

Käyttäjäkokeimuksia digitaalisen ohjauksalustan käytöstä osana ammattilista kuntoutusta

Kati Ruohola

Opinnäytetyö
Helmikuu 2020
Sosiaali- ja terveysala
Kuntoutuksen ohjaaja (AMK)

Tekijä(t) Ruohola, Kati	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Helmikuu 2020
	Sivumäärä 60	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Käyttäjäkokeimuksia digitaalisen ohjausalustan käytöstä osana ammatillista kuntoutusta		
Tutkinto-ohjelma Kuntoutuksen ohjaaja (AMK)		
Työn ohjaaja(t) Teppo Karapalo, Kaisa Lällä		
Toimeksiantaja(t) Verve		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Verve. Opinnäytetyön tarkoituksena oli lisätä tietoa verkkopohjaisten välineiden käytöstä ammatillisessa kuntoutuksessa sekä tuottaa Vervelle tietoa asiakkaiden kokemuksista digitaalisen ohjausalusta eVerven käytöstä. Tavoitteena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia alustan käytettävyydestä, helppokäyttöisyydestä sekä kokivatko asiakkaat hyötynensä eVerve-alustan sisällöstä.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Aineistonkeruu toteutui strukturoituna Webropol-kyselynä. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat työeläkeyhtiöiden sekä vahinkovakuuttajien toimeksiannosta palveluntuottaja Verven asiakkaana olleet henkilöt, joiden ohjauksen tukena oli käytetty digitaalista ohjausalusta eVerveä. Kysely lähetettiin yhteensä 212 eVerveä käyttävälle asiakkaalle lokakuussa 2019. Kyselyyn vastasi 51 henkilöä ja vastausprosentiksi muodostui 24 %. Käytettävyyttä ja helppokäyttöisyyttä mitattiin System Usability Scale SUS-mittarilla. Aineisto analysoitiin SUS-kyselyn pisteytyksen mukaisesti sekä vastausten prosentuaalisia osuuksia tarkastelemalla. SUS-kyselyn tulosten keskiarvo oli 69,6, joka jää hieman hyvän käytettävyyden raja-arvosta 70:stä. Tuloksissa eVerve-alustan käytön opettelua ja käyttämistä pidettiin helppona ja teknisen henkilön tuen tarve eVerven käyttämiseen näyttäytyi hyvin vähäisenä. eVerven sisällön hyödyllisyyttä kartoittavissa tuloksissa suurin osa vastaajista oli pitänyt sisältöä hyödyllisenä.</p> <p>Johtopäätöksenä voidaan todeta, että eVerve oli asiakkaiden näkökulmasta helppokäyttöinen eri laitteilla käytettynä, joistakin käytettävyyteen liittyvistä ongelmista huolimatta. eVerve- alustalla oleva sisältö oli pääosin koettu hyödylliseksi ja tarpeelliseksi.</p>		
Avainsanat (asiasanat)		
Digitaalinen ohjausalusta, käytettävyys, System Usability Scale, ammatillinen kuntoutus		
Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Ruohola, Kati	Type of publication Bachelor's thesis	Date February 2020 Language of publication: Finnish
	Number of pages 60	Permission for web publication: x
Title of publication User experiences of using a digital platform as part of vocational rehabilitation		
Degree programme Degree Programme in Rehabilitation counselling		
Supervisor(s) Karapalo, Teppo and Lällä, Kaisa		
Assigned by Verve		
Abstract <p>The thesis was assigned by Verve. The purpose of the thesis was to increase awareness of the use of web-based tools in vocational rehabilitation and provide Verve with information on clients' experiences with the digital platform eVerve. The aim was to examine the clients' experiences related to the platform's usability, ease of use and whether they felt they had benefited from the content of the eVerve platform.</p> <p>The thesis was carried out as a quantitative study. A Webropol survey with structured questions was used to collect the data. The target group of the study consisted of clients assigned to Verve by employment pension companies and indemnity insurance companies. The target group's guidance was supported by the digital platform eVerve. The survey was sent to a total of 212 clients who used eVerve in October 2019. 51 people responded to the survey, and the response rate was 24 %. Usability and ease of use were measured with the System Usability Scale (SUS) indicator. The data was analysed according to the SUS score and by observing the percentual share of the responses. The SUS score average was 69.6, which was slightly below the good usability threshold value 70. The results revealed that learning to use and the use of the eVerve platform were easy and that the need for technical support personnel seemed very limited. According to the results related to the usefulness of eVerve content, most respondents found the content useful.</p> <p>In conclusion, from the customers' point of view, eVerve was easy to use with various devices despite some usability issues. The content on the eVerve platform was mainly found useful and necessary.</p>		
Keywords/tags (subjects) Digital platform, usability, System Usability Scale, vocational rehabilitation		
Miscellaneous (Confidential information)		

Sisältö

1	Johdanto.....	4
2	Ammatillinen kuntoutus	6
2.1	Ammatillista kuntoutusta järjestävät tahot	6
2.2	Työeläkekuntoutus	7
2.2.1	Työeläkekuntoutuksen lainsäädäntö.....	8
2.2.2	Työeläkuntoutuksen prosessi	9
2.3	Liikenne- ja tapaturmakuntoutus	10
2.3.1	Vahinkovakuuttajien kuntoutusta koskeva lainsäädäntö	10
2.3.2	Vahinkovakuuttajien ammatillinen kuntoutus	11
3	Digitalisaatio.....	13
4	Etäkuntoutus	14
4.1	Etäteknologia, tietosuoja ja tietoturva.....	15
4.1.1	Etäkuntoutuksessa hyödynnettävä teknologia	15
4.1.2	Etäkuntoutuksen tietosuoja ja tietoturva	16
4.2	Etäkuntoutus ammatillisessa kuntoutuksessa	17
4.3	Verkkoympäristössä ohjaaminen	19
5	Asiakaskokemus	21
5.1	Digitaalinen asiakaskokemus.....	21
5.2	Käytettävyys	21
5.3	Käytettävyyden tutkiminen	22
5.4	Käyttäjäkokemus	24
5.5	Näkökulmia käyttäjäkokemukseen ja käytettävyyteen	25
5.6	Hyödyllisyyden kokemus käyttäjälle	26

6	Toimeksiantaja	27
7	Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	28
8	Opinnäytetyön toteutus	28
	8.1 Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu	28
	8.2 Aineiston analysointi	30
9	Tulokset.....	32
	9.1 Taustatiedot	32
	9.2 Käytettävyys	34
	9.3 Sisällöstä koettu hyöty	40
10	Pohdinta.....	41
	10.1 Tulosten tarkastelu.....	41
	10.2 Luotettavuus ja eettisyys.....	44
	10.3 Johtopäätökset ja jatkokehittämismahdollisuudet.....	46
	Lähteet.....	47
	Liitteet	57
	Liite 1. System Usability Scale (Brooke 1986, käänös: Timo Jokela).....	57
	Liite 2. Kyselylomake	58
	Liite 3. Tiedote tutkittaville	60
	Kuviot	
	Kuvio 1. Työeläkekuntoutujat vuosina 1992-2018	7
	Kuvio 2. Ohjauskeskustelun vaiheita:	20
	Kuvio 3. SUS-pisteet	24
	Kuvio 4. Näkökulmia käyttäjäkokemukseen ja käytettävyyteen	26
	Kuvio 5. Vastaajien ikäjakauma	32
	Kuvio 6. Kuinka kauan vastaajat ovat käyttäneet eVerveä	33
	Kuvio 7. Vastaajien arvio omista tietokoneen käyttötaidoista	33
	Kuvio 8. SUS-pisteiden jakautuminen	35

Kuvio 9. Pidin eVerwen käyttämistä helppona	36
Kuvio 10. Teknisen henkilön tuen tarve eVerwen käyttämiseen.....	37
Kuvio 11. Luulen, että useimmat oppivat eVerwen käytön erittäin nopeasti	37
Kuvio 12. eVerwen sujuva käyttö vaatii paljon asioiden opettelua	38
Kuvio 13. eVerwessä esitetty tieto oli minusta hyödyllistä	40
Kuvio 14. eVerwessä ei ollut minulle lainkaan tarpeellista tietoa	41

Taulukot

Taulukko 1. SUS-käytettävyykselyn vastausten jakautuminen	34
Taulukko 2. Ristiintaulukointi kokemus teknisen henkilön tuen tarpeesta ja käytetyn laitteen välinen yhteys	39
Taulukko 3. Ristiintaulukointi kokemus asioiden opettelusta ja käytetyn laitteen välisestä yhteydestä	39

1 Johdanto

Viime vuosien keskeisenä yhteiskunnallisena tavoitteena on ollut työurien pidentäminen (STM työelämä n.d). Työkyvyttömyyden hinta näyttäytyy vuositasolla suurelta, sillä tekemättömän työn on arvioitu aiheuttavan yksityissektorilla noin 4,3 miljardin euron ja kuntasektorilla noin 1 miljardin euron kustannukset vuosittain (Joensuu 2017). Työkykyyn epäsuotuisasti vaikuttavien tekijöiden on arvioitu säilyvän ennallaan tai jopa lisääntyvän väestön ikärakenteesta ja työn tekemisen muutoksista johtuen. Riittävä työkyky ja jaksaminen vaikuttavat kuitenkin siihen, miten hyvin päästään tavoitteeseen työurien pidentämisestä. (Kiinni, Taskinen, Paronen, Pesonen & Rissainen 2017, 45.)

Työurien pidentäminen on esillä Antti Rinteen hallitusohjelmassa kuten myös työllisyysasteen nostaminen. Tavoitteeseen pääsemiseksi tarvitaan keinoja, joilla osatyökykyiset, vaikeasti työllistyvät, nuoret, ikääntyvät ja maahanmuuttajataustaiset henkilöt pääsisivät osallistumaan työelämäänsä. (Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta 2019, 128.) Osatyökykyisten työllistymisen helpottamiseksi Rinteen hallitus on ehdottanut työkykyohjelmaa sekä kuntoutusjärjestelmän uudistamista (mts. 131).

Digitalisaation lisääminen oli yksi Sipilän hallituksen kärkihankkeista. Tavoitteena oli palveluiden kehittäminen yksityisellä ja julkisella sektorilla. (Hallitusohjelma, 2015, 24.) Kehityksen myötä myös työn tekemisen tavat muuttuvat, digitalisaatiolla pyritään vaikuttamaan palveluiden tuottavuuteen ja kustannustehokkuuteen sekä tarjoamaan kansalaisille yhdenvertaisia ja parempia palveluita (STM digitalisaatiolinjaukset 2025 2016, 35-36). Rinteen hallitusohjelmassa pyritään edelleen kehittämään palveluita, huomiota on kiinnitetty myös sähköisten palveluiden esteettömyyden parantamiseen (Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta 2019, 75).

Kuntoutuspalvelut ovat yksi kansalaisille järjestettävä palvelu. Digitalisaation ja etäyhteyksien kehittyminen näkyvät myös kuntoutuspalveluissa siten, että etäkun-

toutusta kehitetään erilaisissa hankkeissa. Hankkeiden tarkoituksena on luoda etäkuntoutusta hyödyntäviä kuntoutuspalveluja eri kohderyhmille. (Etäkuntoutushanke, 2019.)

Verve on valtakunnallinen kuntoutuspalveluita tuottava yritys, jonka työrapalveluiden tarkoituksena on auttaa ihmisiä pääsemään sekä palaamaan työelämään (Verve lyhyesti n.d.). Vervessä etäkuntoutuksen mahdollisuuksia on haluttu kehittää ja hyödyntää ammatillisen kuntoutuksen ohjaamisessa. Lähtökohtana digitaalisen ohjaus-alustan kehittämisessä oli halu kehittää ja tukea ammatillisia kuntoutusprosesseja. Ohjausalusta on tuonut mahdollisuuden tukea kuntoutujia yksilöllisemmin ajasta ja paikasta riippumatta. (Digitaalinen ohjausalusta Verven kuntoutusasiakkaiden käyttöön 2018.)

Opinnäytetyön tarkoituksena oli lisätä tietoa verkkopohjaisten välineiden käytöstä ammatillisessa kuntoutuksessa. Asiakkaiden kokemukseen pohjautuvaa tietoa voidaan hyödyntää ohjausvälineiden kehittämisessä ja ohjaustyön tekemisessä digitaalisten alustojen kautta. Tietoa asiakkaiden kokemuksista digitaalisen ohjausalusta eVerven käytöstä kerättiin strukturoituna Webropol-kyselynä Verven ammatillisen kuntoutuksen asiakkailta, joiden asiakkuus oli käynnistynyt työeläkeyhtiöiden tai vahinkovakuuttajien toimeksiannosta.

2 Ammatillinen kuntoutus

Ammatillinen kuntoutus on työikäisten kuntoutusta ja se on tarkoitettu henkilöille, joilla esim. sairaus aiheuttaa uhkaa työkyvyttömyydestä tai heidän työ- ja ansiokykynsä on uhattuna lähivuosien aikana. Ammatillisen kuntoutuksen keinoilla pyritään tukemaan työelämään pääsemistä, työssä pysymistä tai työhön palaamista. (Ammatillinen kuntoutus 2016.)

2.1 Ammatillista kuntoutusta järjestävät tahot

Ammatillista kuntoutusta järjestetään vakuutus pohjaisen järjestelmän kautta, sillä työtapaturma ja ammattitautivakuutus sekä työeläkevakuutus ovat osa lakisäätteisten vakuutuksien kokonaisuutta eli sosiaalivakuutusta, johon kuuluvat myös sairasvakuutus, työttömyysvakuutus ja kansaneläke ja takuueläke (Sosiaalivakuutus n.d.). Liikennevahinkojen korvaaminen perustuu velvollisuuteen liikennevakuutuksen ottamisesta (Ajoneuvon vakuuttamisvelvollisuus 2019). Ammatillista kuntoutusta järjestävät myös Kela sekä Työ- ja elinkeinopalvelut (Juvonen-Posti, Lamminpää, Rajavaara, Suoyrjö & Tötterman 2016, 162).

Ammatillisen kuntoutuksen järjestämisvastuita on jaoteltu siten, että vahinkovakuuttajat vastaavat aina ensisijaisena kuntoutusta järjestävänä tahona liikennevahingon, työtapaturman tai ammattitaudin perusteella korvattavasta ammatillisesta kuntouksesta. Työeläkelaitokset puolestaan vastaavat työeläketurvan mukaisesta ammatillisesta kuntouksesta työelämässä olevien sekä niiden henkilöiden ammatillisesta kuntouksesta, joiden yhteyden työelämään ei katsota katkenneen. (Mts. 166-168.)

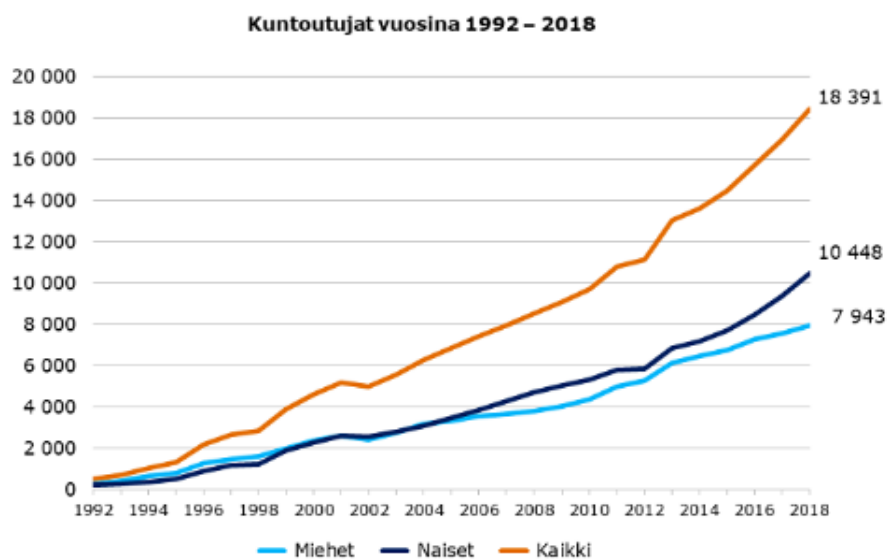
Kelan ammatillisen kuntoutuksen palvelut ovat tarkoitettu nuorille ja työikäisille, joilta puuttuu työeläkekuntoutuksessa vaadittava kiinnittyminen työelämään. Työkykyä edistävä ammatillinen kuntoutus KIILA on kuitenkin tarkoitettu työsuhteessa oleville henkilöille. (Kela Ammatillinen kuntoutus 2019; Kuntoutus- reitti takaisin työelämään 2019; KIILA-kuntoutus 2019.) TE-palveluiden kautta neuvontaa ja ohjausta voivat saada työnhakijat, joilla vamma tai sairaus vaikuttaa työllistymismah-

dollisuuksin. Lakisääteiset ammatillisen kuntoutuksen palvelut ovat kuitenkin ensisijaisia. Työllistymistä edistävät palvelut voivat kuitenkin olla muiden ammatillisen kuntoutuksen palveluiden rinnalla täydentävinä palveluina. (Juvonen-Posti ym. 2016, 171.)

2.2 Työeläkekuntoutus

Työeläkekuntoutus on työeläkevakuuttajien järjestämää yksilöllistä ammatillista kuntoutusta. Yksilön näkökulmasta työeläkekuntoutuksen tarkoituksena on edistää työelämässä jatkamisen mahdollisuuksia sairaudesta, viasta tai vammasta huolimatta. Työeläkekuntoutuksella pyritään edistämään myös työnantajien mahdollisuutta turvata työvoiman riittävyttä ja säästää eläkekustannuksissa. Yhteiskunnallisella tasolla työeläkekuntoutuksen tarkoituksena on säästää eläkemenoissa ja siten rajoittaa myös eläkemaksujen nousua. (Työeläkekuntoutuksella ehkäistään työkyvyttömyyttä n.d.)

Kuviosta 1. on nähtävissä Eläketurvakeskuksen tilastosta, kuinka vuodesta 1992 vuoteen 2018 työeläkekuntoutusta saaneiden määrä on ollut kasvussa ollen 2018 vuonna jo melkein 18 400 henkilöä (Työeläkekuntoutus 2019).



Kuvio 1. Työeläkekuntoutujat vuosina 1992-2018 (Työeläkekuntoutus 2019)

Eläketurvakeskuksen tilastoissa 2018 vuonna päättyneistä kuntoutuksista noin 70 % edistyi toivotusti, sillä henkilöt pääsivät palaamaan takaisin työhön tai he hakivat työtä (Työeläkekuntoutus 2019).

2.2.1 Työeläkekuntoutuksen lainsäädäntö

Työeläkekuntoutus on lakisäätteistä ja siitä määritellään työntekijän eläkelaiilla, että julkisten alojen eläkelaiilla. Työntekijän eläkelaki koskee yksityisellä alalla työskentelevien työntekijöiden oikeutta vanhuuseläkkeeseen, osittaiseen varhennettuun vanhuuseläkkeeseen, kuntoutukseen, työkyvyttömyyseläkkeeseen ja työuraeläkkeeseen. (L395/2006, 1 §, 3§.) Yksityisten alojen työeläkelakeja ovat myös merimieseläkelaki, yrittäjien eläkelaki ja maatalousyrittäjien eläkelaki (L395/2006, 3 §). Julkisia aloja koskeva työeläkelaki on julkisten alojen eläkelaki, lain mukaisesta eläketurvasta huolehtii eläkelaitos Keva (L81/2016, 1 §, 2§).

Työntekijän eläkelaiissa ja julkisten alojen eläkelaiissa oikeus työeläkekuntoutukseen on määritetty samoin perustein (L395/2006, 25 §; L81/2016, 22 §). Työeläkekuntoutus voidaan myöntää, kun hakijalla on todettu sairaus, vika tai vamma, joka aiheuttaa työkyvyttömyyttä tai työkyvyttömyyden uhkan lähivuosina. Tarkoituksenmukaisen ammatillisen kuntoutuksen tulee siirtää tai estää työkyvyttömyyden uhkaa eli työkyvyttömyyseläkkeelle päättymistä. Hakijan tulee olla myös kiinnittäytynyt työelämään, työsuhde tai yrittäjäyys on voimassa tai päättymisestä ei ole kulunut kauan aikaa. Työtuloja edeltäviltä viideltä vuodelta tulee olla riittävästi eli noin 35 000 € (vuoden 2019 taso). Hakijan alin vanhuuseläkeikä ei ole täyttynyt ja kuntoutusta ei korvata tapaturma- tai liikennevakuutuksen perusteella. (Työeläkekuntoutuksella ehkäistään työkyvyttömyyttä n.d.; Juvonen-Posti ym. 2016, 166.)

Työntekijän eläkelain, että julkisten alojen eläkelain mukaan kuntoutuksen tarkoituksenmukaisuuden arvioimisessa huomioon otavaksi tulee ikä, ammatti, koulutus ja työelämään vakiintuminen. Arvioitavaksi tulee myös kuinka todennäköisesti ammatillinen kuntoutus johtaa terveydentilalle sopivassa työssä jatkamiseen tai työhön palaamiseen ja lykkääkö ammatillinen kuntoutus eläkkeelle jäämistä. (L395/2006, 25 §; L81/2016, 22 §.)

Työeläkekuntoutusta koskevan lainsäädännön mukaan ammatillinen kuntoutus voi olla työkokeilua, työhönvalmennusta, työhön tai ammattiin johtavaa koulutusta, tukea elinkeinotoiminnan aloittamiseen tai jatkamiseen. Ammatillisesta kuntoutuksesta aiheutuvia välttämättömiä ja tarpeellisia kustannuksia voidaan myös korvata. (L395/2006, 26 §; L1290/2006, 26 §; L1272/2006 23 §; L1280/2006, 43 §; L81/2016, 23 §.)

2.2.2 Työeläkuntoutuksen prosessi

Työkyvyn heikentyessä kuntoutustarvetta tulisi arvioida mahdollisimman varhain. Kuntoutustarpeen varhainen havaitseminen ja kuntoutustoimien nopea käynnistyminen edistävät paluuta työelämään. (Työeläkekuntoutuksella ehkäistään työkyvyttömyyttä n.d.; Työeläkekuntoutuksen yleiskuvaus 2019.) Kuntoutuksen toimijoiden välinen yhteistyö on nähty edistäväksi tekijäksi kuntoutuksen onnistumisessa. Yhteistyö eri toimijoiden välillä kuten työterveyshuollon, Kelan ja terveydenhuollon välillä on tärkeää kuntoutustarpeen tunnistamisessa ja kuntoutusmahdollisuuksien selvittämisessä. (Työeläkekuntoutuksen yleiskuvaus 2019.)

Työeläkekuntoutus voi käynnistyä hakemalla kuntoutusta työeläkeyhtiöstä työeläkekuntoutuksen hakemuksella sekä B-lääkäriinlausunnolla. Myönteisen kuntoutuspäätöksen jälkeen annetaan 9 kuukauden ennakkopäätös oikeudesta ammatilliseen kuntoutuksen. (Kuntoutus- reitti takaisin työelämään 2019.) Eläkelaitokset voivat antaa ennakkopäätöksen ammatillisesta kuntoutuksesta myös työkyvyttömyyseläkkeen hakemisen yhteydessä, sillä eläkelaitokset ovat veloitettuja selvittämään työkyvyttömyyseläkettä hakevan henkilön oikeuden ammatilliseen kuntoutukseen (Työeläkekuntoutuksen yleiskuvaus 2019).

Ennakkopäätöksen saamisen jälkeen laadittavaksi tulee kuntoutussuunnitelma. Työpaikkakuntoutuksen keinot ovat työeläkekuntoutuksessa ensisijaisia kuntoutuksen keinoja, jolloin selvitetäväksi tulee voiko henkilö jatkaa omassa tai uudessa työssä työnkuvaan tehtävien muutosten avulla. Mikäli työpaikkakuntoutuksen keinoin työhön palaaminen ei ole realistista voidaan selvittää koulutusvaihtoehtoja soveltuvan työn löytämiseksi. (Kuntoutus- reitti takaisin työelämään 2019.) Eläkeyhtiöt voivat

käyttää palveluntuottajia apuna soveltuvan kuntoutussuunnitelman laatimisessa (Kuntoutussuositukset n.d.). Eläkelaitoksen hyväksytyä kuntoutussuunnitelman työkokeilu, koulutus tai työhönvalmennus käynnistyy. Aktiivisen kuntoutuksen ajalta eläkelaitokset maksavat kuntoutusrahaa tai kuntoutustuen lisäksi kuntoutuskorotusta. (Kuntoutus- reitti takaisin työelämään 2019.)

2.3 Liikenne- ja tapaturmakuntoutus

Työtapaturman, ammattitaudin tai liikennevahingon vuoksi tarvittavaa kuntoutusta korvaavat vahinkovakuuttajat. Vakuutuslaitoksilla on velvollisuus selvittää kuntoutustarve, joten kuntoutusta ei tarvitse erityisesti hakea, eikä sen hakemiseen ole hakemusta. Vahinkovakuutusyhtiöt arvioivat kuntoutuksen tarvetta ja tekevät päätöksen korvattavasta kuntoutuksesta. Kuntoutus voi olla työ- ja toimintakykyä edistävää kuntoutusta ja/tai ammatillista kuntoutusta. Kuntoutuksien korvaaminen on lakisääteistä. (Juvonen-Posti ym. 2016, 167-168.)

2.3.1 Vahinkovakuuttajien kuntoutusta koskeva lainsäädäntö

Liikennevahingosta aiheutuneiden henkilövahinkojen korvaamista määritellään liikennevakuutuslaissa sekä laissa liikennevakuutuslain perusteella korvattavasta kuntoutuksesta (L460/2016, 1 §; L626/1991, 1 §). Laissa liikennevakuutuslain perusteella korvattavasta kuntoutuksesta kuntoutusta korvataan, kun henkilön työ- tai toimintakyvyn tai ansiomahdollisuuksien heikentyminen johtuvat liikennevahingosta. Kuntoutusta voidaan korvata myös, jos työ- tai toimintakyky tai ansiomahdollisuudet voivat liikennevahingon vuoksi todennäköistä heikentyä myöhemmin. (L626/1991, 3 §.)

Työtapaturmien ja ammattitautien korvaamista määritellään työtapaturma- ja ammattitautilaissa siten, että työnantajalla on velvollisuus vakuuttaa työntekijänsä työtapaturman ja ammattitaudin varalta. Työntekijällä on oikeus korvaukseen työtapaturman tai ammattitaudin vuoksi. Lain mukaan yrittäjillä on myös oikeus vakuuttaa itsensä työtapaturman tai ammattitaudin varalta. (L459 /2015, 1 §, 3 §.)

Työtapaturma- ja ammattitautilaki (TyTAL) uudistui vuonna 2016, lakiuudistuksen myötä kolme lakia tapaturmavakuutuslaki, ammattitautilaki sekä tapaturmavakuutuslain perusteella korvattavasta kuntoutuksesta koottiin yhteen. Lain voimaan astumisen myötä 1.1.16 lähtien sattuneisiin tapaturmavahinkoihin ja ammattitauteihin sovelletaan uutta lakia. (Työtapaturma ja ammattitautivakuutus 2019.) TyTAL:n mukaan ”tapaturmalla tarkoitetaan ulkoisesta tekijästä johtuvaa äkillistä ja odottamatonta tapahtumaa, joka aiheuttaa työntekijälle vamman tai sairauden.” (L459 /2015, 17 §), ja tapaturma on sattunut työntekijälle työssä tai työmatkalla (L459 /2015, 20-23 §). Ammattitaudilla lain mukaan tarkoitetaan sellaista sairautta, joka on fyysikaalisen, kemiallisen tai biologisen tekijän todennäköisesti ja pääasiallisesti aiheuttama ja työntekijän altistuminen on tapahtunut työtehtävissä (L459 /2015, 26 §).

2.3.2 Vahinkovakuuttajien ammatillinen kuntoutus

Lähtökohtana kuntoutuksen korvaamiselle on syy-yhteysvaatimus, työkyvyttömyyttä tai sen uhkaa aiheuttavan vamman tai sairauden on oltava syy-yhteydessä korvattavaan vammaan (Työtapaturmat 2018; Selitteet n.d.). Ammatillisen kuntoutuksen tavoitteena on edistää työhön palaamista, työssä jatkamista tai uuteen työhön siirtymistä, siten että siitä voi saada pääasiallisen toimeentulon (LVK Henkilövahingot 2019; Kuntoutuskorvaukset 2018).

Ammatillisen kuntouksen tarvetta arvioitaessa huomioitavaksi tulee kuntoutujan ikä, aikaisempi ammatti ja koulutus, asumisolosuhteiden sekä vamman tai sairauden vaikutukset. Arvioinnissa tulee kiinnittää huomiota myös mahdollisuuksiin työllistyä kuntoutuksen jälkeen. Ammatillista kuntoutusta suunniteltaessa huomioitavaksi tulee myös aiempi ansiotaso, sillä ammatillisen kuntoutuksen toimien tavoitteena on pyrkiä saavuttamaan aiempien ansioiden mukainen tulotaso. (Ammatillisen kuntoutuksen korvaustoiminnanohje 2017, 7-8.; Liikennevakuutuslain nojalla korvattavan ammatillisen kuntoutuksen korvaustoimen ohje 2018, 7.)

Kuntouksen tarvetta ja mahdollisuuksia voidaan tarkastella ammatillisen kuntoutuksen prosessin etenemisen näkökulmasta. Kuntoutustarpeen ja mahdollisuuksien arviointipolussa on kuvattuna prosessin eteneminen. Ensisijaista on arvioida syy-yhteyttä

korvattavaan vammaan sekä vamman aiheuttamaa kuntoutustarvetta. Näiden jälkeen arvioitavaksi tulee vahingoittuneen kokema menetys sekä kuntoutuksen keinojen mitoitus suhteessa menetykseen. (Ammatillisen kuntoutuksen korvaustoiminnanohje 2017, 12-15; Liikennevakuutuslain nojalla korvattavan ammatillisen kuntoutuksen korvaustoimen ohje 2018, 12-14.)

Kuntoutustarpeen ja mahdollisuuksien arviointipolku:

1) *Syy-yhteyden selvittäminen*

- *Onko vahingoittuneella kuntoutustarvetta?*
- *Onko kuntoutustarve syy-yhteydessä korvattavaan vammaan tai sairauteen?*

2) *Menetyksen arviointi*

- *Onko kyseessä työpaikan menetys vai koulutuksella ja/tai työkokemuksella hankitun ammatin menetys?*
- *Onko paluu entiseen työtehtävään mahdollista ja tarkoituksenmukaista pitkällä tähtäimellä:*
 - *ilman tukitoimenpiteitä,*
 - *tukemalla työhönpaluuta työpaikalla tapahtuvilla kuntoutustoimenpiteillä tai*
 - *työpaikalle hankittavien apuvälineiden, laitteiden tai rakenteiden avulla?*
- *Onko mahdollista ja tarkoituksenmukaista sijoittua uuteen työhön entisen työnantajan palvelukseen:*
 - *ilman tukitoimenpiteitä,*
 - *tukemalla työhönpaluuta työpaikalla tapahtuvilla kuntoutustoimenpiteillä tai*
 - *työpaikalle hankittavien apuvälineiden, laitteiden tai rakenteiden avulla?*
- *Onko mahdollista ja tarkoituksenmukaista päästä uuteen työhön uuden työnantajan palvelukseen:*
 - *aikaisempaa koulutusta ja työkokemusta hyödyntävillä rajatuilla kuntoutustoimilla, kuten työkokeilun ja/tai työhönvalmennuksen avulla, tai*
 - *täydennys- ja erikoiskoulutuksella?*
- *Jos tämäkään ei ole mahdollista niin, mikä on sellainen ammatillisen kuntoutuksen ohjelma, joka on tarkoituksenmukainen ja riittävä menetykseen nähden?*

(Liikennevakuutuslain nojalla korvattavan ammatillisen kuntoutuksen korvaustoimen ohje 2018, 12-13; Ammatillisen kuntoutuksen korvaustoiminnanohje 2017, 12-13.)

Ammatillinen kuntoutus voi olla kuntoutusselvittelyjä, työ- tai koulutuskokeiluja, työhönvalmennusta, koulutusta uuteen ammattiin tai tukea yrityksen perustamiseen. Ammatillisena kuntoutuksena voidaan korvata myös työssä tarvittavia apuvälineitä ja matkoista aiheutuneita kuluja. Ammatillisen kuntoutuksen selvittelyjen ja kuntoutusohjelman ajalta toimeentulona maksetaan ansionmenetykskorvausta. (Juvonen-Posti ym. 2016, 168.)

3 Digitalisaatio

Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiota koskevan näkökulman taustalla on valtionvarainministeriön määritelmä digitalisaatiosta, jonka mukaan digitalisaatio tarkoittaa toimintatapojen uudistamista, sisäisten prosessien digitalisoimista, että palveluiden sähköistämistä (STM digitalisaatiolinjaukset 2025 2016, 5). Kelan etäkuntoutusta koskevassa tutkimuksessa digitalisaatiota pidetään yläkäsitteenä, se liittyy toimintojen kehittämiseen tietotekniikan ja teknologian tuomien ratkaisujen kautta (Salminen, Heiskanen, Hiekkala, Naamanka, Stenberg & Vuonovirta. 2016, 17).

Jauhiainen ja Sihvo (n.d.) puolestaan ovat päätyneet Evansin ja Annunziatan (2012) määritelmään digitalisaatiosta. Siinä digitalisaatio määritellään kolmesta eri osa-alueesta, jotka ovat älykkäät koneet ja laitteet, Big Data ja digityö. Älykkäistä koneista ja laitteista puhuttaessa niillä tarkoitetaan tässä yhteydessä teknologisen kehityksen myötä käyttöön tulevia digitaalisia alustoja, kuntoutuksen pelejä ja esim. älyvaatteita tai älylaseja. Myös erilaiset hoiva- ja avustusrobotit kuuluvat älykkäiden koneiden osa-alueelle. Big Data puolestaan tarkoittaa tiedon keräämistä ja sen hyödyntämistä asiakkaita koskevassa päätöksenteossa. Digityöllä tässä yhteydessä tarkoitetaan edellä mainittujen osa-alueiden hyödyntämistä asiakastyössä mutta myös uudenlaista ajattelua eAmmattilaisuudesta. (Jauhiainen ja Sihvo n.d.)

Teknologian kehittyminen ja digitalisaatio tulevat vaikuttamaan ihmisten jokapäiväiseen elämään. Ne tarjoavat samanaikaisesti mahdollisuuksia mutta myös haasteita siihen, miten uudistamme palveluita. (Sitra Uudistumiskyky n.d.) Esimerkkinä edellä mainitusta kehityksestä voidaan pitää mobiiliteknologian eli älypuhelimien, tablettien

ja älylaitteiden käytön nopeaa kasvua. Samanaikaisesti kuluttajille ja terveydenhuollon ammattilaisille tarkoitettujen terveys- ja hyvinvointi sovelluksien määrä on kasvanut. Mobiilisovelluksien myötä uudenlaisia palveluita tulee tarjolle ja ne voivat olla yksi keino palveluiden saatavuuden kehittämisessä. (Holopainen 2015, 1285-1286.)

Jauhiainen, Sihvo, Ikonen ja Rytönen (2014) totesivat tutkimuksessaan valmiuden sähköisten palveluiden käyttöön olevan hyvällä tasolla. Tutkimuksen perusteella tietotekninen osaaminen on riittävää ja myös asenteet näyttäytyivät hyvällä tasolla sähköisten palveluiden käyttöönottamiseen. (Jauhiainen ym. 2014, 77.) THL:n tutkimus kansalaisten sähköisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käytöstä antoi saman suuntaisia tuloksia sillä 87 % vastaajista oli käytössään Internet ja 85 % oli myös asiointitunnukset, jolloin sähköisten palveluiden käyttäminen olisi mahdollista (Hyppönen, Hyry, Valta & Ahlgren 2014, 74).

4 Etäkuntoutus

Etäkuntoutus on käsitteenä laaja ja etäkuntoutus termin määrittelyä hankaloittaa etäkuntoutuksen moninainen sisältö sekä toteutustavat (Salminen & Hiekkala 2019a, 9). Kelan etäkuntoutusta koskevassa tutkimuksessa etäkuntoutuksesta suositetaan käytettäväksi seuraavaa määritelmää:

Etäkuntoutus on erilaisten etäteknologiaa (puhelinta, matkapuhelinta, tietokoneita ml. tablettitietokoneet, puhelimen ja tietokoneen yhteiskäyttöä sekä televisiosovelluksia) hyödyntävien sovellusten tavoitteellista käyttöä kuntoutuksessa. Etäkuntoutus on ammattilaisen ohjaamaa ja seuraamaa ja sillä on selkeä tavoite sekä alku ja loppu, kuten muullakin kuntoutuksella. (Salminen ym. 2016, 11.)

Etäkuntoutus voidaan eritellä reaaliaikaisesti tapahtuvaan kuntoukseen sekä ajasta riippumattomaan kuntoukseen. Lisäksi voidaan käyttää näiden kahden muodon yhdistelmänä tapahtuvaa kuntoutusta. Reaaliaikaisesti tapahtuvassa kuntoutuksessa kuntoutuja ja ammattilainen ovat yhteydessä toisiinsa etäteknologian avulla. Reaaliaikainen yhteys mahdollistaa esim. kuntoutujan ohjaamisen, kuntoutuksen toteutuksen tai seurannan. Etäkuntoutus voi olla myös ajasta riippumatonta, jolloin kuntou-

tuja toteuttaa itsenäisesti ammattilaisen suosittelemia tehtäviä, harjoitteita tai tutustuu esim. verkkomateriaaleihin etäteknologian avulla. (Salminen ym. 2016, 12-15.) Etäkuntoutuksen hyötyinä voidaan pitää palvelujen parempaa saatavuutta, kustannustehokkuutta sekä asiakkaan kuntoutusprosessin edistämistä, tukemista ja seuraamista. Etäkuntoutuksen hyötynä voidaan nähdä myös yhteydenpidon vaivattomuus. Etäkuntoutuksen hyödyntämisessä haasteina eteen voivat tulla negatiiviset asenteet lisäksi etäteknologiaa hyödyntävien ohjelmien ja sovellusten käyttämisen vaikeus sekä puutteelliset tietotekniset taidot. Tietoturvaan liittyvät kysymykset nousevat myös esille etäkuntoutuksen hyödyntämisen yhteydessä. (Salminen, 2016, 333; Niitynen 2012, 7.)

4.1 Etäteknologia, tietosuoja ja tietoturva

Kuntoutuksen parissa toimivat ammattilaiset eivät voi välttyä teknologian nopealta kehitykseltä ja teknologian tulemisesta osaksi kuntoutustyötä. Se haastaa työntekijöitä etäteknologiaan liittyvän osaamisen hankkimisessa. (Salminen & Hiekkala 2019b, 291.)

4.1.1 Etäkuntoutuksessa hyödynnettävä teknologia

Etäkuntoutuksessa hyödynnettävä teknologia on osin hyvinkin perinteistä ja pitkään käytössä ollutta esim. puhelinyhteydet ja kirjoittamiseen perustuvat sähköposti tai tekstiviestit. Teknologian kehittymisen myötä erilaiset chatti- ja pikaviestisovellukset ovat tulleet osaksi tekstipohjaisia menetelmiä. (Naamanka 2016, 27.) Etäkuntoutuksessa voidaan hyödyntää myös videoneuvotteluja, jolloin mahdollistuu reaaliaikainen ääni- ja kuvayhteys (mts. 29).

Etäkuntoutusta voidaan toteuttaa myös erilaisilla tietokoneohjelmilla- ja sovelluksilla. Niiden lisäksi mobiiliteknologia ja mobiililaitteet mahdollistavat myös selain- ja sovelluspohjaisten ratkaisujen käyttämisen. Kuntoutuksessa voidaan tällöin hyödyntää esim. verkkomateriaalia, virtuaalivalmentajaa, automatisoituja oppivia ohjelmia tai

selainpohjaisia oppimisympäristöjä. (Mts. 28-30.) Tulevaisuuden näkymissä virtuaaliodellisuutta ja robottivusteista kuntoutusta hyödynnettäisiin myös osana etänä tapahtuvaa kuntoutusta (mts. 38).

Etäkuntoutuksessa hyödynnettävän teknologian tulisi olla helppokäyttöistä ja sitä pitäisi voida muokata asiakkaiden tarpeisiin, jotta voidaan huomioida asiakkaiden toimintakykyyn, motivaatioon, osaamiseen ja ikään liittyviä kysymyksiä. Etäteknologian käyttöönottamisessa ja hyödynnettävän teknologian valinnassa huomioitavaa on myös se millaisia vaatimuksia etäteknologiassa hyödynnettävä tekniikka asettaa sen käytölle. (Salminen ym. 2019b, 292-293.)

4.1.2 Etäkuntoutuksen tietosuoja ja tietoturva

Etäkuntoutuksen luottamuksellisuuden ja tietoturvan toteutumiseksi ammattilaisten tulisi ymmärtää mitkä tekijät vaikuttavat tietosuojan ja tietoturvan toteutumiseen (Hirvonen, Laanala & Paavola, 2019, 286). Tietosuojalla tarkoitetaan lakiin perustuvaa henkilötietojen asianmukaista käsittelyä. Tietoturva on yksi tietosuojan osa-alue, joka koskee tiedon suojaamista esim. erilaisissa järjestelmissä. (Tietosuoja n.d.)

Etäkuntoutuspalveluita käyttäviä asiakkaita tulisi informoida etäkuntoutukseen liittyvistä kysymyksistä kuten kuntoutuspalvelun toteutuksen tavasta, millaisia riskejä tai hyötyjä siihen voi liittyä ja miten yksityisyydestä ja salassapidosta on huolehdittu. Aiheellista on laatia suostumus asiakkaan kanssa etäkuntoutukseen osallistumisesta, myös palveluntarjoajan kanssa laaditulla sopimuksella voidaan varmentaa etäkuntoutuksen turvallista toteutumista. Ammattilaisten olisikin syytä perehtyä lainsäädäntöön, ohjeistuksiin sekä sähköisen materiaalin käyttämiseen ja säilyttämiseen liittyviin kysymyksiin. (Naamanka 2016, 38-43.)

Etäkuntoutuksessa tietoturva koostuu tietoverkkojen, viestintäsovellusten ja päätelaitteiden tietoturvallisuudesta sekä tietojen käsittelyyn käytettävien tilojen ja palvelujen toimittajia koskevasta tietoturvasta (Hirvonen ym. 2019, 286-288). Tietoturvan toteutumiseen voidaan vaikuttaa tietoverkkojen yhteyksien salaamisella, palomuurien avulla sekä selainliikenteen suojaamisella. Käytettävien päätelaitteiden osalta on

tärkeää huolehtia haittaohjelmien ja tietoturvapäivityksien ajantasaisuudesta. Viestintäsovellusten osalta helppokäyttöisyys luo usein riskin tietoturvan toteutumiselle. Ohjelmat ja sovellukset, jotka ovat vapaasti kaikkien käytettävissä eivät useinkaan täytä etäkuntoutuksen turvallisen toteuttamisen ehtoja. Sopivan etäteknologian käyttöönottamisen osalta voidaan tarvita ulkopuolista palveluntoimittajaa. Palveluntoimittajan kanssa on syytä tarkastella miten tietosuojaperiaatteet toteutuvat. (Mts. 286-288.) Virtanen (2016, 204) toteaa että usein selainpohjaisten ratkaisujen käyttäminen suojatussa verkkoyhteydessä on tietoturvan näkökulmasta sopiva tapa toteuttaa etäkuntoutuksen palveluita.

4.2 Etäkuntoutus ammatillisessa kuntoutuksessa

Etäkuntoutuksen erilaisia keinoja on käytetty ammatillisessa kuntoutuksessa. Ammatillisen kuntoutuksen läpivieminen täysin etäkuntoutuksen keinoin ei kuitenkaan näyttäydy mahdollisena, koska ammatillisen kuntoutuksen tavoitteet ovat pääsyyssä työelämään kouluttautumisen tai työkokeiluiden avulla (Turunen & Sankilampi 2019, 45-46). Boeltzigin (2011, 23) mukaan Hampton ja Houser (2000); Patterson (2000); Riemer-Reiss (2000) ovat myös kuvanneet, että asiakkaiden tapaaminen kasvokkain on tarpeellista luottamuksellisen suhteen luomiseksi ja ammatillisen kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Internetin käytön mahdollisuuksia ammatillisessa kuntoutuksessa on tunnistettu jo lähes 20 vuoden ajan. Patterson (2000) kuvaa kuinka Internet on mahdollistanut sekä kuntoutuksen ammattilaisten mutta myös asiakkaiden mahdollisuuden saada ammatillista- ja uraohjausta koskevaa tietoa, lisäksi Internetin nähtiin helpottavan asiakkaan ja ammattilaisen välistä viestintää. (Patterson 2000, 4.) Boeltzig (2011, 23) tuo myös esille kuinka Patterson, Knauss, Lawton, Raybould ja Oehlers (2002); Riemer-Reiss (2000) ovat tutkimuksissaan todenneet Internetin käytön olevan yhteensopiva ammatillisen kuntoutuksen kanssa ja sitä voidaan käyttää jokaisessa ammatillisen kuntoutuksen prosessin vaiheessa.

Boeltzig (2011) tutki ammatillista kuntoutusta ohjaavien työntekijöiden käsityksiä Internetin käytöstä, tutkimuksessa selvitettiin minkä tyyppisiä Internet- sovelluksia työntekijät käyttivät, verkossa suoritettuja kuntoutustoimenpiteitä sekä tarkasteltiin myös tekijöitä, jotka vaikuttivat päätökseen käyttää Internetiä ammatillisen kuntoutuksen prosessissa. Asiakkaiden mahdollisuus käyttää tietokonetta ja Internetiä, asiakkaiden tietoteknisten taitojen tunnistaminen, asiakkaan esille tuoma halu kommunikointiin Internetin välityksellä sekä tiedonhaun ja asiakasviestinnän tehostuminen vaikuttivat yleisimmin päätökseen käyttää Internetiä. (Boeltzig 2011, 23, 26.) Yleisimmät käyttökohteet olivat sähköpostin välityksellä kommunikointi, verkkosivustojen käyttäminen tiedon etsimiseen kuten asiakkaille soveltuvien koulutusohjelmien ja työpaikkojen etsimiseen. Internetin käyttö oli vähäisempää työnhakutaitojen opettamisessa asiakkaille, video- ja verkkoneuvottelujen sekä Internet foorumien hyödyntämisessä. Kehittyneempien Internet- sovellusten käyttö oli hyvin vähäistä. (Boeltzig 2011, 26-27.)

Kostamo-Kleemola (2019) tuo esille kuinka digitalisaatio luo mahdollisuuksia asiakkaan aktiivisen osallistumisen tukemiseen ammatillisessa kuntoutuksessa. Osallistumisen tukemisen keinona voidaan pitää tiedon antamista, tällöin voidaan hyödyntää verkkosivustoille tai digitaalisille alustoille koottua tietoa ja ohjata asiakasta oikean tiedon lähteille. Automatisoidut muistutukset voisivat olla myös keino aktiivisen osallistumisen tukemisessa. (Kostamo-Kleemola 2019, 43-47.)

Kelan etäkuntoutushankkeen yhtenä osana selvitettiin ammatillisen kuntoutuksen aloittamisen mahdollisuutta etäkuntoutuksen keinoin. Etäkuntoutuksen välineenä selvityksessä hyödynnettiin digitaalista alustaa, joka sisälsi erilaisia osioita asiakkaan kokonaistilanteen kartoittamiseksi sekä mahdollisuuden käydä keskusteluja asiakkaan kanssa. (Turunen ym. 2019, 34-37.) Selvityksen perusteella ammatillinen kuntoutus on mahdollista aloittaa etäkuntoutuksen keinoin, digitaalinen alusta mahdollisti asiakkaan ja työryhmän jäsenten osallistumisen kaikkiin vaiheisiin ja siten myös yhteisen käsityksen luomisen asiakkaan tilanteesta. Etäkuntoutuksena toteutettu ammatillisen kuntoutuksen alkutilanteen selvittely mahdollisti kuntoutukseen osallis-

tumisen henkilöille, jotka olisivat muuten jääneet ammatillisen kuntoutuksen palveluiden ulkopuolelle, koska eivät pystyneet osallistumaan tavanomaiseen palveluntuottajan tiloissa toteutettuun ammatilliseen kuntoutuspalveluun. (Mts. 40-45.)

Turunen ja Sankilampi sekä Kostamo-Kleemola nostavat esiin yhteiskäyttöiset digitaaliset alustat, joihin voitaisiin kutsua kuntoutujan verkostoa ja yhteistyötahoja (Turunen ym. 2019, 46; Kostamo-Kleemola 2019, 45). Tiedon kokoamisen yhteiskäyttöisille alustoille lisäisi avoimuutta ja eri toimijoiden yhteistä käsitystä kuntoutuksen suunnitelmista, tavoitteista ja aikatauluista (Kostamo-Kleemola 2019, 45).

4.3 Verkkoympäristössä ohjaaminen

Vehviläinen (2014, 9) kuvaa ohjauksen olevan useimmiten pitkäkestoinen prosessi, jonka tarkoituksena on vahvistaa ohjausta saavan henkilön mahdollisuuksia toimia. Ohjaus on suunnitelmallista toimintaa, jossa tavoitteena on tukea ohjattavaa olemaan aktiivinen ja tekemään ohjauksen pohjalta itsenäisiä päätöksiä (Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen & Mäkelä 2014, 17). Ohjauksen tarvetta ilmeneekin usein erilaisissa elämän merkittävässä valinta- tai muutostilanteissa (Vehviläinen 2014, 9). Ohjausta voidaan kuvata myös termeillä neuvonta, opastus, opetus, informointi ja tiedon antaminen (Vänskä ym. 2014, 16).

Sähköisten verkkoympäristöjen kehittyminen on tuonut kuntoutustyöhön mahdollisuuden toteuttaa ohjausta verkkoympäristöissä. Verkkoympäristössä toteutettuun ohjaukseen voi sisältyä vuorovaikutusta, jonka tavoitteet ovat samat kuin tavanomaisesti kasvokkain toteutetussa ohjauksessa esim. tiedon antaminen tai motivointi. (Niittynen 2012, 5.) Verkkoympäristössä käytyjen ohjauskeskusteluiden tulisi pitää sisällään samoja piirteitä ja vaiheita kuin kasvokkain käytyjen ohjauskeskusteluiden. Tavoitteellisen ohjauskeskustelun käyminen verkkoympäristössä edellyttää suunnittelua ja valmistautumista. Verkkokuntouttajan oppaassa tavoitteellisen ohjauskeskustelun on kuvattu jakautuvan viiteen eri vaiheeseen, jotka ovat keskustelun avaus, selvitysvaihe, jäsentämisen vaihe, päätöksentekovaihe ja keskustelun päättäminen.

(Niittynen 2012, 83.) Kuviossa 2. on esitelty tavoitteellisen verkossa tapahtuvan ohjauskeskustelun vaiheet ja niiden tarkoitus.

Ohjauskeskustelun vaiheita:

- **Keskustelun avaus**
Määritellään mistä keskustellaan. Kuntouttaja avaa keskustelun
- **Selvitysvaihe**
Kuntouttaja kysy, mikä on kuntoutujan tilanne tai ongelma. Analysoidaan kuntoutujan omaa arviota tilanteesta tai tapahtuneesta.
- **Jäsentämismvaihe**
Kuntouttaja auttaa ohjattavaa laajentamaan näkökulmaansa tilanteeseen tuomalla lisää tietoa, tulkitsemalla tai tekemällä vastakkainasetteluja jne.
- **Päätöksentekovaihe**
Muotoillaan konkreettiset tavoitteet.
- **Keskustelun päättäminen**
Tehdään yhteenveto ja toimintasuunnitelma. Päätetään keskustelu

Kuvio 2. Ohjauskeskustelun vaiheita: (Niittynen 2012, 83)

Tietoteknologian hyödyntäminen ja verkkopalveluiden käyttäminen asiakasohjauksessa edellyttää työntekijöiltä ammatillisen osaamisen lisäksi tietoteknistä osaamista ja tiedon tuottamiseen liittyvää osaamista (Niittynen 2012, 88). Kelan etäkuntoutushankkeessa mukana olleessa eAkse-hankkeessa nousi myös esille, että verkkoympäristössä tehtävä kuntoutustyö edellytti työntekijöiltä uudenlaista työtettä, sillä verkkokeskusteluissa tieto asiakkaan tilanteesta muodostui pienistä osista (Turunen ym. 2019, 41).

Rahikka (2013, 84) kuvailee, kuinka verkossa tapahtuvassa asiakkaan ohjaamisessa tarvitaan kohtaamisen taitoja. Verkkoympäristö asettaa omat haasteensa, koska kirjoittamalla käydyistä keskusteluista puuttuvat kehonkieli ja äänenpainot ja silloin keskustelua on mahdollista tulkita väärin. (Niittynen 2012, 83.) Rahikka (2013, 84) nostaa kommunikaatio osaamisen merkittäväksi tekijäksi, jotta ohjaus verkkoympäristössä voi onnistua. Verkkoympäristössä kommenteilla voidaan osoittaa, että keskustelukumppani on kiinnostunut käydystä keskustelusta. Heijastamalla kuntoutujan kertomaa ja kokemuksia voidaan korjata mahdollisia väärinkäsityksiä. Ohjaajan tehtävänä on esittää olennaisia kysymyksiä, jolloin hän ottaa vastuun keskustelun etenemisestä ja ohjausprosessin oikeasta suunnasta. (Niittynen 2012, 85.)

5 Asiakaskokemus

Kokonaisvaltaisen asiakaskokemuksen voidaan nähdä muodostuvan kolmesta osa-alueesta; fyysinen kohtaaminen, digitaalinen kohtaaminen ja tiedostamaton kohtaaminen (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017). Löytänän ja Kortesuon (2011) mukaan asiakaskokemus ei ole tietoisesti harkittua. He määrittelevät asiakaskokemuksen seuraavasti: ”Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa.” (Löytänä & Korteso 2011, 11.) Tunteet ja mielikuvat ovat aina henkilön omia, joten hän käsittelee niitä myös omasta näkökulmastaan siten, asiakaskokemus on yksilöllinen kokemus, johon on vaikuttamassa myös tilannekohtaisuus (Filenius 2015, 24-26).

5.1 Digitaalinen asiakaskokemus

Yhteiskunnan digitalisoitumisen myötä digitaalisen asiakaskokemuksen tärkeys on kasvanut. Digitaalisia asiakaskokemuksia muodostuu esim. silloin, kun asiakas vieraillee yrityksen verkkosivuilla. (Ahvenainen ym. 2017.) Digitaalinen asiakaskokemus muodostuu myös silloin, kun asiakas käyttää laitteella digitaalisesti tuotettua palvelua ja suorittaa haluamansa tehtävän tai sen osan. Hyvään digitaaliseen asiakaskokemukseen tarvitaan ymmärrys asiakkaan tarpeesta. Digitaalisen palvelun toimintojen tulee tukea asiakkaan tarpeen toteuttamista ja käytetyn järjestelmän tehtävänä on tukea toimintojen toimivuutta. Hyvän käytettävyyden voisi siis todeta olevan asiakkaan tarpeen ja käyttäytymisen ymmärtämistä. (Filenius 2015, 30.)

5.2 Käytettävyys

Jakob Nielsenin (2012) määritelmässä käytettävyys voidaan jakaa viiteen osatekijään; opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys ja miellyttävyys. Niistä opittavuutta voidaan pitää tärkeimpänä, sillä jos ihmiset eivät opi käyttämään sivustoa helposti he herkästi luopuvat sen käytöstä. Opittavuus merkitsee siis sitä, kuinka helposti uusi käyttäjä pystyy sivustolla tekemään perustehtäviä. Tehokkuutta voidaan puolestaan selvittää sillä, kuinka nopeasti henkilöt, jotka ovat perehtyneet sivuston

käyttöön selviytyvät tehtävistä. Muistettavuus kuvastaa sitä, kuinka vaivattomasti tauon jälkeen käyttäjät pystyvät palamaan sivuston käyttämiseen. Käyttäjien tekemien virheiden lukumäärää ja niiden vakavuus sekä virheiden korjaamismahdollisuus kuuluvat virheettömyyden osatekijään. Miellyttävyys kuvaa sivuston käytöstä tullutta mieltymyksen kokemusta käyttäjälle. (Nielsen 2012.)

ISO International Organization for Standardization on kansainvälinen standardisointijärjestö, joka on määritellyt käytettävyyttä ISO 9241-11 standardissa. Sen mukaan käytettävyyttä tarkastellaan tuloksellisuuden, tehokkuuden ja tyytyväisyyden osaluista. Tuloksellisuus (effectiveness) kuvaa tarkkuutta ja täydellisyyttä, jolla käyttäjät saavuttavat määritetyt tavoitteet. Tehokkuus (efficiency) puolestaan tarkoittaa kulutettuja resursseja kuten käytettyä aikaa, kustannuksia ja materiaaleja suhteessa tarkkuuteen ja täydellisyyteen, jolla käyttäjät saavuttavat tavoitteensa. Tyytyväisyys (satisfaction) tarkoittaa käyttäjälle muodostuvaa positiivista asennetta tuotteen käyttöön. (ISO 9241-11 2018.)

5.3 Käytettävyyden tutkiminen

Käytettävyyden arvioimiseksi on kehitetty erilaisia menetelmiä. Karkeasti ne voitaisiin jakaa menetelmiin, joissa asiantuntijat tekevät arvioita ja menetelmiin, joissa varsinaiset käyttäjät ovat mukana tekemässä arviointia. (Mustaniemi 2009, 15.) Käytettävyyden arvioimisessa erilaiset käyttäjäkyselyt mahdollistavat käytettävyystiedon saamisen suoraan käyttäjiltä. Käyttäjäkyselyt onkin todettu hyväksi tavaksi kerätä käytettävyystietoa. (Mts.38.)

Käytettävyysskyselyistä on kehitetty vakiintuneita standardikyselyjä, joista yleisesti tunnettuja ovat Software Usability Measurement Inventory (SUMI), System Usability Scale (SUS), Usefulness, Satisfaction and Ease of Use (USE), Questionnaire for User Interaction Satisfaction (CSUQ) sekä Web site Analysis and Measurement Inventory (WAMM) (Tenhula 2010, 7). Tenhula (2010) kuvaa kuinka Tullis ja Stetson 2004 vertailivat tunnetuista standardoiduista kyselyistä SUS:in, QUIS:in ja CSUQ:n luotetta-

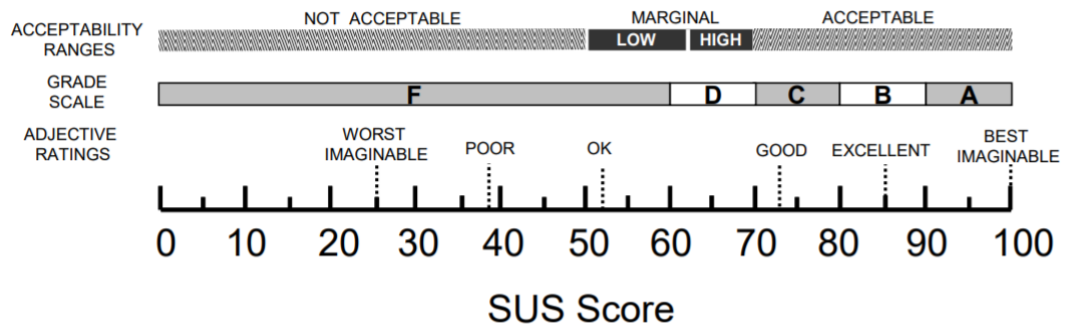
vuotta. Tutkimuksessa mukana oli myös heidän itse kehittämiensä kyselymenetelmä. Tutkituista kyselyistä SUS:ia voidaan pitää luotettavana kokonaiskäytettävyyden, hyödyllisyyden ja helppokäyttöisyyden arvioimisessa. (Tenhula 2010, 17.)

SUS on 1986 kehitetty kysely, jolla voidaan mitata miten ihmiset havaitsevat järjestelmien käytettävyyden (Brooke 2013, 29). Tehdyissä tutkimuksissa SUS-kysely on todettu erittäin luotettavaksi välineeksi käytettävyydsarviointien tekemiseen. Luotettavia vastauksia voidaan saada jopa 8-12 käyttäjän vastauksilla. (Mts. 33.) Kysely soveltuu hyvin eri tyyppisten käyttöliittymien käytettävyyden arviointiin kuten Web- sivustojen, matkapuhelimien, interaktiivisten järjestelmien ja sovelluksien (Bangor, Kortum & Miller 2009, 115).

SUS-kyselyssä on 10 Likert- asteikkoista väittämää. Puolet kysymyksistä on positiivisia väittämiä ja puolet negatiivisia väittämiä. SUS-kyselyn tulokset saadaan laskemalla kysymysten pisteet siten, että parittomien eli positiivisten väittämien annetusta arvosta 1-5 vähennetään yksi. Parillisten eli negatiivisten väittämien vastausten annetusta arvosta 1-5 vähennetään viisi. Näin jokaiselle vastaukselle saadaan pisteet 0-4 välillä. Kysymyksistä muodostuneet 0-4 pisteet lasketaan yhteen ja kerrotaan 2,5. Laskutoimituksen jälkeen saadaan kyselyn kokonaispistemäärä, joka on asteikolla 0-100. (Brooke 2013, 35.)

Kuviossa 3. on kuvattu, kuinka SUS-pisteitä voidaan verrata adjektiiviarvosanoihin, kouluarvosana-asteikkoon, että hyväksyttävyydsalueeseen (Bangor ym. 2009, 121). SUS pisteiden ymmärrettävyyden ja testitulosten arvioinnin helpottamiseksi on SUS-pisteiden rinnalla amerikkalainen kouluarvosana-asteikko (mts. 115). Lisäksi on adjektiivasteikko, jonka on todettu vastaavan hyvin läheisesti SUS-pisteasteikkoa (mts. 119). 90 SUS-pistettä tai enemmän saaneet tuotteet ovat erityisen hyviä käytettävyyden osalta. 80 SUS-pistettä asettuu tasoon hyvä ja hyväksyttävän käytettävyyden raja-arvona voidaan pitää 70 SUS-pistettä. Tuotteet joiden SUS-pistemäärä jää alle 70:n on käytettävyyteen liittyviä ongelmia. (Mts. 115.) Käytettävyydstuloksia esitettäessä adjektiivi- tai kirjainluokkia ei tulisi käyttää yksistään kuvaamaan tuloksia, vaan niitä tulisi käyttää yhdessä SUS-pistemäärän kanssa luomaan selkeämpi kuva käytettävyyden tuloksesta (mts. 120). Bangor ja muut (2009, 120) toteavat, että termi ok ei

kuitenkaan soveltuisi tähän adjektiiviarviointiasteikkoon, koska sen merkitys on liian vaihteleva ja se antaa myös liian myönteisen kuvan siitä, että ok olisi jotenkin hyväksyttävä taso käytettävyydelle.



Kuvio 3. SUS-pisteet (Brooke 2013, 36)

5.4 Käyttäjäkokemus

Normanin ja Nielsenin (n.d.) mukaan käyttäjäkokemus (UX) on käyttäjän ja yrityksen sekä yrityksen palveluiden ja tuotteiden kanssa käytyä vuorovaikutusta. Vaatimuksena esimerkilliselle käyttäjäkokemukselle voidaan pitää asiakkaan tarkkoihin tarpeisiin vastaamista ilman vaivaa. Seuraavana vaatimuksena voidaan pitää yksinkertaisuutta ja tyylikkyyttä, jolloin tuotetta on ilo käyttää. Saavuttaakseen hyvän käyttäjäkokemuksen yrityksen on huomioitava monien tieteenalojen ja palvelujen saumaton yhdistäminen. (Norman & Nielsen n.d.)

ISO:n määritelmässä käyttäjäkokemus muodostuu käyttäjän tunteista, uskomuksista, mieltymyksistä, käsityksistä, mukavuudesta sekä käyttäytymisestä ja saavutuksista, jotka tapahtuvat ennen käyttöä, käytön aikana tai sen jälkeen. Käyttäjäkokemus on seurausta brändikuvasta, kokonaisvaikutelmasta, toiminnallisuudesta, järjestelmän suorituskyvystä, interaktiivisesta käyttäytymisestä ja järjestelmän, tuotteen tai palvelun avustavista ominaisuuksista. Siihen vaikuttavat myös käyttäjän aikaisempi kokemus, asenteet, taidot, kyvyt, persoonallisuus ja käyttökonteksti. (ISO 9241-210 2019.)

Hassenzahlin (2008) määrittely käyttäjäkokemuksesta pitää sisällään kaksi osaa, jotka ovat mitä käyttäjäkokemus on ja miten käyttäjäkokemus on tehty. Käyttäjäkokemus

on laaja käsitys ihmisen ja teknologian välisestä vuorovaikutuksesta ja näkökulma on interaktiivisen teknologian laadussa, mitkä tekijät ajavat kohti positiivisia kokemuksia. (Hassenzahl 2008.)

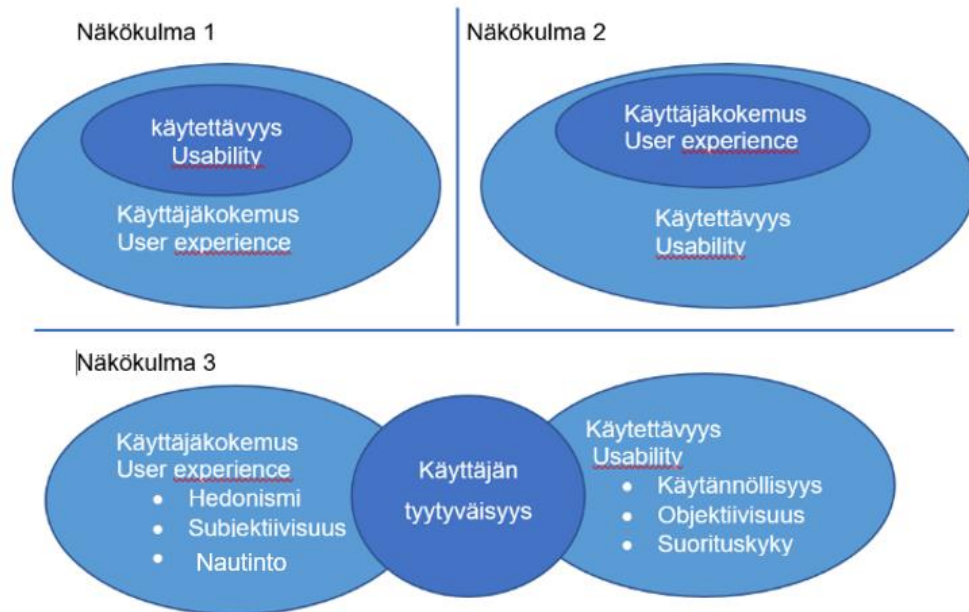
Ensimmäinen osa määritelmää pitää sisällään sen miltä käyttäjästä tuntuu juuri sillä hetkellä, kun hän on vuorovaikutuksessa tuotteen tai palvelun kanssa. Toinen osa määritelmää pitää sisällään hedonistisen laadun tavoittelun eli kuinka laadukkaasti tuote tuottaa mielihyvää. Hedonistinen laatu pyritään saavuttamaan viiden millainen ja mitä olen tavoitteiden täyttämällä:

- Tuotteen tai palvelun käyttäminen lisää itsenäisyyttä
- Tuote tai palvelu lisää pätevyyttä tehdä asioita tai siitä on käyttäjälleen hyötyä
- Tuotteen tai palvelun käyttäminen lisää sosiaalista vuorovaikutusta
- Tuotteen tai palvelun käyttämisestä tulee onnistumisia ja positiivisia kokemuksia
- Tuotteen tai palvelun käyttäminen lisää sosiaalista hyväksyntää

Hyvä käyttäjäkokemus on seurausta siitä, miten hyvin vuorovaikutus tuotteen tai palvelun kanssa täyttää viisi em. tavoitetta. (Hassenzahl 2008.)

5.5 Näkökulmia käyttäjäkokemukseen ja käytettävyyteen

Käyttäjäkokemukselle ja käytettävyydelle ei ole olemassa yhtä täysin yksiselitteistä määritelmää. Lisäksi niiden suhteesta toisiinsa on esitetty myös erilaisia näkökulmia, jotka on esitetty kuviossa 4. Ensimmäisen näkökulman mukaan käytettävyys olisi käyttäjäkokemuksen osa. Näkökulmassa kaksi näkemys on päinvastainen, jolloin käytettävyys olisi laajempi kokonaisuus johon käyttäjäkokemus sisältyy. Kolmannessa näkökulmassa käytettävyys ja käyttäjäkokemus ovat erillisiä mutta läheisesti toisiinsa liittyviä. Käyttäjäkokemuksessa painottuvat käyttäjän subjektiiviset tavoitteet ja niiden tärkeys. Käytettävyydessä näkökulma on objektiivisempi ja painottuu tuotteen hyödyllisyyteen ja tuottavuuteen. (Moczarny, de Villiers & van Biljon 2012, 217; Immonen 2013, 15-16.)



Kuvio 4. Näkökulmia käyttäjäkokemukseen ja käytettävyyteen mukailien (Moczarny, de Villiers & van Biljon 2012, 217)

5.6 Hyödyllisyyden kokemus käyttäjälle

Käyttäjien uuden teknologian hyväksymistä on tutkittu paljon ja alan tutkimus on tuottanut useita teoreettisia malleja, jotka pyrkivät selittämään yksilön aikomuksen käyttää teknologiaa (Venkatesh, Morris, Davis & Davis 2003, 426). Teknologian hyväksymistä ja käyttöaikomusta selitetään Technology Acceptance Model TAM-mallissa käyttäjän kokemalla hyödyllisyydellä sekä koetulla helppokäyttöisyydellä. Teknologian käyttämisen myötä koettu hyödyllisyys nousee näistä kahdesta tekijästä merkitsevämmäksi. (Davis, Bagozzi & Warshaw 1989, 985, 997.)

Kivekäs, Kuosmanen, Kinnunen, Kansanen ja Saranto (2019, 34) toteavat myös aikaisempien tutkimusten osoittaneen, kun käyttökokemus teknologian käyttämisen myötä lisääntyy, nousee hyödyllisyyden kokemus merkitsevämmäksi tekijäksi. Heidän tekemässään tutkimuksessa sähköisten terveystietopalveluiden merkityksestä, hyödyllisyydestä ja helppokäyttöisyydestä saatiin aiempien tutkimusten kaltainen tulos, hyödyllisyyden kokemus vaikutti asennoitumiseen, että aikomukseen palveluiden käyttä-

misestä enemmän kuin koettu helppokäyttöisyys. Tutkimuksessa palveluiden mielekkyyden kokemus nousi kuitenkin koettua hyötyä ja helppokäyttöisyyttä merkitsevämmäksi tekijäksi. Mielekkyys voitiin yhdistää sekä asennoitumiseen että aikomukseen käyttää sähköisiä palveluja. (Kivekäs ym. 2019, 34-35.)

Nielsenin (2017) mukaan ohjelman tai sivuston hyödyllisyyden kokemus käyttäjälle muodostuu käytettävyydestä ja käyttökelpoisuudesta. Käyttökelpoisuus muodostuu järjestelmän ominaisuuksista. Onko järjestelmässä tai ohjelmassa sellaisia ominaisuuksia, joita käyttäjät haluavat sillä tehdä ja tekee järjestelmä asioita, joita käyttäjät haluavat sen tekevän. Molempien sekä käytettävyyden että käyttökelpoisuuden tulee olla korkeat, jotta ohjelma tai sivusto voi olla käyttäjälleen hyödyllinen. (Nielsen 2017.)

6 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Verve, joka on valtakunnallinen kuntoutuspalveluita tuottava yritys. Verven työurapalveluissa ohjauksen tarkoituksena on auttaa ihmisiä pääsemään ja palamaan työelämään. Verve tuottaa myös erilaisia kuntoutuskursseja sekä vaativaa lääkinällistä kuntoutusta ja terapiapalveluita toimintakyvyn tukemiseksi. (Verve lyhyesti n.d.) Työurapalveluita Verve tuottaa työeläke- ja vahinkovakuuttajien, Kelan ja työvoimahallinnon asiakkaille sekä työnantajille (Työurapalvelut n.d.).

Vervessä otettiin elokuussa 2018 käyttöön digitaalinen ohjausalusta eVerve työeläkeyhtiöiden ja vahinkovakuuttajien asiakkaiden ohjauksen tukemiseksi. Alusta on tuonut mahdollisuuden tukea asiakkaita yksilöllisemmin ajasta ja paikasta riippumatta. eVerve-alustalle luodaan asiakkaalle oma työtila, jonka sisältöä on mahdollista kohdistaa asiakkaan tarpeiden ja ammatillisen kuntoutuksen prosessin etenemisen mukaisesti. Ohjausalustalla on sekä tiedollisia että vuorovaikutteisia osioita ja eVerve-alustaa voidaan käyttää tiedon antamiseen. Alustan kautta voidaan ohjata asiakasta työnhakuasiakirjojen laatimisessa ja tukea työkokeilupaiikkojen hakemisessa.

eVerven kautta voidaan myös seurata työkokeiluiden tai opintojen sujumista. (Digitaalinen ohjausala Verven kuntoutusasiakkaiden käyttöön 2018.)

7 Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli lisätä tietoa verkkopohjaisten välineiden käytöstä ammatillisessa kuntoutuksessa. Opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä asiakkaiden kokemuksia digitaalisen eVerve-ohjausalan käytöstä ja hyödyntää saatua tietoa alustan kehittämisessä. Opinnäytetyössä haluttiin selvittää asiakkaan kokemuksia alustan käytettävyydestä sekä kokivatko asiakkaat hyötynensä eVerve-alustan sisällöstä.

Tutkimuskysymykset olivat:

1. Onko eVerve-alusta helppokäyttöinen asiakkaan näkökulmasta?
2. Kokevatko asiakkaat hyötynensä eVerve-alustan sisällöstä?

8 Opinnäytetyön toteutus

8.1 Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu

Opinnäytetyö toteutettiin määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena. Lähtökohdana määrällisen tutkimuksen tekemiselle on teoria eli aiempi tieto tutkittavasta asiasta. Määrällisellä tutkimuksella pyritään kuvaamaan tutkittavaa ilmiötä lukumäärien, tulosten välisten erojen ja mahdollisten säännönmukaisuuksien avulla. Määrällisen tutkimuksen tuloksia kuvataan numeeristen arvojen avulla ja tutkimuksen tuloksia esitetään usein vastausten jakaumista sekä erilaisina tunnuslukuina. (Kananen 2014, 133, 214-215.)

Kysely on määrälliselle tutkimukselle tyypillinen tiedonkeräämisen menetelmä. Kyselytutkimuksen tekeminen edellyttää ilmiön tuntemista, sillä tiedon avulla voidaan muodostaa oikeaa asiaa mittaavat mittarit eli kysymykset. (Kananen 2014, 133, 136.)

Kysymykset voidaan esittää avoimina tai suljettuina kysymyksinä. Avointen kysymysten kohdalla haasteeksi voi nousta niiden rajaamattomuus, jolloin tietoa ei saada tutkimusongelmasta ja vastausten käsittely sekä tulkinta voivat olla haastavaa. Suljettujen eli strukturoitujen kysymysten osalta vastausvaihtoehdot ovat ennalta laadittuja ja niiden analysointi ja käsittely on helpompaa. (mts. 152.)

Verkkokyselyn etuina voidaan pitää nopeutta ja taloudellisuutta. Aineiston keruusta aiheutuvat kustannukset jäävät usein kohtalaisiksi tai vähäisiksi, sillä verkossa toteutetusta kyselystä ei aiheudu esim. puheluihin tai postitukseen liittyviä kuluja. Tutkimukseen voidaan tavoittaa kohderyhmiä, joiden tavoittaminen muutoin olisi hankalaa. Verkkokyselyn laatimisessa on kuitenkin syytä huomioida, että vastausprosentit ovat usein alhaisia. (Kananen 2014, 156-157.)

Tutkimuksen tavoitteena oli saada mahdollisimman kattava yleiskuva asiakkaiden kokemuksista eVerve-alustan käytettävyydestä ja sisällön hyödyllisyydestä ja sen vuoksi aineiston hankinta toteutettiin strukturoituna verkkokyselynä. Kysely toteutettiin Webropol-kyselyohjelmalla, koska sen avulla oli helppo tavoittaa eVerven käyttäjät. Käytettävyyden ja sen osa-alueen helppokäyttöisyyden mittaamiseen käytettiin System Usability Scale (SUS)- mittarin Jokelan suomennettua versiota (liite 1.). SUS-kysely on vapaasti käytettävissä oleva ja varsin yleisesti käytetty käytettävyyden arviointimittari. SUS-kysely sisältää 10 väittämää, joista puolet ovat positiivisia ja puolet negatiivisia väittämiä. Väittämiin vastataan valitsemalla viisiportaisesta asteikoista (täysin samaa mieltä – täysin eri mieltä) omaa näkemystään lähinnä oleva vastaus. Kyselyä voidaan pitää luotettavana käytettävyyden, hyödyllisyyden ja helppokäyttöisyyden arvioimisessa pienelläkin vastaajamäärällä. (Brooke 2013, 34, 38.) SUS-kyselyn avulla voidaan saada yleinen arvio käytettävyydestä, mutta sen avulla ei ole mahdollista saada tarkempaa tietoa millä käytettävyyden osa-alueella mahdollisia ongelmia on eikä niitä kyselyn vastausten avulla voida tarkemmin tarkastella (mts. 36).

eVerve-alustan sisältöä on mahdollista muokata asiakkaan tarpeiden ja ammatillisen kuntoutuksen prosessin etenemisen mukaisesti, joten alustalla oleva sisältö vaihtelee

asiakkailla. Tästä syystä asiakkaiden kokemusta eVerve-alustan sisällön hyödyllisyydestä kysyttiin kahdella yleisellä tasolla sisällön hyödyllisyyttä kartoittavalla väittämällä, jotka laadittiin SUS-kyselyn tapaan siten, että toinen väittämäistä oli positiivinen ja toinen negatiivinen väittämä. Vastausvaihtoehdot olivat viisiportaisella asteikolla (täysin samaa mieltä – täysin eri mieltä). Vastausten avulla voidaan saada yleiskuva asiakkaiden kokemuksesta, onko eVerve-alustan sisältö ollut hyödyllistä. Tarkempi tarkastelu mitkä sisällön osa-alueista ovat olleet hyödyllisiä ja mitkä eivät ei kuitenkaan ole mahdollista.

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat työeläkeyhtiöiden sekä vahinkovakuuttajien toimeksiannosta palveluntuottaja Verven asiakkaana olevat henkilöt, joiden ohjauksen tukena oli käytetty digitaalista ohjausalusta eVerveä. Tutkimuksen teon aikaan käytössä olevia eVerve työtiloja oli 212 kpl. Kysely lähetettiin 212 eVerven käyttäjille siihen sähköpostiin, jonka he olivat ilmoittaneet eVerven käyttämistä varten. Kyselyyn vastaaminen tapahtui nimettömästi. Kysely oli avoinna 7.10. – 23.10.2019. Kaksi viikkoa kyselyn avaamisen jälkeen lähetettiin muistutus vastata kyselyyn.

8.2 Aineiston analysointi

Vilkan (2007) mukaan perusanalyysimenetelminä määrällisessä tutkimuksessa voidaan pitää tulosten kuvaamista yhden muuttujan osalta tai kahden muuttujan suhdetta toisiinsa tunnuslukujen kuten sijainti-, keski- tai hajontalukujen tai ristiintaulukointien avulla. Frekvenssin avulla voidaan kuvata havaintojen määriä eri ryhmissä tai luokissa. Tunnuslukujen avulla voidaan osoittaa miten vastaukset jakautuvat ja painottuvat vastausvaihtoehtojen osalta. (Vilkka 2007, 118-119, 121.) Määrällisen tutkimuksen tuloksia voidaan esittää myös suhteellisina osuuksina eli prosentteina suorista jakaumista (Kananen 2014, 209). Kyselyn vastauksia analysoitiin Excel- ja Webropol- ohjelmilla. Vastauksista tarkasteltiin frekvenssiä eli havaintojen määrien jakautumista eri luokkiin ja tuloksia esitetään suorina jakaumina eli prosenttiosuuksina.

SUS-kyselyn tuloksia tarkasteltiin SUS-pisteytyksen mukaisesti. SUS-kyselyssä vastaukset saavat pistemäärään 0-4 välillä, pisteiden yhteen laskemisen jälkeen tulos kerrotaan 2,5 jolloin saadaan SUS-pistemäärä 0-100 välillä (Brooke 2013, 35). Bangor ja muut (2009) ovat tutkimuksien perusteella todenneet, että alle 50 pisteeseen jäävät tulokset eivät ole hyväksyttäviä ja 50-70 pisteen välille sijoittuvat tulokset merkitsevät, että tuotteiden käytettävyyteen liittyy joitakin ongelmia. SUS-pisteiden 70 pistettä voidaan pitää hyvän käytettävyyden raja-arvona. (Bangor ym. 2009, 115, 121.)

SUS-pistemäärien osalta tarkasteltiin korkeinta ja matalinta annettua pistemäärää. SUS-pisteistä laskettiin keskiarvo ja mediaani. Keskiarvon eli keskimääräisen tuloksen lisäksi laskettiin mediaani, joka kuvaa tulosten keskimmäistä lukua sillä keskiarvoon herkästi vaikuttavat tulosten ääripäät eli pienet ja suuret arvot (Vilka 2007, 122-123). SUS-kyselyn kysymykohtaisia vastauksia tarkasteltiin väittämän saamaan suurimman ja pienimmän arvon mukaan. Väittämäkohtaisten vastausten analysoinnissa tunnuslukuna käytettiin sijaintiluvuista mediaania, koska mediaani on järjestysasteikkoisten väittämien kuvaamisessa suositeltu tunnusluku (mts. 49).

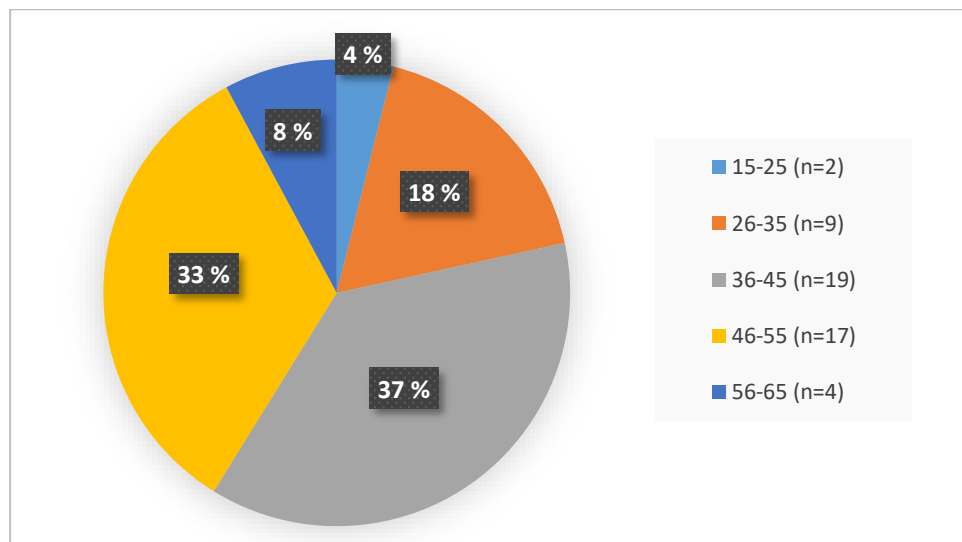
SUS-pisteiden hyväksyttävyyalueista muodostettiin kolme luokkaa Bangorin ja muiden (2009, 115,121) luokitusta mukaillen, jotka olivat alle 50 pistettä, 50-69,5 sekä 70 ja yli. Luokkien osalta tarkasteltiin havaintojen lukumäärien jakautumista ja prosentuaalisia osuuksia. Matalien, alle 50 SUS-pisteeseen jääneiden vastausten osalta tarkasteltiin myös vastausten jakautumista taustatietoja kartoittavien kysymysten osalta. Ristiintaulukoinnin avulla vertailtiin tietokoneella eVerveä käyttävien sekä puhelimella tai tabletilla eVerveä käyttävien vastauksien jakautumista SUS-kyselyn helpokäyttöisyyttä kartoittavien kysymyksien osalta.

9 Tulokset

Tutkimus toteutui lokakuussa 2019. Kysely lähetettiin sähköpostilinkkinä Webropol-ohjelmalla kaikille asiakkaille, joilla tutkimuksen teon aikana oli käytössä eVerve-työtila, yhteensä 212 eVerveä käyttävää asiakasta. Vastauksia kyselyyn saatiin 51 ja vastausprosentiksi muodostui 24 %.

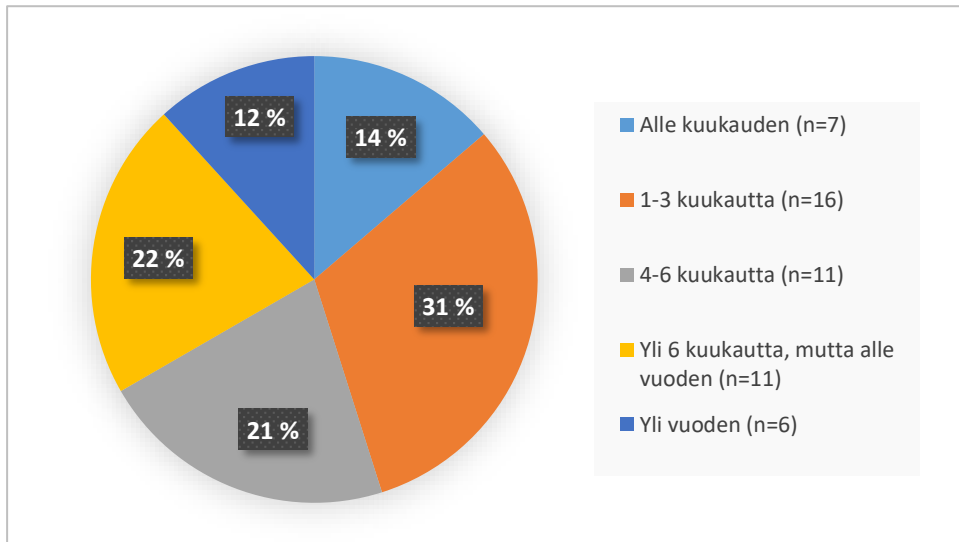
9.1 Taustatiedot

Kyselyyn vastanneista naisia oli 57 % (n= 29) ja miehiä 43 % (n= 22). Vastanneista kolmasosa (37 %) edusti ikäryhmää 36-45 vuotiaat. Lisäksi kolmasosa (33 %) vastaajista edusti ikäryhmää 46-55 vuotiaat. Ikäryhmässä 26-35 vuotiaat vastaajia oli noin viidesosa (18 %). 15-25 vuotiaita oli 4 % ja 56-65-vuotiaita 8 % vastaajista. Vastaajien ikäjakauma on esitetty kuviossa 5.



Kuvio 5. Vastaajien ikäjakauma

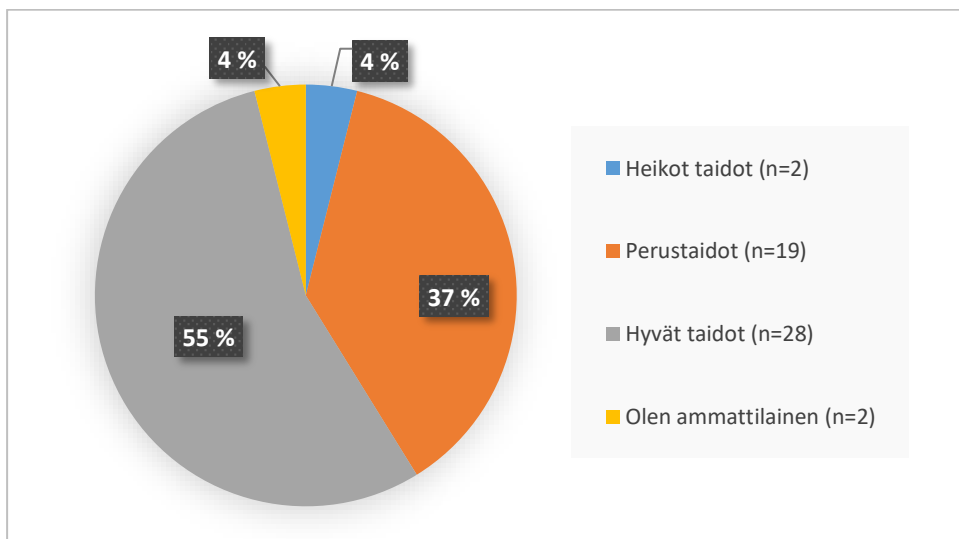
Kyselyyn vastanneiden taustatietona selvitettiin, kuinka kauan vastaajat olivat käyttäneet eVerveä. 51 vastaajasta kolmasosa (31 %) oli käyttänyt eVerveä 1-3 kuukautta. 4-6 kuukautta eVerveä käyttäneitä oli noin viidesosa (21 %) vastaajista, kuten myös yli 6 kuukautta mutta alle vuoden käyttäneitä vastaajia oli noin viidesosa (22 %). Alle kuukauden eVerveä käyttäneitä vastaajia oli 14 % ja yli vuoden eVerveä oli käyttänyt 12 % vastaajista. eVerven käyttöaikojen jakautuminen on esitetty kuviossa 6.



Kuvio 6. Kuinka kauan vastaajat ovat käyttäneet eVerveä

Taustatietona kysyttiin myös millä laitteella vastaajat useimmiten käyttävät eVerveä. Kysymykseen vastauksen oli antanut 50 vastaajaa. Puolet vastaajista 56 % (n=28) käytti eVerveä tietokoneella. Puhelinta käytti 38 % (n=19) vastaajista ja tablettia 6 % (n=3) vastaajista.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan omia tietokoneen käyttötaitoja. Puolet vastaajista (55 %) arvioi tietokoneen käyttötaitojen olevan hyvällä tasolla. Hieman yli kolmasosa vastaajista (37 %) arvioivat osaamisensa perustasolla olevaksi. Heikoiksi omat taidot arvioi 4 % vastanneista ja ammattilaisia vastaajista ilmoitti olevansa 4 %. Vastausten jakautuminen tietokoneen käyttötaitoista on esitetty kuviossa 7.



Kuvio 7. Vastaajien arvio omista tietokoneen käyttötaitoista

9.2 Käytettävyys

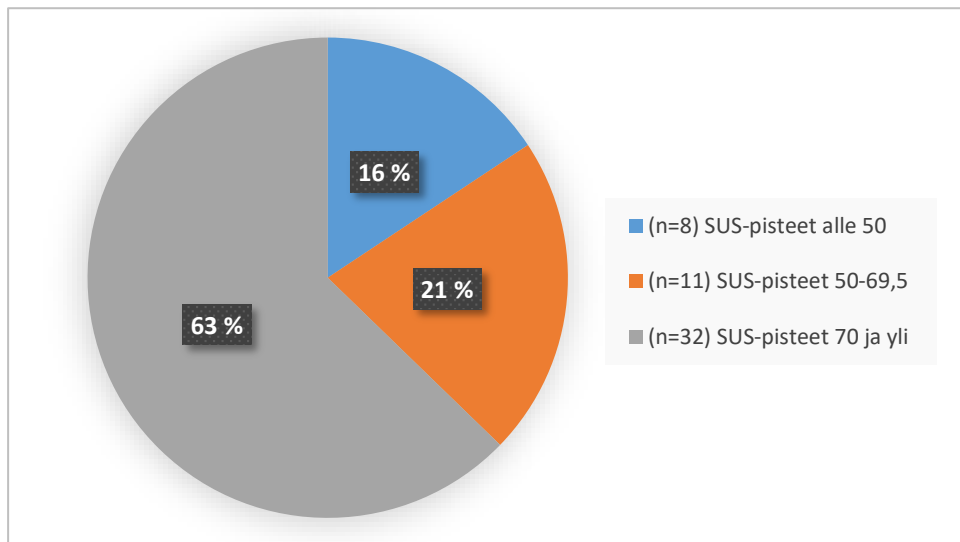
SUS- kyselyn 51 vastauksesta korkein pistemäärä oli 100 ja matalin 17,5 pistettä. SUS-pisteiden keskiarvo oli 69,6. Yksittäisten väittämien vastauksissa SUS-pistemäärät jakautuivat 0-4 välille. Vastausten mediaanit sijoittuivat 2-4 välillä. SUS-kyselyn väittämakohtainen vastausten jakautuminen on esitetty taulukossa 1.

Taulukko 1. SUS-käytettävyyskyselyn vastausten jakautuminen

Väittämä	n	min	max	Md
1. Luulen, että käyttäisin eVerveä mielelläni usein.	51	0	4	3
2. Mielestäni eVerve oli tarpeettoman monimutkainen.	51	0	4	3
3. Pidän eVerven käyttämistä helppona.	51	0	4	3
4. Luulen, että tarvitsen teknisen henkilön tukea, jotta osaisin käyttää eVerveä.	51	0	4	4
5. Mielestäni eVerven eri osat toimivat hyvin yhteen.	51	0	4	3
6. Mielestäni eVeressä on liian paljon eri lailla toimivia asioita.	51	0	4	2
7. Luulen, että useimmat oppivat eVerven käytön erittäin nopeasti.	51	0	4	3
8. Mielestäni eVerven käyttö oli hyvin konstikasta.	51	0	4	3
9. Tunsin itseni hyvin varmaksi, kun käytin eVerveä.	51	0	4	3
10. Minun piti opetella paljon asioita ennen kuin eVerven käyttö alkoi sujua.	51	1	4	3
SUS- pisteet yhteensä				72,5

min= pienin väittämän saama pistemäärä, max= suurin väittämän saama pistemäärä, Md= mediaani. Suurin pistemäärä väittämästä on 4 ja pienin 0. Maksimi kokonaispistemäärä on 100.

SUS-kyselyn vastauksista 63 % sijoittui hyväksyttävälle käytettävyysalueelle SUS-pisteiden ollessa 70 tai yli. Viidesosa (21 %) vastauksista sijoittui 50-69,5 SUS-pisteeseen ja alle 50 SUS-pisteen tuloksia vastauksista oli 16 %. SUS-pisteiden jakautuminen on esitetty kuviossa 8.



Kuvio 8. SUS-pisteiden jakautuminen

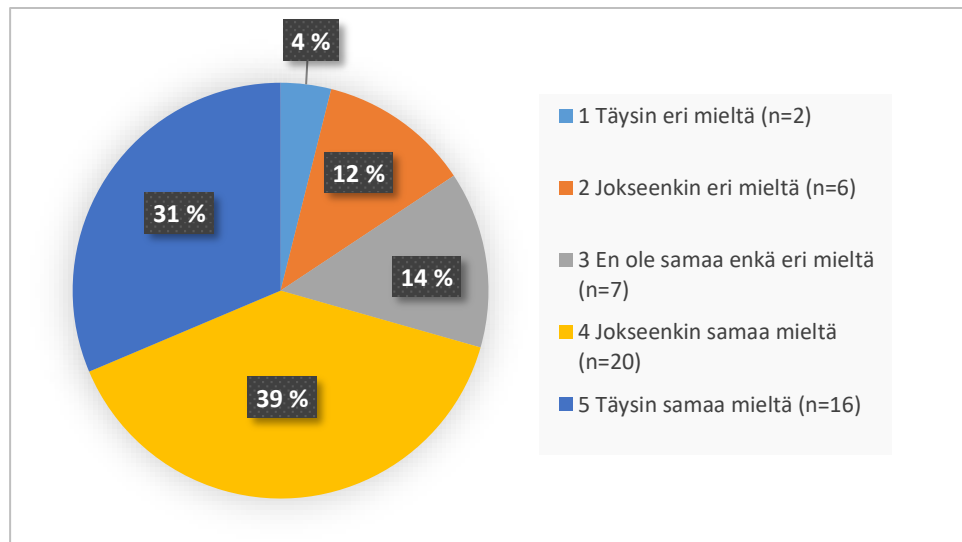
Alle 50 SUS-pisteeseen jääneiden vastausten osalta tarkasteltiin taustatietoja kartoittavien kysymysten vastausten jakautumista. Sukupuolen osalta vastaukset jakautuivat tasan sillä vastaajista puolet 50 % (n=4) oli naisia ja puolet 50 % (n=4) miehiä. Alle 50 SUS-pisteeseen jääneistä vastausten antajista 50 % (n=4) oli iältään 46-55 vuotiaita. 36-45 vuotiaita oli 25 % (n=2) vastanneista. 26-35 ja 56-65 vuotiaita oli 13 % (n=1) vastanneista. Käytetyn laitteen osalta vastaukset jakautuivat kaikkien vastausvaihtoehtojen osalta siten, että tietokoneen käyttäjiä oli 50 % (n=4), puhelimen käyttäjiä 38 % (n=3) ja tabletin käyttäjiä 13 % (n=1) vastaajista.

eVerven käyttöajan osalta vastaukset jakautuivat tasaisesti muiden vastausvaihtoehtojen osalta kuin yli vuoden, joka ei saanut yhtään vastausta. Muut vaihtoehdot saivat jokainen 25 % (n=2) vastauksista. Tietokoneen käyttötaitojen osalta kaikki vastausvaihtoehdot saivat vastauksia siten, että heikot taidot ja perustaidot omaavia oli 25 % (n=2) vastaajista. Hyvät taidot olivat 38 % (n=3) vastaajista. Heikkojen SUS-pisteiden antajista yksi vastaaja ilmoitti olevansa ammattilainen.

Helppokäyttöisyys

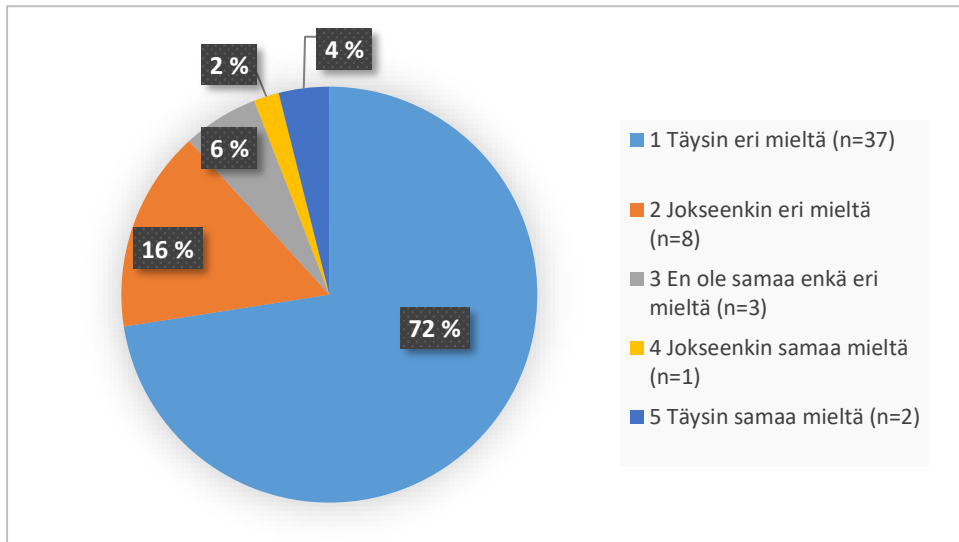
eVerven helppokäyttöisyyden osalta SUS-kyselyn väittämistä tarkasteltiin tarkemmin neljää väittämää, jotka mittaavat helppokäyttöisyyttä. Kyselyyn vastanneet arvioivat

asteikolla 1-5, täysin eri mieltä - täysin samaa mieltä väittämiä. Ensimmäinen tarkastelluista väittämistä oli väittämä 3. Pidin eVerwen käyttämistä helppona. Noin kolmasosa (31 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä ja 39 % jokseenkin samaa mieltä, että eVerwen käyttäminen on helppoa. Vastaajista noin joka kymmenes (12 %) oli jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä eVerwen helppokäyttöisyydestä oli 4 % vastaajista. Vastausten jakautuminen eVerwen helppokäyttöisyydestä on esitetty kuviossa 9.



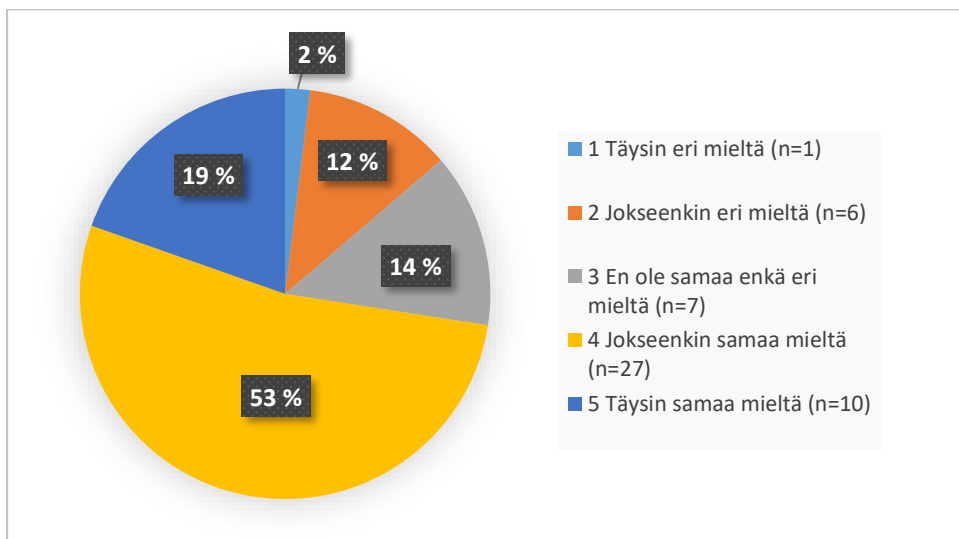
Kuvio 9. Pidin eVerwen käyttämistä helppona

Toisena helppokäyttöisyyttä mittaavana väittämänä tarkasteltiin väittämää 4. Luulen, että tarvitsen teknisen henkilön tukea, jotta osaan käyttää eVerveä. Vastaajista selvästi yli puolet (72 %) oli täysin eri mieltä väittämän kanssa ja jokseenkin eri mieltä oli 16 % vastaajista eli he eivät kokeneet tarvitsevansa teknisen henkilön tukea eVerwen käyttämiseen. Väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli 2 % ja jokseenkin samaa mieltä 4 % vastaajista. Vastausten jakautuminen teknisen henkilön tuen tarpeen osalta on esitetty kuviossa 10.



Kuvio 10. Teknisen henkilön tuen tarve eVeren käyttämiseen

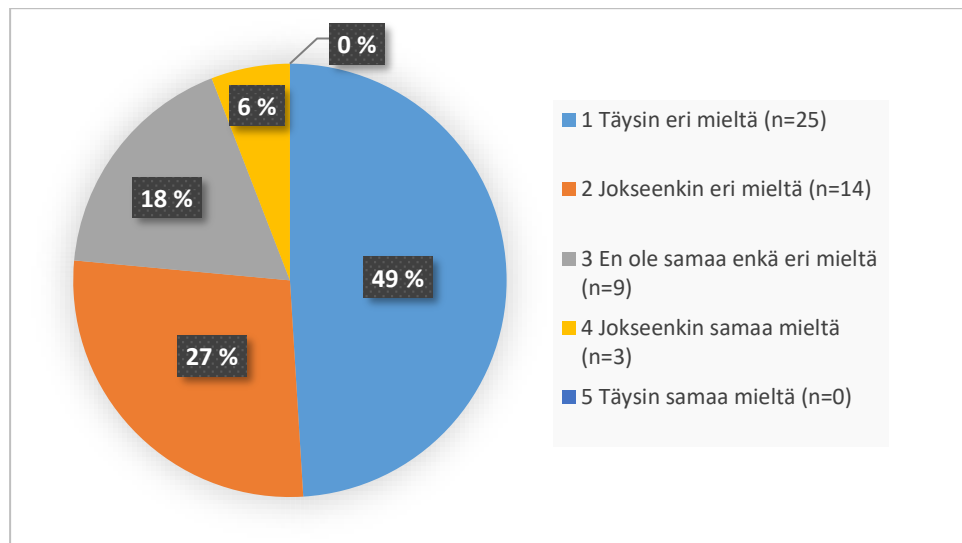
Helppokäyttöisyyden osalta tarkasteltiin myös väittämää 7. Luulen, että useimmat oppivat eVeren käytön erittäin nopeasti. Täysin samaa mieltä vastaajista oli noin viidesosa (19 %) ja jokseenkin samaa mieltä noin puolet (53 %) vastaajista. eVeren käytön helpon opittavuuden osalta täysin eri mieltä oli 2 % vastaajista ja jokseenkin eri mieltä oli noin joka kymmenes (12 %) vastaaja. Vastausten jakautuminen eVeren käytön opittavuudesta on esitetty kuviossa 11.



Kuvio 11. Luulen, että useimmat oppivat eVeren käytön erittäin nopeasti

Viimeisenä väittämänä helppokäyttöisyyden osalta tarkasteltiin väittämää 10. Minun piti opetella paljon asioita ennen kuin eVeren käyttö alkoi sujua. Lähes puolet (49 %) ...

vastaajista oli väittämän kanssa täysin eri mieltä ja lähes kolmannes (27 %) olivat jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Täysin samaa mieltä ei ollut yksikään vastaajista ja jokseenkin samaa mieltä oli 6 % vastaajista. Vastausten jakautuminen on esitetty kuviossa 12.



Kuvio 12. eVerwen sujuva käyttö vaatii paljon asioiden opettelua

Helppokäyttöisyyttä kartoittavien väittämien osalta vertailtiin käytetyn laitteen vaikutusta helppokäyttöisyyteen. eVerveä tietokoneella käyttävien vastauksia vertailtiin puhelimella tai tabletilla eVerveä käyttävien vastauksiin. Vastausten jakautuminen käytettyjen laitteiden välillä osoitti, että käytetyllä laitteella ei ollut vaikutusta helppokäyttöisyyden kokemukseen. Ristiintaulukoinneista tuloksissa on esitetty kahden helppokäyttöisyyttä kartoittavan väittämän vastausten jakautuminen. Taulukossa 2 on esitetty väittämän neljä, Luulen, että tarvitsen teknisen henkilön tukea, jotta osaisin käyttää eVerveä ristiintaulukoinnin tulokset.

Taulukko 2. Ristiintaulukointi kokemus teknisen henkilön tuen tarpeesta ja käytetyn laitteen välinen yhteys

4. Luulen, että tarvitsen teknisen henkilön tukea, jotta osaisin käyttää eVerveä.	Tietokoneelle eVerveä käyttävät		Puhelimella ja tabletilla eVerveä käyttävät		Yhteensä
	n	Prosentti	n	Prosentti	
1 Täysin eri mieltä	22	79 %	15	68 %	37
2 Jokseenkin eri mieltä	4	14 %	3	14 %	7
3 En ole samaa enkä eri mieltä	1	4 %	2	9 %	3
4 Jokseenkin samaa mieltä	0	0 %	1	5 %	1
5 Täysin samaa mieltä	1	4 %	1	5 %	2
Yhteensä	28	100 %	22	100 %	50

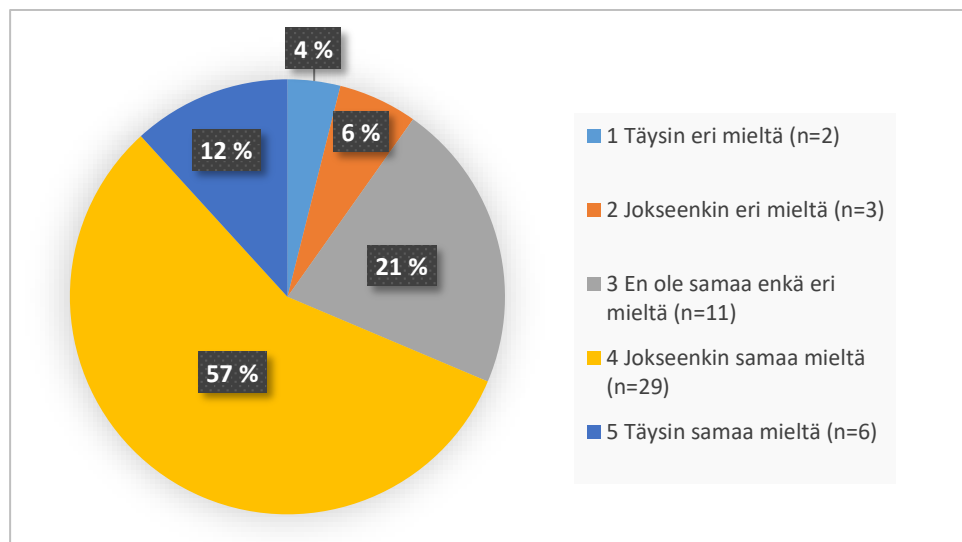
Taulukossa 3 on esitetty väittämän kymmenen, Minun piti opetella paljon asioita, ennen kuin eVerven käyttö alkoi sujua ristiintaulukoinnin tulokset.

Taulukko 3. Ristiintaulukointi kokemus asioiden opettelusta ja käytetyn laitteen välistä yhteydestä

10. Minun piti opetella paljon asioita ennen kuin eVerven käyttö alkoi sujua.	Tietokoneella eVerveä käyttävät		Puhelimella ja tabletilla eVerveä käyttävät		Yhteensä
	n	Prosentti	n	Prosentti	
1 Täysin eri mieltä	15	54 %	10	45 %	25
2 Jokseenkin eri mieltä	8	29 %	6	27 %	14
3 En ole samaa enkä eri mieltä	4	14 %	4	18 %	8
4 Jokseenkin samaa mieltä	1	4 %	2	9 %	3
5 Täysin samaa mieltä	0	0 %	0	0 %	0
Yhteensä	28	100 %	22	100 %	50

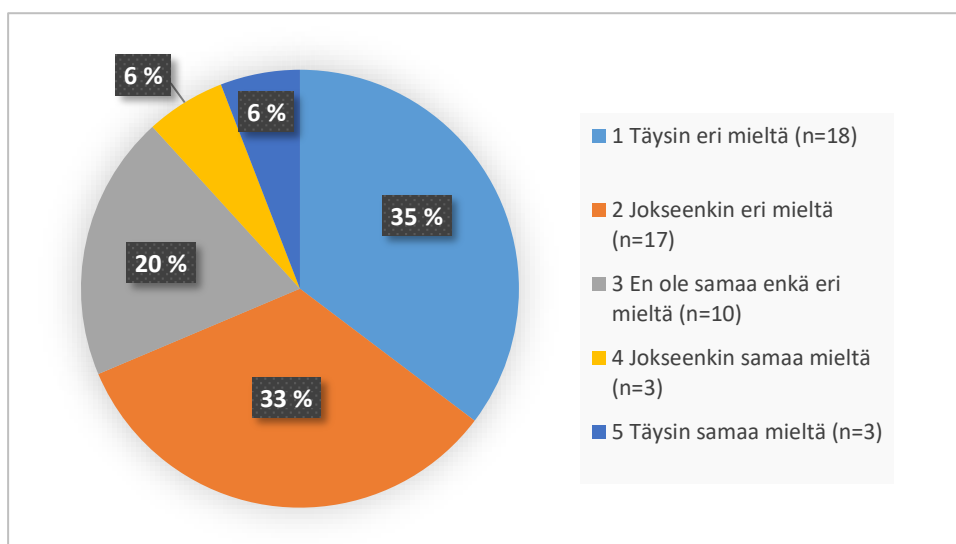
9.3 Sisällöstä koettu hyöty

eVerve-alustan sisällön hyödyllisyyttä selvitettiin kahdella väittämällä. Kyselyyn vastanneet arvioivat asteikolla 1-5, täysin eri mieltä - täysin samaa mieltä väittämiä. Ensimmäinen sisällön hyödyllisyyttä koskevista väittämistä oli eVervessä esitetty tieto oli minusta hyödyllistä. 51 vastaajasta noin joka kymmenes (12 %) oli täysin samaa mieltä ja hieman yli puolet (57 %) jokseenkin samaa mieltä, että eVerve alustan sisältö oli hyödyllistä. Vastaajista 4 % oli väittämän kanssa täysin eri mieltä ja 6 % jokseenkin eri mieltä tiedon hyödyllisyydestä. Vastausten jakautuminen eVerven sisällön hyödyllisyydestä on esitetty kuviossa 13.



Kuvio 13. eVervessä esitetty tieto oli minusta hyödyllistä

Toinen sisällön hyötyä koskeva väittämä oli eVervessä ei ollut minulle lainkaan tarpeellista tietoa. 51 vastaajasta väittämän osalta täysin eri mieltä vastaajista oli hieman yli kolmasosa (35 %) ja jokseenkin eri mieltä oli myös noin kolmasosa (33 %) vastaajista. Täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä oli 6 % vastaajista. Vastausten jakautumien eVerven tiedon tarpeellisuuden osalta on esitetty kuviossa 14.



Kuvio 14. eVervessä ei ollut minulle lainkaan tarpeellista tietoa

10 Pohdinta

10.1 Tulosten tarkastelu

Tutkimuksella haluttiin selvittää Vervessä ammatillisen kuntoutuksen ohjaamisessa käytetyn digitaalisen ohjausalusta eVerven käytettävyyttä. Käytettävyyden osa-alueesta helppokäyttöisyyttä sekä alustan sisällöstä koettua hyötyä. Käyttämisen helppous ja koettu hyöty ovat tärkeitä, sillä mikäli käyttäjät eivät koe käyttämistä helpoksi tai hyödylliseksi voivat he helposti luopua alustan käytöstä (Nielsen 2012; Nielsen 2017). Holopaisen (2015) mukaan palveluntuottajien tulisi olla perehtyneitä siihen miksi käyttäjät ovat kiinnostuneita käyttämään palveluntuottajan tarjoamaa sovellusta. Käyttäjälähtöinen suunnittelu on ensiarvoista, jolloin huomioitavaksi tulee helppokäyttöisyys, esteettömyys, sisältö sekä mahdollisuus muokata sisältöä käyttäjän tarpeisiin. Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa käyttäjät toimivat tiedon tuottajina. (Holopainen 2015, 1286.)

Käytettävyys

Käytettävyttä tutkittiin käytettävyyden arvioimiseen tarkoitettulla SUS-kyselyllä, 51 vastaajan käytettävyyden pisteiden keskiarvoksi saatiin 69,6 joka jää hieman hyväksyttävän käytettävyyden raja-arvosta 70 pisteestä (Bangor ym. 2009, 115). 68 SUS-

pistemäärää on pidetty keskimääräisenä tuloksena, jolloin 68 pisteen ylittävää tulosta voidaan kuitenkin pitää hieman keskivertoa parempana tuloksena (System Usability Scale n.d.). Tulosten mediaani oli 72,5 joka sekin jää hyvän käytettävyyden alarajan tuntumaan. Tulosten perusteella eVerwen käytettävyyteen näyttäisi liittyvän jonkin verran ongelmia.

Bangorin ja muiden (2009, 115) luokituksen mukaiseen hyväksyttävään käytettävyys alueeseen sijoittui 63 % vastauksista SUS-pisteiden ollessa 70 tai yli. 21 % kyselyn vastauksista sai SUS-pistemääräksi 50-69,5. Näissä vastauksissa helppokäyttöisyyttä kartoittavien väittämien osalta voitiin havaita, että alhaisesta pistemäärästä huolimatta eVerveä oli pidetty helppokäyttöisenä. Muut vastaukset painottuivat neutraaliin en ole samaa enkä eri mieltä vastausvaihtoehtoon. SUS-pisteytyksen mukaan neutraalin vastausvaihtoehdon valitsemalla ei voi saavuttaa hyväksyttävän käytettävyyden rajaa 70 pistettä.

Alle 50 pisteeseen vastauksista jäi 16 %. Alle 50 SUS-pisteen tuloksia ei voida pitää hyväksyttävänä käytettävyyden osalta (Bangor ym. 2009, 115, 121). Matalia pisteitä antaneiden vastaajien vastaukset painottuivat kyselyn kaikkien väittämien osalta heikoimpia pisteitä antaviin vastausvaihtoehtoihin. Vastausten perusteella ei voitu löytää yksittäistä tekijää tyytymättömyyden taustalta. Alle 50 pistettä antaneiden vastaajien taustatietoja kartoittavien kysymyksien vastauksista ei löytynyt selittäviä tekijöitä (käytetty laite, ikä, sukupuoli, eVerwen käyttöaika tai käyttäjän oma arvio tietokoneen käyttötaidoista) alhaisen pistemäärän taustalta. Matalia SUS-pisteitä antaneiden vastaukset olivat linjassa myös tyytymättömyyteen alustan sisällöstä, sillä matalia pisteitä antaneet vastaajat eivät olleet kokeneet sisältöä hyödylliseksi tai tarpeelliseksi.

Helppokäyttöisyys on käytettävyyden osa-alue, jota tässä tutkimuksessa arvioitiin SUS-kyselyn helppokäyttöisyyttä kartoittavien väittämien vastauksista. Vastaajista noin 70 % oli samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä, että eVerwen käyttö on helppoa. Teknisen henkilön tuen tarve eVerwen käyttämiseen oli hyvin vähäistä sillä 6 % vastaajista koki tarvitsevansa teknisen henkilön tukea eVerwen käyttämisessä.

Nielsenin (2012) määritelmässä käytettävyydestä opittavuutta voidaan pitää käytettävyyden tärkeimpänä lähtökohtana. eVerven opittavuutta kartoittavien väittämien osalta hieman yli 70 % vastaajista oli samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että useimmat oppivat eVerven käytön erittäin nopeasti. eVerven sujuva käyttö ei tulosten perusteella näyttäisi myöskään vaativan paljon asioiden opettelua. Tuloksista ei löytynyt eroja helppokäyttöisyyden kokemuksessa tietokoneen käyttäjien ja puhelimella tai tabletilla eVerveä käyttävien välillä. Näiden tulosten valossa käytettävyyden ongelma ei siis liittyisi eVerven käytön opittavuuteen tai helppokäyttöisyyteen.

eVerven helppokäyttöisyys näyttäisi vastaavan eVerveä edeltäneessä eAkse- hankkeessa saatuja tuloksia. eAkse- hankkeessa alustan käyttäminen onnistui asiakkailta ilman perehdytystä ja asiakkaat kokivat verkkoympäristön helppokäyttöiseksi (Turunen ym. 2019, 43). eVerven ja eAkse- hankkeen tuloksia voidaan peilata helppokäyttöisyyden osalta, koska käytetyt alustat ovat toiminnallisuudeltaan samanlaisia.

Nielsenin (2012) käytettävyyden määritelmässä opittavuuden lisäksi tarkastellaan tehokkuutta, muistettavuutta, virheettömyyttä ja miellyttävyyttä. Näistä tekijöistä tehokkuutta, muistettavuutta tai virheettömyyttä ei tällä kyselyllä voitu mitata sillä tehokkuus kuvaa nopeutta suoritua tehtävistä, muistettavuus tarkoittaa vaivattomuutta käyttää ohjelmaa tauon jälkeen ja virheettömyys kuvaa käytössä tehtyjä virheitä. (Nielsen 2012.)

Miellyttävyyttä kyselyssä kartoitti kyselyn ensimmäinen väittämä Luulen, että käyttäisin eVerveä mielelläni usein. Vastaajista 65 % käyttäisi eVerveä mielellään usein. Vastaukset olivat linjassa SUS-pisteytyksessä hyvään käytettävyyteen yltäneiden vastausten kanssa. Mielekkyyden kokemus voi olla merkitsevää siinä aikoivatko käyttäjät käyttää palvelua jatkossa. Kivekäs ja muut (2019, 34-35) totesivat tutkimuksessaan sähköisten terveystietopalveluiden merkityksestä, hyödyllisyydestä ja helppokäyttöisyydestä, että mielekkyyden kokemus oli koettua hyötyä ja helppokäyttöisyyttä merkitävämpi tekijä aikomuksessa käyttää sähköisiä palveluita.

Käytettävyydestä ei tässä tutkimuksessa ollut mahdollista saada objektiivista arviota, sillä eVerwen käyttämisen myötä käyttäjille oli muodostunut käyttäjäkokemus. Käyttäjäkokemukseen vaikuttavat muun muassa käyttäjän aikaisempi kokemus, asenteet, taidot, kyvyt, persoonallisuus ja käyttökonteksti (ISO 9241-210 2019). Kuinka paljon käyttäjän subjektiiviset kokemukset olivat vaikuttaneet käytävyyden arviointiin ei voida tietää.

eVerwen sisällöstä koettu hyöty

eVerwen sisällön hyödyllisyyttä kartoittavasta kahdesta väittämästä saatiin samansuuntaiset tulokset. Vastaajista noin 70 % oli samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä, että eVerve alustalla oleva tieto oli tarpeellista ja hyödyllistä. Tulosten perusteella voidaan todeta, että eVerwen käyttäjien yleinen kokemus oli, että eVerwen sisältö oli koettu hyödyllisenä ja tarpeellisenä. Vastaajista noin kymmenesosa ei ollut kokenut alustan sisältöä hyödyllisenä ja nämä vastaukset olivat linjassa matalia SUS-pisteitä antaneiden vastausten kanssa. Tähän tutkimukseen valittujen kysymysten perusteella ei ollut mahdollisuutta selvittää tarkemmin millaista tietoa käyttäjät, jotka eivät kokeneet sisältöä hyödylliseksi olisivat kaivanneet.

10.2 Luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa tarkastellaan validiteettia ja reliabiliteettia. Tutkimuksen validiteettiin vaikuttavat käytetyt tutkimusmenetelmät sekä tutkimuksessa käytettyjen mittareiden kyky mitata oikeita asioita ja kuvata tutkittavaa ilmiötä. Kyselylomakkeen onnistunut laatiminen vaikuttaakin tutkimuksesta saatujen tulosten luotettavuuteen. (Kananen 2014, 260-262.) Reliabiliteetti kuvaa tulosten pysyvyyttä eli tutkimuksen kykyä antaa ei sattumanvaraisia tuloksia sekä tulosten toistettavuutta (Vilka 2007, 149).

Opinnäytetyössä kyselylomakkeen selkeyttä ja mahdollisuutta saatujen tulosten vertailuun pidettiin tärkeänä, joten verkkokysely laadittiin strukturoiduista kysymyksistä. Kyselyn esitestasi 4 henkilöä, joista kahdella oli aiempaa kokemusta eVerwen käy-

töstä. Testaajilta pyydettiin palautetta vastausohjeiden selkeydestä, kysymysten ymmärrettävyydestä ja vastaamiseen käytetystä ajasta. Saadun palautteen perusteella kyselylomake oli selkeä ja siihen oli helppo vastata. Tutkimuksen tiedotteen (liite 3) osalta täsmennettiin arviota vastaamiseen kuluva ajasta.

Opinnäytetyössä käytettävyyden arvioimisessa käytettiin valmista käytettävyyden arvioimiseen tarkoitettua SUS-mittaria. SUS-kyselystä ei ole olemassa suomeksi käännettyä versiota, jonka validiteettia olisi testattu. Erilaisia suomennettuja versioita SUS-kyselystä on kuitenkin käytetty varsin laajasti muun muassa erilaisten laitteiden, sovellusten ja järjestelmien käytettävyyden arvioimisessa (Anttila 2019, 18; Ahde 2015, 22; Vahtero 2014, 21). Alkuperäinen englanninkielinen SUS-kysely on validoitu ja siitä saatujen tulosten on todettu olevan luotettavia jopa 8-12 käyttäjän vastauksilla (Brooke 2013, 33). SUS-kyselyn on todettu soveltuvan hyvin Web- sivustojen, interaktiivisten järjestelmien ja sovelluksien käytettävyyden arviointiin (Bangor ym. 2009, 115). eVerve-alusta voidaan rinnastaa web-sivustoksi tai interaktiiviseksi järjestelmäksi/sovellukseksi.

Tutkimustulosten luotettavuutta lisää kyselyssä kaikkien väittämien osalta käytetty sama viisiportainen Likertin- asteikko. Luotettavuutta parantaa myös tiedossa oleva kohderyhmä, sillä kaikki eVerveä käyttävät asiakkaat olivat tiedossa ja käyttäjien oli mahdollista osallistua verkkokyselyyn. Tutkimustulosten luotettavuutta kuitenkin vähentää se, että ei ole mahdollista tietää miten vastaajat olivat tutkimukseen asennoituneet tai miten kysymykset oli ymmärretty. Ihmisten käyttäytyminen, toiminta, oppiminen ja ympäristön muutoksen vaikuttavat myös siten, että tutkimustilanteen toistaminen samanlaisena on lähes mahdotonta, jolloin tutkimustulosten toistettavuus eli reliabelius heikkenee. (Kananen 2014, 184, 257.)

Eettiset periaatteet on huomioitu siten, että tutkimuksen teossa on pyritty noudattamaan huolellisuutta ja tarkkuutta. Opinnäytetyön vaiheet ja tutkimustulokset on raportoitu mahdollisimman selkeästi ja avoimesti. Tutkimukselle haettiin asianmukainen tutkimuslupa toimeksiantajalta Verveltä. Tutkimuksen teossa huomioitiin tietosuojaan liittyvät asetukset ja tutkittavia informoitiin tietosuojasta ja henkilötietojen käsittelystä opinnäytetyön tietosuojaselosteessa. Tiedote tutkittaville (liite 3) avautui

tutkittaville ennen kuin kyselyyn pääsi vastaamaan ja kyselyn avaava linkki oli sijoitettu tiedotteeseen. Kyselyyn osallistujilta ei pyydetty erillistä hyväksyntää tutkimukseen osallistumisesta. Tiedotteessa informoitiin tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta, tutkimuksen tavoitteista, vastausten käsittelystä ja aineiston säilyttämisestä. Vastauksia käsiteltiin nimettömästi eikä aineistoa luovutettu tutkimuksen ulkopuoliseen käyttöön. Kerätty aineisto hävitettiin tutkimuksen päättyessä.

10.3 Johtopäätökset ja jatkokehittämismahdollisuudet

Tehdyn tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että eVerve oli asiakkaiden näkökulmasta helppokäyttöinen, joistakin käytettävyyteen liittyvistä ongelmista huolimatta. Tulosten perusteella käytettävyyden ongelmat eivät liittyneet eVerven käytön opeteluun tai helppokäyttöisyyteen. eVerven käyttämiseen käytetyllä laitteella ei ollut myöskään vaikutusta helppokäyttöisyyden kokemukseen.

Pääosin eVerven käyttö oli koettu mielekkääksi ja eVerve-alustan sisältö hyödylliseksi. Tulosten perusteella yleinen käytettävyys voidaan joistakin ongelmista huolimatta todeta melko hyväksi. Tutkimustuloksista ei voitu löytää selittäviä tekijöitä käytettävyysongelman taustalta.

Käyttäjälähtöisellä suunnittelulla, asiakkaiden kanssa yhteistyössä sisältöä kehittämällä voitaisiin paremmin vastata asiakkaiden odotuksiin ja tarpeisiin ohjausalustan sisällöstä. Jatkotutkimuksena käyttäjiä haastatteleamalla voitaisiin saada tarkempi kuva eVerve-alustan käytettävyyteen ja käyttäjäkokemukseen liittyvistä tekijöistä. Käytettävyytestaus voisi myös tuoda lisätietoa, kun palaute käyttäjiltä saataisiin suoraan käyttötilanteessa.

Lähteet

Ahde, K. 2015. Mobiilisovelluksen käytettävyys kotiharjoittelun ohjauksessa lievää polven nivelrikkoa sairastavilla posmenopausaalisilla naisilla. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto, Terveystieteiden laitos. Viitattu 21.12.2019.

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/45039/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201501081058.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. 1 p. Viro: Helsingin seudun kauppakamari / Helsingin Kamari Oy ja tekijät.

Ajoneuvon vakuuttamisvelvollisuus 2019. Liikennevakuutuskeskus LVK. Viitattu 17.10.2019. <https://www.lvk.fi/fi/vakuuttamisvelvollisuus/ajoneuvon-vakuuttamis-velvollisuus/>

Ammatillinen kuntoutus. 2016. Kuntoutusportti. Viitattu 12.10.2019. <https://kuntoutusportti.fi/kuntoutujalle/kuntoutuksen-jaottelut/ammattillinen-kuntoutus/>

Ammatillisen kuntoutuksen korvaustoiminnanohje. 2017. Tapaturma-asian korvauslautakunnan yleisohje. PDF- tiedosto luettavissa Tapaturmavakuutuskeskus TVK www-sivuilla. Viitattu 27.10.2019. <https://www.tvk.fi/tyotapaturma-ja-ammattitauti-vakuutus/korvaaminen/ohjeet/>

Anttila, W. 2019. Älykoneiden käytettävyys. Opinnäytetyö, AMK. Turun ammattikorkeakoulu, tietojenkäsittely. Viitattu 21.12.2019. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/225767/Anttila_Wilma.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Bangor, A., Kortum, P. & Miller, J. 2009. Determining What Individual SUS Scores Mean: Adding an Adjective Rating Scale. Journal of Usability Studies 4, 3, 114-123. Viitattu 21.9.2019. <https://scholar.google.fi/> Google Scholar.

Boeltzig, H. 2011. State Vocational Rehabilitation Counselors' Perceptions of Internet Use in VR, Types of Internet Applications Used, and Types of Rehabilitation Activities Conducted Online. *Journal of Rehabilitation*, 77, 4, 23-30. Viitattu 27.9.2019.

<https://janet.finna.fi>, Academic Search Elite.

Brooke, J. 2013. SUS: A Retrospective. *Journal of Usability Studies* 8, 2, 29-40. Viitattu 31.8.2019. <https://scholar.google.fi/> Google Scholar.

Davis, F., Bagozzi, R. & Warshaw, P. 1989. User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science* 35, 8, 982-1003. Viitattu 31.8.2019. https://www.researchgate.net/profile/Fred_Davis2/publication/227446117_User_Acceptance_of_Computer_Technology_A_Comparison_of_Two_Theoretical_Models/links/0f31753a1ff7bbe80c000000.pdf

Digitaalinen ohjauslusta Verven kuntoutusasiakkaiden käyttöön. 2018. Uutinen Verven www-sivuilla 22.8.2018. Viitattu 27.10.2019. <https://www.verve.fi/ajankohdaista/uutiset/digitaalinen-ohjauslusta-kuntoutusasiakkaiden-kayttoon>

Etäkuntoutus-hanke. 2019. Kela. Viitattu 27.10.2019. <https://www.kela.fi/etakuntoutus-hanke>

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo Oy.

Hallitusohjelma. 2015. Ratkaisujen Suomi. Neuvottelutulos strategisesta hallitusohjelmasta. Viitattu 23.3.2019. https://vm.fi/documents/10623/1464506/Hallitusohjelma_27052015_12998.pdf/ae088a77-b0ab-4964-846d-1e7d14a9d064/Hallitusohjelma_27052015_12998.pdf.pdf

Hassenzahl, M. 2008. User Experience (UX): Towards an experiential perspective on product quality. Viitattu 24.8.2019. <https://scholar.google.fi/> Google Scholar.

Hirvonen, M., Laanala, R. & Paavola, R. 2019. Tietoturvallisuuteen liittyviä suosituksia. Teoksessa Kokemuksia etäkuntoutuksesta Kelan etäkuntoutushankkeen tuloksia. Salminen, A-L. & Hiekkala, S. Helsinki: Kelan tutkimus, 286-288. Viitattu 14.9.2019. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/302635/Kokemuksia_etakuntoutuksesta.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Holopainen, A. 2015. Mobiiliteknologia ja terveyssovellukset, mitä ne ovat? Duodecim, 131, 13 1285-1290.

Hyppönen, H., Hyry, J., Valta, K. & Ahlgren, S. 2014. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu 18.8. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125597/URN_ISBN_978-952-302-410-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Immonen, P. 2013. Käyttäjäkokemus ja käytettävyys, Tutkielma vuorovaikutuksesta. Pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto, Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Viitattu 25.8.2019. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/43743/URN%3aNBN%3afi%3ajyu201406172054.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ISO 9241-11. 2018. Ergonomics of human-system interaction — Part 11: Usability: Definitions and concepts. Viitattu 11.8.2019. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:en>

ISO 9241-210. 2019. Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems. Viitattu 11.8.2019. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-210:ed-2:v1:en>

Jauhiainen, A. & Sihvo, P. N.d. eAmmattilaiset tulevaisuuden työelämässä- osaamisen ja palveluiden kehittäminen hankeyhteistyöllä. Viitattu 17.8.2019. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/121629/Jauhiainen_Sihvo.pdf?sequence=1

Jauhiainen, A., Sihvo, P., Ikonen, H. & Rytönen, P. 2014. Kansalaisilla hyvät valmiudet sähköisiin terveyspalveluihin. Finnish Journal of eHealth and eWelfare 6, 2-3, 70-78. Viitattu 29.8.2018. <https://journal.fi/finjehew/article/view/45253>

Joensuu, H. 2017. Työkyvyttömyyden hinta. Työkyvyttömyyden taloudelliset ja inhimilliset kustannukset. Viitattu 27.10.2019. https://www.tehy.fi/fi/system/files/mfiles/luentomateriaali/2017/hanna_joensuu3_tyokyvyttomyyden_hinta_id_9548.pdf

Juvonen-Posti, P., Lamminpää, A., Rajavaara, M., Suoyrjö H. & Tötterman, P. 2016. Työikäisten kuntoutumisen monialainen järjestelmä. Teoksessa Kuntoutuminen. Autti-Rämö, I., Salminen, A-L., Rajavaara, M. & Ylinen, A. Helsinki: Duodecim, 160-175.

Kananen, J. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä Laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kela Ammatillinen kuntoutus. 2019. Viitattu 14.10.2019. <https://www.kela.fi/ammattillinen-kuntoutus>

KIILA-kuntoutus. 2019. Viitattu 14.10.2019. <https://www.kela.fi/kiila-kuntoutus3>

Kiinni, R-L., Taskinen, H., Paronen, E., Pesonen, K. & Rissanen, S. 2017. Työssä jatkaminen ja eläkkeelle siirtyminen ikääntyvien työntekijöiden pohdinnoissa. Kuntoutus, 40, 3-4, 45-55. Viitattu 27.10.2019. <https://kuntoutussaatio.fi/palvelumme/viestintaja-tiedolla-vaikuttaminen/kuntoutus-lehti/arkisto/kuntoutus-3-42017/>

Kivekäs, E., Kuosmanen, P., Kinnunen, U-M., Kansanen, M. & Saranto, K. 2019. Sähköiset terveyspalvelut osaksi potilaan arkea. Finnish Journal of eHealth and eWelfare, 11, 1-2, 25-37. Viitattu 31.8.2019. <https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/7512/1554117236678191302.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Kostamo-Kleemola, K. 2019. Ammatillisen kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen liikennevakuutuksen kuntoutusprosessissa. Opinnäytetyö, ylempi AMK. Metropolia Ammattikorkeakoulu, toimintaterapeutti, kuntoutuksen tutkinto-ohjelma. Viitattu 29.9.2019. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/215515/Ammatillisen%20kuntoutujan%20aktiivisen%20osallistumisen%20tukeminen%20liikennevakuutuksen%20kuntoutusprosessissa.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Kuntoutuskorvaukset. 2018. Tapaturmavakuutuskeskus TVK. Viitattu 26.10.2019. <https://www.tvk.fi/tyotapaturma-ja-ammattitautivakuutus/korvaaminen/korvaukset/kuntoutuskorvaukset/>

Kuntoutus- reitti takaisin työelämään. 2019. Työeläke.fi. Eläketurvakeskus. Viitattu 22.10.2019. <https://www.tyoelake.fi/elakkeet-eri-elamantilanteissa/kuntoutus-reitti-takaisin-tyoelamaan/>

Kuntoutussuositukset. N.d. Suositukset kuntoutuksena korvattavista toimenpiteistä ja kuntoutukseen liittyvien kustannusten korvaamisesta. Työeläkevakuuttajat Tela ry. Viitattu 26.10.2019. <https://www.tela.fi/kuntoutussuositukset#kustannukset>

L81/2016. Julkisten alojen eläkelaki. Viitattu 15.10.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20160081#L3P23>

L395/2006. Työntekijän eläkelaki. Viitattu 15.10.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060395>

L459 /2015. Työtapaturma- ja ammattitautilaki. Viitattu 16.10.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150459#L12P89>

L460/2016. Liikennevakuutuslaki. Viitattu 16.10.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20160460>

L626/1991. Laki liikennevakuutuslain perusteella korvattavasta kuntoutuksesta. Viitattu 16.10.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1991/19910626>

L1272/2006. Yrittäjän eläkelaki. Viitattu 15.10.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20061272#L3P23>

L1280/2006. Maatalousyrittäjän eläkelaki. Viitattu 15.10.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20061280#L5P43>

L1290/2006. Merimieseläkelaki. Viitattu 15.10.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20061290>

Liikennevakuutuslain nojalla korvattavan ammatillisen kuntoutuksen korvaustoimen ohje. 2018. Vakuutuskuntoutus VKK ry. PDF- tiedosto luettavissa Liikennevakuutuskeskus LVK www-sivuilla. Viitattu 27.10.2019. <https://www.lvk.fi/fi/liikennevahingon-korvaukset/henkilovahingot/kuntoutuksen-korvaustoiminnan-ohjeet/>

LVK Henkilövahingot. 2019. Viitattu 26.10.2019. <https://www.lvk.fi/fi/liikennevahingon-korvaukset/henkilovahingot/>

Löytänä, J. & Kortesoja, K. 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Moczarny, Villiers, R., & van Biljon, J. 2012. How can usability contribute to user experience? A study in the domain of e-commerce. Conference paper, Conference: The South African Institute for Computer Scientists and Information Technologists Conference. Viitattu 25.8.2019. <https://scholar.google.fi/> Google Scholar.

Mustaniemi, J. 2009. Käytettävyyden arviointimenetelmät. Tietojärjestelmätieteen kandidaatintutkielma. Jyväskylän yliopisto, Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Viitattu 28.8.2019. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/19970/Johanna.Mustaniemi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Naamanka, J. 2016. Teknologia ja turvallisuus etäkuntoutuksessa. Teoksessa Etäkuntoutus. Salminen, A-L., Hiekkala, S. & Stenberg, J-H. Helsinki: Kelan tutkimus, 27-50.

Viitattu 1.9.2019. <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Et%C3%A4kuntoutus/4a50ddb8-560c-47b4-94ed-09561f6981df>

Nielsen, J. 2012. Introduction to Usability. Viitattu 17.8.2019. <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>

Nielsen, J. 2017. Usefulness, Utility, Usability: Why They Matter. Youtube video. Viitattu 17.8.2019. <https://www.youtube.com/watch?v=VwgZtqTQzg8>

Niittynen, O. 2012. Kuntouta verkossa. Verkkokuntouttajan opas. Turun aikuiskoulutuskeskus. Viitattu 1.9.2019. https://asiakas.kotisivukone.com/files/verkkokuntouttajanopas.auttaa.fi/tiedostot/Opas/verkkokuntouttajan_opas_versio_2012_12_21.pdf

Norman, D. & Nielsen, J. N.d. The Definition of User Experience (UX). Viitattu 11.8.2019. <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>

Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. 2019. Pääministeri Antti Rinteen hallituksen ohjelma 6.6.2019. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:23. Helsinki: Valtioneuvosto. Viitattu 27.10.2019. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161662/Osallistava_ja_osaava_Suomi_2019_WEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Patterson, J. B. 2000. Using the Internet to Facilitate the Rehabilitation Process. Journal of Rehabilitation, 66, 1, 4-10. Viitattu 12.10.2019. <https://janet.finna.fi>, Academic Search Elite.

Rahikka, A. 2013. Dialogi auttavissa verkkopalveluissa. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Väitöskirja, Helsingin yliopisto, Sosiaalitieteiden laitos. Viitattu 24.10.2019. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/41885/rahikka_vaitoskirja.pdf?sequence

Salminen, A-L. 2016. Etäkuntoutus. Teoksessa Kuntoutuminen. Autti-Rämö, I., Salminen, A-L., Rajavaara, M. & Ylinen, A. 1. p. Helsinki: Duodecim, 332-334.

Salminen A-L., Heiskanen, T., Hiekkala, S., Naamanka, J., Stenberg, J-H. & Vuonovirta, T. 2016. Etäkuntoutuksen ja siihen läheisesti liittyvien termien määrittelyä. Teoksessa Etäkuntoutus. Salminen, A-L., Hiekkala, S. & Stenberg, J-H. Helsinki: Kelan tutkimus, 11-18. Viitattu 17.8.2019. <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Et%C3%A4kuntoutus/4a50ddb8-560c-47b4-94ed-09561f6981df>

Salminen, A-L & Hiekkala, S. 2019a. Etäkuntoutuksen kehittäminen Kelassa. Teoksessa Kokemuksia etäkuntoutuksesta Kelan etäkuntoutushankkeen tuloksia. Salminen, A-L. & Hiekkala, S. Helsinki: Kelan tutkimus, 9-12. Viitattu 14.9.2019. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/302635/Kokemuksia_etakuntoutuksesta.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salminen, A-L. & Hiekkala, S. 2019b. Suositukset etäkuntoutukseen. Teoksessa Kokemuksia etäkuntoutuksesta Kelan etäkuntoutushankkeen tuloksia. Salminen, A-L. & Hiekkala, S. Helsinki: Kelan tutkimus, 289-293. Viitattu 1.9.2019. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/302635/Kokemuksia_etakuntoutuksesta.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Selitteet. N.d. Liikennevahinkolautakunta. Viitattu 26.10.2019. <https://www.liikennevahinkolautakunta.fi/Explanations/1159>

Sitra Uudistumiskyky. N.d Viitattu 18.8.2019. <https://www.sitra.fi/teemat/uudistumiskyky/#julkaisut>

STM digitalisaatiolinjaukset 2025. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. 2016. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:5. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 2.6.2019. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-ditalisaation-linjaukset-2025.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

STM työelämä. N.d. Viitattu 23.3.2019. <https://stm.fi/tyoelama>

Sosiaalivakuutus. N.d. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Viitattu 17.10.2019.

<https://stm.fi/sosiaalivakuutus>

System Usability Scale. N.d. Viitattu 24.11.2019. <https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/system-usability-scale.html>

Tenhula, M. 2010. Käytettävyyskyselyt käyttäjäkokemuksen tutkimisessa. Kandidaatintyö. Aalto-yliopisto teknillinen korkeakoulu, Informaatio- ja luonnontieteiden tiedekunta. Viitattu 28.8.2019. http://www.soberit.hut.fi/T-121/shared/thesis/kandyot/kandi_Marianne_Tenhula.pdf

Tietosuoja. N.d. Tietosuojavaltuutetun toimiston www-sivuilla. Viitattu 22.9.2019. <https://tietosuoja.fi/tietosuoja>

Turunen, J. & Sankilampi, L. 2019. Ammatillisen kuntoutuksen voi aloittaa etäyhteydellä. Teoksessa Kokemuksia etäkuntoutuksesta Kelan etäkuntoutushankkeen tuloksia. Salminen, A-L. & Hiekkala, S. Helsinki: Kelan tutkimus, 34-46. Viitattu 27.9.2019. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/302635/Kokemuksia_etakuntoutuksesta.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Työeläkekuntoutus. 2019. Eläketurvakeskus. Viitattu 22.10.2019.

<https://www.etk.fi/tutkimus-tilastot-ennusteet/tilastot/tyoelakekuntoutus/>

Työeläkekuntoutuksella ehkäistään työkyvyttömyyttä. N.d. Työeläkekuntoutus. Työeläkevakuuttajat Tela ry Viitattu 20.10.2019. <https://www.tela.fi/tyoelakekuntoutus>

Työeläkekuntoutuksen yleiskuvaus. 2019. Työeläkelakipalvelu. Eläketurvakeskus. Viitattu 20.10.2019. https://www.tyoelakelakipalvelu.fi/telp-publishing/vepa/document.faces?document_id=311998&navigation_history=200042

Työtapaturmat. 2018. Tapaturmavakuutuskeskus TVK. Viitattu 26.10.2019.

<https://www.tvk.fi/tyotapaturma-ja-ammattitautivakuutus/korvaaminen/tyotapaturmat/>

Työtapaturma ja ammattitautivakuutus. 2019. Tapaturmavakuutuskeskus TVK. Viitattu 23.10.2019. <https://www.tvk.fi/tyotapaturma-ja-ammattitautivakuutus/>

Työurapalvelut. N.d. Verven www-sivuilla. Viitattu 19.11.2019.

<https://www.verve.fi/palvelut/tyourapalvelut.html>

Vahtero, T. 2014. Käytettävyyden arviointi potilastietojärjestelmän eReseptin toiminnallisuudesta. Opinnäytetyö AMK, Metropolia Ammattikorkeakoulu, Hyvinvointiteknologia insinööriyde. Viitattu 21.12.2019. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/71267/Vahtero_Tytti.pdf?sequence

Venkatesh, R., Morris, M., Davis G. & Davis, F. 2003. User Acceptance on Information Technology: Toward a Unified View. MIS Quarterly 27, 3, 425-478. Viitattu 31.8.2019. https://www.jstor.org/stable/30036540?read-now=1&seq=1#page_scan_tab_contents

Vehviläinen, S.2014. Ohjaustyön opas: yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudemus Oy.

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa Määrällisen tutkimuksen perusteet. Viitattu 23.11.2019. <http://hanna.vilkka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>

Virtanen, T. 2016. Tietoturvaan liittyviä suosituksia. Teoksessa Etäkuntoutus. Salmi-
nen, A-L., Hiekkala, S. & Stenberg, J-H. Helsinki: Kelan tutkimus, 202-204. Viitattu
24.9.2019. <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Et%C3%A4kuntoutus/4a50ddb8-560c-47b4-94ed-09561f6981df>

Verve lyhyesti. N.d. Verven www-sivuilla. Viitattu 2.6.2019. <https://www.verve.fi/>

Vänskä, K., Laitinen-Väänänen, S., Kettunen, T. & Mäkelä, J. 2014. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. 1-2 p. Porvoo: Edita Publishing.

Liitteet

Liite 1. System Usability Scale (Brooke 1986, käänös: Timo Jokela)

System Usability Scale

John Brooke, Digital Equipment Corporation, 1986.

(alustava) käänös: Timo Jokela

	Täysin eri mieltä				Täysin samaa mieltä
1. Luulen, että käyttäisin tätä järjestelmää mielelläni usein.	1	2	3	4	5
2. Mielestäni järjestelmä oli tarpeettoman monimutkainen	1	2	3	4	5
3. Pidin järjestelmän käyttämistä helppona.	1	2	3	4	5
4. Luulen, että tarvitsen teknisen henkilön tukea, jotta osaisin käyttää tätä järjestelmää.	1	2	3	4	5
5. Mielestäni järjestelmän eri osat toimivat hyvin yhteen.	1	2	3	4	5
6. Mielestäni järjestelmässä on liian paljon erilailla toimivia asioita.	1	2	3	4	5
7. Luulen, että useimmat oppivat järjestelmän käytön erittäin nopeasti.	1	2	3	4	5
8. Mielestäni järjestelmän käyttö oli hyvin konstikasta.	1	2	3	4	5
9. Tunsin itseni hyvin varmaksi, kun käytin järjestelmää.	1	2	3	4	5
10. Minun piti opetella paljon asioita, ennenkuin järjestelmän käyttö alkoi sujua.	1	2	3	4	5

eVerve-kysely

eVerve- kyselyssä on kaksi osiota.

Ensimmäinen osa kyselyä sisältää 12 väittämää eVerven käytöstä.

Toisessa osassa kyselyä selvitetään taustatietoja viidellä kysymyksellä. Vastaa kysymyksiin valitsemalla mielestäsi sopivin vastausvaihtoehto.

Osa 1: eVerven käyttöä koskevat väittämät.

Vastaa valitsemalla mielestäsi sopivin vastausvaihtoehto.

	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 En ole samaa enkä eri mieltä	4 Jokseenkin samaa mieltä	5 Täysin samaa mieltä
1. Luulen, että käyttäisin eVerveä mielelläni usein.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Mielestäni eVerve oli tarpeettoman monimutkainen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Pidän eVerven käyttämistä helppona.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Luulen, että tarvitsen teknisen henkilön tukea, jotta osaisin käyttää eVerveä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Mielestäni eVerven eri osat toimivat hyvin yhteen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Mielestäni eVerdessä on liian paljon erilailla toimivia asioita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Luulen, että useimmat oppivat eVerven käytön erittäin nopeasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Mielestäni eVerven käyttö oli hyvin konstikasta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Tunsin itseni hyvin varmaksi, kun käytin eVerveä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Minun piti opetella paljon asioita ennenkuin eVerven käyttö alkoi sujua.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. eVerdessä esitetty tieto oli minusta hyödyllistä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. eVerdessä ei ollut minulle lainkaan tarpeellista tietoa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Osa 2: Taustatiedot**Sukupuoli?**

- Nainen
- Mies

Ikä?

- 15-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56-65

Kuinka kauan olet käyttänyt eVerveä?

- Alle kuukauden
- 1-3 kuukautta
- 4-6 kuukautta
- Yli 6 kuukautta, mutta alle vuoden
- Yli vuoden

Millä laitteella useimmiten käytät eVerveä?

- Puhelin
- Tabletti
- Tietokone

Millaiseksi arvioit omat tietokoneen käyttötaidot?

- Heikot taidot
- Perustaidot
- Hyvät taidot
- Olen ammattilainen

Liite 3. Tiedote tutkittaville

Hyvä eVerren käyttäjä

Toivon sinun vastaavan eVerren käyttöä koskevaan kyselyyn.

Työskentelen Vervessä ammatillisena kuntoutusohjaajana ja opiskelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa kuntoutuksen ohjaajaksi. Olen tekemässä opinnäytetyötäni eVerren käytöstä.

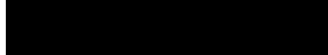
Opinnäytetyön tavoitteena on saada tietoa eVerren käytöstä. Vastauksenne auttaa kehittämään eVerrea. Kysely on lähetetty kaikille eVerren käyttäjille ja kyselyyn vastaaminen tapahtuu täysin nimettömästi.

Kysely sisältää 12 väittämää eVerren käytöstä sekä 5 kysymystä taustatiedoista. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 10 minuuttia. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista.

Kyselyyn pääset vastaamaan alla olevasta linkistä.

Vastaukset käsitellään nimettömästi ja aineistoa säilytetään salassa pidettävän materiaalin tavoin. Aineistoa ei luovuteta tutkimuksen ulkopuoliseen käyttöön. Tutkimustulokset tullaan raportoimaan yleisellä tasolla. Aineistosta ei luoda pysyvää rekisteriä, ja aineisto hävitetään tutkimuksen päättyttyä. Tutkimuksessa toimitaan EU:n tietosuojasetuksen mukaisesti. Lisätietoa saat liitteenä olevasta tietosuo-
jaselosteesta.

Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua loppuvuodesta 2019. Opinnäytetyö arkistoidaan Jyväskylän ammattikorkeakoulun (JAMK) sähköiseen arkistoon, jossa se on valmistumisen jälkeen luettavissa.

Tutkimusta koskeviin kysymyksiinne vastaan sähköpostitse 

Kiitos vastauksesta jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin
Kati Ruohola