

Bibliotekaren og brugeren

Af Frede Mørch

En referenceekspedition er i teorien en meget enkel foreteelse; brugeren henvender sig til bibliotekaren med sit problem, bibliotekaren løser det i databaser og bøger, og præsenterer brugeren for resultatet. Modellen er imidlertid uhyre forenklet i forhold til den virkelighed, som bibliotekarer er underlagt i dag. Denne artikel vil hovedsagelig koncentrere sig om de områder af modellen, som ligger *uden for* de elementer, som er nævnt ovenfor, fx:

1. Hvad sker der, *før* brugeren henvender sig til biblioteket?
2. Hvad sker der *mellem bruger og bibliotekar*, før bibliotekaren går i gang med at løse opgaven?
3. Hvad sker der, *efter* at brugeren har modtaget sin serviceydelse fra bibliotekaren?

Områder såsom:

- hvilke arbejdsredskaber har bibliotekaren? Fx. hvilke kilder, hvilket software, hvilket budget osv.?
- hvilke overvejelser er relevante i forbindelse med opbygningen/vedligeholdelsen af en effektiv referencesamling?
- hvorledes foregår en emnesøgning mest effektivt?

og lignende emner, som vedrører det egentlige referencearbejde, vil ikke blive berørt. Det er med andre ord referencearbejdets *kontekst* snarere end selve ydelsen, jeg vil koncentrere mig om.

Folkebibliotek/firmabibliotek

Mit eget udgangspunkt er i mindre grad folkebiblioteket. Jeg er selv vant til at arbejde i et forskningsinstitutbibliotek, som kan betegnes som en mellemting mellem et forskningsbibliotek og et firmabibliotek, med overvægten på sidstnævnte. Egentlig folkebiblioteksarbejde har jeg aldrig arbejdet med i praksis, og mit råd til den folkebiblioteksorienterede læser vil derfor være at tage det fra artiklen, som han/hun kan bruge, og springe elegant over resten.

Hvad er i øvrigt forskellen på et firmabibliotek og et folkebibliotek?

I mine øjne er en meget væsentlig forskel, at firmabiblioteket som brugergruppe har meget få, men teoretisk set hyppige brugere, hvorimod folkebiblioteket har en meget stor mængde, knap så hyppige brugere. Denne forskel er vigtig, idet muligheden for at opbygge en kontinuerlig forståelse for bibliotekets serviceydelser er vanskeligere i et folkebibliotek end i et firmabibliotek. Opbygningen af gode vaner hos brugerne er vanskeligere, ligesom opfølgingsarbejdet omkring en enkelt service er vanskeligere, når man tager i betragtning, at ressourcerne i folkebiblioteket sjældent tillader at yde service ud over det niveau, som brugeren i forvejen forventer.

Der er naturligvis en mængde andre forskelle på de to bibliotekstyper, men i herværende sammenhæng er den vigtigste nævnt ovenfor.

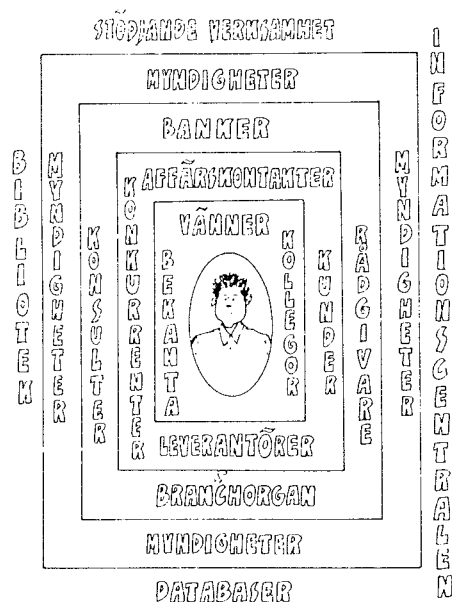
Biblioteket og omverdenen

I en artikel om erhvervsservice i folkebibliotekerne beskrev jeg for nogle år siden henholdsvis brugerens opfattelse af biblioteket og bibliotekarens opfattelse af brugeren. Jeg mener, at denne beskrivelse vil kunne komme til nytte her.

I nedenstående to figurer ses de to opfattelser illustreret.

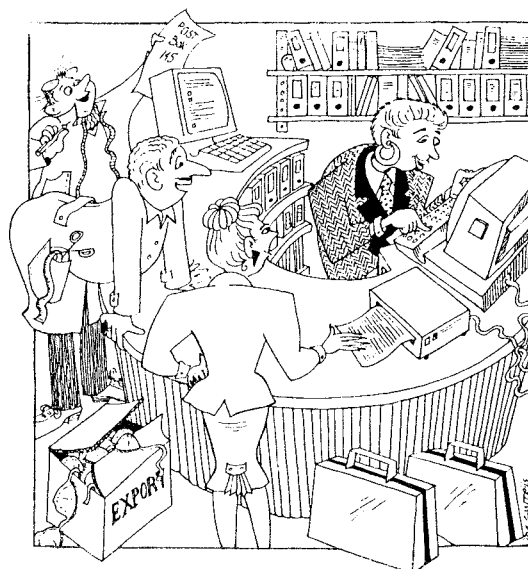
Figur 1

Omverden ifølge informationsforbrugeren



Figur 2

Omverden ifølge informationsformidleren



Kilde: Information og innovation. Helge Clausen (red.). Lyngby. DTL. 1989. S. 193- 207.

Figur 1: Denne figur beskriver brugerens opfattelse af sin omverden. Snarere end generel omverden kan man måske tale om brugerens netværk vedrørende indhentelse af information om omverdenen, og om sin egen placering i denne. Som det ses, er der langt fra brugerjeget ud til biblioteket. Jeg mener imidlertid ikke, at denne placering er ualmindelig, især ikke hvis biblioteket ikke løbende udfører PR om egen virksomhed.

I figur 2 ses omvendt den måske nok noget traditionelle bibliotekar. Ganske vist er der pc'ere med i billedet, og det hele ser moderne og dynamisk ud. Imidlertid er der nok en pointe i at studere den måde, skranken ligner en fæstningsmur på. Det hele er lagt an på, at brugeren for at få nytte af servicen skal henvende sig et bestemt sted og dér pænt stå i kø og vente på sin tur. En sådan situation er imidlertid sjældent realistisk. Et mere realistisk billede ville nok vise en bibliotekar bag sin skranke, siddende et mere eller ofte mindre strategisk sted i organisationen, hvorimod de strømme af potentielle brugere, som man må formode er til stede, ofte vil bevæge sig langt uden for rækkevidden af bibliotekaren.

Min pointe er altså: For at få etableret en situation som i figur 2 er det nødvendigt at udføre et vedholdende, målrettet forarbejde. I modsat fald vil brugeren aldrig opdage bibliotekaren, uanset hvor fortræffelig denne håndværksmæssigt måtte være.

Basisinformation om biblioteket

De fleste biblioteker råder over materiale, som beskriver den service, biblioteket kan yde. Sådanne materialer er ofte – i hvert fald i ældre biblioteker – arvegods, som måske ikke har været redigeret i årevis. Jeg mener generelt, at det er en god idé at tage sådanne materialer under kritisk behandling med jævne mellemrum. Verden er jo ikke statisk, og bibliotekets arbejdsopgaver og serviceydelser er det sjældent heller.

Jeg har forskellige tommelfingerregler, som jeg føler er væsentlige, når emnet er udarbejdelse af

information og bibliotekets service i et firmabibliotek.

For det første må man ikke på noget som helst niveau tage det for givet, at brugeren i forvejen er bekendt med de servicetyper, man kan levere. Informationsmateriale om biblioteket skal beskrive *alle de typer af service, som man er i stand til at levere.*

Jeg vil foreslå, at man opdeler materialet i to hovedafsnit, hvoraf det ene beskriver en løbende service, som kan foregå uafhængigt af aktuelt informationsbehov, og en del, som beskriver, hvorledes forskellig biblioteksservice kan komme til gavn i fx. et projektforsløb.

Basisydelserne kan fx. være tidsskriftcirkulation og orientering om indkøb af nye bøger osv. (accessionslister). Denne service har jo som primært formål at holde brugeren opdateret inden for sit fagområde, snarere end at udruste ham til løsning af specielle, aktuelle opgaver. Servicen er imidlertid en glimrende PR for biblioteket, og er ikke mindst derfor vigtig at udføre, idet man derved gør brugerne opmærksom på bibliotekets eksistens. Hver gang en sådan service kommer til gavn for brugeren, træder biblioteket mere frem i dennes bevidsthed.

Vedrørende de løbende serviceydelser, som ovenfor er eksemplificeret ved tilvækstlister og tidsskriftcirkulation, er der her gode muligheder for en indirekte PR for biblioteket. Mit råd i denne retning er, at man ikke bevidstløs skal effektuere sådanne løbende serviceydelser efter den aftale, man har indledt, men at man i videst muligt omfang skal give også denne service et individuelt præg. Nøjes fx. ikke med at cirkulere de tidsskrifter, som brugeren fra starten har ønsket. Hvis du kender brugerens interesseområder og aktuelle arbejdssituation, vil du også være i stand til at finde relevant tidsskriftlitteratur uden for de tidsskrifter, som brugeren egentlig har bedt om at få overvåget. Orientering af denne karakter skal supplere den egentlige tidsskriftservice og vil, hvis

den udføres professionelt, give brugeren den (korrekte) fornemmelse, at hans informationsbehov er noget, som biblioteket er løbende opmærksom på. Ligeledes ved tilvækstlisterne; lad være med at cirkulere dem bevidstløst til alle rekvirenter, men check lige om der er litteratur i listen, der kan være specielt relevant for den enkelte bruger. En sådan forbehandling hæver værdien af listen i ganske betragtelig grad og vil overhovedet sandsynliggøre, at listerne på deres vej fra bibliotek til den lodrette arkivering ikke kun har et stoppested i indbakken, men også går igennem brugerens hænder og hoved inden kassation.

Basisinformationen skal opbygges over brugerens hverdag

For at gøre basisinformation om biblioteket læseværdig, er det vigtigt at bruge billedsprog i så høj grad som muligt. Illustrerende situationer fra brugerens hverdag, der klart dokumenterer bibliotekets brugbarhed, er langt mere effektive end en nok så korrekt, teoretisk/teknisk udredning af bibliotekets fortræffeligheder. Jeg vil foreslå, at man bruger en arbejdsituation, som biblioteksbruger er vant til, som model for sin beskrivelse af bibliotekets service. Oftest vil det jo i firmabiblioteker være sådan, at sagsbehandlere/forskere/produktudviklere, eller hvilke brugertyper man nu har, fra tid til anden arbejder koncentreret med ét bestemt emne og med ét bestemt formål for øje. I det følgende vil jeg bruge et billede fra min egen hverdag, nemlig den forskningsmedarbejder, som skal udarbejde en analyse af et bestemt område.

Projektbeskrivelsen

Analysen starter gerne med projektbeskrivelsen, som skal få projektet solgt uden for huset. Allerede i denne fase kan biblioteket være til nytte, idet litteratur om fx. nytten af tilsvarende projekter i andre sammenhænge vil kunne virke som en overbevisende salgsfaktor. Ligeledes er det allerede på dette tidspunkt relevant at foretage en indledende undersøgelse af, hvorvidt der findes relevant

litteratur, som forskeren kan benytte i det egentlige arbejde. Et sådant foreløbigt overblik vil kunne medvirke til at vurdere, hvorvidt forskeren bliver nødt til at etablere en grundviden om sit emne, evt. gennemføre forsøg, evalueringer eller lignende på området, frem for at genbruge allerede udviklet viden andetsteds fra.

Start af projektet

I denne fase er det utrolig vigtigt, at forskeren er opmærksom på bibliotekets service. Her gælder det jo, at jo hurtigere biblioteket bliver sat i gang med at medvirke til afdækning af det aktuelle problem, jo hurtigere kan brugeren modtage og dermed frugtbar gøre den information, som han har brug for. Her ligger en uhyre vigtig opgave for biblioteket vedrørende at gøre opmærksom på, hvor vigtigt det er, at forskeren er ude i god tid. I modsat fald bliver informationssøgningen hektisk, tilfældig og usammenhængende, fordi tidspresset er for stort, ligesom en del af den fundne litteratur vil være så længe undervejs fra kilde til modtager, at den ikke kan nå at komme i brug.

I denne fase er det også vigtigt at aftale med brugeren, hvorvidt der skal være tale om en løbende informationsservice, eventuelt mundende ud i udarbejdelse af en bibliografi på området, eller om der er tale om »one shot«, hvor brugeren blot har brug for noget aktuel information om et meget velafgrænset område.

Som man kan se i det foregående, går det som en rød tråd igennem vejledningen om bibliotekets ydelser, at *dialogen mellem bruger og bibliotekar er af yderste vigtighed*. Brugervejledningen skulle gerne igennem sine formuleringer dokumentere relevansen af en sådan dialog, og at få dette budskab til at stå klart og overbevisende i redegørelsen er vigtigt.

Afslutning af projektet

I slutfasen af et projektførløb er det en mulighed, at der skal udarbejdes en bibliografi. Denne kan

have mere eller mindre ambitiøst omfang, gående fra en simpel »anvendt litteratur«-liste til den egentlige, tilstræbt fuldstændig bibliografi, som naturligvis vil være mere dækkende, end hvad forskeren har brugt af materiale. Denne fase er atter nyttig som illustration af bibliotekets brugbarhed.

Adskil information/PR og regler

Et sidste råd til forfatteren af information om biblioteket er, at man i redegørelsen må luge totalt ud i beskrivelsen af, hvilke *regler* der gælder for bibliotekets benyttelse. Intet er mere dræbende for motivationen til at bruge servicen end ustandselig at få stukket i hovedet, hvilke regler/begrænsninger der gælder omkring servicebenyttelsen. Afleveringsfrister, bøder, evt. betaling for ydelsen er forhold, som naturligvis er vigtige, når dialogen træder i kraft, men som ikke må mudres ind i det PR-papir, som en appetitvækkende redegørelse for bibliotekets rette brug er. Regler og andre kedelige sager kan henvises til en anden pamflet, som man først bringer i anvendelse, når brugeren *er* motiveret.

Øvrige muligheder for PR-aktivitet

Som nævnt gælder det om at få brugeren gjort opmærksom på bibliotekets eksistens og serviceydelser. Et af de vigtige skridt i denne retning er at gøre biblioteket til et sted, hvor man naturligt kommer. Sørg fx. for, at aviser og tidsskrifter er tilgængelige i attraktive omgivelser, hvor også et vist socialt samvær brugerne imellem er muligt. Frisk kaffe på termoen er ikke nogen dårlig magnet i denne sammenhæng.

Sørg også for, at biblioteket bliver placeret centralt i organisationen – rent fysisk. Hvis det ikke allerede er tilfældet i dag, så arbejd for, at det fremover bliver placeret et sted, hvor de fleste naturligt kommer i andre sammenhænge. Sørg også for, at dine omgivelser er imødekommende og attraktive. Støvede boghylder påkalder ingen interesse, men et hyggeligt læsesalsmiljø (uden det traditionelle *stille!*-skilt) er et godt trækplaster.

Ad hoc-service

Vær opsøgende. Tilbyd service, når du opdager en situation, hvor denne vil kunne være til nytte. Det nytter ikke noget at sidde og vente på, at brugeren skal komme og formulere sit behov. Du skal opdage behovet, snarere end at brugeren skal opdage dine muligheder for at løse det. Dette er ikke så vanskeligt, som det lyder, hvis man løbende arbejder på at legitimere, at bibliotekarens arbejde kun kan udføres, hvis vedkommende er ordentligt informeret om firmaets daglige drift. Det skal være legitimt at deltage i planlægningsmøder, hvor aktuelle projekter drøftes, eller hvor ting som markedsforhold, reklamefremstød osv. diskuteres. Biblioteket skal gøre det klart, at man her ikke kan arbejde effektivt, medmindre man er effektivt informeret om firmaets interesser. Dette kræver naturligvis en høj grad af gensidig tillid, men uden denne mener jeg i øvrigt heller ikke, at et bibliotek kan fungere. Hvis det lykkes dig at opnå en sådan naturlig adgang til information om firmaet, vil det være let for dig at gøre opmærksom på, når der er opstået situationer, hvor du kan være til nytte. En sådan adfærd sikrer en rimelig ressourceudnyttelse omkring biblioteket og sikrer desuden, at opmærksomheden/tilfredsheden med biblioteket er optimal.

Tænk ikke for traditionelt omkring, hvilke typer af opgaver biblioteket kan og bør løse. I dag er det en generel tendens, at faggrænserne er vigende. Samtidig er det klart, at information i stigende omfang bliver synlig som ressource- og konkurrenceparameter. Vores professionalisme går på informationshåndtering, og dette kan udnyttes i mange andre dele af virksomheden end i biblioteket. Fra i den ene ende at kunne rådgive omkring arkivspørgsmål, vil du kunne manifestere din professionalisme ved at oprette biblioteker/databaser omkring, fx. hvilket software institutionen råder over, eller databiblioteker – d.v.s. biblioteker over de statistiske og andre typer af store datamængder, som firmaet har investeret i og råder over. Også muligheden for at bidrage til firmaets indtjening, ved at yde informationservice til kunder o.l., bør indgå i vurderingen af bibliotekets arbejdsområder.

Vær i det hele taget opmærksom på, at den gamle devise »den der lever skjult, lever godt« muligvis gælder i opgangstider, men ikke er relevant for nutidens og fremtidens bibliotekarer. Den der lever skjult, er det letteste offer, når effektiviseringer og besparelser er på dagsordenen, hvilket de jo stort set er overalt i dag. En mere offensiv holdning til ens egen placering i institutionen er i dag ikke kun et udtryk for initiativ, men en egentlig overlevelsesparameter. Det kan derfor tilrådes, at man nøje overvejer, hvad ens professionelle viden kan bruges til i firmaet frem for at overveje, hvilke områder man kan/bør indskrænke sig til at dække.

Referenceinterviewet

Når du nu via alle de ovenstående tiltag *har* fået en bruger lokket ind i biblioteket, opstår det »sandhedens øjeblik«, hvor det vil vise sig, om de gyldne løfter holder vand (undskyld metaforen).

En afgørende succesfaktor er i dette tilfælde selve referenceinterviewet. Der er skrevet en del om referenceinterviewet, både på dansk og på udenlandsk, og jeg går ud fra, at en del af den litteratur vil blive præsenteret for dig i løbet af uddannelsen. Men ligesom udenomsværkerne er vigtige i forbindelse med PR om biblioteket, er de det også i forbindelse med referenceinterviewet. Et par gode råd i denne forbindelse er:

- tag dig tid, og
- vær sikker på, at I har været ordentligt omkring emnet, inden du afslutter interviewet.

Dette kan lyde som et banalt råd, men det er min erfaring, at alt for mange bibliotekarer føler, at referenceinterviewet skal overstås på kortest mulig tid. Hvorvidt dette bundes i en form for berøringsangst over for dialog med brugeren, en form for respekt for dennes tidsforbrug eller hvad, ved jeg ikke, men jeg har bemærket, at det ganske ofte er tilfældet, at bibliotekarer, når brugeren har afgivet blot et mindstemål af informationer, er tilbøjelig til

at rikochettere til computeren frem for at få emnet uddybet.

Klargør din uvidenhed

I referenceinterviewet er det meget vigtigt, at du får vist din bruger, hvilket niveau du er på inden for hans fagområde. Det kan ikke nytte at nikke indforstået, når han bruger faglige termer, som du er usikker på. Både du selv og brugeren får langt mere ud af arbejdsprocessen, hvis det bliver gjort klart, i hvor høj grad/i hvor lille udstrækning du er inde i hans emneområde. Ofte vil man for ikke at virke uprofessionel forsøge at sløre sit eget ukendskab til området i det håb, at hvis man blot bruger de termer, man har fået, så vil computeren nok løse problemet omkring relevans. Dette er en fejlsluttelse. Kun hvis du selv har et rimeligt kendskab til dit emne, kan du gennemføre en relevant/ effektiv referenceservice.

En bieffekt ved at være åben omkring egen uvidenhed om brugerens fagområde er, at brugeren, hvis denne ellers er et fornuftigt menneske, får såvel tillid til dig som respekt for din professionalisme. Fx. er det ofte dig, der har »kørekort« til databasen, og hvis du kan bevæge dig effektivt rundt i den, vil respekten for dette langt opveje din manglende fagspecifikke viden. Brugeren får også igennem denne proces tillid til, at han kan stole på, at du ved, hvad du arbejder med. En skjult uvidenhed vil næsten altid afsløre sig, og den vil medføre mistillid til, at du er i stand til at arbejde professionelt også i andre sammenhænge. Vær derfor åben omkring dette.

Afdækningen af det aktuelle informationsbehov er naturligvis den vigtigste faktor omkring referenceinterviewet. Der er imidlertid også en række andre vigtige faktorer, som gør sig gældende:

- Afklar konteksten; gør dig klart, hvad årsagen til behovet er. Dette vil bl.a. vise, om der er tale om behov for løbende informationservice, eller om det er et ad hoc-behov.

- Få check på deadline – brugerens og din egen.
- Få brugeren til at give et overslag over relevansen af ressourceforbrug. Skal vi gå i dyre databaser, skal der bruges meget arbejdstid, eller er der tale om et presserende behov for ganske enkel information om noget detaljeret?
- Få check på tidsafgrænsningen, d.v.s. hvor gammel informationen må være, før den forekommer irrelevant. Dette kan veksle uhyre meget fra opgave til opgave, og er derfor en ikke uvæsentlig parameter at få check på.
- Vil brugeren have alt eller noget? D.v.s. skal der være tale om en meget fuldstændig, grundig emnesøgning, eller er der blot tale om, at brugeren skal have en opdatering om et eller andet, med en artikel eller to?

Opfølgning

Når du har haft et sådant interview og gennemført din informationssøgning efter de retningslinjer, I er blevet enige om, har du yderligere en chance eller to til at kombinere serviceopfyldelsen med PR. Det er vigtigt, at du i forbindelse med en konfrontation får afklaret, hvorvidt brugeren har et løbende behov inden for det aktuelle område eller ej. Viser det sig at være et område, som brugeren skal arbejde med fx. et halvt års tid, har du en glimrende mulighed for at vise initiativ ved at følge op på informationssøgningen løbende. Dette kan enten gøres med teknologiske hjælpemidler eller manuelt, fx. ved at fange relevante tidsskriftartikler i de tidsskrifter, som du modtager i den pågældende periode, ligesom mulig relevans af bøger, indkøbte

til andre formål, vil være vigtig. Også et tilbud om at udarbejde en litteraturliste/bibliografi i løbet af søgeprocessen vil her være en god måde at »dobbeltbagge« din service på.

Konklusion

Jeg håber, at det er gået igennem denne artikel som en rød tråd, at initiativet ligger hos dig. Det er dit ansvar, at biblioteket får succes i firmaet på den måde, at de medarbejdere, som er dine brugergrupper, er opmærksomme på dine serviceydelser og påskønner disse, når de efterspørger dem. Det sidste kan du opfylde ved at bruge den professionalisme, som du har opbygget i din studietid. Det første, at holde brugerne løbende opmærksomme på din eksistens og dine kvaliteter, er en opgave, som du nok må arbejde mere personligt med. Mine råd har været at bruge enhver lejlighed til at gøre opmærksom på dine serviceydelser. Sørg for at være så synlig som mulig, både fysisk (spis ikke dine klemmer over tastaturet – brug kantinen) og på serviceområdet. Sørg for at gøre opmærksom på dig selv, når du kan se, at din service vil være relevant. Sørg for en god opfølgning på såvel efterspørgslen på løbende service som på ad hoc-opgaver. I det hele taget – stol på din egen professionalisme og relevans i firmaet – vær stolt af dig selv frem for at virke som en undskyldning for din egen eksistens. Kun ved sådanne offensive virkemidler vil jeg tro, at biblioteket vil kunne overleve i den fremtid, vi nærmer os. Den vil være præget af den teknologiske udvikling, udviskningen af faggrænser, og tendensen til at skabe effektive generalister frem for højtuddannede specialister. Alt sammen faktorer, som enten kan true bibliotekarernes som art, eller danne grobund for en eksplosiv vækst i efterspørgslen af samme.