

## Selvbetjening i Deichmanske bibliotek



Hovedinngangen ved Deichmanske bibliotek gjenåpnet i ny drakt 28. august. Skranken er erstattet av automater og betjeningspunkter for publikum. S. 4

Foto: Ellen Aabakken



Arendal bibliotek har installert adgangskontroll slik at det er mulig å levere utenom åpningstid, s. 3



Nå kan bibliotek krydre direkte i websøket, s. 5



Å bytte biblioteksystem er en omfattende prosess. Oppgård bibliotek skriver om sine erfaringer, s. 6



Torkel Hasle  
daglig leder

## :: leder :: Kundetil- fredshets- undersøkelse

Våren 2012 bestemte vi oss for å foreta en kundetilfredshetsundersøkelse (KTU), og vi fant fram til et lokalt firma med det litt originale navnet **Ukjent Kunde**, som gjorde jobben for oss. Undersøkelsen foregikk som telefonintervjuer med biblioteksjefer og systemansvarlige, og ialt 50 respondenter ble kontaktet i løpet av en uke i juni.

Vi var jo litt spente på resultatet, men hadde våre forutanelser. Svarene inneholdt ingen store overraskelse, men på den annen side fikk vi mange nyttige og positive innspill. Totalt fikk vi en score på 77,2% hvilket ville gitt oss en 26. plass på Norsk Kundebarometers årlige undersøkelse blant de største bedriftene i Norge.

De områder vi gjorde det best på (over 80%), var kompetanse, innovasjon, kundefokus, produkt/hardware og service. Det er forsåvidt ikke uventet, basert på tidligere tilbakemeldinger og vår egen bevisste satsing på disse feltene.

I andre enden av skalaen kom opplæring (kvalitet og relevans for kurs), dokumentasjon og design. Her er det noen utfordringer. Utbyttet av kursens avhenger bl.a. av forkunnskapene til deltakerne, og søkingen til kursene er lavere enn vi skulle ha ønsket, noe som i stor grad skyldes kostnadene til reise og opphold. Våre kurspriser er blant de laveste i landet. Dokumentasjonen kan alltid bli bedre, men vår erfaring er at den ikke alltid studeres i tilstrekkelig grad.

Det er nok dekning for å påstå at design har vært prioritert etter funksjonalitet, sikkerhet og stabilitet. Hva skal man med «flashy» løsninger hvis de kun fungerer av og til, eller på noen plattformer? Vi vil imidlertid ta tak i utforming og design, med sikte på å gjøre løsningen mer brukervennlig og visuelt tiltrekkende.

Sikkerhet og brukervennlighet henger ofte sammen med enkelhet: KISS – keep it simple, stupid. Et sted å starte er å forenkle rutinene, f.eks. katalogiseringsregler, purrerutiner og gebyrberegninger. Ofte blir løsningen av kompliserte oppgaver med alternative løsninger basert på Ole Brumms tredje lov. «Ja takk, begge deler!»

Men vi lover å brette opp ermene, og fortsette det gode arbeidet, ideer er det mange av, og enda fler er det blitt etter at vi gjennomførte KTU. I tillegg styrker vi i disse dager bemanningen med to godt kvalifiserte systemutviklere, noe som på sikt vil øke kapasiteten i avdelingen med 40%.

Vi legger like godt hele undersøkelsen ut på våre kundenett-sider (PDF), for de som er interessert.

Link: <http://bib.no/ktu>

God lesning!

Mvh Torkel Hasle



Et utvalg av premier i krydderkonkurransen.

## Krydderkonkurransen avsluttes 12. oktober

Vi har mange aktive krydrere, men vil gjerne at enda flere skal oppdage hvor lett vint det er å krydre katalogposter. Målet er at websøket skal bli ennå bedre og finere å så på for publikum!

Vi startet opp med krydderkonkurransen 3. september og har trukket ut vinnere hver uke. Etter 12. oktober trekker vi ut en tilfeldig vinner av en Ipad blant alle bibliotek som har krydret i konkurranseperioden. Oppskriften på hvordan man krydrer finner dere i Håndbok for Tkrydder, som er tilgjengelig via vår hjemmeside. I dette nummeret av infobrevet kan dere også lese om hvordan bibliotek nå kan krydre direkte fra websøket.

# Innlevering utenom åpningstid i Arendal



Kristin Flo tester ut løsningen med adgangskontroll i Arendal,  
Foto: Inger Elise Nipedal

Av: Kristin Flo, Arendal bibliotek

**Siden Arendal bibliotek flyttet inn i nye lokaler i 1998 har vi med jevne mellomrom mottatt ønske fra våre brukere om å få en luke til levering av bøker utenom åpningstid.**

Vi har vegret oss for å lage en vanlig luke da vi hadde diverse problemer med den løsningen i det gamle biblioteket. Folk kastet søppel og andre uønskede gjenstander inn.

I forrige brukerundersøkelse var innlevering utenom åpningstid et av de mest etterspurte forbedringsønskene, så i vår bestemte vi oss for å få til en løsning. Arendal bibliotek har to dører med en liten mellomgang. Dersom vi kunne slippe låner inn den første døra kunne vi lett lage en luke i vegg som låner kunne bruke til innlevering.

Etter ide fra Danmark, hvor mange bibliotek har åpnet for tilgang til lokalene utenom åpningstid, kontaktet vi BibliotekSystemer for å undersøke om løsningen kunne finnes hos dem. Løsningen finnes, og fra slutten av mai i år har vi hatt en løsning basert på en leser for lånekort koblet opp mot dørlås og lånerregisteret i Bibliofil. Låner setter kortet sitt i strekkodeleseren, taster inn pinkode fra Bibliofil og døra åpnes slik at bøker kan leveres. En grei løsning som er lett å bruke og som fungerer.

I sommer har vi hatt ganske store reduksjoner i åpnings-tiden med blant annet lørdagsstengt, så løsningen har vært en del brukt, særlig i helgene.



Levert materiale havner i en kasse på innsiden. (Kassen til en Thor reserve-ringsboks).



**Adgangskontroll** i sin enkleste form består av et login-panel som monteres utenfor døren, og et innvendig koblingsskap med nødvendig elektronikk, nettverkstilkobling og strøm. Login-panelet består av en strekkodeleser, pin-tastatur og et lite display, og er laget i rustfritt stål. En microcontroller i koblingsskapet kommuniserer med Bibliofil for autentisering av låneren, over SIP2 protokollen. Hvis lånekort og pin-kode blir godkjent sender microcontrolleren et signal til den elektroniske dørlåsen slik at døren åpnes.

Login-panelet er laget for å kunne monteres utendørs, men det anbefales at det monteres en skjerming dersom plasseringen er værutsatt.

**Løsningen kan bygges ut med kameraovervåkning, alarmportaler og tilhørende programvare dersom man vil gi publikum adgang til hele eller deler av biblioteket utenom åpningstid.**

# Vi gratulerer Deichmanske bibliotek med ny hovedinngang



*Inngangspartiet på hovedbiblioteket. Foto: Ellen Aabakken*

## Hovedinngangen med nytt inngangsparti gjenåpnet 28. august etter skadene biblioteket fikk 22. juli i fjor.

Det er montert alarmportaler basert på RFID, med integrerte besøkstallere som rapporterer direkte til Bibliofil. Dette er den største installasjonen med alarmportaler til en inngang som Bibliotek-Systemer hittil har levert. Det er 7 alarmanntenner, og dermed 6 passasjer. Det betyr at 6 personer kan telles på en gang, og man skiller på hvem som går ut og hvem som går inn.



*7 alarmportaler med 6 passasjer. Foto: Ellen Aabakken*

Skranken er borte og 6 automater med reserveringsbokser er tilgjengelig for publikum. Personalet er bevisste på å få lånerne til å bruke disse. **Ferske tall for august viser at 91,2 % av utlånet i hovedbiblioteket foregår på automatene.** Gjennomsnittet for de avdelingene som er automatiserte er 90 %. Deichmanske bibliotek kommer til å fortsette med å motivere for å øke andel utlån på automat ytterligere. Dette viser at det nytter, og at man kan få stor gevinst ved å automatisere.

3 enkle personalarbeidsplasser er tilgjengelig i det åpne landskapet, hvor publikum kan få hjelp og informasjon.



*Hentehylle og automater tilgjengelig for publikum.*

Foto: Ellen Aabakken

# Krydre i websøket

## Nyeste versjon av websøket introduserer dra- og slipp-krydring

### Nye muligheter i nettleserne

Etter mange år med HTML 4 og relativ stillstand i nettleserne, har introduksjonen av HTML 5 de siste årene gitt mange nye muligheter. I seg selv er ikke dra- og slipp noe nytt i nettlesersammenheng, (IE5 hadde dette allerede i 2000) men det er først nylig at dette har blitt inkludert på en kompatibel måte på tvers av nettleserne. Dette har gjort det mulig for oss å introdusere en enklere og mer direkte form for krydring.

### Fremgangsmåte:

**Dere må være innlogget i websøk/MappaMi med et biblioteknummer.** Både bilder dere har liggende på pc'en, eller bilder dere finner på en nettside, kan brukes.

1. Finn tittelen dere ønsker å krydre, og gå til postvisning i websøk.
2. Finn bildet du ønsker å bruke, enten i et utforsker-vindu (Finder på Mac) eller i et annet nettleservindu.
3. Med disse vinduene ved siden av hverandre, ta tak i bildet med venstre museknapp, dra og slipp det innenfor rammen der hvor bildet vanligvis vises i postvisning. (Når dere slipper er det musepekeren som må treffe innenfor rammen).
4. Dersom bildet ikke er et forsidebilde kan dere velge Bakside eller «annet» i nedtrekkslista FØR dere drar bildet dit.



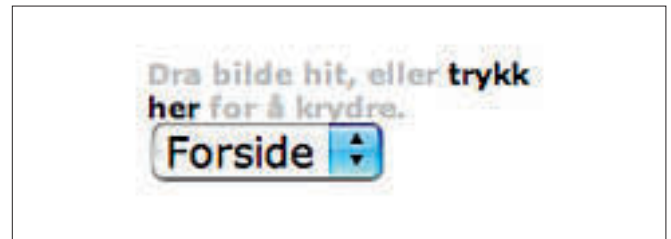
*Dra bildet fra utforsker eller finder-vindu, og slipp det innenfor den grå rammen i postvisning (der hvor bildet vanligvis vises).*

### Det er også mulig å krydre andre biblioteks websøk

Dersom dere ønsker å krydre titler dere selv ennå ikke har anskaffet/katalogisert, kan det gjøres ved å logge dere inn med biblioteknummer i websøket til et annet Bibliofil-bibliotek som allerede har materialet. Dette er mulig fordi Krydder er en dugnadstjeneste på av alle bibliotek og knyttes til felles Bibliofil-ID.

### Reserveløsning

Denne nye måten å krydre på skal virke i de fleste nyere nettlesere, men i de som ikke støtter dra-og-slipp kan man benytte seg av et opplastings-skjema som reserveløsning. Dette finner man ved å trykke på «trykk her».



*Dra bildet fra utforsker eller finder-vindu, og slipp det innenfor den grå rammen i postvisning (der hvor bildet vanligvis vises).*

Reserveløsningen gjør det mulig å også krydre ved hjelp av f.eks. en iPad, hvor man ikke har mulighet for dra-og-slipp. Siden Safari (i iOS 5) ikke har støtte for filoplasting, må man foreløpig benytte seg av Opera Mini. Ett tips for hvordan man får tak i bilder, er da å bruke Dropbox eller tilsvarende, hvor man på forhånd har lagt inn bilder med pc'en.

### Slette feilaktige bilder

Hvis dere oppdager feilaktig krydder er det mulig å slette dette ved hjelp av Slett-lenka som vises nedenfor bildet i postvisningen. Hvis det her vises en nedtrekksliste betyr det at en post har mer enn ett bilde. Man velger bildet som er feil, og deretter vil lenken for å slette, slette det bildet som blir vist.



*Bilder kan slettes med lenke under bildet - bildet som vises slettes. (Legg også merke til at man må dra nye bilder til området NEDENFOR bildet, når det allerede finnes et forsidebilde. Det hjelper ikke å slippe PÅ selve bildet).*

# Nytt biblioteksystem – nye muligheter, nye utfordringer og en ny hverdag



Fra Oppegård bibliotek. Foto: Kåre Fintland

Av: Aase-Liv Birkenes, biblioteksjef Oppegård bibliotek

**Oppegård bibliotek og grunnskolene i Oppegård gikk over til Bibliofil i april i år. Dette var en viktig milepel i en lang prosess som startet da vi ble informert om at Aleph skulle avvikles i Norge. Vi har nå bak oss en vellykket implementering, men er fortsatt i prosess med tilpasninger og opplæring. Her deler vi noen av erfaringene våre.**

Det viktigste av alt er å erkjenne at et systembytte er en omfattende endring som griper fundamentalt inn i bibliotekets interne rutiner og tjenester til publikum. Vi valgte å definere to prosjekter, ett for valg/anskaffelse og ett for innføring. Prosjektene fikk sin egen prosjektleder som fikk frigjort tid til arbeidet. Prosjektbeskrivelsene sørget for forankring hos bibliotekenes ansatte, i kommuneledelsen, i skoleadministrasjonen og i IKT-avdelingen. Gode prosjektbeskrivelser bidro også til å utløse de nødvendige midler.

**Anskaffelsesprosjektet** fikk et godt resultat takket være et grundig og omfattende arbeid med kravspesifikasjoner. *Vi måtte vite hva vi ville legge vekt på!* Med to meget gode systemer på det norske markedet, var det viktig for oss å velge ut fra kriteriene vi hadde definert, og ikke ut fra synsing om at det ene systemet er bedre enn det andre. Hele personalet ble involvert i dette arbeidet, noe som også bevisstgjorde hver og en på systemskiftet.

**Innføringsprosjektet** hadde to hovedpillarer: *Konvertering og opplæring*. Begge deler er viktig å ikke undervurdere for å få et godt resultat. Vi benyttet anledningen til å få en betydelig bedre katalog, og fikk konvertert og rydda opp i hyllesignaturer, koder og andre katalogdata. Vi fikk også fjernet mye rusk og rask, som tapte eksemplarer, gamle purringer, inaktive lånere etc etc. Husk å sette av nok tid til dette og hold mulighetene åpne for nytenking/endring av gamle vaner. Vi har brukt mye tid på opplæring. I tillegg til Bibliofilkursene har vi hatt, og har fortsatt, mye internopplæring. Dette er en prosess som antakelig aldri vil avsluttes. Bibliofil utvikles stadig, og informasjon om systemoppdateringer og øvelse i nye muligheter bør bli et fast punkt i internopplæringen.

## Nye arbeidsprosesser og rutiner

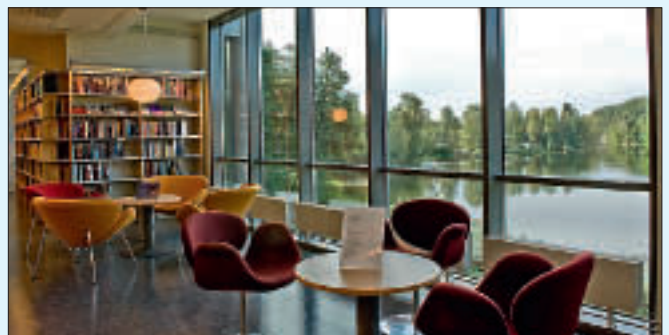
Nytt system gir muligheter til å tenke nytt og endre vaner.

Kanskje kan inngrodd rutiner erstattes av bedre og mer effektive måter å gjøre ting på? Vi er i gang med dette arbeidet, men har fortsatt en del igjen. Nå innfører vi også RFID, så endringene blir store både for ansatte og publikum i tiden framover.

## Informasjon til publikum

Ved overgang til nytt system stengte vi i to dager. Vi brukte alle våre vanlige kommunikasjonskanaler til å informere, - internett, Facebook, lokalavis, plakater og flyers. Målet var at publikum skulle være så godt forberedt som mulig. Vi informerte og forklarte etter overgangen - alle uregelmessigheter var vår feil, ikke publikums. Vi fokuserte på det positive og alle de nye mulighetene i det nye systemet.

Publikums forhold til systemet bør ikke undervurderes. I Bibliofil fikk vi mange nye brukervennlige løsninger å friste med. De ansatte må ha detaljert kjennskap til webgrensesnittet for å kunne gi god veiledning. Hva ser publikum, hvordan søker de og hvilke treff får de i katalogen vår? Systemet skal være et velfungerende verktøy for bibliotekarene, men det er sluttbruker som er det endelige målet.



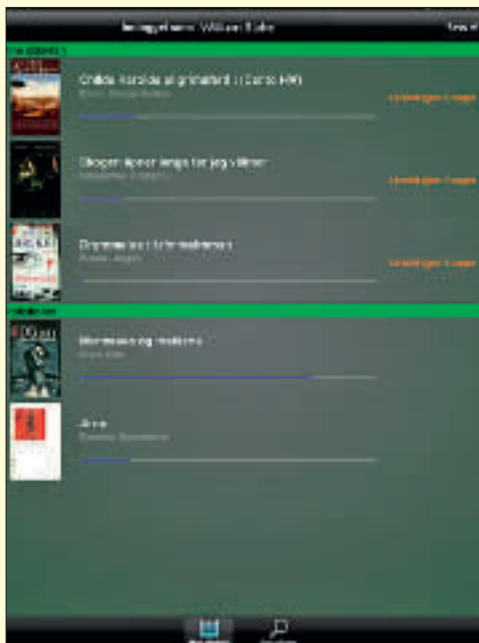
Fra Oppegård bibliotek. foto: Kåre Fintland

# App for utlån av e-bøker

Bibliotek-Systemer arbeider for fullt med en app for utlån av e-bøker i bibliotek. Dette blir en fullt utbygget tjeneste som vil dekke bibliotekenes behov i forbindelse med utlån av e-bøker, og som vil gi lånerne tilgang til bibliotekets utvalg av e-bøker, enkelt og intuitivt.

Tjenesten blir laget med et åpent grensesnitt for kommunikasjon mot bibliotekets biblioteksystem. Dette betyr at også andre biblioteksystem enn Bibliofil kan utvikles til å kommunisere med denne tjenesten.

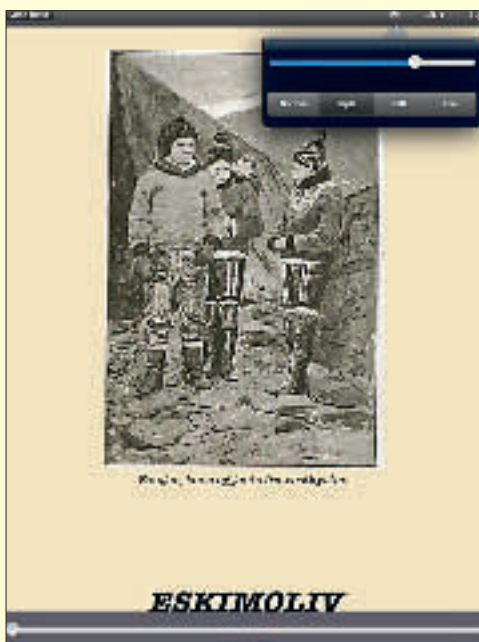
Neste nummer av Bibliofil's infobrev vil inneholde en detaljert presentasjon av denne tjenesten. Det vi kan vise nå er noen foreløpige skjermbilder.



Mine e-boklån.



Fontmeny.



Lys- og fargemeny.



Bokliste.

# Gran bibliotek med kombinasjonen Odin + Mikromarc

Vi har levert to **Odin selvbetjeningsenheter** til det nye, fine kombinasjonsbiblioteket til Gran bibliotek og Hadeland videregående skole. Gran benytter biblioteksystemet Mikromarc 3, og dette er vår første leveranse til et bibliotek som bruker et annet system. Biblioteket tilbyr både utlån, innlevering og status på de nye enhetene, og integrasjonen i Mikromarc fungerer upåklagelig.

**Vi gratulerer Gran/Hadeland med valget av Odin!**



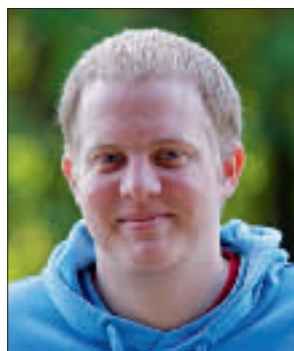
*Mot Flaggsundet fra Engeløybru. Foto: Gunnar Grytøyr*

**Vi gratulerer Steigen folkebibliotek med sitt valg av Bibliofil.** Oppstart med nytt system var i august måned, og vi håper dere har kommet godt i gang med det nye biblioteksystemet.

Ved utgivelsen av dette nummer av Bibliofil Infobrev pågår kurs for ca femti bibliotekansvarlige i vgs-bibliotekene i Hordaland, så vi ønsker dere også velkommen som nye Bibliofil-bibliotek.

Deretter følger tyve grunnskolebibliotek i Ålesund, hvor vi planlegger oppstart midt i oktober måned.

Ringerike bibliotek har også valgt Bibliofil, og skal i gang i november måned.



## Bibliotek-Systemer styrker bemanningen

**Bjørn Fevang** er ansatt som ny systemkonsulent. Han er 25 år og kommer opprinnelig fra Stokke i Vestfold. Han er utdannet master i datateknikk fra NTNU i Trondheim. Bjørn hadde sin første arbeidsdag hos oss 12. september.

**Vi ønsker Bjørn hjertelig velkommen i Bibliotek-Systemer As.**