



Chat-palvelukokeilu Oulun yliopiston kirjastossa

BMF:n syysseminaari 2011



Asiakas vs. yhteydenottomahdollisuudet

Asiakas
?

- töissä
- maailmalla
- kotona

Käynti
asiakaspalvelussa

Sähköposti /
service desk

Puhelin

Reaaliaikaiset
verkkoviestimet



Näkökulmia chat –palvelun

- Palvelutiski verkossa, siellä asioiville
- Nopeus
 - Vastaus reaaliajassa, tarkentavat kysymykset
 - Verkkolinkit
 - Ongelma eteenpäin
- Ei tarvitse tulla kirjastoon



Palvelun toteutus Oy:n kirjastossa

meebo

Hello Oulun Yliopiston Kirjasto



Available

Sign off

Chat-palvelu on auki, tervetuloa!



oy_kirjasto

+ Sign on to more accounts...

The Meebo Notifier lets you close your browser and get message previews on your Windows desktop. [Learn more](#)



Download

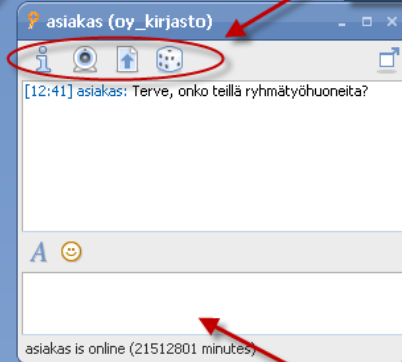
Hide this



Try Meebo's new Minibar!
Check in across the web

Tähän voi kirjoittaa aluksi ilmoituksen, että chat on auki.

Näihin ei tarvitse koskea, mutta jos haluat, voi nuolikuvakkeesta lähettää asiakkaalle tiedoston.



Näihin ei tarvitse koskea.

Tästä voi vaihtaa tilan esim. "I will be right back", jos joudut esim. poistumaan hetkeksi.

Tähän kirjoitetaan vastaus asiakkaalle. Kirjoita vastaus ja klikkaa enter. Hymiöitä kannattaa käyttää varoen, ne eivät välttämättä nyt asiakkaalle.

Oulun yliopiston



oy_kirjasto is offline
leave a message

Type **here** and hit enter to send an offline message.

edit nickname: meeboguest73629:



getmeebo



Palvelun toteutus (jatkuu)

- Auki arkipäivisin 13.00–15.00
 - Kysymyksen saattoi jättää muinakin aikoina
- ~ 10 päivystäjän rinki



Markkinointi ja tiedottaminen

- Kohderyhmä: yliopiston opiskelijat ja henkilökunta
- Verkossa ja sähköpostilla
- Asiakastiloissa ja asiakaskontakteissa
- Lehtijutut





Oula - kokoelmatietokanta

- Kirjojen ja lehtien haku
- Lainojen uusinta
- Osoitteenmuutos
- Yhteislainaus
- Uutuuskirjat
- Mikä Oula on?
- Lisää pikahaku omalle sivustollesi

Nelli - e-aineistot

- Elektroniset lehdet
- Tietokannat
- E-kirjat
- E-sanakirjat
- Hakuteokset
- Tietoa etäkäytöstä
- Mikä Nelli on?
- Opastusta e-aineistojen käyttöön

Tutkimuksen ja opiskelun tueksi

- Tutkimuksen työkalupakki
- Tieteellinen tiedonhankinta
- Tieteellisiin julkaisuihin pohjautuva arviointi
- Opiskelu ympäristö
- Opetuksen tietojärjestelmät
- Tutkimuksen erikoisohjelmistot ja järjestelmät
- Oulun yliopiston henkilökunnan julkaisut

BOOKMARK

Oulun yliopiston kirjasto

Pikahaku kirjaston aineistoista

- Hae kirjan tai lehden nimellä
- Hae kirjan tekijän nimellä
- Hae e-lehteä
- Hae tietokantaa

Hae



Hae

Palvelut

- Lainauspalvelut
- Kaukopalvelu
- Tietopalvelu
- Tiedonhankinnan opetus
- Julkaisupalvelut ja ACTA-sarja
- Tilat ja laitteet
- Kokoelmat
- Hankinta
- Oulun yliopisto tutkii -tietokanta
- Yliopiston elektroniset väitöskirjat

Toimipaikat

- Yhteystiedot ja aukioloajat
- Henkilökunnan yhteystiedot

Tietoa kirjastosta

Kysy ja kommentoi



Ajankohtaista

- Tutkijanhuoneet kesäksi 2011
- ePress - Kotimaisia sanomalehtiä verkossa
- Uusia hakuteoksia verkossa
- Elektroniset vapaakappaleet käytettävissä
- Tiedekirjasto Pegasuksessa
- Kevään 2011 tietoiskut kirjastossa
- Kysy chatissa, vastaamme reaaliajassa
- Kirjasto vastaa asiakaskyselyyn
- Kuukauden tietokanta: Encyclopedia of Geography

Näyttelyt

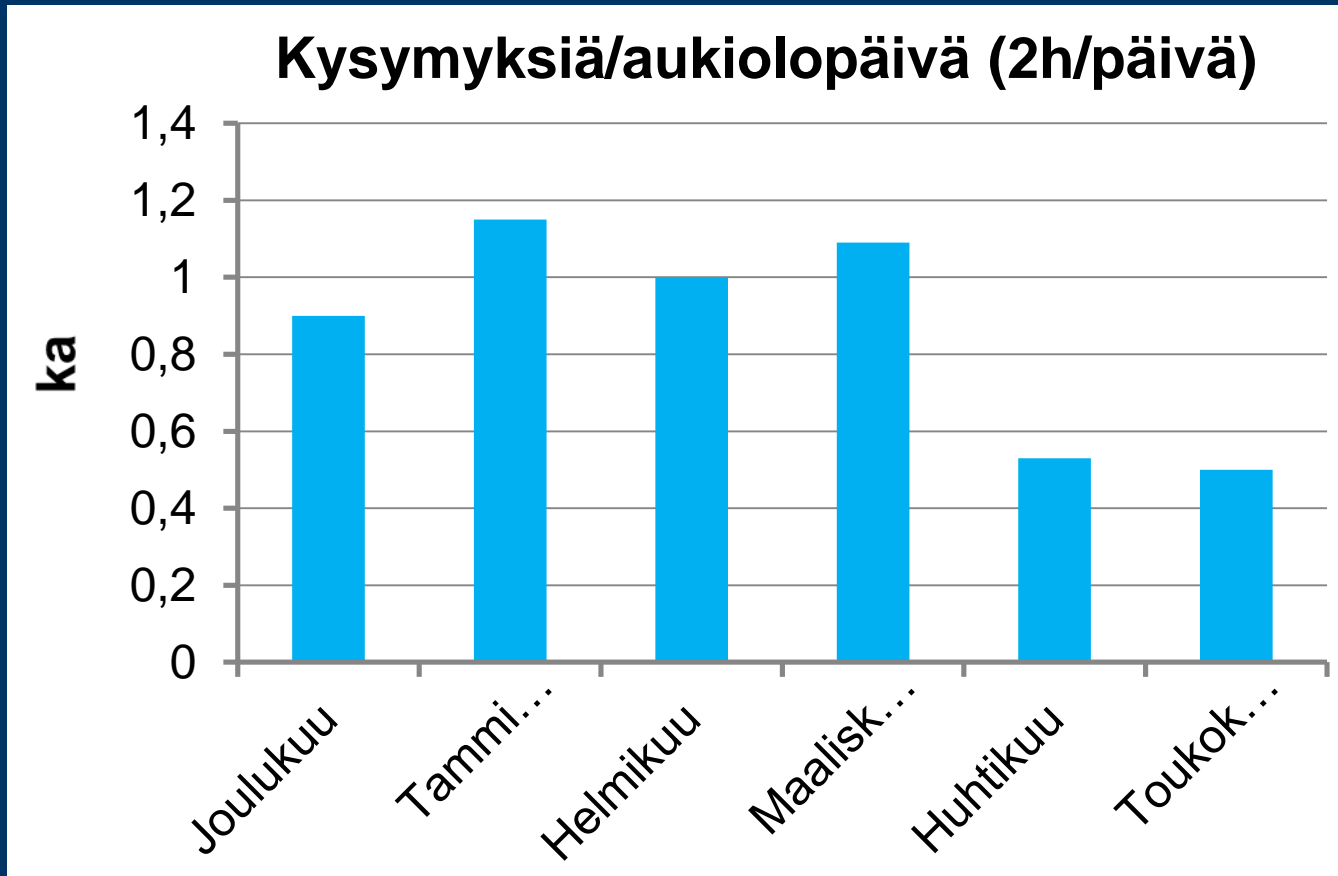
- Verkkönäyttelyt
- Lempeitä ja petomaisia - eläinaiheita Mirjam Kinoksen exlibriskokoelmasta

Kirjastolinkkejä

- Linda - Yliopistokirjastojen yhteistietokanta
- Intro - Oulun kaupunginkirjaston kokoelmatietokanta
- Leevi - Oulun seudun ammattikorkeakoulun kokoelmatietokanta
- FinELib - Kansallinen elektroninen kirjasto
- Pohjanportti - Pohjoisten



Palvelun käyttö



KYSYMYSTEN SISÄLTÖ	lkm
-aineiston saatavuus	28
-lainaus	25
-etäkäyttö	22
-aineistohaut	12
-julkaisupalvelut, Yo tutkii –tietokanta	3
-hankinta, kokoelmat	5
-aukiolo, tilat	3
-asiakaspalaute	2
-muut	8
YHTEENSÄ	108



Oulun yliopiston kirjasto



oy_kirjasto is online

Tiina

[13:22] meeboguest849340: Moi, mistä voisin etsiä muissa yliopistoissa tehtyjä maantieteen graduja?

[13:22] oy_kirjasto: Hei

[13:24] oy_kirjasto: Hei! Muissa korkeakouluissa tehtyjä graduja voi hakea Linda-tietokannasta, jonka löydät kirjaston etusivulta. Mene www.kirjasto oulu.fi <<http://www.kirjasto oulu.fi>> ja Linda löytyy esim. oikeasta alakulmasta.

[13:25] meeboguest849340: Ok, jos tilaan gradun vaikka Helsingistä, maksaako se?

[13:26] oy_kirjasto: Kaukopalvelu on maksullista. Tässä linkki hinnastoomme <http://www.kirjasto oulu.fi/index.php?id=166>

[13:27] meeboguest849340: No niin. Kiitos, tällä pääsen eteenpäin.

[13:27] oy_kirjasto: Ole hyvä! Hei hei

Type **here** and hit enter to send a private message.

edit nickname: meeboguest849340



get meebop

Ka 11 min 17 sek



Ketkä palvelua käyttivät?

- Pääosin opiskelijat
- Muutama henkilökunnalta
- Myös ulkopuolisia



Asiakaspalautetta


- Pääsääntöisesti positiivista palautetta
- Iloisia siitä, ettei tarvinnut lähteä kirjastoon
- Palvelun nopeutta kehitettiin



Huomioita chat-kokeilusta

- Uuden palvelun vakiinnuttaminen hidasta
 - Lyhyt päivittäinen aukiolo
- Näkyvillä verkossa koko ajan
 - Saatavilla juuri sillä hetkellä, kun asiakas huomaa tarvitsevänsä apua
- Haasteena henkilöstöresurssit



- 
- Osa kirjaston palvelukokonaisuutta
 - Tarjotaan palvelua siellä, missä asiakkaat liikkuvat





» KIITOS!

