

Lainauspalvelutyöryhmän kokous 5.6.2024

Paikalla: Iina Niemi, (Turku) puheenjohtaja
Alanen Jaana (Laitila)
Forsell Aapo (Lieto)
Pietilä Kerttu (Masku)
Toivanen Pia (Mynämäki)
Ylikotila Minna (Naantali)
Knif Paula (Raisio)
Nyström Maija (Rusko)
Lind Jaakko (Salo)

Poissa: Loijas Satu (Kaarina)
Pohjola Kari (Turku)
Lehtonen Susan (Uusikaupunki)

1. Maksujen nosto

Vaskin johtoryhmä on pyytänyt meitä valmistelemaan ehdotuksen myöhästymis- ja/tai muistutusmaksujen nostosta.

Näkökulma: lapsiasiakkaat, muistutusmaksujen korotus tuntuu kovemmin lasten kohdalla?

Kausikortit, jokerit, esineet, bussikortit yms, voisiko myöhästymismaksu olla suurempi? Vrt. Jyväskylä & Tampere. Teknisesti onnistuu, en nyt heti keksi mitään estettä, mutta tärkeää että henkilökunta tiedostaa asian nidetyyppiä valitessaan (esim. jokeri-nidetyyppiä on saatettu syystä tai toisesta käyttää myös muulle kuin varsinaiselle jokeri-aineistolle).

Yksi postimerkki maksaa 2,50€.

Tästä hetkestä vuosi taaksepäin muistutuksia on lähtenyt:

- ensimmäinen muistutus 58 201 kpl *1,50€ = 87 301,50€
- toinen muistutus 16 422 kpl * 3€ = 49 266€
 - Yhteensä 136 567,50€

- Jos ykköstä nostettaisiin 3 euroon, rahaa tulisi 87 300€ enemmän
- Jos toista nostettaisiin 5 euroon, rahaa tulisi 32 844€ enemmän
 - Yhteensä 120 144€

Tästä hetkestä vuosi taaksepäin on muodostunut päiväkohtaisia myöhästymismaksuja yhteensä 385 441,80€.

Esimerkkejä maksuista muissa kirjastoissa:

Helmetissä maksut 0,20e per päivä, max 6€ per laina. Lainauskieto 30€.

Tampereella 0,30€ per päivä, nopeakiertoisen VIP aineiston 0,50€. max 9€ per laina. Muistutus 1€. Lainauskieto 15€.

Jyväskylässä 0,35€ per päivä, kausikortit 10€ per päivä. Muistutus 2€. Lainauskieto 10€, kerran vuodessa pienempikin velkasaldo on maksettava kokonaan.

Oulussa 0,30e per päivä, lyhytlainat 0,40€. Korkeintaan 6€ per laina. Muistutukset 1,50€ ja 3€. Lainauskieto 12€

Ehdotus

Muistutusmaksut voisivat olla 3€ ja 5€. Kausikorteilla (myös Föli-kortit) voisi olla 5€ per päivä. 0,50€/pvä myöhästymismaksu voisi olla jokerit, esineet: Nidetyypit 14 vrk, ei voi uusia, varattavissa kotikirjastoon [esineet], 14 vrk, ei voi uusia [jokeri]

Asiakkaiden infoaminen todella tärkeää.

2. Maksuliitteen läpikäynti

Kun maksuliite tullaan uudistamaan, voisi samalla tarkastaa, että liite on muuten kunnossa.

Ehdotus

- Maininta, että lapsien aineistosta ei tule päiväkohtaista myöhästymismaksua
- CD-ROM aineistotyyppin voisi ottaa pois

3. Kokemukset uudesta lainaajalomakkeesta

Keskustelua siitä, miten uusi lomake on otettu vastaan. Seuraavanlaisia parannusehdotuksia on tullut:

- Huoltajapuolelle voisi lisätä ruksiruudun tekstiin "ymmärrän, että olen vastuussa". Tämä voisi hyvinkin selventää tätä kohtaa ja viestii paremmin, että kohta ei ole vapaaehtoinen vaan pakollinen.

- Voisiko ruksiruudun poistaa kokonaan ja korvata tekstillä esim "allekirjoituksella sitoudun noudattamaan Vaski-kirjastojen käyttösääntöjä" ja "allekirjoituksella sitoudun vastaamaan huollettavani kirjastolainoista."

- Voisiko "Huoltajan tiedot" –puolella olla osoite- ja yhteystiedot kattava kohta: "samat kuin lainaajalla" tms? Mutta kuitenkin, että olisi mahdollisuus myös kirjoittaa ne, jos tiedot ovatkin eri.

- Voisiko pin-koodia kysyä samalla lomakkeella?

Todettiin, että jatkossakin pin-koodin kysyminen on syytä tehdä erillisellä lapulla.

4. Syksyn asiakaspalvelukoulutus koko Vaskille

Syksylle on suunnitteilla koko päivän asiakaspalvelukoulutus. Olisiko ideoita teemoista? Puhujista? Onko jotain juttuja jotka nousee usein esiin omissa kirjastoissanne?

Iina lähettää sähköpostilla projektin tavoitteet inspiraatioksi.

5. Kuulumiskierros

- Huomio, että tulostuspalvelut on valtavan tärkeitä asiakkaillemme
- Ensi kerralla voisi varata 1,5h aikaa kokoukseen