

Asiakaskokemusten hyödyntäminen digipalveluiden kehittämisessä

Outi Lehtonen

Opinnäytetyö

Toukokuu 2020

Sosiaali- ja terveysala

Kuntoutuksen ohjaaja (AMK), Kuntoutuksen ohjaajan tutkinto-ohjelma

| | | |
|--|-------------------------------------|-----------------------------------|
| Tekijä(t) Lehtonen, Outi | Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK | Päivämäärä Toukokuu 2020 |
| | Sivumäärä 39 | Julkaisun kieli Suomi |
| | | Verkojulkaisulupa myönnetty: x |
| Työn nimi Asiakaskokemusten hyödyntäminen digipalveluiden kehittämisessä | | |
| Tutkinto-ohjelma Kuntoutuksen ohjaaja (AMK) | | |
| Työn ohjaaja(t) Tanttu, Anja ja Kurunsaari, Merja | | |
| Toimeksiantaja(t) TiimiVerkko – Osallisuutta verkkovalmennuksesta -hanke | | |
| <p>Tiivistelmä</p> <p>Suomessa meneillään olevalla hallitusohjelmalla (2020) on tavoitteena muun muassa digitaalisten palveluiden kehittäminen ja hyödyntäminen. Suomessa etäkuntoutuksen kehittämisen kohderyhmänä ovat tähän asti olleet pääasiassa ikääntyneet, ja nyt on havaittu, että työelämän ulkopuolella olevien henkilöiden kuntoutuksesta etäkuntoutusmahdollisuudet puuttuvat.</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantajana oli TiimiVerkko-Osallisuutta verkkovalmennuksesta -hanke. Hankkeen tavoitteena on kehittää uudenlaisia etäkuntoutuspalveluita osaksi olemassa olevia työ- ja toimintakykyä edistäviä palveluita. Hankkeen ensimmäinen digivalmennus pilotointi oli marras-joulukuussa 2019, ja seuraava on tulossa keväällä 2020.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä tarkasteltiin sitä, kuinka hankkeen pilotoinnissa mukana olleet asiakkaat kokivat digipalveluiden käytön. Opinnäytetyö toteutettiin käyttäen sekä laadullisia että määrällisiä menetelmiä. Aineistonkeruussa käytettiin Webropol -kyselylomaketta. Kysely lähetettiin 50 pilotointiin osallistuneelle asiakkaalle.</p> <p>Tuloksista kävi ilmi, että valmennukseen osallistuminen oli ollut vastaajien mielestä pääasiassa positiivinen kokemus. Valmennuksen parhaimpina puolina korostui selkeästi uuden oppiminen sekä uuden tiedon saaminen. Monipuolisuus sekä vapaus tehdä omalla ajalla ja kotona koettiin valmennuksen positiivisena puolena. Haasteina koettiin ajanhallinnalliset ongelmat. Lisäksi osalla vastaajista oli vaikeuksia sähköisenalustan kanssa. Muutamat kokivat myös haasteita keskittymisen ja motivaation suhteen.</p> <p>Kyselystä saatujen vastausten pohjalta hanke kehittää digipalveluita entisestään ennen seuraavaa pilotointia.</p> | | |
| Avainsanat (asiasanat) Etäkuntoutus, digivalmennus, digiohjaus | | |
| Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet) | | |

| | | |
|--|--|---|
| Author(s) Lehtonen, Outi | Type of publication Bachelor's thesis | Date May 2020 Language of publication: Finnish |
| | Number of pages 39 | Permission for web publication: x |
| Title of publication Customer experience exploitation of the development of digital services | | |
| Degree programme Rehabilitation counselling | | |
| Supervisor(s) Tanttu, Anja and Kurunsaari, Merja | | |
| Assigned by TiimiVerkko - Involvement in online coaching -project | | |
| Abstract <p>The aim of the current Government Program (2020) in Finland is to develop and utilize digital services. So far, the target group for developing telerehabilitation in Finland has been mainly the elderly, and now it has been found that telerehabilitation opportunities are not available for people outside working life.</p> <p>The thesis was assigned by the TiimiVerkko-Involvement in online coaching -project. The aim of the project is to develop new types of telerehabilitation services as part of the existing work and functional capacity enhancement services. The project's first digital coaching pilot was held in November-December 2019, and the next one is due to be held in the spring of 2020.</p> <p>The thesis examined how the clients involved in the piloting of the project experienced the use of digital services. The thesis was carried out using both qualitative and quantitative methods. A Webropol questionnaire was used for the data collection. The survey was sent to 50 clients who participated in the pilot.</p> <p>The results showed that, in the respondents' opinion, participation in coaching had been largely a positive experience. The best aspects of coaching were the emphasis on learning new things and obtaining new information. Versatility and the freedom to do at one's own time and at home were considered the positive aspects of coaching. Time management problems were considered the major challenges. In addition, some respondents had difficulties with the electronic platform. Some also had challenges with concentration and motivation. Based on the responses to the survey, the project will further develop the digital services before the next pilot.</p> | | |
| Keywords/tags (subjects) Telerehabilitation, coaching, online coaching | | |
| Miscellaneous (Confidential information) | | |

Sisältö

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Johdanto | 3 |
| 2 | Etäkuntoutus..... | 4 |
| 2.1 | Etäkuntoutuksen määritelmä..... | 5 |
| 2.2 | Reaaliaikainen etäkuntoutus..... | 5 |
| 2.3 | Ajasta riippumaton kuntoutus | 7 |
| 2.4 | Etäkuntoutuksen hyödyt ja haasteet | 7 |
| 3 | Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset | 10 |
| 4 | Opinnäytetyön toteutus | 11 |
| 4.1 | Kohderyhmän kuvaus..... | 11 |
| 4.2 | Kyselylomakkeen laatiminen..... | 12 |
| 4.3 | Aineistonkeruu | 13 |
| 4.4 | Aineiston analysointi | 13 |
| 5 | Kyselyn tulokset | 15 |
| 5.1 | Vastaajien taustatiedot | 15 |
| 5.2 | Asiakkaiden kokemukset ensimmäisestä pilotoinnista..... | 17 |
| 5.3 | Asiakkaiden kokemukset avoimien kysymysten kautta..... | 22 |
| 5.3.1 | Valmennuksen parhaat puolet | 22 |
| 5.3.2 | Valmennuksen aikana tulleet haasteet | 23 |
| 6 | Pohdinta..... | 24 |
| 6.1 | Tulosten pohdinta | 25 |
| 6.2 | Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus | 27 |
| 7 | Johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset | 29 |
| | Lähteet | 33 |
| | Liitteet..... | 36 |
| | Liite 1. Saatekirje..... | 36 |
| | Liite 2. Kyselylomake..... | 37 |

Kuviot

| | |
|--|----|
| Kuvio 1. Vastanneiden sukupuolijakauma (n=45) | 16 |
| Kuvio 2. Vastanneiden ikäjakauma (n=45) | 16 |
| Kuvio 3. Sosioekonominen tausta (n=45) | 17 |
| Kuvio 4. Valmennukseen osallistumisen aktiivisuus (n=44) | 18 |
| Kuvio 5. Valmennukseen osallistumisesta hyötyminen (n=45)..... | 18 |
| Kuvio 6. Valmennuksen kesto (n=45) | 19 |
| Kuvio 7. Valmennuksen etenemistahti (n=45) | 19 |
| Kuvio 8. Riittävä tuki valmennuksen aikana (n=45)..... | 20 |
| Kuvio 9. Digitaitojen riittävyys (n=44) | 21 |
| Kuvio 10. Digitaitojen vahvistuminen (n=44) | 21 |
| Kuvio 11. Sisältöön vaikuttaminen (n=43)..... | 22 |

1 Johdanto

Pääministeri Rinteen hallitusohjelmaa 2019 lukiessa nousee useammassa kohdassa esiin digitaalisten palveluiden kehittäminen ja hyödyntäminen sekä palveluiden saatavuuden ja monipuolisuuden parantaminen. Myös yhdenvertaisuus ja tasa-arvo nousee voimakkaasti kärkihankkeista esiin. On kova halu tehostaa palveluihin pääsyä nopeammaksi, sekä vähentää eriarvoisuutta ja turvata palveluiden saatavuus myös syrjäisimmille seuduille. Tämän takia Suomessakin on ryhdytty etsimään uudenlaisia palvelujen järjestämistapoja, jotta sekä hoidon, että kuntoutuksen saatavuutta saataisiin parannettua. Tekniikan kehittyminen viime vuosina on johtanut siihen, että myös hoidossa ja kuntoutuksessa on nyt alettu käyttämään erilaisia etäteknologiaa hyödyntäviä sovelluksia. (Salminen, Hiekkala & Stenberg 2016, 9.)

Myös kuntoutuksen uudistamiskomitean raportissa (Ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uusimiseksi 2017) tavoitellaan sitä, että kuntoutus mahdollistettaisiin mahdollisimman lähellä kuntoutujan omaa toimintaympäristöä, tavoitteena siirtää sitä entistä enemmän kuntoutujan arjessa tapahtuvaksi. Raportissa on mahdollisuutena nostettu esille sitä, että kuntoutuksessa hyödynnettäviä teknologisia ratkaisuja on jo olemassa, mutta niitä tulisi ottaa enemmän käyttöön ja hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla. Uhkana puolestaan on tuotu eriarvoisuus, ja siitä johtuva heikommassa asemassa olevien jääminen digitalisaatiokehityksen ulkopuolelle.

Vuononvirta (2016, 19) toteaa, että Suomessa etäkuntoutuspalveluita on toteutettu jo 2000 -luvun alkupuolelta asti, mutta kohderyhmänä ovat pääasiassa olleet ikääntyneet, lisäksi myös vammaisten henkilöiden etäkuntoutusta ja etäpsykoterapiaa on kehitetty ja tutkittu. Vakiintuneinta etäkuntoutuksen toimeenpano vaikuttaa olevan psyko- ja puheterapiassa.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on TiimiVerkko-Osallisuutta verkkovalmennuksesta -hanke, joka on Jyväskylän ammattikorkeakoulun ja Katulähetysten yhteinen hanke. Hanketta rahoittaa Euroopan sosiaalirahasto (ESR) ELY-keskuksen kautta. Mukana yhteistyössä on Äänekosken kaupunki sekä Laukaan kunta, jotka yhdessä Jy-

väskylän katulähetyksen kanssa toimivat hankkeen pilottiyksikköinä. Hanke on suunnattu koulutuksen ja työelämän ulkopuolella oleville nuorille aikuisille sekä heikossa työmarkkina-asemassa oleville esim. osatyökykyisille ja vammaisille henkilöille. Hankkeen yhtenä tavoitteena on kehittää uusia entistä matalamman kynnyksen yksilö- sekä ryhmälähtöisiä digipalveluita, keskittyen ammatilliseen ja sosiaaliseen kuntoutukseen. Pilotoinnissa on neljä erillistä toteutusta, joista asiakkaat osallistuvat aina yhteen. Jyväskylän katulähetys kokeilee yksilövalmennusta verkossa. Työnhakijoille puolestaan on sähköisen asiointin harjoittelua, mm. Kelan ja Te-toimen palvelut. Starttinuorille on ”digiruokala”, jossa erilaisten mobiilisovellusten avulla tarkastellaan ruokailutottumuksia sekä muita ravitsemukseen liittyviä asioita, ja palkkatukityösuhteisille on työnhakuun liittyvää ohjausta ja neuvontaa verkossa. Hankkeen ensimmäinen pilotointijakso oli marras-joulukuussa 2019, ja seuraava tulossa keväällä 2020. (Hankesuunnitelma 2018.)

Opinnäytetyön tavoitteena oli Webropol -kyselyn avulla selvittää pilotointiin osallistuneiden asiakkaiden kokemuksia digipalveluista. Vastausten perusteella hanketyöntekijät kehittävät palveluitaan ennen seuraavaa pilotointikierrosta. Hankkeen tavoitteena on kehittää uudenlaisia etäkuntoutuspalveluita osaksi olemassa olevia työ- ja toimintakykyä edistäviä palveluita.

Opinnäytetyön alkumetreillä ilmeni, että sekä asiakkaat että ammattilaiset vierastavat ”etäkuntoutus” – termiä. He kokevat luonnollisempaan puhua etä- tai digivalmennuksesta tai vastaavasti etä- tai digiohjauksesta. (Paasu-Hynynen 2019.) Kuitenkin, koska valtakunnallisesti puhutaan etäkuntoutuksessa, niin tässä opinnäytetyössä käytetään molempia termejä.

2 Etäkuntoutus

Etäkuntoutus ei ajatuksena ole mikään uusi asia. Idea on saanut alkunsa jo 1950-luvulla. Silloin Yhdysvalloissa aloitettiin radio-ohjelmat, joissa kuulijat soittivat suoraan lähetykseen ja saivat keskustella ongelmistaan ohjelmassa olevien ammattilaisen

kanssa (psykologi, psykiatri tai psykoterapeutti). Suomessa vastaavanlainen radio-ohjelma alkoi pyöriä vuonna 1987. Siinä kuulijoiden kanssa keskustelemassa oli psykologi Pekka Sauri. (Salminen, Heiskanen, Hiekkala, Naamanka, Stenberg & Vuononvirta 2016, 11.)

Salminen ym. (2016) kirjoittavat, että *”nykyään internet on tiedon lähteenä vakiintunut ja keskeinen. Esimerkiksi eräässä mielenterveyden häiriöitä koskevassa tutkimuksessa on todettu, että jopa neljäsosa asiakkaista hakee internetin kautta tietoa mielenterveysongelmiin.”* Myös yleinen kokemus internetistä tiedon tai hoidon alustana on ollut myönteinen.

2.1 Etäkuntoutuksen määritelmä

Kun puhutaan etäkuntoutuksesta, voidaan kuulla myös käsitteitä telekuntoutus, digikuntoutus, nettiterapia, verkkokuntoutus ja virtuaalikuntoutus. Etäkuntoutuksessa käytetään etäteknologiaa hyödyntäviä sovelluksia tavoitteellisesti apuna kuntoutuksessa. Näitä ovat esimerkiksi puhelimen, tietokoneen tai tablettikoneen käyttö, näiden yhteiskäyttö tai erilaiset televisiosovellukset. Sen tarkoituksena on pyrkiä tuomaan kuntoutus lähelle asiakasta ja osaksi kuntoutujan arkea. *”Se on aina ammattilaisen ohjaamaa ja seuraamaa, ja sillä kuten muullakin kuntoutuksella on selkeä tavoite sekä alku ja loppu.”* (Salminen 2016, 332.)

”Etäkuntoutus voidaan jakaa kahteen kategoriaan: reaaliaikaiset menetelmät (synchronous) ja ajasta riippumattomat menetelmät (asynchronous)” (Salminen ym. 2016, 12). Monissa etäkuntoutusmalleissa yhdistetään usein molempia, sekä lisäksi niihin usein yhdistetään vielä tavanomaista lähikontaktissa tapahtuvaa kuntoutusta. Tällaisen ”sekamallien” käyttö kuntoutuksessa on yleistä. (Salminen 2016, 332.)

2.2 Reaaliaikainen etäkuntoutus

Reaaliaikaisessa etäkuntoutuksessa kuntoutuja ja palveluntuottaja ovat toisiinsa yhteydessä reaaliajassa. Reaaliaikaisen etäyhteyden (puhelin, videoyhteys, netti) avulla palveluntuottaja pystyy toteuttamaan esimerkiksi kuntoutujan ohjausta ja arviointia

tai kuntoutusta ja kuntoutuksen seuranta. Kuntoutuja suorittaa harjoitusohjelmaansa kotona, ja terapeutti puolestaan pystyy omalta ruudultaan seuraamaan kuntoutujan harjoituksia. Silloin molemmilla osapuolilla on käytössään sama sovellus, ja molempien näytöillä näkyy sama näkymä. Reaaliaikaista etäkuntoutusta voidaan toteuttaa myös ryhmämuotoisena. Kuntoutusmuotoja vertaillaessa on tullut ilmi, että selkeästi eniten tällaisia reaaliaikaisia menetelmiä käytetään tällä hetkellä puheterapiassa. (Salminen ym. 2016, 12.)

Etäpuhuterapiaa on tutkittu kaikkein eniten Yhdysvalloissa ja Australiassa (Molini-Avejonas, Rondon-Melo, Amato, Amato & Samelli 2015). Kun puhutaan puheterapian etäkuntoutuksesta, tarkoitetaan sillä tavallisimmin reaaliaikaista etäkuntoutusta, jossa osapuolet ovat toisiinsa yhteydessä videon välityksellä. Vaikka etäpuhuterapia pääasiassa toteutetaan yksilökuntoutuksena, voi etäkuntoutusta hyödyntää myös seulontoihin, arvioimiseen, ohjaukseen, ryhmäkuntoutukseen sekä kotiharjoitteluun, seurantaan ja konsultointiin. (Telepractice n.d.) Etäkuntoutuksen käyttö puheterapiassa on vasta lähivuosina vakiintunut pysyväksi kuntoutusmuodoksi esimerkiksi Amerikassa, Australiassa ja Ruotsissa, vaikka sitä on kansainvälisesti käytetty jo useita vuosikymmeniä. Suomessa sitä kuitenkin hyödynnetään edelleen vähäisesti.

Tutkimuksissa etäpuhuterapiaa on tarkasteltu useissa eri asiakasryhmissä, kuitenkin enemmän aikuisten kohdalla, kun lasten. Kun lasten reaaliaikaisia etäkuntoutusmuotoja on verrattu kasvokkain toteutettuihin arvioihin, ei niissä ole ollut eroja. Tutkimustulokset ovat siis vaikuttaneet lupaavilta, mutta koska lasten etäpuhuterapiasta on tutkimuksia saatavilla vielä rajallisesti, tarvitaan niitä lisää. Puolestaan aikuisten etäpuhuterapiaa on tutkittu laajasti, ja etenkin erilaisten neurologisia sairauksia sairastavien aikuisten kuntoutuksessa on saatu hyviä kokemuksia. Kuntoutujat ovat olleet hyvin tyytyväisiä etäkuntoutukseen, ja useimmat tutkimukset ovat näyttäneet, että he olisivatkin jatkossa valinneet mieluummin etäkuntoutuksen, kasvokkain tapahtuvan kuntoutuksen sijaan. (Naamanka 2016, 132-141.)

2.3 Ajasta riippumaton kuntoutus

Ajasta riippumattomia menetelmiä käytettäessä kuntoutuja toteuttaa kuntoutusta itsenäisesti etäteknologiaa hyödyntäen. Tätä voidaan toteuttaa hyödyntämällä erilaisia verkkomateriaaleja, tietokonepelejä, nettimuotoisia terapioiden, virtuaalivalmentajia sekä erilaisia sovelluksia, jotka voivat automaattisesti muistuttaa tai kannustavaa kuntoutujaa suorittamaan harjoitteita. (Salminen ym. 2016, 13; Salminen 2016, 333.)

Erilaisten tallennuslaitteiden, puettavan tekniikan (esim. aktiivisuusmittarit), videokameroiden sekä kämmentietokoneiden, avulla voidaan kerätä tietoa asiakkaiden kotoa, jota voidaan myöhemmin siirtää puhelimitse, postitse, sähköpostilla tai verkossa eteenpäin, minkä jälkeen ammattihenkilö pääsee käsiksi näihin tietoihin ja pystyy tekemään arviointia niiden perusteella (Pramuka & van Roosmalen 2009, 85-98). Näiden avulla pystytään vähentämään kasvokkain tapahtuvan reaaliaikaisen seurannan ja kuntoutuksen tarvetta.

2.4 Etäkuntoutuksen hyödyt ja haasteet

Kansaneläkelaitoksella (myöhemmin Kela) oli etäkuntoutus-hanke (2016-2019), jonka tarkoituksena oli kehittää olemassa olevia kuntoutuspalveluita, sekä kehittää uusia palveluita, joissa hyödynnetään etäteknologiaa. Hankkeen aikana kokeiltiin uudenlaisia etäteknologiaa hyödyntäviä kuntoutuspalveluita. Projektiin osallistui eri-ikäisiä asiakkaita lapsista ikäihmisiin. Osallistujilla oli myös paljon erilaisia työ- ja toimintakyvyn toimintarajoitteita, mielenterveyshäiriöistä, sydänsairauksiin ja erilaisiin tuki- ja liikuntaelinsairauksiin. Lapsiasiakkailta oli kehitysvammaa, autismitietä, osa heistä oli liikunta- ja monivammaisia. Asiakkaina oli myös perheitä. Hankkeen tuloksena huomattiin, että etäkuntoutus soveltuu kaikille osallistujaryhmille. Asiakkaan diagnoosi ei sulje pois etäkuntoutuksen mahdollisuutta, eikä etäkuntoutukselle voida asettaa suoraviivaisia mukaanotto- ja poissulkukriteereitä. Asiakkaan soveltuvuus etäkuntoutukseen tulee aina arvioida yksilöllisesti. (Salminen & Hiekkala 2019, 289.)

Etäkuntoutuksessa yksi merkittävimmistä tekijöistä on se, että sen avulla pystytään parantamaan palvelun saatavuutta, ja tarjoamaan palveluita tasavertaisesti myös syrjäseuduilla asuville henkilöille. Salminen (2016, 333) kirjoittaa, että etäkuntoutuksella voidaan parantaa palvelun saatavuutta, parantaa kuntoutuksen intensiteettiä, edistää kuntoutuksen jatkuvuutta ja tuoda kuntoutus asiakkaan omaan toimintaympäristöön. Sen avulla voidaan myös säästää palvelun tuottamisen kustannuksia, koska se vähentää kuntoutustyöntekijän matkoihin käyttämää työaika. Tällä säästyneellä ajalla työntekijä ehtii hoitamaan useampaa asiakasta.

Kun on kyse kuntoutuksesta, ja sen suunnittelusta, on erityisen tärkeää, että saadaan luotua hyvä, toimiva ja luottamuksellinen suhde asiakkaan kanssa ja mahdollisesti hänen läheistensä kanssa, jotta kuntoutusprosessi sujuu toivotulla tavalla. Etäpalvelut voivat luoda omanlaisensa haasteet tällaisen suhteen kehittämisen kannalta. Huonot videoyhteydet, kyvyttömyys käyttää kosketusta terapeuttisesti, yhteisen tilan puute, haaste viestiä sitoutumisesta ja kiinnostuksesta tekniikan avulla voivat vaikeuttaa asiaa. Toisaalta taas etäkuntoutus parhaimmillaan tarjoaa myös perheelle ja läheisille loistavan edun osallistumiseen. (Pramuka & van Roosmalen 2009, 85-98.)

Yksi käyttöönottoon vaikuttava tekijä on teknologian kalliiksi arvioitu hinta (Salminen 2016, 333). Etäkuntoutus vaatii onnistuakseen asianmukaiset välineet ja osaamisen. Joissain tapauksissa teknologia voi olla hintavaa, tarvitaan koulutusta, asennusapua ja ATK-tukea. Nämä kaikki voivat tuoda etäkuntoutukselle hintaa lisää. (Heiskanen 2016, 58.) On myös huomioitava, että osassa ohjelmista voi myös vaihdella se, kuinka monta osallistujaa voi yhtä aikaa olla mukana, sekä se, että mahdollisten lisälaitteiden on oltava yhteensopivia käytössä olevien järjestelmien kanssa. Ihanteellisessa tilanteessa kuntoutujalla on itsellään jo valmiina tietokone ja laajakaistayhteys, sekä mahdollisesti myös mikrofoni ja kaiutin. Tällöin lisäkustannuksia ei synny. Jos taas kuntoutujalle joudutaan hankkimaan tietokone ja siihen tarvittavat lisävarusteet sekä lisäksi käyttämään paljon atk-tukea ja muuta avustajaa, kertyy palvelulle silloin reilusti lisäkustannuksia.

On huomioitava, että etäpalveluita koskevat samat vaatimukset kuin muillakin tavoilla toteutettuja palveluita. Etäpalveluita tuotettaessa on ymmärrettävä tietoturvallisuuden periaatteet, koska palveluiden turvallisuus ja siten myös yksityisyys ovat riippuvaisia siitä, miten tietoturvallisuus on toteutettu osana palveluita. (Hirvonen, Laanala & Paavola 2019, 286.) Tietoturvallisuuspäivitykset, ajantasaiset haittaohjelmatorjunnat ja tarvittavat palomuuriasetukset on aina oltava kunnossa. Jo laitevalintoja tehdessä olisi etusijalla oltava turvallisuus ja salassapito. On huomioitava, että jotkin ohjelmistot saattavat tallentaa esimerkiksi käytyjä keskusteluja sekä IP-osoitteita automaattisesti käyttäjän koneelle tai pilvipalveluihin. Jos asiakaskäynti videoidaan ja tallennetaan, on huolehdittava, että se tapahtuu tietoturvallisesti ja säädösten mukaisesti. Kuntoutujalla on oltava tieto siitä mihin tallennus tehdään, ja oltava selvillä tallennuspaikan tietoturvasta. (Naamanka 2016, 31-32.)

Nykyään saavutettavuusdirektiivi säätää sen, että julkisen sektorin organisaatioiden verkkosivut sekä mobiilisovellukset ovat kaikkien saavutettavissa.

Joulukuussa 2016 voimaantulleen saavutettavuusdirektiivin tarkoitus on parantaa digitaalisten palveluiden laatua, sekä huolehtia siitä, että jokainen pystyisi käyttämään julkisia verkkopalveluita rajoitteistaan tai tilanteestaan huolimatta. Saavutettavuusdirektiivin tehtävä on edistää yhdenvertaisuutta siten, ettei kukaan jää palveluiden ja yhteiskunnan ulkopuolelle. Tavoitteena on, että jokainen pystyy toimimaan täysivertaisena yhteiskunnan jäsenenä, eli asioimaan virastoissa ja kunnan sivuilla tai hoitamaan asiansa verkossa. Vaikka direktiivi on pääasiassa suunnattu niille, jotka jäävät palveluiden ulkopuolelle, hyötyvät siitä kuitenkin kaikki verkossa toimivat. (Saavutettavuusdirektiivi edistää yhdenvertaisuutta n.d.)

Saavutettavuudella tarkoitetaan verkkosivujen ja mobiilisovellusten suunnittelussa, kehittämisessä ja päivittämisessä noudatettavia periaatteita ja tekniikoita, jotka turvaavat palveluiden saavutettavuuden kaikille käyttäjille, myös vammaisille henkilöille (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102. 2016).

Yksinkertaistettuna se tarkoittaa helpommin käytettäviä verkkopalveluja, joiden suunnittelussa on huomioitu eri käyttäjäryhmien tarpeet.

Tällä hetkellä saavutettavuusdirektiivi koskee julkishallinnon verkko- ja mobiilipalveluita asettamalla niille minimivaatimukset, jotka pitää täyttää. Vaikka direktiivi on tullut voimaan 22.12.2016, on lainsäädännössä useampia siirtymäaika-rajajoja. Kansallinen toimeenpano on aloitettu 2017 ja kansallinen lainsäädäntö on tullut voimaan 1.4.2019 nimellä Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019). Verkkosivustojen olisi oltava saavutettavuusvaatimusten mukaisia 23.9.2020 mennessä ja mobiiliosovellusten 23.6.2021 mennessä. Suomessa saavutettavuusvaatimusten valvonnasta ja neuvonnasta vastaa Etelä-Suomen Aluehallintoviraston saavutettavuusyksikkö. (Saavutettavuuslainsäädännöstä lyhyesti n.d.)

3 Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

TiimiVerkko -hankkeen tavoitteena on saada kehitettyä helppokäyttöisiä ja toimivia digipalveluita, ja saada ne vakiinnutettua osaksi Katulähettyksen, Äänekosken kaupungin ja Laukaan kunnan palveluvalikoimaa. Digipalvelut voivat olla esim. työkyvyn sekä työhön palaamisen tukemista, asiakkaan elämän- ja arjenhallintataitojen vahvistamista sekä sosiaalisen osallisuuden lisäämistä etäteknologiaa hyödyntäen. Asiakkaiden kokemukset ovat tärkeitä, jotta palveluista saadaan kaikkien osapuolien kannalta toimivia ja miellyttäviä käyttää. Kehittäminen on tärkeää, jotta kokeilujen ja kokeusten pohjalta saataisiin kehitettyä niin toimivat etä- ja digipalvelut, että ne saataisiin juurrutettua osaksi pilotointiin osallistuneiden toimijoiden palveluvalikoimaa.

Opinnäytetyön avulla kerättiin tärkeää tietoa hankkeelle, jota hanke voi käyttää etä- ja digipalvelujen edelleen kehittämisessä. Tietoa voidaan soveltaa myös muihin kohderyhmiin. Opinnäytetyön tavoitteena oli hankkeen ensimmäisen pilotoinnin jälkeen Webropol -kyselyn avulla selvittää pilotointiin osallistuneiden asiakkaiden kokemuksia digipalveluista. Kyselystä saadun palautteen pohjalta hanketyöntekijät pystyvät kehittämään palveluitaan ennen seuraavaa, keväällä 2020 alkavaa, pilotointia.

Tutkimuskysymysten teemoina olivat:

1. Mitkä ovat asiakkaiden kokemukset digipalveluista?

2. Mitä kehityskohteita nousee esiin?
3. Mikä digivalmennuksessa oli parasta?

4 Opinnäytetyön toteutus

Aiheen valinta tehtiin syyskuussa 2019. Tämän jälkeen alkoi taustatietoihin tutustuminen ja tietoperustan rakentaminen. Tiedon lähteenä on käytetty monipuolisesti erilaista kirjallisuutta sekä verkkojulkaisuja.

Hanketyöntekijöiden kanssa yhdessä keskusteltiin, että asiakasryhmä huomioiden, kysely verkossa vastaa tarkoitusta paremmin, kuin yksilö- tai ryhmähaastattelut.

4.1 Kohderyhmän kuvaus

Opinnäytetyön perusjoukko oli pilotointiin osallistuneiden yksiköiden asiakkaat, jotka osallistuivat digipalveluiden kokeiluun osana TiimiVerkko -hanketta marras-joulukuussa 2019. Asiakkaat olivat hankkeen toteutuksessa mukana olevien pilottiyksiköiden jo "olemassa olevia" asiakkaita. Heille kerrottiin digipalvelu -kokeilusta, johon kaikki vapaaehtoiset saivat lähteä mukaan.

Kohderyhmänä olivat työelämän ulkopuolella olevat henkilöt, joiden sosiaalinen osallisuus on uhattuna mm. pitkäaikaistyöttömät, koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevat nuoret sekä heikossa työmarkkina-asemassa olevat.

Sähköinen kysely lähetettiin 50 pilotointiin osallistuneelle asiakkaalle. Kyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan 45, joten vastausprosentti oli 90%. Iältään vastaajat olivat 18 vuodesta yli 54 vuotiaisiin. Vastaajista osa oli koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevia nuoria aikuisia, sekä heikossa työmarkkina-asemassa olevia henkilöitä, mutta myös opiskelijoita sekä työssäkäyviä sisältyi vastaajiin. Tähän tutkimukseen osallistu-

neista työssä olevista suurin osa on työkokeilussa, palkkatukityösuhteessa tms. ”väliaikaisessa” työssä, joten määräaikaisen työn vuoksi myös tämän porukan työttömyyden uhka on suuri.

4.2 Kyselylomakkeen laatiminen

Kysymykset laadittiin yhdessä hanketyöntekijöiden kanssa. Kyselyyn tuli 15 kysymystä. Kysymykset ovat pääasiassa vaihtoehtokysymyksiä, kyselyn loppuun laitettiin kaksi avointa kysymystä.

Tarkoitus oli laatia selkokielist ja yksinkertaiset kysymykset, joihin on helppo vastata, eivätkä ne aiheuta suurempaa vaivaa vastaajalle. Selkokieli -sanalla tarkoitetaan usein selkeämpää yleiskieltä. Selkokieli on sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan mukautettu suomen yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi. Se lisää ihmisten mahdollisuutta ymmärtää oikein, ja on yksi keino edistää saavutettavuutta ja osallistumista. Se on suunnattu henkilöille, joilla on vaikeuksia yleiskielen ymmärtämisessä tai lukemisessa. Siitä voivat hyötyä kehitysvammaiset henkilöt, tai henkilöt, jotka opettelevat suomen kieltä. Lisäksi siitä hyötyvät myös monet muut ryhmät. (Sisällön ymmärrettävyys ja selkokieli 2019.)

Kyselyn tarkoituksena ei ollut kysyä mitään henkilötietoja, joista vastaajia pystyisi tunnistamaan. Epäsuoriksi tunnisteiksi luokiteltavia asioita, kuten ikää ja sukupuolta kysyttiin. Epäsuoriksi tunnisteiksi luetaan sellaisia tietoja, jotka yksistään eivät riitä tunnistamiseen, mutta sen sijaan yhdistettynä voivat mahdollistaa henkilön tunnistamisen (Tunnisteellisuus ja anonymisointi 2019).

Kyselylomake luotiin sellaiseksi, jota hanke voi vielä myöhemmässä vaiheessa hyödyntää keväällä 2020 olevan pilotoinnin arvioinnissa (ks. liite 2).

4.3 Aineistonkeruu

Ainestoa kerättiin kyselylomakkeen avulla. Kysely on yleensä survey-tutkimuksen keskeinen menetelmä. Survey-tutkimuksessa tietoa kerätään standardoidussa muodossa joukolta ihmisiä. Standardoituus tarkoittaa sitä, että tiettyä asiaa kysytään kaikilta vastaajilta täysin samalla tavalla. (Hirsjärvi ym. 2009, 134-193.)

Hankkeen pilottiyksiköt lähettivät kyselyn omille asiakkailleen, jotka olivat ensimmäisessä digipalveluiden pilotoinnissa mukana. Kyselylomake lähetettiin marraskuun 2019 lopussa, ja vastausaika oli koko joulukuun ajan. Tulosten analysointi aloitettiin heti alkuvuodesta, jotta tuloksia ehdittäisiin hyödyntämään ennen seuraavaa pilotointijaksoa, jonka on tarkoitus olla keväällä 2020.

Kyselyyn liitettiin tietoinen suostumuslomake, josta kävi ilmi, että kyseessä on anonyymikysely, ja että kyselyn tuloksia käsitellään luottamuksellisesti henkilötietolain edellyttämällä tavalla. Tietoon perustuva suostumus on sellainen, jossa henkilö vapaaehtoisuudensa vahvistaa halukkuutensa osallistua tiettyyn tutkimukseen sen jälkeen, kun hän on saanut riittävät tiedot kaikista tutkimukseen liittyvistä seikoista, jotka voivat vaikuttaa hänen osallistumispäätökseensä. Henkilölle annetaan riittävä selvitys hänen oikeuksistaan, tutkimuksen tarkoituksesta, luonteesta ja siinä käytettävistä menetelmistä. Lisäksi on tehtävä selväksi, että osallistuminen tutkimukseen on täysin vapaaehtoista ja että hänellä on oikeus kieltäytyä osallistumasta. Hän voi myös peruuttaa suostumuksensa, milloin tahansa tutkimuksen aikana, ilman että se vaikuttaa hänen asemaansa palvelujen käyttäjänä. (Tietoon perustuva suostumus n.d.)

4.4 Aineiston analysointi

Kyselylomake suunniteltiin huolellisesti, jotta sen aineisto oli helpommin analysoitavissa (Hirsjärvi ym. 2009, 195). Kyselylomakkeeseen tuli sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Avoimilla kysymyksillä pyrittiin saamaan aiheesta vielä syvempää tietoa.

Tässä opinnäytetyössä aineistoa analysoitiin sekä kvalitatiivisin eli laadullisin, että kvantitatiivisin eli määrällisin menetelmin. Suljettuihin kysymyksiin käytettiin määrällisiä menetelmiä ja ne analysoitiin tilastollisin menetelmin, ja avoimien kysymyksien vastaukset analysoitiin laadullisin menetelmin teemoittelemalla. Määrällisessä tutkimuksessa pyritään vastaamaan kysymyksiin, kuinka paljon tai miten usein (Vilka 2007, 13). Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuskysymykset ovat hieman toisentyypisiä. Vaikka määrällisessä ja laadullisessa tutkimuksessa on eroja, niin silti kummankin tavoite on sama, eli pyritään selvittämään totuutta tutkimuskohteina olevista ilmiöistä ja jäsentämään todellisuutta paremmin hallittavaan muotoon. (Kylmä & Juvakka 2007, 16-17.) Nämä kaksi menetelmää eivät ole ristiriidassa keskenään, vaan usein toimivat paremmin yhdessä. Ne ovat toisiaan täydentäviä menetelmiä, joita yhdistämällä voi saada laajoja ja syvällisiä tuloksia. Yksinkertaistettuna määrällisistä tiedoista saa luvut, joilla voi todistaa tutkimuksen laajempia yleisiä näkökulmia. Laadullisilla tiedoilla taas saadaan syvällisempiä yksityiskohtia, jotka auttavat ymmärtämään johtopäätöksen merkitystä. (SurveyMonkey 2019.)

Kvantitatiivista aineistoa kuvaillaan prosenteilla ja lukumäärillä. Kyselyn tulokset analysoitiin Excel – tilasto-ohjelmalla sekä Webropol®-ohjelman omaa tilastointiohjelmaa hyödyntäen. Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimusaineiston analyysi perustuu aineiston kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. Määrällisellä analyysillä selvitetään numeroiden ja tilastoiden avulla erilaisten ilmiöiden syyseuraussuhteita, ilmiöiden yhteyksiä tai niiden yleisyyttä ja esiintymistä. Laadullisessa tutkimuksessa taas pyritään kokonaisvaltaisesti ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia sekä merkityksiä. (Määrällinen analyysi; Laadullinen analyysi 2015.)

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan sitä mitä tai millainen jokin ilmiö on tutkimukseen osallistuneiden ihmisten näkökulmasta (Kylmä & Juvakka 2007, 59).

Teemoittelussa käytetään aineistolähtöistä lähestymistapaa. Tekstit luetaan useaan kertaan, ja käydään läpi huolellisesti. Teemat liittyvät koko tekstin sisältöön eivät vain yksittäisiin kohtiin. Teemoittelussa jokaisesta vastauksesta kootaan teeman alle ne osiot, jotka kyseiseen teemaan liittyvät. Tällainen järjestely voidaan suorittaa tekstinkäsittelyn "leikkaa-liimaa" -toiminnolla. Teemojen alle voidaan koota myös sellaisia asioita, jotka kuuluvat myös johonkin muuhun teemaan. (Puusniekka & Saaranen-

Kauppinen 2006.) Teemoittelemalla avoimet vastaukset saadaan luotua analyysi osallistujien esiin tuomista asioista.

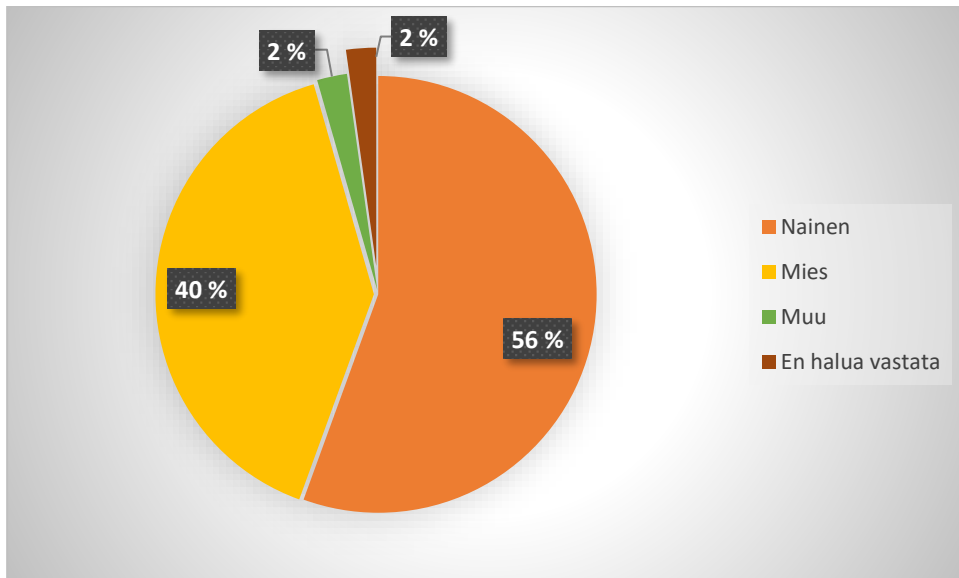
Tämän tutkimuksen avoimien kysymysten vastauksia lukiessa, valmennuksen parhaimpina puolina vastauksista nousi selkeästi esille kolme teemaa, joiden alle vastauksia jaoteltiin. Nämä teema olivat monipuolisuus, uuden oppiminen ja yhdessä tekeminen. Puolestaan haasteita kysyttäessä vastauksista nousi selkeästi kaksi teemaa, jotka olivat ajanhallinnan ongelmat ja haasteet sähköisen alustan kanssa.

5 Kyselyn tulokset

Vastausprosentti oli 90%. Vastauksia tuli 45 kappaletta, eli lähes kaikki digipalveluiden kokeiluun osallistuneet vastasivat. Kysely sisälsi monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä (ks. liite 2). Monivalintakysymyksiin vastasivat lähes kaikki, ja lopussa olleisiin kahteen avoimeen kysymykseen vastasi 26 henkilöä.

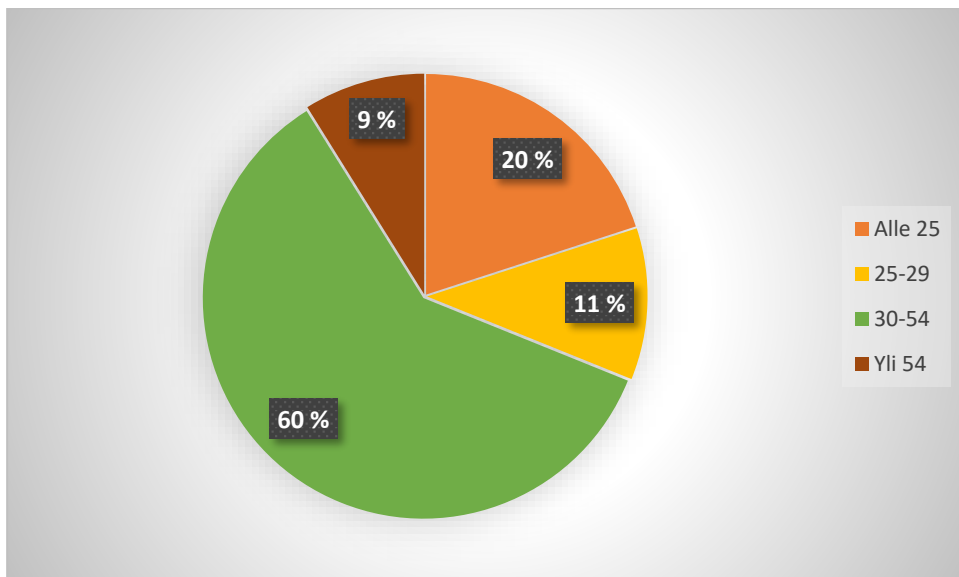
5.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyyn vastanneista (n=45) naisia oli 25 (56%), miehiä 18 (40%), muun sukupuolisia yksi (2%) sekä yksi (2%) ei halunnut vastata kysymykseen lainkaan (ks. kuvio 1).



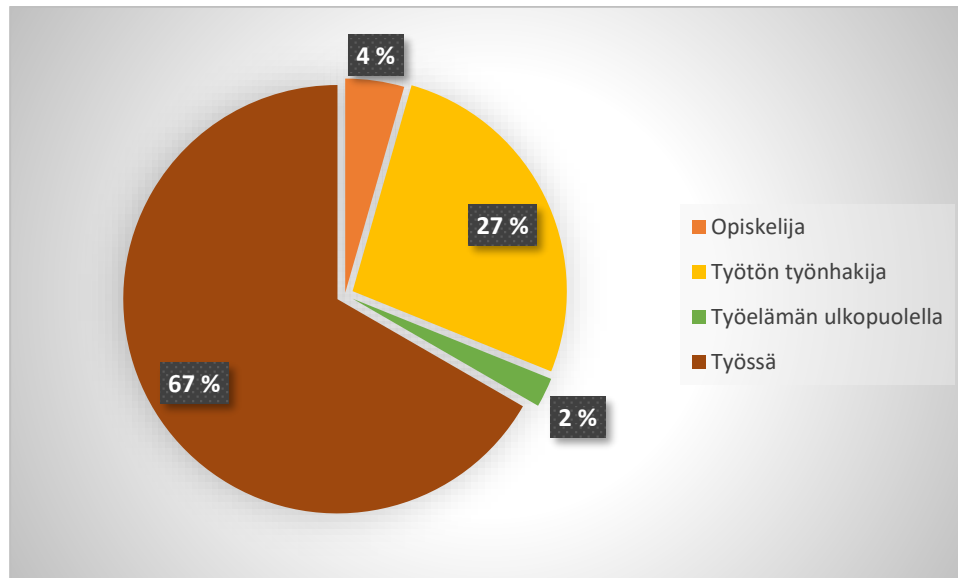
Kuvio 1. Vastanneiden sukupuolijakauma (n=45)

Vastaajien (n=45) ikä jakautui niin, että 30-54 vuotiaita oli 27 (60%) ja puolestaan yli 54 vuotiaita oli vain neljä (9%) kappaletta (ks. kuvio 2).



Kuvio 2. Vastanneiden ikäjakauma (n=45)

Vastaajista (n=45) työssäkäyviä oli 30 (67%) (ks. kuvio 3). Tässä tutkimuksessa työssä olevista suurin osa on työkokeilussa, palkkatukityösuhteessa tms. määräaikaisessa työssä.

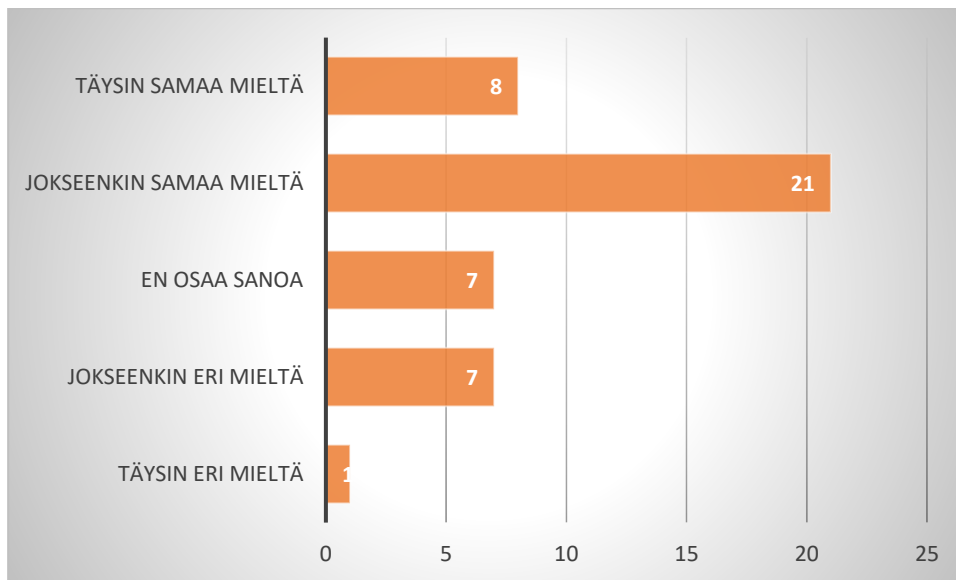


Kuvio 3. Sosioekonominen tausta (n=45)

5.2 Asiakkaiden kokemukset ensimmäisestä pilotoinnista

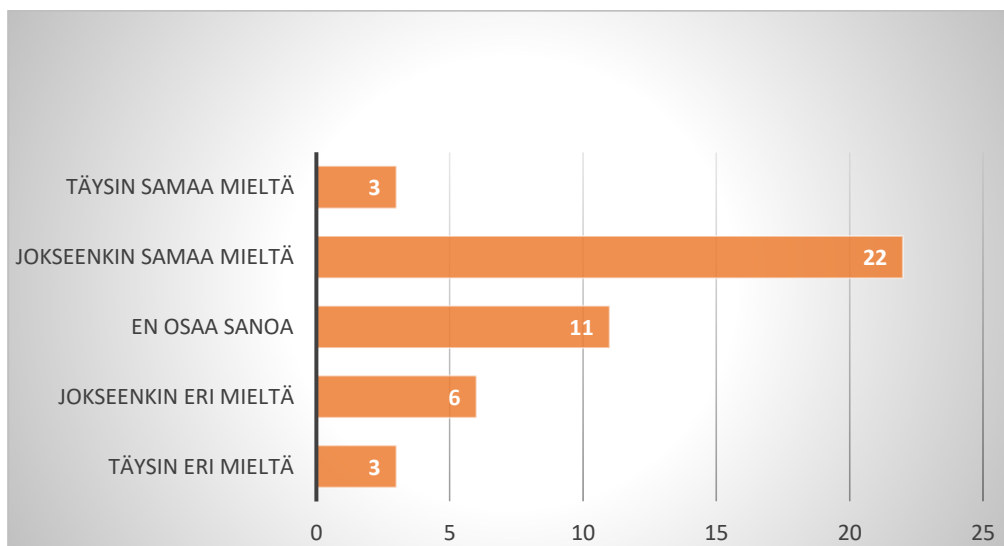
Näiden kysymysten kohdalla vastaajia pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-5 (1=täysin eri mieltä ja 5=täysin samaa mieltä) kuinka he ovat kyseiset asiat kokeneet pilotoinnin aikana. Kaikkiin kohtiin ei ollut pakko vastata, ja osa vastaajista jättikin vastaamatta osaan kysymyksistä.

Kysymykseen vastasi 44 henkilöä. Heistä 29 (66%) kertoi osallistuneensa valmennukseen aktiivisesti. (ks. kuvio 4).



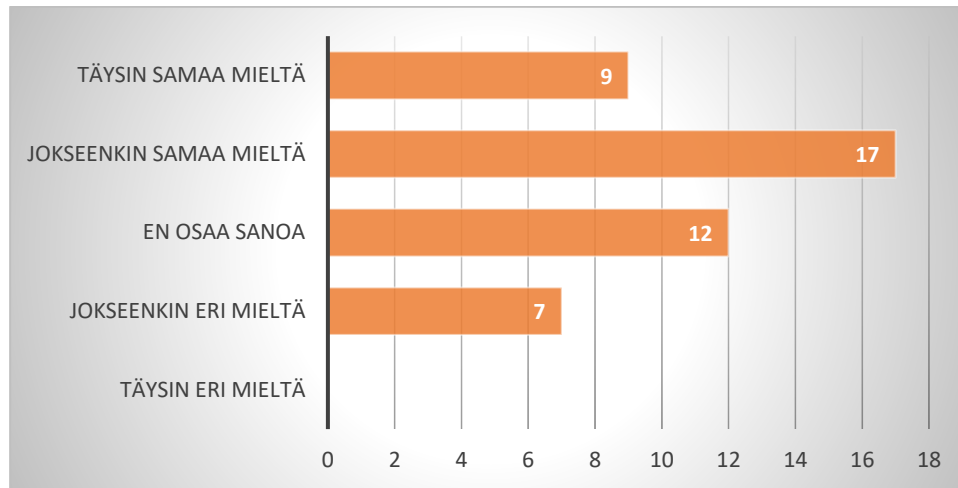
Kuvio 4. Valmennukseen osallistumisen aktiivisuus (n=44)

Vastaajista (n=45) yli puolet (56%) kokivat hyötynensä valmennukseen osallistumisesta. (ks. kuvio 5).



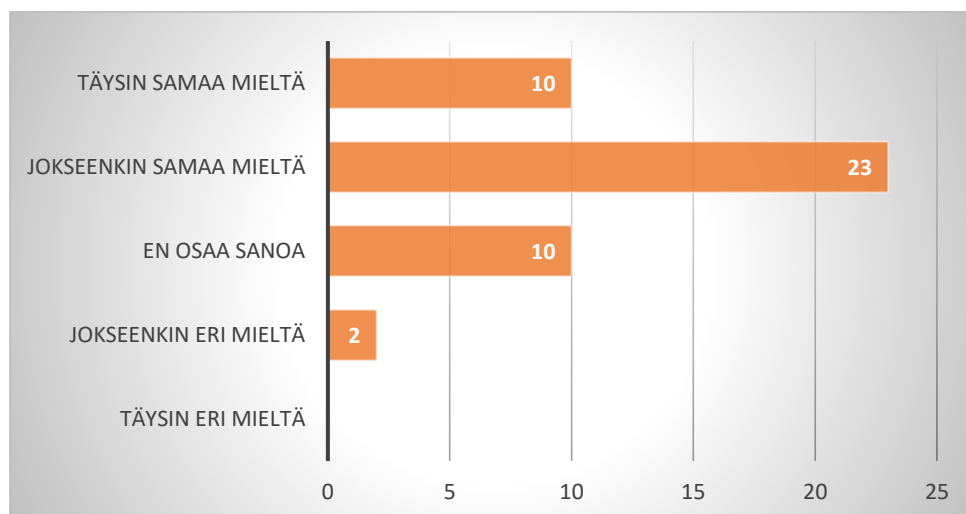
Kuvio 5. Valmennukseen osallistumisesta hyötyminen (n=45)

Vastaajista (n=45) 26 (58%) olivat täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että valmennuksen kesto oli riittävä. Täysin eri mieltä ei ollut vastaajista kukaan (0%) (ks. kuvio 6).



Kuvio 6. Valmennuksen kesto (n=45)

Vastaajista (n=45) suurin osa, 33 (73%), olivat sitä mieltä, että myös valmennuksen etenemistahti oli ollut sopiva (ks. kuvio 7).

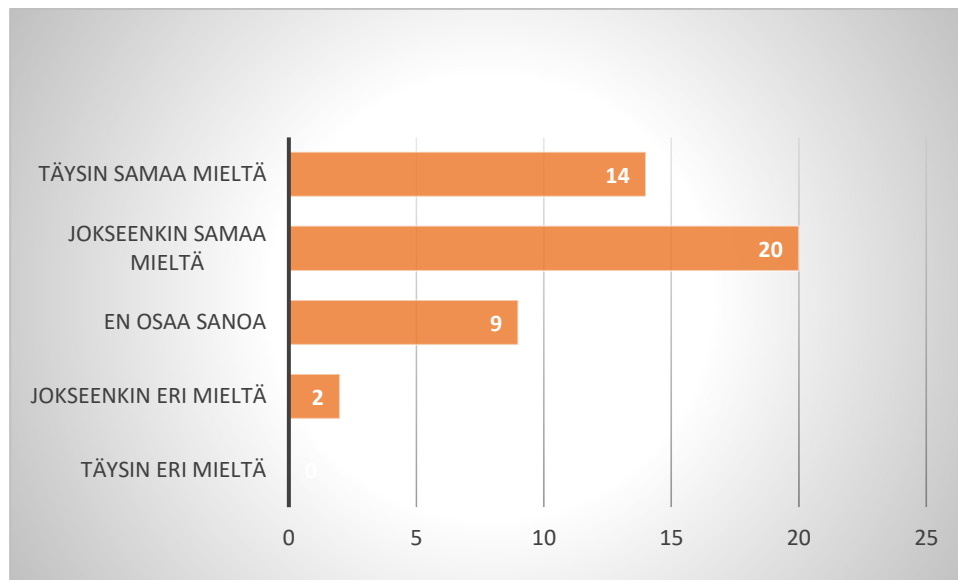


Kuvio 7. Valmennuksen etenemistahti (n=45)

Vastaajista (n=45) kaikenkaikkiaan 34 (75%) kokivat, että olivat saaneet riittävästi tukea ja ohjausta valmistuksen aikana. Ainoastaan kaksi (4%) oli jokseenkin eri mieltä tuen riittävydestä. Täysin eri mieltä ei ollut kukaan (0%) (ks. kuvio 8).

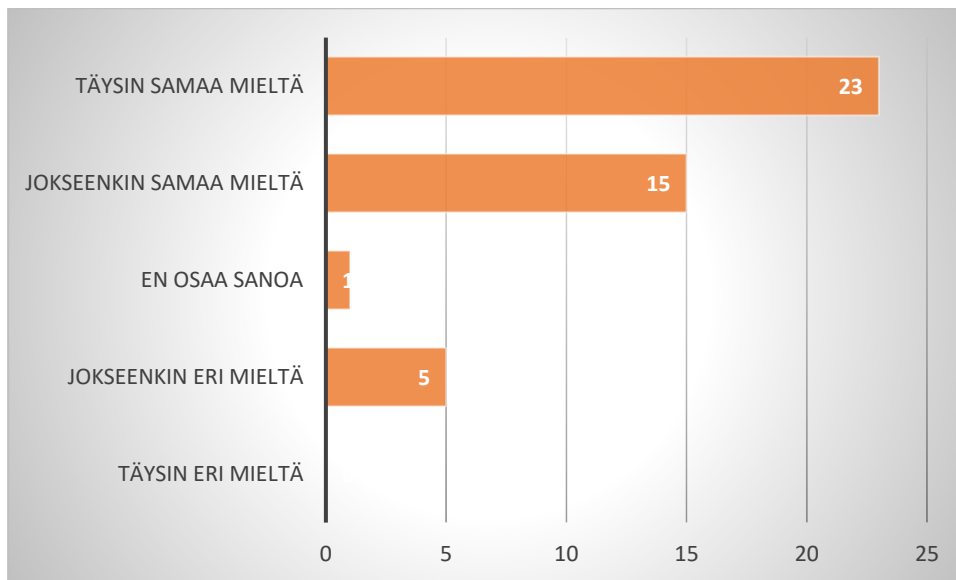
Jos vastaajat kokivat, etteivät olleet saaneet riittävästi ohjausta/tukea valmistuksen aikana, heillä oli mahdollisuus tarkentaa vastaustaan antamalla vinkkejä tai toiveita vastaamalla avoimeen kysymykseen miten tukea/ohjausta voisi parantaa.

Tähän avoimeen kysymykseen tuli vain yksi vastaus, joka ei vastannut selkeästi kysyttyyn kysymykseen.



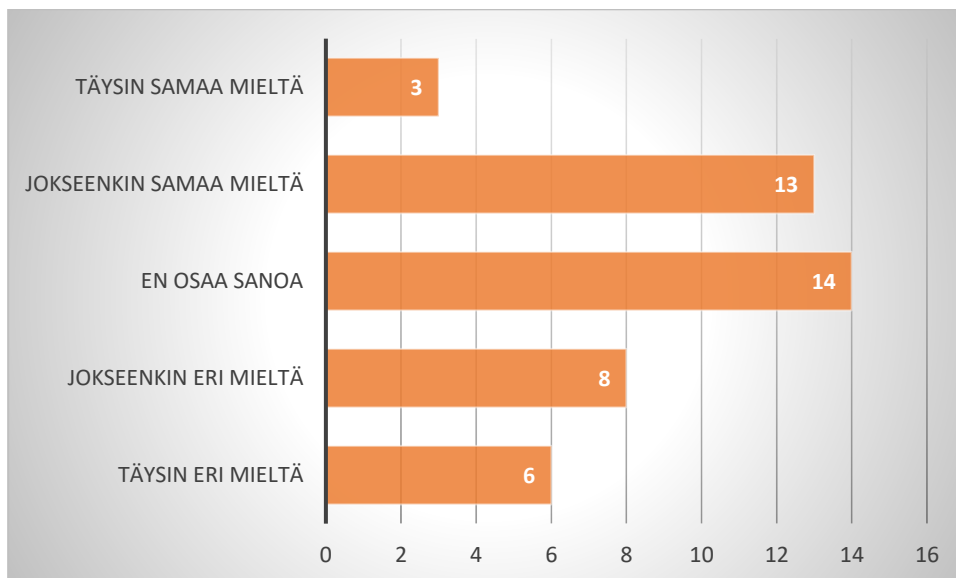
Kuvio 8. Riittävä tuki valmistuksen aikana (n=45)

Vastaajista (n=44) suurin osa 38 (86%) kokivat, että heidän digitaitonsa olivat riittävät valmistukseen osallistumiseen. Ainoastaan viisi (11%) oli jokseenkin eri mieltä digitaalisten taitojen riittävydestä (ks. kuvio 9).



Kuvio 9. Digitaalitojen riittävyys (n=44)

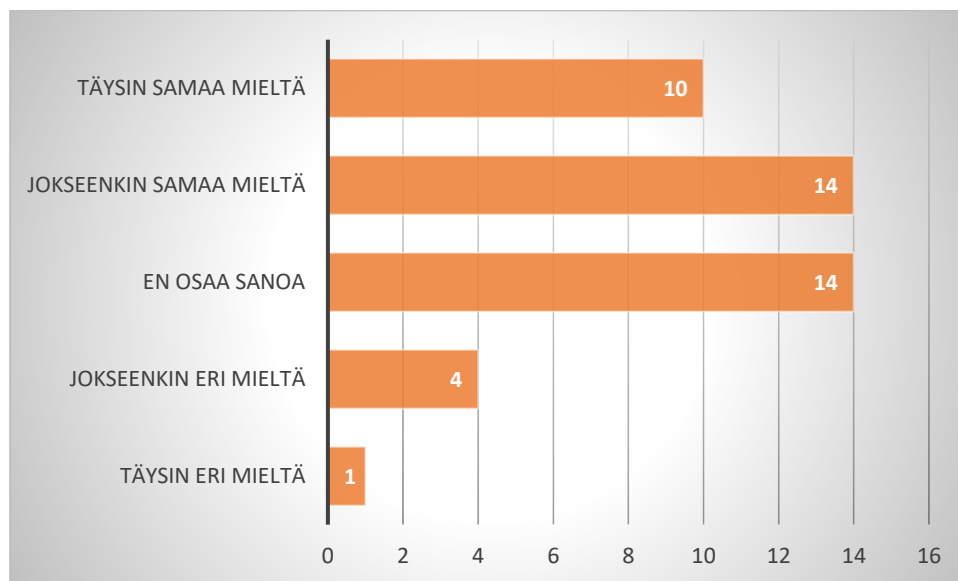
Vastaajista (n=44) kuitenkin 16 (36%) kokivat digitaalitojensa parantuneen valmennuksen aikana. 14 (32%) ei osannut sanoa. Jokseenkin eri mieltä oli kahdeksan (18%) ja täysin eri mieltä kuusi (13%) (ks. kuvio 10).



Kuvio 10. Digitaalitojen vahvistuminen (n=44)

Vastaajista (n=43) noin puolet, 24 (56%), kokivat että olivat voineet vaikuttaa valmennuksen sisältöön sen aikana. 14 (33%) eivät osanneet sanoa olivatko voineet vaikuttaa (ks. kuvio 11).

Myös tähän kysymykseen oli liitetty avoin kysymys, johon halutessaan sai vastata, että miten haluaisi sisältöön vaikuttaa. Tähänkin kysymykseen tuli vain yksi vastaus, joka ei suoranaisesti vastannut kysytyyn kysymykseen.



Kuvio 11. Sisältöön vaikuttaminen (n=43)

5.3 Asiakkaiden kokemukset avoimien kysymysten kautta

Kyselyn loppuun oli vielä lisätty kaksi avointa kysymystä. Toinen kysymyksistä oli, että mikä oli valmennuksessa ollut parasta. Toisessa puolestaan kysyttiin oliko valmennuksen aikana tullut vastaan jonkinlaisia haasteita, ja jos tuli, niin minkälaisia.

Molempiin kysymyksiin vastauksia tuli 26 kappaletta.

5.3.1 Valmennuksen parhaat puolet

Vastanneista (n=26) seitsemän toivat esille valmennuksen parhaimpina puolina uuden oppimisen sekä uuden tiedon saamisen.

”Uuden oppiminen”

”Oppi käyttämään ruokapäiväkirjaa”

Viisi henkilöä nostivat esille myös osallisuuden, yhdessä tekemisen sekä yhteisöllisyyden.

”Tehtiin yhdessä ja iso porukka osallistui”

”Vapaus, osallisuus”

Muutamien mielestä myös valmennuksen monipuolisuus, sekä vapaus tehdä omalla ajalla ja kotona, olivat sellaisia asioita, jotka koettiin valmennuksen positiivisena puolelta.

”Mahdollisuus tehdä omalla ajalla”

Vastaajista neljä oli vastannut, että ei osaa sanoa. Yksittäiset kommentit olivat myös uusien kontaktien saamisesta sekä johdonmukaisesta ohjeistamisesta ja etenemisestä.

5.3.2 Valmennuksen aikana tulleet haasteet

26 vastanneesta kahdeksan vastasi, ettei ollut kokenut minkäänlaisia haasteita valmennuksen aikana. Vastaajista kuusi oli kokenut haasteita ajanhallinnan suhteen. Tämä oli ilmennyt muun muassa siten, että oli ollut vaikeuksia ajanhallinnan kanssa valmennuksen järjestämiseksi, sekä siten, että aikataulut eivät olleet pitäneet mikä puolestaan oli heijastunut myöhempiin tehtäviin.

*”Aikataulu. DI kysymysten kanssa ei pitänyt ja se heijastui kyselyn vii-
meistelyyn.”*

”Ajanhallinta valmennuksen järjestämiseksi.”

Muutammat olivat kokeneet myös haasteita keskittymisen ja motivaation suhteen.
Tarvittavia tietoja ei päivittäin jaksettu syöttää järjestelmään.

”Parina päivänä en jaksanut merkitä syömisiäni yazioon.”

Kolmella oli myös ollut jonkinlaisia ongelmia sähköisen alustan kanssa. Alustan käyttö oli koettu hieman haastavana ja hitaana, eikä se ollut toiminut kunnolla. Tietojen vie-
minen alustaan oli vienyt yllättävän paljon aikaa.

*”Alusta ei toiminut kunnolla. Tietojen vieminen alustaan vei yllättävän
paljon aikaa.”*

Yksi oli myös kokenut tiedottamisen ajoittain sekavana:

”Tiedottaminen tuntui välillä hieman sekavalta”

6 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kuinka TiimiVerkko -hankkeen pilotoinnissa mukana olleet asiakkaat ovat kokeneet digipalveluiden käytön, jotta hankkeen työn-
tekijät voisivat saatujen vastausten pohjalta pyrkiä kehittämään digipalveluita enti-
sestään.

Sähköinen kysely lähetettiin n. 50 ensimmäisessä pilotoinnissa mukana olleelle
asiakkaalle. Kyselyyn tuli vastauksia 45 kappaletta, jolloin vastausprosentiksi saatiin

90%. Korkeaan vastausprosenttiin (=90%) vaikutti varmasti se, että kysely pyrittiin pitämään mahdollisimman lyhyenä ja yksinkertaisena, jotta siihen oli helppo ja nopea vastata.

6.1 Tulosten pohdinta

Tutkimuksessa yllätti se, kuinka moni pilotointiin halusi lähteä mukaan. Aiemmissa tutkimuksissa on havaittu, että haasteina ovat olleet muun muassa asiakkaiden ennakkoasenteet etäkuntoutusta kohtaan. Vastaajista (n=44) myös yli puolet, 29 (66%), kertoi osallistuneensa valmennukseen aktiivisesti. Ehkä asenteet ovat teknologian kehityksen myötä muuttuneet myönteisemmäksi, ja ihmiset ovat kiinnostuneempia kokeilemaan uusia palveluita. Tähän on voinut vaikuttaa myös se, että ohjaajat ovat onnistuneet motivoinnissa hyvin. Korkea prosenttiluku voi myös olla näiden kahden edellä mainitun tekijän summa. Kyseessä myös oli lyhytkestoinen valmennus, noin kaksi kuukautta kestävä. Nyt emme tiedä, jatkuisiko aktiivisuus, jos kyseessä olisi pidempikestoinen valmennus tai ohjaus.

Lisäksi oli kiinnostavaa huomata, että vaikka kyseessä oli digivalmennus, niin silti tutkimuksessa asiakkaat nostivat parhaimmiksi puoliksi osallisuutta, yhteisöllisyyttä ja yhdessä tekemistä. Osallisuudella tarkoitetaan, sitä kun ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta. Hän tulee kuulluksi omana itsenään, ja kokee voivansa vaikuttaa oman elämänsä kulkuun sekä ympäristöön. (Mitä sosiaalinen osallisuus on? 2019.) Myös osallisuuden ja yhteisöllisyyden kokemiseen on voinut vaikuttaa se, että asiakkaat kertoivat osallistuneensa valmennukseen aktiivisesti. Lisäksi vastaajista (n=43) yli puolet, 24 (56%) kokivat, että olivat voineet vaikuttaa valmennuksen sisältöön sen aikana. Myös sillä on varmasti vaikutusta, että kaikki pilotointiin osallistuneet olivat vapaaehtoisia ja ovat pilotoinnin myötä saaneet olla mukana etäkuntoutuspalveluiden kehittämisessä.

Tässä tutkimuksessa suurimmiksi haasteiksi vastaajien mielestä nousivat ajankäytön hallinta, ongelmat motivaation kanssa sekä sähköisen alustan hitaus tai toimimattomuus. Verkkomuotoinen toteutus vaatii sekä ammattilaiselta, että asiakkaalta ihan uudenlaista ajanhallinnan, aktiivisuuden sekä työotteen opettelua, joita ei opi kuin

harjoittelemalla ja kokeilemalla. Jos tässä tutkimuksessa esiin nousseet ongelmat sähköisen alustan kanssa jatkuvat, voi hankkeen jatkossa olla aiheellista pohtia toimisiko jokin toinen alusta paremmin tässä tarkoituksessa. Teknologian ja sovellusten jatkuvan kehityksen vuoksi vaihtoehtoja, myös edullisia, on useita tarjolla ja tarjonta kasvaa koko ajan.

Tosiasia on se, että vaikka teknologia jatkuvasti kehittyikin, niin jonkinasteisia teknisiä haasteita tulee etäkuntoutuksen toteuttamiseen liittymään aina. Mutta yhtä lailla myös perinteiseen kuntoutukseen liittyy erilaisia epävarmuustekijöitä, kuten ihmisten sairastuminen tai auton hajoaminen. (Etäkuntoutus tuo kuntoutuksen osaksi arkea 2018.) Kuitenkin tässä tutkimuksessa esille tuli enemmän digipalveluiden hyviä puolia ja hyötyjä, kun niissä kohdattuja haasteita.

Teknologian ahkera käyttö ja hyödyntäminen arkielämässä näkyy tämän kyselyn vastauksissa, sillä vastaajista suurin osa (86%) koki, että heidän digitaitonsa olivat riittävät valmennukseen osallistumista varten. Vastaajista (n=44) kuitenkin 16 (36%) olivat samaa mieltä siitä, että valmennukseen osallistuminen myös vahvisti heidän digitaitojaan entisestään. 14 (32%) puolestaan ei osannut sanoa, oliko osallistuminen vahvistanut heidän digiosaamistaan ja loput 14 (32%) taas olivat erimieltä digiosaamisen kehittymisestä valmennuksen aikana. Tämä voi osaltaan kertoa siitä, että sovellusten ja teknologian käyttö ylipäätään on jo niin tuttua ja arkipäiväistä monelle suomalaiselle, etteivät taidot lyhyen pilotointi jakson aikana vielä merkittävästi kehity.

Tämän tutkimuksen kyselyssä tuli aika paljon ”en osaa sanoa” -vastauksia. Asiakkaat ovat täyttäneet kyselyn itsenäisesti, joten on epävarmaa, onko vastausvalinnan valitseminen voinut johtua esimerkiksi siitä, ettei ole ymmärtänyt kysymystä. Vaikka kyselystä pyrittiin tekemään mahdollisimman lyhyt ja selkeä, voi tämä silti olla mahdollista. Lisäksi voi myös olla, että vastaajat ovat vastanneet kiireellä, tai olleet muuten välinpitämättömiä kyselyn suhteen. Jatkossa olisikin hyvä pohtia olisiko viisasta muuttaa vastausasteikkoa siten, että poistaisi sieltä kokonaan ”en osaa sanoa” -vaihtoehdon. Tämän muutoksen tekemällä voisi saada vielä tarkempaa tietoa tutkittavasta aiheesta. Vastausprosentti oli kuitenkin korkea mikä lisää tämän tutkimuksen tulosten luotettavuutta.

Avoimiin kysymyksiin vastasi ainoastaan 26. Tässä tutkimuksessa käytetyssä kyselyssä oli vain muutama avoin kysymys sen takia, koska etukäteen tiedostettiin se, että kaikki vastaajat eivät niihin vastaa, sekä se, että vastaustavatkin vaihtelevat paljon. Vastauksista saatu informaatiokaan ei välttämättä aina vastaa täysin tutkijan odotuksia. Tämä ilmeni tässä tutkimuksessa siten, että vastausta ei voinut suoraan verrata kysytyyn kysymykseen.

Ilman lopussa olleita avoimia kysymyksiä kysely olisi kuitenkin jäänyt suppeaksi. Avomien kysymysten hyöty on se, että ne voivat tuoda esille sellaisia näkökulmia ja ideoita, joita kyselyn laatijat eivät ole osanneet ajatella. Tässä tutkimuksessa avomien kysymysten avulla saatiin paremmin ja tarkemmin asiakkaiden omaa ääntä ja mielipiteitä kuuluviin.

Olisi myös ollut järkevää, jos kyselyssä olisi tarkennettu työssä olevien ja opiskelijoiden taustoja. Nyt tulokset voivat antaa hieman vääristyneen kuvan, koska taulukoissa ei ole eritelty minkälaisissa työsuhteissa asiakkaat ovat. Kuitenkin työn teksti osuudessa on avattu, että tähän tutkimukseen osallistuneet asiakkaat ovat määräaikaissa työsuhteessa olevia, jonka vuoksi myös tämän ryhmän työttömyyden uhka on suuri.

Opinnäytetyö kuitenkin lisää tietoa etäkuntoutuksesta sekä siitä, kuinka asiakkaat kokevat digipalveluiden käytön. Tähän opinnäytetyöhön käytetyt lähteet sekä kyselyn avulla kerätyt tiedot ovat sellaisia, joita toimeksiantaja voi huomioida ja soveltaa kehittäessään digipalveluita entisestään.

6.2 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Eettisyys ja luotettavuus on pyritty huomioimaan koko opinnäytetyö prosessin ajan. Kaikki kyselyyn osallistujat saivat tietoisesti suostumuksen jossa kerrottiin, että osallistuminen on vapaaehtoista. Lisäksi suostumuksessa kerrottiin, että kysely on anonyymi, ja että tuloksia tullaan käsittelemään luottamuksellisesti henkilötietolain edellyttämällä tavalla.

Tutkimusetiikkaan kuuluu olennaisena osana hyvien tieteellisten tapojen noudattaminen eli rehellisyys, tarkkuus sekä huolellisuus (Hyvä tieteellinen käytäntö...2012, 6). Tiedot on pidetty suojattuna niin, etteivät ulkopuoliset ole päässeet niihin käsiksi. Tutkimusaineistoa on käsitellyt ainoastaan henkilöt, joilla on siihen asianmukainen peruste. Kyselyyn annettiin oikeudet vain niille, jotka niitä tarvitsivat.

Tutkimuksen yhteydessä kerätyillä asiakirjoilla on ESR hankkeiden mukainen 10 vuoden säilytys ja siitä vastaa päätoteuttaja eli tässä tapauksessa JAMK, Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Tämän jälkeen vastaukset tuhotaan. Tämä kaikki on osa tutkimusetiikkaa.

Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu myös se, ettei tutkimuksen kysymyksenasettelu ja tavoitteet, aineiston kerääminen, tulosten esittäminen eikä aineiston säilytys missään vaiheessa loukkaa tutkimukseen osallistuvia. Lisäksi on myös minimoitava tutkimuksesta mahdollisesti aiheutuva vaiva ja haitat. Esimerkiksi, jos luvataan, että kyselyyn vastaamiseen menee 15 minuuttia, ja siihen meneekin puoli tuntia, on haitta jo merkittävä. Haittoja voidaan siis minimoida jo sillä, että pidetään lupauksista kiinni. (Vilkkä 2007, 90-91.) Kyselyn mukana olleessa saatekirjeessä kerrottiin, että kyselyssä on 15 kysymystä, ja vastausaika on n. 10 minuuttia.

Tutkimuksen reliabelius tarkoitetaan tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia, eli se arvioi tulosten pysyvyyttä mittauksesta toiseen (Vilkkä 2007, 149). Kyselylomakkeen kysymykset pyrittiin tekemään luotettaviksi, mutta siitä huolimatta olosuhteet ovat voineet vaikuttaa tuloksiin. Tämän vuoksi tutkimus ei ole täysin reliabeli. Kun kyseessä on anonyymi kysely, voivat vastaukset usein olla avoimempia ja rehellisempiä, kun ei tarvitse vastata omalla nimellä. Asiakkaat eivät kuitenkaan vastanneet ihan kaikkiin kysymyksiin. Lisäksi he eivät ehkä silti ole vastanneet täysin rehellisesti tai ajatuksen kanssa kaikkiin kohtiin. Voi myös olla, että he ovat ymmärtäneet jonkin kysymyksen väärin. Mikä tahansa muu syy voi myös vaikuttaa vastaajien vastauksiin.

Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa oli tarkoituskin mitata. Vastausten perusteella siinä onnistuttiin. Toisaalta kuitenkin kyselyssä tuli osassa kohdin useita ”en osaa sanoa” -vastauksia, joten voi olla, että kysymykset eivät kuitenkaan ole olleet riittävän selkeitä tai mittarin asteikko ei

ole ollut paras mahdollinen tähän tutkimukseen. Jos kyselylomake olisi testattu etukäteen, olisi tämä voitu havaita etukäteen, ja tehdä kyselyyn muokkauksia. Vastausprosentti oli kuitenkin suuri (=90%), joten se lisää tutkimuksen luotettavuutta. (Vilkkä 2007, 150-153.)

Koska tekijä on tehnyt opinnäytetyön yksin, on se voinut vaikuttaa opinnäytetyön luotettavuuteen. Tutkijan on pyrittävä olemaan itse vaikuttamatta tuotettuun tietoon. Täydellinen objektiivisuus ei ole mahdollista, koska kukaan ei kykene sulkemaan täysin pois omaa ajatteluaan. *”Tutkijan onkin itse tiedostettava omat asenteensa sekä uskomuksensa, ja parhaansa mukaan koitettava toimia niin, etteivät ne pääse vaikuttamaan tutkimukseen.”* (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2009, 24.)

Koska tutkija itse on hankkeen ulkopuolelta, eikä tunne asiakkaita entuudestaan, oli hänen helpompi säilyttää objektiivisuus, eikä hänen olettamuksensa päässeet vaikuttamaan tutkimustuloksiin.

Opinnäytetyöhön kerätyn aineiston luotettavuus ja ajantasaisuus on tarkasteltu kriittisesti. Lähdeviitteet on merkitty oikein, sekä on huolehdittu siitä että lähdeluettelo ja lähdeviitteet vastaavat toisiaan.

7 Johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset

Vaikka teknologiaa ja erilaisia sovelluksia hyödynnetäänkin entistä enemmän kuntoutuksessa, on aiheesta silti systemaattisesti kerättyä tietoa saatavilla vain vähän. (Salminen, Hiekkala & Stenberg 2016,3). Myös tämän takia tämä opinnäytetyö on tärkeä.

Vaikka etä- ja digipalveluiden käyttöönotto vaatiikin huolellisuutta, sekä kokeilunhalu ja rohkeutta, on se kuitenkin askel, joka kannattaa ottaa. Tämä opinnäytetyö myös osaltaan vahvistaa etä- ja digipalveluiden kokeilemisen kannattavuutta sillä tuloksista käy ilmi, että valmennukseen osallistuminen on ollut vastaajien (n=45) näkökulmasta katsoen pääasiassa positiivinen kokemus. Kaiken kaikkiaan vastaajista ainoastaan kolme oli sitä mieltä, että ei olisi hyötynyt valmennukseen osallistumisesta lainkaan.

Kelan tekemässä etäkuntoutus -tutkimuksessa (2016) on todettu, että etäkuntoutus soveltuu laajasti erilaisille asiakkaille ja asiakastilanteisiin, mutta etäkuntoutuksen soveltuvuus on aina yksilöllisesti arvioitava. Jos kuntoutujalla on esimerkiksi vaikeita kommunikointihäiriöitä, motorisia ongelmia, heikko näkö tai vaikeuksia huomiokyvyssä, saattaa hän tarvita tuekseen erityisapuvälineitä, jotta hän pystyy kommunikoimaan etämenetelmiä käyttäen. (Salminen, Hiekkala, Heiskanen, Naamanka, Stenberg ja Vuononvirta 2016, 206.) Tämä opinnäytetyö osaltaan myös todistaa sitä, että etämenetelmien käyttöä ei tule rajata pelkästään tietyille asiakasryhmille tai vain tietynlaisiin asiakastilanteisiin. Tähän opinnäytetyöhön osallistuneet asiakkaat ovat hyvin eri ikäisiä, ja erilaisissa elämäntilanteissa olevia, ja silti valmennuksen aikana haasteita kohdattiin vain vähän.

Jotta etänä tapahtuva kuntoutus tai valmennus on mielekästä, on käyttäjäystävällisyys asia, johon on kiinnitettävä runsaasti huomiota. Suositeltavaa onkin käyttää sellaisia sovelluksia, jotka kuntoutuja pystyy helposti ottamaan käyttöönsä pelkästään selkeiden ohjeiden tai kevyen tuen avulla, eikä runsasta ulkopuolista apua tarvita. (Heiskanen 2016, 54.) Erilaiset tekniset ongelmat voivat vaikuttaa asiakkaan motivaatioon ja sitoutumiseen sekä mielipiteeseen etäkuntoutuksesta. Lisäksi ne voivat vaikuttaa käytännössä harjoitusten onnistumiseen, ja niillä voi olla negatiivinen vaikutus kuntoutusprosessin lopputulokseen (Heiskanen 2016, 58).

Tilastokeskuksen sivuilta ilmenee, että suomalaiset ovat ahkeria internetin käyttäjiä. 16-89-vuotiaista 79%, eli neljä viidestä, käytti nettiä useita kertoja päivässä vuonna 2019. Koko väestöstä (16-89 -vuotiaat) internettiä käyttää 90%. Siihen sisältyy yksityistarkoituksiin kuuluvan käytön lisäksi myös työhön sekä opiskeluun liittyvä käyttö. (Suomalaisten netin käyttö vuonna 2019. 2019.) Koska suomalaiset ovat hyvin tottuneita käyttämään erilaisia sähköisiä palveluita, niin todennäköisesti jo lähitulevaisuudessa ihmiset odottavat myös kuntoutuspalveluiden saamista, ajasta ja paikasta riippumattomin keinoin. Tästä syystä etäkuntoutuspalveluita on kehitettävä, ja otettava rohkeasti enemmän käyttöön. Suurin osa vaikeuksista pystytään välttämään, kun huolehditaan, että niin ammattilaiset kuin asiakkaat ovat riittävän perehtyneitä tekniikan käytöstä. On tärkeää huolehtia, että kaikilla osapuolilla on riittävästi tietoa ja osaamista teknologian käyttöön, koska asenteet, ennakkoluulot sekä osaamisen

puute voivat estää tai haitata teknologian käyttöä. Ammattilaisten, sekä asiakkaiden kannalta, on myös tärkeää, että järjestelmät ovat helppoja ja yksinkertaisia sekä asentaa, että käyttää. Myös järjestelmien ja sovellusten päivittämisen tulisi olla vaivatonta. Se myös säästää aikaa, kun sitä ei kulu ”turhaan” säätämiseen.

Suomessa välimatkat voivat olla pitkiä, ja kuntoutusalan palveluntuottajia on vähän. Täältä löytyy myös paljon sellaisia henkilöitä, joilla on erilaisista syistä johtuen vaikeuksia päästä kuntoutuspalveluiden piiriin. Näitä syitä voivat olla esimerkiksi asunnon syrjäisyys, erilaiset toimintarajoitteet tai niukka rahatilanne. Tämän takia olisi tärkeää panostaa etäkuntoutuspalveluiden kehittämiseen, koska se lisäisi kuntoutuksen mahdollisuuksia, sekä tasa-arvoa.

Etäkuntoutuksen etuna on se, että se lisää erilaisten kuntoutuspalvelujen saatavuutta, tarjoaa mahdollisuuden kuntoutukseen asuinpaikasta riippumatta sekä lisää kuntoutuksen saatavuutta myös niille, joille kodin ulkopuolella liikkuminen on hankalaa. Lisäksi kuntoutuja ja kuntoutuksen järjestäjän säästyvät matka-ajasta tai matkoista aiheutuvista kuluista.

Tarpeen mukaan etäkuntoutuksella tavoitetaan helposti eri ammatilliset toimijat, sekä se mahdollistaa myös omaisten mukaan ottamisen ja heidän ohjaamisensa tutussa kotiympäristössä. (Salminen & ym. 2016, 205.) Myös tähän tutkimukseen osallistuneet nostivat esille parhaina puolina vapautta, mahdollisuuden tehdä omalla ajalla, sekä mahdollisuuden osallistua kotisohvalta.

Tähän asti yhtenä suurimpana esteenä etäteknologian käytön kokeilemiselle on ollut tietokoneiden ja laajakaistayhteyksien puuttuminen, etenkin ikääntyneiltä. Tämä este tulee kuitenkin lähivuosien aikana poistumaan, kun langattomat yhteydet, sekä valokuituyhteydet saavuttavat kaikki suomalaiset. Myös teknologian kehittyminen, kuten laitteiden pieneneminen (tablettitietokoneet, älypuhelimet) sekä myös laitteiden hintojen aleneminen helpottavat etänä tapahtuvan kuntouttamisen toteutusta. Kun kuntoutusta voidaan käyttää tablettitietokoneella tai muiden vastaavien helppokäyttöisten laitteiden avulla, laitekustannukset, sekä niiden toimituskulut vähenevät merkittävästi. (Vuononvirta 2016, 24-25.)

Jatkotutkimusehdotuksina opinnäytetyön kyselyssäkin esille tulleiden vastausten pohjalta voisi olla esimerkiksi se, että jatkuisiko asiakkaiden aktiivisuus pidempikestoissa valmennuksissa tai kuinka asiakkaiden motivaatiota saataisiin ylläpidettyä, jos valmennuksen kesto olisi pidempi. Tässä tutkimuksessa asiakkaat osallistuivat aktiivisesti, mutta kyseessä oli vain lyhyt, kahden kuukauden mittainen valmennus.

Lisäksi olisi kiinnostavaa tietää, että pienentäisikö digipalveluiden käyttö asiakkaiden mielestä kynnystä osallistua esimerkiksi työhönvalmennukseen.

Olisi myös mielenkiintoista saada tutkimuksia siitä, minkälaisia vaikutuksia etäpalveluiden käyttöönotolla on kustannustehokkuuteen. Tällä hetkellä etäpalvelujen kustannustehokkuuden arviointi on vaikeaa, koska sen tutkiminen on vielä vähäistä ja puutteellista.

Toimeksiantajalle jää palveluiden edelleen kehittäminen, sekä palveluiden juurruttaminen käytäntöön ja osaksi pilotoinnissa mukana olleiden yksiköiden pysyvää palvelualikoimaa. Tämän tutkimuksen myötä tullut positiivinen palaute kannustaa kehittämään etäpalveluita, sekä kokeilemaan niitä rohkeasti eri asiakasryhmien kanssa.

Mielestäni voisi olla hyödyllistä ottaa etäkuntoutus menetelmiä enemmän osaksi opetusta, jotta opiskelijat pääsisivät jo koulussa harjoittelemaan näitä ja saisivat niistä kokemusta. Lisäksi he voisivat tätä kautta viedä myös tietoa, taitoa ja kokemusta kentälle menessään työharjoitteluihin.

Lähteet

Etäkuntoutus tuo kuntoutuksen osaksi arkea. 2018. Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivut. Viitattu 19.2.2020. https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/etakuntoutus-tuo-kuntoutuksen-osaksi-arkea

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102. 2016. Julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. Annettu 26.10.2016. Viitattu 30.1.2020. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016L2102&from=FI>

Hankesuunnitelma. 2018. TiimiVerkko - Osallisuutta verkkovalmennuksesta. Viitattu 13.10.2019. <https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projektkoodi=S21383>

Heiskanen, T. 2016. Riskitekijöiden huomiointi. Hallinnolliset ja eettiset kysymykset etäkuntoutuksessa. 58. Julkaisussa: Etäkuntoutus. Kela. Helsinki: Juvenes Print. Viitattu 13.10.2019. <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Et%C3%A4kuntoutus/4a50ddb8-560c-47b4-94ed-09561f6981df>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirvonen, M., Laanala, R. & Paavola R. 2019. Tietoturvallisuuteen liittyviä suosituksia. Julkaisussa: Kokemuksia etäkuntoutuksesta. Helsinki: Kela.

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. 2012. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Helsinki. Viitattu 17.11.2019. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uusimiseksi. 2017. Kuntoutuksen uudistamiskomitea. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita. Viitattu 2.1.2020. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160273/RAP2017_41.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Mitä sosiaalinen osallisuus on? 2019. Terveysten ja hyvinvoinninlaitoksen verkkosivut. Viitattu 19.2.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johdaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/mita-sosiaalinen-osallisuus-on->

Molini-Avejonas, D., Rondon-Melo, S., Amato, C., Amato, H. & Samelli, A. 2015. A systematic review of the use of telehealth in speech, language and hearing sciences.

Journal of Telemedicine and Telecare. 21. Viitattu 1.2.2020. https://www.researchgate.net/publication/278686937_A_systematic_review_of_the_use_of_telehealth_in_speech_language_and_hearing_sciences

Naamanka, J. 2016. Etäpuheterapia. Etäpuheterapian toteutustapoja eri asiakasryhmissä. Julkaisussa: Etäkuntoutus. Helsinki: Kela. Viitattu 1.2.2020. <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Et%C3%A4kuntoutus/4a50ddb8-560c-47b4-94ed-09561f6981df>

Naamanka, J. 2016. Teknologian piirteet ja soveltuvuus. Teknologia ja turvallisuus etäkuntoutuksessa. Julkaisussa: Etäkuntoutus. Helsinki: Kela. Viitattu 13.10.2019. <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Et%C3%A4kuntoutus/4a50ddb8-560c-47b4-94ed-09561f6981df>

Paasu-Hynynen, S. 2019. Etäkuntoutuksesta digiohjaukseen. JAMKin hyvinvointiyksikön hanke- ja palvelutoiminnan blogi. Viitattu 18.2.2020. <https://blogit.jamk.fi/tiki-talk/2019/05/08/verkkovalmennuskokeilu-tiimiverkko-hankkeessa/>

Pramuka, M., & Van Roosmalen, L. 2009. Telerehabilitation technologies: accessibility and usability. International journal of telerehabilitation, 1(1), 85-98. Viitattu 13.10.2019. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4296785/>

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 7.11.2019. https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2009. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 17.11.2019. <https://courses.helsinki.fi/sites/default/files/course-material/4453723/kvalitatiivisten%20menetelmien%20verkko-oppikirja.pdf>

Saavutettavuuslainsäädännöstä lyhyesti. N.d. Kuntaliiton verkkosivut. Viitattu 30.1.2020. <https://www.kuntaliitto.fi/tilastot-ja-julkaisut/verkko-opaat/saavutettavuusopas/1-4-saavutettavuusdirektiivi-lyhyesti>

Saavutettavuusdirektiivi edistää yhdenvertaisuutta. N.d. Verkkosivut. Viitattu 30.1.2020. <https://saavutettavuusdirektiivi.fi/>

Salminen, A-L. 2016. Etäkuntoutus. Helsinki: Duodecim

Salminen, A-L., Heiskanen, T., Hiekkala, S., Naamanka, J., Stenberg, J-H. & Vuononvirta, T. 2016. Etäkuntoutuksen ja siihen läheisesti liittyvien termien määrittelyä. Julkaisussa: Etäkuntoutus. Kela. Helsinki: Juvenes Print. Viitattu 13.10.2019.

<https://www.kela.fi/documents/10180/0/Et%C3%A4kuntoutus/4a50ddb8-560c-47b4-94ed-09561f6981df>

Salminen, A-L., Hiekkala, S., Stenberg, J-H. 2016. Johdanto. Julkaisussa: Etäkuntoutus. Kela. Helsinki: Juvenes Print. Viitattu 7.10.2019. <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Et%C3%A4kuntoutus/4a50ddb8-560c-47b4-94ed-09561f6981df>

Salminen, A-L & Hiekkala, S. 2019. Kenelle etäkuntoutus sopii. Julkaisussa: Kokemuksia etäkuntoutuksesta. Helsinki: Kela.

Sisällön ymmärrettävyys ja selkokieli. 2019. Papunet verkkosivut. Viitattu 30.1.2020. <https://papunet.net/saavutettavuus/sisallon-ymmarrettavyys-ja-selkokieli>

Suomalaisten internetin käyttö 2019. 2019. Tilastokeskuksen verkkosivut. Viitattu 2.1.2020. https://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_kat_001_fi.html

"Suomi on entistä tasa-arvoisempi ja yhdenvertaisempi maa, jossa luottamus lisääntyy ja jokainen ihminen on arvokas". N.d. Oikeudenmukainen, yhdenvertainen ja mukaan ottava Suomi. Valtioneuvoston nettisivut. Viitattu 7.10.2019. <https://valtioneuvosto.fi/rinteen-hallitus/hallitusohjelma/oikeudenmukainen-yhdenvertainen-ja-mukaan-ottava-suomi>

SurveyMonkey. 2019. Verkkosivut. Viitattu 26.11.2019. <https://fi.surveymonkey.com/mp/quantitative-vs-qualitative-research/>

Telepractice. N.d. The American Speech-Language-Hearing Association -verkkosivut. Viitattu 1.2.2020. <https://www.asha.org/Practice-Portal/Professional-Issues/Telepractice/>

Tietoon perustuva suostumus. N.d. Turku Clinical Research Centre. Verkkosivut. Viitattu 7.11.2019. http://www.turkucrc.fi/tutkimuksen_toteuttaminen/tietoon_perustuva_suostumus

Tunnisteellisuus ja anonymisointi. 2019. Tietoarkiston -verkkosivut. Viitattu 15.10.2019. <https://www.fsd.uta.fi/aineistonhallinta/fi/tunnisteellisuus-ja-anonymisointi.html>

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Vuononvirta, T. 2016. Etäkuntoutus Suomessa. Julkaisussa: Etäkuntoutus. Kela. Helsinki: Juvenes Print. Viitattu 3.10.2019. <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Et%C3%A4kuntoutus/4a50ddb8-560c-47b4-94ed-09561f6981df>

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Saatekirje

Hei,

olen kuntoutuksen ohjaaja -opiskelija Jyväskylän ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyönäni kyselyn digivalmennukseen osallistujille. Opinnäytetyö tehdään yhteistyössä TiimiVerkko - hankkeen kanssa. Tavoitteena on tämän kyselyn avulla selvittää käyttäjien kokemuksia digivalmennukseen osallistumisesta. Tuloksia hyödynnetään digipalveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä.

Kyselyssä on 15 kysymystä, joista suurin osa on monivalintakysymyksiä. Lopussa on muutama avoin kysymys. Vastaaminen vie aikaa noin 10 minuuttia. Kyselyyn vastataan täysin nimettömänä, ilman tunnistetietoja. Vaikka opinnäytetyöni on julkinen, tuloksista ei kuitenkaan käy ilmi vastaajat. Kyselystä saatavia tietoja käytetään pelkästään opinnäytetyössä ja TiimiVerkko - hankkeessa digipalveluiden kehittämiseen – niitä ei luovuteta eikä käytetä mihinkään muuhun tarkoitukseen.

Osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja voit milloin vain keskeyttää sen syytä ilmoittamatta. Kyselyn tulokset analysoin opinnäytetyön tekijänä itse. Tuloksista tulee raportti, lisäksi teen niistä myös kaavioita, jotka tulevat näkymään opinnäytetyössäni.

Kerätty aineisto hävitetään, kun opinnäytetyö on saatu valmiiksi keväällä 2020.

Osallistumisenne on arvokasta, joten toivottavasti haluat osallistua kyselyyn. Jokainen vastaus on tärkeä!

Mikäli Teillä on kysyttävää opinnäytetyöstä, annan mielelläni lisätietoja.

Ystävällisin terveisin,

Outi Lehtonen, m2049@student.jamk.fi

Liite 2. Kyselylomake

Digikokeilujen arviointi



Tämän sähköisen kyselyn tarkoituksena on kerätä tietoa TiimiVerkko hankkeessa toteutetuista digikokeiluista. Vastausten perusteella ei pysty tunnistamaan vastaajaa. Kyselestä saatavia tietoja hyödynnetään ainoastaan digipalveluiden jatkokehittämisessä.

7.1 1. Ikä?

Alle 25

25-29

30-54

Yli 54

7.2 2. Sukupuoli?

Nainen

Mies

Muu

En halua vastata

7.3 3. Valitse omaa tilannettasi parhaiten kuvaava

Opiskelija

Työtön työnhakija

Työelämän ulkopuolella

Työssä

7.4 4. Arvioi asteikolla 1-5 seuraavia asioita (1 = Täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä)

| | 1 - | 2 - | 3 - | 4 - | 5 - |
|--|--------|---------|------|--------|--------|
| | täysin | jok- | en | seen- | täysin |
| | eri | seen- | osaa | kin | sa- |
| | mielt | kin eri | sa- | maa | maa |
| | ä | mieltä | noa | mieltä | mieltä |

Osallistuin valmennukseen aktiivisesti

Valmennukseen osallistumisesta oli minulle hyötyä

Valmennuksen kesto oli mielestäni riittävä

Valmennuksen etenemistahti oli mielestäni sopiva

| | | | | |
|--------|---------|------|--------|--------|
| | | | 4 - | |
| | | | jok- | |
| 1 - | 2 - | 3 - | seen- | 5 - |
| täysin | jok- | en | kin | täysin |
| eri | seen- | osaa | sa- | sa- |
| mielt | kin eri | sa- | maa | maa |
| ä | mieltä | noa | mieltä | mieltä |

Sain riittävästi tukea/ohjausta valmennuksen aikana. Mikäli et niin vastaa alle miten tukea/ohjausta voisi parantaa?

Digitaitoni olivat riittävät valmennukseen

Valmennukseen osallistuminen vahvisti digitaitojani

Olen voinut vaikuttaa valmennuksen sisältöön sen aikana? Vastaa alle miten haluaisit sisältöihin vaikuttaa

7.5 5. Mikä valmennuksessa oli parasta?

7.6 6. Kohtasitko jotain haasteita, mitä?