

Forord

TEMA: Nytænkning eller faglig imperialism? - Økonomi og kvalitetsledelse i bibliotekerne.

BIBLIOTEKSARBEJDE nr. 37 indledes med en teoretisk artikel af Michael Kristiansson, der er økonom af uddannelse og ansat som lektor i faglitteratur ved Danmarks Biblioteksskole i København. Artiklen indledes med en fremhævelse af de økonomiske aspekter af den samfundsmæssige udvikling samt den ny informationsteknologis direkte eller indirekte konsekvenser for den danske bibliotekssektor nu og i fremtiden. Bibliotekssektoren har udsigt til store forandringer og udfordringer. Der argumenteres for nødvendigheden af at betragte biblioteket i et økonomisk lys. Også selv om bibliotekerne er non-profit organisationer og deres målsætning og del mål ikke umiddelbart fremstår som økonomiske. Det påpeges, at økonomi er mere end penge og besparelser. Økonomi er én blandt mange måder at iagttage på. For at kunne vurdere et biblioteks værdi og omkostninger, er man nødt til at inddrage alle aspekter af et bibliotekets virksomhed. Herudover præsenterer

artiklen en økonomisk tænkemåde, idet den forklarer en række økonomiske grundbegreber, der illustreres med eksempler fra biblioteksverdenen. Økonomi bliver i denne sammenhæng et spørgsmål om valg, beslutninger og holdninger. Indbegrebet af den økonomiske tænkemåde "economical man", det økonomiske menneske, foreslås som en normativ rettesnor for, hvordan bibliotekerne kan og bør reagere over for udfordringerne i en verden i forandring. Bibliotekerne bør foruden at investere i informations- og kommunikationsteknologi også investere i Human Capital.

Nummerets anden artikel er af mere praktisk natur og er skrevet af Lizzi Hansen, der ud over at være leder af Danfoss' bibliotek også er studerende på kandidatuddannelsen i Biblioteks- og Informationsvidenskab på deltid. Artiklen, Betaling for biblioteks- og informationservice, indledes med en oversigt over erfaringer fra Danmark og udlandet med betaling for offentlig erhvervsservice og biblioteksservice i firmabiblioteker og en præsentation af forskellige metoder til omkostningsbereg-

ning og prisfastsættelse. Artiklen beskriver herefter de problemer og erfaringer, der er indhøstet ved firmabiblioteket på Danfoss siden man for 4 år siden begyndte at indføre betaling for alle serviceydelser, finansiel decentralisering, som de forskellige afdelinger udførte for hinanden. Meget vigtigt i denne sammenhæng er en vurdering af de konsekvenser, som betalingsordningen har haft for biblioteksbenyttelsen. Artiklen konkluderer, at biblioteket på Danfoss har haft gode erfaringer med brugerbetaling, men peger samtidig på en række specielle forhold som gør, at erfaringerne ikke umiddelbart kan overføres på andre organisationer.

Nummerets tredje artikel, Kvalitet i nyt perspektiv, er skrevet af Carl Gustav Johannsen, der er ansat ved Biblioteksskolen i København. Artiklen er blevet til som et led i arbejdet med en Ph.D.-afhandling om anvendelse af Total Kvalitetsledelse-konceptet i BDI-sektoren. Artiklens hovedproblemstilling drejer sig om, hvorvidt kvalitetsledelse kan bidrage til intellektuel fornyelse og øget handlingsorientering i debatten i folkebibliotekerne. Artiklen indledes med en præsentation af Garvins typologi over kvalitetsbegreber og en oversigt over TQM-konceptet. Herefter følger en analyse af debatten om kvalitet af skønlitteratur i folkebibliotekerne, om kvalitetsvurdering af faglitteratur og om referencearbejds kvaliteten.

I konklusionen hedder det, at det for alle de tre debatters vedkommende vil være en fordel at inddrage begreber og principper fra Total Kvalitetsledelse og at effekten vil være størst i forhold til den skønlitterære debat, der vurderes som den mest forplumrede ikke mindst hvad angår kunde-begrebet.

I anmeldelsesafdelingen er der en anmeldelse og en kommentar.

Jesper Bo Jensen anmelder bogen "Information Economics" og vurderer bogen ud fra dens erklærede mål, "nemlig at anviser måder og metoder, hvorpå Informations-System organisationer kan yde

et bedre bidrag til deres respektive virksomheders succes". Anmelderen finder, at et af de væsentligste resultater i bogen er, at de informationsteknologiske investeringer bør vurderes ud fra virksomhedens samlede præstationsevne (performance) og at de to interne grupper i virksomhedens organisation, virksomhedens ledelse og IS-organisationens ledelse, bør vurdere investeringen og tage beslutningen om investering på grundlag af en fælles værdiopfattelse, som kan opgøres i seks brede kategorier:

- 1) Afkast på investeringen
- 2) Strategisk match
- 3) Konkurrenceevne (aktiv)
- 4) Ledelsesinformation
- 5) Potentiale til at svare på konkurrenternes tiltag (relativ konkurrenceevne)
- 6) Strategisk IS arkitektur

Anmelderen mener, at hvis bogen, som den udgiver sig for, skal være opskriften (model) på, hvordan informationsteknologiske investeringer bør vurderes, burde forfatterne have inddraget en mere realistisk teori vedr. en organisations beslutningsproces. "De (forfatterne) ville kunne nå langt længere ved at taget skridtet fuldt ud og opfatte virksomheder som organisationer, hvor beslutningsprocesserne forgår under en eller anden grad af begrænset rationalitet".

Lidt udenfor den overordnede temaramme falder Birger Hjørlands indlæg "Informationsordbogen - nogle kommentarer" der reflekterer over "Informationshåndbogen. Ordbog for informationshåndtering, bog og bibliotek", udgivet af Dansk Standardiseringsråd i 1991. Hjørland finder ordbogen værdifuld men er uenig i nogle af de definitioner informationsordbogen giver. Hjørlands hovedkonklusion er, at ordbogens fremstillingsform ikke giver plads til en teoretisk debat af definitionerne. Dette finder han uheldigt, fordi "terminologiarbejdet ikke kan løsrives fra teoretisk, BDI-fagligt arbejde, at definitionerne ikke eksistere isoleret, men indgår i en teoretisk argumentation og har store konsekvenser for fremtidigt arbejde". I

forbindelse med definitionerne mangler "en teoretisk skitse, almindelig praksis på området, kritiske analyser og teoretiske alternativer og ikke mindst, dokumentation i form af litteraturhenvisninger". Hjørland problematiserer ligeledes den status ordbogen evt. kan opnå som standard

Det er redaktionens håb, at artiklerne ikke blot bliver læst, men også at de vil inspirere og give anledning til en konstruktiv faglig debat. Allerede ved redaktionens afslutning er der fremkommet en kritik af Carl Gustav Johannsens artikel, Kvalitet i nyt perspektiv, af Birger Hjørland fra Biblioteksskolen. Hjørlands svar vil blive publiceret i næste nummer af Biblioteksarbejde.