

Audit av området fjärrlån IN

Inledning

Inom Verksamhetsstödet på Högskolan i Borås sker systematisk kvalitetsuppföljning genom audits. Under hösten 2019 genomför högskolans bibliotek en audit för processen kring fjärrlån - in. Bedömargruppens deltagare består av Johan Sundeen, ordförande, Högskolan i Borås, Jonas Enberg, Linnéuniversitet, Eva Törnblom, Jönköping University och Anna-Karin Josefsson, sekreterare, Högskolan i Borås. Studentkåren i Borås hade utsett en representant för studenternas räkning men studenten deltog inte i platsbesöket. Inför platsbesöket fick bedömargruppen ta del av material från Biblioteket, se bilaga 1. Bedömargruppen mötte bibliotekschef, systembibliotekarie, fjärrlåneansvariga bibliotekarier samt en representant för gruppen av personal som bemannar informationspunkten. Schema för dagen återfinns i bilaga 2.

Biblioteket vid Högskolan i Borås arbetar med fjärrlån vilket innebär att material lånas mellan bibliotek med olika huvudmän. För användaren betyder möjligheten till fjärrlån att andra biblioteks samlingar blir tillgängliga. Biblioteken arbetar med både in- och utlåning. Fokus för denna audit är fjärrlån in.

Bakgrund till val av område för audit är att det vid Bibliotekets övergång till nytt bibliotekssystem, ALMA, uppfattades föreligga stora brister i hur systemet hanterade fjärrlån, trots förhoppningar om motsatsen. Detta ledde till att ett särskilt utvecklingsprojekt genomfördes mellan sept 2017- aug 2018. Vissa förbättringar har skett under projektets gång och det skapade framförallt en större förståelse för hur systemet fungerar med minskad frustration bland personalen som resultat. Utvecklingsprojektet är nu avslutat och arbetet med fjärrlån ingår i det ordinarie arbetet. Utifrån att det nu har gått ett år sedan projektavslut så menar Biblioteket att en audit kan hjälpa dem vidare i kvalitetsarbetet för fjärrlåneprocessen. Fjärrlån in är en förhållandevis liten del av biblioteksverksamheten, mellan sept 2018 och aug 2019 genomfördes 334 fjärrlån. Dock hanterar personalen fler förfrågningar men dessa kan t.ex. lösas genom att Biblioteket bestämmer sig för att göra ett inköp eller att man uppmärksammar användaren på att materialet finns fritt att ta del av digitalt.

Beskrivning av och kommentarer till kvalitetsarbetet

I bibliotekslagen (2013:801,14§) framgår att bibliotek ska samverka för att ge alla medborgare tillgång till landets samlade biblioteksresurser. Kungliga biblioteket (KB) har ett antal rekommendationer för fjärrlån och Biblioteket följer dessa.

I stort fungerar verksamheten bra, rekommendationerna fungerar i vardagen men Biblioteket lyfter särskilt den punkt som rör målet att minska miljöpåverkan vid transporter. Där menar representanterna att högskolans avtal inte i tillräcklig utsträckning tar hänsyn till miljöaspekter. Det är vid platsbesöket oklart när avtalet löper ut

Bedömargruppen noterar att det inte finns egna framtagna mål från Bibliotekets sida, utan att målbilden idag helt bestäms av KBs rekommendationer. Det är därför svårt att t.ex. sätta sig in i hur användarens perspektiv tas tillvara i arbetet med fjärrlån. Biblioteket har inte gjort några särskilda användarundersökningar eller uppföljningar kring nöjdhet med tjänsten bland

sina låntagare. I ett tidigare skede ställdes frågor till studenter om de kände till begreppet fjärrlån, medvetenheten om detta och de möjligheter som tjänsten innebär var låg. Information om att fjärrlån finns som tjänst ges till studenterna som genomgår undervisning i informationssökning inom ramen för sin utbildning. Om information ges till andra grupper som doktorander, forskare och annan personal klargörs inte under platsbesöket.

En medlem i bedömargruppen är en flitig användare av fjärrlån. Ett önskemål från användarhåll handlar om att utveckla kommunikationen med låntagaren kring hur processen med fjärrlån fungerar. Bedömargruppen finner att det skulle öka tydligheten i relationen mellan bibliotek och låntagare om de senare fick bekräftelse per e-post om att 1) beställningen har blivit genomförd korrekt och mottagits av Bibliotekets fjärrlånefunktion 2) att beställda artikelkopior har ankommit och är på väg med internposten. En sådan kommunikation skulle kunna ske genom standardiserade e-postmeddelanden som går ut under beställningsprocessens olika steg.

Biblioteket har ansvar för det inlånade materialet, personalen uppskattar att fall med förkommet eller förstört material inträffar i genomsnitt två gånger per år. Det bibliotek som lånar ut kan också ställa krav på att materialet bara får användas i Bibliotekets lokaler. Personalen upplever att dessa krav går att hantera och efterleva. I de fall där material t.ex. kommit bort så har det gått att ersätta. Bedömargruppen noterar att Biblioteket idag saknar en specialläsesal/forskarrum där känsligt material kan hanteras under översyn från personalen. Idag erbjuds möjlighet till läsning i Bibliotekets tysta studierum.

Specialisterna inom bibliotekspersonalen lyfter de problem som de upplever finns med systemet ALMA. Som exempel kan nämnas att när ett beställt material har anlänt så försvinner kopplingen mellan material och låntagare. En viktig del i kedjan för hur material når låntagaren är att internposten inte alltid fungerar vid högskolan. Ett material som anlänt och som går iväg med internposten och inte hamnar hos rätt låntagare är svårt att återfinna och skicka till rätt beställare då kopplingen är borta. Om det sker ett avbrott under arbetet med beställningen så försvinner uppgifterna som då måste sökas igen. Kravrutinerna upplevs också som något omständliga. Biblioteket har valt att inte använda Libris låntagarbeställningar. Beslutet att inte använda sig av denna Libris-funktion grundas bl a på viljan att bespara användarna från att behöva registrera sig i ett externt system. Det förefaller för bedömargruppen att detta vägval kan skapa ett visst administrativt merarbete med manuella rutiner. Biblioteket har säkert anledning att fortsatt diskutera hur det ska förhålla sig till Libris.

Trots det faktum att Biblioteket framhåller att de valt att arbeta efter principen att inte förändra/utveckla det valda bibliotekssystemet så sker ändå anpassningar. Bedömargruppen upplever dessa som reaktiva, inte proaktiva. Det framgår inte heller tydligt i dokumentationen som ställts till bedömargruppens förfogande inför auditen eller under själva mötet att anpassningar dokumenteras. Bibliotekschefen har i efterhand förtydligat att sådan dokumentation sker.

En fråga som uppkommer är om de s k ALMA-dagarna kan användas för att belysa olika utvalda delar i systemet, som t.ex. fjärrlån. Sådana dagar skulle kunna leda till kvalitetsutveckling och kompetensutveckling bland personalen. Dialogen under auditen mellan bedömargruppen och personalen visar att denna form av strukturerade samtal öppnar viktiga perspektiv och kan leda till konkreta förbättringsförslag.

I gruppen som hanterar fjärrlån in arbetar tre personer. Två personer har arbetat med frågan under en längre period och en är relativt ny. Gruppen har tidigare tagit fram detaljerade rutiner för de aktuella processerna. Den person som är ny i gruppen har upplevt dessa rutiner som ett stöd men också noterat att rutinerna har behövt en uppdatering då t.ex. ändringar skett i systemet och att länkar behöver ses över.

Det finns i dagsläget inte någon rutin för möten för gruppen utan de samlas vid behov och diskuterat uppkomna frågor. Det finns inte heller någon rutin eller fastlagd uppföljning för hur fjärrlånen fungerat under t.ex. ett läsår. Punkter att titta på skulle kunna vara vilka förfrågningar som blir ett inköp och om lånen kunnat hanteras skyndsamt och nått låntagaren i rimlig tid.

Under platsbesöket intervjuar bedömargruppen en person som arbetar i informationspunkten kring frågor om fjärrlån från besökare. Generellt så kan de som bemannar informationspunkten beskriva hur en beställning inleds men inte ge någon närmare information om vad som händer därefter. Sådana frågor hänvisas till en särskild e-brevlåda. Frågor kring fjärrlån hamnar där men också i Bibliotekets allmänna låda vilket kanske kan upplevas som rörigt för användaren. De som arbetar med fjärrlån gör noteringar i systemet som övriga bibliotekarier kan ta del av, alla i personalen visar sig dock inte vara medvetna om denna möjlighet. Det verkar råda olika åsikter om vad som är en rätt grad av insyn i fjärrlåneprocesserna för den övriga personalen, det kan krävas en särskild kompetens för att tolka noteringarna samtidigt som det kan ses som ett förbättringsförslag för ökad service i informationspunkten.

Sammanfattande reflektioner och rekommendationer

Bedömargruppens huvudsakliga intryck av fjärrlånehanteringen vid Biblioteket är positiv. Det finns en god ambitionsnivå och rutiner för det dagliga arbetet, för felhantering och vid personalomsättning. Dialogen under auditen demonstrerar en beredvillighet att ta sig an identifierade problem för att ytterligare höja kvaliteten i verksamheten. Emellertid saknar gruppen systematik på andra områden, det gäller som framgått bl a formulerande av biblioteksinterna mål och uppföljning av såväl dessa som KB:s rekommendationer på ett mätbart sätt.

Nedan följer i punktform bedömargruppens rekommendationer:

- Ta fram egna mål med KBs rekommendationer som grund och bestämma hur dessa mål ska utvärderas/mätas.
- Undersöka och reflektera över användarvänligheten i tjänsten. Vilka krav och önskemål har olika målgrupper?
- Hur kommuniceras förutsättningarna för lånet till låntagarna? Se över möjligheter att använda standardiserade e-postmeddelanden via ALMA-systemet för att informera om var i processen ett fjärrlån befinner sig.
- Se över möjligheterna att skapa en rutin för att uppdatera dokumentationen av fjärrlånerutinerna med lämpligt intervall. I samband med dessa översyner kan också arbetsgruppen mötas och reflektera över den gångna periodens fjärrlån och utfallet av dessa.
- Undersöka möjligheterna att påverka innehållet på ALMA-dagarna samt använda andra nätverk (ex konsortiet med Linnéuniversitet och Örebro universitet) för att tillsammans jämföra processer/arbetssätt

- Bedömargruppen föreslår att med jämna mellanrum informera dem som arbetar i informationspunkten om fjärrlånarbetet. Detta gäller också de studentmedarbetare som Biblioteket använder. Det kan vara väl så viktigt att informera om vad man inte behöver kunna svara på utan då hänvisa vidare. Personalen behöver diskutera vidare kring hur de noteringar som görs i systemet vid ett fjärrlån bäst kan användas.
- Undersöka möjligheter att styra frågor om fjärrlån via e-post till den utpekade brevlådan med hjälp av regler.
- Kontrollera när nytt transportavtal ska upphandlas och göra en bedömning om hårdare miljökrav bör knytas till upphandlingen.

Goda exempel i kvalitetsarbetet som bedömargruppen vill lyfta

Genom val av audit-område så visar Biblioteket att frågan om fjärrlån är aktuell och att det finns ambitioner att utveckla tjänsten.

Biblioteket har valt att använda ALMA för fjärrlån trots den besvikelse som uppstod vid leverans av systemet. Genom att skapa ett projekt för att tillsammans bearbeta de upplevda problemen så har personalen kunnat skapa en förståelse för systemets möjligheter och begränsningar.

Valet att inte ägna sig åt egna anpassningar, s k *hack*, i någon större utsträckning är ett bra val utifrån tid och resurser. Då omfattningen på fjärrlåneverksamheten inte är så stor så kan detta beslut vara kostnadseffektivt.

Biblioteket har tagit fram väl genomarbetade rutiner för fjärrlån. Genom det arbetet underlättas introduktion av ny personal och det ger också underlag till fortsatt utveckling av kvalitetsarbetet.

Bilaga 1:

Bild över flödet vid beställning av bok respektive artikel

Rutinförteckningar för att förenkla bedömarens förståelse för arbetet distribueras i separat dokument.

Förteckning över avvikelser och förbättringsförslag distribueras i separat dokument

Information om fjärrlån för studenter, medarbetare och allmänhet återfinns här:

<https://www.hb.se/Biblioteket/Lan-och-inkop/Fjarrlan/>

Bilaga 2:

Schema för platsbesök 3 okt 2019

10-16 i Bibliotekets lokal J2519.