

Referencearbejdet i en privat informationstjeneste - Politikens Oplysning

Af Aase Andreassen

Spørgsmål til politikens oplysning

"Hvornår transmitteredes Folketingets åbning første gang i TV?" - "Hvor mange mandater har Socialistisk Folkeparti?" - "Hvornår havde vi Firkløverregeringen?" - Typiske spørgsmål til POLITIKENS OPLYSNING første tirsdag i oktober, når Folketinget åbner.

I marts og september er der mange spørgsmål om sommertiden, hvornår den startede, og om uret skal stilles frem eller tilbage.

Når der sker store begivenheder ude i verden som kuppet i Sovjet, kommer der mange spørgsmål om historiske forløb, præsidenter, landegrænser og forhold i relation til Danmark.

TV-udsendelser med interviews, film, teater og koncerter afføder også mange diskussioner rundt

omkring, og disse afgøres ofte med en opringning til POLITIKENS OPLYSNING.

Politikens oplysning og Polinfo

I begyndelsen af 1920'erne blev journalisterne på POLITIKEN trætte af at besvare de mange spørgsmål, som de dagligt fik fra interesserede læsere om store og små begivenheder i Danmark og udlandet. Der var ikke tid til at hjælpe, når der også skulle laves avis. Men da POLITIKEN også er "Organet for den højeste Oplysning" ville den naturligvis ikke afvise sine læsere helt. - Derfor etablerede bladet POLITIKENS OPLYSNING. Fra starten og til op i midten af 1970'erne var der beskæftiget 3 mænd med at besvare spørgsmål næsten døgnet rundt - ihvertfald var der åbent til sent på aftenen, så også natteravne kunne få deres nysgerrighed stillet og værtshusdiskussionerne kunne afklares.

Så vidt vides har der aldrig været reklameret særligt for denne service bortset fra et telefonnummer udenpå avisen. (Denne reklame forsvandt fra forsiden i 1986 og findes nu nederst på side 2). Men det er en kendsgerning, at utroligt mange kender vendingen: "Hvis der er noget du ikke selv kan finde svar på, så ring til POLITIKENS OPLYSNING - de ved alt".

I POLITIKENS OPLYSNING er der i dag ansat 1 bibliotekar og telefonen er åben for spørgsmål mandag til fredag fra kl. 14 til kl. 18. Det koster ikke noget at benytte denne service, som nok er politikens sidste "gratis bastion".

POLITIKENS OPLYSNING er et lille hjørne af POLINFO (Politikens Informationsvirksomhed) som er en selvstændig redaktionel enhed i Politikens Hus. POLINFO blev etableret i 1983, hvor Tekstarkivet samtidig blev nedlagt. Selvfølgelig findes det gamle arkiv med brune poser med avisudklip stadig, men der søges kun i det mod betaling. Her produceres POLINFOS INFORMATION-SYSTEM, som bl.a. indeholder databasen POLTXT. 14 journalister er beskæftiget med at skrive og redigere databaserne på grundlag af bl.a. danske og udenlandske dagblade, tidsskrifter og telegrammer. Desuden udfører journalisterne researchopgaver (primært i databaser) for Ekstra Bladets og Politikens journalister og for eksterne kunder. Disse researchopgaver udføres mod betaling. Det koster også penge at få oplysning om hvornår **en enkelt artikel** har været i avisen. - Derfor henvises den slags spørgsmål altid til OPLYSNINGEN, som giver svaret uden betaling.

Kort sagt: POLINFO laver større informations-søgninger med levering af udskrifter, kopier etc. **mod betaling** og POLITIKENS OPLYSNING giver korte oplysninger **gratis** men leverer ikke artikler og kopier.

Arbejdsopgaver i Politikens oplysning og bibliotek

Der skelnes ikke specielt mellem opgaverne i Oplysningen og biblioteket, da arbejdet udføres af den samme person, og funktionerne er i samme lokale.

Den primære og absolut mest tidskrævende og morsomme arbejdsopgave er at besvare spørgsmål i telefonen. Ud af en arbejdsuge på 35 timer er der 20 timer på forhånd besat med telefonvagten. Mellem 14 og 16 er der absolut ingen pauser mellem opringningerne, medmindre telefonen er blokeret af Noteringen. Efter kl. 16 er der lidt mere luft mellem spørgsmålene, og der kan blive tid til at rydde lidt op i bunkerne på skrivebordet.

Spørgsmålene besvares så vidt muligt mens spørgeren venter i telefonen. Der skal handles hurtigt, for ventetiden i en telefon synes lang, selvom den måske kun er et enkelt minut. Der forekommer selvfølgelig spørgsmål, som det tager lang tid at besvare. Hvis jeg skønner, det er spørgsmål jeg selv **kan** finde svar på (og svar som jeg måske får brug for en anden gang) tilbyder jeg at ringe tilbage senere. Hvis det er spørgsmål, som folkebiblioteket kan give et mere udtømmende svar på, henviser jeg spørgeren dertil. Det gør jeg også ud fra det overordnede princip, at **biblioteket er også informationscentral** og det skal så mange som muligt vide. Den PR for bibliotekerne **kan** selvfølgelig medføre, at der en dag ikke mere er brug for POLITIKENS OPLYSNING, men det varer nu nok et godt stykke tid.

På en almindelig dagvagt besvarer jeg 50-60 spørgsmål, og bagefter er der næsten altid noget, jeg har lovet at undersøge i løbet af de næste par dage.

Den næsten lige så vigtige opgave, som at besvare spørgsmål fra det ganske land, er at få etableret et aktuelt og brugbart bibliotek i Politikens Hus til brug for især de journalistiske medarbejdere - og

som basis for at kunne give rigtige svar til "kunderne" i telefonen.

Det kræver bl.a., at der bruges tid på at købe nye håndbøger og tidsskrifter. Bøger købes ud fra anmeldelser i den daglige avislæsning, Bogmarkedet og udenlandske biblioteksfaglige tidsskrifter. Bogvalgsproceduren er kort, når man er alene om at bestemme, hvad der skal købes. Endvidere købes der også bøger efter ønske fra de forskellige redaktioner.

Der bliver ikke gjort meget ud af registreringen af bøgerne. De får et klistermærke på ryggen med et DK 5 nr., og så er de parate til at blive brugt. Der findes ikke noget kartotek over hverken bestilte eller indgåede bøger. Den eneste hjælp til at finde bøgerne på hylderne er det orangefarvede register til DK 5 eller en søgning i BASIS.

Da pladsen er trang i biblioteket skal der også jævnligt kasseres og flyttes bøger til et magasin.

Til orientering for journalisterne laves der boglister over de nye bøger i biblioteket. Dette arbejde skal i højere grad målrettes til de enkelte redaktioner end det gøres nu.

Hver uge udarbejdes der en ajourført oversigt over "Økonomiske Nøgletal" som bringes i Politiken om søndagen, og samtidig er søgbar i POLTXT basen. Disse tal udarbejdes på grundlag af tal indsamlet fra Danmarks Statistik.

I det daglige arbejde skal der gerne være tid til at følge op på informationer fra avisen, radio og TV, annoncer og plakater, man har set i toget etc. Det kan være "halve" oplysninger om udstillinger, arrangementer, publikationer, personer o.s.v., som det vil være godt at få afklaret. Emner der med garanti vil komme spørgsmål om i de kommende dage.

Hjælpemidler til informationssøgningen

I biblioteket er der ca. 4000 håndbøger og 90 tidsskrifter. Der købes næsten alle gængse danske håndbøger, men meget sjældent en bibliografi. Journalister er generelt ikke så begejstrede for referencer, de vil hellere have de fulde oplysninger her og nu. Der købes også en del udenlandsk materiale indenfor miljø, samfundsforhold, film, litteratur og biografiske værker.

Der er en særlig samling med statistik. Her findes alt materiale fra Danmarks Statistik og statistiske publikationer fra andre forskellige offentlige myndigheder. Desuden en række EUROSTAT publikationer.

Samlingen med lovstof består af Lovforslag, Folketingets Forhandlinger, Status, Lovtidende, Ministerialtidende, Karnov og enkelte kommenterede love.

Tidsskrifter anskaffes efter den enkelte medarbejders behov. Her er ikke noget alsidighedskriterium at opfylde. Hvis tidsskriftet ikke benyttes efter et stykke tid siges det op igen. Tidsskrifterne opbevares i 2 år. Der findes en alfabetisk tidsskriftliste, men ellers registreres de ikke på nogen måde.

I denne informationsbiks må der nødvendigvis være et "snydekartotek". Takket være mine forgængere er der gennem tiderne opbygget et alfabetisk ordnet emnekartotek på 36 skuffer med oplysninger om emner og spørgsmål, som det ikke umiddelbart er let at finde i gængse opslagsværker. Her kan man f.eks. hurtigt se, hvornår Pepsi cola'en kom til Danmark, hvilket år Vinterbyøster var DR TV's julekalender, og hvornår det blev tilladt at have kondomer i gadeautomater.

Kartoteket videreføres i det små, da det er praktisk at have nogle oplysninger på kort. Det er jo ikke alt, der egner sig til at blive lagt i en database. Det kan være informationer, der kun har en kort levetid eller helt falder udenfor rammerne for basens indhold. Desuden er der nogle af de mange

grafiske oversigter, som aviserne bringer. Disse grafer findes ikke i POLINFO's informations-system.

Der er også etableret et kartotek med rollelister over film- og teaterpremierer i Danmark i tiden fra 40'erne til begyndelsen af 80'erne. Her er det hurtigt at se, hvem der spillede Lysistrate i Ridder-salen 1948 og hvilken rolle Preben Neergaard spillede i helligtrekongers Aften på Det Kgl. Teater i 1943.

Alle disse trykte kilder supplerer fint de mange elektroniske som biblioteket/Oplysningen har adgang til.

De flittigst benyttede baser er dem, der ligger i POLINFO's INFORMATIONSSYSTEM især POLTXT.

POLTXT er en informationsdatabase med **referencer** til artikler fra primært danske dagblade og med **fuldtekstartikler fra Politiken og Ekstra Bladet**. Desuden findes der i basen en lang række **oversigtsartikler (PIV-artikler)**, som er skrevet direkte til basen, og som kun offentliggøres her. Disse artikler fremstiller på en overskuelig måde et sagsforløb om et bestemt emne. Som eksempler kan nævnes: Debatten om et trykt eller elektronisk leksikon. Blekingegadesagen. Storebæltsbroen. Finanslovsforslaget.

Af andre databaser, der benyttes jævnligt kan nævnes DISØ, Danmarks Radio's diskoteks base med oplysninger om plader, BASIS og Artikel- og Anmeldelsesbasen.

RETSINFORMATION benyttes endnu ikke så flittigt, men det skyldes god rutine med at bruge det trykte lovstof, som i stor udstrækning findes i biblioteket. Det vil nu nok ændre sig inden for de kommende år - især hvis basen bliver lettere at søge i. Desuden får man også i basen adgang til en lang række afgørelser, - og forhåbentlig også snart domme - som det er besværligt at få fat på på anden vis.

For statistikkens vedkommende vil en del af de trykte publikationer nok også blive erstattet af brugen af Danmarks Statistiks databaser, f.eks. DSTB (Danmarks Statistiks Tidsserie Bank) som bl.a. indeholder Statistiske Efterretninger. Her kan man hurtigt få en oversigt over et emne flere år tilbage. Unægteligt lettere end at skulle stå med flere årgange af Industri og energi for at sammenligne tallene.

Eksempler på løsning af forskellige spørgsmål

Langt de fleste spørgsmål, der stilles til OPLYSNINGEN kan klares med opslag i håndbøgerne og vores egen database. Men der kan spørges om meget mere, end det der står i bøgerne og databaserne. Ofte er det kollegers viden om et bestemt emne, der giver svaret til en undrende spørger, eller det er den pågældende journalist, der har skrevet om sagen, som kan give supplerende oplysninger. - Jeg ved ikke hvordan, jeg skulle kunne klare de mange spørgsmål om sport uden tålmodige sportsjournalister, for referenceværkerne indenfor dette område er ikke mange, eller også er de ret forældede.

I andre tilfælde er en henvisning til en relevant institution eller person det bedste svar. Det er i mange tilfælde det lokale bibliotek eller et bestemt fagbibliotek.

Juridiske spørgsmål besvares også, men der gives aldrig gode råd. Istedet henvises der til den gratis advokathjælp.

"Kan jeg komme ind på POLITIKEN og se en avis fra 1950?" Svaret er nej. Politiken har kun gamle aviser på mikrofilm og absolut ikke plads til besøgende. Der henvises altid til biblioteket, og vi fortæller, hvordan mulighederne er for at se gamle aviser hvor.

"Anløb atomskibet Savannah København i 60'erne?" Svaret findes lettest i kortregistret til POLITIKEN 1927-1975. Dette register er opdelt efter emner og herunder kronologisk. Det er også

register til tekstarkivet. Registeret indeholder en utrolig mængde oplysninger, som ikke findes registreret andre steder. Men det tager lang tid at lære systematikken, når man ikke bruger det så ofte.

"Hvorfra stammer udtrykket "Irmaarme og Bam-baben"? "Efter en grundig gennemgang af diverse citatbøger, ordbøger etc. måtte jeg bringe en efterlysning i avisen under "Dag til Dag" - og det gav straks pote. Der findes en masse uudnyttet viden blandt vore læsere. Viden som de gerne giver videre.

"Hvilket navn fik hvalen i Randers Fjord?". Svaret findes let i POLTXT.

"Adressen og åbningstiden på det nye H.C. Andersen Hus i Nyhavn?" Svaret hænger på min opslagstavle, for jeg klippede annoncen ud, da huset åbnede. - Iøvrigt er det meget vigtigt at læse annoncer, da de indeholder mange aktuelle oplysninger, som endnu ikke findes i diverse håndbøger.

Brugerne

Eksterne brugere. - Der findes ikke nogen større undersøgelse af, hvem der ringer til Politikens Oplysning. Bortset fra en opgave som biblioteks-studerende Lise Møller lavede i sin undersøgelsesperiode i november 1989. Den baserede sig på spørgsmål stillet til 50 personer - tilfældigt udvalgt blandt dem der ringede til Oplysningen. Aldersfordelingen spredte sig fra skoleelever til folk op i 80'erne, men flest i aldersgruppen 26-45 år. Undersøgelsen viste, at det er en meget bredt sammensat "kundekreds". Det er sekretærer, der ringer efter facts til chefen. Det er studerende, der skal have oplysninger til en opgave. Det er folk, der har væddemål i gang på deres arbejdsplads. Det er mindre firmaer, der ikke selv har opslagsværker. Det er "almindelige" informationssøgende personer. Det er Politikens læsere, der skal have fastslået, hvornår en artikel har været i avisen o.s.v. Man behøver naturligvis ikke at opgive

hverken navn eller adresse for at få noget at vide, men langt de fleste oplyser begge dele, når de ringer. mange tror også, at man skal være abonnent på Politiken for at få svar. Men det er selvfølgelig ikke tilfældet.

Interne brugere. - De interne brugere af biblioteket er først og fremmest journalisterne i POLINFO og fra Ekstra Bladets og Politikens redaktioner.

Da det kun er tre år siden, at man er begyndt at satse mere på at opbygge et egentlig bibliotek for redaktionerne, er der mange der endnu ikke ved, hvilke muligheder der er for at få oplysninger, tidsskriftartikler, bøger til lån etc. Det tager lang tid at ændre vaner, og det tager tid at "sælge" sagen. Men brugen af biblioteket er stigende. - Med en mere systematisk brugerundervisning ville flere opdage, at det ikke er så dårligt med et bibliotek, og ressourcerne ville blive udnyttet bedre.

Mange journalister bruger selv håndbøgerne og har kun brug for bibliotekaren, når de ikke selv kan finde det, de søger. Statistik og lovstof er placeret så det er let tilgængeligt. Men skulle der mangle noget, skaffes det let med en telefax - som regel fra et hjælpsomt bibliotek.

Da tidsskriftholdet ikke er særlig stort skal der ofte skaffes enkelte artikler - i en fart. På dette område håber jeg at få glæde af Artikelservice, selvom den "lukker" kl. 15 og det er ofte **efter** det tidspunkt, at der er brug for artikler.

I begrænset omfang skaffer jeg bøger og tidsskriftårgange. De bestilles pr. telefon og afhentes af et bud.

De større researchopgaver for journalisterne på redaktionerne med søgninger i diverse danske og udenlandske databaser udføres som tidligere nævnt for POLINFO's journalister.

Afslutning

Som det er fremgået, kan man lave referencearbejde på mange måder. Jeg tror dog ikke, at ordet "referencearbejde" er meget kendt blandt mine kolleger og brugere. De er mest interesserede i at få oplysninger her og nu, og så er det vist ligegyldigt, hvad vi kalder det i bibliotekskredse. Det er bl.a. noget man lærer, når man er alenebibliotekar i en virksomhed med mange andre uddannelsesgrupper. Man lærer at skulle forklare sin metier på en anden måde, og at det ikke er en selvfølgelighed, at ens kolleger ved, hvor fantastisk det samlede biblioteksvæsen er.

Udtrykket "Skal vi hellere spørge POLITIKENS OPLYSNING" har bestemt ikke været elsket i bibliotekskredse - for man kan jo ligeså let få sine spørgsmål besvaret på sit bibliotek. Problemet er bare, at langt flere kan kendt POLITIKENS OPLYSNING end "Bibliotekernes Information". Men med en bibliotekar i POLITIKENS OPLYSNING skulle det være muligt at få fortalt en masse informationshungrende personer, at vel kan OPLYSNINGEN give svar på meget, men der er også mange tilfælde, hvor de vil få mere at vide, hvis de benytter deres lokale bibliotek. I det hele taget er det vigtigt at få fortalt, at enhver **kan** ringe til biblioteket og få besvaret spørgsmål - der er ukendt for ganske mange.

På det område har vi som (reference)bibliotekarer stadig meget at gøre.