

## Τμήμα Αναφοράς και Υπηρεσιών Πληροφόρησης

### ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΤΗΣ IFLA ΓΙΑ ΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

#### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι όροι 'εικονική πληροφόρηση', 'ψηφιακή πληροφόρηση', 'ηλ-πληροφόρηση', 'υπηρεσίες πληροφόρησης Διαδικτύου', 'ζωντανή πληροφόρηση' και 'πληροφόρηση σε πραγματικό χρόνο' χρησιμοποιούνται εναλλακτικά για να περιγράψουν τις υπηρεσίες πληροφόρησης που αξιοποιούν με κάποιο τρόπο την τεχνολογία των υπολογιστών...'

Virtual Reference Canada (Εικονική Πληροφόρηση Καναδά)

#### I. Σκοπός

Σκοπός αυτών των κατευθυντηρίων οδηγιών είναι να προωθήσουν ορθές πρακτικές ψηφιακής πληροφόρησης σε διεθνή βάση. Το ηλεκτρονικό περιβάλλον ταιριάζει μοναδικά σε κοινοπρακτικά μοντέλα εργασίας και στην ανάπτυξη διαμοιρασμένων πηγών. Οι βιβλιοθήκες σε διαφορετικές χώρες ίσως έχουν διαφορετική παράδοση στις δημόσιες υπηρεσίες, οι οποίες επηρεάζουν τις τρέχουσες πρακτικές πληροφόρησης και τις προσδοκίες των πελατών τους. Αλλά είναι επίσης σημαντικό να αναγνωρίσουμε ότι οι νέες τεχνολογίες θα δώσουν τη δυνατότητα στους βιβλιοθηκονόμους να επαναπροσδιορίσουν το πεδίο εφαρμογής των δημοσίων υπηρεσιών τους. Αυτές οι κατευθυντήριες οδηγίες προσπαθούν να δημιουργήσουν κοινά πρότυπα από ποικίλες παραδόσεις με την ελπίδα ότι αυτό θα επιτρέψει στην παγκόσμια κοινότητα των βιβλιοθηκονόμων να εξερευνήσουν ελεύθερα τις δυνατότητες.

Μερικά θέματα που ανέκυψαν σε αυτές τις κατευθυντήριες οδηγίες ίσως τελικά δικαιολογήσουν το επιπρόσθετο ενδιαφέρον και κατ' επέκτασιν θέματα όπως η διαχείριση της αλλαγής: πώς ο διευθυντής ενός έργου ψηφιακής πληροφόρησης αμβλύνει την επίδραση νέων μοντέλων εργασίας στο προσωπικό, στο πρόγραμμα και στους πελάτες του ιδρύματος; Επίσης ίσως μπορεί να γίνει επιπρόσθετη εργασία για να καθοριστούν τα προαπαιτούμενα της ακριβούς χρηματοδότησης για τις προσπάθειες αυτές σε διαφορετικές κοινότητες σε σχέση με το προσωπικό, την απόκτηση πόρων και τον εξοπλισμό.

*«... Η μοναδική φύση της ψηφιακής πληροφόρησης εισάγει νέο βασίλειο θεμάτων και προκλήσεων. Η ανάγκη για κατευθυντήριες οδηγίες και πρότυπα καθίσταται ακόμα πιο επιτακτική, όσο συνεχίζουν να αναπτύσσονται ψηφιακές υπηρεσίες πληροφόρησης σε επίπεδο κοινοπραξιών...»*

Vera Fullerton, Πρόγραμμα της IFLA για Πρότυπα Ψηφιακής Πληροφόρησης, Δεκ. 2002.

## II. Ιστορία

Η Ομάδα Συζήτησης της IFLA για την Πληροφόρηση συναντήθηκε για πρώτη φορά το 1998. Δημιουργήθηκε για να ασχοληθεί με τις επιδράσεις της νέας τεχνολογίας στο έργο πληροφόρησης και στις προσδοκίες των χρηστών. Το 2002 παραδεχόμενη τη σπουδαιότητα αυτών των θεμάτων, καθώς και το αυξανόμενο ακροατήριο της ομάδας, η IFLA δημιούργησε την επίσημη Διαρκή Επιτροπή για το Έργο της Πληροφόρησης. Αυτές οι κατευθυντήριες οδηγίες προήλθαν από τα εργαστήρια πληροφόρησης και τις συναντήσεις που συγκλήθηκαν κατά τη διάρκεια αρκετών ετών.

## III. Πεδίο εφαρμογής

Αυτό το έγγραφο ασχολείται με τις ανάγκες των διευθυντών των βιβλιοθηκών, καθώς και των εργαζόμενων βιβλιοθηκονόμων:

**Τμήμα 1<sup>ο</sup>:** Η Διοίκηση των Υπηρεσιών Ψηφιακής Πληροφόρησης γράφτηκε έχοντας κατά νουν τις υπευθυνότητες των διευθυντών του προγράμματος.

**Τμήμα 2<sup>ο</sup>:** Η Πρακτική της Ψηφιακής Πληροφόρησης παρέχει καθοδήγηση για τον επαγγελματία της ψηφιακής πληροφόρησης και εκφράζει πρότυπα πρακτικής για να διευκολύνει το συνεταιρικό έργο.

**Ορίζοντας τη βάση χρηστών:** Πριν την καθιέρωση μιας υπηρεσίας ψηφιακής πληροφόρησης είναι σημαντικό να διασαφηνιστεί ο πελατειακός στόχος της. Σκεφθείτε πώς η χρήση της τεχνολογίας μπορεί να επηρεάζει και/ή να επεκτείνει τη βάση χρηστών του ιδρύματος. Η φυσική θέση είναι μικρότερης σημασίας όταν ένα ίδρυμα έχει ηλεκτρονική παρουσία. Επιπλέον των παραδοσιακών χρηστών της βιβλιοθήκης, νέοι και διαφορετικοί τύποι χρηστών ίσως επιλέξουν να εκμεταλλευτούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

## Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Εξετάστε τις υπάρχουσες καθιερωμένες διαδικασίες και πολιτικές πριν την εισαγωγή νέων υπηρεσιών. Προσδιορίστε πώς αυτές ίσως επηρεάζονται από τη μετάβαση σε ψηφιακό περιβάλλον ή την προσθήκη ψηφιακού περιβάλλοντος. Ίσως είναι απαραίτητο να επανεκτιμήσετε μακροχρόνιες πολιτικές υπηρεσιών, να τις διασαφηνίσετε και να τις προσαρμόσετε στο νέο αυτό περιβάλλον.

### 1.1. Πολιτική Πληροφόρησης

- ♦ Διασαφηνίστε τους στόχους για τη νέα υπηρεσία πληροφόρησης.
- ♦ Ταυτοποιήστε ένα επιβλέποντα ή ομάδα επίβλεψης υπεύθυνη για τη δημιουργία ορθών πρακτικών, ορίζοντας αποδεκτή συμπεριφορά και διατυπώστε έναν κώδικα συμπεριφοράς και τις συνέπειες της παραβίασής του.
- ♦ Προσχεδιάστε εφαρμόσιμες κατευθυντήριες οδηγίες, ενσωματώνοντας υπάρχουσες πολιτικές και διαδικασίες με αυτούς τους στόχους, βεβαιώνοντας ότι είναι συνεπείς με τη συνολική αποστολή του ιδρύματος.
- ♦ Εξετάστε πόσο συχνά η επανεξέταση αυτών των πολιτικών πρέπει να διενεργείται, περιγράψτε διαδικασίες και ορίστε υπευθυνότητες.
- ♦ Προβλέψτε για συμμόρφωση με δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας και όλους τους άλλους εφαρμόσιμους νομικούς περιορισμούς.

- ◆ Προσδιορίστε ποιος μπορεί να χρησιμοποιεί την υπηρεσία. Ορίστε και στοχοποιήστε τη βασική πελατεία. Αν εξυπηρετείτε οποιονδήποτε ανεξαρτήτως ηλικίας, φυλής, φύλου, γενετήσιας προτίμησης, θρησκείας, κοινωνικού επιπέδου, οικονομικού επιπέδου ή ανικανότητας, να το πείτε. Αν υπάρχουν πρόσωπα που αποκλείονται (π.χ. πελάτες εκτός μιας συγκεκριμένης κοινότητας), η εφαρμογή πρέπει να είναι ομοιόμορφη.
- ◆ Καθορίστε αν υπάρχουν τύποι ερωτήσεων, τις οποίες το ίδρυμα θα απαντά ή όχι. Για παράδειγμα: *‘Θα απαντούμε τεκμηριωμένες ερωτήσεις και ερωτήσεις άμεσης αναφοράς. Δεν θα απαντούμε ερωτήσεις που αφορούν ιατρικές ή νομικές συμβουλές. Θα δίδεται προτεραιότητα σε ερωτήματα της βασικής πελατείας μας έναντι άλλων...’*
- ◆ Αναπτύξτε πολιτική για κακή συμπεριφορά. Τα πρόσωπα που χρησιμοποιούν την υπηρεσία πρέπει να ενεργούν με τρόπο συνεπή με τους σκοπούς και τις λειτουργίες της.

## 1.2. Σχεδιασμός

Το πεδίο εφαρμογής της υπηρεσίας που παρέχεται πρέπει να βασίζεται σε ρεαλιστικό σχεδιασμό και σε διαθέσιμους οικονομικούς πόρους, καθώς και στις διακριτές ανάγκες της κοινότητας που εξυπηρετείται.

- 1.2.1 Δημιουργήστε μια ομάδα εργασίας από διευθυντές και επαγγελματίες μέσα στο ίδρυμα για να διερευνήσουν διαθέσιμες επιλογές της υπηρεσίας και καθιερώστε προτεραιότητες της υπηρεσίας.
- 1.2.2. Αναπτύξτε συγκεκριμένους στόχους – όραμα – πώς αυτή η υπηρεσία θα εξυπηρετεί τις ανάγκες της κοινότητας; Πώς θα εξελιχθεί η υπηρεσία αυτή με την πάροδο του χρόνου;
- 1.2.3. Προσχεδιάστε μια αρχική πρόταση δράσης.
- 1.2.4. Αξιολογήστε διαθέσιμο λογισμικό και υπηρεσίες.
- 1.2.5. Καθορίστε τις πιο πιθανές πηγές χρηματοδότησης.
- 1.2.6. Ζητήστε ανατροφοδότηση από τους πελάτες.
- 1.2.7. Προσδιορίστε πώς άλλα ιδρύματα (σε τοπικό, περιφερειακό επίπεδο κ.λπ.) μπορεί να ενδιαφέρονται για τη συγκέντρωση πηγών, ώστε να αναπτύξουν μια συνεργατική υπηρεσία.
- 1.2.8. Επαναξιολογήστε το αρχικό σχέδιο δράσης που βασίζεται στα ευρήματα των βημάτων 1.2.4-1.2.7.
- 1.2.9. Παρουσιάστε το σχέδιο δράσης και εξασφαλίστε διοικητική υποστήριξη.

[Βλέπε: Revision of IFLA Public Library Guidelines: funding (Αναθεώρηση των Κατευθυντηρίων Οδηγιών της IFLA για Δημόσιες Βιβλιοθήκες: χρηματοδότηση), <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>] [υπό συζήτηση]

## 1.3. Προσωπικό

- ◆ Επιλέξτε το προσωπικό που θα συμμετέχει με βάση το αρχικό ενδιαφέρον (είναι το κλειδί), ικανότητα, διαθεσιμότητα, δεξιότητες στη χρήση υπολογιστών και διαπροσωπικές επικοινωνιακές δεξιότητες. Με σαφήνεια ορίστε τις ακριβείς ευθύνες και εργασίες τους.
  - Σκεφθείτε επίσης πόσοι βιβλιοθηκονόμοι πλήρους απασχόλησης απαιτούνται, καθώς και πόσοι τεχνικοί, αν χρειάζονται, για να διανέμουν και να απαντούν ερωτήσεις.

- Διατηρήστε αρκετή ευελιξία στο προσωπικό για να ενσωματώσετε μέλη του προσωπικού που εκφράζουν ενδιαφέρον συμμετοχής, εφόσον έχουν εξοικειωθεί με την ιδέα [θυμηθείτε ότι το μέλλον του έργου εξαρτάται πιο πολύ από την ενθάρρυνση του ενδιαφέροντος παρά από την αποθάρρυνσή του].
- Αν δεν μπορεί να επιτευχθεί ή δεν είναι επιθυμητή 24ωρη υπηρεσία (24/7), προγραμματίστε το προσωπικό κατά τη διάρκεια του ωραρίου, το οποίο καλύτερα ανταποκρίνεται στις πληροφοριακές ανάγκες και προσδοκίες των πελατών. Αυτό είναι εξαιρετικά σπουδαίο αν χρησιμοποιείτε πληροφοριακά εργαλεία συνομιλίας.
- Εξετάστε και αξιολογήστε τον προγραμματισμό και τη διανομή του φόρτου εργασίας των βιβλιοθηκονόμων σε συνεχή βάση. Κάντε προσαρμογές όπου κρίνεται απαραίτητο και δυνατόν.
- Δημιουργήστε συγκεντρωτικό πρόγραμμα για τους κύριους, τους βοηθητικούς και/ή εφεδρικούς συμμετέχοντες.
- ◆ Προσδιορίστε ποιός μέσα στο ίδρυμα ή στην κοινοπραξία θα παρέχει την απαραίτητη τεχνική υποστήριξη [μια οργανωμένη ομάδα τεχνικής υποστήριξης είναι ζωτική για την επιτυχία μιας υπηρεσίας ψηφιακής πληροφόρησης].
- ◆ Προσδιορίστε ποιά μέλη του προσωπικού θα επιβλέπουν την τήρηση τυχόν περιορισμών χρήσης, όπως αυτοί που περιέχονται στις συμφωνίες αδειοδότησης.
- ◆ Προσδιορίστε ποιά μέλη του προσωπικού θα είναι υπεύθυνα για να διασφαλίζουν ότι τηρούνται τα πρότυπα πληροφόρησης.
- ◆ Σχεδιάστε την ενσωμάτωση της υπηρεσίας στις καθημερινές διαδικασίες και στη ροή εργασίας. Τυποποιήστε τις διαδικασίες, έτσι ώστε όταν μέλη του προσωπικού απουσιάζουν, δεν θα υπάρξει απώλεια των ερωτήσεων πληροφόρησης.

#### **1.4. Κατάρτιση: Τα Βασικά**

- ◆ Προσδιορίστε ποιός θα εκπαιδεύσει το προσωπικό και εξοικονομήστε χρόνο για την κατάρτιση του προσωπικού, τον εγκλιματισμό και την επαγγελματική εξέλιξη. Στις βασικές δεξιότητες του βιβλιοθηκονόμου ψηφιακής πληροφόρησης περιλαμβάνονται:
  - Πολλαπλά καθήκοντα,
  - Σαφείς επικοινωνιακές δεξιότητες, ειδικότερα στον γραπτό λόγο,
  - Δεξιότητες αναζήτησης σε βάσεις δεδομένων και ηλεκτρονική αναζήτηση,
  - Δεξιότητες λήψης συνέντευξης – να αντισταθμίζεται για έλλειψη οπτικών και ακουστικών νύξεων,
  - Γνώση των πηγών πληροφόρησης,
  - Εξοικείωση με το πακέτο λογισμικού που έχει επιλεγεί.
- ◆ Ανανεώστε την κατάρτιση όταν κρίνεται αναγκαίο. Ενθαρρύνετε και επιτρέψτε σε μέλη του προσωπικού να συναντιώνονται τακτικά για να συζητούν τις εμπειρίες τους και τις νέες εξελίξεις στον τομέα.

#### **1.5 Σχεδιασμός διεπαφής**

Το ηλεκτρονικό γραφείο πληροφόρησης πρέπει να σχεδιάζεται για να επιτρέπει την πρόσβαση σε πηγές και σε έμπειρη γνώση για το μέγιστο αριθμό ανθρώπων, ανεξαρτήτως γλώσσας, τεχνικής ικανότητας και φυσικών εμποδίων. Παρακαλούμε σημειώστε: αν και σχεδιάζετε μια ηλεκτρονική υπηρεσία, μην παραβλέπετε τις φυσικές και λογιστικές λεπτομέρειες που απαιτούνται για να παρέχεται αποτελεσματικά η ψηφιακή πληροφόρηση: παρέχοντας στο προσωπικό κατάλληλο χώρο εργασίας – έπιπλα, εξοπλισμό, λογισμικό, έντυπες πηγές, πρόσβαση στο

Διαδίκτυο, φυλλομετρητές ιστού και υποστηρικτικούς λογαριασμούς ηλεκτρονικού ταχυδρομείου – είναι τόσο σημαντικό για την υπηρεσία, όσο αυτό που βλέπουν οι πελάτες στις οθόνες τους.

Είναι επίσης σημαντικό να οργανώσετε κατάλληλα τον εικονικό χώρο εργασίας:

- ◆ Εξηγήστε με παραδείγματα τη διεπαφή 'φιλική προς τον χρήστη' και την εύκολη πλοήγηση.
  - Καθιερώστε τυποποιημένη δομή και σχεδιασμό και εφαρμόστε τα με συνέπεια σε ολόκληρο τον ιστοτόπο, έτσι ώστε ο νέος χρήστης της υπηρεσίας να μπορεί να βρίσκει πώς να πλοηγηθεί στον ιστοτόπο μετά τη χρήση μιας ή δύο οθονών. Τοποθετήστε το σύνδεσμο στην υπηρεσία [το κουμπί 'Ρωτήστε ένα βιβλιοθηκονόμο'] με συνέπεια σε όλες τις ιστοσελίδες του ιδρύματος.
  - Χρησιμοποιήστε εικόνες και απεικονίσεις όσον το δυνατόν περισσότερο για να καθοδηγείτε τον χρήστη. Προσπαθήστε να μη γεμίζετε τη σελίδα με μακροσκελή κείμενα.
  - Ταυτοποιήστε με σαφήνεια το ίδρυμα και παρέχετε σύνδεσμο στην ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης.
  - Περιλάβετε μια σύντομη παράγραφο που ορίζει το πεδίο εφαρμογής των υπηρεσιών πληροφόρησης του ιδρύματος και δηλώστε για πόσο χρόνο μπορούν οι χρήστες να αναμένουν απάντηση/απόκριση στα ερωτήματά τους (π.χ. «... όλες οι ερωτήσεις που υποβάλλονται στην υπηρεσία αυτή θα απαντώνται μέσα σε 5 εργάσιμες ημέρες...»).
  - Παρέχετε πληροφορίες που καθοδηγούν τον χρήστη μέσα στη φόρμα (π.χ. το πεδίο 'πηγές που έχετε συμβουλευτεί' πρέπει να περιέχει τουλάχιστον ένα παράδειγμα που δείχνει στον χρήστη ότι είναι σημαντικό να περιλάβει πληροφορίες για αριθμό τόμου, αριθμό σελίδων και ημερομηνία, τίτλο, συγγραφέα κ.λπ.).
  - Κοινά πεδία πληροφόρησης που ίσως σκεφτείτε να προσθέσετε στη φόρμα του ιστοτόπου περιλαμβάνουν ουσιαστικά πεδία όπως 'διεύθυνση ηλ-ταχυδρομείου' και 'κείμενο ερώτησης', καθώς και προαιρετικά πεδία όπως: 'ονοματεπώνυμο', 'αριθμός τηλεφώνου', 'επίπεδο εκπαίδευσης' [επιθυμητή απάντηση] και 'ο λόγος έρευνας' κ.λπ.).
  - Δημιουργήστε πεδία για οποιαδήποτε πληροφορία αισθάνεστε ότι θα χρειάζεται, προκειμένου να παρέχετε την πιο αποτελεσματική υπηρεσία, αλλά όχι τόσα πολλά πεδία ώστε να καθίσταται αποθαρρυντική.
  - Παρέχετε συνδέσμους σε σχετικές εσωτερικές και εξωτερικές ηλεκτρονικές πηγές (με τακτικές αναθεωρήσεις και ανανεώσεις) – ιστοσελίδες, ηλεκτρονικούς καταλόγους, βάσεις δεδομένων, συχνές ερωτήσεις (FAQ).
  - Παρέχετε σύνδεσμο σε λεπτομέρειες για τη γενική πολιτική πληροφόρησης/αλληλογραφίας του ιδρύματος και για τις κατευθυντήριες οδηγίες της υπηρεσίας.
  - Ταυτοποιήστε και παρέχετε πληροφορίες επικοινωνίας για όλα τα μέσα επικοινωνίας με το προσωπικό της βιβλιοθήκης: μέσω υπηρεσίας ζωντανής συνομιλίας, ηλ-ταχυδρομείου, φόρμας ιστοτόπου, fax, ταχυδρομείου, τηλεφώνου κ.λπ.
- ◆ Λάβετε υπ' όψιν τους πιθανούς περιορισμούς σε εξοπλισμό και τεχνική πολυπλοκότητα των τελικών χρηστών, όταν σχεδιάζετε τον ιστοτόπο. Πρέπει

να δηλώνονται με σαφήνεια οι ελάχιστες απαιτήσεις εξοπλισμού για χρήση της υπηρεσίας.

- ◆ Ενσωματώστε πολιτικές και συμμορφώστε με νόμους που εξασφαλίζουν ότι όλοι οι χρήστες, όπως εκείνοι με ανικανότητες, είναι σε θέση να έχουν πρόσβαση στην υπηρεσία.
- ◆ Δηλώστε με σαφήνεια ποιός απαντά τις ερωτήσεις και δηλώστε τί δεν προσφέρει η υπηρεσία.

Για παράδειγμα:

*Εξ αιτίας χρονικών περιορισμών και μεγάλου όγκου ερωτήσεων που δεχόμαστε, δεν μπορούμε να:*

- *Στέλνουμε το υλικό στους πελάτες με fax.*
- *Δημιουργούμε βιβλιογραφίες.*
- *Διενεργούμε εκτενή έρευνα.*
- *Ανανεώνουμε υλικό μέσω αυτής της υπηρεσίας.*
- ◆ Δήλωση ιδιωτικότητας, δήλωση αποποίησης κ.λπ. [με βάση τον τοπικό νομικό κώδικα...]. Για παράδειγμα: η πολιτική ιδιωτικότητας για τον ιστοτόπο της Βρετανικής Βιβλιοθήκης: <http://www.bl.uk/privacy.html>  
*Σκοπός αυτής της δήλωσης είναι να πληροφορήσει τους χρήστες του παρόντος ιστοτόπου τί είδους πληροφορίες συλλέγονται για τους ίδιους, όταν επισκέπτονται αυτό τον ιστοτόπο, πώς χρησιμοποιείται αυτή η πληροφορία και αν αποκαλύπτεται.*  
*Όπως οι πιο πολλοί ιστοτόποι, ο ιστοτόπος της Βρετανικής Βιβλιοθήκης καταχωρεί αυτόματα ορισμένες πληροφορίες για κάθε αίτημα που αποστέλλεται σε αυτόν. Αυτές οι πληροφορίες χρησιμοποιούνται για τη διαχείριση του συστήματος και για την παραγωγή στατιστικών χρήσης. Από αυτά τα δεδομένα εξάγονται περιληπτικές στατιστικές και ορισμένα από αυτά μπορεί να γίνουν δημόσια διαθέσιμα, αλλά δεν περιλαμβάνουν πληροφορίες από τις οποίες μπορεί να αποκαλυφθεί η ταυτότητα των προσώπων. Σχετικά υποσύνολα αυτών των δεδομένων μπορούν να χρησιμοποιούνται ως τμήμα ερευνών για κακή χρήση των υπολογιστών που εμπλέκονται με τον παρόντα ιστοτόπο (βλ. επίσης τις κατευθυντήριες οδηγίες για χρήση)...*
- ◆ Προσδιορίστε για πόσο χρονικό διάστημα θα αρχειοθετούνται αντίγραφα συνομιλιών και ερωτήσεις και ποιός θα έχει πρόσβαση σε αυτά. Προσδιορίστε αν είναι απαραίτητο να διατηρείται η ανωνυμία του χρήστη, αφαιρώντας όλες τις προσωπικές πληροφορίες. Καθιερώστε μια διαδικασία και πρόγραμμα διατήρησης.
- ◆ Παρέχετε στους πελάτες ένα μέσο για να στέλνουν ερωτηματολόγια ανατροφοδότησης, ηλ-ταχυδρομείο κ.λπ.

## 1.6. Νομικά ζητήματα

Είναι σημαντικό για όλους τους βιβλιοθηκονόμους να εξοικειώνονται με την τρέχουσα κατάσταση για τη νομοθεσία δημόσιας πληροφόρησης στην περιοχή τους και όταν επηρεάζει το πεδίο εφαρμογής των υπηρεσιών που προσφέρονται, να μοιράζονται αυτή την πληροφόρηση με τους πελάτες τους.

- ◆ Ψηφιακή Πληροφόρηση και Ελευθερία Πληροφόρησης / τοπική κουλτούρα,
- ◆ Εθνικές πολιτικές πληροφόρησης – ποιό είναι το πολιτικό τοπίο;
- ◆ Νομοθεσία δημόσιας πληροφόρησης,
- ◆ Σχετική νομοθεσία,
- ◆ Πνευματικά δικαιώματα,

- ◆ Ιδιωτικότητα και ζητήματα εμπιστευτικότητας,
- ◆ Συμφωνίες αδειοδότησης,
- ◆ Κοινοπρακτικές σχέσεις,

[Βλέπε: Revision of IFLA Public Library Guidelines (Αναθεώρηση των Κατευθυντηρίων Οδηγιών της IFLA για Δημόσιες Βιβλιοθήκες), <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>]

### **1.7. Δημοσιότητα και διαφήμιση**

- ◆ Ταυτοποιήστε το βασικό ακροατήριο.
- ◆ Αναπτύξτε 'ταυτότητα' και λογότυπο/όνομα του έργου με στοχευμένη κοινότητα κατά νου.
- ◆ Ενθαρρύνετε την προφορική διαφήμιση ανάμεσα στο προσωπικό και στους μακροχρόνιους χρήστες.
- ◆ Δημιουργήστε στρατηγικούς συνδέσμους από τον ιστοτόπο της βιβλιοθήκης και/ή τους ιστοτόπους δυνητικών καθιερωμένων συνεταιίρων.
- ◆ Επικοινωνήστε με τα τοπικά μέσα – εφημερίδα της κοινότητας, ενημερωτικό φυλλάδιο των φίλων της βιβλιοθήκης, τοπικός ραδιοφωνικός σταθμός και εκπαιδευτικοί της κοινότητας.
- ◆ Αναρτήστε ανακοινώσεις σε επαγγελματικούς και σε ειδικού ενδιαφέροντος listservs.

### **1.8. Αξιολόγηση**

- ◆ Διενεργήστε έρευνες χρηστών για τους πελάτες και για το προσωπικό. Θέστε υπό έλεγχο τις ανησυχίες, τα προβλήματα και τα ερωτήματα του προσωπικού και των πελατών.
- ◆ Συνθέστε και αξιολογήστε στατιστικές των δραστηριοτήτων της υπηρεσίας, καθώς και πιθανά τεχνικά ή ζητήματα πολιτικής.
- ◆ Εφαρμόστε αλλαγές σε υπηρεσίες με βάση τη στατιστική ανάλυση και την ανατροφοδότηση βιβλιοθηκονόμων και πελατών.

### **1.9. Συνεργασία**

Τα ηλεκτρονικά εργαλεία επιτρέπουν σε βιβλιοθήκες να μοιράζονται τις πηγές τους με άλλα όμοια ή συμπληρωματικά ιδρύματα. Αυτό τους επιτρέπει να προσφέρουν στους χρήστες τους μεγαλύτερη κλίμακα υπηρεσιών και έμπειρης γνώσης.

Αλλά η συνεταιρική εργασία δεν είναι χωρίς προκλήσεις. Οι συνεργάτες πρέπει:

- ◆ Να καθιερώσουν κοινό όραμα των υπηρεσιών, τις οποίες παρέχει η νέα οντότητα.
- ◆ Να αναπτύξουν κοινές κατευθυντήριες οδηγίες για πρακτικές και διαδικασίες.
- ◆ Να καλλιεργήσουν την εμπιστοσύνη μεταξύ συνεταιίρων – να καθιερώσουν την υπευθυνότητα.
- ◆ Να εξετάσουν προσεκτικά τα θέματα που μπορεί να εμποδίσουν τη διανομή των κοινών πόρων, π.χ. νόμος περί πνευματικών δικαιωμάτων, συμφωνίες αδειοδότησης, υπαιτιότητα, εθνικές πολιτικές πληροφόρησης κ.λπ.

## **Η ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ**

### **2.1. Γενικές κατευθυντήριες οδηγίες**

Οι υπηρεσίες ψηφιακής πληροφόρησης πρέπει να διέπονται από τα ίδια πρότυπα όπως οι παραδοσιακές υπηρεσίες πληροφόρησης. Οι συμμετέχοντες θα πρέπει:

- ◆ Να δεσμεύονται για να παρέχουν την πιο αποτελεσματική βοήθεια.
- ◆ Να δείχνουν επαγγελματική ευγένεια και σεβασμό, όταν απαντούν ερωτήσεις.
- ◆ Να διαφυλάσσουν τις αρχές της διανοητικής ελευθερίας.
- ◆ Να βεβαιώνουν την αποδοχή των ερωτήσεων του πελάτη. Να παρέχουν στους πελάτες απαντήσεις όσο το δυνατόν πιο σύντομα. Επιστολές και άλλες μορφές επικοινωνίας πρέπει να απαντώνται έγκαιρα και ευγενικά (Ιστοτόπος της IFLA για τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες).
- ◆ Να δημιουργούν και να τηρούν καθιερωμένες πολιτικές ανταπαντήσεων.
- ◆ Να συμμορφώνονται με τις συμβατικές συμφωνίες αδειοδότησης για ηλεκτρονικό και έντυπο υλικό, καθώς και για συγκεκριμένους περιορισμούς χρήσης και νόμους περί πνευματικών δικαιωμάτων που διέπουν το υπό συζήτηση υλικό.
- ◆ Να ασκούν καλές στρατηγικές έρευνας.
- ◆ Βλέπε το έγγραφο της RUSA: Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. Section 4.0 Searching. Revision by MOUSS Management of Reference Committee and approved by the RUSA Board of Directors, June 2004 (Κατευθυντήριες Οδηγίες Συμπεριφοράς για Παρόχους Πληροφόρησης και Υπηρεσιών Πληροφόρησης. Κεφάλαιο 4.0 Έρευνα. Αναθεώρηση από τη Διαχείριση MOUSS της Επιτροπής Πληροφόρησης Εγκεκριμένες από το Διοικητικό Συμβούλιο της RUSA, Ιούνιος 2004), (<http://www.ala.org/ala/rusa/protocols/referenceguide/guidelinesbehavioral.cfm>) [πρόσβαση στις 25-2-2008].
- ◆ Να ανταποκρίνονται στο 100% των ερωτήσεων που ανατίθενται ακόμα και για να πουν *‘Συγγνώμη δεν γνωρίζω, αλλά μπορείτε να δοκιμάσετε...’*.

## 2.2. Κατευθυντήριες οδηγίες περιεχομένου

- ◆ Η υπηρεσία ψηφιακής πληροφόρησης πρέπει να είναι κατατοπιστική. Προωθήστε την πληροφοριακή παιδεία παρέχοντας πληροφορίες στους πελάτες για τον τρόπο με τον οποίο βρήκατε την απάντηση στην ερώτησή τους.
- ◆ Διατηρήστε την αντικειμενικότητα και μην παρεμβάλλετε κριτικές αξιών για το υπό συζήτηση θέμα ή για τη φύση του ερωτήματος που βρίσκεται σε συναλλαγή.
- ◆ Χρησιμοποιήστε ουδέτερη τεχνική ερωτήσεων για τη συνέντευξη με τον χρήστη, προκειμένου να καθορίσετε την *‘πραγματική ερώτηση’* και μόλις αυτή καθοριστεί, να παρέχετε στους χρήστες ακριβείς απαντήσεις, κατάλληλες σε μήκος, επίπεδο και πληρότητα για την κάλυψη της ανάγκης τους. Περιλαμβάνετε τη σημείωση ότι η ερώτηση ίσως προωθηθεί σε κοινοπρακτικούς εταίρους, αν κρίνεται σκόπιμο.
- ◆ Για ερωτήσεις που απαιτούν απαντήσεις με εμπάθυση, αν ταιριάζει, μπορεί να παρέχεται βοήθεια. Ο χρόνος έρευνας θα πρέπει να περιορίζεται στην ποσότητα του χρόνου που συνιστά ο επιβλέπων.
- ◆ Μια καλά διαρθρωμένη γραπτή απάντηση έχει επικεφαλίδα, κυρίως μέρος και επίλογο:
  - **Επικεφαλίδα:** Χαιρετίστε τον πελάτη, περιλάβετε μια ευγενική σημείωση ευχαριστιών για τη χρησιμοποίηση της υπηρεσίας,



αναφερθείτε άμεσα στο θέμα του ερωτήματος του πελάτη. Παραδείγματα: *Ήλθοραφορίες για \_\_\_\_\_ μπορούν να βρεθούν \_\_\_\_\_; Για να βρείτε περισσότερα για \_\_\_\_\_, θα σας συνητοούσαμε να \_\_\_\_\_.*

- **Κυρίως θέμα:** Παραθέστε πλήρως τις πηγές και σε συνεπές ύφος παραπομπών. Περιγράψτε όλο το υλικό (αν υπάρχει) που αποστείλατε χωριστά ή συνημμένως. Εξηγήστε πώς βρέθηκε η σχετική πληροφορία, η θέση της σε σχέση με τις προτεινόμενες πηγές, αν αυτό δεν είναι άμεσα προφανές.
- **Υπογραφή:** Η υπογραφή θα πρέπει να αποτελεί τμήμα οποιουδήποτε τελειώματος. Η υπογραφή του βιβλιοθηκονόμου μπορεί να περιέχει το ονοματεπώνυμο ή τα αρχικά του, τον τίτλο, το ίδρυμα και άλλα στοιχεία επικοινωνίας, όπως καθορίζονται από τον επιβλέποντα. Παραδείγματα: *Ήλπίζουμε ότι οι πληροφορίες που σας παρέχουμε θα σας βοηθήσουν στην έρευνά σας; Ήλπίζω ότι θα βρείτε χρήσιμες αυτές τις πληροφορίες; Ήλπίζουμε ότι αυτό απαντά στην ερώτησή σας. Αν έχετε περαιτέρω ερωτήσεις, παρακαλούμε να επικοινωνήσετε μαζί μας ξανά και θα είμαστε χαρούμενοι να παρέχουμε επιπλέον βοήθεια...*
- ◆ Αποφύγετε τη χρήση καθημερινής γλώσσας, ακρωνύμων ή συντομογραφιών του διαδικτύου όπως BTW, IMHO.
- ◆ Γράψτε όλες τις απαντήσεις με σαφήνεια και συσχετίστε τις με το επίπεδο των ερωτημάτων (όσο το δυνατόν πιο πολύ).
- ◆ Προσφέρετε ακριβείς απαντήσεις – ελέγξτε τα γεγονότα και γνωρίστε (αξιολογήστε) τις πηγές.
- ◆ Ελέγξτε την ορθογραφία στις γραπτές απαντήσεις και επιβεβαιώστε τα URL.
- ◆ Επιλέξτε και παραθέστε μόνο από αξιόπιστες πηγές:
  - Κριτήρια αξιολόγησης για έντυπες πηγές: συγγραφέας, χρονολογία δημοσίευσης, έκδοση ή αναθεώρηση, εκδοτικός οίκος, τίτλος, σκοπούμενο ακροατήριο, κάλυψη, ύφος γραφής.
  - Κριτήρια αξιολόγησης για βιβλιοκριτικές: ορθότητα, αυθεντικότητα, επικαιρότητα, αντικειμενικότητα.
  - Κριτήρια αξιολόγησης για πηγές ιστού: συγγραφέας, περιεχόμενο, ονομασία περιοχής, ημερομηνία τελευταίας αναθεώρησης, αντικειμενικότητα, αυθεντικότητα και ακρίβεια.
  - Πάντοτε να παραθέτετε πλήρως τις πηγές πληροφόρησης, είτε την ιστοσελίδα, το πληροφοριακό βιβλίο, τη βάση δεδομένων ή άλλα. Χρησιμοποιήστε ένα συνεπές ύφος παραπομπών αποδεκτό από το ίδρυμα, αν είναι δυνατόν.
- ◆ Ο βιβλιοθηκονόμος πρέπει να προσθέτει αξία στην πληροφορία είτε με ανάλυση, περιγραφή, λέξεις-κλειδιά, υποδείξεις ή επαναδιατύπωση.
- ◆ Ο βιβλιοθηκονόμος πρέπει να καταβάλλει τη μεγαλύτερη προσπάθεια για να εντοπίζει και να συστήνει τουλάχιστον μια πηγή για κάθε ερώτηση.

### 2.3. Κατευθυντήριες οδηγίες συνομιλίας

- ◆ Ιδέατά η συνομιλία με έναν πελάτη πρέπει να αρχίσει μόλις ο πελάτης εισέλθει στη σειρά συνομιλίας.
- ◆ Οι ερωτήσεις συνομιλίας πρέπει να απαντώνται με τη σειρά που λαμβάνονται.
- ◆ Οι βιβλιοθηκονόμοι που εξυπηρετούν πελάτες με συνομιλία πρέπει να δηλώνουν την ταυτότητά τους αμέσως με την έναρξη της συνδιάλεξης [καλύπτεται στο 2.3.8].

- ◆ Δώστε προσοχή στους άλλους πελάτες που περιμένουν (έρευνα από ποικίλα προγράμματα συνομιλίας έχει αποδείξει ότι μια συνεδρία κατά μέσον όρο αναμένεται να διαρκεί περίπου 15 λεπτά. Οι βιβλιοθηκονόμοι μπορούν να χρησιμοποιούν την κρίση τους στον τομέα αυτό).
- ◆ Καθώς διενεργείτε έρευνα, περιοδικά επαναβεβαιώστε ότι ο πελάτης δεν έχει αποσυνδεθεί.
- ◆ Βάλτε στους σελιδοδείκτες τα URL που χρησιμοποιείτε πιο συχνά.
- ◆ Χρησιμοποιήστε συλλαβισμό, γραμματική και χρήση κεφαλαίων κατάλληλα – η 'συνομιλία' είναι γενικά πιο καθημερινή από τον επίσημο γραπτό λόγο.
- ◆ Αναπτύξτε γενικευμένα, καθιερωμένα σενάρια που βοηθούν τους βιβλιοθηκονόμους να εξοικονομούν χρόνο και παρέχετε συνεπή υπηρεσία μέσα στο ίδρυμα. Ο διευθυντής της υπηρεσίας πρέπει να εγκρίνει τα καθιερωμένα σενάρια.
  - Ενθαρρύνετε κάθε μέλος του προσωπικού να αναπτύξει σενάρια, όπως απαιτούνται:
    - Για να δέχεστε ερωτήσεις που απαιτούν όμοιες απαντήσεις σε θέματα, τα οποία δεν μεταχειρίζονται άλλοι.
    - Για να μεταχειρίζεστε ιδιαιτερότητες θεμάτων που αξίζουν εξατομικευμένο σενάριο.
    - Για να κάνουν την ίδια αναφορά σε άλλο ίδρυμα, ένωση, πηγή ή ιστοτόπο.
    - Για να καθιερώσετε συνεπή φόρμα χαιρετισμού ή κλεισίματος, που είναι διαφορετική από το καθιερωμένο ή ομαδικό σενάριο.
  - Αν η συνεδρία δεν μπορεί να κλείσει σε εύλογο χρόνο και/ή υπάρχει άλλος πελάτης σε αναμονή, προτείνετε να στείλετε την απάντηση με ηλ-μήνυμα, παρέχοντας τον εκτιμώμενο χρόνο, π.χ. *'Θα συνεχίσω την έρευνα για την απάντηση και θα σας στείλω ένα ηλ-μήνυμα μέσα σε Χ ώρες ή λεπτά,' 'Αρκεί αυτό για να ξεκινήσετε;'* *'Μπορώ να σας απαντήσω με ηλ-μήνυμα;'*
  - Εργαστείτε με περισσότερους από έναν πελάτη κάθε φορά, αν ταιριάζει. Αν αισθάνεστε άνετα, μπορείτε επίσης να επιλέξετε δεύτερο πελάτη (συνιστάται να χρησιμοποιήσετε δεύτερο φυλλομετρητή). Π.χ. *'Αυτή τη στιγμή εργάζομαι με άλλο πελάτη. Θα επιστρέψω σε αυτή τη συνεδρία μόλις μπορέσω.'* *'Μπορείτε παρακαλώ να περιμένετε για πέντε λεπτά;'*

## 2.4 Κατευθυντήριες οδηγίες για συνεδρίες συνομιλίας

- ◆ Διασαφηνίστε την πληροφοριακή ανάγκη. Επιτρέψτε στον πελάτη να εξηγήσει την πληροφοριακή ανάγκη του/της πριν απκριθείτε.
- ◆ Χρησιμοποιήστε τεχνικές ερωτήσεων ανοικτής απάντησης για να ενθαρρύνετε τον πελάτη να επεκτείνει το ερώτημά του, π.χ. *'Παρακαλώ πείτε μου πιο πολλά για το θέμα σας.'* ή *'Τί επιπρόσθετες πληροφορίες μπορείτε να μου δώσετε;'* ή *'Πόσες πληροφορίες χρειαζόσαστε;'*
- ◆ Χρησιμοποιήστε ερωτήσεις για να επεξεργαστείτε τα ερωτήματα έρευνας, π.χ. *'Τί έχετε ήδη βρει;'* ή *'Τί είδους πληροφορίες χρειάζεστε (βιβλία, άρθρα κ.λπ.);'* ή *'Χρειάζεστε πρόσφατες ή ιστορικές πληροφορίες;'*
- ◆ Χωρίστε τις μακροσκελείς απαντήσεις σε μικρές ενότητες (π.χ. 30 λέξεις ανά ενότητα) – με αυτό αποφεύγονται οι μεγάλες παύσεις και ο πελάτης μπορεί να αρχίσει την ανάγνωση της απάντησής σας, ενόσω εσείς την ολοκληρώνετε.

- ◆ Εξηγήστε στον πελάτη τη διαδικασία έρευνας και περιγράψτε τί βρίσκετε, όπου είναι δυνατόν. Θυμηθείτε ότι ο πελάτης δεν μπορεί να σας δει. Γνωστοποιήστε στον πελάτη τί ψάχνετε και πού το ψάχνετε.
- ◆ Αν πρόκειται να ελέγξετε έντυπες πηγές ή σας παίρνει χρόνο η ερώτηση, είτε προτείνετε στον πελάτη μια πηγή για να ανατρέξει ή προσφέρετέ του την επιλογή να συνεχίσει με ηλ-μήνυμα.
- ◆ Χρησιμοποιήστε πλήρεις παραπομπές.
- ◆ Αν ένα αίτημα χρειάζεται να απαντηθεί από άλλο βιβλιοθηκονόμο, δώστε στον πελάτη λεπτομερείς πληροφορίες σε ποιόν θα μιλήσει, πώς θα επικοινωνήσει μαζί τους και τί θα ρωτήσει.
- ◆ *‘Ανάρμοστη συμπεριφορά’*: Όταν η συμπεριφορά του πελάτη είναι ανάρμοστη (όπως ορίζεται από τις καθιερωμένες κατευθυντήριες οδηγίες), στείλτε ένα τυποποιημένο μήνυμα προειδοποίησης ή τερματίστε τη συνομιλία. Πρέπει να αναφέρονται οι κατ’ εξακολούθησιν παραβάτες.
- ◆ Πληκτρολογείτε όπως μιλάτε, σε καθημερινό τρόπο.
- ◆ Χρησιμοποιήστε το ονοματεπώνυμο του πελάτη και υποβάλλετε του ερωτήσεις, όταν είναι ενδεδειγμένο.
- ◆ Αποφύγετε απαντήσεις του τύπου ναι/όχι. Οι απαντήσεις ναι/όχι μπορεί να ερμηνευτούν ως ψυχρές και μη φιλικές, όπως στην κατά πρόσωπο πληροφόρηση.
- ◆ Διασαφηνίστε συγκεχυμένη ορολογία και αποφύγετε υπερβολική φρασεολογία. Χρησιμοποιήστε ορολογία που είναι κατανοητή στον πελάτη.

## ΠΗΓΕΣ

Πηγές που χρησιμοποιήθηκαν για τη δημιουργία του προσχεδίου:

**IFLA Public Library Guidelines (Κατευθυντήριες Οδηγίες της IFLA για Δημόσιες Βιβλιοθήκες)** (αναθεωρημένο) <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm> [πρόσβαση στις 17-2-2008]

Library of Congress. **QuestionPoint Users Group Guidelines** (Βιβλιοθήκη του Κογκρέσου. **Κατευθυντήριες Οδηγίες για την Ομάδα Χρηστών του QuestionPoint**) (προσχέδιο)

Lipow, Anne G. **The Virtual Reference Librarian’s Handbook**. New York: Neal-Schuman Publishers, 2003 (**Το Εγχειρίδιο του Βιβλιοθηκονόμου Εικονικής Πληροφόρησης**)

**QuestionPoint Member Guidelines (Κατευθυντήριες Οδηγίες για τα Μέλη του QuestionPoint)** <http://www.questionpoint.org/policies/memberguidelines.html> [πρόσβαση στις 17-2-2008]

Reference and User Services Association [RUSA], American Library Association (Ένωση Υπηρεσιών Πληροφόρησης και Χρηστών, Αμερικανική Ένωση Βιβλιοθηκών)

### **Procedures for Developing Guidelines (Διαδικασίες για την Ανάπτυξη Κατευθυντηρίων Οδηγιών)**

<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaourassoc/guidetopoliciesandproced/rusadevguide/4developingguidelines.cfm> [πρόσβαση στις 17-2-2008]

## **Reference Guidelines (Κατευθυντήριες Οδηγίες Πληροφόρησης)**

<http://www.ala.org/ala/rusa/protools/referenceguide/referenceguidelines.cfm>  
[πρόσβαση στις 17-2-2008]

Sloan, Bernie, ed. **Digital Reference Services: Bibliography**. Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois at Urbana-Champaign.  
<http://alexia.lis.uiuc.edu> (Υπηρεσίες Ψηφιακής Πληροφόρησης: Βιβλιογραφία)  
[πρόσβαση στις 17-2-2008]

### **Εικονικό Γραφείο Πληροφόρησης:**

#### **Facets of Quality for Digital Reference**

Version 4 – October 2000:

<http://www.vrd.org/facets-10-00.shtml>

#### **Facets of Quality for Digital Reference Services**

Version 5 – June 2003

<http://www.webjunction.org/do/DisplayContent?id=11811> (Τομείς Ποιότητας για Υπηρεσίες Ψηφιακής Πληροφόρησης) [πρόσβαση στις 17-2-2008]

#### **Guidelines for Information Specialists of K-12 Digital Reference**

**Services**. Created by Abby S. Kasowitz (1998),  
<http://www.webjunction.org/do/DisplayContent?id=11857> (Κατευθυντήριες Οδηγίες για Ειδικούς Πληροφόρησης για Υπηρεσίες Ψηφιακής Πληροφόρησης σε παιδιά μέχρι 12 ετών) [πρόσβαση στις 17-2-2008].

Τελευταία αναθεώρηση: 1 Δεκεμβρίου 2006

Copyright © International Federation of Library Associations and Institutions

<http://www.ifla.org>

*Μετάφραση στα Ελληνικά:*

Εύα Σεμερτζάκη

Βιβλιοθηκονόμος, MSc., μέλος της IFLA

Τράπεζα της Ελλάδος

Ελ. Βενιζέλου 21

10250 Αθήνα, Ελλάδα

τηλ. +30-210-3202446, fax: +30-210-3202129

[esemertzaki@bankofgreece.gr](mailto:esemertzaki@bankofgreece.gr)