

TP 8.1. 7 US - Maksut ja sanktiot

Käyttäjätarinat

Versio	
1	Käyttäjätarinoita luotu 1.10. MKi
2	Käyttäjätarinoita täydennetty 28.10. MKi
3	Käyttäjätarinat viimeistelty projektiryhmän katselmointia varten 29.10. MKi
4	Lisätty kuva maksujen ja sanktioiden liittymisestä tapahtumiin. Ja muokattu käyttäjätarinoita ensimmäisen katselmointikokouksen jälkeen 1.11.2013 MKi
5	Käsitelty asiantuntijaryhmässä ja pyydetty korjaukset on tehty dokumenttiin. Hyväksytty asiantuntijaryhmässä 20.11.2013 MKi
6	Lisätty käyttäjätarina rahan tallentamisesta asiakkaan omalle ns. tilille 10.12.2013

Kommentit kokonaisuudesta

Käyttöskenaariot

Erilaisten maksujen kertymistä pitää voida säätää organisaatiokohtaisesti, toimipistekohtaisesti ja asiakasroolin mukaisesti.

Eräpäivämuistutuksen maksu

- eräpäivämuistutuksen maksu - asiakkaalle lähetetään muistutus lähestyvistä eräpäivästä. Kirjasto voi halutessaan periä maksun eräpäivämuistutuksen lähettämisestä. Maksun suuruus voi riippua eräpäivämuistutuksen lähettämistavasta.

Asiakkaalle kertyy maksuja lainatusta aineistosta, jos asiakas ei palauta aineistoa ajoissa. Lainojen palauttamatta jättämiseen liittyviä erilaisia maksuja ovat:

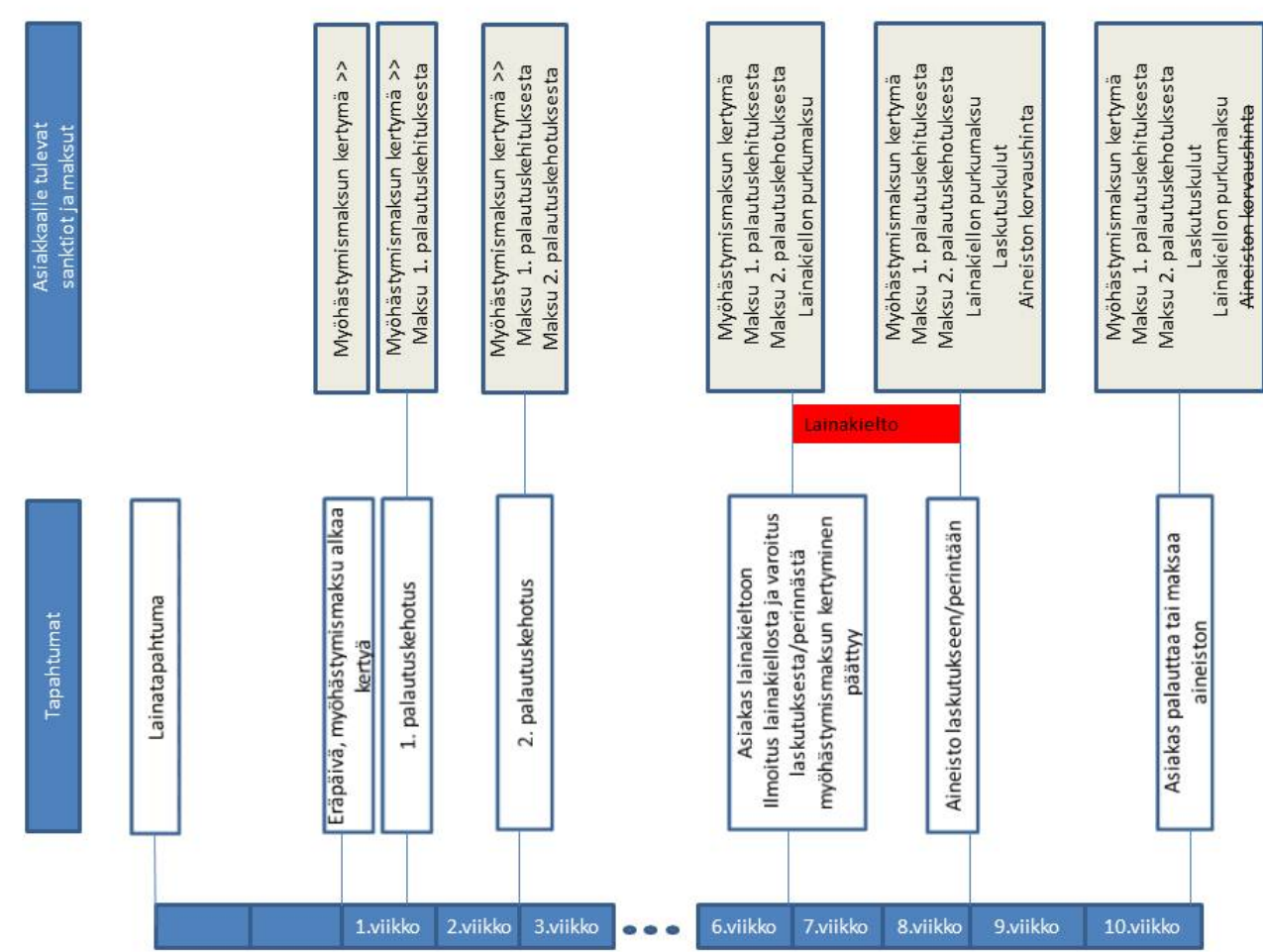
- myöhästymismaksut - tietyn suuruinen maksu kertyy eräpäivän jälkeen (tai tietyn ajan kuluttua eräpäivästä) määrävälein kunnes aineisto palautetaan, maksimisakkomäärä täyttyy tai aineisto poistetaan kierrosta (kadonnut, turmeltunut,...)
- huomautusmaksut (palautuskehotusten maksut)- asiakkaalle lähetetään palautuskehotus aineistosta ja palautuskehotuksesta kertyy asiakkaalle maksu. Yksi palautuskehotus voi koskea useaa lainaa. Yhteen palautuskehotukseen liittyy yksi maksu. Palautuskehotuksia lähetetään yleensä useita yhdestä lainasta (1.,2.,3. huomautus). Kirjasto voi periä eri palautuskehotuksista eri maksun. Maksun suuruus voi riippua palautuskehotuksen lähetystavasta.
- laskutuksen kulu - kun asiakas ei palauta lainaansa palautuskehotuksista huolimatta, laskutetaan aineisto asiakkaalta. Aineiston korvaushinnan lisäksi asiakkaalta voidaan periä laskutuskulut. Laskutuskulun määrä pitää voida määrittellä organisaatiokohtaisesti
- lainakielto ja lainakiellon käsittelymaksu - kun aineisto laskutetaan asiakkaalta tai asiakkaalla on liian paljon maksuja, asiakas merkitään lainakieltoon. Lainakiellon käsittelystä voidaan periä maksu. Lainakieltoon asettamisen kriteerit ja lainakiellon käsittelyn maksu voidaan määrittellä organisaatiokohtaisesti (MKi: Pitää miettiä, millaisia lainakieltoja tarvitaan: paikallisia, kaikkialla voimassaolevia?)

Alla olevassa taulukossa **esimerkki** millä tavalla myöhässä palautetusta aineistosta voisi kertyä maksuja.

Tapahtuma	Tapahtuman ajankohta	Tapahtuman maksu	Maksukertymä tapahtumahetkellä
Eräpäivämuistutus	3 päivää ennen eräpäivää	1 €	1 €
Myöhästymismaksu	heti eräpäivän jälkeen	0,20 € /vrk, vain aukiolopäiviltä	1,20 €
1. palautuskehotus	3 päivää eräpäivän jälkeen	1 €	2,60 € (eräpäivämuistutus 1 € + palautuskehotusta 1 € + päivittäinen myöhästymismaksu 3 * 0,20 € = 0,60 €)
2. palautuskehotus	2 viikon kuluttua eräpäivästä	1 €	5,40 € (eräpäivämuistutus 1 € + palautuskehotukset 2 * 1 € = 2 € + päivittäinen myöhästymismaksu 6 vrk * 2 vko * 0,20 € = 2,40 €)
Lainakielto ja kirje asiakkaalle lainakieltoon asettamisesta ja varoitus laskuttamisesta/perinnästä	6 viikon kuluttua eräpäivästä	10 € (lainakiellon purkumaksu)	20,20 € (eräpäivämuistutus 1 € + palautuskehotukset 2 * 1 € = 2 € + päivittäinen myöhästymismaksu 6 vrk * 6 vko * 0,20 € = 7,20 € + lainakiellon purkumaksu 10 €)
Laskutukseen/perintään	8 viikon kuluttua eräpäivästä	Niteen korvaushinta 30 € + 1,40 € laskutuskulu Myöhästymismaksuja ei enää kerry lisää	54 € (eräpäivämuistutus 1 € + palautuskehotukset 2 * 1 € = 2 € + päivittäinen myöhästymismaksu 6 vrk * 8 vko * 0,20 € = 9,60 € + lainakiellon purkumaksu 10 € + niteen korvaushinta 30 € + laskutuskulu 1,40 €)

Asiakas palauttaa laskutetun aineiston		(Niteen korvaushinta poistetaan asiakkaan maksuista, mutta muut maksut jäävät)	24 € (eräpäivämuistutus 1 € + palautuskehotukset 2 * 1 € = 2 € + päivittäinen myöhästymismaksu 6 vrk * 8 vko * 0,20 € = 9,60 € + lainakiellon purkumaksu 10 € + laskutuskulu 1,40 €)
--	--	--	--

Kuva maksuista ja sanktioista lainan palauttamisen myöhästyessä



Asiakkaalle kertyy maksuja varatusta aineistosta. Varaukseen liittyviä maksuja ovat:

- Varausmaksu - kirjasto perii maksun varauksen tekemisestä. Varausmaksun suuruus voi riippua varauksen tekotavasta.
- Kuljetusmaksu - kirjasto perii maksun aineiston kuljettamisesta noutopaikkaan tai kotipaikkaan. Kuljetusmaksut pitää voida määrittellä organisaatiokohtaisesti ja kuljetuskohteiden mukaisesti. Useampi kirjasto voi kuulua samaan kuljetusryhmään, jossa kuljetus maksaa tietyn summan. (MKI: Kuljetusryhmässä mietittävä kuljetusmaksujen jakamisesta. Ei liene itsestään selvää mille organisaatiolle kuljetusmaksu tilitetään lähtökirjastolle vai kohdekirjastolle.). Kuljetuksen liittyvät maksuasiat täsmentyvät, kun logistiikkaan liittyvät käyttäjätarinat on laadittu).

Esitiedot

Tyypillinen tapaus

Mirja on lainannut kirjoja oppilaitoksensa kirjastosta. Mirja saa kirjastosta eräpäivämuistuksen muutamaa päivää ennen lainojen eräpäivää. Mirja ei kuitenkaan muista palauttaa lainaa ajoissa, vaan hän saa useamman muistutuksen ja lainoista kertyy sakkoja. Kirjastojärjestelmä asettaa Mirjan lainakielloon, kun kirjaston asettama sakkoraja ylittyy tai lainat ovat myöhässä kirjaston asettamaa rajaa kauemmin. Mirja kirjautuu kirjaston asiakaskäyttöliittymään ja maksaa siellä maksunsa käyttäen verkkopankkia. Jos lainakiello oli aiheutunut sakkorajan ylittymisestä, kirjastojärjestelmä poistaa Mirjan lainakiellon ja Mirja voi vaikkapa uusia lainansa (edellyttäen että uusiminen muista syistä onnistuu).

Poikkeukset:

Käyttäjätarinat	Katsel moinni n komme ntit	Testit ja yleiset huomautukset
-----------------	--	--------------------------------

Asiakkaana haluan		
että vain ne henkilöt näkevät maksuni, joilla on oikeus maksujeni katsomiseen		
että vain ne henkilöt näkevät lainakieltoni, joilla on oikeus lainakieltojeni katsomiseen		
voida lyhentää myös tähän asti kertyneitä myöhästymismaksuja, vaikka en ole vielä palauttanut aineistoa, esimerkiksi jotta minulle ei tulisi lainakieltoa maksurajojen ylityessä		Asiantuntijaryhmä piti erittäin tärkeänä, että maksuja voisi lyhentää myös palauttamattomasta aineistosta, jotta aineiston voi uusia. Nykyiset järjestelmät aika yleisesti estävät tämän
maksaa samalla kerralla useammalle organisaatiolle kuuluvia maksuja, jotta minun ei tarvitse erikseen maksaa jokaisen kirjaston maksuja tai jopa asioida erikseen eri kirjastoissa maksujeni maksamiseksi		
että maksamani maksut tulevat käsitellyiksi kirjastojärjestelmässä viiveettä maksamisen jälkeen, jotta kirjaston käyttö on maksamisen jälkeen mahdollista normaalisti		Maksujen suuruudesta johtuvan lainakiellon on poistuttava heti, kun maksuja on maksettu sen verran, että maksuraja alittuu.
Itsepalveluna toimivana asiakkaana haluan		
nähdä itse maksuni ja mistä maksuni ovat kertyneet, koska haluan tarkistaa maksuni		Asiakaskäyttöliittymän toiminto (esim. Finna)
nähdä lainakieltoni ja lainakiellon syyn, koska haluan tarkistaa mistä kieltoni johtuu ja miten voin vaikuttaa kiellon purkautumiseen		Asiakaskäyttöliittymän toiminto (esim. Finna)
maksaa maksujani verkossa, jotta voi asioida kirjastossa ongelmitta eikä minun tarvitse mennä kirjastoon hoitamaan maksujani		Asiakaskäyttöliittymän toiminto (esim. Finna)
maksaa vain osan maksuistani, koska minulla ei ole rahaa maksaa koko summaa ja osasumman maksamalla saan kirjaston lainaoikeuden takaisin		Asiakaskäyttöliittymän toiminto (esim. Finna)
nähdä maksuissa myös tähän asti kertyneet myöhästymismaksut palauttamattomasta aineistosta, jotta tiedän kaikki velkani kirjastolle		Asiakaskäyttöliittymän toiminto (esim. Finna)
nähdä ja maksaa useammalle organisaatiolle kuuluvia maksujani samalla kerralla, jotta minun ei tarvitse erikseen valita jokaista kirjastoa, jolle haluan maksaa maksujani		Asiakaskäyttöliittymän toiminto (esim. Finna)
saada itselleni tositteen maksamistani maksuista		
että voin tallentaa järjestelmään rahaa omalle tililleni, jotta voin sujuvasti tilata esimerkiksi elektronisia artikkeleita		
Tilapäisenä asiakaspalvelun virkailijana haluan		
nähdä ne asiakkaan maksut, joiden katsomiseen ja käsittelyyn minulla on oikeus (oman organisaationi maksut), jotta voin kertoa asiakkaalle hänen maksujensa määrän		
käsitellä maksetuiksi ne asiakkaan maksut, joiden käsittelyyn minulla on oikeus, jotta asiakas voi maksaa maksujaan minun kauttani		☐
mahdollisuuden tulostaa asiakkaalle kuitin, jossa näkyy mitä maksuja, mistä aineistosta ja mille organisaatiolle asiakas on maksanut maksujaan		
Virkailijana haluan		
nähdä ne asiakkaan maksut, joiden katsomiseen minulla on oikeus (myös mahdollisesti muiden organisaatioiden maksuja), jotta voin kertoa asiakkaalle hänen maksujensa määrän		
nähdä mistä asiakkaan maksut ovat kertyneet, jotta voin kertoa asiakkaalle maksujen alkuperän		
käsitellä niitä asiakkaan maksuja maksetuiksi, joihin minulla on oikeus, jotta asiakas voi maksaa maksujaan minun kauttani		
käsitellä osan asiakkaan maksuista, koska asiakas haluaa maksaa osan maksuista, koska hänellä ei ole enempää rahaa tai hän saa lainaoikeutensa takaisin tietyn summan maksamalla		
että maksujen maksutiedot siirtyvät kirjastojärjestelmän ja kassajärjestelmän välillä, jotta minun ei tarvitse huolehtia maksutietojen kirjaamisesta moneen paikkaan		

lisätä asiakkaalle manuaalisesti lainakiellon, lainakiellon syyn, lainakiellon voimassaoloajan ja minkä organisaation aineistoon kiello liittyy, koska asiakas on toiminut vastoin kirjaston sääntöjä		
poistaa asiakkaalle manuaalisesti lisätyn lainakiellon, koska asiakas on hoitanut jo lainakieltoon liittyvän rikkeensä		
voida lisätä asiakkaalle maksun ja maksun syyn manuaalisesti, koska kirjastossa on sellaisia maksullisia palveluita, jotka eivät ohjaudu kirjastojärjestelmästä (kuten kopiointi)		
nähdä asiakkaan maksuhistorian (ne tapahtumat joihin minulla on oikeus), jotta voin tarkistaa, mitä maksuja asiakas on maksanut ja milloin maksut on suoritettu		
Kirjastojärjestelmän paikallisena pääkäyttäjänä haluan		
voida määritellä maksujen kertymiseen liittyvät kriteerit tarvittaessa toimipistekohtaisesti, jotta toimipisteiden erilainen luonne voidaan ottaa huomioon		MKi: esimerkiksi kirjastoautot, sivutoimipisteet
voida määritellä automaattisiin lainakieltoihin liittyvät kriteerit tarvittaessa organisaatio/toimipistekohtaisesti, jotta toimipisteiden erilainen luonne voidaan ottaa huomioon		
voida määritellä lainakiellon käsittelyyn liittyvät maksut tarvittaessa organisaatio/toimipistekohtaisesti, jotta toimipisteiden erilainen luonne voidaan ottaa huomioon		
määritellä organisaatiokohtaisesti mitkä käyttäjät (käyttäjryhmät) saavat käsitellä maksuja ja sanktioita, koska haluan pitää kiinni asiakkaiden tietoturvasta ja yksilönsuojasta		
määritellä organisaatiokohtaisesti minkä verran peritään maksua lainakiellon käsittelemisestä, koska lainakiellon käsittelyyn kuluu työaikaa		
määritellä organisaatiokohtaisesti minkä verran asiakkaalta peritään laskutuskuluja, koska aineiston laskuttamiseen ja maksujen seurantaan kuluu työaikaa		
määritellä organisaatiokohtaisesti millä kriteereillä asiakas saa lainakiellon, koska haluan rajoittaa sellaisen henkilön lainaoikeuksia, joka ei noudata velvoitteitaan		
määritellä organisaatiokohtaisesti kuinka paljon asiakkaalta veloitetaan kuljetusmaksua, jos hän palauttaa lainaamansa aineiston johonkin toiseen kirjastoon, koska aineiston kuljettaminen ja siihen liittyvä logistiikka vie työaikaa		
määritellä maksujen kertymiseen liittyviä kriteereitä asiakasroolien mukaisesti, koska erilaisia asiakkaita koskevat erilaiset maksut		
määritellä kriteereitä, joiden perusteella asiakas asetetaan lainakieltoon asiakasroolien mukaisesti, koska erilaisia asiakkaita koskevat erilaiset säännöt		
Kirjastojärjestelmän pääkäyttäjänä haluan		
määritellä sääntöjä, jotka liittyvät useamman organisaation maksujen maksamiseen, jotta asiakkaalle voidaan tarjota mahdollisuuksia maksaa useamman organisaation maksuja yhdellä asiointikerralla		
Kirjaston johtajana haluan		
että oman organisaationi maksut voidaan erotella maksetuista maksuista, jotta oma organisaationi saa sille kuuluvat varat itselleen		Esimerkiksi asiakkaan maksaessa verkkomaksuna useamman organisaation maksuja
että järjestelmästä saadaan raportti, jossa on eriteltyinä eri organisaatioiden maksut, se mitä maksut ovat olleet sekä maksujen ALV:t		
haluan, että maksut kirjautuvat välittömästi oikealle tilille		
että maksuissa huomioidaan eri maksujen erilaiset ALV:t, jotta maksut saadaan huomioitua talouslaskelmissa oikein		
Kirjaston laskutuksesta ja/tai perinnästä vastaavana virkailijana haluan		

että tieto kirjastoon maksetuista aineiston korvaushinnoista välittyy kehysorganisaation taloushallintajärjestelmiin tai perintätoimistolle, jotta minun ei tarvitse erikseen käsitellä maksutietoja moneen paikkaan		
että tieto maksetuista laskuista välittyy kehysorganisaation taloushallintojärjestelmistä tai perintätoimistosta kirjastojärjestelmään, jotta minun ei tarvitse erikseen käsitellä maksutietoja moneen paikkaan		