



Slopa förseningsavgifter för vuxna

fyra kommuner inom Götabiblioteken testar

Handläggare: Elisabeth Cserhalmi
Verksamhet: Biblioteksutveckling Östergötland
Datum: 2023-05-10
Diarienummer: Skriv diarienummer

Dokumenthistorik

Version	Datum	Kommentar	Handläggare
---------	-------	-----------	-------------

Innehållsförteckning

1 Projektbeskrivning	4
1.1 Bakgrund	4
1.2 Barnrättsperspektiv	4
1.3 Götabiblioteken	4
1.4 Kampanjmaterial	4
1.5 Förseningsavgifter	5
2 Projektets upplägg	5
2.1 Jämförande data	5
2.2 Hypotes	5
3 Erfarenheter från projektet	5
3.1 Effektmål	5
3.2 Resultatmål	6

1 Projektbeskrivning

1.1 Bakgrund

Projekt ”Slopa förseningsavgifter” har syftat till att testa andra verktyg än förseningsavgifter för att främja återlämning och främja ökad cirkulation av bibliotekens medier, dvs böcker, tidskrifter, tv-spel, film på cd. Under projekttiden har data tagits fram som underlag för strategiska beslut som gagnar en enhetlig och hållbar hantering av förseningsavgifter inom hela Götasamarbetet. Ambitionen har varit att upplysa och ge låntagarna god kunskap i hur man på egen hand kan göra omlån via ”Mina sidor” på Götabibliotekens gemensamma webb, i linje med digitaliseringsstrategier gällande tillgänglighet och jämlikhet med invånaren i fokus.

I projektet har kommunerna Finspång, Linköping, Motala och Tranås ingått. Samtliga kommuner inom Götabiblioteken har under projekttiden erhållit ekonomiskt stöd för inköp av medier. Testperioden har pågått under 12 månader och gällt endast förseningsavgifter, inte avgifter för förkomna eller förstörda medier. Under projekttiden har effekter och resultat analyserats vid 6 månader in i projekttiden samt vid 12 månader.

Under pågående projekt tid testade biblioteken följande verktyg för att uppmana till återlämning

- möjlighet till antal omlån ställdes om till 3 (tidigare 2 omlån)
- tid mellan 1: a och 2: a påminnelse via sms eller e-post, ställdes om till kortare intervall; 7 dagar (tidigare 14 dagar)
- vid 2: a påminnelse blir låntagaren spärrad (görs automatiskt idag)
- efter 7 dagar fördes försenat lån över till förkommet och därmed tillhörande hantering av räkning

För alla Götabibliotek gäller att den som inte lämnar tillbaka medierna efter två påminnelser spärras bibliotekskortet vilket hindrar nya lån fram till att mediet återlämnats eller betalats.

1.2 Barnrättsperspektiv

Barn och unga som inte fyllt 18 år har inte berörts av projektet då de redan är undantagna förseningsavgifter i hela Götasamarbetet.

1.3 Götabiblioteken

Götabiblioteken samarbetar för att ge sina invånare bra och jämlik biblioteksservice och består av samtliga folkbibliotek i Östergötland och Tranås. I samarbetet ingår 47 bibliotek och 3 bok/biblioteksbussar. Götabiblioteken samarbetar kring ett gemensamt biblioteksdatasystem, digitala bibliotekstjänster, bibliotekskort, webbsida och verksamhetsutveckling.

Med ett gemensamt bibliotekskort ger det tillgång till närmare 2 miljoner böcker och ett stort antal digitala tjänster som till exempel strömmande film, dagstidningar från hela världen, talböcker, ljudböcker samt filmer och tv-spel.

För Götabiblioteken gäller gemensamma lånetider och Götabiblioteken möjliggör för låntagaren att låna i en kommun och återlämna i en annan, det gäller också s.k. fjärrlån dvs inlån av litteratur eller annan media från ett folk- eller universitetsbibliotek utanför Götabiblioteken.

1.4 Kampanjmaterial

Kampanjmaterial togs fram. Både intern, riktad till medarbetare och extern, riktad till låntagare till exempel för sociala medier, affischering, mm. med utrymme för respektive kommun att lägga till sin logga samt Götabibliotekens gemensamma.

1.5 Förseningsavgifter

Under många år har biblioteken använt sig av förseningsavgifter som ett medel för att få låntagarna att återlämna lånade medier innan sista lånedatum. Förseningsavgift börjar räknas när en lånad bok eller annan medietyp (till exempel tv-spel, film på cd) inte återlämnats i tid. Inom Götatabibliotekens samarbete finns det för de olika kommunerna olika avgifter kopplade till bibliotekens medier.

Ett antal kommuner inom Götasamarbetet har med goda erfarenheter valt att inte ha förseningsavgifter alls; Söderköping, Mjölby, Åtvidaberg och Boxholm, Ydre, Ödeshög.

Att det inom Götasamarbetet råder olika regler när det gäller förseningsavgifter på biblioteken kan vara förvirrande för låntagare. Att ta bort förseningsavgifter innebär att reglerna kring lån och avgifter som idag skiljer sig åt mellan olika kommuner, som dessutom påverkas av *var* en låntagare återlämnar sitt lån, skulle förenkla för låntagaren.

Förseningsavgift som inte betalas över disk på biblioteket genererar i sin tur ett omfattande arbete i de fall ärendet går över till räkning. Det innebär för flera bibliotek i många fall en kostnadsdrivande fakturahantering.

2 Projektets upplägg

2.1 Jämförande data

På grund av pandemin, olika biblioteksstängningar samt biblioteksflytt så valdes tiden november 2019-oktober 2020 som ett slags "normalår", även om projekttiden löpt maj 2022-maj 2023.

Följande data har jämförts

- antal 1: a påminnelser som skickas ut samma tid normalåret kontra projektåret
- antal 2: a påminnelser som skickats ut samma tid normalåret kontra projektåret
- bevaka antalet spärrade låntagare
- antal utlån normalåret kontra projektåret

Att erbjuda fler omlån testades delvis under pandemin med gott resultat. Med fler omlån blir den totala lånetiden lång och generös. Omlån rör inte populära titlar som riskerar att få lång reservationskö. Inom Götasamarbetet görs regelbundet s.k. reservationskontroller för att bevaka reservationsköer på populära titlar i bibliotekens bestånd.

Under projekttiden skulle dessa reservationskontroller intensifieras ytterligare för att vid behov kunna korta ned köer på de medier med högt lånetryck och som eventuellt påverkades av försenad återlämning. Biblioteksutveckling Östergötland bidrog med ekonomiskt stöd för inköp.

Kostnad för hanteringen av fakturor i respektive kommun har inte tagits med i projektet. Förutsättning och organisation skiljer mellan kommunerna vilket gjort det svårt att göra jämförelser.

2.2 Hypotes

Ett antagande var att antalet 1: a påminnelser skulle bli samma som under ett normalår medan antalet 2: a påminnelser förhoppningsvis skulle bli färre under projektåret allt eftersom vanan att göra omlån på egen hand skulle öka. En förväntad effekt var att antal spärrade låntagare skulle komma att öka initialt för att sedan sjunka då låntagare lär sig.

Projektets syfte var att testa om förseningsavgifter fyller en funktion för att få medier återlämnade, om det i sin tur gör att cirkulation av medier ökar, om låntagare tar för vana att reservera för att få fatt i de titlar man verkligen vill läsa/ta del av.

3 Erfarenheter från projektet

3.1 Effektmål

Ett effektmål är statistik under projekttiden visar att när förseningsavgifter lyfts bort sker återlämning av biblioteksmedier enligt en s.k. normalkurva från ett normalår. Förseningsavgifter tycks inte fylla en funktion som direkt pådrivande verktyg för att lånade medier återlämnas i tid.

Trots en kortare tidsintervall mellan påminnelser vid försenat lån har det inte gått att utläsa en tongivande förändring i låntagarnas beteende. För de låntagare som vid exempelvis informationsdisk muntligen blivit upplysta om att ingen förseningsavgift tas ut vid sena lån, har det upplevts som mycket positivt.

Ett antagande är att det troligen krävs betydligt längre tid än ett år för att låntagares beteendeförändring kopplat till påminnelser ska märkas av i statistiken. Information och marknadsföring krävs kontinuerligt för att göra låntagare vana och trygga att hantera sina ärenden på via "Mina sidor" på Götatabibliotekens webbplats.

Ytterligare effektmål var bevakningen av antal spärrade låntagare. Biblioteksdatasystemet Book-it kan inte i efterhand redovisa statistik på antalet spärrade låntagare. Projektet har därför inte kunnat jämföra den sortens data för ett normalår gentemot projektåret. Dock kunde man under projekttiden notera att antalet spärrade låntagare på de olika biblioteken sjönk något periodvis eller låg på samma nivå under projekttiden.

Gruppen spärrade låntagare bedömdes vid projektets slut som svår att använda som riktmärke då antalet kan vara missvisande. Rutinen för att kontakta låntagare över disk ombesörjs bland annat genom att biblioteksmedarbetare lägger en kommentar/spärr för att uppmärksamma att biblioteket vill ha kontakt med låntagare, vilket gör statistiken missvisande. Spärrade låntagare ska därför inte automatiskt tolkas som att man har missat återlämning eller har skuld.

3.2 Resultatmål

Förseningsavgifter visade sig ha liten eller ingen betydelse för återlämning. Lånade medier har lånats och återlämnats i lika hög utsträckning som tidigare, utan förseningsavgifter som påtryckningsmedel. Hanteringen av kassa och/eller fakturering med tillhörande administration kan konstateras vara ett merarbete för biblioteken som under projekttiden kunnat pausa den hanteringen.

Farhågan att eventuellt behöva betala förseningsavgifter kan eventuellt avskräcka de som kanske behöver bibliotekets tjänster allra mest. Att ta bort förseningsavgifter kan därför bidra till att fler i samhället kan använda bibliotekets tjänster fullt ut.

Resultat av projekt "Slopa förseningsavgifter" gör att samtliga kommuner i projektet önskar ta nästa steg för att permanenta projektets avsikt, att ta bort förseningsavgifter för vuxna och lyfta bort onödig administration. Projekttiden och därmed inställda parametrar i biblioteksdatasystem har därför förlängts till 31 december 2023 för att förenkla en önskad övergång efter politisk beslutsprocess i respektive kommun.