

KANSALAISEN e-KIOSKI

MEDBORGARENS e-KIOSK



Kooste e-Kioskikokeilun tuloksista

Etäpalveluhanke / SADe-ohjelma

18.4.2016

Sisältö

1 Tausta	3
1.1 Projektin toteutus.....	3
1.2 Tekninen ratkaisu	4
2 Havaintoja ja käyttökokemuksia.....	5
2.1 E-Kioskikokeilun valmistelu	5
2.2 Laitteiden visuaalisuus, käyttöliittymä ja palvelun markkinointi	6
2.3 Tekninen toimivuus	9
2.4 Viranomaisten käyttökokemukset.....	9
2.5 Asiakkaiden käyttökokemukset.....	10
3. E-Kioskin hyödyntämismahdollisuudet ja kehittämiskohteet.....	11

Liitteet

Liite 1. Delivering services through Citizen Terminals and Mobile Municipal Offices in rural areas

Liite 2. Kansalaisen e-Kioskin toimivuus, opinnäytetyö Miska Routio

Liite 3. Haastattelut e-Kioskin käyttäjäkokemuksista, opinnäytetyö Mira Hänninen

1 Tausta

Kansalaisen e-Kioskikokeilun valmistelu aloitettiin valtiovarainministeriössä keväällä 2015. Idea kokeiluun vahvistui Etäpalveluhankkeen edustajien vieraillessa 25.2.2015 tutustumassa Dresdenissä, Itäisen Saksan viranomaisten käytössä olevaan tekniseen ratkaisuun julkisten palveluiden tuottamiseen sellaisilla alueilla, joissa ei ole viranomaisten omia palvelupisteitä.

E-Kioski-laitteiden kautta on mahdollista saada ääni- ja kuvayhteys palveluneuvojaan ja hoitaa sähköistä asiointia. Laitteet mahdollistavat videoyhteydellä tapahtuvan neuvonnan, sähköisten lomakkeiden täyttämisen, liitteiden tulostamisen, maksamisen ja sähköpostin lähettämisen. Suomen kokeilussa palveluun räätälöitiin ohjelmisto, jolla asiakas voi asioida sähköisissä viranomaispalveluissa ja tarvittaessa saada apua asiointitilanteeseen klikkaamalla kuvayhteyispainiketta. Lisäksi asiakaspalvelijan ja asiakkaan oli mahdollista jakaa työpöydän näkymä toisilleen.

Kokeilun keskeisenä tavoitteena oli saada kokemuksia laitteiden toiminnasta ja toimivuudesta julkisissa palveluissa asiointin näkökulmasta. Kokeilun kohteena oli asiakaspalveluun kehitetty laiteratkaisu, joka on mahdollista sijoittaa erilaisiin asiakaspalvelupisteisiin kuten kuntien Asiointipisteeseen, Yhteispalvelupisteeseen tai kunnan kirjastoon.

Kokeilun aikana käytössä oli kaksi laitetta, jotka sijoitettiin Helsingin kaupungin kahteen eri kirjastoon. Laitteiden kautta sai yhteyden joko Virka-infon tai Kansalaisneuvonnan palveluneuvojiin. Tavoitteena oli selvittää osittain itsepalveluna toimivan järjestelmän toimivuus asiakaspalvelukanavana ja kerätä käyttökokeimuksia järjestelmästä. Kokeilun aikana arvioitiin laitteiston ja toimintamallin soveltuvuutta asiakaspalveluun.

1.1 Projektin toteutus

Kokeilun tavoitteet

Kokeilun tavoitteena oli:

1. Selvittää laitteiden käytettävyys ja tekninen toimivuus
2. Selvittää käyttäjäkokemukset Kansalaisen e-Kioskista
3. Selvittää Kansalaisen e-Kioskin hyödyntämismahdollisuudet osana julkisen hallinnon asiakaspalvelua

Kokeilun osapuolet olivat valtiovarainministeriön Etäpalveluhanke, Helsingin kaupungin kirjastot (Itäkeskus ja kirjasto10), Helsingin kaupungin Virka-info sekä Valtiokonttorin Kansalaisneuvonta. E-Kioski-laitteiden toimittaja ja maahantuoja oli Hartikaari Oy. Käyttöliittymän toteutti Citrus Solutions Oy. Kokeilu käynnistyi 1.9.2015 ja päättyi helmikuun lopussa 2016.

E-Kioskikokeilun yhteistyötahot

E-Kioskikokeilun toteuttamispäätös tehtiin Etäpalveluhankkeessa, jonka jälkeen hanke kutsui kokeiluun mukaan Helsingin kaupungin toimijoita. Kokeiluun haluttiin mukaan erityyppistä neuvontaa tarjoavia toimijoita, jotta kokeilusta saataisiin mahdollisimman monipuolisia kokemuksia eri näkökulmista. Kokeilun nähtiin mahdollistavan uudenlaista palvelua asiakasnäkökulmasta. Asiakkaan oli kokeilun aikana mahdollista saada laaja-alaisesti neuvontaa yhdestä paikasta sekä kunnan että valtion palveluista.

E-Kioskikokeilun yhtenä neuvontapalveluna toimi Valtiokonttorin Kansalaisneuvonta (www.kansalaisneuvonta.fi), joka oli aloittanut etäpalvelun pilotin yhtenä neuvontakanavanaan jo aiemmin. Toinen neuvontapalvelu oli Helsingin kaupungin osallisuus- ja neuvontayksikön yleisneuvontapiste [Virka-info](#). Molemmilla palveluilla on säännölliset aukioloajat ja ne tarjoavat neuvontaa monikanavaisesti asiakkailleen.

Lisäksi kokeiluun lähti mukaan Helsingin kaupungin kirjastoista keskustan Kirjasto 10 ja Itäkeskuksen kirjasto.

Kustannukset

Projektin kustannukset olivat 30 000 euroa, joka sisälsi tarvittavat laitteet, ohjelmiston ja sen käyttöliittymän räätälöinnin. Lisäksi kokonaiskustannuksiin sisältyi visuaalisen ilmeen suunnittelu, jonka kustannukset olivat 15 000 euroa, eli puolet projektin kustannuksista. Lisäkustannuksia tuli Helsingin kaupungin puhelinvaihteeseen tarvittavista muutostöistä ja siihen liittyvistä Lync-lisensseistä yhteensä noin 8 000 euroa.

1.2 Tekninen ratkaisu

Saksassa käytössä ollut e-Kioskiratkaisua ei otettu sellaisenaan käyttöön. Toteutuksen teknisen monimutkaisuuden vuoksi se ei ollut monistettavissa Suomen viranomaisten käyttöympäristöön. Saksassa asiakaspalvelua tuottava viranomaisen hallinnoi kaikkia laitteessa olevia toimintoja, kuten tulostamista, skannausta sekä maksutapahtumia ja ohjeistaa asiakasta videoyhteydellä. Asiointimalli on lähellä henkilökohtaista asiointimallia. Tämä olisi vaatinut Suomessa useiden viranomaisten teknisiin ympäristöihin integrointia, eikä sitä olisi voitu annetussa aikataulussa toteuttaa. Suomen toteutuksen lähtökohtana oli asiakkaan neuvonta julkisen hallinnon palveluihin ja sähköisen asioinnin tuki, joita asiakas sai tarvittaessa kuvayhteydellä joko Kansalaisneuvonnasta tai Virka-infosta.

Laite mahdollistaa sähköisen asioinnin julkisissa palveluissa tuetusti. Suomen kokeilussa mukana olleet laitteet tehtiin Saksassa ja käyttöliittymä räätälöitiin Suomessa.

Laitteen tekninen kuvaus:

- Korkeussäädettävä taso
- Full HD 22" kosketusnäyttö
- Tietokone
- HD videokamera
- Maksu-/ korttipääte (ei mukana kokeilussa)
- KELA-/ ajokorttilukija (ei mukana kokeilussa)
- Viivakoodi-/ asiakirjaskanneri
- Lasertulostin
- Puhelin- ja verkkoyhteys



Kuva 1: Vasemman puoleinen malli oli sijoitettu Itäkeskuksen kirjastoon. Oikealla kuvassa oleva malli sijoitettiin Helsingin keskustan kirjasto10:iin.

E-Kioskin kaksi prototyyppiä sijoitettiin Helsinkiin Kirjasto 10:iin ja Itäkeskuksen kirjastoon. Laitteiden avulla oli mahdollista saada neuvontaa erilaisten viranomaisasioiden hoitoon. Lisäksi kioskeista pystyi käyttämään selaimen perustuvaa käyttöliittymää julkisten palveluiden hoitoon sähköisesti. Kirjasto 10:n laite sijoitettiin omaan erilliseen sermein suojattuun tilaan, jossa oli mahdollista asioida rauhassa. Itäkeskuksen kirjastossa laite sijaitsi avoimessa tilassa, jolloin se muistutti enemmän itsepalveluasiointipistettä, kuten pankki- tai lippuautomaattia.

Viestintäratkaisuissa päädyttiin käyttämään kahta eri jo käytössä olevaa teknologiaratkaisua. Kansalaisneuvontaan otettiin yhteyttä Elisan Orange Contact Center ratkaisun kuvayhteys-ohjelmistolla ja Virka-infoon Microsoft Lync-palvelulla. Syy tähän päätökseen oli hankkeen aikataulu ja uuden ratkaisun rakentamisen kustannukset.

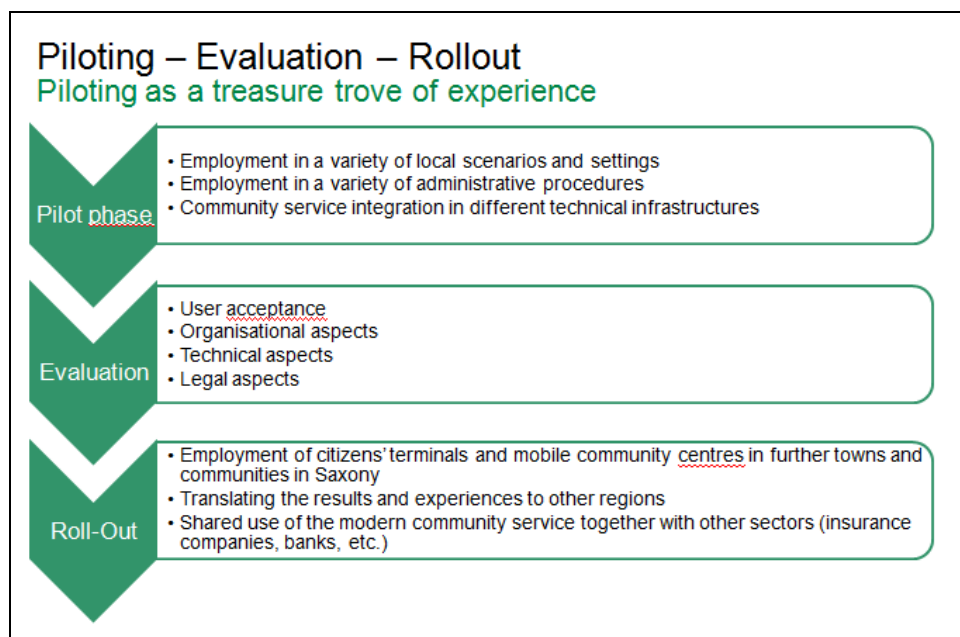
2 Havainnot ja käyttökokeuksia

Kokeilussa kerättiin kokemuksia niin käytettävyyksanalyysin kuin asiakaskokemusten kautta, mutta myös mukana olleiden toimijoiden yhteisessä palautetilaisuudessa. Tässä luvussa esitellään näiden eri ryhmien palautteet kansalaisen e-Kioskikokeilusta.

2.1 E-Kioskikokeilun valmistelu

E-Kioskikokeilun valmistelu käynnistettiin huhtikuussa 2015 laitteen maahantuojaan tapaamisella. Kokeilun valmisteluun kului aikaa yhteensä noin kolme kuukautta. Valmistelu sisälsi mm. yhteistyötahojen kartoittamiseen, teknisen valmistelun sekä laitteen visuaalisuuden ja käyttöliittymän suunnitteluun.

E-Kioskikokeilu osoitti, että valmistelutyö olisi vaatinut enemmän aikaa, kun mitä se Etäpalveluhankkeen puolesta oli mahdollista. Vastaavasta kokeilusta on kokemuksia myös Saksasta, mutta laajemmassa mittakaavassa ja suuremmalla määrällä palveluja. Jotta Saksan kokeilua olisi voitu hyödyntää enemmän, olisi myös Suomen kokeilusta pitänyt tehdä huomattavasti laajempi.



Kuva 2. Saksan Saksin osavaltiossa toteutetun pilotin vaiheet. Lisätietoa Saksan kokeilusta on liitteessä 1.

Suomessa toteutetun kansalaisen e-Kioskikokeilun eri vaiheista kerättiin käyttäjäkokemuksia. Varsinaisen kokeilun valmistelussa esiintyi varsin paljon teknisiä ongelmia, jotka liittyivät enimmäkseen laitteen verkkoon asentamiseen. Laitetta ei voinut liittää suoraan kirjaston omaan verkkoon vaan palomuurin takia oli käytettävä Helsingin kaupungin opetusviraston verkkoa. Se edellytti kytkimien siirtelyä Stoaan kellarissa ja opetusviraston it-henkilön paikalle kutsumista. Langattoman verkon käyttö olisi ollut laitteen sijoittelun näkökulmasta joustavampi vaihtoehto, mutta liian epävakaa ratkaisu. Videopuhelut tarvitsevat paljon kaistaa, joten siksi langatonta verkkoa ei voitu käyttää. Lisäksi laite ei pysynyt verkossa koko ajan, vaan ”putosi” pois useasti. Esimerkiksi henkilökunnan perehdytystä varten laitteen äärelle kokoonnuttiin useamman kerran turhaan, kun laitetta ei saatu toimimaan.

Muu valmistelu sen sijaan sujui pääosin hyvin. Viranomaisten yhteistyö ja työnjako olivat selkeät projektin alussa kuin myös myöhemmissä vaiheissa. Palveluneuvojat olisi kuitenkin pitänyt ottaa mukaan projektiin jo aikaisemmassa vaiheessa. Käyttöönotto ja koulutus sujuivat hyvin, silloin kun laite oli yhteydessä verkkoon.

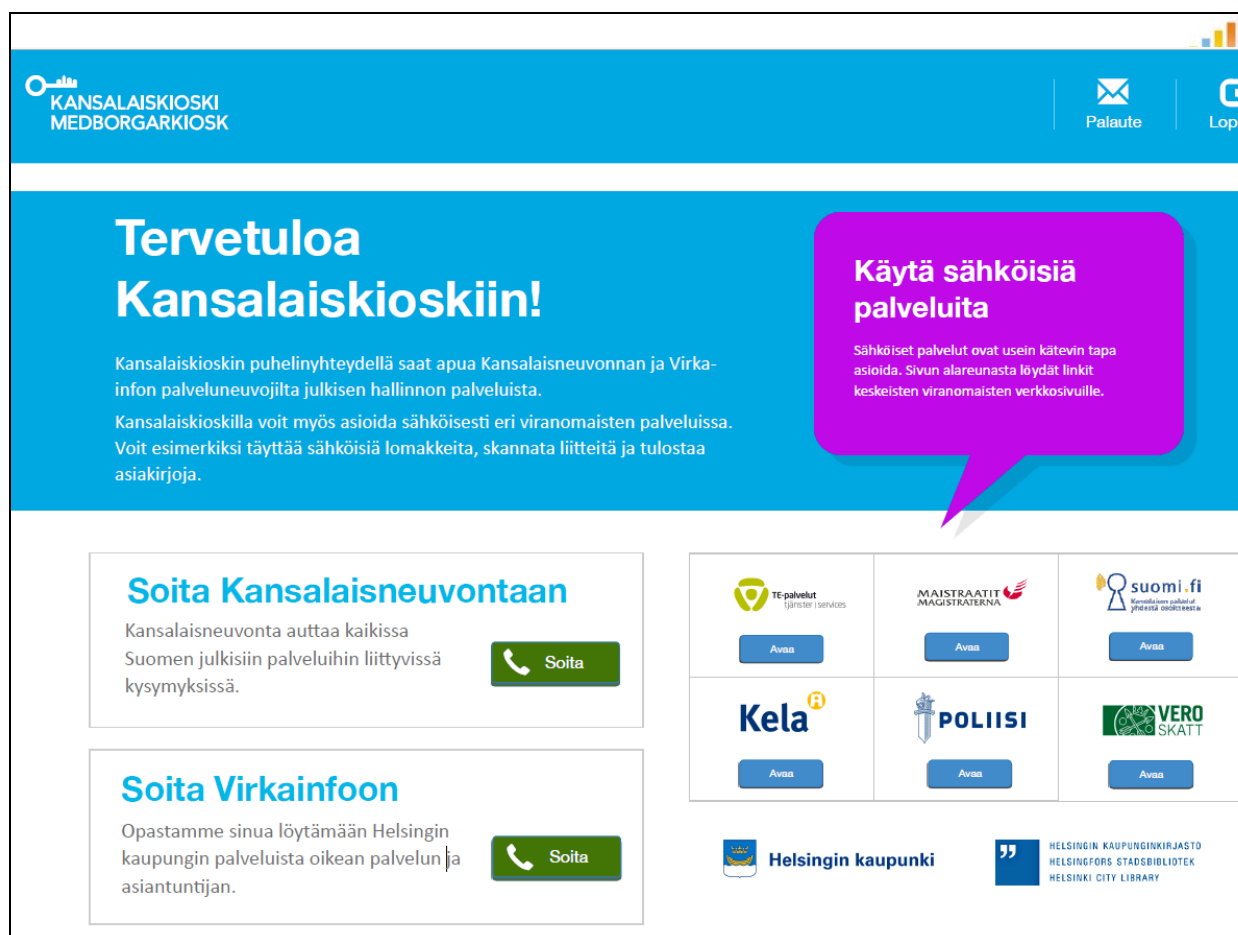
2.2 Laitteiden visuaalisuus, käyttöliittymä ja palvelun markkinointi

E-Kioskin visuaalisuuden suunnittelussa käytettiin markkinointiviestintätoimistoa. Laitteiden visualisuuteen haluttiin kiinnittää huomiota vaikka kyseessä oli vasta kokeilu. Laite nimettiin Kansalaisen e-Kioskiksi.

E-Kioskin käyttöliittymän suunnittelu toteutettiin yhteistyössä maahantuojan yhteistyökumppanin (Citrus Solutions Oy) kanssa. Tavoitteena oli saada e-Kioskin käyttöliittymä mahdollisimman yksinkertaiseksi. Käyt-

töliittymässä nostettiin esiin erityisesti neuvontapalvelut. Lisäksi etusivulta oli pääsy keskeisimpien viranomaisten verkkosivuille. Sivulla olevan tekstin määrä pyrittiin pitämään mahdollisimman vähäisenä. Lisäksi etusivun kautta pääsi palautekyselyyn. Laitteen visuaalisuus ja käyttöliittymä koettiin kokeilussa hyväksi, mutta käyttöliittymää tulisi kehittää edelleen nykyistä käyttäjäystävällisemmäksi.

Kokeilussa kävi ilmi, että kahdesta Kansalaisen e-Kioskimallista kirjasto 10:ssä käytössä ollut isompi ja leveämpi malli osoittautui kapeampaa pystymallia teknisesti paremmaksi, laadukkaammaksi ja käyttäjäystävällisemmäksi.



Kuva 3. Laitteen aloitusnäkyä.

Markkinointiviestinnän toimenpiteet liittyivät kokeilun aikana laitteen visuaaliseen suunnitteluun ja laitteen esiintuomiseen kokeilupaikoissa. Markkinointiviestintätoimisto suunnitteli laitteen ulkonäön sekä selkeytti kokeilun aikana laitteen ympäristöä. Kokeilua varten tehtiin mm. roll up:it asetettavaksi laitteen viereen ja tuotettiin mm. esittelymateriaalia, jota kirjaston henkilökunnan oli mahdollista jakaa potentiaalisille käyttäjille.

Helsingin kaupungin viestintä julkaisi mediatiedotteen kokeilusta ja toimittajille oli varattu yhteinen tilaisuus, jolloin laitteeseen oli mahdollista tulla tutustumaan.

Koska kyseessä oli kokeilu, laajaa markkinointiviestintäkampanjaa ei kuitenkaan toteutettu. E-Kioskin kohderyhmää ei tarkoituksella tarkennettu kokeiluvaiheessa, koska haluttiin testata nouseeko kokeilussa esiin

jotain ryhmiä, joilla olisi tarvetta hyödyntää laitetta muita ryhmiä enemmän. Tällaista ryhmää ei kuitenkaan kokeilun myötä tunnustettu, koska laitteen käyttö jäi vähäiseksi. Markkinoinnin kohdentamista olisi kuitenkin tarvittu jo kokeiluvaiheessa, jotta olisi paremmin osattu viestiä e-Kioskin mahdollisuuksista. Lisäksi viestintä ei ollut tarpeeksi selkeää tai konkreettista. Viestinnässä käytetty termi ”viranomaispalvelut” ei välttämättä aukea kaikille palveluita tarvitseville.

Markkinointi koettiin vaikeaksi ilman segmentoitua kohderyhmää. Lisäksi markkinointiin toi haastetta se, että käyttäjälle oli epäselvää mitä asioita laitteella voi tehdä. Markkinointiviestintä oli aluksi melko näkymätöntä, mutta parani kun laitteen yhteyteen tuotiin roll up kertomaan mitä laitteella voi tehdä.



kuva 4. Pahvihahmo ja roll up

Jos kyseessä olisi pysyvämpi ratkaisu ja toteutus laajempaa, tulisi markkinointiviestinnässä pohtia tarkemmin palvelun kohderyhmä, suunnitella laajempi markkinointiviestintäkampanja sekä tehdä tiivistä yhteistyötä niiden tahojen kanssa, joiden fyysisistä tiloista palvelua tarjotaan sekä kaikkien niiden tahojen kanssa, joiden palveluita laitteen kautta on mahdollista saada. Markkinointiviestinnän tulee siis olla keskeinen osa palvelukonseptia.

2.3 Tekninen toimivuus

Kokeilun aikana laitteissa oli teknisiä ongelmia, niin toimivuudessa kuin käytettävyydessä. Näitä ongelmia on käsitelty tarkemmin lokakuussa 2015 toteutetussa käytettävyyssanalyysissä (liite 2). Ongelmat liittyivät erityisesti video- ja ääniyhteyksiin. Ongelmia esiintyi myös tulostuksessa ja viranomaisten verkkosivujen käytettävyydessä, mutta näihin ongelmiin vaikuttavat myös verkkosivujen tekniset toteutukset.

Tavoitteena kokeilussa oli saada toimivat ääni- ja kuvayhteydet molempiin käytössä oleviin neuvontapalveluihin. Lopulta kävi ilmi, että tekniset puitteet Helsingin kaupungin Virka-infoon eivät mahdollistaneet kuvayhteyttä eikä reitittämistä voitu toteuttaa olemassa olevalla teknologialla ilman merkittäviä lisäinvestointeja. Kuvayhteys Kansalaisneuvontaan saatiin rakennetuksi, mutta sen toimivuudessa oli teknisiä ongelmia.

Alla on listattu joitakin esimerkkejä keskeisimmistä teknisistä ongelmista käyttäjänäkökulmasta.

- Viranomaisten verkkopalvelut on toteutettu erilaisilla tavoilla. Tästä seurasi erilaisia käytettävyyso ongelmia, kuten esimerkiksi käyttöliittymässä ollut ”takaisin”-nappula antoi ”vanhentunut sivu” – ilmoituksia joissakin palveluissa.
- Videoyhteyden toimintavarmuus ei ollut kovin hyvä.
- Ääniyhteys Kansalaisneuvontaan ja Virka-Infoon toimi laitteessa olevan luurin kautta, mutta joissakin tilanteissa palveluneuvojan oli hankala kuulla asiakasta kirjastossa olleen taustahälinän vuoksi. Virka-Infoon ei saatu ääniyhteyttä toimimaan ollenkaan kioskin oman mikrofonin ja kaiuttimen kautta.
- Äänenvoimakkuus ääniyhteydessä vaihteli kioskin oman kaiuttimen ja mikrofonin yhdistelmällä Kansalaisneuvontaan. Välillä kaiuttimista ei meinannut kuulla palvelunauvojaa ja välillä asiakkaan päässä puhe kuului liian kovaa.
- Skannausmahdollisuutta laitteissa ei käytännössä ollut. Asiakirjoja oli mahdollisuus skannata, mutta skannattua asiakirjaa ei voinut tallentaa tai lähettää mihinkään.
- Virtuaalinäppäimistön löytämisessä oli myös ongelmia. Nettisivujen käyttö ja lomakkeiden täyttö kosketusnäytöllä tuotti joillekin asiakkaille hankaluuksia.
- Laitteen näppäimistöissä ei ollut kaikkia erikoismerkkejä, esimerkiksi @- ja €-merkkiä, jotka kuitenkin löytyivät virtuaalinäppäimistöistä. Kokeilussa haettiinkin kokemuksia molempien näppäimistöjen käytöstä.

Kuvaruudun näytön jakaminen olisi ollut mahdollista, mutta se päätettiin jättää kokeilun ulkopuolelle. Sille ei myöskään näyttänyt olevan kysyntää kokeilun aikana.

E-Kioski koettiin kaiken kaikkiaan helppokäyttöiseksi, tosin pallohiiri oli hieman outo monille.

2.4 Viranomaisten käyttökokemukset

E-Kioskin prototyypin suurimmat ongelmat kiteytyivät sen käytön epäselvyyteen. E-Kioski tarjoaa todella laajan määrän erilaisia mahdollisuuksia, mutta asiakkaan näkökulmasta mahdollisuudet eivät ole tarpeeksi esillä laitteen käyttöliittymässä. E-Kioskin käyttöliittymää ja sen tarjoamia palveluja ei saatu parhaalla mahdollisella tavalla optimoitua itse laitteelle.

E-Kioskin käyttäjiä oli vähän koko kokeilun aikana. Todellista käyttöä ei näin ollen saatu testattua. Kansalaisneuvontaan otettiin kokeilun aikana ainoastaan 19 yhteydenottoa, joista 15 yhteydenottoa olivat testiyhteydenottoja. Ns. oikeissa puheluissa kysyttiin lähinnä oikeaa viranomaistahoa tiettyyn ongelmaan. Virka-infon osalta kokeilu jäi pieneksi, koska kuvayhteyttä ei saatu toimimaan. Kävijämäärien vähyyteen vaikutti varmasti myös se, että kirjastossa on käytössä paljon muitakin asiakaspäätteitä, joilla viranomaispalveluita voi hoitaa.

Viranomaisten yhteistyö kokeilun aikana koettiin hyväksi ja informaatio tahojen välillä kulki kiitettävästi. E-Kioskikokeilu koettiin tärkeänä verkostoitumisen paikkana.

2.5 Asiakkaiden käyttökokemukset

E-Kioskin toimivuutta kartoitettiin käytettävyyssanalyysillä, joka tehtiin syksyllä 2015. Käytettävyyssanalyysi sisälsi havainnointia ja laitteen koekäyttöä. Koekäyttäjiä haettiin alustavasti kahdesta eri kohderyhmästä, jotka olivat ikäihmiset ja maahanmuuttajat. Koekäyttäjät saatiin mukaan Kirjasto 10:n sidosryhmästä ENTER ry:stä ja Itäkeskuksen kirjaston maahanmuuttajien kielenopetusryhmästä.

Käytettävyyssanalyysin lisäksi yksittäisiä käyttäjähaastatteluja tehtiin kokeilun aikana opinnäytetyötä varten. Näiden kahden työn tarkemmat tulokset ovat luettavissa liitteistä 2 ja 3.

Käyttäjähaastattelut osoittivat, että e-Kioskiin suhtauduttiin positiivisesti. Asiakkaat vaikuttivat kiinnostuneilta ideasta, vaikka eivät välttämättä näe itseään sen käyttäjinä. Osa arveli laitteen sopivan paremmin vanhemmille ihmisille, joilla ei ole välttämättä tietokonetta kotonaan. Joidenkin nuorempien haastateltavien mielipide muuttui myönteisemmäksi, kun heille selvisi, että laitteella voi myös tulostaa ja skannata asiakirjoja. Nykyään ihmisillä on usein kotonaan tietokone, mutta ei tulostinta tai skanneria. E-Kioski nähtiin soveltuvan erityisesti ihmisille, joilla ei ole kotona mahdollisuuksia käyttää sähköisiä palveluja, mutta myös niille, jotka haluavat hoitaa asiointinsa helposti ja vaivattomasti yhdessä paikassa.

Asiakkaiden mielestä oli hienoa, että laitteella voi hoitaa monta asiaa samalla kertaa, koska se vähentää asiointia monessa eri paikassa. Positiivista oli myös se, että Kansalaisneuvontaan voi soittaa ja kysyä neuvoa, vaikka muutama haastateltava toivoikin, että laitteen lähellä olisi aina joku henkilö auttamassa sen käytössä.

Myönteisestä suhtautumisesta huolimatta useampi asiakas ihmetteli kenelle laite on suunnattu. Tämä ilmeni siinä, että harva osasi tarkemmin eritellä, mitä asioita laitteella hoitaisi ja mitä ei. Osa sanoi, että voisi tehdä laitteella kaikkea, mitä se tarjoaa.

E-Kioskin käytettävyyteen kiinnitettiin myös huomiota. Kioski tarjoaa todella laajan määrän erilaisia mahdollisuuksia, mutta nämä mahdollisuudet eivät kovin helposti aukene käyttäjälle. Asiakkaat näkivätkin, että käytettävyyden helppoutteen olisi syytä panostaa. Lisäksi hieman yli puolet haastatelluista ei pitänyt e-Kioskin sijaintia tarpeeksi yksityisenä, jotta haluaisi hoitaa siinä henkilökohtaisia asioitaan.

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

Myös e-Kioskin sijoituspaikka ei ollut kummassakaan kirjastossa oikea, koska vieressä oli muita internet-päätteitä.

3. E-Kioskin hyödyntämismahdollisuudet ja kehittämiskohteet

Kansalaisen e-Kioski ei kokeilun kokemusten mukaan suoraan sovellu laajemmin hyödynnettäväksi osaksi julkisen hallinnon asiakaspalvelua, vaan se edellyttää ensin kohdennettuja kehittämistoimenpiteitä, joilla varmistetaan toimintamallin soveltuvuus suomalaiseen julkiseen hallintoon. Seuraavaksi esitellään kokeilun esiin nostamia kehittämiskohteita:

Asiakassegmentointi

Kokeilu osoitti asiakassegmentoinnin tarpeellisuuden. E-Kioskipalvelun potentiaaliset asiakasryhmät tulisi tunnistaa etukäteen ja selvittää heidän käyttötarpeet. Tämän jälkeen palvelun sisältöä ja käytettävyyttä kyetään paremmin kehittämään asiakkaiden tarpeita vastaaviksi.

Käyttötarkoituksen täsmentäminen

Asiointia e-Kioskilla pitää selkeyttää ja kertoa käyttäjille mitä asiointeja laitteella voi tehdä. Palveluiden segmentointi ja palveluvalikoiman rajaaminen voisivat olla keinoja, joilla lisätään ymmärrystä laitteen käytöstä. Myös tutut tunnistettavat palvelut ohjaisivat käyttäjiä paremmin käyttämään laitetta. Jos laitteella hoidettavat asiat ovat hyvin epämääräisiä, jää asiakkaalle epäselväksi sen käyttötarkoitus.

Vaikka e-Kioskipalvelua pidettiin kaiken kaikkiaan mielenkiintoisena ja hyödyllisenä, se herätti kuitenkin kysymyksen, mikä on palvelun lisäarvo puhelimeen ja asiakaspäätteen nettiselaimen verrattuna. Myös laitteen rooli neuvontapalveluna tai asiointipalveluna tulisi selkeyttää. Kokeilusta saatujen kokemusten mukaan asiakkaalle näyttäisi olevan tärkeämpää, että laitteella saa asiansa hoidettua, ei niinkään se, että sillä saa neuvoa julkisen hallinnon palveluista. Tulevaisuudessa e-Kioski voisikin tukea monikanavakäyttöä, esim. chat-neuvontapalvelu voisi toimia tarvittaessa lisäkanavana e-Kioskissa.

E-Kioski osana viranomaisten palveluverkkoa

E-kioskiverkostoa tulee tarkastella osana viranomaisten omia ja yhteisiä toimipisteitä. E-Kioskiratkaisu vaatii toimiakseen osana isompaa kokonaisuutta linjauksen viranomaisten palveluverkon laajuudesta. Linjauksen tulisi sisältää niin viranomaisten omien pisteiden, kuin yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkoston. Osana tätä linjausta olisi mahdollista arvioida myös kevyempien e-Kioskityyppisten pisteiden tarve.

Linjaukseen liittyy myös palveluverkon eri pisteissä tarjottavat palvelut ja niiden taso. E-Kioski tarjoaa yhden vaihtoehdon nk. kylmäseman, jossa asiakas itsenäisesti hoitaa asiointitapahtuman. Tämä ratkaisu on hyvin lähellä kotikäyttöä. Kokeilun perusteella e-Kioski voisi sopia erityisesti haja-asutusalueelle täydentämään viranomaisen palveluita ja myös esimerkiksi täydennykseksi yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin.

E-Kioski tulisi kuitenkin integroida palveluntuottajien omiin järjestelmiin, jotta asiakaskontaktit voitaisiin ohjata oikealle palveluntuottajalle riippumatta siitä mitä kanavaa asiakas käyttää ottaessaan yhteyttä. Seuraavassa Hanselin järjestämässä Contact-Center -kilpailutuksessa tulisi harkita voisiko optiona olla itsepalvelukioski, joka olisi jo valmiiksi huomioitu osana tulevaa Contact Center-ratkaisua.

Käyttöliittymä

E-Kioskikokeilussa käytössä ollut käyttöliittymä vaatii lisää kehittämistä. Toteutetussa ratkaisussa ei ollut käytettävyydeltään riittävän selkeää ja toimivaa käyttöliittymää. Selainpohjaisuus ja suuri kosketusnäyttö edellyttävät kehittyneempiä käyttöliittymäratkaisuja. Ratkaisussa tulee huomioida myös palvelun yhteentoimivuus viranomaisten omien sivujen kanssa ja kansalaisen palvelunäkymän kanssa. Tärkeätä on myös, että viranomaiset itse huomioivat sivujensa rakentamisessa erilaiset päätelaitteet kuten tietokoneet, mobiili- ja tablet-laitteet ja tarvittaessa myös kosketusnäytölliset e-Kioskit.

Laitteen tekniset ominaisuudet ja sijoittaminen

Laitteen palveluiden toteutus vaatii myös kehitystä. Käyttäjälle tulee luoda mahdollisuus skannattujen asiakirjojen tallentamiseen ja lähettämiseen. Lisäksi tunnistautuminen toisi laajemmat mahdollisuudet käyttää e-Kioskia. Koska kokeilussa saatiin käyttäjäkokemuksia suhteellisen vähän, tulisi jatkotyössä vielä tarkemmin selvittää ne tekniset ominaisuudet, jota laitteelta vaaditaan suomalaisessa toimintaympäristössä.

Laitteen käytön tietosuojaa tulee vielä kehittää. Laite tulisi sijoittaa paikkaan, jossa asiakas voi hoitaa asian sa tarpeeksi yksityisesti, jotta puhe ei kuulu, eikä ruudulla olevaa näyttöä voi lukea vierestä. Toisaalta laite ei voi olla ilkeällä uhan takia kokonaan eristettynä erillisessä huoneessa ilman valvontaa.

Markkinointi

Kansalaisen e-Kioskikokeilu osoitti sen, että uusi laite edellyttää laajaa ja yhtenäistä markkinointia. Onnistuneen markkinoinnin edellytyksenä on e-Kioskin käyttötarkoituksen täsmentäminen ja halutun kohderyhmän tunnistaminen.