

Referencearbejdets kvalitet

Af Randi Diget Hansen

Referencearbejde defineres normalt som bibliotekernes informations- og litteratursøgning, altså fremfindning af oplysninger og dokumenter. I bibliotekarers bevidsthed, og når det bliver debatteret, sættes det ofte lig med videregående informations- og litteratursøgning, og det foregår på (folke)bibliotekernes læsesale. Der udføres imidlertid også referencearbejde på alle forskningsbiblioteker, private biblioteker og på de 225 ud af 250 danske folkebiblioteker som ingen læsesal har. I virkeligheden starter referencearbejdet, når en bruger henvender sig til en bibliotekar, der kan være placeret hvorsomhelst, og denne bibliotekar giver sig til at klargøre for sig selv, hvad brugeren ønsker. Det er stadigvæk referencearbejde, selvom ekspeditionen ender med, at bibliotekaren straks oversætter lånerens behov til en bestemt bog, som hentes på hylden.

Bibliotekarforbundets faggruppe for referencearbejde, der bl.a. arbejder for at højne referencearbejdets kvalitet, og som udsender tidsskriftet "Referencen", har størstedelen af sine medlemmer

i folkebibliotekerne, og bestyrelsesmedlemmerne er i høj grad blevet rekrutteret fra de store læsesale. Det har selvfølgelig været med til at cementere opfattelsen af referencearbejdet som hørende hjemme i bestemte afdelinger. Den opfattelse vil utvivlsomt ændre sig i de kommende år, både som et resultat af den fælles uddannelse, de større jobmuligheder udenfor de offentlige biblioteker og organisationsændringer ikke mindst i folkebibliotekerne i form af afdelingssammenlægninger.

Undersøgelser af referencearbejdets kvalitet

Bibliotekernes aktivitet bliver i vid udstrækning bedømt ud fra et kvantitativt synspunkt, man lægger stor vægt på antallet af udlån og antager, at høje udlånstal repræsenterer stor aktivitet. En sådan målestok kan være rimelig nok, men den egner sig ikke til at belyse den del af bibliotekets virksomhed, der ifølge sagens natur ikke resulterer i udlån overhovedet, sådan som tilfældet netop er for referencebibliotekarens besvarelse af spørgsmål ved hjælp af bibliotekets samling af håndbøger og

andre hjælpemidler. Bibliotekets informations-tjeneste er en vigtig del af dets service, og fungerer den til brugernes tilfredshed, virker det i høj grad med til at styrke bibliotekets position.

Kan referencearbejdet kun dårligt behandles kvantitativt er det så meget desto vigtigere, at kvaliteten af dette arbejde er i orden. Det kan derfor være interessant at se på resultaterne af de undersøgelser, der er lavet over kvaliteten af referencearbejdet. Ikke mindst i USA er der foretaget flere undersøgelser. I Danmark er der lavet to. Anders Larsen og Frede Mørch (1) lavede i 1982 en skjult prøve på syv folkebiblioteker; undersøgerne optrådte her anonymt som almindelige brugere og stillede en række spørgsmål; de svar de fik blev så efterfølgende kontrolleret. De spørgsmål, der blev stillet, kunne alle besvares entydigt. Undersøgelsen viste, at ca. 50% af besvarelserne var korrekte, resten mangelfulde eller forkerte, hvad der unægtelig må siges at være meget ringe. På den anden side var resultatet ikke særligt overraskende, idet det svarer ganske godt til, hvad man tidligere har observeret ved de udenlandske undersøgelser.

En gruppe studerende på biblioteksskolen i Aalborg foretog derefter en tilsvarende undersøgelse (2) med entydige spørgsmål. Der var denne gang tale om en åben prøve, hvor de fortalte, at spørgsmålene blev stillet i forbindelse med udarbejdelsen af en hovedopgave. Desuden henvendte de sig til et meget større antal biblioteker og bad dem besvare spørgsmålene inden for en bestemt tidsramme. Denne undersøgelse gav stort set samme resultat som Anders Larsen og Frede Mørchs, kun ca. halvdelen af svarene var korrekte. Og det skyldtes ikke, at de relevante materialer ikke fandtes på testbibliotekerne, for det havde man kontrolleret.

Ingen af de to danske undersøgelser beskæftiger sig imidlertid med bibliotekspersonalets almindelige fremtræden og den betydning, det kan have for brugernes opfattelse af bibliotekets service. I en amerikansk undersøgelse fra 1989 (3) viste sig, at det, der giver brugerne lyst til at komme på bi-

blioteket igen, er meget andet end korrekte svar. Selvfølgelig sætter man pris på, at bibliotekaren er venlig og imødekommende og virker oprigtigt interesseret i det, man spørger om; men det er også vigtigt, at bibliotekaren virker kompetent. Hertil bidrager en ikke alt for ung alder og nobel påklædning og frisure. Der blev også lagt vægt på, at bibliotekaren bar navneskilt, hvad der ikke er særligt udbredt i Danmark.

Andre faktorer, der kan påvirke referencearbejdet

Forhold, der ikke burde indvirke på servicen, men som de fleste bibliotekarer erkender med sig selv, kan være meget afgørende for om brugeren bliver betjent optimalt, er f.eks. tidspunkt på dagen. Er det først eller sidst på en firetimers vagt? Hvor mange gange har man været tre etager nede i kældermagasinet? Udstråler brugeren positive signaler eller det modsatte? Er der mange brugere på en gang? Er man selv af den ene eller anden grund i godt eller dårligt humør? Der er ingen tvivl om, at hvis man føler sig kompetent og overlegen i søgningen, vil det altid veje stærkere end de andre forhold, men da i hvert fald et folkebiblioteks virksomhed spænder over alle emner i den kendte verden og somme tider også den ukendte, kan det indimellem være svært. Man kan på den samme vagt blive udsat for alt lige fra blyndfatning af ruder over korrekturtegn og for lidt udbetalt bistandshjælp til noget om borgerkrigen i Jugoslavien og en skønlitterær bog om det menneskelige legeme. Hvis bibliotekaren er træt, kan selv en tilsyneladende enkel forespørgsel risikere at ende resultatløst. Et ønske om en bog om Charles Manson stillet til en bibliotekar, der før vagten har været til f.eks. teknologiudvalgsmøde og afdelingsmøde med væsentlige punkter på programmet, der skal overvejes og bearbejdes, kan godt falde ret tilfældigt ud. Det er nemlig ikke så enkelt, idet han ikke nævnes i generelle leksika og ikke kan søges biografisk i BASIS; man skal tænke sig om. Her kan det godt være afgørende om låneren insisterer og siger, at hun er sikker på, en ven nylig har lånt en bog om Charles Manson.

Ellers kan man godt opleve det svar, at der øjensynligt ikke findes nogen bog om emnet, der er til at skaffe indenfor en overskuelig tid.

En anden ting, som givet påvirker brugernes opfattelse af den service bibliotekerne yder, er mangelen på materialer i tilstrækkeligt store mængder. Som følge af bl.a. gymnasireformen skal et stort antal elever på samme tid bruge litteratur om emner, der ligger tæt op ad hinanden. For oversigtslitteraturens vedkommende vil de ofte skulle bruge de samme bøger. Samtidig er nogle emner moderne på samme tid på stort set alle klassetrin, og alle lærere accepterer det. Så selv om bibliotekaren laver en fuldendt søgning, vil resultatet ikke sjældent være, at materialet først er tilgængeligt flere måneder efter, at opgaven skulle have været afleveret.

Ny teknologi og referencearbejdets kvalitet

Indenfor de sidste få år er teknologien blevet dominerende i den del af referencearbejdet, der består af litteratursøgning. Mange bibliografier og kataloger er nu online tilgængelige, og adskillige findes ikke mere i fast form - et eksempel er ALBA - forskningsbibliotekernes udenlandske litteratur, som nu kun kan søges online i ALBA/-Samkat basen. Dansk Bibliotekscenter er producent af størstedelen af den danske nationalbibliografi og producerer og sælger data i maskinlæsbar form; fastformsprodukterne vil fremover blive stærkt nedprioriteret. For at kunne udføre en kvalificeret litteratursøgning, må bibliotekaren derfor kunne søge via et tastatur og en terminal.

Der er næppe tvivl om, at teknologien i sig selv har højet referencearbejdets kvalitet. Det at kunne søge i meget store mængder på en gang, at kunne søge kombinatorisk, og i stort set alle katalogiserede oplysninger, har givet meget større muligheder. De enkelte søgninger tager kortere tid, og de kan tit udføres medens brugeren står ved siden af. Brugerne mener helt klart, de får bedre og mere kvalificeret service, når den foregår elektronisk. Det kan engang imellem være svært at overbevise

dem om, at ikke alt findes i "computeren", og vi stadigvæk, for at finde det, de lige præcis har brug for, kan være nødt til at søge i bøger eller kartoteker. Meget ofte bliver man mødt med spørgsmålet "er computeren vågen idag" eller "kan du ikke lige se på computeren om I har noget om dit eller dat". Man kan sågar blive nødt til at lede efter en opskrift på en Rubinsteinkage i BASIS, for at overbevise brugeren om, at hans spørgsmål bliver opfattet lige så seriøst og på lige fod med hendes ved siden af, som skal have artikler om Fay Weldon.

Det kan gøre det svært for bibliotekaren, når brugeren ikke længere vil overlade søgningen til bibliotekaren, men forlanger en udskrift af f.eks. alt om USA og har meget svært ved at forstå, at det faktisk ikke kan lade sig gøre. Samme låner kunne nemt få en bibliotekar til at udlevere et print i sidste måned, da han skulle have noget om de australske aboriginer.

Artikelbasen kan nævnes som en base, der har udvidet brugernes muligheder og hævet niveauet i det daglige referencearbejde. Tidligere måtte man med møje og besvær ved hjælp af et stort antal tidrøvende opslag i Dansk Artikelindeks i års- og månedshæfter finde frem til avis- og tidsskriftartikler; nu tager den samme søgning kun et øjeblik.

Etik i referencearbejdet

I de sidste par år er begrebet etik blevet brugt meget i diskussionen af biblioteksarbejdet. Det gælder især på lånesamarbejdsområdet, hvor det er en direkte følge af automatiseringen. Bibliotekarforbundets faggruppe for referencearbejde holdt i foråret 1990 i samarbejde med forbundets administrationsfaggruppe og Biblioteksskolen en temadag om "service og etik" (4). Alle områder af biblioteksarbejdet blev forsøgt dækket, men det fremgik tydeligt af diskussionen, at det ikke mindst er i lånesamarbejdet, der er behov for etiske retningslinier (5,6). I Statens Bibliotekstjenestes reviderede retningslinier for lånesamarbejdet, der udkom i 1991, er der da også som noget helt nyt et afsnit om låneetik (7).

Det problem, der er opstået, beror på, at forsknings- og folkebibliotekerne inddaterer hele deres bogbestand i de to store fællesbaser ALBA/samkat og BASIS. Når man i disse baser umiddelbart kan se, hvor en publikation befinder sig, er det fristende at bestille den dér. Og det gælder hvad enten der er tale om tegneserier eller pædagogiske rapporter. Det er svært at få en hel bibliotekarstand til at forstå, at man ikke bør gøre det, fordi der ikke findes store biblioteker, der endnu ikke har inddateret deres materiale, men som faktisk har det og bør bære udlånene fremfor de små biblioteker. For få år siden var der lånevejsregler, fordi man ikke kunne se, hvor materialerne befandt sig; nu må man regulere for at beskytte de mindre biblioteker mod en urimelig overbelastning, på grund af, at deres bestand kan aflæses i fællesbaserne.

Til alle tider har man diskuteret om alle brugere skal behandles ens. Er alle brugeres spørgsmål lige vigtige? Fru Jensen vil gerne løse julekonkurrencen på sit arbejde, for så kan hun vinde en week-end for hele familien i Lalandia. Hun har brug for at få at vide, hvor og hvornår det første juletræ blev tændt i Danmark. Fru Pedersens datters samlever er død, og der er ikke skrevet testamente. Lejligheden står i mandens navn, hvad nu? Skal vi bruge lige meget tid på dem? Det er en diskussion som er god hver gang referencebibliotekarer mødes. En ny ting til diskussion og overvejelse i folkebibliotekerne er brugerbetaling for særlige ydelser, som der nu er givet mulighed for i biblioteksloven. Skal vi acceptere A og B brugere? Er det i orden, at nogen må betale for at få fremskaffet en tidsskriftartikel på den tid, det tager at sende to telefaxer, når andre kan få den gratis, men må vente til det pågældende tidsskrift er skaffet hjem?

Må nogen betale for at få søgt i en databank, når andre ikke har råd? Det er et spørgsmål, vi aldrig er blevet enige om, og bliver det nok heller ikke, selvom der skulle blive lavet nogle retningslinier;

men der er en almindelig forventning om, at brugerbetaling også vil blive indført i folkebibliotekerne, akkurat som tilfældet har været i forskningsbibliotekerne, hvor det ikke har givet de store problemer.

Litteraturhenvisninger

1. Larsen, Anders
Kvalitet af offentlig service: folkebibliotekernes oplysnings- og informationstjenste / af Anders Larsen og Frede Mørch. Kbh.: AKF, 1982. - 41 sider.
2. Elkær Hansen, Lisbeth
Referencearbejdets kvalitet: en undersøgelse / af Lisbeth Elkær Hansen, Birgitte Haag Jespersen og Lone Gade Svendsen. - KBH.: Danmarks Biblioteksskole, 1987. - 166 sider.
Referat i "Referencen" 1985:1 s. 1-21.
3. Durrance, Joan C.
Reference Success: Does the 55 percent Rule tell the whole story? - I "Library Journal" 1989:15 s. 31-36.
4. Service og etik. - Referat af temadag ved Morten Brendstrup Hansen. - I "Referencen" 1990:3 s. 15-22.
5. Lånesamarbejdet. - Referat af temadag ved Morten Brendstrup Hansen og Lene Ohlsen. - I "Referencen" 1991:1 s. 4-15.
6. Balslev, Johannes
Etik i lånesamarbejdet. - I "Referencen" 1991:3 s. 8-24.
7. Bibliotekernes lånesamarbejde: Retningslinier fra Statens Bibliotekstjenste. - Kbh.: Statens Bibliotekstjenste, 1991.