

# Tabletit asiakaspalvelussa

Testiryhmän kokous nro 3



**ALUEELLINEN  
KEHITTÄMISTEHTÄVÄ**  
TAMPERE

# Tabletti asiakaspalvelussa ja työvälineenä - vinkkejä

- Näkökulmana asiakaslähtöisyys ja mobiilius: Käytämme samoja laitteita ja ohjelmia kuin asiakkaat, Liikumme tilassa asiakkaiden kanssa jalkautuen aktiivisesti
- Nopeaa tiedonhakua netissä esim. tapahtumien tarkistamista, kirjasarjojen tarkistamista
- Verkkokirjastosta voi tarkistaa kirjojen saatavuuden
- E-aineistojen esittelyä voi tehdä asiakaspalvelutilanteessa tai tapahtumissa
- Hyvä apuväline - pienempi koko voisi toimia esim. minitabletti tai isompiruutuinen kännykkä vaihtoehtoisesti
- Antaa signaalin asiakkaille siitä, että olemme käytettävissä
- Tabletti voi olla yksi tunniste, josta asiakkaat meidät tunnistaa
- Voi käyttää vinkkauksissa ja satutunneilla
- Hyllyvarausten etsinnässä apuna
- Varastohakuja tehdessä mukana
- Kokoelmatyössä: kadonneet ja nollalainat
- Poistamisen apuvälineenä
- Voi Skypettä



# Keskustelua tabletin käytöstä asiakaspalvelussa

Mari Vuorinen kommentoi, että tabletin käyttö on vielä uusi juttu asiakaspalvelussa. Luontevat tilanteet käyttää tablettia ovat haastavia, mutta tabletti uutta myös meille asiakaspalvelussa. Mari kertoi hyvistä asiakaspalvelukokemuksista: Asiakas on tullut kysymään ja siinä tilanteessa verkkokirjastosta on voinut tarkistaa. Anu Virtanen kertoi myös, että tabletin käytölle ei ole löytynyt luontevia tilanteita, mahdollisia käyttötilanteita voisi tulla esim. uuden tulostusjärjestelmän käyttöönoton yhteydessä.

Raili Sihvonen kommentoi tähän, että Metsossa hyllyttäjille voisi olla hyvä saada tabletit käyttöön. He voisivat tehdä niillä verkkokirjastosta tarkistuksia aineiston saatavuudesta. Anu Virtanen kommentoi tähän, että hän on myös itse käyttänyt omaa puhelinta, jonka avulla on tarkistanut verkkokirjastosta saatavuuksia nopeasti.

Eija Mäkinen kommentoi, että jokin muu laitekoko asiakaspalvelussa voisi toimia paremmin esim. pienempi näyttöinen minitabletti.

Anni Salonen kommentoi, että usein asiakkaat kysyvät kirjasarjoja (netistä), joten tabletista on helppo tarkistaa tämä tieto. Meidät pystyy myös helposti tunnistamaan tabletista, kun liikumme tilassa. Annamme myös signaalin siitä, että olemme ajassa kiinni ja käytämme uutta tekniikkaa. Verkkokirjastosta ja netistä eniten hyötyä

Anu Virtanen kommentoi, että tärkeintä on pitää mielessä aktiivisen asiakaspalvelun näkökulma - oli käytössä sitten tabletti tai jokin muu mobiililaitte.

Keskusteltiin myös siitä, että tabletteja voi käyttää e-aineistojen esittelyssä esim. tapahtumissa. Tabletilla on myös mahdollista tehdä nopeaa tiedonhakuja esim. kirjaston tapahtumista ja kirjasarjoista. Tabletilla todettiin olevan hyvä apuväline, kantohihna edellytys käytölle. Puhelimen käyttöä vastaavana mobiililaitteena asiakaspalvelutilanteessa pidettiin hyvänä ajatuksena.

# Keskustelua tabletin käytöstä työssä

-Keskusteltiin siitä, että tablettia voidaan käyttää kokoelmanhoidossa esim. nollalainat, kadonneiden etsintä. Tekniikan ja Aurooran toimivuus haasteena. Tablettia on myös mahdollista käyttää vinkkauksissa apuna.

- Skypettäminen mahdollista tabletilla - tätä voisi käyttää työssä

-RFID-tarrojen laiton yhteydessä on voinut tehdä tarkistuksia, jos on aineosto menossa poistoon



# Keskustelua ja muuta esille nousutta...

-Mikko Nurmi Goforelta kommentoi, että tabletin käytön olisi hyvä olla nopeaa asiakaspalvelutilanteessa. Kirjautumisten olisi hyvä olla nopeita ja sormenjälkitunnistus käytössä. Käytettävyyseikat korostuvat asiakkaan kohtaamistilanteessa. Kaupan alalla otettu huomioon käyttöliittymän visuaalisuus ja helppous myös asiakkaalle, jotka seuraavat vierestä tiedonhakutilannetta. Käyttöergonomian huomioiminen tärkeää- isoruutuinen älypuhelin voi olla mahdollinen myös. Kirjaston asiakkaan näkökulmasta olisi hyvä, jos kirjastossa olisi visuaalisia vinkkejä siitä, missä kirja sijaitsevat. Asiakkaana myös suosittelut tärkeitä - lainadatan käyttö avuksi. (Keskustelua:Tässä tietosuoja asiat otettava huomioon, esim. asiakkaan omaan verkkokirjastoon suosittelupalvelu) Isot kosketusnäytöt avuksi suosittelussa.

-Finnassa on suosittelukaruselli, jota voitaisiin hyödyntää asiakkaiden kanssa

-Ismo kertoi, että sisätilapaikannusprojekti ei ole edennyt

- Mikko kertoi IndoorAtlas sisätilapaikannuksesta. Ismo jatkoi tähän, että Espoossa pilotoitu - sovellus hyvä - paikannus ei kuitenkaan toiminut käytännössä - oli epätarkka

-Pirjo Järvinen aloittaa etäyhteyksien selvittely-projekti PIKI-alueella ensi vuonna: Kuinka yhteydet saa? Mitä maksaa? Miten saa? Pulse ja reissuläppärit jne. Kuinka saa etäyhteydet käyttöön?

# Käytettävyys ja kokemukset - havainnot (kokous nro2)

## **Kantohihnan käyttökokemukset?**

Tabletin kannatteluun menee yksi käsi, näpyttely haastavaa ja kiikkerää/ Anni Salonen. Anni kommentoi, että PiKe-kehittämiskirjastopäivässä esitelty Armor X -hihna auttaa tätä hommaa eli lenkki tabletin takana.

Tabletille näpyttäessä olisi hyvä olla "tablettitikku", sormin näpyttely on hieman kömpelöä/ Anni Salonen

Anu Virtanen kommentoi samaa, että käytettävyydessä on parannettavaa. Hyllyvarausten hakeminen on esimerkiksi haastavaa. Pekka Ollikainen jatkaa tästä, että kantohihnaan pitäisi pystyä luottamaan, tämä tuo oman haasteen tekemiseen. Kantohihnaa kannattaisi pitää kuten olkalaukkuja eli olla yli vedettynä.

Jyväskylästä kommentoidaan, että kantohihnoja on tulossa. Mari Vuorinen pitänyt hyvänä sitä, että asiakkaita pystytään opastamaan saman tien loppuun asti ja pystytään esim. heti tarkistamaan aineiston saatavuutta. Pirkkalassa testit vielä kesken, ensi viikolla viimeistään päästään tositoimiin testaamisessa. Nokialla haasteita päästä Auroraan käsiksi, testauksia jatketaan.

## **Miten netti, verkkokirjasto ja e-aineistojen esittely sujuu?**

Opastuksesta. Valkeakoskelta ja Jyväskylästä sanotaan, että esimerkiksi verkkokirjaston opastaminen muuttuu helpommaksi kun jalkautumista tehdään enemmän ja enemmän. Tässä ydinhuomio!

Keurulta Tiina kommentoi, että esim. satutunnilla näytetty. Jyväskylässä käytetty tablettia jo pidemmän aikaa hyllyvarausten etsimiseen.

# Tekniikka- ja Aurora- asioita (kokous nro 2)

- Sarakkeiden siirtely on kaikista suurin pettymys, sarakkeiden järjestyksen muunneltavuus on ongelma
- Keuruulta: “Meillä tuli tekninen ongelma viivakoodinlukijan kanssa. Huomasin sen pari viikkoa sitten kun menin hyllylle, tarkoituksena tehdä töitä siellä, mutta kun luin viivakoodeja kirjoista, jostain syystä haku kadotti vaihtelevan määrän merkkejä koodin lopusta. Lukija kyllä luki viivakoodin oikein ja se tuli näkyviin hakukenttään, mutta kun haku pyöri, se kadotti lopusta numeroita”. Viivakoodinlukijan toiminta IPadien kanssa kannattaa lisätetata - onko vika lukijassa, tabletissa vai selaimessa?
- Pirjo ehdotti, että käytettäisiin ja testataan myös 6.1 -versiota
- Tiedonhaku toimii epäloogisesti Elina kommentoi, tiedonhaun ruutu ei tyhjene
- **Citrix yhteyden kautta Valkeakoskella toimii myös sarakkeiden siirrot yms.**
- Oma applikaatio olisi tärkeä - tällä hetkellä Aurora on suunniteltu erilaiseen käyttöliittymään (Tarkemmat huomiot Drivessä)

# Tekniikka- ja Aurora- asioita (kokous nro 3)

- **Kaatuilua yhteyksissä (Metsossa), laitekannan vanhuus ja muistin riittävyys, sarakkeiden siirtely turhauttaa, Aurora raskas pyörittää tabletissa**
- Pirjo Järvinen: Säilyykö asetukset, jos on laittanut pöytäkoneella Goldiin asetukset? Onko testattu? Elina P-E testaa tätä.
- **Jaakko kertoi viivakoodin lukijan tilanteesta. Lukijan parittaminen tabletin kanssa helppoa - Androidissa toimii hyvin - iOSsa vähän säätää, mutta saatiin myös toimimaan.**
- Elina P-E kertoi, että Auroran käytössä haasteita, koska nettiyhteys on katkeillut tilassa. Sarakkeiden järjestämisessä hankaluuksia, muutokset asetuksiin häviävät. Tabletin ikä saattaa vaikuttaa yhteyskatkeilu-asiaan myös - muistin vähyys voi olla osasy.
- Pasi Kangas - Testailua tehty verkkokirjaston kanssa asiakaspalvelussa. Verkkoyhteysasiat liittyen Auroraan ovat selvityksessä.
- Eija Mäkinen: Testailua ei keretty vielä tehdä paljoa. Auroran sarakkeiden järjestely turhauttaa.
- Marjo Höyssä: Tabletilla testailtaisiin hyllyvarausten hakemista. Laitekannan ikä mietityttää.
- Iina Lehtiniemi: Saatavuuden lajitteluperuste on aina havaintoyksikön mukaan, ei anna valita muuta



# Miten pääsen tabletilla Auroraan?

- Etäyhteyden luominen, tunnistautuminen (periaate sama kuin etätyötä tehdessä, kirjastoautossa, liikkuvassa kirjastossa - otetaan etäyhteys sisäverkkoon)
- Ota yhteys omaan tietohallintoosi ja tilaa sieltä oikeudet etäyhteyden käyttöön
- Aurora html-versio toimii verkkoselaimessa
- Pikin osoite osoiteriville: <https://pikihtml.aurora.tampere.fi>
- Jyväskylän osoite osoiteriville: <https://keskisohtml.jkl.fi/>
- Muu Keski käyttää osoitteessa: <https://keskiexthtml.jyvaskyla.fi/>
- VPN-yhteyksien luontiin käytössä mm. anyconnect-app, Pulse Secure (ladataan itse tabletin sovelluskaupasta, ilmaisia)
- Eri kunnissa eri käytäntöjä ja tapoja luoda yhteys sisäverkkoon. Ota yhteys omaan tietohallintoosi/itc-tukeen.
- Aurora html Versio 6.1.4 G (Gold)

## Kantohihna esimerkkejä:

- Metsossa testauksessa:

<https://www.armor-x.com/pxt-ss18-samsung-galaxy-tab-4-10-1-t530-protective-cover-with-handstrap.html>

- Stockmannilla käytössä iPadeille <https://www.lifeproof.eu/>.

<https://www.lifeproof.eu/en-ie/apple-ipad-pro-9.7-inch/nuud-for-ipad-pro--9.7-inch-/77-53719.html>

“Käyttämämme suojakuori on varsin käytännöllinen, koska hiukan paksumpana se helpottaa ohuen ja liukkaan tabletin käsittelyä työympäristössä. LifeProofin tuotteet on myös suunniteltu suojaamaan laitteita kovemmitakin kolhuilta ja yleensä ne ovatkin pelastaneet laitteitamme niiden pudottua esimerkiksi kovalle lattialle.”

# Testailun raportointi

- Selkeistä virheistä voi laittaa suoraan Axiellin tukeen  
<https://kirjastotuki.axiell.fi/index.php?pg=request> Siellä versio 6.1.4 G (Gold)
  - Versio kannattaa aina tarkistaa kun on avannut Auroran.
- Aurora Gold kehitysehdotusten raportointi:
  - Kerätään kehitysehdotukset Google docs -tiedostoon ja katsotaan yhdessä, mitä viedään eteenpäin
- Kommentteja, tuloksia ja huomioita tablettitestailusta:
  - Google docs-tiedosto luotu tätä varten



# Seuraava kokous

- Päätettiin jatkaa tablettitestiryhmän kanssa, koska vasta nyt ollaan päästy alkuun.
- Salla laittaa uutta kokousaikaa kaikille. Seuraava kokous helmikuussa.

