

ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος: Τρέχουσες και
μελλοντικές δεξιότητες

Reference librarians: Current and future skills

Ελένη Λώλη

Θεσσαλονίκη 2014

ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Πτυχιακή Εργασία

Θέμα:

Βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος: Τρέχουσες και
μελλοντικές δεξιότητες

Reference librarians: Current and future skills

Φοιτήτρια: Ελένη Λώλη

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: Παναγιώτα Πολυδωράτου

Ευχαριστίες

Η παρούσα εργασία με θέμα “ Βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος: τρέχουσες και μελλοντικές δεξιότητες ”, πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια πτυχιακής εργασίας του τμήματος Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος της Θεσσαλονίκης.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την επιβλέπουσα καθηγήτρια μου κα. Παναγιώτα Πολυδωράτου, για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε και την υποστήριξη για την υλοποίηση της παρούσας εργασίας. Θα ήθελα να την ευχαριστήσω για την συνεχή επικοινωνία της μαζί μου, την βοήθεια και την καθοδήγηση της καθ’ όλη την διάρκεια συγγραφής της πτυχιακής εργασίας.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω το προσωπικό της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης του Μπαθ (Bath), στην Αγγλία, για τις ευκαιρίες που μου δώσανε να εργαστώ και να εκπαιδευτώ στο επάγγελμα του πληροφοριακού βιβλιοθηκονόμου, γιατί χωρίς αυτούς η πτυχιακή εργασία θα ήτανε μια συλλογή πληροφοριών, χωρίς την κατανόηση αυτών.

Τέλος, θέλω να ευχαριστήσω την οικογένειά μου, για τη συνεχή συμπαράσταση, αγάπη και κατανόηση που έδειξαν όλο αυτό τον καιρό, καθώς επίσης και για την στήριξη τους, με οποιονδήποτε τρόπο, κατά την διάρκεια όλων των χρόνων εκπαίδευσής μου.

Περίληψη

Στην εργασία αυτή θα εξετάσουμε την αλλαγή του ρόλου και των απαιτήσεων της εργασίας του βιβλιοθηκονόμου ο οποίος εργάζεται στο πληροφοριακό τμήμα μίας βιβλιοθήκης. Σύμφωνα με τον Crunden, όπως αναφέρεται σε άρθρο του Johnson (2011), στην αρχή των βιβλιοθηκών, την δουλειά του βιβλιοθηκονόμου κατά κύριο λόγο την είχε μια γυναίκα που συνήθως περιφερόταν στον χώρο της βιβλιοθήκης, σαν μια οικοδέσποινα που φροντίζει οι καλεσμένοι της να νιώθουν άνετα.

Αναφορά θα γίνει και στις απαιτούμενες σπουδές για τη θέση του βιβλιοθηκονόμου του πληροφοριακού τμήματος στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, καθώς και στις δεξιότητες και τα καθήκοντα που δίνουν έμφαση οι διάφορες περιγραφές της εργασίας του πληροφοριακού βιβλιοθηκονόμου. Στο παρελθόν, οι απαιτούμενες σπουδές για την θέση ενός βιβλιοθηκονόμου ήταν ελάχιστες και την δουλειά στην βιβλιοθήκη την μαθαίνανε καθώς εργάζονταν και όχι σπουδάζοντας. Πλέον ένας βιβλιοθηκονόμος πρέπει να είναι καλά εκπαιδευμένος και με πολύ καλό ιστορικό στην δουλειά του ώστε να έχει τη θέση σε μια βιβλιοθήκη.

Στις ενότητες που ακολουθούν αναφέρεται η εξέλιξη του παραδοσιακού βιβλιοθηκάρου σε πληροφοριακό βιβλιοθηκονόμο και οι διαφορές που εντοπίζονται με την εξέλιξη της τεχνολογίας. Οι περισσότεροι βιβλιοθηκονόμοι παλαιότερα έτειναν να γνωρίζουν περισσότερο κοινωνιολογία, ιστορία και λογοτεχνία. Με το πέρασμα των χρόνων και με την ανάπτυξη της εκπαίδευσης η θέση των βιβλιοθηκονόμων άλλαξε ραγδαία και το ίδιο και τα καθήκοντα και οι απαιτήσεις των χρηστών από εκείνους.

Ένα μεγάλο μέρος της εργασίας θα επικεντρωθεί στις νέες τάσεις της τεχνολογίας και απαιτήσεων που αντιμετωπίζει το επάγγελμα. Μήπως πλέον δεν είναι απαραίτητοι οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος; Με την εξέλιξη της τεχνολογίας και την ανάπτυξη των επιδεξιοτήτων των χρηστών ο βιβλιοθηκονόμος αντιμετωπίζει πολλούς κινδύνους και οι απαιτήσεις για την παραμονή της θέσης του αυξάνονται μέρα με την μέρα.

Υστερα από μελέτη άρθρων, βιβλίων και ερευνών σε διάφορες χώρες στο κόσμο, συλλέχθηκαν και παρουσιάζονται οι βασικότερες απασχολίες και δεξιότητες των βιβλιοθηκονόμων του πληροφοριακού τμήματος. Επίσης έμφαση θα δοθεί στις απαιτήσεις και προσδοκίες των χρηστών από τον πληροφοριακό βιβλιοθηκονόμο της βιβλιοθήκης τους.

Τέλος, προτάσεις για το μέλλον του επαγγέλματος του πληροφοριακού βιβλιοθηκονόμου θα αναπτυχθούν. Τι πρέπει να προσέξουμε, τι να βελτιώσουμε και πώς έχουμε αντιμετωπίσει αυτή την κρίση άλλες ευρωπαϊκές χώρες; Οι απόψεις των ερευνητών και βιβλιοθηκονόμων για την εξάλειψη του επαγγέλματος του βιβλιοθηκονόμου ποικίλουν. Η ανάπτυξη της τεχνολογίας και η ένταξή της στο χώρο των βιβλιοθηκών έχει φέρει στη επιφάνεια πολλά θέματα. Πολλοί είναι αυτοί που πιστεύουν ότι οι πληροφοριακοί βιβλιοθηκονόμοι δεν είναι τόσο απαραίτητοι πλέον και μπορούν να αντεπεξέλθουν στις ερωτήσεις των χρηστών με μια λίστα "Συχνές ερωτήσεις". Από την άλλη οπτική γωνία είναι και αυτοί που πιστεύουν ότι οι πληροφοριακοί βιβλιοθηκονόμοι πρέπει να παραμείνουν στις θέσεις τους μέσα στο χώρο της βιβλιοθήκης και να έχουν άμεση επικοινωνία με τους χρήστες, καθώς οι απαιτήσεις των χρηστών γίνονται όλο και μεγαλύτερες όσο αυξάνεται το υλικό και οι πηγές πληροφοριών που παρέχονται από την βιβλιοθήκη.

Λέξεις Κλειδιά: βιβλιοθηκονόμος, βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος, βιβλιοθήκη, εκπαίδευση βιβλιοθηκονόμου, δεξιότητες βιβλιοθηκονόμου

ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟΙ ΤΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ:

τρέχουσες και μελλοντικές δεξιότητες

Πίνακας Περιεχομένων

Ευχαριστίες.....	3
Περίληψη.....	4
Πίνακας Περιεχομένων Πίνακας Εικόνων	6
Πίνακας Εικόνων	8
Πίνακας Εικόνων	8
1. Εισαγωγή.....	9
2. Ορισμοί και βιβλιογραφική επισκόπηση	11
3. Η εκπαίδευση των βιβλιοθηκονόμων του πληροφοριακού τμήματος.....	17
4. Οι απαραίτητες δεξιότητες του βιβλιοθηκονόμου του πληροφοριακού τμήματος	20
4.1 Τεχνολογικές δεξιότητες.....	20
4.2 Προσωπικές δεξιότητες.....	22
4.3 Επαγγελματικές δεξιότητες.....	25
5. Τα καθήκοντα του βιβλιοθηκονόμου στο πληροφοριακό τμήμα μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης	29
5.1 Παροχή πληροφόρησης.....	29
5.2 Αξιολόγηση πληροφοριών.....	33
5.3 Καταλογογράφηση- Ταξινόμηση –.....	34
5.4 Εκπαίδευση	35
5.5 Διαφήμιση	37
6. Η σχέση του χρήστη με τον βιβλιοθηκονόμο του πληροφοριακού τμήματος	38
7. Οι αλλαγές στο επάγγελμα του πληροφοριακού βιβλιοθηκονόμου	45

ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟΙ ΤΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ:

τρέχουσες και μελλοντικές δεξιότητες

8. Μελλοντικές δεξιότητες στο επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου του πληροφοριακού τμήματος.....	50
8.1 Τεχνολογικές δεξιότητες.....	50
8.2 Προσωπικές δεξιότητες.....	52
8.3 Επαγγελματικές δεξιότητες.....	55
9. Επίλογος.....	58
10. Ελληνόγλωσσες βιβλιογραφικές αναφορές	61
11. Ξενόγλωσσες βιβλιογραφικές αναφορές	62
12. Περαιτέρω Ανάγνωση.....	69

Πίνακας Εικόνων

Εικόνα 1: Βιβλιοθηκονόμος στο πληροφοριακό τμήμα της βιβλιοθήκης	12
Εικόνα 2: Βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος στο γραφείο εξυπηρέτησης χρηστών	13
Εικόνα 3: Θεματικός βιβλιοθηκονόμος στο γραφείο της	14
Εικόνα 4: Βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος, βοηθάει χρήστες	29
Εικόνα 5: TeamViewer κατά την σύνδεση με τον χρήστη	31
Εικόνα 6: Θεματικός Οδηγός, από την ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη του Μπαθ (Bath, UK), με θέμα τη χρήση της βιβλιοθήκης.....	32
Εικόνα 7: Βιβλιοθηκονόμος παραδίδει μάθημα σε φοιτητές	33

1. Εισαγωγή

Στις πρώτες βιβλιοθήκες οι βιβλιοθηκονόμοι δεν ήταν τίποτα περισσότερο από φύλακες των βιβλίων. Οι βιβλιοθηκονόμοι τότε δεν είχαν τις γνώσεις να οργανώσουν και να διαχειριστούν τα βιβλία που “πρόσεχαν” (Johnson, 2011). Μετά την ανάπτυξη της εκπαίδευσης και τη δημιουργία Πανεπιστημίων, άρχισαν να οργανώνονται και οι χώροι των βιβλιοθηκών για την παροχή περαιτέρω πληροφόρησης στην κοινωνία καθώς και να αναπτύσσεται το επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου (Wang, Tang & Knight, 2010).

Σύμφωνα με το Βόρειο Πανεπιστήμιο του Ιλλινόις, τα καθήκοντα ενός βιβλιοθηκονόμου του πληροφοριακού τμήματος, 25 χρόνια πριν, ήταν να παρέχει υπηρεσίες στο Γενικό Πληροφοριακό Γραφείο (General Reference Desk), να παρέχει οδηγίες στους χρήστες είτε ατομικά είτε σε γκρουπ, να έχει την ευθύνη για την διατήρηση και ανάπτυξη της συλλογής και να διατηρεί την Γενική Πληροφοριακή Συλλογή (General Reference Collection), καθώς επίσης να είναι υπεύθυνος για την ανάπτυξη και διατήρηση του ιστορικού αρχείου της βιβλιοθήκης (Johnson, 2011).

Με το πέρασμα των χρόνων τα καθήκοντα των βιβλιοθηκονόμων άλλαξαν και αλλάζουν. Σύμφωνα με μελέτες των Wang, et al. (2010), από το 1966 ως το 2009 ανοίγουν περισσότερες θέσεις εργασίας για τους βιβλιοθηκονόμους του πληροφοριακού τμήματος, με υψηλές εκπαιδευτικές απαιτήσεις, περισσότερα καθήκοντα και δεξιότητες.

Οι Frank, Calhoun, Henson, Madden, & Raschke (1999) σε άρθρο τους αναφέρουν τρεις περιόδους στην πληροφοριακή βιβλιοθηκονομία. Η πρώτη είναι η κλασσική περίοδος, όπου ο ρόλος και η εργασία του βιβλιοθηκονόμου ήταν καθορισμένος χωρίς την ελευθερία της δημιουργικότητας και της καινοτομίας. Η δεύτερη περίοδος είναι η πειραματική περίοδος, η οποία, όπως προσδίδει το όνομά της, χαρακτηρίζεται από τον πειραματισμό και την αβεβαιότητα στις εργασίες της βιβλιοθήκης. Τρίτη και τελευταία, είναι η εκλεκτική περίοδος, όπου εδώ οι βιβλιοθήκες ακολουθούν το κλασσικό αρχέτυπο βιβλιοθήκης, αλλά τώρα αξιολογούν και πειραματίζονται με θεωρίες και υπηρεσίες, απλά σε αυτή την περίοδο με πιο σταθερό ρυθμό.

Με το Ιντερνέτ να δίνει την δυνατότητα εύρεσης πληροφοριών, ανά πάσα ώρα και στιγμή, οι χρήστες θεωρούν ότι όλες οι απαντήσεις και το υλικό που αναζητούν μπορούν να το εντοπίσουν σε μηχανές αναζήτησης, όπως το Google (Zabel, Wolfe, Naylor, & Drueke, 2010). Είναι σημαντικό οι βιβλιοθηκονόμοι με την συμπεριφορά τους αλλά και με τις γνώσεις τους να ανατρέψουν αυτή την πεποίθηση των χρηστών και να τους βοηθήσουν να εντοπίζουν και να αξιολογούν σωστά τις πληροφορίες που αναζητούν.

2. Ορισμοί και βιβλιογραφική επισκόπηση

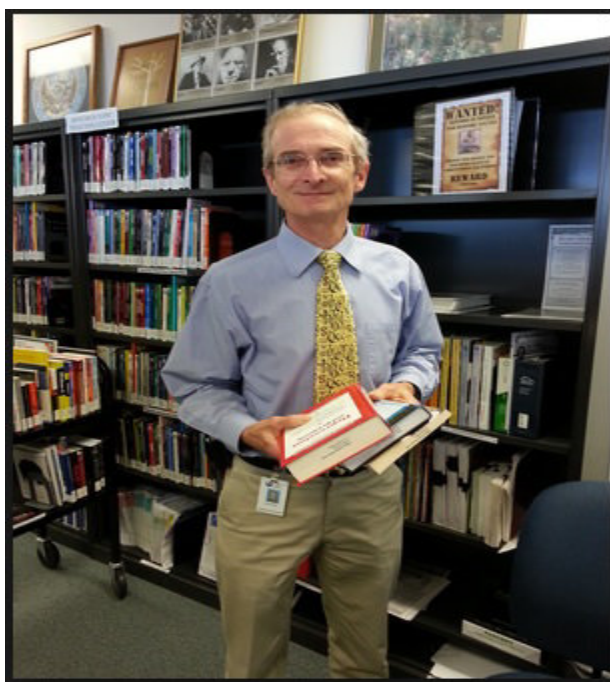
Βιβλιοθηκονόμος/ Βιβλιοθηκάριος

Ο βιβλιοθηκονόμος/ βιβλιοθηκάριος, είναι το άτομο υπεύθυνο για το χώρο και τη συλλογή της βιβλιοθήκης. Οι δραστηριότητες και η ενασχόληση των παραδοσιακών βιβλιοθηκονόμων/ βιβλιοθηκάριων είναι συνδεδεμένοι με τις βιβλιοθήκες και την συλλογή της, είτε είναι έντυπη είτε ηλεκτρονική (Zabel, et al., 2010). Πιο συγκεκριμένα, η Σεμερτζάκη (2008), σε άρθρο της αναφέρει πως "η βασική αποστολή κάθε βιβλιοθήκης στο 20^ο και 21^ο αιώνα, ήταν και παραμένει η παροχή ποιοτικών απαντήσεων που καλύπτουν τις πληροφοριακές ανάγκες επιτόπιων και εικονικών χρηστών".

Οι βιβλιοθηκονόμοι έχουν σκοπό να βοηθήσουν και να καθοδηγήσουν τον χρήστη της βιβλιοθήκης τους, για την εύρεση άρθρων, επιστημονικών ερευνών και τη χρήση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, καθώς επίσης, είναι υπεύθυνοι για την διαχείριση και την οργάνωση του υλικού της βιβλιοθήκης. Πολύ συχνά οι ίδιοι οι βιβλιοθηκονόμοι δουλεύουν στο πληροφοριακό γραφείο, αλλά και στην ταξινόμηση και καταλογράφηση του υλικού, στην οργάνωση αλλά και την διεξαγωγή διαφόρων δραστηριοτήτων στο χώρο της βιβλιοθήκης.

Βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος

Ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος δεν διαφέρει πολύ από τον παραδοσιακό βιβλιοθηκονόμο/ βιβλιοθηκάριο. Ο όρος "βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος" εμφανίζεται κυρίως μετά την ανάπτυξη της τεχνολογίας στις βιβλιοθήκες (Frank, et al., 1999). Ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος έχει και αυτός ως σκοπό να βοηθήσει και να παρέχει στον χρήστη την καταλληλότερη πληροφορία.



Εικόνα 1: Βιβλιοθηκονόμος στο πληροφοριακό τμήμα της βιβλιοθήκης

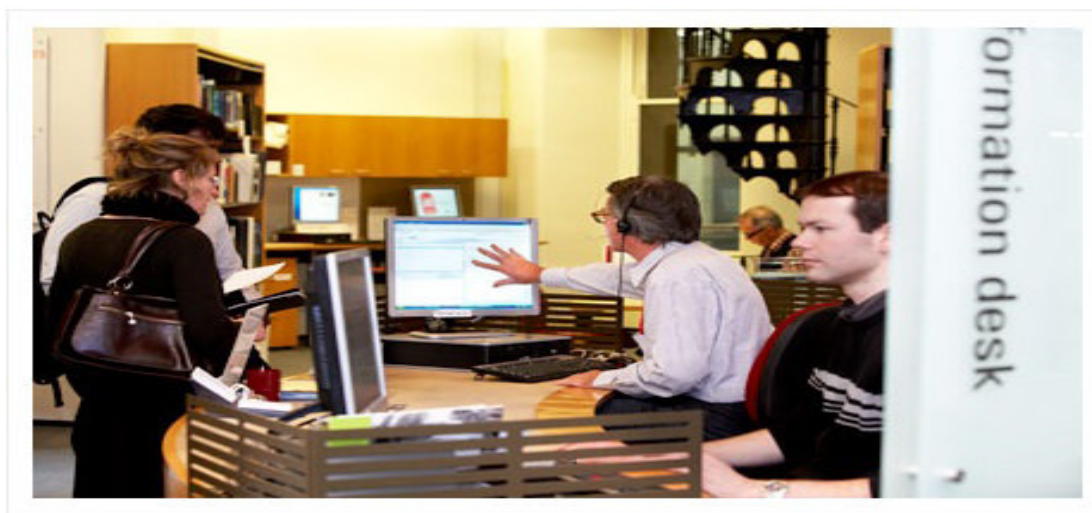
Η RUSA (2003), αναφέρει πως "ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος, είναι εκείνος που βοηθά, συμβουλεύει και προσφέρει πρόσβαση σε όλες τις μορφές καταγεγραμμένης γνώσης. Η βοήθεια, οι συμβουλές και οι οδηγίες περιλαμβάνουν τόσο τις άμεσες όσο και τις έμμεσες υπηρεσίες, προς τους χρήστες."

Οι Zabel, et al., (2010), αναφέρουν πως από την αρχή της βιβλιοθηκονομίας, ο ρόλος των βιβλιοθηκονόμων του πληροφοριακού τμήματος καθορίζεται από την ανάγκη των χρηστών για ανθρώπινη συνεισφορά. Οι βιβλιοθηκονόμοι χρησιμοποιούν τις δεξιότητες τους για την κριτική σκέψη, την συναισθηματική γνώση, τις ικανότητες διδασκαλίας και την ανάλυση των ερωτήσεων για να επικοινωνήσουν με τον χρήστη και να τον καθοδηγήσουν στις κατάλληλες πηγές.

Σύμφωνα με τον Choy (2007), ένας πληροφοριακός βιβλιοθηκονόμος μπορεί να εργαστεί σε μια βιβλιοθήκη που είναι μέρος ενός ιδρύματος ή ενός αυτόματου οργανισμού ` ως μέλος σε μια εμπορική εταιρία να προσφέρει υπηρεσίες βιβλιοθήκης και πληροφορίες, προϊόντα και συστήματα ` ως υπάλληλος σε έναν μη βιβλιοθηκονομικό οργανισμό, δουλεύοντας στις πληροφορίες ή στη διαχείριση λειτουργιών γνώσης ` μόνος του/ αυτόνομος. Στην εργασία αυτή θα εστιάσουμε στον βιβλιοθηκονόμο του πληροφοριακού τμήματος μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης.

Η διαφορά του παλαιού παραδοσιακού βιβλιοθηκονόμου/ βιβλιοθηκάρου με τον σύγχρονο βιβλιοθηκονόμο του πληροφοριακού τμήματος, είναι πως ο δεύτερος ειδικεύεται στην χρήση της τεχνολογίας και στις δυνατότητες αυτής στο πλαίσιο των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης. Η δουλειά του βασίζεται στην ανάπτυξη της τεχνολογίας, στις καινούριες πηγές πληροφοριών και στις αυξημένες προσδοκίες και απαιτήσεις από την μεριά των χρηστών (Wang, et al., 2010).

Κατά τον 21^ο αιώνα παρουσιάζονται νέες πηγές πληροφόρησης, νέες υπηρεσίες, και εναλλακτικοί τρόποι οργάνωσης της εργασίας, καθώς οι προσδοκίες των χρηστών αυξάνονται ταχύτατα λόγω της ανάγκης να συμβαδίσει με τις γνώσεις και τις δεξιότητες για τη δημόσια υπηρεσία και την πληροφοριακή εργασία. Ως αποτέλεσμα αυτών και με σκοπό να διατηρηθούν πρόσφατα ανεπτυγμένες τεχνολογίες δικτύωσης και να αντιμετωπιστούν οι ανάγκες των χρηστών, οι βιβλιοθήκες σχηματίζουν νέους ρόλους και αρμοδιότητες για τους βιβλιοθηκονόμους, καθώς και νέους ρόλους εργασίας (Wang, et al., 2010). Αυτό επιβεβαιώνεται αν



Εικόνα 2: Βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος στο γραφείο εξυπηρέτησης χρηστών

ρίξουμε μια ματιά σε αγγελίες εργασίας, κυρίως στο εξωτερικό, όπου οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος εμφανίζονται με διαφορετικούς τίτλους. Από τους πιο γνωστούς είναι ο Βιβλιοθηκονόμος Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας (Electronic Reference Librarian) · Βιβλιοθηκονόμος Ηλεκτρονικής Πληροφόρησης (Electronic Reference Librarian) · Βιβλιοθηκονόμος Πληροφοριακής Πρόσβασης /

Βιβλιοθηκονόμος Πρόσβασης Βάσεων Δεδομένων (Reference/Database Access Librarian) · Πληροφοριακός Βιβλιοθηκονόμος για το Δίκτυο Πόρων (Reference Librarian for Network Resources) (Goetsch, 1995).

Θεματικός Βιβλιοθηκονόμος

Στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, κυρίως, συναντάμε και τη θέση του θεματικού βιβλιοθηκονόμου. Σύμφωνα με την Goetsch (1995), ο θεματικός βιβλιοθηκονόμος είναι μια αρκετά ανεπτυγμένη θέση και είναι η συνέχεια του βιβλιογράφου των παλιών εποχών. Ο ρόλος του θεματικού βιβλιοθηκονόμου περιλαμβάνει τις παραδοσιακές αρμοδιότητες του βιβλιοθηκονόμου, την παροχή βοήθειας στους χρήστες, να διδάσκουν γενικού περιεχομένου μαθήματα καθώς και την ανάπτυξη συλλογής. Όμως τα καθήκοντά τους δεν σταματάνε εκεί. Συμμετέχουν σε εκδηλώσεις και συναντήσεις των τμημάτων της σχολής που αντιπροσωπεύουν, κάνουν παρουσιάσεις για τον προσανατολισμό και την καθοδήγηση των φοιτητών καθώς επίσης προσφέρουν ώρες για συναντήσεις με καθηγητές και φοιτητές.



Εικόνα 3: Θεματικός βιβλιοθηκονόμος στο γραφείο της

Όμως, ο θεματικός βιβλιοθηκονόμος δεν λειτουργεί ανεξάρτητα από τον πληροφοριακό βιβλιοθηκονόμο. Ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος στηρίζει τον θεματικό βιβλιοθηκονόμο καθημερινά στο έργο και την δουλειά του. Με καθημερινή συνεργασία και επικοινωνία, φροντίζουν για την καλύτερη εξυπηρέτηση

και καθοδήγηση των χρηστών της βιβλιοθήκης και των αναγκών που αυτοί παρουσιάζουν.

Οι πληροφοριακοί βιβλιοθηκονόμοι δεν βρίσκονται μόνο στις δημόσιες βιβλιοθήκες, αλλά και τις σχολικές και τις πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες, ως επίσης σε δικηγορικά γραφεία και επιχειρήσεις, σε νοσοκομεία και συνεταιρισμούς (Watstein & Bell, 2008). Οι πληροφοριακοί και θεματικοί βιβλιοθηκονόμοι βοηθάνε, και οι δύο, τους χρήστες να γνωρίσουν και να κατανοήσουν τις πληροφοριακές πηγές, τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης και την συλλογή υλικού που χρειάζονται.

Τα καθήκοντα του βιβλιοθηκονόμου μιας δημόσιας βιβλιοθήκης διαφοροποιούνται από τα καθήκοντα αυτού σε μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη. Στο άρθρο των Wang, et al. (2010) αναφέρεται ότι οι πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες άρχισαν να προσφέρουν διάφορες πληροφοριακές υπηρεσίες μετά τον Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο. Οι συλλογές της βιβλιοθήκης, τα κτίρια και οι υπηρεσίες της εξερράγη κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου και αυτό οφείλεται στην κοινωνική, οικονομική και τεχνολογική ανάπτυξη, στη δεκαετία του 1950. Μαζί με αυτή τη έκρηξη ήρθαν μεγαλύτερες ευθύνες. Οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος συμμετείχαν ενεργά όχι μόνο στον τομέα των επαγγελματικών υπηρεσιών, αλλά και στις υπηρεσίες του πανεπιστημίου και της κοινότητας. Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες άρχισαν να παρέχουν μεγάλο εύρος ηλεκτρονικών πηγών, με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών· φοιτητές και εκπαιδευτικό προσωπικό.

Κάθε ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη, συνεργάζεται με κάποιο ακαδημαϊκό ίδρυμα και σύμφωνα με τα θέματα που αυτό καλύπτει, η βιβλιοθήκη φροντίζει να παρέχει πρόσβαση στις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων που είναι χρήσιμες για την εκπαιδευτική κατάρτιση των χρηστών της, καθώς και τις ανάγκες αυτών για επιστημονική έρευνα. Σε αντίθεση, μια δημόσια βιβλιοθήκη παρέχει μια ποικιλία πληροφοριών και πηγών ψυχαγωγίας στους χρήστες της (Wilkins Jordan, 2014). Ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος είναι υπεύθυνος να γνωρίζει το περιβάλλον και τις υπηρεσίες που μπορεί να προσφέρει η κάθε ηλεκτρονική πηγή της βιβλιοθήκης του.

Ο βιβλιοθηκονόμος της δημόσιας βιβλιοθήκης έρχεται αντιμέτωπος με μια τεράστια ποικιλία ερωτήσεων, καθώς οι δημόσιες βιβλιοθήκες δέχονται και εξυπηρετούν όλους τους ανθρώπους (Wilkins Jordan, 2014). Μια δημόσια βιβλιοθήκη απευθύνεται σε όλες τις ηλικίες και το κοινό δεν έχει συγκεκριμένα ενδιαφέροντα και απαιτήσεις, αλλά ενδιαφέρονται κυρίως για γενικές πληροφορίες. Σε αντίθεση οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες απευθύνονται σε άτομα με συγκεκριμένες απαιτήσεις στην πληροφόρηση και το πληροφοριακό υλικό της εξειδικεύεται στα θέματα που καλύπτουν τα προγράμματα σπουδών του Ιδρύματος που ανήκει. Ο βασικός ρόλος του βιβλιοθηκονόμου του πληροφοριακού τμήματος και στις δύο περιπτώσεις είναι η παροχή πληροφοριών και βοήθειας στους χρήστες της βιβλιοθήκης, καθώς επίσης και οι δεξιότητες μεταξύ αυτών δεν διαφέρουν ιδιαίτερα (Wilkins Jordan, 2014).

3. Η εκπαίδευση των βιβλιοθηκονόμων του πληροφοριακού τμήματος

Κατά την περιήγησή μου στο Google, αναζητώντας γενικές πληροφορίες για την εκπαίδευση των βιβλιοθηκονόμων στην Ελλάδα και το εξωτερικό, βρέθηκα τυχαία να διαβάζω συζητήσεις σε ένα ξένο blog. Ένας χρήστης εκεί έθεσε την ερώτηση ‘Για να γίνεις βιβλιοθηκονόμος χρειάζεσαι πτυχίο;’.

Στην Ελλάδα, το πρώτο πρόγραμμα Βιβλιοθηκονομικής Εκπαίδευσης δημιουργήθηκε το Σεπτέμβριο του 1961 και υλοποιήθηκε από τη Σχολή Βιβλιοθηκονομίας της ΧΕΝ(Χριστιανική Ένωση Νεανίδων), το οποίο λειτούργησε ως το 1977. Το 1977 με πίεση του ΥΠΕΠΘ (Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων) και την βοήθεια της UNESCO ιδρύεται το πρώτο Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας στο ΚΑΤΕΕ (Κέντρο Ανώτερης Τεχνολογικής Επαγγελματικής Εκπαιδύσεως) Αθήνας και το 1981 ιδρύεται ένα δεύτερο Τμήμα στο ΚΑΤΕΕ Θεσσαλονίκης. Το 1983 αναβαθμίζονται και μετονομάζονται σε ΤΕΙ (Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα). Επίσης, αρχές του 1990 δημιουργείται το Τμήμα Αρχειονομίας- Βιβλιοθηκονομίας, στο Ιόνιο Πανεπιστήμιο (Τσάφου, 2005). Αυτές οι τρεις σχολές λειτουργούν μέχρι και σήμερα και είναι οι πηγές δημιουργίας βιβλιοθηκονόμων στην Ελλάδα.

Από έρευνα που έγινε σε Ελλάδα και Κύπρο από τις Polydoratou & Moreleli-Cacouris (2013), προκύπτει πως το 80% των ερωτηθέντων βιβλιοθηκονόμων, εν εργασία, κατέχουν ένα πρώτο πτυχίο στην Επιστήμη των Βιβλιοθηκών. Από τους ερωτηθέντες της ίδιας έρευνας, περίπου το 20% είναι απόφοιτοι κάποιας άλλης σχολής, με τους περισσότερους από αυτούς να κατέχουν μεταπτυχιακό τίτλο στην Επιστήμη των Βιβλιοθηκών και πολλοί λίγοι με μεταπτυχιακές σπουδές σε άλλη Επιστήμη.

Πριν προχωρήσουμε αξίζει να αναφέρουμε, ότι η Τσάφου (2005), αναφέρει στο άρθρο της, τα αποτελέσματα έρευνας με σκοπό τον εντοπισμό των αναγκών της βιβλιοθηκονομικής εκπαίδευσης στην χώρα μας. Στην έρευνα αυτή συμμετείχαν τελειόφοιτοι του Τμήματος Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του ΤΕΙ Αθήνας και επαγγελματίες του κλάδου που είναι υπεύθυνοι βιβλιοθηκών που

δέχονται τελειοφύτους του Τμήματος για πρακτική άσκηση. Τα αποτελέσματα της έρευνας παρουσιάζουν τα σημεία που πρέπει να βελτιωθεί το εκπαιδευτικό πρόγραμμα των βιβλιοθηκονόμων με σκοπό α αποκτήσουν καινούριες δεξιότητες και να ανταποκρίνονται καλύτερα στις απαιτήσεις του επαγγέλματος. Οι δύο ομάδες ερωτηθέντων έδειξαν να συμφωνούν ιδιαίτερα στις απαντήσεις τους, πως οι πληροφοριακοί βιβλιοθηκονόμοι πρέπει να λάβουν περαιτέρω εκπαίδευση στη διαχείριση ψηφιακών συλλόγων, στο σχεδιασμό και οργάνωση των βάσεων δεδομένων, ενώ οι υπεύθυνοι των βιβλιοθηκών έδειξαν να δίνουν προτεραιότητα στην εξοικείωση και εκπαίδευση των μεθόδων αναζήτησης πληροφοριών. Επίσης, η εκπαίδευση και εξοικείωση των βιβλιοθηκονόμων για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ειδικών ομάδων χρηστών , όπως Α.Μ.Ε.Α. (Άτομα Με Ειδικές Ανάγκες), μετανάστες, επιστήμονες –ερευνητές, ήτανε στα υψηλότερα αποτελέσματα της έρευνας.

Στην υπόλοιπη Ευρώπη το εκπαιδευτικό υπόβαθρο των βιβλιοθηκονόμων είναι παρόμοιο με την Ελλάδα. Οι Μανιάρου, Χατζημαρή & Τσάφου (2005), παρατηρούνε πως τα τελευταία χρόνια τα Τμήματα της Βιβλιοθηκονομίας, σε διεθνές επίπεδο, προσθέσανε στο εκπαιδευτικό τους πρόγραμμα μαθήματα όπως, σχεδιασμός ιστοσελίδων, διαχείριση αρχείων, βάσεις δεδομένων κ.ά.

Εντύπωση προκαλεί η Βιβλιοθηκονομική Εκπαίδευση της Γερμανίας. Στη Γερμανία, η Βιβλιοθηκονομική Εκπαίδευση μπορεί να κατακτηθεί από τρεις διαφορετικούς δρόμους. Η πρώτη κατηγορία βιβλιοθηκονόμων είναι απόφοιτοι Επαγγελματικής Σχολής με τριετή εκπαίδευση στη Βιβλιοθηκονομία. Αυτοί, μετά την αποφοίτηση μπορούν να εργαστούν σε διάφορα τμήματα στο χώρο της βιβλιοθήκη, ώστε να βοηθήνε στην παροχή υπηρεσιών στους χρήστες, σε εργασίες που σχετίζονται με το δανεισμό και την παροχή νέου υλικού στη βιβλιοθήκη. Η δεύτερη κατηγορία βιβλιοθηκονόμων είναι απόφοιτοι από κάποιο Ανώτατο Ίδρυμα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και εξειδικεύονται στις υπηρεσίες πληροφόρησης, με δυνατότητες να αναλαμβάνουν δύσκολες καταλογογραφήσεις και θεματικές ευρετηριάσεις. Η τρίτη κατηγορία, περιλαμβάνει απόφοιτους από Πανεπιστημιακές Σχολές με μια διετή πρακτική άσκηση στη Βιβλιοθηκονομία. Αυτοί είναι οι

μελλοντικοί θεματικοί βιβλιοθηκονόμοι, όπου πολύ συχνά έχουν την δυνατότητα να φτάσουν ως και στην διοίκηση της βιβλιοθήκης (Τσινάρη, 2007).

Στις Η.Π.Α, σύμφωνα με έρευνες που έγιναν για τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες από τους Wang, et al. (2010), αναφέρεται πως όταν πρωτοεμφανίστηκε το επάγγελμα των πληροφοριακών βιβλιοθηκονόμων η πλειοψηφία των εργαζομένων, ήταν κάτοχοι της βασικής σχολικής εκπαίδευσης μόνο, χωρίς κάποια κολεγιακή ή βιβλιοθηκονομική εκπαίδευση. Σύμφωνα με άρθρο των ιδίων, οι κάτοχοι πρώτου πτυχίου στις φιλελεύθερες τέχνες και οι κάτοχοι μεταπτυχιακού πτυχίου, ήταν πολλοί λίγοι, αλλά ήταν και οι μόνοι που ασχολούταν αποκλειστικά με την πληροφοριακή εργασία. Εντύπωση προκαλούν τα ευρήματα της έρευνας τους, όπου δείχνουν πως ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος, σε κάποιες βιβλιοθήκες, από το 1978, ήταν απαραίτητο να κατέχει κάποιο είδος πτυχίου ή μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, ενώ, προπτυχιακές σπουδές ήταν αναγκαίες σε ορισμένες βιβλιοθήκες, πριν από το 1978. Ωστόσο, το προπτυχιακό επίπεδο αναφέρεται ως μια ελάχιστη απαίτηση κατά τα έτη 1982, 1985, 1986, μόνο για τις θέσεις εργασίας που αναφέρονται ως βοηθός βιβλιοθηκάρου πληροφοριακές θέσεις εργασίας. Οι Cardina, & Wicks (2004), σε έρευνά τους παρατήρησαν πως πλέον κάποιες αγγελίες για την πρόληψη βιβλιοθηκονόμων απαιτούν πτυχίο ή αποδεικτικό εξειδίκευσης στη βιβλιοθηκονομία, αλλά το 30% των αγγελιών δίνει έμφαση στη συμπεριφορά των υποψηφίων βιβλιοθηκονόμων παρά στον αριθμό πτυχίων. Στην ίδια έρευνα τα αποτελέσματα δείχνουν πως από τους ερωτηθέντες βιβλιοθηκονόμους των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στις Η.Π.Α., το 74% έχει πτυχίο MLS (Master's of Library Science), 65% έχει πτυχίο MA (Master's of Arts) ή MS (Master's of Science), 6% έχει PhD (Doctor of Philosophy) και το 3% πενταετή μεταπτυχιακό MLS.

4. Οι απαραίτητες δεξιότητες του βιβλιοθηκονόμου του πληροφοριακού τμήματος

Καθώς η τεχνολογία και τα εργαλεία της αναπτύσσονται και αλλάζουν καθημερινά, μια βασική εκπαίδευση σε Πανεπιστήμια και Κολέγια δεν φτάνει για να γίνει κάποιος βιβλιοθηκονόμος. Υπάρχουν δεξιότητες και ικανότητες που πρέπει οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος να καλλιεργήσουν και να αναπτύξουν ώστε να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις της εποχής και του επαγγέλματός τους.

4.1 Τεχνολογικές δεξιότητες

Οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος έχουν αυξημένη τεχνολογική παιδεία, ώστε να μπορούν να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις της εργασίας. Σε άρθρο τους, οι Auster & Chan (2004), αναφέρουν την άποψη των Stafford και Serban, οι οποίοι προτείνουν πως οι βιβλιοθηκονόμοι θα πρέπει να χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες τεχνολογικής εξειδίκευσης: οι βιβλιοθηκονόμοι που κατέχουν τις βασικές δεξιότητες στη χρήση υπολογιστών και άνεση σε βασικά ηλεκτρονικά συστήματα, οι βιβλιοθηκονόμοι που εξειδικεύονται στην χρήση ενός μόνο ηλεκτρονικού συστήματος και οι συστηματικοί βιβλιοθηκονόμοι (system librarians) που είναι υπεύθυνοι για την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών συστημάτων της βιβλιοθήκης.

Σύμφωνα με τις Auster & Chan (2004), το τεχνολογικό περιβάλλον μιας βιβλιοθήκης συχνά αποτελείται από ένα σύστημα που είναι υπεύθυνο για την διαχείριση του Διαδικτυακού Καταλόγου Ανοιχτής Πρόσβασης (OPAC, Online Public Access Catalog), την κυκλοφορία του υλικού (circulation), την διαχείριση αγορών και διατήρηση του υλικού (acquisitions) και την καταλογογράφηση του υλικού · από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφοριών · από τα CD-ROMs · από υπολογιστές ελεύθερους για το κοινό, που παρέχουν πρόσβαση στο Ιντερνέτ · από τοπικά δίκτυα · από συστήματα απεικόνισης · και από συσκευές για χρήστες Α.Μ.Ε.Α. Οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος είναι απαραίτητο να γνωρίζουν αυτά τα συστήματα και να είναι σε θέση να τα χρησιμοποιούν και να εκπαιδεύσουν τους χρήστες που τα χρειάζονται.

Επίσης, οι σύγχρονοι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος κατέχουν άριστες γνώσεις υπολογιστών. Σε αγγελίες εργασίας, για την θέση του πληροφοριακού βιβλιοθηκονόμου, στην κατηγορία "Τεχνολογικές Δεξιότητες", απαραίτητη εμφανίζεται η γνώση εφαρμογών του υπολογιστή, όπως χρήση του Microsoft Office προϊόντα. Επίσης, η γνώση προγραμματισμού, σχεδιασμού ιστοσελίδων και η αντιμετώπιση βασικών προβλημάτων λογισμικού ή/και υλικού είναι από τις βασικές τεχνολογικές δεξιότητες που εμφανίζονται σε αγγελίες αλλά και σε έρευνες (Gottfried, 2013 · Saunders, 2012), σχετικές με τις δεξιότητες του βιβλιοθηκονόμου του πληροφοριακού τμήματος.

Σημαντική, φαίνεται να είναι η δεξιότητα της προσαρμοστικότητας και ευελιξίας του βιβλιοθηκονόμου στα νέα ηλεκτρονικά περιβάλλοντα που επισκέπτεται κατά την αναζήτηση πληροφοριών, καθώς και των ηλεκτρονικών συσκευών που χρησιμοποιεί ο χρήστης (tablet, κινητό, laptops) (Zhang, Yu & Zhao, 2013). Σε έρευνα που έγινε από τις Polydoratou & Moreleli-Cacouris (2013), σε Έλληνες βιβλιοθηκονόμους, αλλά και σε έρευνα που έγινε από τους Saunders et al.(2013), σε 13 χώρες, οι ερωτηθέντες βιβλιοθηκονόμοι και στις δύο έρευνες, ανέφεραν πως η βασικότερη τεχνολογική δεξιότητα που πρέπει να κατέχει ένας βιβλιοθηκονόμος είναι η δεξιότητα να αναζητεί σε ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης και η χρήση κοινωνικών δικτύων. Με μικρότερα ποσοστά και στις δύο έρευνες, ακολουθούν οι δεξιότητες διατήρησης και σχεδίασης ιστοσελίδων, καθώς επίσης η επίλυση προβλημάτων λογισμικού και υλικού, προγραμματισμός και επικοινωνία με άμεσα μηνύματα.

Η εργασία του πληροφοριακού βιβλιοθηκονόμου απαιτεί δεξιότητες στην χρήση "κοινωνικών εργαλείων" (social tools) (Miranda, Gualtieri, & Coccia, 2010). Καθημερινά στο πληροφοριακό γραφείο για την παροχή πληροφοριακών υπηρεσιών από απόσταση, χρησιμοποιούνται πολλά από αυτά τα εργαλεία, όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τα blogs, τα wikis¹ και κοινωνικά δίκτυα όπως το facebook και twitter,

¹ Το Wiki είναι μια ιστοσελίδα ή μια βάση δεδομένων που αναπτύχθηκε σε συνεργασία μιας ομάδας χρηστών, επιτρέποντας σε κάθε χρήστη να προσθέσετε και να επεξεργαστείτε περιεχόμενο (Wiki, 2014).

καθώς και εργαλεία για την άμεση ή έμμεση βίντεο-επικοινωνία, χρησιμοποιώντας μηχανές όπως το skype (άμεση) και το screencastomatic (έμμεση) (Solorzano, 2013).

Σε έρευνα από την Wilkins Jordan (2014), για την ανάδειξη των σημαντικότερων δεξιοτήτων του βιβλιοθηκονόμου του πληροφοριακού τμήματος, στην παρούσα χρονική περίοδο, από τις τεχνολογικές δεξιότητες, πρώτη σε ποσοστά ξεχωρίζει η δεξιότητα αποκατάστασης προβλημάτων λογισμικού, δεύτερη η χρήση κοινωνικών δικτύων και τρίτη η αποκατάσταση προβλημάτων υλικού. Οι Chawner & Oliver (2013), σε παρόμοια έρευνα για την ανάδειξη των τεχνολογικών δεξιοτήτων του βιβλιοθηκονόμου, έφεραν τα ίδια αποτελέσματα με μια μικρή ανακατάταξη. Πιο σημαντική τεχνολογική δεξιότητα φαίνεται και εδώ να είναι η αναζήτηση σε ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης. Στη συνέχεια ακολουθεί η δεξιότητα επίλυσης προβλημάτων λογισμικού, η χρήση κοινωνικών δικτύων και η διαχείριση ιστοσελίδων.

Ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος έχει την θέληση να εκπαιδευτεί και την ευελιξία να περιηγείται και να χρησιμοποιεί άνετα και με αυτοπεποίθηση αυτά τα εργαλεία (Miranda, et al., 2010). Αξίζει να αναφέρουμε πως σε πολλές περιπτώσεις, η εκπαίδευση με θέμα την ανάπτυξη των τεχνολογικών δεξιοτήτων του προσωπικού, αλλά και των φοιτητών παρέχεται από την βιβλιοθήκη, υποχρεωτικά (Hurst, 2014).

4.2 Προσωπικές δεξιότητες

Εξετάζοντας αγγελίες για την θέση του βιβλιοθηκονόμου του πληροφοριακού τμήματος, στην περιγραφή εργασίας (job description), παρατηρούμε μια κατηγορία που αναφέρεται στις προσωπικές δεξιότητες του βιβλιοθηκονόμου.

Όπως αναφέρεται σε άρθρο των Ward et al. (2004) και της Σεμερτζάκη (2008), η Αμερικανική Ένωση Βιβλιοθηκών (ALA, American Library Association), έχει καθιερώσει πέντε κατηγορίες στις προσωπικές δεξιότητες.

Η πρώτη κατηγορία, αναφέρεται στην προσεγγιστικότητα. Ο χρήστης πρέπει να νιώθει άνετα να πλησιάζει το πληροφοριακό γραφείο. Η στάση του σώματος του βιβλιοθηκονόμου του πληροφοριακού τμήματος είναι ιδιαίτερα σημαντική. Ένα

αμυδρό χαμόγελο ή η οπτική επαφή προς τον χρήστη, κάνει αμέσως τον χρήστη να νιώσει άνετα και να εισέλθει στο πληροφοριακό γραφείο (Curry & Copeman, 2005 · Κακούρη, 1998). Η ALA, αναφέρει πως ακόμη και αν η επικοινωνία με τον χρήστη γίνεται από απόσταση ο βιβλιοθηκονόμος οφείλει να ενημερώσει τον χρήστη πως έλαβε το μήνυμά του. Σε έρευνα που έγινε από τις Polydoratos & Moreleli-Cacouris (2013), σε Ελλάδα και Κύπρο, τα αποτελέσματα έδειξαν πως η επικοινωνία του βιβλιοθηκονόμου με τον χρήστη είναι η πιο σημαντική προσωπική δεξιότητα, με πρώτη να είναι η άμεση/ λεκτική επικοινωνία και δεύτερη η γραπτή. Δεύτερη πιο σημαντική προσωπική δεξιότητα αναδεικνύεται η δεξιότητα του βιβλιοθηκονόμου να προσεγγίσει τον χρήστη, να τον κάνει να νιώθει άνετα να εκφράσει την απορία του στο πληροφοριακό βιβλιοθηκονόμο. Σε παρόμοια έρευνα, από την Wilkins Jordan (2014), βλέπουμε ότι τα αποτελέσματα συμφωνούν, καθώς και σε αυτή την έρευνα οι ερωτηθέντες βιβλιοθηκονόμοι επέλεξαν την προσσεγγιστικότητα ως την δεύτερη πιο σημαντική δεξιότητα, μετά από την δεξιότητα κατοχής αίσθηση του χιούμορ.

Η δεύτερη κατηγορία, όπως καταγράφεται από την ALA, έχει να κάνει με το ενδιαφέρον που δείχνει ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος κατά την διεξαγωγή της πληροφοριακής εργασίας. Ο βιβλιοθηκονόμος δείχνει ενδιαφέρον και σεβασμό προς τον χρήστη, ακούει προσεκτικά τις απορίες του και να είναι ειλικρινής και ευθύς με τον χρήστη σχετικά με την πολυπλοκότητα των πληροφοριών που αναζητάει, τους περιορισμούς σχετικά με τις πληροφορίες που είναι διαθέσιμες, και το είδος της βοήθειας που ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος παρέχει. Επίσης είναι σημαντικό ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος να παρέχει στο χρήστη το συναίσθημα της εμπιστοσύνης (Bunge, 1999).

Η τρίτη κατηγορία αναφέρεται στην ακρόαση. Ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος ακούει προσεκτικά τον χρήστη πριν απαντήσει. Οι ερωτηθέντες βιβλιοθηκονόμοι στην έρευνα των Polydoratos & Moreleli-Cacouris (2013), αναδεικνύουν την ακουστική ως την τέταρτη πιο σημαντική προσωπική δεξιότητα των βιβλιοθηκονόμων για την καλύτερη παροχή πληροφοριακής υπηρεσίας, και το ίδιο θέση λαμβάνει η ακουστική και στην έρευνα της Wilkins Jordan (2014). Ο βιβλιοθηκονόμος, αφού ακούσει το ερώτημα του χρήστη, συζητάει με τον χρήστη και έχει ενθαρρυντική στάση προς αυτόν με σκοπό να εκφράσει τον

προβληματισμό του στο έπακρο. Ο Carlson (2007), δίνει όνομα στην συζήτηση μεταξύ βιβλιοθηκονόμου και χρήστη κατά την προσπάθεια να βρουν την απάντηση που ο χρήστης αναζητεί. Την ονομάζει "πληροφοριακή συνέντευξη". Η πληροφοριακή συνέντευξη είναι η διαδικασία μέχρι την εύρεση αυτού που ο χρήστης αναζητεί. Πολύ συχνά οι χρήστες φτάνουν στο πληροφοριακό γραφείο με απορίες που δεν ξέρουν πώς να εκφράσουν, ή με απορίες που δεν είναι διατυπωμένες σωστά, με αποτέλεσμα να λαμβάνουν λάθος ή ανεπαρκείς απαντήσεις. Ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος χρησιμοποιώντας την "πληροφοριακή συνέντευξη", η οποία αποκτιέται με την εμπειρία, συζητάει με τον χρήστη ώστε να παρέχει την καλύτερη εξυπηρέτηση του. Στόχος του πληροφοριακού βιβλιοθηκονόμου είναι να προσπαθεί πάντα να μην φεύγει κανένας χρήστης από το πληροφοριακό γραφείο χωρίς να έχει απαντηθεί με επιτυχία το ερώτημά του ή χωρίς να έχει βρει αυτό που αναζητάει.

Η τέταρτη κατηγορία προσωπικών δεξιοτήτων, αναφέρεται στην έρευνα για τον εντοπισμό πληροφοριών. Ο βιβλιοθηκονόμος κατά την έρευνα των πληροφοριών λαμβάνει υπόψη του την ορθογραφία, συνώνυμους όρους και γενικότερα τις στρατηγικές αναζήτησης. Σύμφωνα με την Bolfin (2012), "Για να είσαι βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος πρέπει να είσαι πολύ καλός στην αναζήτηση και να έχεις απλότητα στη σκέψη". Ένας βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος δεν είναι δυνατόν να γνωρίζει όλες τις απαντήσεις, αλλά είναι σημαντικό να γνωρίζει πως και από πού να ξεκινήσει την αναζήτηση για την απάντηση του ερωτήματος. Ταυτόχρονα ενημερώνει τον χρήστη για την μέθοδο που χρησιμοποιεί για την αναζήτηση των πληροφοριών. Ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος κατέχει την δεξιότητα της μετάδοσης της πληροφορίας, με την μορφή διδασκαλίας αλλά και συζήτησης.

Η πέμπτη και τελευταία κατηγορία, των προσωπικών δεξιοτήτων, όπως αυτές παρουσιάζονται από την ALA, είναι η διαδικασία επιβεβαίωσης πως ο χρήστης έλαβε την σωστή πληροφορία. Ο βιβλιοθηκονόμος φροντίζει να ρωτήσει αν ο χρήστης είναι ικανοποιημένος με το αποτέλεσμα της έρευνας. Ταυτόχρονα, ενημερώνει τον χρήστη για τους τρόπους επικοινωνίας με την βιβλιοθήκη σε περίπτωση που χρειάζεται περαιτέρω καθοδήγηση, τον ενημερώνει για άλλες πηγές διαθέσιμες, χρήσιμες για το

ερώτημά του καθώς επίσης τον παραπέμπει στο κατάλληλο άτομο εάν η ερώτηση του δεν έχει απαντηθεί στο έπακρο.

Βεβαίως, οι προσωπικές δεξιότητες των βιβλιοθηκονόμων του πληροφοριακού τμήματος, δεν σταματάνε στις πέντε αυτές κατηγορίες που προτείνει η ALA. Σε έρευνες, που έχουν γίνει για τον εντοπισμό των δεξιοτήτων του βιβλιοθηκονόμου, σε υψηλά ποσοστά βρίσκεται η δεξιότητα του βιβλιοθηκονόμου να συνεργάζεται με τους συναδέλφους του (Saunders et al., 2013) για την εξυπηρέτηση των αναγκών των χρηστών τους · οι δεξιότητες διδασκαλίας και μετάδοσης πληροφοριών (Chawner & Oliver, 2013) · και η δεξιότητα οργάνωσης των προτεραιοτήτων και εργασιών (Polydoratou & Moreleli-Cacouris, 2013).

Επίσης, οι βιβλιοθηκονόμοι έχουν την δεξιότητα να διαχειριστούν το άγχος και τις έντονες καταστάσεις, όταν ο χρόνος για την επίλυση ενός ερωτήματος είναι περιορισμένος ή ο χρήστης ανυπόμονος (Polydoratou & Moreleli-Cacouris, 2013 · Saunders, 2013 · Torabi, 2011 · Wilkins Jordan, 2014). Η Priestly (2009), τέλος, επισημαίνει ως ιδιαίτερη ικανότητα, αυτή του βιβλιοθηκονόμου του πληροφοριακού τμήματος, όταν κατά την εργασία του, σε τακτά χρονικά διαστήματα, τον “διακόπτουν” οι χρήστες με απορίες, και αυτός εύκολα σταματάει και ξανά- συνεχίζει την εργασία του, από εκεί που την άφησε.

4.3 Επαγγελματικές δεξιότητες

Σύμφωνα με την Αμερικανική Ένωση Βιβλιοθηκών (ALA), όπως αναφέρεται από τους RUSA (2003) και Σεμερτζάκη (2008), οι επαγγελματικές δεξιότητες περιλαμβάνουν όλες τις δεξιότητες που εξυπηρετούν την καλύτερη παροχή υπηρεσίας και πληροφόρησης των χρηστών της βιβλιοθήκης από τους βιβλιοθηκονόμους του πληροφοριακού τμήματος. Οι δεξιότητες αυτές χωρίζονται σε πέντε κατηγορίες.

Η πρώτη κατηγορία είναι η πρόσβαση, όπου οι στόχοι του βιβλιοθηκονόμου του πληροφοριακού τμήματος είναι να παρέχει στον χρήστη την κατάλληλη πληροφορία ανάλογα με τις ανάγκες του, να σχεδιάσει και οργανώσει τις υπηρεσίες πληροφόρησης χρηστών, ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της κοινότητας και τέλος με κριτική σκέψη και προσεκτική ανάλυση των πληροφοριών και πηγών,

παρέχει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες στους χρήστες, συνδέοντας τους χρήστες με αξιόλογες πηγές πληροφόρησης.

Η δεύτερη κατηγορία επαγγελματικών δεξιοτήτων, είναι η γνωστική βάση. Εδώ αναφέρεται πως ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος πρέπει να γνωρίζει α) τη δομή των πηγών πληροφόρησης, β) τα βασικά εργαλεία πληροφόρησης, γ) τα πρότυπα αναζήτησης πληροφοριών, δ) τις αρχές επικοινωνίας με τους χρήστες, ε) την επίδραση της τεχνολογίας στη δομή της πληροφορίας, στ) τους νόμους περί πνευματικών δικαιωμάτων, και ζ) τα πρότυπα πληροφοριακών δεξιοτήτων. Ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος φροντίζει να παρακολουθεί την ενημέρωση για θέματα και πληροφορίες που αφορούν την κοινότητά των χρηστών του και στη συνέχεια να "μοιράζεται" τις καινούριες γνώσεις τους χρήστες του, αλλά και με τους συναδέλφους του. Ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος, εμπλέκεται ενεργά σε προγράμματα για την βελτίωση των ατομικών του δεξιοτήτων για την παροχή καλύτερης πληροφοριακής υπηρεσίας στους χρήστες της βιβλιοθήκης του.

Η τρίτη κατηγορία, αναφέρεται στο μάρκετινγκ, την ευαισθητοποίηση και την ενημέρωση. Ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος με στόχο να παρέχει καλύτερη υπηρεσία πληροφόρησης στους χρήστες, διεξάγει έρευνα για τους στόχους και τις απαιτήσεις της κοινότητάς του καθώς επίσης συμβουλευεται και άλλες βιβλιοθήκες. Επίσης, ο βιβλιοθηκονόμος φροντίζει να επικοινωνεί και να επεκτείνει τις πληροφοριακές υπηρεσίες που παρέχει στους χρήστες, χρησιμοποιώντας διαλέξεις, προγράμματα, ξεναγήσεις, ηλεκτρονικές και έντυπες δημοσιεύσεις. Τέλος, δεν επαναπαύεται ποτέ. Εμπλέκει χρήστες σε έρευνες, σε τακτά χρονικά διαστήματα, για την αξιολόγηση των υπηρεσιών, αλλά και ο ίδιος αξιολογεί τις τρέχουσες τάσεις και τις νέες μεθόδους και αναλαμβάνει τις αλλαγές που πρέπει να γίνουν.

Η τέταρτη κατηγορία, είναι οι σχέσεις. Ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος, βλέπει τον χρήστη ως συνεργάτη για την διαδικασία αναζήτησης πληροφοριών, με σκοπό να κατανοήσει τους προβληματισμούς και τις ανάγκες των χρηστών του. Συνεργάζεται με τους συναδέλφους του για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους χρήστες, καθώς επίσης, αναπτύσσει και διατηρεί σχέσεις συνεργασίας εντός και εκτός της βιβλιοθήκης, με σκοπό να δικτυωθεί, να επεκτείνει

και να ενδυναμώνει τις υπηρεσίες των χρηστών. Σύμφωνα με τους Zabel, et al. (2010), οι πληροφοριακοί βιβλιοθηκονόμοι θα πρέπει να καταλάβουν το ρόλο του Ιδρύματος που συνεργάζονται και τα θέματα τα οποία πραγματεύονται ή και αντιμετωπίζουν, να χτίσουν και να διαφημίσουν τις γνώσεις τους σε σχέση με την αναζήτηση, με τις πηγές και με τους χρήστες, να είναι ενήμεροι για τα θέματα που καλύπτει η βιβλιοθήκη που απασχολούνται, να επικοινωνούν με άλλους βιβλιοθηκονόμους και να επισκέπτονται και άλλες βιβλιοθήκες και τέλος να δημιουργούν σχέσεις συνεργατικής εργασίας με άλλες βιβλιοθήκες και μονάδες πανεπιστημίων.

Τέλος η πέμπτη κατηγορία των επαγγελματικών δεξιοτήτων, όπως αναφέρονται από την ALA, είναι η αξιολόγηση και αποτίμηση πόρων και υπηρεσιών. Σε έρευνα των Saunders, et al. (2013), σε 13 χώρες, η εκτίμηση/ αξιολόγηση εμφανίζεται ως η πέμπτη πιο σημαντική επαγγελματική δεξιότητα των βιβλιοθηκονόμων. Ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος, εντοπίζει τις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών της βιβλιοθήκης, αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των πηγών πληροφόρησης, αλλά και όλων των ειδών πηγές που παρέχονται στους χρήστες. Ακόμα, αξιολογεί καινούριες ή ήδη υπάρχουσες υπηρεσίες, για το αν συναντάνε τις ανάγκες των χρηστών του, τη μορφή και την πρόσβαση στις πηγές αυτές. Τέλος, ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος, ταυτοποιεί και χρησιμοποιεί τεχνικές αξιολόγησης που μετρούν την αποδοτικότητα του προσωπικού.

Έρευνα που έγινε από τις Polydoratou & Moreleli-Cacouris (2013), έδειξε πως το τετραετές πτυχίο στην Επιστήμη των Βιβλιοθηκών, είναι το πιο σημαντικό από τις επαγγελματικές δεξιότητες για το επάγγελμα των βιβλιοθηκονόμων και δεύτερη η γνώση ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης. Ακολουθούν οι δεξιότητες αναζήτησης και η καλή γνώση ξένων γλωσσών, στις πιο σημαντικές επαγγελματικές δεξιότητες. Αυτό δικαιολογείται λόγω της μεγάλης συμμετοχής αλλοδαπών φοιτητών στα Πανεπιστήμια, καθώς επίσης, και λόγω του ότι η επαγγελματική βιβλιογραφία της βιβλιοθηκονομίας είναι στην Αγγλική γλώσσα (Polydoratou & Moreleli-Cacouri, 2013).

Η έρευνα της Wilkins Jordan (2014) και των Chawner & Oliver (2013), αναφέρουν στα αποτελέσματά τους την εξυπηρέτηση χρηστών ως την πιο σημαντική επαγγελματική δεξιότητα, ακολουθούμενη από την δεξιότητα αναζήτησης και την εξοικείωση με τις ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης. Τέλος, η έρευνα των Saunders, et al. (2013), σε 13 χώρες καταλήγει στα ίδια αποτελέσματα αλλά με μια μικρή διαφορά στην σειρά σημαντικότητας. Πρώτη επαγγελματική δεξιότητα εμφανίζεται η δεξιότητα αναζήτησης, στη συνέχεια η γνώση των ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης, η γνώση ξένων γλωσσών και η εξυπηρέτηση χρηστών.

5. Τα καθήκοντα του βιβλιοθηκονόμου στο πληροφοριακό τμήμα μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης

Σε μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος εμπλέκεται σε πολλές και διαφορετικές δραστηριότητες, καθημερινά. Στο άρθρο των Frank, et al. (1999) και Johnson (2011), αναφέρεται η άποψη του Green S. (1876), σχετικά με τις υπευθυνότητες του πληροφοριακού βιβλιοθηκονόμου, τις οποίες και συνοψίζει σε τέσσερις κατηγορίες: η διδασκαλία των χρηστών, οι ικανοποιητικές απαντήσεις στα ερωτήματα των χρηστών, η ανάπτυξη της συλλογής της βιβλιοθήκης και οι δημόσιες σχέσεις για την δημόσια προαγωγή της βιβλιοθήκης.

Από τις παλαιές παραδοσιακές βιβλιοθήκες μέχρι και στις σημερινές, αναπτυγμένες βιβλιοθήκες, αυτές οι υπευθυνότητες, αποτελούν το βασικό πλάνο για την καλή λειτουργία μιας βιβλιοθήκης. Οι καινούριες υπηρεσίες, μέθοδοι και τεχνικές που χρησιμοποιούνται, αναπτύσσονται και καθιερώνονται κατά καιρούς, για την λειτουργία της βιβλιοθήκης, πηγάζουν από το γενικό στόχο και έννοια των τεσσάρων αυτών υπευθυνότητων.

5.1 Παροχή πληροφόρησης

Από την πρώτη βιβλιοθήκη, έως και σήμερα ένας από τους βασικούς στόχους της λειτουργίας των βιβλιοθηκών, είναι η παροχή πληροφοριών στο κοινό. Ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος είναι ενήμερος για την έντυπη και ψηφιακή συλλογή της βιβλιοθήκης.

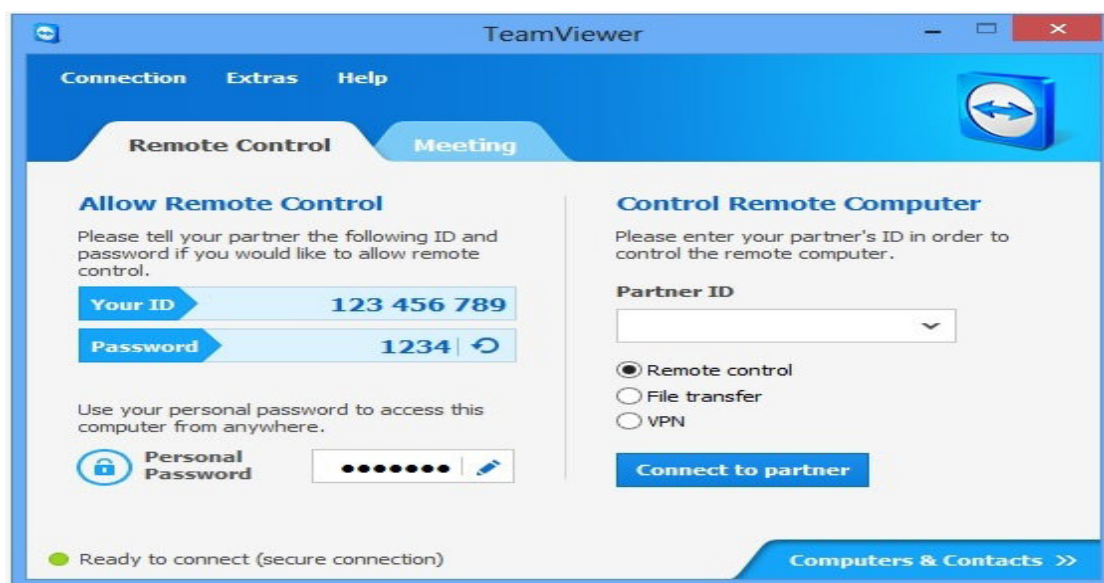


Εικόνα 4: Βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος, βοηθάει χρήστες

Οι χρήστες καταφεύγουν στο πληροφοριακό γραφείο. επί το πλείστον, για καθοδήγηση στην αναζήτηση τους στον κατάλογο της βιβλιοθήκης, σε βάσεις δεδομένων και ηλεκτρονικών πηγών που δεν είναι εξοικειωμένοι ή ίσως να μην γνωρίζουν καν για την ύπαρξη τους. Επίσης, πολλές φορές αναζητούν την συμβουλή του βιβλιοθηκονόμου του πληροφοριακού τμήματος για την σωστή συγγραφή παραπομπών και βιβλιογραφίας στις εργασίες τους.

Σε έρευνα που έγινε στο βιβλιοθηκονομικό προσωπικό, σε Ελλάδα και Κύπρο, από τις Polydoratos & Moreleli-Cacouris (2013), αποδεικνύεται πως 96% των ερωτηθέντων απασχολείται καθημερινά με την παροχή πληροφοριακής υπηρεσίας (reference services). Η πληροφοριακή υπηρεσία που προσφέρεται από τους βιβλιοθηκονόμους, περιλαμβάνει, την συνάντηση με το χρήστη και την παροχή συμβουλής σε θέματα αναζήτησης, την βοήθεια συλλογής βιβλιογραφίας και τη συγγραφή παραπομπών, καθώς και την καθοδήγηση του χρήστη στην online αναζήτηση βιβλιογραφίας (Ζωντανός, 1996).

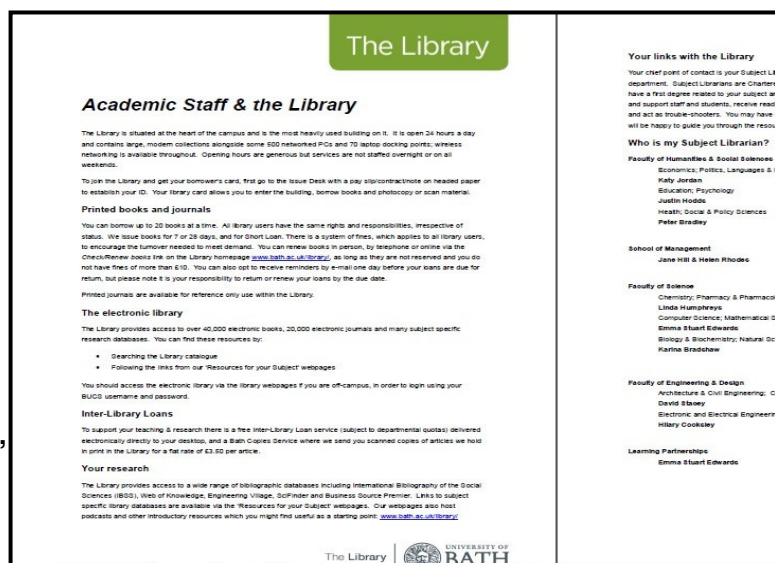
Σύμφωνα με την ίδια έρευνα, το 78% της εργασίας των βιβλιοθηκονόμων, σε καθημερινή βάση, αφορά την παροχή απαντήσεων στις ερωτήσεις που καταφθάνουν στο πληροφοριακό γραφείο είτε ως ψηφιακά μηνύματα, τηλεφωνικά, ή πρόσωπο με πρόσωπο (Polydoratos & Moreleli-Cacouris, 2013). Ιδιαίτερα σύνηθες είναι, επίσης, οι βιβλιοθηκονόμοι να φτιάχνουν μικρά βίντεο και να τα αποστέλλουν στους χρήστες από απόσταση (Watstein, & Bell, 2008), να χρησιμοποιούν μηχανές άμεσης επικοινωνίας, όπως το skype, ή και την ομαδική χρήση της οθόνης (π.χ. teamviewer) για την καλύτερη και πιο σαφή παροχή πληροφοριών, για παράδειγμα σε μια ερώτηση όπως “Πώς θα βρω άρθρα σχετικά με το θέμα της εργασίας μου στην Scopus;”.



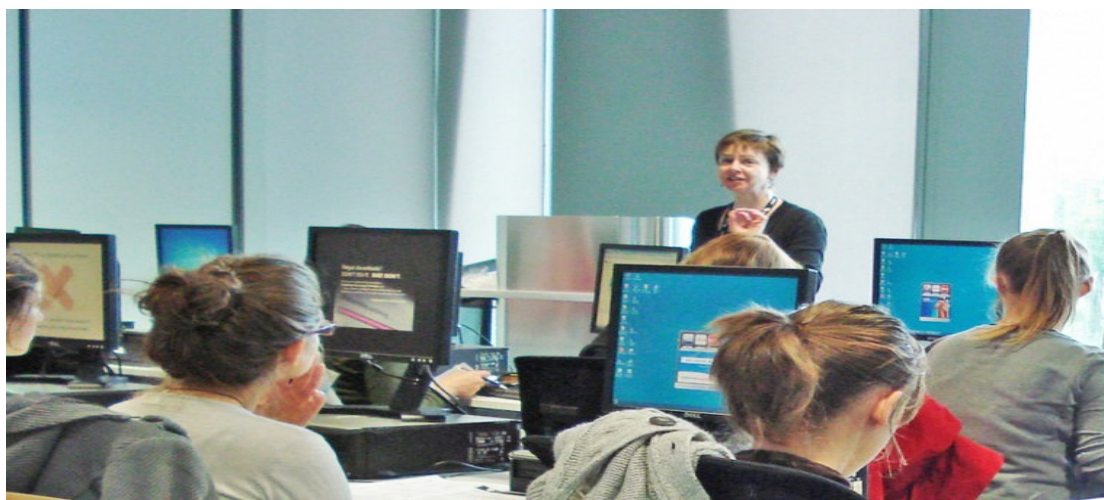
Εικόνα 5: TeamViewer κατά την σύνδεση με τον χρήστη

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών, οι πληροφοριακοί βιβλιοθηκονόμοι με την συνεργασία των θεματικών βιβλιοθηκονόμων δημιουργούν έντυπους και ηλεκτρονικούς θεματικούς οδηγούς για την χρήση της βιβλιοθήκης, τους τρόπους αναζήτησης στις πιο δημοφιλείς βάσεις δεδομένων και ηλεκτρονικές πηγές, καθώς επίσης και θεματικούς οδηγούς για την σύνταξη παραπομπών και βιβλιογραφίας με διαφορετικά στυλ. Αυτοί οι οδηγοί είναι, συνήθως, είναι τοποθετημένοι σε εμφανή σημεία στη βιβλιοθήκη καθώς επίσης και στην κύρια ηλεκτρονική σελίδα της βιβλιοθήκης. Οι θεματικοί οδηγοί δημιουργούνται και ελέγχονται τακτικά από τους βιβλιοθηκονόμους του πληροφοριακού τμήματος για τυχόν αλλαγές και ενημερώσεις που απαιτούνται.

Εικόνα 6: Θεματικός Οδηγός, από την ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη του Μπαθ (Bath, UK), με θέμα τη χρήση της βιβλιοθήκης



Οι πληροφοριακοί βιβλιοθηκονόμοι, στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, μαζί με τους θεματικούς βιβλιοθηκονόμους και σε συνεργασία με τον υπεύθυνο του τμήματος, παρέχουν προαιρετικά μαθήματα στους φοιτητές του Πανεπιστημίου, με θέμα την λογοκλοπή (Gunnarsson, Kulesza & Pettersson, 2014) · τη χρήση της βιβλιοθήκης, τις υπηρεσίες που παρέχει και τον τρόπο λειτουργίας της · την παρουσίαση χρησίων βάσεων δεδομένων, όπως η Scopus, που είναι διαθέσιμες από την βιβλιοθήκη, τρόπους αναζήτησης σε αυτές τις βάσεις και χρήσιμα εργαλεία σε αυτές · τη σωστή σύνταξη παραπομπών ή τη διδασκαλία χρήσης προγραμμάτων σύνταξης παραπομπών, όπως το Endnote. Τα μαθήματα οργανώνονται και γίνονται σε συνεργασία των πληροφοριακών και θεματικών βιβλιοθηκονόμων, με βάση το θέμα σπουδών των φοιτητών, το έτος σπουδών τους και τις απαιτήσεις που έχει το κάθε τμήμα του Πανεπιστημίου ξεχωριστά. Συνήθως, η κάθε ομάδα από το κάθε τμήμα σπουδών του Πανεπιστημίου, στο πρώτο έτος λαμβάνει ένα ενημερωτικό μάθημα από τους βιβλιοθηκονόμους του πληροφοριακού τμήματος και τον αντίστοιχο θεματικό βιβλιοθηκονόμο.



Εικόνα 7: Βιβλιοθηκονόμος παραδίδει μάθημα σε φοιτητές

Από έρευνα που έγινε στη Νέα Ζηλανδία, προκύπτει πως οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος που συμμετείχαν στην έρευνα, δεν επικεντρώνονται σε μια ή δυο εργασίες καθημερινά. Η πλειοψηφία δήλωσε πως πιο συχνά απασχολείται στο γραφείο εξυπηρέτησης χρηστών, στην παροχή εκπαίδευσης σε φοιτητές και προσωπικό και στην ανάπτυξη συλλογής. Με μικρότερα ποσοστά ακολουθούν, η αντιμετώπιση προβλημάτων λογισμικού και εξοπλισμού και η δημιουργία ηλεκτρονικών θεματικών οδηγών (subject guides) (Chawner & Oliver, 2013).

Στην έρευνα της Wilkins Jordan (2014), για τα καθήκοντα του βιβλιοθηκονόμου του πληροφοριακού τμήματος μιας δημόσιας βιβλιοθήκης, τα αποτελέσματα δεν διαφέρουν και πολύ. Ο μεγαλύτερος αριθμός των ερωτηθέντων βιβλιοθηκονόμων, δήλωσαν πως καθημερινά απασχολούνται με την παροχή πληροφοριακής υπηρεσίας, με την ανάπτυξη συλλογής και την παροχή βοήθειας σε θέματα που σχετίζονται με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

5.2 Αξιολόγηση υπηρεσιών

Σε έρευνα που διεξήχθη από τις Polydoratos & Moreleli-Cacouris (2013), το 78% της εργασίας των βιβλιοθηκονόμων, σε καθημερινή βάση, περιλαμβάνει την διαχείριση των τεκμηρίων και συλλογών της βιβλιοθήκης. Σε μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη οι θεματικοί βιβλιοθηκονόμοι είναι αυτοί που διαχειρίζονται την

ανάπτυξη της συλλογής. Πολύ συχνά όμως για την λήψη αποφάσεων, όπως για παράδειγμα, «πόσο χρήσιμη είναι μια δωρεά;», οι πληροφοριακοί βιβλιοθηκονόμοι είναι εκείνοι που θα ερευνήσουν το ήδη υπάρχον υλικό της βιβλιοθήκης και θα βοηθήσουν το θεματικό βιβλιοθηκονόμο να λάβει την καταλληλότερη απόφαση. Στις δημόσιες βιβλιοθήκες όμως ο πληροφοριακός βιβλιοθηκονόμος είναι αυτός που θα λάβει την απόφαση αγοράς, διατήρησης ή απόσυρσης μιας δωρεάς ή ενός τεκμηρίου.

Οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος έρχονται σε επαφή με τους περισσότερους χρήστες και κατά συνέπεια εκτός από τις απορίες τους σε σχέση με το υλικό και τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, ακούνε τα αιτήματα τους είτε για αλλαγές στο χώρο της βιβλιοθήκης, είτε στη συλλογή. Τα αιτήματα αυτά, και οι παρατηρήσεις των χρηστών –θετικές και μη- επεξεργάζονται από τους βιβλιοθηκονόμους του πληροφοριακού τμήματος και στη συνέχεια προωθούνται στους αρμόδιους για την ανάλογη διαχείριση, ώστε να ικανοποιηθούν οι ανάγκες των χρηστών στο έπακρο και να μην υπάρχουν δυσαρέσκειες όσο αφορά την λειτουργία και τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης (Esson, Stevenson, Gildea & Roberts, 2012).

Για να είναι επιτυχής, ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη των υπηρεσιών που παρέχει η βιβλιοθήκη στους χρήστες, τότε πρέπει οι χρήστες να συμβάλλουν στην αξιολόγηση αυτών, αλλά και οι βιβλιοθηκονόμοι να αξιολογούν την επίδραση που αυτές έχουν στους χρήστες της (Esson, et al. 2012).

5.3 Επεξεργασία υλικού

Το εύρος των καθηκόντων και των δραστηριοτήτων με τα οποία εμπλέκονται οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος είναι ευρύ και εξαρτάται κατά πολύ από το μέγεθος της βιβλιοθήκης και την πολιτική που ακολουθεί.

Από έρευνα των Polydoratou & Moreleli-Cacouris, (2013), προκύπτει πως στην Ελλάδα και Κύπρο, σχεδόν το 90% των βιβλιοθηκονόμων ασχολείται με το βιβλιογραφικό έλεγχο και επεξεργασία της συλλογής της βιβλιοθήκης. Πολύ συχνά συναντάμε στις βιβλιοθήκες, τους βιβλιοθηκονόμους του πληροφοριακού τμήματος να ασχολούνται με την καταλογογράφηση, ταξινόμηση και ευρετηρίαση τεκμηρίων, άλλοτε πάλι για αυτές τις εργασίες υπάρχει εξειδικευμένο προσωπικό.

Έρευνες δείχνουν πως ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος έχει μεγάλη ποικιλία καθηκόντων. Για παράδειγμα, οι βιβλιοθηκονόμοι πολύ συχνά βοηθούν τους χρήστες ή και την βιβλιοθήκη σε τεχνικές βλάβες που μπορεί να αντιμετωπίζουν, όπως για παράδειγμα η βλάβη σε έναν υπολογιστή ή εκτυπωτή στο χώρο της βιβλιοθήκης. (Chawner, & Oliver, 2013 · Gottfried, 2013 · Polydoratos & Moreleli-Cacouris, 2013 · Saunders et al., 2013). Ακόμη, πολλές είναι οι βιβλιοθήκες, όπου εντάσσουν στα καθήκοντα του βιβλιοθηκονόμου του πληροφοριακού τμήματος, την τοποθέτηση των βιβλίων πίσω στα ράφια, την δημιουργία και σχεδίαση της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης, Παρόλα αυτά, υπάρχουν και οι βιβλιοθήκες όπου για αυτές τις εργασίες προσλαμβάνουν εξειδικευμένο προσωπικό.

5.4 Εκπαίδευση

Οι πληροφοριακοί βιβλιοθηκονόμοι παρακολουθούν και οι ίδιοι μαθήματα για την ενημέρωσή τους και την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών.

Ο Oldroyd (2004, 174 p.), όπως αναφέρεται από την Parry (2008), πρότεινε τέσσερα επίπεδα ανάπτυξης του προσωπικού της βιβλιοθήκης. Το πρώτο επίπεδο αναφέρεται στην κατάρτιση καθενός εργαζομένου ξεχωριστά. Ο κάθε εργαζόμενος εντοπίζει τις δικές του εκπαιδευτικές ανάγκες, διατηρώντας ένα σχέδιο προσωπικής ανάπτυξης και καταγράφοντας τις επιτυχίες τους. Το δεύτερο επίπεδο αναφέρεται στην οργάνωση. Οι διευθυντές χρησιμοποιούν μια σειρά εργαλείων για τη διαχείριση της ανάπτυξης της λειτουργίας των υπαλλήλων, συμπεριλαμβανομένων των εργαλείων αξιολόγησης δεξιοτήτων, συστήματα αξιολόγησης και πλαίσια συγκριτικής αξιολόγησης. Το τρίτο επίπεδο αναφέρεται στην περιφερειακή ανάπτυξη των υπαλλήλων, όπου οι οργανισμοί εντός μιας γεωγραφικής περιοχής συνεργάζονται για την ανάπτυξη του προσωπικού. Τέλος το τέταρτο επίπεδο αναφέρεται στην τμηματική εκπαίδευση. Μια συνεργατική προσέγγιση, που συνδέει την κυβέρνηση για παράδειγμα, και επαγγελματικούς φορείς.

Καθημερινά όμως ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος λαμβάνει εκπαίδευση στο χώρο της βιβλιοθήκης. Ένα παράδειγμα είναι τα μαθήματα που παραδίδονται στους φοιτητές από τους θεματικούς και πληροφοριακούς βιβλιοθηκονόμους, Όταν τα μαθήματα ειδικεύονται σε μια βάση δεδομένων για

παράδειγμα, οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος είναι παρόν για να εκπαιδευτούν και οι ίδιοι στις πηγές και υπηρεσίες που συγκεκριμένη ομάδα χρηστών χρησιμοποιεί, ώστε στο μέλλον να είναι σε θέση να προσφέρουν βοήθεια στους χρήστες. Ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος, όποτε του το επιτρέπει το πρόγραμμα του, φροντίζει να είναι παρόν στα μαθήματα αυτά που παρέχονται από την βιβλιοθήκη, για την δική του εκπαίδευση και εξάσκηση.

Κατά τακτά χρονικά διαστήματα εκπρόσωποι των διάφορων βάσεων δεδομένων/ πηγών και υπηρεσιών που χρησιμοποιεί η βιβλιοθήκη, διοργανώνουν σεμινάρια εκπαίδευσης και ενημέρωσης στο χώρο της βιβλιοθήκης ή εκτός, για τους βιβλιοθηκονόμους. Οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος παρακολουθούν αυτά τα σεμινάρια, για την καλύτερη χρήση αυτών των εργαλείων και τις δυνατότητές τους.

Σημαντικό είναι επίσης να γνωρίζουν κάθε καινούρια τάση στο χώρο της τεχνολογίας γενικότερα και να δίνουν ιδιαίτερη προσοχή στα τεχνολογικά μέσα που οι χρήστες τους προτιμούν και χρησιμοποιούν. Η συνεχής κατάρτιση, παρακολούθηση σεμιναρίων και συνεδριών, καθώς και οι συναντήσεις με βιβλιοθηκονόμους από άλλες βιβλιοθήκες της πόλης, χώρας ή ακόμη και του κόσμου, είναι ιδιαίτερα χρήσιμες τεχνικές για την συνεχή εκπαίδευση του βιβλιοθηκονόμου.

Στο άρθρο τους, οι Auster & Chan (2004), αναφέρουν πως οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος ενημερώνονται και εκπαιδεύονται σε διάφορα θέματα. Από την έρευνα των ιδίων, προκύπτει πως τα πιο δημοφιλή θέματα είναι Εφαρμογές Διαδικτύου (Internet Applications), με ποσοστό 83% και το ίδιο και οι Ηλεκτρονικές Πηγές (Electronic Resources). Στη συνέχεια ακολουθούν οι Στρατηγικές Αναζήτησης (Search Strategies) και Εφαρμογές Γραφείου (Office Applications), με ποσοστά κοντά στο 66%. Τέλος, το περίπου το 50% των ερωτηθέντων βιβλιοθηκονόμων δήλωσε πως ενημερώνεται για θέματα σχετικά με τα Ολοκληρωμένα Συστήματα Εφαρμογών (Integrated System Applications), Δεξιότητες Δημόσιας Υπηρεσίας (Public Service Skills), Επίλυση Προβλημάτων Εξοπλισμού (Troubleshooting Equipment), Ομαδική Εργασία, Επίλυση Προβλημάτων και Δεξιότητες Επικοινωνίας (Team Work, Problem Solving, and Communication Skills).

5.5 Διαφήμιση

Στα καθήκοντα του πληροφοριακού βιβλιοθηκονόμου εντάσσονται και οι ενέργειες για την ανάδειξη και προώθηση της σημαντικότητας της βιβλιοθήκης στο κοινό.

Σε συγκεκριμένες περιόδους στο χρόνο, όπως στις 23 Απριλίου που είναι η Παγκόσμια ημέρα βιβλίου, οι πληροφοριακοί βιβλιοθηκονόμοι επιλέγουν και προβάλλουν το υλικό της βιβλιοθήκης στους χρήστες. Επίσης, στο εξωτερικό τα Πανεπιστήμια, όντας επί το πλείστον ιδιωτικά Ιδρύματα, έχουν την λεγόμενη Open Day, όπου μελλοντικοί φοιτητές επισκέπτονται το Πανεπιστήμιο και ενημερώνονται για τα τμήματα που ενδιαφέρονται καθώς και για τις εγκαταστάσεις του Πανεπιστημίου. Οι βιβλιοθήκες δίνουν ιδιαίτερη προσοχή στην παρουσίαση και την ενημέρωση που θα προσφέρουν στους επισκέπτες τους. Οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος είναι τις περισσότερες φορές αυτοί που θα ετοιμάσουν το υλικό που θα χρησιμοποιηθεί, και είναι αυτοί που θα το παρουσιάσουν στους επισκέπτες/ χρήστες.

Σε επισκέψεις που πραγματοποιούνται στο χώρο των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών από σχολεία ή άλλους βιβλιοθηκονόμους από άλλες βιβλιοθήκες της χώρας ή και του εξωτερικού, συνήθως ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος αναλαμβάνει την επικοινωνία για την συνάντηση και να κάνει την ξενάγηση στο χώρο της βιβλιοθήκης, καθώς και να παρουσιάσει τις υπηρεσίες της. Είναι αυτός που στις απορίες ενός επισκέπτη, το πιο πιθανό είναι, να μπορεί να παρέχει τις περισσότερες και πιο ακριβείς πληροφορίες, λόγω του πολυμορφικού χαρακτήρα της εργασίας του.

Σε πολλές βιβλιοθήκες οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος είναι υπεύθυνοι ως κάποιο επίπεδο για το μάρκετινγκ και τη προώθηση της βιβλιοθήκης στο κοινό.

6. Η σχέση του χρήστη με τον βιβλιοθηκονόμο του πληροφοριακού τμήματος

Μετά τις έντονες τεχνολογικές αλλαγές και την ανάπτυξη του Διαδικτύου, κατά τη δεκαετία του 1980 παρατηρούνται αλλαγές στην πληροφοριακή εργασία, αλλά και την ιδέα για αυτήν. Μέχρι τότε οι χρήστες καταφεύγανε στους βιβλιοθηκονόμους με ερωτήσεις κυρίως για το υλικό και την τοποθεσία αυτού στο χώρο της βιβλιοθήκης. Οι βιβλιοθηκονόμοι παρείχαν τα δεδομένα στους χρήστες και υποδείκνυαν την τοποθεσία των πληροφοριακών πηγών. Η εμφάνιση του Διαδικτύου και του Ιντερνέτ έφερε αλλαγές και στο χώρο των βιβλιοθηκών, όσο αφορά τις απορίες των χρηστών (Cardina & Wicks, 2004 · Frank, et al., 1999 · Wang, et al., 2010). Για ποιο λόγο ο χρήστης θα προσεγγίσει τον πληροφοριακό βιβλιοθηκονόμο και τι απαιτήσεις έχει από αυτόν;

Στις περισσότερες βιβλιοθήκες βρίσκουμε τον πληροφοριακό βιβλιοθηκονόμο εγκαταστημένο, συνήθως, σε ένα γραφείο στο πιο εμφανές σημείο της βιβλιοθήκης κοντά στην είσοδο. Σημαντικό ρόλο για την τοποθεσία του βιβλιοθηκονόμου παίζει το μέγεθος και η πολιτική λειτουργίας της βιβλιοθήκης.

Υπάρχουν ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, όπως αυτή του Πανεπιστημίου του Μπαθ, στην Αγγλία, όπου πιστεύουν πως ο ρόλος του πληροφοριακού βιβλιοθηκονόμου είναι ιδιαίτερα σημαντικός στη εξυπηρέτηση των φοιτητών. Για αυτό το λόγο, έχουν τρία ξεχωριστά πληροφοριακά γραφεία ώστε να καλύπτουν διαφορετικές συλλογές υλικού το καθένα και ένα στην είσοδο της βιβλιοθήκης για την εξυπηρέτηση γενικών ερωτημάτων.

Από την άλλη μεριά, υπάρχουν και ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, όπως αυτή του Πανεπιστημίου του Μπρίστολ, στην Αγγλία όπου οι πληροφοριακοί βιβλιοθηκονόμοι είναι "κρυμμένοι" από τους χρήστες και επικοινωνούν με τους χρήστες ηλεκτρονικά, ενώ μπορούν να συζητήσουν κατ' ιδίαν, κατόπιν ραντεβού. Σε έρευνα που διεξήχθη, το 2009 από τους Mitchell, Comer, Starkey & Francis (2011), στη Βιβλιοθήκη του Όμπερλιν Κολλεγίου (Oberlin College), των Ηνωμένων Πολιτειών, οι ερωτηθέντες χρήστες αναφέρουν πως το ραντεβού με τον βιβλιοθηκονόμο τους βοήθησε να εντοπίσουν πληροφορίες που δεν θα είχαν βρει μόνοι τους, και σχεδόν όλοι

αναφέρουν ότι το ραντεβού, τους ήταν πολύτιμο για τη βελτίωση των δεξιοτήτων τους στην εύρεση πληροφοριών.

Πολλοί είναι αυτοί που υποστηρίζουν την άποψη των Watstein & Bell, (2008), πως οι βιβλιοθηκονόμοι πρέπει να παρέχουν βοήθεια όχι μόνο πίσω από το γραφείο αλλά να φύγουν από αυτό και να παρέχουν βοήθεια όπου αυτοί την χρειάζονται. Ο Eric Fierson, είναι ο πληροφοριακός βιβλιοθηκονόμος από το πανεπιστήμιο του Μίσιγκαν και επιβεβαιώνει την παραπάνω άποψη των Watstein & Bell, καθώς έχει αναπτύξει μια καινούρια υπηρεσία και την ονομάζει "βιβλιοθηκονόμος με καφέ λάτε" (Librarian with a latte). Ο Eric Fierson, πηγαίνει στην καφετερία του Πανεπιστημίου και καλεί τους φοιτητές να καθίσουν μαζί του για όποια βοήθεια χρειάζονται (Carlson, 2007).

Σύμφωνα με άρθρα των Kilzer (2011), Tang & Tseng (2014) και Watstein & Bell (2008), πολλοί είναι οι χρήστες που δεν θα απευθυνθούν πρώτα σε ένα πληροφοριακό βιβλιοθηκονόμο για να δώσουν απάντηση στο ερώτημά τους, αλλά σε έναν γνωστό ή πιο οικείο πρόσωπο. Σε έρευνα που διεξήγαγαν οι Tang & Tseng (2014), έδειξε πως από τους ερωτηθέντες φοιτητές, το 46%, απευθύνετε πρώτα σε ένα φίλο, και η δεύτερη και τρίτη επιλογή τους είναι ο υπεύθυνος καθηγητής τους και ο θεματικός βιβλιοθηκονόμος, αντίστοιχα.

Πλέον λίγοι είναι οι χρήστες που θα καταφύγουν στο πληροφοριακό βιβλιοθηκονόμο με σκοπό να τους βοηθήσουν να εντοπίσουν ένα τεκμήριο στη συλλογή της βιβλιοθήκης, καθώς η συλλογή τεκμηρίων κάθε βιβλιοθήκης παρέχεται online, με εύκολους, συνήθως, τρόπους αναζήτησης. Επίσης, τα τελευταία χρόνια στις περισσότερες ακαδημαϊκές αλλά και δημόσιες βιβλιοθήκες ο βιβλιοθηκονόμος δεν είναι απαραίτητος για την διαδικασία δανεισμού και επιστροφής των τεκμηρίων, καθώς μηχανήματα υψηλής τεχνολογίας έχουν εγκατασταθεί για το ρόλο αυτό, όπου οι μοντέρνοι χρήστες είναι απόλυτα εξοικειωμένοι..

Στα ακαδημαϊκά ιδρύματα οι βιβλιοθήκες, πολύ συχνά είναι τοποθετημένες στο πιο κεντρικό και πολυσύχναστο μέρος του Πανεπιστημιακού χώρου (Freeman, 2005). Αυτό έχει ως αποτέλεσμα ο κόσμος να εισέρχονται στο χώρο της βιβλιοθήκης, να καταφεύγουν στο κοντινότερο πληροφοριακό γραφείο και να αναζητούν

πληροφορίες σχετικά με το χώρο του Πανεπιστημίου· “Που βρίσκεται το κτήριο ... ;”, “Που είναι η στάση των λεωφορείων;”. Οι πληροφοριακοί βιβλιοθηκονόμοι βρίσκονται εκεί για να απαντήσουν σε κάθε είδος ερώτησης, ακόμη και αν αυτή δεν σχετίζεται με τη συλλογή ή τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, αλλά με τον ίδιο το χώρο της βιβλιοθήκης πχ., “Που βρίσκεται η τουαλέτα;”, “Που είναι η αίθουσα για ομαδική εργασία;”. Επίσης, οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος, πλέον, πολύ συχνά δέχονται ερωτήσεις που έχουν να κάνουν με τεχνολογική υποστήριξη ή/και τον εξοπλισμό του χρήστη και της βιβλιοθήκης. (Chan, 2014).

Αυτές οι ερωτήσεις είναι που βάζουν σε σκέψη τη διοίκηση αρκετών βιβλιοθηκών, για το αν οι βιβλιοθήκες πρέπει να καταργήσουν τα πληροφοριακά γραφεία και να τα αντικαταστήσουν με γραφεία γενικών πληροφοριών, όπου θα απαρτίζονται από μη πτυχιούχους πληροφοριακούς βιβλιοθηκονόμους, από προσωρινό ή μη, φοιτητικό ή μη, προσωπικό με υψηλού επιπέδου γνώσεις τεχνολογίας, οι οποίοι έχουν θα εκπαιδευτούν να παρέχουν βασικές υπηρεσίες πληροφοριών στο χώρο της βιβλιοθήκης (Kennedy, 2011).

Σε άρθρο της, η Goetsch (1995), αναφέρει τα ευρήματα έρευνας των Ewing και Hauptman, οι οποίοι παρατήρησαν πως πολλές είναι οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, που θεώρησαν πως τον βιβλιοθηκονόμο του πληροφοριακού τμήματος μπορεί να αντικαταστήσει ένας μη επαγγελματίας βιβλιοθηκονόμος ή και φοιτητής μερικής απασχόλησης, κατόπιν μιας βασικής εκπαίδευσης για το χώρο και τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Πιο πρόσφατα, οι Auster & Chan (2004) και Kennedy (2011) αναφέρουν σε άρθρα τους, πως παρατηρείται αύξηση στην πρόσληψη μη-επαγγελματιών βιβλιοθηκονόμων, στα γραφεία πληροφόρησης των βιβλιοθηκών. Ενώ, οι θεματικοί βιβλιοθηκονόμοι είναι εγκατεστημένοι σε ένα ξεχωριστό γραφείο για να απαντάνε τις πολύπλοκες ερωτήσεις, που φτάνουν στο πληροφοριακό γραφείο και δεν είναι δυνατόν να απαντήσουν οι μη –βιβλιοθηκονόμοι. (Ahmadi, Dileepan,, Murgai, & Roth, 2008 · Kennedy, 2011 · Solorzano, 2013).

Είναι πολλές οι βιβλιοθήκες που βλέπουνε μείωση στον αριθμό των ερωτήσεων που απευθύνονται στο γραφείο εξυπηρέτησης των χρηστών, και αυτό γιατί ο κόσμος πλέον κατέχει μεγάλη άνεση στην χρήση διαφόρων μηχανών αναζήτησης, όπως Google και τη Yahoo (O’Gorman, & Trott, 2009). Αυτό τους κάνει

να πιστεύουν ότι είναι δυνατόν να δώσουν απαντήσεις σε παραδοσιακές ερωτήσεις αναφοράς χωρίς την βοήθεια του βιβλιοθηκονόμου και έχει ως αποτέλεσμα να καθιστά δύσκολο για τους βιβλιοθηκονόμους να καθοδηγήσουν τον χρήστη στη σωστή βάση δεδομένων με τις σωστές απαντήσεις που επιθυμεί. Ο Kuruppu (2007) και Pearson (2014) παρατήρησαν πως οι χρήστες καταφεύγουν στον βιβλιοθηκονόμο του πληροφοριακού τμήματος, όταν πλέον η αναζήτηση του φτάσει σε αδιέξοδο. Επίσης, παρατήρησαν πως ο λόγος που οι αναζητήσεις τους συνήθως δεν είναι επιτυχείς, είναι λόγω του ότι χρησιμοποιούν βάσεις όπως η Google και κατά την αναζήτηση περιορίζονται στην θεματική επικεφαλίδα που τους ενδιαφέρει χωρίς να διευρύνουν την αναζήτησή τους.

Ολοένα και πιο συχνά βλέπουμε την απομάκρυνση των χρηστών από την χρήση έντυπου υλικού και την όλο και πιο συχνή χρήση του ηλεκτρονικού υλικού και πηγών της βιβλιοθήκης. Η τεχνολογία είναι πλέον μέσα στη ζωή του κόσμου, και σίγουρα έχει επηρεάσει την χρήση και τις απαιτήσεις τους από τις βιβλιοθήκες. Οι ακαδημαϊκές και οι δημόσιες βιβλιοθήκες αντιμετωπίζουν χρήστες που περιμένουν άμεσα αποτελέσματα και είναι σίγουροι πως ότι και να χρειάζονται μπορούν να το βρουν στον υπολογιστή. Σύμφωνα με τους O'Gorman, & Trott (2009), οι βιβλιοθηκονόμοι πρέπει να εξετάσουν τον τρόπο παροχής βοήθειας στους χρήστες ώστε να μπορέσουν να βοηθήσουν όλους τους χρήστες με απορίες όπου και αν αυτοί βρίσκονται. Θα πρέπει να παρέχουν ευέλικτες υπηρεσίες αναφοράς, καθώς οι ανάγκες των χρηστών διαφέρουν από τον ένα στον άλλο.

Σε έρευνα που έγινε στις Ηνωμένες Πολιτείες, έδειξε πως οι χρήστες θέλουν να ενημερώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα για το νέο υλικό και τις νέες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Τα αποτελέσματα, δεν προκαλούν ιδιαίτερη έκπληξη, καθώς όπως είναι αναμενόμενο σε μια τεχνολογικά ανεπτυγμένη κοινωνία και περίοδο, οι χρήστες επέλεξαν ως μέσω ενημέρωσής τους, πρώτο το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, στη συνέχεια το Blackboard και τρίτο μέσω της σελίδας της βιβλιοθήκης. Πολλοί λίγοι ήταν οι φοιτητές που επέλεξαν τα κοινωνικά εργαλεία ως μέσω ενημέρωσης (Tang & Tseng, 2014).

Η ψηφιακή πληροφορική υπηρεσία εμφανίστηκε αρχές του 1990 (Kuruppu, 2007). Οι χρήστες, προτιμούν περισσότερο την επικοινωνία με τον πληροφοριακό

βιβλιοθηκονόμο μέσω των τεχνολογιών και του Ιντερνέτ. Τέτοια μέσα είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μέσω του οποίου παρέχεται η πληροφοριακή υπηρεσία, και προσφέρεται από πολλές ακαδημαϊκές και ειδικές βιβλιοθήκες ως προέκταση του παραδοσιακού πληροφοριακού γραφείου, όπου αυτή είναι και η πιο πρόσφατη έκδοση της ψηφιακής πληροφοριακής υπηρεσίας (Watstein, & Bell, 2008). Επίσης, πολλές βιβλιοθήκες καθιέρωσαν το τηλέφωνο, την άμεση ανταλλαγή μηνυμάτων μέσω του κινητού τηλεφώνου και μέσω του άμεσου chat από την ηλεκτρονική σελίδα της βιβλιοθήκης, καθώς και άλλες υπηρεσίες λιγότερο γνωστές αλλά εξίσου σημαντικές για την εξυπηρέτηση των χρηστών, που οι βιβλιοθήκες αναγκάστηκαν να δημιουργήσουν για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών στην προσπάθεια να συμβαδίσει με την απότομη ανάπτυξη της τεχνολογίας (Leonard & Morasch, 2012 · Pierce, 2006).

Οι χρήστες όμως δείχνουν να έχουν ακόμη, παρά την τεχνολογική ανάπτυξη, ιδιαίτερη προτίμηση στην άμεση επικοινωνία με τον βιβλιοθηκονόμο για την αναζήτηση βοήθειας (Horowitz, Flanagan & Helman, 2005). Σε έρευνα των Tang & Tseng (2014), με θέμα την βοήθεια που αναζητούν οι χρήστες μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης, οι τρεις δημοφιλέστερες απαντήσεις για το πώς προτιμάνε να επικοινωνούν με τον βιβλιοθηκονόμο, όταν βρίσκονται στο χώρο του Πανεπιστημίου, ήταν προσωπικά με ποσοστό 75%, με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο 69% και με online φόρμες επικοινωνίας το 25%. Στην ίδια έρευνα οι φοιτητές που βρίσκονται εκτός του χώρου του Πανεπιστημίου, έδειξαν να προτιμούν τις online φόρμες επικοινωνίας, με ποσοστό 76%, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, με ποσοστό 42% και το τηλέφωνο, με ποσοστό 31%, για την επικοινωνία τους με τον βιβλιοθηκονόμο.

Οι Saunders, et al. (2013), ερευνήσανε τις διαφορές κουλτούρας στην αναζήτηση πληροφοριών συμπεριλαμβανομένων και το πως ερωτώνται οι ερωτήσεις στους βιβλιοθηκονόμους και ποιες οι προσδοκίες για το επίπεδο υπηρεσιών. Σύμφωνα με τα ευρήματα τους λοιπόν, η εκπαίδευση σε αγγλόφωνες χώρες όπως ΗΠΑ, Αγγλία, Αυστραλία δίνουν έμφαση στην κριτική σκέψη, την ανάλυση και την ανεξάρτητη μάθηση. Σε αυτή την περίπτωση οι χρήστες όταν θέτουν μια ερώτηση δεν λαμβάνουν μια απάντηση-λύση από τον βιβλιοθηκονόμο αλλά τον τρόπο για την εύρεση της απάντησης στο ερώτημα τους. Με αυτόν τον τρόπο οι βιβλιοθηκονόμοι

καθοδηγούν τους χρήστες στον σωστό τρόπο εύρεσης και αξιολόγησης της σωστής πληροφορίας. Ο βιβλιοθηκονόμος στις χώρες αυτές έχει σκοπό να διευκολύνει και να καθοδηγήσει το χρήστη. Οι ίδιοι όμως, αναφέρουν ότι πολλές είναι και οι χώρες όπου οι χρήστες περιμένουν από τον βιβλιοθηκονόμο να τους παρέχει την απάντηση στο ερώτημά τους, χωρίς να ενδιαφέρονται να μάθουν πως βρέθηκε η απάντηση ή να έχουν συμμετάσχει στην αναζήτηση της απάντησης.

Ανεξάρτητα όμως από την χώρα και την εκπαίδευση που η κάθε μια παρέχει, όλοι οι χρήστες πλέον αναζητούν την εύκολη και άμεση πληροφόρηση, για αυτό και άλλωστε καταφεύγουν πολύ συχνά σε βάσεις όπως η Google και η Βικιπαιδεία. Το Διαδίκτυο είναι πάροχος αμέτρητων πληροφοριών και όσο εξοικειωμένος και αν είναι ο κόσμος στη χρήση και αναζήτηση σε αυτόν, είναι δύσκολο να εντοπίσουν τις σωστές πληροφορίες.

Σύμφωνα με τους Watstein, & Bell (2008), οι χρήστες θέλουν ένα σύστημα να αναζητεί πληροφορίες σε όλο τον κόσμο που να παρέχει κείμενα Ανοιχτής Πρόσβασης. Καθημερινά βομβαρδιζόμαστε με καινούριους τρόπος και μεθόδους χρήσης. Οι χρήστες θέλουν να μπορούν να χειρίζονται εύκολα τα συστήματα εύρεσης πληροφοριών, χωρίς περίπλοκους περιορισμούς, όρους και τρικ. Αναζητούν βάσεις αναζήτησης που είναι έξυπνες κατά την εύρεση πληροφοριών, που παρέχουν έγκυρα αποτελέσματα και ενημερωμένα, που είναι ασφαλείς όσο αφορά την αποθήκευση πληροφοριών και που παρέχουν τρόπους επικοινωνίας είτε με τη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου απευθείας συνομιλία με μηνύματα ή τηλέφωνο (Watstein, & Bell, 2008).

Ο Atkinson (2003), σημειώνει πως ο σκοπός του πληροφοριακού βιβλιοθηκονόμου δεν είναι μόνο η παροχή πληροφοριών στο χρήστη αλλά και η καθοδήγηση αυτού ώστε να επιλέγει και να αξιολογεί σωστά τις πληροφορίες που αναζητεί. Για αυτό το λόγο πολλές είναι οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες που παραδίδουν μαθήματα στους φοιτητές με θέμα το υλικό, το χώρο, τις υπηρεσίες και τις τεχνολογίες που η βιβλιοθήκη, προτείνει για τους φοιτητές. Σε έρευνα που έγινε από τον Παπατσικουράκη (2007), σε προπτυχιακούς, μεταπτυχιακούς και διδακτορικό προσωπικό, το 85% των ερωτηθέντων, στην ερώτηση αν έχουν λάβει εκπαιδευτικά μαθήματα από την βιβλιοθήκη, με θέμα την χρήση της βιβλιοθήκης και του υλικού

της, απάντησαν όχι, ενώ στην ερώτηση αν θα τους ενδιέφεραν τέτοιου είδους μαθήματα το 50% απάντησε ναι, 30% αρκετά. Ανάλογη έρευνα έγινε και στη Σουηδία, όπου το 97%, των ερωτηθέντων φοιτητών, δήλωσαν πως μαθήματα με θέμα τη λογοκλοπή, είναι πολύ χρήσιμα να ενταχθούν και να παρέχονται από τους βιβλιοθηκονόμους (Gunnarsson, et al., 2014).

Σύμφωνα με τον Westbrook, 2009, όπως αναφέρεται σε άρθρο του Solorzano (2013)., οι χρήστες βλέπουν στο πρόσωπο του βιβλιοθηκονόμου του πληροφοριακού τμήματος, ένα άτομο με γενική ειδίκευση στα θέματα που τους αφορούν, καθώς επίσης και ένα άτομο με την ικανότητα να μεταδίδουν την πληροφορία. Οι χρήστες περιμένουν ο βιβλιοθηκονόμος να έχει πολλές καλές γνώσεις σε τεχνολογικά θέμα αλλά και σε θέματα που έχουν να κάνουν με τα δικαιώματα και τους νόμους (Solorzano, 2013). Ο Pearson (2014) αναφέρει πως κατά την διεξαγωγή της πληροφοριακής υπηρεσίας οι βιβλιοθηκονόμοι επικοινωνούν με τους χρήστες και αναπτύσσουν την αίσθηση ότι ο βιβλιοθηκονόμος είναι ένας φίλος, μέντορας και το άτομο που παρέχει πληροφόρηση.

7. Οι αλλαγές στο επάγγελμα του πληροφοριακού βιβλιοθηκονόμου

Με το πέρασμα των χρόνων παρατηρούμε αλλαγές στις βιβλιοθήκες όλου του κόσμου, και εκτός από τον τρόπο κατασκευής και ανακαίνισης των κτηρίων, ώστε να είναι πιο μοντέρνα και άνετα κατά την περιήγηση του χρήστη, αλλαγές παρατηρούνται και στις υπηρεσίες που αυτή προσφέρει, αλλά και στις δεξιότητες και απασχολίες των βιβλιοθηκονόμων. Στην Ελλάδα, η ανάπτυξη και αλλαγή των βιβλιοθηκών παρατηρείται τα τελευταία είκοσι χρόνια (Κυριλλίδου, 2006).

Οι αλλαγές που παρατηρούνται στις βιβλιοθήκες και το επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου του πληροφοριακού τμήματος, οφείλονται κυρίως στην απότομη ανάπτυξης της τεχνολογίας και την διάδοση κάθε είδους πληροφοριών μέσω του Ιντερνέτ.

Στην πρώτη δεκαετία που εμφανίζεται ο Παγκόσμιος Ιστός (1990-2000), οι προγραμματιστές δημιούργησαν τα πρωτόκολλα και τις γλώσσες κώδικα για να γίνουμε οι σελίδες του Διαδικτύου. Η περίοδος αυτή του Διαδικτύου είναι καταγεγραμμένη ως Διαδίκτυο 1.0 (Web 1.0) και κατά κύριο λόγο απεικονίζει ένα δίκτυο για τα έγγραφα, σαν μια βιβλιοθήκη ή πηγή πληροφοριών (Miranda et al., 2010).

Οι Ahmadi, Dileepan, & Murgai (2012), σε άρθρο τους αναφέρουν τις έρευνες που διεξήγαγε η Tenopir, το 1991, 1995, 1997, 2000 για να εντοπίσει αλλαγές στις υπηρεσίες πληροφόρησης στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες λόγω των απότομων τεχνολογικών αλλαγών. Συνοπτικά, στο άρθρο τους αναφέρεται πως στα ευρήματα φάνηκε πως οι βιβλιοθήκες έχουν υιοθετήσει ψηφιακές πηγές και υπηρεσίες πληροφόρησης, λόγω της διαθεσιμότητας στο Ιντερνέτ. Επίσης, οι ψηφιακές πηγές έφεραν αλλαγές στο φυσικό περιβάλλον του πληροφοριακού γραφείου, αλλά και στο είδος και το εύρος των πηγών που είναι διαθέσιμα, στη συμπεριφορά και τις προσδοκίες των πληροφοριακών βιβλιοθηκονόμων, αλλά και των χρηστών. Τέλος, παρατηρήθηκε πως ο αριθμός των πληροφοριακών βιβλιοθηκονόμων έχουσε μειωθεί στις περισσότερες βιβλιοθήκες, ενώ η φύση και η πολυπλοκότητα των πληροφοριακών ερωτήσεων έχουσε αυξηθεί.

Αλλαγές παρατηρούμε και στην επικοινωνία βιβλιοθηκονόμου- χρήστη. Σε έρευνα που έγινε από τους Cardina, & Wicks (2004), παρατηρείται ότι, την περίοδο 1991-2001, γίνεται πολύ συχνή χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και των άμεσων μηνυμάτων από τους χρήστες, ως μέσω επικοινωνίας με τον βιβλιοθηκονόμο.

Η δεύτερη περίοδος του Διαδικτύου, που καλύπτει την δεκαετία 2000-2010, ή και αλλιώς Διαδίκτυο 2.0 (Web 2.0), παρουσιάζει την δραστηριότητα του κόσμου στην ανάγνωση και γραφή στο χώρο του Διαδικτύου, και οι σελίδες του Διαδικτύου πλέον χρησιμοποιούνται από τους χρήστες ως πλατφόρμες για άλλες εφαρμογές (Miranda et al.,2010). Το Διαδίκτυο 2.0, πλέον δίνει την δυνατότητα στους χρήστες να επικοινωνούν και να ανταλλάσουν τη γνώση, μέσω των ηλεκτρονικών μέσων, χωρίς οι χρήστες να είναι αναγκασμένοι να επισκεφτούν το φυσικό χώρο της βιβλιοθήκης (Bosque, Leif & Skarl, 2012).

Η αλλαγή από το έντυπο υλικό στην ηλεκτρονική μορφή ήταν ραγδαία. Οι βιβλιοθήκες δέχτηκαν τις αλλαγές που έφερε η τεχνολογία και μετέτρεψαν τις υπηρεσίες τους έτσι ώστε να είναι αντίστοιχες του καιρού και των απαιτήσεων των χρηστών. Από τις πιο βασικές αλλαγές είναι η απόκτηση πρόσβασης στον κατάλογο των βιβλιοθηκών μέσω του Διαδικτύου. Δίνεται στο χρήστη η δυνατότητα να εντοπίσει το υλικό της βιβλιοθήκης από τον online κατάλόγο της, να ελέγξει την διαθεσιμότητα του τεκμηρίου, να κάνει κράτηση ή να ανανεώσει το διάστημα εννοκίασης του. Επίσης, μέσω του ηλεκτρονικού καταλόγου της βιβλιοθήκης ο χρήστης μπορεί να εντοπίσει και τα ηλεκτρονικά τεκμήρια ή/και πηγές που παρέχεται πρόσβαση από τη βιβλιοθήκη για τους χρήστες.

Την περίοδο αυτή η επικοινωνία του χρήστη με την βιβλιοθήκη αρχίζει να αναπτύσσεται μέσω διαφόρων ψηφιακών εργαλείων. Ο τρόπος επικοινωνίας μεταξύ χρήστη και βιβλιοθηκονόμου έχει επεκταθεί στον ψηφιακό κόσμο από την προηγούμενη περίοδο, μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η ανάπτυξη, όμως των ψηφιακών εργαλείων επικοινωνίας είχε ως αποτέλεσμα, οι βιβλιοθηκονόμοι να τα εντάξουν στην καθημερινή τους εργασία (Pierce, 2006).

Την περίοδο αυτή κάνουν την εμφάνισή τους στις ζωές των χρηστών αλλά και στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες τα κοινωνικά δίκτυα. Οι Chu & Meulemans (όπως

παρατίθενται από τους Baro, Idioldi & Godfrey, 2013) αναφέρουν πως οι βιβλιοθηκονόμοι πλέον χρησιμοποιούν το Facebook για την διαφήμιση της βιβλιοθήκης, με την δημιουργία εκδηλώσεων μέσω της ομάδας του Facebook, την κοινοποίηση ωρών λειτουργίας, την τοποθεσία και πληροφορίες για την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης. Επίσης, το Twitter, είναι ακόμη ένα κοινωνικό δίκτυο που εμφανίστηκε την ίδια περίοδο, με τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες να το χρησιμοποιούν και αυτό για την διαφήμιση της βιβλιοθήκης, αλλά και την ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων με τον χρήστη (Baro, et al., 2013).

Επίσης την ίδια περίοδο εμφανίζονται εργαλεία όπως το Youtube και Flickr , τα οποία επιτρέπουν στους χρήστες να δημοσιεύουν και να μοιράζονται με τους χρήστες βίντεο και φωτογραφίες. Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες χρησιμοποιούν αυτά τα εργαλεία για την δημοσίευση φωτογραφιών της βιβλιοθήκης και το προσωπικό της και να παρέχει μια εικονική περιήγηση της βιβλιοθήκης (Baro, et al., 2013).

Σε αυτή την περίοδο, επίσης την εμφάνιση τους κάνουν στο χώρο των βιβλιοθηκών και τα blogs · τα wikis · τα άμεσα μηνύματα μέσω λογισμικών, όπως "Ask a librarian" · οι κοινωνικοί σελιδοδείκτες/ ετικέτες (social bookmarking/ tagging), όπως το del.icio.us, το οποίο οργανώνει, αποθηκεύει και βοηθάει στην ανάκτηση σε μια μεγάλη συλλογή από σελιδοδείκτες ιστοσελίδων · και τα εργαλεία RSS¹ (Really Simply Syndication), το οποίο χρησιμοποιούνται για την δημοσίευση ειδήσεων σχετικά με τα νέα, τις ανακοινώσεις, τις εκδηλώσεις και τις εκθέσεις της βιβλιοθήκης (Baro, et al., 2013).

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας έχει δημιουργήσει μεγάλη ανάπτυξη στις βάσεις δεδομένων. Οι βιβλιοθηκονόμοι πλέον δεν δίνουν όλη τους την προσοχή στο έντυπο υλικό της βιβλιοθήκης. Έχει μειωθεί σημαντικά η χρήση των έντυπων περιεχομένων, θησαυρών και αλμανάκ, ενώ ανάπτυξη παρατηρείται στη χρήση ηλεκτρονικών πηγών, ηλεκτρονικά περιεχόμενα, ηλεκτρονικές εγκυκλοπαίδειες και λεξικά (Gayton, 2008). Μέρος της δουλειάς του βιβλιοθηκονόμου είναι να δείξει στο χρήστη πώς να χρησιμοποιήσει τα εργαλεία για την ηλεκτρονική πληροφορία.

² RSS είναι ελαφριά μορφή XML που χρησιμοποιείται για τη δημοσίευση περιεχόμενου που ενημερώνεται συχνά, όπως καταχωρίσεων blog, τίτλους ειδήσεων, και podcasts σε τυποποιημένη μορφή (Geoghegan & Klass, 2005 όπως αναφέρεται σε Baro, et al., 2013).

Πολλές είναι όμως οι βιβλιοθήκες που έχουνε εκμεταλλευτεί την ανάπτυξη της τεχνολογίας και των εργαλείων που έχουν δημιουργηθεί για την ευκολότερη εξυπηρέτηση των βιβλιοθηκών και κατ' επέκταση των χρηστών της. Εργαλεία συλλογής βάσεων δεδομένων, όπως οι EBSO, έχουνε μειώσει την εργασία του πληροφοριακού και θεματικού βιβλιοθηκονόμου, όσο αφορά την λήψη αποφάσεων για την συλλογή πηγών (Welch, 2002).

Τώρα βρισκόμαστε στην περίοδο του Διαδικτύου 3.0 (2010-2020), όπου ο κόσμος μπορεί μέσω του Διαδικτύου να έχει πρόσβαση σε πληροφορίες που επιθυμεί και να αλληλεπιδρά με την παγκόσμια κοινότητα, όπου και αν βρίσκεται, όποια στιγμή επιθυμεί και με όποια συσκευή επιθυμεί (Miranda et al., 2010). Τα ευρετήρια έχουν ψηφιοποιηθεί και αυτοματοποιηθεί, παρέχοντας πολλές περισσότερες πληροφορίες, από ότι σαν έντυπες (Chan, 2014).

Ο Gottfried (2013) διεξήγαγε έρευνα με σκοπό τον εντοπισμό των αλλαγών της εργασίας του πληροφοριακού βιβλιοθηκονόμου στην χρονική περίοδο 1999-2011. Ο ίδιος παρατηρεί πως οι αγγελίες του 2011 δίνουν λιγότερη βάση στις τεχνολογικές γνώσεις του πληροφοριακού βιβλιοθηκονόμου, σε σχέση με αυτές από το 1999. Αυτές του 1999 δείχνουν να επιμένουν περισσότερο στη γνώση κώδικα HTML, σχεδιασμού ιστοτόπων και την χρήση βάσεων δεδομένων, ενώ σε αντίθεση αυτές του 2011 παρουσιάζουν μείωση σε αυτές της κατηγορίες αλλά αύξηση στην γνώση των Microsoft προϊόντα και στην κριτική ανάλυση των βάσεων δεδομένων. Στην ίδια έρευνα φαίνεται η απότομη ζήτηση βιβλιοθηκονόμων με ικανότητες κριτικής ανάλυσης των πηγών πληροφόρησης.

Λόγω του ότι οι πληροφορίες είναι πολλές και ελεύθερες στο Ιντερνέτ και μια μεγάλη ποικιλία ηλεκτρονικών υπηρεσιών έχει κυριεύσει στην λειτουργία της βιβλιοθήκης οι βιβλιοθηκονόμοι, για να μην δυσαρεστήσουν και δυσκολέψουν το κοινό τους, φροντίζουν να τους παρέχουν μαθήματα ώστε να τους εκπαιδεύσουν για την σωστή χρήση των υπηρεσιών. Στην περίοδο αυτή πλέον οι βιβλιοθηκονόμοι σε ακαδημαϊκές και δημόσιες βιβλιοθήκες έρχονται αντιμέτωποι με χρήστες που γνωρίζουν αρκετά καλά να περιηγούνται στο Ιντερνέτ και να αναζητούν απαντήσεις σε αυτό (Kennedy, 2011). Τα τελευταία χρόνια οι βιβλιοθηκονόμοι των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών δίνουνε ιδιαίτερη σημασία στην κριτική σκέψη των χρηστών –φοιτητών

τους. Στα μαθήματα που παραδίδουν εντάσσουν μέσα τρόπους για καλύτερη αναζήτηση και σωστή αξιολόγηση των πληροφοριών.

Αλλαγές παρατηρούνται και στο ρόλο των βιβλιοθηκονόμων στην επιλογή υλικού και πηγών για τη βιβλιοθήκη. Ακόμη, σε πολλές βιβλιοθήκες ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος, αλλά και ο θεματικός βιβλιοθηκονόμος είναι εκείνοι που αξιολογούν και αποφασίζουν για την επιλογή του υλικού. Αφού κάνουν μια έρευνα και ελέγξουν και συγκρίνουν την τιμή, την ποιότητα και τη χρησιμότητα, σε σχέση με την ήδη υπάρχουσα συλλογή, επιλέγουν και προτείνουν νέους τίτλους περιοδικών, ευρετηρίων και γενικότερα καινούριο υλικό για την βιβλιοθήκη. Επίσης, οι βιβλιοθηκονόμοι αναλύουν τα αιτήματα των χρηστών για την απόκτηση καινούριου υλικού στη συλλογή.

Σύμφωνα με τις Leonard & Morasch (2012), η πιο δραματική αλλαγή στις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης ήταν η μετάβαση από ένα καθαρά φυσικό περιβάλλον, σε ένα συνδυασμό φυσικής / εικονικής βιβλιοθήκης, ή ακόμα και σε μια εικονική βιβλιοθήκη μόνο. Σε έρευνα που πραγματοποίησε η Wilkins Jordan (2014), οι ερωτηθέντες βιβλιοθηκονόμοι ανέφεραν την τεχνολογία, τις ηλεκτρονικές πηγές, τις δεξιότητες χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή και τα ηλεκτρονικά βιβλία, ως τις πιο σημαντικές αλλαγές που έχει υποστεί το επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου. Επίσης, στην ίδια έρευνα αναφέρεται πως αλλαγές παρατηρήθηκαν και στους χρήστες, όπου πλέον παρατηρείται ότι είναι πιο απαιτητικοί και περίπλοκοι και το ίδιο και οι ερωτήσεις τους.

8. Μελλοντικές δεξιότητες στο επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου του πληροφοριακού τμήματος

Τα ασύρματα δίκτυα, η εικονική πληροφορία, και η πρόσβαση σε πηγές από απόσταση έχουν αλλάξει τον τρόπο που οι βιβλιοθήκες λειτουργούν (MacWhinnie, 2003). Η ανάπτυξη της τεχνολογίας και των πληροφοριών είναι οι βασικοί παράγοντες της αλλαγής που έχει υποστεί η φύση της πληροφοριακής εργασίας στο χώρο των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, καθώς επίσης και τις πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών (Bronstein, 2011).

8.1 Τεχνολογικές δεξιότητες

Σήμερα οι βιβλιοθήκες αντιμετωπίζουν την συνεχή ανάπτυξη της τεχνολογίας, που επηρεάζει άμεσα τις απαιτήσεις του κοινού της και τις υπηρεσίες που η βιβλιοθήκη προσφέρει σε αυτούς. Οι βιβλιοθήκες ακόμη μέχρι σήμερα διατηρούν το πρότυπο της παραδοσιακής βιβλιοθήκης του παρελθόντος, αλλά ταυτόχρονα αλλάζουν και προσπαθούν να προσαρμοστούν για να ανταπεξέλθουν στις αυξημένες απαιτήσεις των χρηστών του σήμερα, αλλά και του μέλλοντος.

Έρευνα που έγινε στη Νέα Ζηλανδία, από τους Chawner & Oliver (2013), έδειξε πως στο μέλλον οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος θα χρειαστεί να αναπτύξουν τις δεξιότητες σχετιζόμενες με την τεχνολογία και τις γνώσεις τους, καθώς οι προσωπικές δεξιότητες παραμένουν το ίδιο σημαντικές όσο και στην παρούσα πληροφοριακή υπηρεσία. Πιο συγκεκριμένα τα αποτελέσματα δείχνανε πως οι βιβλιοθηκονόμοι στο μέλλον θα χρειαστεί να έχουν δεξιότητες αναζήτησης σε ηλεκτρονικές πηγές, και αποκατάστασης προβλημάτων λογισμικού. Επίσης, η χρήση κοινωνικών δικτύων και η δεξιότητες διαχείρισης ιστοσελίδας φαίνεται να είναι εξίσου σημαντικές τεχνολογικές δεξιότητες, που ο βιβλιοθηκονόμος θα κληθεί να κατέχει στην επόμενη δεκαετία.

Δεν παίζει ιδιαίτερο ρόλο, σύμφωνα με τον Bell (2009), η εμπειρία στο πληροφοριακό γραφείο, ή ο αριθμός πτυχίων, αλλά είναι σημαντικό ο βιβλιοθηκονόμος του μέλλοντος να προσπαθεί και να θέλει να καλλιεργήσει και να εξοικειωθεί σε νέες τεχνολογίες, νέες δεξιότητες και νέους πόρους, που

δημιουργούνται καθημερινά. Οι Leonard & Morasch (2012), αναφέρουν πως οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος, θα πρέπει να εκπαιδευτούν σε διάφορες πολυμεσικές τεχνολογίες, όπως το Jing, Camtasia, Flash, και Captivate, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών.

Τα όρια μεταξύ του βιβλιοθηκονόμου του πληροφοριακού τμήματος και του επαγγελματία πληροφοριακού είναι πολύ λεπτά πλέον και όσο περνάνε τα χρόνια τόσο πιο πολύ στενεύουν αυτά τα όρια, καθώς οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος καλούνται να γνωρίζουν όλο και περισσότερα για την τεχνολογία και την χρήση της. Η Fourie (2004), ισχυρίζεται πως πρέπει οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος να βρουν μια ισορροπία μεταξύ των εργασιών της βιβλιοθήκης που σχετίζονται με την τεχνολογία και των παραδοσιακών βιβλιοθηκονομικών ρόλων. Στο κάτω-κάτω οι βιβλιοθήκες είναι κάτι περισσότερο από μια αποθήκη βιβλίων ή έναν υπολογιστή με πρόσβαση στο Ίντερνέτ.

Σε έρευνα που διεξήγαγαν οι Polydoratou & Moreleli-Cacouris (2013), σε Ελλάδα και Κύπρο, αλλά και στην έρευνες που διεξήγαγαν η Wilkins Jordan (2014) και οι Saunders, et al.(2013), ξεχώρισε η δεξιότητα της αναζήτησης πληροφοριών σε online πηγές, ως η πιο σημαντική τεχνολογική δεξιότητα της επόμενης δεκαετίας, ακολουθούμενη με χαμηλότερα ποσοστά από την χρήση των κοινωνικών δικτύων, τη διαχείριση και σχεδιασμό ιστοσελίδων και την αποκατάσταση προβλημάτων λογισμικού.

Ιδιαίτερη βάση δίνεται στην άμεση ανάπτυξη τεχνολογικών δεξιοτήτων των βιβλιοθηκονόμων, καθώς οι βιβλιοθήκες τα τελευταία χρόνια έρχονται αντιμέτωποι με χρήστες που είναι άριστη γνώστες των τεχνολογικών εργαλείων της αγοράς, καθώς και με χρήστες που κατέχουν τις βασικές γνώσεις γύρω από τα θέματα τεχνολογίας. Από έρευνα που έγινε από τις Partridge, Lee & Munro (2010), στην Αυστραλία έδειξε πως οι βιβλιοθηκονόμοι για να μπορούν να παρέχουν εξυπηρέτηση σε όλη την ποικιλία χρηστών και των αναγκών τους, χρειάζεται να γνωρίζουν την τεχνολογία που χρησιμοποιεί η βιβλιοθήκη τους, για το τι μπορεί να προσφέρει στους χρήστες και πως το χρησιμοποιούν, αλλά δεν χρειάζεται να μετατραπούν σε επαγγελματίες Πληροφοριακούς, διαθέσιμοι να προσφέρουν τεχνολογική βοήθεια στο χώρο των βιβλιοθηκών.

Οι βιβλιοθηκονόμοι θα πρέπει οι ίδιοι πρώτα να κατανοήσουν πως τα εργαλεία του Διαδικτύου λειτουργούν, και πως αυτά μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τα Τμήματα του Πανεπιστήμιου και τους φοιτητές για την έρευνα τους. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος να είναι σε θέση να καθοδηγήσει τον χρήστη στα εργαλεία, να τον συμβουλέψει για την σωστή χρήση τους και να τον εκπαιδεύσει να τα χρησιμοποιεί και μόνος του, ανάλογα με τις ανάγκες που εκφράζει στο πληροφοριακό γραφείο (Carpan, 2010 · Partridge, et al., 2010).

Ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος από εδώ και πέρα θα πρέπει να αναπτύξει μια τεράστια ποικιλία τεχνολογικών δεξιοτήτων. Καθώς οι τεχνολογικές εξελίξεις συνεχίζουν να αλλάζουν τις προσδοκίες των χρηστών από τις υπηρεσίες πληροφόρησης, οι βιβλιοθηκονόμοι πρέπει να προσπαθήσουν να προσαρμόσουν τη συμπεριφορά τους και τις πρακτικές τους ώστε η διαδικασία της αναζήτησης πληροφοριών να παραμείνει σχετική (Solorzano, 2013).

Οι συμμετέχοντες σε έρευνα που διεξήγαν οι Partridge, et al. (2010), ανέφεραν πως οι βιβλιοθηκονόμοι αλλά και οι χρήστες θα πρέπει να αποδεχτούν το γεγονός ότι η τεχνολογία αλλάζει γρηγορότερα από όσο έχουμε συνηθίσει. Και πως για να επιβιώσει το επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου πρέπει να αλλάξει ο τρόπος σκέψης αυτού καθώς παρατηρείται μια τεράστια πολιτισμική αλλαγή στη βιβλιοθήκη.

8.2 Προσωπικές δεξιότητες

Στις Προσωπικές Δεξιότητες, από τις πιο σημαντικές είναι η επικοινωνία και αλληλεπίδραση με τον χρήστη (με οποιονδήποτε τρόπο), η δυνατότητα προσέγγισης και ακοής στο αίτημα του χρήστη και η δυνατότητα μετάδοση της πληροφορίας/ γνώσης στο χρήστη.

Η σχέση μεταξύ βιβλιοθηκονόμου και χρήστη είναι ιδιαίτερα παρεξηγημένη και φτωχή και με την σωστή συμπεριφορά και αντιμετώπιση των ερωτήσεων αυτή η άποψη μπορεί να αποκατασταθεί (Mitchell, et al., 2011). Από έρευνα των Saunders, et al. (2013), που έγινε σε μια ποικιλία δεκατριών χωρών, μέσα σε αυτές και η Ελλάδα, αλλά και σε έρευνα που διεξήγαγε η Wilkins Jordan (2014), οι ερωτηθέντες

βιβλιοθηκονόμοι, ανέδειξαν την άριστη προφορική επικοινωνία με τον χρήστη, ως την πιο απαραίτητη μελλοντική δεξιότητα που πρέπει να κατέχει ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος. Στη συνέχεια, με εξίσου υψηλά ποσοστά επιλέχθηκε η ακουστική και η προσέγγιση προς τον χρήστη, ως απαραίτητες μελλοντικές δεξιότητες. Ακριβώς τα ίδια αποτελέσματα έδωσε και η έρευνα των Chawner & Oliver (2013), με την προσέγγιση εδώ να έχει την δεύτερη θέση και την ακουστική την τρίτη. Τέλος η έρευνα των Polydoratou & Moreleli-Cacouris (2013), σε Ελλάδα και Κύπρο, ξεχωρίζει την προφορική επικοινωνία ως την πιο σημαντική και δεύτερη την δεξιότητα προσαρμογής/ ευελιξίας, ακολουθούμενη από την προσέγγιση και την ακουστική όπως και στις άλλες έρευνες.

Καθώς οι αλλοδαποί φοιτητές στα Πανεπιστήμια της Ελλάδας αυξάνονται καθημερινά, οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος πρέπει να είναι σε θέση να εξυπηρετήσουν και αυτή την ομάδα χρηστών. Ο Ferrer-Vinent (2010), ισχυρίζεται πως οι βιβλιοθηκονόμοι του μέλλοντος θα πρέπει να λάβουν υπόψη τους τις ανάγκες των φοιτητών προερχόμενοι από το εξωτερικό και να βρουν τρόπους για να τους βοηθήσουν να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης επιτυχώς. Η αβεβαιότητα των αλλοδαπών φοιτητών με την χρήση της γλώσσας, τους σταματάει πολλές φορές από την χρήση των υπηρεσιών πληροφόρησης στο χώρο της βιβλιοθήκης καθώς και στην επικοινωνία με τον πληροφοριακό βιβλιοθηκονόμο. Σύμφωνα με τις Curry & Copeman (2005), οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος, κατά την επικοινωνία τους με χρήστες που προέρχονται από το εξωτερικό, θα πρέπει να είναι πολύ υπομονετικοί και να ακούνε προσεκτικά τον χρήστη, να χρησιμοποιούν απλό και κατανοητό λεξιλόγιο, να επαναλαμβάνουν τις φράσεις τους και να ρωτάνε συνεχώς για το αν ο χρήστης έχει καταλάβει. (Partridge, et al., 2010). Οι βιβλιοθηκονόμοι θα πρέπει να αναπτύξουν τις γλωσσικές του δεξιότητες, ώστε οι χρήστες να νιώθουν πως μπορούν να επικοινωνήσουν με τον βιβλιοθηκονόμο του πληροφοριακού τμήματος και κυρίως να μην φοβούνται να εισέλθουν στο πληροφοριακό γραφείο.

Η έρευνα των Polydoratou & Moreleli-Cacouris (2013), έδειξε πως σχεδόν το 40% της εργασίας των Ελλήνων και Κυπρίων βιβλιοθηκονόμων εστιάζεται στην εκπαίδευση των χρηστών για την απόκτηση πληροφοριακής παιδείας, έστω και αν

αυτό δεν γίνεται οργανωμένα από το Πανεπιστήμιο. Στην Ελλάδα θα πρέπει να πάρουμε παράδειγμα από το εξωτερικό, για τον τρόπο εκπαίδευσης και ενημέρωσης του χρήστη για το χώρο και τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Σε έρευνα που έγινε στην Ελλάδα, από την Τσάφου (2005), οι μέθοδοι επεξεργασίας, αξιολόγησης και διαχείρισης της πληροφορίας, η εκπαίδευση των χρηστών και η ομαδική εργασία, αναδεικνύονται ως μερικές από τις απαραίτητες δεξιότητες για να βελτιωθεί η εργασία του πληροφοριακού βιβλιοθηκονόμου.

Μαθήματα με θέμα το υλικό, το χώρο και τις υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη θα πρέπει άμεσα, να ενταχθούν σε όλα τα εξάμηνα σπουδών. Με αυτό τον τρόπο οι φοιτητές έρχονται σε επαφή με τον βιβλιοθηκονόμο, επικοινωνούν μαζί του και αντιλαμβάνονται την προσφορά του στην εκπαίδευση του φοιτητή. Επίσης, γνωρίζουν το χώρο της βιβλιοθήκης και τις εγκαταστάσεις που αυτή παρέχει για χρήση από τους χρήστες. Με τα μαθήματα αυτά ενημερώνονται για τις υπηρεσίες που η βιβλιοθήκη έχει αναπτύξει για την καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών τους και είναι διαθέσιμα για αυτούς να τα χρησιμοποιήσουν. Τέλος, με την παροχή αυτών των μαθημάτων στους φοιτητές-χρήστες καλλιεργούνται οι δεξιότητες τους, ώστε να μπορούν και μετά την αποφοίτησή τους να περιηγηθούν και να προσαρμοστούν εύκολα σε ένα νέο περιβάλλον, με σκοπό να διαχειρίζονται και να αξιολογούν τις πληροφορίες (Zabel, et al., 2010).

Κατά την άποψη μου, και οι ίδιοι οι βιβλιοθηκονόμοι αποκομίζουν χρήσιμες πληροφορίες από τα μαθήματα αυτά. Η προετοιμασία για την παρουσίαση των διαθέσιμων υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, για την καθοδήγηση αναζητήσεων στον κατάλογο της βιβλιοθήκης και σε ηλεκτρονικές πηγές, καθώς και η βοήθεια που παρέχεται από τον βιβλιοθηκονόμο κατά την σύνταξη παραπομπών τους δίνει την δυνατότητα να είναι διαρκώς ενημερωμένοι και σε εγρήγορση για καθετί καινούριο. Επίσης, τους δίνετε η δυνατότητα να επικοινωνήσουν με τους φοιτητές και να ενημερωθούν για τις απαιτήσεις τους από την βιβλιοθήκη στα πλαίσια του πτυχίου τους. Τέλος, κατά την διεξαγωγή του μαθήματος οι βιβλιοθηκονόμοι ανακαλύπτουν τις τεχνολογίες που οι χρήστες χρησιμοποιούν και προτιμούν. Αυτό μπορεί να φανεί ιδιαίτερα χρήσιμο, σε περίπτωση που οι βιβλιοθηκονόμοι δεν είναι ενήμεροι για

αυτές τις τεχνολογίες, ώστε να εκπαιδευτούν και να τις εντάξουν στο χώρο της βιβλιοθήκης.

Καθώς η χρήση και η επικοινωνία μέσω των ηλεκτρονικών υπολογιστών αυξάνεται, από τους φοιτητές, είναι αναγκαίο οι βιβλιοθηκονόμοι να γνωρίσουν την αντίληψη που έχουν οι χρήστες για την κοινωνική αλλά και εκπαιδευτική χρησιμότητα των τεχνολογιών που προτιμούν να επικοινωνούν (Vrocharidou & Efthymiou, 2012). Οι βιβλιοθηκονόμοι θα πρέπει να είναι σε θέση να περιηγηθούν στα κοινωνικά δίκτυα και να επικοινωνούν αποτελεσματικά με τους χρήστες, είτε προφορικά είτε γραπτώς. Θα πρέπει να γνωρίζουν τις "γλώσσες" επικοινωνίας που χρησιμοποιούν οι χρήστες (Partridge, et al., 2010). Σύμφωνα με έρευνα της Wilkins Jordan (2014), οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος πρέπει να δυναμώσουν τις κοινωνικές τους δεξιότητες, τις ανθρωπιστικές τους δεξιότητες και τις δεξιότητες προσέγγισης του χρήστη.

8.3 Επαγγελματικές δεξιότητες

Στις Επαγγελματικές Δεξιότητες, κατατάσσεται η δυνατότητα εργασίας σε ομάδες, η αξιολόγηση των πηγών και υπηρεσιών που χρησιμοποιεί η βιβλιοθήκη, η συνεργασία και καλή επικοινωνία με το προσωπικό της βιβλιοθήκης και με άλλες βιβλιοθήκες ή/και το Ίδρυμα/ Οργανισμό που αντιπροσωπεύουν, καθώς και η δυνατότητα διαφήμισης της βιβλιοθήκης.

Σε έρευνα που έγινε από τις Polydoratou & Moreleli-Cacouris (2013), οι συμμετέχοντες βιβλιοθηκονόμοι σε Ελλάδα και Κύπρο, ανέδειξαν μερικές από τις σημαντικότερες δεξιότητες που πρέπει οι βιβλιοθηκονόμοι να κατέχουν για να μπορέσουν να ανταπεξέλθουν με τις σύγχρονες ανάγκες της κοινωνίας αλλά και της δεκαετίας που ακολουθεί.

Οι συμμετέχοντες βιβλιοθηκονόμοι στην έρευνα των Polydoratou & Moreleli-Cacouris (2013), ανέδειξαν το πρώτο Πτυχίο στην Επιστήμη της Βιβλιοθηκονομίας, ως το πιο απαραίτητο για την εργασία σε μια βιβλιοθήκη, και δεύτερη πιο σημαντική δεξιότητα την εξοικείωση τους σε ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης. Σε παρόμοιες έρευνες των Chawner & Oliver (2013) , Wilkins Jordan (2014) και Saunders, et al.

(2013) η δεξιότητα της γνώσης ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης κατέχει λίγο χαμηλότερη θέση.

Στην έρευνα των Polydoratos & Moreleli-Cacouris (2013), τρίτη σε σημαντικότητα αναδείχθηκε η ανάγκη να γνωρίζουν ξένες γλώσσες, το ίδιο και στην έρευνα των Saunders, et al. (2013). Αυτό προκύπτει λόγω της ανάπτυξης των αλλοδαπών φοιτητών αλλά επίσης, λόγω του ότι ένα μεγάλο μέρος της επαγγελματικής βιβλιογραφίας της βιβλιοθηκονομίας είναι στην Αγγλική γλώσσα (Polydoratos & Moreleli-Cacouris, 2013). Ως εκ τούτου οι βιβλιοθηκονόμοι πρέπει να είναι άριστοι γνώστες της αγγλικής γλώσσας για την αποτελεσματικότερη διεξαγωγή των καθηκόντων τους.

Άλλες επαγγελματικές δεξιότητες που προέκυψαν από τις έρευνες αυτές είναι δεξιότητα αναζήτησης πληροφοριών, όπου στην έρευνα των Saunders, et al. (2013) και της Wilkins Jordan (2014) κατέχει την πρώτη θέση.

Ένας από τους πιο βασικούς στόχους αλλά και από τις μεγαλύτερες προκλήσεις που θα καλείται να αντιμετωπίσει ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος στην ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη του μέλλοντος είναι η ποικιλία χρηστών. Οι χρήστες σε μια βιβλιοθήκη, ήδη έχουν αρχίσει σιγά-σιγά να μην είναι πλέον μόνο φοιτητές αλλά και καθηγητές καθώς και το ίδιο το προσωπικό της βιβλιοθήκης και ίσως και κάποια μέλη της κοινωνίας. Ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος θα πρέπει να φροντίσει να εντάξει και να ισορροπήσει τις πηγές και τις υπηρεσίες της στις ανάγκες όλων των χρηστών και να συνεχίσει να παρέχει το ίδιο αξιόπιστη, έγκυρη, ενημερωμένη και κατάλληλη πληροφόρηση για όλες τις κατηγορίες χρηστών (Ahmadi, et al., 2008). Η έρευνα της Wilkins Jordan (2014), με θέμα τον εντοπισμό των μελλοντικών δεξιοτήτων των βιβλιοθηκονόμων, αναφέρουν πως η εξυπηρέτηση των χρηστών είναι σημαντικότερη επαγγελματική δεξιότητα που θα χρειαστεί να αναπτύξει ο βιβλιοθηκονόμος του μέλλοντος. Σε παρόμοιες έρευνες η εξυπηρέτηση χρηστών έχει την δεύτερη θέση (Chawner & Oliver, 2013) και την τέταρτη (Saunders, et al., 2013).

Ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος πρέπει να λάβει υπόψη του την ανάγκη που υπάρχει για την διαφήμιση της βιβλιοθήκης του στο άμεσα

ενδιαφερόμενο κοινό του και στη συνέχεια στο ευρύ κοινό. Σε συνεργασία με την βιβλιοθήκη του, θα πρέπει να βρίσκει συχνά αφορμές για την διαφήμιση των υπηρεσιών που μπορεί να προσφέρει η βιβλιοθήκη στους χρήστες και το έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό, που με προσοχή εντάσσεται στη συλλογή ανάλογα με τις ανάγκες των χρηστών. Σημαντικό είναι οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος να συνεργαστούν με τις Τμήματα των Σχολών που αντιπροσωπεύουν και τους πληροφοριακούς βιβλιοθηκονόμους, ώστε να παρουσιάσουν στους φοιτητές την πληροφοριακή παιδεία των νέων εργαλείων της βιβλιοθήκης και τις τεχνολογία. Οι βιβλιοθηκονόμοι θα πρέπει να είναι σε θέση να ασχολούνται με πολλές εργασίες και να ξέρουν να διαχειρίζονται το χρόνο τους. Να γνωρίζουν πως λειτουργούν οι οργανισμοί και πώς να τους επηρεάζουν (Partridge, et al., 2010). Με αυτόν τον τρόπο, θα επιτύχουμε την καλύτερη ενημέρωση του κοινού για το ρόλο των βιβλιοθηκών και την χρήση των τεχνολογιών και εργαλείων αποτελεσματικά, καθώς επίσης και την εκπαίδευση της κριτική σκέψη για τις πληροφορίες που συλλέγουν από το Διαδίκτυο (Carpan, 2010).

Οι βιβλιοθηκονόμοι αναπτύσσοντας σχέσεις με τα Τμήματα που αντιπροσωπεύουν, ενημερώνει για τις υπηρεσίες και το σχετικό υλικό, καθώς επίσης ανταλλάσσουν προτάσεις για την βελτίωση αυτών. Με εαυτό τον τρόπο το Τμήμα θα παραπέμπει τους φοιτητές του αλλά και αυτούς από απόσταση για την χρήση της βιβλιοθήκης. (Leonard & Morasch, 2012).

Οι βιβλιοθηκονόμοι στο μέλλον θα πρέπει να αποκτήσουν δεξιότητες για να παίρνουν τις σωστές αποφάσεις, να δημιουργούν τις καλύτερες πρακτικές και να δημιουργήσουν συγκριτικές αξιολογήσεις των τεχνολογιών που χρησιμοποιούν. Η συγκέντρωση στοιχείων για την αξιολόγηση των συστημάτων και η αξιολόγηση των πόρων, είναι από τις πιο απαραίτητες εργασίες του βιβλιοθηκονόμου του μέλλοντος (Partridge, et al., 2010). Στα επόμενα χρόνια οι βιβλιοθηκονόμοι θα βρεθούν αντιμέτωποι με τις ανάγκες των φοιτητών- χρηστών για την παροχή πείρας στα θέματα όπως πνευματικά δικαιώματα, την παράδοση και αξιολόγηση μαθημάτων σε φυσικό και ηλεκτρονικό περιβάλλον. (Leonard & Morasch, 2012).

9. Επίλογος

Στην εργασία αυτή είδαμε ότι ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος, είναι ο παραδοσιακός βιβλιοθηκονόμος, μόνο που τώρα εξειδικεύεται στις διάφορες τεχνολογίες. Ο Zhang, et al. (2013), αναφέρει πως οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος πλέον θα πρέπει να είναι σε θέση να αναπτύξουν και να οργανώσουν τις πληροφορίες, να εφαρμόσουν εκσυγχρονισμένες τεχνολογίες, να αντιμετωπίζουν τους αναγνώστες ως χρήστες, να είναι σε θέση να διεξάγουν επιστημονική έρευνα και να ενημερώνονται, καθώς επίσης να έχουν δημιουργικό τρόπο σκέψης.

Οι σπουδές για την θέση του βιβλιοθηκονόμου, πλέον έχουν γίνει απαραίτητες, καθώς η ανάπτυξη της τεχνολογίας και εισβολή του Ιντερνέτ στη ζωή μας, είχε ως αποτέλεσμα την καθημερινή χρήση των τεχνολογιών που πλέον έχουν εισβάλλει στις ζωές μας και τις αλλάζουν καθημερινώς. Αξίζει να αναφέρουμε πως σε έρευνα που πραγματοποίησαν οι Polydoratos & Moreleli-Cacouris (2013), οι συμμετέχοντες βιβλιοθηκονόμοι σε Ελλάδα και Κύπρο, ανέδειξαν την κατοχή Πτυχίου στην Επιστήμη της Βιβλιοθηκονομίας ως την σημαντικότερη δεξιότητα που πρέπει οι βιβλιοθηκονόμοι να κατέχουν για να μπορέσουν να ανταπεξέλθουν με τις σύγχρονες ανάγκες της κοινωνίας αλλά και της δεκαετίας που ακολουθεί.

Υπάρχουν πάρα πολλές πηγές που αποτυπώνουν τα σημερινά καθήκοντα του βιβλιοθηκονόμου. Όμως, το Βόρειο Πανεπιστήμιο του Ιλλινόις, δίνει μια πολύ ευδιάκριτη αναφορά για τα καθήκοντα του βιβλιοθηκονόμου του πληροφοριακού τμήματος. Ένας βιβλιοθηκονόμος πρέπει να παρέχει υπηρεσίες στο Γενικό Πληροφοριακό Γραφείο (General Reference Desk), να έχει την δυνατότητα να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά όλα τα ηλεκτρονικά προϊόντα και τις ηλεκτρονικές πηγές που είναι διαθέσιμα στο Πληροφοριακό Τμήμα (Reference Department), όπως τις βάσεις δεδομένων, τους online καταλόγους και τα ηλεκτρονικά βιβλία και περιοδικά. Επίσης, να μπορεί να προσφέρει οδηγίες στους χρήστες μεμονωμένα ή/και σε γκρουπ, ως επίσης να παραδίδει βοηθητικά μαθήματα όπου είναι αναγκαία. Θα πρέπει να κρατά επικοινωνία και να έχει οικειότητα με το ACRL Information

Literacy Competency Standards¹, και τέλος να εφαρμόζει τις γνώσεις του σε νέες τεχνολογίες πληροφοριών συμπεριλαμβανομένων των εργαλείων που παρέχονται από το Ιντερνέτ και τα προγράμματα κοινωνικής δικτύωσης. (Johnson, 2011). Ύστερα από την μελέτη πολλών Ελληνικών, Βρετανικών και Αμερικανικών άρθρων, ερευνών, αλλά και αγγελιών εργασίας, παρατήρησα ότι οι περισσότεροι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος, σε αυτές τις χώρες, έχουν ακριβώς τα ίδια καθήκοντα, με το Β. Πανεπιστήμιο του Ιλλινόις. Αυτά τα καθήκοντα ίσως και να μπορούσαν να θεωρηθούν η ραχοκοκαλιά των καθηκόντων από όπου αναπτύσσονται οι δεξιότητες του επαγγέλματος.

Οι βιβλιοθηκονόμοι του πληροφοριακού τμήματος έχουν υποστεί πολλές αλλαγές στο επάγγελμά τους τα τελευταία χρόνια, και διάφοροι ερευνητές (Wang, et al., 2010 · Zabel, et al., 2010) πιστεύουν ότι τα επόμενα χρόνια μας περιμένουν κι άλλες. Ήδη, η ερωτήσις των χρηστών σταμάτησαν να είναι "εύκολες" αλλά έγιναν πιο ειδικές και καταφεύγουν κυρίως στον βιβλιοθηκονόμο για την συλλογή βιβλιογραφίας για να τον βοηθήσει να εντοπίσει και να την αξιολογήσει. Καινούριες τεχνολογίες εισέρχονται στο χώρο των βιβλιοθηκών και οι απαιτήσεις των χρηστών και τις κοινωνίας ολοένα και αυξάνονται. Οι βιβλιοθηκονόμοι βρίσκονται πλέον αντιμέτωποι με μια συνεχώς αναπτυσσόμενη περίοδο και αυτό έχει ως αποτέλεσμα, να έχουνε γίνει ειδικοί σε πολλά διαφορετικά θέματα και να είναι σε θέση να χειριστούν τις υπευθυνότητες αρκετών θέσεων στο χώρο της βιβλιοθήκης (Zabel, et al., 2010).

Πολλοί είναι οι ερευνητές που αναρωτιούνται εάν το επάγγελμα του βιβλιοθηκονόμου του πληροφοριακού τμήματος θα έχει μέλλον ή όχι, όπως για παράδειγμα οι Watstein & Bell (2008). Στο άρθρο της Gordon (2010) αναφέρεται η άποψη του Guevera (2007), ο οποίος συνοψίζει τις πέντε δεξιότητες της χιλιετίας : τις

³ Η Ένωση Κολεγιακών και Ερευνητικών Βιβλιοθηκών (Association of College and Research Libraries, ACRL), είναι ένα τμήμα της Αμερικανικής Ένωσης Βιβλιοθηκών (American Library Association, ALA), είναι μια επαγγελματική ένωση βιβλιοθηκονόμων και άλλων ενδιαφερόμενων απόμων. Είναι αφιερωμένη στην ενίσχυση της ικανότητας των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και των επαγγελματιών της πληροφόρησης, για να εξυπηρετήσει τις ανάγκες πληροφόρησης της κοινότητας της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και να βελτιώσει την εκμάθηση, τη διδασκαλία και την έρευνα. (<http://www.ala.org/acrl/aboutacrl>)

ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟΙ ΤΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ:

τρέχουσες και μελλοντικές δεξιότητες

τεχνικές δεξιότητες, προθυμία, επαγγελματική ανάπτυξη, ευέλικτο προγραμματισμό και την καινοτόμο σκέψη.

Οι ερευνητές αλλά και οι ίδιοι οι βιβλιοθηκονόμοι φοβούνται πως η τεχνολογία έχει αναλάβει και αντικαταστήσει πολλές από τις εργασίες και υπηρεσίες που μπορεί να προσφέρει ο βιβλιοθηκονόμος του πληροφοριακού τμήματος και η βιβλιοθήκη γενικότερα. Κατά την δική μου άποψη όμως όσο η τεχνολογία αναπτύσσεται και οι βιβλιοθηκονόμοι φροντίζουν να ενημερώνονται για αυτήν και όσο περισσότερες πληροφορίες αφήνονται ελεύθερες στο διαδίκτυο τόσο μεγαλύτερη ανάγκη θα παρουσιάζεται για την ύπαρξη βιβλιοθηκών και βιβλιοθηκονόμων, για την συλλογή, οργάνωση και προώθηση αξιόλογων πληροφοριών.

10. Ελληνόγλωσσες βιβλιογραφικές αναφορές

Κακούρη, Μ (1998). *Ελληνικές και ξένες πηγές πληροφόρησης: σημειώσεις για τους σπουδαστές του Β' Εξαμήνου*. Θεσσαλονίκη: ΤΕΙ.

Κυριλλίδου, Μ. (2006), Αποτίμηση βιβλιοθηκών: Γιατί σήμερα και όχι αύριο;. Συνέδριο για την *Αποτίμηση των Βιβλιοθηκών*, Θεσσαλονίκη, 13-15 Ιουνίου 2005. Θεσσαλονίκη, 11-33

Μονιάρου, Β. Χατζημαρή, Σ. & Τσάφου (2005). Αλλαγές στην κοινωνία της πληροφορίας, αλλαγές στην εκπαίδευση των επαγγελματιών πληροφόρησης. [online]. Διαθέσιμο στο:

Μορελέλη-Κακούρη, Μ. (1996). Νέο μοντέλο για την εκπαίδευση χρηστών στις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. *Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Αθήνα, 5-7 Νοεμβρίου 1997., 6ο, 102-120.

Παπατσικουράκης, Χ. (2007). Ανάγκες και βαθμός ικανοποίησης χρηστών: Έρευνα σε τριάντα δύο ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. [online]. Διαθέσιμο στο:

Σμερτζάκη, Ε. (2008). Σκιαγράφηση δεξιοτήτων βιβλιοθηκονόμου. *Συνεργασία*. 1, 1-9.

Τσάφου, Σ. (2005). Εκπαίδευση στην επιστήμη της βιβλιοθηκονομίας και της πληροφόρησης. Σε Χ. Παπατσικουράκης (Επιμ.), *Από τη βιβλιοθηκονομία στην επιστήμη της πληροφόρησης: Μελέτες προς τιμήν του Γ. Μ. Κακούρη* (σ. 83-101). Αθήνα: Δαρδανός.

Ζωντανός, Κ. (1996). Πληροφοριακά τμήματα στις Ελληνικές πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες. *Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Θεσσαλονίκη, 4-6 Νοεμβρίου 1996., 5ο, 36-42.

11. Ξενόγλωσσες βιβλιογραφικές αναφορές

- Ahmadi, M., Dileepan, P., & Murgai, S. (2012). A simulation model of the arrival, flow, and usage pattern of library resources by the patrons. *Bottom Line: Managing Library Finances, The*, 25(4), 177--189.
doi:10.1108/08880451211292621
- Ahmadi, M., Dileepan, P., Murgai, S., & Roth, W. (2008). An exponential smoothing model for predicting traffic in the library and at the reference desk. *Bottom Line: Managing Library Finances, The*, 21(2), 37--48.
doi:10.1108/08880450810898283
- Atkinson, R. (2003). Towards a rationale for future event-based information services. Σε P. Hodges, Bonn, M., Sandler, S. & Wilkin, J. (Επιμ.), *Digital libraries: A vision for the 21st century: A festschrift in Honor of Wendy Lougee on the occasion of her Departure from the University of Michigan*. Michigan: The Scholarly Publishing Office, The University of Michigan, University Library.
- Auster, E., & Chan, D. (2004). Reference librarians and keeping up-to-date: A question of priorities. *Reference & User Services Quarterly*, 57--66.
- Baro, E., Idiodi, E., & Godfrey, V. (2013). Awareness and use of Web 2.0 tools by librarians in university libraries in Nigeria. *OCLC Systems & Services*, 29(3), 170-188. doi:10.1108/oclc-12-2012-0042
- Bell, S. (2009). Today's reference librarian needs e-book skills. *Taylor & Francis*.
doi:10.1080/02763870902947117#.UzI_6ajIaaY
- Bolfing, T. (2012). Training for the Reference Olympics. *The Reference Librarian*, 53(1), 113--121. doi:10.1080/02763877.2011.596083
- Bronstein, J. (2011). The Role and Work Perceptions of Academic Reference Librarians: A Qualitative Inquiry. *Portal*, 11(3), 791-811.
doi:10.1353/pla.2011.0032

Bosque, D., Leif, S., & Skarl, S. (2012). Libraries atwitter: trends in academic library tweeting. *Reference Services Review*, 40(2), 199-213.

doi:10.1108/00907321211228246

Bunge, C. (1999). Ethics and the reference librarian. *The Reference Librarian*, 31(66), 25--43.

Cardina, C., & Wicks, D. (2004). The changing roles of academic reference librarians over a ten-year period. *Reference & User Services Quarterly*, 133--142.

Carlson, S. (2007). Are reference desks dying out? Librarians struggle to redefine-- and in some cases eliminate--the venerable institution. *The Reference Librarian*, 48(2), 25--30. doi:10.1300/J120v48n02_06

Carpan, C. (2010). Introducing Information Literacy 2.0. *College & Undergraduate Libraries*, 17(1), 106-113. doi:10.1080/10691310903584627

Chan, E. (2014). Analyzing Recorded Transactions to Extrapolate the Required Knowledge, Skills, and Abilities of Reference Desk Providers at an Urban, Academic/Public Library. *Journal Of Library Administration*, 54(1), 23-32. doi:10.1080/01930826.2014.893113

Chawner, B., & Oliver, G. (2013). A survey of New Zealand academic reference librarians: Current and future skills and competencies. *Australian Academic & Research Libraries*, 44(1), 29-39. doi:10.1080/00048623.2013.773865

Choy, F. (2007). Libraries and librarians--what next?. *Library Management*, 28(3), 112--124. doi:10.1108/01435120710727965

Curry, A., & Copeman, D. (2005). Reference service to international students: A field stimulation research study. *The Journal Of Academic Librarianship*, 31(5), 409--420.

Esson, R., Stevenson, A., Gildea, M., & Roberts, S. (2012). Library services for the future: engaging with our customers to determine wants and needs. *Library Management*, 33(8), 469-478. doi:10.1108/01435121211279830

- Ferrer-Vinent, I. (2010). For English, Press 1: International Students' Language Preference at the Reference Desk. *The Reference Librarian*, 51(3), 189--201. doi: 10.1080/02763871003800429
- Fourie, I. (2004). Librarians and the claiming of new roles: how can we try to make a difference?. *Aslib Proceedings*, 56(1), 62-74. doi:10.1108/00012530410516877
- Frank, D., Calhoun, K., Henson, W., Madden, M., & Raschke, G. (1999). The changing nature of reference and information services: predictions and realities. *Reference & User Services Quarterly*, 151--157.
- Freeman, G. (2005). *Library as place* (1st ed.). Washington, D.C.: Council on Library and Information Resources.
- Gayton, J. (2008). Academic libraries: "Social" or "communal?" The nature and future of academic libraries. *The Journal Of Academic Librarianship*, 34(1), 60--66. doi: 10.1016/j.acalib.2007.11.011
- Giersberg, D (2007, Σεπτεμβρίου). Οι δρόμοι της εκπαίδευσης βιβλιοθηκονόμων. (Π. Τσινάρη, μεταφρ.) *Συνεργασία*. Ανακτήθηκε Ιούλιο, 2014, από: Goetsch, L. (1995). Reference service is more than a desk. *The Journal Of Academic Librarianship*, 21(1) 15—16
- Gordon, S. (2010). Once you get them, how do you keep them? Millennial librarians at work. *New Library World*, 111(9/10), 391--398. doi:10.1108/03074801011089314
- Gottfried, J. (2013). The Plugged-in Reference Librarian: Who Do We Think We Are?. *The Reference Librarian*, 54(4), 308-319. doi:10.1080/02763877.2013.767766
- Gunnarsson, J., Kulesza, W. and Pettersson, A. (2014). Teaching International Students How to Avoid Plagiarism: Librarians and Faculty in Collaboration. *The Journal of Academic Librarianship*, 40, 413-417. doi:10.1016/j.acalib.2014.04.006

- Horowitz, L., Flanagan, P., & Helman, D. (2005). The Viability of Live Online Reference: An Assessment. *Portal: Libraries And The Academy*, 5(2), 239-258. doi:10.1353/pla.2005.0027
- Hurst, E. (2014). Educational Technologies in Health Sciences Libraries: Teaching Technology Skills. *Medical Reference Services Quarterly*, 33(1), 102-108. doi:10.1080/02763869.2013.866494
- Johnson, W. (2011). The Evolution of the Reference Librarian. *Community & Junior College Libraries*, 17(2), 91--103. doi: 10.1080/02763915.2011.607048
- Kennedy, S. (2011). Farewell to the Reference Librarian. *Journal Of Library Administration*, 51(4), 319-325. doi:10.1080/01930826.2011.556954
- Kilzer, R. (2011). Reference as service, reference as place: a view of reference in the academic library. *The Reference Librarian*, 52(4), 291--299. doi:10.1080/02763877.2011.588539
- Kuruppu, P. (2007). Evaluation of reference services—a review. *The Journal Of Academic Librarianship*, 33(3), 368--381. doi:10.1016/j.acalib.2007.01.013
- Leonard, E., & Morasch, M. (2012). If you can make it there, you can make it anywhere: providing reference and instructional library services in the virtual environment. *Journal Of Electronic Resources Librarianship*, 24(4), 257--267. doi:10.1080/1941126X.2012.731946
- MacWhinnie, L. (2003). The information commons: the academic library of the future. *Portal: Libraries And The Academy*, 3(2), 241--257. doi:10.1353/pla.2003.0040
- Miranda, G., Gualtieri, F., & Coccia, P. (2010). How the New Web Generations are Changing Library and Information Services. *Medical Reference Services Quarterly*, 29(2), 132-145. doi:10.1080/02763861003723200

- Mitchell, M., Comer, C., Starkey, J., & Francis, E. (2011). Paradigm shift in reference services at the Oberlin College Library: a case study. *Journal Of Library Administration*, 51(4), 359--374. doi:10.1080/01930826.2011.556959
- O'Gorman, J., & Trott, B. (2009). What will become of reference in academic and public libraries?. *Journal Of Library Administration*, 49(4), 327--339. doi:10.1080/01930820902832421
- Partridge, H., Lee, J., & Munro, C. (2010). Becoming" Librarian 2.0": The skills, knowledge, and attributes required by library and information science professionals in a Web 2.0 world (and beyond). *Library Trends*, 59(1), 315--335. doi:10.1353/lib.2010.0029
- Parry, J. (2008). Librarians do fly: strategies for staying aloft. *Library Management*, 29(1/2), 41-50. doi:10.1108/01435120810844630
- Pearson, C. (2014). Maximizing the Evening/Night Reference Transaction. *The Reference Librarian*, 55(2), 175-179. doi:10.1080/02763877.2014.879032
- Pierce, J. (2006). Grassroots Report: Where Reference Librarians Do Rove. *American Libraries*, 37(2).
- Polydoratou, P. & Moreleli-Cacouris, M. (2013). Core Competencies for Academic Reference Librarians in Greece. Unpublished Manuscript.
- Priestly, B. (2009). Hiring the reference librarian: An examination of duty equivalents. *Library Philosophy And Practice (E-Journal)*, 299.
- RUSA Task Force on Professional Competencies (2003). Professional competencies for reference and user services librarians: RUSA task force on professional competencies. *Reference & User Services Quarterly*, 42(4), 290-295.
- Saunders, L. (2012). The reality of reference: responsibilities and competencies for current reference librarians. *Public Services Quarterly*, 8(2), 114--135. doi:10.1080/15228959.2012.662074

- Saunders, L., Kurbanoglu, S., Wilkins J.M., Boustany, J., Chawner, B., Filas, M., ..., Zivkovic,D.(2013). Culture and Competencies: A Multi-Country Examination of Reference Service Competencies. *Libri*, 63(1), 33--46.
doi:10.1515/libri-2013-0003
- Solorzano, R. (2013). Adding Value at the Desk: How Technology and User Expectations are Changing Reference Work. *The Reference Librarian*, 54(2), 89-102. doi:10.1080/02763877.2013.755398
- Tang, Y. and Tseng, H. (2014). Distance Students' Attitude Toward Library Help Seeking. *The Journal of Academic Librarianship*. 40, 307–312.
doi: 10.1016/j.acalib.2014.04.008
- Torabi, N. (2011). A Graduate Degree in Library or Information Science Is Required, but not Sufficient, to Enter the Profession. *Evidence Based Library And Information Practice*, 6(1), 85--89.
- Vrocharidou, A., & Efthymiou, I. (2012). Computer mediated communication for social and academic purposes: Profiles of use and University students' gratifications. *Computers & Education*, 58(1), 609-616.
doi:10.1016/j.compedu.2011.09.015
- Watstein, S. & Bell, S. (2008). Is there a future for the reference desk? A point-counterpoint discussion. *The Reference Librarian*, 49(1), 1--20. doi: 10.1080/02763870802103258
- Wang, H., Tang, Y., & Knight, C. (2010). Contemporary development of academic reference librarianship in the United States: A 44-year content analysis. *The Journal Of Academic Librarianship*, 36(6), 489--494.
doi:10.1016/j.acalib.2010.08.004
- Ward, D., Liriano, M., Card, B., Johnson, R., Vyhnanek, L., & Beck, S. et al. (2004). Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers. *Reference And User Services Quarterly*, 44(1), 14-17.

Welch, J. (2002). Hey! What about us?! Changing roles of subject specialists and reference librarians in the age of electronic resources. *Serials Review*, 28(4), 283--286. doi:10.1016/S0098-7913(02)00209-5

Wiki. 2014. Σε oxforddictionaries.com. Ανακτήθηκε από Wilkins Jordan, M. (2014). Reference Desks in Public Libraries: What Happens and What To Know. *The Reference Librarian*, 55(3), 196-211. doi:10.1080/02763877.2014.910742

Zabel, D., Wolfe, J., Naylor, T., & Drueke, J. (2010). The role of the academic reference librarian in the learning commons. *Reference & User Services Quarterly*, 50(2), 108--113.

Zhang, H., Yu, J., & Zhao, J. (2013). Journal of Theoretical and Applied Information Technology. *The Impacts Of The Integration Of Information Technologies And Library Resources Upon Librarians' Professional Quality And Competence*, 50(3), 58-589.

12. Περαιτέρω Ανάγνωση

- Aguilar, P., Keating, K., Schadl, S., & Van Reenen, J. (2011). Reference as Outreach: Meeting Users Where They Are. *Journal Of Library Administration*, 51(4), 343-358. doi:10.1080/01930826.2011.556958
- Bennett, S. (2003). *Libraries designed for learning* (1st ed.). Washington, D.C.: Council on Library and Information Resources.
- Brophy, P. (2007). *The library in the twenty-first century* (1st ed.). London: Facet.
- Carson, P., & Little, G. (2014). Re-framing Librarians' Identities and Assumptions around IT. *The Journal Of Academic Librarianship*, 40(3-4), 405-407. doi:10.1016/j.acalib.2014.03.011
- Chan, D., Kwok, C., & Yip, S. (2005). Changing roles of reference librarians: the case of the HKUST Institutional Repository. *Reference Services Review*, 33(3), 268--282. doi:10.1108/00907320510611302
- Curry, A., & Copeman, D. (2005). Reference service to international students: A field stimulation research study. *The Journal Of Academic Librarianship*, 31(5), 409--420. doi: 10.1016/j.acalib.2005.05.011
- Datig, I., & Russell, B. (2014). Instructing College Students on the Ethics of Information Use at the Reference Desk: A Guide and Literature Review. *The Reference Librarian*, 55(3), 234-246. doi:10.1080/02763877.2014.912458
- Flanagan, P., Horowitz, L., & Helman, D. (2005). The viability of live online reference: an assessment. *Portal: Libraries And The Academy*, 5(2), 239--258.
- Fourie, I. (2011). Personal information and reference management: librarians' increasing creativity. *Library Hi Tech*, 29(2), 387--393. doi:10.1108/07378831111138242

- Jenkins, B., Breakstone, E., & Hixson, C. (2005). Content in, content out: the dual roles of the reference librarian in institutional repositories. *Reference Services Review*, 33(3), 312--324. doi:10.1108/00907320510611348
- Lavagnino, M. (1997). Networking and the role of the academic systems librarian: an evolutionary perspective. *College & Research Libraries*, 58(3), 217--231.
- Liestman, D. (2001). Reference services and the international adult learner. *The Reference Librarian*, 33(69-70), 363--378. doi: 10.1300/J120v33n69_32
- Lynch, B., & Smith, K. (2001). The changing nature of work in academic libraries. *College & Research Libraries*, 62(5), 407--420.
- Marsterson, W. (1986). *Information technology and the role of the librarian* (1st ed.). London: Croom Helm.
- Meier, J. (2010). Are Today's Science and Technology Librarians Being Overtasked? An Analysis of Job Responsibilities in Recent Advertisements on the ALA JobLIST Web site. *Science & Technology Libraries*, 29(1-2), 165-175. doi:10.1080/01942620903579443
- Nelson, A., & Irwin, J. (2013). "Defining What We Do--All Over Again": Occupational Identity, Technological Change, and the Librarian/Internet-Search Relationship. *Academy Of Management Journal*, 57(3), 892-928. doi:10.5465/amj.2012.0201
- Parry, J. (2008). Librarians do fly: strategies for staying aloft. *Library Management*, 29(1/2), 41-50. doi:10.1108/01435120810844630
- Peters, T. (2002). E-reference: how consortia add value. *The Journal Of Academic Librarianship*, 28(4), 248-250. doi:10.1016/s0099-1333(02)00310-5
- Stebelman, S., Siggins, J., Nutty, D., & Long, C. (1999). Improving library relations with the faculty and university administrators: the role of the faculty outreach librarian. *College & Research Libraries*, 60(2), 121--130.

- Steele, K. (2010). Crisis, disaster, or gift. *The Bottom Line: Managing Library Finances*, 23(1), 29-30. doi:10.1108/08880451011049713
- Steiner, H., & Holley, R. (2009). The past, present, and possibilities of commons in the academic library. *The Reference Librarian*, 50(4), 309--332. doi:10.1080/02763870903103645
- Watstein, S. (2003). Scenario planning for the future of reference: five white papers posit the future and raise the bar for us all. *Reference Services Review*, 31(1), 36-38. doi:10.1108/00907320310460889
- Xia, J., & Wang, M. (2014). Competencies and Responsibilities of Social Science Data Librarians: An Analysis of Job Descriptions. *College & Research Libraries*, 75(3), 362--388.