

KÄYTTÖSÄÄNNÖT JA NIIHIN LIITTYVÄT TOIMINTAKÄYTÄNNÖT

Sisällys

Vaski-kunnat ja toimipisteet.....	1
Yksi kirjastokortti	2
Kirjaston hyväksymä henkilötodistus	2
Henkilöllisyystodistuksen käyttö lainauksessa	2
Lasten korteista.....	2
Yhteisökortti	3
Osoiteasiat	3
Osoitetarkistus väestörekisteristä	4
Tunnusluku	4
Missä tapauksessa kirjastokortista peritään maksu	4
Peritäänkö maksu, jos uusinta ei ole onnistunut verkkokirjastossa	4
Vaski-kirjastojen muistutuksissa ja laskutuksessa on kuntien välillä eroavuuksia	5
Kuljetusmaksua kuntien välisessä palautuksessa ei ole.	5
Laskutetun aineiston hinnan tarkistaminen ja korvaaminen kotiosastolle	5
Kuljetuksessa tai automaatissa rikkoutuneet niteet	5
Korvatun aineiston lunastaminen takaisin kokoelmaan	5
Av-aineiston korvaus	6
Viestikentän tiedot Turussa	6
Omatoimikirjastot	7
Päivittäin otettavat tulosteet	7
Asiakaspalvelu raportit	7
Sähköpostiosoitteet.....	7
Asiakkaan asetukset (Aurorawiki)	8
Varausten haku hyllystä	8
Vaski-extranet.....	8
AuroraWiki	8
Vaski-kirjastot 2.5.2012 alkaen.....	9

Vaski-kunnat ja toimipisteet

- Nykyisiä Vaski-kuntia on 17.
- Muistion lopussa on kartta Vaski-kunnista sekä kuntien nimet ja kunnanumerot.
- Muistion lopussa on myös luettelo kaikista toimipisteistä.
- Vaski-kirjastoilla on yhteinen asiakasrekisteri ja yhteinen varausjono ja kaikkien kokoelmia voi katsoa Vaskissa ja Aurorassa ja tehdä varauksia.
- Vaski-kirjastoilla on yhteiset käyttö säännöt ja maksut. Kaikki Vaski-kirjastot ovat sitoutuneet Vaskin sääntöihin ja toimintatapoihin.
- Vaski-johtoryhmä tekee päätökset koko Vaskia koskevissa asioissa.
- Salo liittyy 2015 Vaski kirjastoihin.

Yksi kirjastokortti

- Asiakas voi käyttää kaikkia Vaski-kirjastoja yhdellä Vaski-kirjastokortilla. Tämä on ollut alusta asti tärkeä tavoite senkin takia, että uskottiin asiakkaiden haluavan päästä eroon monista korteista.
- Jos asiakkaalla on useita kortteja, ylimääräiset kortit voi poistaa
- Ennen poistamista on tarkistettava, että poistettavalla kortilla
 - o ei ole lainoja
 - o ei ole varauksia
 - o ei ole laskutettuja lainoja, maksamattomia maksuja
- Poistettavan kortin keskeneräiset asiat on hoidettava ennen kortin poistoa ja huoltaja-tieto siirrettävä jäljelle jäävälle kortille.
- Mikäli asiakas on kadottanut korttinsa, kortti laitetaan lainauskieltoon ja viestikenttään kirjataan tieto esim. **853: # 3/11 PK**. Tämä tieto tarkoittaa ainakin Turussa sitä, että kortin katoamisesta on täytetty paperinen lomake kirjastokortin katoamisesta. Paperisessa lomakkeessa on enemmän tietoa kadonneesta kortista, kortinnumero ja esim. asiakkaan lainatilanne ja selitys katoamisesta, kun asiakas ilmoittaa kortin kadonneeksi/varastetuksi. Vastaavia tietoja voi lisätä tarvittaessa kommenttikenttään.
- Uusilla asiakkailla on oikeus tietää, mihin he sitoutuvat ja siksi heille annetaan aina käyttösäännöt uuden kortin mukana.
- Korttiin voidaan lisätä normaalista poikkeava lainaraja esim. vanhempien pyynnöstä tai terveydellisistä syistä.
- Uudet työntekijät tulee perehdyttää hyvin korttien tekemiseen.

Kirjaston hyväksymä henkilötodistus

- viralliset henkilötodistukset (= poliisin myöntämä henkilötodistus ja passi)
- kuvallinen kela-kortti
- ajokortti
- opiskelijakortti tms., jossa on valokuva, nimi, henkilötunnus
- vastaanottokeskuksen henkilökortti on kelvannut, ainakin toistaiseksi.

Turun kaupunginkirjaston Utistorilla on tiukemmat säännöt. Siellä kelpuutetaan vain virallinen voimassaoleva henkilötodistus (esim. vastaanottokeskuksen henkilökortti ei kelpaa), koska siellä lainataan myös kannettavia tietokoneita (henkilöllisyystodistus on panttina).

Tärkeää on, että valokuvasta tunnistaa asiakkaan.

Henkilöllisyystodistuksen käyttö lainauksessa

- Voidaan lainata asiakkaalle henkilöllisyystodistuksella, mutta ensisijaisesti käytetään kirjastokorttia.
- Henkilöllisyystodistuksella voi lainata asiakaspalvelussa, mutta ei automaateilla.
- Henkilöllisyystodistusta käytetään vain asiakkaan tunnistamiseen ja varmistamiseen, että kyseessä on oikea henkilö.
- Tarkempi ohje henkilöllisyystodistuksen käytöstä löytyy Vaski-extranetin ohjeista.

Lasten korteista

- Lasten korttia annettaessa tarkistetaan huoltajan henkilöllisyys.
- 15 vuotta täyttäneellä nuorella ei ehkä ole vaadittavaa henkilötodistusta, mutta silloin voidaan yhdistää esimerkiksi kuvaton kelakortti, jossa on tarvittavat tiedot ja jäsenkortti tai muu vastaava, jossa on nimi ja valokuva. Jos huoltaja on mukana, voidaan tarkistaa hänen henkilöllisyytensä, vaikka tietoja ei enää viedä rekisteriin 15 vuotta täyttäneen nuoren huoltajasta.
- Jos lapsi on sijoitettu lastenkotiin, huoltajaksi merkitään lastenkoti, ei esim. omahoitaja. Lastenkodille pitää tehdä yhteisökortti, ellei lastenkodilla sellaista jo ole.

Yhteisökortti

- Kaupungin/kunnan laitos tai organisaatio tai yksityinen yritys (päiväkoti) voi saada yhteisökortin.
- Asiakasrajiksi valitaan ”**Kunnan laitokset ja vastaavat**”. Asiakasrajien valinta on tärkeä asia.
- Asiakasrajiiin ”**Yhteisöt**” merkitään esim. yksityiset yritykset, erilaiset järjestöt ja yhdistykset yms.
- Eri asiakaslajeilla on erilaiset parametrit ja niiden mukaan määräytyvät esimerkiksi maksut.
- Turussa yhteisökorttia varten on oma ilmoittautumislomake, johon tarvitaan yhteisön nimi, yhteyshenkilön tiedot, yhteisön osoite, vastuuhenkilön allekirjoitus ja päiväys.
- Ilmoittautumislomakkeen allekirjoittaa vastuuhenkilö. Hän on yhteisön allekirjoitusoikeuden omaava henkilö.

Osoiteasiat

Käyttösääntöjen mukaan asiakkaalla on oltava osoite Suomessa. Osoitteeksi ei siis kelpaa postilokero-, poste restante- eikä esimerkiksi pelkästään hotelliosoite.

Postilokero voi olla ykkösosoitteena, jos kakkososoitteen kohdalla on normaali kiinteä ka-tuosoite.

Pelkästään postilokero-osoitetta voi käyttää vain turvakiellon yhteydessä, tai joissakin harvinaisissa poikkeustapauksissa, kuten esim. vankilan henkilökunnan osoitteena.

- Postilokero
 - Postilokero on postitoimistossa sijaitseva lokero, jonka voi vuokrata käyttöönsä.
 - Postilokeroon jaetaan lokeron vuokraajalle tuleva posti, ja vuokraaja noutaa sen lokeroista silloin kun haluaa.
 - Suomen postilokero-osoitteiden postinumero päättyy aina numeroon 1.
 - Postilokero lyhennetään PL tai ruotsiksi PB.
- Poste Restante
 - Poste Restante eli noutoposti tarkoittaa palvelua, jossa yksityinen henkilö tai yritys/yhteisö noutaa Poste Restante -osoitteeseen lähetetyn postin itse postitoimistosta.
 - Poste Restante -palvelu on täysin maksuton ja sen käyttöön ottamisesta ei tarvitse tehdä erillistä ilmoitusta postille.
 - Postinjakelu voidaan myös kääntää Poste Restante -osoitteeseen, mikäli esimerkiksi väliaikaisesti ei voi käyttää tavallista postiosoitetta. Tästä tulee tehdä kirjallinen sopimus postin kanssa.

Joskus asiakas kieltäytyy antamasta osoitettaan rekisteriin vedoten ”salaiseen osoitteeseen” tai turvakieltoon. Vain turvakielto voi olla syynä siihen, että asiakasta ei veloiteta antamaan osoitetietoaan, mikäli hän haluaa kirjastokortin.

- Turvakielto
 - Jos henkilöllä on perusteltu syy epäillä oman tai perheensä turvallisuuden olevan uhattuna, maistraatti voi asianomaisen pyynnöstä määrätä, ettei kotikunta- tai osoitetietoja saa antaa väestötietojärjestelmästä muille kuin viranomaisille, aina ei edes viranomaisille.
 - Asiakkaan täytyy anoa turvakieltoa ja käydä maistraatissa henkilökohtaisesti.
 - Asiakas saa maistraatista päätöksen turvakiellosta, joka hänen pitää esittää kirjastossa.
 - Turvakiellon alaista osoitetta asiakkaan ei siis tarvitse antaa kirjaston rekisteriin.
 - Olisi hyvä, jos asiakas suostuisi antamaan osoitteensa tiedoksi säilytettävän päätöksen (kopio) yhteyteen, mutta siihen ei voida häntä velvoittaa.

- Asiakkaan osoitteeksi merkitään kirjaston osoite (esim. Kirjasto, Linnankatu 2 jne.) ellei hän käytä postilokero-osoitetta.
 - Jos asiakkaan osoitetta tarvitaan esimerkiksi perinnän takia, turvakielto-asiakkaiden osoitteita pääsee katsomaan Turun kaupungin organisaatiossa 7 ihmistä. Näissä tapauksissa voi kääntyä Vastaanoton puoleen.
- Salainen osoite eli henkilötietojen luovutuksen kieltäminen
 - Asiakkaat puhuvat usein salaisesta osoitteesta
 - Tämä tarkoittaa sitä, että kuka tahansa voi lomakkeen täyttämällä kieltää tietojensa luovutuksen väestötietojärjestelmästä
 - suoramarkkinointiin, markkina- ja mielipidetutkimukseen
 - osoitepalveluna
 - sukututkimusta ja henkilömatrikkelia varten.

Tällaisessa tapauksessa kirjastokaan ei saisi osoitetta puhelimitse, mutta kirjallisesti pyytämällä osoite välitettäisiin varmasti. Osoitteen saanti ei siis ole niin epävarmaa kuin turvakiellossa, mutta työlästä (ja olisi ilmeisesti myös maksullista kirjastolle). Siksi tämä ei ole syy, joka oikeuttaisi asiakasta kieltäytymään osoitteensa ilmoittamisesta, jos hän haluaa kirjastokortin.

Osoitetarkistus väestörekisteristä

- Maksullinen, lisätään asiakkaan velkasaldoon 1,50 €.
- Jos asiakkaalla on monta korttia, tehdään korjaus kaikkiin kortteihin. Maksu laitetaan sen kirjaston korttiin, jonka takia osoite tarkistetaan
- Velkasaldoon selitys maksusta, esimerkiksi: **853: osoitetarkistus vrk:sta**.
- Jos osoite korjataan muuhun korttiin kuin siihen, johon maksu lisätään, merkitään huomautusriville tieto: **853: os.vrk:sta kk/vv**. Kun asiakkaalle on saatu ilmoitettua, että väestörekisteristä on haettu hänelle osoite, tieto poistetaan.
- Mikäli myös väestörekisterissä on väärä osoite, laitetaan asiakkaan viestikenttään tieto **"853: väärä osoite kk/vv"**.

Tunnusluku

- Tunnuslukua tarvitaan aina lainausautomaattia käytettäessä sekä verkkokirjastossa sisään kirjautumista varten ja sisäänpääsyyn omatoimikirjastoissa. Kirjastossa langattomaan verkkoon kirjautumisessa ja tietokoneiden käyttöön kirjaudutaan myös kirjaston tunnuksilla.
- Tunnuslukua annettaessa tarkistetaan aina henkilöllisyys.
- Uudessa Vaski-kirjastot lainaajatiedot –lomakkeessa on rastituskohta tunnusluvun haalamisesta lapselle verkkokirjastoa, lainausautomaattia ja tietokoneiden käyttöä varten.

Missä tapauksessa kirjastokortista peritään maksu

- Maksu peritään, jos aikaisempi kortti on kadonnut tai tahallisesti rikottu käyttökelttomaksi.
- Maksua ei peritä, jos asiakas haluaa Turun kulttuurikortin eikä kadonnut kortti ole ollut sellainen.
- Jos asiakkaan nimi on muuttunut, Turku ei ole perinyt uudesta kortista maksua.

Peritäänkö maksu, jos uusinta ei ole onnistunut verkkokirjastossa

- Käytösääntöjen mukaan kirjasto ei vastaa uusinnan epäonnistumisesta johtuvista seuraamuksista, jos kysymyksessä on tekninen häiriö tai verkon häiriö.
- Maksuja ei peritä, mikäli syynä on ollut Vaski-verkkokirjaston käyttökatos.

Vaski-kirjastojen muistutuksissa ja laskutuksessa on kuntien välillä eroavuuksia

- Viestit rivin tekstit ovat tärkeitä ja ne on aina tarkistettava.
- **Turussa** lähtee nyt asiakkaille 2 muistutusta (=karhua) ja laskuvaiheessa asia siirtyy perintätoimisto Intrumille (aik. Aktiv Kapitalille).
 - o 1. muistutus lähetetään e-kirjeenä, sähköpostina tai tekstiviestinä 8 päivää eräpäivästä, varatusta aineistosta parin päivän sisällä. 1,50 € menee asiakkaan velkasaldoon.
 - o 2. muistutus lähetetään 14 vuorokauden kuluttua 1. muistutuksen lähtöpäivästä e-kirjeenä (ei sähköpostina eikä tekstiviestinä, koska muistutuksen mukana menee saate, jossa kerrotaan perintätoimiston palvelusta), 3 € menee asiakkaan velkasaldoon.
 - o Perintään (Intrum Justitia) laskutiedot lähetetään 19 vuorokautta 2. muistutuksen lähtöpäivästä. Perintätoimisto lähettää asiakkaille laskut. Asiakkaan velkasaldoon ei tule laskusta ylimääräisiä maksuja, vaan perintätoimisto perii oman 4 euron maksunsa itse.
 - o Huomautusriville kirjoitetaan tieto **INTRUM (aik. AKTIV KAPITAL) ja päiväys**. Kun laskutettu nide palautetaan, kone ilmoittaa, että nide on laskutettu ja huomautusrivin tieto kertoo, että lasku on perintätoimistolla. Palautuksesta pitää ilmoittaa pikaisesti pääkirjaston Vastaanottoon sähköpostilla: kirjastolaskut@turku.fi
 - o Aikaisemmin Turussa lähetettiin jatkoperintä kaupungin lakiasiainosastolle, silloin huomautusrivillä lukee **ULOSHAKU ja päiväys**. Nämäkin palautukset pitää ilmoittaa pääkirjaston Vastaanottoon.
- **Muulla Vaskissa** muistutuskäytäntö on sama kuin Turussa aikaisemmin; 1. muistutus viikon kuluttua eräpäivästä ja 5 viikon kuluttua eräpäivästä lasku.
 - o Asiakkaan velkasaldoon menee 1,50 euroa muistutuksesta ja 5 euroa laskusta.
 - o Raisiossa asiakkaan huomautusriville on merkitty **VIRL ja päiväys** niihin tapauksiin, joissa lasku on lähetetty jatkoperintään lakimiehelle.
 - o Raisio ja Naantali ovat siirtyneet myös perintätoimisto Intrum Justitia OY asiakkaiksi. Myös Kaarina ja Paimio käyttävät perintätoimistoa.

Kuljetusmaksua kuntien välisessä palautuksessa ei ole.

Laskutetun aineiston hinnan tarkistaminen ja korvaaminen kotiosastolle

- Jos laskussa on toisen kunnan nide, hinnan tarkistus tehdään siinä kirjastossa, joka laskuttaa.
- Jos hinnassa on selvä virhe, eikä uutta hintaa osata arvioida lainaavassa kirjastossa, kysytään niteen kotikirjastosta uusi hinta.
- Kirjastojen pitää merkitä ylös tiedot niteistä, jotka pitää korvata toiselle kunnalle. Poistotiedot ilmoitetaan kotikunnalle.
- Vaski-johtoryhmä on keväällä 2014 sopinut, että nidekorvauksia ei enää hyvitetä vuoden vaihteessa. Jos nidekorvauksissa alkaa ilmetä selkeitä vinoutumia, niin Vaski-johtoryhmä harkitsee asiaa uudelleen.

Kuljetuksessa tai automaatissa rikkoutuneet niteet

- Mikäli nide on rikkoutunut kuljetuksessa tai palautusautomaatissa, kirjastot sopivat keskenään, korvaako niteen kotikirjasto vai kirjasto, johon nide on palautettu.

Korvatun aineiston lunastaminen takaisin kokoelmaan

- Korvattua aineistoa ei lunasteta enää takaisin kirjastoon.
- Eri asia on, että joskus perinnässä on tapahtunut virheitä, jolloin maksuja on palautettava asiakkaalle.

Av-aineiston korvaus

- Aikaisemmin av-aineistoa ei saanut luovuttaa asiakkaalle korvauksen yhteydessä, av-aineistoa ei saanut ottaa korvaukseksi tuhoutuneen tilalle eikä av-aineistoa saanut myydä.
- Nykyisin turmeltunut av-aineisto annetaan korvauksen jälkeen asiakkaalle, jos hän sen haluaa.
- Asiakas voi tuoda korvaukseksi äänilevyn tai äänikirjan rikkomansa niteen korvaukseksi, mutta elokuvatallenteita tai tietokoneohjelmia ei voi tuoda korvaukseksi, koska kirjaston niteillä on oltava lainausoikeus. Jos asiakas korvaa kirjastoon elokuvatallenteen tai konsolipelin (esim. dvd:stä tai konsolipelistä puuttuu toinen levy), hän ei saa korvauksen jälkeenkään tallennetta itselleen.
- Av-aineistoa saa myydä poistomyynnissä, mutta niihin pitää laittaa poistomerkintä, ettei asiakas myöhemmin joudu epäilyksen kohteeksi.

Viestikentän tiedot Turussa

Osamaksusopimus

- täytetään kaavake
- sovitaan asiakkaan kanssa aikataulu
 - o mitä maksaa kuukausittain
 - o milloin on maksut suoritettu
- viestikenttään tieto: SAA LAINATA, OSAMAKSUSOPIMUS 5/15 SAAKKA
- asiakkaan lyhentäessä velkaa, lyhennys tieteenkin velkasaldoon. Merkinnän voi myös lisätä kommenttikenttään
- selvitetään tarkoin asiakkaalle, mitä osamaksusopimus tarkoittaa
 - ei voi käyttää itsepalvelua
 - sopimus raukeaa, jos syntyy lisää maksuja

Kortin mitätöinti =kortti lainauskieltoon

- täytetään kaavake niissä tapauksissa, joissa voi epäillä kortin mahdollista väärinkäyttöä esim. lompakko varastettu, kortti mukana
- jos kaavake täytetty, viestikenttään merkintä **853: # 1/15 PKV**
- kortti laitetaan lainauskieltoon
- viestikenttään viesti, mitä kortille on tapahtunut esim. **853: kortti kadonnut, mahdollisesti voi löytyä kotoa 1/15 PKV.**

Perintä

- **853: INTRUM 1/14 PKV tai AKTIV KAPITAL 10/11 PKV**
 - o tarkoittaa' että aineisto on laskutettu perintätoimiston kautta
- **ULOSHAKU**
 - o Turun aikaisempi merkintä perinnästä kaupungin lakimiesosastolla
- **INTRUM tai AKTIV KAPITAL, OIKEUDELLINEN PERINTÄ**
 - o perintätoimisto on vienyt tai viemässä asiakkaan laskuja oikeudelliseen perintään eli ulosottoon

Turvakielto

- Viestikenttään merkintä turvakiellon päättymisajankohdasta esim. **853: TURVAKIELTO 8.1.2019 SAAKKA**

Viestikentän tekstejä on tarkkailtava ja mikäli huomaa, että riville on kirjoitettu vanhentunutta tietoa, saa viestin poistaa. Jos rivillä on esim. katoamisilmoitusten yhteydessä merkittyjä risuaita sekä kuukausi/vuosi merkintöjä paljon, voi aikaisemmat merkinnät poistaa ja jättää ainoastaan viimeisemmän merkinnän. Sekä viestikenttään että kommenttikenttään ei saa kirjoittaa mitään, mikä loukkaisi asiakasta tai asiakkaan yksityisyyttä.

Omatoimikirjastot

- Turussa on Hirvensalon, Ilpoisten, Lausteen, Paattisten ja Vasaramäen kirjastot omatoimikirjastoja.
- Omatoimikirjastoihin voi palauttaa muiden Vaski-kirjastojen kirjoja.
- Voi palauttaa laskutettuja niteitä.
- Henkilökunta on paikalla kussakin kirjastossa sovittun aikataulun mukaisesti. Muina aikoina kirjastoon pääsee sisään kirjastokortilla ja tunnusluvulla. Mikäli tunnuslukua ei ole, sen voi hankkia kirjastosta henkilöllisyytensä todistamalla.
- Vuoden alussa on aloitettu kokeilu, joka mahdollistaa myös alle 15-vuotiaiden omatoimisen kirjastonkäytön Lausteen, Paattisten ja Vasaramäen kirjastoissa. Mikäli kokeilusta saadaan hyviä kokemuksia, laajennetaan käytäntöä myös muihin omatoimikirjastoihin.
- Kirjaston käyttäjien turvallisuuden takaamiseksi ja väärinkäytösten välttämiseksi kirjastossa on käytössä reaaliaikainen kameravalvonta.

Päivittäin otettavat tulosteet

Palautetut laskutetut niteet -lista

Kun niteestä on lähetetty lasku ja nide on sen jälkeen palautettu, tiedot kerätään tietokantaan. Raportin avulla voidaan tarkastella tällaisia niteitä.

- Käytä päivämääräväliä, rajataksesi tulosta. (Jos ei määrittele aikaväliä, kaikki laskutetut palautetut niteet tulostuvat listalle.)
- Valitse yksikkö /yksikköryhmä
- Klikkaa ylälaidan toimintopainikkeista Tulosta –painiketta
- Raporttiin tulostuu Asiakkaan nimi, kirjastokortin tunnus, laskun lähetyspäivä ja laskun numero Teoksen tekijä, nimeke sekä teosID Niteen viivakoodi, eräpäivä, palautuspäivää sekä niteen osasto

Erääntyneet noutoa odottavat niteet –lista

Ohje [Erääntyneet noutoa odottavat niteet](#) löytyy Vaski-extranetista kohdasta Taustajärjestelmän ohjeet, Lainauspalvelu -listasta. Tätä listaa olisi jokaisen kirjaston käytävä läpi säännöllisesti.

Asiakaspalvelu raportit

Raporteista löytyy 10 eri asiakaspalveluun liittyvää raporttia: asiakaslista, asiakkaan tiedot, lainat ja vanhat maksut, lähetetyt sähköpostit ja tekstiviestit, palautetut ja palauttamattomat laskutetut, tulostetut ilmoitukset sekä varatuimmat teokset.

Asiakkaalle tulostetut ilmoitukset annetulla aikavälillä –raportti

- Voi valita muistutuksia, noutoja ja laskuja annetulla aikavälillä
- Raportista löytyvät asiakkaat, joille on tulostettu kirjeenä menevä noutoilmoitus tai raportin valinnan mukaan muistutukset (kirje, sähköposti, tekstiviesti).

Asiakkaalle lähetetyt sähköpostit ja tekstiviestit –raportti

- Voidaan hakea tietyllä aikavälillä epäonnistuneita ja onnistuneita lähetyksiä
- Tästä raportista voi löytää tiedon, miksi asiakas ei ole saanut esim. muistutusta sähköpostinsa.

Sähköpostiosoitteet

- Olkaa tarkkoja, kun kirjoitatte asiakasrekisteriin sähköpostiosoitetta.
- Sähköpostiosoitteisiin ei kirjoiteta ä eikä ö kirjaimia.

Asiakkaan asetukset (Aurorawiki)

- Oletusjärjestys on **tekstiviesti**, (kun asiakkaalla aktiivinen GSM numero), **sähköposti** (kun asiakkaalle ei ole aktiivista GSM numeroa, mutta hänellä on aktiivinen sähköpostiosoite), **kirje**.
- Kirje vaihtoehtoa käytetään automaattisesti, jos asiakkaalle ei ole aktiivista GSM numeroa eikä sähköpostiosoitetta.
- Alle 15-vuotiaan 1. muistutus menee huoltajalle huoltajan viestiasetusten mukaan. 2. muistutus lähtee e-kirjeenä huoltajalle huoltajan tiedoissa olevaan osoitteeseen.

Varausten haku hyllystä

Hyllyvarauslistan käsittely aamuisin

- Jotta Turku ehtii käydä listan läpi, niin muut Vaski-kirjastot hakevat hyllyvaraukset vasta klo 10 jälkeen.
- Poikkeuksena ne varaukset, joissa noutopisteenä on Oma kirjasto. Nämä aineistot kirjastot voivat palauttaa halutessaan jo ennen klo 10.

Sähköpostiin tulleet hyllyvaraukset

- Nämä haetaan mahdollisimman nopeasti.

Sähköposti lähtee näiden kriteerien mukaisesti:

1. noutokirjaston kokoelma, jos teos on hyllyssä.
 2. kirjasto, jossa teosta on eniten hyllyssä.
 3. jos useassa kirjastossa on yhtä monta teosta hyllyssä, siihen kirjastoon jossa varattu teos on viimeksi ollut lainassa.
 4. satunnaisella otannalla, jos aiemmilla ehdoilla ei "löydy" oikeaa kirjastoa.
- Sähköposti lähtee vain yhden kerran. Mikäli noutokirjastoon on lähtenyt sähköposti, eikä kirjaa ole siellä käsitelty, sähköposti ei lähde seuraavalle kriteerin täyttävälle kirjastolle. Varaukset, joiden sähköposteihin ei olla reagoitu, tulevat käsittelemään seuraavana aamuna hyllyvarauslistan kautta.

Hyllyvarausvahtia ei tule käyttää ollenkaan, koska Vaskikirjastoilla on yksi yhteinen varausnumero.

Vaski-extranet

- Jokaisen kannattaa seurata Vaski-extranettia ja tilata omaan sähköpostiinsa extranet tiedotteet.
- Ohjeiden alta löytyvät Auroran toimintakäytännöt ja lainauspalveluohjeita.

AuroraWiki

- Axiellin ylläpitämästä AuroraWikistä löytyy myös paljon hyödyllistä lainauspalvelutietoa.
 - <http://fi.aurorawiki.axiell.com/wiki/index.php/Etusivu>
- käyttäjänimi **WikiVaski** ja salasana **W1kiVask1**

Vaski-kirjastot 2.5.2012 alkaen

Kaarina	202
+ Piikkiö	602
Kustavi	304
Laitila	400
Lieto	423
Sauvo	738
Masku	481
+ Askainen	017
+Lemu	419
Mynämäki	503
Naantali	529
+Merimasku	485
+Rymättylä	705
+Velkua	920
Nousiainen	538
Paimio	577
Pyhäranta	631
Raisio	680
Rusko	704
+Vahto	906
Taivassalo	833
Turku	853
Uusikaupunki	895
+Kalanti	209
Vehmaa	918