

Αποτιμώντας την αξία της Βιβλιοθήκης στο πλαίσιο των Ακαδημαϊκών και Ερευνητικών Ιδρυμάτων Επιστήμων Υγείας στην Ελλάδα

Αρτεμις Χαλεπλιόγλου, MSc

*Ακαδημία Αθηνών – Ίδρυμα Ιατροβιολογικών Ερευνών, Σωρανού του Εφεσίου 4,
Αθήνα, τηλ. 210 6597568 e-mail: artemischal@bioacademy.gr*

Π. Α. Κωσταγιόλας, Λέκτορας

*Τμήμα Αρχειονομίας & Βιβλιοθηκονομίας, Ιόνιο Πανεπιστήμιο, Κέρκυρα 49100, τηλ.
26610-87402 e-mail: pkostagiolas@ionio.gr*

Περίληψη

Η εργασία πραγματεύεται, αρχικά σε θεωρητικό και εν συνεχεία σε πρακτικό επίπεδο, θέματα που αφορούν στην αποτίμηση της αξίας και του ρόλου των Βιβλιοθηκών και Κέντρων Πληροφόρησης που δρουν στους κόλπους Ακαδημαϊκών και Ερευνητικών Ιδρυμάτων Επιστημών Υγείας. Για την πραγματοποίηση του παραπάνω στόχου χρησιμοποιείται ειδική ταξινόμια, μέσω της οποίας επιδιώκεται η αποτύπωση της συμβολής των Βιβλιοθηκών κατά την επίτευξη της αποστολής και των οργανωσιακών στόχων των Ακαδημαϊκών και Ερευνητικών Ιδρυμάτων Επιστημών Υγείας. Η ταξινόμια προσαρμόζεται ώστε να ανταποκρίνεται στην ελληνική πραγματικότητα και χρησιμοποιείται ως βάση για την ανάπτυξη ερωτηματολογίου. Στη συνέχεια διενεργείτε εμπειρική έρευνα απευθυνόμενη σε διευθυντές και σε εργαζόμενους στις Βιβλιοθήκες και Κέντρα Πληροφόρησης Ακαδημαϊκών και Ερευνητικών Ιδρυμάτων Επιστημών Υγείας. Τα συμπεράσματα αφορούν στο ρόλο που δύναται να διαδραματίσει η Βιβλιοθήκη και Υπηρεσία Πληροφόρησης στη διαμόρφωση της ευρύτερης «κουλτούρας» του Οργανισμού, καθώς και στην αξία αυτής

για την προαγωγή της εκπαίδευσης και της έρευνας στον τομέα των Επιστημών της Υγείας στην Ελλάδα.

Λέξεις-Κλειδιά: ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, επιστήμες υγείας, αξία, εμπειρική έρευνα, Ελλάδα

Abstract

A framework based on taxonomy of library and information services (LIS) contributions to organizational goals in academic and research health sciences centres is employed in order to assess the value of the former. The aforementioned taxonomy organizes LIS contributions on the basis of mission-level concepts and organizational goals. The study also differentiates measures of contribution from measures of performance. The paper focuses on two basic research questions: a) what is the role/merit of using library and information services in the academic health sciences centres and b) what are considered as valid criteria to assess the contributions of library and information services (LIS) by the institutional administrators. Following a literature review, the data are collected through a series of structured interviews with LIS directors and institutional administrators in the academic health sciences centres. The present study led the researchers to infer suggestions regarding the value of specific information services within the academic and research health sciences centres environment in Greece. LIS directors need to understand and communicate the value of their services to the broader organization. The assessment of Library services is important in developing policies, management actions as well as cooperation initiatives with academic libraries and scientific, technical and medical publishers.

Keywords: Academic Libraries, Health Sciences, Value, empirical research, Greece

1. Εισαγωγή

Η οικονομική αξία της Βιβλιοθήκης στο πλαίσιο ενός ευρύτερου Οργανισμού δεν είναι πάντοτε εύκολα αποτιμήσιμη. Τις περισσότερες φορές η συμβολή της στην επίτευξη της αποστολής και των στόχων του Οργανισμού στους κόλπους του οποίου δρα, περιορίζεται στη μέτρηση του όγκου των υπηρεσιών πληροφόρησης που παρέχει

στους χρήστες της. Τα παραπάνω στοιχεία είναι μετρήσιμα, αλλά δεν απαντούν σε ερωτήματα όπως: α) σε ποιο βαθμό μια Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην επιτυχή λειτουργία του ευρύτερου Οργανισμού, β) ποιοι μπορούν να θεωρηθούν ως ασφαλείς δείκτες για την αποτίμηση της συμβολής της και γ) βάσει ποιων κριτηρίων η Βιβλιοθήκη διαδραματίζει ή όχι κάποιο ρόλο στη διαμόρφωση της κουλτούρας του Οργανισμού. Σκοπός της εισήγησης αποτελεί η προσέγγιση των παραπάνω σημαντικών ερωτημάτων μέσα από βιβλιογραφική επισκόπηση, αλλά και εμπειρική διερεύνηση μέσω συνεντεύξεων με διευθυντές και εργαζόμενους βιβλιοθηκών. Αρχικά, πραγματοποιείται σύντομος εννοιολογικός προσδιορισμός των όρων που θα χρησιμοποιηθούν στην παρούσα εργασία και ακολουθεί βιβλιογραφική επισκόπηση. Στη συνέχεια, περιγράφεται το περιβάλλον των Βιβλιοθηκών που παρέχουν ιατρική πληροφόρηση στην Ελλάδα και παρουσιάζεται εμπειρική έρευνα μέσω συνεντεύξεων.

2. Η Βιβλιοθήκη στο πλαίσιο των Ακαδημαϊκών και Ερευνητικών Ιδρυμάτων Επιστημών Υγείας

Όταν αναφερόμαστε σε Βιβλιοθήκες Ακαδημαϊκών και Ερευνητικών Ιδρυμάτων Επιστημών Υγείας, αναφερόμαστε στις «Ιατρικές Βιβλιοθήκες, ΙΒ» ή «Βιβλιοθήκες Επιστημών Υγείας» (στο εξής ΒΕΥ). Αυτές, ονομάζονται και έτσι λόγω της συγκεκριμένης θεματικής περιοχής που καλύπτουν και αφορούν στις Επιστήμες της Υγείας, δηλαδή την Ιατρική, Βιολογία, Φαρμακολογία, Βιοχημεία και συναφείς κλάδους. Οι ΒΕΥ στα πλείστα των περιπτώσεων δεν αποτελούν ανεξάρτητους οργανισμούς, αλλά δρουν στους κόλπους ενός ευρύτερου οργανισμού που ποικίλει τόσο ως προς το νομικό καθεστώς (δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου), όσο και ως προς τον σκοπό ίδρυσης και την αποστολή του (Χλωμούδης & Κωσταγιόλας, 2004). Οι φορείς αυτοί μπορεί να είναι: 1) Νοσοκομεία (γενικά ή ειδικά), 2) Ακαδημαϊκά Ιδρύματα ή/και επιμέρους σχολές/τμήματα, 3) Ερευνητικά Κέντρα, 4) Κέντρα Τεκμηρίωσης & Πληροφόρησης, 5) Ασφαλιστικοί Οργανισμοί, 6) Φαρμακευτικές Εταιρείες, 7) Λοιπές Υπηρεσίες του Εθνικού Συστήματος Υγείας, όπως Κέντρα Υγείας, Σταθμοί Βοηθειών, Μονάδες Προληπτικής Ιατρικής (Λάππα & Χαλεπλιόγλου, 2007; Κυριάκη-Μάνεση, 2000).

3. Οι «όψεις» της αξίας των ΒΕΥ

Η ανάγκη για ανάδειξη της αξίας των Βιβλιοθηκών και Υπηρεσιών Πληροφόρησης στο πλαίσιο των Οργανισμών που δρουν, αποτελεί διαρκή πρόκληση για τους διοικούντες των Βιβλιοθηκών και επίκαιρο θέμα προς διερεύνηση σε επιστημονικό επίπεδο (Κωσταγιόλας, 2005). Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία υπάρχουν δύο βασικά μοντέλα που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση των βιβλιοθηκών. Το πρώτο είναι

το επιχειρησιακό μοντέλο (business model), το οποίο εξετάζει ποσοτικούς-σταθερούς δείκτες απόδοσης και το δεύτερο είναι το μοντέλο των υπηρεσιών (service model), το οποίο εξετάζει ποιοτικούς δείκτες απόδοσης και χρησιμοποιεί χρηστοκεντρικές μεθόδους αξιολόγησης. Το επιχειρησιακό μοντέλο αποσκοπεί στην ποσοτικοποίηση του οικονομικού οφέλους μιας BEY μέσω των υπηρεσιών που παρέχει. Δύο γνωστές οικονομικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται αποτελούν η επιστροφή της επένδυσης (return of investment/ ROI) και η ανάλυση κόστους/οφέλους (cost/ benefit analysis) (Roberts, 1998). Ωστόσο, προκύπτουν προκλήσεις, όταν πρόκειται να εφαρμοστούν για την αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχουν οι BEY (Κωσταγιόλας, 2005) λόγω της δυσκολίας απόδοσης με οικονομικούς δείκτες της παραγόμενης υπεραξίας από μια υπηρεσία πληροφόρησης. Λόγω αυτής της εγγενούς δυσκολίας οι Βιβλιοθήκες και τα Κέντρα Πληροφόρησης η αποτίμηση της αξίας βασίζεται σε άλλους δείκτες σχετιζόμενους με την μείωση του χρόνου ή της προσπάθειας που καταβάλλεται για την επίτευξη συγκεκριμένων αποτελεσμάτων. Μια άλλη προσέγγιση εστιάζεται στην αξιολόγησή των BEY σε επίπεδο χρηστών (έρευνες χρηστών), για την ποσοτικοποίηση της επίδρασής τους σε επίπεδο Οργανισμού. Οι σχετικές έρευνες βασίζονται στη μέτρηση των αντιλήψεων των χρηστών για τις υπηρεσίες των BEY.

Η βιβλιογραφία πραγματεύεται το θέμα της αποτίμησης της αξίας των Βιβλιοθηκών, τόσο με ποιοτικά όσο και με ποσοτικά κριτήρια, ανεξάρτητα από το είδος τους και το κοινό που εξυπηρετούν (Emery, 1987; Fuld, 1998). Για τις Βιβλιοθήκες, πρωταρχικός δείκτης αξιολόγησης αποτελεί η ικανοποίηση του κοινού που εξυπηρετούν (Cook and Heath, 2000), δείκτης που δύσκολα προσδιορίζεται, λόγω της μη απτής φύσης των υπηρεσιών πληροφόρησης (Hill, 1999). Εξειδικευμένες αναφορές στη βιβλιογραφία ασχολούνται με τα ανωτέρω θέματα στον τομέα των BEY (Davidoff and Florance, 2000; Flood, et al, 2000; Egger, 1999; Hardy, et al, 1985; Fischer and Reel, 1992).

Στη έρευνά μας ακολουθήθηκε η μεθοδολογική προσέγγιση των Abels, Cogdill και Zach (2002), που πραγματοποιήθηκε με χρηματοδότηση της Ένωσης Ιατρικών Βιβλιοθηκών της Αμερικής, σε μία προσπάθεια να αποτιμηθεί η συμβολή των BEY κατά την επίτευξη των ευρύτερων οργανωσιακών στόχων. Σύμφωνα με τους συγγραφείς τρεις έννοιες είναι σημαντικό να ληφθούν υπόψη κατά την ανάλυση της «αξίας» της Βιβλιοθήκης στο πλαίσιο ενός ευρύτερου Οργανισμού: α) η υπηρεσία (service), β) η συνεισφορά (contribution) και γ) η απόδοση (performance). Η *συνεισφορά* σε μια έρευνα αξιολόγησης μπορεί να προσεγγιστεί με την αντιστοίχιση των υπηρεσιών που παρέχει η Βιβλιοθήκη σε σχέση με τους στόχους του ευρύτερου Οργανισμού. Κατά συνέπεια, μια δεδομένη υπηρεσία «συνεισφέρει» στον Οργανισμό στο βαθμό που η χρήση της οδηγεί στην ικανοποίηση ενός συγκεκριμένου οργανωσιακού στόχου. Η συνεισφορά μετρά την εμπρόθετη χρήση μιας υπηρεσίας από ένα άτομο ή μια ομάδα ατόμων της αυτής ειδικότητας (π.χ. ιατροί, διοικητικοί, φοιτητές) και από ένα συγκεκριμένο χώρο (π.χ. γραφείο, βιβλιοθήκη, αίθουσα αναμονής). Η *απόδοση*, μετρά το πώς μια υπηρεσία παρέχεται, πέρα από θεωρήσεις

του αν η υπηρεσία αυτή υποστηρίζει την υλοποίηση ενός οργανωσιακού στόχου. Είναι, δηλαδή, δυνατόν μια υπηρεσία να πραγματοποιείται αποδοτικά ακόμη και αν δε συμβάλλει στην επίτευξη ενός στόχου του Οργανισμού.

Πίνακας: 1 – Η ταξινόμια Cogdill et al. (2002)

ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ	ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΗΣ ΒΕΥ	ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ
A. ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΙΝΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	A.1 Πληροφόρηση χρηστών για πρόσφατες εξελίξεις στην κλινική πράξη A.2. Διαχείριση γνώσης κλινικής πράξης (συνδυασμός νέας-παλαιάς γνώσης κλινικής πράξης)	<ul style="list-style-type: none"> ● Διατήρηση ενημερωμένων τμημάτων και επαγγελματιών υγείας σχετικά με τις τελευταίες εξελίξεις στην κλινική πράξη ● Υποστήριξη νέων διαδικασιών και υιοθέτηση νέων τεχνολογιών πληροφορίας για καλύτερες κλινικές, ιατρικές και διαγνωστικές αποφάσεις, καθώς και για αποφάσεις, οι οποίες λαμβάνονται με γνώμονα ενδείξεις (π.χ. διαγνωστική απεικόνιση και παρεμβατική ακτινολογία)
B. Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΩΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΜΑΘΗΣΗΣ	B.1 Ενημέρωση σχετικά με τις εξελίξεις των Τεχνολογιών & Πηγών Πληροφόρησης B.2 Υποστήριξη επαγγελματικής και εκπαιδευτικής εξέλιξης του προσωπικού	<ul style="list-style-type: none"> ● Διατήρηση ενημερωμένων τμημάτων και επαγγελματιών υγείας σχετικά με τις τελευταίες εξελίξεις της τεχνολογίας και πηγές πληροφόρησης συμπεριλαμβανομένων της αποτελεσματικότητας των προμηθευτών, της απαιτήσεως και την ικανοποίηση των πελατών, τον ανταγωνισμό και τις δοκιμασίες επιδόσεων ● Εξασφάλιση εναλλακτικών και νέων τεχνολογιών που είναι γνωστές και μελέτη των πιθανών πλεονεκτημάτων σε προϊόντα και υπηρεσίες ● Υποστήριξη των ερευνητικών δραστηριοτήτων του προσωπικού ● Ανάπτυξη ποιοτικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων
Γ. ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΜΕ ΣΚΟΠΟ ΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	Γ.1 Παροχή εύκολης πρόσβασης σε πηγές πληροφόρησης Γ.2 Υποστήριξη ειδικευμένων ιατρών και φοιτητών Σχολών Επιστημών Υγείας	<ul style="list-style-type: none"> ● Υποστήριξη ποιοτικής πολιτικής και στρατηγικής ανάπτυξης μέσω της παροχής πληροφορίας σχετικές με την υγειονομική μέριμνα, την αποτελεσματικότητα εσωτερικών διαδικασιών, προμηθευτών, των απαιτήσεων των πελατών και τον βαθμό ικανοποίησής της, τον ανταγωνισμό και της δοκιμασίες επιδόσεων και πληροφορίας ● Υποστήριξη διαθεσιμότητας της σχετικής πληροφορίας, συμπεριλαμβανομένων δεδομένων αναφορικά με την αποτελεσματικότητα διαδικασιών, προμηθευτών, ικανοποίηση πελατών και δοκιμασίες επιδόσεων, ώστε να διαφαιίνεται η αξιοπιστία, ο μοντερνισμός, και η γρήγορη διαθεσιμότητα και ευκολία στην χρήση από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό (συμπεριλαμβανομένων προμηθευτών, διανομέων, πελατών όπου είναι απαραίτητο) ● Υποστήριξη («πίσω δωμάτιο», “back-room”) δραστηριοτήτων (π.χ. λογιστικών, πληροφορικής, επεξεργασίας δεδομένων, νομικών και γραμματειακών) τεκμηριωμένων, ελεγχόμενων και συνεχώς βελτιούμενων
Δ. ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	Δ.1 Κάλυψη ερευνητικών αναγκών Δ.2 Γνωστοποίηση του ερευνητικού αποτελέσματος	<ul style="list-style-type: none"> ● Ακαδημαϊκή επικοινωνία και διάχυση αποτελεσμάτων έρευνας ● Υποστήριξη ερευνητικών δραστηριοτήτων του προσωπικού ● Παροχή νέων μέσων διαχείρισης των ερευνητικών αποτελεσμάτων, δημοσίευσής και διάχυσής τους
Ε. ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΗΣ ΕΙΚΟΝΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	E.1 Ενίσχυση της εικόνας του οργανισμού (φήμη, στελέχωση)	<ul style="list-style-type: none"> ● Προσέλκυση του κατάλληλου κλινικού προσωπικού μέσω ιδιαίτερων πολιτικών πληροφόρησης
ΣΤ. ΠΑΡΟΧΗ ΚΛΙΝΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ	ΣΤ.1 Παροχή έγκυρης και έγκαιρης πληροφόρησης για τη λήψη κλινικών αποφάσεων ΣΤ.2 Συμβολή στη διαμόρφωση πολιτικής και μεθοδολογίας για την κλινική φροντίδα	<ul style="list-style-type: none"> ● Διαχείριση των απαιτήσεων των χρηστών και των επιπέδων διάψευσης των προσδοκιών τους (SERVQUAL) για την κλινική φροντίδα ● Αναγνώριση των αναγκών του χρήστη και κοινωνικών εταίρων (user & stakeholder true) -εκπεφρασμένης και συνεπαγόμενης- ● Βελτίωση της ασφάλειας του χρήστη ● Υποστήριξη των τεκμηριωμένων κλινικών παρεμβάσεων και διαδικασιών ● Υποστήριξη της ποιότητας τεκμηριωμένων βιβλιογραφικά δραστηριοτήτων (π.χ. πληροφορικής, σχεδιασμού, νομικών, ασφαλείας, λογιστικών) και παροχή αποδείξεων σε αντίστοιχους οργανισμούς

Οι στόχοι του Οργανισμού σε αντιστοιχία με τις υπηρεσίες που παρέχει η Βιβλιοθήκη για την επίτευξή τους, σε συνδυασμό με τα πλεονεκτήματα της κάθε περίπτωσης, παρουσιάζονται στον με τη μορφή ταξινόμιας στον Πίνακα 1. Με βάση την προαναφερθείσα ταξινόμια μπορεί να διεξαχθεί έρευνα αποτίμησης μιας ΒΕΥ (Cogdill, et al, 2002):

A) Επιλογή των στόχων του οργανισμού και της συνεισφοράς της Βιβλιοθήκης για την επίτευξή τους, τα οποία θα αποτελέσουν το επίκεντρο της συλλογής δεδομένων.

Β) Συλλογή των δεδομένων από τους χρήστες σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τους στόχους του ευρύτερου Οργανισμού.

Γ) Συλλογή δεδομένων συνεισφοράς.

Δ) Συλλογή δεδομένων απόδοσης.

Ε) Εισήγηση αναφορικά με το εάν παρεχόμενες υπηρεσίες πρέπει να ξεκινήσουν, διακοπούν ή αλλαχθούν.

ΣΤ) Τακτική συλλογή στοιχείων αναφορικά με τη χρήση, τα αποτελέσματα αυτής και την απόδοση της.

Η φιλοσοφία των συγγραφέων (Cogdill, et al 2002), όπως περιγράφεται παραπάνω υιοθετείται κατόπιν προσαρμογής και από τους συγγραφείς της παρούσης μελέτης, με σκοπό τη διερεύνηση αντίστοιχων θεμάτων στις ελληνικές ΒΕΥ.

4. Η ελληνική πραγματικότητα για τις ΒΕΥ

Η Ιατρική Βιβλιοθηκονομία αποτελεί το κομμάτι της Επιστήμης της Πληροφόρησης που «εντοπίζει, οργανώνει και διαχέει τις πληροφορίες ιατρό-βιολογικού ενδιαφέροντος, εξασφαλίζει μηχανισμούς διαχείρισης και πρόσβασης στην πληροφορία, παρέχοντας τα πληροφοριακά εργαλεία για την προαγωγή και εξέλιξη των Επιστημών Υγείας» (Μάνεση, 2000). Στο σύγχρονο περιβάλλον των υπηρεσιών υγείας, πληροφόρηση και ποιότητας υπηρεσιών υγείας αποτελούν δύο άμεσα συνδεδεμένες έννοιες (Κωσταγιόλας και συν., 2008). Σε αυτό το πλαίσιο αναπτύσσονται δράσεις, όπως είναι: 1) η συγκέντρωση ιατρικών πληροφοριών, η επεξεργασία και οργάνωση αυτών, 2) η διακίνησή τους μέσα από τη διαδικασία της ανάκτησης, 3) η επικοινωνία με οργανισμούς, νοσοκομεία, ερευνητικά κέντρα, πανεπιστήμια, φαρμακευτικές εταιρείες και άλλους φορείς, που είτε παρέχουν ιατρική εκπαίδευση είτε πραγματοποιούν έρευνα, 4) η υποστήριξη των χρηστών σε θέματα τεχνολογίας της πληροφόρησης κλπ.

Η ιατρική πληροφόρηση σε ένα επόμενο στάδιο περιλαμβάνει την επεξεργασία των πρωτογενών πληροφοριακών πηγών, την παραγωγή νέας γνώσης και την οργάνωση ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων, με σκοπό τη διαχείριση εξατομικευμένων πληροφοριών και την απόδοσή τους στο κοινό, είτε πρόκειται για μέλη του ιατρικού επαγγέλματος είτε για καταναλωτές προϊόντων υγείας. Για την πραγματοποίηση των παραπάνω, η ιατρική βιβλιοθηκονομία χρησιμοποιεί πεδία εφαρμογών, ως μέσα συγκέντρωσης και οργάνωσης πληροφοριών. Οι ανάγκες του κοινού που εξυπηρετούν οι Βιβλιοθήκες Επιστημών Υγείας, ποικίλουν ως προς τη χρήση και το είδος τους και συνήθως διακρίνονται ανάλογα με τις πληροφοριακές ανάγκες του κοινού που εξυπηρετούν (Λάππα & Χαλεπλιόγλου, 2007; Κυριάκη-Μάνεση, 2000).

Στην Ελλάδα σημαντικά τρέχοντα ζητήματα για τις BEY αφορούν στην οργάνωση και διοίκησή τους ως εξαρτώμενο τμήμα σε ευρύτερους οργανισμούς (Κωσταγιόλας & Καϊτελίδου, 2008). Οι εργαζόμενοι στην πλειοψηφία τους φαίνεται να αναγνωρίζουν την ανάγκη εξειδίκευσης και δια βίου μάθησης, λόγω της ιδιαίτερης φύσης του επιστημονικού αντικειμένου που καλούνται να καλύψουν πληροφοριακά, αν και η ενημέρωσή τους φαίνεται να είναι ελλιπής όσον αφορά στις εξελίξεις του κλάδου. Παρόλα αυτά μεγάλο ποσοστό ιατρικών βιβλιοθηκονόμων δεν γνωρίζει από πού μπορεί να ενημερωθεί για ζητήματα του κλάδου.

Όσον αφορά στη στελέχωση και τον εξοπλισμό των BEY παρουσιάζονται σημαντικότερες ελλείψεις ενώ ο υβριδικός χαρακτήρας (έντυπο και ψηφιακό υλικό) φανερώνει τη σταδιακή υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών από τις βιβλιοθήκες, καθιστώντας παράλληλα κατάφορη την ανάγκη για εξέλιξη του ρόλου των βιβλιοθηκονόμων, οι οποίοι οφείλουν να γνωρίζουν και να χειρίζονται τις τεχνολογίες (Λάππα & Χαλεπλιόγλου, 2007). Οι BEY που ανήκουν σε Ακαδημαϊκά Ιδρύματα και Ερευνητικά Κέντρα, βρίσκονται τις περισσότερες φορές σε πλεονεκτική θέση έναντι αυτών των Νοσοκομείων, τόσο όσον αφορά στο ανθρώπινο δυναμικό τους όσο και στις υλικοτεχνικές υποδομές τους. Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός ότι οι Νοσοκομειακές Βιβλιοθήκες δεν ανήκουν στην κοινοπραξία των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, με όλα τα αρνητικά για αυτές συνεπαγόμενα. Ακόμα, οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, συνήθως, χαίρουν αυξημένης χρηματοδότησης τόσο από τους πόρους των Πανεπιστημίων και τον κρατικό προϋπολογισμό, όσο και από επιδοτήσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σε αντίθεση, οι Νοσοκομειακές Βιβλιοθήκες, πλην ελαχίστων εξαιρέσεων, στερούνται την υποστήριξη της διοίκησής τους τόσο σε οικονομικό όσο και σε ηθικό επίπεδο.

5. Έρευνα για την αποτίμηση της αξίας της Βιβλιοθήκης στο πλαίσιο των Ακαδημαϊκών και Ερευνητικών Ιδρυμάτων Επιστημών Υγείας στην Ελλάδα

5.1. Σχεδιασμός & Υλοποίηση της έρευνας

Σκοπός της έρευνας είναι να μελετήσει την αντίληψη των εργαζομένων σε BEY για το κατά πόσο θεωρούν ότι η Βιβλιοθήκη και Υπηρεσία Πληροφόρησης στην οποία εργάζονται συμβάλλει στην επίτευξη συγκεκριμένων οργανωσιακών στόχων, μέσω των παρεχόμενων υπηρεσιών και πληροφοριακών προϊόντων. Ουσιαστικά, δύο ήταν τα βασικά επιστημονικά ερωτήματα που τέθηκαν: α) ποια είναι η αξία της χρήσης της Βιβλιοθήκης στο πλαίσιο ενός ευρύτερου Οργανισμού και β) ποια θεωρεί η διοίκηση ως μετρήσιμα στοιχεία για την αξιολόγηση της συμβολής της Βιβλιοθήκης στην επίτευξη των στόχων του Οργανισμού.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τις 15/04/2008 έως τις 15/06/08 και βασίζεται στη ταξινομία των Cogdill, Abels and Zach (2002), η οποία προσαρμόστηκε στα ελληνικά δεδομένα μέσω πιλοτικών συνεντεύξεων με ομάδα ειδικών (βιβλιοθηκονόμους, ακαδημαϊκούς και διοικητικούς). Το ερωτηματολόγιο στη τελική μορφή του αντιστοιχίζει πιθανούς οργανωσιακούς στόχους με τις υπηρεσίες που παρέχουν οι ΒΕΥ. Χρησιμοποιήθηκε πενταβάθμια κλίμακα, όπου το πέντε (5) ήταν η μεγαλύτερη συμβολή και το ένα (1) η ελάχιστη. Τα ερωτηματολόγια εστάλησαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε 49 Βιβλιοθήκες Νοσοκομείων, Ερευνητικών Κέντρων και Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων Επιστημών Υγείας στην Ελλάδα. Οι ηλεκτρονικές διευθύνσεις των Βιβλιοθηκών αντλήθηκαν από το Εθνικό Δίκτυο Επιστημονικών και Τεχνολογικών Βιβλιοθηκών (ΕΔΕΤΒ). Συνολικά συγκεντρώθηκαν τριάντα ένα (31) συμπληρωμένα ερωτηματολόγια προερχόμενα από διευθυντές και εργαζόμενους σε εικοσιτέσσερις (24) Βιβλιοθήκες.

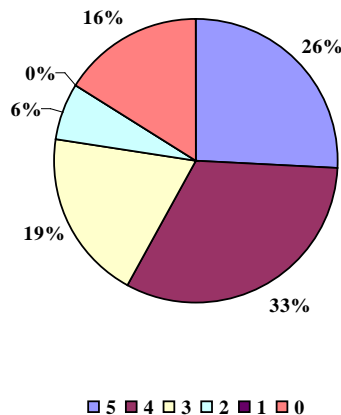
5.2. Αποτελέσματα της έρευνας

Από τα αρχικά αποτελέσματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε, είναι χαρακτηριστικό πως οι πεποιθήσεις των Ελλήνων ιατρικών βιβλιοθηκονόμων αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών τους ποικίλουν σημαντικά. Ενώ οι πλειοψηφία συμφωνεί πως η σημασία των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης στην προαγωγή της κλινικής εκπαίδευσης, κάθε μία από αυτές εκπληρώνει διαφορετικούς οργανωσιακούς στόχους και προσαρμόζει αντίστοιχα το περιεχόμενό της και τις υπηρεσίες της. Σε περίπτωση ανεπαρκών βιβλιοθηκονομικών υπηρεσιών, τα αίτια αποτελούν συνήθως διοικητικά προβλήματα και η έλλειψη κινήτρων ή προσωπικού. Εναπόκειται, επομένως, στους διευθυντές των Βιβλιοθηκών να κατανοήσουν και να αναλύσουν τα μοναδικά χαρακτηριστικά των Βιβλιοθηκών τους και να προσαρμόσουν τις υπηρεσίες τους σύμφωνα με τις ανάγκες του ευρύτερου Οργανισμού, δια της συνεχοῦς αλληλεπίδρασης με το κοινό (Chalepligiou & Kostagiolas, 2008). Παρακάτω παρουσιάζουμε ορισμένα από τα αποτελέσματα:

- το 33% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι η Βιβλιοθήκη τους συμβάλλει σημαντικά (4) κατά την προώθηση της κλινική φροντίδας στον Οργανισμό (εικόνα 1)
- το 35% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι η Βιβλιοθήκη τους συμβάλλει σημαντικά (4) κατά την ανάδειξη του Οργανισμού ως περιβάλλον μάθησης, ενώ το 10% (1) πιστεύει το αντίθετο (εικόνα 2)
- το 19% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι η Βιβλιοθήκη τους συμβάλλει καίρια (5) ως προς την επίτευξη του στόχου παροχής υπηρεσιών πληροφόρησης με σκοπό την εκπαίδευση, τη στιγμή που το 36% θεωρεί ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά (4), ενώ το 3% θεωρεί ότι η Βιβλιοθήκη δε συμβάλλει καθόλου.

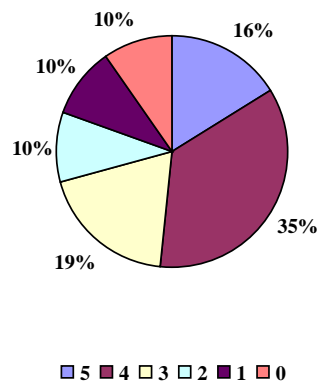
- ο το 45% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι η Βιβλιοθήκη τους συμβάλλει σημαντικά (4) στην προαγωγή της έρευνας.
- ο το 49% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι η Βιβλιοθήκη τους συμβάλλει σημαντικά (4) στη διαμόρφωση της εικόνας του Οργανισμού και ειδικότερα στο θέμα της προσέλκυσης στον Οργανισμό ιατρικού προσωπικού κύρους.
- ο Το 39% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι η Βιβλιοθήκη τους συμβάλλει καίρια (5) στο θέμα της παροχής κλινικής φροντίδας και ιδιαίτερα κατά την λήψη αποφάσεων του ιατρικού προσωπικού, μέσω της υπηρεσίας αναζήτησης και ανάκτησης πληροφοριών (π.χ. βιβλιογραφία, διαδανεισμός) που παρέχει, το 23% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι η Βιβλιοθήκη τους συμβάλλει σημαντικά (4) και το 16% θεωρεί ότι συμβάλλει μέτρια (3).

Κατά πόσο θεωρείτε ότι η Βιβλιοθήκη σας συμβάλλει στην παροχή κλινικής φροντίδας;



Εικόνα 1

Σε ποιο βαθμό πιστεύεται ότι η Βιβλιοθήκη σας συνεισφέρει στη διαμόρφωση ενός Εκπαιδευτικού Περιβάλλοντος στον ευρύτερο Οργανισμό;



Εικόνα 2

6. Συμπεράσματα & Προτάσεις

Τα εξαγόμενα συμπεράσματα συνοψίζονται: α) στην ανάδειξη της συμβολής Βιβλιοθηκών του είδους για την επίτευξη της αποστολής και των στόχων του Οργανισμού στο πλαίσιο του οποίου υφίστανται, με την ανάπτυξη και παροχή συγκεκριμένων λειτουργιών, υπηρεσιών και προϊόντων πληροφόρησης, β) στο γεγονός ότι κάποιες υπηρεσίες πληροφόρησης συμβάλλουν περισσότερο από κάποιες άλλες, γ) στο ότι οι υπεύθυνοι των Βιβλιοθηκών οφείλουν να αντιλαμβάνονται πρώτα οι ίδιοι και εν συνεχεία να κοινωνικοποιούν την αξία των υπηρεσιών που παρέχουν προς τα έξω και δ) στην ανάγκη αντιστοίχισης υπηρεσιών και λειτουργιών πληροφόρησης με τους οργανωσιακούς στόχους και την αποστολή των Ακαδημαϊκών και Ερευνητικών Ιδρυμάτων Επιστημών Υγείας. Όλα τα παραπάνω θα οδηγήσουν, κατά την άποψη των συγγραφέων, στην προσέλκυση πόρων για τις Βιβλιοθήκες,

τόσο οικονομικών όσο και ανθρώπινου δυναμικού, και θα συμβάλλουν καίρια στην αιεφόρο ανάπτυξη και διαχείριση αυτών. Ακόμα, αναδεικνύεται ο ρόλος που διαδραματίζει η Βιβλιοθήκη στη διαμόρφωση της ευρύτερης «κουλτούρας» του Οργανισμού, καθώς και η κοινωνική αξία αυτής για την προαγωγή της εκπαίδευσης και της έρευνας στον τομέα των Επιστημών της Υγείας.

Βιβλιογραφία

- Abels, E., Cogdill, K. and Zach, L., 2004. Identifying and communicating the contributions of library and information services in hospitals and academic health sciences centres *Journal of The Medical Library Association* 92 pp 46-55
- Brice, A. & Gray, J. 2004. What is the role of the librarian in 21st century Healthcare? *Health Information Libraries Journal*, 21, pp. 81-83.
- Chaleplioglou Artemis and Kostagiolas P.E. 2008. Perceptions regarding the role of Libraries and Information Services in the onset of the new millennium: the case of Greek Public Healthcare System. *The 11th European Conference of Medical and Health Libraries* [conference proceedings-poster session] Helsinki, Finland: 23rd-28th of June 2008
- Cimpl, K. 1985. Clinical medical librarianship: a review of the literature. *Bulletin of the Medical Library Association* 73 (1) pp. 21-8.
- Cogdill, K., Abels, E. and Zach, L., 2002. The value of library and information services in hospitals and academic health sciences centers *Journal of The Medical Library Association* 90 pp 276-84
- Cook C. and Heath, F. 2000. The ARL “Lib-QUAL+” pilot project: an update. *ARL* 211, pp.12-14
- Davidoff F. and Florance V. 2000. The informationist: a new health profession? *Annals of Internal Medicine* 132(12), pp.996-998
- Egger E. 1999. HCIA expands “100 Top Hospitals” program to include clinical research. *Health Care Strategic Management* 17(7)
- Emery JC. 1987. Economics of health information. In: Emery JC., ed. *Management information systems: the critical strategic resource*. New York: Oxford Publishing, pp.208-239
- Fama, J. et al, 2005. Inside outreach: a challenge for health sciences librarians. *Journal of the Medical Library Association*, 95 (3), pp. 327-337.
- Fischer WW. and Reel LB. 1992. Total quality management (TQM) in a hospital library: identifying service benchmarks. *Bulletin of the Medical Library Association*. 80(4), pp. 347-352

- Flood AB. et al. 2000. Organizational performance: managing for efficiency and effectiveness. In: Health Care Management: Organization design and behaviour. 4th ed. New York: Delmar Thompson Learning, pp. 356-389
- Fuld L. 1998. Knowledge profiteering. CIO 11 (17) section 2, pp.28-32
- Hardy MC, Yeoh J. and Crawford S. 1985. Evaluating the impact of library services on the quality and cost of medical care. *Bulletin of the Medical Library Association* 73(1), pp. 43-46
- Harris, M. 2005. The librarian's roles in the systematic review process: a case study. *Journal of the Medical Library Association*, 93 (1), pp. 81-87.
- Hill, P. 1999 Tangibles, intangibles and services: A new taxonomy for the classification of output. *Canadian Journal of Economics* 32 (2), pp.426-446
- Kaplan, R. and Norton P. 1992. The balanced scorecard: measures that drive performance. *Harvard Business Reviews* 71(1) pp71-79
- Κυριάκη-Μάνεση, Δ. 2000. Ιατρική Βιβλιοθηκονομία. *Τεκμήριον 2: Επιστημονική Επετηρίδα του Τμήματος Αρχειονομίας-Βιβλιοθηκονομίας*, σ. 25-42.
- Κωσταγιόλας, Π.Α. & Καϊτελίδου, Δ. & Χατζοπούλου Μ. (2007), «Βελτιώνοντας την Ποιότητα στις Υπηρεσίες Υγείας», Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου, σελ.448, ISBN: 978-960-7182-10-4.
- Κωσταγιόλας Π.Α. (2005), «Διοίκηση της ποιότητας στο υβριδικό περιβάλλον των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών-υπηρεσιών πληροφόρησης», *Επιθεώρηση Ελληνικής Ακαδημίας Διοίκησης Επιχειρήσεων*, 3(3-4): 5-15.
- Kwasik, H. & Fulda P. 2006. Strengthening professionals: a chapter-level formative evaluation of the Medical Library Association mentoring initiative. *Journal of the Medical Library Association*, 94 (1), pp. 19-29.
- Lappa, E. 2005. Undertaking an information-needs analysis of the emergency-care physician to inform the role of the clinical librarian: a Greek perspective. *Health Information and Libraries Journal*, 22, pp. 124-132.
- Λάππα, Ε. και Χαλεπλιόγλου, Α. 2007. Ο ρόλος του ιατρικού βιβλιοθηκονόμου στην Ελλάδα: προκλήσεις και προοπτικές 16ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών [πρακτικά συνεδρίου] Πειραιάς: 1-3/10/2007
- Marshall JG. 1992. The impact of the hospital library on clinical decision making: the Rochester study. *Journal of the Medical Library Association* 80 (2), pp.169-178
- Marshall, JG. 2007. Measuring the value and impact of health library and information. *Health Information and Libraries Journal*, 24(Suppl.1), pp.4-17.
- Poll, R. and Payne, P. 2006. Impact measures for libraries and information services *Library Hi Tech* 24 pp 547-562
- Roberts, SA. 1998. Financial and cost management for libraries and information services. London: Bowker-Saur.

Χλωμούδης Κ. & Κωσταγιόλας Π.Α. (2004), «Σύγχρονες Βιβλιοθήκες - Τράπεζες Πληροφοριών: Οργάνωση & Νέες Τάσεις», Αθήνα: Εκδόσεις J&J Hellas, σελ. 212, ISBN: 960-8461-32-4.