

Referencearbejdet i et stort firmabibliotek - biblioteket på Danfoss

Af Lizzi S. Hansen og Annie J. Olesen

Referencearbejde er en stor del af hverdagen på firmabiblioteket på Danfoss. Den mindre håndbogs- og bibliografisamling slår ikke til, så bibliotekarerne henter størstedelen af informationerne eksternt. Det sker enten via databaser eller via organisationer, institutioner, ambassader og netværk i ind- og udland. Oplysningerne kan så stykkes sammen som et puslespil. Et opslag med tørre facts er ikke altid nok, der er i større og større grad interesse for bearbejdede oplysninger. I artiklen gennemgår vi de hjælpemidler og metoder vi benytter i det daglige arbejde og kommer med nogle praktiske eksempler på de referenceopgaver, vi løser. Til slut fremhæver vi nogle af de tendenser og behov, som vi har registreret.

Præsentation af Danfoss

Danfoss A/S er mest kendt for sin fremstilling af kompressorer og termostater til varme- og køleanlæg. Derudover fremstiller Danfoss en lang række andre produkter, som omfatter apparater til kontrol

og styring, f.eks. kontaktorer, motorværn, ventiler, pressostater og forskellige former for transmittere. Danfoss fremstiller også komponenter til brændere og kedler, præcisions step systemer, pumpestyringer samt mobilhydraulik.

Danfoss blev grundlagt i 1933 af Mads Clausen - på loftet af hans fødegård i Elsmark ved Nordborg. Nu er Danfoss en international koncern med datterselskaber, forhandlere og servicefaciliteter i tilsammen mere end 100 lande verden over.

I Danmark er der 8.550 ansatte, og på verdensplan er der 13.800 ansatte. Hovedsædet ligger i Elsmark ved Nordborg, hvor den overvejende del af firmaets produktionsarealer befinder sig.

Under koncernledelsen er placeret seks selvstændige divisioner med produktlinjerne, f.eks. hydraulik-gruppen, samt stabsfunktioner. Biblioteket hører under centralgruppen, nærmere bestemt under den centrale laboratorie- og servicefunktion.

Præsentation af biblioteket

Siden 1957 har der været bibliotek på Danfoss. Det startede som et énmandsbetjent teknisk bibliotek. Idag er vi 3 faguddannede bibliotekarer, 4 kontorassistenter, 1 oversætter fra dansk til engelsk og 1 kontorelev.

Biblioteket skaffer litteratur og informationer, som medarbejderne har brug for i forbindelse med deres arbejde. Biblioteket løser opgaver for alle afdelinger, f.eks. for personalefunktionen, marketing, indkøb, EDB, produktions-, kvalitets- og udviklingsafdelingerne.

Biblioteket bruger knap 28% af tiden på udlån, godt 30% på tidsskriftcirkulation, godt 15% på bladet LITNYT (et informationsblad hvor vi gør opmærksom på ny litteratur relevant for alle Danfoss' afdelinger og produktgrupper), ca. 10% på oversættelse, ca. 10% på konsulentopgaver (dybtgående informationssøgning) og ca. 7% på bogkøb.

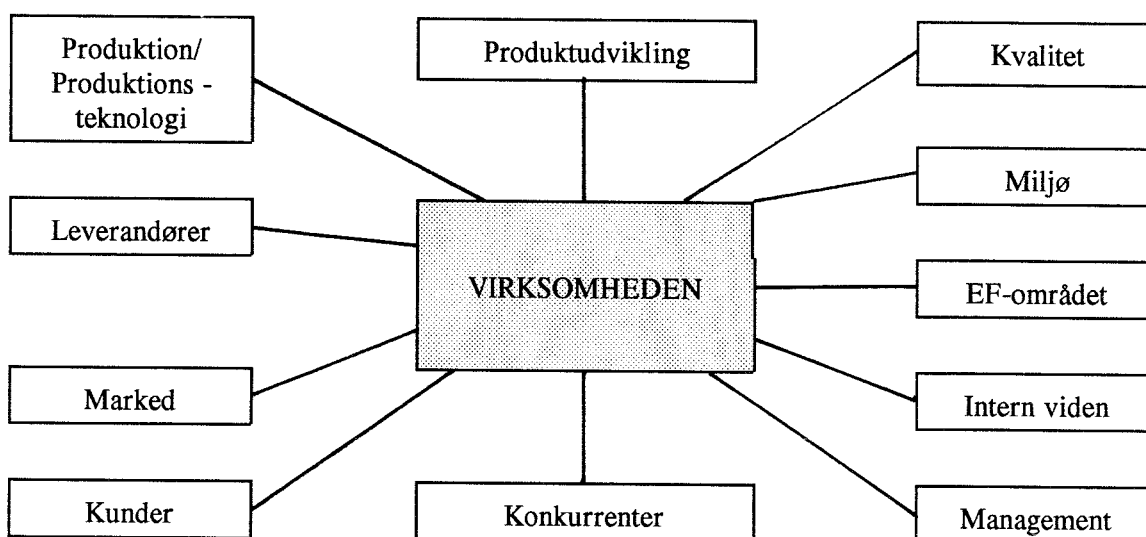
Biblioteket er finansieret helt ved brugerbetaling, dvs. de enkelte afdelinger på Danfoss betaler for

biblioteksservicen. Vi har faste takster på boglån og tidsskriftcirkulation. Den øvrige bibliotekservice spænder fra enkle opslag og svar, som er gratis, til længerevarende opgaver, hvor der kommer timebetaling og evt. omkostninger for database-søgning.

Referencearbejdet : hjælpemidler og metoder

Som det fremgår af det foregående, laver vi som de fleste andre biblioteker meget andet end referencearbejde, men det er den del, vi herefter vil beskrive nøjere og komme med praktiske eksempler på. Vi bruger her referencearbejde som "betegnelse for bibliotekernes informations- og litteratursøgning" (1). Referencearbejdet er derfor alt lige fra at finde en definition på et teknisk udtryk, en adresse på et firma, fremskaffelsen af en tidsskriftsartikel, en litteratursøgning i udenlandske tekniske databaser, til opbygning af interne oversigter over medarbejdere med forskellige specialer.

Nedenfor er opstillet en model, der skal illustrere Danfoss' informationsbehov, som biblioteket oplever det :



Referenceopgaverne løses så vidt muligt ved udnyttelse af egne ressourcer. Vi undersøger vores egen bog- og tidsskriftsbestand og trækker på eksperter inden for firmaet.

Vi har en læsesal med opslagsværker, som også benyttes flittigt af medarbejdere fra andre afdelinger på Danfoss. Her har vi vejvisere, især Kompass, fra alle de europæiske lande, og tilsvarende for USA, Japan og enkelte andre lande. Vi har desuden en del statistik, især produktionsstatistik og statistiske årbøger.

Vores samling af tekniske opslagsværker er ikke imponerende. Vi har McGraw-Hill Encyclopedia of Science and Technology og enkelte andre leksika inden for matematik, fysik og kemi, men de fleste opslagsværker står ikke på biblioteket, men i de afdelinger, der arbejder med de forskellige fagområder. Vi har håndbøgerne registreret, så vi ved hvor de står, og kan låne dem. Det samme er tilfældet med vores øvrige bogbestand.

Når vi kommer til kort i vores egen samling, forsøger vi at lokalisere et dansk bibliotek eller en institution, der kan hjælpe os. Vi har adgang til ALIS, ALBA, SOL, REX og ODIN og har haft en prøveperiode med BASIS. I mange tilfælde kan opgaven bedst løses ved at få kontakt med en institution eller person, som sidder inde med specialviden om det emne, vi leder efter. Vi gør derfor flittigt brug af Fører for Firmabiblioteker, Hof- og Statskalenderen, Ministeriernes telefonbog, Udenrigsministeriets kalender, oversigter over universiteter, forskningsinstitutioner og videncentre m.m.

Ofte må vi til udlandet for at finde svaret. Danfoss er en international virksomhed, og afsætter 88 % af sine produkter i udlandet. Det er derfor oftest oplysninger om udenlandske kunder, leverandører, konkurrenter og markedsforhold, vi skal fremskaffe. Den tekniske litteratur vi leder efter, er næsten altid udenlandsk litteratur. Vi gør derfor flittigt brug af de store udenlandske databaser. Vi har adgang til DIALOG, DATA-STAR, ESA, FIZ-

TECHNIK, AFFÄRSDATA, GENIOS, REUTERS, ECHO, COMPENDEX og METADEX.

På samme måde trækker vi på udenlandske videnkilder, det gælder EF, danske ambassader og handelsattachéer i udlandet, udenlandske biblioteker og institutioner som f.eks. IIR (International Institute of Refrigeration) i Paris.

I vores strategi er vi meget opmærksomme på, at vi ikke selv kan overkomme det hele. Der er en grænse for, hvor mange forskellige databaser, man kan være god til at bruge. Ligeledes er det begrænset, hvor mange referenceværker vi har råd til at købe. Firmaets interesseområder spænder meget vidt, og der kommer hele tiden nye til. Vi forsøger derfor at følge med i, hvilke biblioteker, organisationer og firmaer, der er gode til hvad, og hvem der har adgang til databaser og kilder, vi ikke selv har. Vi bruger jævnligt andre biblioteker og institutioner som informationsleverandører. Vi får f.eks. lavet søgninger i WELDASEARCH hos DTB, Industrirådet er behjælpelig med fremskaffelse af årsregnskaber fra visse lande, og Erhvervsservice i Herning leverer kopier fra opslagsværker og laver undertiden også søgninger for os, og hos dem kan vi få råd om informationskanaler.

I forbindelse med Danfoss' gradvise internationalisering stilles der stigende krav til den internationale informationsindsamling. Danfoss er som tidligere nævnt ofte interesseret i oplysninger om f.eks. udenlandske kunder, leverandører og konkurrenter. For at kunne løse denne type opgaver har det været nødvendigt at udbygge bibliotekets rammer, såvel de økonomiske som de personalemæssige, således at vi i takt med de stigende krav har kunnet iværksætte nye tiltag. I den forbindelse er EDB-siden på biblioteket blevet forstærket, og udvidelse på personalsiden er endnu et eksempel på opfølgning af de ændrede krav.

PRAKTISKE EKSEMPLER

I det følgende vil vi gennemgå nogle praktiske eksempler på, hvordan vi har løst både traditionelle og lidt mere usædvanlige opgaver.

Litteratursøgning

Vi laver mange traditionelle litteratursøgninger. Oftest er udgangspunktet en bestilling fra en medarbejder baseret på en referenceliste fra en bog eller tidsskriftsartikel. 80% af vore bestillinger gælder artikler fra tidsskrifter eller conferenceproceedings. 90-95% af dette er på fremmedsprog, oftest engelsk eller tysk. Det drejer sig så om verifikation, lokalisering og rekvisition af disse referencer.

Hvis referencen ikke er fuldstændig, forsøger vi at verificere den så godt som muligt, inden vi sender den videre til andre, dvs. vi undersøger forlagskataloger, bibliografier og relevante databaser.

Med hensyn til lokalisering af tidsskrifter undersøger vi vores egen bestand først. Derefter forsøger vi danske biblioteker, hvor DTB er vores hovedleverandør. Når det gælder tidsskrifter, som vi ikke kan lokalisere her i landet, forsøger vi enten via NOSP at finde et nordisk bibliotek, eller vi bestiller en kopi af artiklerne fra Technisches Universitäts-Bibliothek, Hannover (TIB) eller British Library Document Supply Center, Wetherby (BLDSC).

De referencer, vi har sværest ved at lokalisere, er indlæg fra konferencer. Mange conferenceproceedings anskaffes slet ikke her i landet. I stedet for at sende en bestilling via DABL eller DTB, forsøger vi at verificere artiklen via databaser som COMPENDEX, METADEX o.lign. og bestiller så artiklen online fra databaseproducenten. Det er noget dyrere, men vi sparer en del tid, og tiden er ofte væsentlig for vores brugere.

Tilsvarende for bøgerne, hvor vi først og fremmest søger at lokalisere dem i ALIS og ALBA. Hvis det

er en dansk bog, prøver vi naturligvis via det lokale folkebibliotek eller centralbiblioteket. Hvis vi ikke kan lokalisere bogen i Danmark, sender vi enten bestillingen til DABL eller beder DTB om at skaffe den fra udlandet. Her kan tiden imidlertid også være af betydning, og i så fald skal vi ofte købe bogen til vores bruger i stedet for at vente på at få den hjemlånt fra udlandet.

Firmaundersøgelse Et tysk GmbH

Vi får oftere og oftere stillet den opgave at skulle skaffe så mange oplysninger om et firma som muligt inden for de muligheder, vi har her på biblioteket. I dette eksempel var det et tysk GmbH. Allererst kunne vi ved et opslag i Kompass Tyskland identificere firmaet, men oplysningerne heri var ikke særlig udbyggede - blot en kort omtale af antal ansatte og omsætning. I firmavejviseren Handbuch der Großunternehmen var virksomheden omtalt mere udførligt end i Kompass.

Allerede på dette tidspunkt var der tvivl om moder/datterselskabsforholdet, men det blev afklaret ved hjælp af Who Owns Whom/Continental Europe. Det viste sig her, at udover at firmaet var et selskab i en koncern, havde de selv en række datterselskaber, der skulle vise sig at være interessante for videre undersøgelse. Derudover gav et opslag i Wer Ist Wer samt Leitende Männer der Wirtschaft en del personinformation. Sådan information kan ofte være nyttig, idet den kan give oplysninger om ejerkredsen eller ledelsen.

Derudover fremskaffede vi online en Dun & Bradstreet-rapport, der udover kreditoplysninger kan indeholde dels finansielle data dels en række firmahistoriske informationer. Det var også tilfældet i vores eksempel.

Næste trin i søgningen var at forsøge at fremskaffe regnskabstal fra firmaet for en treårig periode. Da der for Tysklands vedkommende ikke findes et centralt registreringskontor, som virksomhederne skal indberette til, og da virksomhedsformen

GmbH ikke har indberetningspligt, og AG'erne gennem en bøde på ca. DM 200 kan betale sig fra at lade oplysningerne registrere, volder indhentning af denne type information store vanskeligheder.

Vi forsøgte via Industrirådet at skaffe materialet, idet de har forbindelse til lokale Information Brokers. Dette gav ikke noget resultat i form af årsregnskaber, men vi modtog en række produkt-brochurer og reklamemateriale. Ambassaden i Bonn blev sat på opgaven, men heller ikke det gav noget resultat.

Som supplement hertil forsøgte vi at tegne et billede af virksomhedens aktiviteter på forskellige niveauer via databaser, herunder nyhedsbaser.

Konkluderende kan man sige, at en informations-søgning af denne type ofte er meget omfattende, idet det er nødvendigt at indhente informationerne fra mange forskellige kilder. Det er ikke tilstrækkeligt, viser det sig, at basere sit resultat på én type medie; man må sætte informationerne sammen som et puslespil.

Firmaundersøgelse Leverandør i Sydøstasien

Sydøstasien er et af de områder, som vi nok skal få flere henvendelser om fremover. Det er et vækstområde med mange leverandører af elektronikkomponenter samt mange firmaer, som er underleverandører på andre specielle områder. Imidlertid er det ret vanskeligt at skaffe oplysninger derfra, da det er begrænset, hvad vi har af vejvisere fra området. I nogle konkrete tilfælde, hvor vi har skullet skaffe firmaoplysninger derudefra, har vi derfor i høj grad måttet trække på informationer fra forskellige organisationer.

Som eksempel kan nævnes, at vi skulle skaffe navne og adresser på firmaer, som kunne være underleverandører af komponenter, der skulle fremstilles ved en bestemt støbeprocess. Man var interesseret i firmaer i Sydkorea, Malaysia og Taiwan. Vi har selv Kompass fra Malaysia, men

produktspecifikationen her er ikke så detaljeret, at vi kan verificere denne specielle proces. De databaser, som vi har adgang til, dækker for Sydøstasiens vedkommende først og fremmest Japan, og var derfor ikke til nogen hjælp.

Vi undersøgte derfor, om der var andre, der havde nogle bedre vejvisere for området. Industrirådet oplyste, at de ikke havde noget stående hos dem. De sendte imidlertid adresser på nogle brancheforeninger, som vi kunne henvende os til. Hernings Erhvervsservice havde heller ingen vejvisere, men sendte kopi fra Directory of Directories og foreslog, at vi tog kontakt til Korea Trade Center i København, Handelskammeret og de danske ambassader i de pågældende lande.

For Sydkoreas vedkommende prøvede vi at henvende os til Korea Trade Center. Efter 14 dages forløb fik vi en kopi fra en vejviser med et enkelt firma, som skulle kunne udføre det ønskede. Den danske ambassade i Malaysia påtog sig mod betaling at finde nogle firmaer til os, og efter en uge fik vi besked om, at de havde kontakt med to firmaer, og vi fik deres adresser. Det danske handelskammer forsøgte at skaffe informationer fra Taiwan, men derfra fik vi aldrig noget.

I dette tilfælde lykkedes det delvis via organisationer i Danmark og danske ambassader at skaffe de ønskede oplysninger. I andre tilfælde har vi haft gode resultater ved henvendelse til brancheforeninger i forskellige lande.

EF-området

I takt med at Det Indre Marked nærmer sig, stiger efterspørgslen på information om dette område. Det kan f.eks. være information om hvilke direktiver, der vedrører Danfoss, der er vedtaget, til mere generel information vedrørende EF.

I forbindelse med Danfoss' deltagelse i EF's forsknings- og udviklingsprogrammer fik biblioteket til opgave at lave en katalog over de projekter, Danfoss deltager i.

Der var således tale om en intern opgave. Vi kontaktede samtlige projektdeltagere og anmodede dem om at udfylde ét af os på forhånd udarbejdet projektskema. Dataene herfra blev bearbejdet, så de fremstod i ensartet form. Fra opgavestillerens side ønskede man også at få disse data opstillet i skema- og histogramform med henblik på en præsentation på et koncernmøde.

Vi skulle nu anskue de indsamlede data på en ny måde, bl.a. skulle budgettallene trækkes ud af sammenhængen i projektbeskrivelserne og systematiseres ud fra opgavestillerens vinkler på opgaven.

Det er en opgave, der fortsætter fremover, idet katalogen skal ajourføres, dvs. registrering af deltagelse i nye projekter og registrering af afsluttede projekter. I opgaven ligger også en koordinerende funktion, der består i at formidle ekstern information til potentielle projektdeltagere, ligesom det er en væsentlig opgave at opbygge og koordinere et internt netværk af Danfoss-projektdeltagere, således at tidligere anvendte ressourcer kan udnyttes optimalt.

For biblioteket må det siges at være en god opgave, da det dels viser, at man i koncernen kan se nytten af og forstå bredden i bibliotekets funktionsområder, samtidig med, at det giver et stort Danfoss netværk- og personkendskab.

SAMMENFATNING

Netværk

Som vi har nævnt tidligere i artiklen baseres informationssøgningen i meget høj grad på trykte værker og databasesøgninger. Samtidig indsamler vi viden via andre kanaler, nemlig gennem de personlige kontakter. Vi er af den opfattelse, at det personlige netværk er en meget væsentlig kilde, der udmærker sig ved at være tæt på den oprindelige viden, men også ved typisk at være én af de hurtigste og billigste kilder, man kan anvende.

Vi forsøger derfor at deltage så ofte vi kan i møder, seminarer, kurser og konferencer af relevans for os. Derudover forsøger vi også at få lejlighed til at besøge/pleje "gamle" kontakter, som jo for os har status som underleverandører.

Som eksempel på nytten af personlige kontakter kan nævnes vores deltagelse i konferencen "The European Business Information Conference" i Amsterdam, 1991. I forbindelse med løsning af en opgave kunne vi efter hjemkomsten kontakte dels nogle af indlægsholderne, der kunne hjælpe eller hjælpe videre, dels nogle af deltagerne, hvis arbejdsområder formodedes specifikt at dække vores problemstilling. I dette tilfælde lykkedes det gennem disse personer at etablere et netværk, som tilsammen blev et vigtigt udgangspunkt for os til løsning af opgaven.

Intern videndatabase

Som et hjælpemiddel i det daglige arbejde har vi planer om at oprette en intern database over vore videnkilder. Intern forstået på den måde, at det skal være bibliotekets database over de kilder, vi benytter i vores daglige arbejde. I dag er vi 3 personer, der arbejder med opgaver, der ofte overlapper hinanden, og det er svært at få tid til at holde hinanden orienteret om opgaverne, og hvordan de blev løst.

Vi vil derfor gerne lave en database, hvor vi registrerer både opslagsværker, databaser, organisationer og personer, som kan bruges til at løse en opgave. Databasen skal dels organiseres efter lande, da det ofte er et spørgsmål om, hvad vi har af kilder om et bestemt land, dels efter emner, f.eks. årsregnskaber, svejseteknik og miljø. Ved til stadighed at opdatere basen håber vi at få et godt hjælpemiddel, som hurtigt kan give os et overblik over de muligheder, vi har til rådighed, og som tidligere har været afprøvet.

Value Added Information

Der er igennem de senere år sket en forskydning fra at indsamle information og videregive det som rå data, til at gå i retning af det at evaluere, bearbejde og værdiforøge disse data (Value Added Information). Denne tendens ser ud til at forstærkes her på Danfoss.

I og med at vi har et tæt samarbejde med mange kollegaer på Danfoss og på den baggrund har opbygget en viden og erfaring fra forskellige opgaver, er det naturligt, at de også i højere grad inddrager os som informationsspecialister i løsningen af deres opgaver. Man beder os ikke blot om at levere rådata, men anmoder os undertiden om at bearbejde disse data i form af kommenterede oversigter og løsningsforslag inden for forskellige områder.

I andre tilfælde vil man gerne have data fra en informationssøgning sorteret eller præsenteret på en særlig måde, alt efter hvad dataene skal bruges til. Man kan have ønske om at få firmaadresser udskrevet på labels, at få sorteret firmaerne efter omsætning, at få numeriske data opstillet i et histogram o.lign. I mange tilfælde kan databaseværterne nu tilbyde disse specielle bearbejdnings, i andre må vi selv klare det via tekstbehandling og regneark. Vi ser det som vores opgave så vidt muligt at levere informationerne i den form, man ønsker.

Behovet for information

Vi mærker i vores arbejde et stigende behov for informationer inden for alle områder af virksomheden. Det er måske forkert at sige stigende, for behovet har nok været der hele tiden, men det bliver i stigende grad rettet mod os som informationsleverandører.

Referencearbejdet er et af de områder i biblioteket, som vi prioriterer højest, når vi planlægger vores fremtidige indsats.

Vi forsøger at udvide bibliotekets arbejdsområder ved at være opmærksomme på nye behov i organisationen, og ved at tage ud i afdelingerne og fortælle om vores muligheder.

Traditionelt har det været forsknings- og udviklingsafdelingerne, som brugte biblioteket til informationssøgning, men nu er det i høj grad markedsafdelingerne og indkøbsafdelingerne. De hjælpemidler, som vi har i biblioteket og det kendskab til søgeprocesser, vi har som bibliotekarer, har disse afdelinger i lige så høj grad brug for.

Der er mange spændende opgaver, som vi bibliotekarer kan løse, men det kræver at vi har en solid faglig baggrund, tillid til denne baggrund og til vores egne evner, og mod til at stå frem og gøre opmærksom på os selv.

NOTER

1. Biblioteket som informationscentral. Red. af Axel Andersen. 1. udg. Kbh., Gad, 1973. s. 165.