



knowledge without boundaries

## *Kąciki e-zdrowia – elektroniczna informacja zdrowotna w bibliotekach*

---

Kenijski Krajowy Serwis Biblioteczny (KNLS)

Kenia, marzec 2011 r.



*Nowy kącik e-zdrowia w filii bibliotecznej Kisumu.*

*Niniejsze studium przypadku powstało na podstawie informacji dostarczonych w marcu 2011 r. przez Kenijski Krajowy Serwis Biblioteczny (KNLS). Informacje te zostały opracowane przez EIFL-PLIP dla potrzeb procesu powielania doświadczeń w ramach Programu Nowatorskich Rozwiązań dla Bibliotek Publicznych (PLIP).*

## STRESZCZENIE

### NOWATORSKI POMYSŁ

Bibliotekarze i pracownicy służby zdrowia pracują wspólnie nad poprawą dostępu do informacji zdrowotnej za pośrednictwem Internetu i zasobów elektronicznych.

### PROJEKT

Tworząc przestrzeń przeznaczoną specjalnie dla informacji, badań i komunikacji związanej ze zdrowiem oraz szkoląc bibliotekarzy i pracowników służby zdrowia dla potrzeb ich współpracy, KNLS poprawia dostęp do informacji zdrowotnej.

### NAJWAŻNIEJSZE OSIĄGNIĘCIA

- Utworzenie i wyposażenie kącików e-zdrowia w dwóch filiach bibliotecznych;
- Udana kampania marketingowa, w wyniku której zwiększyła się liczba użytkowników;
- Przeszkolenie bibliotekarzy i pracowników służby zdrowia w korzystaniu z technologii teleinformatycznej w celu uzyskania dostępu do e-zasobów;
- Uruchomienie serii wykładów poświęconych zagadnieniom zdrowotnym, dostępnych dla pracowników służby zdrowia i ogółu społeczeństwa;



*Uczestnicy szkoleń w dziedzinie e-zdrowia – pracownicy służby zdrowia i bibliotekarze razem odbyli szkolenie, dzięki któremu mogą wspólnie pracować nad poprawą dostępu do informacji zdrowotnej.*

## STUDIUM PRZYPADKU – KĄCIKI E-ZDROWIA – ELEKTRONICZNA INFORMACJA ZDROWOTNA W BIBLIOTEKACH

### WPROWADZENIE

Informacja medyczna ratuje życie. Jest ona niezbędna w tworzeniu zdrowych społeczności. Kenijski Krajowy Serwis Biblioteczny (KNLS), instytucja rządowa podlegająca Ministerstwu Dziedzictwa Narodowego i Kultury, otrzymał od EIFL-PLIP wsparcie dla potrzeb utworzenia kącików e-zdrowia w dwóch filiach bibliotecznych. Kąciki poświęcone zdrowiu stanowią w bibliotekach przestrzeń, która została specjalnie wyposażona i zaopatrzona w zasoby przeznaczone dla użytkowników chcących zajmować się badaniem zagadnień związanych ze zdrowiem. W bibliotekach zostały zainstalowane komputery podłączone do Internetu z dostępem do e-zasobów. Bibliotekarze i pracownicy służby zdrowia odbyli szkolenie dotyczące korzystania z komputerów, aby móc współpracować przy zaspokajaniu potrzeb związanych z informacją zdrowotną.

KNLS posiada 58 filii i testuje model kącika e-zdrowia. Nie została jeszcze dokonana pełna ocena oddziaływania projektu. Jeżeli jednak odniesie on sukces, planowane jest objęcie nim większej liczby filii.

### POTRZEBY SPOŁECZNOŚCI

Dwie wybrane filie biblioteczne znajdują się w Kisumu, mieście portowym położonym nad brzegiem Jeziora Victoria oraz w Eldoret w prowincji Rift Valley. Oba miasta mają szczególne potrzeby i interesy związane ze zdrowiem. Biblioteka w Kisumu obsługuje uboższych mieszkańców miasta, w tym rybaków i drobnych handlarzy. Bezrobocie – szczególnie wśród młodych ludzi – jest wysokie. Rejon Kisumu ma najwyższy w Kenii wskaźnik osób zarażonych wirusem HIV/AIDS. Otoczone nisko położonymi bagnistymi terenami Kisumu odnotowuje również znaczącą liczbę zachorowań na malarię i choroby przenoszone wodą. Eldoret obsługuje ludność rolniczą i tu również występuje wysokie bezrobocie. Powszechne są choroby tropikalne i występuje wysoki wskaźnik osób zarażonych wirusem HIV/AIDS.

W obu miastach są szpitale. Znajdują się w nich również siedziby instytucji kształcenia w dziedzinie zdrowia. W Kisumu działa Kolegium Kształcenia Medycznego Kisumu, a w Eldoret znajduje się Klinika Konsultacyjna Moi. Zasoby tych ośrodków kształcenia są

dostępne dla pracowników służby zdrowia i studentów medycyny, ale nie dla ogółu społeczeństwa. Nowo tworzone kącki e-zdrowia stanowią rozwinięcie zasobów dostępnych dla pracowników służby zdrowia i studentów i zapewniają ogółowi społeczeństwa bezpłatny dostęp do informacji.

## CELE

- Udostępnienie rzetelnej informacji zdrowotnej w nowoczesnej i wygodnej postaci pracownikom służby zdrowia i społecznościom użytkowników;
- Współpraca z dostawcami usług w dziedzinie ochrony zdrowia oraz budowanie pozycji biblioteki jako najważniejszej instytucji oferującej możliwość zdobycia wiedzy na temat zagadnień zdrowotnych;
- Włączanie osób zawodowo związanych z biblioteką w inicjatywy dotyczące informacji zdrowotnej, podejmowane na rzecz społeczności;
- Rozwijanie u bibliotekarzy i pracowników służby zdrowia umiejętności pozwalających im na ustalanie i zaspokajanie potrzeb społeczności związanych z informacją zdrowotną dzięki dostępowi do zasobów poświęconych zdrowiu, a szczególnie e-zasobów.

## NOWATORSKIE ROZWIĄZANIE

- Bibliotekarze i pracownicy służby zdrowia pracują razem nad poprawą dostępu do informacji zdrowotnej za pośrednictwem Internetu i e-zasobów.
- Budowanie pozycji biblioteki, tak aby zaspokajała ona ważną potrzebę, jaką jest dostęp do informacji zdrowotnej.

Jest wiele miejsc, w których można znaleźć informację zdrowotną. Na przykład, zarówno w Eldoret, jak i w Kisumu znajdują się szkoły oferujące kształcenie w dziedzinie zdrowia. Nie są one jednak dostępne dla ogółu społeczeństwa. Ministerstwo Zdrowia wydaje broszury przeznaczone do dystrybucji w społeczeństwie. Dystrybucja odbywa się jednak głównie za pośrednictwem ośrodków zdrowia.

Dwie wybrane biblioteki są dostępne, dobrze znane i dobrze wykorzystywane. Biblioteka publiczna w Eldoret odnotowuje średnio 84 960 odwiedzin rocznie i znajduje się naprzeciwko szpitala Eldoret, który jest jedną z największych instytucji medycznych w prowincji Rift Valley. Bibliotekę publiczną w Kisumu odwiedza średnio 94 724 osób rocznie.

### **Remont – zaspokojenie potrzeb użytkowników**

Pracownicy służby zdrowia ustalili, że istnieje potrzeba odremontowania przestrzeni przeznaczonej na kącik e-zdrowia, ponieważ ich zdaniem istniejąca przestrzeń była nieodpowiednia. Chociaż oznaczało to opóźnienia w uruchomieniu usługi, potrzeby użytkowników zostały zaspokojone.

### **Rozwój kompetencji**

KLNS zorganizowało warsztat szkoleniowy dla ośmiu pracowników służby zdrowia i sześciu bibliotekarzy z Eldoret i Kisumu. Celem szkolenia obu grup – bibliotekarzy i pracowników służby zdrowia – w ramach jednego warsztatu było pokazanie im możliwości współpracy oraz ułatwienie wymiany potrzeb, pomysłów i wiedzy. W ramach warsztatu rozwijano umiejętności uczestników związane z obsługą komputera oraz wyszukiwaniem informacji w serwisach on-line. Przedstawiono e-zasoby, bazy danych i portale zdrowotne, omówiono także kwestie rzetelności informacji dostępnej online.

### **Technologia plus wsparcie dla użytkowników**

Każda z bibliotek została wyposażona w pięć komputerów z łączem internetowym. Korzystanie z komputerów w kącikach e-zdrowia jest bezpłatne. Przeszkoleni bibliotekarze pomagają użytkownikom w obsłudze komputerów i poszukiwaniu wiadomości.

### **Zasoby informacji zdrowotnej**

Bibliotekarze odgrywają ważną rolę w zbieraniu informacji zdrowotnych i zwiększaniu ich dostępności dla użytkowników. Zaopatrzyli oni bibliotekę w bezpłatne zasoby otrzymane z Ministerstwa Zdrowia; z pomocą EIFL-PLIP zakupili książki. Ich tematyka obejmuje cukrzycę, nadciśnienie, astmę, farmację, choroby zakaźne, higienę osobistą, choroby żywieniowe, malarię, gruźlicę i HIV/AIDS.

KNLS wydało broszurę dla użytkowników, zawierającą podstawowe informacje na temat kącików poświęconych zdrowiu, w tym również listę najbardziej przydatnych bezpłatnych e-zasobów.

### **Marketing**

Bibliotekarze i pracownicy służby zdrowia prowadzą na różne sposoby intensywny marketing dotyczący kącików e-zdrowia. Po zakończeniu szkolenia pracownicy służby zdrowia stali się „ambasadorami” projektu. W Eldoret kącikami e-zdrowia zainteresowała się lokalna

rozgłośnia radiowa i biblioteki przydzielono czas antenowy. Projekt dobrze prezentuje się na stronie internetowej KNLS.

### Zbieranie danych

W każdym z działów biblioteka stworzyła rejestr służący zbieraniu danych statystycznych na temat frekwencji oraz dziedzin cieszących się zainteresowaniem. Dane te będą stanowić w ramach projektu informację zwrotną pomocną w usprawnieniu usługi.

## NAJWAŻNIEJSZE OSIĄGNIĘCIA

- Utworzenie i wyposażenie kąpoków zdrowia w dwóch bibliotekach;
- Udana kampania marketingowa, w wyniku której zwiększyła się liczba użytkowników;
- Przeszkolenie bibliotekarzy i pracowników służby zdrowia w korzystaniu z technologii teleinformatycznej i dostępu do e-zasobów;
- Wzmocnienie relacji i porozumienia pomiędzy pracownikami służby zdrowia i bibliotekarzami;
- Uruchomienie serii wykładów poświęconych zagadnieniom zdrowotnym, dostępnych dla pracowników służby zdrowia i ogółu społeczeństwa.

## SUKCESY

Szkolenie pracowników służby zdrowia i bibliotekarzy w ramach jednego warsztatu okazało się być dobrym pomysłem. Według relacji trenera na początku warsztatu szkoleniowego bibliotekarze i pracownicy służby zdrowia „łamali sobie głowę, co robią razem na jednej sali i zastanawiali się, co mają ze sobą wspólnego”. Jednak warsztat otworzył im oczy na korzyści ze współpracy.

*„Odkryli, że potrzebują siebie nawzajem, by ich praca mogła przynieść sukces. Wielu pracowników służby zdrowia przyznało, że przed warsztatem zupełnie nie doceniali umiejętności bibliotekarzy. Pracownicy służby zdrowia wydają materiały informacyjne i nie biorą pod uwagę bibliotek jako miejsca ich rozpowszechniania. Z kolei bibliotekarze nie brali pod uwagę, że mogą rozpowszechniać informacje znajdujące się w prowadzonych przez nich bibliotekach za pośrednictwem pracowników służby zdrowia”. - p. James Kimani, trener*

Od czasu przeprowadzenia warsztatu w obu filiach zwiększyła się liczba lekarzy i pracowników służby zdrowia odwiedzających biblioteki.

Dzięki temu doświadczeniu bibliotekarze wzmocnili swoją pozycję:

*Projekt trafił nam do serca i na nowo wywołał zainteresowanie nami jako personelem. Zmotywował nas i otworzył nam oczy na nowy sposób działania na rzecz potrzebujących, ale niezbyt dobrze obsługiwanych klientów, których interesują określone informacje. Już nigdy nie będziemy ich ignorować. To nowy dla nas kierunek i jesteśmy zdeterminowani, aby poczynić postępy, ponieważ stwarza on duże możliwości w ramach oferowanych przez nas usług”.*

- p. Hesbon Kionge, Główny Bibliotekarz, Biblioteka w Kisumu

---

Korzystają na tym studenci:

*„Właśnie skończyłam college i zapisałam się na egzamin umiejętności prowadzony przez Komisję ds. Farmacji i Substancji Trujących. W czasie, kiedy nie miałam się dokąd udać, aby zdobyć materiały do nauki, dowiedziałam się od znajomych o tym ważnym dziale. Okazało się, że można tam znaleźć wszystkie informacje, jakich potrzebowałam teraz i będę potrzebować w niedalekiej przyszłości. Ta interwencja pojawiła się w samą porę dla mnie i dla wielu moich koleżanek i kolegów”.*

- Evalyne Oliech, Kisumu, studentka farmacji przygotowująca się do egzaminu, który ma odbyć się we wrześniu 2011 r.

---

## PIERWSZE EFEKTY

KLNS nie zakończyło jeszcze badań dotyczących oceny oddziaływania projektu. Przeprowadziło jednak kilka ankiet. Pierwsze wyniki sugerują, że:

- Istnieje ogromne poparcie dla kącików e-zdrowia.



- Obecnie większość użytkowników to studenci uczelni oferujących kształcenie w dziedzinie zdrowia.
- 76% użytkowników stwierdziło, że projekt wywarł pozytywny wpływ na ich życie i studia – w znacznej mierze nastąpiła poprawa wyników uzyskiwanych na egzaminach.
- Z kącików e-zdrowia korzystają różni pracownicy służby zdrowia, w tym również tradycyjni uzdrowiciele.

## CO SIĘ WYDARZYŁO NIEOCZEKIWANEGO?

Kąciki e-zdrowia przyciągnęły tradycyjnych uzdrowicieli żyjących z tubylczej wiedzy. Ich pragnienie połączenia posiadanej przez nich wiedzy z nowymi formami informacji zdrowotnej stanowiło dla bibliotekarzy zaskoczenie.

## WNIOSKI

Instruktaż i przygotowanie – bibliotekarzom potrzebne było dokładniejsze zrozumienie, na czym polega projekt, zanim rozpoczęło się jego wdrażanie.

- Rozwijanie kompetencji było ograniczone. Przeprowadzony został tylko jeden warsztat szkoleniowy. Bibliotekarze i pracownicy służby zdrowia skorzystaliby na dodatkowym szkoleniu, szczególnie dotyczącym korzystania z komputerów, ogólnych umiejętności technicznych związanych z technologią teleinformatyczną oraz tworzenia zestawów informacji zdrowotnych. Dwuetapowe szkolenie dałoby możliwość powtórzenia materiału, utrwalenia zdobywanej wiedzy oraz uzupełnienia luk w wiedzy, jakie pojawiały się w trakcie wdrażania.
- Skala projektu pilotażowego – łatwiej byłoby kierować projektem pilotażowym w jednej bibliotece zamiast w dwóch.
- Można było lepiej zbadać potrzeby techniczne na samym początku projektu. Na przykład odkryto, że projekt wymaga użycia ogromnego serwera jako hosta dla portalu poświęconego e-zdrowiu dla potrzeb zarządzania zawartością cyfrową oraz stworzenia wirtualnej przestrzeni, która byłaby dostępna z każdego miejsca. KNLS jest w trakcie wdrażania wirtualnej przestrzeni dla działu e-zdrowia poprzez nabycie i dzierżawę nowego serwera w jednej ze swoich bibliotek, w której będzie prowadzona digitalizacja zasobów i zarządzanie zawartością. KNLS współpracuje również z ekspertami ds. technicznych, którzy udzielają pomocy w tym zakresie.

### Projekt wspierają:

- Ministerstwo Zdrowia
- pracownicy i studenci lokalnych uczelni medycznych
- Bank Światowy, który zachęcił do realizacji projektu i zapewnił swój wkład w wyposażenie placówek
- organizacja pozarządowa Book Aid International, wspierająca również dostarczanie lepszych informacji zdrowotnych za pośrednictwem KLNS, która przekazała dla kącików e-zdrowia 500 książek.