
Zelfuitleenbalies, een opstap naar beter bibliotheekwerk? Een gesprek met bibliothecaris Viviane Rys

INTERVIEW

In de Scandinavische landen hoort de zelfuitleenbalie tot de standaarduitrusting van grote en kleine openbare bibliotheken. Bij ons heeft voorlopig enkel de openbare bibliotheek van Koksijde een dergelijk apparaat in huis.

Bibliotheek- & archiefgids ging poolshoogte nemen bij Viviane Rys. Zij is bibliothecaris in Koksijde, een wat geografische uithoek van Vlaanderen. Samen met haar vroegen wij ons af of en wanneer dit systeem ook het centrum kan veroveren.

Interview:
Johan Eeckhout
Assistent-dienstleider openbare bibliotheek Gent

Marijke Hoflack
Redactiesecretaris *Bibliotheek- & archiefgids*

We willen het wel eens vergeten, maar uitleenen en innemen van bibliotheekmaterialen is een kerntaak van elke openbare bibliotheek. Valt er bij het innemen wel wat te communiceren en te beleven – nazicht van het teruggebrachte materiaal, innen en verduidelijken van eventuele boetes, nazien wat er nog thuis is, soms een korte reactie op het gelezene – dan is vooral

het uitleenen verworpen tot een monotoon 'biepen' in de bib.

Wie het gebeuren aan de balie kritisch bekijkt of het zelf meemaakt, kent ook de soms weinig comfortabele omstandigheden: het letterlijk manipuleren van

scanners, lenerspasjes en geleend materiaal bezorgt je na een drukke uitlessensessie vaak niet enkel een lichtelijk verwaasd gevoel maar ook al eens nek-, schouder- en polsklachten. Ook zijn pc's, kassa's en beveiligingssystemen niet altijd ergonomisch op elkaar afgesteld.

Veel bibliothecarissen en medewerkers vragen zich dan ook af hoe je de werkdruk aan de uitleenbalie kunt verlagen en zo meer tijd vrij kunt maken voor de echt informatieve en dienstverlenende taken. Kan de zelfuitleenbalie hiervoor een oplossing zijn?

EEN ZELFUITLEENBALIE IN KOKSIJDE

De openbare bibliotheek van Koksijde pakte bij de opening van haar nieuwe gebouw op 4 januari 2000 uit met de eerste zelfuitleenbalie in Vlaanderen. Het dichtste voorbeeld was te vinden in de Nederlandse gemeente Hogezand-Sappemeer, waar het toestel in april 2001 gecombineerd werd met een chip voor het RFID-systeem, een letterwoord dat staat voor Radio Frequency Identification¹. Hoe komt de bibliotheek van Koksijde ertoe te kiezen voor een dergelijk nieuw systeem?



Bibliothecaris Viviane Rys aan de zelfuitleenbalie. Foto: Marijke Hoflack.

De aanleiding: op zoek naar een beveiligingssysteem

Viviane Rys: "In mei 1999 stond de openbare bibliotheek van Koksijde voor de verhuizing naar een nieuw gebouw. Dat was vrij laat om nog na te denken over een beveiligingssysteem voor de boeken: alle elektrische leidingen lagen al vast. Toch zijn we nog met de architect van de gemeente en Rita Buytaert van 3M rond de tafel gaan zitten. Blijkbaar had 3M het basisingrediënt in handen: een zelfuitleenbalie voor boeken. Geen enkele bibliotheek in Vlaanderen beschikte toen (en nog steeds niet) over een dergelijk toestel. Nu was onze burgemeester op zoek naar een primeur voor de opening van de nieuwe bibliotheek, en zo is vrij snel beslist een optie te nemen voor zo'n systeem.

Vershillende bedrijven bleken een alternatief te kunnen aanbieden. Wij kregen talloze demonstraties en aantrekkelijke prijsvoorstellen. Maar volgens deskundigen kon alleen het toestel van 3M – dat niet echt het goedkoopste was – aangesloten worden op de Vubis 4.3-versie, die wij in gebruik hebben. Of beter: enkel Geac, de leverancier van Vubis, had een interface voor de oplossing van 3M.

Daarmee was het probleem van de beveiliging nog niet van de baan. De keuze voor een zelfuitleenbalie bepaalde immers ook onze keuze voor beveiligingspoorten. Intussen waren we al eind november, en de opening was gepland voor 4 januari 2000. De beslissing werd uiteindelijk op de laatste gemeenteraadszitting van 1999 genomen, en die was in het voordeel van de oplossing van 3M. Die firma had hier overigens al enige ervaring mee in de bibliotheek van Hoogezand-Sappemeer in Nederland en in de Hogeschool van Breda.

De bibliotheek is toen een maand dicht gegaan omdat Cevi door de problemen rond de millenniumovergang geen nieuwe installaties meer uitvoerde na 1 december 1999 en tot

eind februari 2000. Gezien de opening van de nieuwe bibliotheek gepland was voor 4 januari, moesten we wel vóór 1 december 1999 de gegevens overzetten van de oude server naar de nieuwe. Begin december werd het netwerk van de pc's in het nieuwe gebouw geïnstalleerd, maar we konden er nog niet in omdat de bureaus en het voorlopige bibliotheekmeubilair pas eind december geleverd werden. Dat gaf ons de tijd om alle boeken voor te bereiden op de zelfuitleenbalie en het nieuwe beveiligingssysteem. De barcodes moesten aan de buitenkant worden gekleefd, op een precies bepaalde plaats, en er moesten beveiligingsstrips worden aangebracht. Gelukkig kregen we daarvoor hulp van twee voltijdse Wepplussers, en konden we gebruikmaken van een toestel van 3M waarmee we de boeken sneller konden beveiligen. Maar omdat de gebruikers vóór de lange sluitingsperiode extra veel materiaal hadden mogen meenemen, waren veel boeken op dat moment niet in de collectie aanwezig en konden we het werk dus niet in één keer klaren. Toen het nieuwe bibliotheekmeubilair in februari geleverd werd, ging de bibliotheek opnieuw voor een week dicht. Dat gaf ons weer tijd om de resterende boeken te beveiligen. Half maart was de volledige collectie voorzien van beveiligingsstrips en van nieuwe streepjescodes."

De zelfuitleenbalie, een prijsbeest...

Het toestel was het prijsbeest op de openingsdag zelf op 4 januari 2000, maar werd pas na half maart echt 'officieel' in gebruik genomen. Hoewel het twee mogelijkheden biedt, boeken uitleenen en boeken innemen, werd in Koksijde enkel de eerste functie geactiveerd. De bibliothecaris wou immers de controle op de boeken handhaven wanneer ze worden teruggebracht.

De zelfuitleenbalie werkt zoals je kunt verwachten: de lener wordt via een duidelijke display door de procedure

Zelf boeken uitleenen is eenvoudig !



1. Plaats uw bibliotheekkaart, met de barcode omhoog, onder de rode lijn.



2. Leg uw boek over uw bibliotheekkaart, met weer de barcode omhoog, onder de rode lijn.

Herhaal deze handeling met alle boeken die u wilt lenen.



3. Na het laatste boek, neemt u uw bibliotheekkaart terug en kunt u uw ontvangstbewijs uit de printer meenemen.

De zelfuitleenbalie: een opstap naar beter bibliotheekwerk?

gegidst. De lenerspas wordt op de zelfuitleenbalie op de aangegeven plaats gelegd, het toestel scant het pasje en geeft het resultaat op het scherm weer (de naam van de lener...), daarna worden de materialen op dezelfde manier voor de scanner gebracht. Op de display verschijnt netjes de titel van het werk, en er komt ook telkens een auditief signaal. De gegevens op de display kunnen desgewenst ook anders worden ingesteld, bijvoorbeeld de taal waarin de uitleg gegeven wordt, op welke manier het uit te lenen materiaal wordt weergegeven, de titel en/of de auteur én de datum van terugbrengen... Uiteraard drukt de zelfuitleenbalie ook een lenersbriefje af waarop het uitgeleende vermeld staat.

Eenvoudig, dat wel, maar toch was de zelfuitleenbalie niet meteen een onverdeeld succes. Behalve enkele kinderziektes – die vrij snel werden opgelost – moest vooral een weerstand worden overwonnen bij personeel én gebruikers.



De zelfuitleenbalie. Foto: Marijke Hoflack.

Viviane Rys: "Het toestel prijst zichzelf niet aan. De bibliothecaris moet het echt zelf promoten. Eerst moest het personeel overtuigd worden. Dat was niet zo gemakkelijk. Sommigen zijn immers niet gewend om met computers om te gaan, en dan werd van hun gevraagd dat zij dat vreemde ding ook nog bij de gebruikers zouden aanprijzen!

In een tweede fase moesten we als bibliotheekteam ook de gebruikers motiveren. Herhaaldelijk hebben we hen uitgelegd hoe het toestel werkt, hoe belangrijk het is dat ze de boeken op de juiste plaats leggen, hebben we geargumenteed dat het niet altijd het toestel was dat slecht functioneerde... Gelukkig kregen we daarbij in de eerste dagen hulp van 3M zelf.

Het toestel staat in de directe omgeving van de gewone balie, zodat we het gebruik ervan kunnen stimuleren, vlot kunnen ingrijpen bij problemen, of meer uitleg geven als dat nodig is. Sommige gebruikers klagen dat het sociale contact in de bibliotheek erop achteruit gegaan is, maar ik vraag me af of de bibliotheekmedewerker die aan de balie boeken inneemt of uitleent zoveel tijd heeft om met gebruikers te praten. Daar zijn andere plaatsen in de bibliotheek meer voor geschikt. Trouwens, zo'n toestel heeft niet alleen maar beperkingen. We merken dat boeken over 'delicate' onderwerpen veel vaker uitgeleend worden nu dat via een anoniem toestel kan...".

De openbare bibliotheek Koksijde in enkele cijfers

De openbare bibliotheek Koksijde is een 'samensmelting' van zes vroegere 'bibliotheken': Koksijde-bad, Koksijde-dorp, Oostduinkerke-bad en Oostduinkerke-dorp, Sint-Idesbald en Wulpen. Nadat alle vestigingen door Koksijde werden overgenomen in 1987, bleef de stad vier jaar lang zonder bibliotheek. In 1991 werd er opnieuw mee gestart. Het eerste jaar werden er 800 leden geteld. Voor de startcollectie werd 25.000 euro (1 miljoen frank) vrijgemaakt.

In 1993 werd de openbare bibliotheek Koksijde erkend. In 2000 nam ze haar intrek in een volledig nieuw gebouw. Ze is dertig uur per week open. Eind 2001 waren er 5.906 effectieve leden op 20.031 inwoners.

Het personeel telt - precies uitgedrukt - 9,96 voltijds equivalenten: een bibliothecaris, twee bibliotheekassistenten en diverse andere medewerkers.

Gemeentelijke Openbare Bibliotheek
Casinoplein 10, 8670 Koksijde
Tel.: 058-53 29 53

... of een prijzig beest?

Het eerste jaar werd de zelfuitleenbalie niet optimaal gebruikt. Het bibliotheekteam moest blijven ijveren om het gebruik te stimuleren. Een jaar later gaat ongeveer 30% van de uitleeningen via het toestel. Dat is goed voor een winst van 99 mandagen, op een totaal van pakweg 300 werkdagen per jaar.

Het toestel werd aangekocht voor ongeveer 25.000 euro (exclusief BTW) en kost per jaar 2.500 euro aan onderhoud. Viviane Rys: "Die kosten worden ruimschoots gecompenseerd door het personeel dat meer gelegenheid krijgt voor andere, zinvolle bibliotheektaken. Ik wil wel benadrukken dat je er geen personeel mee uitspaart, maar dat je beter inhoudelijk werk kunt leveren. Ook houdt het toestel gemakkelijk statistieken bij. Per dag wordt bijgehouden hoeveel leners het toestel hebben gebruikt en hoeveel boeken er werden uitgeleend. Alleen zijn die statistieken na zes maanden wel verdwenen...

Nooit ziek of afwezig

Viviane Rys: "Met dit toestel is uiteraard niet alles mogelijk. Je kunt er geen boeken mee verlengen² of reserveren, en je kunt er geen boetes mee betalen. Of beter gezegd: het toestel kan het wel, maar daarvoor moet eerst het automatiseringssysteem gelinkt zijn met een betaalsysteem (zoals proton).

Maar de zelfuitleenbalie biedt duidelijk een alternatief waar we niet meer omheen zullen kunnen. Het neemt repetitieve taken over van het personeel, en dat kan zich daardoor toelagen op de essentie van het bibliotheekwerk. Evenmin te verwaarlozen is dat het toestel nooit met vakantie gaat en nooit ziek is...

HET VERVOLG

Voorlopig heeft Koksijde afgezien van RFID, of Radio Frequency Identification. Deze technologie kan in samenwerking met de zelfuitleenbalie worden gebruikt om onder meer boeken op te sporen in het hele bibliotheekgebouw. Hiervoor moeten alle boeken van een chip voorzien worden. Viviane Rys: "De voordelen van dit systeem zijn duidelijk, maar het is voorlopig vrij duur, omdat je per chip nog ongeveer 1 euro betaalt. Bovendien zou ons toestel daarvoor aangepast moeten worden."

De chip van 3M is trouwens geen garantie voor beveiliging. Dat is een

RFID in de Vlaamse bibliotheken

Project voor de nieuwe hoofdbibliotheek Antwerpen, gesprekken voor pilootproject bibliotheek Zottegem

RFID, Radio Frequency Identification, is een technologie die steeds meer de aandacht trekt van de bibliotheekwereld. Het is een toepassing waarmee via een chip verplaatsbare objecten draadloos worden geïdentificeerd. Deze toepassing wordt dan ook in een breed spectrum van bedrijfstakken gebruikt: identificatie van vee, containers, magazijnbeheer. RFID in een bibliotheek vervangt het gebruik van barcodes, eventueel kunnen met dezelfde chip ook materialen beveiligd worden. Overal ter wereld zijn er projecten opgestart voor toepassing van RFID in de bibliotheek: Singapore, Hoogezand (Nederland), Silkeborg (Denemarken), Wenen (Oostenrijk). De bibliotheek van Gent heeft een zelfuitleenbalie aangekocht en bereidt de installatie voor. Ook de bibliotheek van Antwerpen is gestart met een project voor toepassing van RFID in de nieuwe hoofdbibliotheek Antwerpen.

Hoewel veel RFID-projecten nog een status als pilootproject hebben, beginnen de voordelen zich al af te tekenen. Met RFID kan een bibliotheek haar in- en uitleenadministratie bijna compleet automatiseren. Er zijn voorbeelden waar tot 90% van de materialen via self-service balies worden verwerkt. Ook voor het collectiebeheer (afvoerbeleid, wisselcollecties, kastcontrole...) blijkt RFID, door het gebruik van draagbare scanners, een meerwaarde te leveren. De technologie is echter nog niet volgroeid: het gebruik met AVM-materialen, de hoge kostprijs. Maar door de groeiende interesse werken verschillende fabrikanten aan een oplossing.

Voor het VCOB betekent RFID een stap voorwaarts in het herbekijken van de werkprocessen in de bibliotheek en, meer specifiek, het automatiseren van het baliewerk. Toepassing van RFID in de bibliotheek is in de eerste plaats een strategische keuze, waarbij met de investering meer tijd vrijgemaakt wordt voor andere taken. Het VCOB volgt het project in Antwerpen en praat met de bibliotheek van Zottegem en Ovinob om een pilootproject te starten. Hiermee wil het VCOB het gebruik van RFID in de Vlaamse bibliotheken onder de aandacht brengen, en ondersteunen in de evaluatie voor het gebruik ervan.

Peter De Keyser, Junior Project Manager VCOB

bewuste keuze, want de chip bevat veel waardevolle informatie. Als mensen ze willen verwijderen, is niet alleen het boek erg beschadigd maar is ook die informatie verdwenen. Vandaar dat 3M kiest voor een onzichtbare beveiliging tussen de pagina's, en voor de informatie op de chip.

NOTEN

1. E. Kielema, *Chips in plaats van barcodes: primeur voor bibliotheek Hoogezand-Sappemeer*, in: *Bibliotheekblad*, 5 (2001) 13; p. 10-11. E. Wieldraaijer, *RFID-project in Hoogezand-Sappemeer boekt efficiencywinst*, in: *Bibliotheekblad*, 6 (2002) 6; p. 10-11.
2. Met SIP 2, geschreven voor Vubis Smart, is dat wel het geval. Om te betalen wordt gewerkt met een debet- en kredietrekening.

SAMENVATTING

In de openbare bibliotheek van Koksijde wordt sinds maart 2000 gewerkt met een zelfuitleenbalie. Het toestel werd geleverd door de firma 3M en er was een speciale interface nodig om het met het automatiseringssysteem Vubis te laten communiceren. Na heel wat overreding hebben zowel het personeel als de gebruikers de voordelen van de zelfuitleenbalie ontdekt. Eén jaar na de ingebruikname zorgt het toestel voor 30% van de uitleningen. Dankzij die tijdswinst heeft het personeel wat meer ruimte om met zinvollere bibliotheektaken bezig te zijn.

ABSTRACT

Since March 2000, the public library of Koksijde makes use of a self service lending desk. The apparatus was delivered by 3M and a special interface was needed for establishing a communication with the automation system Vubis. Thanks to a great deal of persuasion, both the library personnel and the users have discovered the advantages of the self service lending desk. A year after its introduction, it accounts for 30% of the loans. This gain in time provides the personnel with the opportunity to occupy themselves with more useful library tasks.