

Livet i et firmabibliotek anno 1997

Af Pernille Petersen

Denne artikel er en personlig beretning om livet i et firmabibliotek anno 1997 og om den måde vi har valgt at prioritere og udføre vores opgaver. Firmabiblioteker er meget forskellige og deres opbygning, arbejdsopgaver og udviklingsmuligheder afhænger meget af den herskende virksomhedskultur på stedet. Det er derfor ikke min ambition at give et generelt billede af situationen for firmabiblioteker som sådan. Men ligegyldigt hvor man er ansat, så er der i disse år en lang række nye muligheder for bibliotekarer i private virksomheder.

Præsentation af Carl Bro

Carl Bro Gruppen, hvor jeg har været ansat siden 1993, er en af Danmarks store rådgivende ingeniørvirksomheder med 2.200 ansatte fordelt på kontorer og projekter verden over. 1200 af dem arbejder i Danmark. Carl Bro er opdelt i en række forskellige forretningsenheder, som arbejder indenfor sektorerne byggeri, anlæg, energi, miljø, industri, informatik, landbrug og management. Virksomheden blev grundlagt i 1959, ekspanderede kraftigt i 1980'erne og i 1985 kom den første bibliotekar til.

Præsentation af biblioteket

I dag beskæftiger biblioteket 4 bibliotekarer (hvoraf den ene fungerer som arkivar), 1 biblioteksassistent samt 2 studentermedhjælpere. Organisatorisk hører biblioteket hjemme i forretningsenheden Carl Bro University, som beskæftiger sig med medarbejderuddannelse, vidensdeling, Internet og intranet, opgaver som udføres både internt i Carl Bro og som ydelser, der sælges til eksterne kunder. Denne placering har vi kun haft siden starten af 1997, tidligere hørte vi sammen med firmaets øvrige servicefunktioner såsom edb-afdeling, rengøring, kantine, trykkeri og post. Vi har med denne omplacering oplevet, at vi har fået en langt mere strategisk funktion og at den viden og information vi kan fremskaffe og formidle har betydning for virksomheden og dets projekter.

Vores bibliotek består af ca. 25.000 bøger, heraf er de 5-6000 standarder. Kun en ganske lille del af vores samling er håndbøger. Vi abonnerer desuden på ca. 300 tidsskrifter. Langt det meste af det vi køber, bliver købt ind på baggrund af konkrete behov og betales af den afdeling, der bestiller

materialet. Alt indkøbt materiale registreres dog til vores biblioteksdatabase (Mikro Master), som via vores intranet er tilgængelig for alle medarbejdere. Bibliotekets eget budget til materialer er på ca. 280.000 kr om året og heri er indregnet udgifter til nyt hardware, software, inventar, medarbejderuddannelse og afgifter til forskellige databaser.

Et firmabibliotek er en udgift, som virksomheden ikke behøver at have og det kan tilmed være svært konkret at bevise, at vi er pengene værd. Vi kan have en teori om, at det forbedrer kvaliteten i en opgave, ved at vi er med til at sikre, at der bruges den nyeste viden og de korrekte standarder, men i sidste ende vinder virksomheden ofte en opgave på prisen og hvis konkurrenterne ikke inkluderer udgifter til informationsindsamling, ja så er det måske ikke Carl Bro der får opgaven. Men i Carl Bro tror man på, at ydelser af høj kvalitet, er noget der får kunderne til at vende tilbage. Derfor skal bibliotekets ydelser også være af høj kvalitet og vi skal fokusere på de opgaver, som gør en forskel for virksomheden – eller sagt på en anden måde: vi skal f.eks. ikke bruge tid på at have en biblioteksdatabase, hvor data er på højde med dem i nationalbibliografien eller på at køre bureaukratiske udlånssystemer, men i stedet skal vi sørge for at skaffe ny viden hurtigt og effektivt.

I forbindelse med en omstrukturering af Carl Bro i 1994 fik vi sat en konkret pris på bibliotekets ydelser. Ved omstruktureringen blev der dannet 7 selvstændige Carl Bro selskaber hver med deres faglige specialer, egen ledelse, egne budgetter m.m. En lang række servicefunktioner, herunder biblioteket, blev lagt i et selvstændigt selskab og udgifterne hertil fordelt mellem de 7 selskaber. Alle servicefunktioner blev ved denne lejlighed taget op til revision: var der brug for dem? Kunne de undværes helt? Eller kunne ydelserne købes billigere ude i byen? Vi valgte at tage denne trussel mod vores eksistens som en udfordring og gennemførte en "salgsturné" til de 7 direktioner, fik dem til at indse, at de havde brug for de ting biblioteket kunne levere og at de ikke kunne gøre det billigere selv. Til denne markedsføring havde vi splittet vores

opgaver op i mindre kategorier og sat tidsforbrug og pris på hver opgavetype, således at hvert selskab kunne vælge kun at få lavet opgaver fra en kategori, mens andre måske ville have udført alle de typer opgaver vi kan byde på. Derefter tegnede selskaberne et abonnement, som dækkede udgifter til de aktiviteter, det var svært at betale stykvis, f.eks. overvågning af EU udbud og derudover betalte de efter forbrug. Dvs. at hver gang de f.eks. købte en bog kostede det mindst en halv times arbejde (mere hvis bogen først skulle verificeres). Prisen inkluderede at bogen blev registreret til vores database. Det samme med hjemlån og anden dokumentfremskaffelse. Litteratursøgninger kostede som regel mindst 1 times arbejde. En gang om måneden fik de forskellige selskaber en regning på deres forbrug. På denne måde fik vi dokumentation for hvad biblioteket lavede og hvad de enkelte elementer koster. De oplysninger har senere dannet basis for at udvide bibliotekets bemanding, men kan naturligvis også bruges til at skære ned efter. Efter 2½ år med opdelingen fusionerede de 7 selskaber atter til et stort Carl Bro og de interne faktureringer forsvandt. Det har været en stor administrativ lettelse for os, men vi fortsætter alligevel med at fordele vores timer på forskellige sagsnumre, således at vi stadig kan følge med i hvordan de forskellige opgaver er fordelt.

Arbejdsopgaver

Vi opdeler vores arbejdsopgaver i 3 hovedkategorier:

- * *Overvågning af forretningsmuligheder:*
- * Daglige søgninger i EU's licitationsdatabase TED
- * Ugentlige søgninger i Udenrigsministeriets projekt- og licitationsdatabase samt søgninger på udviklingsbankernes Internetsider
- * *Vidensindsamling:*
- * Konkurrent- og kundeovervågning
- * Litteratur- og informationssøgninger
- * Dokumentfremskaffelse (køb, lån, kopier, downloads)
- * Optagelse af de daglige nyhedsudsendelser på TV

- * *Vidensforvaltning:*
- * Registrering af bøger m.m. til vores interne bibliotekssystem
- * Tidsskriftscirkulation
- * Administration af sags- og tegningsarkiv
- * Vedligehold af intern telefondatabase og af organisationsdiagrammer på vores intranet

Målet er at vi bruger så lidt tid som muligt på forvaltning af viden og så meget som muligt på vidensindsamling.

Vores brugere er bl.a. ingeniører, biologer, økonomer og andre med en højere uddannelse, og i mindre grad tekniske tegnere og sekretærer, men vi hjælper også rengøringsassistenten fra Thailand til at finde en god ordbog til hendes danskursus eller viceværterne med at finde relevante lønstatistikker til deres personlige lønforhandlinger. Vi betjener såvel medarbejdere på hovedkontoret i Glostrup, som medarbejdere på de øvrige kontorer i Danmark, samt medarbejdere på projekter ude i verden. Forespørgsler fra brugerne kommer på telefonen, som elektronisk post, med intern post, på telefax, eller ved personligt fremmøde. I løbet af en dag har vi typisk 20-25 henvendelser. Nogle forespørgsler kan hurtigt besvares, andre kan være opgaver der tager flere dage at færdiggøre. Vi har enkelte spørgsmål, som bliver ved med at komme igen, f.eks. det aktuelle tal for nettoprisindexet eller om hvor stor værdi en offentlig opgave skal have, for at den skal udbydes i EU-licitation – et gennemsigtigt skrivebordsunderlag er det ideelle sted at have svar på den slags typiske spørgsmål liggende parat og en let måde at dupere folk med et hurtigt svar og ryet som dem der ved alt, er godt på vej! Andre henvendelser kan også være hjælp til at finde en bestemt bog i vores samling eller foretage et hurtigt opslag i en håndbog. Men langt de fleste af de spørgsmål vi får, går på at finde litteratur om et givet emne.

De konkrete opgaver vi får grupperer sig i:

- * information om kunder, konkurrenter og markeder

- * lovgivning, standarder
- * statistik
- * tekniske emner
- * information om sociale, økonomiske og politiske forhold

Og den information vi skaffer bruges til at:

- * give beslutningsstøtte
- * give ny viden
- * bekræfte den viden man allerede har

Som eksempler på opgaver kan nævnes:

- * Gennemsnits- og ekstremtemperatur for et bestemt område i Nicaragua. Her var vi heldige: vi havde selv en bog med meteorologiske data for Nicaragua, som en ingeniør engang havde hjembragt fra Nicaragua og foræret til biblioteket. Spørgeren var meget imponeret og anbefalede os senere til en kollega der skulle bruge et isoterm kort for Mozambique, dvs. et kort hvor man kan se hvilke temperaturer der er hvor. Denne opgave var langt sværere, vi kunne ikke få et svar i Danmark, Internet hjalp os heller ikke, så vi fandt fax nummeret på Mozambiques meteorologiske kontor og fik kortet derfra.
- * Hvor stor er risikoen for at et fly styrter ned i Øresundsbroen og hvor stærk skal konstruktionen være for at undgå alt for store skader, lød et andet spørgsmål. Til denne opgave fandt vi litteratur om tidligere flystyrt, hvor ulykken var gået udover højhuse og andre broer. Et præcist svar kunne vi ikke give, men ingeniøren kunne selv beregne risikoen ud fra den skaffede litteratur.
- * Mange af Nigerias floddeltaer er forurenede med olie, hvad er den bedste metode til at rense dem? Til denne søgning fandt vi både den ønskede litteratur, men tog også nogle artikler med om kampen mellem Shell og Ogoni-folket, for at sætte problemet ind i en samfundsmæssig sammenhæng.
- * Skaf litteratur om design af håndtag. Her var en del af litteraturen faktisk om menneskets anatomi, for selv om spørgsmålet lød mere som et spørgsmål om æstetik, ja så er musklerne i arm og hånd vigtige at tage med i billedet, når det

gælder om at håndtaget ikke kun skal være smukt men også brugbart

- * Hvad er varmeledningsevnen for stråtag? Et spørgsmål som blev delvist løst ved et opslag i en gammel byggerihåndbog fra 1940'erne (en bog som vi engang var lige ved at smide ud, men som en af Carl Bro's ældste ingeniører fortalte os var guld værd, for heri fandt man alt det grundlæggende, som alle nu tager som givet at man ved) og delvist ved at ringe til formanden for det danske tækkemandslaug (han stod på et stråtag og talte med mig over mobiltelefonen).
- * Findes der en europæisk standard for design af støjskærme? Egentlig havde låneren bedt om at få et EU direktiv for design af støjskærme, men vores erfaring med EU-lovgivningen sagde os, at det ikke lød som noget EU ville beskæftige sig med.
- * Aktuelle problemstillinger inden for den primære sundhedspleje i den tredje verden. Denne søgning blev lavet jævnlige for en læge vi havde ansat og som var med i Carl Bro's projekter inden for social udvikling. Det er langt fra alt det vi bliver spurgt om, som er teknisk emner.
- * Adresser på firmaer i Europa, som fremstiller palleteringsanlæg til fly. For at være sikker på at finde det rigtige, brugte vi først lidt tid på at finde ud af hvad et palleteringsanlæg egentligt er. Politikens visuelle ordbog er god til at tilvejebringe denne forståelse.
- * Hvem forhandler edb-programmet WASP, som bruges til energistyring? Ingen database kunne give os svaret. Da vi gav låneren det negative svar, kom han så med en oplysning mere, nemlig at han mente at det var lavet af CERN i Schweiz der stod bag. En opringning hertil (og en uendelig masse omstillinger) kunne bekræfte dette, men programmet kunne kun udleveres til statsinstitutioner.
- * Nordisk statistik på kommunalt niveau for befolknings- og beskæftigelsestal i dag og i år 2010. En opgave der har taget tid at besvare, fordi man skal til mange forskellige kilder og man skal tage højde for de kriterier statistikken er lavet på.
- * Find den matematiske formel for Piet Heins

superellipse – hvilket ikke var svært, men resultatet af svaret er et superellipseformet svømmebassin i en svømmehal et sted i Danmark. Det er altid sjovt at se resultatet af de svar man giver!

Vi afleverer som regel informationerne i bearbejdet form. Litteratursøgningsresultater leveres med angivelse af anvendte databaser, men rensset for tekniske beskeder fra databaserne, såsom "tryk retur for næste skærbillede". Andre informationer er sammenskrivninger fra forskellige kilder. Selve leveringsformen varierer: alt hvad der kommer fra forskellige databaser sendes med elektronisk post, mens bøger og fotokopier naturligvis må sendes med almindelig post eller faxes. Vi låner bøger fra både danske og udenlandske biblioteker og bestiller så meget som muligt online. Også her har Internet været med til at give flere muligheder, fordi vi på denne måde får adgang til langt flere biblioteksbaser end før. Også når vi køber ind, sker det ofte direkte fra udlandet. Det er vores erfaring, at det både er billigere og hurtigere, end hvis vi skal lade en dansk boghandler ordne det. Den eneste ulempe ved selv at importere, er at bøgerne skal fortolkes, men også det kan man lære selv. Men vi har opbygget en stor viden om, hvad man ligeså let kan få i Danmark, hvilket kan være en stor fordel: en medarbejder i vores internationale afdeling havde engang bestilt en bog hos International Maritime Organisation i London, det havde taget ham 2 måneder at få bogen hjem og nu skulle han desværre bruge 1 eksemplar mere. Han havde så fået den gode tanke, at vi måske kunne skaffe den hurtigere. Det kunne vi, for denne organisations bøger lagerføres af I.S. Weilbach i København. Bogen havde vi dagen efter.

For at kunne løse de forskellige opgaver til vores brugeres tilfredshed er det nødvendigt at vi i biblioteket vedligeholder og udbygger vores viden om de mange mulige kilder: databaser, Internet, håndbøger, biblioteker, det offentlige og forskningsinstitutionerne. Igen: Internettets fremmarch er en stor udfordring, for hvor vi tidligere har kunnet nøjes med at kende vores egen og de offentlige bibliote-

kers håndbogssamlinger, ja så er mængden af mulige kilder eksploderet i antal. Vurderingen af kvaliteten af kilderne er blevet den store udfordring.

Men at vide hvor vi skal søge efter information er ikke nok. Vi er også nødt til at have en forståelse for virksomheden og dens strategi og mål, for kun med denne forståelse kan vi prioritere vores opgaver og lægge en strategi for biblioteket.

Fremtidens firmabibliotek

Et emne som debatteres livligt i disse år er, hvordan fremtiden ser ud for et firmabibliotek? Det helt store spørgsmål er om Internet, intelligente agenter og databaser med slutbrugerfaciliteter vil gøre bibliotekaren overflødig? Med udgangspunkt i vores erfaringer er det omvendte nærmest ved at ske. At Internet har gjort det muligt at fremskaffe oplysninger, som det tidligere enten var umuligt eller tidskrævende at finde, har givet langt større fokus på viden og på vigtigheden af at skaffe sig ny viden. Vi ser at medarbejderne måske selv har fundet noget på Internet og kommer og beder biblioteket finde mere. Dvs. at Internet er med til at skabe flere behov. Vi ved ikke, hvor mange medarbejdere der selv laver deres egen vidensindsamling, men vi har heller aldrig forsøgt at monopolisere opgaven – vi er et tilbud, et godt tilbud synes vi selv. Alle medarbejdere har naturligvis deres egen måde at skaffe sig ny viden på. Nogle går ikke længere end til de få lærebøger og standarder, de altid har brugt eller de henvender sig til tidligere studiekammerater eller kolleger. Men Internet har åbnet øjnene hos mange, som nu stiller større krav til ny viden. Nogle vil blive ved med selv at skaffe sig informationer, mens andre er glade for at kunne aflevere opgaven til specialisterne. Mangen en ingeniør vil faktisk hellere bruge sin tid på at lave egentligt ingeniørarbejde og tjener jo så også flere penge hjem til firmaet ved at koncentrere sig om det, han er bedst til og i stedet overlade informations- og literatursøgningsopgaver til os – eksperterne. Vi bruger jo Internettet flere timer dagligt og får derved opbygget et større overblik og en viden om kilderne, som gør det hurtigt at finde informationer, som det kan tage andre timer at finde.

Men Internet er med til at ændre og lette vores hverdag – ikke kun ved at vi pludselig kan skaffe informationer, vi ikke tidligere har kunnet skaffe. Vi har bygget et ry op om os selv som Internetspecialister og underviser medarbejderne i informationsøgning på Internet. Samtidig har det gjort det naturligt at inddrage os i arbejdet med Carl Bro's egen homepage og med firmaets intranet. Ambitionerne for vores intranet er at al firmarelevant viden skal være at finde her og desuden skal det også bruges til at fremme vidensdelingen i Carl Bro. Vi skal ikke længere "kun" have en database over vores bøger og indholdet af firmaets arkiv, men vi skal integrere databaser over interne eksperter samt registrere den viden, som disse eksperter besidder. Vil man i fremtiden vide noget om et givet emne, søger man i én samlet database og får så både præsenteret oplysninger om, hvad vi tidligere har lavet indenfor dette område, hvem i virksomheden der ved noget om emnet, hvad det er han ved og hvad vi har af litteratur om emnet i biblioteket. Vores rolle bliver kort fortalt den at være med til at opbygge disse referenceværker! Vi kommer så til at levere viden ikke kun ad hoc til enkelte personer eller enkelte projekter, men også til virksomhedens informationssystemer.

Selvom vi synes, at vi er en velkonsolideret enhed i virksomheden, så må denne selvpfattelse ikke blive en sovepude for os. Vores funktion må nødvendigvis løbende ændre sig og vi må være på pletten for at tage de nye udfordringer op. Vi gør det ved at følge med i, hvad der sker i virksomheden, sørge for at blive kendte ansigter og vi benytter enhver chance for at fortælle om, hvad bibliotekarere kan udover at køre et traditionelt bibliotek. I det hele taget er vi bevidste om at pleje vores "kunder" og konstant at gøre reklame for bibliotekets funktion, også selv om vi egentligt har rigeligt travlt!

Alle de opgaver Carl Bro får bliver organiseret i projekter. En stor, kommende udfordring for Carl Bro's bibliotek er, at sørge for at blive engageret på firmaets projekter langt tidligere end vi gør i dag og at informationsindsamling bliver et fast punkt i projektcyklussen og en del af kvalitetssikringen af

et projekt. Vi vil gerne være med til at levere overblik over et emne og ikke "nøjes" med at hjælpe folk til stumper af information, som de så selv skal stykke sammen til et hele.

Endelig skal de ydelser, vi leverer internt i virksomheden også sælges til eksterne kunder. Her er det en fordel for os at Carl Bro arbejder indenfor så mange forskellige områder, at det er realistisk at vores bibliotekariske ekspertise kan anvendes. Der er flere muligheder: traditionelle ydelser som litteratur- og informationssøgninger, strukturering af viden i intranet og i andre informationssystemer, rådgivning i opbygning af biblioteker og videnscentre (vi har faktisk afleveret vores CV'er til et par sådanne projekter i Afrika og Østeuropa) og endelig så kan Carl Bros bygningsingeniører måske bruge vores viden om biblioteker i al almindelighed i de tilfælde, hvor de skal være ingeniører på bygningen af nye offentlige biblioteker.

Den amerikanske organisation Special Libraries Association (SLA) lavede i oktober 1996 et dokument om de bibliotekariske kompetencer i det 21. århundrede. Jeg vil gerne slutte denne artikel med at citere dette sæt af professionelle og personlige kompetencer, som jeg synes meget præcist fortæller noget om hvor vi er på vej hen. Vi skal:

- * have ekspertviden om informationsressourcer og deres indhold og vi skal være i stand til at kvalitetsvurdere disse informationskilder
- * have viden om det fagområde, som er virksomhedens
- * kunne opbygge en informationstjeneste, som understøtter virksomhedens mål

- * kunne undervise i informationssøgning
- * kunne lave informationsbehovsanalyser
- * kunne bruge den nyeste teknologi i forbindelse med indsamling, organisering og formidling af viden
- * kunne opbygge databaser, Internet- og intranetsider og bidrage til andre former for "knowledge management"
- * kunne forklare ledelsen vigtigheden af at have en informationstjeneste og være i stand til konstant at forbedre den
- * søge nye udfordringer og nye muligheder i virksomheden
- * finde alliancer med andre faggrupper i virksomheden
- * være gode til at kommunikere
- * kunne arbejde i teams
- * være indstillet på hele tiden at skulle lære nyt
- * kunne dele viden, både med de nærmeste kolleger og med mennesker man møder i forskellige netværk
- * være fleksible og positivt indstillet overfor forandringer

Litteratur

Competencies for special librarians of the 21st century. SLA, 1996 (www.sla.org/professional/competency.htm)

Edward B. Stear: Pretender or value provider. Determining your service personality. Online vol. 21, no. 5, 1997, pp. 103-106