

# IMPROVED ACCESS TO WELFARE SERVICES BY DIGITAL SOLUTIONS

Slutrapport | Loppuraportti

LINDA NYHOLM, MELANIE RYDGREN, ANN BACKMAN, RIKU NIEMISTÖ, SANNA SAIKKONEN, VIVEKA ÖLING-WÄRNÄ, TOMI NIEMI, HANNA-KAISA PERNAA

other publikations c34



JULKAISIJA:

Vaasan ammattikorkeakoulu | University of Applied Sciences

ISSN 2489-4400 (C, other publications, 34)

ISBN 978-952-5784-63-3 (verkkojulkaisu)

<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-5784-63-3>

Copyright © Vaasan ammattikorkeakoulu ja tekijät



Tämä teos on lisensoitu [Creative Commons Nimeä-JaaSamoin 4.0 Kansainvälinen -lisenssillä](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

Ulkoasu: VAMK | Satu Aaltonen

Taitto: Tritonia | Merja Kallio

Vaasa 2022



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Wolffintie 30, 65200 Vaasa

[julkaisut@vamk.fi](mailto:julkaisut@vamk.fi)

[VAMK.fi](http://vamk.fi)



Hankeaika | Projektperiod: 1.6.2021-28.02.2022

Yhteistyökumppanit | Projektpartners: Åbo Akademi University, University of Vaasa, Novia University of Applied Sciences ja VAMK University of Applied Sciences. Forskningsprojektet involverar aktörer inom ramen för Vaasa Welfare Technology Ecosystem. Mukana tutkimusprojektissa oli Vaasa Welfare Technology Ecosystem:in toimijoita.

Rahoittaja | Finansjär: Vaasan Kaupunki, Vasa Stad

# PROJEKTETS DELSTUDIER – HANKKEEN OSATUTKIMUKSET

|  |    |
|--|----|
| Om projektet   | 4  |
| <hr/>  |    |
| Hankkeesta   | 4  |
| <hr/>  |    |
| <b>LINDA NYHOLM, MELANIE RYDGREN (ÅBO AKADEMI)</b>   |    |
| 1. Kartläggning av digitala välfärdstjänster   | 5  |
| <hr/>  |    |
| <b>ANN BACKMAN (NOVIA), RIKU NIEMISTÖ (VAMK), SANNA SAIKKONEN (VAMK),<br/>VIVEKA ÖLING-WÄRNÄ (NOVIA)</b> |    |
| 2. Lapsiperheiden kokemukset digipalveluiden käytöstä  | 10 |
| <hr/>  |    |
| <b>TOMI NIEMI, HANNA-KAISA PERNA (VAASAN YLIOPISTO)</b>  |    |
| 3. Tulevaisuusorientoitunut käyttäjänäkökulma digitaalisiin hyvinvointipalveluihin: case YTHS            | 19 |
| <hr/>  |    |
| Sammanfattning – Yhteenveto  | 26 |
| <hr/>  |    |

# OM PROJEKTET

Syftet med detta projekt var att utforska digitala lösningar för bastjänster som riktas till barn och familjer i Finland. Projektet genomfördes i tre delar:

- a. en bakgrundstudie kring digitala tjänster för familjer
- b. en studie om familjers erfarenheter, behov, förmåga och motivation för digitala lösningar i Österbotten
- c. en studie bland unga gällande framtidsinriktade välfärdstjänster.

Resultatet kan bidra till utformningen av digitala välfärdstjänster för familjer i den kommande välfärdsregionen Österbotten, där kommunernas och tredje sektorns tjänster samordnas. Resultatet kan också användas vid upprättandet av kommunernas och välfärdsregionens välfärdsplaner för familjer, barn och unga.

Projektet riktades till barn och familjer, personal inom social- och hälsovården samt beslutsfattare. Som indirekt målgrupp fungerade även den offentliga sektorn i form av de enheter som ansvarar för vård och omsorg samt tredje sektorns aktörer.

Data samlades in på svenska och finska. I denna rapport kommer resultaten skrivas på de språk som datainsamlingen är gjord på.

# HANKKEESTA

Hankkeen tarkoituksena oli selvittää lapsille ja perheille suunnattujen peruspalvelujen digitaalisia ratkaisuja Suomessa. Hanke toteutettiin kolmessa osassa:

- a. taustatutkimus perheiden digitaalisista palveluista
- b. tutkimus perheiden kokemuksista, tarpeista, kyvyistä ja motivaatiosta digitaalisiin ratkaisuihin Pohjanmaalla
- c. nuorten tutkimus tulevaisuuteen suuntautuvista hyvinvointipalveluista.

Tuloksia voidaan hyödyntää perheiden digitaalisten hyvinvointipalvelujen suunnittelussa tulevalla Pohjanmaan hyvinvointialueella, jossa kuntien ja kolmannen sektorin palvelut yhteensovitetaan. Tulosta voidaan käyttää myös kuntien ja hyvinvointialueen perheiden, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmien valmistelussa.

Hanke oli suunnattu lapsille ja perheille, sosiaali- ja terveysalan henkilöstölle sekä päättäjille. Välillisenä kohderyhmänä toimi myös julkinen sektori, terveydenhuollon yksiköiden ja kolmannen sektorin toimijoiden muodossa.

Tiedot kerättiin ruotsiksi ja suomeksi. Tässä raportissa tulokset kirjoitetaan niillä kielillä, joilla tieto on kerätty.

# 1. KARTLÄGGNING AV DIGITALA VÄLFÄRDSTJÄNSTER

## Vad är digitala välfärdstjänster?

Digitala tjänster används inom social- och hälsovårdssektorn för att förbättra och stöda invånarnas hälsa och välmående. Enligt Lagen om tillhandahållande av digitala tjänster är digitala tjänster webbplatser och mobilapplikationer samt funktioner i anslutning till dem. Digitala tjänster innefattar elektronisk kundtjänst, vård på distans och egenvård. Genom tjänsterna får invånarna tillgång till tillförlitlig information gällande hälsa, välmående, sjukdomar och behandlingar.

Enligt Social- och hälsovårdsministeriets digitaliseringslinje 2025 är fokus på förebyggande arbete, där digitalisering kan påverka invånarnas livsstilar och -miljö, förebygga olyckor, bekämpa smittsamma sjukdomar och minska ojämlikhet inom social- och hälsovården. Digitala tjänster ska stöda invånarnas ansvar och egenmakt för sitt eget välmående och hälsa. Digitala tjänster påverkar effektiviteten och tillgängligheten av välfärdstjänster. Genom digitalisering ska även tjänster bli mer likvärdiga för bland annat invånare som bor på glesbydgen. Data som förekommer från digitala tjänster ska stöda beslutsfattning, forskning, näringsliv och innovation inom social- och hälsovården.

## Varför digitala välfärdstjänster?

Covid-19 pandemin har medfört utmaningar inom social- och hälsovårdens tjänster och ökat behovet av digitala former av service. Under pandemin ökade den offentliga servicens e-tjänster med 54 %.

För barnfamiljer har pandemin fört med sig många utmaningar. Behovet av stöd har ökat då familjer har belastats ekonomiskt (permitteringar, uppsägningar) och upplevt ensamhet, psykisk ohälsa samt utmaningar i relationer och föräldraskap. Samtidigt har tillgången till stödformer minskat pga. behovet av personal till coronarelaterat arbete, där olika icke-akuta stödformer (rådgivningsbesök, hälsogranskningar) har skjutits fram eller avbokats. Dagvård och skolor har stundvis varit nedstängda, där distansskola har upplevts utmanade av 5 % av barnfamiljerna i Finland.

Även om digitala tjänster kan ses som effektiva lösningar, finns det ändå en femtedel av Finlands medborgare som har svårigheter med att använda de digitala tjänsterna enligt en studie av THL. 19 % av medborgare behöver handledning i användning av digitala tjänster, varav majoriteten var äldre men behovet finns även i alla övriga åldersgrupper. Mer än var tionde (15 %) upplever att tillgängligheten är dålig. Enligt statistikcentralen (2021) har 88 % av Finlands befolkning en smarttelefon, vilket innebär att 12 % inte har tillgång till de applikationer som erbjuds. Detta visar att det bör finnas alternativ för de digitala tjänsterna.

## Framtidens social- och hälsocentral 2020–2022

I programmet Framtidens social- och hälsocentral 2020–2022 utvecklas basservicen inom både socialtjänsterna och hälsovårdstjänster. Målet är att förbättra tillgången till tjänster så att invånarna ska ha möjligheten att få behandling snabbare och få rätt hjälp när de behöver det. Samtidigt ska de sektorövergripande och interoperatibla tjänsterna säkerställas, kvaliteten förbättras, kostnadsökningen dämpas, med fokus på proaktivt och förebyggande arbete. För att nå dessa mål, ska fler digitala tjänster tas i bruk.

Inom Mellersta Finland har man under våren 2021 lanserat en digital social- och hälsocentral, OmaKS. Genom OmaKS kan klienter sköta sina ärenden digitalt och använda digitala tjänster vid sidan om mer traditionella tjänster. I den digitala social- och hälsocentralen kan invånarna få betjäning genom distansmotningar och chatbots, göra egna vårdbedömningar samt ta del av information och övriga hälsofrämjande stödformer.

## Nyttan med digitala tjänster

Den digitala världen är en naturlig miljö för dagens familjer att leta efter information. Det är även en plats för verksamheter att effektivt få ut tillförlitlig information till invånarna.

Barnfamiljer har med hjälp av digitala tjänster större möjligheter att få service på sitt eget modersmål. Digitala tjänster kan också göra service mer lättillgänglig, då distans inte är en påverkande faktor. Således sparar familjer tid, resor och övriga utgifter. Även vårdmöten och -besök kan bli snabbare med digitala tjänster, då familjen kan exempelvis fylla i blanketter eller ladda upp data till vårdpersonalen på förhand innan besöket. Föräldrar och barn har också möjlighet att vara anonyma i bland annat chattar och övriga informationkanaler. Digitala tjänster sänker tröskeln för att få tidigt stöd.

Organisationer gynnas av digitala tjänster då vårdkvaliteten ökar, utgifter minskar, effektiviteten ökar på många plan och personalens tillfredsställelse i arbetet ökar. Medicinska misstag minskar då patienter får snabbare rätt diagnos samt då digitala recept är tydliga och lättillgängliga.

Samhället drar även nytta av digitala tjänster då det ger större möjligheter inom forskning och ger minskade kostnader. Hälsostatus bland medborgarna förbättras då information om hälsa blir mer tillgängligt och medborgare blir mer medvetna om hälsosamma livsval för att upprätthålla god hälsa. Digitala tjänster kan även öka på arbetsmöjligheter.

## Begränsningar med digitala tjänster

Barnfamiljer som bor på glesbygden kan ha utmaning med att nå de digitala tjänsterna då nätuppkopplingen kan vara begränsad. Digitala tjänster kräver även att alla familjer har digitala verktyg (dator, mobil). Vissa digitala tjänster kan endast användas begränsat av personer med funktionsvariationer. Familjer kan även ha olika nivåer av läskunnighet.

Organisationer kan utmanas med digitala tjänster, då alla tjänster som riktas till barn och familjer inte lämpar sig som digitala. Det kan vara utmanade att hålla datasystem up to date, vilket kan leda till

ökade utgifter då verktyg bör uppgraderas. Digitala tjänster innebär även krav på policyutveckling. Personalen måste skolas in i användningen av de digitala tjänsterna.

Samhället påverkas då digitala tjänster ställer stora krav på informationssäkerhet och dataskydd. En digital tjänst bör vara kompatibel med flera olika patientdatasystem i social- och hälsovården vilket i nuläget innebär ett strukturellt problem. En digital tjänst bör integreras med det övriga hälso- och sjukvårdssystemet via befintliga patientdatasystem.

## Digitala välfärdstjänster för barnfamiljer

### Digitala verktyg inom fostran och bildning

Inom dagvård-, skol- och hobbyverksamhet finns det fler digitala tjänster för att underlätta informationsflödet mellan personalen och familjen. Inom skolväsendet används bl.a. Wilma för att kommunikation, planering samt funktioner relaterade till undervisning. Peda.net är även en elektronisk tjänst, ämnad för lärsoanstalter, lärare och elever. Inom tjänsten finns det plattform för kommunikation mellan elever och lärare, samt elektroniska inlärningsmaterial. Inom småbarnspedagogiken används bl.a. Päikky. Muksunetti och Daisy. Samtliga tjänster är elektroniska informations- och kommunikationsverktyg med syfte att stärka samarbetet mellan familjer och småbarnsfostran, med olika funktioner som är lättillgängliga och synliga för föräldrar.

### Digital egenvård

I Finland används olika digitala kanaler för att gynna invånarnas egenvård. Tjänsterna inom kanalerna kan vara tidsbokning, receptförnyelser samt att få ta del av undersökningsresultat och övriga hälsouppgifter. Inom kanalerna kan användarna även få kontakt med vårdpersonal och fylla i blanketter inför besök inom social- och hälsovården. För att använda tjänsterna bör användaren logga in med stark autentisering, genom nätbankskoder, mobilcertifikat eller elektroniskt identifikationskort.

Exempel på digitala egenvårdstjänster:

- MinKanta, Maisa, OmaOlo, Ehäloservice, Suomi.fi

### Digitala vårdmöten

Många organisationer har i bruk vård på distans, där patient och professionell möts genom videokommunikation. På så vis ersätts ett fysiskt möte med socialhandledare, sjukskötare eller läkare mm. Videomottagningar lämpas främst för situationer där fysisk undersökning inte behövs, eller där video/fotografier kan ses som tillräckligt. Videomottagningarna fungerar således som en digiklinik. En form av videokommunikation som används inom social- och hälsovården är VideoVisit.

## Övriga digitala tjänster

Spel används även som en form av digitala välfärdstjänster för att stöda barnfamiljer. I Finland används spel som ett underhållande och motiverande sätt att förbereda barn inför sjukhusbesök och stöda nyblivna föräldrar.

Många organisationer arrangerar online evenemang och kurser för familjer, barn och föräldrar, exempelvis Barnvårdsföreningen (kamratstöd, föräldrastöd, diskussionsgrupper), Folkhälsan (kamratstöd, föräldragrupper), Mannerheims barnskyddsförbund (familjecafé, föräldrakurser, diskussionsgrupper, läxhjälp) och Röda korset (digital vänverksamhet, babycafé). Virtuella familjeförberedelsekurser ordnas även kommunalt på fler olika orter.

Digitala kulturtjänster hittar man även på fler olika orter, där familjer kan ta del av kultur virtuellt i hemmet. Inom den evangelisklutherska församlingen finns det även en hemsida för barn, LastenkirKKo, där barn får information om kyrkan genom text, spel och videon.

## Digitala välfärdstjänster för barnfamiljer – exempel från fältet!

Päiki Pörräinen är ett spel utvecklat av Päijät-Häme centralsjukhus, Medi-IT och Tingelware (Pikke Pörräinen finns i centrala Finland). Spelet är riktad till barn och familjer, som får bekanta sig med sjukhuset och sjukhusrutiner i spelet innan besök. Spelet är infomrativt till både barn och föräldrar, lindrar sjukhusskräck och minskar behovet av lugnande läkemedel.

Oulu Self Care är en e-tjänst för hälsovård och social omsorg. Med tjänsten kan invånare hantera sin egenvård 24/7 (hälsodata, laboratorieresultat, kommunikation med professionella). Applikationen minskade på kostnader, medborgarna fick vård i tid och blev mer engagerade i sin egen vård.

I Sverige har det testats en applikation på pekplatta, där nyblivna föräldrar fick stöd av vårdpersonal genom pekplattan för sitt nya liv med nyfött barn. Föräldrarna upplevde ökad trygghet, självförmåga och stöd från vårdenheten. Chattfunktionen minskade behovet av fysiska besök.

Tiera Assi (tidigare Kunta-Kati) är en chattfunktion som använts i fler orter i Finland för att automatisera kundservice inom kommunerna (Norge: Kommune-Karin). Chatten baseras på artificiell intelligens och kan ge information eller hänvisa vidare de som skriver på chatten. Chatten har möjliggjort att invånare har möjligt att få hjälp via chatten 24/7. I chatten kan invånarna anonymt ställa frågor. Chatten har minskat telefonsamtal med 20-30%.

## Källor

Ahmadinia & Eriksson-Backa (2020), E-health services and devices: Availability, merits, and barriers – with some examples from Finland

Bykachev et al. (2018), Launching a video consultation service for child psychiatry in Pohjois-Savo region: opinions and experiences of the trained target groups. Finnish Journal of eHealth and eWelfare. <https://doi.org/10.23996/fjhw.69178>

Hyppönen & Ilmarinen (2019), Sähköisten sosiaali- ja terveystalvelujen tarjonta, talvelujen käyttö ja esteet

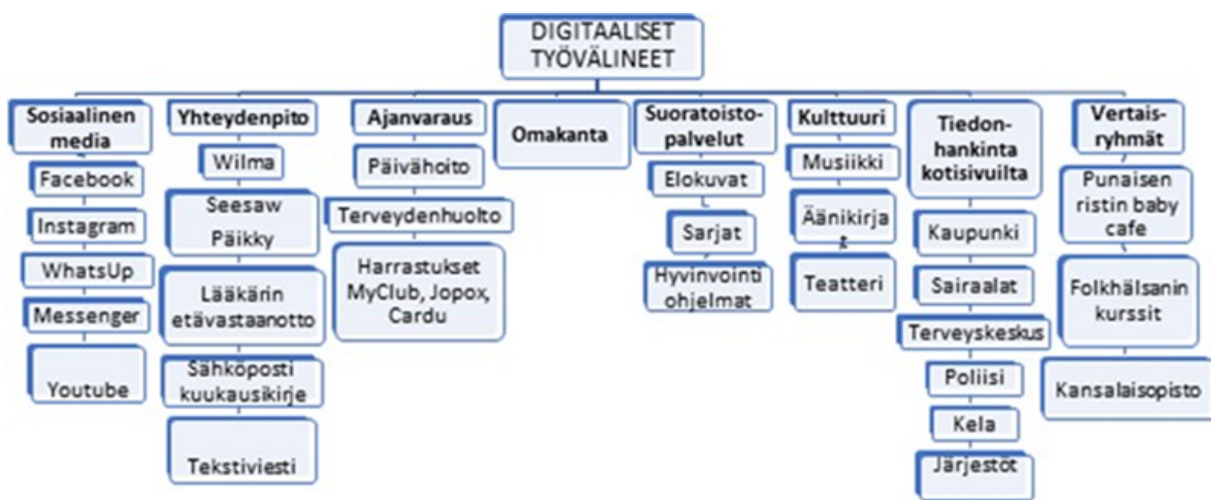


- Kainiemi et al. (2021), Sosiaali- ja terveyspalveluja käyttäneiden näkemykset sähköisten palvelujen hyödyistä koronapandemian aikana. THL. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-751-7>
- Karisalmi et al. (2017) Lasten potilaskokemukset digitaalisten palveluiden kehittämisen lähtökohtana. Finnish Journal of eHealth and eWelfare. <https://doi.org/10.23996/fjhw.63090>
- Kauppila et al. (2018), Sähköhelmenkalastus – Sosiaalihuollon sähköisten kehittämistarpeet
- Kyytsönen et al. (2021) Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020–2021: Väestön kokemukset. Raportti 7/2021, THL. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-680-0>
- Lag om tillhandahållande av digitala tjänster 306/2019
- Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (2021), Digihumausrapporten 2021. <https://dvv.fi/sv/digihumausrapporten2021>
- Nordens välfärdscenter (2020), Vård och omsorg på distans - 24 praktiska digitala lösningar inom vård och omsorg i våra fem nordiska länder
- Parikka et al. (2020), Kansallisen terveys-, hyvinvointi ja palvelututkimus FinSoten perustulokset 2020. Verkkojulkaisu: [thl.fi/finsote](http://thl.fi/finsote)
- Päijät-Hämeen Hyvinvointiyhtymä, <https://www.hyvis.fi/sv/web/paijat-hame/paiki-porriainen>
- Kestilä et al. (2021), Covid-19-epidemian vaikutukset hyvinvointiin, palvelujärjestelmään ja kansantalouteen: Asian-tuntija-arvio, kevät 2021, THL <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-649-7>
- Salovaara et al. (2021), Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2020. Raportti 10/2021, THL. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-772-2>
- THL publiceringar kring digitalisering: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/sote-digitalisaation-seuranta/julkaisut-sote-digitalisaatiosta>
- Tiera.fi <https://tiera.fi/>
- Virtanen et al. (2021), Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi – 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-811-8>



Käytännön haastattelutilanteessa vastaukset myös limittyivät, niin että samansisältöinen viesti toistui eri kysymysten kohdalla. Sisällönanalyysiä voidaan toteuttaa kvantitatiivisesti ja kvalitatiivisesti. Kvantitatiiviseksi tutkimusmenetelmäksi sisällönanalyysin lukevat tutkijat (esim. Bryman 2018 ja Silverman 2011) korostavat etukäteen luotujen kategorioiden hakemista tekstistä tavalla, joka on toistettavissa toisen tutkijan toimesta. Tässä analyysissä sovellettiin pääosin laadullista lähestymistapaa. Induktiivisessa, aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä edetään pelkistämisen, ryhmittämisen ja abstrahoinnin mukaan vaiheittain. Kategoriat johdetaan aineistosta tutkimustehtävän ohjaamana. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 167.)

## Digitaaliset työvälineet



KUVIO 2. Digitaalisten työvälineiden käyttö

Lapsiperheillä oli käytössä monimuotoiset digitaaliset työvälineet perheen arjessa. Sosiaalista mediaa käytettiin Facebookin, Instagramin, WhatsUpin, Messengerin ja Youtuben kautta. Perheet pitivät yhteyttä kouluun Wilman kautta, päiväkotiin Seesawin, Wilman ja Päikky-sovelluksen kautta. Lisäksi päiväkotiin pidettiin yhteyttä sähköpostitse saapuvan kuukausikirjeen avulla. Myös lääkäriin he olivat yhteydessä etävastaanoton kautta. Hoitoaikoja varattiin esim. TiedoEdun kautta digitaalisesti. Aikoja varattiin myös terveydenhuoltoon ja harrastuksiin erilaisten sovellusten kautta. Harrastuksiin liittyvistä sovelluksista oli käytössä MyClub, Jopox, Cardu. Vanhemmat kertoivat myös käyttävänsä Omakanta-palvelua terveyden seurantaan ja sairauksien hoitoon. Suoratoistopalveluiden kautta perheet katsoivat elokuvia, sarjoja ja hyvinvointiohjelmaa.

Perheiden kulttuuristahyvinvointia lisäsi musiikki, äänikirjat ja teatteri digitaalisesti. Perheet hakivat monipuolisesti tietoa erilaisten sivustojen kautta. Näitä olivat kaupunkien, sairaaloiden, terveyskeskusten, poliisin, kelan ja järjestöjen kotisivut. Muita perheitä ja samassa elämäntilanteessa olevia vanhempia kohdatiin verkossa Punaisen ristin Baby cafen, Folkhälsanin kurssien ja kansalaisopiston kautta.

## Erfarenheter av digitala tjänster inom barnfamiljer

I undersökningens resultat framkom att föräldrarna använder sig av flera digitala verktyg i kommunikationen med dagvård, skola och hobbyverksamheter. Bland annat Wilma och Pääkky upplevs som bra verktyg inom skola och dagvård, medan Tieto Edu får negativ respons. SeeSaw fick både positiv och negativ respons. De olika verktygen kan även upplevas som stressande. Fler funktioner som kan kopplas till Wilma efterlyses också, så som skolhälsovård, anmälan av vårdtider till daghem och förskola, samt Vasa stads hobbyverksamhet för barn. Den ökade tillgängligheten med digitala tjänster lyfts fram som positivt.

*"Fyller en bra funktion, har fungerat ganska bra" (Wilma)*

*"Om det blir ändringar i planerna så lägger jag in det där" (Pääkky)*

*"Tieto Edu har vi inte något mycket övers för... Jag blir bara stressad på det" (Tieto Edu)*

*"Jag vägrar använda det" (Tieto Edu)*

Föräldrarna använder sig av många olika digitala informationskanaler för att få fram behövlig information gällande exempelvis hälsovårdsservice, olika sjukdomssymtom, kultur- och hobbyverksamhet och övrig service. En genomgående erfarenhet som kommer fram är att hemsidorna inte är uppdaterade eller sökmotorerna inte hittar det man söker efter. Även FPA och polisens hemsidor uppfattades som svåra att använda. Man framhåller att nästan gällande all kontakt med polisen hänvisas man till deras elektroniska tjänster och möjligheten att få personlig kontakt och stöd t.ex. vid en (icke-brådskande) brottsanmälan är begränsad. Information på engelska om barnverksamhet och annan typ av service i Vasaregionen upplevdes som bristfällig av föräldrar som inte har finska eller svenska som modersmål.

*"Sidorna de har för barnen på Vasa stads hemsida... De är inte kompletta, alltså det är gammal information och länkar är också gamla..." (Vasa stads hemsida)*

*"Jätte komplicerat att göra en polisanmälan" (Polisens hemsida)*

*"FPA, det är ju en svårare sida, vilka förmåner man har rätt till" (FPA:s hemsida)*

Övriga informationskanaler så som chatbottar gillades inte av två föräldrar, medan man hade mera positiv erfarenhet av chatttjänst i realtid med personal som svarar. Chatbot upplevdes som ett opersonligt bemötande och klumpiga att använda.

Inom digitala egenvård/sjukvård var flera föräldrar bekanta med online bokningssystem av vårdtider, även om de flesta föredrar att ringa eller lämna ringbud för att boka sina tider. Endast en förälder hade provat på att använda videosamtal med en läkare. Detta är i enlighet med FinSote- undersökningen. Exempelvis under 2020 i Österbotten hade 17,5% använt elektroniska social- och hälsovårdstjänster av alla användare som svarat på enkäten, varav åldersgruppen 20–54 åringar utgjorde den största gruppen (24,1%). Endast 11,8% hade skött ett läkarärende elektroniskt (via videosamtal eller chat) i Österbotten under 2020. (Parrikka et al., 2020).

*"Online bokningar är nog bra och de går ju snabbt"*

*"Jag måste säga att jag tycker att det är väldigt opersonligt med digitala tjänster, så jag ringer faktiskt hellre"*

*"Vi har varit på kockkurs två gånger, online, det var kul" (MI)*

*"Folkhälsans online kurser före förlossning var bra under Covid, bättre än ingenting"*

Undersökningen utfördes (december 2021 – januari 2022) under pågående coronapandemi, vilket avspeglas i de övriga digitala tjänster som föräldrarna har erfarenhet av att använda, exempelvis online kockkurser via Medborgarinstitut (MI), Folkhälsans familjeförberedelsekurser via Teams och teater online. Enligt undersökningens resultat anser föräldrarna att användningen av digitala tjänster hade ökat under coronapandemin och man "varit tvungen" att pröva sådant som man inte gjort förut. Bland annat digitala träffar hade ökat och några föräldrar lyfter upp att det har varit ett bra alternativ, istället för att ställa in eller helt låta bli att ordna något.

I undersökningen diskuterades även vad som förväntas av föräldrarna vid användande av digitala tjänster. En genomgående erfarenhet som föräldrarna lyfte upp var att man förväntas "hänga med i tekniken". Att mobiltelefonen kan hantera de mobilapplikationer som behövs, att datorn eller surfplattan inte är för gamla, samt en snabb internetanslutning underlättar användandet. Detta är inte alltid möjligt att uppnå på grund av den ekonomiska situationen. Kunskap att använda de olika digitala verktygen lyfts också fram.

*"Att man ska hänga med i tekniken och det är en kostnadssak"*

*"Man behöver tekniken som fungerar"*

*"Man behöver veta var eller vem som ordnar tjänster, utmaning att veta vad som finns till buds"*

Likaså att kunna sälla bland all information som tillhandahålls, vilket inte alla gånger kan vara så enkelt. En låg utbildningsnivå eller svaga språkkunskaper i finska eller svenska anser föräldrarna mycket väl kan försvåra användandet av digitala tjänster. Detta är samstämmigt med DigilIN-projektets resultat, vars syfte är att hitta lösningar som kan förebygga att personer blir uteslutna från elektroniska tjänster (Virtanen et al., 2022). Föräldrarna upplevde också att de själva behöver vara aktiva och söka reda på vad som erbjuds.

## Utvecklingsidéer

En av de digitala tjänsterna som föräldrarna var mest positiva till är tidsbokning på nätet, både gällande labbprovtagning och bokning av vårdtider. Utmaningen som föräldrarna lyfter upp är att de själva då behöver veta och bedöma hurudan service som de behöver. Den inledande kontakten kan vara digital men föräldrarna för fram önskemål om att få direktkontakt till personalen, framför allt när man som klient/patient vill diskutera kring sitt ärende. Parallellt med den digitala servicen bör även finnas möjlighet att direkt ringa när man behöver hjälp. Andra digitala medel som föräldrar kunde tänka sig att använda är t.ex. att fotografera utslag för vårdbedömning. Det verkar vara som att när ens ärende är avgränsat och tydligt så fungerar t.ex. distansmottagning eller andra digitala tjänster bäst.

Föräldrarna önskar att en digital plattform för barnfamiljer skulle vara enkel att använda. På den kunde man samla information och fakta som har en praktisk förankring i vardagen. Föräldrarna betonar att en digital plattform som ett digitalt familjecenter måste vara enkelt att hitta och att det bör komma upp på sökmotorer, så som Google, för att man skall hitta det. Det framkom att man skulle vilja ha tjänsterna samlade för att enkelt hitta information.

Inom fritidsaktiviteterna och kontakt med exempelvis mamma-barngrupper eller olika stödgrupper används t.ex. sociala medier så som WhatsApp, Facebook och Messenger. Även andra mobilapplikationer för anmälan och information inom hobbyverksamhet nämns, speciellt Jopox uppskattades av en förälder.

*"Man minns inte de enskilda sidornas adresser"*

*"Om man skulle hitta allting på ett ställe så skulle det ju bli jättesmidigt"*

*"Det är ju egentligen sånt som är väldigt klart och tydligt som man kan göra digitalt"*

Tjänster som kunde vara samlade:

- Hälsovård (somatiska och mentalvårdstjänster)
- Medborgarinstitutets utbud
- Evenemang för barnfamiljer
- Gruppverksamhet
- Fritidsaktiviteter
- Tredje sektorns stödinsatser
- Krisknapp/Be om hjälp-knapp "kontaktformulär"

I den gemensamma plattformen önskar föräldrarna att det finns länkar som leder en vidare och t.ex. att man kunde anmäla sig till olika aktiviteter genom en evenemangskalender.

Föräldrarna anser att chattjänster kan fungera för äldre barn och ungdomar som kanske har högre tröskel att ringa eller komma till en mottagning. Föräldrarna upplever att de kan chatta med en läkare t.ex. vid enklare sjukdomsfall eller som en första kontakt med syfte att senare bli uppringd.

Digitala tjänster kan ha flera fördelar när det gäller att få service på eget modersmål, t.ex. genom att styra patient/klientflödet till personal som behärskar språket som man önskar få service på. Föräldrarna påpekar att det är viktigt att översättningar är gjorda korrekt på nätsidor eller appar.

*"Chattjänst i vilken man får nämna ens fråga/frågor vad man vill diskutera och bli uppringd sen eller får en tid".*

En annan fördel med t.ex. service på nätet är att man kan erbjuda informationen på ännu flera språk än finska och svenska med tanke på olika invandrargrupper. En del föräldrar oroar sig för digitala tjänster när informationen sker via text eller genom en ruta. Risken finns att det lättare leder till missförstånd framför allt om patienten och den professionella har olika modersmål, även kroppsspråket går förlorat när man inte ses fysiskt i samma rum. Någon förälder lyfte upp oro med den digitala kontakten och hur den påverkar kommunikationen.

Föräldrarna har även en del farhågor när det gäller utveckling och ibruktagnig av digitala tjänster. Oron handlar dels om att ens ärenden inte tas emot och behandlas eller att man får den hjälp som man behöver. Föräldrarna bekymrar sig för att det blir ett överutbud av information och att man inte hittar det som man söker. En förälder lyfter upp att videon kan vara ett bra komplement till långa texter. I en video kan man även ge instruktioner och snabbt få ta del av väsentlig information.

*"Om man ska på nån rådgivning eller så och det är ju svårt att göra digitalt"*

*"Det blir ju lättare missförstånd kanske på nätet".*

En annan förälder konstaterade att en stor del av föräldrarna kan säkert söka information och hitta vad de söker genom online tjänster och digitala plattformar, men att det måste finnas andra alternativ för de som inte kan eller vill använda dessa tjänster.

Ärenden som är mer komplexa eller som förutsätter flera moment behöver en personlig kontakt och besök på en mottagning. Ett exempel på det är barnrådgivningen där man dels vill ha möjlighet att prata men även olika mätningar ingår.

Överlag kan man konstatera att tjänster har omformats som konsekvens av coronapandemin. En del gruppverksamheter har inte ordnats medan andra tjänster blev digitala. Flera föräldrar upplevde att de saknat det tidiga stödet när föräldra/barngrupper inte ordnats av t.ex. mödra- och barnrådgivningen.

Diskussionsforum online eller grupper på nätet som är av mer allmän natur kan man ha online men om man ordnar t.ex. stödgrupper där man diskuterar sådan som är mer känsligt så finns en oro för att det ändå kan spridas utanför gruppen.

Under coronapandemin har många tjänster övergått till att vara digitala. En förälder påpekar dock oro för barn och ungas ökande skärmtid t.ex. när skolor uppmanar elever använda digitala hjälpmedel som en del av hemarbete, vilket adderar barn och ungas tid vid skärm.

*"Rådgivningen skulle ha kunnat ordna några digitala träffar efter förlossningen"*

## Kulturens inverkan på välmående

Inom Finlands regeringsprogram 2018 publicerade Undervisnings- och kulturministeriet och Social- och hälsovårdsministeriet en rekommendation för att främja tillgången och tillgänglighet till konst och kultur inom social- och hälsovården (Valtioneuvosto, 2018). Forskning har visat att kulturupplevelser kan förebygga ohälsa på många olika plan, t.ex. öka känslan av socialt deltagande, minska psykisk ohälsa och stimulera barns språkliga utveckling (Fancourt & Saoirse, 2019). Vi valde därför att också intervjua en person som jobbar inom barnkultur i Österbotten för vår undersökning.

I dagsläget används främst Facebook och Instagram för att nå ut med information om evenemang inom barnkultur i nejden. Genom den digitala utvecklingen har möjligheterna att ta del av olika kulturella uttryck även ökat, digitala escape rooms har utvecklats, konserter och föreställningar förmedlas digitalt och hybridversioner av workshops med vissa delar som är digitala. Den intervjuade påpekar att det finns både för- och nackdelar med digitala tjänster inom kultursektorn. Fördelen är att tillgängligheten ökar och likaså jämlikhets aspekterna - med ett klick får man ut sitt kulturella uttryck till väldigt många och tröskeln sänks att kunna delta i olika kulturupplevelser. Användandet av digitala verktyg kan också bidra med förnyelse inom konst och kultur. Nackdelen är att det är väldigt svårt att producera fram mänsklig kontakt via en skärm och i många fall måste en omformning ske för att övergången till digital form ska vara lyckad och man skall kunna engagera sin publik. Möten mellan människor och den fysiska kulturupplevelsen på plats kan aldrig ersättas fullt ut av digitala lösningar. Detta bekräftas även av en förälder.

*"Att kunna se en teater via skärm det tycker jag också har varit ganska trevligt... även om det ju int blir samma sak som att vara på plats men..."*

Den intervjuade inom barnkultur ser det som naturligt att en digital plattform för barnfamiljer skulle innefatta konst- och kulturverksamhet för barn, samt att även tvärkonstnärliga former skulle ingå i utbudet. Den intervjuade påpekade också att konst och kultur används redan väldigt mycket som en välfärdstjänst. Plattformen skulle med fördel få vara utvecklad på flera språk och inbjudande till både föräldrar, pedagoger och andra som arbetar med barn.

*"Kanske att man inte sku se det som att kultur är något extra grädde på moset som man gör när man hinner eller... utan det används också väldigt mycket som en välfärdstjänst. Att det skulle naturligt finnas med där."*

## Johtopäätökset



Kuviossa 3. on esitelty tiivistettynä tutkimuksen tulokset haastatteluiden ja verkkokyselyn teemojen mukaisesti

Tutkimukseen osallistuneiden vanhempien kokemukset digitaalisten palveluiden käytöstä olivat monipuoliset. Kokemukset käytöstä painottuivat paitsi sosiaalisen median yhteydenpitovälineisiin myös esim. koulun ja varhaiskasvatuksen tarjoamiin sovelluksiin kuten (Wilma ja Päikky). Asiakas- ja potilastyön etävastaanottopalveluita ei juurikaan oltu hyödynnetty. Käsite digitaalinen palvelu on haastava ja vanhempien tulkinnoissa sillä voidaan tarkoittaa sekä google-hakukonetta että terveydenhuollon etävastaanottoa. Tutkimukseen osallistuneiden mukaan kaikki palvelut eivät sovellu digitaalisesti toteutettavaksi, olisi tärkeää identifioida ja arvioida mikä toimii ja mikä ei. Pääsääntöisesti monimutkaisten asioiden hoitamista digitaalisesti ei pidetä hyvänä. Digitaalisten palveluiden katsotaan täydentävän muita palveluita ja yksinkertaiset asiat kuten ajanvaraus tulisi voida hoitaa sähköisesti.



Digitaalisuus myös mahdollistaa palveluiden nopeuden ja joustavuuden tietyissä tilanteissa. Chat-mahdollisuutta pidettiin hyvänä yksinkertaisten asioiden hoitamiseksi kun taas chat-botit koetaan persoonattomiksi.

Vastaajien mukaan teknisten ratkaisujen tulee olla yksinkertaisia ja selkeitä. Käytettävyyteen on kiinnitettävä huomiota. Palveluiden ja sivustojen on toimittava kaikilla laitteilla, myös vanhemmilla. Digitaalisia palveluita on hyvä koota yhteen esim. digitaaliseen perhekeskukseen, josta lapsiperheet löytäisivät sekä julkisia että yksityisiä palveluita sekä tietoa esimerkiksi vertaistoiminnasta. Hakukoneella haettuna tietoa ei aina löydy riittävän hyvin verkosta. Pohjanmaa on kaksikielinen ja monikulttuurinen maakunta, vastauksissa toivottiin molempien kansalliskielten tasapuolista käyttöä palveluissa sekä myös muunkielisten huomioimista. Palvelu omalla äidinkielellä voi mahdollistua digitaalisesti varmemmin kuin esimerkiksi yksittäisessä palvelupisteessä.

Digitaaliset palvelut ovat kehittyneet Pohjanmaalla viimeisten vuosien aikana ja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden osalta yhteinen hyvinvointialue tulee aikanaan yhtenäistämään digitaalisten palveluiden tarjontaa. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa Pohjanmaalla syksyllä 2018 toteutetussa kyselyssä (n=1900) digitaalisten palveluiden osalta toivottiin sähköistä ajanvarausta neuvolaan ja hammashoitolaan sekä chat-palveluita lisänä palveluvalikoimaan. Myös sähköisten kanavien hyödyntämistä palveluihin liittyvässä viestinnässä entistä tehokkaammin toivottiin. Digitaalisten palveluiden osalta tässä tutkimuksessa tulivat esiin samat seikat. Muiden kuin sähköisten palveluiden osalta vuoden 2018 kysely ja siihen perustuva Marika Erkkilän (2019) Pro gradu -tutkielma tuovat esiin tyytyväisyyden perhepalveluihin Pohjanmaalla. Keskeisimpinä kehittämiskohteina nousivat esiin nuorten palveluiden tilanne, heille toivottiin lisää ohjattua harrastustoimintaa ja kokoontumispaikkoja. Koulun ja varhaiskasvatuksen osalta oltiin huolissaan suurista lapsiryhmistä. Kaksikielisyyden hyödyntämistä palveluissa toivottiin kehitettävän varhaiskasvatuksessa. Hyvinvointialueen palveluita rakennettaessa ja yhtenäistettäessä on huolehdittava perustoiminnoista, kuten sähköisestä ajanvarauksesta ja chat-mahdollisuudesta. Vanhempien viesti oli, että yksinkertaiset asiat on voitava hoitaa digitaalisesti. Lisäksi on tärkeää edetä yhteisten sähköisten alustojen, kuten perhekeskuksen kehittämisessä. Palvelut on myös löydyttävä helposti internetin hakukoneilla. Tähän on kiinnitettävä erityistä huomiota, kun vanhat tutuksi tulleet puhelinnumerot eivät välttämättä enää toimi uudessa organisaatiossa.

## Lähteet Källor

- Bryman, A. 2018. Samhällsvetenskapliga metoder. Upplaga 3. Stockholm: Liber AB. Silverman, D. 2011. Interpreting Qualitative Data. London: SAGE Publications.
- Erkkilä, M. 2019. Perhepalveluiden kehittäminen Pohjanmaalla. Asiakkaiden näkemyksiä perhepalveluiden nykytilanteesta ja kehittämistarpeista. Pro gradu -tutkielma. Vaasan yliopisto. [Viitattu 16.2.2022] Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019102534810>
- Fancourt, D. & Saoirse F., 2019. WHO HEN synthesis 67: What is the evidence on the role of arts in improving well-being? [online] [viitattu: 10.2.2022] Saatavissa: <https://www.euro.who.int/en/publications/abstracts/what-is-the-evidence-on-the-role-of-the-arts-in-improving-health-and-well-being-a-scoping-review-2019>
- Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. 3., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.
- Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.
- Parikka S., Koskela T., Ikonen J. et al., 2020. Kansallisen terveys-, hyvinvointi- ja palvelututkimus FinSoten perustulokset 2020, Sähköisten palvelujen tarve ja käyttö. THL [online] [viitattu 10.2.2022] Saatavissa: <https://www.terveytemme.fi/finsote/2020/sahkoiset.html>

Valtioneuvosto, 2018. Suositus taiteen ja kulttuurin saatavuuden ja saavutettavuuden parantamiseksi sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö & Sosiaali- ja terveysministeriö. [viitattu 17.12.2018] Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-599-0>

Virtanen L., Kaihlanen AM., Kouvonen A. et al., 2022. Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi – 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioiseksi. Päätösten tueksi 1/2022. THL [online] [viitattu 8.2.2022] Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-811-8>

### 3. TULEVAISUUSORIENTOITUNUT KÄYTTÄJÄNÄKÖKULMA DIGITAALISIIN HYVINVOINTIPALVELUIHIN: CASE YTHS

Tutkimuksessa selvitetään opiskelijoiden näkemyksiä Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön tarjoamien hyvinvointipalvelujen digitalisaatioon liittyvästä kehityksestä. Tutkimuksen taustalla on YTHS:n tavoite kehittää digitaalisten palvelujen tarjontaa yleisterveyden, mielenterveyden sekä suunterveyden osa-alueilla. Käyttäjälähtöisen lähestymistavan avulla YTHS pyrkii huomioimaan opiskelijoiden näkökulman palvelujen kehittämistyössä teknologisten näkökulmien rinnalla. Tulevaisuusorientoituneessa, eDelfoi- menetelmää hyödyntävässä tarkastelussa Vaasan yliopiston hallintotieteen opiskelijat (N=106) pääsivät kertomaan näkemyksensä digitaalisten hyvinvointipalvelujen kehittämisestä.

Tarkastelemme digiteknologian kehitystä ja teknologisten palveluratkaisujen kehittämistyötä käyttäjälähtöisen suunnittelun näkökulmasta. Lähestymme käyttäjälähtöisyyttä sosio-tekni- sen suunnittelun ja teknologian hyväksyttävyyden arviointiin kehitetyn TAM-mallin (technology acceptance model) kautta. TAM-mallia ja sen täydennyksiä käytetään tutkimuksen empirian analyysissä. Tutkimuksen empiria tuotti lisätietoa tekijöistä, jotka heijastuvat opiskelijoiden digitaalisten hyvinvointipalvelujen koettuun hyödyllisyyteen ja helppokäyttöisyyteen, sekä käyttöön heijastuvaan asenteeseen.

Digitalisaatio on ilmiö, joka voidaan samaan aikaan ymmärtää sekä syynä että seurauksena. Palvelutarjonnan kontekstissa digitalisaatio pyrkii tuottamaan palvelujen saatavuutta ja käyttäjät yksilöllisesti huomioivia palveluratkaisuja tavoilla, jotka uutuutensa puolesta haastavat nykyiset palvelutuotannon käytännöt ja asenteet (Larsson & Teigland, 2020).

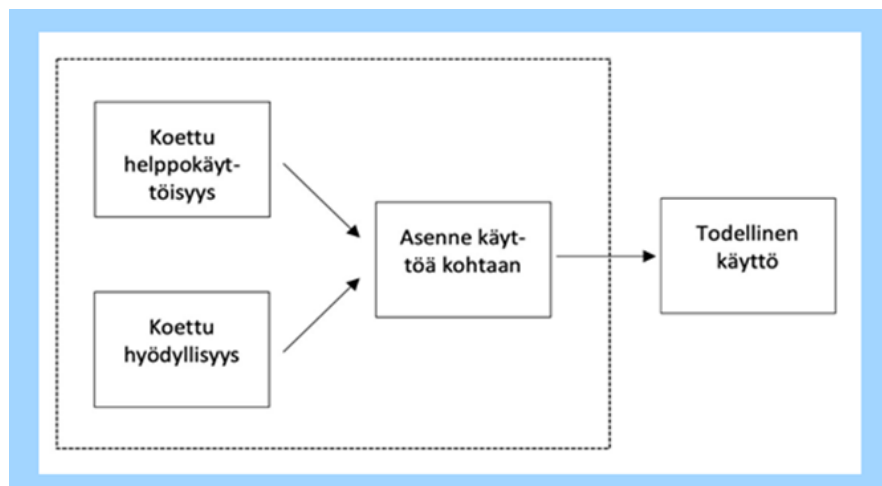
Digitaalinen muutos tuottaa uusia lähestymistapoja ja toiminnan uudelleen organisointia, mitkä edellyttävät muutosta ajattelutapoihin ja työkulttuuriin. Tämän on tarkoitus ohjata julkista palvelutuotantoa kohti läpinäkyvämpää, osallistavampaa ja organisaatorakenteiltaan kevyempää hallintokulttuuria. Digitalisaation tuottama muutos kohti tarve- ja käyttäjälähtöisempää palvelukulttuuria on terve suunta tehokkaammin toimivalle hyvinvointisektorille (Margetts & Dunleavy, 2013).

Larsson ja muut (2020) nostavat esiin näkemyksen digitalisaation kahtiajakoisesta luonteesta, mikä muistuttaa digitalisaatioon liittyvästä syy-seuraussuhde dilemmasta: teknologinen kehitys tuottaa toisaalta jatkuvasti kiihtyvää yhteiskuntakehitystä, ja toisaalta digitalisaation kautta etsitään ratkaisuja yhteiskunnallisten haasteiden ratkaisemiseen. Digitaalitekniikka erityisesti sisältää mahdollisuuden vastata tiedonhallinnan, viestinnän, vuorovaikutuksen ja teknologian keinoin muuttuvaan kysyntään, tehostaa toimintaprosessien sujuvuutta ja kytkeä toimintaan liittyviä osapuolia yhteisen vuorovaikutuksen ja päätöksenteon ääreen.

Teknologian käyttöönottoaminen nostaa esille mielipiteitä puolesta ja vastaan, jotka lopulta määrittävät teknologian hyväksymisen tai hylkäämisen. Uusien teknologioiden arviointi pohjautuu päätöksentekoon, jossa henkilökohtaiset kokemukset ja näkemykset ohjaavat ajatusta ratkaisun tai sovelluksen hyödynnettävyydestä ja hyväksyttävyydestä. Teknologian käytön ja käytettävyyden näkemys muodostuu siis varsin subjektiivisesti kokemuksiin ja motiiveihin, eli usein tunneperäiseen ajatteluun perustuen.

## TAM Technology Acceptance Model

Fred D. Davis (1986) esitteli TAM-mallin (technology acceptance model) käytettäväksi teknologian hyväksyttävyyden arviointiin. Malli saavutti nopeasti varsin vakiintuneen aseman teknologisten systeemien käyttöä selittävänä ja ennustavana mallina. Davisin mallissa (kuvio 1.) teknologian hyväksyttävyys ja siten hyödynnettävyys voidaan selittää käyttäjän motivaatioon perustuen. Motivaatio muodostuu sekä järjestelmää kuvaavien ja siihen liittyvien ominaisuuksien lisäksi myös muista ulkoisista ärsykkeistä, jotka heijastuvat järjestelmän hyödyntämiseen siihen houkuttavina tai rajoittavina tekijöinä.



KUVIO 1. Teknologian hyväksyttävyyden TAM-malli (mukaillen Davis 1986).

Davisin vuonna 1986 esittämä TAM-malli jalostui kolmen ulottuvuuden kautta teknologian käyttöä esittämäksi kuvaajaksi. Malli sisältää koetun helppokäyttöisyyden (perceived ease of use), koetun hyödyllisyyden (perceived usefulness) sekä asenteen käyttöä kohtaan (attitude toward using).

Mallissa kuvatut kolme ulottuvuutta määrittävät käyttäjän motivaation teknologian käyttöä kohtaan. Tämän kautta muodostuu sen saavuttama todellinen hyödynnettävyys (Davis, 1986). Ulottuvuuksien huomiointi varmistaa palvelutarjontaan tai tuotantoprosessiin hyödynnettävän ratkaisun kestäväää elinkaarta.

TAM-mallin alkuperäinen muoto on sittemmin jalostunut eri tutkijoiden toimesta, sisällyttäen tarkennuksia mm. asenteeseen vaikuttavista ulkoisista tekijöistä (Marangunic & Cranic, 2015; Scherer ja muut, 2019; Holden & Karsh, 2010). Chtorou ja Souden (2010) nostavat esiin teknologian käyttöönottoon ja käytettävyyteen liitettävän ilon tai hauskuuden elementin, jonka tutkijat määrittävät yhdeksi asenteeseen heijastuvaksi ulottuvuudeksi, helppokäyttöisyyden ja hyödyllisyyden rinnalle. Ilon ominaisuus on huomionarvoinen tekijä käytön määrittämisessä, koska digitaalisten tuotteiden suunnittelu ja toteutus tähtäävät tarjoamaan kuluttajille positiivisen käyttäjäkokemuksen estetiikan, käytettävyyden ja sisällön tarjonnan näkökulmista.

Hauska ja iloa tuottava käyttökokemus lisää ratkaisun vetovoimaa ja täydentää koetun hyödyllisyyden ja helppokäyttöisyyden ulottuvuuksia, siinä missä vastakkainen ärsyntyminen tuottava ominaisuus heikentää välittömästi käyttömotivaatiota.

Tutkijat nostavat esiin myös subjektiiviseen näkemykseen perustuvan teknologian merkityksen (Scherer ja muut, 2019). Kyseiseen ulottuvuuteen liittyy esimerkiksi käyttöä kohtaan heijastuva sosiaalinen paine, joka joko tukee tai estää teknologian käyttöä. Ulkoisena tekijänä nousee esiin myös käyttöön vaikuttava riippumattomuus, johon kytkeytyy käyttäjän kyvykkyys ja osaaminen.

## Tutkimuksen toteutus

Tutkimusaineisto kerättiin Vaasan yliopiston hallintotieteen kandidaatin opinnot juuri aloittaneiden keskuudessa (N=106) verkkopohjaista eDelfoi-menetelmää käyttäen. Tutkimuksen taustalla on Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön Vaasan ja Helsingin yksiköiden tavoite kehittää opiskelijoille tarjottavia, digitaalisia hyvinvointipalveluja. Kehittämistyön pohjustukseksi toteutettiin tutkimus, jonka tavoitteena oli selvittää opiskelijoiden käsityksiä digitaalisten hyvinvointipalvelujen kehittämiseen liittyvistä tulevaisuuden toiveista liittyen erityisesti suun terveyden, sekä yleis- ja mielenterveyspalvelujen järjestämiseen.

Delfoin menetelmälliset ominaisuudet sopivat hyvin tiedon yhteistuotannon areenaksi, ks. Lehtonen ja Tuurnas (2021), jossa arvonluonti tapahtuu palvelujen käyttäjien yhteisessä, ymmärrystä lisäävässä prosessissa. Menetelmän avulla luodaan tila palvelujen käyttäjien väliselle keskustelulle, jolla tuotetaan merkittävää arvottamiseen liittyvää tietoa palvelujen kehittämistyöhön (Aarikka-Stenroos & Jaakkola, 2012). Lähestymistapa on epätyypillinen erityisesti tietointensiivisillä aloilla, joissa haasteita lähestytään yleensä palveluntarjoajien erityisosaamisen näkökulmasta, käyttäjäperspektiivin jäädessä kapeammaksi (Aarikka-Stenroos & Jaakkola, 2012; Tuli ja muut, 2007).

## Tutkimusprosessi

Ennen tutkimuksen toteuttamista YTHS:n edustajat tutustuttivat opiskelijat säätiön toimintaan, sen tarjoamiin palveluihin sekä toiminnan kehittämisen tarpeisiin. Vaasan yliopiston tutkijat esittelivät opiskelijoille eDelfoin tutkimusmetodologiset periaatteet ja tutkimusprosessin kulun, ja jakoivat opiskelijat kahteen eri ryhmään. Ryhmistä ensimmäisen tehtävänä oli osallistua suun terveyteen (N=53) ja toisen yleis- ja mielenterveyteen (N=53) liittyvien digitaalisten palvelujen tulevaisuuspuhdintaan. eDelfoi-paneelien rakenne ja vastausaika oli yhdenmukainen ryhmien kesken, kuten pääosin myös asetettujen väittämien sisällöt.

Opiskelijoilla oli mahdollista osallistua tutkimukseen anonymisti kuuden vuorokauden ajan, heille itselleen sopivina ajankohtina. Opiskelijat pääsivät palaamaan keskusteluun henkilökohtaisen linkin kautta, mikä mahdollisti heille keskusteluun osallistumisen, aikaisempien määrällisten arvioiden korjaamisen ja omien kommenttinsa täydentämisen koko ajanjakson ajan.

Opiskelijoille esitettiin eDelfoissa kahdeksan digitaalisten palvelujen järjestämiseen liittyvää tulevaisuusväitettä. Osallistujia pyydettiin arvioimaan mm. Likertin asteikon avulla tulevaisuusväitteiden toteutumisen todennäköisyyttä ja toivottavuutta, sekä väitteissä esitettyjen digitaalisten palvelujen preferenssejä ja käytökelpoisuutta.

Määrällisten arvioiden lisäksi opiskelijoita pyydettiin perustelemaan arvioitaan ja käymään niistä keskustelua. Keskustelut palvelujen kehittämisestä kävivät vilkkaina molemmissa ryhmissä, ja niiden tuloksena oli 132 + 122 sivun pituinen laadullinen aineisto. Tässä raportissa tarkastellaan tutkimuksesta saatuja määrällisiä tuloksia.

#### Delfoi-menetelmä

- RAND-tutkimuslaitoksessa 1950-luvulla luotu menetelmä kerää vaiheittain syvenevää, tiettyyn ilmiöön liittyvää anonyymiä asiantuntijatietoa.
- Menetelmän ytimessä on paneeliin osallistuvien välinen keskustelu ja näkökulmien perustelu.
- Prosessin edetessä osallistuja lisäävät omaa ymmärrystään ja tarjoavat tutkimuksen tekijöille eri näkökulmat kattavaa ymmärrystä annetusta aiheesta (Linturi & Kauppi, 2021).
- Yli puolen vuosisadan aikana menetelmästä on kehitetty uusia muunnelmia, ja sen käyttö on levinnyt laajalti eri tieteenaloille. Anonyymiyys antaa osallistujalle mahdollisuuden ilmaista mielipiteensä ilman ennako-odotuksia tai rajoitteita, jotka kasvotusten käytävässä keskustelussa voivat vaikuttaa keskinäiseen kommunikointiin (Linturi ja muut, 2013).

## Tutkimustulosten kooste

Tutkimusaineisto koostui kahdeksasta hyvinvointipalvelujen digitaaliseen tulevaisuuteen liittyvästä väitelmästä, jotka ohjasivat vastaajia arvioimaan sähköisiin palveluihin liittyvää palvelujen hallinnointia, palveluiden saavutettavuutta ja vuorovaikutusta, digitaalisten ratkaisujen ja sovellusten toimivuutta ja hyödynnettävyyttä, sekä digitaalisten palveluiden potentiaaliin asiakkaiden hyvinvoinnin- ja terveyden edistämiseksi. Keskustelut palvelujen kehittämisestä kävivät vilkkaina molemmissa ryhmissä, ja niiden tuloksena oli 132 + 122 sivun pituinen laadullinen aineisto. Tässä raportissa tarkastellaan tutkimuksesta saatuja laadullisia tuloksia.

Tulosten analysointikehikkona toimi Davisin kehittämä teknologian hyväksyttävyyttä kuvaava TAM-malli [4], jonka avulla tuloksia arvioitiin teknologian todellisen käytön ja hyödynnettävyyden näkökulmasta. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysin menetelmällä, kartoittamalla aineistosta teoreettisen viitekehyksen sanoittamia termejä.

Lähtökohtaisesti vastaajien keskuudessa oli havaittavissa positiivinen suhtautuminen digitalisaatiota ja sähköisiä palveluita kohtaan. Myönteistä suhtaututumista selitti osin näkemys siitä, miten digitaaliset palvelut ovat jo nyt levittäytyneet palveluiden piiriin ja miten kehityksen odotetaan jatkuvan samansuuntaisena.

*”Olen sitä mieltä, että vuonna 2040 että täsmäsovellusten toivottavuus ja todennäköisyys ovat kummatkin huipussaan. Ne tulevat helpottamaan jokaisen arkipäivää ja niitä pidetään täysin itsestäänselvyyksinä ja välttämättöminä kuin pidämme esimerkiksi sähköä arkielämässämme nyt.”*

Teknologinen kehitys loi vahvasti näkemystä hyvinvointipalvelujen laajentumisesta digitaalisten palvelujen suuntaan. Digitalisaatio tukee ja mahdollistaa laajemman verkostoitumisen ja osallistumisen eri aihealuiden pariin tavalla, joka ei aiemmin ole ollut mahdollista. Tiedon saatavuuden ja osallistumisen mahdollisuuksien myötä vaikuttamismahdollisuudet itseä koskevaan päätöksentekoon tulevat entisestään vahvistumaan, ja sosiaalisten kanavien lisääntyminen sekä erilaiset terveydenmonitorointi mahdollisuudet luovat

turvaa sekä edistävät itsenäistä hyvinvoinnin ylläpitoa. Kuitenkin digitalisaation ja sähköisten palveluiden hyödynnettävyys myös jakaa mielipiteitä ja osa kokee edelleen nykyiset palvelumuodot täysin riittäviksi.

Digitalisaatio tarjoaa toisaalta nopean ja vaivattoman pääsyn palveluiden pariin, mikä saattaa näyttäytyä jopa ratkaisevana tekijänä erityisesti mielenterveyspalveluiden kohdalla missä asiantuntijan kontaktointi saattaa jo vaatia valtavia ponnistuksia asiakkaalta. Sähköisten palveluiden nähtiinkin laskevan yhteydenotto kynnystä ja vaivattomasti saatava apu saattaa jo ratkaista alkavan ongelman.

*"Myös resurssit huomioitaessa isona plussana on pienemmät kustannukset asioita hoidettaessa verkossa. Koen, että molempia täytyy olla sopivassa suhteessa tarjolla, jotta voidaan saavuttaa palvelut kokonaisvaltaisesti ja varmistaa mutkaton yhteydenpito tarvittaessa myös fyysisen hoidon jälkeen."*

*"Lievissä tapauksissa, kuten alakulossa, selkeästi ulkoisesta johtuvasta asiasta kuten hetkittäisestä opiskelustressipiikistä ei välttämättä tarvita face-to-face -kontaktia, vaan saadaan pika-apu ongelmaan tai haasteeseen, jonka opiskelija osaa nimetä ilman ammattilaista."*

*"Itse koen, että fyysinen läsnäolo tuo turvaa ja uskottavuutta palveluja käytettäessä, toki nykypäivänä on erittäin tärkeä saada lisäksi mahdollisuus virtuaaliseen tapaamiseen. Virtuaalisessa tapaamisessa on erityisenä vahvuutena asioiden hoitamisen mutkattomuus, sekä alentunut kynnys terveydentilan selvittämiseen."*

Digitalisoituvat palvelumuodot koettiin hyödyllisenä osana fyysisten tapaamisten rinnalla, sekä joiltain osin jopa korvaamassa tiettyjä palvelutapahtumia, joissa laadun ja turvallisuuden riski arvioitiin pieneksi. Sähköisten palvelujen nähtiin laajentavan palvelumahdollisuuksia, ja optimaalisessa tilanteessa digitaalisen sekä kasvokkain tapahtuvan kohtaamisen koettiin tukevan toisiaan ja luovan yhdessä tehokkaammin toimivaa palvelukokonaisuutta.

Digitaalisen kehityksen nähtiinkin etenevän vääjäämättä kohti uuden tyyppisiä toimintatapoja ja palvelumuotoja, mikä valitettavasti avaa myös mahdollisuuden väärinkäytön uhalle. Riskin läsnäolosta huolimatta vastaajien näkemyksistä heijastui luottamus siihen, että tietoturvallisuuden näkökulmaan tullaan tulevaisuudessa kiinnittämään huomiota, osana digitaalista kehityskulkua. Näkemyksestä huolimatta vastaajat kokivat väärinkäytösten uhan olevan läsnä, sekä askeleen edellä kehityksessä.

## Tutkimuksen johtopäätökset

Käyttäjänäkökulman huomioiminen nostaa kehittämistyön suhteen esiin arvokkaita näkökulmia tarjonnan toiminnallisuuden ja vetovoimaisuuden huomioimiseksi niin tuote- kuin palvelukehityksessä. TAM-malli [4] tuo esille teknologiaratkaisun kohtaaman hyödyllisyyden, helppokäyttöisyyden ja käyttäjien muodostamat asenteet niiden todellista käytettävyyttä määrittävinä ominaisuuksina. Esitetyt tekijät ilmenevät käyttäjäkunnan motivaationa mm. erilaisia digitaalisia palveluratkaisuja tai sovelluksia kohtaan, ja niiden huomioiminen pidentää palvelutarjontaan tai tuotantoprosessiin hyödynnettävän ratkaisun elinkaarta.

Tutkimuksen kuluessa opiskelijoista koostuva vastaajien joukko arvioi hyvin monipuolisesti digitaalisten hyvinvointipalvelujen tulevaisuutta, ja kävi rikasta keskinäistä vuoropuhelua henkilökohtaisista näkemyksistään. Digitalisaation ja sähköisten palveluiden hyödyllisyydestä, helppokäyttöisyydestä sekä asenteesta palvelukehitystä kohtaan nousi esiin lukemattomia näkemyksiä, joiden lopputulos heijastaa varovaisen uteliasta, kiinnostunutta ja luottavaista suhtautumista tulevaisuuden palvelutarjontaan kohtaan. Digitalisaation mahdollisuuksien uskottiin edelleen laajenevan, mikä vielä vahvistaa mahdollisuuksia digitalisaation tarjoamaan kustannustehokkuuteen, yhteisöllisyyden ja informaatio-ohjauksen lisäämiseen, sekä palvelujen saavutettavuuden parantumiseen.

Tyynnytteleviä näkemyksiä nostettiin esiin esimerkiksi pankkimaailesta, missä vastaavat huolet nousivat esiin verkkopankkitoiminnan yleistyessä, mutta ennakkoluulot laantuivat verkkoasioinnin arkipäiväistyessä. Huolimatta siitä, perustuvatko näkemykset tietoturvallisuuden uhasta todelliseen riskiin vai epävarmuuteen tulevaisuudesta, näkemys heijastaa kuitenkin lievästi epäilevää asennetta sähköisten palveluiden tietoturvallisuutta kohtaan.

Tutkimus toteutettiin ennen globaalin koronapandemiaa, jolloin yhteiskunnallinen ja globaali poikkeus-tilanne ei ollut vielä synnyttänyt eristäytymisestä johtuvaa laajaa 'digiloikkaa' työnteon, opiskelun, viestinnän ja vuorovaikutuksenkin suhteen. Nykyiset näkemykset saattaisivat uuden kokemustiedon valossa poiketa tässä esitetyistä tuloksista. Tutkimus onnistuu kuitenkin nostamaan esiin koettuun hyödyllisyyteen ja helppokäyttöisyyteen sekä asenteisiin vaikuttavia tekijöitä. Tutkimuksen toistaminen pandemian jälkeen saattaisi tuottaa erilaista ja hedelmällistä arviointitietoa, ja toisaalta paljastaa sellaisia tekijöitä, joiden paikkansapitävyys säilyy digitaalisten käytäntöjen "jokapäiväistymisestä" huolimatta.

*"...En henkilökohtaisesti pidä siitä mielestäni negatiivisesta muutoksesta minkä digitalisaatio on tuonut tullessaan, vaikkakin pystyn huomaamaan myös kolikon kääntöpuolella olevat edut. Mutta sitten taas uudet sukupolvet ovat kuin 'kala vedessä' digitalisaation kanssa, ja heille digitalisaatio ei ole muutos, vaan ilmiö, jota he eivät valinneet, mutta jonka keskellä he ovat kasvaneet. Muutos on kuitenkin laitettu käyntiin ja tuskin takaisin on enää pääsyä, nyt on vain ohjattava sitä muutosta parhaimpaan mahdolliseen suuntaan."*

## Lähteet

- Aarikka-Stenroos, L. & Jaakkola, E. (2012). Value co-creation in knowledge intensive business services: A dyadic perspective on the joint problem solving process. *Industrial marketing management*, 41(1), 15-26. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2011.11.008>
- Chtourou, M. S. & Souiden, N. (2010). Rethinking the TAM model: Time to consider fun. *Journal of Consumer Marketing*. 27(4), 336-344. <https://doi.org/10.1108/07363761011052378>
- Davis, F.D. (1986). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: theory and results. Doctoral dissertation. MIT Sloan School of Management, Cambridge, MA
- Holden, R. J. & Karsh, B-T, (2010). The technology acceptance model: its past and its future in health care. *Journal of Biomedical Informatics* 43(1), 159-172. <https://doi.org/10.1016/j.jbi.2009.07.002>
- Larsson, A. & Teigland, R. (2020). An Introduction to digital welfare: a way forward? 1-12. In *Digital Transformation and Public Services: Societal Impacts in Sweden and Beyond*. Eds. A. Larsson & R. Teigland. Routledge: London & New York. <https://doi.org/10.4324/9780429319297-3>
- Larsson, Elf O., Gross & Elf J. (2020). Welfare services in an era of digital disruption: How digitalization reshapes the health care market. 33-57. In *Digital Transformation and Public Services: Societal Impacts in Sweden and Beyond*. Eds. A. Larsson & R. Teigland. Routledge: London & New York. <https://doi.org/10.4324/9780429319297-3>
- Lehtonen, P. & Tuurnas, S. (2021). Osallistumisen muodot, tilat ja mahdollisuudet tiedon yhteistuottamisessa: Näkökulmia osallistuvasta budjetoinnista ja lähiön yhteiskehittämisestä. *Media & viestintä*, 44(1), 25-49. <https://doi.org/10.23983/mv.107299>
- Linturi, H., Linturi, J. & Rubin, A. [2013] 2018. eDelphi – metodievoluutiota verkossa. *Metodix – metoditietämystä kaikille*. Saatavissa: <https://metodix.fi/2014/11/26/edelfoi-metodievoluutiota-verkossa/>
- Linturi, H. & Kauppi, A. (2021). Miten tutkimme tulevaisuuksia Delfoi-menetelmällä? Teoksessa M. Kylmäkoski & P. Rainò (toim.) *Delfoilla tulevaisuuteen*. Helsinki: Humanistisen ammattikorkeakoulun julkaisuja 120, 13-43. Saatavilla: <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2021/03/delfoilla-tulevaisuuteen-humak-2021.pdf>
- Margetts, H. & Dunleavy, P. (2013). The second wave of digital-era governance: a quasi-paradigm for government on the Web. *Philosophical Transactions of the Royal Society A* 371: 1987, 1-17. <https://doi.org/10.1098/rsta.2012.0382>



- Marangunic, N. & Cranic, A. (2015). Technology acceptance model: a literature review from 1986 to 2013. *Universal Access in the Information Society* 14, 81-95. <https://doi.org/10.1007/s10209-014-0348-1>
- Scherer, R., Siddiq, F. & Tondeur, J. (2019). The technology acceptance model (TAM): A meta-analytic structural equation modeling approach to explaining teachers' adoption of digital technology in education. *Computers & Education* 128, 13-35. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2018.09.009>
- Tuli, K. R., Kohli, A. K. & Bharadwaj, S. G. (2007). Rethinking customer solutions: From product bundles to relational processes. *Journal of marketing*, 71(3), 1-17. <https://doi.org/10.1509/jmkg.71.3.1>

# SAMMANFATTNING – YHTEENVETO

## Digitala plattform för barnfamiljer

Digitala tjänster kan sammanföras på en digital plattform, med fokus på barnfamiljers behov, offentliga och privata tjänster, samt kamratstöd.

## Med användaren som utgångspunkt

Involvera användarna i utvecklingen av digitala tjänster, samarbeta också med nyckelorganisationer och -verksamheter på fältet under utvecklingsfasen. Livscykeln för användningen av elektroniska tjänster beror på mottagandet av deras egenskaper och funktionalitet. Teknikens nytta är alltid beroende av användarnas val.

## Kartlägg användarnas behov

Kartlägg de verkliga behoven hos de kommande användarna, var lyhörd för målgruppens behov och vad de beskriver som viktigt, svårt eller utmanande.

## Tillgänglighet och användbarhet

Användarvänlighet bör vara i fokus. Beakta varierande tillgång till digital infrastruktur, liksom variationen i teknik- och internetvana. Genom digitala tjänster kan det säkerställas tjänster på användarens modersmål.

## Digitala tjänster som ett komplement

Digitala tjänster kan fungera som ett komplement för övriga tjänster, enkla ärenden bör kunna skötas elektroniskt.

## Det finns ingen allmän lösning

Tjänstens karaktär avgör i hög grad vilken roll digitaliseringen kan ha i välfärdstjänsternas serviceutbud. Det är viktigt att det finns alternativa lösningar.

## Digitaalisering av alusta lapsiperheille

Digitaalisia palveluita olisi hyvä koota yhteen digitaaliselle alustalle lapsiperheiden tarpeet huomioiden, julkiset ja yksityiset palvelut, sekä vertaistoiminta.

## Kehittäminen lähtee käyttäjistä

Käyttäjät on otettava mukaan digitaalisten palveluiden kehittämisessä, tee kehitysvaiheessa yhteistyötä myös alan keskeisten organisaatioiden ja yritysten kanssa. Sähköisten palvelujen käytön elinkaari on riippuvainen niiden ominaisuuksien ja toiminnallisuuksien vastaanotosta. Teknologian hyödynnettävyys on aina alisteinen palvelujen käyttäjien valinnoille.

## Kartoita käyttäjien tarpeet

Kartoita tulevien käyttäjien todelliset tarpeet, havaitse kohderyhmän tarpeet ja mitä asioita he kuvailivat tärkeäksi, vaikeaksi tai haastavaksi.

## Saatavuus ja käytettävyys

Helppoon käytettävyyteen tulee kiinnittää huomiota. Harkitse digitaalisen infrastruktuurin käytömahdollisuuksien vaihtelua, sekä eri tottumuksia tekniikan ja internetin käytössä. Palvelu omalla äidinkielellä voidaan varmistaa paremmin digitaalisia palveluita kehittämällä.

## Digitaaliset palvelut täydennyksenä

Digitaaliset palvelut täydentävät muita palveluita, yksinkertaiset asiat tulisi voida hoitaa sähköisesti.

## Yleistettäviä ratkaisuja ei ole

Palvelun luonne määrittää hyvin paljon sitä, min-käläisessä roolissa digitalisaatio voi toimia hyvinvoinnin palvelutarjonnan kirjossa. On tärkeää, että on olemassa vaihtoehtoisia ratkaisuja.

## Värderingar ska leda utvecklingen

## Arvojen tulisi ohjata kehitystä

Utvecklingsarbete kan inte utföras enbart med fokus på teknik, användarnas behov bör prioriteras. Utvecklingsarbete ei voi tehdä teknologia, vaan käyttäjien tarpeet edellä. Hybrideillä ratkaisulla taataan Hybridlösningar garanterar en rättvis fördelning av tjänster. palvelujen oikeudenmukainen jakautuminen.