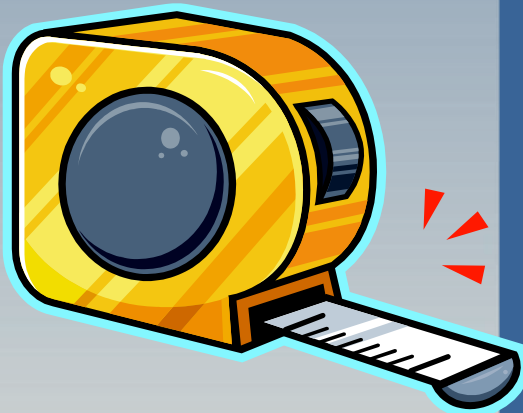




**Αποτιμώντας την Αξία της Βιβλιοθήκης
στο Πλαίσιο των
Ακαδημαϊκών και Ερευνητικών Ιδρυμάτων
Επιστήμων Υγείας στην Ελλάδα**



Άρτεμις Χαλεπλιόγλου, MSc, PhD can.
Ακαδημία Αθηνών
Ίδρυμα Ιατροβιολογικών Ερευνών
Σωρανού του Εφεσίου 4 Αθήνα,
τηλ.210 6597568 e-mail: artemischal@bioacademy.gr

Πέτρος Α. Κωσταγιόλας, Λέκτορας
Τμήμα Αρχειονομίας & Βιβλιοθηκονομίας
Ίόνιο Πανεπιστήμιο
Κέρκυρα 49100, τηλ. 26610-87402 e-mail: pkostagiolas@ionio.gr

Περιεχόμενα εισήγησης

- Εισαγωγή
- Εννοιολογικός Προσδιορισμός
- Οι «όψεις» της αξίας των ΒΕΥ
- Η ελληνική πραγματικότητα
- Παρουσίαση της έρευνας
- Συμπεράσματα - Προτάσεις





Σε ποιο βαθμό η Βιβλιοθήκη συμβάλλει στην επιτυχή λειτουργία του ευρύτερου Οργανισμού



Ποιοι μπορούν να θεωρηθούν ως ασφαλείς δείκτες για την αποτίμηση της συμβολής της



Βάσει ποιων κριτηρίων η Βιβλιοθήκη διαδραματίζει ή όχι κάποιο ρόλο στη διαμόρφωση της κουλτούρας του

Εννοιολογικός Προσδιορισμός (1)

- Η Ιατρική Βιβλιοθηκονομία:
 - «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»
- Σε αυτό το πλαίσιο αναπτύσσονται δράσεις, όπως:
 - η συγκέντρωση ιατρικών πληροφοριών, η επεξεργασία και οργάνωση αυτών
 - η διακίνησή τους μέσα από τη διαδικασία της ανάκτησης
 - η επικοινωνία με οργανισμούς, νοσοκομεία, ερευνητικά κέντρα πανεπιστήμια, φαρμακευτικές εταιρείες και άλλους φορείς, που είτε παρέχουν ιατρική εκπαίδευση, είτε πραγματοποιούν έρευνα
 - η υποστήριξη των χρηστών σε θέματα τεχνολογίας της πληροφόρησης

Εννοιολογικός Προσδιορισμός (2)

- Βιβλιοθήκες Ακαδημαϊκών & Ερευνητικών Ιδρυμάτων Επιστημών Υγείας

ΙΑΤΡΙΚΗ

ΒΙΟΛΟΓΙΑ

ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ

ΦΑΡΜΑΚΟΛΟΓΙΑ

ΒΙΟΧΗΜΕΙ
Α

17ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών
Βιβλιοθηκών - Ιωάννινα: 24-26
Σεπτεμβρίου 2008

Οργανισμοί που διαθέτουν ΒΕΥ

- Ακαδημαϊκά Ιδρύματα
- Ερευνητικά Κέντρα
- Νοσοκομεία
- Κέντρα Τεκμηρίωσης & Πληροφόρησης
- Ασφαλιστικοί Οργανισμοί
- Φαρμακευτικές Εταιρείες
- Λοιπές Υπηρεσίες ΕΣΥ (Κέντρα Υγείας, Μονάδες Προληπτικής Ιατρικής, Σταθμοί Βοηθειών, κλπ.)

Οι «όψεις» της Αξίας

■ Επιχειρησιακό Μοντέλο (Business Model)

- Ποσοτικοί-σταθεροί δείκτες απόδοσης
- Ποσοτικοποίηση οφέλους ή «επίδρασης», μέσω κέρδους ή υπηρεσίας
- Επιστροφή της επένδυσης (return of investment) # ανάλυση κόστους-οφέλους (cost-benefit analysis)
- Δυσκολία απομόνωσης κέρδους/οφέλους με όρους συγκεκριμένης ποσοτικής μονάδας αξιολόγησης
- Δυσκολία κοστολόγησης υπηρεσιών

■ Μοντέλο Υπηρεσιών (Service Model)

- Ποιοτικοί δείκτες απόδοσης
- Αξιολόγηση σε επίπεδο χρηστών
- Προσωπικές εκτιμήσεις/ απόψεις χρηστών, που αφορούν στο χρόνο, το κόστος και την ποιότητα των υπηρεσιών



Βιβλιογραφική Επισκόπηση

- Αξιολόγηση των Βιβλιοθηκών με ποιοτικά & ποσοτικά κριτήρια, ανεξάρτητα από το είδος τους και το κοινό που εξυπηρετούν (Emery, 1987; Fuld, 1998)
- Πρωταρχικός στόχος δείκτης αξιολόγησης αποτελεί η ικανοποίηση του κοινού (Cook & Heath, 2000; Hill, 1999)
- Εξειδικευμένες αναφορές για τον τομέα των Βιβλιοθηκών Επιστημών Υγείας (Davidoff & Florance, 2000; Flood et al., 2000; Hardy et al., 1985; Fischer & Reel, 1992)
- Αποτίμηση της συμβολής των ΒΕΥ κατά την επίτευξη των ευρύτερων στόχων του Οργανισμού (Abels, Cogdill, Zach, 2002)

Μεθοδολογική προσέγγιση Cogdill, Abels and Zach (2002)

- Υπηρεσία (service)
- Συνεισφορά (contribution)
- Απόδοση (performance)

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

ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ	ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΗΣ ΒΕΥ	ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ
Α. ΠΡΩΘΗΣΗ ΚΛΙΝΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	<p>A.1 Πληροφόρηση χρηστών για πρόσφατες εξελίξεις στην κλινική πράξη</p> <p>A.2 Διαχείριση γνώσης κλινικής πράξης (συνδυασμός νέας-παλαιάς γνώσης κλινικής πράξης)</p>	<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)
Β. Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΩΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΜΑΘΗΣΗΣ	<p>B.1 Ενημέρωση σχετικά με τις εξελίξεις των Τεχνολογιών & Πηγών Πληροφόρησης</p> <p>B.2 Υποστήριξη επαγγελματικής και εκπαιδευτικής εξέλιξης του προσωπικού</p>	<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 απαιτήσεων 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	<p>Γ.1 Παροχή εύκολης πρόσβασης σε πηγές πληροφόρησης</p> <p>Γ.2 Υποστήριξη ειδικευομένων ιατρών και φοιτητών Σχολών Επιστημών Υγείας</p>	<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 διαφαίνεται 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. ΠΡΩΘΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	<p>Δ.1 Κάλυψη ερευνητικών αναγκών</p> <p>Δ.2 Γνωστοποίηση του ερευνητικού αποτελέσματος</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ακαδημαϊκή επικοινωνία και διάχυση αποτελεσμάτων έρευνας Υποστήριξη ερευνητικών δραστηριοτήτων του προσωπικού Παροχή νέων μέσων διαχείρισης των ερευνητικών αποτελεσμάτων, δημοσιεύσεις και διάχυσης τους
Ε. ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΗΣ ΕΙΚΟΝΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	E.1 Ενίσχυση της εικόνας του οργανισμού (φήμη, στέλεχος)	<ul style="list-style-type: none"> Προσέλκυση του κατάλληλου κλινικού προσωπικού μέσω ιδιαίτερων πολιτικών πληροφόρησης
ΣΤ. ΠΑΡΟΧΗ ΚΛΙΝΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ	<p>ΣΤ.1 Παροχή έγκυρης και έγκαιρης πληροφόρησης για τη λήψη κλινικών αποφάσεων</p> <p>ΣΤ.2 Συμβολή στη διαμόρφωση πολιτικής και μεθοδολογίας για την κλινική φροντίδα</p>	<ul style="list-style-type: none"> Διαχείριση των απαιτήσεων των χρηστών και των επιπέδων διάγνωσης των προσδοκιών τους (SERVQUAL) για την κλινική φροντίδα Αναγνώριση των αναγκών του χρήστη και κοινωνικών εταίρων (user & stakeholder true) -εκπερασμένης 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

Ταξινόμια της έρευνας



ΒΕΥ: επισκόπηση ελληνικής πραγματικότητας

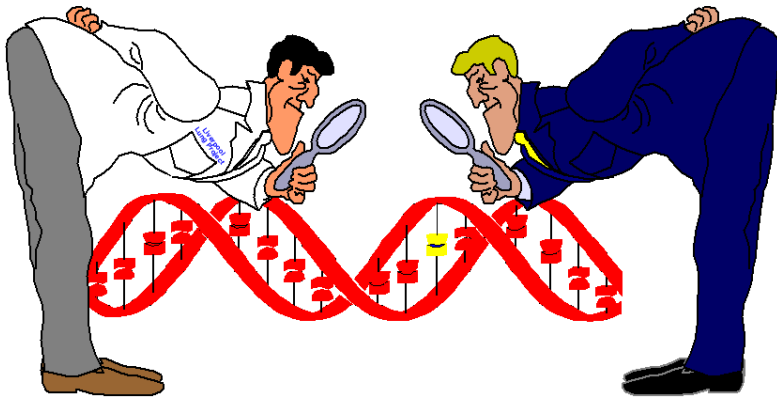


(Κωσταγιόλας & Καϊτελίδου, 2008; Λάππα & Χαλεπλιόγλου, 2007)

- Σημαντικά τρέχοντα ζητήματα αφορούν στην οργάνωση και διοίκησή τους ως εξαρτώμενο τμήμα σε ευρύτερους οργανισμούς
- Οι εργαζόμενοι φαίνεται να αναγνωρίζουν την ανάγκη εξειδίκευσης και δια βίου μάθησης, λόγω της ιδιαίτερης φύσης του επιστημονικού αντικειμένου που καλούνται να καλύψουν πληροφοριακά
- Παρόλα αυτά, η ενημέρωσή τους φαίνεται να είναι ελλιπής όσον αφορά στις εξελίξεις του κλάδου.
- Στη στελέχωση και τον εξοπλισμό των ΒΕΥ παρουσιάζονται ελλείψεις
- Ο υβριδικός χαρακτήρας τους φανερώνει τη σταδιακή υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών καθιστώντας παράλληλα κατάφορη την ανάγκη για εξέλιξη του ρόλου των βιβλιοθηκονόμων, οι οποίοι οφείλουν να γνωρίζουν και να χειρίζονται τις τεχνολογίες.
- Οι Ακαδημαϊκές & Ερευνητικές Βιβλιοθήκες, βρίσκονται συνήθως σε πλεονεκτική θέση έναντι των Νοσοκομειακών, τόσο όσον αφορά στο ανθρώπινο δυναμικό τους όσο και στις υλικοτεχνικές υποδομές τους.

Σκοπός της έρευνας

- Η μελέτη της αντίληψης των εργαζομένων σε ΒΕΥ για το κατά πόσο θεωρούν ότι η Βιβλιοθήκη και Υπηρεσία Πληροφόρησης στην οποία εργάζονται συμβάλλει στην επίτευξη συγκεκριμένων οργανωσιακών στόχων, μέσω των συγκεκριμένων υπηρεσιών & προϊόντων που παρέχουν.



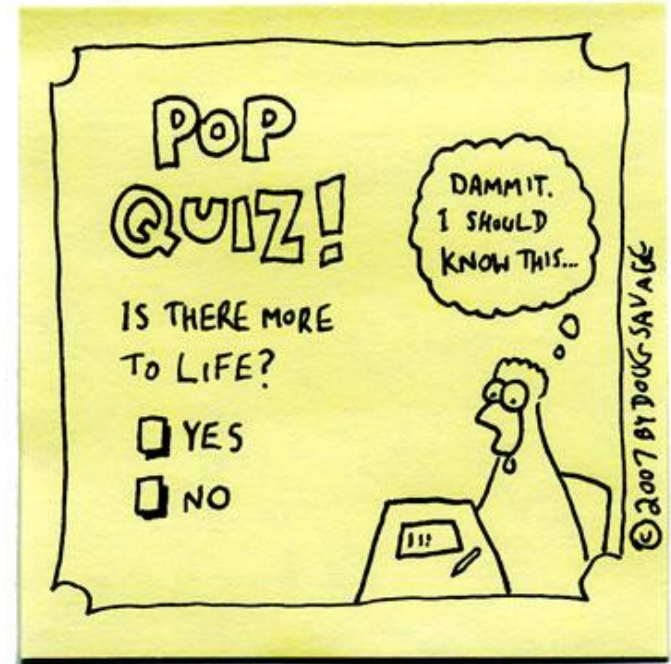
17ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών
Βιβλιοθηκών - Ιωάννινα: 24-26
Σεπτεμβρίου 2008

Επιστημονικά ερωτήματα

- A. Ποια είναι η αξία της χρήσης της Βιβλιοθήκης στο πλαίσιο ενός ευρύτερου Οργανισμού;
- B. Ποια θεωρεί η Διοίκηση ως μετρήσιμα στοιχεία για την αξιολόγηση της συμβολής της Βιβλιοθήκης στην επίτευξη των στόχων του Οργανισμού;

Savage Chickens

by Doug Savage



www.savagechickens.com

Σχεδιασμός & Υλοποίηση

- Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τις 15/04/2008 έως τις 15/06/08
- Βασίζεται στη ταξινόμια των Cogdill, Abels and Zach (2002)
- Προσαρμογή 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

Αποτελέσματα της έρευνας (1)

(Chaleplioglou & Kostagiolas, 2008)

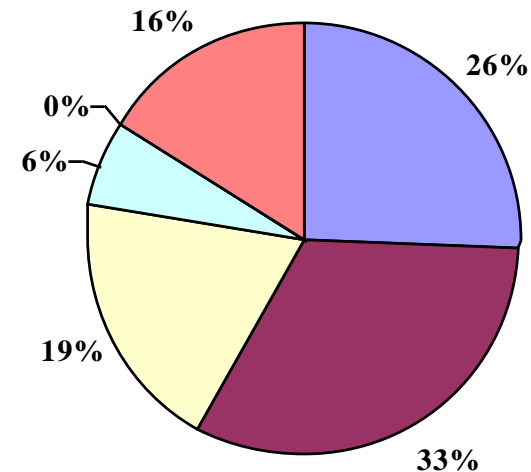
- Οι αντιλήψεις των Ελλήνων ιατρικών βιβλιοθηκονόμων αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών τους ποικίλουν σημαντικά.
- Ενώ οι πλειοψηφία συμφωνεί για τη σημασία των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης στην προαγωγή της κλινικής εκπαίδευσης, κάθε μία από αυτές εκπληρώνει διαφορετικούς οργανωσιακούς στόχους και προσαρμόζει αντίστοιχα το περιεχόμενό της και τις υπηρεσίες της.
- Σε περίπτωση ανεπαρκών βιβλιοθηκονομικών υπηρεσιών, τα αίτια βρίσκονται, συνήθως, σε διοικητικά προβλήματα ή στην έλλειψη κινήτρων ή/και 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 συνεχούς αλληλεπίδρασης με το κοινό

Αποτελέσματα της έρευνας (2)

(Chaleplioglou & Kostagiolas, 2008)

- το 33% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι η Βιβλιοθήκη τους συμβάλλει σημαντικά (4) κατά την προώθηση της κλινική φροντίδας στον Οργανισμό

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



■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 ■ 0

Αποτελέσματα της έρευνας (3)

(Chaleplioglou & Kostagiolas, 2008)

- 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.
- το 45% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι η Βιβλιοθήκη τους συμβάλλει σημαντικά (4) στην προαγωγή της έρευνας.

Αποτελέσματα της έρευνας (4)

(Chaleplioglou & Kostagiolas, 2008)

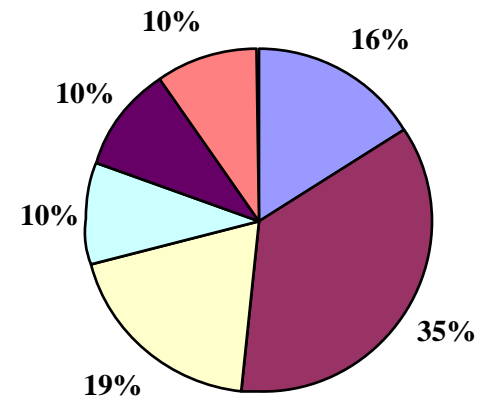
- το 49% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι η Βιβλιοθήκη τους συμβάλλει σημαντικά (4) στη διαμόρφωση της εικόνας του Οργανισμού και ειδικότερα στο θέμα της προσέλευσης στον Οργανισμό ιατρικού προσωπικού κύρους.
- Το 39% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι η Βιβλιοθήκη τους συμβάλλει καίρια (5) στο θέμα της παροχής κλινικής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

Αποτελέσματα της έρευνας (5)

(Chaleplioglou & Kostagiolas, 2008)

- 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

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

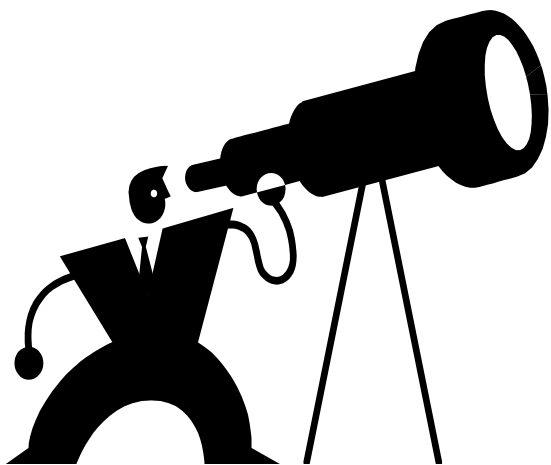


■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 ■ 0

Συμπεράσματα - Προτάσεις

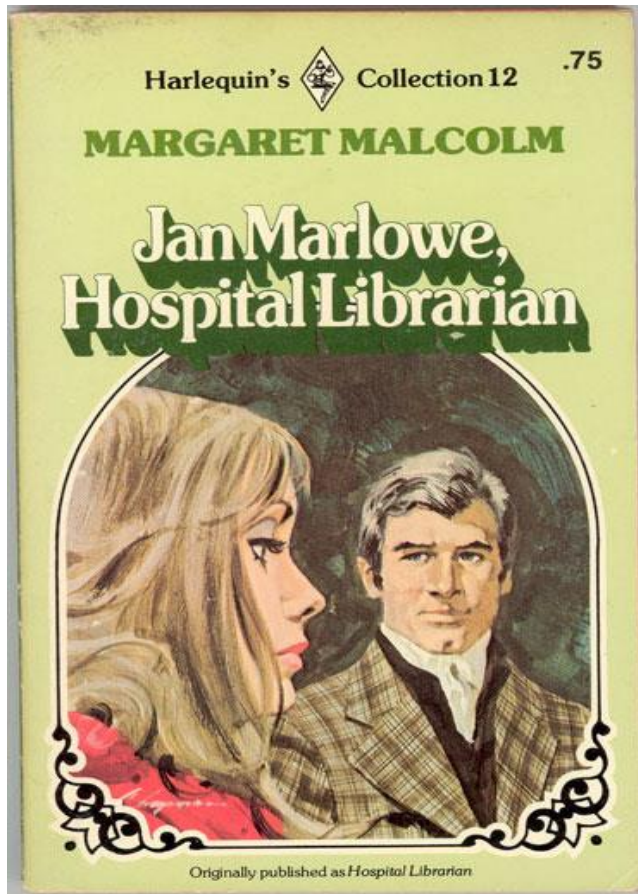
- Ανάδειξη της συμβολής των ΒΕΥ για την επίτευξη της αποστολής και των στόχων του Οργανισμού στο πλαίσιο του οποίου υφίστανται, με την ανάπτυξη και παροχή συγκεκριμένων λειτουργιών, υπηρεσιών και προϊόντων πληροφόρησης
- Κάποιες υπηρεσίες πληροφόρησης συμβάλλουν περισσότερο από κάποιες άλλες
- Οι υπεύθυνοι των Βιβλιοθηκών οφείλουν να αντιλαμβάνονται πρώτα οι ίδιοι και εν συνεχεία να κοινωνικοποιούν την αξία των υπηρεσιών που παρέχουν προς τα έξω
- Ανάγκη αντιστοίχισης υπηρεσιών και λειτουργιών πληροφόρησης με τους οργανωσιακούς στόχους και την αποστολή των Ακαδημαϊκών και Ερευνητικών Ιδρυμάτων Επιστημών Υγείας.

Συμπεράσματα - Προτάσεις



- 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 αειφόρο 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.

Οι Ιατρικοί Βιβλιοθηκονόμοι του χθες...



... «Αυτό ήταν που την συνάρπαζε στη δουλειά της. Όχι μόνο το ότι ερχόταν σε επαφή με τόσους πολλούς ανθρώπους, αλλά το ότι οι περισσότεροι από αυτούς την έκαναν να αισθάνεται ότι η δουλειά της τους είναι πολύτιμη.

Καθώς κλείδωνε την πόρτα της Βιβλιοθήκης έριξε μια ματιά ευχαρίστησης τριγύρω. Λάτρευε την Βιβλιοθήκη της, όπως και την δουλειά της» ...

Πηγή: *Jan Marlowe, Hospital Librarian*. Margaret Malcolm. Toronto; New York : Harlequin, 1976, (c)1960. Harlequin's collection ed.

Οι βιβλιοθήκες έχουν δυναμική...

«δεν αποτελούν αυτοσκοπό και δεν πρέπει να υποστηρίζονται από συνήθεια»

Plutchak TS. Means, not ends. J Med Libr Assoc
2004 Jul;92(3):294.

Ευχαριστούμε για την προσοχή
σας...



17ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών
Βιβλιοθηκών - Ιωάννινα: 24-26
Σεπτεμβρίου 2008