

FÖRETAGSBIBLIOTEK I FÖRVANDLING

Företagsbibliotekens tjänster i informationsåldern

Hanna Holmedal

Examensarbete (20 poäng) för magisterexamen i Biblioteks- och informationsvetenskap vid Lunds universitet.

Handledare: Göran Widebäck

BIVILs skriftserie 2002:16

ISSN 1401-2375

© Lunds universitet. Biblioteks- och informationsvetenskap 2002

Abstract

A company library can only exist if it contributes to a positive result for the company. As end-users are beginning to perform searches on the Internet and have access to databases and electronic documents via their desktops it becomes important for company librarians to thoroughly think through what services should be offered to the users so that the library still contributes to the company's profit.

The aim of this dissertation was to try to define the services that the company library offers its users having in mind the changes that have taken place concerning the availability of information. I also wanted to explore whether the librarians had the necessary competence to perform the services offered.

Six information specialists were interviewed to give their view on the services their libraries offered. The interviewees were chosen for leading progressive company libraries where they had already thought about what services should be offered and why. Two end-users were also interviewed.

The result shows that there are three discernible directions for the services of the company library. One direction is doing work which will facilitate for the end-user to perform his or her searches such as designing the intranet and educate users in information retrieval. The second direction concerns rather the opposite. Instead of taking a step back the information specialists work actively with providing information to the users, giving it to them even before they have been asking for it. The third direction is about working with the users in teams or on special projects.

There is a possibility that the company library thus can become a more active partner in the overall strategic information management. However, to be able to do this it is important that the value of the company library is understood in the organization. From the point of view of the company it is no end in itself to have a library.

Jag vill särskilt tacka de personer som tagit sig tid för att medverka i intervjuerna. Tack också till min handledare Göran Widebäck som stöttat mig under arbetets gång och sett till att jag hållt mig på rätt spår.

Uppsatsen har genomförts med stöd från BIBSAM.

Lund februari 2002

Hanna Holmedal

| | |
|---|-----------|
| <u>1 INTRODUKTION</u> | 5 |
| <u>1.1 INLEDNING</u> | 5 |
| <u>1.2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR</u> | 6 |
| <u>1.3 DEFINITIONER</u> | 6 |
| <u>2 METOD OCH AVGRÄNSNINGAR</u> | 7 |
| <u>3 LITTERATURSTUDIE</u> | 9 |
| <u>3.1 FÖRETAGSBIBLIOTEKENS FÖRUTSÄTTNINGAR</u> | 9 |
| <u>3.2 KNOWLEDGE MANGAGEMENT</u> | 10 |
| <u>3.3 INFORMATIONSSÖKNING</u> | 12 |
| <u>3.4 OMVÄRLDSBEVAKNING</u> | 18 |
| <u>3.5 STRUKTURERA INFORMATION</u> | 21 |
| <u>3.6 TRADITIONELLA ARBETSUPPGIFTER</u> | 22 |
| <u>3.7 TEAMARBETE</u> | 23 |
| <u>3.8 SAMMANFATTNING</u> | 25 |
| <u>4 INTERVJUSTUDIE</u> | 27 |
| <u>4.1 BIBLIOTEKEN</u> | 27 |
| <u>4.2 INFORMATIONSSPECIALISTERNA</u> | 27 |
| <u>4.2.2 Informationssökning</u> | 27 |
| <u>4.2.2 Knowledge management</u> | 30 |
| <u>4.2.3 Omvärldsbevakning</u> | 30 |
| <u>4.2.4 Strukturera information</u> | 31 |
| <u>4.2.5 Traditionella arbetsuppgifter</u> | 32 |
| <u>4.2.6 Teamarbete</u> | 33 |
| <u>4.2.7 Ämnesbakgrund</u> | 33 |
| <u>4.2.8 Framtiden</u> | 34 |
| <u>4.3 ANVÄNDARNA</u> | 34 |
| <u>4.4 SAMMANFATTNING</u> | 35 |
| <u>5 ANALYS OCH SLUTSATSER</u> | 37 |
| <u>5.1 FRÅN HANTVERKARE TILL ARKITEKT</u> | 37 |
| <u>5.2 AKTIVT ARBETE GENTEMOT ANVÄNDARNA</u> | 40 |
| <u>5.3 TEAMARBETE</u> | 41 |
| <u>5.4 FYSISKA ELLER ELEKTRONISKA SAMLINGAR</u> | 42 |
| <u>5.5 ATTITYD TILL ARBETET</u> | 42 |
| <u>5.6 FÖRETAGSBIBLIOTEKETS ROLL I ORGANISATIONEN</u> | 43 |
| <u>6 LITTERATURFÖRTECKNING</u> | 45 |

1 Introduktion

1.1 Inledning

Traditionellt har personal på företagsbibliotek sysslat med att underhålla samlingar och att söka information åt bibliotekets användare. I takt med att allt mer information blir tillgänglig i elektronisk form, Internet gör mer information åtkomlig för alla, och betaldatabaserna i högre grad än tidigare riktar sig mot slutanvändare behöver företagsbiblioteken ompröva sina arbetsuppgifter. Förändringen är inget som har skett över en natt, utan personal på företagsbibliotek har redan, i högre eller lägre grad, ändrat utbudet av de tjänster som erbjuds till organisationens anställda. Ett tecken på detta är till exempel det namnbyte som skett på många ställen. Få företagsbibliotek heter idag bibliotek. Till den här uppsatsen har jag intervjuat personer som jobbat på ”business intelligence” och ”technology intelligence” men också på ”information science, library and archives” där man är på väg mot ett nytt namn men ändå inte helt lämnat ordet bibliotek.

Björn Tell (1990), före detta överbibliotekarie vid Lunds universitetsbibliotek, talar om framtidens bibliotek som informationsorienterade istället för bokorienterade och det kan tänkas att det är det som speglar sig i företagsbibliotekens namnbyte. Det finns också de forskare som talar om ett paradigmskifte från bokparadigmet till det digitala paradigmet. Robert C. Berring (1995) är en av dem och han anser i en artikel med namnet ”Future Librarians” att det finns ett minskat behov av att ha ett fysiskt bibliotek när de källor användarna behöver finns tillgängliga via datorn.

En annan faktor som också ligger bakom företagsbibliotekens förändrade verksamhetsinriktning är slutanvändarnas ökade datorvana. I och med att datorer och elektroniska källor blir vanligare blir också slutanvändarna mer kompetenta och framförallt mer rutinerade datoranvändare. Att de då också har direkt tillgång till olika informationskällor gör att det blir lättare för dem att själva tillgodose sina informationsbehov, även om det kanske inte blir lika bra som om någon informationsspecialist skulle göra det.

Frågan är då om det behövs företagsbibliotek överhuvudtaget när användarna kan göra så mycket själva. Vad ska egentligen bibliotekarierna göra när det inte längre finns ett behov av någon som tar hand böckerna? ”Företagsbibliotekets uppgift är att vara en kameleont som ändrar sig efter vad behoven är på företaget”, säger Lise-Lotte Lindskog som har intervjuats för den här uppsatsen. Hon menar alltså att det för företagsbibliotekens del handlar om att kunna anpassa sig och veta vad man ska göra för att fortfarande kunna tillgodose användarnas informationsbehov.

Företagsbibliotek har bara existensberättigande om de på något sätt kan bidra till moderorganisationens framgång. Detta betonas både i litteraturen och i de intervjuer som gjorts till den här uppsatsen. Därför är det också viktigt att bibliotekarierna i företaget faktiskt vet vad de gör och varför, eftersom det är just detta som avgör deras fortsatta existens.

Att definiera vad företagsbibliotekarierna gör handlar dock inte bara om att räkna upp ett antal arbetsuppgifter. Uppgiften är att försöka se om det faktiskt går att definiera tjänsterna – om det finns möjlighet att diversifiera och särskilja dem så att det också går att bestämma vilka tjänster man bör satsa på och vilka man bör lägga åt sidan eller låta någon annan ta hand om.

När man diskuterar de tjänster som företagsbiblioteken erbjuder är det också viktigt att resonera kring vilka kunskaper företagsbibliotekarierna har. Det är intressant att veta vilka kunskaper som krävs för att motivera deras fortsatta existens samt om dessa kunskaper går att omsätta i tjänster som är av värde för företaget. Man behöver veta hur bibliotekariernas informationskompetens ska utnyttjas på bästa sätt.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med uppsatsen blir därför att försöka definiera de tjänster som företagsbiblioteken erbjuder sina användare mot bakgrund av de förändringar som skett när det gäller informationens tillgänglighet och form.

Följande frågor ska försöka besvaras:

Går företagsbibliotekets tjänster att definiera (eller är de för diffusa)?

Vilka är i så fall dessa tjänster?

Svarar bibliotekariernas kompetens mot de tjänster som erbjuds?

1.3 Definitioner

För att undvika missförstånd är det på sin plats att här definiera vissa av de begrepp som kommer att användas i uppsatsen. Det är som sagt inte så många företagsbibliotek som fortfarande kallas för bibliotek. Jag har dock valt att genomgående använda just ordet företagsbibliotek eftersom det i övrigt inte finns något enhetligt begrepp och även om det inte nödvändigtvis finns en boksamling sysslar man ändå med en typ av biblioteksverksamhet.

Personalen i ett företagsbibliotek behöver inte vara utbildade bibliotekarier. Jag kommer dock omväxlande att skriva informationsspecialister och bibliotekarier av det enda skälet att undvika upprepningar för att texten ska flyta bättre.

De som använder biblioteket, det vill säga företagets anställda, kallar jag för användare eller slutanvändare. På en del ställen i litteraturgenomgången och hos några av respondenterna används begreppet kund i samma betydelse som användare.

En intermediär är i det här fallet en person som finns mellan den efterfrågade informationen och den som vill ha informationen. Alltså en bibliotekarie som till exempel utför en informationssökning åt en användare.

I huvudsak erbjuder företagsbiblioteket sina användare tjänster. Vissa produkter finns visserligen att tillgå som till exempel tidskriftsartiklar, men tjänsterna utgör huvuddelen av verksamheten och det är också dessa som den här uppsatsen kommer att koncentrera sig på. En tjänst utmärks av att den är immateriell – den går inte att ta på som en produkt. Följaktligen går den inte heller att lämna tillbaka om kunden är missnöjd.

Med kompetens avses de kunskaper och färdigheter en person besitter, liksom förmågan att kunna använda dessa.

2 Metod och avgränsningar

Uppsatsen bygger på litteraturstudier i kombination med expertintervjuer. Litteraturen har dels använts som teoretisk bakgrund men också för att till viss del komplettera de intervjuer jag gjort med erfarenheter från andra företagsbibliotek. En närmare presentation av litteraturen och de författare som använts ges i kapitel tre.

Eftersom syftet med uppsatsen är att definiera företagsbibliotekens tjänster men också att diskutera de problem och möjligheter dessa tjänster rymmer har jag bedömt att det varit mer givande att diskutera dessa fenomen med ett fåtal experter vid intervjuer än att använda en kvantitativ metod. Det finns då möjlighet att få mer uttömmande svar än vad till exempel en enkät skulle ge och man har också en chans att resonera kring olika orsaker till varför det ser ut som det gör.

Jag har gjort intervjuer med chefer på företagsbibliotek eller motsvarande funktion, det vill säga med informationsspecialister, samt med två användare. När det gäller de informationsspecialister jag intervjuat har målet varit att hitta personer som redan har funderat över vilka tjänster som ska utföras och erbjudas användarna och som leder en framåtsträvande verksamhet. En person kände jag sedan tidigare och övriga har jag fått på rekommendation från personer som arbetar i branschen. Syftet med intervjuerna har inte varit att få en representativ bild av verksamheten vid Sveriges företagsbibliotek. Istället har målet varit att få idéer och exempel på hur företagsbibliotekens verksamhet faktiskt kan definieras. Det har därför varit av stor betydelse att få intervjupersoner som aktivt tänkt över den frågan och min uppfattning är att det faktiskt var sådana personer jag intervjuade.

De två användare som är intervjuade har bibliotekarierna på respektive företag valt ut. Önskemålet var att få intervju en krävande användare som utnyttjar bibliotekets tjänster och som därför kan tänkas veta vad han eller hon vill få ut av biblioteket. I och med att det var de intervjuade informationsspecialisterna som förmedlade kontakten finns naturligtvis en risk att jag inte fick intervju de mest representativa användarna av bibliotekens tjänster. Å andra sidan var målet med användarintervjuerna att få en kompletterande bild av hur biblioteksverksamheten uppfattas av någon som utnyttjar den och jag tror därför inte att urvalsförfarandet har påverkat resultatet på ett negativt sätt.

Intervjuerna utfördes med stöd av en intervjuplan (se bilaga ett och två) och spelades i alla fall utom ett in på band. Planen användes mest som ett stöd för minnet så att jag inte skulle glömma ta upp vissa aspekter. I de flesta fall tog dock respondenterna själva upp de olika aspekterna och utvecklade dem. Vid den intervju som inte bandades (Dohnfors) fördes noggranna anteckningar och respondenten hade själv förberett visst anteckningsmaterial. Respondenterna fick innan intervjun reda på att den skulle handla om företagsbibliotekens tjänster. Förutom ett fåtal faktafrågor var frågorna oförberedda för intervjupersonerna. Intervjuerna genomfördes på respondenternas arbetsplats och tog en till två timmar. I ett fall (Saab) intervjuades två personer samtidigt.

Vilka tjänster som ett bibliotek kan och ska erbjuda är inte nödvändigtvis något som gäller särskilt för företagsbibliotek. Alla bibliotek, folkbibliotek såväl som högskole- och företagsbibliotek, påverkas av den ökade mängden och användningen av elektronisk information. Likaså behöver alla bibliotekarier, oavsett var man arbetar, i tider av besparingar vara säkra på varför man erbjuder just de tjänster som man faktiskt erbjuder – är det vad som bäst behövs och som bäst utnyttjar personalens kompetens? För att göra en avgränsning med hänsyn till tidsbegränsning och utrymme har jag dock valt att koncentrera mig på hur situationen ser ut för företagsbibliotek. Med företagsbibliotek avses här vad som på engelska

kallas för *special libraries*, det vill säga inte bara bibliotek i vinstdrivande organisationer utan även myndighetsbibliotek och liknande.

3 Litteraturstudie

Avsikten med detta kapitel är att ge en översikt över ämnet för att få en teoretisk bakgrund till resultaten som redovisas i nästa kapitel. En övervägande del av litteraturen inom det här området består av mycket tyckande som till största delen bygger på författarnas egna upplevelser från en karriär inom bibliotekaryrket. Det har varit svårt att hitta vetenskapliga artiklar som faktiskt grundar sig på empiriska undersökningar. Undantag är en artikel av Bonnie A. Nardi och Vicki O'Day (1996) som undersökt hur referensbibliotekarier arbetar och en bok av Julie M. Neway (1985) som granskat hur informationsspecialister kan arbeta i team tillsammans med användarna. Nardi och O'Day har senare utvecklat sina tankegångar i en bok vid namn *Information Ecologies* som utkom 1999. En stor del av litteraturgenomgången kommer därför att ägnas åt dessa verk, men naturligtvis också för att de är särskilt intressanta för uppsatsens syfte och mål. Trots svårigheter med att hitta vetenskapligt underbyggt material anser jag ändå att det har varit intressant att ta med en del "åsiktsmaterial" eftersom det kommer från personer insatta i branschen och eftersom det dessutom ger en bild av vilka tankegångar som är tongivande i debatten.

Nardi och O'Day arbetade när undersökningen genomfördes som forskare på Apple Research Laboratories i Kalifornien respektive på Xerox Palo Alto Research center, också i Kalifornien. Neway är informationsspecialist och doktor i biblioteks- och informationsvetenskap. Två andra författare som får förhållandevis stort utrymme i den följande genomgången är Thomas H. Davenport och Laurence Prusak. Davenport är professor i information management och Prusak arbetar på IBM Consulting Group och är expert på knowledge management. Dessa båda författare har genom olika studier god inblick i knowledge management och har också gjort viss forskning på företagsbibliotek. Övriga författare kommer att presenteras efterhand som de dyker upp i uppsatsen.

Efter att ha läst ett antal artiklar och böcker började vissa tjänster eller arbetsuppgifter utkristallisera sig och jag har därför valt att dela upp det här kapitlet efter dessa tjänster. Det kan tyckas som att jag i och med det redan här besvarar den andra frågan i frågeställningarna, men för att göra texten lättläst och väldisponerad är det dock svårt att undvika en sådan uppdelning. Själva diskussionen av dessa tjänster kommer dock inte förrän i det avslutande kapitlet: Analys och slutsatser. Det bör påpekas att all litteratur inte specifikt rör företagsbibliotek utan även andra biblioteksformer. Jag har dock försökt vara tydlig när det gäller att visa detta.

Kapitlet kommer att inledas med en kort bakgrund till företagsbibliotekens förutsättningar och vad det är som anses vara det som företagsbibliotekarierna ska syssla med. Efter det kommer en genomgång av litteraturen uppdelad på traditionella arbetsuppgifter, knowledge management, informationssökning, omvärldsbevakning, strukturering av information och slutligen teamarbete.

3.1 Företagsbibliotekens förutsättningar

"[A]ll our activities relate to helping the company find better ways to make and sell cars and trucks. That's what we do", säger Robert Schwarzwald, chef för Fords bibliotek (Research library and information services) i Detroit, i en intervju i *Online* (Pack & Pemberton, 1998).

Om det är det som är företagsbibliotekets *raison d'être* kvarstår ändå frågan om vad det är bibliotekarierna ska göra för att hjälpa till att sälja företagets produkter. Bibliotekarier på företagsbibliotek arbetar, liksom informationsspecialister på andra ställen, med utgångspunkt i informationsvetenskapen. Harold Borko, informationsspecialist, försöker i en artikel från 1968 som fortfarande är relevant besvara vad informationsvetenskap är och kommer fram till

följande definition: "[Information science] is an interdisciplinary science that investigates the properties and behavior of information, the forces that govern the flow and use of information, and the techniques, both manual and mechanical, of processing information for optimal storage, retrieval, and dissemination" (s. 5). Han skriver också att ämnet rör "that body of knowledge relating to the origination, collection, organization, storage, retrieval, interpretation, transmission, transformation, and utilization of information" (s. 3). Det intressant blir nu att se vad som, så att säga, är informationsvetenskap för företagsbibliotek.

Davenport och Prusak (1993) ställer upp åtta punkter som visar vad de menar krävs av morgondagens företagsbibliotek. I en artikel med titeln "Blow up the corporate library" försöker de ge lösningar på hur företagsbiblioteken ska kunna bli högre värderade och mer uppmärksammade i sina organisationer. De åtta punkterna lyder som följer:

1. "Get out of the library, and into the business
2. Actively assess who needs information, and who has it – then help them to connect
3. Focus on multiple media, and how they can be exploited using tomorrow's technologies
4. Develop an alliance with the more user-oriented IS personnel
5. Don't assume that technology will replace humans in information provision
6. Develop an architecture of information
7. Work with external providers to develop more useful vehicles for information
8. Emphasize usage of information materials over control" (s. 412).

Två år senare gjorde James M. Matarazzo, lärare och forskare i biblioteks- och informationsvetenskap, och Prusak (1995) en undersökning för att se hur företagsbibliotek värderas av chefer på höga ledningspositioner. Bland annat undersökte de vilka av företagsbibliotekets tjänster som värderas högst. I topp kom elektroniska databassökningar (utförda av bibliotekarier). Sedan följde mer allmänna referenstjänster, current awareness-service, tidskriftscirkulation och allra sist fjärrlån av böcker. Jämfört med en tidigare undersökning som de båda författarna gjort är det dock färre personer som värderar bibliotekariernas sökningar. Detta menar Matarazzo och Prusak kan bero på att allt fler användare har tillgång till databaser via sina egna datorer och därför inte har samma behov av bibliotekariernas tjänster på det området.

Anders Olofsson (1998), informationsspecialist, tycker sig allmänt se en "alltmer långtgående individualisering av kundbehoven" som han menar gäller även för biblioteksbranschen (s. 28). Dessutom, anser Olofsson att företag och organisationer är händelsestyrda vilket betyder att det blir svårare för användarna att inse vilka deras behov egentligen är.

3.2 Knowledge management

Knowledge management är ett svårdefinierat begrepp som ofta används i samband med organisationers informationshantering. Nick Willard (1999) beskriver knowledge management som att få människor att "build, use and share their knowledge by giving them the appropriate environment and incentives, including the technological support" (s. 49). Richard E. Lucier (1990), biträdande chef för William H. Welch Medical Library, beskriver knowledge management som en process som rör allt från skapande av information till spridande av den. Det handlar alltså inte bara om redan publicerad information utan rör också sådant som bara finns i folks huvuden.

Schwarzwalder säger att hans personal utnyttjar både interna och externa informationskällor när de ska tillgodose sina användare. När en fråga från en användare ska besvaras identifierar bibliotekspersonalen vilka källor det finns inom Ford som kan vara av intresse. En intern källa kan ibland överskugga information utifrån, säger Schwarzwalder. "The most important thing

for the people asking the questions is that they be connected with expertise that best provides the answers. That's part of knowledge management", anser Schwarzwaldler (Pack & Pemberton 1998).

Bauwens (1993), belgisk informationsspecialist, tycker att företagsbiblioteket måste bli mindre produktorienterat (med produkt menar han både tryckta och elektroniska dokument) och istället bli kund- och processororienterat. Det är bibliotekets uppgift att vara ett så kallat informationsraffinaderi som styr rätt information till rätt personer medan informationens ursprung och format förblir osynliga för mottagarna. Bauwens skriver: "what counts is the customer and the end product, not the information source" (s. 66).

Davenport och Prusak (1993) anser att informationsspecialistens roll måste vara att etablera kontakter mellan de som har information och de som vill ha informationen. De påpekar också att den information som bibliotekarien förmedlar inte nödvändigtvis måste finnas i traditionell form utan en modern bibliotekarie kan, enligt Davenport och Prusak, katalogisera de anställdas kunskaper och arbetsuppgifter på samma sätt som bibliotekets tryckta material. Författarna säger några år senare att bibliotekarier kan ha en roll att spela som kunskapsmäklare eftersom de hör till de anställda i ett företag som har kontakt med människor från flera olika avdelningar i organisationen (Davenport & Prusak 1998).

De källor som bibliotekarier traditionellt hanterat är konkreta. Davenport och Prusak (1998) skriver att sedan länge har kunskap betraktats som ett "det", som något som är helt fristående från de människor som skapar och använder kunskapen. De skriver att: "The typical goal of this project is to take knowledge embodied in documents – memos, reports, presentations, articles, and so forth – and put it into a repository where it can be easily stored and retrieved" (Davenport och Prusak 1998, s. 146). De har i sin forskning stött på andra sätt att samla kunskap och diskuterar tre sätt att förvara kunskap på:

1. *External knowledge* (example: competitive intelligence¹)
2. *Structured internal knowledge* (example: research reports, product-oriented marketing materials and methods)
3. *Informal internal knowledge* (example: discussion databases² full of know-how, sometimes referred to as 'lessons learned')" (Davenport och Prusak 1998, s. 146).

Också Anne Jenkins och Morgen Witzel (1996) tar i sin artikel i *International Encyclopedia of Business and Management* upp betydelsen av att inte bara använda traditionella källor när de skriver att chefer, speciellt i små företag, föredrar tillgång till mänskliga källor snarare än dokumenterade. De refererar också till Ginter och Duncan (1990) och Sharkey (1992) som betonar att vikten av informella källor inte försummas.

Feather (2000), professor i biblioteks- och informationsvetenskap, konstaterar att intern information kan ha stor betydelse för företag men han säger vidare att det inte längre är typen av information som är det viktiga. Tidigare gick det, enligt Feather, att se en skillnad mellan teknisk information till stöd för forskning, marknadsinformation till stöd för säljavdelningen och administrativ information till stöd för ledningen men nu blir dessa mer och mer olika

¹ Min fotnot: Competitive intelligence rör omvärldsbevakning med avseende på konkurrenterna. Begreppet diskuteras mer utförligt på sidan 17.

² Min fotnot: En discussion database är enligt Davenports och Prusaks definition en databas "in which participants record their own experiences on an issue and react to others' comments" (Davenport och Prusak 1998, s. 146)

sidor av samma sak, nämligen ”the provision of effective information to those who need it” (s. 192).

3.3 Informationssökning

Lorentz Lyttkens (2001), forskare vid FARådet, har undersökt det han benämner informationsekonomin, det vill säga när man sysslar med att ”knåda, kopiera och transportera information” istället för materia som de klassiska industriföretagen gör (s. 14). Han talar om betydelsen av att sänka sökkostnaden med vilket han avser ”kostnaden för att söka den information som behövs för att lösa en uppgift” (s. 68). För att spara pengar för företaget måste man alltså enligt Lyttkens ägna så lite tid som möjligt åt att hitta den information som behövs i arbetet. Företagen har inte råd att förlora pengar på ineffektiva sökningar, på att slösa tid på informationsinhämtande. Istället innebär sänkta sökkostnader ”att kunskapskapitalets produktivitet ökar”, säger Lyttkens (s. 62).

Jenkins och Witzel (1996) skriver att informationsinhämtning ofta sker ad hoc med fokus på en särskild händelse eller ett beslut. De skriver vidare att olika slags information samlas in på olika sätt och säger att exempelvis marknadsinformation samlas in mer informellt än till exempel juridisk information.

Även om man kan konstatera att företagens sökkostnader behöver sänkas kvarstår frågan om hur det ska göras. Informationssökning hör till alla biblioteks stapelvaror och informationsspecialister vill vara experter på informationssökning. Ändå verkar det inte längre vara självklart att det är just de som ska utföra sökningar. Mary Ellen Bates (1999), konsult och informationsmäklare, noterar att de webbaserade söktjänsterna, hon nämner som exempel Dialog, Lexis-Nexis och Dow Jones, alltmer börjar fokusera på slutanvändarna istället för på de professionella informationsspecialisterna. Detta innebär, enligt Bates, en risk för att informationstjänsterna fördummas eftersom tillverkarna i sin strävan att förenkla överger de ”power tools” som professionella sökare använder sig av. Hon menar att betydande verktyg i informationssökningen förloras och nyttan av intermediärer minskar, istället för att finesserna finns kvar och att det då går att få bättre sökresultat med hjälp av sökexperter.

Joseph Jones (1998), bibliotekarie vid University of British Columbia, tar upp ett antal problem som det digitala biblioteket för med sig. Han tar som exempel databasvärden SilverPlatter som erbjuder ett flertal databaser via vad Jones kallar ett ”deceptively uniform and relatively simple interface”. Han medger att det gemensamma gränssnittet underlättar för slutanvändaren och minskar behovet av en intermediär. Dock anser Jones att just den här likformigheten tenderar att dölja betydande skillnader mellan de olika databaserna, vilket innebär att den som inte är medveten om dessa skillnader kan missa väsentliga artiklar i sitt resultat.

I litteraturen kallas det som Bates och Jones talar om för *disintermediation*, det vill säga att den mänskliga interaktionen ersätts av automatiserade tjänster (Huwe 1997). Detta skulle alltså kunna betyda att det finns en risk för att biblioteket blir överflödigt när användarna själva kan tillgodose sina informationsbehov. I Hazels Halls och Alyn M. Jones, universitetslärare respektive doktorand, undersökning har författarna stött på erfarenheten att användarna inte värderar bibliotekariernas tjänster, speciellt de som har med litteratursökning att göra, lika högt sedan intranätet gjorde databaserna tillgängliga på användarnas egna datorer. Författarna säger att tidigare var informationssökning bibliotekariernas domän, men när användarna också får tillgång till sökverktygen och tror att de lätt och effektivt kan utföra

sådana sökningar själva, uppskattar de inte längre bibliotekariernas kompetens (Hall och Jones 2000).

Matarazzo och Prusak (1995) tar också upp problemet och kallar utvecklingen mot att fler databaser används direkt av slutanvändarna för en "mixed blessing" för bibliotekarier (s. 154). De menar att genom att slippa de många rutinfrågorna, där biblioteket faktiskt inte är nödvändigt som mellanhand, frigörs resurser som kan användas till mer värdeskapande uppgifter. Risken är dock, menar Matarazzo och Prusak, att användarna blir ovana vid att använda biblioteket där det faktiskt kan tillföra mervärde.

Få författare verkar dock se en verklig risk för att disintermediation faktiskt leder till att företagsbiblioteken försvinner. Även om användarna kan göra fler biblioteksuppgifter själva menar man att biblioteket fortfarande har en viktig roll. Ett argument som tas upp är att personer som bara söker information då och då aldrig kan bli lika duktiga som personer som gör det hela tiden, som bibliotekarier. Matarazzo och Prusak (1995) skriver att sporadiska användare av on-line databaser aldrig kommer att bli riktigt effektiva i sina sökningar, vilket alltså innebär högre kostnader.

Walt Crawford och Michael Gorman (1995), informationsspecialist respektive universitetslärare i biblioteks- och informationsvetenskap, hör till de som anser att oron för disintermediation är överdriven, och att den största risken för att det faktiskt kommer att inträffa utgörs av bibliotekarierna själva. De skriver:

It would be astonishing to hear of plumbers or electricians giving speeches in favor of disintermediation – that is, the desirability of training everybody to do his or her own plumbing or electrical work. Even law firms that provide paralegal services are careful to emphasize the value of trained lawyers – not a lot of disintermediation there. Is reference librarianship so much less specialized and valuable than plumbing and electrical work? Why do some librarians but no lawyers wish their profession out of existence?" (Crawford & Gorman 1995, s. 108)

Berring (1995) anser att även om det kommer nya *techno-literate* användare som inte kommer att behöva så mycket hjälp i ett elektroniskt bibliotek, kommer ändå majoriteten av användarna att vara måttligt duktiga och kommer att behöva hjälp med att navigera. Berring menar att det är fel att tro att i takt med att digitala system ökar kommer typiska användare bli så sofistikerade att de inte längre behöver bibliotekarier.

Bates (1999) anser att det är viktigt att informationsspecialister utbildar sina användare. Detta framför allt för att visa på informationsspecialisternas kunskaper, men också för att visa på de alternativ som finns till gratis sökning på Internet för att få komplett och trovärdig information.

Att förhindra slutanvändare att använda sig av Internet eller att göra andra elektroniska resurser tillgängliga på deras datorer är idag i princip omöjligt. Ina Fourie (1999), universitetslektor i informationsvetenskap, påpekar att det inte är troligt att det i dagens informationsålder går att förbjuda anställda att utföra någon slags informationsökning som helst. Fourie hänvisar också till forskning som visar att även om slutanvändarna har tillgång till information online föredrar de ändå mellanhänder. Fouries slutsats är att det inte går att undvika disintermediation men att utsträckningen av den kommer att bero på många faktorer.

Enligt Fourie (1999) utgörs den största faran för disintermediation av bibliotekarier som inte är tillräckligt duktiga på informationssökning. Fourie ställer frågan om

informationsspecialister verkligen är tillräckliga specialister för att kunna konkurrera med användarna själva. ”There is no way that information specialists can try to stop full-scale disintermediation if they are not specialists in their own fields”, skriver hon (s. 12).

Fourie (1999) påpekar att sökning online kräver särskilda kunskaper och för att slutanvändarna ska kunna söka effektivt själva krävs undervisning. Hon tror inte heller att bara för att slutanvändare har möjlighet att söka på egen hand kommer alla också att göra det. Hon drar paralleller med andra tjänster som folk låter andra göra trots att de skulle kunna göra det själva, till exempel heminredning och catering. Fourie tror vidare att en ökad medvetenhet om informationens tillgänglighet kommer att öka slutanvändarnas förväntningar på kvalitetstjänster liksom deras krav på undervisning och stöd.

Vidare diskuterar Fourie (1999) också olika attityder till problemet med disintermediation. En attityd som hon tar upp är uppfattningen att bibliotekariens enda chans till överlevnad är att ändra inriktning på karriären och istället bli till exempel webmasters eller designers av intranät. Detta menar dock Fourie kan vara katastrofalt eftersom det då inte skulle finnas någon som kan ordna upp och sortera i röran på Internet.

Fourie verkar dock inte tro att biblioteken kommer att bli offer för disintermediation utan räknar upp ett antal roller som hon menar finns för intermediärerna även i framtiden. Dit hör i och för sig uppbyggande av intranät men också skapande av strukturerade ämnesguider till informationskällor, liksom undervisning och support för slutanvändarna.

Schwarzwalder berättar att han stöter på användare som gärna lämnar över referensfrågor till biblioteket. Hans uppfattning är att de anställda är ”insanely busy” och därför är glada över att ha möjlighet att slippa sådana frågor. Samtidigt uppmanar bibliotekspersonalen användarna att göra enkla sökningar själva, det som Schwarzwalder kallar för ”insourcing”. Detta är ett sätt för biblioteket att minska arbetsbördan efter den dramatiska ökning av biblioteksanvändandet Schwarzwalder tycker sig ha märkt av (Pack & Pemberton 1998).

Feather (2000) menar att användandet av teknologi som grunden för informationsförmedling har, istället för att eliminera bibliotekarien, uppmärksammat behovet av personer med särskilda kunskaper som kan hjälpa människor som behöver söka information. Han säger att ”librarians are passing on to their users some of what were traditionally regarded as their own unique professional skills” (s. 183). Feather konstaterar att trots att det finns ett stort behov av att vissa sökningar utförs med hjälp av en intermediär, erbjuder bibliotekarier ändå undervisning i detta.

Nardi och O’Day (1996) har försökt komma fram till vilka speciella kunskaper och egenskaper en god referensbibliotekarie använder sig av i sin yrkesutövning genom att studera bibliotekarier på två företag i Kalifornien (Apple och Hewlett-Packard). Syftet med undersökningen var att arbeta fram en modell för hur en ”artificiell bibliotekarie” skulle kunna se ut, det vill säga en programvara som utför referensarbete. Deras utgångspunkt har varit att det finns ett behov av en sådan programvara hos användarna som inte alltid kan eller vill vända sig till en mänsklig agent. De påpekar att Internet och den ökade tillgången till persondatorer gör att användarna redan har börjat använda sig av datorer för sin informationssökning. ”[T]he horse is already out of the barn, so to speak”, som de skriver (s. 60). De kommer fram till att det är inom två nyckelområden som de undersökta referensbibliotekarierna utmärker sig, nämligen i kommunikationen med användarna och deras tekniska kompetens i sökningar.

Bibliotekariernas förmåga att kommunicera framkommer i referensintervjun när bibliotekarien försöker komma fram till vad det är kunden verkligen vill ha, menar Nardi och O'Day (1996). Bibliotekarier som också deltar i arbetslag ute i organisationen utvecklar en förståelse för vad teamets informationsbehov är och kan därmed föreslå sökningar och förstår lättare sammanhanget som sökningen hör hemma i.

När det gäller bibliotekariernas sökkompetens koncentrerar sig Nardi och O'Day (1996) på de svårare sökningarna, till skillnad från de mer rutinartade som användare lätt kan utföra själva. De sökningar de undersökta bibliotekarierna gör planeras i förväg för att ge bäst resultat till lägst kostnad. För att veta vilka källor som ska användas tar bibliotekarien hänsyn till vad för slags information användaren behöver, liksom till källornas karakteristika som till exempel pålitligheten, hur ofta de uppdateras och vad det kostar att söka i dem. Bibliotekarien bestämmer också i förväg vilka söktermer som ska användas i varje databas med tanke på exempelvis vilken tesaurus som används. Det händer också att bibliotekarierna gör "metasökningar" som en hjälp i planeringsarbetet, till exempel en sökning i Dialogs Dialindex för att se vad en viss sökterm skulle ge för resultat (Nardi & O'Day 1996).

Under själva sökningen kan bibliotekarien ta hjälp av användaren för att se om hon eller han är på rätt spår. Bibliotekarien känner till inte bara vilka ämnen olika databaser täcker in utan även till exempel vad för slags information de innehåller (om det är vetenskapliga artiklar, nyheter etc). Hon kan också använda olika fältattribut (till exempel söka i rubriker eller ingresser i en nyhetsdatabas) och gör det enligt Nardi och O'Day med gott resultat. Artikelförfattarna konstaterar också att innan sökresultatet levereras till användaren paketeras det på något vis. Dubletter tas bort, och det händer också att bibliotekarien tar bort träffar som tekniskt sett svarar mot sökfrågan men ändå inte mot kundens behov (Nardi & O'Day 1996).

Nardi och O'Day (1996) ser att bibliotekarierna i hög grad anpassar sökningarna efter användarna (*personalize*) och de menar att det är avgörande för hur lyckat bibliotekariernas sökresultat blir. Artikelförfattarna delar in den här personliga anpassningen i fyra strategier.

Att förfina kundens mål är den första strategin. Den handlar om att genom en referensintervju komma fram till vad det faktiskt är användaren behöver. Referensintervjun har, enligt Nardi och O'Day, fyra mål:

1. Klargöra sökfrågan genom att överväga möjliga tolkningar av den. I Nardis och O'Days exempel säger den intervjuade bibliotekarien om en fråga som rör Hewlett-Packards närvaro i Japan och Europa: "First of all, having heard the request, see what the person meant by Japan vs. Europe. Do they mean market share, the number of units? Do they mean plant size, relative presence?" (Nardi & O'Day 1996, s. 65).
2. Justera sökningens fokus vilket till exempel kan innebära att göra nödvändiga begränsningar, speciellt när användarens fråga skulle resultera i mer material än vad som är önskvärt. Nardi och O'Day citerar en användare som ville ha alla böcker som rörde Windows, PC och Mac, där bibliotekarien såg att det var nödvändigt att begränsa sökningen.
3. Bestämma sökningens förväntade resultat, vilket handlar om att avgöra vad för slags information användaren vill ha – om det ska vara bakgrundsartiklar, artiklar för experter eller nybörjare och så vidare.
4. Utvidga sökningens gränser genom att bibliotekarien utnyttjar sin kunskap om informationskällor och om kunden för att föreslå ytterligare sökvägar. I Nardis och

O'Days exempel handlar det om att även erbjuda patentsökningar när kunden vill ha teknisk information.

Den andra strategin är att skapa en kundprofil för att fokusera sökningen. Nardi och O'Day skriver att "creating and maintaining a profile of an individual client is at the heart of the reference librarian's work" (1996, s. 68). En sådan kundprofil innehåller information om vilka aktiviteter kunden är involverad i som har lett till behovet av information, kundens specifikationer om hur sökningen ska utföras med avseende på till exempel hur resultatet ska presenteras eller hur mycket information hon eller han behöver, samt information om kundens sociala och materiella miljö, till exempel arbetskamrater. Kundprofilen handlar inte om att långsiktigt bedöma kundens kompetens eller personlighet, utan den "locates the client in a particular set of circumstances at a particular time" enligt Nardi och O'Day (1996, s. 70). Författarna betonar att kundprofil inte är ett ord som bibliotekarierna själva använder utan de säger referensintervju också om detta. Nardi och O'Day menar emellertid att det inte ger en tillräckligt bra beskrivning om vad det rör sig om.

Information till kundprofilen får bibliotekarierna från flera håll, inte bara genom att fråga kunden själv. Genom att komma ihåg information från tidigare möten med kunden eller genom att se vad som står om honom eller henne i företagets databas får bibliotekarien också en bild av kunden. Kundprofilen är ett sätt att minimera användarnas inblandning i bibliotekariens arbete, i företagsmiljöer anstränger man sig för att använda så lite av kundernas tid som möjligt. De skriver att "a significant part of the art of good reference librarianship lies in knowing when to ask and when to infer or lookup" (1996, s. 71).

Den tredje delen i bibliotekariernas anpassning till användarna handlar om att "hålla sig på banan". Även när bibliotekarierna har förfinat en sökning i samråd med kunderna kan de behöva återkomma med "halvtidsresultat". Det vill säga, man låter kunden titta på sökresultat för att se om man är på rätt väg innan man fortsätter. Detta är enligt Nardi och O'Day (1996) ett sätt att ytterligare förfina sökningen men med en annan teknik än vad som nämnts tidigare (via referensintervjun).

Nardis och O'Days sista punkt när det gäller bibliotekariernas användaranpassning kallar de för "do the right thing" (1996, s. 71). Som Nardi och O'Day redogjort för arbetar bibliotekarierna med att förfina användarnas mål, men ibland struntar de också medvetet i deras mål. Detta sker enligt Nardi och O'Day när följande två villkor är uppfyllda: (1) bibliotekarien upplever att det är i kundens intresse att göra något annat än kunden frågat efter och (2) det är inte värt att förhandla fram ett nytt mål med kunden. Det handlar alltså för bibliotekarien att skilja mellan vad kunden säger och vad kunden faktiskt vill ha. Exempel på detta kan vara när en användare i sin sökfråga specificerar vilka söktermer han eller hon vill att bibliotekarien ska söka på, men att dessa söktermer inte stämmer överens med databasens tesaurus. Då kan bibliotekarien ändra sökfrågan utan att diskutera med användaren, skriver Nardi och O'Day (1996).

Det är alltså med hjälp av ovanstående egenskaper som Nardi och O'Day menar att det går att skapa en mjukvaruagent. Denna agent definierar författarna på följande sätt: "an agent uses information about the activity, task specifications, and social and material environment of the user to fulfill the user's goal in a personalized, activity-aware manner" (1996, s. 73). Fördelarna med en sådan mjukvara är att den kan erbjuda service dygnet runt och kan leverera resultaten snabbare. Den kan också följa information som snabbt ändrar sig, till exempel nyheter och aktiekurser. En annan fördel som författarna tar upp är att i och med att

mjukvaruagenten har möjlighet att ha kontakt med fler användare än vad som är praktiskt möjligt för en mänsklig agent, har den också ett större utbud av erfarenheter att anpassa sig till för att bli bättre (Nardi & O'Day 1996).

En mjukvaruagent behöver dock inte innebära en risk för att den ska ta över allt arbete som experter gör, menar Nardi och O'Day (1996). "[T]here will always be tasks that are unusual, complex, or otherwise benefit from human attention and intelligence", skriver de och säger vidare att det inte finns någon anledning att förutsätta att enskilda uppgifter måste utföras av antingen en människa eller en mjukvaruagent från början till slut (Nardi & O'Day 1996, s. 79-80).

Nardi och O'Day (1996) tar också upp ett antal punkter som de menar att mjukvaruagenter *inte* kan göra. Dit hör att kunna tala och förstå. "Information needs are often met only by virtue of a librarian's skilled use of language and sympathetic understanding of people – capabilities well outside the range of machines", skriver Nardi och O'Day (1996, s. 81). Människor kan också läsa och förstå innehåll. Bibliotekarierna sorterar bort träffar som inte är relevanta för kunden, något som bara kan göras om man förstår innehållet skriver Nardi och O'Day. Vidare klarar bibliotekarierna av att koppla ihop olika källor. Nardi och O'Day såg i sin undersökning att bibliotekarierna skummade ett flertal olika tidskrifter och tidningar och mentalt noterade sådant som var av intresse för att sedan kunna ha användning av det i en sökning. Människor kan dessutom lokalisera och få tillgång till tryckt material påpekar Nardi och O'Day. Vidare kan en människa avgöra kvaliteten på en informationskälla. Till sist skriver Nardi och O'Day att man inte bör underskatta betydelsen av "the human touch" vilket de förväntar sig blir viktigare.

Istället för att tekniken tar över ser Nardi och O'Day en möjlighet för en socioteknisk syntes eller en informationsekologi (1996). De menar att när man utformar en global informationinfrastruktur bör målet vara att uppnå en sådan ekologi. Teknologi är en del av informationsekologin men den utgör inte ekologin, påpekar de. En av svårigheterna med att utforma en informationsekologi ligger i det osynliga arbete som bibliotekarier utför. De märker en skillnad mellan klientens uppfattning av hur bibliotekarien arbetar vid en sökning och hur hon faktiskt arbetar. Lösningen enligt Nardi och O'Day är dock inte att göra det bakomliggande arbetet synligt för kunden (det skulle bara göra bibliotekariernas arbete mindre effektivt) utan det är snarare beslutsfattarna som ska få reda på detta.

Nardi och O'Day (1996) ger slutligen ett antal exempel på hur ett samarbete mellan bibliotekarier, mjukvaruagenter och användare kan fungera i en informationsekologi. Några av dessa exempel är: design av mjukvaruagenter för dels användare, dels bibliotekarier; beskrivning av informationskällor; bibliotekarier arbetar tillsammans med mjukvaruagenter för att lösa en uppgift.

Några år senare, 1999, utkom Nardi och O'Day med en bok som heter *Information Ecologies* där de ytterligare utvecklar begreppet. De definierar där en informationsekologi som "a system of people, practices, values, and technologies in a particular local environment. In information ecologies, the spotlight is not on technology, but on human activities that are served by technology" (Nardi & O'Day 1999, s. 49). Ett bibliotek är ett exempel på en informationsekologi, menar författarna, och säger att bibliotekarierna utgör en hörnsten i denna ekologi, det vill säga deras närvaro är avgörande för att ekologin ska kunna överleva. Utan bibliotekarierna skulle det inte finnas något riktigt bibliotek, menar Nardi och O'Day, utan bara en samling och olika tekniker för att hitta materialet i samlingen men inget

mer. De skriver vidare att närvaron av mänskliga guider i biblioteket är nödvändiga speciellt när fler människor får ökad tillgång till elektroniska informationstjänster (Nardi & O'Day 1999).

Nardi och O'Day konstaterade som vi såg att deras undersökta bibliotekarier inte lämnade över sökresultaten hur som helst utan att titta på dem och i någon form formatera dem. Bates anser att bibliotekarier har en möjlighet där att gå ett steg vidare och lansera sig som informationsanalytiker istället för "merely information retrievers" (1999, s. 7). Användarna kommer att behöva informationsspecialisternas hjälp att hitta i floran av olika slags information i takt med att dels den information som är tillgänglig på Internet expanderar, dels att de källor som innehåller extra tjänster fortsätter att växa, menar Bates. Hon anser vidare att informationsspecialister som agerar som intelligenta filter, som inte bara förmedlar information utan också analyserar den, kommer att värderas högre. "Our users need and value our ability to synthesize the material retrieved, to evaluate the resources and pull out the most valuable pieces of information, and to tell our patrons not only what the answer is but why that answer is important", skriver Bates (1999, s. 7). Också Huwe (1997) ser ett behov av informationsfilter i framtiden och skriver att med tanke på Internet finns det ett stort behov av någon som kan göra kvalitativa analyser. Schwarzwalders säger att man i Fords bibliotek betonar vikten av att bearbeta sökresultaten, att analysera dem (Pack & Pemberton 1998).

3.4 Omvärldsbevakning

Traditionellt har bibliotekarierna arbetat på uppdrag av användarna och tagit fram den information de frågat efter. Som vi sett i avsnittet om knowledge management rör emellertid informationshanteringen även mer aktivt arbete från informationsspecialisterna. I detta ingår omvärldsbevakning, på engelska *business intelligence*. I både företagsekonomisk och informationsvetenskaplig litteratur nämns ofta omvärldssbevakning i samband med ett antal andra begrepp som *current awareness*, *competitor/competitive intelligence*, *environmental scanning* och omvärldsanalys. Problemet är att de sällan definieras. Därför kommer en viss bit av det här avsnittet att ägnas just åt att försöka hitta definitioner av de här begreppen. Även i svenskan använder man i stor utsträckning de engelska termerna så därför görs det även här.

Nationalencyklopedin ger följande definition av omvärldsbevakning: "de processer genom vilka företag och andra organisationer inhämtar och uttolkar information om konkurrenter, teknisk utveckling, politiska risker och affärsmöjligheter".

Syftet med omvärldsbevakning är enligt Jenkins och Witzel (1996) att förbättra företagets konkurrenskraft. De skriver vidare att organisationer använder information av fyra anledningar:

"1 to enable activity, or ... to develop profits and expand markets;

2 to reduce risk and uncertainty;

3 to gain power and leverage over others;

4 to monitor and evaluate the efficiency and effectiveness of their own business" (1996, s. 502).

Jenkins och Witzel (1996) listar också ett antal färdigheter som krävs för att kunna hitta och använda information. Dessa är att kunna sökning, analys, strukturering, lagring och manipulation. Författarna betonar förmågan att kunna tolka information och inte bara samla in den för att inte drabbas av informationsstress. Jenkins och Witzel påpekar vidare att det finns en gräns när det inte längre är kostnadseffektivt att fortsätta samla in information: "the ability

to manage information so as to achieve both cost-effectiveness and information utility is an important information management skill”, skriver de (1996, s. 502).

Margareta Nelke, chef för Technology Intelligence vid Tetra Pak i Lund, har undersökt företags inställning till omvärldsinformation och kommer fram till att det lönar sig. Nelkes definition av omvärldsinformation innebär ”information som hämtades in utifrån”(1998, s. 42). Hon diskuterar alltså inte någon analys av informationen innan den levereras eller vilket syfte som informationen är tänkt att ha. Dock finns det en nytta med den inhämtade informationen som Nelke sammanfattar i följande punkter:

- ”undvika egna patentintrång och få reda på andras patentintrång
- ta del av andras tekniska resultat och därmed förkorta tiden för eget utvecklingsarbete
- slippa göra egna teknik- och marknadskartläggningar från scratch
- hitta lösningar på specifika problem
- hitta sätt att förbättra och effektivisera sitt arbetssätt
- få information för marknads- och konkurrentkartläggningar
- konfirmera tekniska resultat eller tidigare erhållen marknadsinformation” (Nelke 1998, s. 42)

Environmental scanning motsvarar ungefär svenskans omvärldsanalys. James L. Morrison (1992), professor i pedagogik, diskuterar environmental scanning utifrån ett högskoleperspektiv och citerar Aguilars definition av environmental scanning: systematisk insamling av extern information i syfte att ”(1) lessen the randomness of information flowing into the organization and (2) provide early warnings for managers of changing external conditions”.

Företaget Docere Intelligence som sysslar just med omvärldsanalys ger följande definition av begreppet på sin hemsida: ”Omvärldsanalys innebär en systematisk och kontinuerlig process på strategisk och operativ nivå avseende insamling, analys och kommunikation av omvärldsinformation för att öka organisationens konkurrenskraft” (Docere Intelligence). Strategisk nivå innebär enligt Docere Intelligence ett längre perspektiv medan operativ nivå avser företagets verksamhet ”här och nu”. Enligt den här definitionen handlar det alltså om att analysera omvärlden för att företaget ska gå bättre.

Sven Hamrefors (1992), forskare vid Handelshögskolan i Stockholm och tidigare chef för ”Information services” på Esselte, ger en liknande beskrivning av omvärldsanalys i det han menar utgör ”the business intelligence cycle” (s. 118). Cykeln består av fyra steg:

1. Formulera hypoteser. Med detta avser Hamrefors att formulera vad det är organisationen kan tänkas behöva veta och utifrån det skapa lämpliga sökstrategier.

2. Söka information. Enligt Hamrefors sker större delen av insamlingen utanför den funktion som är ansvarig för omvärldsbevakningen vilket gör den svårare att hantera. Han säger vidare att problemet med traditionell informationssökning på företag är att den tenderar att öka överflödet av information. Det är lättare att lägga till information än att välja ut den, påpekar Hamrefors.

3. Sätta ihop vad Hamrefors kallar för intelligenspusslet. Det här kräver, enligt Hamrefors, analytisk förmåga. För att kunna analysera informationen krävs det alltså insikt och kunskap i hur organisationen påverkas av den information som insamlats.

4. Sprida intelligensen. Här handlar det enligt Hamrefors om att hitta en balans mellan effektivitet och säkerhet. Det är kanske bäst för företaget om så många som möjligt får

tillgång till informationen. Samtidigt, menar Hamrefors, riskerar man då att information vars spridning inte är kontrollerad också når konkurrenterna.

Med hjälp av Hamrefors (1992) har vi alltså konstaterat att en funktion som ska sköta företagets omvärldsanalys på ett tillfredsställande sätt ska både kunna samla in och analysera information. Vad är det då som säger att bibliotekarierna i företagsbiblioteket är särskilt duktiga på omvärldsanalys? Tell (1990) nöjer sig med att säga att det krävs att bibliotekarierna utbildar sig för att kunna möta nya utmaningar. Hamrefors (1992) låter fler yrkesgrupper än informationsspecialister ingå i den funktion i företaget som är ansvarig för omvärldsanalysen. Enligt honom krävs det en ledare som är en duktig analytiker liksom någon med kommunikativ förmåga som kan förmedla avdelningens resultat till de som behöver det.

Hamrefors (1999) anser i och för sig att bibliotekarierna kan ha en uppgift i en organisations omvärldsanalys som den som tar upp det annorlunda eller udda och även den hotande, obehagliga informationen. Detta kan bibliotekarierna göra eftersom de inte är färgade (*biased*) av någon särskild funktion i företaget (123). Men för att kunna göra detta krävs kunskap om beslutsfattarnas miljö och det är därför, enligt Hamrefors, viktigt att biblioteket och ledningen har en nära kommunikation.

Företagets omvärldsanalys jämförs ibland med militärens underrättelsetjänst. Colby (1992) drar en linje från denna till dagens omvärldsbevakning inom företag. Han talar dock inte om spionverksamhet utan fokuserar mer på den del av omvärldsbevakningen som rör analyserande av information som inhämtats på laglig väg.

Competitor intelligence, eller ibland competitive intelligence, har att göra med omvärldsbevakning specifikt inriktad på konkurrenterna. David Bawden (1998) delar i *Encyclopedia of Library and Information Science* upp competitor intelligence i vetenskapliga och kommersiella upplysningar. Vetenskaplig competitor intelligence rör konkurrenternas aktiviteter med avseende på produkter, forskningsstrategier, nya produkter som är på väg och så vidare. Kommersiell competitor intelligence rör mer affärsmässiga överväganden och marknadsfrågor. Bawden betonar att det inte finns någon tydlig gräns mellan de två.

Poängen med competitor intelligence är ett flertal, listade av Bawden (1998):

- att undvika överraskningar, speciellt obehagliga
- förbättrade antaganden som ligger bakom planering
- förbättrat beslutsfattande, på både taktisk och strategisk nivå
- förbättrad uppsättning av produkter och FoU-projekt
- förbättrat omdöme om vilka projekt som bör inledas och avslutas samt vilka områden man bör ge sig in i eller stå utanför
- bättre insikt i företagets styrkor och svagheter
- förmåga att jämföra resursfördelning och procedurer med konkurrenter
- bättre förståelse för aktuella och framtida konkurrenskraftiga områden

Bawden betonar att competitor intelligence är en etisk verksamhet. Det innebär alltså inte industrispionage utan är något som går att utföra med hjälp av lagliga källor. Enligt uppskattningar som Bawden nämner är 90 till 95 procent av den information som söks för kommersiella och vetenskapliga syften fritt tillgänglig (34).

Slutligen har vi begreppet current awareness. En sökning i Google på begreppet ger ett antal länkar till i första hand olika högskole- och universitetsbibliotek som erbjuder en current awareness-service till sina forskare. Det innebär då att biblioteket står till tjänst med återkommande sökningar utifrån en personlig sökprofil samt med så kallade *toc-alerts*³. Biblioteket hjälper alltså forskarna att hålla sig à jour med vad som publiceras inom ett visst område.

I *Encyclopedia of library and information science* skriver Robert E. Fidoten (1971) att current awareness handlar om ett behov av att hålla sig uppdaterad med vad som händer inom ett särskilt område. Enligt Fidotens artikel kan current awareness också innebära ett mer analyserande angreppssätt där det handlar om att välja ut information som är relevant för organisationens inriktning.

Mariam Ginman (1993), professor i biblioteks- och informationsvetenskap, har undersökt företags informationskultur och konstaterar att information kan bara vara en tillgång för företag när det finns en meningsfull användning för den: ”enterprises should not only have access to qualitative information, they should also be able to make use of it”, skriver hon (s. 6). Att värdera och använda information är emellertid, skriver Ginman, en av de mest komplexa processer som företagets anställda är involverade i. Ginman citerar Lutz som säger att trots all information klagar chefer ändå över att de inte får tillräckligt med information. Ginman menar att det kan bero på att ökad tillgång till information och en minskad förmåga att använda informationen innebär en besvikelse hos många som trodde att de fokuserade på information.

3.5 Strukturera information

Davenport och Prusak (1993) menar, som vi sett i inledningen till det här kapitlet, att det är dags för en ny modell för företagsbibliotek och företagsbibliotekarien. Istället för att sköta vad de kallar för en lagerverksamhet måste bibliotekarierna börja styra ett multimedietätverk. Bibliotekarierna ska kontrollera struktur och kvalitet på nätverkets innehåll, formatet som det distribueras i, till vilken publik det riktar sig och hur mottagarnas beteende ändrar sig efter innehållet, menar Davenport och Prusak. Informationsnätverkets roll blir att uppmuntra till skapande och spridning av information. De skriver: ”Broadly speaking, the role of the information professional becomes the establishment of connections between those who have information, and those who want it” (1993, s. 408).

Schwarzwalder och hans medarbetare arbetar till viss del som Davenport och Prusak uppmuntrar till. Hans bibliotek har varit delaktigt i uppbyggandet av Fords intranät vilket han menar har gjort att han och hans personal har kunnat påverka hur information presenteras på intranätet (Pack & Pemberton 1998). Tracy Primich, en av Schwarzwalders kollegor, säger att man på bibliotekets intranät främst koncentrerat sig på två områden. Det ena har varit *content building*, att göra interna publikationer tillgängliga elektroniskt. Det andra området har varit att göra externa kommersiella produkter åtkomliga via intranätet. Schwarzwalder tillägger att man aktivt arbetar för att hitta produkter som kombinerar både kommersiell och intern information. ”We don’t want to have a Web site with just a series of pointers to information outside Ford or to other places within Ford. We don’t want merely to catalog. We want to build our own resources and build content on our sites”, säger Schwarzwalder (Pack & Pemberton 1998).

³ En toc-alert (table of contents-alert) är ett meddelande med innehållsförteckningen eller länk till innehållsförteckningen till ett nytt nummer av en (elektronisk) tidskrift.

Fords bibliotek i Detroit serverar även Fords anställda på andra ställen i världen. Detta innebär bland annat att man blir tvungen att anpassa de elektroniska resurserna efter användarna. ”We’re working toward a goal of providing a very individualized interface for each person at Ford who uses information”, säger Schwarzwald (Pack & Pemberton 1998).

Olofsson (1998) konstaterar också att det finns ett behov i företagen av ett intranät och säger att det om inte alltför länge kommer att ”utgöra organisationens hela verksamhetssystem, och stödjer idén om ett nytt arbetssätt enligt vilken medarbetaren själv förser sig med den behövliga informationen” (s. 28).

Hall och Jones (2000) har undersökt hur företagsbibliotekarier kan använda sig av intranätet för att erbjuda information till sina användare. Bibliotekens synlighet på intranätet varierar hos de undersökta biblioteken från mer broschyrartad information om öppettider och vilken service man erbjuder till de som har ”an impressive array of technological achievement and library innovation” som till exempel skraddarsydda *information alert services* (Hall & Jones 2000, s. 125). Författarna har också sett exempel på intranät där man velat erbjuda en elektronisk motsvarighet till det fysiska biblioteket med till exempel en virtuell bokhylla som går att *browsa*. Hall och Jones tycker sig också se att intranätet bidrar till att förmedla en bild av biblioteket som går emot en mer stereotyp uppfattning.

3.6 Traditionella arbetsuppgifter

”Librarians will wither away as the functions they filled for so long become unnecessary in an age when digital information is plentiful, self-sorted, distributed directly to the user”, skriver Berring (1995), professor i juridik och juridisk bibliotekarie (s. 114). Många författare ägnar sig åt en liknande diskussion om biblioteken ska hålla fast vid traditionella sysslor som förvärv, katalogisering, fjärlån och så vidare, och hur det påverkar bibliotekens framtid.

Matarazzo och Prusak (1995) är inne på samma linje som Berring och säger att bibliotekarier som fortsätter fokusera på förvärv och distribution av information, oavsett om det är i tryckt eller elektronisk form, kommer att absorberas av andra funktioner i organisationen, eller bli knuffade åt sidan och därmed gå miste om att få arbeta i en spännande affärsmiljö.

Olofsson (1998) menar att företagsbiblioteket måste sluta arbeta med att leverera och förvalta information. Användarnas behov förändras hela tiden och informationsspecialisten bör därför fokusera på att hitta en lösning på de föränderliga problem och behov som finns hos användarna och inte bara koncentrera sig på informationskällor och presentationsformer, säger Olofsson. Terence K. Huwe (1997), bibliotekschef, håller med när han säger att ”the library is no longer solely concerned with collections” (s. 75). Istället, anser Huwe, bör biblioteket arbeta med design av system, forskning på användarmönster och med informationsrådgivning.

Davenport och Prusak (1993) menar att när det blir minskat fokus på böcker och hyllor bör det också finnas ett mindre behov av biblioteket som en fysisk plats. ”While having a physical location for printed materials can be logistically beneficial, it does more harm than good”, skriver de (1993, s. 410). Bibliotekarier ska placera informationen direkt hos användarna istället för att förvara den i hyllor, menar de. Dessutom anser Davenport och Prusak att böcker är ineffektiva för att sprida information i företag eftersom de innehåller mer information än vad som efterfrågas och de är svåra att kopiera och distribuera. Även tryckta tidskrifter innehåller mer information än läsaren har behov av, tycker de. Istället för att underhålla

samlingarna bör företagsbibliotekarierna engagera sig mer i informationens innehåll och försöka förstå användarna, anser Davenport och Prusak.

Feather (2000) som skriver om informationssamhället ur ett mer allmänt biblioteksperspektiv menar att biblioteket håller på att "deinstitutionaliseras" (s. 188). Biblioteket kan ses som ett koncept istället för en byggnad – en informationstjänst som bara delvis är beroende av en fysisk plats, skriver han. Även om det inom överskådlig framtid är troligt att tryckta källor kommer att fortsätta vara det vanligaste mediet för informationsöverföring, ser Feather ändå en möjlighet att bibliotekarierna, tack vare de virtuella biblioteken, får möjlighet att återgå till "their central professional concern with information, information systems and information media if they no longer have to manage complex institutional libraries" (s. 188).

Alla författare menar emellertid inte att det fysiska biblioteket måste försvinna. Feather (2000) betonar att man ska vara försiktig med att tro att övergången till elektroniska källor går snabbare eller är mer universell än vad den egentligen är. "The custodian of books and the provider of information continue to coexist, and will do so for decades to come", säger han (s. 185).

Hall och Jones (2000) upptäckte för övrigt i sin undersökning av företagsbibliotek i Kalifornien att det fanns en önskan hos användarna om en fysisk plats för biblioteket. Hall och Jones säger att "taking advantage of the new technology should not be at the expense of the library service's physical presence" (s. 124).

3.7 Teamarbete

Många författare betonar vikten av att bibliotekspersonalen upprättar relationer till och samarbetar med bibliotekets användare. Ulla de Stricker (1999), informationskonsult, menar att företagsbibliotekarierna ska ta för vana att fråga användarna personalen vad de gör: "Tell me what you're working on" (s. 72). Frågan är dock om det finns tillfällen när det istället är aktuellt att förskjuta fokus från "you" till "we" och låta bibliotekarierna berätta "what we are working on".

"Alliances multiply mind power" säger Huwe (1993, s. 15) som menar att samarbetande enheter med fackmän från flera områden hör till de mest lovande nya domänerna för bibliotekarierna. Huwe säger att bibliotekspersonalen bör delta i de genomgångar och kurser som användarna deltar i, men talar också om mer formaliserat teamarbete. Allianser är, enligt Huwe (1993), ett sätt att ge "analytical reference skills" större uppmärksamhet i organisationen (s. 27). Hall och Jones (2000) nämner också att samarbete med andra avdelningar gör biblioteket synligare för ledningen samt ger en möjlighet till stöd för biblioteket i kristider.

Julie M. Neway (1985) har undersökt olika samarbetsprojekt mellan informationsspecialister och forskare. Hennes bok bygger på en sammanställning och diskussion av ett antal samarbetsprojekt som gjorts. En av de slutsatser Neway drar är att det är av vikt att informationsspecialisten har speciella ämneskunskaper förutom den informationsvetenskapliga kompetensen. Hon anser att det krävs minst en kandidatexamen (*bachelor's degree*) inom det ämnesområde som informationsspecialisten ska arbeta i men dessutom gärna en forskarutbildning i ämnet eller praktisk erfarenhet. Den här ämneskompetensen är viktig, menar Neway för att informationsspecialisten ska kunna fungera som en deltagare i forskningsteamet med samma status som de andra medlemmarna. Dessutom menar Neway att en gedigen ämnesbakgrund gör det möjligt att bedriva en bättre

informationsservice. Det är just frånvaron av ämnesbakgrund som hon ser som orsaken till de misslyckade exempel på integration mellan forskare och informationsspecialister som hon tar upp. Neway säger emellertid också att det är lika viktigt med ”a sound training in the techniques of information retrieval and communication theory” för att en integrerad verksamhet med forskare och informationsspecialister ska bli framgångsrik (Neway 1985, s. 140).

Också Göran Widebäck (1995), docent i företagsekonomi, tar upp frågan om hur mycket ämneskunskaper bibliotekarierna behöver. Han säger att när det gäller själva användningen av den information som bibliotekariern hjälper till att ta fram har de inte automatiskt bättre förutsättningar än forskarna i gruppen utan han menar att då är det just sakområdeskunskapen som är central.

Bates (1999) går så långt som att säga att ämnesspecialisering är nödvändig. Hon talar visserligen inte direkt om teamarbete utan om informationssökning i allmänhet, men det är intressant att ändå ta upp här. Hon tycker sig också se en ökad uppdelning av informationskällor och menar att det gör det svårare för informationsspecialisten att vara generalist. För att kunna hålla sig uppdaterad när det tillkommer så många nya källor att det inte går att hålla flera ämnesområden under uppsikt anser Bates.

John Rodwell (2001), bibliotekarie vid Sydney universitet, ställer sig frågan om det finns bibliotekarier med specialistkompetens inom flera områden, och hur brett eller smalt man kan definiera ett ämnesområde. Frågan är hur brett en ämnesexperts specialområde kan bli innan expertisen i själva verket blir generell kunskap. I stora organisationer - Rodwells utgångspunkt är universitetsbibliotek - ska biblioteket tillgodose ett flertal olika specialistområden. Problemet blir då att ha personal med sakkunskaper som täcker in alla dessa ämnesområden.

Liksom de Stricker betonar Neway också vikten av att informationsspecialisterna har förmågan att kommunicera och föra ut sin kompetens i den organisation de arbetar i. Att kunna upprätta relationer till de forskare som ingår i teamet är av avgörande betydelse, menar hon. ”The personal contact at Bath was the key to its continued use and acceptance” kommenterar hon ett särskilt projekt där två informationsspecialister samarbetade med forskare vid institutionerna i sociologi, ekonomi och pedagogik vid universitetet i Bath (Neway 1985, s. 46).

För att kunna upprätthålla personliga kontakter med forskarna menar Neway att informationsspecialisterna bör lämna biblioteket för att istället arbeta i nära anslutning till forskarna. ”Librarianship is too important a profession to be tied to the fate of a single institution” (Neway 1985, s. 156). En bibliotekaries uppgift bör inte vara att underlätta att driva ett bibliotek. Om bibliotekariens enda syfte blir att underhålla ett bibliotek blir arbetet fokuserat på att bevara institutionen och bibliotekarien blir inte ansvarig för att erbjuda informationsservice utanför bibliotekets gränser, skriver Neway.

Det är bara i ett av de fall Neway (1985) undersöker som informationsspecialisten faktiskt hade haft nytta av att arbeta närmare biblioteket. Det rör sig om en bibliotekarie som arbetade med läkare ute på kliniken (*clinical librarian*) som upplevde det som ett problem att hon befann sig så långt från biblioteket. Biblioteket användes för att besvara referensfrågor och avståndet gjorde att svaren ofta blev sena. Bibliotekarien upplevde inte att hon var en del av teamet och avståndet till biblioteket gjorde att hon inte heller kände sig som en fullvärdig

medlem av bibliotekspersonalen. Det senare gjorde dessutom att hon upplevde att biblioteksservicen blev sämre utförd.

Vad är det då informationsspecialisten ska göra i teamet? ”Be responsible for bringing to the notice of other members of the team any information that is relevant to the subject of pursuit”, svarar Neway (1985, s. 143). För att kunna göra detta måste informationsspecialisten, enligt Neway, bland annat förstå vilka informationsbehov forskarna har och tillgodose dessa med nödvändiga dokument; utveckla verktyg och tekniker som dels gör det lätt för forskarna att hitta vad de behöver och som dels håller forskarna uppdaterade inom respektive ämnesområde samt presentera all information på ett sådant sätt att forskarna lätt kan tillgodogöra sig innehållet.

Neway (1985) citerar en lista (från Olson 1974) som visar vilka roller informationsspecialisten kan ha i forskningsprocessen:

1. Analytiker som tolkar situationen, förstår vilka behov som finns och vilka som ska prioriteras, bedömer tillgängligheten till de resurser som finns inom det aktuella ämnesområdet.
2. Rådgivare som kan ge råd om de alternativ som finns att välja bland i en given situation.
3. Förespråkare för vissa alternativ.
4. Länkare av system som får olika grupper att interagera.
5. Innovatör som underlättar initiering av ny teknik eller nya metoder som svarar mot uttryckta behov.
6. Utbildare där det behövs.

Hamrefors (1999) har undersökt hur företagsledningen av söker (”scannar”) omvärlden på nyttig information som kan behövas vid beslutsfattande. Han menar att man har mycket att vinna på att integrera biblioteksprocessen med företagets övriga processer och menar att det finns skärningspunkter där information kan implementeras för att öka processflödet. Även om Hamrefors anser att företagets beslutsfattare ska scanna omvärlden själva för att veta vilka beslut de ska fatta, menar han ändå att bibliotekarien kan spela en roll i beslutsfattarens arbetsdag. Detta genom att lära känna beslutsfattarens situationer och på så sätt hjälpa till att komma åt vital information.

3.8 Sammanfattning

Kapitlet inleddes med att konstatera att företagsbibliotekets existensberättigande ligger i att på ett positivt sätt kunna bidra till företagets resultat. Kan man inte göra detta finns det egentligen ingen anledning för företaget att lägga resurser på ett bibliotek i organisationen. Problemet blir följaktligen att försöka besvara vad det då är företagets informationsspecialister ska göra. Davenport och Prusak menade att företagsbiblioteket måste ta för sig mer i organisationen och bli mer utåtriktade. Enligt dem är knowledge management viktigt: att förmedla inte bara tryckt information, utan också information som inte finns nedskriven till rätt personer.

Nardi och O’Day talar om en informationsekologi där bibliotekarier och teknologi samverkar på ett sätt som är givande för hela organisationen. De undersökte hur referensbibliotekarier arbetade och såg bland annat att bibliotekariernas tekniska kompetens i kombination med deras kommunikativa förmåga spelade mycket stor roll för att tillgodose användarnas informationsbehov.

Även i övrigt får just tjänsten informationssökning stort utrymme i litteraturen och i och med det frågan om vem som ska utföra sökningarna: bibliotekarierna eller slutanvändarna själva. Även om man är medveten om problemet med disintermediation är det dock ingen som ser en överhängande risk för att behovet av intermediärer vid sökningar helt kommer att försvinna.

Omvärldsbevakning är en tjänst som diskuteras främst ur företagets perspektiv. Det är inte självklart att det är företagsbiblioteket som ska syssla med omvärldsbevakning även om till exempel Hamrefors påpekar att den kompetens bibliotekarierna besitter när det gäller informationssökning bör ingå i den funktion som ska utföra omvärldsbevakningen. Hamrefors nämner också att det bör finnas personer som kan sprida och analysera den information som tagits fram.

Andra tjänster som strukturering av information får mindre utrymme i litteraturen även om till exempel Davenport och Prusak (1993) menar att det är viktigt att arbeta med ett informationsnätverk och på Ford fanns ett konkret exempel på det där personalen är involverade i företagets intranät.

”Get out of the library” skriver Davenport och Prusak (1993) och det är det som teamarbete handlar om. Neway anser att ett lyckat samarbete mellan forskare och informationsspecialister bland annat avgörs av informationsspecialistens ämneskunskaper och därmed hennes/hans möjlighet att delta i teamet som en likvärdig medlem.

Det är nu dags att gå vidare och se vad intervjupersonerna har för uppfattning om företagsbibliotekets tjänster.

4 Intervjustudie

I undersökningen har åtta personer från fem olika företagsbibliotek intervjuats. Sex av dessa är informationsspecialister och två är forskare som är intervjuade i egenskap av användare av biblioteket. Kapitlet inleds med en kort presentation av biblioteken och respondenterna. Det är dock inte arbetsplatserna i sig som är det intressanta utan vad just dessa personer har för uppfattning om företagsbiblioteken och deras verksamhet. Denna korta presentation följs av en redovisning av intervjurestulaten uppdelade på informationsspecialisterna och användarna. Liksom litteraturgenomgången är resultatet av intervjuerna med informationsspecialisterna uppdelat på de olika tjänster jag menar går att urskilja redan på det här stadiet.

4.1 Biblioteken

AstraZeneca R&D Lund: Avdelningen heter ISLA (Information Science Library & Archive) och har 14 anställda varav två är arkivarier. I personalen finns det både informationsspecialister och *information scientists*. De senare har förutom erfarenhet av informationssökning formell utbildning inom kemi, biologi eller medicin. Elisabet Dohnfors, som är chef för avdelningen, intervjuades, liksom Per-Olof Ericsson, forskare och teamledare.

Karlshamns AB: Avdelningen heter biblioteket och personalen består av en informationsspecialist, Inga George, som var den som intervjuades. Jari Alander är forskare och intervjuades som användare.

Saab Systems and Electronics: Avdelningen heter Business Intelligence och har två anställda: en information technician, Mona Nordström, och en chef för avdelningen, Lise-Lotte Lindskog. Båda dessa personer intervjuades.

Socialstyrelsen: Avdelningen heter biblioteket men är en underavdelning till informationsavdelningen. Själva biblioteksavdelningen har två bibliotekarier och en assistent och det var en av dessa bibliotekarier som intervjuades: Catarina Collin.

Tetra Pak Research & Development AB: Avdelningen heter Technology Intelligence. I företaget finns också avdelningar för Patent Intelligence, Business Intelligence och Competitor Intelligence. Technology Intelligence har fyra anställda: en chef, två informationsspecialister (varav en har teknisk utbildning) och en webmaster. Margareta Nelke, chef för avdelningen intervjuades.

4.2 Informationsspecialisterna

Som vi såg i litteraturgenomgången påpekar bland annat Robert Schwarzwaldner att det är företagsbibliotekets uppgift att bidra till att sälja företagets produkter. Detta är något som även framkommer i intervjuerna. Lindskog betonar att biblioteket är till för att tillgodose företagets behov och menar att detta också påverkar vilka tjänster biblioteket erbjuder användarna. "Företagsbibliotekets uppgift är att vara en kameleont som ändrar sig efter vad behoven är på företagen. ... Vill de att vi spelar kasperteater så gör vi det", säger hon.

4.2.2 Informationssökning

Alla betonar kompetensen i informationssökning som en av informationsspecialistens viktigaste kunskaper. Att vara bra på informationssökning innebär att man känner till databaserna, vet vilken man ska använda till vilken typ av sökning, kan sökspråket och känner till sökkommandon. Just god kännedom om de olika databaser som finns betonas av alla

respondenter. Att informationsspecialisterna är bättre på informationssökning eftersom de har både erfarenhet och vana är alla överens om.

Både Dohnfors och Lindskog tar upp källkritik som något som informationsspecialisten måste kunna. Lindskog säger att det är viktigt att pröva källorna för att se att de innehåller korrekt information och inte ”hittar på en massa”.

I den informationskompetens som informationsspecialisterna besitter verkar också ligga egenskaper som nyfikenhet och ihärdighet. Lindskog säger: ”Den här nyfikenheten. Man ska aldrig ge sig. ... Hela tiden tänka sig olika möjligheter. Det är som att lösa korsord och lägga pussel. ... Man får aldrig ge upp.”

Undervisning i informationssökning är också en tjänst som biblioteken erbjuder. Intervjupersonerna uppfattar det som bra att användarna blir mer kompetenta i informationssökning och ser det inte direkt som ett hot mot sin egen verksamhet. ”Vi vill gärna att de ska söka. De blir bättre kunder också om de söker själva. Vi vill inte jobba dag och natt”, säger Lindskog. På hennes arbetsplats verkar det snarare vara svårt att faktiskt få användarna att själva utföra sina sökningar: ”jag har försökt i så många år att få dem... Och man tar databaser och säger att nu är det fritt fram. Man tar bort select och find och så där och det är bara att lägga in ordet. Ändå söker de inte”, säger Lindskog. Även George har uppfattningen att det bara är ett fåtal i företaget som söker själva. (Detta har naturligtvis delvis att göra med att användarna inte har tillgång till alla databaser.)

Dohnfors tycker att hennes avdelning får bättre partners genom utbildningen då informationsspecialisterna får tillfälle att visa vad de faktiskt kan. Hon tycker att ”de man utbildar får bättre förståelse för bredden och djupet i informationssökningen”. Hon ser snarare ett större problem med de som inte får någon undervisning av bibliotekspersonalen i och med att dessa personer kanske inte inser vad biblioteket kan göra för dem.

Ett exempel på vad som blivit bättre när användarna själva söker ger George. På Karlshamns finns en intern databas som innehåller FoU-rapporter som forskarna själva indexerar och i och med att de nu själva kan söka i den databasen har de förstått betydelsen av god indexering. Inga George säger:

”Och indexeringen har blivit bättre sen folk började använda databaserna. Det har jag märkt. Rapporterna har skrivits på det här sättet i många, många år. Folk gnällde ju, ’ska du ha de här nyckelorden, skriv det då’. När de nu börjat söka i det själv så har de börjat inse varför jag har hållt på som en gammal gramfonfonkiva: ’du ska inte skriva om den här detaljen som du har jobbat med, det ska stå om det handlar om chokladfett eller margarinfett eller vad det nu är för någonting’. Så att man får med lite större ämnesområden om man kanske inte vill detaljsöka.”

Nelke tycker, liksom Lindskog, att det är bra om användarna sköter en del av sin informationssökning själva på grund av praktiska skäl. Informationsspecialisterna skulle inte hinna med om all sökning skulle gå via dem. Vidare, anser Nelke, är det inte självklart att användarna går till biblioteket när de behöver söka, utan använder istället Internet. ”Viss information är ju jättebra på Internet, när man ska söka efter företag ... Men annat är ju faktiskt databaserna bättre på. Så därför är det viktigt att erbjuda alternativ till Internet, tycker jag”, säger Nelke.

Problemet med att låta användarna söka själva är att de inte får fullständiga resultat, menar både Dohnfors och Nelke. ”Det är ju inte så himla trivialt att söka information”, säger Nelke.

På AstraZeneca har man frågat sina användare vilka av bibliotekets tjänster de tycker är viktigast i framtiden. Då ligger tillgång till databaser och tidskrifter från den egna datorn i topp. Trots det tycker sig Dohnfors se en tendens att användarna vill att någon annan ska definiera deras informationsbehov och hon tror inte att det är någon risk att användarna börjar göra allt själva. ”Folk säger ’det är för mycket information’ ... ’jag låter någon annan definiera mitt informationsbehov’. De behöver hjälp att selektera information. Därför är det viktigt att utbilda bibliotekspersonalen”, säger Dohnfors.

Det skiftar från bibliotek till bibliotek hur man hanterar sökresultaten. På AstraZeneca sker viss analys av sökresultaten. Det är speciellt den personal med gedigen ämnesbakgrund i kemi och biologi som förväntas analysera sökresultaten, men den personal som inte har ämnesbakgrund ska vara så kunnig att de kan avgöra vad som inte hör hemma i en resultatlista.

På Tetra Pak delar man upp sökningarna i obearbetade respektive bearbetade sökningar. De obearbetade innebär enligt Nelke att informationsspecialisterna ”tar fram och gör en sökning och ger dem [användarna] resultatet rakt upp och ner”. Obearbetade sökningar sker när användaren behöver resultatet väldigt snabbt eller när det rör sig om ämnesområden som informationsspecialisterna inte känner sig riktigt hemma på. Bearbetade sökningar innebär att informationsspecialisterna sorterar sökresultaten, väljer ut det som är intressant och grupperar dem i olika kategorier (till exempel efter vilken typ av förpackning det rör sig om). Informationsspecialisterna grupperar inte efter relevansordning. De tar i och för sig bort det som de direkt bedömer vara irrelevant men Nelke anser annars att det är för svårt att bedöma vad som är viktigt och mindre viktigt i resultaten. Det händer att resultatet kommenteras (till exempel ”det här företaget verkar vara en ny spelare”).

På Saab kontrolleras sökresultatet och det som inte hör hemma sorteras bort. I stående sökprofiler undersöker man i början att profilen ger rätt resultat, när man ser att den gör det skickas resultaten direkt vidare till användaren. När det gäller omvärldsbevakningen, det vill säga mer allmän informationssökning som inte behöver ske på direkt uppdrag av användarna, sammanställer informationsspecialisterna resultatet i rapporter som anpassas i utförande och storlek av den som ska ha den. ”Ju högre upp man sitter [i organisationen] desto mindre får man”, säger Lindskog.

George gör viss sammanställning av sökresultat och på Socialstyrelsen görs en kontroll av sökresultatet men man sammanställer inte resultaten i referat eller analyserar resultaten.

Informationssökning innebär dock inte bara att söka i databaser. George definierar sin arbetsuppgift som att skaffa fram information ”på alla de sätt jag kan så länge det håller sig inom lagens ram”. Lindskog att ”det är ju bara tekniskt om du söker via datorn eller via ögonen i tidningen. Det är sökning”. Dohnfors tror att betydelsen av att hitta även i ”grått⁴” material kommer att bli större, speciellt inom omvärldsbevakningen. Hon säger att ”det är små bitar av information som ska sammanställas. Man kompletterar med bibliografiska databaser, pipeline⁵ och mera flyktig information.” Också Collin nämner grått material och säger att bibliotekarierna är bättre än användarna på att hitta det.

⁴ Grått material är sådant material som är opublicerat eller okatalogiserat, det vill säga det är svårt att hitta med hjälp av vanliga sökstrategier.

⁵ En pipelinedatabas innehåller information om projekt som är under utveckling.

I informationssökningen ingår även att kunna avgöra vad det är användaren är ute efter för slags information och det är något som kommer upp i flera av intervjuerna. Dohnfors tar upp förmågan att kunna genomföra en referensintervju som ett exempel på bibliotekariens kompetens: Informationsspecialisterna ”är duktiga på att lyssna på och extrahera ur en långrandig förklaring, att hjälpa till att ringa in problemet även när den som vill ha hjälp inte är helt säker själv”, säger hon. George talar om användare som inte vet vad de vill ha. Även Lindskog ger exempel på vilka frågor man behöver ställa för att hjälpa användaren på traven. ”Då får de tala om, vad har de för arbete, vad är det de vill ha fram, vad vill deras chef att de ska ha utrett och så får man... Det kan ta en timme, det kan ta fem minuter”, förklarar Lindskog.

4.2.2 Knowledge management

Det är inte heller bara kunskap utifrån som söks. Även den information som finns i företaget ska informationsspecialisterna hålla reda på. All information behöver inte nödvändigtvis komma från tryckta eller officiella källor utan det viktiga verkar vara att den information som finns och som är av betydelse blir känd, oavsett i vilken form den är. Lindskog och Nordström menar att det hör till deras uppgifter att få personer i företaget att dela med sig av den information de har. ”Det gäller att pussla ihop, att tussa ihop dem, gubbarna”, säger Lindskog. Om svårigheterna när det gäller att hitta information i databaser har med sökspråk och kunskap om databasernas täckning att göra så finns det andra svårigheter när det gäller att få personer att berätta vad de vet. ”Det är ju mycket psykologi. Vill man dela med sig? Nej. Och varför vill man inte dela med sig? Jo, dels är kunskap makt. Dels är det ’lilla jag? Det jag vet är väl inte så viktigt?’ eller man har inte tid”, säger Lindskog. Trots det är det en viktig uppgift anser hon: ”Vi ska försöka få dem att dela med sig. Det vinner ju företaget på.”

Även George säger att det är viktigt att få personer från olika avdelningar att prata med varandra. ”Ibland säger jag att vi borde ha längre kaffepauser, för det betyder att folk som normalt inte jobbar ihop möts och diskuterar och träffas”, säger hon.

Förmåga och vilja att sprida den information man som informationsspecialist hittar är också något som kommer fram i intervjuerna. Lindskog och Nordström nämner det som sin uppgift att förmedla informationen till rätt personer. Nelke talar om att ”ha det i sig med hur man sprider och hanterar information och gör den lättillgänglig för andra och så”. Hon säger också att det gäller att en informationsspecialist ska ha en ”mentalitet” som just går ut på att vara medveten om att information ska användas av andra.

4.2.3 Omvärldsbevakning

Att skilja på informationssökning och omvärldsbevakning som jag gör här är egentligen en konstgjord uppdelning enligt de personer som intervjuats. Informationsspecialisterna gör inte alltid själva denna uppdelning utan tycker att det hör ihop. Omvärldsbevakning är en del av informationssökning säger George. På AstraZeneca görs dock en något tydligare markering av omvärldsbevakningen i och med att en person i bibliotekspersonalen specifikt har som arbetsuppgift att ha hand om omvärldsbevakningen.

På Saab, Tetrapak och AstraZeneca nämner man omvärldsbevakning som en viktig uppgift. På Saab uppskattar man att ungefär hälften av tiden går åt till omvärldsbevakning. Det innebär i deras fall att se vad som händer inom försvarsindustrin och inom den allmänna forskningen, vad konkurrenterna gör men också att hålla reda på vilka projekt som är på gång inom företaget. Bevakningen sker genom att läsa tidningarna och söka i databaser. Lindskog och

Nordström nämner också betydelsen av att ha ett bra nätverk: ”att umgås med människor är också omvärldsbevakning”, säger Lindskog.

På AstraZeneca är det främst en person, en information scientist med bakgrund inom biologi, som sysslar med competitive intelligence och det innebär motsvarande kontroll som på Saab. Denna person sammanställer också en så kallad competitor bulletin med information om konkurrenternas verksamhet.

På Tetra Pak är avdelningen Technology Intelligence ansvarig för omvärldsbevakning på det tekniska området (alltså för sådan information som är avsedd för teknisk personal (forskare)). Att vara ansvarig betyder här att ha en koordinerande roll, att se till att omvärldsbevakningen blir gjord och de redskap som behövs för detta finns. Till exempel svarar avdelningen för en databas för teknisk omvärldsinformation. De har kontakter med personal ute på avdelningarna som samlar in informationen och som ”håller ögon och öron öppna för vad som finns i omvärlden”, som Nelke uttrycker det.

George på Karlshamns sköter företagets patentbevakning som ju fungerar som en slags omvärldsbevakning, och det gör hon kontinuerligt – inte bara när användarna ber henne kolla upp någonting. På Socialstyrelsen sker viss omvärldsbevakning men det är inte en huvudsyssla. Däremot är det något som man ligger i startgroparna för att syssla med mer ihop med resten av informationsavdelningen (det vill säga även informatörer).

4.2.4 Strukturera information

Det är inte bara genom undervisning av användarna som man underlättar för dem att göra sin informationssökning själva. På Tetra Pak arbetar man med andra åtgärder som ska just underlätta för användarna. Dit hör specialdesignade sökformulär som ska göra det enklare att söka även för icke-expert. Nelke ser ingen risk för att biblioteket bara blir en avdelning som förser användarna med databaser när användarna sköter sin sökning. ”Jag tycker inte alls att detta är något hot mot oss och vår kompetens. ... Jag ser alltså enorma möjligheter här, som öppnar sig. ... Sen är det ju mycket arbete bakom kulisserna för att göra det möjligt för slutanvändarna själv att söka. Det är viktigt också att man gör det synligt, att det inte bara upplevs som ett administrativt arbete”, säger Nelke som menar att det är nödvändigt att arbeta med sådant här bakomliggande arbete, visserligen med brasklappen att det kanske bara gäller just i Tetra Paks bransch, i verkstadsindustrin.

Informationsspecialisternas kunnande när det gäller strukturering och organisering av information kommer också upp i intervjun med Dohnfors. På AstraZeneca sitter två av bibliotekets medarbetare med i en arbetsgrupp för det lokala intranätet. Dessa bidrar, enligt Dohnfors, framför allt till strukturen genom att de är vana vid att organisera information. Lindskog på Saab är ansvarig för hela affärsområdets (Saab systems and electronics) intranät och arbetet med det uppskattar hon tar halva arbetstiden. Arbetet med intranätet uppfattar hon som en viktig del av företagsbibliotekets arbete: ”Det är nog det här det [arbetet som informationsspecialist] går ut på – att strukturera”. Att det är informationsspecialister och inte informatörer som ska sköta intranätet motiverar Lindskog med att säga att intranätet är i första hand ett arbetsredskap för företagets anställda och i andra hand en informationskanal för företaget ut mot de anställda. Det handlar om att strukturera informationen på ett sådant sätt att det blir lätt att hitta och det är det som hon menar att en informationsspecialist kan. Arbetet innebär också att sälla det som ska in på intranätet. Även Nelke ser möjligheter i framtiden när det gäller att skapa portaler och ”bygga taxonomier”.

Det är inte bara via intranätet som biblioteket kan bidra med sin kompetens utan på flera håll sysslar informationsspecialisterna också med så kallad *content building*. På AstraZeneca medverkar biblioteket aktivt i uppbyggande och underhåll av en egen databas som innehåller referenser till litteratur som i första hand rör företagets produkter. Också på Tetra Pak och Karlshamns arbetar bibliotekarierna med att bygga upp databaser.

4.2.5 Traditionella arbetsuppgifter

Behovet av ett fysiskt bibliotek, av någon som tar hand om och administrerar en boksamling, verkar bli mindre betydelsefull. Nelke tror att de tryckta samlingarnas tid börjar ta slut. ”Det kommer inte att finnas såna stora företagsbibliotek på det sättet med tryckta samlingar. Det tror inte jag. Det finns olika behov av böcker i olika branscher givetvis, och vi har ju behov av böcker fortfarande, handböcker av olika slag. Men att ha någon funktion [i företaget] som specifikt bara har det som sin uppgift det tror jag inte på”, säger Nelke vars avdelning sedan mars år 2001 inte längre har några fysiska samlingar. Hon tror också att det blir svårt för företagsbibliotek att få resurser för att sköta fysiska samlingar. Det som behöver lånas in utifrån beställer användarna själva via ett formulär som skickas direkt till British Library. Det är inte nödvändigtvis bibliotekens uppgift att sköta inköp av böcker tycker Nelke. ”Beställningar kan andra göra. Vi är ingen inköpsavdelning som jag brukar säga”, säger hon.

Också på Saab har man kastat ut boksamlingen (eller snarare sålt ut den till företagets anställda). Det finns ett antal tryckta tidskrifter och en lokal åt dessa. Avdelningen sköter dock fortfarande inköp av böcker åt användarna men dessa registreras inte någonstans och katalogiseras inte heller. Fjärrlånet sköter Lindskog och Nordström.

På Socialstyrelsen har biblioteket nyligen blivit av med sin bibliotekslokal, men har visserligen kvar tryckta tidskrifter och ett bokmagasin. Till skillnad från på Saab och Tetra Pak var inte detta på bibliotekariernas initiativ utan är verksledningens beslut och inget som Collin är nöjd med. Hon ser dock att det kan finnas en utmaning i att biblioteket nu har möjlighet att komma närmare de olika sakavdelningarna. Fjärrlånen spelar en fortsatt viktig roll på Socialstyrelsen och Collin uppskattar att all hennes arbetstid som inte används till administrativa uppgifter går åt till fjärrlån. ”Jag tror ju faktiskt att om det inte hade varit för fjärrlånen och dess betydelse eller vad jag ska säga, så hade biblioteket kanske kapats då förra året”, säger hon.

Karlshamns har en del tidskrifter i sitt bibliotek. George uppskattar att tio procent av hennes arbetstid går åt till tidskriftshantering, fjärrlån och katalogisering – det hon kallar för de traditionella eller gammaldags biblioteksuppgifterna. Att de ska utföras av någon i företaget tycker hon går bra så länge hon inte ser ett effektivare och billigare system. ”Det är ju inte så där himla enkelt än med elektroniska tidskrifter”, säger hon. Hon tycker inte heller att det ännu är kostnadseffektivt att helt lämna över fjärrlånen och låta användarna själva fylla i formulär. Ibland krävs det fortfarande en hel del arbete för att få fram en ordentlig referens som går att beställa, menar George. Hon anser dock inte att ett företagsbibliotek kan överleva om det bara sysslar med de gammaldags biblioteksuppgifterna därför att det finns fortfarande ett informationsbehov i företaget som måste tillfredsställas. ”Om inte biblioteket gör det så kommer någon annan att göra det”, säger George.

Alla respondenter tror att betydelsen av elektroniskt material kommer att öka. ”De enda gränserna för elektroniskt material är förlagens konservatism och copyrightlagstiftningen. Annars hade det bara varit att tuta och köra”, säger Nelke. Lindskog och Nordström säger dock att deras användare som sitter framför datorn hela dagen uppskattar att få bläddra i en

tryckt tidskrift. Det är inte heller enbart själva artiklarna som är viktiga för deras användare utan även annonser som inte finns i den elektroniska versionen kan vara värdefulla för forskarna.

4.2.6 Teamarbete

På AstraZeneca och Tetra Pak arbetar informationsspecialisterna organiserat i projekt tillsammans med användarna. Deras bidrag i teamarbetet är främst att hjälpa till med informationssökning och kunna göra det innan de blivit tillfrågade. Dessutom vet informationsspecialisterna var de ska leta. Har informationsspecialisten ämneskunskaper som är relevanta är det inte omöjligt att hon också kan bidra i själva forskningen även om det inte är det som är hennes huvuduppgift i projektet.

4.2.7 Ämnesbakgrund

Nelke och Dohnfors uppskattar att ha personer med specifik ämnesbakgrund i personalen, men hävdar att den informationsvetenskapliga kompetensen är viktig, det vill säga att bland annat känna till de olika databaserna, att kunna strukturera information och att förmedla informationen.

Lindskog tycker inte att det är ett problem att hon inte har någon ämnesbakgrund. Hon tycker snarare att det kan vara en nackdel om man kan för mycket om ett visst område därför att hon menar att det kan göra att man låser sig i tänkandet. ”När man söker så försöker man hitta saker som man inte är van vid. Det som *inte* stämmer eller det man *inte* har tänkt på. Jag tror det är en nackdel att man kan för mycket på området, speciellt om det är 100 områden du söker på. Produktionsteknik, radarteknik och juridik och medicin – du söker på alla områden. Kemi. Däremot får de [användarna] gärna vara med. Det är bra. Så kan man fråga ’är det här rätt?’”, säger Lindskog.

George har viss bakgrund inom kemi och tycker att det är en hjälp, till exempel genom att hon känner till terminologin. Att vara specialist på alla företagets ämnesområden ser hon dock inte som möjligt. ”Det finns ju inte en möjlighet att vara specialist i allt, utan då får jag vara informationsspecialist. ... Om vi var så stora att varje avdelning skötte sitt [informationsinsamlande], det är klart att då vore det bättre om man hade detaljkunskapen. Då kan man ta egna initiativ och man behöver inte få så mycket förklarat för sig. Det tycker jag inte att jag kan eftersom jag ska spänna över så mycket”, säger George. Liksom Lindskog tar George användarna till hjälp när det gäller ämneskunskaperna.

Collin har inte någon bakgrund inom Socialstyrelsens ämnesområden. ”Ibland kan det kanske kännas att det skulle vara bra att ha lite mer att stå på men samtidigt så. Man lär sig ju utav att arbeta med det och man lär sig av att veta vad det är man är ute efter”, säger hon.

Både Lindskog och Dohnfors betonar dock att oavsett vilken ämnesbakgrund informationsspecialisterna har sedan tidigare ska de kunna bli experter på företagets produkter. ”Vi har ett ansvar att lära oss så mycket som möjligt om företaget och produkterna, hur det hänger ihop. Det är vårt ansvar. Det är det de betalar oss för”, säger Lindskog. Dohnfors säger att ”vi strävar efter att alla ska vara mycket väl förtrogna med företagets produkter. Vi kräver inte av var och en att de ska ha bakgrund inom kemi, biologi eller medicin. Men alla ska kunna bli informationsspecialister på företagets produkter.”

4.2.8 Framtiden

Lindskog tror att det är inom strukturering av information, exempelvis via intranätet, som företagsbibliotekarierna har sin framtid.

George ser att mer och mer av arbetet går ut på att lära användarna att använda bibliotekets resurser vilket alltså då för bibliotekariernas del även innebär att skaffa dem, kvalitetsbedöma dem och göra dem tillgängliga för användarna.

Nelke tror att medieinköp kommer att bli mindre viktigt för företagsbiblioteken i framtiden. Istället tror hon att kunskapsorganisation kommer att spela roll i framtiden, att till exempel skapa portaler på intranätet, och att integrera intern och extern kunskap. Hon betonar att det viktiga för biblioteket inte är att ”bara uppdatera webbsidor. Vi ska ha en drivande, styrande roll också”.

Dohnfors nämner främst fyra faktorer som hon tror kommer att vara viktiga framöver. Elektronisk information kommer att dominera. Användarna kommer att behöva hjälp med att selektera och bevaka informationen. Kunskap och information på nätet behöver organiseras. Företagsbibliotekets värde blir större genom bearbetning av sökresultat och här betonar hon också att det behövs ämneskunskap i biblioteket.

Collin tycker inte framtiden ser ljus ut för Socialstyrelsens bibliotek och upplever inte att det finns förståelse från ledningens sida för de tjänster som biblioteket faktiskt kan bidra med.

4.3 Användarna

Vilka tjänster är det då användarna utnyttjar och uppskattar? I hög utsträckning använder Alander och Ericsson sig av det praktiska, det vill säga fjärrlån och att ha tillgång till databaser och elektroniska tidskrifter, men de utnyttjar också möjligheten att låta någon annan utföra sökningar åt dem. Dessutom tycker de båda att de har nytta av omvärldsbevakningen.

Både Alander och Ericsson anser att elektroniska tidskrifter är givande för deras arbete. De uppskattar att det går snabbt att få fram de artiklar de behöver. ”Man gör det medan man är sugen på det, liksom har inspirationen att ’nu ska jag ta reda på det här’”, säger Ericsson. Alander visar dock viss uppskattning för de tryckta tidskrifterna. Att bara bläddra igenom en tryckt tidskrift kan ge inspiration i forskningen. ”Jag tror faktiskt att teknisk utveckling mycket handlar om inspiration och att kunna koppla ihop saker och ting. Då gäller det att utsätta sig för möjligheten att bli inspirerad. Därför tror jag att det finns ett behov av den här tryckta tidskriftshanteringen också”, säger Alander. Alander tycker att tidskriftshantering och dokumentbeställning är det minst kvalificerade arbetet men ”det måste också göras”. När det gäller databassökning är det just det att inte kunna bläddra för att hitta nya idéer som Alander tycker är nackdelen.

Vidare uppskattar både Alander och Ericsson att ha tillgång till databaser så att de kan göra sina sökningar själva. Ericsson säger att han är inne och söker ett par gånger om dagen. De är dock medvetna om att deras kunskaper i informationssökning har sina begränsningar jämfört med bibliotekariernas. Vill de ha heltäckande sökningar ber de informationsspecialisterna att göra det och nämner båda att det sparar tid att låta någon som är expert på informationssökning göra det. Alander vet att hans informationsspecialist har bättre koll på vilka olika informationskällor som finns och Ericsson tycker att bibliotekspersonalen på AstraZeneca är bättre på sökspråket än vad han är.

Alander och Ericsson tycker att det är bra att användarna kan göra sina informationssökningar själva. Även om Alander visserligen kan hålla med om att det kan finnas en risk att biblioteket skulle kunna försvinna om användarna gör allt mer själva ser han ändå en framtid för företagsbiblioteket: ”Vi har ju den problematiken på många håll när det gäller generalister kontra specialister. Om specialisterna lär upp generalisterna tillräckligt bra blir de överflödiga, men det är då som den positiva spiralen inträffar att om låntagarna blir bättre behöver specialisterna använda mindre tid åt att göra rutinartade uppgifter. Så ser jag också uppgiften för vårt bibliotek att försöka föra över så mycket av de här rutinbaserade till användarna [som möjligt].” Ericsson tycker att biblioteket bidrar så mycket till att spara tid för forskarna att det garanterar dess överlevnad.

På både AstraZeneca och Karlshamns sysslar biblioteken med omvärldsbevakning och det är en tjänst som Ericsson och Alander värderar mycket högt. Ericsson betonar värdet av att det är en utbildad biolog med förståelse för läkemedelsbranschen som ansvarar för de bulletiner med information om konkurrenterna som han har stor nytta av. Det är främst i sitt arbete som team leader som Ericsson anser att han har användning av omvärldsbevakningen. Som forskare är det ”vanliga” litteratursökningar som är viktigare.

När det gäller betydelsen av att informationsspecialisterna har specifika ämneskunskaper skiljer sig Alander och Ericsson något i sina svar. Ericsson tycker att bibliotekets service förbättrats avsevärt sedan en utbildad biolog anställdes. Hon är den enda som han kan tänka sig skulle kunna hjälpa honom med att göra ett urval ur ett sökresultat. Ericsson tycker också det är bra att det finns en expert på kemi i biblioteket vars hjälp han kan använda sig av eftersom hon är bättre på kemi än han. Alander håller med om att det är viktigt med förkunskaper hos informationsspecialisten, men vill inte ”påstå att de är jättenödvändiga”. Han menar att det viktigaste är att ha en duktig informatiker och påpekar också att informationsspecialisten på hans företag måste vara insatt i så många fler ämnen än just kemi, till exempel ekonomi och juridik. Alander säger att det är viktigt att informationsspecialisten är skicklig på att ställa rätt frågor till användaren. Han tycker att 25 procent av bibliotekariens kompetens kan bestå av ämneskunskaper och övriga 75 procent bör bland annat vara att få användaren att förstå vad det faktiskt är hon eller han vill ha.

4.4 Sammanfattning

När det gäller informationsspecialisterna betonas dels deras kompetens i att söka information och dels förmågan att kunna bidra med bakgrundslösningar som förenklar användarnas informationsinhämtande, till exempel via intranätet. Likaså tycker de flesta att omvärldsbevakning utgör en viktig del av arbetet. Det handlar då om att via olika källor hålla koll på nyheter som kan vara av betydelse för företaget och att förmedla dessa till rätt personer. I vissa fall görs också omvärldsanalyser.

De traditionella arbetsuppgifterna som fjärrlån, förvärv etc kommer i fortsättningen att spela mycket liten roll tror respondenterna. Det är istället strukturering och organisation av information som kommer att bli viktigt liksom att lära användarna utnyttja informationskällorna.

När det gäller behovet av ämneskunskaper går meningarna isär något. Nelke och Dohnfors uppskattar att det finns personer med ämnesbakgrund i bibliotekspersonalen. Lindskog däremot tycker att för mycket ämneskunskap kan vara ett hinder eftersom man då kanske inte ser det oväntade.

Användarna uppskattar fortfarande de mer traditionella tjänsterna från bibliotekets sida. De tycker också att det är bra att ha möjlighet att själva kunna tillgodose sina informationsbehov och istället använda en intermediär när det är knepigare saker som ska utföras.

För Ericsson är det av stor vikt att informationsspecialisterna har sakkunskaper i hans ämnesområden. Alander tycker inte det är oviktigt men betonar att förmågan att kunna genomföra en referensintervju och få användaren att inse vad han eller hon behöver är ännu viktigare.

5 Analys och slutsatser

Syftet med den här uppsatsen har varit att försöka definiera företagsbibliotekens tjänster och att se om de överhuvudtaget går att definiera. Med utgångspunkt från litteratur på området och de intervjuer som gjorts med informationsspecialister och användare menar jag att det i viss utsträckning går att definiera ett antal huvudgrupper av tjänster. Det är dock viktigt att påminna sig Linskogs uttalande om företagsbiblioteket som en kameleont. För att företagsbiblioteket ska ha en chans att överleva är det oerhört betydelsefullt att det – eller snarare dess personal – lyckas anpassa sig efter de behov som finns i företaget när det gäller informationshanteringen. Detta innebär alltså att även om det går att definiera ett antal tjänster just nu är dessa inte statiska utan bör ständigt ifrågasättas och på nytt anpassas till företagsbibliotekets omvärld.

Det är främst tre huvudgrupper av tjänster som går att se utifrån det material som redovisats här. Den första gruppen rör tjänster som på olika sätt underlättar för användarna att själva tillgodose sina informationsbehov. Exempel på sådana tjänster är att göra databaser åtkomliga via intranätet, samla och ordna Internetresurser, och att köpa in och göra olika medieresurser tillgängliga (till exempel tryckta och elektroniska tidskrifter). En annan tjänst som underlättar användarnas informationsinhämtning är undervisning i bland annat informationssökning och information om bibliotekets olika källor och resurser. Eftersom en stor del av arbetet med de här tjänsterna handlar om utformande av olika system som förenklar informationsinhämtandet har jag gett de här tjänsterna rubriken ”Från hantverkare till arkitekt” för att betona hur informationsspecialisternas arbete har rört sig i just den riktningen.

Den andra huvudgruppen samlar tjänster som är nästan raka motsatsen till de som nyss nämnts. Istället för att underlätta för användarna handlar det här snarare om att göra hela jobbet åt användarna. Hit hör en sådan traditionell arbetsuppgift som fjärrlån, men också informationssökning och omvärldsbevakning. Här är det också mycket viktigt att kunna förmedla information till rätt personer. En stor del av tjänsterna i den här gruppen handlar om att förse användare med information redan innan de visste att det var det här de ville ha. Då är det också centralt att informationsspecialisterna sprider information till rätt användare.

Den tredje och sista huvudgruppen handlar om att arbeta tillsammans med användarna. Det sker i första hand genom att informationsspecialisterna samarbetar med bibliotekets användare i projekt av olika slag.

5.1 Från hantverkare till arkitekt

Företagsbiblioteket har idag till uppgift att på olika sätt underlätta för användarna att själva tillgodose sina informationsbehov. Helt har dock inte biblioteken lämnat över informationsinsamlandet till användarna utan som vi sett i intervjuerna är det informationssökning som hör till bibliotekets stora uppgifter idag. Det mer administrativa arbetet tar i de flesta fall inte särskilt mycket tid.

Ett alternativ till detta arbetssätt skulle kunna vara att biblioteket tar över alla uppgifter. I och med ökad tidspress i arbetslivet är det mycket som talar för att användarna skulle behöva avlastning vad gäller informationshanteringen. Alla personer som jag intervjuat har uppfattningen att bibliotekarierna i princip är bättre på att söka i databaser eftersom de gör det kontinuerligt. Läggs hela ansvaret för informationssökning på dem lär de ju bara bli bättre. Dessutom skulle användarna själva slippa leta upp de artiklar de behöver utan det skulle biblioteket ordna. Bibliotekarien kan fungera som ett slags duktig hantverkare som utför de sysslor som behövs.

Bibliotek som fungerar på det här sättet har funnits men inte på flera år. Det är naturligtvis omöjligt att få tillräckligt med resurser för att kunna sköta det på det här viset. En stor del av bibliotekariernas arbete skulle behöva ägnas åt mer rutinartade uppgifter som skulle stjäla viktig tid från det mer avancerade arbetet. Vidare är det idag omöjligt för ett bibliotek att ha monopol på informationsförsörjning. Med Internet har alla möjlighet att söka själva och det finns inget som säger att användarna inte kommer att göra det. Snarare blir det, vilket Nelke påpekar, svårare för biblioteket att konkurrera med Internet om man inte gör databaserna tillgängliga för användarna så att de kan bli ett verkligt alternativ till den information som finns att hitta på nätet. Detta är något som Crawford och Gorman (1995) inte verkar ta hänsyn till när de säger att bibliotekarierna undervisar för mycket och jämför med hur fånigt det skulle vara om en rörmokare började lära ut sina kunskaper. Men nu lever vi i en kultur där vi förväntas kunna tillgodose våra informationsbehov på egen hand, däremot förväntas vi inte kunna laga våra läckande rör. Därför behöver också företagsbibliotekarierna inse vilken konkurrenssituation de befinner sig i och anpassa sig till den istället för att kämpa emot den som Crawford och Gorman uppmuntrar till.

En sådan anpassning till rådande förhållanden går redan att se på vissa håll. Det handlar om att istället för att bibliotekarierna utför själva hantverket överlåter man det åt användarna. Bibliotekariernas uppgift blir istället att fungera som ett slags arkitekter och utforma system så att användarna på ett enkelt sätt kan tillfredsställa sina informationsbehov. Exempel på detta finns på Tetra Pak där man utformat sökformulär som ska underlätta för företagets anställda att göra sina sökningar. Det är också det Nardi och O'Day (1996) har utgått ifrån i sin artikel där de undersöker förutsättningarna för en programvara som kan utföra referensarbete. Deras slutsats blir att det går att ersätta bibliotekarierna till en viss del, men det finns fortfarande uppgifter som det krävs människor för att utföra. De talar om en informationsekologi där mänskliga agenter och mjukvaruagenter samarbetar.

Att sträva mot en sådan informationsekologi kan vara ett sätt för företagsbiblioteken att undvika disintermediation. Som Hall och Jones (2000) visat så finns det en risk att bibliotekets tjänster värderas lägre när användarna själva kan utföra dem. Ett svar på det skulle kunna vara att företagsbiblioteket marknadsför sina tjänster och sin kompetens bättre. Det är dock inte bara fråga om att synliggöra de tjänster som biblioteket har idag, utan att förändra dem och till och med lämna ifrån sig en del av sina uppgifter till användarna. Istället kan biblioteken göra nytta bakom kulisserna och fungera som en livsavgörande organism i informationsekologin. Detta kan göras med exempelvis sådana användarvänliga sökformulär som på Tetra Pak, ett väl uppbyggt och organiserat intranät som på Saab eller genom mjukvaruagenter av det slag som Nardi och O'Day diskuterar.

Detta innebär också att man i högre grad utnyttjar användarnas ämnesexpertis och informationsspecialisternas informationskompetens. Företag med teknisk och naturvetenskaplig inriktning har idag svårt att hitta bibliotekarier med en ämnesbakgrund som passar med verksamheten. Ett arbetssätt där bibliotekarierna koncentrerar sig på sina kunskaper inom informationsvetenskap och låter användarna bidra med sin specifika ämneskompetens när det behövs blir ibland det enda sättet att arbeta när bibliotekarierna inte själva innehar ämneskunskaperna. Både Lindskog och George påpekar dessutom i intervjuerna hur många ämnesområden det faktiskt är som bibliotekarierna måste syssla med. På ett mindre företagsbibliotek är det omöjligt för personalen att kunna vara specialister på allt.

Det skulle kunna gå att se företagsbibliotekens ökade koncentration på den här typen av bakomliggande strukturer som en ökad risk för disintermediation och en fara för informationsekologin. Nardi och O'Day (1999) säger att bibliotekarierna är en "keystone species" i informationsekologin, det vill säga deras närvaro är nödvändig för att ekologin ska

överleva. Är bibliotekarierna närvarande om användarna sköter allt själva? Ja, de är det om de faktiskt bidrar med till exempel strukturering av information på intranätet eller utformar system som förenklar för slutanvändarna att söka.

En risk när användarna gör mer och mer själva är att bibliotekets roll reduceras till att enbart tillhandahålla och administrera media. Ett sätt att undvika detta är just att försöka skapa och bli del av informationsekologin. Vad man kan se är dock att även de bibliotek som ligger långt framme och ägnar mindre tid åt medieinköp och kanske rentav gjort sig av med sin lokal, ändå ägnar sig åt hantering av elektroniska media, databaser och tidskrifter. ”Vi är ingen inköpsavdelning”, säger Nelke men någon måste ju göra det och frågan är vem. Ett problem med de mer administrativa arbetsuppgifterna är att bibliotek som i alltför hög grad är beroende av dem har svårare att argumentera för sin existens. Exempel på det går att se på Socialstyrelsen där man i hög utsträckning har sysslat med förvärv och katalogisering och också varit mycket nära nedläggning av hela biblioteket.

Ytterligare en risk med att lämna över en så stor del av informationsinsamlandet åt användarna är att bibliotekariernas kompetens faktiskt försvinner på grund av att den inte underhålls. Hur ska den kompetensen hållas vid liv om inte bibliotekarierna själva sysslar med informationssökning?

En annan typ av tjänst som ingår i denna första huvudgrupp handlar om undervisning i hur man hittar i informationskällorna. Huvudsyftet med undervisning av användarna är att underlätta för dem att hitta vad de vill ha och behöver i informationsväg. Man kan dock se andra värden med undervisningen. Den kan vara ett sätt att fortfarande skapa ett värde med biblioteket. När bibliotekarierna inte längre behövs för informationssökning, åtminstone inte i lika hög grad som tidigare, har de ändå ett värde som kännare av informationskällorna. Dessutom kan bibliotekets undervisning tjäna som ett sätt att marknadsföra biblioteket. Genom att visa upp sig och skapa relationer med användarna får man en möjlighet att dels visa vem man är och hur man ser ut och också en möjlighet att berätta om bibliotekets övriga tjänster och produkter. Detta tycker sig Dohnfors ha märkt och säger att biblioteket fått bättre partners tack vare den utbildning biblioteket ger. Att undervisa användarna behöver inte innebära att bibliotekarierna för över sin kompetens på användarna så att bibliotekarierna inte längre är nödvändiga. Snarare är undervisning en tjänst som kräver informationsspecialister för att kunna utföras.

På AstraZeneca har man, som vi sett, frågat sina användare vilka av bibliotekets tjänster de tycker är viktigast i framtiden. Då ligger tillgång till databaser och tidskrifter från den egna datorn i topp. Trots det tycker sig Dohnfors se en tendens att användarna vill att någon annan ska definiera deras informationsbehov. Det behöver dock inte finnas någon motsättning mellan dessa båda påståenden. Det är inte orimligt att tro att användarna i takt med att de söker mer själva och ser svårigheterna med det också inser att bibliotekspersonalen med sin kompetens kan vara en tillgång och därför vänder sig till dem. Å andra sidan finns naturligtvis en risk att när man underlättar för slutanvändarna förenklar man också så mycket att de kanske inte ens blir medvetna om att de inte har fått ett särskilt bra resultat.

Även om det skulle vara så att risken för disintermediation skulle bli större ju mer man överlåter åt användarna och undervisar dem så att de bli mer informationskompetenta behöver inte det vara dåligt ur företagets synvinkel. Bland andra säger både Schwarzwaldler och Lindskog att deras uppgift är att hjälpa till att sälja företagets produkter och från företagets håll är naturligtvis det mest intressanta att gå med vinst. Därför behöver disintermediation inte vara en katastrof så länge de anställda faktiskt hittar vad de behöver utan hjälp och utan att ha ägnat alltför mycket tid åt letandet, det vill säga sökkostnaden är låg som Lyttkens uttrycker det (2001). Det intressanta för företaget är egentligen inte hur de anställda hittar den

information de behöver för att kunna sköta sitt arbete. För bibliotekarier är det naturligtvis tråkigt att bli dömda överflödiga men det viktiga för företaget är ju inte att ha ett bibliotek för att ha ett bibliotek. I den mån användarna blir mer informationskompetenta gäller det därför för företagsbiblioteket att kunna bidra med annat för att fortfarande utgöra en väsentlig del i organisationen och fortsätta bidra till företagets goda resultat istället för att vara en belastning på det.

5.2 Aktivt arbete gentemot användarna

Den andra huvudgruppen av tjänster är de som innebär att informationsspecialisterna gör arbetet åt användarna. Att bibliotekarierna skulle göra allt åt användarna är som sagt inte möjligt men inom vissa områden går det faktiskt att arbeta mer aktivt. Idag arbetar bibliotekarierna till exempel med att förse användarna med information redan innan de visste att det var den informationen de ville ha. Detta kan ske genom till exempel ”Competitor bulletins” som på AstraZeneca eller i nyheter som läggs ut på intranätet som på Saab. Intervjuerna med Ericsson och Alander visar att detta att bibliotekarierna dels söker, avläser, selekterar och förmedlar information för att undvika informationsstress och dels underlättar för användarna när de faktiskt vill söka själva uppskattas. Ericsson måste i sin roll som teamledare hänga med i vad som händer inom branschen och får då hjälp att göra det av biblioteket.

Till det här aktiva informationsförmedlandet räknas den omvärldsbevakning bibliotekarierna gör på eget initiativ och som vi sett upptar en betydande del av de intervjuade bibliotekariernas arbetstid. För att kunna genomföra omvärldsbevakningen på ett tillfredsställande sätt krävs dock vissa kunskaper förutom de klassiska i informationssökning. Hamrefors (1992) föreslår att det i den funktion i företaget som sysslar med omvärldsbevakning ska ingå personer med olika slags kompetenser som analytisk förmåga, kommunikativ förmåga men även informationssökningskompetens. När det gäller tjänsterna i den första huvudgruppen, det vill säga att bibliotekarierna utformar system som gör det lättare för användarna att själva hitta den information de behöver, har det varit viktigare med informationskompetens än med ämneskunskaper. Men för att kunna utföra omvärldsbevakning krävs det mer av specifika ämneskunskaper och då kan det vara idé att gå efter Hamrefors förslag på flera kompetenser hos de som utför omvärldsbevakningen. Ginman (1993) skriver att värdera och använda information hör till de mest komplexa processer som företagets anställda kan syssla med. Överlåter man denna process åt till exempel företagsbibliotekarierna krävs det då att det hos dem finns de olika kompetenser Hamrefors räknar upp.

I undersökningsresultatet syns dock två skiftande uppfattningar om betydelsen av att bibliotekarierna även har ämneskunskaper. Lindskog menar att det i själva informationssökningen kan vara till hinder om man är alltför specialiserad. Ericsson å andra sidan, som utnyttjar bibliotekets tjänster som användare, tycker att det är en mycket stor tillgång att den person som sköter omvärldsbevakningen (det vill säga competitive intelligence) har en utbildning i biologi. Här bör man dock betona skillnaden mellan bevakning och analys. För att göra en mer övergripande bevakning av vad som sker inom vissa områden är kanske inte formell utbildning i ämnet av största betydelse. Behöver man däremot också själva analysen är det nog så att det krävs att personen som utför denna är insatt i ämnet. Det finns en risk att om användarna inte upplever att den rätta kompetensen finns i företagsbiblioteket så vänder de sig någon annanstans eller gör jobbet själva.

Ytterligare en slags kompetens som måste finnas i den funktion som sköter företagets omvärldsbevakning är den som har med en förståelse för företagets situation i förhållande till dess omvärld. Colby (1992) jämför omvärldsbevakning med underrättelsetjänst och även om informationen finns tillgänglig på lagligt vis handlar competitive intelligence i stor

utsträckning ändå om att fungera som just företagets underrättelsetjänst. Att så att säga vara företagets känselspröt utåt som känner av vad det är som händer. Detta kräver en förståelse både för företaget och för dess omgivningar som ligger utanför traditionell informationssökning och det kräver alltså en utökad kompetens hos den personal som gör det här jobbet. Att skaffa sig denna kompetens gör man dock lättast genom att jobba i företaget och den speciella placering biblioteket har i företaget med kontakter med flera olika avdelningar ger en god möjlighet att lära sig detta.

När det gäller den del av omvärldsbevakningen som rör konkurrenterna tror bland annat Dohnfors att betydelsen av grått material kommer att spela en allt större roll. Det innebär att värdet av informella kontakter för att få tillgång till all den information som behövs i omvärldsbevakningen också kommer att bli större. Därför är det viktigt att bibliotekarierna inte bara blir duktiga på att söka i formella källor som databaser, utan även underhåller informella källor, det vill säga kontakter av olika slag.

Till den grupp tjänster som handlar om att utföra arbetet åt användarna utgör också traditionell informationssökning en del. Som Nardi och O'Day (1996) visade i sin undersökning bidrar bibliotekarierna med många saker som skapar mervärde och gör tjänsten bättre än om användarna gör det själva. En del av respondenterna berättade också att de och deras personal ofta bearbetar sökresultaten vilket alltså ytterligare förenklar för användarna.

När det gäller informationssökning som användarna faktiskt i stor utsträckning har möjlighet att utföra själva blir det därför viktigt att bibliotekarierna erbjuder tjänster som ger mervärde för användarna och effektiviserar deras arbete. Det är viktigt att här komma ihåg vad Fourie (1999) säger om vikten av att bibliotekarien är en expert på informationssökning. Det finns ju ingen anledning för en slutanvändare att gå via biblioteket om inte den service som ges där är bättre än om han eller hon skulle göra det själv.

Knowledge management handlar om att inhämta och förmedla information från och till rätt personer och är betydelsefullt när det gäller de tjänster som rör mer aktivt arbete från bibliotekariernas sida. I det informationsarbete som bibliotekarierna gör – framförallt när det gäller omvärldsbevakning är denna uppgift mycket viktig – kan företagsbibliotekets centrala plats i organisationen underlätta förmedlingen av informationen. Bibliotekariens uppgift är inte bara att förmedla information utifrån utan också att länka samman personer inom företaget som kan ha ett givande informationsutbyte. För att kunna göra det krävs att man vet vad de anställda vet. Att den kompetensen faktiskt finns visar Nardi och O'Day (1996) i sin undersökning där det ges exempel på hur bibliotekarierna i de undersökta biblioteken förmedlar kontakter mellan klienter när det behövs. Också Lindskog betonar vikten av att fungera som en mellanhand för användarna.

Lindskog tar upp betydelsen av informella samtal, till exempel småprat i samband med att bibliotekarien utför en informationssökning åt en användare, för att lösa problem och för att få bättre koll på vad de olika anställda i företaget sysslar med. Det finns naturligtvis en risk att den möjligheten försvinner om användarna använder sig mindre av bibliotekarierna. I förlängningen kan detta innebära att det blir svårare för bibliotekarierna att utföra den typ av informell informationsförmedling som deras arbete till stor del bygger på.

5.3 Teamarbete

Den tredje huvudgruppen av tjänster handlar om att arbeta med användarna. I projektarbeten eller teamarbete har informationsspecialisterna möjlighet att arbeta närmare användarna för att mer direkt tillgodose deras informationsbehov. Tjänsten påminner om omvärldsbevakning

i det att bibliotekarien arbetar aktivt gentemot användarna och försöker veta vad de vill ha innan de själva formulerat det. Samtidigt utgör traditionella tjänster som informationssökning den stora delen.

Dohnfors menar att det händer att informationsspecialisten bidrar även med sin ämneskunskap i teamarbetet. Detta kräver då naturligtvis att sådan finns och just vikten av ämneskunskap i teamarbetet är ju något som Neway (1985) betonar. Också Widebäck (1995) tar upp frågan när han säger att när det gäller själva användningen av den information som bibliotekarien hjälper till att ta fram har bibliotekarien inte automatiskt bättre förutsättningar än forskarna i gruppen utan då är sakområdeskunskapen central. Ska informationsspecialisten ingå i ett team på samma villkor som övriga medlemmar blir ämneskunskapen betydelsefull. Frågan är dock om det är det informationsspecialisten verkligen ska göra. En duktig informationsspecialist borde kunna förse teamets övriga deltagare med den information de behöver utan att själv behöva forska på området. Snarare är det nog så att ämneskunskaper hos bibliotekarien underlättar när det gäller att bli accepterad av de övriga projektdeltagarna.

5.4 Fysiska eller elektroniska samlingar

Inget av de bibliotek som ingår i undersökningen är särskilt beroende av fysiska samlingar. På Tetra Pak har man inte någon fysisk samling alls. Nelke märker att hennes avdelning fått ett uppsving men vet inte om det beror på namnbytet eller att man gjort sig av med böckerna. Även om det inte går att dra några generella slutsatser av undersökningsresultatet så syns en skillnad mellan de bibliotek som självmant har gjort sig av med lokalen och det som tvingats stå utan lokal. Nelke och Lindskog ser båda mer positivt på framtiden och de tjänster de erbjuder är också mindre beroende av fysiska dokument. På Tetra Pak har man helt lämnat dokumenthantering både vad gäller inköp och fjärlån och istället ägnar sig informationsspecialisterna där åt informationssökning och strukturering av information. På Socialstyrelsen ser Collin en möjlighet för bibliotekarierna att komma närmare användarna i och med att man släpper lokalen, men hon är samtidigt missnöjd med att bibliotekslokalen har försvunnit. Eftersom Socialstyrelsens biblioteksverksamhet till stor del har byggt på traditionella tjänster som förvärv och fjärlån har det kanske varit svårare att veta vad som ska göras när dessa uppgifter inte längre är lika nödvändiga på grund av tillgången till elektroniskt material.

Ett bibliotek som inte har så mycket med fysiska dokument att göra koncentrerar sig på andra tjänster än vad ett bibliotek med en fysisk samling gör. Det är som vi sett bakgrundsarbete och utformning av system samt aktivt arbete gentemot användarna som blir de betydande tjänsterna då. Vad ett fysiskt bibliotek kan erbjuda utöver de traditionella uppgifterna som det digitala biblioteket aldrig kan göra, är dock en reell samlingspunkt och mötesplats för företagets anställda – en slags plattform för verklig knowledge management. Frågan är emellertid om detta verkligen är nödvändigt, eller kanske om det verkligen är biblioteket som ska stå för lokalen. Företagsbibliotekets uppgift är, än en gång, att hjälpa företaget att sälja sina produkter. Om det görs bättre genom att bara koncentrera sig på den digitala verksamheten bör bibliotekarierna naturligtvis syssla med det. Platser för möten kan ordnas på så många olika sätt och av olika funktioner i företaget. Det måste inte nödvändigtvis vara av bibliotekarierna. Däremot bör det vara informationsspecialister som sköter informationshanteringen i företaget.

5.5 Attityd till arbetet

Det finns också anledning att ta upp en del av företagsbibliotekets tjänster som rör något mer diffust än till exempel omvärldsbevakning och strukturering av information, men som ändå skapar värde för bibliotekets tjänster. I informationsspecialisternas kompetens ligger en

förståelse för informationshanteringen. Alltså inte bara kunskap i hur man söker information – sökspråk och så vidare – utan även förståelse för hur information ska spridas, nyfikenhet och ihärdighet, hur man genomför en referensintervju etc. Nelke kallar det för mentalitet. Detta är en egenskap som är oerhört viktig för informationsspecialister och även om det inte är en tjänst i sig kan man nog säga att det är något som är nödvändigt för att de tjänster som finns ska kunna utföras och för att ge dessa ett större värde för de som utnyttjar dem. Detta är en kompetens som inte har att göra med formella kunskaper. Dock är det en kompetens som är av stor betydelse för företagsbibliotekariernas arbete och för att tjänsterna ska bli utförda på bästa sätt.

5.6 Företagsbibliotekets roll i organisationen

Till sist är då frågan vad de slutsatser som dragits här kan tänkas innebära för företagsbibliotekets verksamhet och plats i företaget. Är företagsbiblioteket en kameleont som anpassar sig efter omgivningen eller kan företagsbiblioteket också påverka omgivningarna?

Som vi sett är det inte någon av informanterna som tror att företagsbibliotek som huvudsakligen koncentrerar sig på traditionella tjänster har någon direkt framtid. En av riskerna som tagits upp i samband med att det fysiska biblioteket blir mindre viktigt är risken för att behovet av en intermediär, en bibliotekarie, minskar. Jag menar dock att disintermediation inte behöver utgöra en särskilt stor risk för företagsbiblioteket eftersom det finns ett antal tjänster, som jag visat här, som istället kan utgöra företagsbibliotekariernas arbetsuppgifter. Det är dock rimligt att säga att biblioteket som plats kommer att spela mindre roll och att det istället är själva bibliotekarien eller informationsspecialisten som kommer att stå i fokus.

Istället handlar det för företagsbibliotekets del om att mer aktivt ta del i företagens informationshantering, oavsett om det rör sig om att göra information mer tillgänglig för slutanvändarna eller att ge dem förädlad information. Frågan är då om detta också innebär en möjlighet för företagsbiblioteket att spela en större roll i organisationens strategiska informationshantering. De personer som är ansvariga för intranätet, och därmed också vilken information och vilka nyheter som läggs ut på det, fungerar som en gatekeeper i företaget. Detta innebär naturligtvis att dessa personer har stor makt över informationshanteringen och blir därför viktiga i och för organisationen. Att vara ansvarig för all informationsinhämtning från sökning till analys innebär också ett stort ansvar och företagsbibliotekarier som aktivt tar del i omvärldsbevakning och omvärldsanalys kan också bli en avgörande faktor i organisationens strategiska informationshantering. Lyckas bibliotekarierna i än högre grad samarbeta med bibliotekets användare i olika projekt finns ytterligare en ingångsmöjlighet till en mer aktiv och övergripande roll i företagets informationshantering.

Feather (2000) tycker sig se att bibliotekaryrket återgår från specialiserad informationsförsörjning (till exempel teknisk information till forskarna och marknadsinformation till säljarna) till ”the provision of effective information to those who need it” (s. 192). Om det är så innebär det också att företagsbiblioteket har en stor potentiell marknad inom företaget som även innefattar säljare och ledning att erbjuda sina tjänster. Hamrefors (1999) tror ju att det kan finnas rum för bibliotekarierna när det gäller företagets omvärldsanalys.

Idag är det dock en bit kvar innan företagsbiblioteket kan spela en sådan framträdande roll i företaget. Biblioteket är inte den enda funktionen som vill eller kan vara ansvarig för företagets strategiska informationshantering utan bibliotekarierna agerar på en

konkurrensutsatt marknad. Redan när det gäller vem som ska vara ansvarig för intranätet är också informationsavdelningen en konkurrent. Det är inte orimligt att tro att företagsbibliotek som inte klarar av att aktivt bidra till företagets strategiska informationshantering kommer att konkurreras ut av andra funktioner i företaget eller av elektroniska informationskällor. Det måste vara tydligt för företagsbibliotekets finansiärer att det bibliotekarierna kan bidra med när det gäller informationssökning, strukturering och så vidare inte är onödiga lyx- eller tilläggstjänster utan faktiskt förbättrar och effektiviserar den informationsinhämtning som måste ske i företaget.

6 Litteraturförteckning

Bates, Mary Ellen (1999). "The future of the online world". *Tidskrift för dokumentation*. 54(1), 3-7.

Bauwens, Michel (1993). "The emergence of the 'cybrarian': a new organisational model for corporate libraries". *Business Information Review*. 9(4) April, 65-67.

Bawden, David (1998). "Competitor intelligence in the pharmaceutical industry" i *Encyclopedia of Library and Information Science*. Ed. Allen Kent & Carolyn M. Hall. Vol 63. Suppl. 26. New York: Marcel Dekker. 33-52.

Berring, Robert C. (1995). "Future librarians" i *Future Libraries*. Ed. R. Howard Bloch & Carla Hesse. Berkeley: University of California Press. 94-115.

Borko, H. (1968). "Information science: What is it?". *American Documentation*. 19(1) January, 3-5.

Colby, William (1992). "Privatizing intelligence" i *The Intelligent Corporation*. Ed. By Jon Sigurdson & Yael Tågerud. London: Taylor Graham. 17-22.

Crawford, Walt & Gorman, Michael (1995). *Future Libraries: dreams, madness & reality*. Chicago: American Library Association.

Davenport, Thomas H & Prusak, Laurence (1993). "Blow up the corporate library" *International Journal of Information Management*. 13(6) December, 405-412.

Davenport, Thomas H. & Prusak, Laurence (1998). *Working Knowledge*. Boston: Harvard Business School Press.

Docere Intelligence. "Vad är omvärldsanalys?" URL: <http://www.docere.se/Company/definitionintelli.html> (2002-01-18)

Feather, John (2000). *The Information Society*. 3rd ed. London: Library Association Publishing.

Fidoten, Robert E. (1971). "Current awareness service" i *Encyclopedia of Library and Information Science*. Ed. Allen Kent & Harold Lancour. Vol 6. New York: Marcel Dekker. 332-336.

Fourie, Ina (1999). "Should we take disintermediation seriously?" *The Electronic Library*. 17(1) January, 9-16.

Ginman, Mariam (1993). "Why do companies need a positive information culture?" i *Information culture and business performance*. Ed. Mariam Ginman. Åbo: Åbo Akademi University. 1-9.

Hall, Hazel & Jones Alyn M. (2000). "Show off the corporate library". *International Journal of Information Management*. 20 (2) April, 121-130.

Hamrefors, Sven (1992). "Practical implementation of business intelligence services in business organizations" i *The Intelligent Corporation*. Ed. By Jon Sigurdson & Yael Tågerud. London: Taylor Graham. 115-129.

Hamrefors, Sven (1999). "The company library's contribution to the organisation's environmental scanning". *Tidskrift för Dokumentation*. 54(4), 111-124.

Huwe, Terence K. (1993). "Information specialists and the cooperative workplace: challenges and opportunities". *Advances in Librarianship*. Vol 17. Ed. By Irene P. Godden. San Diego: Academic Press. 1-31.

Huwe, Terence K. (1997). "The ecology of knowledge: future roles for librarians". *Tidskrift för dokumentation*. 52(1/2), 67-79.

Jenkins, Anne & Witzel, Morgen (1996). "Business Information" i *International Encyclopedia of Business Management*. Ed. Malcolm Warner. London: Routledge. 497-505.

Jones, Joseph (1998). "Intermediation and the digital library". URL: www.library.ubc.ca/jones/idl.html (2001-10-11)

Lyttkens, Lorentz (2001). *Bortom den nya ekonomin*. Stockholm: Svenska förlaget.

Matarazzo, James M. & Prusak Laurence (1995). "The value of corporate libraries: findings from a 1995 survey of senior management" i *Knowledge and Special Libraries*. Ed. by James M. Matarazzo & Suzanne D. Connolly. Boston: Butterworth-Heinemann. 141-156.

Morrison, J. L. (1992). "Environmental scanning" i M. A. Whitely, J. D. Porter, and R. H. Fenske (Eds.), *A primer for new institutional researchers*. Tallahassee, Florida: The Association for Institutional Research. 86-99.

Nardi, Bonnie A. & O'Day, Vicki (1996). "Intelligent agents: what we learned at the library". *Libri*. 46, 59-88.

Nardi, Bonnie A. & O'Day, Vicki L. (1999). *Information Ecologies*. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.

Nationalencyklopedin (2000). Suppl. III. Malmö: Bra böcker.

Nelke, Margareta (1998). "Bibliotekets roll i företagets framtid". *Tidskrift för Dokumentation*. 53(2), 41-45.

Neway, Julie M. (1985). *Information Specialist as Team Player in the Research Process*. Westport, Connecticut: Greenwood Press.

Olofsson, Anders (1998). "Nutid och framtid för bibliotek och informationscentra". *Tidskrift för Dokumentation*. 53(1), 27-30.

Pack, Thomas & Pemberton, Jeff (1998). "The cutting-edge libraries of the Ford motor company". *Online [Internet]*. 22(5) Sep/Oct. (2001-10-08)

Rodwell, John (2001). "Dinosaur or dynamo? The future for the subject specialist reference librarian". *New Library World*. 102(1160/1161), 48-52.

de Stricker, Ulla (1999). "Repositioning a profession". *Tidskrift för Dokumentation*. 54(3), 69-74.

Tell, Björn (1990). "Biblioteket – företagets intelligenscenter under 90-talet". *Tidskrift för Dokumentation*. 45(1), 11-17.

Widebäck, Göran (1995). "Företagsbibliotek och företagsexterna bibliotek i företagets informationsförsörjning"

Willard, Nick (1999). "Knowledge management: foundations for a secure structure". *Managing Information*. 6(5) June, 45, 47-9.

Intervjuer

Jari Alander. Technology Manager Global R&D. Karlshamns AB. 2001-11-14.

Catarina Collin. Bibliotekarie. Socialstyrelsen. 2001-11-09.

Elisabet Dohnfors. Director Information science, library and archive. AstraZeneca R&D Lund. 2001-10-30.

Per-Olof Ericsson. Team leader, Biosciences. AstraZeneca R&D Lund. 2001-11-06.

Inga George. Bibliotekschef. Karlshamns AB. 2001-11-14.

Lise-Lotte Lindskog. Manager Business Intelligence. Saab Systems and Electronics. 2001-11-08.

Margareta Nelke. Manager Technology Intelligence. Tetra Pak Research & Development AB. 2001-11-01.

Mona Nordström. Information Technician. Saab Systems and Electronics. 2001-11-08.

Intervjuplan för intervju med informationsspecialister

Under intervjuerna försökte jag täcka in nedanstående fem huvudområden. Frågorna har främst varit ett stöd för minnet. I de flesta fall besvarades de innan jag hunnit ställa dem.

Syfte med intervjuerna:

Att definiera de tjänster som företagsbiblioteken sysslar med samt få en uppfattning om hur det kommer att se ut i framtiden.

Att definiera den speciella kompetens bibliotekarierna/informationsspecialisterna besitter.

1. Tjänsterna

Berätta om er verksamhet här. (Vilka tjänster/produkter har ni?)

Kan du säga hur mycket tid som läggs på varje tjänst?

Finns det risk att någon av era tjänster kommer att försvinna?

Vilken betydelse kommer *fysiskt* material att ha i framtiden, tror du?

Vilken betydelse kommer *elektroniskt* material att ha i framtiden, tror du?
(Finns möjligheten att slutanvändarna gör allt? Bra/dåligt?)

2. Plats

Har ni ett fysiskt bibliotek?

(Är det viktigt med fysiskt bibliotek?)

Har ni ett digitalt bibliotek (plats på intranätet)?

(Innebär intranätet att det blir en annan typ av tjänster?)

Arbetar ni på uppdrag av användarna eller söker ni aktivt upp användarna/potentiella användare?

(Om ja: Hur har ni resonerat kring den tjänsten?)

Arbetar ni i projektform med användarna? Hur kan det i så fall gå till?

Vilka för- och nackdelar kan det finnas med att arbeta så?

Finns det databaser/övrigt material som inte är tillgängligt för slutanvändarna?

(Hur har ni resonerat i så fall?)

3. Kompetens

Om du skulle definiera den kompetens bibliotekspersonalen har hur skulle den se ut då?

(Vad kan de?)

(Vad gör de?)

(Vad kan de som inte slutanvändarna kan?)

Har personalen specifika ämneskunskaper av betydelse för arbetet?

(Om ja, påverkar det deras arbetsuppgifter?)

Tycker du att det är viktigt att bibliotekspersonalen har specifika ämneskunskaper?

4. Målgrupp

Mot vilken/vilka grupper i företaget riktar ni er verksamhet?

Har ni anpassade tjänster för olika grupper?

5. Framtiden

Hur tror du att framtiden ser ut för företagsbibliotekets tjänster?

Intervjuplan för intervju med användare

Kan du kort berätta om dina arbetsuppgifter?

Vilka av bibliotekets tjänster utnyttjar du?

Kan du rangordna/värdera de tjänster du använder?

Vad kan bibliotekspersonalen som inte du kan?

Vilken betydelse tror du *elektroniskt* material kommer att ha för ditt arbete i framtiden?

Vilken betydelse tror du *fysiskt* material kommer att ha för ditt arbete i framtiden?

Är det viktigt att bibliotekspersonalen har ämneskunskaper?