

Kompetencije informacijskih stručnjaka 21. stoljeća¹

Prerađeno izdanje, lipanj 2003.

Priredila Posebna komisija za kompetencije specijalnih knjižničara
za Upravni odbor Društva specijalnih knjižnica (Special Libraries Associations – SLA)

Eileen Abels, Rebecca Jones, John Latham, Dee Magnoni, Joanne Gard Marshall

Izbor iz dokumenta i hrvatski prijevod Ana Barbarić

Tko su informacijski stručnjaci?

Informacijski stručnjak strateški koristi informacije u svom poslu kako bi unaprijedio poslanje vlastite organizacije (ustanove). Taj cilj postiže kroz razvoj, implementaciju i upravljanje građom i uslugama. Informacijski stručnjak rabi tehnologiju kao nužno sredstvo za postizanje ciljeva. Izrazom informacijski stručnjak obuhvaćamo, iako ne isključivo, knjižničare, upravljače znanjem (*knowledge managers*), voditelje informacijskih odjela (*chief information officers*), osobe koje razvijaju službe i usluge na webu (*web developers*), informacijske posrednike i savjetnike.

Što su informacijske organizacije (ustanove)?

Informacijske organizacije (ustanove) definirane su kao entiteti koji pružaju rješenja utemeljena na informacijama određenom tržištu. Uobičajeni nazivi takvih organizacija uključuju knjižnice, informacijske centre, odjele za konkurentnost (*competitive intelligence units*), odjele za intranet, centre za izvore znanja (*knowledge resource centers*), organizacije za upravljanje sadržajem (*content management organizations*) i drugo.

Stručne kompetencije (professional competencies) odnose se na znanje praktičara o građi, pristupu, tehnologiji i upravljanju te na sposobnost uporabe tih znanja kao temelja za pružanje informacijskih usluga najviše kvalitete. Četiri su temeljne kompetencije, od kojih je svaka proširena sa specifičnim vještinama.

- A. Upravljanje informacijskim organizacijama
- B. Upravljanje građom
- C. Upravljanje informacijskim uslugama
- D. Primjena informacijskih alata i tehnologija

Osobne kompetencije (personal competencies) predstavljaju skup stavova, vještina i vrijednosti koje omogućuju praktičarima da učinkovito rade i doprinose vlastitoj organizaciji, korisnicima i struci. Ove kompetencije obuhvaćaju širok raspon od osobne sigurnosti u komunikaciji, do toga da se zna ukazati na dodanu vrijednost vlastitog doprinosa i ostane fleksibilan i pozitivan u okružju koje se neprestano mijenja.

Temeljne kompetencije (core competencies) povezuju stručne i osobne kompetencije. Dvije temeljne kompetencije od najvećeg su značaja za svakog informacijskog stručnjaka. Kao obrazovana osoba, informacijski stručnjak razumije vrijednost nadogradnje i dijeljenja znanja

¹ Competencies for information professionals of the 21st century. Revised ed., June 2003. URL: http://www.sla.org/PDFs/Competencies2003_revised.pdf (01.04.2009.)

s drugima; to se postiže kroz mreže udruga i kroz istraživački rad te predstavljanje njegovih rezultata na konferencijama, u publikacijama kao i kroz najrazličitije oblike suradnje. Informacijski stručnjaci također prepoznaju i pridržavaju se etičkih vrijednosti struke. Važnost ove dvije osnovne temeljne kompetencije ne može se dovoljno naglasiti; one su najmjerodavnije za vrijednost i opstanak struke.

Kompetencije navedene u ovom dokumentu predstavljaju skup pomagala za stručni razvoj, zapošljavanje u struci i procjenu. Posebni poslovi zahtijevaju poseban skup kompetencija s različitim stupnjevima vještina. Ohrabrujemo vas da upotrijebite ove kompetencije kako bi stvorili plan rasta i razvoja za sebe, svoje kolege i ustanovu u kojoj radite.

Temeljne kompetencije

- I. Informacijski stručnjaci doprinose temeljnom znanju struke dijeleći međusobno primjere najbolje prakse i iskustva te, učeći stalno o informacijskim proizvodima, uslugama i upravljanju tijekom cijeloga života.
- II. Informacijski stručnjaci jasno su opredijeljeni za stručnu izvrsnost i etičke vrijednosti te vrijednosti i načela struke.

Stručne kompetencije

A. Upravljanje informacijskim organizacijama

Informacijski stručnjaci upravljaju informacijskim organizacijama (ustanovama) koje imaju od jednog do nekoliko stotina zaposlenika. Te organizacije mogu djelovati u bilo kojem okruženju, poslovnom, obrazovnom, javnom, državnom ili ne-profitnom. Informacijski stručnjaci upravljaju navedenim organizacijama čiji je rad neopipljiv, čija se tržišta stalno mijenjaju i u kojima su i *high-tech* i *high-touch*, od vitalnog značaja za postizanje uspjeha organizacije.

A.1 Usmjeruju informacijsku organizaciju, i pružaju podršku, strategiji nadređene organizacije ili ključne skupine korisnika kroz partnerstvo s najvažnijim suradničkim zajednicama te dobavljačima.

A.2 Procjenjuju i priopćuju podatke o vrijednostima informacijske organizacije, uključujući informacijske službe, proizvode i politike, upravljačkom osoblju, glavnim suradnicima te grupama korisnika.

A.3 Uspostavljaju učinkovito upravljanje, uključujući upravljanje izvedbenim i financijskim tijekovima te donose jasne poslovne i financijske procjene pri odlučivanju vodeći računa o uravnoteženosti izvedbenih i strategijskih uvjeta.

A.4 Učinkovit doprinose upravljačkim strategijama i odlukama primjenom informacijskih sustava, alata i tehnologija te politike organizacije.

A.5 Osnivaju i vode učinkovit tim za pružanje informacijskih usluga te podržavaju stručni i osobni razvoj zaposlenika informacijske organizacije.

A.6 Oglašavaju informacijske usluge i proizvode, formalno i neformalno, korištenjem weba, izravne komunikacije, prezentacija, publikacija i razgovora.

A.7 Prikupljaju najbolje raspoložive dokaze za odlučivanje o razvoju novih usluga i proizvoda, promjeni ili ukidanju postojećih usluga, kako bi se stalno poboljšavale ponuđene informacijske usluge.

A.8 Savjetuju organizaciju o pitanjima zaštite i poštivanja autorskih prava i intelektualnog vlasništva.

B. Upravljanje građom

Informacijski stručnjaci posjeduju stručnost za sveukupno upravljanje građom i informacijskim izvorima, uključujući identifikaciju, odabir, procjenu, pohranu te pružanje pristupa relevantnim jedinicama građe. Građa može biti na bilo kojem mediju ili u formatu. Informacijski stručnjaci prepoznaju važnost ljudi kao ključnog informacijskog izvora.

B.1 Upravljaaju cjelovitim životnim ciklusom informacija od njihovog nastanka preko nabave do uništenja. To uključuje organizaciju, kategorizaciju, katalogizaciju, klasifikaciju, diseminaciju; stvaranje i održavanje taksonomija, sadržaja intraneta i ektraneta, tezaurusa itd.

B.2 Izgrađuju dinamičke zbirke građe utemeljene na istinskom razumijevanju informacijskih potreba korisnika, njihova učenja i životnih i/ili poslovnih procesa.

B.3 Iskazuju stručno znanje o sadržaju i vrstama građe, uključujući mogućnost kritičke procjene i odabira.

B.4 Omogućuju pristup najboljoj dostupnoj građi, objavljenoj ili stvorenoj u organizaciji, te distribuiraju sadržaj kroz organizaciju koristeći primjerena pomagala.

B.5 Pregovaraju o kupnji ili dobivanju licenci za potrebne informacijske proizvode i usluge.

B.6 Razvijaju informacijsku politiku organizacije s obzirom na građu i informacijske izvore stvorene u organizaciji i izvan nje te savjetuju pri provođenju politike.

C. Upravljanje informacijskim uslugama

Informacijski stručnjaci upravljaju informacijskim uslugama, od konceptualne faze do oblikovanja, razvoja, testiranja, oglašavanja, pakiranja, dostave i povlačenja usluge. Mogu nadgledati cjelokupni proces ili se usmjeriti prema određenoj fazi, no njihova je stručnost neupitna u pružanju usluga koje omogućuju korisnicima da informacije odmah integriraju i ih primijene u radu ili učenju.

C.1 Razvijaju i održavaju isplative, i za korisnike vrijedne informacijske usluge koje odgovaraju strategiji organizacije i korisničke zajednice.

C.2 Provede tržišna istraživanja informacijskog ponašanja i problema postojećih i potencijalnih korisničkih zajednica kako bi se identificirali koncepti novih ili poboljšanih informacijskih rješenja za te zajednice. Pretvaraju navedene koncepte u informacijske proizvode i usluge za korisnike.

C.3 Istražuju, analiziraju i sintetiziraju informacije u točne odgovore ili informacije na temelju kojih korisnici mogu djelovati, te osiguravaju alate za njihovu primjenu.

C.4 Razvijaju i primjenjuju odgovarajuća mjerenja kvalitete i vrijednosti informacijskih usluga, te osiguravaju relevantnost svake ponuđene usluge.

C.5 Primjenjuju upravljanje zasnovano na dokazima (*evidence-based management*) kako bi ukazali na vrijednosti i neprekidno poboljšavanje informacijskih izvora i usluga.

D. Primjena informacijskih pomagala i tehnologija

Informacijski stručnjaci koriste suvremena i odgovarajuća tehnološka pomagala kako bi omogućili najbolje usluge, pristup najrelevantnijoj građi te razvoj i pristup pomagalima u učenju u svrhu maksimalne korisničke učinkovitosti pri uporabi informacija te maksimalnog iskorištavanja knjižničnog i informacijskog okruženja 21. stoljeća.

D.1 Procjenjuju, odabiru i primjenjuju postojeća informacijska pomagala, kao i ona koja su tek u nastanku, osiguravaju pristup i dostavu informacija.

D.2 Iskazuju stručnost u radu s bazama podataka, indeksiranju, metapodacima te analizi i sintezi informacija kako bi se poboljšalo pretraživanje i korištenje informacija u organizaciji.

D.3 Štite informacijsku privatnost korisnika, svjesni su i spremni odgovoriti na nove izazove u pitanjima privatnosti.

D.4 Prate tehnologije u nastanku koje možda i nisu trenutačno relevantne, ali koje mogu postati relevantna pomagala za buduće informacijske izvore, usluge i aplikacije.

Osobne kompetencije

Svaki informacijski stručnjak:

- traga za izazovima i iskorištava nove mogućnosti;
- vidi širi kontekst;
- učinkovito komunicira;
- jasno izlaže ideje; pregovara sigurno i uvjerljivo;
- stvara partnerstva i saveze;
- gradi okruženje uzajamnog poštivanja i povjerenja; poštuje i cijeni različitost;
- koristi timski pristup; vodi računa o ravnoteži između suradnje, vodstva i slijeđenja;
- upušta se u proračunati rizik; iskazuje hrabrost i otpor kad je suočen s protivljenjem;
- planira, određuje prioritete i usredotočuje se na ono što je kritično;
- planira vlastitu karijeru;
- razmišlja kreativno i inovativno; traga za novim ili “ponovno otkrivenim” mogućnostima;
- prepoznaje važnost stručnog umrežavanja i planiranja vlastite karijere;
- uravnotežuje obveze na poslu, u obitelji i zajednici;
- ostaje fleksibilan i pozitivan u vremenu stalnih promjena;
- slavi vlastita i postignuća drugih.