

Diskussion och förslag

Diskussions- och förslagsdelen vilar dels på resultat från utredningens två statistiska kartläggningar, dels på den intervjuserie som har genomförts med olika företrädare för folk- och forskningsbiblioteken. I några fall har vi nöjt oss med att diskutera och belysa situationer, problem och tendenser. I andra fall avslutar vi med en eller flera rekommendationer.

Låntagaren

Gränsdragningen mellan primär och sekundär kund är inte särskilt bekymmersam för de flesta forskningsbibliotek, inte heller ur fjärrlånesynpunkt. Fjärrlån lånas in för primärgruppens behov, dvs för högskolans studenter och forskare. Hur dessa två grupper förhåller sig till varandra, vem som beställer in mest, har inte undersökts närmare. Huvudregeln att forskarna är i numerärt underläge men å andra sidan beställer in fler fjärrlån per individ torde gälla. En tendens är att studentkategorin har ökat som fjärrlånebeställare till följd av den problembaserade inläringen (PBI). Detta framhölls särskilt på KIB och KTHB som tidigare har haft en stor forskardominans bland fjärrlånarna. Fjärrinlån har på ett annat sätt blivit en nödvändighet, även för studenter på lägre kursnivåer.

Samtidigt ska påpekas att högskolorna anmäler en ökad tillströmning av allmänheten som till största delen nyttjar biblioteket lokalt. Det finns inga principiella hinder för fjärrinlån till allmänheten men policyn mellan högskolorna varierar på denna punkt. Det vanliga mönstret är att det har uppstått en spontan arbetsfördelning mellan folk- och forskningsbiblioteken på de orter där de är näraliggande. Studenter hänvisas till högskolan för sina fjärrlån och allmänheten lånar in via folkbiblioteket på orten. Detta fungerar så vitt vi förstår tillfredsställande och låntagaren accepterar att bli hänvisad på detta sätt.

Graden av kontakt mellan folk- och forskningsbibliotek växlar mellan orterna. Vi har sett exempel på mycket väl utbyggda och inarbetade samarbeten till fall där högskola och folkbibliotek inte alls kommunicerar. Det är tveklöst så att det är till gagn för låntagaren och bibliotekens ekonomi att lokala samarbeten uppstår. Det är inte i alla lägen nödvändigt att invänta en organisatorisk förändring för att åstadkomma positiva samverkans effekter. Våra intervjuer visar genomgående att informellt samarbete ger ett mycket bra resultat för alla inblandade. Förbättringen består bland annat i ökad kunskap om varandras bestånd vilket leder till säkrare hänvisningar och till lokala lån istället för onödiga fjärrlån. Utvecklingen av LIBRIS till att omfatta länsbibliotekens bestånd resulterar också i att låntagaren uppmärksammas på samtliga lokala resurser och själv kan uppsöka rätt bibliotek.

Restriktioner på fjärrinlån till primärgruppen är sällsynta på forskningsbiblioteken. De fjärrlåneavgifter som förekommer, till exempel på monografiinlån från utlandet och för kopieleveranser bedöms vara tillräckliga begränsningar i sig. För forskargruppen förekommer överhuvudtaget inga inskränkningar av fjärrlånet på principiell grund. För studenterna finns det däremot enstaka exempel på begränsningar av möjligheterna. Det kan nämnas att Lunds UB mot bakgrund av en allt tyngre arbetsbelastning inte lånar in utomnordiska monografier till sina studenter om det inte finns särskilda skäl. Detta uppges ha "minskat beställningsökningen."

Det är alltså sällsynt med särbehandling av studenter och forskare utifrån fastställda regler, däremot granskas studenternas fjärrlånebeställningar mer ingående. Bibliotekarien i lånedisken och/eller fjärrlånebibliotekarien kontrollerar om studenten har uttömt de lokala möjligheterna och undersöker vid långa beställningslistor om alla fjärrinlån är motiverade. Om studenten finns på plats inleds en dialog, i annat fall kan studenten kontaktas i efterhand. Med hjälp av lite information om vad ett fjärrlån kostar i tid och pengar brukar låntagaren kunna övertygas om att dra tillbaka en del av sina beställningar.

Synpunkter har ibland framkommit om att det kan vara obehagligt att "ifrågasätta" eller "agera moraliskt" gentemot låntagaren. I andra fall kan en stressig arbetssituation vara en anledning till att beställningen släpps igenom utan granskning. Vi anser att det inte kan vara annat än nyttigt att, när det är motiverat, inleda en dialog i avsikt att ge information om bibliotekets lokala resurser och fjärlånesamarbetets basvillkor. Dialogen kan göras till ett serviceinriktat och flexibelt hjälpmedel för låntagarupplysning. Denna till synes triviala åtgärd kan, om den utförs på ett mot låntagaren respektfullt sätt, vara en viktig del i ansvarstagandet för ett välfungerande fjärlånesamarbete. Att underlåta dialog när den är berättigad kan sägas vara att medverka till missbruk av sambiblioteket. Bägge kartläggningsdelarna har visat på att tveksamma fjärlån förekommer och det är naturligtvis eftersträvansvärt att den kostsamma fjärlåneservicen reserveras till de situationer då andra och billigare möjligheter helt har uttömts.

Folkbiblioteken har den stora allmänheten som låntagare och det är intressant att utröna om fjärlånen görs av speciella grupper. Det skulle kunna tyda på att biblioteken i sitt utbud inte uppfattat och anpassat sina samlingar till behovet hos dessa. Samtidigt måste man acceptera att enskilda individers specialiserade önskemål inte alltid är möjliga att tillfredsställa med det lokala bibliotekets utbud.

För att få information om låntagaren krävs att man frågar honom/henne direkt - en sådan undersökning har tidsmässigt inte rymts inom vårt uppdrag. 1994 gjordes emellertid en undersökning i Kulturrådets regi där personer som beställde fjärlån lämnade uppgifter bland annat om i vilken egenskap eller i vilket syfte man gjorde sin beställning. Resultatet den gången visade att knappt hälften av fjärlånen på folkbiblioteken gjordes av studerande på olika nivåer, en tredjedel av dessa var högskole- och forskarstuderande. Drygt hälften av dem som beställde fjärlån var "allmänhet" med specialintressen.

För att få en bild av om det här förhållandet fortfarande gäller var vår första intervjufråga om man menade sig ha märkt eller på annat sätt kunnat dra slutsatsen att det har skett förändringar inom folkbibliotekens låntagargrupper under de senare åren. Många av länsbiblioteken svarade spontant, att man kan spåra ett ökat antal studerande bakom beställningarna. Andra kunde eller ville inte ha någon uppfattning: "Vi är måna om våra låntagares integritet och ställer inga frågor om vad materialet man söker skall användas till."

Dock står det klart att en stor del av de högskolestuderandes fjärlåneförfrågningar på folkbiblioteken avser kurslitteratur. Om de efterfrågade böckerna anses ha allmänt intresse överväger ofta biblioteket att köpa den till sin samling. I annat fall för man ett resonemang om fjärlån varvid man informerar den lånsökande studenten om att det är svårt att fjärlåna kurslitteratur på grund av att högskolebiblioteken inte medger sådana fjärlån. Låntagaren inser då att sannolikheten är liten för att få litteraturen medan behovet fortfarande finns och avstår från fjärlån. Skulle han trots dessa villkor göra en fjärlåneansökan bör det lånsökande biblioteket konsekvent ange datum på fjärlåneansökningar då lånet inte längre är aktuellt. Att beställda fjärlån aldrig hämtas av låntagaren är ett generellt problem som förtjänar mer uppmärksamhet.

Slutsatser:

Det är viktigt med låntagarintervjuer, en enkel åtgärd som rimligen ger konkreta resultat i form av kvalitetshöjning av fjärlånebeställningarna.

Samverkan kan vara informell och samtidigt ge goda resultat, exempelvis i arbetsfördelning och hänvisning av låntagare mellan närbelägna bibliotek.

Vid fjärrlån bör man mer noggrant ange när ansökan inte längre är aktuell, detta för att undvika att onödiga beställningar skickas iväg och för att i förekommande fall ge utlånande bibliotek möjlighet att annullera ansökan.

Fjärrlån eller förvärv?

Utgångspunkten bör vara att alla fjärrlåneansökningar ses som inköpsförslag om det kan anses vara rimligt för biblioteket att förvärva dem. Hur detta hanteras varierar självfallet, inte minst beroende på bibliotekens storlek. På det mindre biblioteket kan förvärvs- och referensbibliotekarien tänkas vara samma person medan det större biblioteket har funktionerna åtskilda på olika avdelningar. Detta är ett så pass komplext område som berör lokal praxis och organisation att någon rekommendation är svår att lägga. Ett regelbundet samarbete mellan referens-, fjärrlåne- och förvärvsbibliotekarien torde dock resultera i både ett bättre förvärv anpassat till låntagarnas behov och mer relevanta fjärrinlån. Det handlar, vid sidan av kontakten med andra bibliotek, också om att odla kontakterna inåt i den egna organisationen och att skapa en kontinuerlig återkoppling mellan fjärrlånearbetet, det lokala referensarbetet och förvärvet.

När beställningen på fjärrinlån kommer från det egna bibliotekets låntagare är det viktigt att göra en smidig rutin för att kolla pris och tillgänglighet innan beställningen skickas iväg, exempelvis genom att utnyttja nätbokhandlarnas prislister som BOKUS och Boktjänst direkt. Det optimala vid beställning som är relevant för den egna samlingen är att fjärrinlåna för att tillgodose snabb leverans men att samtidigt förvärva för framtida behov. Ett stöd för rutinen att undersöka det fjärrlånade materialets tillgänglighet, pris etc är den förlagsinformation som finns länkad i LIBRISposterna. Vissa poster, mer bestämt de svenska monografier som distribueras av Seelig, innehåller uppgifter om bokhandelns utpris, en utmärkt indikation på vad som är lämpligt för fjärrinlån och inte. Detta inte bara för biblioteken utan också för slutanvändaren som kan bedöma om ett inköp är ett bättre alternativ. Önskvärt vore om prisinformation kunde utökas till att omfatta fler poster, tyvärr hindras detta av att prissättningen är ett konkurrensmedel i detaljhandeln.

Beställningssätt

Som påpekades i kartläggningen så tenderar den manuella fjärrlåneströmmen, dvs de beställningar som inkommer utanför LIBRIS per fax, e-mail eller post, att minska genom att den nya beställningsrutinen kopplad till Websök alltmer tas i bruk. Detta är en utveckling som till stor del sker "per automatik" utan att kräva några ingrepp utöver att möjligheten ställs till förfogande.

Att den manuella låneströmmen helt skulle elimineras är dock inte troligt, inte ens om vi enbart ser till den inomsvenska låneströmmen. Det bör dessutom vara en viktig service mot kunden att biblioteken även i framtiden accepterar olika distributionsvägar. Samtidigt kvarstår faktum att manuella beställningar medför mer arbete för fjärrlånebibliotekarierna. De kan vara dåligt belagda, slarvigt skrivna etc vilket kan medföra att de returneras med påföljd att kostnaderna stiger och låntagaren får vänta. Vi anser därför att LIBRISanvändningen bör stimuleras genom att information om den nya beställningsrutinen bifogas med de manuella fjärrutlånen.

Observera att detta inte är samma sak som en inskränkning av servicen utan snarare bör ses som en låntagarupplysning till gagn för alla eftersom det förbättrar arbetssituationen för biblioteket, med stor sannolikhet ökar effektueringsprocenten samt kortar ner effektueringsstiden.

Rekommendation:

Stimulera LIBRISanvändningen genom att, när så är lämpligt, ge manuella beställare information om den nya beställningsmöjligheten on-line.

Elektronisk effektivering

Idag är den elektroniska effektiveringen av artiklar marginellt förekommande bland de svenska forskningsbiblioteken. Diskrepansen mellan snabbt förmedlade elektroniska beställningar och något trögare effektiverade postförsändelser är välkänd. Med risk för att slå in öppna dörrar vill vi fästa uppmärksamheten på detta förhållande och understryka vikten av att det startas mer försöksverksamhet på det här området. Samtidigt som vi är medvetna om att det finns andra alternativ har vi valt att lyfta fram Ariel som instrument för elektronisk effektivering. Detta först och främst för att det är internationellt använt, tusentals bibliotek nyttjar i nuläget Ariel. Att det idag tillämpas i större skala visas också av exemplet Finland där ett 20-tal bibliotek använder Ariel som instrument för effektivering av alla sina fjärrlånekopior sinsemellan. Ett faktum som kanske inte är allmänt känt är att man numera kan skicka artiklar som e-postattachement till annat bibliotek eller till slutanvändare. Särskild programvara är alltså inte längre nödvändig för att ta emot Arielkopior och den programvara som behövs för att hantera bilder är gratis tillgängligt.

Vidare kan anföras att dokumentet med elektronisk förmedling når slutanvändaren snabbare. Leveranstiden är i princip obefintlig, effektiveringstiden kan däremot variera beroende på den lokala hanteringen (ex framplockning av material och inscanningsmetoder). Portokostnaderna försvinner och kvaliteten på kopiorna blir högre, detta i jämförelse med exempelvis faxkopior.

Naturligtvis finns det hos biblioteken en medvetenhet om de fördelar som elektronisk dokumentleverans för med sig. Anledningarna till "trögheten" ligger på ett praktiskt plan snarare än i ett bristande intresse. Det kan helt enkelt saknas utrymme för att införa nyheter och experimentera i en verksamhet som redan är hårt beskuren. En hög grad av effektivitet har i många fall dessutom redan uppnåtts vilket minskar motivationen till att lägga om rutinerna. KIB:s mycket omfattande kopiehantering kan tas som exempel på ett effektivt arbetssätt uppbyggt på manuella rutiner och papperseffektivering. Vinsterna med Ariel kan dessutom till en början uppfattas ligga mer i mottagaränden än i sändaränden. Till detta tillkommer en initial kostnad för hårdvara som kanske avskräcker.

Ett annat skäl för biblioteken att snabba upp sina dokumentleveranser kan vara att erbjuda denna service i "konkurrens" med kommersiella dokumentleverantörer. Det kan nämnas att BLDS (British Library Document Supply Centre), en av de viktigaste dokumentleverantörerna för de svenska forskningsbiblioteken, för närvarande testar Ariel. Det är en strategisk fråga för biblioteken om de önskar att fortsätta vara förmedlande instans mellan dokumentleverantör och slutanvändare eller om de orienterar sin verksamhet åt ett annat håll och därmed "förlorar" denna låneström. Vårt intryck är att det råder en ganska avslappnad attityd inför den på många sätt sannolika utvecklingen att biblioteken faller bort som mellanled i vissa fjärrlåneströmmar. Det finns andra framtida arbetsuppgifter för biblioteken: elektronisk publicering, förädling av gränssnitt och förstärkning av den vägledande/pedagogiska uppgiften gentemot biblioteksanvändare har nämnts i detta sammanhang. De kommersiella dokumentleverantörerna identifieras inte som konkurrenter utan snarare som kompletterande medspelare till bibliotekens informationsförmedling.

Med Ariel som hjälpmedel öppnar det sig hursomhelst möjligheter för en mycket tydlig höjning av bibliotekens servicenivå. Försöksverksamhet vid KTHB visar på ett gott resultat

med Arielöverförda kopior. KTHB emottog till exempel 211 leveranser via Ariel mellan januari och november 1997, endast 3 av dessa fick returneras på grund av att kvaliteten inte varit tillfredsställande. Biblioteket emottog då nya kopior av god kvalitet.

Slutligen ska framhållas att det finns intresse för tekniken bland svenska forskningsbibliotek och att utrustning har inskaffats, till exempel på Luleå och Umeå UB. Detta tyder på att en bibliotekskrets som effektuerar med Ariel kan vara i startgroparna. Vi kan inte annat än uppmuntra andra bibliotek att sluta sig till skaran. Det vore också önskvärt om något bibliotek, förslagsvis KTHB som har kommit längst med sina Arielförsök, inom kort startade effektivering av elektroniska kopior direkt till slutanvändare för att studera intresse, attityder och resultat. Om detta faller väl ut skulle dokumentförmedling via Ariel direkt mot slutanvändare kunna inledas i större skala vid ett senare skede.

Rekommendationer:

Samordna elektronisk effektivering av fjärrlånekopior mellan svenska forskningsbibliotek för att befrämja teknikutveckling och samla erfarenheter.

Starta försöksverksamhet med Arielförmedlade kopior direkt till slutanvändare.

Transporter

Transporter och ledtider har inte undersökts i utredningen. Trots detta kan det vara på sin plats att ge en rekommendation till biblioteken att se över sina transporter mot bakgrund av följande:

Den kvantitativa kartläggingsdelen för forskningsbiblioteken visade på att monografierna ökar i fjärrlåneströmmen, både andelsmässigt och i absoluta tal.

Kopiedelen av låneströmmarna kommer successivt att reduceras i och med att användning av fulltext ökar. En primär uppgift kommer med andra ord i det lite förlängda perspektivet vara att hitta effektiva hanteringsmetoder för rapporter och böcker.

Slutanvändarlånen kommer att medföra nya krav på effektiv monografiförmedling

Biblioteken är viktiga kunder för transportbolagen och bör kunna driva "aggressiva förhandlingar" för att få ner priserna. En idé är att ta in kompetens utifrån i såväl upphandling som i själva utredningen av de logistiska behoven. Transportekonomi och logistik har utvecklats mycket och kan genom informationsteknologi erbjuda alltmer "intelligenta" transporter. Transportbilarna kan på ett annat sätt än tidigare kontrollera försändelserna ner till minsta paket och leverera med stor säkerhet direkt till dörren, geografiska informationssystem kan plocka fram optimala transporttider för en viss rutt etc. Detta som exempel på ny teknik som biblioteken kan dra nytta av. Framför allt borde besparingar och tidsvinster kunna göras på den regionala nivån. Det kan nämnas att det både inom Nätverk för Kunskap och Kunskapsporten har poängterats som en huvudsak att initiera logistikutredningar i syfte att förvärva kunskap som kan ligga till grund för samordning och effektivisering.

Statistik

Kartläggningen har visat på att statistikföringen brister i en del avseenden. Framför allt är situationen mycket otillfredsställande på folkbibliotekssidan vilket också berördes i kartläggingsdelen. Folkbibliotekens fjärrlånesamarbete bygger på att de olika biblioteken tar ansvar, var och en för sin nivå. Därför finns det ett behov av att kunna följa vad som lånas - vilken ålder, vilka ämnen och vilken nivå materialet har. Detta görs inte idag. För det första ger de uppgifter som efterfrågas inte någon samlad och djup bild av fjärrlåneverksamheten. För det andra är de uppgifter som inlämnas från folkbiblioteken ofullständiga.

För forskningsbibliotekens del är situationen bättre men inte idealisk. Om vi ser på utlåneströmmarna från forskningsbiblioteken är det i ett framtida perspektiv viktigt att

direktlånen till slutanvändaren förs in i statistiken. Vidare konstaterades att sjukhusbibliotekens låneströmmar och volymer inte är statistikförda på ett heltäckande sätt. Detta försvårar en samlad överblick och det vore önskvärt med en samordnad presentation av sjukhusbibliotekens statistik.

Statistikföring kan uppfattas som en pålaga som tar tid från den övriga verksamheten. Denna form av dokumentation är dock viktig av flera anledningar. Det är en bra utgångspunkt för utvärdering av om varje biblioteksnivå lever upp till det ansvar den påtagit sig (gäller framför folkbiblioteken). Vidare kan en tillförlitlig statistik vara en viktig del av bibliotekets verksamhetsredovisning gentemot huvudmännen, detta både för folk - och forskningsbiblioteken. Den kan också ligga till grund för planering av beståndsutvecklingen, både för gallring och förvärv.

Men det handlar inte bara om att producera statistik utan också om att dra nytta av den på ett förnuftigt sätt. Därför är det viktigt att den tas om hand och tolkas av människor med helhetsperspektiv på verksamheten. Inte minst kan statistiken ge en bra tillbakablick på hur fjärrlåneverksamheten har utvecklats och ge goda indikationer på hur beståndet bör kompletteras. En differentierad statistik kan användas för att vitalisera de samtal och diskussioner som förs mellan aktörerna i folkbibliotekens fjärrlånekedja. Med en faktabas som grund blir man snabbt enig om underlaget och kan ägna mer av tiden åt sakorienterade och prestigelösa diskussioner om hur samarbetet fungerar och kan utvecklas.

Det finns exempel på bibliotek där den samlade statistiken används på ett konstruktivt sätt som ett underlag för beståndsutveckling. I andra fall jobbar bibliotekarien mer intuitivt och "känner på sig" vilka förändringar som har skett men följer inte systematiskt upp det. Vi menar att statistiken i detta fall kan utgöra en viktig bekräftelse eller ett korrektiv av denna tysta kunskap. Det eftersträvansvärda är alltså att kombinera ett säkert underlag för bedömning med den kunskap och analys som en med verksamheten förtrogen människa kan tillföra.

I övrigt är det en positiv utveckling att alltmer av det svenska fjärrlånet går via LIBRIS vilket innebär att det blir grundligt registrerat. Samtliga bibliotekstyper använder sig idag i allt större utsträckning av den nya beställningsrutinen för fjärrlån. Det kan i sammanhanget påpekas att LIBRIS kostnadsfritt på årsbasis tillhandahåller en mycket bra ämnesstatistik för de registrerande biblioteken där det framgår titel på tidskrift eller monografi, ämne samt antal inlån och utlån per individuellt objekt. Den kan också till en viss kostnad levereras till andra bibliotek som nyttjar LIBRIS.

Rekommendationer:

Vi anser det vara av betydelse att på ett mer precist sätt följa volymutvecklingen på det fjärrutlån som går direkt till slutanvändaren. Dessa bör alltså redovisas separat på SCB:s blankett eller på annat sätt särredovisas.

De två statistikförande myndigheterna, Kungliga biblioteket/BIBSAM respektive Statens kulturråd bör åstadkomma en större samordning av fjärrlånestatistiken för forsknings - och folkbiblioteken. Man bör eftersträva en gemensam nivå för att möjliggöra jämförelser. Statistiken för sjukhusbiblioteken bör sammanföras till en och samma publikation.

Använd retrospektiv statistik över fjärrinlån och fjärrutlån mer systematiskt som en av flera källor till förvärv och verksamhetsplanering.

Lånevägar

I detta stycke diskuterar vi och tar ställning till frågan om lånevägarna i fjärrlånesamarbetet. Vi koncentrerar resonemanget kring två alternativ: fri respektive fast eller reglerad låneväg. Det bör påpekas redan från början att ordet fri lätt riskerar att leda tanken fel i det här sammanhanget. Det är ett positivt laddat ord som automatiskt ställs mot reglering, ofrihet eller förtryck vilket i sin tur kan leda till oreflekterade ställningstaganden. En reglering, av vilket slag det än må vara, kan å andra sidan associeras med centralisering och hämmande myndighetsövning.

Här kan det vara nödvändigt med en liten repetition om skillnaderna mellan folk- och forskningsbiblioteken. Folkbibliotekens fjärrlåneverksamhet är hierarkiskt uppbyggd i en lånekedja där första länken är det lokala biblioteket. Den andra länken utgörs av länsbiblioteket som tillför kompletterande samlingar och kompetens till kommunerna. Den tredje länken är lånecentralerna som supplerar länsbiblioteken med kvalificerade tjänster men också fungerar som en yta mot forskningsbiblioteken. Organisationen innebär att lånevägarna är styrda och i princip skall följa lånekedjan. Till skillnad från folkbibliotekssektorn utgör forskningsbiblioteken en platt struktur bestående av en samling formellt likvärdiga bibliotek. Det finns ett ansvarsbibliotekssystem som ålägger vissa bibliotek att fungera som kompetenscentra inom sina ämnesområden. I fjärrlånesammanhang har dock detta ingen betydelse eftersom de inte är ålagda att förvärva annat än efter sina lokala behov. Lånevägarna mellan forskningsbiblioteken är fria men kartläggningen kunde visa på att mönsterbildningar har uppstått baserade på grad av service, ekonomiska hänsyn, regional närhet samt tradition.

Anhängare av fria lånevägar brukar lyfta fram följande positiva effekter:

Snabbast service för låntagaren genom att man kan välja det bibliotek som har den efterfrågade boken tillgänglig. Detta har underlättats och kommer att underlättas av ständigt förbättrade beläggningsmöjligheter.

Det blir arbetsbesparande för biblioteken eftersom de slipper hantera beställningar på böcker de inte har.

Huvudargumentet mot de fria lånevägarna är framför allt att de riskerar att ge en obalans i systemet vilket leder till att ett bibliotek med god service bestraffas. Fria lånevägar leder som sagt inte till att beställningarna blir jämnt distribuerade. Snarare uppstår det fixerade mönster där vetskapen om snabb effektivering har det största inflytandet över hur beställningen riktas. När nya bibliotek och även slutanvändaren får en direkt beställningsmöjlighet via LIBRIS är det inte svårt att föreställa sig att denna snedfördelning förvärras. Kunskapen om vilket bibliotek som effektiverar snabbast kommer att sprida sig vilket med stor sannolikhet leder till ett överutnyttjande av just detta bibliotek. God service riskerar alltså att straffa sig medan de bibliotek som har trög effektivering kan luta sig bakåt och satsa sina resurser på något annat. Anhängare av fria lånevägar kan då hävda att eventuella snedbalanser kompenseras genom fjärrlåneersättningen för nettoutlån av originaldokument. Man ska dock ha klart för sig att kompensationen inte erbjuder full kostnadstäckning. Dessutom är det riskabelt att beräkna en verksamhet utifrån en ersättning som inte är permanentad.

Tankegångarna om de fria lånevägarna kan sammanfattas som ett slags "marknadstänkande" där fjärrlånesystemet menas reglera sig självt. Att ett bibliotek med bra service får alltfler beställningar blir med detta betraktelsesätt något naturligt. Vi ställer oss tveksamma till ett sådant sätt att resonera. Man kan dessutom fråga sig om fria lånevägar verkligen ger bättre service till kunden. Det finns så vitt vi vet inte några studier som bekräftar detta. Det är också tvivelaktigt att självregleringen ger ett effektivt utnyttjande av biblioteksresurserna. Snarare kan man befara att fria lånevägar ger ett totalt sett dåligt resursutnyttjande eftersom bibliotek

med goda boksamlingar men något långsammare service inte blir anlitate och deras böcker inte använda.

Det finns ytterligare några tungt vägande skäl mot fria lånevägar. Om man ser till folkbibliotekens situation visade kartläggningen att länsbiblioteken som grupp kan effektuera mer än åtta av tio förfrågningar från lokala folkbibliotek i det egna länet och lånecentralerna expedierar runt 75 % av fjärrlåneansökningarna som söker sig till dem. Vi anser att det är ett gott resultat och så långt är fjärrlånekedjan oproblematisk.

Låt oss i stället diskutera de fjärrlåneansökningar som inte effektueras på det egna länsbiblioteket. Det är fråga om ca 10 % av de lokala bibliotekens ansökningar; av dessa passerar endast en tredjedel länsbiblioteket. I kartläggningsdelen redogjordes orsaker till varför länsbiblioteket valdes bort i dessa fall. Sammanfattningsvis finns följande orsaker till att det lokala biblioteket viker av från den väg fjärrlånekedjan föreskriver:

Man vet - eller menar sig veta - att det efterfrågade materialet inte finns på länsbiblioteket och knappast heller kan eller bör förvärfvas.

Det går snabbare att fjärrlåna en efterfrågad bok från ett bibliotek som har den på hyllan än att invänta att det egna biblioteket eller länsbiblioteket köper den.

I stressade arbetssituationer är det lätt hänt att det uppstår fel.

Man vill spara tid genom att rationalisera beläggningsarbetet till samma bibliografiska bas.

LIBRIS är mest omfattande men emellertid för närvarande ofullständig när det gäller länsbibliotekens bestånd, som därför kan förbises.

Personalens kompetens matchar inte fjärrlåneverksamhetens krav.

Man har genom erfarenhet lärt sig att det finns skillnader i länsbibliotekens service, beroende på vilka samlingar man har och arbetssätt som praktiseras.

Det är mycket angeläget att länsbibliotek och lånecentraler, som inte har sin verksamhet riktad direkt mot låntagare kan fånga upp signaler om vad som efterfrågas. Den viktigaste kanalen för att systematiskt och kontinuerligt överföra den informationen är fjärrlåneansökningarna. Vi anser därför att fjärrlånekedjans lånevägar bör praktiseras också för detta syfte. Vid de tillfällen då det lånsökande biblioteket anlitar annan leverantör för fjärrlånet bör det sändas en "för-kännedom-kopia" till det egna länsbiblioteket, en funktion som borde kunna aktiveras enkelt i datasystemen. Det är av stort intresse för alla som använder länsbibliotekets tjänster att bidra med förvärvsinformation. Utbytet är ett länsbibliotek med en boksamling och en verksamhet som gör alla biblioteken i länet bättre rustade för att betjäna låntagarna.

Det finns sammanlagt 1541 folkbibliotek i svenska kommuner; därutöver finns 9948 bokbuss hållplatser. Om detta täta nät av servicepunkter skall vara en nyttig tillgång i fjärrlånesamarbetet, måste låntagarna mötas av personal som kan hantera ärenden på plats, men också identifiera de förfrågningar som kräver specialistkunskap och därför skall överlåtas på fjärrlånebibliotekarien. En del av problemen med "ovidkommande" fjärrlån kan förebyggas genom en breddning av fjärrlånekompetensen till fler inom organisationen.

Vi föreslår en brett upplagd utbildning, som syftar till att ge kunskaper om hur fjärrlånesamarbetet är uppbyggt och vilka mekanismer som styr det. Eftersom fjärrlån i grunden är en mångfacetterad systemtjänst, där flera personer på olika bibliotek är engagerade i varje enskilt ärende berörs praktiskt taget all bibliotekspersonal. Alla som arbetar med fjärrlån måste ha en insikt i samarbetets grundläggande förutsättningar och det normsystem som styr det. Då har man förmåga att förena god service för den egne låntagaren med de överväganden som krävs, för att fjärrlånesamarbetet skall fungera som en helhet. En av våra

intervjupersoner föreslog att man skall introducera ett "körkort för fjärrlån". Detta är en god idé som vi menar kan utvecklas på regional nivå, förslagsvis i samarbete mellan länsbibliotek, lånecentraler och forskningsbibliotek.

Sammantaget anser vi att fria lånevägar inte kan möta de utmaningar som fjärrlånesystemet står inför. Det riskerar framför allt att uppstå snedbalanser där beställningsmängderna belastar biblioteken olika och detta hotar i förlängningen hela fjärrlånesamarbetet. De avvikelser från fjärrlånekedjan som redovisats ovan och orsakerna till dem, menar vi, går att eliminera eller hantera inom ramen för reglerade lånevägar.

Eftersom vi avvisar fria lånevägar, vilka regleringsmekanismer är då möjliga? Den danska UBIS-rapporten föreslår till exempel att man parallellt med de fasta och statligt finansierade lånevägarna skall kunna fjärrlåna ur kommunfinansierade biblioteks samlingar mot en statligt fastställd enhetstaxa per lån. Fler exemplar av varje titel blir därmed tillgängliga för fjärrlånesystemet och utgör ett alternativ för situationer när snabb förmedling är viktigare än kostnaden för lånet. Vi bedömer det inte som realistiskt att föreslå en liknande överenskommelse för svenska bibliotek med hänvisning till kommunernas rätt till självbestämmande. Pengar kan alltså inte på samma vis bli en styrmedel för fjärrlånesamarbetet i Sverige.

Ett annat sätt att organisera fjärrlånet är att utveckla regionala samarbeten över biblioteksgränserna. Vi ser just nu hur det spontant uppstår sådana initiativ runtom i landet. De främsta exemplen på biblioteksöverskridande samverkan är Nätverk för kunskap eller NFK (Västsvrige), Bottniska bibliotek i nätverk (nationsöverskridande samverkan mellan Väster- och Österbotten) Kunskapsporten och Biblioteksnetet (Sydsverige).

Den grundläggande drivkraften för projekten är förhoppningen om bättre utnyttjande av regionens biblioteksresurser. Till exempel formuleras syftet för Kunskapsporten på detta sätt:

"Kunskapsporten har sin starkaste drivkraft i strävan att erbjuda biblioteksanvändaren, var i regionen han/hon än befinner sig, bästa möjliga service och stöd i utbildning och studier. Samlingarna, personalens kompetens, fysiska transporter och nätbaserade informationsresurser ska samverka optimalt. Samarbetet förutsätter också täta personliga kontakter mellan biblioteken i syfte att återföra erfarenheterna från brukarna till bibliotekssystemet."

Man kan enkelt summera projektens huvudmål som förbättringar av tre nätverk: mänskliga, tekniska och fysiska. Det mänskliga nätverket utgörs av personalen på olika bibliotek, det tekniska innebär bland annat katalogsamarbete i nätverk och det fysiska är själva transportnätverken. Våra intervjuer har entydigt visat på att ett väl fungerande mänskligt nätverk är den viktigaste förutsättningen för om projektet ska bli framgångsrikt. Det är i mötet mellan människor som framgångsrik samverkan har sin grund.

Andra mer allmänna förutsättningar för ett regionalt närmande mellan sektorerna är tendenser till att låntagarna parallellt anlitar olika bibliotekstyper inom regionen. Personalen kan också idag på ett annat sätt än tidigare göra professionella "cross-overs" mellan sektorerna och tar då med sig sina erfarenheter, yrkesrollerna är inte längre strikt åtskilda. Genom att LIBRIS-katalogen breddas synliggörs också mer av de offentliga biblioteksresurserna. Numera är det möjligt att på ett annat vis nå en ökad kännedom om vad som finns på bibliotek som man tidigare inte har haft någon insyn i. Men måste också påminna sig om att ett regionalt

arbetsätt dessutom inte är främmande för biblioteken. På folkbiblioteken har den funnit ett bestående uttryck i länsbiblioteksorganisationen och på forskningsbiblioteken lever högskoleregionerna kvar i tanke- och arbetsätt.

Vad kan då en "region" vara i fjärrlånehänseende? Det är svårt att precisera. Dock kan man slå fast att området måste vara tillräckligt stort och innehålla tillräckligt mycket biblioteksresurser för att det ska vara meningsfullt att samarbeta. Samlingarna bör komplettera varandra för att ge positiva samverkans effekter. Exemplet NFK innehåller fyra länsbibliotek (Göteborg och Bohus län, Hallands län, Skaraborgs län, Älvsborgs län), Göteborgs stadsbibliotek, Chalmers tekniska högskolas bibliotek, Göteborgs universitetsbibliotek, Högskolebiblioteket i Borås samt ett tiotal kommunbibliotek. Detta tycker vi är en bra utgångspunkt för bilden av vad en "region" skulle kunna innebära i det här sammanhanget.

På ett nationellt plan finns sammanfattningsvis följande utgångspunkter för en regionindelning av biblioteksverksamhet:

Högskoleregionerna

Länsbiblioteksorganisationen

De redan existerande samverkansprojekten

Högskoleregionerna fungerar inte längre som en formell organisation, däremot har de som redan påpekats betydelse för arbets- och tänkesätt. Samverkansprojekten bygger på frivillig grund och ingår inte i någon långsiktig formell struktur. Länsbiblioteksorganisationen har däremot statsbidrag för ett regionalt uppdrag och dessutom lång erfarenhet av att arbeta på det sättet. De kan därför sägas vara väl skickade för att ta ett utökat ansvar inom sin region vid sidan av det man har idag.

De pågående regionala samverkansprojekten av biblioteksverksamheten är ur många aspekter intressanta också för fjärrlånet. Här testas i full skala nya arbets- och tänkesätt, exempelvis är det en av NFK:s ambitioner att koncentrera alltmer av fjärrlåneströmmarna inom regionen. Vi anser att man bör ta del av de erfarenheter som de nu pågående samverkansprojekten kommer att göra. Det är samtidigt viktigt att ordentligt utvärdera vad de har inneburit för regionens informationsförsörjning innan man beslutar om några genomgripande nationella förändringar i denna riktning. Kvar står dock det faktum att de regionala förhållandena är så pass olika att det är svårt att finna en nationell lösning som ger utrymme för deras särart. Därför är regionalisering en god idé.

Rekommendationer:

Vi föreslår en förstärkning av den regionala nivån i fjärrlånesamarbetet.

Största möjliga självförsörjning bör organiseras inom varje region - hur detta skall utformas får präglas av regionens egna förutsättningar.

Länsbiblioteken får stå som initiativtagare och samordnare till ett utökat fjärrlånesamarbete med andra bibliotekssektorer inom sina verksamhetsområden.

Fortsätt arbetet med att göra länsbibliotekens bestånd tillgängligt i LIBRIS.

Initiera utbildningar i fjärrlån på folkbiblioteken som skräddarsys för att tillgodose kompetenskrav för alla nivåer.

Motivera och gör det enkelt för de lokala biblioteken att lämna fjärrlåneansökningar som underlag till länsbibliotekens och lånecentralernas förvärv.

Slutanvändaren och relationen till biblioteket

I och med utvecklingen av LIBRIS öppnar sig nya tekniska möjligheter för slutanvändarlån i stor skala. Men det handlar inte bara om att så snabbt som möjligt implementera befintlig teknik utan också om bibliotekens inställning. Direktlån innebär en väsentlig öppning av systemen som kan förutsägas få många följder för verksamheten. Det är därför viktigt att förankra förändringarna i biblioteksorganisationerna innan tekniktillämpning kan ske. Resonemangen som följer speglar intervju svar från biblioteksföreträdare inom olika sektorer. Man kan allmänt säga att direktlån är en serviceförbättring för låntagaren som de allra flesta ställer sig positiva till. Det är dock väsentligt att skilja mellan kopia- och monografileveranser i detta sammanhang. En kopleverans är ett avslutat ärende i och med att den sänds till mottagaren. Däremot är det mycket administration förknippat med att hålla reda på låntagare, lånetider och returfrakt av monografier. Direktleverans av koplebeställningar till slutanvändare är inte problematiskt om det finns en smidig betalningsrutin och automatisk generering av adressuppgifter så att det administrativa arbetet inte ökar. Den kan ligga centralt i LIBRIS eller finnas på det utlåande biblioteket. Den här typen av direktleverans av fjärrlånekopior praktiseras redan idag med goda resultat.

Vad gäller monografier kan vi utgå ifrån två huvudvarianter av slutanvändarlån:

Slutanvändaren beställer direkt hos det långgivande biblioteket och får materialet levererat hem i brevlådan.

Låntagaren beställer utan förmedling men hämtar upp och lämnar tillbaka leveransen på ett bibliotek.

Version 1: Slutanvändaren beställer och får lånet levererat till sig utan mellanhänder

Tekniskt sett kommer detta att vara möjligt i Nya LIBRIS. Det kan påpekas att det inte är en helt främmande verksamhet idag. Denna typ av direktlån praktiseras med goda erfarenheter av biblioteken vid SPRI, Arbetslivsinstitutet och Naturvårdsverket. De bedrivs dessutom i mindre skala på andra håll i landet, ofta med distansstudenter som målgrupp. Dock gäller att dessa bibliotek har ett enhetligt material och en relativt tydligt definierad målgrupp. Därför är det svårt att dra generella slutsatser för de allmänna högskolebibliotekens del utifrån deras erfarenheter.

Möjliga problem vid helt fri beställningsväg för slutanvändaren:

Slutanvändaren riktar sina fjärrlåneansökningar förbi de lokala och kanske också de regionala biblioteken vilket leder till att dessa därmed går miste om information om vad som efterfrågas i deras närmiljö. Detta kan i sin tur leda till ett dåligt utnyttjande av lokala/ regionala samlingar och att de förbigångna biblioteken får svårigheter att förvärva på ett bra sätt samt underutnyttjande av bibliotekariekompetens.

Risken för dåligt motiverade eller helt onödiga fjärrlånebeställningar ökar pga bristande kunskaper om vad som finns tillgängligt lokalt. Detta kan dock stävjas genom att lånen är förknippade med en kostnad för returporto.

Samma risk för snedfördelning som finns mellan biblioteken gäller även här, dvs bibliotek med bra service bestraffas med en strid ström av beställningar.

Vi anser att slutanvändarens beställningar bör följa den regionala idé som vi har föreslagit ovan. Slutanvändarens befogenheter bör rimligen inte överstiga bibliotekens egna beställningsmöjligheter. Om slutanvändarlån kommer att praktiseras i stor skala föreslår vi därför en parameterstyrning av deras beställningar till det lokala biblioteket. Den kan sedan fortsätta regionalt enligt en fördefinierad väg. Detta eliminerar eller begränsar de ovan befarade problemen.

Följande huvudsakliga invändningar kan resas mot direktleverans av boklån:

Risk för ökat svinn på grund av minskade kontrollmöjligheter, var ligger ansvaret för en utlånad bok?

Ökad arbetsbörda med flera mindre leveranser till privatpersoner istället för stora samleveranser till ett upphämningsställe (mottagande bibliotek).

Ökade portokostnader.

Ökad administration med hantering av krav.

Mot den första invändningen kan ställas att de bibliotek som idag praktiserar direktlån inte har sett någon ökning av svinnet. Det svinn som förekommer är snarare lokalt. Det framstår alltså som om människor kan sköta detta på ett förnuftigt sätt. I en tid av ökad näthandel och möjligheter att leverera produkter direkt kan det vara olämpligt att tveka alltför mycket inför slutanvändarlån. Det kan vara likställt med att omyndigförklara människor, särskilt när erfarenheterna av direktlån pekar på att det fungerar bra.

Direktlånen innebär också en sammanlagd minskning av administrationen i och med att färre bibliotek är involverade i låneprocessen. Låntagaren gör själv en del av arbetet vilket avlastar biblioteken från rutinärenden. Samtidigt måste påpekas att administrationen lokalt för de långgivande biblioteken blir större. Så är också fallet med arbetsbördan på de långgivande biblioteken. Samtidigt förebådar utvecklingen av LIBRIS rationaliseringar av fjärrlånehanteringen som kan kompensera för detta.

Version 2: Låntagaren beställer utan förmedling men hämtar upp och lämnar tillbaka leveransen vid ett bibliotek.

Detta är ett sätt att kontrollera utvecklingen. Fördelarna med en sådan modell är att arbetsbördorna och portokostnaderna för långgivande bibliotek hålls nere samt att redan existerande transportsystem mellan biblioteken utnyttjas. En risk med den här varianten är dock att folkbiblioteken, med sitt omfattande nätverk, riskerar att ofrivilligt få rollen som en "upphämnings- och återlämningsplats" för fjärrlån som man inte har något inflytande över. Hämtning, upppackning, krav och återleverans innebär kostnader som man varken kan planera eller budgetera för eftersom deras upprinnelse ligger utanför biblioteket.

Vi anser därför att den första versionen av slutanvändarlån är den som bör föredras. Den ger en ökad valfrihet för slutanvändaren utan att detta får negativa konsekvenser för biblioteken som till exempel ökad administration och kostnader. Parallellt med möjligheten till direktlån kommer slutanvändaren naturligtvis också att kunna beställa via bibliotek som hittills. Att behålla nuläget, dvs fjärrlån endast mellan bibliotek, leder däremot inte till att biblioteksresurser görs mer tillgängliga. De möjligheter som nätverkstekniken erbjuder används inte heller för serviceförbättring på ett utvecklande sätt.

I princip är det bra att slutanvändaren har möjligheten att beställa fjärrlån själv och få dem levererade hem. Det är en mycket tydlig serviceförbättring. Det är också bra för biblioteken som kan avlastas rutinärenden, man kan till exempel tänka sig att slutanvändaren gör de enklare beställningarna i LIBRIS men fortfarande kommer att behöva vända sig till fjärrlånebibliotekarien för sina mer avancerade beställningar.

Följande förhållanden är dock viktiga att hålla i minnet:

Det är helt upp till det långgivande biblioteket att bestämma om de kan och vill erbjuda denna service. Omfattningen beror på hur många bibliotek som upplåter sitt bestånd för direktlån till slutanvändare. Visst material är kanske direkt olämpligt för slutanvändarlån och biblioteken kan sannolikt tänkas resonera olika i denna fråga. Det är en viktig policyfråga för biblioteken att nå samsyn kring. Man bör ha som utgångspunkt att samma material som lånas ut till biblioteken också ställs till förfogande för slutanvändarlån.

Konsekvenserna av direktlån är svåra att förutsäga. Eventuellt händer ingenting, kanske flödar allting över bräddarna. Frågan om hur många fjärrlånare det finns och hur det skulle påverka deras informationsvanor om de fick en direkt beställningsmöjlighet är omöjlig att svara på i nuläget. Enligt TELDOK:s årsbok för 1997 fanns det i april 1997 2 miljoner svenska Internetanvändare. Hur många av dessa två miljoner kommer att vara intresserade av att beställa lån via LIBRIS webbsök och i vilken utsträckning kommer de att göra det? På grund av osäkerheten kring dessa frågor avråder vi i dagsläget från ett fullskaligt utnyttjande av möjligheten till direktlån. Å andra sidan menar vi att det är önskvärt att så fort som möjligt komma igång med verksamhet på området eftersom det är en viktig serviceförbättring som tillvaratar tekniska möjligheter.

Vi anser att de distansstuderande är en lämplig målgrupp för direktlån. För det första är det en begränsad grupp. Enligt Högskoleverkets senaste statistik finns det 27 000 distansstuderande i Sverige, nära 12% av det totala antalet registrerade studenter. Av dessa beräknas ungefär hälften bo på en annan ort än högskoleorten. Det är denna grupp som vi i första hand anser bör komma ifråga för direktlånemöjligheten.

Samtidigt är de distansstuderande regionalt spridda vilket möjliggör studier av det nationella utfallet. Det borde alltså vara möjligt att samla in kunskaper och göra en bra bedömning av vad slutanvändarlån i större skala skulle kunna innebära. Det är också ett lämpligt sätt att få en mera heltäckande bild av omfattning, kostnader samt tillfällen att prova ut nya arbetsmetoder och ny teknik. Dessutom har de distansstuderande problem med den nuvarande litteraturförsörjningen samt med sin studiesociala situation överhuvudtaget vilket gör dem lämpliga som målgrupp för en utprovning av serviceförbättring.

Rekommendationer

Ge de distansstuderande möjlighet till direktlån/direktbeställning via LIBRIS.

En undersökning bör göras för att se hur biblioteken ställer sig till direkta slutanvändartjänster.

Slutanvändarens beställningar bör, om beställningsmöjligheten blir tillgänglig i större skala, parameterstyras till det lokala biblioteket och sedan fortsätta regionalt/nationellt.

Fjärrlåneorganisation

De svenska bibliotekens fjärrlånesamarbete har som mål att ge den enskilde medborgaren, var han än bor i landet tillgång till den litteratur han eller hon har behov av. Samarbetet skall kunna spänna över geografiskt vidsträckt område och försörja många servicepunkter med ett differentierat utbud. Den uppgiften förutsätter en organisation, som på en och samma gång säkrar tillgång till relevant material och snabb förmedling, ett system som förmår leverera efterfrågat material till rätt låntagare medan han/hon behöver det. Dessutom kräver ekonomiska hänsyn att det görs på ett sätt som effektivt använder de samlade resurserna. Strategin som utgör grunden för folkbibliotekens fjärrlånesamarbete syftar till att fördela ansvaret för samlingar, verksamhet och finansiering mellan lokal, regional och nationell nivå, som var för sig förväntas vara självförsörjande inom sin länk i fjärrlånekedjan. De allmänt efterfrågade böckerna kommer att köpas till många lokala bibliotek och blir därigenom tillgängliga över hela landet. Till länsbiblioteken kommer de fjärrlåneansökningar som kommunerna i länet inte menar sig ha anledning att förvärva. Länsbiblioteken får på så vis, enligt strategin, den överblick som krävs för att kunna bygga upp samlingar för mer specialiserade behov och utifrån en regional profil. Lånecentralerna får slutligen ansvar för att förvärva det material som är så avancerat att ett enskilt län inte anses ha en tillräckligt bred bas av intresserade läsare samtidigt som forskningsbibliotekens bestånd inte bör anlitas. På samma sätt skall avveckling av titlar spegla efterfrågan. Om det allmänna intresset för en titel avklingar gallras den först ur de lokala bibliotekens samlingar, medan länsbibliotek och

lånecentralen kan behålla den, för att tillgodose resterande efterfrågan. För det riktigt lågfrekventa, äldre materialet ansvarar depåbiblioteket och avlastar därigenom länsbiblioteken.

Strategin borde ge som resultat att bokbestånd och arbete med förmedling av fjärrlån på en gång tillgodoser krav på tillgänglighet, snabbhet i förmedlingen och ekonomi. I kartläggningsdelen visas att organisationen i huvudsak ger de resultat som eftersträvas. Men det finns också indikationer på att folkbibliotekens fjärrlånesystem utsätts för påfrestningar och/eller inte fungerar enligt intentionerna:

några länsbibliotek håller inte jämna steg med de övriga när det gäller förmågan att försörja sitt verksamhetsområde med fjärrlån.

alltfler fjärrlåneansökningar, som avser nytt och svenskt köpbart material sänds till länsbibliotek och lånecentraler.

länsbibliotek och lånecentraler arbetar parallellt med förmedling av samma sorts fjärrlån och fördelningen av ansvar dem emellan är ringa i den praktiska verksamheten.

en stor del av de fjärrlåneansökningar som det egna länsbiblioteken inte effektuerar går direkt till ett bibliotek utanför länet och avviker alltså från fjärrlånekedjan

I kartläggningsmaterialet finns indikationer på att ett litet antal länsbibliotek, i jämförelse med övriga, har väsentligt sämre förmåga att fullgöra sitt uppdrag som leverantörer av fjärrlån inom länet. Dessa länsbibliotek tar emot oproportionerligt många fjärrlåneförfrågningar, som avser material, som i andra län förvärfvas till de kommunala biblioteken. Uppenbarligen har den kommunala nivån ambitionen att erbjuda en servicegrad, som man inte kan leva upp till, på grund av att man inte själv förfogar över ett tillräckligt bokbestånd. För att klara detta får länsbiblioteket en roll som leverantör av fjärrlån som ersättning för brister på den kommunala nivån, en roll, som man i alla lägen inte förmår skaka av sig. "Man orkar inte säga nej varenda gång", som en fjärrlånebibliotekarie uttryckte det. Detta undergräver Länsbibliotekets förmåga att klara sin egentliga uppgift, som är att svara för kompletterande medieförsörjning till länets bibliotek.

Om, för det andra, också länsbiblioteket förfogar över otillräckliga resurser sänder detta i sin tur fjärrlåneansökningar, som borde effektueras inom länet, till lånecentralen eller andra länsbibliotek. Där detta sker mer systematiskt tar man i anspråk resurser som är avsedda för andra län eller andra funktioner. Fjärrlånesamarbetet bygger på solidaritet mellan biblioteken, men solidariteten kan inte vara villkorlös. Den förutsätter att alla praktiserar de överenskomna normerna.

Detta ger anledning att överväga en koncentration av länsbibliotekens fjärrlåneverksamhet till bibliotek med större samlingar och högre nyförvärvstakt. Vi avstår i detta läge från att lämna ett konkret förslag till ny indelning av nuvarande länsbiblioteksorganisation. Den tillgängliga dokumentationen av länsbibliotekens effektivitet är, när allt kommer omkring av stickprovskaraktär. Den spänner över två veckor och urvalet registrerande bibliotek är gjort för att simulera ett genomsnitt för landet. Vi menar inte att den fyller kraven för att vara ett relevant och tillräckligt underlag att grunda en så genomgripande förändring av organisationen på.

En lärdom man dock genast bör dra är att bristerna i folkbibliotekens redovisning av fjärrlån ger utrymme för att "fripassagerare" kan färdas obemärkta i systemet. Men om dessa inte upptäcks på ett tidigt stadium, sätts den solidaritet på spel, som är grunden för samarbetet. Då är risken överhängande för svåra konflikter, som kan äventyra hela fjärrsamarbetet.

Kartläggningssdelen visar en utveckling mot att alltmer köpbart material fjärrlånas. Sammanfattat är orsakerna att biblioteken besöks av fler studerande med specialiserade behov och att anslagen sänks vilket drabbar dubbelt i en tid av expanderande medieutgivning. För att likväl kunna upprätthålla service till sina låntagare sänder de olika bibliotekstyperna fjärrlåneansökningar till nivån ovanför, som avser material man borde kunna hämta ur egen samling. Om länsbibliotek och lånecentraler i större utsträckning effektuerar dessa, tar man resurser i anspråk för specialiserade och avancerade behov, som därigenom riskerar att inte kunna tillgodoses enligt avsikt.

Mediaplaner har utvecklats inom folkbiblioteken som ett slags praktiska tillämpningsanvisningar för vardagens fjärrlånesamarbete. Här finns överenskommelser om hur man konkret fördelar arbetet mellan länsbibliotek och kommunbibliotek av olika storlek inom ett län. De mediaplaner vi sett är genomtänkta och välformulerade. De visar emellertid sitt egentliga värde först när de praktiseras i verksamheten, som överallt präglas av ständig förändring. En fungerande mediaplan kan inte vara något statiskt, som när den väl är upprättad läggs till handlingarna. Dess karaktär måste vara dynamisk och en väl integrerad del av arbetssättet. Viktigast av allt är att den är förankrad både i verksamheten och hos huvudmännen. De senare sätter ju de ekonomiska ramarna för möjligheterna att förverkliga planen. I Örebro län har man länge arbetat med fjärrlånesamarbete och den vägen skapat förståelse hos kulturpolitiker för betydelsen av att varje kommun har ett bokanslag, som säkrar självförsörjningsnivån på lokal nivå. Denna insikt har också resulterat i bättre bokanslag hos kommuner, som tidigare inte levt upp till den gemensamt överenskomna normen.

Många länsbibliotek har varit samordnare av eller stått som faddrar för mellankommunala fjärrlånesamarbeten inom sina län. Initiativen har sprungit ur behov hos kommunerna. Vi anser att frivilliga mellankommunala samarbeten om fjärrlån inom länen är ett bra sätt att använda gemensam bibliografisk information och en existerande transportkedja för att öka användningen av länets resurser. För små kommuner är sådant samarbete rentav en nödvändighet, för att skapa en bas för en boksamling av någorlunda bredd på den lokala nivån. Ett föredömligt exempel, som fått utmärkelsen Årets bibliotek, är det lokala mediasamarbetet mellan Vindeln, Bjurholm och Vännäs i Västerbotten.

Länsbiblioteken och lånecentralerna har, som vi ser det en mycket viktig uppgift i att samordna fjärrlåneverksamheten inom sina verksamhetsområden. Detta sker genom att man uppmuntrar goda initiativ men också följer upp att de gemensamma överenskommelserna faktiskt efterlevs. Om detta inte sker måste man ibland ta på sig rollen att vara "fjärrlånepolis", som en av våra intervjupersoner uttryckte det. Missförstånd eller förseelser som reds upp från början får inte chansen att utvecklas till systematiska fel, som skapar obalanser i systemet.

I kartläggningssdelen framgår att den arbetsfördelning, som förutsätts finnas mellan länsbibliotek och lånecentraler är otydlig när det gäller fjärrutlån. De båda bibliotekstyperna förmedlar i stor utsträckning likartat material. Det är förvisso också svårt att entydigt avgränsa ansvarsnivåerna i fjärrlånekedjan. Varje fjärrlåneansökan är unik och bedöms och handläggs utifrån ett antal kriterier och kan inte alltid automatiskt och entydigt slussas till "rätt" nivå. Mellan varje länk i fjärrlånekedjan finns en zon av oklarhet om vem, som har ansvar och ett utrymme för förhandlingar om vad som skall gälla.

Vi föreslår därför att lånecentralernas fjärrutlån av böcker förs över till länsbiblioteken. Depåbiblioteket och invandrarlånecentralen bör fortsatt ha ansvar för samlingar och förmedling av lågfrekvent äldre material respektive litteratur på invandrar- och minoritetsspråk. Vi menar att en sådan organisation blir tydligare för såväl dem som har ansvaret, som för dem som skall använda tjänsterna.

De flesta länsbibliotek har redan i dag goda bestånd för att klara av de fjärrlåneansökningar, som kommer till dem. Bibliotekarietetskompetens och instrument för att belägga och lokalisera eftersökt material finns på alla länsbibliotek och också på många kommunbibliotek. Det som i dagsläget slussas vidare till lånecentralerna föreslås fördelas inom länsbiblioteksorganisationen. Den processen kommer att underlättas av att LIBRIS utvecklas till nationell samkatalog med överblick över länsbibliotekens bestånd och tillgängliga material samt LIBRIS fjärrlånemodul, som nu utarbetas för rationell hantering av fjärrlåneadministration.

En avlastning av de allmänna lånecentralernas ansvar för fjärrutlån av gängse material är angelägen för att skapa utrymme för uppgifter, som inte kan klaras av på länsbiblioteken. En sådan uppgift är fjärrinlånen från utländska bibliotek, som kräver inte bara bibliografisk kompetens utan också kännedom om villkoren för olika länders fjärrlånesamarbete, kontakter med bibliotek och i många fall också konton hos de utlånande biblioteken. Fortsatt har lånecentralen en viktig specialistfunktion som rådgivare i bibliografiskt komplicerade ärenden; all litteratur är inte ny och allt finns inte tillgängligt som databaser. För dessa ärenden krävs tillgång till traditionella tryckta bibliografier, som lånecentralerna har i sina samlingar och har förtrogenhet med.

Vi anser också att förmedling fjärrlån av tidskriftsartiklar är en verksamhet som vinner på att koncentreras till en lånecentral, som får särskilt ansvar för bestånd och möjlighet att utveckla rationella rutiner för förmedlingen. För mycket specialiserade titlar bör folkbiblioteken kunna beställa artiklar ur löpande årgång. När det gäller tidskriftstitlar av mera allmänt intresse skall det vara möjligt att beställa artiklar ur årgångar först två år efter utgivningsåret. Det är viktigt att aktuella tidskrifter finns tillgängliga i sin helhet på biblioteken runt om i landet. Men en tidskriftslånecentral fyller en mycket viktig funktion genom att avlasta övriga bibliotek från att förvara material, som är ofta är skrymmande i förhållande till sin användningsgrad.

Folkbiblioteken har, jämfört med forskningsbiblioteken, inte utvecklat den virtuella dimensionen i sin verksamhet. Det går redan nu att överblicka en utveckling av elektroniskt förmedlade fjärrlån. Men för att implementera dessa i den ordinarie verksamheten krävs såväl teknisk som upphovsrättslig kompetens förutom sinne för hur detta skall anpassas för folkbibliotekens behov. Ett stort arbete med att förmedla denna kompetens ut till folkbiblioteken ingår också här. Vi menar att detta är en mycket viktig uppgift för en lånecentral.

Lånecentralens funktion som konsult för övriga bibliotek förstärks. Vi menar att det är stora fördelar att koncentrera en sådan verksamhet till en lånecentral. Den viktigaste är att det ger goda förutsättningar för en kreativ arbetsmiljö, som är en god grund för värdefulla arbetsresultat. När den samlade styrkan på en arbetsplats utgörs av fler individer finns ett sammanlagt bredare register av kompetenser, som i många situationer kan förstärka och stimulera varann. Det är till stor glädje för dem som lånecentralen skall betjäna.

Vad avser organisationen av fjärrlånet vid forskningsbiblioteken är det vår bedömning att det inte är aktuellt med några organisatoriska förändringar i nuläget. Det har vid tidigare tillfällen förts fram förslag på en koncentration av fjärrlåneverksamheten till ett depåbibliotek alternativt till ett mindre antal bibliotek som skulle kunna prioritera avancerad serviceutveckling på området. Förmodligen mycket till följd av den regleringsmekanism som den statliga kompensationen för nettoutlån innebär har förändringstrycket på fjärrlånets organisation stannat av inom forskningsbiblioteken. Däremot är det en aktuell fråga hur högskolebiblioteken bäst ska kunna användas som en resurs för att fullgöra sina moderorganisationers "tredje uppgift", dvs att enligt högskolelagen: "samverka med det omgivande samhället och informera om sin verksamhet." Detta diskuterades i avsnittet om lånevägar.

Ett viktigt förhållande som redan påpekats är att högskolornas fjärrlånesamarbete, till skillnad från folkbibliotekens mer hierarkiska uppbyggnad, bygger på överenskommelser mellan en samling formellt likvärdiga parter. Med den decentraliserade budgetform som råder i högskolevärlden är biblioteken ålagda att förvärva i enlighet med de lokala uppdragsgivarnas önskemål. Förvärvsutveckling sker genom kontakt med ämnesföreträdare eller på ett mer formaliserat sätt i ett förvärvsråd där biblioteket får impulser om vilket material forskare, lärare och studenter önskar. Att detta är en fråga som avgörs lokalt gör det mycket svårt, för att inte säga omöjligt, att samordna förvärv och fördela ansvar, på det sätt som folkbiblioteken gör.

Tanken på att ansvarsbiblioteken skulle kunna ta ett utökat ansvar för suppleringen av fjärrlån måste också avvisas på grund av att de inte har ett uppdrag att vara förvärvsbyggande mer än något annat forskningsbibliotek. Deras förvärv styrs, liksom hos de övriga högskolorna, av de lokala behoven vilket enligt flera intervjupersoner har ansetts vara tillräckligt för att ge ett bra resultat. Ansvarsbibliotekssystemet har dessutom utvärderats i sin helhet och funnits fungera bra. Därför är det inte motiverat att föreslå någon förändring. "Man lagar inte en maskin som fungerar", som en informant uttryckte saken.

Det är vår bedömning att fjärrlånesamarbetet på forskningsbibliotekssidan hjälps bättre genom en bred uppslutning kring en förnyad fjärrlånepolicy snarare än en omorganisation. Det är förvisso en orimlighet att alla forskningsbibliotek kommer att kunna ta ett lika stort ansvar för fjärrlåneverksamheten eftersom förutsättningarna är alltför olika. Däremot bör en större harmonisering av fjärrlånehanteringen kunna åstadkommas där gemensamma kravnivåer på rimlig service kan fastställas så att biblioteken effektuerar med en grad av service som inte alltför mycket avviker från varandra. Andra spörsmål i policysamtalen kan vara skärpta kvalitetskrav på utgående beställningar, i vilken utsträckning biblioteken gör sitt material tillgängligt via LIBRIS samt frågor om restriktioner på fjärrutlån.

I syfte att åstadkomma en jämnare spridning av beställningarna kan också övervägas att sigelförteckningen i träffbilderna efter en sökning i LIBRIS inte längre presenteras i alfabetisk ordning utan slumpas för varje ny sökning alternativt sätter det mindre bibliotekets sigel först. Detta kan, tillsammans med den regionalisering av lånevägarna som vi tidigare har diskuterat, i någon mån bryta fixeringen vid de stora utlånarna och skapa en jämnare fördelning av fjärrlånevolymer.

Slutsatser och rekommendationer:

Folkbibliotekens lånekedja är en god grundstruktur för fjärrlånesamarbetet.

Utvärdera länsbibliotekens förmåga att effektuera fjärrlåneansökningar för att få underlag för en kontinuerlig jämförelse av deras effektivitet.

Det är positivt för fjärrlånet med frivilliga mellankommunala samarbeten inom länen.

För över lånecentralernas fjärrlåneförmedling av böcker till länsbiblioteken.

Koncentrera lånecentralernas verksamhet till ett bibliotek.

Ge lånecentralen spetsfunktioner inom utlandslån, tidskriftsartikelförmedling, IT och avancerade bibliografiska sökningar.

Det är för närvarande inte påkallat att föreslå någon förändring av fjärrlåneorganisationen bland forskningsbiblioteken.

Man bör närmare undersöka kvalitetsaspekterna för effektivering av fjärrlån, såväl kopior som monografier, som ett led i att skapa en jämnare servicenivå mellan forskningsbiblioteken.

Man bör överväga att lyfta fram de mindre forskningsbiblioteken genom att göra en slumpmässig presentation av sigelförteckningen i LIBRIS alternativt placera det minsta biblioteket först.

Policy

I nuläget uppfattas SAB:s riktlinjer för fjärrlån från 1979 i stort sett som föråldrade. På folkbiblioteken finns det nyansskillnader i hur angelägna man tycker reglerna är.

Kommunbiblioteken tenderar att se riktlinjerna som hinder medan länsbibliotek och lånecentraler tycker att de på ett bra sätt fördelar uppgifter och ansvar. På

forskningsbiblioteken bedöms riktlinjerna som föråldrade samtidigt som de ändå präglar arbetet. De kan tex plockas fram vid utbildning av nya fjärrlånebibliotekarier eller i enstaka fall fungera som stöd i det dagliga arbetet. Men den huvudsakliga slutsatsen är att det är en "död" regelsamling utan någon större relevans för verksamheten.

Ett nytt dokument för fjärrlån efterlyses dock av den stora majoriteten av intervjupersonerna. Som skäl för ett skrivet dokument anförs huvudsakligen följande argument:

Det är lättare att skapa bred uppslutning kring vissa grundläggande regler om de är nedskrivna.

Det ger något att hänvisa till och stödja sig på vid oklarheter, både gentemot låntagare och kollegor.

Det ger en grundstruktur åt fjärrlånesamarbetet.

Man kan utifrån ett skriftligt dokument ge information till låntagarna om vad de kan och inte kan förvänta sig av bibliotekets fjärrlåneservice.

Vi anser inte att ett detaljstyrande regelverk är meningsfullt i en så pass föränderlig och mångfacetterad verksamhet som fjärrlånen på biblioteken. Ett dokument med hög detaljnivå blir förmodligen snabbt föråldrat och därför irrelevant. Däremot bör en ram med etiska normer, ett slags konsensusdokument över grundläggande principer för fjärrlånet slås fast.

Det måste råda en gemensam uppslutning kring de grundläggande principer som fördelar ansvar och arbete så att alla inblandade samarbetar mot ett gemensamma mål. Utmärkande för det gamla regelverket är ett administrativt synsätt medan ambitionen idag bör vara att intaga ett låntagarperspektiv. Policy är, till skillnad från en uppsättning regler, en pågående process, ett förhållningssätt som hela tiden måste anpassas till nya förhållanden.

För att ge legitimitet åt ett skriftligt policydokument bör det vara förankrat hos samtliga de bibliotekstyper som ingår i de offentliga bibliotekens fjärrlånesamarbete. BIBSAM:s referensgrupp för fjärrlån bör få uppdraget att formulera ett sådant dokument tillsammans med Statens Kulturråd.

Vi kan inte i nuläget precisera innehållet i dokumentet eftersom det skulle föregripa den diskussion som bör föras. En viktig förutsättning för arbetet är dock bibliotekslagen som

sätter ramen för fjärrlånepolicyn. Man bör också lämna ett manöverutrymme för regional särprägel och tillåta de olika landsändarna att utvecklas efter sina särskilda förutsättningar. Anledningen till att den regionala nivån är viktig är att man kan reagera snabbare på förändringar i låntagarnas behov. Det blir med andra ord en nyckeluppgift att identifiera vilka policyfrågor som är av nationell karaktär och vilka som hör hemma på en regional nivå.

Rekommendationer:

BIBSAM och Statens Kulturråd ges ansvaret att formulera en ny fjärrlånepolicy samt att kontinuerligt bevaka utvecklingen i regionerna.