

## TURUN KAUPUNGINKIRJASTO

Koulutusmateriaali uusille työntekijöille ja Vaski-kirjastoihin liittyville.

## KÄYTTÖSÄÄNNÖT JA NIIHIN LIITTYVÄT TOIMINTAKÄYTÄNNÖT

### Sisällys

1.	Vaski-kirjastot .....	2
2.	Yksi kirjastokortti .....	2
3.	Kirjaston hyväksymä henkilötodistus .....	2
4.	Henkilöllisyystodistuksen käyttö lainauksessa .....	3
5.	Lasten korteista .....	3
6.	Yhteisökortti.....	3
7.	Osoiteasiat .....	3
8.	Osoitetarkistus väestörekisteristä .....	5
9.	Tunnusluku.....	5
10.	Missä tapauksessa kirjastokortista peritään maksu .....	5
11.	Peritäänkö maksu, jos uusinta ei ole onnistunut verkkokirjastossa.....	6
12.	Vaski-kirjastojen muistutuskäytännöt .....	6
13.	Kuljetusmaksua kuntien välisessä palautuksessa ei ole.....	6
14.	Laskutetun aineiston hinnan tarkistaminen ja korvaaminen kotiosastolle .....	6
15.	Kuljetuksessa tai automaatissa rikkoutuneet niteet .....	6
16.	Korvatun aineiston lunastaminen takaisin kokoelmaan .....	7
17.	Av-aineiston korvaus.....	7
18.	Viestikentän tiedot Turussa.....	7
19.	Omatoimikirjastot .....	8
20.	Päivittäin otettavat tulosteet .....	8
21.	Asiakaspalvelu raportit.....	9
22.	Sähköpostiosoitteet.....	9
23.	Asiakkaan asetukset (Aurorawiki) .....	9
24.	Varausten haku hyllystä .....	9
25.	Vaski-extranet.....	10
26.	AuroraWiki .....	10
27.	Vaski-kirjastojen kunnanumerot .....	10

## 1. Vaski-kirjastot

- Nykyisiä Vaski-kuntia on 17. Salo liittyy Vaskiin marraskuussa 2015.
- Muistion lopussa on luettelo Vaski-kuntien kunnanumeroista.
- Vaski-kirjastoilla on:
  - o yhteiset käytösäännöt, maksut ja toimintakäytännöt, joihin kaikki Vaski-kirjastot ovat sitoutuneet
  - o yhteinen asiakasrekisteri ja varausjono
  - o Kaikkien kirjastojen kokoelmat näkyvät Vaskin yhteisessä verkkokirjastossa ([www.vaskikirjastot.fi](http://www.vaskikirjastot.fi))
- Vaski-johtoryhmä tekee päätökset koko Vaskia koskevissa asioissa.
- Vaski-yhteistyön raamit määrittellään Vaski-kirjastojen yhteistoimintasopimuksessa.

## 2. 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 mahdollinen huoltajatieto 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.
- Käytösäännöt ja maksuesite annetaan jokaiselle uudelle asiakkaalle, koska asiakkaalla on oikeus saada tieto säännöistä, joihin hän sitoutuu. Jos asiakas ei halua ottaa käytösääntöesitettä, niin kerro asiakkaalle, että vastaavat tiedot löytyvät kirjaston kotisivuilta sekä verkkokirjastosta.
- Korttiin voidaan lisätä normaalista poikkeava lainaraja esim. vanhempien pyynnöstä tai terveydellisistä syistä. Auroassa ei voi asettaa lainarajaa, joten käytännössä lainaraja tehdään lainauskieltoa käyttäen. Tämä tapahtuu siten, että lainauskiellon syyksi merkitään lainaraja ja tieto siitä minkälaisen rajan asiakas on halunnut. Tämän jälkeen asiakas voi lainata vain palvelutiskeiltä, ei automaateilta.
- Uudet työntekijät tulee perehdyttää hyvin korttien tekemiseen.

## 3. 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.
- tärkeää on, että valokuvasta tunnistaa asiakkaan.

Turun kaupunginkirjaston Uutistorilla säännöt ovat tiukemmat ja siellä kelpuutetaan vain virallinen voimassaoleva henkilötodistus (esim. vastaanottokeskuksen henkilökortti ei kelpaa) kannettavia tietokoneita lainattaessa (henkilöllisyystodistus on pantina).

#### 4. Henkilöllisyystodistuksen käyttö lainauksessa

- Asiakkaalle voidaan lainata henkilöllisyystodistuksella, mutta ensisijaisesti käytetään kirjastokorttia.
- Henkilöllisyystodistuksella voi lainata asiakaspalvelussa, mutta ei automaateilla.
- Henkilöllisyystodistusta käytetään vain asiakkaan tunnistamiseen ja sen varmistamiseen, että kyseessä on oikea henkilö.
- Tarkempi ohje henkilöllisyystodistuksen käytöstä löytyy Vaski-extranetin [ohjeista](#).

#### 5. Lasten kortteista

- 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.

#### 6. Yhteisökortti

- Asiakaslain valinta on tärkeä asia. Eri asiakaslajeilla on erilaiset parametrit ja niiden mukaan määräytyvät esimerkiksi maksut. Vaski-extranetin [ohjeisiin](#) on liitetty liite 'Asiakaslajit ja niihin liittyvät parametrit'.
- **Kunnan laitokset ja vastaavat** sisältävät kaupungin ja kunnan laitokset; koulut esim. peruskoulut, lukiot, ammattioppilaitokset, korkeakoulut, ammattiopistot, päiväkodit, myös yksityiset päiväkodit ja perhepäivähoitajat, valtion laitokset, vankilat, työsiirtolat yms.
- **Yritykset ja muut yhteisöt** sisältävät esim. yksityiset yhteisöt, erilaiset järjestöt ja yhdistykset yms.
- 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.

#### 7. 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 katuosoite.

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 lokerosta 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, turvakieltoasiakkaiden osoitteita pääsee katsomaan Turun kaupungin organisaatiossa 7 ihmistä. Näissä tapauksissa voi kääntyä Vas-

taanoton 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.

## 8. 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**".

## 9. 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.
- Tunnuslukua ei anneta sähköpostilla tai puhelimesta.
- Uudessa Vaski-kirjastot lainaajatiedot –lomakkeessa on rastituskohta tunnusluvun haluamisesta lapselle verkkokirjastoa, lainausautomaattia ja tietokoneiden käyttöä varten.

## 10. Missä tapauksessa kirjastokortista peritään maksu

- Maksu peritään, jos aikaisempi kortti on kadonnut tai tahallisesti rikottu käyttökelvottomaksi.
- Maksua ei peritä, jos asiakkaalla on ollut vanha kirjastokortti, jossa ei ole kulttuurikortti ominaisuutta ja asiakas haluaa käyttää kirjastokorttia myös kulttuurikorttina.
- Jos asiakkaan nimi on muuttunut, kirjasto ei ole perinyt uudesta kortista maksua.

## **11. 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 käyttökatkos.

### **Vaski-kirjastojen muistutuskäytännöt**

- Vaski-johtoryhmässä 13.3.2015 päätettiin, että Vaski-kirjastojen muistutuskäytännöt yhtenäistetään siten, että kaikista kirjastoista lähtee 1. muistutus viikon päästä eräpäivästä ja 2. muistutus kolmen viikon päästä eräpäivästä. Lisäksi päätettiin yhtenäistää muistutustekstit.
- Yhtenäiset muistutustekstit otetaan käyttöön 1.10.2015.
- 1. muistutus: Lainanne ovat myöhässä. Pyydämme teitä ystävällisesti palauttamaan ne. Myöhästymismaksut ja muistutuskulut peritään Vaski-kirjastojen käytösääntöjen mukaisesti.
- 2. muistutus: Lainaamanne aineisto on tietojemme mukaan edelleen palauttamatta. Pyydämme teitä palauttamaan lainanne nopeasti, jolloin teiltä peritään vain myöhästymismaksut ja muistutuskulut. Jos lainaamanne aineisto on mennyt rikki tai kadonnut, se on korvattava kirjastoon. Jos aineistoa ei palauteta tai korvata, saatte aineistosta laskun joko kirjastosta tai perintätoimistosta sen mukaan, mistä Vaski-kirjastosta olette aineiston lainannut. Perinnästä aiheutuvat kulut tulevat lainaajan maksettavaksi.
- Eri Vaski-kunnissa on erilainen laskutuskäytäntö. Esimerkiksi Turku, Raisio, Naantali, Kaarina, Paimio ja Rusko käyttävät perintätoimistoa. Osa Vaski-kunnista lähettää kirjastosta itse laskun tai perintä voi olla kunnan perintäsihteerin vastuulla.
- Lainauskiellot ja viestin rivin tekstit ovat tärkeitä ja ne on aina tarkistettava.
- Viestikentän huomautuksissa on selvitys perintätoimiston käytöstä esim. Turussa Intrum (aikaisemmin Aktiv Kapital).
- Laskutetun aineiston palautuksesta pitää ilmoittaa pikaisesti kyseiseen kirjastoon sähköpostilla tai puhelimitse.

## **12. Kuljetusmaksua kuntien välisessä palautuksessa ei ole.**

## **13. 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.

## **14. Kuljetuksessa tai automaatissa rikkoutuneet niteet**

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

## 15. 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.

## 16. 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 (äänikirja, äänilevy, dvd) 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.
- Kokoelmista poistettuja elokuvatallenteita (dvd, vhs, blu-ray), äänikirjoja ja äänilevyjä voi laittaa myyntiin. Mutta kannattaa ottaa huomioon muutama asia: huonokuntoisuus ja loppuun kuluneisuus on useimmiten poiston syy, kannattaako laittaa myyntiin. Tallenteiden ostajien pitää olla tietoisia siitä, että kirjasto ei ota vastuuta siitä, jos asiakkaan laite vioittuu tallenteita käytettäessä. Levyihin ja koteloihin tarvitaan selkeät poistomerkinnot, etteivät poistetut ja myydyt tallenteet palaudu takaisin kirjastoon.

## 17. 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 tietenkin 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 kortin katoamisilmoitus -kaavake niissä tapauksissa, joissa voi epäillä kortin mahdollista väärinkäyttöä esim. lompakko varastettu, kortti mukana
- jos kaavake on 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.

#### 18. Omatoimikirjastot

- Turussa omatoimikirjastoina toimivat Hirvensalon, Ilpoisten, Lausteen, Paattisten ja Vasaramäen kirjastot. Nummen kirjastosta tulee myös loppusyksystä 2015 omatoimikirjasto.
- Mynämäessä omatoimikirjastona toimii Mietoisten itsepalvelukirjasto
- Omatoimikirjastoihin voi palauttaa muiden Vaski-kirjastojen niteitä.
- Omatoimikirjastoihin voi palauttaa laskutettuja niteitä.
- Henkilökunta on paikalla kussakin kirjastossa sovitun aikataulun mukaisesti. Muina aikoina kirjastoon pääsee sisään kirjastokortilla ja tunnusluvulla. Mikäli tunnuslukua ei ole, sen voi hankkia kirjastosta henkilöllisyytensä todistamalla.
- Kirjaston käyttäjien turvallisuuden takaamiseksi ja väärinkäytösten välttämiseksi kirjastossa on käytössä reaaliaikainen kameravalvonta.

#### 19. 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

##### Eräntyneet noutoa odottavat niteet –lista

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



## 20. 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 sähköpostiinsa.

## 21. Sähköpostiosoitteet

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

## 22. Asiakkaan asetukset (lähde: AuroraWiki)

- Oletusjärjestys on **tekstiviesti**, (kun asiakkaalla aktiivinen GSM numero), **sähköposti** (kun asiakkaalla 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 mene huoltajalle huoltajan viestiasetusten mukaan.
- 2. muistutus lähtee e-kirjeenä huoltajalle huoltajan tiedoissa olevaan osoitteeseen.

## 23. 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 kirjasto-

toa.

- 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 ole reagoitu, tulevat käsittelyyn seuraavana aamuna hyllyvarauslistan kautta.

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

#### 24. Vaski-extranet

- Jokaisen kannattaa seurata Vaski-extranettia ja tilata omaan sähköpostiinsa extranet tiedotteet.
- <https://vaski.wordpress.com/>
- Ohjeiden alta löytyvät Auroran toimintakäytännöt ja lainauspalveluohjeita.

#### 25. AuroraWiki

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

#### 26. Vaski-kirjastojen kuntanumerot

<b>Kaarina</b>	<b>202</b>
<b>+ Piikkiö</b>	<b>602</b>
<b>Kustavi</b>	<b>304</b>
<b>Laitila</b>	<b>400</b>
<b>Lieto</b>	<b>423</b>
<b>+ Tarvasjoki</b>	<b>838</b>
<b>Sauvo</b>	<b>738</b>
<b>Masku</b>	<b>481</b>
<b>+ Askainen</b>	<b>017</b>
<b>+ Lemu</b>	<b>419</b>
<b>Mynämäki</b>	<b>503</b>
<b>Naantali</b>	<b>529</b>
<b>+ Merimasku</b>	<b>485</b>
<b>+ Rymättylä</b>	<b>705</b>
<b>+ Velkua</b>	<b>920</b>
<b>Nousiainen</b>	<b>538</b>
<b>Paimio</b>	<b>577</b>
<b>Pyhäranta</b>	<b>631</b>
<b>Raisio</b>	<b>680</b>
<b>Rusko</b>	<b>704</b>
<b>+ Vahto</b>	<b>906</b>
<b>Salo</b>	<b>734</b>
<b>+ Halikko</b>	<b>73</b>
<b>+ Kiikala</b>	<b>252</b>

<b>+ Kisko</b>	<b>259</b>
<b>+ Kuusjoki</b>	<b>308</b>
<b>+ Muurla</b>	<b>501</b>
<b>+ Perniö</b>	<b>586</b>
<b>+ Pertteli</b>	<b>587</b>
<b>+ Suomensjärvi</b>	<b>776</b>
<b>+ Särkisalo</b>	<b>784</b>
<b>Taivassalo</b>	<b>833</b>
<b>Turku</b>	<b>853</b>
<b>Uusikaupunki</b>	<b>895</b>
<b>+ Kalanti</b>	<b>209</b>
<b>Vehmaa</b>	<b>918</b>