

Åbent 24 timer i bordeaux og grå toner

Af Christian U. Lauersen

Egentlig skulle turen til London alene være helliget fodbold, pubs og pints, men når man nu er himmelstormende forelsket i biblioteket, ville det selvsagt være en skam ikke at ære Londons forskningsbibliotekssektor et besøg og høre, hvordan det stod til. Det viste sig at være en fornuftig og inspirerende ide. Jeg havde på forhånd lavet lidt research hjemmefra for at se, hvad der rørte sig. Da jeg havde besøgt British Library relativt kort tid forinden, blev det fravalgt, selvom det jo på alle måder altid er et besøg værdigt. Valget faldt i stedet på University of Westminster, Marylebone Campus Library.

Christian U. Lauersen
Cand.scient.bibl, trainee
Det Kongelige Bibliotek
cula@kb.dk



I alt har University of Westminster 4 campusbiblioteker fordelt over det centrale London. Marylebone er fagbibliotek for business og arkitektur, er placeret på Regent Street med Sherlock Holmes Baker Street lige om hjørnet og strækker sig over 3 etager. Jeg bliver modtaget af biblioteksleder Ann Sainsbury, der med glæde har indvilliget i en snak om bibliotekets services og udvikling.

Marylebone har 15 ansatte, ca. 500.000 bind på hylden og bruger i omegnen af 1 million pund om året på elektroniske ressourcer. Biblioteket er finansieret direkte af universitetet, der igen er finansieret af staten efter en fordelingsnøgle, der justeres efter hvor mange studerende de optager fra år til år. På Marylebone campus er der indskrevet omkring 6000 studerende og på Westminster samlet i omegnen af 21.000.

De fysiske rammer på Marylebone Campus Library lader noget tilbage at ønske; lavt til loftet, få og små vinduer, afpillede vægge samt et yderst slidt gulvtæppe i bordeaux og grå toner, som leder tankerne i retning af et østeuropæisk fodboldhotel snarere end et moderne forskningsbibliotek. Men som Ann påpeger, er det ikke just nemt at finde tre nye etager midt i London, ligesom udskiftningen af et gulvtæppe ikke lige er noget, man får bevilliget ekstra midler til. Til gengæld er biblioteket fuldt opdateret hvad angår publikums-pc'er, kopimaskiner og andet

hardware og det slidte udtryk til trods summer her af liv denne fredag formiddag, hvor der er pænt fyldt med studerende og luften emmer af lige dele faglig diskussion, small talk om den forestående weekend og dyb koncentration over studierne.

Døgnåbent og adfærdsregulerende sanktioner

En ting ved Marylebone, der ved første øjekast skiller sig ud, er åbningstiderne. Ann fortæller, at de som det første forskningsbibliotek i Storbritannien gik døgnåbent alle ugens dage for knap 3 år siden. I første omgang sat i scene som et pilotprojekt, men efter ubetinget succes fra start blev ordningen hurtigt permanent. Der er naturligvis ikke døgnåbent hele året, man følger universitetets rytme, således at man kører 24/7 i årets to semestre og under eksamen. Der er biblioteks-fagligt personale fra kl. 9 til kl. 20.45 og herefter er det to sikkerhedsfolk fra et hyret vagtselskab, der holder biblioteket åbent. De studerende lukker sig ind via deres ID-kort og da studerende i London ikke adskiller sig nævneværdigt i forhold til danske, hvad angår omgangen med deadlines på studieopgaver, er der op mod afleveringsdatoerne stuvende fuldt det meste af natten. Udover Marylebone er også campusbiblioteket ved Harrow døgnåbent og det er generelt en trend, der

vinder mere og mere frem i London. Herhjemme har vi indtil videre kun CBS Biblioteks bog- og personaleløse filial i Porcelænshaven, der tilbyder 24/7-åbent for CBS-studerende.

En anden ting, der skiller Marylebone ud, i hvert fald fra de danske forskningsbiblioteker, er deres sanktioner i relation til for sent afleveret materiale. I modsætning til herhjemme gør man sig ikke fortjent til at betale et gebyr, når man afleverer sine materialer for sent – på Marylebone får du karantæne fra bibliotekets udlånsservice svarende til det antal dage du har afleveret for sent. Dvs. hvis jeg afleverer en bog 5 dage for sent, må jeg ikke låne, forny eller reservere andre materialer de næste 5 dage. De studerende må dog gerne benytte sig af bibliotekets andre faciliteter under karantænen, men stadig en noget radikal sanktionspolitik, vil jeg umiddelbart mene. Ann forklarer det med følgende: for det første er det altafgørende for alle parter, at materialerne bliver afleveret til tiden – ligesom herhjemme er der som oftest folk i reservationskø, som inden for en tidsafgrænset periode er afhængige af, at deres medstuderende afleverer til tiden. For det andet virker det! Ikke at kunne låne og reservere i x-antal dage er så fatal en konsekvens for brugerne, at alt stort set bliver afleveret til tiden.

Marylebone er ikke bare et bibliotek, du vader ind i fra gaden. Bibliotekets faciliteter er i aller-

I modsætning til herhjemme gør man sig ikke fortjent til at betale et gebyr, når man afleverer sine materialer for sent – på Marylebone får du karantæne fra bibliotekets udlånsservice svarende til det antal dage du har afleveret for sent.

De studerende får udstedt et ID-kort, som både fungerer som studiekort, adgangskort, lånerkort og betalingskort til print og kopier, mad og drikke. Et system som de studerende ved f.eks. Københavns Universitet sikkert vil se sig misundelige på...

højeste grad målrettet de studerende og ansatte ved universitet og ved indgangen til campus bliver jeg mødt af både vagt og skydedøre, der kun kan åbnes vha. af gyldigt ID-kort. De studerende bliver født som registrerede brugere, så snart de bliver indskrevet på universitetet. De får udstedt et ID-kort, som både fungerer som studiekort, adgangskort, lånerkort og betalingskort til print og kopier, mad og drikke. Et system som de studerende ved f.eks. Københavns Universitet sikkert vil se sig misundelige på, idet man her er i besiddelse af et studiekort til identifikation, et sygesikringsbevis som lånerkort samt et KB-kort til køb af print, kopi, mad og drikke. Som noget nyt for Westminster studerende er det nu også muligt at fylde penge på deres kort off campus fra en hvilken som helst pc med netadgang.

De menneskelige ressourcer og markedsføring

Da jeg spørger Ann, hvilke kompetencer man typisk kigger efter, når der skal rekrutteres nye medarbejdere svarer hun prompte "customer care". Bibliotekets legitimering afhænger i allerhøjeste grad af de studerende; deres velbefindende og behov betyder derfor alverden for Ann og hendes medarbejdere. Det lyder simpelt og ligetil og det er muligvis også en af grundene til, at man sjældent taler eksplicit om personalets omgang med brugerne herhjemme. På Marylebone er det selvfølgelig i orden at have en off dag, det kan vi alle have fra tid til anden, men så er der en stor sandsynlighed for, at du bliver flyttet back office. Et surt og afvisende ansigt ved skranken eller referencebordet går ikke. På trods af den øgede fokus på markedsføring af biblioteket kan man ikke komme uden om, at et smilende og hjælpsomt front desk personale er omtrent den bedste ambassadør, du kan få for dit bibliotek. Herudover lægges der relativ stor vægt på it-færdigheder, når der rekrutteres. Og her tænkes der ikke på, at ansøgerne skal have en overbygning fra IT-Universitetet og være eksperter i algoritme- og datastrukturer. Det, der tænkes på, er basale IT-færdigheder af relevans for bibliotekets brugere, hvilket vil sige et indgående kendskab til de redskaber, de studerende typisk benytter i forbindelse med deres studier. Det kunne f.eks. være alt godt fra Office-pakken; Word, Excel og Power Point og herudover værktøjer som End-Note, RefManager og Zotero.

Organiseret og målrettet branding af biblioteket og dets ressourcer er et element, der for alvor har vundet indpas de sidste par år. Således har Marylebone sat midler af på personalekontoen til ansættelse af en kommunikationsmedarbejder, der skal tage sig af bibliotekets interne og eksterne kommunikation og udtryk. Dette har bl.a. resulteret i WISE (Westminster Information Services Explained), som er en samlet og udførlig guidepakke til bibliotekets brugere. Her står alt, hvad der er værd at vide om biblioteket og dets services, og informationerne er enten pakket ind i en lille appetitlig folder, som man kan tage med sig, eller ligger tilgængelige på hjemmesiden. WISE gennemsyrrer det fysiske og virtuelle rum og får bibliotekets servicetilbud til at fremstå spiselige og professionelle for de besøgende. Herudover bryster Marylebone sig af at være et særdeles miljøvenligt bibliotek. Da Ann viser mig afhentningshylderne for reservede materialer, bider jeg mærke i, at alle sedlerne med lånernavne er små afrevne lapper af papir, hvorpå en bibliotekar sirligt har noteret lånerens navn og nummer. Da jeg spørger, om deres printer er i stykker, svarer Ann, at det en fuld bevidst handling til gavn for miljøet og bibliotekets profil – ét A4-ark bliver til ca. 10 reservationssedler. På de fleste danske biblioteker vil jeg skyde på, at ét A4-ark bliver til én reservationsseddel. Hvis et bibliotek på et år kører i omegnen af 100.000 bestillinger printet på 100.000 A4-ark, vil man altså med Marylebones metode spare 90.000 A4-ark på årsbasis og gøre både sit budget og miljøet en tjeneste. "Det grønne bibliotek" var måske en profil, en del danske forskningsbiblioteker burde tage og dyrke noget mere.

Online tutorials og The Library Space

På webben markerer Marylebone sig bl.a. ved at tilbyde en lang række online tutorials og selvhjælpsguides¹ i f.eks. informationssøgning, begrebsudvikling og -hierarkier og kvalitetsvurdering af faglige hjemmesider. Herudover tilbyder biblioteket en "library jargon dictionary"², der alfabetisk lister de mest benyttede termer i relation til biblioteket. Ann beretter, at baggrunden for udarbejdelsen af biblioteksordbogen bunder i den erkendelse, at brugerne ikke nødvendigvis forstår, hvad personalet snakker

om, når de henviser til biblioteksvante begreber som Aleph, Dewey og OPAC. Biblioteksordbogens tilstedeværelse minder på den ene side de biblioteksansatte om, at ikke alle taler samme sprog som dem, og samtidig er den en stor hjælp for de studerende, når de ikke lige kan huske, hvad indlån eller opstillingssignatur betyder. Udover bibliotekets online tutorials tilbydes der naturligvis almindelige kurser i biblioteksbrug, hvoraf enkelte, i samarbejde med universitetets undervisere, er nået frem til de studerendes skema, så de nu er obligatoriske semesterfag. På intrawebben lægger biblioteket et stykke arbejde i den såkaldte Blackboard. The Blackboard er en slags elektronisk opslagstavle for de studerende, hvor de bl.a. kan se oversigter over fag, semesterlitteratur osv. Bibliotekets opgave er bl.a. at høste alle universitetets eksamensopgaver, lægge dem op i fuldtæst og udarbejde elektroniske kompendier til hvert fag indeholdende links til fuldtæst artikler og e-bøger.

Da jeg spørger Ann, hvad hun tror, bliver den store udfordring for bibliotekerne i de kommende år, svarer hun: 'the library space' – det fysiske biblioteksrum. Som i Danmark er forskningsbiblioteket gået fra at være et bogbibliotek til i langt højere grad at være et studiebibliotek, hvor de studerende kommer og arbejder. Udfordringer for bibliotekerne i den sammenhæng bliver, ifølge Ann, at imødekomme de forskellige krav, brugerne stiller til det fysiske rum i relation til deres studier: der skal både være stillelæsesal og grupperum; der skal være rum til afslapning med kaffe og aviser og der skal være plads til seriøs fordybelse; der skal være plads til individuel vejledning og lokaler til biblioteksundervisning (på Marylebone bliver den pt. klaret med et par afskærmningsplader i et hjørne) og der skal være grønne planter og kunst på væggene, så de studerende kan blive inspireret og føle sig godt tilpas. Og selvom biblioteksledere står i kø for at skrive nekrologer over bogen, skal der også være plads til den lidt endnu – om ikke andet så fordi de studerende synes, det giver biblioteksrummet et hyggeligt præg.

Og således beriget og inspireret og med endnu en biblioteks-mulepose til samlingen, kunne jeg vinke farvel til Ann og Marylebone Campus Library med ønsket om en lys fremtid og et nye gulvtæppe.

¹ www.wmin.ac.uk/page-3510

² www.wmin.ac.uk/page-7884