

Referat af møde i Erfa-gruppen for Udlånsekspeditionerne,
Roskilde Bibliotek, torsdag den 9.oktober 2008.

Deltagere: Ann Pedersen, Greve. Bente Knudsen, Vordingborg, Bente Richardt, Herfølge. Bettina Ørveile, Holbæk. Connie Worm, Roskilde. Gundhild Vilhelmsen, Bornholm. Heidi Starsø Moligian, Køge. Inge Larsen, Odsherred. Jannie Møser, Roskilde. Karin Guldbrandsen, Korsør. Karina Pedersen, Kalundborg. Kirsten Bodzioch, Gørlev. Lene Hasselsteen, Kalundborg/Høng. Lene Kaas, Kalundborg. Lene Økær Hansen, Greve. Lis Christiansen, Sorø. Lone Aarestrup, Køge. Majbritt Harboe Holmgren, Ringsted. Mariam Mihalcea, Greve. Marianne Nielsen, Holbæk. Merete Ryholt, Greve. Mette Jensen, Roskilde. Michael Nørager Sørensen, Roskilde. Sonja Gade, Roskilde. Lisbeth Jensen, Vordingborg. Bodil Simon, Roskilde. Karen-Margrethe Hoffmann, Roskilde.
Afbud: Pia Djursing, Vordingborg.

Dagsorden:

1. Opsamling fra sidste møde.

Der blev spurgt til biblioteksassistentuddannelse på Danmarks Biblioteksskole. Vi håber stadig, at den kommer i gang igen i 2009, da vi efterhånden har mange på ventelisten. HK-biblioteksudvalg arbejder også på sagen.

2. Tema: Interurbanlån/fjernlån. Tips og anbefalinger.

▪ **Fornyelser**

Det er hensigtsmæssigt, at vi fornyer via bibliotekernes hjemmesider og ikke pr. telefon. Funktionen "Forny alt" er ikke en god ide, da det kan forhindre fremtidige fornyelser af andre materialer lånt på samme bibliotek, såfremt der er loft over antal gange det samme materiale kan fornyes. Brug i stedet "ctrl + b" for at søge titel, forfatter, stregkode m.v. og forny materialet enkeltvis.

▪ **Forsendelser**

Brug Netpunkt, når der udskrives køresedler. Det er et krav fra det firma, der står for den landsdækkende transport. En strimmel fra bonrullen er ikke brugbar. Brug elastikker til at samle materialer, der skal til det sammen bibliotek. Pas godt på sårbare materialer, cd, dvd, spil og så videre. Brug eventuelt pap til at stive materialerne af med. Hvis et materiale er havnet forkert, så send det videre til det långivende bibliotek, ikke retur til det bibliotek der forsøger at returnere. Vi har enkelte erfaringer med materialer der forsvinder i kørslen, så hjælp transportfirmaet, skriv køresedler korrekt.

- **Køresedler**

Hvor skal materialet transporteres hen? Har vi et eller flere lånerkort, f.eks. ét til hovedbiblioteket og til hvert af lokalbibliotekerne? Det er meget individuelt, men vigtigt er det, at køresedler er udskrevet korrekt, så materialet kommer hurtigt frem til det bibliotek/den bruger, der gerne vil låne.

- **Pinkoder/lånerkort hos hinanden**

Vi anbefaler at alle biblioteker har biblioteksnummeret som lånerkortnummer og post nummer som pinkode. Det vil også give os adgang hos hinanden til at rette i lånerforhold, forny m.m.

- **Deaktivering**

Kan give problemer, da ikke alle har sammen deaktiveringssystem og gates. Hvert bibliotek må forsøge at afhjælpe lokalt. Det er ikke et problem de steder, hvor der ikke er tyverisikring af materialerne, men kan give det såfremt brugeren medbringer et biblioteksmateriale i en butik, hvor der er opsat gates.

- **Kvitteringer/udlånsbon, placering i materialerne**

Udlånskvitteringer fra långivende bibliotek placeres foran i materialet. Fremhæv gerne det modtagende bibliotek på kvitteringen. (Fed skrift)
Fjern altid blanketter med løse strekkoder og chips, inden du returnerer materialet.

- **Kontakt til øvrige centralbiblioteker for samarbejde**

Det kunne være fint, hvis vi kunne formidle et samarbejde med resten af landet omkring håndtering af fjernlån/interurbanlån. Roskilde undersøger muligheden.

- **Udlånstid og afleveringsfrister**

Lånetiden bibliotekerne imellem er ikke helt ensrettet. Der gives 60 dage, 45, dage eller 6 uger, dog kortere for cd-rom, spil og dvd. Det er hensigtsmæssigt at følge det långivende biblioteks afleveringsfrist.

- **Andet: løse papirer i fjernlån**

Fjern alle løse papirer i det materiale der udleveres til brugeren, så der ikke opstår tvivl om, hvornår materialet skal afleveres. Ofte tager bibliotekets bruger fejl af eget biblioteks afleveringsdato og den dato, det långivende bibliotek giver.

Vi hjælper hinanden ved at placere alle løse papirer bagest i materialet, gerne så det kan ses/stikker op.

- **Leveringsfrister**

Leveringsfristerne bibliotekerne imellem er ikke altid tilfredsstillende og kan betyde, at man søger hen til det bibliotek, der leverer hurtigst.

- **Materialer der afleveres andet sted end långivende bibliotek**

Vi anbefaler at tage imod materialer, der er lånt et andet sted. Brugeren gøres opmærksom på, at der er transport tid på op til en uge, der kan derfor komme gebyr på for sene afleveringer. Der kan ikke udskrives kvittering for aflevering, der ikke sker på det långivende bibliotek. Aflevering sker på brugerens eget ansvar. Vi mærker materialer: Ikke fjernlån.

Hvis brugeren ved udlån spørger om materialerne kan afleveres på andet bibliotek, så bed brugeren om at spørge på det bibliotek de vil aflevere på, om de vil sørge for at sende materialet retur.

3. Indkomne punkter

Brug af email-adresser til børn og unge under 18 år

På spørgsmål fra bruger vedr. brug af email-adresser til børn og unge under 18 år, svarer "Bibliotek og Medier": Bibliotekerne har lov til at fremsende rykkere til brugerne pr. e-mail. Det skal være et tilbud til låneren at modtage e-mail og ikke et krav, således at biblioteket, hvis brugeren ønsker det, fremsender rykkere pr. brev/post. En e-mail ligestilles i dag med et brev afsendt pr. post. Fremsendelse af rykkere er ikke afhængige af gebyrets størrelse, og der er fastsat maksimumsgrænser for opkrævning af gebyrer for børn under 14 år.

Forældrene i denne sag har ikke været opmærksomme på, at barnet pr. e-mail modtog 2 rykkere, og ser først henvendelsen da der fremsendes faktura. Forældrene har bedt biblioteket om at spærre for forsendelse af e-mail til børn og unge.

Stop for udlån, afdragsordning og varsel

Hvordan skal reglerne om udelukkelse p.g.a. gebyrrestance fortolkes?
Kan brugeren blot bringe sin gæld ned under 200 kr. og så fortsat låne?

Biblioteksstyrelsens opfattelse af Bekendtgørelse om biblioteksvirksomhed § 14, stk. 4: "Først når brugeren har tilbagebetalt hele det skyldige beløb skal udelukkelsen ophøre: Bringer brugeren mellemværendet til ophør, for eksempel ved at levere materialet tilbage, ved at erstatte beskadiget materiale, eller ved at betale skyldige gebyrer, skal udelukkelsen ophøre".

Biblioteket kan naturligvis indgå en aftale med låneren der sætter udelukkelsen ud af kraft, men hovedreglen er at der skal "gøres rent bord".

Bibliotekerne skal varsle brugere med 7 dage, førend stop for udlån sættes i værk.

Opbevaring af data i forbindelse med fremsendelse af hjemkaldelser via e-mail.

Spørgsmål til "Bibliotek og Medier" fra bruger.

Spørgsmålet om bibliotekernes forpligtelse til at bevare kopier af afsendte rykkere eller påmindelser til brugerne er et principielt spørgsmål, som Styrelsen ikke tidligere har taget stilling til. Der foreligger, så vidt ses, ikke en domstolspraksis, i ombudsmandspraksis eller i administrativ praksis afgørelser eller udtalelser, som klart fastslår, i hvilket omfang der for den offentlige forvaltning består en pligt til at opbevare kopier af servicemeddelelser af den omhandlende karakter.

Styrelsen finder imidlertid, at bibliotekerne er forpligtigede til at sikre sig dokumentation for, at der afsendes rykkere eller avis til brugerne efter vedkommende biblioteks praksis eller i henhold til etablerede varslingsordninger.

"Så længe et udlån er aktuelt, er oplysninger om status i bibliotekssystemet for bl.a. afsendelse af rykkere opbevaret som en del af rekorden med data om udlånet. Styrelsen fortolker udlånets ophør sådan, at så længe et gebyr for overskridelse af lånetiden ikke er betalt, er udlånet ikke ophørt. Et bibliotek bør således for at opfylde dokumentationskravet vedrørende afsendelse af rykkere bevare oplysninger om lånerstatus i bibliotekssystemet, indtil gebyret er betalt og udlånsforholdet er afsluttet".

Klage over udsendelse af hjemkaldelsesmeddelelser på åbne postkort.

En bruger har rettet henvendelse til Datatilsynet i anledning af at X Kommunes Biblioteker her fremsend en hjemkaldelse på åbent brevkort.

Efter en gennemgang af sagen har Datatilsynet besluttet, at tilsynet ikke har grundlag til at stille krav om kuvertering af de omhandlede meddelelser fra biblioteket. Datatilsynet har også

tillagt det betydning, at der er tale om en udbredt, mangeårig ordning, som i praksis ikke har givet anledning til problemer.

Det tilføjes, at Datatilsynet alene har taget stilling til den foreliggende sag om forsendelse af bibliotekers hjemkaldelsesmeddelelser.

Erfaring med sortering af afleverede materialer i forbindelse med selvbetjening. (Hvor meget gør lånerne?).

Flere biblioteker har bogvogne, eller reoler, hvor brugerne selv sorterer de afleverede materialer. Andre har robot eller lader brugerne aflevere på én bogvogn. Det er nemt for lånerne at låne det, der lige er afleveret, direkte fra vogn eller reol.

Nyt fra bibliotekerne.

Punktet udgik.

På gensyn til næste møde, tirsdag den 9. december i Asnæs og mange hilsner fra
Jonna Waltoft, Flow
Roskilde bibliotekerne