



Tulevaisuusorientoitunut käyttäjänäkökulma digitaalisiin hyvinvointipalveluihin: case YTHS

Kirjoittajat:
Tomi Niemi
Hanna-Kaisa Pernaa

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

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





Digitalisaatio on ilmiö, joka voidaan samaan aikaan ymmärtää sekä syynä että seurauksena. Palvelutarjonnan kontekstissa digitalisaatio pyrkii tuottamaan palvelujen saatavuutta ja käyttäjät yksilöllisesti huomioivia palveluratkaisuja tavoilla, jotka uutuutensa puolesta haastavat nykyiset palvelutuotannon käytännöt ja asenteet [1].

Digitaalinen muutos tuottaa uusia lähestymistapoja ja toiminnan uudelleen organisointia, mitkä edellyttävät muutosta ajattelutapoihin ja työskentelytapoihin. Tämän on tarkoitus ohjata julkista palvelutuotantoa kohti läpinäkyvämpää, osallistavampaa ja organisaatorakenteiltaan kevyempää hallintokulttuuria. Digitalisaation tuottama muutos kohti tarve- ja käyttäjälähtöisempää palvelukulttuuria on terve suunta tehokkaammin toimivalle hyvinvointisektorille [2].

Larsson ja muut [3] nostavat esiin näkemyksen digitalisaation kahtiajakoisesta luonteesta, mikä muistuttaa digitalisaatioon liittyvästä syy-seuraussuhde dilemmasta: **teknologinen kehitys tuottaa toisaalta jatkuvasti kiihtyvää yhteiskuntakehitystä, ja toisaalta digitalisaation kautta etsitään ratkaisuja yhteiskunnallisten haasteiden ratkaisemiseen.** Digitaalitekniikka erityisesti sisältää mahdollisuuden vastata tiedonhallinnan, viestinnän, vuorovaikutuksen ja teknologian keinoin muuttuvaan kysyntään, tehostaa toimintaprosessien sujuvuutta ja kytkeä toimintaan liittyviä osapuolia yhteisen vuorovaikutuksen ja päätöksenteon ääreen.

Lähteet:

- [1] Larsson, A. & Teigland, R. (2020). An Introduction to digital welfare: a way forward? 1-12. In Digital Transformation and Public Services: Societal Impacts in Sweden and Beyond. Eds. A. Larsson & R. Teigland. Routledge: London & New York. <https://doi.org/10.4324/9780429319297-3>
- [2] Margetts, H. & Dunleavy, P. (2013). The second wave of digital-era governance: a quasi-paradigm for government on the Web. Philosophical Transactions of the Royal Society A 371: 1987, 1–17. <https://doi.org/10.1098/rsta.2012.0382>
- [3] Larsson, Elf O., Gross & Elf J. (2020) Welfare services in an era of digital disruption: How digitalization reshapes the health care market. 33-57. In Digital Transformation and Public Services: Societal Impacts in Sweden and Beyond. Eds. A. Larsson & R. Teigland. Routledge: London & New York. <https://doi.org/10.4324/9780429319297-3>

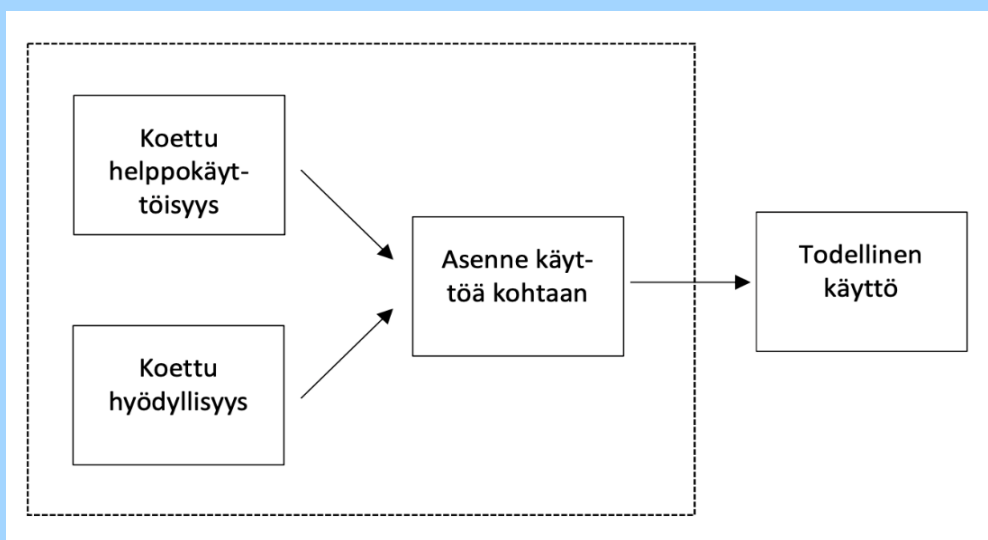
Käyttäjälähtöisen kehittämisen näkökulma on helposti perusteltavissa ihmisten arvioissa teknologian ja digitalisaation mahdollisuuksien kykyjensä, toiveidensa ja edellytystensä kautta



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

TAM|Technology Acceptance Model

Fred D. Davis esitteli vuonna 1986 TAM-mallin (*technology acceptance model*) käytettäväksi teknologian hyväksyttävyyden arviointiin [4]. Malli saavutti nopeasti varsin vakiintuneen aseman teknologisten systeemien käyttöä selittävänä ja ennustavana mallina [4]. Davisin mallissa (kuvio 1.) teknologian hyväksyttävyys ja siten hyödynnettävyys voidaan selittää käyttäjän motivaatioon perustuen. Motivaatio muodostuu sekä järjestelmää kuvaavien ja siihen liittyvien ominaisuuksien lisäksi myös muista ulkoisista ärsykkeistä, jotka heijastuvat järjestelmän hyödyntämiseen siihen houkuttavina tai rajoittavina tekijöinä.



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

Lähteet:

[4] Davis, F.D. (1986).

A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: theory and results. Doctoral dissertation. MIT Sloan School of Management, Cambridge, MA

[5] Marangunic, N. & Cranic, A. (2015).

Technology acceptance model: a literature review from 1986 to 2013. Universal Access in the Information Society 14, 81-95. <https://doi.org/10.1007/s10209-014-0348-1>



Davisin vuonna 1986 esittämä TAM-malli jalostui kolmen ulottuvuuden kautta teknologian käyttöä esittämäksi kuvaajaksi. Malli sisältää

- koetun helppokäyttöisyyden (*perceived ease of use*),
- koetun hyödyllisyyden (*perceived usefulness*) sekä
- asenteen käyttöä kohtaan (*attitude toward using*).

Mallissa kuvatut kolme ulottuvuutta määrittävät käyttäjän motivaation teknologian käyttöä kohtaan. Tämän kautta muodostuu sen saavuttama todellinen hyödynnettävyys.[4] Ulottuvuuksien huomioiminen varmistaa palvelutarjontaan tai tuotantoprosessiin hyödynnettävän ratkaisun kestävästä elinkaarta.

TAM-mallin alkuperäinen muoto on sittemmin jalostunut eri tutkijoiden toimesta, sisällyttäen tarkennuksia mm. asenteeseen vaikuttavista ulkoisista tekijöistä [5,6,7]. Chtorou ja Souden [8] nostavat esiin teknologian käyttöönottoon ja käytettävyyteen liitetävän ilon tai hauskuuden elementin, jonka tutkijat määrittävät yhdeksi asenteeseen heijastuvaksi ulottuvuudeksi, helppokäyttöisyyden ja hyödyllisyyden rinnalle. Ilon ominaisuus on huomionarvoinen tekijä käytön määrittämisessä, koska digitaalisten tuotteiden suunnittelu ja toteutus tähtäävät tarjoamaan kuluttajille positiivisen käyttäjäkokemuksen estetiikan, käytettävyyden ja sisällön tarjonnan näkökulmista. Hauska ja iloa tuottava käyttökokemus lisää ratkaisun vetovoimaa ja täydentää koetun hyödyllisyyden ja helppokäyttöisyyden ulottuvuuksia, siinä missä vastakkainen ärsyyntymistä tuottava ominaisuus heikentää välittömästi käyttömotivaatiota.

Tutkijat nostavat esiin myös *subjektiiviseen näkemykseen* perustuvan teknologian merkityksen [6]. Kyseiseen ulottuvuuteen liittyy esimerkiksi käyttöä kohtaan heijastuva sosiaalinen paine, joka joko tukee tai estää teknologian käyttöä. Ulkoisena tekijänä nousee esiin myös käyttöön vaikuttava riippumattomuus, johon kytkeytyy käyttäjän kyvykkyys ja osaaminen.

Lähteet:

- [6] Scherer, R., Siddiq, F. & Tondeur, J. (2019). The technology acceptance model (TAM): A meta-analytic structural equation modeling approach to explaining teachers' adoption of digital technology in education. *Computers & Education* 128, 13-35. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2018.09.009>
- [7] Holden, R. J. & Karsh, B-T, (2010). The technology acceptance model: its past and its future in health care. *Journal of Biomedical Informatics* 43(1), 159-172. <https://doi.org/10.1016/j.jbi.2009.07.002>
- [8] Chtourou, M. S. & Souiden, N. (2010). Rethinking the TAM model: Time to consider fun. *Journal of Consumer Marketing*. 27(4), 336-344. <https://doi.org/10.1108/07363761011052378>



Tutkimuksen toteutus

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

Delfoin menetelmälliset ominaisuudet sopivat hyvin tiedon yhteistuotannon areenaksi, ks. [9], jossa arvonluonti tapahtuu palvelujen käyttäjien yhteisessä, ymmärrystä lisäävässä prosessissa. Menetelmän avulla luodaan tila palvelujen käyttäjien väliselle keskustelulle, jolla tuotetaan merkittävää arvottamiseen liittyvää tietoa palvelujen kehittämistyöhön [10]. Lähestymistapa on epätyypillinen erityisesti tietointensiivisillä aloilla, joissa haasteita lähestytään yleensä palveluntarjoajien erityisosaamisen näkökulmasta, käyttäjäperspektiivin jäädessä kapeammaksi [10,11] .

Lähteet:

[9] Lehtonen, P. & Tuurnas, S. (2021).

Osallistumisen muodot, tilat ja mahdollisuudet tiedon yhteistuottamisessa:

Näkökulmia osallistuvasta budjetoinnista ja lähiön yhteiskehittämisestä. *Media & viestintä*, 44(1), 25-49. <https://doi.org/10.23983/mv.107299>

[10] Aarikka-Stenroos, L. & Jaakkola, E. (2012).

Value co-creation in knowledge intensive business services: A dyadic perspective on the joint problem solving process. *Industrial marketing management*, 41(1), 15-26. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2011.11.008>

[11] Tuli, K. R., Kohli, A. K. & Bharadwaj, S. G. (2007). Rethinking customer solutions: From product bundles to relational marketing processes. *Journal of marketing*, 71(3), 1-17. <https://doi.org/10.1509/jmkg.71.3.1>

[12] Linturi, H. & Kauppi, A. (2021).

Miten tutkimme tulevaisuuksia Delfoi-menetelmällä? Teoksessa M. Kylmäkoski & P. Rainò (toim.) *Delfoilla tulevaisuuteen*. Helsinki: Humanistisen ammattikorkeakoulun julkaisuja 120, 13-43. Saatavilla: <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2021/03/delfoilla-tulevaisuuteen-humak-2021.pdf>

[13] Linturi, H., Linturi, J. & Rubin, A. [2013] 2018.

eDelphi – metodevoluutiota verkossa. Metodix – metoditietämystä kaikille.

Saatavissa: <https://metodix.fi/2014/11/26/edelfoi-metodievoluutiota-verkossa/>



Tutkimusprosessi

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

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





Tutkimusprosessi

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

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

Delfoi-menetelmä

- RAND-tutkimuslaitoksessa 1950-luvulla luotu menetelmä kerää vaiheittain syvenevää, tiettyyn ilmiöön liittyvää anonyymiä asiantuntijatietoa.
- Menetelmän **ytimeissä on paneeliin osallistuvien välinen keskustelu ja näkökulmien perustelu.**
- Prosessin edetessä osallistuja lisäävät omaa ymmärrystään ja tarjoavat tutkimuksen tekijöille eri näkökulmat kattavaa ymmärrystä annetusta aiheesta. [12]
- Yli puolen vuosisadan aikana menetelmästä on kehitetty uusia muunnelmia, ja sen käyttö on levinnyt laajalti eri tieteenaloille.
- **Anonyymiyys** antaa osallistujalle mahdollisuuden ilmaista mielipiteensä ilman ennako-odotuksia tai rajoitteita, jotka kasvotusten käytävässä keskustelussa voivat vaikuttaa keskinäiseen kommunikointiin. [13]





Tutkimustulosten kooste

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

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

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

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





Teknologinen kehitys loi vahvasti näkemystä hyvinvointipalvelujen laajentumisesta digitaalisten palvelujen suuntaan. Digitalisaatio tukee ja mahdollistaa laajemman verkostoitumisen ja osallistumisen eri aihealueiden pariin tavalla, joka ei aiemmin ole ollut mahdollista. *Tiedon saatavuuden ja osallistumisen mahdollisuuksien myötä vaikuttamismahdollisuudet itseä koskevaan päätöksentekoon tulevat entisestään vahvistumaan*, ja sosiaalisten kanavien lisääntyminen sekä erilaiset terveydenmonitorointi mahdollisuudet luovat turvaa sekä edistävät itsenäistä hyvinvoinnin ylläpitoa. Kuitenkin digitalisaation ja sähköisten palveluiden hyödynnettävyys myös jakaa mielipiteitä ja osa kokee edelleen nykyiset palvelumuodot täysin riittäviksi.

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

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

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

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



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

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

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

”Hybridillä tarkoitan samaa kuin edellinen kommentoija, sujuvaa sähköisen ja face-to-face palvelun kokonaisuutta. Tiedon siirtymistä ilman ponnisteluja henkilöltä toiselle, itsemonitorointia ja sen tiedon siirtymistä ammattilaiselle. Tiedon perusteella ammattilainen voisi ohjeistaa asiakastaan ilman ajanvarauksen tarvetta vaikkapa sähköisen sovelluksen kautta.”



Tutkimuksen johtopäätökset

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

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





Tutkimuksen johtopäätökset

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

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



Sammanfattning | Yhteenveto

1 Digital plattform för barnfamiljer | Digitaalinen alusta lapsiperheille

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

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

2 Med användaren som utgångspunkt | Kehittäminen lähtee käyttäjistä

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

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

Sammanfattning | Yhteenveto

3 Kartlägg användarnas behov | Kartoita käyttäjien tarpeet

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

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

4 Tillgänglighet och användbarhet | Saatavuus ja käytettävyys

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

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

Sammanfattning | Yhteenveto

5 Digitala tjänster som ett komplement | Digitaaliset palvelut täydennyksenä

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

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

6 Det finns ingen allmän lösning | Yleistettäviä ratkaisuja ei ole

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

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

7 Värderingar ska leda utvecklingen | Arvojen tulisi ohjata kehitystä

Utvecklingsarbete kan inte utföras enbart med fokus på teknik, användarnas behov bör prioriteras. Hybridlösningar garanterar en rättvis fördelning av tjänster.

Kehittämistyötä ei voi tehdä teknologia, vaan käyttäjien tarpeet edellä. Hybrideillä ratkaisulla taataan palvelujen oikeudenmukainen jakautuminen.

V A A S A .
V A S A .



Tack! Kiitos!

Åbo Akademi
Linda Nyholm, projektledare (l.nyholm@abo.fi)
Melanie Rydgren

Vaasan ammattikorkeakoulu, VAMK
Riku Niemistö
Sanna Saikkonen

Vaasan Yliopisto
Tomi Niemi
Hanna-Kaisa Pernaa

Yrkeshögskolan Novia
Ann Backman
Viveka Öling-Wärnå