



Kost/nytte-analyse

FELLES BIBLIOTEKSYSTEM VESTFOLD

Sluttrapport

30.1.2018

FORORD

Vestfold fylkesbibliotek etablerte i 2017 forprosjektet ”Felles biblioteksystem Vestfold”. Prosjektet skal legge grunnlag for en beslutning om man skal gå videre med et hovedprosjekt rettet mot innføring av felles biblioteksystem i Vestfold.

Som den del av forprosjektet har insam på oppdrag av Vestfold fylkesbibliotek utarbeidet en kost/nytte-analyse i perioden september-desember 2017. Analysen inngår som en del av grunnlag for beslutning om folkebibliotekene (heretter kalt bibliotekene) i Vestfold skal gå videre med et hovedprosjekt.

Arbeidet har blitt ledet av en styringsgruppe bestående av: Unni Minsås, Mette Gjerdrum, Tone Moseid, Rita Cicconi, Silje Eggum, Berit Borgen, Brit Døvle Larsen, Bjarne Sætre og Vibeke Høeg Næss. Det har også vært en arbeidsgrupper for kost/nytte-analysen, ledet av Vigdis G. Jakobsen.

Som en del av arbeidet har det blitt gjennomført arbeidsseminarer både med styringsgruppa og arbeidsgruppa for kost/nytte-analysen. I forkant av prosjektoppstart ble det gjennomført et kick-off seminar i august 2017 med representanter fra de ulike samarbeidsbibliotekene. I tillegg har det vært gjennomført et omfattende og solid arbeid i de enkelte bibliotekene.

Uten engasjerte og aktive medarbeidere hadde et slikt arbeid ikke vært mulig. Vi takker for mange inspirerende møter og godt samarbeid med både styringsgruppa og bibliotekansatte.

Drammen, 31.12.2017

Sølvi Tellefsen og Dag Erlend Lohne Mohn
insam as

Innholdsfortegnelse

1. SAMMENDRAG OG ANBEFALINGER.....	1
2. BAKGRUNN.....	2
Økte krav til kvaliteten i bibliotek tjenestene.....	2
Biblioteksamarbeidet i Vestfold.....	2
Felles biblioteksystem Vestfold.....	3
3. RAMMER FOR ARBEIDET	3
Hensikt.....	3
Samarbeidsområder	4
Avgrensninger	4
4. GENERELT OM METODE.....	4
5. ARBEID MED PRODUKSJONSLINJENE.....	5
Metode	5
Hovedfunn fra arbeidet med produksjonslinjene:.....	6
6. ARBEID MED MÅLEPARAMETERE	9
Metode	9
Hovedfunn	10
Kommentarer til resultatene	12
7. SAMMENHENG PRODUKSJONSLINJER OG MÅLEPARAMETER.....	14
VEDLEGG.....	14

1. SAMMENDRAG OG ANBEFALINGER

Som en del av forprosjektet Felles biblioteksystem Vestfold er det gjennomført en kost/nytte-analyse basert på gjennomgang av bibliotekenes produksjonslinjer.

Den samlede anbefalingen i analysen er å gå videre i arbeidet med et hovedprosjekt.

Vi ser at det er stor tro på at et felles biblioteksystem og de påfølgende potensielle samarbeidsområdene vil gjøre bibliotektilbudet i Vestfold bedre. Arbeidet med måleparameterne viser dette tydelig. Samtidig ser vi at tidsbruken disponeres lite hensiktsmessig, og at en spesialisering av kompetanse og ressursbruk vil bidra til å dreie arbeidsprosessene og tidsbruken i ønsket retning. Det vil si økt bruk av bibliotekarenaen og de ansattes kompetanse.

De store linjene i denne analysen viser at det brukes mye tid på arbeid som ikke omfatter direkte kontakt med lånerne. Mengden tid brukt på lånerne direkte er overraskende liten. Vi vil anbefale at det prioriteres å snu om på dette. Det er mye som tyder på at det er gode muligheter for at et omfattende samarbeidsprosjekt vil gjøre en slik snuoperasjon mulig.

Dersom man tar utgangspunkt i de potensielle samarbeidsområdene i intensjonsavtalen så er det spesielt innen medievalg og bestilling, samlingsutvikling og mediepleie en stor gevinst for å redusere tidsbruk. Denne tidsbruken bør prioriteres å benyttes ut mot lånerne, til formidling, veiledning og markedsføring av innhold og tilbud på de enkelte bibliotek.

Noen av resultatene viser at det er sårbarhet og usikkerhet rundt enkelte prosesser. Dette gjelder spesielt de ansattes forhold til egen arbeidshverdag, egen kompetanse, kjennskap til egen samling og bibliotekenes egenart. Det er viktig at dette tas hensyn til i den videre prosessen. Dette bør bli en sentral del av arbeidet med ledelses- og organisasjonsutvikling i hovedprosjektet. Dette gjelder spesielt innenfor hvert enkelt bibliotek, men også i ledelseskollegiet på tvers av bibliotekene i Vestfold.

Fylkesbiblioteket kan ta en sentral rolle for å sikre at dette arbeidet ivaretas. Forankring i alle ledd er en suksessfaktor i denne sammenheng. Klimaet og tradisjonen for samarbeid i Vestfold er svært godt. Med utgangspunkt i dette har vi også stor tro på at arbeidet med organisasjonsutvikling i denne sammenheng vil bli vellykket.

Totalt sett mener vi at analysen viser tydelig at det flere fordeler enn ulemper ved å gjennomføre dette prosjektet. Vi tror at målsettingen fra prosjektplanen om å bedre kvaliteten på bibliotektilbudene i Vestfold, bedre tilbudet til brukerne og få en mer effektiv ressursutnyttelse er realiserbar.

Arbeidet med forprosjektet felles biblioteksystem Vestfold baseres på arbeidet som er gjennomført i de ulike bibliotekene og beslutninger i styringsgruppa. Dersom prosessen med felles biblioteksystem skal arbeides videre med er det viktig å foreta følgende prosesser:

- ✓ Behovsbasert kravspesifikasjon
- ✓ Teknisk kravspesifikasjon
- ✓ Organisering
- ✓ Organisasjonsutvikling
- ✓ Implementering av utvidet samarbeid

2. BAKGRUNN

Økte krav til kvaliteten i bibliotek tjenestene

Bibliotekene i Norge satt under press for å gi bedre kvalitet på ulike tjenester. Det skjer og vil i framtiden skje en stor utvikling i omverden rundt bibliotekene. Google, Apple, Facebook og Amazon utfordrer bibliotekene og skaper forventninger hos brukerne. Det samme er strømming av ulike medier via bl.a. Netflix, HBO, iTunes og Spotify.

Det er tydelige tendenser til at utlånet av fysiske medier i storbyene i stor grad er på vei til å fases ut. Dette gjelder for alle medier, med unntak av skjønnlitteratur i papirformat. På bakgrunn av dette er det viktig for bibliotekene å ha gode systemer for å formidle samlingene på bedre måter, ha gode integrasjoner mot moderne former for distribusjon, og kunne tilby et bredt spekter av innhold for alle lånerne i Vestfold.

Flere bibliotek videreutvikler nå sitt forhold til biblioteksystem og leverandører. Det er flere biblioteksystemer i norske folkebibliotek, med bla. Bibliofil, Micromarc og Tidemann. Disse blir i dag utfordret av høye krav hos bibliotek og lånere, som ellers er vant til internett med svært gode søkemuligheter og systemer med høy standard. Eksempelvis har storbybibliotekene (Bergen, Stavanger, Kristiansand og Trondheim) utlyst en konkurranse tidligere i 2017, Drammensbiblioteket har fra høsten 2017 installert Quria (Axiell) og Deichmanske bibliotek har valgt en Open Source-løsning (Koha) som de utvikler og drifter selv. Bibliotekene i Vestfold har i dag to systemer (Bibliofil, leverandør Biblioteksystemer og Micromarc, leverandør Biblioteksentralen).

Biblioteksamarbeidet i Vestfold

Bibliotekene i Vestfold har en god tradisjon for samarbeid. Vestfold fylkesbibliotek etablerte i 2005 en felles transportordning og et felles samsøk for bibliotekene i fylket. Formålet var å øke samarbeidet mellom bibliotekene og utnytte ressursene bedre innenfor eget fylke. I 2014 gjennomførte Vestfold fylkesbibliotek en undersøkelse over hvilke avtaler de ulike bibliotekene i Vestfold har med egne systemleverandører. Det har også være flere kommunesammenslåinger, og sammenslåinger av bibliotek i fylket. I arbeidet med ny kommunestruktur er det også flere sammenslåinger underveis.

Gjennom Bibliotekplan Vestfold 2015-2018 er det etablert et samarbeid på tvers i Vestfold. Det skal utarbeides en felles plan for samlingsutvikling. Disse samarbeidsområdene er allerede i gang:

- Felles låneregler for Vestfoldbibliotekene
- Felles serviceerklæring
- Felles retningslinjer for lånesamarbeid
- Transportordning
- E-bøker
- PressReader
- Felles nettside vestfoldbibliotekene.no og felles løsning for egne biblioteknettsider

Vestfoldbibliotekene har utarbeidet en intensjonsavtale 02.11.2016. Målet med denne avtalen er å ”bedre kvaliteten på tjenesten, et bedre tilbud til brukerne, og en mer effektiv ressursutnyttelse”. Intensjonsavtalen skal legge grunnlag for å vurdere enda flere samarbeidsmuligheter:

- felles innkjøp
- felles istandgjøring av materiale
- felles forhandlinger om lisenser
- felles plan for samlingsutvikling
- flytende bokstamme

Intensjonsavtalen sier også at man gjennom en mulighetsstudie vil gjennomføre følgende aktiviteter:

- Kartlegging av dagens avtaler
- Kartlegging av erfaringer med tilsvarende prosesser i Norge og Norden ellers
- Kost/nytte-analyser
- Avgrensning mot lokale behov
- Avklare ressurser i forhold til nødvendige investeringer og drift

Felles biblioteksystem Vestfold

Vestfold fylkeskommune fikk tildelt forprosjektmidler (2017) fra Nasjonalbiblioteket til forprosjektet – Felles biblioteksystem Vestfold. Følgende bibliotek deltar i prosjektet: Sande bibliotek, Holmestrand bibliotek, Hof bibliotek, Tønsberg og Nøtterøy bibliotek, Tjøme bibliotek, Sandefjord bibliotek, Andebu bibliotek, Stokke bibliotek, Re bibliotek, Larvik bibliotek og Lardal bibliotek. (Folkebibliotekene i Vestfold, unntatt Svelvik bibliotek)

Målet med forprosjektet, Felles biblioteksystem Vestfold, var å vurdere etablering av et samarbeid om nytt felles biblioteksystem, med felles katalog for Vestfold. Formålet var å bedre kvaliteten på bibliotek tjenestene, bedre tilbudet til brukerne og få en mer effektiv ressursutnyttelse av bibliotekressursene. Forprosjektet skal ikke ha som mål å redusere antall ansatte eller redusere de økonomiske ressursrammene for bibliotekene. I forprosjektplanen er det stadfestet at: ”*Prosjektet skal skape en vinn-vinn situasjon for alle parter.*” Videre er effektivisering av arbeidsoppgaver og videreutvikling av gode publikumsløsninger sentralt i arbeidet.

I forkant av engasjementet til insam har det vært gjennomført et kick-off seminar i august 2017 med representanter fra de ulike samarbeidsbibliotekene. Vestfold fylkesbibliotek er prosjekteier for forprosjektet. Det er etablert en styringsgruppe for prosjektet og arbeidsgrupper (kost/nytte-analyse og kravspesifikasjon).

3. RAMMER FOR ARBEIDET

Hensikt

I forprosjektplanen skal det gjennomføres en kost/nytte-analyse som skal danne grunnlag for en kravspesifikasjon i forbindelse med vurdering av etablering - felles biblioteksystem i Vestfold. Kost/nytte-analysen er en sentral del av beslutningsgrunnlaget for om prosjektet videre skal gjennomføres. Hensikten er å avgjøre om nytten av prosjektet er verdt kostnadene ved å gjennomføre et hovedprosjekt som vil være etablering av felles biblioteksystem i Vestfold.

Samarbeidsområder

Målsettingen med dette arbeidet var å gjennomføre en kost/nytte-analyse. Analysen utarbeides for å kunne etablere et felles beslutningsgrunnlag for videre arbeid. Kost/nytte-analysen vurderer følgende samarbeidsområder:

- Felles systemdrift
- Samarbeid om felles innkjøp
- Felles istandgjøring av materiale
- Felles forhandlinger om lisenser
- Felles plan for samlingsutvikling
- Flytende bokstamme for folkebibliotekene i Vestfold

Samarbeidsområdene er til dels avhengig av hverandre for å gjennomføres. Flere av dem blir langt enklere å gjennomføre om de sees under ett.

Avgrensninger

I arbeidet med kost/nytte-analysen har insam forholdt seg til prosjekteier, styringsgruppe og arbeidsgrupper. Arbeid med sluttbrukere (lånere) har blitt holdt utenfor denne kost/nytte-analysen. Dette medfører at nytteeffekten for sluttbrukeren ikke har blitt vurdert av sluttbrukeren, men man har så langt som mulig vurdert dette ved å fokusere på brukerperspektivet på vegne av sluttbrukeren.

Direkte kostnader og ressursbruk ved selve forprosjektarbeidet, hovedprosjektet og implementeringsfasen er ikke inkludert i analysen. Vi har valgt å ikke ha eksplisitt fokus på bibliotekenes organisasjonsutviklingsarbeid i kost/nytte-analysen, da dette er arbeid som styringsgruppa og de enkelte biblioteklederne ønsket å arbeide med parallelt. Under arbeidet med produksjonslinjene har vi valgt å fokusere på de mest vesentlige (hoved-) produksjonslinjene.

I måling av produksjonslinjene er det valgt å holde nye lånere utenfor måleperioden. Det måles på eksisterende lånegrupper. Det er i tillegg valgt å holde utenfor E-bøker, tidsskifter, aviser og annet elektronisk materiale. Det betyr at måling av produksjonslinjer er gjort på trykte materialer, CD, film og bøker (fag/skjønn).

4. GENERELT OM METODE

Det sentrale i rapporten er en kobling mellom kvantifiserbare innhentede data (produksjonslinjer) og en vurdering av ikke-kvantifiserbar nytte (måleparametere), som vi mener vil være avgjørende i et helhetlig beslutningsgrunnlag for videre prosess. Med utgangspunkt i forprosjektets målsettinger vurderes verdien av den forventede kostnad satt opp mot effekten i kost/nytte-analysen.

Produksjonslinjer er i denne sammenhengen arbeidsprosesser som utføres av bibliotekansatte både i møte med lånere, utvikling av samlingene, og administrativt arbeid. I analysen er det plukket ut det som anses som de 6 mest sentrale produksjonslinjene.

Måleparametere er i denne sammenhengen en samling av forskjellige kvaliteter, forutsetninger og oppgaver som er avgjørende for et godt bibliotektilbud. I analysen vurderes det hvorvidt prosjektet påvirker måleparameterne negativt eller positivt.

Den forventede kostnad og forventet nytteverdi utføres i en enkel oppstilling, basert på statistikk fra Nasjonalbibliotek og statistikk fra Vestfoldbibliotekene. Nyten kvantifiseres så langt det lar seg gjøre. Med kvantifisering legger vi til grunn at vi tallfester nytten i en satt verdi for måleparameterne og så langt det er mulig vil vi tallfeste kostnaden i kroner for produksjonslinjene. Samtidig vurderer vi det som svært viktig at også nytteverdien som ikke lar seg kvantifisere vil beskrives, da det legges til

grunn at den ikke-kvantifiserbare nytteverdien også vil ha stor betydning for beslutningsgrunnlaget og det videre arbeidet.

5. ARBEID MED PRODUKSJONSLINJENE

Metode

Det ble i fellesskap utarbeidet 6 produksjonslinjer, hvor det ble målt tid pr. enhet/tid pr. låner. Disse produksjonslinjene ble godkjent av styringsgruppa. Arbeidet med produksjonslinjene skulle vurderes som et av grunnlagsområdene for å vurdere arbeid med felles biblioteksystem i Vestfold og samarbeidsområdene i forhold til denne løsningen.

Det er viktig å påpeke at målingene er foretatt blant helt tilfeldige lånere, på ulike tidspunkter av dager. Samtidig er dette ikke et representativt utvalg av lånere, slik at dette datagrunnlaget gjenspeiler et tilfeldig tidspunkt, med tilfeldige lånere. Dette er heller å regne som en stikkprøve.

Det legges til grunn at målingene ikke kan vise helt nøyaktig tidsbruk. Det har blitt diskutert med styringsgruppa at man skulle legge noe skjønn og lokale forhold til grunn. Det er lagt opp til under målingene at man kan gi kommentarer på de måleparameter som beskriver og begrunner tallene. (se vedlagt oversikt over målepunkter i produksjonslinjene – vedlegg 1)

Eksempel på verdi for å komme fram til kostnad pr. enhet på enkelte områder:

Eks. lån:

$\text{Tid pr. enhet} \times \text{totale antall lån} / \text{antall arbeidstimer pr. år} \times \text{kost pr. time} \times \text{antall totale timer} = \text{kost pr. enhet (total kost/totale utlån)}$
--

Det er valgt å gjennomføre en analyse som baseres på hovedproduksjonslinjer (heretter kalt produksjonslinjer) i Vestfoldbibliotekene. Det er lagt til grunn folkebibliotekstatistikk fra Nasjonalbiblioteket (2015, 2016), statistikk oversendt fra Vestfoldbibliotekene, samt SSB (arbeidstimer pr. år).

Produksjonslinjene er utarbeidet i samråd med arbeidsgruppa for kost/nytte. Rapporteringen og arbeidet videre med datagrunnlaget er anonymisert. Nedenfor vises en oversikt over de ulike produksjonslinjene, med underproduksjonslinjer. De enkelte produksjonslinjene var oppdelt i enkeltfaktorer som ivaretok produksjonens ulike stopp-punkter. Det er viktig å bemerke at i hver produksjonslinje ligger målepunkter som kan ha blitt utført ulikt på de enkelte bibliotek, men alle har målt stopp-punkter som: møte med låner, veiledning i skranke/automat, bestilling, reservering, mottak, katalogisering, klargjøring, rydde hyller, plassering på reserveringshylle med mer.

Produksjonslinje 1: Lån

I denne produksjonslinjen ligger:

- 1.1 Personlig møte
 - 1.1.1 Låner henter selv, men manuelt utlån
 - 1.1.2 Låner henvender seg i skranken
 - 1.1.3 Innlevert material – mottak og ut på hylle eller retur til annet bibliotek

Produksjonslinje 2: Fornyelser

I denne produksjonslinjen ligger:

- 2.1 Låner fornyer selv på nett
- 2.2 Låner fornyer ved oppmøte (telefon/epost)

Produksjonslinje 3: Reserveringer

I denne produksjonslinjen ligger:

- 3.1 Reservering fra skranke, telefon, epost
- 3.2 Låner bestiller fra nett
 - 3.2.1 Materialet finnes i eget bibliotek
 - 3.2.2 Lånerinitiert innlån eller bibliotekansatt bestiller fra annet bibliotek
- 3.3 Reserveringer som ikke hentes
- 3.4 Avbestilte reserveringer

Produksjonslinje 4: Purring og Erstatningskrav

I denne produksjonslinjen ligger:

- 4.1 Purring
- 4.2 Erstatningskrav

Produksjonslinje 5: Medievalg og Bestilling

- 5.1. Innkjøp etter ønske
- 5.2 Bokvalgspakker
- 5.3 Kulturfond
- 5.4 Innkjøp eget medievalg - innkjøpsgruppe
- 5.5. Innkjøp eget medievalg, - innkjøpsansvarlig

Produksjonslinje 6: Mediepleie

Hvert enkelt bibliotek har gjennomført 5 målinger, med ulike typer medier og 5 ulike tidspunkter. Det har målt gjennomsnitt brukt tid på 1 enhet.

Deltagende bibliotek

Følgende bibliotek har gjennomført kartlegging av produksjonslinjer i ulike tidspunkt på dagen, av ulike type materialer:

1. Tønsberg og Nøtterøy bibliotek og Tjøme bibliotek (Stikkprøver av tidsbruk for Tjøme er lagt inn i det totale bildet i kartleggingen for disse bibliotekene)
2. Re bibliotek
3. Sandefjord bibliotek
4. Andebu bibliotek
5. Stokke bibliotek
6. Larvik bibliotek
7. Horten bibliotek
8. Holmestrand bibliotek
9. Sande bibliotek

Det er ikke foretatt kartlegging for Lardal bibliotek og Hof bibliotek.

Hovedfunn fra arbeidet med produksjonslinjene:

Funn som kommer fram i arbeid med produksjonslinjene må vurderes i en totalsammenheng og sees i lys av hele arbeidet med forprosjektet – Felles biblioteksystem i Vestfold.

Ved gjennomgang av innsendt datagrunnlag har det blitt tydelig at mange av oppgavene i bibliotekene er håndtert manuelt. Dette gjelder både betjening av lånere og arbeid med medier, i form reserveringer, purringer og erstatningskrav, medievalg og bestillinger og mediepleie. Det er tydelig at arbeid med medier fra andre bibliotek (fjernlån) tar lengre tid, enn å håndtere medier fra eget bibliotek. Dette synliggjøres også gjennom økt kostnad.

Det er også sentralt å trekke fram at bibliotekene foretar operasjonene på forskjellige måter. Dette vil også være viktig når man skal vurdere hvordan og om man skal arbeide videre mot felles biblioteksystem og evt. hvordan organisering av arbeidsprosesser skal utformes. Ved gjennomgang av produksjonslinjene er det i hovedsak medievalg og bestilling (produksjonslinje 5) som har høyest totale tidsbruk hva gjelder bruk av tid pr. enhet.

Dernest peker arbeid med purring og erstatningskrav (4) som krever tid. På den annen side er personlig møte med låner i skranke (manuelt utlån – veiledning i bruk av automat), innlevering, reservering som har lavest totale tidsbruk. Unntaket er fjernlånsarbeid som tar tid.

Gjennomgang av de ulike produksjonslinjene:

Det er synliggjort følgende kostnadsoversikt med tidsbruk:

1. **Lån:** I denne produksjonslinjen er det delt mellom personlig møte mellom bibliotekansatt og låner, med lån foretatt ved manuelt utlån (1.1.1).

Av det totale utlånet i skranke ligger et kostnadsbilde pr. utlånt enhet mellom 0-6 kr. pr enhet. De fleste ligger mellom 4-5 kr. pr. enhet. Det er i dette møte med låneren at biblioteket kan få markedsført sine tjenester og legge et godt grunnlag for videre opplevd brukerkvalitet i eget bibliotek. Dette betyr at en effektivisering som medfører redusert kostnad ikke nødvendigvis fører til bedre kvalitet på tjenesteleveransen, men får en motsatt effekt, ved at låneren kan føle seg avvist. Når det gjelder mengde tid man bruker i skranke ved manuelt utlån ligger tidsbruken på ca. 0,5 til 1 minutt pr. låner.

Når det gjelder låner som henvender seg i skranke og utlånet skjer ved automat (1.1.2) kan det tolkes at når tids- og kostnadsbruk øker, henger det sammen med faktorer som overgang fra en utlånsautomat til en annen, fra manuelt utlån til økt automatisert utlån. En stor del av tiden blir benyttet til å gi låneren informasjon om utlånsystemet (ref. kommentarer), samt veiledning i bruk av automat. I tillegg henter ansatte materiale for låneren på hylla. Flere av disse målepunktene trekker opp et kostnadsbilde i et forholdvis stort spenn fra nedre del av skalaen (2 kr. pr enhet til 15 kr. pr. enhet). Igjen vil det være viktig å vurdere ulike kommentarer opp mot videre arbeid. Når det gjelder innlevering av materiale (1.1.3) ligger kostnaden i snitt svært lavt.

2. **Fornyelser:** I denne produksjonslinjen ligger det både fornyelser som låner foretar på nett og ved oppmøte, telefon og epost. Tidsbruk fra bibliotekansatt vil gjelde veiledning i bruk av nett-tjenesten. Kostnaden i denne forbindelse øker proporsjonalt med kompleksiteten av arbeidet (2.1. og 2.2). Tiden og kostnaden øker ved å lage koder, hjelp til innlogging, fornyelse av fjernlånsbestillinger, nedlastning i app, med mer.
3. **Reserveringer:** I denne produksjonslinjen gjennomføres både reserveringer i skranke, telefon og epost, samt når materialet finnes i eget bibliotek og innlån fra annet bibliotek (3.1, 3.2.1, 3.2.2). I tillegg er det målt for reserveringer som ikke hentes og avbestilte reserveringer (3.3. 3.4). Når det gjelder reserveringer av materialer i eget bibliotek er tidsbruk og kostnad svært lav pr. enhet (ca. 0,5-1 min). Dette øker naturlig noe når også reserveringen skal søkes opp og gjøres klar på egen reserveringshylle. Men tid/kostnad ligger i hovedsak på ca. 2-4 min. Innlån fra andre bibliotek tar naturlig nok noe lengre tid, da man skal registrere innlån, sende bestilling, motta materiale og plassere i reserveringshylle. Unntaket er der hvor man har byttet biblioteksystem. Man kan lese av dette at ved implementering av nytt system må trekkes inn som økt kostnad.
4. **Purring og erstatningskrav:** Når det gjelder produksjonslinjene her er det kun målt tidsbruk av arbeidet. Det er et forholds stort spenn fra 0,30 min til 12 min som brukes pr. låner når det arbeides med purringer. I dette ligger også at bibliotekansatte sjekker materiale i hylla, noe som kan ta tid, dersom det påstås at materiale er levert. Når det gjelder erstatningskrav utføres dette

gjennom flere manuelle operasjoner, samt at samarbeid med annen avdeling i egen kommune er nødvendig (økonomi/regnskapsavd.). Når det gjelder erstatningskravarbeid ligger tidsbruken pr. låner fra 2,5 min pr. låner til 15 minutter. Tidsbruken i hovedsak ligger ca. 10 minutter pr. låner for erstatninger og ca. 2-3 minutter for purringer, med noen få unntak.

- 5. Medievalg og bestillinger:** Denne produksjonslinjen beskriver både innkjøp foretatt etter ønske fra låner (5.1), bokvalgspakker fra Biblioteksentralen (5.2) og Kulturfondbøker (5.3). I tillegg vises det tidsbruken for valg/bestilling ved medievalggruppe (5.4) og innkjøpsansvarlig (5.5). Når det gjelder innkjøp etter ønske fra låner det stor variasjon. Der skiller det seg fra 3,5 min pr. innkjøp til 21 min. Det er svært viktig å bemerke her at innkjøpet omfatter hele arbeidsprosessen fra å registre ønske fra låner, gjennom bestilling/reservering, mottak, katalogisering, klargjøring og til reserveringshylle.

De ulike bibliotekene har innkjøp enten gjennom medievalggruppe eller egen innkjøpsansvarlig. 3 av bibliotekene har begge deler (5.4 og 5.5). Når det gjelder innkjøp ved medievalggruppe er kostnad pr. enhet i størrelsesorden fra 26 kr. enhet til 105 kr. pr enhet. I medievalggrupper ved tre av bibliotekene er det henholdsvis 5-10 medlemmer, 8 medlemmer, 20 medlemmer som har henholdsvis 19 møter, 40 møter, 38 møter pr. år. Det må bemerkes at man ikke har kartlagt hvor stor del av den litterære kompetansen som bygges opp i slike medievalggrupper som kommer andre medlemmer i organisasjonen til gode eller til den enkelte låneren. Det er lagt til grunn at medlemmene i medievalggruppene også er i direkte formidlingssituasjon.

Når det gjelder innkjøp ved innkjøpsansvarlig er tidsbruken svært varierende, men fordeler seg fra forberedelse, bestilling, katalogisering, klargjøring og ut på hylle. Samlet sett er det denne produksjonslinjen som tar mest tid for bibliotekene.

- 6. Mediepleie:** I denne produksjonslinjen er det målt tiden som går med til vurdere materialer for reparasjon, kassering, salg, innkjøp av nytt materiale eller avhending til Nasjonalbiblioteket. Denne arbeidsprosessen ligger fra langt under 1 min til 26 min pr. enhet. Ved den høyeste tidsbruken brukes det mest tid på kassering, salg, vurderinger og avhending til Nasjonalbiblioteket. Et av bibliotekene har oppgitt at i måletiden ble det kun kassert.

6. ARBEID MED MÅLEPARAMETERE

Metode

Det ble utarbeidet måleparametere for forskjellige relevante områder/temaer. Kompetanse, ressurser, organisering, brukerperspektiv og selve systemet. Utarbeidelse av måleparameter er utført i samarbeid med styringsgruppa, innspill fra kost/nytte-gruppa og innspill fra de enkelte deltagende bibliotekene. Måleparameterne skulle vurderes i gruppeprosesser med deltagere fra forskjellige bibliotek.

Vurderingene er basert på skjønn, erfaringer fra egne prosjekter og andres erfaringer. Denne metoden gjøres for å måle noen kvaliteter og gjøre antagelser for hvordan disse vil bli påvirket av prosjektet. En form for kvantifisering av kvaliteter. Måleparameterne skulle vurderes opp mot gjennomføring av prosjektet felles biblioteksystem – og samarbeidsmulighetene som ligger i kjølvannet av dette prosjektet:

- A. Felles biblioteksystem
- B. Felles innkjøp
- C. Felles istandgjøring av materiale
- D. Felles forhandlinger om lisenser
- E. Felles plan for samlingsutvikling
- F. Flytende bokstamme

Alle måleparameterne ble vurdert innenfor disse faktorene (med forklaring i parentes):

- Økonomi (vil det lønne seg økonomisk?)
- Tidsbruk (vil man spare tid?)
- Kvalitet (vil kvaliteten på tilbudet for lånerne/sluttbrukerne bli bedre?)
- Redusert risiko (vil bibliotek tjenesten bli mer robust, mindre utsatt?)
- X-faktor (er det andre påvirkninger positivt/negativt som ikke passer inn under de andre faktorene?)

Arbeidet foregikk i grupper som tok for seg ett eller flere områder/temaer hver og vurderte hvert måleparameter opp mot faktorene. Vil dette bli bedre eller dårligere ved gjennomføring av prosjektet (A-F)? Hvis negativt utslag markeres dette med et minus-tegn. Hvis positivt utslag markeres dette med et pluss-tegn.

Plusser og minuser blir summert. I etterkant har insam vektet de forskjellige parameterne etter hvor vesentlig de er for dette prosjektet og begrunnet vektingen. Vektingen har hatt verdiene 1-3 som multipliseres med antallet plusser eller minuser. Hvert måleparameter får så en totalsum og et gjennomsnitt. Sluttresultatet gir en av tre indikasjoner:

1. Ender vi på minus bør ikke prosjektet gjennomføres
2. Ender vi på 0 er det vilkårlig om prosjektet gjennomføres
3. Ender vi på pluss anbefales det å gjennomføre prosjektet

Under vises et eksempel på ferdig utfylt skjema etter modellen beskrevet over, og kommentar til viktig av et måleparameter.

	1	2	3	4	5	6
Økonomi	+	+	x	X	+	+
Tid	+	+	+	+/-	+	+
Kvalitet	X	+	+/-	+	+	+
Redusert risiko	-	+/-	-	-	+	+/-
X-faktor	+/-	+	X	-	+	X
Sum	1+	4+	0	1-	5+	3+
Vekting (1-3)	1	2	0	3	2	2
Totalsum	1+	8+	0	3-	10+	6+

Figur som viser ferdig utfylt skjema.

1. Enklere å forholde seg til ett system enn flere

Kommentar:

Parameteret fikk totalt 5+ i vurderinger. Det vektet med 3 og får dermed totalt **15+**. Vektet med 3 fordi dette anses som et avgjørende resultat fra prosjektet og vil ha mye å si for brukere som benytter flere bibliotek. **Totalt 15+**

2. Alle har like funksjoner og utvidelser (av systemet)

Kommentar:

Her valgte gruppa å gi til sammen 3+. Dette vektet til 2 da det er praktisk, men ikke avgjørende for eventuell gjennomføring prosjektet. **Totalt 6+**

Eksempel på vurdering/kommentar

Hovedfunn

Hovedkonklusjonen fra arbeidet med måleparametere er klar. Målingen viser at det er svært stor sannsynlighet for at gjennomføring av prosjektet gir positive utslag på bibliotektilbudet i Vestfold. Innenfor alle områdene/temaene som har blitt behandlet er det en tydelig overvekt av pluss-resultater. Dette er fordelingen for hvert enkelt område:

Kompetanse, organisering og samarbeid:

Sum 64+ Gjennomsnitt 4+

System:

Sum 51+ Gjennomsnitt 3,9+

Brukerperspektivet:

Sum 75+ Gjennomsnitt 4,4+

Resultatene er med andre ord godt på pluss-siden i gjennomsnitt. Det er også en ganske lik fordeling av plusser på de forskjellige områdene. Det har vært viktig å velge ut parametere som omhandler både de antatt negative og positive sidene ved prosjektet. Gruppene har vurdert parameterens relevans og det har vært anledning til å komme med forslag.

Det er verdt å merke seg de måleparameterne som har endt opp på minus-siden. De som har utmerket seg med aller lavest (negativ) skår settes opp her med kommentarer for å sikre at disse blir ivarettatt videre i arbeidet med prosjektet.

System:

6. Best mulig system for flest lånerne i Vestfold

Kommentar:

Tanken bak dette måleparameteret var at ved å samarbeide om system ville man få et best mulig system for flest lånere i Vestfold sett under ett. Grappa mente at det var en liten sannsynlighet for at dette ville slå ut negativt. (1-) Dette er et vesentlig poeng med prosjektet og vektet derfor med 3. **Til sammen 3-**

10. Implementeringsjobben – kostnader/læring/ork

Kommentar:

Dette måleparameteret ble gitt 4-. Det er med andre ord sannsynlig at implementeringsjobben i større grad er en belastning enn noe positivt. Av måleparameterer med negative resultater får dette stor betydning og vektet derfor 3.

Til sammen 12-

Kompetanse, organisering og samarbeid:

7. Dyrke forskjeller/egenart (Alle)

Kommentar:

Dette mener grappa vil bli litt mindre lett etter gjennomføring av prosjektet og samarbeidsmulighetene. Skåren ble 1-. Parameteret vektet med 1, da det ikke anses som veldig vesentlig i denne sammenhengen. Total skår blir da 1-

8. Kjennskap til egen samling (A, B, C, E, F)

Kommentar:

Kjennskap til egen samling fikk også en negativ skår av grappa. 1-. Parameteret anses som vesentlig for å gi solid veiledning til lånerne, og for å drive samlingsutvikling. Vektet derfor med 3. Total skår blir 3-

16. Administrative oppgaver (A, B, D, E)

Kommentar:

Tolkningen av dette måleparameteret i grappa er at det gir en negativ påvirkning. 2- Punktet vektet med middels betydning (2) og får totalt 4-

Brukerperspektivet:

13. Ansattes kjennskap til samlingen (fra brukerens perspektiv)

Kommentar:

Et av få parametere som får en tydelig negativ skår. Grappa tror det er sannsynlighet for at prosjektet vil ha negativ innvirkning på dette området. Kjennskap til samlingen anses som svært viktig siden dette er en forutsetning for å gi god veiledning til lånerne og vektet derfor med 3. **Totalt 9-**

Kommentarer til resultatene

Alle resultatene er vedlagt rapporten med kommentarer for hvert enkelt måleparameter. Se også vedlegg med skjemaer for de forskjellige områdene med måleparametere. I tillegg til insams kommentarer til hvert enkelt måleparameter viser vi her en del av kommentarene som kom fram under arbeidet i gruppene. Mange vesentlige momenter for prosessen videre ble diskutert og dette ble notert. Dette er grovsortert tematisk under:

Økonomi og samarbeid

- I det lange løp vil det være en oppside for økonomien. Kanskje kan dette prosjektet utløse bedre økonomi- styrke driftsrammene for felles løsninger
- Gode muligheter for bedre ressursutnyttelse
- En frykt for i hvilken grad den enkelte kommune vil ønske å øke ressursene til bibliotek når man lager flere fellesløsninger
- Hvorfor skal de ulike bibliotekene betale penger ut til hvert bibliotek?
- Vi skal utnytte den samla ressursen bedre
- Hvordan man organiserer ressursbruken er avgjørende for å lykkes på dette punktet
- Det er et pluss at vi er mange, kan stille helt andre krav til leverandører

Ressurser

- Vi blir bedre og mer robuste
- Vi er avhengig av et profesjonelt system, må ha god nok økonomi i anskaffelsen
- Det er en risiko knyttet til kommuneøkonomi
- For å redusere risiko: Opparbeide en forståelse fra eierne våre
- Kan vi lære noe av tidligere interkommunalt samarbeid i Vestfold?
- Ingen kommuner kan være med som gratispassasjerer
- Hvordan skal ressursene fordeles?
- Vi må etterstrebe å lage et bedre til ut fra pengene vi har
- Sande har oppnådd mye i sitt samarbeid
- Det må være en klar forpliktelse i samarbeidet
- Det er en risiko for kutt i mediebudsjettene. Kan unngås ved en formalisering gjennom avtaler

Motivasjon – organisering – endringer

- For at dette skal bli vellykket er det en forutsetning med en god organisasjonsutviklingsprosess
- Dette krever god nok allmennkompetanse og endringskompetanse/endringsledelse.
- Hvordan vil det påvirke motivasjon for den enkelte? Dette kan påvirke både positivt og negativt.
- Det er behov for en grundig implementeringsfase av endringene for å sikre at motivasjon beholdes
- Organisasjonsendringene må sees i lys av hvilke oppgaver biblioteket har i framtida? Hva er framtidens behov?
- Hvor skal jobben foregå
- Hvem skal gjøre hva

Innkjøp – samling - system

- Det er ønskelig å holde igjen midler til innkjøp av medier lokalt
- Vi må velge et system som brukerne forstår
- Systemet må være intuitivt og tilpasset brukerne
- For kvaliteten på samlingen vil det være et pluss: brukerne i hele fylket vil få et større omfang på samlingen
- Det vil bli et større totalt tilbud og en høyere kvalitet

- Spisskompetansen hos ansatte vil komme brukerne til gode
- Vi får et større grunnlag for god statistikk i Vestfold
- Det er en stor fare for at lokal egenart blir mindre tydelig
- Oppdragsgiver/arbeidsgiver kan ønske å ha et større særpreg
- Det må være en kombinasjon, lokal egenart er også viktig
- Mindre tidsbruk på rutiner gir mer tid til å fremelske en egenart
- Flytende bokstamme: Vesentlig at systemet må klare å utnytte samlingen ideelt
- Systemet må håndtere logistikken på en helt ny måte
- Må kunne reservere selektivt
- Må ha flere transportstopp- sikre oss en effektiv utnyttelse
- Reserveringslistene kan reduseres
- Lånere må ha en opplevelse at de faktisk får det de spør etter
- Innkjøp: Mange følelser ute og går på dette feltet, det er favorittoppgaven til mange ansatte
- Oversikten og bokkunnskapen kan du skaffe deg uansett
- Flytende bokstamme er det flest er mest skeptisk til
- Det er allerede mye likt som kjøpes inn – små forskjeller
- Definere egen samling: Vestfoldsamlingen. Alle skaffer seg kunnskap om denne.
- Systemet må sørge for at det er lett å skaffe seg oversikt over Vestfoldsamlingen

Markedsføring – arbeid med nettsider

- Anbefalinger fra en bibliotekar vil komme alle til gode
- Lettere å bruke hverandres kompetanse
- Dette er en kjempeforbedring i forhold til søk i katalog
- Samarbeidet vil frigjøre masse tid og gi bedre kvalitet på tilbudet
- Kritisk at kravspek fanger opp alt og at løsningene kan leveres
- Nasjonalt bibsøk forberedes
- APIer må forbedres og integreres. Anskaffelse og kravspek må ta høyde for dette

Generelt om samarbeidsprosjektet

- Dette er nøkkelen til hvordan vi skal lykkes
- Tørre å gå inn i et usikkert landskap
- Vi må ha med oss folka våre – ha en felles forståelse for systemet
- Lojalitet mot systemet er en forutsetning for å lykkes
- Større faktagrunnlag for statistikk gir bedre tjenester
- Kvaliteten på samlingene, et bredere omfang enn hvert enkelt bibliotek sin egen samling gjør at det totale inntrykket blir bedre
- Samarbeid tar også tid, må se dette opp mot hva vi får frigjort til å gjøre av andre oppgaver
- Bedre og flere digitale tjenester er stikkord
- Fellesløsninger vil sannsynligvis frigjøre tid hvis de utformes på rett måte

7. SAMMENHENG PRODUKSJONSLINJER OG MÅLEPARAMETER

Innkjøp m.v.

Et av hovedfunnene fra arbeid med produksjonslinjer viste at det brukes svært mye tid på innkjøp, medievalg og bestillinger. Samtidig er dette et felt som i resultatene fra arbeid med måleparameter viser at det er stor sannsynlighet for en forbedring ved gjennomføring av prosjektet. Sannsynligvis dreier dette seg mest samarbeid om innkjøp, samlingsutvikling og lisenser.

Mediepleie/kassering

Dette er også et område hvor det brukes mye tid. Enkelte bibliotek bruker mellom 10 og 20 minutter per bok. Måleparameterne viser at det er store muligheter for å spare tid på dette feltet ved å samkjøre, samarbeide og spesialisere dette området.

Formidling – møter med lånere

Dette er et av arbeidsområdene som det brukes relativt sett lite tid på, spesielt sett i forhold til oppgaver hvor det ikke er direkte kontakt med publikum. Måleparameterne viser at mulighetene for å bli bedre på dette feltet er store. Markedsføring av tilbudene er også relevant her. Dette handler mest om frigjøring av tid, spesialisering av kompetanse og samkjørte systemer.

Erstatninger

På denne produksjonslinja kommer det tydelig fram at tidsbruken med erstatninger er omfattende. Spesielt gjelder dette manuelle operasjoner. Måleparameteret ”Administrative oppgaver”, hvor disse oppgavene faller inn viste at det er liten tro på at dette blir bedre ved gjennomføring av prosjektet. For at dette arbeidet skal effektiviseres er det en forutsetning med samkjørte rutiner eller likt økonomisystem i de forskjellige kommunene. Sannsynligvis vil det være mest hensiktsmessig om dette gjøres sentralt. En forutsetning for dette er likt økonomisystem.

VEDLEGG

1. Oversikt over hovedproduksjonslinjer
2. Utdrag av kommentarer fra bibliotekene fra arbeidet med produksjonslinjene
3. Måleparametere for de forskjellige områdene med kommentarer
4. Ferdig utfylte skjemaer pr. område med måleparametere

HOVEDPRODUKSJONSLINJER - FELLES BIBLIOTEKSYSTEM VESTFOLD

Forklaring til produksjonslinjene:

Måle 5 ganger **totalt**(mandag-fredag) på ulike tider på dagen

Måling: Det skal måles pr. 1 enhet/lån/reservering/og lignende pr. person og det måles tiden man bruker og det måles på gjennomsnitt (eks måle ett lån, en reservering)

Gjennomsnitt etter 5 målinger

Der det står 0 skal det ikke fylles ut

PRODUKSJONSLINJE 1: LÅN

1.1 Personlig møte

1.1.1 Låner henter selv, men manuelt utlån

Kommune	Utlån i skranke	Totalt antall min
Kommune		

Kommentarer:

1.1.2 Låner henvender seg i skranke

Kommune	Bruk av tid i skranke	Hente selv på hylle	Ansatt henter på hylle	Utlån automat	Veiledning automat	Utlån i skranke	Totalt antall min
kommune		0		0			

Kommentarer:

1.1.3 Innlevert materiale – mottak og ut på hylle eller retur til annet bibliotek

Kommune	Innlevering automat	Veiledning automat	Innlevering i skranke	Ut på hylle	Til reservering	Til annen hylle (eks nettopp inlevert)	Sende materiale tilbake til eierbibliotek	Totalt antall min
Kommune	0							

Kommentarer:

PRODUKSJONSLINJE 2: FORNYELSER

2.1 Låner fornyer selv på nett

Kommune	Låner fornyer	Veiledning i bruk av nett-tjenesten	Totalt antall min
kommune	0		0

Kommentarer:

2.2 Låner fornyer ved oppmøte, telefon, epost

Kommune	Fornyelser ved ansatt	Totalt antall min
kommune		

Kommentarer:

PRODUKSJONSLINJE 3 – RESERVERINGER

3.1 Reservering fra skranke, tlf, epost

Kommune	Oppmøte, Skranke	Reservering av ansatt	Totalt antall min
kommune	0		

Kommentarer:

3.2 Låner reserverer (bestiller) fra nett

3.2.1 Materialet finnes i eget bibliotek:

Kommune	Låner reserverer	Fra eget bibliotek og ut på reserveringshylle	Hente i skranken <i>(dette er for bibliotek som har reserveringer i skranken)</i>	Låner henter på hylle	Ansatt henter på reserveringshylle	Utlån automat	Veiledning automat	Utlån i skranke	Totalt antall min
	0					0			

Kommentarer:

3.2.2 Lånerinitiert innlån eller bibliotekansatt bestiller fra annet bibliotek:

Kommune	Låner reserverer	Bibliotekansatt registrerer fjernlånsbestilling	Mottak og ut på reserveringshylle	Låner henter på reserveringshylle	Ansatt henter på reserveringshylle	Utlån automat	Veiledning automat	Utlån i skranke	Totalt antall min
	0			0		0			

Kommentarer:

3.3 Reserveringer som ikke hentes

Kommune	Rydde i hulle	Slettes fra reserveringer	Videre til ny reservering	Ut på hulle/vogn/sorteringsanlegg	Totalt antall min
kommune					

Kommentarer:

3.4 Avbestilte reserveringer

Kommune	Behandle avbestilte reserveringer <i>(e-post, tlf. app, papir etc)</i>	Rydde i hulle	Slettes fra reserveringer	Videre til ny reservering	Ut på hulle/vogn/sorteringsanlegg	Totalt antall min
kommune						

Kommentarer:

PRODUKSJONSLINJE 4 – PURRING OG ERSTATNINGSKRAV

4.1 Purring

Kommune	Skrive ut purring	Sende ut brev	Oppfølging	Betale gebyr	Totalt antall min
kommune					

Kommentarer:

4.2 Erstatningskrav

Kommune	Sjekke hylle	Sende ut krav	Oppfølging	Totalt antall min
kommune				

Kommentarer:

PRODUKSJONSLINJE 5: MEDIEVALG OG BESTILLING

5.1 Innkjøp etter ønske fra låner enten på nett eller ved henvendelse

Kommune	Oppmøte	Registrere ønske	Bestille og reservere for låner	Mottak	Katalogisering	Klargjøring	Ut på reserveringshylle	Totalt antall min
	0							

Kommentar:

5.2 Bokvalgspakker:

Kommune	Bestille	Mottak	Katalogisering	Klargjøring	Ut på hylle	Totalt antall min
	0					

Kommentarer:

Antall titler i pakkene som abonneres:

Totalt mediebudsjett 2017:

Herav bokvalgspakke:

5.3 Kultur-fond

Kommune	Bestille	Mottak	Katalogisering	Klargjøring	Ut på hylle	Totalt antall min
	0					

Kommentarer:

Antall titler i pakkene som abonneres:
--

5.4 Innkjøp eget medievalg ved medievalggruppe

Kommune	Forberedelse	Tidsbruk medievalggruppe (<i>oppgi tiden for å velge en tittel</i>)	Bestille/innkjøp	Mottak	Katalogisering	klargjøring	Ut på hylle	Totalt antall min

Kommentarer:

Medievalgruppe: antall medlemmer: antall møter pr. år:

5.5 Innkjøp eget medievalg – innkjøpsansvarlig

Kommune	Forberedelse	Bestille/innkjøp	Mottak	Katalogisering	klargjøring	Ut på hylle	Totalt antall min

Kommentarer:

PRODUKSJONSLINJE 6 - MEDIEPLEIE**6.1 Reparasjon- Kassere – Sendes Nasjonalbiblioteket - innkjøp nytt eksemplar - Magasinering**

Kommune	Søke opp (roman, barnebok, fagbok, dvd/cd)	Vurdere	Endre status	Ny merking (til f. eks magasin eller annet)	Reparasjon	Ut på hylle	Kassere	Sendes Nasj.bibl.	For salg	Innkjøp – Nytt eksemplar	Magasinering	Tot. min

Kommentarer:

Vedlegg nr.

Felles biblioteksystem Vestfold

Utdrag av kommentarer fra de ulike bibliotekene- i arbeid med hovedproduksjonslinjene

1. Lån

- ✓ Det varierer mye hvor lang tid som brukes i skranke på søk, fra 20 sek. til flere minutter
- ✓ Innlevering i skranke varierer i tid, lengst tid tar bøker fra andre bibliotek, samt lydbøker med flere cd-er i samme cover
- ✓ Bruk av tid i skranke varierer mye og påvirkes hvor detaljert den informasjonen vi får fra låneren er
- ✓ Vi forteller kort om de andre funksjonene (min side, innlevering), enten på eget initiativ eller når låneren spør
- ✓ Automat til selvbetjening er ny
- ✓ Tiden varierer hvor lang tid låner bruker å hente opp lånekort, nødvendig småprat, spørsmål og mange andre menneskelige faktorer
- ✓ Vi omgås mennesker
- ✓ Inkludert prat om den nylige innleverte bok + veiledning/forslag til tre nye bøker
- ✓ Reservert materiale i 2 etg. må tas med til hentehyller i 1.etg

2. Fornyelser

- ✓ De fleste fornyer via app, tidsbruken baseres på når vi hjelper lånerne med å laste ned appen og logge seg inn for første gang
- ✓ Lengst tid tar fornyelser pr. telefon og av innlånt materiale fra andre bibliotek
- ✓ Vi bruker ca. 5 min på å ta frem bibliotekets nettside, logg oss inn, fortelle om mulighetene og logge oss ut
- ✓ Vi tar oss god tid, da kan vi spare mye arbeid hvis lånerne velger å ta i bruk MappaMi
- ✓ Oppmøte: Låner en del, mye utenomsnakk/snakk om lånt materiale.

3. Reserveringer (herunder reserveringer som ikke hentes)

- ✓ Det tok tid i å lete fra titler som skulle reserveres
- ✓ Det som trakk opp tiden her var bestillinger av en artikkelkopi (10 min, 10 sek), samt 2 enkle bestillinger i Oria (ca.4 min)
- ✓ 2 av de enkle innlånsbestillinger var fra samsøk Vestfold
- ✓ Det som tar tid er å rydde i reserveringshyllene
- ✓ Automat håndterer ikke fjernlån
- ✓ Nytt biblioteksystem gjør at bestillinger tar litt lengre tid
- ✓ Låner må pr. d.d. henvende seg i skranken for å hente reservert materiale. Reserveringshyllene befinner seg på kontoret bak skranken

4. Purringer og erstatningskrav

- ✓ Purringer sendes ut via Bibliofil
- ✓ Vi har målt hele prosessen fra å finne kunde i fakturaregisteret, legge inn regning, kjøre ut regning, hente utskrift og arkivere (10 min). Dersom vi måtte legge inn kunde ved å søke i folkeregisteret ville det ta enda lengre tid enn 14 min
- ✓ Vi beregner kravet basert på materialets verdi (har ikke faste satser), noterer lånerens fødselsdato, kopierer regningen til erstatningskravpermen, legger regningen

i internposten og kopien i erstatningskravpermen, skriver merknad på låneren i systemet

- ✓ Det tok 8 timer å kjøre ut fakturagrunnlaget for 63 bøker, dvs 7,6 min pr. bok

5. Medievalg og bestillinger

- ✓ Katalogisering av DVD tar lengst tid
- ✓ Ikke tatt med ventetiden det tar før posten fra BS legger seg i katalogen (1/2-1 time)
- ✓ Kulturfond- tatt med å hente og frakte esker, oppsetting, sortering, sjekke mot katalog og velge ut antall til katalogisering
- ✓ Innkjøp medievalggruppe – katalogisering fra bokbasen ta ca. 4 min, andre ca. 10 min
- ✓ Dersom innkjøpsforslaget kommer via nettet registrer vi ikke ønsket. Dersom forslaget kommer via andre kanaler, blir det notert på en lapp som legges til innkjøpsansvarlig
- ✓ Vi kjøper det aller meste fra BS

6. Mediepleie

- ✓ Bibliofil generer en rapport og ventetiden på denne avhenger av hvor stor del av basen som inkluderes i rapporten, fra 20 sek til så lang tid at Bibliofil kræsjer
- ✓ Reparerer svært lite
- ✓ Vi sender sjelden materiale til Nasjonalbiblioteket
- ✓ CD: søke opp, hentes i reparasjonshylle, vurdere (har vi flere eksemplarer, nok CD er i samme sjangre) Endre status/ny merking, reparasjon (nytt omsalg, rense platen), ut på hylle, kassere (slette ex/tittel i katalogen, fjerne/deaktivere RFID brikke, gå med CDen til søppelcontainer bak rådhuset)

NYTT FELLES BIBLIOTEKSYSTEM VESTFOLD

TEMA: KOMPETANSE, SAMARBEID OG ORGANISERING

Måleparametere

Kompetanse:

1. Spesialisering og utveksling av kompetanse (Alle)

Kommentar:

Parameteret fikk totalt 3+ i vurderinger. Det vektet med 3 og får dermed totalt **9+**. Vektet med 3 fordi dette anses som en grunnleggende effekt ved prosjektet og fordi det påvirkes av samtlige samarbeidsmuligheter.

2. Oversikt over kompetansen i fylket (Alle)

Kommentar:

Parameteret fikk 4+ i vurderinger. Vektet med 1 da dette vurderes som en mindre vesentlig effekt. Litt mer greit å ha en grunnleggende. Totalsummen blir da **4+**

3. Felles kursing/kompetanseheving (Alle)

Kommentar:

Parameteret ble vurdert til å påvirkes utvetydig positivt og fikk 5+. Vektet med 1 da det anses som en bieffekt og ikke viktigste årsak til samarbeidsprosjektet. Totalsum **5+**

4. Økt samarbeid generelt (Alle)

Kommentar:

Tydelig positiv vurdering av dette også. 4+. Samarbeid generelt vil vi vekte med 2, over snittet viktig. Dette fordi det trolig er en av de viktigste ringvirkningene av prosjektet. Potensialet for enda bredere samarbeid i Vestfold er godt.

5. Brukerkompetanse (kjenne brukerne) (A, B, E)

Kommentar:

Dette måleparameteret fikk til sammen 1+. Altså antar man bare en ørliten positiv effekt. Parameteret vurderes som vesentlig, derfor vektet 2. Til sammen **2+**

6. Faktabaserte beslutningsprosesser (Alle)

Kommentar:

Dette skårer 5+ (pluss på alle faktorer) og forventes å ha en tydelig positiv effekt. Som en konsekvens av bedre deling av kunnskap, erfaringer og bedre oversikt over kompetansen i Vestfold er det stor tro på dette punktet. Det vektet 2 da måleparameteret vurderes å være sentralt, men ikke ha avgjørende betydning. Total skår **10+**

7. Dyrke forskjeller/egenart (Alle)

insam

insam as, Grønland 58
3045 Drammen, Norway

Kommentar:

Dette mener gruppa vil bli litt mindre lett etter gjennomføring av prosjektet og samarbeidsmulighetene. Skåren ble 1-. Parameteret vektet med 1, da det ikke anses som veldig vesentlig i denne sammenhengen. Total skår blir da **1-**

8. Kjennskap til egen samling (A, B, C, E, F)

Kommentar:

Kjennskap til egen samling fikk også en negativ skår av gruppa. 1-. Parameteret anses som vesentlig for å gi solid veiledning til lånerne, og for å drive samlingsutvikling. Vektet derfor med 3. Total skår blir **3-**

Samarbeid og organisering

Oppgaver:

9. Formidling og veiledning (E,F)

Kommentar:

1+ på vurderingene i gruppene av dette måleparameteret. Dette er kanskje den viktigste kompetansen for bibliotekansatte framover og vektes derfor med 3. Totalt **3+**

10. Markedsføring (E, A)

Kommentar:

Dette måleparameteret ble vurdert til å få utelukkende positiv effekt av samarbeidsprosjektet. 5+. I tillegg er markedsføring en vesentlig kompetanse og vektes derfor med 2. Totalt **10+**

11. Arbeid med nettsider (A)

Kommentar:

Arbeid med nettsider fikk 3+ i vurderingen. Vektes med 2 da dette anses som en viktig del av promotering og formidling framover. Totalt **6+**

12. Innkjøp medier (B,D,E,F)

Kommentar:

1+ i vurderingen fra gruppa betyr at det er en liten positiv gevinst. Vektes med medium (2) siden punktet er vesentlig. Totalt **2+**

13. Innkjøp generelt (A, D)

Kommentar:

Profesjonalisering av innkjøp generelt anses å få kun positiv påvirkning av prosjektet. 5+. Vektes 1 da punktet er litt på siden av prosjektets fokus. Totalt **5+**

14. Katalogisering (A, B, E)

Kommentar:

Muligheter for å spesialisere og effektivisere ga en liten positiv påvirkning: 1+. Dette punktet vektes med 2 da det har middels betydning i prosjektet. Totalt: **2+**

15. Kassering (A, E)

Kommentar:

Noe større muligheter for spesialisering og effektivisering gjør at gruppa gir 3+. Vektes med middels betydning i prosjektet (2). Totalt **6+**

16. Administrative oppgaver (A, B, D, E)

Kommentar:

Tolkningen av dette måleparameteret i gruppa er at det gir en negativ påvirkning. 2-

insam Punktet vektes med middels betydning (2) og får totalt **4-**

Sum for alle måleparameterne innen kompetanse, organisering og samarbeid gir følgende sluttresultat:

64+

Snitt for alle måleparameterne innen kompetanse, organisering og samarbeid gir følgende sluttresultat:

4+

NYTT FELLES BIBLIOTEKSYSTEM VESTFOLD

TEMA: BRUKERPERSPEKTIVET

Måleparametere

1. Enklere å forholde seg til ett system enn flere

Kommentar:

Parameteret fikk totalt 5+ i vurderinger. Det vektet med 3 og får dermed totalt **15+**.

Vektet med 3 fordi dette anses som et avgjørende resultat fra prosjektet og vil ha mye å si for brukere som benytter flere bibliotek. **Totalt 15+**

2. Alle har like funksjoner og utvidelser (av systemet)

Kommentar:

Her valgte gruppa å gi til sammen 3+. Dette vektet til 2 da det er praktisk, men ikke avgjørende for eventuell gjennomføring prosjektet. **Totalt 6+**

3. Best mulig system for lånerne

Kommentar:

Parameterets betydning var mer presist: Ved å samarbeide og samkjøre vil lånerne i Vestfold samlet sett få et bedre system. Dette fikk en skår på 3+ og vektet 3 da det vurderes å være nær opp til kjernen av prosjektets mål. **Totalt 9+**

4. Enklere håndtering av purringer/utlånstid/gebyrer

Kommentar:

Fikk 5+ av gruppa. Vektet med 1 da det er å anse som en mulig bonus i prosjektet. **Totalt 5+**

5. Lokal egenart ved bibliotekene

Kommentar:

Landet på 0 i gruppas vurdering. **Totalt 0**

6. Lånernes påvirkningsmulighet på innkjøp

Kommentar:

Gruppen ga parameteret 3+, altså ville det få en relativt stor positiv effekt av prosjektet. Vektes til 2 da det er vesentlig, men ikke i den viktigste kategorien av effekter.

Totalt 6+

7. Bedre utvalg av film, musikk og andre medier?

Kommentar:

Gruppen ga en skår på 1+. Dette anses som mindre viktig da det er usikkert om dette er viktige framtidige tjenester. Vekting 1. **Totalt 1+**

8. Tilgang til flere tjenester? (Eks. digitale tidsskrifter, chat)

Kommentar:

Gruppen ga 3+. Dette anses som middels viktig da samarbeid om dette kan gi brukerne et vesentlig bedre tilbud. Vekting 2. **Totalt 6+**

9. Flere, større og bedre arrangementer?

Kommentar:

Skåren endte på 0. **Totalt 0**

10. Lik service i de forskjellige bibliotekene

Kommentar:

Skåren endte på 1+. Vektes til 1 da det ikke anses som spesielt vesentlig. **Totalt 1+**

11. Framstå helhetlig

Kommentar:

Gruppen ga skåren 1+. Anses ikke som spesielt vesentlig. Vektes derfor med 1.

Totalt 1+

12. Kompetanse hos bibliotekansatte

Kommentar:

Dette parameteret ble vurdert til å påvirkes betydelig positivt av prosjektet. Det fikk 4+. Dette vurderes å være av stor betydning for brukerne og vektes til 3. **Totalt 12+**

13. Ansattes kjennskap til samlingen

Kommentar:

Et av få parametere som får en tydelig negativ skår. Grappa tror det er sannsynlighet for at prosjektet vil ha negativ innvirkning på dette området. Kjennskap til samlingen anses som svært viktig siden dette er en forutsetning for å gi god veiledning til lånerne og vektes derfor med 3. **Totalt 9-**

14. Ansattes kjennskap til lånerne

Kommentar:

Grappa gir en liten positiv skår og mener at hvis det er noen forskjell så vil denne være positiv ved gjennomføring av prosjektet. 1+. Vi anser dette som en viktig egenskap ved biblioteket, og at det kan ha stor betydning for tilbudet ut mot brukerne. Det gis derfor vektingen 3. **Totalt 3+**.

15. Lånernes kjennskap til samlingen

Kommentar:

Dette punktet fikk en svært tydelig høy skår. Positiv innvirkning på alle felt. (5+) Det anses som middels viktig, da samlingen også bør kunne overraske lånerne og romme medier lånerne ikke kjenner. Vektes derfor med 2+ og får **totalt 10+**.

16. Tid til service og formidling

Kommentar:

Grappa mener det er gode muligheter for at det blir mer tid til service og formidling som en konsekvens av prosjektet. 3+. Dette anses som svært viktig i et brukerperspektiv og gis derfor vektingen 3. **Totalt 9+**

17. Spesialbehov – bestillinger – reserverasjoner

Kommentar:

Parameteret anses ikke å påvirkes i særlig grad av prosjektet. **Totalt 0.**

NYTT FELLES BIBLIOTEKSYSTEM VESTFOLD

TEMA: SYSTEM

Måleparametere

1. Økonomisk rimeligere løsning (drift)

Kommentar:

Dette forholdet ble ansett å være sannsynlig at kommer noe bedre ut enn dagens løsning (1). Å spare penger er ikke et hovedmål med prosjektet, men å få et bedre system totalt sett. Dette vektet derfor med 1 og får en **total poengsum på 1+**

2. Forhandlingsmakt overfor leverandører

Kommentar:

Gruppen mente at det er stor sannsynlighet for at dette slår positivt ut (4). Siden dette er et vesentlig poeng i prosjektet vektet det til 2. **Totalt 8+**

3. Servicegrad fra leverandører

Kommentar:

Gruppen mente at dette ikke ville forandre seg vesentlig på grunn av prosjektet.
Totalt 0

4. Best mulig system for flest lånerne i Vestfold

Kommentar:

Tanken bak dette måleparameteret var at ved å samarbeide om system ville man få et best mulig system for flest lånere i Vestfold sett under ett. Gruppen mente at det var en liten sannsynlighet for at dette ville slå ut negativt. (1-) Dette er et vesentlig poeng med prosjektet og vektet derfor med 3. **Til sammen 3-**

5. Lettere å kommunisere med andre systemer

Kommentar: Gruppen mente at sannsynligheten for å oppnå dette er stor. Anses som middels viktig og får **totalt 10+**

6. Enklere håndtering av purringer/utlånstid/gebyrer

Kommentar:

Relativt stor sannsynlighet for at dette blir bedre ved nytt, felles system. Er betydningsfullt, da det brukes mye tid på dette. Vektes med 2 og får **totalt 6+**

7. Omløpshastighet

Kommentar:

Ble ikke ansett som relevant. =0

8. Alle har like funksjoner og utvidelser (på samme nivå)

Kommentar:

Stor sannsynlighet for at dette slår positivt ut (4+)

Dette anses som middels viktig, da det skaper en lettere situasjon for både lånere og ansatte. Vektes 2 og får **totalt 8+**

9. Lik (og sammenlignbar) statistikk

Kommentar:

Mulighetene for en forbedring på dette feltet er også stor. Grappa ga til sammen 3+ i skår på dette. Dette har vært en mangel i dagens løsning med forskjellige systemer. Vektes derfor til å ha middels betydning. Til sammen **6+**

10. Implementeringsjobben – kostnader/læring/ork

Kommentar:

Dette måleparameteret ble gitt 4-. Det er med andre ord sannsynlig at implementeringsjobben i større grad er en belastning enn noe positivt. Av måleparametere med negative resultater får dette stor betydning og vektes derfor 3.

Til sammen 12-

11. Opplæring – erfaringsutveksling

Kommentar:

11 og 12 behandles under ett da de omhandler ganske like temaer. De fikk en skår på 4+ og det er med andre ord stor sannsynlighet for at dette blir bedre med nytt prosjekt for felles system. Dette anses som en vesentlig fordel og vektes til 2.

Til sammen 8+

12. Felles systemkompetanse

Kommentar:

11 og 12 behandles under ett da de omhandler ganske like temaer. De fikk en skår på 4+ og det er med andre ord stor sannsynlighet for at dette blir bedre med nytt prosjekt for felles system. Dette anses som en vesentlig fordel og vektes til 2.

Til sammen 8+

13. Effekter ift videre samarbeid

Kommentar:

Svært stor sannsynlighet for at dette gir positive effekter for andre samarbeidsmuligheter mellom bibliotekene i Vestfold. (5+) Anses som svært viktig for helheten i dette prosjektet og mulighetene for å utvide videre. Vektes med 3 og får til **sammen 15+**

14. Robusthet<> sårbarhet

Noe mindre klart at dette ville slå ut positivt med nytt felles system, men gruppa landet likevel på 2+. Anses som betydningsfullt for system-situasjonen i Vestfold og vektes derfor med 2. **Til sammen 4+**

Skjema for kompetanse, organisering og samarbeid

Vannrett: Måleparameter nr. (se lister)

Loddrett: Faktorer

	1	2	3	4	5	6
Økonomi	+/-	+	+	+/-	+	+
Tid	+	+	+	+	+	+
Kvalitet	+	+/-	+	+	+/-	+
Redusert risiko	+	+	+	+	-	+
X-faktor	+/-	+	+	+	+/-	+
Sum	3+	4+	5+	4+	1+	5+
Vekting (1-3)	3	1	1	2	2	2
Totalsum	9+	4+	5+	8+	2+	10+
	7	8	9	10	11	12
Økonomi	+	-	+/-	+	+	-
Tid	+/-	-	+/-	+	+	+
Kvalitet	+/-	+	+	+	+	+
Redusert risiko	-	-	+/-	+	+/-	+
X-faktor	-	+	+/-	+	+/-	-
Sum	1-	1-	1+	5+	3+	1+
Vekting	1	3	3	2	2	2
Totalsum	1-	3-	3+	10+	6+	2+
	13	14	15	16	Sum	Snitt
Økonomi	+	+	-	+/-		
Tid	+	+	+	+/-		
Kvalitet	+	+	+	+/-		
Redusert risiko	+	-	+	-		
X-faktor	+	-	+	-		
Sum	5+	1+	3+	2-		
Vekting	1	2	2	2		
Totalsum	5+	2+	6+	4-	64+	4+

Skjema for brukerperspektivet

Vannrett: Måleparameter nr. (se lister)

Loddrett: Faktorer

	1	2	3	4	5	6		
Økonomi	+	x	x	+	x	+		
Tid	+	x	+	+	x	+		
Kvalitet	+	+	+	+	+/-	+		
Redusert risiko	+	+	x	+	x	x		
X-faktor	+	+	+	+	x	x		
Sum	5+	3+	3+	5+	0	3+		
Vekting (1-3)	3	2	3	1	0	2		
Totalsum	15+	6+	9+	5+	0	6+		
	7	8	9	10	11	12		
Økonomi	x	x	x	x	x	x		
Tid	x	+	x	x	x	+		
Kvalitet	+	+	x	+	+	+		
Redusert risiko	x	x	x	x	x	+		
X-faktor	x	+	x	x	x	+		
Sum	1+	3+	0	1+	1+	4+		
Vekting	1	2	0	1	1	3		
Totalsum	1+	6+	0	1+	1+	12+		
	13	14	15	16	17	Sum	Snitt	
Økonomi	x	x	+	+	x			
Tid	-	x	+	+	x			
Kvalitet	-	+/-	+	+	+/-			
Redusert risiko	-	x	+	x	x			
X-faktor	x	+	+	x	x			
Sum	3-	1+	5+	3+	0			
Vekting	3	3	2	3	0			
Totalsum	9-	3+	10+	9+	0	75+	4,4+	

Skjema for system

Vannrett: Måleparameter nr.

Loddrett: Faktorer

	1	2	3	4	5	6
Økonomi	+	+	x	X	+	+
Tid	+	+	+	+/-	+	+
Kvalitet	X	+	+/-	+	+	+
Redusert risiko	-	+/-	-	-	+	+/-
X-faktor	+/-	+	X	-	+	X
Sum	1+	4+	0	1-	5+	3+
Vekting (1-3)	1	2	0	3	2	2
Totalsum	1+	8+	0	3-	10+	6+
	7	8	9	10	11	12
Økonomi	X	+	X	-	+	
Tid	X	+	+	-	+	
Kvalitet	X	+	+	-	+	
Redusert risiko	X	+	+	-	+	
X-faktor	X	X	X	+/-	X	
Sum	X	4+	3+	4-	4+	
Vekting (1-3)	X	2	2	3	2	
Totalsum	0	8+	6+	12-	8+	
	13	14	Sum	Snitt		
Økonomi	+	+				
Tid	+	+				
Kvalitet	+	+				
Redusert risiko	+	-				
X-faktor	+	x				
Sum	5+	2+				
Vekting (1-3)	3	2				
Totalsum	15+	4+	51	3,9		