

**Rapport från studieresa till Nederländerna 9 – 13 maj 2005
ang. Health Information Points på folkbibliotek
finansierad genom stipendium från Svensk Biblioteksforening**

**Vereniging van Openbare Bibliotheken
(The Netherlands Public Library Association)**

www.debibliotheken.nl/english/

En artikel i SPLQ, Scandinavian Public Library Quarterly år 2004:2, av Marian Koren, om hälsoinformation på folkbibliotek i Nederländerna ledde till en ansökan om ett resestipendium hos Svensk Biblioteksforening. Vi ville veta mer om hur man arbetar med information kring hälsa på folkbibliotek i Nederländerna. Vi kontaktade Marian Koren och fick en utmärkt beskrivning över lämpliga bibliotek att besöka.

Marian Koren arbetar som chef över the Research and International Affairs Department på NPLA, the Netherlands Public Library Association. Kontoret ligger i Haag.

Dit anlände vi tisdagen den 10 maj och fick vi en intressant genomgång av det nationella biblioteksförbundets verksamhet av herr Lüc Röst, förbundets chefredaktör och Thea van Lankvelt.

Det finns ca 450 folkbiblioteksorganisationer (1115 folkbibliotek) i Nederländerna och dessa betalar en årlig medlemsavgift till förbundet (0,5 milj.Euro). Förbundet utför också en del nationella biblioteksuppgifter i egenskap av biblioteksauktoritet och sorterar under Ministeriet för Utbildning, Kultur och Vetenskap, varifrån de huvudsakliga intäkterna kommer (5 milj.Euro). På uppdrag av ministeriet stakas riktlinjer ut för biblioteken med syftet att förbättra samsyn, kvalitet, nyskapande och mångfald.

Förbundet gör bl a marknadsföringskampanjer, arbetar med folkbiblioteksportalen www.bibliotheek.nl och med ett digitalt basutbud. Vart fjärde år utformar förbundet enligt uppdrag från Ministeriet en nationell utvecklingsplan för de nederländska folkbiblioteken och den ligger till grund för en ny anslagsperiod.

Exempel på framtidssatsningar är ett nationellt läs-program, ett virtuellt skolbibliotek och ett virtuellt läs-torg.

Community information eller samhällsinformation var en grundläggande ny serviceorientering på 90-talet. Föreningen startade med försöksprojekt, påbyggnadskurser, avtal med nationella partnerorganisationer och en handbok 'Publieksinformatie' (4 band).

År 2002/2003 startade "G!DS" (Guide), en databas för länkar, adresser, evenemang med mera. Biblioteken kan hämta information ur G!DS men också lägga in egen samhällsinformation och information om kultur och utbildning. Det nationella biblioteksförbundet upprättar ett formulär i G!DS som sedan de resp. biblioteken kan fylla i med lokal information lik den som finns på de gula sidorna i telefonkatalogen.

På nationell nivå finns också hälsoportalen "gezondheidsloket" (www.gezondheidsloket.nl). Det är en virtuell, interaktiv databas med hälsoinformation. Den är även kommersiell. Här finns länkar och webbadresser och det går att hitta i basen med hjälp av sökord.

Information om hälsa ska finnas virtuellt men också reellt. På det lokala planet har man därför startat GIP's (Health Information Points) på bibliotek. År 1998 drogs ett nationellt projekt igång på tio bibliotek.

Zoetermeer

www.bibliotheek-zoetermeer.nl

Ett pilotbibliotek låg i **Zoetermeer**, en sovstad till Haag med ca 110.000 invånare.

Zoetermeer har en hög andel äldre personer och många invandrare.

En trappa ned i biblioteket ligger sedan år 2000 Gezondheids Informatie Punt (GIP) (Health Information Point). Här hade man samlat böcker, tidskrifter, broschyrer från patientorganisationer och föreningar (även på andra språk än nederländska) och datorer med databaser och länkar till sidor om hälsa.

Man framhöll vikten av att samarbeta med organisationer, föreningar, Apoteket med flera. Det hade inneburit en stor vinst för båda parter. Bibliotekets generösa öppettider gjorde att föreningarna nådde en stor och ny publik. Och biblioteket fick information om nyheter inom skilda medicinska områden.

Varje månad hade man ett speciellt tema (t ex diabetes, ADHD) och det uppmärksammades genom utställningar, föreläsningar, work-shops och ibland tester.

Man poängterade att biblioteket endast stod för information, absolut inte rådgivning.

Under bibliotekets tema-kvällar var det experter som föreläste och testade besökare medan biblioteket stod som värd och hälsade alla välkomna.

Man hade också litteratur och broschyrer om alternativmedicin, men endast från föreningar som var registrerade hos myndigheterna.

Av nya broschyrer köpte biblioteket två ex, ett ref.-ex och ett till utlån. En nationell organisation håller broschyrerna uppdaterade och meddelar biblioteken om vad som bör gallras. Bokinköpen skedde inom budgeten.

Projektet med en hälsoinformationspunkt hade blivit mycket lyckat och lockat många ovana biblioteksbesökare.

Ommoord

www.bibliotheek.rotterdam.nl

Rotterdam, med sina 600 000 invånare, har ett nyligen renoverat huvudbibliotek samt 23 filialbibliotek och två bokbussar.

Vårt besök gällde filialen i Ommoord som är ombyggt sedan 8 år tillbaka. I samma hus ligger ett café, en musikskola och ett sportcentrum.

Det är en blandad befolkning i Ommoord men andelen pensionärer är stor.

Innan biblioteket startade med en hälsoinformationspunkt hade man undersökt vilka ämnen som var de vanligast förekommande i de s k FAQ-frågorna. Frågor kring hälsa kom på första plats och därefter resor och resande.

Info-punkten för hälsa såg professionell och inbjudande ut. Man hade en egen logo i form av ett stetoskop och den fanns både på bokryggarna och överst på bokhyllorna. Mellan hyllorna stod ett snyggt ställ med broschyrer och tidskrifter. De böcker som fanns var

filialens egna men det gick naturligtvis beställa titlar från huvudbiblioteket. Även här framhöll man samarbetet med föreningar, organisationer etc som mycket viktigt och att man arbetade mycket med aktiviteter av olika slag. Intresset för materialet bland besökarna var stort och antalet frågor hade ökat.

Rotterdam

www.bibliotheek.rotterdam.nl/Waar2.cfm?Naam=Centrale%20Bibliotheek

Dagen avslutades med att vi fick en visning av Rotterdams nyrenoverade huvudbibliotek, sju våningar högt och det största i Nederländerna. Renoveringen avslutades i september 2004. Besöket låg i och för sig utanför programmet men det var verkligen en upplevelse att få se det här spännande biblioteket.

Biblioservice Gelderland

www.biblioservice.nl

Med utgångspunkt från staden Arnhem (ca 150.000 invånare) besökte vi Biblioservice Gelderland, en regional serviceinstitution för bibliotek. Där fick vi en gedigen genomgång av verksamheten genom Marinel Peperkamp. Bibliotek med 30.000+ invån. är självständiga, men bibliotek med mindre än 30.000 invån. ligger enligt frivilligt avtal under provinsiella institutioner som styr ekonomiskt m.m. – Nu är dock en förändring på gång – ett avtal mellan lokala, provinsiella och nationella myndigheter syftar till en omstrukturering och förnyelse så att alla bibliotek ska samarbeta i större enheter och det ska vara mycket kundorienterat. Till exempel i Gelderland ska fem bibliotek bli ett (ett underlag på ca 50.000 invån. ansågs rekommendabelt), och Biblioservice blir då mer en serviceinstitution för större biblioteksorganisationer (basbibliotek) och kan ge hjälp med samordning och utveckling mot att det enskilda biblioteket betalar med en del av sitt anslag (2.500 Euro per år).

Biblioservice kan hjälpa till med att t.ex. etablera en Gezondheids Informatie Punt (GIP) (eller på engelska Health Information Point), utbilda personal, ombesörja kontakter med vård- och hälsoorganisationer på alla plan etc.

Man har fått fram att ca 60% går först till biblioteket med sin medicinska fråga.

Specialister i regionala bibliotek som t.ex. Zutphen hjälper till att besvara frågan, om inte det lokala biblioteket kan. Sedan kan specialisten i sin tur konsultera Biblioservice som också har kontakter på ett nationellt plan. Sedan år 2000 har man haft denna organisation med provinsiella service managers inom olika områden (andra exempel är kultur, utbildning etc) som utvecklar nätverk och har kontakter med myndigheter och regering samt också utvecklar verksamheten virtuellt.

Gelderland är med i det nationella databassystemet G!DS, som är mycket bra och många bibliotek deltar. Databasen tillhör biblioteken men andra organisationer kan också gå in det kostar 200 Euro per år att vara med). Här lägger man in sina lokala uppgifter enligt mallar om t.ex. sjukhus, läkare, apotek med adresser och alla uppgifter och sedan kan

man gå in och plocka ut lokal information som man vill ha till foldrar el.dyl., eller om man vill skicka över information till en annan institution.

Ett annat virtuellt resultat är Gezondheidsloket, som har ett bra urval kvalitetslänkar, mest nederländska men om det inte finns så tar man engelska. Den har gjort stor succé men det är mycket arbete att hålla den uppdaterad så den ligger numera under www.bibliotheek.nl och frågorna går nu till al@din, en nationell gratis frågeservice om allt som även konsulterar läkare och specialister.

Biblioservice har utarbetat en egen handbok (enbart på nederländska) i hur man upprättar en Health Information Point och tilhandahåller också utbildning och träning av personal i hur själva arbetet kan bedrivas.

Andra organisationer har visat mycket stort intresse av att samarbeta med biblioteken inom detta ämne, i högre grad än vad biblioteken kunde hantera!! Fler GIP är också på gång.

Projektet utvärderades 2004 (efter 4 år): man kollade upp med besökarna vilken ålder de hade, om de var patienter, var de hittade informationen om projektet, vilka svar de fick etc, och registrerade frågor. Det blev ett ökande behov av att ställa frågor!

Varje stad har en lokal hälsopolitik och biblioteket ingår med sin funktion. Nästa år ska det komma en lag om Social support med bl.a. lokala webbsidor med information om det ena och det andra.

Viktigt.....

Viktigt att tänka på:

- Att arbeta med nätverk
- Avtal med sjukhus t.ex. om pdf.filer som kan tryckas vid behov
- Föreläsningar
- Nyhetsblad "Asclepius" med olika teman. En organisation hjälper till samt granskar
- Virtuellt, t.ex. G!DS – alla källor

Fysiskt:

- När informationen ska starta
- Front office
- Back up: regionalt, Biblioservice eller al@din (24 tim öppet)
- Viss profilering

Public Library Zutphen
www.bibliotheekzutphen.nl

Från Biblioservice åkte vi till ett folkbiblioteket i Zutphen, en stad med 43.000 invånare. Detta bibliotek är mycket speciellt, det upptar nämligen hela ytan i en gammal kyrka som byggdes 1293 av dominikanerna. En viss kontrast mellan alla moderna datorer, återlämningsrobot och den traditionella kyrkomiljön, men det fungerar som ett aktivt bibliotek. Enligt personalen är det dock en del problem med akustiken (eko) och kyla på

vintern. Man måste betala en avgift för att vara medlem och få låna – ca 30% av befolkningen har lånekort. De flesta anställda arbetar deltid här precis som på andra nederländska bibliotek och man har också en del beredskapsarbetare. – Här finns också en Health Information Point på det övre planet. Den är trevligt arrangerad och väl synlig med den medicinska logon. Föreläsningar ur olika hälsoaspekter m.m. arrangeras och ibland hjälper olika fonder till med finansiering. Informationen riktas till speciella grupper.

Public Library Enschede

www.obenschede.nl

Infopoints av olika slag verkar vara en ny trend på folkbiblioteken i Nederländerna och en framgångsrik sådan! På Enschedes folkbibliotek finns en Infopoint angående frivilligarbete

och på närliggande Hengelo bibliotek finns Infopoints angående medicin och historia. I Enschede pratade vi med ms Hanneke Mentink som har en övergripande tjänst bl.a. vad gäller Infopoints i området. Hennes uppdrag är att ta fram projekt som berikar och utvidgar bibliotekets roll. Det lokala biblioteket får betala lite till regionen men det blir ändå billigare än om de skulle göra arbetet själva. Hon framhöll många *viktiga saker att tänka på* när man vill inrätta en Infopoint:

Samarbete med andra organisationer är en förutsättning. Det måste förekomma *aktiviteter*, utställningar, marknader m.m. – det ska vara *levande!* Biblioteket fungerar som *värd* men organisationerna står själva för arrangemangen. En Health Information Point måste vara *trovärdig*, något som man kan lita på. *Internet* är det första steget + en mängd saker *i biblioteket*, utställningar m.m. Det måste *se professionellt ut*. Det gäller att få med *flera bibliotek* i projektet – värdefullt ur hälsoorganisationernas synpunkt som ofta sätter *fokus* på 4-5 städer, en del av distrikt men också geografiskt och nationellt. Då är det bra att också biblioteken är organiserade på liknande sätt med tanke på framtida *nätverk* – alltså *organisera över regionen*. Man måste också *uppsöka folk*. Vidare måste man fundera på *om man inte kan svara på besökarnas frågor* – *vart vänder man sig då?* Man behöver bygga upp *en kedja*. Frågorna kommer och de ökar om man startar en Health Information Point. Det är också viktigt att *utbilda kollegorna*.

- Att framhålla när man söker samarbete med andra organisationer:

Det handlar om *många bibliotek- en region*, ange *antal besökare* (besöksräknare), *biblioteken är öppna länge*(öppettider), *alla sorters människor* kommer till biblioteket. Detta har så stora fördelar att många organisationer, när de får det klart för sig, *mer än gärna* vill samarbeta och delta *gratis*, eftersom det då handlar om *marknadsföring* ur deras synvinkel.

Biblioteket är en organisation som hjälper andra organisationer – det gör ingen annan!

Public Library Hengelo
www.bibliotheekhengelo.nl

Biblioteket i Hengelo (170.000 invån.) stod inför flyttning till en helt nybyggd lokal inom ett år och arbetade därför under tiden självständigt med sina olika projekt i den omfattning de hann. De har en Health Information Point sedan två år tillbaka, som är inriktad på att vara frisk och förbli så, mycket förebyggande hälsoinformation. Det gjordes först en undersökning om vad besökarna önskar och har behov av. *Mobbing* var ett annat önskemål, ett ämne där man vill ha utökad information. De samarbetar med kommunens Health service och med andra organisationer. På biblioteket finns tillgång till fri dator med fria databaser och varannan månad har man ett tema med aktiviteter, kaffe etc.

Hengelo bibliotek har också en History Information Point, som var nyare och uppbyggd på ett lite annat sätt, bl.a. med filmer. *Rörliga bilder* är något som alltid lockar hade man kommit fram till.

Även inom *Genealogi* hade man satsat i samarbete med regionen, främst via webben.

Avslutningsvis

vill vi gärna poängtera att vi blev mycket vänligt mottagna på alla platser vi besökte i Nederländerna och informerades av kunnig och engagerad personal.

Lund 2005-05-19

Brita Graumann och Birgit Ahlquist

Lunds stadsbibliotek

Teknik & Naturvetenskap

brita.graumann@lund.se

birgit.ahlquist@lund.se

