

Tabletit asiakaspalvelussa

Testiryhmän kokous nro 2



**ALUEELLINEN
KEHITTÄMISTEHTÄVÄ**
TAMPERE

Mihin tabletteja käytetään asiakaspalvelussa?

- Hyötyinä: mobiilius, näytetään toimintoja tabletilta suoraan - asiakkaat käyttävät itsekin - asiakaslähtöisyys
- Haasteina: Mihin taipuu? Ergonomia? Työtapojen muutokset?
- Aurora - kokoelmatyö, lainaus/palautus jne. Mahdollisuudet?
- Verkkokirjaston näyttäminen
- E-aineistojen näyttäminen ja käyttäminen
- **Kerätään vinkkilista joulukuun kokouksessa!**



Käytettävyys ja kokemukset - havainnot

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 olkalaukkua eli olan 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 Jyväskylältä 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.

Kerätään VINKKILISTAA asian ympärille, miten eri muodoissa asiakasta voidaan opastaa näillä ja miten voidaan hyödyntää! - > Tämä seuraavassa kokouksessa




Aurora Käytettävyys

- 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 lisättestata - 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

- Nyt on testattu Android, iPad (Windows ei ollut testissä) - Tabletin iällä ei ollut merkitystä
- Onko selaimissa eroja ajatellen Auroran pyörimistä? Missä paras? (Laitteen oma, Mozilla, Chrome jne.?) Valkeakoskella käytetty IE:tä johtuen citrix-kirjautumisesta, Elina Paavola-Eskola käyttänyt paljon chromella, Nokialla vaatii vielä lisäselvityksiä asian laittaminen käytäntöön
- Näppäimistön katoamisongelma - (iPadillä nuoli-näppäimen alta pääsy asetuksiin)
- Tietokoneella voi simuloida tablettinäköä - Katso web-asetukset (responsiivinen näkymä) ja muuta millä laitteella näkymä näkyy. Näin voi testailla eri selaimia. Firefox, Chrome.
- Mitä teknisiä vaatimuksia, jotta Aurora saadaan pyörimään? (Pyörii wifissä, mutta ongelmia ollut 4 G:n ollessa päällä)
- Bluetooth - viivakoodin luku jne.? Keuruulla testattu jo bluetooth-viivakoodinlukijaa hyvin tuloksin, Bluetooth-viivakoodinlukijassa problematiikkaa, jutellaan Jaakon kanssa, Salla testannut kyllä android-tabletilla ja on toiminut erittäin hyvin, tämän tiimoilta mahdollisesti myös Axielliin yhteys, jotta saadaan parannusehdotuksia asiaa.
- Miten tulevaisuudessa olisi helpointa toimia - tabletit suoraan sisäverkossa kiinni? Sisäverkkoasiat - suora yhteys verkkoon olisi paras, appsi?

- **IPIP-tekniikka** - laitteen ip ja aurovan Ip - välissä oleva palomuuuri sallii yhteyden muodostamisen
 - **Seutuverkko** on käytössä Tampereen kehyskunnissa (Tieto), muut käyttää ip-tunnistusta (ottavat yhteyden Tampereelle). Tabletissa pitää olla tietty ip (sama ip numero) ja tietty verkko (wlan), jossa yhteys saadaan toimimaan
 - Seutuverkko (Pirkkala, Nokia, Ylöjärvi, Vesilahti, Kangasala, Lempäälä, Orivesi, Hämeenkyrö)
- 

Hei, Eilisessä Axiellin kokouksessa selvisi, mitä Auroran HTML5-versioon on ehditty toteuttaa ja mitä siitä vielä puuttuu. Nämä on hyvä pitää mielessä testailuissa. Huomattavaa on vielä sekin, että oheinen tilannelista koskee uusinta betaversiota 7.0. PIKIn (ja KESKIn?) 6.1.4-versiossa ominaisuuksia on siis vielä vähemmän.

Toteutettu

- Kirjautuminen, Navigointi, Asiakaspalvelu, Tiedonhaku, Kokoelmahallinta
- Muistutukset, laskut ja noutoilmoitukset: ei testattu
- Aurora I/O

Kesken

- Hankinta 60 % toteutettu, ei julkaistu
- Asetukset 10 % toteutettu ja julkaistu
- Yleinen käytettävyys ja sujuvuus

Puuttuu

- Luettelointi, Kausijulkaisuhallinta ja kausijulkaisuniteet
- Itsepalvelu



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://keskiexhtml.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 ja testauksen kesto

- Salla laittaa kokousaikaehdotuksia - n. kuukauden kuluttua tavataan uudelleen - Joulukuun alkupuolella
- Salla laittaa uutta kokousaikaa kaikille!
- Testauksen kesto olisi vuoden loppuun - asiakaspalvelukoulutuksissa jatketaan asian käsittelyä

