



# Microsoft Teams verkkokoulutus Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön StressLess -taitovalmennusryhmille Opinnäytetyö

Johanna Ahokas

Mira Kuusinen

Elokuu 2021

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto (YAMK)  
Hyvinvointiteknologian tutkinto-ohjelma

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveystieteiden ylempi ammattikorkeakoulututkinto (YAMK)  
Hyvinvointiteknologian tutkinto-ohjelma

AHOKAS, JOHANNA & KUUSINEN, MIRA:  
Microsoft Teams verkkokoulutus Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön StressLess -taitovalmennusryhmille

Opinnäytetyö 49 sivua, joista liitteitä 16 sivua  
Elokuu 2021

---

Digitalisaatio yleistyy terveydenhuollon palveluissa ja vaatimukset teknologian käytönosaamiseen kasvavat. Laki korkeakouluopiskelijoiden terveydenhuollosta astui 1.1.2021 voimaan ja sen myötä Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön YTHS:n toiminta on laajentunut ja asiakaskunta kasvanut. Palveluiden tuottamiseen on kehitetty uusia tapoja, jotka näkyvät asiakkaille monipuolisina etä- ja digipalveluina sekä uusina asiointikanavina. Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia YTHS:n StressLess – taitovalmennusryhmien etävastaanottotoimintaa ja mahdollisuuksia sekä toiminnan kehittämistä käyttäjälähtöisen verkkokoulutuksen avulla. Opinnäytetyön tarkoituksena oli määrittää ja toteuttaa verkkokoulutuskokonaisuus Microsoft Teamsin käytöstä YTHS:n StressLess - taitovalmennus etäryhmävastaanottojen ohjaajille sekä osallistujille. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena.

Opinnäytetyön tutkimusosa tehtiin sähköisellä kyselyllä, jossa kartoitettiin StressLess-taitovalmennusryhmien ohjaajien ja osallistujien kokemuksia Microsoft Teamsin käytöstä etäryhmävastaanottoilla. Tutkimusten tuloksista kävi ilmi, että vastaajat kokivat tarvitsevansa koulutusta ja selkeät ohjeet Microsoft Teamsin käytöstä. Koulutuksen puutteen koettiin hidastaneen etäryhmätoiminnan aloitusta. Tutkimustulosten pohjalta luotiin verkkokoulutus YTHS:n StressLess- taitovalmennusryhmien ohjaajille ja osallistujille. Verkkokoulutuksen sisältö rakennettiin Microsoft Teamsin toiminnallisuuksista, joita StressLess- taitovalmennusryhmien ryhmänohjaajat ja osallistujat käyttävät tai voisivat hyödyntää ryhmävastaanottojen aikana.

Johtopäätöksenä todettiin koulutuksen olevan tärkeä osa uuden teknologian käyttöönottoa. Tulevaisuuden terveydenhuollossa koulutus ja toimintojen harjoittelu uusien teknologisten ratkaisuiden käyttöönottoprojekteissa on tärkeä kriteeri onnistumiselle. Työntekijöiden tarpeet tulisi huomioida koulutusten sisällössä jo suunnitteluvaiheessa.

---

Asiasanat: etävastaanotto, etäryhmävastaanotto, käyttäjälähtöisyys, verkkokoulutus

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Master's Degree Programme in Wellbeing Technology

AHOKAS, JOHANNA & KUUSINEN, MIRA:  
Online Training for Student Health Care Foundation's StressLess Remote Group Sessions in Microsoft Teams

Master's thesis 49 pages, appendices 16 pages  
August 2021

---

The aim was to explore the activities and opportunities of Student Health Care Foundation's StressLess skill coaching remote group practice and developing group activities by using the user-oriented online training. The purpose was to define and implement an online training on the use of Microsoft Teams for Student Health Care Foundation's StressLess skill coaching in remote group receptions.

The data was collected by means of the question survey from Student Health Care Foundation's StressLess skills coaching group facilitators and participants. The data were analyzed through qualitative content analysis. Based on the results, an online training was created for the group facilitators and participants.

The results indicate that education, training, and practice are an important when new technologies are introduced into the health care practice. For further studies, it would be useful to implement a follow up study on the group facilitators' experience of the online training.

---

Key words: remote practice, remote group practice, user orientated, online learning

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	7
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA.....	8
	2.1 Kohdeorganisaation kuvaus .....	9
	2.2 Kohderyhmä.....	10
	2.3 Kohti opinnäytetyötä.....	11
3	TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .....	13
	3.1 Opinnäytetyön tavoite .....	13
	3.2 Opinnäytetyön tarkoitus .....	13
	3.3 Opinnäytetyön tutkimuskysymykset .....	13
4	TEOREETTINEN VIITEKEHYS .....	14
	4.1 Kirjallisuuskatsaus.....	14
	4.2 Etäryhmävastaanotot terveydenhuollossa .....	15
	4.2.1 Teknologia etäterveydenhuollossa .....	15
	4.2.2 Terveydenhuollon ammattilaisten kokemuksia etäryhmävastaanotoista .....	16
	4.2.3 Asiakkaiden kokemuksia etäryhmävastaanotoista .....	17
	4.3 Microsoft Teams.....	18
	4.3.1 Sovellukset .....	19
	4.3.2 Vaatimuksenmukaisuus ja tietoturva .....	20
	4.3.3 Microsoft Teamsin käyttö terveydenhuollossa .....	20
	4.4 Lainsäädäntö ja tietoturva .....	21
	4.5 Käyttäjälähtöinen suunnittelu .....	22
	4.6 Palvelumuotoilu.....	23
	4.7 Verkkokoulutus.....	24
5	TUTKIMUS- JA ANALYYSIMENETELMÄT .....	26
	5.1 Aineiston keruumenetelmä.....	28
	5.2 Aineiston analyysimenetelmät.....	30
6	TUTKIMUSTULOKSET.....	31
	6.1 Ohjaajien vastaukset.....	31
	6.2 Osallistujien vastaukset.....	32
	6.3 Johtopäätökset.....	33
7	OPINNÄYTETYÖN KEHITTÄMISTEHTÄVÄ .....	35
	7.1 Verkkokoulutuksen suunnittelu.....	35
	7.2 Verkkokoulutuksen toteutus .....	36
8	POHDINTA .....	41
	8.1 Johtopäätösten pohdinta .....	41

8.2 Verkkokoulutus.....	43
8.3 Käytettyjen menetelmien pohdinta .....	45
8.4 Eettisyys ja luotettavuus.....	46
8.5 Aikaisemmat tutkimukset .....	47
8.6 Opinnäytetyön eteneminen .....	48
8.7 Jatkokehitysehdotukset.....	49
LÄHTEET.....	51
LIITTEET .....	57

**LYHENTEET JA TERMIT**

TAMK	Tampereen ammattikorkeakoulu
OAMK	Oulun ammattikorkeakoulu
YTHS	Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö

## 1 JOHDANTO

Digitalisaatio on yleistymässä terveydenhuollon palveluissa ja covid-19 pandemia on vauhdittanut tietojärjestelmien kehitystä. Monet terveydenhuollon organisaatiot ja yritykset ovat joutuneet järjestämään nopealla aikataululla vaihtoehtoisia tapoja toteuttaa toimintojaan virtuaalisesti koska lähivastaanottojen järjestämistä on vältetty pandemian aikana. Erilaisten menetelmien sopivuus etävastaanottojen järjestämisessä on ollut keskiössä terveydenhuollossa.

Tekniikan lisääntyminen ja sen vaikutus terveydenhuoltohenkilöstön tekniseen osaamiseen ovat digitalisaation suoria vaikutuksia hoitotyöhön. Sähköiset välineet mahdollistavat etähoitamisen ja kommunikaation hoidettavan kanssa. Tekniikan osaaminen ja ymmärtäminen vaatii terveydenhuollon ammattilaiselta jatkuvaa taitojen kehittämistä ja säännöllistä päivittämistä. (Mattila 2015.)

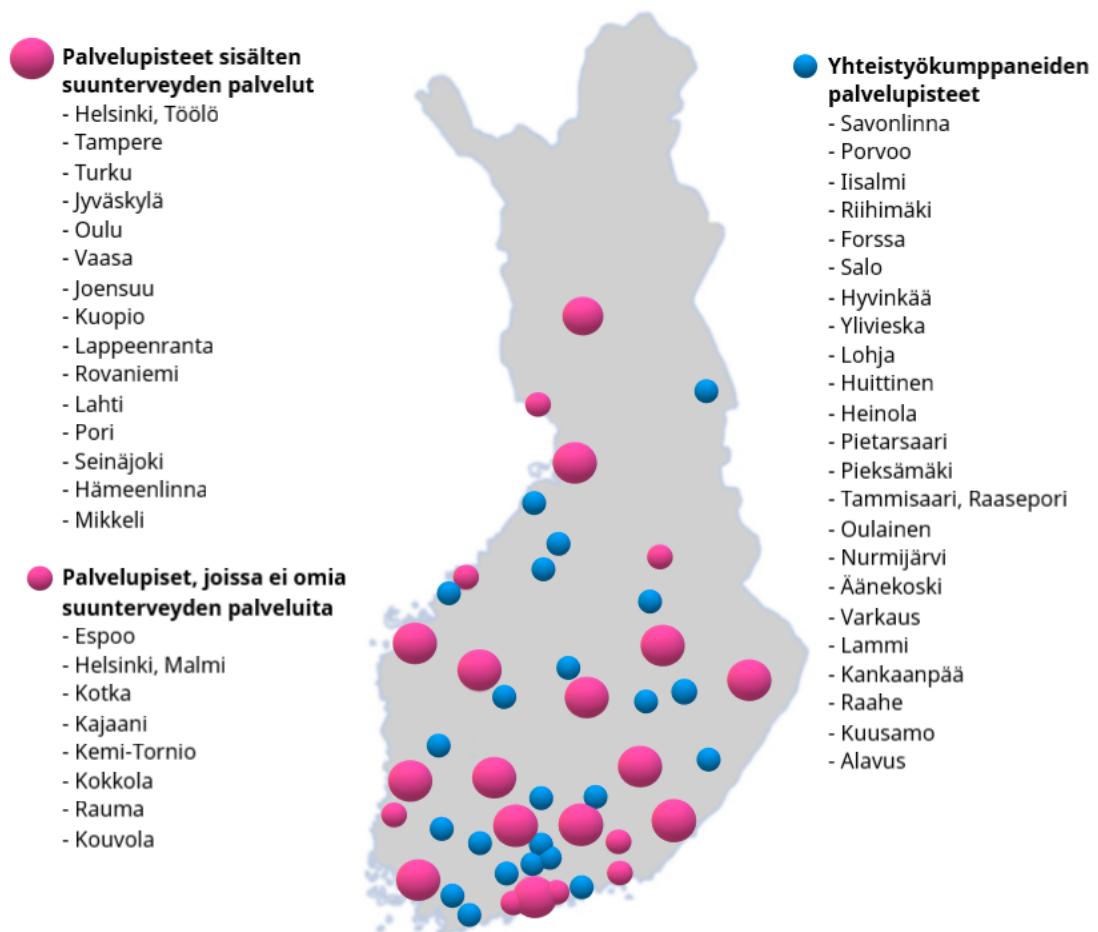
Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö YTHS järjestää asiakkailleen monipuolista ryhmätoimintaa, jonka tarkoituksena on ohjata ja tukea opiskelijan elämänhallintaa sekä terveyden edistämistä. Yksi näistä ryhmistä on StressLess -taitoalumnusryhmä, joka on suunnattu opiskelijoille, joilla ei ole asiakassuhdetta mielenterveyspalveluihin. Taitoalumnusryhmiä ohjaavat terveydenhuollon ammattilaiset. (YTHS n.d.c.)

Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä. Tässä opinnäytetyössä kuvataan laadullista kyselytutkimusta sekä käyttäjälähtöisen verkkokoulutuksen laatimista YTHS:n StressLess -taitoalumnusryhmille Microsoft Teamsillä. Verkkokoulutus sisältää koulutusmateriaalin Microsoft Teamsin käytöstä ryhmien ohjaajille sekä osallistujille.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA

YTHS vastaa kaikkien Suomen korkeakouluopiskelijoiden terveys- ja hyvinvointipalveluista, kun laki korkeakouluopiskelijoiden terveydenhuollosta astuu voimaan 1.1.2021. Lakiuudistuksen myötä YTHS:n toiminta laajenee ja asiakaskunta kasvaa merkittävästi (Kuvio 1). Palveluiden tuottamiseen kehitetään uusia tapoja, jotka näkyvät asiakkaille monipuolisina etä- ja digipalveluina sekä uusina asiointikanavina. (YTHS n.d.a.)

### YTHS:n palveluverkko vuodelle 2021



KUVIO 1. YTHS palveluverkko (YTHS n.d.a)

Uudessa palvelumallissa digitaaliset etä- ja asiointipalvelut ovat keskeisessä asemassa. Näin opiskelijoille pystytään takaamaan palveluiden saavutettavuus, tasalaatuisuus ja yhdenvertaisuus. Palveluiden riittävä saavutettavuus



arvioidaan saavutettavuuskriteereillä, jonka reunaehtojen puitteissa palvelut ovat opiskelijan saavutettavissa. (YTHS n.d.b.)

## 2.1 Kohdeorganisaation kuvaus

Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö on organisaatio, joka vastaa yliopisto- ja korkeakouluopiskelijoiden terveydenhuoltolain mukaisista opiskeluterveydenhuollon palveluista (Kuvio 2). Opiskeluterveydenhuolto koostuu eri kokonaisuuksista, esimerkiksi opiskelijoiden hyvinvoinnin ja terveyden sekä opiskelukyvyn edistäminen ja seuraaminen, seksuaaliterveys, suun terveydenhuolto sekä mielenterveys ja päihdetyö. YTHS:n toiminnan rahoitus koostuu pääosin Kansaneläkelaitoksen maksamasta korvauksesta, mutta osa toiminnasta rahoitetaan yliopistokaupunkien yleisavustuksella ja opiskelijoiden maksamalla terveydenhoitomaksulla. (YTHS n.d.e)



KUVIO 2. YTHS 2021 (YTHS n.d.e.)

Opiskelijoiden hyvinvointi, terveys ja opiskelukyvyn ylläpitäminen ovat YTHS:n perustehtäviä. Strategialla pyritään laadukkaaseen sekä helposti ja nopeasti tavoitettavaan opiskeluterveydenhuoltoon vuoteen 2025 mennessä. Neljällä strategisella valinnalla ja niiden erillisillä tavoitteilla saavutetaan tämä visio. Strategisia valintoja ovat: positiivinen asiakaskokemus, terveyden edistäminen kohdennetuilla palveluilla, motivoitunut ja osaava henkilöstö sekä tehokkuus ja vastuullisuus resurssien käytössä (Kuvio 3). YTHS noudattaa yhdenvertaisuuden, rohkeuden ja välittävyyden arvoja ohjaamassa toimintaansa. (YTHS n.d.f.)



KUV 3. Laadukasta opiskeluterveydenhuoltoa helposti ja nopeasti. (YTHS n.d.f.)

## 2.2 Kohderyhmä

Opinnäytetyön kohderyhmänä ovat StressLess -taito- ja valmennusryhmien ryhmänohjaajat ja osallistujat. Ryhmänohjaajat ovat terveydenhuollon ammattilaisia, jotka ovat ohjanneet StressLess -taito- ja valmennusryhmiä aikaisemmin. StressLess-taito- ja valmennusryhmien osallistujina ovat opiskelijat, joilla on lievää ahdistusta, mielialan laskua tai stressiä. Ryhmässä käytetään hyväksymis- ja omistautumisterapiaan perustuvia (HOT) menetelmiä, joiden avulla opetellaan hankalien tunteiden vastaanottamista ja hyväksymistä, sekä vaikeisiin ajatuksiin suhtautumista uudella tavalla. (Oulun yliopisto 2020.)

StressLess-taito- ja valmennusryhmään osallistuu 8–12 opiskelijaa, jotka kokoontuvat kahdeksan kertaa ryhmätapaamisiin viikon välein. Tapaaminen kestää 1,5 h ja jokaisessa ryhmätapaamisessa on uusi tema ja niihin liittyvät välitehtävät. Lisäksi osallistujille tehdään alku- ja loppumittaukset osana taito- ja valmennusta. Taito- ja valmennusryhmiä ohjaa kaksi terveydenhuollon

ammattilaista. Ryhmän tuki auttaa osallistujaa etenemään oman näköisensä elämän suuntaan. Ryhmässä osallistuja oppii tietoista läsnäoloa ja sen mahdollisuuksia harjoitellen itsenäisesti näitä taitoja tapaamisten välillä. Taitovalmennus sisältää harjoituksia tietoisesta läsnäolosta, arvotyöskentelystä, oikeanlaisesta suhtautumisesta hankaliin ajatuksiin ja tunteisiin, sekä tasapainottelua hyväksynnän ja muutoksen välillä. (YTHS n.d.d.)

### **2.3 Kohti opinnäytetyötä**

Opinnäytetyön tekijät ottivat yhteyttä YTHS 2021 -projektiin ja kysyivät tarvetta opinnäytetyölle. Projektipäällikkö vei asiaa eteenpäin ja mielenterveystyön ylilääkäri lähestyi opinnäytetyön tekijöitä ajatuksella StressLess-taitovalmennusryhmän siirtymisestä virtuaaliseksi etäryhmäksi. Virtuaaliselle ryhmälle oltiin etsimässä alustaa ja YTHS halusi kerätä käyttäjäkokemuksia etäryhmistä erityisesti Microsoft Teamsin osalta. Ajatuksena oli kartoittaa käyttäjien kokemuksia laajemmin ja selvittää, mitkä tekniset ominaisuudet ja toimintatavat Teamsissa vaikuttavat ohjaajien sekä osallistujien kokemuksiin virtuaalisessa ryhmässä.

Alussa opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa teknologiapuolta, mitä eri vaihtoehtoja on Teamsin rinnalle sekä selvittää asiaa tietoturvanäkökulman kannalta. Opinnäytetyön tekijät suunnittelivat osallistuva StressLess-taitovalmennusryhmään havainnoitsijoina ja kerätä etäryhmän järjestämiseen liittyviä toiveita sekä tarpeita ryhmien ohjaajilta alustan kehittämistä varten. Opinnäytetyön edetessä nousi ajatus myös ohjaajien koulutuksesta ja loppukäyttäjäkokemusten keräämisestä osallistujilta.

YTHS on toteuttanut vuonna 2019 kahdeksan kerran StressLess-taitovalmennusryhmän pilotin SolkiLiven kautta, jonka osallistujat olivat eri puolilta Suomea. Pilottia ohjasi kaksi YTHS:n työntekijää ja kokemukset pilottiryhmästä olivat pääsääntöisesti hyviä. SolkiLiven tekniset ominaisuudet eivät kuitenkaan täyttäneet niitä vaatimuksia, mitä YTHS olisi vaatinut etävastaanoton järjestämiseen. YTHS lähti kokeilemaan muita valmiita alustoja etäryhmävastaanottojen järjestämiseen, muun muassa Väestöliiton Nyytiä, Medixinea, VideoVisitia ja Movendosta. (Väyrynen 2020.)

YTHS halusi kokeilla ryhmien pitämistä Microsoft Teamsin avulla, mutta myös kartoittaa muita eri vaihtoehtoja viestintä- ja ryhmätyöskentelypalveluissa (Väyrynen 2020). Palveluiden kartoitusta tehtiin tutustumalla eri palveluihin ja niiden ominaisuuksiin. Kartoitus esitettiin taulukkomuodossa. Taulukkoon kerättiin tietoa erilaisista etätyöskentelyyn soveltuvista ohjelmista ja niiden ominaisuuksista suhteessa StressLess-taitoalumnusryhmien tarpeisiin (Liite 3). Kartoituksessa verrattiin Microsoft Teams, Zoom, Skype ja Meet -sovelluksia. Pääkategorioita kartoituksessa olivat: yleiset toiminnallisuuden vaatimukset, keskustelu, kuvayhteys, materiaali, tallenne, Acute -integrointi ja toiminnallisuus. Yleisiin toiminnallisiin vaatimuksiin kuului asioita muun muassa kokoukseen kutsumiseen ja liittymiseen sekä henkilöllisyyden suojaamisen liittyen. Keskusteluosuuden vaatimuksena oli keskustelutoimintoon koskevia asioita, kuten esimerkiksi chatin moderointi ja puheenvuoron pyytäminen. Toinen osuus sisälsi vaatimuksia materiaalin käytöstä ja jakamisesta. Vertailussa Acute-integrointiin liittyvään osuuteen kuului käyttäjätietojen hyödyntäminen potilastietojärjestelmän ja verrattujen sovellusten välillä sekä kokouskutsun lähettäminen potilastietojärjestelmän kautta. Toiminnallisuusosa sisälsi vaatimuksia lähinnä tietoturvaan liittyen.

Sovelluskartoituksen jälkeen selvisi, että YTHS oli päätenyt jo Microsoft Teamsin käyttöön StressLess-taitoalumnusetäryhmissä. Tämän päätöksen jälkeen alkoi YTHS:n yhteistyö Fujitsun kanssa Microsoft Teamsin ominaisuuksien räätälöimiseksi toiminnan tarpeita vastaaviksi. YTHS:n ja Fujitsun yhteistyöpalavereissa kartoitettiin anonyymiteettia ja tunnistautumista koskevia yksityiskohtia. Lisäksi Fujitsun vastuulla oli selvittää tietoturvallisuuden toteutuminen koskien etäryhmätoimintaa Microsoft Teamsin käytössä.

### **3 TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET**

Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus ovat muodostuneet kohdeorganisaation etävastaanottojen kehittämisen tarpeesta. Opinnäytetyön tutkimuskohteena ovat YTHS:n StressLess- taitoalumnusryhmät. Tutkimuskysymyksillä haetaan tutkimustietoa tavoitteen ja tarkoituksen saavuttamiseksi.

#### **3.1 Opinnäytetyön tavoite**

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia YTHS:n StressLess – taitoalumnusryhmien etävastaanotto toimintaa ja mahdollisuuksia sekä toiminnan kehittämistä käyttäjälähtöisen verkkokoulutuksen avulla.

#### **3.2 Opinnäytetyön tarkoitus**

Opinnäytetyön tarkoituksena on määrittää ja toteuttaa verkkokoulutuskokonaisuus Microsoft Teamsin käytöstä YTHS:n StressLess - taitoalumnus etäryhmävastaanottojen ohjaajille sekä osallistujille.

#### **3.3 Opinnäytetyön tutkimuskysymykset**

- Mitä Microsoft Teamsin ominaisuuksia YTHS StressLess -taitoalumnus etäryhmävastaanottojen verkkokoulutuksen tulee sisältää?
- Miten luodaan käyttäjälähtöinen kokemus YTHS StressLess - taitoalumnus etäryhmävastaanotosta ohjaajille ja osallistujille verkkokoulutuksen avulla?

## 4 TOOREETTINEN VIITEKEHYS

Keskeisiä käsitteitä tässä opinnäytetyössä on etäryhmävastaanotto, käyttäjät ja käyttäjälähtöisyys. Etäryhmävastaanotolla tarkoitetaan etänä tapahtuvaa ryhmävastaanottoa teknologisten ratkaisujen avulla. StressLess-taitoalumnusryhmä toteutetaan etäryhmävastaanottona teknisesti Microsoft Teamsin välityksellä. Käyttäjiä ovat ryhmänohjaajat ja osallistujat. Ryhmänohjaajat ovat terveydenhuollon ammattilaisia ja kuuluvat YTHS:n henkilökuntaan. Osallistujat ovat opiskelijaterveydenhuollon pariin kuuluvia opiskelijoita, jotka osallistuvat järjestettäviin taitoalumnusetäryhmiin. Käyttäjälähtöisyydellä tarkoitetaan käyttäjän huomioimista kokonaisvaltaisesti ja inspiroitumista käyttäjien tarpeista (Koivunen, Vuorela & Haukkamaa 2014).

### 4.1 Kirjallisuuskatsaus

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys aloitettiin tekemällä systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Liitteessä 1 on kuvattu tiedonhakuprosessin osana PlcO -analyysia, joka on malli tutkimuskysymyksen määrittelyyn, aiheen rajauksen ja tiedonhaun suunnittelun apuun. Se auttaa löytämään kliinisesti merkityksellistä näyttöä kirjallisuudesta. (Tampereen yliopiston kirjasto n.d). Tässä opinnäytetyössä päädyttiin PlcO-analyysiin, koska se soveltuu kvalitatiivisen tutkimuksen tiedonhankinnan pohjaksi. Se eroaa kvantitatiivisen tutkimuksen PICO-analyysista niin, että siitä puuttuu kontekstin vertailu. (Peltonen 2020)

PlcO-analyysin perusteella valikoituivat hakusanat tiedonhakua varten. Hakusanoina on käytetty asiasanoja. Asiasana on sana tai sanaryhmä, jolla asiasisältö saadaan kuvattua mahdollisimman tarkasti (Librarianship Studies & Information Technology 2019). Tiedonhaun tuloksina artikkeleita löytyi 104. Sisäänottokriteereinä aineistonhaussa oli vertaisarvioitu tutkimus, jossa oli ryhmän ohjaajan tai osallistujan näkökulma, etätapaamisen näkökulma ja tutkimuksen piti vastata tutkimuskysymyksiin. Löydetyistä tutkimuksista karsittiin epäsovikat poissulkukriteereillä. Systemaattisen tiedonhaun tuloksena löytyi viisi tutkimusta, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiin. Näitä tutkimuksia hyödynnettiin opinnäytetyön teoreettisen viitekehysten rakentamisessa. Lisäksi tiedonhakua jatkettiin ja täydennettiin opinnäytetyöprosessin aikana.

## 4.2 Etäryhmävastaanotot terveydenhuollossa

Teknologiset ratkaisut etävastaanotoilla ovat kehittyneet kovaa vauhtia viime vuosien aikana, mutta niiden käyttöönotto terveydenhuollossa on alkanut hitaasti. Vuosi 2020 oli mullistava terveydenhuollon digitaalisten palveluiden kehityksen kannalta, kun etäpalveluiden tarve lisääntyi räjähdysmäisesti Covid-19 pandemian myötä. Terveydenhuollon organisaatiot ovat joutuneet ottamaan etäpalveluita käyttöön nopealla aikataululla ilman kunnan perehtymistä asiaan. Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen ja tulee todelliseen työelämästä nousevaan tarpeeseen.

### 4.2.1 Teknologia etäterveydenhuollossa

Terveyspalveluiden kysynnän lisääntymiseen voidaan vastata etäterveydenhuollon avulla entistä tehokkaammin (Vuononvirta, Kanste, Timonen, Keinänen-Kiukaanniemi, Timonen, Ylitalo & Taanila 2011). Etäpalvelut ja teknologia mahdollistavat terveydenhuollon toimintatapojen uudistamisen niin, että asiakkaiden tarpeisiin pystytään vastaamaan nopeammin ja laadukkaammin kuin ennen. Etäpalveluiden käyttöönotto vaatii suuria muutoksia terveydenhuollon palvelupolkuihin ja toimintamalleihin. Niitä voidaan käyttää hoidon tuloksellisuuden tukena ja niiden avulla voidaan toteuttaa palveluita asiakaslähtöisemmin. Lisäksi etäpalveluilla voidaan parantaa kustannustehokkuutta ja kehittää resursointia.

(Koivisto, Koroma & Ruusuvuori 2019, 183–197.)

Tutkimuksista nousi terveydenhuollon palveluiden kysynnän kasvuun vastaaminen digitalisaation keinoin. Tutkimusten mukaan hoidon saatavuus parani sähköisen viestinnän myötä, sillä se onnistuu ajasta ja paikasta riippumatta (Niemi, Hupli, Koivunen 2016). Etäpalvelut ja teknologia mahdollistavat uusia toimintatapoja vastata asiakkaiden tarpeisiin entistä nopeammin ja laadukkaammin. Terveydenhuollon ammattilaisilta vaaditaan uudenlaista osaamista ja uusia taitoja. (Koivisto, Koroma, Ruusuvuori 2019, 183–197.)

#### 4.2.2 Terveysthuollon ammattilaisten kokemuksia etäryhmävastaanotoista

Koivisto ym. (2019) tutkimuksessa ammattilaiset eivät kokeneet osaamistaan riittäväksi etäryhmävastaanottojen teknisiin vaatimuksiin nähden. Koulutuksen tarve ja käyttöön liittyvän perehdytyksen tärkeys korostui tutkimuksessa. Tekniikan kehittyminen ja kokemuksen myötä tullut varmuus vaikutti etävastaanottojen käytön vakiintumiseen. Useiden tutkimusten mukaan etäteknologiasta koetulla hyödyllä ja käytön helppoudella on merkittävä osa teknologian käyttöönottoon ja siihen sitoutumiseen. Lisäksi klinisen työn ammattilaisten osallistaminen prosessiin on tärkeää. Ammattilaiset tulisi ottaa mukaan prosessiin jo suunnitteluvaiheessa ja pitää mukana myös käyttöönotossa. (Koivisto ym. 2019, 183–197). Esimerkiksi Vuononvirta ym. 2011 toteaa, että huolellisesti suunnitteluvaiheessa organisoitu etävastaanotto prosessi toimi sujuvasti. Teknologian tulee olla riittävän perusteltua ja vastata klinisen työn tarpeisiin (Koivisto ym. 2019, 183–197).

Koiviston ym. (2019) sekä Niemen, Huplin ja Koivusen (2016) tutkimuksissa teknologian käyttö herätti myös huolta tietoturvallisuudesta ja teknisistä sekä käytettävyyteen liittyvistä ongelmista. Teknologian käyttö tehosti tiedonvälitystä ja sen koettiin joustavoittavan tiedon kulkua. (Koivisto ym. 2019, 183–197.) Digitaaliset palvelut koettiin hyödyllisenä ja jopa välttämättömänä myös Niemen ym. (2016) tutkimuksessa. Digitaalisten palveluiden etuna on myös kustannustehokkuus. Teknologiset ratkaisut vähensivät potilaiden tarvetta tulla poliklinikkakäynneille, koska potilaiden terveydentilan arviointi oli mahdollista tehdä etänä. Lisäksi hoito-ohjeet on helppoa lähettää potilaalle digitaalisessa muodossa, mutta tietoturva ja potilaan tunnistaminen koettiin haasteina. (Niemi ym. 2016.) Vuononvirta ym. 2011 tutkimuksen mukaan etäkonsultaatiot ovat melko hyvin soveltuvia psykiatristen potilaiden vastaanotoille. Tämä vaatii kuitenkin sen, että potilas on entuudestaan tuttu etävastaanottoa pitävälle työntekijälle. (Vuononvirta ym. 2011.)

Koiviston ym. (2019) artikkelissa käy ilmi, että tutkimukseen osallistuneiden hoitotyön ammattilaisten mielestä etätyöskentely rikastuttaa työntekoa ja se koettiin hyödylliseksi. Toisaalta ammattilaiset eivät kokeneet osaamistaan riittäväksi ja vastauksista kävi ilmi tarve koulutukselle ja käyttöön liittyvälle



perehdytykselle. Opetusta kaivattiin perustaidoista lähtien digitaalisten palveluiden käyttöön, kuten esimerkiksi videoneuvotteluihin ja chat-palveluihin. Uusien toimintatapojen opetteluun kaivattiin riittävästi aikaa. Vuorovaikutteisen asiakassuhteen luominen koettiin hankalammaksi, kun perinteisellä vastaanotolla. (Koivisto ym. 2019, 183–197) Vuononvirta ym. (2011) ja Marziali, Damianakis & Donahue (2006) totesivat molemmat tutkimuksissaan ilmeiden ja eleiden tulkinnan jäävän riittämättömäksi sen tärkeyteen nähden.

Marzial ym. (2006) tutkimuksessa vertaistukiryhmän vetäjillä oli alkuun epäilyksiä etävertaistukiryhmien onnistumisesta videovälitteisesti. He kokivat ongelmallisena seurata ryhmään liittyviä ja ryhmästä lähteviä osallistujia kesken etätapaamisen (Marziali ym. 2006). Vuononvirta ym. (2011) ja Koivisto ym. (2019) tutkimusten mukaan tekniikan kehittyminen ja kokemuksen myötä tullut varmuus etävastaanoista vaikuttaa käytön vakiintumiseen. Vuononvirta ym. (2011) mukaan videoneuvottelulaitteiden käyttöä pidettiin normaalina toimintamallina palaverissa ja koulutuksissa vuoden päästä hankkeen päättymisestä.

Niemi ym. (2016) tutkimuksen mukaan digitaaliset palvelut lisäsivät hoitajien saatavuutta ja antoi hoitajille enemmän aikaa valmistautua vastaanottoon. Vastaajien mielestä digitaaliset palvelut ei kuitenkaan voi täysin korvata henkilökohtaista kontaktia esim. fyysistä tutkimista vaativissa tilanteissa. Lisäksi potilaan ikä, terveydentila ja co-operointi saattavat olla esteitä digitaalisten palveluiden käyttämiselle. Esimiehiltä tutkimukseen osallistuneet hoitotyön ammattilaiset olisivat kaivanneet enemmän tukea digitaalisten palveluiden käyttöönotossa. (Niemi, Hupli, Koivunen 2016.) Vuononvirta ym. (2011) tutkimukseen osallistui useita terveysasemia, joista kahdessa esimiehet osallistuivat etäterveydenhuollon käyttöönoton ohjaamiseen. Näillä kahdella terveysasemalla käyttö oli laajempaa muihin terveysasemiin verrattuna. (Vuononvirta ym. 2011.)

#### **4.2.3 Asiakkaiden kokemuksia etäryhmävastaanoista**

Asiakkaat kokivat tavoittavansa hoitotyön ammattilaiset etäpalveluiden kautta helpommin. Tämä lisäsi yhdenvertaisuutta palveluiden saatavuudessa

asumispaikasta riippumatta ja palveluiden laatua. Asiakkaat uskalsivat tuoda etävastaanotolla helpommin esille arkaluonteisia asioita. (Koivisto ym. 2019, 183–197.) Martziali (2006) tutkimuksessa vertaistukiryhmän jäsenet muodostivat luottamuksen toisiinsa, joka mahdollisti hyvän yhteyden luomisen videoyhteyden haasteista huolimatta.

Skinner ja Latchford (2006) työssä korostui positiivisena asiana se, että etäterapia ei ole aikaan sidoksissa. Myös anonyymiys ja näkymättömyys koettiin positiiviseksi asiaksi. Asiakkaat, joille terapiassa käyminen ja internetin käyttö oli ennestään tuttua, kokivat ajatuksen etäterapiasta hyvänä mahdollisuutena. (Skinner & Latchford, 2006.)

Psykiatristen potilaiden suhtautuminen etävastaanottoihin on pääsääntöisesti myönteistä Vuononvirta ym. (2011) mukaan. Haastatteluista käy kuitenkin ilmi, etteivät etävastaanotot sovi psyykkisesti huonokuntoisille potilaille (Vuononvirta ym. 2011). Esiin nousivat myös ongelmia, jotka aiheutuivat asiakkaiden riittämättömistä digitaalisista valmiuksista (Koivisto ym. 2019, 183–197.)

### **4.3 Microsoft Teams**

Microsoft Teams on yksi Microsoft 365 pilvipalveluista, jonka kautta voidaan tehdä sujuvasti tiimityötä (Microsoft 2021a). Microsoft Teams on käyttäjille sopiva, monikäyttöinen työkalu, joka tuo tiimityöskentelyyn uusia tapoja. Microsoft Teamsin välityksellä voi käydä keskusteluita, järjestää kokouksia, soittaa puheluita ja tehdä yhteistyötä reaaliaikaisesti. Sen avulla etäyhteyksien luominen, yhteydenpito ja ajan tasalla pysyminen on helppoa niin työssä, opiskelussa kuin muussakin elämässä. Microsoft Teamsin sisällä on useita erilaisia toiminnallisuuksia ja ominaisuuksia. (Microsoft 2021b.)

Videoneuvotteluiden avulla työskentely työtiimin kanssa onnistuu mistä tahansa käsin. Kokouksia voidaan järjestää reaaliaikaisesti oman organisaation henkilöille tai ulkopuolisille osallistujille jopa 10 000 henkilölle. Kokouksia hallitaan tietoturvallisesti. Kokouksen järjestäjä hallinnoi kokousta ja pystyy määrittämään kokouksen osallistujien roolin osallistujaksi tai esittäjäksi. Vetäjä voi tarvittaessa mykistää osallistujien mikrofonit ja päättää osallistujien liittymisestä kokouksiin

automaattisesti tai virtuaalisen odotustilan kautta. Kokous on mahdollista tallentaa pilveen, jolloin se on jälkikäteen katsottavissa niille, jotka eivät päässeet paikalle. Keskustelutoiminnolla osallistujat voivat keskustella toistensa kanssa ennen- ja jälkeen kokouksen sekä kokouksen aikana. Videoneuvottelun aikana on käytössä virtuaalinen viittaustoiminto puheenvuoron saamiseksi kokouksessa. Osallistujaluettelo on nähtävissä videoneuvottelun aikana ja se mahdollistaa osallistujien yhteydenpidon vielä kokouksen päätyttyä. (Microsoft 2021c.)

Videoneuvottelussa on mahdollista hyödyntää mukautettavia taustoja, joiden avulla osallistuja pystyy sumentamaan tai peittämään taustansa (Microsoft 2021d). Microsoftin verkkosivulla olevalla videolla käy ilmi, että videoneuvotteluissa on mahdollista hyödyntää myös Yhdessä -tilaa. Yhdessä -tila on hyödyllinen silloin, kun halutaan luoda vaikutelma samassa huoneessa olemisesta. Käytännössä toiminto jakaa osallistujille yhteisen digitaalisen taustakuvan Microsoft tekoälyä hyödyntäen. (Microsoft 2021e.)

Näytön jakamisen avulla kokouksen osallistujat näkevät esittäjän jakaman sisällön reaaliaikaisesti. Esittäjä voi valita jakamansa sisällön sen mukaan, mitä haluaa muille näyttää. Jaettava sisältö voi olla esimerkiksi työpöytänäkymä, tietty tiedosto tai vaikka selainikkuna. Näytön jakamisen lisäksi kokouksessa voidaan ottaa käyttöön myös yhteinen Whiteboard, jota voi hyödyntää digitaalisena luonnoslehtiönä. (Microsoft 2021f.)

Tiedostojen jakaminen onnistuu poistumatta Microsoft Teamsista käyttämällä suojattua pilvijakamista. Tiedostoja on mahdollista myös muokata ja tallentaa. Samaa tiedostoa on mahdollista muokata reaaliaikaisesti yhteistyössä muiden osallistujien kanssa. Automaattisen synkronoinnin avulla vältetään eri versioiden sekaannukset. Tiedostojen tarkastelu- ja muokkausoikeuksia voidaan rajata oman organisaatioon tai sen ulkopuolisille osallistujille. (Microsoft 2021g.)

### **4.3.1 Sovellukset**

Microsoft Teamsiin on mahdollista integroida esimerkiksi haluamiaan sovelluksia. Microsoftin sovelluskaupassa on saatavilla yli 700 sovellusta, joiden avulla voit lisätä tiimiisi työn kulkua edistäviä ratkaisuja ja tehostaa ammattimaista toimintaa.

Sovelluksia löytyy esimerkiksi tuottavuuden parantamiseksi ja projektihallinnan sujuvoittamiseksi. Toimialakohtaisia sovelluksia pystyy räätälöimään vastaamaan toiminnan tarpeisiin. (Microsoft 2021h.)

### **4.3.2 Vaatimuksenmukaisuus ja tietoturva**

Microsoft 365 tuotteet sisältävät useita toiminnallisuuksia, joilla voidaan määritellä yksityisyyttä, tietoturvaa ja vaatimuksenmukaisuutta. Toiminnallisuudet kuvataan Microsoftin asiakastietojen käsittelyä koskevissa dokumentaatioissa ja liitteissä. Asiakas omistaa kaikki Microsoft Teamsiin laittamansa tiedot ja Microsoft vastaa niiden saatavuudesta. Suomen käyttäjien tiedot säilytetään Euroopan konesaleissa. Microsoft 365 palvelut noudattavat ISO 27001 standardia. (Mattila 2019.)

Microsoft 365 -palveluiden määräystenmukaisuutta ja tietoturvaa tuetaan datan tasolla, loogisesti sekä fyysisesti. Data on salattua niin konesalissa kun sen liikkuesssa käyttäjien ja konesalin välillä. Microsoft varmuuskopioi datan säännöllisin väliajoin. Datan peukalointi ehkäistään varmistamalla tietoturvahukien ja tietoturvan hallinnointi sekä parantamalla datan ja tiedostojen eheyttä. Microsoftin erilliset asiantuntijatiimit vastaavat loogisella tasolla tietoturvahukista ja niiden selvittämisestä. Tietoturvaa pyritään varmistamaan verkkotiedustelulla ja ajamalla ainoastaan sallittuja prosesseja sekä havainnoimalla väärinkäytöksiä ja haavoittuvuuksia tietoturvassa. Asiakas voi itse määrittää Microsoftin henkilökunnan pääsyn dataansa ongelmatilanteiden aikana. Datakeskuksiin pääsevät vain valtuutetut henkilöt ja tämän lisäksi fyysistä turvallisuutta varmistetaan myös biometrisen skannauksen ja kaksivaiheisen tunnistautumisen avulla. (Mattila 2019.)

### **4.3.3 Microsoft Teamsin käyttö terveydenhuollossa**

Microsoft Teams mahdollistaa saumattoman etävastaanoton virtuaalisiin terveydenhuollon palveluihin. Etävastaanotot voidaan integroida jo käytössä oleviin työskentelyprosesseihin. (Microsoft n.d.) Microsoft Teams on otettu käyttöön monissa julkisen terveydenhuollon organisaatioissa. Sen kautta järjestetään muun muassa kokouksia, tiedotustilaisuuksia ja etävastaanottoja.

Microsoft 365 palvelut ovat olleet jo aikaisemmin käytössä organisaatioissa, joten Microsoft Teams on ollut helppo ottaa käyttöön yhtenä lisäsovelluksena.

#### **4.4 Lainsäädäntö ja tietoturva**

Laki sähköisen viestinnän palveluista (2014/917) tavoitteena on varmistaa viestintäpalveluiden ja viestintäverkkojen saatavuus jokaiselle koko maassa sekä edistää sähköisiä viestintäpalveluita ja niiden käyttöä. Laki turvaa luottamuksellisuutta sähköisessä viestinnässä ja varmistaa, että yksityisyyden suoja toteutuu.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (2007/159) sisältää tietojärjestelmien olennaiset vaatimukset ja niiden osoittamisen luvun (2014/250), joka määrittää vaatimukset tietoturvalle, yhteen toimivuudelle ja tietosuojalle sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmissä, joissa käsitellään asiakastietoja. Olennaiset vaatimukset täyttyvät, kun tietosuoja ja tietoturva koskevat lait toteutuvat tietojärjestelmän toiminnassa. Tietojärjestelmällä täytyy pystyä tekemään käyttötarkoituksen mukaiset toiminnot asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä. Vaatimusten on toteuduttava myös silloin kun tietojärjestelmää käytetään yhdessä muiden liitännäistietojärjestelmien kanssa.

Suomessa astui 1.1.2019 voimaan tietosuojalaki (1050/2018) joka määrittää Euroopan Unionin alueella tapahtuvaa henkilötietojen käsittelyä. Tietosuojavaltuutettu toimii kansalaisen valvovana viranomaisena tietosuojaan liittyvissä asetuksissa. Henkilötiedoksi määritellään tiedot, joista henkilö on tunnistettavissa joko välillisesti tai suoraan. Henkilötietoja ovat esimerkiksi nimi, puhelinnumero, sähköpostiosoite tai henkilötunnus. Tietosuoja-asetuksen tarkoituksena on suojata henkilötietoja riippumatta käytössä olevasta tekniikasta tai tietojen säilytystavasta. Tiedot käsitellään henkilötiedoiksi ja niihin sovelletaan tietosuoja-asetuksia niin kauan kun niistä on henkilö tunnistettavissa. Tietosuojalainsäädäntö koskee siis henkilökohtaisia tietoja, jos ne liittyvät kaupallisen tai ammatillisen toimintaan. (Tietosuojavaltuutetun toimisto n.d.a.)

Ennen henkilötietojen käsittelyä, niiden käyttö on määritettävä ja suunniteltava selkeästi. Henkilötietoja saa käyttää vain tiettyä tarkoitusta varten eikä niitä saa käyttää myöhemmin muihin käyttötarkoituksiin, jotka eivät liity alkuperäiseen käyttötarkoitukseen. Rekisteröitävälle henkilölle on kerrottava tietojen käyttö- ja käsittelytarkoitus. (Tietosuojavaltuutetun toimisto n.d.b.)

Euroopan Unionissa tietoturvaa säätelee GDPR, eli General Data Protection Regulation. Säädöksen tarkoitus on yhdenmukaistaa tietosuojalainsäädäntöä kaikissa Euroopan Unionin jäsenvaltioissa. Tässä säädöksessä on asetettu säännöt, jotka koskevat henkilötietojen käsittelyn suojaamista. Säädöksellä varmistetaan myös henkilöiden perusoikeuksien toteutumista henkilötietojen suojauksen kautta. Henkilötietojen vapaata liikkumista Euroopan Unionissa ei saa rajoittaa eikä kieltää, jos tiedot liittyvät henkilötietojen käsittelyn suojeluun. (Intersoft Consulting n.d.)

#### **4.5 Käyttäjälähtöinen suunnittelu**

Kattava ymmärrys käyttäjien toiminnasta ja toiveista on edellytys onnistuneen teknologian suunnittelulle. Käyttäjien tarpeita kartoitetaan usein käyttäjälähtöisen suunnittelun kautta. Monen tuoteidean taustalla on käyttäjien omat ideat, ja käyttäjätiedosta onkin tullut keskeinen kilpailutekijä tuotekehityksessä. Suurin vahvuus käyttäjätiedon hyödyntämisessä on käsityksen saaminen siitä käyttäjien toiveista, ja siitä kuinka käyttäjät toimivat sekä mihin käyttäjien toiminta perustuu. Tyypillisesti yritykset saattavat epäonnistua käyttäjätiedon hankkimisessa ja sitä pitää täydentää laajemmilla tutkimuksilla. (Hyysalo 2009, 7, 19.)

Lehtosen (2015, 7) mukaan ISO 9241-210 standardissa (2010) käyttäjälähtöinen suunnittelu tarkoittaa tuotteen tai palvelun suunnittelua käyttäjien vaatimusten ja tarpeiden pohjalta. Loppukäyttäjä otetaan suunnitteluprosessiin mukaan jo sen alkuvaiheessa, jotta käyttäjällä on mahdollisuus kertoa työnkulusta ja kommentoida suunnitelmia käytännön näkökulmasta. Käyttäjälähtöisen suunnittelun hyötyjä voidaan arvioida pitkällä aikavälillä. Käyttäjälähtöisyys on taloudellisesti kannattavaa, koska sen avulla voidaan parantaa tuotettavuutta ja tehokkuutta. (Lehtonen 2015, 7.)

Keskusteluissa näkee erilaisia käsitteitä puhuttaessa käyttäjälähtöisyydestä tai asiakaskeskeisyydestä. Käyttäjälähtöisyydellä voidaan tarkoittaa eri asioita esimerkiksi julkisista hyvinvointipalveluista tai tuotekehityksestä puhuttaessa. Käyttäjä on keskiössä puhuttaessa käyttäjälähtöisyydestä. Erityisesti hyvinvointipalveluissa käyttäjälähtöisyyttä pidetään tärkeänä ja asiakkaan kuuleminen on arvokasta palveluiden tuottajalle. (Rantanen 2012, 17.)

Tuotekehityksessä, ja varsinkin tietotekniikan suunnittelussa on käytetty asiakaslähtöisyyttä, käyttäjänäkökulmaa ja suunnittelua ihmiskeskeisesti jo pitkään. Tuotekehittäjissä huomio on siirtynyt teknologiapainotteisuudesta kohti tuotteen käyttäjää. Käytettävyyden tarkastelussa huomioidaan sekä kokeneiden että aloittelevien käyttäjien näkökulma. Rantasen (2012, 18) mukaan Nielsen (1993) kertoo perinteisen käytettävyyssuunnittelun yhdistävän tuotteen käytön tehokkuuden, oppimisen- ja muistamisen helppouden itse tuotteeseen sekä vähentävän virheitä ja miellyttävän käyttäjää subjektiivisesti. Rantanen (2012, 18–19) myös viittaa Luojuksen (2010) tutkimukseen, jossa tuodaan esille tuotekehityksessä tapahtunut muutos käyttäjäkokemuksesta puhumiseen käytettävyyden ohella. Kun käyttäjä on mielenkiinnon kohteena käytettävyyssuunnittelussa, ei aina muisteta ottaa huomioon subjektiivisia kokemuksia. Tuotteen käyttöön liittyvät laadulliset ilmiöt huomioidaan käyttäjäkokemuksessa. (Rantanen 2012, 18–19.)

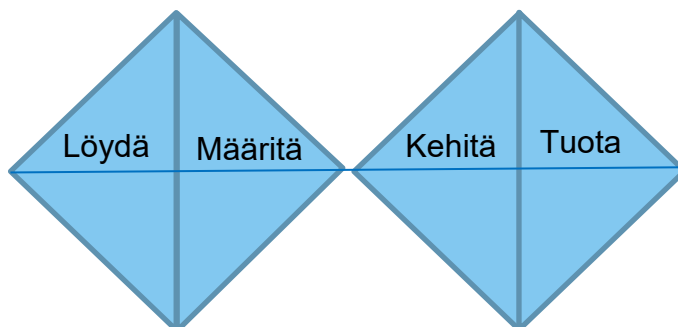
Käyttäjäkeskeinen suunnittelu on seurausta käyttäjäkokemuksen korostamisesta. Siinä käyttäjän rooli huomioidaan koko kehitysprosessin ajan sen jokaisessa vaiheessa. Kehittäminen tapahtuu yhteistyössä käyttäjän kanssa käytettävyyssuunnittelun lisäksi. Osana tuotekehitystä kuunnellaan asiakkaiden odotuksia ja toiveita sekä analysoidaan käyttötarpeita. Käyttäjälähtöisyyden käsite riippuu sosiaali- ja terveysalalla asiakkuuden määrittelystä. Asiakaslähtöisyyttä voidaan tarkastella hyvinvointipalveluissa asiakassuhteen, asiakastyytyväisyyden tai osallistamisen kautta. (Rantanen 2012, 17–21.)

#### **4.6 Palvelumuotoilu**

Palvelumuotoilun lähtökohtana on ymmärrys asiakkaan arvon muodostumisesta. Asiakaskeskeisen ajattelun tarkoituksena on keskittyä

asiakkaiden haluamien palveluiden saatavuuteen. (Ylä-Veteli 2020.)  
 Palvelumuotoilun keskiössä on asiakaslähtöisen palvelun kehittäminen. Kehitystyö saa palvelumuotoilulla kokonaisvaltaisen lähestymistavan ja siinä hyödynnetään luovia menetelmiä, yhteiskehittämistä ja erilaisia visuaalisia ja konkretisoivia tapoja. Palvelumuotoilun lähestymistapaa voi soveltaa ihan missä vain on kyse vuorovaikutuksesta ihmisen ja palvelun välillä. Palvelumuotoilun menetelmien avulla pystytään luomaan kuva asiakkaan näkökulmasta. Sen avulla pystyy luomaan ymmärryksen kehitettävästä asiasta. (Palvelumuotoilu palo 2020.)

Verkkokoulutuksen suunnittelussa käytimme palvelumuotoiluprosessina tuplatimanttimallia (Kuvio 4). Siinä ajatuksena on kaksi timanttia, jotka hioutuvat opinnäytetyön edetessä. Ensimmäisessä timantissa kuvataan ratkaisua vaativan ongelman tunnistaminen, johon sisältyy asiakasymmärrys. Toisessa timantissa käsitellään ratkaisun kehittämissä. (Palvelumuotoilu palo 2020.)



KUVIO 4. Palvelumuotoiluprosessi, tuplatimantti. Kuva muokattu luentodiasta. (Ylä-Viteli 2020)

#### 4.7 Verkkokoulutus

Verkko-opetuksesta käytettävä termi vaihtelee käyttötarkoituksen mukaan eikä sille ole vakiintunutta termiä. Verkon kautta tapahtuvaa opetusta voidaan kutsua muuna muassa e-learning, online learning, e-oppiminen tai verkkovälitteinen opetus. Tässä opinnäytetyössä puhutaan verkkokoulutuksesta. Verkon kautta tapahtuva koulutus mahdollistaa opiskelun ajasta tai paikasta riippumatta. Verkkokoulutus vaatii sitoutumista itsenäiseen opiskeluun ja koulutuksen aikataulutukseen. Verkkokoulutuksen suorittamiseen voi liittyä teknisiä ongelmia



esimerkiksi käyttäjän taitoihin, tietoverkkoyhteyksiin tai käytettyihin ohjelmiin. (Mänty & Nissinen 2005, 11–12)

Verkkokoulutusmateriaalin toiminnallisuus tulisi tukea sisällöllisiä tavoitteita ja olla teknisesti helppokäyttöinen. Verkkokoulutuksien avulla on mahdollista säästää resursseja ja materiaaleissa voidaan hyödyntää valmiita tuotoksia. Materiaalien kierrätys ja yhteensopivuus voidaan varmistaa standardoimalla digitaalisten oppimateriaalien siirtotavat, kuvaus ja rakenne. Verkkoppaiden hyödyllisyys korostuu silloin kun halutaan ohjata käyttäjää konkreettisesti toiminnassa esimerkiksi erilaisissa toimintaohjeissa. Oppimiskulttuuria voidaan kehittää uudenlaisten verkko-oppimateriaalien avulla. (Ilomäki 2012, 11–12, 16, 44) Verkkokoulutuksessa korostuu oppimisen ohjauksen tärkeys itsenäisen työskentelyn vuoksi. Tieto- ja viestintätekniiikan menestyksekkäs käyttäminen oppimisen tukena vaati huolellisen suunnittelun niin, että oppimistavoitteiden saavuttamista tuetaan pedagogisin ratkaisuin. (Löfström, Kanerva, Tuuttila, Lehtinen & Nevgi 2010, 15)

## 5 TUTKIMUS- JA ANALYYSIMENETELMÄT

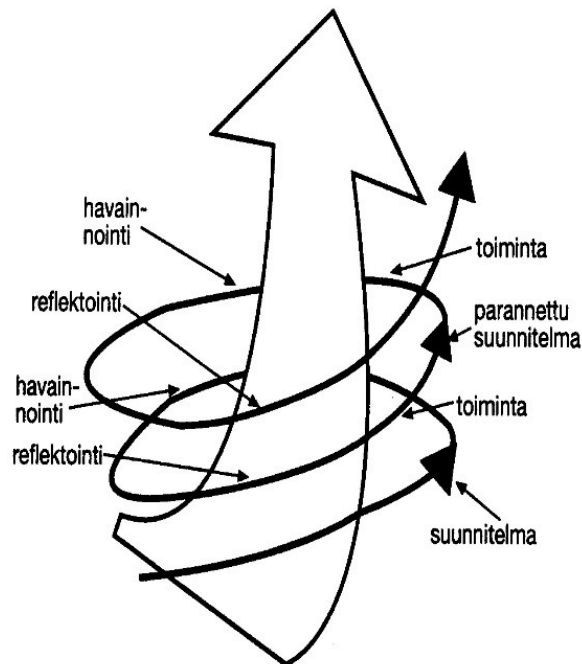
Tässä opinnäytetyössä on käytetty kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, koska tutkimuksen kohteena on laadullinen ilmiö. Kvalitatiivisen, eli laadullisen tutkimuksen toteutukseen on olemassa erilaisia menetelmiä. Näille yhteistä on se, että tutkittava ilmiö on keskiössä, kuten yleensäkin tutkimuksissa. Kvalitatiivisella tutkimuksella (Kuvio 5) pyritään kokonaisvaltaiseen ymmärrykseen tutkittavan kohteen ominaisuuksista, laadusta ja merkityksistä. Tutkijan pitää suunnitella kuinka aineisto kerätään ja paljon aineistoa tarvitaan sekä mikä aineistonkeruumenetelmä on paras suhteessa tutkittavaan ilmiöön. Lisäksi tärkeää on pohtia, miten kerättyä aineistoa käsitellään ja analysoidaan sekä miten tutkimuksen tulokset raportoidaan. (Koppa 2015a; KvaliMOTV n.d.)



KUVIO 5. Laadullinen tutkimus, kuva muokattu. (Inc. 2018)

Tämän opinnäytetyön kvalitatiivinen tutkimus toteutettiin toimintatutkimusmenetelmällä. Tutkimusstrategiana toimintatutkimus yhdistää tieteellisyyden ja käytännöllisyyden. Toimintatutkimuksessa on paljon eri näkökulmia, joita voidaan käyttää erilaisten analyysimenetelmien avulla. Toimintatutkimus sopii tämän opinnäytetyön toteutukseen, koska tutkimisen lisäksi sen avulla pyritään muuttamaan olemassa olevia käytäntöjä. Olennaista toimintatutkimuksessa on, että tutkittavat otetaan mukaan tutkimukseen. (Koppa 2015b; Kuula n.d.; Jyrkämä n.d.)

Toimintatutkimuksen perusmalli on sosiaalipsykologi Kurt Lewinin kehittämä tutkimusmalli, joka etenee spiraalimallisena prosessina. Sen lähtökohtana on ongelman havaitseminen, tunnistaminen ja kartoittaminen. Ongelman kartoittamisen jälkeen tehdään suunnitelma tutkimuksen ja muutoksen toteuttamiselle. Suunnitelma toteutetaan reflektoiden. Toteutus etenee tekemällä huomioita ja arviointia, samalla täsmentäen suunnitelmaa. Tämän jälkeen prosessi alkaa alusta, kunnes päästään tulokseen. Kuvio 6 kuvastaa tätä spiraalimaista prosessin etenemistä.



KUVIO 6. Toimintatutkimuksen perusmalli (Jyrkämä n.d.)

Toimintatutkimus perustuu monenlaisiin menetelmiin ja aineistoihin. Aineistot ja tiedot voivat olla dokumentteja, haastatteluja, tilastoja tai kyselyitä. Aineistot voivat olla kategorialtaan laadullisia tai määrällisiä. Toimintatutkimuksen tekijät ovat menetelmien moniosaajia. Mikään yksittäinen teoria ei ole toimintatutkimukseen sidoksissa, joten tutkimuksen suuntaukset voivat erota toisistaan teoriataustasta riippuen. Myös tutkija ja tutkittavakohde vaikuttavat suuntausten eroihin. Koska toimintatutkimuksella muutetaan todellisuutta poiketen perinteisestä akateemisesta tutkimuksesta, siihen on myös kohdistunut kritiikkiä. Keskustelun kohteena on ollut tutkimustilanteiden ristiriitaisuudet, tutkimuksen objektiivisuus ja tutkijan roolin monipuolisuus. Toimintatutkimuksessa tehdään tutkimusta täysin omalla tavalla. (Jyrkämä n.d.)

## 5.1 Aineiston keruumenetelmä

Opinnäytetyötä varten aineisto kerättiin kyselylomakkeilla (Liite 2 ja 3). Kyselylomakkeet laadittiin ensin Microsoft Word -tiedostoina. Opinnäytetyöprosessin edetessä kysely muutettiin Microsoft 365 Forms -palvelun avulla sähköiseksi anonyymiksi kyselyksi. Tällä ratkaisulla vältyttiin turhilta välikäsiltä ja paperinpyörykseltä. Linkit kyselyihin lähetettiin StressLess-taitovalmennusryhmien ohjaajille, jotka välittivät osallistujien kyselylinkit eteenpäin osallistujille. Aineistonkeruumenetelmäksi tässä opinnäytetyössä valikoitui kyselylomakkeet, koska kyselylomake sopii tutkimusmenetelmänä ihmisten ajatuksien, tunteiden, kokemusten tai uskomusten selvittämiseen (Hiltunen n.d.). Lisäksi tutkimusta oli tarkoitus tehdä myös havainnoinnin tai haastattelun avulla, mutta anonymiteetin ja ryhmän arkaluonteisuuden vuoksi tämä ei onnistunut.

Kyselylomakkeen tulee olla ulkoasultaan looginen ja selkeä. Kysymysten laatiminen vaatii huolellisuutta, koska ne toimivat perustana tutkimuksen onnistumiselle. Kysymykset eivät saa olla esimerkiksi johdattelevia, koska tämä voi vaikuttaa oleellisesti tutkimustuloksiin. Strukturoiminen määrittää sen, kuinka vapaasti kyselyyn vastataan. Kysymykset voivat olla strukturoimattomia eli avoimia kysymyksiä tai strukturoituja eli kyselyssä vastaukset on määritetty valmiiksi. Kun kysely on huolellisesti suunniteltu, aineiston analysointi on helpompaa. Kyselyn pituuteen kannattaa kiinnittää huomiota, sillä lyhyissä kyselyissä vastausprosentti on suurempi. Huonon vastausprosentin seurauksena kyselyn uusiminen tai kyselystä muistuttaminen vie paljon aikaa tutkimusprosessista. Kyselytutkimuksen ongelmana voi olla vastaajien suhtautuminen kyselyyn ja vastausten rehellisyys sekä huolellisuus. (Hiltunen n.d.)

Ulkoasultaan selkeä ja looginen kyselylomake oli helppo toteuttaa Microsoft 365 Forms-palvelulla. Palvelu sisältää selkeät suunnitteluehdotukset, joilla kokemuksesta saa selkeän käyttäjäryhmille. Palautevastaukset saadaan nopeasti kyselyn avulla, ja vastaukset saa suoraan Excel -taulukoon analysointia varten. (Microsoft 2021i.) Kysely toteutettiin avoimina kysymyksinä, joiden avulla saadaan vastauksia opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin.

StressLess-taitovalmennusryhmien ohjaajille ja osallistujille tehtiin erilliset kyselylomakkeet erilaisten käyttäjäroolien vuoksi. Käyttäjäroolit poikkeavat toisistaan koska osallistuja ei tarvitse kaikkia samoja Microsoft Teamsin toimintoja kuin ryhmänohjaaja. Hyvän vastausprosentin saamiseksi kysely pidettiin mahdollisimman lyhyenä.

## 5.2 Aineiston analyysimenetelmät

StressLess-taitovalmennusryhmien ohjaajilta ja osallistujilta kerätyt aineistot eriteltiin ja niiden käsittely aloitettiin litteroimalla. Litteroinnin avulla aineisto purettiin osiin ja yhdistettiin samankaltaiset osat aineistolähtöisen sisällönanalyysin mukaisesti. Aineistoa litteroitiin valitsemalla aineistosta vain tutkimuskysymyksiin vastaavat asiat. Alkuperäisilmaisut koodattiin aineistotaulukkoihin (Liite 6 ja 7), jonka avulla havainnoitiin keskeisiä aineistosta nousevia seikkoja. Alkuperäisilmaisuihin tehtiin pelkistykset, jonka jälkeen aineisto teemoitettiin yhdistävien tekijöiden mukaan alaluokkiin sekä edelleen yläluokkiin. Pääluokiksi muodostui toiminnallisuus ja käyttäjälähtöisyys yläluokkien sekä tutkimuskysymysten mukaisesti.

Aineiston analysoinnissa käytettiin induktiivista päättelyä, jossa päättely tapahtuu yksittäisestä yleiseen aineistolähtöisesti. Induktiivisessa sisällönanalyysissä olennaista on aineiston purkaminen osiin, jonka jälkeen saman tyylliset teemat voidaan yhdistää. Tutkimuksen tehtäviin ja tarkoitukseen saadaan vastaus tiivistämällä aineisto kokonaisuudeksi. Keskeistä on fokuoita tutkimusongelmaan, jonka vastausta tutkimuksella etsitään. (Nieminen & Salin 2021.)

Litterointi on esimerkiksi haastatteluaineiston puhtaaksi kirjoittamista helpommin analysoitavaan ja hallittavaan muotoon. Litteroinnin tarkkuus riippuu valitusta analyysitavasta. Puolistrukturoidussa mallissa voidaan toisinaan poimia vain tutkimuksen kannalta oleellimmat asiat. Tällöin riskinä voi olla jonkun tärkeän seikan jääminen tutkimuksen ulkopuolelle. Jos aineistoa käytetään vain osittain, tämä tulee perustella hyvin tutkimusraportissa. Haastattelut on hyvä numeroida aineiston käsittelyn helpottamiseksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Teemoittelu on yksi sisällönanalyysin muoto laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmissä. Olennaiset teemat paikannetaan aineistosta tutkimusongelman mukaan. Aineistosta poimitaan keskeiset asiakokonaisuudet tutkimustehtävän kannalta. Tutkimusraporttiin kirjoitetaan usein sitaatteja havainnollistamaan teemoittelua. (Juhila n.d.)

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä opinnäytetyössä laadullinen kyselytutkimus toteutettiin kahdessa osassa kohdentuen eri käyttäjäryhmiin eli ryhmän ohjaajiin ja osallistujiin. Koska StressLess-taitoalumnusryhmiä ei ole montaa ja vastaajien määrä jäi vähäiseksi, tutkittava ryhmä ei ollut lukumäärältään iso. Kyselytutkimukseen vastasi kolmesta ohjaajasta ja kolme osallistujaa. Ohjaajien ja osallistujien vastaukset analysoitiin erikseen erilaisten käyttäjätarpeiden kartoittamiseksi. Tutkimustulosten käsittely tapahtui myös käyttäjäryhmittäin.

### 6.1 Ohjaajien vastaukset

Kyselylomakkeen vastauksista korostui ohjaajien kokemus osaamisen puutteesta Microsoft Teamsin käyttöön liittyen. Kaikilta StressLess-taitoalumnusryhmän vastanneilta ohjaajilta nousi esiin tarve lisäohjaukselle, koulutukselle tai harjoittelulle. Lisäksi Microsoft Teamsin käytölle kaivattiin selkeitä perusohjeita. Monet ohjaajista ovat aloittaneet StressLess-taitoalumnusryhmien ohjaamisen etänä ilman erillistä koulutusta tai kunnon ohjeistusta Microsoft Teamsin käyttöön. Ongelmia on ilmennyt esimerkiksi osallistujien liittymisessä etätapaamisiin. Ohjaajilla ei ole ollut valmiuksia ohjeistaa opiskelijoita kaksivaiheisessa tunnistaumisessa tai sisäänkirjautumisessa. Myös osallistujan käyttämällä selaimella on ollut merkitystä etävastaanotolle liittymisen onnistumiseen.

*"Jotta pystyisin itsenäisesti toimimaan, tarvitsisin ehdottomasti lisäohjausta"*

*"Selkeät perusohjeet, helposti löydettävissä ja käytettävissä. :)"*

*"Kaiken harjoittelua ennen ryhmää, eikä vain kirjallisia ohjeita, joihin ei aina pysty perehtymään. Tekemällä oppii"*

Microsoft Teamsin toiminnallisuuksiin liittyen ohjeita kaivattiin perusominaisuuksista lähtien. Tiimin perustamiseen liittyvät asiat, kuten kalenterikutsujen luominen, jäsenten lisääminen ryhmään jälkikäteen, ryhmän

tilaaminen Fujitsulta sekä tiimin luominen koettiin haastaviksi. Chatin käyttö, työpöydän jako, videoiden jako, osallistujien jakaminen pienryhmiin ja valkotalun käyttö mainittiin useaan kertaan. Myös tiedostojen jakaminen koettiin tärkeäksi taidoksi etäryhmien ohjaamisessa.

*"Ihan perusteet, miten jaat työpöytää, videoita, miten opiskelijat saadaan jaettua ryhmäkeskusteluihin, miten whiteboardia voi käyttää yms."*

Haasteena StressLess-taitoalumnusryhmien ohjaamiselle etänä koettiin näytön erilainen näkymä laitteesta ja ohjelmistosta riippuen. Lisäksi eri toiminnot näkyvät osallistujalle erilaisena riippuen siitä, onko osallistuja paikalla sovelluksen vai selaimen kautta. Eri selaimissa koettiin myös olevan eroja. Yhteysongelmat vaikuttivat kuvan ja äänen toimintaan etäryhmän aikana.

*"On vaikea erottaa eri tapoja käyttää Teamsiä sovellukset ja selain ja niiden aiheuttama ero käytössä ja laitteisto- ja ohjelmistovaatimuksista yms en hallitse."*

Vuorovaikutuksen osalta osa ohjaajista koki ryhmän tunnelman olevan lämmin ja keskustelun onnistuvan hyvin etäyhteyden avulla. Toiset kokivat tunteiden ja tunnelmien tulkitsemisen haastavaksi.

*"Tunnelma oli lämmoin ja keksustelu onnistui hyvin"*

## **6.2 Osallistujien vastaukset**

StressLess-taitoalumnusryhmän osallistujien osalta Microsoft Teamsin käytön haasteiksi nousi lähinnä tunnistautumisen vaikeudet Authenticator –sovelluksella, jota YTHS käyttää ulkopuolisten osallistujien Microsoft Teamsin tietoturvalisessä sisäänkirjautumisessa. Osallistujien koneet eivät välttämättä olleet yhteensopivia Authenticator-tunnistautumissovelluksen kanssa, ja osalta osallistujista puuttui älypuhelimesta tunnistautumiseen vaadittava skannausominaisuus.



*"Tunnistautuminen oli hieman kinkkinen aluksi, koska käytän MacBook-konetta, jolle Authenticator-tunnistautumissovellus ei ollut yhteensopiva."*

Osallistujilla oli kokemusta Microsoft Teamsin käytöstä sekä selaimen että työpöytäsovelluksen kautta niin tietokoneella, kun älypuhelimella. Osallistujien kokemuksen mukaan Microsoft Teams-työpöytäsovellus oli varmempi tapa etäryhmävastaanotolle osallistumiseen ominaisuuksien toimivuuden kannalta. Selaimen kautta osallistuessa ominaisuuksien toiminta on koettu huonommaksi.

*"Kokoukset toimii paremmin, jos on Teamsin työpöytäsovellus, koska ensimmäisellä kerralla menin selaimen kautta, jolloin en jostain syystä nähnyt muiden osallistujien videokuvaa"*

Osallistujat kokivat StressLess-taito- ja valmennus-ryhmään osallistumisen helpoksi ja vaivattomaksi. Toisaalta osa osallistujista koki etäryhmävastaanoton pelottavamaksi ja etäiseksi normaaliin vastaanottoon verrattuna. Etäryhmätyöskentely koettiin passiiviseksi ja ryhmähengen muodostaminen haastavaksi. Tärkeiksi lähtökohdiksi koettiin lämminhenkinen ja rento ilmapiiri, joka on onnistunut osassa ryhmistä. Etäryhmän ilmapiiriin vaikutti muiden ryhmäläisten kasvojen näkeminen sekä yhteiset keskustelut.

*"Ryhmäläisten kasvojen näkeminen ja yhteiset keskustelut ovat mielestäni tärkeimpiä."*

### **6.3 Johtopäätökset**

Kyselytutkimuksen vastausten perusteella voidaan tehdä johtopäätöksiä siitä, että StressLess -taito- ja valmennusryhmien ohjaajat kokivat tarvitsevansa koulutusta ja harjoitusta Microsoft Teamsin käyttöön. Ryhmänohjaajien vastausten perusteella koulutusta ja ohjeistusta kaivattiin teknisiin asioihin kuten kalenterikutsujen tekemiseen, osallistujien ryhmään lisäämiseen, näytön ja tiedostojen jakamiseen. Monet ohjaajat ovat ohjanneet StressLess-taito- ja valmennus-ryhmiä ilman erillistä teknistä koulutusta ja sen puuttuminen on hankaloittanut erityisesti alkuunpääsyä. Ryhmänohjaajat toivoivat selkeitä ja

helposti löydettäviä ohjeita, sekä mahdollisuutta harjoitteluun ennen ryhmäohjauksen aloitusta.

Tutkimustuloksista saadut vastaukset olivat yhdenmukaisia aikaisemmin tehtyihin tutkimuksiin verrattuna. StressLess-taitoalumnusryhmän ohjaajat eivät kokeneet teknistä osaamistaan riittävän hyväksi osallistujien ohjaukseen ja tukemiseen. Lisäksi Microsoft Teamsin toiminnot olivat osin vieraita, jolloin kaikkia mahdollisuuksia ei ole osattu hyödyntää ryhmien ohjaamisessa. Teknisen osaamisen vaikeudet ovat nousseet esiin myös aikaisemmista tutkimuksista. Koiviston ym. (2019) tutkimuksessa todettiin, että uuden teknologian käyttöön sitoutumisessa käytön helppoudella ja sen koetulla hyödyllä on merkitystä.

Ryhmän osallistajat kertoivat vastauksissa laitteen ja selaimen vaikuttavan Microsoft Teamsin näkymään. Toiminnallisuudet näkyivät eri paikoissa eri laitteilla ja selainta käytettäessä. Tämä vaikutti negatiivisesti ryhmän osallistujien kokemuksiin Microsoft Teamsin käytettävyydestä. Tarvittavat toiminnallisuudet eivät välttämättä löytyneet tai toimineet asianmukaisesti.

Vuorovaikutus on keskeinen osa StressLess-taitoalumnusryhmiä, ja se koettiin etäryhmissä pääosin hyväksi. Lämminhenkinen ja rento tunnelma on vuorovaikutuksen kannalta merkityksellinen asia. Sekä ryhmäohjaajat että osallistajat kokivat kasvojen näkemisen edellytyksenä hyvän vuorovaikutuksen syntymiselle. Koivisto ym. (2019) tutkimuksessa vuorovaikutus oli koettu haastavammaksi lähivastaanottoon nähden. Vuononvirta ym. (2011) ja Martziala ym. (2006) tutkimuksissa ilmeiden ja eleiden tulkitseminen koettiin etäyhteyden kautta vuorovaikutuksen kannalta haastavaksi.

Tulosten perusteella tarve lisäohjaukselle, koulutukselle tai harjoittelulle oli selkeä. Verkkokoulutuksella pystytään vastaamaan kaikkiin näihin tarpeisiin. Koivisto ym. (2019) tutkimuksessa käytön helppous vaikuttaa teknologian käyttöön sitoutumiseen. Verkkokoulutuksen harjoittelun kautta saadaan Microsoft Teamsin käyttö tutummaksi ja sitä kautta helpommaksi. Nämä vahvistavat käyttöön sitoutumista ja etäryhmävastaanoton sujuvuutta.

## **7 OPINNÄYTETYÖN KEHITTÄMISTEHTÄVÄ**

Opinnäytetyön kehittämistehtävä on tarkentunut projektin edetessä. Verkkokoulutuksen luomiseen päädyttiin YTHS:n kanssa pidetyssä yhteistyöpalaverissa, jossa keskusteltiin ohjeiden ja koulutuksen tarpeesta. Opinnäytetyön tekijät keskustelivat myös StressLess -taitoalennusryhmän ryhmän ohjaajan kanssa tarkoituksena kartoittaa ryhmän ohjaajien tarpeita ja toiveita etäryhmän ominaisuuksista. Esille nousi samoja asioita, kun opinnäytetyöprosessin alussa tehdyssä etätyöskentelyyn soveltuvien ohjelmien kartoituksessa (Liite 4) ja kyselytutkimuksen tuloksissa. Verkkokoulutuksen käyttäjälähtöisessä suunnittelussa hyödynnettiin palvelumuotoilua. Verkkokoulutuksen tarkoituksena on antaa hyvät valmiudet Microsoft Teamsin käyttöön ryhmän ohjaajille ja osallistujille sekä tuoda ratkaisuja mahdollisiin teknisiin haasteisiin. Verkkokoulutuksen etuna on käytettävyys; ohjeet ovat saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta.

### **7.1 Verkkokoulutuksen suunnittelu**

Verkkokoulutus suunniteltiin mahdollisimman käyttäjälähtöiseksi ja vastaamaan käyttäjien todelliseen tarpeeseen. Suunnittelun apuna käytettiin palvelumuotoilun prosessimalleista tuttua tuplatimanttimallia, jolla kartoitettiin ryhmänohjaajien tarpeita. Näin pystyttiin tunnistamaan verkkokoulutuksen mahdollisuudet ja haasteet. StressLess- taitoalennusryhmän ohjaajan kanssa käydyn keskustelun pohjalta määriteltiin käyttäjän näkökulmasta ryhmän kannalta oleellisia Microsoft Teamsin toiminnallisuuksia. Lisäksi saatiin tärkeää hiljaista tietoa ryhmänohjaajalta, jonka avulla pystyttiin luomaan hyvä kokonaiskuva sen hetkisestä tilanteesta. Keskustelun jälkeen määritettiin tutkimuksen kannalta oleelliset kohderyhmät kyselytutkimukselle.

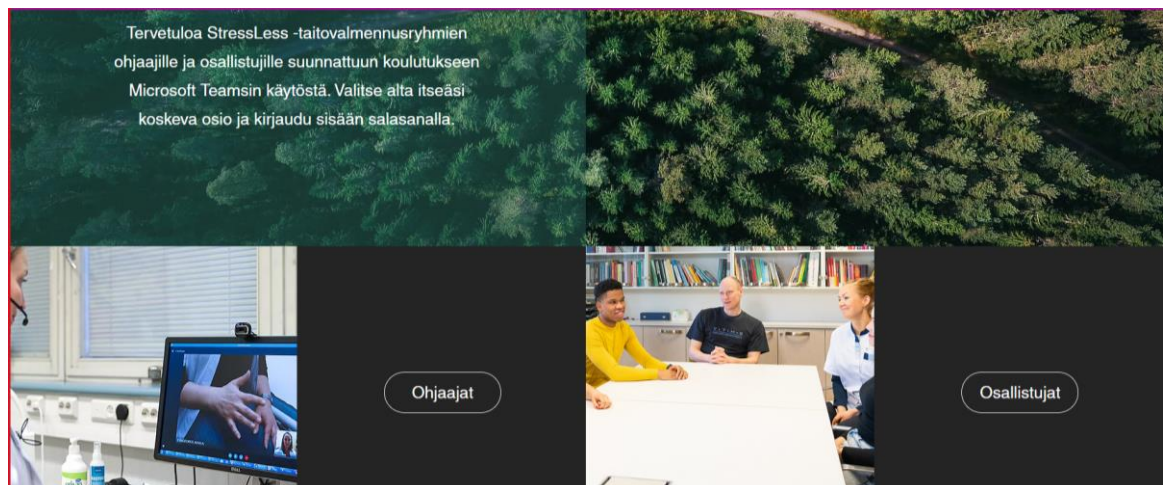
Kyselytutkimuksen vastausten analysoinnista saatiin asiakasymmärrystä ja keskeisiä tuloksia hyödynnettiin verkkokoulutuksen kehitystä varten. Ideoinnin tukena oli myös säännölliset verkkopalaverit YTHS:n yhteyshenkilöiden kanssa. Näistä yhdessä syntyi hyvä pohja verkkokoulutukselle.

## 7.2 Verkkokoulutuksen toteutus

Internetistä löytyy useita erilaisia suunnitteluohjelmia, joiden avulla saa luotua yksilöllisiä verkkosivustoja. Verkkokoulutusta varten kartoitettiin eri vaihtoehtoja suunnitteluohjelmista. Wix – verkkosivujen luontiohjelmaan päädyttiin sen selkeän käytettävyyden ja useiden erilaisten muotoilutyötylien perusteella. Wix oli valmiiksi tuttu ohjelma toiselle opinnäytetyön tekijöistä, mutta lopulliseen valintapäätökseen vaikutti ohjelman käytön helppous ja erilaiset valmiit pohjat sivuston luomiselle.

Ohjeiden laatiminen aloitettiin Microsoft Teamsin toiminnallisuuksista, jotka ovat oleellisia StressLess- taitoalennusryhmien kannalta. Toiminnallisuudet kartoitettiin aikaisemmassa vaiheessa kyselyn vastausten ja ryhmänohjaajan kanssa käydyn keskustelun perusteella. StressLess-taitoalennusryhmien ohjaajien verkkokoulutukseen tarpeellisiksi toiminnallisuuksiksi osoittautui: tiimin luominen, välilehtien lisääminen tiimiin, tiedostojen lisääminen tiimiin, kokouskutsun luominen, yläpalkin toiminnot, pienryhmätilat, Yhdessä-tila, sisällön jakaminen ja kokouksen tallentaminen. StressLess-taitoalennusryhmien osallistujien verkkokoulutukseen valikoitui: Yläpalkin toiminnot, sisällön jakaminen, Yhdessä-tila ja StressLess-taitoalennusryhmän tiedostot. Jokaisesta Microsoft Teamsin toiminnallisuudesta tehtiin erilliset käyttöohjeet yksi kerrallaan. Ohjeissa hyödynnettiin kuvakaappauksia ja niihin kirjoitettiin ohjetekstit.

Verkkokoulutukselle luotiin omat koulutuspolut ryhmänohjaajille ja osallistujille (Kuvio 7). Alussa verkkokoulutukseen luotiin jokaiselle toiminnolle oma sivunsa, joiden asettelua ja visuaalisuutta suunniteltiin. Toimintoja vastaaville sivuille vietiin ohjekuvat ja tekstit. Asettelusta ei kuitenkaan saatu riittävän selkeää eikä tämä asettelu vastannut kyselytutkimuksessa ilmenneeseen käyttäjien toiveeseen harjoittelumahdollisuudesta. Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda käyttäjälähtöiset ohjeet, joten oli tarpeen kartoittaa, miten saadaan rakennettua verkkokoulutukselle koulutus pohja, joka aktivoisi käyttäjää harjoittelemaan toimintoja. Wix- verkkosivuston lukuisia asettelumallivaihtoehtoja oli tarpeen tutkia tarkemmin. Erilaisten vaihtoehtojen ja asettelukokeilujen jälkeen löytyi ulkoasultaan raikkaan selkeä asettelumalli.



Kuvio 7. Verkkokoulutuksen etusivu.

Koulutus on tehty visuaalisesti miellyttäväksi metsäteeman avulla (Kuvio 8). Sivun yläosassa oleva sisällönkuvaus on kirjoitettu vihreälle metsätaustalle ja kaikissa otsikoissa on käytetty taustalla erilaisia metsäteemaisia kuvia. Asettelumallissa koulutusvideot, otsikko sekä ohjeet ovat rinnakkain kolmessa sarakkeessa sisällönkuvauksen alapuolella. Sarakkeissa koulutusvideot löytyvät vasemmalta, metsäteemaiset otsikkokuvat keskeltä ja ohjeet oikeasta reunasta. Koulutusvideoiden ja ohjeiden kansikuvissa on käytetty YTHS:n värien mukaisesti tummansinistä. Alun perin koulutusvideoiden ja ohjeiden kansikuvissa oli pelkät siniset otsikkotekstit. Ajatus symboleiden lisäämisestä kansikuvien päälle nousi opiskelukavereilta. Symbolit lisäsivät verkkokoulutuksen selkeyttä ja helppokäyttöisyyttä.

**Koulutus Microsoft Teams:n käytöstä StressLess - etätaitovalmennusryhmien ohjaajille.**

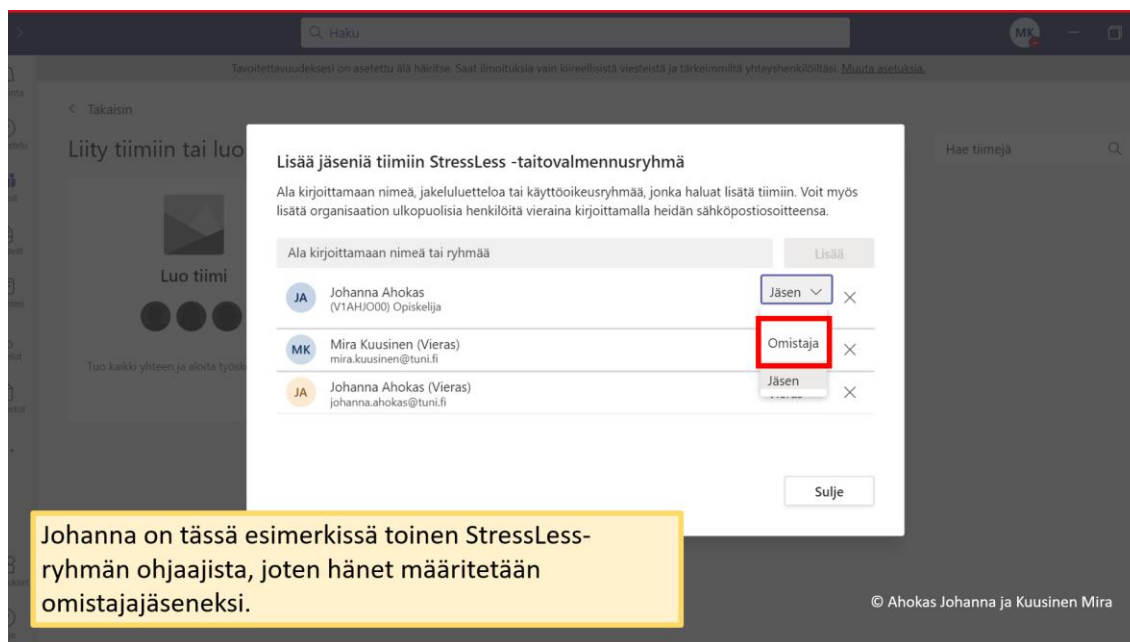
Alta löytyvät koulutusosiot erilaisista Microsoft Teams:n ominaisuuksista ja toiminnoista. Osiot on valikoitu laadullisen tutkimuksen vastausten perusteella. Otsikkokuvan vasemmalta puolelta avautuu koulutusvideot ja oikealta puolelta pääsee selaamaan ohjeita.

Tiimin luominen	<b>TIIMIN LUOMINEN</b>	Tiimin luominen	Y.T.H.S. YLIOPILOIDEN TERVEYSTIETEELLINEN Ohjeissa edetään painamalla <b>punaisella</b> merkittyä kohtaa.
Välilehtien lisääminen tiimiin	<b>VÄLILEHTIEN LISÄÄMINEN TIIMIIN</b>	Välilehtien lisääminen tiimiin	Y.T.H.S. YLIOPILOIDEN TERVEYSTIETEELLINEN Ohjeissa edetään painamalla <b>punaisella</b> merkittyä kohtaa.
Tiedostojen lisääminen tiimiin	<b>TIEDOSTOJEN LISÄÄMINEN TIIMIIN</b>	Tiedostojen lisääminen tiimiin	Y.T.H.S. YLIOPILOIDEN TERVEYSTIETEELLINEN Ohjeissa edetään painamalla <b>punaisella</b> merkittyä kohtaa.
Kokouskutsun luominen	<b>KOKOUSKUTSUN LUOMINEN</b>	Kokouskutsun luominen	Y.T.H.S. YLIOPILOIDEN TERVEYSTIETEELLINEN Ohjeissa edetään painamalla <b>punaisella</b> merkittyä kohtaa.

KUVIO 8. Verkkokoulutus.

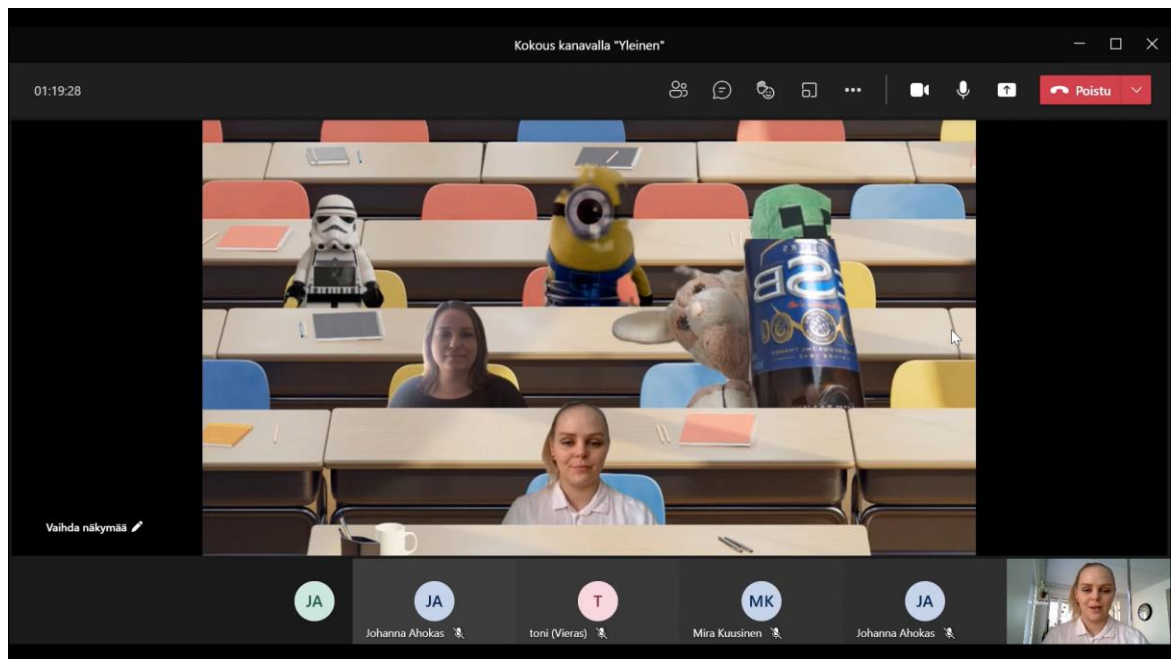
Ohjeet verkkokoulutusta varten tehtiin lopulta Microsoft Power Pointilla, koska se sisältää toiminnon, jonka avulla haluamansa kohdan pystyy linkittämään tiettyyn diaan. Näin saatiin tehtyä ohje, jossa käyttäjä etenee tekemällä valintoja. Tämä mahdollisti Microsoft Teamsin toiminnallisuuden harjoittelun ohjeistettuna. Ohjeita varten jokaisesta vaiheesta otettiin kuvakaappaus. Kuvaan merkittiin punaisella ruudulla kohta, josta ohje linkittyi seuraavaan vaiheeseen (Kuvio 9). Jokaisessa kuvassa oli myös keltaiseen laatikkoon kirjoitettu toimintaohje, joka

sisälsi tarkempaa tietoa kyseisestä vaiheesta (Liite 8). Valmiit ohjeet tallennettiin PDF-muotoon OneDriveen, josta ne linkitettiin verkkokoulutukseen.



KUVIO 9. Ohje tiimin luomisesta Microsoft Teamsissa.

Kaikista valituista toiminnallisuuksista tehtiin myös koulutusvideot vastaamaan käyttäjien erilaisiin oppimistarpeisiin (Kuvio 10). Käyttäjä voi halutessaan ensin katsoa koulutusvideon ja harjoitella sen jälkeen kyseistä toiminnallisuutta ohjeosiossa. Koulutusvideot luotiin ohjeiden pohjalta ja ne etenivät ohjeiden kaltaisesti vaihe vaiheelta. Koulutusvideot kuvattiin hyödyntäen näytöntallennus ominaisuutta ja editoitiin Microsoftin Videoeditorilla. Koulutusvideot pyrittiin pitämään mahdollisimman lyhyinä ja selkeinä. Videon taustalle harkittiin myös taustamusiikin lisäämistä. Taustamusiikki kuitenkin koettiin häiritsevän keskittymistä ja videon seuraamista, joten se päätettiin jättää pois.



KUVIO 10. Koulutusvideo Microsoft Teamsin Yhdessä -tilasta.



## 8 POHDINTA

Ajatus verkkokoulutuksesta syntyi pikkuhiljaa projektin edetessä, koska opinnäytetyön tarkoitus muutti muotoaan matkan varrella. Opinnäytetyön aihe on tärkeä ja ajankohtainen, koska terveydenhuollon ammattilaiset ovat joutuneet nopeasti omaksumaan uusia digitaalisia tapoja vastaanottojen pitämiseen ilman riittäviä teknisiä valmiuksia ja usein ilman koulutusta. Verkkokoulutus StressLess -taitoalumnusryhmien ohjaajille ja osallistujille sujuvoittaa YTHS:n uusien etäryhmävastaanottojen aloitusta. Kun opetusmateriaalit on käyty läpi ennen etäryhmän alkamista, on Microsoft Teamsin käyttö tutumpaa ja onnistuu todennäköisesti paremmin, kun ilman koulutusta. Verkkokoulutus on monikäyttöinen ja se mahdollistaa koulutusmateriaalien hyödyntämisen tulevaisuudessa myös muille etäryhmille sekä etävastaanotoille.

### 8.1 Johtopäätösten pohdinta

Tulosten perusteella voidaan tehdä johtopäätös, että StressLess -taitoalumnusryhmien ohjaajilla on tarve koulutukselle Microsoft Teamsin peruskäytöstä lähtien. Osallistujien ongelmat olivat enemmän laiteteknisiä. Ryhmien ohjaajien teknisissä taidoissa oli tulosten perusteella eroja ja digitaaliset tiimityöskentelyalustat eivät olleet kaikille ohjaajille valmiiksi tuttuja. Ryhmien osallistajat ovat opiskelijoita, joille erilaiset digitaaliset tiimityöskentelyalustat ovat todennäköisesti tulleet tutuiksi koronapandemian ja etäopiskelun myötä. Verkkokoulutuksen rakenteen suunnittelussa otettiin huomioon eri käyttäjäryhmien erilaiset tarpeet.

Fujitsu oli luonut YTHS:lle ohjeet tiimin luomisesta ja tilaamisesta. Tiimin tilaaminen Fujitsulta vaikuttaa heidän luomansa ohjeen perusteella monivaiheisemmalla ja haastavammalla kun tiimin luominen itse suoraan Microsoft Teamsiin. Opinnäytetyöntekijät yrittivät selvittää syytä tiimin tilaamiseen Fujitsulta YTHS:n tietohallintopäälliköltä, mutta vastausta kysymykseen ei tullut. Tästä syystä ohje tiimin luomiseen tehtiin varmuuden vuoksi. Jos tiimin tilaamiselle ei ole esimerkiksi tietoturvaan liittyvää syytä, ohjetta voi hyödyntää työskentelyn helpottamiseksi. Ryhmän ohjaaja joutuu

lisäämään jäsenet tiimiin joka tapauksessa, joten tiimin tilaaminen ei vähennä ryhmän ohjaajan työtä.

Haastetta ryhmän osallistujien koulutuksen sisällön määrittämiseen toi kyselytutkimuksen tulokset, jossa nousi esiin lähinnä laite- ja selainkohtaiset ongelmat. Osallistujien verkkokoulutuksen sisällön määrittämisessä käytettiin tuplatimanttimallia, jossa ensin tunnistettiin ongelma ja sen perusteella kehitettiin ongelmaan ratkaisu. Apua sisällön määrittämiseen tuli myös ryhmänohjaajan kanssa käydystä keskustelusta.

Kyselytutkimuksen tuloksista kävi ilmi sekä ohjaajien että osallistujien tarve nähdä muiden kasvot ja saada etäryhmästä vuorovaikutuksellinen kokemus. Opinnäytetyöntekijät ajattelivat Microsoft Teamsin Yhdessä-tilan luovan lisää vuorovaikutteista kokemusta, kun osallistujat saadaan virtuaalisesti samaan tilaan laitteen näytölle. Yhdessä-tila valittiin verkkokoulutuksen yhdeksi osioksi lisäämään tietoa Microsoft Teamsin eri käyttömahdollisuuksista. Yhdessä-tilan käytössä pitää huomioida sähköpostitilien yhteensopivuus, Yhdessä-tila ei välttämättä toimi eri palveluntarjoajien välillä. Aikaisemmissa tutkimuksissa vuorovaikutus oli koettu liian heikoksi sen tärkeyteen nähden, kun taas tässä tutkimuksessa tulokset olivat päinvastaisia. Kasvojen näkeminen koettiin tärkeäksi ja videoyhteyden toimiessa vuorovaikutus koettiin pääosin hyväksi. Aikaisemmat tutkimukset olivat osin vanhoja teknologian kehittymiseen nähden. Nykyaikaisilla teknologioilla videoyhteyden muodostaminen käy helpommin ja yhteydet toimivat paremmin. Etäryhmään voi osallistua älypuhelimella tai tietokoneen sisäänrakennetun kameran avulla eikä osallistuminen vaadi erillistä laitteistoa videokuvan välitykseen. Kuvanlaatu on parempi nykyaikaisissa laitteissa, jolloin ilmeiden ja eleiden tulkitseminen on helpompaa. Langattomat yhteydet helpottavat rauhallisen ympäristön löytämistä etäryhmään osallistuessa.

Monet StressLess-taitoalennusryhmien ohjaajista ovat aloittaneet etäryhmien ohjaamisen ilman erillistä koulutusta Microsoft Teamsin käyttöön. Koulutuksen puuttumisen koettiin hankaloittaneen erityisesti alkuunpääsyä etäryhmissä. Uuden teknologian käyttöönotto ilman koulutusta on aikaa vievää, ja ohjeiden puuttuminen voi aiheuttaa lisästressiä etävastaanotoista. On tärkeää, että terveydenhuollon ammattilaiset huomioidaan jo verkkokoulutuksen

suunnitteluvaiheessa. Kun terveydenhuollon ammattilaiset pääsevät vaikuttamaan verkkokoulutuksen sisältöön ja tavoitteisiin, voidaan luoda tarpeisiin vastaava sekä sisällöltään hyödyllinen verkkokoulutus. Kyselytutkimuksella lähdettiin hakemaan vastauksia opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin, ja tulosten perusteella oli mahdollista luoda käyttäjälähtöinen verkkokoulutus, joka vastaa käyttäjien todelliseen tarpeeseen. Verkkokoulutuksessa huomioitiin erilaisten oppijoiden tarpeet; osa toivoi koulutusta, osa ohjattua harjoittelua ja osa selkeitä ohjeita. Verkkokoulutuksella pystyttiin vastaamaan kaikkiin näihin tarpeisiin.

Käyttäjälähtöisyyteen pyrittiin lyhyillä ohjeilla ja videoilla. Verkkokoulutusta voi suorittaa silloin kun on aikaa, ja opetusmateriaaliin löytyy helposti. Koska ohjeet ovat lyhyitä, niistä on helppo myös tarkistaa jokin yksittäinen asia tarvittaessa. Verkkokoulutuksen sisältö on helposti sovellettavissa myös muihin vastaaviin etäryhmiin.

## **8.2 Verkkokoulutus**

Microsoft Teamsin käytössä opinnäytetyön tekijät kokivat hyödylliseksi Oulun ammattikorkeakoulun (OAMK) Pilvipalvelut modernissa tietotyössä -kurssin, jossa opiskeltiin Microsoft 365 pilvipalveluita. Yhtenä osana kurssin opintoja käsiteltiin Microsoft Teamsin ominaisuuksia ja tehtiin siihen liittyviä harjoituksia. Kurssilla opittujen taitojen ansiosta Microsoft Teamsin käyttö oli sujuvampaa, sillä toimintojen käyttö ja niiden tarkoitukset olivat tekijöillä valmiiksi hallussa. OAMK:n Microsoft 365 pilvipalvelukurssin myötä opinnäytetyön tekijät havaitsivat eroja Microsoft Teamsin toiminnallisuuksissa verrattuna Tampereen ammattikorkeakoulun (TAMK) opiskelijoiden Microsoft Teamsiin. OAMK:n tunnuksilla nämä toiminnallisuudet näkyivät monipuolisempina johtuen todennäköisesti opintokurssin tarkoituksesta syntyä Microsoft Teamsin käyttöön laajemmin tiimien hallinnan ja luomisen näkökulmasta. Tästä syystä verkkokoulutusta varten tehdyt käyttöohjeet ja kuvakaappaukset toteutettiin pääosin OAMK:n tunnuksia käyttäen. Esimerkiksi tiimin luominen ja yhdessä -tila olivat verkkokoulutuksen kannalta tärkeitä ominaisuuksia, joita emme päässeet käyttämään TAMK:n tunnuksilla. Kahden organisaation Microsoft Teamsin toiminnallisuuksia verratessa erot konkretisoituivat selvästi.

Opinnäytetyön tekijät vertailivat Microsoft Teamsin toiminnallisuuksia eri merkkisillä tietokoneilla ja älylaitteilla. Tämä oli tärkeää, sillä toimintojen erilainen näkyvyys nousi esiin myös opinnäytetyön tutkimustuloksista ja vertailulla saatiin parempi ymmärrys käyttäjän näkökulmasta eri laitteille, sovelluksille sekä selaimelle. Eri laitteiden näkymistä otettuja kuvakaappauksia saatiin hyödynnettyä verkkokoulutuksessa. Monipuoliset laitenäkymät loivat osaltaan verkkokoulutukseen käyttäjälähtöisyyttä.

Käyttöohjeissa käytettävien kuvien ottamiseen ja editoimiseen kului yllättävän paljon aikaa, jota ei huomioitu realistisesti. Lisäksi suurin osa kuvista jouduttiin ottamaan ja muotoilemaan uudelleen, kun verkkokoulutuksen ohjeet päätettiin muuttaa Microsoft Power Pointiin. Ohjeiden tekstit oli suunniteltu aluksi kuvien muokkauksen yhteydessä eikä sanamuotoihin kiinnitetty tarkasti huomiota tässä vaiheessa. Tästä aiheutui lisätyötä, kun luotuja ohjeita käytiin läpi ja huomattiin ettei tekstit ole yhdenmukaisia. Ohjeiden tekstit muokattiin myöhemmin yhdenmukaiseksi ja oikeisiin sanamuotoihin. Ohjeita käytettiin myös käsikirjoituksena koulutusvideoille. Ohjeet ja videot etenivät johdonmukaisesti samalla tavalla, mutta koska ohjeiden tekstit eivät olleet yhdenmukaiset, videoiden vuorosanojen valinta vei paljon aikaa ja aiheutti useita tallennus kertoja. Huolellisemmalla pohjatyöllä ohjeiden tekstien laatimisessa olisi säästetty aikaa opinnäytetyön tiukassa aikataulussa.

Verkkokoulutusta luodessa käyttäjälähtöisen asettelumallin pohjan löytäminen osoittautui haastavammaksi, kun alkuun oli ajateltu. Koska opinnäytetyötekijöillä ei ollut paljoa kokemusta verkkokoulutuksen luomisesta, eri vaihtoehdot ja niiden hallinta vei alussa aikaa. Verkkokoulutuksen rakentumisen myötä kokemus lisääntyi ja verkkosivuston käyttö oli sujuvampaa.

Opinnäytetyön projektin hallinnassa olisi voinut hyödyntää esimerkiksi Microsoft Planneria tehtävien ja niiden etenemisen seurannassa. Opinnäytetyön edetessä tiedostojen määrä kasvoi ja paremmalla organisoinnilla alusta asti opinnäytetyötä olisi ollut selkeämpi toteuttaa. Tämä olisi helpottanut myös ajanhallintaa. Lisäksi oppimisprosessia olisi hyödyttänyt, jos opinnäytetyöprojektia olisi voinut käyttää Hyvinvointiteknologian opintojen muilla kursseilla. Ryhmätöistä olisi saanut

monipuolista ja moniammatillista näkökulmaa projektin etenemiseen. Opiskeluryhmän kanssa käydyt keskustelut antoivat analyyttistä näkökulmaa opinnäytetyön eri vaiheissa. Esimerkiksi opponentin valmistumisen jälkeen muut opiskelukaverit antoivat pyydettäessä kommentteja verkkokoulutuksesta. Opinnäytetyön kirjalliseen osioon opinnäytetyön tekijät olisivat kaivanneet vertaisnäkökulmaa sen työstämisen loppuvaiheissa. Tämä jäi kuitenkin puuttumaan, koska uutta opponenttia ei löydetty riittävän nopealla aikataululla. Verkkokoulutuksen valmistuessa ryhmäohjaajille lähetettiin linkki verkkokoulutukseen sekä vapaamuotoiseen palautekyselyyn. Palautekysely osui valitettavasti loma-aikaan, eikä siihen saatu vastauksia.

### **8.3 Käytettyjen menetelmien pohdinta**

Opinnäytetyöprosessi on ollut alusta saakka tarkoitus toteuttaa laadullisena tutkimuksena. Avoimilla vastauksilla tutkittavat pystyvät omin sanoin kuvaamaan tuntemuksiaan ja kokemuksiaan etäryhmävastaanottojen käytöstä teknologian näkökulmasta. Kyselylomakkeen kysymykset pyrittiin pitämään lyhyinä ja yksinkertaisina, jolloin vastaajat saivat itse määritellä vastaustensa laajuutta. Tämän ajateltiin lisäävän vastausinnostusta. Lisäksi suunnitelmana oli toteuttaa myös haastattelu- ja seurantatutkimus. Haastatteluissa olisi pystytty havainnoimaan tutkittavien käyttäytymistä etäryhmävastaanottotilanteessa ja hyödyntämään havaintoja käyttöohjeiden laatimisessa. Tämä ei kuitenkaan onnistunut YTHS:n puolelta StressLess-ryhmien osallistujien yksityisyydensuojan vuoksi. Verkkokoulutuksen käyttöönoton jälkeinen seurantatutkimus jäi toteuttamatta ajan puutteen ja opinnäytetyön valmistumisen vuoksi. Seurantatutkimuksella olisi saanut kartoitettua käyttäjäkokemuksia verkkokoulutuksen toimivuudesta ja hyödyistä etäryhmävastaanottotoiminnassa.

Kyselylomake oli alun perin tarkoitus toteuttaa paperiversiona. Opinnäytetyön tekijät tajusivat kuitenkin, että opinnäytetyön keskeinen teema on digitalisaatio, jonka voisi huomioida myös kyselytutkimuksen toteuttamistavassa. Sähköinen kyselylomake säästi aikaa ja sen jakaminen oli vaivattomampaa. Opinnäytetyön keskeisenä osana on Microsoft 365, joten kyselyn toteutus oli johdonmukaista tehdä Microsoft Formsin avulla. Kyselylomakkeiden jakaminen yhden ryhmän vetäjän kautta varmisti kyselylomakkeiden päätymistä oikeille vastaajille.

Microsoft Formsin kautta molemmat opinnäytetyöntekijät pystyivät näkemään vastaukset ja vastausajan loputtua sekä analysoimaan että litteroimaan kyselyn tulokset erillään. Näin opinnäytetyöntekijät vertaisarvioivat toisensa analysoimat tulokset, jonka jälkeen tulokset yhdistettiin ja yhdessä tehtiin luokitukset. Vaikka vastauksia kyselyihin saatiin tarpeeksi, tuloksia auki kirjoittaessa vastaukset tuntuivat vähäisiltä. Tämä herätti pohdintaa siitä, olivatko kyselytutkimuksen kysymykset tarpeeksi kattavia. Toisaalta saadut tulokset vastasivat tutkimuskysymyksiin ja käyttäjälähtöinen verkkokoulutus saatiin kehitettyä tulosten avulla.

Osallistujien vastaukset jäivät ohjaajien vastausmääriin nähden vähäisemmäksi. On mahdollista, että kaikki ryhmänohjaajat eivät olleet lähettäneet kyselyitä eteenpäin ryhmiensä osallistujille. Jos osallistujat eivät ole heti vastanneet verkkokyselyyn, se on saattanut unohtua kokonaan. Opinnäytetyön tekijät eivät pystyneet lähettämään muistutusviestejä suoraan ryhmien osallistujille, joten kyselystä muistuttaminen oli ryhmien ohjaajien varassa. Yhteyshenkilölle ilmoitettiin vastausajan jatkamisesta, ja hän jakoi tiedon eteenpäin muille ryhmänohjaajille.

#### **8.4 Eettisyys ja luotettavuus**

Tutkittavien ihmisten luottamus tieteeseen ja tutkijoihin toimii peruslähtökohtana tutkimukselle, jossa tutkitaan ihmisiä. Tutkittavien oikeuksia ja ihmisarvoa tulisi kunnioittaa tämän luottamuksen säilyttämiseksi. Tutkimustilanteet voivat aiheuttaa tutkittaville henkistä raskautta. Tutkijan on tärkeää perehtyä tutkittavaan yhteisöön tarpeettoman haitan välttämiseksi. Ihmistä tutkittaessa suostumus tutkimukseen on keskinen periaate eettisyyden näkökulmasta. Ihmisellä on oikeus päättää osallistumisestaan tutkimukseen ilman tunnetta kielteisistä seurauksista. Tutkittavalla oikeus saada tietoa henkilötietojen käsittelystä ja tutkimuksen sisällöstä sekä toteutuksesta. (Kohonen, Kuula-Luumi & Spoof 2019, 8–9.)

Tutkittavien henkilötietoja pitää käsitellä niin ettei tutkittavia henkilöitä voi tunnistaa julkaisusta. Ihmistieteellisen tutkimuksen eettisen ennakoarvioinnin

tarvitsee, jos tutkimus kohdistuu alle 15 vuotiaisiin, jos tutkimuksessa puututaan fyysiseen koskemattomuuteen tai jos tutkittavalle tai hänen läheisilleen aiheutuu haittaa tai merkittäviä riskejä. (Kohonen ym 2019, 13, 16.) Koska tässä opinnäytetyössä osallistujat ovat täysi-ikäisiä ja osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen, eikä osallistujille aiheudu varsinaista haittaa, ihmistieteellistä tutkimuksen eettistä ennakoarviointia ei tarvita.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida monin tavoin. Yksi näkökulma luotettavuuden arviointiin on tutkimustulosten siirrettävyys tai yleistettävyys muihin tilanteisiin tai kohteisiin. Tutkimusmenetelmien tulee sopia tutkittavaan aiheeseen ja tulosten on oltava yhdenmukaisia. (Koppa 2010.) Tässä opinnäytetyössä tuotettua tutkimustietoa voidaan soveltaa myös muiden teknologien käyttöönottoon. Riittävä koulutus ennen teknologian käyttöönottoa sujuvoittaa sen aloitusta. Tätä kautta myös toiminta tehostuu. Laadullisella tutkimuksella tuotettu tieto oli yhdenmukainen vastaaviin tutkimuksiin nähden.

Opinnäytetyön kyselytutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista StressLess-ryhmien ohjaajille ja osallistujille. Opinnäytetyön tekijät lähettivät kyselyt yhteyshenkilölleen, joka lähetti ne eteenpäin muille ryhmänohjaajille ja heille ryhmien jäsenille jaettavaksi. Microsoft Formsin kautta kyselyyn vastaaminen mahdollisti vastaajien anonyymiteetin, sillä vastauksia ei pystytty yhdistämään StressLess- taitovalmennusryhmän ohjaajiin tai osallistujia. Kyselyn kysymykset olivat tutkittavaan aiheeseen sopivia, eivätkä ohjailleet vastaajien ajatuksia. Tutkimustulokset olivat yhdenmukaisia aikaisemmin toteutettuihin vastaaviin tutkimuksiin nähden, ja tutkimustuloksia voi soveltaa myös muihin etänä toteutettaviin ryhmävastaanottoihin, joissa käytetään Microsoft Teamsia.

## **8.5 Aikaisemmat tutkimukset**

Aikaisempien tutkimusten perusteella odotuksena oli, että etävastaanotot ovat toiminnaltaan lähivastaanottojen veroisia. Kuitenkin teknisessä osaamisessa ilmeni puutteita, ja koulutus koettiin tarpeelliseksi. Esimerkiksi Koiviston ym. (2019) tutkimuksessa osaamista ei koettu riittäväksi suhteutettuna etäryhmävastaanottojen teknisiin vaatimuksiin. Koska StressLess-taitovalmennusetäryhmät pohjautuvat pitkälti vuorovaikutukseen, pienet tekniset

ongelmat eivät ole haitanneet lämpimän ilmapiirin ja keskustelun luomista. Vuorovaikutuksen ja vertaistuen merkitys nousi esiin tämän tutkimuksen lisäksi voimakkaasti myös aikaisemmissa tutkimuksissa.

Aikaisemmissa tutkimuksissa ilmeni käytön vakiintumisen myötä myönteinen vaikutus käyttäjäkokemuksiin etäteknologiasta. Tässä tutkimuksessa nousi esille koulutuksen ja ohjeiden lisäksi uutena asiana harjoittelun tärkeys ennen etäteknologian käyttöönottoa. Verkkokoulutuksen sisältäessä harjoittelutoimintoja käytön vakiintuminen voi nopeutua ja sitä kautta parantaa käyttäjäkokemuksia heti etäteknologian käytön alkaessa.

Vastaajat kokivat tärkeäksi muiden osallistujien kasvojen näkemisen ja hyvän keskusteluyhteyden. Tämän tutkimuksen vastausten perusteella kaikki osallistujat eivät aina nähneet toisiaan samanaikaisesti etäyhteyden aikana. Tämä ongelma voisi olla ratkaistavissa Microsoft Teamsin Yhdessä -tilaa käyttämällä etäryhmien toteutuksessa. Yhtäläisyyksiä aikaisempiin tutkimuksiin oli myös ryhmänjäsenten keskinäisessä luottamuksessa, joka varmisti hyvän yhteishengen etätoteutuksesta huolimatta. Myös etäpalveluiden saatavuus koettiin yhdenvertaisemmaksi verrattuna lähiryhmään. Tässä opinnäytetyössä tutkimustulokset olivat odotuksia vastaavia, ja niitä pystyy jatkossa soveltamaan erilaisiin etäryhmävastaanottoihin.

## **8.6 Opinnäytetyön eteneminen**

Alkuperäisinä teemoina opinnäytetyössä olivat tietoturva etäryhmissä ja alustan toiminnallisuudet. Opinnäytetyön tekijöiden piti olla mukana suunnittelemassa YTHS:n etäryhmälle tietoturvallista alustaa, johon osallistujien olisi helppo liittyä ja joka olisi ryhmänohjaajille toiminnoilta selkeä. Opinnäytetyössä ajateltiin hyödyntää palvelumuotoilun keinoja etäryhmien alustan toiminnallisten vaatimusten kartoittamiseksi ryhmänohjaajien tarpeiden ja toiveiden mukaan. Tarkoitus oli myös tehdä loppukäyttäjäkysely etäryhmien alkamisen jälkeen.

Opinnäytetyöprosessin kehittämisaihe tarkentui useaan kertaan, sillä YTHS:n etäryhmien käyttöönottoprojekti eteni nopeammin kuin virallinen opinnäytetyöprosessi. Opinnäytetyön aiheen vaihtuminen useampaan kertaan



pitkitti opinnäytetyöprosessin etenemistä ja hankaloitti sitä jonkin verran. Opinnäytetyön tekijät kokivat ajoittain turhautumista, koska tehty taustatyö osoittautui usein turhaksi ja opinnäytetyön työstäminen jouduttiin aloittamaan alusta. Tutkimuskysymyksiä ja teoreettisen viitekehyksen rakentamista mietittiin useaan kertaan opinnäytetyöprosessin aikana.

Aikatauluun vaikutti myös tutkimusluvan saaminen, johon meni odotettua kauemmin. Tämän seurauksena kyselytutkimuksen toteutukseen ja tulosten analysointiin jäi vähemmän aikaa, kun alkuperäisessä suunnitelmassa (Liite 5) sillä kyselylomakkeita ei saatu vastaajille ajallaan. Aikataulu venyi lisää, kun kyselytutkimukseen ei tullut ensin riittävän kattavasti vastauksia. Opinnäytetyön tekijöiden mielestä aineistoa ei ollut tarpeeksi tuottamaan riittävän kattavaa analyysia tutkimuskysymysten näkökulmasta. Tästä johtuen vastausaikaa pidennettiin viikolla. Vastausajan pidentämisen jälkeen vastauksia tuli riittävästi laadullista analyysiä varten.

Opinnäytetyö olisi valmistunut alkuperäisen suunnitelman mukaan keväällä 2021, mutta koska verkkokoulutus ei ollut käyttäjälähtöisyydeltään sillä tasolla kuin mitä opinnäytetyöntekijät halusivat. Opinnäytetyön ohjaavan opettajan kanssa käydyn keskustelun pohjalta, opinnäytetyöntekijät päättivät siirtää opinnäytetyön ja tutkintoon valmistumista syksyille 2021. Lisäaika mahdollisti verkkokoulutuksen hiomisen niin käyttäjälähtöiseksi, että opinnäytetyöntekijät olivat tyytyväisiä sen laatuun. Käyttäjälähtöisestä verkkokoulutuksesta olisi kaivattu palautetta myös toimeksiantajalta. Valitettavasti palautekyselyyn ei saatu vastauksia. Opinnäytetyön valmistuessa tekijät olivat useaan kertaan yhteydessä toimeksiantajaan palautteen tiimoilta. Yhteydenottopyynnöt eivät kuitenkaan tuottaneet tulosta. Opinnäytetyöntekijöille jäi epäselväksi, onko verkkokoulutus otettu käyttöön ja onko se koettu hyödylliseksi.

## **8.7 Jatkokehitysehdotukset**

Opinnäytetyön aikataulun vuoksi opinnäytetyön tekijät eivät ehtineet tutkia verkkokoulutuksen käytettävyyttä ja vaikutusta StressLess-taitovalmennusryhmien etätoimintaan. Verkkokoulutuksen käytön kokemukset käyttäjätutkimuksena olisi hyödyllinen opinnäytetyön tuotoksen arvioinnin

näkökulmasta. Verkkokoulutusta voisi palautteen perusteella kehittää edelleen. YTHS:llä on myös muita ryhmiä, joiden toteutus onnistuu etävastaanottona. Verkkokoulutusta voisi kehittää vastaamaan näiden ryhmien tarpeita.

Jatkotutkimuksena voisi selvittää ryhmän osallistujien käyttäjäkokemuksia etäryhmistä. Etäryhmävastaanotot on toistaiseksi vähän tutkittu aihe erityisesti terveydenhuollossa. Tämä opinnäytetyö keskittyi käyttäjälähtöisen Microsoft Teams verkkokoulutuksen luomiseen, joten tutkimuksessa ei tutkittu ryhmän osallistujien kokemuksia etäryhmistä yleisellä tasolla.

## LÄHTEET

Finlex. 2007. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä. 9.2.2007/159. Verkkosivu. Luettu 1.3.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159#L5a>

Finlex. 2014. Laki sähköisen viestinnän palveluista. 7.11.2014/917. Verkkosivu. Luettu 1.3.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140917>

Finlex. 2018. Tietosuojalaki 5.12.2018/1050. Verkkosivu. Luettu 1.3.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=tietosuojalaki>

Hiltunen, L. n.d. Metodina kyselytutkimus. Powerpoint-esitys. Graduryhmä. Jyväskylän yliopisto. Luettu 24.3.2021. <http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/kyselytutkimus2.pdf>

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät. Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B 97. Helsinki. Luettu 5.3.2021. <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/11826/isbn9789515583017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ilomäki, L. (toim.) 2012. Laatu e-oppimateriaaleihin. E-oppimateriaalit opetuksessa ja oppimisessa. Oppaat ja käsikirjat 5/2012. Helsinki: Opetushallitus. Luettu 18.2.2021. [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/144415\\_laatu\\_e-oppimateriaaleihin\\_2.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/144415_laatu_e-oppimateriaaleihin_2.pdf)

Inc. 2018. 7 Toxic Thinking Mistakes That Will Keep You From Being Mentally Strong. Verkkosivu. Luettu 15.1.2021. <https://www.inc.com/amy-morin/7-thinking-patterns-that-will-rob-you-of-mental-strength-and-what-you-can-do-about-them.html>

Intersoft Consulting n.d. General Data Protection Regulation GDPR. Verkkosivu. Luettu 1.3.2021. <https://gdpr-info.eu>

Juhila, K. n.d. Teemoittelu. Laadullinen käsikirja. Tietoarkisto. Verkkosivu. Luettu 12.2.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>

Jyrkämä, J. n.d. Toimintatutkimus. Laadullinen käsikirja. Tietoarkisto. Verkkosivu. Luettu 11.8.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusasetelma/toimintatutkimus/>

Kohonen, I., Kuula-Luumi, A. & Spoo, S-K. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Luettu 15.2.2021.

[https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/lhmistieteiden\\_eettisen\\_ennakkoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/lhmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2020.pdf)

Koivisto, T.A., Koroma, J. & Ruusuvuori, J. 2019. Teknologian hyödyntäminen ja etäpalvelut työterveyshuollossa – ammattilaisten näkökulma. Finnish journal of eHealth and eWelfare. FinJeHeW 2019;11(3), 183–197. Luettu 29.11.2020. <https://journal.fi/finjehew/article/view/77370>

Koivunen, K., Vuorela, T. & Haukkamaa, J. 2014. Käyttäjät ovat merkittävä, mutta vähän hyödynnetty mahdollisuus tutkimus- ja kehitystyössä. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut. ePooki 25/2014. Luettu 7.1.2021. <http://www.oamk.fi/epooki/2014/kayttajat-ovat-merkittava-mutta-vahan-hyodynnetty-mahdollisuus-tutkimus-ja-kehitystyossa/>

Koppa 2010. Tutkimuksen toteuttaminen. Jyväskylän yliopisto. Verkkosivu. Luettu 2.5.2021. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-toteuttaminen>

Koppa 2015a. Laadullinen tutkimus. Jyväskylän yliopisto. Verkkosivu. Luettu 22.3.2021. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Koppa 2015b. Toimintatutkimus. Jyväskylän Yliopisto. Verkkosivu. Luettu 11.8.2021. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/toimintatutkimus>

Kuula, A., n.d. Toimintatutkimus. KvaliMOTV. Verkkosivu. Luettu 8.1.2021. [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L5\\_4.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_4.html)

KvaliMOTV n.d. Johdatus kvalitatiivisen tutkimuksen oppimisympäristön käyttöön ja perusteisiin. Verkkosivu. Luettu 22.3.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L1.html>

Lassila, S. & Rantanen, T. 2012. Käyttäjälähtöisyyttä oppimassa – SYMBIO Living Lab – Hankkeen kokemuksia käyttäjälähtöisestä tapahtumatuotannosta. HAAGA-HELIAN julkaisusarja. Kehittämismuutoksia 1/2012. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Luettu 5.3.2021. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97101/kayttajalahtoisyyttaoppimassa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Librarianship Studies & Information Technology 2019. Subject heading. Verkkosivu. Luettu 22.3.2021. <https://www.librarianshipstudies.com/2015/09/subject-heading.html>

Lehtonen 2015. User-centered design methods in adopting new software in an organisation. Tietotekniikan diplomi-insinöörin tutkinto-ohjelma. Tampereen teknillinen yliopisto. Diplomityö. Luettu 3.3.2021. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/123456789/26116/lehtonen.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Löfström, E., Kanerva, K., Tuuttila, L., Lehtinen, A. & Nevgi, A. 2010. Laadukkaasti verkossa: Verkko-opetuksen käsikirja yliopisto-opettajalle. Helsingin yliopiston hallinnon julkaisuja 71/2010. Helsinki. Luettu 18.2.2021. [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23899/hallinnon\\_julkaisuja\\_71\\_2010.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23899/hallinnon_julkaisuja_71_2010.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Marziali, E. 2006. Developing evidence for an Internet-based psycho-therapeutic group inter-vention. Journal of Evidence-Based Social Work. Vol. 3 (3/4). 149-165. Luettu 2.12.2020. Vaatii käyttöoikeuden. <http://libproxy.tuni.fi/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=cookie,ip,uid&db=ccm&AN=105888663&site=ehost-live&scope=site>

Marziali, E., Damianakis, T. & Donahue, P. 2006. Internet-Based Clinical Services: Virtual Support Groups for Family Caregivers. Journal of Technology in Human Services, Vol. 24(2/3). 39-55. Luettu 2.12.2020. Vaatii käyttöoikeuden. <http://libproxy.tuni.fi/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=cookie,ip,uid&db=aci&AN=23259160&site=ehost-live&scope=site>

Mattila, A. 2015. Taustaselvitys digitalisaatiosta johtuvista muutoksista työympäristössä, osaamisvaatimuksissa ja työn tekemisessä valituissa rooleissa. Kehitysyksikkö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Luettu 29.10.2020. <https://ek.fi/wp-content/uploads/Taustaselvitys-digitalisaatiosta-Anssi-M.pdf>

Mattila, M. 2019. Microsoft Teams – Organisaatioiden välistä helppoa yhteistyötä tietoturvan kustannuksella vai verraton yhteistyöalusta? Sulava Oy 19.11.2019. Verkkosivu. Luettu 26.2.2021 <https://sulava.com/tietoturva/microsoft-teams-organisaatioiden-valista-helppoa-yhteistyota-tietoturvan-kustannuksella-vai-verraton-yhteistyoyalusta/>

Microsoft 2021i. Microsoft Forms. Verkkosivu. Luettu 4.4.2021. <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/online-surveys-polls-quizzes>

Microsoft 2021a. Microsoft Teams. Verkkosivu. Luettu 24.2.2021. <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/group-chat-software>

Microsoft 2021h. Microsoft Teams -sovellukset. Verkkosivu. Luettu 26.2.2021. <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/apps-and-workflows>

Microsoft 2021b. Microsoft Teams. Uusia tapoja tiimityöhön. Verkkosivu. Luettu 24.2.2021. <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/teams-for-work>

Microsoft 2021d. Mukautettavat taustat. Verkkosivu. Luettu 24.2.2021. <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/background-blur>

Microsoft 2021f. Näytön jakaminen. Verkkosivu. Luettu 24.2.2021. <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/screen-sharing>

Microsoft 2021e. Parempaa yhteistyötä. Verkkosivu. Luettu 24.2.2021. <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/collaboration>

Microsoft 2021g. Tiedostojen jakaminen. Verkkosivu. Luettu 26.2.2021.  
<https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/file-sharing>

Microsoft 2021c. Videoneuvottelut. Verkkosivu. Luettu 24.2.2021.  
<https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/video-conferencing>

Microsoft n.d. Virtuaaliset terveystalvet mullistetaan Microsoft Teamsilla. Verkkosivu. Luettu 14.4.2021.  
<https://query.prod.cms.rt.microsoft.com/cms/api/am/binary/RWylUj>

Mänty, I. & Nissinen, P. 2005. Ideasta toteutukseen - verkko-opetuksen suunnittelu ja hallinta. Laurea ammattikorkeakoulun julkaisusarja. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/114640/Laurea%20julkaisut%20C09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Niemi, A., Hupli, M. & Koivunen, M. 2016. The use of electronic communication for patient-professional interaction – nursing staff's point of view. Finnish journal of eHealth and eWelfare. FinJeHeW 2016;8(4). 200-215. Luettu 29.11.2020.  
<https://journal.fi/finjehew/article/download/60197/21099>

Nieminen, I., Salin, S. 2021. Sisällönanalyysi. Laadullinen ja toiminnallinen kehittämistutkimus. Luento 11.2.2021. Tampereen ammattikorkeakoulu. Tampere.

Oulun yliopisto 2020. StressLess – hyvinvointia ilman paineita: Taitovalmennus alkamassa keväällä 2020. Oulun Yliopisto. Päivitetty 16.1.2020. Luettu 7.1.2021.  
<https://www oulu.fi/opiskelijalle/node/196432>

Palvelumuotoilupalo. 2020. Mitä palvelumuotoilu on? Verkkosivu. Luettu 2.5.2021. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/palvelumuotoilu>

Palvelumuotoilupalo.2020. Palvelumuotoilun menetelmät. Verkkosivu. Luettu 2.5.2021. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/1/31/palvelumuotoilun-menetelmat>

Palvelumuotoilupalo. 2020. Palvelumuotoilun prosessin vaiheet. Verkkosivu. Luettu 2.5.2021.  
<https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/1/31/palvelumuotoilun-vaiheet>

Peltonen, T. Informaatikko. 2020. Strukturoitu tiedonhaku prosessina. Tiedonhankinta Sosiaali- ja terveysalan YAMK opinnot. Luento. Tampereen ammattikorkeakoulu. Tampere.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkajulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Luettu 28.2.2021.  
<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/>

Skinner, A.E.G. & Latchesord, G. 2006. Attitudes to counselling via the Internet: a comparison between in-person counselling clients and Internet support group users. *Counselling and Psychotherapy Research*, September 2006; 6(3): 158-163. Luettu 29.11.2020. <http://libproxy.tuni.fi/login?url=https://search.ebsco-host.com/login.aspx?direct=true&AuthType=cookie,ip,uid&db=ccm&AN=106268799&site=ehost-live&scope=site>

Tampereen yliopiston kirjasto n.d. Lääketiede. Tutkimuskysymyksen jäsenyys ja PICO. Verkkosivu. Luettu 28.11.2020. <https://libguides.tuni.fi/Laaketiede/PICO>

Tietosuojavaltuutetun toimisto n.d.a. Mikä on henkilötieto? Verkkosivu. Luettu 19.2.2021 <https://tietosuoja.fi/mika-on-henkilotieto>

Tietosuojavaltuutetun toimisto n.d.b. Käyttötarkoitussidonnaisuus. Verkkosivu. Luettu 19.2.2021. <https://tietosuoja.fi/kayttotarkoitussidonnaisuus>

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2020. Työelämän tietosuojan käsikirja. Verkkosivu. Luettu 15.2.2021. <https://tietosuoja.fi/documents/6927448/8214540/Työelämän+tietosuojan+käsikirja+2020-+Tietosuojavaltuutetun+toimisto.pdf/3b506e9f-ae9a-c3fd-919a-df1c901ea6b8/Työelämän+tietosuojan+käsikirja+2020-+Tietosuojavaltuutetun+toimisto.pdf?t=1594205444944>

Vuononvirta, T., Kanste, O., Timonen, M., Keinänen-Kiukaanniemi, S., Timonen, O., Ylitähti, K. & Taanila, A. 2011. Miten videovälitteinen etäterveydenhuolto onnistuu? *Lääkärilehti*. SLL 26-31/2011, 2165–2169. Luettu 29.11.2020. <https://www-laakarilehti-fi.libproxy.tuni.fi/pdf/2011/SLL262011-2165.pdf>

Väyrynen, T. Mielenterveystyön ylilääkäri. 2020. Opinnäytetyö. Sähköpostiviesti. Luettu 15.8.2020.

Ylä-Viteli, T. 2020. Toiminnan kehittäminen palvelumuotoilun keinoin. Luento. Tampereen ammattikorkeakoulu. Tampere.

YTHS. n.d.c. Mielenterveys. Verkkosivu. Luettu 29.10.2020. <https://www.yths.fi/palvelut/ryhmatoiminta-ja-verkkokurssit/mielen-hyvinvointi/>

YTHS. n.d.b. Saavutettavat lähi- ja verkkopalvelut. Verkkosivu. Luettu 7.1.2021. <https://www.yths.fi/yths/yths-2021/saavutettavat-lahi-ja-verkkopalvelut/>

YTHS. n.d.f. Strategia ja arvot. Verkkosivu. Luettu 11.3.2021. <https://www.yths.fi/yths/ylioppilaiden-terveydenhoitosaatio/strategia-ja-arvot/>

YTHS. n.d.d. StressLess-taitoalumnus. Verkkosivu. Luettu 12.2.2021. <https://www.yths.fi/palvelut/ryhmatoiminta-ja-verkkokurssit/mielen-hyvinvointi/stressless-taitoalumnus/>

YTHS. n.d.e. Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö YTHS. Verkkosivu. Luettu 12.2.2021. <https://www.yths.fi/yths/ylioppilaiden-terveydenhoitosaatio/>

YTHS. n.d.a. YTHS 2021. Verkkosivu. Luettu 29.10.2020.  
<https://www.yths.fi/yths/yths-2021/>



## LIITTEET

### Liite 1. Tiedonhaun taulukot

#### PIcO-analyysi taulukko

Kvalitatiivinen tutkimus PIcO	
P (potilasryhmä)	Käyttäjät (ryhmänohjaajat, opiskelijat)
I (Käsite)	Etäryhmävastaanotto
cO (Konteksti)	Käyttäjälähtöisyys

#### Hakusanat- taulukko

Hakusanat			
Sanasto	P (Population)	I (intervention)	cO (Outcome)
Medic	ryhm* group*	etä* remote internet*	
Cinahl Complete	group*	tele* OR internet OR online OR "web based" OR remote	user friendly OR interface utilization OR user interface
Applied Science & Technology Source (Ebsco)	group*	tele* OR internet OR online OR "web based" OR remote	user friendly OR interface utilization OR user interface

Liite 2. Kyselylomake ohjaajille.

## Kysely StressLess- taitovalmennusryhmien ohjaajille

Hei!

Olemme Johanna Ahokas ja Mira Kuusinen. Opiskelemme Tampereen Ammattikorkeakoulussa Hyvinvointiteknologian ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Teemme opinnäytetyönä ohjeet StressLess -taitovalmennusryhmien ohjaajille ja osallistujille Microsoft TEAMS-palvelun käytöstä etävastaanotolla. Ohjeisiin liittyen kartoitamme ohjaajien näkemyksiä etäryhmävastaanoton ohjaamisesta. Kysely toteutetaan anonyymina ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Kiitos, kun käytät muutaman minuutin kyselyyn vastaamiseen!

Vastaathan kyselyyn 11.4.2021 mennessä.

1. Millaisia kokemuksia sinulla on StressLess -taitovalmennusryhmien etävastaanottojen ohjaamisesta?

2. Oletko kohdannut haasteita Microsoft Teams:n käytössä?

3. Kuinka hyvin osaat ohjeistaa opiskelijaa Microsoft Teamsin käytössä?

4. Mitä asioita kokisit tärkeäksi ryhmän ohjaajille suunnatuista Microsoft Teams:n käyttöohjeissa?

---

Tämä ei ole Microsoftin luomaa tai suosittelemaa sisältöä. Lähettämäsi tiedot lähetetään lomakkeen omistajalle.

### Liite 3. Kyselylomake osallistujille.

# Kysely StressLess- taitovalmennusryhmien osallistujille

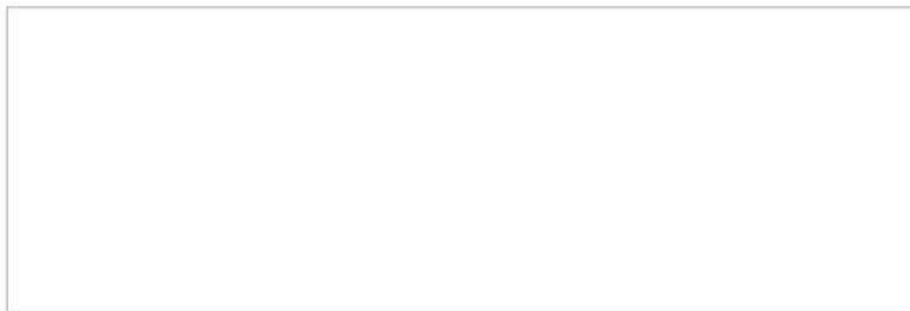
Hei!

Olemme Johanna Ahokas ja Mira Kuusinen. Opiskelemme Tampereen Ammattikorkeakoulussa Hyvinvointiteknologian ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Teemme opinnäytetyönä ohjeet StressLess -taitovalmennusryhmien ohjaajille ja osallistujille Microsoft TEAMS-palvelun käytöstä etävastaanotolla. Ohjeisiin liittyen kartoitamme opiskelijoiden näkemyksiä, kokemuksia ja toiveita etäpalveluista. Kysely toteutetaan anonyymina ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Kiitos, kun käytät muutaman minuutin kyselyyn vastaamiseen!

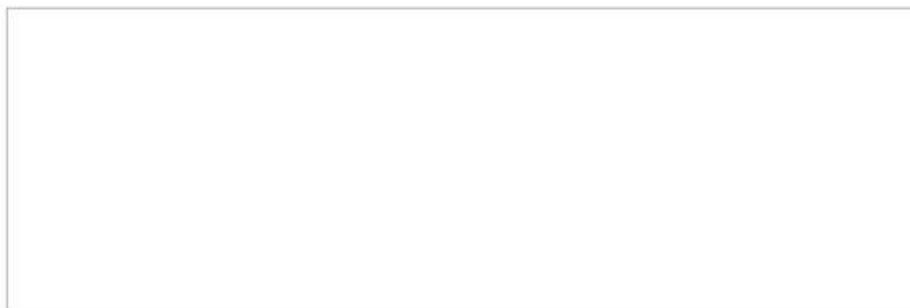
Vastaathan kyselyyn 11.4.2021 mennessä.

1. Oletko käyttänyt aikaisemmin terveydenhuollon etäpalveluita? Millaisia kokemuksia sinulla on etäpalveluista ja niiden toimivuudesta?

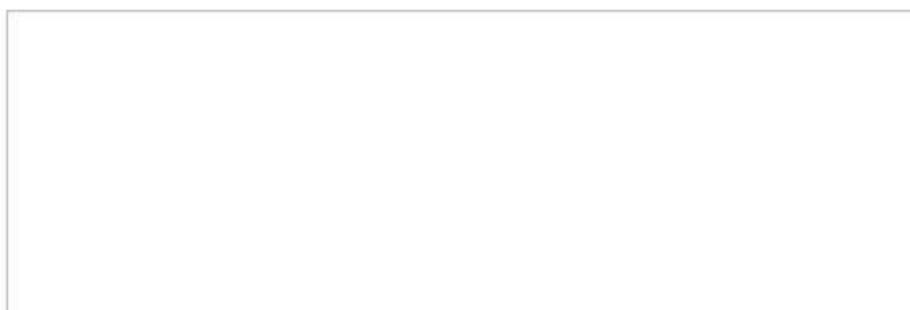
2. Millaisia asioita kokisit tärkeäksi etänä järjestettävässä StressLess-taitoalennusryhmässä?



3. Koetko tietoteknisen osaamisesi riittäväksi StressLess-taitoalennuksen etäryhmään osallistumiseen?



4. Onko sinulla huolenaiheita StressLess-taitoalennuksen etäryhmää koskien? Jos on, niin millaisia?



## Liite 4. Etätyöskentelyyn soveltuvien ohjelmien kartoitus.

Yleiset toiminnallisuuden vaatimukset:	Teams	Zoom	Skype	Meet
Ryhmän kutsuminen organisaationa, ei henkilökohtaisena	?	?	?	?
Kutsussa ei saa näkyä nimet ja yhteystiedot	Opiskelijan suostumuksella ok	Opiskelijan suostumuksella ok	Opiskelijan suostumuksella ok	Opiskelijan suostumuksella ok
Kutsun oltava toistuva, aina sama linkki	ks. kommentti -->	ks. kommentti -->	ks. kommentti -->	X
Henkilökohtainen kutsu = Sähköpostiosoite ei näy muille	-	?	?	X ("nähdä muut osallistujat" voi ruksia pois)
Jäsenten liittyminen ryhmään etunimellä	-	X (Rename, voi ottaa sukunimen pois)	?	?
Vain ryhmänvetäjä hyväksyy jäsenet sisälle	X	X	X	-
Keskustelua ei voi jatkaa sen jälkeen, kun ryhmänvetäjä lähtee	X	X (Ryhmänvetäjä voi lopettaa tapaamisen kaikilta)	-	-
<b>Keskustelu:</b>				
Chat on mahdollista sallia vain ryhmäkerran yhteydessä	-	X	X	X
Chat on mahdollista moderoida YTHS toimesta	?	?	?	?
Chat on mahdollista pitää avoinna koko ryhmäjakson ajan	X	X	X	-
Puheenvuoron pyytäminen	X	X	-	?
<b>Kuvayhteys:</b>				
Ryhmänvetäjän näkyminen esityksen aikana	X	X	X	X
Jäsenten näkyminen	X (pätkii, jos paljon osallistujia)	X	X	X
<b>Materiaali (tiedostot)</b>				
Käytössä myös muissa järjestettävissä ryhmässä	X	-	-	X
Materiaaliin mahdollista päästä ennen ensimmäistä ryhmäkertaa	X	-	-	X
Materiaaliin pääsy koko ryhmäjakson aikana	X	-	-	X
<b>Tallenne:</b>				
Tallenne ryhmäkerrasta	X	X	X	X
Jakaminen jäsenille, jotka ovat estyneitä pääsemään ryhmään	X	X	X	X
<b>Acute integrointi: Käyttäjätiedot potilastietojärjestelmästä</b>				
Ryhmään liittyminen azure AD kautta	?	?	?	?
Acute ja Teamsin välille	?	?	?	?
Ryhmälle kokouskutsu toistuvana	?	?	?	?
Kokouskutsu ryhmän jäsenelle /jäsenille	?	?	?	?
<b>Toiminnallisuus:</b>				
Tietoturva	?	?	?	?
Missä tieto (osallistujista ja chatista) sijaitsee ryhmäjakson ajan?	?	?	?	?
Mikä tieto jää olemaan ryhmäjakson jälkeen?	?	?	?	?
Tietosuojalausekkeen lisäys	?	?	?	?

## Liite 5. Aikataulusuunnitelma.

<b>Opinnäytetyön vaihe</b>	<b>Aikataulu</b>
Suunnitelman kirjallinen ja suullinen esitys	22.1.2021
Kyselylomakkeet osallistujille	Helmikuu 2021(→ Maaliskuu 2021)
Mahdolliset syvähaastattelut ja vastausten analysointi	Maaliskuu 2021( → Huhtikuu 2021)
1.väliraportti (kirjallinen väliraportti ja suullinen esitys)	Huhtikuu 2021
Valmiin työn kirjallinen ja suullinen esitys	Toukokuussa 2021

## Liite 6. Ohjaajien vastaukset.

Ohjaajien vastaukset				
Alkuperäisilmaisut	Pelkistykset	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
"Ihan perusteet, miten jaat työpöytä, videoita, miten opiskelijat saadaan jaettua ryhmäkeskusteluihin, miten whiteboardia voi käyttää yms."	Työpöydän jakaminen Videoiden jakaminen Whiteboardin käyttö	Jakamisen toiminnot	Teamsin toiminnallisuudet	Toiminnalliset ominaisuudet
"Materiaalin siirtäminen ryhmään ja jakaminen ryhmässä. Esityksen pitäminen/näytön jakaminen/videoiden esittäminen ryhmän aikana, pienryhmäkeskusteluihin jakautuminen ja niistä palaaminen. Valkotaulun käyttö ja jos on jotain toimintoja mistä en vielä tiedäkään käytettävissä. "	Materiaalien siirtäminen ja jakaminen ryhmässä Esityksen pitäminen Näytön jakaminen Valkotaulun käyttö	Keskustelutoiminnot		
"Lisäksi osa osallistujista ei ole nähnyt chat-keskustelukenttää ja tiedostoja. Myös opiskelijat ovat kirjautuneet ryhmätapaamisiin sovelluksen tai selaimen kautta ja se ilmeisesti myös vaikuttaa johonkin?"	Tiedostojen jakaminen Chatin käyttö	Tiedostot		
"Teams-kutsujen, toistuvien kutsujen, luominen ollut hankalaa (siten että näkyvät molempien ryhmäohjaajien kalenterissa). "	Kalenterikutsujen luominen	Ryhmän perustaminen	Ryhmät	
"Miten tilaan ryhmän Fujitsulta"	Ryhmän tilaaminen			
"Jos Teams ei ole sovelluksena tuttu, pitäisi ohjeen sisältää ihan perustietoja tiimeistä (tiimin luomisesta tiedostojen kansiointiin yms.) ja Teams-kokouksen ominaisuuksista (tiedostojen jakaminen äänen kanssa, osallistujien jakaminen pienryhmähuoneisiin, whiteboardin käyttö, jne.)"	Tiimien luominen			
" Jäsenten lisääminen ryhmään. "	Jäsenten lisääminen ryhmään			
"Pienryhmäkeskusteluihin jakautuminen ja niistä palaaminen"	Osallistujien jakaminen pienryhmiin ja näistä palaaminen	Pienryhmätoiminnot		



"En myöskään osaa jakaa ryhmiä pareittain keskusteluun enkä tiedä onko se edes teknisesti mahdollista teamsissa"	Osallistujien jakaminen pareihin			
"Jotta pystyisin itsenäisesti toimimaan, tarvitsisin ehdottomasti lisäohjausta"	Lisäohjauksen tarve	Koulutus	Osaaminen	Käyttäjälähtöisyys
"En ole saanut lainkaan koulutusta teamsin käyttöön. Joten kokeilujen ja erehdysten kautta on tullut opittua kuinka teams toimii"	Koulutuksen puute			
"Selkeät perusohjeet, helposti löydettävissä ja käytettävissä. :)"	Perusohjeet selkeästi löydettävissä	Ohjeiden tarve		
"Omilla kokeiluilla on toimintaan ryhdytty ilman tarkkaa ohjeistusta mikä on aiheuttanut epävarmuutta."	Ryhmien vetäminen ilman kunnan ohjeistusta.			
"Tekniset ohjeet opiskelijalle ja ohjaajalle. Opiskelijoille tekninen ohje Teams-etätapaamisiin liittymisestä; mitä kautta liitytään, millä selaimella, tarvitseeko tehdä jotain tunnistautumisia jne.."	Etätapaamisiin liittyminen (millä selaimella) Tunnistautuminen			
"Teknisiä haasteita on ollut hieman opiskelijoiden kirjautumisessa."	Vaikeuksia sisäänkirjautumisessa			
"Kaksivaiheisen kirjautumisen kanssa en osaa ohjeistaa."	Kaksivaiheisen kirjautumisen ohjeistaminen osallistujille			
"Heikosti. On vaikea erottaa eri tapoja käyttää Teamsiä sovellukset ja selain ja niiden aiheuttama ero käytössä ja laitteisto- ja ohjelmistovaatimuksista yms en hallitse."	Sovelluksen vai selaimen käyttö Laitteisto ja ohjelmistovaatimukset	Tekniset haasteet	Teknologia	
"Eilen toiset näkivät chatin, toiset eivät. Ihmisillä oli kamerat päällä, mutta eri ihmiset näkivät toistensa kasvot / "nimipallurat", ja toiset taas toisten.... Myös näytössä videopätkän toiset	Näytön eri näkymä laitteesta riippuen			

saivat koko näytön kokoiseksi, ja toiset joutuivat katsomaan pikkuisena ruutuna. "				
"Haasteita etäryhmään osallistumisessa ovat tuottaneet myös nettiyhteyksien ongelmat: Kaikki eivät ole saaneet yhteyttään toimimaan ja ryhmäkertoja on jäänyt välistä. Väliillä yhteydet ovat katkeilleet, kuva tai ääni kadonnut, jne."	Yhteysoongelmat ja kuvan/äänen puuttuminen	Yhteysoongelmat		
"Tunnelma oli lämmin ja keskustelu onnistui hyvin"	Lämmin tunnelma Keskustelu onnistui	Keskustelun onnistuminen	Vuorovaikutus	
"Vaikeampaa kuin livenä, vuorovaikutus ja opiskelijoiden tunnelmien ja tunteiden tulkitseminen vaikeampaa"	Tunnelmien ja tunteiden tulkitsemisen vaikeus			

## Liite 7. Osallistujien vastaukset.

Osallistujien vastaukset				
Alkuperäisilmaisut	Pelkistykset	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
"Tunnistautuminen oli hieman kinkkinen aluksi, koska käytän MacBook-konetta, jolle Authenticator-tunnistautumisovellus ei ollut yhteensopiva."	Tunnistautuminen oli hankalaa.  Yhteensopivuusongelma	Tunnistautumisen vaikeudet	Teknologia	Toiminnalliset ominaisuudet
"Stresslessin teams-ryhmä vaati jonkinlaista erityistä authenticator-sovelluksen skannausominaisuutta, jota itselläni ei ollut, joten en saanut ryhmän tiedostoja käyttööni."	Authenticator -sovelluksen skannausominaisuus Ryhmän tiedostot			
"Jouduin palloittelemaan sekä koneella työpöytäsovelluksessa että selaimessa sekä samaa puhelimen avulla, jotta sain tunnistautumisen hoidettua"	Selain ja työpöytäsovellus vaihtoehdot	Ohjeiden tarve	Osaaminen	Käyttäjälähtöisyys
"Kokoukset toimii paremmin, jos on Teamsin työpöytäsovellus, koska ensimmäisellä kerralla menin selaimen kautta, jolloin en jostain syystä nähnyt muiden osallistujien videokuvaa"	Kokous toimii paremmin Teamsin työpöytäsovelluksella			

"Saattoi olla jopa kätevää ja helpottavaa kun ei tarvitse mennä paikanpäälle vaan voi kotoa käsin olla vastaanotolla tässä tapauksessani"	Etävastaanoton helppous	Kokemus etävastaanotosta	Vuorovaikutus
"Lisäksi etävastaanotot tuntuvat nimensä mukaisesti etäisiltä ja tavallaan pelottavammilta kuin normaalit vastaanotot. "	Etävastaanotot tuntuvat etäisiltä ja pelottavammilta kuin normaalit vastaanotot.	Ryhmähengen muodostuminen	
"Etäryhmätyö on ehkä liian passiivista eikä synny samanlaista ryhmähenkeä kuin kasvotusten nähdessä."	Etäryhmätyön passiivisuus ja ryhmähengen muodostumisen vaikeus.		
"Lämminhenkisen ja rennon tunnelman luominen on tärkein lähtökohta. On onnistunut hyvin tässä omassa ryhmässä mielestäni."	Lämminhenkinen ja rento ilmapiiri	Vuorovaikutuksen merkitys	
"Ryhmäläisten kasvojen näkeminen ja yhteiset keskustelut ovat mielestäni tärkeimpiä."	Kasvojen näkeminen, yhteiset keskustelut tärkeimpiä		
"Vuorovaikutteisuus, joka toimii mielestäni nyt hyvin."	Vuorovaikutteisuus toimii		

## Liite 8. Ohje: Välilehtien lisääminen tiimiin.

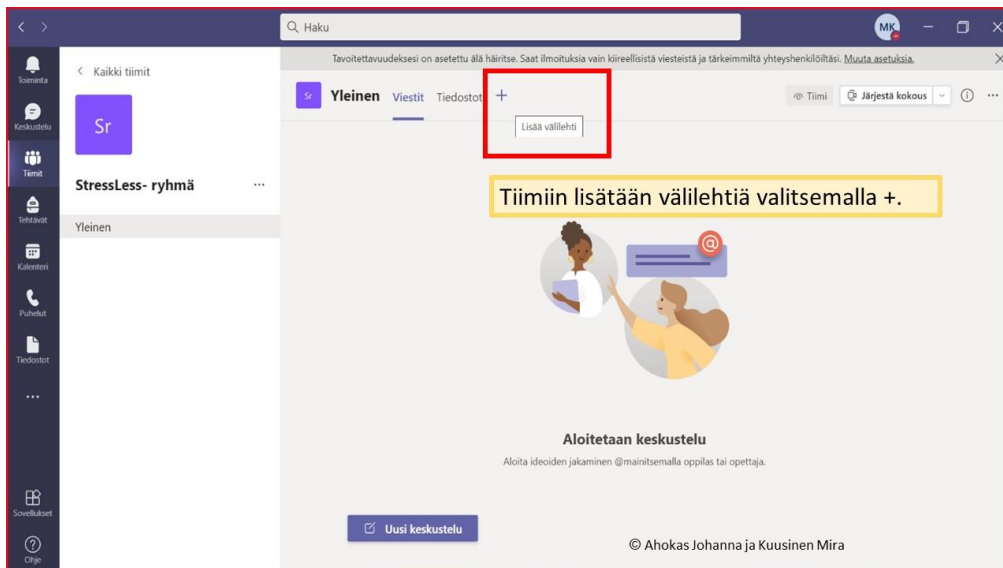
# Välilehtien lisääminen tiimiin

Microsoft Teams verkkokoulutus StressLess – taitovalmennusryhmien ohjaajille ja opiskelijoille

© Ahokas Johanna ja Kuusinen Mira



Ohjeissa edetään painamalla punaisella merkittyjä kohtia.

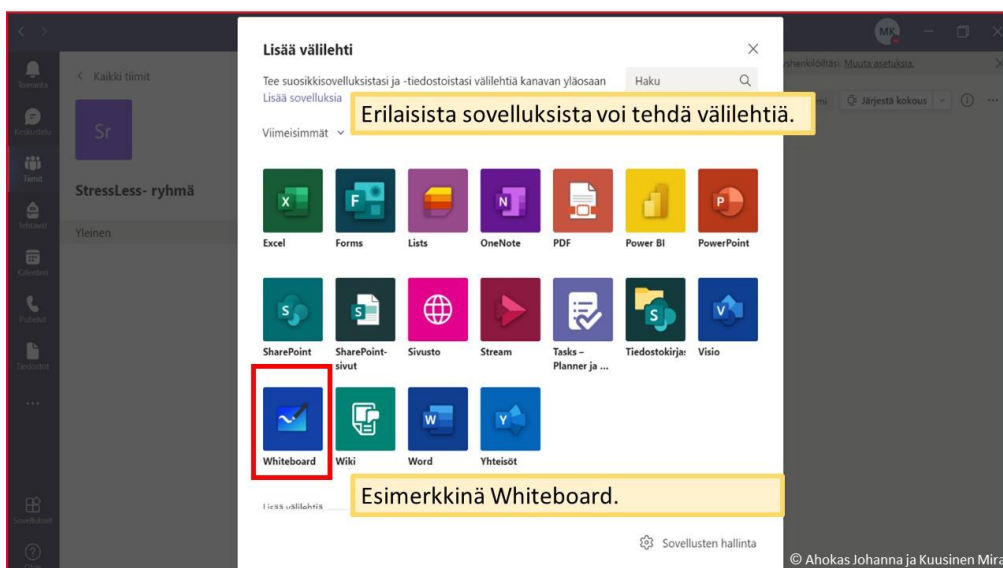


Tiimiin lisätään välilehtiä valitsemalla +.

Aloitetaan keskustelu

Aloita ideoiden jakaminen @mainitsemalla oppilas tai opettaja.

© Ahokas Johanna ja Kuusinen Mira



Erlaisista sovelluksista voi tehdä välilehtiä.

Esimerkinä Whiteboard.

© Ahokas Johanna ja Kuusinen Mira

