

DF Revy

Brugerundersøgelser på forskningsbibliotekerne	4
Balanced Scorecard på Det Kongelige Bibliotek	8
Dynamiske referenceværker i nationalbibliografien	16
Borgernes anvendelse af forskningsbibliotekerne	18
Fremtidens bøger – og kulturarven	21
Forskningsbibliotekerne i BiblioteksVagten.dk	24
At flytte et bibliotek	26
E-læring – en del af bibliotekernes servicetilbud	28



Danmarks Forskningsbiblioteksforening – DF Revy 27. årgang nr. 1, januar 2004



Udgives af
Danmarks Forskningsbiblioteksforening

Redaktion

Kirsten Krogh Kruise (ansvarshavende)
Handelshøjskolens Bibliotek
Fuglesangs Allé 4
8210 Århus V
Tlf. +45 8948 6542
Fax +45 8615 9627
kin@asb.dk

Redaktionsudvalg

Adrian Price
Danmarks Veterinær- og Jordbrugsbibliotek
Tlf. 3528 2116
adrian.price@dvjb.kvl.dk
Anne Cathrine Trumpy
Danmarks Veterinær- og Jordbrugsbibliotek
Tlf. 3528 2147
act@kvl.dk
Susanne Dalsgaard Krag
Det Teologiske Fakultets Bibliotek
Aarhus Universitet
Tlf. 8942 2315
krag@teologi.au.dk

Abonnement

Årsabonnement for ikke medlemmer 375 DKK plus porto.
Meddelelser om adresseændring og andet der vedrører ekspedition af DF-Revy, bedes rettet til:
DF's sekretariat, Hanne Dahl
Statsbiblioteket
Universitetsparken
8000 Århus C
Tlf. 8946 2207
Fax 8946 2220
df@statsbiblioteket.dk

Deadlines

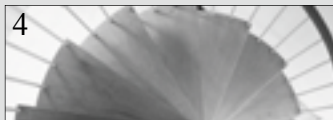
DF – Revy nr. 2, 21. januar 2004
DF – Revy nr. 3, 3. marts 2004
DF – Revy nr. 4, 21. april 2004
Manuskripter kan overføres elektronisk som fil til redaktionens e-mailadresse eller afleveres på diskette (Word / Word-Perfect)

Annoncer

1/1 side: 3300 kr.
1/2 side: 1800 kr.
Gentagelsesrabat 15%. Ved indrykning i en hel årgang gives 25% rabat.
Priserne er excl. moms, foto-, layout- og reproarbejde og evt. farvetillæg.
Alle henvendelser vedrørende annoncer bedes rettet til redaktionen. (Se adressen ovenfor)

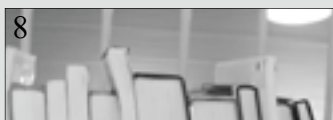
Grafisk design og fotos: Hreinn Gudlaugsson

Tryk: Kongsvang Bogtrykkeri A/S
Oplag: 1100
ISSN 0106-0503



4

Brugerundersøgelser på forskningsbibliotekerne – mellem ritual og refleksivitet?
Af Filip Kruse



8

Balanced Scorecard på Det Kongelige Bibliotek
Af Karl Krarup



16

DF Revy Debat

Dynamiske referenceværker i nationalbibliografien
Af Dorte Nielsen og Inger Heyerdahl-Jensen



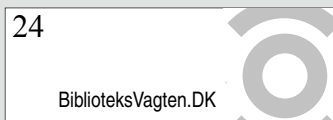
18

Borgernes anvendelse af forskningsbibliotekerne
Af Børge Sørensen



21

Fremtidens bøger – og kulturarven
Af Poul Steen Larsen



24

BiblioteksVagten.DK

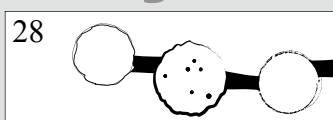
Forskningsbibliotekerne i BiblioteksVagten.dk
Af Ellen Nielsen



26

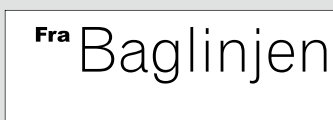
flytte

At flytte et bibliotek
Af Gunner Thorlund



28

E-læring – en del af bibliotekernes servicetilbud
Af Anne Cathrine Trumpy



Fra

Baglinjen

Kan det betale sig
Af Claus Vesterager Pedersen



34 Internatmøde

35 Mødekalender

Fra Redaktionen

- > Nyt Design
- > Skal vi gøre DF Revy elektrisk?
- > Vinterinternatmøde



DF Revy byder velkommen til det nye år med et nyt design. Bladets nye udseende skyldes grafisk designer Hreinn Gudlaugsson, som fremover vil stå for den grafiske tilrettelæggelse. Hreinn Gudlaugsson er ansat ved Handelshøjskolens Bibliotek i Århus som grafisk designer og har stor erfaring med udformning af grafisk design.

Også på anden vis er der ændringer på vej for DF Revy. De, som har læst eller hørt formandens politiske beretning ved årsmødet, husker måske et af de afslut-

tende spørgsmål: "Skal vi gøre DF Revy elektrisk?". Hovedbestyrelsen har efterfølgende nedsat et udvalg, som skal udarbejde et forslag til et elektronisk DF Revy fra 2005. Om det fremover vil være muligt at opretholde den trykte udgave, afhænger bl.a. af følgerne af portotilskuddets afskaffelse.

I februar afholdes DF's vinterinternatmøde, som i år beskæftiger sig med temaet outcome og performance measurement i forskningsbibliotekerne. Som

appetitvækker til konferencen bringer DF Revy denne gang to artikler, som knytter an til dette tema. Forskningsbibliotekar Filip Kruse fra Statsbiblioteket lægger ud med en artikel om brugerundersøgelser, og overbibliotekar Karl Krarup fortæller om balanced scorecard-metoden, som anvendes af Det Kongelige Bibliotek som et strategisk styringsinstrument.

Godt nytår – fra redaktionen

Brugerundersøgelser på forskningsbibliotekerne – mellem ritual og refleksivitet?

Af Filip Kruse

Filip Kruse offentliggjorde i 2002 resultaterne af en analyse af danske forskningsbibliotekers brugerundersøgelser i en tiårig periode fra 1990-2000. DF Revy har bedt Filip Kruse om at sammenfatte undersøgelsens resultater i en artikel. Der bliver desuden lejlighed til at høre mere om emnet ved DF's internatmøde i februar, der har performance measurement som tema.

Filip Kruse
Forskningsbibliotekar Statsbiblioteket
fkr@statsbiblioteket.dk



Hvorfor nu det?

Brugerundersøgelser er moderne – ikke i den forstand, at de er en ny og ukendt aktivitet, at de revolutionerer de offentlige institutioner, at de er i stand til at forbavse omverdenen eller lignende. De hører derimod til det moderne. De er en del af 1980'ernes kritik af den institutionaliserede velfærdsstat for at være styret af et hierarkisk forvaltningssystem og af stærke professionsgrupper. Til disse aktørers påståede fælles meriter hørte bl.a. umyndiggørelse af brugere og borgere og produktion af ydelser uden smålig skelen til brugernes behov. Heroverfor lød de politiske krav på decentralisering, direkte brugerbetaling, fritvalgsordninger, ligeværdig dialog mm. – og endelig brugerundersøgelser.

Disse sidste fik i Danmark fra starten den utaknemmelige opgave at fungere som erstatning for det marked som ellers er mekanismen, der giver producenterne information om hvad kunderne foretrækker¹. Fra at have været del af et institutionskritisk frontalangreb er brugerundersøgelser gået hen og blevet en integreret del af livet i offentlige institutioner. Brugerundersøgelser og evalueringer går hånd i hånd med benchmarking, mission statements, servicedeklarationer, institutionel refleksivitet, responsivitet og hele det øvrige New Public Management vokabularium.

Men hvad er det så for en historie, der i dag kan fortælles om brugerundersøgel-

serne? Er det historien om de en gang professionelle institutioner, der nu med afsæt i kvartårlige voxpops febrilsk jagter de sidste nye trends? Er det historien om de snedige institutioner, der ud fra omhyggeligt generaliserede brugerundersøgelses forudsigelige resultater fortsætter med business as usual? Eller er det historien om de refleksive institutioner, der tager bestik af både, hvordan deres ydelser bruges, og hvad brugerne nu og fremover gerne vil have?

Det følgende handler om, hvilken historie der kan fortælles om de danske forskningsbibliotekers brugerundersøgelser². I den første del ser jeg på udvalgte dele af en analyse af disse brugerundersøgelser fra 1990 – 2000. Denne undersøgelse-afundersøgelserne koncentrerer sig om to spørgsmål:

- Indhold – hvad handler de om? og
- Kvalitet – hvor gode er de, målt med gængs samfundsvidenskabelig målestok?

I anden del går jeg nærmere ind på hvad brugerundersøgelserne er for forskningsbibliotekerne, hvilke virkninger de har, om de producerer nyttig viden osv. Og dermed kommer vi tættere på at forstå, hvorfor de ser ud som de gør. Det centrale spørgsmål er her:

- Betydning – er de overhovedet vigtige for bibliotekerne?

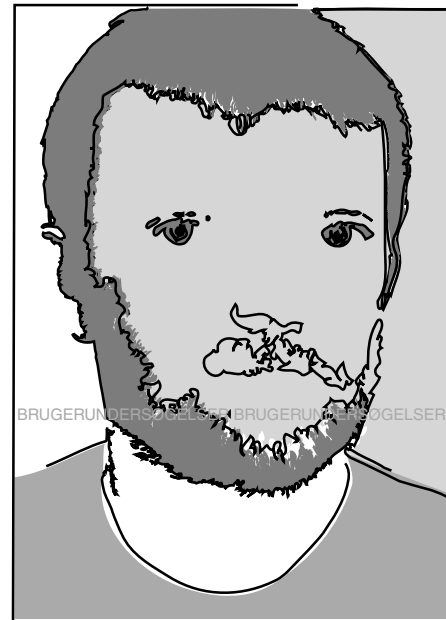
Tilsammen skulle disse tre analyser gøre det muligt at finde ud af, hvilken historie der er den mest rigtige.

Hvad handler brugerundersøgelserne om, og hvor gode er de?

I perioden mellem 1990 og 2000 har 32 forskningsbiblioteker³ foretaget i alt 51 brugerundersøgelser. Ser vi på disse under et, er tre forhold værd at bemærke:

1. Ikke alle biblioteker har foretaget brugerundersøgelser; nogle har foretaget flere og andre ingen. Generelt er brugerundersøgelser mest udbredt blandt de store og mellemstore biblioteker på det humanistisk-samfundsvidenskabelige område.
2. De fleste brugerundersøgelser – tre fjerdedele – er foretaget i sidste halvdel af undersøgelsesperioden.
3. Den hyppigst anvendte metode er survey-undersøgelser med brug af spørgeskema. Kun i fem undersøgelser anvendes kvalitative metoder alene – individuelle eller gruppeinterviews med åbne spørgsmål – eller i kombination med kvantitative metoder.

En nærmere analyse af undersøgelsesvariablene afdækker, at godt tre fjerdedele af alle⁴ kan placeres inden for fire kategorier, der samtidig er dimensioner i forholdet mellem bruger og bibliotek:



- Adfærd – hvordan bruges bibliotekets ydelser aktuelt?
- Tilfredshed – hvordan vurderes ydelserne?
- Vigtighed – hvor stor betydning har de?
- Fremtid – hvad forventer brugerne af biblioteket fremover?

Antallet af variable i undersøgelserne svinger fra 131 til 1. Antallet af undersøgelsesspørgsmål er ofte lavere end antallet af variable. Det skyldes, at flere spørgsmål ofte stilles under en fælles overskrift, hvad der får spørgeskemaet til at fremtræde mere overskueligt. Derfor er spørgsmålene analyseret som variable og derefter kodet i forhold til temaerne ovenfor. Således kan den vægt, temaerne har i den enkelte undersøgelse, bestemmes. Det gælder generelt, at de store forskningsbibliotekers undersøgelser er de mest omfattende – har flest variable. Derefter følger de mellemstore. Dog varierer antallet af variable over tid og i forhold til antallet af undersøgelser på det enkelte bibliotek. De ældre undersøgelser er ofte meget store og eventuelle senere undersøgelser på samme bibliotek er hyppigt mindre. Dette kan tentativt forstås således, at de meget store undersøgelser dels er tidstypiske, dels udtrykker bibliotekets egen erfaring med brugerundersøgelser således, at senere undersøgelser kan afgrænses og målrettes stærkere.

Ser vi på, hvor ofte de forskellige variable er brugt – og dermed hvilke temaer der dominerer – viser det sig, at brugeradfærd og brugertilfredshed er de hyppigst forekommende, mens brugervigtighed og brugerforventninger optræder betyde-

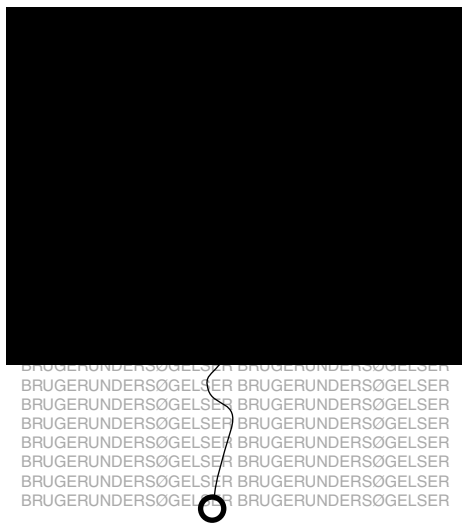
ligt sjældnere. Det er altså væsentligt for bibliotekerne at kende brugernes praktiske omgang med ydelserne og deres tilfredshed eller utilfredshed. Men det er åbenbart mindre væsentligt at vide, hvilke ydelser, der er vigtige for brugerne. Det er ellers en almindelig teknik i brugerundersøgelser at afbalancere tilfredshed med betydning. Dette letter en efterfølgende prioritering således, at der f.eks. ikke sættes mange ressourcer på at forbedre ydelser, der har marginal betydning for brugerne. Brugernes ønsker og krav til fremtidige biblioteksydelser spiller ligeledes en tilbagetrukket rolle. Variable, der vedrører brugernes ønsker til bibliotekerne i fremtiden, er overhovedet de sjældnest anvendte. Variable inden for vigtigheds- eller betydningsdimensionen kan også have en fremtidsrelateret, men også disse er sjældent forekommende. Alt i alt er brugerundersøgelsestendensen fremtidsorientering således svag. Dette peger umiddelbart på en mere begrænset refleksivitet, idet spektret af forhold, som brugerne spørges om, indsnævres.

Undersøgelsestendensen kan analyseres ved at anvende fire konceptuelle redskaber⁵:

- Formål – som formuleret igennem målsætning, oplæg og lignende.
- Design – valg af metode og data, set i forhold til formål
- Redskaber – indhold og form, set i forhold til formål og design
- Metode – anvendt i praksis

Generelt er formålene meget åbent og generelt formulerede: ”hvad brugerne mener” og ”holdninger til bibliotekets service” er typiske eksempler. Det betyder, at hvad der er det reelle tyngdepunkt i den enkelte undersøgelse først viser sig i valget af undersøgelsesvariable. Og her begrundes det ikke nærmere. Tilsvarende gælder det for designet, at der praktisk taget ingen steder argumenteres for valg af metode og data. Og det er umiddelbart besynderligt, da netop de meget åbne angivelser af formål ville gøre det muligt at arbejde med flere forskellige designs. Undersøgelsesredskaberne er til gengæld uden større problemer: operationalisering af variable, spørgsmålsformuleringer osv. er generelt af god kvalitet. De vigtigste metodeproblemer er, at der oftest mangler bearbejdning af forhold som udvælgelse og sammensætning af undersøgelsesgruppen, frafald og andet af betydning for vurdering af undersøgelsesresultaterne.

Sammenfattende er det værd at bemærke, at brugerundersøgelserne stort set alle er kvantitativt funderede survey-undersøgelser. På den baggrund er det bemærkelsesværdigt, at metodiske problemer omkring af undersøgelsesgruppens udvælgelse, sammensætning, repræsentativitet osv. sædvanligvis ikke behandles. Videre er det vanskeligt at se, hvorfor brugertilfredshed – som tillægges en helt central betydning – ikke afbalanceres med brugervigtighed. Dette svækker umiddelbart brugbarheden af resultaterne. Endelig er undersøgelsernes fremtidsorientering svag, fokus ligger



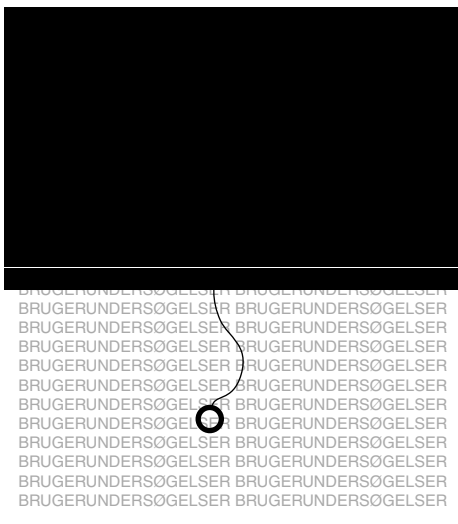
på de aktuelle biblioteksydelser og ikke på brugernes ønsker om alternativer, forslag til fremtidige ydelser etc.

Er brugerundersøgelserne vigtige?

For at forstå hvad brugerundersøgelserne er, må vi også se på, hvad de har betydet for bibliotekerne og herunder, hvad der er kommet ud af dem. En spørgeskemaundersøgelse blandt et udvalg af de deltagende forskningsbiblioteker⁶ repræsenterende 17 biblioteker og 22 brugerundersøgelser skulle belyse baggrunden for undersøgelserne, deres organisation, om der fremkom ny viden og endelig, hvad det hele resulterede i. Her ser vi alene på:

- Viden – hvad har bibliotekerne fået noget at vide om? Er det ny eller gammel viden? Er den vigtig?
- Virkninger – har undersøgelserne påvirket bibliotekernes service? Hvilke dele? Hvor meget?

Bibliotekerne vurderer, at de fleste brugerundersøgelser har givet ny viden, især om brugertilfredshed og brugeradfærd. Dernæst har de givet ny viden om brugerønsker og brugerprioriteringer. Men selvom viden er ny, behøver den jo ikke at være vigtig. Den nye viden om brugertilfredshed anses for den vigtigste, dernæst viden om brugerønsker og bruger-prioriteringer, mens den nye viden om brugeradfærd vurderes som mindre vigtig. Sammenfattende vurderer bibliotekslederne, at undersøgelserne hovedsagelig har bekræftet eksisterende viden. Men hvordan kan det hænge sammen med, at de samtidig vurderer, at de fleste undersøgelser har frembragt ny viden?



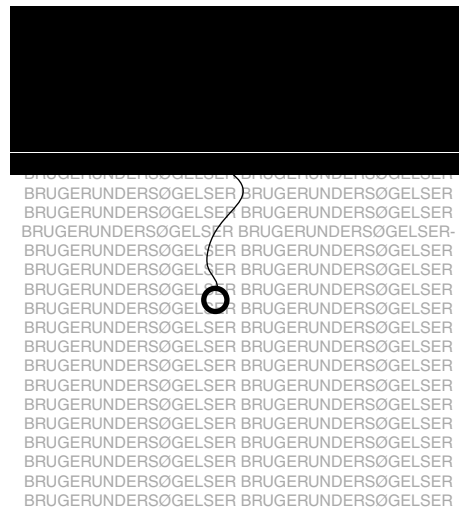
En mulighed er, at bibliotekerne igennem brugerundersøgelserne får bekræftet en mere organisationsintern viden, de allerede har. Undersøgelserne giver således denne viden en ny og mere officiel status. En anden mulighed, som ikke strider imod denne, er, at bibliotekerne selv i brugerundersøgelserne konstruerer den bruger, de spørger. Derfor både kender de svarene – og kender dem alligevel ikke. Dette kunne pege i retning af mere ritual og mindre refleksivitet. Disse spørgsmål ser vi nærmere på afslutningsvis.

Og hvilke virkninger har brugerundersøgelserne så haft?

De har stærkest påvirket bibliotekernes formidling, herunder undervisning, hjemmeside etc. Udbuddet af materialetyper og kontakten til brugerne er næstmest påvirkede, og endelig er den faglige dækning, åbningstiderne, ekspeditions-hastigheden mm. mindst påvirkede. Sammenfattende vurderes påvirkningen for de fleste undersøgelser at have været en justering af bibliotekernes service, snarere end en grundlæggende forandring. Dette kunne bestyrke tolkningen af de lidt modsigelsesfulde vurderinger af ny og gammel viden ovenfor.

Hvad handler historien så om?

Det ligger i brugerundersøgelsernes natur, at den skal være institutionens spejlen sig i den omverden, institutionen er til for. Brugerundersøgelsen skal gøre det muligt at sammenholde de ydelser, der produceres, med brugernes behov. Her har vi set, at forskningsbibliotekernes undersøgelser koncentrerer sig om at belyse brugernes tilfredshed med de eksisterende ydelser



og deres praktiske adfærd i forhold til disse. Og selvfølgelig er de eksisterende ydelser vigtige at få brugernes vurdering af. Kernen i al evaluering er retrospektiv, det gælder om at få feed-back på det man producerer.

Spørgsmålet er blot, om det er tilstrækkeligt. Vi har set, at forhold som brugernes eventuelle ønsker om helt andre ydelser eller deres vurderinger af de forskellige ydelsers relative vigtighed, stort set lades ude af betragtning. Det er således på forhånd fastlagt, hvilke dele af ydelserne, der skal spejles og hvilke spejlbilleder – dvs. hvilken viden – man kan få retur. I denne fastlæggelse indgår også de forskellige metodiske forhold såsom afgrænsning af undersøgelses-gruppe, valg af metode og design osv.

I denne forstand kan det siges, at bibliotekerne selv konstruerer de brugere, de så efterfølgende udspørger⁷. Dette problem er imidlertid ikke absolut, men relativt: et vigtigt spørgsmål er, om præmisserne for konstruktionen er synlige og dermed, om betingelserne for vidensproduktionen er gennemsigtige. Her er det så karakteristisk, at der kun i meget få af brugerundersøgelserne argumenteres åbent for de foretagne metodiske valg.

Umiddelbart kan vi aflive den første historie om institutionernes professionelle forfald, om de popularitetsjagende biblioteker, der jagter de sidste nye trends. Det er netop de eksisterende ydelser, der er centrale, og der er en iøjnefaldende trofasthed over for evalueringens historiske grundform, effektevalueringen, med dens styrker og svagheder.



Hvilke virkninger har brugerundersøgelserne haft?

Dette betyder, at brugerundersøgelserne nok indgår i bibliotekernes reflekseive sammenhænge, institutionernes handlinger gennemlyses konstant af ny information, modernitetens eksistensvilkår er usikkerhed, at vide er ikke længere det samme som at være sikker osv. osv. Men spørgsmålet er, hvor kritisk den nye viden er, eller rettere sagt har mulighed for at være.

Den anden historie om institutionerne som tryghedsnarkomaner er til gengæld sværere at blive fri for. Brugerundersøgelserne konstruerer brugere af en bestemt type, som ikke åbner op for nye roller, hverken på bruger- eller institutionsside. Tværtimod er den bruger, som bibliotekerne konstruerer, en amputeret og stort set passiv masseforbruger, hvis krav og ønsker til fremtidige biblioteksydelser er uinteressante. Og problemet kan her i et lidt videre politisk perspektiv være, om de mere ritualiserede brugerundersøgelser kan indløse de mål, de fra starten skulle⁸.

Den sidste historie om de reflekseive institutioner kan godt tåle et genhør. I hvert fald dele af den. Viden fra brugerundersøgelserne implementeres faktisk af bibliotekerne, mest i selve formidlingen, men også andre områder ændres. Effekten beskrives af bibliotekerne selv som en justering, snarere end en grundlæggende forandring. Så bibliotekerne er reflekseive institutioner. Men alligevel: Den viden, der medfører ændringerne, er i de fleste tilfælde viden, bibliotekerne havde i forvejen. Så refleksevitetten må siges at være begrænset.

– Men betyder det, at vi skal til at lave om på vores forståelse af, hvad brugerundersøgelser er? Det ser ud til, at de foruden at være et instrument til at indsamle omverdenens billeder af de offentlige institutioner, åbenbart også fungerer som del af en proces, hvor viden bliver socialt anerkendt inde i institutionerne selv. Så måske skal nøglen til at forstå, hvorfor brugeren i bibliotekernes brugerundersøgelser er en så amputeret konstruktion, søges her. Dette er imidlertid en helt anden historie.

Litteraturhenvisninger

Barkmann, Fölster, S.: *Kan myndigheter utvärdera sig själva? Rapport till expertgruppen för studier i offentlig ekonomi*, Finansdepartementet, Dss 1996: 36, Stockholm. 1996.

Dahler-Larsen, P. og Krogstrup, H. K.: Evaluering og institutionelle standarder: nyinstitutionelle betragtninger af evaluering som vor tids ritual, i: *Politica*, 32-3, s. 283-299, Århus 2000.

Dahler-Larsen, P. og Krogstrup, H. K. (red.): *Tendenser i evaluering*, Odense Universitetsforlag, Odense 2001.

Finansministeriet: *Redegørelse om den offentlige sektor 1988*, Kbh. 1988.

Kruse, F.: *Alice i den røde dronnings land – en analyse af danske forskningsbibliotekers brugerundersøgelser 1990-2000, deres indhold, metode, kvalitet og betydning*. Arbejdsrapporter. En skriftserie fra Statsbiblioteket, nr. 4, 2002.

Lomborg, B.: *Metodologisk vurdering af borger/brugerundersøgelser i Århus Amts kommuner 1995-96*, Institut for Statskundskab, Århus 1998

Patton, M. Q.: *Utilization-focused Evaluation*; The New Century Text, Sage, Thousand Oaks, 1996

Noter

1 I Finansministeriet (1988) omtales brugerundersøgelser første gang som metode til at belyse borgernes behov for offentlige ydelser.

2 Den samlede undersøgelse kan læses i Kruse (2002).

3 Her er fulgt Biblioteksstyrelsens inddeling i store forskningsbiblioteker, mellemstore og små forskningsbiblioteker, der bygger på antal ansatte, udlånspraksis, deltagelse i lånesamarbejde samt biblioteksledelse.

4 De, der ikke kan placeres, vedrører primært respondentoplysninger såsom alder, køn, studium, ansættelsessted etc.

5 Inspiration hentet i bl.a. Barkmann og Fölster (1996), Lomborg (1998) og Patton (1996).

6 Udvalget foretoges ud fra kriterier som aktualitet, sekventialitet (tidligere undersøgelser fra samme bibliotek), spredning i design mv. Bibliotekslederne har besvaret et spørgeskema for hver brugerundersøgelse på biblioteket.

7 Denne proces illustrerer Dahler-Larsen og Krogstrup (2000) med mr. Beans julekort. Han sender et antal kort til sig selv, og efter han har modtaget dem, hænger han dem op som afspejling af sin store popularitet.

8 Dahler-Larsen og Krogstrup (2001) fremhæver, at evalueringer og brugerundersøgelser i dag er symboler på ansvarlighed og styringsparathed, men dette kan udfordres af f.eks. svag faglighed og manglende relevans (s. 260-261)

Balanced Scorecard på Det Kongelige Bibliotek

Af Karl Krarup

DF's vinterinternatmøde omhandler i år forskellige former for måling af ydelser og kvalitet i forskningsbibliotekerne. Stramme økonomiske rammer og krav fra myndighederne om effektivitet og resultater har gjort det nødvendigt for forskningsbibliotekerne at tage redskaber i brug, som kan dokumentere, i hvor høj grad målene nås.



Karl Krarup
Overbibliotekar Det Kongelige Bibliotek
kk@kb.dk

Dette er en kort beskrivelse af, hvordan Det Kongelige Bibliotek har taget balanced scorecard i brug som et strategisk ledelsesinstrument for at skabe en bedre forbindelse mellem vores strategiske mål og vores daglige virksomhed.

Balanced scorecard bruges som et instrument:

- til at repræsentere strategiske mål på en sådan måde, at disse kan måles, ligesom vores aktuelle resultater af reference til disse mål kan måles.
- for at kunne fastlægge mål og resultater for de enkelte afdelinger på en sådan måde, at afdelingslederne bevarer en passende grad af autonomi i driften af deres afdelinger, og samtidig give institutionsledelsen et godt overblik over de aktuelle resultater.
- for at gøre de enkelte afdelingers bidrag til institutionens resultater eksplicit for personale og ledere.
- for at identificere og overvåge vigtige strategiske udviklingsområder som en del af styringen af dem.
- for at gøre biblioteket og dets resultater mere gennemskuelige for alle interesserede aktører.

Hvad er Det Kongelige Bibliotek

Det Kongelige Bibliotek er Danmarks nationalbibliotek og universitetsbibliotek for Københavns Universitet, det er også en forskningsinstitution og en kultur- og museumsinstitution.

Det Kongelige Bibliotek har eksisteret siden 1648 og som universitetsbibliotek siden 1927, med forgængere der går tilbage til 1482.

Institutionen har direkte reference til Kulturministeriet.

Bibliotekets størrelse i personale og bevilling kan ses i diagram 1, hvor den årlige Finanslovsbevilling for 2001 – 2005 er angivet i faste priser sammen med personalet opgjort i antal årsværk.

Faste priser	2001	2002	2003	2004	2004
Nettobevilling mio. kr	164	163	162	158	154
Årsværk	300	297	275	265	258

Diagram 1: Årlig finansbevilling 2001 – 2005, faste priser og antal årsværk

Som det ses, er den årlige finansbevilling blevet mindre for hvert år, og personalet er tilsvarende reduceret. Samtidig fordrer regeringen, at biblioteket fungerer bedre og mere effektivt. Det er ikke en ny situation, at den danske regering har den strategi at bede dets institutioner om at producere mere for mindre.

Det Kongelige Biblioteks organisation

I diagram 2 kan man se, at Det Kongelige Bibliotek har en klassisk hierarkisk struktur med en direktør, tre områdechefer og et antal afdelinger. Et af de organisatoriske hovedprincipper kaldes "struktureret decentralisering", hvilket betyder, at rammer og mål fastlægges ovenfra, samtidig med at der er plads til og forventning om, at afdelingslederne og disses stab viser initiativ inden for disse rammer og har en ikke ubetydelig frihed i deres arbejde med at opnå de mål, der er sat for afdelingerne. Der er også tradition for, at målene fastlægges i en dialog med afdelingsledelsen.

Konteksten for forvaltningen af offentlige institutioner i Danmark

Styringsparadigmet er paradigmet for forvaltning af offentlige institutioner, og dette paradigme bliver implementeret på en række måder. I årsrapporten til Ministeriet rapporteres årets resultater i relation til målene for dette år, og der formuleres mål for det næste år. Vi har en flerårig kontrakt med Ministeriet om hovedmål, og biblioteket udsender sin egen årsberetning, hvor biblioteket præsenterer sin situation, indsats og resultater i løbet af året.

En speciel form for styring er givet for bibliotekets universitetsbiblioteksfunktion i form af budgetmodellen. Denne model fastlægger ressourcerne til universitetsbiblioteksfunktionen på matematisk vis. Mængden af disponible ressourcer

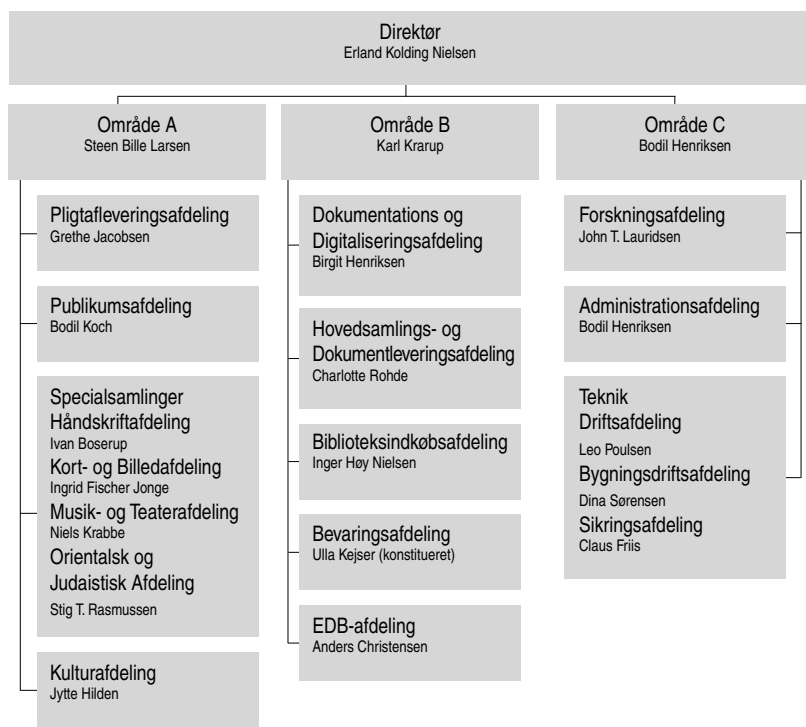


Diagram 2: Det Kongelige Bibliotek – Organisation 2003

Balanced scorecard blev udviklet af amerikanerne Robert Kaplan og David Norton i begyndelsen af 90'erne.

Formålet med balanced scorecard er at forsyne ledelsen med et balanceret sæt af informationer dækkende såvel virksomhedens drift som dens udvikling. I balanced scorecard oversættes en virksomheds strategiske mål til præstationsmål, som kan måles. Balanced scorecard metoden inddrager således også ikke-finansielle mål eller de bløde værdier i planlægning og styring af den enkelte virksomhed.

Balanced scorecard er i det aktuelle eksempel i artiklen anvendt som et strategisk styringssystem med udgangspunkt i fire perspektiver, interne processer, brugerne, udvikling og det økonomiske perspektiv.

beregnes ud fra antallet af studenter og bevillinger, antallet af forskere og forskningsbevillinger samt antallet af udlån i løbet af året.

Dette betyder dog ikke, at mængden af ressourcer til rådighed for biblioteket vil blive forøget i forhold til væksten i udlånet for eksempel, idet budgetmodellen er en fordelingsmodel for en samlet bevilling til et antal institutioner.

Styringsparadigmet

Styringsparadigmet er meget vigtigt i den offentlige sektor og har en næsten algoritmisk karakter. Dette er udtrykt i diagram 3.

$$T = Y - M$$

Tilstand = Ydelse - mål for ydelse

$$Y = F(R, O)$$

Ydelse = Funktion (ressourcer, organisation)

Diagram 3: Styringsparadigmet

Den første linie fastlægger, at resultatet bestemmes af relationen mellem produktet og målet for dette produkt. Dette betyder, at resultatet er i plus eller i minus, afhængig af om produktet er bedre eller ringere end det, der er sat som mål for produktet. Man må have et mål for at vide, om produktet og anstrengelserne er tilfredsstillende.

Den anden linie fastlægger, at produktet er en funktion af de årlige ressourcer og den organisation, der er af disse ressourcer. Da

mængden af ressourcer til rådighed for institutionen er aftagende, giver dette et øget pres for vores evne til at organisere disse.

Balanced scorecard

Balanced scorecard er et instrument, som passer meget godt med styringsparadigmet, idet det er et instrument for skabelse af ledelsesmæssige sammenhænge mellem institutionens visioner og strategiske mål og institutionens daglige virke og ledelse.

Basiskonceptet for balanced scorecard og dets implementering kan udtrykkes i få trin. For at gøre en strategi operationel i observerbare termer, skal man tage følgende trin:

1. Formulere de strategiske mål, dvs. hvad er målene?
2. Fastlægge de kritiske succesfaktorer, dvs. Hvordan udtrykker vi målene mere præcist?
3. Fastlægge de kritiske nøgleindikatorer, dvs. Hvordan får vi konkrete målinger af de kritiske succesfaktorer?

Da balanced scorecard er en balanceret tilgang, betyder det, at de strategiske mål, de kritiske succesfaktorer og de kritiske nøgleindikatorer er fordelt på et antal perspektiver på institutionen. Vi har anvendt fire perspektiver, det interne perspektiv, der relaterer til den interne produktions-

proces, brugerperspektivet, der relaterer til brugernes benyttelse af biblioteket, et udviklingsperspektiv, der relaterer til udviklingen af bibliotekets produktionsproces og virksomhed i øvrigt, og det økonomiske perspektiv, der relaterer til opgørelse over omkostninger ved drift af biblioteket.

Historik for balanced scorecard

2000 - 2003

Vi har taget balanced scorecard i brug for hele biblioteket og har gennemgået et antal udviklingstrin.

I 2000 – 2001 formulerede direktør og områdechefer de strategiske mål, og områdecheferne gik i dialog med afdelingslederne, som led i en bottom-up procedure for udbygning og operationalisering i afdelingerne. Hvor og hvordan bidrager denne afdeling til de strategiske mål i biblioteket? Vi indledte med at anvende regneark og gik videre med at bruge et professionelt software for implementering af balanced scorecard. Det er vigtigt at anvende et professionelt software, ellers bliver metodens logik, regler og præsentationsformer ikke anvendt tilstrækkeligt.

Fokus var, som det fremgår, kobling af afdelingsniveauet med det institutionelle niveau. Et simpelt eksempel er, at bibliotekets udlån er sammensat af udlån fra en række samlinger.

Der blev etableret en rapporterings-procedure for afdelingerne til balanced scorecard systemet. Dette krævede en vis indsats af såvel afdelinger som af implementeringsgruppen. Målet var, at hver afdeling skulle være i stand til at følge sine egne indikatorer og rapportere dem til det fælles system. Dette kræver træning, forståelse og disciplin. Det blev besluttet, at det samlede rapporteringssystem skulle være tilgængelig på vores interne web, så enhver medarbejder på biblioteket var i stand til at følge såvel sin egen afdeling som bibliotekets udvikling i forhold til de opstillede mål.

For 2002 blev balanced scorecard revideret for såvel de kritiske succesfaktorer som de kritiske nøgleindikatorer for at skabe en bedre forbindelse mellem det institutionelle niveau og afdelingsniveauet. Vi havde også en vigtig diskussion omkring brugen af total statistik i forhold til brug af indikatorer. Det Kongelige Bibliotek som hybridt bibliotek var et centralt fokusområde i 2002, og vi brugte balanced scorecard indikatorerne til at udtrykke målet, at gøre Det Kongelige Bibliotek mere digitalt. Ligesom vi naturligvis brugte indikatorerne til at måle graden af udvikling i retning af et mere digitalt bibliotek.

Det næste trin for 2003 var en forenkling af sættet af kritiske succesfaktorer og kritiske nøgleindikatorer. Det vil sige, vi besluttede at fokusere på færre succesfaktorer og nøgleindikatorer og lagde i højere grad vægt på anvendelsen af indikatorer i stedet for fuld statistik for et bestemt område. Men Det Kongelige Bibliotek er stadig en institution med fire hovedfunktionsområder og et spekter af fokusområder. Det er derfor ikke nogen simpel institution at overvåge i balanced scorecard.

Konsulentbistand og implementering

Vi anvendte professionel konsulentbistand i forbindelse med implementering af balanced scorecard. De udfyldte en vigtig funktion i at udtrykke vores vision, vores strategiske mål og oversætte dem til kritiske succesfaktorer og indikatorer samt som vejleder i selve implementeringsprocessen. Den praktiske implementering blev gennemført ved to områdechefer og to akademiske sagsbehandlere i administrationen. Disse fire personer udgør stadig

Diagram 5: Ti strategiske mål

basisorganisationen for implementering og drift af balanced scorecard. I 2003 havde vi den fornøjelse at blive brugt som showcase for en institution, der var i gang med at forberede overgangen til balanced scorecard.

Det Kongelige Bibliotek i balanced scorecard termer

I det følgende præsenteres, hvordan vi forvandlede vores vision gennem strategiske mål til relevante kritiske succesfaktorer og nøgleindikatorer over et antal trin. Bibliotekets vision er udtrykt i diagram 4.

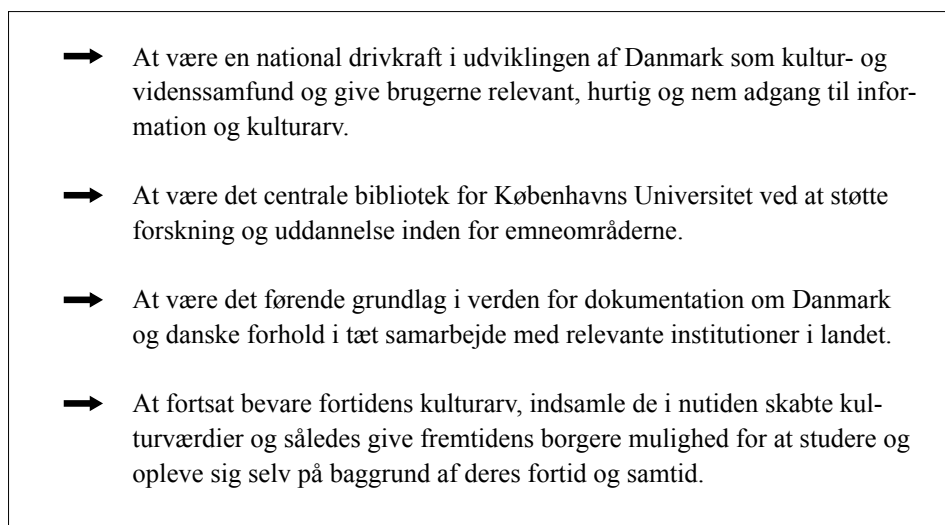


Diagram 4: Det Kongelige Biblioteks vision

Denne vision er omsat til 10 strategiske mål, som vist i diagram 5.

<p>1. Samlingerne Det Kongelige Bibliotek skal fortsætte udbygningen af samlinger af alle arter og af adgangen til information i digital form såvel nationalt som internationalt</p>	<p>2. Nationalbiblioteket Det Kongelige Bibliotek skal som nationalbibliotek indsamle de fuldstændigste samlinger inden for sine områder, stille disse til rådighed for nutiden samt yde en særlig indsats for bevaring af denne del af kulturarven for eftertiden, herunder den digitale kulturarv.</p>	<p>3. Synergieffekter Det Kongelige Bibliotek skal drive sine hovedfunktioner: nationalbibliotek, universitetsbibliotek, forskningsinstitution og kulturinstitution på en sådan måde, at de understøtter og udvikler hinanden og tilsammen skaber resultater for institutionens målgrupper på hvert område, der overgår, hvad de fire kunne præstere hver for sig.</p>
<p>4. Den informationsteknologiske udvikling Det Kongelige Bibliotek skal gennem en fortsat intensiv udnyttelse af informationsteknologiens muligheder lette brugerens adgang til samlingerne og fremme udnyttelsen af samlingsernes potentialer.</p>	<p>5. Universitetsbiblioteket Det Kongelige Bibliotek skal som universitetsbibliotek i samarbejde med relevante partnere på Københavns Universitet sikre en effektiv informationsforsyning af forskning og uddannelse enten gennem egne samlinger eller gennem adgang til andre informationsressourcer.</p>	<p>6. Kvalifikationsudviklingen Det Kongelige Bibliotek skal være en attraktiv arbejdsplads med det formål at kunne tiltrække og fastholde dygtige medarbejdere. Det Kongelige Bibliotek skal gennemføre en systematisk videreudvikling af sine medarbejders kvalifikationer med henblik på at styrke den professionelle formidling, de faglige kvalifikationer og IT-kompetencen</p>
<p>7. Netværk Det Kongelige Bibliotek skal ved sin virksomhed styrke den netværksbaserede udvikling af forskning, biblioteker og kulturinstitutioner og stille de netværksbaserede ydelser til rådighed for sine brugere.</p>	<p>8. Museet og kulturinstitutionen Det Kongelige Bibliotek skal som museum og kulturinstitution i sin formidling afspejle Det Kongelige Biblioteks formål, opgaver og rammer og give den danske befolkning mulighed for at forstå og på vedkommende måde opleve sin fælles kulturarv, historie og samtid.</p>	<p>9. Virksomhedsdriften Det Kongelige Bibliotek skal være en veldrevet virksomhed og tilrettelægge driften således, at der er ressourcer til fortsat udvikling af institutionen.</p>
	<p>10. Forskningsinstitution Det Kongelige Bibliotek skal som forskningsinstitution udføre forskning, der understøtter og udvikler Det Kongelige Biblioteks opgaver og øge omfanget af sin forskningsvirksomhed indtil denne svarer til de øvrige nationale kulturinstitutioners.</p>	

A: Intern	B: Bruger/omverden	C: Udvikling	D: Økonomi/Drift
Opbygning af konventionelle samlinger i UB	Benyttelse af biblioteket: Konventionelle udlån	Personalepolitiske udviklingsmål	Øgede indtægter
Opbygning af digitale samlinger i UB	Benyttelse af biblioteket: henvendelser for vejledning	Kataloger i E-form / retrokonvertering	Effektivisering af drift
Kvalitetsmål for samlingsopbygning i UB	Benyttelse af biblioteket: gæster på læsesale og centre	Digitalisering af nationale værdier	Frigivelse af ressourcer
Opbygning af konventionelle samlinger i NB - ikke pligtaflevering	Benyttelse af biblioteket: besøg på betjeningssteder	Forskning	Udnyttelse af nyt lønsystem
Opbygning af konventionelle samlinger i NB, pligtaflevering	Benyttelse af biblioteket: elektronisk dokumentlevering	E-services	Tidssvarende ledelsesinformation
Opbygning af digitale samlinger i NB	Benyttelse af E-formidling (web-besøg)	KB's placering i større nationale og internationale informationsnetværk	Udnyttelse af kvoteordning
Kvalitetsmål for samlingsopbygning i NB	Kvalitetsmål for biblioteksydelser		Optimering af e-kontakt
Samlingsbevaring	Benyttelse af kulturudbud: besøg på udstillinger og gæster til arrangementer	IT-udviklingsprojekter	Opretholdelse af KB's IT infrastruktur
National- og Fagbibliografier	Kvalitetsmål for kulturudbud: Gæster	Uddannelsesplaner	Omkostning til IT
Produktion af kulturudbud	Kvalitetsmål for webformidling	Forskningsplan	
Forskningsproduktion	Forskningsformidling	Optimering af det hybride bibliotek	

Diagram 6: Kritiske succesfaktorer 2002

A: Intern	B: Bruger/omverden	C: Udvikling	D: Økonomi/Drift
Samlingsopbygning	Udlån/e-benyttelse	Personalepolitiske udviklingsområder	IT-infrastruktur
Pligtaflevering	Besøgende	Forskning	Effektivisering af intern KB-drift
Kulturtilbud	Kvalitetsmål for biblioteksydelser	Kvalitetsudvikling for kulturtilbud	Insourcing/indtægter
Kvalitetsmål for samlingsopbygning	Kvalitetsmål for kulturtilbud	KB som digitalt bibliotek	Outsourcingprojekter
Fysisk samlingsbevaring	Vejledning	Digitalisering	
	Samarbejdet KU/KB	Retrokonvertering	
		Byggeprojekter	
		KB som hybridt bibliotek	
		IT-projekter	
		Bevaringsprojekter	

Diagram 7: Kritiske succesfaktorer 2003

Disse ti strategiske mål er på deres side udtrykt i et sæt af kritiske succesfaktorer inden for de fire perspektiver, som kan ses i diagram 6 for året 2002. Som det blev nævnt tidligere, har vi forenklet opsætningen af kritiske succesfaktorer for 2003, som det fremgår af diagram 7. Det er de samme fire perspektiver, og det er de samme 10 strategiske mål, men vi har forenklet strukturen her.

For hver af de kritiske succesfaktorer er der et antal kritiske nøgleindikatorer, som er gældende for en eller flere afdelinger.

Nøgleindikatorer og afdelingskontrakter

Hver afdeling har sin egen kontrakt og profil i balanced scorecard termer. I afdelingskontrakten formuleres, hvordan afdelingen bidrager til opfyldelsen af institutionens mål for det pågældende år, og afdelingskontrakten indeholder en tabel over de kritiske succesfaktorer, som er relevante for afdelingen, og de relaterede nøgleindikatorer, hvori afdelingens

Hovedsamlings- og dokumentleveringsafdelingen						
KNI i Klartekster	Frekvens		PERIODE	IDNR	REAL	MÅL
	Update type	Inddatering	Meperiodid	Mestrid	Actual	Planned
REX-bestillinger	kvt.	40.489	200301	3KXnLb01a	40.489	42.538
REX-bestillinger	kvt.		200302	3KXnLb01a	40.489	85.075
REX-bestillinger	kvt.		200303	3KXnLb01a	40.489	127.613
REX-bestillinger	kvt.		200304	3KXnLb01a	40.489	170.150
Gul-e-bestillinger	kvt.	6.619	200301	3KXnLb01b	6.619	6.150
Gul-e-bestillinger	kvt.		200302	3KXnLb01b	6.619	12.300
Gul-e-bestillinger	kvt.		200303	3KXnLb01b	6.619	18.450
Gul-e-bestillinger	kvt.		200304	3KXnLb01b	6.619	24.600
Manuelle bestillinger (modtagne i magasin)	kvt.	5.380	200301	3KXnLb01c	5.380	3.075
Manuelle bestillinger (modtagne i magasin)	kvt.		200302	3KXnLb01c	5.380	6.150
Manuelle bestillinger (modtagne i magasin)	kvt.		200303	3KXnLb01c	5.380	9.225
Manuelle bestillinger (modtagne i magasin)	kvt.		200304	3KXnLb01c	5.380	12.300

Diagram 8: Resultatmål

BSC 2003 og afdelingerne KSF'ere og KNI'er

	Pligt	Spec. samler	Publ.	Kult	E-tj.	Dok. + saml. forv.	Bibl. indk.	BEV	EDB	FOA	ADM	Teknik	Måleenhed	Frekvens: kvt
A. Intern (kapacitetsopbygning)														
A 1 Samlingsopbygning														
1 Konventionelle (monografier)							X						Fysiske enheder	
1 Konventionelle (serietiler)							X						Antal titler	
2 Elektroniske (monografier)					X								Fysiske enheder	
2 Elektroniske (serietiler)					X								Antal titler	
A 2 Pligtaflevering														
1 Konventionelle (monografier)	X												Fysiske enheder	
1 Konventionelle (serietiler)	X												Antal titler	
2 Elektroniske (monografier)	X												Fysiske enheder	
2 Elektroniske (serietiler)	X												Antal titler	
A 3 Kulturtilbud														
1 Antal udstillinger		X		X									Antal	
2 Antal koncerter		X		X									Antal	
3 Antal arrangementer				X									Antal	
A 4 Kvalitetsmål for samlingsopbygning														
Overholdelse af behandlingstid for brugerorienteret efterspørgsel efter uordnede materialer		X											%	

Diagram 9: 2003 afdelinger, kritiske succesfaktorer og kritiske nøgleindikatorer

konkrete mål er fastlagt for hver af de fire kvartaler af året.

I diagram 8 vises et udsnit, der relaterer til dokumentlevering fra afdelingen Hovedsamlinger og Dokumentlevering. Som det fremgår, har afdelingen for året planlagt at behandle 170.150 REX-bestillinger for hele året med lige store andele i de fire kvartaler. Diagrammet viser også det niveau af præcision, der skal anvendes i forbindelse med balanced scorecard.

Organisationsforandring og balanced scorecard

Tidligt i 2002 blev det besluttet at reorganisere afdelingsstrukturen i biblioteket for bedre at være i stand til at drive biblioteket inden for de snævrere budgetrammer, som var udmeldt for 2003 ff. Ved analysen af afdelingsstrukturen brugte vi balanced scorecard til at opstille en matrix, hvor den ene dimension indeholdt alle de kritiske succesfaktorer og nøgleindikatorer for hver af de fire perspektiver, og den anden dimension indeholdt de nye afdelinger. Som det fremgår af diagram 9 anvendtes

skemaet til at identificere den enkelte afdelings ansvarsområde. Skemaet giver en uafhængig definition af de produkter, biblioteket skal frembringe, og udgør en systematisk måde at afgrænse den enkelte afdelings ansvarsområde.

Observationer relateret til brugen af balanced scorecard

Det at formulere og implementere balanced scorecard for en institution udgør en kollektiv afklaringsproces, som har sin egen værdi i udvikling af forståelsen af biblioteket og forståelsen af sammenhængen mellem de forskellige dele af biblioteket.

Et af de centrale strategiske mål var at øge benyttelsen af Det Kongelige Bibliotek og på samme tid gøre det mere effektivt. I diagram 10 vises den aktuelle benyttelse 2001 og 2002 målt ved udlån, forespørgsler og besøg på de tre betjeningssteder.

Det fremgår, at biblioteket har haft en betydelig tilvækst i udlån og en reduktion i de to andre former for benyttelse.

Total (i 1.000)	2000	2001	2002
Udlån	854	1.407	1.965
Henvendelser	113	97	79
Besøg	944	786	801

Diagram 10: Aktuel benyttelse 2001 og 2002 målt ved udlån, forespørgsler og besøg på betjeningssteder. Kilde: Årsstatistik 2000, 2001, 2002

Måling af kvalitet

Et af de vigtige emner er måling af kvalitet. Det er en kendt påstand, at man ikke måle kvalitet. Det er også ofte de samme personer, der formulerer dette, som føler, at de er i stand til at genkende kvalitet, når de ser det.

I balanced scorecard indgår det, at vi ønsker at formulere nøgleindikatorer, som kan benyttes til måling af kvalitet, f.eks. kvaliteten god udstilling. Denne kvalitet har vi valgt at måle ved mængden af positiv omtale af udstillinger i pressen. Når dette er en nøgleindikator, følges pressens omtale af udstillingen, og den relative andel af positiv omtale opgøres. En afdelingsleder, der rapporterer på udstillingens kvalitet på denne måde, kan også arbejde proaktivt på at få pressens opmærksomhed.

100 % syndromet

En anden kvalitetsdiskussion kan registreres under betegnelsen 100 % syndromet. Et eksempel på dette syndrom er den målsætning, at en låner altid skal have opfyldt sin bestilling inden for den annoncerede leveringstid. Dette er ikke et praktisk mål, og det er heller ikke et økonomisk mål. I stedet har vi fastsat eksakte kvalitets- og servicenormer. Målet er, at man i udlånet skal være i stand til at opfylde institutionens servicedeklaration med hensyn til leveringstid i 95 % af tilfældene. Og at man fra magasinerne skal være i stand til at opfylde bestillinger inden for leveringsfristen i 97 % af tilfældene, hvorved der bliver 2 % fejlmargen på vejen til brugeren.

Disse mål er blevet opfyldt, og det er værd at hæfte sig ved, at den aktuelle målrealisering på 95 % udgør en 100 % målopfyldelse, fordi målet er sat til 95 %. Det er en vigtig politik at sætte høje men også realistiske mål, så det er muligt at opfylde dem; således at der ikke spildes ressourcer på at række efter det umulige.

Det hybride bibliotek

Balanced scorecard har også været anvendt til udvikling af vores forestillinger om det hybride bibliotek.

Det hybride bibliotek defineres som et bibliotek, der inkluderer konventionelle såvel som digitale samlinger og kataloger til disse. Det hybride bibliotek giver en betydelig forøgelse af bibliotekets kompleksitet med hensyn til antallet af opgaver. Og skiftet i de informationsbærende medier fra konventionelle til digitale indebærer vidtgående forandringer af bibliotekets fundamentale forudsætninger.

Mål for Det Kongelige Bibliotek som hybridt bibliotek

Målene for Det Kongelige Bibliotek som hybridt bibliotek er udtrykt i diagram 11.

at øge:
• den digitale andel af bibliotekets samlinger
• den digitale tilgængeliggørelse af samlinger og information
• den digitale forvaltning af biblioteket
for at:
• øge brugernes adgang til relevant information
• fremme brugernes selvbetjening
og derved:
• effektivisere bibliotekets virksomhed
• reducere forbrug af arbejdskraft til betjening og forvaltning
• reducere slid på bibliotekets originale værker

Diagram 11: Målsætning for Det Kongelige Bibliotek som det hybride bibliotek

Biblioteket ønsker at gøre biblioteket mere digitalt i samlinger og i serviceformer. En hybrid indikator skal derfor være i stand til at udtrykke det omfang, i hvilket biblioteket er blevet mere digitalt.

Som led i vores analyse af det hybride bibliotek opstillede vi nedenstående skema, diagram 12, med nøgleindikatorer for konventionel og elektronisk service.

I de fire kolonner er angivet de generelle benyttelsesformer, hvordan de kommer til udtryk i den konventionelle biblioteks-

ydelse, og hvordan de kommer til udtryk i den elektroniske biblioteksydelse, og den fjerde kolonne indeholder målene for en øget elektronisk brugertjeneste.

For dokumentbestillinger ønsker vi en højere andel af elektroniske bestillinger, i dokumentlevering ønsker vi en højere grad af elektronisk dokumentlevering, og vedrørende henvendelser fra publikum om vejledning ønsker vi en reduktion i andelen af face-to-face forespørgsler og tilvækst i forespørgsler til web'en.

Kausale relationer og indikatorer

Som led i vores analyse af biblioteksvirksomheden har vi også brugt indikatorerne til at udtrykke de kausale sammenhænge mellem aktiviteterne inden for biblioteket, se diagram 13. Venstre side af diagrammet opregner funktioner under kapacitetsopbygning, dvs. accession af konventionelle samlinger, retrokonvertering, etc. Næste lodrette segment er den producerede kapacitet, REX som vores on-line katalog med tilhørende samlinger, e-ressourcer i den digitale samling tilgængelig via Det Kongelige Biblioteks website. Den aktuelle benyttelse er udtrykt i k-udlån, hvilket betyder konventionelle lån, og i e-lån, som betyder elektroniske lån. Ved at sætte e-lån i forhold til k-lån får man en indikator for den digitale andel af vores dokumentlevering.

BENYTTELSESFORMER	Konventionelle biblioteksydelser	Elektroniske biblioteksydelser	Mål: øget elektronisk brugertjeneste
Betilling af dokumenter	Manuelle bestillinger	Elektroniske bestillinger	Større andel af elektroniske bestillinger
Levering af dokumenter	Konventionelle udlån Værker på papir	Elektronisk dokumentlevering Værker i e-form	Større andel af elektronisk dokumentlevering
Henvendelser til almene vejledningsfunktioner: infoskranke og telefon	Brugerhenvendelser og individuel personlig vejledning	Brugerbesøg på www vejlednings-sider	Fald i andelen af personlige henvendelser 1) ift. besøg på betjeningsstedene og 2) ift. besøg på www.kb.dk
Henvendelser til vejledningsfunktioner: centre og læsesale	Brugerhenvendelser og individuel personlig vejledning	Brugerbesøg på www vejlednings-sider	Fald i andelen af personlige henvendelser 1) ift. besøg på betjeningsstedene og 2) ift. besøg på www.kb.dk
Gæster på læsesale og centre	Gæster på læsesale og centre	Brugerbesøg på www.kb.dk	Stigende antal brugerbesøg både på www.kb.dk og på læsesale og centre
Besøg på betjeningssteder	Brugerbesøg på betjeningssteder	Brugerbesøg på www.kb.dk	Vækst i brugerbesøg på www-sider større end i besøg på betjeningssteder

Diagram 12: Nøgleindikatorer og det hybride bibliotek

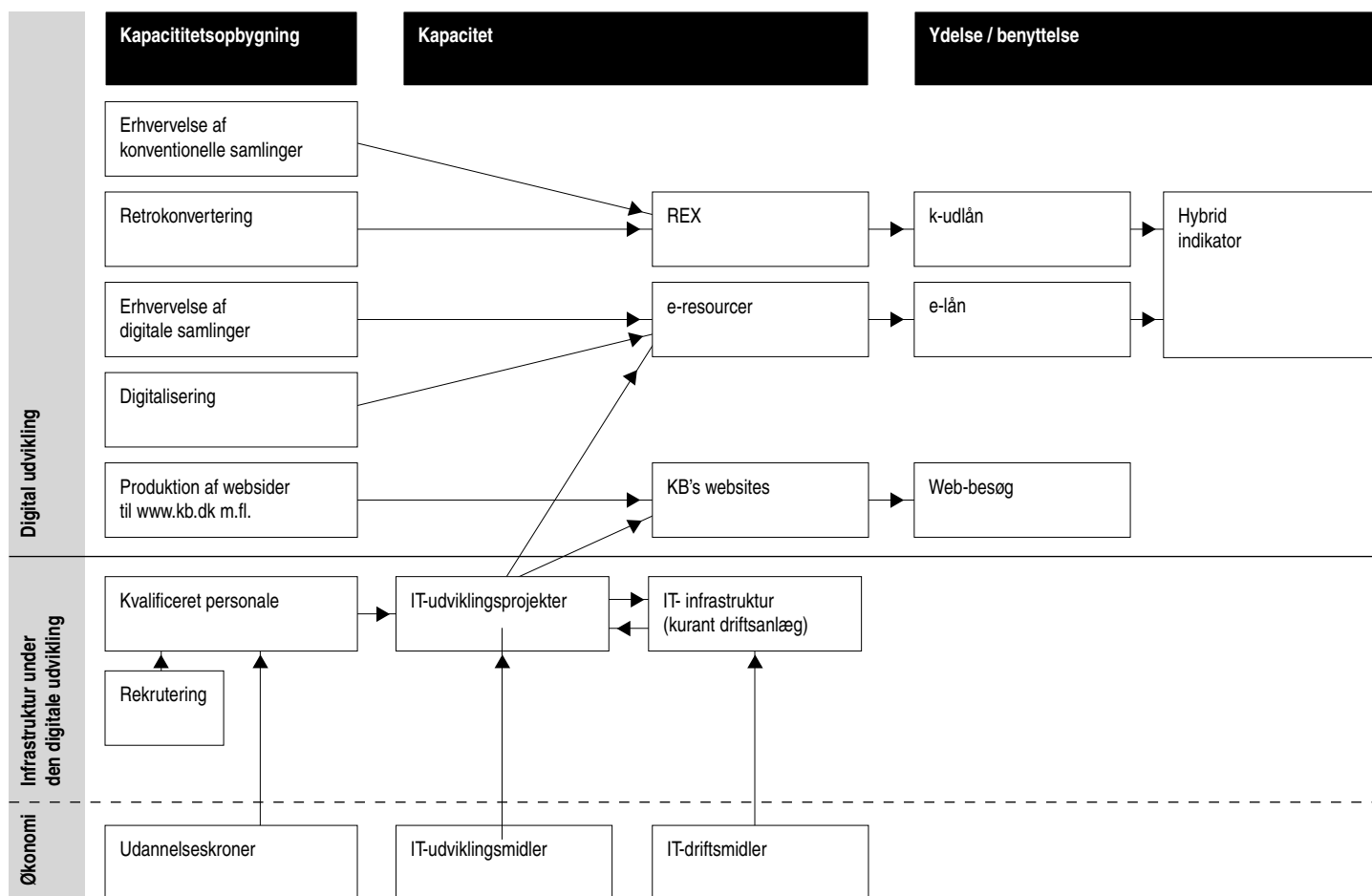


Diagram 13: Dannelse af hybride indikatorer

Diagrammet udtrykker også, at hvis vi skal forøge vores elektroniske kapacitet, skal vi have IT-udviklingsprojekter, vi skal have kvalificeret stab osv. som vist i diagrammet. Balanced scorecard bidrager med mere præcision til denne analyse.

Hybrid indikator i balanced scorecard

Diagram 14 viser, hvordan biblioteket i 2002 er lykkedes med at opfylde målet for optimering af det hybride bibliotek. Man ser af diagrammet, at målopfyldelsen er 102 %. Det fremgår også af diagrammet, hvordan Balanced Scorecard kan anvendes til at integrere et antal indikatorer til en overordnet indikator, den hybride indikator. Den overordnede indikator "Optimering af det hybride bibliotek" er et sammenvejet resultat af den række indikatorer, der er vist i diagrammet, f.eks. forholdet mellem e-udlån og udlån i alt og forholdet mellem personlig henvendelse og webbesøg, etc.

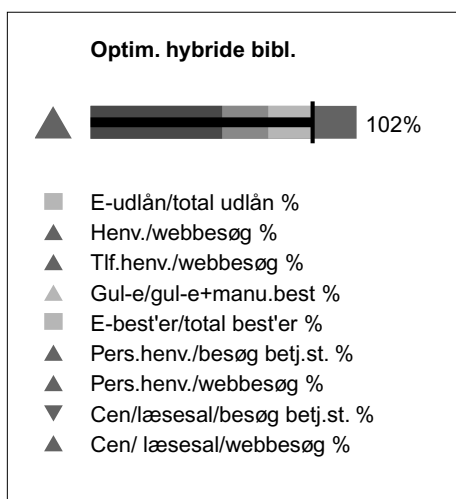


Diagram 14: Hybride indikatorer

Dokumentlevering har ændret sig fra en ren konventionel dokumentlevering i 1995 til en høj andel af elektronisk dokumentlevering i 2002, som det fremgår af diagram 15. Der er her tale om primære lån, dvs. eksklusive fornyelser.

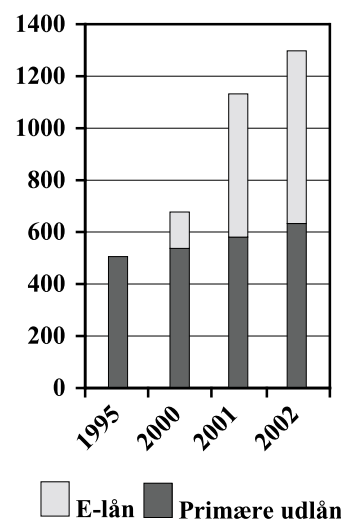


Diagram 15: udlån 1995 - 2002



Konklusioner for juni 2003

Dette kan udtrykkes i en hybrid indikator for dokumentlevering, som vist i diagram 16, hvor proportion af elektronisk dokumentlevering er vist. Biblioteket har passeret linien for 50 %. For 2002 har biblioteket en højere proportion af elektronisk dokumentlevering end den konventionelle dokumentlevering. Dette udgør en signifikant forandring i bibliotekets serviceprofil.

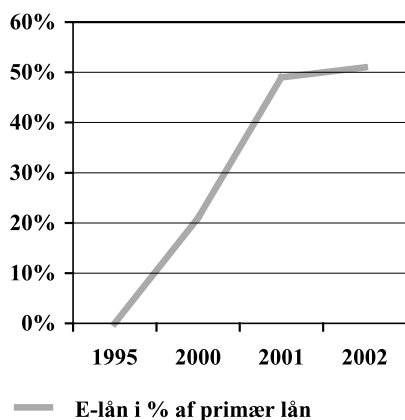


Diagram 16: Hybrid indikator for dokumentlevering

Konklusioner for juni 2003

Der kan drages et antal konklusioner relateret til benyttelsen af balanced scorecard på Det Kongelige Bibliotek.

1. Balanced scorecard er et nyttigt instrument for at forbinde institutionens visioner og strategiske mål med den daglige virksomhed på biblioteket.

2. Det kræver en hel del arbejde og evne til at fokusere på at udvikle et tilstrækkeligt og overkommeligt sæt af succesfaktorer og nøgleindikatorer.

3. Som et instrument for ledelse, rapportering og follow-up giver det en lettelse og klar oversigt over relationen mellem mål og målopfyldelse.

4. Det er et nyttigt og klart instrument i udvikling og vurdering af tjenester.

5. Det er også et nyttigt instrument i organisationsudvikling og årsags/virkningsanalyser.

6. Balanced scorecard er ikke kun en metode for kontrol, det er lige så meget en metode for læring. Hvis man gør sine mål målbare, kan man konstatere, om man har nået målet. Men hvordan kan man vide, om man har nået målet, hvis dette er uklart udtrykt?

Dynamiske referenceværker i nationalbibliografien

DF
Revy Debat

Af Dorte Nielsen &
Inger Heyerdahl-Jensen

Dette indlæg er oprindeligt skrevet som et brev til Nationalbibliografisk udvalg under Biblioteksstyrelsen.

I indlægget konstateres der en mangel i den nationalbibliografiske registrering af dynamiske, elektroniske referenceværker. En mangel, der ifølge forfatterne, får alvorlige konsekvenser for bibliotekernes identifikation, lokalisering og anskaffelse af referenceværker.

Dorte Nielsen
Lektor, Danmarks Biblioteksskole
dn@db.dk
Inger Heyerdahl-Jensen
Teamleder, Det Nordjyske Landsbibliotek
ihj@njl.dk



Kulturarvsudredningen

I maj 2001 bad Folketingets Kulturudvalg kulturministeren udarbejde en udredning om kulturarvens bevaringstilstand i forbindelse med Kulturbevaringsplan 2010. Kulturministeren nedsatte to udvalg, ét, der skulle behandle den fysiske kulturarv, og ét, der skulle behandle den elektroniske. Da formålet med udvalget var langtidsbevaring, var medlemmerne af de to udvalg ud over ministerielle embedsmænd typisk repræsentanter for arkiv- og museumsverdenen, herunder biblioteker med museale forpligtelser. I hver udvalg sad tillige en repræsentant for Biblioteksstyrelsen. Den danske biblioteksverden var således repræsenteret i udvalgene på følgende måde:

Udvalget for den fysiske kulturarv

Direktør for Det kongelige Bibliotek
Erland Kolding Nielsen

Direktør i Biblioteksstyrelsen
Jens Thorhauge

Udvalget for den elektroniske kulturarv

Direktør for Statsbiblioteket
Niels Mark

Vicedirektør i Biblioteksstyrelsen
Bo Öhrström

I den forgangne sommer barslede udvalget med en udredning:

Udredning om bevaring af kulturarven.
Kbh. : Kulturministeriet, 2003. - 276 sider
ISBN: 87-7960-039-5
Også tilgængelig på:
www.kum.dk/sw5953.asp

Dynamiske internetdokumenter

Det, som her ligger os på sinde, er udvalgets anbefalinger vedrørende registrering af dynamiske internetdokumenter, der ikke er omfattet af pligtafleveringen, og som p.t. ikke registreres i Nationalbibliografien.

Udvalget anbefaler periodisk download af hele den danske del af Internettet med den begrundelse, at Internetdokumenterne dermed gøres tilgængelige for eftertiden. Udvalget foreslår ikke en egentlig nationalbibliografisk registrering af de enkelte dokumenter. Med dette forslag varetager udvalget deres kommissorium, nemlig langtidsopbevaring af kulturarven. Udvalgets forslag sikrer den museale opbevaring af den danske del af Internettet, således som det er deres opgave.

Vigtige værktøjer

De dynamiske Internetdokumenter har imidlertid ikke udelukkende kulturhistorisk interesse. Et udsnit af dem udgør tillige vigtige værktøjer for referencearbejdet. Dengang referencekilder udelukkende var trykte, udgjorde vedligeholdelse og opdatering et stort problem. Der var

mange måder at løse dette problem på: Vore mest professionelle og mest anvendte kilder blev vedligeholdt gennem løbende tillæg og tilvækster, kumuleringer, som løbsystemer, på kort mm. Størsteparten af disse værker, ikke mindst vejvisere og løbende bibliografier, er i dag konverteret til dynamiske elektroniske dokumenter, typisk tilgængelige via Internettet. Det har betydet store fremskridt for kildernes aktualitet – og store tilbageskridt med hensyn til muligheden for på professionel vis at anskaffe og (gen)finde disse kilder, når der er brug for dem i referencearbejdet.

Formålet med pligtaflevering og nationalbibliografisk registrering omfatter jo ikke alene det (kultur)historiske aspekt. Pligtafleveringen har tillige til formål at danne grundlag for den nationalbibliografiske registrering.

Den nationalbibliografiske registrering har tillige et nutidigt anvendelsesaspekt, nemlig at danne grundlag for bibliotekernes materialevalg og at sikre, at dokumenterne kan genfindes ud fra professionelle søgekriterier, når der er brug for dem.

Når dynamiske Internetdokumenter ikke registreres i nationalbibliografien, vanskeliggøres bibliotekernes løbende overvågning med henblik på anskaffelse af de væsentligste nutidige referencekilder, nemlig de elektroniske.

Fortsættes side 17

Register

26. årgang 2003

Tak for jeres bidrag

Redaktionen

Anmeldelser

E-læring og læringsstile – anmeldelse / Maj Rosenstand, nr. 8, s. 241. (Anmeldelse af ”Læring og læringsstile – teori og praksis” / Anne Malberg).

Informationsordbogen, 3. udg. – anmeldelse / Carl Gustav Johannsen og Kirstine Jørgensen, nr. 2, s. 45-46.

Bekker-Nielsen, Tønnes

Honning eller syltetøj? Ja tak! Forskningspublicering set fra en humanistisk forskervinkel, nr. 8, s. 215-219.

Bentzen, Rikke

RUB under lup og Kolding i Litteraturen – Litteraturen i Kolding – erfaringer fra to erhvervsrelaterede projekter / Anne Cathrine Trumpy, Jeanette Larsen, Charlie Koustrup, Pernille Frandsen og Rikke Bentzen, nr. 5, s. 145-147.

Bibliotek.dk

Bibliotek.dk / Lone Hansen, nr. 2, s. 56-57.

Bibliotekaruddannelse

RUB under lup og Kolding i Litteraturen – Litteraturen i Kolding – erfaringer fra to erhvervsrelaterede projekter / Anne Cathrine Trumpy, Jeanette Larsen, Charlie Koustrup, Pernille Frandsen og Rikke Bentzen, nr. 5, s. 145-147.

Biblioteksbudgetmodellen

Nyt fra Forskningsbibliotekernes Chefkollegium. Udtalelse om budgetmodellen for forskningsbibliotekerne, nr. 2, s. 49-50.

Biblioteksforeninger

”Each one, reach one” – Nye medlemmer til biblioteksforeningerne / Lene Stampe, nr. 7, s. 212. (Fra Baglinjen).

Biblioteksstatistik

Statistik i forskningsbibliotekerne – punkt-nedslag i forskningsbiblioteksstatistikens historie / Peter Søndergaard, nr. 6, s. 159-162.

Biblioteksstyrelsen

Ressourcer og kompetencer i det hybride bibliotek. Biblioteksstyrelsens beretning / Jens Thorhauge, nr. 7, s. 193-198.

BiblioteksVagten

BiblioteksVagten og Statsbiblioteket / Lilian Madsen, nr. 6, s. 176. (Fra Baglinjen).

Invitation til samarbejde / Susanne Dalsgaard Krag, nr. 2, s. 64. (Fra Baglinjen).

Bienert, Hanne

Når bare formatet holder! Referat fra en videnoprustningsdag om MARC21 og XML-formater / Hanne Bienert, Bjarne Christensen, Henning Midtgaard Hanssen og Hanne Hørl Hansen, nr. 5, s. 152-154.

Bjørnskov, Leo

Universitetsreformerne og forskningsbibliotekerne, nr. 7, s. 179-182.

Brink, Helle

”Det er ikke let for en nordmand!”, nr. 3, s. 86-88.

Brugerundervisning

Integrering af informationssøgning i læreprocessen – tiltag og erfaringer fra AUB / Thomas Vibjerg Hansen, nr. 1, s. 18-20.

Projektet »User Education Community« er

blevet til »InfoTutor« / Hanne Danielsen, nr. 1, s. 21-22.

Christensen, Bjarne

Når bare formatet holder! Referat fra en videnoprustningsdag om MARC21 og XML-formater / Hanne Bienert, Bjarne Christensen, Henning Midtgaard Hanssen og Hanne Hørl Hansen, nr. 5, s. 152-154.

Cornish, Graham P.

Does ILL have a future – or is it too ill to survive?, nr. 1, s. 7-10.

Cotta-Schönberg, Michael

Universitetsbibliotekerne og det samvirkende danske biblioteksvæsen – med særligt henblik på Danmarks Elektroniske Forskningsbibliotek / Michael Cotta-Schönberg, nr. 4, s. 116-122.

Danielsen, Hanne

Projektet ”User Education Community” er blevet til ”InfoTutor”, nr. 1, s. 21-22.

Danmarks Elektroniske Forskningsbibliotek

Danmarks Elektroniske Forskningsbiblioteker / Kim Østrup, nr. 4, s. 128. (Fra Baglinjen).

DEF i drift – status og diskussionsfelter / Jens Thorhauge, nr. 4, s. 123-124.

DEF og de store biblioteker / Formandskabet for FC, nr. 4, s. 122.

I fællesskabets ånd? Lokal eller fælles drift og udvikling / Bo Øhrstrøm, nr. 4, s. 108-115.

Universitetsbibliotekerne og det samvirkende danske biblioteksvæsen – med særligt henblik på Danmarks Elektroniske Forskningsbibliotek / Michael Cotta-Schönberg, nr. 4, s. 116-122.

Danmarks Forskningsbiblioteksforening

Danmarks Forskningsbiblioteksforening. Bestyrelsens organisatoriske beretning 2002-2003, nr. 7, s. 199-202.

Danmarks Forskningsbiblioteksforening fylder 25 år / Niels-Henrik Gylstorff, nr. 3, s. 92. (Fra Baglinjen).

Danmarks Forskningsbiblioteksforenings 25 års jubilæum / Kirsten Krogh Kruuse, nr. 4, s. 125.

En forening – ét regnskab / René Steffensen, nr. 2, s. 58.

En forenings fødsel. Historien om hvordan Danmarks Forskningsbiblioteksforening blev til / Morten Laursen Vig, nr. 3, s. 67-78.

Hvor er vi – og hvor skal vi hen? Politisk beretning for Danmarks Forskningsbiblioteksforening 2002-2003 ved Danmarks Forskningsbiblioteksforenings årsmøde 2003 / Niels-Henrik Gylstorff, nr. 7, s. 183-192.

Tanker og erindringer i anledning af DF's 25 års jubilæum – eller scener fra "Et dukkehjem" / Carl Gustav Johannsen, nr. 3, s. 80-85.

Danmarks Tekniske Videncenter

Fremtiden for forskningsbibliotekerne – set fra DTV, Danmarks Tekniske Videncenter / Frede Mørch, nr. 1, s. 23-27.

Dragsten, Arnt

Evaluering av matriseorganiseringen ved Universitetsbiblioteket i Trondheim, nr. 2, s. 47-49.

E-bøger

E-bøger på Handelshøjskolens Bibliotek / Kirsten Pedersen, nr. 4, s. 105-106.

Elektronisk referenceservice

BiblioteksVagten og Statsbiblioteket, nr. 6, s. 176.

DF temadag om virtuel reference og service i forskningsbibliotekerne / Tove Kjølner, nr. 2, s. 55-56.

Invitation til samarbejde / Susanne Dalsgaard Krag, nr. 2, s. 64. (Fra Baglinjen).

Elektroniske ressourcer

Udfordringer ved indkøb af elektroniske ressourcer nu og fremover / Bo Öhrström, nr. 1, s. 32. (Fra Baglinjen).

Elektroniske tidsskrifter

The Impact of Electronic Journals on Interlibrary Lending (ILL) / Hans Martin Fagerli, nr. 2, s. 38-40.

Ny teknologi ved nyt websted – Arkiv for Danske Tidsskrifter / Joan Leergaard, nr. 8, s. 237-239.

Ericson, Mats

Sveriges nättuniversitet, bibliotek och informationsinfrastruktur, nr. 6, s. 165-167.

Eriksen, Lisbeth

Fra manuelle tesauri og emneordslister til web-baserte ontologier og emnekart – metoder og udvikling. Rapport fra Nordisk Agricultural Ontology Service (AOS) Workshop på Danmarks Veterinær- og Jordbrugsbibliotek (DVJB), nr. 6, s. 168-171.

Eriksson, Jörgen

LU:research – att etablera ett institutionellt arkiv vid Lunds Universitet / Jörgen Eriksson och Sara Kjellberg, nr. 4, s. 95-100.

Erlandsen, Poul

Nordiske Videnskabelige Biblioteksforeningers Forbund. Beretning 2002-2003, nr. 7, s. 203.

Fagerli, Hans Martin

The Impact of Electronic Journals on Interlibrary Lending (ILL), nr. 2, s. 38-40.

Fibiger, Bo

Informationskompetence og materialetilrettelæggelse i det virtuelle læringsmiljø, nr. 1, s. 11-14.

Fjernlån

Does ILL have a future – or is it too ill to survive? / Graham P. Cornish, nr. 1, s. 7-10.

Fjernlånskonferencen 2003 / Anni Johansen, Karen Kapel, Marianne Olander og Inge Selfort, nr. 7, s. 204-205.

The Impact of Electronic Journals on Interlibrary Lending (ILL) / Hans Martin Fagerli, nr. 2, s. 38-40.

Vi vil gerne bruges, men helst ikke misbruges. Temadag om lånesamarbejde / Ruth Hedegaard, nr. 5, s. 147-148.

What attracts clients to use your ILL service in a global market? / Jens Vigen, nr. 1, s. 3-6.

Fjernundervisning

Sveriges nättuniversitet, bibliotek och informationsinfrastruktur / Mats Ericson, nr. 6, s. 165-167.

Forskningsbiblioteker

Ressourcer og kompetencer i det hybride bibliotek. Biblioteksstyrelsens beretning / Jens Thorhauge, nr. 7, s. 193-198.

Synlighed er lig eksistens / Lene Stampe Mortensen, René Steffensen, nr. 8, s. 244. (Fra Baglinjen).

Universitetsreformerne og forskningsbibliotekerne / Leo Bjørnskov, nr. 7, s. 179-182.

Forskningsbibliotekernes Chefkollegium (FC)

DEF og de store biblioteker / Formandskabet for FC, nr. 4, s. 122.

Nyt fra Forskningsbibliotekernes Chefkollegium. Udtalelse om budgetmodellen for forskningsbibliotekerne, nr. 2, s. 49-50.

Forskningspublicering

The benefits and challenges of academic-led scholarly and scientific journals: the ELSSS project as a test case / Manfredi La Manna, nr. 4, s. 101-104.

Honning eller syltetøj? Ja tak! Forskningspublicering set fra en humanistisk forskervinkel / Tønnes Bekker-Nielsen, nr. 8, s. 215-219.

LU:research – att etablera ett institutionellt arkiv vid Lunds Universitet / Jörgen Eriksson och Sara Kjellberg, nr. 4, s. 95-100.

Open Access and Open Archives – The Future of Scholarly Communications? / David C. Prosser, nr. 8, s. 232-235.

Recent developments in commercial scientific publishing: an economic and strategic analysis / Bas Savenije, nr. 8, s. 220-227.

Scholarship-Friendly Publishing / Sally Morris, nr. 8, s. 228-231.

Frandsen, Pernille

RUB under lup og Kolding i Litteraturen – Litteraturen i Kolding – erfaringer fra to erhvervsrelaterede projekter / Anne Cathrine Trumpy, Jeanette Larsen, Charlie Koustrup, Pernille Frandsen og Rikke Bentzen, nr. 5, s. 145-147.

Føroya Landsbókasavn

Biblioteksforholdene i et lille samfund / Durita Joensen, nr. 2, s. 35-37.

Gardner, Julia

Persuasive design på det digitale bibliotek. Hvordan overtaler man låneren til at bruge nye services? / Julia Gardner og Jens Madsen, nr. 5, s. 131-136.

Guldborg, Helle

Uanset hvad I gør, bliver I branded. Temadag på Biblioteksskolen om markedsføring / Helle Guldborg, Anna Rasch og Laila Westerberg, nr. 6, s. 163-164.

Guldborg Petersen, Jette

Albertslund – Malmø tur/retur. Interview med kundtjænstchef Jette Guldborg Petersen, Bibliotek och IT, Malmö Högskola / Anne Cathrine Trumpy, nr. 1, s. 29-30.

Gylstorff, Niels-Henrik

Danmarks Forskningsbiblioteksforening fylder 25 år, nr. 3, s. 92. (Fra Baglinjen).

Hvor er vi – og hvor skal vi hen? Politisk beretning for Danmarks Forskningsbiblioteksforening 2002-2003 ved Danmarks Forskningsbiblioteksforenings årsmøde 2003, nr. 7, s. 183-192.

Hansen, Lone

Bibliotek.dk, nr. 2, s. 56-57.

Hedegaard, Ruth

Vi vil gerne bruges, men helst ikke misbruges. Temadag om lånesamarbejde, nr. 5, s. 147-148.

Hørl Hansen, Hanne

Når bare formatet holder! Referat fra en videnoprustningsdag om MARC21 og XML-formater / Hanne Bienert, Bjarne Christensen, Henning Midtgaard Hanssen og Hanne Hørl Hansen, nr. 5, s. 152-154.

Informationsarkitektur

Struktur for et websteds informationsarkitektur / Adrian Price, nr. 2, s. 41-44.

Informationskompetence

Från ”just in case” till ”just in time” – en sammanfattning från NORDINFOLits sommarskola i Oslo juni 2003 / Nina Ström, nr. 6, s. 172-174.

Informationskompetence og materialetilrettelæggelse i det virtuelle læringsmiljø / Bo Fibiger, nr. 1, s. 11-14.

På väg mot en nordisk standard för informationskompetens. Rapport från NORDINFOLits informationskompetensseminarium i Vasa / Nina Ström, nr. 5, s. 138-140.

Joensen, Durita

Biblioteksforholdene i et lille samfund, nr. 2, s. 35-37.

Johannsen, Carl Gustav

Informationsordbogen, 3. udg. – anmeldelse / Carl Gustav Johannsen og Kirstine Jørgensen, nr. 2, s. 45-46.

Tanker og erindringer i anledning af DF's 25 års jubilæum – eller scener fra ”Et dukkehjem”, nr. 3, s. 80-85.

Johansen, Anni

Fjernlånskonferencen 2003 / Anni Johansen, Karen Kapel, Marianne Olander og Inge Selfort, nr. 7, s. 204-205.

Jørgensen, Finn

Henning Spang-Hanssen 1920-2002 – Mindeord, nr. 1, s. 22-23.

Jørgensen, Kirstine

Informationsordbogen, 3. udg. – anmeldelse / Carl Gustav Johannsen og Kirstine Jørgensen, nr. 2, s. 45-46.

Kapel, Karen

Fjernlånskonferencen 2003 / Anni Johansen, Karen Kapel, Marianne Olander og Inge Selfort, nr. 7, s. 204-205.

Katalogisering

Hvordan tegner fremtiden sig på formatområdet i Danmark? / Jens Thorhauge, nr. 5, s. 149-151.

Når bare formatet holder! Referat fra en videnoprustningsdag om MARC21 og XML-formater / Hanne Bienert, Bjarne Christensen, Henning Midtgaard Hanssen og Hanne Hørl Hansen, nr. 5, s. 152-154.

Kjellberg, Sara

LU:research – att etablera ett institutionellt arkiv vid Lunds Universitet / Jörgen Eriksson och Sara Kjellberg, nr. 4, s. 95-100.

Kjøller, Tove

DF temadag om virtuel reference og service i forskningsbibliotekerne, nr. 2, s. 55-56.

Kompetenceudvikling

Hvis du vil videre ... / Anne Cathrine Trumpy, nr. 2, s. 54.

Koustrup, Charlie

RUB under lup og Kolding i Litteraturen – Litteraturen i Kolding – erfaringer fra to erhvervsrelaterede projekter / Anne Cathrine Trumpy, Jeanette Larsen, Charlie Koustrup, Pernille Frandsen og Rikke Bentzen, nr. 5, s. 145-147.

Krag, Susanne Dalsgaard

Invitation til samarbejde, nr. 2, s. 64. (Fra Baglinjen).

Kruise, Kirsten Krogh

Danmarks Forskningsbiblioteksforenings 25 års jubilæum, nr. 4, s. 125.

La Manna, Manfredi

The benefits and challenges of academic-led scholarly and scientific journals: the ELSSS project as a test case, nr. 4, s. 101-104.

Larsen, Jeanette

RUB under lup og Kolding i Litteraturen – Litteraturen i Kolding – erfaringer fra to erhvervsrelaterede projekter / Anne Cathrine Trumpy, Jeanette Larsen, Charlie Koustrup, Pernille Frandsen og Rikke Bentzen, nr. 5, s. 145-147.

Larsen, Svend

Balanceret styring. Skulle det være noget særligt? Overvejelser om Statsbibliotekets fremtid, nr. 1, s. 27-28.

Ledelse

Professionel biblioteksledelse – et behov – et tilbud! / Nielsen, Lis, nr. 5, s. 156. (Fra Baglinjen).

Leergaard, Joan

Ny teknologi ved nyt websted – Arkiv for Danske Tidsskrifter, nr. 8, s. 237-239.

Læring

E-læring og læringsstile – anmeldelse / Maj Rosenstand, nr. 8, s. 241. (Anmeldelse af ”Læring og læringsstile – teori og praksis” / Anne Malberg).

Læringsstile og e-læring / Anne Malberg, nr. 1, s. 15-17.

Madsen, Jens

Persuasive design på det digitale bibliotek. Hvordan overtaler man låneren til at bruge nye services? / Julia Gardner og Jens Madsen, nr. 5, s. 131-136.

Madsen, Lilian

BiblioteksVagten og Statsbiblioteket, nr. 6, s. 176. (Fra Baglinjen).

Madsen, Mona

Master i biblioteks- & informationsvidenskab, nr. 3, s. 90.

Malberg, Anne

Læringsstile og e-læring, nr. 1, s. 15-17.

Markedsføring

Uanset hvad I gør, bliver I branded. Temadag på Biblioteksskolen om markedsføring / Helle Guldberg, Anna Rasch og Laila Westerberg, nr. 6, s. 163-164.

Midtgaard Hanssen, Henning

Når bare formatet holder! Referat fra en videnoprustningsdag om MARC21 og XML-formater / Hanne Bienert, Bjarne Christensen, Henning Midtgaard Hanssen og Hanne Hørl Hansen, nr. 5, s. 152-154.

Mindeord

Henning Spang-Hanssen 1920-2002 – Mindeord / Finn Jørgensen, nr. 1, s. 22-23.

Morris, Sally

Scholarship-Friendly Publishing, nr. 8, s. 228-231.

Mørch, Frede

Fremtiden for forskningsbibliotekerne – set fra DTV, Danmarks Tekniske Videncenter, nr. 1, s. 23-27.

Nielsen, Lis

Professionel biblioteksledelse – et behov – et tilbud!, nr. 5, s. 156. (Fra Baglinjen).

NVBF

Nordiske Videnskabelige Biblioteksforeningers Forbund. Beretning 2002-2003 / Poul Erlandsen, nr. 7, s. 203.

Næss, Vigdis

Master of Public Administration (MPA) – Nyttig videreuddanning for bibliotekarer?, nr. 2, s. 51-53.

Olander, Marianne

Fjernlånskonferencen 2003 / Anni Johansen, Karen Kapel, Marianne Olander og Inge Selfort, nr. 7, s. 204-205.

Ontologier

Fra manuelle tesauri og emneordslister til web-baserte ontologier og emnekart – metoder og udvikling. Rapport fra Nordisk Agricultural Ontology Service (AOS) Workshop på Danmarks Veterinær- og Jordbrugsbibliotek (DVJB) / Lisbeth Eriksen, nr. 6, s. 168-171.

Organisation

Evaluering av matriseorganiseringen ved Universitetsbiblioteket i Trondheim / Arnt Dragsten, nr. 2, s. 47-49.

Pedersen, Kirsten

E-bøger på Handelshøjskolens Bibliotek, nr. 4, s. 105-106.

Price, Adrian

Struktur for et websteds informationsarkitektur, nr. 2, s. 41-44.

Prosser, David C.

Open Access and Open Archives – The Future of Scholarly Communications? nr. 8, s. 232-235.

Rasch, Anna

Uanset hvad I gør, bliver I branded. Temadag på Biblioteksskolen om markedsføring / Helle Guldborg, Anna Rasch og Laila Westerberg, nr. 6, s. 163-164.

Rosenstand, Maj

E-læring og læringsstile – anmeldelse, nr. 8, s. 241. (Anmeldelse af ”Læring og læringsstile – teori og praksis” / Anne Malberg).

Savenije, Bas

Recent developments in commercial scientific publishing: an economic and strategic analysis, nr. 8, s. 220-227.

Selfort, Inge

Fjernlånskonferencen 2003 / Anni Johansen, Karen Kapel, Marianne Olander og Inge Selfort, nr. 7, s. 204-205.

Spang-Hanssen, Henning

Henning Spang-Hanssen 1920-2002 – Mindeord / Finn Jørgensen, nr. 1, s. 22-23.

Stampe Mortensen, Lene

Synlighed er lig eksistens / Lene Stampe Mortensen, René Steffensen, nr. 8, s. 244. (Fra Baglinjen).

”Each one, reach one” – Nye medlemmer til biblioteksforeningerne, nr. 7, s. 212. (Fra Baglinjen).

Statsbiblioteket

Balanceret styring. Skulle det være noget særligt? Overvejelser om Statsbibliotekets fremtid / Svend Larsen, nr. 1, s. 27-28.

Steffensen, René

Én forening – ét regnskab, nr. 2, s. 58.

Synlighed er lig eksistens / Lene Stampe Mortensen, René Steffensen, nr. 8, s. 244. (Fra Baglinjen).

Ström, Nina

Från ”just in case” till ”just in time” – en sammanfattning från NORDINFOLits sommarskola i Oslo juni 2003, nr. 6, s. 172-174.

På väg mot en nordisk standard för informationskompetens. Rapport från NORDINFOLits informationskompetensseminarium i Vasa, nr. 5, s. 138-140.

Studierejser

”Det er ikke let for en nordmand!” / Helle Brink, nr. 3, s. 86-88.

Søndergaard, Peter

Statistik i forskningsbibliotekerne – punkt-nedslag i forskningsbiblioteksstatistikens historie, nr. 6, s. 159-162.

Thorhaug, Jens

DEF i drift – status og diskussionsfelter, nr. 4, s. 123-124.

Hvordan tegner fremtiden sig på formatområdet i Danmark?, nr. 5, s. 149-151.

Ressourcer og kompetencer i det hybride bibliotek. Biblioteksstyrelsens beretning, nr. 7, s. 193-198.

Trumpy, Anne Cathrine

Albertslund – Malmö tur/retur. Interview med kundtjänstchef Jette Guldborg Petersen, Bibliotek och IT, Malmö Högskola, nr. 1, s. 29-30.

Hvis du vil videre ..., nr. 2, s. 54.

RUB under lup og Kolding i Litteraturen – Litteraturen i Kolding – erfaringer fra to erhvervsrelaterede projekter / Anne Cathrine Trumpy, Jeanette Larsen, Charlie Koustrup, Pernille Frandsen og Rikke Bentzen, nr. 5, s. 145-147.

Vibjerg Hansen, Thomas

Integrering af informationsøgning i læreprocessen – tiltag og erfaringer fra AUB, nr. 1, s. 18-20.

Videreuddannelse

Master i biblioteks- & informationsvidenskab / Mona Madsen, nr. 3, s. 90.

Master of Public Administration (MPA) – Nyttig videreuddannelse for bibliotekarer? / Vigdis Næss, nr. 2, s. 51-53.

Vig, Morten Laursen

En forenings fødsel. Historien om hvordan Danmarks Forskningsbibliotekforening blev til, nr. 3, s. 67-78.

Vigen, Jens

What attracts clients to use your ILL service in a global market?, nr. 1, s. 3-6.

Web design

Persuasive design på det digitale bibliotek. Hvordan overtaler man låneren til at bruge nye services? / Julia Gardner og Jens Madsen, nr. 5, s. 131-136.

Westerberg, Laila

Uanset hvad I gør, bliver I branded. Temadag på Biblioteksskolen om markedsføring / Helle Guldborg, Anna Rasch og Laila Westerberg, nr. 6, s. 163-164.

Öhrström, Bo

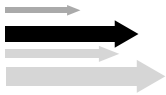
I fællesskabets ånd? Lokal eller fælles drift og udvikling, nr. 4, s. 108-115.

Udfordringer ved indkøb af elektroniske ressourcer nu og fremover, nr. 1, s. 32. (Fra Baglinjen).

Østrup, Kim

Danmarks Elektroniske Forskningsbiblioteker, nr. 4, s. 128. (Fra Baglinjen).





Fortsat fra side 16

Når dynamiske Internetdokumenter ikke registreres og klassificeres i nationalbibliografien, umuliggøres en kvalificeret aspektanalyse i forbindelse med referencearbejdet.

Når en professionel informationssøger modtager en forespørgsel på et dokument, en information eller et emne, er første handling (efter det opklarende referenceinterview) at identificere relevante kilder til besvarelse/løsning af forespørgslen. Dette foregår typisk gennem en overvejelse af, hvilke emneområder der med rimelighed kunne tænkes at behandle det foreliggende problem. Ved hjælp af en emnesøgning på klassemærker identificeres relevante kilder. Tidligere foregik denne søgning typisk i læsesalens kartotek. Hvis egen samling ikke disponerede over de nødvendige eller tilstrækkelige kilder, udvidedes aspektanalysen til at foregå i fælleskatalog(er), i nationalbibliografier eller i diverse mønsterfortegnelser. På grund af manglende registrering på såvel lokalt, nationalt som internationalt plan er det p.t. ikke muligt at søge systematisk på de væsentligste moderne referencekilder. Det er heller ikke muligt at undersøge, hvilke biblioteker, der ejer de kilder, biblioteket ikke selv har adgang til. Bibliotekernes gensidige hjælp til løsning af referencespørgsmål er altså sat væsentligt tilbage trods den reelle forbedring af kilderne.

Den nok væsentligste mønsterfortegnelse over elektroniske kilder har vi i *Gale Directory of Online, Portable, and Internet Databases*. I trykt udgave og som CD-ROM med titlen: *Gale Directory of Databases*. Ifølge DanBib er der i Danmark ti biblioteker, der har abonnement på dette værk i trykt udgave eller som CD-ROM: fem folkebiblioteker og fem forskningsbiblioteker. Hvem, der har abonnement på den elektroniske udgave (tilgængelig gennem Dialog, Datastar og direkte hos Gale Group, alle ejet af Thomson), er det af gode grunde ikke muligt at se, men der er næppe mange folkebiblioteker, der benytter denne mulighed.

Søgemaskinerne er ikke tilstrækkelige

Det været fremme har i debatten, at muligheden for søgning i de store søgemaskiner på Internettet overflødiggør den nationalbibliografiske registrering. Dette er på ingen måde tilfældet:

1. Mange af disse kilder er pasordbelagte og/eller skjuler sig bag firewalls og i den 'dybe' web.
2. Søgemaskinerne giver udelukkende mulighed for verifikativ søgning: Kun de i forvejen kendte kilder kan søges på disse, mens en systematisk aspektanalyse ikke er mulig.

3. Denne type kilder har en relativt ringe over all-popularitet, hvilket medfører, at de bliver ranket så langt nede i fremvisningen, at de reelt vil drukne hos søgemaskiner, der som Google opererer med linkpopularitet i deres rank-algoritme.

Kulturarvsudvalgene har haft en sammensætning og et kommissorium, som klart lægger op til, at de skal beskæftige sig med kulturarvsaspektet ved pligtaflevering og nationalbibliografi, og man kan på ingen måde forvente, at de skulle varetage biblioteksvæsenets standende behov for løbende overvågning af markedet for dynamiske referenceværker, endsiige behovet for effektiv og professionel identificering af referencekilder gennem aspektanalyser. På den anden side er udvalgets arbejde med kulturarven reguleret af lovgivningen, og udvalgets anbefalinger kan derfor forventes at få indflydelse på fremtidig lovgivning og – derigennem – fremtidig praksis.

Derfor må nogen varetage bibliotekernes behov, og vi vil hermed opfordre Nationalbibliografisk Udvalg til at arbejde for, at den del af vore referencekilder, der publiceres i tidens foretrukne medium, som dynamisk Internetdokument, bliver indfanget i den nationalbibliografiske registrering, således at det også for fremtidens informationsprofessionelle bliver muligt at anskaffe de væsentlige kilder og genfinde dem, når der er brug for dem.

Borgeres anvendelse af forskningsbibliotekerne

Af Børge Sørensen

Er borgerne sekundærbrugere i forskningsbibliotekerne?
Er hovedbiblioteket i København det mest ydedygtige forskningsbibliotek i regionen?
Cykler borgerne?

I slutningen af november 2003 blev der afholdt et fællesmøde mellem centralbibliotekarerne og FC-kollegiet. Ved mødet holdt stadsbibliotekaren i København, Børge Sørensen, et uhøjtideligt og også lidt drillende indlæg om borgernes brug af forskningsbibliotekerne og forskningsbibliotekernes selvforståelse.

Børge Sørensen
Stadsbibliotekar i Københavns Kommune
hbadmbs@bibliotek.kk.dk



Borgere eller borgerdyr

Tja – det er en stor mundfuld. Men lad os begynde med at se på begrebet: borgere. De kan vurderes rent klinisk som indbyggere i DK. De kan også vurderes som en socialvidenskabelig kategori dækkende en stor del af de øverste lag af socialgrupperne. Eller de kan vurderes psykosocialt – som borgerdyr, hvorved vurderingen får et let venstreorienteret anstrøg. Eller borgere kan klassificeres som sekundærbrugere – i forskningsbibliotekerne.

Men mange borgere, som er flittige biblioteksbrugere på folkebibliotekerne, er også professorer, lektorer og studerende – og mange professorer, lektorer og studerende, som er flittige brugere på forskningsbibliotekerne, er også borgere med sekundærbehov. Og befinder man sig i universitets- eller uddannelsesbyer, er det pêle-mêle, og borgerne kommer sekundært i forskningsbibliotekerne og primært i folkebibliotekerne. Som regel finder man ud af det i praksis. Og praksis i København er, at 48 % af 1,2 mio. årlige brugere på Hovedbiblioteket, ifølge en

undersøgelse foretaget sidste år, opfatter sig som studerende ved siden af at de er borgere – og derved bringer HB op som det nominelt mest ydedygtige forskningsbibliotek i regionen.

Borgerdyr i bil

Man kan se det på cyklerne. Borgere cykler ikke ofte, vil I indvende, men studerende, som optræder som borgere, cykler meget ofte. Og i de snævre gader omkring Krystalgade eller omkring Søren Kierkegaards Plads ved havnen er der fantastisk mange cykler. Parkeret i et viller-valler, somme tider så man hverken kan komme frem eller tilbage. Men hvis borgerdyrene fortrinsvis kører bil, så er der sandt for dyden ikke mange af den slags kunder, hverken på havnen, omkring Handelshøjskolen på Frederiksberg, eller på Nørre Allé, eller hvor de mange forskningsbiblioteker i Københavnsområdet holder til.

Og det er så en af myterne. Der er simpelthen ikke mange borgere blandt forskningsbibliotekernes brugere. I berettiget ”subsidiaritet, universitetsfokusering

og selvinteresse” (citater: Michael Cotta-Schönberg i DF-Revy, 2003, s. 116) har forskningsbibliotekerne koncentreret sig om primærbrugere, og der er ikke plads til borgerne. Det kan udtrykkes på forskellige måder:

Allerede i 1909 havde underbibliotekar ved Det store Kongelige Bibliotek, Victor Madsen øje for problemet, idet han agiterede for en moderne københavnsk folkebiblioteksbetjening, med følgende retoriske spørgsmål:

»Det kan ikke være meningen at Det Kgl. Bibliotek skal besvare spørgsmål fra almenheden om en bog om at lave stråhatte, en om kæmpeøgler, om at passe stuefugle eller om kloakrørs rensning«. Jfr. Hvenegaard s. 111.

Og nyere tider husker Danmarks Tekniske Videncenters førstebibliotekarere (i hvert fald nogle af dem) fnyse: »at de sandelig havde andet at gøre end levere auto-repair-manualer for begyndere i Folkevehørens mekanik.«



»Hvis borgerdyrene fortrinsvis kører bil, så er der sandt for dyden ikke mange af den slags kunder, hverken på havnen, omkring Handelshøjskolen på Frederiksberg, eller på Nørre Allé, eller hvor de mange forskningsbiblioteker i Københavnsområdet holder til.«

Eller hvad mener I om en svidende ironisk kommentar fra Michael Cotta-Schönberg (DF-Revy, 2003, s. 116) til en stakkels folkebiblioteksleder, som lyder: »*Glansbilledet af det samarbejdende danske biblioteksvæsen er ligesom konsensusledelse og andre velmente konstruktioner luftspejlinger af en bedre verden end denne. Det er forbavsende at det selv i disse forhærdede tider kan bruges til at legitimere indkrævning af gratis arbejdskraft fra andre biblioteker*» (læs forskningsbiblioteker). Og så fortsætter Michael ellers i ekstremt veloplagt galop derudad og får sat store spørgsmålstegn ved det samarbejdende danske biblioteksvæsen som en »*social konstruktion der, desværre, ikke blot fungerer i festtalerne*«.

Fortvivl ikke. Min påstand er at den funktionelle del af bibliotekssamarbejdet, lånesamarbejdet, fungerer i bedste velgående. Og at borgerne, defineret som ganske almindelige veloplyste dannemænd og kvinder, og her undtager jeg studerende i studieøjemed, i stigende grad gør sig til gode med de informationer, som også

forskningsbibliotekerne leverer til den danske folkeoplysning. Og jeg kan ikke lade være med at citere en af Michaels kernesætninger til DF-Revy, som han må have gnægget noget over da han skabte den: »*Selvom mange almindelige borgere og erhvervsansatte bruger bibliotek.dk, er det en udbredt opfattelse, at en meget stor del af det interurbane lån – også via bibliotek.dk – går til unge under uddannelse. Biblioteksloven og bibliotek.dk har således i fællesskab medvirket til en meget stærk inddragelse af folkebibliotekerne i biblioteksbetjeningen af undervisningssektoren*«.

Og det siger han til lederen af et folkebibliotek, som i mange, mange år har været det nominelt mest ydedygtige forskningsbibliotek i Hovedstadsområdet!!!

Tilbage til min påstand. At borgernes anvendelse af forskningsbibliotekerne er i støt og god gænge. Påstanden hviler på en – noget hastig – gennemgang af biblioteksstatistikken for forskningsbibliotekerne over de sidste 10-15 år, sammenlignet

med tallene fra 20-25 år tilbage. Og så på nogle snusfornuftige betragtninger, ikke mindst om åbningen af samlingerne og den visualisering af forskningsbibliotekernes tilbud, som er sket med bibliotek.dk.

Formidabel vækst i forskningsbibliotekerne

Uanset hvordan man end vender og drejer det, så ender en langsigtet (fx. over 20-25 år) betragtning uvægerlig med at konstatere en formidabel gennemgående vækst i forskningsbibliotekssektoren. Erindrer man sig tidligere tiders rigsbibliotekarers lamenterende beretninger fra DB's årsmøder i tresserne og halvfjerdserne, tåler de jo ikke sammenligning med de konstruktivt lamenterende beretninger, som i dag gives på DF's årsmøde. Bevares, set på kort sigt, kan der være meget at klage over, og enkeltbiblioteker og -personer kan ind i mellem give hals, så man tror sig hensat til slaget ved Dybbøl. Det er jo en velkendt, kortsigtet fremtrædelsesform for forskningsbibliotekssektoren; man er taleføre folk, og det mærkes.

Men sammenlignet med tidligere tider observerer vi alle en opadstigende kurve. Hatten af for det – det skyldes, gætter jeg på, at ledelser i forskningsbibliotekssektoren har fået ny selvbevidsthed, har fået defineret bibliotekernes ståsted, fået lobbyet sig frem til politisk og universitetspolitisk støtte og er begyndt at samarbejde indbyrdes for alvor. Med andre ord: har uskadeliggjort de warlords, som tidligere huserede i sektoren!

Ser man på tallene for udlån i en periode, som strækker sig fra 1988 til 2002 (og jeg ved godt at der er adskillige statistiske usikkerhedsmomenter i opgørelse og publicering), så ser man en stigning i udlån i de biblioteker, som afleverer statistik, på fra to mio. udlån til ca. seks mio. udlån. Og antallet af downloads opgjort 2000-02 løber op i ca. tre mio. Relativt set betragtelige stigningstal, som i øvrigt går igen i interurbanlånnetallene, som i samme periode har bevæget sig fra 350.000 til en stabil serie på 700.000 udlån i årene 1998-2002. Relativt set beskedne, men prestigøse tal. Og ingen skal bilde mig ind at de udelukkende dækker over en kraftig vækst i udlånet hos primærlånerne, en tilsvarende vækst må simpelthen også kunne konstateres hos sekundærlånerne.

Åbning af samlingerne

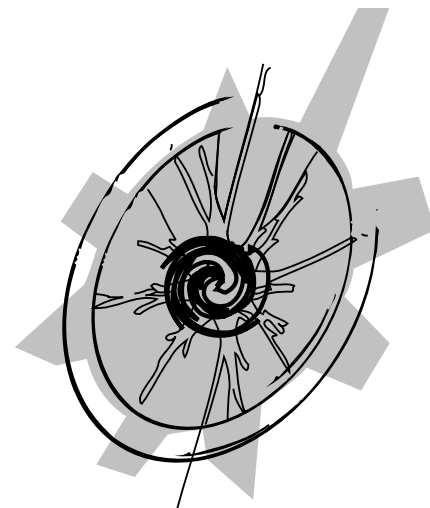
Tænk på en anden meget langvarig tendens, som støtter denne antagelse. Nemlig åbningen af samlingerne. Set over de sidste 50 år er der sket forbavsende, positive åbninger af forskningsbibliotekernes samlinger, holdningsmæssigt først og fremmest, men også fysisk gennem renoverede bygninger eller nye bygninger, virtuelt gennem kataloger, som efterhånden er blevet bedre og bedre og først og fremmest mere og mere anvendelige, for nu her til sidst oven i købet at optræde i fællesskab gennem bibliotek.dk. Det er en åbning, en adgang, som kan vaske sig. Og tak for det!

Og ingen skal bilde mig ind, at politiske strategier blandt forskningsbibliotekerne ikke indser, at det har sektoren (og universitetssektoren, og uddannelsessektoren) på langt sigt brug for. Nemlig at kunne blive identificeret med samfundet, at kunne postulere (med rette) at man også tjener borgeren. Selvfølgelig er det lige så vigtig en raison d'être for jer, som for alle andre. Lad os blot et kort øjeblik lade tanken

glide tilbage til bedstefædrene, ikke mindst i dette bibliotek, som »af social interesse« eller hvad man nu dengang kaldte samfunds- eller borgerinteresse, stod bag udbygning og professionalisering af folkebibliotekerne som en af folkeoplysningens hjørnesteene. Tja, så ville vi kunne se at der går en meget fornuftig linje gennem et biblioteksvæsen, som lever som to meget forskellige sektorer, med forskellige interesser (som Venstre og de Konservative – eller Socialdemokratiet og de Radikale), men som dybest set er tvunget til at tjene den herre som betaler, samfundet eller borgeren.

De to store universalbiblioteker blandt jer, Statsbiblioteket og Det Kongelige, er glimrende eksempler på denne åbning. Historisk set på en forskellig baggrund, hvor Statsbiblioteket, som oprindeligt var folkeoplysningens sol (hvorfor blev ordet folkeoplysning overhovedet ikke nævnt i de mange taler ved bibliotekets 100 års dag?), kæmpede nogle alvorlige kampe for at blive universitetsbibliotek (og det gik hårdt til i de dage!!!). Og i dag understreger sin funktion som universitetsbibliotek ved at underspille sin overcentralfunktion i den offentlige debat. Men den er jo stor og vigtig – og de tjener jo også nogle penge på den! Og Det Kgl. som her efter diamanten har sat meget ind på fortjenstfuldt at henvende sig til den almindelige borger, med et kvalitetsarrangementsprogram, som for alvor har markeret en åbning. Flot!

Og så ser jeg gennem fingre med at Michael Cotta-Schønberg i sin mange gange før nævnte artikel får sagt: »Universitetsfokusering betyder, at universitetsbiblio-



tekernes primære fokus er forskning og undervisning ved deres eget universitet – ikke bøger og biblioteker« som er noget forvrølet sludder, men formentlig skal betyde at universitetsbibliotekerne primære fokus er at understøtte forskning og undervisning gennem en kvalitetsbiblioteksbetjening med bøger og andet godt.

Uanset hvilke sproglige krumspring der benyttes, forbliver det en kendsgerning at det er et grundvilkår for jer som for os, at tjene borgeren. Jeg hader at skulle bruge udtrykket, men: Borgeren er markedspladsen, og det er borgerens behov som dikterer forbruget. Og både I og vi har gennem de sidste mange år heldigvis gjort det meget lettere for borgeren at nå os. Funktionen katalog- og lånesamarbejdet (og måske gennem BiblioteksVagten også informationssamarbejdet) i det samvirkende danske biblioteksvæsen fungerer godt – på trods. Det skal vi erkende og samarbejde om – og værne.

Og så har jeg slet ikke taget afsæt i, hvad udmeldelsen af DB betød for forskningsbibliotekernes mentale modning, hvad kommissionsarbejdet i slutningen af halvfjerdserne betød for frihedskæmper eller terroristtraditionen i forskningsbibliotekerne, hvad UBIS-betænkningen betød for samarbejdet mellem forskningsbibliotekerne og hvad DEF betyder for en sektor som netop har bevæget sig fra den mentale pubertet til en moden nutid, hvad Biblioteksstyrelsen er for et rudimentært, men dog fælles direktorat og endelig, hvad DBC's prispolitik betyder for vores allesammens øjeblikkelige velbefindende.

Fremtidens bøger – og kulturarven

Af Poul Steen Larsen

Med printteknologien har fremstillingen af bøger gennemgået et teknologisk vendepunkt af største betydning. Vendepunktet kan sammenlignes med udviklingen fra håndskrift til bogtryk og fra bogtryk til offset. Det teknologiske fremskridt, som bl.a. betyder stor fleksibilitet i bogfremstillingen, hæmmes dog af problemer med langtidsholdbarheden. Bevaringen af en del af kulturarven er truet.

Poul Steen Larsen
Fagleder, Institut for Kultur og Medier
Danmarks Biblioteksskole



En god bog

Næppe nogen vil bestride, at bøger fortjener at forblive i god stand, ligeså længe som deres indhold er aktuelt eller værdifuldt. Bøger bør derfor være fremstillet ordentligt. De bør være enten garnhæftede, eventuelt i fast bind – eller holdbart klæbebundne og solidt omslagshæftede. Og de bør være trykt på papir, der ikke med tiden misfarves. God tryk kvalitet, rigtigt papirvalg til illustrationerne, farvenøjagtighed i trykket. Og i indbindingen en ryglim der ikke hærdner, så bogen med tiden knækker i ryggen og siderne falder ud, bindpap med fiberretningen parallelt med bogryggen, så bindet ikke med tiden slår sig. Altsammen traditionelle krav til bøgeres fremstilling. At også en bogs materielle og fysiske egenskaber er i orden, det hører med til, at man kan kalde den en god bog.

Hvad enten bøger har været fremstillet i bogtryk – som de blev det frem til ca. 1960 – eller de bliver udført i vore dages offset, har teknikken bag og materialerne til bogfremstilling i århundreder været kendt af enhver fagmand. Højtryks- og plantrykspresser kan præstere stort set de samme trykresultater. De helt almene træk ved bogfremstilling kunne tidligere beskrives i én og samme lærebog, og de mange mekaniske dele i maskinerne kunne i vidt omfang repareres af fagets direkte udøvere. Kendskabet til, hvordan bøger fremstilles, har været almenviden.

Printteknologien

Efter mere end 500 år finder bogens andet – og ret upåagtede – tekniske vendepunkt sted i netop disse år. Offsettrykket har med printteknologien fået en konkurrent, der med tiden vil overtage en stadigt større andel af markedet for trykte medier.

Og der er mange fordele ved den nye teknologi. I produktionsfasen undgås arbejdet med pladefremstilling og miljøproblemet med rensning af offsetmaskinerne mellem hver tryk opgave. I forlagsleddet undgås usolgte restlagre – med de ofte beskrevne fordele det med tiden kan få for bogpriserne.

Men vi skal også være opmærksomme på problemerne. For bogmaterialerne og bøgeres tekniske kvalitet er på grund af netop printteknologien også midt i en forvandlingsproces, der ikke står tilbage for den forvandlingsproces, som fandt sted, da man for 500 år siden gik fra håndskrevne til trykte bøger. Den gode bog er ikke længere, hvad den har været.

I mere end fem århundreder – helt frem til vore dage – har man benyttet den samme slags trykfarver. Kønrog eller pigmenter opslemmet i olie. Trykfarver med god vedhæftningsevne til papiret, god kemisk stabilitet og for sort og for de fleste pigmenters vedkommende med en god lysægtighed. Trykfarver af nogenlunde ens bestanddele gennem 500 år – uanset fabrikat. Men sådan ser verden ikke ud i printteknologiens regi.

Trykfarvers bestanddele er i dag med udviklingen af en mangfoldighed af forskellige tonere blevet et selv for fagfolk uigennemskueligt område. Og printere af forskellig fabrikat trykker med hver sin blæk- eller tonertype. Modsat trykfarver er printerblæk og -tonere patenterede produkter, der kun kan bruges til specifikke printere, og hvis bestanddele er velbevarede fabrikskemmeligheder.

Til forskel fra trykfarver, som i kraft af bl.a. deres olieindhold, indgår i en fast forbindelse med papirets overflade, ligger tonere oftest på papirets overflade som et svagt ophøjet lag af farvestof. Ved kontakt under tryk med PVC-folie (som vi kender fra fotokopier indlagt i plasticchartes) kan foliens blødgørere klistre fast til tonerlaget og trykpræget fjernes fra papiret. Flere printerfabrikanter er heldigvis nu opmærksomme på problemet og understreger i deres reklamekampagner, at specielt deres tonere har en god vedhæftningsevne i forhold til papiret. Dertil kommer, at nogle printerfabrikater stiller bestemte krav til det papir, de kan printe på. Mange spørgsmål rejser sig derfor med hensyn til kvaliteten af printede bøger. Her er nogle af dem:

Kan der printes på papir, som er kvalitetsmæssigt på højde med traditionelt, godt finpapir til offsettryk? Er papiret fx langtidsholdbart? Er kvaliteten i elektro-



statisk eller termografisk printede bøger på højde med trykkvaliteten i offsettryk? Er farvenøjagtigheden i print med forskellige, patenterede tonere kontrollerbar på samme måde som trykfarvers? Er printet lysægte over længere tid? Er den anvendte toners vedhæftningsevne til papiret på højde med trykfarvers? Og er printet gnidefast? Er klæbebindingens ryglim kemisk stabil og mekanisk fleksibel?

I forhold til den store opmærksomhed, der længe har været skænket bevaringen af den digitalt lagrede kulturarv, er det lidt mærkværdigt, at fremtidens digitalt producerede – men trykte (d.v.s. analoge) – kulturarv endnu ikke har fået nogen politisk opmærksomhed. Bøger vil dog fortsat blive trykt og udgivet i fremtidens digitale tidsalder. Det er ingen i tvivl om. Også bøger repræsenterer kulturarven og bør kunne bevares.

Svarende til vores interesse for fremtids-sikrede filformater og standardiseret hardware til lagring af digitale dokumenter bør vi også interessere os for den aktuelle printteknologi, som jo er lagringsværktøjet for de analoge (dvs. trykte) medier. Det er tankeløst at betragte bøgernes bevaring alene som en eventuel fremtidig konserverings- eller reparationsopgave.

Bøger er i sig selv en bevaringsform. For kulturarvens skyld er det derfor vigtigt, at

der kommer en politisk interesse også for denne form. Specielt med udsigt til printede bøgernes helt nye materialeegenskaber og endnu ukendte langtidsholdbarhed.

Den forskning, der bedrives af de implicerede grafiske industrier, har naturligvis mest karakter af udviklingsarbejde, der skal forbedre deres fabrikaters konkurrenceevne på det grafiske marked. Kampen om markedet kan vindes på aktuelt synlige kvaliteter – men næppe på egenskaber ved produktet, som først afslører sig for vore efterkommere. Kulturarvens bevaring hviler derfor hovedsageligt på det offentliges indsats og på det offentlige krav til dokumentkvalitet.

Standardisering

Et samarbejde mellem industri og offentlighed er derfor nødvendigt og har heldigvis i de senere år også fundet sted – specielt inden for det internationale standardiseringsorgan ISO, hvor forskellige tekniske komiteer – primært TC 46 SC 10 *Physical keeping of documents* og TC 130 *Graphic technology* – har udarbejdet ISO-standarder for, hvordan man skal teste bogmaterialer for fysiske og mekaniske kvaliteter, og for de mindstekrav man må stille til sådanne kvaliteter. De fleste standarder fra TC 46 og TC 130 foreligger også som Dansk Standard, markeret med DS foran ISO-nummeret.

Kvalitetskrav til holdbart og slidstærkt trykpapir er beskrevet i DS/ISO 9706: 1996¹. Standarden retter sig mod alle slags papirdokumenter, som man håber at kunne bevare og bruge i mindst 200 år. Standarden dækker derfor bl.a. finpapir i bevaringsværdige bøger og tryksager. Hovedkravene er en neutral pH-værdi, et alkalisk overskud, et mindstemål for rivestyrke og en overgrænse for oxiderbart indhold. Til alle kravene er som vanligt i Internationale Standarder føjet eller henvist til internationalt anerkendte og udbredte, tekniske målemetoder.

For skriftstoffer – herunder trykfarver, blæktyper og tonere – foreligger standardiserede krav til lysægted, gnidefasthed, modstandsevne mod afsmitning og slid i DS/ISO 11798: 2000². Specifikke målemetoder for både papirs og skriftstoffers lysægted beskrives i ISO 12040: 2003³. Sidstnævnte standard vil formentlig kunne bruges som målemetode for mindstekrav til trykpapirs velkendte gulning p.g.a. atmosfærebetinget oxidering og hydrolyse. Det vil være ønskeligt at indarbejde sådanne krav i ISO 9706, når den standard skal revideres i 2006. Bogpapirs gulning er ikke altid et tegn på, at papiret også er skørnet, men det er altid et uønsket ældningstegn, som kan vanskeliggøre tyding (og skanning) af teksten, og som helt ændrer evt. farvetryk i en bog.



Efter mere end 500 år
finder bogens andet
– og ret upåagtede
– tekniske vendepunkt
sted i netop disse år.

Også for forlagsindbinding og bogfærdiggørelsesteknik foreligger der en International Standard, DS/ISO 11800: 2000⁴. Standarden omfatter såvel garnhæftede som klæbebundne udgivelsesformer, herunder de stadigt vigtigere “paperbacks”. Hovedkravene er her til materialekvaliteten af alle komponenter i den garnhæftede bog, samt til hæftningens soliditet og den færdigindbundne bogs smidighed i oplukket. Printteknologien har også fordret nye maskintyper til bogfærdiggørelse, så indbindingens soliditet skal også sikres i fremtiden. Især på klæbebundne bøger er ryglimningens kvalitet vigtigt, mens der i standarden accepteres en mindre fravigelse fra kravene i DS/ISO 9706 angående papirets permanens. Af hensyn til bibliotekernes mulighed for at kunne forsyne nedslidte, men uerstattelige, paperbacks med nye omslag eller bogbind stilles der til gengæld særlige krav til indermargens bredde, som skal være tilpas rigelig til at bogryggen kan renskæres og genoplimes.

Standarderne er blevet til i internationalt sammensatte grupper af fagfolk fra de berørte industrier og offentlige virksomheder. Så ingen af de anførte krav til bøgernes kvalitet burde falde uden for industriens tekniske og økonomiske formåen. Alle standarderne dækker ligefuldt offsettryk og print – og de hybride trykteknikker, der er ved at opstå. Og ingen af standarderne kræver tilsidesættelse af miljøkrav i produktionsledet.

Hertil kommer, at printerindustriens mange monopoler og patenterede produkter heldigvis er irrelevante for ISO-Standarder, da disse standarder primært evaluerer bøger og tryksager efter præstationsmål. Opfyldelsen af ISOs kvalitetskrav kan derfor dokumenteres blandt andet ved kontrolleret måling på konkrete bøger og tryksager.

Længst erfaring haves internationalt med standarden for kvalitetspapir, DS/ISO 9706 fra 1996. Og hvad forklaringen end kan være, så er det interessant, at offsettrykte førsteudgivelser af “kvalitetslitteratur” i den vestlige verden i stigende omfang bliver trykt på tilsyneladende godt og holdbart papir, som formentlig overholder kravene i 9706. Også i Danmark ses denne udvikling. Takket være bl.a. kvalitetsbevidste trykkeriers indkøbspolitik har flere og flere forlag kunnet udgive deres offsettrykte førsteudgaver af kvalitetslitteratur på ordentligt papir – og uden konsekvens for udsalgsprisen.

Hensynet til kulturarven

For den grafiske industri eksisterer der derfor i dag på alle væsentlige områder metoder til sikring også af printede bøgernes fysiske og mekaniske langtidsholdbarhed. Det offentlige kan ikke forlade sig alene på hver fabrikants testning af egne produkter i forhold til konkurrenternes. Af hensyn til kulturarven er det derfor vigtigt, at den grafiske industri og dens under-

leverandører af bogmaterialer benytter sådanne internationalt fastsatte metoder, at forlag, trykkerier og bogbinderier checker deres printede bøger i forhold til standarderne, at det offentlige biblioteksvæsen engagerer sig i sagen, og at det offentlige kræver kvalitetsstandarder overholdt i egne, bevaringsværdige bøger og tidskrifter.

De trykte mediers tilpasning til den elektroniske tidsalders teknologi vil i fremtiden være en udvikling, som det offentlige skal interessere sig for i lyset af kulturarvens bevaring.

Det er en spændende udfordring for grafisk industri, et potentiale for bogforlag og boghandel, et vigtigt opmærksomhedsfelt for biblioteker og arkiver.

Noter

- 1) DS/ISO 9706:1996 Information og dokumentation – Papir til dokumenter – Krav til opnåelse af permanens.
- 2) DS/ISO 11798: 2000 Information og dokumentation – Permanens og holdbarhed ved skrivning, trykning og kopiering på papirdokumenter – Krav og prøvningsmetoder
- 3) ISO 12040: 2003 Graphic technology – Prints and printing inks – Assessment of light fastness using filtered xenon light
- 4) DS/ISO 11800: 2000 Information og dokumentation – Krav til indbindingsmaterialer og -metoder til bogproduktion

Forskningsbibliotekerne i BiblioteksVagten.dk

Af Ellen Nielsen

Det er nu ved at være et år siden, at forskningsbibliotekerne besvarede de første spørgsmål i BiblioteksVagten.dk. Hvordan er det så gået siden da?

Ellen Nielsen
Førstebibliotekar
Handelshøjskolens Bibliotek Århus
eni@asb.dk



Fire blev til tretten

Jo, de fire biblioteker, som var med fra starten, er nu blevet til tretten biblioteker og 64 biblioteksvagter i alt. Heraf er de ni biblioteker fra den gruppe, som i DEF- sammenhænge benævnes større forskningsbiblioteker, og fire er fra mellemstore og mindre forskningsbiblioteker. Helt konkret drejer det sig om AUB, RUB, DVJB og HBÅ, som var med fra projektets start. Den 1. april i år udvidede vi kredsen med SDUB, DBi, DNLB og SB og endelig 1. september fik vi KB, DPB, ÅTB, KVINFO og tre af Arkade-partnerne med. Det betyder, at vi nu har en virkelig god ennemæssig dækning.

Nyt software

Med afslutningen af pilotprojektperioden havde man, udover at man var klar til at ”gå i luften”, også fået valgt et nyt software, Virtual Reference Toolkit www.vrtoolkit.net, som skal erstatte det eksisterende, og som har nogle meget avancerede funktionaliteter, såsom co-browsing, mulighed for at ”pushe” en hjemmeside til spørgerens skærm, mulighed for at sende en fil, et billede eller lignende – alt sammen ledsaget af et chatsystem.

Systemet samarbejder med RefTracker www.altarama.com.au/reftrack.htm, som er et databasesystem, der kan opsamle alle spørgsmål, uanset om de kommer som chat, via formular eller på e-mail. Man har hermed mulighed for at søge i tidligere

spørgsmål som en slags erfaringsbase for biblioteksvagterne, men det er også herfra man henter spørgsmål, der er kommet ind uden for åbningstiden.

Det lykkedes at forhandle en prøveperiode igennem, en periode hvor der betales for etablering og fem samtidige brugere samt undervisning her i Danmark, men ikke for brug af systemet.

Af forskellige grunde blev kontraktunderskrivelsen forsinket, så vi først i sensommeren har fået undervisning i det nye system og fra 1. oktober er begyndt at teste systemet. Der testes otte timer om ugen, og testgruppen er sammensat af personer fra både folke- og forskningsbibliotekerne. Vi tester på tværs af bibliotekstyper, og senere vil vi forsøge at teste op mod ”rigtige” brugere. I slutningen af maj næste år skal vi på grundlag af de erfaringer, der indhentes under testen, afgive en indstilling til styregruppen, om der skal sættes på dette system fremover.

Markedsføring

Styregruppen har hen over sommeren samarbejdet med firmaet Aakjærs A/S www.aakjaers.dk om reorganisering af hjemmesiden www.biblioteksvagten.dk og nye markedsføringsmaterialer, som, når bladet læses, sikkert ses både i folke- og forskningsbibliotekerne. Man har bestræbt sig på at lave en hjemmeside, som signalerer at det drejer sig om en fælles tjeneste med forskellige muligheder for at

spørge, og vi har derfor valgt at fremstå med én åbningstid, nemlig den som folkebibliotekerne har, hvor de også overvåger spørgsmålene til forskningsbibliotekerne og svarer helt eller delvist, hvis spørgeren har en kort interessefrist. Vi har altså i alt en ugentlig bemandet åbningstid på 84 timer.

Desværre er mængden af spørgsmål ikke vokset proportionalt med mængden af deltagende biblioteker, men til gengæld synes jeg, at relevansen af spørgsmålene er meget høj. Den typiske spørger er studerende ved en højere læreanstalt, men den ”interesserede borger” med fagligt specifikke spørgsmål kan også finde frem til os.

Vi forventer os selvfølgelig meget af markedsføringskampagnen, men ud over at markedsføre centralt, er det også vigtigt, at der markedsføres lokalt, og det er ikke nok at fortælle om tjenesten én gang, det kan ikke gentages tit nok, da det ofte først er, når man har et behov, at man ser lyset i form af at sende et spørgsmål til BiblioteksVagten.dk. Endelig er det også vigtigt, at de deltagende biblioteker lægger linket så langt frem på deres hjemmeside som muligt, så spørgerne også ad den vej blive opmærksomme på, at der er mulighed for at spørge BiblioteksVagten.dk.

Som eksempel på, at lokal markedsføring har effekt, kan jeg nævne, at Arkade bibliotekerne i de første syv uger har

»At deltage i arbejdet med BiblioteksVagten giver også et kompetence-
løft. Dels skal vi svare på mere, end vi plejer, dels skal vi svare på en anden
måde, end vi plejer, og endelig er det vanskeligt helt at lade være med at
kigge på besvarelser af de spørgsmål, som ofte pirrer ens egen nysgerrig-
hed.«

BIBLIOTEKSVAGTEN .DK

SVAR PÅ ALT MELLEM HIMMEL OG JORD

modtaget 25 spørgsmål, hvilket er ganske pænt i betragtning af, at det bibliotek, der ellers har modtaget flest spørgsmål, har modtaget 74 og har været med i elleve måneder. Der kommer selvfølgelig også mange spørgsmål fra vores hjemmeside og fra DEFF, i øjeblikket kommer mere end halvdelen af spørgsmålene ad denne vej.

Kvalitetstjek

Det er selvfølgelig en ganske ny situation at skulle kommunikere og give hjælp via nettet. Man kan ikke tale med spørgeren på samme måde, som når man står over for hinanden, og det er ofte nødvendigt at give lidt mere end hjælp til selvhjælp, så spørgeren ikke føler sig afvist med det samme. Her tror jeg, at det nye software vil have en stor styrke med mulighederne for at cobrowse m.m.

Fagligt vil vi selvfølgelig også gerne fremstå med gode kvalitative svar, så vi har aftalt en metode for kvalitetstjek, hvor vi forsøger at komme rundt om alt. Det faglige tjekkes af kontaktpersonen på de enkelte biblioteker, det formelle tjekkes af projektkoordinator, og måden der svares på, tjekkes af både kontaktperson og projektkoordinator.

Givtigt samarbejde

Samarbejdet med folkebibliotekerne er udover den udvidede åbningstid også på andre områder meget givtigt. Bl.a. får vi fjernet evt. myter om, hvordan man arbejder i den anden sektor og får en

større forståelse for hinandens styrker og svagheder. Derfor forventer vi også at ville etablere en fælles projektgruppe med repræsentanter fra begge sektorer, ligesom styregruppen for BiblioteksVagten i dette år har været fælles og sammensat af ledelsesrepræsentanter fra både folke- og forskningsbiblioteker. Helt konkret består styregruppen af fire repræsentanter fra folkebibliotekerne (inkl. formanden), to fra forskningsbibliotekerne og de to projektkoordinatorer. Den omtalte projektgruppe vil få et tættere samarbejde og fungere som sparringspartnere for projektkoordinatorerne.

Jeg synes, at det er utroligt spændende at arbejde med BiblioteksVagten. Her møder jeg mange engagerede mennesker, som jeg pludselig er kommet til at dele arbejdsplads med. Som projektkoordinator kommer jeg i berøring med de fleste biblioteksvagter gennem møder, uddannelsesdage og ved konkrete henvendelser om, hvordan en bestemt situation skal tackles. At deltage i arbejdet med BiblioteksVagten giver også et kompetenceløft. Dels skal vi svare på mere, end vi plejer, dels skal vi svare på en anden måde, end vi plejer, og endelig er det vanskeligt helt at lade være med at kigge på besvarelser af de spørgsmål, som ofte pirrer ens egen nysgerrighed.

Jeg håber, at der fortsat er interesse for at være med i samarbejdet, og noterer med glæde, at Lilian Madsen i baglinjen

på DF-Revy nr. 6 udtrykker håb om, at BiblioteksVagten fortsætter. Jeg kan kun være enig med Lilian om, at vi selvfølgelig gerne modtager flere spørgsmål, og som sagt har jeg store forventninger til markedsføringskampagnen.

Der er ikke fastsat en dato for optagelse af nye biblioteker, men vi modtager fortsat gerne tilkendegivelser om at være med fra f.eks. foråret 04.

Ellen Nielsen er projektkoordinator på BiblioteksVagten for Forskningsbiblioteker.

At flytte et bibliotek

Af Gunner Thorlund

Hvordan bærer man sig ad med at flytte og flette to separate tidsskriftsamlinger til et nyt magasin og samtidig sikre, at de enkelte titler fordeles fornuftigt og uden spild af reolplads?

Gunner Thorlund
Bibliotekar ved LEO Pharma



Denne opgave blev i biblioteket hos LEO Pharma løst ved hjælp af et regneark af egen tilvirkning, som viste sig særdeles nyttigt.

Andre kan måske have glæde af at kende til dette regneark, selv i disse elektroniske tider. Det beskrives nedenfor sammen med baggrunden for tilblivelsen.

Opgaven

At flytte biblioteket, tilmed to gange inden for en forholdsvis kort periode. Dette var beskeden, da firmaets ledelse i 1999 besluttede, at den bygning, der bl.a. havde været vort domicil siden 1972, skulle totalrenoveres.

Jeg har aldrig haft ambitioner i retning af at skulle planlægge og forestå flytning af biblioteker, og de første tanker, der faldt mig ind, efter at nyheden var sluppet løs, var vistnok noget i retning af: "At flytte biblioteket, tilmed to gange, er vanvid og burde være forbudt, fordi det med usvigelig sikkerhed medfører rod og uorden. Kun to ting er værre i et bibliotek: ild og vand."

Men vist var det en udfordring af de større, og det er trods alt sjældent, at man får mulighed for at præge en biblioteksindretning allerede ved planlægningen.

Som midlertidigt eksil fik vi tilbudt en tidligere fabriksshal til tidsskrifter og bøger og en "pavillon" til personalet.

Planlægning

Planlægning af udflytningen var forholdsvis simpel, og nu, hvor det er prøvet, lyder det jo meget nemt: Man anskaffer en tomestok, en lineal af den trekantede slags med seks forskellige målestoksforhold på, samt en tegning over de rum, der skal bebos. Alt inventar måles op, mærkes og indtegnes på rumtegningerne. Som særlig ondartet komplikation skulle vi genbruge vore gamle reoler i eksilet. Via en af firmaets kemikere fik vi en aftale i stand med et institut på DTU om at aftage vor trykte udgave af Chemical Abstracts, hvilket frigjorde 100 hyldemeter. Med disse som udgangspunkt kunne bøgerne og tidsskrifterne herefter flyttes etapevis på basis af en i forvejen lagt logistikplan.

I den gamle bygning havde vi et bibliotekslokale og et kontorlokale i stueetagen samt et magasin i kælderen, og der stod tidsskrifter og bøger både i stuen og i kælderen. Årsagen til denne velordnede uorden er historisk og berøres ikke nærmere her, men grundet genbrug af reolerne var det nødvendigt at opstille fire separate samlinger (bøger/bibl., bøger/arkiv, tss/bibl. og tss/arkiv) i fabriksshallen.

Vi var blevet lovet, at eksilet skulle vare otte til ti måneder. Allerede i foråret 2000 stod det dog klart, at tidsplanen ikke holdt, og det blev til i alt næsten tyve måneder i eksil.

Allerede ved udflytningen stod det klart, at i det nye bibliotek skulle håndbogs-

samlingen stå i stueetagen, og tidsskrifterne i kælderen. Der var god grund til at formode, at online-adgang til stadigt flere af vore tidsskrifter ville reducere antallet af lånere i den del af biblioteket. På den anden side er det stadig her, det store træk foregår, så tidsskriftarkivet skulle kunne fungere fra og med dag ét efter tilbageflytningen.

Hvordan gør man så?

Og tvivlen stak sit grimme fjæs frem: Hvordan gør man egentlig? Tidsskrifterne fylder forskelligt, deres årlige tilvækst er forskellig, og der er to samlinger, der skal flettes til ét alfabetisk system.

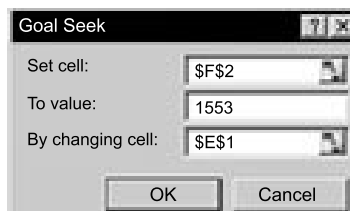
En kollega mente, at det måtte være muligt at lave noget i Excel, og derved blev det.

De aktuelle titler plus oplysning om placering blev kopieret fra vores biblioteksdatabase over i et Excel regneark. Så var det bare i gang med tomrestokken igen med henblik på at få et mål for, hvad hvert enkelt tidsskrift fyldte i 2001, samt et tal for hver enkelt titels årlige tilvækst (kolonne A, B, C og D). Se illustrationen.

Efter at have kikket på regnearket i ny og næ gennem et par dage, kom inspirationen. Jeg opsøgte en god kollega, som arbejder med Excel dagligt. Efter et par diskussioner og et par forsøg, blev kolonnerne E, F, G og H tilføjet. Og nu bliver artiklen for alvor kedelig! Kolonnerne A og B er kopieret fra vor

A	B	C	D	E	F	G	H
Tidsskrifttitel	Nuværende opstilling	Årlig tilvækst (i meter)	2001	2020,305	Hele hylder	Starthyldede	Hyldelængde i meter
Summa summarum		37,5	597,2	1.320,1	1533		0,98
Abstracts Papers ACS National Meeting	Ark	0,2	5,5	9,4	10	1	
Accounts Chemical Research	Bibl	0,0	0,9	0,9	1	11	
Acros Organics Acta	Bibl	0,0	0,2	0,2	1	12	
Acta Chemica Scandinavica	Ark	0,0	6,8	6,8	7	13	
WHO Drug Information	Ark	0,1	0,2	2,1	3	1521	0,98
WHO Technical Report Series	Ark	0,1	3,0	4,9	6	1524	
Xenobiotica	Ark	0,0	1,3	1,3	2	1530	
Zeitschrift Hautkrankheiten	Nyt	0,1	0	1,9	2	1532	
				1320,1	1348		

Figur 1
Begyndelsen og slutningen af regnearket.



Figur 2

database, mens C, D og H er udfyldt manuelt. Kolonne H kan undværes, hvis hyldelængden er en meter.

Det er nødvendigt at udfylde celle E1 med et årstal, der er højere end værdien i D1. Hvilken værdi man bruger er underordnet, men man kan more sig med at gætte på det årstal, hvor alle hylder vil være fyldt. Hvis E1 lades tom, vil flere af formlerne melde fejl. Hvis man arbejder med en hyldelængde, der ikke er en meter, angives hyldelængden i celle H1, i nærværende tilfælde 0,98.

Man starter med sumformler til kolonnerne C2, D2, E2 og F2. Stil cursoren på celle C2 og skriv: =SUM(C3:Cx) hvor x er sidste rækkenummer (i mit tilfælde 367).

Tryk Return og stil cursoren på C2. Træk derefter formlen vandret igennem de øvrige felter og stands i F2. Man trækker ved at placere cursoren på nederste højre hjørne af cellen og holde venstre museknap nede, mens man trækker.

Kolonnebetegnelserne D, E og F ændres automatisk til de rigtige værdier i hver kolonne.

Herefter skrives i E3: =SC3*(E\$1-D\$1)+D3. Tryk Return og stil cursoren på E3. Træk formlen lodret ned gennem hele kolonnen.

Skriv i F3: =ROUNDUP(E3/H\$2;0). Tryk Return og stil cursoren på F3. Træk formlen lodret ned gennem hele kolonnen. Hvis hyldelængden er en meter, kan man i F3 nøjes med =ROUNDUP(E3;0).

Til sidst klargøres kolonne G: Skriv 1 i celle G3 (1-tallet angiver starthyldede no. 1). Skriv derefter i G4: =G3+F3

Tryk Return og stil cursoren på G4. Træk formlen lodret ned gennem hele kolonnen.

Hvornår er alt fyldt op?

Så kommer sidste operation. Vi har 1533 hylder med længden 0,98m, og vi skal nu på grundlag af disse tal samt summerne C2 og D2 beregne, hvor meget hver enkelt titel optager, når alle hylder er fyldt. Årstallet for, hvornår denne begivenhed indtræffer, vil, når regnearket er færdigt, fremgå af celle E1.

Excel indeholder et redskab, "Goal Seek", som løser denne opgave i et snuptag: Stil cursoren på celle F2, klik på "Tools", vælg "Goal Seek" i rullemenuen, og nederstående vindue fremkommer. Feltet "Set cell:" er allerede udfyldt automatisk, man skriver 1533 i "To value:", stiller cursoren i "By changing cell:" og klikker på celle E1. Herefter ser vinduet ud som vist på figur 2, og man klikker OK.

Man vil kunne se værdierne ændre sig i kolonnerne E, F, og G, og regnearket er nu klar til brug. Hvis der er konsistens i data i kolonne B, kan man lave en knap, der kan sortere titlerne efter opstilling. Klik på "Data", stil cursoren på "Filter" og vælg "AutoFilter". Det giver sorteringknapper i alle kolonner, men i vor sammenhæng er sortering kun interessant i forbindelse med kolonne B. Knappe kan fjernes igen på samme måde, som de blev dannet.

Hyldeplacering

Columbus-ægget i regnearket er kolonne G. Den er beregnet på grundlag af nuværende bestand plus individuel tilvækst pr. titel over det tidsforløb, der skal gå, før alle hylder er fyldt. Tilvæksten oprundes herefter til hele tal og opsummeres efterfølgende for hver enkelt række ned gennem hele kolonnen, men må ikke overskride 1533. De fremkomne tal angiver herefter nummeret på starthylden for hver titel.

I firmaet har vi en maskine, der kan trykke fortløbende nummererede etiketter. Efter at have fået fremstillet en rulle, nummereret fra 1-1533, kunne hylderne i det nye magasin nummereres. Til brug for flyttemændene udskrev vi lister, sorteret efter nuværende opstilling og hvor kolonnerne C, D, E, F og H var skjult, således at listerne var overskuelige. På samme måde havde vi, til brug i magasinet, udskrevet en fuld liste, der blev klippet ud i stykker, svarende til de enkelte reolgaders indhold, og som blev klæbet op på reolgavlne. Det var flyttemændene glade for, og det er vi selv og vore selvhjulpne lånere også.

Og jo, selvfølgelig har vi afsigelser, titelskifter og nye titler, som laver den sædvanlige ravage. Men formålet med regnearket var jo blot at få gennemført en flytning på basis af en professionel planlægning.

Tak til min gode kollega, c.ph. Steen Baggesen, for kyndig assistance med formlerne.

E-læring – en del af bibliotekernes servicetilbud

Af Anne Cathrine Trumpy

”E-læring – en del af bibliotekernes servicetilbud” er titlen på en temadag om e-læring og informationskompetence, der blev afholdt den 22. oktober på Danmarks Biblioteksskole.

Anne Cathrine Trumpy

Bibliotekar
Danmarks Veterinær- og Jordbrugsbibliotek
act@kvl.dk



Vi var cirka 20 deltagere, og Bo Hvass Pedersen og Niels Jørgen Blåbjerg fra Aalborg Universitetsbibliotek var tovholdere på denne temadag. Herhjemme har flere forskningsbiblioteker fået bevilget penge fra Danmarks Elektronisk Forskningsbibliotek (DEF)¹ til deres e-læringsprojekter, for eksempel SWIM-projektet². SWIM er forkortelsen for Streaming Webbased Information Modules. Projektet er et samarbejdsprojekt mellem AUB, Handelshøjskolens Bibliotek i Århus, Det Kongelige Bibliotek samt Roskilde Universitetsbibliotek.

På temadagen den 22. oktober blev vi præsenteret for fire forskellige e-læringsprogrammer hvor SWIM var det ene. SWIM var også på programmet på Frederiksberg Biblioteks temadag den 29. oktober. Det er disse temadage, som bruges som udgangspunkt for denne artikel.

Første gang jeg blev præsenteret for SWIM var i 2002³, og lige siden har jeg fulgt projektets udvikling med stor interesse. Siden 2002 har jeg deltaget i flere konferencer og temadage om SWIM og e-læring. Her har hovedvægten overvejende været på læringsteoretiske og tekniske problemstillinger. I modsætning til tidligere arrangementer om emnet har de to seneste temadage fokuseret på hvordan bibliotekerne selv kan komme i gang med e-læring og hvordan SWIM kan anvendes eller integreres i bibliotekernes brugerundervisning.

Hvad er e-læring?

Kært barn har mange navne. Centralt står ”e” og ”læring”, hvor ”e” er forkortelsen for elektronisk. Den elektroniske formidling kan for eksempel foregå via internet, multimediematerialer, streaming video, cd-rom, elektroniske konferencesystemer, e-mail m.m. Med ”læring” sættes fokus på at det er et lærende individ som er udgangspunktet. Læring er en kontinuerlig proces, der bygger på erfaring. E-læring kan indgå i flere forskellige undervisningsformer, afhængig af indhold og målgruppens behov.

På Biblioteksskolens temadag fik vi til opgave på grundlag af nedenstående fem spørgsmål at diskutere og vurdere fire e-læringsprogrammer, som foruden SWIM var TILT⁴, Skrivopgave.dk⁵ og ”På spil i kirken.”

Spørgsmål til e-læringsprogrammerne:

1. Hvem kan med fordel bruge programmet, og vil de synes om det?
2. Er der foretaget pædagogiske overvejelser i forbindelse med udviklingen af programmet?
3. Føler du dig aktiv eller passiv, når du bruger programmet?
4. Hvilke virkemidler er der anvendt?

5. Hvis I skulle lave noget anderledes, hvad skulle det være?

”På spil i kirken” adskiller sig noget fra de øvrige tre programmer, for eksempel med hensyn til målgruppe og medium. Spillet er bygget op omkring computerspil og er udviklet af Deadline Games⁶ på cd-rom. Det kan bruges i forbindelse med konfir-mationsforberedelse.

Det går for vidt at belyse hvert enkelt program her. E-læringsprogrammerne er taget med som eksempler og for at give inspiration hvis man overvejer selv at gå i gang. Spørgsmålene kan bruges som en slags rettesnor.

Bibkurs.dk

Temadagen den 29. oktober på Frederiksberg Bibliotek skulle markere åbningen af bibkurs.dk.

Frederiksberg Bibliotek har med økonomisk støtte fra Biblioteksstyrelsen udviklet bibkurs.dk⁷, et e-læringsprogram i informationssøgning rettet specielt mod lærere og elever i gymnasier og andre læreanstalter. Bibkurs kan også bruges af andre biblioteksbrugere og biblioteker, f.eks. fik vi demonstreret hvordan bibkurs kan bruges i forbindelse med søgning efter forfatter i bibliotek.dk.

SWIM

I forbindelse med SWIM⁸ fortalte Thomas Vibjerg Hansen hvordan AUB's undervi-

sere konkret anvender SWIM i deres undervisning. SWIM består af et interaktivt rollespil og fem informationsmoduler. De fem moduler skal uddybe og forklare de forskellige faser i rollespillet. Modulerne kan også anvendes uden at man spiller rollespillet igennem. SWIM udgør en væsentlig del af indholdet i informationsøgningen for de studerende på humaniora. Det er samtidigt med til at give undervisningen struktur. I et tre timers forløb spiller deltagerne først SWIM igennem. Det er en fordel, hvis de studerende er sammen tre og tre med gruppemedlemmer fra deres projektgruppe. I anden time undervises der i den informationsøgningstrategi, som kommer til udtryk i SWIM. Projektgruppernes problemformuleringer/emnebeskrivelser sættes i forhold til informationsøgningstrategien og relevante informationsressourcer for deres projekter. I tredje time identificeres gruppernes informationsbehov ud fra faseopdelingen (scenerne) i SWIM, og de vejledes i deres videre informationsøgning. Alt efter studiernes ønsker og behov lægges undervisningen på første, andet eller tredje semester.

Erfaringer fra Norge

Fra Norge havde Frederiksberg Bibliotek inviteret Morten Flate Paulsen, udviklingsleder ved NKI Fjernundervisning⁹ i Oslo. Morten Flate Paulsen har mange års erfaring med fjernundervisning, både nationalt og internationalt. På hans hjemmeside¹⁰ er der en omfattende oversigt over hans publikationer, projekter m.m.

I 2001 udgav han bogen *Nettbasert utdanning: erfaringer og visjoner* på Gyldendal forlag. Bogen er også kommet i en dansk udgave. I efteråret 2003 udgiver han bogen *Online Education and Learning Management systems, Global E-learning in a Scandinavian perspective*¹¹. Med udgangspunkt i denne bog fortalte han om e-læring nu og i fremtiden¹².

NKI Fjernundervisning deltager sammen med Ericsson i EU-projektet "From e-learning to m-learning"¹³.

Desuden har NKI Fjernundervisning og Danmarks Pædagogiske Universitet indgået et samarbejde omkring to eksisterende studier: NKI's Specialization Program in International Online Education (SPICE)¹⁴ og DPU's masteruddannelse i pædagogisk IT¹⁵. Formålet med samarbejdet er at lave et bedre og mere fleksibelt studium, som rekrutterer flere studerende inden for et større skandinavisk fagområde.

Hvorfor e-læring?

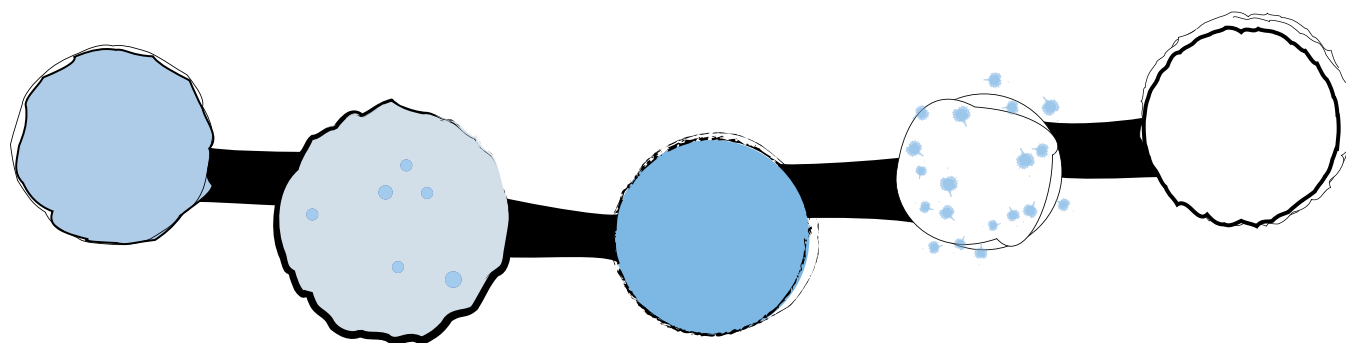
Vi lever i dag i et informations- eller vidensamfund hvor den vigtigste ressource er befolkningens kompetence. For uddannelsesinstitutionerne er produktionen af informationskompetente kandidater en vigtig konkurrenceparameter i kampen om at opnå høj anseelse som uddannelsessted. Som forskningsbibliotek skal vi understøtte forskning og undervisning ved vores moderinstitution.

Flate Paulsen fremhævede i sit oplæg nogle af Internettets fordele, for eksempel muligheder for samarbejdslearning uafhængig af tid og sted, muligheder for refleksion og ekstra tid til formulering af spørgsmål og kommentarer. E-læring er hverken ensbetydende med bedre kvalitet i undervisningen eller er mindre ressourcekrævende. E-læring er en meget fleksibel undervisningsform. I forhold til tilstedeværelsesundervisningen skal der i e-læring i endnu større grad tages hensyn til målgruppe, fagligt niveau, formidlingsform og pædagogisk metode. Personligt mener jeg, at e-læring ikke er et enten-eller men snarere et både-og. Fra mit ståsted er udfordringen nu at komme på banen med hvad vi vil – skal vi tage eksisterende e-læringsprogrammer i anvendelse? eller skal vi alene eller i samarbejde med andre udvikle egne e-læringsprogrammer?

Noter

- 1 www.deff.dk
- 2 www.aub.auc.dk/portal/js_pane/forside/article/128
- 3 Trumpy, Anne Cathrine: Hvilken forskel kan IT skabe i forhold til læring? I: Mosaik, 2002, 10, s.19.
- 4 <http://tilt.lib.utsystem.edu>
- 5 <http://skrivopgave.dk>
- 6 www.deadline.dk
- 7 www.bibkurs.dk. Se også flere artikler i Biblioteksekspressen, 2003, 15, s. 457-462.
- 8 www.swiminfo.dk
- 9 www.nki.no
- 10 <http://home.nettskolen.nki.no/~morten/>
- 11 www.studymentor.com
- 12 <http://home.nettskolen.nki.no/~morten/pp/Frederiksberg.ppt>
- 13 <http://learning.ericsson.net/leonardo/index.html>
- 14 www.nki.no/in_english.xsql?menyID=45
- 15 http://w0.dpu.dk/481.asp?page_id=481

E-læring er en meget fleksibel undervisningsform



Outcome og performance measurement i forskningsbibliotekerne

Internatmøde på Klarskovgaard, Korsør,

26. – 27. februar 2004

Arrangeret af Danmarks Forskningsbiblioteksforening

Forskningsbibliotekerne er en væsentlig forudsætning for både forskning og undervisning ved de danske forsknings- og uddannelsesinstitutioner. Og de har en lang tradition for at yde tjenester af høj kvalitet med lave omkostninger. Det er i hvert fald bibliotekernes egen opfattelse. Men hvordan dokumenterer bibliotekerne bedst muligt deres indsats over for andre? Det er et voksende krav fra omgivelserne at der foreligger målinger af den indsats som institutioner yder, bl.a. som grundlag for bevillinger.

PROGRAM – torsdag d. 26. februar

Session: Keynote speeches

Chair: Claus Vesterager Pedersen

- 10.00 **Velkomst** v. DF's formand Niels-Henrik Gylstorff
- 10.15 **Behovet for målinger for vurdering af forskningsbibliotekernes indsats**
Gustav Jeppesen, partner, Deloitte
- 11.15 **Measuring the effectiveness of library work and its contribution to the overall succes of the university**
Dr. Roswitha Poll, Direktorin,
Universitäts- und Landesbibliothek Münster
- 12.15 **Frokost**

Session: Værktøjer I

Chair: Adrian Price

- 13.15 **Balanced Scorecard**
Karl Krarup, overbibliotekar, Det Kongelige Bibliotek
- 14.00 **Brugerundersøgelser**
Filip Kruse, forskningsbibliotekar, Statsbiblioteket
- 14.45 **Webstatistik**
Kasper Løvschall, udviklingskonsulent,
Aalborg Universitetsbibliotek
- 15.30 **Kaffepause**

Session: Værktøjer II

Chair: Thøger Kristensen

- 16.00 **LibQual**
Lars Lund-Thomsen, forskningsbibliotekar,
Handelshøjskolens Bibliotek i Århus
- 16.45 **Resultatkontrakter og omkostningsbestemt regnskab**
Tine Jørgensen, controller, Statsbiblioteket
Svend Larsen, direktør, Statsbiblioteket
- 19.00 **Middag**

DF vil gennem en række oplæg og efterfølgende diskussioner forsøge at styrke forskningsbibliotekernes bevidsthed om nødvendigheden af at dokumentere indsatsen gennem målinger. Der er en lang række mulige værktøjer der kan anvendes hertil, men hvad er bedst – og hvad kan resultaterne bruges til?

PROGRAM – fredag d. 27 februar

Session: Perspektivering

Chair: Niels-Henrik Gylstorff

- 9.00 **Måling af effekter på bedre forskning og uddannelse gennem bibliotekernes indsats**
Palle Rasmussen, professor,
instituttleder ved Institut for Læring, Aalborg Universitet
- 10.00 **Tal eller handling der tæller?**
Tove Bang, overbibliotekar,
Handelshøjskolens Bibliotek, Århus
- 10.45 **Kaffepause**
- 11.15 **Hvordan legitimeres universitetsbibliotekernes virksomhed og budget?**
Søren Hartz, universitetsdirektør,
Den Kongelige Veterinær- og Landbohøjskole
- 12.00 **Diskussion**
- 13.00 **Frokost og afrejse**

Ret til justeringer i programmet forbeholdes

.....
.....
.....
.....



Pris: 3000 kr. for medlemmer af DF.

Andre: 3300 kr.

Tilmelding og opdateret program på DF's hjemmeside:

www.dfd.dk/arr.shtml

Tilmeldingsfrist: Mandag den 2. februar

MØDEKALENDER ▶

JANUAR	15.	Odense	Seminar om IT-sikkerhed i biblioteksperspektiv Arrangeret af Bibliotekslederforeningen, Danmarks Forskningsbiblioteksforening og Dansk BiblioteksCenter. Yderligere oplysninger: www.dbc.dk
	20.	Odense	Informationskompetence – mål og læring Temadag arrangeret af DF's Forum for Brugeruddannelse. Se annoncering i DF Revy 2003:7, s. 208.
	22.	Odense	Et valg er et valg er et valg – eller er det? Temadag om materialevalget. Arrangeret af DF's Forum for Registrering og BF's faggruppe FABITA. Se annoncering i DF Revy 2003:8, s. 242 og Bibliotekspressen 2003:19.
FEBRUAR	26. – 27.	Korsør	DF internatmøde. Tema: Outcome og performance measurement i forskningsbibliotekerne Se annoncering på side 30.
MARTS	09. – 10.	Korsør	Første Konference om Informationsarkitektur Arrangeret af DF's Forum for Informationsarkitektur og BF's Faggruppe for Edb & IT. Se annoncering i DF Revy 2003:7, s. 209.
	15. – 19.	Venedig og Bolzano	11. Seminar LIBER Architecture Group Tema: The Renaissance of the Library – Adaptable Library Buildings Yderligere oplysninger: www.zhbluzern.ch/LIBER-LAG/default.htm .
APRIL	26. – 28.	Lund	2nd Nordic Conference on Scholarly Communication Theme: Towards a new publishing environment Yderligere oplysninger: http://www.lub.lu.se/hcsc2004 .
MAJ	25.	Odense	Forum for Fjernlån afholder majmøde. Foreløbigt emne: Dokumentlevering
JUNI	07. – 08.	Reykjavik	At skabe organisationer med mennesker i centrum NVBF's forårskonference. Yderligere oplysninger: www.bokis.is/nvbf2004/ .
JUNI/JULI	28. – 02.	Torshavn	Nordisk sommerskole arrangeret af NORDINFOLit og Færøernes Landsbibliotek. Yderligere oplysninger: www.flb.fo/sommerskole
	29. – 02.	Skt. Petersborg	LIBER 33rd Annual General Conference Tema: Integrating Europe! New Partnerships Across Old Borders Yderligere oplysninger: www.kb.dk/liber .
AUGUST	22. – 27.	Buenos Aires Argentina	70th IFLA General Conference and Council Tema: Libraries: Tools for Education and Development Yderligere oplysninger: www.ifla.org .
SEPTEMBER	01.– 03.	Aalborg	12. NORD I&D konference Temaer: Vidensorganisation, videndeling, læring, virksomhedsinformation Yderligere oplysninger: www2.db.dk/NIOD/ .
	09. – 10.	Roskilde	DF's 27. årsmøde

Fra Baglinjen

Kan det betale sig?

Er der sket nogen form for nytænkning med hensyn til udvikling af medarbejdere og ledere i de ti år, hvor der er blevet satset voldsomt mange penge på sagen?

Ved en tilfældighed faldt jeg for nylig over et ti år gammelt nummer af dette blad. Naturligvis måtte jeg se, hvad der stod: Organisationskulturen i bibliotekerne, Kvalitative krav til ledelsen, Kvalitative krav til medarbejderne, Forandringer, faglige identiteter og forskningsbiblioteker, Evaluering af biblioteksservice – sådan lød overskrifterne. Det kunne have været et helt aktuelt nummer.

Kompetenceudvikling var (hvis ikke vi kan huske det, så dokumenteres det altså her) allerede i begyndelsen af 1990'erne et varmt emne, uanset om det drejede sig om efter- og videreuddannelse af ledere eller menige medarbejdere. Tiden bar præg af nogle af de samme tendenser, som vi aktuelt står i på bibliotekerne: store teknologiske omvæltninger, stigende arbejdspress samt nedskæringer i såvel drifts- som lønkonti. Det ligner permanente forhold.

Lidt er der dog sket: I dag kan man ikke snakke om sin arbejdsplads uden også at skulle redegøre for efteruddannelsespolitik og kompetenceudviklingsstrategi. De fleste biblioteker med respekt for sig selv har udarbejdet planer for medarbejderudvikling, fører udviklingssamtaler, og nogle har sågar lavet videnregnskaber og dokumenteret status og fremtidigt behov. Det er helt fint. På papiret er vi altså kommet lidt længere. Indholdsmæssigt er det mere tvivlsomt.

Aldrig har der været talt så meget om læring, uddannelse og kompetence. Nu er det ikke længere et spørgsmål om velvilje og fremsynethed hos enkelte ledere. Det er blevet et krav i forbindelse med overenskomstforhandlinger og et vigtigt element i sikringen af rettigheder i ansættelsesforholdene på arbejdsmarkedet. Også det er helt fint.

Alligevel sidder jeg med en underlig smag i munden. Der er ikke noget galt med principperne, men måske er der noget galt med den måde, som vi alle – såvel ledere som medarbejdere – agerer på? Er der sket nogen form for nytænkning med hensyn til udvikling af medarbejdere og ledere i de ti år, hvor der er blevet satset voldsomt mange penge på sagen?

Jo, fokus er blevet vendt mere mod ”de bløde” egenskaber. Vi taler ikke længere så meget om ”hard core” bibliotekskendskab (bibliotekskundskab) – den er underforstået nu om dage (måske fordi vi har opgivet at lære mere af den slags) – men mere om engagement, fleksibilitet, kommunikation, ansvarsfølelse, og hvad vi ellers kan finde på af mere personlighedsorienteret karakter. Empati på arbejdspladsen er nærmest blevet et mantra. Fordi det ganske simpelt er blevet nødvendigt at tage alle mulige hensyn til hinanden, når vi ikke kan nå de resultater, som er nødvendige for at opfylde de (måske ikke

urimelige?) krav til effektivitet og kvalitet, som omgivelserne og vi selv efterhånden stiller.

Kan vi lave om på os selv? Når fokus til stadighed er så meget på kompetenceudvikling, er det ganske simpelt fordi vi har stillet os selv en umulig opgave. Vi vil/skal ikke længere bare lære noget om vores arbejde. Vi vil/skal lære noget om hinanden, og vi vil lære at lave om på hinanden. En klog biblioteksleder mente for nogle år siden (også den gang presset af behovet for at få medarbejderne til at tænke mere kreativt eller løbe hurtigere), at vi var i tider, hvor det drejede sig om udvikling eller afvikling. Det er stadig gældende. Imidlertid skal udviklingen også fremvise resultater. Forandring kommer indefra – ikke udefra! Det er således ikke altid nok med viljen. Hvor længe skal vi vente på, at en kollega tager ansvar? Hvor lang tid tager det, før en kollega bliver ændringsparat?

Kompetenceudvikling er med god grund sat meget højt på dagsordenen i bibliotekernes virksomhed i dag, men som med så meget andet kan det være fristende at afmåle ressourcerne efter virkningen. Ind imellem kræves der stor tålmodighed.

Godt Nytår – og god arbejdslyst!

Claus Vesterager Pedersen
Planlægningschef
Roskilde Universitetsbibliotek