

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelualan ko.

NKITIS14

2016

Ilona Vänninen

VOINKO AUTTAA?

– Chat asiakaspalveluympäristönä kirjastossa

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Kirjasto- ja tietopalvelualan ko.

2016 | 38+2

Ohjaajat: Olli Mäkinen, Lauri Bang & Katri Rintamäki

Ilona Vänninen

VOINKO AUTTAA?

- Chat asiakaspalveluympäristönä kirjastossa

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää chat-palvelun tarvetta sekä sitä, miten paljon chatille on kysyntää nykyaikana ja millaisissa asioissa siihen otetaan yhteyttä. Työn toimeksiantaja on Metropolia Ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelut.

Chatista on tullut osa asiakaspalvelua jo useissa kirjastoissa sekä yleisten että korkeakoulukirjastojen puolella.

Työssä tutkittiin vuoden 2015 tammikuu-syyskuu aikana chatissa kysytyjen kysymysten määrää ja sisältöä. Aineisto saatiin chat-palvelun historiatietoja tutkimalla. Menetelmänä käytettiin laadullista ja määrällistä tutkimusta. Analyysia varten haastateltiin asiantuntijahaastattelussa kahta kyseisen chatin työntekijää.

Opinnäytetyön tulosten mukaan chat-palvelulle on selvästi tarvetta. Asiakkaat ovat yhä enenevässä määrin verkossa, sillä siellä ovat myös opiskeluun liittyvät materiaalit. Kirjastonkin tulisi siis panostaa asiakaspalveluun verkossa.

ASIASANAT:

Kirjastopalvelut, asiakaspalvelu, verkkopalvelut, laadullinen tutkimus, määrällinen tutkimus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Library and Information Services

2016 | 38+2

Instructors: Olli Mäkinen, Lauri Bang & Katri Rintamäki

Ilona Vänninen

CAN I HELP YOU?

- Chat as a Customer Service Environment

The purpose of this thesis is to examine the need for a chat service, and how much chat will be in demand in modern times and in which cases it will be accessed. The study is commissioned by the library of Metropolia University of Applied Sciences.

Chat has become a part of customer service in several public and university libraries.

The thesis examines the number and content of the questions asked in the chat between January and September of 2015. The data were obtained by studying the chat service records. Qualitative and quantitative research were used as research methods. For the analysis, there was an expert interview with two employees of the chat.

The thesis concludes that there is a clear need for the chat service. Customers are increasingly online, since the materials related to the studies are also there. The library itself should, therefore, focus on customer service online.

KEYWORDS:

Library services, customer service, online services, qualitative research, quantitative research

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 VIESTINTÄ ASIAKASPALVELUSSA	7
2.1 Viestinnän määritelmä	7
2.1 Shannonin ja Weaverin malli	7
2.2 Kaksisuuntainen viestintä	8
2.3 Sähköinen viestintä	9
3 CHAT ASIAKASPALVELUVIESTINNÄSSÄ	11
3.1 Chatin tarpeellisuus	11
3.2 Chatin toiminta	12
3.3 Chatin tavoitteet	12
3.4 Tarvittava osaaminen	13
4 TUTKIMUSMENETELMÄT	15
4.1 Historiatietojen analysointi	15
4.2 Haastattelu	15
5 TOIMEKSIANTAJA	17
6 CHATIN MERKITYS KIRJASTOJEN ASIAKASPALVELUSSA	19
6.1 Tiedonkeruumenetelmät	19
6.2 Chatin kysymykset	19
6.2.1 Käytännön kysymykset	21
6.2.2 Aineistot	24
6.2.3 Tietojärjestelmät	25
6.2.4 Tiedonhaku	27
6.2.5 Muut yhteydenotot	27
6.3 Tutkimustulosten analysointi haastattelujen perusteella	28
6.3.1 Chatin hyvät puolet	28
6.3.2 Chatin huonot puolet	29
6.3.3 Mielenpitoet analyysin tuloksista	31
6.3.4 Chatin tulevaisuus	33
7 LOPUKSI	35

LIITTEET

Liite 1. Yhteydenottojen määrä kuukausittain.
Liite 2. Asiantuntijahaastattelun kysymykset.

1 JOHDANTO

Chatista on tullut osa asiakaspalvelua jo useissa kirjastoissa sekä yleisten että korkeakoulukirjastojen puolella. Chat helpottaa asiakkaan yhteydenottoa kirjastoon pidemmänkin matkan päästä ja madaltaa kynnystä kysyä kirjastoon liittyvistä asioista ylipäänsä. Nuorempi sukupolvi on jo ottanut verkon ja reaaliaikaiset palvelut omakseen, joten chat-palvelu osana asiakaspalvelua on luonnollinen laajennus ja parannus palveluihin. Nykyaikana ihmiset haluavat tietoa ja vastauksia yhä helpommin ja nopeammin. Puhelinpalveluun jonottaminen voi monesta tuntua hankalalta ja vastauksen odottaminen sähköpostiin hitaalta.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää muun muassa sitä, miten paljon chatille on kysyntää nykyaikana ja millaisissa asioissa siihen otetaan yhteyttä. Monet kirjaston järjestelmistä ovat jo nyt käytettävissä etänä kätevästi Internetissä. Esimerkiksi lainojen uusiminen, varaaminen ja aineiston selaaminen toimivat siellä. Chatiin tulee paljon kysymyksiä liittyen nimenomaan sähköisiin palveluihin, joten chatin olemassaolo samaisessa sähköisessä ympäristössä on hyödyllistä. Tutkimuksen kohteena on toimeksiantajan, Metropolia Ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelujen, chat-palvelun sisältöjen havainnointi niin määrällisesti kuin laadullisestikin. Chat-palveluun tulleiden yhteydenottojen tutkiminen antaa osviittaa siitä, millaista sähköisen viestinnän palvelua ihmiset nykyaikana tarvitsevat ja millaisia kysymyksiä verkon kautta kirjastosta kysytään.

Teoriaosuus koostuu kahdesta osa-alueesta; viestinnästä ja chatista. Ne ovat luvuissa 2 ja 3. Luvussa 2 käsitellään viestintää yleisellä tasolla sekä perehdytään sähköisen viestinnän ja kaksisuuntaisen viestinnän ominaisuuksiin. Keskeisinä lähteinä on ollut Fiskin (2001) ja Wiion (1994) tutkimuksia viestinnän teorioista sekä Weinbergin (2014) tutkimusta sähköisestä viestinnästä. Luku 3 keskittyy kuvaamaan chatin tarpeellisuutta, toimintaa, tavoitteita ja työntekijöiden osuutta. Teorialähteinä on käytetty muun muassa Luon (2009) henkilökunnan koulutuksen näkökulmaa ja Kortesuon ym. (2011) tutkimusta chat-palvelun kokeilusta Oulun yliopistossa.

Luvussa 4 tuodaan esiin opinnäytetyössä käytetyt tutkimusmenetelmät ja luvussa 5 toimeksiantaja. Luku 6 perehtyy itse tutkimuskohteeseen ja siinä avataan chatin kysymysten sisältöä sekä analysoidaan sitä. Luku 7 on pohdintaluku, joka kokoaa työprosessin yhteen. Siinä mietitään myös chatin tulevaisuutta ja mahdollisuuksia.

2 VIESTINTÄ ASIAKASPALVELUSSA

2.1 Viestinnän määritelmä

Viestintää tapahtuu koko ajan ympäristössämme ja se voidaan määritellä monella eri tavalla. John Fiske (2001, 14) mukaan viestintä on ”viestien välityksellä tapahtuvaa sosiaalista vuorovaikutusta”. Viestintä toimii merkkien ja koodien varassa. Merkit ovat ihmisten tekoa ja ne viittaavat itsensä ulkopuolisiin seikkoihin eli ne ovat välineitä merkityksen antamiseksi. Koodit ovat merkkien käyttöä jäsenteleviä järjestelmiä, jotka määrittelevät miten merkit voidaan kytkeä toisiinsa.

Fiske (2001, 14) mainitsee kaksi koulukuntaa viestinnän malleihin liittyen. Prosessikoulukunnan mukaan viestintä on sanomien siirtoa, semiootikot taas katsovat viestinnän olevan merkitysten tuottamista ja vaihtoa. Sanomien siirto tarkastelee sitä, miten ihmiset sisään- ja uloskoodaavat viestejä sekä sitä miten viestijät käyttävät viestintäkanavia ja -välineitä. Merkitysten tuottaminen puolestaan liittyy siihen, miten sanomat ja ihmiset toimivat vuorovaikutuksessa tuottaakseen merkityksiä. Tutkimuksen kohteena on tässä tapauksessa tekstien rooli yhteiskunnassa.

2.1 Shannonin ja Weaverin malli

Claude E. Shannonin ja Warren Weaverin teosta *Mathematical theory of communication* pidetään vanhimpana viestinnän siirtomallin tutkimuksista. Se on matematiikkaan perustuva ja ilmestyi alun perin vuonna 1948. Heidän mallissaan viestintä nähdään yksisuuntaisena eli lineaarisena. Siinä lähettäjä lähettää sanoman viestintäkanavaa pitkin vastaanottajalle. Shannon ja Weaver erottivat viestinnän tutkimuksessa kolme ongelmatasoa:

1. Tekniset ongelmat: miten tarkoin ja tehokkaasti viestittävät symbolit voidaan siirtää?
2. Merkityksen ongelmat: miten tarkoin siirretyt symbolit vievät halutun merkityksen perille?
3. Vaikutuksen ongelmat: miten tehokkaasti vastaanotettu merkitys ohjaa toimintaa haluttuun suuntaan?

Shannonin ja Weaverin teos pohjautuu toisen maailmansodan aikaan Bellin puhelinlaboratoriossa tehtyyn työhön (Shannon & Weaver 1969, 4, 6). Shannon oli puhelininsinööri ja kehitti viestintämalliaan nimenomaan teknisten ongelmien ratkaisemiseksi. Puhelininsinöörinä häntä kiinnosti viestinnässä vain se, että ihmisten puhe siirtyy häiriöttä paikasta toiseen. Sen sijaan itse ihmisten väliset keskustelut puhelimesta eivät niinkään. (Karvonen 2016.) Shannonin ja Weaverin kehittämän teorian mukaan oli mahdollista lähestyä kysymystä siitä, miten lähettää maksimimäärä informaatiota jotakin tiettyä kanavaa pitkin sekä kuinka mitataan minkä tahansa kanavan informaationvälityskapasiteetti (Fiske 2001, 19).

2.2 Kaksisuuntainen viestintä

Suomalainen viestintätutkija Osmo A. Wiio (1994, 9) on määritellyt viestinnän sanomien tai tietojen vaihtamiseksi ihmisten kesken. Kyseisessä mallissa viestintä nähdään kaksisuuntaisena prosessina. Viestintä on sosiaalista toimintaa, koska se edellyttää ainakin kahta toimijaa. Ongelmia viestintään tuo monet asiat, kuten se, ettei sanoma mene perille, sanomaa ei ymmärretä tai sanoma ymmärretään väärin. (Wiio 1994, 15-16.) Wiio (2009, 7, 10) on koonnut viestinnän yleisimmät ongelmat seitsemäksi inhimillisen viestinnän laiksi, jotka alaotsikoineen kuuluvat:

1. Viestintä yleensä epäonnistuu – paitsi sattumalta.

1.1 Jos viestintä voi epäonnistua, niin se epäonnistuu

1.2 Jos viestintä ei voi epäonnistua, niin se kuitenkin tavallisimmin epäonnistuu.

1.3 Jos viestintä näyttää onnistuvan toivotulla tavalla, niin kyseessä on väärinkäsitys

1.4 Jos olet itse viestintääsi tyytyväinen, niin viestintä varmasti epäonnistuu.

2. Jos sanoma voidaan tulkita eri tavoin, niin se tulkitaan tavalla, josta on eniten vahinkoa.

3. On olemassa aina joku, joka tietää sinua itseäsi paremmin, mitä olet sanomallasi tarkoittanut.

4. Mitä enemmän viestitään sitä huonommin viestintä onnistuu.

4.1 Mitä enemmän viestitään sitä enemmän väärinkäsitykset lisääntyvät.

5. Joukkoviestinnässä ei ole tärkeitä se, miten asiat ovat, vaan miten asiat näyttävät olevan.

6. Uutisen tärkeys on kääntäen verrannollinen etäisyyden neliöön.

7. Mitä tärkeämmästä tilanteesta on kysymys sitä todennäköisemmin unohdat olennaisen asian, jonka muistit hetki sitten.

Laeillaan Wiio yrittää osoittaa eräitä viestinnän kompastuskiviä sekä miten niitä voi välttää ja miten viestintää voisi ehkä tehostaa. Ensimmäisen lain lähtökohtana on ”Murphyn laki”, joka kuuluu: ”Jos jotain voi mennä pieleen, niin se menee”. Muut Wiion lait ovat siis tämän ensimmäisen lain johdannaisia.

2.3 Sähköinen viestintä

Chatiin liittyy erityisesti sähköinen viestintä. Sähköinen viestintä Internetissä on hybridi, joka käyttää perinteisen viestinnän muotoja mutta kehittää myös omia viestinnällisiä ominaisuuksia, joita ennen ei ole ollut käytössä. Rajat perinteisten ja uusien muotojen välillä eivät kuitenkaan ole selkeitä. (Janoscka 2004, 97.) ”Sähköisen viestinnän laillisuuden takaa tietoyhteiskuntakaari-niminen laki, jonka tavoitteena on edistää sähköisen viestinnän palvelujen tarjontaa ja käyttöä sekä varmistaa, että viestintäverkkoja ja viestintäpalveluja on kohtuullisin ehdoin saatavilla koko maassa. [- -] Lain tavoitteena on myös turvata sähköisen viestinnän luottamuksellisuuden ja yksityisyyden suojan toteutuminen” (Tietoyhteiskuntakaari 7.11.2014/917, 1 §).

Sähköistä viestintää käydään tietokoneen välityksellä. Sähköisessä asiakaspalvelussa keskusteltaessa fyysinen elekieli on korvattava muulla ilmaisulla, sillä kohtelias ja ystävällinen käytös on välitettävä keskustelukumppanille myös verkossa. Siksi kohteliiden fraasien ja hymiöiden käyttäminen on tärkeää. Kirjallisesta asiakaspalvelusta on hyötyä, esimerkiksi asiakkaan fyysisten rajoitteiden kuten kuurouden tai hankalien työaikojen takia. Osa asiakkaista myös haluaa kirjallisen dokumentin keskusteluista ja joidenkin on helpointa omaksua tietoa lukemalla. Lisäksi opetusvideoiden ja demojen linkittäminen sekä muiden linkkien jakaminen tarpeellisille sivuille onnistuu tarvittaessa. (Kortesuo 2011, 11,17.)

Netiketti eli netin etiketti määrittelee asiallisen verkkokäyttäytymisen rajat (Haasio 2008, 255). Netiketti tarkoittaa normaaleja käytöstapoja ja verkon ominaispiirteisiin liittyviä

käyttäytymissääntöjä, jotka Internetissä pätevät lakien lisäksi. Vaikka Internet vaikuttaa-kin kasvottomalta paikalta, on ruudun takana keskusteluissa aina toinen ihminen. Koska kaikki non-verbaalisen eli ei-kielellisen viestinnän piirteet jäävät verkkokeskusteluissa huomaamatta, on väärinymmärrysten välttämiseksi huomattava olla selkeä, korrekti ja ystävällinen. Netiketin hallitsemiseen kuuluu myös ymmärrys siitä, minkälaisella sivulla kulloinkin on ja miten verkkokeskustelun sääntöjä noudatetaan. (Nettinappi 2016.) Se on voimassa chat-keskusteluissakin.

Weinbergin (2014) jaottelun mukaan Internetillä on kolme käyttötarkoitusta: tiedonhaku, kaupallinen puoli ja vuorovaikutus. Chatissa vuorovaikutuksellinen puoli on pääosassa mutta ainakin tutkimuksen kohteena olleessa kirjaston asiakaspalveluchatissa kysytään paljon tiedonhaun kysymyksiä. Sen sijaan kaupallinen puoli ei kyseisessä ohjelmassa ole esillä. Vaikka Internetiä kritisoidaankin siitä, ettei sen välityksellä tapahtuva kommunikointi olekaan mitään verrattuna kasvokkain keskusteluun, maailma muuttuu koko ajan ja nykysukupolvet tulevat pitämään Internetiä itsestäänselvyytenä. Samoin voi olettaa sähköisen kommunikaation palveluidenkin määrän kasvavan koko ajan

Weinbergin (2014) samaisen tutkimuksen mukaan Internetin käyttäjiä oli sen alkuaikoina vuonna 1995 maailmassa 16 miljoonaa eli 0,4 % maailman asukkaista, kun vuonna 2010 käyttäjiä oli 1,966 miljoonaa eli 26,7 % sen hetkisestä väestöstä. Kesäkuussa vuonna 2016 luku on jo 3,6 miljardia käyttäjää eli 49,2 % maailman väkiluvusta (Internet-worldstats 2016). Internetin käyttö kasvaa ja moninkertaistuu nopeasti ja se on levinnyt ympäri maailman. Esimerkiksi Suomi ja Viro ovat jo määritelleet Internetiin pääsyn olevan ihmisoikeus kansalaisilleen. Tosin ilman tilastojakin tiedostamme Internetin tärkeyden jokapäiväisessä elämässämme. (Weinberg 2014, 24.)

3 CHAT ASIAKASPALVELUVIESTINNÄSSÄ

3.1 Chatin tarpeellisuus

Chat eli verkkojuttelu on yleiskäsite tapahtumalle tai verkkopalvelulle, jossa käyttäjät voivat reaaliaikaisesti jutella verkon välityksellä. Chatit ovat keskusteluväline ja ne voivat olla joko julkisia tai yksityisiä. Niitä toimii verkossa useassa paikassa, on esimerkiksi olemassa selaimen välityksellä toimivia sivuja joiden käyttämiseen riittää kirjautuminen, sekä IRC, jonka käyttäminen vaatii erillisen ohjelman. (Haasio 2008, 201.) Tässä työssä keskitytään asiakaspalveluna toimivaan chatiin, joka ei vaadi erillistä kirjautumista käyttäjilleen.

Chatin käytöstä kirjastoympäristössä on tehty useita tutkimuksia. Ruppelin ja Vecchionen (2012, 427) tutkimuksessa vertailtiin chat- ja tekstiviestipalveluita sekä kasvokkain palvelua yliopisto-opiskelijoiden tiedonhankinnan kurssilla. Tulokset kertoivat, että opiskelijat arvostivat chatissa nopeutta, kätevyyttä, korkeaa laatua ja henkilökohtaista palvelua. Tutkimus on jatkoa Ruppelin ja Faganin vuonna 2002 tehdylle tutkimukselle, jossa ensimmäistä kertaa tutkittiin chat-palvelua asiakasnäkökulmasta. Kyseisessä tutkimuksessa chatin eduiksi luettiin kätevyys, nopeus, anonyymius, avun korkea laatu, suora viestintä ja henkilökohtainen palvelu sekä jonotuksen välttäminen. Samantapaisia vastauksia esiintyi Luon (2011, 491) tutkimuksessa. Tutkimustulokset chatin käytöstä osoittivat, että chatin kiinnostavuus tulee esiin helppokäyttöisyydessä, nopeudessa ja tehokkuudessa. Lisäksi chat on ”aina saatavilla” ja käytettävissä millä tahansa tietokoneella, jossa vain on Internet-yhtetys. Edes fyysinen sijainti ei rajoita käyttöä.

Ruppelin ja Vecchionen (2012, 427-428) tutkimuksessa viitataan myös Horowitzin (2005) tekemään tutkimukseen chatin käytön taustalla vaikuttavista tekijöistä: kirjastossa ei haluta käydä paikan päällä, tehdään mieluummin jotain muuta samalla kun odotellaan vastausta, ollaan kiireellisiä ja kaivataan nopeaa tai välitöntä vastausta, halutaan kokeilla koska muihinkin kirjaston palveluihin ollaan tyytyväisiä, on kokeiltu aiemmin ja halutaan kokeilla uudestaan tai chatin antama nimettömyys miellyttää. Chatin käyttö osana kirjastopalveluja on siis ainakin Horowitzin tutkimuksen perusteella tarpeellista.

3.2 Chatin toiminta

Asiakaspalveluchat toimii verkossa chatia käyttävän yrityksen verkkosivuilla. Chatissa olennaista on nopea vastausaika, joten asiakasta ei pitäisi odottaa useita minuutteja. Chatissa kyse on juttelemisesta asiakkaan kanssa. Chattaavien asiakaspalvelijoiden tulee olla erittäin hyviä kirjoittajia ja sujuvia viestijöitä. Kielen pitää olla luontevaa ja se tulisi osata sopeuttaa lähes reaaliaikaisesti asiakkaan mukaiseksi. Ihmisiä ei pitäisi puhutella nimeltä kahdenvälisessä chatissa. Kysymykset tulee kohdistaa, koska ne aktivoivat itsestään vastapuolta. Chatin asiakaspalvelussa on oleellista viestiä asiakkaalle, minkä tyyppisissä asioissa chat voi auttaa. Se ei esimerkiksi ole kanava emotionaalisille tai monimutkaisille keskusteluille. (Kortesuo 2011, 43, 45, 48, 66-67.)

Chat on tehokas asiakaspalvelun väline koska yksi työntekijä pystyy hoitamaan useamman asiakkaan yhtä aikaa. Sillä aikaa, kun asiakas kirjoittaa omaa vastaustaan, asiakaspalvelija voi kirjoittaa viestiä toiselle asiakkaalle. Nopean kirjoittamisen tekniikat ja luonteva arkikieli on osattava, jotta keskustelu olisi tehokasta. Puhekielisyydet chatissa eivät kuitenkaan haittaa. (Kortesuo 2011, 67.)

Chat yhdistää teknologian ja asiakaspalvelun. Kirjastolaiselle, joka siitä vastaa, on tarjottava asianmukaista koulutusta. (Luo 2009, 210.) Itse chat-tapahtuman harjoitteluun kuuluvat edellä mainittujen lisäksi esimerkiksi verkkoympäristön hallitsemiseen liittyvät taidot ja tiedot sekä yleiset tiedonhakutaidot. Myös ohjelmiston osaaminen on olennainen osa chatissa asiakaspalvelijana työskentelyä. (Luo 2009, 211.) Chat-palvelun harjoittelu olisi hyvä aloittaa osaavan ja opastavan mentorin seurassa ja kun työntekijä on itse tarpeeksi taitava, häntä kannustetaan aloittamaan mentorointi itse. Jatkuva harjoittelu, hyvät harjoittelumateriaalit sekä toiminnan arviointi ovat hyödyllisiä toimintoja chat-palvelun kehittymisen kannalta. (Luo 2009, 211.)

3.3 Chatin tavoitteet

Chat nopeuttaa ja parantaa asiakaspalvelua – se on kuin sähköinen palvelutiski. Se tavoittaa ihmiset siellä missä he liikkuvat eli verkossa. Nykysukupolvelle tekniikan ja reaaliaikaisten verkkoviestinten käyttö on arkipäivää, joten palvelulla on tilausta. Työn määrä perinteisessä asiakaspalvelussa vähenee, kun siirrytään palvelemaan ihmisiä chatissa.

Chat-palvelun yleistyminen ja lisääntyminen voisi vähentää myös sähköpostilla ja puhelimella tulleita kysymyksiä. (Katvala ym. 2011, 4.) Sähköpostiyhteydenottoon verrattuna chatin etuna on, että tarkentavia kysymyksiä ja ehdotuksia voi tehdä keskustelun aikana. Puhelimessakin se onnistuu, mutta puheluun verrattuna chatin parannus on se, että asiakkaalle voi liittää verkkosivuja vastaukseen. (Katvala ym. 2011, 1.)

Chatin olemassaolo auttaa asiakkaita myös lähestymään kirjastoa helpommin. Kirjaston asiakaspalvelutiskillä kysellään monenlaista mutta jotkin tiedontarpeet ovat silti tulleet esiin vain verkkopalveluiden kautta. Tiedontarve voi olla henkilökohtainen tai arkaluontoinen, tai asiakkaan mielestä ”tyhmä” tai muutoin vähäarvoinen eikä sitä tulla helposti sanomaan tiskille. (Juntumaa 2003, 4.)

Ruppelin ja Veccionen (2012, 429) tutkimusartikkelissa viitataan Katzer ja Swopen (1972) tutkimukseen ei-kysyjistä, eli tiskillä asiointia välttävästä. Tähän syytä oli muun muassa se, ettei kirjastonhoitajaa haluttu vaivata, oma kysymys tuntui liian tyhmältä tai yksinkertaiselta tai vastaajat olivat pettyneitä aiempaan palveluun. Samassa tutkimuksessa kysyttiin samoja asioita myös toisen yliopiston opiskelijoilta. Syyt olivat samankaltaisia; tiskillä asioidessaan vastaaja tuntee olonsa tyhmäksi, vaivaantuneeksi, ujoksi tai jopa riesaksi. Toisaalta kirjastonhoitaja saattaa vain näyttää liian kiireiseltä tai haluttomalta auttamaan. Myös Robinsonin ja Reidin (2007, 417-418) tutkimukset osoittavat kysymättä jättämisen liittyvän siihen, ettei kirjastonhoitajaa haluta vaivata. Osa kysyykin kysymyksiä kirjastoon liittyvistä asioista ennemmin ystäviltaan tai tutoreiltaan. Lisäksi tietämättömyys palveluista, hämmennys, arkuus ja pelko aiheuttavat henkisiä sekä fyysisiä esteitä. Tutkijat huomasivat, että chatin kaltaiset palvelut tarjoavat ratkaisun ahdistuneisuudesta aiheutuviin estoihin.

3.4 Tarvittava osaaminen

Nykyisissä työyhteisöissä taitojen edistäminen on yhä tärkeämpää. Voidakseen parantaa osaamistaan kirjastohenkilökunnan tulisi saada itse asettaa oikeat taidot, joita alkaa kehittää. Kirjastoammattilainen tarvitsee työssään monipuolisesti erilaisia taitoja viestintään, yhteistyökykyyn sekä kriittiseen ajatteluun ja luovuuteen liittyen – asiakaspalvelua, arjen johtajuutta ja arvojen ja etiikan kunnioitusta unohtamatta. Myös aineisto-osaaminen on olennainen osa tarvittavia taitoja. (Webjunction 2014, 1)

Teknologia kuuluu nykyään olennaisen osana ja pysyvästi kirjastoammattilaisen arkeen. Kaikki kirjaston toiminnot ja palvelut edellyttävät jonkinlaista tietokoneiden kanssa toimimista. Teknologiaosaamiseen liittyy monenlaisia osa-alueita kuten esimerkiksi perusterminologian ja tietokoneenkäytön hallitseminen, tulostimen, kopiokoneen ja skannerin käyttötaito, ääni- ja e-kirjojen käytön osaaminen sekä Internetissä vastuullisesti toimiminen ja tiedonhakutaidot. Menestyminen alalla ei riipu siitä mitä osaaminen ja tietämys ovat tällä hetkellä vaan enemmän siitä, että jatkuvasti oppii uutta. (Webjunction 2014, 3)

Vain osaamisensa päivittämisen kautta kirjastolaiset voivat lisätä tietojaan ja parantaa taitojaan sosiaalisen ja teknologisen kehityksen tuomien haasteiden edessä. Luo viittaa Brodiin (1982) joka on keksinyt tähän viittaavan termin ”technostress”. Kyseinen termi tarkoittaa yksilön tai organisaation kykenemättömyyttä sopeuttaa toimintaansa ja ohjeistuksiaan uuteen teknologiaan. Jatkuvat muutokset teknologiassa tuovat ”technostressiä” myös kirjastolaisille. Tämä aiheuttaa työmoraalin vähenemistä ja palvelun tason heikkenemistä. Koulutus on kuitenkin avain siihen, että muuttuvassa työilmapiirissä säilytetään joustava, tehokas ja tuottava työvoima kirjastossa. (Luo 2009, 210)

Kirjastoammattilaisuus tukeutuu siis kattavaan tietoon ja erikoisosaamiseen, samoin kyky valmistautua alan jatkuviin muutoksiin. Muodollinen osaaminen ja ammatillinen koulutus ovat eniten kysytyjä tietoja ja taitoja ammatillisessa valmistautumisessa. Aiempi perustuu kirjastoalan vaatimuksiin, jälkimmäinen taas sisältää kirjastoammattilaisen jatkuvan urakehityksen kouluttautumisen sekä valmistautumisen alan muutoksiin. Ihmiskeskeisen palvelukanavan reaaliaikaisessa chatissa tarjoaminen on yksi näistä muutoksista, joka edellyttää kirjastoammattilaiselta tietojen ja taitojen kartuttamista. (Luo 2009, 210)

4 TUTKIMUSMENETELMÄT

4.1 Historiatietojen analysointi

Tässä tutkimuksessa hyödynnettiin kvantitatiivista tutkimusta, kun tilastoitiin kysymysten määrää Metropolian kirjaston chatista saatuja historiatietojen perusteella. Siihen liittyen tehtiin myös tilastoja kuukausittaisen yhteydenottomäärien mukaan sekä kysymysten määrästä koko havainnointijaksolta. Näiden tietojen perusteella analysoitiin saatuja tuloksia eli yhteydenottojen kokonaismäärää ja kuukausittaisia vaihteluita. Kuvaus määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen keskeisistä piirteistä on, että tutkimus perustuu kohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla (Jyväskylän yliopisto 2015).

Kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta apuna käyttäen tutkittiin chatin historiatiedoista yhteydenottojen sisältöjä, joita on tullut tutkimusajankohdan aikana. Kysymyksistä pyrittiin selvittämään sitä, minkälaisista aiheista niitä on tullut ja minkälaisissa asioissa asiakkaat ottavat chatiin yhteyttä. Tuomi ja Sarajärvi (2004, 16, 87) toteavatkin, että laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin vaan sen sijaan tarkoituksena on muun muassa kuvata jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtää tiettyä toimintaa tai antaa teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle.

4.2 Haastattelu

Tähän tutkimukseen liittyvän asiantuntijahaastattelun haastateltavat olivat Metropolia Ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelun chatin työntekijöitä. Haastattelukysymykset ja aiheeseen liittyvä aineisto lähetettiin heille etukäteen, ja lupa nimien julkaisemiseen kysyttiin haastattelun alussa. Tarkoituksena oli kartoittaa heidän näkemyksiään chatin toiminnasta haastatteluhetkeen mennessä sekä kuulla heidän mielipiteitään tästä tutkimuksesta, jossa on analysoitu kaikki chatiin tullut aineisto reilun puolen vuoden ajalta. Asiantuntijoina he olivat asemassa, jossa he pystyivät ainutlaatuisesti arvioimaan chatin toimintaa oman työkokemuksensa kautta.

Haastattelu on tehty Gilhamin (2007, 54-56) ohjeiden perusteella. Hän kuvaa, että asiantuntijahaastattelu on melko vapaamuotoinen, koska kyseessä ovat alan asiantuntijat.

Asiantuntijahaastattelun haastateltavat ovat henkilöitä, joilla on erityinen tietämys tutkimuksen alueelta. He ovat auktoriteettiasemassa tai heillä on valtaa hyödyntää kokemustaan ja ymmärrystään.

Gilhamin (2007, 59) mukaan asiantuntijahaastattelun hyviä puolia on, että yhdellä haastattelulla saa paljon tietoa ja tieto voi olla sellaista mitä ei ole julkaistu missään. Gilhamin mukaan se voi myös helpottaa tutkimusta ja toimia suuntaa antavana tutkimukselle. Näin oli myös tässä tutkimuksessa. Asiantuntijahaastattelun huonoja puolia on, että piilotetut tarpeet saattavat tukea sanomisia ja aihe voi olla poliittisesti akuutti ja valvottu (Gillham 2007, 59). Näitä ongelmia tässä haastattelussa ei kuitenkaan käynyt ilmi.

Haastateltavia asiantuntijoita tähän tutkimukseen oli kaksi, ja ryhmähaastattelu koettiin toimivaksi haastattelumuodoksi. Ryhmähaastattelussa saadaan usealta henkilöltä tietoja yhtä aikaa tehokkaasti. Ryhmän kontrolloivalla vaikutuksella on sekä hyviä että huonoja puolia. Ryhmä voi auttaa, kun kyseessä on muistinvaraiset asiat sekä korjata väärinkäsityksiä. Ryhmä voi kuitenkin myös rajoittaa kielteisten asioiden esiintuloa. Ryhmässä voi olla dominoivia, keskustelua ohjaavia henkilöitä ja nämä seikat tulee ottaa huomioon ryhmähaastattelussa. (Hirsjärvi ym. 2009, 211.) Käytännön ongelmana on Lähteenmaan (1991) mukaan eri äänien erottaminen, kun haastattelut nauhoitetaan, joten haastateltavien määrä on syytä rajoittaa kahteen tai kolmeen.

5 TOIMEKSIANTAJA

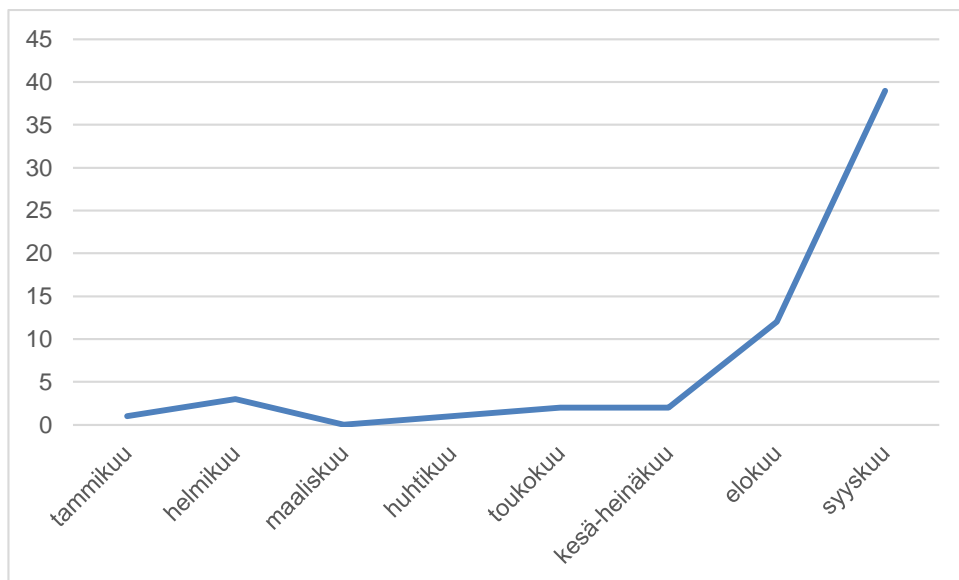
Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Metropolia Ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelut. Metropolia on vuonna 2008 Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian ja EV-TEK-ammattikorkeakoulun yhdistymisestä toimintansa pääkaupunkiseudulla aloittanut Suomen suurin ammattikorkeakoulu. Sillä on kaksikymmentä toimipistettä Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla, mutta vuoteen 2019 mennessä kampuksien määrä tullaan vähentämään neljään. Metropolialla on kahdeksan omaa kirjastoa ja kaksi yhteistyökirjastoa. Vuonna 2015 opiskelijoita oli 16 454 ja henkilökunnan määrä 1049, josta kirjastohenkilökuntaa oli 29 työntekijää. (Metropolia 2016.)

Metropolian kirjaston informaatikko Kaisu Sallasmaalta sähköpostitse 11.4.2016 saatujen tietojen mukaan Metropolian kirjastoissa chat otettiin käyttöön tammikuussa 2014. Arkisin chat-päivystäjä on paikalla noin klo 10-14 ja työt jaetaan kahteen vuoroon; 10-12 ja 12-14. Päivystystä on jonkin verran myös näiden aikojen ulkopuolella. Syksyllä 2015 chatissa oli mukana 15 työntekijää.

Kirjaston chat toimii suoraan verkosta Zopim-palvelun kautta. Muitakin kirjastoissa käytettyjä tai harkittuja chat-palveluja oli useita, esimerkiksi Lync. (Ylitalo-Kallio 2014.) Metropolian asiakaspalveluchat toimii Zopim Live Chat -alustalla verkossa. Sovellus toimii ilmaiseksi mutta maksusta siihen saa lisätoimintoja. Palvelu näyttää kävijöistä monenlaista käyttäjätilastoa ja tietoa kuten mistä kukin on milloinkin kotoisin, kuinka pitkään kävijä on ollut sivuilla ja onko sivustolla vierailtu ennen. Kävijät näkyvät reaaliajassa joko perinteisempinä tietoina tai palloina. Chatin toiminnoista on mahdollista nähdä myös tilastoja ja analytiikkoja. (Laukkarinen 2015.) 27.10.2016 alkaen chat palvelun nimi on ollut Zendesk chat.

Chat on liitetty Metropolian sähköisiin palveluihin. Se toimii Metropolian verkkosivuilla, MetCat 2.0 -sivustolla ja LibGuides-palvelussa. Chat-ikkuna näkyy ruudun oikeassa alalaidassa. Metropolian kirjaston chatin ollessa kiinni kysymykset menevät Requeste-palvelupyynnöjärjestelmään, jonka kautta vastaus lähetetään asiakkaan sähköpostiin. (Ylitalo-Kallio & Karhu 2016.) Chat on myös avoin kaikille eikä palvelua käyttääkseen tarvitse olla Metropolian opiskelija tai työntekijä.

Chat-kysymysten määrä nousi paljon kirjaston otettua käyttöön Finna-pohjaisen Met-Cat 2.0 -järjestelmän elokuussa 2015 (Ylitalo-Kallio & Karhu 2016). Näin ollen syksyn myötä myös yhteydenottojen määrä chatissa lisääntyi. Yhteydenotot uudesta MetCat 2.0 -järjestelmästä alkoivat jo heti elokuussa uusien opiskelijoiden aloittaessa opinnot. Se on otettu huomioon myös aineiston analyysissä, jonka aikavälinä on tammikuu-syyskuu 2015. MetCatiin liittyvien kysymysten määrä nousi nopeasti kasvuun syyskuussa kuten kuvio 1 osoittaa.



Kuvio 1. MetCat kysymysten määrä kuukausittain.

6 CHATIN MERKITYS KIRJASTOJEN ASIAKASPALVELUSSA

6.1 Tiedonkeruumenetelmät

Tiedot tähän tutkimukseen kerättiin Metropolian Zopim-chat palvelusta syksyllä 2015. Chat-keskustelut ovat tutkimuksen keskeisin tietolähde. Sen lisäksi haastateltiin kahta Metropolian kirjastochatin työntekijää. Tavoitteena on kehittää Metropolia-kirjaston chat-palvelua ja selvittää minkälainen tarve chatille ylipäänsä on.

Chatissa kysytyjä kysymyksiä tutkittiin chatin historiatietojen avulla. Jokaisesta chat-tapahtumasta katsottiin, mikä keskeinen kysymys on. Välillä hankaluuksia tuotti se, ettei mitään selkeää kysyttyä tai kysymyksiä oli monta samassa keskustelussa. Jokaisesta keskustelusta otettiin kuitenkin jokin kysymys tai lause ylös, jotta saataisiin selville lopullinen yhteydenottojen määrä. Kysymykset kopioitiin chatista Microsoft Word -asiakirjaan, joka tulostettiin lopuksi. Tämä teki kysymysten lajittelun helpommaksi.

Ensin kysymykset lajiteltiin aiheittain. Erilaisia aiheita syntyi lopulta kaksikymmentä. Tämän vaiheen jälkeen lajiteltiin aiheet vielä neljään eri kategoriaan; käytännön kysymykset, tietojärjestelmiin liittyvät kysymykset, tiedonhaun kysymykset ja muut. Lisäksi laskettiin yhteydenottojen kuukausittaiset määrät kunkin aiheen sisällä tammikuu-syyskuu väliseltä ajalta. Kesä- ja heinäkuun tilastot yhdistettiin, sillä kysymyksiä koulujen ja lähes kaikkien kirjastojen kiinni ollessa tuli perin vähän.

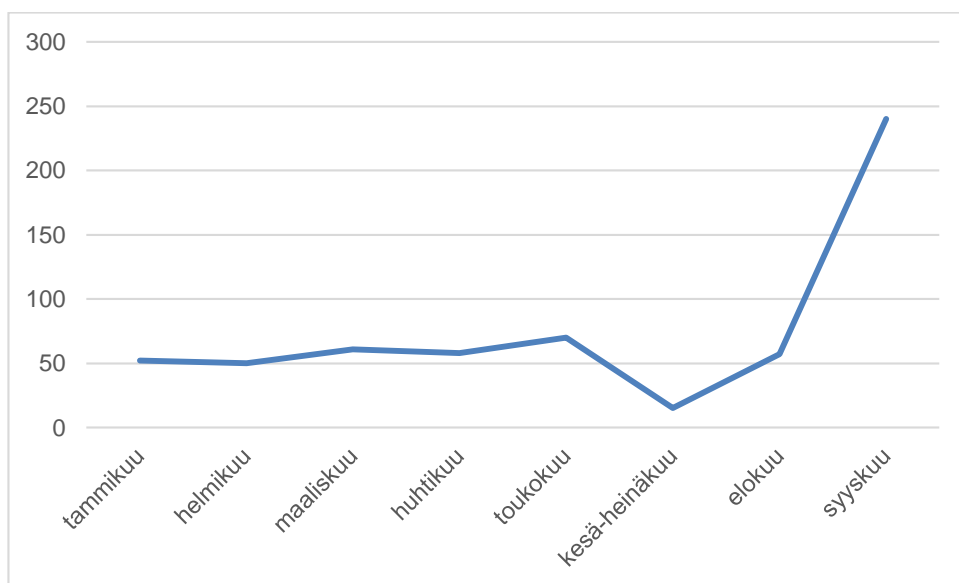
Viimeisenä tutkittiin kysymyksiä ja muita yhteydenottoja sisällöllisesti, eli sitä millaisia asioita samasta aiheesta on kysely. Lisäksi tutkittiin sitä, miten samanlaisia yhteydenottojen sisällöt olivat. Kysymyksiä kysyttiin melko monipuolisesti saman aiheen sisällä ja keskeisimmät niistä koottiin kategorian sisällön otsikoiksi.

6.2 Chatin kysymykset

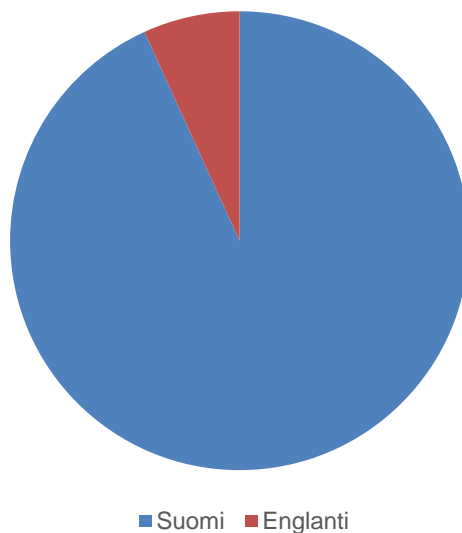
Chatiin tuli kaikkiaan 603 kysymystä tai muuta yhteydenottoa vuoden 2015 tammikuu-syyskuu välisenä aikana. Kysymykset on lajiteltu aiheidensa mukaisesti käytännön ky-

symyksiin, aineistoihin liittyviin kysymyksiin, tietojärjestelmiin liittyviin kysymyksiin, tiedonhaun kysymyksiin ja muihin kysymyksiin, jotka eivät aiempiin kategorioihin soveltuneet. Suluissa otsikon jälkeen lukee kysymysten määrää.

Kyseessä on reilu puolen vuoden jakso, jota kesäkuukaudet hiljensivät olennaisesti. Kuvio 2 näkyy kaksi piikkiä; ensimmäinen on toukokuussa ja toinen syyskuussa, jolloin kysymyksiä tuli ylivoimaisesti eniten eli 240 kappaletta. Kysymyksiä englanniksi tuli 41 kpl eli 7 prosenttia kaikista kysymyksistä (kuvio 3).



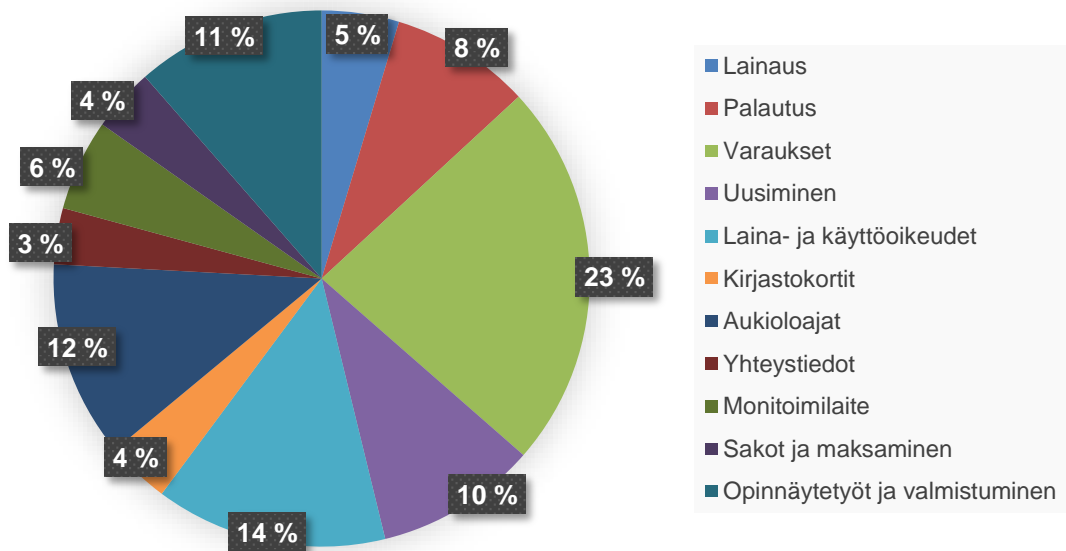
Kuvio 2. Kysymysten jakauma.



Kuvio 3. Kielijakauma.

6.2.1 Käytännön kysymykset

Käytännön kysymyksiin liittyvät kaikki kirjaston toiminnasta kysytyt kysymykset. Tällaisia ovat esimerkiksi kirjoihin muuten kuin sisällöllisesti liittyvät kysymykset kuten lainaus ja uusiminen. Kuten kuvio 4 voi nähdä, kysytään varauksista sekä laina- ja käyttöoikeuksista eniten.



Kuvio 4. Käytännön kysymykset.

Lainaaminen (11)

Lainaamiseen sisältyvät tässä myös kaukolainaukseen liittyvät kysymykset, joita oli muutama. Kirjojen lainaamisen kysymykset olivat pikalainoista, kortilla lainaamisesta sekä siitä, miten toisen kirjaston materiaalia saa lainattua. Kirjojen lainaamiseen liittyvien tiedustelujen sijaan enemmän kysymyksiä tuli kuitenkin tallennusvälineistä sekä muista lainattavista materiaaleista.

Palauttaminen (20)

Palauttamiseen liittyvät kysymykset koskivat esimerkiksi sitä voiko kirjat palauttaa johonkin muuhun yksikköön kuin mistä ne on lainattu, onko kirjastolla palautuslaatikkoa tai asiakkaiden ongelmia/kysymyksiä omien lainojen (myöhässä) palauttamisesta.

Varaaminen (55)

Varaamiseen sisältyi sellaisia kysymyksiä kuten voiko asiakas varata aineistoa, jos hänellä ei vielä ole kirjastokorttia, miten varaaminen toimii, voiko varauskirjastoa vaihtaa, kuinka kauan oma varaus on voimassa ja voiko viimeistä noutopäivää muuttaa, sekä onko oma varattu aineisto jo noudettavissa. Entä tuleeko varauksista tieto, kun ne voi hakea, maksaako varausten hakeminen ja pyyntöjä peruuttaa jo tehty varaus.

Uusiminen (23)

Uusiminen sisälsi asiakkaiden ongelmia kirjojen uusimisen kanssa. Uusiminen ei esimerkiksi onnistunut järjestelmässä tai tunnukset verkkopalveluun olivat hukassa. Moni oli matkoilla eikä siksi päässyt uusimaan kirjoja. Lisäksi tiedusteltiin, onko uusiminen mahdollista tietyille kirjoille ja kaikkien uusintakertojen jälkeen, kuinka ylipäätään uusitaan ja milloin uusitulle kirjalle saa pidemmän kesälaina-ajan.

Laina- ja käyttöoikeus (33)

Laina- ja käyttöoikeus sisälsi kysymyksiä esimerkiksi siitä voiko Metropolian ulkopuolinen henkilö (ei opiskelija tai henkilökuntaa) tulla asiakkaaksi kirjastoon tai voiko entinen opiskelija saada vielä kirjaston käyttöoikeudet ja pääsyn sähköisiin materiaaleihin ja järjestelmiin. Kysyttiin lisäksi millainen kirjastokortti kelpaa lainaamiseen ja mihin asti kirjastokortti on voimassa.

Kirjastokortit (9)

Kirjastokortit-kategoriassa kysyttiin esimerkiksi mistä ja miten kirjastokortin saa sekä siitä, mitä pitää tehdä, kun on kadottanut korttinsa.

Aukioloajat (28)

Kirjaston aukioloajoista kysyttiin yleisesti, mutta varsinkin loma-aikojen läheisyydessä.

Yhteystiedot (8)

Yhteystiedot-kategoria sisälsi sekä kyselyjä kirjaston osoitteesta ja puhelinnumeroista että asiakkaiden pyyntöjä päivittää omia yhteystietojaan järjestelmään.

Monitoimitulostin (13)

Kirjaston tiloista löytyvä monitoimitulostin on maksullinen ja niinpä siihen liittyvät kysymykset pitkälti tulostuskortin lataamista sekä tulostuksen ja kopioinnin hintakyselyitä koskevia. Kysyttiin myös siitä, onko tietyssä kirjastossa tulostinta ja miten se toimii.

Maksaminen (9)

Kirjastomaksuja koskevia kysymyksiä olivat tiedustelu mahdollisesta maksamisesta verkossa tai laskulla sekä sakon määrästä tietyllä lainalla ja myöhästymisajalla.

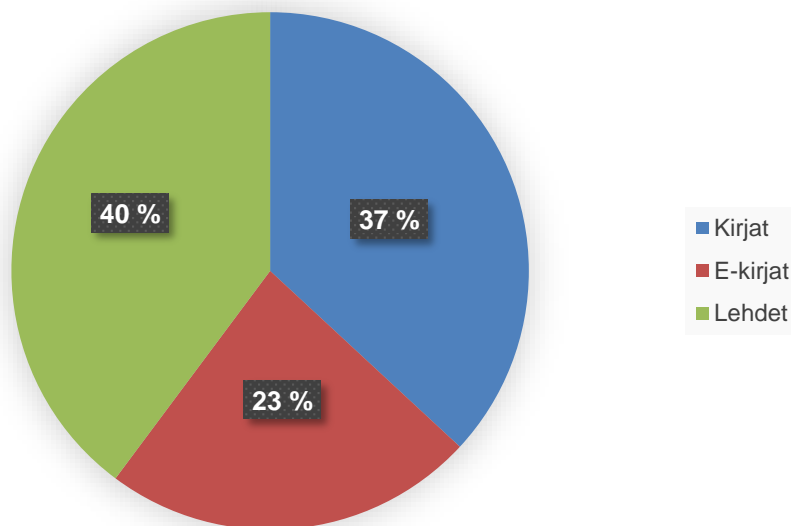
Opinnäytetyöt ja valmistuminen (27)

Aihe sisälsi kysymyksiä, mistä löytää opinnäytetyöpohjan ja milloin saa ohjausta tutkimussuunnitelman tekoon. Theseus-järjestelmään liittyi paljon kysymyksiä, kuten miten opinnäytetyö syötetään sinne ja miten nopeasti työ on siellä. Joillakin kysyjillä oli ongelmia pdf-muodossa ja tallennuksessa. Fyysisistä töistä taas kiinnostosi sidonta, minkälaiset kannet ja minkälainen paperi siinä pitäisi olla tai missä kirjastossa oma fyysinen työ

mahtaa sijaita. Valmistumiseen liittyen kysymyksiä oli siitä, miten ja milloin saa kirjaston allekirjoitukset valmistumislomakkeeseen.

6.2.2 Aineistot

Aineistoihin kuuluvat kaikki kirjat, e-aineistot, lehdet ja artikkelit.



Kuvio 5. Aineistot.

Kirjat (38)

Kysymyksiä kysyttiin tietystä teoksesta, kuten onko se paikalla ja saatavilla tai kirjaston kokoelmissa. Yleisellä tasolla kysyttiin esimerkiksi missä ovat kirjaston uutuuskirjat, miten löytää hyllypaikka sekä kerrottiin mitä haluaisi tilattavan kirjastoon. Kategoria sisälsi myös kysymyksiä julkaisuista ja painetuista opinnäytetöistä.

E-kirjat (24)

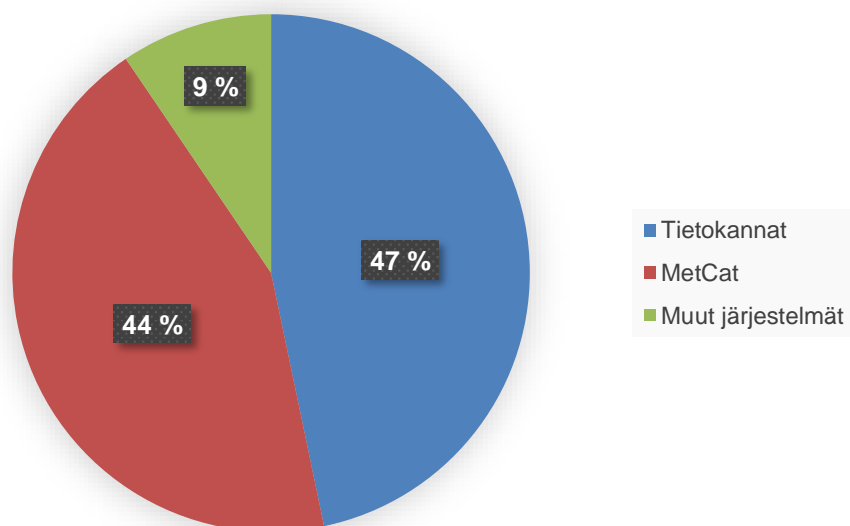
E-kirjojen kategoriassa kysymyksiä oli e-kirjoista ja aineistoista kuten miten aineistoa ylipäänsä lainataan ja mistä, voiko e-kirjaa tulostaa, mistä löytää tietty e-kirja tai e-kirjan avaamisessa on ongelmia kotikoneella.

Lehdet (41)

Lehtiin liittyvät kysymykset olivat sekä sähköisistä että painetuista lehdistä ja artikkeleista. Painetuista kyseltiin tietystä lehdestä tai artikkelista tai tiettyyn alaan keskittyneistä lehdistä sekä mitä kautta kirjastoihin sanoma- ja aikakauslehdet hankitaan. Sähköisistä taas miten pääsee lukemaan kyseisiä aineistoja sähköisessä muodossa ja mitkä ovat tunnukset sähköisiin palveluihin, onko joku tietty verkkopalvelu käytettävissä tai miksi joku e-palvelu ei toimi.

6.2.3 Tietojärjestelmät

Tietojärjestelmät-otsikon alla on kaikenlaisia tietojärjestelmiin ja -koneisiin liittyviä kysymyksiä. Eniten kysymyksiä tuli MetCat-kirjastojärjestelmään liittyen – sekä vanhaan versioon että uuteen MetCat 2.0 -järjestelmään. Erityisesti juuri uuden toiminnasta kysyttiin paljon. Tietokantoihin kohdistuvia kyselyitä oli myös paljon, joko johonkin tietokantaan ei päässyt tai sitten haluttiin tietää, onko koululla oikeudet johonkin tiettyyn tietokantaan ja toimiiko se kotoa käsin.



Kuvio 6. Tietojärjestelmät.

Tietokannat (65)

Kysymyksiä tuli paljon siitä, miten johonkin tietokantaan pääsee kirjautumaan ja mitä ovat salasanat tiettyihin koulun käytössä oleviin palveluihin tai miksi johonkin tietokantaan ei pääse kirjautumaan. Kysymyksiä oli myös siitä, mistä tietokannasta tiettyä materiaalia kannattaa hakea tai mitä tietokantoja on saatavilla koulun puolesta ylipäänsä. Ongelmia tuotti se, ettei kotoa käsin pääse joihinkin tietokantoihin mutta toisaalta kysyttiin miten kotoa käsin pääsisi niihin.

Metcat (60)

MetCatiin liittyen kysyttiin lähinnä ongelmista järjestelmässä. Välillä sivut tai kirjautuminen eivät toimineet tai olivat ongelmallisia käyttää. Lisäksi kyseltiin muun muassa sitä, miten lainataan MetCatista ja miten rekisteröidytään käyttäjäksi. Paljon kyselyitä oli myös unohtuneista salasanoista.

Elokuussa, kun koulut alkoivat, alkoivat myös kysymykset uudesta syksyllä julkaistusta MetCat 2.0 -versiosta, joka on Finna-pohjainen kirjastojärjestelmä. MetCat 2.0:n käytössä ilmeni ongelmia, joista kysyttiin apua chatissa. Jokaisen asiakkaan pitää aktiivoida kirjastokortti MetCat-palvelussa. Kirjautumiseen tarvitaan PIN-koodi. Syksyn 2015 aikana oli mahdollista, että vanhat asiakkaat vaihtavat itse PIN-koodin MetCatin vanhan käyttöliittymän puolella ja tämän jälkeen kortin aktivointi onnistui. toisena vaihtoehtona oli pyytää uusi koodi kirjastosta. Kirjastokortti oli pakko aktivoida ja vasta sen jälkeen asiakas pystyi uusimaan lainansa tai tekemään varauksia. MetCat-verkkopalvelun kautta löytyvät kirjaston kaikki painetut aineistot ja suurin osa e-aineistosta.

Muut järjestelmät (13)

Muut järjestelmät -kategorian kysymyksiin liittyi erilaisia kysymyksiä kuten, miten ladataan Microsoft Office, miten tiettyyn järjestelmään pääsee ja ylipäänsä erilaisista järjestelmistä, pääseekö kotikoneelta koulun levyasemalle, saako jostain Powerpoint-pohjan jossa on Metropolian logo ja jopa chatista itsestään.

6.2.4 Tiedonhaku

Tiedonhaku sisälsi lähinnä sähköiseen tiedonhakuun liittyviä kysymyksiä.

Tiedonhaku (56)

Tiedonhaun kysymyksissä opiskelija kertoi aiheen mistä haluaa tietoa, jonka lisäksi kysyttiin myös onko tietystä aiheesta kirjoja tai muuta materiaalia ja mistä sitä löytää.

Myös tietynlaista aineistoa kysyttiin kuten opinnäytetöitä, väitöskirjoja tai sanakirjaa. Lisäksi tiedonhakuun liittyviä ohjeita haluttiin saada kuten esimerkiksi tietoa asiasanahakemistoista, tiedonhaun rajauksesta ja hakuoperaattoreista.

6.2.5 Muut yhteydenotot

Muut yhteydenotot on kategoria, jonka sisällöt eivät sopineet mihinkään muuhun ryhmään.

Palaute (6)

Palautetta annettiin chatissa kirjallisesti muutamia kappaleita. Palautetta tuli esimerkiksi siitä, ettei jokin järjestelmä tai palvelu toimi. Yksi pitkäkö palaute tuli kirjaston rauhattomuudesta. Chatissa asioivat pystyvät antamaan palautetta myös keskustelun päätyttyä hymy- tai surunaama-painikkeen avulla.

Muut (64)

Muut-kategoriaan sisältyvät esimerkiksi kommentit ja tervehdykset jotka eivät varsinaisesti ole kyselyitä. Keskustelu ei esimerkiksi jatkunut alkutervehdyksen jälkeen tai kyseessä oli varsinaisten kysymysten jatkokeskustelu, missä ei tule mitään uutta ilmi, sillä keskustelu alkaa uudesta chat-ikkunasta, jos asiakas poistuu sivulta. Lisäksi keskusteluissa oli chatin asiakaspalvelijan vastauksia kyselyihin, jotka aloittavat kuitenkin uuden keskustelun. Tämän otsikon alle kuuluvat myös chatia testanneet tai siellä jotain chatiin

liittyvää kysyneet kirjastolaiset, kyselyt kirjastoon unohtuneista tavaroista, kulikutunnukset kirjastoon sekä opiskeluun liittyviä asioita, jotka eivät muihin kategorioihin sovi, kuten minne Metropolian tunnuksilla pääsee ja opinnäytetöihin liittyviä tarkkoja kysymyksiä kirjaston toiminnasta. Myös varsinaista roskapostia ja epäselviä kysymyksiä tuli jonkin verran.

6.3 Tutkimustulosten analysointi haastattelujen perusteella

Haastattelussa 22.9.2016 oli mukana kaksi Metropolian kirjaston chat-työntekijää, Päivi Ylitalo-Kallio Metropolian Myyrmäen kampukselta ja Saija Pyhtilä Leppävaaran kampukselta. Haastattelun kysymykset liittyivät tehtyyn historiatietojen analyysiin. Lisäksi keskusteltiin heidän omakohtaisista kokemuksistaan chatin asiakaspalvelijoina.

Ensimmäinen kysymys koski sitä, miten haastateltava on kokenut chatin tähän mennessä. Molemmat haastateltavat olivat kokeneet sen positiivisena ja kehuivat chatia. Näin Päivi Ylitalo-Kallio kuvaili tuntemuksiaan:

Mä olen kokenut se erittäin positiivisena kaikin puolin tietysti mun pitää vähän työnkin puolesta ehkä ajatella näin. Mä koen kyllä, että se on verkossa asioivan ihmisen kysymysten saavutettavissa, vastausten saavutettavuus nousee ihan huimalla tavalla. Mun mielestä itseasiassa siellä ruudun toisella puolella olo on hauska olla. Tykkään että se on ihan kivaa puuhaa ja päivystän siellä ylimääräistäkin.

Selvisi, että molemmat haastateltavista olivat olleet mukana chatissa alusta asti ja Ylitalo-Kallio jopa perustamassa sitä. Chat koettiin niin hyödylliseksi, että se toimii jopa kuten yhdeksäs toimipiste kirjaston kahdeksan fyysisen toimipisteen lisäksi.

6.3.1 Chatin hyvät puolet

Haastateltavat kokivat, että chatiin tulee eniten kysymyksiä kirjaston ollessa kiinni. Aukioloaikoja on supistettu viime aikoina, joten chat voisi toimia asiakaspalvelualustana ehkä parhaiten fyysisen kirjastorakennuksen ollessa kiinni. Molemmat haastateltavista kertoivat kuitenkin jäävänsä joskus päivystämään chatiin myös palvelun virallisen kello 10-14 aukioloajan jälkeen iltapäivällä ja toisinaan aamullakin. Saija Pyhtilä totesi kirjaston ja chatin aukioloajoista seuraavaa:

Nyt oon ainakin tänä syksynä huomannut, että monesti iltapäivällä alkaa olla aika vilkasta, että kun monessa paikassa suljetaan kirjasto kolmelta – neljältä, mäkin oon monesti sen kahden jälkeen vielä.

Päivi Ylitalo-Kallio taas pohti:

Siinä pitääkin miettiä et onks nää meidän aukioloajat... palveleeko ne sitä tarkotusta vai pitäiskö meillä olla jotenkin erilaiset. -- Pitäiskö siinä sittenkin olla aamulla aikasemmin ja sitten pitää keskellä päivää vaikka taukoa, kun kaikki kirjastot on auki ja sit iltapäivästä eteenpäin iltaan.

Pyhtilä kertoi pitävänsä asiakaspalvelusta, joka automatisoinnin seurauksena on kuitenkin vähentynyt asiakaspalvelutiskillä huomattavasti. Chat vastaa tähän tarpeeseen, sillä asiakkaita tapaa nykyisin siellä. Yhä harvempien asiakaspalvelutilanteiden seurauksena chatissa on motivaatiota myös palvella asiakkaita hyvin. Chatin asiakaspalvelussa myös oppii asiakkaiden hankalia kysymyksiä kohdatessa. Pyhtilälle tästä on ollut hyötyä:

Meillä on sellanen wikisivu, kun mihin on koottu joitakin semmosia niinku kysymyksiä mitä on tuolla chatissa kysytty - - et siinä on vähän semmonen standardivastaus et sitten mitä tähän kannattais vastata, että et on semmosia hankalia kysymyksiä ollu niin on tota koottu sinne. Niin must se on ollu ainakin hyvä et mä oon jotakin käyny sieltäkin, kun vaan muistaa senkin sivun avata et näitten kokemusten kerääminen ehkä tai vastausten kerääminen vois olla ihan hyväkin juttu.

Kun asiakkaita palvellaan fyysisellä asiakaspalvelutiskillä, miksei samanlaisia kysymyksiä ihmetteleviä asiakkaita palveltaisi verkossakin. Kirjastossa paikan päällä käyminen ei aina onnistu, ja jos kyseessä on esimerkiksi joku sähköinen materiaali joka pitäisi saada auki kotoa käsin, on helppoa pyytää apua chatin kautta. Monet opiskelumateriaalit, esimerkiksi e-kirjat, ovat nykyään verkossa. Ylitalo-Kallio toteaaakin olevan täysin selvää, että silloin on asiakaspalvelijankin oltava siellä:

Kun meillä on kovasti lisääntynyt niinku olemus verkossa sekä e-aineistot että kaikenkoininen sisältö verkossa niin ois aika jännä, jos me jätettäis se asiakas sinne verkkoon yksinäänsä selviytymään siitä kaikesta tiedon paljoudesta et sen takia mun mielestä on hyvä, että on chat olemassa joka on siellä verkossa - -.

6.3.2 Chatin huonot puolet

Huonoja puolia tuli esiin muutamia. Tällainen oli esimerkiksi se, ettei kysymykseen osaa suoraan vastata, sillä se saattaa koskea toista toimipistettä tai alaa johon kyseisen kampuskirjaston alaan kuulu. Chatissa saatetaan kysyä vaikka terveydenhoitoalaan liittyvä kysymys tieto- ja rakennustekniikkapainotteisella kirjastolla chat-vuorossa työskentelevältä, sillä päivystysvuoron aikana on vain yksi työntekijä kerrallaan vastaamassa kysymyksiin. Ylitalo-Kallio totesi asiasta näin:

- - Aina niihin kysymyksiin ei osaa heti vastatakaan, kun kysymys voi koskea jotakin toista toimipistettä, jonka käytännöistä ei kauheesti välttämättä tiedä. Mulle on tullut kysymys vaikka että: "missä Bulevardilla on palautuslaatikko?"

Hän mainitsi myös, ettei se hänelle itselleen ole välttämättä kovin huono puoli, mutta joku työntekijöistä voi kokea haastavat kysymykset raskaina. Niihin vastaaminen chatissa saattaa tuntua hankalammalta kuin fyysisellä asiakaspalvelutiskillä, sillä vastaus pitää kirjoittaa. Vastauksen nopea antaminen saattaa aiheuttaa paineita, koska asiakasta ei voi jättää pitkäksi aikaa odottamaan. Asiakas saattaa myös poistua keskustelusta, jos hän ei saa vastausta tarpeeksi nopeasti. Kirjoitus pohjaisena järjestelmänä palvelu on hieman hitaampaa kuin kasvotusten ja kynnys niin kysymyksen lähettämiseen kuin keskustelusta kesken lähtemiseen on paljon pienempi kuin kasvotusten tapahtuvassa kontaktissa. Paljon auttaneekin se, että asiakaspalvelija antaa asiakkaalle väliaikatietoja selvittäessään vastausta kuten viestin "Hei, odota hetki". Chat-palvelussa on myös automaattiviestejä, jotka lähetetään asiakkaalle minuutin ja kolmen minuutin päästä: "Meillä on ruuhkaa, odota hetki".

Välillä vastauksen antaminen on haastavaa, koska sopivia välineitä ei ole käytettävissä. Esimerkiksi asiakkaan etäkäyttöongelmia selvittäessä olisi hyvä olla saatavilla joku tietokone, joka ei ole kytkettynä Metropolian verkkoon. Siten saa saman näkymän mikä asiakkaalla on omalla kotikoneellaan ja tämä auttaa paremmin ongelman ratkaisemisessa. Tähän liittyen Pyhtilä totesi:

Jos vielä niitä tota hankalia hankalia puolia lisää niin tota musta ainakin välillä ollut se, että sulla pitää oikeesti niinku olla ne pelit ja vehkeet siinä niinku mukana kun meet chatiin. Aika monesti tulee sellasia etäkäyttöongelmia jollakin asiakkaalla toisessa päässä sitten niin sulla täytyy olla se oma padi siinä joka ei oo niinku metropolian verkossa.

Myöskään asiakkaan teknisistä taidoista ei ole tietoa, joten sitä on vaikea arvioida, miten lähtee auttamaan etäkäyttöongelmien yhteydessä. Pyhtilä jatkoi:

Sä et voi tietää siitä tota joka siellä langan toisessa päässä on, että niinku niin sekin on vähän että niinku vaikka mitkä sen tietotekniset taidot on - -.

Teknologiariippuvaisessa palvelussa voi ilmetä teknisiä ongelmia, jos palvelu esimerkiksi menettää yhteyden palvelimelle. Chatin työntekijälle näkymä näyttää täysin normaalilta mutta asiakas näkee chatin olevan suljettuna. Kuitenkin, jos verkko ei toimisi, kirjaston kirjastopalvelimellekaan ei olisi yhteyttä, joten fyysisellä asiakaspalvelupisteelläkään ei voisi palvella.

Huono puoli on myös se, että kaikki asiakkaat eivät välttämättä ymmärrä kyseessä olevan kirjaston chatin vaan kysyvät siellä myös muita koulunkäyntiin liittyviä asioita. Tällaisia on tietohallintoon ja opintotoimistoon tai opinnäytetyöhön liittyvät kysymykset. Kirjaston vastaajan puolelta tämä voi olla turhauttavaa, sillä vastausta ei silloin osaa antaa.

Ongelmana on, miten lopettaa chat-keskustelu sujuvasti esimerkiksi silloin, kun asiakaspalvelijan on lähdettävä esimerkiksi kotiin mutta asiakas näyttäisi olevan vielä linjoilla. Välillä suoraan kysyminen voi tuntua epäkohteliaalta. Sivustolla pitäisikin olla ohjeistus chatin sulkemisesta asiainn jälkeen tai vaihtoehtoisesti chat-palvelu voisi lähettää viiden minuutin hiljaisuuden jälkeen automaattisen viestin: "Oletko vielä siellä?".

6.3.3 Mielipiteet analyysin tuloksista

Lähetin myös analyysin tulokset haastateltaville etukäteen tarkasteltaviksi. Kävimme läpi tulokset haastattelun aikana yhdessä ja keskustelimme niistä. Molemmat olivat yllättyneitä siitä, ettei englanninkielisiä kysymyksiä ollut enempää kuin seitsemän prosenttia tutkimusaineistosta. Heidän oman kokemuksensa perusteella tuntui, että luku olisi voinut olla lähemmäs kaksikymmentä prosenttia.

Pyhtilä ihmetteli, miksi kysymyksiä varaamisesta oli niin paljon. Ylitalo-Kallio epäili varaamiseen liittyvien kysymysten suuren määrän johtuvan varaamisprosessin monivaiheisuudesta, sillä sekä tiedonhaku kirjasta että varaaminen tehdään verkossa. MetCat 2.0 -palvelussa chat on näkyvässä myös, kun tekee varausta ja siitä on helppo kysellä samalla neuvoja. Luultavasti lainauksesta ja palautuksesta kysellään vähemmän, sillä molempia tehdään kirjaston tiloissa, jolloin apua voi kysyä suoraan asiakaspalvelijalta ja kynnys kysyä chatista silloin voi olla korkeampi.

Kategoriasta laina- ja käyttöoikeus Pyhtilä toteaa seuraavaa:

Ainakin kun tosta laina- ja käyttöoikeudesta on kysytty niin tietysti ne monesti on ulkopuolisia. Mut vähän niinku täämösiä perusasioita mitä me yritetään noissa tiedonhaun opetuksissa kertoa.

Monitoimitulostimesta kysymyksiä oli Pyhtilän mielestä yllättävän paljon, Ylitalo-Kallion mukaan taas yllättävän vähän. Arvon lataamiseen liittyvät asiat mietityttävät asiakkaita ja osalle on kerrottu kirjastokortin toimivan kopiokorttina, vaikka niin ei ole. Konetta var-

ten tarvitsee erikseen ladattua arvoa tulostuskortille. Myös muuhun maksamiseen liittyviä kysymyksiä oli hänen mielestään yllättävän vähän, sillä verkkomaksaminen on mahdollista jo monessa paikassa kuten myös HelMet-kirjastoissa.

Opinnäytetyökysymysten määrä ei yllättänyt, sillä haastateltavien omien kokemusten kanssa se käy yhteen. Kirjastojen aukioloajat ovat verkossa saatavilla, mutta ehkä ne ovat asiakkaille vaikeasti löydettävissä, sillä niistä tulee paljon kysymyksiä. Ne ovat Metropolian sivuilla myös monen valinnan päässä.

Kirjat, e-kirjat ja lehdet ovat melko tasaisesti jakautuneet keskenään. Haastateltavat ihmettelevät sitä, miksi ihmiset eivät osaa katsoa onko joku kirja paikalla sivuston pikahaun kautta, vaan siitä kysytään chatissa. He kertovat asiakkaiden ehkä luulevan kirjastolla olevan jonkin eri järjestelmän josta katsoa kirjat, vaikka kirjastolla käytetään samaa Finna-pohjaista järjestelmää, jota asiakkaatkin käyttävät.

Tietojärjestelmiin liittyen kysymyksiä tulee chatissa siitä, mitkä ovat tunnukset johonkin sähköiseen järjestelmään. Haastateltavat toteavat, ettei niitä mihinkään julkisestikaan voi laittaa esille, joten chat on hyvä keino saada ne selville ja jonkin verran niistä kysymyksiä tuleekin. Metcatiin liittyvien kysymysten suuri määrä ei haastateltavia yllättänyt, sillä järjestelmä oli juuri tullut kirjastoon havainnointiajan syksyn alussa. Uudesta asiasta kysymyksiä yleensä tulee paljon ja uuden Metcatin käytössä on ollut vaikeitakin asioita hahmottaa. Unohtuneista salasanoista kyseleminen ei kuulemma ole muutenkaan mitenkään poikkeuksellista. Uuden palvelun käyttö edellyttää myös vanhoilta käyttäjiltä uuden oppimista ja vanhasta poisoppimista, mikä on saanut kysymyksiä heräämään.

Haastateltavat olisivat odottaneet, että tiedonhakuun liittyviä kysymyksiä olisi ollut jopa enemmän, koska ne kysymykset ovat kaikkein haastavimpia. Chatissa on kuitenkin vaikea alkaa tehdä kovin laajoja tiedonhakuja asiakaspalvelutilanteessa. Palautetta asiakas voi antaa chatissa, laittamalla peukun ylös tai alas. Muut-kategoriassa molemmat haastateltavista sanovat, etteivät ole huomanneet roskapostia tulleen hirveästi. Sen sijaan on melko yleistä, että sanotaan pelkkä tervehdys ja kadotaan chatista. Häiriköiville asiakkaille on mahdollisuus laittaa esto, mutta vain jos tämä on kotikoneellaan, Metropolian koneita ei kannata eikä pysty lähteä estelemään. Ylitälo-Kallio toteaaakin:

Mut mä en oo ainakaan huomannu et ois koskaan tullu mitään sellasta niinku tietten tahtoen ilkeilyä sinne et joku niinku vaan laittaa että te ootte ihan tyhmiä ja sit niinku tai että joku ois ollu todella asiaton et se ois pitäny oikeesti niinku jollakin tavalla poistaa sieltä palvelusta.

Ammattikorkeakoulun chat on muutenkin paikka, johon tuskin kenelläkään on hirveästi tarvetta lähteä häiriköimään. Kohderyhmän käytöksen oletetaan olevan sivistynyttä.

6.3.4 Chatin tulevaisuus

Chatin tulevaisuudelta haastateltavat toivoivat pidempiä aukioloaikoja. Koska kampuskirjastojen määrä vähenee neljään Metropolia Ammattikorkeakoulun siirtyessä tulevaisuudessa neljälle kampukselle, myös kirjastojen aukioloajat saattavat supistua entisestään, jolloin chat-palvelulle olisi entistä enemmän kysyntää. Näin Ylitalo-Kallio suunnitteli:

Jos kirjastoissa ei oo asiakaspalvelua arki-illalla niin chat on auki siihen asti, kun omatoimiaika on tai ainakin lähelle... jos oletetaan niinku jos mietitään nykyisiä aukioloaikoja niin oletetaan että omatoimiaika olis silloinkin kahdeksaan asti kirjastossa arki-iltasin ja mun mielestä chatin pitäis olla auki sinne kaheksaan tai vähintään seittemään.

Myös kehityksestä äänipuheluiden suuntaan Skype tapaisessa palvelussa hän haaveili. Silloin asiakkaan kanssa voisi keskustella äänellä tai kuvalla ja äänellä. Myös mahdollisuuden siitä, että asiakkaan näyttöä voisi ongelmatilanteessa päästä katsomaan hän esittää. Esimerkiksi etäyhteysongelmien kanssa neuvominen voisi olla helpompaa, kun tilanteen näkisi asiakkaan kannalta.

Haastateltavat ehdottavat lisäksi, että olisi hyvä, jos asiakaspalvelijan oma kuva saataisiin liitettyä palveluun. Tulevaisuudessa voisi olla työntekijöitä, jotka keskittyvät toimimaan vain chatin asiakaspalvelussa. Ilman tällaisia muutoksia chatia on haastavaa kehittää nykytilanteesta mihinkään tai aukioloaikoja saada pidennettyä. Vaikka jokin asia ei omatoimiaikana toimisi voisi chatissa helposti ottaa yhteyttä päivystävään asiakaspalvelijaan. Ylitalo-Kallio totesikin:

Mut se on aika karua, kun me kuitenkin jätetään noi asiakkaat ihan oman onnensa nojaan omatoimiaikana.

Chatia voisi mainostaa enemmän, sillä esimerkiksi osa kirjastoista toimii perjantaisin vain omatoimiajalla. Kun henkilökuntaa ei ole paikan päällä, chatin kautta voi kysyä apua ongelmatilanteissa. Esimerkiksi asiakaspalvelutiskille voisi jättää viestilapun, että apua on tarjolla chatissa.

Chat-työntekijöitä yhtäaikaisesti chatissa vastaamassa kysymyksiin kaivattaisiin. Ongelma on se, että tällä hetkellä palveluun ei ole kuin kahdet tunnukset ja lisätunnusten

hankkiminen maksaa. Myös monet hyödylliset lisätoiminnot Zopim-chat -palveluun aiheuttaisivat lisäkustannuksia. Tällaisia ovat esimerkiksi analysointityökalut, jotka kertoisivat helposti, milloin chatissa on yleensä ruuhka-aika. Silloin tietäisi myös, milloin kahden päivystäjän työvuoro chatissa kannattaa. Mahdollista olisi myös Ylitalo-Kallion ehdotus:

Tietysti joku vois olla tietysti tällainen niinku joku stand by tyyppi, et kun sä oot chatissa niin sul on joku varapäivystäjä. Sit kun sinne tulee viis kysymystä tai sulla on jo kaks jota sä palvelet, että sä laitat vaikka mulle viestin hei täällä on nyt ruuhkaa.

Chatin tulevaisuus näyttää valoisalta, sillä niin kauan kuin asiakkaat ovat verkossa ja verkkoaineistot lisääntyvät, on myös asiakaspalvelun oltava siellä. Myös resursseja voisi säästää Ylitalo-Kallion mukaan, kun sama työntekijä palvelee sekä chatissa että tiskillä. Kirjastoissa on koettu iltojen olevan sen verran hiljaisia, että aikaa molemmissa paikoissa yhtä aikaa palvelemiseen on. Chat-palvelu tulee varmasti kehittymään Metropoliassa mutta ei katoamaan palveluvalikoimasta missään nimessä, Ylitalo-Kallio kiteyttää asiantuntijahaastattelun lopuksi.

7 LOPUKSI

Tavoitteena tässä tutkimuksessa oli tutkia sitä, mikä on chatin tarve. Tämä tehtiin selvittämällä sitä, minkälaisia kysymyksiä chatissa kysytään ja missä määrin. Tästä selvisi muun muassa se, että ihmiset käyttävät chatia melko aktiivisesti ja varsinkin uusien palvelujen lanseerauksen yhteydessä tarve kysymysten kysymiseen näyttäisi lisääntyvän. Menetelminä käytettiin määrällistä ja laadullista tutkimusta, joilla chatiin tulleita kysymyksiä analysoitiin. Niiden määrä laskettiin ja sisältö käytiin läpi, kun tutkittiin mihin aiheisiin kysymykset ja muut yhteydenotot liittyivät.

Analyysiosiota varten haastateltiin Metropolian kirjaston henkilökuntaa asiantuntijahaastatteluna. Asiantuntijahaastattelun kaksi haastateltavaa totesivat olevansa hyvin myönteisiä chatia kohtaan, mutta työntekijöiden joukosta olisi ehkä löytynyt myös negatiivisempia mielipiteitä. Sen takia analyysi ei välttämättä ole kovin tasapuolinen chat-työntekijöiden keskimääräisen mielipiteen kannalta. Vaikka chat olisi asiakkaalle hyvä palvelu, asiakaspalvelua tekevä työntekijä ei välttämättä koe työtään mielekkääksi. Olisikin tärkeää, että chatin työntekijöille annettaisiin riittävä koulutus ja tuki toimia chatissa. Jos ja kun lisää työntekijöitä halutaan, heille pitää antaa riittävät valmiudet toimia siellä. Jos työntekijät saisivat esimerkiksi tutustua chatissa työskentelemiseen ilman sitoumusta vakituiseen chat-asiakaspalveluun, saattaisi kynnyks alkua tehdä kyseistä työtä madaltua.

Chat-palvelulle on selvästi tarvetta, sillä opiskeluun ja koulunkäyntiin liittyvät materiaalit ovat yhä enenevässä määrin verkossa. Tästä seuraa se, että myös asiakkaat ovat siellä ja tarvetta avulle nimenomaan verkossa on. Asiakkaille tarjottavat palvelut kuten lainojen uusinta tai varaaminen sekä e-kirjat sijaitsevat verkossa, joten on luonnollista viedä myös asiakaspalvelu sinne missä asiakas liikkuu. Asiakaspalvelun keskittyminen yhä enemmän verkkoon antaa myös mahdollisuuden kirjastossa asiointiin niille ihmisille, jotka eivät esimerkiksi jonkin fyysisen esteen takia pääse paikan päälle kirjastoon. Helpotusta saavat myös he, jotka ovat liian ujoja tai estyneitä kysymään asiaansa suoraan tiskiltä. Tämä vähentää lisäksi tunnetta, että menisi häiritsemään kirjastonhoitajaa, sillä chatissa hänen ainoa työnsä on hoitaa asiakaspalvelua.

Kirjasto- ja tiedonhaun palvelut tulevat tulevaisuudessa todennäköisesti siirtymään enemmän ja enemmän sähköisiksi. Jo nykyisin verkossa on sellaisia kirjastopalveluita

kuin ”Kysy kirjastonhoitajalta” (<http://www2.kirjastot.fi/tietopalvelu>), sakkojen verkkomak-
saminen ja lainojen uusiminen ja varaaminen. Chat-palvelu kuuluu myös jo useiden
yleisten sekä tieteellisten kirjastojen sähköisiin palveluihin.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että chat on hyödyllinen palvelu. Asiakkaat käyttävät
palvelua aktiivisesti ja monipuolisesti ottaessaan yhteyttä kirjastoon. Suurin osa kysy-
myksistä on lisäksi sellaisia, joihin vastauksen saaminen välittömästi on hyödyllistä, ku-
ten esimerkiksi aukioloajat, lainojen uusiminen ja varaaminen sekä pääsy tietokantoihin.
Tuloksista myös kävi ilmi, että Ruppelin ja Veccionen artikkelissa viitatus Horowitzin tut-
kimukset (luku 3.1) pitävät suurilta osin paikkaansa, sillä useita yhteydenottoja chatiin
tuli henkilöiltä, jotka eivät esimerkiksi etäisyyden tai muun esteen takia pääse käymään
kirjastossa. Luultavasti joukossa oli myös kysymyksiä ihmisiltä, jotka eivät olisi uskalta-
neet tai viitsineet kysyä asiaansa suoraan kirjaston asiakaspalvelutiskiltä.

Lisää mainostusta palvelulle kuitenkin ehkä tarvittaisiin, sillä esimerkiksi kirjaston oma-
toimiaikana chat on asiakkaalle ainoa keino saada yhteys kirjaston henkilökuntaan. Sa-
malla voitaisiin tuoda selvennystä siihen, että kyseessä on kirjaston chat eikä sieltä siis
kannata kysyä muuhun koulunkäyntiin liittyviä kysymyksiä. Chatin aukioloaikoja voisi
myös pidentää, mikä lisännee tarvetta uusille työntekijöille.

Tässä tutkimuksessa tutkimusotanta oli suuri ja ajankohta pitkä. Tietenkin tämä vastaa
vain tätä tiettyä ajankohtaa ja tulos voisi olla hyvin erilainen, jos samanlainen tutkimus
tehtäisiin uudemman kerran. Luultavasti yhä useampi opiskelija ja muu asiakas on löy-
tänyt chatin, ja koska Metropolian kirjastojen aukioloaikoja on supistettu, luultavasti myös
chatin tarve on tämän seurauksena kasvanut ja tulee kasvamaan.

Jatkotutkimuksena Metropolia Ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalveluille voisi tu-
levaisuudessa tehdä tutkimuksen siitä, miten neljälle kampukselle siirtyminen muuttaa
kirjaston toimintaa ja miten chatia ja muita verkkopalveluita tämän myötä tulisi kehittää.
Lisäksi voitaisiin tutkia mitä muita sähköisen viestinnän keinoja asiakkaille verkossa on
tai mitä sinne voisi kehittää, esimerkiksi video- tai äänipuhelut. Myös sitä voisi tutkia, mitä
asiakkaat kysyvät asiakaspalvelutiskillä ja miten se eroaa chat-kysymyksistä.

LÄHTEET

- Brod, C. 1982. Managing technostress: Optimizing the use of computer technology. *Personal Journal*, 61, 754.
- Fiske, J. 2001. Merkkien kieli. Johdatus viestinnän tutkimiseen. Suom. Pietilä, V.; Suikkanen, R. & Uusitupa, T. Jyväskylä: Vastapaino.
- Gillham, B. 2007. *Research Interviewing: The range of techniques*. London: Open University Press.
- Haasio, A. 2008. *Kaikki irti internetistä*. Helsinki: BTJ Finland Oy.
- Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara P. 2009. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Horowitz, L. R.; Flanagan, P. A. & Helman, D. I. 2005. The viability of live online reference: an assessment. *Libraries and the academy*. Vol 5, No. 2, 239-258
- Internetworldstats 2016. Internet usage statistics. The Internet big picture. Viitattu 16.8.2016. <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>
- Janoschka, A. 2004. *Web Advertising. New forms of communication on the Internet*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Juntumaa, J. 2003. Chat-neuvonnan kokeilu Helsingin kaupunginkirjastossa. Viitattu 8.1.2016 <http://pandora.lib.hel.fi/julkaisut/>
- Jyväskylän yliopisto 2015. Määrällinen tutkimus Viitattu 5.7.2016. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>
- Karvonen, E. 2016. Johdatus viestintätieteisiin. Viitattu 17.6.2016. <https://viestintatieteet-wiki.wikispaces.com/Johdatus+viestint%C3%A4tieteisiin>
- Katvala, M.; Clarot, K.; Lappinen, O.; Pietikäinen, V. & Sipola, T. 2011. Palvelutiski verkkoon – Oulun yliopiston kirjasto kokeili chat-palvelua. *Signum* 5, 1-4. Viitattu 7.1.2016. <http://ojs.tsv.fi/index.php/signum>
- Katzer, J. & Swope, M. 1972. Why dont they ask questions? *RQ*. Vol 12, No 2, 161-166.
- Kortesuo, K. 2011. Kuka vastaa? Asiakaspalvelu sosiaalisessa mediassa. Espoo: Infor.
- Laukkarinen, R. 2015. '6 parasta chat-palvelua verkkosivuille'. *Dude*. Viitattu 10.8.2016. <https://www.dude.fi/parhaat-chat-palvelut-verkkosivuille>
- Luo, L. 2009. Effective training for chat reference personnel: An exploratory study. *Library & Information Science Research* 31, 210-224.
- Luo, L. 2011. Text reference service: delivery, characteristics, and best practices. *Reference Services Review* 39, 482-496.
- Lähteenmaa, J. 1991. Hip-hoppareita, lähiöläisiä ja kultturelleja. Nuorisoryhmistä 80-luvun lopun Helsingissä. Helsingin kaupunki. Nuorisoasiainkeskus.
- Metropolian 2016. Vuosikatsaus 2015. Kasvun ja uudistumisen vuosi. Viitattu 15.6.2016. <http://www.metropolia.fi/tietoa-metropoliasta/vuosikatsaus-2015/>
- Nettinappi 2016. Netiketti. Viitattu 4.8.2016. <http://nettinappi.fi/tietoalue/netti-ja-media/netiketti/>

- Robinson, C. M. & Reid, P. 2007. Do academic enquiry services scare students? Reference Services Review 35, 405-424.
- Ruppel, M. & Vecchione, A. 2012. "It's research made easier!" SMS and chat reference perceptions. Reference Services Review 40, 423-448.
- Shannon, C. E. & Weaver, W. 1969. The mathematical theory of communication. U.S.A: The University of Illinois Press.
- Tietoyhteiskunta.fi. 7.11.2014/917.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Webjunction 2014. Competency index for the library field. <http://www.webjunction.org>
- Weinberg, H. 2014. The new international library of group analysis: the paradox of Internet groups: alone in the presence of virtual others. Karnac Books.
- Wiio, O. A. 2009. Viestintä yleensä epäonnistuu – paitsi sattumalta. Espoo: Deltakirja.
- Wiio, O. A. 1994. Johdatus viestintään. Espoo: Weilin+Göös.
- Ylitalo-Kallio, P. 2014 'Chattaillaan!'. Tiedon janoa. Viitattu 9.1.2016. <http://blogit.metropolia.fi/tiedon-janoa/2014/02/25/chattaillaan/>
- Ylitalo-Kallio, P. & Karhu, R. 2016. 'Kirjasto palvelee myös chatissa'. Tiedon janoa. Viitattu 7.6.2016. <http://blogit.metropolia.fi/tiedon-janoa/2016/03/07/kirjasto-palvelee-myos-chatissa/>

Liite 1. Taulukko yhteydenottojen määrästä kuukausittain

Taulukko 1. Yhteydenottojen määrä kuukausittain.

	tammikuu	helmikuu	maaliskuu	huhtikuu	toukokuu	kesä-heinäkuu	elokuu	syyskuu	Yhteensä
Käytännön kysymykset									
Lainaus	0	1	0	3	2	0	2	3	11
Palautus	4	0	3	1	3	1	2	6	20
Varaukset	4	1	7	0	4	0	5	34	55
Uusiminen	1	2	0	0	4	0	2	14	23
Laina- ja käyttöoikeudet	1	3	2	4	6	1	5	11	33
Kirjastokortit	1	1	1	1	0	0	0	5	9
Aukioloajat	3	1	3	5	9	0	0	7	28
Yhteystiedot	1	0	0	1	0	0	1	5	8
Monitoimilaite	2	1	0	2	2	0	0	6	13
Sakot ja maksaminen	0	0	2	3	1	1	0	2	9
Opinnäytetyt ja valmistuminen	0	0	3	4	14	0	4	2	27
Aineistot									
Kirjat	3	4	2	3	2	2	5	17	38
E-kirjat	2	5	0	4	2	0	4	7	24
Lehdet	1	4	7	2	8	2	3	14	41
ATK-järjestelmät									
Tietokannat	8	3	12	8	3	1	2	28	65
MetCat	1	3	0	1	2	2	12	39	60
Muut järjestelmät	2	3	2	0	0	2	0	4	13
Tiedonhaun ohjaaminen									
Tiedonhaku	9	8	11	6	1	0	5	16	56
Muut									
Palaute	1	0	0	3	1	0	0	1	6
Muut	8	10	6	7	6	3	5	19	64
Yhteensä	52	50	61	58	70	15	57	240	603

Liite 2. Asiantuntijahaastattelun kysymykset

1. Miten olet kokenut chatin?
2. Mitä hyötyjä/hyviä puolia? Mitä hankaluuksia/huonoja puolia?
3. Mitä ajatuksia chat-kysymysten tutkimustulokset herättävät?
4. Mitä toivot chatilta tulevaisuudessa?