

Ειδικές βιβλιοθήκες: Νέες τάσεις, νέο περιεχόμενο

ΓΙΩΡΓΟΣ ΓΛΩΣΣΙΩΤΗΣ

Ειδική βιβλιοθήκη ονομάζεται η βιβλιοθήκη η οποία έχει δημιουργηθεί για να παρέχει πληροφόρηση σε συγκεκριμένα πεδία. Σε αυτό το πλαίσιο μια ειδική βιβλιοθήκη μπορεί να είναι είτε ακαδημαϊκή, ιατρική, νομική κλπ βιβλιοθήκη είτε μπορεί να είναι η βιβλιοθήκη μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού.

Οι ειδικές βιβλιοθήκες δημιουργούνται στα πλαίσια μιας επιχείρησης, ενός οργανισμού, ενός ιδρύματος (εφεξής: «οργανισμός») κλπ με σκοπό, κατ' αρχήν, την κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών του φορέα που τις δημιουργεί και τις περιβάλλει.

Στη σημερινή εποχή της «πληροφοριακής επανάστασης» πολλά πράγματα έχουν αλλάξει και οι αλλαγές αυτές αφορούν στην ίδια την δομή μιας ειδικής βιβλιοθήκης και στο ρόλο που καλείται να διαδραματίσει ο βιβλιοθηκονόμος.

Η νέα τεχνολογία έχει δημιουργήσει νέες δυνατότητες και νέες ευκαιρίες στην καθημερινή χρήση της πληροφορίας, σε τέτοιο βαθμό μάλιστα που οι χρήστες της πληροφορίας αισθάνονται να «πνίγονται» από την υπερβολική πληροφόρηση. Χαρακτηριστική έκφραση χρήστη: «εύχομαι να μπορούσα να εκτυπώνω από το Internet εικοσιτέσσερις ώρες την ημέρα!».

Ταυτόχρονα με την τρομακτική αύξηση των πληροφοριών, έχει αυξηθεί και ο αριθμός των ανθρώπων που μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις νέες τεχνολογίες και να έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες που αναζητούν. Την ίδια στιγμή όμως ένας μεγάλος αριθμός ανθρώπων δεν έχει καταφέρει να αναπτύξει τέτοιες δεξιότητες και αισθάνεται αποκοιμη-

νος από το παγκόσμιο γίγνεσθαι.

Βασισμένοι στα παραπάνω γεγονότα πολλοί αναρωτιούνται ποια είναι η αναγκαιότητα της ειδικής βιβλιοθήκης μέσα σε έναν οργανισμό. Δυστυχώς για την ύπαρξη και λειτουργία των βιβλιοθηκών, αλλά και την επαγγελματική και επιστημονική ανάπτυξη των βιβλιοθηκονόμων, οι βιβλιοθήκες δεν κατάφεραν τα τελευταία χρόνια να απαντήσουν άμεσα και πειστικά στο παραπάνω ερώτημα.

Έτσι την περασμένη δεκαετία, όταν και συντελέστηκε αυτή η αλλαγή, νέες ειδικότητες ή και υφιστάμενες ήρθαν να καλύψουν το κενό στη διάχυση των πληροφοριών, και αυτοί ήταν εργαζόμενοι σε τμήματα πληροφορικής, δημοσίων σχέσεων, διοίκησης, ανθρωπίνων πόρων και άλλοι. Με την πάροδο του χρόνου όμως έγινε αντιληπτό ότι δεν αρκούσε το στήσιμο ενός intranet, μιας ιστοσελίδας ή και μίας βάσης δεδομένων για να καλυφθεί αποτελεσματικά αυτός ο καθημερινός κατακλυσμός πληροφοριών μέσα σε έναν οργανισμό. Επίσης έγινε φανερό ότι στον νέο αιώνα ισχυρός θα είναι αυτός που έχει αποτελεσματική πρόσβαση στην πληροφορία. Αναγνωρίστηκε έτσι η ανάγκη της επεξεργασίας των πληροφοριών, της αποθήκευσής τους και κυρίως της εκμετάλλευσής τους, ούτως ώστε να παραχθεί το σωστό προϊόν, το οποίο είναι η γνώση. Αναζητήθηκε λοιπόν η ειδικότητα αυτή που θα μπορούσε να καλύψει τις παραπάνω ανάγκες και αυτή δεν ήταν άλλη από τον βιβλιοθηκονόμο, ο οποίος από τις σπουδές του και μόνο έχει την ικανότητα και την δυνατότητα της οργάνωσης των πληροφοριών.

Στο σημείο αυτό λοιπόν επαναπροσδιορίστηκαν οι ρόλοι και ήρθε ξανά στο προσκήνιο η ανάγκη ύπαρξης της ειδικής βιβλιοθήκης, στελεχωμένης με το κατάλληλο προσωπικό. Και στο σημείο αυτό είναι που πρέπει να εξεταστεί η σχέση μιας ειδικής βιβλιοθήκης με τον οργανισμό που τη φιλοξενεί και ο ρόλος του βιβλιοθηκονόμου σε αυτήν.

Διαχείριση της γνώσης (knowledge management)

Στο σημερινό χώρο εργασίας η πληροφορία είναι μία κρίσιμη πηγή για την απόκτηση αξίας και οικονομικού κέρδους και κανένας δεν διαφωνεί ότι η διαχείριση της πληροφορίας πρέπει να υπόκειται στις τεχνικές και στις μεθόδους της διοίκησης των επιχειρήσεων. Αλλά τι πραγματικά έχει συμβεί τα τελευταία χρόνια; Η πολυπλοκότητα και η πληθώρα των φορέων της πληροφορίας έχει μετατοπίσει την ανάγκη από την αναζήτηση της πληροφορίας για την πληροφορία σε μία διαδικασία επικεντρωμένη στη γνώση. Το σύγχρονο οργανισμό δεν τον ενδιαφέρει πλέον η συγκέντρωση των πληροφοριών, ούτε οι μέθοδοι πρόσκτησης, περιγραφής, αποθήκευσης και ανάκλησης. Αυτό που είναι το άμεσο ζητούμενο σήμερα είναι η εξαγωγή γνώσης από την πληροφορία. Άρα αυτό που ενδιαφέρει έναν οργανισμό είναι οι μέθοδοι και οι υποδομές, οι οποίες θα κατορθώσουν να συγκεντρώσουν, κωδικοποιήσουν, αναλύσουν, παρουσιάσουν και εν τέλει χρησιμοποιήσουν την πληροφορία ώστε να εξαχθεί νέα γνώση, χρήσιμη στο προσωπικό του οργανισμού και κυρίως εργαλείο διοίκησης και marketing για την απόκτηση ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων.

Ποιες τεχνικές όμως θα επιτρέψουν την ορθή διεκπεραίωση αυτής της διαδικασίας και ποιοι είναι αυτοί που θα την αναλάβουν; Η διεθνής βιβλιογραφία και οι νέες τάσεις στην διοίκηση των επιχειρήσεων δίνουν την απάντηση ότι οι τεχνικές αυτές καλούνται «διαχεί-

ριση της γνώσης (knowledge management)» (εφεξής KM), και αυτοί που θα αναλάβουν την εφαρμογή του KM σε έναν οργανισμό είναι οι ειδικοί της πληροφόρησης.

Ως KM θεωρείται η επαύξηση της χρήσης της γνώσης που εμπεριέχεται σε έναν οργανισμό μέσω των πρακτικών διαχείρισης της πληροφορίας και των διαδικασιών πρόσληψης της γνώσης εντός του οργανισμού. Σκοπός του είναι η απόδοση επιπρόσθετης αξίας στον οργανισμό. Βασίζεται σε δύο πυλώνες: τη χρήση και την επέκταση των πληροφοριών του οργανισμού και την εφαρμογή του στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων, ταλέντων, σκέψεων, ιδεών θεσμών, κινήτρων και φαντασίας των εργαζόμενων σε αυτόν. Εν συντομία, KM είναι οι διοικητικές διαδικασίες που σκοπό έχουν την από κοινού χρήση των γνώσεων του προσωπικού και των θεσμικών πληροφοριών με σκοπό την αύξηση των οφελών του οργανισμού.

Ποιες είναι οι σχέσεις όμως του KM με τις ειδικές βιβλιοθήκες; Πρέπει να αναλύσουμε τα εργαλεία διαχείρισης της γνώσης για να εντοπίσουμε αυτές τις σχέσεις, οι οποίες προσδίδουν νέο περιεχόμενο σε μία βιβλιοθήκη ενός οργανισμού. Η εργασία για τη διαχείριση της γνώσης αναλύεται λοιπόν στα εξής:

- Αποκάλυψη της γνώσης: όλες οι διαδικασίες που επιτρέπουν την εύρεση και την προσπέλαση των πηγών και των πληροφοριών καθώς και οι δομές που επιτρέπουν τη χρήση τους ως πηγών γνώσης.
- Δημιουργία έντασης της γνώσης: τα εργαλεία που επιτρέπουν την απρόσκοπτη και συνεχή χρήση της γνώσης εντός του οργανισμού και η ανάδειξή τους ως απαραίτητα στοιχεία διοίκησης και λειτουργίας.
- Ανάπτυξη κουλτούρας γνώσης: ανάπτυξη των δεξιοτήτων των χρηστών στη χρήση των πηγών και των πληροφοριών.
- Κατασκευή υποδομών γνώσης: αφορά στη δημιουργία όλων αυτών των εργαλείων που θα επιτρέψουν την απρόσκοπτη χρήση τοπικά αλλά και παγκόσμια της γνώσης που έχει αποκτηθεί.

Εξετάζοντας λοιπόν τα δομικά στοιχεία του ΚΜ συνειδητοποιούμε ότι φαίνονται οικεία και αναγνωρίζουμε αμέσως ποιοι είναι αυτοί οι ειδικοί της πληροφόρησης που πρέπει να ασχοληθούν με τη διαχείριση της γνώσης. Εμπλουτίζοντας το περιεχόμενο της ειδικής βιβλιοθήκης αλλά και το ρόλο του, ο βιβλιοθηκονόμος μπορεί να αντεπεξέλθει στις νέες απαιτήσεις του περιβάλλοντος, εξαιτίας ακριβώς της φύσης της εργασίας του και των σπουδών του.

Αυτό που πρέπει να γίνει αντιληπτό από τον ειδικό της πληροφόρησης είναι η διάκριση μεταξύ πληροφορίας και γνώσης, και κατ' επέκταση των φορέων πληροφόρησης (έντυπων, ψηφιακών κλπ.) και των φορέων γνώσης (που μπορεί να είναι και οι ίδιοι οι άνθρωποι του οργανισμού). Από τη στιγμή που η διάκριση γίνεται κατανοητή και ο εργαζόμενος σε μία ειδική βιβλιοθήκη αποδεχτεί την πρόκληση του εμπλουτισμού των καθηκόντων του και της προσαρμογής του στις νέες καταστάσεις, οι διαδικασίες εργασίας παραμένουν ίδιες στη φιλοσοφία τους.

Πρακτικά, για ένα βιβλιοθηκονόμο σε μία ειδική βιβλιοθήκη, ο οποίος θέλει να παίξει ένα κρίσιμο ρόλο στον οργανισμό που εργάζεται, η απάντηση στην ερώτηση «τι υπάρχει για το θέμα x» δεν μπορεί να είναι μονοσήμαντη και να κατευθύνει το χρήστη σε έντυπες και ψηφιακές πηγές. Η απάντηση πρέπει να ανταποκρίνεται στο τι καινούργιο μπορεί να μάθει ο χρήστης της βιβλιοθήκης, από πού και πώς!

Ανάπτυξη της συλλογής

Ο όρος «ανάπτυξη της συλλογής» είναι γνωστός από τις λειτουργίες μιας παραδοσιακής βιβλιοθήκης. Δεν διαφοροποιείται ουσιαστικά όταν αναφέρεται σε μία ειδική βιβλιοθήκη. Παρόλα αυτά, με τη νέα μορφή που τείνει να ακολουθήσει η ειδική βιβλιοθήκη μέσα σε έναν οργανισμό, αρκετά πράγματα έρχονται να εμπλουτίσουν τις διαδικασίες της ανάπτυξης της συλλογής.

Κατά τη διαδικασία αυτή πρέπει να έχουμε υπόψη μας το γεγονός ότι η ειδική βιβλιοθήκη

έχει ως σκοπό να εξυπηρετήσει συγκεκριμένες ανάγκες για πολύ συγκεκριμένους χρήστες και το υλικό που περιέχει οφείλει να είναι υψηλής ποιότητας και σε θέση άμεσης πρόσβασης, όταν ο οργανισμός επείγεται την πληροφορία.

Βασικό εργαλείο για την ορθή ανάπτυξη της συλλογής είναι μία έντυπη και σταθερή μορφή της «Πολιτικής Ανάπτυξης της Συλλογής (ΠΑΣ)». Η έντυπη ΠΑΣ είναι ένα απαραίτητο εργαλείο διοίκησης της βιβλιοθήκης και οφείλει να είναι ένα «ζωντανό» έγγραφο, τακτικά ανανεούμενο και αναθεωρούμενο. Μεταξύ άλλων, με την έγγραφη δημοσιοποίηση της ΠΑΣ, επιτυγχάνονται:

1. Επιβεβαιώνεται ότι η βιβλιοθήκη προσπαθεί να εξυπηρετήσει όλα τα μέλη του οργανισμού.
2. Αναπτύσσονται τα πρότυπα εργασίας για την επιλογή υλικού.
3. Μειώνονται τα σφάλματα κατά τη διαδικασία επιλογής.
4. Βοηθά στη διοίκηση της βιβλιοθήκης σαν ένα τμήμα προσανατολισμένο στα εργαλεία management και marketing του οργανισμού.
5. Γίνεται συστηματικότερος έλεγχος από τη διοίκηση για την εκτέλεση του προϋπολογισμού και των οικονομικών ροών της βιβλιοθήκης.
6. Αποτελεί κρίσιμο παράγοντα κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων, κ.ά.

Εν τέλει, η έντυπη ΠΑΣ είναι αυτή που θα καλύψει το έλλειμμα επικοινωνίας μεταξύ της διοίκησης της βιβλιοθήκης και της διοίκησης του οργανισμού, και αυτό γιατί θα βρεθεί το κοινό σημείο αναφοράς μεταξύ των δύο μερών, έτσι ώστε να συνεχίσει απρόσκοπτα η ανάπτυξη της συλλογής. Είναι γνωστό ότι η διοίκηση ενός οργανισμού είναι συνήθως επιφυλακτική στην αύξηση του κόστους χρήσης μίας βιβλιοθήκης, ειδικά όταν δεν μπορεί να κατανοήσει την αύξηση του κόστους χωρίς την αύξηση των κερδών. Με την ορθολογικοποίηση των διαδικασιών ανάπτυξης της συλλογής, είναι εύκολο στη βιβλιοθήκη να εισάγει νέες υπηρεσίες και

να αναπτύξει την συλλογή της προς την κατεύθυνση που αναλύσαμε προηγουμένως.

Οι παράγοντες που επηρεάζουν καθοριστικά την ΠΑΣ μιας ειδικής βιβλιοθήκης είναι (Osburn and Atkinson, 1991):

1. Ο αριθμός των εργαζομένων στον οργανισμό, των συνεργατών (εσωτερικών και εξωτερικών) και οποιουδήποτε μπορεί να έχει οργανωμένη σχέση με αυτόν.
2. Το επίπεδο των υπηρεσιών που ζητούνται από κάθε κατηγορία μελών του οργανισμού. (Τι ανάγκες μπορεί να έχει το προσωπικό στήριξης, τα στελέχη, οι εξωτερικοί συνεργάτες, η διοίκηση κλπ.)
3. Ο βαθμός ανάγκης για τρέχουσα και άμεση πληροφόρηση. (σε ποιες ομάδες, σε ποιες πληροφορίες κ.α.)
4. Αποδεκτός χρόνος απάντησης σε ερώτημα.
5. Δυνατότητα χρέωσης υπηρεσιών (κυρίως για εξωτερικούς χρήστες).
6. Ο συνδυασμός των πηγών που παράγουν γνώση (περιοδικά για σύγχρονη ενημέρωση, on-line πηγές κλπ.)
7. Συμμετοχή της βιβλιοθήκης σε δίκτυα βιβλιοθηκών.
8. Ο φυσικός χώρος εργασίας και αποθήκευσης των πληροφοριών (εδώ αναφερόμαστε στο χώρο της βιβλιοθήκης καθώς και στις υποδομές, όπως η χωρητικότητα των υπολογιστικών συστημάτων και τοπικών δικτύων)
9. Η ανάγκη των χρηστών για πληροφόρηση όταν η βιβλιοθήκη είναι κλειστή.

Βλέπουμε λοιπόν ότι νέοι παράγοντες έρχονται να προστεθούν στην ΠΑΣ μιας ειδικής βιβλιοθήκης, που ενώ δεν ανατρέπουν ριζικά μια υφιστάμενη πολιτική ανάπτυξης, προσδίδουν νέες αξίες και νέο περιεχόμενο στην υφιστάμενη ορολογία και υποβοηθούν στη σύγχρονη μορφή διοίκησης μιας βιβλιοθήκης εντός του οργανισμού.

Εκπαίδευση των χρηστών

Στο περιβάλλον μιας ειδικής βιβλιοθήκης, ο περισσότερος κόσμος θεωρεί ότι οι χρήστες

είναι ικανοί να κάνουν χρήση όλων των δυνατοτήτων που αυτή παρέχει. Δεν είναι όμως έτσι στην πραγματικότητα. Οι ικανότητες των χρηστών διαφέρουν δραματικά εντός του οργανισμού, τόσο από ικανότητες χρήσης Η/Υ, μέχρι και την άγνοια χρήσης ενός ευρετηρίου και αυτό γιατί οι χρήστες ανήκουν σε μία μεγάλη ποικιλία ανθρώπων με επαγγελματικές δεξιότητες.

Έτσι, μια ειδική βιβλιοθήκη θα είναι χρησιμη στον οργανισμό μόνο αν μπορεί να εκπαιδεύσει τα μέλη του οργανισμού ως χρήστες των υπηρεσιών της. Πολλοί τρόποι υπάρχουν γι' αυτό και περιλαμβάνουν από την κατασκευή ιστοσελίδων, μέχρι την αποστολή newsletters και e-mails αλλά πάντα είναι χρήσιμη και απαραίτητη η διαπροσωπική σχέση των εργαζόμενων στην βιβλιοθήκη με τους συνάδελφους στους στον οργανισμό. Εν τέλει πρέπει η βιβλιοθήκη να αναπτύξει ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης των μελών βασισμένο σε παραδοσιακές μορφές εκπαίδευσης των χρηστών.

Ο βιβλιοθηκονόμος που είναι σε θέση να παρέχει κατάρτιση σε νέους εργαζόμενους, που συμμετέχει στην διά βίου μάθηση των ήδη εργαζόμενων, που είναι σε θέση να εκπαιδεύει το προσωπικό σε νέες τεχνολογίες πληροφόρησης είναι ο βιβλιοθηκονόμος που προσφέρει στον οργανισμό επιπρόσθετη αξία.

Πολλά πράγματα παίζουν ρόλο στις διαδικασίες εκπαίδευσης των χρηστών. Πρέπει να γίνει κατανοητό ότι αναφερόμαστε σε εκπαίδευση ενηλίκων με ό,τι συνεπάγεται αυτό στην εκπαιδευτική διαδικασία. Έτσι σε ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης πρέπει να ληφθούν υπόψη τα κίνητρα του προσωπικού, η φοβία προς τις νέες τεχνολογίες, η προηγούμενη γνώση, τα οφέλη από την παρεχόμενη εκπαίδευση καθώς και οι μορφές της διαδικασίας.

Η εκπαίδευση των χρηστών είναι μία κρίσιμη διαδικασία στο μετασχηματισμό της βιβλιοθήκης ως παροχέα γνώσης και αυτό για τον απλό λόγο ότι τίποτε δεν μπορεί να λειτουργήσει σε μία βιβλιοθήκη εάν οι χρήστες δεν το χρησιμοποιούν. Η παραδοχή αυτή γίνε-

ται πιεστική στο περιβάλλον μιας ειδικής βιβλιοθήκης, όπου η διοίκηση προσμετρά το κόστος με τα οφέλη που παράγονται από αυτό. Δεν αρκεί λοιπόν η ανάπτυξη νέων υπηρεσιών γνώσης, αλλά η συνεχής χρήση τους από το προσωπικό του οργανισμού.

Σχέση με τη διοίκηση – λήψη αποφάσεων

Απαραίτητο στοιχείο σε όλες τις προαναφερθείσες διαδικασίες είναι η ανάπτυξη από μέρους της διοίκησης της βιβλιοθήκης, τεχνικών λήψεων αποφάσεων, ούτως ώστε η διοίκηση του οργανισμού να αναγνωρίζει την ορθότητα των προτάσεων της βιβλιοθήκης καθώς αυτές θα είναι βασισμένες σε ορθολογικά κριτήρια και όχι σε μη κατανοητές από τη διοίκηση διαδικασίες. Η βιβλιοθήκη είναι μία επιχείρηση που παρέχει πληροφόρηση και οφείλει να λειτουργεί ως τέτοια εάν θέλει να επιβιώσει στο έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον ενός οργανισμού. Η ορθή διαδικασία λήψης αποφάσεων λοιπόν επιτρέπει στους υπεύθυνους της βιβλιοθήκης να λάβουν τις σωστές αποφάσεις στον σωστό χρόνο.

Στην επιστήμη της οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων υπάρχουν πολλές θεωρίες καθώς και πρακτικές για την λήψη αποφάσεων. Αυτό που θα θέλαμε να τονίσουμε είναι πέντε κλειδιά (Powe and Plung, 2001), τα οποία πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την εφαρμογή οποιαδήποτε διαδικασίας λήψης αποφάσεων:

1. Οι βασικές αρχές στη λειτουργία βιβλιοθηκών, γιατί έστω και κάτω από το νέο περιεχόμενό τους δεν παύουν να είναι βιβλιοθήκες και να πρέπει να εφαρμόσουν τις βασικές αυτές αρχές που την διαφοροποιούν από τα άλλα τμήματα του οργανισμού.
2. Επιλογή μεθοδολογίας των διαδικασιών λήψης αποφάσεων. Από τη στιγμή που θα επιλεγεί μία διαδικασία ή ένας συνδυασμός διαδικασιών θα πρέπει πρώτα να αναλυθεί και κατόπιν να εφαρμοστεί πιστά όποτε πρέπει να ληφθεί μία απόφαση.
3. Συνεργασία με άλλες βιβλιοθήκες και συμ-

μετοχή σε δίκτυα. Επειδή στο σύγχρονο περιβάλλον, άσχετα από την ορθότητα των διαδικασιών που έχουμε επιλέξει και αναπτύξει, είναι αδύνατο να λυθούν όλα τα προβλήματα και να δρομολογηθούν όλες οι εξελίξεις είναι αναγκαίο να λάβουμε υπόψη μας και τη συνεργασία με άλλες ειδικές ή μη βιβλιοθήκες.

4. Εσωτερικές και εξωτερικές επιρροές. Συνήθως οι βιβλιοθήκες έχουν μάθει να λειτουργούν στο δικό τους «σύμπαν» έστω και αν ανήκουν σε έναν οργανισμό, είναι απαραίτητο να λάβουν υπόψη τους και το επιχειρησιακό περιβάλλον μέσα στο οποίο αναπτύσσονται.
5. Πολλαπλασιασμός της αξίας. Είναι το βασικό ζητούμενο στην ανάπτυξη της βιβλιοθήκης και πρέπει να λαμβάνεται σοβαρά υπόψη κατά τη διάρκεια λήψης μιας απόφασης.

Υπηρεσίες προσανατολισμένες στον πελάτη

Βασική παράμετρος για την ανάπτυξη του νέου περιεχόμενου της ειδικής βιβλιοθήκης είναι η παροχή υπηρεσιών. Είναι γενικά παραδεκτό ότι από τον παραδοσιακό τρόπο οργάνωσης μιας βιβλιοθήκης αυτή είναι προσανατολισμένη στο χρήστη της. Μέσα όμως στο ανταγωνιστικό περιβάλλον του οργανισμού η βιβλιοθήκη πρέπει να επικεντρωθεί στην παροχή υπηρεσιών, όπως κάθε τμήμα του οργανισμού παρέχει υπηρεσίες προσανατολισμένες προς τον πελάτη. Η διαφορά των λέξεων «χρήστης» και «πελάτης» διαμορφώνει μία νέα δυναμική αντίληψη για την ποιότητα των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης.

Καταρχήν η ειδική βιβλιοθήκη έχει να ανταγωνιστεί σήμερα πληθώρα άλλων πηγών πληροφόρησης, όπως το Internet, τις βάσεις δεδομένων, τις ατομικές συνδρομές σε on-line περιοδικά και άλλες πολλές πηγές οι οποίες απομακρύνουν τον χρήστη από τη βιβλιοθήκη γιατί θεωρεί ότι αυτή δεν έχει να του προσφέρει κάτι καινούργιο.

Με τη δημιουργία υπηρεσιών προσανατο-

λισμένων στον πελάτη, η βιβλιοθήκη είναι σε θέση να ανακτήσει το χαμένο έδαφος. Θεωρούνται λοιπόν οι «παραδοσιακοί» χρήστες ως πελάτες και οι στρατηγικές παροχής υπηρεσιών μετατρέπονται με όρους οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων σε στρατηγικές προσανατολισμένες προς τον πελάτη, άρα κατά συνέπεια όχι μόνο στους χρήστες αλλά και στους εν δυνάμει χρήστες, τους οποίους η βιβλιοθήκη πρέπει να προσελκύσει.

Σημαντικό σε αυτό το στάδιο είναι η εξακρίβωση των εννοιών «πελάτης» και «υπηρεσία» εντός του οργανισμού, καθώς και η μέτρηση των αλληλεπιδράσεων μεταξύ τους. Επιπλέον, καθώς οι τεχνικές του ΚΜ θα εφαρμόζονται στην πράξη, οι πελάτες θα εκπαιδεύονται και θα γνωρίζουν την βιβλιοθήκη και η συλλογή θα αναπτύσσεται, θα διαμορφωθεί το τελικό «προϊόν» το οποίο θα είναι ευέλικτο και απαραίτητο σε όλους τους πελάτες.

Επίλογος

Πολλά ακόμα θα μπορούσαν να αναλυθούν σχετικά με το νέο περιεχόμενο των ειδικών βιβλιοθηκών όπως η ύπαρξη υπηρεσιών με χρέωση, η ανάπτυξη των μεθόδων marketing, οι οποίες προσθέτουν αξία στην βιβλιοθήκη ή στον οργανισμό, η εφαρμογή και οι επιρροές των νέων τεχνολογιών και άλλα, τα οποία δεν θα αναπτύξουμε λόγω χώρου.

Αυτό που μπορέσαμε να ανιχνεύσουμε είναι ότι οι εποχές αλλάζουν γρήγορα, οι ανάγκες για πληροφόρηση όχι μόνο αυξάνονται αλλά και διαφοροποιούνται ποιοτικά και ότι χρειάζεται μία νέα αντίληψη από μέρους των εργαζομένων στις ειδικές βιβλιοθήκες, πρώτα για την επιβίωσή τους και επιπρόσθετα για να γεφυρωθεί το χάσμα που δημιουργήθηκε όταν οι βιβλιοθήκες έπαψαν να παρακολουθούν το παγκόσμιο γίνεσθαι. Όσον αφορά στο όνομα των ανθρώπων που θα αναλάβουν να εμπλουτίσουν το περιεχόμενο μιας ειδικής βιβλιοθήκης, μπορούμε να τους ονομάσουμε «βιβλιοθηκονόμους» αν σε αυτόν τον

όρο εμπεριέχονται πλείστες άλλες αναγκαίες συνθήκες που θα καθιστούν τον άνθρωπο αυτό ικανό να επιτύχει στις νέες συνθήκες.

Βιβλιογραφία

1. Broadbent, Marianne: The phenomenon of knowledge management: what does it mean to the information profession? - <http://www.sla.org/pubs/serial/io/1998/broadbend.htm>. -- accessed: 16-12-2003
2. Clair, Guy St.: Knowledge services: your company's key to performance excellence. - Information Outlook, vol. 5, no 6, June 2001, pp. 6-12
3. Fordham, Amy E.: The collection development planning progress. -- <http://www.libsci.sc.edu/bob/class/clis724/SpecialLibraries Handbook/collectrion.htm>. -- accessed: 12-12-2003
4. Haverkamp, Laura J. and Coffey, Kelly: Instruction issues in special libraries. - <http://www.libsci.sc.edu/bob/class/clis724/SpecialLibraries Handbook/instruction.htm>. - accessed: 12-12-2003
5. Lamb, Cheryl M.: Creating a collaborative environment: the human element. - Information Outlook, vol. 5, no 5, May 2001, pp. 22-25
6. Powe, Kathleen Begley and Plung, Daniel: Strategic decision making in a time of information overload. - Information Outlook, vol. 5, no 1, November 2001, pp. 22-30
7. Weaver, Susanna: Non-traditional jobs for special librarians. www.libsci.sc.edu/bob/class/clis724/SpecialLibraries Handbook/non-traditional.htm. -- accessed: 12-12-2003

*Ο Γιώργος Γλωσσιώτης
είναι βιβλιοθηκονόμος και υπεύθυνος της
Βιβλιοθήκης του ΟΜΕΔ*