

## Självvärdering inför audit av området Fjärrlån – IN

### Beskrivning av området Fjärrlån – IN

Fjärrlån är ett lån av material mellan två bibliotek som har olika huvudmän. Genom fjärrlån kan låntagare vid ett bibliotek få tillgång till material från andra biblioteks samlingar.

Beroende på materialets art kan det tillhandahållas som egentligt fjärrlån eller som kopior.

Området delas upp i två olika delar, benämnda UT respektive IN. Med Fjärrlån UT avses det material som beställs av andra bibliotek och som skickas från Högskolan i Borås till beställande bibliotek. Med Fjärrlån IN avses det material som beställs av högskolans studenter, externa studenter och medarbetare vid Högskolan i Borås och som skickas till högskolan från andra bibliotek. Denna audit och självvärdering fokuserar enbart på området Fjärrlån IN.

### Vad styr området?

I Bibliotekslagen (2013:801, 14§) framgår att bibliotek inom det allmänna biblioteksväsendet ska samverka för att ge alla medborgare tillgång till landets samlade biblioteksresurser.

Kungliga Biblioteket (KB) har beslutat om regler för vilka bibliotek som är berättigade till ersättning för expeditionskostnader i samband med fjärrlån, så kallad fjärrlånekompensation.

Berättigade är offentligt finansierade bibliotek för forskning och högre utbildning. Biblioteket ska även registrera sitt bestånd i Libris och följa KB:s rekommendationer för fjärrlån. Dessa rekommendationer innebär att:

- Varje gång en förfrågan om fjärrlån gäller material som går att köpa, bör biblioteket se det som ett förslag till inköp.
- Lånesamarbetet bör präglas av ömsesidighet och ett generöst förhållningssätt. Varje enskilt bibliotek ansvarar dock för sina egna samlingar och kan undanta vissa typer av material från fjärrlån.
- Ny teknik bör användas så långt möjligt för att minska miljöpåverkan och förbättra kvaliteten i fjärrlånen – målet är så få fysiska transporter som möjligt. I de fall upphovsrätten tillåter det, bör såväl leverans som tillgängliggörande i digital form prioriteras.
- En fjärrlånebeställning bör hanteras skyndsamt med målsättningen att det beställda materialet ska nå användaren så fort som möjligt.
- Det bibliotek som lånar in har ansvar för det inlånade materialet och är skyldigt att ersätta material som skadas eller förkommer. Det utlånande biblioteket anger också i övrigt utlåningsvillkor för ett fjärrlån, t.ex. transportsätt och retur, läsesalslån etc.

## Bakgrund

Under 2000-talet har Högskolan i Borås använt sig av tre olika system för administration av fjärrlån. Liksom många andra lärosäten i Sverige användes systemet SAGA, utvecklat av Karolinska Institutets bibliotek (KIB), de första åren, men detta system lades ner vid årsskiftet 2013/2014 då KIB inte längre ansåg sig ha resurser att utveckla systemet vidare.

I samband med SAGA:s nedläggning utvecklade bibliotekskonsortiet GSLG, där Högskolan i Borås är medlem, ett eget system för fjärrlån kallat GILL (GSLG Inter Library Loan). Systembibliotekarier och fjärrlåneansvariga bibliotekarier vid Högskolan i Borås, Örebro Universitet och Linnéuniversitetet utvecklade tillsammans systemet vilket användes fram till 2017.

GILL var att betrakta som en övergångslösning då det under åren 2014 och framåt utvecklades ett antal kommersiella bibliotekssystem som integrerat kunde hantera fjärrlåneprocessen. GSLG arbetade gemensamt med att förbereda upphandling av ett nytt bibliotekssystem och under denna process genomfördes processkartläggningar för att få en djupare förståelse för vad som krävdes av det idealiska systemet för fjärrlånehantering.

Efter att GSLG-konsortiet prövat de anbud som kom in under upphandlingsprocessen av nytt bibliotekssystem 2016, tilldelades företaget Ex Libris avtalet för produkten Alma/Primo. Alma är den del av systemet som används av bibliotekarier medan Primo är den publika delen där sökningar genomförs. Under det interna implementeringsarbetet läsåret 2016/2017 anpassades systemet för högskolans behov och GILL utvecklades avslutningsvis. Alma/Primo togs i bruk i april 2017, men då utan att vara fullständigt anpassat för fjärrlånehantering. Stora brister i systemet identifierades och för att påskynda arbetet med utvecklingen av fjärrlånefunktionerna i Alma/Primo skapades ett speciellt projekt som under perioden oktober 2017 till augusti 2018 arbetade koncentrerat med att förbättra systemet. Under projekttiden genomfördes också en förnyad processkartläggning. Se bilaga 1.

## Nuläge

Den 1 september 2018 övergick fjärrlåneprojektet till förvaltningsläge och de förbättringar som behöver göras genomförs nu inom ramen för ordinarie arbete. I bibliotekets verksamhets- och förvaltningsplaner prioriteras de områden som kräver extra insatser under kalenderåret. För området fjärrlån har rutiner nertecknats och publicerats på bibliotekets intranät. Två webbsidor har skapats på intranätet för att dokumentera arbetet med avvikelser och förbättringsförslag. Det dagliga arbetet med fjärrlånebeställningar hanteras av tre bibliotekarier som har ett rullande sex-veckors schema. Det dagliga arbetet innebär att ta hand om mejl relaterade till fjärrlån, att utföra beställningarna, att ankomstregistrera böcker som har kommit, att skicka tillbaka återlämnade fjärrlån samt att ta hand om nya beställningar. Under arbetets gång har både styrkor och utvecklingsområden identifierats.

Då inlånat material efter avslutad lånetid återsänds till det utlånande biblioteket sker transporter i samarbete med PostNord. I det avtal angående transporter som Högskolan i Borås tecknade med PostNord 2017, finns ingen skrivning som kan härledas till KB:s rekommendationer angående miljöpåverkan. Det finns i avtalet ingen reglering som lägger ansvar på PostNord att minska miljöpåverkan och inte heller någon skrivning om att hålla antalet fysiska transporter på en så låg nivå som möjligt.

## Styrkor och Utvecklingsområden

### *Styrkor:*

De styrkor vi själva kan se i vårt arbete med inkommande fjärrlån är här uppdelade på tre områden:

- styrkor vi har identifierat i vår service gentemot användaren,
- styrkor i det interna arbetet inom bibliotekariegruppen
- styrkor relaterade till systemet Alma/Primo.

Vi anser att vi kan ta hand om inkommande beställningar snabbt och att vi också kan svara snabbt på frågor eftersom vi har en schemalagd bemanning. Det är också fördelaktigt för beställaren att vi gör omlån av det beställda materialet åt denne, så att beställaren kan behålla fjärrlånet länge. Forskare och studenter betalar inte något för fjärrlånade böcker och det är endast studenter som betalar för artiklar. Kostnaden för en artikelbeställning är 40 kronor vilket måste betraktas som en mycket låg kostnad. Ytterligare en fördel för beställaren är att vi inte tar ut några förseningsavgifter.

En fördel för beställaren är att det går att beställa ett fjärrlån på olika sätt, dels genom att gå in via formuläret på webben om man vet exakt vad man vill ha, och dels genom möjligheten att beställa direkt i Primo och specifika databaser när man råkar snubbla över något intressant som inte finns i vårt bestånd. Se bilaga 1 för en beskrivning av flödet. En annan styrka är att allt idag sker inom samma system och att låntagaren kan se alla sina fjärrlån genom att logga in i Primo.

När det gäller vårt interna arbete anser vi att det är en styrka att vi har kompletta, nertecknade rutiner över hur vi ska hantera fjärrlån i Alma/Primo. Dessa rutiner är ett stöd för bibliotekariernas dagliga arbete, och är ovärderliga vid inskolning av nya medarbetare. Bibliotekarierna har ett bra samarbete sinsemellan när de arbetar och flerparten av dem delar arbetsrum. Bibliotekarierna har förutom ansvar för fjärrlån också inköpsansvar vilket ger en bred insikt inom ämnesområdet man ansvarar för.

En annan styrka är att vi har hittat ett bra arbetssätt så långt vi vet att det går att arbeta i nuvarande version av Alma. Trots detta finns det moment vi skulle önska kunde automatiseras ytterligare. Därför är den interna webbsida där vi skriver ner de avvikelser som identifierats (och där vi också kan se dokumentation över de förbättrande åtgärder som utförs vid behov), respektive de iakttagelser som inte går att åtgärda utifrån våra önskemål på grund av systemets karaktär, en styrka.

Genom vårt val att i största möjliga mån använda den funktionalitet som finns inbyggd i Alma undviker vi att lägga alltför mycket resurser på att utveckla och underhålla egna stödsystem. Det gör också att vi direkt kan tillgodogöra oss de förbättringar som sker av systemets fjärrlånehantering, både på Alma-sidan och i Primo. I och med den senast lanserade versionen av Primo, kallad Primo VE, har vi också fått större möjlighet att inom systemets ramar göra förbättringar i gränssnittet för våra låntagare.

Att utlån, inkrävande och återlämning av fjärrlån i systemet fungerar likadant som övriga lån är förhoppningsvis en förbättring för både bibliotekets personal och låntagarna.

### *Utvecklingsområden:*

Ett område som skulle behöva förbättras och förenklas, både för beställare och bibliotekarier, är kravhanteringen i Alma, som idag är ganska omständlig. Processen innehåller många steg att komma ihåg för att det inte ska ”köra ihop sig” i systemet.

Det hade varit en klar fördel om bibliotekarier som tjänstgör i informationspunkten på ett enklare sätt kunde se information om fjärrlån via noteringar i Alma.

Även om beställningsformuläret i våra ögon fungerar väl, kan ett formulär alltid förbättras och förenklas. Som tidigare nämnts skulle också arbetet fungera bättre om det om möjligt gick att automatisera fler moment i Alma, exempelvis flödet mellan Alma och Libris.

Samtidigt som vi kan tillgodogöra oss leverantörens förbättringar blir vi mer beroende av dem, och har mindre flexibilitet att lösa problem på egen hand. I och med att vi inte skapat något egentligt ramverk för dem blir de lokala lösningar vi ändå valt, eller tvingats att göra, eventuellt lite av fristående ”hack” utan inbördes kopplingar.

Att integrera fjärrlånehanteringen ihop med hantering av övriga lån ger också vissa begränsningar. Det finns skillnader i hur vi vill, respektive behöver, hantera lånen, men det är inte alltid detta går att separera. Här avses texter i utskick till låntagare, återlämningsdatum vid sommarlån m.m.

Generellt lider vi av att Alma och Libris fjärrlån inte har särskilt bra kopplingar till varandra. Alma har välutvecklat stöd för integration enligt befintliga standarder, men ger på fjärrlånesidan inte mycket möjligheter att skapa egna integrationer. Libris fjärrlån stödjer inga standarder utan har ett hemmasnickrat API som inte heller är särskilt utvecklat. Därmed kan vi inte utnyttja de automatiseringar som Almas integrationer ger och som förmodligen är systemets största styrka på fjärrlånesidan. Fjärrlånearbetet påverkas också negativt av att Almas funktionalitet är uppbyggd kring dessa automatiska flöden som vi nu istället måste simulera manuellt.

### Bilagor

Bilaga 1: Bild över flödet vid beställning av bok respektive artikel

Rutinförteckningar för att förenkla bedömargruppens 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/>

