



av
Ola
Gustafsson
Norrköpings
Stadsbibliotek

Anteckningar från biblioteket i Middelkerke

Middelkerke. En liten välmående badort strax söder om Oostende vid den belgiska nordsjökusten. Sjutusen invånare, majoriteten välbeställda pensionärer som fördriver dagarna med att handla delikatesser och spela kort på något ölcafé. Atlantvallen löper längs strandpromenaden och påminner om ett våldsamt förflutet. Också idag är Middelkerke föremål för invasion. Fast fredligare. Under sommarmånaderna tiodubblas antalet invånare. Engelsmän, tyskar och belgare i skön förening på stranden om dagen och casinot om natten.

En del av dem letar sig fram till biblioteket. Det är inte så svårt – allt ligger i centrum; tja, Middelkerke är bara ett centrum. Och det gör de rätt i. För det är ett fint bibliotek. Det bör det vara eftersom det sköts av en van Troostenberghe. Jag får intrycket att servicen på orten sedan generationer skötts av den släkten. Nu är brorsan arkitekt och ritar husen, syrran kombinerar skomakeri med souvenirshop och Edwin själv är stadens bibliotekarie. Det är honom vi besöker.



Edwin van Troostenberghe

Varför? Åh, det är rena propagandastoryn för internationellt utbyte. Under ett vänortsutbyte i vintras sammanföll vårt besök i Riga med en belgisk biblioteksdelegations inom ett EU-projekt. Eftersom vi hade likartat program och bodde på samma hotell kom vi förstås att prata en del. Det visade sig att en av delegaterna var där för att presentera ett helt nytt sätt att ordna bibliotekets samlingar utifrån principer om lättillgänglighet och begriplighet.

Säg den svenske bibliotekarie som inte suckat över SAB-systemets tillämpning. Men säg också den bibliotekarie som kommit på något bättre. Uppenbarligen var förhållandena desamma i Belgien, men nu hade någon gjort något. Så mycket begrep jag. Eftersom jag tidigare intresserat mig för frågan (se t ex BBL 2000: 10) infann sig tanken på ett besök. Välkomna var vi – anytime, som Edwin van Troostenberghe, chefen för Middelkerke bibliotek, skrev i ett e-brev. Så när Svensk Biblioteks förening mycket generöst beviljade ett resestipendium åkte vi, jag och min handgångne man, datateknikern, för några dagars förkovran i början av juni.

Ett fint bibliotek, som sagt. Nybyggt, med alla den sortens elektroniska faciliteter som kan förväntas i ett intelligent hus. Väl inne dras blicken mot den närmast svävande etagevåningen där

dryga sextusen CD och DVD samsas med en handfull bokningsbara internet-datorer. Och – visst, de har samma bokningssystem som många svenska bibliotek. Noterbart också det särskilda rummet för serier – Belgien är inte för inte de tecknade seriernas hemland – med sina tiotusen album; alla långtifrån rumsrena.



Samlade informationstjänster

Allt nog, vi hade åkt dit för klassificeringen och mötte – ett helt nytt koncept. Ja, för en gångs skull kan man verkligen tala om ett koncept. Utifrån en väl genomtänkt teoretisk grund har man implementerat tankarna i det faktiska biblioteket och ordnat samlingarna utifrån vad man kallar ett frågeorienterat bibliotek.

Utgångspunkten var det gällande klassifikationssystemet. I Belgien har man en adapterad, ursprungligen holländsk, version av UDK kallad ZIZO. Edwin gillade aldrig systemet, av det enkla och lätt igenkännbara skälet att det var svårt för folk att hitta. Men hur göra något bättre? Jo, genom att vända upp och ned på det förhandenvarande. I stället

för att anpassa låntagare och frågor efter ett i grunden vetenskapligt system tänkte han tvärtom och lät ordna sina medier och källor efter låntagarens frågor. Genialt, i all sin enkelhet, såsom all genialitet.

Mera högtidligt kan det formuleras: ”Ett fundamentalt nytt koncept rörande informationsförmedling i folkbibliotek består i att närma sig låntagaren utifrån den kontext dennes fråga ingår i. Om bibliotekarien känner till kontexten kan han lotsa låntagaren mera adekvat till de rätta informationskällorna. Därför görs översikter över kontexter, de faktiska frågetyperna, källorna och informationsförmedlarna, sökstrategier utarbetas och inriktningar som kan följas när man möter de vanligaste frågorna.” Citatet sammanfattar en av totalt fyra artiklar Edwin skrev förra året i *Bibliothek & Archiefgids* (2003:1-3, 5), Flanderns motsvarighet till BBL, om sin innovation.

Utgångspunkten för hela konceptet är konstaterandet att folk har frågor som de söker sig till biblioteket för att få svar på. Det är axiomet för teorin om ett frågeorienterat bibliotek för att möta ett informationsbehov, en teori som bygger på fem principer:

1. En fråga ställs alltid i ett sammanhang. Med ett särskilt syfte. Inget är förutsättningslöst. Jämför den hermeneutiska ståndpunkten att man alltid ser något som något.
2. Folk har samma frågor överallt. Antalet frågeställningar är begränsat.
3. Folkbiblioteket är inte de enda som har svaren. Att kunna hänvisa vidare till korrekt instans är lika viktigt.

4. Ett bra informationsarbete startar med att formulera frågan. Vad vi skulle säga vikten av referensintervju.
5. Alla typer av informationstjänster ska tas med i beräkningen av sammanhangsskapande. Olika typer av källor beroende på frågans art – text, nätet eller hänvisning.



Det digitala biblioteket

Dessa principer tillämpas därefter genom att utarbeta och utveckla frågeorienterade instrument, att formulera eller identifiera de man kallar kontexter, frågetyper, informationskällor, organisationer och informationsrutiner. De fyra viktigaste instrumenten är:

1: Hyllsystem och presentation. Som i sin tur kan struktureras i ett antal teser:

- Traditionella klassifikationssystem bygger på vetenskaplighet som inte fungerar på folkbibliotek. Det finns exempelvis ingen anledning att ett flertal signum för Bibeln. “Glöm strukturerna och lyssna på besökarnas frågor. Låt inte vetenskapen styra ämnet”, sade Edwin.
- Ingångar till materialet görs bara över använda frågeställningar, inte med ambitionen att täcka alla potentiella frågor. Nya ingångar skapas vid behov.
- Använd enkla och vardagliga begrepp, lätt insedda och begripliga, t ex väder i stället för meteorologi eller stenar i stället för geologi. Folk är inte dummare än att de fattar eventuella inskränkningar i begreppet.
- Använd omedelbara, konkreta kategorier, där den lägsta, basala nivån är den viktigaste.
- För ihop alla informationstjänster som finns inom ämnet.
- Problem: Tryckta media kan bara finnas på en plats.

2: Informationsdisken

- Uppmuntra folk att fråga. Exempelvis genom aktivt agerande.
- Ta sig tid att förstå sammanhanget och visa på möjligheterna.
- I jämförelse är svenska biblioteks referensservice väl utvecklad.

3: Katalogen

- Viktigt att hjälpa kunden, som ofta har problem med att hitta och använda rätta ämnesord, att formulera frågorna.
- Outputen är de relevanta svaren.
- Katalogen är viktig, men inte så viktig att den tillåts bli det viktigaste instrumentet – det är mediernas organisering.

4: Det digitala biblioteket

- Som katalogen men ett större urval av tjänster och källor.

Med hjälp av dessa instrument utarbetade från principerna arbetar man mycket med frågeorienterade guider till informationskällor utifrån begrepp som startar i det allmänna och blir allt konkretare. Ett tiotal huvudområden delas upp i domäner, i sin tur uppdelade



Rum i rum

i kontexter som specificeras i frågetyper, allt enligt idén om ett logiskt, intuitivt och vardagligt flöde.

Systemet ska alltså fungera så att låntagaren väljer domän, kontext och frågetyp och genom frågans karaktär lotsas till olika typer av informationer. Vid sidan av de faktiska tryckta källorna finns onlinereferenser till det egna beståndet eller andra biblioteks, till databaser eller andra nätbaserade tjänster och till relevanta instanser. Så kan exempelvis juridisk hjälp bestå genom handböcker och kommentater, lagar och avtal på nätet, lista över traktens jurister eller myndigheter som ansvarar för ämnet.

Ett annat exempel under huvudämnet

Människan kan tydliggöra flödet:

Domän	Kontext	Frågetyp
Föräldrar och barn	Mitt barn har ADHD	Vad är ADHD? Var får jag hjälp? Hur hanterar jag problemet?

Outputen för t ex frågetypen kan i sin tur beskrivas i likartat flöde:

Frågetyp	Källtyp	Var hitta?
Var får jag hjälp?	Lista på organisationer	Internetlänkar

Det där var teorin, skrivbordsprodukten. Det intressanta är ju att Edwin i Middelkerke också omsatt den i praxis på sitt bibliotek. Hur bar han sig åt? Jo, först kan man konstatera att rådande klassifikationssystem och nationella kataloger ingalunda står i motsättning till omdaningar – så bestämmande är de faktiskt inte att man inte kan samtidigt kan behålla dem och ändå ordna sina medier radikalt annorlunda.

Nyordningen började med att olika ämnen plockades ut, och passande begrepp identifierades. Man startade med barnlitteraturen som är mer hanterbar. Orden för ämnena är de som låntagarna använder när de frågar. Såväl tänkandet som genomförandet är oerhört praktiskt inriktat. Så ska det t ex bara vara en hylla per ämne. Vari alla aspekter på ett ämne samlas. Om frågan gäller att köpa bil ska det finnas tester, fakta, lagar och procedurer, listor över försäljare och priser. Gäller det döden finns allt från sorgearbete till begravningsprocedurer samlat på samma hylla.

