

Haastattelut e-kioskin käyttäjäkokeuksista

Mira Hänninen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Sukupuoli ja ikä

- Haastattelin Kirjasto 10:ssä 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)

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.

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

- Selvästi mieluiten haastateltavat (8/14) hoitavat julkista asiointia sähköisesti.
 - Sen voi tehdä omalta tietokoneeltaan silloin kuin haluaa, eikä tarvitse jonottaa puhelimessa tai paikan päällä.
- Kolme haastateltavista hoitaa julkiset asiat mieluiten puhelimella.
- Kaksi haastateltavaa menee mieluiten paikan päälle, toinen tottumuksen takia ja toinen lukihäiriön takia.
- Rutiiniasiat, esimerkkinä reseptin uusiminen, tehdään mielellään sähköisesti. Monimutkaisemmat tai selvittämistä vaativat asiat hoidetaan mieluummin virkailijan kanssa joko puhelimessa tai paikan päällä.

Onko kotonasi tietokone vai missä sellaista käytät?

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

Mitä mieltä e-kioskista yleensä, sen yksityisyydestä ym.?

- Kymmenen haastateltavaa sanoi, ettei laitteen sijainti ole tarpeeksi yksityinen. Laitteen pitäisi olla suljetummassa, rauhallisemmassa tilassa, jotta keskittyminen olisi helpompaa.
- Osa huoletti se, että jos muut saavat kurkittua heidän henkilötietojaan. Oma huonetta e-kioski ei kuitenkaan haastateltavien mielestä tarvitse.
- Neljän haastateltavan mielestä yksityisyys oli ihan hyvä, he kyllä uskaltaisivat käyttää laitetta aika huolelta.
- Tietosuoja mainittiin myös, omien henkilökohtaisten tietojen ei todellakaan haluta jäävän laitteen muistiin.

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.
- 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 käyttäjänä, koska heidän mielestään samat asiat saa hoidettua helpommin kotona. Ehkä ohi kulkiessa voisi jonkin asian hoitaakin, varsinkin, asia vaatii tulostamista tai skannaamista.

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, kauppakeskusta 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.

Kommentteja e-kioskin käytettävyydestä tai mitä muuta tulee mieleen koko ideasta?

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

Johtopäätökset

- E-kioskiin suhtauduttiin positiivisesti. Haastateltavat vaikuttivat kiinnostuneilta ideasta, vaikka eivät välttämättä näekään itseään sen käyttäjinä.
- Osa arveli laitteen sopivan paremmin vanhemmille ihmisille, joilla ei ole välttämättä tietokonetta kotonaan.
- Joidenkin nuorempien haastateltavien mielipide muuttui innokkaammaksi, kun heille selvisi, että laitteella voi myös tulostaa ja skannata.
- 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 juoksuttamista 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. Harva osasi tarkemmin eritellä, mitä asioita voisi laitteella hoitaa ja mitä ei.
- 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 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 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.