

Συνέργειες προς όφελος των χρηστών: πώς οι Επαγγελματίες της Πληροφόρησης και οι Επαγγελματίες της Πληροφορικής καταργούν τα όρια.

Αριστείδης Μελετίου¹ και Ανθή Κατσιρίκου²

¹Πολυτεχνείο Κρήτης, Πολυτεχνειούπολη, 73100 Χανιά, Κρήτης,
amlet@ict.tuc.gr

²Πανεπιστήμιο Πειραιά, Καραολή και Δημητρίου 80, 18534, Πειραιάς,
anthi@unipi.gr

Περίληψη

Στις σύγχρονες βιβλιοθήκες είναι πρωταρχικός στόχος η παροχή μοντέρνων υπηρεσιών, οι οποίες θα πρέπει να αναπτυχθούν με τη χρήση όλων των σύγχρονων τεχνολογιών. Εν τω μεταξύ είναι γεγονός ότι μεγάλος χρόνος και χρήμα σπαταλιέται εξαιτίας των διαφωνιών που υπάρχουν μεταξύ των βιβλιοθηκονόμων και του προσωπικού IT. Κάτω από αυτό το πρίσμα, είναι απαραίτητος ο σχεδιασμός και η υλοποίηση μίας εποικοδομητικής και παραγωγικής συνεργασίας μεταξύ των επαγγελματιών αυτών. Το άρθρο αυτό παρουσιάζει τις γενικές αρχές στις οποίες θα πρέπει να βασιστεί μια επιτυχημένη συνεργασία των ομάδων αυτών με σκοπό την παροχή ικανοποιητικών υπηρεσιών στους χρήστες μιας Βιβλιοθήκης. Προτείνει τρόπους μείωσης και εξάλειψης των προβλημάτων επικοινωνίας με σκοπό τη βελτίωση υπαρχόντων ή την υλοποίηση νέων υπηρεσιών βασισμένων σε νέες τεχνολογίες. Τέλος, καταλήγει στη διαπίστωση ότι η συνεργασία μεταξύ των δύο κατηγοριών του προσωπικού που αναφέρθηκαν, είναι απαραίτητη για να φέρει τις Βιβλιοθήκες σε μια νέα εποχή, μια συνεργασία που θα πρέπει να είναι πρωταρχικό θέμα του στρατηγικού σχεδιασμού τους.

Abstract

Στις σύγχρονες βιβλιοθήκες είναι πρωταρχικός στόχος η παροχή μοντέρνων υπηρεσιών, οι οποίες θα πρέπει να αναπτυχθούν με τη χρήση όλων των σύγχρονων τεχνολογιών. Εν τω μεταξύ είναι γεγονός ότι μεγάλος χρόνος και χρήμα σπαταλιέται εξαιτίας των διαφωνιών που υπάρχουν μεταξύ των

βιβλιοθηκονόμων και του προσωπικού ΙΤ. Κάτω από αυτό το πρίσμα, είναι απαραίτητος ο σχεδιασμός και η υλοποίηση μίας εποικοδομητικής και παραγωγικής συνεργασίας μεταξύ των επαγγελματιών αυτών. Το άρθρο αυτό παρουσιάζει τις γενικές αρχές στις οποίες θα πρέπει να βασιστεί μια επιτυχημένη συνεργασία των ομάδων αυτών με σκοπό την παροχή ικανοποιητικών υπηρεσιών στους χρήστες μιας Βιβλιοθήκης. Προτείνει τρόπους μείωσης και εξάλειψης των προβλημάτων επικοινωνίας με σκοπό τη βελτίωση υπαρχόντων ή την υλοποίηση νέων υπηρεσιών βασισμένων σε νέες τεχνολογίες. Τέλος, καταλήγει στη διαπίστωση ότι η συνεργασία μεταξύ των δύο κατηγοριών του προσωπικού που αναφέρθηκαν, είναι απαραίτητη για να φέρει τις Βιβλιοθήκες σε μια νέα εποχή, μια συνεργασία που θα πρέπει να είναι πρωταρχικό θέμα του στρατηγικού σχεδιασμού τους.

Λέξεις κλειδιά: Επαγγελματίες της πληροφόρησης, Πληροφορικοί, οργάνωση και διοίκηση ομάδων, συνέργειες, χρήστες βιβλιοθηκών, στρατηγικός σχεδιασμός

Keywords: Library professionals, IT Staff, group management, library services, synergy, users' satisfaction, strategic planning.

1. Εισαγωγή

Στη σύγχρονη εποχή της πληροφορίας είναι αναγκαία η ύπαρξη ενός πλαισίου συνεργασίας των επαγγελματιών που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών προσανατολισμένων σε αυτή. Δύο από τα άκρως αναγκαία σχετιζόμενα επαγγέλματα είναι το επάγγελμα του Βιβλιοθηκονόμου (Librarian) και του Επαγγελματία Πληροφορικής (Information Technology Professional). Τι σημαίνει όμως να είναι κάποιος Βιβλιοθηκονόμος και τι Επαγγελματίας Πληροφορικής (Denning, 2001) και ποια αναγκαιότητα συνιστά καθένα από αυτά τα επαγγέλματα;

Σε έναν κόσμο πλούσιο σε πληροφορία, οι επιστήμονες της πληροφόρησης ή βιβλιοθηκονόμοι είναι οι σοφοί της πληροφόρησης, διότι όχι μόνο κατέχουν καλύτερα από οποιονδήποτε άλλον τις συλλογές της βιβλιοθήκης και τις πηγές πληροφόρησης, αλλά και την κριτική ικανότητα αξιολόγησης των πηγών. Οι βιβλιοθηκονόμοι είναι οι τελικές μηχανές αναζήτησης που γνωρίζουν τις στρατηγικές αναζήτησης και ανάκτησης της πληροφορίας, άρα οι αρωγοί στην έρευνα και την εκπαίδευση. Η κριτική αξιολόγηση της πληροφορίας αποτελεί μια μοναδική δεξιότητα που οι βιβλιοθηκονόμοι προσφέρουν σε μια κοινωνία που πάσχει από υπερβολικό φόρτο πληροφοριών. Οι βιβλιοθηκονόμοι παρέχουν την τεχνογνωσία, την εξειδίκευση και τις

υπηρεσίες που βοηθούν τους αποφασίζοντες και κάθε υπεύθυνο να παίρνει σημαντικές αποφάσεις που βασίζονται στη σωστή πληροφόρηση.

Ο Επαγγελματίας Πληροφορικής είναι υπεύθυνος για το σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την υλοποίηση ασφαλών και αξιόπιστων συστημάτων λογισμικού αλλά και ειδικών εφαρμογών. Παράλληλα είναι υπεύθυνος για την εκπαίδευση των χρηστών των συστημάτων αυτών και για την επίλυση προβλημάτων που σχετίζονται με την αποδοτική και συνεχή λειτουργία τους. Ευθύνη του αποτελεί η αναβάθμιση των συστημάτων αυτών ούτως ώστε να εξυπηρετούν στο μέγιστο τις ανάγκες των χρηστών.

Η αναγκαιότητα του Επαγγελματία Πληροφορικής στο σύγχρονο περιβάλλον εξηγείται αν αναλογιστούμε ότι σε κάθε τομέα της ζωής πλέον χρησιμοποιούνται κατά κόρον, υπολογιστές και προγράμματα όχι μόνο για την επίλυση προβλημάτων αλλά και για την καθημερινή επικοινωνία, μέσω των αντίστοιχων δικτύων επικοινωνίας. Όλα αυτά, για μεγάλο ποσοστό των ανθρώπων που τα χρησιμοποιούν, αποτελούν μυστήριο όσον αφορά τον τρόπο λειτουργίας τους. Ο Επαγγελματίας Πληροφορικής ουσιαστικά παρέχει τη βοήθεια αυτή που απαιτείται ούτως ώστε να λειτουργούν δίχως προβλήματα όλα αυτά τα απλά ή περίπλοκα συστήματα και να μην δημιουργούνται προβλήματα στην πλήρωση των αναγκών των χρηστών είτε αυτές αφορούν θέματα που σχετίζονται με τη δουλειά τους είτε θέματα καθημερινών προσωπικών αναγκών.

Κάτω από αυτό το πρίσμα, οι επαγγελματίες πληροφορικής θα πρέπει να είναι ευέλικτοι, επικοινωνιακοί και αρμόδιοι να προβλέψουν ανεπιθύμητες καταστάσεις που μπορούν να προκαλέσουν προβλήματα στην απρόσκοπτη λειτουργία των συστημάτων αυτών. Η εκπαίδευση των επαγγελματιών πληροφορικής πρέπει να υιοθετεί την εκμάθηση σωστών πρακτικών επίλυσης προβλημάτων αλλά και να παρέχει περιγραφική γνώση. Πρέπει να περιλαμβάνει την κατάρτιση, καθώς και τη γενική εκπαίδευση.

Παράλληλα, μέσα από την έρευνα, το επάγγελμα της πληροφορικής πρέπει να προβλέπει μελλοντικές ανάγκες που θα πρέπει να εξυπηρετηθούν μέσω σύγχρονων συστημάτων και εφαρμογών. Αυτό σημαίνει ότι είναι απαραίτητη η στενή συνεργασία μεταξύ των ερευνητών του επαγγέλματος της πληροφορικής και όλων των υπολοίπων επαγγελματιών, έτσι ώστε τα ερωτήματα αλλά και τα

αποτελέσματα που θα προκύψουν από την έρευνα να συνδέονται με τις πραγματικές ανησυχίες, προσδοκίες και ανάγκες της κοινωνίας, τόσο βραχυπρόθεσμα όσο και μακροπρόθεσμα.

Μέσα από αυτήν την περιγραφή κάθε ενός από τα επαγγέλματα του Επαγγελματία Πληροφορικής και του Βιβλιοθηκονόμου, η πρόκληση είναι να αναζητηθούν σημεία στα οποία θα μπορούσε να υπάρξει συνεργασία και στενότερη επαφή μεταξύ τους. Αυτό είναι το πρώτο βήμα για να υπερκεραστούν και ξεπεραστούν οποιεσδήποτε δυσκολίες αποδοτικής συνεργασίας μεταξύ των δύο αυτών ομάδων, με σκοπό την παροχή όσο το δυνατόν καλύτερων υπηρεσιών στο κοινωνικό σύνολο. Βασικός σκοπός κάθε συνεργασίας των δύο πλευρών θα πρέπει να είναι το κέρδος του τελικού χρήστη, δηλαδή στην προκειμένη περίπτωση η παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών.

2. Βιβλιοθηκονόμοι και Επαγγελματίες Πληροφορικής: Φυσικοί Σύμμαχοι

Οι βιβλιοθηκονόμοι (McMannen, 1999), εκτός των άλλων, ασχολούνται συνεχώς με την αναζήτηση τρόπων βελτίωσης των υπηρεσιών προς τους χρήστες των βιβλιοθηκών, ενώ παράλληλα καλούνται αρκετές φορές να ασχοληθούν με τη διαχείριση των προϋπολογισμών και την εκμάθηση νέων τεχνολογιών. Η συνεργασία τους με άλλες κατηγορίες προσωπικού, έχει από καιρό συζητηθεί από όλους τους ειδικούς, ως μια ενδεδειγμένη μέθοδος για τη βελτίωση τόσο της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών όσο και για την ορθολογικότερη διαχείριση των διοικητικών προβλημάτων αλλά και προϋπολογισμών στο περιβάλλον της βιβλιοθήκης. Πολλές συζητήσεις έχουν γίνει σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ βιβλιοθηκονόμων (librarians) και επαγγελματιών πληροφορικής (IT staff), αλλά λίγη έρευνα έχει πραγματοποιηθεί για το θέμα αυτό. Όλες αυτές οι αναφορές στο θέμα καλούν τους βιβλιοθηκονόμους να αναζητήσουν νέες συνεργασίες με τους επαγγελματίες πληροφορικής ούτως ώστε να εγγυηθεί τόσο η παροχή ποιοτικής υπηρεσίας αλλά και επαγγελματική σταθερότητα. Παρόλα αυτά, πολύ λίγες μελέτες έχουν διεξαχθεί με κύριο σκοπό την κατανόηση και τη μέτρηση της αξίας της συνεργασίας αυτής. Σε αυτό το πρίσμα, ένα βασικό χαρακτηριστικό που είναι κλειδί για την επαγγελματική επιτυχία για τους επαγγελματίες της πληροφόρησης είναι η συνεργασία. Η συνεργασία είναι ένα βασικό θέμα για το μέλλον,

καθώς και όλες οι επαγγελματίες της πληροφόρησης θα πρέπει πλέον να λειτουργούν ως συνεργάτες και όχι ως μεμονωμένοι εργασιακοί πόλοι.

Άλλωστε υπάρχουν ορισμένες γενικές παραδοχές, που θα μπορούσαν να δείξουν τη σημαντικότητα της συνεργασίας αυτής:

- οι πληροφορίες πλέον έχουν γίνει πολύ σημαντικό «προϊόν», του οποίου η αναζήτηση, εύρεση και ανάκτηση πολλές φορές απαιτεί τη βοήθεια ειδικών
- υπάρχει πληθώρα πληροφοριών (αρκετές φορές ανεξέλεγκτων) για οποιοδήποτε θέμα, κάτι που πολλές φορές, προκαλεί ιδιαίτερες δυσκολίες και άγχος στο χρήστη που τις αναζητά
- υπάρχει πλέον σύγκλιση τεχνολογιών
- οι δομές πληροφόρησης που χρησιμοποιούνται για την εύρεση των πληροφοριών συνεχώς αλλάζουν
- οι πρακτικές εργασίας που ακολουθούνται εξελίσσονται συνεχώς
- οι ανάγκες πληροφόρησης των καταναλωτών είναι πλέον περίπλοκες και πολλές φορές επιτακτικές.

Δεδομένου ότι τόσο η επιστήμη της βιβλιοθηκονομίας όσο και η επιστήμη των πληροφοριών (LIS) θεωρούνται περιοχές που έχουν άμεση σχέση με την εύρεση και παροχή πληροφοριών στους χρήστες, φαίνεται λογικό ότι αυτοί οι δύο τομείς θα πρέπει να αναπτύξουν ιδιαίτερα παραγωγικές σχέσεις εργασίας. Υπάρχουν πλήθος μελετών που ασχολούνται με τα δύο αυτά πεδία και πώς θα μπορούσαν να αλληλοσυμπληρωθούν. Ένα από τα βασικά συμπεράσματα είναι ότι οι επιστήμονες της πληροφορικής (IT professionals) έχουν τεχνική εμπειρία (technical expertise), ενώ οι βιβλιοθηκονόμοι διαθέτουν θεματική εμπειρία (subject expertise). Ωστόσο, άλλοι μελετητές παρέχουν μια άλλη άποψη αυτής της συνεργασίας, κατά την οποία οι επαγγελματίες της πληροφορικής και οι βιβλιοθηκονόμοι, για να είναι μια παραγωγική ομάδα, θα πρέπει να αναπτύξουν μια σαφέστερη κατανόηση των μεταξύ τους θεμάτων. Οι μελέτες αυτές ασχολούνται με τις πολιτιστικές διαφορές που έχουν την τάση να κρατούν μακριά τις δύο αυτές επαγγελματικές ομάδες μεταξύ τους. Οι επαγγελματίες πληροφορικής έχουν την τάση να έχουν ένα τεχνικό προσανατολισμό

και να εμφανίζουν ένα επιχειρηματικό προσανατολισμό και συμπεριφορά. Από την άλλη πλευρά, οι βιβλιοθηκονόμοι μοιράζονται ένα κοινό εκπαιδευτικό υπόβαθρο και την εμπειρία μιας πολιτιστικής διαδικασίας που αναπτύσσει μια κοινή φιλοσοφία και κοινές αξίες στο επάγγελμά τους. Βρήκε ότι οι βιβλιοθηκονόμοι, σε αντίθεση με τους συναδέλφους τους ΙΤ, προσανατολίζονται κυρίως στις προσφερόμενες υπηρεσίες (service oriented) και χρησιμοποιούν μια συναινετική προσέγγιση στο περιβάλλον εργασίας τους.

Αρκετοί ιθύνοντες του χώρου υποστηρίζουν ότι οι σημαντικότεροι παράγοντες που εμποδίζουν τη συνεργασία μεταξύ των βιβλιοθηκονόμων και επαγγελματιών πληροφορικής είναι:

- διαφορετικές στάσεις απέναντι στην αλλαγή (π.χ. διαδικασιών, υπηρεσιών),
- διαφορετικά επίπεδα τεχνολογικής τεχνογνωσίας,
- έλλειψη κατανόησης των ικανοτήτων των άλλων,
- επιθυμία για τον έλεγχο των ιδίων πόρων κάποιου,
- διαφορετικές απόψεις σχετικά με την κατανομή του προϋπολογισμού στον οργανισμό που απασχολούνται.

Τα εμπόδια που προβάλλουν αυτοί οι παράγοντες θα πρέπει να ξεπεραστούν, μέσω εναλλακτικών διόδων επικοινωνίας και συνεργασίας, λαμβάνοντας υπόψη ότι:

- η συνεργασία μεταξύ των τμημάτων ΙΤ και βιβλιοθηκονόμων σε ένα οργανισμό, είναι ευεργετική για τον τελικό χρήστη και αποδέκτη των προσφερόμενων υπηρεσιών,
- η εταιρική σχέση μεταξύ των επαγγελματιών οποιονδήποτε κατηγοριών, πολλές φορές χαρακτηρίζεται από παρεξηγήσεις, δυσπιστία και διαφορές στην πολιτιστική και επαγγελματική κουλτούρα,
- η σύγκλιση της τεχνολογίας είναι η κινητήρια δύναμη των βιβλιοθηκονόμων και των τεχνολόγων πληροφορικής,

- οι βιβλιοθηκονόμοι και οι τεχνολόγοι πληροφορικής έχουν συμπληρωματικές γνώσεις και δεξιότητες.

Παρόλα αυτά, είναι γεγονός ότι η βέλτιστη σχέση συνεργασίας, στα οργανωτικά μοντέλα αναφοράς, παραμένει ασαφή, καθώς πρέπει να οριστεί τι σημαίνει τελικά «συνεργασία». Συνεργασία, λοιπόν, ορίζεται ως «η διαδικασία της από κοινού δημιουργίας: δύο ή περισσότερα άτομα, με συμπληρωματικές δεξιότητες, που αλληλεπιδρούν για να δημιουργήσουν ένα κοινό αποτέλεσμα, το οποίο, προηγουμένως, κανένας δεν κατείχε ή δεν θα μπορούσε να το κατέχει ή δημιουργήσει μόνος του. Η συνεργασία δημιουργεί μια κοινή έννοια σχετικά με τη διαδικασία, ένα προϊόν ή ένα συμβάν». Με βάση την έννοια αυτή, η ανάγκη πληροφόρησης ορίζεται ως «η ανεπάρκεια σε μια κατάσταση της κατέχουσας γνώσης», η οποία μπορεί να «είναι πολλών ειδών, όπως τα κενά ή οι ελλείψεις, η αβεβαιότητα, η ασυνέπεια» (Belkin, 1985). Η εκπλήρωση αυτού του κενού γνώσης, είναι η υπηρεσία που παρέχουν οι βιβλιοθηκονόμοι προς τον τελικό χρήστη. Ωστόσο, χρησιμοποιώντας τις νέες τεχνολογίες, η πρόσβαση και η παροχή των πληροφοριών για να ανταποκριθεί στην εκπλήρωση αυτών των αναγκών, μπορεί να είναι πιο περίπλοκη. Η εκπλήρωση των αναγκών πληροφόρησης όχι μόνο περιλαμβάνει το περιεχόμενο του υλικού, αλλά επίσης τη μετάδοση και την παράδοση της πληροφορίας. Οι λύσεις για την εύρεση της αναγκαίας πληροφορίας μπορούν να περιλαμβάνουν όλο το φάσμα από τον εντοπισμό, το φιλτράρισμα, το έλεγχο της ποιότητας των πληροφοριών ή δεδομένων, καθώς και τα συστήματα και τα εργαλεία που απαιτούνται για την επεξεργασία, την αποθήκευση και την παράδοση του προϊόντος της πληροφορίας στον αιτούντα με ένα γρήγορο και αποτελεσματικό τρόπο. Στην παροχή αυτών των λύσεων η συνεργασία των Βιβλιοθηκονόμων και των Επαγγελματιών Πληροφόρησης θα πρέπει να θεωρείται αναγκαία.

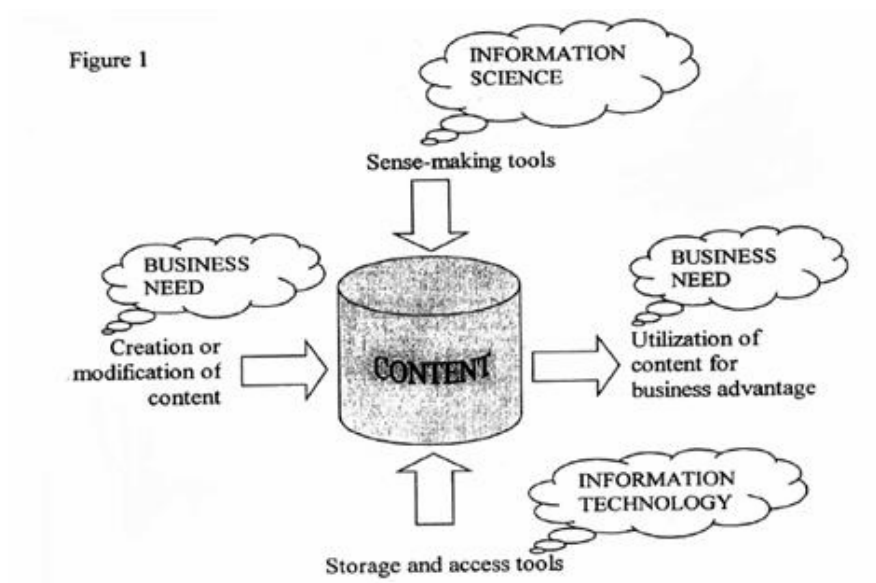
Ένα σύγχρονο εταιρικό περιβάλλον (Heyman 2001) απαιτεί την αποδοτική συνεργασία πολλών διατμηματικών ομάδων για την γρήγορη επίλυση των επιχειρηματικών προβλημάτων του οργανισμού ή της εταιρείας. Αυτές οι ομάδες εργασίας συχνά αποτελούνται από ανθρώπους που δεν έχουν ποτέ πριν εργαστεί μαζί. Η βιβλιογραφία αναφέρει τρεις κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας που απαιτούνται για την ίδρυση μιας επιτυχούς σχέσης συνεργασίας. Αυτοί οι παράγοντες περιλαμβάνουν την ύπαρξη ενός σαφώς καθορισμένου και κατανοητού κοινού σκοπού, το να μοιράζονται την ευθύνη για τα αποτελέσματα, καθώς και την ύπαρξη αμοιβαίας εμπιστοσύνης μεταξύ των μελών. Η αμοιβαία εμπιστοσύνη απαιτεί τα άτομα να είναι πρόθυμα να

παραδεχτούν τα λάθη τους και να αναγνωρίζουν τους περιορισμούς, μέσα σε ένα πνεύμα συνεργασίας και όχι ανταγωνισμού, καθώς επίσης και την ικανότητα και διάθεση να δώσουν και να λάβουν βοήθεια από τους συνεργάτες τους. Οι βιβλιοθηκονόμοι καλούνται να εργαστούν με την τεχνολογία χωρίς να χαθούν μέσα σε αυτή και παράλληλα να συνεργαστούν επιτυχώς με τους επαγγελματίες πληροφορικής, χωρίς να χάσουν την ταυτότητά τους ως βιβλιοθηκονόμοι.

3. Χτίζοντας μια εποικοδομητική συνεργασία μέσω της αμοιβαίας εμπιστοσύνης

Κατά γενική ομολογία, υπάρχουν τρεις βασικές πτυχές για κάθε σύστημα πληροφοριών που σχετίζονται άμεσα με την ανάγκες του τελικού χρήστη, την επιστήμη των πληροφοριών και της τεχνολογίας των πληροφοριών, όπως φαίνεται στο διάγραμμα 1.

Χωρίς το περιεχόμενο που σχετίζεται με την ανάγκη των χρηστών για εύρεση πληροφοριών, δεν υπάρχει κανένας λόγος να υφίσταται οποιοδήποτε σύστημα ανάκτησης πληροφοριών. Η τεχνολογία των πληροφοριών παρέχει τους μηχανισμούς του συστήματος, όπως τις μονάδες και τρόπους αποθήκευσης, τις μηχανές αναζήτησης και το λογισμικό που επιτρέπουν την επεξεργασία του περιεχομένου και την ανάκτηση των πληροφοριών που περιέχει (αρχιτεκτονική του συστήματος). Η επιστήμη των πληροφοριών παρέχει τα πρότυπα και τις τεχνικές, έτσι ώστε το περιεχόμενο (δηλαδή, με άλλα λόγια τα δεδομένα) να αποθηκεύεται με έναν τρόπο που διευκολύνει την ακριβή ανάκτηση της πληροφορία που περιέχει.

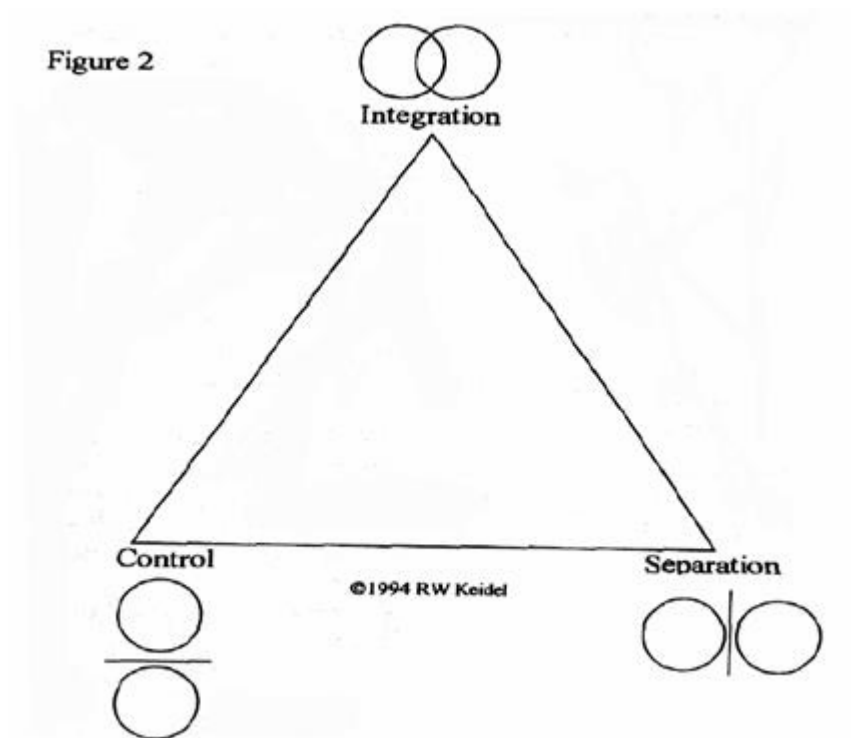


Η κατανόηση του γεγονότος ότι η αρχιτεκτονική του περιεχομένου είναι εξίσου σημαντική με την αρχιτεκτονική της τεχνολογίας, καθώς επίσης και η πρόσφατη έκρηξη των προσιτών λύσεων πληροφορικής έχει θέσει την σχέση των Βιβλιοθηκονόμων και Επιστημόνων Πληροφόρησης ως ιδιαίτερα σημαντικό παράγοντα.

Υπάρχουν ουσιαστικά τρεις τρόποι για τον καθορισμό μιας εποικοδομητικής ανθρώπινης αλληλεπίδρασης (διάγραμμα 2).

Τα άτομα μια ομάδας μπορούν να σχετίζονται μεταξύ τους είτε ως ισότιμοι συνεργάτες (ενσωμάτωση), είτε ως μέλη που μπορούν να οργανωθούν σε ένα ιεραρχικό τρόπο διοίκησης είτε ως άτομα που μπορούν να δράσουν εντελώς ανεξάρτητα (διαχωρισμός). Και οι τρεις τύποι σχέσεων περιλαμβάνουν κάποια μορφή συνεργασίας. Η συνεργασία μπορεί να πετύχει μόνο όταν τα άτομα είναι πρόθυμα να ενταχθούν σε κάποιο επίπεδο. Οι εργαζόμενοι των εταιρειών/οργανισμών υποχρεώνονται να συνεργαστούν με άλλους υπαλλήλους για να ολοκληρώσουν τα καθήκοντα που τους έχουν ανατεθεί. Αυτή η συνεργασία μπορεί να πετύχει αν η σχέση είναι μία από αυτές που αναφέρθηκαν. Ωστόσο, μεγάλη σημασία σε μια

οποιαδήποτε επιτυχημένη συνεργασία αποκτά η προσωπική ικανοποίηση από την εργασία και η υιοθέτηση καινοτόμων και βιώσιμων λύσεων στα προβλήματα που καλείται αυτή να λύσει, ψάχνοντας για την καλύτερη λύση στο συντομότερο χρονικό διάστημα.



Οι διατμηματικές ομάδες εργασίας παρέχουν την ευκαιρία επιτυχίας για την διεκπεραίωση αλληλένδετων εργασιών που είναι πέρα από τις δυνατότητες δράσης των ατόμων μεμονωμένα καθώς "Κανείς από εμάς δεν είναι τόσο έξυπνος όσο όλοι μας."

Δεδομένου ότι οι βιβλιοθηκονόμοι και οι επιστήμονες πληροφόρησης καλούνται να συμμετάσχουν σε διατμηματικές ομάδες εργασίας με τους επαγγελματίες της τεχνολογίας των πληροφοριών, πρέπει να είναι πρόθυμοι να οικοδομήσουν τη σχέση με τρόπο που προάγει την συνεργασία. Πρέπει να είναι πρόθυμοι να προσέλθουν στο τραπέζι ως συνεργάτες που θέλουν να ενσωματωθούν με τους επαγγελματίες της τεχνολογίας των πληροφοριών και όχι ως αυτόνομες μονάδες.

Προκειμένου να εξασφαλισθεί η επιτυχής έκβαση (προσωπικά και επαγγελματικά) της συνεργασίας, πρέπει όλοι να εργαστούν για να δημιουργήσουν μια ισότιμη σχέση συνεργασίας με τους επαγγελματίες της τεχνολογίας των πληροφοριών. Το θεμέλιο μιας ισότιμη εταιρική σχέση είναι η αμοιβαία εμπιστοσύνη. Υπάρχουν τέσσερις βασικές προϋποθέσεις για την δημιουργία αμοιβαίας εμπιστοσύνης μεταξύ των ατόμων μιας ομάδας:

- I. να υπάρχει και από τα δύο μέρη κάποια στοιχειώδης σχετική γνώση του τομέα στον οποίο θα συνεργάζονται,
- II. και τα δύο μέρη να είναι πρόθυμα να παραδεχτούν τα λάθη τους,
- III. να υπάρχει ένα πνεύμα συνεργασίας και όχι ανταγωνισμού,
- IV. να έχουν και τα δύο μέρη την ικανότητα να δώσουν και να λάβουν βοήθεια από τον καθένα, αλλά και από τρίτους που μπορεί να είναι ειδικοί σε κάποιο από τα θέματα συνεργασίας.

Οι προϋποθέσεις αυτές είναι ουσιώδης όχι μόνο για τη θεμελίωση μιας σχέσης που βασίζεται στην αμοιβαία εμπιστοσύνη, αλλά στην επιτυχία κάθε άλλης βιώσιμης και επιτυχημένης σχέσης συνεργασίας.

Η πιο κρίσιμη όμως προϋπόθεση για την οικοδόμηση αμοιβαίας εμπιστοσύνης μεταξύ των εταιρικών βιβλιοθηκονόμους και τους επαγγελματίες της τεχνολογίας των πληροφοριών είναι η ανάπτυξη αξιοπιστίας. Η αξιοπιστία είναι συνυφασμένη με την απόδειξη της επαγγελματικής επάρκειας και γνώσεων του τομέα.

Ένας αποτελεσματικός τρόπος για να συμμετάσχει ένας βιβλιοθηκονόμος σε μια τέτοια ομάδα εργασίας είναι να μάθει την ορολογία της τεχνολογίας των πληροφοριών και να έχει μια σταθερή κατανόηση των εργαλείων και τεχνικών. Με την κατανόηση του τρόπου λειτουργίας των εργαλείων και των τεχνικών που χρησιμοποιούνται, θα είναι θέση να συμμετάσχει πλήρως στη διαδικασία αποσαφήνισης του προβλήματος και την ανάπτυξη λύσης (κλασική ανάλυση συστημάτων). Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να παραμείνει εντός των ορίων που θεσπίζονται από το επάγγελμά του, ενώ παράλληλα να είναι σε θέση να κατανοήσει ορολογίες από άλλο επάγγελμα, κάτι που σημαίνει ότι πρέπει να γίνει σωστή κατανόηση της λειτουργίας, των εργαλείων και των τεχνικών που χρησιμοποιούν οι επαγγελματίες πληροφορικής (για παράδειγμα μέσω ανάγνωσης σχετικών περιοδικά, παρακολούθησης

σεμιναρίων). Η διαφορά ανάμεσα σε μια επιτυχημένη IT-based λύση και μια ανεπιτυχή είναι ο βαθμός στον οποίο ένας βιβλιοθηκάριος ή επιστήμονας πληροφόρησης ήταν σε θέση να συνεισφέρουν. Οι βιβλιοθηκονόμοι θα πρέπει να μιλήσουν τη γλώσσα της πληροφορικής με έμφαση στην επιστήμη της πληροφορίας. Ο στόχος είναι να σχηματίσουν και να διατηρήσουν σχέσεις που βασίζονται στην αμοιβαία εμπιστοσύνη. Για την επίτευξη αυτού του στόχου, πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα να μιλήσουν ο ένας τη γλώσσα του άλλου και να κατανοήσουν τις δυνατότητες του κάθε επαγγέλματος από τα δύο. Η απόλυτη πρόκληση για τους Βιβλιοθηκονόμους και τους επιστήμονες πληροφόρησης είναι να επιτύχουν αυτό το σκοπό χωρίς να χάσουν την ταυτότητα του βιβλιοθηκονόμου και χωρίς να χάσουν την ευκαιρία να εκπαιδεύσουν τους επαγγελματίες της τεχνολογίας σχετικά με την αξία της επιστήμης της πληροφορίας και τις δεξιότητες που αυτή πρεσβεύει.

4. Ένα βήμα παραπέρα: Αληθινή συνεργασία και Καινοτομία

Η συνεργασία ορίζεται ως η διαδικασία της από κοινού δημιουργίας ή ανακάλυψης μια ομάδας ανθρώπων, συνειδητοποιώντας ότι δεν θα μπορούσε να γίνει μόνο με ατομική και μεμονωμένη εργασία. Η σχέση μεταξύ των βιβλιοθηκονόμων και της κοινότητας της τεχνολογίας των πληροφοριών είναι μόνο η αρχή των επιτυχημένων προσπαθειών συνεργασίας. Η ύπαρξη της σχέσης μόνη της δεν εγγυάται μια πραγματικά επιτυχημένη συνεργατική διαδικασία αλλά υπάρχουν τρία γνωρίσματα συμπεριφοράς των ατόμων που τείνουν να χαρακτηρίσουν τη συνεργασία επιτυχημένη:

- οι διαδικασίες εργασίας, οι σχέσεις και τα αναμενόμενα αποτελέσματα αναπτύχθηκαν από κοινού,
- υπάρχει κοινή ευθύνη για τις αποφάσεις που λήφθηκαν,
- τα άτομα επιδεικνύουν μια προσωπική δέσμευση για την επιτυχία της προσπάθειας.

Η αλληλεξάρτηση (Coles & Dougherty, 2009) μεταξύ της επιστήμης και της τεχνολογίας πληροφοριών είναι συνυφασμένη με την αλληλεπίδραση των συναφών αυτών επαγγελμάτων, μέσω των συστημάτων που τα συνδέουν. Αν χρησιμοποιήσουμε ένα χαλαρό

ορισμό του όρου συστήματα, θα μπορούσαμε να εξετάσουμε τη σχέση μεταξύ βιβλιοθηκών και των υπηρεσιών τεχνολογίας των πληροφοριών ως ένα σύστημα. Δεδομένου ότι και οι δύο ομάδες εμπλέκονται στην παροχή πρόσβασης και τη διάδοση των πληροφοριών, ο όρος συστήματα πληροφοριών δικαιολογείται σε αυτό το πλαίσιο. Η «Βιβλιοθήκη - IT σύστημα» υπάρχει για να συνδέει τους ανθρώπους με τα στοιχεία και τις πληροφορίες, μέσω των προσφερόμενων υπηρεσιών, κάτι που αντικατοπτρίζει τη σημαντική αποστολή και των δύο οντοτήτων.

Αλλά τελικά τι θα πρέπει να προσέξει κάθε ομάδα για να επιτευχθεί μια επιτυχής συνεργασία;

A. Σωστή Επικοινωνία. Για την παραγωγή, τη συλλογή, τη διανομή και την προστασία των πληροφοριών απαιτείται η αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ των μελών της ομάδας. Για παράδειγμα, όταν πρέπει να κλείσει ένα σύστημα για τη συντήρηση ή επισκευή, ο χρόνος είναι σημαντικός και μπορεί να επηρεάσει πλήθος εφαρμογών στη βιβλιοθήκη. Για να γίνει σωστά η διαδικασία, δίχως προβλήματα, απαιτείται η σωστή επικοινωνία των μελών της ομάδας ούτως ώστε να αποφασιστεί το πώς θα γίνει αυτό δίχως να προκαλέσει σοβαρά προβλήματα στη δουλειά των εμπλεκόμενων. Αλλά πώς μπορούν να τεθούν τα θεμέλια για τη σωστή επικοινωνία, ώστε όλοι να είναι έτοιμοι, όχι μόνο κατά τη διάρκεια μιας κρίσης, αλλά με βάση την καθημερινότητα; Η κατανόηση της φύσης των υπηρεσιών πληροφοριών με βάση την κατανομή, την κοινωνική ανταλλαγή, και την κοινωνική δικτύωση είναι αναγκαία:

- Η επαφή πρόσωπο-με-πρόσωπο και η συχνή συζήτηση είναι επιτακτική. Δουλεύοντας μαζί σε ένα κοινό εργασιακό περιβάλλον παρέχεται αυτόματα, η συχνή ευκαιρία για αλληλεπιδράσεις. Ωστόσο, αν υφίσταται ένα πιο παραδοσιακό περιβάλλον, όπου το IT τμήμα δεν μπορεί να είναι στο ίδιο κτίριο με τους υπόλοιπους συνεργάτες, ο καθένας πρέπει να κάνει την προσπάθεια να βγει έξω και να κάνει πρόσωπο-με-πρόσωπο συνδέσεις, επισκεπτόμενος το γραφείο του συναδέλφου. Θα πρέπει να διατηρηθεί μια ανοιχτή φιλοσοφία, ώστε οι άνθρωποι να αισθάνονται ευπρόσδεκτοι και να προτιμούν μερικές φορές την κατ' ιδία επίσκεψη από την απρόσωπη, πολλές φορές, τηλεφωνική επικοινωνία. Παρόλα αυτά η επικοινωνία μπορεί επίσης να διατηρηθεί ακόμα και

μέσω άμεσων μηνυμάτων, blogs ή άλλων διαδικτυακών εργαλείων.

- Ενθάρρυνση συχνών διαλόγων και όχι μονολόγων. Πρέπει να υπάρχει προσοχή στις συζητήσεις με τους συναδέλφους, ούτως ώστε να μην δίνεται η εντύπωση ότι δεν γίνεται διάλογος αλλά μονόλογος. Για παράδειγμα, αντί να ειπωθεί «Πρέπει να έχουμε αυτό το κομμάτι του εξοπλισμού!» λέγοντας «Πρέπει να λύσουμε αυτό το πρόβλημα. Τι θα συνιστούσατε;» ανοίγει διάλογο και προσκαλεί τη συμμετοχή στη διαδικασία.

B. Καθορισμός ρόλων, ούτως ώστε να αποφευχθούν προβλήματα όπου υπάρχει ασάφεια αρμοδιοτήτων. Εάν από το προσωπικό της βιβλιοθήκης, κάποιοι εκτελούν και εργασίες σχετικές με IT δεξιότητες, μπορεί να χρειαστεί να καταστεί σαφές ποιος είναι υπεύθυνος για τι, για να αποφευχθεί η σύγχυση με τους επαγγελματίες πληροφορικής.

Γ. Πολιτισμός-Κουλτούρα. Κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας μεταξύ των βιβλιοθηκονόμων και του προσωπικού IT, θα πρέπει να γίνει εμφανές το γεγονός ότι υπάρχουν αρκετά κοινά σημεία στο περιβάλλον εργασίας. Σημαντικό, στην ύπαρξη πολλαπλών σημείων επικοινωνίας αποτελεί η υιοθέτηση μιας νοοτροπίας ικανής για να κατανοήσουν και εκτιμήσουν και οι δύο πλευρές τις διαφορές και τις ομοιότητες και κοινές απόψεις σε βασικά θέματα. Από τις παραδοχές αυτές προκύπτουν πρότυπα που μπορούν να γεφυρώσουν το χάσμα στον τομέα της πληροφορικής και των πληροφοριών. Προς αυτή την κατεύθυνση μπορούν να βοηθήσουν:

- Η καθιέρωση κοινών στόχων και αξιών.
- Η ύπαρξη της συσχέτισης των αρμοδιοτήτων. Το IT προσωπικό μπορεί να αρχίσει να συμμετέχει πληρέστερα στην εκπαιδευτική αποστολή των ιδρυμάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Η αλληλεπίδραση με τις γνώσεις και τις δεξιότητες που κατέχονται από τους επαγγελματίες βιβλιοθηκονόμους μπορεί να συμβάλει στη γεφύρωση τυχόν κενών που υπάρχουν. Οι βιβλιοθηκονόμοι και οι επαγγελματίες της πληροφόρησης αποτελούν τη φυσική σύνδεση μεταξύ του IT προσωπικού και των τελικών χρηστών, κάτι που είναι εμφανές πλέον με την εμφάνιση και την άνοδο των ψηφιακών συλλογών και των αρχείων καταγραφής, των wikis, των εργαλείων κοινωνικής δικτύωσης όπως το Facebook και τα blogs. Άλλωστε σημαντικά θέματα όπως η επίλυση του

προβλήματος της μαζικής αποθήκευσης ψηφιακών συλλογών, έτσι ώστε να μπορούν να ανακτηθούν σε δέκα, είκοσι, ή ακόμα και εκατό χρόνια από τώρα, θα πρέπει να αντιμετωπιστούν από κοινού.

- Ο σεβασμός και η εκτίμηση των ιδιαιτεροτήτων και ικανοτήτων του άλλου.
- Η ύπαρξη συνέπειας. Κάθε μέλος της ομάδας θα πρέπει να είναι συνεπής και προσανατολισμένο στην προσπάθεια ολοκλήρωσης των έργων και στη λήψη αποφάσεων σε εύθετο χρόνο, χαρακτηριστικά που αποτελούν τον ακρογωνιαίο λίθο για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης και την καλύτερη εξομάλυνση των σχέσεων εργασίας.
- Διατήρηση φιλικής και συλλογικής στάσης. Όταν οι βιβλιοθηκονόμοι και οι επαγγελματίες πληροφορικής έχουν αναπτύξει ένα φιλικό περιβάλλον, προφανώς το περιβάλλον εργασίας είναι ευχάριστο και πλέον υπάρχει η ελπίδα για μια πιο παραγωγική συνεργασία. Για να γίνει κάτι τέτοιο πρέπει να καταβληθούν προσπάθειες για να δημιουργηθούν και διατηρηθούν συλλογικές σχέσεις, εκτιμώντας τις διαφορές και τη συνεισφορά του καθενός. Η προσπάθεια να βρεθεί κοινό έδαφος, όποτε είναι δυνατόν, συμβάλει στη γεφύρωση των διαφορών που προκύπτουν από τις διαπροσωπικές αλληλεπιδράσεις.

5. Συμπεράσματα

Συνήθης στόχος όλων των επαγγελματιών είναι η παροχή εποικοδομητικών υπηρεσιών που συμβάλει στη πλήρωση των προσδοκιών των επαγγελματιών τους. Αρκετές φορές κάτι τέτοιο προϋποθέτει επιπλέον προσπάθεια για την ενίσχυση της συνεργασίας τους με άλλους επαγγελματίες. Τα μακροπρόθεσμα οφέλη από τέτοιου είδους συνεργασίες αφορούν στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στα πλαίσια ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης. Οι βιβλιοθηκονόμοι και οι επαγγελματίες της πληροφορικής, θα πρέπει να ενώσουν τις δυνάμεις τους για να μοιραστούν τη σιωπηρή και ρητή γνώση τους, προκειμένου

να προσφέρουν αποδοτικές και ικανοποιητικές υπηρεσίες πρόσβασης και ανάκτησης πληροφοριών.

Βιβλιογραφία

Belkin, N. J. & Vickery, A. (1985), *Interaction in information systems: A review of research from document retrieval to knowledge-based systems*. London: British Library (Library and Information Research Report 35).

Coles, A. & Dougherty, W. (2009), *Hang together or hang separately: Improved information services through communication and culture*, C&RL News, pp.110-113

Denning, P. (2001), *The Profession of IT-Who Are We?* Communications of the ACM, 44(2), pp.15-19

Heyman, M.K. (2001), *Building Successful Relationships*, Information Outlook, 5(4), pp.34-42,

(<http://www.sla.org/content/Shop/Information/infoonline/2001/apr01/heyman.cfm>, τελευταία πρόσβαση στις 7/10/2012)

McMannen, S.R. (1999), *Collaboration between Librarians and Information Technologists: Benefits to the Corporate Information Consumer*, Faculty of the School of Information and Library Science of the University of North Carolina, Chapel Hill, North Carolina

<http://www.harianregional.com> **www.harianregional.com**