

"Vi betale itj"

Utlån, purring og erstatning i Alma

Liv Brynhild Aspaas, NTNU UB



Ellen Solvik, UBB



Rød overskrift = UBB

Blå overskrift = NTNU UB

Pre-Alma

- 28 dagers lånetid
- Fornying opp til 3 ganger
- Ansatte kunne få langtidslån
- Sperring av kort ved 3. purring
- Gebyr for 3. purring: 100,-
- Erstatningskrav 700,- kjørt ca 1 gang pr. semester (brevpost, alt sjekka på hylla først)

Pre – Alma ekgrav

- sendte ut to purringer før ekgrav, den første på epost, den andre som brev

Hvis ikke noen reaksjon:

- 1.gangs ekgrav var uten innbetalingsblankett og ble sendt til avdelingene for sjekking på hylla og fastsetting av gebyr (850,- eller 550,-) før de ble sendt til låner
- det ble automatisk lagt på en stoppkommentar på låner
- 2.gangs ekgrav (purring) sendes til låner med innbetalingsblankett(via UBT sin administrasjon)med skyldig beløp

Igangsetting av purringer etter go-live

- 28 dagers lånetid + automatisk fornying
- Fra start: kun innkalling på forfallsdato
(ei stund også Courtesy Letter og månedlig Activity Letter)
- Fra 1. juni 2016: 2. og 3. purring (7 og 14 dager etter forfall)
- Hva vi ikke fikk:
 - sperring av kort ved 3. purring
 - erstatningskrav

Utlånstider/purringer i ALMA

Utlånstider: Vanlig 4 uker/Korttidslån 2 uker/Dagslån

Prinsipp: Skal ikke sende noe til brukerne uten at de skal gjøre noe

Ansatte : Max utlånstid 365 dager og automatisk fornying

Studenter : Max utlånstid 180 dager

Andre bibliotek: Max utlånstid 365 dager

Purringer:

Alle får epost på forfallsdato (due date) med tilbud om fornying i Oria

Ingen reaksjon: Ny epost etter 7 dager med varsel om ekgrav

Nye purrejobber og erstatningskrav

Hovedbibliotekarene + ledelsen/administrasjonen:

- Diskusjoner fram og tilbake om når og hvor mye
- Avklaring av betalingsmetoder

AlmaTeamet:

- Konfigurering av nytt purreoppsett, redigering av brev og testing

(FulOverdueAndLostLoanNotificationLetter og FulOverdueAndLostLoanLetter)

(Other settings > switch_to_overdue_and_lost_loan_new_job: true)

På bibliotekene:

- Sletting av de eldste lånene

Nye purrejobber og erstatningskrav forts.

- Ikke via UiB sitt økonomisystem / ingen fakturaer
- Betalingsmåtene er Vipps eller kontant
- Endelig satt i gang 5. september 2017
- Jobben kjøres automatisk hver kveld
- Ingen sjekking på hylla



Erstatningskrav

05/03/2018

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Bibliotek for humaniora
Haakon Shetelig's plass 7
Postboks 7808
5020 Bergen
Norway

På grunn av manglende levering regner biblioteket dokumentene nedenfor som tapt. Du kan gjøre opp for deg på én av følgende måter: 1. levere materialet, 2. skaffe et erstatningseksemplar, 3. betale min. kr. 1000,- pr dokument med Vipps eller kontant. Se lenken nedenfor for mer informasjon.

[Låneregler for Universitetsbiblioteket i Bergen](#)

Bibliotek for humaniora

Tapt dokument	Beskrivelse	Bibliotek	Utlånsdato	Forfallsdato	Strekkode	Hylleoppstilling	Du vil bli belastet følgende gebyr
1Q84 Bok 1 & 2 Haruki Murakami ; oversatt fra japansk av Ika Kaminka		Bibliotek for humaniora	22/09/2017	05/02/2018	108711da1	S 58 Mur	Erstatningsgebyr ved tap: 1000.00 NOK

Har du spørsmål eller trenger hjelp? Kontakt oss på ubbhf@ub.uib.no

Vennlig hilsen
Bibliotek for humaniora

Lånetid og purrerutiner i dag

- 28 dagers lånetid
- Automatisk fornying i 4 mnd. (6 mnd. for UiB-ansatte)
- Ingen gebyrer
- Innkalling på forfallsdato
- 2. purring etter 7 dager
- 3. purring etter 14 dager, inkl. sperring av lånekort
- Erstatningskrav etter 28 dager: kr. 1000,-

Erstatningsgebyr

- Gjorde en større jobb med å rydde opp i gamle lån
- Brukte mye av det gamle oppsettet for ekgrav, og tilpasset det ALMA
- Første kjøring av LostLoanJobs i juni/september 2017, ikke ansatte
- Sperring/blocks settes på låner
- Nye kjøring i november 2017 og januar 2018, da med ansatte
- Gebyr kr 1000,- pr bok
- Kan komme med erstatningseksemplar etter avtale med eierbibliotek

Mål: kjøring en gang i måneden

Erstatningsgebyr forts

- etter sjekking blir kravene sendt til adm ved UB som legger inn faktura i NTNU sitt økonomisystem
- videre oppfølging skjer ved NTNU Økonomi

Statistikk pr 12/3-18:

Faktura utsendt 2017/2018: 1293 stk

Kreditnota laget : 798 stk

Gjenværende krav : 495 stk

Betalt : 251 stk

Ikke betalt : 244 stk

Statistikk

- Hvor mange krav er sendt ut? *Ca 4500*
- Hvor mange er sletta? *Ca 3600*
- Hvor mange er betalt? *10 stk. via Vipps + noen få kontant*

Pr. nå:

- Ligger på rundt 900
- Nesten 500 av dem er fra den første utsendinga

Erfaringer/utfordringer

Hva skjer hvis de ikke betaler/leverer?

- Ingen oppfølging med inkasso osv.
- Beholder kravet på låntakerprofilen, og sperra kort
- Sperring av kort den mest effektive sanksjonen
- De fleste leverer
- Den største utfordringa er utdaterte kontaktopplysninger

Erfaringer/utfordringer

- Veldig mange finner boka først når de får faktura
- Noen reagerer på prisen
- Arbeidskrevende for ansatte ved adm
- Feil i adresser/epostadresser
- Problematisk å få alt skrankepersonale til å gi beskjed ved retur av ekravbøker
- Netthandel ved NTNU – kan vi utnytte dette??

Spørsmål?