

NBT

Til den det måtte angå

Oslo, 16. desember 2011

NORSK BIBLIOTEK TRANSPORT AS

Viser til de siste meldingene om Norsk Bibliotek Transport AS på Biblioteknorge.

Undertegnede ønsker med dette å komme med en litt lengre redegjørelse for transporten / tjenesten vi leverer. Dette så man både som mottager og avsender kan vurdere servicen og tjenesten ut ifra ett litt mer vidtgående perspektiv. Vi redegjør her både for tjenesten samt tiltak vi har iverksatt for å opprettholde en så høy grad av service og leveringssikkerhet som mulig.

Kort om Norsk Bibliotek Transport AS:

- 40 ansatte
- 32 biler
- Transporterer ca 10.000 bøker om dagen – 200.000 bøker i måneden
- 4 terminaler / omlastningssentraler
- 3,1 millioner kjørte KM i året
- Mottar ca 10-15 henvendelser om dagen om savnede bøker (forutsetter at mørketall finnes)

1. Leveringstider og om transporten / tjenesten:

Både avtaler og geografi påvirker leveringstidene våre i stor grad. Som eksempel kan nevnes at enkelte bibliotek har henting / levering av bøker opptil flere ganger på en dag, andre igjen har 1-2 dager i uken som vi henter / leverer. Dette påvirker leveringstidene på den måten at bøker fra ett bibliotek til ett annet som har daglig henting / levering går raskt, mens bøker fra ett bibliotek med kun ett besøk i uken vil ta noe lengre tid.

Norsk Bibliotek Transport AS – 984 704 828 MVA
Verkseier Furulundsvei 22, 0668 Oslo
PB 204 Manglerud, 0612 Oslo

Telefon: +47 23 14 03 25
Telefax: +47 21 53 62 38
E-mail: post@nbt.as

NBT

I avtalene er det normalt lagt til grunn en maks leveringstid på 3-5 virkedager. Denne leveringstiden vil som oftest være kortere, selv om dette er en garanti for avsender. Leveringstiden gjelder fra vi får boken, og ikke fra selve utlånet / bestillingen er gjort. Videre teller man ikke med lørdag / søndag og helligdager. Dag 0 er den dagen vi henter boken. Dag 1 er dagen etter at vi har mottatt enheten.

En oversikt over leveringstiden (eksempelet viser 4 dagers avtalt leveringstid):

Hentedag (når vi får hånd om boken)	Senest fremme
Mandag	Fredag
Tirsdag	Mandag uken etter
Onsdag	Tirsdag uken etter
Torsdag	Onsdag uken etter
Fredag	Torsdag uken etter

Rutiner hos avsender:

Avsendende bibliotek merker hver bok med libnr. Alle bøker legges i samme kasse som vi henter hver arbeidsdag, eller på de dagene som er avtalt. Vårt ansvar er da å ta hånd om pakking / forsendelse til det libnr som er oppgitt. Vi ser i utgangspunktet ikke på annet enn libnr. når vi skal se hvor vi skal transportere enheten.

Dette betyr at om avsenderbiblioteket skriver på feil nr – havner boken feil. Om vi skulle sortere feil, vil den også beklageligvis havne på avveie. I disse tilfellene gjør vi det vi kan for at dere som mottager ikke belastes med hverken ekstra arbeid eller kostnader.

Leveringstiden som kunden avtaler med oss er både ett spørsmål om kostnad, og krav / ønsker om servicenivå fra våre kunder. Noen velger lengre leveringstid, og henting 1-2 dager i uken, for å spare kostnader. Mens andre igjen har henting hver dag, og må ha det på grunn av volum / ønsket servicenivå / muligheter på budsjettet etc. Hva det enkelte bibliotek selv velger har vi ingen formening om, utover at det er avtalt leveringstid vi hele tiden vil jobbe med å holde oss innenfor. Ett bibliotek som sender en pakke hver dag gjennom uken til NBR vil på en eller annen måte få en høyere kostnad enn ett bibliotek som sparer opp disse bøkene gjennom hele uken for deretter å sende disse.

Det er pr. i dag ikke en felles standard eller formaliserte krav fra hele biblioteknorge om hva krav til leveringstid angår.

NBT

Eksempler:

Eksempel på transport mellom kunder med daglig henting : Bestilling mandag, henting tirsdag, utlevering onsdag.

Eksempel på bibliotek som har henting / levering 1 dag i uken: I beste fall kommer bestillingen dagen før vi henter, og biblioteket rekker å låne ut boken til vi kommer dagen etter for å hente / levere. I verste tilfelle kommer bestillingen samme dag som vi henter, og boken blir liggende 1 uke før vi får hentet den neste hentedag. Med leveringstid på 1-5 dager så kan det derfor gå opptil to uker før boken er fremme. Avtalen / tjenesten i dette tilfellet er som avtalt, mens mottaker nok vil stille NBT til ansvar for den lange leveringstiden.

Bruk / betydning av transportrutene:

NBT har som oftest en avtalt rute / rekkefølge som skal følges i det enkelte fylke (Oslo unntatt). Dersom man bestiller en bok fra ett bibliotek som ligger etter en på ruten, vil dette medføre lengre leveringstid (da man først får hentet denne boka etter at man har vært hos mottaker) enn om man bestiller fra ett bibliotek som ligger før en på ruten (da vil boken om komme frem samme dag / på timen).

Den til enhver tid gjeldende rute for det enkelte fylke finnes på www.nbt.as På nettsidene finnes det også en oversikt over bøker vi ikke klarer å finne eierbiblioteket på. Dette primært bøker som ikke er merket på noen som helst måte.

Nå er ikke NBT på noen måte feilfrie, og den menneskelige faktor påvirker også leveringstidene. Ved en tjeneste hvor man pakker / sorterer på bil, kontra å frakte pakker med strekkoder ut fra en terminal så vil det nok dessverre alltid være en noe høyere feilmargin som vi uansett hele tiden vil jobbe med for å holde så lav som mulig. Fordelen er raskere leveranser, ulempen at avvikene får lengre leveringstid da de havner feil, og må ut på veien igjen.

Eksempler på ytre hendelser siste halvåret som har påvirket transporten i større eller mindre grad (i det enkelte fylke):

- Møteulykke med beruset person. Vår sjåfør skades hardt (kommer til å bli 100 % frisk). Bil totalskadd mens bøkene mister lapp / kjennetegn
- Bil blir blåst av veien i ett hardt vindkast. Bil totalskades, og sjåfør må sjekkes ut av politi / ambulanse før opprydding kan påbegynnes
- Innbrudd i bil, bøkene blir ansett av politiet som bevismateriale og frigis en uke senere
- Biltyveri. Ingen bøker savnet, men medfører driftsproblemer.

NBT

2. Måling av avvik og tiltak:

NBT ser behovet for å profesjonalisere avviksbehandlingen, og har innført målinger / tiltak for dette. Når NBT nå i de siste årene er blitt en nasjonal aktør, og transporterer så mye som opptil 10.000 bøker hver dag vil det nødvendigvis forekomme avvik. Omfanget av avvik vil også derfor i større grad påvirke flere.

En pakke til Dønna vil som eksempel inneholde bøker fra kanskje 10 fylker den dagen. En pakke på avveie vil derfor påvirke omfanget i større grad, enn om de skulle motta en pakke fra hvert av fylkene / avsender.

Feilmargin / årsaker til feil:

I enkelte fylker vi kjører har fjernlånet nærmest økt med 400 % siden vi startet opp. Dette har medført noen voksesykdommer som vi har måttet ta ordentlig tak i, men som vi ikke har blitt klar over tidsnok. Tiltak mot dette er selvfølgelig implementert nå. Noen ruter vil også fortløpende deles opp i 2, for å håndtere det nye volumet.

I mange fylker vi kjører har vi også sortering underveis i bilen. I vær og vind kan mye skje. Bøkene skal holdes tørre og skadefri, og de skal legges i rett kasse for å havne riktig så raskt som mulig.

Den menneskelige faktor og andre forhold gjør at denne måten å levere på (alternativet er å ta med alt inn på en terminal og sortere der – da blir leveringstiden lengre) vil medføre noen avvik.

NBT mottar også hver eneste dag ca 75-100 bøker med enten feil i libnr, eller annen feilmerking (eksempelvis 8-siffer, ett feil siffer etc.). Samtlige av disse bøkene må inn til personell som har lang erfaring og som kjenner biblioteksystemene en del utover hva man kan forvente av en sjåfør. Herunder at bokens stempler sjekkes for eier, strekkoder etc sjekkes ut for å finne eierbiblioteket. Slike eksempler blir returnert til eierbiblioteket (dersom vi ikke kan identifisere låntageren utifra annen dokumentasjon).

Disse bøkene vil være på farten i lengre tid, da de som oftest må tilbake til eierbiblioteket, før de går videre til bestillende bibliotek. Ovennevnte betyr at så lite som ca 4-5 bøker i hvert fylke hver dag ikke havner rett / er feilmerket, men det betyr også på månedsbasis at det vil være ca 1500 - 2000 bøker i Norge som ikke havner rett på grunn av dette.

Vi har også i enkelte fylker hatt en dialog om følgende:

Hva kan forventes av feil

Hva er bra nok

Hva er for dårlig

Konsekvens ved å overskride avtalt avviksprosent

NBT

I ovennevnte diskusjoner har vi normalt kommet frem til at man både bør og skal kunne forvente seg en feilmargin på under 3 %. I praksis så betyr dette at når våre sjåfører står ute hos kunden og sorterer på bilen, så skal minst 97 av 100 bøker i riktig kasse. De 3 bøkene som eventuelt måtte komme på avveie vil nødvendigvis være irriterende, men allikevel innenfor hva man skal forvente.

Når fjernlånet øker med 400 % på noen få år, så betyr det kanskje at der man før fikk 3 bøker feil, nå får 12 bøker feil. Om det er 1 eller 12 bøker som er på avveie spiller for så vidt liten rolle. Det er like lite moro for hver bruker / kunde en ansatt ved biblioteket møter og må skuffe med at boken ikke er kommet frem. Altså kan feilmarginen være innenfor avtalt og akseptabelt nivå, mens det uansett er like kjedelig vær gang en bok er på avveie.

Er feilmarginen høyere enn avtalt, så skal det selvfølgelig tas grundig tak i med en gang. Det er også naturlig at dette drøftes ihht. avtalen som måtte gjelde.

Tiltak fra NBT som som kvalitetssikrer leveransene:

Daglig sjekk / gjennomgang:

Herunder at vi hver kveld tar en ordentlig gjennomgang av alle biler / bøker / kasser på lageret og rundt om. Avvik noteres, og feilmerkede bøker søkes opp med en gang.

Avvik på kjøring:

GPS systemet gjør at vi hver dag får rapporter over eventuelle avvik på rutene. Hva er ikke kjørt etc. Hva som har skjedd utredes i hvert enkelt tilfelle.

Bruk av godkjente sjåfører:

NBT skal kun benytte sjåfører som er godkjent for den enkelte rute. En godkjent sjåfør vil normalt ha minimum 2 ukers opplæring på en hovedrute, og minimum som tillegg ha kjørt en uke på vikarruten. Dette vil sikre at leveringen / henting / sorteringen ved det enkelte bibliotek går som det skal.

Dagrapport

Vi lager en detaljert oversikt over feil / avvik i det enkelte fylke vi finner, og ser på hva som kan utbedres. Er det systemfeil eller annet som skjer. Hva må vi ta tak i.

Statistikk på feil leverte bøker:

Vi fører statistikk over saker vi mottar, samt mottar daglig / ukentlig rapporter fra de av våre kunder som følger opp avviksprosenten som nevnt over.

Testsendinger:

Testsendinger som vi sender rundt om i landet, som vi måler, og dermed ser hva som fungerer / ikke fungerer. Disse testsendingene legges til grunn for utregning av normal leveringstid, og hvilke tiltak vi eventuelt iverksetter.

NBT

Videre er det viktig å notere konkrete eksempler på ting som tar tid, dette slik at man kan ta en felles gjennomgang på avvikene, og se omfanget. Hva er grunnen til at akkurat den boken tok lang tid. Når ble den sendt (ikke bestilt men sendt), når ble den levert etc.

På denne måten får vi dokumentert avvikene, samt sett hva som er godt nok, og hva vi må bli bedre på. Det vil være en vesensforskjell å presentere en statistikk på at «nå har vi en feilmargin på 1,4 % i fylket, det er godt nok (men kan bli bedre)» kontra «nå har vi en feilmargin på 5,4 % - det er ikke godt nok». Fortsatt vil feilene være like irriterende, men ligger kanskje innenfor hva man kan forvente. Uavhengig av om feilmarginen er på 0,1 % eller 5,4 % så vil vi alltid jobbe for at den skal bli 0 %. Men det er veldig viktig å få dokumentert avvikene slik at vi kan spore opp disse, og finne ut hvor feilene ligger og deretter få rettet opp eventuelle feil i kjeden.

Vi vil av ovennevnte derfor invitere de fylkene / kundene som ønsker det til å ta en detaljert gjennomgang av statistikk / avvik, og sette dette arbeidet inn i faste og avtalte rammer. På den måten kan man hver uke / måned gå ut med en rapport til bibliotekene om at nå er tjenesten levert som forventet, eller motsatt. Da får man noe helt konkret å forholde seg til, og man kan på grunnlag av dette fatte gode avgjørelser med tanke på fremtiden. Kanskje bør Fylkesbiblioteket i det enkelte fylke, i samarbeid med NBT utarbeide krav og måle slike avvik. Og på den måten ha en felles forståelse av problemer / utfordringer for fylket / regionen som helhet.

Ved spørsmål eller annet, vennligst ta kontakt med undertegnende på post@nbt.as eller 23140325.

Vennlig hilsen

Lars Sandbakken
Daglig leder