

Læsesalsarbejdet i et stort folkebibliotek

- erfaringer fra Det Nordjyske Landsbibliotek

Af Else Bech, Inger Heyerdahl-Jensen, Lene Jensen, Kirsten Knudsen, Lene Malmbak Hansen og Anette Petersen

Det Nordjyske Landsbibliotek ligger i Aalborg og er centralbibliotek for Nordjyllands amt. Byen er præget af mange uddannelsesinstitutioner (f.eks. universitet, seminarier, teknisk skole) og stigende arbejdsløshed. Med arbejdsløsheden følger faldende skattegrundlag og dermed faldende budgetter.

På læsesalen har vi ca. 17.000 bind håndbøger og bibliografier. Vi abonnerer på ca. 60 aviser og ca. 1200 tidsskrifter. Vi ekspederer årligt ca. 25.000 fjernlånsbestillinger og besvarer et tilsvarende antal henvendelser fra publikum. Det sidste tal er ikke nøjagtigt, vi har simpelthen ikke tid til at føre en pålidelig statistik! Til Læsesalen hører også Lokal-samling og Erhvervsservice. Til alle disse opgaver er vi 7 3/4 bibliotekarer og 3 1/2 HK'ere. Indtil sommeren 1990 var fjernlånsfunktionen fysisk adskilt fra den øvrige afdeling, d.v.s. såvel bøger som personale befandt sig et andet sted i biblioteket. Selv om vi nu udgør en fælles afdeling, har vi valgt at dele arbejdet op på den måde, at vi altid er to bibliotekarer på vagt ved hvert sit skrivebord, den ene er hovedansvarlig for fjernlånsarbejdet den

anden for referencespørgsmål. I praksis modtager vi begge typer henvendelser ved begge borde, men bortset fra "quick-reference" opslag i håndbøger og bibliografier, behandles henvendelserne af den som er hovedansvarlig. Det kan lyde tungt, men fungerer godt i det daglige. Vi har skønnet, at vi efter mange års "adskillelse" har oparbejdet en ekspertise, som det ville være svært at vedligeholde og videreudvikle, hvis vi alle skulle klare det hele.

Brugerskaren er voksende, folks informationsbehov stiger proportionalt med de stigende informationsmængder - eller omvendt? Samtidig er personalet skåret ned. Bogbestanden omfatter i stigende grad mere populære og brede opslagsværker end tidligere. Hvor vi for år tilbage påtog os at udrede et spørgsmål til bunds, arbejder vi nu mere efter hjælp-til-selvhelp princippet. Dette skyldes til dels en bevidst pædagogisk holdning fra vor side. At finde det nødvendige baggrundsmateriale er jo faktisk en del af de studerendes opgaver, så vi har ingen skrupler, når vi viser dem de relevante

materialer og giver besked om, at den nærmere eftersøgning må de selv klare. Når det gælder ikke-studerende lånere, forsøger vi at skønne om de selv kan klare søgningen, men nogle gange har vi simpelthen ikke tid til at give folk den assistance vi ved de behøver. Vi stikker dem i stedet et telefonnummer med besked om selv at gå videre med sagen - og ved med os selv at det kunne vi have gjort bedre....

Vi vil i det følgende prøve at skildre en typisk vagt ved "håndbordsbordet":

Klokken bliver 10, dørene åbnes og folk strømmer ind. Den faste skare af morgenavislæsere flokkes om aviserne, småskændes lidt før de får bænket sig på de vante pladser og roen sænker sig over avislæsesalen.

Ved bibliotekarbordet er en lille gruppe gymnasieelever kommet først. De skal bruge nogle avisartikler om AIDS til en opgave og har - ganske rigtigt - hørt at vi har en udklipssamling. Vi klipper artikler om forskellige aktuelle emner, meget selektivt, og betragter det som en form for primitiv informationsbearbejdning. Som det eneste materiale på Læsesalen kan udklippene lånes med hjem. Gymnasieeleverne er heldige - en pæn stak artikler om AIDS er hjemme, de drager af med hele stakken! Desværre for nogle af deres klassekammerater, som ankommer lidt senere, og selv må lede i Dansk Artikel Indeks og dernæst læse artiklerne på mikrofilm. De har ikke brugt DAI før og skal have hjælp. Heldigvis har vi fornylig udarbejdet en lille skriftlig vejledning i brug af indeksen og udfyldning af bestillingssedler. Tidligere skulle vi mange gange hver dag omhyggeligt forklare hvordan man går frem.

Telefonen ringer samtidig med at to unge fyre kommer og spørger efter bistandsloven. Med røret i hånden peger bibliotekaren på den reol, 5 skridt væk, hvor bistandsloven (4 tykke ringbind) står. I telefonen spørger en af de lokale aviser hvad "Jeg elsker dig" hedder på spansk, portugisisk, italiensk, polsk og græsk. Spørgsmålet noteres ned og

vi lover at ringe tilbage. Et blik på de to unge med bistandsloven, viser imidlertid at de har brug for hjælp først. Efter nogen tid lykkes det at lirke ud af dem præcis hvilket emne de leder efter, og så kan vi finde det rigtige cirkulære. Formedelst 3 kroner og 2 fotokopier går de tilfredse afsted.

I mellemtiden har der dannet sig en lille kø ved skrivebordet. En forsigtig mand spørger om vi mon kan finde den Danske Standard der omhandler rørmærkning med farver. Vi finder den ved fælles hjælp. En gruppe på 3 ønsker en række oplysninger om udenrigshandelen. De bekræfter at de læser på AUC, vi stikker dem Vejviser i statistikken og viser dem hvor vores statistiske materialer er opstillet. Vi har placeret al statistik samlet uden hensyn til hvor det "burde" stå i forhold til klassifikationssystemet. Det er overskueligt og sparer mange skridt.

En palæstinensisk kvinde ifølge med en 13-14 års dreng nærmer sig nølende skrivebordet. Hun taler dårligt dansk, men med drengen som hjælper får hun fremført sit spørgsmål: Hvornår får moderen forældremyndigheden i Danmark? Hun vil gerne se reglerne på arabisk. Vi kommer til kort, sådanne regler findes ikke i Danmark. Vi kan selvfølgelig finde eksempler på hvornår moderen er bedømt uegnet til at få forældremyndigheden, men ikke på arabisk. Det er en meget sørgelig historie som kommer frem i ekspeditionens løb, vi kan henvise til den gratis advokatrådgivning, en arabisk tolk o.l., men føler os temmelig utilstrækkelige.

Den næste låner har et stykke tid kredset rundt på gulvet. Det er en ung kvinde som vil bestille nogle bøger om spanske folkedragter. Hun har en fotokopieret litteraturliste med. Mange af bøgerne er fra 1800-tallet og vi gør hende opmærksom på, at de kan blive svære at skaffe. Det viser sig at hun skal bruge bøgerne til en opgave som skal afleveres om 3 uger. Vi bliver enige om at skaffe så meget som muligt i løbet af de næste 14 dage, og så droppe de resterende.

De studerende med spørgsmålet om udenrigshandelen vender tilbage. De har fundet nogle tal, men ikke alt hvad de behøver. Vi henviser dem til det lokale universitetsbibliotek. Andre gange henviser vi til Danmarks Statistik, brancheforeninger eller ambassader.

Telefonerne har ringet flere gange mens vi har ekspederet lånerne. Vi tager den ikke, vel vidende at folk i den anden ende er utålmodige efterhånden. Men erfaringerne har lært os at vi ikke kan ekspedere den vi pt. har på den anden side af skrivebordet ordentligt, hvis vi hele tiden skal notere nye spørgsmål ned. Vi har prøvet en praksis med at bede om navn og adresse og så ringe tilbage. Det har også vist sig at medføre for lange afbrydelser. Men selvfølgelig tager vi telefonen så snart vi kan komme til det. En række af formiddagens telefonspørgsmål kan besvares ved enkle opslag i leksika og ordbøger: H.C. Andersens fødselsdag, bøjning af det italienske verbum "potere", hvordan staves det jyske ord "liegstow". Men da en låner ringer og vil vide hvordan det skotske flag ser ud, er det ved at gå galt. Ved synet af den første håndbogs rød-gule flag ringer en lille klokke i bibliotekarens hoved, hun er sikker på at det her er galt. Og ganske rigtig næste opslag giver det rigtige blå med rødt-hvidt diagonalt kors.

Men vi kommer på grundigt arbejde da en låner skal have opløst en formel på en art jernmalm. Vores egne kemiske opslagsværker slår ikke til, så hjælp må hentes på Fællesbiblioteket for Kemi i København. Der kan man imidlertid heller ikke knække nødden. Måske er formlen forkert? Låneren rådes til selv at prøve at kontakte Danmarks Geologiske Undersøgelers Bibliotek.

På hvilke datoer begynder og ophører sommertiden i 1993? Status og Lovtidende giver ikke svar længere end til 1992. Vi ringer til Statsministeriet. De henviser imidlertid til Industriministeriet som kan oplyse, at datoen endnu ikke er fastsat. Så ringer en af vore faste lånere som er i gang med at skrive en større opgave. Han har modtaget et brev fra os om at flere af de artikler han bestilte i

førrige uge ikke kan skaffes fra biblioteker i Danmark. Han vil gerne have to skaffet fra England og er villig til at betale for evt. kopier.

Nu er frokostaviserne kommet, og en ubehagelig lugt indicerer, at det er vores "problembarn" også. Han er en af en lille trofast skare, der dagligt, i timevis og med faste pladser, benytter læsesalen som varmestue. Han er gammel og dårlig til bens, fredelig men et problem p.g.a. manglende hygiejne. De omkringsiddende lånere fortrækker når han kommer, det får personalet også lyst til...

En ung mand henvender sig og vil gerne se mikrofilmudgaven af Politiken for en halvårsperiode af 1988, han er specielt interesseret i sportssiderne. Det lyder temmelig uoverskueligt og særdeles tidskrævende. Ved at gå ham nærmere på klingen, viser det sig, at det han leder efter er slutstillingen i 1. division i fodbold. Se det er der meget enklere metoder til at fremskaffe! På vor "specialhylde", står nemlig en udmærket bog om fodbold med bl.a. resultater tilbage til 1978. Flere timers arbejde er sparet.

På "specialhylden" bag bibliotekarbordet opbevarer vi særlig eftertragtede (læs: genanskaffede, bortkomne eller stjålne) bøger.

Publikum må ikke selv betjene sig fra "hylden" (som pt. fylder to fag). Det giver os en del ekstrarbejde - vi udleverer bøger derfra i en lind strøm. Nogle af de "hotteste" bøger skal der afleveres legitimation for at få lov til at kigge i, Kompass Danmark, Lægemiddelkataloget, Aalborg vejviser bl.a. Et mindre antal tidsskrifter er ligeledes taget i forvaring bag bibliotekarskrivebordet og udleveres kun mod legitimation.

Bortkomne bøger er efterhånden et meget stort problem. Materialebudgettet har, efter flere års nedskæringer, været det samme i kroner og øre. Da bogpriserne er steget kan vi i realiteten købe færre og færre titler for de samme penge. De mange genanskaffelser blokerer for nyanskaffelser. Det er også svært at klare sig uden bøgerne i

genanskaffelsesperioden. Lånerne må så nøjes med oplysninger fra ældre årgange, andre - og måske mindre gode - værker, eller i værste fald gå med uforrettet sag. Det sidste prøver vi at undgå ved at vi i visse tilfælde trækker på andre læsesale rundt i landet, som så kan give os oplysninger pr. telefon eller telefax.

Det stramme budget betyder også at vi må overveje hvilke værker vi har mest brug for. Det kan betyde at vi ikke altid udskifter et værk når en ny udgave kommer, med risiko for at de oplysninger vi kan give vore lånerne er forkerte eller ihvertfald ikke up-to-date.

Indimellem lånerekspositionerne bestyrer bibliotekarerne lån af to skrivemaskiner og tidsbestilling til mikrofilmlesning samt hjælper med fotokopiering og svarer venligt, at jo - den arabiske avis er kommet i dag. Der er stort træk på avismikrofilmapparatet, og vi oplever at alt er optaget flere dage frem. Mange af benytterne er universitetsstuderende som har tilbragt flere timer med at lede artikler frem i DAI. Da universitetsbiblioteket har de samme aviser på mikrofilm som vi har, ja endda nogle flere af de landsdækkende, henviser vi rask væk de studerende til at benytte læseapparaterne der. På den måde undgår vi at sende alt for mange bestillinger til Statsbiblioteket med deraf følgende lange ventelister.

En del af dagens spørgsmål bliver henvist til andre af bibliotekets afdelinger: oprindelsen til nogle af byens gadenavne findes i lokalsamlingen. Erhvervskunder henvises til Erhvervsservice. Mange sendes videre til udlånsafdelingen. Sekretærhjælpe ydes ikke på læsesalen, må vi meddele en, der gerne vil have oversat et brev. Og - nej - vi kan heller ikke påtage os at udfylde et ansøgnings-skema om statsborgerskab. Men den dag en ældre svagtseende herre indfandt sig med et brev fra en tysk slægtning han ikke havde haft kontakt med de sidste 30 år, og så mindeligt bad os om at læse det højt, hjemmehjælpen skulle først komme næste dag - forbarmede vi os alligevel!

Lånere med spidsfindige juridiske problemer, som ikke umiddelbart kan løses ved hjælp af vores omfattende samling af lovstof, kan evt. henvises til Den frie retshjælp. Vi bliver ofte bedt om at "tolke" og forholde os til svar, som lånerne har fået af sagsbehandlere på Bistandskontoret. Med diskussion om, hvad der er rigtigt og forkert i sådanne sager, afholder vi os fra. Låneren må selv forfølge sagen ved hjælp af de trykte materialer, vi kan stille til rådighed.

Tiden vi bruger på lånerforespørgslerne varierer meget, ikke kun af hvor meget tid vi rent faktisk har, men også af spørgsmålets karakter. Undervejs i arbejdet med et spørgsmål er det nødvendigt at skønne om tidsforbruget nu også er rimeligt. Ved starten af samtalen mellem låner og bibliotekar er det vigtigt - og på længere sigt tidsbesparende - at få indkredset præcist hvad det er låneren ønsker at vide og på hvilket niveau oplysningerne ønskes.

I de sidste par timer inden lukketid er lånerskaren efterhånden indskrænket så meget, at der indimellem bliver ro til at tage fat på, eller arbejde videre med de spørgsmål, som vi ikke har kunnet løse umiddelbart ved lånerens henvendelse. F.eks. var "Jeg elsker dig" på 5 sprog ikke så nemt som man umiddelbart skulle tro. Inden højttaleren annoncerer lukketid, når vi lige en hurtig oprydningrunde, samler tidsskrifter og bøger sammen og sætter dem på plads, flytter stolene fra dagens gruppearbejder tilbage til deres oprindelige pladser.

Lokalhistorisk samling

I lokalhistorisk samling opbevarer vi de trykte materialer der er af lokalhistorisk interesse. Samlingen omfatter ca. 12.000 bind. Foruden bøger har vi også tidsskrift- og avisartikler og en hel del gamle kort. Indholdsmæssigt ligger hovedvægten på vor egen kommunes forhold, men vi har også litteratur om Nordjyllands amt og de andre kommuner i amtet. Men naturligvis er hver enkelt kommunes lokalhistoriske samling den mest dækkende i det pågældende geografiske område. Der

er man tættest på kilderne, og der kan kontakterne etableres og plejes.

Interessen for lokalhistorie er mærkbart stigende, og hvis nogen tror at den typiske bruger er 75 år og pensioneret lærer, så tager de grundigt fejl! Skoleelever og studerende skriver opgaver og laver udstillinger. Journalister søger materiale til artikler og radio- og TV-udsendelser. Slægtsforskere i alle aldre søger oplysninger om forfædres færden og livsvilkår. Der bliver udgivet lokalhistoriske værker og årbøger som aldrig før. En lokalsamling er en ligeså naturlig og integreret del af et bibliotek som en udlånsafdeling.

Lokalhistorisk samling er en præsenssamling. Åbningstiden er 7 timer om ugen fordelt på 2 dage, men ved personlig eller telefonisk henvendelse kan samlingens materialer benyttes på læsesalen i hele bibliotekets åbningstid. Der er 1/2 bibliotekar og en 1/4 assistent i samlingen.

Et af de vigtigste elementer i vort arbejde er indsamlingen af materialer. Materialerne er ofte af en sådan karakter, at de ikke normalt registreres i Dansk Bogfortegnelse eller på anden måde kommer til bibliotekets kendskab. Derfor læser vi intenst i de lokale aviser og kontakter med kollegaer, brugere og foreninger udnyttes på det groveste. Det er uhyre vigtigt at skabe nyttige "give-modtage"-relationer. Vi anskaffer ca. 8-900 titler om året og - i sagens natur - kasseres der aldrig.

Kvalificeret udnyttelse af materialerne kræver et meget detaljeret katalogiseringsniveau med mange indgangsmuligheder. Det er f.eks. nødvendigt at komme tæt på administrative og geografiske inddelinger, samt at have mulighed for at genfinde det omfattende personstof der skjuler sig i det lokalhistoriske materiale. Bibliotekets tekniske afdeling laver den del analyser og biplaceringer for os, men den største del laver bibliotekaren selv. Alle "ekstra" indgange blev tidligere skrevet på kort og stukket ned i Lokalhistorisk samlings egen kortkatalog. Biblioteket er imidlertid ved at overgå til edb, det har bl.a. medført at kortkatalogerne

blev nedlagt medio 1989. Efter dette tidspunkt har vi kun de indgangsmuligheder der er i BASIS/-Dansk bogfortegnelse, ingen analyser og få biplaceringer. Den væsentligste indgang til materialet er p.t. bibliotekarens hukommelse! Og det vil den formentlig blive med at være et par år endnu. Om der vil blive ressourcer til at løse opgaven tilfredsstillende på et senere tidspunkt, er endnu ikke afklaret. Mange andre amter udarbejder løbende en lokalbibliografi med langt flere indgangsmuligheder end BASIS, men i vort amt har vi desværre ikke sådan en... Det daglige behov viser at det ikke er noget luksusønske, men også her står økonomien i vejen. Den eneste løsning er måske at finde private sponsorer?

I Aalborg kommune er de lokalhistoriske opgaver delt mellem lokalhistorisk arkiv (en selvejende institution) og Lokalhistorisk samling. På arkivet opbevares arkivalier, film og fotos. I byen er der desuden et historisk museum. Og mange foreninger og oplysningsforbund arbejder med lokalhistorie. Et tættere samarbejde med disse institutioner står højt på vor ønskeliste. Vi kunne også tænke os, at der blev mere tid til foredragsvirksomhed og introduktioner til samlingen. Den daglige arbejdstid går imidlertid med publikumsarbejde og vedligehold af samlingen - at omprioritere er svært, men måske nødvendigt?

Erhvervsservice

Erhvervsservice er den sidst ankomne selvstændige funktion på Læsesalen. Vi har selvfølgelig altid betjent det lokale erhvervsliv på lige fod med andre lånere, men et eget kontor oprettede vi først i 1989. Der er knyttet 1 bibliotekarstilling til afdelingen.

Vi henvender os især til små og mellemstore virksomheder, som ikke har ansat egne informationsmedarbejdere. Virksomhedernes informationsbehov er mangesidet. Nogle vil have oplysninger om andre firmaer (f.eks. konkurrenter eller kunder), andre om markedet for specielle produkter i udvalgte lande, love og regler, teknisk litteratur

o.m.a. Vi har f.eks. besvaret spørgsmål om: omsætningen for et navngivet hollandsk firma, markedet for svin i Bulgarien, eksportmesser i Kina, statistik om kalkforbruget i 6 europæiske lande, engelske tidsskrifter om gulvbelægning, danske producenter af kondomer, supermarkeds-kæder og stormagasiner i Spanien, soliditetsoplysninger om et bestemt dansk firma og dets eventuelle moder- og datterselskaber, pengeskabsproducenter i Asien, og fundet ud af hvordan en eneforhandlingskontrakt på tysk kan se ud.

Til besvarelse af spørgsmålene bruger vi som regel først trykte kilder. Vi har altid haft en række værker på disse områder, men det har været nødvendigt at supplere med f.eks. specielle handelsvejvisere og udenlandske statistikker. Når de trykte kilder ikke slår til, eller er for tidskrævende, søger vi i nogle af de mange databaser vi har adgang til. Kompass online er den vi benytter mest, derefter en række baser hos DIALOG og DATA-STAR. Andre som f.eks. den franske vært Questel, benytter vi kun sjældent.

En del af spørgsmålene løser vi ved direkte kontakt til organisationer, ambassader, brancheforeninger m.fl. i ind- og udland.

Den væsentligste forskel på den måde man arbejder på i Erhvervsservice og på Læsesalen, er at vores service delvis er direkte brugerfinansieret. Der betales en timepris og udgifterne til søgning i databaser, fotokopier o.l. viderefaktureres. Timeprisen er 100 kroner for virksomheder fra Aalborg kommune, 150 for andre. Forskellen skyldes at kommunen, gennem bibliotekets bevilling, giver tilskud til driften.

En ny arbejdsopgave, som er uvant for os som bibliotekarer, er markedsføringen af Bibliotekernes Erhvervsservice. For at tjene penge skal vi også have kunder. Derfor er det vigtigt at virksomhederne får kendskab til vort tilbud. Mange af dem er ikke vant til at bruge bibliotekerne som informationsleverandører, så vi må hele tiden reklamere. Vi har skrevet artikler - og er blevet inter-

viewet - til aviser og tidsskrifter, har optrådt i lokalradio og -fjernsyn, har haft stand på konferencer etc. Vi sender også breve ud til virksomhederne hvor vi gør opmærksom på hvad vi kan tilbyde, f.eks. gjorde vi lokale firmaer som handler med Japan, opmærksom på en ny japansk database vi fik adgang til.

Til hjælp for markedsføringen har vi i år fået en bevilling på 300.000 kroner fra Aalborg Erhvervsråd. Pengene er omsat i en midlertidig bibliotekarstilling og pr-materiale. Vi har et godt samarbejde med, og praktisk støtte af, erhvervsrådets konsulenter, som også gør opmærksom på os i mange sammenhænge. Antallet af henvendelser til Erhvervsservice er vokset jævnt i de 2 år vi har eksisteret, og er steget markant siden samarbejdet med erhvervsrådet blev etableret.

Helt uden problemer er det dog ikke at starte en ny service. Mange virksomheder er ikke vant til at betragte information som en del af beslutningsgrundlaget. Det medfører bl.a. at enkelte har svært ved at forstå, at dette er en ydelse det er værd at betale for! Endelig er vi uddannet til at være bibliotekarer - ikke konsulenter. Det betyder at vi kan finde og formidle information, men ikke rådgive virksomhederne om anvendelsen af informationerne. Prisen er adskilligt lavere end konsulentfirmaernes! Men det er alligevel nødvendigt at forklare forskellen.

Holdningen til det nye tilbud er vel heller ikke altid lige positiv blandt kollegaer på biblioteket. Der stilles ofte spørgsmålstejn ved om erhvervsservice overhovedet er en folkebiblioteksopgave. Biblioteket har været igennem store nedskæringer i de seneste år, så det kan være svært at acceptere, at der bruges forholdsvis mange ressourcer på et nyt tilbud. På den anden side mener de færreste vel at bibliotekernes tilbud skal være statiske. Prioriteringsdiskussioner har vi mange af - både i forbindelse med anvendelse af læsesalens ressourcer og det samlede biblioteksbudget.