



# Asiakasymmärrys digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen asiakaslähtöisesti

Kohderyhmänä erityisen tuen tarpeessa olevat nuoret aikuiset

Sini Sohlberg

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## **Asiakasymmärrys digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen asiakaslähtöisesti**

**Kohderyhmänä erityisen tuen tarpeessa olevat nuoret aikuiset**

Sini Sohlberg  
Palvelumuotoilu  
Opinnäytetyö  
Maaliskuu, 2021

Sini Sohlberg

**Asiakasymmärrys digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen asiakaslähtöisesti - Kohderyhmänä erityisen tuen tarpeessa olevat nuoret aikuiset**

Vuosi

2021

Sivumäärä

86

---

Tämän kehittämistyön tarkoituksena oli tuottaa syvällistä asiakasymmärrystä erityisen tuen tarpeessa olevien nuorten aikuisten (18-29 v) tarpeista ja haasteista liittyen digitaalisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Tavoitteena oli luoda kiteytetty ja visualisoitu asiakasymmärrys asiakaspersoonilla ja empatiakartoilla. Näiden avulla voidaan luoda kohderyhmän tarpeita vastaavia ja tukevia digitaalisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluratkaisuja. Kehittämistyö tehtiin osana DigilN-hanketta, jossa myös Laurea-ammattikorkeakoulu oli mukana. Hankkeen tavoitteena oli varmistaa, että kaikki pysyvät mukana sosiaali- ja terveydenhuollon digipalveluissa.

Kehittämistehtävän toivottiin tuovan palveluiden suunnittelun tueksi asiakasymmärrystä tarpeista ja haasteista, joita kohderyhmänä kohtaa sosiaali- ja terveydenhuollon digipalveluissa, mutta myös ymmärtämään käyttökontekstia laajemmin. Teorian kehittämissä taustalla oli muotoiluajattelu, palvelumuotoilu, asiakaskeskeinen ajattelu ja arvon muodostuminen, joissa kaikissa itse asiakas ja käyttäjä ovat keskeisessä asemassa. Lisäksi tarkasteltiin digitaalisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita sekä kehittämistyön kohderyhmää sosiaalisesti syrjäytyneitä nuoria aikuisia.

Kehittämistyö perustui palvelumuotoilun prosessiin ja menetelmiin. Asiakasymmärrystä kerättiin mobiililuotaimen ja näihin liittyvien haastattelujen sekä fokusryhmän avulla. Kerättyjä aineistoja analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Lopuksi aineisto visualisoitiin asiakaspersooniksi ja empatiakartoiksi.

Kehittämistyön tuloksena syntyi kolme erilaista asiakaspersoonaa ja empatiakarttaa, joita voidaan jatkossa hyödyntää erilaisten digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisessä, kun halutaan luoda ratkaisuja, jotka vastaavat kohderyhmän tarpeisiin. Näin palvelut voivat tuoda heille lisäarvoa, kun ratkaisut pohjautuvat aitoon ja syvälliseen asiakasymmärrykseen. Työkaluja voidaan hyödyntää myös laajemmin, kun halutaan palveluiden vastaavan kehittämistyön kohderyhmän tarpeisiin.

Asiasanat: asiakaslähtöisyys, asiakasymmärrys, digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut, erityisen tuen tarpeessa olevat nuoret aikuiset, palvelumuotoilu

Sini Sohlberg

**Customer understanding to support customer centered development of digital social welfare and healthcare services for marginalized young adults**

Year

2021

Pages

86

---

The purpose of this thesis was to produce in-depth customer understanding of needs and challenges young marginalized adults (18-29-year-olds) have towards digital social welfare and health services. The aim was to create empathic and visualized customer understanding to support user centered development of the services, which is based on the target group's needs. The development work was part of the DigiIN project. The aim of the DigiIN project was to create solutions which will ensure that the digital social welfare and healthcare services are available and accessible to everyone.

The aim of the research part of the development work was to find out the needs and challenges the target group has to support development of digital services, but also to understand more broadly their usage context of services. The theoretical basis of this study was design thinking, service design, customer dominant logic and value creation. All of them focus on the customer, and the customer has a centric role. Furthermore, digital social welfare and healthcare services together with marginalized young adults were discussed as part of the theoretical basis.

The methodology of this thesis was service design. Customer understanding was gathered through user focused mobile probes, interviews and focus group. Content analysis was the method of analyzing the collected information. Customer understanding was summarized and visualized to customer personas and empathy maps.

As the result of this development work three customer personas and empathy maps were created. They can be used for creating solutions that meet the needs of young marginalized adults in different social welfare and healthcare services. The services are able to create true value to them when solutions are based on authentic and in-depth customer understanding. Customer personas and empathy maps can also be used for developing other services when solutions are wanted to meet the needs of young marginalized adults.

**Keywords:** customer centered, customer understanding, digital social welfare and healthcare services, marginalized young adults, service design

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Kehittämistyön tietoperusta .....	8
2.1	Sosiaalisesti syrjäytyneet nuoret aikuiset .....	8
2.2	Digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut.....	9
2.3	Palvelumuotoillen kohti asiakaslähtöisiä palveluita.....	12
2.3.1	Muotoiluajattelu.....	13
2.3.2	Palvelumuotoilu.....	14
2.3.3	Palvelumuotoilun periaatteet.....	15
2.3.4	Tuplatimantti palvelumuotoilussa.....	16
2.4	Asiakaskeskeinen ajattelu .....	18
2.5	Arvon muodostuminen.....	19
2.6	Tietoperustan yhteenveto .....	21
3	Kehittämistyön menetelmät ja toteutus .....	22
3.1	Kehittämistyön tavoite ja tutkimuskysymykset .....	23
3.2	Menetelmien valinta .....	24
3.2.1	Mobiililuotain menetelmänä kohderyhmän ymmärtämiseksi .....	26
3.2.2	Haastattelut menetelmänä käyttäjätiedon syventämisessä .....	29
3.2.3	Fokusryhmä menetelmänä .....	30
3.2.4	Aineistolähtöinen sisältöanalyysi menetelmänä.....	32
3.2.5	Asiakaspersoona empaattisena menetelmänä .....	32
3.2.6	Empatiakartta menetelmänä havainnollistamaan asiakasymmärrystä .....	33
3.3	Kehittämistyön toteutus .....	34
3.3.1	Kehittämistyön eettisyys ja tietoturva .....	36
3.3.2	Luotainosallistujien rekrytointi.....	37
3.3.3	Mobiililuotaimen toteutus .....	37
3.3.4	Haastattelujen toteutus .....	40
3.3.5	Fokusryhmän toteutus .....	42
3.3.6	Kerätyn aineiston analysointi .....	44
3.3.7	Empatiakartan ja asiakaspersoonien toteutus.....	47
4	Tulokset .....	48
4.1	Nuoret aikuiset digipalveluiden käyttäjinä .....	48
4.2	Käytetyt digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut.....	51
4.3	Mitä tekijöitä liittyy digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttöön? .....	52
4.4	Näin digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut koetaan .....	55
4.5	Asiakaspersoona Samuel .....	58
4.6	Asiakaspersoona Veera .....	60

4.7	Asiakaspersoona Emilia.....	62
5	Johtopäätökset .....	64
6	Pohdinta .....	66
	Lähteet.....	71
	Kuviot .....	76
	Taulukot .....	76
	Liitteet .....	77

## 1 Johdanto

Sosiaali- ja terveyshuollon palveluiden digitalisaatio on kasvanut viimeisten vuosien aikana. Tarjolla on entistä enemmän sähköisiä asiointi- ja omahoitopalveluita Suomessa. Tämä muutos vaatii asiakkailta aktiivisempaa roolia asioidensa hoidossa sekä sopeutumista muutokseen. Digitalisaation lisääntyminen voi lisätä eriarvoisuutta ja syrjäytymistä heikommassa asemassa olevien kuten sosiaalisesti syrjäytymisvaarassa olevien joukossa. Usein digitaalisten palveluiden käyttö on vaikeinta juuri niille, jotka kyseistä palvelua eniten tarvitsevat. Näitä voivat olla heikommassa asemassa olevat, kuten ikääntyneet, maahanmuuttajat, päihteiden käyttäjät ja mielenterveyskuntoutujat. Suomen Akatemian Strategisen tutkimuksen neuvoston rahoittaa DigilN-hanketta. Hankkeen tavoitteena on varmistaa, että kaikki pysyvät mukana sosiaali- ja terveydenhuollon digipalveluissa. Hankkeessa yhtenä pääteemana on haavoittuvassa asemassa olevien syrjäytymisen ehkäiseminen. (DigilN 2020.)

Kehittämistyö tehdään osana DigilN-hanketta, jossa myös Laurea-ammattikorkeakoulu on mukana. Laurean vastuulla hankkeessa on sosiaalisesti syrjäytyneisiin liittyvä työpaketti. Kehittämistyössä hankkeen kohdeorganisaatio oli yksityinen sosiaalialan palveluntarjoaja ja yhteiskunnallinen toimija. Tämä sosiaalialan palveluntarjoaja toimii pääkaupunkiseudulla. He tarjoavat palveluitaan haasteellisessa elämäntilanteessa oleville, kuten pitkäaikaistyöttömille, mielenterveys- ja päihdekuntoutujille ja asunnottomille. Heidän toimintansa tavoitteena onkin toimia elämäänsä tukea tarvitsevien ihmisten hyväksi ja edistää heidän elämänsä hallintaa. (Kohdeorganisaation verkkosivut 2020.)

Opinnäytetyö on laadullinen kehittämistyö, joka perustuu muotoiluajatteluun ja palvelumuotoilun prosessiin ja menetelmiin. Kehittämistyön tarkoituksena on luoda syvällistä asiakasymmärrystä erityisen tuen tarpeessa olevien nuorten aikuisten (18-29 v) tarpeista ja haasteista liittyen digitaalisiin sosiaali- ja terveystalveluihin. Kehittämistyön tavoitteena on luoda kiitetytetty ja visualisoitu asiakasymmärrys asiakaspersoonilla ja empatiakartoilla. Näiden avulla voidaan luoda kohderyhmän tarpeita vastaavia ja tukevia digitaalisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluratkaisuja. Erityisen tuen tarpeessa olevilla tarkoitetaan tässä mielenterveys- ja päihdekuntoutujia sekä koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle jääneitä. DigilN-hankkeen puitteissa ei olla vielä tehty kohderyhmään liittyvää tarkempaa tutkimusta heidän tarpeistaan ja ongelmista liittyen sosiaali- ja terveystalveluiden käyttöön, joten se koettiin tärkeäksi aiheeksi tutkia tarkemmin.

## 2 Kehittämistyön tietoperusta

Teorian opinnäytetyön taustalla on muotoiluajattelu, palvelumuotoilu, asiakaskeksinen ajattelu ja arvon muodostuminen, joissa kaikissa itse asiakas ja käyttäjä on keskeisessä asemassa. Lisäksi tarkastellaan digitaalisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita ja sosiaalisesti syrjäytyneitä nuoria aikuisia, jotka ovat opinnäytetyössä kohderyhmänä. Tämä tietoperusta luo pohjaa itse kehittämistyön toteutukselle.

### 2.1 Sosiaalisesti syrjäytyneet nuoret aikuiset

Syrjäytyminen voidaan ymmärtää, etenkin nuorten kohdalla, ulkopuolelle jäämiseksi hyvinvointivaltiolle kuuluvista integroivista tekijöistä, kuten koulutuksesta ja työelämästä. On havaittu, että nuorten aikuisten syrjäytymisen riski liittyy nuoruudessa ja lapsuudessa oleviin tekijöihin. Näitä ovat esimerkiksi perheen taloudelliset ja terveydelliset vaikeudet sekä vanhempien vähäinen koulutus. Ongelmien kasaantuminen ja pitkittyminen voi johtaa lopulta syrjäytymiseen. Syrjäytymistä edeltää näin ollen usein lapsuuden sosiaaliset ja terveydelliset ongelmat. Syrjäytymistä voi aiheuttaa myös mielenterveys- ja päihdeongelmat. (Paananen, Surakka, Kainulainen, Ristikari & Gissler 2019.) Marttunen ja Haravuori (2015) lisäävät myös, että siirtymävaiheet nuorten elämässä ovat riskiä syrjäytymiselle. Tällaisia ovat esimerkiksi siirtymiset perusopetuksesta jatko-opintoihin, opinnoista työelämään tai kun jokin tuki päättyy tai keskeytyy. On myös havaittu, että koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle jääminen lisää syrjäytymisen riskiä (Granholm, 2016). Näiden on huomattu olevan yhteydessä myös muihin ongelmiin, kuten mielenterveyden ongelmiin (Paananen ym. 2019). Onkin hyvä mainita, että etenkin nuorten keskuudessa mielenterveys- ja päihdehäiriöt vaikuttavat sairauksista yleisimmin työkyvyttömyyteen Suomessa (Marttunen & Haravuori 2015).

Syrjäytyneet nuoret eivät ole homogeeninen ryhmä, vaan se koostuu monimuotoisesta joukosta. Nuorista jopa 25 % kärsii mielenterveyshäiriöistä. (Marttunen & Haravuori 2015.) Lähes puolella syrjäytyneistä onkin havaittu olevan lapsuudessa tai nuoruudessa psykiatrinen sairaus (Paananen ym. 2019). Mielenterveyden ongelmiin on havaittu liittyvän muun muassa lapsuuden psykososiaaliset vaikeudet, taloudelliset vaikeudet, sosiaalinen tuki on puuttunut tai alkoholin merkittävä käyttö (Marttunen & Haravuori 2015).

Puolestaan päihteisiin liittyvän diagnoosin nuoruudessa on havaittu olevan lähes 20 % syrjäytyneistä (Paananen ym. 2019). Päihderiippuvuus onkin monesti moniogelmaista. Ne myös alkavat usein jo lapsena. Päihteitä runsaasti käyttävillä on reilusti yli puolella myös jokin muu mielenterveysongelma. Lisäksi muun muassa sosiaalisen tuen puute, koulunkäyntiin liittyvät ongelmat ja riskikäyttäytyminen ovat yleisempää kuin muilla. (Marttunen & Haravuori 2015.)

Syrjäytyneet nuoret ovat tutkimuksien mukaan sairaampia ja käyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita ikäisiään työllisiä koulutettuja enemmän (Paananen ym. 2019). Kuitenkin



mielenterveydestä oireilevista vähemmistö käyttää mielenterveyteen liittyviä terveystalvaeluita. Vaikka syrjäytyneiden nuorten haluttaisiin aktivoitumaan, heiltä voi puuttua voimavaroja (aineellisia, sosiaalisia tai mielenterveydellisiä) toimia niin tai saada muutoksia aikaiseksi elämässään. Oman aktiivisuuden puute voikin olla esteenä esimerkiksi psykiatrisen hoidon toteutumiselle. (Marttunen & Haravuori 2015.)

Paananen ym. (2019) huomauttavat lopuksi tutkimuksensa pohjalta syrjäytymisen vähentämiseksi yhtenä keinona, että tarvitaan kokonaisvaltaista palvelua, jossa on huomioitu nuorten tarpeet. Tämä opinnäytetyö keskittyykin juuri erityisen tuen tarpeessa olevien nuorten aikuisten tarpeiden kartoittamiseen liittyen digitaalisiin sosiaali- ja terveystalvaeluihin.

Seuraavaksi tarkastellaan syrjäytyneiden nuorten digitaalisten palveluiden käyttöä Suomessa, johon liittyen Granholm (2016) on tehnyt tutkimuksen. Tutkimus keskittyi syrjäytyneissä koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle jääneisiin. Tutkimuksen mukaan kohderyhmä valitsee käyttämänsä palvelut verkossa tai sen ulkopuolella riippuen siitä, mikä vastaa parhaiten heidän tarpeisiinsa. He muun muassa pitävät tärkeämpänä keskustella kasvotusten terveyteen tai tunteisiinsa liittyvissä ongelmissa. Kohderyhmä käyttää digitaalisia palveluita tiedonlähteenä, kuten sääennusteiden, julkisen liikenteen aikataulutietojen hakemiseen. Vero- ja Kela-asioiden hoitamisessa he suosivat verkkoa. Vakaviin terveyteen liittyvissä asioissa he kuitenkin mieluiten asioisivat suoraan ihmisen kanssa. Digitaalisia palveluita käytetään myös henkilökohtaisen identiteetin rakentamiseen. Tällaisia ovat esimerkiksi elokuvien, tv-sarjojen, blogien ja sosiaalisen median hyödyntäminen identiteetin rakentamiseksi. Kolmas syy käyttää digitaalisia palveluita on sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen. Digitaalisia palveluita käytetään myös ajanvieteenä kuten musiikin kuunteluun, blogien lukemiseen, pelaamiseen elokuvien ja sarjojen katseluun sekä muiden seuraamiseen sosiaalisessa mediassa. On hyvä muistaa, että kaikki erityisen tuen tarpeessa olevat nuoret eivät ole samanlaisia, joten oletuksia digitaalisten palveluiden käytöstä ei kannata tehdä. Digitaalisten palveluiden käyttö voi myös aiheuttaa ulkopuolelle jäämisen tunnetta. On myös nuoria, jotka eivät juuri käytä digitaalisia palveluita. Suunnittelussa kannattaakin huomioida, että kaikki eivät halua osallistua verkossa, ja on tilanteita, joissa suositetaan henkilökohtaisia ja kasvokkaisia kohtaamisia.

## 2.2 Digitaaliset sosiaali- ja terveystalvaelut

Asiakkaille tarjottavat sosiaali- ja terveystalvaelut digitalisoituvat yhä enemmän Suomessa (Heponiemi, Jormanainen, Leemann, Manderbacka, Aalto & Hyppönen 2020). Digitalisoituminen onkin tärkeää näiden palveluiden nykyaikaistamisessa. Esimerkkinä digitaalisesta terveystalvaelusta Suomessa mainittakoon Kanta-palvelu, jossa muun muassa säilytetään sähköisesti terveyteen liittyvät potilastiedot, ja tarjolla on kansalaisille Omakanta-sivut, jossa näkee esimerkiksi omat terveystiedot ja reseptit. (Hämäläinen & Reponen 2019.) Palvelujen digitalisointi onkin pidemmällä terveys- kuin sosiaali- palveluissa, jossa vuonna 2018 oli lähes 200

sähköistä palvelua (Kauppila, Kiiski, & Lehtonen 2018, 3-22). Yleisesti ottaen digitaalisia palveluita on jo kattavasti, mutta palvelukohtaisia ja alueellisia eroja on (Hyppönen & Ilmarinen 2019).

Kun tarkastellaan digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttöä yleisesti Suomessa, yleisimmin niitä käytetään tiedon hakuun, omien tietojensa katseluun ja ajanvarauksiin sähköisesti. Nuorten verkkopalveluiden käyttö on yleistä, lähes 90 % käyttää niitä asiointiin. 96 % alle 55-vuotiaista kertoo osaavansa käyttää digitaalisia sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluita itsenäisesti. (Hyppönen & Ilmarinen 2019.)

Sosiaali- ja terveyspalvelujen digitalisoitumisesta kertoo myös Sosiaali- ja terveysministeriön strategia vuodelta 2015. Ministeriö julkaisi silloin digitalisoitumiseen liittyvän strategiansa: ”Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena - Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020.” Strategian mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän tulee olla vaikuttava, asiakaslähtöinen ja kaikkien saatavilla. (Tieto hyvinvoinnin ja... 2014, 4.) Digitalisoitumisen mahdollistaminen on vaatinut myös muutoksia valtion laeissa (Hämäläinen & Reponen 2019).

Tämä edellä mainittu strategia on linjassa sosiaali- ja terveyspoliittisen strategian kanssa, jossa tuetaan sosiaalisesti kestävää yhteiskuntaa. Tarkoituksena on kohdella ihmisiä tasa-arvoisesti ja osallistaa kaikkia, mutta myös edistää kaikkien terveyttä ja hyvinvointia. Yhtenä tavoitteena on tukea kansalaisten aktiivisuutta oman hyvinvointinsa ylläpidossa muun muassa tarjoamalla enemmän digitaalisia palveluja. Jotta tämä saavutetaan, on tärkeää saada sote-tieto hyötykäyttöön. (Tieto hyvinvoinnin ja... 2014, 4-5.) Yhtenä strategisina päämääränä on: kansalaiset palvelun käyttäjinä - tehden sen itse. Tällä tavoitellaan, että ihmiset aktiivisesti asioisivat sähköisesti, mutta myös tuottavat omaan ja ammattilaisten käyttöön tietoa. (Hämäläinen & Reponen 2019; Hyppönen & Ilmarinen 2019.)

Sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistuksissa tavoitellaan seuraavaksi mainittuja asioita. Ensinnäkin niiden tulisi olla asiakaslähtöisiä. Samalla niiden tulisi ajasta ja paikasta riippumatta parantaa ihmisten mahdollisuuksia itsenäiseen terveyden ja hyvinvoinnin huolehtimiseen, mutta kuitenkin ammattilaisten tukemana niin tarvittaessa. Digitaalisten palveluiden käyttäjien tulisi kokea ne motivoivaksi, ja että niistä on heille hyötyä. Digitaalisten palveluiden käyttö edellyttääkin neljää tekijää: käyttäjillä on 1) tarvittavat välineet (laitteet, nettiyhteys jne.), 2) kykyä ja taitoja käyttää palveluita, 3) motivaatio palveluiden käyttöön ja 4) lisäksi palvelut tulee kokea hyödylliseksi. (Hyppönen & Ilmarinen 2019.)

Sosiaali- ja terveyspalveluiden digitalisoituminen vaatii myös asiakkailta sopeutumista muutokseen ja aktiivisempaa roolia omaan terveyteen ja hyvinvointiin liittyvissä asioissa (Heponiemi ym. 2020). Yli puolet suomalaisista kokevatkin esteitä palveluiden käytössä. Näitä ovat esimerkiksi vaikeakäyttöisyys, riittämättömät taidot ja välineet, kiinnostuksen puute

sähköiseen asiointiin ja henkilökohtaisen palvelun tarve. (Hyppönen & Ilmarinen 2019.) Digitalisoituminen voikin aiheuttaa eriarvoisuuden kasvua, kun heikommassa asemassa, kuten sosiaalisesti syrjäytymisvaarassa olevat, voivat jäädä palveluiden ulkopuolelle. Käytön esteenä voi olla motivaatio, fyysinen syy, taidon puute, voimavarat käyttää digitaalisia palveluita tai jokin muu syy. (Heponiemi ym. 2020.) Tällöin puhutaan digisyrjäytymisestä, jota voi tapahtua kaikissa elämänvaiheissa lähes kenelle tahansa (Hyppönen & Ilmarinen 2019).

Heponiemen ym. (2020) tutkimuksen mukaan digitaalisten palveluiden saavutettavuus, digitaidot ja käytön laajuus vaikuttavat niistä koettuihin hyötyihin. Myös itsearvioitu terveys ja sosiaaliset tekijät vaikuttavat miellettyihin hyötyihin. Tutkimuksen mukaan vaikuttaa siltä, että digisyrjäytymisen riski on etenkin heillä, jotka ovat taloudellisesti heikommassa asemassa, heikko terveys tai sosiaalisesti syrjäytyneitä. Digitaalisissa palveluissa onkin tärkeää, että käyttäjät kokevat ne hyödylliseksi ja käyttävät niitä. Tulee myös ymmärtää syyt, miksi ihmiset eivät käytä tarjottuja palveluita. Sosiaalisesti syrjäytymisvaarassa oleville voikin olla syytä tarjota räätälöityjä ja henkilökohtaisempia palveluita. Myös O'Connor, Hanlon, O'Donnell, Garcia, Glanville, & Mair (2016) mainitsevat, että sosiaali- ja terveyspalveluiden tulee olla personoituja, jos sen toteuttaminen on vain mahdollista. Palveluiden tulisi sopia myös ihmisen elämäntyyliin. Karisalmi, Kaipio ja Kujala (2019) lisäksi huomauttavat, että digitaalisten palveluiden ei tulisi korvata kasvokkaisia kohtaamisia terveysalan henkilöiden kanssa.

Karisalmi ym. (2019) mainitsevat artikkelissaan, että käytettävyyks ja saavutettavuus ovat digitaalisissa terveyspalveluissa koettuja haasteita Suomessa. Digitaalisia sosiaali- ja terveyspalveluita kehitettäessä tulisi huomioida, että ne ovat kaikkien niitä tarvitsevien saavutettavissa ja helppo käyttää (O'Connor ym. 2016). Taiminen & Saraniemi (2018) tuovat myös esille artikkelissaan liittyen digitaalisiin terveyspalveluihin, että käyttäjän motivaatioon käyttää digitaalista palvelua vaikuttaa juurikin niiden käytettävyyks ja helppokäyttöisyys. Karisalmi ym. (2019) jatkavat vielä artikkelissaan, että käyttäjät kokevat tietoa olevan paljon digitaalisissa terveyspalveluissa. Heidän tutkimuksensa perusteella terveydenhuollon ammattilaisten tulisi olla enemmän tukena palveluiden käyttöönotossa, mutta myös ohjata heitä kertomalla potilaille digitaalisten palveluiden hyödyistä sekä antaa tukea ja ohjata riittävästi käyttöä.

Norjalainen tutkimus (Hansen, Lundberg & Syltevik 2016) tarkastelee puolestaan digitaalisia sosiaalipalveluja. Siinä todetaan, että digitaito ja elämäntilanne vaikuttavat olevan erottava tekijä sosiaalipalveluiden käyttäjien välillä. On myös hyvä muistaa, että mielenterveysongelmaisilla voi olla haasteita jo yksinkertaisten asioiden hoitamisessa. Osalle voi merkitä, että vasta kasvokkainen kontakti tarkoittaa avun saamista. Artikkelissa mainitaan lisäksi, että digitaalisissa palveluissa voidaan kokea, ettei siinä kohdata aitona ihmisenä ja eksyvänsä systeemiin. Sosiaalialan tutkimuksissa on myös havaittu, että yksi haaste saada käyttäjäystävällisiä palveluita, on alan lakien kompleksisuus.

Ehkäisemään digisyrjäytymistä on perustettu Suomen Akatemian Strategisen tutkimuksen neuvoston rahoittama DigilN-hanke, joka kestää vuoteen 2025. Hankkeen tavoitteena on varmistaa, että kaikki pysyvät mukana sosiaali- ja terveydenhuollon digipalveluissa. Hankkeella on kolme päätavoitetta: sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukulttuuri uudistaminen, luoda kaikille parempia sähköisiä palveluja sekä haavoittuvassa asemassa olevien syrjäytymisen ehkäiseminen. (DigilN 2020.)

Hanke on jaettu viiteen teemaa (DigilN 2020):

- 1) Sosiaalisen syrjäytymisen ehkäisy käytettävien sähköisten sosiaali- ja terveysten palveluiden avulla
- 2) Sote-alan ammattilaisten ja organisaatioiden uuden palvelu- ja työskulttuurin tukeminen
- 3) Digitalisaation haasteet monikulttuurisessa yhteiskunnassa
- 4) Ikääntyneiden osallistaminen digitaaliseen palvelukulttuuriin
- 5) Sosiaalisesti marginalisoitujen ryhmien tukeminen digitaalisten palveluiden käytössä

Sosiaali- ja terveysten palveluiden digitalisoituminen vaatii kaikkien tarpeiden huomioimista, jotta kukaan ei jää niiden ulkopuolelle, ja että palvelut tuovat kaikille lisäarvoa. Näin voidaan saavuttaa, että palvelut ovat edellä mainitun strategian mukaisesti asiakaslähtöisiä ja kaikkien saatavilla. Tämä kehittämistyö on osa DigilN-hanketta ja kohdistuu hankkeen teemoista sosiaalisesti marginalisoitujen ryhmien tukemiseen ja sosiaalisen syrjäytymisen ehkäisyyn. Tavoitteena on tukea kohderyhmän tarpeiden huomioimista palveluiden kehittämisessä.

### 2.3 Palvelumuotoillen kohti asiakaslähtöisiä palveluita

Asiakaslähtöisten palveluiden suunnittelussa ihmiset ovat keskiössä. Suunnittelu lähtee niiden ihmisten ymmärtämisestä, jotka käyttävät palvelua. (Polaine, Lovlie & Reason 2013, 38-41.) Palvelu tulisi nähdä asiakkaan silmin ja kokemuksien kautta (Stickdorn & Scheider 2011, 25). Koska palveluita käyttävät ihmiset tuntevat parhaiten oman elämänsä, suunnittelun tueksi kartoitetaan ymmärrystä ihmisten kokemuksista, käyttäytymisestä, motivaatioista, toiveista ja tarpeista. Nämä luovat perustan suunnittelulle (Tuulaniemi 2011, 52; Polaine ym. 2013, 38-41). Aidon asiakasymmärryksen kautta voimme vastata asiakkaan tarpeisiin ja innovoida ratkaisuja, jotka perustuvat ymmärrykseen ihmisten aidosta elämästä, ja luoda näin arvoa asiakkaille (Polaine ym. 2013, 38-41).

Ihmiset odottavat, että heidän käyttämänsä palvelut sopisivat heidän elämäänsä sekä vastaisivat heidän tarpeitaan ja odotuksiaan (Stickdorn, Lawrence, & Hormess 2018, 5). Tähän vastaamiseksi tarvitaan asiakaslähtöistä palveluiden suunnittelua. Hyvällä suunnittelulla, joka vastaa asiakkaan tarpeita ja tavoitteita, voidaan myös auttaa asiakkaita suoriutumaan haluamastaan tehtävästä tehokkaalla, vaikuttavalla, turvallisella ja miellyttävällä tavalla. (Goodwin 2009, 43.) Kun palveluiden suunnittelussa ratkaistaan asiakkaan oikeita ongelmia ja jopa ylitetään asiakkaan odotukset, saavutetaan uskollisempia asiakkaita (Stickdorn ym. 2018, 6-14).

Palvelumuotoilu sopii hyvin asiakaslähtöisten palveluiden suunnitteluun. Palvelumuotoilussa asiakas osallistetaan läpi suunnitteluprosessin. Näin saadaan luotua palveluita, jotka perustuvat aitoon, läpi suunnitteluprosessin hyödynnettävään asiakasymmärrykseen.

Seuraavissa luvuissa perehdytään tarkemmin palvelumuotoilun taustalla olevaan muotoiluajatteluun sekä palvelumuotoilun teoriaan, periaatteisiin ja palvelumuotoilun tuplatimantti-malliin.

### 2.3.1 Muotoiluajattelu

Palvelumuotoilu perustuu muotoiluajatteluun. Tschimmel (2012) toteaa, että muotoiluajattelu on innovatiivinen prosessi, jossa tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä ihminen on aina keskiössä. Palveluissa ihmiset ovat pääosassa, joten asiakkaat tulee nähdä arvokkaana osana palvelua (Polaine ym. 2013, 24 & 36). Asiakkaat odottavat, että palvelun pitäisi tuottaa heille arvoa ja hyötyä. Niiden pitäisi olla myös ymmärrettäviä, helppokäyttöisiä, säästää aikaa ja helposti saatavilla. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 23.) Tähän tarvitaan syvälistä asiakasymmärrystä (Kouprie & Visser 2009).

Muotoiluajattelun yhtenä tavoitteena on luoda merkityksellisiä, ihmislähtöisiä ratkaisuja. Siinä havainnoista muodostetaan asiakasymmärrystä, ja tämän ymmärryksen kautta tuotteita ja palveluratkaisuja, joilla luodaan arvoa asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseksi pitkällä aikavälillä. (Ojasalo, Koskelo & Nousiainen 2015; Koivisto ym. 2019, 35.) Siinä huomioidaan asiakastarpeen lisäksi myös, että se on teknologisesti toteutettavissa ja taloudellisesti kannattavaa (Koivisto ym. 2019, 35). Muotoiluajattelu on empaattista ja ihmiskeskeistä, jossa keskitytään käyttäjiin, heidän kokemuksiin, tarpeiden (tiedostetut ja tiedostamattomat) ja elämän syvälliseen ymmärtämiseen. Näin tuote tai palvelu vastaa paremmin käyttäjien tarpeisiin. (Kouprie & Visser 2009; Mootee 2013, 66.) Ympäristön tuleekin sallia riittävä ajankäyttö empatian kartuttamiseen, jotta muotoilija saa kerättyä riittävästi tietoa lisätäkseen ymmärrystään (Kouprie & Visser 2009).

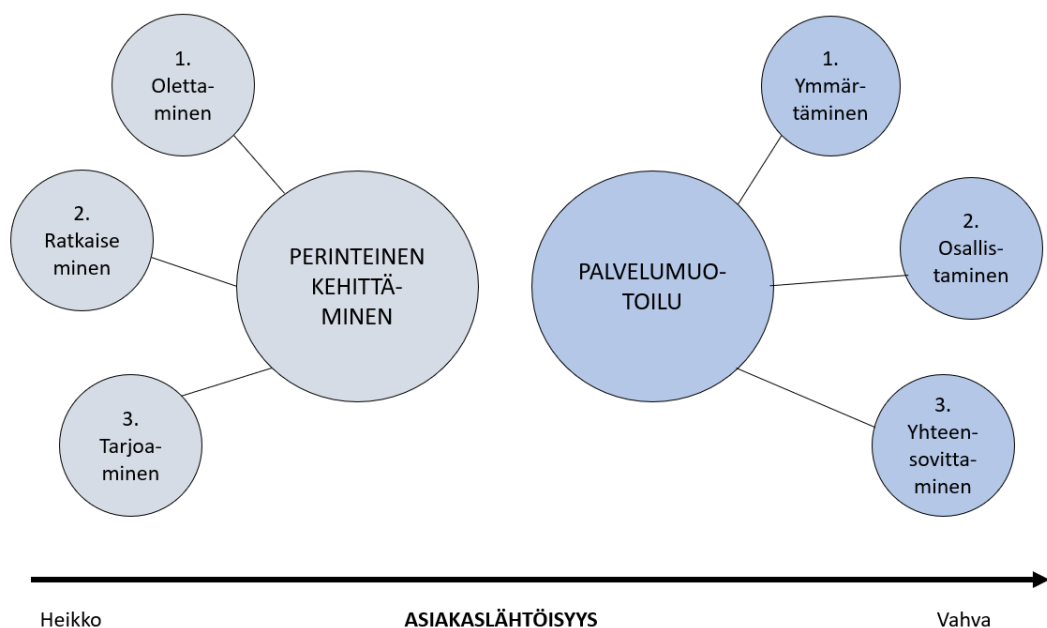
Lopuksi mainittakoon vielä muutamia muitakin muotoiluajatteluun liitettäviä periaatteita. Muotoiluajattelu kannustaa kokeiluihin ja on jatkuva oppimiskokemus. Se vaatii kykyä sopeuttaa toimintaa muutoksiin. Ympäristön tuleekin sallia riskit, tukea luovuutta ja olla ketterä. (Tschimmel 2012; Mootee 2013, 32 & 148.) Luovuus on myös keskeinen osa muotoiluajattelua. Siinä pyritään poistumaan mukavuusalueelta ja luoda uusia, tulevaisuuteen katsovia lähestymistapoja ongelman ratkaisuun. (Mootee 2013, 65.) Yhteiskehittäminen ja -suunnittelu edellä mainittujen lisäksi kuuluvat keskeisesti muotoiluajatteluun, ja näitä tarkastellaan tarkemmin seuraavassa luvussa.

### 2.3.2 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilun perustuessa muotoiluajatteluun on siinä keskiössä käyttäjälähtöinen kehittäminen. Muotoiluajattelua voidaan pitää muotoilijan lähestymistapana ja palvelumuotoilua tapana, jolla muotoiluajattelu tuodaan itse palvelukontekstiin. (Ojasalo ym. 2015.) Palvelumuotoilussa tavoitteena on luoda palveluinnovaatioita ja kehitysratkaisuja, jotka vastaavat asiakkaan tarpeita, ovat helposti lähestyttäviä, luovat palveluille yhtenäisyyttä ja johdonmukaisuutta unohtamatta kuitenkaan palveluntarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita. (Koivisto ym. 2019, 34; Foglieni, Villari & Maffei 2018.) Koska palveluiden ytimessä on sitä käyttävä asiakas, palvelumuotoilussa yksi keskeinen asia on asiakkaiden ja ihmisten tarpeiden, arvojen ja toiminnan motiivien syvällinen ymmärrys (Tuulaniemi 2011, 46).

Stickdorn ym. (2018, 19) tuovat esille kirjassaan 31 Volts lainauksen, joka kiteyttää palvelumuotoilun seuraavasti: ”Kun on 2 kahvilaa vierekkäin, jotka myyvät samaa kahvia samaan hintaan, palvelumuotoilu on se, mikä saa sinut kävelemään toiseen näistä eikä siihen toiseen, tulemaan aina uudelleen ja kertomaan siitä ystäville.” Kehittämistyön tekijän mielestä tämä kiteyttää hyvin palvelumuotoilun idean.

Kun verrataan perinteistä palveluiden kehittämistä palvelumuotoiluun, Koivisto ym. (2019, 48 & 166) kiteyttävät asiakaslähtöisyyden eron niissä alla olevan kuvion 1 mukaisesti. Tästä nähdään, että palvelumuotoilussa asiakaslähtöisyys on vahvaa, jonka kautta varmistetaan, että palvelut vastaavat aidosti asiakkaan tarpeita ja odotuksia.



Kuvio 1: Asiakaslähtöisyyden paino perinteisessä kehittämisessä ja palvelumuotoilussa (Koivisto ym. 2019, 48)

Tuulaniemi (2011, 46-48) mainitsee, että palvelumuotoilu sopii hyvin kaikenlaisille organisaatioille, kuten yrityksille, julkiselle sektorille kuin voittoa tavoittelemattomille organisaatioille. Palvelumuotoilulla voidaan kehittää sekä olemassa olevaa palvelua, että auttaa uuden palvelun kehittämisessä. Palvelumuotoilussa yhdistetään asiakkaan näkökulma organisaation tavoitteisiin. Sen lähestymistavan ansiosta siirrytään aitoon asiakaslähtöiseen arvoajatteluun. Palvelumuotoilun avulla voidaan havaita uusia liiketoimintamahdollisuuksia ja luoda palveluita, jotka ovat organisaatiolle strategisesti järkeviä ja samalla luovat arvoa asiakkaille. Palvelumuotoilussa keskitytään asiakkaisiin ja heidän tarpeisiinsa, jotta tavoitellaan asiakkaita ilahduttavia palveluita, mutta kuitenkin niin, että toiminta on organisaatiolle taloudellisesti kannattavaa. Näin voidaan saavuttaa kaksoisvoitto, jossa on iloiset asiakkaat ja tyytyväinen organisaatio.

### 2.3.3 Palvelumuotoilun periaatteet

Palvelumuotoilussa on keskeisenä muotoiluajattelun periaatteet, jotka kuvastavat sen lähestymistapaa. Näistä yksi on ihmiskeskeisyys. Siinä kartoitetaan laajasti ihmisten tarpeita, kokemuksia, tunteita sekä kulttuurin ja kontekstin vaikutuksia ihmisten toimintaan. (Koivisto 2019, 36-37.) Siinä pyritään ikään kuin astumaan käyttäjän saappaisiin. (Kouprie & Visser 2009). Stickdorn ym. (2018, 27) nostavat myös, että siinä huomioidaan kaikki ihmiset, jotka ovat tekemisissä palvelun kanssa, kuten eri sidosryhmät ja henkilökunta, ei vain käyttäjiä. Palvelun eri tekijöitä pitääkin suunnitella sekä asiakasta ajatellen että niitä ihmisiä, jotka kyseistä palvelua tuottavat (Polaine ym. 2013, 41).

Palvelumuotoilu on myös yhdessä ihmisen kanssa suunnittelua ei vain ihmisille suunnittelua eli yhdessä kehittämistä (Polaine ym. 2013, 41; Koivisto 2019, 40). Tästä syystä palvelumuotoilussa osallistetaan niin asiakkaita kuin työntekijöitä sekä muita palvelun kanssa tekemisissä olevia ihmisiä kaikkiin vaiheisiin. Näin kehittäminen tapahtuu asiakkaan kanssa yhdessä eikä asiantuntijavetoisesti. (Koivisto 2019, 40.) Tschimmel (2012) lisää, että yhteiskehittämisen kautta saavutetaan yhteisöllistä luovuutta ja lisätään innovatiivisuutta.

Iteratiivisuus on myös yksi keskeinen osa palvelumuotoilua. Se on kokeellista ja tarvittaessa työvaiheita toistetaan, kunnes löydetään sopiva ratkaisu, joka vastaa asiakastarpeisiin ja on toteutettavissa (Stickdorn ym. 2018, 27; Koivisto 2019, 38). Siinä myös tunnistetaan, että harvoin voi saada asioita oikein ensimmäisellä kerralla. Siinä kannustetaan kokeilevuuteen, ja epäonnistumiset ovat osa prosessia. (Mootee 2013, 32; Tschimmel 2012.) Prototypointi on tärkeä osa iteratiivisuutta. Sen avulla testataan, arvioidaan ja kehitetään ideoita ja suunnitelmia. (Stickdorn ym. 2018, 65.) Sen avulla yritykset säästävät aikaa ja rahaa, kun palautetta saadaan ajoissa ennen kuin kehittäminen on viety liian pitkälle (Polaine ym. 2013, 139).

Muita periaatteita ovat tosi (real) ja holistisuus (Stickdorn ym. 2018, 29). Todella tarkoitetaan muun muassa sitä, että tulee selvittää asiakkaan oikea, perimmäinen ongelma

todellisuudessa. Vasta tämän jälkeen voidaan kehittää siihen ratkaisu. (Koivisto ym. 2019, 36.) Ideat tulee prototypoida ja näkymättömät arvot esittää fyysisenä tai digitaalisena todellisuutena (Stickdorn ym. 2018, 29). Holistisuuden Stickdorn ym. (2018, 28) määrittelevät, että kaikki tekijät läpi palveluympäristön ja yrityksen tulee ottaa huomioon.

Palvelumuotoilu nähdään myös monialaisena, jossa suunnitteluun osallistetaan monialaisia kehitystiimejä. Näin saadaan laajasti osaamista ja erilaisia katsontakantoja. Tämä mahdollistaa luovien ratkaisujen löytämisen vaikeammillekin haasteille. (Koivisto ym. 2019, 41.)

Stickdorn ym. (2018, 25) lisäävät vielä ketjuttamisen (sequencing) yhdeksi periaatteeksi ja mainitsee kokemuksen olevan avainroolissa palvelumuotoilussa. Lukuisten hetkien ja kosketuspisteiden vuorovaikutus muodostavat asiakaskokemuksen. Näiden visualisoinnissa voidaan palvelumuotoilussa hyödyntää muun muassa palvelupolkuja.

Visuaalisuutta pidetään myös tärkeänä osana palvelumuotoilua. Visualisoinnin avulla muotoilija pystyy ikään kuin keskustelemaan ongelman ja ratkaisun kanssa. Se auttaa ihmisiä hahmottamaan asioita paremmin ja helpottaa ideoiden viestimistä. Se tekee näkymättömästä näkyvän. Esimerkkeinä palvelumuotoilussa käytetyistä visualisoinnin työkaluista voidaan mainita persoonat, palvelupolut ja service blueprint. (Tschimmel 2012; Mootee 2013, 71; Ojasalo ym. 2015.)

#### 2.3.4 Tuplatimantti palvelumuotoilussa

Palvelumuotoiluprosessin voi esittää Tuplatimantin muodossa (kuvio 2), joka pohjautuu brittiläisen Design Councilin ehdottamaan malliin. Tuplatimantti koostuu neljästä eri vaiheesta: tutki, määritä, kehitä ja toimita (Design methods for... 2015, 6). Näistä tutki- ja kehitä-vaiheissa luodaan vaihtoehtoja, kun taas määritä ja toimita-vaiheissa rajataan vaihtoehtoja (Koivisto ym. 2019, 43). Tämän prosessi auttaa havaitsemaan, missä, milloin ja kuinka organisaatio voi tuottaa palvelunsa niin, että se luo enemmän arvoa niin asiakkaille kuin itselleen (Tuulaniemi 2011, 46).

Tutki-vaiheessa haetaan ymmärrystä asiakkaista ja heidän tarpeistaan erilaisin tiedonkeruumenetelmin (Design methods for... 2015, 7). Siinä selvitetään myös palveluntarjoajan liiketoiminnalliset tavoitteet ja rajaehdot. Tässä vaiheessa ollaan kiinnostuneita erityisesti asiakkaan motiiveista, käyttäytymisestä, unelmista, mutta myös siitä kontekstista, jossa he toimivat. (Koivisto ym. 2019, 44.) Tiedonkeruussa voidaan käyttää erilaisia menetelmiä. Stickdorn ym. (2018, 108) tuovat esille tiedonkeruumenetelmien triangulaation, jossa tietoa kerätään erilaisilla menetelmillä, jotta saatu tieto perustuu erilaisiin löytöihin, ja se on rikasta ja helpommin ymmärrettävää. Erilaisia tiedonkeruumenetelmiä voivat olla esimerkiksi erilaiset haastattelut, havainnointi, luotaimet, palvelusafarit ja käyttäjätyöpajat (Polaine ym. 2013, 50-68). Tavoitteena on saada syvällistä ymmärrystä ja paljon tietoa. Nämä ohjaavat

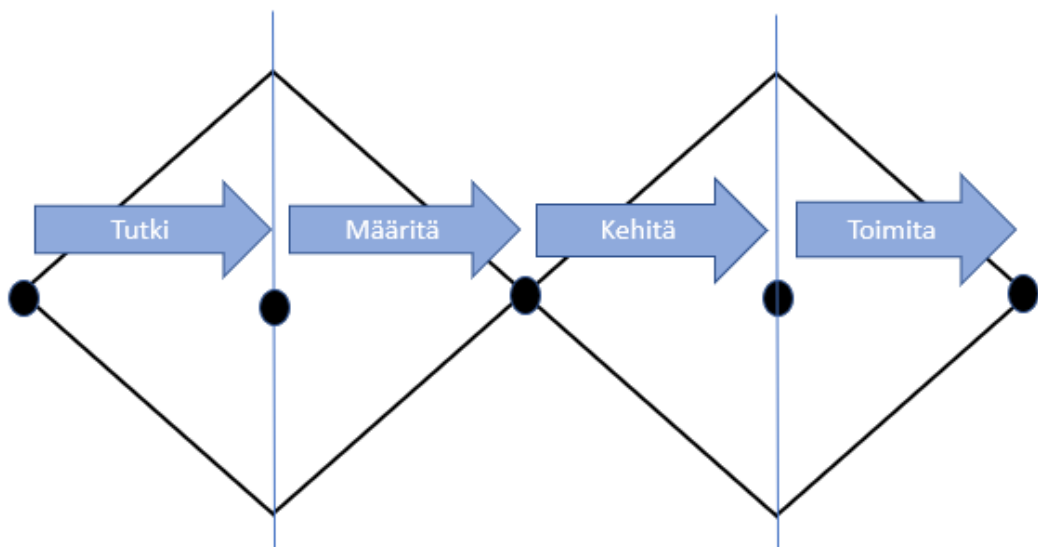


suunnittelua, ja toimivat inspiraationa suunnittelutiimille suunnitteluprosessin muissa vaiheissa. (Design methods for... 2015, 8.)

Tutkimisen jälkeen siirrytään määritä-vaiheeseen, jossa tulkitaan ja analysoidaan kerättyä tietoa. Tavoitteena on muodostaa löydöksistä rajattu määrä ongelmia tai mahdollisuuksia, jotka pohjautuvat asiakastarpeisiin, mutta ovat myös liiketoiminnallisesti kiinnostavia. Analyysin pohjalta syntynyt ymmärrys esitetään visuaalisesti ja ymmärrettävästi esimerkiksi asiakaspersoonina ja palvelupolkuina. (Design methods for... 2015, 7-8; Koivisto ym. 2019, 46.)

Seuraavana vaiheena palvelumuotoilun prosessissa on kehitä-vaihe, jossa ideoidaan ratkaisuja määriteltyihin ongelmiin. Ideat tuodaan visuaalisiksi. Näitä ideoita prototypoidaan, testataan ja iteroidaan loppukäyttäjien ja muiden sidosryhmien kanssa. Näin ideoita parannetaan ja kehitetään lopulliseksi tuotteeksi tai julkaistavaksi palveluksi sekä varmistetaan, että ne luovat kokonaisvaltaisen kokemuksen. (Design methods for... 2015, 7-9; Koivisto ym. 2019, 46.)

Viimeisenä vaiheena on toimita. Edellisessä vaiheessa luotuja tuotteita tai palveluita viimeistellään ja lopuksi julkaistaan. Tässä kohtaa tehdään vielä viimeiset testaukset asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa sekä varmistetaan, että jatkossakin saadaan palautetta asiakailta. Lopuksi jaetaan oppeja kehittämisprosessista kollegoiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa. (Design methods for... 2015, 7-9; Koivisto ym. 2019, 46.)



Kuvio 2: Palvelumuotoilun tuplatimantti-prosessi (Design methods for... 2015, 6)

Tämä opinnäytetyö keskittyy tästä tuplatimantti-mallista kahteen ensimmäiseen vaiheeseen eli tutki- ja määritä-vaiheisiin. Ensiksi kerätään ymmärrystä kohderyhmästä, heidän tarpeistaan ja haasteista liittyen digitaalisiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin sekä kontekstista, jossa toimivat. Tämän jälkeen analysoidaan kerätty aineisto, jonka jälkeen se visualisoidaan empaattiseen ja ymmärrettävään muotoon.

## 2.4 Asiakaskeskeinen ajattelu

Palvelumuotoiluun yhdistetään usein palvelukeskeinen ajattelu (service-dominant logic). Heinonen, Strandvik, Mickelson, Edvardson, Sundström & Andersson (2010) tuovat esille, että tässä keskitytään edelleen enemmän palvelun tuottajan näkökulmaan. Tärkeämpää olisi ymmärtää arvon muodostumista asiakkaan omassa kontekstissa ja palvelun asiakaskokemuksessa. Vasta kun siirrytään asiakaskeskeiseen ajatteluun, on asiakas kaiken toiminnan ja suunnittelun keskiössä. Myös opinnäytetyön tekijä yhtyy tähän samaan ajattelumalliin. Asiakaskeskeinen ajattelu (customer dominant logic) puolestaan tarkoittaa, että asiakas on kaiken lähtökohtana ja näin ollen hallitsevassa roolissa yrityksessä ja sen palveluiden suunnittelussa. Siinä siirrytään pois tuote- tai palvelulähtöisestä lähestymistavasta, joissa palveluntarjoaja ja sen palvelut ovat olleet asiakkaan sijaan keskiössä. (Voima, Heinonen & Strandvik 2010, 1-4; Strandvik & Heinonen 2015.) Heinonen ym. (2010) vertailevat asiakas- ja tuottajalähtöistä ajattelua keskenään. Asiakaslähtöisessä ajattelussa nähdään, että yritys osallistuu asiakkaan toimintaan, ja asiakas on se, joka hallinnoi arvon muodostumista. Tuottajalähtöisessä ajattelussa, joiksi sekä tuote- että palvelulähestymistapoja voidaan ajatella, puolestaan yritys kontrolloi arvon muodostumista ja osallistuu siihen. Asiakaslähtöisessä ajattelussa huomioidaan myös näkymättömät tekijät ja mentaaliset tekijät arvon muodostuksessa, kun taas tuottajalähtöisessä keskitytään vain näkyviin toimintoihin. Asiakaslähtöinen ajattelu myös huomioi, että asiakaskokemukseen vaikuttaa asiakkaan elämä kokonaisvaltaisemmin eikä se muodostu vain pelkän palvelun käytön kautta.

Asiakaskeskeinen ajattelu on markkinointi- ja yritysnäkökulma, joka perustuu asiakkaan logiikan, järkeilyn ja tulkinnan ymmärtämiseen, ja kuinka oma tarjonta saadaan osaksi asiakkaan elämää. Tästä syystä lähtökohtana asiakaskeskeisessä ajattelussa on asiakkaan elämä ja moniyhteyksinen todellisuus, joka on sosiaalisesti rakennettu ja koettu. Asiakkaalla on useita vaihtoehtoja. Siksi on tärkeä ymmärtää, miksi he valitsevat tietyn tuotteen tai palvelun ja miksi jatkavat kyseisen palveluntarjoajan palvelun tai tuotteen käyttöä. Lisäksi tulee ymmärtää asiakkaan tavoitteita ja tehtäviä, joita hän yrittää saavuttaa, mutta myös kokemuksia, toimintaa ja mieltymyksiä. (Strandvik & Heinonen 2015; Voima ym. 2010.)

Strandvik & Heinonen (2015) mainitsevat, että asiakaslähtöisessä ajattelussa asiakas on se, joka ohjaa markkinoita. Yritysten tulee miettiä, mitä sellaista voisivat asiakkaalle tarjota, jota hän haluaisi käyttää eli miten pääsevät osaksi asiakkaan elämää. Heinonen ym. (2010)

lisäävät, että ajattelumalli pitäisi muuttaa kohti palveluiden suunnittelua, joilla halutaan tukea asiakkaan tavoitteiden saavuttamista, eikä lähtökohtana enää olisi rakentaa palveluita, joita asiakkaat suosivat. Palveluiden suunnitteluissa huomio pitäisi kohdistaa asiakkaan toimintoihin ja hänen eri käyttökonteksteihin. Empatia asiakkaan näkökulmaan on tässä keskeisessä roolissa (Strandvik & Heinonen 2015). Tämän saavuttamiseksi tulisi ymmärtää asiakasta syvällisesti. Toisin sanottuna pitäisi ymmärtää hänen toimintojaan, käytäntöjä, kokemuksia ja kontekstia muuallakin kuin vain palveluntarjoajan palvelun kautta eli myös asiakkaan elämää ja toimintaa yli palvelukokemuksen. Palvelun käyttö kun ei ole koskaan irrallaan asiakkaan elämän muista osa-alueista. Lisäksi tulisi huomioida, että asiakkaan ymmärrys itse palvelusta eroaa palveluntarjoajan omasta ymmärryksestä. (Heinonen ym. 2010.)

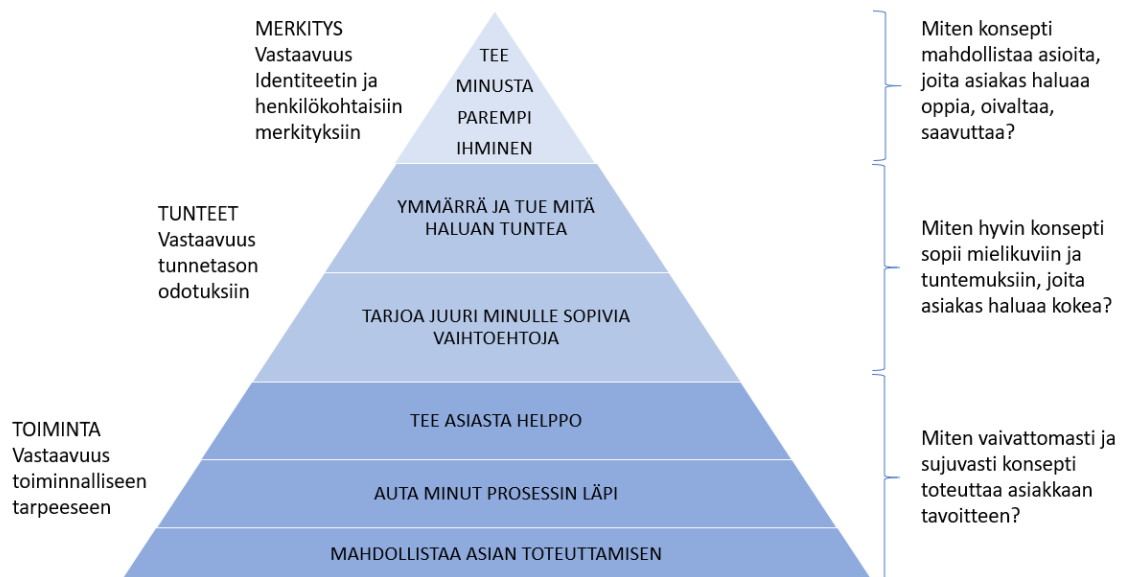
## 2.5 Arvon muodostuminen

Asiakaskokemus vaikuttaa asiakkaan arvon muodostumiseen (Heinonen ym. 2010). Kaikissa palveluissa asiakkaan oma kokemus on keskeistä (Tuulaniemi 2011, 37). Organisaatioiden tulisi luoda erinomaisia asiakaskohtaamisia, joiden kautta muodostuu täydellinen asiakaskokemus. Minkälainen on täydellinen asiakaskokemus, on asiakaskohtaista. (Frow & Payne 2007.) Löytänä & Korteso (2011, 7) määrittelevät asiakaskokemuksen seuraavasti: ”Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa.” Asiakaskokemukseen vaikuttavat tunteet, ja se muodostuu ihmisen yksittäisten tulkintojen summana. Tästä syystä voidaan tavoitella tietynlaisia kokemuksia, joita halutaan tarjota, mutta asiakas on lopulta se, joka määrittelee oman kokemuksensa palvelusta.

Asiakaskokemus syntyy koko yrityksen tarjoomasta (Tuulaniemi 2011, 37). Polaine ym. (2013, 36) myös mainitsevat, että asiakaskokemukseen vaikuttaa organisaation kaikki toiminnot. Nämä toiminnot eivät ole irrallisia vaan riippuvaisia toisistaan. Frow & Payne (2007) huomauttavat, että kaikissa eri palvelukanavissa tapahtuvien kohtaamisten tulisi olla tasalaatuisia. Heinonen ym. (2010) lisäävät, että asiakaskokemusta muodostuu muuallakin kuin vain asiakkaan ja yrityksen välisissä toiminnoissa. Siihen vaikuttavat myös kokemukset ennen ja jälkeen palvelutilanteen. Myös asiakkaan mielentilalla, ymmärryksellä ja oletuksilla on merkitystä asiakaskokemuksen syntymisessä. Tavoitellakseen erinomaisia asiakaskokemuksia, organisaation tulee ymmärtää asiakasta ja hänen kontekstiaan (Tuulaniemi 2011, 37). Frow & Payne (2007) jatkavat, että tämä vaatii myös asiakkaan elämän varrella tapahtuvien tarpeiden muutoksien huomioista.

Tuulaniemi (2011, 37) esittää, että arvo muodostuu erilaisissa asiakaskokemuksen tasoissa. Tämä arvonmuodostumisen pyramidi on esitelty kuviossa 3. Nämä tasot ovat toiminta, tunteet ja merkitys. Näistä toiminnan taso luo perustan seuraaville tasoille. Toiminnan tasolla tarkoitetaan muun muassa sitä, miten palvelu vastaa asiakkaan toiminnalliseen tarpeeseen, sen käytettävyyttä ja hahmotettavuutta. Tunnetasolla viitataan siihen, miten hyvin palvelu vastaa

ihmisen mielikuviin ja tuntemuksiin, joita hän haluaa kokea. Pyramidin ylin taso eli merkitystaso puolestaan kertoo siitä, miten palvelu mahdollistaa niitä asioita, joita asiakas haluaa oppia, oivaltaa tai saavuttaa eli sen suhdetta asiakkaan elämäntapaan ja identiteettiin.



Kuvio 3: Arvon muodostumisen pyramidi Palmu Inc. mukaan (Tuulaniemi 2011, 37)

Arvon muodostuminen on aina suhteellista ja henkilökohtaista, ja sitä on vaikea mitata, koska siihen liittyy usein myös tunnetta. Asiakas on kuitenkin aina se, joka luo arvon, jota voi tapahtua aktiivisessa prosessissa, mutta myös passiivisesti ilman, että asiakas huomaa näin tapahtuvan. Arvon muodostumiseen vaikuttaa myös itse palvelun ulkopuoliset asiat, kuten asiakkaan kognitiiviset, mentaaliset ja emotionaaliset prosessit sekä toiset ihmiset. (Grönroos 2017; Voima ym. 2010.)

Palveluille on tyypillistä, että ne tuottavat arvoa vain, kun niitä käytetään. Lisäksi tulee ottaa huomioon, että se luodaan palveluntarjoajan ja käyttäjän välillä. (Polaine ym. 2013, 23-24; Foglieni ym. 2018.) Asiakas ei vain määrittele arvoa vaan se myös muodostaa sitä palvelun käyttämisen kautta, joka kestää ja muokkaantuu koko palvelun käytön ajan (Grönroos 2017). Voima ym. (2010) lisäävät, että arvon muodostuminen on jatkuvaa, johon vaikuttavat myös menneet kokemukset, nykyhetki ja tulevaisuus. Jotta yritys pystyy vaikuttamaan asiakkaan arvon muodostumiseen positiivisella tavalla, tulee sillä olla kattava ja tarpeeksi syvälinen asiakastuntemus (Grönroos 2017). Heinonen ym. (2010) huomauttavat, että osa arvon muodostuksesta tapahtuu yritykseltä näkymättömissä. Tuotteen tai palvelun arvo muodostuu muutenkin kuin vain sen käytöstä. Sitä tapahtuu palveluprosessin ulkopuolella laajemmin

asiakkaan jokapäiväisissä tapahtumissa ja kontekstissa. Tärkeätä olisikin ymmärtää asiakkaan arvonmuodostusprosessia.

Grönroosin (2017) mukaan asiakkaan arvo muodostuu kolmella alueella:

- 1) palveluntuottajan alue, jossa palveluntarjoaja on arvon muodostumisen mahdollistaja tuotteellaan/palvelullaan. Ei olla suorassa kanssakäymisessä asiakkaan kanssa ja aitoa arvoa ei muodostu.
- 2) asiakkaan ja palveluntarjoajan yhteinen alue, jossa he ovat suorassa kanssakäymisessä toistensa kanssa. Tällä alueella asiakas muodostaa arvoa ja palveluntarjoaja voi vaikuttaa positiivisesti tai negatiivisesti arvon muodostumiseen.
- 3) asiakkaan alue, johon palveluntarjoaja ei voi vaikuttaa arvon muodostumisessa. Voi liittyä myös sosiaalista arvon muodostumista vertaisten kanssa esim. sosiaalisen median kautta. Arvo muodostuu palvelun/tuotteen käytön kautta. Palveluntarjoaja voi vain mahdollistaa arvon luomisen esim. resurssiensa toimivuuden varmistamisen kautta.



Kuvio 4: Edellä esitelty Grönroosin (2017) mukaiset arvon muodostumisen alueet lyhyesti

Voima ym. (2010) puolestaan esittävät, että ihmisen elämän näkyvällä ja näkymättömällä alueella arvo muodostetaan. Näin ollen, jos asiakkaan todellinen elämä otetaan kaiken keskiöön, saadaan uudenlaiset näkymät arvon muodostumiselle. Enää ei keskitytä siihen, miten asiakas käyttää palvelua vaan siihen, miten asiakas elää elämäänsä.

## 2.6 Tietoperustan yhteenveto

Tietoperustassa on käsitelty olennaisesti palveluiden asiakaslähtöiseen kehittämiseen liittyviä käsitteitä kuten asiakaskeskeinen ajattelu, arvon muodostuminen ja palvelumuotoilu, johon muotoiluajattelukin vahvasti liittyy. Palvelumuotoilun kautta saadaan kehitettyä ja luotua palveluita, jotka vastaavat asiakkaan eli erityisen tuen tarpeessa olevien nuorten aikuisten, oikeisiin tarpeisiin ja ongelmiin, mutta ovat myös eri sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden

kannalta merkityksellisiä ja kannattavia. Asiakslähtöisen ajattelun avulla lähestytään palveluiden suunnittelussa asiakasnäkökulmasta, jota palvelumuotoilun hyödyntäminen vahvasti tukee ihmislähtöisen lähestymistapansa ansiosta. Kuten O'Connor ym. (2016) mainitsevat, sosiaali- ja terveyspalveluiden tulisi sopia ihmisen elämäntyyliin. Palvelumuotoilun ihmiskeskainen lähestymistapa varmistaa myös, että suunnittelussa huomioidaan niin käyttäjät kuin muut palvelun kanssa tekemisissä olevat sidosryhmät. Voima ym. (2010) mukaisesti, kun huomioidaan asiakkaan arvon muodostuminen, siirrytään palveluiden suunnittelussa siihen, että keskittyy asiakkaan elämään kokonaisvaltaisesti.

Jotta digitaaliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut huomioivat myös erityisen tuen tarpeessa olevat nuoret aikuiset, heidän tarpeensa ja kontekstit, tulee heitä osallistaa läpi palveluiden suunnitteluprosessin. Aito asiakasymmärrys suunnittelun pohjalla tukee palveluiden kehittämistä ja uusien ratkaisujen luomista niin, että ne myös vastaavat heidän tarpeisiinsa, ja näin luovat heille arvoa heidän omassa elämässään. Näin voimme välttyä digisyrjäytymiseltä, ja auttaa myös heitä, jotka eniten apua tarvitsevat.



Kuvio 5: Tietoperustan synteesi

### 3 Kehittämistyön menetelmät ja toteutus

Tässä luvussa käydään läpi kehittämistyön tavoite ja tutkimuskysymykset. Lisäksi tutustutaan valittuihin menetelmiin ja itse kehittämistyön toteutukseen.

### 3.1 Kehittämistyön tavoite ja tutkimuskysymykset

Digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden määrän kasvaessa aiheuttaa se myös palveluiden ulkopuolelle jäämisen riskin niiden osalta, jotka sitä eniten tarvitsevat. Näitä voivat olla heikommassa asemassa olevat, kuten ikääntyneet, maahanmuuttajat, päihteiden käyttäjät ja mielenterveyskuntoutujat. Kehittämistyön tarkoituksena on tuottaa syvällistä asiakasymmärrystä erityisen tuen tarpeessa olevien nuorten aikuisten tarpeista ja haasteista liittyen digitaalisiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Erityisen tuen tarpeessa olevilla tarkoitetaan tässä kehittämistyössä mielenterveys- ja päihdekuntoutujia sekä koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle jääneitä. Lisäksi halutaan ymmärtää, minkälaisia digitaalisten palveluiden käyttäjiä he ovat. Kehittämistyön tavoitteena on luoda kiteytetty ja visualisoitu asiakasymmärrys asiakaspersoonilla ja empatiakartalla. Näin voidaan luoda kohderyhmän tarpeita vastaavia ja tukevia digitaalisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluratkaisuja. Näin palvelut voivat tuoda heille lisäarvoa, kun ratkaisut pohjautuvat aitoon ja syvälliseen asiakasymmärrykseen.

Kehittämistyö on osa Suomen Akatemian Strategisen tutkimuksen neuvoston rahoittamaa DigiIN-hanketta. Hankkeen tavoitteena on varmistaa, että kaikki pysyvät mukana sosiaali- ja terveydenhuollon digipalveluissa. Kehittämistyön kohdeorganisaatio on yksityinen sosiaalialan palveluntarjoaja ja yhteiskunnallinen toimija. Opinnäytetyön kehittämiskohteena ovat digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut Suomessa. Lisäksi tuotettuja aineistoja voidaan hyödyntää sosiaalialan palveluntarjoajan palveluiden kehittämisessä.

Kehittämisessä ydinkysymyksenä ohjaa: mitä tarpeita ja haasteita erityisen tuen tarpeessa olevilla nuorilla aikuisilla (18-29 v) on liittyen digitaalisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin?

Alakysymyksiä puolestaan ovat:

- Minkälaisia digipalveluiden käyttäjiä he ovat?
- Mitä digitaalisia sosiaali- ja terveyspalveluita he käyttävät ja miksi?
- Mitä tekijöitä liittyy digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttöön?
- Miten he kokevat digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut?

Näiden kysymysten tavoitteena on ymmärtää kohderyhmän digitaalisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyviä kokemuksia, motiiveja, käyttöä sekä käyttöön liittyviä tekijöitä, tarpeita ja haasteita. Lisäksi halutaan kartoittaa heidän digitaalisten palveluidensa käyttöä yleensä, jotta ymmärretään kokonaisvaltaisemmin digitaalisten palveluiden käyttöön liittyviä erilaisia tekijöitä.

Kehittämistyössä tutkimuksen kohderyhmäksi valikoitui erityisen tuen tarpeessa olevat nuoret aikuiset, jotka ovat iältään 18-29 vuotta. DigiIN-hankkeessa Laurean vastuulla on sosiaalisesti

syrjäytyneisiin liittyvä työpaketti, joten tämä luonnollisesti rajasi kohderyhmää heihin. Ikärajaus 18-29 vuotiaisiin tehtiin yhdessä keskustellen toisten opinnäyteopiskelijoiden ja koulun yhteyshenkilöiden kanssa. Koska yhdeksi menetelmäksi oli valittu hankkeen puolesta luotain, ja kohderyhmää valitessa oli ajatuksena, että suurella todennäköisyydellä tämä toteutettaisiin mobiilina muun muassa koronatilanteesta johtuneista aikataulusyistä, olisivat nuoret aikuiset mobiililaitteiden käyttäjinä tottuneempia kuin monet vanhemmat.

### 3.2 Menetelmien valinta

Digitaalisten palveluiden ulkopuolelle jäämistä ja syrjäytymistä voidaan ehkäistä suunnittelemalla palveluita ja ratkaisuja niin, että huomioidaan käyttäjien tarpeet ja ongelmat sekä annetaan heille mahdollisuus vaikuttaa palveluun. Tähän lähestymistapana sopii hyvin palvelumuotoilun prosessi ja menetelmät. Näin nykyisten ja uusien palveluiden suunnittelussa keskitytään asiakaslähtöisyyteen, ja kehitetään palveluita, jotka tuovat asiakkaalle arvoa.

Opinnäytetyö on laadullinen kehittämistyö, joka perustuu palvelumuotoilun prosessiin ja menetelmiin. Kehittämistyössä hyödynnetään palvelumuotoilun tuplatimantti-mallia (kuvio 2). Tässä työssä keskitytään tuplatimantin kahteen ensimmäiseen vaiheeseen eli tutki ja määrittele. Kehittämistyöstä jäi kahdelle viimeiselle vaiheelle, kehitä ja toimita, tyypilliset asiat, kuten ideointi, prototypointi ja implementointi pois aikataulusyistä. DigiIN-hankkeeseen koulun puolelta oli aikataulutettu vasta vuoden 2021 puolelle nämä vaiheet. Kehittämistyön teko-vaiheessa hankkeen tavoitteena oli saada asiakasymmärrystä digitaalisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kehittämisen ja uusien ratkaisujen luomisen tueksi.

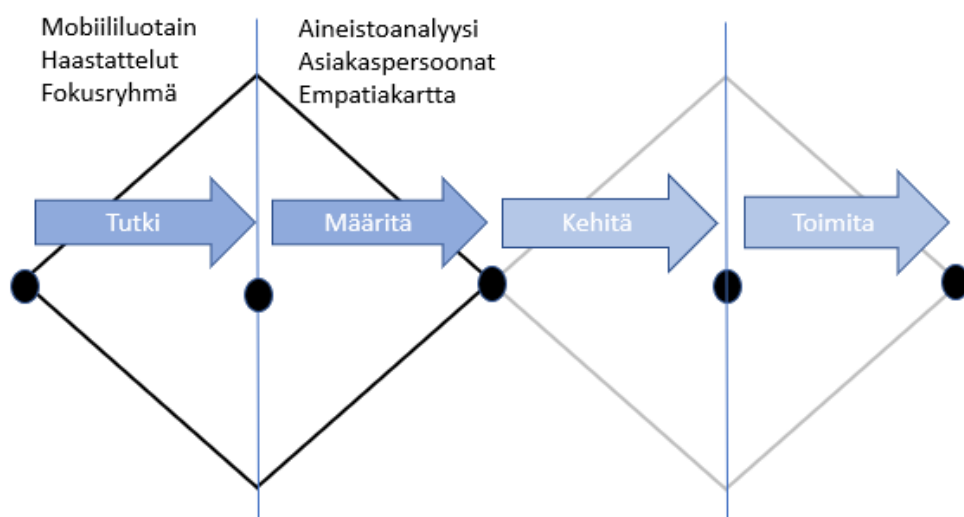
Kehittämistyössä käytetyt menetelmät liittyivät luontevasti toisiinsa. Tiedonkeruuvaiheessa menetelminä käytettiin mobiililuotainta ja näihin liittyviä haastatteluja sekä fokusryhmää. Kerättyjä aineistoja analysointiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Lopuksi aineisto visualisoitiin asiakaspersooniksi ja empatiakartoiksi. Seuraavissa kappaleissa kerrottu tarkemmin perusteita valituille menetelmille.

Tuplatimantti-mallin tutki-vaiheessa hyödynnettiin erilaisia tiedonkeruumenetelmiä. Tavoitteena oli kerätä monipuolista tietoa kohderyhmästä erilaisten menetelmien kautta. Asiakas-keskeisessä ajattelussa lähtökohtana on ymmärtää asiakkaan tarpeiden ja motiivien lisäksi myös kontekstia, jossa hän toimii. Muotoiluluotain valittiin yhdeksi tiedonkeruumenetelmäksi, koska sen avulla saadaan kerättyä tietoa ja havaintoja sellaisista tilanteista, joihin tutkijalla ei ole muuten pääsyä. Näin saadaan myös kerättyä aineistoa mahdollisimman reaaliaikaisesti, ja aineisto toimii haastattelussa muistin tukena ja laukaisijana. Luotaimen tavoitteena oli kartoittaa kohderyhmän digitaalisten palveluiden käyttöä, kokemuksia ja heidän elämänsä yleensä. Muotoiluluotain oli myös hankkeessa koulun puolelta tutkimukseen liittyvä toive. Koronapandemiasta johtuvat aikataululliset syyt ja nuoret aikuiset kohderyhmänä ohjasivat myös luotaimen toteutuksen valintaa mobiiliksi eli WhatsAppilla tehtäväksi. Luotaimen



jälkeen toteutettiin niihin luontaisesti liittyvät haastattelut, jotka olivat teema- ja virike-haastattelujen yhdistelmä. Haastatteluissa saatiin luotaimella kerätylle aineistolle syvällisempää ymmärrystä, ja voitiin esittää vielä tarkentavia kysymyksiä tutkimusaiheeseen liittyen. Haastattelujen tavoitteena olikin kerätä syvällisempää tietoa heidän käytöstään ja kokemuksista erityisesti digitaalisiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin liittyen sekä mistä eri asioista heidän elämänsä ja arkensa koostuu. Näiden lisäksi järjestettiin myös fokusryhmä, jonka tavoitteena oli lisätä ymmärrystä erilaisissa elämäntilanteissa olevien kokemuksista ja tarpeista liittyen digitaalisiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Fokusryhmän avulla oli mahdollista saada myös heidän äänensä kuuluviin, joille olisi voinut olla iso kynnys osallistua luotaimeen ja yksilöhaastatteluihin. Menetelmien valintaan ja toteutukseen vaikutti tässä kehittämistyössä osittain myös tekohetkellä vallinnut koronapandemia, joka poissulki lähikontaktissa tapahtuvat menetelmät.

Määritä-vaiheessa kerätty aineisto analysoitiin ja visualisoitiin. Kerätyt aineistot analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä, jonka avulla pyrittiin löytämään aineistosta samankaltaisuuksia ryhmittelemällä, jotka luokiteltiin ja käsitteellistettiin muodostaen lopulta looginen kokonaisuus. Kerätty asiakasymmärrys havainnollistettiin ja visualisoitiin luomalla asiakaspersoonat ja empatiakartat. Näitä hyödyntäen saadaan kerätystä asiakasymmärryksestä luotua helposti ymmärrettävää, ja tuotua se empaattiseen muotoon palveluiden kehittämisessä mukana oleville henkilöille.



Kuvio 6: Palvelumuotoilun tuplatimantti-prosessi ja käytetyt menetelmät kehittämissä

Kehittämissä mobiililuotain, haastattelut, fokusryhmä, analysointi ja visuaaliset tuotokset sekä suunniteltiin että toteutettiin yhdessä kahden muun opiskelijan kanssa, jotka myös

tekivät omaa ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyötään samalle hankkeelle. Toisen opinnäytetyön aiheena oli luotainmenetelmän soveltuvuus erityisen tuen tarpeessa oleville nuorille aikuisille, ja toisen heidän sidosryhmänsä, resurssit ja voimavarat. Tästä yhteistyöstä kerrottu tarkemmin tässä opinnäytetyössä aina kunkin menetelmän kohdalla luvussa 3.3.

### 3.2.1 Mobiililuotain menetelmänä kohderyhmän ymmärtämiseksi

Palvelumuotoilussa keskeistä on hyödyntää erilaisia menetelmiä. Tiedonkeruuvaiheessa hyödynnetään menetelmiä, joiden avulla pyritään ymmärtämään syvällisesti asiakkaita ja heidän käyttötilanteitaan. Esimerkkinä näistä mainittakoon haastattelu ja erilaiset etnografiset menetelmät kuten havainnointi ja luotaimet. Etnografisen tutkimusmenetelmän tavoitteena on ymmärtää tutkimuskohteena olevien ihmisten arkea osallistumalla siihen. Siinä kohderyhmän kulttuurin huomioimista pidetään yhtenä tärkeänä tekijänä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 42-118.)

Luotaimet mahdollistavat käyttäjälähtöisen lähestymisen osana suunnittelua. Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa pyritään ymmärtämään käyttäjiä, mitä he tekevät sekä heidän asenteitaan ja ominaisuuksiaan. Luotaimien avulla tavoitellaan ymmärrystä ihmisen ilmiöistä ja tutkitaan uusia mahdollisuuksia. (Mattelmäki 2006, 39-61.) Ne soveltuvat hyvin tilanteisiin, jolloin itse tutkijan ei ole mahdollista havainnoida paikan päällä aitoja tilanteita (Ojasalo ym. 2015, 76). Stickdorn & Scheider (2011, 163) lisäävät, että luotain on keino kerätä tietoa ilman, että tutkija on paikalla. Tällöin itse käyttäjä toimii tietojen kerääjänä itsedokumentoinnin kautta (Mattelmäki 2006, 39-40). Stickdorn & Scheider (2011, 163) jatkavat, että osallistujien henkilökohtaisten havaintojen saamiseksi, kannattaa tutkijan olla mahdollisimman huomaamaton.

Luotaimen avulla käyttäjät voivat ilmaista tunteitaan ja tarpeitaan sekä havainnoida omia kokemuksiaan eri näkökulmista. Näin käyttäjät aktiivisesti osallistuvat suunnitteluprosessiin, jossa on huomioitu käyttäjäkeskeisyys. (Mattelmäki 2006, 39-60.) Tämän ansiosta suunnitteluun saadaan kerättyä erittäin mielenkiintoista materiaalia, ja erilaiset ihmiset ja näkökulmat saadaan osaksi suunnittelua. Koska luotainten kautta saadut havainnot ovat intiimejä, lisää se myös empatiaa osallistujien kanssa. (Stickdorn & Scheider 2011, 162-163.) Kenten (2010) huomauttaa myös, että luotaimet eivät ole vain osallistujien tuotoksia. Myös suunnittelijat vaikuttavat niihin suunnittelullaan, niiden sisältöjen määrittelemisellä ja tuotoksien analysoinnilla.

Luotaimien avulla pyritään keräämään tietoa ihmisten käyttäytymisestä ja tunteista (Ojasalo ym. 2015, 76). Kenten (2010) toteaa, että luotainta hyödyntämällä on mahdollista saada käsitys osallistujien elämästä, ja siitä miten he käsittävät asioista ja tapahtumia ympärillään. Hän myös mainitsee luotaimen etuna, että sen avulla osallistujat tallentavat esimerkiksi ajatuksiinsa, käyttäytymistään ja tunteitaan mahdollisimman reaaliaikaisesti. Näin vältetään

muistivirheitä, koska lyhyessä ajassa voidaan unohtaa jo tiettyjä yksityiskohtia. Mattelmäki (2006, 41) lisää myös, että tämän avulla saadaan kokemukset enemmän aidossa muodossa. Jos vertaa luotaimia haastatteluihin, niiden avulla on mahdollista ilmaista itseään ja kuvata maailmaa helpommin esimerkiksi kuvien kautta. Haastattelujen verbaalinen ilmaisu ei sovi kaikille ja luotaimet tarjoavat erilaisia ilmaisumahdollisuuksia. Luotaimet mahdollistavat ymmärryksen kerryttämisen ilman tutkijan vaikutusta siihen. (Polaine ym. 2013, 62.) Mattelmäki (2006, 40) mainitsee, että tutkijan läsnäolo saattaa vaikuttaa havainnoitavaan henkilöön ja tilanteeseen, joten luotaimen avulla voidaan minimoida sitä.

Mattelmäki (2006, 40-58) täsmentää, että luotaimet auttavat keräämään tietoa käyttäjistä. Luotaimien avulla voidaan tarkastella käyttäjän henkilökohtaista kontekstia ja havaintoja. Näin saadaan käyttäjän perspektiivi osaksi suunnittelua. Tämän avulla voidaan rikastuttaa suunnittelijoiden inspiraatiota ja luovaa ajattelua. Mattelmäki jatkaa, että luotaimet koostuvat tehtävistä, joiden tavoitteena on saada käyttäjät tallentamaan kokemuksiaan sekä antaa mahdollisuuden ajatuksien ja tunteiden ilmaisulle. Luotaintehtävien avulla saadaan ymmärrystä heidän jokapäiväisestä elämästään, kuten sosiaalisesta ympäristöstä sekä tunteista, tarpeista, arvoista ja asenteista. Erilaista tietoa voidaan kerätä päiväkirjojen ja valokuvien avulla tai muiden materiaalien kautta annetuilla tehtävillä (Ojasalo ym. 2015, 76).

Mattelmäki (2006, 40-62) vielä lisää luotaimen kuvaukseen, että ne ovat tutkivia luonteeltaan. Tavoitteena on tutkia uusia mahdollisuuksia. Koska luotaimet ovat avoimia ja tilaa on tulkinnalle, mahdollistaa se odotukset yllättäville ja ei odotetuille tuloksille. Siinä kerätään tietoa useasta tilanteesta, jolloin saadaan luotettavampi käsitys tutkittavasta henkilöstä kuin vain yhtä tilannetta tarkastelemalla. Toisaalta avoimuuden heikkoutena on, että ne ovat monitulkintaisia, ja samalla myös voi olla vaikea erottaa niistä suunnittelun kannalta keskeisiä asioita.

Luotaimet mahdollistavat dialogin käyttäjän ja suunnittelijan välille, joka tukee käyttäjälähtöistä suunnitteluperiaatetta. Tavoitteena on saada tietoa käyttäjistä mahdollisimman objektiivisesti, mutta toisaalta mahdollistaen suunnittelijan subjektiivinen tulkinta ja havainnot. Lähtökohtana on yksilön ymmärtäminen suunnittelussa. Luotaimien välityksellä suunnittelijat kertovat myös jotain itsestään ja ideoistaan. Niiden kautta suunnittelija ohjaavat käyttäjät kertomaan kokemuksistaan, vie heidän huomioon erilaisiin asioihin ja fasilitoi kommunikointia. Yhteydenpito osallistujien kanssa myös auttaa motivoimaan käyttäjiä tallentamaan tietoja luotaimen välityksellä. (Mattelmäki 2006, 58-85.)

Luotain voidaan toteuttaa usealla eri tavalla. Se voi olla päiväkirja, siihen voidaan yhdistää myös kuvaaminen. Se voi olla myös video tai muiden materiaalien kautta toteutettu. (Ojasalo ym. 2015, 76 & Stickdorn & Scheider 2011, 162.) Luotaimelle on tyypillistä, että käyttäjät toteuttavat sitä erikseen määritellyn ajan (Stickdorn & Scheider 2011, 162). Kenten (2010)

täsmittää, että luotaimet tulee suunnitella niin, että saadaan tarvittava tieto, mutta samalla huomioidaan, että se on käyttäjille sopiva käyttää. Onnistuneen luotaimen pohjana on suunnittelu, ja se vaatii myös jatkuvaa tuotetun materiaalin monitorointia. Tämän kautta voidaan varmistaa, että se luo uusia löydöksiä ja mahdollistaa myös priorisointien muutokset. (Stickdorn & Scheider 2011, 163.)

Kenten (2010) mainitsee artikkelissaan päiväkirjaluotaimet, joiden kautta saadaan rikasta dataa. Suunnittelijat pyytävät heitä kirjaamaan asioista, mutta sisällön luo itse käyttäjät. Mattemäki (2006, 76) lisää, että päiväkirjojen tulisi olla riittävän avoimia kysymyksiltään. Näin mahdollistetaan käyttäjille mahdollisuus kertoa itselle merkityksellisistä asioista. Kenten (2010) lisäksi muistuttaa, että päiväkirjaluotaimet vaativat käyttäjiltä sitoutumista, mutta myös taitoja sen suorittamiseen. Kirjoittamisen sijasta voidaan näin ollen tarjota mahdollisuus myös ääni- tai kuvapäiväkirjan pitämiseen. Äänipäiväkirjoja pidetään niin, että käyttäjät äänittävät vastauksensa ja havaintonsa, jolloin tutkijalla on vähän vaikutusmahdollisuuksia vastauksiin tarjoten käyttäjälle isomman kontrollin vastauksistaan (Crozier & Cassell (2016). Crozier & Cassell (2016) väittävätkin, että äänipäiväkirja koetaan mukavammaksi tehdä kuin kirjoitettavat. Tästä johtuen käyttäjät myös varmemmin toteuttavat niitä.

Kuvapäiväkirjat puolestaan antavat merkityksellisiä näkymiä käyttäjän elämään (Mattemäki 2006, 76). Kuvien kautta saadaan tietoa tunteista, reaktioista ja tarkoituksista, joka ei olisi suullisesti mahdollista. Kuvaluotaimessa osallistujat itse päättävät jakamansa sisällön ja tuovat esille itselle merkityksellisiä asioita. Näin mahdollistetaan käyttäjälähtöisyys, ja käyttäjät toimivat aktiivisina tiedonluojina. Kuvat auttavat myös haastatteluissa saamaan käyttäjiltä enemmän yksityiskohtaisia tai tunteellisia vastauksia. Copes, Tchoula, Brookman, & Ragland (2018) tosin tuovat esille, että kuvapäiväkirjat eivät välttämättä sovi kaikille. Heidän tutkimuksensa mukaan nuoret tosin sitoutuvat helpommin kuvien ottamiseen, koska ovat tottuneet siihen elämässään. Lisäksi kuvissa on se mahdollisuus, että niissä on mukana esimerkiksi ystäviä tai perhettä, jotka eivät ole mukana tutkimuksessa. (Copes ym. 2018.)

Luotain voidaan toteuttaa mobiililuotaimena, kuten WhatsAppilla, koska käyttäjät kantavat puhelimia kaikkialle luontaisesti mukanaan. WhatsApp mahdollistaa tutkijan ja käyttäjän välisen kommunikoinnin reaaliaikaisesti. Se tarjoaa mahdollisuuksia erilaisiin tapoihin ilmaista itseään, kuten kirjoittaminen, kuvat, video ja emoji. Näin käyttäjille on tarjolla erilaisia keinoja ilmaista ajatuksia ja tunteita sekä jakaa tietoa kokemuksistaan ja elämästään. Sen etuna on myös, että se on helppokäyttöinen. Lisäksi tietoa saadaan kerättyä lähellä tapahtumia ja tilanteita tallennetaan niiden luonnollisessa ympäristössä. Etuna on myös, että suunnittelija voi laittaa muistutuksia käyttäjille, että jakavat pyydettyjä tietoja. Näin ei muistaminen ole riippuvainen käyttäjän muistamisesta tehdä päiväkirjaa. Kaufmannin & Pielin (2019) tutkimuksessa havaittiin lisäksi, että osallistujat pitivät WhatsApp-viestittelyssä siitä, että pystyivät itse kontrolloimaan jakamaansa tietoa. Tämä tiedonjakomuoto sopii myös sellaisiin

aiheisiin, joissa kasvokkainen kohtaaminen suunnittelijan kanssa ei olisi sopinut. Tätä menetelmää käytettäessä kannattaa kuitenkin huomioida, että se on aikaa vievää, joka voi vaikuttaa motivaatioon. Lisäksi aineistoa tulee paljon, ja niistä voi puuttua tarkempi tieto. Tuotoksiin voi myös vaikuttaa se, että dokumentointi häiritsee käyttäjän normaalia, päivittäistä toimintaa. (Kaufmann & Peil 2019.)

Duvaa, Ørngreen, Weinkouff Mathiasen & Blomhøj (2013) lisäävät mobiililuotaimen eduksi, että sen käytön avulla on mahdollista tehdä muutoksia luotaimeen sen aikana. Sen avulla voidaan tehdä jatkokysymyksiä käyttäjän lähettämiin viesteihin tiedon kerryttämiseksi. Siinä voidaan säilyttää jatkumo joko samoja kysymyksiä eri tavalla esittämällä tai keksiä täysin uusia kysymyksiä aiheeseen. Viestittelyjen kautta suunnittelijat ja osallistujat oppivat tuntemaan toisensa. Mobiililuotaimen avulla voidaan saavuttaa aito dialogi. Mobiililuotainta käyttämällä on mahdollista tehdä myös jatkuvaa analysointia, kun tietoja kerätään.

### 3.2.2 Haastattelut menetelmänä käyttäjätiedon syventämisessä

Luotaimen jälkeen tehdään haastattelu, jotta voidaan täydentää ja syventää ymmärrystä kerätyistä signaaleista (Mattelmäki 2006, 86). Haastattelijan tavoitteena on luoda ymmärrys haastateltavan ajatuksista, käsityksistä, kokemuksista ja tunteista. Haastattelut ovat keino selvittää motiiveja vastausten taustalla. Haastattelun etuna voidaan pitää, että siinä haastateltava voi ilmaista asioitaan mahdollisimman vapaasti, ja se tarjoaa mahdollisuuden syventää vastauksia ja tietoja. Haastattelussa haastateltava ja haastattelija ovatkin dialogisessa vuorovaikutuksessa keskenään. Lisää ymmärrystä vastauksiin haastattelussa antavat myös ei-kielelliset vihjeet. Haastattelussa ei ole pakollista noudattaa tiettyä kysymysjärjestystä, vaan sitä voi vaihdella tilanteen mukaan. (Hirsijärvi & Hurma 2008, 34-41.)

Luotaimen jälkeisen haastattelun tavoitteena on saada käsitys käyttäjästä. Luotainaineiston keruuvaihe valmistaa haastateltavia haastattelutilanteeseen, jolloin he ovat valmiimpia puhumaan perusteellisemmin halutuista teemoista. Haastattelussa luotaimen aineistot toimivat työkaluna. Haastattelutilannetta varten tulee tutkijan perehtyä aineistoon etukäteen, jotta haastattelussa osataan täydentää kerättyä aineistoa. Ymmärtääkseen haastateltavan näkökulmia, haastattelijan tulisi kysyä henkilökohtaisia kysymyksiä. Avoin ja positiivinen ilmapiiri luovatkin pohjan luottamukselliselle keskustelulle. Haastatteluista suunniteltaessa kannattaa huomioida, että kaikkia yksityiskohtia ei voida kuitenkaan suunnitella etukäteen. (Mattelmäki 2006, 86-87.)

Luotaimen jälkeiset haastattelut voivat olla esimerkiksi yhdistelmä teema- ja virikehaastattelua. Teemahaastattelussa teemat, joiden pohjalta haastattelu etenee, ovat kaikille samat. Teemahaastattelussa teemat ovat yksityiskohtaisia kysymyksiä tärkeämpiä. Teemahaastattelussa halutaan, että haastateltavat saavat äänensä kuuluviin. Siinä ollaan kiinnostuneita haastateltavan elämysmaailmasta ja heidän tilanteiden määritelmästä. Menetelmän taustalla on

oletus, että näin voidaan tutkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita. (Hirsi-järvi & Hurma 2008, 47-48.) Tuomi & Sarajärvi (2018, 64) mainitsevat, että teemahaastattelussa on mahdollista syventää haastateltavien vastauksia lisäkysymyksillä. Teemahaastattelun tavoitteena on hakea tutkimuksen tarkoitukseen ja ongelmanasetteluun merkityksellisiä vastauksia.

Virikehaastattelusta puhutaan, kun laadullisessa tutkimuksessa käytetään apuna virikkeitä ja haastateltavia pyydetään tulkitsemaan näitä virikkeitä. Virikkeitä voivat olla esimerkiksi tekstit, piirroksot, kuvat ja videot. Virikkeet haastattelussa voivat olla myös haastateltavien itse tuottamia. Virikehaastattelujen avulla on mahdollista kerätä tietoa haastattelutilanteiden ulkopuolella tapahtuvista tilanteista ja tapahtumista. Virikkeitä voidaan hyödyntää, kun halutaan tietoa esimerkiksi motiiveista, normeista ja tunteista. (Törrönen 2017, 198-200.) Copes ym. (2018) lisäävät, että haastatteluun tulisi valita sellaisia aineistoja, jotka tuovat lisää teemoja haastatteluun, eikä suosia esimerkiksi vain kauniita kuvia.

Törrönen (2017, 198-202 & 213) toteaa, että virikehaastattelu voidaan nähdä dialogina, jossa haastateltava on vuorovaikutuksessa haastattelussa käytettävän virikeaineiston kanssa, mutta myös haastattelija ja haastateltava käyvät vuoropuhelua. Haastattelijan tavoitteena on saada haastateltava kertomaan kokemuksistaan ja käsityksistään tutkittavaan ilmiöön liittyen virikkeiden avulla. Näin myös käytetty virike osallistuu merkityksen rakentamiseen. Tässä tilanteessa virikkeen ja haastateltavan suhde voidaan nähdä subjekti-subjekti-suhteeksi. Virikehaastattelun tarkentavilla kysymyksillä pyritään ohjaamaan haastateltavia tulkitsemaan virikkeitä tarkoitettulla tavalla. Haastattelukysymykset pohjautuvat tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin, tiedonintresseihin ja tutkimuskysymyksiin. Nämä myös ohjaavat haastattelussa käytettävien virikkeiden valintaa.

Tässä kehittämistyössä toteutettiin luotaimen jälkeiset haastattelut teema- ja virikehaastattelun yhdistelmänä. Haastattelussa hyödynnettiin haastateltavien itsetuottamia virikkeitä, jotka kerättiin mobiililuotaimella Whatsappin kautta. Virikkeet olivat kuvia tai tekstejä. Virikkeisiin pohjautuvien kysymysten lisäksi haastateltiin myös teemaan perustuvilla kysymyksillä antamaan lisää ymmärrystä tutkittavasta kohteesta.

### 3.2.3 Fokusryhmä menetelmänä

Fokusryhmämenetelmä on laadullinen haastattelututkimusmenetelmä, jossa tavoitteena on saada syvällisempää ymmärrystä valitulta ryhmältä yksilöitä liittyen esimerkiksi tuotteeseen, palveluun, konseptiin ja ongelmaan (Stickdorn ym. 2018, 123). Fokusryhmiin osallistuu joukko yksilöitä, jotka keskustelevat halutusta aiheesta ja siihen liittyvistä oletuksista, mielipiteistä, ideoista tai asenteista (Nyumba, Wilson, Derrick & Mukherjee 2018; Stickhorn ym. 2018, 123). Menetelmän avulla pyritään selvittämään ihmisten oletuksia ja arvoja haluttuun aiheeseen liittyen (Nyumba ym. 2018). Jos verrataan yksilöhaastatteluihin, fokusryhmissä

ryhmädynamiikan avulla päästään käsiteltävissä aiheissa uusille tasoille (Ojasalo ym. 2015, 111). Myös Nyumba ym. (2018) näkevät, että fokusryhmät voivat tuottaa laajempaa ymmärrystä kuin yksilöhaastattelut esimerkiksi ryhmädynamiikan ja kokemusten vertailun kautta. Stickdorn ym. (2018, 123) puolestaan kritisoivat menetelmää, että sen tulokset ovat riippuvaisia fasilitoidusta keskustelusta ja ryhmäajattelusta sekä tilannekohtaisen kontekstin puuttuessa menetelmän avulla päästään vain rajalliseen informaatioon. Fokusryhmiä pidetään kuitenkin kustannustehokkaana menetelmänä osallistavassa tutkimuksessa (Nyumba 2018).

Ojasalon ym. (2015, 111) mukaan fokusryhmiin osallistuu tyypillisesti noin 6-12 henkilöä. On mahdollista järjestää myös pienempiä 2-5 osallistujan fokusryhmiä, jos osallistujia on esimerkiksi vaikea tavoittaa tai saada (Nyumba 2018). Fokusryhmiin osallistuvien määrittäminen on tärkeä vaihe menetelmää käytettäessä. Menetelmän ja sen tiedonkeruun onnistumiseen vaikuttavat ryhmädynamiikka ja ryhmässä vallitsevat synergiat. Toisten tutkijoiden mukaan osallistujien olisi hyvä olla homogeenisia, jotta osallistujat osallistuvat helpommin keskusteluihin, ja näin saadaan kerättyä tietoa vaivattomasti. Toiset tutkijat taas mainitsevat, että etua voi olla myös siinä, etteivät osallistujat tunne toisiaan entuudestaan, jolloin voimassa olevat suhteet ja valta-asetelmat eivät vaikuta vastauksiin. On myös havaittu, että osallistamalla eri sukupuolia voidaan parantaa keskustelujen laatua ja tuloksia. (Nyumba ym. 2018.)

Fokusryhmissä osallistujien dynamiikka on keskeisessä roolissa sen onnistumiselle. Fasilitoijan tulee luoda rento ja mukava ilmapiiri, jotta ihmiset kokevat tilanteessa olonsa vapaaksi. (Nyumba ym. 2018; Ojasalon ym. (2015, 111).) Koska fokusryhmät perustuvat ryhmädynamiikkaan, tulee myös huomioida sen vaikutus keskusteluun. Esimerkiksi hallitseva persoona tai enemmistön mielipide voi ohjata keskustelua niin, että siihen tulee vinoumia. (Nyumba ym. 2018.)

Fokusryhmiä suunnitellessa mietitään sen toteutustapa ja tila, missä se järjestetään. Fokusryhmissä fasilitoija aloittaa usein keskustelun alkukysymyksellä, jonka jälkeen hänen roolinsa on havainnoida keskustelua ja ryhmädynamiikkaa. Keskustelua voidaan ohjata myös useammalla kysymyksellä haluttuun aiheeseen liittyen. (Stickdorn ym. 2018, 123.) Tilan valinnan kannalta on tärkeää, että se kannustaa vapautuneeseen ilmapiiriin ja keskeytyksiä on vähän (Ojasalon ym. 2015, 111). Fokusryhmät voidaan järjestää myös verkossa. Silloin tulee kuitenkin huomioida, että osallistujina voivat olla vain henkilöt, joilla on nettiyhteys ja ei verbaalisen aineiston kerääminen ei ole mahdollista. (Nyumba 2018.)

Fasilitoijan rooli on keskeinen onnistuneen keskustelun toteutumiselle fokusryhmässä. Ei pelkästään mukavan ilmapiirin luomisessa, vaan se vaatii myös taitoa rohkaista keskusteluun osallistumiseen, havainnoida oikeita asioita, kykyä mukautua keskustelun kulkuun, tarkkailla elekieltä ja kiinnittää huomiota ryhmädynamiikkaan. Fokusryhmät voidaankin toteuttaa

kahdella fasilitoijalla, jolloin mahdollistetaan jouheva eteneminen, ja varmistetaan, että kaikki halutut aiheet tulee käsiteltyä. (Nyumba 2018.)

### 3.2.4 Aineistolähtöinen sisältöanalyysi menetelmänä

Sisällönanalyysi on menetelmä, jossa analysoidaan aineistoa, kuten päiväkirjoja ja haastatteluja systemaattisesti ja objektiivisesti. Analyysissa aineisto ensiksi palastellaan osiin, tämän jälkeen käsitteellistetään ja lopulta kootaan uudelleen loogiseksi kokonaisuudeksi. Tämä perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87-91.) Sisällönanalyysiä voidaan tehdä eri tavalla. Lähestymistapana voidaan käyttää aineistolähtöistä, teoriaohjaavaa tai teorialähtöistä tapaa (Ojasalo ym. 2015, 139). Tässä opinnäytetyössä analysointi on toteutettu aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä saadaan vastaus tutkimustehtävään yhdistelemällä käsitteitä. Koska tässä analyysin muodossa analyysi on aineistolähtöistä, eivät aikaisemmat teorit, havainnot tai tiedot vaikuta analyysin toteuttamiseen tai lopputulokseen. Myöskään analyysiyksiköitä ei ole etukäteen sovittu. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 80-94.)

Ojasalo ym. (2015, 139) kirjoittavat, että aineistolähtöiseen sisältöanalyysiin kuuluu kolme vaihetta. Nämä ovat aineiston pelkistäminen, ryhmittely ja abstrahointi. Pelkistämistä voidaan tehdä aineistoa tiivistämällä tai pilkkomalla osiin. Tavoitteena on monimuotoisesta ja isosta aineistosta tunnistaa ja rajaa pienempi määrä näkökulmia. Tarkoituksena on tunnistaa yhteisiä piirteitä tai nimittäjiä aineistosta. Näin ollen tässä vaiheessa karsitaan tutkimuksen kannalta tarpeeton aineisto pois (Tuomi & Sarajärvi 2018, 92). Pelkistämisen kautta syntyy myös uutta tietoa. Ryhmittely vaiheessa aineisto käydään ensiksi läpi, jonka jälkeen aineistosta pyritään löytämään samankaltaisuuksia tai eroavuuksia. Samankaltaisuudet ryhmitellään, yhdistetään luokaksi, jonka jälkeen luokalle annetaan sen sisältöä kuvaava käsite. Viimeinen vaihe on käsitteellistäminen eli abstrahointi. Tarkoituksena on yleiskäsitteiden muodostaminen pelkistämällä. Teoreettiset käsitteet syntyvät tässä, kun aineistosta erotetaan tutkittavan asian kannalta olennainen tieto. (Ojasalo ym. 2015, 139-140.)

Teemoittelua voidaan hyödyntää tutkimusaineiston jäsentelyssä. Apuna voidaan käyttää samankaltaisuuskaaviota (affinity diagram). Siinä samankaltaisuudet aineistossa ryhmitellään yhteisten teemojen alle. Syntyneet ryhmät otsikoidaan ja ne järjestellään suurempiin ryhmiin. Tämän avulla voidaan havaita ja nähdä käyttäjille merkityksellisiä asioita. (Tuulaniemi 2011, 68.)

### 3.2.5 Asiakaspersoona empaattisena menetelmänä

Asiakaspersoona on fiktiivinen persoona, joka on malliesimerkki käyttäjästä (Stickdorn ym. 2018, 128). Asiakaspersoonien avulla kuvataan samankaltaisten käyttäjien tai asiakkaiden



käyttäytymismalleja, tavoitteita sekä tuotteen tai palvelun tärkeitä piirteitä (Goodwin 2009, 263; Koltay & Tancheva 2010). Se perustuu aitoon tutkimukseen ja kerättyyn asiakasymmärrykseen (Tuulaniemi 2011, 68). Asiakaspersoonien kautta kerätty tieto tuodaan empaattiseen muotoon, jonka avulla voidaan saavuttaa ratkaisuja oikeisiin ongelmiin (Stickdorn ym. 2018, 128).

Asiakaspersoonat ovat suunnittelutyökaluja palvelun kehittämisessä mukana oleville (Tuulaniemi 2011, 68). Niiden avulla kommunikoidaan ja luodaan empatiaa. Ne myös auttavat ideoinnissa, päätöksenteossa ja palvelukonseptoinnissa, jotta ne perustuvat aitoon asiakasymmärrykseen ja käyttäjien tarpeisiin. (Koltay & Tancheva 2010 & Tuulaniemi 2011, 68.) Koltay & Tancheva (2010) mainitsevat asiakaspersoonan etuna, että niiden avulla suunnittelussa keskitytään käyttäjiin palveluntarjoajan sijaan. Goodwin (2009, 266) lisää vielä, että ne auttavat suunnittelutiimiä ymmärtämään käyttäjiä, mitä he tarvitsevat, ja näin visioimaan niitä asioita, joita käyttäjät tarvitsevat eniten tuotteelta tai palvelulta.

Koltay & Tancheva (2010) tuovat esille, että asiakaspersoonien luotettavuus perustuu kerättyyn dataan. Ollakseen aidosti hyödyllisiä suunnittelulle tulee tiedonkeruumenetelmät ja kerätty tieto sopia tutkimukseen sekä analysointi olla toteutettu siihen sopivalla tavalla. Asiakaspersoonat toimivat parhaiten, kun ne ovat uskottavia, hyvin kommunikoitu ja niitä voidaan hyödyntää läpi suunnittelu- ja kehitysprosessin. He lisäävät vielä asiakaspersoonien miinuspuoleksi, että niihin kerätty tieto ei perustu tilastollisesti merkittävään aineistoon.

Asiakaspersoonia on aina kaksi tai useampi (Goodwin 2009, 263). Koltay & Tancheva (2010) tarkentavat, että persoonia tarvitaan niin monta, kuin on havaittu aineistosta erilaisia käyttäytymismalleja ja tavoitteita. Ne esitetään sellaisessa muodossa, että ne olisivat ikään kuin aitoja ihmisiä. Tämän tavoitteena on herättää empatiaa palveluiden kehittämisessä mukana olevien keskuudessa. Persoonat sisältävät yleensä nimen ja kuvan. Niissä kuvataan myös käyttäjien tavoitteiden ja käyttäytymismallin lisäksi esimerkiksi tehtäviä, taitoja, asenteita, turhautumisia ja ympäristöä. (Goodwin 2009, 263.) Asiakaspersoonat eivät ole kerralla valmiita, vaan prosessi on iteratiivinen, jossa kuvauksia muutetaan tarvittaessa aina uusien tietojen valossa (Koltay & Tancheva 2010).

### 3.2.6 Empatiakartta menetelmänä havainnollistamaan asiakasymmärrystä

Grayn (2017) mukaan empatiakartta on menetelmä, jonka avulla ymmärretään käyttäjiä ja asiakkaita paremmin. Empatiakartan avulla voidaan visualisoida käyttäjän asenteita ja käyttäytymistä, jotta suunnittelu voi tukeutua syvälliseen asiakasymmärrykseen. Se luo yleisnäemyksen asiakkaan kokemukseen. (Gibbons 2018.) Se auttaa palvelun kehittämisessä mukana olevia henkilöitä miettimään, miten palvelun käyttäjät ajattelevat ja tuntevat. Sen avulla voidaan ymmärtää paremmin käyttäjän kokemusta ja tarpeita kuin pelkän kuuntelemisen tai raportin lukemisen kautta. (Knox 2014.) Empatiakartta onkin yksi työkalu, jolla esitetään

tutkimusvaiheessa kerätyt havainnot empaattisesti havainnot yhdistävään muotoon. Sen avulla voidaan tuoda esille odottamattomiakin havaintoja käyttäjien tarpeista. (Dam & Siang 2019.) Knox (2014) vielä lisää, että empatiakartan avulla suunnittelu perustuu käyttäjän aitoihin tarpeisiin, joita hänen on itse vaikea ymmärtää tai ilmasta, koska se tuo esille ne miksi-tekijät, jotka ovat käyttäytymisen, valintojen ja päätöksiensä taustalla.

Gibbons (2018) tuo empatiakartan etuina esille seuraavaksi mainitut asiat. Ensimmäkin sen avulla luodaan suunnittelutiimille yhteinen ymmärrys asiakkaan tarpeista. Näiden tarpeiden pohjalta voidaan priorisoida tekemisiä. Toiseksi se on havainnollistava työkalu siitä, kuka käyttäjä on, hänen asenteistaan ja käyttäytymisestä. Se toimii kommunikoinnin välineenä myös muille käyttäjistä. Empatiakarttaan voidaan tukeutua läpi projektin, jotta vältetään ennakoasenteilta ja vääriltä oletuksilta. Empatiakartat ovat lisä persoonien rinnalle. Ne auttavat kertomaan visuaalisesti sen, mitä persoonista tiedetään organisoidusti ja empaattisesti.

Empatiakarttoja on mahdollista työstää työpajoissa. Näihin työpajoihin voidaan osallistaan eri sidosryhmiä toisin sanottuna ketä tahansa, jotka ovat palvelun kehittämisessä mukana. Empatiakartan luomisen avulla huomio kiinnittyy käyttäjään sekä hänen tunteisiinsa ja kokemuksiin käyttäytymisen lisäksi. Näin eri tahot, jotka ovat tekemisissä palvelun kehittämisen kanssa, ymmärtävät nopeasti, miten pienelläkin suunnittelumuutoksella voi olla iso vaikutus käyttäjään. (Knox 2014.)

Empatiakartasta on erilaisia malleja. Empatiakartta on Gibbonsin (2018) mukaan jaettu neljään alueeseen. Nämä osiot ovat, mitä käyttäjä sanoo, ajattelee, tekee ja tuntee. Sanoo-alueella on usein käyttäjän suora lainaus haastattelusta tai muussa tiedonkeruu menetelmässä. Ajattelee-alueella kerrotaan käyttäjän ajatuksia läpi kokemuksen. Tekee-alueella mainitaan, mitä käyttäjä tekee. Tuntee-alueella kerrotaan käyttäjän tunnetila, joka usein viestitään adjektiivilla tai lyhyellä lauseella, joka kuvaa kontekstia.

### 3.3 Kehittämistyön toteutus

Tämä kehittäminen toteutettiin pääosin loppuvuodesta 2020, jolloin tehtiin luotaimen toteutus, haastattelut sekä aloitettiin aineiston analysointi. Alkuvuodesta 2021 toteutettiin fokusryhmä, viimeisteltiin analysointi ja tehtiin analysoinnin pohjalta visualisoinnit asiakasymmärryksen kiteyttämiseksi. Alla esiteltynä tarkemmin kehittämistyön aikataulu (taulukko 1).

Kehittämistyön vaihe	Toteutuksen ajankohta
Luotaimen suunnittelu	Lokakuu 2020
Luotaimen osallistujien rekrytointi	Marraskuu 2020
Mobiililuotaimen toteutus	Marras-joulukuu 2020
Mobiililuotaimen alustava analysointi ja haastattelun suunnittelu	Marras-joulukuu 2020
Fokusryhmän osallistujien rekrytointi	Joulukuu 2020
Haastattelut	Joulukuu 2020
Fokusryhmän suunnittelu	Joulukuu 2020
Aineistojen analysointi	Joulukuu 2020 - tammikuu 2021
Fokusryhmä	Tammikuu 2021
Asiakaspersoonat ja empatiakartat	Tammikuu 2021

Taulukko 1: Kehittämistyön toteutuksen aikataulu

Kehittämistyössä mobiililuotain, haastattelut, fokusryhmä, analysointi ja visuaaliset tuotokset sekä suunniteltiin että toteutettiin yhdessä toisten hankkeessa mukana olleiden opinnäytetyö-opiskelijoiden kanssa. Tähän päädyttiin, koska kaikki tekivät samalle hankkeelle yhteistyössä Laurean kanssa opinnäytetyönsä, ja kohderyhmä oli yhteinen. Myös aiheet täydensivät hyvin toisiaan, jolloin lopputuotoksissa kannatti yhdistää eri opinnäytetöiden tuloksia helpottamaan niiden käyttöä jatkossa palveluiden suunnittelussa. Kaikissa yhdessä tekemisen vaiheissa huomioitiin jokaisen opinnäytetyön tekijän tavoitteet ja tutkimuskysymykset. Tarkemmat tiedot yhteistyöstä kerrottu seuraavissa luvuissa kunkin toteutuksen kohdalla.

Lisäksi haastateltiin ennen luotaimen toteutusta sosiaalialan toimijan edustajaa, jotta ymmärrettiin paremmin heidän toimintaansa, asiakaskuntaa, kehittämiseen liittyviä tarpeita ja saatiin palautetta muun muassa luotaimen sisältöihin liittyen (kysymysrunko liite 1). Laurean hankkeessa mukana olevien projektiryhmäläisten kanssa pidettiin myös palaveria säännöllisesti, joissa käytiin läpi kehittämistöiden tutkimukseen liittyviä ajankohtaisia asioita ja pyydettiin kommentteja erilaisiin suunnitelmiin ja tuotoksiin, kuten luotaimeen, haastatteluihin ja visualisointeihin. Lopulliset tuotokset myös esiteltiin hankkeelle.

### 3.3.1 Kehittämistyön eettisyys ja tietoturva

Kehittämistyössä aineistoja käsiteltiin tietoturvallisesti, luottamuksellisesti ja anonymisoiden. Kuten Ojasalo ym. (2015, 48-49) toteavat, kehittämistyötä koskee samat eettiset säännöt kuin tieteellisessä tutkimuksessa ja yritysmaailmassa on, eli kyse on samoista säännöistä kuin yhteiskunnassa ja ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa on yleensäkin. Kehittämistyön tutkimuskohteena olleiden henkilöiden on tiedettävä, mitä ollaan tekemässä, mikä on kohde ja tavoitteet, sekä mikä on heidän roolinsa kehittämisessä. Laadukkaita vastauksia saadaan silloin, kun taataan, että aineisto anonymisoidaan niin, ettei henkilöt ole tunnistettavissa. Lisäksi tulee huomioida, että osallistuminen on vapaaehtoista, ja että kehittämistyössä muistetaan sen yhteiskunnallinen merkittävyys.

Kehittämistyössä allekirjoitettiin oikeuksienluovutus- ja vaitiolosopimus yhdessä Laurea-ammattikorkeakoulun kanssa. Kehittämistyöhön oli Laurean puolelta pyydetty Eettisen toimikunnan arviointi ja se oli hyväksytty. Osallistujat osallistuivat vapaaehtoisesti kehittämistyöhön. Rekrytoinnin yhteydessä myös hoidettiin heidän kanssaan suostumuslomakkeiden allekirjoitukset. Lomakkeessa muun muassa kerrottiin, että kerätty aineisto tuhotaan viimeistään viisi vuotta hankkeen päättymisen jälkeen (hanke kestää vuoteen 2025 asti). Lisäksi mainittiin, että aineisto analysoidaan ilman osallistujien henkilötietoja.

Jokaisen aloituspuhelun, haastattelun ja fokusryhmän aluksi kerrottiin tarkemmin kehittämistyön tarkoituksesta. Kaikki tiedonkeruuaineistot anonymisoitiin, ja osallistujat nimettiin muotoon Informantti 1-10. Luotaintutkimuksessa hyödynnettiin sekä viestittelyssä että aloituspuheluissa Laurean tutkimuspuhelinta. Näiden avulla haluttiin varmistaa aineiston käsittelyssä luottamuksellisuus ja tietoturva. Lisäksi luotaimeen tehtiin kullekin osallistujalle oma keskustelu WhatsAppiin, jotka nimettiin Informantti 1-8, jotta viestit eivät olleet yhdistettävissä tiettyyn henkilöön henkilökohtaisesti. Haastattelut ja fokusryhmä tallennettiin Teamsilla. Tilaisuuksien alussa kysyttiin osallistujalta lupa tallentamiselle. Jos aineistoja käsitteli omalla koneella, huomioitiin, että kone oli vain omassa käytössä, koneelle kirjautumiseen vaadittiin salasanaa eikä sen käytön yhteydessä käytetty julkisia wifi-verkkoja.

Kaikki kertyneet aineistot tiedonkeruuvaiheessa tallennettiin Laurean määrittelemään tietoturvalaiseen Collabroomiin. Teams-tallenteet poistettiin heti tilaisuuden jälkeen Streamsista. Collabroomissa olevaan aineistoon oli pääsy opinnäytetyön tekijöiden lisäksi vain Laurean puolelta hankkeessa mukana olevalla henkilökunnalla. Anonymisoitua ja analysoitua dataa on jatkossa mahdollista hyödyntää hankkeessa mukana olevat tutkijat. Näiden opinnäytetöiden yhteydessä tuotettujen aineistojen tuhoamisesta vastaa jatkossa Laurean hankkeessa mukana olevat henkilöt.

Seuraavissa luvuissa kerrotaan tarkemmin osallistujien rekrytoinnista, mobiililuotaimen, haastattelujen ja fokusryhmän toteutuksesta sekä aineiston analysoinnista ja visualisoinnista.

### 3.3.2 Luotainosallistujien rekrytointi

Luotaimeen ja tämän myötä haastatteluihin osallistuvia rekrytoitiin marraskuussa 2020 viikoilla 46-48. Tavoitteena oli saada 12 osallistujaa, koska haluttiin varautua mahdollisiin keskeyttäjiin. Rekrytointi osoittautui muun muassa koronarajoitusten myötä haasteelliseksi, joten osallistujia ilmoittautui kahdeksan. Lopulta luotaimen toteutukseen osallistui kuusi, koska yksi osallistuja lopulta keskeytti luotaimeen osallistumisen ensimmäisten päivien jälkeen, ja toinen jättäytyi pois jo ennen luotaimen aloitusta.

Osallistujiksi haettiin vapaaehtoisia sosiaalialan toimijan asiakaskunnasta. Osallistujien rekrytointi oli Laurean hankkeessa olevan projektin jäsenen vastuulla. Hän oli sopinut sosiaalialan toimijan kanssa, että tekee rekrytointeja paikan päällä heidän tiloissaan, koska tämä osoittautui tehokkaimmaksi tavaksi saada osallistujia. Osallistujien rekrytointikriteeriksi määriteltiin yhdessä muiden opinnäytetyöopiskelijoiden kanssa seuraavat tekijät:

- Ikä: 18-29-vuotta
- Erityisen tuen tarpeessa oleva
- Omistaa älypuhelimien, jossa on säännöllinen nettiyhteys
- Älypuhelimessa on WhatsApp-sovellus
- WhatsApp-sovelluksen käyttö on tuttua
- Elämäntilanne mahdollistaa sitoutumisen tutkimukseen viikon ajaksi
- Voi osallistua noin kaksi tuntia kestävään haastatteluun joulukuussa (vko 50-51)

Rekrytointi osoittautui haasteellisemmaksi kuin ajateltiin, koska osa tutkimuksen kohderyhmästä elävät haasteellisessa elämäntilanteessa, etteivät heillä voimavarat riitä sitoutumaan luotaimeen viikoksi tai ei mahdollisesti ole esimerkiksi älypuheliminta. Osallistujiksi tutkimukseen valikoitui näin ollen selvästi sellaiset henkilöt, jotka tunsivat mobiililuotaintoteutuksen itselleen sopivaksi ja WhatsApp-sovelluksen heille tutuksi välineeksi käyttää, ja että heillä olisi motivaatiota ja voimavaroja tehtävien tekemiseen. Tällä on vaikutusta myös tutkimuksen tuloksiin, jota pohdin tarkemmin luvussa 6. Osallistujia yhdisti selvästi halu osallistua digitaalisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kehittämiseen.

### 3.3.3 Mobiililuotaimen toteutus

Kehittämistyössä luotaimen tavoitteena oli oppia ymmärtämään kohderyhmän arkista elämää ja erityisesti niitä hetkiä, joissa käyttää erilaisia digitaalisia palveluita. Tavoitteena oli saada tietoa esimerkiksi tilanteista, missä henkilö käyttää palvelua sekä miksi ja miten käyttää sitä. Painona oli erityisesti digitaaliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, mutta rajausta ei tehty pelkästään niihin, koska haluttiin ymmärtää heidän kokemuksiaan digitaalisten palveluiden käytöstä yleisesti. Myös näiden kautta voidaan muodostaa ymmärrystä käyttäjien tarpeista ja haasteita liittyen digitaalisiin palveluihin yleisellä tasolla. Luotaimen jälkeisessä

haastattelussa oli tarkoitus syventyä enemmän juuri sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisiin palveluihin luotaimessa kerätyn aineiston pohjalta. Lisäksi haluttiin kerätä tietoa, mistä osallistujien arki koostuu, mitä haasteita kohtaavat ja mikä päivissä tuo iloa.

Luotain toteutettiin mobiililuotaimena WhatsAppilla. Tähän päädyttiin yhdessä Laurean hankkeessa olevan edustajan ja muiden opinnäytetyöopiskelijoiden kanssa. Taustalla oli koronapandemian myötä muuttuneet aikataulut, ja koettiin, että suurimmalla osalla nuoria on älypuhelin ja kokemusta sovelluksen käytöstä. Syitä valinnalle oli lisäksi, että myös korona-aikana sen avulla on mahdollista tuottaa monipuolista sisältöä, ja jo itse mobiililuotaimen käyttö itsessään kertoo jo jotain digipalveluiden käytöstä. Kuitenkin valintaa tehdessä todettiin, että olemme valmiita muuttamaan toteutusmuotoa, mikäli mobiililuotaimen toteutus ei ole mahdollista valitun kohderyhmän kanssa. Mobiililuotaimeen onnistuttiin rekrytoimaan riittävästi osallistujia, joten se toteutettiin alkuperäisen suunnitelman mukaisesti.

Luotaimen toteutusta suunniteltiin yhdessä toisten opinnäytetyöopiskelijoiden kanssa muutamassa palaverissa. Aluksi kukin mietti siihen sisältöä omien tutkimuskysymyksiensä pohjalta. Tämän jälkeen ne koottiin yhteen ja muokattiin loogiseksi kokonaisuudeksi. Tavoitteena oli suunnitella kokonaisuus, jossa tehtävät rikastuttaisivat tietoa kunkin kehittämistyön tutkimuskysymyksiin, mutta samalla se olisi osallistujille mahdollisimman helppo tehdä. Suunniteltu luotain kokonaisuus käytiin myös Laurean hankkeen edustajan kanssa läpi. Kehittämistyön tekijä mietti luotaimen sisältöön sellaisia kysymyksiä, joiden avulla päästäisiin kiinni heidän digipalveluiden käyttöön, missä tilanteissa käytti palvelua (käyttökonteksti) ja kokemuksiin niistä sekä yleistä ymmärrystä arjesta, mikä päivän aikana oli kivaa tai vaikeaa, jotta saataisiin käsitystä myös heidän elämästään yleensä.

Luotaintutkimuksessa osallistuja raportoi viikon ajan WhatsAppin kautta hänelle annettujen tehtävien mukaisesti. Luotaimessa oli päivittäin tehtäviä tehtävänantoja, ja lisäksi muutama päivänä oli päiväkohtainen lisätehtävä. Lopuksi pyydettiin myös palautetta luotaimesta menetelmänä. Luotaimessa haluttiin tarjota osallistujalle mahdollisuus valita viestimutonsa (ääni, kuva, video, teksti), jotta se olisi hänelle mahdollisimman helppo ja mukava toteuttaa. Alla esiteltynä tehtävät yleisellä tasolla.

- Digitaaliset palvelut, kuten sovellukset tai nettisivut:
  - Mitä palveluita käytät ja mihin tarkoitukseen? Ota kuva erityisen kiivoista / vaikeista palveluista.
  - Tuliko päivän aikana vastaan tilanteita, jotka olisit hoitanut mieluummin sähköisesti? Tai vastaavasti et olisi halunnut hoitaa sähköisesti?
- Elämä yleensä (arki):
  - Kerro päivästäsi yleisesti. Mitä teit, missä kävit? Mikä oli kivaa? Mikä oli haastavaa?

- Päivätehtäviä:

- TI: Minkälainen digipalveluiden käyttäjä olet? Lisää kuva tai GIF, joka kuvaa sinua digitaalisten palveluiden käyttäjänä.
- TO: Mitä sosiaali- ja terveydenhuollon digipalveluita olet käyttänyt viimeisen kuukauden aikana? Mitä asiaa hoidit? Mikä fiilis jäi palvelusta? (kysytään, jos aikaisemmin ei ole noussut esiin riittävästi)
- PE: Mitä inhoat digitaalisissa palveluissa eniten? Ota kuva/piirrä/kerro...
- SU: Viimeisenä päivänä palautekysely luotaimenetelmästä

Edellä mainituista tehtävistä ja vastauksista osallistujien viesteihin työstettiin alustavat viestipohjat (liite 2). Viestejä tosin räätälöitiin luotainviikkojen toteutuksen aikana osallistujia- ja sisältökohtaisesti. Viikkojen aikana myös testattiin, onnistuisiko reaaliaikainen viestittely ja tarkentavien kysymysten esittäminen muutaman osallistujan kanssa samalla, kun he käyttävät jotain sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalista palvelua. Tällä pyrittiin keräämään lisää tietoa käyttötilanteista reaaliaikaisesti, jotta haastattelussa ei kaikki palvelun käyttötilanteet ja -kontekstit ole muistin varassa. Tämä reaaliaikainen viestittely toteutui vain ensimmäisellä viikolla yhden osallistujan kanssa. Luotainaineisto olisi ollut tämän kehittämistyön kannalta rikkaampaa, jos vastaava toteutus olisi onnistunut useamman osallistujan kanssa. Eri opinnäytetyöopiskelijoiden kanssa vastuut olivat seuraavat: kehittämistyön tekijän vastuulla oli miettiä viestisisällöt päiväkohtaisille tehtäville, toisten vastuulla oli yleiset viestit, luotaimen toteutukseen liittyvä palautekysely ja jokaisen osallistujan kanssa ennen luotaimen toteutusta käytävän puhelinkeskustelun sisällön. Viesteistä pyrittiin tekemään tunnelmaltaan rentoja, jotta osallistujat eivät koe niitä liian jäykiksi ja virallisiksi. Työstetyt viestit ja sisällöt toimitettiin myös sosiaalialan toimijan edustajalle kommentoitavaksi etukäteen mahdollisia muutoksia varten, jotta he kohderyhmän asiantuntijoina pystyivät antamaan niihin palautetta muokkauksia varten. Luotainta ja sen sisältöjä testattiin kolmella tekijöiden tuttavalla etukäteen. Palautteena testeistä tuli muun muassa, että viestit olivat pitkiä, oli jotain kirjoitusvirheitä. Luotainviestejä vielä muokattiin tämän jälkeen. Lisäksi todettiin, että prosessi on iteraatiivinen, ja viestit ja luotain elävät matkan varrella riippuen vastaajista ja vastauksista. Ensimmäisen luotainviikon aikana pidettiin pari välipalaveria toisen opinnäytetyöopiskelijoiden kanssa, joissa vielä pohdittiin luotaimen sisältöjen toimivuutta ja muutostarpeita.

Mobiililuotain toteutettiin vuonna 2020 viikoilla 48 ja 49. Ensimmäisellä viikolla osallistujia oli neljä ja toisella viikolla kolme. Tosin jälkimmäisen viikon yksi osallistuja jätti ensimmäisten päivien jälkeen luotaimeen osallistumisen kesken. Toinen viikko käynnistyi vasta tiistaina, koska jälkimmäisen viikon osallistujien rekrytoinnissa oli haasteita ja sopimukset osallistujien kanssa saatiin allekirjoitettua vasta kyseisen viikon maanantaina, jonka jälkeen voitiin aloittaa luotain. Jälkimmäisellä viikolla luotaimen kesto oli kuusi päivää, jotta sisällöt ehdittiin aikataulusyistä analysoida haastatteluja varten. Ensimmäisen viikon aikana myös huomattiin, että luotaimen sisältöjen kannalta yksi lisäpäivä ei ole merkityksellinen. Ennen jokaista

luotainviikkoa kunkin osallistujan kanssa käytiin henkilökohtaisesti puhelimitse läpi tutkimuksen tavoitteet, käytänteet ja luotaimen prosessi (alkupuhelun sisältö liite 3). Opinnäytetyön tekijöiden vastuut luotaimen toteutuksen aikana jakautuivat seuraavasti: kehittämistyön tekijä vastasi viestittelystä toisella viikolla ja viestitteli puhelimitse kaikkien osallistujien kanssa haastatteluihin liittyvistä asioista, toisten vastuulla oli alkupuhelut ja ensimmäisen viikon viestittely osallistujien kanssa sekä luotainaineistojen litterointi, anonymisointi ja alustava analysointi molempien viikkojen aikana.

Osallistujista osa oli aktiivisia viestien lähettelyssä, osa lähetti niitä satunnaisesti ja yksi keskeytti luotaimen osallistumisen kuten edellä mainittiin. Kehittämistyön tekijän toteutusviikolla osallistujat kaipasivat enemmän muistutuksia tehtävistä aktivoituaikseen kuin ensimmäisen viikon osallistujat. Vaikka osallistujille tarjottiin mahdollisuutta tuottaa aineistoa erilaisin keinoin, pääosin sisältöä tuotettiin tekstillä ja muutamilla kuvilla. Lisäksi itseään digikäyttäjänä osa kuvasi gifillä. Osallistujamäärä per viikko oli hyvä toteutuksen kannalta, jotta pystyi vielä räätälöimään viestejä osallistuja kohtaisesti. Jos osallistujia olisi ollut monta enemmän, olisi räätälöinti tullut haasteelliseksi ylläpitää.

WhatsAppilla toteutetun mobiililuotaimen etuna oli, että se mahdollisti osallistujille muistutuksien lähettämisen sekä pystyi tarvittaessa pyytämään tarkennuksia vastauksiin, kun asiat olivat vielä tuoreessa muistissa. Sen avulla sai myös luotua dialogia, kannustettua viestien lähettämiseen positiivisten palautteiden avulla ja tuotua kehittämistöiden tekijät tutummiksi osallistujille vastavuoroisuuden kautta. Menetelmä vaatii sekä osallistujalta että vastuuhenkilöltä motivaatiota ja aikaa sen toteuttamiseen ja ylläpitoon. Luotaimen toteutus aina suunnittelusta analysointiin on aikaa vievä prosessi, ja se kannattaa huomioida tämän menetelmän valinnan yhteydessä. Luotaimissa tuotettu aineisto antoi hyvän pohjan seuraavan vaiheen haastatteluihin. Miten kokee itsensä digikäyttäjänä -tehtävä, johon lähes kaikki laittoivat kuvan tai gifin, toimi erityisen hyvin aiheeseen liittyvien keskustelun avaajana, ja sen avulla sai hyvin aiheesta lisätietoa. Myös luotaimen osallistujat kokivat menetelmän itselleen sopivaksi, ja että sen toteuttamiseen ei mennyt paljoa aikaa.

#### 3.3.4 Haastattelujen toteutus

Luotainten jälkeisiin haastatteluihin osallistui kuusi henkilöä. Haastattelut toteutettiin mahdollisimman pian luotaintutkimusviikon jälkeen, jotta siinä käsitellyt asiat olisivat osallistujilla mahdollisimman tuoreessa muistissa. Osallistujien kanssa sovittiin haastatteluajat joko alkupuhelun tai luotainviikon aikana. Haastattelut tehtiin koronasta johtuen virtuaalisesti Microsoft Teamsin kautta viikoilla 50 ja 51. Tässä kohtaa tunnistettiin, että tällä virtuaalisella toteutuksella saattaa olla vaikutusta haastatteluihin, koska silloin ei olla niin henkilökohtaisessa yhteydessä ja luonnollisessa tilassa kuten esimerkiksi, jos se olisi toteutettu haastateltavan omassa kodissa kasvotusten. Haastatteluajasta sovittaessa selvitettiin myös, miten



osallistujalla on mahdollisuus osallistua haastatteluun Teamsin kautta. Suurimmalla osalla oli oma tietokone, jolla pääsivät osallistumaan haastatteluun. Yhden osallistujan kanssa oli haasteita Teams-yhteyden saamisessa, joten haastattelu lopulta toteutettiin WhatsAppin videopuhelun kautta tutkimuspuhelimella ja näytettiin sen välityksellä Teamsilla virikeaineistot.

Haastattelut toteutettiin teema- ja virikehaastattelun yhdistelmänä yhteistyössä muiden opinnäytetyöopiskelijoiden kanssa. Ensiksi kukin pohti omia kysymyksiään haastatteluun, jotka sitten yhdistettiin. Lopullinen haastattelurunko luotiin yhdessä vasta ensimmäisen luotaintutkimusviikon jälkeen, jolloin nähtiin, minkälaista aineistoa luotaimen avulla oli saatu kerättyä. Kehittämistyön tekijä kävi ensimmäisen viikon osallistujien vastaukset läpi teemoitain, jotta ymmärsi kunkin vastaajan kokonaisuuden. Kehittämistyön tekijä pyrki peilaamaan omia työstämiänsä haastattelukysymyksiä tutkimuskysymyksiinsä, ja miettimään kysymyksiä luotainaineiston pohjalta. Luodut haastattelukysymykset testattiin ennakkoon opinnäytetyön tekijöiden tuttavilla, jotta saatiin palautetta, olivatko kysymykset ymmärrettäviä, toimivia, ja oliko kysymyksiä sopivasti ajatellen kahden tunnin haastattelua. Kysymykset käytiin ennakkoon läpi myös hankkeen edustajan kanssa.

Haastatteluissa hyödynnettiin osittain haastateltavien itsetuottamia virikkeitä, jotka oli kerätty mobiililuotaimella WhatsAppin kautta. Virikkeitä oli erilaisissa muodoissa: kuvina, tekstinä ja gifinä. Virikkeiden avulla haastatteluissa pyrittiin syventämään ymmärrystä luotaimessa kerätyille tiedoille. Virikkeisiin pohjautuvien kysymysten lisäksi haastateltiin myös teemaan liittyvillä kysymyksillä antamaan lisää ymmärrystä tutkittavasta kohteesta. Haastattelut kestivät 40 minuuttia - 2 tuntia riippuen osallistujasta. Tarkemmat haastattelukysymykset liitteessä 4. Näitä haastattelukysymyksiä vielä muokattiin ensimmäisten haastattelujen jälkeen. Esimerkiksi osallistujia pyydettiin haastattelussa käyttämään eniten asioimaansa sosi-aali- ja terveyspalvelun verkkosivua ja ääneen ajattelemaan samalla, kun liikkuu sivuilla ja hoitaisi niitä asioita, joita siellä tyypillisesti tekee. Tämän tavoitteena oli palauttaa paremmin mieleen palveluun liittyviä kokemuksia.

Haastatteluihin osallistui aina kaksi opinnäytetyön tekijää. Toinen vastasi haastattelusta ja toinen oli tarkkailija ja litteroi ne. Litteroijan vastuulla oli myös lähettää kutsut haastateltaville. Kehittämistyön tekijä haastatteli kaksi henkilöä ja oli tarkkailijana, joka litteroi ne, kaksi kertaa. Haastatteluihin kehittämistyön tekijä valmistautui haastatteluvastuussa ollessaan valmistelemalla haastateltavalle näytettävät virikkeet, käymällä läpi hänen toimittamansa luotainaineiston sekä menemällä läpi haastattelurungon yhdistäen ne haastateltavan tuottamiin aineistoihin. Myös litteroijan roolissa ollessaan kehittämistyön tekijä kävi luotaimen aineistot etukäteen huolella läpi.

Toteutetut haastattelut antoivat luotainaineistoille syvällisempää ymmärrystä. Haastattelun avulla sai kerättyä aineistoa ja tietoa osallistujien arkisesta elämästä sekä digipalveluiden

kokemuksista tarkemmin. Erityisesti kuvalliset tehtävät ja palveluiden käyttö haastattelun yhteydessä olivat toimivia tapoja kerätä tietoa. Haastattelujen toteuttaminen yhdessä toisten opinnäytetyöopiskelijoiden kanssa myös rikastutti haastattelujen sisältöjä, kun myös tarkkailijan roolissa ollut esitti tarvittaessa lisäkysymyksiä. Näin saatiin syvennettyä aineistoa entisestään.

Haastattelussa saatujen aineistojen määrät vaihtelivat haastateltavittain. Toiset olivat runsas sanaisia ja kertoivat avoimemmin asioita, kun taas toiset kertoivat asioista lyhyemmin. Osassa haastatteluja myös videokuva haastateltavasta jäi välillä jumiin, joka vaikutti henkilökohtaisen yhteyden saamisessa, vaikkakin äänestä kyllä kuuli, minkälaisia reaktioita haastateltavalla oli.

Kehittämistyön tekijän omana oppina mainittakoon, että miksi-kysymyksiä pitäisi uskaltaa esittää enemmän haastattelun aikana. Joskin näissä haastatteluissa näiden esittämiseen toi arkuutta haastateltavien elämäntilanteiden herkkyyks, jotta ei kysyisi tai selviäisi liian arkaluonteisia asioita. Myös ensimmäisessä haastattelussa olisi voinut pitää pidempiä taukoja haastattelukysymyksiä välissä, jolloin haastateltavalla olisi ollut mahdollisuus vielä miettiä hetki pidempään vastaustaan.

### 3.3.5 Fokusryhmän toteutus

Fokusryhmä järjestettiin sosiaalialan toimijan kanssa yhteistyössä vuoden 2021 viikolla 2. Laurean projektiryhmän jäsen rekrytoi sosiaalialan toimijan kautta kolme osallistujaa. Kuten fokusryhmistä aikaisemmin mainittaessa todettiin, voidaan ne järjestää myös miniryhmänä, jossa voi olla alle viisi osallistujaa, jos osallistujia on vaikea saada. Rekrytoimalla osallistujat sosiaalialan toimijan kautta haluttiin varmistaa, että osallistujat tuntevat toisensa, ja fokusryhmässä vallitsisi luottamuksellinen ja avoin tunnelma keskustelulle. Projektiryhmän jäsen myös huolehti osallistujien kanssa suostumuslomakkeiden allekirjoitukset.

Fokusryhmä toteutettiin, jotta lisättiin ymmärrystä erilaisissa elämäntilanteissa olevien kokemuksista ja tarpeista liittyen digitaalisiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Luotaimeen osallistuneet asuivat pääsääntöisesti omissa kodeissaan, ja heillä oli hyvät digitaidot, tarvittavat välineet ja resurssit niiden käyttöön. Fokusryhmään osallistuneet puolestaan asuivat sosiaalialan toimijan palveluasunnossa ja tarvitsivat enemmän tukea arjesta selviytymiseen. Fokusryhmän avulla oli mahdollista saada myös heidän äänensä kuuluviin, joille olisi voinut olla iso kynnys osallistua luotaimeen ja yksilöhaastatteluihin.

Fokusryhmän sisältö suunniteltiin yhdessä toisen opinnäytetyöopiskelijan kanssa, jonka aihe käsitteli sidosryhmiä, voimavaroja ja resursseja. Siihen valittiin neljä keskeistä kysymystä aikaisemmissa haastatteluissa käytössä olleesta haastattelurungosta. Näiden tavoitteena oli

lisätä ymmärrystä osallistujien kokemuksista ja haasteista sekä toiveista liittyen digitaalisiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Näiden neljän kysymyksen lisäksi oli yksi lämmittelykysymys ja kaksi lisäkysymystä varmuudeksi, jos aikaa jää myös niiden käsittelyyn. Suunniteltu fokusryhmän runko käytiin ennakkoon läpi myös hankkeen edustajan kanssa.

Alla esiteltynä fokusryhmän kysymykset:

- Lämmittely: Mitä odotat eniten vuodelta 2021?
- Minkälainen olet digitaalisten palveluiden käyttäjänä? (9 kuvavaihtoehtoa)
- Ajattele digitaalista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua, jota käytät eniten. Mikä näistä kuvista sinun mielestäsi kuvaa parhaiten viimeisintä kokemusta palvelun käytöstä? (9 kuvavaihtoehtoa)
- Koetko, että nykyisin käyttämäsi digitaaliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut on suunniteltu sinulle sopiviksi? Miksi näin?
- Jos kuvittelet unelmiesi digitaalista palvelua hyvinvointiin, terveyteen, tukiasioihin jne. (sote-palvelua) 10 vuoden päässä, minkälainen se olisi? (esitetään tulevaisuuskuvia inspiroimaan ideointia)
- Lisäkysymykset:
  - Kerrotko, minkälainen on tyypillinen arkipäiväsi?
  - Jos tarvitset apua hyvinvointiisi, terveyteesi, erilaisiin tukiasioihin jne, mistä ensisijaisesti haet tai etsit apua?

Fokusryhmä kesti kaksi tuntia, jonka aika pidettiin tauko, jotta osallistujilla oli mahdollista hengähtää kysymyksiin vastaamisen keskellä. Yksi osallistujista oli sama henkilö kuin aikaisempiin luotaimeen ja haastatteluihin osallistuja, jota ei ennakkoon tiedetty. Tässä fokusryhmässä esitetyt kysymykset kuitenkin täydensivät jo aikaisemmillä menetelmillä kerättyä tietoa. Mukana fokusryhmässä oli myös sosiaalialan toimijan työntekijä, jonka rooli tilaisuudessa oli varmistaa välineiden toimivuus, organisoida sosiaalialan toimijan puolesta tilaisuus ja olla osallistujien tukena tarvittaessa.

Fokusryhmä järjestettiin etänä Teamsin kautta koronatilanteen vuoksi. Osallistujat ja heidän ohjaajansa olivat yhdessä toimijan tilassa kotinsa lähellä. Näin osallistujien oli helppo osallistua, ja ympäristö oli tuttu ja turvallinen. Tämä mahdollisti avoimemman keskustelun.

Fokusryhmässä vetovastuussa olivat sekä kehittämistyön tekijä että toinen opinnäytetyöopiskelija. Kuten edellä mainittiin, fasilitoijia voi fokusryhmissä olla kaksikin, joka auttaa eteneämään jouhevasti, ja voidaan, että kaikki asiat käsitellään. Vastuut jaettiin niin, että toinen opinnäytetyöopiskelija aloitti fokusryhmän keskustelujen vetämisen ja kävi läpi edellä mainituista kysymyksistä kolme ensimmäistä. Tekijän rooli tässä vaiheessa oli olla tarkkailijana, ja esittää tarvittaessa lisäkysymyksiä. Tekijän vastuulla oli loppukysymysten läpikäyminen. Tässä

vaiheessa toinen opinnäytetyöopiskelija puolestaan toimi tarkkailijana, ja esittikin lopuksi tarkentavan kysymyksen osallistujille. Vetovastuussa ollut henkilö pyrki ohjaamaan keskustelua ja huolehtimaan, että jokainen osallistuja sai äänensä kuuluviin. Suunnitelluista kysymyksistä käytiin kaikki muut kysymykset läpi viimeistä lisäkysymystä lukuun ottamatta. Kysymyksille esitettiin myös jatkokysymyksiä, jotta keskustelua syntyisi ja vastauksille saataisiin syvällisempää ymmärrystä, jotta ymmärrettäisiin paremmin kokonaisuutta. Kaikki esitetyt pääkysymykset myös näytettiin osallistujille Teamsin välityksellä, jotta osallistujat näkivät ne myös visuaalisesti. Mukana oli myös Laurean hankkeessa mukana oleva henkilö, joka teki kirjalliset muistiinpanot fokusryhmästä, joita sitten myöhemmin täydennettiin tilaisuudesta syntyneen tallenteen läpikäynnin avulla.

Fokusryhmä sujui jouhevasti ja osallistujat antoivat aktiivisesti vastauksia. Fokusryhmä antoi lisää ymmärrystä osallistujien elämäntilanteesta ja tarpeista. Tosin fokusryhmän kautta ei pysty keräämään niin laajasti ja syvällisesti tietoa kuin yksilöhaastatteluiden avulla. Toisten läsnäolo voi myös vaikuttaa vastauksiin, mutta toisaalta muiden osallistujien vastaukset auttoivat välillä osallistujaa omien ajatusten heräämisessä. Tekijän omaa suoritusta arvioitaessa, olisi vetäjän roolissa ollessaan pitänyt muistaa olla vielä rauhallisempi ja pidentää hiljaisia hetkiä kysymyksiä ja vastausten jälkeen. Tämä tarve korostuu entisestään etänä toteutetuissa tilanteissa. Tämä olisi antanut osallistujille enemmän aikaa miettiä vastauksiaan.

### 3.3.6 Kerätyn aineiston analysointi

Tässä käsitellään edellä mainittujen tiedonkeruumenetelmien kautta syntyneiden aineistojen analysointia. Ensimmäinen vaihe analysoinnissa oli luotaimen aineiston alustava analysointi. Tämän alustavan analysoinnin teki toinen opinnäytetyöopiskelijoista päivittäin sen jälkeen, kun viestittelyvastuussa ollut henkilö oli siirtänyt edellisenä päivänä kertyneet luotainaineistot Collabroomiin jatkokäsittelyä varten. Alustavaa analysointia tehtiin teemoittain värikoodaamalla viestejä ja tuomalla ne kaikki yhteen excel-tiedostoon jatkokäsittelyä varten. Näin luotaimen sisältöjen tarkempi analysointi, läpikäynti ja haastattelujen suunnittelu niiden pohjalta oli helpompaa.

Luotaimen sisältöjä käsiteltiin värikoodittain seuraavilla teemoilla: luotain, haaste, ongelma, palvelu, palvelun hyväpuoli, palvelun huonopuoli, resurssi ja arki. Värikoodit esiteltynä alla olevassa kuviossa 7.

luotain, haaste, ongelma, palvelu, palvelun hyväpuoli, palvelun huonopuoli, resurssi, arki

Kuvio 7: Luotainaineiston teemoittelun värikoodit

Analysointi haastattelujen osalta puolestaan toteutettiin yhdessä muiden opinnäytetyöopiskelijoiden kanssa. Analysointia toteutettiin useammassa eri työpajassa vuoden 2020 lopulla ja 2021 alussa, koska läpikäytävää aineistoa oli kertynyt sen verran paljon. Koronatilanteen vuoksi analysointi toteutettiin etänä Teamsin välityksellä Miro-työkalua hyödyntäen. Ennen ensimmäistä analysoinnin työpajaa kehittämistyön tekijä kävi läpi haastatteluaineistot, jotta syntyi niistä kokonaiskuva, ja sisäisti myös niiden haastattelujen sisällöt, joissa ei itse ollut mukana.

Analysointi aloitettiin luomalla eri teemoilla tauluja, joihin sitten voitiin purkaa analysoinnin aineisto. Teemat valittiin kunkin opinnäytetyön tutkimuskysymysten ja käsiteltyjen aiheiden pohjalta. Teemoja myös lisättiin analysoinnin aikana aineistosta nousseiden uusien aiheiden mukaan. Pääteemoja analysoinnissa aluksi olivat: palvelut, arki, voimavarat, demografia, tarpeet, luotain, haasteet, osallistuminen, osaaminen, resurssit, laitteet, toiveet, onnistumiset, tavoitteet, sidosryhmä, motivaatiot ja asenteet. Näiden alle muodostui vähitellen myös ala-teemoja, kun analysointi eteni. Jokaiselle informantille annettiin muistiinpanolapuille oma värinsä, joihin kunkin yksittäisiä tietoja lisättiin. Tämän avulla pystyttiin analysoinnissa havainnoimaan eri informantteja yhdistäviä tekijöitä sekä palaamaan tarvittaessa alkuperäiseen aiheeseen, jos siihen tulisi tarvetta.

Ensimmäisessä vaiheessa käytiin läpi luotaimen kautta syntynyt aineisto. Aineisto saatiin purettua erillisiksi muistiinpanolapuille jo ennakoon luotaimen alustavassa analysoinnissa tehdyn excelin avulla suoraan Miroon. Kun nämä muistiinpanolaput olivat siirtyneet Miroon, siirrettiin niitä sopivien teemojen alle.

Tämän jälkeen siirryttiin yksittäisten haastattelujen läpikäyntiin ja analysointiin. Haastattelujen litteroija kertoi vaiheittain haastattelussa kerrotuista asioista, ja toiset kirjasivat niitä yksittäisille muistiinpanolapuille sopivan teeman alle. Aineistoa kertyi paljon, ja osan teemojen alle tuli materiaalia runsaasti. Alla kuviossa 8 esiteltynä Miro-näkymä, kun kaikkien haastattelujen sisällöt oli purettu ennen lopullista kategorisointia ja teemoittelua.



Kuvio 8: Miro-näkymää ennen tarkempaa analysointia ja ryhmittelyä

Toisessa vaiheessa siirryttiin tarkempaan analysointiin ja ryhmiteltiin samankaltaisuuksia aineistosta teemoittain ja alateemoittain, jotka nimettiin niitä kuvaavasti. Näin havaittiin ja nähtiin aineistossa nousseita merkityksellisiä tekijöitä ja asioita.

Lopuksi kehittämistyön tekijä ja fokusryhmissä mukana ollut toinen opinnäytetyöopiskelija analysoivat kaksin fokusryhmän aineiston, koska tämä vaihe ei enää koskenut kaikkia tiedonkeruussa mukana olleita opiskelijoita. Siinä käytiin läpi vielä fokusryhmien litteroinnit ja lisättiin niistä havainnot eri teemojen ja alateemojen alle sekä lisättiin tarvittaessa uusia ja ryhmiteltiin uudelleen. Koska loppuanalysointia tehdessä havaittiin, että onnistumiset ja tavoitteet pääteemojen alle ei juuri kertynyt aineistoa, siirrettiin näissä olleet aineistot muiden teemojen alle.



Kuvio 9: Esimerkki tarkemmasta teemoittelusta

Analysointi sujui jouhevasti yhteistyössä. Analysoinnissa oli etuna se, että siihen osallistui useampi. Näin aineistojen sisältöjen tulkintaa vaativissa kohdissa pystyi yhdessä keskustelemaan, miten kukin asian näki. Tämä vähentää yksittäisen analysoijan tekemiä tulkintavääristymiä. Lisäksi useampi analysoija mahdollisti ryhmittelyssä ja tarkemman teemoittelun vaiheessa useamman eri näkemyksen jakamisen, jolloin yhdessä pystyi pohtimaan erilaisia vaihtoehtoja.

### 3.3.7 Empatiakartan ja asiakaspersoonien toteutus

Aineistoanalysoinnin jälkeen siirryttiin työstämään asiakaspersoonia ja empatiakarttoja. Näiden avulla aineistosta havaitut pääkohdat saadaan esitettyä empaattisessa muodossa, ja palveluiden suunnittelijoiden on helpompi samaistua käyttäjiin palveluiden ratkaisuja suunnitella. Nämä toteutettiin yhdessä toisen opinnäytetyöopiskelijan kanssa työpajoissa. Tähän päädyttiin, koska hankkeen toiveena oli, että heille tuotetaan molempien kehittämistöiden tulokset yhteen koottuna helpottamaan työskentelyä.

Asiakaspersoonien ja empatiakarttojen työstäminen aloitettiin tutkimalla tarkemmin analysoitua aineistoa, ja tarkastelemalla, miten eri ryhmittelyissä eri informanttien kohdalla oli samankaltaisuuksia. Informanteissa oli hajontaa, mutta analysointeja tarkemmin tarkastellessa pystyttiin havaitsemaan kolme erilaista käyttäjää perustuen digitaitoihin, elämäntilanteeseen, haasteisiin ja tarpeisiin.

Kolmen erilaisen käyttäjän tunnistamisen jälkeen siirryttiin työstämään asiakaspersoonia, joissa tuotiin esille kullekin käyttäjälle keskeiset asiat. Sisällöt jaoteltiin seuraaviin: demografia, arki, käytetyt digipalvelut, voimavarat, käyttäytyminen, tarpeet, haasteet, toiveet sekä motivaatio ja tavoitteet. Lisäksi tuotiin käyttäjän sitaatti kuvaamaan kokemusta ja asteikko kuvaamaan digitaitoja, yhteydenpitomuotoa ystäviin sekä halua osallistua kehittämiseen. Kun persoonien sisällöt olivat valmiit, kiteytettiin vielä siinä olleet asiat empatiakarttoihin. Näiden tavoitteena oli yksinkertaistaa persoonat ja tuoda tiedot esille nopeasti silmäiltävään muotoon. Jaottelu empatiakartassa tehtiin neljästä eri näkökulmasta: sanoo, ajattelee, tekee ja tuntee. Persoonissa puolestaan kerrottiin tarkemmin havaitut pääkohdat. Alustavat pohjat asiakaspersoonille ja empatiakartoille työstettiin Mirossa. Lopulliset tuotokset toteutettiin Power Pointilla. Lisäksi asiakaspersoonista ja empatiakartoista tehtiin lyhyt esittelyvideo hyödynnettäväksi erilaisissa jatkokehittämisen työpajoissa. Lopuksi visualisoinnit esiteltiin myös hankkeessa mukana olleelle Laurean henkilökunnalle.

#### 4 Tulokset

Tässä luvussa esitellään kehittämistyön tulokset. Kehittämistyön kysymyksiin vastataan laajemmin persoonien ja empatiakarttojen avulla visualisoiden luvuissa 4.5-4.7. Pääkysymyksenä kehittämistyössä oli: mitä tarpeita ja haasteita erityisen tuen tarpeessa olevilla nuorilla aikuisilla (18-29 v) on liittyen digitaalisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Alakysymyskohtaisesti vastauksia esitellään myös luvuissa 4.1- 4.4. Alakysymykset kehittämistyössä olivat:

- Minkälaisia digipalveluiden käyttäjiä he ovat?
- Mitä digitaalisia sosiaali- ja terveyspalveluita he käyttävät ja miksi?
- Mitä tekijöitä liittyy digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttöön?
- Miten he kokevat digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut?

Kertyneen aineiston perusteella oli havaittavissa kolme erilaista käyttäjäpersoonaa, jotka nimettiin Samueliksi, Veeraksi ja Emiliaksi. Muodostetut persoonat ja empatiakartta ovat yksi tapa tulkita, hahmottaa ja kuvata kertynyt ymmärrys aineistosta. Vaikka tunnistettavissa oli kolme erilaista persoonaa, ne eivät kuitenkaan ole toisiaan poissulkevia. Niissä on myös jotain samankaltaisuuksia. Nämä käyttäjäpersoonat perustuvat digitaitoihin, elämäntilanteeseen, haasteisiin ja tarpeisiin, kuten jo edellisessä luvussa mainittiin.

##### 4.1 Nuoret aikuiset digipalveluiden käyttäjinä

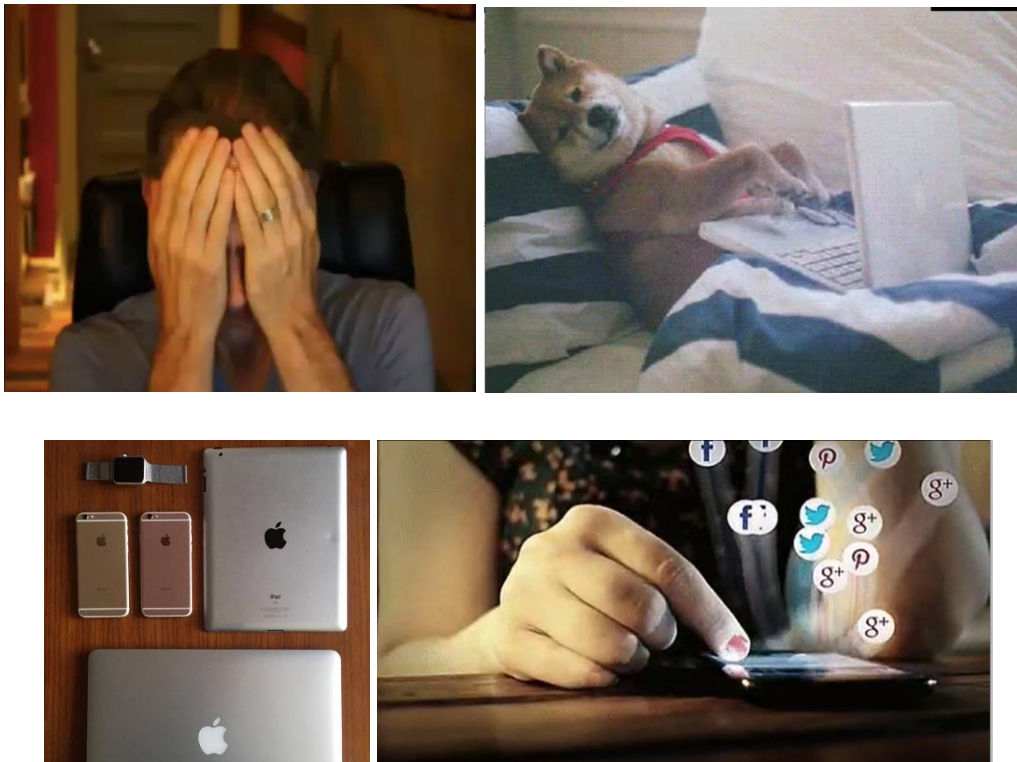
Tässä luvussa kerrotaan, minkälaisia erityisen tuen tarpeessa olevat nuoret aikuiset ovat yleisesti digitaalisten palveluiden käyttäjinä. Aineistoa tähän kerättiin luotaimen kautta sekä sitä seuranneen haastattelun ja fokusryhmässä olleiden kysymysten avulla. Yksi esimerkkitehtävä



tähän liittyen oli luotaimessa ollut visuaalinen tehtävä, jossa luotaimeen osallistujia pyydettiin lähettämään itseään kuvaava kuva tai gif, ja fokusryhmään osallistuneita valitsemaan esitetyistä vaihtoehdoista parhaiten itseään kuvaava kuva. Valituista kuvista kysyttiin tarkentavia kysymyksiä, jotta ymmärrettiin tarkemmin, miten he kokivat itsensä käyttäjinä.

Edellä mainitun tehtävän ja muiden aineistojen perusteella oli huomattavissa, että kaikilla oli vuosien kokemus digipalveluiden käytöstä, ja ne olivat luonnollinen osa heidän elämäänsä. Erilaisia digilaitteita oli monipuolisesti käytössä. Kaikilla oli älypuhelin. Tämän lisäksi yhtä luukuun ottamatta oli käytössä myös tietokone tai tabletti tai molemmat. Lähes kaikki käyttivät paljon digitaalisia palveluita, mutta yksi informantti koki käyttävänsä niitä vähän, joskin hänelläkin oli käytössä erilaisia sovelluksia. Viisi informanttia kokivat olevansa digipalveluiden käytössä hyviä, jopa keskivertoa parempia, kun taas toiset puolestaan kokivat osaavansa heitä vähemmän.

Alla esimerkkejä kuvista, joilla informantit kuvasivat itseään digipalveluiden käyttäjinä:



Kuvio 10: Esimerkkikuvia siitä, minkälaisiksi digikäyttäjiksi informantit kokivat itsensä

Informantit kuvailivat itseään digipalveluiden käyttäjinä seuraavasti:

*”Siinä on se, et se myös käyttää rennosti, et se niinku osaa. Et se ei ole sille niinku sellainen stressin aihe. (viitaten yllä olevaan kuvaan, jossa koira sohvalla). Mä osaan käyttää digipalveluita. Tietokoneitten kaa ongelmien*

*ratkaiseminen, niin oon mä siinä parempi ku varmaan keskiverto, koska se on mulle vähän niin kuin semmonen harrastus.”*

*”Mulla on kuitenkin ollut elektroniikkaa ja tommoset digihommat vahvasti halussa aika pienestä asti.”*

*”Koen olevani sellainen digipalvelujen käyttäjä, että käytän niitä harvoin.”*

Aikaa kului päivittäin digilaitteiden parissa. Sosiaalisia medioita käytettiin aktiivisesti yhtä informanttia lukuun ottamatta. Sitä käytettiin yhteydenpitoon ja ajankuluttamiseen, Osa jakoi sisältöä aktiivisesti, osa taas oli passiivisempia ja enemmänkin selasivat muiden sisältöjä. Suurin osa kulutti aikaa myös ohjelmia ja elokuvia katsomalla erilaisten suoratoistopalveluiden kautta. Kaikki olivat paljon yhteydessä ystäviin ja läheisiin digitaalisesti. Osalla ystäviä asui kaukana, jopa ulkomailla, joihin osaan oli tutustuttu verkon kautta, joten yhteydenpito verkossa oli luontevaa. Pelaaminen verkon kautta ja siinä olevat yhteisöt olivat osalle informanteista keskeinen osa elämää. Osa puolestaan teki ostoksia, ostoslistoja tai tilaili ruokaa ravintolasta kotiin verkon kautta.

Hajontaa oli tärkeimpiä digipalveluita luotaimen osallistuneilta informanteilta kysyttäessä. Heitä kuitenkin yhdisti se, että suurin osa mainitsi yhden tai useamman sosiaalisen median, jota käytettiin erityisesti yhteydenpitoon ja ajan kuluttamiseen. Lisäksi kolmea yhdisti musiikin kuunteluun liittyvät sovellukset tai pankkisovellukset. Informantit kuvailivat seuraavasti, miksi jotkin digipalvelut olivat heille tärkeitä:

*”Discord ja WhatsApp on yhteydenpidon takia supertärkeitä.”*

*”Selailen siellä kaikkia erilaisia videoita. Eniten tulee katsottua kissavideoita ja joitain hauskoja videoita, jotka sit viihdyttää itseäni.”*

*”Ulkoillessa kun olen yksin, niin mulla on Spotify, se on yksi aika tärkeistä.”*

*”Musiikin kuuntelu mun harrastuksen takii.”*

*”Pankkiasioita tarvii joka päivä.”*

*”Verkkopankki on tietenkin sitten aika itsestään selvä, että sillä on helppo hoitaa kaikki noi laskut ja maksut.”*

Digipalveluissa informanteja ärsyttää yleisesti palveluissa olevat palvelukatkokset tai bugit, koska asioita ei pääse hoitamaan silloin, kun itse haluaa. Tämän mainitsivat erikseen neljä luotaimen osallistunutta informanttia. Alla esimerkkinämainintoja tähän liittyen:

*”On, lue ”taas kerran”, käyttökatko, Sitten on silleen: jaa, enpä pääsekään hoitamaan. Se on vaan sellasta pientä rasitetta, Tai niin kuin silleen ärsyttävää.”*

*”Silloin kun ne on just niit päivän kestävi, niin ne on nii turhauttavii, ei pääse tekee mitään.” (palvelukatkoksista keskusteltaessa)*

*”Koska se on ihan hanurista, että sä olet just loppusuoralla sen hakemuksen kanssa, sitten tulee joku ohjelmistovirhe, sitten se pamahtaa alta, ja sitten sä joudut aloittamaan koko homman alusta, niin se on niinku tosi rasittavaa.”*

Myös digipalveluihin tehtävät päivitykset ja muutokset koettiin ärsyttäviksi luotaimeen osallistuneiden keskuudessa, kuten alla lainauksista voidaan nähdä:

*” Siinä on ehkä se, että siellä muutetaan pikkuhiljaa jotain, mihin sä oot just tottunut, ja saat opetella uudestaan ja uudestaan niitä.”*

*”Yleisesti ajateltuna ärsyttää, kun sivuihin tulee päivityksiä ja menee vaikeampaan suuntaan.”*

Kaksi luotaimeen osallistunutta informanttia mainitsi myös sekavat sivut asiaksi, joka aiheuttaa digipalveluissa ärsytystä:

*”Kelan sivuilla asioiden hoitaminen olisi ollut helpompi tehdä paperisena, kun muuttunut ihan sekavaksi.”*

*”Sekavat sivut tietenkin, kun mä haluan tiedot nopeesti. Tottakai, jos ne on sekavat, siihen menee aikaa.”*

Hyvältä digipalvelulta kaivattiin selvästi helppokäyttöisyyttä, jonka mainitsivat neljä luotaimeen osallistunutta informanttia. Pyydettyä tarkemmin kuvaamaan, mitä tällä tarkoitaa, yksi informantti selvensi, että sivuston pitäisi näyttää kivalta ja olla hyvin järjestetty. Lisäksi neljä mainitsi, että palvelun tulisi olla selkeä, jotta löytää helposti tarvittavan, ja että sivuilla käytetty kieli ja termit tulisi olla helposti ymmärrettäviä.

#### 4.2 Käytetyt digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut

Kaikki informantit käyttivät useampaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Yhteistä kaikille oli, että kaikki asioivat Kelassa. Lähes kaikki informantit käyttivät Kelan palveluita digitaalisesti itsenäisesti. Osalla asioinnin teki tällä hetkellä tukihenkilö. Kelassa hoidettiin tukihakemuksia ja tarkasteltiin etuuksia. Asiointi useus vaihteli informanteittain. Osa asioi palvelussa

muutaman kerran viikossa, osa pari kertaa kuussa ja osa harvemmin. Alla kertomuksia käytöstä:

*”Nyt oon saattanut käydä viikon sisällä muutamankin kerran, kun mulle on tullut niin paljon laskuja, niin käyn katsomassa, ovatko he tehneet siitä päätöstä ja sitten käyn laittamassa uusia sinne.”*

*”Käytän pari kertaa kuussa yleisesti. Tällä hetkellä en juurikaan muuhun, sillä muut Kela-asiat ovat hoidossa ja ne eivät tarvitse jatkuvaa tarkistusta. Toki niitäkin katson tarpeen vaatiessa.”*

Kanta oli toiseksi yleisin käytetty sosiaali- ja terveystietopalvelu digitaalisesti, jonka mainitsi käyttämänsä palveluna kuusi informanttia. Yksi informantti näiden lisäksi mainitsi palvelun, muttei pystynyt käyttämään sitä, koska kirjautumisen mahdollisuudet eivät sopineet hänelle. Kannassa käytiin katsomassa omia terveystietoja, laboratoriotuloksia ja katsomassa tai uusi-massa reseptejä. Osa katsoi sieltä myös lapsensa tietoja. Lisäksi yksi informantti oli tehnyt sitä kautta myös hoitotahdon. Kannasta kerrottiin seuraavasti:

*”Täällä on nämä kaikki reseptit, terveystiedot ynnä muut, mitä mä olen sitten käynyt katsomassa aina, kun tarvitsee. Nyt mä en ole käyttänyt tätä niin paljon, että täältäähän mä ennen uusin mun reseptilääkkeet, koska se oli niin kätevää tehdä täältä.”*

*”Näen täältä helposti myös mun lapsen tiedot, kun kirjautuu omaan.”*

Eri pääkaupunkiseudun kaupunkien palveluita digitaalisesti käytettiin joko terveystietopalveluihin lääkärissä tai laboratoriossa käyntiin tai tukihakemuksen tilan tarkastamiseen. Asioinnin kaupungin palveluissa mainitsi viisi informanttia. TE-palvelut mainitsi kaksi informanttia. Muiden palveluiden osalta oli informanttien kohdalla hajontaa.

#### 4.3 Mitä tekijöitä liittyy digitaalisten sosiaali- ja terveystietopalveluiden käyttöön?

Seuraavaksi tarkastellaan erilaisia tekijöitä liittyen digitaalisten sosiaali- ja terveystietopalveluiden käyttöön kohderyhmän keskuudessa. Tässä esitetään tuloksia siitä, miten he käyttävät digitaalisia sosiaali- ja terveystietopalveluita.

Viisi informanttia asioi digitaalisissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa puhelimella ja tietokoneella. Yksi asioi vain puhelimella ja kaksi käytti tietokonetta. Usealla tietokonetta käyttäneellä oli käytön syynä se, että palveluita oli helpompi käyttää tietokoneella, vaikkakin asioisivat mieluiten puhelimella (5 informanttia). Yksi haluaisi käyttää sekä puhelinta että tietokonetta, riippuen tilanteesta kumman laitteen äärellä on asian hoidon tarpeen yhteydessä. Yksi suosisi tablettia ja yksi tietokonetta. Informantit vastasivat seuraavasti kysyttäessä, mikä

olisi mieluisin tapa hoitaa asiointi sosiaali- ja terveystalvueluissa, jos ei mietitä tämän hetken käytettävyyttä:

*”Puhelinta ehdottomasti. Puhelimen voi ottaa taskuun.”*

*”Kyllä mä puhelimella yleensä mieluiten.”*

*”Kyl mä puhelinta, jos ne ois vähän selkeemmt.”*

*”Knnykk ja tietokone. Tai riippuu siitä, jos mä oon jo valmiiks koneella, niin sit mä hoidan sen mieluummin koneella. Jos mä makaan sängyssä, niin sit mä teen sen mieluummin kännykällä.”*

Asioita hoidettiin digitaalisesti, ja se oli luonteva tapa, vaikkakin yhdellä ei ollut pääsyä kirjautumaan erilaisiin palveluihin sähköisesti kirjautumisen tapojen ollessa hänelle sopimattomat. Lähes kaikki informantit tekivätkin tukihakemukset itse netissä. Kahdella oli tukihenkilö elämäntilanteestaan johtuen Kela-asioiden hoitamiseen. Vaikka sähköinen asiointi palveluissa oli informanteille luontevaa, kolme informanttia toivoi mielenterveyden ammattilaisen ja yksi omahoitajan tapaamiset olevan kasvokkain. Kolme informanttia halusi varata puhelimitse soittamalla ajan lääkäriin. Syynä oli esimerkiksi se, että oli haasteellista tietää, minkälainen aika pitäisi varata itselleen ja haluaa ammattilaisen mieluummin arvioivan tämän. Syynä oli myös, että netin kautta varaaminen ei onnistu, koska ei pysty kirjautumaan palveluihin.

Vastaanotto kasvokkain:

*”Ja henkilökohtaisesti m ite haluun aina mielenterveyspalvelut käydä paikan päällä tapaamiset, koska mä haluun, et siinä on siirtymä sen psykologin tapaamisen ja kodin välillä. Mä en haluu, et ensiks mä oon kotona ja otan rennosti, sit mulla on se aika, sit mä juttelen niistä vaikeista asioista ja sit mä oon heti kotona.”*

*”Esimerkiksi jos joku terapian kaltanen, joku keskusteluapu, niin kyllä mä mielusti semmoisen tekisin kasvokkain enkä jonkun Teamsin kautta. Se juttelu on helpompaa ja luonnollisempaa, että se on oikeasti kasvokkaain.”*

Soittaa ajanvarauksen:

*”Mulla ei oo nettipankkitunnuksia. Pakko toimia puhelimen kautta ja jättää esim. soittopyyntö.”*

*”Soittamalla, koska ei mua kiinnosta, mille lääkärille mä olisin menossa tai mihin aikaan. Tai kyllä mua kiinnostaa mihin aikaan tietenkin. Mut se on*

*jotenkin helpompaa, et se toinen ihminen hoitaa, et ensinnäkin kyselee oikeita kysymyksiä, et mikä minua oikeen vaivaa. Et se osaa kysyä, ja minä osaan kertoa sille. Mun tarvii ajatella siinä vähemmän mun mielestä, niin se on helpompi. Ja jos se hoitaja osaa sanoa, et ei sun tarvii tänne tulla, niin sehän on jo helpompi.”*

Jos tietoa tai apua tarvitaan hyvinvointiin, terveysteen tai tukiasioihin liittyen, viisi informanttia hakee tietoa netistä joko googlaamalla tai suoraan alan toimijoiden sivujen kautta. Kolme mainitsi soittavansa suoraan palveluntarjoajalle, jos tarvittavaa tietoa ei ole löytynyt toista kautta. Kolme informanttia voisi tarvittaessa kääntyä myös perheen puoleen asioihin liittyen. Kaksi informanttia saa tarvittaessa tietoa ja apua myös vertaistukiryhmänsä jäseniltä sosiaalisen median kautta. Palveluasunnossa asuvat puolestaan kokivat helpoksi kääntyä ohjaajiensa puoleen tarvittaessa.

*”No sitten jos mä en saa mistään muusta jeesiä. Et mä en ole netistä löytänyt sitä, ja sit että porukat ei osaa jostain syystä sanoa, niin sit mä yleensä soitan sinne.”*

*”Ihan ensin varmaan kysyisin perheeltä, mutta sitten kyllä pistäisin vaan googleen sen asian, ja riippuu vähän mihin asia liittyy.”*

Osa informanteista koki mielenterveyden haasteisiin avun hakemisen tai saamisen vaikeaksi, koska esimerkiksi pelättiin, ettei saisi apua vaan se evättäisiin. Tätä kuvattiin esimerkiksi näin:

*”Niin sit ehkä mieluummin suojelee itseään, ettei niinku hakeudu. Edes niinku yritä. Tai sitten se kynnys on tosi korkea, että hakis. Et sitte odottaa, et asiat järjestyis tai jotain sellasta. Varsinkin, kun sitä kuulee tosi paljon muilta, et tuol pitää tyyliin olla ranteet auki, et sä saat apua, etkä välttämättä sit saa.”*

Yksi informantti koki Kelan palvelun yleisesti olevan byrokraattista, ja että se ei ole helposti lähestyttävä.

*”Mutta siis, et ei oo helposti lähestyttävä, ehkä se semmonen, et sinne on pitkät jonot. Ja tuntuu, et asiointi menee aika lailla Kelan ehdoilla. Ne ei oo sillee, et hei, tuleppas tänne, et nyt hoidetaan kaikki sun asiat kerralla kuntoon, vaan sun pitää ite tietää, mitä sä meet sinne hakemaan ja ottaa ne ite esiin, jos sä vaikka menisit paikan päälle niitten kanssa tai ite hakee niitä sieltä netistä. Ei niille makseta siitä, että ne olis semmosii huomaavaisia ja iloisia asiakaspalvelijoita, jotka olis sillee, että voi vitsi, katsotaanpa nyt yhdessä, että otetaan tässä kunnolla aikaa ja katotaan kaikki kerralla kuntoon.”*

Yhdestä informantista oli tuntunut hankalalta saada lääkäriaika itselleen sen jälkeen, kun oli muuttanut paikkakunnalta toiselle. Entisen ja nykyisen asuinpaikkakunnan terveydenhuolto olivat eri mieltä siitä, kummalla paikkakunnalla hänet pitäisi hoitaa (taustalla oli syy, etteivät kirjat olleet vielä siirtyneet paikkakunnalta toiselle). Tästä syystä hän joutui soittamaan useamman puhelun parin päivän aikana ennen kuin asia ratkesi. Hän olisi heti kaivannut tietoa siitä, missä pitäisi asioida ja ihmetteli, miksei terveydenhuollossa tiedetty heti oikeaa vastausta hänen tietojensa perusteella.

Osa haluaisi itse tutkia ja selvittää asiat rauhassa netin kautta. Tämä tuli esille kolmen informantin kohdalla. Lisäksi useampi haluaisi löytää tietoa nopeasti.

*”Se on yleensä se, kun mä haluaisin aina tiettenkin eka selvittää asiat itse, silleen, että mun ei tarvitsisi kysyä apua, niin sit mä yleensä koitan ensin netistä löytää itse sen ratkaisun.”*

*”Se vaan, et mä en oo löytänyt helposti sitä, mitä mä haen. Se voi olla, et mä oon ollu kauheen hätänenkin joskus, mut toisaalta olis kiva, jos hätäsenäkin.”*

#### 4.4 Näin digitaaliset sosiaali- ja terveystalvet koetaan

Digitaaliset sosiaali- ja terveystalvet koettiin yleisesti, että niitä ei olla suunniteltu juuri itselle, vaan enemmänkin yleisesti ihmisille ja monelle käyttäjälle.

*”No en mä sanois, että mua varten! Yleisesti ihmisille toivottavasti.”*

*”Ei ole just mulle suunniteltu. Ne on musta suunniteltu mahdollisimman monelle käytettäväksi.”*

Yleisesti koettiin, että puhelimella asiointi oli vaikeampaa kuin tietokoneella, vaikka asiointia olisi haluttu tehdä puhelimella. Tästä syystä palveluita käytettiin usein tietokoneella asioinnin helpottamiseksi. Palveluissa koettiin, että näkymä oli puhelimella erilainen, ja sillä ei näy samat asiat kuin tietokoneella. Lisäksi hakemuksien tekeminen ja liitteiden lisääminen oli haasteellista puhelimella. Myös puhelimen pieni näyttö ja näppäimet turhauttivat.

*”Pieni puhelimen näyttö, niin se välillä vähän turhauttaa, kun ei meinaa nähdä, vaikka lukea jotain semmoisissa, missä tarvii vähän isompaa näyttöä, niin kone on kivempi.”*

*”Tietokoneella näkee Kelan sivut esimerkiks paljon paremmin, ja sit Espoon kaupungin sivuja näkee taas tietokoneella paljon paremmin mitä puhelimella.”*

*”Just silleen täältä kaiken pikku nippelitiedon kaivaminen on välillä tosi rasittavaa, kun taas, jos mä avaan sen koneella, niin mä nään sen taas näytöltä heti, pam. Et siinä sitä ei tarvii etsiä samalla tavalla.”*

*”Ja siinä on myös yksi asia, miksi kone on mulle helpompi, että kun monesti ne pyytää niihin kaiken maailman liitteitä ja jotain todistuksia, niin puhelimella semmoisen tekeminen, siis se on mahdollista, mut se on huomattavasti ärsyttävämpää, ihan selkeästi rasittavampaa. Koneella se on paljon yksinkertaisempaa, ni se on kanssa yksi syy, minkä takia mä tykkään tehdä sen koneella.”*

Monta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua koettiin vaikeaksi käyttää. Ne koettiin epäselviksi ja käyttömukavuus ei ollut hyvä. Esimerkiksi sivuilta ei löytynyt helposti haluamaansa tietoa. Myöskään kaikki palvelut eivät toimineet niillä selaimilla, jotka olivat käytössä omilla laitteilla.

Myös Kelan hakemuksien tekeminen ja niihin tarvittavien liitteiden määrä koettiin haasteelliseksi. Lisäksi palvelussa uusien hakemuksien tekeminen koettiin vaikeaksi (3 informanttia). Uusien hakemuksien täyttämiseen toivottiinkin henkilökohtaista ja reaaliaikaista tukea ammattilaiselta. Kun kokemusta oli kertynyt tietyn hakemuksen täyttämiseen, osasivat informanttit tehdä sen itse. Hakemuksiin tulleita päätöksiä ei aina myöskään ymmärretty, esimerkiksi miksi se hylättiin, vaikka tarvittavat tiedot olivat kunnossa tai miksi maksettujen etujen määrä vaihteli kuukausittain.

*”Ensinnäkin sun pitää jokaiseen valita sieltä listalta, että just jostain 15 eri vaihtoehdosta, että mikä näistä nyt on oikein. Sun pitää monen viikon ajalta tehdä se yksitellen ja huolellisesti, mitään ei oo automatisoitu. Jos kaikki menee hyvin, niin kaikki menee hyvin, sehän on sujuvaa ja mutkatonta. Mutta jos siinä tulee jotakin, niin...”*

*”Joskus tarvitsee niin montaa liitettä monesta eri paikasta, niin se on vähän silleen, että joutuu ravata miljoonassa eri paikassa.”*

*”Silloin kun ihan ekan kerran täytti niitä hakemuksia, niin oli aika paljon vaikeuksia ymmärtää kysymyksiä joistain hakemuksista, niin se olisi ollut paljon helpompi hoitaa, jos olisi mennyt fyysisesti Kelaan ja täyttänyt siellä jonkun kanssa, niin se olisi ollut paljon helpompaa kyllä. Mutta nyt kun noita on jo kaksi vuotta täyteltyt, niin ei siinä enää mitään vaikeaa ole.*

*”Mulla oli siihen etuun siis kaikki oikeudet ja oli lääkärin paperit... ja siis kaikki, et se kuulu mulle ihan niinku oikeasti. Mut sit, kun se Kela ei myöntänyt sitä mulle millään, et me tapeltiin siitä siis useampi vuosi ennen kun mä*



*sain sen sitte takautuvasti kaikki, että se oli semmonen suhteellisen rankka kädenvääntö.”*

Tekstien ja ohjeiden toivottiin olevan palveluissa ymmärrettävästi kirjoitettu eli ”kansankielellä”. Esimerkiksi terveystietopalveluissa oli termejä ja omien tuntemusten kuvaavia sanoja liian ammattisanoilla. Myös Kelan palvelusta koettiin, että kysymykset ja kieli olivat vaikeasti ymmärrettäviä.

*”Mun suomen kieli on aika hyvä. Mut kuitenkin mulla on Kela-jutuissa sit semmonen, et mitähän tässä nyt tarkotetaan, et mä en kyllä nyt tiedä.”*

*”Et ne kysymykset on tosi vaikeasti muotoiltuja.”*

Palveluihin toivottiin monipuolisia sisältötyyppejä. Osa halusi löytää tietoa nopeasti silmäillen lukemalla, mutta toisaalta toivottiin myös kuvia ja videoita auttamaan tiedon löytämisessä ja ymmärtämisessä.

*”Ainahan se on hyvä, jos on monessa eri muodossa. Mut jos mä oon bussissa ja yritän ettii jotain tietoa, ja jos ainoa, mistä sen löytäis, olis video, niin sit se saattais jäädä kattomatta. Tai jos mulla olis kauhee kiire ettii jotain tietoa, ja siinä olis 5 minuutin video, ja siinä on selitetty se sama asia, minkä mä olisin luku puolesta minuutissa, niin olis se aika rasittavaa. Mutta sitten joskus jotku asiat ymmärtää paremmin videolta. Ja sitten, jos sitä tekstii voi kuunnella, kun nyt tais tulla se asetus tai laki, että pitää olla saavutettavaa, vaikka mulla on näkökyky ja lukutaito eikä oo mitään lukihäiriöä, niin olis kuunteleminen välillä ihan kivaa, koska välillä on vaan vaikeaa keskittyä. Elämässä on kaikkee muutakin.”*

*”Haluisin kuvia ja videoita, koska mulle on lukihäiriön takia pitkien tekstien lukeminen vaikeaa.”*

*”Se riippuu vähän, mitä tietoa hakee, melkein mikä tahansa media käy. Esimerkiksi toiminnasta olis kuvamateriaali tai video paras, koska haluan tietää, mitä se sisältää. Kuvamateriaalia ainakin, jos ei videota. Joskus tekstistä saa erilaisen käsityksen, kuvista näkee sitä ympäristöä, missä toiminta tapahtuu ja käytännön toimintaa jonkun verran. Ja kuvista näkee, minkälainen työympäristö on. Ja jos näyttää hyvältä, niin se herättää mussa enemmän kiinnostusta.”*

Kaksi informanttia kokivat, ettei kohdeorganisaation työvalmennuksen etätehtävät olleet mielekkäiksi. Tosin toinen piti siivoustehtävästä, kun taas toinen ei kokenut sitä mieltäiseksi tehtäväksi.

*”Ehkä ne on vähän tylsiä ne etätehtävät, mitä me siitä saadaan siitä työtoiminnasta, missä mä oon. Mä en oo hirveästi semmoinen ihminen, joka tykkää lukemisesta, ja ne on aina jotain artikkeleita, joita pitää lukea, niin mä en niistä hirveästi välitä. Kun keväällä toi oli kanssa etähommissa, niin siinä oli paljon enemmän käytännön asiaa, että pitäisi siivota kotia ja siitä ei pysty luistaa myöskään mitenkään, kun siinä oli, että ota kuvat ennen ja jälkeen siivouksen. Se oli hyödyllinen, kun siivoaminen kotona, sehän tuppaa jäämään, ni se oli kyllä hyvä.”*

*”No mieluummin olisin töissä tekemässä, karkkii pakkaamassa, enkä kotona siivoamassa, mikä tulee niinku aika useesti sit työtehtäväks.”*

Yhtenä merkittävänä haasteena digitaalisissa palveluissa oli, ettei päässyt kirjautumaan palveluihin, ja näin näkemään omia tietojaan esimerkiksi Kannassa, jos ei omistanut pankkitunnuksia. Informantti, jota tämä koski, toivoi, että pääsisi näkemään omia tietojaan siinä missä muutkin. Hän koki helpoksi tavaksi tunnistautua esimerkiksi google-tilinsä kautta, jota käyttää muihinkin palveluihin. Helpompaa kirjautumista toivoi myös toinen informantti, jolla oli verkkopankkitunnukset käytössään. Hän kuvaili asiaa niin, että kirjautumisen pitäisi olla yksinkertaista ja pystyä tekemään ilman erilaisia konsteja. Tulevaisuuden digitaalisia sosiaali- ja terveyspalveluita miettiessä yksi informantti ehdottikin, että olisi hyvä, jos kirjautumaan pääsisi pelkästään kasvotunnistuksen avulla ilman koodeja ja numerosarjoja.

Tulevaisuuden digitaalisia sosiaali- ja terveyspalveluja visioidessaan toivottiin automatisointia, asiointia älykellolla, ihmisyyttä, ja että oli yksi asiakkuus saman toimijan (esimerkiksi Kela) palveluissa. Yhdellä asiakkuudella tarkoitettiin muun muassa sitä, että yhdessä näkyvässä palvelussa olisi kaikki omat aikataulut (maksut, hakemukset, vastaanotot), päätökset ja hakemukset. Automatisoinnilla tarkoitettiin esimerkiksi, että liitteitä ei tarvitsisi lisätä hakemuksiin, vaan ne siirtyisivät automaattisesti eri palveluntarjoajien välillä. Lisäksi toivottiin hakemusten tekemiseen välitalennusta, jolloin mahdolliset palvelukatkokset eivät hakemuksen täytön yhteydessä poistaisi kaikkia jo täytettyjä tietoja. Myös sivuilla interaktiivista ohjaimista ja auttamista kaivattiin. Älykellon puolestaan mainitsi kaksi informanttia mahdollisena tulevaisuuden asiointitapanaan. Inhimillisyyden ja ihmisyyden toi esille yksi informantti. Hän toivoisi, että palveluissa olisi ihmiset mukana, ja mainitsi, että esimerkiksi mielenterveys-työssä kohtaaminen olisi tosi tärkeää.

#### 4.5 Asiakaspersoona Samuel

Samuelilla on kolmesta persoonasta vahvimmat digitaidot. Hän pelaa paljon verkossa yksin tai ystävien kanssa. Hän pitää aktiivisesti yhteyttä ystäviin, joista osa asuu ulkomailla, digitaalisesti muun muassa Discordin ja WhatsAppin kautta. Arki on kiireistä koulun, liikuntaharrastuksen ja työharjoittelun parissa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisista palveluista hän käyttää Kelaa (elämäntilanteen mukaan käyttänyt eri palveluita), lääkäripalveluita, Kantaa ja Koronavilkkuja. Hän asioi mieluiten sähköisesti joko puhelimella tai tietokoneella, riippuen siitä kumpi on tarpeen vaatiessa lähempänä. Osaa palveluista hän käyttää vain tietokoneella sen takia, että puhelimella asiointi on vaikeampaa. Kuitenkin lääkärin aikaa varatessa hän soittaa, jotta asiantuntija arvioi, minkälainen aika ja lääkäri varata. Mielenterveyden ammattilaisen hän haluaisi tavata kasvokkain, koska silloin on helpompi jutella ja saa siirtymän kodin ja tapaamisen välille. Hän kokee vaikeaksi pyytää apua mielenterveyden haasteisiin ammattilaiselta, koska pelkää, ettei hänelle myönnetä siihen apua.

Hän haluaa löytää tiedon palveluista nopeasti silmäilemällä ja selvittää asian ensisijaisesti itse. Vaikka hakemukset ovat välillä työläitä tehdä runsaiden liitteiden ja hakemusten täytön keskeyttävien palvelukatkosten takia, rahan tarve saa hänet tekemään ne loppuun. Näihin tilanteisiin auttaisi asioiden automatisointi palveluissa.

Samuel toivoisi, että palveluissa hänet kohdattaisiin ihmisenä, ja niissä kokisi, että palveluntarjoajalla on aito halua auttaa, ja saada hänen asiansa kuntoon. Hän ei haluaisi taistella kuuksia eduista, jotka hänelle kuuluvat. Turhautumista palveluissa aiheuttaa välillä se, että tekstit ja ohjeet on kirjoitettu niin, ettei edes hyvä suomenkielentaitaja ymmärrä.

Alla kuvioissa 11 ja 12 esiteltynä tarkemmin Samuelin asiakaspersoonana ja empatiakartta:



Kuvio 11: Samuelin asiakaspersoonana



Kuvio 12: Samuelin empatiakartta

#### 4.6 Asiakaspersoona Veera

Veera osaa hyvin käyttää digitaalisia palveluita, mutta välillä kokee epävarmuutta taidoistaan esimerkiksi uusia sovelluksia harkitessaan. Lapsen vieminen hoitoon ja sieltä hakeminen rytmittävät päivää. Ystäviään hän tapaa silloin tällöin, ja on hyvin läheinen perheensä kanssa. Hän osallistuu Instagramissa ja Facebookissa vertaistukiryhmiin, joista saa apua ja tietoa. Hän on muutenkin aktiivinen sosiaalisessa mediassa, jossa jakaa sisältöä, pitää yhteyttä ystäviin ja kuluttaa aikaa. Lisäksi aikaa kuluu verkossa ostoksilla ja kauppalistaa suunnitelmilla.

Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisista palveluista hän käyttää Kelaa hakemuksien tekemiseen ja etuuksien tarkasteluun. Lisäksi Kannasta katsotaan terveystietoja ja laboratoriotuloksia sekä uusitaan ja katsotaan reseptejä. Hoitotahtokin on tullut tehtyä. Myös lapsen tiedot kiinnostavat siellä. Puhelimeen on ladattu Koronavilkku, ja Veripalveluiden sovellus on aktiivisessa käytössä. Lisäksi kaupungin sivuilla hoidetaan tukiasioita. Sosiaalialan toimijan työvalmennuksessa ollessaan hän toivoisi, että etänä annetut tehtävät olisivat käytännönläheisiä ja sisällöltään samantyyllisiä kuin lähivalmennuksessa.

Hän haluaisi asioida puhelimellaan palveluissa, mutta joutuu avaamaan välillä tietokoneen, koska palveluita on vaikeampi käyttää puhelimella. Hän haluaa tutkia haluamaansa asiaa rauhassa itse digitaalisissa palveluissa, ja silloin kun itse haluaa. Hän kuitenkin haluaa löytää tiedon sieltä nopeasti. Hakemukset hän haluaisi saada kerralla valmiiksi. Uusien hakemuksien täyttäminen oikein on haastavaa, joten hän kaipaasi henkilökohtaista tukea niihin esimerkiksi videopuhelulla. Hänelle on tärkeää pysyä ajan tasalla viestien ja hakemuksien tilasta,

aikataulusta, hyväksynnästä sekä etujen maksupäivistä. Hän haluaisi myös, että käyttämiseen palveluissa (esimerkiksi Kela) hän olisi yksi asiakkuus eli yhdessä näkymässä olisi kaikki, kuten aikataulut (maksut, hakemukset, vastaanotot), päätökset ja hakemukset. Hän näkee, että tulevaisuudessa voisi hoitaa asioita älykellonsa kautta sanellen tai kirjoittaen, mutta ei haluaisi sanella henkilökohtaisia asioita esimerkiksi bussissa.

Alla kuvioissa 13 ja 14 esiteltynä tarkemmin Veeran asiakaspersoona ja empatiakartta:



**VEERA, 23**

- Asuu pääkaupunkiseudulla
- Työvalmennuksessa

**ARKI**

Herää aamulla, ja ottaa heti puhelimen käteen tarkistaakseen viestit kavereilta. Lapsen vieminen hoitoon ja sieltä hakeminen rytmittää päivää. Iltaisin siivoaa, laittaa ruokaa ja katsoo lapsen kanssa ohjelmia. Pari läheistä ystävää, joita tapaa silloin tällöin, ja läheinen perhe, jonka kanssa paljon tekemisissä. Viikonloppuisin ulkoilee ja hengaillee ostoskeskuksissa.

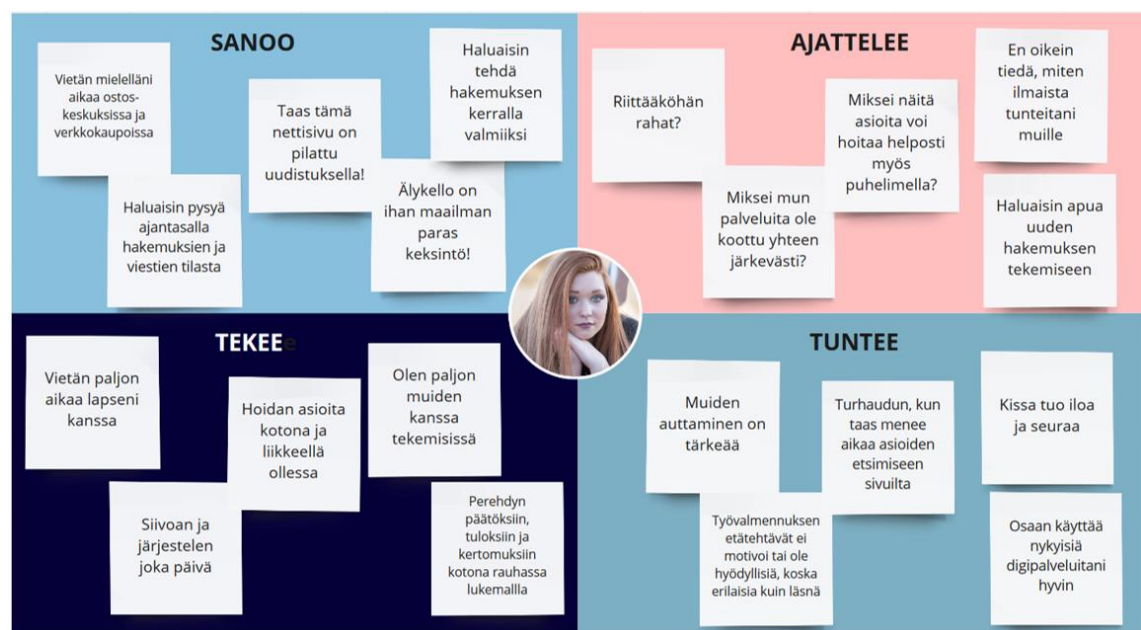
**Ennen näki kerralla kaikki edut maksujärjestyksessä. Nyt ne tiedot on eri paikoissa hajallaan. Olis hyvä, että mun kaikki tarpeet hoidettais yhtenä kokonaisuutena eikä palveluntarjoajan logiikan mukaan.**

<b>VOIMAVARAT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oppinut digitaidot nuoremmilta läheisiltä, joilta saa apua digipalveluiden ja laitteiden käytössä ja käyttöönnotossa</li> <li>Osallistuu erilaisiin vertaistukiryhmiin esimerkiksi IG:ssä ja FB:ssä. Hakee niistä apua ja tietoa</li> <li>Kissa tuo iloa ja seuraa</li> </ul>	<b>Digitaidot</b> ● ● ● ● ● <b>Yhteydenpito ystäviin</b> Digina ● ● ● ● ● Näkee <b>Halu osallistua kehittämiseen</b> ● ● ● ● ●	<b>TOIVEET</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voisi tulevaisuudessa hoitaa sote-asioita älykellonsa kautta sanellen tai kirjoittaen, mutta ei sanellisi esim. bussissa yksityisasiota</li> <li>Etänä työvalmennuksessa annetut tehtävät olisi käytännöllisiä ja sisällyttäen samantyyllisiä kuin lähivalmennuksessa</li> <li>Toivoo, että tulevaisuudessa palkka mahdollistaisi unelmien toteuttamisen ilman, että tarvitsee miettiä, onko varaa</li> </ul>
<b>MOTIVAATIO JA TAVOITTEET</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Haluaa kunnon palkka-työhön ja saada haluamansa paikan ammattikoulusta</li> <li>Asioiden pitää olla järjestyksessä ja siististi</li> <li>Haluaa olla ihmisten kanssa vuorovaikutuksessa kasvotusten</li> <li>Nauttii muiden auttamisesta ja saa siitä energiaa</li> </ul>	<b>HAASTEET JA TURHAUTUMISET</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sivumuutokset vaikeuttavat käyttöä, ja siksi tuntuu, että olisi nopeampaa hoitaa asiat paperilla</li> <li>Uuden hakemuksen täyttäminen oikein ja tarvittavien liitteiden hallinnointi haastavaa</li> <li>Pysyä ajantasalla viestien ja hakemusten tilasta, aikataulusta, hyväksynnästä ja etujen maksupäivistä</li> <li>Laskee päivittäin, mihin rahat riittävät ja miten ennakoida</li> <li>Asioiden hoito puhelimitse vaikeampaa kuin tietokoneella</li> <li>Patoaa tunteitaan</li> <li>Kaikki palvelut eivät toimi niillä selaimilla, jotka on käytössä omilla laitteilla</li> </ul>	
<b>KÄYTTÄYTYMINEN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toimittaa välillä kuitteja ja muita tositteita hakemuksiin näppäimällä kuvan puhelimitse</li> <li>Haluaa tutkia rauhassa itse nettipalvelussa</li> <li>Haluaa löytää tietoa nopeasti</li> <li>Lukee mielellään päätökset rauhassa itse, vaikka ne käytaisinh yhdessä läpi palveluntarjoajan kanssa</li> <li>Suosittellee hyväksi havaitsemaansa palveluita muille, ja auttaa toisia palveluiden käytössä</li> </ul>	<b>TARPEET</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asioisi mieluiten puhelimitse</li> <li>Haluaa hlökohtaista tukea uusien hakemusten tekemiseen, myös videopuhelulla ok</li> <li>Haluaa käyttää palveluita silloin kun itse haluaa, myös liikkeellä ollessa</li> <li>Haluaa tehdä hakemuksen kerralla</li> <li>Uuden sovelluksen esittelytekstien tulee olla selkeä ja vakuuttava, että osaa käyttää sitä. Ei halua asentaa turhia sovelluksia, koska tila loppuu puhelimesta.</li> <li>Yhden toimijan (esim. Kela) kaikkiin käytettyihin palveluihin yksi asiakkuus: aikataulut (maksut, hakemukset, vastaanotot), päätökset ja hakemukset yhdessä näkymässä.</li> </ul>	

**Sote** **Yhteydenpito ja ajankuluttaminen** **Viihde** **Uutiset** **Ostokset ja raha-asiat**



Kuvio 13: Veeran asiakaspersoona



Kuvio 14: Veeran empatiakartta

#### 4.7 Asiakaspersoona Emilia

Emilia on kolmesta asiakaspersoonasta henkilö, joka tarvitsee välillä enemmän tukea digipalveluiden käytössä kuin Samuel ja Veera, joskin hänkin käyttää puhelimellaan aktiivisesti erilaisia palveluita ja sovelluksia. Tukihakemuksia hän ei tee itse verkossa, vaan ne tekee hänen tukihenkilönsä. Sosiaalisessa mediassa hän pitää yhteyttä kavereihin ja sukulaisiin, jakaa omia tietoja ja seuraa muita. Hän asuu palveluasunnossa, jossa kokee saavansa helposti apua terveysongelmiin ohjaajilta. Hän myös kääntyy ensisijaisesti heidän puoleensa näihin liittyvissä asioissa. Hän viettää päivisin aikaa kavereiden kanssa hengailen. Päivisin on kuitenkin liikaa aikaa, ja hän toivoisikin lisää mielekästä ja hyödyllistä tekemistä päiviinsä. Hän on tutustunut kyllä palveluasunnossaan tarjolla oleviin ryhmätoimintoihin netissä, ja kysellyt tuttavien kokemuksia niistä, muttei ole vielä saanut aikaiseksi ilmoittautua työpajaan. Päivärytmin aikaisine heräämiseen ja ilman päiväunia hän pyrkii pitämään sellaisena, että pystyy helposti siirtymään mukaan ryhmätoimintaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista Emilia käyttää Kelaa, lääkäri- ja laboratoriopalveluita, TE-palveluita sekä käy sosiaalialan palveluntarjoajan työpajoissa ja asuu palveluasunnossa. Aikoja lääkäriin ja muihin palveluihin hän varaa soittamalla, jota varten hän etsii puhelinnumeron netistä. Asioinnin verkossa hän tekee mieluiten puhelimella tai tabletilla. Tablettia hän suosii, koska puhelimesta on liian pienet näppäimet asiointiin. Emilian digiasiointia vaikeuttaa se, ettei hän pääse kirjautumaan sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisiin palveluihin, koska ei omista verkkopankkitunnuksia. Se häntä harmittaa, koska hän kovasti haluaisi nähdä omat tietonsa esimerkiksi Kannassa siinä, missä muutkin. Hän toivoisikin yksinkertaista kirjautumista palveluihin, vaikka Google-tunnuksellaan, jota käyttää muissakin digitaalisissa palveluissa.

Hänellä on kokemusta vastaanotoista sekä etänä että kasvokkain. Jos hän saisi itse valita, tapaisi hän terveydenhuollon ammattilaisen mieluiten kasvotusten. Digitaalisissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa hän toivoisi tekstien ja ohjeiden olevan kirjoitettu ymmärrettävästi ja niin sanotulla kansankielellä. Nykyisissä palveluissa hän ei aina löydä ja ymmärrä asioita muun muassa lukihäiriönsä takia. Tämän takia hän toivoisi sivuilla olevan myös monipuolisia sisältötyyppejä kuten videoita ja kuvia, jotka auttaisivat löytämään ja ymmärtämään paremmin. Häntä edelleenkin harmittaa, kun paikkakunnalta toiselle muuton yhteydessä oli paljon sekaannusta siitä, kuuluisiko hän vielä entisen vai nykyisen asuinpaikkakunnan terveydenhuollon piiriin. Hän joutui soittelemaan molempien paikkakuntien välillä useampaan kertaan, kun he olivat eri mieltä siitä, kummalla paikkakunnalla hänet pitäisi hoitaa. Syynä tälle kaikelle oli, etteivät hänen kirjansa olleet vielä siirtyneet paikkakunnalta toiselle. Hän olisi vain toivonut, että heti olisi osattu ohjata oikeaan paikkaan hänen tietojensa perusteella.

Alla kuvioissa 15 ja 16 esiteltynä tarkemmin Emilian asiakaspersoonaa ja empatiakartta:



**Emilia, 28**

- Asuu pääkaupunkiseudulla
- Työtön
- Asuu palveluasunnossa

**ARKI**

Herää kahdeksalta. Saattaa nukkua aamulla päiväunet viikonloppuna. Tupakan polttoa pitkin päivää. Kävelyä ja hengaaamista kavereiden kanssa. Päivittäin tekemisissä palveluasunnon ohjaajien kanssa. Ruokailee yhdessä muiden asukkaiden kanssa. Chillaillee kotona ja katsoo televisiota.

**VOIMAVARAT**

- Saa helposti apua terveysongelmiin palveluasumisen kautta
- Pyyttää ensisijaisesti apua aina ensin ohjaajilta
- Nauttii siitä, että ympärillä on ihmisiä: saanut kavereita palveluasunnosta ja on paljon tekemisissä heidän kanssaan
- On yhteydessä usein äitiinsä

**MOTIVAATIO JA TAVOITTEET**

- Päivärytmin (aikainen herääminen, ei päiväunia) ylläpitäminen sellaisena, ei pysty helposti siirtymään mukaan ryhmätöimintään.
- Löytää itselleen mieluisaa ryhmätöimintää tai työpajaa
- Pystyy harrastamaan haluamia asioita
- Pääsee huolta omista asioistaan terveytensä sallimissa rajoissa

**KÄYTTÄYTYMINEN**

- Ei tee itse tukihakemuksia
- Varaa itse aikoja lääkäriin ja muihin palveluihin soittamalla
- Käy sekä vastaanotolla että etävastaanotolla
- Googlaa tarvitsemiensa sote-palveluiden puhelinnumeron soittaakseen
- Kysyy kavereiden mielipiteitä työpajoista

**Digitaidot**

Yhteydenpito ystäviin

Halu osallistua kehittämiseen

**TOIVEET**

- Päästä käsiksi omiin terveystietoihin ja kirjautua palveluihin
- Toivoo voivansa keskustella ihmisten kanssa kasvatusten
- Toivoo päivittäin mielekästä ja hyödyllistä tekemistä.
- Haaveilee omasta kodista, vaikka viihtyy palveluasunnossa

**HAASTEET JA TURHAUTUMISET**

- Tunnistautumiset tavat (ei pankkitunnuksia) estävät kirjautumisen digitaalisiin sote-palveluihin, kuten Kantaan
- Psykkisen hyvinvoinnin ylläpito
- Liikaa aikaa päivisin
- Ei saa asioita aikaseksi esim. ilmoitettua työpajaa
- Sekaannusta, kun omat terveystiedot ei siirtyneet muuton yhteydessä paikkakuntien välillä eikä kukaan tiedä, missä kuuluisi asioida

**TARPEET**

- Asioisi mieluiten puhelimella tai tabletilla
- Tarvitsee sellaisen käyttöliittymän, että myös pienellä näytöllä on helppo osua sormella ja näppäillä
- Haluaisi nähdä omat terveystiedot ja kirjautua palveluihin ilman pankkitunnuksia
- Yksinkertainen kirjautuminen esim. samoilla tunnuksilla kuin muihin palveluihin esim. Google-tunnus
- Haluaa tavata kasvatusten terveydenhuollon ammattilaisen
- Palveluissa tekstit ja ohjeet ymmärrettävällä "kansankielellä"
- Monipuoliset sisältötyypit: esimerkiksi videot ja kuvat auttavat löytämään ja ymmärtämään

**Sote**

**Yhteydenpito ja ajankuluttaminen**

**Musiikki**

Kuvio 15: Emilian asiakaspersoonaa

**SANOO**

Haluun tavata terveyshuollon ammattilaisen kasvatusten, koska etänä ei tunnu samalta

En saa aina aikaseksi vaikka haluaisin

Millaista tossa työpajassa oli?

Välillä on vaikea osua puhelimen näytöllä oikeaan kohtaan

Haluaisin katsoa tietojani, mutta en pysty kirjautumaan ilman pankkitunnuksia

Varaan vastaanotto- ja laboratorio aikoja soittamalla

Pyrin pitämään normaalin päivärytmin, että olen valmis työpajaan tai ohjelmaan

Katson mielelläni videoita ja kuvia tietoa etsiessäni

Chillaan kotona musiikkia kuunnellen ja telkkaria katsellen

Käyn lääkärissä ja hoitajalla myös etävastaanotolla

**AJATTELEE**

Lukihäiriöni takia en aina löydä ja ymmärrä asioita sivuilla

Toivottavasti psyykinen hyvinvointini pysyy hyvänä

Miksi sisäänkirjautumisessa on kaikkea ylimääräistä?

Googlaanpa sen numeron...

Kaipaisin mielekästä tekemistä päiviini

**TEKEE**

On epäreilua, etten pääse näkemään omia tietojani sähköisesti

Ei helvetti, kun kukaan ei tiedä, millä paikkakunnalla mun pitäisi asioida muuton jälkeen

Ohjaajilta on helppo kysyä apua ensimmäisenä

Saan hyvin apua mielenterveys-ongelmiin henkilökunnalta

Viihdyn palveluasunnossa ja siellä on hyvää porukkaa

Kuvio 16: Emilian empatiakartta



## 5 Johtopäätökset

Kuten Hyppönen ja Ilmarinen (2019) mainitsevat, sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistuksien tulisi olla asiakaslähtöisiä. Käyttäjien tulisi kokea ne motivoivaksi, ja että niistä on heille hyötyä. Jotta tämä saavutettaisiin, tulee myös olla syvälinen asiakasymmärrys palveluiden kehittämisessä mukana olevilla. Asiakkaan tarpeiden, motivaation ja haasteiden tutkiminen on olennaista, jos halutaan, että palvelut vastaavat asiakastarpeita ja välttävät digisyrjäytymiseltä. Tässä opinnäytetyössä olleen kehittämistyön tarkoituksena olikin tuottaa palvelumuotoilun keinoin syvällistä asiakasymmärrystä erityisen tuen tarpeessa olevien nuorten aikuisten (18-29 v) tarpeista, ongelmista ja haasteista liittyen digitaalisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Tämän avulla voidaan luoda ratkaisuja, jotka pohjautuvat aitoon ja syvälliseen asiakasymmärrykseen. Alla palataan vielä kehittämistyötä ohjanneisiin kysymyksiin, joiden pohjalta muodostui edellisessä luvussa esitellyt kolme asiakaspersoonaa ja empatiakartat palveluiden suunnittelun tueksi.

Ensimmäinen kehittämistyön kysymys oli, minkälaisia digipalveluiden käyttäjiä erityisen tuen tarpeessa olevat nuoret aikuiset ovat. Tässäkin kehittämistyössä oli havaittavissa Hyppönen & Ilmarisen (2019) tavoin, että nuorten verkkopalveluiden käyttö on yleistä, ja he kokevat pystyvänsä käyttämään palveluita itsenäisesti. Kehittämistyössä havaittiin, että digitaalisten palveluiden käyttö on kohderyhmälle luonteva tapa asioida, ja digilaitteita on käytössä pääsääntöisesti useampi kuin yksi. Lisäksi moni tuntee olevansa hyviä digipalveluiden käytössä. Eri digipalveluiden ja -laitteiden käyttö sekä sosiaaliset mediat, joista vähintään yhden moni koki yhdeksi tärkeimmistä digipalveluista, ovat heille osa arkea. Digipalveluissa ärsyttävänä asioina yleisesti koettiin sekavat sivut, palvelukatkot ja bugit sekä sivupäivitykset, jonka jälkeen ne koettiin vaikeammaksi käyttää. Hyvältä digipalvelulta toivotaan puolestaan helppokäyttöisyyttä, selkeyttä sekä sivuilla olevan kielen ja ohjeiden tulisi olla helposti ymmärrettäviä.

Toisena kehittämistyön kysymys oli, mitä digitaalisia sosiaali- ja terveyspalveluita he käyttävät ja miksi. Kaikki käyttävät useampaa kuin yhtä palvelua digitaalisesti. Yleisin digitaalinen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelu, jota käytetään digitaalisesti, on Kela erilaisten hakemuksien tekoon ja etujen seurantaan. Kanta on toiseksi yleisin palvelu, jossa käydään katso-massa muun muassa omia terveystietoja ja reseptejä. Lisäksi käytetään erityisesti eri kaupunkien terveyspalveluita.

Kolmantena ohjaavana kysymyksenä oli, mitä tekijöitä liittyy digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttöön. Yleisimmin palveluissa asiointi hoidetaan riippuen hoidettavasta asiasta joko puhelimella tai tietokoneella. Tosin usein syynä käyttää tietokonetta on se, että asiointi sillä on helpompaa, vaikka mieluummin hoitaisi asioinnin palvelussa puhelimella. Jatkossa tulisi palveluita suunnitella mobiililähtöisesti.



Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa asioidaan mielellään digitaalisesti, jonka kautta useat haluavat löytää haluamansa tiedon nopeasti, mutta tiedon nopea löytäminen oli haasteellista. Tiedon löytämisen helpottamiseksi tulisi palveluissa tuoda käyttäjälle hänen tarvitsemansa tiedot nopeasti esille. Vaikka asioita hoidetaan mieluiten verkossa, kuitenkin ilmeni, että on myös asioita, joita halutaan hoitaa kasvokkain tai suoraan ammattilaisen kanssa. Joillekin mielenterveyden ammattilaisen tai omahoitajan tapaamiset ovat tärkeää saada hoitaa kasvokkain. Tämä vastaa Granholmin (2016) tutkimuksen tuloksia, jossa myös todettiin, että on tilanteita, joissa suositetaan henkilökohtaisia ja kasvokkaisia kohtaamisia. Lääkärin ajan puolestaan haluaa osa varata soittamalla, jotta saa ammattilaisen arvio siitä, minkälainen aika pitää varata. Lääkärin ajanvaraukseen liittyen ilmeni myös haaste tilanteessa, kun vaihtaa paikkakuntaa. Tässä tilanteessa ei eri paikkakuntien terveydenhuollon ammattilaiset tienneet kummalla paikkakunnalla kuuluu henkilön asioida, jolloin asiakasta pompotellaan soittamaan kaupungin palveluista toiseen selvittämään asiaa. Tällaisia tilanteita varten tulisi miettiä prosessit, jotta vastaavalta tilanteelta vältytään jatkossa.

Yleisin tapa hakea apua tai tietoa sosiaali- ja terveysasioihin on netin kautta. Jos täältä ei apua tai vastausta löydy, käännetään perheen puoleen tai soitetaan palveluntarjoajalle. Toisaalta saatetaan kokea, että on korkea kynnyks hakea tai saada apua mielenterveyden haasteisiin, koska pelätään, ettei ammattilaisen apua anneta, vaan se evättäisiin. Jotta apua tarvitsevat eivät jäisi palveluiden ulkopuolella, tulisi varmistaa, että apua olisi saatavilla aina silloin, kun sitä tarvitaan.

Viimeinen ja yksi keskeisimmistä kysymyksistä oli, miten erityisen tuen tarpeessa olevat nuoret aikuiset kokevat digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut. Yleisesti ottaen palveluiden ei koeta olevan juuri heille suunniteltuja, vaan yleisesti palvelemaan monia ihmisiä. Kuten O'Connor ym. (2016) mainitsevat, tulisi sosiaali- ja terveyspalveluiden olla personoituja, jos sen toteuttaminen on vain mahdollista. Palveluiden tulisi sopia myös ihmisen elämäntyyliin. Personoidumpia palveluita olisikin hyvä miettiä jatkossa palveluita suunnitellessa.

Digitaalisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita suunnitellessa tulisi kiinnittää erityistä huomiota niiden käytettävyyteen ja helppokäyttöisyyteen. Taiminen & Saraniemi (2018) tuovat esille artikkelissaan, että käyttäjän motivaatioon käyttää digitaalista palvelua vaikuttaa juurikin niiden käytettävyys ja helppokäyttöisyys. Monet palvelut koetaan tällä hetkellä vaikeaksi käyttää, koska ne ovat esimerkiksi epäselviä, ja käyttömukavuus ei ole hyvä. Erityisen haasteelliseksi koetaan Kelan verkkopalvelussa hakemusten tekeminen ja niihin kuuluvien liitteiden määrä, joihin tekemisen helpottamiseksi toivotaan tulevaisuudessa automatisointia. Kuten edellä mainittiin, monessa palvelussa koetaan, että palvelu ei sovi puhelimella käytettäväksi. Helppokäyttöisyyttä lisäisi myös, kun sisältöihin kiinnitetään jatkossa entistä paremmin huomiota, ja tuotetaan lukijalle ymmärrettävällä kielellä sekä monipuolisilla sisällöillä.

Heponiemi ym. (2020) tuovat esille, että digitalisoituminen voi aiheuttaa eriarvoisuuden kasvua, kun osa voi jäädä palveluiden ulkopuolelle. Tämä oli havaittavissa myös kehittämistyön tuloksessa, joka liittyi palveluihin kirjautumiseen. Pankkitunnuksilla kirjautumisen vaihtoehto ei sovellu kaikille niiden puuttumisen vuoksi. Ilman verkkopankkitunnuksia koettiin, että jää kirjautuneen palveluiden ulkopuolelle, eikä pääse käsiksi omiin tietoihin digitaalisesti. Näin joutuu eriarvoiseen asemaan, joka voi johtaa digisyrjäytymiseen. Näin ollen uudenlaisia kirjautumisen mahdollisuuksia palveluihin tulisi miettiä tai tuoda entistä selkeämmin ja ymmärrettävämmin esille muut kirjautumisen vaihtoehdot.

Hansen ym. (2016) mainitsevat artikkelissaan, että digitaalisissa palveluissa voidaan kokea, ettei siinä kohdata aitona ihmisenä. Tämä oli havaittavissa myös tässä kehittämistyössä, jossa tulevaisuuden digitaalisilta palveluilta toivottiin inhimillisyyttä ja ihmisyyttä. Tulevaisuuden palveluilta toivotaan myös, että asioita voisi hoitaa älykellolla. Lisäksi toiveena oli, että olisi vain yksi asiakkuus saman toimijan palvelussa, jolloin itselle tärkeät tiedot olisivat yhdessä näkyvässä.

Digitaalisten palveluiden suunnittelussa tulisi huomioida erilaiset käyttäjät ja tarpeet, jotta palvelut tuovat kaikille lisäarvoa, ja kukaan ei jää niiden ulkopuolelle. Kehittämistyössä luodut asiakaspersoonat ja empatiakartat toimivat työvälineinä ohjaamaan ja auttamaan digitaalisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden empaattisessa suunnittelussa, jossa huomioidaan myös erityisen tuen tarpeessa olevien nuorten aikuisten toiveita, haasteita ja tarpeita palveluihin liittyen.

## 6 Pohdinta

Kehittämistyön tulokset tuovat esille ja auttavat ymmärtämään, miten erityisen tuen tarpeessa olevat nuoret aikuiset kokevat digitaaliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, ja mitä haasteita, tarpeita ja toiveita heillä on niihin liittyen. Kehittämistyön tekohetkellä ei tekijän tiedon mukaan vastaavia tutkimuksia Suomessa ole juurikaan tehty. Kehittämistyön tuloksia voidaan jatkossa hyödyntää erilaisia digitaalisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita suunnitellessa, kun halutaan miettiä ratkaisuja, jotka vastaisivat juuri tämän kehittämistyön kohderyhmän tarpeisiin ja haasteisiin. Tuloksia tarkasteltaessa tulee huomioida, että osa tutkimustuloksista saattaa olla yleistettävissä koskien useampaa asiakasryhmää kuin vain erityisen tuen tarpeessa olevia.

Kehittämistyössä otettiin asiakaskeskeisen ajattelun mukaisesti asiakas suunnittelun keskiöön, perehdyttiin hänen elämäänsä laajemminkin ja kontekstiin kuin vain pelkän palvelun käytön kautta. Kehittämistyössä valittiin empaattisia menetelmiä niin tiedonkeruuseen kuin aineiston määrittelyyn ja visualisointiin. Tiedonkeruumenetelmät täydensivät ja tukivat hyvin toisiaan.

Luotaimen avulla päästiin osallistumaan käyttäjän arkeen ja elämään mahdollisimman reaaliaikaisesti. Haastattelujen ja fokusryhmän avulla saatiin entistä syvällisempää ymmärrystä kohderyhmästä. Empatiakartta ja asiakaspersonat puolestaan esittävät kerätyn tiedon empaattisessa muodossa. Palveluiden suunnittelussa mukana olevien on näiden avulla helpompi ymmärtää ja huomioida aidosti käyttäjät suunnitteluprosessissa. Tämä mahdollistaa palveluiden kehittämisessä ja suunnittelussa sekä uusien ratkaisuiden innovoinnissa asiakkaiden tarpeiden ja haasteiden nostamisen keskiöön. Näitä tuotoksia kuitenkin tarkasteltaessa tulee huomioida, että nämä eivät toki edusta kaikkia erityisen tuen tarpeessa olevia, vaan nämä pohjautuvat tutkimukseen osallistuneiden kokemuksiin ja tarpeisiin.

Kehittämistyössä ymmärrettiin, että käyttäjille arvoa muodostuu muutenkin kuin vain pelkän palvelun käytön kautta. Tästä syystä pyrittiin ymmärtämään käyttäjien jokapäiväisiä tapahtumia ja kontekstia. Kehittämistyössä selvitettiin myös asiakaskokemuksia palveluihin liittyen, koska se vaikuttaa arvon muodostumiseen, ja palveluissa asiakkaan oma kokemus on keskeistä.

Palvelumuotoilu sopii hyvin palveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun, kun halutaan suunnitella palveluita asiakaslähtöisesti. Kehittämistyössä hyödynnettiin palvelumuotoilun prosessia, erilaisia menetelmiä ja työkaluja. Näin haluttiin varmistaa, että kehittämistyön tulokset pohjautuvat aitoon asiakasymmärrykseen. Kehittämistyössä saatuja tuloksia, asiakaspersonaa ja empatiakarttoja hyödyntämällä palveluiden suunnittelussa, ovat ihmiset palvelumuotoilun periaatteen mukaisesti suunnittelun keskiössä, ja palvelut nähdään asiakkaan silmin ja kokemuksien kautta. Kehittämistyössä tuotetut työkalut ovat toimiva väline tällaiseen empaattiseen lähestymiseen.

Vaikka käytetyillä tiedonkeruumenetelmillä saatiin kerättyä hyvin tietoa, ei luotain tiedonkeruumenetelmänä kehittämistyön tekijän näkemyksen mukaan sovi kaikille. Se ei sovellu haasteellisessa elämäntilanteessa oleville, joilla on enemmän haasteita jo elämän perusasioista selviytymiseen osallistumiseen vaadittavien resurssien vuoksi. Mobiililuotain jo itse digitaalisena menetelmänä pois sulkee tietynlaisia käyttäjiä kehittämistyön aineistosta. Kehittämistyössä ei luotaimeen osallistunut juurikaan henkilöä, joille digitaalisten palveluiden käyttö on haasteellista joko omien taitojen, resurssien tai välineiden puutteiden vuoksi. Kehittämistyön tuloksissa painottuu näin ollen enemmän digitaidoiltaan ja resursseiltaan vahvemmat henkilöt. Tämä tuleekin huomioida tämän kehittämistyön tuloksia tarkastellessa. Luotaimen ja juuri mobiililuotaimen käyttö tässä kehittämistyössä oli toki perusteltua vallinneen koronapandemian ja sen aiheuttamien aikataulujen vuoksi.

Kehittämistyön aikana valinnut koronapandemia johti myös siihen, että haastattelut ja fokusryhmä toteutettiin etänä. Tämä on voinut vaikuttaa niissä saatuihin vastauksiin, kun tilanteessa ei muodostunut samanlaista henkilökohtaista tunnelmaa ja tilaisuuden ulkopuolisia

keskusteluja kuin kasvokkain. Fokusryhmissä etänä toteutus vaikutti myös siihen, ettei kehonkieliä voinut siinä nähdä ja tulkita. Tästä syystä siinä tuotettu tieto oli kokonaan suullisesta viestinnästä riippuvainen. Jos haastattelut ja fokusryhmän olisi voinut järjestää kasvotusten, olisi se mahdollistanut erilaisten osallistavien menetelmien käytön. Tällöin olisi voinut hyödyntää materiaalista työskentelyä ja antaa visuaalisia tehtäviä. Nämä olisivat olleet tekijän mielestä hyviä tapoja osallistaa, jolloin myös henkilöt, joille verbaalinen ilmaisu ei ollut niin luontevaa, olisi ollut mahdollisuus viestiä asioista toisella tapaa ja luovemmin.

Aidompia käyttökokemuksia ja konkreettisempaa tietoa olisi saanut palveluista, jos olisi päässyt havainnoimaan ja pyytänyt ääneen ajattelemaan samalla, kun palvelua käytetään aidolla asiointihetkellä ja käyttötärpeessä. Tämän olisi tässä kehittämistyössä toisaalta estänyt palvelussa hoidettavien aiheiden arkaluoteisuus. Myös havainnoimalla osallistujan kotiympäristössä arjen elämää, se olisi voinut tuoda esille enemmän konkreettisia asioita, tarpeita ja haasteita elämässä. Kehittämistyön aikana olleen koronapandemian takia, tämä ei olisi tosin ollut mahdollista toteuttaa.

Vieläkin konkreettisempaan tietoa tarpeista ja haasteista olisi saatu, jos kehittämistyössä olisi keskitytty yhteen tiettyyn palveluun, siihen liittyviin käyttökonteksteihin ja elämän arkeen. Näin aineistolla olisi ollut selkeä, rajattu fokus ja konteksti. Toki tämän kehittämistyön tulokset auttavat saamaan yleistä kuvaa kohderyhmän tarpeista ja haasteista liittyen digitaalisiin sosiaali- ja terveystietopalveluihin.

Tässä kehittämistyössä ei päässyt myöskään tarpeeksi syvälle käsiksi arjen aitoihin haasteisiin sosiaali- ja terveystietojen arkaluonteisuuden vuoksi. Näitä asioita ei saanut asian herkkyyden takia syvällisemmin selvittää. Jos kehittämistyössä olisi voinut paremmin ja syvällisemmin selvittää näihin liittyviä asioita ja kontekstia, olisi saattanut löytää sieltä kohderyhmälle tärkeitä asioita, joihin tulisi digitaalisten sosiaali- ja terveystietopalveluiden kehittämisessä miettiä uusia kohderyhmää parhaiten palvelevia ratkaisuja.

Ideaalitulanteessa olisi empatiakarttojen ja asiakaspersoonien työstämistä edistetty yhdessä sosiaalialan toimijan henkilökuntaa osallistamalla. Koronapandemiasta sekä siitä johtuvista aikataulu- ja resurssisyistä tämä jäi tässä kehittämistyössä toteuttamatta. Osallistamisen kautta olisi saatu sitoutettua henkilökuntaa entistä enemmän huomioimaan käyttäjät palveluiden suunnittelussa sekä huomioitua myös heidän tarpeensa kehittämisessä.

Kehittämistyön toteutuksessa toteutui triangulaatio monella tapaa. Tiedonkeruumenetelmiä oli useampi, kerätty aineisto oli monimuotoista (kuvat, tekstit, gif) ja aineiston keruuseen ja analysointiin osallistui useampi henkilö. Tiedonkeruun suunnittelun ja toteutuksen sekä analysoinnin tekeminen yhdessä toisten opinnäytetyön tekijöiden kanssa rikastutti prosessia, kun eri vaiheisiin tuli useampi erilainen näkemys. Näin välttyttiin analysoinnissa myös yhden tutkijan vinoumilta tuloksissa, kun näkökulmia ja tulkintoja oli useampi erilainen.

Kehittämistyössä aineistoja käsiteltiin tietoturvallisesti, luottamuksellisesti ja anonymisoiden. Kehittämistyöhön oli pyydetty Eettisen toimikunnan arviointi ja se oli hyväksytty. Myös osallistujat osallistuivat kehittämistyöhön vapaaehtoisesti, ja heidän kanssaan allekirjoitettiin suostumuslomakkeet.

Kehittämistyön tekijä ei ole opiskellut tai työskennellyt sosiaali- ja terveydenhuollon alalla, joten tutkimusalue ja kehittämistyön kohderyhmä olivat uusia ja mielenkiintoisia alueita perehtyä tarkemmin. Aihealueen tekijä koki tärkeäksi aiheeksi tutkia. Kehittämistyön tekijällä ei myöskään ollut ennakoon asenteita erilaisia digitaalisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita kohtaan, koska omakohtaista kokemusta kehittämistyön aineistossa olleista palveluista oli vähän. Tämä auttoi pysymään neutraalina tutkimusalueeseen liittyen.

Kehittämistyön tuotokset, asiakaspersoonat ja empatiakartat, hankkeen edustajat kokivat hyviksi työkaluiksi jatkoa ajatellen. Kehittämistyön tuloksia ja empaattisia työkaluja voidaan jatkossa hyödyntää DigilN-hankkeen mukaisesti erilaisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden suunnittelussa, kun halutaan tehdä ratkaisuja empaattisella tavalla erityisen tuen tarpeessa olevat nuoret huomioiden, ja ehkäistä näin digisyrjäytymistä. Tuotettuja aineistoja tullaan käyttämään empaattisen suunnittelun tukena kehittämistyössä mukana olleen sosiaalialan toimijan palveluiden kehittämiseen liittyvissä työpajoissa, jotka on hankkeessa aikataulutettu vuodelle 2021. Kehittämistyön tuloksia voidaan hyödyntää myös laajemmin muidenkin palveluiden suunnittelussa, joissa halutaan varmistaa, että myös erityisen tuen tarpeessa olevat nuoret aikuiset kokevat palvelut omikseen.

Kehittämistyön jälkeen olisi hyvä järjestää erilaisia kohderyhmää ja eri henkilöitä läpi organisaatioiden osallistavia työpajoja, joissa hyödynnetään tuotettuja aineistoja erilaisten digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden uusien ratkaisujen ja konseptien innovointiin. Näin luodaan pohjaa asiakaslähtöisemmille palveluille.

Jatkotutkimusta tulisi tehdä henkilöiden osalta, joilla on heikommat resurssit, voimavarat ja/tai välineet erilaisten digitaalisten palveluiden käyttöön. Myös henkilöiden, jotka asuvat omissa kodeissaan, mutta tarvitsevat vielä elämäänsä enemmän tukea, olisi hyvä tutkia enemmän. Tässä tulisi huolellisesti suunnitella ja varmistaa tiedonkeruumenetelmät, jotka sopivat parhaiten kyseiselle kohderyhmälle. Näin voidaan vastata entistä enemmän digisyrjäytymisen vaarassa olevien tarpeisiin. Persoonat ja empatiakartat eivät ole lopullisia, vaan niitä tulisi päivittää ja muuttaa uutta tietoa kertyessä.

Yksittäisiä sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisia palveluista olisi hyvä kehittää entistä enemmän asiakaslähtöisesti palvelumuotoillen. Näin siirrytään tuote- ja palvelulähtöisestä ajattelusta kohti palveluita, joissa asiakas on suunnittelun keskiössä. Asiakasymmärrystä olisi hyvä kerryttää tarkemmin palvelukohtaisesti, jolloin päästään syvällisemmin kiinni juuri heidän omiin palveluihinsa liittyviin tarpeisiin, haasteisiin ja käyttökontekstiin erityisen tuen

tarpeessa olevien nuorten aikuisten keskuudessa. Näin voidaan parhaiten ehkäistä digisyrjäytyminen.

## Lähteet

### Painetut

- Copes, H., Tchoula, W., Brookman, F., & Ragland, J. 2018. Photo-elicitation interviews with vulnerable populations: practical and ethical considerations. *Deviant Behavior* Vol. 39, No. 4. Abingdon: Taylor & Francis Group, 475-494.
- Duvaa, U., Ørngreen, R., Weinkouff Mathiasen, A. & Blomhøj, U. 2013. Mobile Probing and Probes. *Teoksessa Human Work Interaction Design. Work Analysis and HCI*. Basel: Springer, 161-174.
- Foglieni F., Villari B. & Maffei S. 2018. From Service to Service Design. *Teoksessa Designing Better Services*. New York: Springer, 5-26.
- Granhölm, C. 2016. Blended Lives: ICT Talk among Vulnerable Young People in Finland. *Young: Nordic Journal of Youth Research* 2016 24(2). London: Sage Publications, 85-101.
- Grönroos, C. 2017. On value and value creation in service. *Journal of Creating Value* 3(2). London: Sage Publications, 125-141.
- Hansen, H-T., Lundberg, K. & Syltevik, L. 2016. Digitalization, Street-Level Bureaucracy and Welfare Users' Experiences. *Social Policy & Administration* Vol. 52, No. 1. West Sussex: John Wiley & Sons, 67-90
- Heinonen, K., Strandvik, T., Mickelsson, K.-J., Edvardsson, B., Sundström, E. & Andersson, P. 2010. A customer-dominant logic of service. *Journal of Service Management* Vol. 21 (4). Bingley: Emerald Group Publishing, 531-548.
- Karisalmi, N., Kaipio, J., Kujala, S. 2019. Encouraging the Use of eHealth Services. *Studies on Technology and Informatics* Vol. 247. Amsterdam: IOS Press, 206-211.
- Kouprie, M. & Visser, F. 2009. A framework for empathy in design: stepping into and out of the user's life. *Journal of Engineering Design* Vol. 20, No. 5, October 2009. Delft: Taylor & Francis, 437-448.
- Marttunen, M. & Haravuori, H. 2015. Nuorison tilanne - miksi nuoret syrjäytyvät vai syrjäytävätkö? *Teoksessa* Partanen, A., Moring, J., Bergman, V. Karjalainen, J., Kesänen, M., Markkula, J., Marttunen, M., Mustalampi, S., Nordling, E., Partonen, T., Santalahti, P., Solin, P., Tuulos, T. & Wuorio, S. (toim.) *Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015. Miten tästä eteenpäin? Terveiden ja hyvinvoinnin laitos*, 83-202.
- Mootee, I. 2013. Design thinking for strategic innovation. Hoboken: Wiley.

O'Connor, S., Hanlon, P., O'Donnell, C.A., Garcia, S., Glanville, J. & Mair, F.S. 2016. Understanding factors affecting patient and public engagement and recruitment to digital health interventions: a systematic review of qualitative studies. *BMC Medical Informatics and Decision Making* 16:120. New York: Springer Nature, 1-15.

Ojasalo, K., Koskelo, M. & Nousiainen, A. 2015. Foresight and Service Design Boosting Dynamic Capabilities in Service Innovation. *The Handbook of Service Innovation*. London: Springer-Verlag, 193-212.

Paananen, R., Surakka, A., Kainulainen, S., Ristikari, T. & Gissler, M. 2019. Nuorten aikuisten syrjäytymiseen liittyvät tekijät ja sosiaali- ja terveyspalveluiden ajoittuminen. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti*, 56 (2). *Sosiaalilääketieteen yhdistys*, 114-128.

Polaine, A., Lovlie, L. & Reason, B. 2013. *Service design: from insight to implementation*. New York: Rosenfeld Media.

Stickdorn, M., Lawrence, A. & Hormess M. E. & Schneider J. 2018. *This is service design doing*. Sebastopol: O'Reilly Media Inc.

Taiminen, H. & Saraniemi, S. 2018. Acceptance of Online Health Services for Self-Help in the Context of Mental Health: Understanding Young Adults' Experiences. *Journal of Technology in Human Services*, 36 (2). Abingdon: Taylor and Francis Group, 125-139.

Tschimmel, K. 2012. Design Thinking as an effective Toolkit for Innovation. In *Proceedings of the XXIII ISPIM Conference*. Barcelona, 1-20.

Voima, P., Heinonen, K. & Strandvik, T. 2010. Exploring Customer Value Formation: A Customer Dominant Logic Perspective. *Hanken School of Economics Working Papers*. Helsinki: Hanken School of Economics, 1-18.

## Sähköiset

Crozier, S. E., & Cassell, C. M. 2016. Methodological considerations in the use of audio diaries in work psychology: Adding to the qualitative toolkit. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 89(2). West Sussex: John Wiley & Sons, 396-419. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/joop.12132>

Dam, R. & Siang, T. 2019. Empathy map - Why and how to use it. Luettu 18.11.2020. <https://www.interaction-design.org/literature/article/empathy-map-why-and-how-to-use-it>

DigiIN. 2020. Luettu 26.9.2020. <https://www.digiin.fi>



Design methods for developing services. 2015. An introduction to service design and a selection of service design tools. Luettu 15.4.2020. <https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/Design%20methods%20for%20developing%20services.pdf>

Frow, P. & Payne, A. 2007. Towards the 'perfect' customer experience. *Journal of Brand Management*, 15 (2). London: Palgrave Macmillan 89-101.

Gibbons, S. 2018. Empathy Mapping: the first step in design thinking. Luettu 18.11.2020. <https://www.nngroup.com/articles/empathy-mapping/>

Goodwin, K. 2009. *Designing for the Digital Age: How to Create Human-Centered Products and Services*. E-kirja. Indianapolis: Wiley.

Heponiemi, T., Jormanainen, V., Leemann, L., Manderbacka, K., Aalto, A. & Hyppönen, H. 2020. Digital Divide in Perceived Benefits of Online Health Care and Social Welfare Services: National Cross-Sectional Survey Study. *Journal of Medical Internet Research*, 22 (7). Toronto: JMIR Publications, 1-12.

Hirsijärvi, S. & Hurma H. 2008. *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2019. Teoksessa Kestilä, L. & Karvonen, S. (toim.) *Suomalaisten hyvinvointi 2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos*. Helsinki: PunaMusta, 279-290. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL\\_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hämäläinen, P. & Reponen, J. 2019. Finnish healthcare and social care system and ICT-policies. Teoksessa Vehko, T., Ruotsalainen, S. & Hyppönen, H. (toim.) - *E-health and e-welfare of Finland - Check Point 2018*. National Institute for Health and Welfare report 7/2019. Helsinki: PunaMusta, 18-51. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138244/RAP2019\\_7\\_e-health\\_and\\_e-welfare\\_web\\_4.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138244/RAP2019_7_e-health_and_e-welfare_web_4.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Kaufmann, K., & Peil, C. 2019. The mobile instant messaging interview (MIMI): Using WhatsApp to enhance self-reporting and explore media usage in situ. *Mobile Media & Communication* Vol. 8 (2). London: Sage Publications, 229-246. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2050157919852392>

Kauppila, T., Kiiski, K. & Lehtonen, M. 2018. *Sähköhelmenkalastus - Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 14/2018*. Luettu 4.11.2020. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160653/STM\\_rap\\_14\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160653/STM_rap_14_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Kenten, C. 2010. Narrating Oneself: Reflections on the use of Solicited Diaries with Diary Interviews. *Forum: Qualitative Social Research* Vol. 11, No. 2., Art. 16, May 2010. Berlin: FQS, 1-20. <https://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1314/2990>
- Knox, N. 2014. How to use persona empathy mapping. Luettu 18.11.2020. <https://ux-mag.com/articles/how-to-use-persona-empathy-mapping>
- Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. *Palvelumuotoilun bisneskirja*. E-kirja. Helsinki: Alma Talent.
- Koltay, Z. & Tancheva, K. 2010. Personas and a user-centered visioning process. *Performance Measurement and Metrics*, 11 (2). Bingley: Emerald Group Publishing. 172-183.
- Löytänä, J. & Kortesoja, K. 2011. *Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen*. E-kirja. Helsinki: Talentum.
- Mattelmäki, T. 2006. *Design Probes*. E-kirja. Vaajakoski: Gummerus Printing.
- Nyumba, T., Wilson, K., Derrick, C.J. & Mukherjee, N. 2018. The use of focus group discussion methodology: Insights from two decades of application in conservation. *Methods in Ecology and Evolution*, 9 (1). London: British Ecological Society, 20-32. <https://besjournals.onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/2041-210X.12860>
- Ojasalo, K., Moilanen, T., & Ritakoski, J. 2015. *Kehittämistyön menetelmät*, 3.- 4. painos. E-kirja. Helsinki: SanomaPro.
- Stickdorn, M. & Schneider, J. 2011. *This is Service Design Thinking: Basics - Tools - Cases*. E-kirja. Amsterdam: BIS Publishers.
- Strandvik, T. & Heinonen, K. 2015. *Essentials of Customer Dominant Logic*. Teoksessa Gummerus, J. & von Koskull, C. *The Nordic School - Service Marketing and Management for the Future*. Hanken School of Economics, 111-128. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/156531/The%20Nordic%20School%20-%20Service%20Marketing%20and%20Management%20for%20the%20Future.pdf?sequence=1>
- Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena - Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020. 2014. Sosiaali- ja terveysministeriö. Luettu 4.11.2020. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70321/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3548-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70321/URN_ISBN_978-952-00-3548-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. E-kirja. Helsinki: Tammi.

Törrönen, J. 2017. Virikehaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P., Ruusuvuori, J. & Granfelt, R. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. E-kirja. Tampere: Vastapaino, 198-217.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Helsinki: Talentum Media.

Julkaisemattomat

Kohdeorganisaation yhteyshenkilö. 2020. Yhteyshenkilön haastattelu 5.11.2020. Teams.

Kohdeorganisaation verkkosivut. 2020. Luettu 13.9.2020.

## Kuviot

Kuvio 1: Asiakslähtöisyyden paino perinteisessä kehittämisessä ja palvelumuotoilussa (Koivisto ym. 2019, 48) .....	14
Kuvio 2: Palvelumuotoilun tuplatimantti-prosessi (Design methods for... 2015, 6).....	17
Kuvio 3: Arvon muodostumisen pyramidi Palmu Inc. mukaan (Tuulaniemi 2011, 37).....	20
Kuvio 4: Edellä esitelty Grönroosin (2017) mukaiset arvon muodostumisen alueet lyhyesti ..	21
Kuvio 5: Tietoperustan synteesi .....	22
Kuvio 6: Palvelumuotoilun tuplatimantti-prosessi ja käytetyt menetelmät kehittämistyössä.	25
Kuvio 7: Luotainaineiston teemoittelun värikoodit .....	44
Kuvio 8: Miro-näkymää ennen tarkempaa analysointia ja ryhmittelyä.....	46
Kuvio 9: Esimerkki tarkemmasta teemoittelusta.....	47
Kuvio 10: Esimerkkikuvia siitä, minkälaisiksi digikäyttäjiksi informantit kokivat itsensä .....	49
Kuvio 11: Samuelin asiakaspersoona .....	59
Kuvio 12: Samuelin empatiakartta .....	60
Kuvio 13: Veeran asiakaspersoona .....	61
Kuvio 14: Veeran empatiakartta.....	61
Kuvio 15: Emilian asiakaspersoona .....	63
Kuvio 16: Emilian empatiakartta .....	63

## Taulukot

Taulukko 1: Kehittämistyön toteutuksen aikataulu .....	35
--	----

## Liitteet

Liite 1: Haastattelukysymysrunko sosiaalialan toimijan edustajalle (rungossa toimijan nimi korvattu xxx) .....	78
Liite 2: Mobiililuotaimen alustavat WhatsApp-viestit .....	80
Liite 3: Alkupuhelun sisältö .....	83
Liite 4: Haastattelujen kysymysrunko .....	85

Liite 1: Haastattelukysymysrunko sosiaalialan toimijan edustajalle (rungossa toimijan nimi korvattu xxx)

### **Sosiaalialan toimija**

Kerro xxx toiminnasta

Mitä digipalveluita xxx on?

Millaisia haasteita digitaalisten palveluiden käyttöön liittyy xxx näkökulmasta? Entä kehittämiseen?

Miksi xxx haluaa kehittää sähköisiä palveluitaan? Mitä tavoitellaan?

Millä tavalla xxx hyödyntää asiakasymmärrystä tällä hetkellä? Mistä tietoa kerätään ja mistä?

Miten xxx asiakkaat osallistuvat tällä hetkellä (tai viime aikoina) palveluiden kehittämiseen? Millaisia kokemuksia tästä on?

Ketkä xxx osallistuvat palveluiden kehittämiseen?

Kehitetäänkö palveluita yhdessä muiden toimijoiden kanssa? Kenen? Miten?

Miten toipumisorientaatio (ja voimavaralähtöisyys) näkyy palveluiden suunnittelussa nyt?

### **Kohderyhmä**

Mitä xxx palveluita kohderyhmä (nuoret aikuiset 19-29 v.) yleensä käyttää?

Mitä sote-palveluita ja sote-digipalveluita kohderyhmä yleensä käyttää? Milloin näitä käytetään (ajankohta + syy)?

Mitä haasteita he kohtaavat elämässä?

Missä he tarvitsevat apua ja/tai tukea?

Minkälaista arkea he yleensä viettävät?

Mitä digilaitteita (lappäri, älypuhelin vai jokin muu) heillä on yleensä käytössä? Onko heillä yleensä pääsy nettiin? Onko xxx tarjota laitteita käyttöön?

Mitä termiä he käyttävät digitaalisista palveluista ja sosiaali- ja terveydenhuollon digipalveluista?

**Yhteistyö**

Voidaanko pitää parin kolmen tunnin sessio henkilökunnalle tammikuussa, jossa aluksi on tutkimustulosten esittely + työpaja: tuloksien pohjalta mahdollisuuksien priorisointia? Työpajaan voivat osallistua ne, jotka ehtivät eikä siihen liity ennakkotehtävää.

Kenen muun kanssa voisi puhua?

## Liite 2: Mobiililuotaimen alustavat WhatsApp-viestit

### Aloititus (mahdollisesti lähetettäväksi aloitusta edeltävänä iltana)

”Moi! Tervetuloa mukaan tutkimukseen, jossa kerätään tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palveluiden kehittämiseen - kiva, kun päätit osallistua! 😊 Kuten puhuttiin puhelimesta, toivomme, että laittaisit huomista lähtien viikon ajan kuvia, videoita, viestejä, tai ääniviestejä, joissa kerrot päivästäsi ja netin kautta käyttämistäsi palveluista.

💡 Välttämättä kuitenkin kasvokuvien, terveystietojen tai muiden tunnistamista helpottavien tietojen, kuten tarkkojen henkilötietojen lähettämistä. Jos joku juttu askarruttaa, kysy! Vastauksesi ovat meille tärkeitä.

Terkuin, Sini, Tomi & Eeva 🧑🧑🧑”

### Maanantain viestit:

Huomenta! Tänään se alkaa! 🙌 Kiitos vielä, että oot mukana tässä tutkimuksessa. 🙏

Tässä vielä muistin virkistämiseksi asiat, joista olisi päivittäin kiva tietää.

- 1) Kerro, mitä digitaalisia palveluita (äppejä, nettisivuja jne.) käytät ja mihin tarkoitukseen? + Ota lisäksi kuva erityisen kivoista / vaikeista palveluista.
- 2) Tuliko päivän aikana vastaan tilanteita, jotka olisit hoitanut mieluummin sähköisesti? Tai et olisi halunnut hoitaa sähköisesti?
- 3) Kerro päivästäsi yleisesti. Mitä teit, missä kävit? Mikä oli kivaa? Mikä oli haastavaa?

Jos joku juttu askarruttaa, kysy! Vastauksesi ovat meille tärkeitä. Kivaa viikkoa! 😊

Terkuin, Sini, Tomi & Eeva

### Tiistain viestit:

#### Jos aineistoja tullut maanantaina:

Moi! 😊 Kiitti vielä eilisistä hienoista matskuista! Jatka vaan samaan malliin! 🙌 Tokan päivän kunniaksi ois kiva tietää, minkälainen digipalveluiden käyttäjä oot omasta mielestä? Laita vaikka kuva tai GIF, joka kuvaa sua mielestäsi parhaiten käyttäjänä. 😊 \_

#### Jos aineistoja ei tullut maanantaina:

Moi! Miten menee? 😊 Olis tosi hienoa, jos tänään laittaisit kuvia, videoita, viestejä, tai ääniviestejä, joissa kerrot päivästäsi ja käyttämistäsi digipalveluista. 🙏 Kivaa päivää! 😊

Laitetaan keskiviikkona: Moi! 😊 Kiitti vielä eilisistä hienoista matskuista! Jatka vaan samaan



malliin! 👍 Minkälainen digipalveluiden käyttäjä oot omasta mielestä? Voit laittaa vaikka kuvan tai GIFin, joka kuvaa parhaiten.

#### **Torstain viestit:**

Kysytään, jos aikaisemmin ei ole noussut esiin:

Se ois torstai eli puolivälissä mennään! 👍 Kertoisitko, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon digipalveluita oot käyttäny viimeisen kuukauden aikana? Entä mitä asiaa hoidit niissä? Mikä fiilis jäi palvelusta? Voit kertoa haluamallasi tavalla (kuva, teksti, video, ääniviesti...) 😊

Jos aikaisemmin viikolla on tullut ilmi vain vähän sote digipalveluja:

Se ois torstai eli puolivälissä mennään! 👍 Ootko käyttäny viimeisen kuukauden aikana muita sosiaali- ja terveydenhuollon digipalveluita xx palvelun lisäksi? Mitä palveluita oot käyttänyt? Mitä asiaa hoidit niissä? Mikä fiilis jäi palvelusta? Voit kertoa haluamallasi tavalla (kuva, teksti, video, ääniviesti...) 😊

#### **Perjantain viestit:**

Perjantai ja viikonloppu! 🍌 Hienosti oot laittanut matskuja, kiitos! 👍 Mainitse muutama asia, mikä ärsyttää digipalveluissa eniten? Voit laittaa kuvan, piirtää, videon, tekstää, ääniviestin... Muoto on vapaa eli mikä tapa sulle on vain helpointa... 😊

#### **Lopetus sunnuntaina illalla:**

Jos osallistui koko viikon:

Jee, se ois viikko päätöksessä! 🍌 Iso kiitos, kun osallistuit niin aktiivisesti! 💎🍌 Jutellaan lisää lähettämistäsi viesteistä (jos jo aika sovittu alussa: [päivän nimi] XX.XX. Klo YY.YY. TAI ehdotetaan päiviä?) Varmista, että sulla on käytössä tietokone ja nettiyhteys, ja oot rauhallisessa paikassa, jossa on mukava jutella. Lähetän sulle linkin tapaamiseen edellisenä päivänä! Jos tulee jotain lisättävää tai kysyttävää, niin voit laittaa viestiä. 😊

1. Pohdi tutkimuksen toteutusta WhatsAppissa. Miten WhatsApp soveltui tutkimukseen? Anna kouluarvosana asteikolla 4-10.
2. Piditkö tutkimukseen osallistumisesta? Anna kouluarvosana asteikolla 4-10.
3. Piditkö tutkimuksen aiheesta? Anna kouluarvosana asteikolla 4-10.

#### **Mahdolliset lisäviestit:**

Saatuun viestiin/kuvaan/tms. Vastaaminen

”Kiitos! 🍌”

“Jatka samaan malliin! 💎”

Peukkuemoji 👍 (jos viestin sisältö vaikuttaa positiivisävytteiseltä)

Jännitetty haisuemoji 🤔 (jos vaikuttaa siltä, että on tarvinnut tsempata)

“Hei, haluamme pitää huolta yksityisyyden suojastasi. 💙 Älä laita jatkossa kuvia, joissa näkyy sun tai muiden kasvoja, henkilötietoja tai muuta sellaista, mistä sut voi helposti tunnistaa. 🚫 Ei tarvitse kuitenkaan huolehtia jo tulleesta kuvasta: se käsitellään niin, ettei sinua voi tunnistaa ja alkuperäinen kuva poistetaan.” (jos tulee arkaluontoista materiaalia)

”Laittaisitko vielä jonkun emojiin, joka kuvaa fiilistäsi nyt?” (jos emoji/kuvailu puuttuu)

”Miksi tämä fiilis?” (jos ei kuvaa yhtään)

### **Tsemppaus /muistutus**

”Moikka! Millainen päivä sinulla on ollut tänään? 😊”

”Se ois keskiviikko, eli puolivälissä mennään! Tosi mielenkiintoisia juttuja tähän mennessä, kiitos. Jatka samaa rataa vaan loppuviikkokin! 📺”

”Mikäs meininki tänään?”

“Hei, mihis sinä katosit? 🤔😊” (jos ei viestejä pariin päivään)

### **Hätätilanne:**

Välittömästi apua (esim. Huoli itsemurhasta tai uhkaus tutkijoita/Laureaa kohtaan): tutkija soittaa 112, ja kysyy lisäohjeita (puhelinnumero ja etunimi tiedossa informantilta).

Herää huoli avuntarpeesta, esim. sekavaa käytöstä, ei pärjää kotona, kriisitilanne lähipiirissä (esim. Läheisen kuolema/sairastuminen) tms.: Nyt kuulostaa siltä, että tarvitsisit apua. Toivoisin, että olisit yhteydessä xxx yhteyshenkilöösi tai kiireellisessä tilanteessa sosiaali- ja kriisipäivystykseen puh. 09 816 42439, jotta saisit tarvitsemaasi apua.

### Liite 3: Alkupuhelun sisältö

Moi! Alkuun iso kiitos, kun olet lähtenyt mukaan tähän tutkimukseen. Meitä on kolmen opiskelijan porukka ja teemme opintojemme lopputyötä Laurea-amk:ssa.

Meidän tavoitteena on oppia ymmärtämään tutkimukseen osallistuvien henkilöiden arkista elämää ja erityisesti niitä hetkiä, joissa käytät erilaisia digitaalisia palveluita. Eli esimerkiksi missä tilanteessa, miksi ja miten käytät jotain palvelua. **Olemme erityisesti kiinnostuneita sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisista palveluista: esimerkiksi hakemukset, etä vastaanotot, laskurit, ajanvaraukset jne.**

Tutkimuksessa on kaksi keskeistä vaihetta. Ensin on viikon kestävä niin sanottu luotaintutkimus. Siinä yhden viikon ajan lähetät meille päivittäin vastauksia ennalta määritettyihin kysymyksiin WhatsAppin välityksellä. Voit kirjata ylös vastauksia pitkin päivää tai vaikka kerralla päivän päätteeksi, ihan miten sinulle parhaiten sopii.

Voit laittaa viestiä, kuvia, videota yms. sinulle luontaisella tavalla. Välttäähän kuitenkin kasvokuvien, terveystietojen tai muiden tunnistamista helpottavien tietojen, kuten tarkkojen henkilötietojen lähettämistä.

Kysymykset ovat jokaiselle viikonpäivälle samat ja lisäksi joinain päivinä tulee bonuksena simppeleitä lisätehtäviä. Me luotaimen vetäjät laitamme sinulle tarvittaessa muistutusviestejä pitkin viikkoa ja meiltä saa kysellä vapaasti, jos jokin on epäselvää.

Näihin kysymyksiin toivomme vastauksia päivittäin:

- Kerro, mitä digitaalisia palveluita (äppejä, nettisivuja jne.) käytät ja mihin tarkoitukseen? + Ota lisäksi kuva erityisen kivoista / vaikeista palveluista.
- Tuliko päivän aikana vastaan tilanteita, jotka olisit hoitanut mieluummin sähköisesti? Tai et olisi halunnut hoitaa sähköisesti?
- Kerro päivästäsi yleisesti. Mitä teit, missä kävit? Mikä oli kivaa? Mikä oli haastavaa?

Tässä esimerkki päivätehtävästä:

- Minkälainen digipalveluiden käyttäjä oot omasta mielestä? Laita vaikka kuva tai GIF, joka kuvaa sua mielestäsi parhaiten käyttäjänä.

Voit laittaa vastauksia mihin aikaan vain sinulle sopii, mutta me emme häiritse sinua iltaisin ja öisin.

Luotainviikon lopuksi lähettämäsi materiaali käsitellään yhdessä kanssasi sinulle sopivana ajankohtana. Keskustelu kestää maksimissaan pari tuntia ja se voidaan toteuttaa etänä. Onko

sinulla pääsy tietokoneelle? Tarkka ajankohta voidaan sopia vaikka heti. Ajankohdan voi sopia myös luotainviikon päätteeksi, jos nyt ei löydy sopivaa ajankohtaa.

Kaikki tiedot, joita jaat kanssamme, käsitellään niin, ettei sinua voida missään tilanteessa tunnistaa niistä. Kerättyä tietoa käsitellään ja säilytetään siis äärimmäisen luottamuksellisesti.

#### Liite 4: Haastattelujen kysymysrunko

### 1 TAUSTA

1. **Ikä:** Minkä ikäinen olet?
2. **Koulutus:** Mikä on koulutuksesi?
3. **Työ:** Millainen työtilanteesi on?

### 2 ELÄMÄ

1. **Arkipäivä:** Millainen tyypillinen arkipäiväsi on? Kenen kanssa olet tekemissä? Harrastukset?
2. **Viikonloppu:** Millainen tyypillinen päiväsi on viikonloppuna? Kenen kanssa olet tekemisissä?
3. **Miten korona on vaikuttanut elämääsi?**
4. **Onnistumiset:** Mitkä asiat tuovat eniten iloa elämääsi? Miksi? Liittyykö siihen muita ihmisiä?
5. **Haasteet:** Mitkä asiat koet arjessasi/elämässäsi vaikeiksi tai haastavaksi? Miksi? Miten toimit kohdatessasi ne? Missä olisit tarvinnut apua? Mistä hait apua ja saitko sitä? Mihin koet tarvitsevasi apua?
6. **Unelmat:** Mistä unelmoit?

### 3 DIGITAALISET PALVELUT (pyydä kertoon sote-palvelusta, jos et tiedä sitä)

1. **Minä digikäyttäjänä:** Kuvailit itseäsi digitaalisten palveluiden käyttäjänä kuvalla, jossa.... Kerrotko, miten tämä kuvastaa sinua? Miksi? Kertoisitko, miten sinusta on tulut tällainen digikäyttäjä? (näytetään luotaimessa toimitettua aineistoa)
2. **Laitteet:** Mitä asioita hoidat puhelimella ja mitä tietokoneella tai tabletilla? Miksi?
3. **Tärkeät palvelut:** Laitoit kuvia näistä palveluista. Mitkä ovat 3 tärkeintä digipalvelua sulle? Miksi? Mikä näissä palveluissa on hyvää / huonoa? Kuvaako tutkimusviikon käyttömäärä näiden palveluiden käyttöä yleisesti?

### SOTEPALVELUT:

5. **Kokemus:** Laitoit, että käytät xx digi sotepalveluita. Ajattele näistä eniten käyttämäsi palvelua (tai käytä 4. mainittua, jos sote) ja valitse kuva, joka kuvaa mielestäsi parhaiten tätä palvelua. Kerro miksi? (näytetään 9 kuvavaihtoehtoa)
6. **Kokemus:** Kertoisitko tarkemmin (viimeisimmästä) kerrasta, kun käytit palvelua (miksi käytit sitä/mitä asiaa hoidit, saitko asian hoidettua, missä käytti, millä laitteella, mikä oli vaikeaa/mistä tykkäsit, miksi..., auttaako joku asiainnissa, kuinka usein käytät palvelua?)
7. **Asiointi muuten:** Miten muuten asiointi heidän kanssaan? Miksi? **Jos kanta,** voi kysyä, että mihin muuten asioi lääkäreihin jne kanssa? Miten muuten oot yhteydessä heihin?
8. **Kokemus yleisesti:** Miten koet heidän palvelut yleisesti? Miksi näin?
9. (jos ei jo mainittu) Käytit myös XX & XX palveluita, millainen fiilis niistä on? Saitko asian hoidettua, ja asioitko muutenkin kuin sähköisesti? Miksi?

10. **Ensisijaisesti hakee apua:** Jos tarvitset apua hyvinvointiisi, terveyteesi, erilaisiin tukiasioihin jne, mistä ensisijaisesti haet tai etsit apua? Miksi? Liittykö avun hakemiseen ja saamiseen haasteita? Miten selviydyt niistä?
11. **Hoitaisi henkilökohtaisesti:** Mitä asioita hoitaisit mieluiten henkilökohtaisesti esimerkiksi jonkun sosiaali- tai terveydenhuollon työntekijän kanssa? Miksi? Olisiko **videopuhelu** ok?
12. **Hoitaisi netin kautta:** Mitä asioita hoitaisit mieluummin netin kautta, mikä ei nyt onnistu? Miksi?
13. **Palveluiden sopivuus:** Koetko, että nykyiset käyttämäsi digitaaliset sote-palvelut on suunniteltu sinulle sopiviksi? Miksi?

#### LOPUKSI:

13. **Korona:** Miten korona vaikuttanut digitaalisten palveluiden käyttöösi?
14. **Ongelmat digipalveluissa:** Laitoit, että digitaalisissa palveluissa ärsyttää eniten xxx. Miksi koet näin? Millainen on esim. ”monimutkainen lomake/verkkopalvelu”? Kuvaile.

#### 4 TULEVAISUUDEN SOTE-PALVELUT

1. Hyvä digipalvelu: Mitkä asiat tekevät hyvän digipalvelun?
2. Sosiaalialan toimija X: Millaisia digitaalisia palveluita sosiaalialan toimija X voisi tarjota, jotka helpottaisivat elämääsi?
3. **Tulevaisuus:** Jos kuvittelet unelmiesi digitaalista palvelua hyvinvointiin, terveyteen, tukiasioihin jne. (sote-palvelua) 10 vuoden päässä, minkälainen se olisi? Miksi? Mitä muuttaisit nykyisissä palveluissa? (tulevaisuuden kuvia esitykseen inspiroimaan)

#### 5 KOKEMUKSET LUOTAIMESTA JA HAASTATTELUSTA

1. **Toteutustapa:** Koit, että WhatsApp oli/ei ollut hyvä tapa jakaa tietoa ja osallistua tutkimukseen. Miksi koit näin? Millä muulla tavalla tutkimuksen olisi voinut mielestäsi toteuttaa? Miksi?
2. **Kokemus tutkimuksesta:** Kerroit, että pidit/et pitänyt tutkimukseen osallistumisesta. Miksi pidit/et pitänyt? Mikä oli hyvää ja mikä huonoa? Mitä tunteita tutkimukseen osallistuminen herätti käytännössä? Mikä oli helppoa tutkimukseen osallistumisessa? Mikä oli vaikeaa? Miten koit tutkimuksen viemän ajan? Tarvitsitko apua joltain?
3. **Aiheen kiinnostavuus:** Annoit arvosanan X tutkimuksen aiheesta? Miksi koet aiheen kiinnostavaksi/tylsäksi?

#### 6 OSALLISTUMINEN KEHITTÄMISEEN

1. **Suosittelu:** Suosittelisitko tutkimukseen osallistumista muille? Kenelle? Mitä kertoisit?/Miksi et?
2. **Osallistumisen muodot:** Olisitko kiinnostunut osallistumaan sote-palveluiden kehittämiseen esimerkiksi osallistumalla niiden ideointiin tai testaamiseen? Millä tavalla tämän tulisi tapahtua?
3. Miltä tämä haastattelu tuntui?