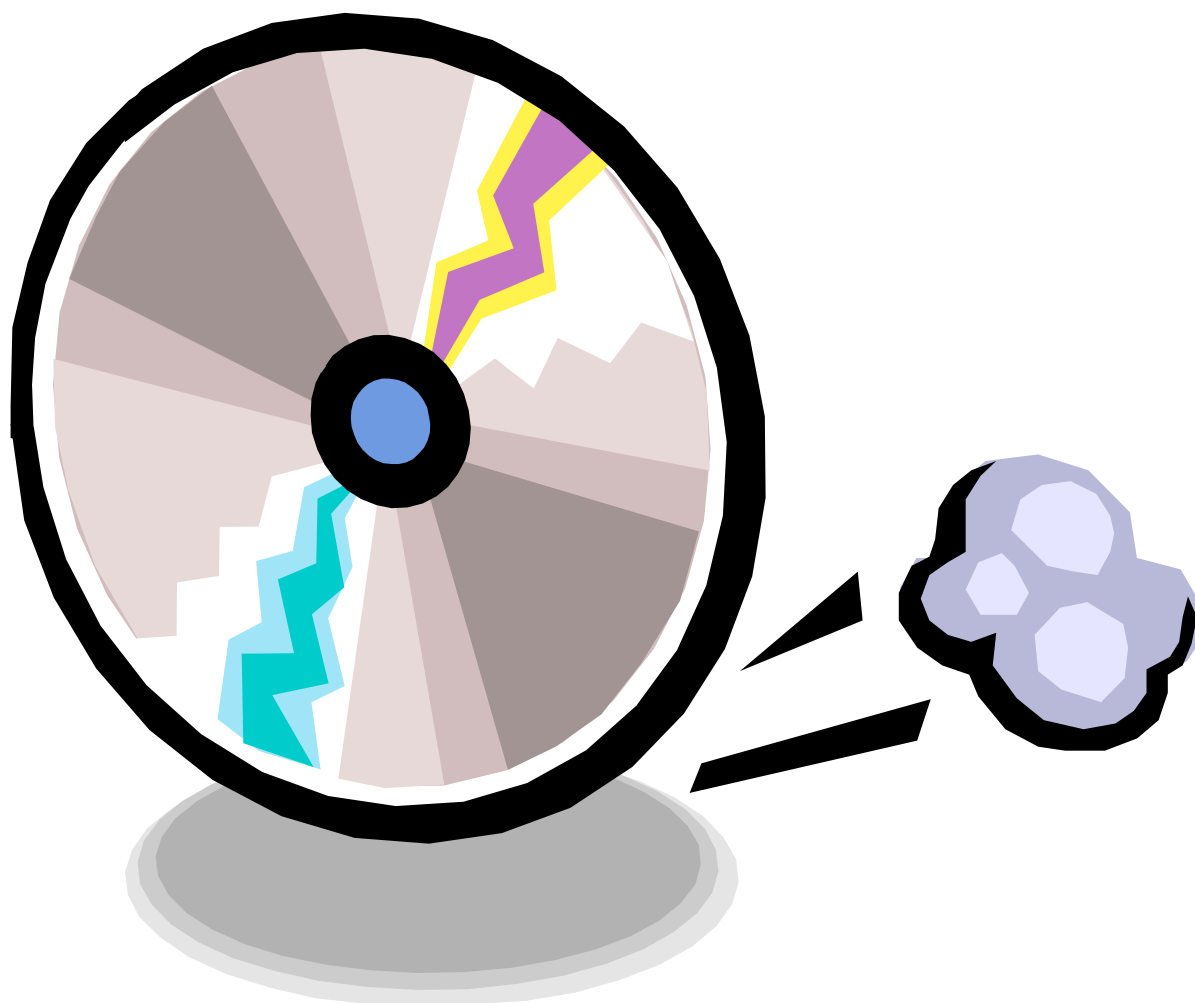


SMMH-Nytt

Nr. 1/2000 vol. 24

Norsk Bibliotekforening
Spesialgruppen for medisin og helsefag



Redaksjon SMH-Nytt:

Elisabeth Akre

Diakonhjemmets sykehus, Medisinsk bibliotek
Postboks 23 Vinderen, 0319 Oslo.
Tlf: 22 45 16 38 Fax: 22 45 16 99
E-mail: elisabeth.akre@diakonsyk.no

Mimi Dammann

Bibliotek for medisin og helsefag
Postboks 1113 Blindern 0317 Oslo
Tlf. 22 85 14 58
E-mail: mimi.dammann@labmed.uio.no

Hilde Strømme

Ullevål sykehus, Medisinsk bibliotek
0407 Oslo
Tlf. 23 01 50 62, Fax: 22 11 98 50
E-mail: hilde.stromme@ioks.uio.no

Signe Romuld

Statens helsetilsyn, Biblioteket
Postboks 8128 Dep, 0032 Oslo
Tlf. 22 24 88 98 Fax: 22 24 95 90
signe.romuld@helsetilsynet.dep.telemax.no

Japke Stobbe

Høgskolen i Molde, Biblioteket Avd. for helsefag
Postboks 308, 6401 Molde
Tlf. 71 21 41 68 Fax: 71 21 40 50
japke.stobbe@himolde.no

SMH-Nytt utgis av:

Norsk Bibliotekforening
Spesialgruppen for medisin og helsefag
Kontonummer: 0806 2267276
ISSN 0800-3181

Opplag 250, gratis til SMHs medlemmer.
Årsabonnement ikke-medlemmer kr. 100

URL:

www.uio.no/umed/opsykiat/SMHnytt1-2000

Manuskripter til SMH-Nytt:

Bruk Times New Roman pkt.11, helst Word 6.0 eller høyere (for PC, ikke Mac). Unngå bruk av tabulatorer og doble mellomrom. Manus sendes redaksjonen på virussjekk diskett eller som vedlegg til epost. Foto (helst sort/hvitt) eller andre illustrasjoner sendes sammen med papirversjonen eller inkludert som elektronisk bilde i GIF, WMF, JPG-format eller som clip-art. Alle oppgitte Web-adresser må være sjekket slik at de kan brukes direkte i nettutgaven av bladet. Redaktørene forbeholder seg en viss rett til å forkorte/forandre/klippe i tekst eller bilder.

Innhold:	Side
Blanke ark...	3
Siden sist — Nytt fra Styret	4
Nå er vi her: SMHs egen EBM-gruppe	6
Det VII Cochrane Colloquium	7
"Informasjonskompetance via kompetent brukerundervisning"	10
Biblioteket i Statens helsetilsyn	15
Norsk kvinnehelsedatabase	19
Brukeren i sentrum	21
Resultat från servicekvalitetsundersökningen på SU:s medicinska bibliotek, hösten 1998	23
Årsmelding 1999	27
Regnskap 1999	31
Virkeplan 2000	32
Budsjett 2000	34
Referat fra Årsmøtet 2000	35
Referat fra medlemsmøte	36
EAHIL styre- og rådsmøte i Amsterdam	37
Stipendordinger	38

Deadline for neste nummer: 15. juni, 2000

Blanke ark...

Hilsen fra redaksjonen

Det er nytt år, nye nummer av SMH-Nytt og fornyet redaksjon. Hilde har overtatt "produksjonen" og er veldig glad når hun får manus som er korrekturlest, minst mulig formatert og i foreskrevne fonter og størrelser. Ellers påstår hun at det er morsomt, og det vil vi gjerne tro henne på!

Nytt år er det også for SMH, og det betyr årsmøte og planlegging av aktiviteter gjennom året. Dette nummeret dekker derfor både virkeplan, budsjett og annet i forbindelse med årsmøtet.

Nytt er også fast EBM-spalte, som denne gangen er rapport fra Cochrane Colloquium. EBM er stadig et svært aktuelt tema, og gjennom faste bidrag til spalten fra EBM-gruppen vil vi prøve å holde leserne oppdatert på området.

Siden temaet for vår hilsen denne gangen er nyheter, har vi også besluttet å gjøre en ny vri på SMH-Nytts profil. Elektronisk formidling gjennom MEDBIBL-listen og SMHs hjemmeside vil ta seg av annonsering av nyheter og aktualiteter, og SMH-Nytt vil fokusere på faglige artikler og rapporter. Så denne gangen finner du for eksempel ikke annonse om SMHs reisestipend i bladet - vil du vite noe om den slags, må du gå til hjemmesiden!

I fornyelsens navn ønsker vi nye lesere velkommen og gamle en ny giv! For eksempel ved å reise til London i juli og få nytt påfyll.

Hilsen Elisabeth, Mimi, Signe, Japke og Hilde

Pasientinformasjon En viktig oppgave for bibliotekene

I forbindelse med Det 67. Bibliotekmøte arrangerer SMH seminar om pasientinformasjon onsdag 5. april 2000 i Folkets Hus, Oslo. Seminaret, som åpent for alle, kommer til å ta for seg forskjellige typer av pasientinformasjon, samt hvordan fag- og folkebibliotekene kan samarbeide om lånernes behov for informasjon om helse og sykdom.

Mer informasjon og fullt program kommer på hjemmesidene til SMH og NBF.

SMH: www.ub.uio.no/umh/psykiat/smh.htm

NBF: www.norskbiibliotekforening.no/

Siden sist

Nytt fra Styret

Det er mange baller i luften for tiden. Kurs for baltiske kolleger, pasientinformasjonsseminar for folke- og fagbibliotek, helsetemanummer av Bibliotekforum, videre arbeid med Helsenota og nordisk sesjon på den store ICML - kongressen i London, for å nevne noe av det styret arbeider mye med. Alt gjenspeiles i virkeplanen som nylig er vedtatt. De første uker av 2000 har gått med til arbeid med virkeplan, budsjett og annet i forbindelse med årsmøtet.

Kurs og seminarer

Krav til kompetanse innen publisering, og særlig web-publisering, er blitt en del av hverdagen for svært mange. Peter Sebastian Klausen, Medisinsk bibliotek på Ullevål sykehus, som nå dessverre er gått ut av helsefagmiljøet, holdt høstens SMH-kurs med tema Publisering på Web. Kurset fokuserte på bildebehandling og tabellbruk, casading style sheets og andre finurligheter for litt viderekomne. Kursdokumentasjonen var meget god og utfyllende, og ble delt ut i CD-ROM-versjon i tillegg til trykt.

Kursvirksomhet er et prioritert område for SMHs styre, og vårsemesteret byr på seminarer om brukerundersøkelser (se referat i dette nummer) og pasientinformasjon, det siste er åpent for alle og holdes i forbindelse med det 67. bibliotekmøtet i april (se egen annonsering).

Converge on London

Det har vel neppe unngått noen at 2000 er året for en av de største samlinger innen medisinsk og helsefaglig bibliotekvirksomhet. International Congress on Medical Librarianship holdes i London 2. – 5. juli, med videreutdanningskurs i forkant og bibliotekbesøk i etterkant. Her får vi blant annet muligheten til å besøke British Library, som mange av oss har hyppig kontakt med. NAMHI, fellesorganisasjonen for de nordiske foreningene, skal ha en sesjon med tre foredrag. Sesjonens tittel er ”Transfer of knowledge”, og foredragsholderne kommer fra Finland, Latvia og Norge/Litauen. Dette er virkelig et felles nordisk-baltisk prosjekt.

Det er også ellers flere norske og nordiske bidrag.

Vi oppfordrer alle til å gå inn på kongressens hjemmeside: www.icml.org - der finnes program og alle detaljer. Se også referat fra medlemsmøte 17.februar.

”Utenbys møte” 2000 i London!

Vi etterlyser stadig en bedre betegnelse på de årlige SMH-seminarene som ikke foregår i Oslo- området – forslag mottas gjerne. I år er det til og med ”utomlands”! I håp om at riktig mange SMHere får muligheten til å reise til London og fråste i faglig påfyll, slår vi i år stort på det og legger utenbysmøtet i sammenheng med arrangementene der. Det blir i tillegg til NAMHI-sesjonen også et nordisk medlemstreff, hvor vi ikke bare treffer andre SMHere men også kolleger fra de øvrige nordiske land. Med tanke på dette har SMH valgt å utlyse få, men større reisestipend denne gangen – til London-deltagelse er det satt av 3 stipend à kr 5000.

Norart/ Helsenota

Det har vært en overveldende respons på styrets oppfordring til reaksjon fra medlemmene på MEDBIBL – listen. Hele 26 institusjoner/ bibliotek har der bekreftet behovet for en bred bibliografisk dekning av norske helsefaglige artikler. En slik dokumentasjon på behovet er viktig for å få gjennomslag for kravet om å gjenopprette Helsenota.

Etter henvendelse fra SMH og andre organisasjoner innkalte nasjonalbibliotekar Rugaas til møte i høst for å diskutere mulige løsninger. SMHs styre var representert ved Elisabeth Husem. Tilstede var også NFF v/ leder Dagmar Langeggen og UMH ved Arne Jakobsson, samt representanter for Norart- seksjonen i NB. SMH arbeider nå, på oppfordring fra nasjonalbibliotekaren, med å finne mulige samarbeidspartnere fra berørte miljøer som høgskoler og fagforeninger, bl a Norsk Sykepleierforbund. Det skal holdes et nytt møte hos nasjonalbibliotekaren med disse. Hans håp er å få offentlig finansiert de stillingsressurser som trengs.

Kontaktmøte med RBT

RBT har hatt flyttesjau, og det var derfor en stund siden sist da siste kontaktmøte ble holdt 10. januar. SMH setter stor pris på å ha regelmessig kontakt. Det er nyttig å være løpende orientert om RBTs arbeid, og flere store prosjekter er kommet i gang, til dels som et resultat av denne kontakten.

Transfer of knowledge – etterutdanningsprogram i Baltikum

De fleste kjenner sikkert til at SMH etter søknad har fått en bevilgning på nesten 100.000 kroner fra Nordisk Ministerråd for å arrangere kurs for baltiske helsefagbibliotekarer. Planleggingen foregår nå for fullt. Kursene skal holdes i Kaunas, Litauen, 20-24. mars, og det er vår samarbeidspartner der, Meile Kretaviciene, som står for det lokale arrangementet. Kursene dekker Evidence Based Medicine, PubMed, helsefaglige internettressurser og bibliografiske verktøy med fokus på Reference Manager. Temaene er satt opp etter ønsker fra Baltikum. Kursene er basert på hands-on øvelser, og kan ha maks 20 deltagere, begrenset av antall disponible PCer. Det har vært god oppslutning og alle

kurs er fulltegnet, med deltagere fra alle tre land. Vi har gode, erfarne kursledere, vesentlig fra egne rekker. Anne-Marie Haraldstad og Lena Nordheim tar seg av EBM og RefMan, Astrid Müller underviser i nye PubMed og danske kolleger gir innføring i "Medisin på Internett". Kursene holdes på engelsk og kursmaterialet oversettes til utdeling på kurset. Dokumentasjonen vil også bli oversatt til de tre baltiske språk, slik at den kan distribueres til bibliotekarer som ikke får anledning til å delta på kursene, og derved forhåpentlig bidra til å spre kunnskapen ytterligere. I neste nummer vil det komme en rapport fra utdanningsprogrammet.

Oslo 2003

Planlegging av nordisk/baltisk workshop er i sin spede begynnelse. Den lokale organisasjonskomiteen begynner sine møter nå i vår. Tiden går fort til 2003! Komiteen består av Elisabeth Husem, Hilde Strømme, Turid Tharaldsen og Elisabeth Akre.

Hilsen Styret v/ Elisabeth Akre

ICML - LONDON 2.-5. JULI 1999 KRONENE RULLER VIDERE!

Ved hjelp av stor giverglede i Norge, og med bidrag fra Sverige og Finland, kan vi berette at det pr. i dag er samlet inn til 8 stipend med full dekning til våre kolleger i Latvia og Litauen for å delta på ICML i London! Dette er delvis stipend gitt av den svenske bibliotekforeningen, SAB, og fra SMH, men ca. 23.000 er kommet inn ved hjelp av kronerulling! Vi har fått stor anerkjennelse for vårt arbeid fra den internasjonale stipendkomiteen for ICML. Vi synes selv resultatet er bra, men det er ingen grunn til å hvile på våre laurbær ennå, vi har fremdeles noen på venteliste.

Derfor er det ikke for sent å gi et bidrag, stort eller lite, til vår kronerulling.

Som et ledd i kronerulling, kan vi tilby Proceedings fra vårt utdanningsprogram for baltiske kolleger i Kaunas i mars i år, og likeledes Proceedings fra NAMHIs sesjon på ICML i London. Dette bør ingen gå glipp av! "Proceedingene" må betales på forhånd og faktura kan fåes ved henvendelse til Elisabeth Husem, (e.e.husem@psykiatri.uio.no)

Bidrag kan ellers sendes til: Spesialgruppen for medisin og helsefag ved Marit Stavn, HIAK, Boks 372, 1301 Sandvika. Kontonummer: 08062267276.

Nå er vi her: SMHs egen EBM-gruppe

Av Irene N. Wiik og Lena Nordheim, Statens institutt for folkehelse

Etter å lenge ha gått med idéen langt bak i hodet har vi fått stablet på bena en liten undergruppe av SMH som foreløpig har navnet EBM-gruppen. EBM, eller Evidence Based Medicine, begynner å bli et velkjent begrep også innenfor den medisinske biblioteksverdenen, det er til og med innført som en MeSH-term. Vi er imidlertid ikke fornøyde med navnet. Evidence Based Medicine er bare én av retningene som samler seg under EB-paraplyen. Fire av medlemmene i gruppen jobber med Evidence Based Public Health som er noe ganske annet. Uansett, navnet skjemmer ingen og innen neste nummer av SMH skal vi prøve å finne på noe lurere.

Det er foreløpig få bibliotekarer som har spesialisert seg på området Evidence Based Practice (kunnskapsbasert praksis). Derfor var det ønskelig å samle alle som har interesse for og/eller jobber innenfor feltet. Gruppen har som formål å støtte hverandre faglig, men ønsker også å være en ressurs utad. Derfor har vi tinget oss en egen spalte I SMH-nytt der vi i hvert nummer vil komme med informasjon, tips, artikler m.m. Gruppen består av følgende medlemmer:

Marit Johansen. Marit er bibliotekar på Statens helsetilsyn. Hun er ansvarsperson innenfor EBP på biblioteket der. Marit var ukjent med begrepet EBP/EBM da hun begynte på Helsetilsynet, men har i løpet av kort tid satt seg inn i smått og stort og deltatt på Folkehelsas årlige workshop i Evidence Based Health Care og årskonferansen til Cochrane Collaboration.

Anne-Marie Haraldstad. Anne-Marie er sikkert kjent for de fleste SMH-lesere og har lang fartstid som medisinsk bibliotekar ved Rikshospitalet. Hun kan sies å være en foregangsbibliotekar innenfor EBP, og har blant annet implementert prinsippene for en kunnskapsbasert praksis i sine Medline-kurs. Anne-Marie går nå inn som undervisningsleder for undervisningsavdelingen ved UMH.

Janette Boynton. Janette er fra England og er siste skudd på stammen av forskningsbibliotekarer på Folkehelsa. Hun har bl.a.

jobbet ved NHS Centre for Reviews and Dissemination i York, der hun utførte systematiske søk for forskere som utarbeidet systematiske oversikter. På Folkehelsa skal hun hovedsakelig jobbe på et prosjekt rettet mot lokale beslutningstagere i helsetjenesten.

Irene N. Wiik. Irene jobber som forskningsbibliotekar ved Folkehelsa. En av hennes hovedoppgaver er å utføre systematiske søk for forskere innenfor ulike fagområder og prosjekter. I tillegg holder hun en rekke kurs og sitter i redaksjonskomitéen for nyhetsbrevet AU. En annen viktig oppgave fremover blir å utvikle websider for seksjonen hun jobber på.

Lena Nordheim. Lena jobber som forskningsbibliotekar ved Folkehelsa. Hun jobber på et større prosjekt hvor formålet er å teste ut hvorvidt en utvidet informasjonstjeneste for samfunnsmedisinere har noen innflytelse på de råd som gis til lokale helsemyndigheter. Lena utvikler websider for prosjektet, utfører systematiske søk ut fra henvendelser fra prosjektdeltagerne og holder kurs.

Dette er vårt første bidrag til spalten og vi beklager at vi er noe egosentriske denne gangen. I fremtiden vil vi gi dere noe faglig matnyttig også. Få for øvrig med dere Marit Johansens smakebiter fra årskonferansen til Cochrane Collaboration i Roma. Dette er interessant og tankevekkende lesning.

Det VII Cochrane Colloquium

Smakebiter fra Roma

Av Marit Johansen. Biblioteket ved Statens helsetilsyn

The Cochrane Collaboration er en internasjonal organisasjon, et verdensomspennende nettverk av helsepersonell, bibliotekarer og brukere av helsetjenester som sammen blant annet jobber for å utarbeide, oppdatere og tilgjengeligjøre systematiske oversikter (systematic reviews) over effekt av helsetjenester. Disse systematiske oversiktene blir publisert i, og utgjør en viktig del av Cochrane Library.

Hvert år møtes organisasjonens medlemmer og andre nysgjerrige til faglig og sosial samling. Det 7. Cochrane Colloquium med tittelen "The best evidence for health care: the role of the Cochrane Collaboration" ble holdt i Roma fra 5-9 oktober i fjor, og jeg fikk lov til å være der.

Over tusen deltagere skulle holde hus fra tidlig morgen til sen ettermiddag i et gammelt vakkert universitet, tidligere dominikanerkloster, oppkalt etter den italienske teolog og filosof Thomas Aquinas, og som ligger midt i hjertet av Roma.

Uka innledet med forskjellige heldagsseminar der deltagerne på forhånd hadde valgt ut og meldt seg på ett av fem mulige. De resterende dagene besto av fellesforelesninger, fritt valg mellom ulike og parallelle forelesninger, utstillinger og plakatpresentasjoner, workshops eller kurs, samt møtevirksomhet innen de forskjellige og spesielle grupper som organisasjonen består av. Alt foregikk enten på italiensk eller på engelsk, mens oversettere gjorde sitt ytterste slik at alle skulle få mulighet til å forstå det meste. Hyppige, sterke og søte italienske kaffepauser holdt en slags tidsorden i mengden av dages mange små og store begivenheter.

Stikkord som metode, samarbeidspartnere og prioriteringer, dekker i grove trekk programmet for uka. Her vil jeg kort gi noen glimt fra deler av de mange presentasjonene og diskusjonene.

Metode

Metodedebatten problematiserte kvalitative undersøkelser i et miljø der kvantitative undersøkelser benyttes for å måle, telle, tallfeste og sammenligne data. Tema som ble tatt opp var hvordan man best skriver en systematisk oversikt, og hvor viktig en artikkels sammendrag er. Det er den delen som oftest blir lest, men som det samtidig

blir brukt minst tid på å utarbeide. Det ble stilt spørsmål ved tilgjengeligheten av systematiske oversikter, der engelsk språk dominerer, men som skal spres i en verden der mange ikke behersker engelsk. I arbeidet med systematiske oversikter avdekkes også ofte et kunnskapsbehov, et behov for nye primærstudier, som i neste omgang kan danne grunnlag for nye systematiske oversikter. Hvilken rolle bør organisasjonen spille i en slik sammenheng?

Samarbeidspartnere

Diskusjonen rundt samarbeidspartnere i en uavhengig organisasjon som sårt trenger økonomisk støtte, var både interessant, men også skremmende med tanke på Nancy Olivieris historie. Olivieri arbeider ved universitetet i Toronto. Hun fortalte fra sin kamp med et i utgangspunktet *støttende* legemiddelfirma, men som ikke lenger var like *støttende* da forskningsresultatet hun kom til gikk i firmaets disfavør. Forskning krever penger, men til hvilken pris?

Prioriteringer

Det er ikke lett å komme til enighet når mange mener mye om hva det bør utarbeides systematiske oversikter over. Å prioritere noe er uløselig knyttet til det å prioritere bort noe annet. Prioriteringsdebatten ble gitt stor plass. Uenigheten var bred. Her følger noen av spørsmålene som kom opp.

Hva skal prioriteres og hvem skal bestemme hva som skal prioriteres? Hvem vet best hva det bør utarbeides systematiske oversikter på? Brukerne, de som vil dra nytte av at en systematisk oversikt blir ut-

arbeidet, eller skal det å bestemme være opp til den som har ønske om og ikke minst kapasitet til å sette i gang et slikt arbeid? Skal Cochraneorganisasjonen sentralt avgjøre?

Cochranearbeidet er basert på entusiasme, frivillighet og troskap for å sikre oppdatering. Vil disse drivkreftene forsvinne ved at et arbeid blir pålagt noen, og hvor skal da i tilfelle motivasjonen tas fra? Når en opererer med størrelser som entusiasme og frivillighet så tenker jeg i neste omgang på tilfeldighet. Tilfeldighet i prioriteringen står i kontrast til den systematikk det stilles så strenge krav til i organisasjonens arbeid for øvrig.

Lages det oversikter ingen leser eller har bruk for? Mangler det oversikter mange ville lest og som mange ville hatt bruk for? Og ikke minst, hva forskes det på og hva bør det forskes på? Svært aktuelle spørsmål sett i sammenheng med at Kina for første gang stilte med representanter fra sitt nyetablerte Cochranesenter, samtidig med at senteret i Sør-Afrika er i full sving med å forberede årets møte i Cape Town, 25-29 oktober. Ikke-vestlige land har sannsynligvis også ikke-vestlige helseproblemer. Hvordan skal en svært vestlig-dominert og kanskje vel vestlig-orientert organisasjon ta det innover seg?

Hvordan identifisere informasjon som støtter kunnskapsbasert praksis

Det heldagsseminaret jeg deltok på hadde tittelen: Hvordan identifisere informasjon som støtter kunnskapsbasert praksis - behovet for eller viktigheten av bibliotek og informasjonssenter. Seminaret var myntet på bibliotekarer og informasjonsarbeidere, men flere med helsefaglig bakgrunn deltok også. Dagen bød på flere foredrag. Carol Lefebvre fra UK Cochranesenter presenterte Cochrane Library, de ulike basene samt hvordan søke der. Basisbegrep som clinical trial, controlled clinical trial, randomized controlled trial, cross over trial og randomized cross over trial, (lett skal det ikke være), ble forklart.

Anne Brice, fra universitetet i Oxford, snakket om bibliotekaren i det 21. århundre som i takt med tid og utvikling fort blir nødt til å tilegne seg den nye bibliotekarrollen. Denne nye rollen vil i stadig større

grad bestå av arbeidsområder som søking, brukeropplæring og kritisk vurdering av kilder og materiale.

Vanna Pistotti fra det italienske Cochranesenteret holdt et foredrag der emnet var medisinsk og helsefaglig informasjon på internett. Mange og ulike nettsider ble presentert og kommentert.

Dagen ble avsluttet med et spørsmål fra salen. *Kan ikke bibliotekarer nå bare forklare helsepersonell og forskere dette med søking slik at vi selv kan ordne opp?* På den mest elegante, engelske og diplomatiske måte presiserte en av foredragsholderne nok en gang at viktigere enn noe er det samarbeid en bør tilstrebe mellom helsepersonell, forskere og bibliotekarer for å oppnå et best mulig søkeresultat. Informasjonsinnhenting og søking er et uoversiktlig, relativt vanskelig og et ofte tidkrevende arbeid. Jeg velger å tro at vedkommende som stilte spørsmålet gjorde det i den pedagogiske hensikt, at deltagerne skulle forlate første dag med samarbeidsbudskapet i tankene.

Kurs i å holde kurs

Torsdag ettermiddag holdt Ruth Frankish fra NHS Centre for Reviews and Dissemination i York, kurs lagt opp etter modellen for PBL, problembasert læring. Et knippe bibliotekarer skulle finne ut av hvordan selv holde kurs i Cochrane Library. Hva bør en gjennomgå av EBM eller kunnskapsbasert medisin generelt og hvor detaljert bør en gå til verks i det å forklare søkeresultat. Det vil si, bør en bibliotekar kunne tyde en metaanalyse og bør vi kunne forklare statistikken og alle dens begrep fra en systematisk oversikt? Kurset ga god anledning for deltagerne til å luften erfaringer, noe som kom oss til nytte som foreløpig selv bare hadde blitt holdt kurs for. Gruppen var liten nok og trygg nok til at nær sagt alle aktivt deltok med spørsmål eller replikk.

Morgenmøte

Tidlig, tidlig fredag morgen holdt the Information Retrieval Method Group møte. 17 deltagere skulle diskutere hva de kunne bidra med til organisasjonen. Som navnet sier er dette gruppa som blant annet opptar seg med informasjonsgjenfinning, koding og klassifisering. Det ble diskutert hvordan

gruppa kunne bidra til å forbedre indeksering og søkemuligheter i Cochrane Library.

I lang tid har brukere av Cochrane Library rapportert inn ulike søkeproblem. Alle enkelthenvendelser har gått direkte til Update Software, utgiveren av Cochrane Library. Ingenting har så langt ført til forbedring. Det ble derfor bestemt at gruppa skulle utarbeide et brev eller dokument som samlet skulle belyse problemene. Dokumentet burde først presenteres for styret i organisasjonen, som i neste omgang tar kontakt med Update Software. Philippa Middleton fra det australske Cochranesenteret tok på seg jobben å skrive dokumentet, men i samarbeid med gruppa for øvrig som ble oppfordret til å komme med sine innspill. Et detaljert, men foreløpig dokument, foreligger i dag. Der blir det pekt på konkrete søkeproblem og uttrykt et ønske om en generell forbedring og videreutvikling av Cochrane Library. Styret i Cochrane skal ha sitt neste møte i mars, som deretter forhåpentligvis bringer dokumenter videre.

Det ble også diskutert hvordan gruppa kunne forbedre håndboka, et hjelpemiddel for de som skal utarbeide en systematisk oversikt, og som er en del av Cochrane Library. Det kom fram et ønske om at informasjon fra presentasjoner som omhandler systematiske oversikter, og som holdes

på de ulike årlige møtene, burde tas inn i denne håndboka. En av årets presentasjoner viste for eksempel at søk etter studier i MEDLINE og EMBASE gir et annet resultat enn om man søker i basen Central/CCTR. Dette førte i neste omgang til en mer generell diskusjon rundt arbeider som blir presentert på de årlige samlingene. Så godt som ingen ting av dette blir publisert noe sted. Noen av sammendragene innlemmes i Cochrane Review Methodology Database, men langt fra alle. Organisasjonen burde gjøre en bedre jobb når det gjelder å fange opp verdifull informasjon fra disse presentasjonene.

Hvordan involvere flere bibliotekarer i organisasjonen, og i gruppa spesielt, var også tema denne morgenen. Gruppa vurderer nå om den kanskje skulle synliggjøre sitt arbeid på konferansen til Medical Library Association som i år finner sted i Vancouver Canada, fra 5. til 11. mai, eller også i London til sommeren, hvor the International Congress on Medical Librarianship holdes fra 2. til 5. juli.

Lørdag ettermiddag avsluttet en fem dager lang opplevelse. Faglig påfyll, innspill til ettertanke, utsøkt mat, vakre orgeltoner og hyggelig samvær varmet godt i allerede høstkalde Roma.



Università S. Tomasso D'Aquino

”Informationskompetance via kompetent brugerundervisning”

Reiserapport fra DFs konferanse, 1.- 2. november 1999 i Odense

Av Anne Cathrine Trumpy
Medisinsk bibliotek- og informasjonscenter, Trondheim

Danmarks Forskningsbiblioteksforenings interessegruppe for brugeruddannelse var initiativtakeren til denne konferansen. Vi var rundt 70 deltakere fra Danmark, Sverige og Norge, som hadde funnet veien til Ledernes UddannelsesCenter i Odense, hvor konferansen ble holdt.

Bibliotekenes brukeropplæring - en kartlegging

På vegne av Initiativgruppen for brugeruddannelse ønsket Helli Skærbæk, Roskilde Universitetsbibliotek, deltakerne velkommen. I sin innledning gjorde hun rede for bakgrunnen for konferansen. Initiativgruppen hadde høsten 1997 og våren 1998 iverksatt en spørreskjemaundersøkelse blant 16 danske forskningsbiblioteker. Hensikten med undersøkelsen var blant annet å få kartlagt hvilke former for brukeropplæring som ble praktisert på de ulike bibliotekene. Resultatene av undersøkelsen er publisert i rapporten: *”Brugeruddannelse på danske forskningsbiblioteker – praksis og ansvar: et pilotprosjekt for kortlægning af den gældende praksis med hensyn til ansvaret for brugeruddannelserne”* (1).

Undersøkelsen viste først og fremst at det var veldig ulik praksis både med hensyn til organisering og måten brukeropplæringen ble gjennomført på. For størsteparten av bibliotekene var brukeropplæringen inkludert i den vanlige virksomhet og budsjett. Enkelte av de deltakende bibliotekene fikk et årlig beløp fra sin moderorganisasjon til å dekke denne tjenesten. På en måte dannet undersøkelsen selve grunnlaget for konferansen siden mange av temaene ble belyst av foredragsholderne.

Har vi råd til brukeropplæring?

Representanter fra flere av bibliotekene var invitert for å delta i paneldiskusjonen vedrørende – *”(Hvordan) har vi råd til brukeropplæring?”* Hver innleder skulle svare på følgende 8 spørsmål:

1.Hvordan I har tacklet den økonomiske/organisatoriske del af brugerunder-

visningen på jeres bibliotek?

2.Hvilke økonomiske/”ideologiske”/ (universitets-) politiske faktorer har været medvirkende til, at I har valgt at organisere brugerundervisningen netop på den måde?

3.Hvordan har i tacklet spørsmålet om bibliotekarernes undervisningskompetanse?

4.Anser I, at brugerundervisningen primært er uddannelsesinstitutionens eller bibliotekets ansvar?

5.Brugerundervisnings andel af jeres biblioteks samlede aktivitet - hvilke tendenser har der været?

6.Betragter i brugerundervisning som en primær eller en sekundær biblioteksoppgave?

7.Hvilke planer/visioner har I vedr. organiseringen af brugerundervisningen, herunder i hvor høj grad er I tilbøjelige til at læne jer op ad den elektroniske, web-baserede undervisning?

8.Burde det være nogle nationale retningslinier vedr. brugerundervisningen som sådan (primær eller sekundær biblioteksoppgave) – herunder de bevillingsmæssige og kompetancemæssige forhold?

I panelet var det enighet om at brukeropplæring er og bør være en primær biblioteksoppgave. Selv med dårlige økonomiske rammer så har vi ikke råd til å ikke drive brukeropplæring.

Et praktisk eksempel

Inger Vibeke Nielsen, Psykiatrisk Forskningsbibliotek, representerte et lite og aktivt fagbibliotek med få økonomiske ressurser. For et par år siden fant biblioteket ut av at de måtte gjøre noe hvis de skulle få råd til nytt IT-utstyr og videreutdanning av

personalet med mer. Løsningen var å ta betaling for kurs til eksterne brukere. Nielsen mente, at det brukerne ønsker, betaler de for! I alle tilfelle er det viktig at vår brukeropplæring tilrettelegges i henhold til brukernes behov. I 1999 hadde biblioteket tjent rundt 160.000 danske kroner på ekstern kursvirksomhet.

Nasjonale retningslinjer?

Mange av innledeerne var imot at det ble utarbeidet nasjonale retningslinjer for bibliotekenes brukeropplæring. Et argument gikk på at nasjonale retningslinjer ville være et hinder for individuell tilrettelegging. I fremtiden vil webbasert undervisning være et supplement til personlig veiledning mente flere av paneldeltakerne.

Pedagogisk kompetanse i bibliotekene

Det tredje spørsmålet vedrørte bibliotekarenes pedagogiske kompetanse. Ved Danmarks Veterinær- og Jordbrugsbibliotek (DVJB) hadde flere av underviserne deltatt på kurs i biblioteksdidaktikk.

Av de nordiske landene virker det som om Sverige er lengst framme når det gjelder videreutdanningskurs i pedagogikk for studenter og bibliotekarer. I følge David Herron, Karolinska institutets bibliotek, er det flere universiteter og høyskoler i Sverige som tilbyr denne typen kurs, for eksempel i Uppsala og i Borås. Et økende antall av kursene tilbys som fjernundervisning. Det viser seg imidlertid at det er behov for og etterspørsel etter didaktiske/metodiske kurs som spesielt fokusere på brukeropplæring. Sånne kurs er nå under planlegging fortalte Herron, som for øvrig var en meget engasjert og morsom foredragsholder. Foruten å snakke om bibliotekarers undervisningskompetanse kom han også inn på hva som karakteriserer brukeropplæringen ved svenske forskningsbibliotek. Ideologien bak brukeropplæringen ved disse bibliotekene er i dag og i framtiden at studentene skal være informasjonskompetente når de forlater universitetet eller høyskole. I Sverige, som i Norge, blir det bare mer brukeropplæring på tross av færre økonomiske ressurser, og det registreres en øking i antallet av webbaserte brukerveiledninger etc. Herron omtalte også to nasjonale rapporter som er verdt å lese for dem som er interessert (2).

"Hvordan kan vi utvikle og transformere brukerundervisningen for at understøtte læreprosessen"

het innlegget til Elizabeth Arkin, Aalborg Universitetsbibliotek. Først tok Arkin for seg begrepet læring. Innen for læringsteoriene finnes det ulike syn på læring. Læring kan enten ses som et produkt eller som en prosess. Teoriene, som ser læring som et produkt, betrakter læring som noe som skal gi utbytte, for eksempel ferdigheter. De prosessorienterte læringsteoriene er basert på den konstruktivistiske forståelse for læring, hvor viten og læring tar utgangspunkt i individets indre kompetanse og kun eksisterer i kraft av individet. Læring skjer i forbindelse med individets interaksjon med det eksterne miljø, dvs. læring skjer i fellesskap med andre.

Hennes budskap var at bibliotekene skal eksperimentere med innovative tiltak som understøtter læreprosessen og utvikle vår evne til å understøtte læring. Bibliotekenes undervisning har til nå hovedsakelig fokusert på informasjonssøking i følge Arkin. Hun mente vi burde utvikle vår undervisning til også å omfatte informasjonskompetanse. Studentene skal ikke undervises i ferdigheter, men i metoder og kompetanse så de selv kan lære å bli informasjonskompetente. Informasjonskompetanse eller på engelsk *Information Literacy* defineres som et individs evne til å finne og bruke informasjon basert på hans/hennes tidligere viten og erfaring.

Informasjonskompetanse

I begrepet informasjonskompetanse inngår både ulike kompetanse og ulike prosesser. Arkin og flere av de andre foredragsholderne brukte modellen til Christine Bruce (1997) (3) som opererer med disse kompetansene:

- Computer Literacy
- IT Literacy
- Library Skills
- Information Skills
- Learning to Learn
- og disse prosesser:
 - Definere et informasjonsbehov
 - Finne relevante informasjonsressurser
 - Informasjonssøking
 - Kildekritikk
 - Bearbeiding av informasjonen og integrasjon med eksisterende viten
 - Evaluering av informasjonsprossessen

Danske prosjekter

Til sist i innlegget belyste hun to prosjekter som er satt i gang ved Aalborg Universitet. Det første prosjekt som ble omtalt het MILE: <http://mile.auc.dk/> som er forkortelsen for *Model for Information Literacy Education*. MILE-prosjektet er støttet av Danmarks Elektroniske Forskningsbiblioteker, DEF: <http://www.deflink.dk/>. Formålet med MILE er å utvikle en prototype på et interaktivt multimedia program som er tilpasset et problembasert læringsmiljø. Dessuten er man ved Aalborg Universitetsbibliotek også ved å etablere en prototype på et Learning Resource Centre (LRC). Gjennom LRC ønsker biblioteket å:

- skape rammer for prosjektarbeid med studenter og faglærere rundt informasjonsaspektet av læreprosessen
- skape et attraktivt, seriøst arbeidssted hvor brukerne oppnår positive resultater
- synliggjøre informasjonskompetanse

Brukeropplæring på web

Brukeropplæring på weben var også et tema som ble tatt opp på konferansen. Et emne som er både aktuelt og interessant. Niels Hasselgaard Jensenius, Roskilde Universitetsbibliotek, og Birgitta Åkerud, Biblioteket för Trafik och samhällsplanering, holdt begge innlegg om dette tema. Åkerud var i gang med å skrive en hovedoppgave om "*Användarundervisning på webben*". Hennes innlegg var hovedsakelig basert på oppgaven.

De seneste årene er det forsket mye på undervisning via web i følge Åkerud. I den engelskspråklige litteraturen brukes betegnelsen *Web-based Introduction* eller *Training, WBT*. Åkerud siterte Clark (1996) som definerer WBT som "*personlig instruksjon via dator med et webbgränssnitt, altså en undervisning via en webbrowser*". Forskningen har vist at det er ikke mediet i seg selv som resulterer i forbedret læring, men hvordan man pedagogisk tar det i bruk. Hun poengterte at om man skal utnytte webbens muligheter som undervisningsmedium så må man se på både fordelene og begrensningene. Etter hennes mening er det vanskeligste å få til den fysiske nærheten mellom lærer-student og student-student som finnes i det tradisjonelle klasserommet. World Wide Web har mange fordeler som undervisningsmedium, for eksempel

når det gjelder interaksjon og kommunikasjon. Det er ulike grunner til å legge til rette for nettbasert brukeropplæring. En grunn kan være rasjonalisering, men det kan også være en måte å formidle kunnskap på for å nå flest mulig. På siden <http://www.tft.lth.se/present/undervisning/> gir Åkerud gode råd med hensyn til å tilrettelegge undervisning på web. Hun kommer også med eksempler på interaktive websider, for eksempel TONIC: <http://www.netskills.ac.uk/TonicNG/cgi/sesame?tnj> som er et interaktivt online kurs i å lære Internett på Internett!

I motsetning til Åkerud kom Hasselgaard Jensenius mer inn på hvilke ulike former for webbasert undervisning og instruksjon som er tilgjengelig på nettet i dag. Det skjelves mellom:

- 1) *Den komplet fleksible løsning*, hvor rom og tid er oppløst eller er helt variable størrelser
- 2) *Den kontekstavhengige løsning*, hvor undervisningen på nettet følger en eller annen form for klasseromssituasjon (i tid, struktur o.lign.)

Hasselgaard Jensenius viste oss noen eksempler på den fleksible løsning. Det er blant annet bibliotekenes ressurslister og interaktive guider. Et viktig poeng er, at undervisning eller veiledning sjeldent blir bedre av, at man legger det ut på nettet! Noe av tiden brukte han også på å fortelle oss om sine inntrykk fra konferansen *Educause 99*: <http://www.educause.edu/conference/e99/> som han hadde deltatt på i Los Angeles.

Godin-prosjektet

Det som kanskje var det mest interessante i hans innlegg var prosjektet *Godin*. *Godin* står for "God informationssøgning" og er satt i gang ved Roskilde Universitetsbibliotek. Det er et 2-årig utviklingsprosjekt som er finansiert av Danmarks Elektroniske Forskningsbibliotek, DEF. Hasselgaard Jensenius fortalte at prosjektet har som formål å skape en modell for problembasert undervisning i informasjonssøking, som kan anvendes av de øvrige forskningsbibliotekene i Danmark. Utgangspunktet for prosjektet er, at det ikke bare er bruk for grunnleggende instruksjon, men også for egentlig utdanning i informasjonssøking. Han sa flere ganger i innlegget at enveis-

kommunikasjon ikke er hensiktsmessig verken i vanlig brukeropplæring eller kurs som er tilgjengelige på nettet. Elementene i PBL, problemidentifikasjon, problemformulering, strategiformulering, valg av kilder etc., er derfor egnet til å stimulere både studenter og undervisere.

” Hjælp eller "hjælp til selvhjælp" - hvad vil brugerne have?”

Ofte på konferanser om brukeropplæring er det innlegg av en eller flere brukere. Naturligvis! Dette var også tilfellet her. Det ble holdt av Anker Brink Lund, Syddansk Universitet, Odense. Brink Lund var ikke interessert i "hjælp til selvhjælp" men H-J-Æ-L-P. Som forsker og journalist hadde han i årenes løp vært bruker ved flere danske forskningsbibliotek, blant annet Handelshøgskolens bibliotek i København. Det som hadde gjort størst inntrykk på ham, var da han bokstavelig talt hadde fått en bibliotekar på pulten! Etter å ha vært ansatt 2 uker ved Handelshøgskolen fikk han mail fra biblioteket med spørsmål om han ønsket å få besøk av en bibliotekar i 1 time. Han var naturligvis interessert og bibliotekaren gav ham en innføring i ulike elektroniske tjenester.

Hans oppfordring til oss var å være oppsøkende, synlige og markedsorienterte. Brink Lund mente at det var bedre å bruke *brukeropplæring* i stedet for brukerundervisning. Vår primære oppgave overfor studentene er å oppdra dem til å bli gode brukere, dvs. at de blir selvhjulpne. For forskere som han selv var gruppeundervisning en "død sild"! Oversatt til norsk betyr det at det ikke har noe for seg. Han ønsket enten fjernundervisningstilbud eller individuell veiledning alias den han fikk ved Handelshøgskolens bibliotek i København. Han hadde en god idé som jeg vil viderefremme. Bibliotekene utsteder "Gullkort" tilsvarende It-bransjen Datakort som brukerne får som bonus for å ha fulgt bibliotekets undervisning.

Oppsummering

I denne rapporten har jeg tatt med de innleggene som jeg fant mest matnyttige og som var av størst interesse. Innleggene finnes på DFs hjemmeside: <http://www.aub.auc.dk:81/Brugerundervisning/internatmoede.htm>

Etter konferansen satt jeg igjen med en visjon om at vi må bli bedre til det vi er gode til! DF-Revy nr. 1 2000 er et temanummer om brukeropplæring. Det vil komme interessante innlegg fra både foredragsholdere og fra de som deltok.

Avslutningsvis vil jeg takke Universitetsbiblioteket i Trondheim (UBiT) for reise stipend. Personlig hadde jeg stort utbytte av å delta på konferansen, både faglig og sosialt.

Henvisninger:

1. Rapporten kan skaffes fra DF v. Helli Skærbæk, Roskilde Universitetsbibliotek: helli@ruc.dk
2. En kreativ studiemiljø : Högskolebiblioteket som pedagogisk resurs : förslag till synpunkter / från högskoleutredningens arbetsgrupp för högskolans bibliotekfunktioner. Stockholm : Allmänna Förlaget, 1991. (Statens offentliga utredningar ; 1991:72)
3. Hagerlid, Jan (1996): Studenternas bibliotek : en analys av högskolebibliotekens utveckling : slutrapport. Stockholm : BIBSAM.(Studenternas bibliotek)
4. Bruce, Christine (1997): The seven faces of information literacy. Adelaide : Auslib Press.

Andre relevante linker:

Hed, H.; Öberg, G. (1999): Genomgång av svenska biblioteks utbud av guider, kurser och andra modeller för utbildning av bibliotekens användare i informationsökning: <http://www.ub.umu.se/ubhtm/proj/bibsam/forstudie99.htm>

Virtuelt bibliotek for pædagogik, Aalborg Universitetsbibliotek: <http://virtbib.aub.auc.dk/paedagogik/>

Master of Computer-Mediated Communication, Roskilde Universitetsbibliotek: <http://www.komm.ruc.dk/mcmc/default.html>

DEFUA: Det Elektroniske Forsknings- og Undervisningsarkiv: <http://www.rub.ruc.dk/defua/info.htm>

Education and Training, Karolinska institutets bibliotek: http://www.kib.ki.se/edu/index_en.html

EBSCO annonse

Biblioteket i Statens helsetilsyn

Av Signe Romuld

Statens helsetilsyn er et faglig uavhengig tilsynsorgan, og sorterer under Sosial- og helsedepartementet. Landets 19 fylkeslegekontorer utgjør ytre etat, og tilsammen har etaten ca 500 ansatte, hvorav nærmere 200 jobber i Helsetilsynet. Biblioteket ble ifølge muntlige kilder etablert allerede i 1949, så vi har en lang og god tradisjon å se tilbake på! I denne artikkelen skal jeg forsøke å gi et lite innblikk i hvordan vi jobber i biblioteket i dag, og hva vi er opptatt av.

Kort om Statens helsetilsyn

Statens helsetilsyn har det overordnede tilsyn med all helsetjeneste i Norge, og ivaretar forvaltningsoppgaver knyttet til utøvelse av tilsynet. Statens helsetilsyn er et faglig uavhengig tilsynsorgan, og skal sammen med fylkeslegene fremme kvalitet og rettssikkerhet i helsetjenesten og pasientbehandlingen. Gjennom helsefaglig rådgivning og veiledning til politiske myndigheter, helsetjenesten og befolkningen, skal Helsetilsynet medvirke til trygge helsetjenester for alle og god helsetilstand i befolkningen.

Litt historikk: Fra Helsedirektoratet til Statens helsetilsyn

I 1990 startet Sosialdepartementet en gjennomgang av hele den statlige helseforvaltning, og i 1992 foreslo Regjeringen å legge ned Helsedirektoratet. Stortinget fulgte ikke forslaget, men vedtok at Helsedirektoratet skulle omorganiseres og endres til Statens helsetilsyn. Stortinget la særlig vekt på tilsynsoppgavene og arbeidet med rettssikkerhet i helsetjenesten. Disse endringene ble gjennomført fra 1. januar 1994. Fra samme dato ble forvaltningsansvaret for underliggende institusjoner (unntatt fylkeslegene) overført til Sosial- og helsedepartementet. Så langt er dette den siste omorganiseringen etaten har gjennomgått, men mer historikk kan leses på våre interettsider.

Bibliotekets plass i organisasjonen

I forbindelse med den siste omorganiseringsprosessen i 1994 ble biblioteket flyttet fra Administrasjonsavdelingen til Avdeling for Samfunnsmedisin. For to år siden ble flere funksjoner slått sammen til en ny seksjon: Seksjon for informasjon og kunnskapsformidling. Seksjonens hovedmål er formulert slik:

“Gjøre kunnskap og informasjon tilgjengelig og fremme metoder for systematisk innhenting og bruk av kunnskap.”

Arbeidsoppgavene for seksjonen kan i korthet oppsummeres slik:

IT for Helsetilsynet og fylkeslegene (utvikling og drift), Internett, Intranett (utvikling og drift). Utvikling og implementering av faglige veiledere, Rådgivningsprosjektet, Kunnskapsformidling (metodikk), Informasjon, Bibliotek. Seksjonen har i dag 18 ansatte, og ledes av en fagsjef.

Biblioteket er godt fornøyd med denne løsningen, både fordi vi er blitt en del av en større enhet, og fordi dette knytter oss mye nærmere fagmiljøet i organisasjonen. Det er kanskje ikke så vanlig at selve bibliotekfunksjonen ikke har en egen leder, og både for oss og andre arbeidsenheter i seksjonen, er dette en organisasjonsform som har gått seg til etter hvert. Biblioteket har en rådgiverstilling som har det faglige ansvaret for tjenesten.

Det nye rådgivningsprosjektet skal videreutvikle etatens rådgivningsfunksjon, og blir en viktig samarbeidspartner for biblioteket. Prosjektet er helt i oppstartingsfasen, og oppgavene er formulert slik i [Strategisk plan for Statens helsetilsyn og fylkeslegene 1998-2001](#):

"Etaten vil arbeide systematisk med å utvikle metoder for rådgjeving. Rådgjevinga skal byggje på gjeldande lovgjeving, erfaring frå tilsyn, fakta om helsetilstand og helsetenester og den fagkunnskapen som til kvar tid blir rekna som best".

Biblioteket

Biblioteket har 2,8 bibliotekarer og en halv sekretærstilling, i tillegg til at vi har litt ekstrahjelp til kopiering og rydding. Biblioteket har alltid hatt godt omdømme i institusjonen, og særlig de siste åra har vi hatt en avdelingsledelse som ser på bibliotekets rolle som selvfølgelig og viktig for etaten - en erfaring vi kanskje ikke deler med alle andre bibliotek.

Fagområdene vi dekker er i hovedsak samfunnsmedisin, folkehelse, helseadministrasjon, helsetjenesteforskning, miljørettet helsevern, psykisk helsevern og helserett. Vi har lite litteratur på rent klinisk medisin i boksamlingen vår.

Vi er primært en tjeneste for de ansatte i Statens helsetilsyn, inkludert de 19 fylkeslegekontorene. Dette utgjør som nevnt innledningsvis ca 500 potensielle bibliotekbrukere, men når det gjelder fylkeslegekontorene er det nokså varierende hvor mye de benytter seg av vårt tilbud. I løpet av året vil hele etaten bli knyttet sammen i et felles intranett, noe vi håper vil øke både tilgjengelighet og bruk av våre tjenester.

I tillegg til disse interne brukerne, betjener vi også andre bibliotek, helsepersonell og privatpersoner, men vi utfører ikke søking i eksterne databaser for disse brukergruppene. Det kan innimellom være vanskelig å definere brukerne og hva slags tjenester man skal yte. Vi vil gjerne strekke oss langt når det gjelder å yte service, men studenter med egen bibliotekjeneste er vi etterhvert blitt ganske "flinke" til å avvise, selv om vi selvsagt er behjelpelige når spørsmålet gjelder Helsetilsynets egne publikasjoner. Et område der vi derimot yter lik service til alle, er dokumentasjon fra WHO, Verdens helseorganisasjon.

WHO dokumentasjonssenter i Norge

Biblioteket i Helsetilsynet har formidlet publikasjoner fra WHO siden 1949. I 1989 ble biblioteket WHO dokumentasjonssenter, og det finnes 41 slike sentre i 34 europeiske land. Sentralt i disse sentrenes arbeid står synliggjøring og utvidet bruk av WHOs publikasjoner. Dette betyr blant annet at vi både låner ut WHO-publikasjoner og er behjelpelige med å fremskaffe relevant informasjon på forespørsel. Som dokumentasjonssenter mottar vi de fleste av

WHOs publikasjoner, men det finnes store mengder dokumenter som ikke massedistribueres til dokumentasjonssentrene, mer eller mindre såkalt "grå litteratur". Noe av denne dokumentasjonen tilflyter oss gjennom saksbehandlere som deltar på møter, i arbeidsgrupper eller har annen kontakt med WHO. Publikasjoner som ikke finnes i biblioteket er vi behjelpelige med å skaffe. Publikasjoner som det må betales for (stort sett de som har ISBN) må derimot bestilles fra ABC fagbokhandel, som er agenter for WHO i Norge.

Vi har lagt ut informasjon om WHO og vår rolle som dokumentasjonssenter på internettssidene våre. Her har vi også pekere til sentrale ressurser på WHOs egen hjemmeside (www.who.int). Denne tjenesten er etterhvert blitt svært omfattende, og til tider vanskelig å finne fram i! I tillegg har de over en lang periode jobbet med å omorganisere hele serveren sin, noe som har medført stadig flytting av menyer og dokumenter, med påfølgende råtne lenker. Det er likevel svært mye informasjon å hente ut fra disse sidene, også i fulltekst.

Kurs og opplæring

Det siste året har vi satset mer på kurs og opplæring enn vi har gjort tidligere. I tillegg til introduksjonskurs for nyansatte, holder vi søkekurs i OVID (vi deltar i RBTs fellesavtale) og innføringskurs i Reference Manager. I tillegg hadde vi i hele høst en rekke såkalte lynkurs. Disse pågikk hver dag i biblioteket, de varte ca en time, og det var ingen påmelding. Følgende var tema: innføring i bruk av Internett, offentlig informasjon på Internett (med vekt på ESOP), Lovdatas baser på Internett, bibliotekets egen katalog og innføring i intranettet. I løpet av ca 12 uker deltok rundt 70 ansatte på disse lynkursene, noe vi sier oss fornøyd med. Daglig kom det påminnelse om "dagens lynkurs" på Helsetilsynets elektroniske internavis, som automatisk starter opp når PCen slås på om morgenen. At dette var en god måte å informere på fikk vi tydelig bevis for da internavisa lå nede et par dager: disse dagene kom det få eller ingen på kurs! På bibliotekets sider på intranett har vi sammen med kursoversikten også lagt ut sammendrag av alle lynkursene. Andre bibliotek har hatt ulik erfaring med denne type kurs, men denne formen ser ut til å egne godt for vår institusjon. For

travle saksbehandlere passer det bra å delta på timeskurs, det har vist seg vanskeligere å få dem til å sette av så mye som 3-4 timer til mer omfattende kurs. Vi har også en brukergruppe som befinner seg på nokså ulikt nivå når det gjelder IT generelt, og få er vant til å søke i fagdatabaser. Vi tror derfor at slike små kurs kan være et bra sted å starte for mange. At tiltaket var populært, fikk vi forresten bekreftet ved fjorårets jubelbord: Da mottok biblioteket årets miljøpris for "kompetanseutviklende arbeid på en sosial og uformell måte"! Dette var selvsagt oppmuntrende for oss. Sosialt og uformelt er et godt stikkord på miljøet og tonen, både i biblioteket og i institusjonen som sådan, og vi blir i stor grad godt kjent med brukerne våre.

Når det gjelder kurs og opplæring vil vi i kommende semester følge noenlunde samme mal som i fjor, men vi skal i tillegg legge inn et kurs i generell søketeknikk, samt at vi planlegger et kurs i helsefaglig informasjon på Internett. Vår seksjon skal også arrangere et seminar med tema "Innføring i kunnskapsbasert praksis", hvor biblioteket skal bidra med en innføring i søking etter kunnskapsbasert informasjon.

I januar i år hadde to av oss et internettkurs for de ansatte ved Fylkeslegekontoret i Vestfold. Vi ble invitert dit, etter at vi hadde presentert biblioteket på et fellesseminar hele avdelingen hadde sammen med fylkeslegen sist høst. Vi har ikke ressurser til å turnere "Norge rundt" med slike kurs, men i samarbeid med Rådgivingsprosjektet vil vi trolig komme til å delta på regionale kurs som de skal arrangere.

Kurs og opplæring bidrar selvsagt til en generell kompetanseutvikling i etaten. I tillegg har vi sett at det øker de ansattes bevissthet på hva biblioteket driver med, og hva som er vår spesialkompetanse. Mange har nok den litt beskjæmmende holdningen at "ja, dette skulle jeg selvsagt ha gjort selv, men dere gjør det jo så mye raskere.." Vi håper og tror at vi med kursvirksomheten vår har gjort det tydelig at informasjonssøking er noe vi faktisk har brukt tid på å lære oss, og at det ikke er gjort i en håndvending å bli flink til det. Vi tror flere og flere innser at de beste søkene på de vanskeligste problemstillingen, skjer i samarbeid mellom fagspesialist og informa-

sjonsspesialist. Dagens studenter får en helt annen opplæring når det gjelder informasjonssøking, men det er noen år til vi trefter dem som saksbehandlere i Statens helsetilsyn! De som jobber hos oss i dag, har gjerne flere år bak seg i helsetjenesten, en sektor som ikke har vært den best utstyrte når det gjelder maskinpark, tilgang til Internett eller annen faglig beslutningsstøtte. Dette er realiteten vi jobber ut fra i dag, men om få år ser sikkert virkeligheten annerledes ut.

Nettbibliotek og prosjektvirksomhet

I tillegg til kursvirksomheten, har vi de siste åra også prøvd å knytte nærmere kontakt med ulike prosjekter som har vært forankret i Helsetilsynet. Eksempler på det er "rehabiliteringsprosjektet" og "psykiatriprosjektet". Her har vi hatt kontakt med prosjektene i oppstartingsfasen, og informert dem om hvilke tjenester vi kan tilby dem. I den forbindelse har vi også laget to "nettbibliotek" innenfor disse fagområdene, ikke minst med tanke på prosjektmedarbeider som rent fysisk har befunnet seg andre steder enn i Calmeyersgata. Dette er nettsider hvor vi har laget pekere til sentrale faglige sider, aktuelt regelverk og offentlig informasjon, tidsskrifter og sentrale databaser. Dette er en arbeidsform vi ønsker å videreutvikle, kanskje også i samarbeid med andre institusjoner.

Helsetilsynet på Internett

Helsetilsynet har i dag en omfattende hjemmeside som har vært tilgjengelig siden april 1997, og to fra biblioteket satt i redaksjonen. Det ble lagt mye arbeid i filstrukturer og metadata, et arbeid som vi i dag har stor nytte av, og som gjør nettstedet vårt temmelig robust mht endringer og omstruktureringer. Regelverket utgjør den viktigste delen av nettsidene. I tillegg til lover, forskrifter og rundskriv i fulltekst, inneholder denne menyen bl.a. omfattende regelverkssamlinger på ulike tema. Etter hvert legges også en stor del av våre trykksaker ut i fulltekst, og det er mulig å søke og bestille trykksaker fra nettsidene. I dag har ikke biblioteket så mye å gjøre med daglig drift og vedlikehold av sidene, bortsett fra når det gjelder oversikter over internettressurser, og bibliotekets egen side. Biblioteket har ikke mye informasjon på disse sidene, men vi legger bla. ut den månedlige nyhetslista vår, som det også går an å abonne-

re på pr e-post. På intranettsidene våre har vi derimot lagt ut mer informasjon: Katalogen er tilgjengelig i web-grensesnitt (Mikromarc), det samme er tidsskriftlista (Tidemann), og nytt fra i år er tilgang til SwetsNet. All relevant informasjon fra biblioteket er å finne på intranettet, og vi bruker utsendelsen av den månedlige tilvekstlista til å informere også om andre nyheter.

Utfordringer fremover

Selv om vi er relativt godt bemannet, tar det mye tid å holde seg oppdatert på den utviklingen som foregår innen vårt felt. Ved siden av å gjøre unna alt løpende arbeid som bokvalg, kat&klass og referansearbeid, skal vi holde kurs, lage kursdokumentasjon og holde den oppdatert, følge med på Internett og oppdatere flere menyer med pekere. Sort sett synes vi det er artig å være så allsidige, men innimellom savner vi intenst muligheten for spesialisering og fordypning. Noe av dette løser vi ved å fordele ansvar for ulike områder, og ved å or-

ganisere skrankevaktene slik at alle innimellom får "skjermede dager".

Vi ser det som vår viktigste oppgave å bidra til at Helsetilsynets ansatte i sine råd og beslutninger skal basere seg på "den til enhver tid best tilgjengelige kunnskap". Vi snakker mye om informasjonsatferd, og det er på det området vi også har en stor pedagogisk utfordring. Vår erfaring er at det er langt igjen til den enkelte saksbehandler selv kan gjøre gode nok søk i store faglige databaser. Vår oppgave blir å gjøre dem bevisst på å stille gode spørsmål, og å vurdere når de kan finne god nok informasjon selv, og når de bør be oss om hjelp. I tillegg skal vi i størst mulig grad hjelpe dem ved å legge informasjon til rette og vise vei til relevant informasjon, både på Internett og fra andre kilder. Vi må ta i bruk ulike virkemidler for stadig å kunne videreutvikle bibliotek tjenesten til det beste for våre brukere. Utfordringene er mange, til tider vanskelige, men for det meste morsomme!

Målestasjon

Biblioteket fikser det meste

I Bok og bibliotek nr. 5, 1999 leser vi at Hammerfest bibliotek strekker seg litt lengere enn de fleste. Etter opprettelsen av nytt asylmottak i kommunen fikk biblioteket helt nye utfordringer som de tok på strak arm. Bok og bibliotek har sakset fra meldingsbladet Aurora, og vi sakser videre:

"Det hadde seg slik at en somalier med oppholdstillatelse fikk beskjed av politiet at det måtte oppgis i papirene hvor høy han var. Det visste han ikke, og hva gjør man så? Jo, man går på biblioteket som man har god erfaring fra, og legger fram sitt ærend. Biblioteket har en tommestokk, men den er ikke til utlån. Så vi stilte mannen med ryggen opp mot en søyle, plasserte en bok på hodet hans (vi er jo et bibliotek), merket av, målte, skrev opp antall centimeter (med fratrekk av to cm for skosålen) på en lapp, og en fornøyd bibliotekbruker gikk tilbake til politiet. Så fornøyd var han at ryktet snart spredte seg, og etter et par timer kom ytterligere seks somaliere for å bli målt. Tjenesten var dermed blitt etablert uten at vi fikk ta noen prinsipiell stilling til om oppgaven ligger innenfor vårt ansvarsområde! Tommestokken ligger nå fast bak skranken, og vi måler ved behov."

Norsk kvinnehelsesdatabase

Av Signe Romuld, Biblioteket ved Statens helsetilsyn

Bakgrunn

I statsbudsjettet for 1996-97 ble Helsetilsynet gitt stillinger og midler i tre år for å arbeide med kvinners helse. Et av målene for satsningen på kvinners helse er å skape et bedre beslutningsgrunnlag for kvinnehelse-spørsmål i statsforvaltningen. Det arbeides både internt med å innarbeide kvinne- og kjønnspektivet i etatens vanlige virksomhet, og utadrettet, med f.eks. konferanser og prosjekter. Oversikt over kunnskapsfeltet i form av forskning og litteratur er også en vesentlig del av arbeidet.

I den forbindelse ble biblioteket bedt om å lage en bibliografi over litteratur som omhandler kvinnehelse på norsk. "Veien bli til mens du går" er det noe som heter, og det er kanskje den beste beskrivelsen på hvordan dette prosjektet har utviklet seg. Før jeg går videre i beskrivelsen av databasen, er det naturlig med en kort presentasjon av kvinnehelsesatsingen i Helsetilsynet:

Til å begynne med var planen å lage en bibliografi, men det var stor enighet om at slike oversikter fort blir utdaterte, og dermed mindre interessante. Vi begynte derfor å vurdere mulighetene for å lage en database, som vi også skulle holde oppdatert, og det er det vi har valgt å satse på i dag. Underveis i dette arbeidet har vi vært i kontakt med KILDEN (Informasjons- og dokumentasjons-senter for kvinne- og kjønnsforskning i Norge), Kvinnedokumentasjonstjenesten ved UB i Bergen og biblioteket ved Norges Idretts-høgskole. Det var et viktig utgangspunkt at vi ikke skulle sette i gang med noe som andre eventuelt hadde gjort før oss.

Arbeidet startet med søk i hovedsakelig nordiske databaser, slik som Spriline, Swemed, Norart, Sambok og BIBSYS. Det ble også søkt i bla. Medline, etter artikler publisert av norske forfattere i utlandet. Refe-

ransene ble etterhvert registrert i en egen datatabase i Mikromarc, men dette registreringsarbeidet er ennå ikke helt avsluttet.

Hva dekker databasen?

Et spørsmålet har vært hva slags type litteratur vi skal dekke: Hva er "kvinnehelselitteratur"? Mye av det som publiseres er ren klinisk litteratur, hvor et stort område er gynekologi og obstetikk. Men vårt hovedanliggende er samfunnsmedisin, det som f.eks. omfatter kjønnsforskjeller i helsestatus, helsetjenestetilbud og bruk av helsetjenester. Det er ikke så lett å vurdere hva som inkluderes i basen, men utvalget foregår i samarbeid med biblioteket og de som jobber med kvinnehelsesatsingen.

Videre arbeid med basen

Vi har etter hvert bestemt oss for å gjøre basen tilgjengelig på Internett, og dette vil skje i løpet av første kvartal. Vi har også tenkt at det skal bli mulig å abonnere på oppdateringer på e-post. Basen er ikke komplett, og en del oppryddingsarbeid gjenstår. Vi mener likevel det er bedre å gjøre den tilgjengelig nå, også fordi vi gjerne vil ha samarbeidspartnere for å videreutvikle den. Vi ønsker å fange opp litteratur som ikke indekseres i andre baser, og trenger derfor bistand fra andre bibliotek og fagpersoner som kan tenke seg å overvåke tidsskrifter for oss. Vi håper at vårt bibliotek skal ha kapasitet til å vedlikeholde basen, men dette må vi vurdere etterhvert. Det gjenstår en god del etterregistrering, men nå vil vi prioritere den fortløpende oppdateringen.

Dersom noen er interessert i å samarbeide med oss om dette arbeidet, er det bare å ta kontakt med undertegnede. Vi vil sende ut melding på Medbibl så snart basen er tilgjengelig på Internett.

ABC annonse

Brukeren i sentrum

Miniseminar om tjenestekvalitet i biblioteket

Diakonhjemmet, Oslo, 18. februar 2000 kl. 9.00-15.00

Referat v/Mimi Dammann, Bibliotek for medisin og helsefag

Det å ha brukeren i sentrum er vel noe vi alle har i bakhodet, og er på en måte innebygget i det å være bibliotekar. Vi bibliotekarer tror vi vet hva brukerne vil ha, men stemmer det alltid? Og vet brukerne hva de kan få? - Dette var temaet for SMHs første seminar i 2000.

Tre foredragsholdere belyste dette med forankring i eget bibliotek eller egne studier av emnet. Førstemann ute var Ingun Grytli, bibliotekar ved Handelshøyskolen BIs bibliotekjeneste.

Handelshøyskolen BI er en privat høyskole med hovedsete i Osloområdet og med underavdelinger spredt mange steder i Oslo. Biblioteket betjener 5-6000 studenter og en faglig stab på 300, og skolen tilbyr alt fra doktorgradsstudier til grunn- og mellomfagsstudier. Biblioteket består av to enheter, den ene med 18 ansatte og den andre med 10.

Som et ledd i en strategiprosess ble det besluttet å gjennomføre en brukerundersøkelse. For å få gjennomslagskraft vis-à-vis administrasjon og ledelse er det viktig å få frem viten og ikke bare antakelser. For: visste de egentlig hva brukerne mente om biblioteket, og nådde de frem med sin informasjon? Hvordan ble biblioteket ansett? Ga tallene for lån/fjernlån, dørteller, og tilvekst godt nok svar? Og hvilke forventninger hadde de til biblioteket innen de forskjellige brukergrupper? Var servicenivået tilfredsstillende?

Første skritt ble å bestemme målgruppe og metode, og hvem som skulle engasjeres til å gjennomføre undersøkelsen. De bestemte seg for å bruke skolens markedsføringsstudenter som har eget konsulentfirma, Stud-Consult, og med en 1. amanuensis som en viktig tyngde.

De valgte spørreskjema som verktøy, og 1300 skjemaer ble sendt ut i 3 forskjellige versjoner, en for norske studenter, en for ansatte og en for engelskspråklige, og skjemaene var tilpasset målgruppen. Alle an-

satte var med (ikke bare brukere), men blant studentene ble det trukket tilfeldige utvalg, 100-200 av hver studentgruppe. Alle ble sendt pr. post. Svarprosenten lå mellom 56 og 77, og alt over 50 regnes som tilfredsstillende.

Når slike skjemaer skal utformes er språket viktig: bruk godt og alminnelig språk, og utform entydige spørsmål. Det er også viktig å få frem respondentenes egne meninger, og ikke hva de følte at de burde mene! Dette var en prosess som de la mye arbeid i og som tok mye tid.

Svarene viste at jo høyere opp i studiet respondentene var, jo nyttigere var biblioteket for dem. Likeledes med de ansatte: jo høyere opp i hierarkiet, jo mer brukte de biblioteket.

Mht bibliotekets samling var det stor tilfredshet. Men det var generelt dårligere kunnskap om de elektroniske tjenestene, især blant eldre ansatte.

Det virket også som om informasjonen om bibliotekets tjenester ikke hadde nådd ut til alle brukere.

Når det gjaldt service, derimot, var brukerne svært fornøyde. For å finne ut i hvilken grad de ansatte kjente til de elektroniske ressursene gikk Ingun til strategiske personer. Etter hvert vil elektroniske midler gjøre det vanskeligere å si i hvilken grad bibliotekbruken påvirkes idet det blir større "selvbetjening"

Hva har de så brukt undersøkelsen til?

- * til å forbedre seg.
- * til å bruke mot ledelsen

* ha som fakta i argumentasjon i budsjett-arbeidet

Konklusjon:

Biblioteket fikk bekreftet sine antakelser, det er faktisk en nyttig bekreftelse, dette å kunne stole på egen vurdering. De fikk også sett hvor de burde sette inn ressurser. Sist, men ikke minst, viste det at det var verdt strevet! Det var en god markedsføring av biblioteket, og den viste at holdningen til biblioteket ble bare mer positiv!

Brukerundersøkelser i det lille fagbiblioteket

v/Aud Carelius, Statens strålevern og Ragnar Carelius, Carelius & Co.

”There is no point talking about the services the library should offer unless we know what services the users want”

Heldig den bibliotekar som har en mann som driver med brukeranalyser når man ønsker å sette i gang med en!

En brukeranalyse er en kundetilfredshetsanalyse. Og det er jo det vi tilstreber: å gjøre brukeren fornøyd. Noe er mulig, noe er umulig ut i fra areal og økonomi, hvordan finne ut hva kunden er mest fornøyd/misfornøyd med? Fakta er bedre enn tro .

Første punkt er å finne ut hva man vil måle. Aktuelle måleområder i et bibliotek kan være:

- brukernes grad av fornøydhet på de forskjellige funksjoner
- brukernes oppfatninger av viktigheten og nytteverdien av de forskjellige funksjoner
- hvilke tjenester bør det legges mer/mindre vekt på i tiden fremover

Det er også fint å få med noen bakgrunnsopplysninger angående arbeid og ansettelsesforhold, brukshyppighet av biblioteket, pluss å gi rom for noen åpne spørsmål hvor respondenten har anledning til å gå litt i dybden.

Definisjon av målgruppe for undersøkelsen

- Alle – eller et utvalg? (Avhengig av bibliotekets størrelse)
- Hvis utvalg, hvilke kriterier?

Valg av undersøkelsesmetode

- Personlig intervju, telefonintervju eller spørreskjema
- Skjema gir brukeren anledning til å svare når han har tid.

Utforming av spørreskjema

- Krav til spørsmålsformulering
- Krav til rekkefølge på spørsmålene (begynn med de enkle spørsmålene)
- Utform spørsmålene slik at man har en rimelig formening av at man får svar

Undersøkelse i egen regi, eller med ekstern hjelp?

- Er ofte et spørsmål om tid/kompetanse/ressurser
- Kan det tenkes man får ærligere svar hvis svarene går til en nøytral person?

Utgangspunktet for en slik undersøkelse er viljen til forbedring. Svarene vil vise hva man bør satse på i tiden fremover og hva man bør legge mindre vekt på? Ideelt sett burde slike undersøkelser gjentas hvert 3. år for å se om man har lyktes i å forbedre det som var mulig og for å se om behovene forandrer seg over tid.

Ved Statens strålevern utførte de en brukeranalyse i 1995 , og nå like før seminaret lå en rykende fersk undersøkelse igjen klar. Svarprosenten lå på omtrent samme nivå denne gangen. Som sist, så scoret de høyest på veiledning og service, men dårligst på plassering og størrelse på biblioteket. Akkurat slike ting er det ikke lett å gjøre noe med, men forholdene kan bedres ved at intranettsidene blir styrket og at man har tilgang til flere databaser, også fra egen arbeidsplass, og det vil de da sette kreftene inn på.

Servqual

Sistemann ut – som egentlig skulle vært først – var Hilde Rødland , Statistisk sentralbyrås bibliotek og informasjonssenter, som presenterte Servqual, et verktøy for å måle tjenestekvalitet.

Statistisk sentralbyrå har 900 ansatte; - i biblioteket er det 12 ansatte, derav 9 bibliotekarer. Hilde Rødland har selv ikke prøvd dette verktøyet, men var pålagt oppgaven med å undersøke det i forbindelse med BU 97-99.

Kvalitetssikring er blitt ”in” de siste årene – så også i bibliotek. **Må** servicekvalitet absolutt måles, da? Det er jo det vi driver med – å gi service! Men skal man måle, kan det være nyttig å bruke samme instrument for målingene, slik at de forskjellige bedrifter og institusjoner lettere kan sammenliknes.

* Ved hjelp av Servqual kan man sammenlikne kundens forventninger og opplevelse av service over tid

* Man kan sammenlikne egne Servqual-poeng mot konkurrentens

* Man kan undersøke kundesegmenter med forskjellig opplevelse av servicekvalitet

* Man kan vurdere opplevelse av service internt i en bedrift.

Servqual er altså et verktøy for å måle servicekvalitet, utviklet av tre amerikanske forskere. En del bibliotek, hovedsakelig i USA, men også i Canada, Australia og England har tatt Servqual i bruk. I Norden er det bare Statens psykologisk-pedagogiske bibliotek i Stockholm og Medicinska biblioteket ved Sahlgrenska universitetssjukhus i Göteborg som har tatt det

i bruk. Ved Universitetsbiblioteket i Aukureyri, Island, gjennomførte man i 1997 første fase av en undersøkelse basert på Servqual.

Verktøyet er en undersøkelse som tar utgangspunkt i differansen mellom hvordan kunden opplever servicen i forhold til hva han forventer. Det tar utgangspunkt i 3 spørreskjemaer, hver med 22 påstander for kartlegging av dette. Respondenten blir bedt om å gradere sin enighet/uenighet i påstandene om forventninger og oppfatninger på en skala som går fra 8(starkt enig) til 1 (sterkt uenig), og dernest rangere dimensjonene

Utstyr

Pålitelighet

Respons

Tillit

Empati

For lesere som er interessert i å lese mer om Servqual anbefaler jeg Riksbibliotekstjenesten Skrifter nr.103: Brukeren i sentrum; hvordan kan bibliotek bruke Servqual for å måle servicekvalitet?

Resultat från servicekvalitetsundersökningen på SU:s medicinska bibliotek, hösten 1998

Av Eva Alopaeus,

Kliniska centralbiblioteket, Sahlgrenska universitetssjukhuset

Ett frågeschema har under senhösten 1998 lämnast ut till biblioteksanvändare på de medicinska biblioteken på SU/Östra, SU/Mölndal och SU/Sahlgrenska.

Frågeschemat innehöll två sektioner:

I 22 påståenden avseende biblioteksanvändarnas förväntningar vad gäller bibliotek generellt

II 22 matchande påståenden avseende biblioteksanvändarnas upplevda servicekvalitet på SU:s medicinska bibliotek

Service dimensioner

Dessa 22 påståenden speglar fem service dimensioner: påtaglighet, pålitlighet, reaktionssnabbhet, tillförsikt

och empati.

Påtaglighet har att göra med lokalens beskaffenhet, personalens yttre, arbetsredskap, bok- och tidskriftsbestånd.

Pålitlighet handlar om förmågan att fungera på ett konsekvent och enhetligt sätt; fungerande rutiner och förväntningar om att tjänsten utförs rätt första gången och på avtalad tid

Reaktionssnabbhet avser personalens vilja och förmåga att betjäna; bekräftelser skickas genast, omedelbart intresse för kunden, personalen ringer genast tillbaka etc

Tillförsikt inkluderar tillgänglighet, sakkunskap och tillförlitlighet. Det kan handla om personalen kunskaper, lämplig placering att verksamheten, lämpliga öppethållandetider och om pålitlighet,

ärlighet och trovärdhet

Empati inkluderar artighet, respekt och hänsyn men också förmåga till tydlig kommunikation samt förståelse som innebär att man anstränger sig att förstå kundens behov och önskemål

Sjukhusbiblioteket (Medicinska biblioteket) SU/Mölnadal

- 16 användbara enkäter (av 17)

Servqualpoäng, Medicinska biblioteket SU/Mölnadal:

Gränsen för vad som är acceptabelt på minussidan anses ligga kring -0,5.

På plussidan finns naturligtvis inget tak utan ju högre siffra desto bättre.

Påtaglighet: - 0,2 (-2,0 - +1,0)

Pålitlighet: -0,1 (-1,60 - +0,40)

Reaktionssnabbhet: +0,25 (-1,0 - +1,75)

Tillförsikt: +0,2 (-0,25 - +0,5)

Empati: +0,4 (-0,6 - +1,8)

Kommentar till resultaten:

Påtaglighet: generellt sett har man på Sjukhusbiblioteket SU/Mölnadal högre förväntningar på bok- och tidskriftsbeståndet än vad biblioteket lever upp till; likaså finns det en diskrepans mellan förväntningar och upplevd servicekvalitet vad gäller bibliotekslokal och -inredning.

Pålitlighet: resultatet speglar en osäkerhet hos användarna vad gäller bibliotekets rutiner.

Reaktionssnabbhet: svaret indikerar att man har en tjänstvillig och vänlig personal; man visar intresse för kunden

Tillförsikt: visar att man har förtroende för bibliotekspersonalens kompetens och att man är nöjd med bibliotekets läge och öppettider.

Empati: är man mycket bra på; man har personlig kännedom om sina användare och deras behov; man visar respekt och är vänlig; kommunikationen fungerar.

Några röster om Sjukhusbiblioteket, SU/Mölnadal:

"för lite läsplatser, dålig belysning, för trångt"

"sjukhusbiblioteket i Mölnadal är ett föredöme"

"ett mycket trivsamt bibliotek med professionell och trevlig personal"

"Mölnadals sjukhus bibliotekspersonal är mkt tillmötesgående, hjälpsamma, ger

förslag och råd, trevligt bemötande, snabb service"

"tycker biblioteket fungerar utmärkt"

"mycket bra professionell hjälp/service"

Kliniska centralbiblioteket,

SU/Sahlgrenska - 29 enkätsvar

Servqualpoäng, Kliniska centralbiblioteket SU/Sahlgrenska:

Påtaglighet: -0,45 (- 4,0 - +3,0)

Pålitlighet: +0,1 (-1,2 - +1,2)

Reaktionssnabbhet: +0,8 (-0,75 - +4,25)

Tillförsikt: +0,3 (-1,0 - +2,0)

Empati: +0,6 (-1,2 - +3,2)

Kommentarer till resultaten:

Påtaglighet: på Kliniska centralbiblioteket speglar resultatet ett missnöje med lokalerna; någon enstaka önskar också ett mer adekvat bok- och tidskriftsbestånd

Pålitlighet: det relativt goda resultatet är troligtvis en konsekvens av fasta och tydliga rutiner

Reaktionssnabbhet: resultatet visar att personalen är tjänstvillig och tillmötesgående

Tillförsikt: resultatet för tillförsiktsfrågorna visar att användarna har förtroende för personalens kunskaper men är mindre nöjd med bibliotekets öppettider

Empati: resultatet indikerar att man har en artig och respektfull personal som anstränger sig att förstå kundens behov

Några röster om Kliniska

centralbiblioteket, SU/Sahlgrenska:

"bra personal och bra utförda tjänster"

"bra service - kunde vara fler tidskrifter och öppettider åtminstone till 18 någon dag per vecka"

"kunnig omdömesgill personal med starkt engagemang för sina arbetsuppgifter och stor lyhördhet för kundens behov. Jag uppfattar dem som varande i frontlinjen i sin specialitet. Ombärligt inslag i en god sjukvård och bra utvecklingsarbete"

"personalen är alltid tjänstvillig och ställer varje gång sitt stora kunnande till förfogande. Detta sker utan minsta tvekan även om man skulle råka komma mitt under pågående kafferast. Lokalerna är ljusa och trevliga och den tekniska utrustningen utmärkt. Sortimentet av div periodika har tunnats ut under senare år men sparkvasten går ju..."

"... idealbilden vore att maila beställningen och frågor och att dessutom få artikeln per

mail = slippa att kopiera själv. Särskild personal till kopiering kanske..."
 "Jag är väldigt nöjd med personalen och deras sätt att hjälpa till!"

Medicinska biblioteket SU/Östra (46 användbara enkätsvar av 50)

Servqualpoäng Medicinska biblioteket/SU/Östra:

Påtaglighet: -0,6 (-2,25 - +1,24)

Pålitlighet: +-0 (-1,20 - +2,5)

Reaktionssnabbhet: +0,5 (-1,75 - +2,25)

Tillförsikt: +0,3 (-1,0 - +1,75)

Empati: +0,35 (-1,6 - +2,6)

Kommentarer:

Påtaglighet: resultatet ligger strax under smärtgränsen för vad som anses acceptabelt. Vid en granskning av enkätsvaren visar det sig att man är nöjd med lokalen och den tekniska utrustningen men förväntar sig mera av bok och tidskriftsbeståndet

Pålitlighet: resultatet visar att man motsvarar förväntningarna vad gäller rutiner

Reaktionssnabbhet: indikerar att personalen är tjänstvillig och vänlig; man visar intresse för kunden

Tillförsikt: man tycker att personalen är kunnig och pålitlig; öppethållandetiderna är föremål för viss kritik

Empati: resultatet visar en artig,

respektfull personal med förmåga att kommunicera och intressera sig för kundens behov

Några röster om Medicinska biblioteket SU/Östra:

"När öppettider inte kan anpassas till allas behov är passérkort viktigt"

"Mycket nöjd"

"Jag tycker att det alltid är lika trevligt att komma upp till biblioteket. För eran servicekänsla och trevliga bemötande. All heder åt er!"

"Som ni förstår är jag mycket nöjd med biblioteket..."

"Tidskriftsbeståndet otillräckligt men jätteplus för fantastisk personal!!!"
 "Alltid vänligt korrekt och hjälpsamt bemötande på bibl ÖS! Mycket nöjd!"

"Är mycket nöjd med all service, trevligt bemörande mm. Det är mycket trevligt att besöka Medicinska biblioteket, SU/Östra"

"Utmärkt bibliotek! +personellt"

"Man är verkligen trevliga och hjälpsamma på bibl Östra!!! Datorn och knapptryckningarna o skrivaren stör läsare i läsesalen. Tyst tangentbord kanske?"

"Viktigt med teknisk utrustning. Kanske dags att fräscha upp mattor, stolar"

"Bra personal, snabba att erbjuda service. Trevligt"

"Mycket bra personal. Det kunde finnas ett modernare bokbestånd..."

Servqualpoäng- en jämförelse

	Mölndal	Sahlgrenska	Östra
Påtaglighet	-0,2	-0,45	-0,6
Pålitlighet	-0,1	+0,1	+-0
Reaktions- snabbhet	+0,25	+0,8	+0,5
Tillförsikt	+0,2	+0,3	+0,3
Empati	+0,4	+0,6	+0,35

+0 innebär att biblioteket motsvarar användarnas förväntningar
 -innebär att biblioteket inte lever upp till användarnas förväntningar
 + innebär att biblioteket överträffar användarnas förväntningar

Swets annonse

Årsmelding 1999

Norsk bibliotekforening

Spesialgruppen for medisin og helsefag

1. Tillitsvalgte

Årsmøtet 18.2.99 på STAMI valgte nytt styre som etter konstituerende styremøte 15.3.99 fikk denne sammensetning:

Leder:	Elisabeth Husem, UMH/PSYK
Nestleder:	Elisabeth Akre, ND/MED
Sekretær	Liv-Berit Henschien, UMH/RH
Kasserer:	Marit Stavn, HAK/VP
Styremedlem:	Kirsti Strengenhagen, NVH
1. varamedlem:	Hilde Strømme, UMH/RH
2. varamedlem:	Sebastian Klausen, ULLEVÅL
Styremedlem/utenbysrepresentant:	Anne Lise Nedberg, HIBU
Varamedlem/utenbysrepresentant	Ann-Karin Norman, LHMRFYSK
 Øvrige tillitsvalgte:	
Revisorer:	Bente Finsrud, ULLEVÅL Hanne Wollebæk, UMH/BSS
Kurskomité:	Sigrid Gimse, UMH Pat Flor, HIT/SKN
Valgkomité:	Marit Fonnum, UMH Berit Wiggen, HIO/ULL Inger Marie Juul, UMH/BSS
Red. komité:	Elisabeth Akre, ND/MED Hilde Strømme, UMH/RH Mimi Dammann, UMH Anne Jodaa Nilssen, STAMI
Baltikumutvalg:	Elisabeth Husem, UMH/PSYK Elisabeth Akre, ND/MED Astrid Müller, UMH

2. Medlemmer

Pr. 31.12.99 hadde SMH 201 medlemmer.
(15 innmeldinger og 16 utmeldinger i perioden.)

3. Møtevirksomhet

Det har vært avholdt 3 medlemsmøter:

- 18.2.99 Medlemsmøte på STAMI etter årsmøtet. Annike Selmer fra Nasjonalbiblioteket orienterte om NB's oppgaver og "skilsmissen" fra UBO.
30 deltakere.
- 13.10.99 Medlemsmøte (høstmøtet) HiB, avd. Nordnes, i forbindelse med seminar i Bergen. Innlegg av Anne Marit Fagerli, Ingvild Monsen og Elisabeth Hussem.
45 deltakere.
- 11.11.99 Medlemsmøte (julemøtet) på Nic. Waals institutt, Bokkafeen. Hvem skal ha tilgang til biblioteket? Foredragsholder: Arne Jakobsson, UMH
22 deltakere.

Årsmøtet ble avholdt 18.2.99 på STAMI. Referat i SMH-Nytt nr. 1/1999.
Det har vært avholdt 9 styremøter i perioden.

4. Kursvirksomhet

- 18.-19.2.99 Helsefaglige ressursert på Internett. Kursleder: Elisabeth Buntz, RH.
26 deltakere.
- 4.-5.5.99 Kunnskapsbasert medisin (Evidence based medicine). Seminar arrangert av HiO i samarbeid med SMH. Seminarledere: Lena Nordheim og Irene Wiik, Folkehelsa.
- 11.6.99 Kurs i referanseshåndteringsprogrammene RefMan og EndNote på Rikshospitalet. Kursledere: Anne-Marie Haraldstad og Hilde Strømme.
11 deltakere.
- 13.-15.10.99 SMH-høstseminar i Bergen. 2 konferansedager. Tema: Helseinformasjon, medisinsk historie, terminologi og EBM.
70 deltakere
- 12.11.99 Kurs i Web-publiserings ble holdt på Domus Medica. Kursleder: Sebastian Klausen, Ullevål.
15 deltakere

4. Deltakelse i møter/konferanser

- 12.5.99 Kontaktmøte med RBT. Elisabeth Husem, Elisabeth Akre og Kirsti Strengenhagen representerer SMH.
- 1.-4.6.99 5th Nordic Conference for Medical and Health Libraries. Reykjavik, Island. Tema: "The year 2000. Medical and Health Libraries in a New Millennium." 4 norske innlegg.
90-100 deltakere.
- 1.6.99 Nordisk styremøte (NAMHI) i forbindelse med Island-konferansen. NAMHIs statutter ble revidert. Det fellesnordiske tidsskrift SESAM ble besluttet nedlagt. Elisabeth Akre og Elisabeth Husem deltok.
- 30.6.-2.7.99 "Towards quality in Medical Information Services—Virtue of virtual environment." EAHIL workshop, Tartu, Estland. SMH holdt kurs og foredrag.
120 deltakere, 18 fra Norden
- 29.10.99 Møte med NB og nasjonalbibliotekaren om Norart-saken, med representanter fra Norart og UMH. NFF og SMH innkalt. Elisabeth Husem representerte SMH.
- 31.10-1.11.99 NBFs kontaktmøte for tillitsvalgte. Vetre hotell. Elisabeth Akre representerte SMH. Virkeplanen for NBF ble diskutert.

6. Reisestipend

Følgende medlemmer har fått reisestipend i 1999:

Bente K. Rustad, UMH/RSO	kr 2.000,-
Mimi Dammann, UMH/OSR	kr 2.000,-
Sissel With, UMH/UODONT	kr 1.000,-
Anne Jodaa Nilssen, STAMI	kr 2.500,-
Pat Flor, HIT/SKN	kr 3.000,-
Ann-Karin Norman, LHMRFSYK	kr 2.000,-
	<hr/>
	kr 12.500,-

7. SMH-Nytt og annen medlemskommunikasjon

SMH-Nytt er kommet med tre numre i 1999, vår, sommer og høst, i trykt og elektronisk utgave. Produksjonen har vært gjort med programmet MS Publisher og trykt i 250 eksemplarer hos Osvald Gilje. Enkel layout og trykk har holdt utgiftene på et minimumsnivå, og annonseinntekter har bidratt til finansiering. Redaksjonen har vært stabil, men Anne Jodaa Nilssen, som har hatt produksjonsansvaret sluttet pr. 31.12.99.

Det fellesnordiske tidsskriftet SESAM kom ut i 1999 bare i elektronisk utgave. Finland hadde redaksjons- og utgiveransvar. På NAMHIs styremøte på Island 1.6.99, ble det besluttet å nedlegge SESAM. Det har vært vanskelig å få stoff og å løse praktiske spørsmål i forbindelse med utgivelse og utsendelse. NAMHIs styre ønsker å bruke andre kommunikasjonsveier, først og fremst egen hjemmeside, www.namhi.org.

SMH kommuniserer med medlemmene via hjemmesiden:

<http://www.ub.uio.no/umed/psykiat/smh.htm>

og MEDBIBL-listen, i tillegg til SMH-Nytt.

Det har vært avholdt 6 redaksjonsmøter i SMH-Nytt redaksjonen.

8. EAHILs "Oslo-fond"

I 1996 ble det opprettet et fond på grunnlag av overskuddet fra Oslo-konferansen i 1994. Dette fondet administreres av SMH. Fondet skal dele ut årlige stipend. For 1999 ble det delt ut NOK 14.000,-. Det kom inn 7 søknader, 6 fra Baltikum og 1 fra Tsjekkia.

9. Aktuelle saker fra SMH

Norart og Helsenota har vært saker som SMH har uttalt seg om.

I løpet av 1999 er RBTs videreutdanningsprogram i voksenpedagogikk for bibliotekarer i fag- og forskningsbibliotek, blitt en realitet. Dette kom istand etter forslag fra SMH og ble ferdigutviklet av RBT i samarbeid med Universitetets pedagogiske forskningsinstitutt. Kurset startet opp med 22 studenter i februar 1999 og ble avsluttet i desember samme år. 5 bibliotekarer fra medisinske bibliotek har gjennomført kurset.

SMH i samråd med RBT henvendte seg høsten 1998 til BIBSYS med anmodning om å tildele felles lånenummer for bibliotek utenfor BIBSYS. Denne ordningen ble gjennomført høsten 1999.

10. Baltikum-utvalget

Baltikum-utvalget har hatt 4 møter. Det er etablert en organisert kopileveringstjeneste hvor 20 norske helsefagsbibliotek leverer gratis artikkelkopier til Kaunas og Vilnius. Denne tjenesten har fortsatt med stor suksess også i 1999. Baltikum-utvalget har arbeidet med undervisningsopplegget for baltiske bibliotekarer som skal starte i mars 2000, og som er finansiert av Nordisk Ministerråd.

Regnskap 1999

Norsk bibliotekforening

Spesialgruppen for medisin og helsefag

UTGIFTER

Porto, girotj., gebyr, blomster m.m.	7.768,85
EAHIL-kontingent m.m.	1.308,63
SMH-Nytt	8.321,20
Kurs	6.152,00
Medlemsmøter	4.640,20
Styre-/komitemøter	9.189,50
Reiseutgifter styret	23.660,25
Kurs-/reisestipend	12.500,00
Reisestipend Litauen	7.973,00
Bidrag til Bergenseminar	7.000,00
SMHs kursholder i Tartu	5.000,00
Spesialuttak	1.317,00
Overskudd	30.050,37

INNETEKTER

Grunntilskudd fra NBF	7.140,00
Aktivitetstilskudd fra NBF	12.000,00
Renter	775,00
Kontingenter	32.840,00
Kurs	28.700,00
Medlemsmøter	3.439,00
Tilbakeført fra Bergens-sem.	7.000,00
Annonser i SMH-Nytt	3.950,00
Kronerulling til Litauen	17.720,00
Tilbakeført spesialuttak	1.317,00
(Aktivitetstilskudd fra NBF 1998)	10.000,00

124.881,00

124.881,00

BALANSE

Innestående pr 1-1-1999	47.212,30
Overskudd 1999	30.050,37

Innestående pr. 31-12-1999	77.262,67
----------------------------	-----------

Beløpet inkluderer:

Kronerulling til Litauen 1999	17.720,00	
Mindreforbruk i reisestip. til Litauen	2.027,00 (avsatt 10.000)	
Innspart EAHIL-kontingent for Litauen 1998 (1.075,00)/1999 (1.160,00)	2.235,00	
	<hr/>	
Litauenfond pr. 31-12-1999	21.982,00	21.982,00
	<hr/>	
Egenkapital pr. 31-12-1999		55.280,67
	<hr/>	

Sandvika 11-1-2000
Marit Stavn/Kasserer

Revidert 17-1-2000
Hanne Wollebæk

Virkeplan 2000

Norsk bibliotekforening

Spesialgruppen for medisin og helsefag

I henhold til vår formålsparagraf skal Spesialgruppen for Medisin og Helsefag (SMH) arbeide for å fremme bibliotek- og informasjonsvirksomhet innen medisin og helse.

Dette søkes ivaretatt gjennom ulike aktiviteter så som medlemsmøter og kurs og gjennom nordisk og internasjonalt samarbeide.

SMH vil prioritere støtte til medlemmenes kompetanseoppbygging med særlig vekt på utviklingen innen elektronisk formidling og elektroniske verktøy, tjenestekvalitet i biblioteket og undervisning av brukere.

Medlemsaktiviteter

Medlemsmøter

Kurs

Stipend

I 2000 blir det bl.a. et medlemsmøte i forbindelse med det 67. Norske bibliotekmøte i Oslo i april, og et "medlemsmøte" i London i sammenheng med The 8. International Congress on Medical Librarianship (8ICML), 2.-5.juli.

Det vil bli arrangert kurs med hovedvekt på satsningsområdene for kompetanseoppbygging.

SMH vil i samarbeid med NBF arrangere et kurs om pasientinformasjon, med folkebibliotekene som målgruppe. Kurset vil bli holdt i forbindelse med Det 67. Norske Bibliotekmøte i april.

Medlemmene skal kunne søke om både kurs- og reisebidrag. Kunngjøring skjer i SMH-Nytt, på SMHs hjemmeside og på MEDBIBL.

Informasjon/markedsføring

SMH-Nytt

Hjemmeside

MEDBIBL - Nordisk diskusjonsliste

SMH-Nytt fortsetter både i trykt og i elektronisk utgave. SMH-Nytt vil, i tillegg til

internt stoff, formidle faglig debatt og utvikling til medlemmene gjennom rapporter fra kurs, seminarer og konferanser, og fra helsefaglig bibliotekvirksomhet i Norge og andre land. Nytt i 2000 er en fast EBM (Evidence Based Medicine) spalte. SMH-Nytt fokuserer på innhold fremfor form, og vil derfor fortsatt holde utgifter til publisering og distribusjon på et lavest mulig nivå. SMH vil i samarbeid med NBF, utgi et temanummer av "Bibliotekforum" om helse (nr 4/2000).

SMH vil holde medlemmene løpende orientert om møter, kurs og aktuelle saker via sin hjemmeside og MEDBIBL.

Nasjonalt, nordisk og internasjonalt samarbeid

Organisatorisk

"Bistand"

SMH vil fortsette å utvikle sitt samarbeid med NBF, NFF, RBT og andre aktuelle samarbeidspartnere i Norge. RBT og SMH fortsetter sine samarbeidsmøter to ganger i året. SMH vil samarbeide med NB om Norart/Helsenota.

SMH er aktivt engasjert i "Nordic Association for Medical & Health Information"(NAMHI). SMHs leder og nestleder sitter i NAMHI's styre. NAMHI skal delta i 8.ICML med en "parallel session": *Knowledge Transfer - Nordic and Baltic cooperation projects*. Elisabeth Akre og Meile Kretaviciene skal presentere et innlegg om: *Transfer of knowledge: an education programme*, og Elisabeth Husem skal være "chair".

SMH fortsetter sitt samarbeidsprosjekt med medisinske og helsefaglige bibliotek i Litauen. SMH fortsetter med prosjektet "gratis kopilevering". SMH vil sammen med de nordiske land arbeide for at Meile Kretaviciene, blir valgt inn i EAHILs styre fra 2001. SMH vil i samarbeid med Kaunas Medical University Library og Bibliotekarforbundet, Faggruppen for Medicinsk Informasjon, Danmark, gjennomføre et kurs-

program for medisinske bibliotekarer fra Baltikum, 20.-25.mars, i Kaunas: *Transfer of Knowledge - continuing education courses*. Kursprogrammet er kommet i stand takket være en bevilgning fra Nordisk Ministerråd. Programmet vil bli lagt ut på SMHs hjemmesider

SMH har et nært samarbeid med European Association for Health Information and Libraries (EAHIL). Elisabeth Husem sitter i EAHILs styre. I 2003 vil det i Oslo ble arrangert en Nordisk/Baltisk/EAHIL Workshop: "*Cross boundaries - Join forces*".

Elisabeth Husem skal presentere "*helseinformasjon i Norge*" i et internasjonalt panel arrangert av Medical Library Association (USA), International Section, og Hilde Strømme skal være "chair" ved en "parallel session", på 8ICML i London,

SMHs styre forvalter EAHILs "Oslofond". Formålet med fondet er å gi EAHILs medlemmer bidrag til å delta på EAHILs konferanser og workshops. I 2000 vil det bli gitt 5 reisestipend à kr 10.000.- for å delta i 8ICML i London. Søkere fra land i Øst-Europa prioriteres. SMH ønsker å bidra til at kolleger fra Baltikum kan få anledning til å delta ved 8ICML. SMH vil sponse to fra Litauen fra eget budsjett. SMH har satt i gang en Kronerulling for dette formålet, målet er å sponse 2-3 personer til. SMH vil garantere Meile økonomisk bistand for å kunne delta på styremøtene i EAHIL.

Økonomi

SMH vil sikre et økonomisk grunnlag for å opprettholde kvaliteten på tilbudene til medlemmene. Budsjettet baserer seg på medlemskontingenter, tilskudd fra NBF, fortjeneste på kurs og annonseinntekter.

Budsjett 2000

Norsk bibliotekforening

Spesialgruppen for medisin og helsefag

Forventede inntekter:			99-regnskap	
Grunntilskudd fra NBF	kr	7.140	kr	7.140
Aktivitetstilskudd NBF	kr	15.000	kr	12.000
Renter	kr	600	kr	775
Kontingenter	kr	33.000	kr	32.840
Kurs	kr	30.000	kr	28.700
Medlemsmøter	kr	4.000	kr	3.439
Annonseinntekter	kr	3.000	kr	3.950
Overførsel fra "Education programme"	kr	4.120		
Samlede inntekter	kr	96.860		
Bruk av egenkapital	kr	26.450		
	kr	123.310		

Forventede utgifter			99-regnskap	
Porto, blomster, gaver, etc.	kr	7.000	kr	7.768
EAHIL-kontingent, m.m. for SMH	kr	1.310	kr	1.308
SMH-Nytt	kr	18.000	kr	8.321
Kurs	kr	10.000	kr	6.152
Medlemsmøter	kr	6.000	kr	4.640
Styremøter/komitémøter	kr	9.000	kr	9.189
Reiseutgifter styret	kr	30.000	kr	23.660
Stipend medlemmer	kr	22.500	kr	12.500
Reisestipend Litauen	kr	20.000	kr	7.973
Samlede utgifter 2000	kr	123.810		

Vedtatt på SMHs årsmøte 17. februar 2000

Referat fra Årsmøtet 2000

Torsdag 17. februar kl.17.30

Årsmøtet for 2000 ble holdt i Statens helse-tilsyns lokaler. Vi ble ønsket velkommen i lyse, trivelige lokaler i Calmeyersgate. Etter salat og sosialt samvær gikk vi over til selve årsmøtet. Elisabeth Husem ble valgt til å lede årsmøtet og Anne-Berit Prestegård og Vigdis S. Knutsen ble valgt til referenter.

Årsmeldingen ble godkjent med følgende kommentarer:

Tillitsvalgte: Turid Tharaldsen er kontaktperson for SMH i NBFs hovedstyre.

Medlemmer: Her er det litt forskjell i det tallet som SMH har i sine lister og det tallet NBF opererer med. Dette kan skyldes at ikke alle SMHs medlemmer har meldt seg inn i NBF. Det ble understreket at som medlemmer av SMH skal man også være medlem av NBF. En annen årsak til forskjell i tallene er at det finnes en del "blad-medlemmer", som bare skal ha SMH-Nytt og dermed ikke er forpliktet til medlemskap i NBF.

Det reviderte regnskapet

ble gjennomgått og godkjent. Overskuddet i 1999 var på 30.050,37 og egenkapitalen pr. 31.12.1999 var på 55.280,67. Det ble kommentert at man synes egenkapitalen var litt vel høy.

Virkeplanen ble gjennomgått.

Kurs: SMH vil forsøke å få til et kurs i pasientinformasjon i forbindelse med det 67. Norske bibliotekmøte i Oslo i april. For øvrig kom det inn forslag til følgende kurs fra medlemmene:

- Publiseringsvirksomhet
- Kurs i den nye utgaven av PubMed
- Skrivekurs - hvordan skrive og formulere for eksempel en fagartikkel.

Styret ønsker løpende innspill fra medlemmene med forslag til kurs som SMH kan holde.

Stipend: Medlemmene skal kunne søke både kurs- og reisebidrag. I forbindelse med 8th International Congress on Medical Librarianship i London 2-5 juli 2000 vil det bli delt ut 3 stipender á 5000.- Søknadsfristen for dette stipendet er satt til 6. mars.

SMH-Nytt vil fortsatt komme både elektronisk og i trykt utgave. Redaksjonen har inngått distribusjonsavtale med Swets Norge. Mot gratis annonsering pakker og distribuerer Swets Norge bladet.

For øvrig ble det oppfordret til å være med på MEDBIBL-listen. For å bli registrert kan man sende E-post til Arne Jakobsson p.a.jakobsson@ub.uio.no

Virkeplanen ble dermed godkjent.

Budsjettet: Det ble ytret ønske om at styrets reisebidrag skulle høynes fra kr. 20 000 til 30 000. Dette bl.a. fordi det ble understreket at styret gjør en veldig viktig og god jobb for SMH, og at dette bør påskjønes. Det ble foreslått at økningen kunne tas fra egenkapitalen.

Budsjettet ble med dette godkjent.

Valget ble ledet av Inger Marie Juul. Valgkomiteens innstilling ble enstemmig vedtatt.

Elisabeth Husem ble gjenvalgt som leder. Elisabeth Akre og Kirsti Strengenhagen ble gjenvalgt som styremedlemmer. Peter Sebastian Klausen går ut av styret som 2. varamedlem da han har gått over i annen virksomhet, og Mariann Mathisen ble valgt som 2. varamedlem.

Møtet ble hevet kl. 1915

Referenter:

Anne-Berit Prestegård og Vigdis S. Knutsen, Høgskolen for Diakoni og Sykepleie

Referat fra medlemsmøte

Torsdag 17. februar. Statens helsetilsyn

Referat ved Mimi Dammann, Bibliotek for medisin og helsefag

”Converge on London”

- The 8th International Congress on Medical Librarianship, London 2nd-5th July 2000 – ved Arne Jakobsson, leder av den internasjonale programkomiteen for London

Arne Jakobsson innledet medlemsmøtet ved i entusiastiske ordelag å reklamere for deltakelse her! Hvor kan man ellers få høre 200 interessante foredrag og studere 66 posters?

Med mengder av parallelle foredrag, hva skal man så velge? – det blir det vanskelige. 4 norske har fått antatt sine foredrag i konkurranse med 400 andre, ikke verst? Vi var også den nasjon av de nordiske som har fått flest med. Så vi hevder oss da vi også, her i utkanten av Europa.

Både det faglige og det sosiale programmet er verdt en reise til London – det er selvfølgelig bare pengene det står på... I den forbindelse må man være oppmerksom på at det gis flere muligheter for å søke penger, se side 38 i dette nummeret av SMH-Nytt.

Fullt program for ICML finnes på:

<http://www.icml.org/>

Eller man kan følge lenken fra SMHs hjemmeside.

Voksenpedagogikk – et 10 vekttalls kurs i regi av Riksbibliotekjenten og Pedagogisk forskningsinstitutt, UiO

Liv-Berit Henschien og Elisabeth Husem, begge fra UMH, delte sine erfaringer fra dette kurset.

Bibliotekarrollen er i stadig utvikling, og vi bruker mer og mer av vår tid på å lære videre det vi har tilegnet oss av databasesøk og informasjonsgjenfinning. Nye studiemetoder har også ført til at bibliotekarene har fått nye oppgaver. Til nå har bibliotekarer vært uten pedagogisk kompetanse. Derfor initierte SMH og RBT dette kurset som et videreutdanningsprogram med 10 vekttall. Kurset ble iverksatt høsten 1998, beregnet på personale i bibliotek og informasjonsvirksomhet og besto av en teoretisk og en praktisk del.

Cirka 1/3 av deltakerne var kom fra medisinske og helsefaglige bibliotek.

Liv Berit og Elisabeth syntes kurset var morsomt og lærerikt, selv om det bar preg av å være et pilotprosjekt. På tross av det, anbefalte de det sterkt.

Den teoretiske delen var svært filosofisk lagt opp, men kan kanskje være med på å gi faget en tyngde og ballast som jo ligger i bunn på mange universitetsfag. Den følte lite matnyttig, men var likevel inspirerende. Pedagogikken får en sterkere og sterkere plass i biblioteket, nå gjelder det bare å ta kunnskapen fra kurset med i hverdagen

RBT vurderer mulighetene for nytt tilbud, men også HiO og lærerutdanningen i Oslo setter i gang kurs nå. Så følg med dere som måtte være interesserte!

EAHIL styre- og rådsmøte i Amsterdam

20. -22. januar 2000

EAHILs styre og råd var samlet til møte i Amsterdam 20.-22. januar i år. Fra Norge deltok Elisabeth Husem og Arne Jakobsson (styremedlemmer), og Turid Tharaldsen og Patricia Flor (rådsmedlemmer for Norge). Til sammen deltok 26 styre- og rådsmedlemmer fra hele Europa. Hovedpunktet på sakslisten var revidering av statuttene. En annen viktig sak som ble tatt opp var klargjøring av rådets rolle.

Revidering av EAHIL-statuttene

Tidene har forandret seg, og statuttene trenger en oppdatering. Forslaget fra arbeidsutvalget som har sett på statuttene ble gjennomgått på styremøtet dagen før felles styre- og rådsmøte. Forslaget ble grundig diskutert av rådet og styret, og møtet ble enig om et forslag som skal legges frem på generalforsamlingen i London i juli. Det kan sees på <http://www.eahil.org/draft.htm>. Medlemmene oppfordres til å studere statuttene og å si sin mening på generalforsamlingen i London, enten personlig eller ved fullmakt.

Rådsmedlemmenes rolle og oppgaver

I følge statuttene skal rådet være en rådgivende instans for styret. Rådsmedlemmene skal være bindeleddet mellom EAHIL og medlemmene i de respektive landene. Rådsmedlemmene skal delta aktivt i utvalg og arbeidsgrupper. Dette har ikke fungert helt godt og rådet har heller hatt en passiv rolle i EAHIL. I land med en aktiv forening på nasjonalt nivå som f.eks. SMH i Norge, er rollen som bindeledd av mindre betydning. En "brain-storming" på møtet resulterte i flere tiltak. Rådsmedlemmene kan være hjelpelige med å holde medlemsdatabasen ajour. Ett rådsmedlem blir EAHILs offisielle representant i redaksjonsrådet til tidsskriftet Health Library

Reviews (Marta Jorda Olives, Spania). 5 arbeidsgrupper ble dannet som skal arbeide med informasjonsformidling gjennom EAHILs webside; yrkesetikk; rekruttering av nye medlemmer; stipendordninger og jobbbytte og studiebesøk.

Fremtidige konferanser og workshops

Møtet i Sardinia 2001 og konferansen i Köln 2002 ble presentert. Temaet på Sardinia-møtet er "The remote user". Elisabeth Husem reklamerte også for møte i Oslo i 2003 som skal være et felles nordisk-baltisk prosjekt.

EAHIL liv laga!

EAHIL har en god økonomi og mange aktive medlemmer. Men foreningen sliter med å få inn medlemskontingenten og å finne sponsorer.

Andre nyheter

Health Libraries Review skifter tittel til Health Information and Libraries Journal. Profilen utvides til å dekke hele Europa. EAHIL-medlemmer kan nå abonnere til redusert pris (GBP 36,00).

EAHIL kommer til å innføre en **stipendordning**. Legges inn i budsjettet for 2001.

EAHIL newsletter: For å spare utgifter, blir ikke artikler oversatt til og fra fransk. Kun tittel og abstract til artikler og offisielle meddelelser oversettes fra nå av.

Stipendordinger

Det skulle være kjent at alle SMH-medlemmer kan søke om stipend for deltakelse på kurs og konferanser. For 2000 satte vi fristen så tidlig som 6. mars fordi fristen for å melde seg som "Early Bird" til London-konferansen var 10. mars. Men det finnes en rekke andre stipend som kan søkes av bibliotekarer, her er noen av dem:

Biblioteksentralen

10 stipend á kr. 15 000. Kan søkes av alle ansatte i offentlige bibliotek. Frist i år: 25. februar.

Kulturdepartementet

Stipend for reise- og faglig utviklingsarbeid. Ca. 130 000 kroner til sammen. Se for øvrig annonse i Bibliotekforum 1/2000.

Norsk bibliotekforening

Blir annonsert senere i år. Følg med i Bibliotekforum og på www.norskbiibliotekforening.no

International Congress of Medical Librarianship

Converge on London

2. – 5. juli 2000

Påmelding:

Tidlig registrering med rabatt innen 10. mars

Ordinær registrering inntil 10. juni

Program og alle detaljer:

www.icml.org

Blant annet:

Nordisk/baltisk sesjon

Nordisk medlemstreff

Flere norske og nordiske foredrag

Dette er en unik sjanse til faglig påfyll
og til å møte kolleger fra hele verden!

Norsk Bibliotekforening

Spesialgruppen for medisin og helsefag 2000

Styret:

Elisabeth Husem- leder

Psykiatrisk Institutt, Biblioteket
Postboks 85 Vinderen, 0319 Oslo.
Tlf: 22 14 65 90 Fax: 22 49 58 61
E-mail: elisabeth.husem@psykiatri.uio.no

Elisabeth Akre - nestleder

Diakonhjemmets sykehus, Medisinsk bibliotek
Postboks 23 Vinderen, 0319 Oslo.
Tlf: 22 45 16 38 Fax: 22 45 16 99
E-mail: elisabeth.akre@diakonsyk.no

Liv-Berit Henschien- sekretær

Rikshospitalet, Medisinsk Bibliotek og
Informasjonssenter, 0027 Oslo.
Tlf: 22 86 77 71 Fax: 22 36 47 75
E-mail: l.b.henschien@rh.uio.no

Marit Stavn- kasserer

Høgskolen i Akershus, Avd. for vernepl.utdanning
Biblioteket, Postboks 372, 1301 Sandvika
Tlf: 67 11 74 11 Fax: 67 11 74 02
E-mail: marit.stavn@hiak.no

Kirsti Strengenhagen - styremedlem

Norges Veterinærhøgskole, Biblioteket
Postboks 8146 Dep, 0033 Oslo
Tlf: 22 96 45 55 Fax: 22 96 45 31
E-mail: kirsti.strengenhagen@veths.no

Anne Lise Nedberg - utenbysrepr.

Høgskolen i Buskerud, Biblioteket
Konggt.51, 3019 Drammen
Tlf: 32 20 64 20 Fax: 32 20 64 10
e-mail: Anne.Lise.Nedberg@hibu.no

Ann-Karin Norman- varautenbysrepr.

Lillehammer fylkessykehus, Medisinsk bibliotek
2600 Lillehammer
Tlf: 61 27 20 92 Fax: 61 27 20 36
E-mail: noank@online.no

Hilde Strømme - 1. vararepr.

Ullevål sykehus, Medisinsk bibliotek
0407 Oslo
Tlf. 23 01 50 62
E-mail: hilde.stromme@ioks.uio.no

Mariann Mathisen - 2. vararepr.

Statens helsetilsyn, Biblioteket
Postboks 8128 Dep, 0032 Oslo
Tlf. 22 24 88 72 Fax: 22 24 95 90
mariann.mathisen@helsetilsynet.dep.telemex.no

Baltikumutvalg:

Elisabeth Akre - se styreliste

Elisabeth Husem - se styreliste

Astrid Müller

Universitetet i Oslo
Bibliotek for medisin og helsefag
Postboks 1113 Blindern, 0317 Oslo
Tlf: 22 85 14 99 Fax: 22 85 11 31
E-mail: astrid.muller@ub.uio.no

Kurskomité:

Patricia Flor

Høgskolen i Telemark, Biblioteket - Skien
Postboks 3704 Skien
Tlf: 35 57 54 86 Fax: 35 57 54 89
E-mail: patricia.flor@hit.no

Sigrid Gimse

Universitetet i Oslo
Bibliotek for medisin og helsefag
Pb. 1113 Blindern, 0317 Oslo
Tlf: 22 85 14 94 Fax: 22 85 11 31
E-mail: s.n.gimse@ub.uio.no

SMH Hjemmeside:

www.ub.uio.no/umed/upsykiat/smh.htm



SMH PÅ NETTET:

Få siste nytt om SMHs aktiviteter, og delta i diskusjonen mellom nordiske kolleger via e-postlisten MEDBIBL.

Slik blir du medlem:

Send e-mail til: listserv@spriwww.spri.se

Subject: Ikke skriv noe her

Første linje: Subscribe MEDBIBL Fornavn Etternavn

Medlemmer av den tidligere SMH-listen er automatisk medlemmer av MEDBIBL.

Adressen til SMHs hjemmeside:

<http://www.ub.uio.no/umed/opsykiat/smh.htm>

Bruk hjemmesiden og MEDBIBL-listen. Her finner dere den nyeste medlemsinformasjonen om kurs, møter, reisebidrag osv.

I tillegg finnes linker til andre organisasjoner som:

NAMHI — Nordic Association for Medical and Health Information

EAHIL — European Association for Medical and Health Information

MLA — Medical Library Association, USA