

Afdelingen for Biblioteker

9.november 2011

Ulla Kvist
Bibliotekskonsulent

ukv@bibliotekogmedier.dk
Direkte tlf.: 3373 3364

Møde i kørselsordningen den 4. november 2011

Deltagere:

Christian Prip, Landstrygeren
Andy Villadsen, Landstrygeren
Thomas Andersen, Odense Centralbibliotek
Torben Salomonsen, Roskilde Bibliotekerne
Randi Hvillum, Vejle Bibliotekerne
Dorte Pedersen, Gentofte Bibliotekerne
Anna Mogensen, Herning Bibliotekerne
Thomas Michael Larsen, Statsbiblioteket
Jette Møller Sørensen, Statsbiblioteket
Vita Larsen, Odense Centralbibliotek
Kurt Knudsen, Aalborg Bibliotekerne
Erik Thorlund Jepsen, Styrelsen for Bibliotek og Medier
Ulla Kvist, Styrelsen for Bibliotek og Medier (referent)

Dagsorden

1) Orientering fra Styrelsen for Bibliotek og Medier

- Opfølgning på referat fra sidste møde den 10.juni
- Forslag til sammensætning af udvalget -OBS (nyt forslag vedlagt)
- Servicedeklaration (bilag vedlagt)
- blog

2) Orientering fra Landstrygeren

- Behandling af tilfredshedsundersøgelse for 3. kvartal 2011
- Pakkesedler uden knudepunkt

4) Orientering fra kørselslederne/knudepunkterne

- Håndtering af materialet – forsendelse i halve kasser (v/ Thomas SB)
- Vejen rundt/ordet er frit...

5) Undersøgelsen af materialer der forsvinder undervejs

6) Henvendelse fra et bibliotek (vedlagt)

7) Eventuelt

8) Næste møde

1) Orientering fra Styrelsen for Bibliotek og Medier

Ulla Kvist bød velkommen til deltagerne i mødet.

Som opfølgning på referatet fra sidste møde kunne Ulla Kvist meddele, at der var indkøbt 224 nye kasser for at afhjælpe den længe påpegede mangel på kasser.

Forslag til ny organisering

Styrelsen havde endvidere udsendt et forslag til en ny organisering af arbejdsgruppen for kørselsordningen. Forslaget var baseret på en ide fra Herning Centralbibliotek. Forslaget indebærer, at udvalget deles i to udvalg, ét som stadig består af de kørselsansvarlige fra knudepunkterne og ét udvalg der består af repræsentanter fra ledelsen på knudepunkt bibliotekerne. Hvert udvalg skulle så mødes to gange om året.

Der var i udvalget en vis usikkerhed overfor, hvad dette nye forslag indebar og Erik Thorlund Jepsen forklarede, at intentionen med at afholde møder med lederne var at diskutere sager af mere overordnet karakter som ny prispolitik, et nyt udbud mm. Mødet med de kørselsansvarlige ville derfor mere fokusere på logistikken i kørselsordningen. Modellen var ikke lagt fast endnu, det næste år kunne bruges til at eksperimentere med formen og fastlægge kadencen for de to udvalg. Måske var det kun nødvendigt at mødes med udvalget med ledelsesrepræsentanterne én gang om året.

Det blev besluttet, at BM udarbejder dagsordener rettet mod hhv. de kørselsansvarlige og lederne (i udgangspunktet 2x2), og at knudepunkterne ud fra dagsorden beslutter, hvem de sender til mødet.

Servicedeklarationen

Et nyt udkast til servicedeklaration var udsendt til udvalget og Erik Thorlund Jepsen meldte klart ud, at der stadig var nogle skønhedsfejl, og at udkastet trængte til endnu en gennemskrivning. Derudover var der faktuelle kommentarer fra udvalget, som vil blive indarbejdet i det nye udkast. Med den tidligere vinter in mente opfordrede Christian Prip knudepunkterne/bibliotekerne til at sikre, at der sker snerydning og saltning af deres indkørsler i den kommende vinter.

Afsnittet om dokumentation for bortkommet materialer virkede på nogle af udvalgets medlemmer som ret omfangsrigt og besværligt, men Erik Thorlund Jepsen påpegede, at afsnittet var tænkt som en juridisk sikkerhed for bibliotekerne, en retningslinje for hvad man kan gøre.

En servicedeklaration er ikke et statisk dokument og ledelsesrepræsentanterne vil også få lejlighed til at komme med kommentarer til deklarationen. Når udkastet er gennemskrevet, bliver det sendt ud til udvalget til endelig godkendelse og derefter lagt på styrelsens hjemmeside.

Blog

Ulla Kvist meddelte, at styrelsen er i gang med at oprette en blog, hvor mistede materialer kan efterlyses. Styrelsen er dog stødt ind i opsætnings problemer, men regner med at have dem løst inden udgangen af november. Når bloggen er klar vil udvalget blive adviseret.

2) Orientering fra Landstrygeren

Christian Prip meddelte, at Andy Villadsen er vendt tilbage til Landstrygeren. I den forbindelse har Landstrygeren gennemgået alle køreplaner og har nu fra den 1. november overtaget kørslen selv på alle ruter, undtagen Fyns ruten. Baggrunden for denne ændring er, at Landstrygeren i gennem længere tid har oplevet divergerende opfattelser hos de andre

vognmænd af hvilken service, der skulle ydes. Christian Prip har derfor etableret et drifts-selskab LS Logistik ApS med Andy Villadsen som afdelingsleder for Jylland og Fyn i spids-sen, som skal stå for hele driften af kørselsordningen. Al kommunikation skal således ske gennem LS Logistik ApS. Det har taget et ½ år at gennemgå og ændre disse forhold, derfor er køreplanerne i denne omgang kommet for sent ud. Christian Prip appellerede til knudepunkterne om at tænke på at forbedre kommunikationen mellem knudepunkterne og Landstrygeren. Det var vigtigt at henvende sig så tidligt som muligt og ikke gemme på problemerne, dialog tidligt i forløbet kunne formentlig gøre, at lokale problemstillinger hurtigere blev løst.

Køreplanerne for Gentofte og Roskilde er klar nu, Odense og Aalborg, Herning kommer snarest.

Det blev understreget, at det er vigtigt at styrelsen får køreplanerne til godkendelse, så snart de er klar.

Behandling af tilfredshedsundersøgelse for 3. kvartal 2011

Andy Villadsen gennemgik derefter tilfredsundersøgelsen fra 3.kvartal 2011.

For de deltagende biblioteker var helhedsindtrykket på landsplan en karakter på 4,07 – ikke så godt som tidligere, men der er flere biblioteker, der er blevet spurgt og flere steder har utilfredshed med køreplaner og forsinkelser givet sig udtryk i en dårligere rating end sidst.

For knudepunkterne var helhedsindtrykket 4,08 – også her var der plads til forbedring. Christian Prip mente klart, at den nye organisering af arbejdet hos Landstrygeren vil give de forbedringer, som var efterspurgt. Han kunne bl.a. nævne, at chaufførerne nu får uniformer, så alle kan se, hvem de er og hvor de kommer fra.

Derefter efterlyste Christian Prip en generel diskussion og definition af, hvad et acceptabelt svind af materialer var?

Erik Thorlund Jepsen var enig med Christian Prip i at ønske en sådan diskussion og foreslog, at kvalitetsmålene for kørselsordningen ligeledes skulle drøftes, f.eks. et mål for hvor mange besvarelser i kategori 1 og 2 der må være, for at det er acceptabelt? Hvad stiles der i mod for, at noget er tilfredsstillende?

Der udspandt sig derefter en diskussion af, hvilket interval f.eks. for ankomsttider der er acceptabelt. Landstrygerens køreplaner afspejler et generelt billede af, hvordan det burde være, der er meget, der kan variere, alene trafikpropper kan gøre en stor forskel. Kurt Knudsen udarbejder selv køreplaner for sine egne ruter, køreplaner som er vejledende og har et udsving på plus/minus 20 minutter, udsving som er meldt ud til alle deltagere. Udvalget tilsluttede sig forslaget om at melde ud, at køreplanerne skulle betragtes som vejledende, men valgte ikke at fastsætte et egentligt udsving. Det vil blive skrevet ind i Servicedeklarationen, at køreplanerne er vejledende og at en accept af, at udsving i ankomst-tiderne vil kunne finde sted, må forventes.

Christian Prip forklarede, at problemerne med køresedler uden knudepunkt stadig er lige store, der er ikke sket nogen ændring. Flere knudepunkter har registreret, at køresedler uden knudepunkter stammer fra den funktion i det lokale bibliotekssystem, der udskriver en køreseddel samtidig med, at materialet udlånes. En funktionalitet der har fungeret, men åbenbart ikke længere tjekker for om det pågældende bibliotek er deltager i kørsels-ordningen. Styrelsen vil undersøge sagen og i den forbindelse kontakte systemleverandøren for at undersøge om fejlen muligvis skyldes en manglende opdatering af en web-service.

4) Orientering fra kørselslederne/knudepunkterne

Statsbiblioteket vil undersøge muligheden for at få printet køresedlen ud samtidig med at materialet udlånes, hvilket vil kunne spare en arbejdsdag. Mht. til kasseproblemet, vil Statsbiblioteket lave et forsøg med kun at fylde kasser halvt og se hvordan det forløber. På en forespørgsel om der kunne forventes prisstigninger, svarede Erik Thorlund Jepsen, at evt. prisstigninger afventer en endelig prismodel, som styrelsen er i gang med at udarbejde.

5) Undersøgelsen af materialer, der forsvinder undervejs

Dorte Pedersen orienterede om den del af undersøgelsen, som Gentofte havde gennemført. I den måned, hvor undersøgelsen var foretaget, havde der ikke været konstateret bortkommet materiale. I stedet havde Gentofte så undersøgt de sidste 10 måneder, og antallet af bortkomne materialer beløb sig til 50 materialer, et svind som for Gentofte absolut var inden for det acceptable. Roskilde kunne melde, at deres undersøgelse havde vist, at der heller ikke hos dem var konstateret bortkomster i den måned, Odense og Aalborg havde samme besked.

Herning havde registeret 29 forsvundne materialer, men konstaterede at hvis en sådan undersøgelse skulle være anvendelig, så skulle historikken i det enkelte fjernlån medtages og det var den ikke for de 29.

For Vejle var det meget det samme billede, der tegnede sig. Der var ikke konstateret ret mange bortkomster af materialer, og dermed var der tale om et minimalt svind.

Udvalget var enigt om, at det havde været en god proces at gennemføre en sådan undersøgelse og få fakta på bordet. Det måtte konstateres, at antallet af bortkommet materiale var indenfor det, der kan beskrives som et absolut acceptabelt svind. Fremover vil bloggen over mistede materialer kunne være et god målepind for hvor mange materialer, der egentlig forsvinder.

6) Klage fra et bibliotek

Erik Thorlund Jepsen orienterede derefter om en klage modtaget fra et bibliotek. Christian Prip gav en kort orientering om den pågældende sag, og udvalget var enig i, at Landsstrygeren havde løst det pågældende sag tilfredsstillende.

7) Eventuelt:

Der var intet under evt.

8) Næste møde:

En Doodle udsendes om et møde i udvalget i februar 2012 på Gentofte Bibliotek.

Med venlig hilsen
Ulla Kvist
Bibliotekskonsulent