

Arbejdet i et stort fagbibliotek

- Danmarks Statistiks Bibliotek

Af Søren Carlsen

Statistik er svært. Dette umiddelbare udsagn er nok noget de fleste bibliotekarer vil være enig i og med dem de fleste brugere. For en utrænet bruger af statistik vil det i virkeligheden være rigtig problematisk, hvis statistikken ikke synes vanskelig. At vælge det rigtige tal eller information blandt det utal af data, der fx offentliggøres i "Statistisk årbog" er ingen let operation. Især ikke fordi der i samme bog ofte er mange tal for den samme hændelse eller det samme forhold.

Flere tal for samme sag

Vælger man det første tal og tror det er det bedste for fx antal arbejdsløse, risikerer man uhyre nemt at komme galt afsted, fordi der netop er mange forskellige tal som illustrerer arbejdsløsheden, ligesom beskæftigelsen kan være forskellige størrelser.

Det har sine gode grunde, at der er forskellige tal for samme sag. Forskellige metoder til beregning af tallene giver ikke samme resultater, og de

forskellige metoder er da også begrundet i forskellige behov. Man kan fx have interesse i at vide hvor mange mennesker, der har været berørt af ledighed i et bestemt år (over 700.000 i 1990), mens det kan være vigtigt for andre at kende tallet for heltidsforsikrede ledige som årsgennemsnit (ca. 300.000 i 1990).

Brugerdialogen

Når vi på Danmarks Statistiks Bibliotek tager telefonen - der i øvrigt ringer hele tiden - og når de indledende høflighedsfraser er overstået, starter vores egentlige arbejde: At finde ud af hvad i alverden der spørges om.

Det er selvfølgelig det samme arbejde, når brugerne dukker op, men dem er der ikke så mange af. Dels fordi vi betjener hele landet, dels fordi vores største brugergruppe - erhvervslivet - ikke er meget for et besøg på Østerbro. Vores åbningstid ligger nemlig midt i arbejdstiden, men retfærdigvis

må det også indrømmes, at vi heller ikke gør meget for at lokke folk ud til os.

Statistikkerne gemt væk

Vi har gemt de fleste bøger væk i lukkede magasiner, og vores adgangsveje til disse bøger - kartotekerne - er ikke nemme at knække koden til selv for bibliotekarstuderende. Umiddelbart lyder det ikke brugervenligt, men jeg vil alligevel gerne vove den påstand, at de allerfleste brugere er godt tjent med denne ordning. Det er nemlig et fåtal, der kommer til Danmarks Statistiks Bibliotek for at låne en bog eller få lejlighed til at græsse på hylderne. Hovedparten har behov for en eller flere helt konkrete informationer og aner ikke i hvilken statistik, de skal finde dem.

Konsekvensen er, at stort set alle henvendelser til Biblioteket bliver betragtet som referenceopgaver.

Afhøringerne

Som nævnt tidligere er en meget vigtig del af vores arbejde en afhøringslignende samtale med brugeren. Hvilke informationer skal bruges, og hvad skal de bruges til? Det kræver en ikke ubetydelig sans for diplomati at lokke disse oplysninger ud af fx erhvervsvirksomheder. Det er nødvendigt at præcisere, Hvorfor vi spørger så detaljeret og naturligvis også garantere diskretion, således at andre ikke vil få oplysninger fra os om, at firma xx pludselig er begyndt at interessere sig for det finske marked. Meget ofte ender første del af samtalen med, at de ønskede oplysninger ikke findes. Enten fordi der ikke er tal på den ønskede detaljeringsgrad (importen af computerspil) eller fordi det ønskede emne slet ikke er belyst statistisk. (Hvor mange mennesker går med solbriller?)

Omformuleringerne

Der er kort sagt mange muligheder for at lade samtalen slutte her. Men næste - og lige så vigtige fase indtræffer nu: Har vi andre måder at finde

relevante oplysninger, der evt. kan dække brugerens behov? Tit er det selvfølgelig ikke muligt. Selv om der er tal for mange ting, er der naturligvis grænser for, hvor detaljeret en statistik må opgøres. Helt klart har alle en ret til at vide sig sikre på, at Danmarks Statistik ikke begynder at offentliggøre oplysninger om, fx hvem der har været i kontakt med kriminalforsorgen eller Bistandskontoret. På samme måde er en virksomhed heller ikke lykkelig hvis deres produktionsstørrelse offentliggøres, så konkurrenterne kan kigge dem for dybt i kortene. Der foreligger altså en diskretionsforpligtigelse.

Der er endvidere en grænse for, hvad der kan betragtes som samfundsrelevant. Samfundet overlever sikkert fint uden at vide hvor mange, der bruger solbriller. Men ud fra et sundhedsmæssigt synspunkt kan det nok være relevant at vide hvor mange, der bruger briller.

Når dette er sagt, må det også konstateres, at vi en stor del af vejen kan få løst brugerens behov for data på en anden måde, fx ved at omformulere spørgsmålet.

Grundigt kendskab til statistikkerne

En forudsætning for dette er dybt og nøje kendskab til samlingerne. For det første et kendskab til hvilke publikationer og databanker, der findes på området. For det andet hvad de indeholder, og for det tredje hvordan.

Det sidste er vigtigt, da tallene indbyrdes sammenhæng ofte forklarer nøjagtigt, hvad de dækker. Det er nemlig sådan, at stort set alle statistikker er opbygget i overensstemmelse med nogle nomenklaturer eller klassifikationssystemer, som man skal kende rimeligt godt for at kunne finde de rigtige tal.

Netop for bibliotekarer er denne del ikke den sværeste. Fra uddannelsen er man oplært i klassifikationssystemer, som i struktur ikke adskiller sig væsentligt fra de nomenklaturer, der benyttes i

statistikken. Som eksempel kan vi bruge branchenomenklaturen. Den er hierarkisk opbygget med udgangspunkt i de primære, sekundære og tertiære erhverv (Landbrug, industri og serviceerhverv). En yderligere inddeling giver mulighed for op til 5 niveauer med deraf følgende specialisering, så man til sidst kan finde en branche som fx rådgivende ingeniørvirksomhed.

På samme måde er varer, dødsårsager, landbrugsafgrøder etc. inddelt, så man ikke alene ved nøjagtigt hvad de enkelte kategorier indeholder, men også kan sammenligne dem med andre landes statistikker, da de fleste af disse nomenklaturer er internationale.

Lige som bibliotekernes klassifikationssystemer er nomenklaturerne universelle. Dvs. at de skal kunne rumme alle begreber inden for deres emneområde, fx alle varer i hele verden. Med ca. 10.000 varenumre i den mest specialiserede varenomenklatur betyder det, at ikke alle varer kan få deres eget nummer og derfor heller ikke isoleres i statistikken. Computerspil indgår fx i en stor gruppe, der hedder software til edb på diskette.

Hvordan skal statistikkerne leveres?

Første del af brugerdialogen er som nævnt en definition og afgrænsning af spørgsmålet. Anden del er en eventuel omformulering, så der alligevel kan skaffes relevant materiale. Måske ikke ud fra den synsvinkel brugeren havde tænkt sig i starten, men med et indhold, så det forhold, der skal belyses statistisk, fremstår isoleret og klart men med lyskilden fra en anden vinkel. Vi har fx ikke detaljerede tal for Peru's import fra Sverige, men kan give Sveriges eksport til Peru på alle 10.000 varenumre.

Det tredje punkt i brugerdialogen er en fastsættelse af, hvordan oplysningerne skal leveres. Er brugeren selv på biblioteket, er opgaven ikke så vanskelig. Han kan låne bøgerne med hjem, skrive oplysningerne af eller tage fotokopier. En telefonforespørgsel kan også afsluttes med et lån, men vil

brugeren have os til at finde oplysningerne frem og kopiere, er vi inde i den sidste og nok mest uvante fase for bibliotekarer, nemlig prisfastsættelsen.

Vi skal give tilbud på, hvor meget det vil koste i arbejdstid og kopier at finde de relevante oplysninger, da alt referencearbejde ud over et kvarter ikke er gratis, men skal betragtes som indtægtsdækket virksomhed og derfor er afgiftsbelagt.

En stor del af vores virksomhedsbrugere foretrækker at få informationerne på denne måde frem for selv at ofre tid på at finde dem frem. Bor de i provinsen, har det sine naturlige forklaringer, men også københavnske virksomheder bruger telefonen meget ud fra den betragtning, at vi kan finde oplysningerne hurtigere, end de selv er i stand til.

Markedsovervågning

For nogle virksomheder har vi sat referencearbejdet i system, så vi laver en løbende overvågning af bestemte statistikker. Har man fx i en kontrakt med en tysk virksomhed forpligtet sig til at følge prisudviklingen i henhold til et bestemt tysk prisindeks, kan man tegne abonnement hos os, så vi holder øje med prisindekset og sender en kopi, hver gang der kommer et nyt tal.

Andre ønsker løbende at følge udviklingen på et eller flere udenlandske markeder for deres produkter og har så tegnet abonnement på import/eksport statistikkerne gældende for de respektive lande.

Hvem løser opgaverne?

Det fremgår af denne skitseagtige gennemgang af referencearbejdet i Danmarks Statistiks Bibliotek, at kendskab til materialet er meget vigtigt. På Biblioteksskolen får de studerende gennemgået Danmarks Statistiks publikationsstruktur og hjælpemidler til fremfindning af statistikken. Selv om det selvfølgelig ikke er nok til at træde ind i referencearbejdet fra gaden, er det dog en ganske god start.

Vigtigere er dog den teoretiske baggrund, undervisningen giver for at kunne orientere sig hurtigt i og vurdere forskellige kilder. Dialogen med brugerne med henblik på at finde fælles fodslag er heller ikke ukendt for bibliotekarer, ligesom detektivarbejdet med at finde den rigtige kilde og det rigtige tal også er en referencebibliotekarisk dyd.

Biblioteket er også en slags ekstra omstilling, fordi vi har det både brede og dybe kendskab til huset og dets produkter. En forkert anbragt telefonsamtale ender ofte i Biblioteket, hvor vi så enten prøver

at besvare den selv eller stiller den videre til rette vedkommende.

Bibliotekarer fungerer som informationskonsulenter for Danmarks Statistik på salgsmesser og underviser på kurser i statistik for forskellige brugergrupper. Alt med udgangspunkt i et godt og serviceminded referencearbejde.

Bibliotekaruddannelsen er således glimrende målrettet arbejdet i Danmarks Statistiks informationsformidling og tillod økonomien det, kunne vi bruge mange flere.