

512011
Α.Τ.Ε.Ι. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Νοσοκομειακές βιβλιοθήκες

Σχέδιο δράσης για την αναβάθμιση και
προώθηση των υπηρεσιών τους

Θεσσαλονίκη 2011



Α.Τ.Ε.Ι. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ: ΕΝΑ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Βασιλική Λελόβα

ΣΕΠΤΕΜΒΡΗΣ 2011

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ
Κατερίνα Γιαννουκάκου

Εκπονηθείσα πτυχιακή εργασία απαραίτητη για την απόκτηση του βασικού πτυχίου

18 | 12-10-2011

Καρούρη

Σαγιώτη

Πατιλόεμ



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΠΙΤΟΜΗ

1^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- 1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ
- 1.2 ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ
- 1.3 ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ ΣΤΗΝ Μ. ΒΡΕΤΑΝΙΑ
- 1.4 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

2^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΗ

ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

- 2.1 ΟΡΙΣΜΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ
 - 2.1.1 ΠΡΩΤΟΣ ΟΡΙΣΜΟΣ
 - 2.1.2 ΔΕΥΤΕΡΟΣ ΟΡΙΣΜΟΣ
 - 2.1.3 ΤΡΙΤΟΣ ΟΡΙΣΜΟΣ
- 2.2 ΙΑΤΡΙΚΟΙ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟΙ
 - 2.2.1 ΓΕΝΙΚΑ
 - 2.2.2 ΣΥΓΧΡΟΝΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟΥ
 - 2.2.3 ΤΟ ΠΡΟΦΙΛ ΤΟΥ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟΥ
 - 2.2.4 Ο ΙΑΤΡΙΚΟΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟΣ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ
- 2.3 ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ
- 2.4 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ ΜΕ ΑΛΛΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

3^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΕΡΕΥΝΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΓΙΑ ΤΙΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ

ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

4^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ

ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

- 4.1 ΓΕΝΙΚΑ
- 4.2 Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ
- 4.3 ΤΑ ΒΗΜΑΤΑ- ΚΛΕΙΔΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ
- 4.4.1 ΣΥΝΘΕΤΟΝΤΑΣ ΜΙΑ ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ



4.5 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

4.5.1 ΣΧΕΔΙΑΣΗ

4.5.2 ΔΡΑΣΗ

4.5.3 ΈΛΕΓΧΟΣ

4.5.4 ΛΗΨΗ ΜΕΤΡΩΝ

4.6 MARKETING

4.6.1 Ο ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ MARKETING

4.7 ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

4.7.1 ΑΡΧΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

4.7.2 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

4.7.3 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

4.7.4 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

4.7.5 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟΥ ΣΤΗΝ ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

4.7.6 ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ Η ΕΝΟΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

4.7.8 ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

4.8 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

5^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΜΟΝΤΕΛΑ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΞΕΝΩΝ

ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

5.1.1 ΤΟ ΑΜΕΡΙΚΑΝΙΚΟ ΚΟΛΛΕΓΙΟ ΜΑΙΕΥΤΗΡΩΝ ΚΑΙ ΓΥΝΑΙΚΟΛΟΓΩΝ (ACOG)

5.1.2 Η ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ FOX ECCLES

5.1.3 Η ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ LAMAR SOYTTER

5.2 ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΓΝΩΜΗ

5.3 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

6^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

6.1 ΓΕΝΙΚΑ

6.2 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΙΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

6.3 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΟΥΣ

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ



ΕΠΙΤΟΜΗ

Από την αρχαιότητα εμφανίζονται οι πρώτες νοσοκομειακές βιβλιοθήκες. Η εξέλιξη τους στο χώρο μέχρι σήμερα είναι πολύ σημαντική δίνοντας την ευκαιρία όχι μόνο σε μια συγκεκριμένη ομάδα ανθρώπων αλλά σε όσους θέλουν να αναζητήσουν εξειδικευμένες πληροφορίες πάνω σε ιατρικά θέματα. Οι βιβλιοθήκες της Ελλάδας έχουν διαγράψει μια σημαντική πορεία στην εξέλιξή τους, ωστόσο πολλά προβλήματα όπως η έλλειψη κονδυλίων, το ανειδίκευτο προσωπικό, η κακή οργάνωση και ο λάθος χειρισμός τους, τις έχουν αφήσει σε ένα κακό επίπεδο σε σύγκριση με τις βιβλιοθήκες του εξωτερικού.

Με έρευνα που πραγματοποιήθηκε μέσω των ηλεκτρονικών σελίδων στις νοσοκομειακές βιβλιοθήκες της Ελλάδος εντόπισα τις αδυναμίες και τα προβλήματα του κάθε οργανισμού. Η εφαρμογή ενός σχεδίου ανάπτυξης και προώθησης των υπηρεσιών τους θα βοηθήσει τις ελληνικές βιβλιοθήκες να φτάσουν σε ένα ικανοποιητικό επίπεδο το οποίο θα ωφελήσει αυτούς τους οργανισμούς. Με τον στρατηγικό σχεδιασμό, την εφαρμογή και τη λήψη μέτρων μπορούμε να προωθήσουμε τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, να εισάγουμε νέες μεθόδους αλλά και να βελτιώσουμε τις ήδη υπάρχουσες υπηρεσίες της, στοχεύοντας πάντα στην καλύτερη λειτουργία της βιβλιοθήκης αλλά και αύξηση χρήσης των υπηρεσιών της. Η εισαγωγή του μάρκετινγκ στις βιβλιοθήκες αλλά και η διαφήμιση των υπηρεσιών της θα βοηθήσουν στην επίτευξη αυτού του στόχου.

«Action is the foundational key to all success»

Pablo Picasso (Ισπανός ζωγράφος 1881-1973)



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στις μέρες μας ο σκοπός της Βιβλιοθηκονομίας και της Επιστήμης της Πληροφόρησης ως επιστημονικός κλάδος είναι η κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών έτσι όπως εκφράζονται από τις λοιπές επιστήμες. Με στόχο να ανταποκριθεί στις νέες ανάγκες που δημιουργήσε η εξέλιξη και η αύξηση των πληροφοριακών και επικοινωνιακών αναγκών του ανθρώπου, η επιστήμη της πληροφόρησης εξειδικεύτηκε έτσι ώστε να εξυπηρετήσει τα νέα επιστημονικά πεδία.

Οι ανάγκες αυτές εκφράζονται και στην επιστήμη της υγείας (ιατρική, βιολογία κ.λ.π.), όπου εξελίσσονται ταχύτατα και υποστηρίζονται από μία δυναμική τεχνολογική υποδομή και ερευνητική δραστηριότητα. Οι επιστήμες υγείας σε παγκόσμιο επίπεδο υποστηρίζονται οικονομικά στο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα με αποτέλεσμα να προωθείτε η έρευνα και η πρακτική τους εφαρμογή.

Βασιζόμενοι στα παραπάνω καταλήγουμε ότι οι επιστήμες υγείας χρησιμοποιούν την επιστήμη της πληροφόρησης, η οποία αναπτύσσει και διαχειρίζεται τεχνικές και μεθόδους πληροφόρησης. Σ' αυτό το σημείο μπορούμε να πούμε ότι η ύπαρξη, η εξάπλωση και η ανάπτυξη των ιατρικών βιβλιοθηκών έγινε πάγια ανάγκη.

Σ' αυτό βεβαίως έχει συμβάλλει η ανάπτυξη των βιβλιοθηκών στο εξωτερικό που ανήκουν στο χώρο των Οργανισμών Επιστημών Υγείας. Η αδιάλειπτη προσφορά των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών στην εξελισσόμενη ιατρική επιστήμη είναι αδιαμφισβήτητη. Η ύπαρξη τους σε ένα περιβάλλον ιδιαίτερα απαιτητικό για γρήγορη, έγκυρη και αξιόπιστη πληροφόρηση κάνει τη δουλειά τους πολύπλοκη. Έτσι η καθημερινή οργάνωσή της θα παίζει ρόλο στην αποτελεσματικότητά της.

Η δημιουργία επιτροπών υπεύθυνων για τον καθορισμό των στόχων και την επίτευξή τους είναι μέθοδος θετική, γιατί συμβάλλει στην εξειδίκευση των δράσεων π.χ. επιτροπή για τον έλεγχο ποιότητας, οργάνωση και έλεγχο παραγγελιών, δημιουργία πολιτικής δανεισμού, συνεργασία με τη διοίκηση του οργανισμού στον οποίο ανήκουν, με τα μέλη του οργανισμού, με τους χρήστες της βιβλιοθήκης και σύνταξη ερωτηματολογίων.



Έχοντας εκπονήσει την πρακτική μου άσκηση στην νοσοκομειακή βιβλιοθήκη του ΑΧΕΠΑ και με την παρότρυνση της καθηγήτριας μου Κατερίνας Γιαννουκάκου οδηγήθηκα στην επιλογή του θέματος μου. Η προσωπική μου εμπειρία και η συναναστροφή μου καθημερινά με τον κόσμο του νοσοκομείου αλλά και τις διαπροσωπικές σχέσεις με τις άλλες νοσοκομειακές βιβλιοθήκες κατέληξα στο συμπέρασμα ότι οι νοσοκομειακές βιβλιοθήκες στην Ελλάδα αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα και ελλείψεις είτε λόγω κακής χρηματοδότησης είτε λόγω έλλειψης έμπειρου και καλά καταρτισμένου προσωπικού.

Σκοπός λοιπόν αυτής της εργασίας είναι να γνωστοποιήσει τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι νοσοκομειακές βιβλιοθήκες στην Ελλάδα, αλλά επίσης να προβάλλουμε τρόπους με τους οποίους η βιβλιοθήκη θα μπορέσει να αναπτύξει και να προωθήσει τις υπηρεσίες της εφόσον τους εφαρμόσει.

Κατά την διάρκεια της μελέτης μου σε βιβλιογραφία για τις νοσοκομειακές βιβλιοθήκες, δεν αντιμετώπισα ιδιαίτερες δυσκολίες, καθώς το θέμα φάνηκε να με ενδιαφέρει από την πρώτη στιγμή. Η αναζήτηση της βιβλιογραφίας έγινε κατά κύριο λόγο σε έντυπο υλικό, ελληνικό και ξενόγλωσσο και χωρίστηκε σε 2 μέρη. Την αναζήτηση των εννοιών των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών, την δράση τους και τον σκοπό τους στο χώρο, το ρόλο του ιατρικού βιβλιοθηκονόμου και την συμβολή του στην εκπαίδευση των χρηστών και το δεύτερο μέρος στην προώθηση των υπηρεσιών μιας βιβλιοθήκης. Η βιβλιογραφία στην ελληνική βέβαια είναι αρκετά περιορισμένη και βασίζονται κυρίως σε έρευνες. Τέλος οι παραπομπές έγιναν με το σύστημα APA, συμβουλευόμενη το online πρόγραμμα πληροφοριακού γραμματισμού, Ωρίωνα.

Η έρευνα για αυτή την εργασία θα χωριστεί σε 6 κεφάλαια. Το πρώτο κεφάλαιο αποτελεί την εισαγωγή. Εδώ θα γίνει μια ανάλυση του ιστορικού του θέματος, με σκοπό να γίνει η εισαγωγή για την έρευνα και τα συμπεράσματα. Στο πρώτο κεφάλαιο θα αναφέρουμε κάποια γενικά και εισαγωγικά στοιχεία σε σχέση με τις νοσοκομειακές βιβλιοθήκες. Το ιστορικό κομμάτι της ανάλυσης, θα αναφερθεί στην εμφάνιση και στην πορεία της εξέλιξης των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών από την αρχαιότητα ως και το 1973.

Το δεύτερο κεφάλαιο στοχεύει στην ανάλυση του θεωρητικού υποβάθρου της έρευνας. Εδώ θα ορίσουμε βασικές έννοιες όπως είναι οι “νοσοκομειακές βιβλιοθήκες” και “ιατρικός βιβλιοθηκονόμος” ενώ παράλληλα θα προσπαθήσουμε να δείξουμε το ρόλο και την δράση των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών καθώς και το ρόλο και το προφίλ του σύγχρονου βιβλιοθηκονόμου και πως ο ίδιος καλείται να παρέχει εκπαίδευση στους χρήστες της βιβλιοθήκης.



Στο τρίτο κεφάλαιο έγινε μια αναζήτηση στις νοσοκομειακές βιβλιοθήκες μέσω των ιστοσελίδων τους, καταγράφοντας μέσω αυτών τις προσφερόμενες υπηρεσίες τους. Το ποσοστό των βιβλιοθηκών όμως το οποίο διαθέτει ιστοσελίδα ήταν απογοητευτικό, καθώς από τα 102 κρατικά νοσοκομεία μόλις τα 19 διατηρούν σελίδα βιβλιοθήκης στο Διαδίκτυο, έτσι η έρευνα αυτή λοιπόν δεν θα απεικονίζει πλήρως την πραγματικότητα. Παρά την δυσκολία που αντιμετώπισα στην καταγραφή των υπηρεσιών των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών στην Ελλάδα η έρευνα αυτή έδειξε ότι οι νοσοκομειακές βιβλιοθήκες υπολειτουργούν χωρίς να προσπαθούν να αναβαθμιστούν και να προσαρμοστούν στα νέα τεχνολογικά και πραγματολογικά δεδομένα.

Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται μια εκ βάθρων ανάλυση των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών στην Ελλάδα και πως με τη δημιουργία ενός πλάνου, το οποίο ονομάζεται στρατηγικός σχεδιασμός, θα μπορέσει η βιβλιοθήκη να επαναπροσδιορίσει τους στόχους της, να εντοπίσει τα σημεία στα οποία αδυνατεί και να βρει ουσιαστικές λύσεις. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες πρέπει να βελτιωθούν ποιοτικά με σκοπό την αύξηση της ζήτησης τους από τους χρήστες.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παραθέτω κάποια παραδείγματα νοσοκομειακών βιβλιοθηκών στο εξωτερικό, οι οποίες έχουν προβεί σε βελτιώσεις και ανακατασκευές των χώρων τους αλλά και των υπηρεσιών, με σκοπό και την καλύτερη λειτουργικότητα τους αλλά και την προώθηση των υπηρεσιών τους. Οι μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν μπορούν να μας δείξουν ένα μονοπάτι για να εφαρμοστούν και στις δικές μας βιβλιοθήκες. Στο σημείο αυτό γίνονται προτάσεις που θα μπορούσαν να εφαρμοστούν στις ελληνικές βιβλιοθήκες.

Τέλος, η εργασία θα κλείσει με το έκτο κεφάλαιο στο οποίο θα γίνει μια ανάλυση των συμπερασμάτων που προκύπτουν από την έρευνα. Το κεφάλαιο αυτό στοχεύει να απαντήσει στους λόγους που οδήγησαν σε αυτή την έρευνα, παραθέτοντας τα προβλήματα που υπάρχουν στις νοσοκομειακές βιβλιοθήκες. Τέλος, εδώ θα αναφερθούν και προτάσεις για περαιτέρω έρευνα πάνω στο θέμα των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών. Οι προτάσεις θα επικεντρωθούν τόσο σε ζητήματα ενίσχυσης της λειτουργίας των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών, όσο και σε ζητήματα τα οποία σχετίζονται με το εσωτερικό της βιβλιοθήκης.

Το κράτος, η ανώτερη διοίκηση, οι βιβλιοθηκονόμοι αλλά και οι χρήστες της βιβλιοθήκης μπορούν και πρέπει να συμβάλλουν στην ανάπτυξη τους έτσι ώστε οι βιβλιοθήκες να εκπληρώσουν τον σκοπό τους, προάγοντας την γνώση και την έγκυρη πληροφόρηση σε όλους τους χρήστες.



1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Ο άνθρωπος καταγράφει και διατηρεί τη σκέψη του από τότε που αρχίζει η ιστορία του. Έτσι η ύπαρξη της βιβλιοθήκης είναι γεγονός για όλα τα στάδια της ιστορίας του πολιτισμού του. Στους αρχαίους και μεσαιωνικούς χρόνους, ο χώρος στον οποίο φυλάσσονταν τα ιατρικά έγγραφα ορίζεται ως ιατρική βιβλιοθήκη. Εξαιτίας των πολυποίκιλων εξελίξεων της ιατρικής επιστήμης κατά τον 20ο αιώνα, η επιστήμη της βιβλιοθηκονομίας έρχεται να συμπληρώσει τα κενά στην διαρκώς εξελισσόμενη πληροφόρηση των επιστημών υγείας με αμεσότητα και εγκυρότητα, με στόχο την εξέλιξη του κλάδου αυτού.

Κατά τη διάρκεια της μελέτης μου σε βιβλιογραφία για τις ιατρικές βιβλιοθήκες στο βιβλίο της Σιούγα "Ιατρικές βιβλιοθήκες της Βρεταννίας" το 1974, βρήκα πληροφορίες για την ιστορία και την εξέλιξη των βιβλιοθηκών στην Ελλάδα και την Βρετανία, κάτι το οποίο θεώρησα πολύ χρήσιμο να αναφέρω σε αυτή την εργασία, κάνοντας μια μικρή εισαγωγή και εξηγώντας ότι η συγκέντρωση ιατρικών αρχείων έγινε ανάγκη. Αναφέρω λοιπόν που συναντούμε τις πρώτες ιατρικές βιβλιοθήκες αλλά και πως εξελίσσονται κατά την πάροδο των χρόνων, καθώς θα μιλήσω και για τις ιατρικές βιβλιοθήκες στην Βρετανία, μιας χώρας με μεγάλη εξέλιξη που συνεχίζεται μέχρι και σήμερα.

1.2 ΕΞΕΛΙΞΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Τις πρώτες ιατρικές βιβλιοθήκες τις συναντάμε από την αρχαιότητα. Χαρακτηριστικές είναι η Βιβλιοθήκη της Αλεξάνδρειας που διέθετε ιατρικά έγγραφα και η Βιβλιοθήκη της Περγάμου. Αργότερα, ο Ιπποκράτης, «ο πατέρας της Ιατρικής», είχε δημιουργήσει την προσωπική βιβλιοθήκη με ιατρικές συλλογές, όπως κι ο Αριστοτέλης είχε στην προσωπική του συλλογή κάθε γνωστή ιατρική μελέτη. Οι πρώτες και πιο σημαντικές ιατρικές βιβλιοθήκες που δημιουργήθηκαν είναι η Ιατρική Βιβλιοθήκη στο Πανεπιστήμιο της Φλωρεντίας το 1287 και η Ιατρική Βιβλιοθήκη στο Πανεπιστήμιο του Παρισιού το 1395 (Birchette, 1973). Όσον αφορά τις νοσοκομειακές βιβλιοθήκες, η πρώτη που δημιουργήθηκε ήταν αυτή στο Νοσοκομείο της Πενσυλβανίας στη Φιλαδέλφεια το 1763, ενώ η δεύτερη νοσοκομειακή βιβλιοθήκη που δημιουργήθηκε ήταν στο Νοσοκομείο της Νέας Υόρκης το 1796 (Holst, 2000).

Στην διάρκεια του Β' Παγκοσμίου πολέμου υπήρχαν πολύ περιορισμένες πηγές για ιατρικά θέματα λόγω του ότι πολλές βιβλιοθήκες καταστράφηκαν ή έκλεισαν. Κατά τη διάρκεια αυτής της



περιόδου σημαντική πηγή ιατρικών πληροφοριών ήταν οι βιβλιοθήκες British Council και American Library. Οι γιατροί έχοντας κατανοήσει τη μεγάλη και ζωτική σημασία ύπαρξης ιατρικών πληροφοριών τη δεκαετία 1960-1970 κατέβαλαν σπουδαίες προσπάθειες να δημιουργηθούν ιατρικές βιβλιοθήκες στα νοσοκομεία.

Οι ανάγκες όμως των ελλήνων γιατρών για απόκτηση πληροφοριών πάνω σε ιατρικά θέματα γινόταν όλο και πιο έντονη. Οι βιβλιοθήκες μέχρι το 1973 προσπαθούσαν να παρέχουν τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες σε γιατρούς, φοιτητές και νοσηλευτές. Στην Ελλάδα μέχρι τότε είχαν ιδρυθεί 57 ιατρικές βιβλιοθήκες στην Αθήνα, τη Θεσσαλονίκη, την Πάτρα, τα Ιωάννινα και την Κρήτη. Οι 20 βρίσκονταν σε νοσοκομεία, ενώ οι υπόλοιπες σε στρατιωτικά νοσοκομεία, πανεπιστήμια και άλλους οργανισμούς. Οι βιβλιοθήκες οι οποίες ανήκαν στα νοσοκομεία χρηματοδοτούνταν και ελέγχονταν από το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας. Διέθεταν τίτλους βιβλίων, περιοδικές εκδόσεις και τρέχοντα περιοδικά στα αγγλικά, γαλλικά, γερμανικά, ιταλικά.

Τα επικρατέστερα συστήματα επεξεργασίας του υλικού είναι οι Anglo-American Cataloguing Rules 2 (AACR2), για θεματική ευρετηρίαση χρησιμοποιείται το Index Medical Subject Headings (MeSH), ενώ για την ταξινόμηση χρησιμοποιείται το Dewey Decimal Classification (DDC) ή το Universal Decimal Classification (UDC). Οι εκδόσεις ταξινομούνταν αλφαβητικά σύμφωνα με το ταξινομικό τους θέμα για να γίνεται εύκολη η εύρεσή τους.

Τα βιβλία μπορούσαν να δανείζονται αναλόγως με την πολιτική της κάθε βιβλιοθήκης, ενώ κάποια δανείζονταν μόνον στο προσωπικό του νοσοκομείου. Ωστόσο υπήρχε η δυνατότητα όλοι να φωτοτυπήσουν το κείμενο που επιθυμούσαν. Το σύστημα διαδανεισμού το οποίο γνωρίζουμε σήμερα βασιζόταν μόνο στις καλές σχέσεις μεταξύ βιβλιοθηκονόμων. Το ωράριο λειτουργίας ήταν συνήθως πρωινές ώρες και δεν κάλυπτε όλες τις ώρες λειτουργίας των οργανισμών στους οποίους στεγάζονταν, έτσι ώστε οι χρήστες της βιβλιοθήκης να έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετηθούν οποιαδήποτε στιγμή το επιθυμούσαν.

Στις 57 αυτές βιβλιοθήκες μόνο στις 20 είχαν προσληφθεί ειδικευμένοι βιβλιοθηκονόμοι. Το προσωπικό των βιβλιοθηκών απαρτιζόταν από ανειδίκεντους διοικητικούς υπαλλήλους, με όλες τις συνέπειες που μπορούσε να έχει αυτό ως επακόλουθο. Επίσης, πολλές βιβλιοθήκες στην Ελλάδα τότε είχαν στο προσωπικό τους μόνο ένα άτομο. Αυτά τα προβλήματα οδήγησαν στο να κατανοηθεί η σπουδαιότητα ύπαρξης έμπειρων βιβλιοθηκονόμων σε μια βιβλιοθήκη. Το 1961 ιδρύθηκε η πρώτη Σχολή Βιβλιοθηκονομίας στην Αθήνα η οποία λειτούργησε μέχρι το 1977 οπότε ιδρύθηκε η πρώτη Εθνική Σχολή Βιβλιοθηκονομίας, όπου μέσω ενός 3ετούς εκπαιδευτικού



προγράμματος οι φοιτητές αποκτούσαν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες που απαιτούσε η εργασία σε μία βιβλιοθήκη. Το 1977 ιδρύθηκε το πρώτο Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας στο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Αθήνας, το 1982 ιδρύθηκε το Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας στο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης και το 1984 ιδρύθηκε το πρώτο Τμήμα βιβλιοθηκονομίας στο Ιόνιο Πανεπιστήμιο της Κέρκυρας.

Σεμινάρια και συνεργασίες με ξένες βιβλιοθήκες άλλαξαν εντελώς τα δεδομένα στην εκπαίδευση και το ρόλο των βιβλιοθηκονόμων στην Ελλάδα. Μέσα στο πέρασμα των χρόνων αξιοσημείωτη είναι η πρόοδος των βιβλιοθηκών στη χώρα μας, ωστόσο οι δυσκολίες συνεχίζουν να υπάρχουν. Ένα μεγάλο μειονέκτημα των βιβλιοθηκών στην Ελλάδα είναι η δυσκολία που αντιμετωπίζεται λόγω της ελληνικής γλώσσας να δημιουργήσει και να εξελίξει τις βάσεις δεδομένων, π.χ. η ελληνική βιβλιογραφία δεν μπορεί να είναι διαθέσιμη σε άλλη βάση δεδομένων.

1.3 Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ ΣΤΗΝ ΜΕΓΑΛΗ ΒΡΕΤΑΝΙΑ

Στην Μεγάλη Βρετανία η εξέλιξη των βιβλιοθηκών ήταν αλματώδης. Οι βιβλιοθήκες στο Λονδίνο συναγωνίζονται ακόμα σήμερα αυτές των Ηνωμένων Πολιτειών με μεγάλα οφέλη. Οι βιβλιοθήκες από πολύ νωρίς συνειδητοποίησαν ότι δεν είναι μόνο χώροι συγκέντρωσης και αποθήκευσης βιβλίων, αλλά οι υπηρεσίες που μπορούσαν να προσφέρουν ήταν αρκετές. Το επίπεδο ήταν και είναι αρκετά υψηλό με πολύ καλή οργάνωση. Στη Μεγάλη Βρετανία οι βιβλιοθήκες ως επί των πλείστων ανήκαν σε ιατρικές εταιρείες ή άλλους οργανισμούς. Κάποιες από αυτές τις εταιρείες ξεκίνησαν ως λέσχες βιβλίου για να εξυπηρετούν τους γιατρούς που επιζητούσαν την πληροφόρηση, οι οποίες εξελίχθηκαν σε μεγάλες εταιρείες με βιβλιοθήκες απαριθμώντας πολλές προσφερόμενες υπηρεσίες.

Ο ρόλος των βιβλιοθηκών άλλαξε ριζικά στη δεκαετία του 1970 απασχολώντας ειδικευμένο προσωπικό. Έτσι το υλικό της βιβλιοθήκης, η χρήση των υπηρεσιών της και οι αναγνώστες της βιβλιοθήκης αυξήθηκαν σημαντικά. Το ωράριο παρατάθηκε σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες αλλά και νέοι χώροι δημιουργήθηκαν κατάλληλοι να αποθηκεύουν την αυξανόμενη συλλογή με όλες τις προδιαγραφές που απαιτούνταν για να προστατευθεί και να συντηρηθεί το σπάνιο και λοιπό υλικό από τις φθορές, την υγρασία και το φως. Ακόμη οι βιβλιοθήκες είχαν εξοπλιστεί με όλα τα εξελιγμένα τεχνολογικά συστήματα της εποχής. Μια καινοτομία της εποχής ήταν τα microfilms και microfisches στα οποία ήταν δυνατόν να μεταφερθεί το έντυπο υλικό με σκοπό τη



φύλαξη αλλά και την εξοικονόμηση χώρου. Τα microfilms μπορούσαν να διαβαστούν από ένα ειδικό μηχάνημα (reader). Το σύστημα αυτό αν και πολύ χρήσιμο, ήταν σχετικά ακριβό με συνέπεια να το χρησιμοποιούν για να αποθηκεύσουν μόνο σπάνιες συλλογές ή εκδόσεις.

Ένα ακόμα σύστημα το οποίο χρησιμοποιούσαν οι βιβλιοθήκες τότε ήταν τα οπτικοακουστικά συστήματα, ένα πολύτιμο όργανο, το οποίο δεν ήταν τόσο δαπανηρό. Με διαφάνειες σε συνδυασμό με ήχο, ήταν ένας εξαιρετικός τρόπος να γίνονται προβολές σε συνέδρια, σεμινάρια, διαλέξεις με σκοπό την γρήγορη και άμεση ανταλλαγή πληροφοριών.

Σημαντικό ρόλο έπαιξε η συνεργασία μεταξύ των βιβλιοθηκών τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό. Η συνεργασία δεν ήταν τόσο αναπτυγμένη στο σύστημα διαδανεισμού, υπήρχε όμως μεγάλη προθυμία εξυπηρέτησης μεταξύ τους και ανταλλαγής πληροφοριών, κάτι το οποίο βοήθησε στην μετέπειτα εξέλιξη της υπηρεσίας αυτής. Οκτώ (8) βιβλιοθήκες της Βρετανίας είχαν αναπτύξει μια πολύ καλή συνεργασία μεταξύ τους κατά την οποία συνεδρίαζαν τακτικά για τα προβλήματα αλλά και συζητούσαν προτάσεις για την καλύτερη λειτουργία τους. Αναφορικά με την αγορά βιβλίων και περιοδικών είχε αποφασιστεί να τα προμηθεύεται μία από αυτές αποφεύγοντας έτσι τις διπλές αγορές. Είχαν δηλαδή έναν κοινό κατάλογο των συλλογών. Το σύστημα ταξινόμησης που χρησιμοποιούσαν ήταν το National Library of Medicine των Ηνωμένων Πολιτειών (NLM), το οποίο αρκετές βιβλιοθήκες υιοθέτησαν στην πορεία.

Στο σημείο αυτό αναφέρω δυο σημαντικές βιβλιοθήκες του Λονδίνου. Θεωρώ ότι είναι άξιες αναφοράς διότι συνέβαλλαν στην εξέλιξη των ιατρικών βιβλιοθηκών στην Βρετανία. Η British Council Medical Library και η Charring Cross Hospital Medical School Library. Η πρώτη ιδρύθηκε το 1940 κι αποτελεί τμήμα του ιατρικού τομέα του Βρετανικού Συμβουλίου, από την οποία οι 140 βιβλιοθήκες του British Council που βρίσκονταν σε άλλες χώρες εφοδιάζονταν βιβλία, περιοδικά και films. Το ταξινομικό σύστημα που χρησιμοποιούσε ήταν το Universal Decimal Classification (UDC), ενώ παράλληλα διέθετε microfilms και microfisches και έδινε τη δυνατότητα στους χρήστες να βγάζουν φωτοαντίγραφα. Συνεργαζότανε ακόμα με το British Medical Bulletin, το οποίο ήταν ένα τετραμηνιαίο περιοδικό.

Η Charring Cross Hospital Medical School Library άρχισε να λειτουργεί από το 1947 και ήταν η πρώτη βιβλιοθήκη που έκανε χρήση οπτικοακουστικών συστημάτων. Μια άρτια και οργανωμένη βιβλιοθήκη με μια αρκετά μεγάλη συλλογή βιβλίων, περιοδικών, συγγραμμάτων και φυλλαδίων. Διέθετε ακόμα ιστορικό τμήμα καθώς και όλες τις εργασίες του προσωπικού του νοσοκομείου. Είναι δανειστική βιβλιοθήκη και εφαρμόζεται το ταξινομικό σύστημα BARNARD.



Αποσαφηνίζοντας λοιπόν τον σκοπό αυτής της εργασίας και μετά την σύντομη ιστορική εισαγωγή των Ιατρικών βιβλιοθηκών στην Ελλάδα αλλά και τη Βρετανία, μια χώρα στην οποία πολλές εξελίξεις και καινοτομίες σηματοδότησαν το μέλλον των Ιατρικών βιβλιοθηκών, στην συνέχεια θα ορίσουμε τις ιατρικές βιβλιοθήκες, την δράση τους αλλά και τον σκοπό τους στον χώρο καθώς και τον συναφών αντικειμένων. Θα ορίσουμε ακόμα το προφίλ του βιβλιοθηκονόμου ένα πολυποίκιλο ρόλο, όπου προϋποθέτει την ύπαρξη γνώσεων και δεξιοτήτων, επικοινωνιακή ικανότητα και συνεχή παρακολούθηση των εξελίξεων αλλά και την σπουδαιότητα της εκπαίδευσης των χρηστών σε μια βιβλιοθήκη.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

2.1 ΟΡΙΣΜΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

2.1.1 ΠΡΩΤΟΣ ΟΡΙΣΜΟΣ

Ιατρικές βιβλιοθήκες ή βιβλιοθήκες επιστημών υγείας ονομάζονται λόγω της συγκεκριμένης θεματικής περιοχής που καλύπτουν και αφορούν στις Επιστήμες της Υγείας, δηλαδή την Ιατρική, Βιολογία, Φαρμακολογία, Βιοχημεία και συναφείς κλάδους. Οι ιατρικές βιβλιοθήκες σχεδόν δεν αποτελούν ανεξάρτητους οργανισμούς, αλλά δρουν στους κόλπους ενός ευρύτερου οργανισμού και διαφοροποιούνται 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 Εταιρίες, 7) Λοιπές Υπηρεσίες του Εθνικού Συστήματος Υγείας, όπως Κέντρα Υγείας, Σταθμοί Βοηθειών, Μονάδες Προληπτικής Ιατρικής (Λάππα & Χαλεπλιόγλου, 2007 ; Κυριακή Μάνεση, 2000).

Στην σύγχρονη τεχνολογική εποχή αδήριτη είναι η ανάγκη για εξέλιξη και αρτιότερη εκπαίδευση των βιβλιοθηκονόμων με την υιοθέτηση και εφαρμογή νέων τεχνολογιών για την καλύτερη δυνατή στελέχωση και εξοπλισμό των ιατρικών βιβλιοθηκών, αφού ο σημερινός υβριδικός χαρακτήρας τους (έντυπο και ψηφιακό υλικό) έχει σημαντικές ελλείψεις (Λάππα & Χαλεπλιόγλου, 2007). Σε πλεονεκτική θέση βρίσκονται οι ιατρικές βιβλιοθήκες που ανήκουν στα Ακαδημαϊκά ιδρύματα και Ερευνητικά κέντρα έναντι αυτών των νοσοκομείων, που δεν ανήκουν στον Σύνδεσμο Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΣΕΑΒ), όσον αφορά στο ανθρώπινο δυναμικό τους, στις υλικοτεχνικές υποδομές και στη αυξημένη χρηματοδότηση από τους πόρους των πανεπιστημίων και του κρατικού προϋπολογισμού, καθώς και τις 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.



2.1.2 ΔΕΥΤΕΡΟΣ ΟΡΙΣΜΟΣ

Στην αγγλική βιβλιογραφία χρησιμοποιούνται οι όροι “hospital medical library” και “hospital patients library” που περιέχουν τις λέξεις “medical” (ιατρικός/ή) και “patients” (των ασθενών) και καθορίζουν τον εξειδικευμένο χαρακτήρα και την αποστολή της κάθε μιας. Ωστόσο ο όρος «νοσοκομειακή βιβλιοθήκη», δεν είναι και τόσο ξεκάθαρος, διότι άλλοι θεωρούν ότι απευθύνεται στους ασθενείς του νοσοκομείου και άλλοι στο επιστημονικό του προσωπικό. Μερικοί, κάτω από τον τίτλο αυτό, φαντάζονται μια βιβλιοθήκη που απευθύνεται στους αρρώστους του εκάστοτε νοσοκομείου, ενώ άλλοι με τον τίτλο αυτό εννοούν μια βιβλιοθήκη για το επιστημονικό προσωπικό του. Υπάρχει προς αυτή την κατεύθυνση μεγάλη σύγχυση και γι’ αυτό πολύ συχνά χρησιμοποιούνται στην αγγλική βιβλιογραφία οι όροι αντικαθιστώντας ο ένας τον άλλο. Οι όροι μπορεί να συμπεριληφθούν στο γενικότερο τίτλο «νοσοκομειακή βιβλιοθήκη», η οποία απευθύνεται όχι μόνο στο ιατρικό προσωπικό και στους αρρώστους, αλλά και στο υπόλοιπο προσωπικό (διοικητικό, τεχνικό, κ.τ.λ.) (Σεμερτζίδου, 2008).

Το νοσοκομείο ως κοινότητα περιλαμβάνει στους κόλπους του μια σειρά επιστημόνων και επαγγελματιών από τον φοιτητή ιατρικής, τον ειδικευμένο γιατρό, το νοσηλευτή αλλά και το διοικητικό και τεχνικό προσωπικό ως τον λογιστή, τον ηλεκτρολόγο και άλλους. Πρέπει να διαθέτει ένα σύστημα βιβλιοθηκών που να εξυπηρετεί και να βοηθάει όχι μόνο τα επαγγέλματά τους, αλλά να στοχεύει στο ψυχαγωγικό διάβασμα και τη γενική μόρφωση (Σεμερτζίδου, 2008).

Επειδή τα «συμφέροντα» και οι στόχοι των χρηστών ποικίλουν πρέπει να δημιουργηθούν βιβλιοθήκες που να ικανοποιούν ολόκληρη την κοινότητα. Για να αναπτυχθεί όμως ένα τέτοιο σύστημα χρειάζεται χρόνος, χώρος, προσωπικό αλλά και ένας σημαντικός προϋπολογισμός. Σύμφωνα με μια ιδέα που παρουσιάστηκε από την κα Kirsten Gerzymisch, βιβλιοθηκονόμο της Νοσηλευτικής Σχολής της Δανίας, η ιατρική και η νοσηλευτική βιβλιοθήκη μπορούν να «συγκατοικήσουν», δηλαδή η «ιατρική βιβλιογραφία» μπορεί να είναι χρήσιμη για τη νοσοκόμα, αλλά και η «νοσηλευτική βιβλιογραφία» πολλές φορές μπορεί να εξυπηρετήσει τον γιατρό. Μια βιβλιοθήκη που θα περιέχει υλικό το οποίο να μπορεί να βοηθήσει το τεχνικό και το διοικητικό προσωπικό του νοσοκομείου δεν είναι εφικτή για τα οικονομικά του νοσοκομείου, ιδιαίτερα στην χώρα μας (Σεμερτζίδου, 2008).

Ακόμα και για τους ασθενείς η ανάπτυξη μιας βιβλιοθήκης με υλικό το οποίο θα απευθύνεται σε εκείνους, αντιμετωπίζει δυσκολίες και συναντά εμπόδια με κύριο παράγοντα την έλλειψη



προϋπολογισμού. Ωστόσο ευεργετικοί σύλλογοι στο παρελθόν έχουν κάνει κάποιες προσπάθειες ανάπτυξης μιας βιβλιοθήκης για τους ασθενείς, ήταν όμως ελάχιστες. (Σεμερτζίδου, 2008)

2.1.3 ΤΡΙΤΟΣ ΟΡΙΣΜΟΣ

Η ιατρική βιβλιοθηκονομία αποτελεί το κομμάτι της Επιστήμης της Πληροφόρησης που «εντοπίζει, οργανώνει, και διαχέει τις πληροφορίες ιατρο – 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, πληροφόρησης και ποιότητας υπηρεσιών υγείας αποτελούν δύο άμεσα συνδεδεμένες έννοιες (Κωσταγιόλας και συν., 2008).

Σύμφωνα με τους παραπάνω ορισμούς αλλά και την γενικότερη μελέτη μου πάνω σε αυτό τον τομέα, ο επικρατέστερος όρος κατά την άποψη μου είναι της κα Σεμερτζίδου μιας και θεωρώ τις έννοιες “Ιατρικές βιβλιοθήκες” και “νοσοκομειακές βιβλιοθήκες” δυο έννοιες αλληλένδετες. Η βιβλιοθήκη δεν πρέπει να εξυπηρετεί μια συγκεκριμένη μερίδα ανθρώπων αλλά όλους όσους αναζητούν την γνώση και την ψυχαγωγία, στοχεύοντας στις ιδιαίτερες ανάγκες του εκάστοτε χρήστη.

2.2 ΙΑΤΡΙΚΟΙ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟΙ

2.2.1.ΓΕΝΙΚΑ

Η επεξεργασία των πρωτογενών πληροφοριακών πηγών, η παραγωγή νέας γνώσης και η οργάνωση πληροφοριακών συστημάτων, που έχουν σαν στόχο τη διαχείριση εξειδικευμένων πληροφοριών, που απευθύνεται σε μέλη ιατρικού επαγγέλματος ή σε καταναλωτές προϊόντων υγείας, περιλαμβάνονται σε ένα από τα στάδια της ιατρική πληροφόρησης. Η ιατρική βιβλιοθηκονομία χρησιμοποιεί βιβλιοθήκες επιστημών υγείας που εξυπηρετούν το κοινό και οι οποίες ποικίλουν ως προς τη χρήση αλλά και τις ανάγκες του κοινού. (Λάππα & Χαλεπλιόγλου, 2007 ; Μάνεση, 2000).

Στην Ελλάδα σημαντικά τρέχοντα ζητήματα για τις ιατρικές βιβλιοθήκες αφορούν την οργάνωση και διοίκησή τους ως εξαρτώμενο τμήμα σε ευρύτερους οργανισμούς όπως η πρόσληψη



του κατάλληλου προσωπικού για την κατάλληλη θέση, η ενίσχυση της συλλογής με την τρέχουσα βιβλιογραφία για την κάλυψη πληροφοριακών αναγκών των χρηστών, η διάθεση χώρων για ανάγνωση και αποθήκευση υλικού, η διάθεση ηλεκτρονικών υπολογιστών για την εξυπηρέτηση του κοινού, η εφαρμογή νέων τεχνολογιών, τα προγράμματα που θα εφαρμόζονται με σκοπό τη μέτρηση της βελτίωσης της ποιότητας, οι συνεργατικές δράσεις μεταξύ βιβλιοθηκών.

Με τη συνεργασία επιτυγχάνουμε τη μείωση του κόστους. Όταν οι στόχοι πραγματοποιούνται σε κοινή βάση πετυχαίνουμε χαμηλότερες τιμές, για παράδειγμα διαγωνισμοί περιοδικών, προμήθεια προγραμμάτων λογισμικού, οργάνωση ηλεκτρονικών καταλόγων, διαδανεισμός και άλλα, διεκδίκηση χρηματοδότησης από τη διοίκηση του οργανισμού στον οποίο ανήκουν. Τα παραπάνω έχουν ως αποτέλεσμα την μείωση των εξόδων των βιβλιοθηκών (Κωσταγιόλας & Καϊτελίδου, 2008).

2.2.2 Ο ΣΥΓΧΡΟΝΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟΥ

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.

Γενικότερα, η δουλειά του ιατρικού βιβλιοθηκονόμου στις νοσοκομειακές βιβλιοθήκες είναι εξαιρετικά δύσκολη. Εργάζονται σε συνθήκες δύσκολες όσον αφορά στην ανάπτυξη της συλλογής την εξυπηρέτηση ενός κοινού με ιδιαίτερη θεματολογία. Θα πρέπει να βαδίζει με βάση την αποστολή της εκάστοτε βιβλιοθήκης και να σχεδιάσει ένα πλάνο οργάνωσης με απώτερο σκοπό την εξέλιξη της. Η συνεργασία του με άλλους βιβλιοθηκονόμους κάνει πιο εύκολη την επίτευξη των στόχων, όχι στη δημιουργία του πλάνου για τον καλύτερο σχεδιασμό προτεραιοτήτων και βημάτων για την επίτευξη των στόχων γιατί για κάθε βιβλιοθήκη το πλάνο είναι μοναδικό, αλλά σε επίπεδο ανταλλαγής και ποιότητας της πληροφορίας. Οι απαιτήσεις μιας νοσοκομειακής βιβλιοθήκης είναι πολλαπλές και δύσκολες. Οφείλουν να εξυπηρετούν το κοινό τους το οποίο μπορεί να είναι ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό, τεχνικό και διοικητικό προσωπικό, ασθενείς και ο οιοσδήποτε χρήστης.



Στην Ελλάδα οι νοσοκομειακές βιβλιοθήκες δεν έχουν κατάλληλες υποδομές. Τα νοσοκομεία παραχωρούν σχετικά μικρούς χώρους για τη στέγαση της βιβλιοθήκης τους. Γενικότερα υπάρχει η αίσθηση από τις διοικήσεις, ότι η βιβλιοθήκη είναι το τελευταίο τμήμα του νοσοκομείου που θα πρέπει να οργανώσουν. Κάτω από αυτές τις συνθήκες, το έργο του ιατρικού βιβλιοθηκονόμου γίνεται δυσκολότερο. Έτσι με τον τρόπο που διαμορφώνεται ο χώρος καταλήγει σε μικρό σχετικά αναγνωστήριο, με λίγους ηλεκτρονικούς υπολογιστές για τους χρήστες και μικρή συλλογή. Επιλέγουν κυρίως περιοδικά που περιέχουν τρέχουσα ενημέρωση, μερικά βιβλία και εγκυκλοπαίδειες και όλα αυτά σχεδόν πάντα με θέματα ιατρικού περιεχομένου.

Είναι γεγονός ότι η τεχνολογική εξέλιξη, οι σύγχρονες πληροφοριακές ανάγκες, οι ανάγκες στον κοινωνικό και οικονομικό τομέα, είναι οι παράγοντες που συνθέτουν τη νέα πραγματικότητα. Μέσα λοιπόν σ' αυτά τα πλαίσια, καλείται ο ιατρικός βιβλιοθηκονόμος να παίξει ένα πολυποίκιλο ρόλο, όπου προϋποθέτει την ύπαρξη γνώσεων και δεξιοτήτων, επικοινωνιακή ικανότητα και συνεχή παρακολούθηση των εξελίξεων.

2.2.3 ΤΟ ΠΡΟΦΙΛ ΤΟΥ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟΥ

Στην σημερινή εποχή που οι εξελίξεις στις επιστήμες και γενικότερα στην τεχνολογία είναι ραγδαίες, το προφίλ του ιατρικού βιβλιοθηκονόμου πρέπει να είναι ανάλογο και ουσιαστικά εξελιγμένο. Τα σημεία τα οποία συντελούν σε αυτή την εικόνα είναι τα εξής (Detlefsen, 2002 ; Maclean, 2006 ; Crumley, 2006 ; Fama et al., 2005 ; Perry et al., 2005 ; Μάνεση, 2000):

- 1) Στην εκτέλεση των παραδοσιακών βιβλιοθηκονομικών εργασιών και στην ενσωμάτωση νέων
- 2) Στην ανάπτυξη εξατομικευμένων υπηρεσιών και προϊόντων για την κάλυψη εξειδικευμένων πληροφοριακών αναγκών
- 3) Τη μελέτη και αξιολόγηση (μελέτες χρηστών, έρευνες αγοράς) των πληροφοριακών αναγκών κοινού που εξυπηρετούν με ίδια, αλλά και διαφορετικά χαρακτηριστικά (γιατροί, ερευνητές, φοιτητές)
- 4) Την απόκτηση γνώσεων/ δεξιοτήτων που αφορούν στο επιστημονικό αντικείμενο που θεραπεύεται στον Οργανισμό
- 5) Τη διαχείριση πληροφοριακών πηγών συντονίζοντας τον εντοπισμό, την επιλογή, την πρόσκτηση, την ανάλυση και επεξεργασία και χρήση τους



- 6) Την παροχή ολοκληρωμένων πληροφοριακών υπηρεσιών (information integration)
- 7) Την εξασφάλιση της πρόσβασης στο υλικό και την πλήρωση των προϋποθέσεων που απαιτούνται για τη διευκόλυνση του κοινού και την εξοικείωση αυτού με τη χρησιμοποιούμενη τεχνολογία και χρήση και αξιοποίηση των παρεχόμενων πληροφοριών (σεμινάρια χρηστών, εκπαίδευση κοινού)
- 8) Τη συμβολή κατά τη λήψη αποφάσεων στα ερευνητικά κέντρα, εργαστήρια και λοιπά τμήματα του Οργανισμού
- 9) Τη συνεργασία με τα ανωτέρω τμήματα, την υλοποίηση προγραμμάτων (projects) από κοινού (π.χ. υπηρεσίες βιοπληροφορικής)
- 10) Την υιοθέτηση και ανάπτυξη νέων τεχνολογιών (ψηφιακών βιβλιοθηκών και ιδρυματικών αποθετηρίων)
- 11) Την ανάπτυξη κοινοπραξιών και συνεργατικών σχημάτων ιατρό-βιολογικών βιβλιοθηκών
- 12) Τη συμβολή στην έκδοση ιατροβιολογικών δημοσιευμάτων
- 13) Την έρευνα στο κομμάτι της ιατρικής βιβλιοθηκονομίας
- 14) Την ενημέρωση για εξελίξεις του κλάδου (συμμετοχή σε συνέδρια, σεμινάρια)
- 15) Την ίδρυση και ενεργή συμμετοχή σε Ενώσεις Ιατρικής Βιβλιοθηκονομίας κ.λ.π..

2.2.4 Ο ΙΑΤΡΙΚΟΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟΣ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ

Οι ιατρικές βιβλιοθήκες στο εξωτερικό λειτουργούν με αρτιότερη οργάνωση και διοίκηση, και έτσι με στοχευόμενες δράσεις συντελούν στην εξέλιξη και την εύρυθμη λειτουργία τους. Η εξέλιξη του ρόλου του βιβλιοθηκονόμου των ιατρικών βιβλιοθηκών στο εξωτερικό έχει άμεση σχέση με την προσωπικότητά του. Οι ικανότητες και οι γνώσεις καθορίζουν αν είναι κατάλληλος να εργαστεί στη συγκεκριμένη θέση.

Χαρακτηριστική περίπτωση αποτελεί η προκήρυξη θέσεως ιατρικού βιβλιοθηκονόμου της Ιατρικής Κοινοπραξίας Ιθαγενών της Αλάσκα (Alaska Native Tribal Health Consortium) το 2007 για τη θέση του Υπεύθυνου της Ιατρικής Βιβλιοθήκης (Health Sciences Library) του Ιατρικού Κέντρου Ιθαγενών της Αλάσκα (Alaska Native Medical Centre) του Νοτιοκεντρικού Ιδρύματος της Αλάσκα (South Central Foundation) και της Κοινοπραξίας Γηγενών Φυλών της Αλάσκα (Alaska Native Tribal Health Consortium) σύμφωνα με την οποία ο υποψήφιος οφείλει να κατέχει τις ακόλουθες γνώσεις και δεξιότητες (Σμερτζίδου, 2008) :



- Γνώσεις των ιατρικών πληροφοριακών πηγών, περιοδικών και βάσεων δεδομένων
- Γνώσεις βιβλιοθηκονομικών πρακτικών και τεχνικών
- Οικονομικές γνώσεις και διοικητικές ικανότητες
- Γνώσεις των αρχών που διέπουν τη Διαχείριση Πληροφορίας
- Ικανότητες γραπτού και προφορικού λόγου
- Ηγετικές ικανότητες και γνώσεις διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων
- Τεχνολογικές γνώσεις για την ανάπτυξη λογισμικού και ψηφιακών βιβλιοθηκών
- Διάθεση πνεύματος συνεργασίας και οργάνωσης.

Η περιγραφή της θέσης εργασίας συνοψίζεται στην εκτέλεση των παρακάτω καθηκόντων: α) διοίκηση της βιβλιοθήκης, β) ανάπτυξη στρατηγικού σχεδιασμού και διοικητικών σχεδίων δράσεων, γ) οικονομική διοίκηση, δ) διαχείριση πηγών πληροφόρησης, ε) εξυπηρέτηση κοινού και ε) ανάπτυξη τεχνικών και μεθόδων διαφήμισης και προώθησης των υπηρεσιών και προϊόντων της βιβλιοθήκης (Σεμερτζίδου, 2008).

Και σε όλα τα παραπάνω αποδίδεται η πρόοδος αυτού του είδους των βιβλιοθηκών. Ο ιατρικός βιβλιοθηκονόμος συμβάλει στην ανάπτυξη της ιατρικής βιβλιοθήκης και αυτή με την σειρά της στην ανάπτυξη της ιατρικής επιστήμης και της έρευνας (Σεμερτζίδου, 2008).

2.3 ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

Λόγω της ραγδαίας ανάπτυξης των τεχνολογικών εφαρμογών, την εισαγωγή των ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης αλλά, των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και των πληροφοριών σε ηλεκτρονική μορφή σε μια βιβλιοθήκη καθίσταται αναγκαία η εκπαίδευση των χρηστών. Σε αυτό το σημείο η παρέμβαση και η συμμετοχή της βιβλιοθήκης αλλά και του βιβλιοθηκονόμου στις εκπαιδευτικές δραστηριότητες των χρηστών είναι απαραίτητη (Καλογεράκη & Τσαλαπατάνη, 2008).

Η μέθοδοι για την εκπαίδευση των χρηστών μιας βιβλιοθήκης είναι οι εξής:

- Ομαδική στο χώρο της βιβλιοθήκης (περισσότερα από τρία άτομα)
- Ατομική κατόπιν αιτήματος του χρήστη (λιγότερα από τρία άτομα)
- Ατομική σε προκαθορισμένο από τη βιβλιοθήκη χρόνο (λιγότερα από τρία άτομα)
- Μέσω διάφορων σεμιναρίων, διαλέξεων και παρουσιάσεων, online μαθημάτων και παροχής εκπαιδευτικού υλικού ή οδηγιών χρήσης.



Έρευνες που έγιναν παγκοσμίως σε διάφορες νοσοκομειακές βιβλιοθήκες οδήγησαν στο συμπέρασμα ότι στην πλειοψηφία των χρηστών παρέχεται κυρίως ατομική εκπαίδευση αλλά και παροχή οδηγιών χρήσης από τους ιατρικούς βιβλιοθηκονόμους. Αυτές οι μέθοδοι θεωρούνται και οι πιο αποτελεσματικές (Καλογεράκη & Τσαλαπατάνη, 2008).

Τα αποτελέσματα από την εκπαίδευση των χρηστών είναι πολύ θετικά μιας και οι γνώσεις τους σχετικά με τις διαθέσιμες πηγές βελτιώνονται όπως επίσης και η ικανότητα τους για αναζήτηση της κατάλληλης βιβλιογραφίας. Έτσι μειώνεται ο χρόνος των χρηστών για την αναζήτηση της πληροφορίας αλλά και του βιβλιοθηκονόμου, ο οποίος θα αναζητά την πληροφορία για λογαριασμό των χρηστών.

Η θετική επίδραση που έχει η εκπαίδευση των χρηστών σκοντάφτει για ακόμα μια φορά στις δυσλειτουργίες των ελληνικών βιβλιοθηκών. Από έρευνα που έχει γίνει στο 17ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών το 2008 από την Καλογεράκη Ελένη και την Τσαλαπατάνη Ειρήνη, δείχνει ότι το 37 % των βιβλιοθηκών, το οποίο είναι αρκετά απογοητευτικό, δεν παρέχουν καμία εκπαίδευση στους χρήστες. Το 93 % των νοσοκομειακών βιβλιοθηκονόμων αναζητούν οι ίδιοι την βιβλιογραφία για λογαριασμό των χρηστών, ενώ το 78% των βιβλιοθηκών δεν αναφέρει συμμετοχή του βιβλιοθηκονόμου στην επιτροπή εκπαίδευσης του νοσοκομείου.

Καταλαβαίνουμε λοιπόν ότι η εκπαίδευση των χρηστών στις σημερινές βιβλιοθήκες είναι ανύπαρκτη. Θα πρέπει λοιπόν οι νοσοκομειακές βιβλιοθήκες να καταλάβουν τα οφέλη που θα έχουν και υιοθετώντας προγράμματα κατάρτισης και τεχνικές διδασκαλίες βασισμένες στις ανάγκες των χρηστών, να αναπτύξουν τη χρήση των υπηρεσιών τους (Καλογεράκη & Τσαλαπατάνη, 2008).

2.4 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ ΜΕ ΑΛΛΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

Στην Ελλάδα απ' όσο γνωρίζουμε δεν γίνεται κάποια συνεργασία μεταξύ των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών τουλάχιστον σε επίσημη βάση, όπως π.χ. οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες που ακολουθούν ενιαία πολιτική, στο δανεισμό, στην οργάνωση του υλικού, ψηφιοποίηση, παραγγελίες, διαγωνισμοί, χρηματοδότηση συνέδρια κλπ.

Στο εξωτερικό, οι λαϊκές βιβλιοθήκες πλησίασαν τα νοσοκομεία και έτσι όλες οι οικονομικές δυνάμεις των νοσοκομείων συγκεντρώθηκαν για την ανάπτυξη των ιατρικών βιβλιοθηκών. Στην πολιτεία Ohio των Η.Π.Α., για παράδειγμα, η δημόσια βιβλιοθήκη του Cleveland προσφέρει τις υπηρεσίες της στα νοσοκομεία από το 1992. Η βιβλιοθήκη αυτή έχει ένα ειδικό τμήμα που



ασχολείται με την εξυπηρέτηση των νοσοκομείων και άλλων ιδρυμάτων. Οι διευθύνσεις όλων των νοσοκομείων της Πολιτείας έχουν φροντίσει από κοινού, οι βιβλιοθήκες τους να εξυπηρετούν τόσο το γιατρό, όσο και το υπόλοιπο προσωπικό και τους ασθενείς (Σεμερτζίδου, 2008).

Οι εξελίξεις στον τεχνολογικό τομέα έχουν επηρεάσει σημαντικά και την εξέλιξη των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών.

Στο σύγχρονο περιβάλλον των υπηρεσιών υγείας, πληροφόρησης και ποιότητας υπηρεσιών υγείας, ως χώροι που υφίστανται για να παρέχουν γνώση και ψυχαγωγία σε όλους τους χρήστες, πρέπει να στελεχώνονται με ικανό προσωπικό, ανθρώπους που κυνηγούν την συνεχή επιμόρφωση και οδηγούν την βιβλιοθήκη στην εξέλιξη της. Τα ποσοστά εκπαίδευσης των βιβλιοθηκονόμων αλλά και της εκπαίδευσης που παρέχουν στους χρήστες στην Ελλάδα δεν είναι ιδιαίτερα ικανοποιητικά. Αυτό θα έπρεπε να προβληματίζει τόσο τους βιβλιοθηκονόμους, την ανώτερη διοίκηση αλλά και το κράτος. Στο κεφάλαιο που ακολουθεί θα καταγράψουμε τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι νοσοκομειακές βιβλιοθήκες μέσω των ιστοσελίδων τους. Η έρευνα αυτή είναι μια προσπάθεια να απεικονίσουμε την κατάσταση που επικρατεί σήμερα και αν οι προσφερόμενες υπηρεσίες είναι επαρκής.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΕΡΕΥΝΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΓΙΑ ΤΙΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

Ξεκίνησα την έρευνά μου με τη σκέψη να καταγράψω τις νοσοκομειακές βιβλιοθήκες στην Ελλάδα που διατηρούν δικτυακό τόπο και ποιες πληροφορίες μας παρέχονται μέσω αυτού για τις υπηρεσίες που προσφέρουν. Αναζήτησα στο Google, κατάλογο νοσοκομείων της Ελλάδας και κατέληξα να συμβουλευτώ τον κατάλογο που δίνει η Βικιπαίδεια.

Οι πληροφορίες που προκύπτουν μέσα από την έρευνα οδηγούν στο συμπέρασμα ότι στην Ελλάδα δεν υπάρχουν όλες οι νοσοκομειακές βιβλιοθήκες στο Διαδίκτυο. Το ποσοστό δε είναι σχεδόν απογοητευτικό. Από τα 102 κρατικά νοσοκομεία μόλις τα 19 διατηρούν σελίδα βιβλιοθήκης στο Διαδίκτυο.

Τα νοσοκομεία που εντόπισα λοιπόν μέσω των ιστοσελίδων τους είναι τα εξής:

ΑΤΤΙΚΗ
1. Γ.Ν.Α ΚΑΤ
2. Γ.Ν.Α ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ
3. ΩΝΑΣΣΕΙΟ ΚΑΡΔΙΟΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ
4. ΣΙΣΜΑΝΟΓΛΕΙΟ Γ.Ν
5. ΑΡΕΤΑΙΕΙΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ
6. Γ.Ν.Α ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΓΕΝΝΗΜΑΤΑΣ
7. Γ.Ν ΣΚΛΗΠΕΙΟ ΒΟΥΛΑΣ
8. ΛΑΙΚΟ Γ.Ν.Α
9. Γ.Ν ΠΑΙΔΩΝ ΑΘΗΝΩΝ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΚΑΙ ΑΓΛΑΙΑΣ ΚΥΡΙΑΚΟΥ
10. Γ.Ν.Α ΙΠΠΟΚΡΑΤΕΙΟ
11. ΑΙΓΙΝΗΤΕΙΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ
12. Α. ΣΥΓΓΡΟΣ
13. Γ.Ν ΚΟΡΙΝΘΟΥ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
14. ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ
15. ΑΓΙΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ
16. ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ Γ.Ν.Σ ΑΧΕΠΑ



17. ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΓΕΝΝΗΜΑΤΑΣ
ΚΡΗΤΗ
18. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ Γ.Ν ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ
ΙΩΑΝΝΙΝΑ
19. ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ Γ.Ν ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ

Εκτός από αυτές τις 19 βιβλιοθήκες που βρίσκονται και λειτουργούν κανονικά στο χώρο των νοσοκομείων εντόπισα επίσης τις παρακάτω περιπτώσεις:

- I. Αρκετές ιστοσελίδες νοσοκομείων βρίσκονται σε ένα δικτυακό τόπο έναν ηλεκτρονικό κατάλογο σαν τον χρυσό οδηγό, το οποίο ονομάζεται “vres”, πιθανόν εταιρείες που ανέλαβαν την κατασκευή τους, δίχως όμως αναφορά σε βιβλιοθήκη παρά μόνο σε πληροφορίες που αφορούν το νοσοκομείο. www.vres.gr
- II. Δύο νοσοκομεία να έχουν κοινή βιβλιοθήκη π.χ. το Νοσοκομείο Παιδων Αγία Σοφία και το Νοσοκομείο Παιδων Παναγιώτη & Αγλαΐας Κυριακού. Στο “site” του νοσοκομείου αναφέρονται μόνο οι ώρες λειτουργίας της βιβλιοθήκης και το τηλέφωνο της.
- III. Να υπάρχει σύνδεσμος που να δηλώνει την ύπαρξη ιστοσελίδας βιβλιοθήκης, όμως η σελίδα να είναι κενή π.χ. Κρατικό Νίκαιας Άγιος Παντελεήμων ή να αναφέρεται ότι «δεν υπάρχουν προς το παρόν καταχωρήσεις» ή «σελίδα υπό κατασκευή» π.χ. Θριάσειο Νοσοκομείο.
- IV. Να υπάρχει σύνδεσμος που να συνδέει ιστοσελίδα του νοσοκομείου με την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου π.χ. Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο Αλεξανδρούπολης με το Πανεπιστήμιο Αλεξανδρούπολης. Επίσης η σύνδεση μπορεί να είναι με ΤΕΙ π.χ. το Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο Ιωαννίνων έχει σύνδεση με την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ Ηπείρου.
- V. Να υπάρχει σύνδεσμος που να συνδέει ιστοσελίδα του νοσοκομείου με την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης της Σχολής Θετικών Επιστημών π.χ. Αρεταίειο Νοσοκομείο. Στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου αυτού αναφέρεται ότι η βιβλιοθήκη διαθέτει 2.800 τόμους συγγραμμάτων και 3.800 τόμους περιοδικών.



- VI. Ιστοσελίδα νοσοκομείου να περιλαμβάνει μόνο το χάρτη και στοιχεία για τον τρόπο πρόσβασης σ' αυτό π.χ. NIMITΣ.
- VII. Σε αρκετές ιστοσελίδες γίνεται απλή αναφορά για την ύπαρξη της βιβλιοθήκης πχ. Το Γενικό Νοσοκομείο Κορίνθου, το νοσοκομείο Μεταξά και το Περιφερειακό Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Ηρακλείου.
- VIII. Νοσοκομεία όπως το Αχιλλοπούλειο Γενικό Νοσοκομείο Βόλου μας δίνουν χρήσιμες διευθύνσεις στο Διαδίκτυο όπως συνδέσεις με Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Medline – ηλεκτρονική πληροφόρηση, National Library of Medicine –USA, British Medical Journal, the new England Journal of Medicine, Ιατρικός Σύλλογος Θεσσαλονίκης, Αθηνών, Ιατρική Σχολή Α.Π.Θ. Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός, Γιατροί του Κόσμου, Εθνικός Οργανισμός Φαρμάκων κ.λπ., χωρίς όμως να υπάρχει κάποια αναφορά για ύπαρξη ιστοσελίδας βιβλιοθήκης.
- IX. Πιο ολοκληρωμένες ιστοσελίδες οι οποίες μας δίνουν αρκετές πληροφορίες για την βιβλιοθήκη όπως κατάλογοι, περιοδικά, παρεχόμενες υπηρεσίες, χρήσιμους συνδέσμους, ηλεκτρονικές πηγές και γενικότερες πληροφορίες για τις ώρες λειτουργίας, στοιχεία επικοινωνία και το προσωπικό. Οι βιβλιοθήκες αυτές είναι ο Ευαγγελισμός, το ΚΑΤ, το Γενικό Νοσοκομείο Θεσσαλονίκης Γεώργιος Παπανικολάου, Άγιος Δημήτριος, το Ωνάσειο, το ΑΧΕΠΑ, το Σισμανόγλειο, το Γενικό Νοσοκομείο Αθήνας Γ.Γεννηματάς, το Ασκληπειό Βούλας και το Λαϊκό Αθηνών.

Όλες οι νοσοκομειακές βιβλιοθήκες στην Ελλάδα που έχουν ιστοσελίδα στο Διαδίκτυο έχουν ηλεκτρονικούς καταλόγους βιβλίων, καθώς επίσης ελληνικών και ξενόγλωσσων επιστημονικών περιοδικών. Ωστόσο διαπιστώνω ότι δεν ακολουθούν ενιαία πολιτική όσον αφορά στις προσφερόμενες υπηρεσίες. Πολλές και διαφορετικές πολιτικές πρόσβασης συνθέτουν μια ελλιπή εικόνα για τις νοσοκομειακές βιβλιοθήκες ως προς την εξυπηρέτηση και πληροφόρηση.

Διαθέτουν αναγνωστήριο με περίπου 3-4 ηλεκτρονικούς υπολογιστές κατά μέσο όρο, η χρήση επιτρέπεται κυρίως σε ιατρικό και νοσοκομειακό προσωπικό. Κατά κανόνα δεν είναι δανειστικές. Στις περιπτώσεις που ο δανεισμός επιτρέπεται, εφαρμόζεται μόνο για ιατρικό και νοσοκομειακό προσωπικό. Διαθέτουν επιστημονικά άρθρα με σπάνιο ή μοναδικό υλικό π.χ. ένα άρθρο που ενδεχομένως να δια φωτίσει ένα γιατρό για επικείμενη χειρουργική επέμβαση, συνεπώς το υλικό θα πρέπει να βρίσκεται στο χώρο για να μπορεί να χρησιμοποιείται άμεσα και αποτελεσματικά.



Από τις 19 νοσοκομειακές βιβλιοθήκες που υπάρχουν στο Διαδίκτυο όπως προανέφερα οι 13 συνδέονται με ΕΙΕ (Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών) και ΕΚΤ (Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης) για παραγγελίες άρθρων. Καθώς επίσης με τις υπηρεσίες που προσφέρονται από το ΕΚΤ όπως παραγγελίες άρθρων από την Ελλάδα και το εξωτερικό πρόσβαση σε επιστημονικά ηλεκτρονικά περιοδικά στο συλλογικό κατάλογο περιοδικών, πρόσβαση στο αρχείο διδακτορικών διατριβών και στις υπόλοιπες άλλες ψηφιακές βάσεις δεδομένων του ΕΚΤ. Το σημαντικό πρόβλημα που απασχολεί τους ερευνητές είναι η ανεύρεση όλου του άρθρου, γι' αυτό το λόγο απευθύνονται σ' αυτές τις υπηρεσίες που έχουν τη δυνατότητα απόκτησης του άρθρου σε πλήρες κείμενο.

Ο ίδιος αριθμός βιβλιοθηκών συνδέονται επίσης με ιατρικούς δικτυακούς τόπους και με άλλες ιατρικές βιβλιοθήκες όπως το Evidence Based Medicine Resource Center, το Internet Resource in Health and Medicine, το Journal Citation Report, η βάση δεδομένων Medline, η National Library of Medicine στις Η.Π.Α.

Δώδεκα ψηφιακές νοσοκομειακές βιβλιοθήκες έχουν συνδέσεις ή συνδρομές με ηλεκτρονικά επιστημονικά περιοδικά όπως το British Medical Journal, όπου οι χρήστες μπορούν άμεσα να έχουν πρόσβαση στο πλήρες κείμενο.

Ορισμένες βιβλιοθήκες νοσοκομείων –π.χ. το Νοσοκομείο «Ανδρέας Συγγρός»— που περιλαμβάνουν στη συλλογή τους διπλωματικές εργασίες και διδακτορικές διατριβές ή επιστημονικές δημοσιεύσεις είναι συνδεδεμένες με το openarchives.gr, που είναι μια μηχανή αναζήτησης ελληνικών ψηφιακών βιβλιοθηκών και ιδρυματικών αποθετηρίων και πραγματοποιεί ταυτόχρονη αναζήτηση σε ψηφιακές βιβλιοθήκες που περιέχουν τα προαναφερόμενα έγγραφα.

Στην Ελλάδα οι περισσότερες νοσοκομειακές βιβλιοθήκες βρίσκονται στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη. Οι βιβλιοθήκες αυτές είναι νοσοκομειακές αλλά λειτουργούν ως ιατρικές. Οι πληροφορίες που προκύπτουν μέσα από την έρευνα οδηγούν στο συμπέρασμα ότι στα πλαίσια της λειτουργία τους θα πρέπει να συμπεριλαμβάνουν υπηρεσίες εξυπηρέτησης γενικότερα του όποιου χρήστη, κάτι που δεν γίνεται στην Ελλάδα. Το κοινό τους να μην αποτελείται μόνο από το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό και από τους φοιτητές των σχολών της ιατρικής και νοσηλευτικής, αλλά να προσφέρουν υπηρεσίες και υλικό που να μπορεί να χρησιμοποιήσει και το τεχνικό και διοικητικό προσωπικό, οι ασθενείς άτομα με κινητικά προβλήματα και ο κάθε χρήστης.

Όλα τα παραπάνω μπορούν να επιτευχθούν σε συνεργασία με τις διοικήσεις των νοσοκομείων. Εδώ έρχεται να αναλάβει τις ευθύνες του ο ιατρικός βιβλιοθηκονόμος, ο πυρήνας της ιατρικής βιβλιοθήκης. Ικανός ιατρικός βιβλιοθηκονόμος σημαίνει καλά οργανωμένη ιατρική βιβλιοθήκη, να



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΠΡΩΘΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

4.1 ΓΕΝΙΚΑ

Με τη συνεχώς εξελισσόμενη τεχνολογία, η βιβλιοθήκη έχει αλλάξει πολύ τα τελευταία 25 χρόνια και από χώρος συγκέντρωσης βιβλίων μετατρέπεται σε πληροφοριακό κέντρο. Βρίσκεται στο κέντρο των εξελίξεων και εξυπηρετεί τις ανάγκες ακόμα και του πιο απομακρυσμένου χρήστη. Στη δεκαετία του 1990 η επανάσταση του διαδικτύου άλλαξε εντελώς το ρόλο των βιβλιοθηκών με την ψηφιοποίηση των αρχείων αλλά και των τεράστιων δυνατοτήτων πρόσβασης σε απομακρυσμένες πηγές. Η παγκοσμιοποίηση, η τεχνολογία αλλά και η ανάγκη των βιβλιοθηκών να προσαρμόσουν τις παραδοσιακές τους λειτουργίες στις σύγχρονες ανάγκες δημιουργούν την ανάγκη για marketing στις βιβλιοθήκες.

Ο Adam Smith στο έργο του “The Wealth of Nations” το 1986, επισημαίνει «...πρωταρχικός ρόλος των βιβλιοθηκών είναι να εξυπηρετούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις ανάγκες των χρηστών. Η κατανάλωση (η ζήτηση και χρήση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης) είναι ο μοναδικός σκοπός της παραγωγής (και ύπαρξής της) και το συμφέρον του παραγωγού (των υπηρεσιών της) θα έπρεπε να είναι αυτό το οποίο προάγει το συμφέρον του καταναλωτή(χρήση των υπηρεσιών της)».

Έχοντας ένα προϊόν πρέπει να γίνει σωστή διαφήμιση έτσι ώστε αυτό το προϊόν να έχει απήχηση στο αγοραστικό κοινό και να επιφέρει τα επιθυμητά αποτελέσματα. Κατά τον ίδιο τρόπο οι υπηρεσίες μιας βιβλιοθήκης πρέπει να προωθηθούν για να αυξήσουν τη χρήση τους και να έχουν τα αποτελέσματα που θέλουν. Βέβαια οι νοσοκομειακές βιβλιοθήκες σκοντάφτουν στην ελληνική πραγματικότητα. Απαρχαιωμένα συστήματα, κακή ποιότητα των τεχνολογικών μηχανημάτων, ελλείψεις σε πληροφοριακό υλικό, ακατάλληλοι χώροι στέγασης, έλλειψη γνώσης και συνεχούς επιμόρφωσης από το προσωπικό στα καινούρια δεδομένα, είναι μερικά από τα σοβαρά προβλήματα στις ελληνικές νοσοκομειακές βιβλιοθήκες. Ικανοποιητική εξαίρεση στο γενικότερο αυτό κλίμα που επικρατεί στο χώρο των ελληνικών βιβλιοθηκών, αποτελούν οι Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες οι οποίες αξιοποιούν την χρηματοδότηση από προγράμματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης και κονδύλια



από το Β' ΚΠΣ ΕΠΕΑΕΚ το 1997 συνεχίζοντας με το Γ' ΚΠΣ ΕΠΕΑΕΚ και το ΕΣΠΑ μέχρι το 2013 και αναπτύσσονται, ενώ παράλληλα αρκετές νέες δημιουργήθηκαν, επανδρωθήκαν με τεχνολογικό εξοπλισμό, επιστημονικό υλικό (έντυπο και ηλεκτρονικό) και ανθρώπινο δυναμικό όλων των αναγκαίων, για αυτές, ειδικοτήτων.

Η ανάπτυξη και προώθηση των υπηρεσιών μιας βιβλιοθήκης είναι μια διαδικασία επίπονη και εξαιρετικά χρονοβόρα, ωστόσο πολύ σημαντική. Η στασιμότητα που επικρατεί στις βιβλιοθήκες είναι αποτέλεσμα πολλών παραγόντων, όπως η έλλειψη οικονομικών πόρων, ο φόβος σε κάτι νέο αλλά και αδιαφορία από την ανώτερη διοίκηση σε μια χρονοβόρα διαδικασία με πιθανές δυσκολίες, ωστόσο και ο φόβος της αποτυχίας έχοντας επενδύσει ένα χρηματικό ποσό, επηρεάζει σημαντικά την απόφαση για αλλαγές.

Ο ρόλος των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών στην Ελλάδα δεν θυμίζει σε τίποτα τις βιβλιοθήκες του εξωτερικού. Η έλλειψη κονδυλίων, οργάνωσης αλλά και γνώσης και εκπαίδευσης των χρηστών κάνουν τις βιβλιοθήκες της Ελλάδος να βρίσκονται σε πολύ κατώτερα επίπεδα. Σύμφωνα με έρευνα που έγινε από την Τσαλίδου Πελαγία βασισμένη σε ερωτηματολόγια για την εκπόνηση της πτυχιακής της εργασίας, το 2010, το 49% των νοσοκομείων διαθέτει βιβλιοθήκη –ακόμα και σε υποτυπώδη μορφή κι οργάνωση—, ενώ το 51% των νοσοκομείων της χώρας ούτε καν διαθέτουν βιβλιοθήκη.

Ένας βασικός παράγοντας των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών για την προώθηση των υπηρεσιών τους είναι να γνωρίζουν το λόγο ύπαρξής τους και σε ποιο κοινό απευθύνονται. Μια νοσοκομειακή βιβλιοθήκη πρέπει να είναι ανοιχτή σε όλες τις ομάδες. Πρέπει να εξυπηρετεί τους γιατρούς, τους νοσηλευτές, τους ερευνητές, τους φοιτητές και τους ασθενείς ή τους επισκέπτες. Μόλις το 13 % των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών εξυπηρετεί του ασθενείς. Αυτό είναι ένα μεγάλο πρόβλημα στις σημερινές νοσοκομειακές βιβλιοθήκες και αυτό είναι απόρροια της έλλειψης οικονομικών πόρων. Οι περισσότερες βιβλιοθήκες κάνουν διακρίσεις στο κοινό που εξυπηρετούν είτε λόγω περιορισμένων αντιτύπων και υλικού γενικού περιεχομένου είτε μη διαθέσιμων πληροφοριακών συστημάτων (Τσαλίδου, 2010).

Σχεδιάζοντας ένα πλάνο για το τι θέλουμε να πετύχουμε, πώς και τι αποτελέσματα θέλουμε να έχουμε με αυτές τις ενέργειές μας είναι το πρώτο βήμα. Η βιβλιοθήκη εκτός από φορέας γνώσης και πηγή τεχνολογικής πληροφόρησης πρέπει να είναι ένας χώρος ψυχαγωγίας, χαλάρωσης και αυτό είναι το όραμα για την εξέλιξη μιας βιβλιοθήκης. Έχοντας λοιπόν θέσει τους στόχους πρέπει να αναπτύξουμε στρατηγικές για να τους πραγματοποιήσουμε.



Με την έννοια marketing εννοούμε την ανάγκη μιας βιβλιοθήκης να λειτουργήσει με επιτυχία σε ένα οικονομικοκοινωνικό περιβάλλον με μεγάλο ανταγωνισμό. Αποτελεί δηλαδή μια προσπάθεια να αναδείξει όλες τις λειτουργίες μιας βιβλιοθήκης και τη διαχείρισή της μέσω μιας στρατηγικής σε μια κοινωνία ιδιαίτερα απαιτητική (Χλωμούδης & Κωσταγιόλας, 2004).

Κατά τη διαδικασία εφαρμογής της στρατηγικής αυτής θα πρέπει αρχικά να μελετηθεί η αναπτυσσόμενη αγορά και πως αυτή μπορεί να αντιμετωπιστεί χωρίς να δαπανηθούν πολλά χρήματα. Θα πρέπει στη συνέχεια να μελετηθεί πως μια βιβλιοθήκη μπορεί να ενταχθεί μέσα σε αυτήν την αναπτυσσόμενη αγορά και να εδραιωθεί στο χώρο. Να κατηγοριοποιήσουν τους χρήστες με βάση τις προσφερόμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης αλλά και να τους ομαδοποιήσουν σύμφωνα με τις ανάγκες τους. Έπειτα θα πρέπει να αξιολογηθούν οι υπηρεσίες που εφαρμόζονται ήδη για να κριθεί αν μια υπηρεσία θα συνεχίσει τη λειτουργία της ή θα επαναπροσδιορίσουν το διαθέσιμο κεφάλαιο. Η στρατηγική περιλαμβάνει ακόμα την ανάπτυξη, την εφαρμογή και τον έλεγχο αλλά και την οργάνωση και τον σχεδιασμό (Matthews, 2005).

4.2 Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ

Με τον όρο διαδικασία του προγραμματισμού εννοούμε τα στάδια και τις μεθόδους που περιλαμβάνει μια οργανωμένη δραστηριότητα. Θα πρέπει, όπως ανέφερα και προηγουμένως, να έχουμε ένα πλάνο για το τι θέλουμε να επιτύχουμε, με ποιους τρόπους, τι χρειάζεται για να το πραγματοποιήσουμε και σε τι αποτέλεσμα θα μας οδηγήσει αυτό. Αυτές λοιπόν οι μέθοδοι αναφέρονται συχνά ως σχέδιο δράσης ή βήματα (Holst & Phillips, 2000).

Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας του προγραμματισμού σημαντικό ρόλο έχουν τα άτομα που εμπλέκονται σε αυτόν. Χρειάζεται ο καθένας ξεχωριστά να αναδεικνύει την ατομική του προσπάθεια, αλλά να καταφέρουν και να επιτύχουν τον στόχο μέσω της ομαδικής δουλειάς, καλής συνεργασίας και οργανωμένης προσπάθειας. Η διαδικασία του προγραμματισμού βοηθάει τα άτομα λοιπόν να επιδιώξουν το ίδιο αποτέλεσμα και να οδηγηθούν στην ίδια κατεύθυνση (Holst & Phillips, 2000).

4.3 ΤΑ ΒΗΜΑΤΑ-ΚΛΕΙΔΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ

Σύμφωνα με τους Holst και Phillips (2000) τα βήματα που ακολουθούνται για την διαδικασία



του προγραμματισμού είναι τα εξής:

A. ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ

- **Διευκρινίζω το σκοπό.** Ο σκοπός του προγραμματισμού είναι ο οργανισμός να αποσαφηνίσει το έργο του, ποιος είναι ο προορισμός του και με βάση αυτό πώς μπορεί να γίνει αποτελεσματικότερη η λειτουργία του.
- **Προσδιορίζω τους βασικούς ενδιαφερόμενους.** Να ορίσει τις ομάδες ατόμων τις οποίες υπηρετεί (π.χ. νοσοκομειακές βιβλιοθήκες, γιατρούς, νοσηλευτές, διοικητικό και τεχνικό προσωπικό, ασθενείς).
- **Αποφασίζω ποιος θα αναπτύξει το σχέδιο.** Να αποφασιστεί ποιο θα είναι το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό με γνώσεις και δεξιότητες που θα αναλάβει υπεύθυνα να αναπτύξει το σχέδιο.
- **Καθορίζω τους περιορισμούς.** Προσδιορίζεται το σχέδιο δράσης, οι αρμοδιότητες και τα πεδία δράσεις του προγραμματισμού.
- **Διευκρινίζω τους ρόλους και τις ευθύνες της διαδικασίας.** Κατανομή ρόλων και ανάθεση ευθυνών σε άτομα που θα σηκώσουν το βάρος της διαδικασίας προγραμματισμού και έχουν τα κατάλληλα προσόντα.
- **Τονίζω τη διαδικασία της επικοινωνίας.** Κατά την διάρκεια της εσωτερικής διεργασίας είναι σημαντικό σε όλα τα μέλη του οργανισμού να υπάρχει σωστή επικοινωνία μεταξύ τους για να φέρουν εις πέρας το έργο τους με τον καλύτερο τρόπο.

B. ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

- **Συνθέτω μία δήλωση-παρουσίαση οράματος.** Για να καθοριστεί ο λόγος ύπαρξης του οργανισμού είναι απαραίτητη η σύνταξη δήλωσης αποστολής και δήλωσης παρουσίασης οράματος. Στο καταστατικό αυτό δηλώνουμε ποιοι είμαστε, ποιους εξυπηρετούμε και κάνουμε γνωστούς τους στόχους και το όραμα της βιβλιοθήκης.
- **Αξιολογώ το εξωτερικό και εσωτερικό περιβάλλον.** Αξιολογώντας το εσωτερικό περιβάλλον δηλαδή την βιβλιοθήκη, τις ελλείψεις, τις ανάγκες, τις δυσλειτουργίες και τα σημεία στα οποία υπερέχει αλλά και το εξωτερικό περιβάλλον όπως είναι οι χρήστες της βιβλιοθήκης και οι υπόλοιπες βιβλιοθήκες θα βοηθήσει στο να έχουμε το καλύτερο



αποτέλεσμα για την αναβάθμιση της.

- **Αξιολογώ τις ανάγκες του πελάτη.** Μελετώντας το εξωτερικό και εσωτερικό περιβάλλον και λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες του πελάτη αλλά και τις δυνατότητες που έχει ο οργανισμός να προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες.
- **Θέτω στόχους και σκοπούς.** Η βιβλιοθήκη θέτει στόχους και σκοπούς μελετώντας τα αδύνατα σημεία της, τι πρέπει να αλλάξει και γιατί.

Γ. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΧΕΔΙΟΥ

- **Οριοθετώ βήματα δράσης και χρονοδιαγράμματα.** Σχεδιάζοντας τα βήματα βασική προϋπόθεση για να γίνει πράξη το σχέδιο δράσης είναι η αυστηρή τήρηση χρονοδιαγράμματος σε κάθε βήμα.
- **Αναθέτω ευθύνες.** Συνθέτω ομάδες ανάλογα με τις αρμοδιότητες του καθενός αλλά και τις δεξιότητες του.
- **Αναπτύσσω σχέδια έκτακτης ανάγκης.** Δημιουργούμε εναλλακτικά πλάνα όταν το αρχικό σχέδιο για διάφορες αιτίες δεν πάει όπως σχεδιάστηκε.
- **Προσδιορίζω τα μέτρα για την αξιολόγηση του προγράμματος.** Για την αξιολόγηση του προγράμματος μπορούμε με στατιστικές έρευνες να κρίνουμε αν η διαδικασία είχε θετικά αποτελέσματα.

4.4 ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΚΑΙ ΟΡΑΜΑΤΟΣ

Ένα από τα βήματα του σχεδίου ανάπτυξης είναι λοιπόν η δήλωση αποστολής ή δήλωση οράματος όπου έχουν οι περισσότεροι οργανισμοί υγείας. Είναι ένα καταστατικό το οποίο καθορίζει την ύπαρξη του οργανισμού, τον στόχο του, τον σκοπό του αλλά και το όραμα του οργανισμού σε όσους βρίσκονται μέσα σε αυτόν ή έξω από αυτόν. Επίσης, η βιβλιοθήκη θα πρέπει να έχει καταστατικό αποστολής και οράματος, το οποίο θα εξηγεί γιατί υπάρχει η βιβλιοθήκη και ποιος είναι ο ρόλος της μέσα στον οργανισμό (Holst & Phillips, 2000).

Ο Forsman στο άρθρο του “Incorporating Organizational Values Into The Strategic Planning Process” το 1990, συζητά την ανάγκη για ενσωμάτωση οργανωτικών αξιών στη διαδικασία στρατηγικού σχεδιασμού. Σημειώνει ότι για μία βιβλιοθήκη «οι αξίες θα κατευθύνουν την



συμπεριφορά είτε αυτές είναι αναγνωρίσιμες είτε όχι. Εκτός αν οι επαγγελματικές και ιδεαλιστικές αξίες της βιβλιοθηκονομίας διατυπωθούν, η διαχείριση της βιβλιοθήκης και το προσωπικό θα μπορούν να πάρουν βραχυπρόθεσμες αποφάσεις, οι οποίες θα οδηγήσουν σε μακροπρόθεσμη αποτυχία»

Για να συνθέσουμε μία δήλωση αποστολής, η οποία θα ορίζει το σκοπό της βιβλιοθήκης μέσα στον οργανισμό, θα πρέπει αυτό το καταστατικό να είναι ρεαλιστικό και να αντανakλά σε όλες τις πτυχές του οργανισμού. Για να δημιουργήσουμε αυτή τη δήλωση λοιπόν θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει τις εξής φράσεις (Holst & Phillips, 2000):

- Πιστεύουμε στην....
- Είμαστε εδώ για....
- Είμαστε γνωστοί για....
- Υπάρχουμε για να...

4.5 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Οι ταχύτερες εξελίξεις που καλείται να αντιμετωπίσει η βιβλιοθήκη δημιουργούν την ανάγκη για κάλυψη των βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων αναγκών τους. Σε αυτή την διαδικασία ο στρατηγικός σχεδιασμός θα μας βοηθήσει να πάμε από ένα σημείο σε ένα άλλο με την κάλυψη των εκάστοτε αναγκών, την επίτευξη των στόχων και την ικανοποίηση των χρηστών. Τα τέσσερα βήματα ενός στρατηγικού σχεδιασμού είναι: *η σχεδίαση, η δράση, ο έλεγχος και η λήψη μέτρων.*

4.5.1 ΣΧΕΔΙΑΣΗ

Η χρησιμότητα της δημιουργίας ενός πλάνου για τη βιβλιοθήκη είναι αρχικά να εντοπίσει τα προβλήματά της, τα σημεία που υστερεί αλλά να εντοπίσει ακόμα εκείνα στα οποία υπερτερεί και μπορεί να στηριχτεί. Οι στόχοι της θα είναι ξεκάθαροι σε όλα τα στελέχη αλλά και στη διοίκηση, και έτσι ο καθένας θα μπορεί να κατανοήσει καλύτερα τον ρόλο του, και πώς να συμβάλει στην καλύτερη πραγματοποίησή του. Έχοντας υψηλούς στόχους θα καταφέρουν να φτάσουν και τις υπηρεσίες της σε ένα υψηλό σημείο. Οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης θα είναι αποτελεσματικές και θα οδηγήσουν στην ικανοποίηση των χρηστών και στην αύξηση χρήσης των υπηρεσιών. Το πλάνο ακόμα βοηθά να κατανεμηθούν οι πόροι σωστά, έχοντας βάλει προτεραιότητες και έχοντας



ξεκαθαρίσει τους στόχους. Το πλάνο δε λειτουργεί πάντα σύμφωνα με τον αρχικό σχεδιασμό, βοηθά σημαντικά όμως στο να μείνουμε συγκεντρωμένοι στον στόχο μας έχοντας όσο το δυνατόν λιγότερη απόκλιση (Matthews, 2005).

Μια πολύ γνωστή μέθοδος στρατηγικού σχεδιασμού είναι η ανάλυση **SWOT** το οποίο προκύπτει από τις λέξεις **Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats**. Είναι λοιπόν ένα σύστημα ανάλυσης των δυνατών σημείων, των αδύναμων, των ευκαιριών και των απειλών βοηθώντας μας έτσι να αξιολογήσουμε την κατάσταση από διαφορετικές οπτικές γωνίες. Για να επιτύχουμε αυτό το σκοπό θα πρέπει να γνωρίζουμε ποιους εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη και ποιους όχι. Να έχουμε αρκετές πληροφορίες για τους ανταγωνιστές της βιβλιοθήκης αλλά και για τον εντοπισμό των αναγκών μας (Matthews, 2005).

Ένα ακόμα μοντέλο σχεδίασης αναπτύχθηκε από την Coopers & Lybrand (1980) που ονομάστηκε Priority Based Planning (PBP -- Σχεδιασμός Βάσει Προτεραιοτήτων). Σε αυτό το μοντέλο η διοίκηση καλείται να προτείνει βελτιώσεις για την καλύτερη λειτουργία της κάθε υπηρεσίας με το ελάχιστο κόστος ή με ένα συγκεκριμένο προϋπολογισμό να καλύψουν τις πιο απαραίτητες ανάγκες. Μια μέθοδος η οποία βοηθάει στην καλύτερη αξιολόγηση των υπηρεσιών είναι να βαθμολογούνται οι προσφερόμενες υπηρεσίες και να κρίνονται αν είναι κατάλληλες, επιθυμητές ή ανεπιθύμητες για τον οργανισμό. Οι αποφάσεις τότε για το που πρέπει να κατανεμηθούν οι οικονομικοί πόροι της βιβλιοθήκης θα είναι πιο εύκολες (Matthews, 2005).

Μια ομάδα σημαντικών ανθρώπων στο χώρο της βιβλιοθήκης εντόπισαν τους 10 πιο κρίσιμους παράγοντες για την επιτυχία μιας βιβλιοθήκης (Matthews, 2005):

- i. Ικανότητες και δεξιότητες προσωπικού
- ii. Διαθεσιμότητα και προσβασιμότητα στο προσωπικό
- iii. Εικόνα της βιβλιοθήκης και των στελεχών της μέσα στον οργανισμό
- iv. Υποστήριξη ανώτερης διοίκησης
- v. Σαφήνεια ρόλου και σκοπών της βιβλιοθήκης
- vi. Ποιότητα υπηρεσιών πληροφόρησης και προϊόντων (αξιοπιστία χρονική συνέπεια, κ.α.)
- vii. Ποιότητα της υποστήριξης των στελεχών προς τους χρήστες
- viii. Έγκαιρη παράδοση προϊόντων και υπηρεσιών
- ix. Προσανατολισμός στελεχών στους ανθρώπους και στις υπηρεσίες
- x. Ανταποκρισιμότητα των στελεχών στα αιτήματα των χρηστών



4.5.2 ΔΡΑΣΗ

Η εφαρμογή του σχεδίου είναι μια διαδικασία ιδιαίτερα χρονοβόρα. Για την καλύτερη εκτέλεσή του θα πρέπει να συγκροτηθούν ομάδες, η κάθε μια εκ των οποίων θα ορίσουν έναν επικεφαλής και θα είναι υπεύθυνες για ένα συγκεκριμένο τμήμα. Κατά την διάρκεια της εφαρμογής η ανώτατη διοίκηση, στελέχη που ασχολούνται με το οικονομικό κομμάτι της βιβλιοθήκης και κάποια επιλεγμένα στελέχη από την κατώτερη διοίκηση θα είναι αυτά τα οποία θα λαμβάνουν τις αποφάσεις. Μπορούν να συμμετέχουν ακόμα μέλη που κατέχουν τεχνικές γνώσεις και η άποψή τους θα κριθεί αναγκαία κατά τη διάρκεια των διαδικασιών. Οι χρήστες είναι αναπόσπαστο κομμάτι αυτής της διαδικασίας μιας και με τους προβληματισμούς τους αλλά και τα σχόλια τους θα συντελέσουν στην καλύτερη δυνατή εφαρμογή. Ο διευθυντής της βιβλιοθήκης με γραπτή δήλωση θα πρέπει να αναφέρει και να γνωστοποιήσει τους σκοπούς και στόχους αλλά και το χρονοδιάγραμμα για το κάθε βήμα της όλης διαδικασίας. Η ανώτερη διοίκηση θα πρέπει να υποστηρίξει τη διαδικασία αλλά και να παρακολουθεί αν οι εργασίες γίνονται σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα (Matthews, 2005).

Αυτό που είναι λοιπόν σημαντικό στο κομμάτι αυτό είναι η ουσιαστική συμμετοχή από όλα τα στελέχη, καταμερισμός του έργου σύμφωνα με τις ικανότητες του καθενός, ξεκάθαροι στόχοι με σκοπό την υλοποίηση του «οράματος» αλλά και την εποπτεία έτσι ώστε οι διαδικασίες να κυλούν σύμφωνα με τον αρχικό σχεδιασμό.

4.5.3 ΈΛΕΓΧΟΣ

Η αξιολόγηση είναι ο έλεγχος απόδοσης των ενεργειών έτσι ώστε να καταλάβουμε την ανάπτυξη των υπηρεσιών με βάση τις βελτιώσεις που κάναμε. Για να δούμε αν οι αλλαγές που κάναμε είχαν τα επιθυμητά αποτελέσματα χρησιμοποιούμε κάποιους στατιστικούς δείκτες για να μετρήσουμε την απόδοση. Πρέπει να γνωρίζουμε λοιπόν αν έγιναν αποδεκτές από το κοινό. Αν αυξήθηκε η επισκεψιμότητα στο χώρο της βιβλιοθήκης, αν αυξήθηκε η χρήση των υπηρεσιών και του υλικού, ποσοστό συλλογής που προστέθηκε τα τελευταία χρόνια και αν έχει χρησιμοποιηθεί από το κοινό, την πρόσβαση σε ηλεκτρονικά περιοδικά, τη διαθεσιμότητα του υλικού, πλήθος αντίτυπων, οι ώρες λειτουργίας της βιβλιοθήκης αλλά και αν οι χρήστες είναι ευχαριστημένοι από τα τεχνολογικά συστήματα, αν υπάρχει πλήθος ηλεκτρονικών υπολογιστών στους οποίους να έχουν πρόσβαση όλοι οι χρήστες, αν το δίκτυο είναι αξιόπιστο, αν ήταν ικανοποιημένοι από την έρευνα και την ανάκτηση πληροφοριών αλλά και αν τους παρέχεται βοήθεια από το προσωπικό της



βιβλιοθήκης. Με συχνές ενημερώσεις και έρευνες στους χρήστες μια βιβλιοθήκη μπορεί να εκτιμήσει την αξία των προσφερόμενων υπηρεσιών. Ακόμα με οικονομικές αναλύσεις στο κόστος των υπηρεσιών, τις δαπάνες και τα έσοδα βλέπουμε την άνοδο των υπηρεσιών (Matthews, 2005).

Μέρος του ελέγχου είναι οι άνθρωποι που είτε εργάζονται είτε χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη. Έτσι, οι χρήστες ενδιαφέρονται να έχουν μια γρήγορη και ποιοτική εξυπηρέτηση δημιουργώντας τους θετικές εντυπώσεις για να επισκεφτούν ξανά μια βιβλιοθήκη. Γι' αυτό το λόγο η ανώτερη διοίκηση θα πρέπει να βελτιώνει τις υπάρχουσες υπηρεσίες αλλά και να εισάγει νέες προς όφελος της βιβλιοθήκης αλλά και την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών. Τα στελέχη της βιβλιοθήκης είναι πολύ σημαντικό να γνωρίζουν τις ανάγκες των χρηστών και να τις ικανοποιούν, αλλά είναι εξίσου σημαντικό να εκπαιδεύουν τους χρήστες και να μπορούν να χειριστούν όλες τις υπηρεσίες που τους προσφέρει η βιβλιοθήκη για το καλύτερο αποτέλεσμα. Σαφώς και τα στελέχη της βιβλιοθήκης θα πρέπει να κατέχουν δεξιότητες και σωστή επιμόρφωση σε όλα τα καινούρια τεχνολογικά δεδομένα.

Επίσης οι οικονομικοί δείκτες στις βιβλιοθήκες που είναι κατεξοχήν μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί είναι σημαντικά όσο και αμφιλεγόμενα μεγέθη. Έτσι, τα οφέλη δεν μπορούν να μετρηθούν με τον ίδιο τρόπο όπως σε άλλες υπηρεσίες για να μετρηθεί και η αύξηση των υπηρεσιών. Δεν μπορούν να καταγραφούν τα έσοδα και τα έξοδα του οργανισμού. Ωστόσο θα πρέπει να αποδειχθεί ότι οι πόροι κατανεμήθηκαν σωστά μετά από ανάλυση και αξιολόγηση των υπηρεσιών (πχ μέσω ερωτηματολογίων και ερευνών στους χρήστες).

Με τον όρο ποιότητα εννοούμε την παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλών προδιαγραφών με στόχο την ικανοποίηση των πελατών. Είναι μια αναγκαία παράμετρος για να επιβιώσει μια βιβλιοθήκη. Με την ποιότητα στοχεύουμε σε ένα αποτελεσματικό τρόπο λειτουργίας μιας βιβλιοθήκης βασισμένη σε συγκεκριμένες προδιαγραφές.

Για μια επιχείρηση η ποιότητα παίζει τον κύριο ρόλο. Οδηγεί στην εξασφάλιση κέρδους αλλά και αναδεικνύεται μέσα σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον. Βοηθάει στο να προληφθούν δυσλειτουργίες, κακοδιαχείριση αλλά πάνω από όλα κερδίζει την αξιοπιστία του πελάτη αλλά και το σεβασμό του. Μια καλή διαφήμιση ίσως να είναι αρκετή να προσελκύσει το ενδιαφέρον του πελάτη αλλά σίγουρα θα φανεί ανεπαρκής για να εξασφαλίσει μια μακροχρόνια συνεργασία. Η κακή ποιότητα λοιπόν μια επιχείρησης μπορεί να στοιχίσει αρκετά σε μια υπηρεσία γι αυτό θα πρέπει πάντα να υπάρχει μια σταθερή και υπεύθυνη πορεία στον χώρο έτσι ο πελάτης να νιώθει ότι παίρνει αυτό που πληρώνει και να διασφαλίσει την εμπιστοσύνη του.



Αντίστοιχα λοιπόν και στις βιβλιοθήκες μέσα σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον αλλά και τις μεγάλες απαιτήσεις των χρηστών η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών παίζουν το σπουδαιότερο ρόλο για να εξασφαλιστεί η εμπιστοσύνη αλλά και για να δημιουργηθούν οι προοπτικές για μακροχρόνιες συνεργασίες (Matthews, 2005).

4.5.4 ΛΗΨΗ ΜΕΤΡΩΝ

Το τελευταίο στάδιο στην διαδικασία του στρατηγικού σχεδιασμού είναι η λήψη μέτρων. Η διοίκηση της βιβλιοθήκης θα προβεί σε οποιαδήποτε ενέργεια για τη βελτίωση των λειτουργιών των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, όποτε το θεωρεί αναγκαίο. Η σύνταξη ενός νέου πλάνου που να καλύπτει τα κενά του αρχικού και η σύνταξη μιας νέας επιτροπής που να εργάζεται για τις ανάγκες που δεν καλύφθηκαν ή αυτές που θα δημιουργηθούν στο μέλλον, θα βοηθήσει τη βιβλιοθήκη να εξελίσσεται συνεχώς και οι δυσλειτουργίες να μην διογκώνονται στο πέρασμα του χρόνου.

4.6 MARKETING

Ο Lively στο άρθρο “Marketing: Can It Improve Cost Effectiveness” το 1990, σημειώνει ότι υπάρχει μεγάλη σύγχυση μεταξύ των εννοιών μάρκετινγκ, δημόσιες σχέσεις και προώθηση (promotion). Το μάρκετινγκ δεν είναι συνώνυμο με τις δημόσιες σχέσεις, μια δραστηριότητα που κατά βάση προσπαθεί να δημιουργήσει καλή διάθεση για μια οντότητα. Οι διαφημίσεις είναι μια στρατηγική μιας εταιρείας ή ενός οργανισμού ώστε να προωθήσουν ένα συγκεκριμένο προϊόν ή μια υπηρεσία. Το μάρκετινγκ και οι δημόσιες σχέσεις είναι σημαντικές για έναν οργανισμό. Ο Kotler στο άρθρο του “Kotler On Marketing” το 1999, ορίζει «το μάρκετινγκ ως μια αρχή για να καθορίσουμε τους πελάτες, να αναγνωρίσουμε τις ανάγκες τους, να αναπτύξουμε προϊόντα που θα ικανοποιούν αυτές τις επιθυμίες ή τις ανάγκες και θα προσθέτουν αξία στην εταιρεία». Ο Kotler δίνει έμφαση στη σημασία της «πελατοκεντρικής» οπτικής που ωθεί τον οργανισμό να αναρωτηθεί τα παρακάτω:

- Για ποιους σχεδιάζουμε να διαθέσουμε το προϊόν στην αγορά;
- Πού βρίσκονται αυτοί και πώς είναι;
- Ποιες είναι οι τρέχουσες αντιλήψεις, ανάγκες και επιθυμίες;
- Οι αντιλήψεις, ανάγκες και επιθυμίες αυτές θα διαφοροποιηθούν στο μέλλον όταν εμείς θα έχουμε θέσει σε εφαρμογή τις στρατηγικές μας;



- Πόσο ικανοποιημένοι είναι οι πελάτες μας με την προσφορά μας;

4.6.1 Ο ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ MARKETING

Ο σχεδιασμός μάρκετινγκ είναι ένα εργαλείο που συνδυάζει αρχές στρατηγικού σχεδιασμού με αρχές μάρκετινγκ. Πολλά απ' τα βήματα της διαδικασίας του σχεδιασμού μάρκετινγκ είναι ίδια με αυτά της διαδικασίας του στρατηγικού σχεδιασμού (Holst & Phillips, 2000). Η Powers στο άρθρο του "Marketing In The Special Library Environment" το 1995, υποδεικνύει το σχεδιασμό μάρκετινγκ ως ένα αποτελεσματικό εργαλείο για μια ειδική βιβλιοθήκη που ορίζει και μεταδίδει την εικόνα της, τη φιλοσοφία της και τα καθήκοντά της μέσα στον οργανισμό. Περιγράφει ένα μοντέλο σχεδιασμού που εμπεριέχει τα ακόλουθα βήματα-κλειδιά:

- Ορισμός του οργανισμού
- Ορισμός εξωτερικών δυνάμεων
- Διεξαγωγή ελέγχου μάρκετινγκ
- Διατύπωση στρατηγικής μάρκετινγκ
- Εφαρμογή σχεδίων δράσης

Τα βήματα που ακολουθούνται στο σχεδιασμό του μάρκετινγκ είναι παρεμφερή με εκείνα του στρατηγικού σχεδιασμού. Στόχος του οργανισμού μέσω αυτής της διαδικασίας είναι να αποσαφηνίσει το έργο της βιβλιοθήκης, τους στόχους και τους σκοπούς της, τα καθήκοντα και τις προσφερόμενες υπηρεσίες της.

Η διαδικασία ελέγχου μάρκετινγκ γίνεται μέσω της συστηματικής ανάλυσης και αποτίμησης των χειρισμών, των χαρακτηριστικών, των προκλήσεων και των ευκαιριών της βιβλιοθήκης. Τα 6 "Ps" του μάρκετινγκ (Προϊόν, Κοινό, Τιμή, Μέρος, Παραγωγή, Προώθηση) προέρχονται από τα αρχικά των αγγλικών λέξεων (Product, Publics, Price, Place, Production, Promotion) και παίζουν καθοριστικό ρόλο στον έλεγχο του μάρκετινγκ της κάθε βιβλιοθήκης όπως και κάθε άλλου οργανισμού.

Πίνακας των "Ps" στο μάρκετινγκ

Προϊόν (product)	συλλογές και υπηρεσίες στους πελάτες
Κοινό (publics)	πελάτες που χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη



Μέρος (place)	διανομή και κατανομή των υπηρεσιών ή των προϊόντων
Παραγωγή (production)	διαθέσιμες υπηρεσίες που οι πελάτες πραγματικά χρειάζονται σε συνάρτηση με τις απαιτήσεις των πελατών
Προώθηση (promotion)	μέσα με τα οποία ο πελάτης καλείται να χρησιμοποιήσει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες
Τιμή (price)	κόστος άμεσο ή έμμεσο, για την παραγωγή του προϊόντος ή της υπηρεσία

Πίνακας 1: Τα 6Ps του μάρκετινγκ

4.7 ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η φιλοσοφία της βελτίωσης της ποιότητας ξεκίνησε μέσα στο 1920 με τον Walter Shewhart, ο οποίος πίστευε στις διαδικασίες βελτίωσης ως πρόληψη προβλημάτων και όχι ως επιθεώρηση εργασίας ή επίλυση προβλημάτων μετά την ολοκλήρωση της παραγωγής. Το 1950 ο W. Edwards Deming προσπάθησε να βελτιώσει την Ιαπωνική βιομηχανία ηλεκτρονικών και αυτοκινούμενων, η οποία το 1970 και 1980 βρισκόταν σε άνοδο στις παγκόσμιες αγορές. Το μοντέλο που εισήγαγε στη βελτίωση ποιότητας ο Deming υιοθετήθηκε και από τις βιομηχανίες άλλων χωρών. Με βάση το μοντέλο αυτό του Deming άρχισε ο μετασχηματισμός της αμερικανικής βιομηχανίας που επεκτάθηκε και στον τομέα της υγείας. Έτσι οι Philip B. Crosby και ο Joseph M. Juran συνεργάστηκαν με τον Deming στη δημιουργία προτύπων και στάνταρτ για τη θεωρία που πλέον ονομάζεται Διαχείριση Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management – TQM) εφαρμόζοντάς το σε διάφορους άλλους τομείς όπως σε επιχειρήσεις, βιομηχανίες, υπηρεσίες υγείας εξελίσσοντάς περαιτέρω. Με την εισαγωγή και καθιέρωση του TQM στις υπηρεσίες υγείας, άλλαξε δραματικά ο τρόπος που λειτουργούν αυτές οι υπηρεσίες, ενώ δημιουργήθηκε ένα νέο πρότυπο ποιότητας που αφορά αποκλειστικά τις υπηρεσίες υγείας και ονομάζεται JCAHO¹ (Holst & Phillips, 2000).

¹ Το πρόγραμμα JCAHO είναι μια ιδιωτική, μη κερδοσκοπική οργάνωση, η αποστολή της οποίας είναι η συνεχής βελτίωση της ασφάλειας και της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στους χρήστες, στους οργανισμούς υγείας. Το JCAHO διοικείται από 28 μέλη που αποτελείται από καταναλωτές-πελάτες, νοσηλευτικό προσωπικό ιατρούς, εργάτες και μέλη της διοίκησης. <http://medical-dictionary.thefreedictionary.com>



4.7.1 ΑΡΧΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η διαδικασία του προγραμματισμού περιλαμβάνει τις αρχές βελτίωσης της αποτελεσματικότητας, όπου εφαρμόζεται σε πολλούς οργανισμούς. Αυτές οι αρχές όπου αναφέρονται συχνά και ως συνεχόμενη βελτίωση, συνεχή βελτίωση της ποιότητας ή διαχείριση της ολικής ποιότητας, μας οδηγούν στη βελτίωση και αποτελεσματικότερη παροχή ενός προϊόντος ή στην παροχή μιας υπηρεσίας. Αυτός ο οποίος θα ηγείται της ομάδας προγραμματισμού θα αξιολογεί ποιες αρχές βελτίωσης είναι οι πιο κατάλληλες αλλά και αποτελεσματικές για να χρησιμοποιηθούν (Holst & Phillips, 2000).

Τα περισσότερα μοντέλα βελτίωσης ποιότητας της απόδοσης των οργανισμών ορίζουν ορισμένα κριτήρια, τα οποία πρέπει να ικανοποιούνται ώστε να μπορέσει να επιτύχει η διαδικασία. Τα κριτήρια αυτά μπορούν να συνοψιστούν στα ακόλουθα (Holst & Phillips, 2000):

- *Δέσμευση του οργανισμού:* για την αποτελεσματική και συνεχή βελτίωση της ποιότητας στην εργατική διαδικασία συμμετέχουν όλοι οι παράγοντες του οργανισμού, από την ανώτατη διοίκηση μέχρι τους εργαζόμενους των κατώτερων θέσεων. Για τη σωστή εφαρμογή της ποιοτικής βελτίωσης οι οργανισμοί αναπτύσσουν εκτεταμένα εκπαιδευτικά προγράμματα κατά τα οποία οι εργαζόμενοι θα είναι ικανοί να προάγουν τα ομαδικά προσόντα που είναι απαραίτητα για την υποστήριξη της διαδικασίας
- *Συγκέντρωση στη διαδικασία:* όταν η εργασία στη βελτίωση παρουσιάζει πρόβλημα, πρέπει να εστιάσουμε στη συνολική προσπάθεια στην εργασιακή διαδικασία και όχι στην απόδοση ενός εργαζομένου. Οι προβληματικοί υπάλληλοι δεν μπορούν να δημιουργήσουν πρόβλημα όταν οι υπόλοιποι παραμένουν συγκεντρωμένοι στον στόχο και στην ολοκλήρωση της διαδικασίας.
- *Συμμετοχή του εργαζομένου:* οι εργαζόμενοι μιας βιβλιοθήκης όντας αναπόσπαστο μέρος της διαδικασίας θεωρείται απαραίτητο να έχουν άμεση συμμετοχή στις προσπάθειες για βελτίωση της ποιότητας γιατί είναι πιο εξοικειωμένοι με την εργασιακή διαδικασία και εναποθέτουν αξιολογη γνώση σχετικά με το πως μπορούν οι μέθοδοι βελτίωσης να γίνουν καλύτερες.
- *Προθυμία του πελάτη:* η συμμετοχή των χρηστών στην όλη διαδικασία βελτίωσης της ποιότητας είναι εξίσου σημαντική γνωστοποιώντας τις ανάγκες τους αλλά και επισημαίνοντας τα προβλήματα, τις ελλείψεις και τις δυσλειτουργίες του οργανισμού. Ο



ορισμός του πελάτη έχει τη δυνατότητα να συμπεριλαμβάνει εσωτερικούς πελάτες, όπως είναι άλλα τμήματα και ιδιώτες μέσα στο νοσοκομείο, αλλά και εξωτερικούς πελάτες ή ασθενείς.

- *Μόρφωση του οργανισμού:* η ηγεσία των οργανισμών, που έχει δώσει έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας, επιδιώκει να καθιερώσει ένα περιβάλλον στο οποίο νέες ιδέες, διδασκαλίες και καινοτομίες είναι καλοδεχούμενες.
- *Οδηγός δεδομένων:* καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας για βελτίωση της ποιότητας θα πρέπει να εξασφαλιστεί η συλλογή των πληροφοριών εκείνων των οποίων η ανάλυση θα γίνεται με εργαλεία στατιστικής επεξεργασίας κι επομένως θα πρέπει να βασίζονται σε απτά γεγονότα κι όχι σε υποθέσεις, γνώμες ή διαισθήσεις.

4.7.2 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η διοίκηση ποιότητας είναι ένα αναπόσπαστο κομμάτι μιας βιβλιοθήκης. Αποτελεί ένα σύγχρονο τρόπο οργάνωσης και διοίκησης υπηρεσιών (Goetsch et al, 1999). Είναι μια σειρά διαδικασιών που στοχεύουν στις συνεχείς και μακροχρόνιες βελτιώσεις και επίτευξης των στόχων. Τέσσερις διαφορετικοί παράμετροι συνθέτουν την διοίκηση της ποιότητας (Χλωμούδης & Κωσταγιόλας, 2004):

- **Επιθεώρηση:** αφορά την διασφάλιση ποιότητας υπαρχουσών υπηρεσιών συγκεκριμένων προδιαγραφών.
- **Έλεγχος ποιότητας:** είναι ένα σύνολο ενεργειών με σκοπό να εντοπιστούν τα ελαττώματα και τα προβλήματα μετά την παροχή μιας υπηρεσίας εκεί όπου για τη διόρθωση του λάθους υπάρχει μεγαλύτερο κόστος.
- **Διασφάλιση ποιότητας:** είναι ο έλεγχος και η πρόληψη προβλημάτων και δυσλειτουργιών των υπηρεσιών.
- **Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ):** είναι η προσπάθεια βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών ή των προϊόντων μιας βιβλιοθήκης με την συμμετοχή ολόκληρου του προσωπικού, εξασφαλίζοντας έτσι βελτίωση με το μικρότερο δυνατό κόστος.

4.7.3 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



Η πιστοποίηση είναι η διαδικασία επιβεβαίωσης από ένα τρίτο ανεξάρτητο φορέα ότι η υπηρεσία που παρέχεται από μια βιβλιοθήκη καλύπτει το σύνολο των απαιτήσεων των συγκεκριμένων προτύπων (Χλωμούδης & Κωσταγιόλας, 2004). Τα πρότυπα μπορεί να έχουν εθνική, ευρωπαϊκή ή διεθνή ισχύ. Μπορούν ακόμα να είναι προαιρετικά αλλά και υποχρεωτικά αν υπάρχει σχετική νομοθεσία.

Μετά από συνομιλία με την κυρία Σεμερτζίδου, η οποία εργάζεται στη βιβλιοθήκη του ΑΧΕΠΑ και την κυρία Καλογεράκη, υπεύθυνη της βιβλιοθήκης του ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΥ, διαπίστωσα ότι οι νοσοκομειακές βιβλιοθήκες στην Ελλάδα δεν ακολουθούν κάποιο πρότυπο πιστοποίησης των υπηρεσιών τους, καθώς η κάθε βιβλιοθήκη έχει το δικό της σύστημα μηχανογράφησης και ο βιβλιοθηκονόμος αυτοβούλως προσπαθεί να οργανώσει την βιβλιοθήκη και τις υπηρεσίες της. Το γεγονός αυτό δείχνει ότι δεν υπάρχει κάποιο συντονιστικό όργανο ούτε έλεγχος των υπηρεσιών. Οι βιβλιοθήκες στο εξωτερικό δε, ακολουθούν τα πρότυπα πιστοποίησης και ενδεχομένως οι μεγάλες ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στην Ελλάδα να βασίζονται σε κάποιο πρότυπο του ΕΛΟΤ, να διαμορφώνουν δηλαδή τις υπηρεσίες τους σύμφωνα με κάποιες προδιαγραφές χωρίς την πιστοποίηση όμως.

Ο ΕΛΟΤ είναι ο Εθνικός Οργανισμός Τυποποίησης της Ελλάδας με διεθνή κάλυψη και ιδρύθηκε το 1976. Το 1997 μετατράπηκε σε Ανώνυμη Εταιρεία εξουσιοδοτημένη από το κράτος να εκδίδει τυποποιητικά έγγραφα. Ορίζει ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία ακολουθεί συγκεκριμένες προδιαγραφές. Προμηθεύει πρότυπα διεθνών και εθνικών οργανισμών τυποποίησης. Μια από τις πολλές υπηρεσίες που προσφέρει ο ΕΛΟΤ, πέρα από το ότι πιστοποιεί και αξιολογεί συστήματα διασφάλισης της ποιότητας αλλά και ότι συνεργάζεται με εργαστήρια δοκιμών, διαθέτει βιβλιοθήκη με τα πρότυπα όλων των χωρών (Τσιότρας, 2002).

Το πρότυπο της σειράς ISO 9000 δημιουργήθηκε από το Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (International Standards Organisation- ISO) και είναι ένα από τα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας. Στοχεύει στη διεθνή ανταλλαγή προϊόντων και υπηρεσιών ανάμεσα στις επιχειρήσεις. Ένα ακόμα πρότυπο είναι το ISO 9001:2008 ενισχύει την ικανότητα να παρέχει προϊόν/υπηρεσία που ανταποκρίνεται με συνέπεια στις απαιτήσεις των πελατών της και το οποίο να συμμορφώνεται με νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις, όπου αυτό είναι απαραίτητο (Τσιότρας, 2002).

Η ύπαρξη ενός τέτοιου προτύπου στις ελληνικές νοσοκομειακές βιβλιοθήκες θα κέρδιζε την εμπιστοσύνη του πελάτη δηλώνοντας ότι η υπηρεσία που του παρασχέθηκε ανταποκρίνεται στις προδιαγραφές. Ακόμα θα στόχευε στην ικανοποίηση των πελατών για τις προσφερόμενες



υπηρεσίες μέσω της συνεχούς βελτίωσης των υπηρεσιών σύμφωνα με τις προδιαγραφές για τις τωρινές αλλά και τις μελλοντικές ανάγκες τους.

Τα κύρια οφέλη της εφαρμογής του διεθνούς αυτού προτύπου αφορούν το στρατηγικό πλεονέκτημα που κατέχει ένας οργανισμός που διαθέτει πιστοποίηση διεθνώς έναντι των ανταγωνιστών που δεν διαθέτουν πιστοποίηση, τον καλύτερο διαχειριστικό έλεγχο του ίδιου του οργανισμού και των πόρων που διαθέτει (ανθρώπινο δυναμικό, οικονομικοί πόροι, υλικοτεχνικό εξοπλισμός), τη διαφάνεια στην εφαρμογή των διαδικασιών της επιχείρησης καθιστώντας την επιχείρηση περισσότερο υπόλογη προς τον χρήστη/καταναλωτή για τις υπηρεσίες/προϊόντα που προσφέρει, την αξιοπιστία έναντι των πελατών και των προμηθευτών καθώς η παραγωγική διαδικασία ορίζεται από εγκεκριμένα αδιαμφισβήτητα πρότυπα και μεθόδους, και τη συνεχή βελτίωση, καθώς οι συνεχείς επανέλεγχοι από τους οργανισμούς πιστοποίησης επιβάλλουν στις επιχειρήσεις να εξελίσσουν τις μεθόδους τους και να υιοθετούν τους πιο σύγχρονους τρόπους παραγωγής ή προσφοράς (Τσιότρας, 2002).

4.7.4 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

Στην αρχή της διαδικασίας βελτίωσης το πρόβλημα γίνεται γνωστό είτε από το προσωπικό είτε από τους χρήστες, συζητείται σε συνεδριάσεις των εργαζομένων και της ανώτερης διοίκησης και τέλος λύνεται με την εφαρμογή μιας στρατηγικής (Holst & Phillips, 2000) .

- Ο διευθυντής φτιάχνει μια ομάδα για να λύσει τα προβλήματα που προκύπτουν. Η στελέχωση πρέπει να γίνεται από άτομα που θέλουν να συμμετέχουν, από άτομα που να καταλαβαίνουν τη διαδικασία επίλυσης και να είναι ομαδικοί στη δουλειά τους.
- Η ομάδα σε κάθε συνεδρίαση αναλύει τη διαδικασία βελτίωσης χρησιμοποιώντας στατιστικά εργαλεία κάνοντας έρευνα στους χρήστες.
- Κατανοώντας ποια είναι τα αίτια που προκαλούν καθυστέρηση των διαδικασιών, η ομάδα τα εντοπίζει και τα ελέγχει ώστε να γίνει η διαδικασία βελτίωσης όπως είχε σχεδιαστεί.
- Ύστερα από τη συγκέντρωση στοιχείων η ομάδα συζητάει ποια διαδικασία θα ακολουθήσει.
- Η ομάδα διατυπώνει διαδικασίες, διαθέτει πόρους, σχεδιάζει περιγράμματα, εκπαιδεύει το προσωπικό ώστε να υλοποιηθεί το σχέδιο βελτίωσης.
- Η ομάδα εκτελεί τη διαδικασία βελτίωσης παρακολουθώντας συνέχεια ώστε όλα να πάνε



βάσει σχεδίου.

- Η ομάδα αξιολογεί τις συνθήκες και συζητάει αν κατόπιν των στοιχείων που έχει συγκεντρώσει, η διαδικασία λειτουργεί όπως πρέπει.
- Αν η διαδικασία βελτίωσης δεν είναι επιτυχημένη η ομάδα την ξαναεκτελεί έχοντας σαν εμπειρία την όλη διαδικασία .

4.7.5 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΟΥ ΣΤΗΝ ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

Ο ρόλος του βιβλιοθηκονόμου στη διαδικασία της βελτίωσης είναι απαραίτητος, καθώς καθίσταται αναγκαία η ποιοτική εκπαίδευση όλου του προσωπικού, περιλαμβανομένων και των εθελοντών. Ο βιβλιοθηκονόμος έχοντας την απαραίτητη εκπαίδευση θα μπορεί να εφαρμόσει μεθόδους για τη βελτίωση ποιότητας. Με την ειδικευμένη εκπαίδευση προετοιμάζονται οι βιβλιοθηκονόμοι για τη συμμετοχή τους στις δραστηριότητες για βελτίωση ποιότητας. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας της βελτίωσης έχει ζωτική σημασία για έναν οργανισμό και θεωρείται αναγκαία ενώ ακόμη η συμμετοχή όλων σε αυτήν θα οδηγήσει σε ένα καλύτερο αποτέλεσμα (Holst & Phillips, 2000).

Η πελατοκεντρική αντίληψη μιας νοσοκομειακής βιβλιοθήκης απαιτεί ο βιβλιοθηκονόμος να κατανοεί τους πελάτες της βιβλιοθήκης, να προωθεί προϊόντα και υπηρεσίες που θα ικανοποιούν τις ανάγκες των χρηστών και όχι αυτά τα οποία θέλει η ίδια και το προσωπικό της να προωθήσει. Ακόμα ο βιβλιοθηκονόμος θα πρέπει να αντιλαμβάνεται τις πληροφοριακές ανάγκες των πελατών και να στοχεύει στην καλύτερη εξυπηρέτηση αλλά και να κάνει έρευνα στις βασικές ομάδες χρήσης της βιβλιοθήκης ποια προϊόντα και υπηρεσίες θα ικανοποιούσαν καλύτερα τις ανάγκες τους (Holst & Phillips, 2000).

Οι οργανισμοί υγείας που ξεκινούν αυτή την διαδικασία για την βελτίωση της ποιότητας τους ως αναπόσπαστο μέρος ενός οργανισμού, εμφανίζουν σημαντικές αλλά και ποιοτικές αλλαγές στην κουλτούρα τους. Οι μεταβολές αυτές σε έναν οργανισμού δίνουν τη δυνατότητα στον βιβλιοθηκονόμο να ενεργήσει με δυο τρόπους (α) με τον παραδοσιακό ρόλο του παροχέα πληροφοριών και (β) με το νέο του ρόλο σαν υπερασπιστής της βελτίωσης της ποιότητας, εφαρμόζοντας τις αρχές της (Continuous Quality Improvement-CQI) μέσα στη βιβλιοθήκη (Holst & Phillips, 2000).



Παραδοσιακός ρόλος

Ο παραδοσιακός ρόλος του βιβλιοθηκονόμου περιλαμβάνει την αξιολόγηση των αναγκών, την ανάπτυξη και διαχείριση της συλλογής, τη διαχείριση της πληροφορίας και γενικότερα τα παραδοσιακά του καθήκοντα.

Στη διαδικασία της βελτίωσης της ποιότητας στους οργανισμούς, υπεύθυνη για τη λήψη αποφάσεων είναι η ανώτερη διοίκηση. Η διοικητική ομάδα θα επιλέξει τη διαδικασία της βελτίωσης της ποιότητας, με ένα σύμβουλο και η βιβλιοθήκη θα κληθεί να παρέχει άρθρα και βιβλία σχετικά με όλο το φάσμα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (TQM) και βελτίωσης ποιότητας. Στη συνέχεια θα ξεκινήσει εκπαίδευση αλλά και η επιλογή των μεθόδων και του υλικού κατάρτισης. Το νοσηλευτικό διοικητικό επιτελείο εκπαιδεύεται πρώτο ακολουθούμενο απ όλα τα άλλα οργανωτικά επίπεδα, συμπεριλαμβανομένων των χρηστών-πελατών της βιβλιοθήκης και του προσωπικού. Παρά το γεγονός ότι στη διαδικασία της βελτίωσης της ποιότητας σε κάθε οργανισμό περιλαμβάνει ένα σημαντικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα, η βιβλιοθήκη θα θέλει να υποστηρίξει και να συμπληρώσει αυτές τις δραστηριότητες (Holst & Phillips, 2000).

Καθώς οι ομάδες δουλεύουν πολλές πληροφορίες χρειάζονται ανάπτυξη, συμπεριλαμβανομένης της εκπαίδευσης πάνω στα νέα στατιστικά εργαλεία, τη διαδικασία συνάντησης της ομάδας και τη μεθοδολογία λήψης αποφάσεων στην ομάδα. Οι ομάδες επιθυμούν να γνωρίζουν πως οι κοινές σ' αυτούς προκλήσεις χειρίζονται από άλλους οργανισμούς και τελικά χρειάζονται δεδομένα συγκριτικής αξιολόγησης για να συγκρίνουν την αποτελεσματικότητα των διεργασιών τους μ' αυτή των άλλων οργανισμών (Holst & Phillips, 2000).

Υπερασπιστικός ρόλος

Από την άλλη πλευρά συναντούμε τον υπερασπιστικό ρόλο. Το πρόγραμμα ποιότητας ενός οργανισμού γίνεται πρόκληση για κάθε εργαζόμενο βιβλιοθηκονόμο. Του δίνεται η ευκαιρία να αντιμετωπίζει τα προβλήματα που έχει ήδη επισημάνει ή που θα προκύπτουν στη ροή της εργασίας από καλύτερη θέση. Μπορεί να ενισχύσει τη συμμετοχή του στην όλη διαδικασία, καθώς επίσης τις προσωπικές του ικανότητες, και να αναδείξει το ρόλο του όπως άλλωστε δίνεται η δυνατότητα και στον κάθε ηγέτη ενός οργανισμού. Η εκπαίδευση θα δώσει τη δυνατότητα στον βιβλιοθηκονόμο να έχει ενεργεί συμμετοχή στις δραστηριότητες βελτίωσης της ποιότητας (Holst & Phillips, 2000).



4.7.6 ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ Η ΕΝΟΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

Οι ιατρικές βιβλιοθήκες που απαρτίζονται από ένα μόνο άτομο αντιμετωπίζουν δυσκολίες και προκλήσεις όταν συμμετέχουν στη διαδικασία της ποιοτικής βελτίωσης. Ο χρόνος του βιβλιοθηκονόμου είναι περιορισμένος και οι αρμοδιότητες του αρκετές. Συμμετέχοντας σε συνεχή εκπαίδευση και υποστηρίζοντας τη μετάβαση σε έναν οργανισμό ποιοτικής βελτίωσης ο βιβλιοθηκονόμος συμμετέχει ενεργά στην όλη διαδικασία. Οι βιβλιοθηκονόμοι λοιπόν στις ενός ατόμου βιβλιοθήκες μπορούν να κάνουν πολλά για να προωθήσουν τους εαυτούς τους σαν διευθυντές ποιότητας όπως (Holst & Phillips, 2000):

- *Βελτίωση των δεξιοτήτων*: συμμετέχοντας σε συνεχή εκπαίδευση, σε δραστηριότητες επαγγελματικών επιτροπών και διδάσκοντας μαθήματα προκαλούνται νέες ιδέες όπου βοηθούν στην καλύτερη εξυπηρέτηση της βιβλιοθήκης.
- *Αναγνωρίζοντας την ποιότητα στους άλλους*: όταν ένας τομέας τελειώσει τις υποχρεώσεις του στο μισό χρόνο που το δόθηκε, τότε πρέπει να του αναγνωριστεί η προσπάθεια και να επιβραβευτεί.
- *Εξάλειψη της επανάληψης*: κάνοντας τη δουλειά τη πρώτη φορά σωστά αποφεύγουμε τη σπατάλη χρόνου και κόπου ξανακάνοντάς την.

4.7.8 ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Για να διαπιστώσουμε αν οι μέθοδοι για τη βελτίωση της ποιότητας έχουν φέρει τα επιθυμητά αποτελέσματα σε μία βιβλιοθήκη εξετάζουμε τις εξής παραμέτρους:

- *Χρήση της βιβλιοθήκης*: οι υπηρεσίες μιας βιβλιοθήκης μπορούν να αξιολογηθούν, έτσι ώστε να καταλάβουμε την αύξηση της χρήσης τους, με διάφορους τρόπους. Για παράδειγμα καταγράφοντας με στατιστικά στοιχεία το ποσοστό των χρηστών που επισκέπτονται την βιβλιοθήκη καθημερινά, εβδομαδιαία και μηνιαία μπορούμε να δούμε κατά πόσο η επισκεψιμότητα των χρηστών αυξήθηκε σε αυτήν στο πέρασμα των βδομάδων. Μπορούμε επίσης να αξιολογήσουμε κατά πόσο γίνονται παραγγελίες μέσω τηλεφωνικής κλήσης αλλά και αν έχει αυξηθεί η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους χρήστες. Ακόμα μπορούμε να δούμε την επισκεψιμότητα των χρηστών στην ηλεκτρονική σελίδα της βιβλιοθήκης. Αν ο αριθμός των εισερχομένων έχει αυξηθεί



σημαίνει ότι οι νέες και βελτιωμένες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης έχουν διαδοθεί και προσελκύουν το ενδιαφέρον των χρηστών.

- *Ικανοποιημένοι χρήστες:* η καλύτερη διαφήμιση για έναν οργανισμό είναι η ζωντανή διαφήμιση. Αυτή η οποία προέρχεται από ικανοποιημένους χρήστες από στόμα σε στόμα. Με την άμεση αποκατάσταση σφαλμάτων και τις προσφερόμενες τεχνολογικές εφαρμογές, με τη διαδικασία καταγραφής παραπόνων και προτάσεων βελτίωσης από τους χρήστες, ερωτηματολόγια αλλά και δειγματοληπτικό έλεγχο, μπορούμε να αξιολογήσουμε, να βελτιώσουμε αλλά και να έχουμε τον επιθυμητό στόχο, την αύξηση δηλαδή των υπηρεσιών.
- *Αύξηση και βελτίωση χρήσης των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης:* ένας ακόμα τρόπος να αξιολογήσουμε τις βελτιωμένες υπηρεσίες μιας βιβλιοθήκης είναι συχνότητα παραγγελιών αλλά και η επιλογή συγκεκριμένων προϊόντων ή υπηρεσιών. Έτσι μπορούμε άμεσα να καταλάβουμε την αύξηση των χρηστών αλλά και την προτίμηση τους σε συγκεκριμένες υπηρεσίες. Θα πρέπει να γίνεται συνεχόμενη παρακολούθηση της αγοράς σύμφωνα με τις ανταγωνιστικές βιβλιοθήκες και έτσι να δούμε σε τι επίπεδο είναι η βιβλιοθήκη συγκριτικά με τις υπόλοιπες, σε τι υπερτερεί αλλά και ποιες υπηρεσίες είναι σε μειονεκτική θέση.
- *Ποιοτική υπηρεσία:* για να υπάρχει το επιθυμητό αποτέλεσμα και να επιτύχουμε τους στόχους θα πρέπει να προσφέρουμε και ποιοτικές υπηρεσίες. Ο χρόνος στον οποίο η βιβλιοθήκη παρέχει μια υπηρεσία, η ευκολία στη πρόσβαση, η καλή εξυπηρέτηση των χρηστών, το επαρκές υλικό αλλά και ένα περιβάλλον φιλικό και όμορφο σχεδιασμένο (καθαριότητα, διακόσμηση, φως) στο οποίο οι χρήστες θα νιώθουν ωραία να παραβρίσκονται εκεί αλλά και να έχουν ησυχία για μελέτη λειτουργεί υπέρ στην βιβλιοθήκη.

Ανακεφαλαιώνοντας λοιπόν η βιβλιοθήκη θα πρέπει να εφαρμόσει μια σειρά διαδικασιών που στις περισσότερες των περιπτώσεων είναι αρκετά χρονοβόρες για να καταφέρει να πραγματοποιήσει τους στόχους της. Να μπορεί δηλαδή να βελτιώσει τις προσφερόμενες υπηρεσίες της και να εισάγει νέες κίνοντας και ικανοποιώντας τους χρήστες αλλά και αυξάνοντας η ίδια την ζήτηση των υπηρεσιών της. Ο στρατηγικός σχεδιασμός αλλά και το μάρκετινγκ στις βιβλιοθήκες οδηγούν σε αυτό το αποτέλεσμα. Πρώτα από όλα θα πρέπει να γνωρίζουμε ποιοι είμαστε και ποιος είναι ο σκοπός της βιβλιοθήκης ενώ στην πορεία να σχεδιάσουμε ένα πλάνο το οποίο θα μας οδηγήσει στις αλλαγές.

Η βιβλιοθήκη θα πρέπει να στηριχτεί στα δυνατά της σημεία, να αναπτύξει αυτά στα οποία



μειονεκτεί και να κατανέμει τους διαθέσιμους πόρους ανάλογα με τις υπάρχουσες ανάγκες αλλά και αναγκαίες μελλοντικές. Να εστιάσει στα προβλήματα στην εξυπηρέτηση των χρηστών και πώς μπορεί να τα μετριάσει ή να τα εξαλείψει. Με την χρήση των τεχνολογικών εφαρμογών να αναπτύξουν τη λειτουργία των υπηρεσιών ή να εισάγουν μια νέα υπηρεσία. Η συνεργασία με τους χρήστες μας οδηγεί σε ένα πολύ καλύτερο αποτέλεσμα μιας και βασικός σκοπός είναι να ανταποκριθούμε στις ανάγκες του. Να γνωρίζουμε τους ανταγωνιστές της βιβλιοθήκης, ποιο είναι το πλεονέκτημά τους και ποιο το αδύνατο σημείο τους στο οποίο η βιβλιοθήκη να στοχεύσει να εξελιχθεί ή να διαφοροποιηθεί. Να εστιάσει την προσοχή στο κοινό που εξυπηρετεί αλλά και στις υπηρεσίες που παρέχει. Το να παρέχονται ένα μεγάλο εύρος υπηρεσιών, χωρίς όμως καμία από αυτές να παρέχεται άριστα δεν προτιμάται. Μια νοσοκομειακή βιβλιοθήκη ειδικεύεται σε συγκεκριμένο κοινό αλλά και σε συγκεκριμένες υπηρεσίες. Μπορούμε λοιπόν να επιλέξουμε μερικές υπηρεσίες με σκοπό να παρέχονται πολύ καλά.

Στην πορεία θα πρέπει είτε με επίσημους τρόπους είτε με ανεπίσημους, η βιβλιοθήκη να έχει τα εργαλεία και μεθόδους να κάνει γνωστές τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της, πράγμα ζωτικής σημασίας για τη λειτουργία της.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΜΟΝΤΕΛΑ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΞΕΝΩΝ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι νοσοκομειακές βιβλιοθήκες του εξωτερικού είναι οργανισμοί που λειτουργούν με άρτια οργάνωση και πολύ αποτελεσματικά στο χώρο της διαχείρισης της γνώσης και της πληροφορίας. Θεώρησα λοιπόν σημαντικό να εξετάσω μερικές από αυτές τις ιατρικές βιβλιοθήκες και να παραθέσω κάποια παραδείγματα βιβλιοθηκών, οι οποίες σχεδίασαν και υλοποίησαν ένα σχέδιο ανάπτυξης πιστεύοντας ότι αυτές οι βιβλιοθήκες θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν ως πρότυπα για τις ελληνικές βιβλιοθήκες.

Οι νοσοκομειακές βιβλιοθήκες σαν μέρος του συστήματος υγείας υπάρχουν στην Αμερική από το 1763. Έρευνες έχουν δείξει ότι ο σημαντικός ρόλος των βιβλιοθηκών αυτών, η γνώση που προσφέρουν και η χρησιμότητά τους έχουν προλάβει ακόμα και τη θνησιμότητα των ασθενών. Αρκετές βιβλιοθήκες επεκτείνουν τους πρωταρχικούς τους σκοπούς εξυπηρετώντας τους ασθενείς και τους επισκέπτες. Κάποιες βιβλιοθήκες εξυπηρετούν αυτό το σκοπό δημιουργώντας ξεχωριστές βιβλιοθήκες για τους ιατρούς και το προσωπικό και άλλες για τους ασθενείς και τους επισκέπτες, ενώ κάποιες συνδυάζουν τις υπηρεσίες τους.

Σύμφωνα με το βιβλίο “Planning, Renovating, Expanding And Constructing Library Facilities In Hospitals, Academic Medical Centers And Health Organizations”, το οποίο αναφέρεται σε 13 περιπτώσεις βιβλιοθηκών οι οποίες προχώρησαν σε ανακαίνιση και ανακατασκευή των χώρων τους με σκοπό την καλύτερη λειτουργία τους αλλά και αύξηση των υπηρεσιών τους, και κατέληξα να παρουσιάσω τις ακόλουθες ως τις πιο σημαντικές κατά την γνώμη μου. Αναφέρω τους τρόπους σχεδίασης και εφαρμογής των σχεδίων τους, τις επιθυμίες αλλά και το όραμα τους, καθώς και τα προβλήματα που αντιμετώπισαν κατά την διάρκεια αυτής της διαδικασίας.



5.1.1 AMERICAN CONGRESS OF OBSTETRICIANS & GYNECOLOGISTS (ACOG)

Το ACOG είναι ο εθνικός επαγγελματικός σύνδεσμος για παραπάνω από 40.000 γυναικολόγους-μαιευτήρες. Παρόλο που το κέντρο πληροφοριών έχει πάνω από 100.000 αιτήσεις προς εξυπηρέτηση, οι περισσότερες δεν γίνονται από επισκέπτες που βρίσκονται εκεί. Επειδή η βιβλιοθήκη ολοένα και μεγάλωνε σε ένα χώρο που έπρεπε να βρίσκονται και τα εκδοτικά γραφεία του κολλεγίου, αποφασίστηκε να μεταφερθεί στο υπόγειο όπου θα υπήρχε ο διπλάσιος χώρος.

Το ACOG δεν εξυπηρετεί μόνο το προσωπικό της αλλά και ανθρώπους που δεν είναι μέλη της παρέχοντας τις υπηρεσίες που διατηρεί η ίδια. Αυτοί που την χρησιμοποιούν είναι κυρίως το προσωπικό του κολλεγίου, μέλη της επιτροπής, διάφοροι ιστορικοί αλλά και επισκέπτες. Υπάρχουν και άλλοι που την χρησιμοποιούν εξ' αποστάσεως μέσω e-mail, τηλεφώνου και αλληλογραφίας. Η βιβλιοθήκη δεχόταν ολοένα και περισσότερες δωρεές συλλογών από διάφορα ιδρύματα με αποτέλεσμα να προκληθεί έλλειψη χώρου.

Η βιβλιοθήκη αυτή ξεκίνησε την ανακαίνιση εφαρμόζοντας τα 4 βήματα του στρατηγικού σχεδιασμού. Το πρώτο βήμα το οποίο είναι ο σχεδιασμός. Πήραν ιδέες με το να βλέπουν διάφορες τάσεις για σχεδιασμούς χώρων ψάχνοντας πληροφορίες για ανακαινίσεις, επισκέπτονταν πρόσφατα ανακαινισμένες βιβλιοθήκες και συνομιλώντας με ειδικευμένους συμβούλους σχεδιασμών και ανακαινίσεων.

Το προσωπικό της βιβλιοθήκης προκειμένου να πάρουν ιδέες για το πως θα σχεδιάσουν τη καινούργια βιβλιοθήκη στο υπόγειο ανέπτυξαν δύο έρευνες. Τη μια θα την εφάρμοζαν στο προσωπικό και την άλλη στους χρήστες της. Η έρευνα για το προσωπικό της έγινε έτσι ώστε να διαπιστωθούν ποιοι χώροι εργασίας έπρεπε να κρατηθούν, ποιοι έπρεπε να αλλάξουν αλλά και ποιοι χώροι θα ήταν ιδανικοί για εργασία. Με αυτή την έρευνα, η βιβλιοθήκη σχεδίαζε να εισάγει το προσωπικό πιο πολύ στο σχεδιασμό της, να τους προκαλέσει να ασχοληθούν πολύ πιο θερμά με αυτήν. Με αυτό τον τρόπο η βιβλιοθήκη θα γνώριζε τα σημεία στα οποία μειονεκτεί και θα στηριζόταν σε αυτά που είναι δυνατή. Τα αποτελέσματα της έρευνας που αφορούσε το προσωπικό της βιβλιοθήκης δεν ήταν αυτά που περίμενε η βιβλιοθήκη, αλλά ξεκαθαρίστηκαν πολλά από τα φλέγοντα ζητήματα.

Οι βιβλιοθηκονόμοι, πέρα από την έρευνα για το προσωπικό, ανέπτυξαν και μια για τους χρήστες ώστε να συλλέξουν προτάσεις για ποια γνωρίσματα της βιβλιοθήκης έπρεπε να μείνουν ίδια, ποια θα έπρεπε να αλλάξουν αλλά και ποια νέα θα έπρεπε να δημιουργηθούν. Σκοπός της



έρευνας ήταν να κάνουν τους χρήστες να ενδιαφερθούν περισσότερο για τη νέα βιβλιοθήκη. Τα αποτελέσματα της έρευνας για τους χρήστες ήταν άκρως ικανοποιητικά για τους υπεύθυνους της βιβλιοθήκης. Οι χρήστες βρήκαν τη βιβλιοθήκη ευρύχωρη, φιλική, μια βιβλιοθήκη που σε καλούσε να μπει και να ξοδέψεις χρόνο για να εμπλουτίσεις τις γνώσεις σου. Πέρα από τη γνώμη τους, οι χρήστες έδωσαν και πολλές συμβουλές για το πως θα έπρεπε να είναι η νέα βιβλιοθήκη.

Η έρευνα για το προσωπικό είχε 5 θέματα για να καλυφθούν:

1. Ο γενικός χώρος της βιβλιοθήκης και οι λειτουργίες της
2. Προτεινόμενοι χώροι εργασίας
3. Πως να διαμορφωθούν οι συλλογές
4. Ο εξοπλισμός
5. Το όραμά τους για τη νέα βιβλιοθήκη

Η έρευνα για τους χρήστες είχε 6 θέματα:

1. Περιοχές που θα βρίσκονταν οι χρήστες
2. Ο εξοπλισμός προς διάθεση
3. Η διαμόρφωση των συλλογών
4. Γενικές ερωτήσεις (όπως ποιοι χώροι πρέπει να αλλάξουν, ποιοι δεν πρέπει και γιατί)
5. Γενικές λειτουργίες του χώρου της βιβλιοθήκης
6. Πως οραματίζονται τη λειτουργία και τις παρεχόμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης

Έφτιαξαν ακόμα μια λίστα από ερωτήσεις να κάνουν στο προσωπικό της κάθε βιβλιοθήκης που επισκέπτονταν, ώστε τα συμπεράσματα που θα προέκυπταν να τα χρησιμοποιήσουν για την υλοποίηση της δικής τους νέας βιβλιοθήκης.

Το δεύτερο βήμα, τη δράση, η βιβλιοθήκη ξεκινά να εφαρμόζει το πλάνο της συνεργαζόμενη με έμπειρο προσωπικό. Έπειτα από τις επισκέψεις, η διεύθυνση της βιβλιοθήκης θέλησε να προσλάβει έναν έμπειρο σύμβουλο που ειδικεύεται στην κατασκευή σχεδίων για νέες βιβλιοθήκες, στην ταξινόμηση των αναγκών της ανακαίνισης, μα πάνω από όλα στην διευθέτηση του υπάρχοντος πλάνου για το στήσιμο της νέας βιβλιοθήκης.

Για την μεταφορά των συλλογών έγινε δημοπρασία ανάμεσα σε 3 μεταφορείς. Επιλέχθηκε αυτός που είχε καλύτερο πλάνο μεταφοράς, η οποία έγινε σε μία μέρα και υπολογίστηκε ο χώρος που θα καταλάμβανε η νέα συλλογή. Η βιβλιοθήκη θέλησε να προσλάβει επαγγελματίες μεταφορείς που θα ήξεραν ακριβώς πως γίνεται η συσκευασία και μεταφορά των πραγμάτων, προκειμένου να μην



υπάρχει κανένα μπέρδεμα ή καμιά απώλεια από τη συλλογή ή τον εξοπλισμό της βιβλιοθήκης.

Οι επισκέψεις σε διάφορες βιβλιοθήκες ήταν χρήσιμη καθώς πάρθηκαν πολλές ιδέες για το πώς θα είναι λειτουργική, ευέλικτη, αποδοτική, όμορφη, πώς θα είναι η διαδικασία σχεδίασης της και διάφορες άλλες προτάσεις.

Για να είναι αποδοτική, θα πρέπει ο χώρος να εξυπηρετεί πλήρως και τους εκάστοτε χρήστες αλλά και το προσωπικό με το να είναι τοποθετημένα τα έπιπλα και ο εξοπλισμός στο σωστό χώρο. Για να είναι λειτουργική η βιβλιοθήκη, ο εξοπλισμός, τα έπιπλα αλλά και ο διαμορφωμένος χώρος πρέπει να επιτρέπουν στους χρήστες και στο προσωπικό να δουλεύουν και να μελετούν άνετα και παραγωγικά. Για να είναι ευέλικτη θα πρέπει οι χώροι της βιβλιοθήκης να είναι έτοιμοι ανά πάσα στιγμή να αλλάζουν για τις μελλοντικές ανάγκες που θα προκύπτουν, όπως για παράδειγμα αντί για τα κλασσικά κουβούκλια και καμπίνες διαβάσματος, να υπάρχουν μεταφερόμενοι τοίχοι ώστε οι θέσεις και οι χώροι εργασίας να εξυπηρετούν την εκάστοτε ανάγκη που θα προκύπτει. Για να είναι όμορφη, θα πρέπει να υπάρξει ο σωστός συνδυασμός μεταξύ ομορφιάς και λειτουργικότητας στα έπιπλα και στα υλικά κατασκευής της.

Η διαδικασία σχεδίασής της θα πρέπει να περάσει από μια επιτροπή αποτελούμενη από το προσωπικό, χρήστες, διοίκηση, αρχιτέκτονες, κτίστες και τον σύμβουλο. Οι βιβλιοθηκονόμοι συναντήθηκαν με τη διοίκηση για να δείξουν τη φιλοσοφία τους για την παροχή υπηρεσιών της νέας βιβλιοθήκης, για να πουν γιατί μερικές από τις συλλογές και περιοδικά δεν θα είναι διαθέσιμα στο Διαδίκτυο αλλά και γιατί θα συνεχίσουν να έχουν συλλογές και περιοδικά. Έχοντας εφαρμόσει το σχέδιο σειρά είχε η αξιολόγηση των υπηρεσιών τους. Με στατιστικές εξέτασαν τα αποτελέσματα των ερευνών που έκαναν. Τέλος οι βιβλιοθηκονόμοι έφτιαξαν μια λίστα από 15 στόχους που ήταν ταξινομημένοι. Δεν έγιναν όλα σύμφωνα με το πλάνο έτσι φτιάχτηκε μία λίστα με όσα έπρεπε να γίνουν ακόμα. Για το κάλεσμα του κόσμου σε αυτή, οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης προωθήθηκαν με ανακοινώσεις και συγκεντρώσεις.

Η εφαρμογή του στρατηγικού σχεδιασμού στη βιβλιοθήκη αυτή έφερε τα επιθυμητά αποτελέσματα, δημιουργώντας ένα καλαίσθητο αλλά και λειτουργικό χώρο, προσφέροντας στους χρήστες τις απαιτούμενες ανέσεις και υπηρεσίες. Η συμμετοχή των χρηστών αλλά και του προσωπικού της βιβλιοθήκης λειτούργησαν καταλυτικά στην αναβάθμιση του χώρου αυτού. Η βιβλιοθήκη κατάφερε με αυτά τα βήματα να προωθήσει τις υπηρεσίες της αλλά και να αυξηθούν οι χρήστες της.



5.1.2 Η ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ HOPE FOX ECCLES

Η Hope Fox Eccles Sciences Library δημιουργήθηκε το 1983. Αρχικά σχεδιάστηκε για να εξυπηρετεί τους ιατρούς και τους φοιτητές χωρίς βέβαια να αποτρέπει τους ασθενείς να αναζητούν πληροφορίες εκεί. Με την αύξηση αναζήτησης πληροφοριών από τους ασθενείς οδηγήθηκαν σε ένα πλάνο-σκοπό:

1. Να παρέχονται ποιοτικές πληροφορίες και υπηρεσίες σε ασθενείς, επισκέπτες και προσωπικό αλλά και στη γενικότερη κοινότητα
2. Να παρέχουν εκπαίδευση στην αναζήτηση και βοήθεια
3. Συνεργασία με άλλες βιβλιοθήκες
4. Να παρέχεται πρόσβαση στο Διαδίκτυο

Με βάση τα αποτελέσματα των πληροφοριών από τους ασθενείς, οι ιθύνοντες της βιβλιοθήκης αποφάσισαν ότι ήταν σκόπιμο η βιβλιοθήκη να ανακαινιστεί ώστε να εξυπηρετήσει καλύτερα τους κάτωθι σκοπούς:

- Θέλανε να δημιουργήσουν ένα άνετο και φιλικό περιβάλλον για όλους τους χρήστες της βιβλιοθήκης, το ιατρικό προσωπικό αλλά και τους ασθενείς, ο οποίος να μη θυμίζει κυρίως στους ασθενείς ότι βρίσκονται σε νοσοκομείο αλλά να δημιουργεί μια χαλάρωση και γενικά ένα καλύτερο αισθητικά χώρο.
- Το προσωπικό ήθελε να βελτιωθούν και να επεκτείνουν τις επιφάνειες και χώρους εργασίας όπως και τους αποθηκευτικούς χώρους.
- Όλοι οι χώροι της βιβλιοθήκης να μεγάλωναν όσο το δυνατόν περισσότερο (δηλαδή ο χώρος ανάγνωσης, ο χώρος των τεχνολογικών συστημάτων, τα ράφια κτλ) ώστε να βελτιωνόταν και η λειτουργικότητά τους.
- Να δημιουργηθεί ένας χώρος που όλα τα τεχνολογικά συστήματα να είναι συγκεντρωμένα και για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών, αλλά και για την αποφυγή θορύβου στους υπόλοιπους χώρους.

Αρχικά φτιάχτηκε ένα πλάνο μετά από πολλές συνεδριάσεις με έναν σχεδιαστή του Πανεπιστημίου, με το διευθυντή και το προσωπικό για την καλύτερη λειτουργικότητα και την αύξηση των χώρων. Η βιβλιοθήκη ήταν ανοικτή 365 μέρες το χρόνο και λειτουργούσε από τις 6 το πρωί ως τα μεσάνυκτα. Για να μη σταματήσει η λειτουργία της κατά τη διάρκεια της ανακαίνισης,



αυτή πραγματοποιήθηκε σε 2 φάσεις χωρίζοντας τη βιβλιοθήκη σε 2 τμήματα με ένα διαχωριστικό ώστε να μειωνόταν ο θόρυβος αλλά και η γενικότερη ενόχληση των χρηστών.

Έχοντας λοιπόν ξεκάθαρους τους στόχους τους αλλά και το όραμα τους για την νέα βιβλιοθήκη εφάρμοσαν το στρατηγικό τους πλάνο. Η επιτυχία του πλάνου μετρήθηκε από στατιστικές μελέτες όπως αν υπήρχε αύξηση των αιτημάτων για αναζήτηση πληροφοριών, αν αυξήθηκε η χρήση των υπολογιστών και η κινητικότητα στις εγκαταστάσεις. Το αποτέλεσμα ήταν ότι η ανακαίνιση εκπλήρωσε όλους τους αρχικούς στόχους δημιουργώντας ένα σύγχρονο, πιο άνετο και προσιτό χώρο. Μετά την ανακαίνιση αυξήθηκε η χρήση της βιβλιοθήκης και από το ιατρικό προσωπικό αλλά και από τους ασθενείς, όπως επίσης αυξήθηκε εκπληκτικά η χρήση των υπολογιστών αλλά ακόμα και ο τρόπος χρήσης τους ήταν διαφορετικός. Μια έρευνα που έγινε σε τι ποσοστό των χρηστών χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη έδειξε ότι το 47% ήταν ασθενείς ή επισκέπτες και το 53% ήταν ιατροί ή άλλα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας. Τέλος, παρατηρήθηκε λοιπόν μετά την ανακαίνιση μια ισορροπία στις 2 κατηγορίες χρηστών.

5.1.3 Η ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ LAMAR SOUTTER

Η Βιβλιοθήκη Lamar Soutter ιδρύθηκε το 1976 και είναι μια μεσαίου μεγέθους νοσοκομειακή βιβλιοθήκη που εξυπηρετεί το ιατρικό προσωπικό του Πανεπιστημίου της Μασαχουσέτης, τη Σχολή της Νοσηλευτικής καθώς και τη Σχολή των Ιατρικών επιστημών. Στη βιβλιοθήκη αυτή υπάρχει μεγάλη επισκεψιμότητα και τους χρήστες της αποτελούν μαθητές, ερευνητές, ιατροί και άλλοι. Επειδή ο χώρος αυτός για τους μαθητές ήταν κάτι παραπάνω από μια βιβλιοθήκη, ένας χώρος συγκέντρωσης, πολλές φορές ο θόρυβος που προκαλούσαν δυσκόλευε το υπόλοιπο κοινό. Ο αριθμός των χρηστών μεγάλωνε συνεχώς παράλληλα με τις συλλογές με αποτέλεσμα η ανακαίνιση να είναι αναγκαία ώστε να βελτιωθεί η λειτουργικότητα της.

Λαμβάνοντας υπόψη τη γνώμη των εργαζομένων αλλά και του κοινού θα βοηθούσε σημαντικά στην αποτελεσματικότερη λειτουργία της. Στόχος ήταν να μεγαλώσουν τους χώρους τεχνολογικών συστημάτων αλλά και τις υπηρεσίες πρόσβασης. Χρειαζόντουσαν περισσότερους χώρους και σταθμούς εργασίας ώστε να γίνονται δουλειές και εκτός γραφείου. Να δημιουργηθούν μικροί χώροι για ανάγνωση και συνεργασία. Ακόμα για να καλύψουν τις ανάγκες των χρηστών στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, ήλπιζε η βιβλιοθήκη να αυξηθεί ο αριθμός των κομπιούτερ, να αναβαθμιστεί το ασύρματο δίκτυο και να αυξηθούν οι θέσεις για τους φορητούς υπολογιστές.



Επίσης, να τοποθετηθεί ένα γραφείο εξυπηρέτησης στο κέντρο της καθώς και επιπλέον ράφια για την αυξανόμενη συλλογή. Οι χρήστες απαίτησαν να μειωθεί ο θόρυβος διαχωρίζοντας καλύτερα τους 3 ορόφους και γενικά έπρεπε να δημιουργηθεί μια πιο άνετη, σύγχρονη και καλύτερα φωτισμένη βιβλιοθήκη. Τέλος, πάρθηκε η απόφαση ότι η βιβλιοθήκη καθ' όλη τη διάρκεια της ανακαίνισης έπρεπε να παραμείνει ανοικτή εξυπηρετώντας το κοινό.

Για να πραγματοποιήσουν το πλάνο τους δημιουργήθηκαν 5 διαφορετικές ομάδες από μέλη της βιβλιοθήκης και όποτε χρειαζόταν απαρτίζονταν και από μέλη από το κοινό, όπου η κάθε μια είχε αναλάβει ένα διαφορετικό τομέα. Ο επικεφαλής κάθε ομάδας προγραμμάτιζε τις εργασίες και οργάνωνε τις συγκεντρώσεις σε ένα χρονοδιάγραμμα:

1) *Η ομάδα εγκαταστάσεων 1998-1999*

Η ομάδα αυτή αποτελούνταν μόνο από μέλη της βιβλιοθήκης προτού ξεκινήσει το πλάνο ανακαίνισης. Ήταν υπεύθυνη να σκεφτεί ποιά προβλήματα προκύπτουν και πώς μπορούσαν να λυθούν από τον ήδη υπάρχοντα προϋπολογισμό καθώς και ποιές ανάγκες έπρεπε να χρηματοδοτηθούν εκ νέου.

2) *Η ομάδα μελέτης χώρου 1999-2000*

Η ομάδα μελέτης χώρου δημιουργήθηκε από τη διοίκηση της βιβλιοθήκης, όπου έπρεπε να διευθετήσουν τα θέματα και τα προβλήματα που έθετε η ομάδα εγκαταστάσεων όπως το κόστος, το χρονοδιάγραμμα, να αξιολογήσουν τις ανάγκες των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης έχοντας στο νου τους τα μελλοντική αύξηση και τεχνολογική εξέλιξη.

3) *Η ομάδα σχεδιασμού αναδιαμόρφωσης 2000-2001*

Η ομάδα αυτή συγκροτήθηκε για να δημιουργήσει το καινούργιο πλάνο διάταξης και την αισθητική της βιβλιοθήκης. Τα μέλη της ομάδας αυτής αποτελούνταν από αρχιτέκτονες, έναν διαχειριστή έργου εγκαταστάσεων και υψηλόβαθμα στελέχη της βιβλιοθήκης.

4) *Η ομάδα υλοποίησης αναδιαμόρφωσης 2001-2002*

Για να εφαρμοστούν τα σχέδια τα οποία έθεσε η ομάδα σχεδιασμού αναδιαμόρφωσης, συντάχθηκε μια ομάδα από 3 μέλη, το διευθυντή των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, τον αναπληρωτή διευθυντή των συστημάτων για τη βιβλιοθήκη και το διαχειριστή του έργου εγκαταστάσεων. Υπήρχαν και άλλα μέλη από άλλες βιβλιοθήκες, οι οποίοι έμπαιναν στην ομάδα μόνο όταν οι συγκεντρώσεις που γίνονταν αφορούσαν τον τομέα τους. Η ομάδα υλοποίησης ήταν υπεύθυνη να τηρεί το χρονοδιάγραμμα για να ελαχιστοποιήσουν την ενόχληση των χρηστών της βιβλιοθήκης. Έπρεπε επίσης να ενημερώνουν τους χρήστες και



τα μέλη της βιβλιοθήκης για τις εργασίες ανά ημέρα και εβδομάδα με ανακοινώσεις και σχέδια για το τι έργα θα γίνουν αλλά και το επίπεδο του θορύβου παρέχοντας ακόμα και δωρεάν ωτοασπίδες στους χρήστες.

5) Η επακόλουθη ομάδα αναδιαμόρφωσης 2002-2003

Τελειώνοντας το μεγαλύτερο μέρος της ανακαίνισης κάποια πράγματα είχαν μείνει άλυτα. Σκοπός αυτής της ομάδας ήταν να αναγνωριστούν τυχόν προβλήματα και θέματα που υπήρχαν από αισθητικής πλευράς. Για τη συγκρότηση αυτής της ομάδας ζητήθηκε εθελοντικά ένα άτομο από κάθε τομέα ώστε όταν γινόντουσαν οι συγκεντρώσεις ο κάθε τομέας να έχει τον εκπρόσωπό του. Η δουλειά της ομάδας ήταν πολύ σημαντική με πολύ καλά αποτελέσματα συμβάλλοντας έτσι στην καλύτερη και ταχύτερη ολοκλήρωση της ανακαίνισης.

Η ολοκλήρωση της ανακαίνισης έγινε το 2003 και ικανοποίησε όλους εκείνους που ζητούσαν δραστικές αλλαγές. Μεγαλύτεροι χώροι δημιουργήθηκαν, άνετοι χώροι διαβάσματος, χώροι αποθήκευσης για τα προσωπικά είδη, περισσότερα ράφια για τις συλλογές, περισσότεροι υπολογιστές αλλά και χώροι όπου θα χρησιμοποιούνταν καθώς και βελτίωση του φωτισμού. Δεν καλύφθηκαν όλες οι ανάγκες του προσωπικού και των χρηστών παρόλο που η χρονοβόρα ανακαίνιση άξιζε τον κόπο. Πάντα θα υπάρχει η ανάγκη για μεγαλύτερους χώρους και έτσι σχηματίστηκε μια ομάδα, η οποία θα λύσει τα μελλοντικά θέματα.

5.2 ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΓΝΩΜΗ

Μελετώντας τις παραπάνω περιπτώσεις βιβλιοθηκών αντιλαμβανόμαστε ότι οι λόγοι για ανακαίνιση, αναδόμηση και επανασχεδιασμού στους χώρους των βιβλιοθηκών ποικίλουν. Οι λόγοι μπορούν να διαφέρουν σε κάθε μια από τις περιπτώσεις. Άλλοτε λόγω έλλειψης χώρου, λόγω ασφάλειας, κλιματολογικών συνθηκών, λόγω συγχώνευσης 2 βιβλιοθηκών είτε απλά για να δημιουργήσουν ένα νέο, όμορφο και εκσυγχρονισμένο χώρο. Σε όλες τις περιπτώσεις και όποιοι και αν ήταν οι λόγοι θεωρήθηκε επιτακτική ανάγκη για αλλαγές.

Είναι εντυπωσιακή η οργάνωση που υπήρχε σε όλα τα στάδια καθ' όλη την διάρκεια αυτών των μεταβολών αλλά και η προσήλωση που υπήρχε από το προσωπικό για την ολοκλήρωση της διαδικασίας. Έδωσαν μεγάλη σημασία στη γνώμη των χρηστών αλλά και του προσωπικού, όπου με



έρευνες καταγράφηκαν οι επιθυμίες, οι απόψεις και οι προβληματισμοί τους. Υπήρχε συνεργασία με την ανώτατη διοίκηση για να γνωστοποιήσουν το όραμα και τη φιλοσοφία της νέας βιβλιοθήκης, ενώ συνεργαζόταν ακόμα με επαγγελματίες τεχνικούς, μεταφορείς, αρχιτέκτονες και συμβούλους για την καλύτερη εκπόνηση των εργασιών. Δημιουργήθηκαν ομάδες για τη βελτίωση του κάθε τομέα και τέθηκαν χρονοδιαγράμματα. Οι βιβλιοθήκες καθ' όλη τη διάρκεια της ανακαίνισης εξυπηρετούσαν τους χρήστες προσαρμόζοντας τις εργασίες στις ανάγκες των χρηστών. Ακόμα και όταν παρουσιαζόταν προβλήματα οι διαδικασίες με τη χρήση εναλλακτικών σχεδίων αλλά και τη λήψη μέτρων στέφονταν με επιτυχία. Οι βιβλιοθήκες δημιούργησαν νέους, όμορφους, ευέλικτους και λειτουργικούς χώρους καταφέροντας να αυξήσουν τη χρήση των υπηρεσιών τους οι οποίες μετριόνταν με στατιστικές μελέτες. Με παρουσιάσεις μέσω ιστοσελίδων, σε εφημερίδες, με αφίσες αλλά και διαλέξεις οι βιβλιοθήκες προώθησαν τις υπηρεσίες τους διαφημίζοντας τις νέες τους υπηρεσίες αλλά και τους βελτιωμένους χώρους.

Τον Οκτώβριο του 2008 εκπόνησα την πρακτική μου άσκηση στην βιβλιοθήκη του ΑΧΕΠΑ στην Θεσσαλονίκη. Η βιβλιοθήκη στεγάζεται στο ισόγειο του νοσοκομείου χωρισμένο σε δυο τμήματα τα οποία είναι αντικριστά. Ο πρώτος χώρος λειτουργεί ως πληροφοριακό τμήμα, καθώς διαθέτει τα γραφεία, 2 ηλεκτρονικούς υπολογιστές, τα τρέχοντα περιοδικά, μια μικρή συλλογή γενικού περιεχομένου, τα οποία αποκτήθηκαν κυρίως από δωρεές, και ένα μικρό γραφείο για ανάγνωση και μελέτη. Το δεύτερο τμήμα λειτουργεί ως βιβλιοστάσιο καθώς εκεί βρίσκονται περιοδικά και βιβλία από το 2001.

Λόγω έλλειψης χώρου, καθισμάτων αλλά και τον ανεπαρκή αριθμό ηλεκτρονικών υπολογιστών, δεν επιτρεπόταν η είσοδος ασθενών και επισκεπτών στο χώρο παρά μόνο του ιατρικού προσωπικού. Στη διάρκεια της πρακτικής μου άσκησης ξεκίνησε η διαδικασία ανακαίνισής της. Ο ήδη μικρός χώρος έπρεπε να μειωθεί και άλλο. Αρκετά ράφια αντικαταστάθηκαν από μεγάλους πάγκους για την τοποθέτηση νέων υπολογιστών. Για το λόγο αυτό οι συλλογές μέχρι το 2000 μεταφέρθηκαν στο υπόγειο.

Η διαδικασία ήταν απογοητευτική. Διήρκεσε περίπου 3 μήνες όπου από εξ' αρχής έλλειπε η οργάνωση. Εγώ με τις υπόλοιπες συναδέλφους τοποθετούσαμε τις συλλογές στο πάτωμα ούτως ώστε τα παλιά ράφια να αντικατασταθούν με ψηλότερα. Αρχικά προσπαθούσαμε κατά την μεταφορά τους στο πάτωμα να βρίσκονται με αλφαβητική σειρά, δουλεύοντας με καταλόγους. Στην πορεία όμως κατά την μεταφορά τους στο υπόγειο, η οποία έγινε από προσωπικό του νοσοκομείου τοποθετώντας τα σε μεγάλα καρότσια, οι συλλογές ανακατεύτηκαν.



Στη διάρκεια των εργασιών η βιβλιοθήκη παρέμεινε κλειστή δυσχεραίνοντας την αναζήτηση της πληροφορίας από τους χρήστες. Όταν τελείωσε η ανακαίνιση στο βιβλιοστάσιο μεταφερθήκαμε στο υπόγειο για να τοποθετήσουμε το υλικό στα ράφια. Προς μεγάλη μου έκπληξη αντίκρισα χιλιάδες βιβλία στο πάτωμα, πολλά από τα οποία είχαν μεταφερθεί εκεί παλαιότερα, να είναι εντελώς κατεστραμμένα από την υγρασία, αδύνατον να χρησιμοποιηθούν. Μεγάλη δυσκολία αντιμετωπίσαμε όταν αυτό το υλικό το οποίο ήταν ανακατεμένο έπρεπε να τοποθετηθεί στα ράφια.

Η έλλειψη οργάνωσης αλλά το γεγονός ότι δεν υπήρχε συνεργασία με έμπειρο προσωπικό για την μεταφορά του υλικού οδήγησαν σε αυτό το αποτέλεσμα. Η βιβλιοθήκη δεν έκανε καμία έρευνα στους χρήστες, ώστε να καταγράψει τις επιθυμίες τους, τι θεωρούσαν ότι δεν τους παρέχεται και με ποια από τις προσφερόμενες υπηρεσίες ήταν ευχαριστημένοι.

Ένα ακόμα σημαντικό πρόβλημα που προέκυψε με τη μεταφορά του υλικού στην αποθήκη, ήταν ότι έκανε δύσκολη την αναζήτηση πληροφοριακού υλικού πριν το 2001. Έπρεπε συνεχώς να μεταφερόμαστε στο υπόγειο για την εύρεση των τευχών ή των βιβλίων που αναζητούσαν οι χρήστες. Αυτό ήταν ακόμα πιο δύσκολο διότι η βιβλιοθήκη αποτελούνταν μόνο από 2 άτομα, ένα σε κάθε τμήμα, με αποτέλεσμα ο βιβλιοθηκονόμος να μη βρίσκεται πολλές φορές εκεί για να εξυπηρετήσει τους χρήστες.

Ενημερώθηκα προσφάτως ότι η διαδικασία ανακαίνισης στη βιβλιοθήκη του ΑΧΕΠΑ δεν ολοκληρώθηκε μέχρι και σήμερα μιας και δεν έχει εγκριθεί ακόμα ο προϋπολογισμός για την επάνδρωση του χώρου με νέους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Αυτό δείχνει για ακόμα μια φορά ότι η ανώτερη διοίκηση χορηγεί τα κονδύλια σύμφωνα με τις ανάγκες του νοσοκομείου και όχι για το χώρο της βιβλιοθήκης, δίνοντας ελάχιστη σημασία για την αναβάθμιση της.

5.3 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

Πρόκειται για στρατηγικές και εργαλεία που χρησιμοποιούνται για την προώθηση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης κατά κύριο λόγο στις βιβλιοθήκες του εξωτερικού που υπερέχουν σε οργάνωση. Ακόμα και στις μεγαλύτερες ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες της Ελλάδας, οι οποίες συγκριτικά με τις βιβλιοθήκες του εξωτερικού υστερούν σε οργάνωση, εφαρμόζονται ελάχιστες στρατηγικές για την προώθηση των υπηρεσιών τους.

Αυτές οι στρατηγικές συχνά εστιάζουν σε ένα συγκεκριμένο προϊόν της βιβλιοθήκης ή σε



συγκεκριμένο κοινό. Παρόλο που τα προωθητικά μέσα μπορεί να διαφέρουν ανάμεσα σε κάθε οργανισμό υγείας, υπάρχουν μερικές προσεγγίσεις και όργανα που χρησιμοποιούνται συχνά από τις βιβλιοθήκες. Τα επίσημα και πιο διαδεδομένα εργαλεία περιλαμβάνουν έντυπες εκδόσεις όπως τα φυλλάδια, ενημερωτικά δελτία, νέες λίστες εξαγορών, ετήσιες εκθέσεις και δελτία ειδήσεων. Καθώς η εξέλιξη της τεχνολογίας αλλά και οι διαδικτυακές επικοινωνίες αναπτύσσονται με γρήγορους ρυθμούς και γίνονται πιο ευέλικτες, πολλά από αυτά τα εργαλεία προώθησης μπορούν να διανεμηθούν με ηλεκτρονικά μέσα (Holst & Phillips, 2000).

Επίσης, άλλες μέθοδοι για να προωθηθούν οι υπηρεσίες και οι πόροι μιας βιβλιοθήκης και να προσελκύσουν το ενδιαφέρον των χρηστών της, είναι η οργάνωση εκδηλώσεων μέσα στην βιβλιοθήκη, προσανατολισμός των χρηστών και εκπαιδευτικά εργαστήρια χρηματοδοτούμενα από την ίδια. Σε ανεπίσημες μεθόδους προώθησης μπορούμε να συμπεριλάβουμε τις «ανά πάσα στιγμή» ευκαιρίες που προκύπτουν. Όπως για παράδειγμα, αν μέλη του προσωπικού της βιβλιοθήκης είναι σε θεσμικές επιτροπές, μπορεί να υπάρξουν ευκαιρίες να προάγουν τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης σαν υποστήριξη των ενεργειών της επιτροπής. Οι συνεδριάσεις των επικεφαλών των τομέων ή του φόρουμ των εργαζομένων ενδέχεται να προσφέρουν επίσης την ευκαιρία να τονίσουν ότι νέο υπάρχει στη βιβλιοθήκη. Ακόμα και οι συζητήσεις που γίνονται στους διαδρόμους μπορεί να είναι μια ευκαιρία να επισημανθούν συγκεκριμένες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Τα επόμενα είναι παραδείγματα παραδοσιακού μέσου προώθησης που χρησιμοποιούνται από πολλές βιβλιοθήκες κυρίως στο εξωτερικό (Holst & Phillips, 2000).

- **Φυλλάδια και δελτία.** Τα ενημερωτικά φυλλάδια ενημερώνουν για τα προϊόντα και υπηρεσίες της βιβλιοθήκης ακόμα και σε χρήστες που δεν είναι μόνιμα μέλη της. Στο φυλλάδιο υπάρχουν πληροφορίες όπως ωράριο βιβλιοθήκης, τοποθεσία, αριθμός τηλεφώνου και φαξ, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και διεύθυνση Διαδικτύου. Τα δελτία παρέχουν συγκεκριμένες πληροφορίες σε συγκεκριμένο κοινό. Για παράδειγμα, οι υπάλληλοι της Βιβλιοθήκης Hope Fox Eccles με τη συνεργασία του Νοσοκομείου για να αναγνωρίσουν ποιές περιοχές του νοσοκομείου είναι πιο ελκυστικές μοίραζαν φυλλάδια στους χώρους αναμονής ενημερώνοντας για τις υπηρεσίες της τους ασθενείς. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την καλύτερη ενημέρωση. Ακόμα συνεργάστηκαν με άλλους οργανισμούς προκειμένου να εξυπηρετήσουν τις συγκεκριμένες ανάγκες των ασθενών παρέχοντας έτσι εξειδικευμένες πληροφορίες για εξειδικευμένο γκρουπ ασθενών.
- **Ενημερωτικά δελτία και κατάλογοι απόκτησης.** Τα ενημερωτικά δελτία διανέμονται



μαζικά, ώστε να προσελκύσει η βιβλιοθήκη όσους περισσότερους χρήστες γίνεται. Το περιεχόμενο τους ενημερώνει για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, το προσωπικό, τα νέα προϊόντα ή υπηρεσίες, τις ανασκοπήσεις βιβλίων, των μέσων ενημέρωσης και τις εκδηλώσεις που πραγματοποιούνται. Οι κατάλογοι απόκτησης είναι ο πιο διάσημος τρόπος να ειδοποιηθούν οι χρήστες για καινούργια βιβλία, περιοδικά και υλικά πολυμέσων.

- **Ετήσιες εκθέσεις.** Οι ετήσιες εκθέσεις στοχεύουν να ενημερώσουν συγκεκριμένους χρήστες για την πρόοδο επίτευξης των στόχων που τέθηκαν. Περιέχουν στατιστικά στοιχεία με τις ποσότητες των βασικών δεικτών φόρτου εργασίας.
- **Οπτικές εκθέσεις.** Οι οπτικές εκθέσεις όπως οι πίνακες ανακοινώσεων έκθεση ειδικών συλλογών, σελιδοδείκτες και αφίσες είναι ένας άλλος τρόπος να ενημερώσουν το ευρύ κοινό. Στόχος τους είναι να μεταδώσουν συγκεκριμένες πληροφορίες στους υπάρχοντες και μελλοντικούς χρήστες με τον οπτικό τρόπο.
- **Παρουσίαση.** Ο στόχος της παρουσίασης είναι να ενημερώσει ένα μεγάλο αριθμό χρηστών και να τους ξαναγήσει στους χώρους της, δείχνοντας τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της. Η παρουσίαση μπορεί να γίνει και μέσω διαδικτύου όπου ο χρήστης επίσης μπορεί να ενημερωθεί.
- **Ειδικές εκδηλώσεις.** Οι ειδικές εκδηλώσεις είναι ένας πολύ καλός τρόπος να τραβήξει η βιβλιοθήκη νέους χρήστες. Είτε γίνεται μια φορά το χρόνο είτε μια φορά γενικά, χρησιμοποιούνται πολλά προωθητικά εργαλεία μαζί όπως τα φυλλάδια, εκθέσεις και αφίσες.
- **Ανεπίσημη προώθηση.** Οι ανεπίσημοι τρόποι προώθησης έχουν στόχο την ενημέρωση μέσω της προσωπικής επαφής. Αυτή γίνεται από τα μέλη του προσωπικού της βιβλιοθήκης που την αντιπροσωπεύουν και πρέπει να το δείχνουν σε κάθε ευκαιρία αλλά και από τους ικανοποιημένους χρήστες όπου από στόμα σε στόμα θα διαδίδονται οι νέες υπηρεσίες με σκοπό να προσελκύσουν και άλλους χρήστες.
- **Δημιουργία ιστοσελίδας.** Ένα ακόμα τρόπος προώθησης των υπηρεσιών τον οποίο εφάρμοσε η Βιβλιοθήκη Lamar Soutter μπορεί να γίνει μέσω μιας ιστοσελίδας όπου μέσω αυτής οι χρήστες θα ενημερώνονται για όλες τις εξελίξεις με χρήσιμους συνδέσμους, θα υπήρχε ακόμα συνεχής ενημέρωση, όλα τα γεγονότα που συνέβησαν, τις πιο συχνές ερωτήσεις, φωτογραφίες και σχέδια της βιβλιοθήκης, που βρίσκεται, καθώς και το προσωπικό αλλά και τα άτομα στα οποία απευθύνεται η βιβλιοθήκη.



- **Γράμματα και άρθρα σε εφημερίδες.** Αυτόν τον τρόπο για να γίνει η προώθηση και διαφήμιση της βιβλιοθήκης εφάρμοσε η βιβλιοθήκη AGOC με ξεναγήσεις στους χώρους της, γράμματα και άρθρα στις εφημερίδες, εκδηλώσεις καθώς και ανακοινώσεις στο Διαδίκτυο. Άλλη πρόταση ήταν να βρεθούν δημιουργικοί τρόποι και σχέδια για να δείξουν με ποιο τρόπο είναι «αποτυπωμένος» ο χώρος. Για παράδειγμα με σήμανση και πλακίδια, όπου να δηλώνουν για το που βρίσκεται η βιβλιοθήκη, γράμματα σε πόρτες ώστε να διακρίνουν εύκολα οι χρήστες κάθε τμήμα της βιβλιοθήκης, εικαστικά σκαριφήματα κτλ.
- **Ενημέρωση του προσωπικού.** Η Βιβλιοθήκη Hope Fox Eccles ενημέρωνε το νοσοκομειακό προσωπικό της για τις παρεχόμενες υπηρεσίες με σκοπό το ενημερωμένο πλέον προσωπικό να ενθαρρύνει όλο και περισσότερους ασθενείς στη βιβλιοθήκη.
- **Εκδήλωση ή κάποιο σημαντικό γεγονός.** Η προώθηση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης μπορούν να συμπέσουν με κάποια εκδήλωση ή εγκαίνια κάποιας πτέρυγας του νοσοκομείου όπου η προσέλευση του κόσμου θα είναι μεγάλη και έτσι θα δοθεί η ευκαιρία στη βιβλιοθήκη να ενημερώσει για την ανακαίνιση και τις νέες λειτουργίες της.
- **Ψυχαγωγία για παιδιά.** Η Βιβλιοθήκη στο Νοσοκομείο Παιδών «Αγλαΐα Κυριακού», η οποία συλλειτουργεί με αυτήν του Γενικού Νοσοκομείου Παιδών «Η Αγία Σοφία», θα μπορούσε να εφαρμόσει εκδηλώσεις και παιχνίδια όπως κουκλοθέατρο σε θαλάμους, προβολή κινουμένων σχεδίων, ζωγραφιές και διάφορες τεχνικές εκμάθησης παίζοντας, μιας και οι ασθενείς των δύο Νοσοκομείων είναι παιδιά.
- **Δίκτυα.** Για να προσεγγίσουμε νέους ανθρώπους και όχι μόνο, η βιβλιοθήκη μπορεί να προωθήσει τις υπηρεσίες της μέσω κοινωνικών δικτύων όπως είναι το FACEBOOK ή το TWITTER τα οποία απευθύνονται σε ένα μεγάλο σύνολο και είναι ανέξοδα.

Οι προσπάθειες προώθησης των λειτουργιών και υπηρεσιών των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών στην Ελλάδα είναι σποραδικές και κυρίως επαφίενται στη θέληση και το μεράκι των ίδιων των βιβλιοθηκονόμων. Για παράδειγμα, η νοσοκομειακή βιβλιοθήκη του ΑΧΕΠΑ ουδέποτε έκανε κάποια προσπάθεια να προωθήσει τις υπηρεσίες της με κανέναν από τους παραπάνω τρόπους παρά μόνο με την ανεπίσημη προώθηση όταν οι χρήστες της βιβλιοθήκης ζητούσαν να ενημερωθούν για τις υπηρεσίες. Ακόμα, ενημερώθηκα ότι η Βιβλιοθήκη του Ευαγγελισμού πραγματοποίησε μια μικρή οργανωμένη προσπάθεια το 2005 για ενημέρωση των χρηστών με φυλλάδια, τα οποία σχεδίασαν και τύπωσαν οι ίδιοι οι βιβλιοθηκονόμοι. Από τότε οι χρήστες ενημερώνονται για τις υπηρεσίες μόνο μέσω της ιστοσελίδας.



Η βιβλιοθήκη λοιπόν πρέπει να στοχεύει στην ανάπτυξη της και τη διάδοση των υπηρεσιών της κάτι το οποίο θα ήταν πολύ χρήσιμο. Μπορεί να εφαρμόσει τακτικές έτσι ώστε να καταφέρει αυτόν το στόχο με ελάχιστα έξοδα και να δείξει τις υπηρεσίες που παρέχει. Οι νοσοκομειακές βιβλιοθήκες στην Ελλάδα αγνοούν εντελώς την σπουδαιότητα που έχει η προώθηση για ανάπτυξη τους. Έτσι θα έπρεπε μάλλον να επαναπροσδιορίσουν τους στόχους τους αλλά και τους τρόπους για να οδηγήσουν την βιβλιοθήκη σε ψηλότερα επίπεδα.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Οι παραδοσιακές υπηρεσίες μιας βιβλιοθήκης έχουν ξεπεραστεί από τους ίδιους τους χρήστες και δεν έχουν πλέον μεγάλη ζήτηση. Οι βιβλιοθήκες περνούν σε μεταβατική εποχή από τις παραδοσιακές υπηρεσίες στις νέες προκλήσεις της τεχνολογίας και της αυξανόμενης πληροφορίας. Στο στάδιο αυτό, προκύπτουν προβλήματα για την προώθηση των υπηρεσιών πολύ δε περισσότερο για τις νοσοκομειακές βιβλιοθήκες που καλούνται να ανταποκριθούν στις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες για πληροφόρηση στην ιατρική επιστήμη.

Καθ' όλη τη διάρκεια της συγγραφής της πτυχιακής μου εργασίας, τα βιβλία τα οποία μελέτησα, οι άνθρωποι με τους οποίους συζήτησα καθώς και από την προσωπική μου εμπειρία, έχοντας εκπονήσει την πρακτική μου άσκηση στην νοσοκομειακή βιβλιοθήκη του ΑΧΕΠΑ, παραθέτω συγκεντρωμένα τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι νοσοκομειακές βιβλιοθήκες στην Ελλάδα.

Συμφώνα με την Χαλεπλιόγλου (2011), εκπαίδευση προς τους χρήστες των ιατρικών βιβλιοθηκών είναι ελλιπής. Το 37% των βιβλιοθηκών δεν παρέχουν εκπαίδευση και ένα πολύ μεγάλο ποσοστό των βιβλιοθηκονόμων κάνουν οι ίδιοι την αναζήτηση για λογαριασμό των χρηστών. Ακόμα στην επιτροπή εκπαίδευσης του νοσοκομείου δεν συμμετέχουν οι ιατρικοί βιβλιοθηκονόμοι σε ποσοστό 78% των βιβλιοθηκών.

Είναι γεγονός ότι δεν γίνεται συνεργασία μεταξύ νοσοκομειακών βιβλιοθηκών. Αυτές δεν ανήκουν στο Σύλλογο Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Αυτό σημαίνει ότι δεν συμμετέχουν σε κοινές δράσεις όπως: ο συλλογικός κατάλογος (Ζέφυρος), δίκτυο διαδανεισμών (ΕΔΕΤΒ), κοινή διαχείριση ηλεκτρονικών πόρων (HEAL-LINK), υπηρεσίες ιατρικής βιβλιοθηκονομίας (αναζήτηση βιβλιογραφίας) και ιδρυματικά αποθετήρια.

Στην Ελλάδα σήμερα δεν υφίσταται κανένας επίσημος επικοινωνιακός διάυλος ανάμεσα στις ιατρικές βιβλιοθήκες. Δεν υπάρχει συντονιστικό όργανο που να οργανώνει οριζόντιες και κάθετες δράσεις. Για αυτό τον λόγο άλλωστε δεν γίνονται συναντήσεις των ιατρικών βιβλιοθηκονόμων σε ημερίδες ή συνέδρια. Έτσι η ενημέρωση γίνεται σε ευρωπαϊκό ή διεθνές επίπεδο.

Η υβριδική μορφή των ιατρικών βιβλιοθηκών σήμερα, δηλώνει τη σταδιακή εφαρμογή των νέων τεχνολογιών. Αυτό σημαίνει ότι απαιτούνται μεγαλύτεροι χώροι καλά εξοπλισμένοι παραδείγματος



χάρη αναγνωστήριο όχι μόνο για ανάγνωση αλλά και χώρο για ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Περισσότεροι αποθηκευτικοί χώροι για βιβλία, εφημερίδες, περιοδικά, cd, ιδρυματικά αποθετήρια, κατάλληλες προθήκες, θήκες για cd και ράφια. Όλα αυτά έχουν ως συνέπεια αύξηση του κόστους, που σημαίνει ότι προκύπτει πρόβλημα γνωρίζοντας ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ιατρικών βιβλιοθηκών δεν αποτελούν διοικητικά ανεξάρτητα τμήματα.

Ακόμα κάποιες υπηρεσίες είναι ιδιαίτερα ακριβές επιβαρύνοντας το συνολικό προϋπολογισμό δεν είναι πάντα όμως εξίσου χρήσιμες ή προτιμούνται από τους χρήστες, έτσι ώστε να δαπανηθούν χρήματα. Αυτό είναι ένα πρόβλημα από την έλλειψη ποιοτικού ελέγχου σε μια βιβλιοθήκη. Πώς θα κρίνουμε ότι οι υπηρεσίες που προσφέρουμε είναι οι καλύτερες δυνατές σύμφωνα πάντα με το προϋπολογισμό της βιβλιοθήκης εάν δεν υπάρχει κανένα κριτήριο να μας επιβεβαιώσει την επιτυχία.

Η διοικητική εξάρτηση από τον οργανισμό πολλές φορές δυσχεραίνει την εσωτερική ανάπτυξη, καθώς η ανώτερη διοίκηση είναι εκείνη η οποία εντέλει θα πάρει τις αποφάσεις για θέματα που αφορούν την βιβλιοθήκη και αντικρούονται συχνά στις τελικές αποφάσεις μιας και οι βιβλιοθηκονόμοι αντιμετωπίζουν δυσκολίες στο να πείσουν την διοίκηση. Αυτή η συνεργασία βιβλιοθηκονόμων και διοίκησης καθυστερεί συχνά στην λήψη των αποφάσεων, δημιουργεί προβλήματα με καθυστερήσεις στις παραδόσεις αλλά και στον ποιοτικό έλεγχο και προκαλεί γραφειοκρατία καθώς θα πρέπει να γνωστοποιούν τα αιτήματα τους μέσω έντυπων δηλώσεων και αναφορών. Ένα ακόμα πρόβλημα που αντιμετωπίζουν αυτές οι βιβλιοθήκες ως μη ανεξάρτητοι οργανισμοί είναι οι απομακρυσμένες σχέσεις με τους προμηθευτές, αφού για όλα αυτά τα ζητήματα είναι υπεύθυνη η διοίκηση.

Προβλήματα και στην οργάνωση συναντούμε πολύ συχνά στις βιβλιοθήκες. Η ύπαρξη τυπικών οργανωτικών δομών σε μια βιβλιοθήκη δε διευκολύνει πάντα στην επίλυση των προβλημάτων οργάνωσης. Οι δομές αυτές δεν συμβαδίζουν με τα σημερινά δεδομένα μιας και τις περισσότερες φορές είναι ξεπερασμένες και χρόνια αμετάβλητες. Τα επίπεδα ιεραρχίας μέσα στην βιβλιοθήκη είναι αρκετά. Το διοικητικό σύστημα το οποίο ξεκινάει από τον κατώτερο και προχωρώντας στο ανώτατο στέλεχος μια βιβλιοθήκης που είναι υπεύθυνο για την λήψη και υλοποίηση των αποφάσεων αλλά και την εξέταση της σωστής και ομαλής ροής των πραγμάτων. Η ύπαρξη όμως τόσων επιπέδων δημιουργεί πολλές φορές σύγχυση των ατόμων κατώτερου επιπέδου στην ιεραρχία πέραν των καθυστερήσεων στην ανταλλαγή μηνυμάτων και κατά συνέπεια καθυστερήσεις στις λήψεις αποφάσεων, ο εργαζόμενος νιώθει περιορισμένος μέσα σε ένα σύστημα που δεν του δίνεται



η δυνατότητα να συμμετέχει στην λήψη αποφάσεων ακόμα και για αυτές που είναι πιο απλές. Όπως ανέφερα παραπάνω η ανώτερη διοικητική βαθμίδα είναι υπεύθυνη όχι μόνο για την λήψη των αποφάσεων αλλά και της ομαλής λειτουργίας τους. Αυτό στερεί από την κατώτερη βαθμίδα να είναι υπεύθυνοι πάνω στο δικό τους τομέα αλλά και υπόλογοι των πράξεων τους. Οι ικανότητες των εργαζομένων συχνά δεν είναι αυτές που απαιτούνται για την θέση. Βασίζονται στα τυπικά προσόντα και όχι στην αξιολόγηση του χαρακτήρα, ενώ τα στελέχη ανώτερης βαθμίδας επιβλέπουν και συντονίζουν αλλά δεν κρίνονται για την συμμετοχή τους στην εργασία.

Το ανθρώπινο δυναμικό καλείται να δώσει λύσεις στα προαναφερόμενα ζητήματα. Οι ιατρικοί βιβλιοθηκονόμοι αναγνωρίζουν ότι η δουλειά τους τον χώρο αυτό είναι υπεύθυνη λόγω ιδιαίτερης φύσης του επιστημονικού αντικειμένου. Δεν υπάρχει όμως στον βαθμό που απαιτείται η εξειδίκευση του προσωπικού, η δια βίου μάθηση, η συνεχής ενημέρωση για τις εξελίξεις του κλάδου και γενικότερα η προσωπική εξέλιξη.

Συγκρίνοντας τον ρόλο του ιατρικού βιβλιοθηκονόμου στην Ελλάδα και το εξωτερικό από άποψη οργάνωσης της εργασίας μέσα στην βιβλιοθήκη διαπιστώνουμε ότι πολλά πρέπει να γίνουν. Πολύ δε περισσότερο όσον αναφορά την ιατρική βιβλιοθήκη που στηρίζεται η ιατρική επιστήμη.

Θέτοντας ως πρωταρχικό μας στόχο την βελτίωση της ποιότητας, η προώθηση των υπηρεσιών επιβάλλεται να προσαρμόζεται κάθε φορά στα νέα δεδομένα, την εξέλιξη της ιατρικής επιστήμης και την ανάπτυξη των τεχνολογιών. Η εξυπηρέτηση των χρηστών σχετίζεται με την εκπαίδευση τους. Να γίνονται από τους ιατρικούς βιβλιοθηκονόμους σεμινάρια εκπαίδευσης για την χρήση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης που υπηρετούν.

Τα ηλεκτρονικά συστήματα επικοινωνίας λειτουργούν ωφέλιμα για την βιβλιοθήκη συντονίζοντας καλύτερα όλες τις λειτουργίες της, αυξάνουν την ακρίβεια στην εύρεση αλλά και στην μείωση σημαντικά του χρόνου εύρεσης αλλά και άλλων εργασιών.

Η συνεργασία μεταξύ των ιατρικών βιβλιοθηκών αποτελεί βασικό παράγοντα στην εξέλιξη τους. Η δημιουργία συντονιστικού οργάνου, που να καθορίζει κοινές δράσεις μεταξύ βιβλιοθηκών έχει πλέον ωριμάσει.

Οι ιατρικές βιβλιοθήκες πρέπει να γίνουν ανεξάρτητο τμήμα από την διοίκηση του οργανισμού, έτσι ώστε πιο εύκολα να προωθούνται οι στόχοι της. Το επιστημονικό και επαγγελματικό προφίλ του βιβλιοθηκονόμου θα πρέπει να ανταποκρίνεται στις ανάγκες του οργανισμού που υπηρετεί. Δηλαδή να αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες για το επιστημονικό αντικείμενο του εκάστοτε οργανισμού. Να γνωρίζουν τις πληροφοριακές ανάγκες του κοινού, να είναι ευέλικτη η συνεργασία



τους, να μπορούν να εκτελούν τις παραδοσιακές βιβλιοθηκονομικές εργασίες και να ενσωματώνουν νέες. Να διεκδικούν από την διοίκηση οτιδήποτε σχετίζεται με την ανάπτυξη και την εξέλιξη της βιβλιοθήκης, συμμετέχοντας ενεργά στην λήψη αποφάσεων.

Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να αντιδρούν σαν ξεχωριστές προσωπικότητες και όχι σαν μέλη μιας ανεπίσημης ομάδας. Με μεγαλύτερη συμμετοχή των εργαζομένων και υπευθυνότητα. Να μην χρησιμοποιούν την ανεπίσημη οργάνωση για να προστατευθούν οι ίδιοι από τις δικές τους αυθαιρεσίες.

Τέλος έχοντας δουλέψει σε νοσοκομειακή βιβλιοθήκη μπορώ να πω με βεβαιότητα ότι το κλίμα που επικρατεί στο χώρο δεν είναι ότι καλύτερο. Υπήρξαν αρκετές φορές που είδαμε άσχημα συμβάντα. Έτσι θεωρώ ότι η διαμόρφωση του χώρου σε όλες τις βιβλιοθήκες αλλά με μεγαλύτερη έμφαση στις νοσοκομειακές βοηθάει όχι μόνο στη λειτουργικότητα τους και την καλύτερη χρήση τους, αλλά βοηθάει κυρίως στην ψυχολογία του χρήστη. Ένας χώρος ο οποίος βοηθάει όλους τους χρήστες (ιατρούς και ασθενείς) έστω για λίγο να ξεφεύγουν από την ασχήμια της πραγματικότητας. Να λειτουργεί ως χώρος επιμόρφωσης αλλά και ψυχαγωγίας έτσι ώστε να μην θυμίζει νοσοκομείο.

Η επιστήμη της βιβλιοθηκονομίας είναι σημαντική όχι μόνο για τον βιβλιοθηκονόμο αλλά και τους άλλους του ίδιου χώρου (γιατρούς, νοσηλευτές, φοιτητές και άλλους) βοηθώντας έτσι η δουλειά τους να γίνεται καλύτερη. Πολύ σημαντική ωστόσο είναι η προσφορά προς τους ασθενείς. Σε μια απάνθρωπη κοινωνία πρέπει όλοι να συμβάλλουμε ο καθένας με τις δυνατότητές του, στη βελτίωση της ψυχολογίας του ασθενή.

Όλες οι παραπάνω προτάσεις που αναφέρθηκαν, θεωρώ ότι μπορούν να οδηγήσουν προς αυτή την κατεύθυνση. Θα πρέπει όμως πέρα από τις ευθύνες της πολιτείας να αναλογιστούμε και τις δικές μας ευθύνες, ο καθένας στο μέτρο που του αναλογεί. Τα οικονομικά της χώρας δεν βρίσκονται σε επίπεδο τέτοιο, που κι αν ακόμη υπάρχει η θέληση δεν υπάρχει η δυνατότητα ώστε να αναλάβει αποκλειστικά την ευθύνη για την ουσιαστική λειτουργία των βιβλιοθηκών. Γι' αυτό λοιπόν ο καθένας από εμάς πρέπει να φροντίσει για τη δημιουργία και σωστή λειτουργία των βιβλιοθηκών με διάφορους τρόπους και την ευαισθητοποίηση διαφόρων φορέων.



ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική βιβλιογραφία

1. Καλογεράκη, Ε & Τσαλαπατάνη, Ε. *Αξιολόγηση των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών*, 2008. Στο 17ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Ιωάννινα, 24-26 Σεπτεμβρίου. (Published) [Conference Paper].
2. Κωσταγιόλας, Π., Καϊτελίδου, Δ & Χατζοπούλου, Μ (2008). *Βελτιώνοντας την Ποιότητα στις Υπηρεσίες Υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου, σελ.448
3. Κωσταγιόλας, Π. (επιμ.) (2009). *Στρατηγικός σχεδιασμός και διοίκηση υπηρεσιών πληροφόρησης*. Αθήνα: Παπασωτηρίου.
4. Λάππα, Ε. & Χαλεπλιόγλου, Α. *Ο ρόλος του ιατρικού βιβλιοθηκονόμου στην Ελλάδα: προκλήσεις & προοπτικές*, 2011. Στο 16ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Αθήνα, 1-3 Οκτώβριου. (Published) [Conference Paper].
5. Σεμερτζίδου, Ε. (2008). *Προοπτικές συνεργασίας της λαϊκής βιβλιοθήκης με τη νοσοκομειακή βιβλιοθήκη*. Arthrographia. n.p. 2 Οκτ. 2008. Web. <http://arthrografia.blogspot.com/2008/10/blog-post_937.html>.
6. Σιούγα, Ζ. (1974). *Ιατρικές βιβλιοθήκες της Βρεταννίας*. Αθήνα: [χ.ε.].
7. Τσαλίδου, Π. (2010). *Νοσοκομειακές βιβλιοθήκες*.
8. Τσίοτρα, Γ. (2002). *Βελτίωση ποιότητας*. (2η έκδ.) Αθήνα: Εκδόσεις Ε.Μπένου..
9. Χλωμούδης, Κ. & Κωσταγιόλας, Π. (2004). *Σύγχρονες Βιβλιοθήκες – Τράπεζες Πληροφοριών: οργάνωση νέες τάσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Τζέϊ Τζέϊ.



Ξένα βιβλιογραφία

1. Birchette, K. (1973). The history of medical libraries from 2000 B.C. to 1900 A.D. *Bulletin Medical Library Association*. 61, 302-308.
2. Connor, E. (2005). *Planning, renovating, expanding, and constructing library facilities in hospitals, academic medical centers, and health organizations*. Haworth Press.
3. Crosby, P. (1979). *Quality in free: the art of making quality certain*. New York: NAL Penguin.
4. Dewe, M. (1995). *Planning and Designing Libraries for Children and Young People*. London: Library Association Publishing.
5. Forsman, R. (1990). Incorporating organizational values into the strategic planning process. *J Acad Libr*. 16, (3), 150-153
6. Holst, R & Phillips, A. (2000). *The medical library association guide to management health care libraries*, Neal Shuman.
7. Juran, J. (1988). *Juran on planning for quality management in a library setting*. New York: The Free Press.
8. Kotler P.(1999). *Kotler on marketing: how to create, win, and dominate markets*. New York: The Free Press.
9. Lively S.(1990). Marketing: can it improve cost effectiveness? *Bottom Line*, Fall. 4, 12-7.
10. "Medical Library." Wikipedia. Wikipedia, n.d. Web. <http://en.wikipedia.org/wiki/medical_library>.
11. Powers J. (1995). Marketing in the special library environment. *Library Trends* Wint: 43: 478-93.
12. Robbins K. & Holst R.(1990). Hospital library evaluation using focus group interviews. *Bull Med Libr Assoc*: Jul;78(3):311-3.
13. Smith, A. (1986). *The Wealth of Nations*. Chicago: University of Chicago Press.



