

REFERAT

Møde i Kørselsudvalget

Onsdag d. 10. januar 2018, kl. 12.00-15.00

Sted: Odense Bibliotekerne

Deltagere:

Monica Skov, Roskilde
Anna Mogensen, Herning
Bo Steengaard Christensen, Gentofte
Christian Johansen, Odense
Jette Møller Sørensen, Aarhus
Vita Larsen, Odense
Kurt Knudsen, Aalborg
Anders Worm, Vejle

Fra PostNord:

Jens Fogh Nielsen
Steen Andersen
Gitte Brisson

Fra Slots- og Kulturstyrelsen:

Tine Vind
Anders Cato
Stine Hilker

Afbud:

Thomas Michael Larsen, Aarhus
Mette Strandkvist, Vejle

Ordstyrer:

Tine Vind

Referent:

Stine Hilker

Dagsorden

1) Velkomst og præsentation af nye deltagere i udvalget

Stine Hilker overtager rollen som kontaktperson i Slots- og Kulturstyrelsen (SLKS). Der vil dog være en overdragelsesperiode de næste måneder, hvor Anders Cato stadig deltager.

2) Generel orientering fra PostNord v/ Steen Andersen.

Der er ikke sket store ændringer siden sidste møde. Det går fortsat generelt godt med kørselsordningen. Pr. 27. februar 2018 flytter sorteringen fra PostNords lokaler i Brøndby til nye faciliteter i Køge. Det vil i flytteperioden give nogle praktiske udfordringer, men PostNord forventer ikke, at det vil påvirke kørselsordningen. Derudover er PostNord orienteret om, at kørselsordningen i løbet af 2018 påtænkes at blive sendt i udbud, med ikrafttrædelse af ny kontrakt 1. januar 2019.

3) Gennemgang og analyse af tilfredshedsundersøgelsen for 2.halvår 2017 v/Steen Andersen

Niveauet ligger nogenlunde ensartet med tidligere undersøgelser. Samarbejdet fungerer godt, men der er selvfølgelig altid plads til forbedringer. Roskilde har besvaret undersøgelsen som almindeligt bibliotek, og ikke som knudepunkt, og derfor er undersøgelsen ikke helt sammenlignelig med tidligere undersøgelser.

Slots- og Kulturstyrelsen

H.C. Andersens Boulevard 2
1553 København V
www.slks.dk

Stine Hilker
Bibliotekskonsulent
Biblioteker

shi@slks.dk
Direkte tlf. 33 74 45 26

EAN 5798000793132
CVR 26489865

Afløsere

Der er en gennemgående problemstilling omkring afløsere. Enkelte vognmænd er ikke gode nok til at introducere afløsere til opgaverne, men det bliver der taget hånd om fra PostNords side.

Køreplaner

Flere biblioteker henvender sig med kommentarer til PostNords rettidighed i forhold til køreplanerne.

Kurt Knudsen og det øvrige kørselsudvalg indskærper, at køreplanerne kun er vejledende, og at der derfor kan være mindre forskydninger. PostNord er enige, men bestræber sig på at være mere præcise.

Chauffører og vognmænd

Ved bilnedbrud osv., bestræber vognmænd og PostNord sig på at orientere knudepunkterne hurtigst muligt.

Bibliotekerne er generelt glade for chaufførerne, og ordningen kører stabilt, selvom der i perioder er lidt udskiftning i personalet.

PostNord opdaterer besvarelserne med lokalitet, så de enkelte centralbiblioteker kan identificere problemområder, når de sendes ud sammen med referatet. SLKS lægger konklusionerne, uden lokaliteter, på hjemmesiden.

Nedenfor er knudepunkternes besvarelser illustreret:

Knudepunkt	1. Hvordan opfatter I samarbejdet med den chauffør, der betjener jeres knudepunkt?	2. Hvordan vurderer I overholdelsen af leveringstiderne i køreplanen i forhold til jeres knudepunkt?	3. Hvordan fungerer samarbejdet mellem PostNord og jeres knudepunkt?	4. Hvordan fungerer kommunikationen mellem chaufføren og jeres knudepunkt?	5. Hvad er jeres helhedsindtryk af kørselsordningen?	6. Hvad er jeres helhedsindtryk af PostNord?
Odense	5	5	5	5	5	5
Roskilde*	- (5)	- (4)	- (0)	- (0)	- (4)	- (3)
Herning	5	4	5	5	5	5
Statsbiblioteket	5	5	5	5	5	5
Vejle	5	4	4	4	4	4
Gentofte	5	5	5	5	5	5
Aalborg	5	5	5	5	5	5

Samlet	Spørgsmål 1	Spørgsmål 2	Spørgsmål 3	Spørgsmål 4	Spørgsmål 5	Spørgsmål 6	Gennemsnit
Gennemsnit (Førrige undersøgelse fra 1. halvår 2017 i parentes)	5,00 både ekskl. og inkl. Roskilde (4,83)	4,57 inkl. Roskilde 4,67 ekskl. Roskilde (4,67)	4,83 ekskl. Roskilde (4,83)	4,83 ekskl. Roskilde (5,00)	4,71 inkl. Roskilde 4,83 ekskl. Roskilde (4,67)	4,57 inkl. Roskilde 4,83 ekskl. Roskilde (4,83)	4,75 inkl. Roskilde 4,83 ekskl. Roskilde (4,80)

*Roskildes besvarelse er registreret som almindeligt bibliotek, og ikke som knudepunkt, og derfor fremgår tallene herfra lidt anderledes end de øvrige, da spørgsmålene i det to undersøgelser ikke er ens. I det samlede gennemsnit vises derfor både tallene med og uden Roskilde.

4) Orientering fra knudepunkterne

Aalborg Centralbibliotek v/Kurt Knudsen:

Det går godt. Der er stadig problemer med, at folk laver egne, uautoriserede køresedler, fx uden knudepunkter eller printet på bonsedler. Det er vigtigt, at køresedlerne udskrives i det rigtige format, da det ellers forsinker sorteringen, og i sidste ende forringer servicen for bibliotekets brugere – også selvom det lokalt giver mening at lave fx mindre køresedler af besparelshensyn.

Kørselsudvalget diskuterede, hvordan uautoriserede køresedler skal håndteres, om de fx skal sendes retur med det samme. Udvalgsmedlemmerne blev enige om, at dette vil forringe servicen for borgerne, og at man i stedet skal kontakte biblioteker, der gentagne gange sender uautoriserede køresedler, evt. med Tine Vind CC.

Det Kgl. Bibliotek - Aarhus v/Jette Møller Sørensen:

Det går godt på trods af de mange fusioner i øjeblikket. I forhold til køresedlerne har fusionen med Det Kgl. Bibliotek i København, og den deraf følgende navneændring, givet udfordringer. Materialer til Det Kgl. Bibliotek – Diamanten forveksles ofte med materialer til Det Kgl. Bibliotek – Aarhus. Dette gælder især, når bibliotekerne anvender uautoriserede køresedler og eksempelvis printer via bonprinter, da der her ikke er plads til at få sidste del af navnet med. Derudover foreslås det, at øverste linje på køresedlerne fremhæves, når der er tale om materialer til E-depot, så det er lettere at fange disse i sorteringen.

Selve kørslen fungerer godt.

Gentofte Centralbibliotek v/ Bo Steengaard Christensen:

Det går godt. Der er lidt udfordringer med afløsere, men ikke noget nævneværdigt. Der sker ofte mange fejlsorteringer, men som regel skyldes det ikke PostNord, men derimod førnævnte udfordringer med uautoriserede køresedler.

Herning Centralbibliotek v/Anna Mogensén:

Også her går det rigtig godt. Dog påvirker den førnævnte udfordring med Samsø-kassen især Herning. I forhold til udskrivning af køresedler fra Cicero opleves der en del forsinkelser. Dette er årsag til en del fejl, da sedlerne ikke bliver printet i den rigtige rækkefølge, og derfor kan komme med den forkerte bog. Denne fejlrisiko er også noteret i Vejle og Roskilde. Her har løsningen været at afslutte systemet efter hvert enkelt print. Herning oplever også forsinkelser i Cicero i forbindelse med reserveringer, men denne fejl genkendes ikke af resten af udvalget.

Tine Vind orienterede kort udvalget om, at det Fælles Biblioteks System (FBS) Cicero har en styregruppe, der vil kunne kontaktes ift. udviklingsændringer osv. af Cicero.

Odense Centralbibliotek v/Vita Larsen:

Kørselsordningen fungerer uproblematisk. Det går fint, også selvom biblioteket har skiftet leveringsadresse flere gange i forbindelse med renoveringen af biblioteket. PostNord har håndteret ændringerne godt. I forhold til udfordringerne til Cicero bemærkes det, at der løbende arbejdes på at forbedre systemet.

Vejle Centralbibliotek v/ Anders Worm:

Udover de allerede nævnte udfordringer med fejlsorteringer og brugen af uautoriserede køresedler er der intet at bemærke.

Roskilde Centralbibliotek v/Monica Skov:

Også her kører ordningen fint. Der opleves dog også her en del fejlsorteringer. Der har været lidt polemik omkring en vognmand, men det har ikke påvirket driften af kørselsordningen, og PostNord håndterer sagen.

5) **Status på svind**

Jfr. referat fra 14. juni 2017, pkt. 3a.

Tine Vind spurgte ind til opfattelsen af svind, og den generelle opfattelse blandt udvalgsdeltagerne er, at det kun er et begrænset problem. De fleste "forsvundne" materialer dukker som regel op igen.

Vejle opfordrer til, at bibliotekerne løbende tjekker inventar i sorteringsrummene for skjulte materialer, da man har konstateret at en del materialer kan forputte sig her.

I Herning opleves problemet dog lidt større end på de øvrige centralbiblioteker, da der kommer ca. 10 henvendelser om forsvundne materialer i løbet af 14 dage. De fleste af disse bliver dog også fundet igen.

Udvalget gør opmærksom på, at der er forskel på, om materialer er registreret som sendt af sted i Cicero eller om de reelt er sendt af sted via kørselsordningen. Alle biblioteker bør i øvrigt bestræbe sig på at håndtere materialer, der pludselig dukker op, hurtigst muligt, så afsender-biblioteket ikke når at sende fakturaer osv.

Udvalget er enig i, at punktet om svind som udgangspunkt ikke kommer på kommende dagsordenen, medmindre der sker en udvikling i omfanget.

6) **Udestående udfordringer, orientering om navneskift på køresedlerne** **Jfr. referat fra 14. juni 2017, pkt. 4.**

Der har tidligere været tale om, at SLKS skulle komme med et bud på en opdatering af formatet på køresedlerne. Pga. personaleudskiftning er dette endnu ikke sket. Det drejer sig kortfattet om, at navnene er for lange, og sedlerne generelt trænger til en forenkling. SLKS kommer med et bud i som vil blive fremlagt for kørselsudvalget.

7) **Eventuelt, herunder næste møde**

- Prisstigninger for 2018: SLKS varsler prisstigninger, som især vil ramme filialkørslen. Priserne vil blive meldt ud hurtigst muligt. Prisstigningerne skyldes både den generelle pris- og lønopregning men også i høj grad de mange fusioner på især forskningsbiblioteksområdet.
- Kasser: PostNord melder, at der ikke er flere kasser på deres lager. Skal der købes nye, skal SLKS orienteres.
- Næste møde: Mødet bliver hos PostNord i deres nye lokaler i Køge, så der også bliver mulighed for at se de nye sorteringsfaciliteter. Mødet bliver i juni 2018, og SLKS sender en doodle ud snarest.