

Käyttäjäkokemusten kerääminen Kansalaisen e-Kioskista valtiovarainministeriölle

Mira Hänninen

Tekijä(t) Mira Hänninen	
Koulutusohjelma Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Käyttäjäkokemusten kerääminen Kansalaisen e-Kioskista valtiovarainministeriölle	Sivu- ja liitesivumäärä 28
<p>Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osastolle. Tehtävänä oli haastatella kerätä käyttäjäkokemuksia Etäpalveluhankkeen Kansalaisen e-Kioskista. Digitalisaatio on nykypäivää, ja se on myös yksi kärkihankkeista Juha Sipilän hallituksen ohjelmassa. Julkisten palvelujen toimintatapoja uudistetaan, ja palvelut rakennetaan käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi.</p> <p>Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SADe-ohjelma) tarkoituksena oli tuottaa valtakunnalliseen käyttöön laadukkaita julkisen sektorin sähköisiä palveluita, jotka myös tuovat säästöjä ja vahvistavat kustannustehokkuutta. Yksi ohjelman palveluista oli Etäpalveluhanke, joka alkoi 16.2.2012 ja päättyi 31.12.2015.</p> <p>Etäpalvelu tarkoittaa sitä, että asiakas voi asioida viranomaisen kanssa verkkoyhteyden avulla. Viranomainen voi sijaita missä päin Suomea vaan. Kuvaruudulla voidaan näyttää tarvittavia asiakirjoja, esimerkiksi lomakkeita, tai näyttää tietoja verkkosivuilta.</p> <p>Etäpalveluhanke toteutti Kansalaisen e-Kioski -kokeilun syyskuun 2015 ja helmikuun 2016 välisenä aikana. Yksi e-Kioski sijoitettiin Helsingin Kirjasto 10:iin ja toinen Itäkeskuksen kirjastoon. Laitteilla pystyi hoitamaan julkista asiointia kätevästi yhdestä paikasta, sillä siinä oli tarjolla esimerkiksi Kelan, maistraatin, Verohallinnon ja TE-toimistojen palvelut heidän verkkosivujensa kautta. Laitteella pystyi myös soittamaan puhelun tai videopuhelun Kansalaisneuvontaan sekä Helsingin Virka-infoon.</p> <p>Haastattelin yhteensä 14 henkilöä, puolet miehiä ja puolet naisia, iät 22–71 vuotta. Kysyin heidän mielipiteitään esimerkiksi laitteen ideasta, käytettävyydestä ja siitä, miten he mieluiten hoitavat julkista asiointia. Ideaa pidettiin hyvänä, vaikka moni ei nähnyt itseään laitteen käyttäjänä, koska samat asiat voi hoitaa kotona omalla tietokoneella.</p> <p>Varsinaisia käyttäjiä e-Kioskeille ei juurikaan kertynyt pilottijakson aikana. Hankkeen mahdollisesti jatkuessa tulevaisuudessa on laitteen kohderyhmä mietittävä tarkemmin, jotta markkinointikin osuisi paremmin kohdalleen. Työni on ollut kiinnostava ja motivoiva, ja sillä oli selkeä tarkoitus. Valtiovarainministeriö käytti minun tekemiäni haastatteluja käyttäjäkokemuksista hyväkseen oman loppuraporttinsa asiakasnäkökulmaosiossa.</p>	
Asiasanat digitalisaatio, pilotointi, hankkeet, julkinen hallinto	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Taustaa	3
2.1	Toimeksiantaja.....	3
2.2	Hyvä hallinto	3
3	Digitalisaatio.....	6
3.1	SADe-ohjelma.....	6
3.2	Etäpalvelut.....	7
3.3	Kansalaisneuvonta.....	8
4	Kansalaisen e-Kioski.....	10
5	Haastattelut.....	13
5.1	Toteutus.....	13
5.2	Raportointi	14
5.3	Analyysi haastattelujen tuloksista.....	21
5.4	Johtopäätökset.....	23
6	Pohdinta.....	25
6.1	Prosessi.....	25
6.2	Oman oppimisen arviointi.....	25
	Lähteet	27

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö syntyi tarpeesta saada käyttäjäkokemuksia Kansalaisen e-Kioski -laitteesta, joka oli osa valtiovarainministeriön Etäpalveluhanketta. Sain toimeksiannon valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osaston rakenne- ja ohjausyksiköltä, jossa tein työharjoitteluni keväällä 2015. Hankkeen vetäjä kertoi minulle meneillään olevasta Kansalaisen e-Kioski -pilottihankkeesta, ja ehdotti sitä aiheekseni.

Haastattelujen tekeminen kiinnosti minua, koska siinä pääsee puhumaan ihmisten kanssa, eikä tarvitse olla koko ajan vaan tietokoneen ääressä. Lisäksi aihe oli erittäin ajankohtainen. E-Kioskit oli juuri tuotu paikoilleen, kun aloitin opinnäytetyöni suunnittelun syksyllä 2015. Työlle oli myös todellinen tarve, sillä käyttäjäkokemuksia piti saada.

Laitteilla pystyi hoitamaan julkista asiointia kätevästi yhdestä paikasta, sillä siinä oli tarjolla esimerkiksi Kelan, maistraatin, Verohallinnon ja TE-toimistojen palvelut heidän verkkosivujensa kautta. Laitteella pystyi myös soittamaan puhelun tai videopuhelun Kansalaisneuvontaan sekä Helsingin Virka-infoon. Laitteita oli kaksi, toinen Helsingin Kirjasto 10:ssä ja toinen Itäkeskuksen kirjastossa. Ne olivat paikallaan syyskuusta 2015 helmikuuhun 2016, ja minä hankin käyttäjäkokemuksia haastatteleamalla asiakkaita. Haastattelin yhteensä 14 henkilöä, puolet miehiä ja puolet naisia, iät 22–71 vuotta.

Varsinaisia käyttäjiä e-Kioskeille ei juurikaan kertynyt pilottijakson aikana, mutta monet ihmiset olivat siitä kiinnostuneita ja pitivät ideaa hyvänä. Laitteen kohderyhmä on mietittävä tarkemmin, jotta markkinointikin osuisi paremmin kohdalleen. Kokeilun aikana ilmeni teknisiä ongelmia liittyen esimerkiksi videoyhteyteen. Työni on ollut kiinnostava ja motivoiva, ja sillä oli selkeä tarkoitus. Valtiovarainministeriö käytti minun tekemiäni haastatteluja käyttäjäkokemuksista hyväkseen oman loppuraporttinsa asiakasnäkökulmaosiossa.

Työssäni on kuusi päälukua, joista ensimmäinen johdattelee aiheeseen. Luvussa kaksi kerron toimeksiantajasta ja hyvästä hallinnosta. Seuraavassa luvussa kerron digitalisaatiosta, joka on kaiken takana. Sähköinen asiointi on nykypäivää ja viranomaisten palveluja on yhä enemmän tarjolla internetissä. Esimerkiksi passin uusiminen onnistuu poliisin sähköisessä lupapalvelussa, eikä käynti poliisiasemalla ole välttämätön. Digitalisaatio on yksi Juha Sipilän hallituksen ohjelman kärkihankkeista, ja siitä kerron luvussa kolme. Digitalisaatioon liittyviä hankkeita on paljon, tässä keskityn Etäpalveluhankkeeseen. Luvussa

neljä esittelen Kansalaisen e-Kioskin, ja luvussa viisi kerron tekemistäni haastatteluista, niiden toteutuksesta ja tuloksista. Kuudes luku on pohdintaa ja arviointia.

2 Taustaa

Tässä luvussa kerron ensin yleisesti valtiovarainministeriön tehtävistä ja erityisesti kunta- ja aluehallinto-osastosta. Sen jälkeen käsittelen hyvää hallintoa, varsinkin yhdenvertaisuutta.

2.1 Toimeksiantaja

Valtiovarainministeriö valmistelee valtion talousarvion sekä hallituksen talous- ja finanssi-politiikkaa. Se vastaa myös rahoitusmarkkinapolitiikan valmistelusta, valtion työnantaja- ja henkilöstöpolitiikasta ja julkishallinnon kehittämisestä. Lisäksi ministeriö toimii veropolitiikan asiantuntijana sekä ohjaa tietohallinnon kehitystä sekä valtion- että kuntahallinnossa. Myös kuntahallinnon lainsäädännön ja kunnallistalouden kehittäminen kuuluvat sen vastualueisiin. Valtiovarainministeriö osallistuu Euroopan unionin sekä erilaisten kansainvälisten järjestöjen ja rahoituslaitosten toimintaan. (Valtiovarainministeriö 2016a.)

Kunta- ja aluehallinto-osasto koostuu kolmesta yksiköstä: kuntakehitys-, kuntatalous- sekä rakenne- ja ohjausyksiköstä. Osasto vastaa valtion ja kuntien välisestä yhteistyöstä. Se myös huolehtii kunnallisen itsehallinnon, kuntarakenteen sekä kuntalainsäädännön kehittämisestä. Osaston valmisteluvastuulla on myös esimerkiksi aluehallintovirastojen, Väestörekisterikeskuksen ja maistraattien tulosohjaus. Osaston vastuulla on myös keskus-, alue- ja paikallishallinnon kehittäminen sekä kuntien ja kuntayhtymien hallintoa, henkilöstöä ja taloutta koskevien asioiden valmisteleminen. Lisäksi osasto vastaa kuntatalouden arvioinnista ja seurannasta, kuntatalousohjelman laadinnasta sekä valtiosuusjärjestelmän kehittämisestä. (Valtiovarainministeriö 2016b.)

2.2 Hyvä hallinto

Yhdenvertaisuusperiaate on yksi hallinto-oikeudellinen periaate. Sen mukaan viranomaisen ja virkamiehen velvollisuus on kohdella asiakkaita johdonmukaisesti ja tasapuolisesti. (Mäenpää 2011, 74.) Tämä koskee myös julkisten palvelujen toteuttamista sekä yleisesti viranomaisten toimintaa, sisällöstä riippumatta (Mäenpää 2011, 76).

Viranomaisen on järjestettävä palvelunsa niin, että niitä on riittävästi ja vaivatta saatavissa. Asiointi on pyrittävä järjestämään mahdollisimman joustavaksi ja tarpeeksi yksinkertaiseksi, ja asiakkaan on saatava asian hoitamiseen liittyvää neuvontaa tarpeen mukaan.

(Mäenpää 2011, 94–96.) Tähän liittyy Kansalaisen e-Kioski -kokeilu, josta kerron tarkemmin luvussa neljä.

Toiminnassaan viranomaisen on arvioitava yhdenvertaisuuden toteutumista sekä ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin, jotta se voisi edistää yhdenvertaisuuden toteutumista. Edistämistoimenpiteiden on oltava tehokkaita, tarkoituksenmukaisia ja oikeasuhtaisia viranomaisen toimintaympäristö, voimavarat ja muut olosuhteet huomioon ottaen. (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014.)

Esimerkiksi Kelan etäpalvelussa palveluneuvoja neuvoo asiakasta kuvayhteyden välityksellä. Kelan mukaan tämä palvelu lisää asiakkaiden yhdenvertaisuutta. Siitä on hyötyä myös silloin, kun asiakkaita opastetaan käyttämään verkkoasiointipalveluja, sillä kuvayhteyden välityksellä saa samanveroista palvelua kuin toimistoissa. Asiakkaalta ei vaadita tietoteknistä osaamista, ja palvelu on hänelle ilmainen. (Karjalainen 2015.) Etäpalvelusta kerron seuraavassa luvussa.

Valtiovarainministeriö on julkaissut julkisen hallinnon asiakkuusstrategian, jossa on laadittu julkisen hallinnon asiakaspalvelujen visio ja tavoittila vuoteen 2020. Strategia kattaa koko julkisen sektorin palvelut ja kaikki sen palvelukanavat, ja sen tavoitteena on linjata, minkä periaatteiden varaan asiakaspalvelua jatkossa kehitetään ja myös tarjota näitä periaatteita tukevia kehittämisen työkaluja. Asiakkuusstrategialla on selkeä yhteys moniin kehittämishankkeisiin, joita tukee Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma SADe. (Valtiovarainministeriö 2014, 4.) SADe-ohjelmasta kerron tarkemmin seuraavassa luvussa.

Asiakaspalvelun visio 2020 on sellainen, että asiakkaalla on käytettävissään tarvitseman sa palvelut, ja hänellä on mahdollisuus vaikuttaa niiden toteuttamiseen sekä sisältöön. Strategia sisältää valikoiman keinoista, joilla tavoitellaan on mahdollista päästä: asiakas saa tilanteeseensa sopivat palvelut sujuvasti, asiakas saa helppokäyttöiset ja esteettömät palvelut, asiakas voi osallistua palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen, julkisia palveluja johdetaan asiakaslähtöisesti sekä julkiset palvelut tuotetaan kustannustehokkaasti. (Valtiovarainministeriö 2014, 4.)

Asiakkaiden tukemiseen liittyy esimerkiksi se, että palveluja tarjotaan keskeisellä paikalla, jonne on hyvät kulkuyhteydet, mahdollisuuksien mukaan myös etäpalveluna. Viranomaisten tulee määrätietoisesti tukea asiakkaiden siirtymistä sähköiseen palveluun, mutta asi-

akkaalle järjestetään tarvittaessa mahdollisuus käyntiasiointiin. Automatisoinnilla ja itsepalvelulla tehdään asioinnista ajasta ja paikasta riippumatonta, ja helpotetaan näin asiakkaan asiointia. Tämä mahdollistaa sen, että palveluntarjoaja pystyy vapauttamaan voimavaroja niihin palveluihin, joissa henkilökohtainen, kasvokkain tapahtuva palvelu on tärkeää. (Valtiovarainministeriö 2014, 9–10.)

3 Digitalisaatio

Pääministeri Juha Sipilän hallituksen ohjelman yksi kärkihankkeista on julkisten palveluiden digitalisaatio. Tämä tarkoittaa sitä, että julkisten palvelujen toimintatapoja uudistetaan, ja palvelut rakennetaan käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi. Tarkoituksena on digitalisoida hallinnon sisäiset prosessit sekä luoda kaikkia julkisia palveluita koskevat digitoinnin periaatteet. Niitä kansalaisia, jotka eivät ole tottuneet tai jotka eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluita, autetaan. (Valtioneuvosto 2015, 26.)

Suomi on jo yksi maailman kärkimaista julkisissa sähköisissä palveluissa. Menestymisen edellytykset digitalisaatiossa ovat siis erittäin hyvät. Tärkeintä on muistaa asiakas; silloin muotoilemme yhteiskuntaamme aidosti meitä itseämme varten. Palveluiden kehittyessä voidaan esimerkiksi parantaa seniorien hyvinvointia älykkäillä terveyspalveluilla, ja lapset voivat oppia historiaa ja maantiedettä virtuaaliympäristöissä. Tarpeet vaihtelevat elämäntilanteiden mukaan. Esikoisen saajilla, työttömällä ja eläkeläisillä on kaikilla omat prioriteetinsä. Digitalisaation avulla luodaan entistä paremmat ja luotettavimmat palveluketjut eri elämäntilanteita ja hyvää elämää varten. (Valtiovarainministeriö 2016c.)

3.1 SADe-ohjelma

Sähköisen asiain ja demokratian vauhdittamisohjelma (SADe-ohjelma) oli käynnissä 14.4.2009–31.12.2015. Sen tarkoituksena oli tuottaa valtakunnalliseen käyttöön laadukkaita julkisen sektorin sähköisiä palveluita, jotka myös tuovat säästöjä ja vahvistavat kustannustehokkuutta. Palveluista hyötyvät niin kansalaisten, yritysten ja yhteisöjen lisäksi sekä kunnat että valtion viranomaiset. (Valtiovarainministeriö 2016d.)

Ohjelma oli ensimmäinen valtakunnallinen, keskitetysti rahoitettu ja koordinoitu valtion ja kuntien yhteinen sähköisten palvelujen kehittämisohjelma Suomen julkisessa hallinnossa. Palvelujen toteuttamisen rinnalla ohjelma vahvisti sähköisten palvelujen, toiminnan uudistamisen ja demokratian merkitystä julkishallinnossa, kasvatti osaamista ja loi poikkihallinnollisia yhteistyöverkostoja. Ohjelman rahoituskehys oli noin 70 miljoonaa euroa, joista puolet rahoituksesta saatiin valtiolta ja puolet kunnilta. (Valtiovarainministeriö 2016e.)

Ohjelman myötä kansalaiset, yritykset ja järjestöt ovat saaneet uusia palveluja osallistumiseen ja vuorovaikutukseen hallinnon kanssa. Palvelujen käytöstä saadut asiakaspalaut-

teet osoittavat, että asiakaslähtöisyydessä onnistuttiin. SADe-ohjelma koostui seitsemästä hankkeesta, joista vastasivat nimetyt ministeriöt. Hankkeet olivat:

- Osallistumisympäristö (oikeusministeriö)
- Oppijan verkkopalvelut (opetus- ja kulttuuriministeriö)
- Rakennettu ympäristö ja asuminen (ympäristöministeriö)
- Yrityksen palvelut (työ- ja elinkeinoministeriö)
- Sosiaali- ja terveysalan palvelut (sosiaali- ja terveysministeriö)
- Etäpalvelut (valtiovarainministeriö)
- Kansalaisen yleisneuvontapalvelu (valtiovarainministeriö) (Valtiovarainministeriö 2016e.)

3.2 Etäpalvelut

Yksi SADe-ohjelman palveluista oli etäpalveluhanke, joka alkoi 16.2.2012 ja päättyi 31.12.2015. Sen tarkoituksena oli luoda määritelty ja tuotteistettu etäpalvelukonsepti, jonka avulla saadaan mahdollisimman suuri määrä julkisia palveluja asiakkaiden saataville. Hankkeessa suunniteltavia etäpalvelukanavia oli kaksi; etäpalvelupisteet, jotka sijaitsevat yhteispalvelupisteiden ja asiakaspalvelupisteiden yhteydessä, sekä kotikäyttö, eli asiakkaan oma kotikone tai muu päätelaite. (Valtiovarainministeriö 2016f.)

Etäpalvelu tarkoittaa sitä, että asiakas voi asioida viranomaisen kanssa verkkoyhteyden avulla. Viranomaisen voi sijaita missä päin Suomea vaan, ja asiakkaan tarvitsee vain mennä etäpalvelua tarjoavaan yhteispalvelu- tai Asiointipisteeseen. Palveluneuvoja muodostaa verkkoyhteyden tarvittavalle viranomaiselle, jonka jälkeen asiakas ja viranomaisen näkevät toisensa videoyhteyden kautta. Kuvaruudulla voidaan näyttää tarvittavia asiakirjoja, esimerkiksi lomakkeita, tai näyttää tietoja verkkosivuilta. Asiointitapahtumaan voidaan ottaa mukaan myös tulkki ja toinen viranomaisen. (Valtiovarainministeriö 2016g.)

Etäpalvelulla pyritään edistämään yhdenvertaisuuden toteutumista osana julkisen hallinnon asiakaspalvelua. Etäpalvelua tarjoavasta yhteispalvelu- tai Asiointipisteestä olisi hyötyä erityisesti pikkupaikkakunnilla, joista palvelut vain vähenevät. Asiakkaan omalla paikkakunnalla ei välttämättä ole enää jonkun valtion palvelutuottajan toimipistettä, joten asian hoitaminen vaatisi matkaa toiselle paikkakunnalle. Etäpalvelulla asiakas säästää aikaa ja rahaa, kun asiat saa hoidettua matkustamatta minnekään.

Etäpalvelu on käytössä viidessä eri maakunnassa yhteensä 58 yhteispalvelu- ja Asiointipisteessä. Etäpalveluna palvelujaan tarjoavat TE-toimistot, maistraatit, Kela, oikeusapu, Verohallinto ja osittain kunnat. Kunnan palvelut ovat kuntakohtaisia, ja palveluvalikoima vaihtelee paikkakunnittain. (Valtiovarainministeriö 2016g.)

Hankkeen tavoitteena oli siis mahdollistaa uusi asiakaslähtöinen, paikkariippumaton ja kustannustehokas asiointikanava koko julkiseen hallintoon sisältäen kunnat, valtion palveluntuottajat, Kelan ja muun välillisen valtionhallinnon. Tulevaisuudessa tärkein palvelupiste on kansalaisen koti, sillä yleisin tapa tulee olemaan itsenäinen verkkoasiointi. Opastusta kaivatessaan kansalainen voi ottaa suoraan kotoaan yhteyden palveluntuottajaan ja yhdessä tämän kanssa saattaa loppuun aloittamansa prosessin. (Valtiovarainministeriö 2016h.)

3.3 Kansalaisneuvonta

SADe-ohjelmassa rakennettiin myös kansalaisen yleisneuvontapalvelu eli Kansalaisneuvonta. Se tukee muiden viranomaisten omia neuvontapalveluita. Kansalaisneuvonta ohjaa asiakkaan oikean viranomaisen palveluihin, tukee sähköisen asioinnin ja hallinnon tukipalvelujen käytössä sekä vastaa julkisen hallinnon palveluja koskeviin yleisluonteisiin kysymyksiin. Tarkoituksena on lisätä kansalaisten tietoisuutta julkisen hallinnon palveluista sekä helpottaa niissä asiointia. (Valtiovarainministeriö 2016h.)

Keskeisenä tavoitteena on vähentää yleiseen hätänumeroon tulevien julkisen hallinnon palveluita koskevien puhelujen määrää. Palvelussa ei ole mahdollista saada viranomaisasioita vireille, vaan asiakas ohjataan oikean viranomaisen luokse. Palvelukanavia ovat puhelin, sähköposti, sähköinen yhteydenottolomake, tekstiviesti, etäpalvelu ja chat. Palvelukielivaihtoehdot ovat suomi, ruotsi ja englanti. (Valtiovarainministeriö 2016h.)

Kansalaisneuvontaan tulee 3000–4000 yhteydenottoa kuukaudessa, ja verkkosivuilla vierailee 5000–10 000 kävijää joka kuukausi. Tämä oli tilanne joulukuussa 2015. (Valtiovarainministeriö 2016e.) Kävijämäärät nousevat aina mainoskampanjan yhteydessä, kun yhä useampi kansalainen saa tietää tästä palvelusta. Näkyvyyttä on haettu mainostamalla esimerkiksi Helsingin päärautatieasemalle ripustetuilla jättimainoksilla.

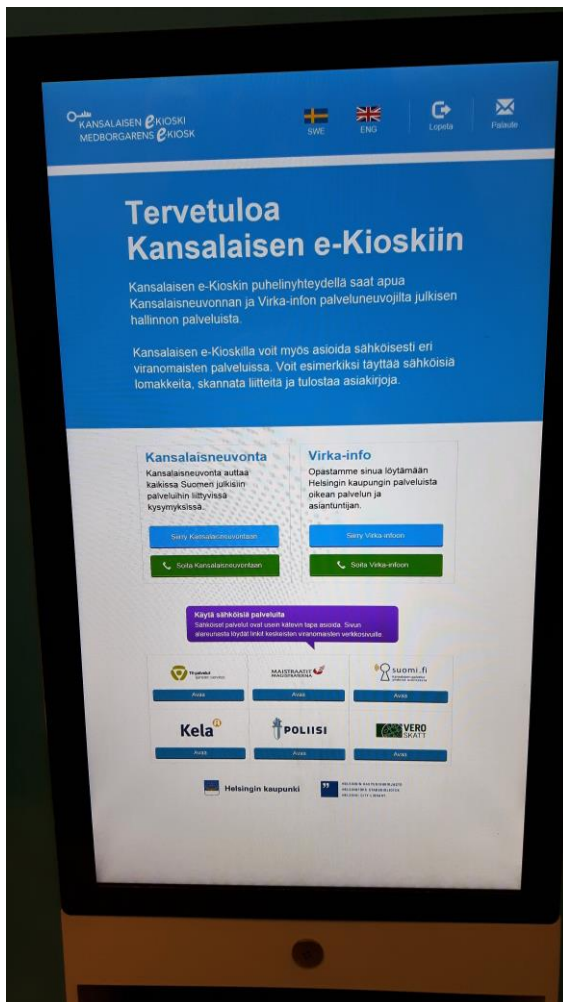
Kansalaisneuvonta helpottaa palvelujen löytymistä ja asiointia. Keskitetty neuvontapalvelu säästää niin julkisen hallinnon työntekijöiden kuin kansalaistenkin aikaa. Kansalaisen ei

tarvitse miettiä, mitä viranomaista tarvitsee asiansa hoitamiseen, vaan oikea vastaus löytyy ottamalla yhteys Kansalaisneuvontaan. (Kansalaisneuvonta 2016.)

4 Kansalaisen e-Kioski

Etäpalveluhanke toteutti e-Kioskikokeilun yhdessä Helsingin kaupungin, Valtiokonttorin Kansalaisneuvonnan, Hartikaari Oy:n (maahantuoja), Citrus Solutions Oy:n (käyttöliittymä) ja markkinointitoimisto Kitchen Oy:n kanssa 1.9.2015–29.2.2016. Kokeilussa oli käytössä kaksi e-Kioskilaitetta, joiden sijoituspaikat olivat Helsingin Kirjasto 10 sekä Itäkeskuksen kirjasto. Tavoitteena oli saada kokemuksia laitteiden käytettävyydestä sekä hyödynnettävyydestä osana julkisen hallinnon asiakaspalvelua. (Valtiovarainministeriö 2016i.)

Laitteilla pystyi hoitamaan sähköistä asiointia Verohallintoon, maistraattiin, TE-toimistoon, Kelaan ja poliisiin, ja niiden kautta sai ääni- ja kuvayhteyden Kansalaisneuvontaan ja Virka-infoon. Kuvassa 1 näkyy etusivu. Laitteista löytyi myös tulostus- ja skannausmahdollisuus. Virka-info on Helsingin kaupungintalolla sijaitseva neuvontapiste, jonka palveluneuvojat antavat tietoa kaupungin palveluista usealla eri kielellä (Helsingin kaupunki 2016).



Kuva 1. Valikkonäkymä Kirjasto 10:n e-Kioskissa

Idea kokeiluun vahvistui, kun Etäpalveluhankkeen edustajat vierailivat helmikuussa 2015 Saksan Dresdenissä. He tutustuivat siellä käytössä olevaan tekniseen ratkaisuun julkisten palveluiden tuottamiseen sellaisilla alueilla, joissa ei ole viranomaisten omia palvelupisteitä. Suomen toteutuksen lähtökohtana oli asiakkaan neuvonta julkisen hallinnon palveluihin ja sähköisen asioinnin tuki, joita asiakas sai tarvittaessa kuvayhteydellä joko Kansalaisneuvonnasta tai Virka-infosta. Laitteet siis mahdollistivat sähköisen asioinnin julkisissa palveluissa tuetusti. (Kansalaisen e-Kioski 2016, 3.)

Pilotissa mukana olleet laitteet tehtiin Saksassa, mutta käyttöliittymä räätälöitiin Suomessa. Laitteen tekninen kuvaus: korkeussäädettävä taso, full HD 22” kosketusnäyttö, tietokone, HD videokamera, viivakoodi-/asiakirjaskanneri, lasertulostin, puhelin- ja verkkoyhteys. (Kansalaisen e-Kioski 2016, 4.)



Kuva 2. E-Kioski Kirjasto 10:ssä

Laitteiden viestintäratkaisuissa käytettiin kahta eri teknologiaratkaisua aikataulu- ja kustannussyistä. Kansalaisneuvontaan otettiin yhteyttä Elisan Orange Contact Center ratkaisun kuvayhteys-ohjelmistolla ja Virka-infoon Microsoft Lync-palvelulla. Itäkeskuksen kirjastossa laite sijaitsi avoimessa tilassa, joten se muistutti enemmän itsepalveluasointipistettä, kuten pankkiautomaattia. Kuvan 2 mukaisesti Kirjasto 10:n laite sijoitettiin omaan erilliseen sermein suojattuun tilaan, jossa oli mahdollista asioida rauhassa. (Kansalaisen e-Kioski 2016, 5.)

5 Haastattelut

Haastattelin joulukuussa 2015 ja helmikuussa 2016 yhteensä 14 (seitsemää naista ja seitsemää miestä) henkilöä Kirjasto 10:ssä e-Kioskin ideasta ja sen käytettävyydestä. Kukaan haastateltavista ei käyttänyt e-Kioskia oma-aloitteisesti, joten varsinaisia käyttäjiä ei ole mukana haastatteluissa. Yksi haastateltavista pysähtyi lukemaan infokylttiä, muut olivat vain menossa ohi. Kukaan, jolta kysyin, ei ollut huomannut laitetta aikaisemmin. Haastateltavat suostuivat tutustumaan laitteeseen ja vastaamaan haastattelukysymyksiini. Ennen kysymysten esittämistä kerroin heille, mistä laitteesta on kyse ja mitä sillä voi tehdä. Kiitokseksi ajastaan he saivat halutessaan ottaa Kansalaisneuvonta-karkkeja ja -avaimenperän, sekä Etäpalvelu-kuulokkeet.

5.1 Toteutus

Aluksi mietin haastattelukysymyksiä, ensin yksin ja sitten ministeriöläisten kanssa. Tulostin valmiiksi kysymyslomakkeet, joihin tein merkintöjä haastattelujen aikana. Tulostin myös paperin, jossa oli tietoa Kansalaisneuvonnasta ja Helsingin Virka-infosta, jotta osaisin kertoa niistä haastateltaville tarvittaessa tarkemminkin.

Kirjastossa pysäytin ihmisiä e-Kioskin ja sisäänkäynnin lähellä ja kysyin, olisiko heillä aikaa vastata haastatteluun opinnäytetyötäni varten. Osalla ei ollut aikaa ja osa ei halunnut osallistua, mutta sain kuitenkin aika nopeasti aina seuraavan haastateltavan. Aluksi pyysin haastateltavaksi suunnilleen ketä vaan, mutta noin kahdeksaa henkilöä haastateltuani katsoin läpi, mikä oli sukupuoli- ja ikäjakauma siihen mennessä. Halusin haastatella yhtä paljon miehiä ja naisia, ja mieluiten mahdollisimman eri-ikäisiä. Tämä onnistuikin aika hyvin.

Henkilön suostuttua haastateltavaksi ohjasin hänet istumaan tuolille e-Kioskin eteen. Kerroin, mikä e-Kioski on, miksi se on täällä ja mitä sillä voi tehdä. Kysyin haastattelulomakkeeni kysymykset, kiitin haastateltavan ajasta ja tarjosin hänelle karkkia, avaimenperän ja kuulokkeet. Aikaa meni haastateltavasta riippuen noin 15-40 minuuttia.

Haastattelukysymykset

1. Sukupuoli ja ikä
2. Onko etäpalvelu sinulle tuttua, kokemuksia?
3. Haluaisitko hoitaa julkista asiointia mieluiten sähköisesti/puhelimella/paikan päällä?
Perustelut.
4. Onko kotonasi tietokone vai missä sellaista käytät?
5. Mitä mieltä e-Kioskista yleensä, sen yksityisyydestä ym.?
6. Millaiseen asiointiin voisit kuvitella käyttäväsi e-Kioskia?
7. Onko kirjasto hyvä paikka e-Kioskille? Perustelut.
8. Kommentteja e-Kioskin käytettävyydestä tai mitä muuta tulee mieleen koko ideasta?

5.2 Raportointi

Kotona kirjoitin haastattelut tietokoneelle. Kirjoitin niistä raportin, jota valtiovarainministeriö pystyi käyttämään hyödykseen kirjoittaessaan omaa loppuraporttiaan Kansalaisen e-Kioski -kokeilusta. Pilotin loppupalaveri pidettiin valtiovarainministeriön kokouskeskuksessa Mariankadulla 3.3.2016. Paikalla olevat kaikki tahot olivat valtiovarainministeriön lisäksi Kansalaisneuvonta, Helsingin Virka-info, Kirjasto 10, Itäkeskuksen kirjasto, Hartikaari Oy, Markkinointitoimisto Kitchen Oy sekä minä. Kaikki kertoivat omalta osaltaan, miten pilotti sujui. Minä kerroin asiakasnäkökulmaa, eli haastattelujen tulokset. Näytin heille Power-Pointin, johon olin raportistani poiminut olennaisimmat kohdat.

Haastateltavat ja heidän vastauksensa

Haastateltava 1: Nainen, 53 v.

Etäpalvelu ei ole hänelle tuttua. Julkista asiointia hän hoitaa mieluiten paikan päällä, kuten on tehnyt aina. Hän kuitenkin sanoo ymmärtävänsä, että palveluiden sähköistyminen on nykyaikaa ja muutokset on otettava vastaan. Mieluiten hän näkisi virkailijan, joten

videopuhelu on hänestä parempi kuin pelkkä puhelu. Hänellä on tietokone käytössä kotoon, mutta sitä hän käyttää vain verkkopankissa asioimiseen, muuhun ei juuri ole kiinnostusta.

E-Kioskin sijainti on hänestä liian avoin. Sen pitäisi olla suljetumpi, jotta ulkopuoliset eivät kuulisi asiointia. E-Kioski pitäisi sijoittaa paikkaan, jossa on laajat aukioloajat, kirjasto on varmaan ihan hyvä paikka. Kunhan paikka on rauhallinen ja yksityinen, sillä e-Kioski ei sovi kadulle kuten Otto-automaatit. Esimerkiksi Kelalla on nykyään rajatut aukioloajat kuin ennen, joten hän voisi kuvitella käyttävänsä ainakin Kelan palveluja e-Kioskilla.

Haastateltava 2: Nainen, 50 v.

Hänen työhönsä kuuluu esimerkiksi verkkosivujen suunnittelu, ja etäpalvelu on hänelle tuttua työnkin kautta. Hän on hoitanut videoneuvottelujen kautta esimerkiksi vuokra-asuntoasioita, kun on ollut ulkomailla. Julkista asiointia hän hoitaa sähköisesti, koska on siihen tottunut ja kokee sen helpoksi kanavaksi. Paikan päällä istuminen odotushuoneissa ei innosta, varsinkaan rutiiniasioiden takia. Hänen mielestään on hyvä, että esimerkiksi reseptin uusiminen hoituu helposti netissä.

E-Kioskin sijainti on hänen mielestään turhan avoin, se saisi olla suojaisampi ja rauhallisempi, jotta pystyisi paremmin keskittymään. Tietosuoja mietitytti häntä. Joihinkin palveluihin täytyy kirjautua omilla pankkitunnuksilla, joten häntä huoletti, että eivät kai tiedot jää näkyville seuraavalle käyttäjälle. Kirjasto on hänen mielestään hyvä paikka laitteelle, koska se on turvallinen, sivistynyt ja valoisa. Jos laite sijaitsi kadulla, kuten Otto-automaatit, se kokisi todennäköisesti ilkivaltaa ja menisi rikki.

E-Kioskin idea on hänestä oikein hyvä, ja hän voisi kuvitella käyttävänsä e-Kioskia kaikkiin sen tarjoamiin palveluihin. Ergonomiaa pitäisi parantaa. Hänen mielestään laite voi olla haastava vanhuksille; he saattaisivat napata luurin käteensä ja ihmetellä, missä näppäimet ovat ja miten tässä pitäisi toimia. Esimerkiksi Virka-infon nettisivut ovat hänen mielestään valjut, niistä ei heti tajua mitä tarjotaan.

Hänen ehdotuksiaan siitä, mitä muuta laite voisi tarjota: kellonaika näkyviin, omat kirjastolainat, HSL:n reittiohjeet sekä soitto 112:een.

Haastateltava 3: Mies, 45 v.

Etäpalvelu ei ole hänelle tuttua, mutta hän on käyttänyt jotain chat-palvelua asiakaspalvelijan kanssa asioimiseen. Hän käyttää verkkopankkia internetissä, mutta julkista asiointia hän hoitaa mieluiten puhelimesta tai paikan päälle, sillä niin hänen mielestään saa informatiivisinta tietoa.

E-Kioski ei ole hänen mielestään tarpeeksi yksityinen. Sillä pitäisi olla ihan oma paikka sekä myös joku henkilö auttamassa sen käytössä. Paikallaoleva henkilö olisi hänestä parempi kuin soitto Kansalaisneuvontaan. Hän voisi kuvitella käyttävänsä e-Kioskia kaikkiin palveluihin, mitä siinä on mahdollista käyttää. Kirjasto on hyvä paikka, kenties laite voisi olla myös kirjastoauton sisällä.

Hän puhui paljon vanhuksista ja pikkupaikkakunnista. Hänen mielestään olisi tarpeellista, että jokaisella paikkakunnalla olisi palkattuna yksi henkilö, joka auttaisi vanhuksia julkisten asioiden hoitamisessa. He kun eivät välttämättä osaa tai uskalla yksin hoitaa asioita, joten pitäisi olla joku paikka, jossa saa aina apua.

Haastateltava 4: Mies, 40 v.

Hän oli hyvin lyhytsanainen vastauksissaan. Etäpalvelu on hänelle jonkin verran tuttua, sillä hän on käyttänyt videoneuvotteluja työssään. Julkista asiointia hän hoitaa mieluiten sähköisesti, koska se on yleensä helpoin tapa. Jos puhuu virkailijan kanssa, hänelle ei ole väliä onko toinen videolla vai pöydän toisella puolella. E-Kioskin paikka ei välttämättä hänen mielestään ole tarpeeksi yksityinen, ovi olisi hyvä. Hoidettavasta asiasta riippuu se, paljonko yksityisyyttä hän haluaa. Hän voisi kuvitella käyttävänsä e-Kioskia sen tarjoamiin palveluihin. Kirjasto tai kauppakeskus olisi hyvä paikka laitteelle, niissä käy paljon ihmisiä.

Haastateltava 5: Mies, 61 v.

Hän pysähtyi lukemaan infokylttiä, ei ollut huomannut e-Kioskia aiemmin. Etäpalvelu ei ole hänelle tuttua. Julkista asiointia hän hoitaa mieluiten puhelimesta, koska on siihen tottunut, vaikka verkossa onkin helpompi hoitaa joitain asioita. Hänen mielestään rutiiniasiat voi hoitaa netissä, mutta selvittämistä vaativat asiat hän hoitaa mieluiten virkailijan kanssa.

E-Kioskin sijainti ei ole hänestä tarpeeksi yksityinen. Jos siinä puhuu virkailijan kanssa, puhe kuuluu liikaa muille ihmisille, kuten tapahtuu esimerkiksi terveyskeskuksen ja poliisin luukullakin. Mieluummin hän hoitaa asiat kotona omalla tietokoneellaan, mutta voisi kuvitella käyttävänsä e-Kioskia satunnaisesti kirjastossa käydessään. Kirjasto on hänestä hyvä paikka laitteelle. Mahdollisia paikkoja olisi myös esimerkiksi rautatieasema tai jokin solmupiste, tai vaikka ABC. E-Kioski voisi olla myös palveluntarjoajien (Kela, maistraatit ym.) omissa toimitiloissa, jotta virkailijoilta saisi tarvittaessa apua käyttöön.

Haastateltava 6: Mies, 46 v.

Hänellä on lukihäiriö, ja siksi hän hoitaa julkista asiointia paikan päällä avustajan kanssa. Etäpalvelu ei ole hänelle ollenkaan tuttua. Jos hän esimerkiksi soittaisi jonnekin ja hänelle lueteltaisiin vaikka jokin numerosarja, se pitäisi kertoa hitaasti pari numeroa kerrallaan, jotta hän saa sen ylös. Siksi hänestä on parempi hoitaa asiat jonkun avustajan kanssa yhdessä. Tietokonettaan hän ei käytä asioiden hoitamiseen, mitä nyt välillä katsoo TE-toimiston sivuja.

Itse hän ei voisi kuvitella käyttävänsä laitetta, ei uskalla tai halua, hänelle on helpompaa mennä paikan päälle palveluntarjoajien luokse kuin tuijottaa näyttöä. E-Kioskin yksityisyys on hänestä hyvä, pankissakin on avonaisempaa. Tässä ei pääse kukaan selän taakse, mutta parasta olisi laitteelle oma tila ja sinne joku henkilö auttamaan sen käytössä. Kirjasto on hyvä paikka laitteelle, mutta joillain kirjastoilla on jo liikaakin kaikkea ylimääräistä toimintaa. Lukemista ajatellen hän ei Kirjasto 10:een tulisi.

E-Kioskin idea on hänen mielestään hyvä, mutta ei hänen taidoilleen. Erityisryhmien avun- tarve tulisi ottaa paremmin huomioon. Hänestä lukihäiriöisetkin pitäisi luokitella vammaisiksi, jotta hekin saisivat tarpeeksi tukea ja apua. Verkkosivut ovat hänestä vaikealukuisia, niillä on liikaa asiaa. Jotkut sivut sentään saa selkotekstisiksi, mutta ei niiden lukeminen ja ymmärtäminen silti ole niin helppoa.

Haastateltava 7: Nainen, 36 v.

Etäpalvelu ei ole hänelle tuttua. Julkista asiointia hän hoitaa mieluiten puhelimitse, on totunut siihen. Toiseksi mieluiten hän hoitaa asiat sähköisesti. Vähiten mieluisin vaihtoehto on mennä paikan päälle, koska hän ei pidä jonottamisesta. Poikkeuksena monimutkaiset asiat, silloin hän yleensä menee paikan päälle, jotta asia varmasti tulee hoidetuksi oikein.

E-Kioskin paikka ei ole hänen mielestään tarpeeksi yksityinen, hän ei haluaisi hoitaa siinä kaikkein henkilökohtaisempia asioitaan. Tässä hän voisi kuvitella asioivansa Poliisin ja maistraattien kanssa. Veroasiat hän haluaa hoitaa puhelimessa, kuten on aina tehnyt. Kelan ja TE-toimiston asiat hän hoitaa mieluiten rauhassa kotonaan. Ehkä jonkin Kelan asian hän voisi hoitaa e-Kioskillä, jos se sattuu olemaan sopivasti matkan varrella. Kirjasto on hyvä paikka laitteelle. Hänen mielestään laitteen idea on hyvä, varsinkin sellaisille ihmisille, joilla ei ole tietokonetta kotonaan.

Haastateltava 8: Nainen, 71 v.

Etäpalvelu ei ole hänelle tuttua. Julkisesta asioinnista hän sanoi, että hänen poikansa hoitaa veroilmoituksen tekemisen, ja muuta julkista asiointia hänellä ei ole. Tietokonettaan hän käyttää hyvin harvoin, lähinnä verkkopankissa asioimiseen. E-Kioskin yksityisyys on hänestä ihan hyvä. Mieluummin hän hoitaisi asioita kotona kuin e-Kioskillä. Hänen mielestään laite sopisi vastaanottokeskukseen, jotta pakolaiset saisivat asioitaan hoidettua. Kirjasto on laitteelle hyvä paikka, sillä sitä kaikki suomalaiset käyttävät.

Laitteen käytettävyyden on ihan hyvä, tosin kosketusnäyttö ei toimi aina toimi ensimmäisellä yrityksellä. Välillä linkit vaativat hyvinkin tarkan hipaisun toimiakseen. Ruutu on tarpeeksi iso, ja on hienoa, että Kansalaisneuvontaan voi soittaa saadakseen apua. Hän tarvitsee pian uuden passin, ja etsi Poliisin sivuilta toimintaohjeet. Hän oli tyytyväinen löydettyään lähimmän valokuvaamon passikuvaa varten.

Haastateltava 9: Nainen, 25 v.

Etäpalvelu on hänelle tuttua, hän on esimerkiksi ollut pankkiin videoyhteydessä kotoaan. Julkista asiointia hän hoitaa mieluiten sähköisesti kotoaan, koska se on yksinkertaisinta ja helpointa niin, eikä yksityisyydestä tarvitse huolehtia. E-Kioskin paikka ei ole hänen mielestään tarpeeksi yksityinen, eikä hän voisi kuvitella käyttävänsä sitä. Hän haluaa hoitaa henkilökohtaiset asiat rauhassa kotinsa yksityisyydessä.

Hän suhtautui ideaan positiivisesti, mutta ei näe itseään sen käyttäjänä. Kirjasto on hyvä paikka laitteelle, se on julkisista paikoista rauhallisin. Käytettävyyden on hänen mielestään hyvä, kosketusnäyttö on kiva käyttää ja toimii hyvin. Lyhyelle ihmiselle näyttö on turhan korkea, joten säädettävä tuoli olisi hyvä.

Haastateltava 10: Nainen, 24 v.

Etäpalvelu ei ole hänelle tuttua. Mieluiten hän hoitaa julkista asiointia sähköisesti, koska se on helpointa. Jos tulee jotain ongelmia tai epäselvyyksiä, sitten hän soittaa. Paikan päälle hän ei mene oikeastaan koskaan. E-Kioskin yksityisyys on hänestä aika hyvä, uskaltaisi kyllä käyttää kaikenlaiseen asiointiin. Tulostus- ja skannausmahdollisuus on suuri plussa.

Hänen mielestään kirjasto on hyvä paikka laitteelle, Kirjasto 10 varsinkin, sillä siellä ei ole liian hiljaista. Laitteen idea on hyvä, koska se vähentää ihmisten juoksuttamista paikasta toiseen. Käytettävyys on hyvä ja ulkoasu selkeä.

Haastateltava 11: Nainen, 36 v.

Etäpalvelu ei ole hänelle tuttua, mutta hän on kyllä kuullut esimerkiksi lääkärin virtuaalivastaanotosta. Julkista asiointia hän hoitaa mieluiten sähköisesti, koska se on käteväntä. Näin ei joudu jonottamaan puhelimesta. Viimeksi hän teki verokortin kotonaan netissä, mutta soitti sitten perään varmistukseksi, että kaikki meni oikein. Hänen mielestään e-Kioskin yksityisyys on ihan hyvä, ei tunnu siltä, että joku pääsisi katsomaan olan yli. Hyvä juttu, että laitteella voi myös tulostaa ja skannata.

Hän hoitaa asiat mieluiten kotonaan omalla koneellaan, mutta voisi kuvitella hoitavansa joitain asioita e-Kioskillakin. Ei kaikista henkilökohtaisimpia asioita, mutta joitain. Kirjasto on hyvä paikka laitteelle, ja omaa rauhaa saa hyvin sermeillä. Hänen mielestään olisi hyvä, jos kirjaston virkailijoilta saisi tarvittaessa apua laitteen käyttöön. Käytettävyys on hyvä, ja kosketusnäyttö kätevä.

Haastateltava 12: Mies, 23 v.

Hän on kuullut etäpalvelusta. Videoneuvottelut ovat hänelle tuttuja lähinnä Skypeä käytön kautta. Hän tietää, että nykyään esimerkiksi työhaastatteluja voidaan tehdä videoneuvottelun kautta. Julkista asiointia hän hoitaa mieluiten sähköisesti, koska niin on helpointa. Puhelut maksavat ja silloin joutuu yleensä jonottamaan. Passin uusiminen hän hoiti sähköisesti, mutta sormenjälkien takia hänen piti myös käydä paikan päällä.

E-Kioskin yksityisyys on hänen mielestään riittävä, ohikulkijat eivät pääse lukemaan selän takaa. Hän voisi kuvitella käyttävänsä laitetta esimerkiksi veroasioiden hoitamiseen. Hänen mielestään e-Kioski toimii hyvänä muistutuksena. Sen nähdessään voi miettiä, että onko tullut hoidettua kaikki asiat. Kirjasto on hyvä paikka laitteelle. Sen on hyvä sijaita keskustassa, hyvien kulkuyhteyksien päässä. Jos e-Kioskista tulee suosittu, siihen pitäisi hänen mielestään asettaa jokin maksimikäyttöaika, esimerkiksi puoli tuntia. Tämä olisi tarpeen, jotta seuraava käyttäjä ei joudu jonottamaan pitkään.

Haastateltava 13: Mies, 62 v.

Etäpalvelu ei ole hänelle tuttua. Julkista asiointia hän hoitaa mieluiten sähköisesti, koska niin asiat saa hoidettua suoraan ilman jonottamista puhelimesta tai paikan päällä. Hänen mielestään e-Kioski on rajatapaus yksityisyyden suhteen. Hän toivoisi vielä vähän lisää suojaa, mutta omaa huonetta hän ei laitteelle suosittelen sabotointivaaran vuoksi. Hän voisi kuvitella käyttävänsä e-Kioskia, ja hänen mielestään kirjasto, kaikkien kokoontumisolo-huone, on hyvä paikka sille. Kirjastoista saa nykyään kaikenlaisia muitakin palveluja, joten e-Kioskikin sopisi joukkoon.

Videomahdollisuus on hyvä, se luo interaktiivisuutta. Ergonomiaa olisi mietittävä enemmän, kädet väsyvät, kun joutuu kurkottelemaan korkealla näytöllä. Iso näyttö on muuten hyvä. Käyttöliittymät eivät ole aina niin hyviä ja selkeitä kuin toivoisi. Esimerkiksi Poliisin sivuilla on liikaa kaikkea mahdollista sekaisin.

Haastateltava 14: Mies, 22 v.

Etäpalvelu ei ole hänelle tuttua, on kyllä kuullut siitä jotain. Hän hoitaa julkista asiointia mieluiten sähköisesti, koska se on helpointa niin. E-Kioski ei ole hänen mielestään tarpeeksi yksityinen, mutta ei hän muutenkaan näe itseään käyttämässä sitä. Skannausmahdollisuus on hyvä juttu, mutta hän hoitaa asiat mieluummin kotikoneellaan. Kirjasto on hänen mielestään loogisin paikka e-Kioskille, vaikea keksiä sopivampaakaan paikkaa.

E-Kioski on hänestä idealtaan hyvä, varsinkin vanhemmille ihmisille. Se on aika selkeä ja käytettävyyks on ihan hyvä. Iso näyttö on myös hyvä. On hienoa, että yhdellä laitteella voi hoitaa monia asioita, mutta hän ei näe itseään käyttämässä laitetta, koska asiat voi hoitaa kotonakin.

5.3 Analyysi haastattelujen tuloksista

Seuraavaksi käyn kysymykset yksitellen läpi etsien yhteneväisyyksiä ja eroavuuksia kaikkien vastausten välillä.

1. Sukupuoli ja ikä

Haastattelin 14 henkilöä, joista seitsemän oli naisia (iät 24, 25, 36, 36, 50, 53 ja 71 vuotta) ja seitsemän miehiä (iät 22, 23, 40, 45, 46, 62 ja 62 vuotta). Näin sain vastauksia eri ikäsiltiltä, eri elämänvaiheessa olevilta henkilöiltä.

2. Onko etäpalvelu sinulle tuttua, kokemuksia?

Etäpalvelu oli tuttua käytön kautta vain kolmelle haastateltavalle, esimerkkinä videoneuvottelu pankin kanssa. Lopuista 11 haastateltavasta osa ei ollut kuullutkaan etäpalvelusta, ja osa tiesi siitä jotain, mutta ei ollut käyttänyt sitä itse.

3. Haluaisitko hoitaa julkista asiointia mieluiten sähköisesti/puhelimella/paikan päällä?

Perustelut.

Selvästi mieluiten haastateltavat (8/14) hoitavat julkista asiointia sähköisesti.

He kokevat sähköisen asiointin helpommaksi tavaksi. Sen voi tehdä omalta tietokoneelta silloin kuin haluaa, eikä tarvitse jonottaa puhelimessa tai paikan päällä.

Kolme haastateltavista hoitaa julkiset asiat mieluiten puhelimella, osa totumuksen takia, vaikka tietää asioiden hoituvan helposti myös sähköisesti. Kaksi haastateltavaa menee mieluiten paikan päälle, toinen totumuksen takia ja toinen lukihäiriön takia. Yksi haastateltava sanoi, ettei hänellä ole hoidettavia julkisia asioita, joten hän ei valinnut mitään vaihtoehtoa.

Osa haastateltavista sanoi valitsevansa tavan hoitaa asiat hoidettavan asian mukaan.

Rutiiniasiat, esimerkkinä reseptin uusiminen, tehdään mielellään sähköisesti. Monimutkaisemmat tai selvittämistä vaativat asiat hoidetaan mieluummin virkailijan kanssa joko puhelimessa tai paikan päällä, jotta asia menee varmasti oikein. Riippuu ihmisestä, minkä asian kukin kokee helpoksi tai monimutkaisemmaksi.

4. Onko kotonasi tietokone vai missä sellaista käytät?

Kaikilla haastateltavilla on tietokone kotonaan, ja suurin osa hoitaa julkista asiointia sillä.

5. Mitä mieltä e-Kioskista yleensä, sen yksityisyydestä ym.?

Kirjasto 10:ssä e-Kioski sijaitsi ikkunan vieressä lähellä sisäänkäyntiä lehtienlukupisteen ja neuvottelutilan välissä. Laitteen ympärillä oli sermit sekä läpinäkyvä seinä, jonka sai tarvittaessa himmennettyä.

Kymmenen haastateltavaa sanoi, ettei laitteen sijainti ole tarpeeksi yksityinen. Laitteen pitäisi olla suljetummassa, rauhallisemmassa tilassa, jotta keskittyminen olisi helpompaa. Osaa huoletti se, että jos muut saavat kurkittua heidän henkilötietojaan. Osan mielestä olisi hyvä, etteivät muut ihmiset pystyisi ollenkaan näkemään näyttöä. Omaa huonetta e-Kioski ei kuitenkaan haastateltavien mielestä tarvitse. Yksi haastateltavista sanoi, että silloin laitteelle saatettaisiin tehdä helpommin ilkeäkäyttöä.

Neljän haastateltavan mielestä yksityisyys oli ihan hyvä, he kyllä uskaltaisivat käyttää laitetta aika huoletta. Riippuu tosin hoidettavasta asiasta, henkilökohtaisimmat asiat hoidetaan mieluiten kotona rauhassa. Tietosuoja mainittiin myös, omien henkilökohtaisten tietojen ei todellakaan haluta jäävän laitteen muistiin.

6. Millaiseen asiointiin voisit kuvitella käyttäväsi e-Kioskia?

Hieman yli puolet haastatelluista, kahdeksan, voisi kuvitella käyttävänsä e-Kioskia. Moni ei osannut eritellä sen tarkemmin, että millaiseen asiointiin. Joku sanoi, että esimerkiksi Kela-asioihin, passin hakemiseen poliisin sivuilta, tai mihin vaan, mitä e-Kioskissa tarjolla on.

Kuusi haastateltavaa ei näe itseään laitteen käyttäjänä, paitsi pari ehkä satunnaisesti. Yksi ei käyttäisi laitetta lukihäiriönsä takia, ja toinen kokee Kela-asiat niin henkilökohtaisiksi, että niitä ei ainakaan hoitaisi tässä.

Kaikkien haastateltavien mielestä e-Kioskin idea oli hyvä, vaikka he eivät välttämättä nähneetkään itseään sen käyttäjänä. Laitteen kohderyhmäksi ehdotettiin useimmin vanhempia ihmisiä, joilla ei välttämättä ole tietokonetta kotonaan. Muutama haastateltavista toivoi, että paikalla olisi aina joku henkilö, joka voisi auttaa laitteen käytössä.

Varsinkaan jotkut nuorimmista haastateltavat eivät nähneet itseään e-Kioskin käyttäjinä, koska heidän mielestään samat asiat saa hoidettua helpommin kotona. Ehkä ohi kulkies- sa voisi jonkin asian hoitaakin, varsinkin, asia vaatii tulostamista tai skannaamista.

7. Onko kirjasto hyvä paikka e-Kioskille? Perustelut.

Kirjasto on hyvä paikka laitteelle kaikkien haastateltavien mielestä. Perusteluina esimerkiksi sen tarpeeksi pitkät aukioloajat, turvallisuus ja rauhallisuus. Lisäksi todella monet ihmiset käyvät siellä, ja kirjasto on yleensä hyvien kulkuyhteyksien päässä tai keskeisellä paikalla.

Muita kilpailijoita kirjastolle ei juuri tullut, mutta esimerkiksi rautatieasemaa, kauppakes- kusta ja ABC-asemaa ehdotettiin e-Kioskin sijaintipaikaksi. Paikan olisi oltava sellainen, missä liikkuu paljon ihmisiä. Kadulle Otto-automaattien tapaan e-Kioski ei sopisi, siellä se todennäköisesti kokisi ilkivaltaa.

8. Kommentteja e-Kioskin käytettävyydestä tai mitä muuta tulee mieleen koko ideasta?

Kukaan haastateltavista ei halunnut kokeilla soittamista tai videoyhteyden ottamista Kan- salaisneuvontaan tai Helsingin Virka-infoon. Kaikki kokeilivat kosketusnäyttöä, joku enemmän ja joku vähemmän. Useimmilla se toimi aika hyvin, mutta välillä sormen hipai- suja tarvittiin useampi ennen kuin linkit toimivat. Iso näyttö oli monen mielestä hyvä juttu, tosin haastateltavan pituudesta riippuen kättä saattoi joutua nostamaan aika ylös, jos ha- lusi käyttää nimenomaan kosketusnäyttöä. Säädettyä tuoli auttaisi ergonomiassa, silloin jokainen voisi säätää sen haluamalleen korkeudelle. Osa haastateltavista moitti palvelun- tarjoajien verkkosivuja siitä, että niillä on liikaa tavaraa. On hankala hahmottaa etsimänsä asia sieltä linkkien, kuvien ja tekstien sekamelskasta.

5.4 Johtopäätökset

E-Kioskiin suhtauduttiin positiivisesti. Haastateltavat vaikuttivat kiinnostuneilta ideasta, vaikka eivät välttämättä näekään itseään sen käyttäjinä. Osa arveli laitteen sopivan pa- remmin vanhemmille ihmisille, joilla ei ole välttämättä tietokonetta kotonaan. Joidenkin nuorempien haastateltavien mielipide muuttui innokkaammaksi, kun heille selvisi, että laitteella voi myös tulostaa ja skannata. Nykyään oikeastaan kaikilla on kotonaan tietoko- ne, mutta monella ei ole tulostinta tai skanneria.

E-Kioskia voisi hyödyntää tulevaisuudessa osana julkisen hallinnon asiakaspalvelua. Haastateltavien mielestä oli hienoa, että laitteella voi hoitaa monta asiaa samalla kertaa, koska se vähentää ihmisten juoksumatkaa paikasta toiseen. Positiivista oli myös se, että Kansalaisneuvontaan voi soittaa ja kysyä apua, vaikka muutama haastateltava toivoikin, että laitteen lähellä olisi aina joku henkilö auttamassa sen käytössä.

Hieman yli puolet haastatelluista ei pitänyt e-Kioskin sijaintia tarpeeksi yksityisenä, jotta haluaisi hoitaa siinä henkilökohtaisia asioitaan. Osa voisi ohikulkiessaan hoitaa joitain asioita. Harva osasi tarkemmin eritellä, mitä asioita voisi laitteella hoitaa ja mitä ei. Osa sanoi, että voisi tehdä laitteella kaikkea, mitä se tarjoaa.

Osa haastatelluista toivoi parannuksia ergonomiaan. Toisaalta isoa näyttöä keuhuttiin, mutta joidenkin mielestä se menee liiankin ylös ja saattaa väsyttää kädet kosketusnäyttöä käytettäessä. Lukihäiriöinen haastateltu piti laitetta liian vaikeakäyttöisenä itselleen ja toivoi, että erityisryhmien tarpeet otetaan paremmin huomioon. Hän käyttää avustajaa asioidensa hoitoon, mutta menee kuitenkin mieluummin paikan päälle niin hänen ei tarvitse yrittää saada selvää tekstistä näytöllä.

Yksi haastateltava nosti esiin aikarajan laitteen käytössä. Hän ei haluaisi, että seuraava halukas käyttäjä joutuu odottamaan vuoroaan pitkään, joten esimerkiksi 30 minuutin käyttöraja laitteen käytössä olisi hyvä.

6 Pohdinta

Mielestäni oli hienoa, että sain tehdä opinnäytetyön työharjoittelupaikalleni. Ihmiset olivat jo ennestään tuttuja, joten heidän kanssaan oli mukava jatkaa töitä tällä tavalla. Pidin erityisesti siitä, että aihetta ei keksimällä keksitty, vaan työlle oli aito tarve.

6.1 Prosessi

Alussa laadin ohjaavalle opettajalle ja toimeksiantajalle opinnäytetyösuunnitelman, johon sisältyi aiheen kuvaus, tutkimuskysymys, tietoa toimeksiantajasta, työvaihteellinen suunnitelma, aikataulu sekä ajatuksia tietoperustasta. Syksyllä 2015 minulla oli kuitenkin sen verran kiirettä muiden kurssien kanssa, etten saanut muuta tehtyä opinnäytetyön hyväksi kuin osan haastatteluista. Tein loput haastattelut vuoden 2016 puolella ja samalla keräsin tietoa teoreettista viitekehystä varten.

Minulle oli selvää jo heti alussa, että teen 10–15 kappaletta haastatteluja. Käytin siis laadullista tutkimusta, koska haastateltava joukko oli niin pieni. Taustatiedoiksi kysyin vain haastateltavien sukupuolen ja iän. Tein puolistrukturoidun kysymyslomakkeen, johon kirjasin haastateltavien vastaukset ja myöhemmin kirjoitin ne tietokoneelle. Menetelmä ei vaihtunut työn teon aikana. Koin, että menetelmä sopi työhöni hyvin ja sain tehtyä sen, mikä oli tavoitteena.

Sain haastateltua halutun määrän ihmisiä, 14 kappaletta. Olen tyytyväinen tuloksiin, mitään ei jäänyt tekemättä, koska kysymykset oli mietitty tarkkaan etukäteen toimeksiantajan kanssa. Sain haasteltavilta hyviä kommentteja liittyen laitteen käytettävyyteen ja koko ideaan kuten oli tarkoituskin. Pilotin loppukokouksessa oli mielenkiintoista kuulla hankkeesta muiden näkökulmasta, itse kun olin keskittynyt vain asiakaskokemuksiin.

6.2 Oman oppimisen arviointi

Aihe kiinnosti minua alusta alkaen, mutta opinnäytetyön teko oli ajoittain aika tuskaista. Kesti aikansa ennen kuin sen tekeminen lähti sujumaan. Luin joitain valmiita opinnäytetöitä, ja tajusin, ettei tämä niin iso urakka ehkä olekaan kuin miksi sen olin mielessäni kuvitellut. Minua helpotti se, että työ oli toimeksianto. Näin oli tavallaan pakko edistyä, ja pitää kiinni toimeksiantajan kanssa sovituista aikatauluista. Työn pilkkominen pienempiin osiin auttoi myös.

Minulle sopi haastatteluiden teko, pidin siitä, että pääsi pois tietokoneen äärestä puhumaan ihmisille. Se kyllä jännitti aluksi, mutta koska sain puhua minulle tutusta aiheesta, haastattelut sujuivat aika hyvin. Jokainen haastateltava oli erilainen, ja jatkokysymysten esittämisessä sai välillä olla tarkkana, jotta pysyttiin aiheessa. Jos hanke joskus tulevaisuudessa jatkuu pilottivaiheen nyt loputtua, olisi mielenkiintoista nähdä miten sitä on kehitetty. Seuraavaksi voisi haastatella laitteen todellisia käyttäjiä. Opinnäytetyöprosessi oli opettavainen kokemus, joka kehitti minua toivon mukaan taas vähän paremmaksi kirjoittajaksi ja tiedonhankkijaksi.

Lähteet

Helsingin kaupunki 2016. Neuvonta. Luettavissa:

<http://www.hel.fi/www/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/viestinta/viestinta-ja-neuvonta>. Luettu: 15.5.2016.

Kansalaisen e-Kioski 2016. Kooste e-Kioskikokeilun tuloksista. Etäpalveluhanke/SADe-ohjelma. Luettavissa: [http://vm.fi/documents/10623/2417797/E-](http://vm.fi/documents/10623/2417797/E-Kioskikokeilun+raportti+2016/06eb9342-9750-4ee0-a11e-b67f54d61316)

[Kioskikokeilun+raportti+2016/06eb9342-9750-4ee0-a11e-b67f54d61316](http://vm.fi/documents/10623/2417797/E-Kioskikokeilun+raportti+2016/06eb9342-9750-4ee0-a11e-b67f54d61316). Luettu: 15.5.2016.

Kansalaisneuvonta 2016. Tietoa viranomaisille. Luettavissa:

http://www.kansalaisneuvonta.fi/kansalaisneuvonta/fi/tietoa_viranomaisille/index.html.

Luettu: 15.5.2016.

Karjalainen 2015. Uutiset. Alueet. Kotimaa. Kelan etäpalvelu jälleen käynnissä – ”Lisää asiakkaiden yhdenvertaisuutta”. Luettavissa: <http://www.karjalainen.fi/uutiset/uutis-alueet/kotimaa/item/72038-kelan-etapalvelu-jalleen-kaynnissa-lisaa-asiakkaiden-yhdenvertaisuutta>. Luettu: 10.3.2016.

Mäenpää, O. 2011. Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet. Edita. Porvoo.

Valtioneuvosto 2015. Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Luettavissa:

http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82. Luettu: 15.5.2016.

Valtiovarainministeriö 2014. Yhteistyössä palvelu pelaa. Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia. Valtiovarainministeriön julkaisuja. Luettavissa:

<http://vm.fi/documents/10623/1464506/julkisen-hallinnon-asiakkuusstrategia-2020.pdf/12d3430d-8eee-4a02-9284-27dd815c8ef5>. Luettu: 23.5.2016.

Valtiovarainministeriö 2016a. Ministeriö. Luettavissa: <http://vm.fi/ministerio>. Luettu: 12.5.2016.

Valtiovarainministeriö 2016b. Johto ja organisaatio. Osastot. Luettavissa: <http://vm.fi/osastot>. Luettu: 12.5.2016.

Valtiovarainministeriö 2016c. Digitalisaatio. Luettavissa: <http://vm.fi/digitalisaatio>. Luettu: 15.5.2016.

Valtiovarainministeriö 2016d. Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma (SADe-ohjelma). Luettavissa: <http://vm.fi/sade>. Luettu: 15.5.2016.

Valtiovarainministeriö 2016e. SADe-ohjelma digitalisaation vauhdittajana. Luettavissa: <http://vm.fi/sade-ohjelma-digitalisaation-vauhdittajana>. Luettu: 15.5.2016.

Valtiovarainministeriö 2016f. Etäpalvelut. Luettavissa: <http://vm.fi/etapalvelut/perustiedot>. Luettu: 15.5.2016.

Valtiovarainministeriö 2016g. Mitä etäpalvelu on? Luettavissa: <http://vm.fi/mita-etapalveluon->. Luettu: 15.5.2016.

Valtiovarainministeriö 2016h. SADe-ohjelman palvelut. Luettavissa: <http://vm.fi/sade-ohjelman-palvelut>. Luettu: 15.5.2016.

Valtiovarainministeriö 2016i. Tuotokset. Luettavissa: <http://vm.fi/tuotokset>. Luettu: 15.5.2016.

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014.