VASKI-KIRJASTOT MUISTIO

LAINAUSPALVELUJEN YDINRYHMÄ 28.9.2012

Aika keskiviikko 26.9.2012 klo 12.30 – 15.00

Paikka Turun kaupunginkirjasto, pääkirjasto, pieni neuvotteluhuone

Läsnä Järvinen Tuire, Lieto siht.

 Lehtonen Pirjo-Riitta, Turku pj

 Lintula Merja Naantali

 Niinivirta Hannele, Raisio

 Polojärvi Eila, Uusikaupunki

1. Kokouksen sihteeriksi sovittiin Tuire Järvinen
2. Keskusteltiin yleisesti Auroran käyttöönottovaiheesta; mitkä ovat olleet pahimmat ongelmat ja ratkaisua vaativat asiat lainauspalvelussa.
* tiedonhaku on koettu osittain hankalaksi ja koulutusta tarvitaan lisää
* kuljetusrutiinit halutaan lähempään tarkasteluun. Logistiikka- ja lainauspalvelutyöryhmä yhdistyvät, joten kuljetusasiat siirretään myöhempään ajankohtaan
* keskusteltiin, montako Jokeria voi olla yhdestä nimekkeestä/kirjasto. Todettiin, että asia kuuluu kokoelmatyöryhmälle, Extranetissa on Jokereista tuore tiedotus.
* ongelmana on ollut, että asiakkaat valitsevat noutopaikaksi varauksia tehdessään ensimmäisenä listalla olevan kirjaston (Kaarinan pääkirjasto) . Ehdotetaan, että kyseinen ”noutopaikka-laatikko” olisi tyhjä ja vieressä ohjaava teksti ”*Valitse noutopaikka*”.

**Jos on käynyt niin, että asiakas on valinnut väärän noutopaikan, niin ilman asiakkaan lupaa ei saa lainata nidettä ja lähettää oikeaan noutopaikkaan, vaan olisi suositeltavaa toimia Turussa tehdyn ohjeen mukaan (ohje muistion liitteenä).**

1. Keskusteltiin seuraavista Aurora - asioista:

***Muistutusten*** lähettäminen

* 1. muistutus lähtee asiakkaalle joko tekstiviestillä, sähköpostilla tai kirjeellä sen mukaan, minkä ilmoitustavan hän on valinnut. Muistutuksia lähetettäessä pitää olla Muistutus-toimintojen Asetuksissa valittuna SMS! (katso muistutusten lähetysohje)
* Kun muistutukset on lähetetty, pitää muistutustoiminto sulkea, jotta muut pääsevät myös käsittelemään toimintoa. Jos ilmenee ongelmia muistutusten tai noutoilmoitusten tulostuksessa, kannattaa tarkistaa Librassa tulostinasetuksista, että jokaiseen kohtaan on valittu tulostin.
* E-kirjeiden osalta on edelleen Kaarinassa ja Raisiossa vaikeuksia. Axiell on luvannut, että e-kirje tullaan lähettämään automaattisesti suoraan järjestelmästä että (Kaarina – Raisio – Turku). Aikataulu on kuitenkin vielä avoin.
* Ongelmana on myös koettu, että jos uusii aineistoa, josta on lähtenyt muistutuksia, asiakkaan lainoissa huomautus muistutuksista häviää ja maksuissa ei ole tietoa mistä aineistosta muistutus on lähtenyt. Tiedoissa näkyy ainoastaan muistutus1. tai muistutus 2. Ryhmän kehittämistoiveena olisikin, että maksuissa muistutus-tiedon yhteydessä näkyisi edes yhden muistutuksessa olevan niteen nimi (kuten Pallaksessa).
* Muistutuksessa ei mainita myöhästymismaksuja. Joiden kirjastojen muistutustekstissä mainitaan kuitenkin muistutuskulu 1 €. Jotkut asiakkaat ovat nyt kuvitelleet, että ei tarvitse maksaa kuin 1 €, ja aiheesta on syntynyt hankalia tilanteita ja valituksia. Todettiin, että muistutusten tekstejä pitäisi korjata / muokata ja yhtenäistää kaikkien Vaski-kirjastojen tekstejä mahdollisimman paljon.
* Sovittiin, että pyritään luomaan tekstimalleja, kierrätetään ensin ydinryhmässä (ja mahdollisesti isossa lainauspalvelun työryhmässä) ja lähetetään Vaski-kirjastojen johtajille ehdotukset. Sen jälkeen kun tekstit on hyväksytty, lähetetään tekstit pääkäyttäjille toteutettavaksi. Niinivirta ja Lehtonen muistuttivat vielä, että tekstikorjaukset teettävät paljon työtä pääkäyttäjille, joten ne pitää olla harkittuja, ettei niitä tarvitse pian korjata uudelleen.

***Noutoilmoitusten*** lähettäminen

* Ei ole ilmennyt suurempia ongelmia, mutta Naantali on huomannut, että kaikki kirjeenä tulostettavat noutoilmoitukset eivät tulostu. Jos tämä ongelma on jatkuva, siitä kannattaa ilmoittaa Axiellille. Turussa vastaava ongelma saatiin korjattua kesällä.
* Kerrattiin vielä ohje; Jos asiakas ilmoittaa, että hän ei ole saanut noutoilmoitusta tekstiviestinä, kannattaa tarkistaa, että asiakastiedoissa puhelimen tyyppi on *matkapuhelin,* sen lisäksi että numeron oikeellisuus tietysti tarkistetaan.

***Laskujen***lähettäminen

* Keskusteltiin alustavasti laskujen lähettämisestä ja siihen liittyvistä ongelmista. Asiaan palataan seuraavassa kokouksessa. Lehtonen jakoi ryhmän jäsenille Axiellin lähettämän kyselyn (liitteineen), joka koski laskuja. Axiell odottaa vastauksia kyselyyn vielä kuluvalla viikolla,joten mahdolliset kommentit pitäisi lähettää pikaisesti Lehtoselle. Axiellin kyselyyn vastaavat Turussa Kaija Valikainen ja Pirjo-Riitta Lehtonen.
1. Lainauspalvelujen ison työryhmän kokous
* Todettiin, että syksyn aikana on syytä kutsua kokoon iso lainauspalvelujen työryhmä, mutta katsottiin tarpeelliseksi ensin valmistella asiaa ydinryhmässä. Myös muistutusten tekstiasia ja laskua koskevat asiat täytyisi saada käsiteltyä ennen isoa kokousta. Asiaan palataan seuraavassa kokouksessa.
1. Muut asiat
* Sovittiin, että ryhmä kerää omalle kehittämislistalleen asioita, joihin toivottaisiin parannusta tai korjausta Auroran lainauspalveluissa. Lista toimitetaan myöhemmin Ulla-Maija Maunulle, joka vie sen tarpeen mukaan joko Vaski-johtoryhmälle ja/tai Axiellille, tai tarvittaessa esim. pääkäyttäjille käytännön toteutusta varten.
* Seuraava Lainauspalvelujen ydinryhmän kokous on tiistaina 9.10.2012 klo 12.30 - 15.00, Turun kaupunginkirjaston pienessä neuvotteluhuoneessa, 3.kerroksessa.
1. Kokous päätettiin klo 15.