξιότητες, επειδή τις θεωρούμε εξ ίσου ή και περισσότερο χρήσιμες από τις επαγγελματικές δεξιότητες. Επιβεβαίωση ότι οι πιο πάνω προσωπικές δεξιότητες ανταποκρίνονται πλήρως στις κοινωνικές δεξιότητες που είναι απαραίτητες για κάθε επαγγελματία, αποτελεί η συνέντευξη με τη Βενετία Κουσία, διευθύνουσα σύμβουλο της εταιρείας Manpower, στο αφιέρωμα «Επιλογές για την Καριέρα» της εφημερίδας *City Press* (4 Μαρτίου 2008, σ.1). Εκεί αναφέρεται ότι «*οι τεχνικές και πρακτικές γνώσεις (hard skills) δεν αρκούν και ο υποψήφιος θα πρέπει να αναπτύξει κοινωνικές δεξιότητες (soft skills)... Η ομαδικότητα, η καλή επικοινωνία, η ευελιξία, η δυνατότητα εργασίας υπό πίεση, η επιμονή και υπομονή είναι κάποιες από τις δεξιότητες που θα πρέπει να διαθέτουν οι υποψήφιοι, προκειμένου να ενταχθούν επιτυχώς και να ανελιχθούν στην αγορά εργασίας*».

Η **IFLA** έχει επίσης καθιερώσει *Κατευθυντήριες Οδηγίες για την Ψηφιακή Πληροφόρηση*. Επειδή όμως πρόσφατα μεταφράστηκαν στα ελληνικά, μπορεί να ανατρέξει κάθε ενδιαφερόμενος στο σχετικό ιστοτόπο. Επίσης στις *Κατευθυντήριες Οδηγίες* που προήλθαν από το πρόγραμμα **CALIMERA** αφιερώνεται ολόκληρο κεφάλαιο για το προσωπικό και τις δεξιότητές του (βλ. βιβλιογραφία).

## Η εικόνα του Έλληνα βιβλιοθηκονόμου

Στο πλαίσιο έρευνας που διενέργησε η υπογράφουσα για τη χρήση του διαδικτύου στις ελληνικές βιβλιοθήκες (σχετικό άρθρο θα δημοσιευτεί το 2008 στο περιοδικό *The Electronic Library*), ορισμένες ερωτήσεις στο σχετικό ερωτηματολόγιο αφορούσαν στην εικόνα και στην εκπαίδευση των βιβλιοθηκονόμων στην Ελλάδα. Από το δείγμα, αν και μικρό, βγαίνουν χρήσιμα συμπεράσματα.

Οι Έλληνες βιβλιοθηκονόμοι είναι γένους θηλυκού (82,95%), απόφοιτοι των Σχολών Βιβλιοθηκονομίας των ΤΕΙ (49,40%) και το χρονικό διάστημα που εργάζονται σε βιβλιοθήκη είναι 0-10 χρόνια (54,02%). Το ποσοστό των κατόχων μεταπτυχιακού τίτλου στη βιβλιοθηκονομία είναι αρκετά υψηλό (27,59%), γεγονός που αποδεικνύει ότι οι σημερινοί βιβλιοθηκονόμοι επιθυμούν να αποκτήσουν περισσότερες και ειδικευμένες γνώσεις. Αντίθετα το ποσοστό κατόχων διδακτορικού τίτλου βρίσκεται σε χαμηλά επίπεδα (2,29%), που έρχεται σε συνάφεια με τη σταδιακή πρόοδο των σπουδών αυτών στην Ελλάδα.

Οι βιβλιοθηκονόμοι που εργάζονται 0-10 χρόνια ανέρχονται σε ποσοστό 54,02%. Από αυτό συνάγουμε ότι οι βιβλιοθηκονόμοι που αποφοιτούν από τις σχολές ή αποκτούν μεταπτυχιακό τίτλο μπορούν εύκολα να βρουν απασχόληση σε βιβλιοθήκη. Άλλος πιθανός λόγος είναι ότι οι βιβλιοθηκονόμοι με λίγα χρόνια υπηρεσίας είτε είναι πιο νέοι, επιρρεπείς και επιδέξιοι στη χρήση ηλεκτρονικών εργαλείων (όπως το ηλ-ταχυδρομείο με το οποίο διανεμήθηκε το ερωτηματολόγιο), είτε διαθέτουν περισσότερο χρόνο σε σχέση με όσους έχουν μεν περισσότερα χρόνια υπηρεσίας, αλλά οι υψηλότερες διοικητικές θέσεις και αρμοδιότητες, τούς απορροφούν πολύ χρόνο. Σε κάθε περίπτωση όμως από το ποσοστό αυτό (54,02%) συνάγεται ότι οι βιβλιοθηκονόμοι έχουν έφεση συμμετοχής σε έρευνες, επομένως ενδιαφέρονται για την εξέλιξη της βιβλιοθηκονομικής επιστήμης.

Κάποια άλλα ερωτήματα αφορούσαν στην εκδήλωση επιθυμίας για απόκτηση περαιτέρω δεξιοτήτων στη χρήση του διαδικτύου. Η συντριπτική πλειοψηφία των βιβλιοθηκονόμων (73,56%) απάντησαν θετικά, γεγονός που ερμηνεύεται ότι δεν αισθάνονται ασφαλείς με τις γνώσεις που διαθέτουν.

Σε ερώτηση επίσης για τους τρόπους απόκτησης δεξιοτήτων στη χρήση του διαδικτύου, το μεγαλύτερο ποσοστό (49,40%) απάντησε ότι επιθυμεί να λάβει μέρος σε προγράμματα ενδοϋπηρεσιακής κατάρτισης, ενώ ποσοστό 43,70% επιθυμεί να αποκτήσει την κατάρτιση

αυτή μέσω σεμιναρίων από φορείς όπως η Ένωση Ελλήνων Βιβλιοθηκονόμων και Επιστημόνων Πληροφόρησης. Είναι ενθαρρυντικό και πάλι να σημειώσουμε το ενδιαφέρον που επιδεικνύουν οι βιβλιοθηκονόμοι για συνεχιζόμενη κατάρτιση στον τομέα του διαδικτύου, όπου εστιάζονταν η έρευνα, αλλά τολμούμε να το διευρύνουμε συμπεραίνοντας ότι ενδιαφέρονται για βελτίωση των γνώσεών τους σε θέματα βιβλιοθηκονομικά.

## Συμπέρασμα

Επιμένουμε στη λεπτομερή αναφορά στις δεξιότητες, επειδή θεωρούμε ότι η σφαιρική γνώση τρόπων προσέγγισης για την επιτυχή ανταπόκριση στις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών αποτελεί τη σημαντικότερη ίσως πτυχή της εργασίας του βιβλιοθηκονόμου. Η ικανοποίηση του αναγνώστη σημαίνει σωστά καταρτισμένο βιβλιοθηκονόμο, σημαίνει ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, αλλά και συμβολή στην ανάδειξη της σπουδαιότητας του βιβλιοθηκονομικού επαγγέλματος στο κοινωνικό σύνολο. Σε χώρες όπως η Ελλάδα, όπου βιβλιοθήκες και βιβλιοθηκονόμοι δεν είναι επαρκώς αναγνωρίσιμοι, οι ατομικές προσπάθειες επαγγελματικής βελτίωσης οδηγούν στην καλύτερευση της εικόνας της βιβλιοθήκης και στην ευρύτερη γνωριμία του κοινού με το προσφερόμενο έργο της.

Επειδή οι απαιτήσεις του επαγγέλματος είναι αρκετές, χρειάζεται συνεχής επιμόρφωση, προσπάθεια για ατομική επαγγελματική εξέλιξη, μέσα από παρακολούθηση της βιβλιογραφίας, των επιστημονικών και τεχνολογικών εξελίξεων, με σεμινάρια, συνέδρια, συμμετοχή σε επαγγελματικούς φορείς και δίκτυα για να παραμένουν επίκαιρες οι επαγγελματικές και προσωπικές δεξιότητες. Μόνον έτσι ο επαγγελματίας πληροφόρησης θα έχει τα προσόντα να ανταποκρίνεται στις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών, που γίνονται ολοένα πιο απαιτητικές και να συμβάλλει θετικά στην εξέλιξη της επιστημονικής γνώσης.

## Βιβλιογραφία

1. CALIMERA (2006). *Κατευθυντήριες Οδηγίες Ορθής Πρακτικής για αρχεία, βιβλιοθήκες και μουσεία: πολιτιστικές εφαρμογές, τα τοπικά ιδρύματα μεσολαβούν για την πρόσβαση σε ηλεκτρονικές μορφές*, Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Βέροιας (Μέρος II, κεφ. 4. Προσωπικό).
2. Bowen, David (2007), "Folksonomy' takes power from expert librarians", *Financial Times*, November 7, p. 3.
3. *Competencies for Information Professionals of the 21<sup>st</sup> century*, revised edition (2003), Special Libraries Association, διαθέσιμο στο <http://www.sla.org/content/learn/comp2003/index.cfm>, ανακτήθηκε στις 8-3-2008.
4. *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers* (2004), American Library Association. Reference and User Services Association, διαθέσιμο στο <http://www.ala.org/ala/rusa/protocols/referenceguide/guidelinesbehavioral.cfm>, ανακτήθηκε στις 8-3-2008.
5. *IFLA Digital Reference Guidelines*, διαθέσιμο στο <http://www.ifla.org/VII/s36/index.htm>, ανακτήθηκε στις 8-3-2008, (Κατευθυντήριες Οδηγίες της IFLA για την Ψηφιακή Πληροφόρηση, μετάφραση Εύα Σεμερτζάκη).
6. *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians* (2003), American Library Association. Reference and User Services Association, διαθέσιμο στο <http://www.ala.org/ala/rusa/protocols/referenceguide/professional.cfm>, ανακτήθηκε στις 8-3-2008.
7. Sherman, W. (2007), "33 reasons why libraries and librarians are still extremely important", *Information Outlook*, Vol. 11 No. 11, pp. 67-78.
8. *Statement of Professional Ethics*. American Library Association, διαθέσιμο στο <http://www.ala.org/Template.cfm?Section=coehistory&Template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=91924>, ανακτήθηκε στις 8-3-2008.
9. Werts, Cybele Elaine (2004), "An information specialist? How boring is that?", *Information Outlook*, Vol. 8 No. 10, pp. 32-33.

10. Καφαντάρης, Τάσος (2007), «Ποιά είναι τα επαγγέλματα του μέλλοντος;», *Το Βήμα*, 16 Δεκεμβρίου, σ. 58.