

Palvelutiski verkkoon - Oulun yliopiston kirjasto kokeili chat-palvelua

Mari Katvala & Kaisu Clarot & Osmo Lappinen & Virpi Pietikäinen & Tiina Sipola

Oulun yliopiston kirjasto kokeili sähköistä palvelutiskiä chat-palvelun muodossa puolen vuoden ajan lukukaudella 2010–2011. Chat-palvelussa virkailija vastasi asiakkaiden kysymyksiin reaaliajassa. Tässä kirjoituksessa jaamme kokemuksiamme palvelukokeilusta, sen vaatimista resursseista, palveluun tulleista kysymyksistä ja asiakkaiden palautteesta.

Nopeus palvelun etuna

Oulun yliopiston kirjaston chat-palvelun voi parhaiten mieltää verkossa olleena palvelutiskinä, jossa asiakas oli yhteydessä kirjastoon omalta tietokoneeltaan paikastaan riippumatta. Päivystävä virkailija reagoi asiakkaan yhteydenottoon heti tai muutaman minuutin sisällä (Kuva 1) ja asiakas sai vastauksen kysymykseensä tai hänen kysymyksensä ohjattiin eteenpäin tämän yhteydenoton aikana.

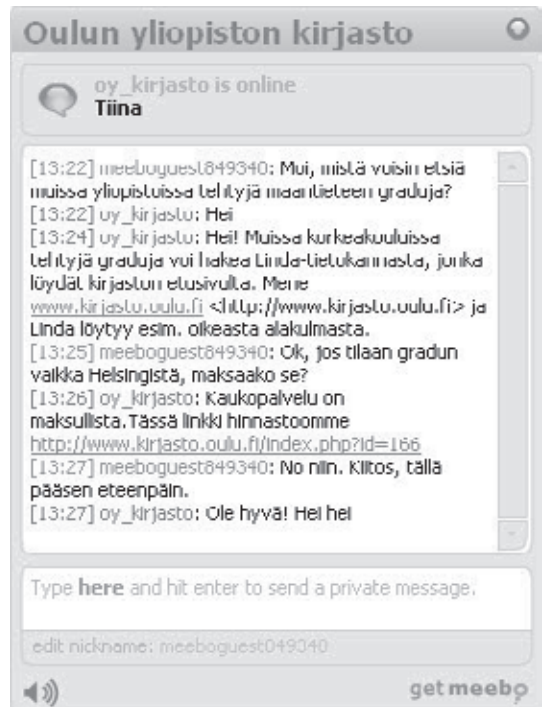
Muihin yhteydenottomuotoihin verrattuna reaaliaikaisen verkkopalvelun etu on sen nopeus ja parhaimmillaan se säästää asiakkaan aikaa ja vaihua. Sähköpostiyhteydenottoon verrattuna chat-palvelu on huomattavasti nopeampi, sillä virkailija voi saman keskustelun aikana tehdä tarkentavia kysymyksiä, aivan kuten puhelinkeskustelussa. Chat-palvelu säästää asiakkaan aikaa myös, jos hän voi esimerkiksi hoitaa aineistotiedustelut tai -varauksien tekemiset työhuoneesta tai kotoa.

Puhelinpalveluun verrattuna neuvonta saattaa olla toisinaan helpompaa, sillä asiakkaalle voi liittää verkkosivulinkkejä vastaukseen.

Meebo –palvelun alustana

Ajatus reaaliaikaisen verkkopalvelun tarjoamisesta alkoi kehittyä Oulun yliopiston kirjastossa keväällä 2010. Kokemuksia kysyttiin muun muassa Karolinska institutetin kirjastolta, jolla vastaava palvelu oli jo käytössä.

Oulussa palvelu toteutettiin ilmaisen Meebo-palvelun kautta. Meebo on toimintaperiaatteen yksinkertainen: ylläpitäjä, eli tässä tapauksessa virkailija kirjautuu palveluun, jossa hänelle ilmestyy näyttöön aina uusi keskusteluruutu uuden asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluun. Keskustelut näkyvät vain virkailijalle ja asiak-



Kuva 1. Kuvitteellinen esimerkki chatissä käydystä keskustelusta.

kaalle, vaikka asiakkaita olisi ”jonossa” useampia. Asiakkaita palveltiin yhteydenottojärjestyksessä, eli myöhemmin tulleita pyydettiin odottamaan hetkinen.

Kirjaston etusivulla oli chat-palvelun logo, josta klikkaamalla pääsi eteenpäin varsinaiselle chat-palvelusivulle, jossa oli ohjeet ja Meebon chat-widget-laatikko. Asiakkaan ei tarvinnut kirjautua palveluun, vaan hän voi halutessaan olla myös nimettömänä. Meebo-yhteys toimi ongelmitta pääsääntöisesti kaikilla selaimilla.

Chat esille verkossa ja kirjaston tiloissa

Chat-päivystys oli auki arkipäivisin kello 13.00–15.00 välisenä aikana. Tämän ajan ulkopuolella asiakas saattoi jättää kysymyksensä odottamaan palvelun avautumista, mutta silloin hänen piti jättää yhteystietonsa.

Päivystykseen osallistui kymmenkunta vapaaehtoista. Päivystys toteutettiin erillisenä päivystyksenä, sillä asiakaspalvelutiskeillä tai tietopalvelupäivystyksessä virkailijaa työllistävät paikanpäälle tulevat asiakkaat, eikä hän välttämättä ehdi heti reagoida chatin kautta tulevaan yhteydenottoon. Chat-päivystäjät pystyivät kuitenkin tekemään samalla sellaisia töitä, jotka saattoi huoletta keskeyttää, kun asiakas otti yhteyttä.

Chat-palvelua markkinoitiin yliopiston opiskelijoille ja henkilökunnalle monin eri tavoin sekä verkossa että asiakastiloissa. Yliopiston ulkopuolisille asiakkaille ei palvelusta erikseen tiedotettu. Chat-palvelun logo ja linkki palveluun olivat näkyvällä paikalla kirjaston etusivulla.

Palvelusta tiedotettiin kirjaston verkkosivulla ajankohtaista-palstalla, yliopiston henkilökunnan sähköpostilistalla, opiskelijajärjestöjen sähköpostilistoilla, kirjaston Facebook-sivulla sekä tietysti henkilökohtaisissa asiakaskontakteissa. Lisäksi palvelua mainostettiin kirjaston järjestämissä koulutuksissa. Kirjaston asiakastilojen pöydille jaettiin mainoslehtisiä ja ne olivat esillä koko palvelukokeilun ajan. Kun chat-palvelu avatiin, Oulun ylioppilaslehti ja yliopiston henkilökun-

talehti Hermes tekivät jutut palvelusta.

Asiakkaat tyytyväisiä kokeiluun

Oulun yliopiston kirjaston chat-palvelu oli auki kuuden kuukauden ajan yhteensä 125 arkipäivää. Ajankohta oli joulukuun alusta toukokuun loppuun. Yhteydenottoja asiakailta tuona aikana tuli yhteensä 108. Neljän ensimmäisen toimintakuukauden aikana yhteydenottoja tuli keskimäärin yksi päivässä. Loppukeväästä asiakkaiden into käyttää chatiä laski ja yhteydenottoja tuli keskimäärin joka toinen päivä.

Keskustelun keskimääräinen kesto oli 11 min 17 sek (otanta: joka kuukauden neljä ensimmäistä keskustelua). Useat yhteydenotot olivat pitempiä kuin asiakkaan varsinainen kysymys ja siihen vastaus, sillä usein virkailija teki tarkentavia kysymyksiä tai ehdotuksia, joita asiakas saattoi hyödyntää esimerkiksi tiedonhauissaan. Muutamia kysymyksiä jätettiin myös aukioloajan ulkopuolella ja näihin vastattiin, jos asiakas oli jättänyt yhteystietonsa.

Palvelun käyttäjiltä ei erikseen kysely, olivatko he yliopiston opiskelijoita, henkilökuntaa vai ulkopuolisia asiakkaita, mutta kysymysten perusteella arvioituna suurin osa palvelua käyttäneistä oli yliopiston opiskelijoita. Muutama ulkopuolinen kirjasto sekä valtionhallinnon virasto päätyivät ottamaan yhteyttä chatin kautta asioissa, jotka he olisivat ilman chatiä hoitaneet muuta kautta.

Asiakailta tuli chat-palvelusta pääsääntöisesti hyvin positiivista palautetta. Useissa palautteissa oltiin erittäin ilahtuneita siitä, että asian pystyi hoitamaan kotikoneelta tulematta kirjastoon. Myös palvelun nopeus sai kehuja lähes jokaisessa palautteessa. Vaikka chat-palvelu ei kokeilun aikana kovin suurta suosiota saavuttanutkaan, palvelua käyttäneet asiakkaat olivat kuitenkin erittäin tyytyväisiä verkon kautta saamaansa nopeaan apuun.

Saatavuus, lainauspolitiikka ja etäkäyttö kysymyksinä

Yleisimmät aiheet, joihin chat-palveluun tulleet

Taulukko 1. Chat-palveluun tulleet kysymykset osa-alueittain (lkm).

Kysymysten sisältö	Lukumäärä
Aineiston saatavuus (mm. tietyn elektronisen tai painetun aineiston saatavuus)	28
Lainaus (mm. maksut, varaukset, uusinnat, myöhästymiset)	25
Etäkäyttö (mm. Ebrary, e-lehdet, Refworks)	22
Aineistohaut (kirjallisuutta asiakkaan aiheesta, apua hakulausekkeisiin)	12
Julkaisupalvelut, Yliopiston tutkii –tietokanta	3
Hankinta, kokoelmat	5
Aukiolo, tilat	3
Asiakaspalaute	2
Muut (mm. artikkeliin viittaaminen, artikkelin tieteellisyys, haastattelupyyntö)	8
-Yhteensä	108

yhteydenotot liittyivät, olivat kysymykset aineiston saatavuudesta, lainaukseen liittyvät asiat sekä etäkäyttö (Taulukko 1). Kysymykset eivät olleet pelkästään verkkopalveluihin liittyviä, vaan esimerkiksi lainaukseen, aukioloaikoihin ja tiloihin liittyviä kysymyksiä tuli myös chatiin.

Aineiston saatavuuteen liittyvissä kysymyksissä asiakkaalla oli yleensä tietty sähköinen tai painettu artikkeli tai kirja, jonka saatavuutta hän tiedusteli. Lainaukseen liittyvät kysymykset käsitelivät esimerkiksi myöhästymismaksuja, lainojen uusintoja sekä varauksia.

Etäkäyttöön liittyvissä kysymyksistä lähes puolet käsitteli RefWorks-viitteidenhallintaohjelmaa. Muut etäkäyttökysymykset käsitelivät lähinnä ongelmia elektronisten kirjojen tai lehtien käytössä. Asiakkaat pyysivät myös kirjallisuutta tietystä aiheesta tai apua haun tekemiseen kirjaston tietokannassa (aineistohaut).

Kaikkiin tullessiin kysymyksiin chatissa päivystävät virkailijat eivät samassa keskustelussa pystyneet vastaamaan. Tällöin virkailija saattoi pyytää asiakkaan yhteystiedot ja palata asiaan myöhemmin ja esimerkiksi laajempaa tiedonhakua vaativat kysymykset ohjattiin eteenpäin tietopalveluun.

Lyhyt palveluaika ja työnjako ongelmina

Uuden palvelun vakiinnuttaminen ja tunnetuksi tekeminen kestää aikansa, joten markkinointiin ja esille tuomiseen pitää kiinnittää paljon huomiota. Chat-palvelun perusajatuksena on olla verkossa asioivien asiakkaiden yhteydenottokanava kirjastoon. Siksi palvelun linkin tulisi olla näkyvillä kaikilla kirjaston verkkosivuilla sekä tietokannoissa, joita asiakkaat käyttävät. Tällöin mahdollisuus yhteydenottoon olisi asiakkaan silmien edessä sillä hetkellä, kun hän tarvitsisi neuvontaa tai apua esimerkiksi tietokantojen käytössä.

Palvelu oli auki vain kaksi tuntia arkipäivisin, joten tämä on varmasti heijastunut käyttömäärässä. Muina aikoina palveluun tullut asiakas ei välttämättä tullut jättäneeksi kysymystä, vaikka se olisi ollut mahdollista ja hän olisi saanut vastauksen chatin seuraavan aukiolon aikana.

Chat-palvelun haasteena olivat myös sen vaatimat henkilöstöresurssit, sillä se ei korvaa asiakastiskipäivystyksiä ennen kuin kaikki palvelut ja kokoelmat ovat verkossa. Ongelmallista chat-päivystyksessä oli, että se satoi päivystäjän koneen ääreen ja toi yhden päivystysvuoron lisää työntekijöille. Vaikka yhteydenottoja chatiin tulikin

harvakseltaan, virkailijan piti olla asiakkaiden varalta kuitenkin tarkkana, joten päivystysvuoron aikana pystyi tekemään vain sellaisia töitä, jotka oli mahdollista keskeyttää asiakkaan ilmaantua palveluun. Tällöin esimerkiksi samanaikainen päivystäminen vilkkaalla asiakaspalvelutiskillä tai tietopalvelussa ei tullut kyseeseen.

Chat-palvelun jatkoa selvitetään

Chat-palvelu on yksi kanava verkossa asioiville asiakkaille ottaa yhteyttä kirjastoon. Se on uudenaikainen osa kirjaston palvelukokonaisuutta ja palvelua on tarjottu siellä, missä asiakkaat liikkuvat, eli verkossa.

Vakiintuessaan tämän kokeilun kaltainen chat-palvelu saattaisi vähentää esimerkiksi sähköpostilla tai puhelimella tulevia yhteydenottoja ja mahdollisesti myös asiakastiskeillä käyntejä. Nuorempi sukupolvi on tottunut käyttämään reaaliaikaisia verkkoviestimiä (chat, mese jne.), joten vähitellen tämän tyyppisistä palveluista saattaa tulla itsestäänselvyys myös yliopistokirjastoissa.

Kirjoitushetkellä chat-palvelu ei ole käytössä

Oulun yliopiston kirjastossa, mutta palvelun laajuutta ja muotoa tulevaisuudessa mietitään ja selvitetään yhdessä asiakkaiden kanssa. 📖

Tietoa kirjoittajista

*Mari Katvala, informaattikko
Oulun yliopiston kirjasto
Email. mari.katvala@oulu.fi*

*Kaisu Clarot, informaattikko
Oulun yliopiston kirjasto
Email. kaisu.clarot@oulu.fi*

*Osmo Lappinen, kirjastoamanuenssi
Oulun yliopiston kirjasto
Email. osmo.lappinen@oulu.fi*

*Virpi Pietikäinen, informaattikko
Oulun yliopiston kirjasto
Email. virpi.pietikaenen@oulu.fi*

*Tiina Sipola, informaattikko
Oulun yliopiston kirjasto
Email. tiina.sipola@oulu.fi*