VASKI-LAINAUSPALVELUT ISO TYÖRYHMÄ MUISTIO

Pirjo-Riitta Lehtonen 7.2.2012

Aika tiistai 7.2.2012 klo 12 – 15

Paikka Turun kaupunginkirjasto, Pääkirjasto, Studio

Läsnä Vaski-kirjastoista lainauspalvelu-työryhmän jäsen tai muu kirjaston edustaja

Nimilista liitteenä

Lehtonen Pirjo-Riitta, Turku, pj

Lintula Merja, Naantali, siht.

1. Pirjo-Riitta Lehtonen avasi kokouksen.
2. Sihteeriksi valittiin Merja Lintula.
3. Läsnä olevien esittelykierros.
4. Keskusteltiin Aurorassa olevista asiakasryhmistä, parametreista ja lainarajoista.

Parametrit ja asiakasryhmät ovat kaikissa kunnissa samat. Varsinkin koulujen ja päiväkotien kohdalla on tärkeää, että asiakaslaji on valittu oikein, ettei lähde muistutuksia, eikä kerry maksuja.

Lainarajan poistamista tai korottamista ovat jotkut kirjastot toivoneet koulujen, päiväkotien ja kotipalvelun kohdalla. Lainarajat on määritelty Vaskin käyttösäännöissä, joten mikäli niihin halutaan muutoksia on asiasta tehtävä ehdotus kirjastotoimenjohtaja Inkeri Näätsaarelle ja hänen kauttaan Vaski-johtoryhmälle.

Pirjo-Riitta Lehtonen on selvittänyt Turun koulujen ja päiväkotien kortti- tilannetta ja niissä on yleensä ryhmäkohtainen kortti, jolloin 50 lainan raja riittää. Oppilaat lainaavat usein myös henkilökohtaisilla korteillaan. Samanlaisen käytännön todettiin olevan useissa muissakin kunnissa käytössä.

Lainarajasta keskusteltiin vilkkaasti. Asia jätettiin mietittäväksi ja siihen palattaneen myöhemmin Auroran käyttöönoton jälkeen.

1. Asiakkaiden rekisteröinti Aurorassa. Asiakastietojen kirjaamisessa on huomioitava, että kirjastosta asiakkaalle lähtevään postiin tulee rekisteriin kirjattu tieto.

Käytiin läpi koulujen, päiväkotien ja kotipalveluasiakkaiden ja muiden yhteisöjen rekisteröintitavat. Koulut, päiväkodit ja muut yhteisöt rekisteröidään korttihakemuksessa olevalla nimellä (ellei se ole ristiriidassa virallisen nimen kanssa) ja noudatetaan mallien mukaisia kirjaustapoja. Ohjeet /mallit kunnan laitoksien, erikoisesti koulujen, päiväkotien, yhteisöjen ja kotipalveluasiakkaiden rekisteröinnistä toimitetaan kirjastoille.

Kunnan laitosten ja yhteisöjen kirjaamisessa käytetään laitoksen virallista nimeä. Laitoksen nimi kirjataan sukunimi-kenttään ja ryhmän/luokan nimi ja kortin käyttäjän nimi etunimi-kenttään. Allekirjoitus ilmoittautumislomakkeeseen laitoksen johtajalta tai muulta allekirjoitusoikeuden omaavalta henkilöltä.

Esim.1. Vaahteramäen koulu 2B Maija Meikäläinen

Esim.2. Pienryhmäkoti Kuusela Maija Meikäläinen (yksityinen)

Esim.3. Mainostoimisto Rientola Maija Meikäläinen

Kotipalvelussa käytettävät kirjaustavat:

Vaihtoehto 1.

Asiakkaan henkilötunnus viedään rekisteriin

Henkilötunnus: Asiakkaan henkilötunnus

Sukunimi: Kirjaston nimi kotipalvelu osasto (esim. Turun kirjaston kotipalvelu PK)

Etunimi: Asiakkaan Etunimi Sukunimi ( esim. Heli Aaltonen)

Asiakasryhmä: Kotipalveluasiakkaat

Osoite: Kirjaston lähiosoite

Postinumero ja postitoimipaikka

Kakkos**-**osoite: Asiakkaan osoite

Turvallisinta on varmaan säilyttää kotipalveluasiakkaiden kortit kirjastossa, etteivät kortit joutuisi vääriin käsiin (huom! kotipalvelu-asiakkaan hyvät edut), mutta jokainen kunta/kirjasto voi tietysti itse päättää korttiensa säilytyksestä.

Satunnaisella kotipalveluasiakkaalla (väliaikainen liikuntakyvyn este) voi olla kortti itsellään. Kun asiakasryhmä muutetaan väliaikaisesti kotipalveluksi, laitetaan kortin voimassaoloajaksi esim. 2 kuukautta, tai muu asiakkaan kanssa sovittu aika..

Vaihtoehto 2.

Asiakkaan henkilötunnusta ei viedä rekisteriin

Sukunimi: Kirjaston nimi kotipalvelu osasto (esim. Turun kirjaston kotipalvelu PK)

Etunimi: Kotipalvelua hoitavan työntekijän nimi ja kirjaston osasto (esim. Ulla Kant vastaanotto)

Asiakasryhmä: Kotipalveluasiakkaat

Osoite: Kirjaston lähiosoite

Postinumero ja postitoimipaikka

Suurin osa kotipalvelua hoitavista kirjastoista tulee ilmeisesti käyttämään vaihtoehtoa 1. Hyvät puolet:

* Tiedetään heti kenellä mikäkin teos on lainassa.
* Asiakas voidaan tunnistaa henkilötunnuksen avulla ja hänen tietojaan voidaan tarkistaa tarvittaessa esimerkiksi väestörekisteristä.
* Mahdollisesti myöhemmin voitaisiin ottaa käyttöön lainahistoria, jolloin nähtäisiin mitä teoksia ko. asiakkaalla on jo ollut lainassa.

Vaihtoehdossa 1 kirjakassi viedään kirjastosta tietylle asiakkaalle ja palautetaan häneltä suoraan kirjastoon.

Vaihtoehdossa 2 kirjoja voidaan kierroksen aikana siirtää kotipalveluasiakkaalta toiselle, ja niitä ei välillä rekisteröidä kirjastossa toisen henkilön nimelle, joten kaikki kotipalvelun lainat lainataan yhteiselle kortille ja kirjojen liikkumista seurataan vihko-merkinnöillä. Hyvät puolet:

* Teoksia voidaan kierrättää kotipalvelun sisällä joustavasti.

Kotipalvelussa on asioita, joita on vielä mietittävä, mm. korvausasiat, etenkin jos kyse on toisen kunnan aineistosta.

Pirjo-Riitta Lehtonen kertoi, että ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden ns. tekotunnus on konversiossa siirtynyt alias-kenttään, johon ne täytyy tulevaisuudessakin viedä, koska henkilötunnus-kenttään voi viedä vain oikean henkilötunnuksen.

6 Projektipäällikkö Ulla-Maija Maunu kertoi Aurora-projektin tämänhetkisestä tilanteesta.

Axiellin järjestämä koulutus pääkäyttäjille järjestetään viikolla 11.

Lainauspalvelun toimintakäytännöt- ja luettelointikoulutukset alkavat maaliskuussa. Ilmoittautuminen on avattu Ilmoittautua voi Extranetissa: järjestelmä - aikataulut – koulutukset.

Yleiskoulutuksia on huhtikuussa kaikille, jotka toimivat asiakaspalvelussa. Koulutuksia järjestetään Turussa, Kaarinassa, Uudessakaupungissa ja Raisiossa.

Syventäviä koulutuksia hankinnasta, luetteloinnista, kausijulkaisusta ym on huhtikuussa niille, jotka ko. työtä tekevät, ja niihin hyvä mennä yleiskoulutusten jälkeen.

Lainauspalveluryhmän jäsenet toimivat tukihenkilöinä ja opastavat oman kirjastonsa henkilökuntaa lainauspalveluasioissa ja näitä asioita käydään läpi paremmin ti 27.3. klo 9 – 15. Tarvittaessa kokoonnumme vielä huhtikuussa..

Silver toimii kaikissa kirjastoissa, Aurora ei vielä toimi. Konvertoitujen tietojen tarkkailu, jota kaikkien on syytä tehdä, tapahtuu Silverissä.

7 Mitä kortteja kirjastoissa voi käyttää nyt ja mitä tapahtuu Aurora-aikana.

Asiasta keskusteltiin vilkkaasti ja tutkittiin ”Vaski-kirjastoissa käytössä olevat kortit” –taulukkoa.

Tällä hetkellä Pallas-kirjastoissa pääsääntöisesti lainataan vain kirjastokortilla, jotkut voivat tehdä joskus poikkeuksellisesti jouston ja lainata esim. kuvallisella henkilötodistuksella. Vain yksi Pallas-kirjasto ilmoitti hyväksyvänsä muutkin kuin kirjastokortin lainauksessa. Pallaksessa suurin ongelma henkilötunnuksella lainaamisessa on se, että henkilötunnusta ei voi mitätöidä (esim. ajokortin katoamisen jälkeen).

Pallaksessa henkilötunnuksen voi mitätöidä vain poistamalla hetu kokonaan rekisteristä, jolloin asiakasta ei enää löytäisi hetu-haulla.

Puolet Origo-kirjastoista lainaa ajokortilla, kelakortilla, passilla tai henkilötodistuksella. Origossa henkilötunnus pitää tällöin olla erillisessä viivakoodikentässä. Henkilötunnuksen voi poistaa viivakoodikentästä ja silloin hetulla ei voi lainata (eli hetun voi mitätöidä lainauksessa), mutta silti asiakastiedot löytyvät henkilötunnuksella.

Aurorassa henkilötunnuksella lainaaminen onnistuu, mutta hetua ei voi mitätöidä (toiminta kuten Pallaksessa), muutoin kuin ottamalla henkilötunnus kokonaan pois asiakasrekisteristä.

Asiaa selvitellään vielä Axiellin kanssa ja sekä korttiasia että henkilötunnusten käyttö menee vielä Vaski-työvaliokunnan käsittelyyn, mahdollisesti Vaski-johtoryhmäänkin..

Joissakin lainausautomaateissa (ainakin Mikroväylän) henkilötunnuksen käytön voi estää myös asetuksilla.

8 Keskusteltiin koulutuksesta: ”Lainauspalvelun toimintakäytännöt Aurora-aikana”. Käytiin läpi koulutuksen sisältöä, kerrottiin ajankohdat, koulutuspaikat jne.

Asioita, joita toivotaan otettavaksi esille koulutuksessa, voi lähettää Pirjo-Riitalle.

Lainauspalvelusta tulee siis olemaan kolme erityyppistä koulutusta

* Lainaustoiminnan toimintakäytännöt Aurora-aikana, koko henkilökunnalle (luentotyyppinen)
* Auroran yleiskoulutus, ja siinä lainauspalvelun osuus koko henkilökunnalle (”hands on”)
* Ison työryhmän jäsenten laajempi lainauspalvelun koulutus oman kirjastonsa tukihenkilöksi (palaveri /luento – tyyppinen)

Extranetissa löytyy erilaisia ohjeita, toimintakäytäntöjä ja koulutuskalenteri.

9 Muut asiat

Kuulimme, että markkinointityöryhmä esittää käytettäväksi uutta sanastoa, esim. tunnuslukua sanottaisiin salasanaksi.

Lainauspalvelutyöryhmä keskusteli asiasta, mutta ottaa kantaa vasta kun tiedämme voiko järjestelmän sanavalintaan vaikuttaa. Työryhmän mielipide tällä hetkellä tuntui olevan se, että olisi hyvä käyttää joka paikassa niitä termejä, joita Avossa tullaan käyttämään.

10 Seuraava kokous / tapaaminen koulutuksen merkeissä.

LIITTEET 1 Osallistujalista

2 Aurorassa käytettävät kortit - taulukko

3 Asiakaslajit ja parametrit

4 Kunnan laitokset ja yhteisöt, kirjaustavat printscreeneinä

LIITE 1

Vaski-lainauspalvelut-työryhmän kokous 7.2.2012 ; osallistujat

Projektipäällikkö Ulla-Maija Maunu

Pirjo-Riitta Lehtonen, puheenjohtaja

Kaarina Loijas Satu

Kustavi Karvosenoja Maija

Laitila Läspä Tuula, lisäksi Pietilä Kerttu

Lieto Järvinen Tuire

Masku -

Mynämäki Berg Tero (poissa vars.jäsen Kulmala Viktoria)

Naantali Lintula Merja, sihteeri

Nousiainen Sainio Kaarina

Paimio Matintalo Johanna

Pyhäranta -

Raisio Niinivirta Hannele

Rusko Järvenpää Suvi

Sauvo Inkinen Päivi

Taivassalo Hyövelä Pirjo

Turku Orne Tuula, Routti Mia, Lehtonen Pirjo-Riitta (pj)

Uusikaupunki Laaksonen Anne (poissa vars.jäsen Polojärvi Eila)

Vehmaa Suomi Heidi (poissa vars.jäsen Ikala-Suomalainen Sirpa)

LIITE 2

AURORASSA KÄYTETTÄVÄT KORTIT – HENKILÖTUNNUKSEN KÄYTTÖ

**Nykyiset Vaskin käyttösäännöt**

Käyttösääntöjen mukaan ”Lainaamiseen ja joidenkin muiden palveluiden käyttämiseen tarvitset voimassaolevan kirjastokortin ja tunnusluvun”. Käyttösääntöjä voidaan muuttaa Vaski-johtoryhmän päätöksellä.

**Pallaksessa**

* ohjelmassa on mahdollista henkilötunnuksella lainata ja käyttää verkkokirjastoa
* käytännössä suurin osa Pallas-kirjastoista ei käytä henkilötunnus-lainausta, koska henkilötunnusta ei voi mitätöidä eikä sitä voi poistaa (esim. varkaustapauksissa), koska asiakkaan tietoja ei sen jälkeen löydy tietokannasta henkilötunnuksella haettaessa
* laina-automaatilla lainattaessa henkilötunnuksen käyttö on riski sekä asiakkaalle että kirjastolle
* Turulle on erikseen asetettu este henkilötunnuksella lainaamiselle tietosuojalautakunnan määräyksessä.

**Origossa**

* henkilötunnuksella voi lainata, jos se on viety erilliseen viivakoodikenttään asiakkaan pyynnöstä
* henkilötunnuksen voi poistaa viivakoodikentästä, jolloin henkilötunnuksella ei voi lainata
* henkilötunnus voi olla asiakkaan muissa tiedoissa ja asiakastiedot löytyvät rekisteristä henkilötunnushaulla, vaikka sillä ei voi lainata
* henkilötunnuksella voi käyttää verkkokirjastoa

**Aurorassa**

* henkilötunnuksella voi lainata
* ei ole selvillä, voiko verkkokirjastoa (AVO) käyttää henkilötunnuksella
* henkilötunnusta ei voi mitätöidä eikä sitä voi poistaa (esim. varkaustapauksissa), koska asiakkaan tietoja ei sen jälkeen löydy tietokannasta henkilötunnuksella haettaessa (kuten Pallaksessa)
* mahdollisuus lisätä henkilötunnus toiseksi kirjastokorttitunnukseksi (vrt. origon viivakoodikenttä), mutta sillä ei ole mitään merkitystä, koska henkilötunnuksella voi lainata, vaikka sitä ei ole lisätty kirjastotunnukseksi
* henkilötunnuksella lainaamista ei siis voi estää sillä, että se poistetaan kirjastokorttitunnuksesta

**Esimerkkitapaus:**

Asiakkaan lompakko on varastettu ja sen mukana henkilötodistus, ajokortti ja kelakortti.

Kirjastokorttia ei varasteta. Mitä voisi tapahtua:

* Vaihtoehto 1.

Asiakas ymmärtää ja muistaa ilmoittaa kirjastoon varkaudesta ja haluaa poistaa mahdollisuuden lainata henkilötunnuksella.

Kirjastossa poistetaan henkilötunnus kirjastokortti-tunnuksista.

Mutta hetu jätetään oikeaan kenttään, jotta asiakastiedot löydetään henkilötunnuksella. Tämä on välttämätöntä.

* Mutta koska henkilötunnus on oikeassa kentässä, sillä voi edelleen lainata.
* Lainaamisen voi estää vain lainauskiellolla, jolloin kaikki lainaus pitää tapahtua palvelutiskillä.

Viesti-kenttään täytyy kirjoittaa selkeä tieto, miksi lainauskielto on voimassa.

* Miten toimii verkkokirjasto? Voiko asiakas uusia lainojaan, tehdä varauksia yms. jos hänellä on lainauskielto? Kuinka kauan lainauskielto täytyy pitää voimassa?
* Vaihtoehto 2.

Asiakas ymmärtää ja muistaa ilmoittaa kirjastoon varkaudesta ja haluaa poistaa mahdollisuuden lainata henkilötunnuksella.

Kirjastossa poistetaan henkilötunnus kirjastokortti-tunnuksista sekä henkilötunnus-kentästä, jolloin henkilötunnuksella ei voi lainata.

* Henkilötunnus täytyy viedä johonkin muualle asiakkaan tietoihin; esim. viestien kommentti-kenttään, jolloin se on löydettävissä, mutta ei aina kaikille näkyvissä.
* Viesti-kentän viesti-osuuteen täytyy kirjoittaa tieto, ettei saa lainata henkilötunnuksella. (huomataanko pieni teksti lainauksessa?)
* Suurin ja vakavin haitta: asiakastietoja ei löydy henkilötunnus-haulla!
* Vaihtoehto 3.

Asiakas ei ymmärrä ilmoittaa kirjastoon lompakon ja muiden korttien varkaudesta, koska kirjastokortti ei ole kadonnut.

* Jos varastetulla ajokortilla lainataan, kenen on vastuu eli joutuuko asiakas korvaamaan?

LIITE 3

Vaski-kirjastot - asiakaslajeihin määritellyt parametrit

Laina-aikoina ovat niteisiin määritellyt laina-ajat, lukuun ottamatta kotipalvelun asiakkaita

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Asiakaslaji** | **Laina-ajat** | **Myöhästymismaksut** | **Varausmaksut** | **Muistutuskulut** | **Lasku** |
| henkilölainaajat | **Aikuiset = Aurorassa Henkilöasiakkaat (1)** | normaalit  (niteen laina-ajat: 14, 28, 56 vrk) | normaalit | normaalit | normaalit maksut  muistutukset lähetetään  lainaajalle | lasku lähetetään lainaajalle |
| **Lapset = Aurorassa Henkilöasiakkaat (1)**  Aurorassa lapset erotetaan ikäasetuksella, ei erillistä asiakaslajia | normaalit | normaalit | normaalit | normaalit maksut  muistutukset lähetetään  lainaajalle | lasku lähetetään holhoojalle |
| **Kotipalvelun asiakkaat = Aurorassa Kotipalvelun asiakkaat (6)** | 56 vrk, paitsi Jokeri | ei | ei | ei maksuja  ei muistutuksia | ei laskuja |
| **Oma henkilökunta = Aurorassa Oma henkilökunta (3)** | normaalit | ei | ei | normaalit maksut  muistutukset lähetetään  lainaajalle | lasku lähetetään lainaajalle |
| yhteisölainaajat | **Kaupungin / kunnan laitokset** = **Aurorassa** **Kaupungin / kunnan laitokset (5) Uusi nimi: Kunnan laitokset ja vastaava** | normaalit | ei | ei | ei maksuja  muistutukset lähetetään yhteisölle vastuuhenkilön nimellä | Poimitaan erikseen.  lasku lähetetään yhteisölle vastuuhenkilön nimellä |
| **Kaukopalvelun asiakaskirjastot = Aurorassa Kaukopalvelun asiakaskirjastot (4)** | normaalit | ei | ei | ei maksuja  muistutukset lähetetään kaukopalvelun asiakaskirjastolle | Poimitaan erikseen.  Kulttuuriasiainkeskuksen taloustiimi laskuttaa kaukopalvelun asiakaskirjastoa |
| **Omat kirjastot**  Lainoja ei tilastoida = **Aurorassa Omat kirjastot (7)**  **Ei lainamäärärajoituksia** | normaalit | ei | ei | ei maksuja  ei muistutuksia | ei laskuja |
| **Yhteisöt = Aurorassa uusi nimi : Yritykset ja muut yhteisöt (2)** | normaalit | normaalit | normaalit | maksut normaalit  muistutukset lähetetään yhteisölle vastuuhenkilön nimellä. | lasku lähetetään yhteisölle vastuuhenkilön nimellä |