

Opinnäytetyö (YAMK)

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

2015

Tuovi Ylenius

# PALVELU PAREMMAKSI!

– Hyvinkään Nettineuvola Nellin arviointi ja  
jatkokehittäminen



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

2015 | Sivumäärä 56 + 11 liitettä (25 sivua)

Ohjaaja: Ritva Laaksonen-Heikkilä

Tuovi Ylenius

# PALVELU PAREMMAKSI! - Hyvinkään Nettineuvola Nelliin arviointi ja jatkokehittäminen

Neuvolatyötä tukevia verkkopalveluja on kehitetty enenevässä määrin, sillä teknologiasta on tullut merkittävä osa ihmisten jokapäiväistä elämää. Verkkopalvelun laadukkuus edellyttää kuitenkin järjestelmällistä sisällön tuottamista ja kehittämistä.

Kehittämisprojektin tarkoituksena oli arvioida Hyvinkään Nettineuvola Nelli-verkkopalvelua palvelun käyttäjien, neuvolahenkilökunnan sekä neuvolan yhteistyökumppaneiden avulla. Kehittämisprojektin tavoitteena oli tuottaa ehdotus verkkopalvelun jatkokehittämistä varten.

Aineistonkeruun menetelmänä käytettiin verkkokyselyä, joka koostui pääasiallisesti Likert-asteikollisista suljetuista kysymyksistä sekä muutamista avoimista kysymyksistä. Määrällinen aineisto analysoitiin taulukkolaskentaohjelman avulla ja siitä laskettiin tunnuslukuja. Avointen kysymysten kautta saatu laadullinen aineisto analysoitiin hyödyntämällä teorialähtöisen sisällönanalyysin periaatteita. Kyselyn kokonaisvastausprosentti oli 50. Valtaosa vastaajista oli sitä mieltä, että verkkopalvelu on helppokäyttöinen, sivut ovat selkeät sekä palvelun sisältämä tieto tarpeellista ja laadukasta. Pieni osa vastaajista oli eri mieltä ja antoi kehitysehdotuksia. Erityisesti sivujen päivittämättömyys häiritsi vastaajia. Sosiaalista mediaa koskevissa kysymyksissä vastaajien mielipiteet jakaantuivat enemmän. Lisätietoa kaivattiin hieman verkkopalvelun eri osioihin. Uusista palvelumuodoista live-chat sai kannatusta.

Sivujen päivityksen tueksi pää- ja vastuukäyttäjille laadittiin vuosikello. Sosiaalisen median jakaessa mielipiteitä vahvasti, ei kokonaan uusia sosiaalisen median muotoja suunniteltu. Jatkokehitysehdotuksessa tuodaan esille verkkopalveluun tehtävät konkreettiset muutokset, mutta siinä huomioidaan myös pää- ja vastuukäyttäjien toiminnan aiempaa tarkempi suunnittelu sekä vaikuttavuuden arviointi.

ASIASANAT:

Nettineuvola, verkkopalvelut, eTerveys, käytettävyys

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Management and Leadership in Health Care

2015 | Total number of pages 56 + 11 appendices (25 pages)

Instructor: Ritva Laaksonen-Heikkilä

Tuovi Ylenius

## IMPROVING THE SERVICE! – The evaluation and further development of Nettineuvola Nelli in Hyvinkää

Technology has become an important part of people's everyday life. Therefore, web services that support work in maternity, child health and family planning clinics have been increasingly developed. Systematic production and development of content are requirements for a high-quality web service.

The purpose of this project was to evaluate Nettineuvola Nelli –online service with the help of customers, personnel and cooperation partners of the maternity, child health and family planning clinics. The aim of this project was to produce a proposal for further development of the online service Nettineuvola Nelli.

The data was collected with a web-based questionnaire. The questionnaire included mostly Likert-scaled close-ended questions and a few open-ended questions. The quantitative data was analyzed with spreadsheet. The measures of central tendency and dispersion were calculated from it. The qualitative data which was received with the open-ended questions was analyzed using the principles of theory-based analysis of the content. The response rate was 50%. Most respondents thought online service was easy to use and that the pages were clear and the information on the pages was necessary and of high quality. Few respondents thought differently and they gave proposals for development. The respondents found the pages lacking updates to be particularly disturbing. The questions related to the social media divided the opinions most. Some further information was needed in different parts of the online service. A live-chat got support as a new form of service.

A timetable was made to support the main users in updating the pages. Whole new ways to use the social media were not designed because of the divided opinions about the social media. The concrete changes to be made in the online service are displayed in the proposal for further development. More accurate planning of the actions for the main users and the evaluation of effectiveness are also taken into consideration in the proposal.

### KEYWORDS:

Web clinic, web services, eHealth, usability

# SISÄLTÖ

<b>KÄYTETYT LYHENTEET JA SANASTO</b>	<b>7</b>
<b>1 JOHDANTO</b>	<b>8</b>
<b>2 KEHITTÄMISPROJEKTIN LÄHTÖKOHDAT</b>	<b>9</b>
2.1 Neuvolapalvelut	9
2.2 Nettineuvola Nelli – verkkopalvelu hyvinkääläisille	10
2.3 Kehittämiprojektin tarve, tarkoitus ja tavoite	11
<b>3 VERKKOTERVEYSPALVELUN ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN</b>	<b>13</b>
3.1 Verkosta terveyttä ja tukea	13
3.2 Odotukset verkkoterveysspalvelun tietosisällöltä	14
3.3 Verkkoterveysspalvelun käytettävyyden arviointi	14
3.4 Neuvolan asiakkaille suunnatut nettineuvolat Suomessa	16
3.5 Sosiaalinen media terveydenhuollossa	17
<b>4 KEHITTÄMISPROJEKTI PROSESSINA</b>	<b>19</b>
4.1 Kehittämiprojektin vaiheet	19
4.2 Projektiorganisaatio	20
<b>5 SOVELTAVAN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS</b>	<b>21</b>
5.1 Soveltavan tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimusongelmat	21
5.2 Menetelmälliset lähtökohdat	21
5.2.1 Kysely menetelmänä	21
5.2.2 Kohderyhmien valinta	23
5.3 Aineistonkeruu	25
5.4 Kyselyaineiston analysointi	25
5.5 Tulokset	27
5.5.1 Vastausprosentit ja taustatiedot	27
5.5.2 Verkkopalvelun käyttökelpoisuus	31
5.5.3 Lisätiedon tarve	32
5.5.4 Sosiaalinen media osana verkkopalvelua	33
5.5.5 Verkkopalvelun osioiden arvostus	35
5.5.6 Uudet palvelut ja muut toiveet	37
5.6 Johtopäätökset	38

5.7 Eettiset kysymykset ja luotettavuus	39
<b>6 JATKOKEHITYSEHDOTUS NETTINEUVOLA NELLIN KEHITTÄMISEKSI</b>	<b>43</b>
<b>7 ARVIOINTI, IMPLEMENTOINTI JA JATKOKEHITYSIDEAT</b>	<b>44</b>
7.1 Kehittämisprojektin arviointi	44
7.2 Tuotoksen implementointi	46
7.3 Jatkokehitysideat	46
<b>8 POHDINTA</b>	<b>48</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>50</b>

## **LIITTEET**

- Liite 1. Kyselylomake neuvolan asiakkaille.
- Liite 2. Kyselyn mainostaminen sosiaalisessa mediassa.
- Liite 3. Tutkimustiedote.
- Liite 4. Kyselyn mainos.
- Liite 5. Kyselyn saatekirje neuvolan asiakkaille.
- Liite 6. Kyselyn saatekirje neuvolan henkilökunnalle.
- Liite 7. Kyselyn saatekirje neuvolan yhteistyökumppaneille.
- Liite 8. Esimerkki aineiston luokittelusta.
- Liite 9. Nettineuvola Nellin jatkokehitysehdotus.
- Liite 10. Pääkäyttäjän vuosikello.
- Liite 11. Jatkokehitysehdotuksen esite.

## **KUVAT**

- Kuva 1. Nettineuvola Nellin etusivu (Hyvinkää 2014c). 11

## **KUVIOT**

- Kuvio 1. Kokonaiskatsaus Nettineuvolan käytöstä vuosina 2011–2013 (Google Analytics 2014a-c, Nettineuvola Nellin kokoomatilasto 2010–2014). 12
- Kuvio 2. Kehittämisprojektin eteneminen. 19
- Kuvio 3. Otos- ja näytekoot sekä vastausprosentit. 27
- Kuvio 4. Vastaajien ikäjakauma. 28
- Kuvio 5. Neuvola-asiakkaiden koulutustausta. 28
- Kuvio 6. Neuvola-asiakkaiden käyttämät neuvolapalvelut. 29

Kuvio 7. Nettineuvola Nellin näkyvyyden tarve muissa sosiaalisen median palveluissa.	34
Kuvio 8. 3 parasta sivua tai palvelua.	36
Kuvio 9. 3 turhinta sivua tai palvelua.	37

## **TAULUKOT**

Taulukko 1. Aineiston tunnusluvut.	30
Taulukko 2. Lisätiedon tarve eri osioissa.	32

## KÄYTETYT LYHENTEET JA SANASTO

eTerveys	Hyvinkään kaupungin terveydenhuollon suojattu verkkopalvelu (Hyvinkää 2014a).
Nettineuvola	Ei vakiintunutta määritelmää. Näin ollen eri kunnissa nettineuvola voi olla hyvinkin erilainen. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Nettineuvola-oppaassa käytetään nettineuvola-termiä, kun tarkoitetaan järjestelmää, joka perustuu verkkosivuihin ja sähköiseen asiointiin. Vuorovaikutteisesta ja monipuolisemmasta sivusta oppaassa käytetään termiä verkkofoorumi. Nettineuvola voi kuitenkin olla myös vuorovaikutuksellinen foorumi. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2013, 5.)
Sosiaalinen media	Tunnetaan myös nimellä yhteisöllinen media, joka on viestinnän muoto, jossa hyödynnetään tietoverkkoja ja tietotekniikkaa. Sosiaalisessa mediassa käsitellään sen käyttäjien tuottamaa ja jakamaa sisältöä vuorovaikutteisesti. (Sanastokeskus TSK 2010, 14.) Sosiaalisen median tunnetuimpia palveluita ovat muun muassa Facebook, Twitter ja YouTube. Suomessa suosittu on myös IRC-galleria. (Pesonen 2013, 24.)
Sähköinen asiointi	Tietoverkon palvelujen hyödyntämistä asioiden hoitamisessa (Valtiovarainministeriö 2009, 24).
Verkkopalvelu	Palvelu, joka tarjotaan verkkosivuston kautta. Verkkopalveluja ovat muun muassa sähköpostipalvelut ja pankki- ja viranomaisasiointi verkossa. (Sanastokeskus TSK 2010, 26.)

# 1 JOHDANTO

Terveyden edistämisen verkkopalveluja on kehitetty enenevästi neuvolatyötä tukemaan (Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2013, 7), sillä teknologia on merkittävä osa ihmisten jokapäiväistä elämää (Saariluoma ym. 2010, 38). Kaikista 16–74-vuotiaista suomalaisista peräti 92 % on käyttänyt internetiä edeltäneen kolmen kuukauden aikana. Useita kertoja päivässä verkkoa käyttää 70 % tästä ikäluokasta. Jotakin yhteisöpalvelua viimeisen kolmen kuukauden aikana on seurannut 56 % ikäluokasta. (Tilastokeskus 2014a.) Tästä ikäluokasta 67 % oli edeltäneiden kolmen kuukauden aikana hakenut verkosta tietoa sairauteen, ravitsemukseen tai terveyteen liittyen (Tilastokeskus 2014b).

Kehittämällä julkisen verkkopalvelun laatua, kehitämme samalla myös koko organisaation palveluja kun toiminnan vaikuttavuus ja avoimuus lisääntyvät. Organisaatio hyötyy verkkopalvelusta silloin, kun verkkopalvelun avulla asiakkaiden omatoimisuus lisääntyy. Laadukas verkkopalvelu antaa myös käyttäjille mahdollisuuden vaikuttaa sen sisältöön. (Valtiovarainministeriö 2012, 15, 93, 95.)

Tämän ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyönä toteutetun kehittämisprojektin aiheena oli Hyvinkään neuvoloiden verkkopalvelun, Nettineuvola Nellin, arviointi ja jatkokehittäminen. Aiheesta päätettiin kohdeorganisaatiossa ja aiheen valinta perustui käytännössä havaittuun tarpeeseen uudistaa ja kehittää palvelua. Kehittämisprojektissa selvitettiin kyselyn avulla neuvolan asiakkaiden, neuvolan henkilökunnan ja neuvolan yhteistyökumppaneiden käsityksiä ja mielipiteitä verkkopalvelusta.

Kehittämisprojektin tavoitteena oli laatia verkkopalvelun jatkokehitysehdotus. Jatkokehitysehdotuksen laatimisessa hyödynnettiin kyselyn tuloksia. Kehittämisprojekti toteutettiin työelämäyhteistyössä kohdeorganisaation edustajien kanssa vuoden 2014 aikana.



## 2 KEHITTÄMISPROJEKTIN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Neuvolapalvelut

Suomessa on koko maan kattava neuvolajärjestelmä, joka on maailmanlaajuisesti ainutlaatuinen. Monessa kunnassa perheellä on neuvolassa sama terveydenhoitaja raskausajasta koulun alkamiseen saakka. (Honkanen 2008, 280.) Neuvolapalveluihin ovat oikeutettuja lasta odottavat naiset ja perheet sekä alle kouluikäiset lapset perheineen. Neuvolapalveluilla tarkoitetaan yleensä äitiys- ja lastenneuvolapalveluja. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014.) Neuvolan palveluihin kuuluu myös raskauden ehkäisyyn liittyvää neuvontaa ja muuta seksuaaliterveysneuvontaa. Nämä on mahdollista järjestää myös osana muita palveluja. (Klemetti & Raussi-Lehto 2014, 49.)

Äitiysneuvolapalvelujen avulla pyritään turvaamaan lasta odottavan naisen ja sikiön terveys. Raskauden ajan ongelmat ja häiriöt tulee tunnistaa riittävän ajoissa ja järjestää tarvittava hoito. Äitiysneuvolasuosituksen mukaisesti ensisynnyttäjälle tulee järjestää vähintään 11 ja uudelleensynnyttäjälle vähintään 10 määräaikaista terveystarkastusta. Määräaikaisten terveystarkastukset muodostuvat raskaudenaikaisista terveydenhoitajan/kätilön tai lääkärin suorittamista tarkastuksista neuvolassa sekä 1-2 kotikäynnistä. Näiden tarkastusten lisäksi tulee järjestää lisäkäyntejä, mikäli yksilöllinen tarve niin vaatii. (Klemetti & Hakulinen-Viitanen 2013, 16,102.)

Lastenneuvolapalvelujen tavoitteena on alle kouluikäisten lasten ja heidän perheidensä terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä perheiden välisten terveyserojen kaventaminen. Lastenneuvolassa seurannan kohteena ovat erityisesti lapsen fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen kasvu ja kehitys. Lapsiperheiden erityisen tuen tarpeet tulee havaita niin varhain kuin mahdollista ja perheelle tulee järjestää sopivaa tukea ja apua. Lastenneuvolassa määräaikaistarkastuksia alle kouluikäiselle lapselle tulee asetuksen mukaan järjestää vähintään 15. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014.)

Hyvinkään neuvoloissa työskentelee 17 terveydenhoitajaa sekä perheohjaaja, joka on erikoistunut unikouluasioihin. Toimipisteitä on kolme. Hyvinkään neuvolatoiminta sisältää perhesuunnittelun, äitiysneuvolan ja lastenneuvolan. Hyvinkäällä neuvolan toimintaan kuuluvat yksilölliset vastaanottokäynnit, kotikäynnit, verkostoyhteistyö, puhelinohjaus, perhevalmennus sekä Nettineuvola Nellissä tapahtuva neuvonta ja tiedottaminen.

Neuvola tukee myös omien asiakkaidensa vertaistukiryhmiä siten, että terveydenhoitajat osallistuvat niiden toimintaan. (Hyvinkää 2014b, 25.)

## 2.2 Nettineuvola Nelli – verkkopalvelu hyvinkääläisille

Nettineuvola Nelli on Hyvinkään neuvoloiden verkkopalvelu. Se on tarkoitettu kaikille hyvinkääläisille neuvolan asiakkaille, oli kyse sitten ehkäisyneuvolasta, äitiysneuvolasta tai lastenneuvolasta. (Hyvinkää 2014c.) Verkkopalvelua lähdettiin suunnittelemaan, sillä oli todettu verkossa tapahtuvan palvelun hyödyllisyys. Toisaalta kustannukset palvelun ostamiselle ulkopuoliselta yritykseltä olivat korkeat, joten verkkopalvelu päätettiin toteuttaa niin sanotusti omin voimin. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2013, 10.) Verkkopalvelu avautui vuonna 2010 (Suomen Terveydenhoitajaliitto 2012). Verkkopalvelun tavoitteena on parantaa asiakaspalvelua ja tiedonvälitystä sekä tukea terveydenhoitajan työtä (Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2013, 19). Pieni joukko neuvolan terveydenhoitajia on vuoroviikoin vastuussa palvelun pyörittämisestä (Rauha 2011, 11). Verkkopalvelulla on pääkäyttäjät sekä vastuukäyttäjät. He vastaavat omalla vuorollaan kysymyspalstalle tulleisiin kysymyksiin ja palautteisiin. He myös seuraavat keskustelupalstan keskustelua ja tarvittaessa moderoivat sitä. Pääkäyttäjät tilastoi kuukausittain saapuneiden kysymysten ja palautteiden määrän. Pää- ja vastuukäyttäjillä on oikeudet päivittää verkkopalvelun sivuja ja he pääsevät myös lisäämään sivuille materiaalia.

Verkkopalvelu (kuva 1) koostuu eri osioista. Sivuilla on muun muassa Kysy Nelliltä -kysymyspalsta, jossa on mahdollisuus kysyä asioita nimettömänä terveydenhoitajalta. Terveydenhoitaja vastaa kysymykseen kolmen arkipäivän sisällä. Vastaus lähetetään kysyjän antamaan sähköpostiosoitteeseen. (Rauha 2011, 10-11). Yhteys ei ole suojattu, joten salassa pidettäviä tietoja ei suositella lähetettäväksi tätä kautta. Salassa pidettävät asiat tulee kysyä eTerveyden kautta. (Hyvinkää 2014a.) Usein kysytyihin kysymyksiin on koottu kysymys-vastaus-pareja. Tietonurkassa on paljon linkkejä aakkostettuna. Omat sivunsa on saanut perhevalmennus sekä unikoulu. Verkkopalvelussa on myös keskustelupalsta, videoklippejä sekä yhteydet Hyvinkään kaupungin eTerveyteen. Verkkopalvelussa on esitelty ehkäisy-, äitiys- ja lastenneuvolan toimintaa. Nettimeuvola Nellillä on oma sivunsa yhteisöpalvelu Facebookissa. (Rauha 2011, 10-11.)



Etusivu / Terveyspalvelut / Nettineuvola Nelli

[Etusivulle](#)

- [Ajanvaraus/-peruutus](#)
- [Palvelumme](#)
- [Tietoturkka](#)
- [Uusin kysyttävä](#)
- [Kysy Nelliä](#)
- [Perhevalmennus](#)
- [Unikoulu](#)
- [Nellin videoklipit](#)
- [Keskustelupalsta](#)
- [Ruusut ja risut](#)

[Hakalan neuvola](#), Lehmustie 14[Kenttädun neuvola](#), Kenttätatu 11[Urakankadun neuvola](#), Urakankatu 2Hyvinkään kaupunki  
TerveysthuoltoSandelininkatu 1, PL 90  
05801 Hyvinkää  
p. (019) 459 11\*  
Fax. (019) 459 3704  
sähköposti:  
etunimi.sukunimi@hyvinkaa.fi

Tervetuloa Hyvinkään Nettineuvola Nelliin!

Nettineuvola Nellin palvelut on tarkoitettu kaikille hyvinkääläisille äitiys-, lasten- ja ehkäisyneuvolan asiakkaille.

Sivuiltamme löydät monipuolista tietoa palveluistamme, sähköisiä asiointipalveluja ja tietoa vaiheista, jotka liittyvät perhesuunnittelusta lapsiperheen elämään.

Matkalla vanhemmuuteen!

Perhesuunnittelu ja  
ehkäisy

Raskaus ja äitiys



Vauva ja leikki-ikä



Nellin keskustelu / viimeisin

[Aikataulumuutos marras-  
jouluvaivat 2014- yhdistetylle  
ryhmälle](#)

31.7.2014 13:10









Tykkää

465 henkilöä tykkää tästä.  
Rekisteröidy ja näe, mistä

Omaterveysthuolto

## Nellin terveiset

-  **Lasten sururyhmä** 9.12.2014
-  **Syksyn kausi-influenssarokotukset** 3.10.2014
-  **Monikkovalmennus** 17.9.2014
-  **Aktiivinen synnytys keskusteluillat jatkuvat jälleen H**
-  **Pneumokokkrokote vähentää vakavia tauteja paljon**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 &gt; »

Kuva 1. Nettineuvola Nellin etusivu (Hyvinkää 2014c).

### 2.3 Kehittämisprojektin tarve, tarkoitus ja tavoite

Kehittämisprojekti pohjautuu neuvolan osastonhoitajan, verkkopalvelun pää- ja vastuukäyttäjien sekä terveydenhuollon tiedottajan käytännössä toteamaan tarpeeseen uudistaa ja kehittää palvelua. Pää- ja vastuukäyttäjien määrä on vaihdellut neljästä viiteen perhevapaista riippuen. He vastaavat vuoroviikoin Nettineuvola Nelli verkkopalvelusta, työaika tälle on varattu 3 tuntia viikossa (Rauha 2011, 11). Tässä ajassa ei kuitenkaan ole ehditty kehittämään palvelua, saati pitämään säännöllisistä päivityksistä kiinni.

Aika kuluu kysymyksiin vastaamiseen. Näin ollen verkkopalveluun ei ole tehty suuria muutoksia sen avautumisen jälkeen.

Tilastojen mukaan Netteineuvola Nelli verkkopalvelun sivuilla kävijöiden määrä on huomattavasti laskenut (kuvio 1). Kävijämäärien melko radikaali lasku on myös yksi peruste sille, että sivustoa on päivitettävä ja kehitettävä edelleen.

2011	2012	2013
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkkosivuilla kävijöitä 41 392</li> <li>• Kysy Nelliltä-kysymyksiä 32</li> <li>• Palautteita 14</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkkosivuilla kävijöitä 45 775</li> <li>• Kysy Nelliltä-kysymyksiä 35</li> <li>• Palautteita 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkkosivuilla kävijöitä 24 617</li> <li>• Kysy Nelliltä-kysymyksiä 30</li> <li>• Palautteita 11</li> </ul>

Kuvio 1. Kokonaiskatsaus Netteineuvolan käytöstä vuosina 2011–2013 (Google Analytics 2014a-c, Netteineuvola Nelliin kokoomatilasto 2010–2014).

Kehittämiprojektilla on kuitenkin vahva perusta myös organisaation strategia huomioiden. Hyvinkään kaupunkistrategian mukaan kaupungin missiona on edistää asukaidensa hyvinvointia. Strategiassa todetaan myös Hyvinkään tavasta toimia niin, että kaupungilla on kykyä ja halua uusien toimintatapojen luomiseen ja kehittämiseen. Yksi Hyvinkään kaupungin strategisista valinnoista on kehityksen perustuminen asukaslähtöisyyteen ja uudistumiseen. Tähän päästään muun muassa palveluita uudistamalla ja kehittämällä. (Hyvinkään kaupunkistrategia 2009-2012, 11, 13, 15.) Perusturvan strategia ohjaa toimintaa Hyvinkäällä aina vuoteen 2017 asti. Strategiassa on linjattu perusturvan arvot, jotka ovat asiakaslähtöisyys, yhteisöllisyys, turvallisuus, uudistumisvalmius sekä vastuullisuus ja ympäristöstä huolehtiminen. (Hyvinkään kaupunki 2010, 3-4.) Tämä kehittämiprojekti oli osa Hyvinkään kaupungin talousarviossa olevien perusturvan sitovien tavoitteiden mukaista palveluiden uudistamista ja kehittämistä.

Kehittämiprojektin tarkoituksena oli arvioida Hyvinkään Netteineuvola Nelli-verkkopalvelua palvelun käyttäjien, neuvolahenkilökunnan sekä neuvolan yhteistyökumppaneiden avulla. Kehittämiprojektin tavoitteena oli tuottaa ehdotus verkkopalvelun jatkokehittämistä varten.

## 3 VERKKOTERVEYSPALVELUN ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN

### 3.1 Verkosta terveyttä ja tukea

Internetillä on tärkeä merkitys terveysaiheisen tiedon hakemisessa (Andreassen ym. 2007; Jimenéz-Pernett, Olry de Labry-Lima, Bermúdez-Tamayo, García-Gutiérrez & Salcedo-Sánchez 2010; Kummervold & Wynn 2012; Mahmud, Olander, Eriksén & Haglund 2013). Internetin terveysaiheinen käyttö ei näytä korvaavan muita terveyspalveluja (Andreassen ym. 2007; Leskinen 2008, 89). Toisaalta Castrénin (2008, 83) tutkimuksessa peräti 80 % tutkituista toivoi sähköisten palvelujen korvaavaan joitain perinteisiä terveyspalveluja.

Verkkoneuvontapalvelu toimii perinteisellä tavalla tuotettujen terveydenhuoltopalveluiden lisänä (Umefjord, Hamberg, Malker & Petersson 2006, 159; Jylhä 2007, 57; Pallari, Tarkka, Aho, Åstedt-Kurki & Salonen, 2011, 85). Kysymys-vastaus-palstalta haetaan yleensä apua jonkin ongelman ensivaiheeseen tai palstalta halutaan saada ns. toinen mielipide. Myös lisätiedon saaminen johonkin ongelmaan on yleinen syy käyttää kysymys-vastauspalstaa. (Umefjord ym. 2006, 164.) Toisen mielipiteen hakeminen voidaan nähdä haittana tai riskinä, mutta se voi myös hyödyttää voimassa olevaa potilaslääkärisuhdetta (Castrén 2008, 77). Vastausten saaminen verkkoneuvontapalveluista vaihtelee muutamasta arkipäivästä viikkoon (Umefjord ym. 2006, 160; Hyvis.fi 2013; Hyvinkää 2014d). Viikon kestävä vastausaika on tosin todettu asiakkaiden kannalta melko pitkäksi (Umefjord ym. 2006, 163).

Kun sähköinen viestintä lisääntyy, vaaditaan uudenlaisten toimintatapojen omaksumista (Castrén 2008, 79). Uudet toimintatavat omaksutaan kuitenkin helpommin, jos saadaan olla mukana kehittämässä, suunnittelemassa, testaamassa ja arvioimassa uusia työmuotoja (Kouri 2006, 73).

Virtuaalista vertaistukea tarjoavat erilaiset sähköpostin kautta toimivat keskusteluryhmät. Kohderyhmänä voivat olla esimerkiksi tietyn alueen äidit. (Hall & Irvine 2008, 175.) Vertaistukiryhmiä on perustettu myös eri sairauksien perusteella (Bragadóttir 2008, 32). Verkkoperustainen tuki vanhemmuudelle voi olla hyödyllinen ja saatavilla oleva palve-

lun muoto (Sarkadi & Bremberg 2005, 51; Hannula, Salonen, Rekola & Tarkka 2010, 22).

### 3.2 Odotukset verkkoterveyspalvelun tietosisällöltä

Verkosta haetaan tietoa sekä sosiaalista tukea. Vaihtelua syntyy riippuen hakijan sukupuoli- ja iästään ja sosioekonomisesta asemasta. (Plantin & Daneback 2009.) Neuvolan asiakkaita kiinnostaa raskauden kulku kaikkine osa-alueineen. Osa-alueina voi ajatella muun muassa raskauden kulkuun liittyviä ongelmia, raskausoireita, raskausajan ravitsemusta ja liikuntaa. (Arjakari, Mallat & Päiviö 2012, 15; Cormick ym. 2012; Haapio & Kastikainen 2012, 24; Törmälä & Wikström 2012, 13; Cissokho & Topp-Pietikäinen 2013, 16; Katainen 2013, 32; Pirttimäki 2013, 31.) Myös synnytys eri vaiheineen kiinnostaa käyttäjiä (Mankuta, Vinker, Shapira, Laufer & Shveiky 2007, 109; Pallari ym. 2011, 90; Arjakari, Mallat & Päiviö 2012, 27; Haapio & Kastikainen 2012, 24; Törmälä & Wikström 2012, 13; Cissokho & Topp-Pietikäinen 2013, 16; Katainen 2013, 32; Pirttimäki 2013, 31).

Toinen suuri osa-alue, joka neuvolan asiakkaita kiinnostaa, on vauvan hyvinvointi ja hoito (Arjakari ym. 2012, 15; Cormick ym. 2012, Törmälä & Wikström 2012, 18-19; Cissokho & Topp-Pietikäinen 2013, 17, Pirttimäki 2013, 31). Esimerkkeinä näistä ovat vauvan ravitsemus, nukuttaminen, uni, yöheräilyt, psyykkinen kehitys, rokottaminen ja allergiat (Hannula ym. 2010, 27). Erityisesti vauvan päivä- ja unirytmien sekä vauvan antamien merkkien ja käytöksen tulkinta ovat tärkeitä osa-alueita (Salonen, Kaunonen, Åstedt-Kurki, Järvenpää & Tarkka 2008, 66).

### 3.3 Verkkoterveyspalvelun käytettävyyden arviointi

Termiä käytettävyys ei voi määrittellä yksiselitteisesti (Parkkinen 2002, 27; Wiio 2004, 28; Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 20). Käytettävyyttä on määritelty standardissa ISO 9241-11, jossa sanotaan käytettävyyden olevan sitä, miten tuloksellisesti, tehokkaasti ja miellyttävästi käyttäjä saavuttaa tavoitteensa määrättyssä tilanteessa (Sinkkonen ym. 2009, 20; Jokela 2010, 18). Käytettävyys on tuotteen tai palvelun ominaisuus. Käytettävyys kuvaa sitä, miten sujuvasti käyttäjä käyttää palvelun toimintoja päästäkseen haluttuun päämäärään. (Kuutti 2013, 13.) Käytettävyyden kautta käyttäjän ja lait-

teen tai palvelun yhteistoimintaa pyritään tehostamaan (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 17).

Käytettävyydellä voidaan tarkoittaa myös käyttäjäystävällisyyttä, jolloin ohjelma on ymmärrettävä, vaivaton, kattava sekä esteettisesti miellyttävä. Ymmärrettävyydellä tarkoitetaan sitä, että palvelun käyttäjä voi helposti päätellä miten haluttu lopputulos saavutetaan. Ymmärrettävyys on kuitenkin yksilöllisesti koettu asia. Ymmärrettävyys ja helppo käytön opittavuus voidaan rinnastaa toisiinsa. Vaivattomuudella tarkoitetaan sitä, että käyttäjä suoriutuu palvelussa mahdollisimman yksinkertaisella tavalla eteenpäin. Kattavalla tarkoitetaan sitä, että palvelussa on tarjolla kaikki ne tiedot ja toiminnot, joita palvelun käyttäjä sillä hetkellä tarvitsee. Esteettisesti miellyttävä palvelu viestii käyttäjälle palvelun laadukkuudesta ja osaamisesta. Yksi tekijä esteettisen vaikutelman luomisessa on selkeys. (Wiio 2004, 29-32.)

Tyypilliset käytettävyysongelmat verkkosivustoilla liittyvät sivuston rakenteeseen, sivuston sisällä tapahtuvaan navigointiin sekä yksittäisillä sivuilla esitettyyn tietoon (Sinkkonen ym. 2009, 142). Huonoon käytettävyyteen liittyy myös kustannuksia, jotka voivat liittyä käytön oppimiseen, käyttöaikaan, menetettyyn motivaatioon, ylläpitoon ja edelleenkehittämiseen tai menetettyihin asiakkaisiin (Saariluoma ym. 2010, 20).

Verkkopalveluiden käytettävyyttä arvioitaessa on tutkimuksissa eniten korostettu palvelun peruskäytettävyyttä ja erityisesti käytettävyyden helppoutta (Taylor, Sullivan, Mullen & Johnson 2011, 903; Austvoll-Dahlgren, Bjørndal, Odgaard-Jensen & Helseth 2012; Valtiovarainministeriö 2012, 20; de Graaf, Totte, Breugem, van Os-Medendorp & Pasmans 2013; Haga, Drozd, Brendryen & Slinning 2013; Lee, Park, Yun & Chang 2013; Li ym. 2013; Logsdon ym. 2013, 144; Vogel ym. 2013, 435). Tärkeää on myös saada arvio sisällön eli tiedon laadusta (Taylor ym. 2011, 903; Valtiovarainministeriö 2012, 58; Li ym. 2013; Vogel ym. 2013, 435). Mitä paremmin tieto on sivuilla saatavilla ja mitä enemmän käyttäjä siitä hyötyy, sitä helpommin ja paremmin verkkopalvelun käyttö omaksutaan osaksi normaalia toimintaa (Hyvärinen 2008, 95).

Ensivaikutelma saa käyttäjän päättämään jatkaako hän sivuilla eteenpäin. Näin ollen verkkopalvelun etusivulla on merkitystä (Logsdon ym. 2013, 144; Vinkanharju 2006, 46.) Myös palvelun yleisilme on tärkeä tekijä käytettävyyden arvioinnissa (Taylor ym. 2011, 903; Li ym. 2013). Palvelun hyödyllisyys ja asiakkaiden kokema yleinen tyytyväisyys palvelua kohtaan on myös olennainen osa käytettävyyso- arvioita (Austvoll-Dahlgren ym. 2012; Haga ym. 2013; Vogel ym. 2013, 435).

Käytettävyyssarvioinneissa asiakkailta on myös usein kysytty suosittelisivatko palvelua ystävilleen tai muille samassa tilanteessa oleville (de Graaf ym. 2013; Logsdon ym. 2013, 144). Käytettävyyden testauksissa ongelmakohtiksi ovat monesti nousseet sivujen asetteluun ja niiden ulkonäköön liittyvät asiat, palvelussa navigoimiseen sekä palvelun sisältöön liittyvät asiat. (Li ym. 2013; Voncken-Brewster ym. 2013).

Suomen valtiovarainministeriö on julkaissut laatukriteeristön julkisten verkkopalvelujen arviointia varten. Sen avulla voi myös kehittää palveluja. Laatukriteeristö ottaa kattavasti huomioon eri kehittämisen osa-alueet. Se on eräänlainen tarkistuslista, jonka avulla organisaatio voi käydä palvelunsa läpi. Laadukkaan verkkopalvelun tuottaminen edellyttää muun muassa verkkopalvelun käytön seurantaan järjestelmällisesti ja saatujen tuloksien hyödyntämistä kehittämisessä. Sisällön tuottamisen ja kehittämisen tulee myös olla järjestelmällistä. Tämä tarkoittaa muun muassa sisällön säännönmukaista tarkistamista. (Valtiovarainministeriö 2012, 15, 77, 82, 84.) Käyttäjäkokemuksen seuraaminen on tärkeää. Käyttäjäkokemus on positiivinen, kun palvelu käyttäjän mielestä on hyödyllinen, tarpeita vastaava, helppokäyttöinen ja nopea. (Valtiovarainministeriö 2008, 56.)

### 3.4 Neuvolan asiakkaille suunnatut nettineuvolat Suomessa

Nettineuvola pyrkii edistämään neuvolan tavoitettavuutta ja tarjoamaan perheille tukea matalan kynnyksen periaatteella. Nettineuvola kehittää asiakaspalvelua nykyaikaisesti ja tehokkaasti ja sen avulla tavoitetaan asiakasperheitä. Verkkopalvelun toimiva ylläpito mahdollistaa asiakasperheiden verkostoitumisen ja tarjoaa asiakasperheille tukea ajasta ja paikasta riippumatta. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2013, 7.)

Koska nettineuvolalla ei ole Suomessa vakiintunutta määritelmää, voivat kuntien nettineuvolat olla sisällöltään hyvinkin erilaisia. Näin ollen myöskään ei liene olemassa oikeaa vastausta siihen, millainen tulee oikean nettineuvolan olla. Suomen ensimmäiset nettineuvola-kokeilut juontavat juurensa viime vuosituhannen loppuun ja Elämisen alkuun -projektiin (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001). Tämän jälkeen on erimuotoisia nettineuvola-verkkopalveluita kehitetty useita erilaisia.

Osa nettineuvola-palveluista on nähtävästi ollut projekti-luontoisia. Niistä löytyy hakukoneelta tietoa, mutta palvelu ei selvästikään ole enää käytössä. Nämä verkkopalvelut



ovat vaatineet asiakkaan kirjautumisen palveluun, tunnukset on yleensä saanut neuvolasta (Mutanen 2004, 8; Yle 2003).

Tänä päivänä osa verkkopalveluista tarjoaa tietosisällön lisäksi sähköistä asiointia, joka edellyttää sopimuksen tekemistä terveydenhuollon yksikön kanssa ja kirjautumista palveluun esimerkiksi verkkopankkitunnusten kera. Verkkosivujen tietosisältö on kunnasta riippuen hyvinkin kattavaa ja laajaa tai hyvin minimalistista käsittäen vain yhteystietoja. (Hyvinkää 2013; Aidantausta 2014; Imatran kaupunki 2014; Vantaan kaupunki 2014.) Joillakin paikkakunnilla sähköisen asiointin käyttöönotto on vasta tapahtumassa asteittain ja esimerkiksi neuvolan määräaikaistarkastuksiin voi varata aikoja vasta osittain eikä koko kunnan alueella. Espoossa palvelu on vasta kokeiluvaiheessa (Espoon kaupunki 2014).

Kunnissa on hyödynnetty myös eri järjestöjen sekä yritysten tuottamia verkkoneuvontapalveluja kunnan oman palvelun lisänä. Vastaamo.fi -neuvontapalveluun pääsee kysymään palvelusetelin avulla kysymyksiä. Palveluseteleitä on jaettu neuvoloissa määräaikaaisesti. (Espoon kaupunki 2012; Vantaan kaupunki 2012; Hämeenlinnan kaupunki 2013.) Kuntien neuvoloiden verkkosivuille on linkitetty muun muassa Väestöliiton Perheaikaa -verkkopalvelu. Perheaikaa.fi on vuorovaikutteinen neuvontapalvelu, sisältäen muun muassa keskustelupalstan, chatin ja luentoja (Vantaan kaupunki 2014; Väestöliitto 2014.)

Nettineuvola-palveluja on myös tuotteistettu. Näin ollen ne eivät ole vapaasti käytettävissä ja tutustuttavissa. (Mindcom Oy 2014.)

### 3.5 Sosiaalinen media terveydenhuollossa

Suomen kuntien organisaatioista eniten sosiaalista mediaa käyttävät kirjasto ja nuorisotoimi. Vain vajaa 15 % kunnista käyttää sosiaali- ja terveystoimessa sosiaalisen median palveluita. Eri sosiaalisen median palveluista Facebook on ehdottomasti suosituin. (Kuntaliitto 2013.)

Erään tutkimuksen tulosten mukaan terveydenhoitajat kokevat, että sosiaalisen median käyttö työtarkoituksissa tulee tulevaisuudessa lisääntymään. Toisaalta aikaresurssit ja uuden oppimisen hankaluus haastavat käyttöönottoa. Terveydenhoitajat kokivat kuitenkin, että sosiaalisesta mediasta on hyötyä tiedon ja tuen tarjoajana. (Pelkonen 2012, 33–36, 41.)

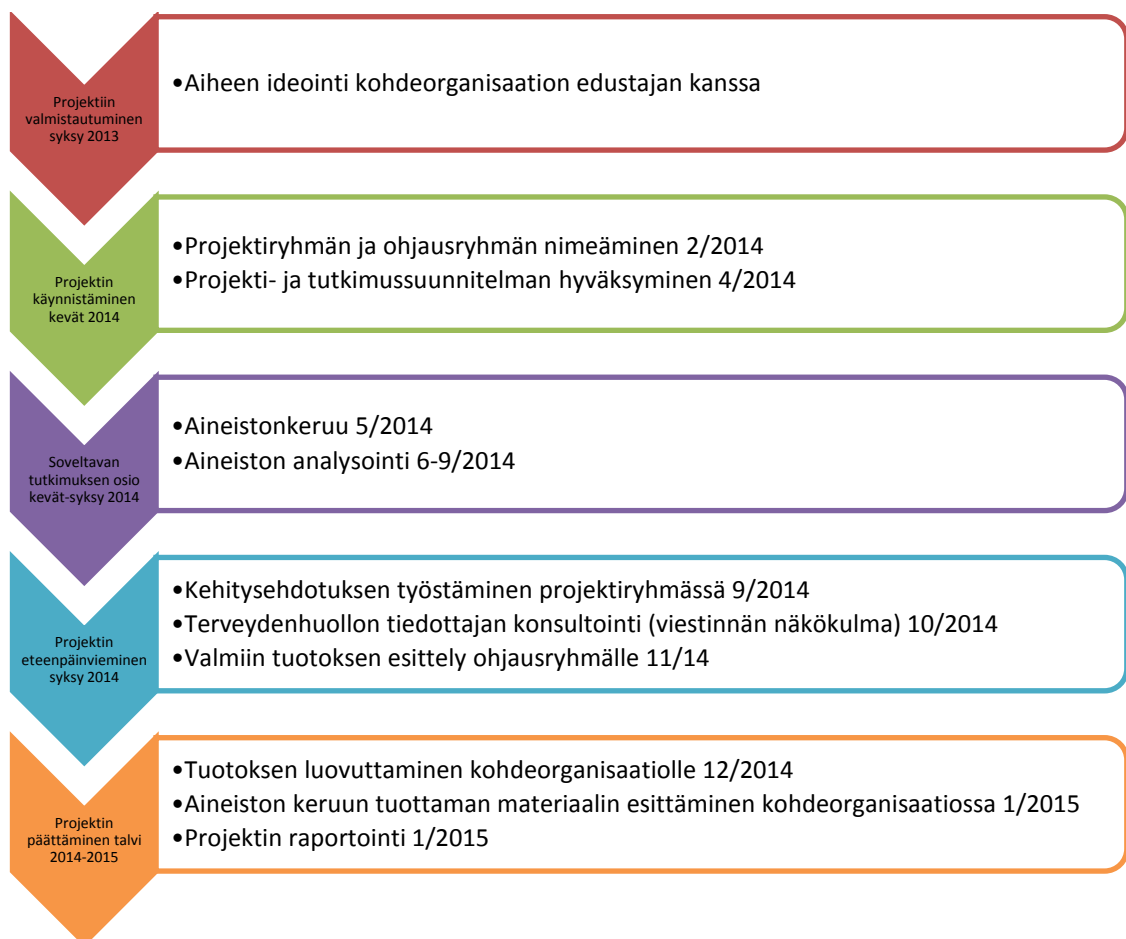
Eri lääkeyritykset ovat jo hyödyntäneet Facebookia tarjoamalla kysymysvastauspalstoja. Kysy lastenlääkäriltä -palstalla asiakas sai kysyä lasten kivun ja kuumeen hoidosta. Neuvolantäti neuvoo - palstalla kysymysten piti liittyä lasten ihonhoitoon, mutta kysymyksiä oli silti esitetty kaikenlaisista asioista. Näiden palvelujen erona oli se, että Kysy lastenlääkäriltä -palstalla asiakkaan kysymys näkyi sivuilla, jolloin myös kysyjän nimi ja kasvokuva olivat näkyvissä. Neuvolantäti neuvoo - palstalla kysymykset puolestaan oli lähetetty palveluntarjoajalle. Sivulla julkaistiin vain palveluntarjoajan muotoilema versio kysymyksestä ja vastaus siihen. Molemmat erittäin suosittu palstat ovat loppuneet vuoden 2013 lopussa. (Facebook 2014a; Facebook 2014b.) Palstan kysymykset ovat sen kaltaisia, että niihin olisi vastaus saatavilla myös neuvolasta. Tämän tyyppinen palvelu saattaisi olla hyödyllinen julkisellakin puolella. (van der Meer 2013, 198.)

Neurolat ovat jo osittain löytäneet tiensä Facebookiin. Oma Facebook-sivu on olemassa ainakin Hyvinkään, Kokkolan, Riihimäen, Salon, Sipoon ja Tornion Suensaaren neuvoloilla. Myös yksityisiä neuvolapalveluita tarjoavilla yrityksillä kuten Vauvantaila ja Neuvola Nupulla on sivu Facebookissa. (Google 2014.)

## 4 KEHITTÄMISPROJEKTI PROSESSINA

### 4.1 Kehittämiprojektin vaiheet

Kehittämiprojektiin valmistautuminen (kuvio 2) alkoi syksyllä 2013, kun kohdeorganisaation edustajan kanssa mietittiin kehittämiprojektin aihetta. Keväällä 2014 kehittämisprojekti käynnistettiin projekti- ja ohjausryhmän nimeämisellä. Ohjausryhmä hyväksyi projekti- ja tutkimussuunnitelman huhtikuussa 2014. Toukokuussa 2014 alkoi soveltavan tutkimuksen osio. Aineistonkeruu suoritettiin toukokuussa 2014 ja aineisto analysoitiin kesän 2014 aikana.



Kuvio 2. Kehittämiprojektin eteneminen.

Projektiryhmä työskenteli syksyllä 2014 laatien kehittämiprojektin tuotosta, verkkopalvelun jatkokehitysehdotusta. Syksyn 2014 aikana projektipäällikkö konsultoi terveydenhuollon tiedottajaa, sillä kohdeorganisaatioon oli tulossa mittava verkkosivujen julkaisu-

järjestelmän muutos, joka vaikutti myös kehittämisprojektiin. Valmis jatkokehitysehdotus esitettiin ohjausryhmän hyväksyttäväksi marraskuussa 2014 ja se luovutettiin kohdeorganisaatiolle joulukuussa 2014. Aineistonkeruun tuottama analysoitu materiaali ja jatkokehitysehdotus esitettiin kohdeorganisaatiolle tammikuussa 2015. Kehittämisprojektin raportti valmistui samoihin aikoihin.

#### 4.2 Projektiorganisaatio

Projektiorganisaatio muodostui projektin tilaajasta (Hyvinkään kaupunki/neuvolat), projektipäälliköstä, projektin ohjausryhmästä ja projektiryhmästä. Projektipäällikkönä toimi Turun ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystalouden kehittämisen ja johtamisen YAMK-opiskelija.

Ohjausryhmään kuuluivat kehittämisprojektin alkaessa projektipäällikön lisäksi avohuollon vs. ylilääkäri, terveystalouden osastonhoitaja ja ohjaava opettaja Turun ammattikorkeakoulusta. Terveystalouden osastonhoitaja jäi ohjausryhmästä pois ennen kehittämisprojektin päätöstä eläkkeelle siirtymisen vuoksi. Ohjausryhmä kokoontui kehittämisprojektin aikana kahdesti, ensin hyväksymään projekti- ja tutkimussuunnitelman ja sitten hyväksymään projektituotoksen eli jatkokehitysehdotuksen.

Projektiryhmä muodostui projektipäälliköstä sekä neljästä neuvolan terveydenhoitajasta, jotka toimivat kaikki verkkopalvelun pää- tai vastuukäyttäjinä. Projektiryhmä kokoontui kerran syyskuussa 2014 ja oli lisäksi yhteydessä sähköpostin välityksellä koko projektin ajan. Projektiryhmässä käsiteltiin aineistonkeruun tuottamaa materiaalia ja laadittiin jatkokehitysehdotuksen sisältöä.

## 5 SOVELTAVAN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 5.1 Soveltavan tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimusongelmat

Soveltavan tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa verkkopalvelun käyttäjien (neuvolan asiakkaiden) sekä neuvolahenkilökunnan ja neuvolan sidosryhmien (neuvolaterveydenhoitajien yhteistyökumppanit kaupungin organisaation sisällä) mielipiteitä verkkopalvelun hyödyllisyydestä ja käytettävyydestä, palvelun nyky muodosta ja uusien palveluiden tarpeesta verkossa täytettävän kyselylomakkeen avulla. Soveltavan tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa verkkopalvelun sisällön kehittämistä varten.

Tutkimusongelmat ovat:

1. Millainen verkkopalvelu on käytettävyydeltään?
2. Millaiseksi vastaajat arvioivat verkkopalvelun eri osien selkeyden, tiedon laadun, tiedon tarpeellisuuden ja verkkopalvelun hyödyllisyyden?
3. Millaisia uusia palvelumuotoja tai lisätietoja verkkopalveluun tarvitaan?

### 5.2 Menetelmälliset lähtökohdat

#### 5.2.1 Kysely menetelmänä

Soveltavassa tutkimuksessa käytetty menetelmä oli kyselytutkimus, joka toteutettiin verkossa Webropol® -ohjelman avulla. Näin ollen vastaukset tallentuivat ohjelman tietokantaan ja aineiston käsittely oli mahdollista heti aineiston keruun päättymisen jälkeen (Burns & Grove 2009, 406; Heikkilä 2014, 66). Mielipiteiden kartoittamista varten kyselytutkimus on merkittävä keino (Burns & Grove 2009, 406; Vehkalahti 2014, 11). Kyselytutkimus on tehokas ja taloudellinen keino tiedon keräämiseen, kun tutkittavia on runsaasti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 196; Miettinen & Vehkalahti 2013, 84; Heikkilä 2014, 17).

Kyselytutkimus on yleensä määrällistä tutkimusta ja siinä sovelletaan tilastollisia menetelmiä. Kyselyn tuottama aineisto koostuu pääosin luvuista ja numeroista. Kyselytutkimuksessa voidaan sanallisesti antaa täydentäviä tietoja tai vastata sellaisiin kysymyk-

siin, joihin ei numeerisesti voi helposti vastata. (Vehkalahti 2014, 13.) Tässä soveltavassa tutkimuksessa oli numeeristen vastausvaihtoehtojen lisäksi sanallisia vastauksia, joiden tehtävä juurikin oli täydentää numeerisia arvoja.

Verkkokysely mahdollistaa nopean tiedonkeruun (Miettinen & Vehkalahti 2013, 84; Heikkilä 2014, 66). Tutkimustietoa kerätään yhä enemmän verkon välityksellä, sillä internetin ja muiden viestintäteknologioiden käyttö on lisääntynyt niin työelämässä kuin vapaa-ajalla. Varsin loogista on lähestyä sähköisten palveluiden tai sosiaalisen median käyttäjiä verkon välityksellä. Verkon välityksellä kerätty tieto on kustannukseltaan edullista ja toisaalta myös aineiston suunnitteluun ja analysointiin käytettävät ohjelmat nykyisin varsin helppokäyttöisiä. (Räsänen & Sarpila 2013, 68.)

Mielipiteiden tutkimisessa on omat vaikeutensa. Pitää huomioida muun muassa otokseen valikoituneiden edustavuus, saatujen vastauksien määrä, kysymysten kyky mitata oikeita asioita ja mittareiden luotettavuus. (Vehkalahti 2014, 12.)

Kyselyssä oli väitteiden lisäksi muutama avoin kysymys, jotta voitiin varmistua siitä, että kaikki mielipiteet ja kehitysehdotukset tulivat varmasti ilmaistuksi. Avoimia kysymyksiä kannattaa käyttää erityisesti silloin kyselytutkimuksissa, kun vaihtoehtoja ei tarkkaan tiedetä (Heikkilä 2014, 47). Avoimet kysymykset muodostivat kyselyn laadullisen aineiston.

Kyselytutkimuksessa mittari on kokoelma kysymyksiä tai väitteitä. Niiden tarkoitus on mitata erilaisia ilmiöitä. Mittari voidaan tehdä itse tai voidaan soveltaa aiemmin tehtyä mittaria. Kyselytutkimuksen mittari sisältää osioita. Osio on yksittäinen kysymys tai väite. Osio mittaa yhtä asiaa. Osiot voivat olla avoimia tai suljettuja. Suljetussa osiossa on valmiit vastausvaihtoehdot, avoimessa taas vastaaja saa itse vastata vapaamuotoisesti. (Vehkalahti 2014, 12, 23-24.) Tässä soveltavassa tutkimuksessa tehtiin mittari itse. Käytetyt osiot olivat pääosin suljettuja. Liitteessä 1 on neuvolan asiakkaille suunnattu kyselylomake. Neuvolan henkilökunnan ja neuvolan yhteistyökumppanien kyselylomake oli varsinaisten kysymysten osalta muuten sama kuin asiakkaille suunnattu kysely, mutta heiltä kysyttiin lisäksi onko verkkopalvelusta hyötyä vastaajan työssä. Neuvolan henkilökunnalta ja yhteistyökumppaneilta ei kysytty suosittelevatko he palvelua ystävilleen vaan suosittelevatko asiakkailleen. Kysymykset taustatietoihin liittyen vaihtelivat kohderyhmittäin. Neuvolan asiakkaiden taustatietokysymykset ovat nähtävissä liitteessä 1. Neuvolan henkilökunnalta ja yhteistyökumppaneilta kysyttiin taustatietoina suku-

puolta, ikää, työkokemusvuosia ja kuinka usein vastaaja on käyttänyt verkkopalvelua. Lisäksi yhteistyökumppaneilta kysyttiin millä sektorilla vastaaja työskentelee.

Kyselyn kysymykset 1-5 olivat taustatietokysymyksiä. Tutkimusongelmaan 1 vastasivat kyselyn kysymykset 6-15 ja 36. Tutkimusongelmaan 2 vastasivat kysymykset 8-17 ja 30. Tutkimusongelmaan 3 vastasivat kysymykset 18-35.

Kyselyssä käytetty 5-portainen Likertin asteikko on tavallinen mielipideväittämissä käytetty asteikko. Se on järjestysasteikollinen, ja sen toisena ääripäänä on tavallisesti ”täysin samaa mieltä” ja toisena ”täysin eri mieltä”. (Heikkilä 2014, 51.) Kirjallisuudessa monet kyselytutkimusten keskeiset mittaustavat käsitetään järjestysasteikollisiksi (Vehkalahti 2014, 35). Kyselyssä asteikko oli määritelty siten, että 1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin samaa mieltä, 3 = ei eri eikä samaa mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä. Tämän vuoksi saatiin sitä suurempi keskiarvo, mitä enemmän vastaajat olivat samaa mieltä väitteen kanssa (Heikkilä 2014, 52).

Tässä soveltavassa tutkimuksessa kyselylomake testattiin etukäteen henkilöillä, jotka esimerkiksi ammattitaustansa tai elämäntilanteensa vuoksi olisivat voineet olla kohderyhmään kuuluvia. Testauksen avulla saatiin käsitys siitä, olivatko kysymykset ja ohjeet ymmärrettäviä ja olivatko kysymykset tarvittavia tai puuttuiko olennaisia kysymyksiä. Kovin montaa testaajaa ei tarvittu, muutamakin riitti. (Gerrish & Lacey 2006, 377; Vehkalahti 2014, 48.) Esitestaajat eivät kuitenkaan olleet varsinaiseen kyselyyn vastaajia. Ensimmäisellä testikierroksella kyselyn sai vastattavaksi yhteensä 14 henkilöä, joista kuusi vastasi kyselyyn. Kaikki testaajat totesivat lähes yksimielisesti kyselyn olevan liian pitkä. Näin ollen kyselyä muokattiin lyhyemmäksi poistamalla osa kysymyksistä ja muokkaamalla osaa kysymyksistä yleistasoisemmiksi. Toisella testikierroksella muokattu kysely lähetettiin kahdelle ensimmäiseen testikierrokseen osallistuneelle. Toinen testikierros osoitti kyselyn olevan nopeampi täyttää.

### 5.2.2 Kohderyhmien valinta

Otantamenetelmät voidaan ryhmitellä sen mukaan, onko otannan tuloksena otos vai näyte. Todennäköisyyteen perustuvassa otannassa tuloksena on otos ja harkintaan perustuvissa menetelmissä tuloksena on näyte. (Holopainen & Pulkkinen 2003, 29; Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 105.)

Harkinnanvaraisessa otannassa käytetään harkintaa. On kuitenkin pyrittävä objektiivisuuteen ja tasapuolisuuteen. Koska harkinnanvaraisessa otannassa ei otantayksiköillä ole yhtä suurta mahdollisuutta tulla valituiksi, on tuloksena näyte eikä otos. Harkinnanvaraisen otoksen haittapuolena voi olla se, ettei valittu joukko edusta koko perusjoukkoa. (Holopainen & Pulkkinen 2003, 34)

Kohderyhmiä oli kolme. Neuvolan asiakkaat muodostivat yhden kohderyhmän. Neuvolan asiakkaiden kohdalla N-luku laskettiin jälkikäteen verkkopalvelussa kyselyn aukioloaikana käyneistä, jolloin saatiin N=62. Neuvolan asiakkaat pääsivät vastaamaan kyselyyn verkkopalvelun sivuilla olleen linkin kautta. Kaikkien kyselyn aukioloaikana verkkosivuilla vierailleiden oli mahdollista vastata asiakkaille suunnattuun kyselyyn. Tällöin kyse oli sattumanvaraisesta näytteestä, jota voidaan kutsua myös itse valikoituksi näytteeksi (Vehkalahti 2014, 47).

Kyselyn toisena kohderyhmänä oli neuvolan henkilökunta (N= 19), johon kuuluvat neuvolan terveydenhoitajat, osastonhoitaja sekä unikouluohjaaja. Linkki kyselyyn lähetettiin heille kaikille sähköpostitse. Neuvolan henkilökunnan kohdalla kyseessä oli kokonaistutkimus. Kokonaistutkimuksessa aineisto ei ole otos, vaan aineisto kuvaa suoraan perusjoukkoa (Vehkalahti 2014, 45). Kokonaistutkimus on aiheellinen tehdä, mikäli perusjoukko on pieni (Heikkilä 2014, 31).

Kolmas kohderyhmä oli neuvolan yhteistyökumppanit. Heistä (N= 132) poimittiin harkinnanvaraisesti valikoitu näyte (n= 39), joille kyselyn linkki lähetettiin. Näyte valikoitiin projektipäällikön ja kohdeorganisaation edustajan kanssa yhteistyössä. Kohderyhmään valittiin erityisesti kaikki perhevalmennuksen toteuttamiseen osallistuvat yhteistyökumppanit, lastenneuvolan työryhmään kuuluvat yhteistyökumppanit, kouluterveydenhoitajat ja neuvolalääkärit. Muista yhteistyökumppaneista valittiin yksi edustaja yksiköittäin. Yksittäisten edustajien (mm. perheneuvola, lastensuojelu ja perhetyö) kohdalla päätöksen näytteeseen valikoitumisesta teki kohdeorganisaation edustaja. Kohderyhmään kuuluvat työskentelevät valtaosa terveydenhuollon ja sosiaalihuollon puolella. Muutama kohderyhmään kuuluva työskentelee sivistystoimen puolella varhaiskasvatuksessa.



### 5.3 Aineistonkeruu

Tutkimuksesta ja aineistonkeruusta tiedotettiin neuvolan asiakkaita sähköisesti Nettineuvola Nellissä ja Nettineuvola Nellin Facebook-sivuilla sekä Hyvinkään kaupungin Twitter-tilillä (liite 2). Lisäksi tutkimustiedotteita (liite 3) sekä tutkimuksesta kertovia mainoksia (liite 4) jaettiin asiakkaille neuvolan vastaanottojen yhteydessä. Tutkimustiedotteita ja mainoksia oli myös neuvoloiden ilmoitustauluilla sekä terveydenhoitajien huoneiden seinillä. Näiden lisäksi unikouluohjaaja jakoi tutkimustiedotetta ja mainosta myös avoimessa päiväkodissa kävijöille.

Aineisto kerättiin Webropol® -ohjelman avulla. Neuvola-asiakkaiden kyselyn saatekirje (liite 5) oli sijoitettu kyselyn alkuun. Neuvolahenkilökunnan ja neuvolan yhteistyökumppaneiden kyselyn saatekirjeet (liitteet 6 ja 7) lähetettiin sähköpostin liitteenä samalla kun lähetettiin linkki kyselyyn. Yksi ohjausryhmän jäsenistä toimi soveltavan tutkimuksen yhdyshenkilönä ja hoiti kyselyn linkin lähettämisen sähköpostitse kahdelle kohde-ryhmälle. Neuvolan asiakkaat pääsivät vastaamaan kyselyyn Nettineuvola Nellissä olleen linkin kautta.

Kysely oli avoinna ensin sovitun kaksi viikkoa (12.-25.5.14). Vähäisen vastausmäärän vuoksi vastausaikaa jatkettiin vielä viikolla (ad 1.6.14). Kyselyn ollessa avoinna soveltavan tutkimuksen yhdyshenkilö muistutti vielä neuvolan henkilökuntaa sekä yhteistyökumppaneita kyselystä. Viikon jatkoajasta tiedotettiin vielä erikseen.

Kyselyaineiston lisäksi jatkokehitysehdotuksen laadinnassa käytettiin yhtenä aineistona materiaalia, joka oli saatu tarkastelemalla Hyvinkään äitiys- ja lastenneuvolan palveluprosessia Nettineuvola Nellin näkökulmasta. Aineisto kerättiin vertailemalla palveluprosessien risteämäkohtia Nettineuvola Nellin palveluprosessiin.

### 5.4 Kyselyaineiston analysointi

Kyselyn kvantitatiivinen aineisto analysoitiin taulukkolaskentaohjelma Microsoft® Excelin avulla. Tulokset taulukoitiin eli laadittiin havaintomatriisi. Havaintomatriisista laskettiin sijainnin tunnuslukuja (moodi ja mediaani). Hajontaluvuista vaihteluvälit (minimi ja maksimi) ovat mahdollisia järjestysasteikollisen kyselyn tulosten analysoinnissa. Keskiarvolukua ei periaatteessa järjestysasteikollisista muuttujista voi laskea, mutta mieli-pidemittauksissa sitä usein silti käytetään yleiskuvan saamiseksi. Tällöin arvojen selit-

teiden tulee olla sellaisia, että asteikon voidaan tulkita olevan mahdollisimman tasavälinen. (Heikkilä 2014, 81, 90, 120.)

Muutamassa kysymyksessä pyydettiin vastaajaa valitsemaan vaihtoehtojen joukosta sopiviksi katsomiaan kohtia. Näiden kysymysten tulokset tuotiin esille graafisina kuvioina selittävän tekstin lisäksi.

Kyselyssä oli neljä väitettä sellaisilla asetuksilla, että mikäli vastaaja oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väitteen kanssa (vastausvaihtoehdot 1-2), avautui avoin jatkokysymys väitteeseen liittyen. Lisäksi kyselyssä kysyttiin, oliko vastaajilla tarvetta saada lisätietoa verkkopalvelun eri osioihin. Lisätietoa kaivanneet (vastausvaihtoehto kyllä) ohjautuivat vastaamaan lisäkysymyksiin. Kyselyn lopussa oli kaikille vastaajille avoimet kysymykset koskien toiveita uusien palveluiden tai muiden asioiden suhteen. Nämä kysymykset muodostivat kyselyn kvalitatiivisen aineiston.

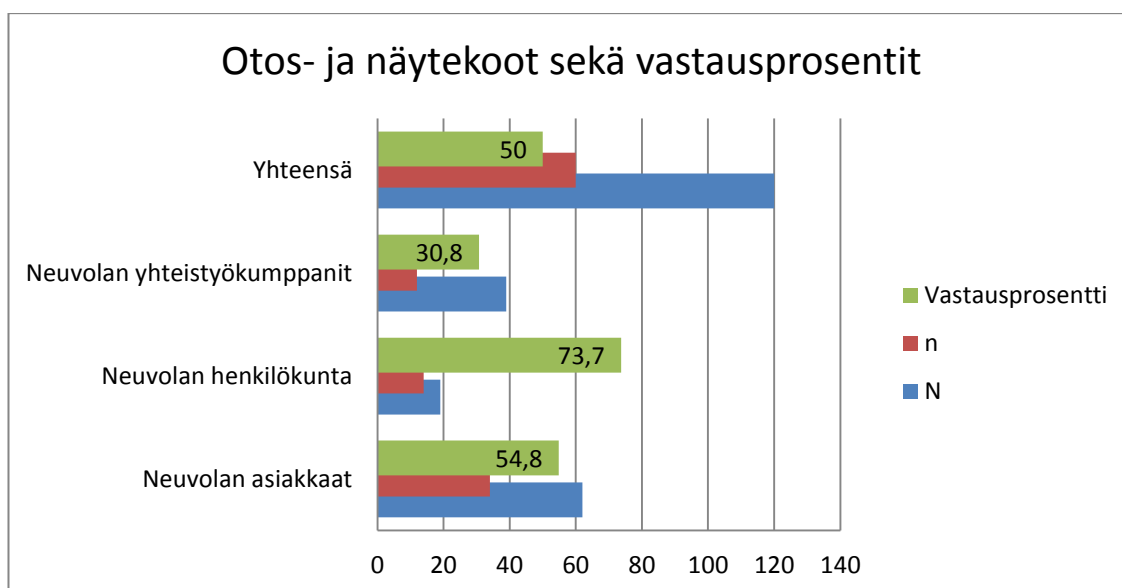
Kyselyn kvalitatiivisen aineiston analyysissä hyödynnettiin teorialähtöisen sisällönanalyysin periaatteita. Sisällönanalyysi on laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä, ja se voi olla aineisto- tai teorialähtöistä. Teorialähtöisessä analyysissä muodostetaan ensin analyysirunko, joka voi olla strukturoitu tai väljempi. Analyysirungon muodostamisen jälkeen aineisto pelkistetään. Tämän jälkeen aineistosta poimitaan vaihtoehtoisesti ylä- tai alaluokkaa kuvaavia ilmiöitä ja ne sijoitetaan analyysirunkoon. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91, 95, 97, 113-114; Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 165, 167.)

Tässä soveltavassa tutkimuksessa analyysi lähti liikkeelle yläkäsitteiden muodostamisesta, jotka muodostettiin tutkimusongelmien pohjalta. Yksittäisistä vastauksista muodostettiin pelkistettyjä ilmauksia, jotka jaoteltiin ensin yläkäsitteisiin sopiviksi. Yläkäsitteiden ja pelkistettyjen ilmausten väliin luotiin vielä alakäsitteet. Ryhmittelystä jätettiin alkuperäisilmaukset pois, sillä niiden ja pelkistettyjen ilmaisujen välillä ei juuri ollut eroa; avoimiin kenttiin oli vastattu useasti vain parilla sanalla. Yläkäsitteiksi muodostuivat tutkimustavoitteiden perusteella seuraavat: 1) käytettävyys (selkeys, hyödyllisyys, tiedon tarpeellisuus ja sen laatu), 2) uudet palvelut ja 3) lisätiedon tarve. Esimerkki aineiston luokittelusta on liitteessä 8.

## 5.5 Tulokset

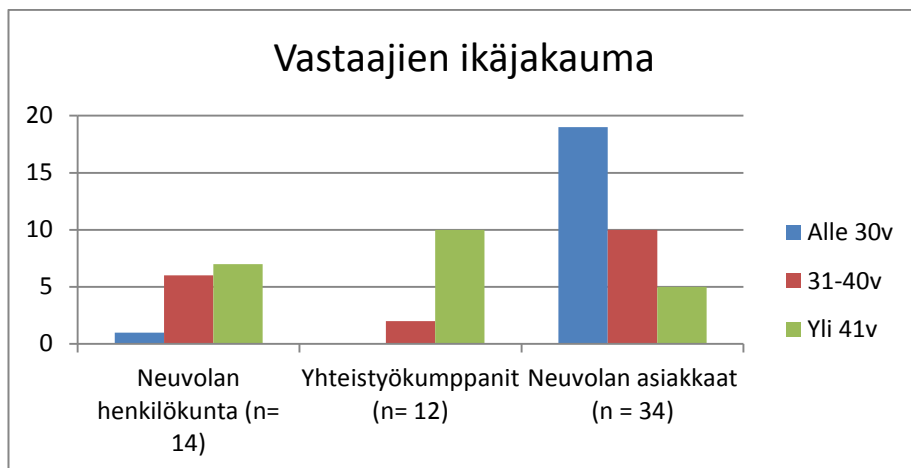
### 5.5.1 Vastausprosentit ja taustatiedot

Kyselyn aukioloaikana verkkopalvelussa kävi yhteensä 62 kävijää, joista 34 vastasi kyselyyn (N= 62, n= 34). Vastausprosentti asiakkaiden kohdalla oli 54,8 % (kuvio 3). Kyselyyn vastasi 14 neuvolan henkilökuntaan kuuluvaa henkilöä, jolloin vastausprosentti oli heidän kohderyhmässään 73,7 %. Vastauksia neuvolan yhteistyökumppaneilta tuli 12, jolloin vastausprosentti oli tässä kohderyhmässä 30,8 %. Kaikkiaan 120 henkilöllä oli mahdollista vastata kyselyyn ja heistä yhteensä 60 vastasi kyselyyn. Kyselyn kokonaisvastausprosentti on näin ollen 50 %.



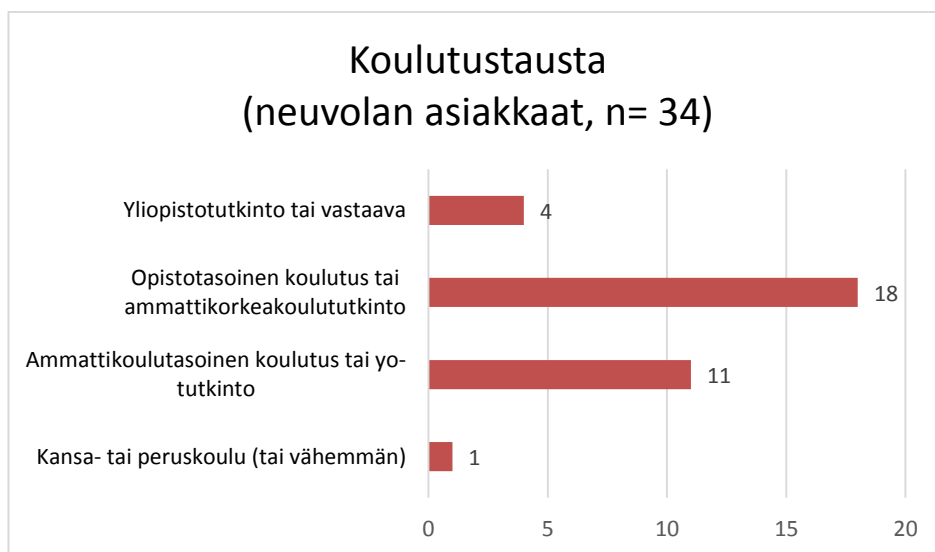
Kuvio 3. Otos- ja näytekoot sekä vastausprosentit.

Kaikki vastaajat olivat naisia. Neuvolan asiakkaista yli puolet (56 %) vastanneista kuului ikäluokkaan 21-30v (kuvio 4). Neuvolan asiakkaista 29 % oli 31-40-vuotiaita ja 15 % oli yli 41-vuotiaita. Alle 20-vuotiaiden ikäryhmässä ei ollut yhtään vastaajaa. Neuvolan henkilökuntaan kuuluvat vastaajat olivat yhtä lukuun ottamatta kaikki yli 30-vuotiaita. Neuvolan yhteistyökumppaneista ei yksikään vastaaja ollut alle 30-vuotias. Valtaosa (83 %) vastanneista yhteistyökumppaneista oli yli 41-vuotiaita.



Kuvio 4. Vastaajien ikäjakauma.

Koulutustaustaltaan (kuvi 5) neuvolan asiakkaat jakaantuivat jokaiseen annettuun vaihtoehtoon, mutta noin 65 % vastaajasta oli vähintään opisto- tai ammattikorkeakoulutasoisesti koulutettu. Matalamman tason tutkintoja oli suorittanut 35 % vastaajista.

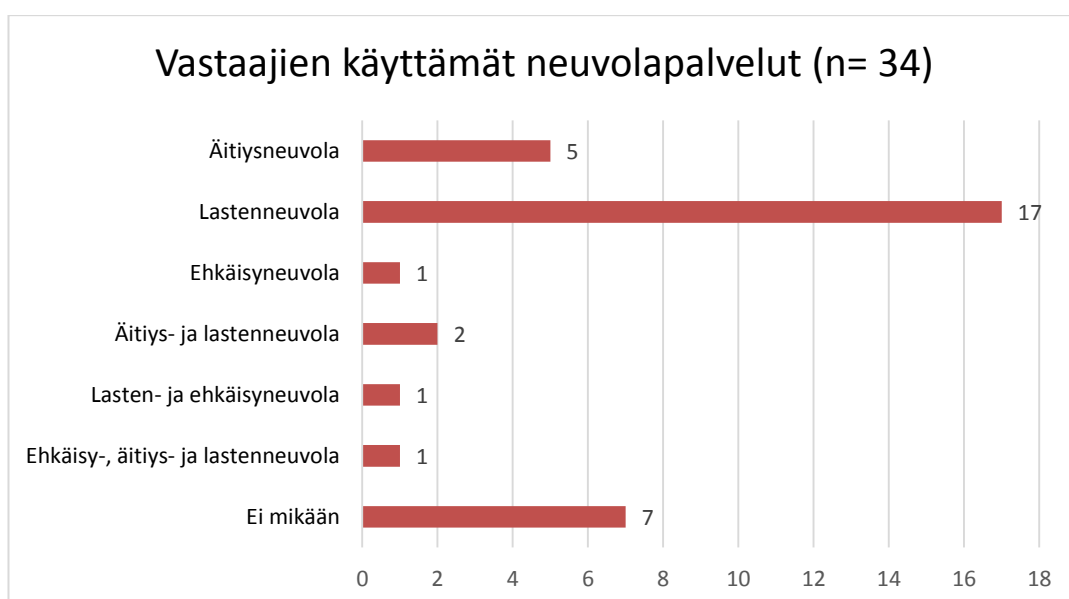


Kuvio 5. Neuvola-asiakkaiden koulutustausta.

Työkokemusta alalta oli valtaosalla (64 %) neuvolan henkilökunnasta yli 10 vuoden verran. Vastaajien joukossa oli myös lyhyemmän työkokemuksen omaavia. neuvolan yhteistyökumppaneista 75 % omasi yli 10 vuoden työkokemuksen alalta. Muilla yhteistyökumppaneilla (3 vastaajaa) oli 0-10 vuoden työkokemus taustalla. Enemmistö (58 %) neuvolan yhteistyökumppaneista työskenteli terveydenhuollon puolella, kun taas 25

% työskenteli sosiaalihuollon puolella ja 17 % muualla kuin sosiaali- tai terveydenhuollossa.

Asiakkaat saattavat käyttää (kuvio 6) samanaikaisesti useita eri neuvolan palveluita (esim. raskaana oleva käy äitiysneuvolassa ja samalla lastenneuvolassa isomman lapsen kanssa). Valtaosa vastanneista käytti tällä hetkellä lastenneuvolan palveluita. Mukana oli myös seitsemän sellaista vastaajaa, jotka eivät tällä hetkellä käytä lainkaan hyvinkääläisiä neuvolapalveluita. Näiden seitsemän vastaajan joukossa saattaa olla myös kokonaan ulkopaikkakuntalaisia.



Kuvio 6. Neuvola-asiakkaiden käyttämät neuvolapalvelut.

Yli puolet vastanneista neuvolan asiakkaista oli käyttänyt verkkopalvelua 2-10 kertaa. Mukana oli myös muutama (n = 3) sellainen vastaaja, joka ei ollut koskaan ennen käyttänyt verkkopalvelua. Neuvolan henkilökunnasta suurin osa vastaajista käyttää verkkopalvelua viikoittain. Kaikki käyttävät kuukausittain tai useammin. Puolet yhteistyökumppaneista oli käyttänyt verkkopalvelua 2-10 kertaa. Muutama yhteistyökumppani ei ollut koskaan käyttänyt verkkopalvelua.

Tulokset on pääsääntöisesti raportoitu kaikkien kohderyhmien yhdistettyjen vastausten perusteella. Taulukossa 1 on kuitenkin näkyvillä kaikkien kohderyhmien tuloksista erikseen ja yhteisesti lasketut keskeisimmät sijainnin ja hajonnan tunnusluvut.

Taulukko 1. Aineiston tunnusluvut.

	Asiakkaat (n=34)					Neuvolan henkilökunta (n=14)					Neuvolan yhteistyökumppanit (n=12)					Kaikki yhteensä (n= 60)				
	ka	mo	md	min	maks	ka	mo	md	min	maks	ka	mo	md	min	maks	ka	mo	md	min	maks
Verkkopalvelu on helppokäyttöinen	4,1	4	4	2	5	4,1	4	4	3	5	3,9	4	4	3	5	4,1	4	4	2	5
Verkkopalvelun sivut ovat selkeät	3,9	4	4	2	5	4,1	4	5	2	5	4	4	4	3	5	3,9	4	4	2	5
Verkkopalvelun sisältämä tieto on tarpeellista	4,4	4	4	3	5	4,5	5	5	3	5	4,4	5	5	3	5	4,5	5	5	3	5
Verkkopalvelun sisältämä tieto on laadukasta	4,2	4	4	2	5	4,4	4	4	3	5	4,5	5	5	3	5	4,3	4	4	2	5
Nettineuvola Nellin Facebook-profiili on tarpeellinen tai hyödyllinen	3,5	4	4	1	5	3,8	4	4	3	5	2,8	3	3	2	5	3,4	4	4	1	5
Sosiaalista mediaa tulisi hyödyntää enemmän verkkopalvelussa	3,6	5	4	1	5	3,9	3	3,5	3	5	3,2	3	3	2	5	3,6	3	3	1	5
Nettineuvolan tulisi näkyä myös muissa sosiaalisen median palveluissa	3	3	3	1	5	3,1	3	3	1	5	2,8	3	3	2	4	3,0	3	3	1	5
Neuvolaterveydenhoitajilla tulisi olla omat ns. työprofiilit Facebookissa	2,6	2	2,5	1	5	2,6	2	2	1	5	2,3	2	2	1	5	2,6	2	2	1	5
Live-chatit Facebookissa ovat tarpeellisia	3,2	4	3,5	1	5	3	2 ja 4	3	1	5	2,6	2	2	1	4	3,0	4	3	1	5
Live-chatit muulla alustalla ovat tarpeellisia	3,3	4	4	1	5	2,8	2	2,5	1	4	2,8	4 ja 2	3	1	4	3,1	4	3	1	5
Verkkopalvelusta on hyötyä työssäni						4,1	4 ja 5	4	2	5	3,4	4	3,5	2	5					
Suosittelisin verkkopalvelua ystäväilleni	4,4	5	5	3	5															
Suosittelisin verkkopalvelua asiakkailleni						4,9	5	5	4	5	3,9	3	4	3	5					

**Arviointiasteikko 1-5 (5= täysin samaa mieltä, 4= jokseenkin samaa mieltä, 3= ei eri eikä samaa mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 1= täysin eri mieltä)**

### 5.5.2 Verkkopalvelun käyttökelpoisuus

Eri kohderyhmät arvioivat melko samalla lailla verkkopalvelun helppokäyttöisyyttä ja sivujen selkeyttä, sekä tiedon tarpeellisuutta ja laatua. Ne vastaajat, jotka olivat jokseenkin tai täysin eri mieltä väitteiden kanssa, ohjautuivat vastaamaan lisäkysymyseen väitteisiin liittyen.

Kaikista vastaajista 81 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väitteen kanssa, että verkkopalvelu on helppokäyttöinen. Vastaajista 16 % ei ollut eri eikä samaa mieltä väitteen kanssa ja 3 % vastaajista oli väitteen kanssa jokseenkin eri mieltä. Kukaan ei ollut täysin eri mieltä väitteen kanssa. Helppokäyttöisyyden kanssa eri mieltä olleet kokivat verkkopalvelun olevan vaikea löytää kaupungin sivuilta.

Vastaajista 76 % oli jokseenkin tai täysin sitä mieltä, että sivut ovat selkeät. Vastaajista 20 % ei ollut eri eikä samaa mieltä väitteen kanssa ja 3 % vastaajista oli väitteen kanssa jokseenkin eri mieltä. Kukaan ei ollut täysin eri mieltä väitteen kanssa. Sivuihin selkeämmät tekisi vastaajien mielestä käytettyjen kirjasinlajien muokkaus sekä hakutoiminnon selkeyttäminen. Myös asiakokonaisuuksien selkeämpi asettelu auttaisi tekemään sivuista selkeämmät.

Verkkopalvelu sisältämän tiedon tarpeellisuudesta vallitsi suurin yksimielisyys vastaajien keskuudessa. Peräti 93 % kaikista vastaajista oli jokseenkin tai täysin sitä mieltä, että tieto on tarpeellista. Kukaan ei ollut väitteen kanssa eri mieltä. Vajaa 7 % ei ollut eri eikä samaa mieltä. Vastaajista 53 (88 %) oli vähintään jokseenkin sitä mieltä, että verkkopalvelun sisältämä tieto on laadukasta. Vastaajista kuusi (10 %) ei ollut eri eikä samaa mieltä. Vastaajista vain yksi (vajaa 2 %) oli jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa ja hänen mielestään tieto olisi laadukkaampaa, jos sitä ei olisi niin niukasti sivuilla.

Neuvolan asiakkaista yli 82 % vastaajista suosittelisi palvelua ystävilleen. Vajaa 18 % neuvolan asiakkaista ei ottanut kantaa ja kukaan ei ollut sitä mieltä, ettei suosittelisi palvelua. Neuvolahenkilökunnasta kaikki vastaajat suosittelivat verkkopalvelua asiakkailleen. Neuvolan yhteistyökumppaneista 58 % suosittelee verkkopalvelua asiakkailleen ja 42 % ei ottanut kantaa. Kukaan neuvolahenkilökunnasta tai yhteistyökumppaneista ei jätä suosittelematta.

Vajaa 86 % neuvolan henkilökunnasta on jokseenkin tai täysin sitä mieltä, että verkkopalvelusta on hyötyä vastaajan työssä. Jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa oli kaksi

vastaajaa (14 %). Yhteistyökumppaneiden kohdalla vastauksissa oli enemmän variaatiota. Puolet vastaajista on väitteen kanssa samoilla linjoilla jokseenkin tai täysin. Vastaajista kaksi (17 %) oli jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa ja neljä vastaajaa (33 %) ei ottanut kantaa.

### 5.5.3 Lisätiedon tarve

Kyselyssä kysyttiin vastaajien arviota lisätiedon tarpeesta koskien verkkopalvelun eri osia. Vastausvaihtoehdot olivat kyllä, ei, en osaa sanoa. Lisätietoa tarvinneet vastasivat myös lisäkysymykseen ja nämä vastaukset on koottuna taulukossa 2. Ehkäisy- ja perhesuunnitteluosioon lisää tietoa toivoi kahdeksan vastaajaa (13 %). Puolet kaikista vastaajista ei kaivannut lisää tietoa ja 22 vastaajaa (36 %) ei osannut sanoa. Raskaus ja äitiys-osioon lisää tietoa kaipasi viisi vastaajaa (8 %), 40 vastaajaa (66 %) ei kaivannut lisää tietoa. Neljännes vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään. Vauva- ja leikki-ikä -osioon vastaajat kaipasivat eniten lisää tietoa kaikkiin osioihin verraten, sillä peräti yhdeksän vastaajaa (15 %) kaipasi lisää tietoa. Hieman yli puolet (51 %) vastaajista ei kaivannut lisää tietoa ja reilu 33 % ei osannut sanoa mielipidettään.

Taulukko 2. Lisätiedon tarve eri osioissa.

Aihealue	Lisätiedon tarve
Ehkäisyneuvola	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ehkäisyvaihtojen esittely yleisesti sekä synnytyksen / raskauden jälkeen</li> <li>Tietoa papilloomaviruksesta</li> <li>Selkeä ohjeistus ajan varaamisesta</li> </ul>
Äitiysneuvola	<ul style="list-style-type: none"> <li>Raskauden eri vaiheiden kuvaus</li> <li>Tietoa ongelmatilanteista raskauden aikana</li> </ul>
Lastenneuvola	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kasvatuksellinen tieto</li> <li>Lapsen kehitys eri ikävaiheissa</li> <li>Tietoa vauvan hoidosta</li> <li>Neuvolatarkastusten sisältö</li> </ul>
Perhevalmennus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selkeät päivämäärät valmennuksille</li> <li>Tarkempi sisällönkuvailu</li> <li>Tarkempi tieto varhaiskasvatus-esittelyistä</li> </ul>
Tietonurkka	<ul style="list-style-type: none"> <li>Linkki raskausajan liikunta-asioihin</li> <li>Linkki THL:n sivustoon ”Tyttöjen juttu”</li> </ul>
Muu lisätiedon tarve	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kolmannen sektorin toimijat</li> <li>Informaatiota kaupungin ja muiden toimijoiden tarjonnasta lapsiperheille</li> <li>Neuvolassa jaettavien esitteiden lataaminen verkosta</li> <li>Isovanhemmuus</li> <li>Varamummit ja -papat</li> <li>Uusperheet</li> </ul>



Unikoulu-osion tietosisältöön vastaajat olivat tyytyväisiä. Kukaan ei kaivannut lisää tietoa unikoulu-osioon. Vastaajista 49 (reilu 81 %) ilmaisi, ettei kaipaa lisää tietoa ja 11 vastaajaa (18 %) ei osannut sanoa. Perhevalmennuksen sivuihin lisää tietoa kaipasi viisi vastaajista (8 %). Vastaajista 44 (73 %) ei tarvinnut lisää tietoa ja 11 (18 %) ei osannut sanoa. Tietonurkka-osioon halusi neljä vastaajaa (6 %) lisää tietoa, kun taas 41 vastaajaa (68 %) ei halunnut ja 15 vastaajaa (25 %) ei osannut sanoa.

Yleisesti ottaen kohderyhmistä neuvolan asiakkaat toivoivat lisää tietoa oman kohderyhmänsä vastaajakokoon verraten hieman muita kahta kohderyhmää enemmän. Ainoastaan perhevalmennus- ja tietonurkka-osioiden kysymyksissä muut kaksi kohderyhmää toivoivat lisää tietoa enemmän kuin neuvolan asiakkaat.

#### 5.5.4 Sosiaalinen media osana verkkopalvelua

Sosiaalista mediaa koskevissa kysymyksissä vastaajat olivat vähiten samaa mieltä väitteiden kanssa. Nettineuvola Nellin Facebook-profiilin tarpeellisuus tai hyödyllisyys sekä sosiaalisen median hyödyntäminen enemmän olivat ainoat väitteet, jotka saivat selkeästi enemmän ns. kannattajia kuin vastustajia. Hieman yli puolet (51 %) kaikista vastaajista oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä Nettineuvola Nellin Facebook-profiilin tarpeellisuudesta tai hyödyllisyydestä. Jokseenkin tai täysin eri mieltä oli 20 % vastaajista, kun taas reilu 28 % ei ollut väitteen kanssa eri eikä samaa mieltä. Hyödyllisimmäksi Nettineuvola Nellin Facebook-profiilin koki neuvolan henkilökunta, seuraavana tulivat neuvolan asiakkaat ja lopuksi yhteistyökumppanit.

Mielipiteet sosiaalisen median lisähyödyntämisen tarpeesta jakautuivat samalla tavoin. Neuvolan henkilökunta oli eniten sen kannalla, kun yhteistyökumppanit olivat vähiten. Kaikista vastaajista hieman vajaa puolet (46 %) oli samoilla linjoilla väitteen kanssa. Lähes yhtä moni (41 %) ei ollut eri eikä samaa mieltä ja vain reilu 11 % oli vähiten väitteen kannalla.

Vastaajat ottivat kantaa myös siihen, tulisiko Nettineuvola Nellin näkyä muissa sosiaalisen median palveluissa. Valtaosa vastaajista (60 %) ei ottanut kantaa suuntaan eikä toiseen. Vastaajista 11 (18 %) oli sitä mieltä, että pitäisi näkyä enemmän, kun taas 13 vastaajaa (21 %) ei ollut väitteen kannalla. Kohderyhmistä neuvolan henkilökunta kannatti asiaa hieman enemmän kuin muut kohderyhmät. Yhteistyökumppanit olivat jälleen vähiten väitteen kannalla. Ne 11 vastaajaa, jotka olivat sitä mieltä, että Nettineuvola

Nellin tulisi näkyä muissakin sosiaalisen median palveluissa, ohjautuivat vastaamaan lisäkysymykseen. Lisäkysymyksessä vastaajia pyydettiin merkitsemään missä muissa palveluissa Nettineuvola Nellin tulisi näkyä. Vaihtoehdoissa oli lueteltu yleisimmät sosiaalisen median palvelut (kuvio 7) mutta vastaaja sai kirjoittaa halutessaan avoimeen kenttäänkin. Vaihtoehdoista sai valita useammankin. Avoimessa kentässä sai kirjoittaa muun vaihtoehdon, jos vaihtoehdoissa ei ollut sopivaa. Kolme vastaajaa valitsi muun vaihtoehdon, mutta kaksi heistä ei tarkentanut kenttään mitään. Kolmannessa vastauksessaan ei nimetty sosiaalisen median palvelua, vaan tuotiin esille, että linkki Nettineuvola Nellin sivuille voisi jossakin olla esillä. Twitter ja Google+ valittiin molemmat neljä kertaa. Myös YouTube ja Instagram saivat kannatusta. Second Lifea ja Irc-galleriaa ei kukaan vastaajista valinnut.



Kuvio 7. Nettineuvola Nellin näkyvyyden tarve muissa sosiaalisen median palveluissa.

Enemmistö kaikista vastaajista (55 %) ei kannattanut neuvolanterveydenhoitajien omia ns. työprofiileja Facebook-yhteisöpalveluun. Vastaajista 28 % kannatti omia ns. työprofiileja ja 16 % ei ollut eri eikä samaa mieltä asian kanssa. Kohderyhmistä eniten neuvolanterveydenhoitajien työprofiilien kannalla oli neuvolan henkilökunta itse, tosin vain 35 % oli sen kannalla jollain tasolla. Eniten työprofiileja vastustettiin yhteistyökumppaneiden kohderyhmässä, jossa 66 % oli jokseenkin tai täysin eri mieltä työprofiilien tarpeellisuudesta.

Ns. live-chateista kysyttiin kyselyssä kahden väitteen verran. Live-chatilla tarkoitetaan mahdollisuutta keskustella verkossa reaaliaikaisesti terveydenhoitajan tai muun ammattilaisen kanssa. Ensimmäinen live-chatteihin liittyvä väite koski niiden tarpeellisuut-

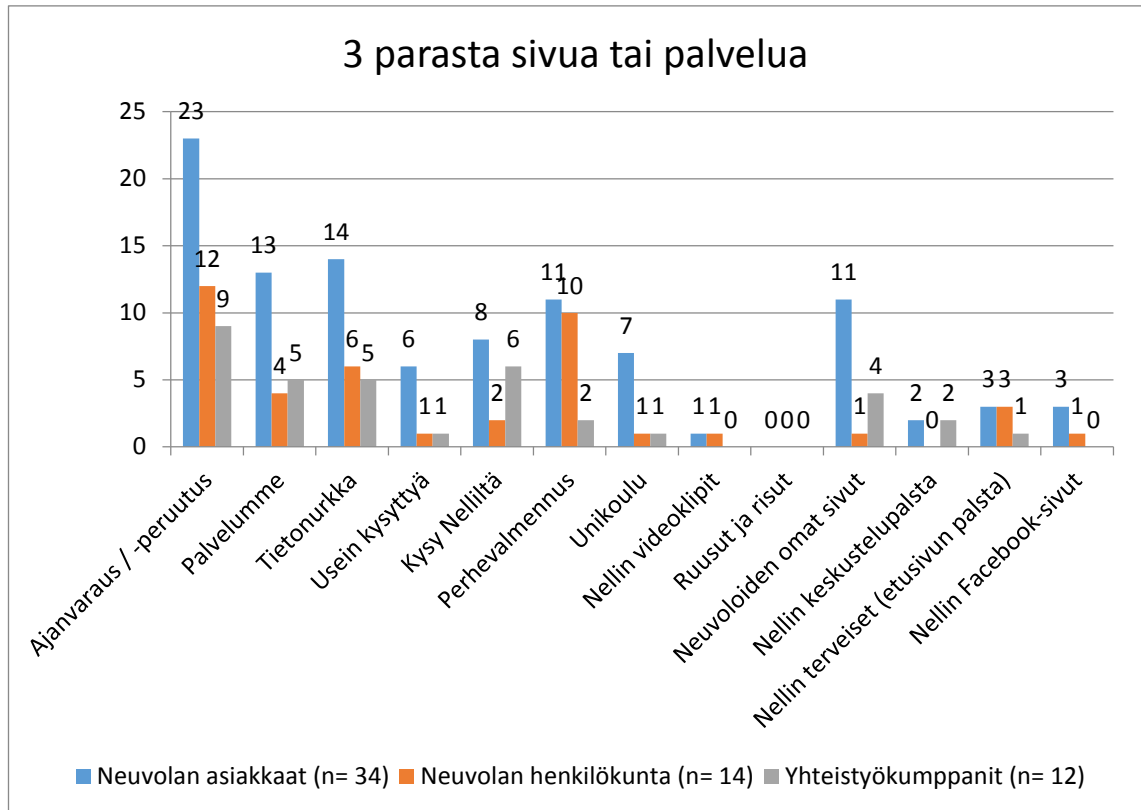
ta Facebookissa. Kaikista vastaajista hieman 26 (43 %) oli jollakin tasolla sitä mieltä, että live-chatit Facebookissa ovat tarpeellisia. Vastaajista 10 (17 %) ei ollut eri eikä samaa mieltä väitteen kanssa ja 24 vastaajaa (40 %) oli jollakin tasolla eri mieltä väitteen kanssa.

Toinen live-chat-väite koski niiden tarpeellisuutta muulla alustalla (esimerkiksi verkkopalvelun keskustelupalsta). Vajaa puolet vastaajista (47 %) oli ainakin jokseenkin samaa mieltä. Neljännes vastaajista oli eri mieltä osittain tai täysin ja 11 vastaajaa (18 %) ei ollut eri eikä samaa mieltä.

Eri kohderyhmien vastauksien välillä oli eroa live-chattia koskevissa väitteissä. Neuvolan asiakkaat olivat muita kohderyhmiä enemmän sitä mieltä, että live-chatit ovat tarpeellisia millä alustalla tahansa.

#### 5.5.5 Verkkopalvelun osioiden arvostus

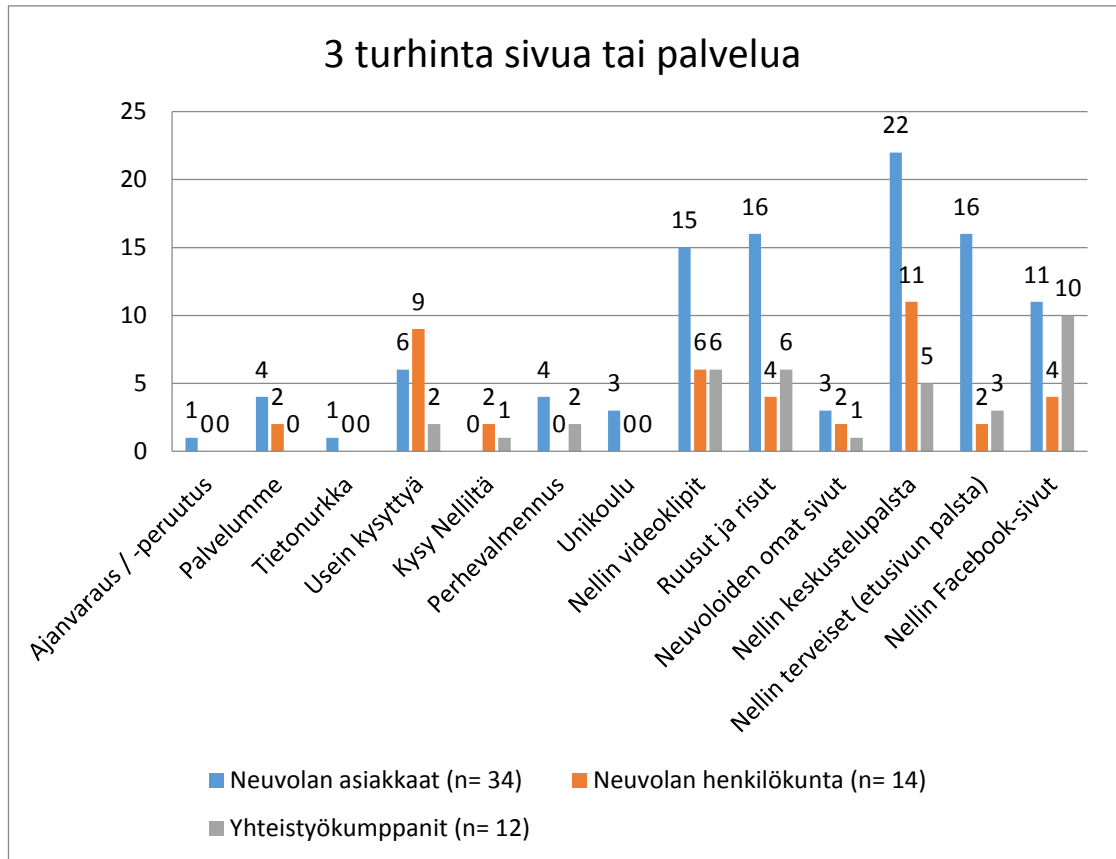
Kolme parasta palvelua tai sivua (kuvio 8) verkkopalvelussa asiakkaiden mielestä olivat Ajanvaraus / -peruutus (23 ääntä), Tietonurkka (14 ääntä) sekä Palvelumme (13 ääntä). Muutkin vaihtoehdot saivat ääniä. Ainoastaan Ruusut ja risut -sivua ei kukaan asiakkaista valinnut kolmen kärkeen.



Kuvio 8. 3 parasta sivua tai palvelua.

Neuvolan henkilökunnan mielestä kolme parasta palvelua olivat Ajanvaraus / -peruutus (12 ääntä), Perhevalmennus (10 ääntä) sekä Tietonurkka (6 ääntä). Ruusut ja risut sekä Nellin keskustelupalsta eivät saaneet yhtään ääntä. Neuvolan yhteistyökumppanit arvostivat eniten Ajanvaraus / -peruutus-sivua (9 ääntä), Kysy Nelliltä -sivua (6 ääntä) sekä Palvelumme ja Tietonurkka-osioita (5 ääntä molemmille). Kukaan yhteistyökumppaneista ei valinnut Nellin videoklippejä, Ruusuja ja risuja eikä Nettineuvola Nellin Facebook -sivuja kolmen parhaan palvelun joukkoon. Kaikkien vastaajien yhteisten tulosten mukaan kolme parasta sivua tai palvelua ovat ajanvaraus/-peruutus, tietonurkka sekä perhevalmennus.

Vähiten neuvolan asiakkaat pitivät Nellin keskustelupalstasta, jonka oli valinnut peräti 22 vastaajaa (64,7 % vastaajista) kolmen turhimman palvelun kärkeen (kuviokuva 9). Nellin terveiset sekä Ruusut ja risut saivat molemmat 16 vastaajan äänen sijoittuen jaetulle kakkossijalle. Kolmannella sijalla on Nellin videoklipit (15 ääntä). Kukaan ei valinnut Kysy Nelliltä -palvelua turhimman joukkoon.



Kuvio 9. 3 turhinta sivua tai palvelua.

Kolme turhinta palvelua neuvolan henkilökunnan mielestä olivat Nellin keskustelupalsta (11 ääntä), Usein kysyttyä (9 ääntä) sekä Nellin videoklipit (6 ääntä). Neuvolan henkilökunnasta kukaan ei valinnut Ajanvarausta / -peruutusta, Tietonurkkaa, Perhevalmennusta tai Unikoulua turhimprien joukkoon. Vähiten neuvolan yhteistyökumppanit arvostivat Nettineuvola Nellin Facebook- sivua (10 ääntä), Nellin videoklippejä sekä Ruusut ja risut -sivua (6 ääntä molemmille) ja Nellin keskustelupalsta (5 ääntä). Tässä kohdassa äänittä jäivät Ajanvaraus / -peruutus, Palvelumme, Tietonurkka sekä Unikoulu. Yhteisten tulosten mukaan kolme turhinta sivua tai palvelua ovat Nellin keskustelupalsta, Nellin videoklipit sekä Ruusut ja risut -sivu.

#### 5.5.6 Uudet palvelut ja muut toiveet

Avoimilla kysymyksillä vastaajia pyydettiin kertomaan toiveistaan uusien palvelujen suhteen sekä esittämään muita toiveita verkkopalvelun suhteen tai antamaan palautetta muuten. Uusiksi palveluiksi toivottiin live-chatia, virtuaalikeskusteluja, kirpputori-

palstaa sekä asiantuntija vastaa –palvelua ja keskustelupalstaa. Osa tähän kysymyseen tulleista vastauksista ei niinkään ollut uusia palveluja, vaan olemassa oleviin osiin lisätietoa ja ne ovat nähtävillä taulukossa 2.

Yhteistyökumppaneista kukaan ei esittänyt toiveita uusista palveluista. Pääosa toiveista tuli asiakkailta ja pieni osa neuvolan henkilökunnalta. Osassa vastauksista tuotiin esille verkkopalveluun liittymättömiä asioita, esimerkiksi perhevalmennukseen liittyvää palautetta. Näitä verkkopalveluun liittymättömiä palautteita ei raportoida tässä, vaan ne toimitettiin erikseen neuvolan lähiesimiehen tietoon.

## 5.6 Johtopäätökset

Useissa vastauksissa tuotiin esille sitä, että sivuja ei ollut päivitetty ja se oli paikoin jopa häiritsevää. Pääkäyttäjillä näyttää olevan liian vähän aikaa käytettävissään verkkopalvelun ylläpitoon. He eivät ehdi tekemään päivityksiä nykyisellä ajankäytöllä, sillä annettu aika kuluu kysymyspalstan parissa. Toisaalta päivitystyötä on myös tehty niin harvoin, että osa on saattanut jo ehtiä unohtamaan miten julkaisujärjestelmä toimii. Päivittäminen tulee saada säännölliseksi ja tästä syystä päivittämistyö tulee suunnitella etukäteen. Laadukkaassa verkkopalvelussa ylläpidolla on riittävät resurssit (Valtiovarainministeriö 2012, 85).

Sosiaalinen media jakoi mielipiteitä niin voimakkaasti, että täysin uusia sosiaalisen median muotoja ei kannattane suunnitella. Sen sijaan tulee panostaa olemassa olevien sosiaalisen median palvelujen tehokkaampaan käyttöön. Neuvolan henkilökunta kannatti sosiaalisen median käyttöä eniten muihin kohderyhmiin verrattuna. Tämä viittaa siihen, että sosiaalisen median käyttö työtehtävissä tulee käytännössä varmasti lisääntymään ja neuvolan henkilökunta kokee sosiaalisen median hyödyllisenä välineenä (Pelkonen 2012, 33). Joka tapauksessa Hyvinkäällä ollaan edelläkävijöitä, kun neuvola on Facebookissa (vrt. Kuntaliitto 2013). Muista sosiaalisen median palveluista kannatusta saivat eniten Twitter ja Google+. Kaupungilla on Twitter-tili olemassa, joten sen hyödyntämistä joidenkin asioiden tiedottamisessa kannattaa pohtia.

Live-chatit koettiin tarpeellisiksi eritoten asiakkaiden kohderyhmässä. Tätä palvelua suunniteltiin jo silloin, kun Nettineuvola Nelliä alkujaan kehitettiin. Keskustelupalsta koettiin vastaajien keskuudessa yhdeksi turhimmista sivuista verkkopalvelussa. Sen käyttö on ollut vähäistä ja jotta se saadaan aktivoitua, voi live-chatin toteuttaa keskus-

telupalstalla. Palvelun toteuttamisen suunnittelu kannattaa tehdä pää- ja vastuukäyttäjien toimesta yhdessä neuvolan henkilökunnan kanssa (vrt. Kouri 2006, 73).

Huomioitavaa on myös se, että vaikka vastaajat valitsivat palautekanavan ”Ruusut ja risut” yhdeksi turhimmista sivuista, on sen olemassa olo verkkopalvelun sekä koko neuvolatyön kehittämisen kannalta oleellista. Palautekanava saatetaan kokea turhaksi, jos itsellä ei ole käyttöä sille. Tällöin voidaan tietysti yhtenä arviona esittää, että on onnistuttu palvelun tuottamisessa, jos tarvetta palautteelle ei ole. Käyttäjälähtöisyyden ja palvelun jatkokehittämisen näkökulmasta palautteen antamisen mahdollisuus on olennainen osa palvelua (Valtiovarainministeriö 2008, 54).

Valtaosa vastaajista ei kokenut tarvitsevansa lisää tietoa eri osioihin. Koska lisätiedon tarvitsijoita kuitenkin vastaajien joukossa oli, on heidän tarpeensa huomioitu jatkokehitysehdotuksessa. Osa tarvittavasta lisätiedosta voidaan tuottaa sivuille linkittämällä, jolloin voidaan hyödyntää olemassa olevia hyviä materiaaleja, eikä tarvitse itse kirjoittaa kaikkea tekstiä. Toiveet lisättävistä tiedoista noudattivat osittain aiemmissa tutkimuksissa esiin nousseita aiheita, kuten esimerkiksi raskauden kulku ongelmakohtineen tai vauvan hoito (vrt. Arjakari ym. 2012, 15; Cormick ym. 2012; Haapio & Kastikainen 2012, 24; Törmälä & Wikström 2012, 13, 18-19; Cissokho & Topp-Pietikäinen 2013, 16-17; Katainen 2013, 32; Pirttimäki 2013, 31).

Vastaajien mielipiteet tiedon määrästä verkkopalvelussa olivat keskenään ristiriitaiset. Jossakin vastauksessa kommentoitiin tiedon niukkuutta, kun toisessa sanottiin tietoa olevan ylenmääräisesti. Tiedon määrää kannattanee jatkossakin hallita linkityksien avulla, jolloin asiasta kiinnostunut voi linkkien välityksellä hakea tietoa enemmän.

Uusiksi palveluiksi oli vastauksissa toivottu asiantuntija vastaa – palvelua ja keskustelupalstaa. Nämä molemmat ovat jo nykyiselläänkin osa verkkopalvelua.

## 5.7 Eettiset kysymykset ja luotettavuus

Tutkimukselle haettiin lupa Hyvinkään kaupungin terveydenhuollon johtavalta ylihoitajalta. Tutkimuslupaa käsiteltiin myös Hyvinkään terveydenhuollon johtoryhmässä, joka toimii eettisenä toimikuntana. Johtoryhmä puolsi tutkimusluvan myöntämistä 26.2.2014. Johtava ylihoitaja myönsi luvan 28.2.2014.

Tutkimukseen osallistuminen oli vastaajille vapaaehtoista. Osallistujilta ei pyydetty erikseen kirjallista suostumusta. Kyselyjen saatekirjeissä tuotiin esille, että vastaamisen katsottiin toimivan tietoisesti annettuna vapaaehtoisena suostumuksena. Lisäksi osallistujalle tiedotettiin, että tutkimus oli mahdollista jättää kesken, eikä kesken jättämisellä ole vaikutusta hänen saamaansa hoitoon Hyvinkään terveyskeskuksessa (neuvolan asiakas), eikä siitä ole haittaa tai harmia hänen työlleen tai hänelle itsellensä (neuvolan henkilökunta) eikä siitä ole haittaa olemassa oleville tai tuleville yhteistyösuhteille neuvolan henkilökunnan kanssa (neuvolan yhteistyökumppanit). Tulokset raportoitiin niin, ettei yksittäistä vastaajaa voi tunnistaa. Tähän asiaan kiinnitettiin huomiota jo kyselyä laadittaessa taustatieto-kysymysten kohdalla. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 218-221.)

Tutkimuksen aineistoa säilytettiin tutkimuksen tekovaiheessa salasanalla suojatulla tietokoneella, johon ei ollut pääsyä muilla kuin projektipäälliköllä (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 221). Raportoinnin jälkeen tutkimusmateriaali tuhotaan tietokoneelta. Mahdolliset paperiset tulosteet tuloksista silputaan.

Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida tutkimuksen validiteettia ja reliabiliteettia tarkastelemalla (Ketokivi 2009, 53, 60; Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 189; Vehkalahti 2014, 40). Validiteetilla tarkoitetaan sitä, mitattiinko sitä mitä piti (Holopainen & Pulkkinen 2003, 14; Gerrish & Lacey 2006, 375; Burns & Grove 2009, 43; Ketokivi 2009, 53,60; Burns & Grove 2011, 334; Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 189; Vehkalahti 2014, 41). Se kertoo mittauksen pätevyydestä. Tutkimuksen validiteettia voi heikentää toisesta kielestä käännetyn mittarin käyttö. (Vehkalahti 2014, 41.) Myös tarkka tavoitteiden asettaminen auttaa oikean asian tutkimisessa. Mittaustulokset ovat valideja, kun mitattavat asiat ja käsitteet ovat hyvin määritelty. (Heikkilä 2014, 27.) Tässä soveltavassa tutkimuksessa käytettiin itse laadittua mittaria, joten käännöksen mukanaan tuomia virheitä ei tule. Soveltavalle tutkimukselle oli myös asetettu selkeä tavoite. Kysely esitettiin, jotta varmistuttiin siitä, ettei joukossa ollut kysymyksiä, jotka vastaajat ymmärsivät eri tavalla kuin projektipäällikkö. Soveltavan tutkimuksen validiutta tarkennettiin useiden menetelmien käyttämisellä (Hirsjärvi ym. 2013, 233).

Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten tarkkuutta eli sitä antaako mittaus ei-sattumanvaraisia tuloksia. Se tarkoittaa myös sitä, miten mittaustulokset voidaan toistaa. (Holopainen & Pulkkinen 2003, 15; Vilkkä 2005, 161; Gerrish & Lacey 2006, 376;



Burns & Grove 2009, 43; Ketokivi 2009, 54; Burns & Grove 2011, 332; Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 189-190.)

Tutkimuksen otoksen on edustettava tutkittavaa joukkoa hyvin, jotta saadaan luotettavia tuloksia (Heikkilä 2014, 31). Tässä soveltavassa tutkimuksessa neuvolan henkilökunta oli valittu mukaan kokonaisuudessaan. Neuvolan asiakkaiden suhteen painottuivat vastaajissa varmaan ne henkilöt, jotka paljon tietotekniikkaa käyttävät, mutta toisaalta he käyttävät verkkopalveluakin varmasti muita enemmän. Yhteistyökumppaneiden otoksessa painotettiin niitä työntekijöitä, jotka ovat läheisesti tekemisissä neuvolan henkilökunnan kanssa.

Tutkimuksessa oli pieni kvalitatiivinen osuus. Sen luotettavuutta parantaa hyvä selonteke tutkimuksen tekemisestä sen kaikissa eri vaiheissa. Mahdollisten luokittelujen perusteet tulee kertoa, kuten myös perusteet tulkintojen tekemiselle. (Hirsjärvi ym. 2013, 232–233.)

Otoksen tai näytteen edustavuus on sitä parempi, mitä suurempi vastausprosentti kyselyssä on. Kun vastausprosentti on yli 50, voi katsoa edustavuuden olevan melko hyvä. (Burns & Grove 2009, 409.) Tuloksia yleistettäessä tulee tietysti huomioida vastausprosentti, joka erityisesti yhteistyökumppanien osalta jäi valitettavan matalaksi (30,8 %). Neuvolan henkilökunnan kohdalla tuloksista voidaan vetää yleistettäviä johtopäätöksiä hyvän vastausprosentin (73,7 %) vuoksi.

Neuvolan yhteistyökumppanien otos oli harkinnanvarainen näyte, jonka valinnassa painottui se, miten läheisestä yhteistyökumppanista oli kyse. Kaikista yhteistyökumppaneista vajaa 72 % sijoittuu terveydenhuoltoon, vajaa 23 % sosiaalihuoltoon ja muihin kuin edellä mainittuihin sijoittuu reilu 5 % yhteistyökumppaneista. Harkinnanvaraiseen näytteeseen valikoitui reilu 74 % terveydenhuollossa työskenteleviä, vajaa 8 % sosiaalihuollossa työskenteleviä ja vajaa 18 % muita kuin edellä mainittuja. Vastausten osalta terveydenhuolto muodosti 58 % vastauksia, sosiaalihuolto 25 % ja muut kuin edellä mainitut 17 %. Terveydenhuollossa työskentelevien osalta näyte edusti hyvin perusjoukkoa. Vastauksia ei kuitenkaan voi yleistää vastausprosentin pienuuden vuoksi. Näytteeseen valikoiduista 29 henkilöstä vain seitsemän vastasi kyselyyn. Sosiaalihuollon puolella näytteeseen valikoituneet olivat aktiivisia, sillä kaikki kolme vastasivat. Muualla työskentelevistä seitsemästä henkilöstä kaksi vastasi. Kokonaistutkimus olisi saattanut olla aiheellinen yhteistyökumppaneidenkin kohdalla, sillä koko perusjoukko oli vain 132 henkilöä. Näytteen valikoimiseen vaikutti kuitenkin kohdeorganisaation

edustajan käsitys näytteeseen valikoituvista henkilöistä, sillä hän nimesi yksittäiset edustajat.

Neuvolan asiakkaiden kohdalla vastausprosentti oli laskettu kyselyn aikana verkkosivuilla käyneistä. Siihen nähden vastausprosentti oli melko hyvä 54,8 %. Koko neuvolan asiakaskuntaan ei vastauksia kuitenkaan voi yleistää, sillä pelkästään äitiysneuvolassa on vuosittain vajaa 500 lasta odottavaa naista asiakkaana. Vastaukset voinee yleistää siihen joukkoon, joka verkkopalvelua käyttää.

## 6 JATKOKEHITYSEHDOTUS NETTINEUVOLA NELLIN KEHITTÄMISEKSI

Kehittämiprojektin aikana laadittu jatkokehitysehdotus muodostuu kahdesta osasta: itse verkkopalvelun jatkokehitysehdotuksesta (liite 9) sekä pääkäyttäjän vuosikellosta (liite 10). Näiden lisäksi laadittiin ohjausryhmän kokousta varten kolmeen osaan taitettava esite (liite 11), jossa on lyhyesti esitelty jatkokehitysehdotuksen sisältö. Tuotos pohjautui kyselyn tuloksiin, projektiryhmän työskentelyn aikana syntyneisiin ideoihin, ajankohtaisiin tutkimuksiin ja kirjallisuuteen sekä toisessa opintojaksossa suoritettuun Hyvinkään äitiys- ja lastenneuvolaprosessien ja Nettimeuvola Nellin risteämäkohtien arviointiin.

Jatkokehitysehdotuksessa painottuivat hieman enemmän neuvolan asiakkaiden vastaukset, sillä heitä varten verkkopalvelu on alun alkaen kehitetty. Projektipäällikkö valmisti jatkokehitysehdotuksen ja vuosikellon. Projektiryhmässä käsiteltiin kyselyn tuloksia sekä tuotettua materiaalia. Materiaaleihin tehtiin projektiryhmässä muutamia muutoksia ja täydennyksiä.

Jatkokehitysehdotuksessa esitellään konkreettiset verkkopalvelun käytettävyyttä parantavat rakenteelliset, sisällölliset ja toteutukseen liittyvät muutokset. Jatkokehitysehdotus sisältää myös tiedot niistä asioista, joista verkkopalveluun tulisi lisätä tietoa. Jatkokehitysehdotuksessa on esimerkki uuden palvelumuodon (live-chatin) käyttöönotosta ja toimintamuodosta. Jatkokehitysehdotuksen loppuksi on esitelty esimerkkejä erilaisista mittareista, joilla palvelun laatua ja vaikuttavuutta voidaan arvioida.

Pääkäyttäjän vuosikello suunniteltiin siten, että jokaiselle kuukaudelle on omat tehtävänsä. Joka kuukausi on tuotettava materiaalia verkkopalveluun Nellin terveiset -osioon ja Facebook -sivulle sekä laadittava edellisen kuukauden tilasto saapuneista kysymyksistä ja palautteista. Näiden lisäksi keskimäärin joka toinen kuukausi on suunniteltu eri osioiden päivitystä ja läpikäyntiä, tarpeellisten muutosten, lisäysten ja korjausten tekemistä.

## 7 ARVIOINTI, IMPLEMENTOINTI JA JATKOKEHITYSIDEAT

### 7.1 Kehittämiprojektin arviointi

Ennalta laadittu projektisuunnitelma aikatauluineen ja tiedotussuunnitelmineen helpotti projektipäällikön työskentelyä. Ennakoon laadittiin myös riskianalyysi. Projektin näkökulmasta kehittämisprojekti eteni suunnitelmallisesti aikataulunsa ja suunnitelmansa mukaisesti. Tulosten analysointi vei kauemmin mitä oli suunniteltu, mutta aikatauluun oli jätetty väljyyttä yllättävien tilanteiden varalle.

Mennyt projekti oli projektipäällikön toinen kokemus projektipäällikkyydestä. Asioita ei oltu tekemässä ensimmäistä kertaa, joten vaatimukset projektin johtamisellekin voidaan ehkä asettaa korkeammalle. Ohjausryhmä hoiti tehtävänsä kehittämisprojektin aikana hyvin; se seurasi projektin edistymistä, arvioi lopputuloksen ja tuki projektipäällikköä projektin aikana. Projektipäällikköä tässä projektissa edesauttoi toimintaympäristön tuntemus sekä kokemus aiemmasta vastaavanlaisesta projektista. Lisäksi aihealue sinällään oli projektipäällikölle erittäin tuttu. Projektipäällikkö hyödynsi aiemmin luotuja verkostojaan projektin eteenpäin viemisessä. Verkostoa käytettiin muun muassa kyselyn esitestaamiseen.

Projektiorganisaatio oli sitoutunut projektiin. Erityisesti tilaajaorganisaatio projektin taustalla oli koko ajan kannustava. Henkilöstövaihdoksia projektiorganisaatioon tuli projektin aikana. Ohjausryhmä pieneni kesken projektin yhden ohjausryhmäläisen eläkkeelle siirtymisen vuoksi. Projektiryhmä pieneni puolestaan perhevapaiden vuoksi. Projektiryhmän ainoaan kokoontumiseen eivät kaikki projektiryhmän jäsenet päässeet paikalle. Tapaamisaikaa siirrettiin kertaalleen, mutta lopulta oli tyydyttävä pienempään osanottoon, jotta kehittämisprojektissa päästiin eteenpäin. Projektipäällikkö ei tehnyt kaikkea työtä itse, vaan hyödynsi projektiryhmän jäseniä sekä koko työyhteisöä. Esimerkiksi mainosten jakelu niiden tulostuspaikasta eri neuvoloihin sujui projektiryhmäläisten avustuksella ilman projektipäällikön jatkuvaa läsnäoloa. Ensimmäiseen projektipäällikkökokemukseen verraten voi sanoa, että tässä projektissa projektipäällikkö osasi hyödyntää verkostoja enemmän kuin aiemmin.

Projektipäällikköä mietitytti ennen projektia erityisesti se, kuinka pystyy toimimaan objektiivisesti projektin johdossa, kun on ollut aikanaan kehittämässä nyt arvioitavaa verkkopalvelua. Projektipäällikkö pohti sitä, miten osaa asettua ulkopuolisen rooliin verkkopalvelun arvioinnissa ja kyselyn tulosten analysoinnissa, eikä ota mahdollisesti kyselyssä esiin tuotua kritiikkiä henkilökohtaisesti. Objektiivisuutta kuitenkin on tullut luonnostaan sen vuoksi, ettei projektipäällikkö ole ollut työssä verkkopalvelun parissa viimeisen parin vuoden aikana. Niin sanottu terve erkaantuminen verkkopalvelusta on projektipäällikön oman arvion mukaan ehtinyt tapahtua.

Koko työyhteisö antoi panoksensa kehittämisprojektille jakamalla kyselyn mainoksia asiakkaille vastaanottojen yhteydessä. Ilman työyhteisön panosta olisi asiakkaiden kohderyhmän kohdalla vastausmäärä jäänyt varmasti pienemmäksi. Mainoksia jaettiin määrällisesti paljon. Vaikka läheskään kaikki mainoksen saaneet eivät vastanneet kyselyyn, he toivon mukaan nyt muistavat Nettineuvola Nellin olemassa olon tai ainakin saivat siitä tietoa ensimmäistä kertaa.

Kehittämisprojektin aikana sattui erinäisiä asioita, jotka projektipäällikkö jälkikäteen ajateltuna hoitaisi toisin. Projektipäällikkö oli ensimmäistä kertaa itse laatimassa Webropol® -kyselyä, ilman aiempaa kokemusta tai koulutusta ohjelman käytöstä. Kyselyn yhdessä kysymyksessä asetukset oli erehdyksessä säädetty niin, että ohjelma hyppäsi automaattisesti yhden kysymyksen ohi. Tämä virhe olisi kenties voitu huomata huolellisella tarkastamisella sekä sillä, että esitestaus olisi suoritettu Webropol® -ohjelmassa. Kyselyn esitestauksen ensimmäinen kierros suoritettiin nimittäin siten, että kysymykset olivat tekstidokumentissa. Toinen versio suoritettiin niin, että Webropol® -ohjelmasta oli tulostettu kysymykset. Kummallakaan kierroksella esitestaajat eivät olleet siis itse Webropol® -ohjelmassa vastaamassa kysymyksiin. Webropol® -ohjelman käyttöön ja ominaisuuksiin olisi projektipäällikön pitänyt tutustua enemmän ennen varsinaisen kyselyn suorittamista.

Kyselyn toinen puute koski yhteistyökumppaneiden työskentelysektoria. Vaihtoehtoiksi oli laitettu terveydenhuolto ja sosiaalihuolto. Kyselyn aukioloaikana kyselyssä yhdyshenkilönä toimineeseen henkilöön otettiin yhteyttä yhden vastaajan toimesta, sillä annetut vaihtoehdot eivät sopineet hänelle. Kyselyn ollessa avoinna kyseessä olleeseen taustatietokysymykseen lisättiin vaihtoehto ”muu kuin edellä mainitut”. Taustatietokysymyksessä tapahtunut puute olisi voitu korjata sillä, että kysymykset olisi tarkastanut vielä kolmas henkilö projektipäällikön ja kohdeorganisaation edustajan lisäksi. Kummallekaan ei tullut mieleen kysymyksiä tarkistettaessa, etteivät varhaiskasvatuk-

sen edustajat työskentele enää sosiaalihuollon puolella vaan sivistystoimessa. Muutos oli tapahtunut jo jokunen vuosi sitten.

Viestinnän suhteen projektipäällikkö noudattaisi suunnitelmaa tarkemmin, jos saisi toisen mahdollisuuden. Neuvolan henkilökunnalle projektin alkamisesta kertominen ei edennyt suunnitelman mukaisesti. Suunnitelman mukaan asia piti hoitaa sähköpostitse. Asia kuitenkin hoidettiin suullisesti eri neuvoloissa epävirallisessa yhteydessä. Miksi ei sitten toimittu suunnitelman mukaisesti? Projektipäällikölle tuli lievä epätietoisuus sen suhteen, mitä kaikkea projektista voi kertoa henkilökunnalle ilman että se vaikuttaa kyselyn tuloksiin. Neuvolan henkilökunta oli kuitenkin yksi kyselyn kohderyhmistä.

## 7.2 Tuotoksen implementointi

Nettineuvola Nellin jatkokehitysehdotus luovutettiin joulukuussa 2014 kohdeorganisaatiolle jatkotoimenpiteitä varten. Tuotos luovutettiin hieman ennen raportin valmistumista, sillä kaupungin verkkosivuille oli tulossa julkaisujärjestelmän vaihdos. Julkaisujärjestelmän vaihdos aiheutti sen, että kaikki verkkosivut oli tehtävä uusiksi. Terveystiedottajan tiedottaja tarvitsi kehittämissuunnitellut muutokset tietoonsa jo joulukuun aikana, ennen sivujen uudelleen rakentamista.

Projektipäällikkö käy neuvoloiden viikkopalavereissa tammi-helmikuussa 2015 esittelemässä kyselyn tulokset sekä laaditun tuotoksen. Tiedottaja tekee varsinaiset muutokset sivuille samalla kun kaupungin sivut rakennetaan uudelleen. Pää- ja vastuukäyttäjät organisoivat uuden palvelun (live-chatin) aloittamisen ja käytännön toteutuksen, kunhan asiasta on sovittu lähiesimiehen kanssa. Pää- ja vastuukäyttäjien on myös toimitettava tiedottajalle ne kokonaan uudet tekstit ja linkit, joita sivuille laitetaan. Lähiesimiehen vastuulla on tukea pää- ja vastuukäyttäjiä siinä, että yhteisissä kokouksissa saadaan sovittua käytännön asiat esimerkiksi artikkeleista.

## 7.3 Jatkokehitysideat

Verkkopalveluun tehtävien muutosten jälkeen voi jonkin ajan kuluttua tutkia uudelleen neuvola-asiakkaiden käsityksiä verkkopalvelusta. Asiakaskyselyjä voi olla aiheellista pienimuotoisena suorittaa muutoinkin säännöllisesti.

Sosiaalisen median puolella kehittämisen paikka on Facebookin lisähyödyntäminen. Facebookiin on mahdollista luoda suljettuja ryhmiä esimerkiksi tietylle perhevalmennusryhmälle. Nyt ryhmien perustaminen on täysin ryhmän jäsenten aloitteellisuuden ja oman aktiivisuuden varassa.

Hyvinkään sosiaali- ja terveystoimen organisaatiouudistuksen myötä neuvolatoiminta on siirtynyt terveystoimintapalveluista perhe- ja sosiaalipalveluihin. Neuvolan henkilökunnalla on yhteinen lähiesimies jatkossa muun muassa lapsia hoitavien puheterapeuttien, toimintaterapeutin ja neuvolapsykologin kanssa. Osa yhteistyökumppaneista tulee näin ollen entistä läheisemmiksi. Tulee pohtia yhteistyökumppaneiden asiantuntijuuden hyödyntämistä jatkossa enemmän verkkopalvelun sisällöntuotannossa, esimerkiksi artikkeleiden kirjoittamisessa tai live-chatien asiantuntijavieraana.

## 8 POHDINTA

Nettineuvola on nykypäivää. Pitää kuitenkin muistaa ettei se ole koskaan valmis. Ei riitä, että se on kerran kehitetty ja rakennettu. Sen on alati muututtava ja pysyttävä ajan hermosta kiinni. Se ei saa pysähtyä paikoilleen. Jotta se kiinnostaisi asiakkaita jatkossakin, on sinne koko ajan kehitettävä jotain lisää ja ennen kaikkea on oltava aktiivinen sisällön tuottamisessa.

Pelkät pienet muutokset verkkopalveluun, esimerkiksi stilisoinnit, eivät enää riitä. Toimintatapoja on muutettava, jotta sisällöntuotanto muuttuisi aktiiviseksi. Tämä on osaltaan myös asennekysymys. Pää- ja vastuukäyttäjät näyttävät tarvitsevan myös lisää aikaa ylläpidollisten vastuiden hoitamiseksi.

Pää- ja vastuukäyttäjät huolehtivat kyllä palvelun toimivuudesta, mutta jokaisella neuvolan henkilökuntaan kuuluvalla on tärkeä tehtävä verkkopalvelun tunnettavuuden edistämässä. Asiakkaat eivät osaa hakeutua verkkopalveluun, jos eivät tiedä sen olemassaolosta. Yhdessä vastauksessa tuotiin esille, että olisi hyvä, jos terveydenhoitaja kertoisi palvelusta asiakkaalle. Jokaiseen neuvolakorttikoteloon pitäisi automaattisesti sujahtaa Nettineuvola Nellin pieni mainos. Näin varmasti tapahtuukin pääasiallisesti aina, mutta näyttää siltä, että asiasta pitäisi vielä erikseen mainita muutamalla sanalla. Neuvolakorttikotelossa olevaa mainosta ei välttämättä huomata katsoa.

Kehittämiprojektin alkaessa eivät kaupungin verkkosivujen julkaisujärjestelmässä tapahtuvat muutokset olleet vielä tiedossa. Asia tuli tietoon kehittämiprojektin loppuvaiheilla. Jatkokehitysehdotuksessa on muutamia kohtia, jotka korjaantuvat automaattisesti julkaisujärjestelmän vaihtuessa, kun verkkosivut rakennetaan uudelleen. Nämä ovat ulkoasullisia tekijöitä, esimerkiksi otsikoiden kirjasinkokojen yhteneväisyys keskenään. Nyt niiden korjaustarve on kuitenkin osoitettu kyselyn tulostenkin perusteella. Verkkosivujen julkaisujärjestelmän vaihdos tulee muutoinkin yhtenäistämään Nettineuvola Nellin ilmettä muiden kaupungin verkkosivujen kanssa. Nettineuvola Nellillä on tähän asti ollut poikkeuksellisesti erilainen kirjasintyyppi otsikoissa. Julkaisujärjestelmän vaihdoksen jälkeen nämä aiemmin myönnetyt ns. erivapaudet tulevat muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta poistumaan. Nettineuvola Nellille ei enää tätä ns. erivapautta jää.



Neuvolan yhteistyökumppaneiden vastauksissa tuotiin eniten esille sitä huolta, että verkkopalvelu ei saa korvata perinteistä vastaanottoa, jossa tavataan asiakas kasvotusten. Nettineuvola Nelli on tarkoitettu lisäpalveluksi asiakkaille perinteisen työn rinnalle. Sen ei ole missään vaiheessa ollut tarkoituskaan korvata varsinaisia vastaanottokäyntejä, esimerkiksi raskaudenseurantakäyntejä tai ikäkausitarkastuksia lapsille. Toki hyvin toimivana verkkopalvelu voisi vähentää saapuvaa puhelinliikennettä ja saattaisi korvata jonkin ylimääräisen vastaanottokäynnin.

Verkkopalvelun kehittäminen vaatii myös rajanvetoa siitä, mikä on järkevää tai kannattavaa ja mikä ei. Nettineuvola Nelli on terveydenhuollon ammattilaisten ylläpitämä verkkopalvelu. Erilaisia ideoita ja toiveita tuli vastauksissa esille. Toiveissa oli esimerkiksi sivu, joka kokoaisi kaiken Hyvinkään ja ulkopuolisten toimijoiden tuottamat lapsiperheille suunnatut palvelut yhteen. Idea on hyvä, mutta käytännössä terveydenhuollon ammattilaisen on aikaa vievää kerätä kaikki tiedot sekä ylläpitää niitä. Lienee järkevintä, että joku muu taho koordinoi tällaista sivua.

Kaiken kaikkiaan järjestelmällisyys, suunnitelmallisuus ja aktiivisuus ovat niitä termejä, joita Nettineuvola Nelli nyt tarvitsee toimiakseen sillä potentiaalilla joka sillä voi olla. Nettineuvola Nellin ylläpidosta vastaa ammattitaitoinen joukko terveydenhoitajia, mutta he tarvitsevat työyhteisönsä ja esimiehensä tuen ja ideat käyttöönsä. Nettineuvola Nellin tulee olla koko neuvolan henkilökunnan ”yhteinen juttu”, vaikka sen ylläpidosta vastaakin vain osa henkilökunnasta.

## LÄHTEET

Aidantausta, M-L. 2014. Lahdessa nyt Nettineuvola, Nettiterkka vastaa kysymyksiin. Etelä-Suomen Sanomat 4.9.2014. Viitattu 28.11.2014. <http://www.ess.fi/uutiset/kotimaa/2014/09/04/lahdessa-nyt-nettineuvola-nettiterkka-vastaa-kysymyksiin>

Andreassen, H.K., Bujnowska-Fedak, M.M., Chronaki, C.E., Dumitru, R.C., Pudule, I., Santana, S., Voss, H. & Wynn, R. 2007. European citizens' use of E-health services: A study of seven countries. BMC Public Health 7:53. Saatavilla: <http://www.biomedcentral.com/1471-2458/7/53>.

Arjakari, O., Mallat, K. & Päiviö, S. 2012. Isien tiedon ja tuen tarve Vauvankaa.fi- verkkopalvelussa. Isien kokemuksia verkkopalvelun isäosion sisällöstä. Opinnäytetyö. Hoitotyön koulutusohjelma, kättilötyön suuntautumisvaihtoehto. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Austvoll-Dahlgren, A., Bjørndal, A., Odgaard-Jensen, J. & Helseth, S. 2012. Evaluation of a web portal for improving public access to evidence-based health information and health literacy skills: A pragmatic trial. PLoS One 7 (5), e37715. Saatavilla: <http://www.plosone.org/article/info%3Adoi%2F10.1371%2Fjournal.pone.0037715>.

Bragadóttir, H. 2008. Computer-mediated support group intervention for parents. Journal of nursing scholarship 40 (1), 32-28.

Burns, N. & Grove, S.K. 2009. The practice of nursing research. Appraisal, synthesis, and generation of evidence. 6th edition. St. Louis: Elsevier Saunders.

Burns, N. & Grove, S.K. 2011. Understanding nursing research. Building an evidence-based practice. 5th edition. Maryland Heights: Elsevier Saunders.

Castrén, J. 2008. Sähköinen viestintä ja verkkoneuvontapalvelu osana yliopisto-opiskelijoiden terveydenhuoltoa. Akateeminen väitöskirja. Lääketieteen laitos. Acta Universitatis Tamperensis 1367. Tampere: Tampereen yliopisto. Saatavilla: <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-7519-1>.

Cissokho, M. & Topp-Pietikäinen, M. 2013. Yksinhuoltajien toiveet verkkopalvelulle. Lasta odotaville ja pikkulapsiperheille suunnatun valtakunnallisen verkkopalvelun kehittäminen. Opinnäytetyö. Hoitotyön koulutusohjelma, kättilötyön suuntautumisvaihtoehto. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Cormick, G., Kim, N.A., Rodgers, A., Gibbons, L., Buekens, P.M., Belizán, J.M. & Althabe, F. 2012. Interest of pregnant women in the use of SMS (short message service) text messages for the improvement of perinatal and postnatal care. Reproductive Health 9 (9). Saatavilla: <http://www.reproductive-health-journal.com/content/9/1/9>.

Espoon kaupunki. 2012. Sähköinen Vastaamo-palvelukokeilu lapsiperheiden vanhemmille, opilaille ja opiskelijoille. Viitattu 15.1.2014. [http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/Sahkoinen\\_Vastaamopalvelukokeilu\\_lapsiperheiden\\_vanhemmille\\_opilaille\\_ja\\_opiskelijoille](http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Sahkoinen_Vastaamopalvelukokeilu_lapsiperheiden_vanhemmille_opilaille_ja_opiskelijoille).

Espoon kaupunki. 2014. Nettineuvolan sähköinen ajanvaraus. Viitattu 19.1.2014. [http://www.espoo.fi/fi-FI/Oma\\_Espoo/Terveys/Nettineuvola\(24624\)](http://www.espoo.fi/fi-FI/Oma_Espoo/Terveys/Nettineuvola(24624)).

Facebook. 2014a. Neuvolantäti neuvoo. Viitattu 19.1.2014. <https://www.facebook.com/mitosyl?fref=ts>.

Facebook. 2014b. Kysy lastenlääkäriltä. Viitattu 19.1.2014. <https://www.facebook.com/kysylastenlaakarilta?fref=ts>.

Gerrish, K. & Lacey, A. 2006. The research process in nursing. 5th edition. Oxford: Blackwell Publishing.

Google. 2014. Neuvola + Facebook. Viitattu 28.11.2014.  
[https://www.google.fi/?gws\\_rd=ssl#q=neuvola+facebook](https://www.google.fi/?gws_rd=ssl#q=neuvola+facebook)

Google Analytics. 2014a. Nettineuvola Nelli 1.1.2011–31.12.2011. (Julkaisematon, Hyvinkään kaupungin sisäinen materiaali).

Google Analytics. 2014b. Nettineuvola Nelli 1.1.2012–31.12.2012. (Julkaisematon, Hyvinkään kaupungin sisäinen materiaali).

Google Analytics. 2014c. Nettineuvola Nelli 1.1.2013–31.12.2013. (Julkaisematon, Hyvinkään kaupungin sisäinen materiaali).

de Graaf, M., Totte, J., Breugem, C., van Os-Medendorp, H. & Pasmans, S. 2013. Evaluation of the compliance, acceptance, and usability of a web-based eHealth intervention for parents of children with infantile hemangiomas: Usability study. JMIR Research Protocols 2 (2), e54. Saatavilla: <http://www.researchprotocols.org/2013/2/e54/>.

Haapio, A. & Kastikainen, S. 2012. Esikoistaan odottavien äitien tiedon ja tuen tarve. Vauvanka.fi-verkkopalvelun hyödyntäminen tiedon ja tuen tarjoamisessa. Opinnäytetyö. Hoitotyön koulutusohjelma, kättilötyön suuntautumisvaihtoehto. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Haga, S.M., Drozd, F., Brendryen, H. & Slinning, K. 2013. Mamma Mia: A feasibility study of a web-based intervention to reduce the risk of postpartum depression and enhance subjective well-being. JMIR Research Protocols 2 (2), e29. Saatavilla: <http://www.researchprotocols.org/2013/2/e29/>.

Hall, W. & Irvine, V. 2008. E-communication among mothers of infants and toddlers in a community-based cohort: a content analysis. Journal of advanced nursing 65 (1), 175-183.

Hannula, L., Salonen, A.H., Rekola, L. & Tarkka, M-T. 2010. Vauvaperheille kehitetyn verkkopalvelun pilottitutkimus – vanhempien näkökulma. Tutkiva Hoitotyö 8 (2), 22-29.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2003. Tilastolliset menetelmät. 1.-2. painos. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Honkanen, H. 2008. Lasta odottava ja alle kouluikäisen lapsen perhe terveydenhoitajan asiakkaana. Teoksessa Haarala, H., Honkanen, H., Mellin, O-K. & Tervaskanto-Mäentausta, T. 2008. Terveydenhoitajan osaaminen. Helsinki: Edita, 274-338.

Hyvinkää. 2013. Ajanvaraus. Viitattu 24.1.2014.  
<http://www.hyvinkaa.fi/fi/Terveyspalvelut/Nettineuvola-Nelli/Ajanvaraus/#.UuKboPs8JpQ>.

Hyvinkää. 2014a. Tervetuloa terveydenhuollon verkkopalveluihin! Viitattu 2.12.2014.  
<http://hyvinkaa.fi/fi/Terveyspalvelut/Terveyspalvelut/Terveyspalvelut/>.

Hyvinkää. 2014b. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2014-2017. Saatavilla: <http://hyvinkaa.fi/Tiedostot/Sivistystoimi/Lasten%20ja%20nuorten%20hyvinvointisuunnitelma%20vv%202014-2017.pdf>.

Hyvinkää. 2014c. Tervetuloa Hyvinkään Nettineuvola Nelliin! Viitattu 10.12.2014.  
<http://hyvinkaa.fi/Terveyspalvelut/Nettineuvola-Nelli/>.

Hyvinkää. 2014d. Kysy Nelliitä. Viitattu 1.12.2014.  
<http://www.hyvinkaa.fi/fi/Terveyspalvelut/Nettineuvola-Nelli/Kysy-Nelliita/#.UuKbLvs8JpQ>.

Hyvinkään kaupunki. 2010. Perusturvan strategia. Saatavilla:  
<http://hyvinkaa.fi/Tiedostot/Perusturva/Strategia.pdf>.

Hyvinkään kaupunkistrategia 2009–2012. Helsinki: PricewaterhouseCoopers Oy. Saatavilla:  
[http://hyvinkaa.fi/Tiedostot/Asuinymp%c3%a4rist%c3%b6%20ja%20rakentaminen/Tekniikka%20ja%20ymp%c3%a4rist%c3%b6%20Strategiat/liitetiedostot/Hyvink%c3%a4%c3%a4%20kaupun%20kistrategia-asiakirja\\_korjattu.pdf](http://hyvinkaa.fi/Tiedostot/Asuinymp%c3%a4rist%c3%b6%20ja%20rakentaminen/Tekniikka%20ja%20ymp%c3%a4rist%c3%b6%20Strategiat/liitetiedostot/Hyvink%c3%a4%c3%a4%20kaupun%20kistrategia-asiakirja_korjattu.pdf).

Hyvis.fi. 2013. Kysy Eksoten nettineuvosta. Viitattu 24.1.2014.  
<http://www.hyvis.fi/etelakarjala/fi/Sivut/Nettineuvo.aspx>.

Hyvärinen, M. 2008. Verkkopalvelun kehittäminen kuntoutuksen työvälineeksi – Käyttäjien ja kehittämiseen osallistuneiden kokemuksia KunNet-hankkeesta ja sen toteutuksesta. Pro gradu-tutkielma. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta, Terveyshallinnon ja –talouden laitos, Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinto. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Hämeenlinnan kaupunki. 2013. Vastaamo. Viitattu 15.1.2014.  
<https://www.hameenlinna.fi/Menuissa-nakymattomat-sivut/Tiedotteet/Vastaamo-verkkopalvelu/>.

Imatran kaupunki. 2013. Hyvinvointineuvola. Viitattu 15.1.2014. <http://kanava.etelakarjala.fi/Kiinteasivu.asp?KiinteasivuID=20242&NakymaID=213>.

Jiménez-Pernett, J., Olry de Labry-Lima, A., Bermúdez-Tamayo, C., García-Gutiérrez, J.F. & Salcedo-Sánchez, M.C. 2010. Use of the internet as a source of health information by Spanish adolescents. BMC Medical Informatics and Decision Making 10:6. Saatavilla:  
<http://www.biomedcentral.com/1472-6947/10/6>.

Jokela, T. 2010. Navigoi oikein käytettävyyden vesillä. Opas käytettävyysohjattuun vuorovaikutussuunnitteluun. Väylä-Yhtiöt Oy.

Jylhä, V. 2007. Terveys- ja terveydenhuollon verkkopalvelun tarjoama tieto ja sen vaikutukset. Asiakkaiden ja henkilökunnan näkökulmat. Pro gradu-tutkielma. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta, Terveys- ja terveydenhuollon tietohallinto, Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinto. Kuopio: Kuopion yliopisto. Saatavilla: <http://www.uef.fi/documents/1084483/1438176/graduVJylha.pdf/67676036-b992-48a9-8df7-4d8ce245e5e6>

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. 3., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Katainen, P. 2013. Nettineuvola äitiysneuvolan palveluna. Kysely äitiysneuvolan asiakkaille Raahen hyvinvointikuntayhtymässä. Opinnäytetyö. Hoitotyön koulutusohjelma, terveydenhoitotyön suuntautumisvaihtoehto. Oulu: Oulun seudun ammattikorkeakoulu.

Ketokivi, M. 2009. Tilastollinen päättely ja tieteellinen argumentointi. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Klemetti, R. & Hakulinen-Viitanen, T. (toim.) 2013. Äitiysneuvolaopas. Suosituksia äitiysneuvolatoimintaan. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Klemetti, R. & Raussi-Lehto, E. (toim.) 2014. Edistä, ehkäise, vaikuta – Seksuaali- ja lisääntymisterveyden toimintaohjelma 2014-2020. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Kouri, P. 2006. Development of maternity clinic on the net service. Views of pregnant families and professionals. Doctoral dissertation. Department of nursing science. Kuopio: Kuopion yliopisto. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 131. Saatavilla:  
<http://urn.fi/URN:ISBN:951-27-0501-X>.

Kummervold, P.E. & Wynn, R. 2012. Health information accessed on the internet: The development in 5 European countries. *International Journal of Telemedicine and Applications* 2012, 297416. Saatavilla: <http://www.hindawi.com/journals/ijta/2012/297416/>.

Kuntaliitto. 2013. Kuntien verkkoviestintä ja sosiaalisen median käyttö –kysely 2013. Maaliskuu 2013. Viitattu 19.1.2014. <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2013/03/20130320verkkojasome/Kuntien%20Overkkoviestinn%C3%A4n%20ja%20sosiaalisen%20median%20kysely%202013.pdf>.

Kuutti, W. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Helsinki: Talentum.

Lee, M.K., Park, H-A., Yun, Y.H. & Chang, Y.J. 2013. Development and formative evaluation of a web-based self-management exercise and diet intervention program with tailored motivation and action planning for cancer survivors. *JMIR Research Protocols* 2 (1), e11. Saatavilla: <http://www.researchprotocols.org/2013/1/e11/>.

Leskinen, S. 2008. Terveystieteiden organisaatioiden verkkopalvelujen kehittäminen. Pro gradu-tutkielma. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta, Terveystieteiden ja –talouden laitos, Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinto. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Li, L.C., Adam, P.M., Townsend, A.F., Lacaille, D., Yousefi, C., Stacey, D., Gromala, D., Shaw, C.D., Tugwell, P. & Backman, C.L. 2013. Usability testing of ANSWER: a web-based methotrexate decision aid for patients with rheumatoid arthritis. *BMC Medical Informatics and Decision Making* 13:131. Saatavilla: <http://www.biomedcentral.com/1472-6947/13/131>.

Logsdon, M.C., Barone, M., Lynch, T., Robertson, A., Myers, J., Morrison, D., York, S. & Gregg, J. 2013. Testing of a prototype web based intervention for adolescent mothers on postpartum depression. *Applied Nursing Research* 26, 143-145.

Mahmud, A.J., Olander, E., Eriksén, S. & Haglund B.J.A. 2013. Health communication in primary health care – A case study of ICT development for health promotion. *BMC Medical Informatics and Decision Making* 13:17. Saatavilla: <http://www.biomedcentral.com/1472-6947/13/17>.

Mankuta, D., Vinker, S., Shapira, S., Laufer, N. & Shveiky, D. 2007. The use of a perinatal internet consultation forum in Israel. *BJOG* 114, 108-110.

van der Meer, M. 2013. Miten lääkäri luovii sosiaalisessa mediassa? *Suomen lääkärilehti* 68 (4), 196–199.

Miettinen, J. & Vehkalahti, K. 2013. Verkkokyselytutkimusten otosten valinta. Teoksessa Laaksonen, S-M., Matikainen, J. & Tikka, M. (toim.) 2013. Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino. 84-104.

Mindcom Oy. 2014. Nettineuvola. Viitattu 24.1.2014. <http://www.mindcom.fi/mainx.asp?sid=1&sivu=3&kpl=11>.

Mannerheimin Lastensuojeluliitto. 2013. Nettineuvola. Opas terveydenhoitajalle. Helsinki: Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Saatavilla: [http://mll-fi-bin.directo.fi/@Bin/32f840da1ae248e6166ce96e3b730b5f/1390126347/application/pdf/18066324/MLL\\_Nettineuvola\\_www.pdf](http://mll-fi-bin.directo.fi/@Bin/32f840da1ae248e6166ce96e3b730b5f/1390126347/application/pdf/18066324/MLL_Nettineuvola_www.pdf).

Mutanen, P. 2004. Suurten kaupunkien yhteistyö tietoyhteiskunta-asioissa. Muistio. Hallituksen politiikkaohjelma. Tietoyhteiskunta. Viitattu 15.1.2014. [http://www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi/esittely/fi/Fl/raportit\\_ja\\_selvitykset/files/11233297000009634/default/mu\\_sixpack\\_290404.pdf](http://www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi/esittely/fi/Fl/raportit_ja_selvitykset/files/11233297000009634/default/mu_sixpack_290404.pdf).

Pallari, T., Tarkka, M-T., Aho, A.L., Åstedt-Kurki, P. & Salonen, A. 2011. Vauvaperheiden vanhemmille kehitetyn verkkopalvelun käyttö, hyödyllisyys ja tuki. *Hoitotiede* 23 (2), 83-94.

Parkkinen, J. 2002. Hyvään verkkopalveluun! Käytettävyysopas verkkoviestijöille. Helsinki: Inforviestintä.

Pelkonen, R. 2012. Sosiaalinen media terveydenhoitajan työvälineenä terveyden edistämistyössä. Opinnäytetyö. Hoitotyön koulutusohjelma, terveydenhoitotyön suuntautumisvaihtoehto. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201205117768>.

Pesonen, P. 2013. Sosiaalisen median lait. Lakimiesliiton kustannus. Helsinki: Helsingin Kamari Oy.

Pirttimäki, T. 2013. Verkkopalvelut osana äitiysneuvolan toimintaa. Opinnäytetyö. Hoitotyön koulutusohjelma, terveydenhoitotyön suuntautumisvaihtoehto. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201305179169>.

Plantin, L. & Daneback, K. 2009. Parenthood, information and support on the internet. A literature review of research on parents and professionals online. BMC Family Practice 10:34. Saatavilla: <http://www.biomedcentral.com/1471-2296/10/34>.

Rauha, H. 2011. Nettineuvola Nelli syntyi vahingossa. Terveystieteiden tutkimus 44 (8), 10-11.

Räsänen, P. & Sarpila, O. 2013. Internet-lomake vai ei? Verkkokyselylomake postikyselyitä täydentävänä tiedonkeruun menetelmänä. Teoksessa Laaksonen, S-M., Matikainen, J. & Tikka, M. (toim.) 2013. Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino, 68-83.

Saariluoma, P., Kujala, T., Kuuva, S., Kymäläinen T., Leikas, J., Liikkanen L.A. & Oulasvirta, A. 2010. Ihminen ja teknologia. Hyvän vuorovaikutuksen suunnittelu. Helsinki: Teknologian tutkimuskeskus Teknova Oy.

Salonen, A., Kaunonen, M., Åstedt-Kurki, P., Järvenpää, A-L. & Tarkka, M-T. 2008. Development of an internet-based intervention for parents of infants. Journal of advanced nursing 64 (1), 60-72.

Sanastokeskus TSK. 2010. Sosiaalisen median sanasto. Saatavilla: [http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen\\_medan\\_sanasto.pdf](http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen_medan_sanasto.pdf).

Sarkadi, A. & Bremberg, S. 2005. Socially unbiased parenting support on the Internet: a cross-sectional study of users of a large Swedish parenting website. Child: Care, Health & Development 31 (1), 43-52.

Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2006. Käytettävyden psykologia. 3., uudistettu painos. Helsinki: IT Press.

Sinkkonen, I., Nuutila, E. & Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2001. Elämisen alkuun –projekti äitiyshuollon joustavan verkkopalvelun, nettineuvolan, kehittäminen internetissä. Viitattu 15.1.2014. <http://pre20031103.stm.fi/suomi/tao/julkaisut/neuvola/tiivistelma.htm>.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Neuvolat. Viitattu 20.1.2015. [http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/terveyspalvelut/neuvolat](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/terveyspalvelut/neuvolat).

Suomen Terveystieteiden tutkimuskeskus. 2012. Vuoden 2012 Ainu-stipendi ansiokkaalle nettineuvolan kehittäjälle. Viitattu 21.11.2014. [http://www.terveydenhoitajaliitto.fi/fi/ajankohtaista/sthln\\_tiedotteet/?a=viewItem&itemid=374](http://www.terveydenhoitajaliitto.fi/fi/ajankohtaista/sthln_tiedotteet/?a=viewItem&itemid=374)

Taylor, H.A., Sullivan, D., Mullen, C. & Johnson, C.M. 2011. Implementation of a user-centered framework in the development of a web-based health information database and call center. *Journal of Biomedical Informatics* 44, 897-908.

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. 2014. Lastenneuvola. Viitattu 20.1.2015. [http://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/aitiys\\_ ja\\_ lastenneuvola/lastenneuvola](http://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/aitiys_ ja_ lastenneuvola/lastenneuvola).

Tilastokeskus. 2014a. Puolet suomalaisista mukana yhteisöpalveluissa. Viitattu 17.12.2014. [http://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2014/sutivi\\_2014\\_2014-11-06\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11-06_tie_001_fi.html).

Tilastokeskus. 2014b. Liitetaulukko 18. Internetin käyttö tavaroita ja palveluita, matkailupalveluita ja sairauksiin, ravitsemukseen jne. koskevan tiedon etsintään, 3 kk aikana iän, toiminnan, koulutusasteen, asuinpaikan kaupunkimaisuuden ja sukupuolen mukaan 2014, %-osuus väestöstä. Viitattu 18.12.2014. [http://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2014/sutivi\\_2014\\_2014-11-06\\_tau\\_018\\_fi.html](http://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11-06_tau_018_fi.html).

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6., uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Törmälä, T. & Wikström, S. 2012. Terveystieteiden näkemys vauvaperheen verkosta löytyvän tiedon tarpeesta. Opinnäytetyö. Hoitotyön koulutusohjelma, kättilötyön suuntautumisvaihtoehto. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Umejford, G., Hamberg, K., Malke, H. & Petersson, G. 2006. The use of an internet-based Ask the doctor service involving family physicians: evaluation by a web survey. *Family Practice* 23, 159-166.

Valtiovarainministeriö. 2008. Käyttäjälähtöisyys verkkopalveluiden suunnittelussa. Helsinki: Valtiovarainministeriö. Saatavilla: [https://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ ja\\_ asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_ kehittaminen/20080129Kaeyttae/verkkopalveluiden\\_ suunnittelu.pdf](https://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ ja_ asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_ kehittaminen/20080129Kaeyttae/verkkopalveluiden_ suunnittelu.pdf).

Valtiovarainministeriö. 2009. SAdE-hankkeen loppuraportti. Julkisen hallinnon ja julkisen palvelujen sähköisen asiointin kehittämissuunnitelmat ja toimenpidesuunnitelma 2009-2012. Saatavilla: [http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ ja\\_ asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_ kehittaminen/20090323SAdEha/Sade\\_ NETTI%2b\\_ KANNET.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ ja_ asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_ kehittaminen/20090323SAdEha/Sade_ NETTI%2b_ KANNET.pdf)

Valtiovarainministeriö. 2012. Verkkopalvelujen laatukriteeristö –Väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin. Valtiovarainministeriön julkaisuja 4a/2012. Helsinki: Valtiovarainministeriö. Saatavilla: [http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ ja\\_ asiakirjat/01\\_julkaisut/076\\_ict/20120202Kriteeristo/verkkokriteerist.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ ja_ asiakirjat/01_julkaisut/076_ict/20120202Kriteeristo/verkkokriteerist.pdf).

Vantaan kaupunki. 2012. Vastaamo-palvelusta tukea lapsiperheille. Viitattu 15.1.2014. [http://www.vantaa.fi/fi/ajankohtaista-arkistot/lapsiperheille/101/0/vastaamo-palvelusta\\_ tukea\\_ lapsiperheille](http://www.vantaa.fi/fi/ajankohtaista-arkistot/lapsiperheille/101/0/vastaamo-palvelusta_ tukea_ lapsiperheille).

Vantaan kaupunki. 2014. Tervetuloa Nettineuvolaan! Viitattu 15.1.2014. [http://www.vantaa.fi/fi/sosiaali- ja\\_ terveystieteet/lasten\\_nuorten\\_ ja\\_ perheiden\\_ palvelut/aitiys- ja\\_ lastenneuvolat/lapsiperheiden\\_ nettineuvola](http://www.vantaa.fi/fi/sosiaali- ja_ terveystieteet/lasten_nuorten_ ja_ perheiden_ palvelut/aitiys- ja_ lastenneuvolat/lapsiperheiden_ nettineuvola).

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vinkhanharju, A. 2006. Terveystieteiden näkemys vauvaperheen verkosta löytyvän tiedon tarpeesta. Opinnäytetyö. Hoitotyön koulutusohjelma, kättilötyön suuntautumisvaihtoehto. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Vogel, R.I., Petzel, S.V., Cragg, J., McClellan, M., Chan, D., Dickson, E., Jacko, J.A., Sainfort, F. & Geller, M.A. 2013. Development and pilot of an advance care planning website for women with ovarian cancer: A randomized controlled trial. *Gynecologic Oncology* 131 (2), 430-436.

Voncken-Brewster, V., Moser, A., van der Weijden, T., Nagykaldi, Z., de Vries, H. & Tange, H. 2013. Usability evaluation of an online, tailored self-management intervention for chronic obstructive pulmonary disease patients incorporating behavior change techniques. *JMIR Research Protocols* 2 (1), e3. Saatavilla: <http://www.researchprotocols.org/2013/1/e3/>.

Väestöliitto. 2014. Perheaikaa.fi. Viitattu 15.1.2014. <https://www.perheaikaa.fi/>.

Wii, A. 2004. Käyttäjystävällisen sovelluksen suunnittelu. Helsinki: IT Press.

Yle. 2003. Internetistä apua Sallan ja Posion odottaville äideille. Viitattu 27.12.2013. [http://yle.fi/uutiset/internetista\\_apua\\_sallan\\_ja\\_posion\\_odottaville\\_aideille/5149037](http://yle.fi/uutiset/internetista_apua_sallan_ja_posion_odottaville_aideille/5149037).



# Kyselylomake neuvolan asiakkaille

## Mielipidekysely Hyvinkään Nettineuvola Nellistä neuvolan asiakkaille

### Taustatiedot

1. Sukupuoleni on

- Nainen  
 Mies

2. Ikäni on

- Alle 20v  
 21-30v  
 31-40v  
 41v tai enemmän

3. Mitä hyvinkääläisiä neuvolapalveluja käytät tällä hetkellä?

Voit valita yhden tai useamman.

- Äitiysneuvola  
 Lastenneuvola  
 Ehkäisyneuvola  
 En ole tällä hetkellä lainkaan neuvolan asiakkaana

4. Montako kertaa olet käyttänyt Nettineuvola Nelli-verkkopalvelua?

- En koskaan  
 Kerran  
 2-10 kertaa  
 Yli 10 kertaa

5. Mikä on korkein tutkintosi?

- Kansa- tai peruskoulu (tai vähemmän)  
 Ammattikoulutasoinen koulutus tai yo-tutkinto  
 Opistotasoinen koulutus tai ammattikorkeakoulututkinto  
 Yliopistotutkinto tai vastaava

### Kokonaisarvio Nettineuvola Nellistä

Seuraavilla sivuilla kysytään arviotasi Nettineuvola Nelli- verkkopalvelun helppokäyttöisyydestä, sivujen selkeydestä, palvelun tarjoaman tiedon tarpeellisuudesta ja laadusta sekä palvelun hyödyllisyydestä. Valitse mielestäsi parhaiten sopiva vaihtoehto. Halutessasi voit avata [tästä](#) Nettineuvola Nellin sivut uuteen ikkunaan.

6. Nettineuvola Nelli-verkkopalvelu on helppokäyttöinen.

- 5 = Täysin samaa mieltä  
 4 = Jokseenkin samaa mieltä  
 3 = Ei eri eikä samaa mieltä  
 2 = Jokseenkin eri mieltä  
 1 = Täysin eri mieltä

7. Miten verkkopalvelu olisi mielestäsi helppokäyttöisempi?

---

8. Nettineuvola Nellin sivut ovat selkeät

- 5 = Täysin samaa mieltä  
 4 = Jokseenkin samaa mieltä  
 3 = Ei eri eikä samaa mieltä  
 2 = Jokseenkin eri mieltä  
 1 = Täysin eri mieltä

9. Mikä tekisi sivuista selkeämmät?

---

**10.** Nettineuvola Nelli-verkkopalvelun sisältämä tieto on tarpeellista

- 5 = Täysin samaa mieltä  
 4 = Jokseenkin samaa mieltä  
 3 = Ei eri eikä samaa mieltä  
 2 = Jokseenkin eri mieltä  
 1 = Täysin eri mieltä

**11.** Miksi et koe palvelun sisältämää tietoa tarpeellisena?

Mikä tieto olisi tarpeellista?

---

**12.** Nettineuvola Nelli-verkkopalvelun sisältämä tieto on laadukasta

- 5 = Täysin samaa mieltä  
 4 = Jokseenkin samaa mieltä  
 3 = Ei eri eikä samaa mieltä  
 2 = Jokseenkin eri mieltä  
 1 = Täysin eri mieltä

**13.** Missä osiossa tieto ei ole laadukasta?

---

**14.** Nettineuvola Nelli-verkkopalvelu on hyödyllinen

- 5 = Täysin samaa mieltä  
 4 = Jokseenkin samaa mieltä  
 3 = Ei eri eikä samaa mieltä  
 2 = Jokseenkin eri mieltä  
 1 = Täysin eri mieltä

**15.** Miksi verkkopalvelu ei ole hyödyllinen? Miten siitä tulisi hyödyllisempi?

---

### **Parhaat ja turhat palvelut**

**16.** Valitse kolme mielestäsi parasta palvelua tai sivua Nettineuvola Nellissä

- Ajanvaraus / -peruutus  
 Palvelumme  
 Tietonurkka  
 Usein kysyttyä  
 Kysy Nelliltä  
 Perhevalmennus  
 Unikoulu  
 Nellin videoklipit  
 Ruusut ja risut  
 Neuvoloiden omat sivut  
 Nellin keskustelupalsta  
 Nellin terveiset (etusivun palsta)  
 Nellin Facebook-sivut

**17.** Valitse kolme mielestäsi turhinta palvelua tai sivua Nettineuvola Nellissä

- Ajanvaraus / -peruutus  
 Palvelumme  
 Tietonurkka  
 Usein kysyttyä  
 Kysy Nelliltä  
 Perhevalmennus  
 Unikoulu  
 Nellin videoklipit  
 Ruusut ja risut  
 Neuvoloiden omat sivut

- Nellin keskustelupalsta  
 Nellin terveiset (etusivun palsta)  
 Nellin Facebook-sivut

**Lisätiedon tarve palvelun eri osioissa**

**18.** Koetko tarvitsevasi lisää tietoa Ehkäisy ja perhesuunnittelu-osioon?

- Kyllä  
 Ei  
 En osaa sanoa

**19.** Minkälaista tietoa kaipaavat osioon Ehkäisy ja perhesuunnittelu?

---

**20.** Koetko tarvitsevasi lisää tietoa Raskaus ja äitiys-osioon?

- Kyllä  
 Ei  
 En osaa sanoa

**21.** Minkälaista tietoa kaipaavat osioon Raskaus ja äitiys?

---

**22.** Koetko tarvitsevasi lisää tietoa Vauva ja leikki-ikä-osioon?

- Kyllä  
 Ei  
 En osaa sanoa

**23.** Minkälaista tietoa kaipaavat osioon Vauva ja leikki-ikä? \*

---

**24.** Koetko tarvitsevasi lisää tietoa Unikoulu-osioon?

- Kyllä  
 Ei  
 En osaa sanoa

**25.** Minkälaista tietoa kaipaavat osioon Unikoulu?

---

**26.** Koetko tarvitsevasi lisää tietoa Perhevalmennus-osioon?

- Kyllä  
 Ei  
 En osaa sanoa

**27.** Minkälaista tietoa kaipaavat osioon Perhevalmennus?

---

**28.** Koetko tarvitsevasi lisää tietoa Tietonurkka-osioon?

- Kyllä  
 Ei  
 En osaa sanoa

**29.** Minkälaista tietoa kaipaavat osioon Tietonurkka?

---

**Sosiaalinen media**

**30.** Arvioi Nettineuvola Nelliä sosiaalinen media huomioiden

Nettineuvola Nellin profiili Facebookissa on tarpeellinen tai hyödyllinen

- 5 = Täysin samaa mieltä  
 4 = Jokseenkin samaa mieltä  
 3 = Ei eri eikä samaa mieltä  
 2 = Jokseenkin eri mieltä  
 1 = Täysin eri mieltä

Sosiaalista mediaa tulisi hyödyntää enemmän

- 5 = Täysin samaa mieltä  
 4 = Jokseenkin samaa mieltä  
 3 = Ei eri eikä samaa mieltä  
 2 = Jokseenkin eri mieltä  
 1 = Täysin eri mieltä

**31.** Nettineuvolan tulisi näkyä myös muissa sosiaalisen median palveluissa

- 5 = Täysin samaa mieltä  
 4 = Jokseenkin samaa mieltä  
 3 = Ei eri eikä samaa mieltä  
 2 = Jokseenkin eri mieltä  
 1 = Täysin eri mieltä

**32.** Missä sosiaalisen median palveluissa Nettineuvola Nellin tulisi näkyä? Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon tai vastata avoimeen kohtaan.

- Twitter  
 Irc-galleria  
 Second Life  
 You tube

- Google+  
 Instagram  
 Muu vaihtoehto, mikä? \_\_\_\_\_

**Uusien palvelumuotojen tarve**

**33.** Seuraavassa kysytään mielipidettäsi erilaisista uusista verkkopalvelun palvelumuodoista.

Neuvolan terveydenhoitajilla tulisi olla omat ns. työprofiilit Facebookissa. (Työprofiililla tarkoitetaan profiilia, jonka nimestä selviää, että kyseessä on henkilön työpaikalla käyttämä profiili. Esim. Hyvinkään kaupunki Terveydenhoitaja Maija Meikäläinen.)

- 5 = Täysin samaa mieltä  
 4 = Jokseenkin samaa mieltä  
 3 = Ei eri eikä samaa mieltä  
 2 = Jokseenkin eri mieltä  
 1 = Täysin eri mieltä

Live-chatit Facebookissa ovat tarpeellisia. (Live-chatilla tarkoitetaan mahdollisuutta keskustella verkossa terveydenhoitajan tai muun ammattilaisen kanssa)

- 5 = Täysin samaa mieltä  
 4 = Jokseenkin samaa mieltä  
 3 = Ei eri eikä samaa mieltä  
 2 = Jokseenkin eri mieltä  
 1 = Täysin eri mieltä

Live-chatit muulla alustalla (esim. verkkopalvelun keskustelupalsta) ovat tarpeellisia.

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

**34.** Mitä muita uusia palveluita verkkopalvelussa tulisi olla?

---

**35.** Mitä muuta toivoisit verkkopalvelulta? Mitä voisimme tehdä paremmin? Sana on vapaa.

---

### ***Lopuksi***

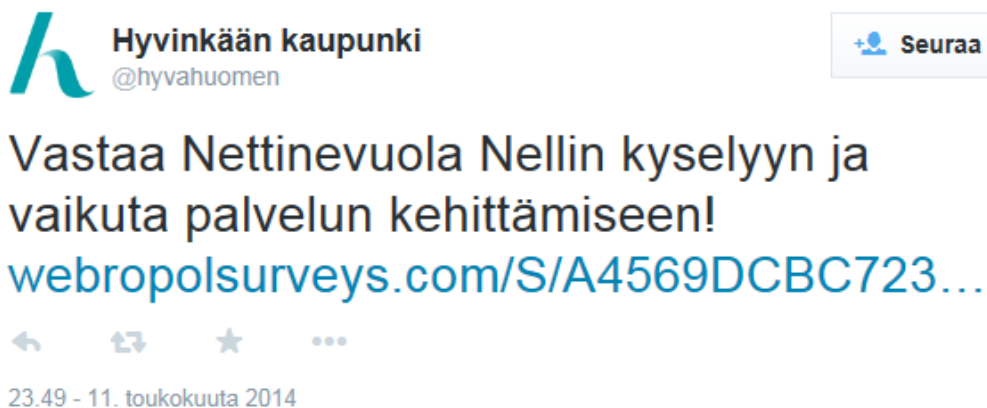
**36.** Suositteletko palvelua ystävillesi?


Suosittelisin Nettineuvola Nelli-verkkopalvelua ystävilteni

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

## Kyselyn mainostaminen sosiaalisessa mediassa

Twitter 11.5.2014:



 **Hyvinkään kaupunki**  
@hyvahuomen Seuraa

Vastaa Nettineuvola Nelliin kyselyyn ja vaikuta palvelun kehittämiseen!  
[webropolsurveys.com/S/A4569DCBC723...](http://webropolsurveys.com/S/A4569DCBC723...)

23.49 - 11. toukokuuta 2014

Facebook 12.5.2014:



 **Hyvinkään Nettineuvola Nelli** jakoi linkin.  
12. toukokuuta

Mielipidekysely Nelliin verkkopalvelusta - osallistu ja vaikuta!

**Mielipidekysely Nelliin verkkopalvelusta - osallistu ja vaikuta!**  
[www.hyvinkaa.fi](http://www.hyvinkaa.fi)

Arvoisa asiakas! Vastaa kyselyyn ja auta meitä kehittämään palvelua paremmaksi!  
Verkkokyselyn vastausaika on 12.-25.5.2014....

Tykkää · Kommentoi · Jaa 1 jako

# Tutkimustiedote

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto/TERHY



## TUTKIMUSTIEDOTE

**Mielipidekysely Hyvinkään Nettineuvola Nelli-verkkopalvelusta** on osa Turun ammattikorkeakoulun ylempään ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyötä, joka liittyy Hyvinkään kaupungin terveydenhuollon palveluiden uudistamiseen ja kehittämiseen. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa verkkopalvelun sisällön kehittämistä varten. Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa verkkopalvelun käyttäjien, neuvolan henkilökunnan ja neuvolan yhteistyökumppaneiden mielipiteitä verkkopalvelun hyödyllisyydestä ja käytettävyydestä, palvelun nykymuodosta ja uusien palveluiden tarpeesta.

Tutkimusaineistoa kerätään verkossa täytettävällä kyselylomakkeella neuvolan asiakkailta, neuvolan henkilökunnalta ja neuvolan yhteistyökumppaneilta. Aineiston keruu tapahtuu Webropol®-ohjelmassa täytettävänä verkkokyselynä 12.–25.5.2014. Neuvolan henkilökunnalle ja neuvolan yhteistyökumppaneille linkki verkkokyselyyn lähetetään sähköpostitse. Neuvolan asiakkaat pääsevät vastaamaan kyselyyn Nettineuvola Nelliin verkkosivujen kautta, jossa on linkki kyselyyn.

Aineistoa hyödynnetään opinnäytetyönä toteutettavassa kehittämisprojektissa, jossa laaditaan ehdotus verkkopalvelun kehittämiseksi. Tutkimukselle on saatu lupa Hyvinkään kaupungin terveydenhuollon johtoryhmältä 26.2.2014 ja johtavalta ylihoitajalta 28.2.2014.

Tutkimuksesta saa lisätietoja:

Tuovi Ylenius  
Terveydenhoitaja/Sairaanhoitaja AMK, YAMK-opiskelija  
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

[tuovi.ylenius@students.turkuamk.fi](mailto:tuovi.ylenius@students.turkuamk.fi)

## Kyselyn mainos

HYVINKÄÄ 

  
Nettineuvola  
Nelli

  
TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Vastaa kyselyyn  
ja auta meitä  
kehittämään  
palvelua paremmaksi!

Verkkokyselyyn voit vastata  
12.-25.5.2014 välisenä aikana.

Kyselyyn pääset Nettineuvola Nelliin sivuilta  
([www.hyvinkaa.fi/nettineuvolanelli](http://www.hyvinkaa.fi/nettineuvolanelli)).

KIITOS!



# Kyselyn saatekirje neuvolan asiakkaille

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto/TERHY



## KYSELYN SAATEKIRJE

Opinnäytetyön nimi: Hyvinkään Nettineuvola Nellin arviointi ja jatkokehittäminen

Päiväys: 11.5.2014

### Hyvä neuvolan asiakas!

Kohteliaimmin pyydän Teitä vastaamaan liitteenä olevaan kyselyyn, jonka tavoitteena on tuottaa tietoa verkkopalvelun sisällön kehittämistä varten. Tarkoituksena on selvittää verkkopalvelun käyttäjien mielipiteet verkkopalvelusta. Tämä aineiston keruu liittyy itsenäisenä osana Hyvinkään terveydenhuollon palveluiden uudistamiseen ja kehittämiseen. Lupa aineiston keruuseen on saatu Hyvinkään kaupungin terveydenhuollon johtoryhmältä 26.2.2014 ja johtavalta ylihoitajalta 28.2.2014.

Teidän vastauksenne ovat arvokasta tietoa. Vastaaminen on luonnollisesti vapaaehtoista. Kyselyn tulokset tullaan raportoimaan niin, ettei yksittäinen vastaaja ole tunnistettavissa tuloksista. Kyselyn voi jättää kesken. Kyselyyn vastaaminen tai vastaamatta jättäminen ei vaikuta saamaanne hoitoon Hyvinkään terveyskeskuksessa.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 10-15 minuuttia. Olkaa hyvät ja vastatkaa verkkokyselyyn 12.–25.5.2014 välisenä aikana. Katsomme saaneemme Teiltä tietoisien vapaaehtoisten suostumuksen tutkimukseen osallistumiseen, mikäli vastaatte kyselyyn.

Tämä kysely liittyy osana Turun ammattikorkeakoulussa suorittamaani ylempään ammattikorkeakoulututkintoon kuuluvaan opinnäytteeseen. Opinnäytetyöni ohjaaja on lehtori Ritva Laaksonen-Heikkilä, Turun amk/Terveysala.

Vastauksistanne kiittäen,

Tuovi Ylenius  
Terveystenhoitaja/Sairaanhoitaja AMK, YAMK-opiskelija

tuovi.ylenius@students.turkuamk.fi

# Kyselyn saatekirje neuvolan henkilökunnalle

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto/TERHY



## KYSELYN SAATEKIRJE

Opinnäytetyön nimi: Hyvinkään Nettineuvola Nellin arviointi ja jatkokehittäminen  
Päiväys: 11.5.2014

### Hyvä neuvolan henkilökuntaan kuuluva!

Kohteliaimmin pyydän Teitä vastaamaan liitteenä olevaan kyselyyn, jonka tavoitteena on tuottaa tietoa verkkopalvelun sisällön kehittämistä varten. Tarkoituksena on selvittää verkkopalvelun käyttäjien mielipiteet verkkopalvelusta. Tämä aineiston keruu liittyy itsenäisenä osana Hyvinkään terveydenhuollon palveluiden uudistamiseen ja kehittämiseen. Lupa aineiston keruuseen on saatu Hyvinkään kaupungin terveydenhuollon johtoryhmältä 26.2.2014 ja johtavalta ylihoitajalta 28.2.2014.

Teidän vastauksenne ovat arvokasta tietoa. Vastaaminen on luonnollisesti vapaaehtoista. Kyselyn tulokset tullaan raportoimaan niin, ettei yksittäinen vastaaaja ole tunnistettavissa tuloksista. Kyselyyn voi jättää kesken. Kyselyyn vastaaminen tai vastaamatta jättäminen ei aiheuta haittaa tai harmia työllenne tai Teille itsellenne.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 10-15 minuuttia. Olkaa hyvät ja vastatkaa verkkokyselyyn 12.–25.5.2014 välisenä aikana. Katsomme saaneemme Teiltä tietoisien vapaaehtoisen suostumuksen tutkimukseen osallistumiseen, mikäli vastaatte kyselyyn.

Tämä kysely liittyy osana Turun ammattikorkeakoulussa suorittamaani ylempään ammattikorkeakoulututkintoon kuuluvaan opinnäytteeseen. Opinnäytetyöni ohjaaja on lehtori Ritva Laaksonen-Heikkilä, Turun amk/Terveysala.

Vastauksistanne kiittäen,

Tuovi Ylenius  
Terveydenhoitaja/Sairaanhoitaja AMK, YAMK-opiskelija  
[REDACTED]  
tuovi.ylenius@students.turkuamk.fi

# Kyselyn saatekirje neuvolan yhteistyökumppaneille

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto/TERHY



## KYSELYN SAATEKIRJE

Opinnäytetyön nimi: Hyvinkään Nettineuvola Nellin arviointi ja jatkokehittäminen  
Päiväys: 11.5.2014

### Hyvä neuvolan terveydenhoitajan yhteistyökumppani!

Kohteliaimmin pyydän Teitä vastaamaan liitteenä olevaan kyselyyn, jonka tavoitteena on tuottaa tietoa verkkopalvelun sisällön kehittämistä varten. Tarkoituksena on kartoittaa verkkopalvelun käyttäjien mielipiteitä verkkopalvelusta. Tämä aineiston keruu liittyy itsenäisenä osana Hyvinkään terveydenhuollon palveluiden uudistamiseen ja kehittämiseen. Lupa aineiston keruuseen on saatu Hyvinkään kaupungin terveydenhuollon johtoryhmältä 26.2.2014 ja johtavalta ylihoitajalta 28.2.2014.

Teidän vastauksenne ovat arvokasta tietoa. Vastaaminen on luonnollisesti vapaaehtoista. Kyselyn tulokset tullaan raportoimaan niin, ettei yksittäinen vastaaja ole tunnistettavissa tuloksista. Kyselyyn voi jättää kesken. Kyselyyn vastaaminen tai vastaamatta jättäminen ei vaikuta heikentävästi olemassa olevaan yhteistyöhön neuvolan henkilökunnan kanssa.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 10-15 minuuttia. Olkaa hyvät ja vastatkaa verkkokyselyyn 12.–25.5.2014 välisenä aikana. Katsomme saaneemme Teiltä tietoisien vapaaehtoisen suostumuksen tutkimukseen osallistumiseen, mikäli vastaatte kyselyyn.

Tämä kysely liittyy osana Turun ammattikorkeakoulussa suorittamaani ylempään ammattikorkeakoulututkintoon kuuluvaan opinnäytteeseen. Opinnäytetyöni ohjaaja on lehtori Ritva Laaksonen-Heikkilä, Turun amk/Terveysala.

Vastauksistanne kiittäen,

Tuovi Ylenius  
Terveydenhoitaja/Sairaanhoitaja, YAMK-opiskelija  
[REDACTED]  
tuovi.ylenius@students.turkuamk.fi

## Esimerkki aineiston luokittelusta

Yläkäsite	Pelkistetty ilmaisu	Alakäsite
Käytettävyys (selkeys, hyödyllisyys, tiedon tarpeellisuus ja sen laatu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selkeämpi asiakokonaisuuksien asettelu</li> <li>Selkeyttä Tietonurkkaan</li> <li>Yhteystietoja vaikea löytää</li> </ul>	Rakenne
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Käyttökelpoisen tiedon iso määrä</li> <li>Tiedon niukkuus</li> <li>Uusia aiheita usein kysytyihin kysymyksiin</li> <li>Tiedon paljous ja tiivistämistarve</li> <li>Päivittämättömyys</li> <li>Artikkeleita enemmän</li> </ul>	Tiedon sisältö
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etusivu ei ole selkeä, kun on pientä tekstiä eri väreillä ja fonteilla</li> <li>Kuvien lisääminen</li> <li>Sivut voisivat olla värikkäämmät</li> <li>Selkeyttä fonttien valintaan, väriin ja kokoon</li> </ul>	Ulkoasu
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Haku vaikeakäyttöinen</li> <li>Vaikeasti löydettävä kaupungin verkkosivuilta</li> <li>Ei tarvetta useille keskustelupalstoille</li> <li>Linkkien säännöllinen tarkistaminen tarpeen</li> <li>Enemmän linkkejä</li> <li>Facebook-päivitykset useammin</li> <li>Hyvä tavoitettavuus</li> <li>Hyvä tarvevastaavuus</li> <li>Helposti löydettävä ja toimiva</li> <li>Hyvät sivut</li> <li>Tarve työntekijöiden perehdyttämiselle ja työajan lisäresursoinnille</li> <li>Ajanvaraus toimivaksi</li> <li>Aktiivisuutta lisäävä</li> <li>Palvelun tunnettavuuden lisääminen</li> </ul>	Toteutus / toiminta

Osa ilmaisuista sopi useampaan alakäsitteeseen ja nämä on taulukossa nuolilla osoitettu.

## Nettineuvola Nellin jatkokehitysehdotus



Tuovi Ylenius

## Nettineuvola Nelli-verkkopalvelun jatkokehitysehdotus



**TURUN AMMATTIKORKEAKOULU**  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

**SISÄLTÖ**

<b><u>1 JOHDANTO</u></b>	<b>3</b>
<b><u>2 KÄYTETTÄVYYS</u></b>	<b>3</b>
<u>2.1 Rakenne ja ulkoasu</u>	3
<u>2.1.1 Kokonaisuus</u>	3
<u>2.1.2 Etusivu</u>	3
<u>2.1.3 Raskaus ja äitiys</u>	5
<u>2.1.4 Tietonurkka</u>	5
<u>2.2 Toteutus/toiminta</u>	5
<u>2.2.1 Pää- ja vastuukäyttäjät</u>	5
<u>2.2.2 Verkkopalvelun nimi kaupungin valikossa</u>	5
<u>2.2.3 Haku-toiminto</u>	5
<u>2.3 Tiedon sisältö</u>	6
<u>2.3.1 Sisällöntuotanto</u>	6
<u>2.3.2 Päivitykset</u>	6
<b><u>3 LISÄTIEDON TARVE</u></b>	<b>6</b>
<u>3.1 Yleistä</u>	6
<u>3.2 Perhesuunnittelu ja ehkäisy</u>	7
<u>3.3 Raskaus ja äitiys</u>	7
<u>3.4 Vauva ja leikki-ikä</u>	7
<u>3.5 Perhevalmennus</u>	7
<u>3.6 Tietonurkka</u>	7
<u>3.7 Muu lisätiedon tarve</u>	7
<b><u>4 UUSI PALVELUMUOTO: LIVE-CHAT</u></b>	<b>8</b>
<b><u>5 VAIKUTTAVUUDEN JA LAADUN ARVIOINTI</u></b>	<b>8</b>
<b>KUVAT</b>	
<u>Kuva 1. Nettineuvola Nellin etusivu 11/2014.</u>	4
<u>Kuva 2. Vuosikello.</u>	6
<b>TAULUKOT</b>	
<u>Taulukko 1. Vaihtoehtoja mittareiksi.</u>	9

## 1. JOHDANTO

Jatkokehitysehdotuksen pohjana on neuvolan asiakkaille, neuvolan henkilökunnalle ja neuvolan yhteistyökumppaneille suunnatun verkkokyselyn tulokset, ajankohtainen kirjallisuus ja tutkimukset sekä Nettineuvola Nellin palveluprosessin kuvaus.

## 2. KÄYTETTÄVYYS

### 2.1 Rakenne ja ulkoasu

#### 2.1.1 Kokonaisuus

Verkkosivujen muutostöiden yhteydessä tarkistetaan, että seuraavat asiat ovat kunnossa:

- Tekstien sisältö ajantasainen (pää- ja vastuukäyttäjät tarkistavat ennen muutostöitä ja toimittavat korjatut tekstit tiedottajalle). Korjattavaa mm.
  - Ajanvaraus/-peruutus-sivu: sähköisen asioinnin osuus; ei tarvetta enää paperiselle suostumuslomakkeelle. Korjataan teksti ajan tasalle.
  - Raskaus ja äitiys-sivu: maininta linkistä perhevalmennus-sivulle, mutta linkkiä ei ole. Lisätään toimiva linkki.
- Tekstien asettelu (onko hyppiviä rivejä tms.)
- Fonttikoot ja fonttien värit yhteneväiset (otsikot keskenään samalla koolla, varsinainen teksti samalla koolla, värimaailma yhteneväinen)

#### 2.1.2 Etusivu

- Asiakokonaisuuksien asettelu selkeämmin
  - ➔ Etusivun päävalikon muokkaaminen (kuvassa 1 vaaleanpunaisella merkitty alue). Ehdotus uudeksi päävalikoksi (alakohtina alisivut):
    - Ajanvaraus/-peruutus
    - Neuvolatoiminta
      - Perhesuunnittelu ja ehkäisy
      - Raskaus ja äitiys
      - Vauva ja leikki-ikä
    - Kysy Nelliltä
      - Usein kysyttyä
    - Tietonurkka

- Perhevalmennus
    - Sisältö
    - Kaikille yhteiset tilaisuudet
    - Ilmoittautuminen
  - Unikoulu
  - Nellin videoklipit
  - Ruusut ja risut
- Helpotetaan yhteystietojen löytymistä. Lisätään neuvolakohtaisten linkkien yläpuolelle teksti ”Yhteystiedot”. (kuvassa 1 vihreällä merkitty alue)
  - Poistetaan etusivun keskeltä kuvat, joista klikkaamalla on päässyt eri neuvolapalveluiden sivuille. (kuvassa 1 sinisellä merkitty alue). Mikäli mahdollista, siirretään oikeasta reunasta Nettineuvola Nellin logo (kuvassa 1 lilalla merkitty alue) etusivun keskelle Tervetuloa-tekstin ylä- tai alapuolelle.

HYVINKÄÄ **h**

Tekstin koko  HAE

Asuinympäristö ja rakentaminen | Liikenne ja kartat | Perhe- ja sosiaalipalvelut | Terveyspalvelut | Kasvatus ja opetus | Kulttuuri ja vapaa-aika | Yrittäjyys ja elinkeinot | Hallinto ja kaupunkitieto

Etusivu / Terveyspalvelut / Nettineuvola Nelli

**Etusivulle**

• [Ajantavaraus/-peruutus](#)

• [Palvelumme](#)

• [Tietoturkka](#)

• [Usein kysytyä](#)

• [Kysy Nelliltä](#)

• [Perhevalmennus](#)

• [Unikoulu](#)

• [Nellin videoklipit](#)

• [Kasvatustulokset](#)

• [Ruusut ja risut](#)

**Tervetuloa Hyvinkään Nettineuvola Nellin!**

Nettineuvola Nellin palvelut on tarkoitettu kaikille hyvinkäläisille äitiys-, lasten- ja ehkäisyneuvolan asiakkaille.

Sivuiltamme löydät monipuolista tietoa palvelustamme, sähköisiä asiointipalveluja ja tietoa vaiheista, jotka liittyvät perhesuunnittelusta lapsiperheen elämään.

*Matkalla vanhemmuuteen!*

**Nellin keskustelu / viimeisin**

[Aikataulumuutos marras-jouluvuavat 2014-yhdistetyille ryhmälle](#)

31.7.2014 13:10

**Nellin terveiset**

• **Syksyn kausi-influenssarokotukset** 3.10.2014

• **Monikkovalmennus** 17.9.2014

• **Aktiivinen synnytys keskusteluillat** jatkuvat jälleen Hyvinkään Onnes...

• **Pneumokokkrokote vähentää vakavia tauteja paljon enemmän kuin aiemm.**

• **Alle 1-vuotiaan ruokavalio** 7.8.2014

1 2 3 4 5 6 7 8 9 > >>

**Nettineuvola Nelli**

Tykkää 463 henkilöä tykkäsi tästä. Rekisteröidy ja näe, mistä

Omaterveystieteidenhoitajahaku

Anna osoite

Hyvinkään kaupunki  
Terveystieteiden osasto

Sandelininkatu 1, PL 90  
05801 Hyvinkää  
p. (019) 459 111  
Fax: (019) 459 3704  
sähköposti:  
etunimi.sukunimi@hyvinkaa.fi

Kuva 1. Nettineuvola Nellin etusivu 11/2014.



### 2.1.3 Raskaus ja äitiys

Sivulla on nykyisellään liikaa tekstiä. Osioon muodostetaan alasivuja ja jätetään pääsivulle vain ns. esittelyteksti. Lisätään pääsivulle maininta sähköisestä äitiysneuvolan esitietolomakkeesta.

Raskauden seuranta- infon voi laittaa omalle alasivulle erikseen. Vanhan raskauden seuranta-infon (ennen 1.3.2014 kirjoille tulleet) voinee muutostöiden yhteydessä poistaa, sillä kaikki vanhassa seurannassa olleet lienevät jo synnyttäneet. Toiseksi alasivuksi muodostetaan Raskauden kulku ja erityistilanteet. Tälle alasivulle voivat pää- ja vastuukäyttäjät kirjoittaa tekstiä linkkien lisäksi; esimerkiksi tietoa siitä, miten jotkin tietyt ongelmatilanteet Hyvinkäällä hoidetaan.

### 2.1.4 Tietonurkka

Tietonurkkaa selkeytetään muodostamalla avainsanoja, jonka alle suurin osa linkeistä pyritään saamaan. Avainsanoja voivat olla esim. ehkäisy, raskaus, jne. Osa linkeistä jää ennalleen, mutta suuri osa pystytään siirtämään avainsanojen alle.

## 2.2 Toteutus/toiminta

### 2.2.1 Pää- ja vastuukäyttäjät

Pää- ja vastuukäyttäjät vastaavat verkkopalvelusta vuoroviikoin. Viikoittainen tuntimäärä Nettineuvola Nelliin parissa käytettäväksi on ollut 2,5h (0,5h/pv) yhdelle henkilölle kerrallaan. Tässä ajassa on pystytty vastaamaan kysymyspalstalle tulleisiin kysymyksiin, mutta palvelun päivittäminen ja sisällöntuotanto on jäänyt todella vähiin. Uuden verkkojulkaisujärjestelmän sekä viestinnän työntekijöiden uusien ja laajempien työkuviin vuoksi tulee päivittämisvastuu siirtymään enemmän yksiköihin. Tämä vaatii työaikaa, jota ei nyt pää- ja vastuukäyttäjillä näytä olevan riittävästi. Suosittelen pohtimaan pää- ja vastuukäyttäjien viikoittaisen työajan lisäämistä. Pää- ja vastuukäyttäjien rinki on myös vuosien mittaan erinäisistä syistä pienentynyt perhe- ym. vapaiden vuoksi. Uusia asiantuntijoita tulisi saada mukaan rinkiin.

### 2.2.2 Verkkopalvelun nimi kaupungin valikossa

Tällä hetkellä sivut sijaitsevat terveystalouden -valikon alla nimellä Nettineuvola Nelli. Ilmeisesti osa käyttäjistä ei ole neuvolan sivuja etsiessään ymmärtänyt ettei erillisiä neuvolan sivuja ole. Muutetaan valikkoon nimeksi Neuvola tai Neuvolapalvelut. Toisaalta osa käyttäjistä on saattanut etsiä sivuja perhe- ja sosiaalipalveluiden valikosta, sillä neuvolapalveluiden voisi loogisesti ajatella olevan perhepalveluja. Tämä ongelma korjaantuu itsestään uusien verkkosivujen myötä organisaatiouudistuksen vuoksi.

### 2.2.3 Haku-toiminto

Muokataan hakua niin, että haku kohdistuu vain Nettineuvola Nelliin sivuille. Nykyinen haku kohdistuu koko Hyvinkään kaupungin sivuille, jolloin asiakas saattaa harhautua sivuilta kokonaan pois.

## 2.3 Tiedon sisältö

### 2.3.1 Sisällöntuotanto


Suunnitellaan sisällöntuotantoa koko henkilöstön voimin esim. yhteisissä palavereissa. Pyritään lähelle verkkopalvelun alkuperäistä tavoitetta artikkelien suhteen (1 artikkeli kuukaudessa). Artikkelideoita voi kysyä myös asiakkailta esim. Facebookissa ja asiakkaita voi myös pyytää kirjoittamaan artikkeleja. Laaditaan myös lisää kysymys-vastauspareja usein kysytyihin kysymyksiin pää- ja vastuukäyttäjien toimesta.

### 2.3.2 Päivitykset

Otetaan käyttöön pää- ja vastuukäyttäjän vuosikello (kuva 2), johon on suunniteltu valmiiksi joka kuukaudelle päivitykset ja muut toimenpiteet.




Nettimeuvola Nelli  
pääkäyttäjän vuosikello




Vuosi:	Tehtävä I	Tehtävä II	Tehtävä III	Vastuuhenkilö	Asia hoidettu / pvm ja nimikirji.
Kuukausi					
Tammikuu	Materiaalin tuottaminen Nelliin terveisiin + Facebook-sivulle	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen	Edellisen vuoden <u>kostun tilaston</u> toimittaminen esimiehelle. (verkkosivujen kävijämäärät tiedottajalta)	I II III	
Helmikuu	Materiaalin tuottaminen Nelliin terveisiin + Facebook-sivulle	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen		I II	
Maaliskuu	Materiaalin tuottaminen Nelliin terveisiin + Facebook-sivulle	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen	Verkkopalvelun sivujen "Ajanvaraus" ja "Neuvoloiden omat sivut" läpikäynti. Muutokset, lisäykset, korjaukset, päivitykset.	I II III	
Huhtikuu	Materiaalin tuottaminen Nelliin terveisiin + Facebook-sivulle	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen		I II	
Toukokuu	Materiaalin tuottaminen Nelliin terveisiin + Facebook-sivulle	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen	Verkkopalvelun sivun "Tietonurkka" läpikäynti. Muutokset, lisäykset, korjaukset, päivitykset.	I II III	
Kesäkuu	Materiaalin tuottaminen Nelliin terveisiin + Facebook-sivulle	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen		I II	

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

©Tuovi Ylenius 2014/Hyväkään kaupunki & Turun ammattikorkeakoulu



Nettimeuvola Nelli  
pääkäyttäjän vuosikello



Vuosi:	Tehtävä I	Tehtävä II	Tehtävä III	Vastuuhenkilö	Asia hoidettu / pvm ja nimikirji.
Kuukausi					
Heinäkuu	Materiaalin tuottaminen (Nelliin terveiset + Facebook-sivu)	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen		I II	
Elokuu	Materiaalin tuottaminen (Nelliin terveiset + Facebook-sivu)	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen	Verkkopalvelun sivujen "Usein kysyttyä", "Kysy Nelliiltä", Nelliin Videoklipit", "Keskustelupalsta" ja "Ruusut ja risut" läpikäynti. Muutokset, lisäykset, korjaukset, päivitykset.	I II III	
Syyskuu	Materiaalin tuottaminen (Nelliin terveiset + Facebook-sivu)	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen	Verkkopalvelun sivujen "Palvelumme" läpikäynti. Muutokset, lisäykset, korjaukset, päivitykset.	I II III	
Lokakuu	Materiaalin tuottaminen (Nelliin terveiset + Facebook-sivu)	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen	Pää- ja vastuukäyttäjän oppaan päivittäminen (tarpeen mukaan)	I II III	
Marraskuu	Materiaalin tuottaminen (Nelliin terveiset + Facebook-sivu)	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen	Verkkopalvelun sivun "Perhevalmennus" ja "Unikoulu" läpikäynti. Muutokset, lisäykset, korjaukset, päivitykset.	I II III	
Joulukuu	Materiaalin tuottaminen (Nelliin terveiset + Facebook-sivu)	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen		I II	

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

©Tuovi Ylenius 2014/Hyväkään kaupunki & Turun ammattikorkeakoulu

Kuva 2. Vuosikello.

## 3. LISÄTIEDON TARVE

### 3.1 Yleistä

Alla on lueteltu kategorioittain vastaajien toiveita lisätiedosta sivuille. Lisätietoja ei tarvitse välttämättä lisätä tekstin muodossa, vaan kannattaa käyttää linkkejä. Monet toiveet olivat sellaisia, että niistä on jo

linkki Tietonurkassa, mutta käyttäjä ei ehkä ole löytänyt sitä sieltä. Tärkeimmät kohdat voisi linkittää erikseen sivuille.

Viimeisenä kategoriana on ”muu lisätiedon tarve”. Näitä toiveita ja niiden toteuttamisen mahdollisuutta tulisi miettiä pää- ja vastuukäyttäjien kesken ennen muutostöitä. Neuvolasta jaettavien esitteiden, erityisesti ns. ikäkausilehtisten, verkosta lataamisen/lukemisen mahdollistaminen olisi asiakkaan kannalta hyvä; paperilehtinen häviää helposti, sähköinen pysyy sivuilla tallessa.

### 3.2 Perhesuunnittelu ja ehkäisy

- Ehkäisyvaihtoehtojen esittely (linkki)
- Ehkäisy raskauden ja synnytyksen jälkeen (linkki)
- Selkeä ohjeistus ajan varaamisesta (ns. ”rautalankamalli”)

### 3.3 Raskaus ja äitiys

- Raskauden eri vaiheiden kuvaus (linkki)
- Ongelmatilanteet raskauden aikana (linkki)

### 3.4 Vauva ja leikki-ikä

- Kasvatuksellista tietoa (linkki)
- Lapsen kehitys eri ikävaiheissa (linkki)
- Vauvan hoito (linkki)
- Neuvolatarkastusten sisältö (kirjoitetaan auki yleisellä tasolla, samalla tavalla kuin raskauden seurannan kohdalla)

### 3.5 Perhevalmennus

- Sisällönkuvailu
- Varhaiskasvatuksen esittelykerran tarkempi kuvaus

### 3.6 Tietonurkka

- Tietoa papilloomaviruksesta
- Linkki THL:n sivustoon ”Tyttöjen juttu”
- Raskausajan liikunta

### 3.7 Muu lisätiedon tarve

- Kolmannen sektorin toimijat (ns. koottu lista hyvinkääläisistä toimijoista? Tietonurkkaan?)
- Kaupungin ja muiden toimijoiden tarjonta lapsiperheille

- Neuvolassa jaettavien esitteiden lataaminen verkosta (ns. ikäkausilehtiset, sijoittaminen Vauva ja leikki-ikä-osioon)
- Neuvolassa täytettävien lomakkeiden lataaminen etukäteän verkosta. Erityisesti esim. 4-vuotiaan kotihoidossa olevien lasten vanhempien arvio 4v-tarkastusta varten. (Vauva ja leikki-ikä-osioon)
- Isovanhemmuus (mahdollinen linkki, jos sopiva löytyy sekä neuvolan esite ladattavaksi, sijainti Tietonurkka)
- Varamummot ja –papat (linkki Tietonurkkaan, jos paikkakunnalla toimintaa on, toisaalta olisi hyvä olla myös tieto toimimattomuudesta)
- Uusperheet (linkki Tietonurkkaan)

#### **4. UUSI PALVELUMUOTO: LIVE-CHAT**

Otetaan käyttöön live-chat-palvelu. Palvelu voidaan toteuttaa joko keskustelupalstalla tai Facebookissa. Nimettömänä keskusteluun osallistuminen onnistuu vain keskustelupalstalla. Pää- ja vastuukäyttäjät suunnittelevat käytännön toteutuksen. Palvelu voi alkuun toimia esim. 2 viikon välein tunnin kerrallaan. Aika on ennalta sovittu ja verkossa, sosiaalisessa mediassa ja neuvolassa hyvin markkinoitu. Aihe sovitaan myös ennalta, jolloin pää- ja vastuukäyttäjät voivat pyytää mukaan tarvittaessa ko. aiheen vastuusterveydenhoitajan. Palvelumuodon tarvetta arvioidaan kun käyttökokemusta on kertynyt useammalta kerralta ja nähdään onko palvelulle kysyntää.

#### **5. VAIKUTTAVUUDEN JA LAADUN ARVIOINTI**

Palvelun vaikuttavuuden ja laadun sekä asiakkaille annetun palvelulupauksen arviointia voidaan olemassa olevien keinojen (käyttäjätalostot) lisäksi arvioida muillakin mittareilla. Taulukossa 1 on esimerkkinä mahdollisia mittareita. Tavoitetasot eri mittareille tulee miettiä mittarikohtaisesti silloin, kun tavoitetaso ei ole selkeästi palvelulupaukseen sidottu (esimerkiksi Kysy Nelliltä -palstalla luvataan vastata 3 arkipäivän kuluessa).

Taulukko 1. Vaihtoehtoja mittareiksi.

Mittari	Tavoitetaso	Toteutunut määrä/ vastausaika	Tavoitteen saa- vuttaminen Kyllä / Ei
Verkkosivuilla kävijämäärät	Vuosittainen käyntimää- rä: _____, joista erilli- siä yksittäisiä kävijöi- tä: _____		
Kysy Nelliltä –kysymysten määrä	Vuosittainen kysymys- määrä: _____		
Facebook-sivun tykkääjät	Vuosittainen ”tykkääjä”- määrän kasvu: _____		
Kysy Nelliltä – vastausajat	Vastaus 3 arkipäivän sisäl- lä		
Perhevalmennusilmoittautuminen – vastausajat	Vastaus 2 viikon sisällä		

# Pääkäyttäjän vuosikello



Nettineuvola Nellin  
pääkäyttäjän vuosikello



Vuosi: — Kuukausi	Tehtävä I	Tehtävä II	Tehtävä III	Vastuu- henkilö	Asia hoidettu / pvm ja nimikirj.
Tammikuu	Materiaalin tuottaminen Nellin terveisiin + Facebook-sivulle	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen	Edellisen vuoden kootun tilaston toimittaminen esimiehelle (verkkosivujen kävijämäärät tiedottajalta)	I II III	
Helmikuu	Materiaalin tuottaminen Nellin terveisiin + Facebook-sivulle	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen		I II	
Maaliskuu	Materiaalin tuottaminen Nellin terveisiin + Facebook-sivulle	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen	Verkkopalvelun sivujen "Ajanvaraus" ja "Neuvoloiden omat sivut" läpikäynti. Muutokset, lisäykset, korjaukset, päivitykset.	I II III	
Huhtikuu	Materiaalin tuottaminen Nellin terveisiin + Facebook-sivulle	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen		I II	
Toukokuu	Materiaalin tuottaminen Nellin terveisiin + Facebook-sivulle	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen	Verkkopalvelun sivun "Tietonurkka" läpikäynti. Muutokset, lisäykset, korjaukset, päivitykset.	I II III	
Kesäkuu	Materiaalin tuottaminen Nellin terveisiin + Facebook-sivulle	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen		I II	

©Tuovi Ylenius 2014/Hyväkään kaupunki & Turun ammattikorkeakoulu



## Nettineuvola Nellin pääkäyttäjän vuosikello



Vuosi: _____	Tehtävä I	Tehtävä II	Tehtävä III	Vastuu- henkilö	Asia hoidettu / pvm ja nimikirj.
Kuukausi					
Heinäkuu	Materiaalin tuottaminen (Nellin terveiset + Facebook-sivu)	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen		I _____ II	
Elokuu	Materiaalin tuottaminen (Nellin terveiset + Facebook-sivu)	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen	Verkkopalvelun sivujen "Usein kysyttyä", "Kysy Nelliiltä", Nellin videoklipit", "Keskustelupalsta" ja "Ruusut ja risut" läpikäynti. Muutokset, lisäykset, korjaukset, päivitykset.	I _____ II _____ III	
Syyskuu	Materiaalin tuottaminen (Nellin terveiset + Facebook-sivu)	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen	Verkkopalvelun sivujen "Palvelumme" läpikäynti. Muutokset, lisäykset, korjaukset, päivitykset.	I _____ II _____ III	
Lokakuu	Materiaalin tuottaminen (Nellin terveiset + Facebook-sivu)	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen	Pää- ja vastuukäyttäjän oppaan päivittäminen (tarpeen mukaan)	I _____ II _____ III	
Marraskuu	Materiaalin tuottaminen (Nellin terveiset + Facebook-sivu)	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen	Verkkopalvelun sivun "Perhevalmennus" ja "Unikoulu" läpikäynti. Muutokset, lisäykset, korjaukset, päivitykset.	I _____ II _____ III	
Joulukuu	Materiaalin tuottaminen (Nellin terveiset + Facebook-sivu)	Edellisen kuukauden tilaston laatiminen		I _____ II	

©Tuovi Ylenius 2014/Hyväkään kaupunki & Turun ammattikorkeakoulu

## Jatkokehitysehdotuksen esite

### Uudet palvelut

- Live-chat

### Uudet toimintatavat

- Pää- ja vastuukäyttäjät ottavat käyttöön vuosikellon
- Vaikuttavuuden ja laadun arvioimiseksi sovitaan mittarit ja niille tavoitetasot
- Koko neuvolan henkilöstö osallistetaan mukaan ideoimaan toimintaa



### Verkkopalvelu paremmaksi!

### Nettineuvola Nellin jatkokehittäminen





**Jatkokehitysehdotus pohjautuu:**

- kehittämiprojektin soveltavan tutkimuksen tuloksiin,
- ajankohtaiseen kirjallisuuteen ja tutkimuksiin sekä
- palveluprosessin kuvaukseen, jossa selvitettiin Nettineuvola Nellin palveluprosessin risteämäkohdat äitiys- ja lastenneuvolan palveluprosesseihin.

Jatkokehitysehdotus jakaantuu verkkopalveluun tehtäviin muutoksiin ja lisäyksiin sekä käyttöön otettaviin uusiin käytäntöihin ja toimintatapoihin.

**Käytettävyys**

- Etusivun selkeyttäminen → Asiakokonaisuuksien selkeämpi asettelu (etusivun päävalikko), yhteystiedot helpommin löydettäväksi
- Säännölliset päivitykset (verkkopalvelu ja Facebook)
- Fonttien rajaaminen vain muutamaaan, huomio fonttikokoon ja fonttien väriin
- Haku-toiminnon rajaaminen koskemaan vain verkkopalvelun sivuja

**Lisätiedon tarve**Ehkäisyneuvola

- Ehkäisyvaihtoehtojen esittely
- Miten varata aika ja kenelle –rautalangasta väännetty malli

Äitiysneuvola

- Tietoa sähköisestä esitietolomakkeesta
- Raskauden eri vaiheiden kuvaus
- Raskausajan ongelmatilanteet

Lastenneuvola

- Kehitys eri ikävaiheissa
- Neuvolakäyntien sisältö
- Kasvatuksellinen tieto
- Kotihoidossa olevan 4-vuotiaan lapsen vanhempien arviointilomake 4v-tarkastusta varten

Perhevalmennus

- Sisällön kuvaus

Tietonurkka (uusia linkejä)

- Raskausajan liikunta-asiat
- THL:n Tyttöjen juttu

Muu lisätiedon tarve

- Kolmannen sektorin toimijat, kaupungin ja muiden toimijoiden tarjonta lapsiperheille
- Neuvolasta jaettavien materiaalien lataaminen verkosta (esim. ikäkausiesitteet)
- Isovanhemmuus, uusperheet, varamummit ja –papat