

TP 8.1. 18 US - Kaukopalvelu

TP 8.1. 18. US - Kaukopalvelu

Käyttäjätarinat

Käyttäjätarinat

Versio	
1	Käyttäjätarinoiden kirjoittaminen aloitettu
2	Käyttäjätarinoita täydennetty MKi 28.11.2013
3	Käyttäjätarinat viimeistelty projektiryhmän katselmointia varten MKi 2.12.2013

Kommentit kokonaisuudesta

Kaikki kaukopalvelutilaukset pitäisi pystyä hoitamaan järjestelmän sisällä, niin lainat kuin artikkelitilauksetkin, sekä painetusta että e-aineistosta.

Kaukopalvelun tulisi olla pää-UKJ:sta riippumaton moduuli niin, että kaukopalveluuden voi hankkia, vaikka kirjasto jäisi muun UKJ:n ulkopuolelle? Jos kaukopalvelu on pää-UKJ:sta riippumaton moduuli, pitääkö olla myös oma asiakastietorekisteri vai mistä asiakastiedot saadaan?

Kaukopalvelun käsikirja http://wiki.kirjastot.fi/index.php?title=Kaukopalvelun_k%C3%A4sikirja

Käyttöskenaariot

Esitiedot

Tyypillinen tapaus

Poikkeukset:

Käyttäjätarinat	Katselmoinnin kommentit	Testit ja yleiset huomautukset
Asiakkaana haluan		
voida valita, miten kaukaa ja millaisin maksimikustannuksin kaukolainapyyntöni voidaan toteuttaa, jotta minulle ei tulisi liian suuria kustannuksia lainasta	☐	
Itsepalveluna toimivana asiakkaana haluan		
tilata itselleni aineistoa kaukolainana, jos haluamani aineisto ei ole saatavilla sellaisessa kirjastossa, johon minulla on käyttöoikeus		Tiedon tilauksesta ja tilaajasta pitäisi kuitenkin tulla omaan kaukopalveluun + tieto siitä, kuinka tilauksen on käynyt.
tilata itselleni aineistoa (sekä artikkeleita että lainoja) viitetietokannoista tekemäni haun perusteella ns. linkityspalvelun kautta suoraan kaukopalvelujärjestelmään.		
valita, miten kaukolaina toimitetaan minulle niissä puitteissa, mitä toimitusvaihtoehtoja kirjastoni tukee (postilähetyksenä kotiin, lähikirjastoon, sisäpostina, sähköpostilla...), jotta voin valita itselleni sopivimman tavan saada aineisto itselleni		
että kaukolainana oleva aineisto näkyy muiden yhteydessä tarkastellessani lainojani, jotta muistan myös kaukolainatut aineistot		
että voin halutessani uusia kaukolainoja, jos tarvitsen aineistoa vielä eräpäivän jälkeen		Organisaatiokohtaisesti säädettävissä
että minun on helppo tarkistaa, millä ehdoilla saan aineiston kaukolainaksi (hinta, kuljetusaika, hinta), jotta voin varautua kaukolainaan liittyviin ehtoihin		

seurata tilausteni etenemistä järjestelmässä: onko tilaus työn alla, onko pyytämäni aineisto jo lähetetty minulle		
nähdä tilaamani kaukolainan mahdollisen saapumisaikaennusteen, jos oma kirjasto pystyy sen antamaan		
Kaukolainapyyntöä tekevänä virkailijana haluan		
että tilaukset voidaan lähettää asiakkaan tekemän tiedonhaun perusteella viitetietokannoista ns. linkityspalvelun kautta suoraan järjestelmään.		
ennen kaukolainapyyntöni tekemistä tarkistaa, onko tarvittu aineisto saatavilla omasta kirjastostani tai muusta kirjastosta, joka on samassa järjestelmässä ja johon asiakkaalla on käyttöoikeus, jotta en turhaan pyydä asiakkaalle kaukolainaa, kun aineisto olisi helpommin saatavilla		
voida tehdä asiakkaalle helposti (nide)varauksen kaukolainaksi pyydetystä aineistosta, jos hänen pyytämänsä aineisto löytyy omasta kirjastosta, jotta voin ohjata asiakkaan noutamaan tilaamansa kirjan suoraan kirjastosta		
valita mistä kirjastoista (tai tietokannoista) haen aineistoa kaukolainapyyntöä varten, koska tiedän millaista aineistoa mistäkin tietokannasta kannattaa etsiä	Pitäisi voida hakea myös e-kokoelmista mahdollisimman kattavasti.	
muodostaa erilaisia kaukolainapyyntöjä varten tietokantaryhmiä tietokannoista, joista useimmiten haen kaukolainapyyntöä varten aineistoa, jotta minun ei joka hakukerralla tarvitse erikseen valita hakukohteita		
tallentaa kaukolainapyyntöjen kohdekirjastoista tietoja, jotka kertovat millaisia kaukolainapalveluita ko kirjastot tuottavat (tai laittaa linkki kirjaston kaukopalvelusivulle), jotta minun ei erikseen tarvitse hakea tietoa eri kirjastojen kaukolainapalveluista kun teen kaukolainapyyntöjä		
voida ilmoittaa asiakkaalle, jos hänen pyytämäänsä aineistoa ei löydy, jotta asiakas voi halutessaan etsiä aineistoa muualta tai tehdä siitä hankintaehdotuksen kirjastolle		
nähdä kaukolainan arvioitun saapumisajankohdan, kun valitsen kaukolainapyyntöni kohdetta, jotta voin valita asiakkaalle kaukolainan siitä kirjastosta, josta sen saa nopeimmin		
nähdä kaukolainan hinnan kaukolainapyyntöä tehdessäni, jotta voin valita pyyntöni kohteeksi edullisimman vaihtoehdon		
nähdä kohdekirjaston ehdot kaukolainalle, jotta voin ottaa ehdot huomioon valitessani kaukolainapyyntöni kohdetta		
voida ilmoittaa kaukolainapyyntöä vastaanottavalle kirjastolle, kuinka paljon kaukolaina saa maksaa, jotta kaukolaina ei tule kalliimmaksi kuin mihin on varauduttu		
valita, mihin kaukolainaksi pyydetty aineisto toimitetaan, jotta asiakas saa aineiston haluamaansa kirjastoon tai vaikkapa kotiinsa, jos kirjastoni tukee sellaista vaihtoehtoa	Artikkelitilauksis sa esim. sähköpostiosoite.	
voida tallentaa kaukolainapyyntöön lisätietoja (esimerkiksi jos pyydän asiakasta täydentämään tietoja ja pyyntö jää odottamaan täydennystä tai aineiston paikannuksessa on hankaluuksia), jotta kaukolainapyyntöön liittyvät asiat ovat nähtävissä pyyntöni yhteydessä eikä samaa työtä tule tehtyä uudelleen		
lähettää kaukolainapyyntöni haluamaani kirjastoon suoraan kirjaston kirjastojärjestelmään sähköisesti, jotta minun ei tarvitse erikseen lähettää pyyntöä esimerkiksi sähköpostilla		
lähettää kaukopalvelupyyntöni muullakin tavoin kuin suoraan kirjastojärjestelmään sähköisesti (sähköpostilla), jos kaukopalvelupyyntöni kohteena olevan kirjaston järjestelmä ei ole yhteensopiva oman kirjastoni järjestelmän kanssa		
että voin halutessani peruuttaa kaukopalvelupyyntöni, jos asiakas peruuttaa tilauksensa		Kustannukset kuitenkin saattavat tulla maksettaviksi, jos pyyntö on jo ehditty käsitellä pyyntöni vastaanottavassa kirjastossa
että järjestelmä lisää asiakkaalle kaukolainasta maksun organisaationi käytännön mukaisesti joko kaukolainapyyntöä tehtäessä tai kaukolainan saapuessa (tai ei maksua lainkaan)		Organisaatiokohtaisesti päätettävissä milloin maksu muodostetaan: pyyntöä tehtäessä/tilatun kappaleen saapuessa/ei lainkaan maksua

listata tekemiäni kaukolainapyyntöjä ja tarkistaa onko pyyntöihin vastattu, jotta voin hallinnoida tekemiäni pyyntöjä ja tarvittaessa uusia pyynnön tai vaihtaa pyynnön kohdetta		
että voin kuitata kaukolainan saapuneeksi ja että järjestelmä lähettää saapumisesta tiedon lähettävälle kirjastolle		
käsitellä tulleen kaukolaina-aineiston saapuneeksi ja lähettää saapumisilmoituksen asiakkaalle, jotta asiakas tietää noutaa aineiston		
lähettää asiakkaalle uuden ilmoituksen kaukolainan saapumisesta, kun kaukolaina-aineisto on noutamatta		
käsitellä kaukolaina-aineiston lainatuksi, kun asiakas noutaa aineiston		
voida tarvittaessa valita eräpäivän kaukolainalle, jotta kaukolaina palautuu siten, että se ei ylitä kaukolainan antaneen kirjaston asettamaa eräpäivää kun aineiston postittamiseen kuluva aika otetaan huomioon		
että järjestelmä lähettää asiakkaalle palautuskehotuksen, kun kaukolaina on erääntynyt, jotta asiakas palauttaa kaukolainatun aineiston nopeasti		
voida lähettää kaukolainan antaneelle kirjastolle uusintapyynnön, jos asiakas haluaa uusia kaukolainansa		
voida uusia kaukolainan suoraan asiakkaan lainatiedoista, jos kaukolainan antaneella kirjastolla on valmiudet tällaiseen uusimiseen		
voida lähettää asiakkaalle ilmoituksen kaukolainan uusimisen onnistumisesta tai epäonnistumisesta, jotta asiakas tietää, miten menetellä kaukolainan kanssa		
käsitellä kaukolainan palautetuksi, kun asiakas palauttaa aineiston		
voida lähettää ilmoituksen kadonneesta aineistosta kaukolainan antaneelle kirjastolle, jotta kirjasto voi laskuttaa palauttamatta jääneen aineiston		
vastaanottaa tilaamani artikkelit järjestelmään		
syöttää järjestelmään manuaalisesti tietoja UKJ:n ulkopuolella olevista kirjastoista tilatuista kaukolainoista.		
että saan tulostettua järjestelmästä kaukolainoista raportteja, joiden avulla voin seurata kaukolainauksen määriä		
Kaukopalvelun antolainausta tekevänä virkailijana haluan		
nähdä kirjastoani koskevat kaukolainapyynnot, jotta tiedän mitä kirjastostani on pyydetty kaukolainaksi		
nähdä koskeeko kaukolainapyyntö kokonaista teosta vai teoksen osaa, jotta tiedän mitä etsin		
tarkistaa ennen kaukolainapyynnön käsittelyä, että aineisto on toimipisteessäni saatavilla		
että järjestelmä näyttää aineiston sijaintitiedot, jotta voin helposti etsiä kaukolainapyynnön kohteen hyllystä	PV: ... tai e-kokoelmasta.	
että voin katsoa kaukolainapyynnön yhteydessä aineistoon liittyvän kuvan, jotta saan apua aineiston etsimiseen		
voida tulostaa käsittelemättömät kaukolainapyynnot listaksi, jonka avulla voin helposti paikallistaa ja noutaa aineiston		MKI: tärkeä silloin, kun kaukolainaksi pyydettyä aineistoa on paljon (esim. varastokirjasto). Lista pitää olla sillä tavalla järjestetty/järjestettävissä, että se tukee aineiston paikallistamista.
että järjestelmä tulostaa minulle halutessani valmiit postitustarrat aineiston lähettämistä varten sekä meno että paluumatkalle, jotta minun ei itse tarvitse huolehtia kaukolainojen osoitteiden kirjoittamisesta		
että voin palauttaa kaukolainapyynnön takaisin pyytävälle kirjastolle, jos en voi täyttää kaukolainapyyntöä ja liittää palautukseen selitteen, jotta pyynnön lähettänyt kirjasto voi ohjata sen toiseen kirjastoon		
että järjestelmä kytkee kaukolainapyynnön automaattisesti kaukolainaa pyytävään kirjastoon, jos kirjaston tiedot ovat jo järjestelmässä, jotta minun ei tarvitse erikseen syöttää kaukolainaa pyytävän kirjaston tietoja		

että voin tallentaa kaukolainaa pyytävän kirjaston tiedot kirjastojärjestelmään, jos tietoja ei vielä ole, jotta voin lähettää viestejä pyytävälle kirjastolle ja laskuttaa kaukolainan kirjastolta		
että voin muokata kaukolainaa pyytävän kirjaston tietoja kirjastojärjestelmässä, jos tiedot ovat muuttuneet, jotta tiedot ovat ajantasaiset		
voida lähettää kaukolainaa pyytävälle kirjastolle pyynnön kaukolainan maksamisesta ennen lähettämistä, jos kirjastoni haluaa saada maksun ennen lähettämistä		
lähettää skannatun artikkelikopion sähköpostilla kaukolainaa pyytävälle kirjastolle tai vaihtoehtoisesti muuhun kaukolainapyynnössä annettuun sähköpostiositteeseen		
lainata aineiston kaukolainaksi kaukolainaa pyytävälle kirjastolle, kun aineisto on lähdössä kirjastostani		
että järjestelmä kuittaa kaukolainan vastaanotetuksi ottavassa kirjastossa, jotta järjestelmässä säilyy ajantasaiset tiedot kaukolainan tilanteesta		
että voin uusi kaukolainan, kun uusimista pyydetään ja lähettää kaukolainan pyytäneelle kirjastolle viestin uusimisen onnistumisesta		
että voin lähettää kaukolainan pyytäneelle kirjastolle tiedon uusimisen epäonnistumisesta, jotta kirjasto voi tiedottaa asiakasta asiakaalleen		
että järjestelmä lähettää (tai tulostaa) palautuskehotuksen myöhässä olevasta aineistosta vastaanottavalle kirjastolle		
että saan tulostettua järjestelmästä kaukolainoista raportteja, joiden avulla voin seurata kaukolainauksen määriä		
voida laskuttaa kaukolainaa pyytänyttä kirjastoa määräajoin lähetetyistä kaukolainoista, jotta minun ei tarvitse laskuttaa jokaista kaukolainaa erikseen		
Kirjaston johtajana		
että saan tulostettua järjestelmästä kaukolainoista raportteja, joiden avulla voin seurata kaukolainauksen kustannuksia (sekä otto- että antolainausta)	☐	
Hankinnasta vastaavana virjailijana haluan		
että saan tulostettua järjestelmästä kaukolainoista raportteja, joiden avulla voin seurata mitä aineistoa kaukolainataan omaan kirjastoon ja mitkä ovat ko aineiston kaukolainakustannukset, jotta voidaan harkita aineistojen hankkimusta oman kirjaston kokoelmiin		
Kirjastojärjestelmän paikallisena pääkäyttäjänä haluan		
voida määritellä millaisin ehdoin kirjastostani lainataan kaukolainaksi aineistoa: laina-ajat, myöhästymismaksut, palautuskehotusten määrät ja tiheys, kadonneen aineiston korvausmaksut		
voida määritellä milloin kaukolainakustannukset laskutetaan kaukolainoja pyytäneiltä kirjastoilta, jotta laskuttaminen sopii kirjastoni käytäntöihin eikä kaukolainakirjastoihin mene turhan pieniä laskuja		
että voin räätälöidä kaukopalvelusta saatavia raportteja organisaationi tarpeiden mukaisesti		
Kirjastojärjestelmän pääkäyttäjänä haluan		
että kaukopalvelu-toiminnoissa käytetään ISO 186626 standardin mukaisia viestejä, jotta tiedän, mihin muiden kirjastojen järjestelmiin kaukopalvelu voidaan kytkeä kiinni		