

Νέες μορφές υπηρεσιών, νέες λειτουργίες και νέοι ρόλοι της Υπηρεσίας Πληροφόρησης: τεκμηριωμένη αποτύπωση των τάσεων

Χαλεπλιόγλου Άρτεμις και Βασιλακάκη Ευγενία

Εισαγωγή

Η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας των υπολογιστών και των τηλεπικοινωνιακών συστημάτων (ICTs), προκάλεσαν αλλαγές που κανείς δεν κατάφερε να προβλέψει και να παρακολουθήσει πλήρως. Στο πλαίσιο αυτής της μεταβαλλόμενης πραγματικότητας, οι Επιστήμονες της Πληροφορίας προσπαθούν μέσω της βιβλιογραφίας να διατυπώσουν θεωρίες και απόψεις για το μέλλον των Υπηρεσιών Πληροφόρησης.

Στο παρόν άρθρο, μέσω βιβλιογραφικής ανασκόπησης και ποιοτικής ανάλυσης θα διατυπωθούν μια σειρά από επιστημονικές υποθέσεις στις οποίες θα δοθούν απαντήσεις ανθολογημένες από τη διεθνή και ελληνική βιβλιογραφία. Ουσιαστικά, το ερώτημα που θέτουν οι συγγραφείς αφορά στο αν είναι αναγκαίο και χρήσιμο, σε μια κοινωνία που συνεχώς αναπροσδιορίζει τους ρόλους και τις ανάγκες της, να γίνονται προβλέψεις για το μέλλον των Υπηρεσιών Πληροφόρησης. Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός ότι σε μια δεκαετία τα υπολογιστικά συστήματα ανέπτυξαν υπολογιστική ισχύ πέραν της αναμενόμενης. Η κοινωνία, επίσης, γίνεται δέκτης νέων πολιτικοοικονομικών συνθηκών, τη στιγμή που οι πληροφορίες αυξάνονται ποσοτικά με ζητούμενο την ποιοτική τους ανάλυση. Καθ' όλο αυτό το διάστημα, νέα είδη Βιβλιοθηκών αναπτύχθηκαν, νέες μορφές υπηρεσιών προέκυψαν, νέοι τύποι πληροφοριακών προϊόντων αναδειχθήκαν. Μέσα στο πλαίσιο αυτών των εξελίξεων, διερωτώνται οι συγγραφείς πώς καθίσταται εφικτό να προσδιοριστεί με, έστω σχετική, ακρίβεια η μελλοντική μορφή των υπηρεσιών, λειτουργιών και ρόλων των Υπηρεσιών Πληροφόρησης.

Το μέλλον της Υπηρεσίας Πληροφόρησης

Προς αναζήτηση σταθερών δεδομένων, που θα εξασφάλιζαν μια αξιόπιστη πρόβλεψη σχετικά με το μέλλον των Υπηρεσιών Πληροφόρησης, διατυπώθηκαν ποικίλες απόψεις, από τις οποίες σταχυολογούμε τις επικρατέστερες στη διεθνή βιβλιογραφία: α) το μέλλον διαμορφώνεται κυρίως από αποφάσεις που λαμβάνονται στο παρόν, β) δεν υπάρχει αναπόφευκτο μέλλον, αλλά μια σειρά εναλλακτικών λύσεων από τις οποίες μπορεί κανείς να διαλέξει τις προς εκείνον συμφέρουσα και γ) η παραδοχή ότι το μέλλον αποτελεί προϊόν διαδοχικών αλληλοεπιδράσεων και αλληλεξαρτήσεων των τεχνολογικών επιτευγμάτων, όπου η εξέλιξη σε ένα τομέα επηρεάζει άμεσα την πορεία ενός άλλου τομέα, όχι κατ' ανάγκη παραπλήσιου. Για να επιτευχθεί έστω ο έλεγχος της πιθανής μορφής που θα μπορούσαν να λάβουν οι Υπηρεσίες Πληροφόρησης, είναι απαραίτητο να αναπτυχθούν μηχανισμοί που να μπορούν να παρακολουθούν τις εξελίξεις και να ενημερώνουν για τις αλλαγές που πρέπει να γίνουν, ώστε να υπάρχει συμβατότητα με τις ανάγκες της εκάστοτε πραγματικότητας (Guscott,2002).

Η πρόβλεψη του μέλλοντος των Υπηρεσιών Πληροφόρησης θα μπορούσε να χαρακτηριστεί μια απλή διαδικασία, ταυτόχρονα, όμως και εξαιρετικά περίπλοκη. Απλή, γιατί ενέχουν δύο πιθανά αποτελέσματα: α) κάποια πράγματα όντως θα αλλάξουν, ενώ β) άλλα θα παραμείνουν ίδια. Το αδύνατο της όλης διαδικασίας, που περιπλέκει την κατάσταση, έγκειται στη δυσκολία καθορισμού των πραγμάτων που θα ανήκουν στην καθεμία από τις δύο κατηγορίες, πετυχαίνοντας ικανοποιητικό ποσοστό ακρίβειας. Οποιαδήποτε πρόβλεψη μπορεί να αξιολογηθεί, εάν αφορά σε γεγονότα που ανήκουν στο παρελθόν. Η εξέταση της πρόβλεψης θα οδηγήσει στην κατανόηση του παρελθόντος, που επαγωγικά θα συμβάλει στη συνειδητοποίηση του παρόντος και τη διατύπωση προβλέψεων για το μέλλον. Έχοντας πλήρως κατανοήσει τις ανάγκες, τους δεσμούς και τις σχέσεις του παρελθόντος, είναι

δυνατόν να διαμορφωθεί καλύτερη εικόνα του παρόντος και μερική εκτίμηση του μέλλοντος (Tyckoson, 2002).

Η μεγαλύτερη, ίσως, ψευδαισθήση που δημιουργείται σε αυτόν που εξετάζει το μέλλον, είναι ότι μπορεί να το προβλέψει. Υπάρχουν δύο βασικοί λόγοι που καθιστούν την πρόβλεψη του μέλλοντος προβληματική: α) το ότι η πρόβλεψη πρέπει να είναι αξιόπιστη σε μεγάλο βαθμό και β) ο «εγκλωβισμός» σε ένα πιθανό σενάριο, που θα πραγματοποιηθεί μονάχα εάν επαληθευτούν τα βασικά χαρακτηριστικά του. Οι προβληματισμοί, βέβαια, που γεννώνται είναι πολλαπλοί, όπως για παράδειγμα το αν υπάρχει μονάχα ένα μέλλον ανά περίπτωση (Wilson, 2004).

Ενίοτε, είναι προτιμότερο να ανατρέξει κανείς στις βασικές αξίες και αρχές που διέπουν τις Υπηρεσίες Πληροφόρησης και να προβεί σε συντονισμένες προσπάθειες επαναπροσδιορισμού των αξιών και του Οργανισμού (Atkinson, 2001), καθώς οι ραγδαίες εξελίξεις μπορεί να αποτελέσουν τροχοπέδη κατά τη διαδικασία αναπροσαρμογής και επιβεβαίωσης του ρόλων (Creth, 1996).

Οι επικεφαλής των Οργανισμών επιφορτίζονται με τις περισσότερες ευθύνες. Υπάρχουν τρία είδη σεναρίων που συνήθως λαμβάνονται υπόψη (Guscott, 2002): α) το δυνατό (possible), β) το πιθανό (probable) και γ) το προτιμητέο ή μη (preferable/undesirable). Βάσει των σεναρίων, στο μικρό ποσοστό πρόβλεψης, το μέλλον των Υπηρεσιών Πληροφόρησης θα είναι περισσότερο θέμα επιλογών παρά απόλυτης υιοθέτησης του άγραφου πεπρωμένου τους. Ακόμα δε, είναι προτιμότερο οι Οργανισμοί να επικεντρώνουν το ενδιαφέρον τους στη μελέτη του περιβάλλοντος, με σκοπό την προσαρμογή τους στις μεταβαλλόμενες πληροφοριακές ανάγκες του κοινού και την εξασφάλιση υπηρεσιών και προϊόντων υψηλής ποιότητας, εκμεταλλευόμενοι τις προόδους των νέων τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών (Friend, 1998).

Τέλος, οι Υπηρεσίες Πληροφόρησης οφείλουν να έχουν ως πρωταρχικό στόχο την υιοθέτηση της έννοιας των “agents of change”, όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται στη διεθνή βιβλιογραφία. Ο όρος περιλαμβάνει την επιτυχημένη ενσωμάτωση των αλλαγών του περιβάλλοντος, τοποθετώντας τον «χρήστη» στο κέντρο του συστήματός τους. Με αυτόν τον τρόπο, θα αποτελέσουν Ιδρύματα χωρίς τοίχους (without walls), στο πλαίσιο των οποίων το κοινό θα μπορεί φυλάσσοντας την αξία της πληροφορίας ως δημόσιο αγαθό, να έχει πρόσβαση χωρίς χωροχρονικούς και λοιπούς περιορισμούς (Basesky, 1999).

Παράγοντες που επηρεάζουν και διαμορφώνουν το μέλλον των Υπηρεσιών Πληροφόρησης

Σε μια προσπάθεια προσδιορισμού των παραγόντων που συμβάλουν διαχρονικά στη διαμόρφωση του περιβάλλοντος, της δομής και της μορφής των Υπηρεσιών Πληροφόρησης, καθώς και το ποσοστό επιρροής τους κατά την εξελικτική διαδικασία, αναφέρουμε επιγραμματικά τους σημαντικότερους: (Byrne, 1998; Ershova and Hohlov, 2000):

- ◆ Η ανάπτυξη Υπολογιστικών Συστημάτων (Computer Technologies)
- ◆ Οι Τεχνολογίες της Επικοινωνίας και της Πληροφορίας (Information and Communication Technologies ICTs)
- ◆ Η ανάπτυξη και διάδοση του Διαδικτύου (World Wide Web)
- ◆ Η αύξηση της Πληροφορίας
- ◆ Η πολυπλοκότητα της γνώσης και των συστατικών της
- ◆ Ο μετασχηματισμός της εκδοτικής διαδικασίας με τη σταδιακή αύξηση της ηλεκτρονικής δημοσίευσης
- ◆ Η Παγκοσμιοποίηση της οικονομίας και των μέσων παραγωγής

Ο παραπάνω κατάλογος, αν και συνοπτικός, παρέχει τους σημαντικότερους παράγοντες που υπεισέρχονται κατά την εξελικτική διαδικασία των Υπηρεσιών Πληροφόρησης στη σύγχρονη κοινωνία. Οι επιμέρους παράγοντες διαμορφώνονται από ειδικότερα χαρακτηριστικά των

Υπηρεσιών Πληροφόρησης, όπως είναι το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον, η γεωπολιτική θέση του Οργανισμού, το κοινό του κλπ. Σε αυτό το σημείο παρεμβαίνει ο Επιστήμονας της Πληροφόρησης, ο οποίος και επιφορτίζεται με τον δύσκολο ρόλο της επαγρύπνησης, συνεχούς ενημέρωσης και δράσης προς την αποτελεσματική ανταπόκριση στις αναδυόμενες προκλήσεις.

Παραδοσιακές & Νέες Αξίες – Αποστολή των Υπηρεσιών Πληροφόρησης

Κάθε φορά που οι Βιβλιοθήκες, Αρχεία, Κέντρα Τεκμηρίωσης κ.λπ. ως Υπηρεσίες Πληροφόρησης καλούνταν να συμβαδίσουν με την εποχή τους και με τις εκάστοτε ανάγκες των χρηστών τους, κατέληγαν σε αναθεώρηση των βασικών αξιών και στόχων τους, προκειμένου να το επιτύχουν. Παρά τις απόψεις για το αν μπορεί κανείς να προβλέψει το μέλλον των Υπηρεσιών Πληροφόρησης και τα διάφορα σενάρια που διατυπώνονται κατά καιρούς, σύμφωνα με τη βιβλιογραφία το συμπέρασμα είναι κοινό. Προκειμένου οι Υπηρεσίες Πληροφόρησης να μεταβούν επιτυχώς από τη μία κατάσταση στην άλλη, η οποία δεύτερη κατάσταση ενίοτε διαφέρει παρασάγγας, οφείλουν να επιστρέψουν στις παραδοσιακές αξίες και στόχους τους, τις οποίες και ανάλογα να επαναπροσδιορίσουν, διατηρώντας τες ακέραιες ή ενσωματώνοντας καινούργιες.

Αξία/ Στόχος	Επαναπροσδιορισμός	Νέα
Εντοπισμός, συγκέντρωση και οργάνωση της πληροφορίας	√	
Παροχή εξατομικευμένης πληροφορίας		√
Εξασφάλιση διαρκούς πρόσβασης στην πληροφορία	√	
Επακριβής προσδιορισμός των αναγκών και της συμπεριφοράς αναζήτησης των χρηστών (Human Information Behavior)		√
Επικέντρωση στην ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών		√
Προσφορά πακέτων πληροφοριών σε decision makers		√

Όπως διαφαίνεται και από τον παραπάνω συνοπτικό πίνακα, αυτό που χρειάζεται είναι αφ' ενός η προσαρμογή και έκφραση παλαιών αξιών και στόχων στα δεδομένα της νέας πραγματικότητας και αφ' ετέρου η ενσωμάτωση ορισμένων νέων αξιών που απορρέουν από τις ανάγκες της κοινωνίας, την οποία οι Υπηρεσίες Πληροφόρησης καλούνται να εξυπηρετήσουν. Οι αξίες και στόχοι στο σύνολό τους οφείλουν να υλοποιηθούν με τέτοιο τρόπο, ώστε οι λειτουργίες και υπηρεσίες που οι Υπηρεσίες Πληροφόρησης παρέχουν στο κοινό να ανταποκρίνονται απόλυτα στις εκάστοτε ανάγκες, είτε αυτές έχουν δηλωθεί είτε όχι.

Υπηρεσίες & Λειτουργίες: Νέες ή Αναπροσδιορισμός Παλαιότερων;

Οι Υπηρεσίες Πληροφόρησης έχοντας εκ νέου προσδιορίσει τις αξίες, τους στόχους και την αποστολή τους οφείλουν να αναπτύξουν και τα αντίστοιχα εργαλεία, τις υπηρεσίες και λειτουργίες που θα χαιρούν εφαρμογής στο πλαίσιο της νέας πραγματικότητας. Σε αυτό το σημείο, τίθεται ερώτημα για το αν θα πρέπει να αναδιαμορφώνουν παραδοσιακές υπηρεσίες ή να αναπτύσσουν νέες, ακυρώνοντας εκείνες που πλέον δεν βρίσκουν εφαρμογή και δεν εξυπηρετούν τρέχουσες ανάγκες. Στον πίνακα που ακολουθεί επιχειρείται μια συνοπτική παράθεση των υπηρεσιών και λειτουργιών που μεταβάλλονται, αλλά και των νέων που σταδιακά αναπτύσσονται.

Υπηρεσίες/ Λειτουργίες	Επαναπροσδιορισμός	Νέα
-------------------------------	---------------------------	------------

Εκπαίδευση των χρηστών στη χρήση των συστημάτων και του υλικού των Υπηρεσιών Πληροφόρησης	√	
Παροχή βοήθειας απαντώντας σε διάφορα ερωτήματα και εντοπίζοντας την πληροφορία που χρειάζονται οι χρήστες.	√	
Επιλογή και συλλογή της πληροφορίας με βασικό κριτήριο τις ανάγκες των χρηστών και κατά πόσο η πληροφορία που επιλέχθηκε ανταποκρίνεται σε αυτές τις ανάγκες.	√	
Οργάνωση της πληροφορίας με την ανάπτυξη καινοτόμων εργαλείων που θα διευκολύνουν την ανάκτηση, τον εντοπισμό και την πρόσβαση του χρήστη στην πληροφορία.	√	
Καταλογογράφηση και εξαγωγή δεδομένων που περιγράφουν μοναδικά το εκάστοτε τεκμήριο ανεξαρτήτως φυσικής υπόστασης με τη χρήση νέων εργαλείων	√	
Εξατομίκευση της πληροφορίας (personalization)		√
Σχηματισμός προφίλ χρηστών (profiling)		√
Ανάπτυξη και προσφορά συστημάτων συστάσεων (recommendation systems)		√
Διαμόρφωση συνεργατικού περιβάλλοντος (collaborative infrastructure)		√
Επιλεκτική διάχυση πληροφοριών (SDI)	√	√
Ανάπτυξη πολυγλωσσικών βάσεων πληροφοριών		√
Διαχείριση της Γνώσης (Knowledge Management)		√
Δανεισμός και διαδανεισμός θα αντικατασταθούν από την ανάγκη υπογραφής συμβάσεων για την εξασφάλιση πρόσβασης σε όσο το δυνατόν περισσότερες βάσεις δεδομένων και διαδικτυακές πηγές πληροφόρησης, με την δυνατότητα άμεσης χρήσης και διάθεσης του υλικού στους χρήστες Πληροφόρησης	√	

Σκοπός της ανωτέρω σύντομης καταγραφής υπηρεσιών και λειτουργιών ήταν να δοθεί το γενικό πλαίσιο που σηματοδοτεί την ανάγκη για προσαρμογή στις απαιτήσεις μιας νέας και συνεχώς μεταβαλλόμενης πραγματικότητας: προσαρμογή που θα επιτευχθεί μονάχα μέσω του συνδυασμού της διατήρησης και ίσως, αναδιαμόρφωσης των υφιστάμενων υπηρεσιών και λειτουργιών, με την ανάπτυξη νέων που θα προκύψουν ως απόρροια των πληροφοριακών αναγκών των χρηστών. Ο απώτερος στόχος είναι οι Υπηρεσίες Πληροφόρησης να προσφέρουν στο κοινό τους υπηρεσίες και λειτουργίες που θα ανταποκρίνονται ακριβώς σε τρέχουσες απαιτήσεις, συμβαδίζοντας με τις εξελίξεις της εποχής.

Νέοι Ρόλοι των Υπηρεσιών Πληροφόρησης

Οι αλλαγές στη μορφή της παρεχόμενης πληροφορίας συνεπάγεται και αλλαγή του ρόλου των Υπηρεσιών Πληροφόρησης, τόσο σε επίπεδο υπηρεσίας (Βιβλιοθήκης, Αρχείου κλπ.), όσο και ανθρώπινου δυναμικού. Οι αλλαγές αφορούν, επίσης και στην παραγωγική διαδικασία και διάχυση της πληροφορίας, από τη στιγμή που δημιουργείται έως τη στιγμή που φτάνει στον χρήστη με τη μορφή τελικού προϊόντος.

Σε κάθε περίπτωση ο «υβριδικός» χαρακτήρας των Υπηρεσιών Πληροφόρησης, ως νέο μοντέλο διαχείρισης της πληροφορίας, διαφοροποιεί το παραδοσιακό περιβάλλον. Ουσιαστικά πρόκειται για το περιβάλλον μέσα στο οποίο συμβατικοί και ψηφιακοί πληροφοριακοί πόροι παράγονται, διακινούνται, χρησιμοποιούνται και αναπτύσσονται με παράλληλες μεθόδους και ενίοτε με ταυτόχρονους ρυθμούς. Αυτό το νέο περιβάλλον, προσδιορίζει λιγότερο ή περισσότερο και το ρόλο που κάθε φορά θα διαδραματίσει η Υπηρεσία Πληροφόρησης (Μπωκος, 2002). Στο πλαίσιο του «υβριδικού περιβάλλοντος» και με γνώμονα αυτό, θα αναπτυχθεί το θέμα της παρούσης εισήγησης.

Ο Ρόλος των Υπηρεσιών Πληροφόρησης

Οι Υπηρεσίες Πληροφόρησης ανέκαθεν διαχώριζαν τον ρόλο τους βάσει κοινού, υλικού, παρεχόμενων υπηρεσιών και πληροφοριακών προϊόντων. Έτσι εξηγείται και ο διαχωρισμός τους σε Ακαδημαϊκές, Δημοτικές, Σχολικές Βιβλιοθήκες κλπ. Κατ' αντιστοιχία, ο διαχωρισμός των ρόλων πραγματοποιείται με κριτήριο τη νομική τους υπόσταση, το καθεστώς λειτουργίας τους, τον τρόπο διοίκησης κλπ. (Χλωμούδης και Κωσταγιόλας, 2004). Οι ελληνικές Βιβλιοθήκες είναι στην πλειοψηφία τους μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα. Τα χαρακτηριστικά κάθε Οργανισμού (διοικητικά, τεχνολογικά, νομικά κλπ.) είναι που καθορίζουν και τον ρόλο που αυτός ενδύεται στο πληροφοριακό περιβάλλον και καθορίζουν τις υπηρεσίες, τα προϊόντα και όλα τα πληροφοριακά παραγόμενα του Οργανισμού, που στο σύνολό τους αποτελούν και την «εικόνα» του προς τα έξω.

Ο νέος ρόλος που καλείται να διαδραματίσει μια σύγχρονη Υπηρεσία Πληροφόρησης, δεν αποτελεί απλώς την ανάγκη προσαρμογής σε νέες διοικητικές και τεχνολογίες, αλλά περισσότερο σηματοδοτεί την ειδοποιό διαφορά ανάμεσα στο παραδοσιακό και το νέο υπό διαμόρφωση περιβάλλον της πληροφορίας. Νέες μορφές υπηρεσιών, νέες λειτουργίες, εμφάνιση δραστηριοτήτων που ως τότε αποτελούσαν ευθύνη τρίτων, έρχονται τώρα να προστεθούν στο ενεργητικό μιας σύγχρονης Υπηρεσίας Πληροφόρησης.

Ενδεικτικά παραδείγματα των νέων ρόλων για τους Οργανισμούς Πληροφόρησης είναι η δυναμική συμμετοχή στην παραγωγή πρωτογενούς πληροφοριακού υλικού, η ανάπτυξη ειδικών λογισμικών για τη διαχείριση της πληροφορίας, η δημιουργία ολοκληρωμένων συστημάτων αναζήτησης και ανάκτησης, η υλοποίηση ψηφιακών συλλογών με την ενσωμάτωση GIS συστημάτων, η παροχή εξατομικευμένης πληροφορίας κλπ. Αναπτύσσοντας δράσεις όπως οι παραπάνω, οι Υπηρεσίες Πληροφόρησης καλούνται να διαχειριστούν με διοικητική συνέπεια, ευελιξία δομών και επιχειρηματικότητα το νέο μοντέλο Διαχείρισης της Πληροφορίας, το οποίο ουσιαστικά αποτελεί και τη μετάβαση από το συμβατικό στο ψηφιακό περιβάλλον.

Οι πρακτικές και οι μέθοδοι άλλων Επιστημών, όπως της Διοίκησης, της Επικοινωνίας, των Δημοσίων Σχέσεων κλπ., αποτελούν εργαλεία, η υιοθέτηση των οποίων μπορεί να οδηγήσει στην επίτευξη των σύγχρονων στόχων. Η πρόβλεψη της τελικής επιτυχίας ή μη των Υπηρεσιών Πληροφόρησης είναι παρακινδυνευμένη. Άλλωστε, η θεωρία μοναχά δεν μπορεί να εξασφαλίσει το αποτέλεσμα, και στην πράξη οι ανατροπές είναι σύνηθες φαινόμενο. Το παρελθόν θεωρείται ξεπερασμένο ήδη. Το παρόν είναι ρευστό. Το μέλλον άγνωστο. Το νέο μοντέλο Διαχείρισης της Πληροφορίας, το «υβριδικό περιβάλλον», οι επιταγές της Νέας Οικονομίας, οι ποικίλες πληροφοριακές ανάγκες, η πληροφορία ως δημόσιο αγαθό, η γνώση ως δύναμη – κάθε στοιχείο μεμονωμένα, αλλά και στο σύνολό τους αποτελούν παράγοντες διαμόρφωσης των νέων ρόλων των Υπηρεσιών Πληροφόρησης.

Ο Ρόλος των Επιστημόνων της Πληροφορίας

Σε άμεση συνάρτηση με την αλλαγή του ρόλου των Υπηρεσιών Πληροφόρησης βρίσκεται και αυτή των Επιστημόνων της Πληροφορίας. Ρόλος πιο απαιτητικός και με διευρυμένα όρια (Materska, 2004), αποδίδεται σε έννοιες, όπως «ειδικός της γνώσης» (knowledge specialist),

«αρχιτέκτονας της γνώσης» (knowledge architect), «επικεφαλής της γνώσης» (chief knowledge officer), «δημιουργός της γνώσης» (knowledge creator), «εργάτης της γνώσης» (knowledge worker) κλπ. (Loughridge, 1999). Ο παραδοσιακός τίτλος του «βιβλιοθηκάρου» αντικαθίσταται με αυτόν του «βιβλιοθηκονόμου», γνωρίζοντας ποικίλες εξειδικεύσεις, όπως «καταλογογράφος», «τεκμηριωτής», «ευρετηριαστής» κλπ., δηλώνοντας και με αυτόν τον τρόπο την επερχόμενη επαγγελματική εξειδίκευση.

Παρακάτω προβαίνουμε σε μια ενδεικτική παράθεση των προσόντων – ικανοτήτων – δεξιοτήτων που οφείλει να διαθέτει ο σύγχρονος επιστήμονας της πληροφορίας, ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί στους εκάστοτε ρόλους που οι διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες του επιβάλλουν (Ugonna, 1999): *1. κατάλληλη επιστημονική κατάρτιση και εξειδίκευση στον τομέα του, 2. αντιληπτική/ μαθησιακή ικανότητα, 3. επικοινωνιακή ικανότητα, 4. ικανότητα συνεργασίας, 5. εκπαιδευτικές ικανότητες, 6. ερευνητικές δυνατότητες, 7. θέληση δια βίου εκπαίδευσης, 8. κοινωνός των εξελίξεων, 9. δημιουργός των εξελίξεων, 10. ήθος/ επαγγελματική συνείδηση και 11. διοικητικές ικανότητες.*

Η διεύρυνση του επαγγελματικού ορίζοντα των Βιβλιοθηκονόμων και η εμφάνιση νέων ειδικοτήτων απορρέει από την εξελικτική διαδικασία της Επιστήμης, ενώ επιτακτική εμφανίζεται ολοένα και η ανάγκη συνύπαρξης με άλλα επιστημονικά πεδία, όπως της Πληροφορικής και της Αρχαιονομίας.

Ο Διευθυντής μιας Υπηρεσίας Πληροφόρησης διαδραματίζει με τη σειρά του καίριο ρόλο. Οι σύγχρονοι πληροφοριακοί Οργανισμοί χρειάζονται επικεφαλής έναν «manager», ο οποίος συμπορεύεται με τις τεχνολογικές εξελίξεις και κοινωνικές επιτάσεις της εποχής, διαθέτει μια ηγετική φιλοσοφία σχεδιασμένη με τέτοιο τρόπο που να συνδυάζει παράγοντες, όπως η διαχείριση των οικονομικών πόρων, η δημιουργία υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος, η παροχή κινήτρων και αντικινήτρων στο προσωπικό, η υιοθέτηση αξιοκρατικών κριτηρίων, η ικανοποίηση των λογικών αιτημάτων του προσωπικού, η άρρητη σύνδεση αμοιβής, τόσο ηθικής, όσο και υλικής με την απόδοση, η γενικότερη διαχείριση του ανθρωπίνου δυναμικού, η αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων, η στελέχωση του Οργανισμού με προσωπικό υψηλών προδιαγραφών. Επίσης, ο ρόλος μιας σύγχρονης διοίκησης προσανατολίζεται προς την υιοθέτηση στρατηγικών ειδικού μάρκετινγκ, στην ανάπτυξη επικοινωνιακής πολιτικής και δημοσίων σχέσεων, στη δημιουργία συνεργατικών σχημάτων και κοινοπραξιών και στην άσκηση τεχνικών διασφάλισης ποιότητας λειτουργιών και παραγόμενων προϊόντων (Χλωμούδης και Κωσταγιόλας, 2004).

Για να μπορέσει ο σύγχρονος Διευθυντής να ανταποκριθεί στις ανάγκες του νέου ρόλου του, οφείλει να χαρακτηρίζεται από εφόδια και αρετές, όπως (Τζεκάκης, 2002): *1. έντονη και δημιουργική προσωπικότητα, 2. ισχυρό ακαδημαϊκό υπόβαθρο και μόρφωση πάνω στο αντικείμενο, 3. διασυνδέσεις και γνωριμίες σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, 4. παιδεία, καλλιέργεια, ήθος και 5. επικοινωνιακές ικανότητες.*

Υπηρεσίες Πληροφόρησης χωρίς Τοίχους:

Στη διεθνή βιβλιογραφία απαντάται συχνά η ανάπτυξη σεναρίων σχετικά με το μέλλον των Βιβλιοθηκών, της εξέλιξης του επαγγέλματος του βιβλιοθηκονόμου, ακόμα δε και της τύχης του έντυπου υλικού στην ψηφιακή εποχή (Raitt, 1999). Κατά τη γνώμη, όμως, των συγγραφέων, το να μπει κάποιος σε διαδικασία πρόβλεψης του μέλλοντος των Υπηρεσιών Πληροφόρησης και των συναφών στοιχείων, είναι ιδιαίτερα παρακινδυνευμένο, ακόμα κι αν κανείς έχει την ικανότητα να «αφουγκράζεται» τις τάσεις της εποχής και τις ανάγκες της αγοράς.

Σε κάθε περίπτωση, η πρόβλεψη της πορείας των Υπηρεσιών Πληροφόρησης δεν έχει τόση σημασία. Ήδη οι περισσότεροι θεωρούμαστε κοινωνοί της επανάστασης που επέφερε η δημιουργία των Ψηφιακών Βιβλιοθηκών και ο πλούτος των λειτουργιών και υπηρεσιών που αυτές παρέχουν, με όλες τις προκλήσεις και τους προβληματισμούς που απορρέει η ύπαρξή

τους. Η παρούσα κατάσταση αποδεικνύει πως η ύπαρξη αποκομμένων από παραδοσιακές λειτουργίες Ψηφιακών Βιβλιοθηκών δεν γνωρίζει ακόμα ευρεία διάδοση. Το σύνηθες φαινόμενο είναι η ανάπτυξη Ψηφιακών Βιβλιοθηκών στους κόλπους παραδοσιακών.

Ανεξάρτητα από το αν οι Υπηρεσίες Πληροφόρησης του μέλλοντος θα έχουν τοίχους ή όχι, εκείνο που πρέπει να μας απασχολεί είναι αν θα καταφέρουν να διατηρήσουν θεμελιώδης αξίες, ήδη υπάρχουσες, όπως χαρακτηριστικά προβάλλει αυτή της παροχής πληροφοριών και της διάχυσης της γνώσης σε όλες τις κοινωνικές ομάδες μιας χώρας, με απώτερο σκοπό την πνευματική καλλιέργεια και παιδεία.

Επίλογος

Οι συγγραφείς στο παρόν άρθρο αρχικά παρέθεσαν τις απόψεις σχετικά με το μέλλον των Υπηρεσιών Πληροφόρησης, όπως αναπτύσσονται στη διεθνή βιβλιογραφία, και κατέγραψαν συνοπτικά τους παράγοντες που επηρεάζουν ή/και διαμορφώνουν την εξέλιξή τους. Στη συνέχεια, αναπτύχθηκε προβληματισμός που αφορά στις παραδοσιακές και νέες αξίες των Υπηρεσιών Πληροφόρησης, σε αντιπαραβολή με τις παραδοσιακές και νέες υπηρεσίες και λειτουργίες τους. Τέλος, έγινε λόγος για τους νέους ρόλους των Οργανισμών Πληροφόρησης και του ανθρώπινου δυναμικού τους (Επιστήμονες της Πληροφόρησης).

Συμπερασματικά καταλήγουμε στο ότι εκείνο που, ίσως, έχει τη μεγαλύτερη σημασία δεν είναι το αν οι Υπηρεσίες Πληροφόρησης θα αποποιηθούν ή όχι τη συμβατική και υβριδική τους υπόσταση για να υιοθετήσουν νέες μορφές (ψηφιακή, εικονική), ούτε το ποια θα είναι τα χαρακτηριστικά των Βιβλιοθηκών του μέλλοντος. Ούτως ή άλλως, οι ραγδαίες εξελίξεις σε τομείς που επηρεάζουν τις Υπηρεσίες Πληροφόρησης καθιστούν αδύνατη κάθε προσπάθεια πρόβλεψης ή, όταν αυτό συμβαίνει, καθιστούν κάθε πρόβλεψη ατυχή.

Βέλτιστη θεωρείται, λοιπόν, από πλευράς Υπηρεσιών Πληροφόρησης, η μελέτη του παρελθόντος, η συνεχής παρακολούθηση των παγκόσμιων εξελίξεων, η δημιουργική υιοθέτηση νέων τάσεων, η ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών και προϊόντων, ώστε εν τέλει κάθε Οργανισμός να χαράσσει την ατομική του πορεία που, όμως, θα είναι εν δυνάμει ικανή να επιφέρει ομαδικά αποτελέσματα.

Θεωρούμε δε, ότι δεν αποτελεί ουτοπία ένα μέλλον με πρωταγωνιστές τις Υπηρεσίες Πληροφόρησης και τους Επιστήμονες της Πληροφορίας. Η υφιστάμενη πραγματικότητα επιβεβαιώνει την παραπάνω άποψη. Ο 21^{ος} αιώνας ανέδειξε την πληροφορία ως υπέρτατο αγαθό και ως τέτοιο είναι ανάγκη να διαχειρίζεται από τους αρμόδιους φορείς, πάντοτε με αίσθημα ευθύνης και επαγγελματικής συνείδησης. Μπορεί οι Υπηρεσίες Πληροφόρησης να μην ελέγχουν την εξέλιξη της τεχνολογίας, έχουν, όμως, τη δύναμη να ελέγξουν όσες εξελίξεις εν δυνάμει λαμβάνουν χώρα στους κόλπους τους.

Σε κάθε περίπτωση, απαραίτητη προϋπόθεση για τη μετάβαση από το παλαιό στο νέο περιβάλλον αποτελεί, κατά τη γνώμη των συγγραφέων, αφ' ενός η προσαρμογή και έκφραση των παλαιών αξιών και στόχων στα δεδομένα της νέας πραγματικότητας, αφ' ετέρου η ενσωμάτωση νέων αξιών εκπορευόμενων από τις τρέχουσες πληροφοριακές ανάγκες της κοινωνίας. Στο σύνολό τους, οι αξίες και οι στόχοι παρελθόντος και παρόντος, οφείλουν να συνδυαστούν με τρόπο δημιουργικό και με μοναδικό στόχο την κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών του κοινού.

Βιβλιογραφία

- Atkinson, R. (2001) Contingency and contradiction: the place(s) of the library at the dawn of the new millennium. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, 52 (6), pp. 3-11.
- Basefsky, S. (1999) The Library as an Agent of Change: Pushing the Client Institution Forward. **Information Outlook**, 3 (8), pp. 37 – 40.

- Blair, L. (2000) Beyond the square: career planning for information professionals in the new millennium. **New Library World**, 101 (1156), pp. 175-179.
- Byrne, A. (1998) Travels in info space: Access to information and the university library in the 21st century. **Paper presented at the International Conference on New Missions of Academic Libraries in the 21st Century, Beijing, China, October 25-28, 1998.** Available from: <http://www.lib.pku.edu.cn/98conf/paper/a/Alex_Byrne.htm> [Accessed 15 July 2007]
- Conceicao C. A. & Da, M. (1997) Libraries, new technologies and human resources: the challenge of the 21st century. **63rd IFLA General Conference- Conference Programme and proceedings, August 31- September 5, 1997.**
- Coyle, K. (1999) Libraries and the future, **8th Asia-Pacific Specials, Health and Law Librarians Conference August, 1999.** Available from: <<http://conferences.alia.org.au/shllc1999/papers/coyle.html>> [Accessed 10 July 2007].
- Creth, S. D. (1996) The electronic library: Slouching toward the future or creating a new information environment, **Paper presented at Follett Lecture Series, Ulster, September 25, 1996.** Available from: <<http://www.ukoln.ac.uk/services/papers/follett/creth/paper.html>> [Accessed 14 July 2007]
- Ershova, T. V. & Hohlllov, Y. E. (2000) Migrating from the library of today to the library of tomorrow: re- or e-evolution?. **66th IFLA Council and General Conference, Jerusalem, Israel, 13-18 August 2000.**
- Friend, F. J. (1998) New mission? Or old mission with a new face?. **Paper presented at the International Conference on New Missions of Academic Libraries in the 21st Century, Beijing, China, October 25-28, 1998.** Available from: <<http://www.lib.pku.edu.cn/98conf/paper/a/FredFriend.htm>> [Accessed 14 July 2007].
- Guscott, J. (2002) An Introduction to the Library Foresight System. **Library Futures Quartely.** Available from: <<http://www.libraryfutures.com/lfs.htm>> [Accessed 14 July 2007].
- Hyams, Elspeth. « Towards the millennium: The information professional in the year 2000”, *New Library World*, vol. 97, no. 1129 (1996): 31-35.
- Janes, Joseph. «What is reference for?», *ALA The future of reference services Papers, 2002.* Τεκμήριο διαθέσιμο στο web, URL: <<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/futureofref/whatreference.htm>>.
- Kennedy, M. (1999) Future systems: brave new world or the end of libraries as we know them?. **13th National Cataloguing Conference, Brisbane, Queensland, 13-15 October 1999.**
- Loughridge, B. (1999) Knowledge management, librarians and information managers: fad of future?. **New Library World**, 100 (1151), pp. 245-253.
- Makulowich, J. (2000) A peek at the library of the future. **USA Today**, November 28, 2000. Available from: <<http://www.usatoday.com/life/cyber/ccarch/ccmak009.htm>> [Accessed 10 July 2007]
- Materska, K. (2004) Librarians in the new age, **New Library World**, 105 (1198/1199), pp. 142-148.
- Meschonnic, H. (1984) La bibliothèque que les livres n arrêtent pas. **Le nouveau Commerce de la lecture.** Paris: 1984.
- Raitt, D. (1999) **Libraries for the new millennium: Implications for managers.** London: Library Association Publishing.
- Rowley, J. (2003) Knowledge Management – the new librarianship? From custodians of history to gatekeepers to the future. **Library Management**, 24 (8/9), pp. 433-440.

- Savenije, B. (2000) The future of the library: The crucial importance of accessibility. **Universiteitsbibliotheek Utrecht**, July 5. Available from: <<http://www.library.uu.nl/staff/savenije/publicaties/florence.htm>> [Accessed 14 July 2007].
- Tyckoson, D. (2002) On the desirableness of personal relations between librarians and readers: The past and future of reference service. **RUSA Forum on the Future of Reference Services**. Available from: <http://www.ala.org/rusa/forums/tyckoson_forum.html> [Accessed 12 July 2007].
- Ugonna, J. (1999) Information Professionals for the 21st Century. **Pakistani Librarian**, (5), pp. 1-14.
- Wilson, T. (2004) Futurespeak: a preface to top technology trends in libraries, **ALA Library & Information Technology Association**. Available from <<http://www.ala.org/ala/lita/litaresources/toptechtrends/futurespeak.htm>> [Accessed 14 July 2007]
- Μπώκος, Γ. (2002) **Τεχνολογία & Πληροφόρηση: Από τη Διαχείριση του Βιβλίου στη Διαχείριση της Γνώσης**. Αθήνα: Παπασωτηρίου.
- Τζεκάκης, Μ. (2002) Το προφίλ του Διευθυντή μιας Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης σήμερα. **Πρακτικά 10^{ου} Πανελληνίου Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, 15 – 17 Οκτωβρίου 2002.**
- Χλωμούδης, Κ. και Κωσταγιόλας, Π. (2004) **Σύγχρονες Βιβλιοθήκες – Τράπεζες Πληροφοριών: Οργάνωση & Νέες Τάσεις**. Αθήνα: Τζεί & Τζεί.