

DAISY verkkoon 2 (DAVE2)

Loppuraportti

17.9.2014/MF

Daisy verkkoon 2 (2012-kesäkuu 2014) oli Celia-kirjaston ja Näkövammaisten Keskusliiton yhteistyöprojekti. Projekti oli jatkoa Daisy verkkoon-projektille (2009-tammikuu 2012), jonka puitteissa kehitettiin äänikirjojen- ja lehtien verkkokuuntelupalvelu, jota käytetään Daisy-soittimella. Celia ja NKL allekirjoittivat DAVE2-projektia koskevan yhteistyösopimuksen helmikuussa 2012. Projektin kokonaisbudjetti oli n. 278 000 euroa. Projektin tavoitteena oli kehittää ja laajentaa ensimmäisessä Daisy verkkoon-projektissa käyttöön otettua äänikirjojen- ja lehtien verkkokuuntelupalvelua. Celia toimi projektin rahoittajana ja NKL vastasi projektin käytännön toteutuksesta. Projekti päättyi virallisesti 30.6.2014.

1. Henkilöresurssit

NKL:ssä projektiin osallistuivat palvelupäällikkö Iiro Nummela, IT-asiantuntija Harriet Mäki ja IT-asiantuntija Ville Lamminen. Joulukuussa 2012 palkattiin projektipäällikkö Maria Finström ja helmikuussa 2013 projektisihteeri Henna Brandt. Henkilötyökuukausia on käytetty yhteensä 50,03 (budjetti 51,54).

1.1 Ohjausryhmä

Ohjausryhmä kokoontui projektin aikana yhteensä 25 kertaa. Ohjausryhmän kokoonpano oli: Marketta Ryömä, puheenjohtaja (Celia), Markku Leino (Celia), Katariina Kiiliäinen (Celia, helmikuuhun 2012 saakka), Minna von Zansen (Celia, maaliskuusta 2012 alkaen), Teuvo Heikkonen (NKL), Iiro Nummela (NKL), Harriet Mäki, sihteeri (NKL, joulukuuhun 2012 saakka) ja Maria Finström, sihteeri (NKL, joulukuusta 2012 alkaen).

1.2 Daisy-kuuntelupalveluiden tukiryhmä, DaKuPa (NKL)

NKL:n Dave-tukiryhmä jatkoi toimintaansa ja kokoontui projektin aikana yhteensä 27 kertaa. Keväällä 2014 tukiryhmästä tuli Daisy-kuuntelupalveluiden tukiryhmä DaKuPa, jossa käsiteltiin projektiasioiden lisäksi myös muihin kuuntelupalveluihin liittyviä asioita. Ryhmään kuuluivat palvelupäällikkö Iiro Nummela, IT-asiantuntijat Harriet Mäki ja Ville Lamminen sekä projektipäällikkö Maria Finström ja projektisihteeri Henna Brandt.

1.3 Vakiinnuttamistyöryhmä

Ohjausryhmä asetti keväällä 2014 työryhmän, jonka tehtävänä oli valmistella projektiin liittyviä vakiinnuttamistoimenpiteitä. Vakiinnuttamistyöryhmä koostui sekä Celian että NKL:n edustajista: Kati Mattsson (Celia), Minna Katela (Celia), Maija Penttinen (Celia), Maria Finström (NKL) ja Henna Brandt (NKL). Myöhemmin ryhmään liittyivät Inka Mälkki (Celia) ja Johanna Joutti (Celia). Vakiinnuttamistyöryhmä kokoontui viisi kertaa kevään 2014 aikana ja antoi ohjausryhmälle raportin kesällä 2014. Työryhmän toiminta jatkuu edelleen, koska vakiinnuttamistoimenpiteet ja palveluiden valtakunnallinen lanseeraus ovat vielä kesken.

2. Asiakas- ja käyttöönottoprosessit

Projektin aikana toteutettiin kolme asiakashankintakampanjaa, aikavälillä kevät 2013-kevät 2014.

2.1 Asiakashankinta

DAISY VERKKOON 2

Asiakashankintakampanjat

Kampanja	Kohdealue	Kohderyhmä	Rajaukset	Kutsuja	Kyllä-vastauksia
Kampanja 1	Uusimaa	kaikki Celian asiakkaat kohdealueella	Linio, ikä, Vera	520	20
Kampanja 1B	Uusimaa	vain Celian näkövammaiset asiakkaat kohdealueella	ikä, Vera	260	30
Kampanja 2	Suomen suurimmat kaupungit + Dave1-projektin kohdealueet	vain Celian näkövammaiset asiakkaat kohdealueella	ikä, Vera	600	100

Alun perin oli tarkoitus lähettää kutsu vain asiakkaille, joilla oli ennestään palvelussa käytettävä Linio-mallinen Daisy-soitin. Tästä rajauksesta kuitenkin luovuttiin siinä toivossa, että ilmoittautuneita saataisiin enemmän. Alun perin Celian uudet asiakkaat valittiin kohderyhmäksi, mutta tämä suunnitelma ei toteutunut. Ikärajan osalta sovittiin, että mukaan ei oteta ennen 1920 tai 1994 jälkeen syntyneitä. Lisäksi Veran käyttäjät jäivät kohderyhmästä pois, koska asiakkaalla ei voi olla sekä Veraa että Davea. Palveluita tarjottiin ensisijaisesti asiakkaille, joilla oli yli 50 % näkövammaisen haitta-aste. Kohdealueet olivat aakkosjärjestyksessä seuraavat: Espoo, Helsinki, Hyvinkää, Hämeenlinna, Imatra, Joensuu, Jyväskylä, Järvenpää, Kajaani, Kauniainen, Kirkkonummi, Kokkola, Kotka, Kouvola, Kuopio, Lahti, Lappeenranta, Lohja, Mikkeli, Nurmijärvi, Oulu, Pori, Porvoo, Rauma, Salo, Savonlinna, Seinäjoki, Sipoo, Tampere, Turku, Tuusula, Vaasa ja Vantaa. Yhteensä kutsuja lähetettiin projektin aikana vajaat 1400 kappaletta. Mukaan palveluun tuli n. 150 asiakasta eli ilmoittautumisprosentti oli reilut 10 %.

Kaikki palveluun ilmoittautuneet asiakkaat haastateltiin puhelimitse. Haastatteluiden tavoitteena oli paitsi kertoa asiakkaille palvelun käytöstä, myös selvittää, miten asiakas haluaa ottaa uuden palvelun käyttöönsä. Asiakkaille tarjottiin eri käyttöönottopoja: itsenäinen käyttöönotto, käyttöönotto lähituen avulla tai käyttöönotto puhelinopastuksella tai ryhmässä. Haastattelut teki NKL:n käyttäjätuki käsikirjoituksen avulla. Käyttäjätuen avuksi palkattiin syksyllä 2013 Ibrahim Milanovic, joka hoiti suurimman osan Kampanja 2:n haastatteluista.

2.2 Palvelun käyttöönotto

2.2.1 Laiteasennus

Kampanja 1:ssä kokeiltiin ensimmäistä kertaa täysin itsenäistä käyttöönottoa, jolloin asiakkaan vastuulla oli sekä laiteasennus että palvelun käytön opettelu. Asiakas sai

laitteen mukana kolme levyä, joista yksi sisälsi ohjelmistopäivityksen, toinen palvelu- ja verkkoasetukset ja kolmas laitteen käyttöohjeen. Tätä käyttöönottovaihtoehtoa varten tehtiin myös opastusvideo. Laitteenasennus aiheutti kuitenkin asiakkaille niin paljon ongelmia, että ajatuksesta luovuttiin. Kampanja 1B:n ja Kampanja 2:n asennukset tehtiin liriksessä. Asennuksista vastasi NKL:n käyttäjätuki ja keväällä 2014 työkokeilija Minna Solantie. Laitteenasennusten helpottamista erilaisilla työkaluilla tutkittiin, mutta mitään ratkaisua ei löydetty.

2.2.2 Käyttöönottovaihtoehdot

Asiakkaista suurin osa (reilut 50 %) valitsi itsenäisen käyttöönoton. Noin 30 % valitsi lähituen. Ryhmäopetusta kokeiltiin yhden kolmen hengen ryhmän kanssa, mutta todettiin sen olevan liian hankalaa. Puhelinopastusta toivoi 6 % asiakkaista. Osa asiakkaista valitsi alun perin itsenäisen käyttöönoton, mutta saikin myöhemmin joko puhelin- tai lähitukea. Kaikille asiakkaille ei voitu tarjota lähitukea, koska lähitukiverkosto ei ulottunut kaikille kohdealueille. Asiakkaista n. 75 % valitsi yhteydekseen Kuuntelukaistan, eli NKL:n subventoidun 3G-mobiiliyhteyden. 25 % asiakkaista ilmoitti käyttävänsä omaa Internet-yhteyttään.

2.2.3 Lähitukihenkilöverkosto

Projektin tavoitteena oli rakentaa mahdollisimman laaja lähitukiverkosto. Lähitukihenkilöille järjestettiin koulutus. DAVE2-projektissa lähitukihenkilöinä toimivat:

Asko Räsänen, Oulu
Ilkka Ylä-Outinen, Kouvola
Kari Vähänen, Hämeenlinna
Kirsi Tolonen, Vaasa, Seinäjoki
Mauno Sirviö, Jyväskylä
Mauri Kulmala, Turku, Salo
Ossi Särkinen, Tampere
Paula Kotilainen, Uusimaa
Pauli Viertonen, Pori, Rauma
Santtu Salminen, Tampere

Osa kohdealueista jäi ilman lähitukea, joista tärkeimmät olivat Kuopio, Kokkola ja Kajaani. Näiden alueiden asiakkaille tarjottiin pelkästään itsenäistä käyttöönottoa tai puhelintukea. Myös Kotka, Mikkeli, Lahti, Joensuu ja Lappeenranta jäivät ilman lähitukea, mutta alueiden asiakkaille oli tarjottu palvelua jo ykkösprojektin aikana ja näin ilmoittautuneiden määrä jäi vähäiseksi.

Projekti teki yhteistyötä kahden alueellisen tietotukihankkeen kanssa: Tampereen seudun, Keski-Suomen ja Satakunnan tietotukihankkeen ja Varsinais-Suomen tietotukihankkeen kanssa. Tietotukihankkeet ottivat Dave-lähituen osaksi omaa toimintaansa ja hankkeen IT-kouluttajat toimivat lähitukihenkilöinä. Muut lähitukihenkilöt toimivat tehtävässään vapaaehtoisina. Asiakkaille lähituki oli maksutonta.

3. Päätelaitteen ja palvelun kehitys

3.1 Laiteohjelmiston muutokset

Celian ja NKL:n verkkokuuntelupalvelussa käytettiin edelleen päätelaitteena PLEXTALK Linio pöytämallista Daisy-soitinta. Laitteen kehitys jatkui koko projektin ajan ja uusia ohjelmistoversioita testattiin. Tällä hetkellä käytössä on V5.04.00FIN. Kentällä on kuitenkin myös vanhempia ohjelmistoversioita. Niiden massapäivitys on tarkoitus tehdä syksyllä 2014.

Laiteohjelmistoa on pyritty kehittämään yhdessä laitevalmistajan kanssa, mutta myös yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Vuonna 2012 laadittiin yhteinen ”toivelista” Vision Australian ja Ruotsin MTM:n kanssa ja se esiteltiin laitevalmistajalle. Joitakin toiveita onkin toteutettu, mm. kopiointiesto ulkoiselle medialle ja latauksen salliminen palvelukohtaisesti.

Erityisen paljon päänvaivaa ovat aiheuttaneet yhteysongelmat, joita on esiintynyt projektin aikana runsaasti. Näitä ongelmia on selvitetty sekä laitevalmistajan että useiden muiden asiantuntijoiden kanssa. Ongelmaan ei ikävä kyllä vielä ole löydetty ratkaisua. Yhteysongelmat vaikuttavat olennaisesti asiakkaiden tyytyväisyyteen, joten asiaa pidetään edelleen esillä. Myös akkujen heikko laatu on mietityttänyt ja akkuja on projektin aikana hankittu myös muilta valmistajilta.

3.2 Internet-yhteydet

Näkövammaisten Keskusliiton ja Elisa Oyj:n tarjosivat yhteistyössä Kuuntelukaista-palvelua näkövammaisille asiakkaille. Kuuntelukaista-sopimusta jatkettiin kahdella vuodella vuoden 2014 loppuun. Kuuntelukaista-palvelun valinneet asiakkaat saivat käyttöönsä maksuttoman 3G-mobiiliyhteyden verkkokuuntelua varten. Yhteydellä ei voi käyttää muita verkkopalveluita. Reititinmalleja on useita. Oman Internet-yhteyden käyttäjille kehitettiin välireititin-ratkaisu, joka helpotti oman Internet-yhteyden käyttöä. Adsl-liittymiä ei ole projektin aikana toimitettu. NKL kilpailuttaa Kuuntelukaista-palvelun uudestaan syksyllä 2014.

3.3 Daisy Online-protokollan jatkokehitys

Projektin aikana kävi selväksi, että palvelun kehittämisen kannalta tärkein toimenpide on DAISY Online-protokollan jatkokehitys. Jatkokehitystä ehdotettiin kansainväliselle DAISY-konsortiolle Vision Australian aloitteesta. Aloitetta tukivat ainakin Suomi ja Ruotsi. Konsortio suhtautui asiaan myönteisesti ja kokosi työryhmän, jonka tavoitteena on protokollan kehittäminen. Tarkempia tietoja työryhmän suunnitelmista ja aikataulusta ei vielä ole.

3.4 Tietoturva

Yksi projektin tehtävistä oli myös parantaa palveluiden tietoturvaa. Celian auditoija kiinnitti huomiota tähän asiaan vuonna 2011. Projektin aikana on mm. otettu käyttöön turvaposti Celian ja NKL:n välillä. Lisäksi NKL:n ja laitevalmistajan välillä on vireillä ns. NDA-sopimus. Tietoturvakysymykset pysyvät edelleen agendalla vakiinnuttamistyön aikana, erityisesti kehitettäessä asennusprosessia, jossa luodaan ja käsitellään tunnistautumistietoja.

4. Projektinhallinta

4.1 Prosessikuvaukset

Yksi projektin tavoitteista oli projektin prosessien hahmottaminen ja mallintaminen. Davesta on tehty yksityiskohtainen toimintaohje. Lisäksi projektisihteeri Henna Brandtin insinöörityössä kartoitettiin Daveen liittyvät prosessit.

4.2 Evaluointi

Projektin puitteissa ei tehty laajempaa evaluointia. Asiakaspalautetta kerättiin lähinnä siitä, miten asiakkaat olivat kokeneet palvelun käyttöönoton. Palautetta kerättiin sekä lähitukea saaneilta että palvelun itsenäisesti käyttöön ottaneilta asiakkailta. Itsenäisestä käyttöönotosta ei ennen DAVE2-projektia ollut kovin paljon kokemusta, mutta käytäntö sujui varsin hyvin. Suurin osa ongelmista ei liittynyt itse käyttöönottoon vaan ohjelmisto-ongelmiin. Lähitukea saaneet asiakkaat olisivat kyselyn tulosten mukaan tarvinneet vielä enemmän opastusta ja myös selkeämpiä ohjeita kaivattiin. Näyttää siltä, että asiakkaat tiedostavat hyvin oman tukitarpeensa, mutta asiakkaiden välillä on suuria eroja: joko tukea tarvitaan erittäin paljon tai sitten ei käytännössä ollenkaan. *Kts liite 1.*

4.3 Vakiinnuttaminen

Keväällä 2014 ohjausryhmä asetti työryhmän pohtimaan projektiin liittyviä vakiinnuttamistoimenpiteitä ja niiden toteuttamista. Työryhmän laatimassa vakiinnuttamissuunnitelmassa on lueteltu vakiinnuttamiseen liittyvät toimenpiteet. Vakiinnuttamissuunnitelmassa on pohdittu palvelun kohderyhmää ja verkkokuuntelukäsitteiden yhtenäistämistä. Lisäksi on valmisteltu ohjemateriaalia ja toimintaohjeita (sekä suomeksi että ruotsiksi). Celian asiakaspalvelun tueksi kehitettiin kysymyspatteristot, jotka auttavat asiakaspalvelua ohjaamaan asiakkaita oikean palvelun piiriin. Asiakaslähtöisyys on ohjenuorana vakiinnuttamistyössä. Tavoitteena on, että palveluun liittyminen olisi asiakkaalle mahdollisimman helppoa. *Kts. liite 2.*

4.4 Lataus selvitys

Keväällä 2014 ohjausryhmä päätti tehdä lataus selvityksen, jonka tavoitteena oli selvittää, mitä lataus käytännössä tarkoittaa sekä palveluntarjoajan että asiakkaan kannalta ja mitä sen toteuttaminen palveluntarjoajalta edellyttää. Lataus selvitys valmistui keväällä 2014. Latauksen käytännön toimivuutta Daisy-soittimella testattiin sisäisesti NKL:n toimesta. Testeissä käytettiin PLEXTALK Linio ja PLEXTALK Linio Pocket Daisy-soittimia ja latausta testattiin myös erilaisilla Internet-yhteyksillä. Selvityksessä käytiin läpi, miten lataus teoriassa toimisi Celian jakelupalvelussa (mm. yhteensopivuus palvelumallin kanssa). Ratkaisevaksi kysymykseksi nousi latauksen ja suoratoiston erotteleminen, mikä ei tällä hetkellä ole mahdollista nykyisen DAISY Online-protokollan puitteissa. Tulosten perusteella Celia päätti, että latausta ei vielä sallita Celian verkkokuuntelupalvelussa, vaan palvelu tukee edelleen vain suoratoistoa ja rinnalla cd-levyjen lainausta. NKL päätti sallia latauksen omassa palvelussaan.

Kts. liite 3.

4.5 Projektin näkyvyys

Projektista on tiedotettu säännöllisesti yhteistyökumppaneille ja sidosryhmille. Mm. alueyhdistykset, aluesihteerit ja it-kouluttajat ovat saaneet tiedotteita projektin edistymisestä. Tiedotustilaisuuksia on pidetty alueellisten tietotukihankkeiden IT-päivillä, Celiassa, pääkaupunkiseudun seurakuntien Näkö menee, mikä jää-kurssilla, Pengertuvalla, Hyrylän Senioriklubissa ja Pohjanmaan näkövammaisten toimintakeskuksessa. Yhteinen Vera- ja Dave-tiedotustilaisuus järjestettiin 22.5.2013.

4.6 Yhteistyö

Laitevalmistaja Shinano Kenshi on edelleen tärkeä yhteistyökumppani. Yhteydenpito on ollut vilkasta ja puhelinkokouksia on pidetty säännöllisesti. Muita tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat olleet NKL:n alueyhdistykset, joiden avulla ja kautta on rekrytoitu lähitukihenkilöitä. Ulkomaisista yhteistyökumppaneista tärkeimmät ovat olleet Ruotsin MTM, Vision Australia ja Tanskan NOTA.

5. Projektin talous

Projektin kokonaiskulut olivat yhteensä 234 537,74 € (budjetti 278 611,35 €). *Kts. liite 4.*

6. Yhteenveto

Yksinkertaistaen voidaan sanoa, että kesäkuussa 2014 päättyi projekti, joka alkoi jo vuonna 2009, mutta joka jaettiin kahteen eri vaiheeseen. Ykkös- ja kakkosvaiheen projektien osatavoitteet olivat erilaiset, mutta päätavoite oli sama: äänikirjojen- ja lehtien verkkokuuntelu Daisy-soittimella ja palvelun tarjoaminen asiakkaille. Daisy verkkoon-projekteja kannattaa siis tarkastella kokonaisuutena.

Daisy verkkoon-projektit ovat olleet monella tapaa haasteellisia:

- Viivästykset: Projekti oli riippuvainen kansainvälisen DAISY Online-protokollan aikataulusta. Protokollan viivästyminen vaikutti projektin aikatauluun.
- Tekniset ongelmat: Protokollan viivästyminen sotki myös laitevalmistajan ohjelmistoaikataulun ja laiteohjelmisto viivästy. Laiteohjelmisto on ollut koko projektiajan kehitysvaiheessa. Uusien ohjelmistoversioiden testaaminen on ollut työlästä ja ongelmien todentaminen vaikeaa. Laiteohjelmiston kehittäminen jatkuu edelleen.
- Asiakashankinta: Projektien aikana jouduttiin useaan otteeseen miettimään palvelun potentiaalista kohderyhmää. Asiakashankinnan tulos oli myös odotettua heikompi – jos lasketaan yhteen ykkös- ja kakkosvaiheen asiakashankinnan tulos, saadaan ilmoittautumisprosentiksi vain 22 %.
- Ei mallia: Projektin käynnistymisvaiheessa vuonna 2009 samanlaista palvelua ei ollut käytössä missään muualla. Edelläkävijän rooli oli ajoittain hyvinkin haasteellinen.

Haasteista huolimatta projektien voidaan sanoa onnistuneen. Tuloksena oli toimiva äänikirjojen- ja lehtien verkkokuuntelupalvelu. Palvelu on myös toiminut esimerkkinä muille. Tulevaisuuden haasteena on parantaa palvelun toimivuutta ja toiminnallisuutta sekä helpottaa palvelun ympärille rakennettuja prosesseja. Erityisen tärkeää on pohtia, mikä on palvelun kohderyhmä.

Daisy verkkoon-projekteissa kehitetyt palvelut ovat nyt osa Celian ja NKL:n palveluvalikoimaa, mutta palveluita ei ole vielä lanseerattu valtakunnallisesti. Valtakunnallinen lanseeraus on tarkoitus tehdä syksyllä 2014. Näkövammaisten Keskusliitossa alkoi heinäkuussa 2014 sisäinen verkkokuuntelun vakiinnuttamisprojekti, joka jatkuu vuoden 2015 loppuun saakka. Projektin tavoitteena on liiton sisäisten prosessien kehittäminen ja henkilöstön perehdyttäminen.

7. Liitteet

Liite 1. Asiakaskyselyn tulokset

Liite 2. Vakiinnuttamissuunnitelma

Liite 3. Lataus selvitys

Liite 4. Dave kustannusarvio ja tulos