

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

NKITIS12

2016

Antti Malin

# CHAT-PALVELUN KÄYTTÖÖNOTON KÄSIKIRJA

– Toimeksianto Turun AMK:n kirjasto- ja  
tietopalveluille

Antti Malin

# CHAT-PALVELUN KÄYTTÖÖNOTON KÄSIKIRJA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa ja hahmottaa Suomen tieteellisten kirjastojen chat-palveluiden käytänteitä ja tilaa Turun AMK:n kirjasto- ja tietopalveluiden toimeksiantoa varten. Työn tarkoituksena oli myös tarkastella erilaisia chat-sovellusvaihtoehtoja ja niiden ominaisuuksia varsinaista käyttöönottoa varten.

Työn teoriaosuudessa tarkastellaan asiakaspalvelua. Hyvällä asiakaspalvelulla on suuri merkitys koko palveluketjussa. Ketjun näkyvänä osana asiakkaat kiinnittävät siihen suhteellisen paljon huomiota. Tällä on merkitystä myös kirjaston imagon ja brändin kannalta. Asiakaspalvelun tavoitteena on jättää asiakkaalle palvelutilanteesta tunne, että häntä kohdellaan henkilökohtaisesti arvostaen.

Teoreettista osuutta jatkettiin chat-palveluiden ominaisuuksien pohdinnalla. Chatin etuina voidaan pitää muun muassa sen viestinnällistä nopeutta, saavutettavuutta ja anonymiteettiä. Negatiivisina asioina pidetään tietysti tietyssä kontekstissa edellisten vastakohtia, mutta näiden lisäksi, kuten kaikenlaiseen tietokonevälitteiseen viestintään, chattiin voi liittyä elekielen puuttumisesta johtuvia viestinnän epäselvyyksiä. Chatin käyttöä osana tietopalvelua tarkastellaan myös kirjallisuuden ja tutkimuksen kautta.

Tutkimusmenetelmänä työssä käytettiin kyselytutkimusta, jolla kartoitettiin kymmenen kirjaston chat-käytänteitä. Varsinaisen kyselyn rinnalla oli suppeampi kysely, johon saatiin vastauksia 12 chat-virkailijalta. Tällä pyrittiin laajentamaan ensimmäisen tuloksia. Kyselyn perusteella saatiin yleistä tietoa tieteellisten kirjastojen chatin käytöstä; tätä tietoa Turun AMK:n kirjasto voi hyödyntää toiminnassaan.

Työn lopussa tarkastellaan erilaisia chat-sovellusvaihtoehtoja Turun AMK:ta ajatellen. Vartenotettavia vaihtoehtoja tarkastellaan kirjallisuuden, arvostelujen ja kyselyn tulosten perusteella lähemmin ja niistä on työn lopussa taulukoituna ominaisuudet chat-palvelukohtaisesti.

## ASIASANAT:

Korkeakoulukirjastot, verkkopalvelut, asiakaspalvelu, kyselytutkimus, chattailu, tietopalvelu

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Library and information services degree program

2016 | 46 + 3

Instructor Olli Mäkinen

Antti Malin

# DEPLOYMENT MANUAL OF A CHAT -SERVICE FOR THE LIBRARY OF TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

The purpose of this thesis was to figure out the situation and usage of chat -services in Finnish academic libraries as an assignment for the Library and Information Services of Turku University of Applied Sciences. One aim of this thesis work was to review different chat -services and applications considering the forthcoming deployment of a chat -service for the library.

Theoretical section examines principles of customer service. Good customer service has great influence on the library as a whole. Because customer service is the most noticeable part of the service, it determines the image and the brand of the library. The target of the good customer service is that the customer leaves the situation with the feeling that s/he was treated well and with appreciation.

The characteristics of a chat were also under inspection. As a chat's advantages a few points like the service's speed, accessibility and anonymity can be mentioned. A chat's disadvantages are commonly, the opposite of the previous ones, the lack of nonverbal clues in computer-mediated-communication. The perspectives of a chat and reference service are also discussed.

The research method used in the thesis is survey, which was used to find out about libraries' chat practices. The survey consisted actually of two separate surveys, of which one was larger and aimed for the people responsible for the service, consisting of a sample of ten libraries. The smaller survey was aimed for the chat agents and it had twelve respondents.

Different kinds of possible chat service options are examined at the end of the thesis. Service alternatives were chosen based on the information from the survey, reviews and literature. As an appendix there is also a chart about the chat services and their features.

## KEYWORDS:

Academic library, online services, customer service, survey, chat, information service

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 ASIAKASPALVELUN TEORIAA</b>	<b>8</b>
<b>3 CHAT OSANA KIRJASTOJEN ASIAKASPALVELUA</b>	<b>10</b>
<b>4 CHATIN OMINAISUUDET</b>	<b>12</b>
4.1 Chat-viestinnän edut ja haasteet	12
4.2 Tietopalvelu chat-kontekstissa	14
4.3 Proaktiivinen chat	18
<b>5 TUTKIMUKSEN TAUSTA, TAVOITE JA TUTKIMUSMENETELMÄ</b>	<b>19</b>
5.1 Opinnäytetyön tavoite	19
5.2 Tutkimusmenetelmä	19
5.3 Tutkimuksen toteutus	20
<b>6 KYSELY TIETEELLISTEN KIRJASTOJEN CHAT-KÄYTÄNTEISTÄ</b>	<b>22</b>
6.1 Perustiedot	22
6.2 Palvelun hallinnointi ja henkilöstöjärjestelyt	23
6.3 Chat-viestintä	26
6.4 Chatin haasteet ja ammatilliset edellytykset	30
6.5 Chat-ohjelman tekniset mahdollisuudet	32
<b>7 CHATIN INTEGROINTI KIRJASTON VERKKOPALVELUIHIN</b>	<b>34</b>
7.1 Chat ja chat-ohjelmat	34
7.2 Erilaisten chat-sovellusten vertailua	36
<b>8 LOPPUPÄÄTELMÄT</b>	<b>41</b>
8.1 Jatkotutkimuksen pohdintaa	43
8.2 Opinnäytetyön arviointia	44
<b>9 LÄHTEET</b>	<b>45</b>

## LIITTEET

Liite 1. Chat-palvelujen vertailutaulukko.

## KUVAT

Kuva 1. Suljetusta chat-ikkunasta näkyvät aukioloajat. 24

## KUVIOT

Kuvio 1. Chat-keskustelujen pituus keskimäärin 28

Kuvio 2. Chat-yhteydenotot painottuvat keskimäärin keskipäivään. 28

Kuvio 3. Chat-yhteydenottojen määrät tunnissa. 29

# 1 JOHDANTO

Kirjastolaitos on palveluorganisaatio ja luotu asiakkaita varten. Hyvä asiakaspalvelu on yksi kirjaston elinehdoista. Korkeakoulukirjastoissa tilanne ei ole mitenkään poikkeava. Asiakaspalvelun tulee muovautua muuttuvien tarpeiden mukaan. Asiakaspalvelukulttuuri on muuttunut huomattavasti 1900-luvun alusta nykyiseen proaktiivisuutta korostavaan asiakaskeskeiseen palvelukulttuuriin. Palvelutavat ja -kanavat muuttuvat ja tieto siirtyy yhä laajenevissa määrin verkkoon. Samalla ihmisten tiedonhauk tapahtuvat verkossa olevan aineiston äärellä. Luonnollisessa jatkumossa kirjastojen asiakaspalvelu siirtyy myös verkkoon sähköisten aineistojen seuraksi. Chat-palvelut ovat kansainvälisesti suhteellisen vanha korkeakoulukirjastojen asiakaspalvelun kanava, mutta Suomessa kirjastot ovat omaksuneet chatin laajemmin vasta 2010-luvun taitteessa.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on muodostaa käyttöönoton käsikirja Turun AMK:n kirjasto- ja tietopalveluille, jonka avulla kirjasto saa teoreettista sekä käytännön tietoa nykyisistä chat-asiakaspalvelun käytänteistä korkeakoulukirjastoissa. Chat-palveluja työssä kartoitetaan yleisellä tasolla, jotta niiden tarpeellisuus ja käyttöaste selviää. Työssä tarkastellaan käytössä olevia chat-ohjelmia ja niiden ominaisuuksia käyttöönottoa ajatellen. Työssä avataan sähköistä asiakaspalvelua ja sen kommunikaation luonnetta.

Ensin työssä tarkastellaan kirjastojen asiakaspalvelun muutosta ja käsitellään asiakaspalvelun teoriaa. Tämän jälkeen chatin ominaisuudet nousevat polttopisteeseen. Ominaisuuksia ja chat-viestinnän etuja sekä haasteita pohditaan esimerkkien kanssa. Chat-viestintää käsittelevän katsauksen jälkeen siirrytään työn tutkimusosioon ja selvitetään tutkimuksen tuloksia. Kyselyn jälkeen käsitellään chat-sovellusten ominaisuuksia ja niiden integrointia kirjaston verkkosivuille. Valikoiduista chat-sovelluksista on tehty Turun AMK:n kirjastolle koonti, jonka lisäksi työn liitteenä on sovellusten ominaisuuksia vertaileva taulukko.

Kirjastojen chat-palveluja on tutkittu paljon etenkin Yhdysvalloissa, jossa palveluista on kirjoitettu monia tutkimuksia, raportteja ja artikkeleita. Virtuaalisesta tietopalvelusta ja nimenomaan chat-palvelusta on kirjoitettu Yhdysvalloissa monia yleiskartoituksia sekä myös tarkkoja analyysejä tietyistä chatin aspekteista. *Delivering Virtual Reference Service on the Web* (2014) on eräs suuri kartoitus yhdysvaltalaisen tieteellisten kirjastojen virtuaalisen tietopalvelun käytänteistä. Tutkimuksen otantana on 362 kirjastoa.

Englanniksi löytyy myös useampia yleisteoksia ja oppaita virtuaalisesta tietopalvelusta, näistä esimerkkeinä hieman vanhempi *Virtual Reference Librarian's Handbook* (2003) sekä uudempi teos *LITA Guide: Implementing Virtual Reference Services* (2013).

Iso osa artikkeleista ja tutkimuksista käsittelee myös virkailijoiden ammatillisia edellytyksiä ja kompetensseja, esimerkkeinä tästä *Virtual Reference Training* (2004) ja *Chat Reference Competencies: identification from a literature review and librarian interviews* (2007).

Suomessa kirjastojen chat-palveluista on kaksi raporttia. Ensimmäinen käsittelee pääkaupunkiseutua: *Chat-neuvonnan kokeilu Helsingin kaupunginkirjastossa* (2003) ja toinen Oulun yliopiston kirjaston kokeilua: *Palvelutiski verkkoon – Oulun yliopiston kirjasto kokeili chat-palvelua* (2011).

## 2 ASIAKASPALVELUN TEORIAA

Palvelun käsite ei sisällä pelkästään asiakaspalvelua, vaan palvelu voidaan käsittää myös toimintona, esimerkiksi kirjaston verkkosivuina, jotka palvelevat asiakasta ilman molemminpuolista ihmisvuorovaikutusta. Palvelu on siis aineellista tai aineetonta toimintaa, josta koituu asiakkaalle hyötyä. (Lovio & Tiihonen 2005, 11.)

Asiakaspalvelu on osa suurempaa palvelukokonaisuutta ja usein asiakas näkee vain pienen osan koko palvelutuotteen ketjusta. Kirjaston kirjan lainaaminen on palvelutapahtuma, jonka viimeinen osa voi olla usein välitön vuorovaikutustilanne, esimerkiksi neuvontapisteellä tai verkkoaineiston tiedustelu vaikkapa sähköpostitse. (Lovio & Tiihonen 2005, 11.) Asiakaspalvelu on koko ketjun osalta vastuullisin osa juuri sen takia, että se vaikuttaa läpäisevästi käyttäjäkokemukseen ja jää parhaiten asiakkaan mieleen (Juntunen ja Saarti 2014, 47.)

Asiakaspalvelulla on iso rooli kirjaston brändin ja markkinoinnin kannalta. Asiakkaalle tulisi jäädä palvelutilanteen kohtaamisesta tunne, että häntä kohdellaan henkilökohtaisesti arvostaen. (Juntunen & Saarti 2014, 48.)

Lovion ja Tiihosen mukaan kirjaston palvelut voidaan jakaa karkeasti kontaktipalveluihin ja itsepalveluun (2005, 25). Kontaktipalvelut tarkoittavat palveluita, joissa kirjaston henkilökunta on työpanoksellaan läsnä. Itsepalvelun merkitys taas lienee itsestään selvä, siinä osa palveluketjusta on ohjattu asiakkaan itsensä tehtäväksi. Maria Repo (2004, 10) taas jakaisi kirjaston tietopalvelun kolmeen osaan: 1) tiedonvälittäminen, 2) palvelut, jotka ohjaavat asiakasta tiedonhaussa, sekä 3) palvelut, joissa kirjasto kohtaa asiakkaan. Nämä palvelutyypit voivat olla sekä fyysisiä että virtuaalisia.

Kirjastojen helppo käytettävyys ohjaa asiakkaita itsepalveluun. Jos kirjaston tietojärjestelmät ja kirjastotila toimivat hyvin, eivät asiakkaat tarvitse välttämättä niin paljon perinteistä asiakasneuvontaa. Sama logiikka toimii verkossa. Olisi



järjetöntä tehdä kirjaston verkkopalveluista tarkoituksella niin sekavat, että käyttäjien tarvitsisi joka tapauksessa kysyä apua. Näin on mahdollista valjastaa henkilöstöresurssit uusiin kohteisiin ja kehittää kenties uusia palveluja. (Juntunen & Saarti 2014, 49.)

Palvelun sujuvuus ja sen luotettavuus on myös osa markkinointia. Tämä markkinointiviesti pätee myös verkossa. Jos järjestelmät toimivat ja löytyvät vaivattomasti, on luultavaa että asiakas käyttää palvelua myös uudelleen. (Juntunen & Saarti 2014, 49.)

Virtuaalisen tietopalvelun tai asiakasneuvonnan määrittely ei ole yksiselitteistä. Mitä ensinnäkin tarkoitetaan tietopalvelulla? Useinhan termillä tarkoitetaan asiakkaiden tiedontarpeiden täyttämiseen tähtäävää palvelutoimintaa, joka myös opastaa asiakasta ja neuvoa tiedonlähteiden käytössä. Kuitenkin normaali kirjaston asiakaspalvelu saattaa sekoittua käsitteellisesti tietopalveluun. Tässä työssä tietopalvelu ja perustavan laatuinen asiakasneuvonta sekoittuvat käsitteellisesti, kuten usein kirjastoalan raporteissa ja teksteissä käy. Virtuaalinen tietopalvelu taas voidaan karkeimmillaan erottaa kirjaston tietopalveluksi, jossa asiakas ja asiakaspalvelija eivät kohtaa fyysisesti (Thomsett-Scott 2013, 1).

### 3 CHAT OSANA KIRJASTOJEN ASIAKASPALVELUA

Kirjastojen aineistot ja tieteelliset julkaisut siirtyvät verkkoon. Suomen tieteellisten kirjastojen kokoelmien elektronisten kirjojen määrä on kasvanut yleismaailmallisen trendin mukaisesti räjähdysmäisesti: vuonna 2002 oli 35 163 e-kirjaa ja vuonna 2014 vastaava määrä oli 9 418 515. Sama aineiston määrän kasvu näkyy kaikissa muissakin verkkoaineistoissa, kuten tieteellisissä kausijulkaisuissa ja muissa verkkolehdistä. (Kansalliskirjasto 2015.)

Kun suuri osa opiskelijoista käyttää internetiä opiskelussaan, on luontevaa huolehtia että kirjaston asiakaspalvelu ulottuu myös verkkoaineistojen piiriin, samalla logiikalla kuin se ulottuu fyysisissäkin kirjastoissa.

Kirjastojen elektroniset aineistot maksavat suuria summia ja siten on järkevää huolehtia asiakastuesta myös verkossa. Reaaliaikainen palvelukanava on auttamassa ja varmistamassa, että apu on lähellä kun sitä tarvitaan eli kyse on verkkoaineistojen tuottavuuden parantamisesta. (Juntumaa 2003, 5.)

Kirjastojen reaaliaikaiseen eli synkroniseen palvelurepertuaariin on kuulunut perinteisen fyysisen tietopalvelun ja neuvonnan lisäksi puhelinneuvontaa, kunnes internet mullisti palvelukentän. Asynkronisiin eli ei-reaaliaikaisiin kanaviin luetaan sähköposti-, tekstiviesti- ja erilaiset kysy-palvelut.

2000-luvun alussa kysy-kirjastosta -tyyppiset palvelut yleistyivät. Kysy kirjastonhoitajalta -sähköpostipalvelu lanseerattiin 1999. Samoihin aikoihin 2002-2003 myös Helsingin kaupunginkirjasto aloitti chat-kokeilunsa, josta on kirjoitettu myös laaja raportti. (Repo 2004, 5.)

Viimeisimpinä palvelukanavien joukkoon ovat tulleet erilaiset verkkoneuvonnan ja -tietopalvelun sovellutukset, kuten chat-palvelut, sosiaalinen media eri muodoissaan, VoIP-palvelut (esim. Skype) ja co-browsing. VoIP, Voice over IP, tarkoittaa tekniikkaa, jonka avulla voidaan puhua internetin välityksellä reaaliajassa. Co-browsing merkitsee verkossa navigointia, siten että kaksi tai

useampia ihmisiä jakavat saman selausnäköymän reaaliaikaisesti. Näihin synkronisiin asiakaspalvelumuotoihin verrattuna asynkroniset palvelut jäävät tietyillä alueilla jalkoihin. Esimerkiksi sähköpostin hitaus sekä kömpelyys näkyy etenkin nopeissa tiedonhakukysymyksissä. Sujuvan neuvontahaastattelun tekeminen on epämielekäästä ja aikaa vievää sähköpostitse, sekä lisäksi ajatus saattaa vääristyä sähköpostiketjun edetessä (Farkas 2007, 149-150).

Pikaviestintä tai chattailu on nykyään muodostunut nuorten vapaa-ajan kommunikaation muodoksi. Lisäksi yhä suurempi osa kaupallisistakin yrityksistä luottaa enemmän chat-palveluihin kuin esimerkiksi puhelinviestintään. Chat-palvelu on esimerkiksi sähköpostiin verrattuna persoonallisempaa palvelua, kun kommunikaation ote chatissa on usein dynaamisempi. (Farkas 2007, 150). Suomen tilastokeskuksen mukaan 91 prosenttia opiskelijoista on *käyttänyt internetissä pikaviestipalvelua älypuhelimella*, mikä myös kertoo siitä kuinka paljon pikaviestintää yhteydenoton kanavana käytetään (Suomen virallinen tilasto, 2015).

Vaikka chat-palveluista on puhuttu ja niitä on kokeiltu kauankin aikaa, ne ovat nousseet kenties vasta 2010-luvulla siihen asemaan, jota niille on povattu jo 2000-luvun alusta lähtien. Syynä suosion nousuun saattaa olla yleinen tietotekniikan kehitys ja chatin käytön kasvu vapaa-ajalla etenkin nuoremmilla sukupolvilla.

Chat on kuitenkin jo monessa tieteellisessä kirjastossa käytössä. Yhdysvaltalaisesta chat-palveluita kartoittaneesta tutkimuksesta käy ilmi, että noin 47.5% tutkimuksen otannan tieteellisistä kirjastoista (n = 362) noin puolet tarjosi asiakkailleen chat-palvelua (Yang & Dalal 2014, 71).

Chat-palvelun lisäksi monia muita sovellutuksia on kokeiltu virtuaalisen tietopalvelun osana. Esimerkiksi Whatsapp-pikaviestintää on kokeiltu ympäri maailmaa muun muassa Seinäjoen ammattikorkeakoulun, Hong Kongin ja Tel Avivin yliopistojen kirjastoissa.

## 4 CHATIN OMINAISUUDET

### 4.1 Chat viestinnän edut ja haasteet

Chatin ominaisuuksiin kuuluvat muun muassa nonverbaalisten eleiden puuttuminen, käytön nopeus, mielekkyys, tekstisidonnaisuus ja vaivattomuus. Näiden takia myös viestinnän tyyli täytyy olla erilainen verrattuna puhuttuun tai kasvokkaiseen viestintään. Seuraavassa käsitellään chatin etuja ja haasteita sekä chat-viestintää.

Chatin käyttöönottoa johdonmukaisesti perustellaan usein sen merkittävien etujen kautta. Elektronisten aineistojen tuottavuuden parantaminen ja asiakaspalvelun ulottaminen niiden pariin on selkeä syy käyttöönotolle.

Chatin ehkä selkeimpänä etuna on sen synkronisuus ja palvelun vapaus sijainnista. Verkkopalvelun etuihin voidaan Juntumaan (2003, 6) mukaan lisätä ”vapautuminen liian ’kirjastomaisesta ilmapiiristä’ sekä suurempi anonyymisyys ja parempi saavutettavuus”.

Juntumaa (2003, 4) pohtii perinteisen tietopalvelun saavutettavuuden esteitä, joita voitaisiin virtuaalisella tietopalvelulla ja neuvonnalla kiertää. Juntumaa listaa viisi pääestettä 1) sijainti ja tilat, 2) aukiolo ja aika, 3) fyysiset esteet, 4) imago ja mielikuvat ja 5) psykologiset esteet.

Saavutettavuuteen erottamattomasti liittyy kirjaston fyysinen sijainti. Jos tiedonhakukysymyksen pystyy esittämään helposti chatin kautta, miksei asiakas näin tekisi? Myös kirjaston aukioloajat saattavat olla asiakkaalle esteenä. Toisaalta chat-palvelun päivystysajat saattavat olla rajoitetut kirjaston fyysisten aukioloaikojen mukaisesti. Tosin chat-palveluun voi jättää tiedustelun sen ollessa suljettukin, joskin tämä on hieman vastoin alkuperäistä pyrkimystä synkroniseen asiakaspalveluun. Ratkaisuna voisi olla myös pidemmät päivystysajat kirjaston fyysisten aukioloaikojen ulkopuolelta, kuten esimerkiksi Yhdysvalloissa on tehty. Chat-palveluun pystyy useimmilla ohjelmilla

vastaamaan vaikkapa älypuhelimella, joten aika ja paikka eivät välttämättä rajoita hyvää palvelua.

Juntumaa (2003, 4) nostaa esiin myös asiakkaiden fyysiset esteet, kuten vammat ja raskauttavan jonottamisen. Niitä voidaan minimoida chat-palvelun avulla.

Juntusen mielestä myös asiakkaiden mielikuvat kirjaston neuvonnan vanhanaikaisuudesta voisivat koitua esteeksi perinteiselle tietopalvelulle ja neuvonnalle. Tässä tietysti kirjaston imagon rakentamisella on osuutensa asiaan ja chat varmasti taistelisi pölyttyneitä mielikuvia vastaan.

Viimeisimpänä Juntumaa (2003, 4) nostaa esiin psykologiset esteet. Esimerkiksi ujous tai pelko tyhmien kysymysten esittämisestä saattaa nousta esteeksi fyysisen palvelun käyttöön. Yhdysvaltalaisissa tutkimuksissa on todettu yliopisto-opiskelijoiden kaihtaneen palvelutiskillä asioimista, koska he kokivat häiritsevänsä kirjastonhoitajaa, kysyvänsä liian helppoja ja tyhmiä kysymyksiä tai sitten he olivat aiemmin saaneet epätydyttävää palvelua henkilökunnalta. Opiskelijoiden huomattiin myös karttavan henkilökunnalta kysymistä, koska kirjastot korostivat itsepalvelua toiminnoissaan. (Ruppel & Vecchione 2012, 429.)

Chat-palveluiden etuna suhteessa muihin virtuaalisiin tietopalvelun kanaviin kuten sähköpostiin tai lomakkeisiin on selventävien kysymysten helpompi esittäminen neuvontahaastattelussa. Chatissa selventävien kysymysten esittäminen on kenties vielä tärkeämpää kuin fyysisessä tieto- tai neuvontapalvelussa. Yhtä kaikki jos kirjastonhoitaja ei kysy selventäviä kysymyksiä muissakaan palvelutilanteissa, ei chatin välityksellä tapahtuva viestintä tee tähän muutosta. On sanottu ettei ole palvelutilannetta, jossa selventävät kysymykset eivät olisi auttaneet oikean tiedon löytymisessä. (Connaway & Radford 2011, 259.)

Kysy-kirjastosta-tyylisissä asynkronisissa verkkolomakkeissa on sama vaara kuin sähköpostissa, kommunikaatio ei ole tarpeeksi selvää ja usein tarvitaan kuitenkin ylimääräisiä selventäviä sähköposteja suuntaan ja toiseen. Aikaa

kuluu ja asiakas olisi saanut tiedon nopeammin esimerkiksi chatin kautta. Nuoriso näkee sähköpostin lisäksi usein vanhentuneena viestinnän muotona yhdessä puhelimen käytön kanssa verrattuna pikaviestintään. (Farkas 2007, 150.)

Chatin haittoina tai haasteina ovat asiakaspalvelun persoonattomuus, mahdollinen hitaus, tekniset ongelmat, hallinnolliset haasteet ja tekstisidonnaisuus. Varsinkin elekielen puuttumisen merkitystä painottavat lähes kaikki lähdeoteokset ja raportit. On selvää, että uusien kanavien myötä syntyy myös uusia haasteita.

Vanhemmille ihmisille chat- ja muut virtuaalisen tietopalvelun sovellukset saattavat tuottaa teknistä päänvaivaa. Nuorille tietotekniikkaa käyttämään tottuneille kyse on enemmänkin henkilökohtaisista syistä. Nuoret saattavat pelätä häiritsevänsä chat-päivystäjää. He myös saattavat liioitella tiedonhakutaitojaan, eivätkä hae apua, vaikka sitä olisi tarjolla. Kirjastonhoitajat saatetaan nähdä pölyttyneinä, kylminä ja haluttomina vastaamaan asiakkaiden kysymyksiin eli mielikuva on sama kuin usein fyysisessäkin asiakaspalvelussa. (Connaway & Radford, 2011. 31-32.)

#### 4.2 Tietopalvelu chat-kontekstissa

Seuraavassa käsitellään tietopalveluun ja neuvontahaastatteluun liittyviä ydinkohtia chat-palvelun ollessa polttopisteessä.

American Library Associationin alayhdistys RUSA (Reference And User Services Association) on muodostanut ohjeistuksen tietopalvelun hyvistä käytänteistä (RUSA 2013). Ohjelinjat sisältävät tietopalvelun viisi pääkohtaa, jotka ovat tärkeitä sekä fyysisen että virtuaalisen tietopalvelun sujuvuuden kannalta. Näitä ovat saavutettavuus (approachability), mielenkiinnon näyttäminen (interest), kuunteleminen ja kyseleminen (listening/inquiring), oikeaoppinen hakeminen (searching) ja jälkikäsitteily (follow-up). (RUSA 2013). Hirko ja Ross (2004, 13) käsittelevät RUSA:n ohjeistuksia hieman eri termein, mutta pääidea on osittain sama. Heidän mallissaan oli myös viisi kohtaa: (1)

oikean keskustelusävyyn asettaminen (setting the tone), (2) oikean kysymyksen esittäminen (getting the question straight), (3) asiakkaan tiedottaminen (keeping the patron informed), (4) informaation hankkiminen (providing information) ja (5) jälkikäsitteily (follow-up).

Yhdysvalloissa on tutkittu näiden ohjelinjojen käyttöä virtuaalisen tietopalvelun neuvontahaastattelutilanteissa. Vaikka virtuaalisessa tietopalvelutilanteessa virkailija tarvitsee samoja ammatillisia taitoja ja ihmisymmärrystä kuin fyysisessäkin kohtaamisessa, on tilanne verkossa tilanne vielä herkempi. Ilman nonverbaalisia eleitä ja ilmeitä täytyy virkailijan todella ponnistella ”kuullakseen” asiakkaan äänen sävyn chat-palvelun kautta. (Schwartz 2014, 9).

Ennen kuin haastatteluun päästään, tulee chat-palvelun saavutettavuus olla kohdillaan. Tämä tarkoittaa, että chat-palvelun tulee näkyä kirjaston verkkosivuilla, siten ettei sitä tarvitse etsiä. Chat-palvelun tulee näkyä myös fyysisessä kirjastotilassa. (Schwartz 10, 2014). Saavutettavuus tarkoittaa myös sitä että palvelua on helppo lähestyä, aivan kuten fyysisessä tilassa. Palvelun toiminta tulee tehdä tunnetuksi asiakkaille, jotta he tietävät mitä siltä voi odottaa ja mitä ei voi. Siksi olisi hyvä luoda palvelulle toimintaa kuvaavat ja rajaavat ohjeistukset, sillä ne palvelevat sekä henkilö- että asiakaskuntaa. Schwartz (2014) määrittelee chat-päivystäjälle yhden minuutin aikarajan kysymyksen vastaanottamiseen. Tämä on ajallisesti hyvä rajausta synkronisessa palvelussa, jonka lähtökohtana on nopeus.

Chat-palvelun saavutettavuuteen saattavat vaikuttaa erilaiset mainonnan esto-liitännäiset tai -sovellukset verkkoselaimessa. Näillä evästeitä estävillä liitännäisillä käyttäjä voi estää verkkosivua tallentamasta tietoja käyttäjän tietokoneelle tai lähettämästä tietoja sieltä. Kuitenkin samalla käyttäjä mahdollisesti estää chat-palvelun toiminnan kokonaan. (Farkas 2007, 155).

Tekstipohjaisessa virtuaalisessa toimintaympäristössä on tärkeää onnistua luomaan henkilökohtainen yhteys asiakkaaseen. Kun nonverbaalin kommunikaation keinoja ei voida käyttää, tulee yhteys asiakkaaseen luoda muulla tavoin. Tästä on käytetty muun muassa termiä *word-contact* (Schwartz

2014, 10). Chat-ympäristössä tämä tarkoittaa yksinkertaisesti viestiketjun aloittamista. Viestittelyn voi aloittaa henkilökohtaisella tervehdyksellä tai valmiiksi kirjoitetulla yhteisesti sovitulla tervehdyksellä. Valmiiden vastauksien (scripted messages) käyttäminen on koettu poistoyöntäväksi ja kylmäksi robottimaiseksi tavaksi ja tämä saattaa antaa asiakkaille kuvan, ettei virkailija ole oikeasti kiinnostunut. (Hirko & Ross 2004, 76). Chattiin vastaaminen virkailijan omalla tai keksityllä nimellä antaa asiakkaalle ihmisläheisemmän vaikutuksen (Hirko & Ross 2004, 76).

Vaikka valmiit automaattivastaukset koetaan kylmiksi, ovat nekin parempi tapa ottaa yhteys asiakkaaseen kuin hiljaisuus. Valmiiksi kirjoitettuja viestejä käytettäessä, mikäli chat-ohjelmisto niiden käytön sallii, täytyy muistaa kohtuukäyttö, jottei inhimillinen yhteys asiakkaaseen katoa. (Connaway & Radford 2011, 69).

Asiakkaan ”kuunteleminen” on todella tärkeää myös chat-palvelussa. Virkailijan ei tule heti rynnätä tiedonhakuun, kun asiakas on määritellyt tietotarpeensa vaan näitä tietotarpeita tulee pyrkiä tähdentämään. Chat-päivystäjän tulisi varmuuden vuoksi uudelleen muotoilla asiakkaan kysymys, jotta molemmat puolet ovat samalla aaltopituudella. Neuvontahaastattelu jää usein pintapuoliseksi ja virkailija ryhtyy ennenaikaisesti hakemaan tarpeetonta tietoa. (Schwartz 2014, 10.)

Aluksi kirjastonhoitajan tehtävänä on avoimilla kysymyksillä selvittää asiakkaan kysymyksen ja tiedontarpeen taustaa sekä yllyttää häntä kertomaan asiastaan omin sanoin. Kun keskustelu etenee, on soveliaista siirtyä suljettuihin kysymyksiin ja varmistaa niillä, että keskustelu sekä mahdollinen tiedonhaku on oikeilla urillaan. (Connaway & Radford 2010, 268).

Yhdysvaltalaisessa tutkimuksessa (Connaway & Radford 2010) pohdittiin neuvontahaastattelun tarpeellisuutta chat-tietopalvelussa. Useat kirjastonhoitajat kokivat, että asiakkaat haluavat tiedon nopeasti eikä heillä ole aikaa tarkentaviin kysymyksiin. Kuitenkin tutkimuksessa todettiin, että vain hyvin pienessä osassa chat-keskusteluista asiakkaat kokivat haastattelun



turhauttavaksi tai negatiiviseksi palvelun nopeuden kannalta. Tutkijat päättelivät chat-palvelun käyttömukavuuden ja sen sopivuuden asiakkaiden tarpeisiin olevan tärkeämpää kuin ääretön nopeus. Näin ollen neuvontahaastattelun tarpeellisuutta voidaan korostaa. (Connaway & Radford 2010, 262.) Myös toisessa yhdysvaltalaisessa tutkimuksessa yliopisto-opiskelijat nostivat chatin käyttömukavuuden nopeuden edelle – tosin nopeus koettiin toiseksi tärkeimmäksi asiaksi chat-palvelussa. Palvelun laatu oli kolmanneksi arvostetuinta. (Ruppel & Vecchione 2012, 436). Tietysti on hyvin paljon myös tilanteita ja kysymyksiä, joihin ei tarvita neuvontahaastatteluja, sillä se olisi turhaa. Esimerkiksi kysymykseen kirjaston aukioloajoista ei toivottavasti tarvita pitkää polveilevaa haastattelua.

Koska nonverbaaliset eleet ja ilmeet puuttuvat tietokonevälitteisestä viestinnästä, on chat-päivystäjän kerrottava toiminnastaan muulla tavoin. Keskustelun edetessä päivystäjän tulee kertoa tasaisin väliajoin siitä, mitä hän tekee. Lisäksi hyvä tapa olisi kertoa asiakkaalle aika-arvioita siitä kuinka kauan tietyssä toimenpiteessä kuluu (Hirko & Ross 2004, 80). ”Hiljaiset” hetket keskustelussa voivat olla kiusallisia molemmille, kun tietoa toisen toiminnasta ei ole. Pahimmillaan ne saavat toisen jättämään keskustelun kesken. Vaikka chat-keskustelusta puuttuvat fyysiset eleet ja ilmeet, voidaan eleitä ilmaista esimerkiksi hymiöin.

Hyvään chat-viestintään kuuluvat lyhyet virkerakenteet. Pidemmät virkkeet on luontevaa pätkiä useaan viestiin, koska näin vastaanottajan on niitä helpompi lukea. Kuten Hirko ja Ross (2004, 80) ja Lipow (2003, 173) toteavat, on suora palaute asiakkaan suuntaan suotavaa. Jos kysymykseen menee olettavasti pidempi aika vastata, on mielekästä kehottaa asiakkaalle viestinnän jatkamista muiden kanavien kautta.

Schwartz (2014, 11) painottaa, ettei asiakastilanne pääty siihen kun kysymyksiin on vastattu, vaan on luontevaa varmistaa, vastasivatko annetut tiedot asiakkaan kysymyksiin ja olivatko ne relevantteja.

### 4.3 Proaktiivinen chat

Yhdysvaltalaisissa tieteellisissä kirjastoissa on ihmetelty chat-kysymysten vähenemistä ja tiedonhakukysymysten laadun yksinkertaistumista. Ratkaisuksi tähän ongelmaan Zhang & Mayer (2014) esittävät artikkelissaan kuinka proaktiivinen asiakaspalvelu lisäsi kirjaston asiakasvirtoja chat-palvelussa. Proaktiivisuudella chat-ympäristössä tarkoitetaan sitä, että chat-widget aloittaa itsenäisesti keskustelun asiakkaan kanssa tiettyjen ehtojen täytyttyä (Zhang & Mayer 2014, 203). Ehtona voi olla esimerkiksi asiakkaan juuttuminen tietylle sivulle tietyksi aikaa; asetetun ajanjakson jälkeen chat-widget aloittaa keskustelun asiakkaan kanssa automaattisesti. Huonona piirteenä proaktiivisuudessa voi olla sen robottimaisuus. Zhang & Mayer (2014, 204) toteavatkin tutkimuksessaan, että aluksi asiakkaat epäilivät vastaajan aitoutta. Kuitenkin totuttuaan tähän, yhteydenottojen aiheet alkoivat keskittyä varsinaisesti opiskeluun liittyviin tiedontarpeisiin.

Artikkelissa painotetaan myös proaktiivisuuden lisänneen paitsi asiakkaiden määrä chatissa myös yhteydenottojen laatua (Zhang & Mayer 2014, 205). Artikkelin mukaan proaktiivisesti aloitetut keskustelut käsittelivät enemmän syvällisempiä tiedon haullisia kysymyksiä kuin niissä keskusteluissa, jotka asiakas aloitti. Tosin osa asiakkaista koki että yhtäkkisesti ilmestyvät pop-up-ikkunat häiritsivät heidän itsenäistä tiedonhakuaan (Zhang & Mayer 2014, 205).

Toinenkin yhdysvaltais-tutkimus on todennut saman: Maloney ja Kemp (2015, 20) huomasivat, että chat-palvelu ja sen proaktiiviset ominaisuudet nostivat yhteydenottojen määrää ja muuttivat kysymysten luonnetta kompleksisemmiksi.

## 5 TUTKIMUKSEN TAUSTA, TAVOITE JA TUTKIMUSMENETELMÄ

### 5.1 Opinnäytetyön tavoite

Työn toimeksiantajana toimii Turun AMK:n kirjasto, joka haluaa integroida chat-asiakaskanavan verkkopalveluihinsa. Tätä varten kirjasto halusi tietoa chat-palvelun käytänteistä, integroinnista verkkopalveluihin ja erilaisista chat-palvelumahdollisuuksista.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa ja hahmottaa Suomen tieteellisten kirjastojen chat-palveluiden käytänteitä ja tilaa toimeksiantoa varten. Työn tarkoituksena oli lisäksi tarkastella erilaisia chat-sovellusvaihtoehtoja ja niiden ominaisuuksia varsinaista käyttöönottoa varten.

### 5.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kahta strukturoitua kyselylomaketta. Toinen niistä oli laajempi. Sen tarkoituksena oli kerätä tietoa chat-palvelusta, siitä vastaavilta henkilöiltä kaikista tieteellisistä kirjastoista, joissa havaittiin olevan chat-palvelu. Toinen, suppeampi kysely toimi laajemman rinnalla laajentaen aineistoa ja tähän toivottiin vastauksia kirjastojen chat-päivystäjiltä. Chat-päivystäjille suunnatut relevantit kysymykset otettiin niitä muuttamatta laajemmasta kyselystä, näin ne laajentavat laajemman kyselyn saldoa ja ovat analysoinnin kannalta yhteneviä.

Kyselylomakkeeseen päädyttiin sen käyttömukavuuden kannalta, sillä näin pystyttiin keräämään tietoa helposti useista kirjastoista ympäri maata.

Laajempi kyselylomake varustettiin pitkälti avoimilla kysymyksillä, mutta tärkeä osa kyselyä olivat myös kvantitatiiviset kysymykset chat-palvelun käytöstä, jotka

oli helppo analysoida numeraalisessa muodossa. Suppeampi kyselylomake sisälsi seitsemän kysymystä laajemmasta kyselystä.

### 5.3 Tutkimuksen toteutus

Kyselyjen luonne on kartoittava. Niiden taustaksi on selailtu erilaisia raportteja ja artikkeleita. Kyselyissä pyrittiin selvittämään chat-palvelun käyttötietoja, sen hallinnoinnin järjestelyjä, chat-kysymysten luonnetta, palvelun tarpeellisuutta, chat-vastaamisen ammatillisia edellytyksiä ja lisäksi pyrittiin selvittämään muutamia palvelun sovellusteknisiä piirteitä.

Vastaajia kyselyihin haettiin sähköpostitse sekä muutamassa tapauksessa, aiheeseenkin liittyen, chatin välityksellä. Havainnoimalla kirjastojen verkkosivuja saatiin esille kirjastot, joissa oli käytössä chat-palvelu. Näihin sitten otettiin yhteyttä. Tarkoituksena oli saada kaikista kirjastoista yksi vastaus chat-vastaavalta, mutta ainakin yksi kirjasto jäi kyselyn ulkopuolelle sekä yhteen ei saatu yhteyttä. Lisäksi muutamiin kirjastoihin lähetettiin pyyntö saada vastaajia myös suppeampaan chat-kyselyyn.

Tuloksena oli että laajempaan kyselyyn saatiin vastaajia 10 tieteellisestä kirjastosta. Yhdestä kirjastosta kerättiin kahden chat-vastaavan tiedot kahdessa eri lomakkeessa. Yhden kirjaston vastaus jäi saamatta. Suppeampaan ensimmäistä kyselyä tukevaan kyselyyn saatiin kahdentoista chat-päivystäjän vastaukset.

Vastausprosentti oli hyvä, sillä laajempaan kyselyyn saatiin vastaajiksi yhtä lukuun ottamatta kaikki, joille kysely lähetettiin. Suppeampaan kyselyyn vastasi 12 päivystäjää, mikä sekin oli kohtuullinen saldo. Vastauksista huomasi, että niissä alkoi esiintyä toistoa, vaikka vastaajien määrä oli näinkin pieni. Se kertoo, että jonkinlainen kyllästymispiste saavutettiin.

Kyselyn vastauksien laatu ja käytettävyys oli suhteellisen hyvää, kun ottaa huomioon, että kyseessä oli pitkäkö lomakekysely, jonka yleisin heikkous on vastaamatta jättäminen. Kyselyn hyvien vastauksien taustalla voi vaikuttaa se,

että palautteen mukaan yksi vastaajista koki vastaamisen myös itsereflektiona ja huomasi uusia näkökantoja suhteessa omaan chat-palveluunsa.

## 6 KYSELY TIETEELLISTEN KIRJASTOJEN CHAT-KÄYTÄNTEISTÄ

### 6.1 Perustiedot

Kyselyyn saatiin vastauksia Seinäjoen, Tampereen, Oulun, Jyväskylän, Metropolian ammattikorkeakoulujen kirjastoista sekä Tampereen teknillisen yliopiston kirjastosta. Lisäksi vastauksia saatiin myös Tampereen, Oulun, Itä-Suomen yliopistokirjastoista sekä Lappeenrannan tiedekirjastosta. Kyselyn kymmenestä eri kirjastosta kuudessa oli chat-sovelluksena käytössä Zopim. Kahdessa kirjastossa oli käytössä LibraryH3lp. Oulun yliopiston kirjastossa LibAnswers ja Itä-Suomen yliopiston kirjastossa Chime.

Zopim erottui selvästi yleisimpänä palveluntarjoajana. Zopimin käyttöönottoa kirjastoissa perusteltiin etenkin sen helpon integroitavuuden ja edullisuuden takia. Mahdollisuus Zopimin ilmaiseen käyttölisenssiin mainittiin käyttöönoton perusteena. Sovelluksen helppokäyttöisyys ja löydettävyyys nousivat myös esille:

Zopim on tuttu ja asiakkaat tuntuvat huomaavan se(n) erittäin hyvin. Se on myös edullinen ja helppokäyttöinen. Testasimme aiemmin Springsharen chat-sovellusta, jota asiakkaat eivät tuntuneet löytävän ollenkaan.

LibraryH3lp-sovelluksen käyttöönottoa perusteltiin niin ikään helpolla käytettävyydellä ja taloudellisuudella. Itä-Suomen yliopiston kirjasto päätyi vastauksen mukaan Chime-palveluun, koska yliopiston tekniikkapalvelut olivat pilotoineet tätä jo ja pysyivät kirjaston mukaan. Oulun yliopisto päätyi käyttämään LibAnswers-sovellusta muun muassa sen kattavien ominaisuuksien, hyvän käyttöliittymän ja LibGuides-liitettävyyden takia. Lisäksi sovelluksen taustalla olevaan yhtiöön uskottiin:

Ylläpidon ollessa ison firman näpeissä, myös ohjelman kehittämiseen on suurempi usko. Olemme myös olleet todella tyytyväisiä Springsharen ohjelmistojen laatuun (Libguides).

Chat-palveluihin käytettävät kulut vaihtelivat suuresti kirjastoittain. Kulujen muodostumiseen vaikutti chat-palveluntarjoajan laskutustapa. Osassa chat-palveluista laskutus tapahtuu käyttäjätunnusten mukaisesti, esimerkiksi 20 euroa kuukaudessa virkailijaa kohden. Osassa palveluista laskutetaan kiinteä kulu organisaation potentiaalisen palvelun käyttäjämäärän perusteella. Lisäksi muutamissa kirjastoissa käytettiin chatin ilmaislisenssejä, jotka ovat ominaisuuksiltaan rajoitettuja, mutta ilmaisia. Chat-palveluihin käytetyt kulut vaihtelivat kirjastoittain 0-1000 euroon. Kuitenkin niin että yleisesti chattiin käytettävä peruskulu on 10-30 euroa kuukaudessa.

Pisimpään chat-palvelu on ollut käytössä Tampereen ammattikorkeakoulun ja Tampereen teknillisen yliopiston kirjastoissa, joissa chat on ollut 3-5 vuotta. Muissa kirjastoissa chat on käytössä vasta 1-2 vuotta tai lyhyemmän aikaa. Yksi kirjasto oli ottanut palvelun käyttöönsä juuri opinnäytetyön aloittamisen aikoihin, ja se oli ollut käytössä vasta pari kuukautta. Chat-palveluita on ollut tieteellisissä kirjastoissa yleisesti ottaen siis varsin lyhyen aikaa.

## 6.2 Palvelun hallinnointi ja henkilöstöjärjestelyt

Chatin järjestelyissä oli erilaisia tapoja. Vastatessaan kysymykseen chatin järjestelyistä osa kirjastoista kertoi asiakasneuvonnan päivystäjän vastaavan myös chattiin neuvontansa ohessa ja osassa oltiin ehdottomasti sitä vastaan, että asiakasneuvonnassa vastataan chat-yhteydenottoihin. Asiakasneuvonnan yhteydessä chattia hoidettiin kolmessa kirjastossa. Vastauksista ei saada täysin selkeää kuvaa siitä missä chattia käytettiin, sillä osa vastauksista oli monitulkintaisia. Kuitenkin useammissa kirjastoissa chattiin vastattiin sisätyön ohessa – ei fyysisessä päivystyksessä:

Kirjaston asiakaspalvelupisteen päivystyksessä ei chat-päivystystä voi hoitaa, sillä ensimmäisen vastauksen on tultava mieluusti sekunneissa yhteydenotosta.

Tiskissä fyysisesti paikalla oleva asiakas on myös aina etuasemassa, mikä stressasi päivystäjiä, kun joutui jättämään chattiasiakkaan "roikkumaan" ja vuoroaan odottamaan.

Chat-palvelun aukioloajoissa oli paljon vaihtelua. Osa kirjastoista ei määritellyt aukioloaikoja lainkaan; osassa oli tiskineuvontaan sidotut päivystysajat. Vain yksi kyselyn kirjastoista ilmoitti aukioloajoista julkisesti suljetussa chat-ikkunassaan (kuva 1). Toisaalta tarkkojen päivystysaikojen ilmoittamatta jättäminen antaa kirjastolle suuremmat mahdollisuudet toimia vapaammin resurssiensa mukaan, kuten seuraavasta vastauksesta ilmenee:

Asiakkaille ei ole viestitty päivystysaikoja, mikä antaa suuremman vapauden sekä pidempiin että tarvittaessa lyhyempiin päivystysaikoihin ilman erillistä viestittämisen tarvetta.

Joustavuus päivystysajoissa palvelun käytössä tuli monissa vastauksissa esille. Chatin järjestelyjen suhteen kirjastoissa oli vielä suurta epäsäännöllisyyttä. Palvelu ei ole vielä muovautunut kaikkialla itsestään selväksi osaksi asiakaskanavia, joka korostui muutamissa kirjastoissa:

Päivystäjiä on useampia ollut ja on erilliset vuorot. Sisätyövuoron lomassa. Nyt emme tänä syksynä ole sitä säännöllisesti käyttäneet.

10 henkilöä vastaajien joukossa. Kysely ohjautuu jollekin paikalla olijoista. Joskus ei ketään vastaajia paikalla, jolloin kyselyyn jää vain vastaamatta.



Kuva 1. Suljetusta chat-ikkunasta näkyvät aukioloajat

Järjestelyiltään muovautunein palvelu oli saatujen tietojen perusteella Tampereen ammattikorkeakoulun kirjastossa:

Useita päivystäjiä, vuorot 2h kerrallaan arkisin klo 9-11, 11-13, 13-15. Vuorot varataan omatoimisesti sähköisestä kalenterista.

Kuitenkin jos vastauksissa ilmoitetuille chatin aukioloajoille tulisi antaa jokin keskimääräinen arvo, yllä olevista kenties vastakkaisista lausunnoista huolimatta, chat-palveluiden aukioloaika olisi aamuyhdeksästä kolmeen. Vain yksi kirjasto ilmoitti chatin olevan myös lauantaina auki.



Järjestelyjen suhteen vastauksista pystyi huomaamaan vaikeuksia, kun kyseessä oli suurempi kirjasto, jossa oli monta yksikköä. Vuorojen jakaminen yksikköjen välillä oli hankalaa, kuten seuraava lainaus kertoo:

[...] kun kysymykset aamulla saattoivat koskea isomman toimipaikan fyysisiä tiloja, hyllyn tai kopiokoneen paikkaa ja eri kaupunginosassa olevassa toimipisteessä oli aika vaikea sellaiseen vastata.

Ongelma ratkaistiin siten, että eri yksiköissä on useilla ihmisillä chat auki ja se päivystäjä kenellä on vapaata aikaa vastaa.

Suuri osa kirjastoista käytti chatissa vastaajaprofilin nimenä kirjaston nimeä, koska chat-päivystäjä kirjautui palveluun yhteistunnuksin. Useissa kirjastoissa kuitenkin suositeltiin päivystäjän oman nimen tai puumerkin kertomista keskustelun lopussa:

Vastaaja on anonyymi. Mutta keskustelun lopussa heipat sanotaan oman etunimen kera.

[...] Oman nimen ker[t]ominen asiakkaalle on fiksua, mutta asiakkaalle vastaaja näkyy aina kirjastona.

Nimien käytön suhteen poikkeuksina olivat kaksi kirjastoa, joissa linjauksena oli nimien käyttö.

Profiilin anonyymiys oli toisaalta nimettömän linjauksen syy ja sitä perusteltiin yhdessä kirjastossa palveluiden tavoitettavuudella:

[...] pyrimme ohjaamaan asiakkaat käyttämään palvelusähköposteja ja -puhelinnumeroja henkilökohtaisten yhteydenottojen sijaan. Näin turvaamme asiakaspalvelun siinäkin tapauksessa, kun ko. henkilö ei ole tavoitettavissa.

Kysymykseen siitä voiko chatin ohessa tehdä töitä, tuli kirjastoista selkeä yhtenäinen vastaus. Chatin ohessa tehdään ja pitää pystyä tekemään muita töitä, tosin vastauksista pystyi huomaamaan, että osassa kirjastoja ”muut työt” tarkoittavat eri asioita, kuten jo aiemmin todettiin. Osassa kirjastoja chat-palvelu oli osa fyysistä tietopalvelua:

[...] chat-päivystys on osa muuta päivystystä kirjaston fyysisessä tilassa ja muissa verkon palveluissa.

Yleensä voi. Joskus tulee tilanne, että chat-asiakkaan joutuu jättämään odottamaan, koska tiskillä palveltava asiakas on etuasemassa.

Jälkimmäisessä vastauksessa muut työt menevät selkeästi jo chatin edelle. Kuitenkin osassa kirjastoja chatin rinnalla tehtävät työt olivat selkeästi niin sanottuja ”sisätöitä”, joita ei tehdä asiakastilassa:

[...] Chat-päivystäjä tekee nimenomaan samalla omia sästöitään ja vastaa myös kirjaston sähkö[p]ostista.

Järkevälle sekä tehokkaalle chat-palvelun käytölle mahdollisuus muiden töiden tekemiseen chatin rinnalla on edellytys, kuten vastauksistakin tulee ilmi.

### 6.3 Chat-viestintä

Kyselyssä kysyttiin chat-palveluun tulevien kysymysten ja yhteydenottojen luonnetta matriisin avulla. Lisäksi vastaajat saivat lisätä omia vastauksiaan matriisin alle avoimeen kysymykseen. Kyselyn perusteella sekä 11 chat-vastaavaa, että 12 chat-päivystäjää määrittivät *nopeat aineistoihin, kokoelmiin, lainaukseen, palautukseen liittyvät kysymykset* kaikkein kysytyimmäksi kysymystyypiksi. Toiseksi eniten keskiarvon mukaan kysyttiin etäkäyttöön ja verkkokirjaston tukeen liittyviä aihealueita. Syventävien tiedonhakuun liittyvien kysymysten jäädessä vähiten kysytyimmäksi ryhmäksi jopa epämääräinen *muut kysymykset* nousivat tämän kysymysryhmän ohitse. Vastaajat täydensivät matriisia omilla tarkennuksillaan yhteydenottoihin liittyen:

Monenlaisia yhteydenottoja tulee chatin kautta, myös esim. hankintaehdotuksia tai ajanvarauspyyntöjä tiedonhaun ohjaukseen. Näitä varten olisi omat e-lomakkeensa olemassa.

Chatin kautta kysytään paljon aukioloajoista, lainauksesta sekä kokoelmista. Chat ei sovi mielestäni syvällisiin tiedonhaun kysymyksiin. Noissa tapauksissa pyydämme asiakasta varaamaan ajan tietopalveluun.

Lisäksi tässä yhteydessä mainittiin erityisesti muun muassa opinnäytteisiin, teknisiin ongelmiin, kirjautumiseen, lähdeviittausten tekoon ja aukioloihin sekä yhteystietoihin liittyvistä yhteydenotoista chatissa.

Suuria eroavaisuuksia chatin ja perinteisen tiskineuvonnan kysymysten laadun välille eivät 10 vastaajaa löytäneet. Pieniä eroja näiden välille löytyi etenkin teknisiin asioihin liittyen. Johdonmukaisesti etäkäyttöön ja sekä e-aineistoon liittyvät kysymykset nousivat chatissa esiin:

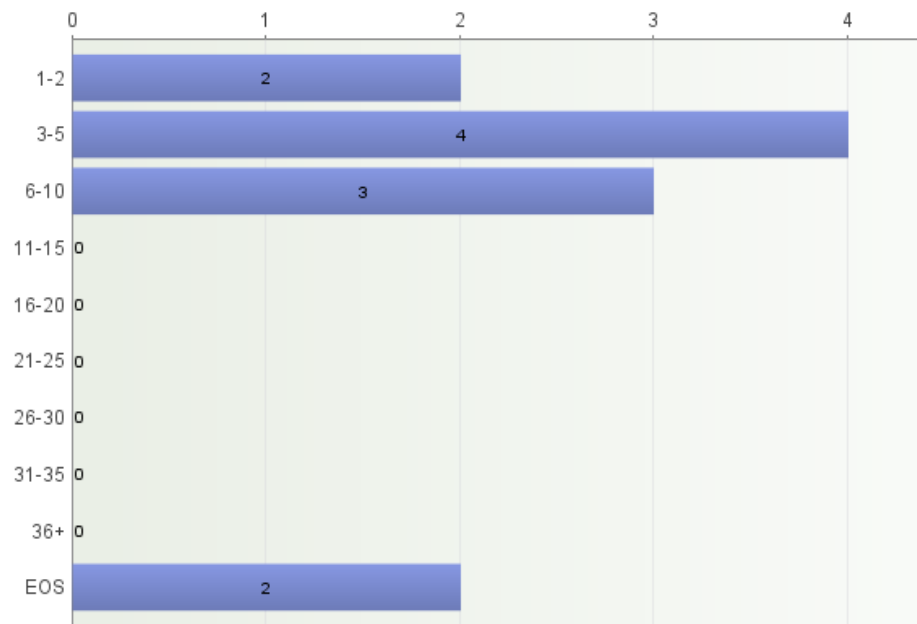
Suurin ero lienee, että verkon palveluihin liittyviä kysymyksiä tulee enemmän, erityisesti etäyhteyksiin liittyen. [...]

[...] Toki tällaiset laajemmat kysymykset edelleenkin kysytään mielellään tiskillä tai niihin varataan henkilökohtainen tapaamisaika. Chat on mielletty varmasti enemmän nopeiden, lyhyesti vastattavien tiedontarpeiden esittämiseen.

Chat-palvelun katsottiin lähes kaikissa vastauksissa tarjoavan kanavan asiakkaiden nopeisiin tiedontarpeisiin. Vastaajat nostivat esille chatin nimettömyyden ja sen, ettei yhteydenottoja tarvitse muotoilla samalla tavalla kuin sähköpostitse. Linkkien lähettäminen tiedon välittämisen tapana on paljon mielekkäämpää ja nopeampaa verrattuna sähköpostiin. Chatin katsottiin olevan soveltumaton syvälliseen neuvontaan ja sen nähtiin olevan sopiva tarpeisiin, joihin löytyy vastaus kirjaston sivuilta. Yhdestä vastauksesta kävi ilmi, etteivät asiakkaat aina välillä ymmärrä chattia käyttäessään, kuinka laaja heidän tiedontarpeensa onkaan.

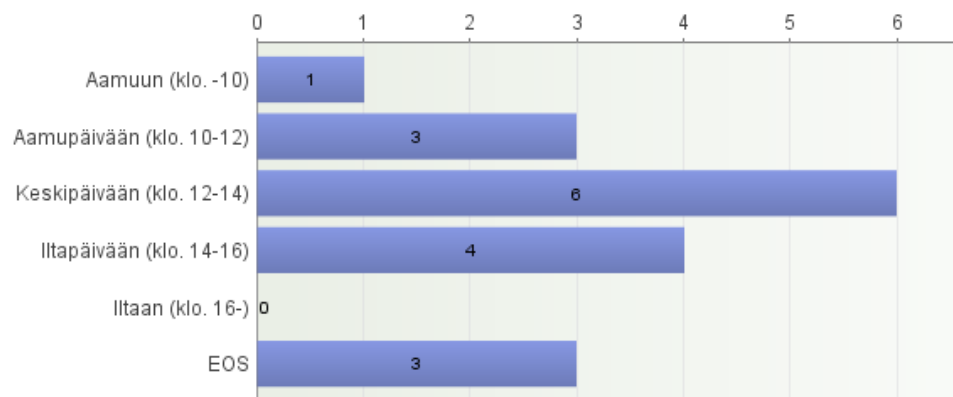
Kysymykseen keskimääräisestä chat-keskustelun pituudesta tuli kaikilta vastaajilta vastaus, mutta yksi vastaaja ei osannut sanoa sopivaa arvoa. Toisaalta kysymykseen saatiin yksi todella tarkka vastaus:

Keskustelun keston keskiarvo on 7 min. 35 s, mediaani 4 min 56 s.



Kuvio 1. Chat-keskustelujen pituus keskimäärin. Y-akselilla minuuttiarvot. X-akselilla vastanneiden määrät. Kuviosta puuttuu tekstissä annettu tarkka lukema, joka nostaa 6-10 min -palkin arvoa yhdellä.

Chat-keskustelun pituudesta voidaan hyvin yleistäen sanoa että se vaihtelevasti kestää noin kolmesta kymmeneen minuuttia (kuvio 1).

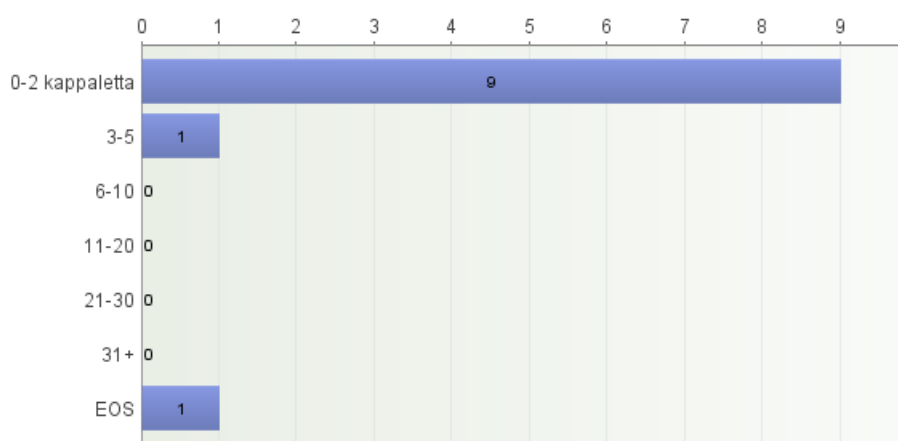


Kuvio 2. Chat-yhteydenotot painottuvat keskimäärin keskipäivään.

Kysymykseen chat-yhteydenottojen päivittäisestä painottumisesta vastaajat pystyivät valitsemaan useita ajankohtia. Vastausten tuloksena keskipäivä nousi kuudella vastauksella kaikkein painotetuimmaksi (kuvio 2). Vähiten painottui ilta, johon ei tullut yhtään vastausta. Aamupäivä jäi myös vähälle painotukselle, se sai yhden vastauksen. Huomionarvoista on, että 3 vastaajaa ei osannut sanoa

tarkkaa painottumisen ajankohtaa. Kirjastojen aukioloajat tietysti määrittelevät paljon painottumisen mahdollisuutta.

Yhteydenottoja chat-palveluihin tuli keskimäärin 0-2 kappaletta tunnissa yhdeksän vastauksen mukaan (kuvio 3). Vain yksi vastaaja ilmoitti määrän olevan 3-5 kysymystä tunnissa. Yksi kirjasto ilmoitti heille sopivan asteikon olevan ennemmin 0-2 yhteydenottoa päivässä – ei tunnissa.



Kuvio 3. Chat-yhteydenottojen määrät tunnissa.

Lähes kaikki vastaajat kokivat chatin tarpeelliseksi asiakaspalvelun kanavaksi. Kysymys chatin tarpeellisuudesta esitettiin suppeamman ja laajemman kyselyn vastaajille. Yksi vastaaja totesi chatin olevan *ei välttämätön*. Muuten vastauksissa painottui kirjaston verkkoläsnäolon tukeminen chat-asiakaspalvelulla ja chatin avulla muiden asiakaskanavien täydentäminen. Kirjaston verkkomateriaalien tueksi palvelun koettiin sopivan:

Ehdottomasti! Kirjasto tuottaa niin paljon tietoa ja välittää materiaaleja verkossa, että on aika kurjaa, jos siellä ei ole tarjolla minkäänlaista tosiaikaista asiakaspalvelua.

Yhdessä vastauksessa painotettiin korostuvan etä- ja monimuoto-opiskelun aiheuttamaa tarvetta mielekkäälle verkkoasiakastuelle. Eräs vastaaja nosti esiin palvelun mielekkyyden ja helpon käytettävyyden verkkoympäristössä:

Se on hyvä rinnakkaiskanava puhelimelle ja sähköpostille erityisesti niissä tilanteissa, kun asiakas jo on kirjaston sivuilla ja kohtaa ongelman. Näissä

tilanteissa asiakkaan ei tarvitse etsiä puhelinnumeroa tai sähköpostiosoitetta vaan hän voi välittömästi avata chat-ikkunan ja lähettää kysymyksen.

Myös chatin vaivattomuutta ja sen mahdollistamaa matalampaa kynnystä yhteydenottoon korostettiin vastauksissa.

#### 6.4 Chatin haasteet ja ammatilliset edellytykset

Kysymykseen siitä *mitä chattiin vastaaminen edellyttää kirjastonhoitajalta* vastasivat molempien sekä laajemman että suppeamman kyselyn vastaajat ja vastaukset olivat kaikissa 23 vastauksessa samankaltaisia. Kaikkein eniten vastauksista nousivat asiakaspalvelutaidot, kirjaston palveluiden, prosessien ja kokoelmien tuntemus ja verkkokommunikaatiotaidot. Useassa vastauksessa korostettiin että, jos on asiakaspalveluhenkinen myös kasvokkaisissa asiakastilanteissa, ei chat-palvelu tuo asiakaspalveluun merkittävää muutosta. Kuitenkin nähtiin että vastaajan on tunnettava kirjastonsa prosessit ja käytössä olevat e-aineistot ja fyysisetkin kokoelmat yleistasolla. Kirjaston verkkosivujen tuntemusta pidettiin välttämättömänä niiden opastuksen takia. E-aineistojen ja erilaisten tietokantojen syvälinenkin tuntemus nähtiin useissa vastauksissa edellytykseksi:

[...] ei oikeastaan riitä tiedot erilaisista tietokannoista vaan pitää olla syvällisempi osaaminen ja tietää, missä tietokannassa on minkäkin alan tietoa.

Tietoteknisiä taitoja painotettiin myös, mutta niiden syvällistä tuntemusta ei edellytetty kuin yhdessä vastauksessa. Näin siksi, koska chatin käyttöä pidettiin niin helppona ettei syvempää teknistä tietotaitoa vaadittu.

Vastauksista nousi esiin myös asiakasymmärryksen tarve. Chattiin vastaavan tuli osata vastata asiakkaalle *asiakkaan kielellä mistä jokin asia johtuu*. Eräs vastaajista painotti kirjastonhoitajan eläytymistä asiakkaan rooliin, jotta:

pystyisi välittämään asiakkaalle kysytyn tiedon. Kirjastonhoitajan vastausten on oltava selkeitä ja lyhyitä.

Viestinnällistä selkeyttä painotettiin monissa vastauksissa, ja myös asiakkaiden viestit saattoivat olla asiasisällöltään melkoisen pakattuja:

Nopeat hoksottimet ja asiakkaan antamien viestien rivien välien lukeminen on tärkeintä.

Lisäksi vastauksista nousi esiin edellytys paineen sietoon ja nopeaan reagointiin. Etenkin niissä kirjastoissa, joissa chattiin vastattiin normaalin asiakasneuvonnan yhteydessä, korostui kyky työskennellä paineen alla. Chattiin voi tulla useita viestejä samaan aikaan ja tällöin on osattava hoitaa tilanne paniikittomasti:

Kahta chattia voi usein hoitaa helposti samaan aikaan, sillä asiakkaat vastaavat ja kommentoivat usein yllättävänkin pitkällä viiveellä.

Chattiin vastaavan henkilön tulee vastauksien mukaan ymmärtää tietojensa rajallisuus ja osata ohjata asiakasta aihepiiriä paremmin ymmärtävien asiantuntijoiden pariin:

Pitää myös ymmärtää se, että chatissa asiakasta ei tarvitse palvella minuutin sisällä pois, vaan keskustelu voi olla pitkäkin. Myös keskustelun siirtäminen toiselle/sähköpostiin/tapaamiseen on aivan validi lopputulos.

[...] tietämys kirjaston palveluista laajasti, jotta osaa ohjata asiakkaan ottamaan yhteyttä oikeaan paikkaan, mikäli ei itse osaa vastata kysymykseen.

Kysymykseen miten chatissa toimitaan, *jos chat-päivystäjä ei osaa vastata kysymykseen* vaikutti suurelta osin erilaisten chat-sovellusten tekniset ominaisuudet. Kaikissa chat-sovelluksissa keskustelun vetovastuun pystyy siirtämään toiselle päivystäjälle, poikkeuksina ovat sovellusten ilmaislisenssit, jotka ovat rajoitetumpia. Tämä näkyi myös kyselyn vastauksissa, sillä ilmaislisenssiä käyttävissä kirjastoissa keskusteluvastuuta ei pystynyt chatin sisäisesti siirtämään asiantuntevammalle virkailijalle. Siksi vaihtoehdoiksi jäivät välitön kollegalta kysyminen tai asiakkaan tietojen muistiin ottaminen ja myöhempi yhteydenotto asiakkaan suuntaan paremmalla tietämyksellä. Niissä kirjastoissa, joissa ominaisuus olisi muuten ollut mahdollinen, ei riittänyt useampia päivystäjiä, joten sovelluksen sisäinen keskustelun siirtäminen olisi

ollut turhaa. Ainoastaan Chimea ja LibAnswersia käyttävissä kirjastoissa käytettiin chatin sisäistä keskustelun siirtämistä.

Kysymykseen chat-palvelussa ilmenevistä häiriköistä eli trolleista vastaajilla oli melko yhtenäinen vastaus. Chat-linjat ovat pysyneet siisteinä. Häiriköitä ei ole juurikaan ollut, joten heidän varalleen ei ole sovittu suunnitelmia:

Ei ole tullut vielä vastaan, joten asiasta ei ole vielä sovittu käytäntöjä. Selvien tapausten varalle ohjelmisto ainakin mahdollista[a] ip-osoitteiden bannausmahdollisuuden.

Meillä ei ole ollut. Mietimme asiaa chatin käyttöönottoaiheessa ja päätimme sopia toimintatavoista sitten, kun häiriöitä tulee vastaan.

## 6.5 Chat-ohjelman tekniset mahdollisuudet

Chat-sovellusten proaktiivisia ominaisuuksia kirjastoissa ei ollut käytössä, paitsi rajoitetusti yhdessä kirjastossa. Proaktiivisilla ominaisuuksilla tarkoitetaan sitä, että chat-sovellus avaa keskustelun automaattisesti tiettyjen ehtojen täytyttyä. Ominaisuutta kuitenkin ei koettu tarpeelliseksi. Eräs vastaaja pohti, sitä onko ominaisuus enemmänkin asiakkaita ärsyttävä:

Emme käytä yleisesti, mutta egradusivuilla tämä ominaisuus näyttää olevan käytössä. Riippuu sivujen käyttötarkoituksesta, onko ominaisuus käytännöllinen vain enemmän käyttäjiä ärsyttävä.

Edellisessä kirjastossa proaktiivinen toiminto oli käytössä juuri yhdellä verkkosivujen alisivuista, mutta muuten ominaisuus ei ollut yleisessä käytössä. Täytyy myös huomioda, että chattien ilmaisversioissa ei ole käytettävänä proaktiivisuusominaisuutta.

Chatin ominaisuuksista kaikkein tarpeellisimpia kysyttiin molemmissa kyselyissä. Suppeammassa kyselyssä kolme jätti vastaamatta ja laajemmassa yksi kertoi ettei osaa vastata. Muutoin vastaukset olivat hyviä, joskin osittain hieman ympäröityjä. Kysymykseen vastattiin kertomalla myös ominaisuuksista, joita palveluun haluttaisiin, mutta niitä ei ole – näin oli usein Zopimin ilmaisversion kohdalla. Vastausten painoarvoja ei voi tarkastella täysin



vertailukelpoisina, sillä vastaajat käsittivät kysymyksen luonteen eri tavoin, suuntaa antavina vastauksia voidaan kuitenkin pitää.

Tarpeellisimpana ominaisuutena chatissa nähtiin mahdollisuus jättää viestejä chattiin sen ollessa suljettuna. Seuraavaksi eniten korostui mahdollisuus monitoroida asiakkaan kulkua sivustolla. Haluttiin nähdä, mikä on asiakkaan auki oleva sivu sekä onko asiakas organisaation tiloissa vai muualla. Huomiota saivat myös ominaisuus pitää chatissa useampia keskusteluja auki yhtäaikaisesti sekä selkeät visuaaliset että auditiiviset merkit saapuneesta chat-viestistä. Chatin *nopeus* palvelukanavana koettiin myös tarpeelliseksi.

Keskustelussa käytettävien valmiiden vastauspohjien käyttömahdollisuutta korostettiin muutamissa vastauksissa. Lisäksi chat-keskustelun siirtämistä asiantuntevammalle virkailijalle arvostettiin ja samalla keskustelun helppoa siirrettävyyttä sähköpostiin. Keskusteluhistoriaa ja chat-analytiikkaa kaivattiin kolmessa vastauksessa

Chat-sovelluksen hyvät integrointi- ja räätälöintimahdollisuudet sekä ominaisuus nähdä mitä asiakas kirjoittaa reaaliaikaisesti saivat vain yhden huomion tarpeellisuudesta kukin. Lisäksi eräs vastaaja koki tarpeelliseksi, että chat-widgetiä voi muokata sivukohtaisesti siten, että siihen vastaavat tietyt päivystäjät.

Yhden vastaajan mukaan tarpeellisinta chatissa oli, että asiakkailta on selkeä yhteydenottokanava jokaisessa verkkopalvelussa erityisesti ongelmatilanteita varten.

## 7 CHATIN INTEGROINTI KIRJASTON VERKKOPALVELUIHIN

### 7.1 Chat ja chat-ohjelmat

Chat tarkoittaa keskustelua, jota käydään internetin välityksellä kahden tai useamman siihen kytketyn tietokoneen välityksellä. Keskustelu voi tapahtua erilaisilla tavoilla, kuten erikseen asennetun tietyn ohjelmiston tai sivustolla olevan chat-ikkunan kautta (Chatti. Wikipedia 2016).

Perinteisissä chat-sovelluksissa ei ollut paljon muuta sisältöä kuin tekstiä. Uudempien chat-sovellusten myötä erilaiset lisäominaisuudet ovat tulleet tekstin rinnalle chatin osaksi. Esimerkkeinä näistä keskusteluun ovat liitettävät kuvat ja ääniviestit sekä myös mahdollinen videochat-ominaisuus. Chat-sovellukset ovat myös paljon muuta kuin pelkästään pikaviestimiä. Monissa sovelluksissa chatin hallinnoija pystyy esimerkiksi seuraamaan käyttäjän liikkeitä sivustolla – usein riippuen käytettävästä sovelluksen käyttölisenssistä. Joissakin chat-sovelluksissa verkkoa voi selata yhdessä (co-browsing) asiakkaan kanssa siten, että toisen käyttäjän selain näkyy toisen näytöllä. Tähän liittyy paljon teknisiä epävarmuustekijöitä, koska selainten yksityisyys- ja turvallisuusasetukset voivat häiritä ominaisuuden käyttöönottoa (Co-browsing. Wikipedia 2016).

Chat-sovellukset voisi jakaa karkeasti kahteen. Selainpohjaiset chat-sovellukset eivät vaadi erityisiä ohjelmia asennettavaksi tietokoneelle. Selainpohjaiset chat-sovellukset tarvitsevat ainoastaan chat-sovelluksen lähdekoodin sisällyttämistä organisaation verkkosivujen sisällönhallintajärjestelmään ja mahdollisesti koodin muokkaamista soveltuvaksi. Asiakaskin säästyy ohjelmien asentamiselta. Ohjelmistopohjaiset chat-sovellukset voivat vaatia kaikilta keskustelijoilta sovelluksen asentamista. (Thomsett-Scott 2013, 67-71).

Riippuen palveluntarjoajasta chat-ikkuna tai toisin sanoen chat-widget voi olla muokattavissa monen näköiseksi. Ikkuna voi olla muun muassa sulautettu

(embedded) sivustoon tai sitten ikkuna voi olla pop-up-tyylinen. Tarjolla on erilaisia käyttömahdollisuuksia riippuen asiakkaan tarpeesta ja sovelluksen käyttäjän tietoteknisistä taidoista.

Kuten mainittua, helpoimmillaan chat-sovelluksen ja tämän ikkunan asentamiseen ei vaadita muuta kuin chatin koodin sisällyttämistä verkkosivuston lähdekoodiin. Chatin asennusperiaate on samankaltainen kaikissa sisällönhallintajärjestelmissä. Esimerkiksi Finnaan chat-sovellus voidaan mielekkäimmin liittää Additions-sivupohjien avulla. Tähän soveltuu esimerkiksi `general-post-body.phtml` -sivupohja, johon lisätään chat-palvelun antama koodi (Sillanpää, Samuli, Kansalliskirjasto, tietojärjestelmäasiantuntija, sähköpostikeskustelu 21.4.2016). Yleisesti chat-palveluntarjoajat kehottavat liittämään chat-palvelun koodin HTML-koodiin juuri ennen `</body>`-tagia. Chat-palvelun asentaminen voi olla myös työläämpää: jotkin palvelut vaativat sovelluksen tiedostojen asentamista organisaation omille palvelimille, kun taas toiset toimivat palveluntarjoajan palvelimilta, tämän työn palveluehdotuksiin ei kuitenkaan ole otettu chat-sovelluksia, jotka vaativat ohjelmistojen asentamista.

Erilaisten chat-sovellusten kirjo on valtava. Kirjastojen käyttämistä chat-sovelluksista nousee esiin kuitenkin tietyt kaupalliset toimijat. Yangin ja Dalalin (2014, 71) Yhdysvaltain tieteellisiä kirjastoja kartoittaneessa tutkimuksessa LibraryH3lp oli kaikkein käytetyin chat-ohjelmisto: otannan 172 chat-palvelua käyttävästä kirjastosta 71 käytti sitä.

Havaintojen perusteella Ruotsin 14 yliopistokirjastosta kahdeksassa oli käytössä chat-palvelu. 29.10.2015 tehtyjen havaintojen perusteella ohjelmistona oli paljolti käytössä juuri LibraryH3lp, joka oli tuolloin kuudessa kirjastossa tarjolla.

Kyselyn otannan perusteella Suomen tieteellisissä kirjastoissa käytössä oli selkeästi eniten Zopim.

## 7.2 Erilaisten chat-sovellusten vertailua

Opinnäytetyön kyselyn perusteella kirjastoissa käytettyjen chat-ohjelmien lisäksi otetaan lähempään tarkasteluun muutamia muita sovelluksia. Anne Lipow (2003, 42-50) on jakanut sovelluksen valintaan ja hankintaan liittyvät kysymykset kirjasto- ja sovelluslähtöisiin. Kirjastolähtöiset kysymykset sisältävät ajatuksia siitä, mitä uudella palvelulla halutaan saavuttaa. Kirjaston on siis päätettävä toimintansa rajat ennen kuin hankintaan ryhdytään. Hieman soveltaen Lipowin sovelluslähtöisiä kysymyksiä pidetään tässä chat-sovellusten tarkastelun taustalla ja niiden avulla käsitellään ja peilataan käsittelyyn valikoituneita sovelluksia. Erittäin tärkeitä kuitenkin ovat myös kollegoiden vinkit, neuvot ja arvostelut jo käytössä olevista sovelluksista.

Ensimmäisenä tarkastelukohteena on sovelluksen teknologia. Halutaanko sovellukselta pelkästään tekstiä vai myös muita viestinnällisiä vaihtoehtoja, kuten videota ja ääntä? Entä kuka omistaa sovelluksen tiedot, kirjasto vai sovelluksen palveluntarjoaja? Tarvitseeko asiakkaan asentaa sovelluksen osia käyttääkseen sitä? Sovelluksen hinta on tärkeä osa valintaprosessia; on syytä pohtia, mikä on palvelun hinta suhteessa ennakoituihin tarpeeseen ja budjettiin. Kolmas kohta on sovelluksen helppokäyttöisyys. Onko sovellus intuitiivinen käyttää? Miten se toimii eri selaimissa ja onko se selkeä? Muokattavuus on myös tärkeää. Sovelluksen ilmeen tulisi taipua kirjaston visuaaliseen kuvaan. (Lipow 2003, 46.) Näiden perusteella kirjasto voi tehdä chat-palveluaan koskevia päätöksiä.

Esiin nostettavat sovellukset jaetaan kolmeen ryhmään niiden laskutustavan perusteella. Ensin tarkastellaan sovelluksia, jotka laskuttavat lisenssikohtaisesti yhtä chat-päivystäjää kohden. Näiden jälkeen esitellään henkilöresurssien mukaan vuosikertaisesti laskuttavat chat-palvelut. Viimeiseksi tarkastellaan ilmaisia chat-vaihtoehtoja.

Lähempään tarkasteluun valikoituneet chat-palvelut nousivat esiin niiden hintalaatusuhteen, helppokäyttöisyyden sekä erilaisten erikoisominaisuuksiensa

takia. Tämän takia muutamat hyvät chat-palvelut jäivät tarkastelun ulkopuolelle lähinnä hintasyistä.

Lisenssikohtaisesti laskuttavat palvelut:

### 1. Zopim

Tämän työn selvityksestä käy ilmi, että Zopim on runsaasti käytetty ja kehuttu varma chat-palvelu. Zopimin ilmaislisenssillä saa käyttöönsä yhden chat-päivystäjän rajoitetun version, mutta jo Basic-versiolla käyttöönsä saa muun muassa rajoittamattoman keskusteluhistorian ja useampia samanaikaisia chat-keskusteluja. Zopim laskuttaa virkailijakohtaisesti valitun lisenssin mukaan. Työn tutkimuskyselyssä tuli ilmi tarve chat-analytiikalle, kuitenkin analytiikkaa saa vasta Advanced ja Premium-lisensseillä. Zopimia on luonnehdittu myös yhdeksi tämän hetken kattavimmaksi chat-sovellukseksi (Laukkarinen 2015). Zopimissa kelvollinen chat-käyttöliittymä myös mobiiliversiona.

### 2. Smartsupp

Smartsupp on tsekkiläisen yrityksen tarjoama chat-sovellus, jonka erikoisuutena ovat hyvät analytiikkaominaisuudet ja käyttäjän monitorointiominaisuudet. Peruschat-toimintojen lisäksi Smartsuppissa on mielenkiintoinen ominaisuus, jolla käyttäjän hiiren liikkeitä sivustolla voidaan seurata. Sovelluksessa on myös varsin kattava ilmaislisenssi, mutta halvimmillaan 8 euroa kuukaudessa maksavalla standard-lisenssillä saa käyttöön vielä ikuisen chat-historian sekä paremmat chat-ikkunan muokkausmahdollisuudet. Edistyneemmän chat-widgetin muokkaamisen saa vain maksullisilla Standard ja Pro-lisensseillä, esimerkiksi widgetin kokoa ei pysty ilmaisversiossa muuttamaan lainkaan. Smartsuppin mobiilikäyttöliittymä melkein identtinen Zopimin kanssa.

### 3. Clickdesk

Clickdesk sisältää useimpia jo mainittuja ominaisuuksia, mutta lisäksi se sisältää videochat-ominaisuuden. Yritys tarjoaa erilaisia laskutustapoja ja noin 17 dollarin virkailijakohtaisella pro-lisenssillä käyttöön saa muun muassa juuri videochatin sekä paremman analytiikan. Sovelluksessa on myös mielenkiintoinen ominaisuus, jonka avulla virkailija voi nähdä asiakkaan kirjoittamaa tekstiä ennen kuin se on edes lähetetty. Käyttöliittymä soveltuu myös mobiilikäyttöön.

#### 4. LiveChat

Kattava chat-palvelu, jossa kaikki perusominaisuudet. Tosin lisenssien hinnat ovat melko korkeat: tarpeelliset ominaisuudet saa käyttöön vasta kun maksaa 30 dollaria. Analytiikan taso paranee huomattavasti hieman kalliimmasta Regular-lisenssistä lähtien, halvin lisenssi tarjoaa vain chatin päivittäiset analyttiset tiedot. Livechat tarjoaa mainion näköiset valmiit teemat chat-widgetin muokkaukseen ja lisäksi widgettiä pystyy halutessaan muokkaamaan paljon itsekin. Palvelussa on selkeä mobiilikäyttöliittymä.

#### 5. Jivochat

Jivochat on ulkonäöltään selkeän näköinen peruschat. Tarjolla on kaksi lisenssiä: rajoitettu ilmaisversio ja Professional. Ilmaisversiolla pääsee alkuun, mutta tarpeelliset toiminnot vaativat kuitenkin maksullista lisenssiä; toiminnot kuten valmiit vastaukset, asiakkaan kirjoituksen esikatselu ennen lähettämistä, monitorointi ja muun muassa osasto-jako. Palvelu on varteenotettava chat, tosin chat-widgetin muokkaus on rajoitettua. Plussaa palvelu saa selkeästä monitorointi-käyttöliittymästä. Palvelussa on kelpo mobiilikäyttöliittymä.

Henkilöresurssien mukaan laskuttavat chat-palvelut:

#### 6. LibChat

LibChat on yhdysvaltalaisen, LibGuide-alustaakin tarjoavan, Springsharen selainpohjainen chat-sovellus. Kuten edellinen

LibraryH3lpin, sovelluksen käytöstä laskutetaan käyttäjämäärän mukaisesti vuosittain eli kaikki ominaisuudet ovat heti käytössä. Samoin palveluun kuuluu myös edellisen palvelun tavoin UKK-alusta. Sovellus on kattava ja hyvin muokattavissa tarpeen mukaan, jokaiselle sivulle saadaan halutessa omannäköinen chat-ikkuna.

## 7. LibraryH3lp

Muun muassa paljolti Yhdysvalloissa ja Ruotsissa käytössä oleva LibraryH3lp ei vaadi myöskään tiedostojen asentamista. Selain-pohjaisesta sovelluksesta laskutetaan vuosittain organisaation henkilöresurssien (FTE) mukaisesti. Mitään lisenssirajoituksia ei ole. LibraryH3lp sisältää myös UKK-pohjan, johon kirjasto voi kerätä asiakkaiden kysymyksiä. LibraryH3lpin chat-ikkunaa pystyy muokkaamaan suhteellisen paljon, jos siihen on halua ja taitoa. LibraryH3lpissä on myös tarkat analyttiset työkalut kaavioineen. Palvelussa on kelpo mobiilichat.

Lähtökohtaisesti ilmaiset chat-palvelut:

## 8. Crisp

Tawk.ton mukaisesti Crisp on ilmainen chat-palvelu. Crispin ilmainen business-malli perustuu maksullisiin plugin-liitännäisiin, joista yritys veloittaa. Muuten kattava palvelu on täysin ilmainen ja ilman mainoksia. Chatissä voi olla samanaikaisesti rajattomat määrät päivystäjiä ja avoimia keskusteluja. Palvelun käyttöliittymä on selkeä ja palvelun chat-widget on mahdollista lisätä niin monille organisaation sivuille kuin haluaa. Crispin taustalla on ajatus yksinkertaisuudesta, se näkyy palvelussa muun muassa siten, ettei mitään osasto-ominaisuuksia erikseen ole. Jos näitä halutaan, voi käyttäjä halutessaan asentaa eri sivuille omat chat-ikkunansa ja nimetä ne eri osastojen nimillä. Crispissä ei myöskään ole turhia ominaisuuksia, vaan vain ne chat-ominaisuudet, joita peruskeskustelukäytössä tarvitaan. Crisp tarjoaa kuitenkin maksullisia plugin-liitännäisiä, joita yritys työstää asiakkaidensa

tarpeisiin. Crispissä on myös ominaisuus, jolla asiakkaan kirjoituksen pystyy näkemään etukäteen, ennen kuin se on lähetetty. Chat-palvelussa todella hyvä ja selkeä mobiiliominaisuus.

#### 9. Tawk.to

Tawk.to on poikkeava tapaus chat-sovellusten joukossa, sillä sovellus ei maksa mitään. Yritys kertoo liikemallinsa perustuvan siihen, että se tarjoaa live-vastauspalvelua spesifeille asiakasryhmille ja tämän takia se kykenee tarjoamaan chat-palvelua ilmaiseksi ja ilman mainoksia. Palvelu on erittäin kattava. Sovellus sisältää samat, ellei jopa paremmat ominaisuudet kuin maksullisetkin palvelut: muun muassa täydellinen keskusteluhistoria, usean chat-virkailijan tuki, analytiikka ja proaktiiviset triggerit. Tawk.tossa on myös ominaisuus, jolla virkailija pystyy näkemään asiakkaan kirjoittamaa tekstiä ennen kuin se on lähetetty. Palvelussa jokainen chat-virkailija näkee toistensa keskustelut, joihin he voivat halutessaan liittyä mukaan. Whisper-ominaisuudella virkailijat voivat keskustella samassa chatissa asiakkaan ollessa paikalla, siten etteivät virkailijoiden viestit näy asiakkaalle. Palvelussa on myös Android ja iPhone-mobiiliapplikaatiot chat-virkailijoille. Chatin mobiilikäyttöliittymä selaimella on selkeä.



## 8 LOPPUPÄÄTELMÄT

Kyselyn perusteella chatin käyttöönotto on erittäin perusteltavaa ja hyvä lisä kirjaston asiakaspalveluun. Chat myös nähtiin vahvistavan kirjaston verkkoläsnäoloa. Chat-järjestelyt olivat kuitenkin useimmissa kirjastoissa vielä hiomattomat johtuen palvelujen lyhytikäisyydestä.

Järjestelyjen monimuotoisuus ja hiomattomuus selittyy palvelun nuoruudella, mutta myös sillä, että kaikki kirjastot ovat erilaisia. Kirjastojen asiakas- ja henkilökuntamäärät vaihtelevat, mikä vaikuttaa chat-palvelun ylläpitoon ja sen käyttöönkin. Joissakin kirjastoissa chatin käyttö normaalin asiakasneuvonnan yhteydessä ei ollut ongelma, toisissa kirjastoissa tämän koettiin heikentävän chat-palvelun laatua, koska sen nähtiin hidastavan kenties asiakkaalle vastaamista, jos kohdattavana on asiakkaita virtuaalisesti, puhelimesta ja vielä kasvotustenkin.

Kyselyn perusteella kävi ilmi, että chat-palvelun olisi hyvä taipua kirjaston eri yksiköiden tarpeisiin. Useat korkeakoulukirjastot on ripoteltu ympäri kaupunkia ja näin ollen myös vastaaminen yhdestä kirjastosta toisia yksiköitä koskeviin ongelmiin voi olla haasteellista. Siksi chat-sovelluksessa tai -lisenssissä olisi hyvä olla mahdollisuus useampaan chat-virkailjaan useassa kirjastossa samanaikaisesti. Tähän ominaisuuteen eivät kaikki halvimmat tai ilmaiset lisenssit taivu.

Chat-palveluiden asiakaskäyttö painottui keskipäivään. Tämä on johdonmukaista senkin perusteella, että usein chat on tähän aikaan avoinna yhteydenotoille. Tosin kyselyn otanta oli sen verran pieni, että edellinen tulos on todella suuri yleistys. Chat-palvelun kiinteitä aukioloaikoja ei ollut monessakaan kirjastossa lyöty lukkoon. Useimmiten chat oli kuitenkin auki resurssien mukaisesti noin kello 9-15. Se, ettei aukioloaikoja ole tiukasti asetettu voi olla asiakaskunnan kannalta epämielekkästä, sillä palvelun tulisi olla helposti ja varmasti saavutettavasti. On kuitenkin huomattava, että chat-palveluun täytyy

saada resursseja jostakin ja tämä saattaa olla kaikkien muiden töiden ohella vaikeaa. palvelun käyttöönoton yhteydessä tulee miettiä, mistä nämä resurssit otetaan.

Kuitenkin tarkkojen aukioloaikojen ilmoittamatta jättäminen on myös perusteltua, sillä näin kirjasto saa vapauden päivystää chatissä pidempään tai lyhyempään ilmoittamatta joka kerta siitä erikseen. Chat-päivystäjät korostivat vastauksissaan tarvetta siihen, että chat-sovellukseen pystyy jättämään viestejä myös sen ollessa suljettuna. Tällainen ominaisuus on onneksi lähes kaikissa markkinoilla olevissa sovelluksissa. Näin asiakas voi olla yhteydessä palvelun kautta palveluaikojen ulkopuolella.

Chat-päivystäjältä edellytetyt kompetenssit olivat johdonmukaisia ja hieman yllätyksellisiä. Päivystäjältä edellytettiin normaalia asiakasymmärrystä, tietoteknisiä perustaitoja ja etenkin e-aineistojen tuntemusta.

Chat-yhteydenottojen luonne oli seuraavanlainen. Kestoltaan ne olivat keskimäärin 5-10 minuuttia eli melko lyhyitä keskusteluja. Tämä kertoo varmasti myös yhteydenoton aiheista, jotka keskittyivätkin selkeästi nopeisiin kysymyksiin liittyen kirjaston aineistoihin, kokoelmiin ja lainaustoimintoihin.

Chat-viestintään kuuluvat lyhyet ja ytimekkäät lauserakenteet. Pidemmät virkkeet olisi syytä katkoa useampiin viesteihin. Koska tietokonevälitteisestä kommunikaatiosta puuttuvat elekieli ja ääntäminen, täytyy se korvata chatissa muulla tavoin. Chat-päivystäjän tulee kertoa asiakkaalle toimistaan, varsinkin jos ne vievät pidemmän aikaa. Keskustelu tulisi päättää selkeästi, siten ettei asiakkaalle - tai virkailijallekaan - jää hämmästyntä ja vaivaantunutta oloa siitä onko kommunikaatio loppunut vai ei. Toisaalta keskustelijat saattavat jatkaa keskustelua pitkäänkin, siten että keskustelun loppua on vaikea määrittää, tästäkään ei tule kuitenkaan turhaan hämmentyä.

Proaktiivisia ominaisuuksia kyselyn kirjastoissa ei käytetty, kenties silmille ponnahtavat chat-ikkunat eivät ole useimpien mieleen. Kuitenkin useat chat-sovellukset sisältävät näitä ominaisuuksia ja työssä mainitun tutkimuksen mukaankin proaktiivinen ominaisuus paransi yhteydenottojen määrää ja syvensi

niiden laatua. Tästä ominaisuudesta kirjaston tuleekin muodostaa kokeilujen perusteella omat johtopäätöksensä. Tässä asiassa opinnäytetyön vahvasti amerikkalaistaustainen lähdekirjallisuus voi olla vastaan suomalaista palvelukulttuuria, jossa tyrkyttäminen koetaan kenties ärsyttävämmäksi ja täten myös itsestään avautuvia keskusteluikkunoita vieroksuttaisiin.

Chat-sovelluksen tarpeellisista ominaisuuksista sai hyvin kuvaa kyselyn perusteella. Uskon, että nämä ominaisuudet ovat siinä mielessä yleisiä, että ne palvelevat myös Turun AMK:n kirjastoa sovelluksen valinnassa. Tarpeellisimmiksi ominaisuuksiksi koettiin offline-viestien lähettämismahdollisuus chattiin, asiakkaan monitorointi, keskusteluhistoria, selkeät saapuvien viestien ilmoitukset, analytiikka, mahdollisuus useaan samanaikaiseen keskusteluun sekä muun muassa valmiit vastauspohjat. Mainitut ominaisuudet ovat yleisiä useissa chat-sovelluksissa, kuitenkin joistakin ilmaisversioista ne saattavat puuttua tai ne ovat rajoitettuja.

## 8.1 Jatkotutkimuksen pohdintaa

Virtuaalisen tietopalvelun määrä tulee luultavasti kasvamaan. Mielestäni kirjastojen tulee ennakkoluulottomasti kokeilla uusia sovelluksia, jos niille nähdään tarvetta ja vaikka ei nähtäisikään sellainen saattaa pian syntyä. Kuitenkaan minkään asiakaspalvelukanavan käyttöönotto ei voi olla itseisarvollaista sinällään, vaan toiminnalle on löydettävä perusteet jo hallinnollisista ja ennen kaikkea taloudellisista syistä.

Tämän yleisluontoisen kartoituksen jälkeen olisi luontevaa selvittää miten asiakkaat kokevat chat-palvelut. Onko se heidän mielestään tarpeellinen asiakaskanava. Myös lokitietoja ja transskriptejä chat-keskusteluista olisi mielenkiintoista tarkastella. Niistä saisi tutkittua esimerkiksi asiakaskäyttäytymistä sekä esimerkiksi tiedonhakuun ja -tarpeisiin liittyviä kysymyksiä.

## 8.2 Opinnäytetyön arviointia

Opinnäytetyöprosessi käynnistyi suhteellisen rivakasti, mutta alun jälkeen työ kärsi työajan puutteesta, mikä heijastunee myös työssä. Lisäksi chat-sovellukset päivittyvät ominaisuuksiltaan jatkuvasti, minkä takia työn lopussa olevan vertailun tekeminen oli hankalahkoa. Näin ollen siihen tulee suhtautua tietyn ajan kuvana. Ylipäättään olen työhön suhteellisen tyytyväinen. Lopputulos lähentelee sitä, mitä työn suunnitelmaan on kirjattu.

Työn kyselyosion aineiston keruussa ja laajuudessa olisi ollut paljonkin parantamisen varaa, sillä aineisto ja varsinkin vastaajamäärä jäi vähäiseksi, toki kyllästymistäkin tuloksissa nähtiin. Lopputuloksena kyselystä saatiin suuntaa antavaa tietoa chat-käytännöistä, mikä oli tarkoituksenakin.

## LÄHTEET

- Chatti. Wikipedia 2016. Viitattu 7.1.2016. <https://fi.wikipedia.org/wiki/Chatti>
- Co-browsing. Wikipedia 2016. Viitattu 12.1.2016. <https://en.wikipedia.org/wiki/Cobrowsing>
- Connaway, L. & Radford, M. ym. 2010. "Are We Getting Warmer?" Query clarification in Live Chat Virtual Reference. *Reference & User Services Quarterly*, Vol. 50, no. 3, pp. 259-79.
- Connaway, L. & Radford, M. 2011. *Seeking Synchrony: Revelations and Recommendations for Virtual Reference*. Dublin, OH: OCLC Research.
- Farkas, M. 2007. *Social Software in Libraries*. New Jersey: Information Today, Inc.
- Hirko, B. & Ross, M. 2004. *Virtual Reference Training : The Complete Guide to Providing Anytime, Anywhere Answers*. ALA Editions.
- Juntumaa, J. 2003. Chat-neuvonnan kokeilu Helsingin kaupunginkirjastossa. Helsingin kaupunginkirjasto. Viitattu 1.11.2015. <http://pandora.lib.hel.fi/julkaisut/chat-raportti.pdf>
- Juntunen, A. & Saarti, J. 2014. Ulos kirjastosta – Kirjastojen markkinointiviestintä. Helsinki. Avain.
- Kansalliskirjasto 2015. Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta. Viitattu 29.10.2015. <https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/>
- Laukkarinen, R. 2015. 6 parasta chat-palvelua verkkosivuille. Viitattu 18.11.2015 <https://www.dude.fi/parhaat-chat-palvelut-verkkosivuille/>
- Lipow, A. 2003. *The Virtual Reference Librarian's Handbook*. Neal Schuman Publishers, Inc.
- Lovio, M. & Tiihonen V. 2005. *Kirjaston asiakaspalvelu*. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Luo, L. 2007. Chat Reference Competencies: Identification From a Literature Review and Librarian Interviews. *Reference Services Review*.
- Maloney, K. & Kemp, J. 2015 Changes in Reference Question Complexity Following the Implementation of a Proactive Chat System: Implications for Practices. *College & Research Libraries*.
- Repo, M. 2004. Bibliotekens virtuella informationstjänster i Norden - en utökad reserapport från den nordiska konferensen "Virtuelle referense" i Tønsberg, Norge 11-12.3.2004. Helsinki. Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia.
- Ruppel, M. & Vecchione, A. 2012. It's research made easier! SMS and chat reference perceptions. *Reference Services Review*, Vol 40.
- RUSA 2013. Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. ALA.org » RUSA » Resources » RUSA Guidelines » Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. Viitattu 29.10.2015. <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>
- Schwartz H. 2014. The Application of RUSA Standards to the Virtual Reference Interview. *Reference & User Services Quarterly*. Vol 54, Issue 1.

Suomen virallinen tilasto. 2015. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö -tutkimus 2015. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu: 19.1.2016. [http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/sutivi\\_2015\\_2015-11-26\\_tau\\_017\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/sutivi_2015_2015-11-26_tau_017_fi.html)

Thomsett-Scott, B. 2013. LITA Guide : Implementing Virtual Reference Services. American Library Association.

Yang, S.& Dalal, H. 2014. Delivering Virtual Reference Services on the Web: An Investigation into the Current Practice by Academic Libraries. The Journal of Academic Librarianship, Vol 41, p. 68-86.

Zhang, J & Mayer, N. 2014. Proactive chat reference : Getting in the users' space. C&RL News.

# Chat-palvelujen vertailutaulukko

Taulukko 1.

Chat-ohjelmisto	Zopim	LibraryH3p	LibAnswers	LiveChat
Hinta	0-55\$/kk/päivystäjä   Lite: 0\$   Basic: 11.20\$   Advanced: 20\$   Premium: 44\$	Laskutetaan organisaation henkilöresurssien määrän mukaan. Esim. noin 15000 opiskelijaa maksaa noin 500\$ vuodessa.	Laskutetaan organisaation henkilöresurssien määrän mukaan.	16-50\$/kk/päivystäjä   Starter: 16\$   Regular: 30\$   Team: 33\$   Enterprise: 50\$
Ilmainen kokeilujakso	Ilmaislisenssi ikuisesti	90 vrk	30 vrk	30 vrk
Vaati palvelun asentamisen omille palvelimille	-	-	?	-
Samanaikaisten chat-keskustelujen määrä	Lite: 1 kpl   Muissa lisensseissä rajoittomasti	Rajattomasti	?	Rajattomasti
Chat-historian säilytysaika	Lite: 14 vrk   Muissa lisensseissä rajoittomasti	Rajattomasti?	?	Starter: 60 vrk   Muissa rajoittomasti
Valmiit vastaukset	X	X	X	X
Vierailupolku	X	X		X
Keskustelun lähetys sähköpostin	X	X	X	X
Proaktiiviset ominaisuudet	Basic →	X	X	X
Osastot (chat-yhteydenotot pystyy ohjaamaan tietyille osastolle, josta vastaavat tietyt päivystäjät)	Basic →	X	X	Team →
Keskustelun siirtäminen päivystäjältä toiselle	Basic →	X	X	X
Chatin esitetolomake	Basic →	-	X	X
Tiedostojen lähetys	Basic →	X	X	Regular →
Esikatselu käyttäjän kirjoittamisesta	-	-	?	X
Analytiikka	Advanced →	X	X	Analytiikan taso paranee huomattavasti Regular-lisenssistä ylöspäin
Reaaliaikainen monitorointi	Premium	X	X	X
Aukioloaikojen mukainen chat-widget	Advanced →	-	X	-
Webcam-tuki/Videochat	-	-	?	-
Asennus usulle organisaation sivuille	X	X	X	X
Hiiren liikkeen seuranta	-	-	?	-

(jatkuu)

Taulukko 1 (jatkuu).

Chat-ohjelmisto	taw.k.to	JivoChat	Clickdesk	Smartsupp	Crisp
Hinta	Ilmainen	0-14.99\$/Kk/chat-päivystäjä   Free: 0\$   Professional: 10.49-14.99\$	Riippuen lisenssistä alkaen 13.99-53.99\$/Kk/päivystäjä (2 vuoden pituinen lisenssi – 33%)   Lite:14.99\$   Pro:24.99\$   Enterprise:39.99\$	0-19€/Kk/virkailija (Vuoden mittainen sopimus)   Free:0€   Standard 8€   Pro:19€	Ilmainen
Ilmainen kokeilujakso	-	14 vrk, sen jälkeen rajoitettu ilmainen lisenssi astuu voimaan	30 vrk	30 vrk	Ilmainen
Vaati palvelun asentamisen omille palvelimille	-	-	-	-	-
Samanaikaisten chat-keskustelujen määrä	Rajattomasti	Rajattomasti	Lite & Pro: 5 kpl   Enterprise: rajattomasti	Rajattomasti	Rajattomasti
Chat-historian säilytysaika	Rajattomasti	60 vrk	Lite: 3kk   Pro: 6kk   Enterprise: ikuisesti	Free: 14 vrk   Muissa lisenseisseissä loputtomasti	Rajattomasti
Valmiit vastaukset	X	Professional	X	X	X
Vierailupolku	X	Professional	X	X	-
Keskustelun lähteyt sähköpostiin	X	X	X	X	X
Proaktiiviset ominaisuudet	X	Professional	X	X	-
Osastot (chat-yhteydenotot pysty ohjaamaan tietyt osastolle, josta vastaavat tietyt päivystäjät)	X	Professional	X	Pro →	X (ei varsinaisia osastoja, mutta lisäämällä useita chat-widgettejä samalle sivustolle, ne toimittavat osastojen virkaa)
Keskustelun siirtäminen päivystäjältä toiselle	X	Professional	X	X	X (Keskustelut ovat kollaboratiivisia tietyssä mielessä, siten että virkailijat näkevät toistensa keskustelut)
Chatin esitetolomake	X	X	X	X	-
Tiedostojen lähteyt	X	Professional	Pro →	-	X
Esikatselu käyttäjän kirjoittamisesta	X	Professional	Pro →	-	X
Analytiikka	X	Jotakin analyyttisiä tietoja pystyv katsomaan chatista itsestään, lisäksi niitä pysty analysimaan Google Analyticsin kautta	Lite: 150 vierailijaan asti   Pro: 300 vierailijaan   Enterprise: rajattomasti analytiikkaa	Kunnollista virkailijakohtaista statistikkaa vasta Pro-lisenssillä	-
Reaaliaikainen monitorointi	X	X	X	X	X
Aukioloaikojen mukainen chat-widget	X	-	-	Standard→	X
Webcam-tuki/Videochat	-	-	Pro →	-	-
Asennus useille organisaation sivuille	X	X	Lite: 3 domainia   Pro: 5   Enterprise: rajattomasti	X	X
Hiilen liikkeiden seuranta	-	-	-	X	-



Taulukossa X merkitsee, että ominaisuus on chatissa riippumatta lisenssistä. Jos ominaisuus on vain tietyssä lisenssissä tai tietyssä lisenssistä eteenpäin, silloin merkintä on lisenssin nimen mukaan esimerkiksi *Advanced* tai *Advanced* →. Jos ominaisuudet eroavat paljon eri lisensseissä, on ne eritelty ja avattu lisenssi kohtaisesti.