VASKI-LAINAUSPALVELUT, ISO TYÖRYHMÄ MUISTIO

Aika 29.11.2011 tiistai klo 13 – 16

Paikka Turun kaupunginkirjasto, Studio

Jäsenet Työryhmän jäsenet:

Hyövelä Pirjo, Taivassalo

 Hämäläinen Leena, Masku

 Ikala-Suomalainen Sirpa, Vehmaa

 Inkinen Päivi, Sauvo

 Järvinen Tuire, Lieto

Karvosenoja Maija, Kustavi

 Kraappa Armi-Tuulikki, Pyhäranta, poissa

 Kulmala Viktoria, Mynämäki, poissa, varalla Sipilä Pirkko

 Loijas Satu, Kaarina

 Lintula Merja, Naantali

 Läspä Tuula, Laitila

 Matintalo Johanna, Paimio

 Niinivirta Hannele, Raisio

 Orne Tuula, Turku

 Polojärvi Eila, Uusikaupunki, poissa, varalla: Laaksonen Anne

Järvenpää Suvi, Rusko

 Routti Mia, Turku

 Sainio Kaarina, Nousiainen

 Lehtonen Pirjo-Riitta, Turku, pj, kokoonkutsuja

 Läsnä myös

 Koskinen Kaarina, Turku, projektipäällikkö

 Ulla Kant, Turku, kotipalvelua hoitava virkailija

1. Kokouksen avasi Pirjo-Riitta Lehtonen.
2. Sihteeriksi valittiin Merja Lintula.
3. Läsnä olevien esittelykierros.
4. Työryhmän toiminnasta:

Muistutettiin, että extranetista voi seurata työryhmän työskentelyä. Extranetista löytyvät organisaatio, kaikkien työryhmien muistiot, väliraportit ja toimintakäytännöt.

Käytiin läpi Vaski-lainauspalvelut työryhmälle asetetut tavoitteet, toteutuneet tavoitteet, keskeneräiset; väliraportti, sekä edessä olevat tehtävät

1. Kaarina Koskinen kertoi Asiakkaan kirjasto-projektin muuttuvasta organisaatiosta.

Vaski- lainauspalvelut- työryhmä jatkaa toimintaansa entiseen tapaan. Voimme pyytää työryhmän kokouksiin mukaan asiantuntijoita tarvittaessa.

1. Aurora-testikonversio; miten tarkkailu sujunut, huomioita.

Toukokuussa tehdyn testikonversion tarkkailu on monessa kirjastossa jäänyt melko vähäiseksi, koska konversion jälkeen alkoi lomakausi. Tarkasteltavana on ollut vain Silver, jossa mm. asiakaslajien tarkastelu ei ryhmänä ole mahdollista kuten Librassa. Joissakin kirjastoissa ohjelma ei ole toiminut yhteysvaikeuksien takia.

Uusi konversio tehdään samaan tietokantaan kuin toukokuussakin, eli Silverissä tai Librassa eivät näy toukokuun jälkeen Pallaksen ja Origon henkilörekisteriin tehdyt korjaukset.

Nyt kun kaikki kirjastot tulevat olemaan samassa järjestelmässä, olisi rekisteriviennit ja -korjaukset tehtävä samalla tavalla.

Henkilötunnuksia pitää lisätä rekisteriin, mikäli niitä puuttuu. Henkilötunnus pitää tarkistaa henkilötodistuksesta, että se tulee kirjattua oikein.

Pyritään yhteen kirjastokorttiin, mutta löytyy edelleen asiakkaita, joilla on viisikin korttia ja osa niistä laskutettuna. Kaikki kortit tulisi merkitä lainauskieltoon, jos yhdellä on lasku.

Todettiin, että usein syy useamman kortin pitoon on 50 lainan raja, maksut, laskut tai muu syy lainauskieltoon.

Kirjastokorteista keskusteltiin paljon, mm. Nousiaisissa ja Laitilassa on vielä ns. vanhanmallisia kortteja, joita pyritään aktiivisesti vaihtamaan Vaski-kortteihin. Kun tällainen kortti vaihdetaan, asiakasrekisterissä on muistettava poistaa vanhan kortin numero asiakastunnus 2 – kentästä ja lisättävä siihen henkilötunnus!

1. Henkilörekisteri-asiat

Auroran asiakasryhmät ja parametrit käytiin läpi ja kaikki ryhmän jäsenet saivat taulukon, jossa ovat eri asiakaslajeille määritellyt laina-ajat, maksut ja muistutuskäytännöt.

Asiakasryhmien rekisteröintitavoista ja parametreista katsottiin esimerkkejä Silveristä. Pitää huomioida mitä eroja on yhteisöllä ja kunnan laitoksella, omalla kirjastolla ja omalla henkilökunnalla, ja miten kirjataan kotipalveluasiakkaat, tai ulkomaalaiset asiakkaat, jotka saattavat kirjoittaa lomakkeeseen esimerkiksi nimensä eri järjestykseen kuin miten Suomessa nimet kirjoitetaan.

Asiakkaan nimitiedot viedään rekisteriin pääsääntöisesti siten kuin asiakas on nimensä lomakkeeseen kirjoittanut, mutta nimitiedot tarkistetaan aina henkilötodistuksesta. Jos nimen kirjoitustavassa on eroja, asiakasta täytyy asiasta haastatella, mutta pääsääntöisesti henkilötodistuksessa oleva nimen kirjoitustapa on se mitä noudatamme myös kirjaston rekisterissä.

 .

Kaikki päiväkodit ja koulut ja oppilaitokset luetaan kunnan laitoksiksi.

Kirjauksia tehtäessä tulee huomioida, että sukunimi-, etunimi- ja osoitekentät näkyvät kirjelähetyksessä.

Asiakastietojen löytymisen kannalta kaikkien kirjastojen tulisi viedä tiedot samalla tavalla tietokantaan. Nyt esimerkiksi päiväkoteja ja kouluja on rekisteröity esimerkiksi pelkästään päiväkodin nimen mukaan tai aloittamalla nimi sanalla päiväkoti +päiväkodin nimi.

Huomioitiin, että Aurorassa on mahdollista käyttää alias-kenttää esimerkiksi päiväkoti-ryhmälle, mutta aliaksia voi olla rekisterissä vain yksi, kuten henkilötunnuksia. Todettiin, että monessa kunnassa on samannimisiä päiväkotiryhmiä, jolloin ryhmätunnus aliaksena onnistuu vain yhdelle.

Lainauspalvelujen ryhmä totesi, että selkeä ohje rekisteröintitavoista on tarpeen nykyisen kirjavan käytännön selkiinnyttämiseksi. Lainauspalvelujen ryhmä antoi ydinryhmälle tehtäväksi laatia ohjeet rekisteröintitavoista. Ydinryhmä voi kutsua tarvittaessa lisävoimaa kokoukseen.

1. Sulkemisaikaan valmistautuminen lainauspalvelujen kannalta

Pallas-kirjastot ovat alustava suunnitelman mukaan suljettuna 12.4.–1.5.

On esitetty, että eräpäivää ei anneta 6.4. – 2.5. välille ja tämän jälkeen eräpäivät asetetaan porrastetusti.

Lainauspalvelujen ryhmän mielipide on, että eräpäiviä ei pitäisi Pallas-kirjastoissa olla ennen kuin 7.5.2012 alkaen.

Varausten noutopäivät, muistutukset ja laskut pitää myös asettaa ylittämään kirjastojen suljettuna olevan ajan.

Origo-kirjastot ovat suljettuna jo aikaisemmin ja on esitetty, että Origo-kirjastoilla ei olisi eräpäiviä 19.3.-21.5. välisenä aikana.

Eräpäiviin palataan uudestaan myöhemmin, kun lopulliset päätökset on tehty.

Kirjastot ovat osittain auki, mm. lehtilukusalit, mutta ei voi lainata, palauttaa, hoitaa maksuja jne.

Turun pääkirjastossa tieto-osasto, vastaanotto ja uutistori ovat ”avoinna”, vaikka järjestelmä ei ole käytössä.

Vanha kirjastotalo ja lastenosasto ovat suljettuna.

Isot lähikirjastot ovat avoinna rajoitetusti, pienet tarpeen mukaan.

Turussa kaikki kirjastot ovat kokonaan suljettuna 25.4.-1.5.

Kaukolainoista pitää tehdä ilmoitus ”ei toimi”.

Lainauspalvelujen ryhmän pitää miettiä mitä asioita on tiedotettava asiakkaille lainauspalvelujen suhteen jo etukäteen ja mitä ”sulkemisaikana” järjestelmän vaihdon takia .

Verkkopalveluun on esimerkiksi saatava hyvissä ajoin tiedote, että lainoja ei voi uusia.

1. Edellisen kokouksen muistion viimeisellä sivulla oli ”kotitehtäviä” työryhmän jäsenille: Keskusteltiin lyhyesti siitä miten ovat toteutuneet kirjastoissa?

Ote 6.4.2011 kokouksen muistiosta:

”Kotitehtäviä” työryhmän jäsenille

* kaikkien, erityisesti Origo-kirjastolaisten tulisi tutustua Vaski-käyttösääntöihin: laina-ajat, lainarajat, laskutus ym.
* tuplakortit pyydetään asiakkailta pois ja poistetaan rekisteristä ”ylimääräiset” tietueet, jos ne ovat tyhjiä.
* tarkkaillaan henkilötunnuksia; hetun tulee olla rekisterissä oikeassa muodossa oikeassa paikassa.
* huoltajatiedot viedään rekisteriin (ennen Auroraa!),
* vanhentuneet laskut poistetaan. Lasku on vanhentunut, jos se on yli 3 v vanha, eikä laskusta ole muistutettu tai se ei ole perinnässä.
* asiakkaan tiedot tarkistetaan kun tehdään muutoksia rekisteriin esim. kortinvaihdon tai tunnusluvun antamisen yhteydessä

Origo-kirjastot ovat tutustuneet Vaski-kirjastojen käytäntöihin..

Tuplakortteja on poistettu ja pyritään edelleen poistamaan.

Henkilötunnuksia tarkistetaan, välimerkki (- tai lapsilla A) pitää olla, jotta henkilötunnus siirtyisi Aurorassa henkilötunnus-kenttään.

Huoltajatietoja on lisätty reksiteriin ja jos puuttuvat, niitä edelleen lisätään.

Vanhentuneiden laskujen poistoa on tehty ja tehdään edelleen.

Henkilötiedot tarkistetaan, kun tehdään muutoksia asiakasrekisteriin.

Asiakastietojen huomautuskentässä oleva &-merkki pyyhitään pois kun tarkistettu, että asiakkaalla on yksi kortti.

Vanhentuneita laskuja poistetaan / on poistettu.

Työryhmän kanta on, ettei uudessa järjestelmässä tarvita &- merkkiä vastaavaa. Siitä ei ole ollut vastaavaa hyötyä ja se jää helposti poistamatta.

1. Muut asiat.

Kulttuurikortti

Asiakkaan antamaan sähköpostiosoitteeseen tulee viesti uudesta kulttuurietuudesta, jonka saa vain näyttämällä Turun kulttuurikorttia.

Strategiaryhmä on miettinyt kulttuurikortin laajentamista myös muihin kuntiin, jolloin uusi Vaski-kortti toimisi myös kulttuurikorttina.

Käyttöopas

Strategiaryhmä suunnittelee uutta monikielistä käyttöopasta (eri asia kun käyttösäännöt), jossa lyhyesti ja selkeästi kerrottaisiin kirjaston palveluista ja käytännöistä. Piki-kirjastojen vastaava opas kiersi nähtävänä kokouksessa.

Maksut

Kuntarajat ylittävien palautusten kuljetusmaksu poistuu 2.1.2012.

Muistutettiin mieliin, jos asiakas tuo uuden kappaleen korvaukseksi kadonneesta aineistosta, tulee asiakkaalta lisäksi periä 3€ uusien nidetarrojen ja muovituksen korvaamiseksi.

Kenenkään mielestä ei 3 euron maksua peritä silloin kun asiakas maksaa korvauksen rahana, vaan korvaushinnan katsotaan sisältävän myös tarrat ja muovituksen.

Maksuesitteessä on nyt 3 euron maksun selitys esitetty hiukan harhaanjohtavasti. Kirjastoissa pitäisi keskustella milloin 3 € peritään ja milloin ei. Seuraavassa painoksessa maksuselitys 3 eurosta pitää korjata, jos siihen on aihetta.

Osaston esimies, kirjastonjohtaja tai muu kokoelmanhoitaja päättää toisen kirjaston niteelle tarvittaessa uuden hinnan laskutusvaiheessa, jos rekisterihinta näyttää olevan ”väärä”. Hankalissa hinta-arvioissa soitetaan niteen kotiosastolle ja tarkistetaan hinta.

Turmeltuneen niteen korvaus toiseen kirjastoon

Laskutettu, asiakkaan maksama toisen kirjaston aineisto korvataan vuodenvaihteessa omistavalle kirjastolle.

Turku huomio maksut Vaski-laskutuksessa, muut kunnat sopivat keskenään tilityksistä toisilleen.

Lainauspalvelujen ydinryhmän esityksen mukaan strategiaryhmä on päättänyt, että kuljetuksessa tai palautusautomaatissa rikkoutunutta aineistoa ei korvata puolin kirjastojen välillä.

1. Seuraava ison työryhmän kokous pidetään 7.2.2012 klo 13 Turun kaupunginkirjastossa. Kokouksessa on mukana Ulla-Maija Maunu.