

Af Lisbet Elkær

Uden Gimbel - ingen Erhvervsservice

Som overskriften antyder, er det min opfattelse, at erhvervsservice i folkebibliotekerne aldrig var blevet til det, vi kender i dag, hvis ikke det havde været for Gimbels stædige og vedholdende engagement i sagen. Da jeg for nylig takkede af efter 11 gode år på Herning Centralbibliotek, sagde Gimbel bl.a., at han i en del år havde haft den opfattelse, at formidling af information til brug i folks arbejdsliv var alt for lavt prioriteret i folkebibliotekerne. Ideen om at indrette en del af bibliotekets tilbud på at servicere erhvervslivet var derfor oplagt.

Mindre oplagt og absolut ikke typisk for Gimbel var, at der skulle gå relativt lang tid inden ideen var færdigudviklet og projektet søsat. Men Gimbel er jo en snu ræv, der nok ved, at man skal have det politiske bagland i orden. Og hvordan får man det? Ja, Gimbel har vist aldrig afsløret opskriften, men det er min oplevelse, at nøgleordene samarbejde og forsøg spiller en vigtig rolle i dette arbejde. Samarbejde med andre organisationer eller firmaer - gerne uden for den traditionelle bibliotekssfære, og

forsøg, der gør det muligt at få afprøvet nye ideer, uden at nogen er bundet af det - medmindre det altså bliver en succes, for så forpligter det jo at føre succesene videre.

Denne opskrift blev også brugt i Gimbels arbejde med erhvervsservice. Samarbejdspartneren blev rektor Bent Gram fra den lokale Handelshøjskole, som gerne ville have opbygget et bibliotek for de studerende på skolen, men som også kunne se det oplagte i Gimbels idé om at servicere de studerende, når de en gang kom ud fra handelshøjskolen, for slet ikke at nævne det potentiale af virksomheder, der allerede lå og ventede på den nye service. Gram og Gimbel foreslog politikerne at ansætte to bibliotekarer til at påtage sig disse opgaver, men de sindige jyske politikere ville nu lige se, om ideen kunne bære, så de studerende og erhvervslivet måtte starte med at dele en bibliotekar. Her er selvfølgelig en del af forklaringen på det ellers atypiske tempo i udviklingen af den nye service. En anden del må tilskrives Gimbels forsigtighed i for-

hold til markedsføring af en ny serviceydelse. Der skulle ikke slås på stortromme for noget, før vi var sikre på, at vi nu også kunne levere varen. Set i bakspejlet måske en klog disposition, men svær at leve med, når man gerne ville have mere »gang i forretningen«.

Med tiden kom der da også mere »gang i forretningen«. Gimbel fik flere små forsøgsprojekter igennem skole- og kulturudvalget, så dels blev den politiske interesse holdt ved lige, dels begyndte virksomhederne at mærke de konkrete resultater af satsningen på den nye service. Sammenfattende kan man om Gimbels prioritering af dette arbejdsområde sige, at han fandt det klogt at starte småt og forsigtigt. Men da han så fandt ud af, at det skulle være, ja så skulle det være stort: dvs. stor kapacitet, så der kunne klares mange opgaver, lang åbningstid, stor faglig ekspertise og rutine samt ikke mindst kapacitet til at arbejde med en fortsat udvikling af serviceydelsen.

»Gang i forretningen«

Rigtig gang i erhvervsservice kom der ikke, før Herning Centralbibliotek skaffede sig adgang til de vigtigste danske og internationale databasesystemer. Det skete midt i 80'erne og må nok ses som det afgørende gennembrud for erhvervsservice. På dette tidspunkt var databaser og Internet ikke på alles læber. Det var stadig en smule avanceret at bruge edb - og i al fald var der ikke mange virksomheder på Herning-egnen, der havde kendskab til, at man også kunne bruge edb til at indhente information, som kunne bruges i virksomhedens produktions- og afsætningsarbejde.

At virksomhederne opfattede databaserne som noget nyt, spændende og potentielt nyttigt for deres daglige arbejde, viser det faktum, at vi midt i 80'erne kunne samle over 100 tilhørere til demonstration af og foredrag om databaser. Ja, vi måtte af pladsmæssige årsager faktisk sige nej til en hel del erhvervsfolk, der gerne vil have været med. Jeg ved ikke, om det er blevet sværere at trække erhvervsfolk til arrangementer udenfor virksomhe-

derne, men jeg har i al fald en klar fornemmelse af, at der skulle et program af et helt andet format til, hvis man i dag skulle gøre sig håb om at trække over 100 erhvervsfolk til et 3-timers gå-hjem-møde på biblioteket.

Demonstrationen af databaserne og en lang række foredrag i forskellige erhvervsforeninger, satte gang i spørgelysten hos virksomhederne, og databaserne skulle nu stå deres prøve i det jyske. Vore første oplevelser med databaserne afslørede hurtigt, at de langt fra var det orakel, som vi måske havde gået og troet, og som vi nu også næsten havde fået givet virksomhederne indtryk af. Heldigvis fik vi da spørgsmål om omsætning og koncernstruktur i amerikanske virksomheder, ligesom vi fra starten havde kunder, der var interesseret i information om forskellige tekstiltekniske spidsfindigheder. Emner som var dækket i databaserne, men mange af egnens virksomheder havde deres vigtigste samhandelspartnere i Norge, Sverige og Tyskland, som jo ikke ligefrem var perfekt dækket i de databaser, som man på dette tidspunkt startede med. Nu havde vi jo mere eller mindre lovet, at databaserne ville kunne klare de fleste af erhvervslivets informationsbehov, så der var ikke andet at gøre end at skaffe sig indsigt i, hvor vi kunne hente alle de informationer, som alligevel ikke kunne findes i databaserne. Herved skabtes gode kontakter til brancheorganisationer og videncentre i store dele af verden, ligesom vi efterhånden fik opbygget en god samling af trykte kilder, hvor vi kunne finde information om de emner, som databaserne ikke kunne bruges til.

Nu er der jo heldigvis for de biblioteker, der startede med erhvervsservice senere end Herning, sket en rivende udvikling på området, idet der er kommet mange nye og gode databaser, der dækker firmaer og markeder udenfor de store industrilande. Men databaserne kan fortsat ikke stå alene. Vil man levere informationsservice på et højt kvalitetsniveau, må databaserne fortsat suppleres af en god samling trykte materialer og kontakter til forskellige videncentre. Til gengæld ville det ikke være muligt at tilbyde erhvervsservice uden adgang til en række af de mest centrale databaseværter. Og

selv om databaserne ikke viste sig at være rene orakler, var de helt sikkert med til at placere Herning Centralbibliotek i erhvervslivets bevidsthed dengang i 80'erne.

Drift og udvikling med Gimbel ved roret

Efterhånden som erhvervsservice i Herning bevægede sig over i en driftsfase, ændrede Gimbel sin rolle i forhold til arbejdsområdet. Mens han var meget aktiv i opbygningsfasen, blandede han sig sjældent - og kun på opfordring - i den daglige drift. Til gengæld fungerede Gimbel som en fin sparringpartner i forhold til den fortsatte udvikling af erhvervsservice. Det er klart, at det var nødvendigt at være driftsorienteret for at leve op til den budgetterede indtjening fra erhvervsservice, men alligevel sørgede Gimbel altid for at minde en om udviklingsopgaven.

Skal vi deltage i Danmiljø-messen? Kan vi finde et godt sted at hente erfaringer i udlandet? Har du tænkt på disse samarbejdsmuligheder? Typiske spørgsmål fra Gimbel. Spørgsmål, der konstant gav inspiration og udfordring til at arbejde videre med udviklingen af erhvervsservice. Jo, mere arbejde og nye idéer har man altid kunnet hente på Gimbels kontor, men også tillid, opbakning til at føre egne idéer ud i livet og frihed under ansvar til at klare opgaverne.

Den jyske sindighed har aldrig holdt sin indtog i Gimbels verden. Her gælder det om at smede, mens jernet er varmt. Måske skal vi selv sørge for at varme jernet op, men det gælder bare om at komme i gang. En gang imellem kan Gimbels facon minde lidt om tromleri, men han ved godt, at det også er vigtigt at få intern opbakning. Her synes jeg, at erhvervsservice er et godt eksempel. Ingen tvivl om at både Gimbel og jeg af og til havde meget travlt, men hver gang jeg bad om tid til at deltage i aktivt samarbejde og bidrage til det fælles biblioteksarbejde, viste Gimbel god forståelse for vigtigheden af at påvirke virksomhedskulturen på denne langsomme, men ganske effektive måde.

Gimbel og ambitionerne

En af de egenskaber, der kendetegner Gimbel, er at han ikke er karrig med at dele ud af viden om og erfaringer med nye tiltag. Og selv om jeg godt ved, at Gimbel har haft et særligt godt øje til erhvervsservice, har jeg tit set ham fremvise selvbetjenings-skranke, en flot nyindretning af udlånet eller andre tiltag med lige så stor og kun slet skjult stolthed. Sagen var ganske enkelt at profilere Herning Centralbibliotek som et sted, hvor man ikke blot følger med udviklingen, men også selv forsøger at sætte dagsordenen. Ja, Gimbel deler gerne ud af husets viden, og det har da også været kendetegnende for arbejdet med erhvervsservice, hvor der aldrig har hersket tvivl om at Gimbel fandt det helt på sin plads, at der blev brugt megen tid på foredrag, rundvisninger og deltagelse i forskellige landsdækkende arrangementer, hvor temaet var servicering af virksomheder. Nu kan man jo ikke påstå, at servicering af virksomheder er opfundet i Herning, men det er vel rigtigt at sige, at Gimbels prioritering og den politiske bevågenhed, som arbejdet har haft, har placeret Hernings erhvervsservice i et førerfelt som en slags pioner indenfor dette område.

Derfor har det da også været naturligt, at mange politikere og bibliotekarer især de første år havde lyst til at få et førstehåndssindtryk af, hvordan vi arbejdede med erhvervsservice i Herning. På denne måde er der nok et par kommuner, der har fået ideer med hjem om, hvordan de også der kunne opbygge en service overfor egnens virksomheder. Det er også typisk for Gimbel, at han ikke spørger, hvordan det vil påvirke det daglige arbejde, når man over en længere periode skal rejse rundt for Bibliotekstilsynet og fortælle om erfaringerne med erhvervsservice, således at andre kommuner animeres til at tilbyde en lignende service. Herning skal helt klart markere sig og forsøge at sætte fingeraftryk - også på den nationale biblioteksudvikling. Det daglige arbejde skal nok blive klaret alligevel - og det blev det jo også!

Med til billedet hører naturligvis også, at Gimbel

altid har haft store ambitioner og derfor gerne så Herning Centralbibliotek placeret på landkortet som et sted med dynamik og fremdrift - ja, et sted, som andre havde lyst til at besøge, fordi vi gjorde os bemærket på forskellige områder. Jeg har tit tænkt på, at det er meget lidt jysk at være ambitiøs på den gimbelske facon. Tydeligst blev det vel nok demonstreret, når han i sin årlige nytårstale til personalet talte om sine forventninger til os som personale. Ingen tvivl om, at ordene »først, bedst og størst« var med i hver eneste nytårstale. Gimbel sagde, og alle var klar over, at han naturligvis forventede, at der blev ydet en god, solid daglig service - (det er jysk), men at vi herudover altså også gerne skulle være de bedste, de største eller i det mindste de første på et eller andet område i det kommende år. Det er ikke selve det at være ambitiøs på »firmaets« vegne, som må siges at være atypisk for jyder. Tværtimod måske - men det er atypisk at sige det, sådan som Gimbel altid har gjort. Jysk facon eller ej - det betyder i hvert fald, at det aldrig har været kedeligt at være ansat på Herning Centralbibliotek. Der stilles hele tiden krav om, at man skal være oppe på mærkerne, holde øje med nye tiltag andre steder, selv få nye ideer, så Herning Centralbibliotek også til næste år kan blive »størst, bedst eller først« på et eller andet område.

Gimbel og forbindelserne

Nogle vil måske spørge sig selv, hvorfor det netop blev Gimbel, der fik held til at få erhvervsservice sat på dagsordenen i folkebibliotekerne og med tiden få denne service udviklet til en naturlig del af en række folkebibliotekers servicetilbud. Ja, held alene gør det jo ikke. Det er også godt at have gode forbindelser, og det har Gimbel! Først og fremmest er det nyttigt at have gode forbindelser til politikerne. Det er jo ikke noget man får, men noget man oparbejder ved at udføre et stykke solidt arbejde, der giver grundlag for et gensidigt tillidsforhold. Og det fornemmer man, at der er mellem Gimbel og de kulturudvalgsformænd, han har arbejdet sammen med i tidens løb. Uanset politisk tilhørsforhold lykkedes det Gimbel at begejstre politiker-

ne og få dem til at dele mange af sine ambitioner. Erhvervsservice var bare en af dem, men det er stadig en af de mærkesager, som politikerne selv her flere år efter starten, stadig nævner som en af de pioneropgaver, som Gimbel har sat sit tydelige fingeraftryk på.

Gimbel har også forbindelserne til erhvervslivet i orden. Det lyder måske helt mafia-agtigt i visse ører, men det er faktisk vigtigt, at man ikke lider af berøringsangst i forhold til erhvervslivet, når man skal profilere erhvervsservice. Gimbels forbindelser skaffer selvfølgelig ikke i sig selv kunder i butikken, men betyder, at forskellige døre lettere bliver åbnet. Der var blandt erhvervsfolk en vis skepsis overfor bibliotekets nye service. Var det nu noget, man kunne bruge? Ja, Gimbels forbindelser gjorde det i al fald hurtigt muligt at få fortalt toneangivende erhvervsfolk, hvad den nye service indebar. Og så var det jo op til medarbejderne i erhvervsservice at gøre en god figur og yde service af høj kvalitet. På den måde sørger man for, at dørene forbliver åbne, og at flere hører om den nye service.

Forbindelser på det lokale plan er naturligvis meget nyttige, men i kraft af sin fortid i Bibliotekstilsynet har Gimbel også kunnet trække i tråde og påvirke på et højere politisk plan. I relation til erhvervsservice husker jeg bl.a., at vi gennem længere tid havde arbejdet på at få lov til at tage betaling for denne service - og dermed også åbne for betjening af virksomheder i resten af landet. Her var Gimbels forbindelser til de højere magter med til at fremskynde processen, så vi hurtigere kunne få legaliseret brugerbetaling for erhvervsservice. Ikke kun for princippet skyld, men også for at vi, der arbejdede med servicen i praksis, kunne slippe for at fortælle udenbys firmaer, at vi ikke måtte betjene dem mod betaling, selv om de faktisk gerne ville betale for at bruge vores erhvervsservice.

Erhvervsservice og fremtiden

Og hvordan vil det så gå med den erhvervsservice, som Gimbel satte skub i? Mit gæt er, at der vil ops-

tå en superliga og en 1. division på dette arbejdsområde. I superligaen vil man prioritere arbejdsområdet højt og udvikle det til et endnu mere professionelt niveau. Den øgede professionalisering vil gøre det muligt at tage betaling for en større del af den service, der tilbydes. Kravene til en større indtjening vil formentlig stige, hvilket vil gøre det nødvendigt at arbejde mere med kundepleje og opbygge tættere relationer til en række kernekunder. Bibliotekerne i 1. division vil levere pristal, lave opslag i Kompass og levere lovstof til det lokale advokatfirma. God, solid og gratis læsesalsinformation leveret til virksomheder, der henvender

sig af egen drift. Disse biblioteker er formentlig i superligaen på andre områder, f.eks. i relation til Internet, bogen-kommer-ordninger, lokalhistorie eller hvad der nu har politisk og bibliotekarisk bevågenhed og interesse netop her.

Men tilbage til superligaen på erhvervsområdet. Her tror jeg, at Herning Centralbibliotek også vil være at finde fremover. Selv om Gimbel forlader Herning Centralbibliotek, vil hans ånd og ønske om at være størst, bedst og først sætte sig spor langt ud i fremtiden - også i erhvervsafdelingen.