



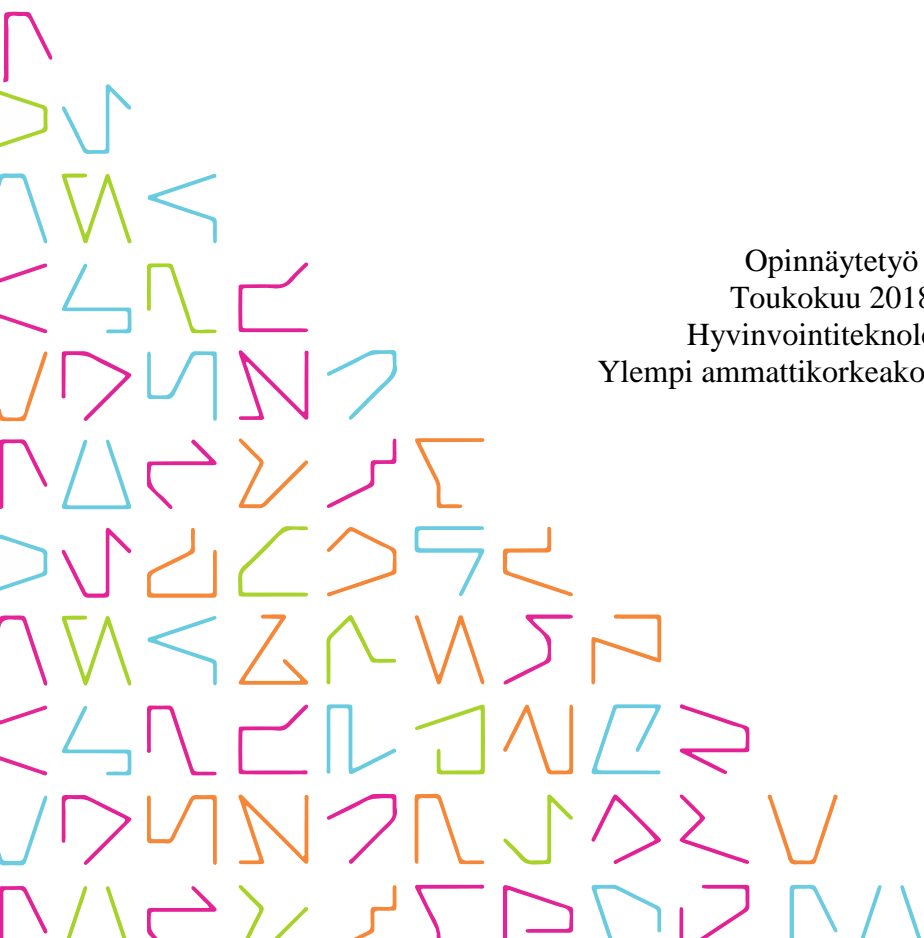
TAMPEREEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

# TERVEYSPALVELUIDEN NEUVONNAN CHAT-PALVELUN KEHITTÄMINEN

Marianne Pisirici

Hanna Rönkä

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2018  
Hyvinvointiteknologia  
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto



## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto  
Hyvinvointiteknologian koulutus

PISIRICI MARIANNE & RÖNKÄ HANNA  
Terveyspalveluiden neuvonnan chat-palvelun kehittäminen

Opinnäytetyö 85 sivua, joista liitteitä 2 sivua  
Toukokuu 2018

---

Tampereen kaupungin terveyspalvelujen neuvonnan puhelinvaihteeseen tulee kuukausittain keskimäärin 24000 puhelua. Kaarinan kaupungissa vastaava luku on noin 4000. Lukumäärät ovat suuria ja aiheuttavat puhelinliikenteen ruuhkautumista ja vievät asiakkaan aikaa. Tampere ja Kaarina ovat ottaneet haasteen vastaan kehittämällä sähköisiä palveluitaan laajentamalla toimintaansa terveyspalvelujen neuvonnan chat-palveluun.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa kyselyn avulla henkilöstön valmiuksia chat-palvelun käyttöönottoon sekä analysoida chat-keskusteluiden perusteella, millaisiin kysymyksiin asiakkaat hakevat vastausta chat-palvelusta. Chat-keskusteluiden jälkeen asiakkaat vastasivat asiakaspalautekyselyyn, minkä tarkoituksena oli selvittää chat-palvelun hyödyllisyyttä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa Kaarinan ja Tampereen terveyspalveluiden käyttöön kirjallinen toimintamalli chat-palvelun käyttöönottoon, tai jo olemassa olevan palvelun kehittämiseen. Malli perustuu aikaisempiin tutkimuksiin ja teoriaan sekä henkilöstöltä ja asiakkailta saatuun palautteeseen. Chat-keskusteluista analysoitiin Tampereella 181 keskustelua ja Kaarinassa 79 keskustelua. Vertailussa käytettiin prosentteja, koska chat-keskusteluja oli määrällisesti Tampereella enemmän. Asiakaspalautetta annettiin Tampereella 128 kappaletta ja Kaarinassa 45 kappaletta.

Tutkimuksen mukaan ihmiset kysyivät chat-asiakaspalvelijalta eniten terveyteen sekä ajanvaraukseen liittyviä asioita. Yhteystietoja ja rokotuksiin liittyviä asioita kysyttiin vähemmän. Suurin ero kaupunkien välillä tuli muihin asioihin liittyen, sillä Kaarinassa muita asioita kysyttiin yli puolet enemmän kuin Tampereella. Noin puolet kaikista keskusteluista olisi vaatinut tunnistautumista, jotta asiakkaan ongelma olisi saatu hoidettua chat-keskustelun aikana ohjaamatta asiakasta muuhun palveluun.

Terveydenhuollon chat-palvelu vaatii vielä kehittämistä sekä henkilökunnan kouluttamista ja perehdyttämistä. Opinnäytetyön kehittämisosuutena tehty toimintamallin odotetaan antavan terveydenhuollon chat-palvelulle työkalut, millä chat-palvelu saadaan toimivaksi ja pysyväksi osaksi terveydenhuollon sähköisiä palveluita.

Jatkokehitysideana voidaan miettiä tunnistautumisella toimivan chat-palvelun vaikutuksia terveyspalvelujen neuvontaan tulevien puheluiden määrään ja miten tunnistautuminen vaikuttaa chat-keskusteluiden aiheisältöihin verraten anonyymillä toimivaan chat-keskusteluun. Tunnistautumisella toimivasta chat-palvelusta voidaan tutkia, minkä ikäiset ihmiset käyttävät chat-palvelua ja voidaanko palvelua keskittää jollekin tietylle ikäryhmälle tai muuhun terveydenhuollon osa-alueelle.

---

Asiasanat: terveyspalvelut, sähköiset terveyspalvelut, chat, asiakaspalvelu

## ABSTRACT

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

PISIRICI, MARIANNE & RÖNKÄ, HANNA:  
Development of healthcare chat service

Master's thesis 85 pages, appendices 2 pages  
May 2018

---

The purpose was to provide an operation model for the implementation of a chat service. The aims were to survey the personnel's ability to use the chat service based on the chat conversations, analyze what kind of questions customers ask from chat service and to find out the usefulness of the chat service based on customer feedback.

The study shows that customers asked mostly about health and appointment issues. Approximately half of all conversations would have required customer authentication to solve the question during the chat conversation and without redirecting the question to another service.

Healthcare chat service still requires further development, as well as staff training and orientation. The operation model developed in this study is expected to provide tools for healthcare chat service development and facilitate the development of the chat service as a permanent part of eHealth services.

As a development idea, one could consider customer authentication in chat services. Authentication could serve as a tool for reducing the number of phone calls, the topics of the chat conversations and the age range of the customers compared with anonymous chat. Authentication could help on focusing the chat service on certain age ranges or other potential focus areas.

---

Key words: health service, eHealth, chat, customer service

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	7
2 TAVOITTEET, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .....	9
3 ASIAKAS- JA TERVEYSPALVELUT .....	10
3.1 Asiakaspalvelu.....	10
3.2 Terveyspalvelut .....	11
4 SÄHKÖINEN TERVEYDENHUOLTO .....	13
4.1 Sähköiset terveyspalvelut .....	13
4.2 Terveystenhuollon sähköinen asiointi.....	14
4.3 Sähköinen tunnistautuminen .....	16
5 CHAT-ASIAKASPALVELU .....	18
5.1 Chat-palvelun aloittaminen .....	19
5.2 Chat-palvelun suunnittelu palvelumuotoilun keinoin .....	21
5.3 Chat-palvelun markkinointi.....	23
5.4 Chat-palvelun visuaalinen ilme ja sisältö.....	24
5.5 Chat-palvelu terveydenhuollossa.....	34
5.6 Chat-asiakaspalvelu muissa organisaatioissa .....	36
6 TUTKIMUS- JA ANALYSOINTIMENETELMÄT.....	38
6.1 Aineiston hankinta ja rajaus .....	38
6.2 Tutkimusmenetelmät .....	40
7 TUTKIMUSTULOKSET .....	42
7.1 Tampereen kaupungin henkilöstökysely .....	42
7.2 Kaarinan kaupungin henkilöstökysely .....	43
7.3 Tampereen kaupungin chat-keskustelut .....	44
7.4 Kaarinan kaupungin chat-keskustelut .....	50
7.5 Tampereen kaupungin asiakaspalautekyselyt.....	54
7.6 Kaarinan kaupungin asiakaspalautekyselyt.....	59
7.7 Palvelumuotoilun kurssin mielipidekysely.....	61
8 CHAT-PALVELUN TOIMINTAMALLI.....	63
9 YHTEENVETO JA POHDINTA .....	69
9.1 Tutkimustulokset.....	70
9.2 Luotettavuus ja eettisyys .....	71
9.3 Jatkotutkimusaiheet .....	73
9.4 Opinnäytetyöprosessi parityönä .....	73
LÄHTEET.....	75
LIITTEET .....	81
Liite 1. Kaarinan kaupungin henkilöstökysely.....	81

Liite 2. Palvelumuotoilun opintojakson mielipidekysely .....	82
--	----

**LYHENTEET JA TERMIT**

eHealth	Sähköinen terveystiedon palvelu
ESR	Euroopan sosiaalirahoitus
Eurobarometri	Euroopan komission rahoittaman mielipidetutkimus
NHIS	National Health Interview Survey, Kansallinen terveystiedon kysely
WHO	World Health Organization, Kansainvälinen terveysjärjestö
SOITE	Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus

## 1 JOHDANTO

Julkiset palvelut ovat uusien haasteiden edessä kasvavan kysynnän, muuttuvan väestörakenteen ja kiristyneiden budjettien vuoksi. Julkisilta palveluilta vaaditaan parempaa palvelua aikaisempaa pienemmillä resursseilla. Organisaatiot ovat ymmärtäneet, että uudistaminen ja innovointi vaativat uusia toimintakeinoja. Se tarkoittaa sitä, että vanhoista toimintamalleista tulee luopua uuden oppimiseksi ja organisaatioiden tulee selvittää, mihin innovaatioilla ja uudistuksilla haetaan ratkaisua. (Kurronen 2015, 29–32.) Palvelut tulee tuottaa niin, että niistä on todellista hyötyä asiakkaalle ja tuottavalle organisaatiolle kohdentamalla organisaation voimavarat ja taloudelliset varat oikein ja oikeisiin kohteisiin (Ahonen 2017, 14).

Tampereen ja Kaarinan kaupungit vastaavat tähän haasteeseen kehittämällä ja uudistamalla palveluitaan. Tampereen kaupungin Digiohjelman visiona on, että ”vuonna 2025 Tampereella kaikki käyttävät ensisijaisesti digitaalisia palveluita”. Digiohjelman avulla voidaan toteuttaa ohjatusti ja hallitusti nopearytmisiä kokeiluja hyödyntämällä kumppanuuksia ja teknologian tarjoamia mahdollisuuksia. (Vaelma 2017.) Kaarinan kaupungin toimintaa kehitetään ja uudistetaan strategiassa olevien arvojen pohjalta, kuten vastamalla nopeasti yhteydenottoihin, kannustamalla uusien vaihtoehtoisten toimintatapojen käyttöönottoon ja ideointiin, sekä olemalla edelläkävijänä uuden tekniikan hyödyntämisessä. (Kaarinan kaupungin strategia 2014–2020, 7.)

Opinnäytetyössä perehdytään terveydenhuollon sähköisiin terveystalouteihin, kuten chat-palveluun. Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa kyselyn avulla henkilöstön valmiuksia chat-palvelun käyttöönottoon sekä analysoida chat-keskusteluiden perusteella, millaisiin kysymyksiin asiakkaat hakevat vastausta chat-palvelusta ja koetaanko palvelu hyödyllisenä palveluna. Henkilöstölle suunnattu kysely tehtiin Tampereella keväällä 2017 ja Kaarinassa tammi-helmikuussa 2018. Tampereen chat-keskustelut kerättiin lokajoulukuussa 2017 ja Kaarinassa helmi-maaliskuussa 2018. Chat-keskusteluiden jälkeen asiakkaat vastasivat asiakaspalautekyselyyn, minkä tarkoituksena on selvittää chat-palvelun hyödyllisyyttä pysyvänä osana sähköisiä terveystalouteja.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa Kaarinan ja Tampereen terveystaluiden käyttöön kirjallinen toimintamalli chat-palvelun käyttöönottoon, tai jo olemassa olevan palvelun kehittämiseen. Malli perustuu aikaisempiin tutkimuksiin ja teoriaan sekä henkilöstöltä ja asiakkailta saatuun palautteeseen.

Idea opinnäytetyön tekemiseen lähti työelämän tarpeista ja opinnäytetyön tekijöiden mielenkiinnosta kehittää uutta terveydenhuollon palvelumallia sekä parantaa jo käytössä olevaa chat-palvelua vastaamaan kasvavaan sähköisten terveystaluiden kysyntään. Yhteistyö kahden eri kokoisen kaupungin välillä terveystaluiden chat-palvelun kehittämisessä koettiin hedelmällisenä sekä haastavana asiana.



## 2 TAVOITTEET, TARCOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia olemassa olevan chat-palvelun sisältöä ja arvioida sen tarpeellisuutta tulevaisuuden palveluna. Haastattelujen, asiakaskyselyiden ja chat-keskustelujen avulla selvitetään, millaisiin ongelmiin ihmiset chat-palvelun avulla hakevat ratkaisua ja miten hyödyllisenä he palvelun kokevat. Asiakaspalautteen perusteella selvitetään, kokeeko asiakas saavutettavuuden lisääntymistä, saako asiakas vastauksen kysymykseensä ja millainen on palvelun käytettävyys. Palvelu on anonyymiä neuvontaa ja ohjausta, millä pyritään vähentämään terveysneuvontaan tulevien puheluiden määrää, sekä antamaan nopeita ja lyhyitä vastauksia asiakkaalle.

Opinnäytetyön tavoitteena on aineiston analysoinnin ja tutkimuksen perusteella tehdä kehittämisehdotuksia ja –ideoita tulevaisuuden terveydenhuollon palveluksi ja tuottaa toimintamalli tunnistautumisella toimivaan asiakaspalveluratkaisuun. Tunnistautumisesta haluttiin selvittää, mitä organisaation tulee ottaa huomioon tunnistautumispalveluratkaisua suunniteltaessa, mitä se vaatii, miten se voi lisätä terveyspalveluja ja mitä hyötyä siitä on organisaatiolle ja käyttäjälle.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Tampereen ja Kaarinan kaupungeille terveyspalvelujen neuvonnan chat-palvelun toimintamalli. Tarkoituksena on luoda toimivalle chat-palvelulle kehittämisohjeet ja suositukset lisäämällä ohjeet tunnistautumisella toimivaan chat-palveluun ja näin kehittää chat-palvelusta pysyvä osa terveydenhuollon palveluita.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiksi nousivat:

- 1) Millaisiin kysymyksiin chat-palvelussa haetaan vastauksia?
- 2) Kokevatko käyttäjän palvelun hyödyllisenä?
- 3) Miten palvelun voisi kehittää pysyväksi osaksi kunnan sähköisiä palveluita?
- 4) Mitä tunnistautumisella toimiva chat-palvelu vaatii organisaatiolta?

### 3 ASIAKAS- JA TERVEYSPALVELUT

Asiakaspalvelussa on kyse asiakkaan ja asiakaspalvelijan välisestä viestinnästä ja ihmisten välisestä kohtaamisesta (Jokinen, 2015). Terveydenhuollossa asiakaspalvelua on kaikki työ, jota tehdään asiakkaiden ja heidän läheistensä hyväksi. Palvelu alkaa aina asiakkaan tarpeista. (Terveydenhuollon asiakaspalvelun ABC n.d., 2.) Terveyspalveluilla taas tarkoitetaan kuntien ja sairaanhoitopiirien järjestämää koko väestön saatavilla olevaa palvelua, joiden tavoitteena on väestön terveyden edistäminen ja ylläpitäminen, hyvinvoinnin ja työ- ja toimintakyvyn parantaminen, sosiaalisen turvallisuuden lisääminen sekä terveyserojen kaventaminen. Terveyspalveluista vastaa Sosiaali- ja terveysministeriö, joka valmistelee lainsäädännön ja vastaa sosiaali- ja terveyspolitiikasta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018)

#### 3.1 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelua ja asiakaspalvelutilanteita tapahtuu päivittäin erilaisissa ympäristöissä kohdatessamme asiakaspalvelijoita kasvokkain, kuten terveyskeskuksessa. Asiakaspalvelua tapahtuu myös muissa ympäristöissä, kuten puhelimen, sähköposti- tai chat-palvelun välityksellä. (Jokinen 2015.)

Asiakaspalvelijan tehtävänä on auttaa ja opastaa asiakasta palveluiden käyttäjänä ja luoda asiakkaalle erinomainen palvelukokonaisuus. Jokainen asiakaspalvelutilanne on ainutkertainen kohtaaminen, joten asenteen tulee olla myönteinen ja palveluhenkinen omasta mielialasta riippumatta. Osaava ja ammattitaitoinen asiakaspalvelija tuntee organisaationsa tuotteet ja palvelut, ja kykenee suhtautumaan jokaiseen asiakkaaseen yhdenvertaisesti. Ammattitaitoinen asiakaspalvelija tietää omat vastuunsa ja valtuutensa, luottaa itseensä ja osaamiseensa, sekä on sitoutunut työtehtäväänsä. Ammattitaitoinen asiakaspalvelija tekee työtään aidosti, hallitsee mielialansa ja on asiakkaalle läsnä. (Terveydenhuollon asiakaspalvelun ABC n.d., 4, 5, 9–10, 12, 16.)

Asiakaspalveluun liittyy aina myös asiakaskokemus. Asiakaskokemus voidaan jakaa neljään vaiheeseen: lähtötila, tila ennen ostoa, itse ostotapahtuma ja tila/tilanne oston jälkeen

(Filenius 2015, 25). Terveydenhuollossa asiakkaan palvelupolku koostuu asiakkaan odotuksista ja tarpeista, kohtaamisesta, palvelutilanteesta, päätöksestä ja jatkotoimista sekä jälkivaikutelmasta. Kaikkein tärkein vaihe on ensivaikutelma. (Asiakaspalvelutilanteet terveydenhuollossa n.d., 5, 7). Lähtötilanteessa on kysymys asiakkaan ennako-odotuksista palvelua ja yritystä kohtaan. Ihmisellä on yleensä tietoa palvelusta ja yrityksestä, minkä mukaan hän on luonut itselleen ennako-odotuksia. (Filenius 2015, 25). Asiakkaalla on odotuksia tulevasta palvelusta ja hän odottaa tulevansa kuulluksi ja ymmärretyksi positiivisella tavalla. Asiakas odottaa saavansa tarpeeksi tietoa ja vastauksia sekä riittävästi huomiota ja asiallisia vastauksia. (Asiakaspalvelutilanteet terveydenhuollossa n.d. 6).

Ennen ostosta asiakkaan on tehtävä päätös ostaa tai käyttää juuri valitsemansa yrityksen tuotetta tai palveluja. Ostopäätökseen voi vaikuttaa esimerkiksi palvelun tai tuotteen nopea saatavuus tai tuotteen tietty ominaisuus. Ostopäätöstä seuraa ostotapahtuma ja oston jälkeen yhteistyö yrityksen kanssa voi jatkua esimerkiksi neuvolla tai palautteella. (Filenius 2015, 25.) Jos asiakas saa hyvän asiakaskokemuksen, kertoo hän siitä noin kymmenele henkilölle, kun taas huonosta kokemuksesta keskimäärin kahdellekymmenelle henkilölle. Tästä syystä asiakaslähtöinen asiakaspalvelu on tärkeää. Asiakas saattaa kokea positiivisen palvelukokemuksen, vaikka asiakkaan omat odotukset ja tarpeet olisivatkin ristiriidassa. Tärkeää on esittää tarkentavia kysymyksiä, jotta saadaan kattava kokonaiskuva asiakkaan ongelmasta. (Terveydenhuollon asiakaspalvelun ABC n.d., 2, 5, 12).

### **3.2 Terveyspalvelut**

Terveyspalvelut jaetaan perusterveydenhuoltoon sekä erikoissairaanhoidon. Perusterveydenhuoltoa tuotetaan kuntien ylläpitämissä terveyskeskuksissa ja siihen kuuluvat muun muassa terveyden edistäminen ja terveyden seuranta. Erikoissairaanhoidon järjestetään pääsääntöisesti sairaalassa ja palvelut kattavat erikoisalojen tutkimuksen ja hoidon. Terveyspalveluihin kuuluvat terveyskeskukset, terveysneuvonta ja terveystarkastukset, neuvolat, seulonnat, rokotukset, suunterveydenhuolto, koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto, työterveyshuolto, työttömien terveyspalvelut, mielenterveyspalvelut, päivystys, ensihoito, sairaalat ja erikoissairaanhoidon, kotisairaanhoidon ja kotisairaalahoidon, saattohoito, kudos- ja elinsiirrot, potilasturvallisuus, potilasdirektiivi (rajat ylittävä terveydenhuolto) sekä paperittomien terveydenhuolto. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018.)

Terveyspalveluihin kuuluu olennaisena osana terveysneuvonta, mikä on terveydenhuollon ammattihenkilön toimintaa. Terveysneuvonta tukee hyvinvointia ja suunnitelmallisessa vuorovaikutuksella ja viestinnällä. Kunnan tehtävänä on järjestää terveysneuvontaa kuntalaisille terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi, sekä sairauksien ehkäisemiseksi, ja se tulee sisällyttää kunnan kaikkiin terveyspalveluihin. Terveysneuvonnan tarkoituksena on seurata ja edistää ihmisen terveyttä ja hyvinvointia, ehkäistä sairauksia, tukea työ- ja toimintakykyä, mielenterveyttä, elämänhallintaa, sekä terveyttä edistäviä ja sairauksia ehkäiseviä valintoja. Terveysneuvonnan tulee tarjota neuvontaa yleisten kansansairauksien liittyen ehkäisemiseksi, ravitsemukseen, liikuntaan, tupakasta vieroitukseen ja alkoholinkäytön vähentämiseen. Terveysneuvontaa tulee järjestää koko väestölle iästä, sukupuolesta tai sosiaalisesta asemasta riippumatta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018.)

## 4 SÄHKÖINEN TERVEYDENHUOLTO

Sähköisen terveydenhuollon tarkoituksena on parantaa terveydenhuollon palveluita sekä helpottaa palveluiden saatavuutta. Myös organisaatioiden toimintaa voidaan helpottaa ja tehostaa sähköisillä palveluilla. (Tieto 2017.) Maailman terveysjärjestö WHO:n maailmanlaajuisen e-Health –seurantakeskuksen mukaan sähköisellä terveydenhuollolla on suuri rooli yleisen terveydenhuollon kattavuuden tukemisessa. Se auttaa esimerkiksi tarjoamaan etäpalveluita vajaakuntoisille väestöryhmille sekä nopeuttaa hoitoa ja diagnoosin tekemistä, koska potilaiden tiedot ovat sähköisesti saatavilla. Sähköinen terveydenhuolto helpottavat henkilökunnan koulutusta ja parantaa terveydenhuollon toimintaa sekä taloudellista tehokkuutta. (WHO 2017, 1.)

### 4.1 Sähköiset terveyspalvelut

Sähköisillä terveyspalveluilla (eHealth) tarkoitetaan tieto- ja viestintätekniikkaa hyödyntäviä terveydenhuollon välineitä ja palveluita. Sähköisten terveyspalveluiden tavoitteena on ehkäistä sairauksia, parantaa diagnosointia, hoitoa ja seuranta, kehittää terveydenhuollon hallintoa, tehostaa terveydenhuollon toimintaa sekä parantaa hoidon laatua ja saatavuutta. Sähköisillä terveyspalveluilla tarkoitetaan tiedon vaihtoa sekä potilaan, terveydenhuollon ammattilaisten, että terveydenhuollon palveluiden tuottajien välillä. Niihin kuuluvat sähköiset potilastietojärjestelmät, etälääketieteen palvelut, potilaiden kannettavat seurantalaitteet, sairaaloiden leikkaussalien varausjärjestelmät, robottikirurgia sekä ihmisen virtuaalimallinnus. (Euroopan komissio 2018.)

Euroopan komissio julkaisi Eurobarometri-tutkimuksen, johon oli haastateltu noin 28 000 EU:n kansalaista eri sosiaali- ja demografisista ryhmistä. Haastattelut tehtiin 28 jäsenvaltiossa. Tutkimus toteutettiin 18–27.3.2017 välisenä aikana. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa Euroopan kansalaisten mielipiteitä digitointia ja automaation vaikutuksia joka päiväiseen elämään. Tulokset osoittivat, että Euroopan kansalaiset pitivät digitointia ja automaatiota ensisijaisena mahdollisuutena. Yli puolet EU:n kansalaisista haluaisi käyttää digitaalisia terveyspalveluita, mutta 20 % vastaajista oli käyttänyt niitä viimeisen vuoden aikana. 69 % vastaajista koki, että luotettavampi ja nopeampi internet-yhteys

kannustaisi hyödyntämään digitaalisia palveluita enemmän. (European commission 2017.)

Tulevaisuudessa sähköiset palvelut tulevat olemaan osana sosiaali- ja terveysterveystietopalvelukokonaisuutta. Sähköiset palvelut avaavat uusia mahdollisuuksia kansalaisille osallistua oman terveyden- ja hyvinvoinnin suunnitteluun, riskien tunnistamiseen, terveyden seurantaan sekä ne auttavat kansalaisia hakeutumaan oikeaan aikaan ja oikeiden palveluiden piiriin. Sähköiset palvelut mahdollistavat kansalaisille palautteen antamisen saamastaan palvelusta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018.)

Bhandarin, Yunfengin & Kyoungraen (2014) tekemässä tutkimuksessa analysoitiin 27 210 amerikkalaisen aikuisen tietoja, jotka oli kerätty vuonna 2009 Kansallisen terveystiedon kyselyssä (National Health Interview Survey, NHIS). Tutkimus tehtiin haastatteleamalla ei-laitoshoidossa asuvaa aikuisväestöä. Tutkimuksessa tuli esille, että vaikeudet varata vastaanottoaika lääkäriin lisäävät tiedon hakemista verkosta. Verkosta haettaviin vastausta yleisiin terveystietoihin koskeviin kysymyksiin, vastaajat osallistuivat terveyskeskusteluihin ja ottivat sähköisesti yhteyttä lääkäriin. Tutkijoiden mukaan internet voisi toimia edullisena tietolähteenä erityisesti niille, joiden on hankala varata perinteistä vastaanottoaika lääkäriin vastaanotolle. Tutkimuksessa havaittiin, että sähköisten palveluiden käyttöä vähensi alhainen sosioekonominen asema, asuinpaikka maaseudulla tai esikaupunkialueella, jossa ei ollut kattavaa julkista liikennettä. Tulokset kuitenkin viittasivat siihen, että sähköisten palveluiden kysyntä tulee kasvamaan, kun terveydenhuolto ei pysty vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Luotettavien sähköisten palveluiden tarjoaminen voi auttaa vastaamaan kasvavaan kysyntään. (Neeraj Bhandari ym. 2014.)

## **4.2 Terveydenhuollon sähköinen asiointi**

Sähköinen asiointi Sanastokeskus TSK ry:n (n.d.) mukaan, on asioiden hoitamista tietoverkon palvelujen avulla. Sähköinen asiointi on nopea ja helppo tapa hoitaa viranomaisasioita (Valtionvarainministeriö, n.d.), kuten sähköistä ajanvarausta, sähköisiä lomakkeita (Ahonen, Kinnunen & Kouri 2016, 15), sähköistä ilmoittautumista tai asian vireillepanoa (Krogell-Magni 2010, 16). Sähköiset palvelut lisäävät kansalaisen mahdollisuuksia

sia käyttää julkisia palveluita ajasta ja paikasta riippumatta (Valtionvarainministeriö n.d.). Sähköisen asioinnin tulisi toimia myös mobiililaitteilla, joten palvelun tulisi olla yksinkertainen, eikä se saisi sisältää paljon kuvia tai raskaita toimintoja, mitkä hidastavat verkkoyhteyttä (Krogell-Magni 2010, 16).

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (2003/13) lisää asioinnin sujuvuutta ja tietoturvallisuutta viranomaistoiminnassa edistämällä sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä. Sähköiseksi tiedonsiirtomenetelmäksi määritellään sähköinen lomake, sähköposti tai sähköisen tietojärjestelmän käyttöoikeus tai -menetelmä, jonka avulla tieto välittyy langattomasti. Viranomaisen on velvollinen järjestämään sähköiset asiointipalvelut ja turvaamaan niiden saavutettavuuden, sekä hoitamaan sähköisen viestin lähettämiseen kuuluvat vastuut ja velvoitteet. (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 2003/13.) Hoitohenkilökunnalla tulee olla riittävät valmiudet, tiedot, taidot ja halu käyttää sähköistä asiointia unohtamatta kuitenkaan asiakkaan terveyden edistämistä ja hyvää hoitoa. Yleistä muutosvastarintaa helpottaa henkilökunnan hyvä koulutus ja perehdyttäminen uuteen teknologiaan. (Ahonen, Kinnunen & Kouri 2016, 22, 26.)

Pohjois-Karjalan ja Ylä-Savon alueella tutkittiin vuosina 2012–2014 Euroopan sosiaalirahasto ESR:n rahoittamassa Assi-hankkeessa (Asiakaslähtöisten omahoitoa ja etähoitoa tukevien sähköisten palveluprosessien käyttöönoton innovaatiot perusterveydenhuollossa) kansalaisten valmiuksia sähköisiin terveystalouteihin. Hankkeen tavoitteena oli kehittää ja ottaa käyttöön erilaisia sähköisiä terveystalouteja eri asiakasryhmille, sekä kehittää työkaluja sähköisten terveystaloutien käyttöönottoon ja hyödyntämiseen. Hankkeeseen liittyvässä tutkimuksessa selvitettiin kansalaisten sähköisten palveluiden käyttöä, heidän kokemaansa palvelun hyödyllisyyttä sekä ohjauksen tarvetta. Tutkimuksen perusteella todettiin Pohjois-Karjalan ja Ylä-Savon asukkaiden hyvät valmiudet käyttää terveydenhuollon sähköisiä palveluita sekä heidän myönteistä suhtautumista niihin. (Jauhiainen 2014, 70–78.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos teetti touko–elokuussa 2014 valtakunnallisen kyselytutkimuksen, jonka avulla tutkittiin kansalaisten kokemuksia ja tarpeita sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisten palveluiden käytöstä sekä palveluiden kehitystarpeista. Kyselyyn otettiin kattavasti henkilöitä eri väestöryhmistä ympäri Suomen ja lopulliseen analyysiin hyväksyttiin 4015 vastausta. Tutkimuksen tulokset vahvistivat aiemmin pohjois-

maissa sekä paikallisesti Suomessa tehtyjen tutkimusten tuloksia. Suomalaisen valmiudet sähköisten palveluiden käyttöön ovat hyvät, sillä suurimmalla osalla vastanneista (87 %) oli käytössä internet ja asiointitunnukset. Sähköisiä palveluita oli käytetty muun muassa tietojen etsimiseen palveluntuottajista ja sairauksista (40 %), ajanvaraukseen (14 %) sekä sähköisen reseptin uusimiseen (12 %). Jo olemassa olevien sähköisten portaalien käyttökokemukset olivat erittäin hyviä (Omakanta ja Mielenterveystalo). Tulokset osoittivat, että sähköisten palveluiden avulla voidaan toteuttaa kustannustehokkaasti ja yhdenvertaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluita. Sähköisten palveluiden käyttö vähensi noin 1.5 käyntiä vuodessa. Jos perusterveydenhuollon käynneistä saataisiin hoidettua 12 % sähköisinä palveluina, olisi säästö noin 30 miljoonaa euroa vuodessa. Uusi palvelumuoto vaatii kuitenkin palveluprosessien uudistusta ja palveluita kehittäessä tulee myös huomioida ne kansalaiset, jotka eivät pysty käyttämään sähköisiä palveluita tai osallistumaan omasta terveydestään huolehtimiseen. Sähköiset palvelut eivät tule korvaamaan kasvokkain annettavaa palvelua, mutta ne täydentävät jo olemassa olevia palveluita. Sähköisten palveluiden toivotaan helpottavan resurssipaineita, jotta fyysisiä palveluita voitaisiin kohdentaa niille, jotka niitä eniten tarvitsevat. (Ahlgren, Hyppönen, Hyry & Valta 2014, 3,5–6,43,74,82.)

### **4.3 Sähköinen tunnistautuminen**

Sähköisellä tunnistautumisella tarkoitetaan henkilöllisyyden sähköistä todentamista esimerkiksi pankkien verkkopankkitunnusten, Väestörekisterikeskuksen kansalaisvarmenteiden (Suomi.fi) tai teleyritysten mobiilivarmenteiden avulla. Sähköistä tunnistautumista käytetään erilaisissa sähköisissä palveluissa turvallisen henkilöllisyyden vahvistamisessa. (Viestintävirasto 2017.) Tampereella sähköisten asiointipalvelujen tunnistautumisessa käytetään Suomi.fi -tunnistusta, joten on luonnollista, että se otettaisiin käyttöön myös chat-palveluun. Kaarinan kaupungissa Suomi.fi -tunnistus tulee todennäköisesti olemaan chat-palvelussa tunnistautumisen välineenä.

Suomi.fi -tunnistus on vuonna 2017 käyttöön otettu Väestörekisterikeskuksen vastaama palvelu ja korvaa aikaisemman julkishallinnollisen Kansalaisen tunnistautumis- ja maksamispalvelu Vetuman. Suomi.fi -tunnistautumisessa voidaan käyttää tunnistautumisen välineenä pankkitunnisteita, mobiilivarmennetta tai varmennekorttia. Jokaisesta tunnis-



teesta vastaa kukin taho itse (pankki, teleoperaattori ja Väestörekisterikeskus). Asiointipalvelussa ei käytetä muita henkilökohtaisia tietoja kuin on tarpeen sähköisen asioinnin mahdollistamiseksi. Tällaisia tietoja ovat muun muassa henkilötunnus, nimi, osoite, kansalaisuus, äidinkieli ja mahdollinen sähköpostiosoite. (Suomi.fi 2018.)

Sähköiseen tunnistautumiseen liittyy monia Suomen lakeja, kuten laki vahvasta sähköisestä tunnistautumisesta (2009/617), Väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista (2009/661), sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (2007/159) sekä henkilötietolaki (1999/523). Lisäksi Sosiaali- ja terveysministeriö on luonut asetuksen (2009/298) potilasasiakirjoista.

## 5 CHAT-ASIAKASPALVELU

Chat käsitteenä tarkoittaa verkko-/nettijuttelua, jossa kaksi tai useampi henkilö vaihtaa viestejä reaaliaikaisesti tietoverkossa. Tietoverkon kautta tarjottava asiakaspalvelu eli chat-palvelu on kasvava palvelumuoto yrityksissä ja organisaatioissa, sekä myös julkisen terveydenhuollon puolella. (TSK:n termipankki 2017.) Chat-palvelu kuuluu myös osaksi sähköisiä terveystalvaeluja (eHealth), millä tarkoitetaan tieto- ja viestintäteknikkaa hyödyntäviä terveydenhuollon välineitä ja palveluita (Euroopan komissio 2018).

Chat-palvelu on matalan kynnyksen palvelu, josta käyttäjä saa nopeasti (Chatin avulla myynti kasvuun n.d., 5; Havumäki & Jaranka 2014, 110) vastauksia ja lisätietoja kysymyksiinsä. Chat-palvelu on helppo, reaaliaikainen ja kustannustehokas (Angervo & Wenäläinen 2017a, 4) palvelu, koska asiakaspalvelija voi hoitaa samanaikaisesti useamman asiakkaan asioiden hoitamisen kerrallaan (Chatin avulla myynti kasvuun n.d., 3; Havumäki & Jaranka 2014, 110). Asiakkaat eivät pidä pitkistä odotusajoista, joten ruuhkatilanteissa on hyvä kertoa asiakkaalle, että asiakas voi ottaa myöhemmin yhteyttä palveluun tai jättämällä oman sähköpostiosoitteensa kommenttikenttään, myöhempää yhteydenottoa varten (Angervo & Wenäläinen 2017b, 14–15). Chat-palvelu ilmoittaa, mikäli palvelu ei ole käytössä tai asiakaspalvelija ei ole tavoitettavissa (Havumäki & Jaranka 2014, 110) tai chat-palvelunäkymän voi ottaa kokonaan pois verkkosivuilta asiakkaan näkyviltä (Angervo & Wenäläinen 2017b, 14).

Data-analytiikkayritys Zendeskin tekemän tutkimuksen mukaan reaaliaikaista chat-palvelua käyttävät asiakkaat olivat tyytyväisempiä kuin muita asiakaspalvelukanavia kuten puhelinta tai sähköpostia käyttävät asiakkaat. Asiakastyytyväisyys kasvoi sen mukaan, miten chat-keskustelut lisääntyivät. Tutkimuksessa todettiin, että keskimääräinen vastausaika oli 1.36 minuuttia ja suosituin aika käyttää chat-palveluita oli klo 10–15 välillä. (Brooks, 2015.)

Digitaalisuuden lisääntyessä myös asiakaspalvelun vaihtoehdot ovat lisääntyneet. Asiakkaat arvostavat tänä päivänä eri palvelukanavien valinnan mahdollisuutta, jopa ympäri-vuorokautista saatavuutta. Asiakkaalle on tärkeää asioinnin nopeus ja asian hoituminen yhdellä kontaktilla kuntoon. Asiakas arvostaa asiantuntijuutta ja ystävällisyyttä, jolloin myös asiakaskokemuksen muodostumisessa suurempi rooli on sähköisen palvelukanavan toimivuus ja sujuva käyttö. (Asiakaspalvelu eri kanavissa n.d. 2, 4.) Asiakaspalvelun yksi

tärkeimmistä osista on asiakaspalautteen pyytäminen ja saaminen. Negatiivisen palautteen myötä organisaation tulee kyetä vastaamaan palautteeseen ja korjaamaan tilanne niin, että toimenpiteet tekevät asiakkaan tyytyväiseksi. (Havumäki & Jaranka 2014, 106.)

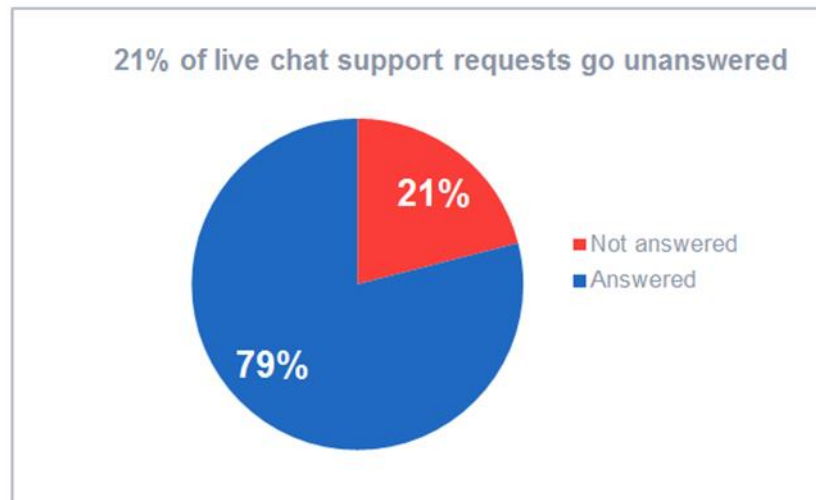
Toimiva chat-palvelu vaatii samat ohjeet kuin muissakin kirjallisessa asiakasviestinnässä. Tärkeää on, että asiakaspalvelija on positiivinen ja asiallinen, osaa käyttää hyvää kieltä ja vastaa selkeästi. Tärkeää on kuunnella asiakasta ja olla kohtelias. Jokaisessa työyksikössä tulee olla selkeät pelisäännöt chat-palvelun sisällöstä, vastuista ja asioiden delegoimisesta eteenpäin. Asiakaspalvelijan täytyy toimia toimintaohjeiden mukaan ja tarjota asiakkaalle positiivinen asiakaskokemus, sillä sosiaalisen median vuoksi kaikki on julkista ja jaettavissa, mikä voi olla joko hyödyksi tai haitaksi organisaatiolle riippuen asiakkaan kokemuksesta. (Asiakaspalvelu eri kanavissa n.d. 12, 16.)

## **5.1 Chat-palvelun aloittaminen**

Chat-palvelun tai muun uuden palvelun aloittaminen vaatii organisaatiolta paljon. Ennen chat-palvelun aloittamista tulee selvittää, miksi palvelu perustetaan, palvelun tavoitteet, millainen mielikuva organisaatiosta halutaan käyttäjälle antaa. Organisaation tulee selvittää, miten chat-palvelu ja muut palvelukanavat toimivat keskenään ja miten palvelu toimii organisaation verkkosivuilla ja mitä hyötyä se antaa asiakkaalle ja organisaatiolle. (Angervo & Wenäläinen 2017a, 12, 14.) Chat-palvelu toimii parhaiten, kun jo suunnitelmavaiheessa rajataan selkeästi, mitä palvelu tarjoaa. Asiakas haluaa saada vastauksen ongelmaansa yhdestä paikasta ja yhdellä kertaa. Jos tämä ei ole mahdollista chat-palvelun kautta, tulee organisaation taata palvelukanavien välinen saumattomuus. (Angervo & Wenäläinen 2017b, 5.)

Yhdysvalloissa ja Euroopassa toimiville yrityksille tehtiin tutkimus, missä selvitettiin chat-palvelun toimivuutta. Chat-keskustelujen jälkeen arvioitiin vastausaika, odotusaika ja kokemus keskustelusta. Tutkimuksesta tuli esille ettei 21 % chat-pyyntöistä vastattu ollenkaan (kuva 1). Keskimääräinen odotusaika oli 2 minuuttia ja 40 sekuntia. 55 % yrityksistä ei tarjonnut chat-keskustelun jälkeen kirjallista kopiota keskustelusta eikä 23 % yrityksistä pyytänyt asiakkaan yhteystietoja ennen keskustelun alkamista. Chat-pyyntönsä keskimääräinen käsittelyaika oli 6 minuuttia ja 50 sekuntia ja yrityksistä 45 % ei pyytänyt palautettua keskustelun päätyttyä. Ennen tutkimuksen aloittamista oletuksena oli,

että chat-keskustelu tuottaa aina hyvän asiakaskokemuksen. Tutkimustulokset osoittivat kuitenkin, ettei näin ollut. Asiakkaat turhautuivat ja tekivät valituksia pitkästä odotusajasta sekä vastaamattomasta chat-pyyntöistä. (MacDonald 2018.)



KUVA 1. 21 % live-chat pyynnöistä jää vastaamatta. (MacDonald 2018)

Chat-palvelua suunniteltaessa voidaan hyödyntää myös benchmarkingia. Benchmarkingin eli vertailuanalyysin tai vertaiskehittämisen avulla yritykset voivat kehittää toimintaansa vertaamalla omia toimintojaan tai prosessejaan muiden organisaatioiden kanssa (UEF 2018). Benchmarkingin avulla voidaan selvittää muun muassa chat-palvelun nykytilaa, visuaalista ilmettä ja muiden tavoista palvella asiakkaita (Angervo & Wenäläinen 2017b, 25).

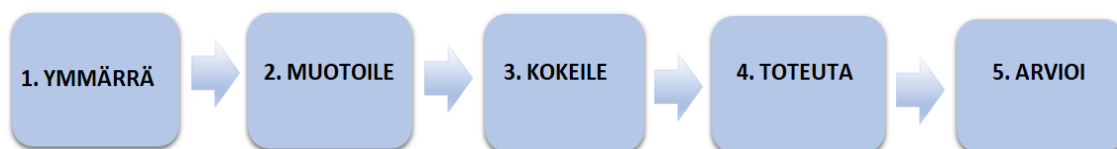
Projektipäällikkö Ahonen (2017) on edellä mainittujen asioiden lisäksi koonnut asioita, mitä organisaation tulee huomioida chat-palvelua suunniteltaessa. Organisaation resurssit tulee huomioida muun muassa kartoittamalla ammattilaiset, jotka ovat valmiita työskentelemään chat-palvelussa. Henkilöstön pitää olla tietoisia siitä, miten tietosuoja palvelussa toimii ja miten toimitaan silloin, kun on tarvetta henkilötietojen käsittelylle. Chat-palvelun tulee olla avoinna käyttäjille sellaisena ajankohtana, jolloin se palvelee asiakkaita parhaimmalla mahdollisella tavalla ja se tulee olla löydettävissä helposti kaupungin ulkoisilta verkkosivuilta. Chat-palvelussa tulee olla selvä viesti käyttäjille, milloin palvelu on avoinna, mitä informaatiota sen kautta voidaan kysyä ja tieto siitä, että palvelu on anonyymia toimintaa, eikä siinä käsitellä henkilötietoja.

## 5.2 Chat-palvelun suunnittelu palvelumuotoilun keinoin

Palvelumuotoilu on työmenetelmä, jonka avulla voidaan suunnitella ja toteuttaa uusia palveluja, ja se sopii hyvin muun muassa tarvepohjaisten palvelujen kehittämiseen. Yksi keskeisin asia palvelumuotoilussa on asiakasymmärrys. Se tarkoittaa sitä, että asiakkaan tarpeet ja toiveet on ymmärrettävä ennen kuin voidaan luoda uusi palvelu. On tärkeää ymmärtää, mitä asiakas hyötyy palvelun aloittamisesta ja mitä lisäarvoa se tuo asiakkaan elämään. (Ahonen 2017, 6–7, 36–37.)

Ahosen (2017, 70–71) sosiaali- ja terveystalalle luoma palveluprosessimallin tarkoituksena on selkiyttää, kehittää ja auttaa alan työntekijöitä todellisen hyödyn saavuttamiseksi. Palvelumuotoiluprosessin avulla voidaan toteuttaa suuriakin visioita tai pieniä, yksityiskohtaisia toimintoja. Kun uusi toimintamalli on hallinnassa, vapauttaa se resursseja ja työntekijöiden aikaa muuhun työhön ja lisää aikaa asiakkaalle. Sosiaali- ja terveystalalan palveluprosessimalli voidaan jakaa viiteen osaan:

1. Ymmärrys
2. Muotoilu
3. Kokeilu
4. Toteutus
5. Arviointi



KUVIO 1. Palvelumuotoiluprosessi (Ahonen 2017, 73.)

Palvelumuotoiluprosessin viidessä vaiheessa on jokaisessa kahdesta kolmeen vaihetta, missä käydään yksityiskohtaisemmin prosessia läpi (KUVIO 2). Mallissa edetään järjestyksessä, mutta lisätietoja tarvittaessa voidaan palata edelliseen vaiheeseen, jos se tuottaa lisäarvoa tai korjaa kehittämistehtävää. Ymmärrys –vaiheella tarkoitetaan palvelun tai tuotteen määrittelyä projektille, asiakkaan, palvelun tuottajan ja palvelun tarjoajan tarpeet ja tavoitteet sekä kehittämissuunnitelman rajoitteet ja visiot. Ymmärrys –vaiheessa tutkitaan aihetta ja kohderyhmää erilaisia työmenetelmiä käyttäen. Näitä perusasioita ovat muun

muassa visio, hyöty, arvolupaus, projektisuunnitelma ja onnistumisen kriteerit ja mittarit. Muotoilussa hiotaan strategiaa, ideoidaan ja konseptoidaan palvelua. Kokeilu –vaiheessa valmistetaan ensimmäinen prototyyppi tai palvelun pilotointi. Pilotoinnin jälkeen tai aikana arvioidaan kokemukset ja saatu asiakaspalaute. Toteutuksella tarkennetaan tai muutetaan konseptia saatujen tulosten ja arviointien perusteella, sekä voidaan lanseerata tuote tai palvelu laajemmin yleisölle. Arvioinnin tarkoituksena on arvioida tuloksia vertaamalla niitä alkuperäisiin tavoitteisiin. (Ahonen 2017, 72–75, 78, 80.)



KUVIO 2. Sosiaali- ja terveysalalle soveltuva palvelumuotoiluprosessi. (Ahonen 2017, 72.)

Palvelumuotoilun prosessin tarkoituksena on saada tyytyväisempiä asiakkaita, sujuvoittaa työtä ja saada parempaa työn tulosta. Palvelumuotoilun tarkoituksena on osallistaa sekä käyttäjät että palvelun tarjoaja ja tuottaja, jolloin jokainen hyötyy sen toteuttamisesta. Asiakaspalautteella asiakas pääsee kertomaan kokemuksistaan ja olla kehittämässä tulevaisuuden palvelua. Asiakkaan mielipide on tärkein, koska sillä on lisäarvoa tuottava vaikutus elämään. Hyvin toteutettu palvelumuotoilun prosessi lisää myös työntekijöiden hyvinvointia ja se säästää aikaa ja tuottaa lisäarvoa yritykselle. (Ahonen 2017, 75.)

Opinnäytetyössä ollaan kohdissa kokeilu ja toteutus. Saatujen tulosten perusteella Tampereen projektiryhmä arvioi, kannattaako palvelua käynnistää uudelleen tai lanseerata se pysyväksi osaksi Tampereen kaupungin sähköistä palvelukanavaa ja voiko palvelua laajentaa tunnistautumisen avulla toimivaksi palveluksi. Kaarinan kaupunki on ottanut chat-palvelun osaksi pysyvää palvelua, mutta tulevaisuudessa mietitään chat-palvelun muuttamista tunnistautumista vaativaksi palveluksi, jolloin hoitajien lisäksi myös lääkärit voisivat vastata palveluun.

### **5.3 Chat-palvelun markkinointi**

Asiakasmarkkinoinnin tehtävänä on tuottaa parempaa arvoa eri asiakasryhmille kuin kilpaileva yritys. Sen tarkoituksena on selvittää, luoda, ohjailta ja ylläpitää asiakkaiden tarpeet ja kysyntä. Yrityksen työntekijät ovat avainasemassa yrityksen markkinoinnissa. Henkilöstön osaaminen ja motivaatio ovat yksi tärkeimmistä markkinointikeinoista yrityksessä, minkä vuoksi yrityksen tulee panostaa sisäiseen markkinointiin, eli yrityksen omaan henkilöstöön kohdistuvaan markkinointiin. Sisäisen markkinoinnin tulee olla suunniteltua toimintaa, johon liittyy olennaisesti sisäinen tiedotus ja henkilöstön riittävä koulutus. Erilaisilla kannustimilla varmistetaan henkilöstön pysyvyys ja yhteenkuuluvuuden tunnetta, mikä parantaa yrityksen toimintaa. Uudet ideat ja parannusehdotukset otetaan huomioon ja asiakkaita kuunnellaan, jolloin saadaan aikaiseksi hyvää palvelua ja tyytyväisiä asiakkaita. Hyvä maine parantaa yrityksen kilpailukykyä ja kannattavuutta ja yritys pystyy kannattavuuden parantamiseksi panostamaan myös henkilöstön hyvinvointiin ja asiakaspalvelun parantamiseen. (Bergström & Leppänen 2015, 148, 150, 153–159.)

SoMe eli sosiaalinen media on verkossa tapahtuvaa ihmisten välistä vuorovaikutusta, missä ihmiset tuottavat ja jakavat erilaisia tekstejä ja sisältöjä, kuten suosituksia, palautteita ja mielipiteitä, ja ovat näin ollen jokaisen saavutettavissa. Sosiaalisessa mediassa markkinointi tapahtuu organisaation omilla sivustoilla, kuten Facebookissa, Twitterissä tai LinkedIn:ssä. Digimarkkinoinnissa kuluttaja on se, joka päättää, mitä he verkossa tekevät ja kenen sivuilla he vierailevat. Myös digimarkkinoinnissa asiakas/käyttäjä tulee profiloitua, kun suunnitellaan uutta verkkopalvelua. Jo verkkopalvelua suunniteltaessa tulee ottaa huomioon tulevien käyttäjien tarpeet. Palvelun tulee olla luotettava ja sen pitää

tuottaa käyttäjälleen jotain arvoa, tyydytystä ja vastata asiakkaan tarpeeseen. Suunnitteluvaiheessa tulee selvittää, mitkä ovat käynnistettävän toiminnan tavoitteet, kohderyhmät ja niiden tarpeet sekä mihin tavoitteilla pyritään. (Kananen 2013, 13–14, 59, 116.)

Chat-palvelussa, kuten muissakin palveluissa asiakkuuden vaiheet ovat tietoisuus organisaatiosta tai palvelusta/tuotteesta, organisaation/palvelun/tuotteen tunteminen, harkinta, ostopäätös (tässä tapauksessa palvelun käyttö), tyytyväisyys palveluun, uskollisuus ja suosittelu. Suunniteltaessa esimerkiksi chat-palvelua, tulee organisaation ottaa huomioon tiedot, mitä verkkosivuilla tulee olla, sillä tuote-/palvelutieto verkkosivuilla tai sosiaalisen median kanavissa on asiakkaille arvokasta lisätietoa. Verkkosivuilla olevaa tietoa voidaan käyttää palvelun kehittämiseen osallistamalla asiakkaita. (Havumäki & Jaranka 2014, 106–107.)

Palvelun tai tuotteen markkinointi voidaan ryhmitellä mainonnan tavoitteen mukaan. Uuden palvelun tai tuotteen markkinointi on yleensä informoivaa (informative advertising), missä kerrotaan uudesta palvelusta/tuotteesta, sen käyttötavoista tai uusista lisäpalveluista. Markkinointiviestinnän päätarkoituksena on löytää ne mainonnan muodot ja työvälineet, millä tavoitetaan parhaiten haluttu kohderyhmä. Chat-palvelua voisi markkinoida mediamainontana (media advertising), kuten lehti-ilmoituksilla tai verkkomainonnan (mm. sosiaalinen media, Google) avulla. Chat-palvelun markkinointiin sopii myös suoramainonta (direct advertising) paikallislehdessä tai muu mainonta (below-the-line advertising) toimipaikkamainontana terveysasemilla, kirjastoissa ja kaupoissa. (Bergström & Leppänen 2015, 310–311.)

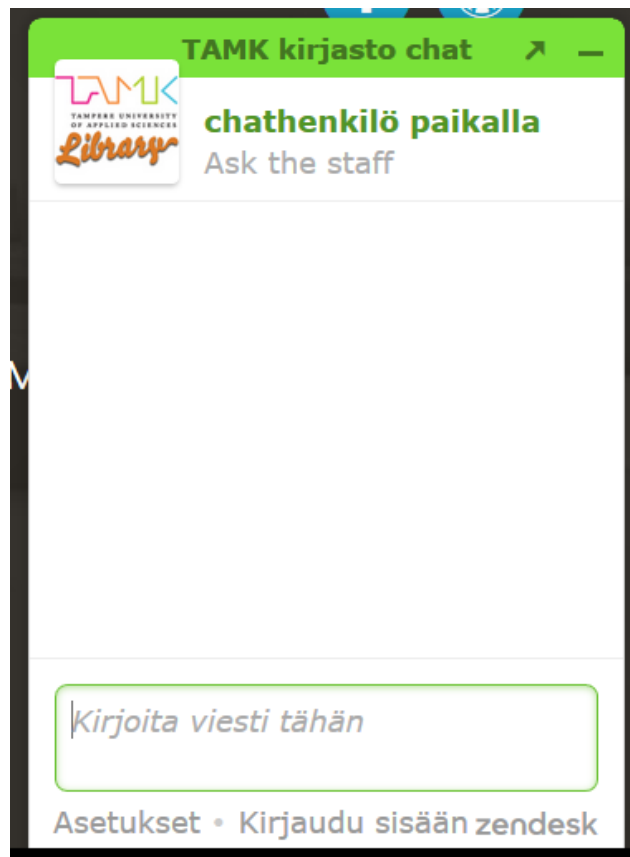
#### **5.4 Chat-palvelun visuaalinen ilme ja sisältö**

Visuaalisen ilmeen suunnitseminen vaatii aikaa ja hyvin tehtynä se vakuuttaa asiakkaan käyttämään palvelua. Chat-palvelun ulkoiseen ilmeeseen tulee kiinnittää huomiota, sillä ensivaikutelma on tärkeintä. Aloitusrepliikin eli kirjallisen ilmaisun tulee tukea asiakkaan mielikuvaa organisaatiosta ja viestinnän tulee olla helppolukuista, selkeää ja kieliopillisesti oikeaa. (Angervo & Wenäläinen 2017b, 9–11.) Keskustelu avataan aina toivottamalla asiakas tervetulleeksi ja asiakaspalvelijan esittelyllä. Keskustelu tulee pitää tiiviinä säilyttämällä kuitenkin vakuuttavuus ja ammattitaito. Tärkeintä on ratkaista asiakkaan



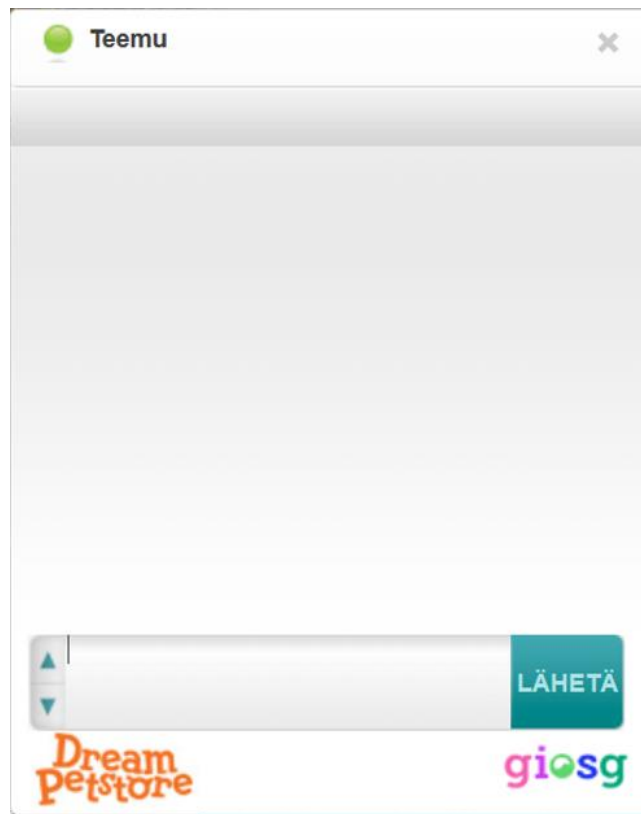
ongelma ja lopettaa keskustelu selkeästi esimerkiksi toivottamalla hyvää päivänjatkoa ja kertomalla, miten chat-ikkuna suljetaan. (Angervo & Wenäläinen 2017b, 22, 24).

Chat-ikkunoiden visuaalisesta ilmeestä ja aloitussanoista saatiin esimerkkejä satunnaisesti valittujen organisaatioiden, kuten Tampereen ammattikorkeakoulun kirjaston (kuva 2), Dream Petstoren (kuva 3), elektroniikkayritys Powerin (kuva 4), Aurinkomatkojen (kuva 5), urheiluliike Intersportin (kuva 6), Verohallinnon (kuva 7) ja Oulun kaupungin neuvolan (kuva 8) chat-palveluista. Visuaalisissa ilmeissä sekä aloitussanoissa, tervehdyksessä, sekä asiakaspalvelijan esittelyissä näkyy selkeitä eroja.



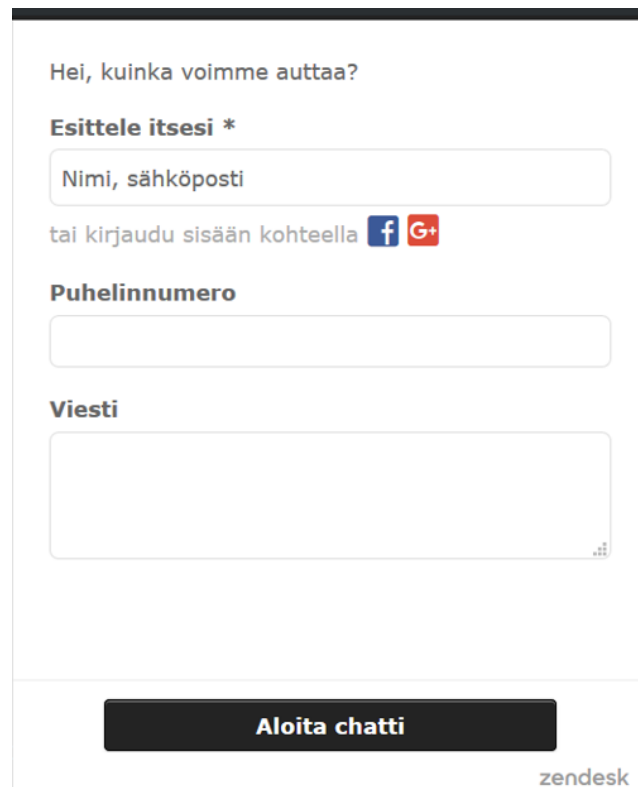
KUVA 2. Kuvakaappaus Tampereen ammattikorkeakoulun kirjaston verkkosivuilta.

Tampereen ammattikorkeakoulun chat-palvelu herättää huomiota kirkkaalla värillään mustaa taustaa vasten. Palvelussa kerrotaan sekä suomeksi että englanniksi palvelun olevan avoinna, mutta tervetulleeksi asiakasta ei toivoteta.



KUVA 3. Kuvakaappaus Dream Petstoren verkkosivuilta.



Lemmikkitarvikeliike Dream Petstoren chat-ikkunan alalaidassa näkyy yrityksen logo, mutta muuten on vaikea tietää, minkä yrityksen chat-palvelussa asioit. Asiakasta ei toivoteta tervetulleeksi, mutta ikkunan ylälaidassa näkyy asiakaspalvelijan nimi ja vihreä pallukka, mikä kertoo asiakaspalvelijan olevan paikalla.



Hei, kuinka voimme auttaa?

**Esittele itsesi \***

Nimi, sähköposti

tai kirjaudu sisään kohteella  

**Puhelinnumero**

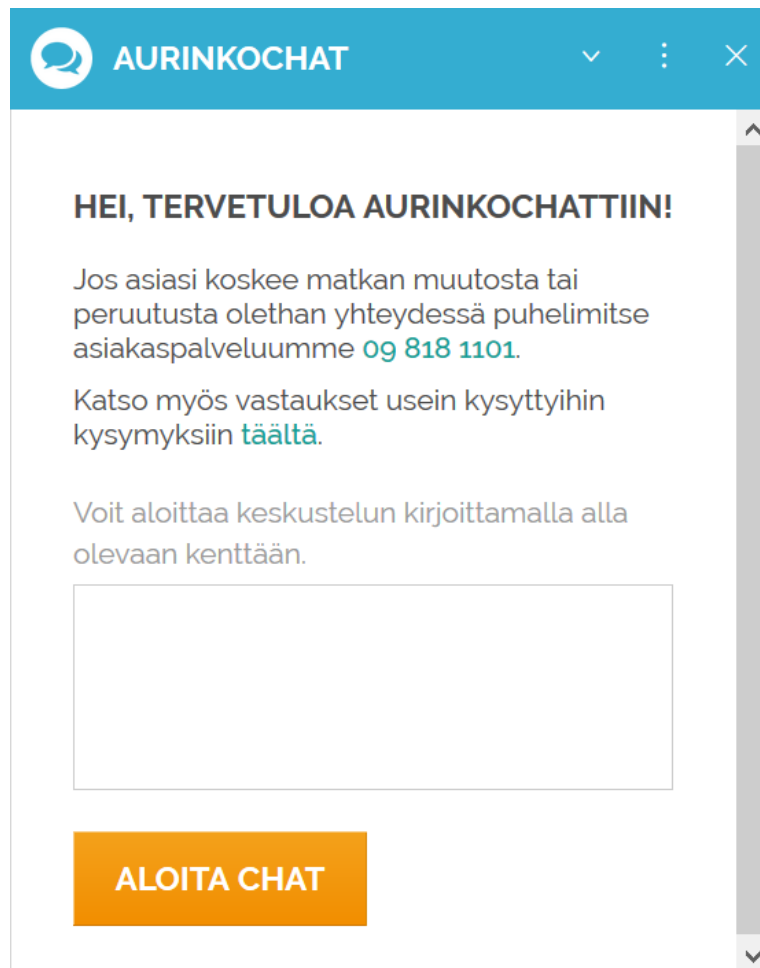
**Viesti**

**Aloita chatti**

zendesk

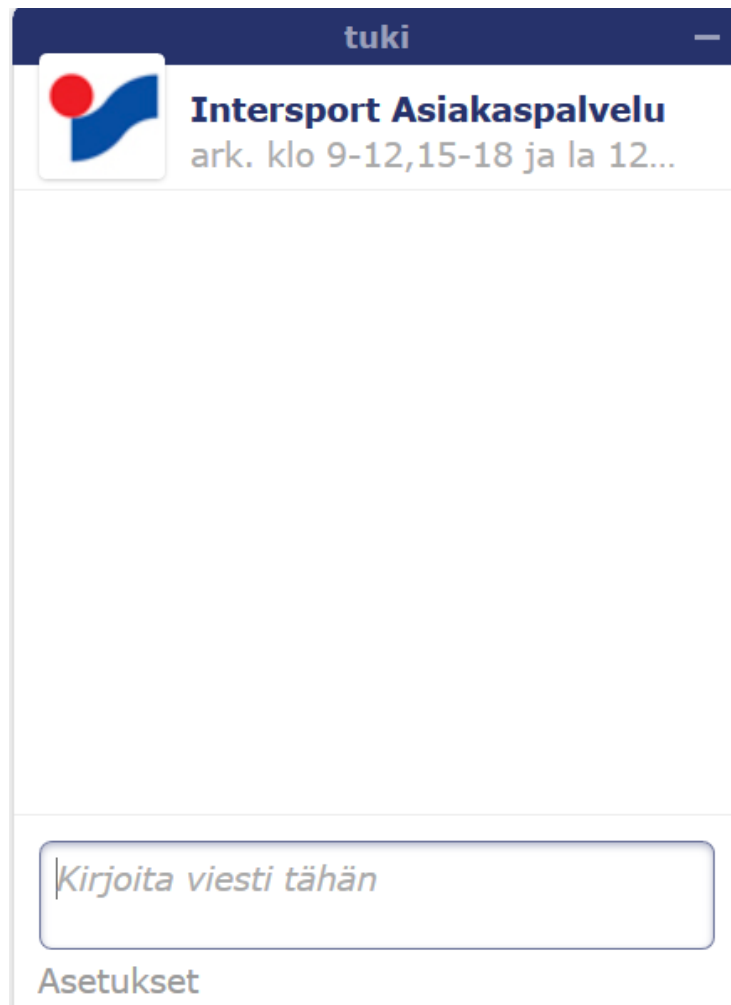
KUVA 4. Kuvakaappaus Powerin verkkosivuilta.

Elektroniikkayhtiö Powerin chat-ikkuna on väritön, eikä kuvakaappauksen perusteella voida sanoa, mistä yrityksestä on kysymys. Yläreunassa on teksti, missä asiakkaalta kysytään, voiko olla avuksi. Chat-palveluun voi kirjautua myös Facebook- tai Google+-tunnuksilla, mikä saattaa houkuttaa asiakasta käyttämään palvelua, kun ei tarvitse käyttää sähköpostiosoitettaan tai puhelinnumeroaan.



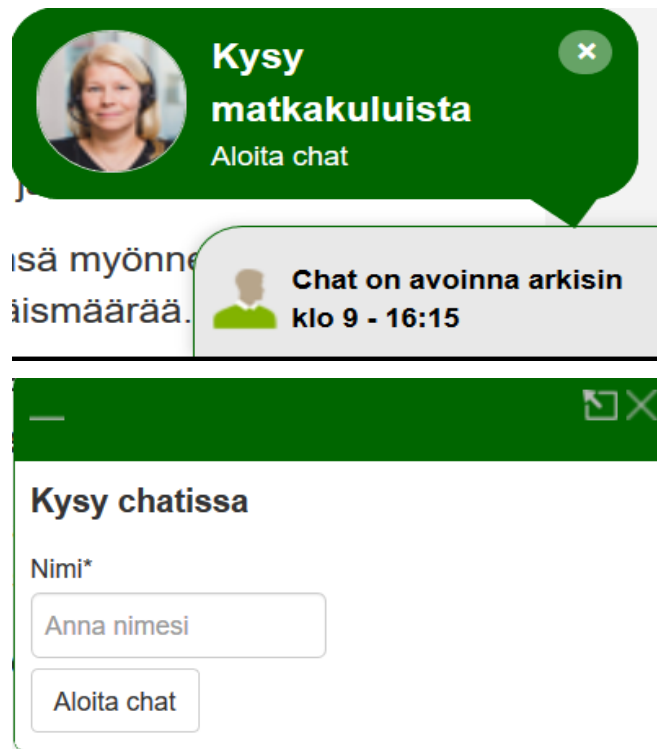
KUVA 5. Kuvakaappaus Aurinkomatkojen verkkosivuilta.

Aurinkomatkojen chat-palveluikkuna on brändin maineen mukaisesti värikäs ja herättää asiakkaan kiinnostuksen ottaa yhteyttä sähköisesti. Asiakas toivotetaan tervetulleeksi Aurinkochattiin, mikä luo positiivisen vaikutelman yrityksestä ja palvelusta. Lisäksi chat-ikkunassa on informatiivinen teksti, miten toimia, jos asia koskee jo varattua matkaa sekä linkki Usein kysytyt kysymykset -osioon.



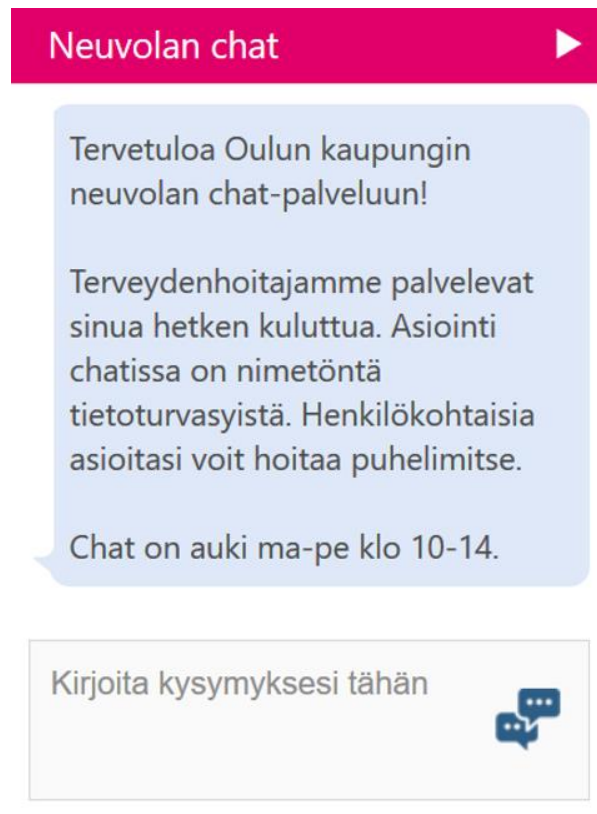
KUVA 6. Kuvakaappaus Intersportin verkkosivuilta.

Intersportin chat-ikkuna on yksinkertainen, mutta sitä on tehostettu brändin logolla. Chat-ikkunassa näkyy aukioloajat, mikä auttaa asiakasta päätöksenteossa ottaa yhteyttä yrityksen asiakaspalveluun chat-palvelun kautta. Chat-ikkunassa asiakasta ei toivoteta millään tavalla tervetulleeksi, mikä jättää palvelusta hieman kylmän kuvan. Chat-ikkunan visuaalinen ilme on yksinkertainen ja värimaailmaltaan brändin mukainen.



KUVA 7. Kuvakaappaukset Verohallinnon verkkosivuilta.

Verohallinnon chat-ikkuna avautuu yrityksen verkkosivuilta useasta eri kohtaa, riippuen siitä, millä osa-alueella palvelua voi käyttää ja onko juuri silloin asiakaspalvelija fyysisesti läsnä chat-palvelussa. Muuna aikana chat-ikkuna ei avaudu. Verohallinnon chat-ikkunassa on käytetty yrityksen värimaailmaa ja asiantuntijuutta on lisätty asiakaspalvelijan kuvalla.



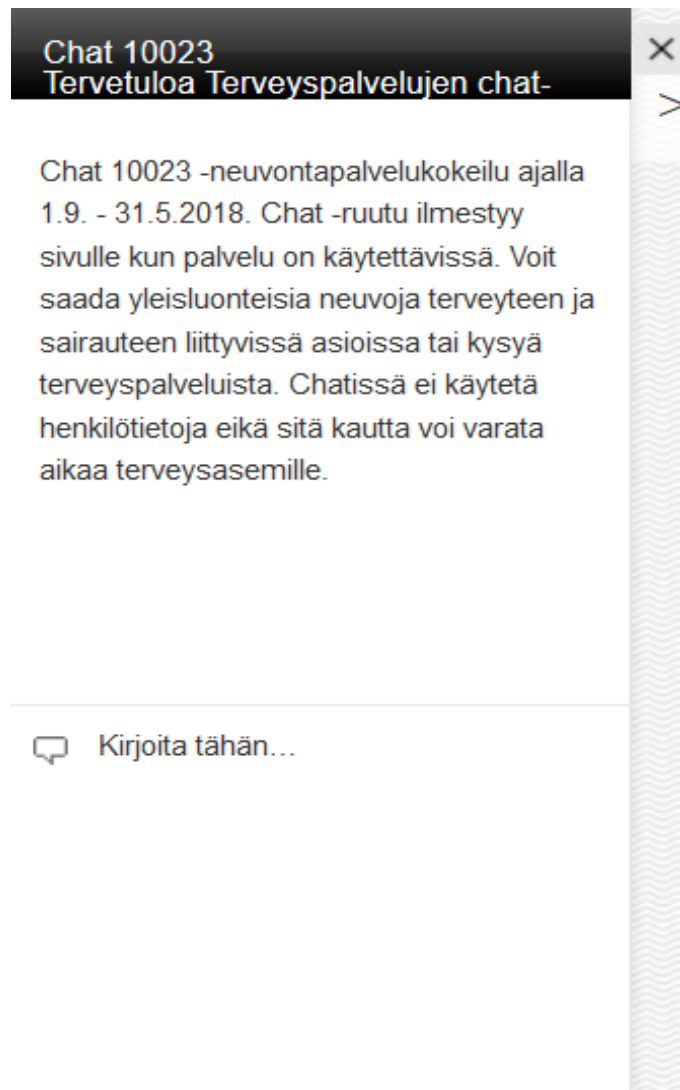
KUVA 8. Kuvakaappaus Oulun kaupungin verkkosivuilta.

Oulun kaupungin neuvolan chat-palveluikkuna on värikäs ja herättää mielenkiinnon visuaalisella ilmeellään. Asiakas toivotetaan tervetulleeksi ja ikkunassa kerrotaan myös chat-palvelun aukioloajat. Chat-ikkunassa ei kuitenkaan kerrota, että palvelu toimii tarvittaessa myös tunnistautumisen avulla, vaan asiakasta kehoitetaan hoitamaan henkilökohtaiset, tunnistautumista vaativat asiat puhelimitse.

## Chat

Tämän sivun oikeaan alalaitaan ilmestyy Chat-ruutu aina, kun palvelu on käytettävissä. Voit saada yleisluonteisia neuvoja terveyteen ja sairauteen liittyvissä asioissa tai kysyä terveyspalveluista. Chatissä ei käytetä henkilötietoja eikä sitä kautta voi varata aikaa terveysasemalle.

KUVA 9. Kuvakaappaus Tampereen kaupungin verkkosivuilta.



KUVA 10. Kuvakaappaus Tampereen kaupungin chat-palvelusta.

Tampereen kaupungin terveysterveystoimien verkkosivuilla kerrotaan selkeästi sekä puhe- lin-, että chat-palvelusta (kuva 9). Chat-palveluikkuna ei avaudu ollenkaan, jos palvelu ei ole saatavilla. Tampereen kaupungilla chat-palvelussa ei ole toistaiseksi säännöllisiä au- kioloaikoja, eikä palvelussa käsitellä henkilötietoja. Tampereen kaupungin chat-ikkuna on väritön ja melko huomaamaton (kuva 10). Chat-palvelun ollessa avoinna, asiakasta ei toivoteta tervetulleeksi ja teksti on pientä ja vaikeasti luettavissa. Kirjoitettuasi asiiasi chat-ruutuun, ilmestyy asiakaspalvelijan nimi ruudulle vastauksen yhteydessä.



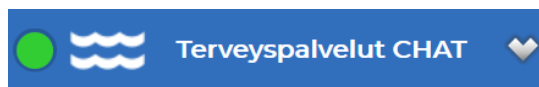
Chat on avoinna ma-to klo 8-15 ja pe klo 8-14.

Vastaamme chatissä yleisiin terveystietopalveluita koskeviin kysymyksiin. Voit asioida halutessasi nimettömästi. Chatin kautta ei voi suoraan varata tai perua vastaanottoaikoja, mutta voit jättää yhteydenottopyynnön ja puhelinnumerosi chatin kautta sen ollessa aktiivinen, jolloin sinuun otetaan yhteyttä viimeistään seuraavana arkipäivänä. Älä poistu sivulta, ennen kuin saat vastauksen tiedusteluusi. Kysymykset eivät tallennu chattiin.

Tietosuojasäädöksistä emme voi vastata chatissa henkilökohtaisiin, terveystietoihin liittyviin kysymyksiin.

Huomioithan, että chat-palvelu katkeaa, jos poistut terveystietopalveluiden etusivulta. Voit kuitenkin avata selaimessasi uuden sivun uuteen ikkunaan, jolloin chat pysyy auki edellisessä ikkunassa.

KUVA 11. Kuvakaappaus Kaarinan kaupungin verkkosivuilta.



Hei, miten voin auttaa?

Powered by Elisa

Lähetä

KUVA 12. Kuvakaappaus Kaarinan kaupungin verkkosivuilta.

Kaarinan kaupungin verkkosivuilla on ohje chat-palvelun käytöstä, aukioloajat ja millaisissa asioissa chat-palvelun kautta voi asioida (kuva 11). Chat-ikkuna on visuaaliselta

ilmeeltään yksinkertainen ja selkeä (kuva 12). Asiakas toivotetaan tervetulleeksi heti palvelun alussa, mikä luo luotettavuutta ja positiivista tunnetta asiakkaalle.

## 5.5 Chat-palvelu terveydenhuollossa

Tulevaisuudessa sähköiset palvelut, kuten chat-palvelu, tulevat olemaan osana sosiaali- ja terveystalouden kokonaisuutta. Sähköiset palvelut avaavat uusia mahdollisuuksia kansalaisille osallistua oman terveyden- ja hyvinvoinnin suunnitteluun, riskien tunnistamiseen, terveyden seurantaan sekä ne auttavat kansalaisia hakeutumaan oikeaan aikaan ja oikeiden palveluiden piiriin. Sähköiset palvelut mahdollistavat kansalaisille palautteen antamisen saamastaan palvelusta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018.)

Lääkärikeskus Mehiläisen Digiklinikan vastuulääkäri Keski-Jyrän (2017) mukaan erityisesti chat-palvelut tulevat kasvamaan tulevaisuudessa. Mehiläisessä testattiin vuosi videovastaanottoa, mutta se ei tavoittanut toivottua asiakasmäärää, koska palveluun tuli varata erikseen aika. Mehiläisessä avattiin vuonna 2016 chat-palvelu, joka palvelee asiakkaita paremmin ja tunnistautuneena asiakas saa vastauksen tunnin sisällä yhteydenotosta. Kuukausittain yhteydenottoja on ollut tuhansia ja varsinkin reseptien uusiminen chat-palvelun kautta on ollut suosittua asiakkaiden keskuudessa. (Keränen 2017.) Digiklinikka on sovelluskaupasta ladattava sovellus, mihin kirjaututaan omilla tunnuksilla. Palvelun käyttö on maksullista ja siitä saa Kela-korvauksen. (Lääkärikeskus Mehiläinen n.d.)

Terveystalon Etäpalvelut kattavat myös chat-palvelun, jonka avulla voi ottaa yhteyttä lääkäriin tai hoitajaan, kun fyysisiä tutkimuksia ei tarvita. Chat-palvelun kautta voi lähettää kuvan tai videotiedoston asioinnin sujuvoittamiseksi ja palvelu on käytössä sekä organisaation verkkosivuilla, että mobiilisovelluksessa. Palveluun rekisteröidytään pankki- tai mobiilitunnuksilla, minkä jälkeen asiakas voi luoda itselleen oman salasanan, mikä nopeuttaa palveluun kirjautumista jatkossa. Lääkäri on chat-palvelussa tavoitettavissa ympäri vuorokauden ja palvelussa voidaan tehdä hoidon tarpeen arviointia, määrätä laboratoriokokeita ja reseptejä, mutta se ei sovellu kaikkien sairauksien hoitoon, kuten korvatai nielutulehduksen hoitoon (Terveystalo N.d.)

Työterveyshoitajan chat-palvelu on yksi Oulun Työterveyden sähköisistä palveluista, jossa työterveysasiakkaat voivat reaaliaikaisesti asioida työterveyshoitajan kanssa. Chat-

palvelun avulla tuetaan työkykyä ja helpotetaan asiakkaan tiedon saantia. Chat-palveluun voi kirjoittaa, lähettää kuvia tai muita hoitoon liittyviä tiedostoja. Oulun Omahoidon chat-palveluun kirjaututaan verkkopankkitunnuksilla, minkä jälkeen työterveyshoitaja saa asiakkaan nimen ja henkilötunnuksen automaattisesti chat-keskustelun alkaessa. Chat-vastaanotossa käytetään vahvaa tunnistautumista, mikä takaa hyvän suojauksen ja tietoturvan. (Työterveys Virta, 2017.)

Anttilan (2017, 6, 59, 63) opinnäytetyössä tutkittiin Kysy kätilöltä -verkkopalvelun toimivuutta ja kehittämistä. Opinnäytetyössä ilmeni tarve reaaliaikaiselle chat-palvelulle, jota lähdettiin kehittämään ja uudelleen käyttöönottamaan tutkimusten tulosten perusteella. Tutkimus osoitti, ettei chat-palvelun tarvitse olla avoinna päivittäin, vaan, se voi olla avoinna parina päivänä viikossa parin tunnin ajan kerrallaan.

Oulun kaupungin neuvolapalvelut tarjoavat asiakkailleen chat-palvelua joka arkipäivä neljän tunnin ajan. Palveluun voidaan tarvittaessa tunnistautua terveydenhoitajan pyynnöstä, jos asia vaatii henkilötietojen käsittelyä. (Oulun kaupunki N.d.) Tunnistautuminen tapahtuu terveydenhoitajan antaman verkkolinkin kautta, mitä kautta asiakas pääsee tunnistautumaan palveluun. Tunnistautumisen jälkeen asiakaspalvelijan chat-ruudulla näkyy vain asiakkaan nimi, mutta potilastietoja käsiteltäessä asiakaspalvelija voi kysyä vielä tarkentavia kysymyksiä asiakkaalta, esimerkiksi osoitetta tai muita henkilökohtaisia tietoja. Chat-palvelu vaatii vielä kehittämistä, sillä asiakaspalvelijalle palvelu on välillä työlästä, kun käsitellään asiakkaan henkilötietoja. Pääosin chat-palveluun ollaan oltu tyytyväisiä Oulun neuvolassa. (Uusi-Ilkainen 2018.) Lisäksi Hämeenlinnan kaupungilla toimii anonyymi terveyspalvelujen chat, mikä on avoinna arkisin kaksi kertaa, tunnin kerrallaan ja siellä voi kysyä yleisesti terveyspalveluista (Hämeenlinnan kaupunki 2018). Helsingin neuvolassa toimii chat-palvelu, mikä on anonyymiä neuvontaa, mutta tarvittaessa tunnistautumisella toimiva palvelu. Tunnistautuminen on vielä kokeiluvaiheessa, eikä toimi kaikissa laitteissa. Palvelu on avoinna arkisin kaksi tuntia kerrallaan, mutta kokeiltaessa chat-yhteyttä aukioloaikana, chat-ruutuun tuli ilmoitus, ettei chat ole saatavilla. (Helsingin kaupunki 2018.)

Ylöjärven kaupunki on aloittanut yhteistyössä Tampereen ammattikorkeakoulun kanssa maaliskuussa 2018 Isä-chat –digitaalinen palvelukonseptikokeilu Ylöjärvellä –hankkeen, jossa terveydenhoitajat antavat isille terveysneuvontaa ja yleisiä ohjeita. Kokeilu kestää

vuoden 2018 loppuun ja on osa uudenlaisen digitaalisen palvelukonseptin kokeilua ja kehittämistä. Isän rooli kasvaa perhearjessa jatkuvasti ja hankkeen tarkoituksena on tarjota lapsiperheille uudenlaista, isille suunnattua palvelua. (Ylöjärven kaupunki 2018.)

## 5.6 Chat-asiakaspalvelu muissa organisaatioissa

Kumpulainen (2017) on tutkinut Pro Gradu –tutkielmassaan Verohallinnon chat-palvelun asiakaspalvelutapahtuman asiasisältöä sekä chat-keskustelun todellista ajankäyttöä. Tutkimuksessa käytettiin sisällönanalyysiä kuudensadan satunnaisotannalla otetusta chat-keskustelusta. Tutkimuksen tulosten perusteella voitiin Verohallinnon chat-palvelua kehittää toimivammaksi ja parantaa asiakaskokemusta sekä hyödyntää tehokkaasti yhteisiä julkisia varoja. Ajankäytöllisesti chat-palvelu oli nopeaa ja asiakkaan yhteydenottoon vastattiin keskimäärin 1–2 minuutissa. Pidemmät jonotusajat selittyivät ruuhka-ajalla. Yhteydenottojen asiasisällöt liittyivät veroasioihin, mutta Kumpulainen oli eritellyt sisällön kahdella analyysikerroksella. Ensimmäisessä eroteltiin se, pystyttiinkö asia hoitamaan chat-palvelun avulla vai ohjattiinko asiakas toiselle palvelukanavalle. Toisella analyysikerroksella yhteydenotot jaettiin aihepiireittäin. Muihin palvelukanaviin ohjattiin pääasiassa ne, mitä ei voinut hoitaa ilman tunnistautumista. Tutkimuksessa todettiin lisäksi, että julkisella puolella chat-palvelu on vielä harvinainen, eikä sitä ole juurikaan tutkittu. (Kumpulainen 2017, 2, 48–50, 55–56.)

Turun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalveluille tuotettiin opinnäytetyönä chat-palvelun käyttöönoton käsikirja. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa Suomen tieteellisten kirjastojen chat-palvelukäytänteitä ja tarkastella erilaisia chat-sovellusvaihtoehtoja ja tutkimuksen avulla tuottaa käsikirja Turun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalveluille. Tutkimus tehtiin kyselytutkimuksena, jossa kerättiin tietoa chat-palvelusta tieteellisen kirjaston käytössä ja palvelun käytänteistä. Tutkimuksen perusteella tehtiin johtopäätökset chat-palvelun toimivuudesta ja hyödyllisyydestä osana asiakaspalvelua, vaikka osa palvelun järjestelyistä olivatkin vielä puutteellisia. Tutkimuksen perusteella todettiin, että käyttäjät kokivat tarpeellisena viestien tallentumisen järjestelmään myös chat-palvelun ollessa suljettuna. Vertailemalla eri sovelluksia, voi yritys valita itselleen sopivimman palveluntuottajan. (Malin 2016, 19, 41, 43.)

Ollikainen (2017) on tutkinut opinnäytetyössään e-ville elektroniikkaa myyvän Etelä-Kiinalaisen verkkokaupan asiakaspalveluchatin vaikutusta asiakastyytyväisyyteen. Jokaisen chat-keskustelun jälkeen verkkokaupan asiakkaalle lähetettiin kysely palvelusta. Palautetta pystyi antamaan joko sanallisesti tai antamalla plussia tai miinusta nappia painamalla. Kyselyn tutkimusaika oli yksitoista (11) viikkoa, jonka aikana keskustelua oli käyty 1234. Vastaajista 260 oli antanut positiivista palautetta ja 26 oli antanut negatiivista palautetta. Sanallisia vastauksia oli annettu 84. Pääsääntöisesti asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä chat-palveluun. Asiakkaat saivat chatin välityksellä nopeasti vastauksen kysymyksiinsä, joka lisäsi asiakastyytyväisyyttä. Käyttäjät kokivat asiakaspalvelun ystävällisenä ja ammattitaitoisena. Negatiivista palautetta tuli vastaamattomuudesta, chat-ikkunan nopeasta katoamisesta sekä huonosta verkosta, joka johtui Kiinan heikosta internet-yhteydestä. Chat-palvelu koettiin kuitenkin positiivisena osana verkkokaupan asiakaspalvelua. (Ollikainen (2017, 2, 7, 33, 34, 40)

## 6 TUTKIMUS- JA ANALYSOINTIMENETELMÄT

Opinnäytetyön kehittämisosuus on kirjallinen chat-palvelun toimintamalli Tampereen ja Kaarinan kaupungeille. Aineiston analysoinnin ja tutkimuksen perusteella tehdään kehittämissuhteita ja -ideoita tulevaisuuden terveydenhuollon palveluksi. Tarkoituksena on kehittää palvelua niin, että se voisi olla pysyvä osa organisaation sähköistä asiakaspalvelua. Opinnäytetyössä tarkastellaan myös, mitä tunnistautumisen toimiva asiakaspalveluratkaisu vaatii organisaatiolta.

### 6.1 Aineiston hankinta ja rajaus

Opinnäytetyön aineiston hankinta aloitettiin kartoittamalla henkilöstön valmiuksia chat-palvelun aloittamiseen sekä Tampereella että Kaarinassa. Tampereella henkilöstön valmiuksia kartoitettiin jo keuhäällä 2017 sairaanhoitaja Lindholmin toimesta, joten aineisto siihen oli jo valmiina. Kaarinassa henkilöstön valmiuksia kartoitettiin alkuvuodesta 2018. Analysoitavaa aineistoa kerättiin chat-keskusteluista, palvelun käynnistyessä Tampereella 1.9.2017. Teknisistä ongelmista johtuen chat-palvelu käynnistyi noin kaksi viikkoa myöhässä. Aineisto päätettiin rajata selvyuden vuoksi kolmeen kuukauteen aikavälille 1.10. –31.12.2017. Kaarinassa aineiston kerääminen alkoi helmikuussa 2018 ja chat-keskustelut rajattiin 1.2–5.3.2018 väliselle ajalle aikatauluhaasteiden vuoksi. Keskustelut jaettiin viiteen luokkaan, jotka olivat terveys, ajanvaraus, yhteystiedot, rokotus ja muut asiat. Analyysi tehtiin luokkiin perustuen Excel-taulukoinnin avulla ja visualisoimalla tulokset pylväs- ja ympyrädiagrammeihin.

Asiakkaan mielipide palvelusta on paras tapa kehittää palvelua (Filenius 2015, 133). Asiakasta tulisi aina kehottaa antamaan palautetta ja siihen tulee reagoida välittömästi riippumatta siitä, onko se positiivista vai negatiivista (Asiakaspalvelutilanteet terveydenhuollossa n.d., 8, 20.) Asiakaskokemus on aina yksilöllinen ja tiettyyn aikaan liittyvä tunnetila, mutta sen mittaaminen on haastavaa. Asiakaskokemuksen mittaamisen tavoitteena on tunnistaa palvelun nykytila, kehittämiskohteet ja esteet. Sen tarkoituksena on osoittaa kehityksen tapahtuminen, verrata tuotetta tai palvelua kilpailijoihin ja auttaa yrityksen johtoa päätöksenteossa. Palautteita voidaan kerätä eri menetelmien avulla, kuten strukturoidulla kyselyllä, mutta sen haasteena on kysymysten asetanta asiakkaan näkökulmasta

katsottuna. Kyselyt voidaan kokea häiritsevinä, jolloin ne ohitetaan helposti kokonaan. Joskus vastausten luotettavuus heikentyy asiakkaan vastatessa keskittymättä kysymyksiin vain päästäkseen nopeasti tilanteesta pois. Strukturoidut kysymykset ovat helposti analysoitavissa, mutta avoimet kyselyt antavat enemmän arvokasta informaatiota. Avointen kysymysten analysointi on pitkäkestoisempaa ja kalliimpaa kuin strukturoitujen kysymysten. Hyvä käytäntö olisikin, että kyselyssä suosittaisiin molempia menetelmiä mahdollisimman kattavan tuloksen saamiseksi. Analysoinnin tekee haastavaksi tietämättömyys siitä, millaisessa tilanteessa tai olosuhteissa asiakaspalaute on annettu. Asiakaspalaute kannattaa kerätä mahdollisimman pian asiakaskokemuksen jälkeen, koska silloin kokemus on tuoreena asiakkaan muistissa ja se on käyttökelpoisempaa yritykselle. (Filenius 2015, 122, 133–135.)

Tampereen ja Kaarinan kaupunkien terveystalvelujen neuvonnan chat-kokeilussa käyttäjille lähetettiin chat-keskustelun jälkeen sähköinen asiakastyytyväisyyskysely. Kysely oli molemmissa kaupungeissa lähes samanlainen ja sisälsi muuten samat kysymykset, mutta Kaarinan kysymyksissä ei kysytty kysymystä numero 3. Suosittelisitko palvelua läheisellesi. Digitaalista asiakaskokemusta voidaan mitata näiden kysymyksien avulla, jolloin saadaan viitteitä palvelun hyödyllisyydestä ja tarpeesta. Chat-keskustelun lopuksi asiakkaalle annettiin linkki sähköiseen asiakaspalautekyselyyn, joka sisälsi Tampereella kolme (3) ja Kaarinassa kaksi (2) kysymystä. Kysymyksissä 1–3 oli annettu vastausvaihtoehdot sekä kysymys 4 oli avoin kysymys:

1. Sain tarvitsemani tiedon? (KYLLÄ/EI/EN OSAA SANOA)
2. Koen CHAT-palvelun hyödyllisenä? (KYLLÄ/EI/EN OSAA SANOA)
3. Suosittelisitko palvelua läheisellesi?  
(EN SUOSITTELE/EHDOTTOMASTI asteikolla 0–5)
4. Miten voisimme parantaa palveluamme? (VAPAA SANA)

Palautekyselyjen tulee olla lyhyitä ja yksinkertaisia. Palautteiden perusteella organisaatio voi tunnistaa asiat, joita voi vahvistaa entisestään tai mitkä heikentävät palvelua. Kehitettävät asiat tulee aikatauluttaa ja toteuttaa. (Angervo & Wenäläinen 2017b, 20). Palvelun kehittämisen kannalta oleellisia asioita ovat chat-keskusteluiden aiheet, miten asiakkaan kanssa keskustellaan ja miten palautetta annetaan. Palvelua kehitetään parhaiten lukeamalla säännöllisesti chat-keskusteluita, tukemalla niiden sisältöä sekä laatimalla kehitystoimenpiteitä esimerkiksi konkreettisten harjoitusten ja henkilökunnan koulutusten

avulla. Esimiehen kehujen antaminen asiakaspalvelijalle, sekä kehitysideoiden huomioon ottaminen ja muutosten seuraaminen kehittävät palvelua. (Angervo & Wenäläinen 2017c, 3, 5–6, 11–12.)

Lisääaineistoa opinnäytetyön tueksi saatiin Toiminnan kehittäminen palvelumuotoilun keinoin –kurssilta teettämällä kurssin osallistujille ja opettajille pienimuotoinen kysely, jonka avulla kartoitettiin mielipidettä terveystalvelujen neuvonnan chat-palvelusta ja sen hyödyllisyydestä.

## 6.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen dokumenttianalyysi sisällön erittelyllä. Dokumenttianalyysillä pyritään tekemään päätelmiä kirjalliseen muotoon saatetusta aineistosta, kuten keskusteluista tai raporteista. Dokumenttianalyysillä luodaan selkeyttä aineistoon sekä tehdään selkeä kuvaus kehitettävästä asiasta. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, Oppariapu n.d., mukaan.) Tuomen & Sarajärven (2009, 105, 120) mukaan sisällön erittelyllä tarkoitetaan tekstiaineiston käsittelyä kvantitatiivisesti eli määrällisesti, esimerkiksi luokittelemalla teksti aiheittain ja laskemalla tekstissä esiintyvien aiheiden määrät (Okkonen 2012). Kvantitatiivisen tutkimuksen yhtenä työvälineenä voidaan käyttää valmiita, strukturoituja tai avoimia kysymyksiä, jos halutaan selvittää esimerkiksi jonkin asian ominaisuuksia tai esiintymistiheyttä. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä perustuu puolestaan kirjoitettuun tekstiin. (Kananen 2009, 11.)

Tässä opinnäytetyössä kerättiin aineistoa mielipidekyselyjen avulla strukturoidulla ja avoimilla kysymyksillä, mitkä olivat valmiina, joten opinnäytetyön tekijöiden tehtäväksi jäi dokumenttien eli datan analysointi valmiista aineistosta.

Tampereen terveystalvelujen neuvonnan chat-keskustelut saatiin paperitulosteina, mitkä opinnäytetyön tekijä nouti Tampereen terveystalvelujen neuvonnan toimipisteestä tammikuussa 2018 (Knuutila-Järvinen 2018). Tämän jälkeen aineisto silmäiltiin ensin läpi ja mietittiin luokittelut. Keskusteluista nousi selvästi esiin tietyt aihealueet ja hoitotyön ammattilaisena oli helppo miettiä aihealueille nimet, jotka kuvasivat keskustelun sisältöä, kuten esimerkiksi rokotukset tai terveyteen liittyvät asiat. Aluksi luokkia oli seitsemän kappaletta, mutta selvyuden vuoksi osa luokista päätettiin yhdistää ja jäljelle jäi viisi



luokkaa. Keskustelut leikattiin paperista yksitellen ja jaettiin oikeisiin luokkiin. Luokittelun jälkeen jokainen pino laskettiin määrällisesti ja Excel-taulukoiitiin kaavioiksi. Jokaisesta luokasta eriteltiin vielä ne keskustelut, missä koettiin, että keskustelu olisi vaatinut henkilötietojen käsittelyä. Myös nämä luvut taulukoiitiin ja tehtiin kaaviot opinnäytetyöhön.

Kaarinan terveystietopalveluiden neuvonnan chat-keskustelut saatiin maaliskuussa 2018 sähköpostin liitetiedostona (Nordberg 2018), minkä jälkeen aineisto tulostettiin ja luokiteltiin vastaavalla tavalla Tampereen chat-keskusteluiden kanssa. Luokitellut keskustelut laskettiin määrällisesti ja Excel-taulukoiitiin ja kaaviot lisättiin opinnäytetyöhön. Keskusteluista eriteltiin ne keskustelut, mitkä olisivat vaatineet henkilötietojen käsittelyä ja käsiteltiin edellä mainitulla tavalla.

Toiminnan kehittäminen palvelumuotoilun keinoin –opintojakson loppuseminaariin tehtiin kolmen kysymyksen mielipidekysely kurssin opettajille ja opiskelijoille. Kysymykset tulostettiin paperille ja vastaajat kirjasivat vastaukset käsin. Kyselyt kerättiin ja analysoitiin manuaalisesti ja liitettiin opinnäytetyöhön esimerkein. Kyselyä ei esitettävä ennen käyttöönottoa.

Tutkimusmenetelmiä mietittiin yhdessä työelämän edustajan kanssa. Alun perin ajatuksena oli tehdä laadullinen tutkimus sisällönanalyysinä, mutta opinnäytetyöntekijän ehdotuksesta päädyttiin sekoitettuun menetelmään käyttäen sekä laadullista että määrällistä tutkimusta. Opinnäytetyössä päätettiin nostaa esimerkeiksi keskustelujen sisältöjä luokitella ilman sisällönanalyysiä. Määrät kertovat päättäjille enemmän ja esimerkein tuloksia saadaan tehostettua paremmin (Ahonen 2018). Yrity maailmassa tarvitaan tarkkaa ja yleispätevää tietoa, minkä vuoksi määrällinen tutkimus on ensisijainen tutkimusmenetelmä toiminnan kehittämisen kannalta. Määrällisen tutkimuksen tueksi tarvitaan laadullista tutkimusta ja näitä menetelmiä voidaan yhdistellä tarpeen mukaan. Tällainen yhdistetty tutkimus on muun muassa kehittämistutkimus. (Kananen 2014, 74.)

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

Valmiista aineistosta tutkimustulosten läpikäyminen oli suhteellisen helppoa. Aineistoa oli paljon ja haasteena oli miettiä, miten aineisto rajataan ja mitä jätetään pois. Tutkimustulosten perusteella voidaan nähdä tarkasti, mitä aiheita chat-keskusteluissa käsitellään ja miten ne jakaantuvat luokkien mukaan. Asiakastytyväisyyskyselyn perusteella voidaan nähdä palvelun hyödyllisyys ja saavutettavuus ja avoimien kysymysten vastausten perusteella voidaan kehittää aukioloaikoja ja visuaalista ilmettä.

### 7.1 Tampereen kaupungin henkilöstökysely

Chat-palvelun suunnittelun alkuvaiheessa Tampereen kaupungin terveystalouden neuvonnan henkilöstölle tehtiin chat-palvelusta vastaavan sairaanhoitajan toimesta tutkimus henkilöstön valmiuksista chat-palvelukokeilun aloittamiseksi. Tutkimuskysymyksiä oli kuusi (6) kappaletta ja se jaettiin kahdellekymmenelle (20) henkilöstön jäsenelle. Vastausprosentti oli 90. Alkuperäistä kyselylomaketta ei ollut saatavilla opinnäytetyöhön, sillä kysely oli tehty manuaalisesti paperille, mikä oli jaettu henkilöstölle vastattavaksi keväällä 2017. Tulosten analysoinnin ja Power Point –esityksen jälkeen tulosteet on tuhottu, eikä sitä ollut enää saatavilla joulukuussa 2017. (Lindholm, 2017.)

Tutkimuksessa selvitettiin, millaista palvelua chat-palvelun avulla voisi asiakkaille tarjota. Haastatteluissa tuli ilmi, että henkilöstö haluaisi antaa nopeaa ohjausta ja neuvontaa eri tilanteissa, varsinkin akuuteissa ongelma- ja pulmatilanteissa. Henkilöstö oli valmis hoitamaan samat asiat chat-palvelussa kuin puhelinpalvelussakin. Toiveena oli niin sanottu Kysy sairaanhoitajalta –palvelu, joka mahdollistaisi esimerkiksi kotihoito-ohjeiden saamisen akuuttiin vaivaan, virtsatieinfektion oirekyselyn, erilaisten verkkolinkkien jakamisen muun muassa terveystalouteen, mielenterveyspalveluihin ym. Palvelu voisi sisältää myös lääkeneuvontaa, ajanvarauksia, aikojen tarkistamista ja perumista sekä kuva-chat-palvelua, jonka avulla voisi tehdä esimerkiksi iho-oireen hoitoarvion. Kuitenkaan tällaiseen palveluun kaikki eivät olleet valmiita ryhtymään muun muassa vetoamalla tietoturva-asioihin sekä asiakkaan tunnistautumiseen. Henkilöstö ei koe valmiutta antaa psykiatriasta ohjausta eivätkä liian laaja-alaista ohjausta. (Lindholm 2017.)

Pääasiassa henkilöstö koki chat-palvelun hyödylliseksi ja nopeaksi palveluksi, edellyttäen, että chat-päivystäjä on paikalla vastaten mahdollisimman nopeasti yhteydenoton tullessa. Positiiviseksi koettiin myös palvelun maksuttomuus. Noin puolet vastaajista kokivat omat valmiutensa hyviksi chat-palvelun käyttöönotosta omassa työssään. Puolet vastaajista kokivat taas päivävastaista ja toivoivat kunnan ohjausta ja perehdytystä ennen palvelun aloitusta. Suurin osa vastanneista (11/18) olivat valmiita ottamaan chat-palvelun osaksi omaa työtään, mutta osa vastanneista koki silti puhelinpalvelun itselleen sopivammaksi palvelumuodoksi. Pieni osa henkilöstöstä ilmoitti halukkuutensa keskittyä ainoastaan chat-palvelujen tuottamiseen. (Lindholm 2017.)

## 7.2 Kaarinan kaupungin henkilöstökysely

Ennen chat-palvelun käynnistämistä Kaarinan kaupungin avosairaanhoidon hoitohenkilöstölle tehtiin sähköinen kysely henkilöstön valmiuksista chat-palvelun aloittamiseen. Sähköinen kyselylomake tehtiin E-lomake –editorin avulla ja lähetettiin sähköpostilla 23 henkilökunnan jäsenelle. Kysely oli avoinna 21.1–1.2.2018 välisenä aikana. Vastauksia saatiin 18 kappaletta vastausprosentin ollessa 78. Lomakkeella oli kuusi kysymystä (Liite 1). Kysymyksiin sai vastata anonyymisti ja vastaukset analysoitiin luottamuksellisesti.

Kyselyn tuloksista ilmeni, että lähes kaikkien (17/18) vastanneiden mielestä chat-palvelussa voidaan vastata yleistä terveysneuvontaa koskeviin kysymyksiin. Vähän yli puolet vastaajista koki voivansa vastata myös yhteystietoja koskeviin kysymyksiin, yleisiin rokoteohjeisiin sekä kotihoito-ohjeita koskeviin kysymyksiin tai antamalla linkkejä esimerkiksi käypähoito-ohjeisiin. Mitä muuta –kohtaan kolme (3) vastaajaa vastasi sanallisesti chat-palvelun mahdollistavan vastaamisen yleisiin kysymyksiin, yhteystietoihin tai ohjeistusta esimerkiksi INVA-kortin hakemiseen. Kaikkien vastanneiden (18) mielestä chat-palvelun kautta ei voida vastata tunnistautumista vaativaan terveysneuvontaan, kuten reseptin uusintaa (9/18) tai ajanvarausta tai –perumista (5/18). Mitä muuta –kohtaan kolme (3) vastaajaa vastasi: 1. rokoteohjeita voisi antaa terveydenhoitaja, joka on perehtynyt asiaan, 2. Seuraa yksinäisille ja ohjaus oikeaan nettisivustoon, 3. Tietosuoja-asiat.

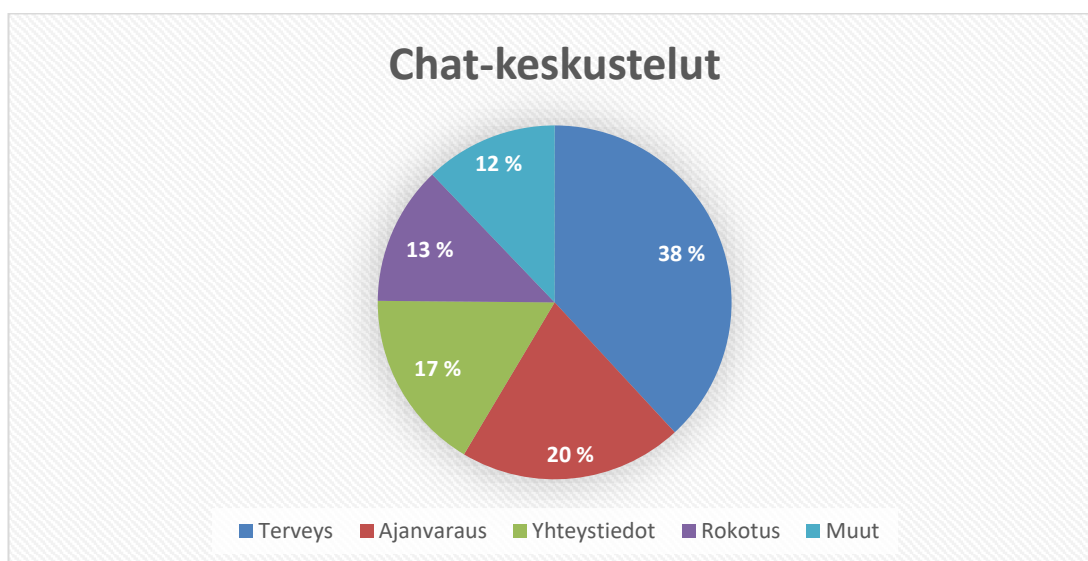
Hoitajista puolet oli itse käyttänyt chat-palveluita ja hyödylliseksi sen koki 3/18 vastaajasta. Yksi vastaajista oli käyttänyt chat-palvelua asioidessaan pankissa ja koki palvelun

erinomaisena. Vastaajista pieni osa koki omaavansa hyvät valmiudet chat-palvelun käyttöönottoon. Ei hyvät eikä huonot valmiudet koki omaavansa vajaa puolet vastaajista ja ohjausta tarvitsee puolet vastaajista. Vastaajista mieluisin vaihtoehto olisi sekä puheluihin että chat-palveluun vastaaminen. Pelkästään puheluihin vastaisi 6/18 vastaajasta ja vain muutama valitsisi pelkästään chat-palvelun. Yli puolet hoitajista ei osannut sanoa ovatko he valmiita kasvokkain tapahtuvaan chattailuun ja vain pieni osa vastaajista olisi siihen valmiita.

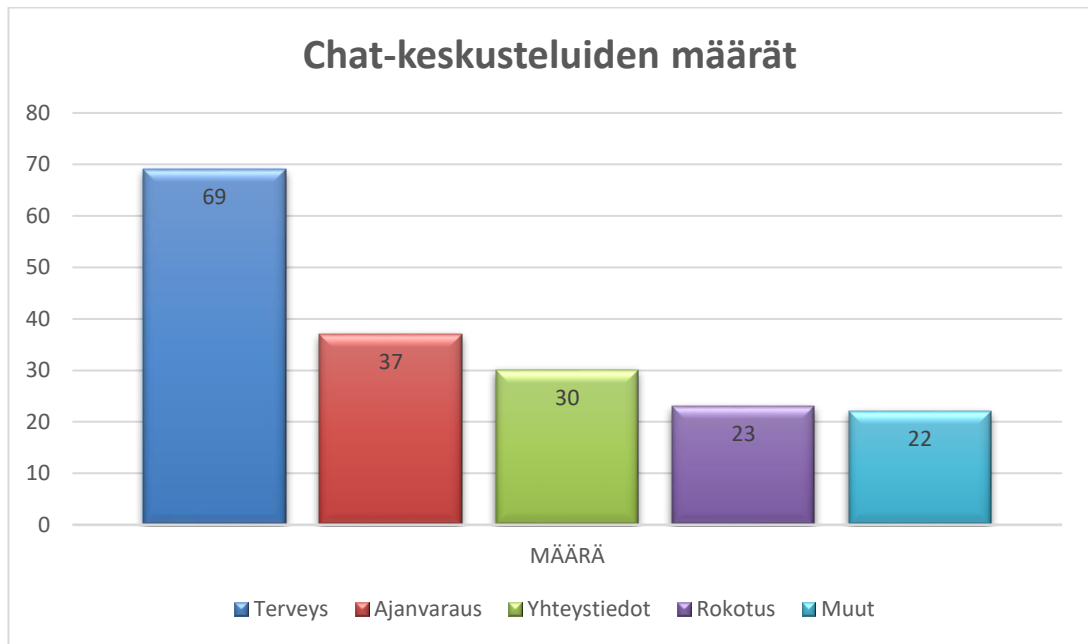
### 7.3 Tampereen kaupungin chat-keskustelut

Tampereen kaupungin chat-keskustelut analysoitiin kokeiluajanjakson päätyttyä alkuvuodesta 2018. Aineistoa kertyi määrääjassa erittäin paljon ja aineisto päätettiin rajata analysoitavaksi 1.10.–31.12.2017 väliselle ajalle. Keskusteluita tuli yhteensä kaksisataakymmenen (210) kappaletta, mistä poistettiin kaksikymmentyhdeksän (29) keskustelua, mitkä olivat jääneet kesken, ne oli suljettu ennen kysymystä tai vastausta, ne olivat henkilökunnan välisiä keskusteluita tai ne oli tulostettu useampaan kertaan. (Knuutila-Järvinen 2018.)

Kaikista analysoiduista keskusteluista terveyteen liittyviä keskusteluita tuli yhteensä kaksikymmentyhdeksän (69) kappaletta, ajanvaraukseen liittyviä keskusteluita tuli kolmekymmentäseitsemän (37) kappaletta, yhteystietokyselyjä kolmekymmentä (30) kappaletta, rokotuksiin liittyviä keskusteluita kaksikymmentäkolme (23) kappaletta ja muita asioita kaksikymmentäkaksi (22) kappaletta (kuvio 3 ja 4). (Knuutila-Järvinen 2018.)



KUVIO 3. Chat-keskustelun jakaantuminen prosentteina Tampereella.



KUVIO 4. Chat-keskusteluiden lukumäärät Tampereella.

Terveysasioihin liittyviä kysymyksiä tuli chat-palveluun selvästi eniten. Asiakkaat kysyivät pääasiassa omaan terveyteen liittyviä asioita, mutta myös oman lapsen tai omaisen terveyteen liittyvistä asioista keskusteltiin.

*Hei! Unohdin ottaa cypretyl-ehkäisytablettini lauantai-iltana. Otin unohtuneen tablettini n. 12h kuluttua unohtamisesta. Lauantaina alkoi pilleriliuskan toinen viikko. Olisin tarkistanut onko ehkäisyteho säilynyt unohtuksesta huolimatta?*

*Mitä voin tehdä kun aina kun kävelen kengät jalassa jalkateriin sattuu.*

*Pojalla akuutti korvakipu ja huutanut kohta tunnin. mistä saa nopeiten avun?*

*Alaselkäni on hyvin kipeä. En pysty kävelemään muuten kuin panacod-lääkkeen avulla. – – Kipu alkoi maanantai-iltana. Pitääkö mennä lääkäriin vai auttaako vain aika ja lepo?*

Ajanvaraukseen liittyviä keskusteluita tuli toiseksi eniten keskusteluista ja asiakkaat toivoivatkin, että ajanvarauksen lääkärille voisi hoitaa chat-palvelun avulla.

*Hei, voinko mennä päivystävälle sairaanhoitajalle laittamaan pistettävän lääkkeen, vai pitääkö sairaanhoitajalle varata aika?*

*Asun kaukajärvellä ja lääkärissä pitäisi resepti uusiksi...minne mennä?*

*Voinko perua tätä kautta huomiselle varatun tikkien poistoajan Hatanpäällä?*

*Moi, saako tätä kautta kiire aikaa kun olisi sellaiselle tarvetta?*

Yhteystietoja kysyttiin chat-palvelun kautta kolmekymmentä (30) kertaa. Suurin osa kysymyksistä liittyi oman terveysaseman varmistamiseen tai omahoitajaan. Lisäksi tiedusteltiin yleisiä terveyspalvelujen yhteystietoja.

*Hei, miten saisin yhteyden omahoitaja N.N.? Pitäisi kysyä yhdestä laboratoriotiimistä ajasta.*

*Hei, mikä on terveyskeskuspalvelumaksu paikan numero? minulla on lasku josta kysyttävää*

*Mistä voin tiedustella minulle jo elokuussa tehdyn tukipohjallishakemuksen tilannetta?*

Influenssarokotuksista kysyttiin paljon, johtuen vuodenaikasta ja alkavasta influenssakaudesta. Lisäksi ihmiset olivat kiinnostuneita selvittämään matkailijarokotuksista, omista rokotustiedoistaan ja uudesta pneumokokkirokotteesta.

*Kuuluuko uniapnea sairauksiin jonka vuoksi kuuluu riskiryhmään ja saisi influenssarokotuksen ilmaiseksi?*

*Mistä saan tiedon rokotteista joita olen koulussa saanut?*

*Olen lähdössä Thaimaahan tammikuussa ja tarvitsisin sitä varten rokotteet.*

*Hei, olen lähdössä Balille, Indonesiaan. Mitä rokotuksia olisi hyvä ottaa? Mistä voin varata ajan rokotuksille?*

*Jäykkäkouristus rokote on mennyt vanhaksi ja pitäisi uusia.*

*Hei! Onko riskiryhmään kuuluvana mahdollisuus saada ilmaiseksi myös pneumokokkirokote – – Sain lääkäriltäni käsityksen että minulle kuuluisi ilmainen pneumokokkirokote.*

Muut asiat käsittelivät aiheita, joita ei voitu luokitella edellä mainittuihin luokkiin. Tällaisia olivat muun muassa hammashoitoon liittyvät kysymykset, palautteet ja muun kuin Tampereella asuvien ihmisten kysymyksiä.

*Hei, uusitteko reseptejä?*

*Hei, kävin lääkärissä ja minulta otettiin röntgen jalasta. Haluaisin tietää maksuni tuosta kun teen vahinkoilmoitusta vakuutusyhtiölleni.*

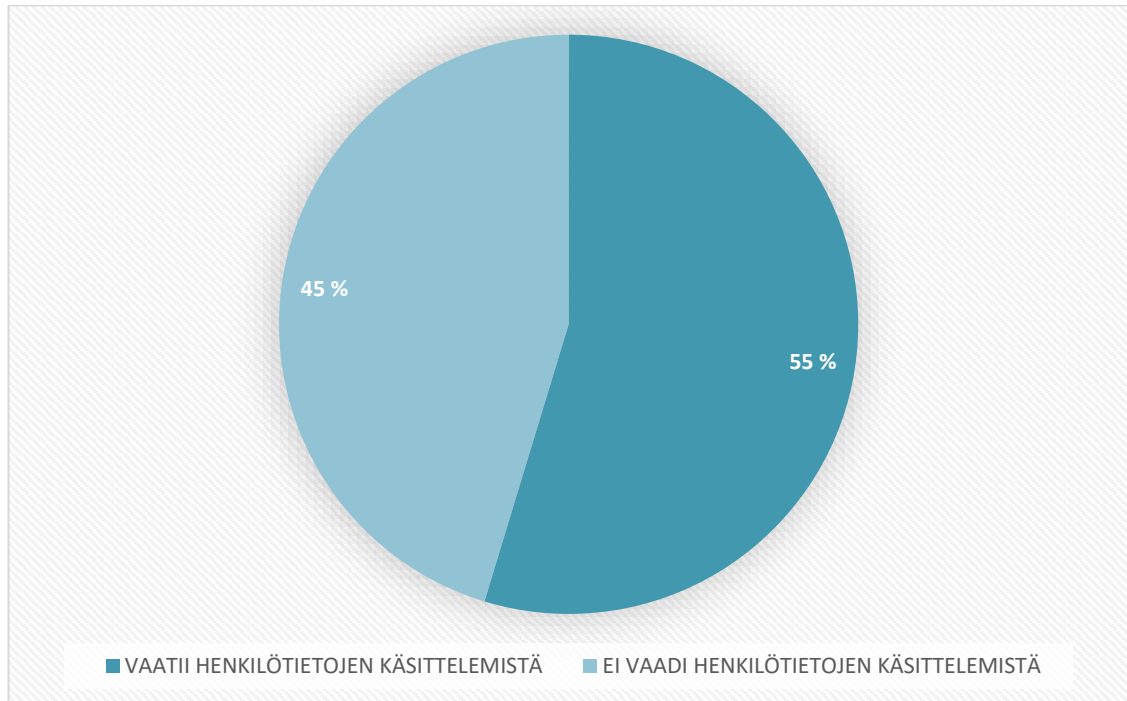
*Hei. Mitä tehdä jos sairaanhoitaja ei ole soittanut minulle eilen aamupäivällä, niinkuin piti?*

*Hei, jos on B-oleskelulupa, niin onko mahdollista saada kunnan terveystalveluja?*

*Hei! Minulle on lääkärille varattu soittoaika, mutta puhelua ei kuulu. Voitteko selvittää, missä on ongelma?*

*Ihmettelen suuresti minua kohdannutta vääryyttä! Varasin aikoinaan – –  
– – Mielestäni menettely on kohtuutonta. Olen soittanut vastaajapuhelimeen asiasta kaksikin kertaa saamatta asiaan mitään selitystä. Menettely on mielestäni todella törkeää uuden kotikaupunkimme taholta!!!*

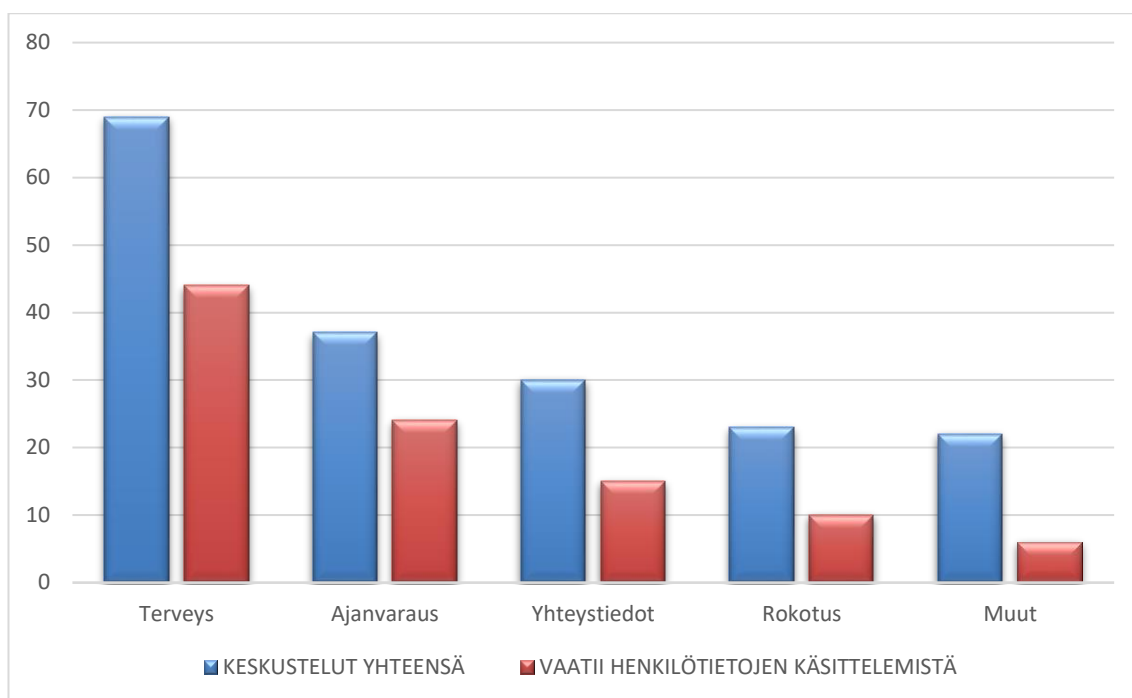
Aineistosta kerättiin keskustelut, missä olisi pitänyt käsitellä henkilötietoja, jotta asiakkaan ongelma olisi hoitunut yhdellä chat-kontaktilla, ilman ohjausta muuhun palveluun. Kaikista analysoiduista keskusteluista (181 kappaletta) viisikymmentäviisi (55) prosenttia vaatii henkilötietojen käsittelyä (kuvio 5).



KUVIO 5. Henkilötietojen käsittelyä vaativat keskustelut Tampereella.

Aihealueittain katsottuna, henkilötietojen käsittelyä vaati yli puolet (>50 %) keskusteluista terveyteen (64 %), ajanvaraukseen (65 %) ja yhteystietoihin (50 %) liittyvät keskustelut. Rokotuksiin ja muihin asioihin liittyvissä keskusteluissa henkilötietoja tarvitsi käsitellä vähemmän. Rokotuksiin liittyvissä asioissa neljäkymmentäkolme prosenttia (43 %) keskusteluista olisi vaatinut henkilötietojen käsittelyä ja muissa asioissa kaksikymmentäseitsemän prosenttia (27 %) (kuvio 6).





KUVIO 6. Keskustelut, joissa vaaditaan henkilötietojen käsittelyä.

Tunnistautumisella toimiva palvelu säästää asiakkaan aikaa ja vaivaa. Ohjaamalla toiseen palveluun, joutuu asiakas sulkemaan keskustelun ja käyttämään esimerkiksi puhelinta tai muuta viestintämenetelmää saadakseen haluamansa palvelun.

*Ajan terveysasemalle voit varata soittamalla Terveyspalvelujen neuvontaan—*

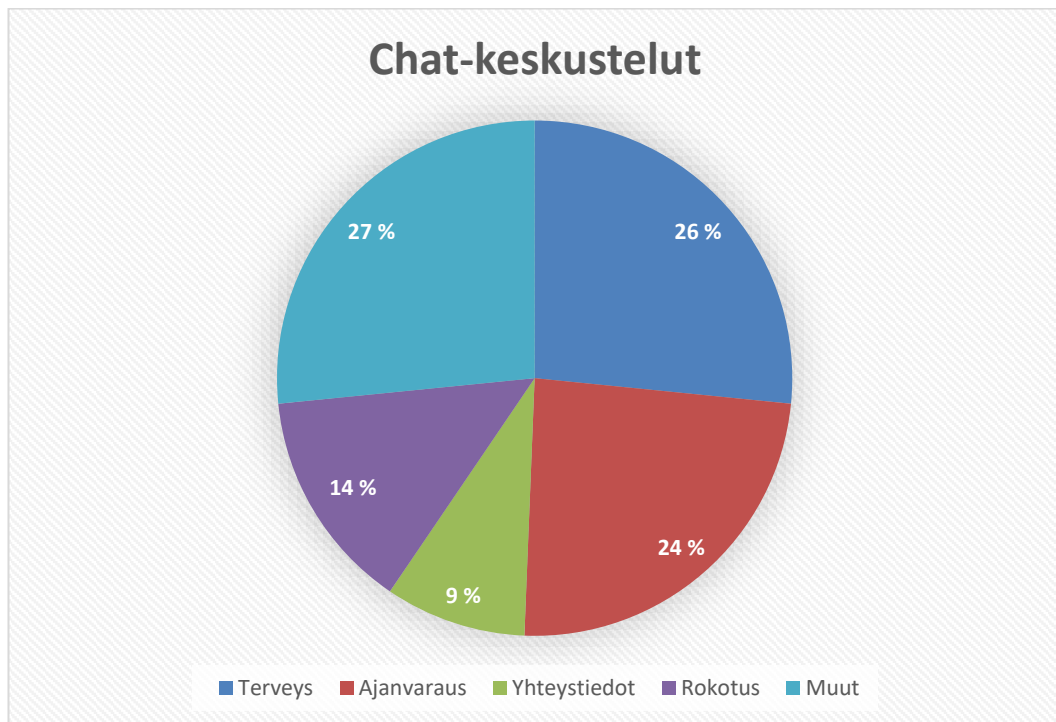
*Hei! Acutassa otettujen testien tuloksia voit kysyä Terveyspalvelujen neuvonnasta—*

*Voit soittaa Terveyspalvelujen neuvontaan— Voimme täältä käsin laittaa potilaan päivystävälle lääkärille.*

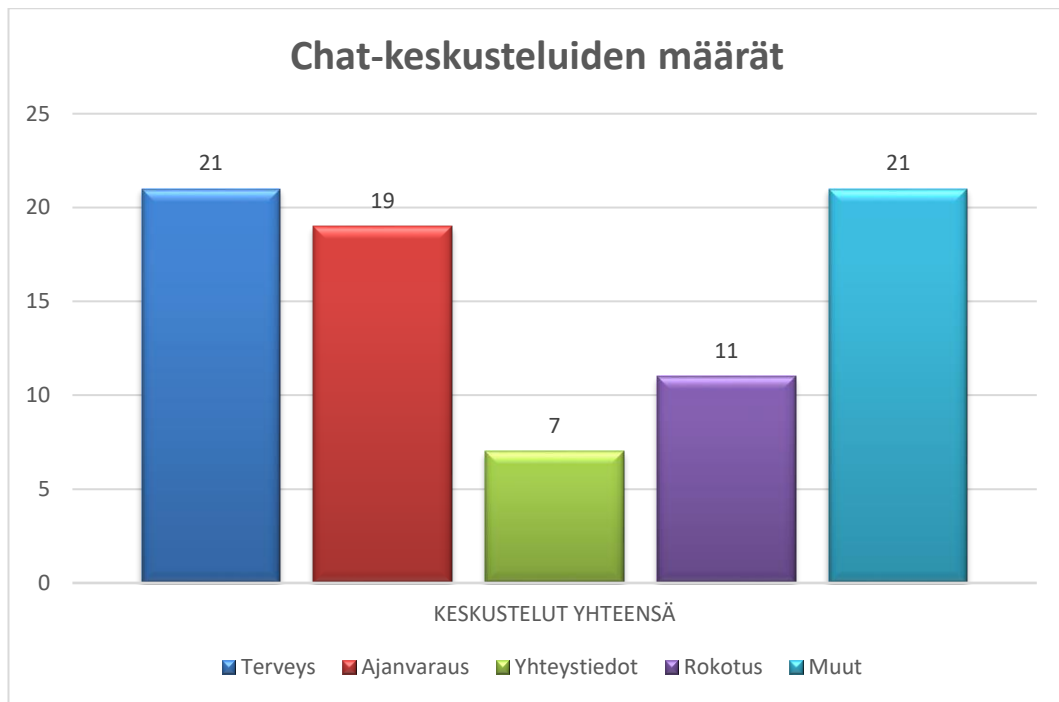
Tampereella suurin osa ajanvarauksista tapahtuu Terveyspalvelujen neuvonnan puhelinpalvelun kautta, mikä sijaitsee konkreettisesti samassa tilassa chat-palvelun kanssa. Kaarinassa ajanvarauksen voi tehdä puhelimitse tai käymällä terveyskeskuksen sairaanhoitajan neuvontapisteessä. Chat-palveluun vastaa Kaarinan kaupungin vaihteen työntekijä, neuvonnassa työskentelevä lähihoitaja, joka voi tarvittaessa konsultoida sairaanhoitajaa tai sairaanhoitaja vastaanottotyön ohessa.

#### 7.4 Kaarinan kaupungin chat-keskustelut

Kaarinan kaupungin chat-keskustelut analysoitiin keväällä 2018. Aineistoa kerättiin 1.2–5.3.2018 väliseltä ajalta. Keskusteluja käytiin yhteensä (120) kappaletta, joista (28) keskusteluun ei vastattu. Analysoitavaksi saatiin (106) kappaletta, joista poistettiin (27) kappaletta, koska keskusteluista osa oli henkilökunnan välisiä testikeskusteluja, sama keskustelu oli kahdessa kohdassa samanaikaisesti tai asiakas poistui ennen vastauksen saamista. Analysoiduista chat-keskusteluista kaksikymmentäyksi (21) kappaletta liittyivät terveyteen, ajanvaraukseen liittyviä keskusteluja oli yhdeksätoista (19) kappaletta, yhteystietokyselyjä oli seitsemän (7) kappaletta, rokotuksiin liittyviä keskusteluita yksitoista (11) kappaletta ja muita asioita kaksikymmentäyksi (21) kappaletta (kuvio 7 ja 8). (Nordberg 2018.)



KUVIO 7. Chat-keskusteluiden jakaantuminen prosentteina Kaarinassa.



KUVIO 8. Chat-keskusteluiden lukumäärät Kaarinassa.

Terveysteen liittyviä kysymyksiä oli kaksikymmentäyksi (21) kappaletta. Kysymykset liittyivät sekä asiakkaan omaan sekä lapsen terveydentilaan. Keskusteluissa kysyttiin muun muassa kipulääkityksen annosta sekä hoito-/toimintaohjeita oireiden perusteella.

*Paljonko Panadolia voi ottaa vuorokaudessa?*

*Kävin eilen aamulla lääkärin vastaanotolla, polvestani otettiin 50 ml nestettä. Nyt polvi on miltei yhtä turvonnut ja on vaikeuksia kävellä, polvi ei koukistu kuin vähän. Mitä teen?*

*Hei, 15-vuotias poikani on ollut kuumeessa viime keskiviikosta saakka. Pitäisikö jo ehkä ottaa jotain labrakokeita?*

Ajanvaraukseen liittyviä keskusteluja oli 19. Aikaa olisi haluttu varata lääkärin ja hoitajan vastaanotolle, päivystykseen sekä laboratorioon.

*Hei! Minun pitäisi varata aika Vintin lääkärille. Tapahtuuko tämä normaalin ajanvarauksen kautta, vai onko heille oma ajanvarausnumero?*

*Haluaisin varata ajan laboratorioon*

*Hei! Voisinko varata ajan kaarinan pääterveysasemalle? Puhuminen on nyt vaikeaa. En varmaan olisi selkeä puhelimesta.*

Yhteystietoja kyseltiin seitsemän (7) kertaa muun muassa ehkäisyneuvolaan, psykologille ja terveystieteiden keskukseseen.

*Hei Täytyisi päästä terveystarkastukseen kaarinan terveystarkastukseen Mikä on numero*

*Moikka, olen muuttanut etelä-pohjanmaalta neljäviikkoa sitten ja asustelen nyt täällä Kaarinassa Piispanristillä. Ilmeisesti minun tietoni siirtyvät automaattisesti? En nyt oikein tiedä mihin soittaisin ehkäisyasioista, toivottavasti osaat tässä autella.*

*Hei! Tarvitsisin Kaarinan terveystieteiden psykologin yhteystiedon. Asia koskee yhteistä asiakasta. Vaikka sähköposti tai puhelinnumero mieluiten.*

Rokotuksiin liittyviä kysymyksiä kysyttiin yksitoista (11) kertaa. Kysymykset liittyivät matkailijoiden rokotuksiin sekä omiin rokotustietoihin.

*Hei, Mistä numerosta voisin kysyä, että mitähän rokotuksia olen saanut terveystietojen perusteella ja tarvitsenko jotain lisärokotuksia, kun olen kuukauden päästä menossa Singaporeen ja Malesiaan*

*Hei, miten voin saada selville ajantasaiset rokotustietoni Tietoja ei omakannasta löydy, eikä itselläni ole tallessa varsinaista rokotuskorttia*

*Hei. Pitäisi saada tyttärelle A-hepatiittirokote mahdollisimman pian. Mistä sen saisi ja tarvitseeko käydä terveystieteiden keskuksessa hakemassa resepti?*

Aiheista, joita ei voitu luokitella edellä mainittuihin luokkiin tehtiin yhteensä kaksikymmentäyksi (21) kyselyä. Muita asioita olivat muun muassa hammashoitoon liittyvät kysymykset, terveystietojen maksuihin liittyvät kysymykset, ruuhkautuneeseen puhelinpalveluun liittyvät kysymykset ja hoitotahtoon liittyvä kysymys.

*Onko toimeentulotukiasiakkaan tk käynnin hinta paljonko?*

*Hei, kysyin äsken tyttären hampaiden oikaisusta, joka on katkolla muuttomme vuoksi.*

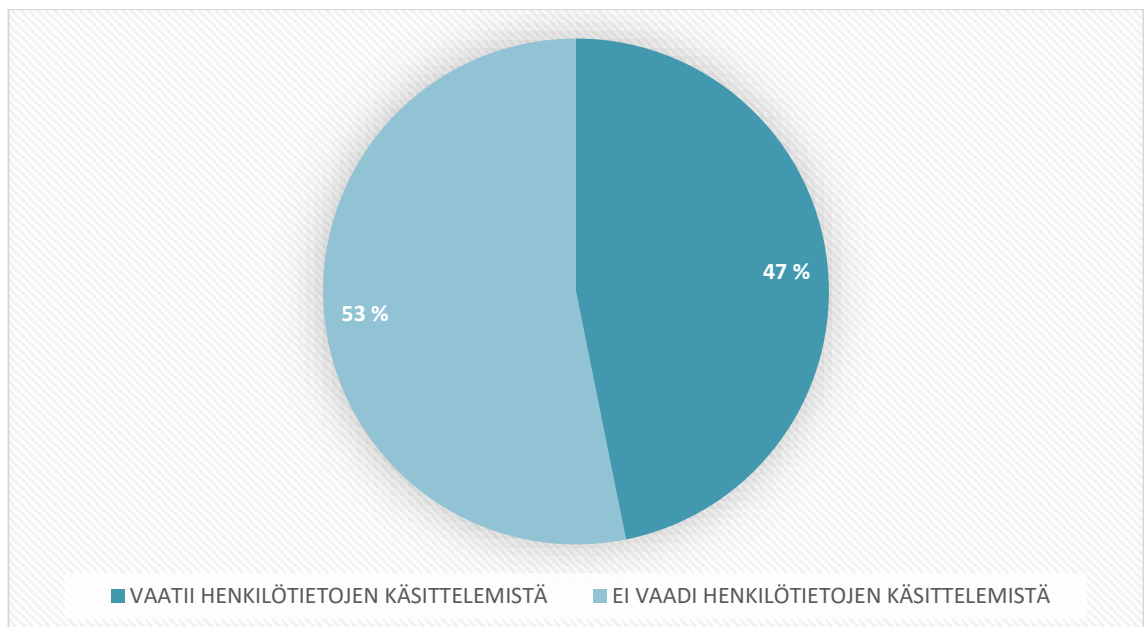
*Hei onko lääkäreillä iltavastaanottoa?*

*Ilmeisesti puhelinjono ruuhkautunut?*

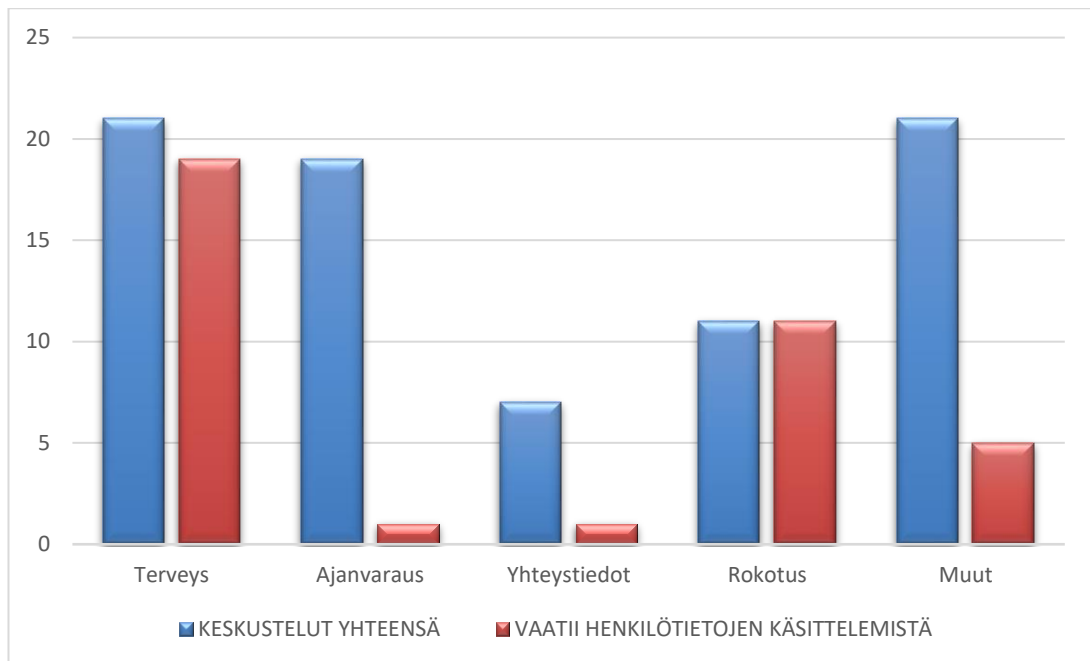
*Hei, olen aamulla soittanut kahdeksan jälkeen terveystieteiden keskukseseen ja jättänyt takaisin soittopyynnön, kuinka kauan näissä soitossa yleensä menee?*

*Hei! Onko teiltä terveyskeskuksesta saatavissa Hoitotahto -lomakkeita? Nykyään hoitotahdon voi kirjata nettiin Oma kantaan, mutta kaikki eivät nettiä käytä. Jos henkilö tekee paperisen hoitotahdon ja haluaa, että se on terveyskeskuksen potilastiedoissa, miten tulee menetellä? Voiko sen tuoda tk:een ja pyytää liittämään omiin tietoihin?*

Aineistosta kerättiin keskustelut, missä olisi pitänyt käsitellä asiakkaan henkilötietoja. Henkilötietojen käsittelyn avulla asiakkaan ongelma olisi hoitunut yhdellä chat-kontaktilla, ilman ohjausta muuhun palveluun. Kaikista analysoiduista keskusteluista (79 kappaletta) neljäkymmentäseitsemän (47) prosenttia vaatii henkilötietojen käsittelyä (kuvio 9).



KUVIO 9. Henkilötietoja vaativat keskustelut



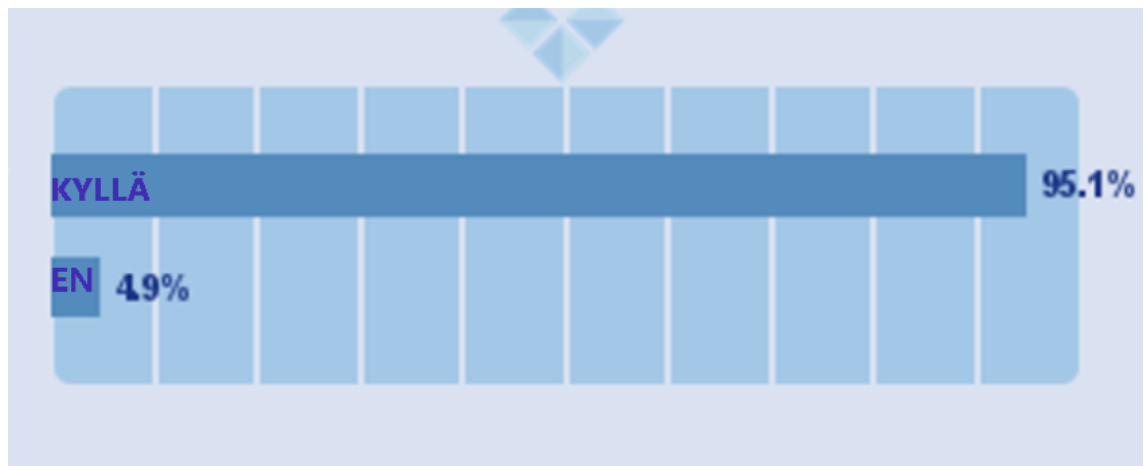
KUVIO 10. Keskustelut missä vaaditaan asiakastietojen käsittelyä.

Aihealueittain katsottuna, henkilötietojen käsittelyä vaati yli puolet (>50 %) keskusteluista, terveyteen (90 %) ja rokotuksiin (100 %) liittyvistä keskusteluista. Muissa asioissa olisi henkilötietojen käsittelyä vaatinut kaksikymmentäneljä prosenttia (24 %), yhteystiedot neljätoista prosenttia (14 %) ja ajanvaraukseen vain viisi prosenttia (5 %) keskusteluista (kuvio 10).

## 7.5 Tampereen kaupungin asiakaspalautekyselyt

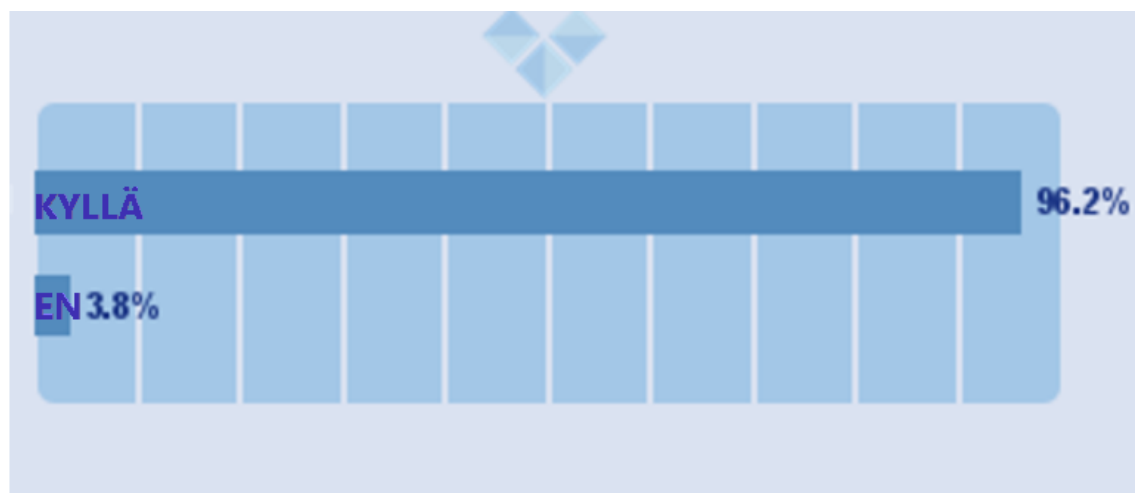
Tampereen chat-palvelusta kerättiin asiakaspalautetta, mihin asiakas ohjattiin chat-keskustelun loputtua. Asiakkaalle annettiin chat-ruudulle nettilinkki, mitä klikkaamalla asiakas pääsi vastaamaan kolmeen monivalintakysymykseen sekä yhteen avoimeen kysymykseen. Nettilinkin sai satakaksikymmentäkahdeksan (128) henkilöä. Vastausprosentti oli 84,4, mistä 81,3 prosenttia vastasi kyselyn loppuun asti, kesken jätti 3,1 prosenttia ja vastaamatta jätti 15,6 prosenttia palautelinkin saaneista. (Lindholm 2018.)

Ensimmäiseen kysymykseen vastasi satakaksi (102) henkilöä. Kysymyksessä kysyttiin, saiko asiakas tarvitsemansa tiedon, Heistä noin yhdeksänkymmentäviisi prosenttia (95,1%) oli sitä mieltä, että sai vastauksen kysymykseensä ja noin viisi prosenttia (4,9%) koki, ettei saanut tarvitsemaansa tietoa (kuvio 11).



KUVIO 11. Sain tarvitsemani tiedon. (Lindholm 2018.)

Toisessa kysymyksessä selvitettiin, kokivatko käyttäjät palvelun hyödyllisenä. Kysymykseen vastasi sataviisi (105) henkilöä, joista noin yhdeksänkymmentäkuusi prosenttia (96,1%) koki palvelun hyödyllisenä. Noin neljä prosenttia (3,8%) kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, ettei palvelu ole hyödyllinen (kuvio 12).



KUVIO 12. Koen chat-palvelun hyödyllisenä. (Lindholm 2018.)

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin, voisiko palvelua suositella omalle läheiselleen. Arvosana oli numerollinen 1–5, missä 1 vastasi huonointa, eli ei suosittele ja 5 ehdottomasti suosittelee (kuvio 13).



KUVIO 13. Vastausten jakaantuminen janalle. (Lindholm 2018.)

Kokonaisarvosana sijoittuu janalla keskimäärin neljän ja viiden väliin, mistä voidaan tulkitä, että suurin osa vastanneista suosittelisi palvelua muille (kuvio 14).



KUVIO 14. Suosittelisitko palvelua läheisillesi? (Lindholm 2018.)

Viimeisenä kysymyksenä oli avoin kysymys palvelun parantamisesta. Avoimeen kysymykseen vastasi kahdeksankymmentä (80) henkilöä ja kolmekymmentähdeksän (39) ei osannut tai halunnut vastata kysymykseen. Chat-palvelusta annettiin palautetta ja kehittämisideoita. Osa käyttäjistä toivoi chat-palvelun aukioloaikojen kehittämistä. Yleinen mielipide oli, että chat-palvelun aukioloajat olivat epäselvät ja toiveena oli saada säännöllinen aukioloaika, myös ilta-aikaan.

*Jos vain mahdollista niin olisi hyvä, jos chat palvelu olisi auki aamusta iltaan, myös viikonloppuisin. Kuten yliopistonapteekin chat neuvoo lääkeasioissa niin terveysneuvonta asioissa olisi hyvä saada neuvontaa, miten menetellä, jos ei akuutti tilanne ole.*

*Chat voisi olla aina saatavilla. Odotusaika vähän lyhempi.*

*Paremmat aukioloajat.*

*Mikäli chat-palvelu ei toimi jatkuvasti, olisi hyvä olla tiedossa seuraava hetki, kun ko. palvelu toimii, jottei tarvitsisi päivystää tietokoneen ääressä odottaen.*

*Selvyys chat-palvelun saatavuudesta. Tuntui että palvelu oli satunnaisesti käytössä ja muulloin chat-palvelu vain oli poissa.*

*Aukioloaikojahan toivoisi aina, mutta jos 13-15 vastaa kysyntää niin sekini on oikein hyvä. :)*

Chat-palveluun toivottiin myös ajanvarausmahdollisuutta ja tämä ilmiö tuli esiin analysoitaessa chat-keskusteluja:



*Lääkäriajan varaaminen chatin kautta voisi olla hyvä lisä.*

*Lääkärille varaaminen helpommaksi.*

*Palatkaa entiseen eli samasta numerosta mistä aiemminkin sai lääkäri-  
aikoja.*

Chat-palveluun oltiin myös hyvin tyytyväisiä, sillä suurin osa palautteeseen vastanneista antoi palvelulle kiitosta:

*Eka kerran kokeili, enkä nyt keksi parannettavaa. Tosi nopeasti sain vastauksen!*

*Olen nyt käyttänyt chatia 3 kertaa ja saanut aina hyvin vastauksia. Ainut ongelma on ollut, että välillä on joutunut odottamaan pitkäänkin mutta chat ei ole avautunut. On toki vasta kokeiluvaiheessa ja ei liene siksi vielä vaki-  
tuisesti "auki". Mutta mielestäni oikein hyvä tapa saada vastaus sellaisiin kysymyksiin jotka eivät tule esittelyosioissa esille ja minulle joka käytän ter-  
veyspalveluja toistaiseksi vähän enkä aina tiedä mistä mitäkin asiaa selvit-  
täisin.*

*Ei mitenkään, sain vastauksen nopeasti.*

*Very good.*

*En osaa sanoa. Palvelu on jo nyt hyvää. Kiitos siitä.*

*En keksi parannettavaa, tosin hyvin palvelu pelasi, mm. tosi nopeasti vas-  
tattiin.*

*Vielä en ole keksinyt parannettavaa.*

*Oikein hyvin toimi ei ehdotuksia.*

*Ei nyt äkkiseltään tule mieleen, miten. Olin tosi tyytyväinen, että sain vas-  
tauksia kysymyksiini.*

*Mielestäni palvelu oli hyvä ja toimiva.*

*Tuntuu toimivan hyvin. Sain perusteelliset ohjeet. kiitokset Merjalle*

*Minulle toimi erinomaisesti!*

Negatiivista palautetta annettiin chat-palvelun toimivuudesta sekä vastausajoista. Li-  
säksi turhautuneisuus asiakaspalvelijan vastaukseen näkyi osassa palautteista.

*Chatiin olisi hyvä ohjata enemmän henkilökuntaa, jotta joku olisi aina lin-  
joilla heti.*

*Enemmän työntekijöitä että nopeutuisi entisestään.*

*Teksti oli hieman pientä ja ei äänitehosteita.*

*Chat-ikkunan muoto ja koko on hieman kömpelö. Isompi ikkuna tai parhaimmillaan säädettävä koko olisi nappi.*

*Palvelu voisi olla helpommin löydettävissä. Vanha ja sairas, varsinkin muistisairas ei koskaan kykene käyttämään tätä palvelua.*

*Olisi kiva saada täydellinen vastaus suuntaa antavan sijaan.*

*Chatissa on vaikea kertoa omasta tilanteesta, sillä mielestäni hoitotarpeenarviot perustuvat äänen kuulemiseen (esim flunssa/angiina) ja potilaan voinnin tulkintaan puhelimen välityksellä. En usko, että tätä mahdollisuutta on chätissä saatavilla, siksi arvioiden tekeminen voi olla hankalaa ilman ääntä tällaisissa tapauksissa.*

*Asiani koski juuri alkanutta raskautta. Tieto siitä, mihin pitää olla oli verkkosivuilla todella vaikeasti löydettävissä, joten aloitin chatin. Chatista sain vinkkiä eteenpäin, mutta siinäkin piti vielä etsiä itse oikea puhelinnumero.*

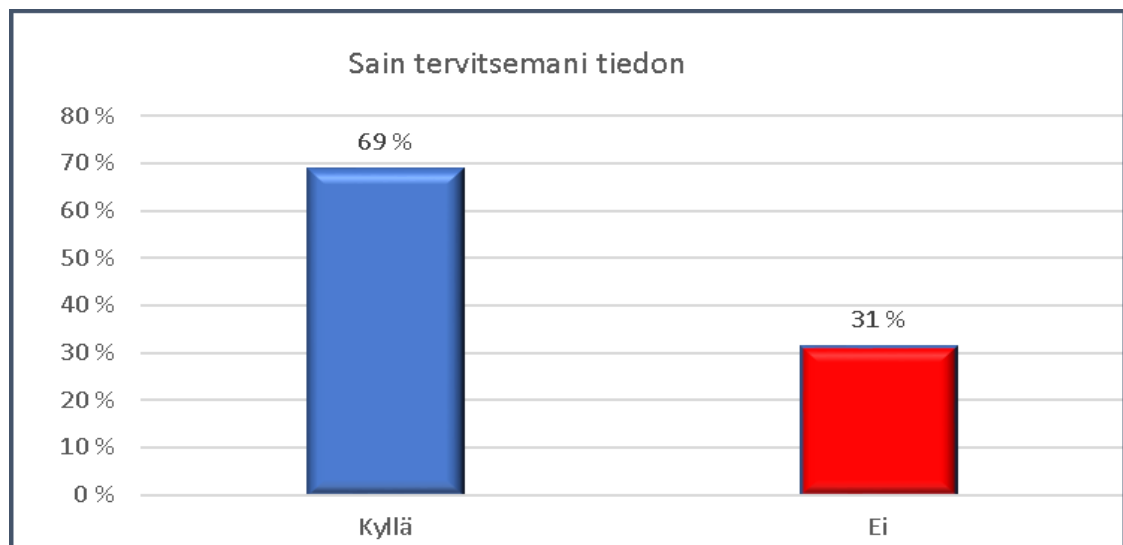
*Nopeutta lisää vastaamiseen. Asiakaspalvelijoiksi ihmisiä, jotka tietävät asiansa tai että heillä olisi mahdollisuus kysyä joltain joka tietäisi.*

*Pitäsi keskittyä vastaamaan suoraan esitettyyn kysymykseen. Tällä kertaa minulle ehdotettiin erilaisia vaihtoehtoisia tapoja asiani selvittämiseksi ja jouduin pariin kertaan palauttamaan keskustelun takaisin siihen, mitä alunperin olin kysymässä. Lopputulos onneksi kuitenkin johti oikeaan tietoon.*

## 7.6 Kaarinan kaupungin asiakaspalautekyselyt

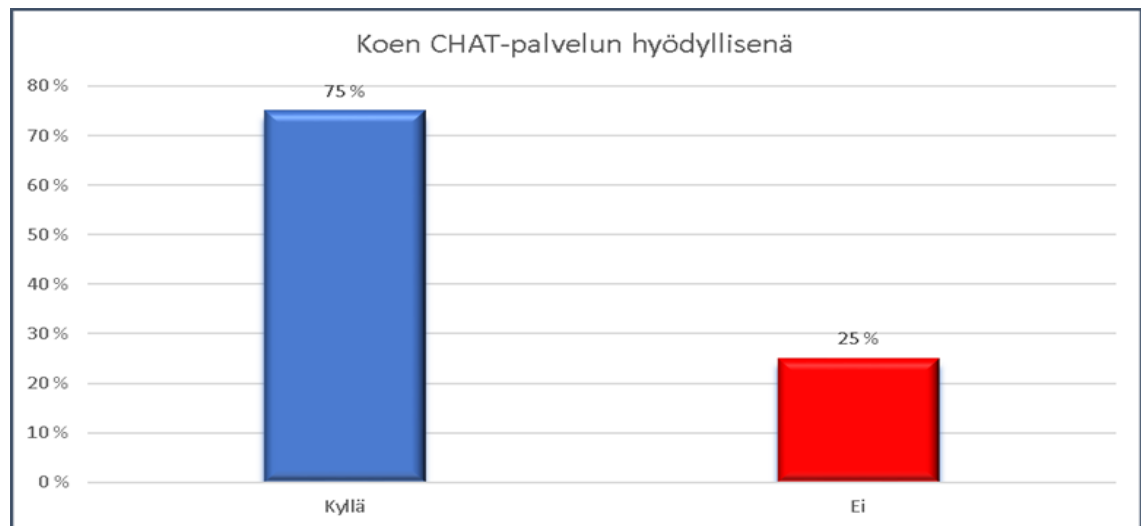
Kaarinan chat-palvelusta kerättiin asiakaspalautetta, mihin asiakas ohjattiin chat-keskustelun loputtua. Asiakkaalle annettiin chat-ruudulle nettilinkki, mitä klikkaamalla asiakas pääsi vastaamaan kahteen monivalintakysymykseen sekä yhteen avoimeen kysymykseen. Kyselyyn vastasi 44–45 asiakasta. Kaikki vastanneet eivät olleet vastanneet kaikkiin kolmeen kysymykseen.

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, saiko asiakas tarvitsemansa tiedon? Kysymykseen vastasi neljäkymmentäviisi (45) henkilöä. Heistä kuusikymmentähdeksän prosenttia (69%) oli sitä mieltä, että sai vastauksen kysymykseensä ja kolmekymmentäyksi prosenttia (31%) koki, ettei saanut tarvitsemaansa tietoa (kuvio 15).



KUVIO 15. Sain tarvitsemani tiedon

Toisessa kysymyksessä selvitettiin palvelun hyödyllisyyttä. Kysymykseen vastasi neljäkymmentäneljä (44) henkilöä, joista seitsemänkymmentäviisi prosenttia (75%) koki palvelun hyödyllisenä. Noin kaksikymmentäviisi prosenttia (25%) kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, ettei palvelu ole hyödyllinen (Kuvio 16).



KUVIO 16. Koen CHAT-palvelun hyödyllisenä

Viimeisenä kysymyksenä oli avoin kysymys, jossa kysyttiin, miten palvelua voisi parantaa. Avoimeen kysymykseen vastasi viisitoista (15) henkilöä ja kolmekymmentä (30) ei osannut tai halunnut vastata kysymykseen. Chat-palvelusta annettiin palautetta ja kehittämissideoita. Osa käyttäjistä toivoi, että chat-palveluun olisi enemmän vastaajia ja he toivoivat nopeampia vastauksia ja osa vastaajista oli tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Chat-palveluun toivottiin lisää vastaajia ja nopeampia vastausaikoja

*Enemmän chattaajia voisi ehkä olla  
vastaamalla chattiin*

*palkkaamalla resursseja niin että chattiin löytyy vastaaja  
odotin pitkään aikaan ja eikettä vastannut. ¿*

*Vastaamalla kysymykseen.*

Palveluun toivottiin ajanvarausmahdollisuutta

*Ajanvarausmahdollisuus jos potilas niin huonossa kunnossa ettei pysty puhumaan*

Asiakkaat antoivat myös positiivista palautetta

*Kiitos hienosta palvelusta!*

*Oli ihan ok, kiitos.*

*yllätyin iloisesti tästä palvelusta*

Negatiivista palautetta palvelusta ja muita kommentteja palvelusta oli muutamassa palautteessa.

*Ei mitään virkaa*

*CHAT on turha, henkilöt puhelinlinjojen päähän.*

*Kuinka tähän voi jatkaa viestittelyä*

*Voisi olla asiakaspalveluihmisillä enemmän tietoa että saisi vastauksia kysymyksiin joita esittää*

*Jokin vastaus olisi mukava, vaikka sitä ei kiireiltänne ehkä ehditä lähettää, mutta voisi saada tiedon, onko tullut perille.*

## **7.7 Palvelumuotoilun kurssin mielipidekysely**

Toiminnan kehittäminen palvelumuotoilun keinoin –opintojaksolla tehtiin opinnäytetyön aiheeseen liittyvä ryhmätyö, jossa palvelumuotoilun keinoin kehitettiin olemassa olevaa chat-palvelua Tampereella. Opintojakson loppuseminaarissa kurssin opiskelijoille ja opettajille annettiin pienimuotoinen mielipidekysely chat-palvelusta (liite 2). Vastaukset analysoitiin opintojakson jälkeen opinnäytetyötä varten. Kyselyyn vastattiin anonyymisti ja sillä pyrittiin selvittämään chat-palvelun hyödyllisyyttä ja sitä, käyttäisikö vastaaja itse ko. palvelua ja millaisissa tilanteissa palvelua käyttäisi. Lisäksi pyydettiin toiveita palvelua kohtaan ja mahdollisia muutosehdotuksia. Kyselyyn vastasi kolmetoista (13) henkilöä.

Kyselyyn vastanneista kaikki (100%) koki palvelun olevan hyödyllinen sekä käyttäisivät palvelua. Palvelun käyttömahdollisuuksista vastattiin kaksikymmentäneljä (24) kappaletta ja yli puolet (54%) vastauksista liittyivät palveluihin hakeutumiseen. Käyttäjät halusivat tietää muun muassa asiointimahdollisuuksista tietyissä paikoissa, mihin ottaa yhteyttä, palveluiden aukioloaikoja sekä ajanvarausmahdollisuutta lääkärille tai muuhun terveydenhuollon palveluun. 29 prosenttia (29%) vastauksista liittyi terveydentilan arviointiin tai terveydellisen ongelman selvittämiseen. Hoito-ohjeiden saaminen koettiin tär-

keäksi palveluksi tai akuutin tilanteen hoito, jos asiakas ei tiedä miten tulisi toimia. Lisäksi pienien vaivojen selvittely sekä oman tiedon oikeellisuuden varmistaminen ammatilliselta tuli esille. 16 prosenttia (16%) selvittäisi palvelun avulla nopeat ja yleisluontoiset asiat sekä reseptin uusimismahdollisuus chat-palvelun kautta.

*Kysyisin paikoista & palveluista. Missä voin asioida tiettyjen ongelmien kanssa.*

*Akuuteissa tilanteissa, kun en itse tiedä, miten pitäisi jatkaa.*

*Varmistamaan asiantuntijalta esim. oman ”tietoni” oikeuden.*

*Voisin kysyä hoito-ohjeita tai mihin pitää ottaa yhteyttä.*

Kehittämis- ja muutosehdotuksia tuli yhteensä kaksikymmentäkahdeksan (28) kappaletta. Palvelulta toivottiin laajoja ja säännöllisiä aukioloaikoja, jopa ympärivuorokautista palvelua. Lisäksi toivottiin nopeaa ja helppoa saavutettavuutta, jolloin käyttäjän ei tarvitsi jonottaa puhelinlinjoilla tai verkkosivuilla. Lisäksi ehdotettiin, että työvuorossa olisi aina kahdesta kolmeen chat-asiakaspalvelijaa, jotka keskittyisivät ainoastaan chat-palveluun. Palvelu tulisi olla löydettävissä helposti kaupungin verkkosivuilta ilman turhaa navigointia. Asioinnin ja työntekijän työn helpottamiseksi ehdotettiin valmiita linkkejä ja fraaseja yleisimpiin kysymyksiin ja palveluihin. Ajanvarausmahdollisuutta tai yhteyttä lääkäriin toivottiin tulevaisuuden chat-palveluun. Yksittäisiä mielipiteitä tuli chat-palvelun visuaalisesta ilmeestä. Kaksi vastanneista ei antanut muutos- tai kehittämisehdotuksia, sillä heillä ei ollut kokemusta tai halusivat ensin käyttää palvelua.

*Kattavat ”aukioloajat”*

*Nopeaa vastaamista, Helppoa palvelun löytämistä. Asiantuntijaa vastaajana.*

*Saavutettavuus → aukiolo säännöllinen.*

*Lisäisin saavutettavuutta. 2-3 chat päivystäjää, jotka voisivat keskittyä pelkästään chat palveluun. Chat-vastaavat voisivat myös olla yhteydessä keskenään, jolloin palvelun koordinointi helpottuu.*

*En tunne nykyistä palvelua.*

*Helppo ottaa yhteys nopeasti. Koko juttu parhaimmillaan alle minuutissa.*

*Nopea vasteaika, selkeät neuvot mistä hakea apua jos chatin kautta ei apua suoraan saa.*

## 8 CHAT-PALVELUN TOIMINTAMALLI

Tunnistautumisella toimivia chat-palveluita on käytössä eri organisaatioissa kasvavassa määrin. Tunnistautumista käyttävät muun muassa erilaiset terveystalot, kuten terveysasemat, yksityiset lääkäriasemat ja neuvolat. Lisäksi tunnistautumisella toimivia chat-palveluja on käytössä pankeissa, kuten Nordeassa ja Osuuspankissa.

MacDonaldin (2018) tekemän tutkimuksen mukaan chat-asiakaskokemuksen parantamiseksi pitäisi chat-palveluun vastata mahdollisimman nopeasti. Chat-pyyntöön asiakkaat odottavat vastausta välittömästi, kun taas sähköpostiin vastausta odotetaan kuuden tunnin kuluessa. Vaikka chat-palvelu on digitaalinen palvelukanava, tulisi siihen suhtautua samalla tavalla kuin puhelimeen. Yksi tapa on tarjota chat-palvelua silloin, kun siihen on riittävästi resursseja ja henkilökuntaa vastaamassa ja muina aikoina pidetään se suljettuna. Toinen tapa on vastata ensin chat-pyyntöihin ja vastata sen jälkeen sähköpostiin, sosiaalisen median ja foorumeiden pyyntöihin.

Chat-asiakaspalvelussa tulee välttää pitkiä odotusaikoja. Keskimääräinen chat-odotusaika on 2 minuuttia ja 40 sekuntia, mutta jotkut chat-asiakaspalvelijat pystyivät vastaamaan jopa 30 sekunnissa. Nopea vastaaminen antoi asiakkaalle positiivisen asiakaskokemuksen. Ne yritykset, jotka pystyivät vastaamaan nopeammin, käyttivät valmiita fraaseja, kuten *Hei, miten voimme auttaa sinua?* keskustelun aloittamiseksi, jolloin asiakaspalvelijalla oli aikaa siirtyä chat-keskusteluun. Fraaseja voidaan käyttää myös keskusteluajan lyhentämiseksi ja vastaamisen nopeuttamiseksi. Yhteystietojen pyytäminen etukäteen antaa chat-palveluun vastaavalle asiakaspalvelijalle mahdollisuuden tarjota henkilökohtaisempaa palvelua, joka on tutkimuksen mukaan tärkeää asiakkaille. Asiakkaaseen etukäteen tutustuminen nopeuttaa vastauksen antamista. (MacDonald 2018.)

Pitkäaikaisen positiivisen kokemuksen voi luoda lähettämällä asiakkaalle sähköpostitse kopion käydystä chat-keskustelusta, jolloin asiakas voi tarvittaessa palata myöhemmin keskusteluun. Tätä tapaa tutkimuksen mukaan käytettiin harvoin. Chat-keskustelun jälkeen tulisi myös pyytää asiakaspalautetta, mutta tutkimuksen mukaan 55 % yrityksistä ei sitä tehnyt. Yrityksen olisi hyvä tietää oliko keskustelu hyödyllinen ja oliko asiakas tyytyväinen saamaansa palveluun. Asiakkaat arvostavat, kun heidän mielipiteellä on merkitystä. Palaute auttaa myös tunnistamaan ongelma-alueita sekä korjaamaan ja parantamaan niitä. Johtopäätöksenä tutkimuksesta ilmeni, että chat-palvelu toimii ainoastaan silloin,

kun ohjelmiston takana on henkilö vastaamassa chat-pyyntöihin. Ennen chat-palvelun käynnistämistä ja siihen sijoittamista tulisi resursseja kohdentaa pyyntöjen käsittelyyn, muuten lopputuloksena on toimimaton asiakaspalvelukanava. Kaikki saapuvat chat-pyyntöt on laitettava etusijalle ja vastattava niihin nopeasti valmiita malleja käyttäen. Asiakkaille tulisi tarjota sähköpostikopio keskustelusta sekä pyytää palautetta, jotka auttavat parantamaan chat-asiakaskokemusta. (MacDonald 2018.)

### **8.1 Chat-mallin kehittäminen palvelumuotoilun keinoin**

Tunnistautumisella toimiva chat-palvelun toimintamalli opinnäytetyöhön saatiin Toiminnan kehittäminen palvelumuotoilun keinoin –opintojaksolla, missä toimintamalli oli kurssin kehittämistehtävä. Lupa mallin käyttöön opinnäytetyössä saatiin ohjaavalta opettajalta. Projektityö aloitettiin työn määrittelyllä, käyttämällä rajaa kehityshaaste –työkälua, asiakkaan palvelupolkua, benchmarkingia sekä käsitekarttaa. Kehitysprojektin kohteeksi valittiin tunnistautumisella toimiva chat-palvelun toimintamalli terveyspalveluiden neuvonnassa. Asiakkaan palvelupolun avulla huomattiin kohdat, joissa syntyy hyvä kokemus, sekä mahdolliset ongelmakohdat. Ongelmana palvelussa saattaa olla kohta, jossa asiakas odottaa vastausta chat-pyyntöön. Asiakas turhautuu, jos odotusaika on liian pitkä. Toiseksi ongelmakohdaksi saattaa muodostua asiakkaan ongelman hoitamatta jättäminen, ohjaamalla asiakas ottamaan yhteyttä myöhemmin tai toiseen palvelukanavaan. (Linjos, Pisirici & Pyyhtiä 2018, 25)

Tunnistautumisella toimivan chat-palvelumallin tavoitteena on parantaa ja nopeuttaa terveyspalvelujen neuvonnan puhelinpalvelua, lisätä asiakastyytyväisyyttä sekä helpottaa yhteydenottoa. Palvelun avulla on tarkoituksena tehostaa sähköisiä palveluita, kuten ajanvarausta, reseptien uusintaa ja henkilökohtaisen terveysneuvonnan saatavuutta. Palvelun onnistumista voidaan mitata terveyskeskukseen tulevien puheluiden määrillä, sekä arvioimalla säännöllisesti asiakkaiden antamaa palautetta palvelusta chat-keskustelun jälkeen lähetettävän sähköisen kyselyn avulla. Chat-palvelua voi käyttää kaikki terveyskeskuksen asiakkaat, joilla on riittävä tietoteknillinen osaaminen. Palvelua voisi markkinoida sosiaalisessa mediassa, terveyskeskuksen tiedotteissa, paikallislehdessä sekä järjestämällä infotilaisuus asiakkaille. (Linjos ym. 2018, 25)



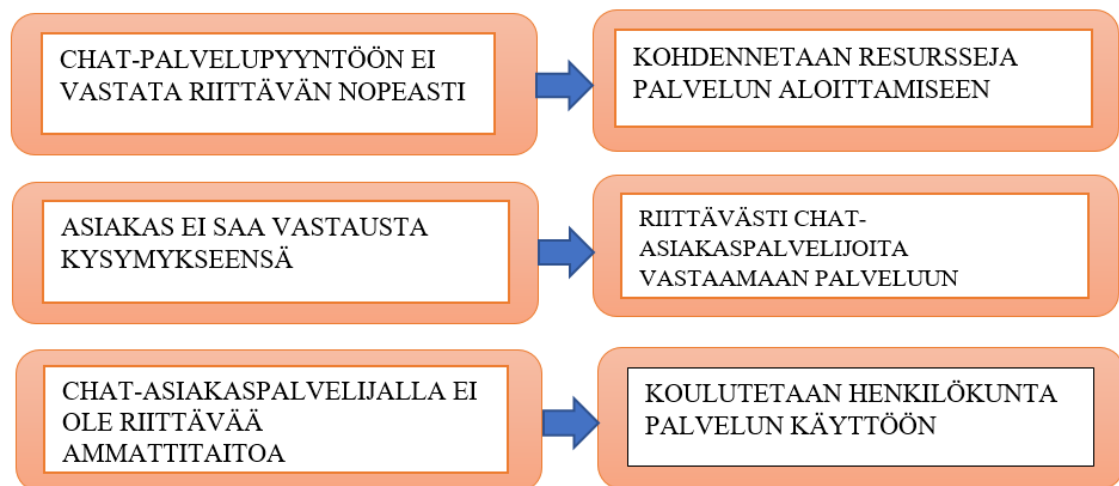
Benchmarkingin avulla tutkittiin eroja tunnistautumisella ja ei-tunnistautumisella toimivien chat-palveluiden välillä. Yksityisten lääkäriasemien chat-palvelu on auki ympäri vuorokauden. eLääkäreillä chat on käytettävissä päivittäin kello 7–22. Asiakas tunnistautuu chat-palveluun, joko pankkitunnuksilla tai lääkäriaseman asiakkaan omien sivujen kautta. Chat-pyyntöihin vastaa lääkäri tai sairaanhoitaja. Palvelun kautta voidaan muun muassa uusien reseptejä, saada lähete esimerkiksi laboratorioon, varata vastaanottoaikaa sekä keskustella lääkärin tai hoitajan kanssa hoito-ohjeista. Palvelu on asiakkaalle maksullista, josta voi saada KELA-korvauksen. (Linjos ym. 2018, 25)

Terveyspalveluiden neuvonnan chat-palvelu on auki vaihtelevasti. Tampereen kaupungin terveyspalvelujen neuvonnan chat-palvelussa ei ole toistaiseksi säännöllistä aukioloaikaa, vaan palvelu on ollut avoinna chat-palvelusta vastaavan sairaanhoitajan työvuorojen mukaan. Sairaanhoitajan työvuorot ovat epäsäännöllisiä ja ajoittuvat päivittäin kello 7–22. Kaarinan kaupungin terveyspalvelujen chat-palvelu on auki maanantaista torstaihin kello 8–15 ja perjantaina kello 8–14 ja Soiten (Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä) chat-palvelu on auki maanantaista perjantaihin kello 8–15. Chat-palvelussa ei voida vastata tunnistautumista vaativiin kysymyksiin, mutta palvelussa voidaan vastata yleisiin terveyteen liittyviin kysymyksiin. Palvelu on asiakkaalla ilmaista. Chat-palveluihin vastaa Kaarinan kaupungissa palveluneuvoja tai sairaanhoitaja, kun taas Tampereen kaupungilla ainoastaan sairaan- tai terveydenhoitaja. Tunnistautumisella toimivaan chat-palveluun voisi vastata sairaanhoitaja tai lääkäri, joka on saanut koulutuksen palvelun käyttöön. Terveyskeskuksen chat-palvelu on ilmaista, mutta tulevaisuudessa palvelusta voisi periä asiakkaalta maksun. (Linjos ym. 2018, 25)

Käsitekartan eli mind mapin avulla saatiin palvelusta kokonaiskuva, mitä asioita asiakas mahdollisesti haluaisi hoitaa palvelun avulla. Palveluita olivat muun muassa reseptien uusinta, ajan varaaminen ja peruminen, hoito-ohjeiden saaminen sekä terveystietojen kysyminen. Tutkimusosiossa asiakasymmärryksen lisäämiseksi käytettiin palvelumuotoilun työkaluja, kuten vinkkejä asiakasarvon selvittämiseen, asiakkaiden erilaiset käyttäytymismallit sekä asiakasnäkökulmaa. Asiakasarvon selvittäminen –työkalun avulla kartoitettiin henkilön rutiineja ja tapaa toimia, ennakkoluuloja ja esteitä, sekä arvostuksia ja odotuksia palvelusta. Asiakkaiden erilaiset käyttäytymismallit –työkalun avulla haasteltiin viittä eri ikäistä henkilöä, millä kartoitettiin asiakkaiden kokemuksia palvelusta

sekä muun muassa tietoteknisiä taitoja. Molempien työkalujen kautta saatiin saman suuntaisia vastauksia. Tunnistautumisella toimiva chat-palvelu koetaan tarpeellisenä ja hyödyllisenä palvelumallina. (Linjos ym. 2018, 26)

Asiakasnäkökulma –työkalun avulla mietittiin, mitä asiakas toivoo palvelulta ja mitkä ovat suurimmat haasteet sekä mistä syntyy palvelun asiakasarvo. Chat-palvelumallissa on kehityskohteita, kuten palvelun nopeus, asiantunteva ja ystävällinen asiakaspalvelu sekä ratkaisu asiakkaan ongelmaan (kuvio 17). Suurimmat haasteet chat-palvelussa on hidas palvelupyyntöön vastaaminen tai kokonaan vastaamatta jättäminen, asiakas ei saa vastausta esittämäänsä kysymykseen tai asiakas ei tiedä, onko hänen pyyntönsä tullut perille. Palvelu koetaan luotettavampana, jos käytössä on tunnistautumista vaativa palvelu, jolloin voidaan vastata henkilökohtaisempiin kysymyksiin. Asiakkaat arvostavat myös sitä, että heidän asia hoidetaan yhdellä yhteydenotolla. (Linjos ym. 2018, 27)



KUVIO 17. Kolme chat-palvelun kehittämiskohdetta ratkaisuihin. (Linjos ym. 2018, 27)

Chat-palvelun työkaluksi valittiin kaksi työkalua Sinisen meren strategiasta. Strategia on W. Chan Kimin ja Renée Mauborgnen kehittämä uusi lähestymistapa, joka auttaa yrityksiä luomaan uusia markkinoita ja liiketoiminnan kasvua eri aloilla (Blue ocean strategy n.d.). Työssä käytettyjä työkaluja olivat neljä peruskysymystä, joiden tarkoituksena on havainnoida palvelussa jo olemassa olevia, sekä uuden palvelun tuottamia arvoja ja kuusi hyötyvipua, jossa kuuden kysymyksen avulla on tarkoituksena löytää uusia hyötyjä asiakkaille. (Vuorinen, 2013, 99; Linjos ym. 2018, 27 mukaan.)

Neljä peruskysymystä:

- Supista: Terveyskeskuksessa chat-palvelu voisi olla aktiivisesti auki arkisin maanantaista perjantaihin kello 8–16 ja passiivisesti kello 22 saakka, jolloin asiakas voisi jättää chat-pyyynnön, mihin luvataan vastata seuraavan arkipäivän aikana tai mahdollisuuksien mukaan.
  - Luo: Chat-palvelu voisi tulevaisuudessa toimia mobiilisovelluksen kautta ja chat-palvelun käyttöön voisi järjestää koulutustilaisuuksia asiakkaille.
  - Korosta: Nopea vastaaminen chat-pyyntöön.
  - Poista: Asiakkaan ongelma pyritään hoitamaan yhden yhteydenoton aikana, eikä asiakasta ohjata muuhun palveluun tai ottamaan yhteyttä uudelleen.
- (Linjos ym. 2018, 27–28)

Kuusi hyötyvipua:

- Asiakkaan tuottavuus: Chat-palvelun avulla voidaan hoitaa useamman asiakkaan asioita samaan aikaisesti.
  - Yksinkertaisuus: Chat-palvelun aloitussivun tulee olla selkeä ja palvelun käyttö helppoa.
  - Mukavuus: Chat-palvelun aloitusnäytöllä toivotetaan asiakas tervetulleeksi ja kysytään, miten voidaan auttaa?
  - Riskien poistaminen: Resursoimalla henkilökuntaa vastaamaan chat-palveluun ja kouluttamalla henkilöstöä palvelun käyttöön.
  - Hauskuus ja imago: Luodaan sosiaalisen median kautta palvelulle imago luotettavasta ja nopeasta tavasta asioida terveyspalveluissa.
  - Ympäristöystävällisyys: Palvelu kuormittaa vähemmän ympäristöä, kun asiakkaan ei tarvitse mennä henkilökohtaisesti terveyskeskukseen.
- (Linjos ym. 2018, 28)

Business model canvasta käytettiin huomioimaan keskeiset toiminnot ja niiden vuorovaikutussuhteet. Business model canvas on Alex Osterwalderin ja Yves Pigneurin liiketoimintamallin kuvaamiseen ja suunnittelemiseen kehitetty työkalu (Strategyzer n.d). Työkalun avulla saatiin visuaalisesti esitettyä organisaation muodostama arvo asiakkaille. Suunnitteluvaiheessa prototypoitii ensimmäinen palvelumalli, minkä pohjalta tehtiin viimeistelty tunnistautumista vaativan chat-palvelumalli. (Linjos ym. 2018, 28.)

Palvelu on jatkuva prosessi, joka vaatii jatkuvaa arviointia ja kehittymistä. Suunnitteilla oleva palvelu tulisi testata kuluttajilla. Pilottivaiheessa erityisesti mitattavilla tuloksilla on suuri merkitys, kuten haastattelulla, asiakkaita havainnoimalla sekä yrityksen sisäisellä arvioinnilla. Tulosten perusteella voidaan päätellä mikä toimii ja mikä kohta palvelussa vaatii parannettavaa. (Tuulaniemi 2012, 99–100.) Chat-malli on hyvä käynnistää nopealla aikataululla, kunhan huomioidaan riittävä resurssointi henkilöstön koulutukseen sekä varaamalla riittävästi henkilöstöä chat-pyyntöjen vastaamiseen. Tunnistautumisella toimivaa chat-palvelumallia voisi markkinoida esimerkiksi sosiaalisessa mediassa, yrityksen verkkosivuilla, paikallislehden peittojakelussa ja terveyskeskuksen info-tv:ssä. Chat-palvelua voidaan arvioida asiakkaille lähetettävän kyselyn avulla, jossa kartoitetaan asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun sekä käyttämällä asiakaskokemusmittaria, joka kertoo suosittelisiko asiakas palvelua muille, mittaamalla asiakkaan odotusaikaa chat-palvelussa sekä seuraamalla, vähentääkö chat-yhteydenotot puheluiden määriä. (Linjos ym. 2018, 28–29.) Teorian ja palvelumuotoilussa käytettyjen työkalujen pohjalta tehtiin uusi palvelumalli (Kuvio 18).



KUVIO 18. Tunnistautumisella toimiva chat-palvelumalli

## 9 YHTEENVETO JA POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia käytössä olevan chat-palvelun sisältöä ja arvioida sen tarpeellisuutta tulevaisuuden palveluna. Tarkoituksena oli kehittää Tampereen ja Kaarinan kaupungin terveystalouden neuvonnan chat-palvelua ja luoda tunnistautumisella toimiva toimintamalli. Chat-palvelun toimintamalli perustuu aikaisempiin tutkimuksiin ja teoriaan sekä henkilöstöltä ja asiakkailta saatuun palautteeseen.

Chat-palvelu käynnistäminen vaatii organisaatiolta paljon, kuten Angervo & Wenäläinen (2017a, 12, 14.) toteavat. Käynnistäessä chat-palvelu tulisi ottaa huomioon miksi palvelu perustetaan ja onko siitä hyötyä asiakkaalle ja organisaatiolle. (Angervo & Wenäläinen 2017a, 12, 14.) Ennen chat-palvelun käynnistämistä ja siihen sijoittamista tulisi resursseja kohdentaa pyyntöjen käsittelyyn, muuten lopputuloksena on toimimaton asiakaspalvelukanava. (MacDonald 2018.) Myös henkilöstön koulutuksella on suuri merkitys ja sitä toivoikin puolet henkilöstölle suunnatun kyselyyn vastanneista.

Muilla aloilla chat-palvelu on jo osana asiakaspalvelua, joka tulee ilmi työn teoriaosuudessa, mutta chat-palvelu on tulossa myös osaksi terveydenhuollon palveluita (Lääkärikeskus Mehiläinen n.d.). Chat-palvelua voidaan käyttää muun muassa asioidessa verohallinnossa, kirjastossa, matkatoimistossa, pankissa ja verkkokaupoissa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen teettämässä valtakunnallisen kyselytutkimuksen tulokset vahvistivat aiemmin pohjoismaissa sekä paikallisesti Suomessa tehtyjen tutkimusten tuloksia siitä, että suomalaisten valmiudet sähköisten palveluiden käyttöön ovat hyvät. (Ahlgren, Hypönen, Hyry & Valta 2014, 74.) Saman suuntaisia tuloksia saatiin myös Eurobarometri-tutkimuksessa, jossa todettiin eurooppalaisten haluavan käyttää sähköisiä palveluita (European commission 2017). Tutkimusten tulokset viittaavat sähköisten palveluiden sekä chat-palveluiden kysynnän kasvua ja se luo terveydenhuollon organisaatioille painetta vastata siihen. Chat-palvelut eivät tule korvaamaan muita terveystalouden neuvonnan palveluita, mutta ne auttavat vastamaan kasvavaan kysyntään. Chat-palvelu tulee parantamaan ja nopeuttamaan asiakaspalvelua.

## 9.1 Tutkimustulokset

Kyselyn avulla kartoitettiin henkilökunnan valmiuksia chat-palvelun käyttöön. Aineiston analysoinnin ja vertailun tuloksena todettiin, että Tampereen henkilöstö koki chat-palvelun positiivisena palveluna, kunhan chat-asiakaspalvelija on vastaamassa nopeasti palveluun. Puolet Tampereen henkilöstöstä koki omaavansa hyvät valmiudet chat-palvelun käyttöön, kun taas Kaarinassa vastaavasti vain pieni osa koki omaavansa hyvät valmiudet. Molempien kaupunkien henkilöstöstä puolet toivoivat saavansa palvelun käyttöön kunnon ohjauksen ja perehdytyksen. Molempien kaupunkien henkilöstön mielestä chat-palvelussa voidaan vastata yleisiin terveysneuvontaan koskeviin kysymyksiin.

Kaarinan terveyspalveluiden chat-keskusteluista analysoitiin 79 kappaletta ja Tampereen keskusteluista 181 kappaletta. Vertailimme saatuja tuloksia Kaarinan ja Tampereen välillä käyttäen prosenttilukuja, koska chat-keskusteluja oli määrällisesti Tampereella enemmän. Terveysteen liittyviä kysymyksiä oli Kaarinassa 26 % ja Tampereella 38 % keskusteluista. Ajanvaraukseen liittyviä keskusteluita oli molemmissa kaupungeissa lähes yhtä paljon, Kaarinassa 24 % ja Tampereella 20 %. Yhteystietokyselyjä Kaarinassa oli vähän vähemmän, Kaarinassa 9 % ja Tampereella 17 %. Rokotuksiin liittyviä keskusteluita oli melkein yhtä paljon Kaarinassa 14% ja Tampereella 13 % ja muita asioita oli Kaarinassa enemmän 27 % ja Tampereella 12 %.

Aineistosta kerättiin myös keskustelut, joissa asiakkaan ongelma olisi voitu hoitaa yhdellä chat-kontaktilla, jos asiakas olisi tunnistautunut chat-palveluun. Kaarinassa vähän alle puolet (47 %) ja Tampereella yli puolet (55 %) kaikista analysoiduista keskusteluista olisi vaatinut tunnistautumisen. Kaarinassa terveyteen liittyvissä kysymyksissä 90 % olisi vaatinut tunnistautumisen ja Tampereella 64 %. Ajanvaraukseen liittyvissä kysymyksissä Kaarinan chat-palvelussa käydyistä keskusteluista vain 5 % ja Tampereen keskusteluissa 65 % olisi vaatinut tunnistautumisen. Vastauksiin on saattanut vaikuttaa se, että Kaarinan chat-ikkunan yhteydessä olevassa ohjeessa mainitaan, että palvelun kautta ei voida varata tai perua vastaanottoaikoja, kun taas Tampereella informaatio näkyy verkkosivujen vasemmassa laidassa chat-ikkunan ollessa(?) sivun oikeassa laidassa. Yhteystietoihin liittyvissä kysymyksissä Kaarinassa 14 % ja Tampereella 50 % kysymyksistä olisi vaatinut tunnistautumisen. Näin suuri ero kaupunkien välillä selittynee sillä, että kysymysten luonne oli sellainen, että tunnistautunut asiakas olisi voinut hoitaa asian yhdellä chat-

kontaktilla. Esimerkkinä asiakkaan kysymys siitä, mihin voi ottaa yhteyttä, että saa reseptin uusittua mahdollisimman pian. Tunnistautunut asiakas olisi saanut näin ollen reseptin uusittua yhdellä chat-kontaktilla. Rokotuksiin liittyvissä kysymyksissä Kaarinan keskusteluista 100 % ja Tampereen vastauksista 43 % olisi vaatinut tunnistautumisen. Suuren eron vastausprosenttien välillä saattaa selittää se, että Tampereella tehdyn kyselyn aikana oli influenssarokotuskausi ja kysymykset liittyivät rokotepaikan sijaintiin tai maksuttomaan rokotukseen. Muihin kysymyksiin olisi tarvittu tunnistautumista lähes yhtä paljon molempien kaupunkien palvelussa, Kaarina 24 % ja Tampere 27 % vastauksista.

Chat-palvelusta kerättiin myös asiakaspalautetta, jonka data myös analysoitiin. Chat-keskustelun päätteeksi asiakkaille lähetettiin nettilinkki, johon vastasi Kaarinassa 45 ja Tampereella 128 asiakasta. Kaarinassa vastattiin kahteen strukturoituun ja yhteen avoimeen kysymykseen ja Tampereella kolmeen strukturoituun ja yhteen avoimeen kysymykseen. Chat-palvelusta tarvitsemansa tiedon koki saavansa Kaarinassa 69 % ja Tampereella 95 % vastaajista. Palvelun hyödylliseksi koki Kaarinassa 75 % ja Tampereella 96 % vastaajista. Suurin osa Tampereen vastaajista suosittelisi palvelua omaiselle tai läheiselle. Kaarinassa tätä kysymystä ei esitetty. Viimeisenä kysymyksenä oli avoin kysymys, jossa Kaarinan ja Tampereen vastauksissa toivottiin saman tyyppisiä asioita. Toivottiin, että chat-palveluun olisi enemmän vastaajia sekä nopeampia vastauksia. Tampereella toivottiin myös aukioloaikojen kehittämistä sekä ajanvarausmahdollisuutta. Asiakkaat antoivat myös positiivista palautetta, mikä näkyi kiitoksina ja kehuina. Palvelusta saatiin myös negatiivista palautetta, jota annettiin chat-palvelun toimivuudesta sekä vastausajoista. Lisäksi turhautuneisuus asiakaspalvelijan vastaukseen näkyi osassa palautteista.

## **9.2 Luotettavuus ja eettisyys**

Tieteellinen tutkimus tulee suorittaa hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Silloin tutkimus voi olla eettisesti hyväksyttävää, luotettavaa ja sen tulokset uskottavia. Lainsäädäntö asettaa ohjeille rajat, mutta niiden noudattaminen ja soveltaminen kuuluvat osana tutkimusorganisaation laatujärjestelmää. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.) Hyvän tieteellisen käytännön mukaan tutkijan tulee hallita johdonmukaisesti tutkimusmenetelmät, tiedonhankinta ja tutkimustulokset. Tutkimuksen oletetaan selittävän, miten vanhaa tietoa voidaan käyttää uudella tavalla tai tutkimuksen oletetaan tuottavan

uutta tietoa. Tutkijan tulee noudattaa rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä sekä tulosten tulee täyttää tieteelliselle tutkimukselle asetetut vaatimukset. (Vilka 2017, 28)

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja käyttäen. Tutkimuksen luotettavuudessa käytetään käsitteitä reliabelius ja validius. Reliabelius tarkoittaa tulosten toistettavuutta ja validius tulosten pätevyyttä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226.) Tässä tutkimuksessa käytettiin henkilöstön kyselyssä samoja kysymyksiä sekä Kaarinassa että Tampereella, joka lisäsi tutkimuksen luotettavuutta. Asiakkaat saivat molemmissa kaupungeissa chat-keskustelun jälkeen sähköisen kyselyn, jossa kysyttiin lähes samoja kysymyksiä. Kaarinan kysymyksissä oli yksi kysymys vähemmän kuin Tampereella. Luokittelujen tekeminen on keskeinen osa laadullisen aineiston analysointia (Hirsjärvi ym. 2007, 227). Chat-keskustelut luokiteltiin viiteen eri luokkaan, jonka jälkeen tulokset Excel-taulukoihin ja luotin tuloksista kuvioita. Molemmat tutkijat käyttivät samaa ohjelmaa vastauksien analysoinnissa sekä luokat oli sovittu yhdessä, jolloin keskustelut luokiteltiin samalla tavalla. Vaikka tutkijoilla oli keskinäinen sopimus tulosten luokittelusta ja analysoinnista, silti henkilökohtainen näkemys on saattanut vaikuttaa tulokseen. Chat-keskustelujen vastauksia vertailtiin Kaarinan ja Tampereen väillä prosenttilukuina, joka lisäsi vastausten luotettavuutta, vaikka vastausten lukumäärissä oli ero.

Yksi tutkimusetiikan perusteista on se, että tutkijat ratkaisevat tutkimusaineistojen säilyttämistä koskevat kysymykset. Tutkittavien anonymiteetin täytyy säilyä ja aineisto tulee säilyttää niin, etteivät ne joudu ulkopuolisten käsiin tutkimuksen aikana tai sen jälkeen. (Vilka, 2017, 32) Aineistojen turvallista säilytystä voidaan edistää tietoturvaa parantavilla toimenpiteillä. Toimenpiteitä ovat muun muassa salasanojen käyttö tietokoneissa, joissa sähköistä aineistoa säilytetään (Kuula, 2011, 84). Tämän tutkimuksen tekovaiheessa pidettiin huolta, ettei aineisto ollut missään vaiheessa ulkopuolisten nähtävillä ja tutkimuksen jälkeen aineisto hävitettiin asianmukaisesti. Sähköistä aineistoa säilytettiin tietokoneella salasanojen takana, joka on taannut aineiston tietoturvan.

Tieteellisessä tutkimuksessa käytettävien tutkimus-, tiedonhankinta- ja arviointimenetelmien tulee täyttää tieteellisen tutkimuksen kriteerit (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6). Tämä tarkoittaa, että tutkimuksessa käytetään tiedeyhteisön hyväksymiä tieto-



lähteitä (Vilkka, 2017, 28). Tutkimuksen tiedonhaussa käytettiin Googlea, Google Scholaria, Chinal ja Cochrane Librarya. Haussa käytettiin vapaata tekstihakua ja hakusanoina käytettiin: asiakaspalvelu, terveyspalvelut, sähköinen terveyspalvelu, chat-palvelu, sähköinen terveydenhuolto, chat-palvelu terveydenhuollossa, eHealth, chat, primary care ja health care.

Tutkimukseen haettiin tutkimuslupa sekä Kaarinan ja Tampereen kaupungilta. Tutkimuksessa käytettävässä aineistossa oli vain muutamassa keskustelussa näkyvissä asiakkaan henkilötunnus ja nimi, mutta ne poistettiin ennen vastausten analysointia. Lisäksi aineistossa oli pari keskustelua, mistä olisi voinut tunnistaa henkilön pelkän keskustelun perusteella. Näitä keskusteluita ei käytetty esimerkkeinä ja ne poistettiin asianmukaisesti.

### **9.3 Jatkotutkimusaiheet**

Opinnäytetyön kirjallisuuskatsauksen, aineiston analysoinnin ja tutkimuksen sekä uuden tunnistautumista vaativan chat-palvelumallin pohjalta nousi esiin jatkotutkimusaihe. Chat-palvelun ollessa käytössä tulisi tutkia tunnistautumisella toimivan chat-palvelun vaikutuksia terveyspalvelujen neuvontaan tulevien puheluiden määrään. Lisäksi olisi hyvä tutkia, miten tunnistautuminen vaikuttaa chat-keskusteluiden aiheisältöihin verraten anonyymillä toimivaan chat-keskusteluun. Tunnistautumisella toimivan chat-palvelun ikäjakaumaa voidaan myös tutkia tarkastelemalla, minkä ikäiset ihmiset käyttävät chat-palvelua ja voidaanko palvelua keskittää jollekin tietylle ikäryhmälle tai muuhun terveydenhuollon osa-alueelle.

### **9.4 Opinnäytetyöprosessi parityönä**

Opinnäytetyön tekeminen parityönä on tänä päivänä suositeltavaa Tampereen ammattikorkeakoulussa, mutta harva toimii tällä tavoin. Opinnäytetyön tekijät päättivät ottaa haasteen vastaan, vaikka henkilökohtaiset elämät eivät aikataulullisesti yhteen sopineetkaan ja välimatkaa tekijöiden välillä oli yli 200 kilometriä. Puhelimen ja muiden sähköisten viestintävälineiden ja pilvipalvelun avulla työ kuitenkin saatiin tehtyä ja muutokset pystyttiin tekemään reaaliaikaisesti ja helposti. Ongelmia tuotti ohjelmiston kyky muokata kirjoitusasetuksia, jolloin osa jouduttiin muokkaamaan manuaalisesti. Parityö asetti

haasteita juuri välimatkan ja aikataulujen osalta, mutta se koettiin myös erittäin positiivisena asiana. Kahden opiskelijan näkökulmat ja ideat antoivat kattavampaa ja toimivampaa sisältöä. Lisäksi parityöskentelyn aikana saattoi purkaa tuntojaan toiselle samassa tilanteessa olevalle, jolloin työssä pääsi nopeammin etenemään, kun turha painolasti oli poistettu. Molemmat opiskelijat pääsivät myös hyödyntämään palvelumuotoilun opintojaksoa opinnäytetyössä, mikä koettiin helpottavana asiana.

## LÄHTEET

- Ahlgren, S., Hyppönen, H., Hyry, J. & Valta, K. 2014. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi –Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 3.2.2018. <https://www.julkari.fi/handle/10024/125597>
- Ahonen, O., Kinnunen, U-M. & Kouri, P. 2016. Sähköiset terveysterveystyöt hoitotyössä. Teoksessa Pirhonen, K. (toim.) Hoitotyön vuosikirja 2016. Teknologia sosiaali- ja terveydenhuollossa. Suomen sairaanhoitajaliitto ry. Helsinki: Fioca Oy.
- Ahonen, S. 2017. Projektipäällikkö. Sähköpostiviesti. Sanna.ahonen@tampere.fi. Luettu 1.3.2018.
- Ahonen, S. 2018. Projektipäällikkö. Sähköpostiviesti. Sanna.ahonen@tampere.fi. Luettu 10.4.2018
- Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa –Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. 2. painos. Nummela: Painokiila Oy.
- Angervo, T. & Wenäläinen, I. 2017a. Chat –menestyksessään yrityksen palvelukanava. Power Point –esitys. Ladattava opas. Tilattavana sähköisesti. Luettu 19.3.2018. <https://www.telia.fi/yrityksille/tuotteet/toimisto/asiakaspalvelu-ja-puhelinvaihte/kontakti-xl/chat-opas>
- Angervo, T. & Wenäläinen, I. 2017b. Chat-kanavan perustajan opas. Ladattava opas. Tilattavana sähköisesti. Luettu 19.3.2018. <https://www.telia.fi/yrityksille/tuotteet/toimisto/asiakaspalvelu-ja-puhelinvaihte/kontakti-xl/chat-opas>
- Angervo, T. & Wenäläinen, I. 2017c. Chat-palvelun kehittäjän opas. Ladattava opas. Tilattavana sähköisesti. Luettu 19.3.2018. <https://www.telia.fi/yrityksille/tuotteet/toimisto/asiakaspalvelu-ja-puhelinvaihte/kontakti-xl/chat-opas>
- Anttila, J. 2017. Kysy kätilöltä –verkkopalvelun kehittäminen. Hyvinvointiteknologian koulutusohjelma. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
- Asiakaspalvelu eri kanavissa. N.d. Duodecim oppiportti. Verkkokurssi. Vaatii kirjautumisen. Luettu 31.1.2018. <http://www.oppiportti.fi/op/dvk00095/avaa>
- Asiakaspalvelutilanteet terveydenhuollossa. N.d. Duodecim oppiportti. Verkkokurssi. Vaatii kirjautumisen. Luettu 31.1.2018. <http://www.oppiportti.fi/op/dvk00094/avaa>
- Aurinkomatkat. 2018. Kuvakaappaus Aurinkochatista. Aurinkomatkojen verkkosivut. Viitattu 29.3.2018. <https://www.aurinkomatkat.fi/>
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 16., uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Bhandari, N. Yunfeng, S & Kyoungrae, J. Journal of the American Medical Informatics Association. 19.6. 2014. Seeking health information online: does limited healthcare access matter? Luettu 2.4.2018. <https://academic.oup.com/jamia/article/21/6/1113/788182>

Blue ocean strategy. N.d. What is blue ocean shift? Luettu 3.5.2018. <https://www.blueoceanstrategy.com/what-is-blue-ocean-shift/>

Brooks, C. Business News Daily. 2015. Live Chat Wins Over Customers Looking for Quick Answers. 20.5.2015. Luettu 11.2.2018. <https://www.businessnewsdaily.com/7993-live-chat-customer-support.html>

Strategyzer. N.d. Business model canvas. Luettu 3.5.2018. <https://strategyzer.com/canvas>

Chatin avulla myynti kasvuun. N.d. Yrittäjän opas chatin käyttöön myynissä ja asiakaspalvelussa. Elisa Yrityksille. Ladattava opas. Tilattavana sähköisesti. Luettu 29.1.2018. [www.elisa.fi/yrityksille](http://www.elisa.fi/yrityksille)

Dream Petstore. 2018. Kuvakaappaus Live chat-asiakaspalvelusta. Dream Petstoren verkkosivut. Viitattu 29.3.2018. [https://dreampetstore.com/live\\_chat\\_asiakaspalvelu/](https://dreampetstore.com/live_chat_asiakaspalvelu/)

European Commission. 10.5.2017. Digital Single Market. Attitudes towards the impact of digitisation and automation on daily life. Luettu 25.3.2018. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/attitudes-towards-impact-digitis>

Euroopan komissio, 2018. Sähköiset terveystalvelut. Luettu 12.2.2018. [https://ec.europa.eu/health/ehealth/overview\\_fi](https://ec.europa.eu/health/ehealth/overview_fi)

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. 1. painos. Jyväskylä: Docendo Oy.

Havumäki, H & Jaranka, E. 2014. Sähköinen kaupankäynti. 1. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Helsingin kaupunki. 2018. Neuvolan chat-palvelu. Helsingin kaupungin verkkosivut. Luettu 26.3.2018. <https://www.hel.fi/sote/perheentuki-fi/1-6-vuotiaat/sahkoiset-palvelut/neuvolan-chat-palvelu/>

Henkilötietolaki. 22.4.1999/523. Luettu 25.1.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=henkil%C3%B6tietolaki>

Hirsijärvi, S. Remes, P & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13–14., osin uudistettu painos. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hämeenlinnan kaupunki. 2018. Chat palvelee. Hämeenlinnan kaupungin verkkosivut. Luettu 26.3.2018. <http://www.hameenlinna.fi/Palvelut/Terveystalvelut/Chat-palvelee1/>

Intersport. 2018. Kuvakaappaus Intersport asiakaspalvelu-chatista. Intersportin verkkosivut. Viitattu 29.3.2018. <https://www.intersport.fi/fi/ota-yhteytta-asiakaspalveluun/>

Jauhiainen, A. 2014. Kansalaisilla hyvät valmiudet sähköisiin terveystalveluihin. Finnish Journal of eHealth and eWelfare 2014; 6(2–3), 70–78. <https://journal.fi/finjehew/article/view/45253>

Jokinen, J. 2015. Asiakaspalvelu Ammattina™ osa 1. Asiakaspalvelun perusteet. E-kirja. Vaski-kirjasto. <https://www.ellibslibrary.com/fi/bookshelf>

Kaarinan kaupungin strategia 2014–2020. Maailma muuttuu -Kaarina toimii. Luettu 14.1.2018. <https://www.kaarina.fi/kaarina-info/fi>

Kaarinan kaupunki. 2018. Kuvakaappaus Terveyspalvelut chatista. Kaarinan kaupungin verkkosivut. Viitattu 29.3.2018. [http://www.kaarina.fi/terveys/fi\\_FI/terveyspalvelut2/](http://www.kaarina.fi/terveys/fi_FI/terveyspalvelut2/)

Kananen, J. 2013. Digimarkkinointi ja sosiaalinen media liiketoiminnassa –Miten yritykset voivat saavuttaa tuloksia digimarkkinoinnilla ja sosiaalisella medially? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja –sarja. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy –Juvenes Print.

Kananen, J. 2014. Netnografia. Verkko-yhteisöjen tutkiminen opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy -Juvenes Print.

Keränen, T. 2017. Lääkärilehti. Taskussa kulkeva chat syrjäyttää videovastaanottoja. Luettu 21.3.2018. <https://www.laakarilehti.fi/ajassa/ajankohtaista/taskussa-kulkeva-chat-syrjayttaa-videovastaanottoja/>

Knuutila-Järvinen, J. 2018. Osastonhoitaja. Puhelinkeskustelu 19.1.2018. Keskustelijana H. Rönkä. Ylöjärvi

Krogell-Magni, P. 2010. Kuntien verkkoviestintäohje (toim.). 1. painos. Suomen Kuntaliitto. Helsinki: Hakapaino Oy.

Kumpulainen, J. 2017. Sisällönanalyysi verohallinnon chat-palvelusta –Palvelutilanteen todellisen ajankäytön laskeminen ja kysymysten sisältöjen erittely. Tampereen yliopisto. Viestintätieteiden tiedekunta. Pro Gradu –tutkielma.

Kurronen, J. 2015. Palvelumuotoilu saapuu kaupunkiin. Teoksessa: Jyrämä, A. & Mattemmäki, T. (toim.) Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopiston julkaisusarja. Luettu 30.8.2017. <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/15106/isbn9789526060606.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen käyttö, hankinta ja säilytys. Toinen uudistettu painos. Jyväskylä. Bookwell Oy.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä. 9.2.2007/159. Luettu 25.1.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa. 24.1.2003/13. Luettu 25.1.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030013>

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista. 7.8.2009/617. Luettu 25.1.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090617>

- Laki väestötietojärjestelmästä ja Väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista. 21.8.2009/661. Luettu 25.1.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090661>
- Lindholm, M. 2017. Sairaanhoidaja. Asiakkaan ohjaus ja neuvonta –oppisopimuskoulutus. Kehittämistehtävä. Power Point esitys. Luettu 23.10.2017.
- Lindholm, M. 2018. Sairaanhoidaja. Sähköpostikeskustelu. Merja.lindholm@tampere.fi. Tulostettu 28.3.2018.
- Linjos, M., Pisirici, M. & Pyyhtiä. 2018. Tunnistautumisella toimivan chat-palvelumallin kehittäminen palvelumuotoilun keinoin. Toiminnan kehittäminen palvelumuotoilun keinoin –kurssi. Tampereen ammattikorkeakoulu
- Lääkärikeskus Mehiläinen. N.d. Digiklinikka on aina auki. Lääkärikeskus Mehiläisen verkkosivut. Luettu 22.3.2018. <https://www.mehilainen.fi/mobiilisovellus/digiklinikka>
- Malin, A. 2016. Chat-palvelun käyttöönoton käsikirja –Toimeksianto Turun AMK:n kirjasto- ja tietopalveluille. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Turun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
- MacDonald, S. 13.2.2018. New Research: 21% of Companies Fail to Respond to Live Chat Requests. Luettu 2.4.2018. <https://www.superoffice.com/blog/live-chat-support-study/>
- Nordberg, H. ICT-asiantuntija. Kaarinan terveyskeskuksen puhelu- ja chat-tiedot 2017-2018. Sähköpostiviesti, henri.nordberg@kaarina.fi. Luettu 2.4.2018
- Power. 2018. Kuvakaappaus asiakaspalvelu-chatista. Powerin verkkosivut. Viitattu 29.3.2018. <https://www.power.fi/>
- Okkonen, K-M. 2012. Laadulliset tutkimusmenetelmät auttavat ymmärtämään ajankäytöpäiväkirjojen ongelmia. Tilastokeskuksen Hyvinvointikatsaus 3/2012. Luettu 10.4.2018.
- Ollikainen, A. 2017. Verkkokaupan asiakaspalveluchatin vaikutus asiakastyytyvyyteen. Johdon assistenttityö ja kielet. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettu 6.2.2018. <http://www.theseus.fi/handle/10024/122600>
- Oppariapu. N.d. Apua opinnäytetyön kirjoittamiseen. Blogi. Viitattu 10.4.2018. <https://oppiapu.wordpress.com/kirjallisten-lahteiden-analyysi/>
- Oulun kaupunki. 2018a. Neuvolan chat. Kuvakaappaus chat-palvelusta. Oulun kaupungin verkkosivut. Viitattu 29.3.2018. <https://www.ouka.fi/oulu/terveyspalvelut/neuvola-ja-perhepalvelut>
- Oulun kaupunki. 2018b. Neuvolan chat. Oulun kaupungin verkkosivut. Luettu 22.3.2018. <https://www.ouka.fi/oulu/terveyspalvelut/neuvola-ja-perhepalvelut>
- Sanastokeskus TSK ry. N.d. Sähköinen asiointi. Luettu 1.1.2018. <http://www.tsk.fi/cgi-bin/netmot.exe?UI=figr&height=156&qfind=s%C3%A4hk%C3%B6inen+asiointi>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Terveysneuvonta ja terveystarkastukset. Luettu 12.1.2018. <http://stm.fi/terveysneuvonta-terveystarkastukset>

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista. 30.3.2009/298. Luettu 25.1.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090298>

Suomi.fi.2018. Suomi.fi-tunnistus. Luettu 19.1.2018. <https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/tunnistus>

Tampereen ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelut. 2018. Kuvakaappaus chat-asiakaspalvelusta. Tampereen ammattikorkeakoulun verkkosivut. Viitattu 29.3.2018. <http://www.tamk.fi/fi/web/lib/etusivu>

Tampereen kaupunki. 2018. Kuvakaappaus terveystalujen neuvonnan chat-palvelusta. Tampereen kaupungin verkkosivut. Viitattu 29.3.2018. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut.html>

Terveydenhuollon asiakaspalvelun ABC. N.d. Duodecim oppiportti. Verkkokurssi. Vaatii kirjautumisen. Luettu 31.1.2018. <http://www.oppiportti.fi/op/dvk00089/avaa>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos ja Sosiaali ja terveysministeriö, 2018. Omatoimista hyvinvointia. Sähköisiä sosiaali- ja terveystaluita kansalaisille. Luettu 12.2.2018. <https://www.thl.fi/documents/10531/72195/omatoimistahyvinvointia.pdf/1f1b821a-42e6-4c31-9b50-e649a6a3d0f3>

Terveystalo. N.d. Etäpalvelut. Terveystalon verkkosivut. Luettu 22.3.2018. <https://oma-terveys.terveystalo.com/OmaTerveys/Etapalvelut/>

Tieto. 2017. Julkinen terveydenhuolto. Sähköinen asiointi terveydenhuollossa. Luettu 2.4.2018. <https://www.tieto.fi/toimialat/sosiaali-ja-terveydenhuolto/julkisen-terveydenhuollon-tietojarjestelmat/terveydenhuollon-sahkoinen-asiointi>

Tietoa Suomi.fi –tunnistuksesta. 2018. Suomi.fi –verkkosivut. Luettu 25.1.2018. <https://www.suomi.fi/sivu/tietoa-tunnistuksesta>

TSK:n termipankki. 2017. Chat. TEPA –sanastokeskus. Luettu 29.1.2018. <http://www.tsk.fi/tepa/netmot.exe?UI=figr&height=154&qfind=chat>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkauseräilyjen käsitteleminen Suomessa. Luettu 18.4.2018. [http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna. Kariston kirjapaino Oy.

Työterveys Virta. 2017. Asioi työterveyshoitajan kanssa uuden chat-palvelun kautta. Luettu 22.3.2018. <https://tyoterveysvirta.fi/asioi-tyoterveyshoitajan-kanssa-uuden-chat-palvelun-kautta/>

UEF. 2018. Benchmarking. Luettu 4.4.2018. <https://www.uef.fi/benchmarking>

Uusi-Ilkainen, I. 2018. Terveystenhoitaja. Oulun äitiys- ja lastenneuvola. Chat-keskustelu. Haastateltu 22.3.2018. Haastattelija Rönkä, H. Ylöjärvi.

Vaelma, M. 2017. Ohjelmapäällikkö. Tampereen Digiohjelma. Kaupunki kehittyi kokeillen. Tampereen kaupunki. Luettu 30.8.2017.

Valtionvarainministeriö. N.d. Sähköiset palvelut. Luettu 11.1.2018. <http://vm.fi/sahkoiset-palvelut>

Verohallinto. 2018. Chattaile asiakaspalvelijan kanssa. Kuvakaappaus chat-palvelusta. Verohallinnon verkkosivut. Viitattu 29.3.2018. [https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/yhteystiedot-ja-asiointi/chattaile\\_verottajan\\_kanss/](https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/yhteystiedot-ja-asiointi/chattaile_verottajan_kanss/)

Viestintävirasto. 2017. Sähköinen tunnistaminen ja luottamuspalvelut. Luettu 10.1.2018. <https://www.viestintavirasto.fi/kyberturvallisuus/sahkointunnistaminen-jaallekirjoitus.html>

Vilka, H. Tutki ja kehitä. 2015. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

WHO. 2017. Atlas of eHealth country profiles. The use of eHealth in support of universal health coverage. Luettu 5.4.2018. [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/204523/9789241565219\\_eng.pdf;jsessionid=03BEE270093C91BDFD97DE4D8AB03054?sequence=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/204523/9789241565219_eng.pdf;jsessionid=03BEE270093C91BDFD97DE4D8AB03054?sequence=1)

Ylöjärven kaupunki. 2018. Isä-chat –digitaalinen palvelukonseptikokeilu Ylöjärvellä –hanke. Luettu 26.3.2018. <https://www.ylojarvi.fi/terveys/uutiset/ylojarven-neuvolapalvelut-laajenevat-isa-chat-aukeaa-19.3/>



# LIITTEET

## Liite 1. Kaarinan kaupungin henkilöstökysely

### Sähköinen kysely terveystieteiden neuvonnan henkilöstön valmiuksista chat-palvelun aloittamiseen

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 21.1.2018 21.00 ja päättyy 1.2.2018 17.00

#### Kysymys 1

Millaista palvelua voisimme chat-palvelun kautta asiakkallemme tarjota? ?

- Yleistä terveystieteiden neuvontaa  
 Yhteystietoja terveydenhuollon toimipisteisiin  
 Yleisiä rokoteohjeita  
 Kotihoito-ohjeita ja linkkejä esimerkiksi käypähoito-ohjeisiin  
 Muuta

Mitä muuta? ?

#### Kysymys 2

Millaista palvelua emme voisi chat-palvelun kautta asiakkallemme tarjota? ?

- Ajanvaraus-/perumista  
 Tunnistamista vaativaa terveystieteiden neuvontaa  
 Reseptien uusimista  
 Muuta

Mitä muuta? ?

#### Kysymys 3

- Käytätkö itse chat-palveluja?  Olen käyttänyt  Oletko kokenut palvelun hyödylliseksi tai hyödyttömäksi?  
 En ole käyttänyt

#### Kysymys 4

- Millaiset valmiudet koet itselläsi olevan chat-palvelun käyttöönottoon omassa työssäsi?  Hyvät valmiudet  
 Ei hyvät eikä huonot valmiudet  
 Tarvitsen ohjausta

#### Kysymys 5

- Vastaisitko mieluummin puhelimeen vai chat-yhteydenottoon?  Puhelimeen  
 Chat-palveluun  
 Molempiin

#### Kysymys 6

- Oletko valmis Face to face-chattailuun?  Kyllä  
 En  
 En osa sanoa

#### Tietojen lähetykset

Tallenna Esitäyttö URL

## Liite 2. Palvelumuotoilun opintojakson mielipidekysely

Kysely chat-palvelusta:

Onko terveystalvelujen chat-neuvontapalvelu mielestäsi hyödyllinen?

---

---

Käyttäisitkö itse ko. palvelua? Jos vastasit kyllä, millaisissa asioissa?

---

---

---

Mitä toivoisit ko. palvelulta lisää tai miten muuttaisit olemassa olevaa palvelua?

---

---

---

---

Kiitos vastauksistasi!