

Kommissorium – Fælles fodslag – regning og gebyrer

Projekttitel:	Fælles fodslag – regning og gebyrer
Tværgående bånd:	Process and Archiving
Dato:	17.08.2012
Ansvarlig:	Jens Bennedsen
Projektleder:	Karina Steffen
Status:	Projektet er godkendt .

Baggrund

Brugeren af AU Library oplever forskellighed i behandlingen af regninger og gebyret ligesom der også er uklarhed internt. Der tages udgangspunkt i reglementet angående AU Library, som det kan ses på den fælles hjemmeside samt beslutningen om fælles retningslinjer angående gebyrer og regninger vedtaget i biblioteksudvalget.

Formål

Brugerne skal opleve ens behandling, uanset hvilket betjeningssted der bruges.

Sikre effektive arbejdsgange på tværs af betjeningsstederne.

Sikre at arbejdsgangene understøtter at færrest mulige sager udvikler sig til erstatningssager.

Der skal sikres, at denne viden spredes både internt i organisationen og eksternt.

Aktiviteter

Udviklingspotentialer i gebyrhåndterings- og bibliotekssystemet identificeres og beskrives.

Projektet indeholder således både et element af politikfastlæggelse, kulturforandring og systemoptimering

- Erfaringerne fra de forskellige enheder samles op og ensrettes efter ”best-practice-princippet”
- Sikre at information om håndtering af gebyrer og regninger både når brugerne og bibliotekspersonalet.
- Identificere udviklingspotentialer ved gebyrhåndteringssystemet

Projektet skal adressere følgende områder:

- Rykning for udestående mellemværender i Aleph
- Betaling for bøger til døren og fjernlånskopier (evt. også andre serviceydelser)
- Håndtering og opkrævning af erstatninger, diverse gebyrer og serviceydelser

Resultater

- 1) Ajourførte fælles retningslinjer
- 2) Udbrede kendskab og implementere forretningsgangene internt. Projektet bestemmer selv formen.
- 3) Udarbejde informationsmateriale til brugerne. Projektet bestemmer selv formen.
- 4) Notat om udviklingspotentialer ved gebyrhåndterings- og bibliotekssystem

Succeskriterier

Ajourførte og udbredte fælles retningslinjer

Tidsplan

Projektet afslutter ved afrapportering ultimo november 2012

Ressourcer/budget

Deltagerne aftale tidsforbrug med den enkelte biblioteksleder.

Organisering

Projektgruppe: Karina Steffen, Susanne Christiansen, Dorte Ulbjerg, Claus Jensen, Lonnie Rasmussen, Anni Petersen, Lene Knudsen og Henrik Haagensen.

Skal koordineres med styregruppen for bibliotekssystemet

Styregruppe: AU Library ledelseskredsen