



Selvbetjening på bibliotekerne - best practice, erfaringer og perspektiver

Jens Ingemann Larsen
Halmstad konference
TØNSBERG
11. marts 2005



PRÆSENTATION

Jens Ingemann Larsen,
Bibliotekschef Københavns Kommune fra 2004
Stadsbibliotekar Herning Centralbibliotek 1996 –
2004
Arbejdet med selvbetjening siden 1996
Medforfatter til ”Customer self-service in the hybrid
library” (rapport 2002)
Medlem PLIN(Public Libraries International Network)
(<http://www.public-libraries.net/>)



BIBLIOTEKERNE I KØBENHAVN

Danmarks Hovedstad

Ca. 500.000 indbyggere

2004 ca. 4.8 mio. besøg, ca. 7.8. mio. udlån

Hovedbibliotek, 19 lokalbiblioteker, 1 bogbus

Selvbetjening udlån/aflevering i alle biblioteker

Ca. 90% udlån/aflevering foregår ved selvbetjening

Store omlægning foregik 2003



Customer Self-Service in the Hybrid Library

(http://www.public-libraries.net/html/x_media/pdf/selfservice_engl_mit_fotos.pdf)

Udgivet på engelsk, tysk og spansk

Målgruppe : biblioteksledere og beslutningstagere

En praksisorienteret tilgang til emnet

Implementeringsrapport udgivet 2004

(http://www.public-libraries.net/html/x_media/pdf/implementation_report.pdf)

Analyser og konklusioner i rapport og
implementeringsrapport er udgangspunkt i dag



TEMAER I DAG

Hvad er selvbetjening

Teknologiske og praktiske muligheder – eksempler på
”best practice”

Hvad siger kunderne / brugerne

Processen i organisationen

Ændringer i organisationen

Hvorfor - kan det overhovedet betale sig?



SELVBETJENING HVAD ER DET?

Definition i denne sammenhæng:

Kunderne / brugerne udfører helt eller delvis arbejdsopgaver som tidligere blev udført af medarbejdere

(Hele arbejdsprocessen skal tænkes igennem – selvbetjening et sted kan i værste fald betyde merarbejde et andet sted!)



MANGE FORMER

- bl.a.

Udlån / aflevering

Reservering / fornyelse

Afhentning af reserveret materiale

Betaling

Let og ubesværet adgang til materialer (på hylde / digitalt)

Individualiseret rådgivning – personalisering
("personlig betjening" sker automatisk)

I dag fokus på de "tunge områder"

UDLÅN / AFLEVERING



Hvad skal der til:

Database over bibliotekets materialer

Identifikation af de enkelte materialer - stregkoder /
RFID - tags

Sikkerhedssystem – magnetstrips eller RFID-tags



IDENTIFIKATION / SIKKERHED

Kombinationen stregkoder / magnetstrips er fortsat klart dominerende i Danmark

Fordele: Driftssikre, billige, standardiserede, anvendes på næsten alle biblioteker

Ulemper: Besværlige at anvende ved bl.a. sammensatte materialer – udlån/aflevering i bestemt rækkefølge, svære at placere logisk osv.

Valg af sikkerhedsniveau kan formindske problemer – hvor godt skal man sikre sine materialer?



RFID - CHIPS?

RFID aktuelt helt eller delvis indført på få danske folkebiblioteker – Silkeborg, Lyngby, Korsør m.fl. Flere følger.

Fordele: Lettere at anvende

Ulemper: Kostbare, ikke standardiserede (endnu), prototypeinstallationer

Biblioteksstyrelsen råder til at afvente standarder

I andre lande hurtig implementering pga. eksisterende sikringssystemer der ikke kan anvendes til selvbetjening – 3M "tattle tape" m.fl.

HVAD VIL DER SKE I DANMARK?



Min forventning:

Langsom overgang til chips på en række biblioteker i Danmark

Men forventet stor vækst i andre dele af verden

Den aktuelle magnetstrip/stregkodeløsning i Danmark gør at vi ikke har samme helt markante fordele ved et teknologiskift – ikke endnu i hvert fald!



TEKNOLOGISKIFT

- Dyrt! I både tid og penge! (materialeidentifikation, selvbetjeningsenheder, skrankearbejdspladser, gates skal udskiftes / tilpasses)
- Hurtig omlægning (så vidt muligt) – giver mere overskuelige arbejdsgange og mindsker almindelig forvirring hos brugere og medarbejdere
- Centrale arbejdsredskaber (f.eks. sorteringsanlæg) med lang forventet restlevetid skal kunne håndtere flere teknologier

Placering af automater – centralt ved udlånsskranken
eller distribueret i biblioteket

Flere placeringer – mindre gennemsnitlig udnyttelse
af den enkelte enhed

valg af serviceprofil, pladsforhold og økonomi afgør
sagen



Tæt på medarbejdere eller ej? – personalemulighed for at gribe ind / understøtte selvbetjening efter aktuelt behov

Ansporer indretningen til selvbetjening eller ej? – skiltning, naturlige gangveje

Kan biblioteker være ”for små” til selvbetjeningsudlån – næppe, men det er ikke altid muligt at opnå en rationaliseringsgevinst



Udlån III

Hvor langt kan man nå – 90-99 %

Forudsætter: Alle materialetyper skal kunne lånes ved selvbetjening

Indretning optimal

Medarbejderne skal bakke op

Udstyr let at betjene for brugerne



AFLEVERING

Mere kompleks arbejdsgang end udlån (efterfølgende sortering, afklaring af evt. mellemværende osv.)

Central model nødvendig for at minimere intern transport – et evt. alternativ er ”book-drops” med tilhørende transportbånd til central sortering.



AFLEVERING

Hvor langt kan man nå – 90-99%

Forudsætter: Alle materialetyper skal kunne afleveres ved selvbetjening

Indretning optimal

Medarbejdere skal bakke op

Udstyr let at betjene for brugerne

Aflevering kan kombineres med opsortering på ”netop afleveret” hylder / i særlige indtag



SORTERING

Lad brugerne gøre det (delvis) selv!

Sorteringsanlæg – 3 hovedtyper

- Tor – materialet flyttes af gribearm (Silkeborg, Aalborg m.fl.)
- Chrisplant – båndsortering (København, Aarhus m.fl.)
- tilpassede industrirobotter (Malmö)



SORTERINGSANLÆG

Frigør personalet for mange tunge løft og gentagne bevægelser

Men problematisk f.eks. kun at have en enhed (nedbrud, vedligehold)

Kø – en eller flere afleveringsteder?

Bufferproblemer – kan der afleveres ved nedbrud?



SORTERINGANLÆG

Vurdering:

Sorteringsanlæg er kostbare (både anlæg og drift) og kan ikke forrentes ved rationalisering indenfor en normal afskrivningsperiode

MEN anskaffelse kan være meget relevant af primært ergonomiske årsager – gentagne bevægelser, tunge løft, nedslidning



RESERVERING

Klar serviceforbedring og samtidig potentiel rationalisering – win/win – situation

Hvor langt kan man nå:

Reservering ca. 75-85 % – en mindre %-del sker i samarbejde kunde / medarbejder

MEN øget arbejdsbelastning kan blive konsekvensen!



FORNYELSE

Klar serviceforbedring og samtidig rationalisering

Fornyelse af ”alle” kan føre til lavere faktisk
udnyttelse af materialer – ingen ansporing til
aflevering af læste bøger osv.

Hvor langt kan man nå: ca. 95%



Selvbetjening på vej ind på mange danske biblioteker
Naturlig følge af allerede gennemført
selvbetjeningsløsning

Problemstilling bl.a. sammenhæng til bibliotekssystem
og at sikre den enkelte kunde mod andres
nysgerrighed

Alle materialer – fjernlån?



BETALING

Velfungerende løsninger i en række lande –
Singapore, US m.fl.

Webbetaling på vej mange steder i Danmark. Vil
erstatte tidligere løsninger som:

Lånerkort som ”kontantkort” – overførsel af x. kr.
fra konto / kreditkort

Hæveautomater i bibliotekerne – enkel adgang til at
fylde nye kontanter på kortet



HVAD SIGER KUNDERNE?

Kan de overhovedet lide al det her selvbetjening?

Kan de finde ud af at bruge mulighederne?

Svaret på begge spørgsmål er : JA!

HVIS løsningerne er veltilrettelagte

HVIS medarbejderne anbefaler løsningerne og hjælper
med de første gange



HVAD SIGER KUNDERNE? II

Vant til selvbetjening alle andre steder

Undersøgelser viser at kunder gerne vil have en forklaring på hvorfor:

Fyringer? – bekymring for medarbejderes skæbne

Processen i organisationen er afgørende!

PROCESSEN I ORGANISATIONEN



Markedsundersøgelse, beslutning, implementering, evaluering – gænge projektværktøjer

Indførelse af selvbetjening som et ledelsesstyret projekt med inddragelse af nødvendige interessenter – medarbejdere – brugere (fokusgrupper)

Vigtig ledelsesmæssig opgave



- den afgørende faktor

Hvis medarbejderne ikke bakker op om løsningen og aktivt anbefaler den over for kunden er den dømt til fiasko

Medarbejderne skal kunne se et perspektiv – bortfald af rutinearbejde, bedre ergonomi, mulighed for mere varieret jobindhold, efteruddannelse, nye ansvarsområder

MEDARBEJDERINVOLVERING



Vigtige faktorer:

Medindflydelse på hele proces

Uddannelse / instruktion i de nye arbejdsredskaber
skal gennemføres – medarbejderne skal kunne
optræde sikkert som eksperter når kunder vil have
hjælp

ÆNDRINGER I ORGANISATIONEN



Selvbetjening flytter tungt rutinearbejde fra medarbejdere til brugere

Giver mulighed for øget specialisering og "value-added services" – fokus på rådgivning, læring, udviklingsaktiviteter

Personalesammensætning vil ændres – færre men relativt bedre uddannede medarbejdere

Service når brugeren har behov for det!



KUNDERNE SKAL HJÆLPES!

Vi arbejder i servicevirksomheder

Det er god service at hjælpe kunden når han/hun har behov

Kampagner for selvbetjeningsløsninger

Behov for konstant opmærksomhed over for nye brugere – og for at fastholde allerede erfarne brugere som selvbetjeningsbrugere.

SELVBETJENING SKAL "SÆLGES"



Del af moderne og effektivt bibliotekstilbud

Alle andre gør det – du kan også

Hurtigt og uden kø

Frigør medarbejdere til rådgivning og anden hjælp -
bedre arbejdsvilkår

Muliggør andre serviceforbedringer

Muliggør billigere drift – sparede skatte kroner...



KAN DET BETALE SIG?

Gode begrundelser:

Image:

Moderne og effektivt tilbud. Smart.
Brugerorienteret. Tilpasningsparat.

Ressourcer:

Effektivisering, omlægning af arbejdsgange,
frigørelse af ressourcer til andre formål

Ergonomi:

Bedre arbejdsstillinger, færre løft, mindre
nedslidning af medarbejdere, mere varieret arbejde

ER DER TALE OM ET VALG?



Det er nødvendigt at følge med udviklingen i samfundet og løbende tilpasse sig til nye arbejdsmetoder og værktøjer

Økonomien som overordnet styringsredskab gør, at det som i alle andre brancher er prisen på arbejdskraft og karakteren af arbejdsopgaverne der afgør graden af selvbetjening og automatisering.

Valget er derfor ikke om, men hvad, hvordan og hvornår - og der kommer mere!



OPSAMLING

Klare mål med indførelsen – hvad skal opnås

Placering af udstyr

Enkle og brugervenlige løsninger for alle
materiale typer

Tilbyd hjælp til kunden – når der er behov

Medarbejderne skal forstå og anbefale løsningen

Selvbetjening ændrer organisationen og
arbejdsdelingen

Gennemtænk hele løsningen!



Tak for opmærksomheden

Spørgsmål er velkomne!