

Miten rakensimme PIKI Chatin

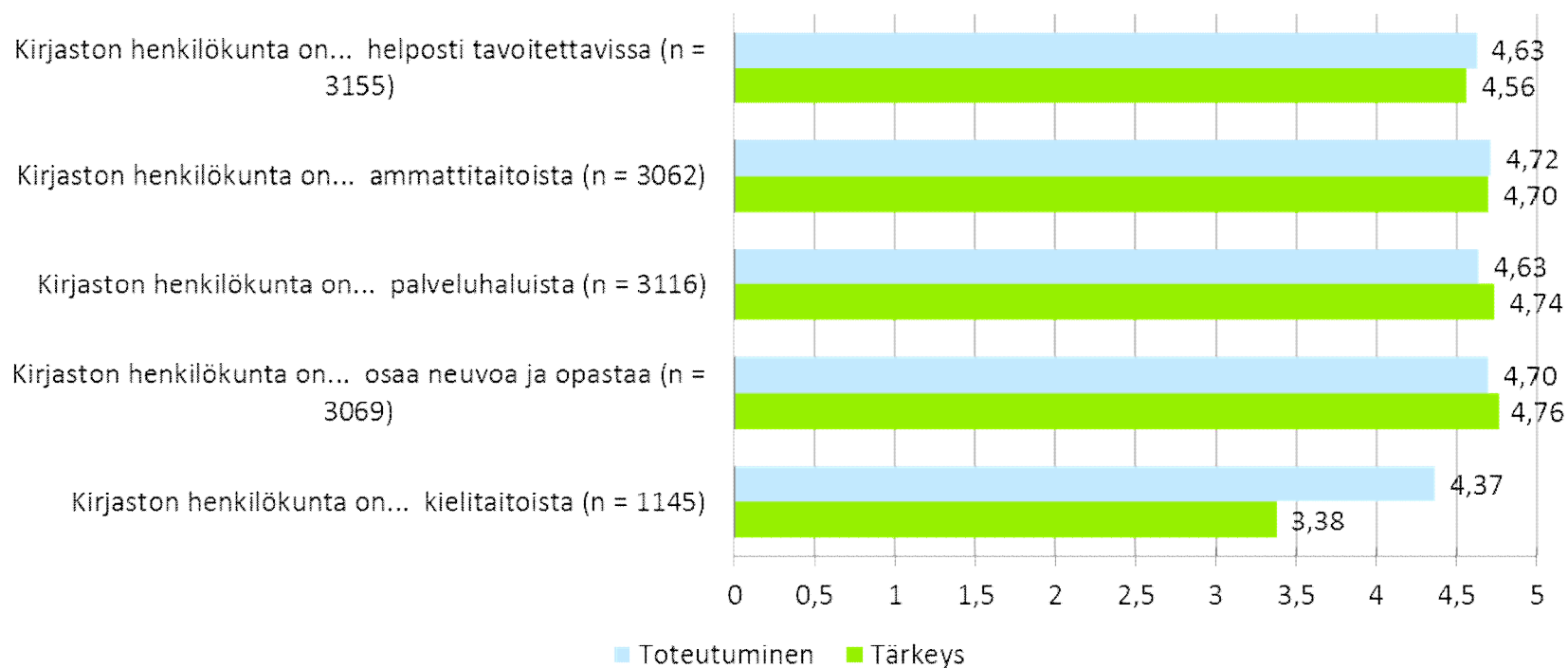
Pirjo Järvinen, koordinaattori
PIKI-kirjastot

Chat is in the air

- PIKI-Ohry asetti vuoden 2018 toiminnan yhdeksi painopisteeksi chat-palvelun suunnittelun
- osalla jo kokemusta kotisivuilta: Tampere, Valkeakoski
- ”asiakaslähtöinen (etä)palvelukanava, jossa siirrämme osaamistamme asiakkaan arkeen uusin keinoin”
- työvoimavoittoinen palvelu, tarjoaa digitaalisen asiakaskokemuksen
- onko chat matalin kynnyks kirjastopalveluihin?
- parantaako asiakaskokemusta kirjastosta?

Kansallinen asiakaskysely, PIKI

Asiakaspalvelu - Keskiarvovertailu



Chatin tavoitteita & haasteita

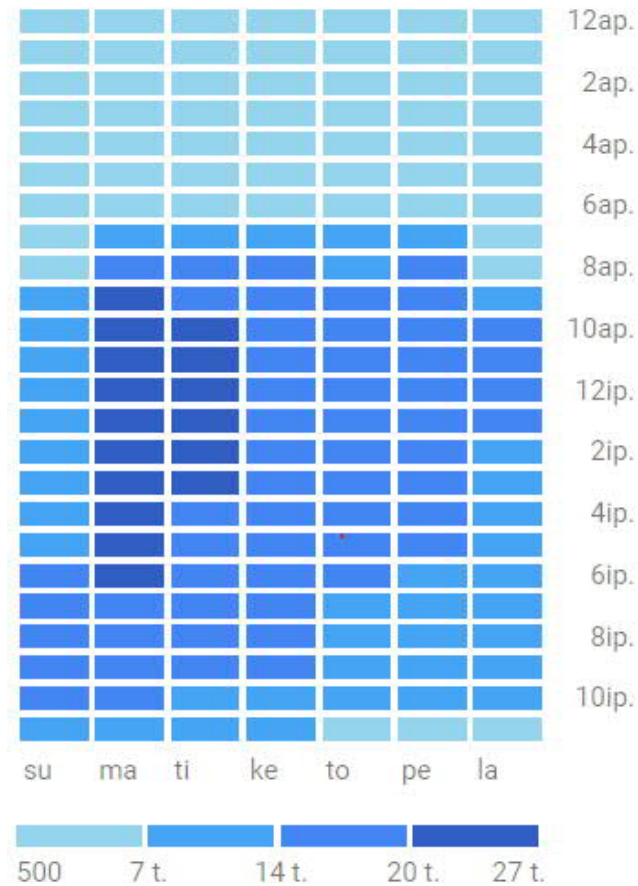
- haluttiin luoda palveluaikaan sidottu chat, jossa vastaajina kirjaston ammattilaiset
- PIKI: vastausvuorojen jakaminen kirjastoittain
- kirjasto: vastaamiseen osallistuminen työvuoroihin
- haastavampaa kuin muu neuvonta: yhteisessä chatissä tietämisen vaatimustaso laajentuu omasta kirjastosta koko PIKlin kirjastopalveluihin ja aineistoihin
- pelisääntöjen luominen (työryhmä)
- käyttöönotto & palvelun seuranta: käyttäjätunnukset, koulutuksen suunnittelu & toteuttaminen

Milloin palvelua?

Verkkokirjastossakävijöiden aikataulut syyniin:

- arkisin piikki klo 10 – 16 välillä, määrä laskee loppuviikkoon; pe - la - su vähiten kävijöitä
- touko-, kesä- ja heinäkuu hiljaisimmat kuukaudet
- kesän aukiolot ja loma-ajat tuovat lisärajoitteita /haasteita > ei kesällä chatiä?
- elokuun ongelma: vilkas, mutta kirjastoissa lomakautta
- vertailua kirjastojen aukioloihin
- työryhmä päätyi ehdottamaan, että chat-palvelua annetaan syksyllä 2018 verkkokirjastossa: ma – pe klo 10 – 16

Verkkokirjaston käyttöajat v. 2017



Päivystysten jako

- päivystystä 30 tuntia viikossa, 1560 tuntia vuodessa
- viikkotuntimäärä jaettiin PIKI-kirjastojen prosenttiosuuk-silla, jolloin kullekin saatiin ”oma koon mukainen päivystysmäärä”
- päädyttiin 2 tunnin vuoroihin prosenttien mukaisia aika-määriä tarkastelemalla; 4 kirjastoille omat 2 t vuorot
- pienempiä kirjastoja yhdistettiin kahden tunnin pooleiksi
- poolit sopivat keskenään päivystysvuoronsa
- syksy kerätään kokemuksi, tarvittavia korjausliikkeitä kevääksi

Päivystysvuorot

	Ma	Ti	Ke	To	Pe
10-12	Tampere	Tampere	Tampere	Tampere	Tampere
12-14	Tampere	Nokia	pooli 2	Ylöjärvi	pooli 5
14-16	Tampere	pooli 1	pooli 3	pooli 4	Kangasala

Pooli 1: Akaa (040 335 3600), Hämeenkyrö (0503904211), Ikaalinen

Pooli 2: Pirkkala, Punkalaidun, Ruovesi (03 4762900), Pälkäne

Pooli 3: Lempäälä (040 1337391), Mänttä-Vilppula (044 4288289)

Pooli 4: Valkeakoski, Vesilahti, Virrat (03 485 1290)

Pooli 5: Juupajoki (050 4324 020), Kihniö, Orivesi (040 1339120),
Parkano (044 7865560), Sastamala (040 138 2040), Urjala (040 335 4265)

Käyttöönotto

- Elisan etäkoulutus (1t) käyttöliittymästä pääkäyttäjille; koulutuksessa laitettiin asetuksia, tekstejä, tunnisteita
- henkilökunnan (etä)koulutukset 11 x 1,5 t (185 osallistujaa); lisäksi nauhoitukset & diat PIKI-extraan
 - käyttöliittymä & pelisääntöjä
 - verkkokirjastoa: palvelusivuja, ohjeita, kirjautumisasioita & asiakkaan Omat sivut,
 - verkkokirjastohaku erillisenä koulutuksena
- tehtiin PIKI-extraan chat-sivu + linkkipankki tueksi
- käyttäjätunnukset (36) sidottu kirjastojen yhteissähköposteihin; ei henkilökohtaisia tunnuksia
- toimittajan upotuskoodi halutuille verkkosivuille

Kuukauden käyttökokemus

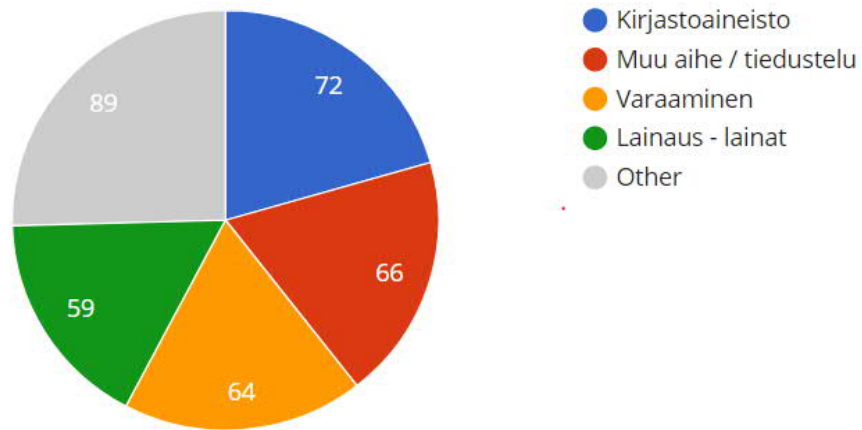
- jo koulutusvaiheessa tilattiin 2 lisenssiä lisää, yhteensä 3
- aloitettiin 3.9.
- 3.9.- 3.10. 487 keskustelua;
- upeita keskusteluja; asiantuntijuus ja ammattitaito näkyy vastauksissa; myös annettu koulutus näkyi
- korjausliikkeitä: haku- ja teostiedotsivulta otettiin chat-ikkuna pois (peitti mobiilinäytössä rajaukset); yksi tunniste lisää keskeytyneelle keskustelulle; ohjeita tarkennettu;

Chatin tunnisteet

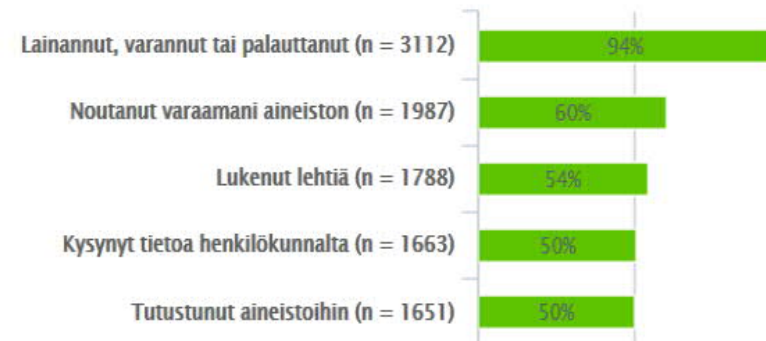
Tunnisteet chatille PIKI (Pirkanmaan kirjastot)

Kirjautumisasiat	Muokkaa	Poista	Siirrä alas	
Kirjastokortti	Muokkaa	Poista	Siirrä ylös	Siirrä alas
Kirjastoaineisto	Muokkaa	Poista	Siirrä ylös	Siirrä alas
Lainaus - lainat	Muokkaa	Poista	Siirrä ylös	Siirrä alas
Maksut ja maksaminen	Muokkaa	Poista	Siirrä ylös	Siirrä alas
Varaaminen	Muokkaa	Poista	Siirrä ylös	Siirrä alas
Aukioloajat ja yhteystiedot	Muokkaa	Poista	Siirrä ylös	Siirrä alas
Muu aihe / tiedustelu	Muokkaa	Poista	Siirrä ylös	

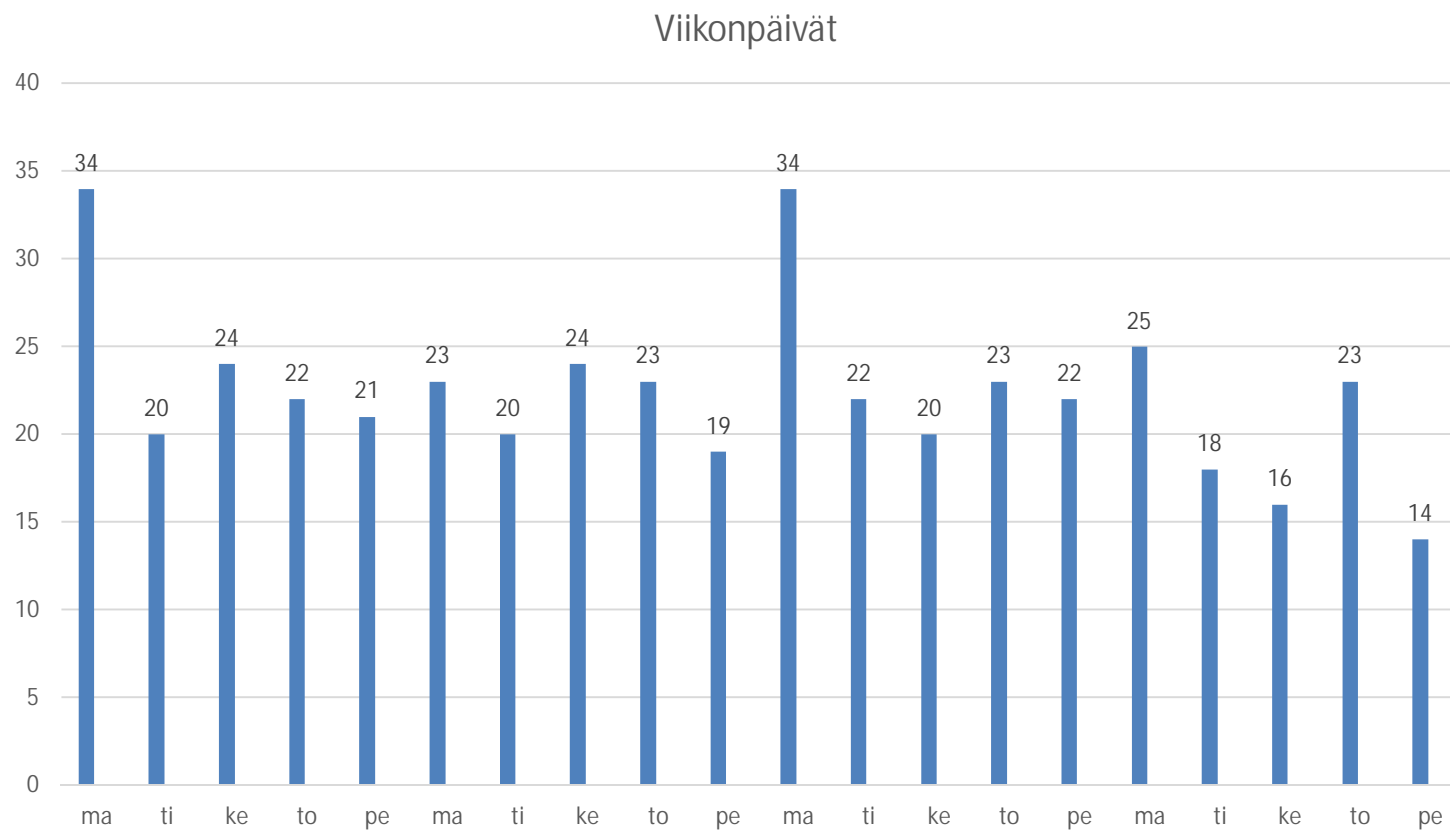
Tunnisteiden mukainen jakauma kuukaudessa vrt käyttäjäkysely



Mitä olet tehnyt kirjastossa viimeisen 6 kuukauden aikana?



Viikonpäivät



Pelisäännöistä

- vastaajalta edellytetään 1. Auroran ja 2. verkkokirjaston käytön osaamista
- asiakkaan henkilöllisyys & tietosuoja
- PIKI-kirjastojen palvelut (yhteystiedot, aukiolot, aineistot & tiedonhaku, maksut yms.)
- asiakastiedot (uusinta, varaukset, tunnusluvut, osoitteet)
- tietoa mm. e-aineistoista, kaukopalvelusta, kansallisista & Celian palveluista
- eteenpäinohjaaminen (palautteet, hankintapyynnöt jne)