Anna Ahonala
Ida Lopperi
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö, 2022

YLÄKOULUIKÄISTEN KÄYTTÄJÄKOKEMUKSIA CHILLAA–MOBIILISOVELLUKSESTA

TIIVISTELMÄ

Anna Ahonala, Ida Lopperi
Yläkouluikäisten käyttäjäkokemuksia Chillaa-mobiilisovelluksesta
37 sivua, 2 liitettä
Kevät, 2022
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK)

Terveysaiheisten sovelluksien määrä on lisääntynyt merkittävästi viime vuosien aikana ja myös nuoret kääntyvät yhä useammin mobiiliteknologian puoleen etsiessään vastauksia terveyskysymyksiin. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia yläkouluikäisten nuorten käyttäjäkokemuksia Chillaa-mobiilisovelluksesta. Chillaa-sovellus on yläkouluikäisille kehitetty mielenhallintasovellus, jonka tuella pyritään vähentämään stressiä, ahdistuneisuutta ja jännittämistä. Tarkoituksena oli selvittää, miten nuoret kuvaavat Chillaa-mobiilisovelluksen käyttökokemuksia ja -mahdollisuuksia. Opinnäytetyössä kysyttiin nuorilta myös kehittämisehdotuksia sovellukselle ja sen markkinoinnille.

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin sähköistä kyselylomaketta, jossa oli sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Ennen kyselyn toteuttamista kyselytutkimuksen tarkoitus ja Chillaa-sovellus esiteltiin yhdelle nuorisotyön ryhmälle, jonka jälkeen nuorille annettiin viikko aikaa sovelluksen testaukseen. Viikon jälkeen nuoret vastasivat kyselyyn. Tutkimusta täydennettiin jakamalla kyselytutkimusta erilaisilla nuorten sosiaalisen median kanavilla. Vastaajien lopullinen määrä oli 11.

Tuloksista kävi ilmi, että sovellus oli entuudestaan tuntematon useimmille nuorille. Kokeiltuaan sovellusta nuoret olivat kuitenkin tyytyväisiä sovelluksen ulkonäköön ja valmiita suosittelemaan sovellusta muille. Nuorten oli vaikea arvioida sovelluksen hyödyllisyyttä eli vaikutusta nukkumiseen, jännittämiseen tai rauhoittumiseen näin lyhyen kokeilujakson jälkeen. Sovellusta voitaisiin kehittää tulevaisuudessa lisäämällä sovellukseen ominaisuuksia, jotka saavat käyttäjän sitoutumaan sen käyttöön, kuten pelejä. Myös saavutettavuuteen tulisi kiinnittää huomiota.

Nuoret olivat sitä mieltä, että Chillaa-sovelluksen kaltaisille mobiilisovelluksille on tarvetta toimimaan apuna stressinhallintaan ja rauhoittumiseen. On tärkeää, että jatkossakin nuorille kehitetään sovelluksia nuorten tarpeet ja psyykkinen kehitys huomioiden.

Asiasanat: ahdistuneisuushäiriöt, kyselytutkimus, käyttäjäkokemus, mobiilisovellukset, nuoret

ABSTRACT

Anna Ahonala, Ida Lopperi
Chillaa mobile app user experience of secondary school aged youth
37 pages, 2 appendices
Spring, 2022
Diaconia University of Applied Sciences
Bachelor' s Degree Programme in Social Services
Bachelor of Social Services

The number of mobile health applications has substantially increased during the past few years and youth turn frequently to mobile technology when seeking answers regarding health-related questions. The purpose of this thesis was to find out Chillaa mobile app's user experiences of secondary school aged youth. The Chillaa app is a mind management app designed for youth to reduce stress, anxiety, and tension. The purpose was to find out how users describe the Chillaa application, what kind of accessibilities it offers and to find out possible development proposals for the application and its marketing.

Survey-based data collection with both closed and open questions was used as the primary data collection method. Prior to conducting the survey, the purpose of the survey and Chillaa application were presented to one youth work group, which after the group's youth were given one week to test the application. After a week, the youth participated to the survey. Thereafter, the study was supplemented by sharing the survey through various youth oriented social media channels. The final number of respondents was 11.

The results implied that the application was previously unknown to most participants. However, after testing the app, the survey respondents were happy with the look of the app and willing to recommend the app for others. It was difficult for them to assess the usefulness of the application, i.e., the effect on sleep, tension or calming down. The application could be developed in the future by adding features that make the user commit to using it, such as the games of various types. Attention should also be paid to accessibility within the application.

The youth thought that there is a need for mobile apps like Chillaa to help with stress management and calming down. It is important that applications continue to be developed for youth taking into consideration their needs and mental development.

Keywords: anxiety disorders, survey research, user experience, mobile apps, youth

SISÄLLYS

1 JOHDANTO 4

2 NUORET TERVEYSSOVELLUSTEN KÄYTTÄJINÄ 5

2.1 Nuori ja nuoruus 6

2.2 Terveysaiheiset sovellukset ja Chillaa-sovellus 7

2.3 Sosiaalisten tilanteiden jännittäminen ja pelko 10

2.4 Kognitiivinen käyttäytymisterapia 12

2.5 Mobiilisovellusten käyttäjäkokemus, käytettävyys ja arviointi 12

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE 17

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN 17

4.1 Tutkimus- ja analyysimenetelmät 18

4.2 Kohderyhmä ja aineiston kerääminen 19

5 TULOKSET 22

5.1 Käyttäjäkokemus 22

5.2 Hyödyllisyys 24

5.3 Tulosten yhteenveto ja kehittämisehdotukset 25

6 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS 27

7 POHDINTA 29

7.1 Johtopäätökset 30

7.2 Jatkotutkimusaiheet 31

7.3 Ammatillinen kasvu 32

LÄHTEET 34

LIITE 1. Kyselytutkimusten saatesanat 38

LIITE 2. Kyselytutkimuksen kysymykset 40

1 JOHDANTO

Älypuhelinten ja niihin ladattavien sovellusten yleistyttyä erilaisten terveysaiheisten sovellusten kehittäminen ja käyttö on lisääntynyt räjähdysmäisesti (Holopainen, 2015). Digitaalisten palveluiden ja erityisesti erilaisten sovellusten nähdään mullistavan terveydenhoidon alaa muuttaen perusteellisesti tapaamme tarjota terveydenhuoltoa. Terveysaiheisten sovellusten nähdään tarjoavan terveyden edistämispalveluita sekä valtakunnallisesti että kansainvälisesti ja sovelluksilla nähdään olevan mahdollisuus joko korvata tai laajentaa olemassa olevia terveyspalveluita. (Kreps, 2017, s.123–124.)

Opinnäytetyössä selvitetään nuorten roolia terveyssovellusten käyttäjinä. Tutkimusten mukaan lähes jokaisella Suomessa asuvalla yläkouluikäisellä nuorella on älypuhelin ja niiden käyttö on tärkeä osa lapsen ja nuoren elämää. Erilaiset mobiilisovellukset nähdään oivallisena keinona tavoittaa nuori. (DNA Koululaistutkimus, 2020.) Nuoret ovat kiinnostuneita terveysaiheisista sovelluksista ja etsivät tietoa terveysaiheisiin kysymyksiinsä verkosta, sosiaalisen median ja erilaisten sovellusten kautta (Wartella ym., 2016, s. 13). On siis tärkeää, että nuorille suunnattuja terveysaiheisia sovelluksia kehitetään ja että uusien sovellusten käyttäjäkokemuksia testataan.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia käyttäjänäkökulmia terveysaiheisesta Chillaa-mielenhallintasovelluksesta, jonka on suunnitellut ja kehittänyt Adventure Club. Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää, mitä mieltä käyttäjät ovat Chillaa-sovelluksesta. Lisäksi opinnäytetyö tarjoaa tietoa sovelluksen kehittäjille, jotta sovellusta pystytään vastaisuudessa kehittämään entisestään. Aineistonkeruumenetelmänä käytetään kyselytutkimusta. Chillaa-sovelluksen käyttäjäkokemuksista ei ole tehty muita opinnäytetöitä.

2 NUORET TERVEYSSOVELLUSTEN KÄYTTÄJINÄ

Nykypäivän nuoret ovat syntyneet jatkuvasti digitalisoituvaan maailmaan ja erilaiset älylaitteet ovat osa heidän jokapäiväistä elämäänsä. Suomessa tehdyn tutkimuksen mukaan lähes jokaisella yläasteikäisellä nuorella on älypuhelin. Nuoret tuntevat hyvin suosituimmat sovellukset ja käyttävät erilaisia sosiaalisen median alustoja luontevasti. Suomessa vuonna 2020 tehdyn koululaistutkimuksen mukaan myös vanhemmat ovat vahvasti sitä mieltä, että älypuhelimen käytöstä on lapsille ja nuorille hyötyä. On myös tunnistettu, että lapset ja nuoret osaavat käyttää jopa aikuisia paremmin erilaisia sovelluksia. (DNA Koululaistutkimus, 2020.) On siis sopivaa pohtia, millä tavalla nuoret voisivat hyötyä terveysaiheisista sovelluksista ja millaisia sovelluksia on turvallista käyttää. Tässä opinnäytetyössä esitellään yksi terveysaiheisen sovellus, suomenkielinen Chillaa-sovellus.

Tutkimusten mukaan nuoret ovat huolissaan monista terveysongelmista kuten esimerkiksi vähäisestä liikunnasta, heikosta unenlaadusta, mielenterveydestä ja stressistä. Koska nuoret ovat jatkuvasti yhteydessä verkkoon ja sosiaaliseen mediaan, ei ole mikään yllätys, että he kääntyvät digitaalisen median puoleen myös etsiessään vastauksia terveyskysymyksiinsä. Tutkimusten mukaan vanhemmat seuraavat tarkkaan alle 12-vuotiaiden lastensa puhelimen käyttöä, mutta yläkouluikäiset saavat toimia vapaammin. Nuoret hakeutuvat itsenäisesti erilaisen tiedon ja sovellusten pariin. On siis tärkeää, että nuorille suunnatut terveysaiheiset sovellukset perustuisivat tutkittuun tietoon ja niitä kehitettäisiin asiakaslähtöisesti. Nuorten kanssa työskentelevien aikuisten tulisi olla perillä siitä, millaisia sovelluksia nuorille on tarjolla ja auttaa nuoria tunnistamaan, mitkä sovelluksista ovat luotettavia. Aikuisten tulee osata myös opastaa niiden käytössä. (Wartella ym., 2016, s. 13; DNA Koululaistutkimus, 2020.) Varmistaaksemme sen, että nuorille löytyy juuri heidän tarpeisiinsa vastaavia sovelluksia, on syytä lähteä tutkimaan nuorten käyttökokemuksia eli heidän mielipiteitään heille suunnatuista sovelluksista.

2.1 Nuori ja nuoruus

Nuorilla tarkoitetaan Suomen lain mukaan alle 29-vuotiaita henkilöitä (L 1285/2016). Nuoruus on oma erityinen kehitysvaiheensa lapsuuden ja aikuisuuden välillä. Nuoruus alkaa noin 12-vuotiaana ja kestää yksilöllisesti vaihdellen 24-ikävuoteen saakka. Nuoruusikä voidaan jakaa varhaisnuoruuteen (ikävuodet 12–14), keskinuoruuteen (15–17) ja myöhäisnuoruuteen (18–22). Nuoruusikä on psyykkiselle kehitykselle erityisen keskeinen ikävaihe: päämääränä on persoonallisuusrakenteiden vakiintuminen sekä oman identiteetin ja itsenäisyyden saavuttaminen (Aalberg, 2016, s. 35; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, i.a.-a). Nuori muodostaa oman arvomaailmansa, omaksuu terveyteen ja elintapoihin liittyviä tottumuksia sekä muodostaa oman suhteensa esimerkiksi liikuntaan, päihteisiin ja ruokailutottumuksiin. Näillä on keskeinen merkitys myöhemmälle mielenterveydelle. (Marttunen & Karlsson, 2013, s. 8–10.)

Nuoruuteen kuuluvat fyysinen ja psyykkinen kehitys eli puberteetti ja nuoruusikä. Puberteetilla tarkoitetaan fyysistä kypsymistä, nuoruusiällä taas tarkoitetaan psyykkistä kehittymistä. (Aalberg, 2016, s. 35.) Nuoren aivojen rakenteet ja toimintatavat muuttuvat perusteellisesti. Tämä mahdollistaa kasvun ja kehityksen, mutta altistaa samalla erilaisille häiriöille. (Paunio & Lehtonen, 2016, s. 42–43.) Nuoruudessa on tavallista jännittyneisyyden ja ärtyneisyyden lisääntyminen sekä irrottautuminen vanhemmista. Tämä näyttäytyy vanhempien kyseenalaistamisena ja nuoren omat näkemykset saavat suuremman merkityksen. Ruumiinkuva kehittyy eikä nuori varsinkaan varhaisnuoruudessa halua erottautua ikätovereista. Ryhmään kuulumisen merkitys on nuorelle suuri.

Nuoruusiässä voi esiintyä erilaisia psykologisia ilmiöitä, jotka aikuisella tarkoittaisivat psyykkistä häiriötä: nuorella ne kuvaavat keskeneräisyyttä ja kypsymättömyyttä. Nuori voi olla samaan aikaan hyvin itsekeskeinen ja itseään inhoava. Nuorelta ei voida odottaa aina aikuismaista käytöstä, sillä nuori on emotionaalisesti ja kognitiivisesti kypsymätön. (Aalberg, 2016, s. 35–38.) Tässä opinnäytetyössä ollaan kiinnostuneita erityisesti 12–15-vuotiaista nuorista, sillä he ovat yläkouluikäisiä nuoria, joille Chillaa-sovellus on suunniteltu.

2.2 Terveysaiheiset sovellukset ja Chillaa-sovellus

Mobiiliteknologian yleistyminen on lisännyt erilaisten terveyteen ja hyvinvointiin liittyvien sovelluksien määrää valtavasti (Holopainen, 2015). Terveysaiheisilla sovelluksilla tarkoitetaan pääasiassa sellaisia sovelluksia, joiden tarkoitus on suoraan tai epäsuoraan ylläpitää tai parantaa yksilöiden terveellistä elämäntapaa, elämänlaatua ja hyvinvointia (Euroopan komissio, 2014, s. 3). Terveysaiheisia sovelluksia on kehitetty muun muassa motivoimaan ihmisiä liikkumaan, kroonisten sairauksien omahoitoon ja lasten terveyskasvatuksen edistämiseen. Sovellusten tarkoitus on auttaa ihmisiä hyvinvointia edistävään sosiaaliseen sekä fyysiseen toimintaan. (Mukhtar, 2016.)

Terveysaiheisia sovelluksia käytetään yhä yleisemmin tarjoamaan terveydenhoidonpalveluita ja kehittämään elintapoja terveellisempään suuntaan. Sovelluksilla on jo alettu korvaamaan perinteisiä hyvinvointia ja terveyttä edistäviä tekijöitä kuten esimerkiksi painettuja terveys- ja hyvinvointiaiheisia esitteitä, lehtiä ja kirjoja. Myös kasvokkain tapahtuvat tapaamiset terveydenhuollon ammattilaisten kanssa voidaan nykyään ainakin osittain korvata terveysaiheisilla sovelluksilla. (Kreps, 2017, s. 123–125.) Useassa Euroopan maassa kuten esimerkiksi Saksassa ja Belgiassa lääkärit hyödyntävät sovelluksia sairauksien hoidossa, hallinnassa ja ennaltaehkäisyssä (Ahlqvist & Kalliola, 2021, s. 6). Saksassa lääkäri voi määrätä potilaalle käyttöön digitaalisen terveyssovelluksen, jolloin siitä myönnetään korvaus samalla tavalla kuin lääkkeistä. Terveysaiheista sovellusta tarjotaan lääkehoidon ohella esimerkiksi syövän hoitoon. (Ahlqvist & Kalliola, 2021, s.12, s. 16.) Ahlqvistin ja Hollolan (2021, s. 5) mukaan laadukkailta terveysaiheisilta sovelluksilta vaaditaan turvallisuutta, helppokäyttöisyyttä, kliinistä näyttöä, vaikuttavuutta sekä integraatiota olemassa oleviin terveydenhuollon kokonaisuuksiin.

Sovellusten etuna on niiden helppo saavutettavuus ja muokattavuus. Sovelluksia voi helposti päivittää ajankohtaiseen tietoon sekä käyttäjilleen sopiviksi. Sovellusten etuna ja toisaalta myös haasteena on niiden laaja valikoima. (Mukhtar, 2016.) Sovellusten määrä kasvaa eksponentiaalisesti vuosi vuodelta ja tällä hetkellä mobiilikaupoista on saatavilla yli 350 000 terveysaiheista sovellusta ja määrä kasvoi keskimäärin 250 sovelluksella päivässä vuonna 2020 (Ahlqvist &

Kalliola, 2021, s. 8). Sovellusten laaja tarjonta herättää kysymyksiä niiden laadusta ja siitä onko sovelluksista oikeasti hyötyä. On sopivaa pohtia, miten sovellusten laatua tarkastellaan tai onko sovellusten laadunvalvonta tarpeeksi läpinäkyvää myös sovellusten käyttäjille. Sovellusten laaja tarjonta voi myös vaikeuttaa asiakkaita hahmottamaan mikä terveysaiheinen sovellus sopii juuri heille itselleen.

Terveysaiheisten sovellusten haasteena on myös niiden käyttöön motivoituminen. Tutkimukset ovat osoittaneet, että uusista sovelluksista innostutaan aluksi, mutta niiden käyttöön ei sitouduta. Näin käy jos sovellus ei täytä käyttäjän odotuksia ja tarpeita. Käytön vähennyttyä myös sovelluksen hyödyllisyys vähenee, jolloin sovelluksella ei ole merkittävää vaikutusta käyttäjän terveyden ja hyvinvoinnin edistämisessä. (Holopainen, 2015, s. 1286.) Jotta käyttäjät saataisiin sitoutumaan uuteen sovellukseen, tulisi sovellusten kehittämisessä keskittyä käyttäjäkeskeiseen suunnitteluprosessiin. Sovelluksen hyvä käyttäjäkokemus varmistaa käyttäjän tyytyväisyyden ja johtaa todennäköisemmin siihen, että käyttäjä palaa käyttämään sovellusta uudestaan. (DeRome, 2015.)

Chillaa-sovellus on yläkouluikäisille tarkoitettu terveysaiheinen sovellus, joka perustuu kognitiiviseen käyttäytymisterapiaan. Sovelluksen avulla nuoret voivat vähentää stressiä, ahdistusta ja jännittämistä ja sitä kautta ehkäistä niiden muuttumista vakavimmiksi häiriöiksi kuten sosiaalisten tilanteiden peloksi (Chillaa, i.a.). Sovelluksen avulla nuori voi myös oppia taitoja oman mielen hallintaan. Sovelluksesta saa myös tietoa tunteiden hallintaa ja sovelluksen sisältä löytyy linkki 10–29-vuotiaille suunnattuun Sekasin-Chattiin. Sekasin-chatissa nuoren on mahdollista jutella luottamuksellisesti koulutetun vapaaehtoistyöntekijän kanssa mieltä askarruttavista kysymyksistä. Chillaa on kehitetty yhteistyössä nuorten, Helsingin yliopistollisen sairaalan, Nuorten mielenterveystalon sekä Lääkäriseura Duodecimin kanssa. Sovelluksen on suunnitellut ja kehittänyt Adventure Club. (Mielenterveystalo, i.a.-a; Chillaa, i.a.)

Sovellus sisältää helppoja ja nopeita harjoituksia rentoutumiseen, rauhoittumiseen ja jännityksestä irti pääsemiseen. Sovelluksen päävalikossa on kolme osiota: Hei, miten menee nyt?, Rauhoitu ja Harjoittele. Sovelluksessa

ensimmäisenä on Hei miten menee nyt-osio, jossa käyttäjä voi valita, miltä sillä hetkellä tuntuu (Kuva 1). Valittavana on esimerkiksi: ”Jännittää”, ”Menee loistavasti” tai ”En saa unta”. Valinnan perusteella käyttäjä ohjautuu erilaisiin osioihin. Käyttäjä voi myös siirtyä suoraan Rauhoitu-osioon tai Harjoittele-osioon.

Kuva 1. Chillaa-sovelluksen aloitusnäkymä

Rauhoitu-osio sisältää eri pituisia rentoutumis- sekä tietoisen läsnäolon -harjoituksia. Rauhoitu-osio sisältää myös nukahtamiseen tarkoitettuja äänitteitä, joissa voi kuunnella esimerkiksi meren kohinaa tai lintujen laulua. Harjoittele-osio taas sisältää erilaisia harjoituksia, joiden tarkoitus on helpottaa käyttäjää jännittäviä tilanteita. Harjoittele-osiosta voi hakea tukea esimerkiksi, jos tunnilla viittaaminen jännittää (Kuva 2). Harjoitukset haastavat käyttäjän kohtaaman jännittävän asian ja raportoimaan sen sitten Chillaa-sovellukseen. Kun käyttäjä esimerkiksi merkitsee viitanneensa tunnilla, sovellus kehuu käyttäjää kannustavin viestein. Sen jälkeen sovellus pyytää käyttäjää arvioimaan, kuinka jännittävältä tilanne tuntui. Arviointi auttaa reflektoimaan omia tuntemuksiaan sekä näkemään helpottaako jännitys Chillaa-sovellusta käyttäessä. Harjoitus tarjoaa myös vinkkejä jännittämiseen ja pyrkii korjaamaan negatiivista ajattelua itsestä.

Kuva 2. Chillaan Harjoittele-osion harjoitus

Chillaa-sovellus voitti vuonna 2019 Grand One -kilpailussa pääpalkinnon sekä parhaan palvelumuotoilun palkinnon. Grand one 2019 on Suomen suurin digitaalisen median kilpailu. Pääpalkinnon perusteluksi tuomarit olivat nostaneet esiin Chillaa-sovelluksen asiakaslähtöisen suunnittelutyön. Kilpailun päätuomari kiinnitti erityistä huomiota siihen, että sovellus on kehitetty avuksi yhteiskunnassamme kasvavalle ja haastavalle ongelmalle, joka vaatii erityishuomiota. (Grand One 2019, i.a.)

2.3 Sosiaalisten tilanteiden jännittäminen ja pelko

Sosiaalisten tilanteiden pelko luokitellaan ahdistuneisuushäiriöihin, jotka ovat lasten ja nuorten mielenterveyshäiriöistä yleisimpiä. (Ranta & Koskinen, 2016.) Sosiaalista jännittämistä kokevat lähes kaikki ihmiset ja on tärkeää muistaa, että jännittäminen ja sen aiheuttama mahdollinen ahdistus on normaalia, kunhan se on ohimenevää. Sosiaalisten tilanteiden jännittämisessä ihmistä jännittää, ahdistaa tai pelottaa sosiaalisissa tilanteissa kuten esimerkiksi esiintyessä tai ryhmässä toimiessa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, i.a.-b). Sosiaalisten tilanteiden jännittäminen voi muuttua peloksi, jos oireet ovat voimakkaita ja ne alkavat haitata merkittävästi elämää. Tällöin oireet eivät hälvene sosiaalisten tilanteiden

jälkeen vaan ahdistus jää päälle. Sosiaalisten tilanteiden pelkoon liittyy monenlaisia oireita, niin fyysisiä, psyykkisiä kuin sosiaalisiakin (Mielenterveystalo, i.a.-b.) Fyysisiä oireita ovat autonomisen hermoston aktivoitumiseen liittyvät oireet, joita ovat esimerkiksi tärinä, punastuminen, hikoilu ja sydämen hakkaaminen. Sosiaalisten tilanteiden pelon aiheuttamia sosiaalisia haittoja ovat esimerkiksi ystävyyssuhteiden luomisen ja opiskeluiden vaikeutuminen. Erilaiset huomion kohteena olemiseen liittyvät sosiaaliset tilanteet tyypillisesti aktivoivat pelon. Tällaisia ovat esimerkiksi puheenvuoron käyttäminen keskustelussa, luokassa ääneen vastaaminen tai urheilusuoritus liikuntatunnilla. (Ranta, 2018, s. 294–298.)

Mielenterveystalon mukaan sosiaalisten tilanteiden pelko kehittyy useimmiten nuoruudessa, 11–16 vuoden iässä. Arviolta 10–15 % suomalaisista kärsii sosiaalisten tilanteiden pelosta jossain vaiheessa elämäänsä. (Mielenterveystalo, i.a.-b.) Nuorilla sosiaalisten tilanteiden pelkoa esiintyy 3–4 prosentilla ja se on hieman yleisempi tytöillä (Ranta, 2018, s. 294–295). Sosiaalisten tilanteiden jännittämistä ja pelkoa voidaan kuitenkin hoitaa tehokkaasti. Tärkeintä on havaita sosiaalisten tilanteiden jännittäminen ajoissa ennen kuin se muuttuu peloksi. Eniten näyttöä on kognitiivisen käyttäytymisterapian vaikuttavuudesta. Sosiaalisten tilanteiden pelon hoitokeinoja ovat esimerkiksi erilaiset terapiat ja lääkehoito. (Mielenterveystalo, i.a.-b; Ranta & Koskinen, 2016, s. 276–278.) Jännittämisestä ja sosiaalisten tilanteiden pelosta puhutaan tällä hetkellä paljon, mikä on positiivista pelkojen vähentämisen kannalta. MIELI Suomen Mielenterveys Ry:n Mielinauha -kampanjaa tähditti vuonna 2021 laulaja Kaija Koo, joka kertoi kampanjassa avoimesti omista sosiaalisten tilanteiden pelon kokemuksistaan (MIELI Suomen Mielenterveys Ry, 2021). Mielenterveyshäiriöihin liittyy paljon stigmaa, eli häpeäleimaa, mikä hidastaa oikea-aikaista avun hakemista. Stigma kuitenkin hälvenee, kun asioista puhutaan avoimesti ja levitetään oikeanlaista tietoa. Kun asioiden stigma hälvenee, apua haetaan matalammalla kynnyksellä. (Tuomaala ym., 2022.)

2.4 Kognitiivinen käyttäytymisterapia

Kognitiivinen käyttäytymisterapia on todettu vaikuttavaksi hoitomuodoksi erityisesti mieliala- ja ahdistuneisuushäiriöiden kohdalla (Kauppi & Ranta, 2016). Tavoitteena on, että asiakas alkaa haastamaan omia ajatuksiaan ja sitä kautta löytämään vaihtoehtoisia selityksiä sekä uusia ajattelu- ja toimintatapoja (Stallard, 2010, s. 1–5). Kognitiivisen käyttäytymisterapian prosessissa asiakasta ikään kuin autetaan siirtymään kehältä toiselle. Kehällä tarkoitetaan ajatuksien, tunteiden ja käyttäytymisen yhteyksiä. Nämä kolme vaikuttavat toisiinsa esimerkiksi siten, että asiakkaalla on jostakin tilanteesta tai asiasta negatiivisia ja itsekriittisiä ajatuksia, jotka vaikuttavat tunteisiin. Tunteet ovat epämiellyttäviä, ahdistuneita ja vihaisia, jotka saavat aikaan vältteleväa, luovuttavaa ja epätoivottua käyttäytymistä. Käyttäytyminen vahvistaa negatiivisia ajatuksia ja niin edelleen. (Stallard, 2010, s. 7.) 2000-luvulla lasten ja nuorten kognitiivisen käyttäytymisterapian yksi merkittävä uusi sovellusalue ovat internetpohjaiset terapiasovellukset ja tietokoneavusteiset itseapuohjelmat (Ranta ym., 2018, s. 25).

Chillaa-sovelluksen harjoitukset perustuvat kognitiiviseen käyttäytymisterapiaan (Mielenterveystalo, i.a.-a). Kognitiivisella käyttäytymisterapialla voidaan työstää yksilön ongelmallisista tilanteista tekemiä tulkintoja, jotka vaikuttavat ajatuksiin ja sitä kautta tunteisiin ja käyttäytymiseen (Stallard 2010; Kauppi & Ranta 2016). Chillaa-sovelluksessa kognitiivisen käyttäytymisterapian keskeisiä periaatteita on käytetty pelillistäen ne nuorille sopivaan muotoon (Chillaa, i.a.). Sovellus ei siis ole terapeutin antamaa psykoterapiaa, vaan voi toimia eräänlaisena omahoitona. Yhdessä Chillaa-sovelluksen harjoituksessa esimerkiksi kerrotaan ajatusvääristymistä seuraavasti: käyttäjää kehotetaan kyseenalaistamaan negatiivisia ajatuksia esiintyessä ja kerrotaan, että ne voivat aiheuttaa turhaa stressiä ja jännitystä.

2.5 Mobiilisovellusten käyttäjäkokemus, käytettävyys ja arviointi

Käyttäjäkokemuksella tarkoitetaan käyttäjän omaa kokemusta mobiilisovelluksen käytöstä ja sillä kuvataan millaista on käyttää kyseistä sovellusta (DeRome, 2015). Käyttäjäkokemusta ei voida mustavalkoisesti luokitella vain hyvään tai

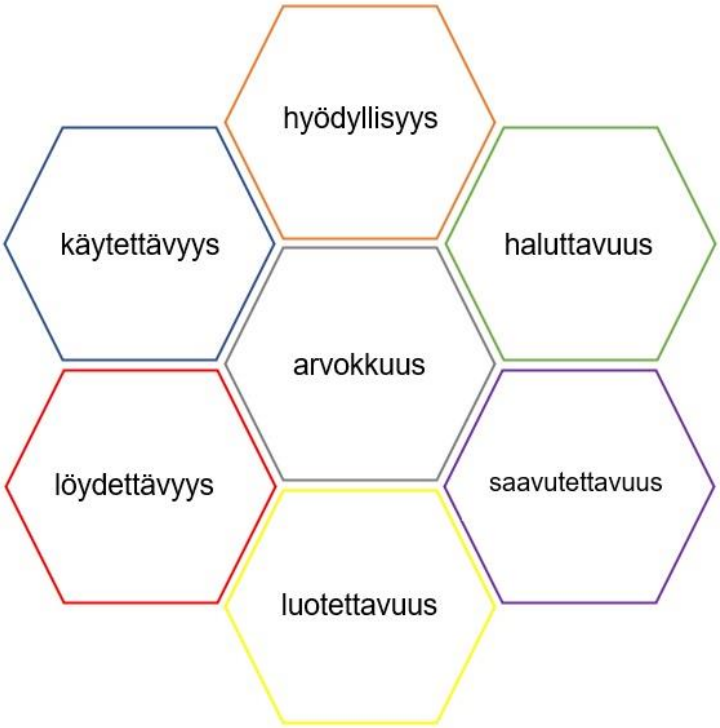
huonoon kokemukseen. Tuote voi saada myös keskinkertaiset arvostelut ja olla herättämättä juuri minkäänlaisia tunteita käyttäjässä. Keskinkertaisissa tuotteissa haasteena on se, ettei aina ole selvää missä käyttäjäkokemuksen ongelma on, ja se voi johtaa vakavampiin ongelmiin tuotesuunnittelussa. Tutkimusten mukaan huono käyttäjäkokemus johtaa lähes aina tuotteen heikkoon menestykseen. Hyvä käyttäjäkokemus on taas avaintekijä menestyvälle tuotteelle ja siihen on aina hyvä tähdätä mikäli haluaa tuotteensa menestyvän. Käyttäjäkokemusta selvitetään erilaisilla tutkimuksilla kuten kysely- tai haastattelututkimuksilla. (Goodman ym., 2012, s. 22.)

Mobiilisovelluksen hyvä käyttäjäkokemus varmistaa käyttäjän tyytyväisyyden ja johtaa todennäköisemmin siihen, että käyttäjä palaa käyttämään sovellusta uudestaan. Hyvän käyttäjäkokemuksen varmistamiseksi on lähdettävä siitä, että sovellusta pystyy käyttämään sille asetetun tarkoituksen ja tavoitteen mukaisesti. On tärkeää varmistaa, että sovellus on selkeä niin, että sen sisällä on helppo navigoida eteenpäin ja löytää tarvittavia toimintoja. Sovelluksen sisältö olisi hyvä tuottaa kohderyhmälle tutuilla ilmaisuilla, jotta sitä olisi miellyttävämpi käyttää. Hyvään käyttäjäkokemukseen vaikuttaa myös se, miellyttääkö sovellus visuaalisesti käyttäjää. On myös tärkeää varmistaa, että itse sovellus on helposti löydettävissä esimerkiksi verkosta tai sovelluskaupasta. (DeRome, 2015.)

Käyttäjäkeskeinen suunnitteluprosessi on välttämätön kaikenlaisten tuotteiden tai palveluiden kehittämisessä. Sovelluksen kehittämisvaiheessa on tärkeää pohtia ketkä ovat sovelluksen kohdekäyttäjiä ja vastaako sovellus kohdekäyttäjien tarpeeseen. Tuote voi olla kauniisti suunniteltu ja helppokäyttöinen, mutta jos se ei auta vastaamaan kohdekäyttäjän tarpeeseen, hän ei kiinnostu käyttämään sovellusta jatkossa. Voi käydä myös niin päin, että kohdekäyttäjän kiinnostus täysin hyödyllistä ja toimivaa sovellusta kohtaan lopahtaa, jos sovellus ei miellytä käyttäjän silmää, on tylsä eikä tarjoa kannustimia käyttää sovellusta. (Garret, 2013, s. 7–13.) Käyttäjät puntaroivat sovellusta käyttäessä tuoko sovellus lisäarvoa heidän elämäänsä. Säästääkö tuote aikaa tai rahaa? Auttaako se saavuttamaan henkilökohtaisia tai ammatillisia tavoitteita? Jos tuote ei tarjoa arvoa elämään, ei käyttäjä todennäköisesti sitoudu käyttämään sovellusta kovin pitkään. (DeRome, 2015.) Käyttäjäkokemuksen suunnittelun tekee haastavaksi se, että jokainen

käyttäjä on uniikki yksilö. Käyttäjät tuovat käyttötilanteeseen omat yksilölliset asenteensa, käyttäytymismallinsa ja havaintonsa. Jokainen näkökanta käyttäjäkokemuksessa tuo erilaisia vaatimuksia ja rajoitteita heille, jotka yrittävät luoda hyvää tuotetta. (Garret, 2013, s. 7–13.)

Käyttäjäkokemuksen ymmärtäminen kokonaisuutena voi olla hankalaa, joten käyttäjäkokemus jaetaan usein eri osa-alueisiin. Peter Morville kuvaa käyttäjäkokemuksen eri osa-alueita UX-hunajakennomallissa, jonka olemme suomentaneet kuvassa (UX-honeycomb, UX = user experience) (Kuva 3). Morville on jakanut käyttäjäkokemuksen hyödyllisyyteen (useful), käytettävyyteen (usable), haluttavuuteen (desirable), löydettävyyteen (findable), saavutettavuuteen (accessible), luotettavuuteen (credible) ja arvokkuuteen (valuable). (DeRome, 2015.)



Kuva 3. Peter Morvillen hunajakennomalli (DeRome, 2015)

Hyvään käyttökokemukseen kuuluu hyvä käytettävyys. ISO (International Organization for Standardization) 9241–11-standardi määrittelee käytettävyyden seuraavasti; ” Missä määrin tietyt käyttäjät voivat käyttää järjestelmää, tuotetta tai

palvelua saavuttaakseen sille määritellyt tavoitteet tehokkaasti, vaikuttavasti ja tyydyttävästi tietyssä käyttöympäristössä.” Lyhyesti sanottuna käytettävyys arvioi onko jotain tuotetta helppo käyttää. Määrällistä dataa antavat menetelmät kuten kyselylomakkeet kertovat hyvin koetun käytettävyyden, mutta eivät löydä tarkasti käytettävyysongelmia toisin kuin laadulliset menetelmät. (DeRome, 2015.)

Käytettävyys eroaa käyttäjäkokemuksesta siinä, että käytettävyyttä arvioitaessa ei oteta huomioon käyttäjän tuntemuksia tai kokonaisvaltaista kokemusta, mitä sovelluksen käyttö nostattaa käyttäjässä esiin. Käytettävyyttä tarkasteltaessa arvioidaan yksinkertaisemmin mobiilisovelluksen helppokäyttöisyyttä eli pystyykö sovelluksella suorittamaan sille asetettuja toimintoja tavoitteiden ja tarkoituksen mukaisesti. (DeRome, 2015.) Goodmanin ym. (2012, s. 23) mukaan tuotteet, joilla on hyvä käytettävyys, ovat tehokkaita, toimivia ja kiinnostavia kohderyhmälleen. (Maramba ym., 2019.) Tässä opinnäytetyössä haluamme selvittää pidetäänkö Chillaa-sovellusta selkeänä ja onko sitä helppo käyttää.

Käyttäjäkokemuksen kannalta sovelluksen luotettavuus on tärkeää. Perustuuko sovelluksesta saatu tieto tutkittuun tietoon? Miten yksityisyyden suoja on otettu huomioon? Miten maksutietoja käsitellään tai kuinka nopeasti asiakaspalveluun saa yhteyden? Käyttäjäkokemuksen perusteella sovelluksen käyttäjä luo itselleen kokonaiskuvan sovelluksesta sekä sen taustalla toimivasta yrityksestä. Hyvä käyttäjäkokemus tuo yritykselle kestävää kilpailuetua ja se on tärkeä osa tuotteen menestystä. (Garret, 2013, s.11–13.) Mobiiliteknologian yleistyminen ja mobiilisovellusten räjähdysmäinen kasvu hankaloittaa luotettavaa mobiilisovellusten laadun arviointia ja käyttökelpoisten sovellusten löytäminen vaatii systemaattista arviointia käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen kannalta. (Maramba ym., 2019, s. 96.) Mobiiliteknologian yleistymiseen on vaikuttanut se, että mobiilisovelluksia pystytään nykyään kehittämään halvalla ja lyhyessä ajassa. Nykyiset mobiilialustat kuten Applen iOS tai Googlen Android ovat muuttuneet yksinkertaisemmiksi ja niiden ohjelmistokehitystyökalut ovat vapaasti saatavilla. (Martin ym., 2013, s. 1.) Myös standardisoitujen arviointimittareiden puute hankaloittaa hyvinvointi- ja terveyssovellusten arviointia (Schnall ym., 2018).

Yksi tunnettu käytettävyyttä mittaava työkalu on John Brooken vuonna 1986 kehittämä The System Usability Scale (SUS). SUS sisältää kymmenen väittämää, joihin vastaaja reagoi valitsemalla eniten omaa näkemystään lähinnä olevan kohdan viisiportaisesta Likert-asteikosta. Likertin-asteikossa vastaaja vastaa erilaisiin väittämiin numeraalisesti yhden ja viiden väillä (1-5) yleensä niin, että numero yksi (1) vastaa = ” täysin eri mieltä” ja numero viisi (5) = ”täysin samaa mieltä”. Kuhunkin väittämään saadun arvon katsotaan osoittavan vastaajan mielipiteen voimakkuutta. Saadut vastaukset analysoidaan siten, että väittämille annetut pisteet lasketaan yhteen, jolloin saadaan vertailtava luku välillä 0–100, ja sitä kautta arvio järjestelmän tai tuotteen käytettävyydestä. SUS:ia voidaan käyttää monipuolisesti tuotteiden ja järjestelmien, kuten internetsivujen, matkapuhelinten käyttöliittymien sekä erilaisten vuorovaikutteisten sovellusten käytettävyyden mittaamiseen. (Usability.gov, i.a.) SUS-mittarin on havaittu olevan luotettava pienemmälläkin tutkimusryhmällä, esimerkiksi jopa 8–10 henkilön ryhmällä (Tullis & Albert, 2013, s. 161). Hyödynnämme SUS – mittaria myös oman kyselylomakkeemme laatimisessa.

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää yläasteikäisten nuorten Chillaa-sovelluksen käyttäjäkokemuksia. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa sovelluksen kehittäjille tietoa käyttäjäkokemuksista ja nuorten kokemasta sovelluksen hyödyllisyydestä. Tutkimuksen tavoitteet on tarkennettu kolmeen tutkimuskysymykseen:

1. Miten käyttäjät kuvaavat Chillaa-sovellusta?
2. Millaisia käyttömahdollisuuksia käyttäjät arvioivat Chillaa-sovelluksella olevan?
3. Mitä kehittämisehdotuksia käyttäjillä on Chillaa-sovelluksesta ja sen markkinoinnista?

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Tutkimus toteutettiin syksyllä 2021. Aineistonkeruumenetelmänä oli sähköinen kyselylomake. Kyselylomakkeessa (Liite 2) oli sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä, jolla keräsimme niin määrällistä kuin laadullistakin tietoa. Tarkoituksenamme oli toteuttaa kysely yhdelle pääkaupunkiseudun nuorisotyön ryhmälle, mutta päädyimme jälkeenpäin täydentämään tutkimusta yleisellä verkkokyselyllä kahdella eri nuorille suunnatuilla kanavilla. Saimme tätä kautta neljä vastausta lisää. Lopullinen vastausmäärä oli 11.

4.1 Tutkimus- ja analyysimenetelmät

Opinnäytetyössä käytettiin sekä kvantitatiivista (määrällistä), että kvalitatiivista (laadullista) tutkimusmenetelmää. Määrällisellä tutkimusmenetelmällä selvitetään yleiskuvaa, lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Laadullisen tutkimuksen tarkoitus on taas kerätä tietoa, joka pyrkii ennemminkin kuvailemaan aihetta mittaamisen sijasta. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi mielikuvat, mielipiteet ja näkökulmat. Laadullinen tutkimusmenetelmä sopii paremmin pienemmälle ryhmälle. (Heikkilä, 2014, s. 14–17.) Kyselylomakkeen laatimisessa on otettu huomioon vastaajat eli nuoret. Kyselylomakkeen laatimisessa kohderyhmä tulee ottaa huomioon esimerkiksi lomakkeen pituudessa, sanamuodoissa ja selkeydessä (Valli, 2015, s. 86–87).

Tutkimuksen kyselylomakkeen (Liite 2) pohjana käytettiin Jokelan suomentamaa System Usability Scale -mittaria ja tämän positiivissävytteistä versiota. Alkuperäiseen SUS-mittariin kuuluu kymmenen väittämää, jotka käsittelevät käytettävyyttä (Jokela, 2013). Mittari soveltuu käytettäväksi pienelle tutkimusryhmälle ja on selkeä (Usability.gov, i.a.). Kyselylomakkeessa käytettiin SUS-mittarista suoraan lainattuja kysymyksiä sekä lisättyjä muita kysymyksiä täydentämään tutkimusta. Kyselylomake jaettiin kolmeen eri osioon: Tausta, Käyttäjäkokemus ja Hyödyllisyys. Lopuksi kysyttiin vielä yleistä kokemusta sovelluksen käytöstä (1 huono kokemus ja 5 hyvä kokemus) ja annettiin mahdollisuus lähettää sovelluksen kehittäjille terveisesti vapaasti kirjoitettuna.

Kyselylomake sisältää suljettuja kysymyksiä, joihin vastaaja vastaa asteikolla 1–5 numeraalisesti. Kyselylomakkeessa on eri merkityksiä numeroille: 1 = täysin eri mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä tai 1 = heikko ja 5 = erinomainen sekä 1 huono kokemus ja 5 hyvä kokemus. Jokaisen kysymyksen vieressä on selitys, millaisen merkityksen numero vastaukselle antaa. Jokaisen kysymyksen jälkeen pyydettiin perusteluja vastaukselle. Avoimien kysymyksien tarkoitus on tuottaa vastaajilta laajemmin tietoa (Valli, 2015, s. 106). Kyselylomakkeen teknistä toimivuutta testattiin tutkijoiden toimesta ennen kyselyn jakamista nuorille sekä älypuhelimella että tietokoneella.

Tuloksien analysoimisessa painotettiin määrällistä tutkimusmenetelmää. Vastauksiin tutustuessa havaittiin, että nuoret eivät olleet kovin motivoituneita antamaan avoimia vastauksia tai perustelemaan vastauksiaan. Ennen aineiston analyysia kyselylomakkeet tarkastettiin asiattomasti täytettyjen tai puutteellisten lomakkeiden varalta. Ensimmäisen tutkimusryhmämme vastaukset kerääntyivät Survio-verkkopalveluun, jonka käyttötili oli suojattu salasanalla. Kyselytutkimuksen jälkeen vastaukset siirrettiin Survio-verkkopalvelusta Excel-muotoon vastausten analysointia varten. Vastaukset olivat nimettömiä, eikä niistä pysty tunnistamaan yksittäistä nuorta. Verkossa sosiaalisen median kanavilla toteutettu kyselytutkimus toteutettiin Google Forms-kyselynhallintaohjelmistolla, sillä se todettiin toimivammaksi kuin Survio. Google Formsista pystyi ilmaiseksi lataamaan vastaukset suoraan Exceliin toisin kuin Surviolla. Google Forms -tili oli myös suojattu salasanalla, eikä nuorten vastauksista pysty erottamaan yksittäisiä henkilöitä.

Kyselytutkimuksen tuloksia tarkastellaan perinteisesti tilastollisesti ja tuloksista päätelmiä tehden (Heikkilä, 2014, s. 17) Molempien kyselytutkimusten vastaukset yhdistettiin samaan Exceliin tulosten analysointia varten ja vastaajien antamista arvioista jokaiselle väittämälle laskettiin keskiarvo. Keskiarvon katsottiin edustavan osallistujien yleistä mielipidettä, mutta koska otantamme oli niin pieni, pystyimme myös nostamaan tuloksissa esiin yksittäisten vastaajien mielipiteitä. Avoimista vastauksista poimittiin kaikki käyttäjäkokemusta kuvaavat tai palautetta antavat vastaukset ja ne muotoiltiin yleisesti luettavaan muotoon.

4.2 Kohderyhmä ja aineiston kerääminen

Osallistujien rekrytointi tutkimukseen oli haastavaa. Vallitseva koronapandemia on aiheuttanut monille tahoille kiirettä, joten yhteistyötahoja oli vaikeaa saada. Myös nuoria oli haastavaa saada mukaan tutkimukseen. Nuorten vähentynyt innokkuus osallistua tutkimuksiin on viime vuosina huomattu myös esimerkiksi Nuorisobarometreissä (Myllyniemi & Kiilakoski, 2021, s. 11). Kohderyhmää ei valittu satunnaisesti. Osallistujakriteerinä oli, että tutkimukseen osallistuja on yläkouluikäinen, valmis kokeilemaan Chillaa-sovellusta sekä osallistumaan

kyselytutkimukseen. Tutkimuslupaa haettiin organisaatiolta, jonka nuorisotyönryhmälle kyselytutkimus tehtiin. Kyselytutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja tutkimuksen pystyi keskeyttämään milloin vain.

Opinnäytetyön alkuvaiheessa yläkouluikäisiä nuoria lähdettiin rekrytoimaan mukaan tutkimukseen ottamalla yhteyttä pääkaupunkiseudulla sijaitseviin yläkouluihin sekä nuorisotaloihin. Yhteydenotto tapahtui sähköpostitse ja yhteensä kymmentä koulua ja nuorisotaloa lähestyttiin sähköpostilla. Näistä yhteydenotoista kahdesta paikasta vastattiin. Ensimmäisenä yhteydenottoon vastanneen tahon kanssa sovittiin yhteistyöstä, mutta yhteistyö peruuntui kyseisen tahon kiireiden takia. Tämän seurauksena otettiin uudestaan yhteyttä toiseen tahoon, joka oli aikaisemmin osoittanut mielenkiintoa tutkimukseen osallistumiseen. Kyseisen tahon kanssa sovittiin Chillaa-sovelluksen esittely kahdeksalle nuorelle. Kyseinen nuorisotyönryhmä kokoontuu viikoittain ja sovelluksen esittely sovittiin yhdelle ryhmän kokoontumiskerroista. Sovelluksen esittely toteutettiin viikolla 41 ja sille varattiin tunti aikaa.

Nuoria motivoitiin osallistumaan tutkimukseen pienen syötävässä muodossa olevan palkkion avulla. Nuorten rekrytoinnista tutkimukseen vastasi nuorisotyöryhmän nuoriso-ohjaaja ja hän ilmoitti kahdeksan nuoren olevan kiinnostunut osallistumaan tutkimukseen. Kahdeksasta nuoresta viisi pääsi sovelluksen esittelyyn, jossa nuorille näytettiin tutkimuksen tarkoituksesta ja kulusta PowerPoint- esitys sekä Chillaa-sovelluksesta lyhyt esittelyvideo. Esittelyn yhteydessä nuorten kanssa käytiin läpi mitä testausviikolta toivotaan. Lisäksi nuorilla oli mahdollisuus esittää vapaasti kysymyksiä. Chillaa-sovelluksen testausviikoksi sovittiin viikko 43 ja varsinainen kyselytutkimus toteutettiin marraskuun ensimmäisellä viikolla. Nuorilta toivottiin, että he käyttäisivät sovellusta niin usein kuin kokevat tarpeelliseksi sekä koulussa että vapaa-ajalla. Sovelluksen käytölle ei haluttu asettaa tiettyä määrää, sillä myös sitä selvitettiin, miten hyvä käyttäjäkokemus vaikuttaa sitoutumaan sovelluksen käyttäjäksi. Kyselyyn osallistuakseen tuli nuorten käyttää Chillaa-sovellusta kuitenkin jonkin verran viikon aikana, jotta tutkimus Chillaan käyttäjäkokemuksesta pystytään toteuttamaan. Testausviikkoon osallistui kaikki kahdeksan nuorta. Heistä seitsemän osallistui kyselytutkimukseen. Riskit siitä tiedostettiin, että nuoret eivät välttämättä löydäkään motivaatiota käyttää

sovellusta testausviikon aikana. Tämä riski oli otettava, koska osallistuminen tutkimukseen perustuu vapaaehtoisuuteen. Kyselylomakkeen täyttöön valittiin kuitenkin vain sellaiset nuoret, jotka sanoivat käyttäneensä sovellusta testausviikolla jonkin verran. Tässäkin jouduttiin luottamaan osallistujien sanaan ja tämä seikka otettiin huomioon pohdittaessa tutkimuksen luotettavuutta.

Testausviikon jälkeen toteutimme kyselytutkimuksen digitaalisessa muodossa. Digitaalinen muoto sopi kohderyhmällemme paremmin, sillä nuoret pystyivät täyttämään kyselyn kätevästi omalta kännykältään. Kyselytutkimus toteutettiin paikan päällä. Tämä mahdollisti sen, että tutkimuksen etenemistä pystyttiin seuraamaan ja varmistamaan, että kohderyhmä ymmärtää kyselyn tarkoituksen ja antoi osallistujille mahdollisuuden esittää kysymyksiä tutkimukseen liittyen. Kyselytutkimus osoittautui kuitenkin nuorille selväksi, eikä kysymyksiä herännyt kyselytutkimuksen täytön aikana. Kyselytutkimuksen vastauksen tallentuivat kyselynhallintaohjelmaan salasanan taakse.

Tutkimusta päätettiin lähteä täydentämään avoimella verkkokyselytutkimuksella, johon saattoi osallistua kuka tahansa ehdot täyttävä. Ehtona oli, että vastaaja on yläasteikäinen ja käyttänyt Chillaa-sovellusta. Nuorten tavoittamiseksi kyselytutkimus päätettiin julkaista yläkouluikäisille kohdennetuilla verkkoalustoilla. Näin myös pienennettiin riskiä mahdollisista kohderyhmän ulkopuolisista vastaajista. Eri tahoja kuten nuorisotaloja, harrastustoiminta ryhmiä sekä nuorille suunnattuja yhdistyksiä lähestyttiin jälleen sähköpostitse. Yhteensä 21 tahoa lähestyttiin, joista saatiin vastaus kolmesta eri paikasta. Näistä tahoista kaksi julkaisi lopulta kyselytutkimuksen verkkosivuillaan. Tutkimukseen saatiin neljä vastausta lisää. Kyselytutkimus toteutettiin lähes samoilla kysymyksillä, lukuun ottamatta kysymystä viisi “Kuinka usein käytit Chillaa-sovellusta testausviikon aikana?”.

5 TULOKSET

Kyselytutkimukseen osallistui yhteensä 11 vastaajaa. Vastaajista seitsemän oli 15-vuotiaita ja neljä 14-vuotiaita. Chillaa-sovellus osoittautui tutkimukseen osallistujille varsin tuntemattomaksi. Osallistujista vain yksi oli kuullut Chillaa-sovelluksesta aikaisemmin. Kaksi osallistujaa kuitenkin vastasi, että on käyttänyt Chillaa-sovellusta ennen tätä tutkimusta. Näistä vastaajista toinen vastasi käyttäneensä sovellusta 1–2 viikkoa ennen tutkimusta ja toinen vastasi käyttäneensä sovellusta pidempään kuin kaksi viikkoa, mutta alle puoli vuotta.

Testausviikolle osallistuneista seitsemästä testaajasta kolme vastasi käyttäneensä sovellusta noin kolme kertaa testausviikon aikana. Vastauksia tuli myös neljä kertaa, yhdeksän kertaa sekä kerran päivässä ja useita kertoja päivässä. Sovellusta käytettiin muun muassa aina silloin, kun mieltä alkoi painamaan jokin asia.

5.1 Käyttäjäkokemus

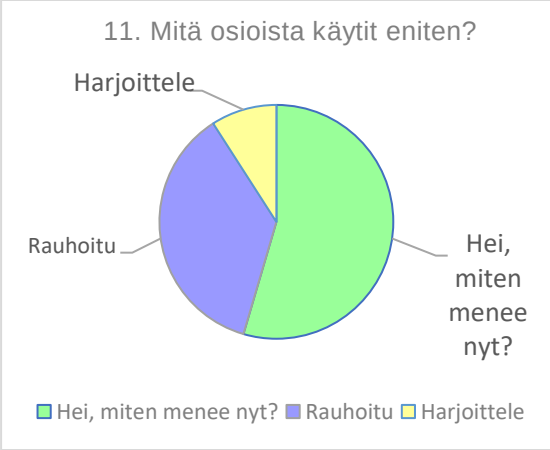
Chillaa-sovelluksen ulkonäköä pidettiin suurelta osin erinomaisena tai lähes erinomaisena. Vain muutama vastaajista vastasi neutraalilla kolmosella. Ulkonäön keskiarvoksi saatiin neljä, mikä on varsin hyvä arvio.

Enemmistö vastaajista oli lähes samaa mieltä tai täysin samaa mieltä siitä, että sovellus on selkeä (Kuvio 1). Vain muutama piti sovellusta vähemmän selkeänä ja yksi ei osannut sanoa. Selkeää sovellusta on helpompi käyttää ja se vaikuttaa myös sovelluksen käytettävyyteen. Sovelluksen yleistä helppokäyttöisyyttä kysyttäessä saatiin keskiarvosanaksi 3,8. Kuviosta 1 selviää, että suurin osa vastaajista vastasi olevansa lähes samaa mieltä tämän väitteen kanssa. Vain yksi vastaajista vastasi sovelluksen helppokäyttöisyyttä kysyttäessä alle kolmosen. Tarkentavassa väitteessä, jossa väitettiin sovelluksen kolmen eri osion (Hei miten menee nyt, Harjoittele, Rauhoitu) olevan selkeitä ja helppokäyttöisiä, saatiin keskiarvoksi 3,7. Huonoin arvosana eri osioiden selkeydelle oli kaksi ja paras

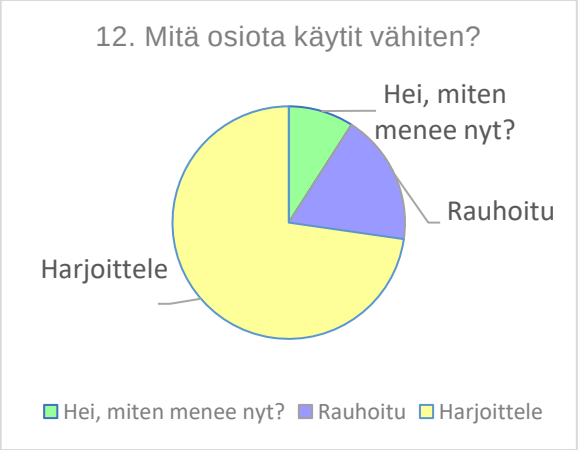
arvosana oli viisi. Suurin osa vastaajista oli kuitenkin lähes samaa mieltä siitä, että sovelluksen eri osiot ovat selkeitä.

Kuvio 1. Sovelluksen selkeys ja helppokäyttöisyys (n = 11)

Kuviosta 2 voidaan havaita, että Hei, miten menee nyt?-sovelluksen osiota käytettiin ylivoimaisesti eniten. Toiseksi eniten käytettiin Rauhoitu–osiota. Perustelussa, miksi Hei miten menee nyt-osiota käytettiin eniten, todettiin, että vastaaja ei juuri sillä viikolla kokenut mitään kovin stressaavaa. Rauhoitu-osiota käytettiin eniten muun muassa siksi, koska käyttäjät tarvitsivat apua rentoutumiseen, lieventämään koulustressiä sekä rauhoittumiseen. Yksi vastaajista kertoi käyttäneensä Harjoittele -osiota eniten. Tälle ei saatu perusteluja. Kuviosta 3 selviää, että tutkimukseen osallistuja käyttivät selkeästi vähiten Harjoittele-osiota. Eräs vastaajista perusteli tätä sillä, että ei kokenut Harjoittele-osion auttavan ja toinen vastasi, että ei kokenut sillä hetkellä harjoituksia tarpeellisiksi.

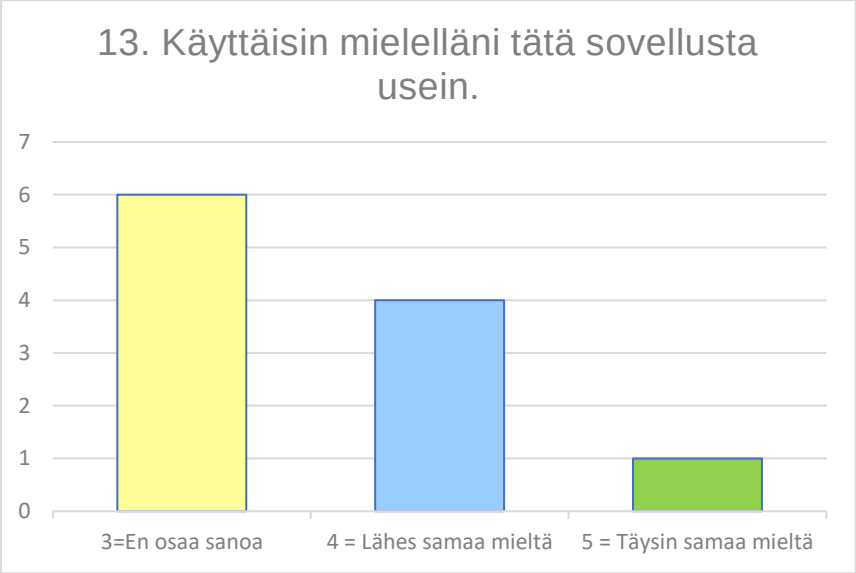


Kuvio 2. Mitä osiota käytit eniten?



Kuvio 3. Mitä osiota käytit vähiten?

Kuviosta 4 selviää, että suurin osa ei vielä tämän testausviikon perusteella osaa sanoa käyttäisikö sovellusta mielellään usein. Yksi vastaajista oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, ja neljää vastaaja lähes samaa mieltä. Kukaan ei kuitenkaan ollut väittämän kanssa täysin tai lähes eri mieltä. Seuraavaksi kysyttiin, voisivatko osallistujat suositella sovellusta muille. Kahdeksan yhdestätoista vastaajasta oli täysin tai lähes samaa mieltä siitä, että he voisivat suositella sovellusta muille. Loput kolme vastaajaa eivät osanneet sanoa.



Kuvio 4 Käytettävyys

5.2 Hyödyllisyys

Sovelluksen hyödyllisyyteen liittyvät väittämät jakoivat vastaajissa mielipiteitä tai kysymykseen ei oltu haluttu/osattu vastata. Väittämän ”Sovellus auttoi minua jännittämään vähemmän.” kanssa oli täysin samaa mieltä kaksi vastaajaa ja yksi vastaajista oli lähes samaa mieltä. Lähes eri mieltä väittämän kanssa oli yksi vastaaja, ja loput kuusi vastaajaa vastasivat neutraalin kolme. Väittämään ”Sovellus auttoi minua rauhoittumaan” vastasi yhdestätoista vastaajasta ainoastaan kuusi. Loput viisi vastaajaa jättivät tuntemattomasta syystä kysymykseen vastaamatta. Vastanneista yksi oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, kolme lähes samaa mieltä ja kaksi vastaajista vastasi neutraalin kolme. Myös väittämään ”Sovellus auttoi minua nukkumaan paremmin.” vastasi ainoastaan samat kuusi vastaajaa yhdestätoista vastaajasta. Yhtä vastaajista sovellus oli selkeästi auttanut

nukkumaan, kun taas loput vastaajista eivät osanneet sanoa tai olivat väittämän kanssa lähes eri mieltä. Chillaa-sovelluksen kommentoitiin vähentäneen hieman stressiä ja auttaneen rentoutumaan. Yksi vastaajista piti sovellusta hyvänä kokemuksena, vaikka ei kokenut sen vaikuttavan juurikaan jännityksen vähentymiseen, eikä osannut vastata sovelluksen vaikutuksesta rauhoittumiseen tai nukkumiseen.

Kysyttäessä kuinka hyödyllisiksi vastaajat kokivat sovelluksen kolme eri osiota (Hei, miten menee nyt? Rauhoitu, Harjoittele). Jälleen vain kuusi yhdestätoista vastaajasta vastasi jokaisen osion kohdalla. Hei, miten menee nyt? -osion kysymykseen kaikki yksitoista vastaajaa olivat vastanneet ja saimme keskiarvoksi tälle 3,8. Kolme vastaajista pitivät Hei, miten menee nyt? -osiota erinomaisen hyödyllisenä, mikä on eniten viiden arvosanan vastauksia tähän mennessä. Vain yksi piti tätä osiota lähes hyödyttömänä. Kysyttäessä Rauhoitu ja Harjoittele-osioiden hyödyllisyydestä saimme vastauksia vain kuudelta vastaajalta yhdestätoista. Harjoittele-osio ei saanut yhtään erinomaista vastausta. Vastaukset jakautuivat puoliksi arvosanoille kolme ja neljä. Rauhoitu-osiossa kaksi piti osiota erinomaisen hyödyllisenä, kaksi lähes erinomaisen hyödyllisenä ja kaksi vastasi neutraalin kolme.

Viimeiseksi kysyttiin vielä vastaajien yleistä kokemusta/mielipidettä sovelluksesta ja annettiin vastaajille mahdollisuus lähettää sovelluksen kehittäjille vapaat terveiset. Yleisen kokemuksen/mielipiteen arvosanaksi muodostui 3,9.

5.3 Tulosten yhteenveto ja kehittämisehdotukset

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää yläkouluikäisten nuorten käyttäjäkokemuksia Chillaa -sovelluksesta. Tutkimuksessa haluttiin selvittää, miten käyttäjät kuvaavat Chillaa-sovellusta, millaisia käyttömahdollisuuksia käyttäjät arvioivat sovelluksella olevan ja mitä kehittämisehdotuksia käyttäjillä on sovelluksesta ja sen markkinoinnista. Palautteen keruu on tärkeää, sillä sen pohjalta palvelua voidaan kehittää ja muokata toiveiden mukaisiksi. Pienestä tutkimusryhmästä johtuen tämän tutkimuksen tuloksia ei voida kuitenkaan yleistää.

Suurin osa kyselyyn vastanneista ei ollut kuullut Chillaa-sovelluksesta aikaisemmin. Chillaa-sovellus tarvitsisi siis lisää tunnettavuutta. Markkinointia voisi tapahtua nuorille suunnatuissa sosiaalisen median kanavissa, verkkoalustoilla tai nuorten kanssa työskentelevien toimesta. Sovelluksen käyttöä voisi harjoitella kouluissa tai nuorisotiloissa. Sovellusta voisi myös hyödyntää stressin hallitaan ja sosiaalisten tilanteiden pelkoon erilaisissa harrastustoiminnoissa. Suosittelut ja word of mouth (suomeksi puskaradio) ovat hyvä ja maksuton tapa tehdä tuotteelle tunnettavuutta (Meltwater, 2021). Sovellus sai selkeää palautetta, että tämän tyyppiselle sovellukselle olisi tarvetta, koska nuoret tarvitsevat apua stressinhallintaan ja rauhoittumiseen.

Tutkimuksesta selviää, että sovelluksen ensivaikutelma oli hyvä ja sen ulkonäköä ja ideaa arvostettiin. Sovellusta oltiin valmiita suosittelemaan myös muille. Kyselystä nousi kuitenkin esiin se, että vastaajat eivät pystyneet arvioimaan kovin hyvin sovelluksen hyödyllisyyttä nopean testauksen tai edes yhden testausviikon jälkeen. Olisi mahdollisesti siis keksittävä ratkaisuja, miten sovellusta olisi miellyttävä käyttää myös lyhytaikaisesti, jotta käyttäjien innostus sovelluksen käyttöön ei lopahtaisi. Sovellukseen pitäisi saada jotain sellaista, mikä tuottaa käyttäjälle sellaista arvoa, että sen käyttäminen kannattaa.

Vastaajat käyttivät Chillaa-sovelluksessa kaikista eniten ”Hei, miten menee nyt”-osiota, jossa pystyy helposti kertomaan miltä sillä hetkellä tuntuu ja sovellus ohjaa sitä mukaan sopiviin toimintoihin. Toiseksi eniten sovellusta käytettiin suoraan rauhoittumiseen. Sitä on vaikea sanoa kuinka paljon ”Hei, miten menee nyt”-osiossa valittiin sellaisia toimintoja, jotka liittyivät rauhoittumiseen.

Kyselyn lopuksi vastaajilta saatiin kehitysehdotuksia ja terveisiä sovelluksen kehittäjille. Käyttäjäehdotuksia tuli muun muassa sovelluksen saavutettavuuden suhteen. Sovellukselle toivottiin tekstityksiä, jotta myös huonokuuloiset pystyisivät käyttämään sovellusta paremmin. Tekstitys myös mahdollistaisi sovelluksen käyttämisen muiden keskellä ja melussa. Sovellukseen toivottiin myös lyhyitä ja hauskoja pelejä. Chillaa-sovelluksessa on pelillisiä menetelmiä kuten lyhyitä tehtäviä, joita suorittamalla käyttäjä pääsee sovelluksessa eteenpäin. Tällaista on

paljon Chillaan Harjoittele-osiossa. Erilaiset pelit voisivat tarjota käyttäjilleen mukavamman ja helpomman käyttökokemuksen sekä auttaa uuden oppimisessa ja tiedon sisäistämisessä. Yksi vastaajista antoi palautetta siitä, että käyttäjän oli vaikea navigoida sovelluksen eri osioista takaisin päävalikkoon. Käyttäjältä kesti jonkin aikaa ymmärtää, että sovelluksen ylälaidalla olevasta merkistä palautuu takaisin päävalikkoon. Suurin osa käyttäjistä piti kuitenkin navigointia sovelluksen eri osioiden välillä selkeänä. Eräs vastaaja totesi, että sovellusta tulee hänen mielestään käyttää pidempään, jotta sen vaikuttavuudesta saisi paremman kuvan. Chillaa sovelluksen terveiset sovelluksen kehittäjille olivat pääasiassa positiivisia. Sovellusta kehuttiin hyväksi ja selkeäksi sovellukseksi. Eräs vastaajista piti tärkeänä, että tällainen sovellus on kehitetty, sillä nuorten koulunkäynti voi olla hyvin stressaavaa ja monet nuoret tarvitsevat apua rentoutumiseen.

6 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Tutkimus ei saa vahingoittaa tai hankaloittaa nuoren elämää (Vehkalahti ym., 2010, s. 16). Nuorten kohdalla on tärkeää, että he ymmärtävät mihin ovat osallistumassa ja että he voivat halutessaan keskeyttää osallistumisen (Clarkeburn & Mustajoki, 2007, s. 67). Tämä varmistetiin kertomalla nuorille tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta, anonymiteetista ja tarkoituksesta. Nuorten kanssa kommunikoidessa pyrittiin käyttämään heille ymmärrettävää kieltä ja tutkimukseen osallistuville annettiin mahdollisuus esittää kysymyksiä sähköpostitse missä tahansa vaiheessa tutkimusta. Tutkimuksessa oli olemassa myös riski, että sovelluksen ja sitä käsittelevän kyselytutkimuksen aiheet nostavat nuorilla pintaan erilaisia tunteita, jotka voivat vaikuttaa nuoreen. Chillaa-sovelluksessa on esitelty nuorille sopivia tahoja, joihin ottaa yhteyttä avun tarpeessa. Tällaisia tahoja ovat esimerkiksi Sekasin-chat, Nuorten turvatalo ja Poikien puhelin. Sovelluksen testausviikkoon osallistuneiden nuorten täyttäessä kyselytutkimusta, paikalla oli nuorille ennalta tuttu nuoriso-ohjaaja. Kyselytutkimuksen jälkeen nuorille annettiin mahdollisuus keskustella tutkimuksesta heränneistä ajatuksista ja

kysymyksistä. Nuorille myös kerrottiin, että he voivat myöhemminkin ottaa yhteyttä nuoriso-ohjaajaan, jos he kokevat tarvetta keskustella tutkimuksesta. Nuoret ovat tutkimuksessa oman kokemuksensa asiantuntijoita, jolloin esimerkiksi vanhemmilta tai opettajilta ei saada samanlaista tietoa (Vehkalahti ym., 2010, s. 15). Myös tässä kyselytutkimuksessa nuorten asiantuntemusta kunnioitettiin, eikä esimerkiksi nuoriso-ohjaajalta kyselty nuorten kokemuksista Chillaa-sovelluksesta.

Kyseinen nuorisotyön ryhmä, jolle ensimmäinen kyselytutkimus tehtiin, voi vaikuttaa tutkimuksen tuloksien luotettavuuteen. Tutkimukseen osallistuneella ryhmällä on omassa nuorisotyönryhmässään samankaltaiset tavoitteet ja tietty yhteinen tarkoitus kokoontua. Jonkin toisen tarkoituksen äärelle kokoontuvalta ryhmältä tai entuudestaan toisilleen tuntemattomilta nuorilta olisi voinut saada erilaisia vastauksia ja mielipiteitä. Ryhmän ilmapiiri sekä asenne Chillaa-sovellusta kohtaan voi myös vaikuttaa siihen, kuinka aktiivisesti sovellukseen tutustuttiin. Toisaalta ryhmän kesken saatettiin kannustaa sovelluksen käyttöön tai sitten vastaavasti jonkun ryhmäläisen kriittiset mielipiteet voivat vaikuttaa muiden osallistujien asenteeseen Chillaa-sovellusta tai tutkimusta kohtaan. Tutkimuksen tuloksiin on voinut myös vaikuttaa se, osallistuiko vastaaja sovelluksen esittelyyn tai testausviikkoon. Vain viisi nuorisotyöryhmän nuorta osallistui sovelluksen esittelyyn. Avoimeen verkkokyselyyn vastanneet taas eivät osallistuneet testausviikkoon. Myös tutkijoiden läsnäolo kyselylomaketta täytettäessä voi vaikuttaa vastauksiin esimerkiksi niin, etteivät vastaajat vastaa täysin rehellisesti oman mielipiteensä mukaan, vaan vastaavat siten kuin luulevat heidän toivottavan vastaavan (Valli, 2015, s. 85). Vastausten luotettavuutta saattavat heikentää myös satunnaiset virheet. Virheet ovat inhimillisiä, mutta virheiden vähentämiseksi kyselylomake tulisi suunnitella huolella ja testata ennen varsinaista tutkimusta. Vastaaja voi myös ymmärtää väärin kysytyn kysymyksen, jolloin hän tietämättään vastaa eri lailla kuin ajattelee. Monet osallistujat eivät olleet käyttäneet sovellusta kovin paljoa ennen kyselytutkimusta ja myönsivät, etteivät olleet ehtineet tutustua sovellukseen perusteellisesti, vaikka heille annettiin viikko aikaa testata sovellusta ennen kyselytutkimusta.

Tutkimuksen luotettavuuteen voi vaikuttaa vastaajien itsevalikoituvuus eli se, että osallistujat voivat itse vapaasti päättää vastaavatko kyselyyn vai eivät. Tämä osoittautui haasteeksi, kun tutkimusta täydennettiin verkkotiedonkeruussa, jossa kyselyä mainostettiin avoimesti tutkimuksen kohteena oleville nuorille. Verkossa vastaajat voivat oman mielenkiinnon ja jaksamisen mukaan päättää osallistuvatko he kyselyyn vai eivät. Vaikka tutkimusta mainostettiin muutaman eri tiedotuskanavan kautta isommalle joukolle yläasteikäisiä nuoria, saatiin huomattavasti vähemmän vastauksia kuin ryhmältä, joka oli osallistunut sovelluksen esittelyyn ja testausviikkoon. Jokainen tämän ryhmän jäsen oli suullisesti sopinut osallistuvansa kyselyyn, jolloin enemmän vastauksia osattiin odottaa.

Myös tahot, joihin otettiin yhteyttä verkkokyselyn linkin jakamiseksi voivat osaltaan vaikuttaa siihen, millaisia vastauksia tutkimukseen saatiin. Erilaisten toimijoiden toimintaan hakeutuu erilaisia nuoria. On siis mahdollista, että toisenlaisten tahojen jakama kyselytutkimus olisi saattanut kerryttää erilaisia vastauksia. Verkkokyselyn kohdalla on myös mahdollista, ettei vastaaja ole yläkouluikäinen, sillä ikää ei varmennettu muulla tavoin, kuin vastaajan omalla vastauksella.

7 POHDINTA

Aikaamme kuuluva digitaalinen muutos on muuttanut myös sosiaali- ja terveysalan palveluita. Nykypäivän tavoitteena on tuottaa tehokkaampia, aikaa ja kustannuksia säästäviä palveluita korvaamalla tai laajentamalla jo olemassa olevia palveluita digitaalisilla vaihtoehdoilla. Terveysaiheiset sovellusmarkkinat ovat kasvaneet voimakkaasti viime vuosien aikana ja ne tarjoavat uusia liiketoimintamahdollisuuksia terveydenhoitoalan startup-yrityksille maailmanlaajuisesti. Liiketoimintamahdollisuuksien lisäksi terveysaiheiset sovellukset voivat olla vastaus terveydenhuollon kustannusten kasvamiseen sekä tehokas väline terveyden edistämisessä. Jo kehitettyjen tai kehitteillä olevien terveysaiheisten sovellusten käyttäjäkokemusten tarkastelu on keskeistä, jotta sovellusten käyttäminen olisi

potilaista ja asiakkaista miellyttävää ja tavoitteellista. Meillä oli jonkin verran tietoa ennakkoon digitaalisten palveluiden mahdollisuuksista sosiaalialan työssä, ja opinnäytetyötä tehdessä saimme lisää tietoa niiden merkittävyydestä ja soveltamisesta asiakastyössä. Asiakkaiden ohjaaminen palveluiden käytössä sekä ohjaustyön osaaminen sähköisissä toimintaympäristöissä mainitaan myös sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen osaamisvaatimuksissa (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.).

7.1 Johtopäätökset

Kyselytutkimuksemme ja aikaisempien tutkimusten perusteella voimme päätellä, että tällaisille mielenterveyttä tukeville terveyssovelluksille on suuri tarve, sillä nuoret suhtautuvat digitaalisiin palveluihin positiivisesti ja käyttävät palveluita mielellään sovellusten muodossa. Nuoret kääntyvät herkästi internetin ja sosiaalisen median puoleen etsiessään yleistä tietoa tai vastauksia terveyskysymyksiin. Tutkimusten mukaan nuoret käyttävät verkkoa päivittäin ja puhelimet sekä erilaiset sovellukset kuuluvat nuorten päivittäiseen elämään (Wartella ym., 2016, s.13; DNA Koululaistutkimus, 2020). Nuorille suunnattujen sovellusten, kuten Chillaa, mahdollisuutena on se, että terveyteen ja hyvinvointiin liittyvä tieto, jota verkosta etsitään, voidaan keskittää yhteen sovellukseen kohderyhmää puhuttelevalla tavalla. Laadukkaat, tutkittuun tietoon perustuvat sovellukset auttavat välittämään ihmisille oikeaa tietoa. Tietoa ja tukea on helppo saada terveysaiheisesta sovelluksesta juuri silloin kun sitä tarvitsee. (Kreps, 2017, s. 124.)

Pohdimme myös Chillaa-sovelluksen käyttöön liittyviä haasteita. Sovelluksen käyttö vaatii itseohjautuvuutta ja jos sovelluksen käyttäjä eli nuori on hyvin ahdistunut ja hänen voimavaransa ovat vähissä, voi sovelluksen avaaminen olla liian vaativaa. On siis huomioitava, että sovelluksilla on myös rajoituksensa eikä kaikkia palveluita ole tarkoituksenmukaista siirtää verkkoon. Sovelluksien rooli asiakkaan palvelupolussa tulisi pohtia tarkkaan asiakkaan hyvinvointi edellä. Sovellusten käyttöönotto tai edes löytäminen ei ole itsestäänselvyys. Ennen terveysaiheisen sovelluksen lataamista kannattaa kiinnittää huomiota siihen, kuka

sovelluksen on kehittänyt ja miksi, kuinka luotettavalta kehittäjä vaikuttaa ja lukea esimerkiksi sovelluksen saamat arvostelut.

Verkosta hakukoneiden avulla etsitty tieto ei välttämättä aina perustu tutkittuun tietoon vaan voi johtaa nuorta tai ketä tahansa verkon käyttäjää harhaan ja antaa pahimmassa tapauksessa väärää tietoa. Myös erilaisten toimijoiden tarjoamiin terveystesteihin ja omahoito-ohjelmiin tulisi suhtautua kriittisesti siinä mielessä, ovatko ne asiantuntijoiden vai joidenkin muiden tahojen perustamia sivustoja. Nuorten kanssa työskentelevien aikuisten olisi hyvä olla tietoisia verkon ja sovellusten mahdollisuuksista, jotta nuori voidaan ohjata juuri hänelle sopivan tiedon äärelle sekä opettaa nuorille kriittisyyttä sovellusten ja verkosta löytyvän tiedon suhteen.

Mielenterveysaiheisena sovelluksena Chillaa-sovellus eroaa jonkin verran muista fyysiseen terveyteen keskittyvistä terveyssovelluksista. Mielenterveys on vaikeammin mitattavissa kuin fyysinen terveys, joten paljon jää käyttäjän oman arvion varaan mielenterveyssovelluksissa. Esimerkiksi painonhallinnan seuraaminen tapahtuu mittanauhalla ja vaa’alla, kun taas ahdistuneisuuden seuraamiseen ei ole samanlaisia yksiselitteisiä, helppokäyttöisiä mittareita. Chillaan kaltainen sovellus on hyvä tuki ja matalan kynnyksen tapa opettaa nuorille taitoja oman mielen hallintaan ja sosiaalisiin tilanteisiin sekä sovelluksen harjoitusten kautta lisätä nuorten itsevarmuutta. Sovellus myös tuo mielenterveysteeman nuorille helpommin lähestyttäväksi ja omalta osaltaan normalisoi vaikeitakin aiheita, kuten ahdistusta ja sosiaalista jännittämistä.

7.2 Jatkotutkimusaiheet

Yhteistyökumppanien saaminen mainostamaan tutkimusta oli haastavaa. Vallitseva koronapandemia on kuormittanut kouluja sekä nuorisotyötä, ja näin mahdollisesti vaikutti erilaisten tahojen resursseihin ja innokkuuteen ryhtyä opinnäytetyön yhteistyökumppaniksi. Myös nuorten vastauksien saaminen verkkokyselyn kautta oli haasteellista. Erityisesti avoimiin kysymyksiin saimme niukasti vastauksia. Tähän on voinut vaikuttaa muun muassa nuorten henkilökohtaiset

syyt. Tällaisia syitä voivat esimerkiksi olla kiinnostuksen puute, kiire päästä tekemään jotain muuta, väsymys tai vaikkapa vaikeudet keskittyä ja jäsentää omia ajatuksia vastauksien muotoon. Jatkotutkimuksissa nuorten kohdalla esimerkiksi ryhmähaastattelu saattaisi olla tehokkaampi keino laadullisen tiedon saamiseksi. Vallin (2015, s. 150) mukaan ryhmähaastattelu voi hyvän ryhmänohjauksen ansiosta helpottaa osallistujien jännittämistä ja kannustaa ilmaisemaan ajatuksiaan. Ryhmähaastattelu voisi synnyttää enemmän keskustelua aiheesta, sillä muiden osallistujien kuuntelu voi auttaa rakentamaan itselleen uusia ajatuksia ja näin synnyttää uutta keskustelua. Yhtenä jatkotutkimusaiheena voisi olla myös Chillaa-sovelluksen hyödyllisyyden laajempi tutkiminen niin, että sovellusta testattaisiin pidemmällä aika väillä, esimerkiksi puolen vuoden ajan.

7.3 Ammatillinen kasvu

Tämän opinnäytetyön tekeminen on edistänyt ammatillista kasvuamme tulevina sosionomeina useilla eri tavoilla. Opinnäytetyöprosessi on opettanut pitkäjänteisyyttä, ajanhallintaa, epävarmuuden sietämistä ja kompromissien tekoa. Nämä asiat ovat keskeisiä itsensä johtamisessa, joka on välttämätön taito sosionomina työskennellessä. Itsensä johtaminen on mainittu myös sosionomin kompetensseissa (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.). Olemme myös oppineet parityöskentelystä, joka on sosiaalialan useissa työpaikoissa tapana. Vuoden mittaisen parityöskentelyn myötä huomasimme omat vahvuutemme sekä kehittymisen tarpeet ja opimme työskentelemään ne huomioiden toistemme kanssa. Olemme oppineet ottamaan vastaan palautetta ja myös rohkaistuneet sen antamisessa. Ammatillinen itsevarmuus kasvaa positiivisesta palautteesta, kun taas rakentava palaute antaa tilaisuuden kasvaa ja kehittyä. Molempia on tärkeä opetella ottamaan vastaan. Palautteen antaminen taas lujittaa vuorovaikutusta työyhteisössä, sillä avoin ja läpinäkyvä viestintä luo luottamusta ja parempaa ilmapiiriä.

Olemme oppineet arvostamaan tieteellistä, tutkittua tietoa ja samalla oppineet myös kriittisiksi tiedon suhteen. Osaamme arvioida paremmin tiedon luotettavuutta ja tiedostamme paremmin myös tutkimuksien mahdolliset rajoitukset. Osaamme kiinnittää huomiota esimerkiksi tiedon lähteisiin ja siihen, perustuuko

se tieteellisiin tutkimuksiin. Mikäli jonkin tutkimuksen otanta on kovin pieni, tulee käyttää harkintaa siinä, onko tutkimuksen tulos yleistettävissä. Opinnäytetyötä tehdessämme olemme käyttäneet eettistä harkintaa monessa eri vaiheessa, kuten nuorten kanssa kommunikoidessa: kerroimme avoimesti, mistä tutkimuksessa on kyse, mihin kyselytutkimuksen tuloksia käytetään, miten vastaukset hävitetään ja kuinka meihin voi ottaa yhteyttä, mikäli kysymyksiä vielä herää. Pidimme tärkeänä säilyttää vastaajien anonymiteetti, joten emme kysyneet henkilökohtaisia tietoja missään vaiheessa ja jätimme opinnäytetyöstä mainitsematta yhteistyökumppaneiden nimet, jotta niitä ei pystyisi yhdistämään nuorisotyönryhmään. Kerroimme tutkimukseen osallistumisen olevan vapaaehtoista ja käytimme eettistä harkintaa kyselytutkimuksen kysymyksien muotoilussa nuorille sopivaksi. Eettinen harkinta on erottamaton osa sosiaalialan työtä (Talentia, 2017, s. 25).

Tulevina sosiaalialan ammattilaisia meidän on tärkeää tunnistaa terveyssovelluksiin liittyvät mahdollisuudet ja tiedostaa niihin liittyvät riskit. On selvää, että nuoret tulevat käyttämään tulevaisuudessa terveysaiheisia sovelluksia yhä enemmän, joten tutkittuun tietoon perustuville ja asiakaslähtöisesti suunnitelluille sovelluksille on tarvetta. Tämän myötä ammattilaisten ja aikuisten on tunnettava nuorille suunnatut terveysaiheiset sovellukset, niiden käyttömahdollisuudet sekä osattava ohjata niiden parissa. Erityisesti mielenterveyteen keskittyvät sovellukset voisivat olla yksi ratkaisu nuorten mielenterveyden haasteisiin ja olla ehkäisemässä niiden kehittymistä elämää haittaavaksi häiriöksi. Chillaa-sovellus on hyvä esimerkki tällaiseen tarkoitukseen sopivasta sovelluksesta.

LÄHTEET

Aalberg, V. (2016). Nuoruusiän psyykkinen kehitys. Teoksessa K. Kumpulainen, E. Aronen, H. Ebeling, E. Laukkanen, M. Marttunen, K. Puura & A. Sourander (toim.), *Lastenpsykiatria ja nuorisopsykiatria* (s. 35–51). Duodecim.

Ahlqvist, J., & Kalliola, M. (24.11.2021). *How can digital therapeutics help Europe?* Sitra. https://media.sitra.fi/2021/11/19114406/sitra-how-can-digital-therapeutics-help-europe.pdf

Albert, B., & Tullis, T. (2013). *Measuring the user experience: Collecting, Analyzing, and Presenting Usability Metrics* (2. uud. p.). Elsevier Science & Technology.

Chillaa. Saatavilla 25.8.2021 https://www.chillaa.io/

Clarkeburn, H. & Mustajoki, A. (2007). *Tutkijan arkipäivän etiikka*. Vastapaino.

DeRome, J. (13.8.2015). *What is user experience?* https://www.usertesting.com/blog/what-is-user-experience/

Diakonia-ammattikorkeakoulu. (i.a.). *Osaamisvaatimukset: Sosionomi (AMK).* Saatavilla 17.3.2022 https://www.diak.fi/opiskelu/opiskelijan-polku/opintojen-suorittaminen/arviointi/osaamisvaatimukset-sosionomi/

DNA Koululaistutkimus. (4.8.2020). *Lasten puhelimien hankinta ja käyttö* [PowerPoint-diat]. https://www.sttinfo.fi/data/attachments/00085/1e7ffcfb-8dbd-40cf-8e3b-eca449a820a3.pdf

Garret, J. (2011). *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond* (2. uud. p.). New Riders.

Goodman, E., Kuniavsky, M., & Moed, A. (2012). *Observing the user experience: A Practioner's guide to user research.* Waltham: Elsevier.

Grand One 2019. (i.a.). *Kilpailutyöt*. Saatavilla 31.02.2022 https://2019.grandone.fi/tyot/voittajat/kategoria/grand-prix

Heikkilä, T. (2014) *Tilastollinen tutkimus*. Edita Publishing Oy.

Holopainen, A. (2015). Mobiiliteknologia ja terveyssovellukset, mitä ne ovat? *Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim, 131*(13), 1285–1290. https://www.duodecimlehti.fi/duo12334

ISO. (i.a.). *Ergonomics of human-system interaction — Part 11: Usability: Definitions and concepts.* Saatavilla 18.8.2021 https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:63500:en

Jokela, T. (29.05.2013). P-SUS (positiviinen SUS) -kysely suomeksi: uusi versio. *Käytettävyysnavigoija.* http://kaytettavyysnavigoija.blogspot.com/2013/05/p-sus-positiviinen-sus-kysely-suomeksi.html

Kauppi, A. & Ranta, K. (2016). Lasten ja nuorten kognitiivinen terapia. Teoksessa K. Kumpulainen, E. Aronen, H. Ebeling, E. Laukkanen, M. Marttunen, K. Puura & A. Sourander (toim.), *Lastenpsykiatria ja nuorisopsykiatria* (s. 525–535). Duodecim.

Kreps, G. (2017). The relevance of health literacy to mHealth. *Information Services & Use,* (37) 2017, 123–130. https://content.iospress.com/download/information-services-and-use/isu828?id=information-services-and-use%2Fisu828

L 1285/2016. Nuorisolaki. Saatavilla https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285

Maramba, I., Chatterjee, A., & Newman, C. (2019). Methods of usability testing in the development of eHealth: A scoping review. *International Journal of Medical Informatics 126,* 95–104.

Martin, C., Flood, D., & Harrison, R. (2013). A Protocol for Evaluating Mobile Applications. Teoksessa P. Isaias, & M. B. Nunes (toim.), *Information Systems Research and Exploring Social Artifacts: Approaches and Methodologies* (s. 398–414). IGI Global. https://radar.brookes.ac.uk/radar/file/3b0660d0-5feb-8064-a533-6cd779fcd59a/1/BookChapter.pdf

Marttunen, M., & Karlsson, L. (2013). Nuoruus ja mielenterveys. Teoksessa M. Marttunen, T. Huurre, T. Strandholm, & R. Viialainen (toim.), *Nuorten mielenterveyshäiriöt. Opas nuorten kanssa työskenteleville aikuisille* (s. 7–16). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Meltwater. (16.08.2021). *Miksi word-of-mouth-markkinointi on tärkeää?* https://www.meltwater.com/fi/blog/word-of-mouth-markkinointi

Mielenterveystalo. (i.a.-a). *Chillaa-sovellus*. Saatavilla 17.8.2021 https://www.mielenterveystalo.fi/nuoret/itsearviointi_omaapu/omaapu/chillaa/Pages/default.aspx

Mielenterveystalo. (i.a.-b). *Mistä sosiaalisessa jännittämisessä on kyse?* Saatavilla 25.8.2021 https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/itsehoito/sosiaalisen_jannituksen_omahoito/Pages/mista_sosiaalisessa_jannittamisessa_on_kyse.aspx

MIELI Suomen Mielenterveys Ry. (7.9.2021). *Mielinauhakasvo Kaija Koo: "Tarinani kuuluu äänestäni".* https://mieli.fi/henkilotarinat/mielinauha-kasvo-kaija-koo-tarinani-kuuluu-aanestani/

Mukhtar, H. (2016). Using Persuasive Recommendations in Wellness Applications based upon User Activities. *(IJACSA) International Journal of Advanced Computer Science and Applications, 7*(8), 349–356. https://thesai.org/Downloads/Volume7No8/Paper_47-Using_Persuasive_Recommendations_in_Wellness.pdf

Myllyniemi, S., & Kiilakoski, T. (2021). Tiedonkeruu ja taustamuuttujat. Teoksessa P. Berg, & S. Myllyniemi (toim.), *Palvelu pelaa! Nuorisobarometri 2020* (s. 11–18). Valtion nuorisoneuvosto. https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2021/03/nuorisobarometri-2020-web-1.pdf

Paunio, T., & Lehtonen, J. (2016). Aivojen kypsymisen merkitys nuoruudessa. Teoksessa K. Kumpulainen, E. Aronen, H. Ebeling, E. Laukkanen, M. Marttunen, K. Puura & A. Sourander (toim.), *Lastenpsykiatria ja nuorisopsykiatria* (1. p. s. 42-50). Duodecim.

Ranta, K. (2018). Sosiaalisten tilanteiden pelon hoito. Teoksessa Teoksessa K. Ranta, J. Fredriksson, M. Koskinen, & M. T. Tuomisto (toim.), *Lasten ja nuorten kognitiiviset ja käyttäytymisterapiat* (1. p., s. 294–320). Duodecim.

Ranta, K., & Koskinen, M. (2016). Ahdistuneisuushäiriöt. Teoksessa K. Kumpulainen, E. Aronen, H. Ebeling, E. Laukkanen, M. Marttunen, K. Puura & A. Sourander (toim.), *Lastenpsykiatria ja nuorisopsykiatria* (1. p. s. 264–279). Duodecim.

Ranta, K., Fredriksson, J., Koskinen, M., & Tuomisto, M. T. (2018). Lasten ja nuorten kognitiivisten käyttäytymisterapioiden sovellusalueet ja kehitys. Teoksessa K. Ranta, J. Fredriksson, M. Koskinen, & M. T. Tuomisto (toim.), *Lasten ja nuorten kognitiiviset ja käyttäytymisterapiat* (1. p., s. 14–35). Duodecim.

Schnall, R., Cho, H., & Liu, J. (2018). Health Information Technology Usability Evaluation Scale (Health-ITUES) for Usability Assessment of Mobile Health Technology: Validation Study. *JMIR Mhealth Uhealth, 6*(1), https://doi.org/10.2196/mhealth.8851

Stallard, P. (2010). *Ajattelemalla iloa. Kognitiivista käyttäytymisterapiaa lapsille ja nuorille. Työkirja.* Psykologien Kustannus Oy.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (i.a.-a). *Nuorten mielenterveyshäiriöt.* Saatavilla 25.8.2021 https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyshairiot/nuorten-mielenterveyshairiot

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (i.a.-b). *Nuorten ahdistus ja ahdistuneisuushäiriöt.* Saatavilla 25.8.2021 https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyshairiot/nuorten-mielenterveyshairiot/nuorten-ahdistus-ja-ahdistuneisuushairiot

Tuomaala, E., Heiskanen, T., Maunula, K., & Partio, L. (30.3.2022) *Paremman mielenterveyden puolesta.* Mieli ry. https://mieli.fi/uutiset/paremman-mielenterveyden-puolesta/

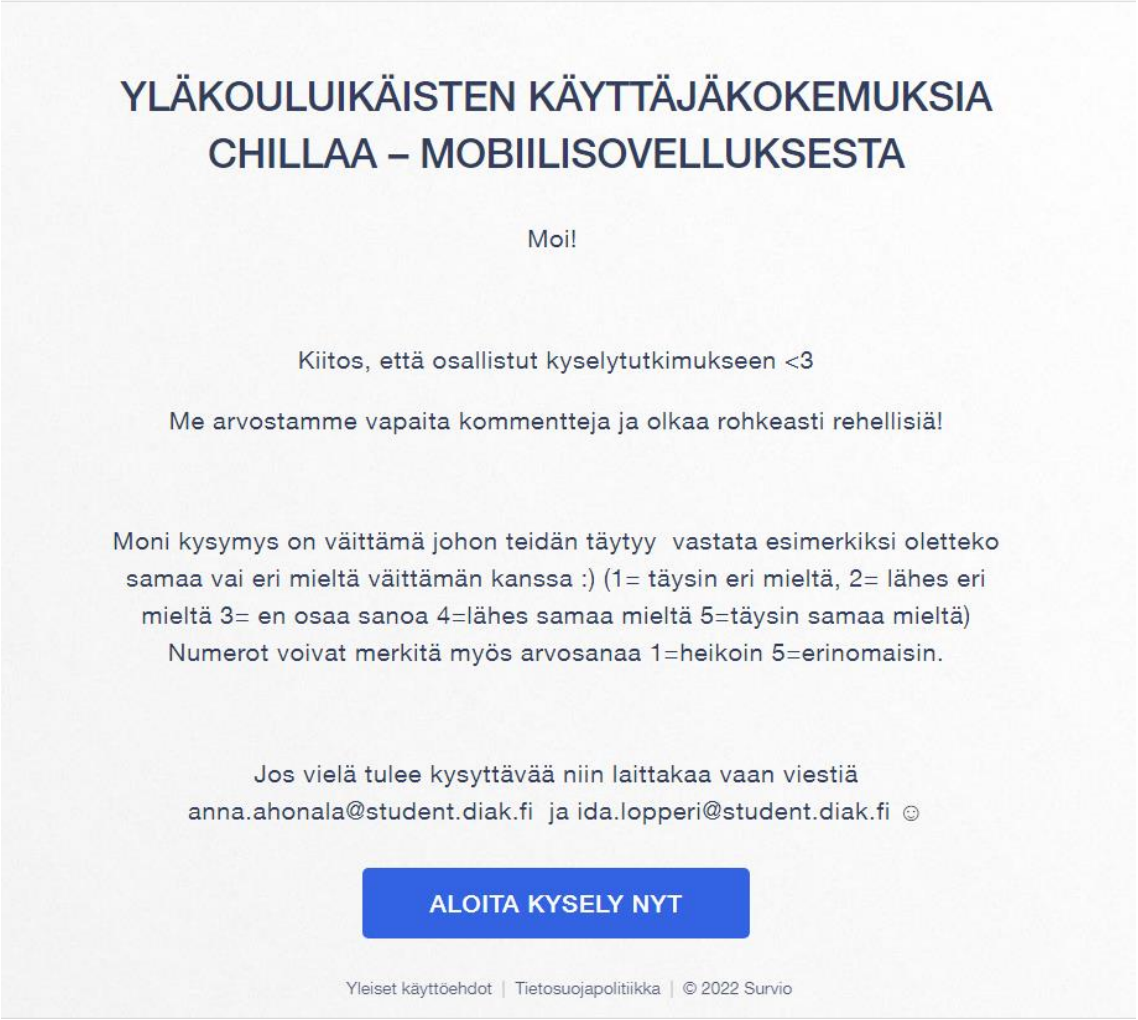
Usability.gov. (i.a.). *System Usability Scale (SUS).* Saatavilla 04.10.2021 https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/system-usability-scale.html

Valli, R. (2015). Paperinen kyselylomake. Teoksessa R. Valli, & J. Aaltola (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (s. 84–107). PS-kustannus.

Vehkalahti, K., Rutanen, N., Lagström, H. & Pösö, T. (2010). Kohti eettisesti kestävää lasten ja nuorten tutkimusta. Teoksessa H. Lagström, T. Pösö, N. Rutanen, & K. Vehkalahti (toim.), *Lasten ja nuorten tutkimuksen etiikka* (s. 10–23). https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/lasten_ja_nuorten_tutkimuksen_etiikka_web.pdf

Wartella, E., Rideout, V., Montague, H., Beaudoin-Ryan, L., & Lauricella, A. (2016). Teens, Health and Technology: A National Survey. Media and Communication, 4(3), 13-23. https://www.cogitatiopress.com/mediaandcommunication/article/view/515/515

LIITE 1. Kyselytutkimusten saatesanat



YLÄKOULUIKÄISTEN KÄYTTÄJÄKOKEMUKSIA CHILLAA – MOBIILISOVELLUKSESTA

Moi!

Kiitos, että osallistut kyselytutkimukseen <3

Me arvostamme vapaita kommentteja ja olkaa rohkeasti rehellisiä!

Moni kysymys on väittämä johon teidän täytyy vastata esimerkiksi oletteko samaa vai eri mieltä väittämän kanssa :) (1= täysin eri mieltä, 2= lähes eri mieltä 3= en osaa sanoa 4=lähes samaa mieltä 5=täysin samaa mieltä) Numerot voivat merkitä myös arvosanaa 1=heikoin 5=erinomaisin.

Jos vielä tulee kysyttävää niin laittakaa vaan viestiä anna.ahonala@student.diak.fi ja ida.lopperi@student.diak.fi ☺

ALOITA KYSELY NYT

Yleiset käyttöehdot | Tietosuojapolitiikka | © 2022 Survio

Kuva 3. Saatesanat sovelluksen esittelyyn ja testausviikkoon osallistuneille.

YLÄKOULUIKÄISTEN KÄYTTÄJÄKOKEMUKSIA CHILLAA – MOBIILISOVELLUKSESTA

Hei yläkouluikäinen (12-16-vuotias) nuori! Tarvitsemme mielipidettäsi kännykkäsovelluksesta! Olemme sosionomiopiskelijoita Diakonia-ammattikorkeakoulusta ja teemme opinnäytetyötä Chillaa-sovelluksen käyttäjäkokemuksista. Tutkimukseemme osallistuminen on helppoa: kokeile Chillaa-sovellusta (https://www.chillaa.io/) ja kerro meille mielipiteesi. Vastaaminen on anonyymia eikä yksittäinen vastaaja ole tunnistettavissa. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Kyselyyn vastaamalla annat luvan käyttää vastauksiasi tutkimuksessamme. Moni kysymys on väittämä johon teidän täytyy esimerkiksi vastata oletteko samaa vai eri mieltä väittämän kanssa :)(1= täysin eri mieltä, 2= lähes eri mieltä 3= en osaa sanoa 4=lähes samaa mieltä 5=täysin samaa mieltä) Numerot voivat merkitä myös arvosanaa 1=heikoin 5=erinomaisin.

Kiitos arvokkaista vastauksistasi!

Mikäli sinulla herää kysymyksiä tutkimukseen liittyen, voit laittaa meille sähköpostia osoitteeseen anna.ahonala@student.diak.fi tai ida.lopperi@student.diak.fi

Ystävällisin terveisin Anna Ahonala ja Ida Lopperi, Diakonia-ammattikorkeakoulu

Kuva 4. Saatesanat verkossa toteutettuun kyselyyn

LIITE 2. Kyselytutkimuksen kysymykset

TAUSTA:

1 Ikä

2 Oletko ennen kuullut Chillaa-sovelluksesta?

- ☐ Olen
- ☐ En ole

3 Oletko käyttänyt ennen tätä tutkimusta Chillaa-sovellusta?

- ☐ Olen
- ☐ En ole

4 Jos vastasit edelliseen ’Olen’. Kuinka pitkään olet käyttänyt Chillaa-sovellusta?

- ☐ Alle 2 viikkoa
- ☐ 2 viikkoa – 6 kuukautta
- ☐ 6 kuukautta – 1 vuoden
- ☐ yli vuoden

5 Kuinka usein käytit Chillaa-sovellusta testausviikon aikana? (Kysymystä ei käytetty verkossa toteutetussa kyselyssä.)

KÄYTTÄJÄKOKEMUS:

6 Mitä mieltä olit sovelluksen ulkonäöstä (ensivaikutelma) ?
(1=heikko, 5=erinomainen)

1 2 3 4 5

Kommentti:

7 Koin sovelluksen olevan selkeä. (1=Täysin eri mieltä, 5=Täysin samaa mieltä)

1 2 3 4 5

Kommentti :

8 Sovellusta oli mielestäni helppo käyttää. (1=Täysin eri mieltä, 5=Täysin samaa mieltä)

1 2 3 4 5

Kommentti :

9 Sovelluksen kolme eri osiota olivat selkeitä ja niitä oli helppo käyttää.
(1=Täysin eri mieltä, 5=Täysin samaa mieltä)

Hei, miten menee nyt?	1 2 3 4 5
Harjoittele	1 2 3 4 5
Rauhoitu	1 2 3 4 5

Kommentti:

10 Mielestäni sovelluksen eri osat toimivat keskenään hyvin yhteen.
(1=Täysin eri mieltä, 5=Täysin samaa mieltä)

1 2 3 4 5

Kommentti:

11 Mitä osioista käytit eniten?

- Hei, miten menee nyt?
- Harjoittele
- Rauhoitu

Miksi?

12 Mitä osioista käytit vähiten?

- Hei, miten menee nyt?
- Harjoittele
- Rauhoitu

13 Käyttäisin mielelläni tätä sovellusta usein. (1=Täysin eri mieltä, 5=Täysin samaa mieltä)

1 2 3 4 5

14 Voisin suositella tätä sovellusta muille. (1=Täysin eri mieltä, 5=Täysin samaa mieltä)

1 2 3 4 5

HYÖDYLLISYYS:

15 Sovellus auttoi minua… (1=Täysin eri mieltä, 5=Täysin samaa mieltä)

Jännittämään vähemmän	1 2 3 4 5
Rauhoittumaan	1 2 3 4 5
Nukahtamaan paremmin	1 2 3 4 5

Jotain muuta, mitä?

16 Kuinka hyödyllisiksi (lisäämään hyvinvointia) koit sovelluksen harjoitukset? (1=heikko, 5=erinomainen)

Hei, miten menee nyt?	1 2 3 4 5
Harjoittele	1 2 3 4 5
Rauhoitu	1 2 3 4 5

LOPUKSI:

17 Kokemukseni Chillaa-sovelluksesta testausviikon jälkeen on…
(1=heikko kokemus, 5=erinomainen kokemus)

1 2 3 4 5

Kommentti:

18 Terveiset sovelluksen kehittäjille:

KIITOS PALJON OSALLISTUMISESTA! 😊