

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών
Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA)**

Μεταπτυχιακή Διατριβή



**Οι Παράγοντες που επηρεάζουν την Ινακοποίηση των χρηστών των
Βιβλιοθηκών Επιστημών Υγείας**

Έλενα Στυλιανού

**Επιβλέπων Καθηγητής
Κατσιακίδης Σάββας**

Λευκωσία, Ιούνιος, 2019

**Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου
Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης**

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών
Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA)**

Μεταπτυχιακή Διατριβή

**Οι Παράγοντες που επηρεάζουν την Ινακοποίηση των χρηστών των
Βιβλιοθηκών Επιστημών Υγείας**

Έλενα Στυλιανού

**Επιβλέπων Καθηγητής
Κατσικίδης Σάββας**

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Λευκωσία, Ιούνιος, 2019

Περίληψη

Ο σκοπός της παρούσας κριτικής ανασκόπησης της βιβλιογραφίας είναι η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και η μελέτη του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών των Βιβλιοθηκών Επιστημών Υγείας που.

Η αναζήτηση της σχετικής βιβλιογραφίας έγινε στις βάσεις δεδομένων PubMed, ProQuest, Wiley online Library και Science Direct. Χρησιμοποιήθηκαν οι εξής λέξεις κλειδιά: health sciences library, user satisfaction, librarians, information literacy, questionnaires, surveys, clinical decision making, patient care, education programs σε όλους τους συνδιασμούς μεταξύ τους.

Οι Βιβλιοθήκες που ασχολούνται με αυτό το είδος πληροφοριών αποτελούν το κομμάτι της Επιστήμης της Πληροφόρησης που εντοπίζει και εξασφαλίζει άμεση πρόσβαση στην πληροφορία, παρέχοντας τα πληροφοριακά εργαλεία για την προαγωγή και εξέλιξη των Επιστημών Υγείας.

Η αξιολόγηση των υπηρεσιών μιας Βιβλιοθήκης θεωρείται μια διαδικασία σημαντική για την λειτουργία της, ένα απαραίτητο εργαλείο για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη της και η αξιολόγηση της ικανοποίησης που έχουν οι χρήστες, μπορεί να βοηθήσει την βιβλιοθήκη να εντοπίσει πιθανές αδυναμίες και κενά και φυσικά να τις βελτιώσει.

Μέσα από την βιβλιογραφία εντοπίστηκαν και αναπτύσσονται τρεις κύριοι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των χρηστών των Βιβλιοθηκών Επιστημών Υγείας (εκπαίδευση των χρηστών, αντίκτυπος στην κλινική λήψη αποφάσεων και ποιότητα των υπηρεσιών) και βάση αυτών θα αναπτυχθεί η κριτική ανασκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας.

Μέσα από τα συμπεράσματα αντιλαμβανόμαστε τον πολύτιμο ρόλο που διαδραματίζουν οι Βιβλιοθήκες Επιστημών Υγείας στον τομέα τους και τον Οργανισμό τον οποίο εξυπηρετούν και εντοπίζονται η ικανοποίηση των χρηστών, ο θετικός αντίκτυπος των πληροφοριών στην περίθαλψη των ασθενών και η χρησιμότητα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

Η καταγραφή και η μελέτη των απόψεων των χρηστών θα πρέπει να γίνεται τακτικά έτσι ώστε να βρίσκονται και νέοι τρόποι βελτίωσης και εξέλιξης των βιβλιοθηκών μέσα από τη δημιουργία ή αναπροσαρμογή υπηρεσιών, την εισαγωγή νέων τεχνολογιών, τον εμπλουτισμό του υλικού και των εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

Summary

The purpose of this critical review of the literature is to evaluate the services provided and to study the degree of satisfaction of users of Health Sciences Libraries who.

The literature was searched PubMed, ProQuest, Wiley online Library and Science Direct databases. The following keywords were used: health sciences library, user satisfaction, librarians, information literacy, questioning, surveying, clinical decision making, patient care, educational programs in all combinations.

Libraries dealing with this kind of information, are the part of Information Science that identifies and secures direct access to information by providing information tools for the advancement and evolution of Health Sciences.

Assessing a library's services is considered to be an important process for its operation, an essential tool for its design and deployment and user satisfaction assessment, can help the library to identify potential weaknesses and gaps and, of course, improvement .

Through the literature, three main factors influencing the satisfaction of users of Health Sciences Libraries (user education, impact on clinical decision making and quality of services) have been identified and developed and a critical review of the relevant literature will be developed.

Through the findings, we recognize the valuable role that Health Libraries in their sector and the Organization they serve and identify user satisfaction, the positive impact of information on patient care and the usefulness of educational programs.

Studying users' views should be made regularly so that new ways of improving and developing libraries can also be found through the creation or adaptation of services, the introduction of new technologies, the enrichment of the material and the training programs.

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να εκφράσω θερμές ευχαριστίες στον επιβλέποντα καθηγητή μου Δρ. Σάββα Κατσικίδη για την πολύτιμη βοήθεια και στήριξη του. Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους όσους με στήριξαν κατά την διάρκεια των σπουδών μου και ιδιαίτερα τον σύζυγο και τα παιδιά μου.

Περιεχόμενα

1	Εισαγωγή	1
2	Έννοιες και Ορισμοί	3
2.1	Υπηρεσίες	3
2.2	Ποιότητα	3
2.3	Ικανοποίηση χρηστών	4
2.4	Μοντέλο SERVQUAL	5
2.2	Μοντέλο LibQUAL	6
3	Σκοπός της παρούσας εργασίας	10
3.1	Η ανάγκη για αλλαγές.....	11
3.2	Η ιστορία των Βιβλιοθηκών.....	12
4.	Το δίκτυο των Βιβλιοθηκών Επιστημών Υγείας των Δημόσιων Νοσοκομείων της Κύπρου	15
5.	Κριτική Ανασκόπησης της σχετικής Βιβλιογραφίας	17
5.1	Μεθοδολογία Αναζήτησης - αποκλεισμός ερευνών	17
5.2	Ερμηνεία των αποτελεσμάτων ανά κατηγορία	20
5.2.1	Εκπαίδευση χρηστών για την ορθή χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών για να τις γνωρίσουν και να τις χρησιμοποιούν σωστά, ώστε να έχουν το επιθυμητό αποτέλεσμα.....	20
5.2.2	Συζήτηση.....	29
5.2.3	Ο αντίκτυπος που έχουν οι υπηρεσίες των βιβλιοθηκών στην κλινική λήψη αποφάσεων.....	30
5.2.4	Συζήτηση.....	34
5.2.5	Ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν οι βιβλιοθήκες με συνέπεια την ικανοποίηση των χρηστών.....	34
5.2.6	Συζήτηση.....	47
6.	Συμπεράσματα - Προτάσεις	49
	Βιβλιογραφία	51

Κεφάλαιο 1

Εισαγωγή

Οι Νοσοκομειακές Βιβλιοθήκες ή Βιβλιοθήκες Επιστημών Υγείας, οι οποίες στεγάζονται κυρίως στα Νοσοκομεία, αποτελούν Διεθνώς το βασικό τμήμα για την παροχή τεκμηριωμένης πληροφόρησης (Knowledge-based Information), παροχής πληροφοριών και υπηρεσιών για την κάλυψη των αναγκών τεκμηριωμένης πληροφόρησης του Οργανισμού τους. Οι χρήστες των Βιβλιοθηκών αυτού του είδους, είναι Ιατροί, Νοσηλευτές, Παραϊατρικό προσωπικό, Ειδικευόμενοι Ιατροί, φοιτητές Ιατρικής και Νοσηλευτικής και γενικότερα οι Επαγγελματίες Υγείας.

Εδώ και δεκαετίες δίνεται έμφαση στο σημαντικό ρόλο του βιβλιοθηκονόμου, αναγνωρίζοντας το γεγονός, ότι εκτός από την συλλογή και οργάνωση του έντυπου και ηλεκτρονικού υλικού της βιβλιοθήκης έχει πλέον πρόσβαση στην άμεση τεκμηριωμένη πληροφορία και την πιο αποτελεσματική χρήση της.

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι μεγάλο ποσοστό (περίπου 80%) των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών αναζητά βιβλιογραφία για λογαριασμό των χρηστών τους. Το αυξημένο αυτό ποσοστό των εκτελούμενων αναζητήσεων για λογαριασμό των χρηστών, μας δείχνει ότι οι χρήστες έχουν εμπιστοσύνη στην κρίση των βιβλιοθηκονόμων για την αναζήτηση της βιβλιογραφίας.

Η αξιολόγηση των υπηρεσιών μιας Βιβλιοθήκης θεωρείται μια διαδικασία σημαντική για την λειτουργία της, ένα απαραίτητο εργαλείο για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη της και η αξιολόγηση της ικανοποίησης που έχουν οι χρήστες, μπορεί να βοηθήσει την βιβλιοθήκη να εντοπίσει πιθανές αδυναμίες και κενά και φυσικά να τις βελτιώσει.

Οι Βιβλιοθήκες που ασχολούνται με αυτό το είδος πληροφοριών αποτελούν το κομμάτι της Επιστήμης της Πληροφόρησης που εντοπίζει και εξασφαλίζει άμεση πρόσβαση στην πληροφορία, παρέχοντας τα πληροφοριακά εργαλεία για την προαγωγή και εξέλιξη των Επιστημών Υγείας.

Γενικότερα για τις επιχειρήσεις ή τους οργανισμούς, κύριως στόχος είναι να παρέχουν ποιοτικά προϊόντα ή υπηρεσίες στους πελάτες της. Στη σύγχρονη κοινωνία που ζούμε, όπου οι απαιτήσεις των πελατών αυξάνονται, η ποιότητα αποτελεί αντικείμενο έντονης επιστημονικής διερεύνησης στο χώρο των Βιβλιοθηκών και των Υπηρεσιών Πληροφόρησης. Η κινητήριος δύναμη που τις ωθεί στη διασφάλιση ποιότητας αποσκοπώντας στο να επιτευχθεί και να διασφαλιστεί η ικανοποίηση των χρηστών, είναι οι τεχνολογικές προκλήσεις με τις οποίες βρίσκονται αντιμέτωπες καθώς και οι

αυξημένες απαιτήσεις των χρηστών. Για τις βιβλιοθήκες πρωταρχικός δείκτης αξιολόγησης αποτελεί η ικανοποίηση του κοινού που εξυπηρετούν.

Έρευνες πρέπει να διεξάγονται συνεχώς έτσι ώστε να μετρούν την ποιότητα και τα επίπεδα ικανοποίησης των χρηστών και να προσαρμόζονται στις απαραίτητες αλλαγές.

Κεφάλαιο 2

Έννοιες και Ορισμοί

Οι αλλαγές στο κοινωνικοοικονομικό επίπεδο αποτελούν αναγκαιότητα στην έννοια της ποιότητας αφού πλέον αναφέρεται και στις υπηρεσίες με απώτερο στόχο την ικανοποίηση των αναγκών του χρήστη.

2.1 Υπηρεσίες

Προϊόν ή υπηρεσία, είναι το σύνολο των υλικών και άυλων χαρακτηριστικών, τα οποία έχουν σχεδιαστεί με στόχο να ικανοποιούν τις ανάγκες των καταναλωτών. Κάποιες ιδιαιτερότητες οι οποίες υπάρχουν, μας βοηθούν να διαχωρίσουμε τις υπηρεσίες από τα προϊόντα.

Σύμφωνα με τους Kotler και Keller ως υπηρεσία αναφέρεται «η κάθε πράξη ή ενέργεια που μια πλευρά μπορεί να προσφέρει σε μια άλλη, είναι άυλη και δεν καταλήγει στην κατοχή οποιουδήποτε πράγματος. Η παραγωγή της μπορεί να έχει ή να μην έχει σχέση με κάποιο υλικό προϊόν». (Kotler and Keller, 2006).

2.2 Ποιότητα

Η Ποιότητα χρησιμοποιείται καθημερινά στο λεξιλόγιο μας και μπορεί να είναι υποκειμενική και να οριστεί διαφορετικά από τον κάθε ένα από εμάς. Η έννοια της αλλάζει από επιχείρηση σε επιχείρηση αλλά και με το πέρασμα του χρόνου επηρεαζόμενο από τις πολλές αλλαγές που συμβαίνουν.

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Προτυποποίησης (ISO) ως ποιότητα ορίζει «το σύνολο των χαρακτηριστικών μιας οντότητας που σχετίζονται άμεσα με την ικανότητα της να ικανοποιεί εκφρασμένες ή δεδομένες ανάγκες» (ISO 8402, 1994). Σύμφωνα με τον Juran «ποιότητα είναι η καταλληλότητα προς χρήση» (Juran and Gryna, 1988) ενώ η άποψη του Crosby είναι ότι η «ποιότητα είναι η συμμόρφωση του προϊόντος στις απαιτήσεις» (Crosby, 1979). Η ποιότητα σύμφωνα με την Αμερικανική Ένωση για τον Έλεγχο της ποιότητας, ορίζεται σαν «το σύνολο των στοιχείων και των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας που έχει δημιουργηθεί σύμφωνα με συγκεκριμένες προδιαγραφές οι οποίες θα ικανοποιούν τον πελάτη κατά την αγορά αλλά και σε όλη τη διάρκεια χρήσης του προϊόντος ή της υπηρεσίας (Talha, 2004).

Επομένως, ποιότητα είναι η ικανοποίηση που προσφέρει μια υπηρεσία ή ένα προϊόν στον πελάτη, αφού τα χαρακτηριστικά τους είναι αυτά που ξεπερνούν τις προσδοκίες και τις προδιαγραφές που καθορίζουν οι ίδιοι.

Οι ραγδαίες εξελίξεις στον τομέα της τεχνολογίας, της ηλεκτρονικής πληροφόρησης μέσω των διαδικτυακών πλατφόρμων τηλεκπαίδευσης καθώς και της συνεχιζόμενης

εκπαίδευσης, αποτελούν κάποιους από τους κύριους λόγους που ωθούν σε αλλαγές στο επαγγελματικό περιβάλλον των Βιβλιοθηκών.

Η ποιότητα στις βιβλιοθήκες και στις υπηρεσίες πληροφόρησης αφορά: α) τον προσδιορισμό της ποιότητας για τις υπηρεσίες που προσφέρονται, β) τα πρότυπα και τα συστήματα ποιότητας που αφορούν στον σχεδιασμό, στην παραγωγή και στην παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης και γ) τις μετρήσεις κατά πόσο ικανοποιούνται οι ανάγκες και προσδοκίες των χρηστών (Κωσταγιόλας, 2006).

Επίσης η προσπάθεια για αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι πλέον συνεχής αφού οι σύγχρονες Βιβλιοθήκες στόχο έχουν να παρέχουν υπηρεσίες συνεχώς βελτιούμενης ποιότητας, ικανοποιώντας τις ανάγκες των χρηστών (Χλωμούδης και Κωσταγιόλας, 2004).

2.3 Ικανοποίηση χρηστών

Σημαντική είναι η έννοια της ικανοποίησης, η οποία αποτελεί την εκπλήρωση των προσδοκιών του χρήστη, τον βαθμό στον οποίο έχουν ικανοποιηθεί οι προσδοκίες του. Σε μια βιβλιοθήκη είναι απαραίτητη η μέτρηση ικανοποίησης των χρηστών της γιατί με αυτόν τον τρόπο εντοπίζει τις αδυναμίες που έχει και προσπαθεί να τις αλλάξει. Μπορεί να διαπιστώσει τυχόν παράπονα των χρηστών ώστε να βελτιώσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες της. Τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα που προκύπτουν από τη μέτρηση αυτή, δίνουν μια ολοκληρωμένη εικόνα των πραγματικών αναγκών του χρήστη και πάνω σε αυτές στηρίζονται οι βάσεις για βελτίωση.

Η ικανοποίηση συνδέεται άμεσα με τις απαιτήσεις. Υπάρχουν χρήστες που δεν έχουν υψηλές προσδοκίες και απαιτήσεις, υπάρχουν άλλοι που δεν έχουν επείγουσες ανάγκες, άλλοι που δεν γνωρίζουν ότι η βιβλιοθήκη έχει και άλλο υλικό που θα μπορούσε να τους προσφέρει.

Πολλές φορές, οι χρήστες καταφεύγουν στη βιβλιοθήκη για να αναζητήσουν πληροφορίες και υλικό, χωρίς να έχουν ξεκαθαρίσει και αυτοί οι ίδιοι τι ακριβώς θέλουν, έτσι δεν είναι σε θέση να εξηγήσουν με σαφήνεια τις ανάγκες τους.

Μια βιβλιοθήκη θα πρέπει πρώτα απ' όλα, να έχει γνώση των αναγκών των χρηστών της και να σχεδιάζει αποτελεσματικές υπηρεσίες με τρόπο που να τους ικανοποιεί. Οι τεχνικές για τη μέτρηση της ικανοποίησης του χρήστη αφορούν τη διαδικασία συλλογής στοιχείων η οποία προϋποθέτει τη σύνταξη και διανομή ερωτηματολογίων, συνεντεύξεις, παρατήρηση και εμπειρία με σκοπό την διαμόρφωση και βελτίωση της εικόνας της βιβλιοθήκης.

2.4 Μοντέλο SERVQUAL (Service Quality)

Η περιγραφή των υπηρεσιών που προσφέρονται μπορεί να γίνει μέσα από τις εμπειρίες των πελατών/χρηστών σχετικά με την ικανοποίηση των αναγκών τους.

Ένα αρχικό μοντέλο σχεδιάστηκε από τους Zeithaml, Parasuraman και Berry, στα μέσα της δεκαετίας του 80 και το έργο ξεκίνησε από το Marketing Science Institute (Parasuraman et al.1988) και στηρίζεται στη θεωρία της διάψευσης των προσδοκιών. Σύμφωνα με το μοντέλο, ο καταναλωτής, βάσει των προσωπικών του αναγκών, της προηγούμενης εμπειρίας του με μία συγκεκριμένη επιχείρηση παροχής προϊόντων ή υπηρεσιών ή με άλλες επιχειρήσεις του ιδίου κλάδου, αλλά και της επικοινωνίας που έχει με άλλους καταναλωτές, δημιουργεί συγκεκριμένες προσδοκίες αναφορικά με το προϊόν ή την υπηρεσία που μια εταιρία είναι σε θέση να τους προσφέρει.

Για την αξιολόγηση της ποιότητας από τους πελάτες, σύμφωνα με τους Zeithaml, Berry and Parasuraman υπάρχουν δέκα διαστάσεις οι οποίες είναι (Zeithaml et al. 1996):

Reliability (Πιστότητα-αξιοπιστία-εγκυρότητα), η οποία αναφέρεται στην σταθερότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας π.χ. αν η βιβλιοθήκη λειτουργεί σύμφωνα με το ωράριο της.

Responsiveness (Ανταπόκριση-υπευθυνότητα), δηλαδή πόσο έτοιμοι και πρόθυμοι είναι οι εργαζόμενοι στην βιβλιοθήκη να παρέχουν υπηρεσίες.

Competence (Ικανότητα-επιδεξιότητα-ανταγωνιστικότητα του προσωπικού): δηλαδή αν οι υπάλληλοι κατέχουν τις απαραίτητες για τη θέση τους γνώσεις και δεξιότητες;

Access (Προσβασιμότητα): αναφερόμενη στο πόσο εύκολο είναι να προσεγγίσουν οι χρήστες την βιβλιοθήκη.

Courtesy (Ευγένεια): π.χ αν οι υπάλληλοι συμπεριφέρονται με ευγένεια και σεβασμό.

Communication (Επικοινωνία): αναφερόμενη στην ικανότητα των υπαλλήλων να ακούν τον πελάτη και να επικοινωνούν αποτελεσματικά.

Credibility (Αξιοπιστία): να υπάρχει εμπιστοσύνη και εντιμότητα.

Security (Ασφάλεια): δηλαδή αν η υπηρεσία παρέχει ασφάλεια.

Empathy (Κατανόηση ή ψυχική συμμετοχή): π.χ. οι υπάλληλοι μπορούν να κατανοήσουν τις ανάγκες του πελάτη.

Tangibles (Φυσικές συνθήκες): για παράδειγμα αν το περιβάλλον είναι ευχάριστο, καθαρό και τα βιβλία τακτοποιημένα;

Στο μοντέλο υπάρχουν 5 κενά που περιβάλλουν το γενικό κενό και επηρεάζουν δυσμενώς τη ποιότητα των υπηρεσιών, τα οποία επιγραμματικά είναι: α) το κενό μεταξύ προσδοκιών του πελάτη και αντίληψη αυτών από τη Διοίκηση (Gap 1), β) το κενό μεταξύ αντίληψης από τη Διοίκηση και των προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών (Gap 2), γ) το κενό μεταξύ προδιαγραφών ποιότητας και παράδοσης υπηρεσιών (Gap 3), δ) το κενό μεταξύ παράδοσης υπηρεσιών και επικοινωνίας υπηρεσιών προς τους πελάτες (Gap 4) και ε) το κενό μεταξύ αντιλαμβανόμενων και προσδοκώμενων υπηρεσιών από τον πελάτη/χρήστη (Gap 5). Το κενό 5 προέρχεται από τη μεριά του

πελάτη και αφορά το πώς αντιλαμβάνεται μια υπηρεσία ο ίδιος, σε σχέση με αυτή που προσδοκά, ενώ τα κενά 1 έως 4 αφορούν την επιχείρηση (βιβλιοθήκη) για τις υπηρεσίες που προσφέρει.

Αρκετοί ερευνητές έχουν στηριχτεί τα τελευταία έτη στους Zeinithaml, Berry και Parasuraman και βασιζόμενοι στις προαναφερόμενες διαστάσεις πρότειναν ένα πιο απλοποιημένο μοντέλο αξιολόγησης, το Servqual, το οποίο αποτελείται από τις παρακάτω 5 διαστάσεις.

- Αξιοπιστία (reliability)
- Διασφάλιση (assurance)
- Υλικά περιουσιακά στοιχεία (tangibles)
- Εξατομίκευση (empathy)
- Ανταπόκριση (responsiveness)

Στο μοντέλο ServQual χρησιμοποιούνται 22 χαρακτηριστικά για να περιγράψουν τις πέντε διαστάσεις και όσοι συμμετείχαν στην έρευνα που πραγματοποιείται, καλούνται να δηλώσουν (σε μια πενταβάθμια κλίμακα μέτρησης Likert), τι προσδοκούν από μια συγκεκριμένη υπηρεσία και πως την αντίληφθηκαν. Μέσα από τις διαφορές ανάμεσα στην προσδοκία και την αντίληψη για τα 22 χαρακτηριστικά, υπολογίζεται ένας συνολικός βαθμός μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών.

2.5 Μοντέλο LibQUAL (Library Quality)

Το 1999 η «Ένωση των Ερευνητικών Βιβλιοθηκών» (Association of Research Libraries – ARL), ξεκίνησε μία σειρά εργασιών, οι οποίες καθιερώθηκαν και έγιναν γνωστές με τον όρο «Πρωτοβουλία Νέων Μεθόδων» (New Measures Initiatives). Οι εργασίες αυτές είχαν ως στόχο την δημιουργία καινούριων μεθόδων και εργαλείων για την περιγραφή του ρόλου και της αξίας των βιβλιοθηκών. Έτσι ξεκίνησε η δημιουργία ενός νέου μοντέλου, του LibQUAL. Πρόκειται για μία αναδιοργανωμένη έκδοση του ServQual που αφορά στο περιβάλλον της βιβλιοθήκης (Κυριλλίδου 2001). Αναπτύχθηκε με υποστήριξη του Υπουργείου Παιδείας των ΗΠΑ για την βελτίωση της ανώτατης εκπαίδευσης και η δημιουργία του βοήθησε ιδιαίτερα στη βελτίωση των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών (Κωσταγιόλας 2005).

Αποτελεί ένα σύνολο υπηρεσιών που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι βιβλιοθήκες, προκειμένου να κατανοήσουν τις ανάγκες των χρηστών τους ως προς την ποιότητα της παροχής των υπηρεσιών τους και να ενεργήσουν ανάλογα για την αναβάθμισή τους. Το κύριο μέρος του προγράμματος βοηθά τις βιβλιοθήκες να αξιολογήσουν και να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους, να αλλάξουν την επιχειρησιακή τους φιλοσοφία και να προωθήσουν καλύτερα τις υπηρεσίες τους προς τον χρήστη. Από το 2000 και μετά,

έχουν συμμετάσχει στο LibQUAL περισσότερα από 500 ιδρύματα, συμπεριλαμβανομένων τόσο ακαδημαϊκών όσο και μη ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.

Εφαρμόζεται διεθνώς σε διάφορες χώρες όπως ο Καναδάς, η Μεγάλη Βρετανία, η Σουηδία, η Γαλλία, η Ολλανδία, η Αυστραλία, η Αίγυπτος, κ.ά.

Το μοντέλο αυτό βοηθά:

Στην αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών στις βιβλιοθήκες

Στην καλύτερη κατανόηση των απόψεων των χρηστών

Στη συστηματική συλλογή και την εξήγηση των feedback από το χρήστη

Στην παροχή συγκριτικών πληροφοριών αποτίμησης

Στην αναγνώριση των καλύτερων μεθόδων στην υπηρεσία της βιβλιοθήκης

Στην ενδυνάμωση του προσωπικού και των ικανοτήτων τους.

Τα στοιχεία που διεξάγονται από την έρευνα παρουσιάζουν τον βαθμό εξυπηρέτησης των χρηστών μιας βιβλιοθήκης και εν τέλη την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα της. Αποτελεί μια διεθνή προσπάθεια για την αξιολόγηση της ποιότητας της παροχής των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών, προσφέροντας στις βιβλιοθήκες τη δυνατότητα να ανταποκριθούν καλύτερα στις προσδοκίες των χρηστών τους και να εντοπίσουν τους τομείς εκείνους στους οποίους απαιτείται βελτίωση των υπηρεσιών τους. Το μοντέλο αυτό αποτελείται από 22 στοιχεία-ερωτήσεις τα οποία μετρούν αντιλήψεις που αναφέρονται στη ποιότητα του συνόλου των υπηρεσιών, αλλά και σε τρεις επιμέρους υποκατηγορίες που αναφέρονται στη ποιότητα των βιβλιοθηκών, όπως την αντιλαμβάνονται οι χρήστες. Οι μεταβλητές που δίνονται στις παρακάτω διαστάσεις μετρούν τις προσδοκίες του χρήστη, την πραγματική κατάσταση και την ιδεατή κατάσταση.

Η Βιβλιοθήκη ως Συναισθηματική Σχέση

1. Υπάλληλοι που εμπνέουν εμπιστοσύνη στον χρήστη
2. Υπάλληλοι που είναι σε θέση να ανταποκριθούν στις ερωτήσεις του χρήστη
3. Υπάλληλοι που είναι ικανοί να διαχειριστούν τα προβλήματα του χρήστη
4. Υπάλληλοι που είναι πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τον χρήστη
5. Υπάλληλοι που δίνουν στον χρήστη την προσοχή που του αρμόζει
6. Υπάλληλοι που κατέχουν το αντικείμενο

7. Υπάλληλοι που είναι πάντα ευγενικοί
8. Υπάλληλοι που νοιάζονται για το χρήστη
9. Υπάλληλοι που κατανοούν

Η Βιβλιοθήκη ως Φυσικός Χώρος

10. Ήσυχος χώρος για εξατομικευμένη χρήση
- 11 Άνετη και ελκυστική τοποθεσία
- 12 Χώρος που εμπνέει τη μελέτη και την εκμάθηση
13. Χώρος που ενθαρρύνει την ομαδική μελέτη και εκμάθηση
14. Καταφύγιο μελέτης, μάθησης και έρευνας

Η Βιβλιοθήκη ως Πληροφορία που βοηθάει την Αυτόνομη Έρευνα

15. Έντυπες ή και ηλεκτρονικές συλλογές περιοδικών
16. Έντυπα υλικά της βιβλιοθήκης που μου είναι απαραίτητα στην εργασία
17. Ηλεκτρονικές πηγές που έχω ανάγκη
18. Εύχρηστα εργαλεία πρόσβασης
19. Δικτυακός χώρος με δυνατότητες
20. Εκσυγχρονισμός των εργαλείων πρόσβασης
21. Πληροφορίες εύκολα προσβάσιμες για ανεξάρτητη χρήση
22. Ηλεκτρονικές πηγές προσβάσιμες από το σπίτι ή το γραφείο

Το LibQUAL δεν απαρτίζεται μόνο από τα 22 τυποποιημένα στοιχεία-ερωτήσεις, αλλά και από μία «ανοιχτή ερώτηση», κατά την οποία οι χρήστες καλούνται να σχολιάσουν την ποιότητα παροχής των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης τους στην γλώσσα τους. Όταν αυτή η ερώτηση εμπλουτίζεται με τα σχόλια των χρηστών, μας δίνει πρόσθετες πληροφορίες για τον τρόπο με τον οποίο οι χρήστες αντιλαμβάνονται την ποιότητα της παροχής των υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο.

Χρησιμοποιώντας το εργαλείο αυτό για την έρευνα της μια βιβλιοθήκη, έχει την δυνατότητα να κατανοήσει καλύτερα τις ανάγκες των χρηστών, τις απόψεις τους σχετικά με τη βιβλιοθήκη, το προσωπικό και τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Βασιζόμενη

στα στοιχεία αυτά μπορούν να γίνουν ποιοτικές αναβαθμίσεις στις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, επιλογή των καλύτερων μεθόδων στις προσφορές των υπηρεσιών της αλλά και η απαραίτητη ενδυνάμωση και εκπαίδευση του προσωπικού. Επίσης βοηθά στην αλλαγή της οργανωτικής τους κουλτούρας.

Κεφάλαιο 3

Σκοπός της παρούσας εργασίας

Ερωτήματα που οδηγούν στην διεξαγωγή έρευνας για τους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των χρηστών των Βιβλιοθηκών Επιστημών Υγείας.

Πολλά είναι τα ερωτήματα που οδηγούν στην διεξαγωγή έρευνας για τους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των χρηστών των Βιβλιοθηκών των Επιστημών Υγείας. Κάποια από αυτά αναφέρονται πιο κάτω:

Πώς αξιολογούμε την ποιότητα του έργου που παράγουν οι βιβλιοθήκες;

Πώς μπορούμε να βελτιώσουμε την ποιότητα παροχής των υπηρεσιών;

Πώς μπορούμε να καταγράψουμε τις γνώμες, τις προσδοκίες και την άποψη των χρηστών μιας βιβλιοθήκης για το έργο που αυτή παράγει;

Σε μια εποχή που κατακλύζεται καθημερινά από πληθώρα πληροφοριών και η πρόσβαση στο διαδίκτυο έχει γίνει ευκολότερη, ποιος είναι ο ρόλος της βιβλιοθήκης και των ανθρώπων που εργάζονται σε αυτήν και πώς μπορούμε άραγε να αποτιμήσουμε την αξία του έργου τους;

Με την διευρυμένη, ωστόσο, αποδοχή και χρήση της ηλεκτρονικής πληροφορίας τα πράγματα έχουν αλλάξει. Ειδικότερα από την δεκαετία του 1990, με την δημιουργία του παγκόσμιου ιστού, την ψηφιοποίηση των βιβλίων και των περιοδικών και η αμεσότητα της πρόσβασης σε διάφορες πηγές πληροφόρησης, η απλή καταγραφή του μεγέθους μιας βιβλιοθήκης δεν αποτελεί πλέον αυταπόδεικτη παραδοχή της ύπαρξής της, πόσο μάλλον της ποιότητας παροχής των υπηρεσιών της (Κυριλλίδου, 2005).

Οι χρήστες πλέον των Βιβλιοθηκών των Επιστημών Υγείας, οι οποίοι είναι κυρίως ιατροί, νοσηλευτές, ειδικευόμενοι ιατροί καθώς και φοιτητές ιατρικής και νοσηλευτικής και γενικότερα οι Επαγγελματίες Υγείας, επιθυμούν να έχουν πρόσβαση σε τεκμηριωμένη επιστημονική βιβλιογραφία.

Οι βιβλιοθήκες αναγνωρίζουν όλο και περισσότερο την ανάγκη της συστηματικής μελέτης και κατανόησης των αναγκών του χρήστη, καθώς ο ανταγωνισμός στον τομέα της παροχής υπηρεσιών πληροφόρησης αυξάνεται με την χρήση εργαλείων αναζήτησης, όπως του Google και φυσικά μέσω των πλατφόρμων τεκμηριωμένης πληροφόρησης (Evidence based Databases), ή άλλων εργαλείων που διευκολύνουν την ανεξάρτητη έρευνα και πρόσβαση σε χρήσιμες πληροφορίες.

Ο σκοπός της παρούσας κριτικής ανασκόπησης της βιβλιογραφίας είναι η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και η μελέτη του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών των Βιβλιοθηκών Επιστημών Υγείας.

Όπως αναφέρθηκε και πιο πάνω, στόχος αυτής της κριτικής βιβλιογραφικής ανασκόπησης είναι να καταγραφούν οι προτιμήσεις των χρηστών όσο αφορά τις παρεχόμενες υπηρεσίες, να αξιολογηθούν οι υπηρεσίες αυτές έτσι ώστε να διαπιστωθεί η ικανοποίησή τους και να εντοπιστούν πιθανά προβλήματα. Επίσης να εντοπιστούν παράγοντες που επηρεάζουν την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την ικανοποίηση των χρηστών και να προταθούν λύσεις.

Από τα ευρήματα των ερευνών προκύπτουν σημαντικά στοιχεία κατάλληλα για την διοίκηση της κάθε βιβλιοθήκης, προς βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και κατ' επέκταση παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών και τελικά ικανοποίηση των χρηστών τους. Είναι σημαντικό να πραγματοποιούνται παρόμοιες έρευνες κατά τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να εντοπίζονται και να αντιμετωπίζονται έγκαιρα τυχόν αδυναμίες και προβλήματα

Η κάθε βιβλιοθήκη πρέπει να αποκτήσει καλή φήμη μεταξύ των ανθρώπων της κοινωνίας στην οποία απευθύνεται, ως υπηρεσίας υπεύθυνης, φιλικής και αποτελεσματικής προς τους χρήστες της. Ένα ικανοποιημένο κοινό πάντα προσφέρει την υποστήριξη που χρειάζεται.

Ακόμη και αυτοί που δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ την βιβλιοθήκη, υπάρχει η περίπτωση να έχουν ακούσει διάφορες απόψεις γι' αυτήν κυρίως από άλλους ανθρώπους που την έχουν ήδη χρησιμοποιήσει.

Ανεξάρτητα από την πραγματική εικόνα της βιβλιοθήκης η γνώμη τους, καλή ή κακή, σωστή ή λανθασμένη, είναι ήδη σχηματισμένη.

Οι τακτικοί χρήστες της βιβλιοθήκης ίσως να έχουν κάποια άλλη γνώμη για τις υπηρεσίες της, που και αυτή με την σειρά της μπορεί να βασίζεται σε πραγματικά ή λανθασμένα γεγονότα.

Ένα από τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι υπηρεσίες παροχής υπηρεσιών, είναι ότι ένα στιγμιαίο και ατυχές γεγονός, μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την γνώμη του πελάτη για το σύνολο της υπηρεσίας.

Εκτός από αυτά που συμβάλουν στην προσχηματισμό μιας άποψης για την βιβλιοθήκη, υπάρχουν και αυτά που οδηγούν τους χρήστες σε λανθασμένες

προσδοκίες. Η τεχνολογία πρέπει να συμβαδίζει με τα σχέδια και τις δυνατότητες της βιβλιοθήκης για να μην δημιουργεί λανθασμένες εντυπώσεις και προσδοκίες.

3.1 Η ανάγκη για αλλαγές

Η τεχνολογική εξέλιξη που έχει επιτευχθεί κατά τις τελευταίες δεκαετίες και οι αλλαγές που έχει επιφέρει στις βιβλιοθήκες είναι σημαντικές. Οι βιβλιοθήκες δεν είναι αυτόνομοι και αυτοδιοικούμενοι οργανισμοί συνήθως ανήκουν σε κάποιες υπηρεσίες. Αρα και αν ακόμη οι ίδιες καταβάλουν προσπάθειες για αλλαγές, δεν μπορεί να κινηθούν αυτόνομα χωρίς να ενημερώσουν, να πείσουν και τελικά να πάρουν την έγκριση από την υπηρεσία στην οποία υπάγονται.

Δεν μπορούμε να παραβλέψουμε το γεγονός ότι οποιαδήποτε στιγμή μπορεί κάποιος από τους υψηλά ιστάμενους, να ζητήσει αποδεικτικά στοιχεία για την αποτελεσματικότητα της βιβλιοθήκης. Να ζητήσει να δικαιολογηθεί με οποιονδήποτε τρόπο ή χρησιμότητά της. Να αναρωτηθεί αν οι υπηρεσίες που προσφέρει είναι αναγκαίες ή ακόμη και να σχηματίσει την άποψη ότι η χρησιμότητά της συνεχώς μειώνεται, αφού πλέον οποιοσδήποτε χρήστης μπορεί να έχει την πληροφορία που χρειάζεται μέσω internet από το σπίτι ή το γραφείο του.

Πρέπει να είμαστε έτοιμοι να αντιμετωπίσουμε τέτοιες καταστάσεις. Να μπορέσουν να προσαρμόσουν την αποστολή τους στα νέα δεδομένα. Κάτι τέτοιο δεν μπορεί να συμβεί αυτόματα χωρίς κόπο και κόστος. Σε άλλες περιπτώσεις ίσως να σημαίνει επιμονή στην λύση των υπαρχόντων προβλημάτων, ενώ σε άλλες να σημαίνει επαναπροσδιορισμό της αποστολής και των στόχων της βιβλιοθήκης.

3.2 Ιστορία των βιβλιοθηκών

Η βιβλιοθήκη έχει τεράστια σημασία στον πολιτισμό μιας Κοινωνίας αφού κατέχει σημαντικό ρόλο στην καλλιέργεια της παιδείας ενός λαού. Οι βιβλιοθήκες εμφανίστηκαν στην ιστορία της ανθρωπότητας σαν αποτέλεσμα της ανακάλυψης της γραφής συντελώντας στην ανάπτυξη και στη συνέχεια στη διατήρηση και εξάπλωση της γνώσης. Ο ρόλος και η λειτουργία της βιβλιοθήκης αλλάζει συνεχώς με την πάροδο του χρόνου, συμβαδίζοντας με τις κοινωνικοπολιτικές αλλαγές που παρουσιάζονται. Πρωταρχικό μέλημα των βιβλιοθηκών είναι να προστατεύουν, να στεγάζουν, να καλλιεργούν τη γνώση και την πληροφορία. Η ανάγκη δημιουργίας ενός χώρου διαφύλαξης της γνώσης και της πληροφορίας παρουσιάζεται έντονα από τη στιγμή που η συσσώρευση εμπειριών, γνώσεων και πληροφοριών μεγαλώνει σε σημείο τέτοιο ώστε να μη μπορεί να διαφυλαχτεί μέσω του προφορικού λόγου. Ως βιβλιοθήκη μπορεί να οριστεί ένας χώρος οργάνωσης, μια αίθουσα γεμάτη βιβλία που κατανέμεται από ευθύγραμμες διαδρομές, ακολουθώντας την λογική της ταξινόμησης. Μια βιβλιοθήκη δηλαδή παρέχει παραδοσιακές - επιτόπιες, αλλά και ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Βιβλιοθήκες υπήρχαν σίγουρα στη Μεσοποταμία από το 3000 π. Χ. και αυτό αποδεικνύεται από ανασκαφές που έγιναν το 1850 στη Νινευή φέρνοντας στο φως χιλιάδες πήλινες πινακίδες με σφηνοειδή γραφή, μεθοδικά ταξινομημένες και καταλογογραφημένες. Σημαντικό είναι να αναφερθούμε στην μεγαλύτερη βιβλιοθήκη

της αρχαιότητας, τη Βιβλιοθήκη της Αλεξάνδρειας που ιδρύθηκε από το βασιλιά της Αλεξάνδρειας Πτολεμαίο Φιλάδελο (283-247 π. Χ.). Περιείχε περίπου 700.000 τόμους και καταλόγους, οι οποίοι θεωρούνται ως οι πρώτες προσπάθειες για τη δημιουργία συστηματικής βιβλιογραφίας. Αρκετές ήταν και οι ρωμαϊκές βιβλιοθήκες που συνήθως βρίσκονταν στο κέντρο των πόλεων. Αποτελούνταν από δύο τμήματα, της ελληνικής και της λατινικής γραμματείας, και αργότερα και από ένα τρίτο, χριστιανικό τμήμα. Στη συλλογή τους υπήρχαν βιβλία τετράγωνα από περγαμινή που ήταν τοποθετημένα πλάγια. Κατά τη μεσαιωνική περίοδο βιβλιοθήκες δημιουργούνταν μόνο στους ναούς και τα μοναστήρια, ενώ η οργάνωση, η λειτουργία τους και η συστηματική αντιγραφή των χειρογράφων γίνονται από μοναχούς και μορφωμένους καλλιτέχνες. Με την πάροδο του χρόνου, στην εποχή της Αναγέννησης, παρατηρήθηκε μια τάση ίδρυσης ιδιωτικών βιβλιοθηκών, ενώ στα κατοπινά χρόνια δημιουργήθηκαν μεγάλες δημόσιες βιβλιοθήκες που υπάρχουν μέχρι σήμερα σε όλο τον κόσμο. (Βιβλιοθήκες, 2000)

Για την ιστορία των βιβλιοθηκών των Επιστημών Υγείας του σήμερα που φτάνει στην παγκόσμια βάση γνώσεων μέσω ηλεκτρονικών δικτύων δεν έχει μεγάλη ομοιότητα με τους προγόνους της. Στο άρθρο της Patricia A. Wolfgram γίνεται εκτεταμένη αναφορά στην Ιστορικό παρελθόν των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής και όπως αναφέρει, για να κατανοήσουμε τις προκλήσεις και τις μελλοντικές αναφορές της νοσοκομειακής βιβλιοθήκης, είναι απαραίτητο να εξετάσουμε πώς ξεκίνησε και πώς έχει εξελιχθεί σε περισσότερα από 200 χρόνια.

Η σημερινή νοσοκομειακή βιβλιοθήκη έχει ρίζες που εκτείνονται από την αποικιακή Αμερική. Αναφέρονται πέντε μεγάλες περιόδους ανάπτυξης. 1) τα αποικιακά χρόνια του 19ου αιώνα αναπτύχθηκαν οι νοσοκομειακές βιβλιοθήκες κυρίως μέσω των προσπαθειών των τοπικών γιατρών 2) από τον Α΄ Παγκόσμιο πόλεμο μέχρι την εποχή της «μεγάλης κατάθλιψης», 3) ο Β΄ Παγκόσμιος πόλεμος και η δεκαετία του 1950, 4) το 1960 με τη μεγάλη βοήθεια της Υψηλής κοινωνίας και την βοηθητική δράση της Ιατρικής βιβλιοθήκης και 5) το 1970 παρατηρούμε την ανάπτυξη για τις βιβλιοθήκες νοσοκομείων (Wolfgram, 1985).

Οι παραδοσιακές υπηρεσίες των βιβλιοθηκών είναι:

Αναγνωστήριο

Δανεισμός βιβλίων

Φωτοαντίγραφα, εκτυπώσεις

Πληροφόρηση - εξυπηρέτηση χρηστών

Συλλογή έντυπων βιβλίων και περιοδικών

Εκπαίδευση χρηστών μέσω σεμιναρίων, ξεναγήσεων, παρουσιάσεων

Αίθουσες ατομικού ή ομαδικού διαβάσματος

Θέσεις εργασίας σε εργαστήριο Η/Υ με πρόσβαση στο διαδίκτυο για αναζήτηση υλικού

Διαδανεισμός βιβλίων και παραγγελία άρθρων από άλλες βιβλιοθήκες και εξωτερικού

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται σε βιβλιοθήκη είναι:

Ιστοσελίδα εκάστοτε βιβλιοθήκης(web site)

Αναζήτηση υλικού μέσω ηλεκτρονικού καταλόγου

Βάσεις δεδομένων και ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης

Ηλεκτρονικά περιοδικά και βιβλία

Παραγγελία άρθρων ηλεκτρονικά (on line)

Πλατφόρμα σύγχρονης τηλεκαίδευσης (π.χ. e-class)

Κάθε βιβλιοθήκη πρέπει να είναι υπεύθυνη για την εκπαίδευση των χρηστών της σχετικά με την ορθή χρήση των υπηρεσιών που παρέχει και να γνωρίσουν τις υπηρεσίες και αυτό να τους βοηθήσει να αποδίδουν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στο έργο τους, δηλαδή να κατανοήσουν και να αξιολογήσουν τις πληροφορίες που κατάφεραν να ανακτήσουν.

Οι κυριότερες μέθοδοι εκπαίδευσης που ακολουθούν οι βιβλιοθήκες είναι: έντυποι οδηγοί, προσωπική εκπαίδευση, διαλέξεις και σεμινάρια, on line οδηγίες, ερωτηματολόγια προς τους χρήστες, παρατήρηση και εμπειρία. Η αξιολόγηση πρέπει να επαναλαμβάνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα για να μπορεί να υπάρχει σύγκριση και συνδέεται με αλλαγές στη λειτουργία και στη δομή της βιβλιοθήκης ώστε να αναπτυχθεί.

Κεφάλαιο 4

Το δίκτυο των Βιβλιοθηκών Επιστημών Υγείας των Δημόσιων Νοσοκομείων της Κύπρου

Στο Δίκτυο των Βιβλιοθηκών Επιστημών Υγείας των Ιατρικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών Δημόσιας Υγείας, του Υπουργείου Υγείας Κύπρου, ανήκουν οι Βιβλιοθήκες των Γενικών Νοσοκομείων Λευκωσίας, Λεμεσού, Λάρνακας, Πάφου και ΝΑΜ ΙΙΙ και εξυπηρετούν Επιστήμονες Υγείας.

Εκτός από τις συνδρομές στις έντυπες συλλογές περιοδικών και βιβλίων αναφοράς σε όλα τα θέματα υγείας, παρέχεται πρόσβαση από τους σταθμούς σε τεκμηριωμένες επιστημονικές βάσεις δεδομένων και στους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές των ιατρείων των δημόσιων Νοσοκομείων.

Παράλληλα, έχει δημιουργηθεί μια αρκετά μεγάλη συλλογή από Κυπριακές εκδόσεις σε θέματα Υγείας.

Μετά και την ολοκλήρωση μηχανογράφησης - καταλογογράφησης των βιβλίων των βιβλιοθηκών του Δικτύου (μέσω του προγράμματος ΑΒΕΚΤ) η βιβλιοθήκη προσφέρει πλέον στους χρήστες της παγκυπρίως τον συλλογικό κατάλογο βιβλίων της online (*Online Συλλογικός Κατάλογος Βιβλίων - (Web-OPAC)* μέσω της παρακάτω ηλεκτρονικής διεύθυνσης www.cln.com.cy (Cyprus Libraries Network - Βιβλιοθήκες Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού). Μέσω της πιο πάνω ιστοσελίδας οι χρήστες μας ακολουθώντας τις σχετικές οδηγίες, έχουν την δυνατότητα πολλαπλών αναζητήσεων στον κατάλογο της Βιβλιοθήκης μας με σκοπό τον εντοπισμό βιβλίων που τους ενδιαφέρουν. Σε περίπτωση που κάποιος χρήστης εντοπίσει βιβλίο που τον ενδιαφέρει μπορεί να επισκέπτεται το κατάλληλο παράρτημα της Βιβλιοθήκης και σε συνεννόηση με τους συνεργάτες μας σε κάθε Βιβλιοθήκη να τους γνωστοποιεί από ποια Βιβλιοθήκη έχει εντοπίσει το βιβλίο που τον ενδιαφέρει, όπως επίσης και τον ταξινομικό αριθμό του συγκεκριμένου βιβλίου που θα εντοπίζει στο πεδίο «Τοπική Ταξινόμηση». Ακολούθως μέσω διαδανεισμού βιβλιοθηκών θα μπορεί να δανείζεται το/τα βιβλίο/α που θέλει σύμφωνα με τους όρους που θα του καθορίζει η υπεύθυνη της κάθε βιβλιοθήκης.

Το δίκτυο προσφέρει υπηρεσίες, προγράμματα, δραστηριότητες και διευκολύνσεις, που στοχεύουν στην εμπλοκή του προσωπικού υγείας στην αξιοποίηση της πληροφορίας και της γνώσης, για σκοπούς εκπαίδευσης, συνεχιζόμενης μάθησης, ερευνητικών δραστηριοτήτων και τεκμηριωμένης λήψης και εφαρμογής αποφάσεων (Ετήσια Έκθεση, Υπουργείο Υγείας Κύπρου, 2005).

Οι χρήστες έχουν υψηλές προσδοκίες για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το γραφείο ή το σπίτι.

Το δίκτυο των Βιβλιοθηκών μας προσφέρει στους χρήστες της 24ωρη απομακρυσμένη πρόσβαση (γραφείο, σπίτι κτλ) σε μια σειρά από βάσεις δεδομένων στις οποίες είναι συνδρομητής η Βιβλιοθήκη. Η Υπηρεσία «24 Απόμακρυσμένη πρόσβαση» προσφέρεται στα εσωτερικά μέλη μας για όσο χρονικό διάστημα η Βιβλιοθήκη διαθέτει την οικονομική δυνατότητα να προβαίνει στις ετήσιες ανανεώσεις των συνδρομών της και για όσο χρονικό διάστημα έχει την τεχνική υποδομή να την προσφέρει και αφορά πρόσβαση σε:

Βάσεις δεδομένων

Ηλεκτρονικά περιοδικά πλήρες κειμένου (3500+)

Ηλεκτρονικά βιβλία (300)

Εξειδικευμένα ιατρικά κλινικά εργαλεία – βάση δεδομένων

Βάσεις δεδομένων κλινικών πρωτοκόλλων

Σε όλες τις πιο πάνω περιπτώσεις υποχρέωση της Βιβλιοθήκης και των μελών της στους οποίους παρέχεται προσωπικός κωδικός, είναι ο σεβασμός των πνευματικών δικαιωμάτων.

Κεφάλαιο 5

Κριτική Ανασκόπηση της σχετικής Βιβλιογραφίας

5.1 Μεθοδολογία αναζήτησης – αποκλεισμός ερευνών

Η αναζήτηση της σχετικής βιβλιογραφίας για την παρούσα ανασκόπηση έγινε στις βάσεις δεδομένων PubMed, ProQuest, Wiley online Library και Science Direct. Χρησιμοποιήθηκαν οι εξής λέξεις κλειδιά: health sciences library, user satisfaction, librarians, information literacy, questionnaires, surveys, clinical decision making, patient care, education programs σε όλους τους συνδιασμούς μεταξύ τους.

Τα κριτήρια επιλογής των ερευνών ήταν:

Η γλώσσα δημοσίευσης να είναι στα Ελληνικά και Αγγλικά.

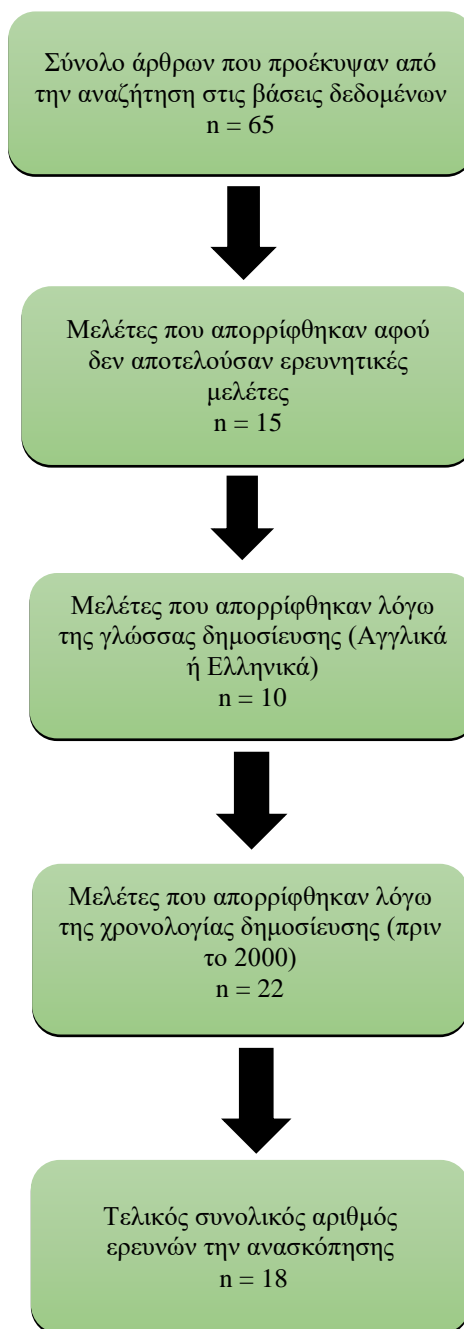
Έρευνες που δημοσιεύτηκαν μετά το 2000.

Έρευνες που αναφέρονταν σε παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των χρηστών.

Τα κριτήρια αποκλεισμού των ερευνών ήταν:

Με βάση την αρχική αναζήτηση που πραγματοποιήθηκε προέκυψαν 65 άρθρα. Μετά από την ανάγνωση των περιλήψεων αποκλείστηκαν 15 άρθρα αφού δεν αποτελούσαν ερευνητικές μελέτες και ακόμη 10 για τις οποίες η γλώσσα δημοσίευσης τους δεν ήταν στα Αγγλικά ή Ελληνικά και επίσης ακόμη 22 αποκλείστηκαν αφού είχαν εκδοθεί πριν το 2000. Τελικά επιλέγηκαν 18 από αυτές τις έρευνες, αφού πληρούσαν τα κριτήρια επιλογής και αποκλεισμού και θα ερμηνευτούν πιο κάτω.

ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ ΕΡΕΥΝΩΝ



Μέσα από την βιβλιογραφία εντοπίστηκαν τρεις κύριοι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των χρηστών των Βιβλιοθηκών Επιστημών Υγείας και βάση αυτών θα αναπτυχθεί η κριτική ανασκόπηση της βιβλιογραφίας. Οι 3 παράγοντες είναι οι εξής:

1. Εκπαίδευση χρηστών για την ορθή χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών για να τις γνωρίσουν και να τις χρησιμοποιούν σωστά, ώστε να έχουν το επιθυμητό αποτέλεσμα.
2. Ο αντίκτυπος που έχουν οι υπηρεσίες των βιβλιοθηκών στην κλινική λήψη αποφάσεων.
3. Ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν οι βιβλιοθήκες με συνέπεια την ικανοποίηση των χρηστών.

Σχετικά με την βιβλιογραφία που μελετήθηκε στα πλαίσια της παρούσας Διατριβής, αξιοσημείωτη είναι η αναφορά στις αρχικές προσπάθειες που έγιναν από ερευνητές και αφορούν το θέμα των παραγόντων της ικανοποίησης των χρηστών των Βιβλιοθηκών Επιστημών Υγείας αφού οι νοσοκομειακές βιβλιοθήκες αντιμετωπίζουν μια ιδιαίτερη πρόκληση επειδή οι στόχοι του συστήματος υγείας απαιτούν να καθοριστεί η συνάφεια των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης και πως αυτή επηρεάζει την περίθαλψη των ασθενών.

Στόχος ήταν να ενθαρρύνουν τις βιβλιοθήκες επιστημών υγείας να αναπτύξουν μεθόδους ανάλυσης των τρεχουσών υπηρεσιών προς τους χρήστες, προκειμένου να βελτιωθεί η προβολή και η γενική κατάσταση της κάθε βιβλιοθήκης.

Οι βιβλιοθηκονόμοι του νοσοκομείου στο Rochester της Νέας Υόρκης (The Rochester Study, 1992) ανταποκρίθηκαν σε αυτή την πρόκληση αναπτύσσοντας ένα ερευνητικό πρόγραμμα που διερεύνησε τον αντίκτυπο που έχουν οι υπηρεσίες των βιβλιοθηκών στην κλινική λήψη αποφάσεων. Ακολουθώντας την προϋπάρχουσα προσπάθεια για έρευνα που έγινε στο Σικάγο (Chicago Study, 1986), ξεκίνησαν την έρευνα τους η οποία διήρκησε από το Σεπτέμβριο του 1990 έως το Μάρτιο του 1991 και οι γιατροί που έλαβαν μέρος, αξιολόγησαν τις πληροφορίες που παρείχε η βιβλιοθήκη περισσότερο από αυτές που παρείχαν άλλες πηγές πληροφοριών, όπως η διαγνωστική απεικόνιση, οι εργαστηριακές εξετάσεις και οι συζητήσεις με συναδέλφους. Εκτός από την επιβεβαίωση προηγούμενων ευρημάτων της έρευνας ότι οι πληροφορίες που παρέχονται από τις νοσοκομειακές βιβλιοθήκες θεωρούνται από τους γιατρούς ότι έχουν σημαντικό αντίκτυπο στην κλινική λήψη αποφάσεων, τα αποτελέσματα αυξάνουν την επιρροή των επιστημονικών γνώσεων σχετικά με την ειδική φύση και έκταση των επιπτώσεων των πληροφοριών που παρέχονται από τη νοσοκομειακή βιβλιοθήκη (Marshall, 1992).

Η Rochester Study, έχει αναφερθεί σε μεγάλο βαθμό στην διεθνή βιβλιογραφία, επιτυγχάνοντας μια εξέχουσα επιρροή στον τομέα όχι μόνο μεταξύ των βιβλιοθηκονόμων αλλά και της ιατρικής βιβλιογραφίας γενικότερα.

5.2 Ερμηνεία Αποτελεσμάτων ανά κατηγορία

5.2.1 Εκπαίδευση χρηστών για την ορθή χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών για να τις γνωρίσουν και να τις χρησιμοποιούν σωστά, ώστε να έχουν το επιθυμητό αποτέλεσμα.

Η εκπαίδευση των χρηστών στον τρόπο πρόσβασης στην τεκμηριωμένη επιστημονική πληροφορία και στην αποτελεσματική χρήση της πρέπει να γίνεται από τους βιβλιοθηκονόμους. Οι νοσοκομειακές βιβλιοθήκες αποτελούν το βασικό τμήμα ενός νοσοκομείου για την παροχή τεκμηριωμένης πληροφόρησης για την κάλυψη των αναγκών του κοινού που εξυπηρετεί. Η εκπαίδευση στοχεύει στην σωστή χρήση της πληροφοριακής τεχνολογίας, την διαχείριση των πληροφοριακών πηγών, την παροχή πρόσβασης σε πηγές συνεχιζόμενης εκπαίδευσης που βασίζονται στο διαδίκτυο.

Μέσα από την βιβλιογραφία βρέθηκαν έρευνες που έγιναν με σκοπό να διερευνήσουν την παροχή, το είδος και την αποτελεσματικότητα της εκπαίδευσης στους επαγγελματίες υγείας.

Η έρευνα των Καλογεράκη και Τσαλαπατάνη (2009), είχε σκοπό την καταγραφή και αξιολόγηση της παρεχόμενης εκπαίδευσης του ιατρικού και νοσοκομειακού προσωπικού στις Νοσοκομειακές Βιβλιοθήκες της Ελλάδας και η συμμετοχή της βιβλιοθήκης μέσω του ιατρικού βιβλιοθηκονόμου στις εκπαιδευτικές δραστηριότητες του ιδρύματος που ανήκει.

Δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν νοσοκομειακές βιβλιοθήκες της Ελλάδας. Η έρευνα υλοποιήθηκε στο διάστημα των μηνών Απριλίου – Μαΐου 2008 και εστάλησαν 44 ερωτηματολόγια σε βιβλιοθήκες της Αθήνας και της περιφέρειας. Απάντηθηκαν τα 27 ερωτηματολόγια, με ποσοστό ανταπόκρισης 61%. Τα συμπεράσματα της έρευνας έδειξαν ότι στις ελληνικές νοσοκομειακές βιβλιοθήκες γίνεται εκπαίδευση των χρηστών αλλά έχει ανεπίσημο χαρακτήρα. Ο βιβλιοθηκονόμος δεν συμμετέχει στα όργανα εκπαίδευσης και δεν παρέχονται πηγές συνεχιζόμενης εκπαίδευσης.

Χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου και εξετάστηκαν οι εξής παράγοντες:

- Τα χαρακτηριστικά της νοσοκομειακής βιβλιοθήκης με δείκτες το μέγεθος και την εκπαίδευση του προσωπικού της, καθώς και τα τεχνολογικά μέσα που διαθέτει.
- Τα προγράμματα εκπαίδευσης του ιατρικού και νοσοκομειακού προσωπικού που υλοποιούνται από τη βιβλιοθήκη με δείκτες τη μορφή, τις μεθόδους και τα αντικείμενα εκπαίδευσης.
- Οι απόψεις των βιβλιοθηκονόμων για την αποτελεσματικότητα των παραπάνω προγραμμάτων εκπαίδευσης.

- Η συμμετοχή της βιβλιοθήκης στις διαδικασίες εκπαίδευσης του νοσοκομείου.
- Η παροχή πρόσβασης σε πηγές συνεχιζόμενης εκπαίδευσης μέσω διαδικτύου.

Από τα αποτελέσματα διαφάνηκε ότι το 63% των υπολογιστών με σύνδεση στο διαδίκτυο, που διατίθενται στις νοσοκομειακές βιβλιοθήκες βρίσκονται στη διάθεση των χρηστών. Το υπόλοιπο 37% το αποτελούν υπολογιστές για τους βιβλιοθηκονόμους. Από τις 27 βιβλιοθήκες που αποτελούν το σύνολο του δείγματος, 5 βιβλιοθήκες (ποσοστό 19%) δεν παρέχουν κανέναν υπολογιστή στους χρήστες με πρόσβαση στο διαδίκτυο. Ενώ όλες (ποσοστό 100%) διαθέτουν σύνδεση στο Internet. Σε ποσοστό 59% του δείγματος της συγκεκριμένης έρευνας (16 βιβλιοθήκες) εκπαιδεύουν τους χρήστες τους και η εκπαίδευση αυτή γίνεται από βιβλιοθηκονόμο. Το 37% (10 βιβλιοθήκες) δήλωσε ότι δεν παρέχει κανενός είδους εκπαίδευση χρηστών. Ενώ μια βιβλιοθήκη δεν απάντησε.

Αναφορικά με τους λόγους για τους οποίους δεν παρέχουν εκπαίδευση, οι βιβλιοθηκονόμοι- υπεύθυνοι των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών, ιεραρχούν ως πρώτο την «έλλειψη προσωπικού» και στη δεύτερη θέση κατατάσσονται η «έλλειψη εκπαιδευτικών ικανοτήτων των βιβλιοθηκονόμων» και η ιεράρχηση της εκπαίδευσης ως μη απαραίτητης διαδικασίας. Επίσης, ως λόγος για τη μη παροχή εκπαίδευσης, αναφέρθηκε η ανεπάρκεια χρηματοδότησης.

Τα αντικείμενα εκπαίδευσης είναι Βάσεις Δεδομένων (Pubmed, Medline, CINAHL) και το 94% των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών που κάνουν εκπαίδευση στους χρήστες τους, τους εκπαιδεύουν στη χρήση-αναζήτηση και ανάκτηση βιβλιογραφίας και πληροφοριών.

Το 88% των βιβλιοθηκών εκπαιδεύουν τους χρήστες τους:

- στη Χρήση -Αναζήτηση- Ανάκτηση πληροφοριών από το Internet (web browser, μετάβαση URL ιστοσελίδες, μηχανές αναζήτησης).
- στις Τεχνικές αναζήτησης βιβλιογραφίας (χρήση λέξεων κλειδιών στην πρόσβαση σε Υπηρεσίες και κέντρα τεκμηρίωσης ή πληροφόρησης (EKT,Cochrane κ.α).
- στην αναζήτηση βιβλιογραφίας και άρθρων πλήρους κειμένου ή περιλήψεων από Ηλεκτρονικά Περιοδικά.

Το 71% των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών απάντησαν ότι παρέχουν εκπαίδευση σε βασική πληροφορική ή τεχνολογική παιδεία.

Τέλος το 35% των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών εκπαιδεύουν τους χρήστες τους στη χρήση του O.P.A.C.

Η παροχή εκπαιδευτικού υλικού ή παροχή οδηγιών χρήσης, μαζί με τα Online μαθήματα βρίσκονται στην πρώτη θέση στις τεχνικές εκπαίδευσης που χρησιμοποιούν οι βιβλιοθήκες με ποσοστό να ανέρχεται στο 33%. Η εκπαίδευση χρηστών στις

νοσοκομειακές βιβλιοθήκες θεωρείται αποτελεσματική από το 93% των ερωτηθέντων, ενώ το 7% που δηλώνει ότι δεν είναι αποτελεσματική, αποδίδοντας την αναποτελεσματικότητα στο ελλειπές τεχνολογικό υπόβαθρο των χρηστών αλλά και στη γεωγραφική απόσταση της βιβλιοθήκης από τις κλινικές.

Επίσης, στη συντριπτική τους πλειοψηφία (ποσοστό 93%) οι νοσοκομειακές βιβλιοθήκες μέσω του ιατρικού βιβλιοθηκονόμου αναζητούν βιβλιογραφία για λογαριασμό των χρηστών τους. Για το 7% των βιβλιοθηκών που δεν προσφέρουν αυτή την υπηρεσία, ως λόγοι αναφέρονται η έλλειψη προσωπικού και η υπολειτουργία της βιβλιοθήκης. Για το 85% των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών, βιβλιογραφία ζητείται για την κάλυψη των εκπαιδευτικών εκδηλώσεων του νοσοκομείου. Ενώ για το 56% των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών η παροχή οδηγιών για τη συγγραφή ή/και παρουσίαση των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων ή άρθρων εντάσσεται στις παρεχόμενες προς τους χρήστες υπηρεσίες.

Από τις 27 βιβλιοθήκες του δείγματος, 5 βιβλιοθήκες (ποσοστό 19%) παρέχουν πηγές συνεχιζόμενης εκπαίδευσης. Τέλος, για τη συντριπτική πλειοψηφία των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών (ποσοστό 78%) δεν υπάρχει συμμετοχή του βιβλιοθηκονόμου στην επιτροπή εκπαίδευσης του νοσοκομείου.

Από την ανάλυση των δεδομένων της έρευνας γίνεται φανερό ότι η πλειοψηφία των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών παρέχει εκπαίδευση στους χρήστες της.

Οι νοσοκομειακές βιβλιοθήκες στην πλειοψηφία τους διαθέτουν βιβλιοθηκονόμους, ικανοποιητικό αριθμό ηλεκτρονικών υπολογιστών για τους χρήστες και γρήγορες συνδέσεις στο διαδίκτυο. Από αυτό συμπεραίνεται ότι διαθέτουν τη βασική υποδομή για την παροχή εκπαίδευσης. Στο σύνολό της η εκπαίδευση στις νοσοκομειακές βιβλιοθήκες παρέχεται από τους βιβλιοθηκονόμους. Οι βιβλιοθηκονόμοι θεωρούν την εκπαίδευση των χρηστών ως μέρος των καθηκόντων τους και την αξιολογούν ως αποτελεσματική για την ενημέρωση των χρηστών στις διαθέσιμες πηγές πληροφόρησης, στη βελτίωση των δεξιοτήτων τους καθώς και στην εξοικονόμηση χρόνου τόσο για τους χρήστες όσο και για τους ίδιους. Η έλλειψη εκπαιδευτικών δεξιοτήτων μπορεί να αποτελεί σημαντικό εμπόδιο για τη μη παροχή εκπαίδευσης από βιβλιοθήκες που διαθέτουν την απαραίτητη υποδομή και αποτελεί θέμα προς εξέταση και για τις σχολές βιβλιοθηκονομίας, καθώς είναι γεγονός ότι οι νέοι βιβλιοθηκονόμοι δεν προετοιμάζονται από τις σχολές για την εφαρμογή τέτοιων προγραμμάτων.

Το 93% των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών αναζητά βιβλιογραφία για λογαριασμό των χρηστών. Το ποσοστό των εκτελούμενων αναζητήσεων για λογαριασμό των χρηστών δείχνει ότι οι χρήστες βασίζονται στους βιβλιοθηκονόμους για την αναζήτηση της βιβλιογραφίας.

Είτε γιατί οι βιβλιοθηκονόμοι είναι πιο αποτελεσματικοί στις αναζητήσεις της βιβλιογραφίας, επειδή έχουν καλύτερη γνώση των πηγών, είτε γιατί οι χρήστες, λόγω έλλειψης πληροφοριακών δεξιοτήτων αδυνατούν να χρησιμοποιήσουν μόνοι τους τις

πηγές. Η παραπάνω διαπίστωση, χρειάζεται να διερευνηθεί ώστε να δώσει χρήσιμες πληροφορίες για την οργάνωση και τους στόχους στην παρεχόμενη εκπαίδευση χρηστών.

Οι νοσοκομειακές βιβλιοθήκες υποστηρίζουν τις εκπαιδευτικές δραστηριότητες του νοσοκομείου, κυρίως με την παροχή βιβλιογραφίας για τις εκπαιδευτικές εκδηλώσεις του. Επίσης, περιορισμένος είναι ο ρόλος της βιβλιοθήκης στη συνεχιζόμενη εκπαίδευση των γιατρών και του νοσοκομειακού προσωπικού, καθώς το 78% των βιβλιοθηκών δεν παρέχουν πηγές συνεχιζόμενης εκπαίδευσης. Είτε γιατί υπάρχει ελλειψής ενημέρωση των βιβλιοθηκονόμων για την ύπαρξή τους, είτε γιατί υπάρχει έλλειψη ενδιαφέροντος από το επιστημονικό προσωπικό για τέτοιες πηγές, καθώς αρκετές επιστημονικές εταιρείες δεν έχουν συνδέσει ακόμα την πριμοδότηση (Credits) της συνεχιζόμενης εκπαίδευσης με την επιστημονική εξέλιξη.

Ο Bradley D. et al, (2002) στην τυχαίοποιημένη έρευνα τους, αξιολογούν τις δυνατότητες βελτίωσης των δεξιοτήτων αναζήτησης τεκμηριωμένης βιβλιογραφίας από ειδικευόμενους ιατρούς, μετά από την διδασκαλία ένα προς ένα από τους βιβλιοθηκονόμους της βάσης και αφορούσε την βάση MEDLINE.

Συμμετείχαν δέκα ειδικευόμενοι ιατροί, οι οποίοι εργάζονταν σε Μονάδα εντατικής θεραπείας νεογνών στο Michigan. Οι συμμετέχοντες κατατάχθηκαν τυχαία σε 2 ομάδες, η μια που θα παρακολουθούσαν την μέθοδο διδασκαλίας και η άλλη όχι. Κατά την αναζήτηση έψαχναν για ιατρικά θέματα που προέκυψαν από την ιατρική επίσκεψη στο τμήμα και έψαξαν το MEDLINE για απαντήσεις. Τα δεδομένα συλλέχθηκαν μέσω παρατήρησης, ανάλυσης στρατηγικής αναζήτησης και ερευνών. Οι βιβλιοθηκονόμοι παρατήρησαν τις αναζητήσεις και συνέλεξαν δεδομένα σχετικά με τις ερωτήσεις, τις δεξιότητες αναζήτησης, τα προβλήματα αναζήτησης και τα θέματα διδασκαλίας της ομάδας δοκιμών. Οι συμμετέχοντες πραγματοποίησαν τυποποιημένες αναζητήσεις πριν και έξι μήνες μετά την παρέμβαση και βαθμολογήθηκαν χρησιμοποιώντας ένα εργαλείο ανάλυσης στρατηγικής αναζήτησης (το 1 αντιπροσωπεύει το υψηλότερο αποτέλεσμα και το 5 αντιπροσωπεύει το χαμηλότερο σκορ). Σκοπός ήταν να μετρήσουν τις απόψεις σχετικά με το τρόπο αναζήτησης στην βάση MEDLINE για επιστημονική τεκμηριωμένη βιβλιογραφία και την ικανοποίηση τους κατά την διαδικασία αναζήτησης. Σχετικά με τα αποτελέσματα, μετά την παρέμβαση, η εξεταστική ομάδα διατύπωσε καλύτερες ερωτήσεις, χρησιμοποίησε τα «όρια» πιο αποτελεσματικά και ανέφερε μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στη χρήση του MEDLINE. Η ομάδα ελέγχου εξέφρασε λιγότερη ικανοποίηση με την ανάκτηση και κατέδειξε περισσότερα σφάλματα κατά τον περιορισμό. Οι ομάδες ελέγχου είχαν τις ακόλουθες μέσες βαθμολογίες αναζήτησης αντίστοιχα: 3,0 και 3,5 (πριν την παρέμβαση), 3,3 και 3,4 (μετά την παρέμβαση) και 2,0 και 3,8 (έξι μήνες μετά την παρέμβαση). Τα αποτελέσματα των δεδομένων υποδηλώνουν ότι επιτεύχθηκαν μετρήσιμα μαθησιακά αποτελέσματα. Οι συμμετέχοντες που παρακολούθησαν την διδασκαλία βελτίωσαν και διατήρησαν μακροπρόθεσμα τις δεξιότητες τους για αναζήτηση της πληροφορίας και αυτό εντοπίστηκε στον έλεγχο που έγινε έξι μήνες μετά την παρέμβαση. Ένα θετικό

γεγονός για την συγκεκριμένη έρευνα είναι ότι η αναζήτηση γινόταν αμέσως μετά από την ιατρική επίσκεψη αυξάνοντας έτσι την αυτοπεποίθηση των συμμετεχόντων όπως και το γεγονός ότι είχε ο καθένας μαζί του και βιβλιοθηκονόμο.

Στην έρευνα των Brettle et al, (2016) εντοπίζουμε ξανά το γεγονός ότι η εκπαίδευση κρίνεται αποτελεσματική όταν συγκρίνεται με τη μη-εκπαίδευση. Στόχος αυτής της έρευνας ήταν να εντοπιστεί ο αντίκτυπος των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης στην απόφαση για τις παρεμβάσεις, στην διάγνωση, την ποιότητα ζωής και γενικότερα την αντιμετώπιση του ασθενή.

Οι μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν ήταν ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο (developed in Survey Monkey online software) και συνεντεύξεις (διάρκειας 6 μηνών). Έλαβαν μέρος 10 βιβλιοθηκονόμοι, αντιπροσωπώντας 16 οργανισμούς στο Ηνωμένο Βασίλειο και 779 ερωτηματολόγια είχαν αποσταλεί, με ανταπόκριση 43% (340 ερωτηματολόγια) δείγμα αρκετά μεγάλο σε σχέση με προηγούμενες έρευνες που έγιναν στην ίδια χώρα. Από τα αποτελέσματα εντοπίστηκε το γεγονός ότι οι βιβλιοθηκονόμοι συμβάλλουν σε ένα ευρύ φάσμα αποτελεσμάτων βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα σε σχέση με τον ασθενή και περιλαμβάνουν:

- άμεσες συνεισφορές στην επιλογή παρέμβασης (36%)
- τη διάγνωση (26%)
- της ποιότητας ζωής (25%),
- την αυξημένη συμμετοχή των ασθενών στη λήψη αποφάσεων (26%)
- το κόστος εξοικονόμηση και διαχείριση κινδύνου, συμπεριλαμβανομένης της αποφυγής δοκιμών, παραπομπών, επανεισδοχών και μείωσης της διάρκειας παραμονής (28%).

Οι παρεμβάσεις που παρέχονται είναι σύνθετες και η καθεμία συμβάλλει σε πολλαπλά αποτελέσματα για την περίθαλψη. Η μελέτη αυτή είναι μοναδική στο είδος της μέχρι σήμερα, και αφορά την ευρεία προβολή των πιθανών και ειδικών επιπτώσεων στις οποίες συμβάλλουν οι βιβλιοθήκες επιστημών υγείας. Πρόκειται για μια βρετανική αξιολόγηση των υπηρεσιών αυτών και καταδεικνύει ότι οι βιβλιοθηκονόμοι επηρεάζουν την άμεση φροντίδα των ασθενών, βελτιώνουν την ποιότητα και εξοικονομούν χρήματα σε σχέση με την περίθαλψη. Οι μελλοντικοί ερευνητές παροτρύνονται να συλλέξουν δεδομένα με βάση τα ίδια ερωτήματα που αναπτύχθηκαν σε αυτή την έρευνα για να δημιουργήσουν ένα σημαντικό και ολοκληρωμένο διεθνές αποτέλεσμα για τον αντίκτυπο των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών επιστημών υγείας δημιουργώντας έτσι κάποιες κατευθυντήριες οδηγίες που να ακολουθούνται από τις βιβλιοθήκες αυτού του είδους.

Σε έρευνα που έγινε στο Yonsei University Medical Library στην Korea από τον Na Won Kim τον Φεβρουάριο του 2009 διερευνήθηκε η εκπαίδευση χρηστών των βιβλιοθηκών επιστημών υγείας στην Κορέα. Για την ανάπτυξη του προγράμματος, χρήστες που έτυχαν εκπαίδευσης σε προγραμματισμένες εκπαιδεύσεις ερωτήθηκαν και πραγματοποιήθηκαν προσωπικές συνεντεύξεις.

Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι τα επίπεδα ικανοποίησης όσον αφορά το περιεχόμενο του προγράμματος, η μεθοδολογία και ο τόπος ήταν σε υψηλά επίπεδα, αλλά τα επίπεδα ικανοποίησης για την διάρκεια της εκπαίδευσης κυμαίνονταν σε χαμηλά επίπεδα. Οι χρήστες απάντησαν ότι το πρόγραμμα διδασκαλίας χρηστών βοήθησε για τη χρήση της βιβλιοθήκης, τη χρήση των βάσεων δεδομένων και τη χρήση γενικών πληροφοριών. Πολλές ερωτήσεις όσον αφορά τη χρήση της βιβλιοθήκης και το ενδιαφέρον για άλλα μαθήματα ήταν υψηλό. Επίσης αναφέρθηκαν και στην ανάγκη για επαναλαμβανόμενη εκπαίδευση.

Η αρχή του εκπαιδευτικού προγράμματος από την Ιατρική Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Yonsei άρχισε το 2008 και με δίνοντας έμφαση στα αποτελέσματα έχει κάνει αλλαγές στα προγράμματα διδασκαλίας των χρηστών.

Εξετάστηκε αν οι οδηγίες χρήσης και τα εγχειρίδια που έδιναν στους χρήστες ακολουθούνταν. Η έρευνα διεξήχθη σε 38 βιβλιοθήκες ιατρικών κολλεγίων από τις 54 βιβλιοθήκες που ανήκουν στην Ένωση Ιατρικών Βιβλιοθηκών της Κορέας (Korean Medical Library Association). Από αυτές τις βιβλιοθήκες 32 είχαν τις δικές τους ιστοσελίδες και μόνο 15 βιβλιοθήκες παρείχαν εκπαιδευτικό εγχειρίδιο στους χρήστες και 2 βιβλιοθήκες ακολούθησαν το σύστημα πληροφοριών χρηστών μέσω ειδοποιήσεων που γίνονται online. Οι βιβλιοθήκες που δημιούργησαν τα δικά τους εγχειρίδια χρησιμοποίησαν ως επί το πλείστον προγράμματα όπως το Microsoft Office PowerPoint και τη Word. Τα περισσότερα από τα βίντεο κλιπ έγιναν από εξωτερικούς συνεργάτες.

Προκειμένου να αυξηθεί το επίπεδο ικανοποίησης των οδηγιών χρήσης, πραγματοποιήθηκε έρευνα σχετικά με τους τύπους των οδηγιών χρήσης που οι χρήστες πραγματικά θέλουν. Πραγματοποιήθηκε για δύο μήνες από τον Ιανουάριο μέχρι το Μάρτιο του 2008 στην Yonsei University Health System.

Η έρευνα ζητούσε να συμπληρώσουν ερωτηματολόγιο που περιλάμβανε 15 ερωτήσεις σχετικές με τα επίπεδα ικανοποίησης που αφορούσε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα και επίσης να τους πάρουν προσωπική συνέντευξη. Συνολικός αριθμός των 137 ερευνών ελήφθησαν και 17 άτομα έλαβαν μέρος στις συνεντεύξεις ανάλογα με το επίπεδο γνώσεων τους.

Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι χρήστες που έλαβαν μέρος στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα περισσότερο από 1 φορά ήταν περισσότεροι από αυτούς που έλαβαν μέρος 1 φορά με αναλογία 74(54%) – 62(45,6%). Σε ερώτηση για τις οδηγίες που περιλαμβάνονται την μέθοδο και τοποθεσία ποσοστό 50% ανέφερε ότι ήταν ικανοποιημένοι. Αντιθέτως, το επίπεδο ικανοποίησης σχετικά με την διάρκεια της εκπαίδευσης ανερχόταν μόνο στο 33,1% σε σύγκριση με άλλες κατηγορίες.

Ποσοστό 60% συμφώνησε ότι οι οδηγίες που αφορούσαν την χρήση των βιβλιοθηκών, την χρήση βάσεων δεδομένων και η χρήση πληροφοριών ήταν πολύ βοηθητικές.

Επίσης, 71 άτομα (52,2%) δήλωσαν ότι θα έθεταν ερωτήματα προς την βιβλιοθήκη για επίλυση τυχόν αποριών μετά το τέλος των μαθημάτων. Επίσης, 96 άτομα (70,6%) αποκάλυψαν ότι θα ήθελαν να παρακολουθήσουν και άλλο μάθημα διδασκαλίας χρηστών. Ως αποτέλεσμα, φαίνεται ότι οι επαγγελματίες υγείας αναγνωρίζουν τις βιβλιοθήκες ως τον οργανισμό που παρέχει χρήσιμες πληροφορίες για τους σπουδές τους και την επαγγελματική τους συνεχιζόμενη εκπαίδευση.

Είναι πολύ σημαντικό το γεγονός ότι αυτή η έρευνα ανέδειξε κάποια προβλήματα που αφορούσαν τα εκπαιδευτικά προγράμματα των χρηστών και σε σύντομο χρονικό διάστημα έχει βελτίωσε το συγκεκριμένο πρόγραμμά του με βάση τα αποτελέσματα που προέκυψαν. Η βιβλιοθήκη έχει συμπληρώσει το πρόγραμμα, το οποίο ξεκίνησε για πρώτη φορά τον Μάρτιο του 2008 προκειμένου να αυξηθεί το επίπεδο ικανοποίησης του συστήματος χρήστη. Επιπλέον, οι χρήστες που εκπαιδεύονται και είναι ικανοποιημένοι αποτελούν την καλύτερη «διαφήμιση».

Η αξιολόγηση της χρήσης των υπηρεσιών ιατρικής βιβλιοθήκης πριν και μετά την εφαρμογή πολλών νέων υπηρεσιών, καθώς και εκτίμηση της κλινικής επίδρασης των πληροφοριών που παρέχονται από την ιατρική βιβλιοθήκη αποτέλεσαν τα θέματα προς διερεύνηση της έρευνας των Medemach C & Franko J (2007) που έγινε στην ιατρική βιβλιοθήκη του Saskatoon Health Region (SHR), που αποτελεί το μεγαλύτερο παροχέα υγείας στο Saskatchewan του Καναδά.

Ένα δείγμα υπαλλήλων και γιατρών (825 άτομα) ερευνήθηκε χρησιμοποιώντας μια διαστρωμένη, τυχαία διαδικασία επιλογής σε δύο έρευνες διάρκειας 4 ετών. Και για τις 2 έρευνες δόθηκε χρονικό διάστημα 3 εβδομάδων για να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο. Το ποσοστό ανταπόκρισης για την πρώτη έρευνα το 2002 για την αξιολόγηση των αναγκών ήταν 52% και το ποσοστό απάντησης για τη δεύτερη έρευνα το 2006 για την χρήση και εκτίμηση των νέων υπηρεσιών ήταν 35,2%, ποσοστά που δείχνουν ότι η ανταπόκριση το 2006 μειώθηκε.

Στις 2 έρευνες, ζητήθηκε να υποδείξουν τον λόγο για τον οποίο έκαναν αναζήτηση, όταν ήθελαν ένα συγκεκριμένο άρθρο από κάποιο περιοδικό ή όταν ήθελαν αναζήτηση βιβλιογραφίας σχετική με κάποιο θέμα. Τα αποτελέσματα για την αναζήτηση συγκεκριμένου άρθρου ήταν ο πιο συχνός λόγος επίσκεψης στην βιβλιοθήκη και για το 2002 ποσοστό 9.7% (n=19) από τους εργαζόμενους και 23% (n=8) από τους ιατρούς προσέγγιζαν την βιβλιοθήκη γι' αυτό το λόγο. Άλλος συχνός λόγος επίσκεψης στην βιβλιοθήκη ήταν η αναζήτηση στο διαδίκτυο για βιβλιογραφία συγκεκριμένου θέματος με τα ποσοστά για το 2002 να είναι 9.7% (n=19) για τους εργαζόμενους και 18% (n=6) για τους ιατρούς.

Για το 2006 τα αποτελέσματα για την αναζήτηση συγκεκριμένου άρθρου ήταν ο πιο συχνός λόγος επίσκεψης στην βιβλιοθήκη και τα ποσοστά αυξήθηκε στο 27% (n=64) από τους εργαζόμενους ενώ σταθερό έμεινε το ποσοστό 23% (n=8) από τους ιατρούς προσέγγιζαν την βιβλιοθήκη γι' αυτό το λόγο. Σχετικά με την αναζήτηση στο διαδίκτυο

για βιβλιογραφία συγκεκριμένου θέματος με τα ποσοστά για το 2006 να είναι 30% (n=71) για τους εργαζόμενους και 38% (n=28) για τους ιατρούς.

Οι χρήστες μπορούσαν να έχουν πρόσβαση στη βιβλιοθήκη με 3 τρόπους: 1. Να χρησιμοποιήσουν την ιστοσελίδα και τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων που προσφέρει η βιβλιοθήκη με απομακρυσμένη πρόσβαση, από το σπίτι ή το γραφείο τους, 2. Επικοινωνία με το προσωπικό μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω τηλεφώνου και 3. Με επίσκεψη στον χώρο της βιβλιοθήκης.

Γενικότερα και στις 2 έρευνες που έγιναν φάνηκε ότι οι χρήστες δεν χρησιμοποιούσαν συχνά τις ηλεκτρονικές βάσεις (λιγότερο από 1 φορά τον μήνα – 44% από υπαλλήλους και 66% από ιατρούς) και προτιμούσαν την κατ' ιδίαν επίσκεψη στον χώρο της βιβλιοθήκης με τα ποσοστά να είναι πιο αυξημένα το 2006.

Επίσης και στις 2 έρευνες ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες να αναφέρουν την ικανοποίηση τους σχετικά με το υλικό που είναι διαθέσιμο στη βιβλιοθήκη, το αίτημα τους για αναζήτηση και αναμονή για την απόκτηση του υλικού που θέλουν και τα αποτελέσματα από την διαδικασία αναζήτησης από το προσωπικό της βιβλιοθήκης. Σε όλα τα παραπάνω τα ποσοστά παρουσίασαν αύξηση συγκριτικά μεταξύ του 2002 και του 2006 και αυτό αποδεικνύει την συνεχιζόμενη προσπάθεια από μέρος της βιβλιοθήκης για ανάπτυξη και ποιότητα στις προσφερόμενες υπηρεσίες. Η ανάγκη για στρατηγική μάρκετινγκ (για να γνωρίσουν οι χρήστες τις υπηρεσίες και πιθανές αλλαγές) είναι πάντα τα σχέδια ανάπτυξης της βιβλιοθήκης.

Σχετικά με την κατηγορία των επαγγελματιών, ιατροί της Παθολογικής και Χειρουργικής Ειδικότητας, Νοσηλευτές και Φαρμακοποιοί είχαν τα περισσότερα ποσοστά αναζήτησης και χρήσης των υπηρεσιών πληροφόρησης που προσφέρονται και σχεδόν όλοι αναφέρουν ότι απόκτηση γνώσης για τα νεότερα δεδομένα για την περίθαλψη των ασθενών είναι ο κύριος λόγος.

Αυτά τα ευρήματα βλέπουμε όπως και σε άλλες έρευνες ότι η ανάγκη για την αξιολόγηση των υπηρεσιών που προσφέρονται είναι πάντα στα μελλοντικά σχέδια των βιβλιοθήκης και ότι είναι σημαντικό να λαμβάνουν μέρος σε τέτοιου είδους έρευνες όλοι οι χρήστες της βιβλιοθήκης, εκτός από τις επιστημονικές ομάδες του προσωπικού και άλλοι υπάλληλοι του οργανισμού.

Η έλλειψη έρευνας που μετρά τον αντίκτυπο της κατάρτισης στις δεξιότητες πληροφόρησης από τις Βιβλιοθήκες προς τους χρήστες, αποτέλεσε το κίνητρο για διεξαγωγή έρευνας από το West Midlands Regional Trainer's forum για τις υπηρεσίες των βιβλιοθηκών του National Health Services (NHS) UK. Το θέμα ερεύνησαν οι Ayre S. et al. (2014) και πρόκειται για μια πολυκεντρική μελέτη που συγκέντρωσε στοιχεία σε πάνω από 60 ξεχωριστούς οργανισμούς. Τα ερωτηματολόγια των ερευνών ολοκληρώθηκαν από τους εκπαιδευόμενους λίγες εβδομάδες μετά το εκπαιδευτικό γεγονός.

Η κατάρτιση στις δεξιότητες πληροφόρησης θεωρείται ότι έχει ευεργετικές επιδράσεις στην περίθαλψη των ασθενών, τη μάθηση και τη διδασκαλία, την έρευνα και την ανάπτυξη των υπηρεσιών.

Τα στοιχεία από τη μελέτη αυτή δείχνουν ότι η παροχή κατάρτισης στις δεξιότητες πληροφόρησης είναι μια αποτελεσματική πτυχή της παροχής υπηρεσιών βιβλιοθηκών για την υποστήριξη τεσσάρων βασικών λειτουργιών που προσδιορίζονται στη:

1. Δια βίου μάθηση: Το 98% των ερωτηθέντων είδε ένα όφελος στη διδασκαλία ή εκμάθηση τους μετά από μια συνεδρία κατάρτισης για τις δεξιότητες πληροφόρησης.
2. Ερευνητικές δραστηριότητες: Το 60% των ερωτηθέντων χρησιμοποίησε τις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτήθηκαν κατά τη διάρκεια της κατάρτισης στις δεξιότητες πληροφόρησης για την υποστήριξη των ερευνητικών δραστηριοτήτων.
3. Δημιουργία αποφάσεων και εκπόνηση πολιτικών: Το 29% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι έχει εφαρμόσει μάθηση για δραστηριότητες ανάπτυξης και προγραμματισμού υπηρεσιών και 24% για ανάπτυξη κατευθυντήριων γραμμών.
4. Κλινική λήψη αποφάσεων: Το 70% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι χρησιμοποίησε τις γνώσεις ή τις δεξιότητες που αποκτήθηκαν κατά τη διάρκεια της κατάρτισης στις δεξιότητες πληροφόρησης, για να υποστηρίξει κάποια πτυχή της φροντίδας των ασθενών. Δεν είναι σαφές πόσο μεγάλο μέρος αυτού του αντίκτυπου υπήρξε στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και πόσο επρόκειτο για απλούστερες δραστηριότητες όπως η παροχή υψηλής ποιότητας πληροφοριών για τους ασθενείς. Ωστόσο, αυτό το αποτέλεσμα καταδεικνύει σαφώς ότι η κατάρτιση στις δεξιότητες πληροφόρησης έχει αντίκτυπο πέραν των αποτελεσμάτων της εκπαίδευσης και της μάθησης και επηρεάζει τις αποφάσεις και τις πρακτικές περίθαλψης.

Η μελέτη εγείρει ένα ενδιαφέρον σημείο συζήτησης γύρω από τους λόγους που αναφέρθηκαν για την έλλειψη. Από εκείνα τα άτομα που ανέφεραν ότι η εκπαίδευση που έλαβαν δεν είχε καμία επίδραση, το 20% δήλωσε ότι αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι δεν είχαν ακόμη υποχρεωθεί να χρησιμοποιήσουν οποιαδήποτε από τις δεξιότητες ή τις γνώσεις που αντλήθηκαν από την κατάρτιση. Αυτό μπορεί να σημαίνει είτε ότι ένα ποσοστό ατόμων που παρακολουθούν εκπαίδευση πληροφορικής δεν χρειάζεται να παρακολουθήσουν αυτά τα μαθήματα ή ότι η έρευνα διανεμήθηκε στους εκπαιδευόμενους πολύ σύντομα. Υπάρχει η δυνατότητα σημαντικής εξοικονόμησης κόστους, εξασφαλίζοντας ότι η εκπαίδευση παρέχεται μόνο σε κατάλληλα άτομα που θα επωφεληθούν και θα είναι σε θέση να εφαρμόσουν νέα μάθηση. Αυτός είναι ένας τομέας που θα μπορούσε να επωφεληθεί από περαιτέρω έρευνες.

Η μελέτη αυτή έχει ορισμένους περιορισμούς. Οι παραλήπτες της κατάρτισης ενδέχεται να μην επιθυμούν να αποκαλύψουν ότι δεν έχουν χρησιμοποιήσει την εκπαίδευση. Ένας άλλος περιορισμός είναι ότι λόγω του αποκρυσταλλωμένου χαρακτήρα της

έρευνας, το ποσοστό απάντησης για την έρευνα είναι άγνωστο. Τα ποσοστά χρήσης για μη ανταποκριθέντες ενδέχεται να ήταν διαφορετικά από ό, τι για τους ερωτηθέντες. Η αυτοαναφερόμενη μέθοδος έρευνας για τη συλλογή δεδομένων περιορίζεται επίσης σε επιδράσεις που αναγνωρίζονται ρητά από τους ερωτηθέντες. Η μελέτη αυτή δεν σχεδιάστηκε για να συλλάβει τις πιο σιωπηρές και υποσυνείδητες πτυχές της αλλαγής που μπορεί να έχουν συμβεί.

Παρ' όλα αυτά, τα αποτελέσματα καταδεικνύουν ότι η κατάρτιση στις δεξιότητες πληροφόρησης που παρέχονται από τις υπηρεσίες βιβλιοθηκών έχει συγκεκριμένο και ευεργετικό αντίκτυπο στα βασικά αποτελέσματα του NHS. Το αντιπροσωπευτικό δείγμα οργανώσεων δείχνει ότι αυτό συμβαίνει σε ολόκληρο το NHS και σε διάφορες επαγγελματικές ομάδες. Επιβεβαιώνει ευρύτερα στοιχεία σχετικά με τη θετική επίδραση των βιβλιοθηκών υγείας στην περίθαλψη των ασθενών και διαπίστωσαν ότι η κατάρτιση στις δεξιότητες πληροφόρησης άλλαξε τη συμπεριφορά προκαλώντας αύξηση της βιβλιογραφίας.

Τα ευεργετικά αποτελέσματα της κατάρτισης στις δεξιότητες πληροφόρησης εκδηλώνονται με πολλούς τρόπους. Τα αποτελέσματα αυτής της μελέτης δείχνουν ότι η μάθηση από την κατάρτιση στις δεξιότητες πληροφόρησης χρησιμοποιείται για τη μείωση των προβλημάτων και την αντιμετώπιση των βασικών ζητημάτων στη σύγχρονη ενδονοσοκομειακή περίθαλψη.

5.2.2 Συζήτηση

Οι έρευνες που αναφέρονται στην Εκπαίδευση των χρηστών για την ορθή χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών για να τις γνωρίσουν και να τις χρησιμοποιούν σωστά, ώστε να έχουν το επιθυμητό αποτέλεσμα, αποδεικνύουν ότι όλοι οι χρήστες είναι ικανοποιημένοι με την διαδικασία και όπως υποστηρίζει η τυχαίοποιημένη έρευνα των Bradley D. et al, (2002) Οι συμμετέχοντες που παρακολούθησαν την διδασκαλία βελτίωσαν και διατήρησαν μακροπρόθεσμα τις δεξιότητες τους για αναζήτηση της πληροφορίας και αυτό εντοπίστηκε στον έλεγχο που έγινε έξι μήνες μετά την παρέμβαση. Ένα θετικό γεγονός για την συγκεκριμένη έρευνα είναι ότι η αναζήτηση γινόταν αμέσως μετά από την ιατρική επίσκεψη αυξάνοντας έτσι την αυτοπεποίθηση των συμμετεχόντων όπως και το γεγονός ότι είχε ο καθένας μαζί του και βιβλιοθηκονόμο. Στην έρευνα των Brettle et al, (2016) εντοπίζουμε ξανά το γεγονός ότι η εκπαίδευση κρίνεται αποτελεσματική όταν συγκρίνεται με τη μη-εκπαίδευση. Επίσης στην έρευνα που έγινε στο Yonsei University Medical Library στην Korea από τον Na Won Kim τον Φεβρουάριο του 2009 έδειξε ότι οι χρήστες που έλαβαν μέρος στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα περισσότερο από 1 φορά ήταν περισσότεροι από αυτούς που έλαβαν μέρος 1 φορά και ποσοστό 60% συμφώνησε ότι οι οδηγίες που αφορούσαν την χρήση των βιβλιοθηκών, την χρήση βάσεων δεδομένων και η χρήση πληροφοριών ήταν πολύ βοηθητικές. Όσον αφορά τα δεδομένα στην Ελλάδα, φαίνεται μέσα από την έρευνα των Καλογεράκη και Τσαλαπατάνη (2009), ότι στις ελληνικές νοσοκομειακές βιβλιοθήκες γίνεται εκπαίδευση των χρηστών αλλά έχει ανεπίσημο χαρακτήρα.

Αναφορικά με τους λόγους για τους οποίους δεν παρέχουν εκπαίδευση, οι βιβλιοθηκονόμοι- υπεύθυνοι των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών, ιεραρχούν ως πρώτο την «έλλειψη προσωπικού» και στη δεύτερη θέση κατατάσσονται η «έλλειψη εκπαιδευτικών ικανοτήτων των βιβλιοθηκονόμων» και η ιεράρχηση της εκπαίδευσης ως μη απαραίτητης διαδικασίας. Επίσης, ως λόγος για τη μη παροχή εκπαίδευσης, αναφέρθηκε η ανεπάρκεια χρηματοδότησης. Το 93% των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών αναζητά βιβλιογραφία για λογαριασμό των χρηστών. Το ποσοστό των εκτελούμενων αναζητήσεων για λογαριασμό των χρηστών δείχνει ότι οι χρήστες βασίζονται στους βιβλιοθηκονόμους για την αναζήτηση της βιβλιογραφίας.

Συμπερασματικά αναφέρουμε ότι η διαδικασία της εκπαίδευσης εφαρμόζεται στην πλειοψηφία των βιβλιοθηκών και έχει θετικά αποτελέσματα, όμως είναι απαραίτητες οι συχνές επαναλήψεις του προγράμματος με την προσθήκη ίσως νέων υπηρεσιών και φυσικά με την συμμετοχή νεοεισερχόμενων υπαλλήλων στον οργανισμό που η κάθε βιβλιοθήκη εξυπηρετεί.

5.2.3. Ο αντίκτυπος που έχουν οι υπηρεσίες των βιβλιοθηκών στην κλινική λήψη αποφάσεων.

Στόχος μιας άλλης έρευνας που έγινε από τον DeRosa A. (2013) ήταν να μελετήσει τις πρακτικές αναζητήσεων πληροφοριών των επαγγελματιών υγείας και να σταθμίσει τον αντίκτυπο αυτών των πληροφοριών που παρέχονται από τις βιβλιοθήκες στη νοσοκομειακή περίθαλψη ασθενών με καρκίνο.

Χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο σε λειτουργούς του Δημόσιου Ογκολογικού νοσοκομείου «Μεταξάς» στην Ελλάδα και έλαβαν μέρος 49 γιατροί, 43 νοσηλευτικοί λειτουργοί, 25 διοικητικοί, 23 λειτουργοί παραϊατρικού προσωπικού και 5 λειτουργοί τεχνικού προσωπικού, σύνολο 145 επαγγελματίες υγείας.

Οι συμμετέχοντες έλαβαν ένα ερωτηματολόγιο που αποτελείται από πέντε μέρη: γενικές πληροφορίες (συμπεριλαμβανομένου του φύλου, της ηλικίας, της εκπαίδευσης, της θέσης και της επαγγελματικής πείρας, ερωτήσεις σχετικά με την προσβασιμότητα στον υπολογιστή και στο διαδίκτυο, ερωτήσεις σχετικά με τις ατομικές ανάγκες πληροφόρησης, ερωτήσεις σχετικά με τα εμπόδια που αναζητούν πληροφορίες και μια ερώτηση σχετικά με την ικανοποίηση από τον τρέχοντα βαθμό διαθεσιμότητας πληροφοριών στο νοσοκομείο. Η τελευταία ερώτηση κατατάχθηκε χρησιμοποιώντας μια κλίμακα Likert 5 σημείων. Κάθε ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε με συνοδευτική επιστολή εξηγώντας την ανωνυμία και τη συναίνεση του ερωτώμενου. Τα μέλη του νοσοκομείου επιλέχθηκαν τυχαία και οι ερωτηθέντες επέστρεψαν ολοκληρωμένες έρευνες στο γραφείο του νοσοκομειακού προσωπικού σε σφραγισμένο φάκελο εντός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου. Η ομάδα δειγματοληψίας ήταν αντιπροσωπευτική του συνολικού πληθυσμού του νοσοκομείου.

Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι: το 65,7% ήταν γυναίκες. Το 56,7% ήταν άνω των 40 ετών. Το 29,0% ήταν απόφοιτοι ανώτερων τεχνολογικών ινστιτούτων. Το 28,3% ήταν απόφοιτοι πανεπιστημίων. Το 9,7% κατείχε μεταπτυχιακό τίτλο. Το 8,3% είχε διδακτορικό δίπλωμα. και το 1,4% είχε μόνο δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Όσον αφορά τα υπόλοιπα ερωτήματα της έρευνας: το 64% των ερωτηθέντων είχε πρόσβαση στο Διαδίκτυο τόσο στο σπίτι όσο και στην εργασία, ενώ μόνο το 8,2% δεν είχε καθόλου πρόσβαση στο Διαδίκτυο. οι περισσότεροι ερωτηθέντες σημείωσαν ότι χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αναζήτηση επιστημονικών πληροφοριών (83,0%) και την επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (65,3%). Ο κύριος παράγοντας εμπόδιο που παρατηρήθηκε κατά την αναζήτηση πληροφοριών ήταν η έλλειψη χρόνου (3,7 βαθμολογία στην κλίμακα Likert). Η έλλειψη υπηρεσιών πληροφόρησης ήταν δεύτερη για το χρονικό ζήτημα με βαθμολογία κλίμακας Likert 3,6.

Με βάση τα ερευνητικά αποτελέσματα, οι συγγραφείς επιβεβαίωσαν τον πολύτιμο ρόλο των βιβλιοθηκών των νοσοκομείων. Η βιβλιοθήκη των νοσοκομείων μπορεί να βοηθήσει στην εξάλειψη των εμποδίων που αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες του τομέα της υγείας παρέχοντας υποστήριξη στους τομείς αδυναμίας που βασίζονται στα αποτελέσματα της έρευνας. Αυτό μπορεί να γίνει δυνατό μέσω της συμμετοχής της νοσοκομειακής βιβλιοθήκης σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες, τη διερεύνηση των τεχνολογιών της πληροφορίας και την ανάπτυξη υπηρεσιών πληροφόρησης για την αντιμετώπιση των δυσκολιών που αντιμετωπίζει συχνά το νοσοκομειακό προσωπικό. Οι ερευνητές αποκάλυψαν ότι η χρηματοδότηση των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών στην Ελλάδα αποτελεί πρόβλημα που εμποδίζει πολλές νέες πρωτοβουλίες, ότι δεν υπάρχει ένωση για την εκπροσώπηση των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών στην Ελλάδα, ότι οι λίγες βιβλιοθήκες που λειτουργούν σε νοσοκομεία στην Ελλάδα δεν έχουν επαρκή στελέχη και ότι η πλειοψηφία των ελληνικών νοσοκομείων δεν διαθέτουν επαρκείς εγκαταστάσεις βιβλιοθήκης. Αυτά τα μειονεκτήματα συμβάλλουν στις προκλήσεις αναζήτησης πληροφοριών που αντιμετωπίζουν οι Έλληνες επαγγελματίες υγείας.

Η μελέτη αυτή χρησιμοποιήθηκε ως μέσο αξιολόγησης της σημασίας και των ελλείψεων της βιβλιοθήκης των νοσοκομείων σε σχέση με τη βάση των χρηστών της. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι οι ερευνητές δεν έδωσαν λεπτομέρειες για τον τρόπο με τον οποίο ανέπτυξαν τις κατηγορίες τους για την έρευνά τους, ότι δεν χρησιμοποιήθηκε τυποποιημένο πλαίσιο για τη δημιουργία και ανάλυση του ερωτηματολογίου και ότι η μέθοδος διανομής του ερωτηματολογίου είναι ασαφής.

Οι συγγραφείς επέλεξαν επίσης πληθυσμό αντιπροσωπευτικό της συνολικής κοινότητας του νοσοκομείου (20% του συνολικού πληθυσμού ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού). Η συνεργασία με το τμήμα προσωπικού σε αυτή την προσπάθεια ήταν ένας αποτελεσματικός τρόπος επίτευξης αμερόληπτης κατανομής ερωτηματολογίων.

Η έρευνα αυτή παρουσιάζει τα κενά στην εκπαίδευση και τις ευκαιρίες κατάρτισης σχετικά με την αποτελεσματική αναζήτηση πληροφοριών στο νοσοκομείο. Η νέα τεχνολογία επιτρέπει την εξ αποστάσεως κατάρτιση καθώς και πιο δυναμική εκπαίδευση στο πρόσωπο. Οι βιβλιοθηκονόμοι των νοσοκομείων πρέπει να γνωρίζουν τα εργαλεία που προτιμούν οι πελάτες τους και να τους δείξουν πώς να ενισχύσουν την εμπειρία τους και να αξιοποιήσουν στο έπακρο την έρευνα.

Μια άλλη έρευνα που έγινε από τους Marshall et al (2013), σκοπό είχε να αναδείξει την αξία και τον αντίκτυπο των υπηρεσιών και των πληροφοριών που παρέχονται από τη βιβλιοθήκη επιστημών υγείας στην περίθαλψη των ασθενών.

Η μελέτη χρησιμοποίησε: (1) 2 αρχικές ομάδες εστίασης των βιβλιοθηκονόμων, (2) μια διαδικτυακή έρευνα για τους ιατρούς, τους κατοίκους και τους νοσηλευτές σε 56 βιβλιοθήκες που εξυπηρετούν 118 νοσοκομεία και (3) 24 τηλεφωνικές συνεντεύξεις επανεξέτασης. Οι ερωτηθέντες στην έρευνα κλήθηκαν να απαντήσουν στα ερωτήματα αναφερόμενοι σε ένα πρόσφατο περιστατικό στο οποίο είχαν αναζητήσει πληροφορίες μέσω της βιβλιοθήκης, για τη φροντίδα των ασθενών.

Από τους 16.122 ερωτηθέντες της έρευνας, 3/4 δήλωσαν ότι είχαν σαφώς ή πιθανώς χειριστεί πτυχές της κατάστασης περιθάλψεως ασθενών με διαφορετικό τρόπο ως αποτέλεσμα των πληροφοριών. Μεταξύ των αναφερόμενων αλλαγών ήταν οι συμβουλές που δόθηκαν στον ασθενή (48%), η διάγνωση (25%), η επιλογή φαρμάκων (33%), η άλλη θεραπεία (31%) και οι εξετάσεις (23%). Σχεδόν όλοι οι ερωτηθέντες (95%) δήλωσαν ότι οι πληροφορίες είχαν ως αποτέλεσμα μια πιο ενημερωμένη κλινική απόφαση. Οι ερωτηθέντες ανέφεραν ότι οι πληροφορίες τους επέτρεψαν να αποφύγουν τις ακόλουθες ανεπιθύμητες ενέργειες: λάθος εξήγηση για την ασθένεια (23%), πρόσθετες εξετάσεις (19%), λανθασμένη διάγνωση (13%), ανεπιθύμητες ενέργειες (13%) και θνησιμότητα ασθενών (6%).

Οι πόροι της βιβλιοθήκης και των πληροφοριών θεωρήθηκαν πολύτιμοι και οι πληροφορίες που ελήφθησαν θεωρήθηκαν ότι έχουν αντίκτυπο στην περίθαλψη των ασθενών. Η ηλεκτρονική πρόσβαση σε πηγές πληροφοριών από πολλαπλές τοποθεσίες έχει αυξήσει την ικανότητα των επαγγελματιών υγείας να χρησιμοποιούν αυτούς τους πόρους για τη βελτίωση της φροντίδας των ασθενών.

Οι ρόλοι των βιβλιοθηκονόμων διαφοροποιούνται ώστε να συμπεριλαμβάνουν τη διαχείριση των ηλεκτρονικών πόρων, την καθοδήγηση και την υποστήριξη των χρηστών, τις υπηρεσίες εξειδικευμένης έρευνας και αναζήτησης κλινικών πληροφοριών και τη συμμετοχή σε βελτίωση της ποιότητας.

Η συγκεκριμένη μελέτη μέσα από τα αποτελέσματα της υποστηρίζει και αναδεικνύει την σημαντικότητα της αξίας των πληροφοριών που παρέχονται και τον αντίκτυπο των πόρων της βιβλιοθήκης στην υπεράσπιση και τη βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης ιατρικής περίθαλψης και φροντίδας.

Έρευνα που διεξάχθηκε από τους Naeem S.B et al (2013), αναφέρει τα αποτελέσματα μιας έρευνας 150 γιατρών (50 από κάθε νοσοκομείο) που εργάζονται στα εκπαιδευτικά νοσοκομεία στο Multan του Πακιστάν. Τα νοσοκομεία που πήραν μέρος στην έρευνα είναι:

- I. Nishtar Medical College and Hospital
- II. The Children's Hospital and Institute of Child Health and
- III. Nishtar Institute of Dentistry

Η έρευνα στόχο είχε να διαπιστωθεί πόσο συχνά οι γιατροί χρησιμοποιούν τις βιβλιοθήκες των νοσοκομείων, τους κύριους λόγους για τους οποίους τις χρησιμοποιούν και τον αντίκτυπο των πληροφοριών που έλαβαν από τις βιβλιοθήκες του νοσοκομείου σχετικά με την περίθαλψη των ασθενών και την κλινική λήψη αποφάσεων.

Τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων στην έρευνα έδειξαν ότι 92 (61.3%) ήταν άνδρες και 58 (38.7%) γυναίκες. Οι ηλικίες ήταν, 82(54.7%) μεταξύ 25-30 ετών, 54(36%) μεταξύ 31-40 ετών, 10(6.7%) μεταξύ 41-50 ετών και 4(2.7%) μεταξύ 51-60 ετών και οι επαγγελματικές κατηγορίες αφορούσαν ιατρούς, ειδικευόμενους ιατρούς, επί εξάσκηση ιατρούς και καθηγητές.

Αναφορικά με την συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης τα ποσοστά ήταν 105 (70%) από τους συμμετέχοντες χρησιμοποιούσαν τις υπηρεσίες μια ή και περισσότερες φορές την εβδομάδα, 28 (18.7%) μηνιαία, 10 (6.7%) μια ή δυο φορές το χρόνο και 7 (4.7%) δεν την χρησιμοποίησαν ποτέ. Σχετικά με τον τρόπο αναζήτησης της πληροφορίας ποσοστό 38 (25.3%) ζητούν από τον βιβλιοθηκονόμο να βρει τις σχετικές πληροφορίες που ψάχνουν, 67 (44.7%) ζητούν περιστασιακά και 45 (30%) ποτέ δεν ζητούν από το βιβλιοθηκονόμο να τους βοηθήσει στην αναζήτηση της πληροφορίας.

Σε ερώτηση που αφορούσε τους λόγους που χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη ανέφεραν τους πιο κάτω λόγους:

1. Συνεχιζόμενη εκπαίδευση (47.9%)
2. Πληροφορίες σχετικές με τους ασθενείς (25.9%)
3. Διδασκαλία και εκπαίδευση (12.5%)
4. Σύγχρονη Ενημέρωση - Up to Date (11.2%)
5. Για σκοπούς έρευνας (6.7%)

Από τα αποτελέσματα βλέπουμε ότι 131 (87.3%) δήλωσαν η πληροφορία που πήραν από την βιβλιοθήκη είχε επιρροή στην κλινική λήψη αποφάσεων. Αριθμός 133 (88.7%) υπόδειξε ότι η νέα πληροφορία που ανακτήθηκε έδωσε μια νέα γνώση ή επιβεβαίωσε την σωστή επιλογή θεραπείας, ποσοστό 116 (77.3%) επιβεβαίωσε την διάγνωση. Αριθμός 107 (71.3%) ανέφερε θετική επιρροή για την πρόγνωση, 106 (70.7%)

προώθηση τεκμηριωμένης φροντίδας και 93(62%) πληροφορίες για την φαρμακευτική αγωγή.

Σημαντικά ήταν τα ευρήματα αυτής της μελέτης κοορτής αφού μέσα από τα αποτελέσματα εντοπίστηκε ο θετικός ρόλος των υπηρεσιών και πληροφοριών που προσφέρονται από τις βιβλιοθήκες στην περίθαλψη των ασθενών και την λήψη αποφάσεων. Επίσης η πλειοψηφία των ιατρών που εργάζονται σε πανεπιστημιακά Νοσοκομεία χρησιμοποιούν τις Βιβλιοθήκες Επιστημών Υγείας σε συστηματική βάση.

5.2.4 Συζήτηση

Οι έρευνες που αναφέρθηκαν στον αντίκτυπο που έχουν οι υπηρεσίες των βιβλιοθηκών στην κλινική λήψη αποφάσεων, είναι 3 έρευνες και έγιναν το 2013 σε 3 χώρες, Ελλάδα, Βόρεια Καρολίνα και στο Πακιστάν και όλοι οι ερευνητές [DeRosa A. (2013), Marshall et al (2013), Naeem S.B et al (2013)] απέδειξαν μέσα από τις έρευνες τους τον πολύτιμο ρόλο των βιβλιοθηκών των νοσοκομείων και τον θετικό αντίκτυπο που έχουν στην περίθαλψη των ασθενών. Η ηλεκτρονική πρόσβαση σε πηγές πληροφοριών από πολλαπλές τοποθεσίες έχει αυξήσει την ικανότητα των επαγγελματιών υγείας να χρησιμοποιούν αυτούς τους πόρους για τη βελτίωση της φροντίδας των ασθενών.

5.2.5 Ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν οι βιβλιοθήκες με συνέπεια την ικανοποίηση των χρηστών.

Μέσα από την έρευνα τους που έγινε από το 1 Φεβρουαρίου 2014 – 31 Ιανουαρίου 2015 οι McKeown S. et al (2017), ήθελαν να αξιολογήσουν την ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες που παρέχονται από τους βιβλιοθηκονόμους που εργάζονται σε ένα από τα μεγαλύτερα επιστημονικά νοσοκομεία οξείας φροντίδας του Καναδά στο London Health Sciences Centre (LHSC), με σκοπό τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας και τη διερεύνηση σχέσεων μεταξύ μεταβλητών που μπορούν να επηρεάσουν την ικανοποίηση των χρηστών.

Μια ηλεκτρονική έρευνα κατασκευάστηκε με τη χρήση του Survey Monkey, χρησιμοποιώντας συνδυασμό κλειστού και ανοικτού τύπου ερωτήσεις και προηγήθηκε πιλοτική μελέτη, που διήρκεσε για ένα μήνα, με σκοπό να εξεταστεί η αξιοπιστία της χρήσης του. Ένα συστηματικό δείγμα προσωπικού και γιατρών (237) που ζήτησαν αναζητήσεις βιβλιογραφίας στο Κέντρο Επιστημών Υγείας του Λονδίνου (London Health Sciences Centre LHSC) κλήθηκαν να συμμετάσχουν στη μελέτη για μια περίοδο ενός έτους. Οι αναλύσεις δεδομένων περιλάμβαναν περιγραφικά στατιστικά ερωτήματα κλειστού τύπου και κωδικοποίηση ανοιχτών ερωτήσεων.

Ένα ευρύ φάσμα υπαλλήλων, συμπεριλαμβανομένων κλινικών ιατρών (35%), νοσηλευτών (27%), παραϊατρικό προσωπικό (23%) και μια κατηγορία «άλλο» (15%) υπέβαλε συνολικά 137 έρευνες, που αντιπροσωπεύουν ποσοστό ανταπόκρισης 71%. Το προσωπικό ζήτησε την αναζήτηση βιβλιογραφίας για τους ακόλουθους «πρωταρχικούς» σκοπούς: έρευνα ή δημοσίευση (34%), διδασκαλία ή κατάρτιση (20%), ενημέρωση πολιτικής ή συνήθους πρακτικής (16%), περίθαλψη ασθενών (15%). Ενώ το μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού (76%) υπέβαλε αιτήματα αναζήτησης χρησιμοποιώντας μεθόδους γραπτής επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών μηνυμάτων και των αιτήσεων αναζήτησης, το προσωπικό που χρησιμοποιεί μεθόδους λεκτικής επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένων των προσωπικών και τηλεφωνικών συνομιλιών, ήταν πιο ικανοποιημένο με την αναζήτηση από τον βιβλιοθηκονόμο ($p = 0.004$) και εκτίμησε την ποιότητα των αποτελεσμάτων αναζήτησης ως εξαιρετική ($p = 0.005$). Στις περισσότερες περιπτώσεις, οι βιβλιοθηκονόμοι συνέχισαν προσωπικά για να διασαφηνίσουν τις λεπτομέρειες των αιτημάτων αναζήτησης (72%) και το προσωπικό αυτό ήταν πιο ικανοποιημένο από την ερμηνεία του αιτήματος αναζήτησης από το βιβλιοθηκονόμο ($p = 0.002$).

Τα αποτελέσματα επιδεικνύουν τους περιορισμούς της γραπτής επικοινωνίας στο πλαίσιο αναζήτησης της βιβλιογραφίας ενώ είναι πιο ικανοποιημένη κατά την προσωπική συνομιλία με τους βιβλιοθηκονόμους για το θέμα της αναζήτησης. Ένας περιορισμός που έχει αυτή η μελέτη είναι το γεγονός ότι δεν ερευνήθηκε το γεγονός κατά πόσο επηρεάζει την θεραπεία του ασθενή η γνώση μετά το διάβασμα του επιστημονικού υλικού.

Οι βιβλιογραφικές βάσεις δεδομένων, ωστόσο, αποτελούν βασικούς πόρους κατά τη διεξαγωγή αναζητήσεων βιβλιογραφίας για σκοπούς έρευνας και δημοσίευσης. Φαίνεται επίσης εύλογο το γεγονός ότι το προσωπικό ενδέχεται να είναι πιο πιθανό να ζητήσει από τον βιβλιοθηκονόμο βιβλιογραφική έρευνα, όταν η αναλυτική αναζήτηση είναι απαραίτητη αφού ο μεγαλύτερος αριθμός ερωτηθέντων στη μελέτη αυτή, ανέφεραν ότι ζήτησαν αναζήτηση βιβλιογραφίας για σκοπούς έρευνας και δημοσίευσης.

Τέλος, οι οργανωτικές δραστηριότητες και οι προτεραιότητες κατά τη διάρκεια της μονοετούς περιόδου μελέτης ενδέχεται να έχουν επηρεάσει τους τύπους αναζητήσεων βιβλιογραφίας που ζήτησε το προσωπικό. Βασικά στοιχεία αυτής της εργασίας, συμπεριλαμβανομένης της μετάβασης σε ηλεκτρονική είσοδο παραγγελιών, επηρέασαν όλες τις κλινικές υπηρεσίες και επιστημονικούς κλάδους.

Το 2005, το Πανεπιστήμιο του Calgary συνήψε σύμβαση παροχής υπηρεσιών βιβλιοθηκών στο προσωπικό και στους γιατρούς της περιοχής Alberta Health Services Calgary Zone (AHS CZ), δημιουργώντας το δίκτυο πληροφοριών υγείας Calgary (Health Information Network Calgary - HINC). Με την εκτέλεση της σύμβασης, όλες οι τεχνικές υπηρεσίες μεταφέρθηκαν στις εγκαταστάσεις του Πανεπιστημίου. Οι συλλογές ενοποιήθηκαν και πολλές από τις συνδρομές των έντυπων περιοδικών μετατράπηκαν

σε ηλεκτρονικές, έτσι ώστε να είναι διαθέσιμες οπουδήποτε στην περιοχή, ανά πάσα στιγμή. Δημιουργήθηκε μια ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης που παρέχει πρόσβαση στους χρήστες και προσωπικό της βιβλιοθήκης. Το ολοκληρωμένο σύστημα βιβλιοθήκης Πανεπιστημίου Calgary χρησιμοποιήθηκε για τη δημιουργία ενός καταλόγου, μιας βάσης δεδομένων χρηστών και για την κυκλοφορία υλικών. Το προσωπικό της AHS CZ εξυπηρετούσε όλους τους χρήστες. Η υπηρεσία απομακρυσμένης πρόσβασης στις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων ήταν επίσης διαθέσιμη προς τους χρήστες.

Η έρευνα για την ικανοποίηση των χρηστών απαιτήθηκε συμβατικά προκειμένου να καθοριστεί εάν το νέο μοντέλο υπηρεσίας βιβλιοθήκης που δημιουργήθηκε μέσω της συμφωνίας ήταν επιτυχές. Ένας επιπρόσθετος στόχος ήταν να καθοριστεί εάν οι πληροφορίες και οι πόροι που παρέχονται μέσω του HINC επηρέασαν τη φροντίδα των ασθενών. Την έρευνα ανέλαβαν οι Powelson S.E και Reaume D.R (2012), χρησιμοποιώντας ερωτηματολόγιο αποτελούμενο από 18 ερωτήσεις.

Η έρευνα θα καθορίσει εάν το προσωπικό και οι γιατροί ήταν ικανοποιημένοι με αυτή τη συνεργασία μέσω μιας μοναδικής ευκαιρίας για τον προσδιορισμό της ικανοποίησης των επαγγελματιών υγείας με ένα νέο μοντέλο παροχής υπηρεσιών βιβλιοθήκης που υλοποιήθηκε για μια ολόκληρη περιοχή υγείας με την εξωτερική ανάθεση της υπηρεσίας βιβλιοθήκης στο τοπικό πανεπιστήμιο. Επίσης ήταν ευκαιρία να ερευνηθούν αν οι υπηρεσίες των βιβλιοθηκών επηρέασαν την περίθαλψη των ασθενών. Οι στόχοι περιελάμβαναν τον καθορισμό του τρόπου με τον οποίο οι χρήστες είχαν πρόσβαση σε υπηρεσίες, εάν ήταν ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες αυτές και ποιες είναι οι επιπτώσεις της υπηρεσίας.

Έντυπο ερωτηματολόγιο 18 ερωτήσεων διανεμήθηκε στους υπαλλήλους και περιλάμβανε νοσηλευτές, ιατρούς, φαρμακοποιούς, ακτινολόγους, επαγγελματίες ψυχικής υγείας και διοικητικούς. Η ανάλυση δεδομένων έγινε με απλές περιγραφικές στατιστικές, αναφέροντας αναλογίες για απαντήσεις σε ερωτήσεις έρευνας.

Από τις 694 έρευνες που επιστράφηκαν, το 75% (518) των ερωτηθέντων δήλωσε ότι χρησιμοποίησε τις υπηρεσίες βιβλιοθήκης του, συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών πηγών. 158 ερωτηθέντες δήλωσαν ότι δεν τις είχαν χρησιμοποιήσει 17 ερωτηθέντες δεν είναι σίγουροι αν θα χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες.

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι το 12% (83) δήλωσε ότι είχε ακούσει για τον HINC μέσω συναδέλφου. Άλλοι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι είχαν ακούσει για τον HINC εργαζοντάς τους σε νοσοκομείο, μέσω του intranet της Alberta Health Services ή μέσω μιας ενδοεπιχειρησιακής εκπαιδευτικής συνεδρίασης. Ορισμένοι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι γνώριζαν πάντοτε τις υπηρεσίες βιβλιοθηκών, ενώ άλλοι δήλωσαν ότι έχουν ακούσει για τον HINC ως φοιτητές, μέσω του επιβλέποντος ή διευθυντή τους.

Οι χρήστες χρησιμοποιούν τα απομακρυσμένα μέσα για να επικοινωνήσουν με τη βιβλιοθήκη και όταν ρωτήθηκαν τι θα ήθελαν να προστεθούν, οι ερωτηθέντες ζήτησαν περισσότερα ηλεκτρονικά περιοδικά και βιβλία. Επίσης οι ερωτηθέντες με συντριπτική

πλειοψηφία επιλέγουν την ηλεκτρονική αλληλογραφία ως την προτιμώμενη μέθοδο: 500 ερωτηθέντες δήλωσαν ότι θα επιθυμούσαν να συμπεριληφθούν σε ένα e-mail για τυχόν ενημερώσεις σχετικά με υπηρεσίες, βάσεις δεδομένων ή ευκαιρίες μάθησης. 103 ερωτηθέντες δήλωσαν ότι προτιμούν να λαμβάνουν αυτές τις ενημερώσεις μέσω του ενημερωτικού δελτίου 'News You Can Use' και μόνο 62 ερωτηθέντες προτιμούν να λαμβάνουν τις ενημερώσεις τους μέσω έντυπου ενημερωτικού δελτίου.

Οι ερωτηθέντες κλήθηκαν επίσης να γνωμοδοτήσουν για τις υπηρεσίες βιβλιοθηκών και 43% συμφώνησε ότι τα αποτελέσματα αναζήτησης που παρέχονται από το προσωπικό του Κέντρου Γνώσης συμβάλλουν στην καλύτερη λήψη αποφάσεων για την περίθαλψη των ασθενών και ότι το 60% των ερωτηθέντων συμφώνησε ότι οι πληροφορίες που αποκτήθηκαν ήταν πολύτιμες για την έρευνά τους. Ποσοστό 13% δυσκολεύτηκε να αποφασίσει εάν η παρεχόμενη βιβλιογραφία διαφέρει και το 39% δεν απάντησε σε αυτή την ερώτηση. Δημογραφικές πληροφορίες που συγκεντρώθηκαν δείχνουν ότι το 35% των ερωτηθέντων επέλεξε «Άλλο» από τον κατάλογο των επαγγελμάτων.

Τα ευρήματά της έρευνας αποδεικνύουν την ικανοποίηση του χρήστη από το νέο μοντέλο υπηρεσιών. Οι χρήστες μπορούν να βρουν και να χρησιμοποιήσουν πληροφορίες για να βοηθήσουν στις αποφάσεις περίθαλψης των ασθενών όπως επίσης και στην επιστημονική έρευνα. Επειδή η πλειοψηφία των χρηστών δεν έρχονται πραγματικά στη βιβλιοθήκη (64% χρησιμοποιούν τηλέφωνο, φαξ και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο), η τοποθεσία του χρήστη είναι δεν είναι και τόσο σχετική. Οι χρήστες που τηλεφωνούν ή αποστέλλουν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από αγροτικές τοποθεσίες, λαμβάνουν το ίδιο επίπεδο υπηρεσιών με τους χρήστες που τηλεφωνούν και στέλνουν μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από αστικά κέντρα. Το αγροτικό και αστικό προσωπικό έχει πρόσβαση στην ίδια σειρά ηλεκτρονικών πόρων. Δεν υπάρχουν ανισότητες όσον αφορά την πρόσβαση σε πληροφορίες που βασίζονται σε τεκμηρίωση και στη στήριξη της βιβλιοθήκης.

Η μελέτη αυτή ήθελε να εντοπίσει τη σημασία της εκπαίδευσης και της τεκμηριωμένης βιβλιογραφίας στην περίθαλψη των ασθενών αλλά δεν αναφέρεται εκτεταμένα σε αυτά τα γεγονότα. Μια έρευνα που στοχεύει ειδικά να κατευθύνει τους παρόχους περίθαλψης ασθενών σε σχέση με την χρήση πληροφοριών για τη στήριξη της λήψης αποφάσεων περίθαλψης των ασθενών θα παρήγαγε σαφέστερα αποτελέσματα και αυτός είναι ένας από τους περιορισμούς της μελέτης αυτής. Επιπλέον, υπήρχαν παραλείψεις από τον κατάλογο επαγγελμάτων μας, όπως οι διαιτολόγοι και άλλοι λειτουργοί οι οποίοι είχαν ως αποτέλεσμα να αναφέρουν «Άλλο» στον επαγγελματικό τίτλο.

Γενικότερα η έρευνα αυτή έχει θετικά αποτελέσματα αφού η ικανοποίηση των χρηστών είναι σε υψηλά επίπεδα και φαίνεται η επιτυχία της σύναψης της συμφωνίας των 2 οργανισμών με συνέπεια να μειώνεται το κόστος δαπανών και να αυξάνονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες.

Η μελέτη των Tiemo A. P. & Ateboh B.A, (2016) διερεύνησε την ικανοποίηση των χρηστών των υπηρεσιών πληροφόρησης της Βιβλιοθήκης στο Κολλέγιο της Βιβλιοθήκη Επιστημών Υγείας (College of Health Sciences -CHS) του Πανεπιστημίου Delta του Νίγηρα στη Νιγηρία. Ο στόχος ήταν να καθοριστεί το επίπεδο ικανοποίησης από τις υπηρεσίες πληροφοριών της βιβλιοθήκης. Δύο ερευνητικά ερωτήματα διατυπώθηκαν και ο σχεδιασμός της έρευνας χρησιμοποίησε έναν πληθυσμό 687 εγγεγραμμένων χρηστών της Βιβλιοθήκη Επιστημών Υγείας. Το μέγεθος του δείγματος ήταν 180 επιλέχθηκε με τυχαία δειγματοληψία.

Οι χρήστες ήταν ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες δανεισμού της βιβλιοθήκης, την ανανέωση των υλικών της βιβλιοθήκης και τις περισσότερες ώρες υπηρεσίες διαδικτύου στη βιβλιοθήκη. Διαπιστώθηκε επίσης ότι οι χρήστες ήταν δυσαρεστημένοι με την συλλογή των περιοδικών.

Από τα 180 αντίτυπα του ερωτηματολογίου που διανεμήθηκαν 160 (88,9%) ανακτήθηκαν, αποτελούμενα από 110 (68,75%) άνδρες και 50 (31,25%) γυναίκες χρήστες της βιβλιοθήκης.

Τα κύρια ευρήματα αυτής της μελέτης συνοψίζονται ως εξής:

Οι χρήστες της βιβλιοθήκης ήταν δυσαρεστημένοι με τα ακόλουθα:

- Το υλικό στις θεματικές περιοχές δεν ήταν ενημερωμένο
- ακατάλληλα βιβλία στα ράφια
- ανεπαρκή συλλογή διατριβών στη βιβλιοθήκη,
- ηλεκτρονικά πόροι όπως οι CD ROM δεν ήταν πλήρεις,
- έλλειψη ενημερωτικών δελτίων
- δεν υπήρχε σύνδεση σε βάσεις δεδομένων

Οι χρήστες της βιβλιοθήκης ήταν ικανοποιημένοι με τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- Υπηρεσία Δανεισμού
- ανανέωση του έντυπου υλικού βιβλιοθήκης,
- με την απόδοση του διαδικτύου
- κατάλληλες ώρες λειτουργίας,
- Την ποιότητα της εκτύπωσης

Οι χρήστες αυτής της μελέτης δεν ήταν εντελώς δυσαρεστημένοι με τις πληροφορίες της βιβλιοθήκης και τις υπηρεσίες που τους παρέχονται παρόλο που προέκυψε ότι υπήρχαν πολλές ελλείψεις στους πόρους. Απαιτούνται πολλές αλλαγές που πρέπει να γίνουν για τη βελτίωση των πόρων της βιβλιοθήκης και των υπηρεσιών που παρέχονται και υπάρχει ανάγκη κατάρτισης του προσωπικού για τη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται στους χρήστες της βιβλιοθήκης.

Στην έρευνα των Χαλεπλιόγλου Α. και Κωσταγιόλα Π.Α (2009) που πραγματοποιήθηκε από τις 15/4/2008 έως τις 15/6/2008 αναφερόταν στις Βιβλιοθήκες Επιστημών Υγείας (ΒΕΥ) για να αποτιμηθεί η συμβολή τους κατά την επίτευξη των ευρύτερων οργανοσιακών στόχων. Σύμφωνα με τους συγγραφείς τρεις έννοιες είναι σημαντικό να ληφθούν υπόψη κατά την ανάλυση της αξίας της βιβλιοθήκης στο πλαίσιο ενός ευρύτερου οργανισμού: α) η υπηρεσία, β) η συνεισφορά και γ) η απόδοση. Τα βασικά επιστημονικά ερωτήματα που τέθηκαν από τους ερευνητές ήταν 1. Ποια η αξία της χρήσης της βιβλιοθήκης ενός ευρύτερου οργανισμού και 2. Ποια θεωρεί η διοίκηση ως μετρήσιμα στοιχεία για την αξιολόγηση της συμβολής της βιβλιοθήκης στην επίτευξη των στόχων του οργανισμού. Τα ερωτηματολόγια στάληκαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε 49 βιβλιοθήκες επιστημών υγείας στην Ελλάδα. Από τα αρχικά αποτελέσματα της έρευνας είναι χαρακτηριστικό πως οι πεποιθήσεις των Ελλήνων Ιατρικών βιβλιοθηκονόμων αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών τους ποικίλουν σημαντικά. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την έρευνα αναφέρονται πιο κάτω:

Το 33% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι η βιβλιοθήκη τους συμβάλλει σημαντικά κατά την προώθηση της κλινικής φροντίδας στον οργανισμό. Το 35% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι η βιβλιοθήκη τους συμβάλλει σημαντικά κατά την ανάδειξη του οργανισμού ως περιβάλλον μάθησης ενώ ένα ποσοστό του 10% πιστεύει το αντίθετο. Το 19% θεωρεί ότι η βιβλιοθήκη τους συμβάλλει καίρια ως προς την επίτευξη του στόχου παροχής υπηρεσιών πληροφόρησης με σκοπό την εκπαίδευση, τη στιγμή που το 36% θεωρεί ότι η Βιβλιοθήκη συμβάλλει σημαντικά, ενώ το 3% θεωρεί ότι η Βιβλιοθήκη δεν συμβάλλει καθόλου. Το 45% θεωρεί ότι η βιβλιοθήκη τους συμβάλλει σημαντικά στην προαγωγή της έρευνας Το 49% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι η βιβλιοθήκη τους συμβάλλει σημαντικά στη διαμόρφωση της εικόνας του οργανισμού και ειδικότερα στο θέμα της προσέλευσης στον Οργανισμό ιατρικού προσωπικού κύρους. Το 39% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι η βιβλιοθήκη τους συμβάλλει καίρια στο θέμα της παροχής φροντίδας και ιδιαίτερα στην λήψη αποφάσεων του ιατρικού προσωπικού, μέσω της υπηρεσίας αναζήτησης και ανάκτησης πληροφοριών που παρέχει, το 23% θεωρεί ότι η βιβλιοθήκη τους συμβάλλει σημαντικά και το 16% θεωρεί ότι συμβάλλει μέτρια.

Τα συμπεράσματα αυτής της έρευνας συνοψίζονται: στην ανάδειξη της συμβολής των βιβλιοθηκών του είδους για την επίτευξη της αποστολής και των στόχων του Οργανισμού στο πλαίσιο του οποίου υφίστανται, με την ανάπτυξη και παροχή συγκεκριμένων λειτουργιών, υπηρεσιών και προϊόντων πληροφόρησης στο γεγονός ότι κάποιες υπηρεσίες πληροφόρησης συμβάλλουν περισσότερο από κάποιες άλλες στο ότι οι υπεύθυνοι των βιβλιοθηκών οφείλουν να αντιλαμβάνονται πρώτα οι ίδιοι και εν συνεχεία να κοινωνικοποιούν την αξία των υπηρεσιών που παρέχουν προς τα έξω και στην ανάγκη αντιστοίχισης υπηρεσιών και λειτουργιών πληροφόρησης με τους οργανωσιακούς στόχους και την αποστολή τους.

Η απόψη των συγγραφέων, με την οποία είμαι σύμφωνη, αναφέρει ότι σύμφωνα με όλα τα πιο πάνω συμπεράσματα αναδεικνύεται ο ρόλος της βιβλιοθήκης καθώς και η κοινωνική αξία της για την προαγωγή της εκπαίδευσης και της έρευνας στον τομέα των Επιστημών Υγείας.

Έρευνα που έχει διεξαχθεί το 2005 από την Senevirante D. (2006), εξετάζει τα αποτελέσματα ικανοποίησης των χρηστών από τους διαθέσιμους πόρους ως οδηγό για τη βελτίωση της συλλογής και των υπηρεσιών βιβλιοθήκης στην Peradeniya (Postgraduate Institute of Medicine-Branch Library-PGIM). Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε μεταξύ σε τυχαίο δείγμα 120 χρηστών και 74 από αυτούς απάντησαν. Οι στόχοι της έρευνας ήταν να μάθουν (1) τις κατηγορίες χρηστών (2) εάν είναι ικανοποιημένοι με αυτούς της υπηρεσίες και (3) ποιες άλλες υπηρεσίες θα ήθελαν να παρέχονται από τη βιβλιοθήκη. Τα ερωτήματα ήταν σχετικά με τη χρήση της βιβλιοθήκης, την ικανοποίησή τους με τη διαδικασία επιλογής υλικού, συγκεκριμένες συλλογές και κτιριακές εγκαταστάσεις, καθώς και αναφορά παρατηρήσεων και αναφορά προτάσεων για τη βελτίωση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκη ή την παροχή νέων υπηρεσιών.

Συνολικά 74 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια λήφθηκαν από τα 120 και έδωσαν συνολικό ποσοστό ανταπόκρισης 61%. Επίσης, ενθαρρύνθηκαν να συμπεριλάβουν σχόλια σε οποιοδήποτε τομέα της λειτουργίας της βιβλιοθήκης που τους απασχολεί. Σχεδόν το 60% όλων των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων περιελάμβανε συγκεκριμένα σχόλια. Αυτές οι παρατηρήσεις ομαδοποιήθηκαν και έχουν υποβληθεί σε ανάλυση.

Το 39% των ερωτηθέντων ήταν εκπαιδευόμενοι σε PGIM, ενώ το 36% ήταν εκείνοι που προετοιμάζαν εξετάσεις επιλογής. Η γνώμη των ομάδων αυτών στη βιβλιοθήκη είναι ζωτικής σημασίας και οι απόψεις των συμβούλων είναι πολύ σημαντικές καθώς συμμετέχουν σε προγράμματα διδασκαλίας και είναι μέλη των αντίστοιχων επιτροπών μελέτης του PGIM. Το 18% των ερωτηθέντων αποτελούνταν από «άλλοι χρήστες» που είναι γιατροί που επισκέπτονται τη βιβλιοθήκη για να ενημερωθούν για τις σημερινές ιατρικές εξελίξεις και την ενημέρωση των γνώσεων που απαιτούνται για την περίθαλψη των ασθενών. Ποσοστό που ανέρχεται στο 97% των ερωτηθέντων απάντησε ότι επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη προσωπικά τουλάχιστον μία φορά το δεκαπενθήμερο. Από αυτά, πάνω από τα τρία τέταρτα ανέφεραν ότι επισκέπτονται καθημερινά ή πολλές μέρες την εβδομάδα.

Οι χρήστες (ποσοστό 7%) που ανάφεραν ότι σπάνια χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη, σχολίασαν ότι οι λόγοι είναι «Η έλλειψη χρόνου λόγω του αυξημένου φόρτου εργασίας», «η ατμόσφαιρα στη βιβλιοθήκη δεν ευνοεί το διάβασμα και ότι «θα ήθελαν πολύ να επισκέπτονται πιο συχνά την βιβλιοθήκη, αν υπήρχε περισσότερο χώρος και καλύτερος εξοπλισμός». Η πλειοψηφία των χρηστών ήταν ικανοποιημένοι ή πολύ ικανοποιημένοι από την συλλογή των βιβλίων και των περιοδικών αλλά δεν είναι

ικανοποιημένοι ή πολύ δυσαρεστημένοι με την εκτύπωση και άλλες διαδικασίες επιλογής υλικού.

Ένας χρήστης πρότεινε όπως η αγορά για τα βιβλία και τα περιοδικά πρέπει να επιλέγονται από τους αναγνώστες.

Το δείγμα στο σύνολό του έδωσε στο προσωπικό και τις εγκαταστάσεις της βιβλιοθήκης υψηλά επίπεδα ικανοποίησης αλλά στην ερώτηση «Ποιες είναι οι προτάσεις σας για τη βελτίωση της βιβλιοθήκης» 60% αναφέρουν την ανάγκη για βελτίωση του χώρου και τον εξαερισμό. Επέκταση του ωραρίου εργασίας, καλύτερη ποιότητα εκτύπωσης, προσθήκη περισσότερων υπολογιστών καθώς και σαρωτή ήταν στοιχεία τα οποία αναφέρθηκαν.

Η έρευνα έδωσε την ευκαιρία να γίνει μια αξιολόγηση των υπηρεσιών, να καθορίσουν τη σημερινή χρήση και να επικεντρώσουν τις ανάγκες για βελτίωση. Η ανάλυση των σχολίων χρησιμοποιήθηκε ως βάση για να γίνουν οι απαραίτητες αλλαγές που θα ωφελήσουν τους χρήστες.

Η μη χρήση ή η σπάνια χρήση θεωρείται ως έλλειψη γνώσης των εγκαταστάσεων που παρέχει βιβλιοθήκη. Η εκπαίδευση των χρηστών είναι πολύτιμη για την παραγωγή ενός ικανοποιημένου χρήστη της βιβλιοθήκης. Αυτό επιτρέπει να κάνουν πιο αποτελεσματική, ανεξάρτητη χρήση του αποθέματος και των υπηρεσιών. Πραγματοποιήθηκαν αρκετά βήματα για την παραγωγική χρήση των πόρων της βιβλιοθήκης και υπηρεσιών για να ανταποκριθεί σε αυτή την ανάγκη. Διαπιστώθηκε ότι οι χρήστες δεν γνώριζαν τον ηλεκτρονικό κατάλογο της συλλογής της βιβλιοθήκης σε ποσοστό 36,5%

Η ανταπόκριση στις απαιτούμενες αλλαγές που εντοπίστηκαν από αυτή την έρευνα ήταν άμεση και τέθηκαν σε λειτουργία οι ακόλουθες ενέργειες:

- ✓ Ένας οδηγός των προσφερόμενων υπηρεσιών ετοιμάστηκε και δόθηκε στους χρήστες.
- ✓ Ένας πίνακας με τις προσφερόμενες υπηρεσίες εμφανιζόταν στις οθόνες των υπολογιστών που χρησιμοποιούσαν οι χρήστες.
- ✓ Μια ιστοσελίδα με πρόσβαση άρχισε να δημιουργείται
- ✓ Διεξήχθη ενημερωτικό σεμινάριο σχετικά με τις ιατρικές πληροφορίες
- ✓ Σημάνσεις και ετικέτες τοποθετήθηκαν στα ράφια.
- ✓ Προσθήκη 2 νέων ηλεκτρονικών υπολογιστών.
- ✓ Αποκτήθηκε εκτυπωτής με φαξ, σαρωτής και έγχρωμος εκτυπωτής.

Σχετικά με την μείωση του θορύβου απαγορεύτηκε η χρήση κινητού τηλεφώνου και τοποθετήθηκαν σημάνσεις για την διατήρηση της ησυχίας στον χώρο.

Η έρευνα αυτή οδήγησε άμεσα στις απαραίτητες βελτιώσεις που προέκυψαν από την επεξεργασία των δεδομένων γεγονός το οποίο είναι πολύ θετικό για την συγκεκριμένη

βιβλιοθήκη αφού με σεβασμό προς τους χρήστες υλοποίησε τις απαραίτητες αλλαγές για ικανοποίηση και αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ο Turtle K.M (2005), ερεύνησε τις απόψεις των χρηστών στα Lancashire Hospital NHS Trust τα οποία ιδρύθηκαν το 2002. Οι υπηρεσίες των βιβλιοθηκών ενοποιήθηκαν για να δημιουργήσουν μια νέα διευρυμένη υπηρεσία με προσωπικό 11 ατόμων.

Στόχο είχε να εντοπιστούν οι απόψεις των χρηστών για τις προσφερόμενες υπηρεσίες, ως βάση για μια αναπτυξιακή στρατηγική. Ήθελαν επίσης να μάθουν σε ποιο βαθμό προσφέρουν μια πολυεπιστημονική υπηρεσία, διαθέσιμη σε όλο το προσωπικό. Ως εκ τούτου, αποφασίστηκε η συμμετοχή τόσο των χρηστών όσο και των μη χρηστών στην έρευνα.

Χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος του ερωτηματολογίου και περιλάμβανε 20 ερωτήσεις σε δείγμα 10% εγγεγραμμένων χρηστών σε όλες τις κατηγορίες προσωπικού. Το ίδιο ερωτηματολόγιο απεστάλη σε δείγμα 10% των μη χρηστών, με τη βοήθεια του Τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού.

Το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε για να συγκεντρώσει βασικά στοιχεία σχετικά με την επαγγελματική κατηγορία των ερωτηθέντων, τον χώρο εργασίας, τη χρήση και τις εντυπώσεις τους σχετικά με το φάσμα και την ποιότητα των υπηρεσιών, εάν χρησιμοποιούν την βιβλιοθήκη για μελέτη και εάν το περιβάλλον ήταν ευνοϊκό για το σκοπό αυτό. Το πρώτο σχέδιο του ερωτηματολογίου απεστάλη στον Διευθυντή Έρευνας της Trust και μετά την αξιολόγησή του έγιναν αρκετές βελτιώσεις στη διατύπωση και την ποιότητα της βαθμολόγησης.

Δείγμα αποτέλεσαν εγγεγραμμένοι και μη εγγεγραμμένοι χρήστες. Το ερωτηματολόγιο σε μη εγγεγραμμένους χρήστες εκτυπώθηκε σε κίτρινο χαρτί, για ευκολία διαχωρισμού.

Για εγγεγραμμένους χρήστες και για κάθε κατηγορία προσωπικού, ο κατάλογος διαιρέθηκε σε 10 ομάδες και ένας τυποποιημένος αριθμός καταχώρισης επιλέχθηκε τυχαία από κάθε ομάδα.

Λόγω των περιορισμών του νόμου περί προστασίας δεδομένων, δεν ήταν δυνατό οι βιβλιοθηκονόμοι να έχουν πρόσβαση στα αρχεία προσωπικού. Το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού έπρεπε να επιλέξει το δείγμα. Σφραγισμένα ερωτηματολόγια παραδόθηκαν στο Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού για διανομή στους συμμετέχοντες.

Το δείγμα 10% κάθε κατηγορίας προσωπικού (ιατροί, νοσηλευτές και διοικητικό προσωπικό) περιλάμβανε 237 ερωτηματολόγια για να αποσταλούν σε εγγεγραμμένους χρήστες και 489 σε μη χρήστες.

Εξήντα τρεις (26,58%) εγγεγραμμένοι χρήστες και 135 (29,80%) μη χρήστες απάντησαν και δεν απαντήθηκαν όλες οι ερωτήσεις από τους εγγεγραμμένους χρήστες.

Οι ώρες λειτουργίας διαπιστώθηκε ότι ήταν βολικές για 75 (79,78%) ερωτηθέντες και μη βολικό για 19 (20,21%). Τρεις (5,35%) ερωτηθέντες είχαν πρόσβαση στην υπηρεσία σε εβδομαδιαία βάση και τρεις (5,35%) σε μηνιαία βάση.

Όσον αφορά τους μη χρήστες ήταν άτομα τα οποία στην πραγματικότητα επισκέπτονται περιστασιακά την βιβλιοθήκη ή απομακρυσμένοι χρήστες και κάποιοι άλλοι χρήστες δεν ήξεραν ότι είχαν δικαίωμα να χρησιμοποιήσουν την υπηρεσία και έπρεπε να ενημερωθούν και να διαβεβαιωθούν ότι είναι ευπρόσδεκτοι. Ποσοστό (41,97%) από το δείγμα ανέφεραν ότι ανακάλυψαν τη βιβλιοθήκη από συναδέλφους και όχι από την διοίκηση ή από την ίδια την βιβλιοθήκη.

Τα αποτελέσματα έδειξαν ψηλά ποσοστά ικανοποίησης σχετικά με το προσωπικό και τις προσφερόμενες υπηρεσίες ενώ εντοπίστηκε η ανάγκη για αύξηση του αριθμού της συλλογής που αφορά την βιοιατρική επιστήμη.

Από τα συμπεράσματα αυτής της έρευνας εντοπίστηκε η ανάγκη για αύξηση και επέκταση της συλλογής σε κάποια θέματα όπως η βιοιατρική, η κοινοτική ιατρική και επίσης η ανάγκη για συνεχιζόμενη και επανειλημμένη έρευνα στο θέμα της ικανοποίησης των χρηστών.

Αν και το ποσοστό ανταπόκρισης ήταν απογοητευτικό, οι βιβλιοθηκονόμοι εξακολουθούσαν να αισθάνονται ότι είχαν αποκτήσει πολύ χρήσιμες πληροφορίες από την έρευνα. Η υπηρεσία και το προσωπικό είναι γενικά σεβαστές. Τα σχόλια των μη χρηστών έδωσαν πολύτιμες πληροφορίες, οπότε η απόφαση να συμπεριληφθούν στη μελέτη ήταν χρήσιμη.

Απαραίτητος είναι και ο σχεδιασμός μιας στρατηγικής μάρκετινγκ όπου στόχος της θα πρέπει να είναι η συνεχής χρήση ποικίλων τεχνικών δημοσιότητας και προώθησης, ώστε να προσελκύσει όσο το δυνατόν περισσότερους χρήστες. Με τη χρήση περαιτέρω ερευνητικών μεθοδολογιών, το προσωπικό θα πρέπει να αξιολογεί την αποτελεσματικότητα της στρατηγικής μάρκετινγκ και έτσι να διαμορφώνει έναν κύκλο έρευνας αξιολόγησης.

Η έρευνα της Martin S. (2003), παρέχει τα αποτελέσματα μιας έρευνας που διεξήχθη το φθινόπωρο του 2001 σε δέκα υπηρεσίες βιβλιοθηκών του National Health System (NHS) σε όλη την περιοχή Somerset, Devon και Cornwall στο Ηνωμένο Βασίλειο. Σκοπός ήταν η μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών κάθε μεμονωμένης βιβλιοθήκης και η παροχή συνολικής εικόνας της ποιότητας των υπηρεσιών βιβλιοθήκης στη νοτιοδυτική χερσόνησο. Η έρευνα βασίστηκε στο SERVQUAL, (αναλυτικά αναφορά στο εισαγωγικό κομμάτι) ένα διαγνωστικό εργαλείο που αναπτύχθηκε στη δεκαετία του 1980, το οποίο μετρά την ποιότητα των υπηρεσιών από την άποψη των προσδοκιών των πελατών και των αντιλήψεων περί εξυπηρέτησης.

Με εξαίρεση μία βιβλιοθήκη, όλες οι βιβλιοθήκες υγείας έχουν προβλήματα ποιότητας υπηρεσιών όσον αφορά την πρόσβαση στους υπολογιστές στο χώρο εργασίας ή / και

στο υλικό βιβλιοθήκης. Η βιβλιοθήκη του Devon, είναι η μόνη βιβλιοθήκη που υπερβαίνει τις προσδοκίες σε όλους αυτούς τους τομείς και είναι αξιοσημείωτο ότι είναι η μόνη βιβλιοθήκη που θεωρείται ότι προσφέρει τις κατάλληλες υπηρεσίες και πόρους. Φαίνεται ότι δεν είναι πλέον αρκετό να παρέχεται 24ωρη πρόσβαση σε κατάλληλους πόρους και ακόμη και να παρέχονται άνετα ωράρια προσωπικού. Οι πελάτες αναμένουν να έχουν πρόσβαση σε κατάλληλα πληροφοριακά και ηλεκτρονικά μέσα από το χώρο εργασίας τους.

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδωσαν στους βιβλιοθηκονόμους πληθώρα πληροφοριών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών. Η υπηρεσία ως σύνολο θεωρείται όχι μόνο ότι συνάδει, αλλά και υπερβαίνει τις προσδοκίες όσον αφορά την αξιοπιστία, την ανταπόκριση, την ενσυναίσθηση και τη διασφάλιση. Για πρώτη φορά, οι δέκα υπηρεσίες βιβλιοθήκης μπορούν να μετρήσουν την ποιότητα των υπηρεσιών τους, καθώς και να συγκριθούν μεταξύ τους.

Από την κοινή ανάλυση των δεδομένων, μπορεί να διαπιστωθεί ότι υπάρχει πολυεπίπεδη χρήση των βιβλιοθηκών υγείας στο Somerset, Devon και Cornwall. Οι βιβλιοθήκες παρέχουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες όσον αφορά την αξιοπιστία, την ανταπόκριση, την ενσυναίσθηση και τη διασφάλιση. Οι χρήστες αναμένουν και εκτιμούν μια επαγγελματική εξυπηρέτηση και οι βιβλιοθήκες, με τα κοινά τους πρότυπα και τις προδιαγραφές υπηρεσιών, είναι σε θέση να παρέχουν μια σταθερά υψηλής ποιότητας υπηρεσία σε όλη τη χερσόνησο.

Τέλος, όσον αφορά την ίδια την έρευνα, παρείχε υψηλό ποσοστό ανταπόκρισης σε σχετικά σύντομο χρονικό διάστημα. Η εισαγωγή και η ανάλυση των δεδομένων ήταν και αναλύθηκε στο υπολογιστικό φύλλο της Excel. Το εργαλείο SERVQUAL υπήρξε χρήσιμο εργαλείο διάγνωσης για τη παροχή αποτελεσμάτων για την ποιότητα των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών στο Somerset, στο Devon και Cornwall. Για πρώτη φορά, οι βιβλιοθηκονόμοι έχουν καταφέρει να μελετήσουν την ποιότητα των υπηρεσιών και μπορούν επίσης να συγκρίνουν τώρα την απόδοσή τους με εκείνη μιας άλλης βιβλιοθήκης σε ολόκληρη την υπηρεσία της χερσονήσου.

Το εργαλείο SERVQUAL έδωσε μια χρήσιμη αρχή ενώ μακροπρόθεσμα, ο στόχος είναι να αναπτυχθούν και να χρησιμοποιηθούν πολλά διαφορετικά εργαλεία μέτρησης των επιδόσεων, τα οποία μπορούν να μετρήσουν την αποτελεσματικότητα και την ποιότητα των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών Επιστημών υγείας.

Στόχος μιας άλλης έρευνας από την Cuddy T.M (2005), ήταν να παρουσιάσει την αξία της Βιβλιοθήκης Επιστημών Υγείας του Fuld Campus.

Το 1983, η Υπηρεσία Χρηματοδότησης της Υγείας (Health Care Financing Administration-HCFA), στο πλαίσιο του Υπουργείου Υγείας και Ανθρωπίνων Υπηρεσιών, πρότεινε τη διαγραφή της ρύθμισης που απαιτούσε από τα νοσοκομεία να «διατηρούν ιατρική βιβλιοθήκη, μέσα ή δίπλα στην εγκατάσταση, που περιέχει σύγχρονα εγχειρίδια, περιοδικά και περιοδικά». Το 1983, η HCFA κατάργησε επίσημα

αυτή την απαίτηση και, με τη σειρά της, έδωσε σε κάθε νοσοκομείο την επιλογή να διατηρήσει ή να εξαλείψει την ιατρική βιβλιοθήκη. Πράγματι, μετά το πέρας αυτού του κανονισμού, οι διαχειριστές νοσοκομείων, έχοντας συνειδητοποιήσει ότι δεν χρειάζονται πλέον νομικά ή οικονομικά ιατρική βιβλιοθήκη ή προσωπικό επαγγελματικής ιατρικής βιβλιοθήκης, μειώνουν τους προϋπολογισμούς, καταργούν το προσωπικό και κλείνουν τις βιβλιοθήκες.

Σαφώς, για να επιβιώσουν οι βιβλιοθήκες των νοσοκομείων, η ύπαρξή τους πρέπει να επικυρωθεί και η συμβολή τους πρέπει να αποδειχθεί ότι είναι σύμφωνη με τους γενικούς στόχους των νοσοκομείων που εξυπηρετούν. Καθώς οι προϋπολογισμοί των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών και η στελέχωση συρρικνώνεται, το προσωπικό πρέπει να λειτουργεί χωρίς τις υπηρεσίες του ή να βρει εναλλακτικές πηγές πληροφοριών που μπορεί να μην είναι της ίδιας ποιότητας.

Σκοπός αυτής της μελέτης ήταν να αποδείξει την αξία της Βιβλιοθήκης Επιστημών Υγείας στο Σύστημα Κεφαλαιακής Υγείας (CHS) / Fuld Campus στους διαχειριστές και το ίδρυμα που εξυπηρετεί. Για να γίνει αυτό, η ανατροφοδότηση που αποκτήθηκε σχετικά με τις υπηρεσίες βιβλιοθήκης που έλαβαν, αναλύθηκε σύμφωνα με την ταξινόμηση της βιβλιοθήκης και των υπηρεσιών πληροφόρησης, τα νοσοκομειακά και ακαδημαϊκά κέντρα υγείας.

Η Βιβλιοθήκη Επιστημών Υγείας του Fuld Campus, που βρίσκεται στην πόλη Trenton του Νιου Τζέρσεϋ, είναι μια πολυσύχναστη βιβλιοθήκη που εξυπηρετεί κατοίκους, ασκούμενους, γιατρούς, διαχειριστές, νοσηλευτές, καθηγητές και όλους τους υπαλλήλους. Η βιβλιοθήκη είναι ανοιχτή από Δευτέρα έως Παρασκευή και οι κάτοικοι και οι γιατροί έχουν πρόσβαση είκοσι τέσσερις ώρες.

Στάλθηκαν 214 ερωτηματολόγια στους χρήστες της βιβλιοθήκης που είχαν ζητήσει υλικό και είχε διάρκεια 32 μηνών μεταξύ των χρονιών 2001 και 2003. Από τα 214 αιτήματα ανατροφοδότησης που στάλθηκαν, 56 συμπλήρωσαν τα έντυπα, ένα μέτριο ποσοστό απόκρισης περίπου 26%.

Όπως φαίνεται από τα αποτελέσματα η «φροντίδα των ασθενών» εμφανίστηκε ως η μεγαλύτερη έκταση περιεχομένου χρήσιμων πληροφοριών που ελήφθησαν από τη βιβλιοθήκη (περίπου 32%). Η δεύτερη μεγαλύτερη που παρουσιάζεται στα δεδομένα, αφορούσε συλλογή υλικού για «παρουσιάσεις στο CHS και αλλού», σε ποσοστό 14%, ενώ η «ανάπτυξη πολιτικής και διαδικασιών» περιελάμβανε το 11%. Περίπου 6% ανήκαν στην κατηγορία «ανάπτυξη νέων προγραμμάτων». Σχετικά με το «Γράψτε ένα άρθρο για δημοσίευση» και την «εκπαίδευση/διδασκαλία του προσωπικού αντιπροσωπεύουν περίπου το 4%. Οι πληροφορίες που ελήφθησαν από τη βιβλιοθήκη χρησιμοποιήθηκαν για την ανάπτυξη τουλάχιστον 3 «περιόδων φροντίδας» και 3 «στρατηγικών μάρκετινγκ» στο CHS (περίπου 3%).

Αυτή η μελέτη καταδεικνύει με σαφήνεια την αξία της Βιβλιοθήκης Επιστημών Υγείας στην CHS / Fuld Campus στους διαχειριστές και το ίδρυμα που εξυπηρετεί και παρέχει

στοιχεία που υποστηρίζουν τη συνέχιση της ύπαρξης βιβλιοθηκών για τις επιστήμες της υγείας.

Για το σκοπό αυτό και για να επιτύχει την επικύρωση των ευρημάτων αυτής της μελέτης, η μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να επαναλάβει αυτή τη μελέτη σε διαφορετικό οργανισμό. Επιπλέον, οι τροποποιήσεις αυτής της μελέτης, συμπεριλαμβανομένης της διεύρυνσης του δείγματος ώστε να συμπεριληφθούν τόσο οι κάτοικοι όσο και οι φοιτητές ιατρικής, η προσαρμογή του ανοιχτού ερωτήματος γενικότερα και η επιμήκυνση της διάρκειας της μελέτης ενδέχεται να παράσχουν πρόσθετη εικόνα της αξίας των πληροφοριών που παρέχονται από τις νοσοκομειακές βιβλιοθήκες.

Σε άλλη έρευνα που έγινε στο The Knowledge, Resource and Information Service (KRIS) το οποίο προωθούσε την έρευνα και την δημόσια υγεία, στο Bristol, UK από τους Urquhart et al (2010), ανατέθηκε σε μια ανεξάρτητη ομάδα του Πανεπιστημίου του Aberystwyth να αξιολογήσει τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης τους, τον βαθμό ικανοποίησης από τις υπάρχουσες υπηρεσίες και των απόψεων σχετικά με τις επιθυμητές βελτιώσεις όπως και να προτείνει αλλαγές στα πλαίσια μελλοντικού σχεδιασμού.

Χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο, το οποίο διατέθηκε από το προσωπικό του KRIS σε 244 χρήστες (ποσοστό απάντησης 62,3%) στις αρχές του 2009. Η ανεξάρτητη ομάδα ανέλυσε τα ερωτηματολόγια και παρουσίασε τα ευρήματα.

Ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου βασίστηκε σε μια δέσμη εργαλείων από μια προηγούμενη μελέτη της Υπηρεσίας Βιβλιοθήκης του NHS. Το ερωτηματολόγιο προσαρμόστηκε ώστε να είναι κατάλληλο για προσωπικό εκτός του προσωπικού υγείας, καθώς οι εκπαιδευτικοί και οι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν επίσης την υπηρεσία (για υλικά προώθησης της υγείας). Οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να προβληματιστούν σχετικά με την πιο πρόσφατη περίπτωση που είχαν χρησιμοποιήσει την υπηρεσία KRIS και ζήτησαν να παράσχουν λεπτομέρειες σχετικά με τους σκοπούς χρήσης, τα στοιχεία της υπηρεσίας KRIS που χρησιμοποιήθηκαν, την ικανοποίηση της παρεχόμενης υπηρεσίας ή και πληροφοριών, τον άμεσο αντίκτυπο που είχε στο έργο τους και πιθανή συμβολή σε μελλοντικές εργασίες. Το τελευταίο σύνολο ερωτήσεων εξέτασε τις απόψεις για τις επιθυμητές βελτιώσεις και πώς η υπηρεσία KRIS συνέβαλε στην εργασία των ερωτηθέντων και στη συνεχιζόμενη επαγγελματική τους ανάπτυξη.

Συνολικά 244 ερωτηματολόγια απεστάλησαν και από τους δύο ιστοτόπους (n=121 Bristol Southmead, n=123 Bristol South Plaza) τον Μάιο του 2009. Το προσωπικό του KRIS διαχειρίστηκε τη διαδικασία διανομής και τα αντίγραφα του ερωτηματολογίου αποστέλλονταν ταχυδρομικώς ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε υποψήφιους ερωτηθέντες. Το δείγμα ήταν ένα δείγμα ευκολίας, καθώς οι χρήστες των υπηρεσιών προαγωγής της υγείας που στοχεύθηκαν ήταν σε μεγάλο βαθμό εκείνοι που χρησιμοποίησαν την υπηρεσία τον Μάιο του 2009, αν και μερικές από αυτές τις ομάδες μπορεί επίσης να είναι τακτικοί χρήστες βιβλιοθηκών.

Επίσης διεξάχθηκαν προσωπικές συνεντεύξεις και αυτές παρείχαν γενικές πληροφορίες σχετικά με την οργάνωση της υπηρεσίας. Οι συνεντεύξεις διεξήχθησαν πρόσωπο με πρόσωπο και ζήτησαν από το προσωπικό τις απόψεις τους για την ιστορία της υπηρεσίας και τις μελλοντικές εξελίξεις.

Το ποσοστό ανταπόκρισης ήταν συνολικά 62,3% (152/244). Η ανταπόκριση για κάθε τοποθεσία ήταν παρόμοια (60,2%, 74/123 South Plaza, 64,5%, 74/121 Southmead). Οι κοινοτικοί νοσηλευτές και οι μαίες ήταν η μεγαλύτερη ομάδα ερωτηθέντων (n=31, 20,4%), ακολουθούμενη στενά από διευθυντές και διοικητικούς υπαλλήλους (n=24, 15,8%), άλλοι (κυρίως βοηθητικό προσωπικό, n = 21, 13,8% προωθώντας τους ειδικούς και τους συναφείς επαγγελματίες υγείας (και οι δύο n=19, 12,5%). Το προφίλ των ερωτηθέντων σε κάθε τοποθεσία διέφερε. Ο ιστότοπος Southmead δεν έλαβε απαντήσεις από τους συμβούλους, αλλά υπήρξαν αναλογικά περισσότερες απαντήσεις από το κοινοτικό νοσηλευτικό, μαιευτικό και υγειονομικό προσωπικό, ενώ ο ιστότοπος South Plaza έλαβε αναλογικά περισσότερες απαντήσεις από διευθυντές και ειδικούς στην προαγωγή της υγείας. Υπήρξαν μερικές απαντήσεις από χρήστες που δεν ήταν επαγγελματίες υγείας (n = 8, κυρίως μεταξύ των ερωτηθέντων Southmead).

Η έρευνα αποσκοπούσε στον εντοπισμό των κύριων επιπτώσεων της υπηρεσίας στην εργασία και την επαγγελματική πρακτική των χρηστών. Τα ευρήματα διαπίστωσαν ότι τα κύρια πλεονεκτήματα της υπηρεσίας ήταν η αξιοπιστία της υπηρεσίας, οι τρέχουσες υπηρεσίες ευαισθητοποίησης και προειδοποίησης που εκτελούνται από έναν από τους τόπους και η υποστήριξη της αναζήτησης βιβλιογραφίας για έρευνες σχετικά με την δημόσια υγεία. Οι χρήστες σχολίασαν συχνά τον χρόνο που εξοικονομούν με την ανάθεση κάποιου από τους βιβλιοθηκονόμους για την έρευνα τους και ο κύριος γνωστικός αντίκτυπος ήταν η αντιληπτή συνάφεια των πληροφοριών που αποκτήθηκαν.

Η έρευνα εντόπισε επίσης μερικές από τις αδυναμίες στην παροχή υπηρεσιών. Δεν ήταν έκπληξη, δεδομένου ότι στεγάζονται στα νοσοκομεία, υπήρχαν προβλήματα προσβασιμότητας (προβλήματα στάθμευσης, ωράριο λειτουργίας και κάλυψη στελεχών). Οι κύριες ευκαιρίες για ανάπτυξη υπηρεσιών ήταν η ικανότητα εξάπλωσης, η συμβολή στην προώθηση των υπηρεσιών και η στρατηγική συνεργασία με τους κοινοτικούς εταίρους, το κοινό και τους ασθενείς. Αυτός ο τύπος δραστηριότητας απαιτείται από την ίδια την εμπιστοσύνη του NHS πρωτοβάθμιας περίθαλψης για την υποστήριξη μελλοντικών δραστηριοτήτων ανάθεσης. Οι επενδύσεις στο προσωπικό της βιβλιοθήκης για την κατάρτιση άλλου προσωπικού διασφαλίζουν ότι οι ηλεκτρονικοί πόροι χρησιμοποιούνται κατάλληλα.

Το προσαρμοσμένο ερωτηματολόγιο λειτούργησε καλά στην απόδειξη των επιπτώσεων των υπηρεσιών που επιτεύχθηκαν από το KRIS, καθώς και δείχνει τις επιθυμητές βελτιώσεις στην παροχή υπηρεσιών.

5.2.6 Συζήτηση

Για τις έρευνες που αναφέρθηκαν στην Ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν οι βιβλιοθήκες με συνέπεια την ικανοποίηση των χρηστών και αποτελούν το μεγαλύτερο κομμάτι της ανασκόπησης της σχετικής βιβλιογραφίας, βλέπουμε ότι οι McKeown S. et al (2017) όπως και η έρευνα των Powelson S.E και Reaume D.R (2012) μέσα από τα αποτελέσματα τους επιδεικνύουν τους περιορισμούς της γραπτής επικοινωνίας στο πλαίσιο αναζήτησης της βιβλιογραφίας ενώ είναι πιο ικανοποιημένοι κατά την προσωπική συνομιλία με τους βιβλιοθηκονόμους για το θέμα της αναζήτησης. Οι βιβλιογραφικές βάσεις δεδομένων, ωστόσο, αποτελούν βασικούς πόρους κατά τη διεξαγωγή αναζητήσεων βιβλιογραφίας για σκοπούς έρευνας και δημοσίευσης. Φαίνεται επίσης εύλογο το γεγονός ότι το προσωπικό ενδέχεται να είναι πιο πιθανό να ζητήσει από τον βιβλιοθηκονόμο βιβλιογραφική έρευνα, όταν η αναλυτική αναζήτηση είναι απαραίτητη αφού ο μεγαλύτερος αριθμός ερωτηθέντων στη μελέτη αυτή, ανέφεραν ότι ζήτησαν αναζήτηση βιβλιογραφίας για σκοπούς έρευνας και δημοσίευσης.

Αρνητικό αποτέλεσμα που προέκυψε από αυτές 2 έρευνες αυτή του Tiemo A. P. & Ateboh B.A, (2016) και των Χαλεπλιόγλου Α. και Κωσταγιόλα Π.Α (2009) ήταν ότι διαπιστώθηκε ότι οι χρήστες ήταν δυσαρεστημένοι με την συλλογή των περιοδικών και εντοπίστηκε η ανάγκη για αύξηση του αριθμού της συλλογής που αφορά την βιοατρική επιστήμη.

Αντίθετα, η έρευνα της Martin S. (2003) και των Cuddy T.M (2005), έδωσαν στους βιβλιοθηκονόμους πληθώρα πληροφοριών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών. Η υπηρεσία ως σύνολο θεωρείται όχι μόνο ότι συνάδει, αλλά και υπερβαίνει τις προσδοκίες όσον αφορά την αξιοπιστία, την ανταπόκριση, την ενσυναίσθηση και τη διασφάλιση. Καταδεικνύει με σαφήνεια την αξία της Βιβλιοθήκης Επιστημών Υγείας στην CHS / Fuld Campus στους διαχειριστές και το ίδρυμα που εξυπηρετεί και παρέχει στοιχεία που υποστηρίζουν τη συνέχιση της ύπαρξης βιβλιοθηκών για τις επιστήμες της υγείας.

Κεφάλαιο 6

Συμπεράσματα - Προτάσεις

Μέσα από τα συμπεράσματα της παρούσας βιβλιογραφικής ανασκόπησης αντιλαμβανόμαστε τον πολύτιμο ρόλο που διαδραματίζουν οι Βιβλιοθήκες Επιστημών Υγείας στον τομέα τους και τον Οργανισμό τον οποίο εξυπηρετούν. Ο συνεχής αυξανόμενος όγκος της πληροφορίας οδηγεί τις Βιβλιοθήκες στους νέους τρόπους διοίκησης και στόχος κάθε βιβλιοθήκης είναι να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες έτσι ώστε να μπορεί να ικανοποιεί τις ερευνητικές ανάγκες των χρηστών. Οι πιο πάνω έρευνες στην πλειοψηφία τους έδειξαν ότι η ικανοποίηση των χρηστών κυμαίνεται γενικότερα σε υψηλά επίπεδα και ότι οι πληροφορίες που παρέχονται με τους διάφορους τρόπους που αναφέρθηκαν πιο πάνω (είτε μέσω της εκπαίδευσης, είτε μέσω τον επιτόπου επισκέψεων, είτε μέσω ηλεκτρονικών βάσεων δεδομένων) έχουν θετικό αντίκτυπο στην περίθαλψη των ασθενών.

Η ικανοποίηση των χρηστών θα μπορούσε να θεωρηθεί ως η ικανοποίηση που οι χρήστες αποκομίζουν από τη βιβλιοθήκη χρησιμοποιώντας τους διάφορους τύπους πληροφοριακών πόρων και υπηρεσιών για την εκπλήρωση των αναγκών πληροφόρησης των διαφόρων τους καθημερινές δραστηριότητες. Έτσι, η διαθεσιμότητα ποιοτικών πηγών πληροφόρησης και υπηρεσιών στις βιβλιοθήκες έχει ένα σημαντική επίδραση στην ικανοποίηση των χρηστών. Όταν οι χρήστες είναι ικανοποιημένοι με τους πόρους πληροφοριών βιβλιοθήκης, δεν ξανά επιστρέφουν μόνο, αλλά μεταδίδουν και θετικά μηνύματα σε άλλους χρήστες.

Τα άτομα που εργάζονται στις βιβλιοθήκες βλέπουμε ότι σέβονται τις ανάγκες των χρηστών και είναι πρόθυμοι να βοηθήσουν να γίνουν οι απαραίτητες αλλαγές για την ικανοποίηση των χρηστών και την ποιότητα στις προσφερόμενες υπηρεσίες.

Η συνεχής αξιολόγηση των υπηρεσιών είναι σημαντική και πάντοτε σκοπεύει στις μακροπρόθεσμες βελτιώσεις των βιβλιοθηκών. Πρέπει να καθιερωθεί ως μία σημαντική μέθοδος μέσω της οποίας ένας οργανισμός μεταμορφώνεται ανάλογα με τις απαραίτητες αλλαγές που αφορούν τον τρόπο λειτουργίας τις υποδομές του, οι οποίες και επιτρέπουν στον οργανισμό να αναπτυχθεί.

Τα αποτελέσματα της ανασκόπησης σε γενικότερες γραμμές είναι θετικά αλλά εντοπίζουν τις άμεσες και συνεχιζόμενες αλλαγές που πρέπει να γίνονται στο περιβάλλον των Βιβλιοθηκών Επιστημών Υγείας αφού οι εξελίξεις στον τομέα της υγείας είναι κλιμακωτές και συνεχιζόμενες. Πάντα με γνώμονα την παροχή της καλύτερης και ποιοτικότερης προσφοράς φροντίδας στους ασθενείς όλοι πρέπει να προσπαθούν για το καλύτερο δυνατό. Η αύξηση του αριθμού των χρηστών αυξάνεται και το υλικό που ζητούν από την βιβλιοθήκη έχει θετικό αντίκτυπο στην περίθαλψη του ασθενή. Επίσης τα εκπαιδευτικά προγράμματα που διοργανώνονται από τις βιβλιοθήκες και αφορούν πληροφορίες για τις παρεχόμενες πηγές και τον τρόπο που

μπορεί να τις χρησιμοποιήσουν έχουν θετική επιρροή και αυξάνουν την αυτοπεποίθηση του χρήστη.

Οι μελλοντικές έρευνες θα πρέπει να στοχεύουν σε υψηλότερο ποσοστό προσωπικού. Οι βιβλιοθηκονόμοι θα πρέπει να σκεφτούν κίνητρα (σε 2 από τις έρευνες που αναφέρθηκαν έδωσαν κίνητρο στους συμμετέχοντες εκπαιδευτικούς δωροκουπόνι για αγορά γεύματος από την καφετέρια του οργανισμού) για να αποκτήσουν υψηλότερο ποσοστό ανταπόκρισης και κάποιες μελλοντικές δράσεις προτείνονται, όπως:

- Περαιτέρω και εξατομικευμένη διερεύνηση των αναγκών των χρηστών τους για παροχή εκπαίδευσης.
- Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης από τους ίδιους τους χρήστες.
- Ανάπτυξη μοντέλου εκπαίδευσης χρηστών βασισμένο σε διεθνή πρότυπα που να λειτουργεί ως εργαλείο για τους ιατρικούς βιβλιοθηκονόμους.
- Ανάπτυξη ενός έγκυρου εργαλείου ώστε να μπορούν οι βιβλιοθηκονόμοι και οι επιστήμονες της πληροφόρησης να αξιολογήσουν πιο εύκολα τις επιδράσεις της εκπαίδευσης τους.

Πιστεύω ότι οι υπηρεσίες των βιβλιοθηκών επιστημών υγείας αποτελούν αναπόσπαστο μέρος του νοσοκομείου και μια απολύτως απαραίτητη υπηρεσία αφού όλοι οι επαγγελματίες που ασχολούνται στον τομέα της Υγείας έχουν ένα απώτερο στόχο και αυτός είναι η όσο το δυνατό καλύτερη και ποιοτικότερη παροχή εξατομικευμένης φροντίδας στους ασθενείς.

Εξίσου σημαντικό είναι το γεγονός ότι δεν πρέπει τα θετικά αποτελέσματα μιας έρευνας να εφησυχάσουν τους αρμόδιους αλλά να τους καθηδηγήσουν στο να βρίσκουν συνεχώς τρόπους να βελτιώνουν και να εξελίσσουν την Βιβλιοθήκη μέσα από τη δημιουργία ή αναπροσαρμογή υπηρεσιών, την εισαγωγή νέων τεχνολογιών και τον εμπλουτισμό του υλικού. Η καταγραφή και η μελέτη των απόψεων των χρηστών θα πρέπει να γίνεται τακτικά έτσι ώστε να βρίσκονται λύσεις σε κάθε παράνομο ή αρνητική άποψη.

Βιβλιογραφία

Aitken M. E., Powelson E.S., Reaume D.R. & Ghali A. W., (2011), *Involving Clinical Librarians at the point of care: results of a controlled intervention*, Academic Medicine, Vol. 86(12).

Ayre. S., Barbrook J., Engel C., Lacey P., Phul A., Stevenson P. & Toft S. (2014), *Measuring the impact of information skills training: a survey of health libraries in England*, Health Information and Libraries Journal (32).

Bradley R., G. K., Martin P.W. & Schumacher, R. E. 2002. *Real-time, evidence-based medicine instruction: a randomized controlled trial in a neonatal intensive care unit*. Journal of the Medical Library Association. 90, pp. 194-201.

Brettle, A. 2003. *Information skills training: a systematic review of the literature*. Health Information and Libraries Journal. 20 (suppl.1) pp. 3-9.

Bryant L. S., & Gray A., (2006), *Demonstrating the positive impact of information support on patient care in primary care: a rapid literature review*, Health information and libraries Journal Vol.23

Burton E. J., (1995), *The impact of medical libraries and literature on patient care in New Zealand*, Bulletin of Medical Library Association Vol. 83(4)

Crosby, P.B. (1979), *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain*. McGraw-Hill, New York.

Cuddy M. T., *Value of hospital libraries: the Fuld Campus study*, Journal of the Medical Library Association Vol. 93(4).

Davis A., Shorr R., Campbell K. & McGowan J. (2004), *A post-merger hospital library collection survey and data analysis indicated better resource allocation and user satisfaction*, JCHLA/JABSC Vol. 25

DeRosa A., (2013), *Survey of the information-seeing behaviour of hospital professionals at a Public Cancer Hospital in Greece Proves the value of hospital Libraries*, Evidence based library and information practice Vol. 8(2).

Dunn K., Brewer K., Marshall G.J., & Sollenberger J. (2009), *Measuring the value and impact of health sciences libraries: planning an update and replication on the Rochester Study*, Journal of Medical Library Association, Vol. 97(4).

Funk J. C. (1998), *Evolving roles of life and health sciences librarians for the twenty-first century*, Bulletin of Medical Library Association Vol.86(3).

Glitz B., Lovas I. & Flack V., (1992), *The Changing status of hospital libraries 1984-1989: characteristics and services in Region 7 of the National Network of Libraries of Medicine*, Bulletin of Medical Library Association Vol.80(2).

Gold A. R., Fink R. W., Stearns S.N.& Bloomquist H. (1974), *The Health Information Specialist: A New Resource for Hospital Library Services and Education Programs*, Bulletin of Medical Library Association Vol.62(3).

Haglund L., Roos A., & Wallgren-Bjork P., (2018), *Health Sciences Libraries in Sweden: New directions, expanding roles*, Health Information and Libraries Journal Vol.35.

Hospital Libraries Section Standards Committee, *Standards for Hospital libraries 2007*, Journal of Medical Library Association, Vol. 96(2), 2008.

Juran, J.M. & Gryna, F.M. (1988) *Juran's Quality Control Handbook*. 4th Edition, McGraw-Hill, New York.

Kelle K.,(2009), *Health Science Libraries: Future trends*, The Irish Library, Vol. 18(1)

Kim W.Na (2010), *A study on the status of Medical Library user instruction in Korea and program development*, Korea, 2010.

King N. D. (1987), *The contribution of Hospital Library Information services to clinical care: a study in eight hospitals*, Bulletin of Medical Library Association, Vol. 75(4)

Kotler, P. & Keller, K. (2006) *Marketing Management*. 12th Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River.

Lombardo T.N., Arlitsch K., & Gregory M.J., (2000), *Cyprus Medical Libraries Project: International Collaboration for Electronic Document Delivery and Full-text Database Development*. Issues in Science and Technology Librarianship, Summer 2000, Issue 27. <https://webdoc.gwdg.de/edoc/aw/ucsb/istl/00-summer/article3.html>

Marchall G. J., Sollenberger J., Easterby-Gannett S., Morgan K. L., Klem M., K. Cavanaugh S., Burr Oliver K., Thompson C.A, Romanosky N. & Hunter Sue (2013), *The value of library and information services in patient care: results of a multisite study*, Journal of medical library association Vol. 101(1)

Marshall G. J. (1992), *The impact of the hospital library on clinical decision making: the Rochester Study*, Bulletin of Medical Library Association Vol.80(2).

Marshall G. J., (2007), *Measuring the value and impact of health library and information services: past reflections, future possibilities*. Health Information and Libraries Journal, Vol.24 (Suppl. 1).

Martin S. (2003), *Using SERVQUAL in health Libraries across Somerset, Devon and Cornwall*, Health information and Libraries Journal Vol. 20

McKeowen S., Konrad S.L., McTavish J., & Boyce E., (2017), *Evaluation of hospital staff's perceived quality of librarian-mediated literature searching services*, Journal of the Medical Library Association Vol. 105(2).

Medernach C., & Franko J., (2007), *Assessing the impact of information services in a regionalized health-care organization*, Health information and Libraries Journal, Vol. 24 (Suppl.1).

Mohammad T. (2004) *Total quality management (TQM): an overview*, The Bottom Line, Vol. 17 Issue: 1, pp.15-19

Muallem M., (2007), *Hospital libraries and internet point of care: a collaborative approach*, Journal of hospital librarianship, Vol. 7(3).

Naeem B. S., Ahmed S. & Rabbani W. M., (2013), *The impact of Hospital Libraries on Patient care and Clinical decision making: a survey of teaching hospitals*, Journal of hospital librarianship Vol. 13

O' Connor P. (2002), *Determining the impact of health library services on patient care: a review of the literature*, Health information and Libraries Journal, Vol. 19.

Pena M. M., Santos da Silva M., E., Rizzato Tronchin M.D., & Melleiro M.M. (2013), *The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health Services*. Rev Esc Enferm USP Vol. 47(5)

Perrier L., Farrell A., Ayala P., Lightfoot D., Kenny T., Aaronson E., Allee N., Brigham T., Connor E., Constantinescu T., Muellenbach J., Epstein Brown H-A., & Weiss A. (2014), *Effects of librarian-provided services in healthcare settings: a systematic review*, Journal of American Information Association, Vol. 21

Powelson E.S. & Reaume D.R. (2012), *Using the results of a satisfaction survey to demonstrate the impact of a new library service model*, Health information and Libraries Journal, Vol. 29(3).

Seneviratne D. (2006), *Measuring user satisfaction: a case study at the PGIM Branch library at Peradeniya*, Journal of the University Librarians Association of Sri Lanka, Vol. 10

Thibodeau L.P & Funk J.C., *Trends in hospital librarianship and hospital library services: 1989 to 2006*, Journal of the Medical Library Association Vol. 97(4).

Thompson B., Kyrillidou M., & Cook C., (2007), *User Library service expectations in health science vs. other settings: a LibQUAL+® study*, Health information and libraries journal Vol.24(Suppl. 1).

Tiemo A. P. & Ateboh B.A, (2016), *User's satisfaction with library information resources and services: a case study college of health sciences library Niger Delta University, Amassoma, Nigeria*, Journal of Education and Practice, Vol. 7(16).

Turtle M.K. (2005), *A survey of users and non-users of a UK teaching hospital library and information service*, Health information and libraries journal Vol 22.

Urquhart C., Thomas R., Ovenst J., Lucking & Villa J. (2010), *Planning changes to health library services on the basis of impact assessment*, Health Information and Libraries Journal (27).

Wolfgram A. P. (1985), *Hospital Libraries in the United States: Historical Antecedents*, Bulletin of Medical Library Association Vol.73(1).

Zeithaml A. V., Berry L.L., & Parasuraman A., (1996) *The Behavioural Consequences of Service Quality*, Journal of Marketing, Vol. 60, April 1996.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ετήσια Έκθεση, Υπουργείο Υγείας Κύπρου, Λευκωσία, 2005.

Ζάχος Γ. (1999), *Έρευνες Χρήσης Βιβλιοθηκών: Μια εφαρμογή στο Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων*. http://momap.lib.uoi.gr/activities/activities_gre_01.php#2

Καλογεράκη Ε. & Τσαλαπατάνη Ε. (2009), *Αξιολόγηση των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων των νοσοκομειακών βιβλιοθηκών*, Αθήνα.

Κυριλλίδου Μ. (2005), *Η διεθνοποίηση της αξιολόγησης των Βιβλιοθηκών και η ανάπτυξη του LibQUAL+™*, Θεσσαλονίκη, 2005.

Κωσταγιόλας Π. Α., (2006), *Διοίκηση ποιότητας στις σύγχρονες βιβλιοθήκες-υπηρεσίες πληροφόρησης: ο ρόλος των προσδοκιών των χρηστών*, Αθήνα.

Κωσταγιόλας Π. Α., Καϊτελίδου Δ. & Χατζοπούλου Μ. (2007), *Βελτιώνοντας την ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας*, Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.

Χαλεπλιόγλου Α., & Κωσταγιόλας Π. (2008), *Αποτιμώντας την αξία της Βιβλιοθήκης στο πλαίσιο των Ακαδημαϊκών και Ερευνητικών Ιδρυμάτων Επιστημών Υγείας στην Ελλάδα*. Αθήνα, 2008.

Χλωμούδης Κ., & Κωσταγιόλας Π., (2004), *Σύγχρονες Βιβλιοθήκες - Τράπεζες πληροφοριών*, Πειραιάς: Τζέι & Τζέι Ελλάς.