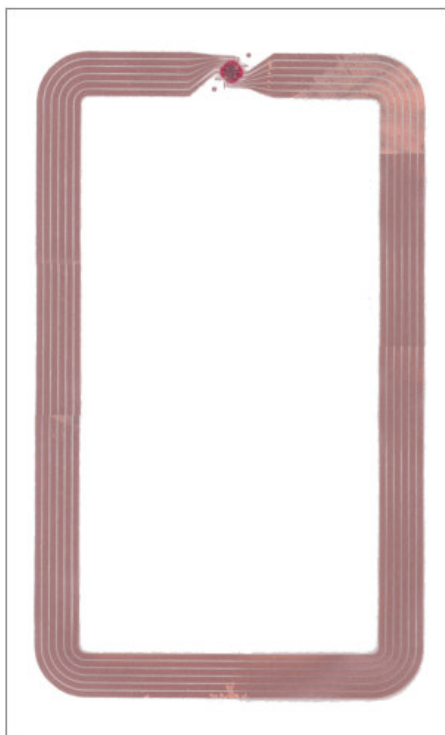


Mikro

CHIP KONVERTERING

INDFØRELSE af **RFID-tags** på SILKEBORG BIBLIOTEK RAPPORT OM ET UDVIKLINGSPROJEKT

- Vi frigør ressourcer
- Vi tænker på arbejdsmiljøet
- Vi er visionære
- Vi passer på dine skatte kroner



Revideret juni 2005

Silkeborg Bibliotek 2004-2005

Hostrupsgade 41A

8600 Silkeborg

Tlf. 87 22 19 00

biblioteket@silkeborg.bib.dk



www.silkeborg-bibliotek.dk

INDHOLDSFORTEGNELSE

FORORD	03
BAGGRUND	04
SAMARBEJDE PÅ EN NY MÅDE	04
FAKTA om mikroCHIP	06
UDVIKLING kræver tid	10
FAGGRÆNSER der flytter sig	11
TO HEKTISKE UGER – konvertering	12
UDSÆTTELSER sikrede bedre resultat	18
UDVIKLINGSPROJEKTER	19
OMTALE – en vigtig del af en succes	20
SKIDT MED TIDSPLANER... Interview med udvalgsformand Jørn Rye Rasmussen	21
EN MODERNE KULTURINSTITUTION... Interview med fritids- og kulturchef Freddie Davidsen	22
FRAKLIP	24
SILKEBORG BIBLIOTEK – altid på forkant	25

FORORD

Af stadsbibliotekar Peter Birk

Det er fem år siden direktøren for vores leverandør TagVision, Ole Sundø, den daværende udviklingschef på biblioteket, Søren C. Hansen og jeg udarbejdede en klar vision for, hvordan vi kunne - om ikke revolutionere - så dog fremtidssikre såvel håndteringen af vore mange materialer som bibliotekets udvikling et pænt stykke længere end 2010.

Et langt, sejt engagement har nu givet pote. Det har været hårdt slid, men efter at biblioteket holdt lukket to uger i april/maj for at skifte fra stregkoder til chip, og efter at vore brugere har taget godt imod den nye teknologi, må vi konstatere, at det har været hele indsatsen værd. Det har samtidig været et spændende eksempel på et utraditionelt samarbejde mellem en offentlig institution og private virksomheder.

Da lokalfilialen i Alderslyst konverterede til chip foråret 2003 blev Silkeborg det første folkebibliotek i Skandinavien, der bruger den nye metode til at "styre" sit materiale.



Stadsbibliotekar Peter Birk fortæller Silkeborgs borgmester Jens Erik Jørgensen (C), om de nye muligheder, som chipkonverteringen fremmer.

BAGGRUND

2004 2003 2002 2001 2000 1999

Nedtællingen til konvertering fra stregkoder til chip har taget fem år. I løbet af forår – sommer 2004 er de sidste brikker ved at falde på plads i et langstrakt udviklingsprojekt, som Silkeborg Bibliotek tog første spadestik til i 1999. Et fast greb om spaden havde også de private firmaer Axiell*, CSC* og Ganket A/S (nu TagVision). Sidstnævnte står nu også i skrivende stund for en chip-løsning til folkebibliotekerne i Korsør og Lyngby.

Allerede 1990, da Silkeborg Bibliotek indførte mærkning med stregkoder, blev kimen lagt til sikring med chip, for det var her det oprindelige samarbejde med Ganket og direktør Ole Sundø begyndte.

En lang række tekniske problemer, samt mere uforudsete hændelser som jordskælv i Taiwan, har været med til at forsinke projektet. Men de fremtidsmuligheder, der ligger i chippen, har været motivationsfaktor for ledelsen af Silkeborg Bibliotek hele vejen igennem.

Vatikanbiblioteket begyndte også at indføre sikring af materiale med den såkaldte rfid-teknik i foråret 2004. Dyrebart materiale vil på den måde ikke så let kunne "forsvinde" fra den unikke samling, som kun stilles til hjemlån for paven.

I Singapore benytter blandt andet et næsten fuldstændigt personaleløst bibliotek chip. I Holland er folkebiblioteker også gået ind i chip-konverterings-æraen og et schweizisk firma leverer chip til mindre biblioteker i Europa.

Men først "tilbage til fremtiden"...



SAMARBEJDE PÅ EN NY MÅDE

Som basis for projektet blev der i 1999 skabt en konsortiemodel i stedet for en almindelig kunde-leverandør-aftale. På den måde indgik Silkeborg Bibliotek i et på mange måder banebrydende samarbejde med private firmaer. Dette skete fordi Silkeborg som en del af "betalingen for at være først" med den nyeste teknologi også skulle levere knowhow (arbejdskraft og viden) til de private firmaer. På den anden side kunne Silkeborg så heller ikke påberåbe sig ophavsret eller evt. kompensation for personaleforbruget ved den "markedsføring" af chip-konceptet, der løbende vil foregå, når biblioteket modtager gæster udefra.

Silkeborg Bibliotek blev sparringspartner for firmaerne og skulle selv fungere som udstillingsvindue. Projektet har lokket besøgende fra nær og fjern. Og dem har der i løbet af årene været en lang række af. Blandt de nysgerrige har desuden været konkurrerende leverandører, men der har hele tiden været fuld åbenhed om udviklingen af processen. Og mange nikker i dag anerkendende af Silkeborgs vilje til at være medudvikler.

At arbejde sammen kræver noget af begge parter. Der har været tale om gensidig sparring og idéudvikling. Og der har også været kriser undervejs, for udviklingsprojekter giver som regel momenter af kaos, ellers var det ikke udvikling.

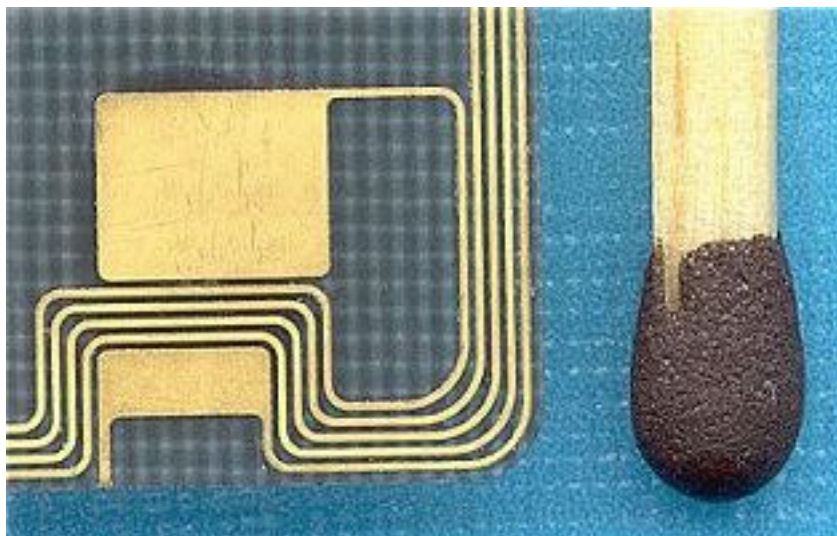
Senere i forløbet blev der skrevet en egentlig kontrakt med TagVision, så Silkeborg Bibliotek principielt var sikret levering på et bestemt tidspunkt.

Chipteknologien ville medføre totalt ændrede arbejdsgange på Silkeborg Bibliotek, som blandt andet skulle huse den allerførste robot, der kunne modtage afleverede materialer mærket med chip.

Målet kunne virke urealistisk da det blev sat.

Men uden ambitiøse målsætninger – ingen udvikling.

FAKTA OM mikroCHIP



Antennen ligger snoet op i en spiral og er ca. 40 cm lang

Chip findes i dag både i en statisk og en dynamisk udgave. Sidstnævnte kan programmeres, mens den statiske får data brændt fast. Den kan således ikke ændres ved omprogrammering, men må skiftes helt ud, hvis materialet skal have ny identitet.

På biblioteksområdet er de fleste udenlandske systemleverandører kommet med chipteknologi i flere år, men afventningen af en teknologi, der var stabil, robust og standardiseret har forsinket introduktionen af chip eller RFID-tags, som de hedder på engelsk (*Radio Frequency Identification Tags*). Bl.a. skulle frekvensområdet - inden for hvilken chippen modtager et radiosignal - fastlægges, for at forhindre konflikter med frekvenserne for mobiltelefoni. Chip til biblioteksbrug bruger i øvrigt Z39.70 som protokol til at kommunikere med de tilhørende IT-systemer ved selvbetjeningsborde og i robotten.

INTELLIGENTE BØGER

Lidt forenklet kan man sige, at chipteknologien gør materialerne intelligente. Faktum er at man forsyner f.eks. bøgerne med hukommelse, og at man dermed kan "kommunikere" med dem.

Hukommelsen, der sidder i chippen, indeholder foreløbig

- landekode
- bibliotekskoden for Silkeborg Bibliotek
- bogens eksisterende stregkodennummer

Der er reelt tale om, at de informationer som ligger i stregkoderne (bøgernes nuværende mærkning) føres over i den blanke chip.

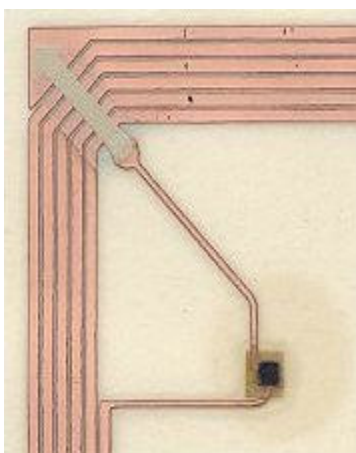
CHIPPEN ændrer "hele tiden" materialets status. Chippen skal være af en høj kvalitet, da materialerne hele tiden skal "omsikres". Når et materiale skal forlade biblioteket,

skal det deaktiveres. Der sendes besked til biblioteksbasen om, at materialet er udlånt og samtidig afsikres det, så tyverialarmen ikke giver lyd, når brugeren forlader biblioteket.

Det er også derfor selve teknikken er relativ dyr. Skulle chippen deaktiveres for bestandig (som kunne være relevant ved køb af en vare) ville der være tale om en anden type chip.

Sådan en chip er ikke rentabel p.t. Men ved en fremtidig "komplet" standardisering på nationalt (og internationalt) plan kunne chip blive den mest ideelle måde at mærke varer på. Chip-konvertering i detailhandelen er dog ifølge tidligere udviklingschef på Silkeborg Bibliotek, Søren C. Hansen, i dag dog alt for dyrt. Varerne skal i modsætning til bibliotekets materialer ikke retur (med mindre der byttes eller reklameres), og dermed skal systemet være langt billigere pr. enhed.

Når brugeren afleverer materialet skal chippen igen aktiveres: materialet er indgået i bestanden igen og er sikret.



Selve chippen (den sorte prik) er den del der fylder mindst.
Antennen skal have en vis længde for at kunne opfange radiosignalet.
Derfor er den ligger den spolet op på en bærende folie.

Der er udviklet chip til de forskellige materialetyper. Rektangulære i forskellige dimensioner til bøger, kassettebånd og videoer. Cirkulære til cd'er.

På sigt vil der kunne blive være tale om, at bøgerne, allerede når de leveres til biblioteket, har påmonterede chip.

JORN SOM PRYD PÅ CHIP

Chippen er forsynet med et ex libris mærkat. Silkeborg Bibliotek har valgt og fået tilladelse til at bruge Asger Jorns motiv "Livshjulet" som ex libris eller ejermærke. Billedet fra 1953 hænger i udlånet på Silkeborg Bibliotek og pryder i forvejen de postkort, der sælges på biblioteket.

Da den cyklus chippen repræsenterer er aktivering – deaktivering og aktivering igen, kan man sige, at cirklen er sluttet.

Chip og ex libris klæbes ind forrest i bogen på venstre side, stregkodenummeret aflæses med en skanner og overføres til chippen, nummeret kontrolaflæses og chippens indbyggede tyverisikringsfunktion aktiveres.

For de sammensatte materialers vedkommende chippes alle materialeenheder. Men i visse tilfælde bliver kun det ene materiale chippet. Et eksempel er en sy-bog. Det er usandsynligt, at brugeren ville vælge at aflevere mønsteret og ikke bogen. Men man kan sagtens forestille sig den omvendte situation. Derfor sættes der chip i mønsteret.

Det mest mærkbare for lånerne er den nye mulighed for at udnotere selv, men egentlig er det selve det, at man kan låne flere materialer på samme tid som er det virkelig banebrydende. Og som lånerne virkelig synes er smart.

FREMTIDSPERSPEKTIVERNE ved chipteknologien er blandt andet:

- Eftersøgning af materialer, der er svære at finde på hylden (eks. de er sat forkert på plads) ved hjælp af skanner
- Kontrol af materialer, der ikke har været udlånt i lang tid med henblik på eventuel kassation. De vil kunne findes direkte på hylderne, fordi man vil kunne kode skanneren til at søge efter materiale, som ingen har haft med hjemme i f.eks. tre år
- Automatiske udlån der sker når låneren forlader biblioteket
- Lokalisering af materialer ved hjælp af wire placeret under de enkelte hylder
- Opsætning af materialer med robotter, der selv kan finde de rigtige reoler

NYE TIDER FOR BIBLIOTEKETS BRUGERE

Under lukkeperioden blev fire nye udnoteringsapparater stillet op ved udgangen og afprøvet grundigt af både leverandører og personale.

Da lånerne kommer til i uge 20, bliver de med det samme meget begejstrede for at kunne udnotere selv.

"Nej, hvor er det nemt"

"Det er altså smart"

"Tænk, at det kan lade sig gøre"

"Og så er det lige meget, hvordan bogen vender?"

"Man skal jo dårligt have lagt cd'en på bordet, før maskinen har registreret lånet"

"Selv jeg kan finde ud af det. Så må alle kunne!"

Og en lille pudsig erkendelse hos personalet opstår. Det viser sig, at den ældre del af brugerne faktisk er de mest lærenemme, fordi de har tålmodighed til at lære det nye system at kende. De "travle" unge er ikke lige så parate til at bruge fem minutter ekstra på biblioteket for at lære systemet at kende. Men efterhånden kan og vil alle benytte den nye måde at låne bøger på.

Mange har dog glemt deres pinkode, så det giver lidt problemer i starten. Koden giver brugeren adgang til systemet.



På selvbetjeningsterminalen ses fra venstre: Kvitteringsprinter, skærm og kortlæser. Foran skærmen det grå aktiveringsfelt, hvorfra der sendes et radiosignal til chip'en i bog eller CD.



Selvbetjeningsterminalens skærbillede. Med enten et sygesikringsbevis eller et lånerkort og en pinkode kan man nu låne materialer ud til sig selv.

UDVIKLING KRÆVER TID

”Når man beregner en udviklingstid skal man som regel huske at gange denne tid med Pi, dvs. at tiden skal ganges med omkring faktor 3 Det er vi også i fuld gang med at bevise i forbindelse med dette projekt...”

Systemadministrator Lis Wagner og udviklingschef Søren C. Hansen i teksten: ”Den intelligente bog” – fra stregkode til chip, www.silkeborg-bibliotek.dk/projekter/chips/konvertering.html (25. januar 2002).

TIDSLINJE

DE VIGTIGSTE DATOER

1999	Samarbejdsaftale om udviklingsprojekt Chipudvalget nedsættes
2000	Selvvafleringsautomaten TOR In installeres og åbnes under overværelse af daværende kulturminister Elsebeth Gerner Nielsen
Nov. 2001	Chip i alle julebøger på Silkeborgs hovedbibliotek Efter denne periode bliver der arbejdet på at udvikle en ny brugerdialog
Feb. 2002	Chip i Børn og unge områdets AV-materialer På det tidspunkt håber chip-udvalget at kunne konvertere alle materialer med chip i løbet af foråret 2002. Tekniske vanskeligheder skubber projektet
Marts 2003	Chip i materialerne på Alderslyst Bibliotek Dermed blev lokalfilialen det første folkebibliotek i Skandinavien, der omlagde fra stregkoder til mikrochip
April / Maj 2004	Hovedbiblioteket chipper sine materialer i uge 18 / 19
Sommer 2004	Der er stadig en del tekniske justeringer. Men der er ingen tvivl om, at selvudnotering er en succes hos lånerne

FAGGRÆNSER DER FLYTTER SIG

Selv om der naturligt nok er meget fokus på netop det intelligente i bogen, er en af de vægtigste begrundelser for at indføre chip hensynet til arbejdsmiljøet.

Systemet sikrer både, at brugerne selv kan foretage udlånet, og at personalet får et bedre arbejdsmiljø. Mange tunge løft og ensidigt gentaget arbejde er ikke længere nødvendigt. Dette betyder også, at Silkeborg får nye muligheder for at drive biblioteket mere rationelt samt på flere områder forbedre servicen. Det kan betyde mere direkte dialog med brugerne og mulighed for at eksperimentere med åbningstiderne. Desuden vil nogle brugere kunne glæde sig over den diskretion, der ligger i, at de selv både kan låne og aflevere materialet uden at være i direkte kontakt med personalet.

Allerede da Tor In blev installeret i 2000 var resultatet, at personalet blev skånet for mange såkaldte ensidigt gentagne løft, når brugerne selv kunne aflevere det lånte materiale. Chip-teknologien understøtter nu den forandring af hele organisationen, som Silkeborg Bibliotek påbegyndte i 1998, da alle søgte sine egne stillinger (eller andre stillinger), og man begynder at arbejde med den lærende organisation.

”Der er nogen, der har regnet ud, at vi i løbet af en dag plejer at løfte det, der svarer til en hel elefant. Det bliver rart, at vi i stedet kommer til at bruge vores faglige kompetence og viden til noget fornuftigt..”

Bibliotekar Annette Klitgaard Bojsen, Midtjyllands Avis, 1. maj 2004



Lillian Jacobsen i gang med at udnotere på gammeldags facon, hvor hun selv håndterer materialerne.

”...Det er kun positivt, at noget af rutinearbejdet kan overtages af lånerne, så vi kan få frigjort kræfter til at udvikle projekter og yde større kundeservice. Det vigtige er så, at vi hver især kender vores egen begrænsning. Så er det mindre afgørende, hvor præcist faggrænserne går...”

Tillidsmand Birthe Eiersted
Bibliotekspressen nr. 7, april 2003

TO HEKTISKE UGER – KONVERTERING PÅ HOVEDBIBLIOTEKET I UGE 18/19

I ROLLERNE:

Stadsbibliotekar **Peter Birk**

Direktør **Ole Sundø, TagVision**, chip-leverandør

Direktør **Ebbe Dehn**, Ebbe Dehn, **DEHN-IT**.
Ebbe Dehn leverer software til selvudnoteringsenhederne.

Direktør **Finn Trolle – F.T. Teknik**

Finn Trolle har serviceentreprisen på (svenske) Axiells udstyr i Danmark, og har installeret Silkeborg Biblioteks robot TOR IN. Axiell leverer i øvrigt bibliotekssorteringssystemer

Publikumschef **Annette Öhrström** styrer projektet hvad angår ressourcer. Sammen med skemalæggerne Lene Deding og Hanne Friis Jensen har hun udarbejdet en plan der opdeler personalet i trepersoners chippe-hold.

Chipudvalget og det øvrige personale på Silkeborg Bibliotek.

MOD SAMME MÅL

I den forgangne uge har der været børneteaterfestival i Silkeborg. Nu løftes tæppet for en hel anden forestilling. To uger med totalt lukket og koncentration om en enkelt arbejdsopgave: at chippe op mod 200.000 materialer på ni arbejdsdage. Den sidste dag i uge to er nemlig St. bededag, og alle vil gerne alle holde fri på lige fod med brugerne.

Hele bibliotekets frokoststue, hvor der ellers plejer at blive holdt personalemøder med mere, er stort set ryddet for borde og stole på grund af forestillingerne under festivalen. Der bliver i stedet slæbt stole og borde fra bibliotekets "caféområde" ind i teatersalen, kaffekander og rundstykker i en lind strøm. Og alle kan samles til den første fælles morgenkaffe. Det er jo egentlig ret hyggeligt at være til stede på samme tid.



Der er gang i den ved bordene i den til lejligheden indrettede teatersal. Der bliver grinet og småsnakket i et væk.

Der er en helt særlig stemning i huset denne mandag morgen, for alle arbejder mod præcist samme mål – ophævet er derfor på en måde de traditionelle område-grænser. Hele personalet er inddelt i chippehold, og heldigvis er de første såkaldte rfid-tags også kommet... I området Oplevelse sidder stadsbibliotekar Peter Birk og chipper...

Alle deltager på lige fod under chipkonverteringen: også personale- og udviklingschef, administrationschef og stadsbibliotekar. De indgår i de 15 små "chippe-hold" på tre personer. En sætter chip i, en scanner materialet ind, så det registreres i biblioteksbasen som konverteret og en tredje flytter materialet frem og tilbage. Andre har flyvende opgaver rundt omkring. Der skal passes telefon og andre ad hoc ting.

Der opstår hurtigt konkurrence mellem holdene: Hvem når at chippe mest...? Men i sidste ende er det dagens samlede sammentælling af resultatet, som offentliggøres ved den følgende dags morgenkaffe, mest afgørende...

Et "score-rør" er blevet stillet op til lejligheden. Og der hældes meget symbolsk kartoffel**chips** i røret hver dag ledsaget af klapsalver og hujen.

Ca. 40.000 materialer er i forvejen lånt ud, så de skal først konverteres i takt med at de afleveres.

Chipningen fortsætter stille og roligt ud over de to uger og frem mod sommerferien.

Ferie er inddraget i chipperioden. I det hele taget er meget på den anden ende i løbet af de dage.

SCORE-TAVLE:			
26/4:	16.281		
27/4:	22.923	I ALT TIL NU	39.214
28/4:	22.476	— —	61.690
29/4:	22.224	— —	83.914
30/4:	11.906	— —	95.820
3/5:	13.689	— —	109.509
4/5:	5.787	— —	115.296

Scoretavlen

fortæller hvor mange materialer der har fået sat mikrochip i. Efter syv dage er over 115.000 klargjort.

Selv om mange glæder sig til at få overstået chipperioden, giver den også anledning til en anden stemning og samarbejde på tværs i huset:

"Hvor er det egentlig dejligt at komme hver dag og vide lige præcis, hvad man skal"
Udviklings- og personalechef Lars Bornæs

"Det er bare fedt at arbejde i projekt. Vi kan også lige nå at kigge på udlånet med helt andre øjne end til daglig".
Bibliotekar Anne Tvedesøe

"Jeg har fået mulighed for at lære flere kolleger endnu bedre at kende."
Bibliotekar og webredaktør for Børn og Unge Jørgen Bech Pedersen

Der var også en enkelt bittersød kommentar under den oprydning i materialerne, som fandt sted, mens der blev chippet:

"Hvor længe vi giver brugerne inden materialerne står i uorden igen: 14 dage!..."



I den første del af de to lukke-uger arbejdede de fleste i teams på tre. Bevæbnet med pc'ere, skannere og chip.

I projektperioden fungerer Alderslyst Bibliotek som hovedbibliotek, for også bogbussen skal have installeret nyt udstyr.



Der bliver utålmodigt banket på døren.

Hvornår mon de åbner på Alderslyst Bibliotek!?



For bogbussens vedkommende er chipløsningen integreret i den tegnbaseerede udgave af DDE.
Her ses Mogens Jensen i færd med at konvertere materialer.

KLAR VISION

Direktøren for TagVision, Ole Sundø, var også på pletten fra projektstart i uge 18. Næsten evigt talende i sin mobiltelefon (i gang med nye projekter?) var han ind imellem svær at fange ind, men han så overordentlig tilfreds ud ved synet af, at personalet på Silkeborg Biblioteks hovedbibliotek omsider var i færd med at chippe materialer og forsøge sig med selv-udnotering. De vil være godt parat til at tage imod bibliotekets brugere.

- Vi har arbejdet på at indføre chip på Silkeborg Bibliotek i fem år. Det er kun lykkedes, fordi Silkeborg Bibliotek og de private samarbejdspartnere fra start lagde en klar vision for projektet, siger Ole Sundø hen over kaffekoppen.

Ole Sundø bruger gerne billedet om at vinde en olympisk medalje. Som regel er målet fra starten "urealistisk".

- I dag er jeg stolt, det vil jeg ikke lægge skjul på. Men gøre det igen, det ved jeg ikke om jeg ville, siger projektmageren ...

Ole Sundø oplyser, at han med baggrund i projektet nu bliver kontaktet både af offentlige institutioner og private firmaer med interesse for chip.



Chipleverandør Ole Sundø under en morgensamling i chip-perioden.

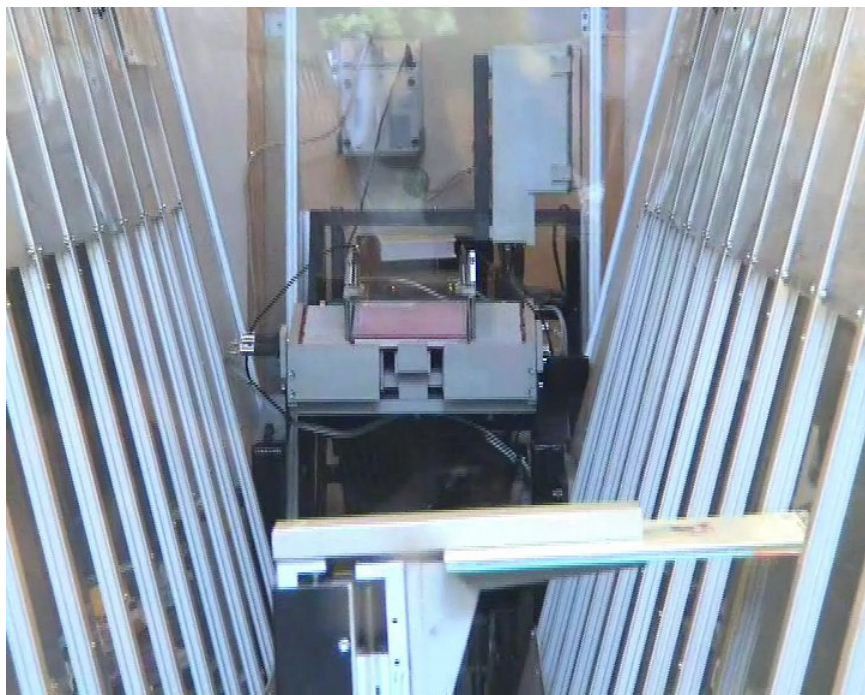
Ole Sundøs samarbejdspartner Finn Trolle får tilsyneladende en problemfri start, og som den første aflveringsrobot i verden kan TOR In nu aflæse materialernes mikrochip.

- Jeg synes Silkeborg Biblioteks personale gør et fortrinligt arbejde. Jeg er imponeret over indsatsen. Særligt her i uge 2. Ingen sure miner, siger Finn Trolle.

At der er tale om "høj arbejdsmoral" må den tidligere forsvarsmand svare bekræftende på.

Finn Trolle leverer desuden videoovervågningssystemer til blandt andet store centre – eksempelvis Slotsarkaden i Hillerød.

Ved rapportens slutning afviste TOR In en del materialer. Men en ny læser og en justering af transportbåndet har dog løst problemerne.



Tor In har hapsed en bog. Tor skal eventuelt senere udvides. Det betyder at flere materialer kan ligge i kø, så brugerne ikke selv behøver stå i kø, men alligevel kan få registreret, at de har afleveret materialet. Dette selv om robotten ikke færdigbehandler materialet med det samme.

DET SVÆRE ER AT SKABE BRUGERDIALOG

Et sted i nærheden af Finn Trolle knokler ingeniør Ebbe Dehn med udnoteringen:

- Juleprojektet for 2 ½ år siden var helt nødvendigt som pilotforsøg. Vi fik flere overraskelser. Her så vi blandt andet, at brugere prøvede at stikke deres kort ind i skærmen, fordi der var en illustration, der lignede en sprække. Det illustrerede meget godt, hvor utrolig svært det er at skabe en god brugerdiallog, fortæller Ebbe Dehn.Det er jo aldrig brugerne, der er dumme... smiler han eftertænksomt.

Selve kodningen af programmet er helt naturligt omgivet med det største hemmelighedskræmmeri, men der er tale om en såkaldt SIP-kode. En **S**tandard **I**nterface **P**rotocol.

UDSÆTTELSESR SIKREDE BEDRE RESULTAT

Silkeborg Biblioteks chipudvalg blev nedsat i 1999 som følge af samarbejdsaftalen med de eksterne partnere. Seks år senere kan udvalget konstatere, at selv om troværdigheden ofte blev sat på prøve – på grund af mange forsinkelser - så har udsættelserne givet et bedre resultat i sidste ende.

- En del af den teknik, vi i dag disponerer over, eksisterede ikke, da vi begyndte. Det vidste vi selvfølgelig godt, men vi troede vel på mange måder, at det handlede om at købe "et færdigt system". Udsættelsen har betydet, at vi rent faktisk har deltaget aktivt i og har haft indflydelse på brugergrænseflader, udformning af borde og poser til materialer, fortæller medlemmerne af chipudvalget.

Udvalget tæller Sys Borghus, Lis Wagner, Dorthe Nygaard, Knud Sørensen og Søren C. Hansen.

Medlemmerne kan derfor i dag konstatere, at fordi processen blev forlænget, så er resultatet i sidste ende blevet væsentligt bedre.

Men chipudvalget har dog ind imellem følt, at troværdigheden blev sat på en hård prøve, når selve chipkonverteringen gang på gang blev udsat. En blanding af drillende og måske også sure bemærkninger fra kolleger, der syntes, at "nu må det da snart blive til noget", blev efterhånden en del af hverdagen. Og ind imellem har medlemmerne i udvalget siddet og kigget på hinanden og spurgt: Tror I så *den dato* holder??

Det har også været en klar fordel at være flere medarbejdere i udvalget i stedet for f.eks. en enkel projektleder. De har skiftevis holdt humøret oppe. Og hvis man er stædig nok, kan alle projekter blive til noget, som det en anelse ironisk formuleres.

Tager Silkeborg Bibliotek nu udgangspunkt i Chipudvalgets erfaringer i efterfølgende projekter?

- Nej, det tror vi sådan set ikke. Vi er vel ikke altid lige gode til at følge op på de erfaringer, vi har fået. På en måde er det også naturligt nok. Når man går i gang med et nyt projekt, vil et nyt hold gerne høste deres egne erfaringer. Det er vist lige så meget på den led, det fungerer.

At Silkeborg Bibliotek også er blevet et yndet udflugtsmål for andre forandringsparate biblioteker fra ind- og udland, har udvalget også taget sin del af ansvaret for.

- Vi sætter en stor ære i også at beskrive de vanskeligheder, der har været. Men tendensen er måske, at man så næsten glemmer de store positive fordele: Som f.eks. at 90 procent af udlånet nu foregår via selvbetjening.

Chipudvalget er i øvrigt ikke nedlagt. For udviklingen fortsætter, og kollegerne ved hvem de skal gribe fat i, hvis der er noget, der driller eller spørgsmål, der skal stilles.

UDVIKLINGSPROJEKTER – en vigtig del af Silkeborg Bibliotek

Et bibliotek af Silkeborgs størrelse har den fordel, at det nemt kan gears til at arbejde projektorienteret. Det er ikke for stort men heller ikke for lille til at bide skeer med store udviklingsorienterede projekter. Men de er samtidig de sværeste at styre...

Det handlede ikke kun om chip. Det handlede også om at personalet skulle arbejde efter den lærende organisations principper, da Silkeborg Bibliotek langsomt startede processen i 1998.

”Hvis vi skal kunne leve op til de mange nye opgaver og udfordringer i informations-samfundet, er det vigtigt, at vi hele tiden har mulighed for at udvikle os. Det kræver ressourcer og uddannelse, og da vi nok ikke har de store forhåbninger til, at vi i de kommende år får mulighed for at ansætte mere personale, handler det om at frigøre personaleressourcer fra rutineopgaver, som lånerne selv kan klare. Kun på den måde kan vi leve op til de nye udfordringer, vi løbende får som folkebibliotek. Og så har jeg desuden en grundlæggende tro på, at de fleste ansatte faktisk helst vil have en afvekslende og udfordrende arbejdsdag med så lidt rutinearbejde som muligt”.

Stadsbibliotekar Peter Birk
Bibliotekspressen, 8. april 2003



Stadsbibliotekar og borgmester i dialog, mens konverteringen er i fuld gang rundt omkring i udlånet.

OMTALE – EN VIGTIG DEL AF EN SUCCES

En meget vigtig del af chipkonverteringen er selvsagt den PR og markedsføring, der skal "sælge" produktet til brugere og offentlighed.

Bibliotekets PR Gruppe, der består af Annette Klitgaard Bojsen og Gerda Krogh Pedersen, udarbejdede inden chip-konverteringen fire slogans, der skal informere brugere / offentligheden om projektet:

Vi frigør ressourcer...

så vi får bedre tid til at hjælpe dig, når du har brug for os

Vi tænker på arbejdsmiljøet...

så vi skåner vores medarbejdere

Vi er visionære...

så vi bruger den allernyeste teknologi

Vi passer på dine skatte kroner...

så vi bruger vores budget ansvarligt

Disse slogans bruges på plakater, brevkort og bogmærker og definerer den ånd, man ønsker at sælge omstillingen i.

PR Gruppen laver også en overordnet omfattende markedsføringsplan, der skal sættes i værk både i publikumsområderne og uden for huset.

Der informeres både inden, under og efter lukkeperiode.

Midtjyllands Avis såvel som distriktsavisen Ekstra Posten bringer flere artikler og DR Østjyllands Radio interviewer stadsbibliotekar Peter Birk.

Trods ihærdig indsats fra PR-gruppen lykkes det dog ikke at få TV2 Østjylland til at komme under chip-konverteringen.

Seneste artikel ("Chip og selvbetjening") om projektet står i øvrigt at finde i Danmarks Biblioteker nr. 5, september 2004

Der har været fokus på Silkeborgs chip-løsning længe. Og det er der stadig.

FREMTIDEN ER OGSÅ BEGYNDT HOS ANDRE

Flere folkebiblioteker har i løbet af foråret 2004 konverteret materialer med chip:

- Korsør
- Bjerringbro
- Lyngby

”SKIDT MED TIDSPLANER – UDVIKLING ER VIGTIGST”

Selv om også formanden for Fritids- og kulturudvalget i Silkeborg Kommune, holdt vejret, da chip-konverteringen gentagne gange blev udsat, har Jørn Rye Rasmussen aldrig tvivlet på projektets relevans.

- Vi skulle være på forkant; være det første danske bibliotek, der indførte chipteknologi. Det var målet. Og det blev vi. Det mest problematiske omkring dette projekt har været, at vi et par gange skulle forklare offentligheden, at ”nu” blev det alligevel ikke til noget. Men viljen til at tænke procesorienteret har været der hele vejen igennem, og det har været helt nødvendigt, siger Jørn Rye Rasmussen (SF).

Udvalgsformanden vil endda gå så langt som at sige: ”skidt med tidsplanen” – udviklingen har, som han formulerer det, jo været i gang hele tiden.

Og ”udvikling” er blevet et adelsmærke for biblioteket, der ikke har en størrelse, der svarer til den førerposition, som det på nogle områder har indtaget. Til gengæld lever Silkeborg Bibliotek så fuldt ud op til kravene for den moderne kulturinstitution, mener udvalgsformanden.

- En moderne kulturinstitution må ganske enkelt ikke stivne. Den skal konstant stræbe efter ”den bedst mulige ydelse”.

Jørn Rye Rasmussen mener også, at det har været en til tider hård opgave, biblioteket har sat sig selv på:

- Personligt tror jeg ikke, at alle medarbejdere endnu helt har fundet sig til rette i den organisation, som blev indført i forbindelse med projektet – den lærende organisation. Det er jeg ikke helt uforstående overfor, men jeg tror, at alle nu kan se nødvendigheden af det.

Udvalgsformanden er stolt over at ”repræsentere” Silkeborg Bibliotek, når han er ude. Han sidder blandt andet i ”Kulturelt Udvalg” under Danmarks Biblioteksforening.

- Jeg har jo fået en del ære for det store arbejde, men det er jo biblioteket med Peter Birk i spidsen, der har trukket, fortæller Jørn Rye Rasmussen.

Flere nye opgaver er da også på vej til Silkeborg Bibliotek ikke mindst som følge af strukturreformen. En større tilbygning er på tegnebrættet, for målet er, at biblioteket med sin status som ”centralbibliotek” for den nye kommune skal løse en række nye opgaver.

Biblioteket skal efter min mening huse en kommunal servicebutik, og der skal også være plads til studieceller, mener Jørn Rye Rasmussen.

Om der så er den store folkelige forståelse for den slags investeringer i kulturlivet, kan han være mere i tvivl om.

- Det er vel sådan, at folk gerne vil have det, men det skal altså helst ikke koste noget, siger Jørn Rye Rasmussen og bekræfter, at det er nok lettere at forklare, hvorfor man skal investere i ældrepleje og nye skoler frem for i et større folkebibliotek.

“EN MODERNE KULTURINSTITUTION SKAL BEVÆGE SIG PÅ GRÆNSEN”

Silkeborg Bibliotek har viljen og evnen til at gå forrest, og det er et meget positivt kendetegn, mener kommunens fritids- og kulturchef, Freddie Davidsen.

Dermed er Silkeborg Bibliotek også med til at sprænge rammerne for hvad et moderne bibliotek er. I disse år er de offentlige institutioner nødt til at bevæge sig “på grænsen” for at afprøve, hvad de kan og hvilke nye perspektiver, der er omkring deres virksomhed. Ellers flytter de sig ikke. Og det er et af kravene nu – fleksibilitet og nytænkning. Et udviklingsprojekt med en række private virksomheder er et godt eksempel.

Ind imellem har Freddie Davidsen været bekymret for, hvordan det skulle gå, når chip-konverteringen blev udsat. Men ikke om det ville lykkes. For målet har været klart, og som han formulerer det: “de giver jo ikke op derhenne”.

Har biblioteket på den måde opnået meget vidde rammer for, hvad det kan tillade sig?

- Ja. Helt afgjort. Men biblioteket skal naturligvis samtidig være opmærksom på sin rolle. Ledelsen skal selvfølgelig sikre, at biblioteket ikke bevæger sig for langt væk fra den politiske opfattelse af, hvad det som kulturinstitution skal bidrage til, understreger Freddie Davidsen.

- Der skal selvfølgelig være et fundament at bygge på. Målet med udviklingen skal være klart og gennemtænkt, og medarbejdernes ejerskab er meget vigtigt.

Freddie Davidsen mener, at bibliotekets Udviklingsgruppe er med til at understøtte det parallelle løb mellem drift og udvikling.

- En kulturinstitution skal være dynamisk og levende. Det lever Silkeborg Bibliotek op til. Bibliotekets ledelse er god til at gribe bolde og løfte projekter – også projekter, ledelsen ikke selv har sat i gang. Her tænker jeg f.eks. på aftalen om driften af bibliotekerne i Gjern. I denne fusionstid er det dejligt at kunne fortælle om et velfungerende samarbejde. Det er gode signaler i den proces, der er i gang nu, hvor Silkeborg, Kjellerup, Them og Gjern er på vej til at blive Ny Silkeborg Kommune.

“Forandring er det eneste konstante” vi kan være sikre på i fremtiden, Det er det vilkår, vi alle lever under og må acceptere, slutter Freddie Davidsen.

SIDSTE GANG?

At Silkeborg igen er med i front har også omkostninger. Det slider at være projektorienteret inden for udvikling på et så avanceret niveau - samtidig med at driften skal passes...

En og anden spør' "om det nu er *sidste* gang vi skal være *først*..."

Næppe...

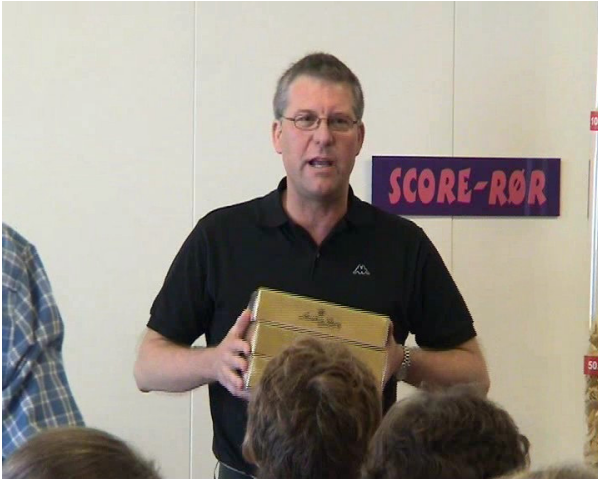
Læs og se mere om projektet på www.silkeborg-bibliotek.dk/projekter/chips



Stadsbibliotekar Peter Birk konverterer materialer i området Oplevelse. For hele biblioteket blev projektperioden også en "oplevelse" bestående af projektnerver og godt samarbejde.

FRAKLIP

Fritids- og kulturchef Freddie Davidsen lavede en glimrende parodi på dronning Margrethe (eller var det en parodi på skuespilleren Preben Kristensen, der plejer at gøre den som "Daisy" ved Linje-3-shows), da han overrakte Anthon Berg-chokolade til personalet til de velfortjente kaffepauser. Kulturchefen høstede velfortjente klapsalver for sin optræden.



Peter Birk ved den sidste morgensamling i den egentlige projektperiode:
- I ledelsesgruppen har vi diskuteret, hvornår vi er færdige...og hvornår vi fester.
Men i dag bliver der serveret smørrebrød og øl, og vi mødes ved 13-1415-tiden (spredt latter blandt personalet) ...



Dette billede er dog taget ved projektstart, så vidt vides.

Peter Birk orienterer om det kommende forløb.

SILKEBORG BIBLIOTEK – ALTID PÅ FORKANT

1990 Silkeborg Bibliotek tyverisikrer som det første bibliotek materialer med stregkode

1995 Silkeborg Bibliotek får som det første danske bibliotek hjemmeside og stiller internettet til rådighed for publikum

2000 Silkeborg Bibliotek fik i 2000 den første "selvafleveringsrobot" i Danmark. Brugerne kunne nu aflevere en hel del materialer selv.

2001 Silkeborg Bibliotek vandt prisen "Bedst på nettet" blandt samtlige offentlige hjemmesider

2003 Silkeborg Bibliotek vandt prisen "Bedst på nettet" blandt de indstillede kulturinstitutioner november 2003

Institutionerne kåres af et udvalg nedsat af IT- og Telestyrelsen under Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling.

2003 Alderslyst Bibliotek bliver det første skandinaviske bibliotek med chip

2004-2006 Silkeborg driver desuden Gjern Kommunes fem lokalfilialer

-

Silkeborg Bibliotek består af et hovedbibliotek i centrum, en lokalfilial i Alderslyst samt en bogbus.

Læs mere om Silkeborg Bibliotek på www.silkeborg-bibliotek.dk

Mikrochipkonvertering. Indførelse af RFID-tags på Silkeborg Bibliotek. Rapport om et udviklingsprojekt

Er udgivet af Silkeborg Bibliotek © i oktober 2004 og udarbejdet af journalist Susanne Linton
De fleste billeder er fra videofilmen "Fra stregkode til chip".
Enkelte illustrationer af chip er dog hentet på hjemmesiden.

Rapporten er tilgængelig fra Silkeborg Biblioteks hjemmeside i såvel Word- som PDF-format
fra siden

RFID tags - nu også på Silkeborg Bibliotek

URL: www.silkeborg-bibliotek.dk/projekter/chips/

© Silkeborg Bibliotek 2004-2005

Hostrupsgade 41 A

8600 Silkeborg Bibliotek

E-mail: biblioteket@silkeborg.bib.dk

Tlf. 87 22 19 00