

Tarmoa- hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen digiratkaisun pilotoinnin yhteenvedo

0

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	1
1. Tarmoa tiiviisti	1
2. Tarmoan käyttötarkoitus	1
3. Pilotointiin valmistautuminen	1
4. Pilotoinnin tarkoitus	2
5. Pilotoinnin tukiklinikat.....	3
6. Analytiikan seuranta	3
7. Palautteiden käsittely ja muutostarpeiden arviointi	6
8. Pilotoinnin palautteenkeruun viitekehys	6
9. Pilotoinninaikaiset versiopäivitykset	8
10. Palvelun yhdenmukaisuus	10
11. Asukaspalautteiden tulosten yhteenveto	11
12. Asukkaiden antamat avoimet palautteet.....	15
13. Ammattilaispalautteiden yhteenveto	16
14. Koettu hyödyllisyys.....	18
15. Käytön helppous.....	20
16. Palvelun käytettävyys.....	23
17. Palvelun yhdenmukaisuus	25
18. Johdonmukaisuus	26
19. DigiFinland Tarmoa tiimin- toteutettavat toimenpiteet suhteessa tavoitteisiin	29
20. Taulukkoluetelo.....	33
21. Kuvaluettelo	34

1. Tarmoa tiiviisti

DigiFinlandin Tarmoa -hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen digiratkaisu on palvelu, jonka avulla hyvinvointialueen, kuntien ja kolmannen sektorin hyvinvointia ja terveyttä edistävät palvelut ja toiminnot ovat sekä kansalaisten että ammattilaisten helposti saatavilla.

Kyseessä on DigiFinland Oy:n kehittyvä palvelu, joka rahoitetaan vuoteen 2025 asti Euroopan Unionin kertaluonteisesta elpymisvälineestä (Next Generation EU). Palvelun kehitys hankeajana (2022–2025) on osa Suomen kestävän kasvun ohjelmaa (RRP). Suomen kestävän kasvun ohjelmassa tarkoituksena on vahvistaa palveluiden saatavuutta ja lisätä kustannusvaikuttavuutta. Hankkeen tavoitteena on edistää hoitotakuun toteutumista vahvistamalla ennaltaehkäisyä ja varhaista ongelmien tunnistamista.

Tarmoa-palvelu tukee RRP-hankkeen tavoitetta kehittää kansallinen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelukonseptia tukeva digitaalinen ratkaisu, joka on käyttöönotettavissa vuoden 2024 loppuun mennessä kaikilla hyvinvointialueilla, HUSilla ja Helsingin kaupungilla.

2. Tarmoon käyttötarkoitus

Asukkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämiseksi tarvitaan monialaisia palveluita oikea-aikaisesti, jotta asukkaan hyvinvointia voidaan edistää parhaalla mahdollisella tavalla. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen (hyte) -palveluita järjestävät mm. hyvinvointialueet, kunnat sekä kolmannen sektorin toimijat. Palvelujen yhteensovittamisessa ja vastuunjaossa on puutteita ja tällöin asiakkaan tarvitsemat palvelut voivat jäädä hajanaisiksi. HYTE-palveluiden saatavuutta ja löydettävyyttä tulee parantaa, jotta voidaan madaltaa mm. heikossa ja haavoittuvassa elämäntilanteessa olevien osallistumiskynnystä sekä ennaltaehkäistä sosiaali- ja terveydenhuollon (sote) palveluiden tarvetta.

Tarmoon tarkoituksena on edistää asukkaiden hyvinvointia, ennaltaehkäistä sairauksia sekä vähentää sote-palveluiden tarvetta. Ratkaisu tuo kootusti yhteen monialaiset hyvinvointia edistävät palvelut ja toiminnan asukkaiden löydettäviksi. Ratkaisun avulla ymmärretään paremmin alueen asukkaiden hyvinvoinnin ja terveyden tilannetta sekä kootaan yhteen suositukset, työkalut ja ammattilaisten tuki asukkaiden hyvinvoinnin tukemiseksi ja edistämiseksi.

Tarmoon käyttö on mahdollista joko itsenäisesti tai ammattilaisen tukemana. Ammattilaiselle Tarmoa tuo tukea eritoten asiakas- ja palveluohjaukseen.

3. Pilotointiin valmistautuminen

Jokaisen hyvinvointialueen kassa pilotit alkoivat avoimella Kickoff- tilaisuudella. Tilaisuudessa esiteltiin pilotoinnin tausta, arviointi sekä opastettiin pilotoitavan version käyttöön. Kickoff- tilaisuuden jälkeen alueet pääsivät testaamaan palvelua ja täydentämään alueellista pilotointisuunnitelmaa, ennen varsinaisen pilottijakson alkua. Pilottiin osallistuvat alueet nimesivät pilotoinnista vastaavan yhdys henkilön, joka vastasi alueensa pilotista. Tämä henkilö toimi myös linkkinä DigiFinlandin suuntaan ja vastasi palautteiden keräämisestä sekä alueellisen pilottisuunnitelman laatimisesta. Pilotointisopimusten liitteenä alueille toimitettiin pilotointiopas, joka sisälsi syventävää tietoa pilotoinnin tarkoituksesta, testattavista ominaisuuksista sekä arvioinnista ja palautteen keräämisestä.

4. Pilotoinnin tarkoitus

Pilottivaiheessa testattiin Tarmoa-palvelun digitaalista hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelutarjottimen toiminnallisuuksia ja sisällöllisiä kysymyksiä.

Tarmoa- hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen digitaalisen palvelutarjottimen (versiot 1.0.1 (11.3); 1.0.2 (11.4.); 1.0.3 (13.5); 1.0.4 (23.5) pilotointi toteutettiin vaiheittain yhteensä 12 hyvinvointialueella seuraavassa aikataulussa:

Taulukko 1. Pilotoinnin toteutuksen aikataulu alueittain

Pilotti 1	Pilotointiaika
Satakunnan ja Varsinais-Suomen hyvinvointialue	8.2-8.4.2024
Pilotti 2	Pilotointiaika
Kainuun, Keski-Pohjanmaan ja Lapin hyvinvointialue	20.2-19.4.2024
Pilotti 3	Pilotointiaika
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue	11.3-5.5.2024
Pilotti 4	Pilotointiaika
Etelä-Karjalan-: Itä-Uudenmaan-: Keski-Uudenmaan-: Vantaa-Keravan-: Pohjois-Savon- ja Etelä-Savon hyvinvointialue	25.3-24.5.2024

Kukin pilotti oli kestoaltaan noin kymmenen viikkoa. Palvelu oli pilottien aikana käytettävissä 24/7 verkko-osoitteessa <https://tarmoa.fi/fi>. Tarmoon toiminnot pilotointivaiheessa olivat kaikille avoimia, eikä palvelun käyttö edellyttänyt käyttäjältä kirjautumista tai tunnistautumista. Palvelun käyttö oli mahdollista tietokoneella, älypuhelimella tai tabletilla ympäri vuorokauden, kaikkina viikonpäivinä.

Uuden palvelun testaaminen eri kehitysvaiheissa on kriittistä käyttöympäristössä esiintyvien haasteiden ymmärtämiseksi. Palvelujen testaaminen vähentää laajemman käyttöönottovaiheen epäonnistumisten riskiä, mahdollistaa oppimisen ja tulosten vahvistamisen, parantaa palveluntoimitusvarmuutta ja sidosryhmäsuhteita sekä tarjoaa mahdollisuuden kehittää palvelua palautteeseen perustuen. Kansallisesti poikkeuksellisen avoin ja laajamittainen pilotointi haluttiin rakentaa ikään kuin alueiden ja DigiFinlandin yhteiseksi oppimisprosessiksi kontrolloidussa ympäristössä, jossa havaittujen ongelmien tunnistaminen perustui loppukäyttäjien antamaan palautteeseen. Lisäksi pilotti tarjosi hyvinvointialueille mahdollisuuden testata ja arvioida Tarmoa-palvelun toteutusta ja asemoitumista osaksi hyte-palveluohjauksen rakenteita ja prosesseja. Pilottijaksot asemoituivat palvelun kehityksen alkuvaiheeseen ja MVP-version (Minimum viable product) testaukseen ohjaamaan kehitystä oikeaan suuntaan ja varmistamaan, että kehitettävät toiminnot todella palvelevat käyttäjiä.

Tarmoon pilotointiin osallistuminen oli mahdollista kaikille hyvinvointialueille. Päätöksen pilotointiin osallistumisesta sekä toteutuksen laajuudesta hyvinvointialueella teki kukin hyvinvointialue perustuen alueen pilotoinnin resursseihin, arvioituihin alueellisiin tarpeisiin sekä RRP-hankesuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin. Tarmoon pilotoinneista tehtiin pilotointisopimukset kaikkien pilottialueiden kanssa. Pilotointiin

osallistuminen ei sitonut hyvinvointialuetta varsinaiseen käyttöönottoon. Palvelun varsinainen käyttöönottoprojekti aloitetaan halukkaiden hyvinvointialueiden kanssa aikaisintaan elokuussa 2024.

Pilotoinnin toteutustavat vaihtelivat alueittain. Osa alueista toteutti kohdennettuja työpajatyyppejä tilaisuuksia, osa kohdennettuja testauksia tietyille asiakas- ja/tai ammattilaiskäyttäjryhmille. Yhdellä alueella Tarmoa- palvelusta tiedotettiin julkisesti eri kanavissa, ja palvelun testaaminen oli mahdollista kaikille alueen asukkaista taustasta riippumatta. Tarmoa-käyttöliittymässä esitettiin teksti ”hyvinvointialueesi ei ole ottanut Tarmoa- palvelua käyttöön”, jos pilottiympäristöä käytettiin alueella, joka ei osallistunut pilottiin. Myöhemmin tässä dokumentissa raportoidaan kaikki saapuneet palautteet tarkoittaen myös palautteita, joissa vastaaja ei ollut ilmoittanut sijaintiaan (n=20).

Tarmoa palvelua toiminnallisuuksia ja sisältöjä kehitetään jatkuvasti iteroiden RRP-hankerahoituksessa määritellyjä tavoitteita – ja hyvinvointialueiden ja DigiFinland Oy:n yhteiskehittämisen verkostossa määritellyjä päämääriä kohden. Pilotoinnin aikana parannuksia toteutettiin jatkuvan parantamisen toimintamallin mukaisesti.

5. Pilotoinnin tukiklinikat

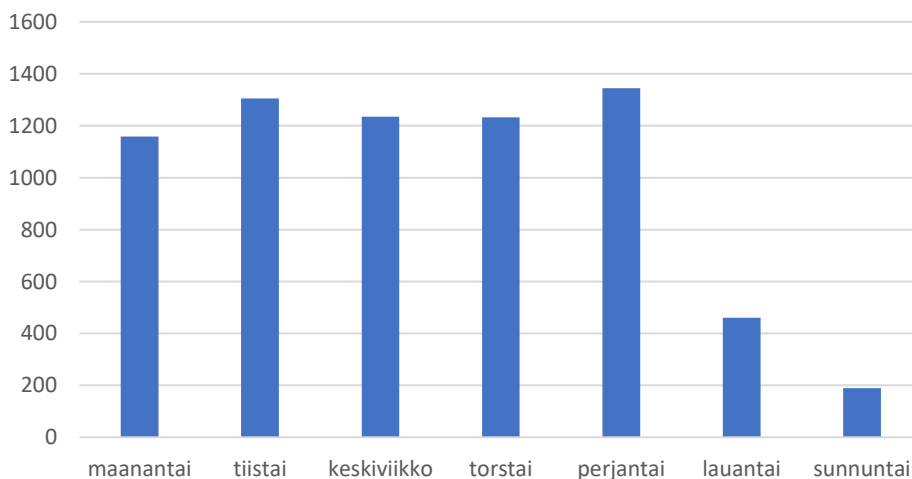
Pilotointiin osallistujilla oli mahdollisuus osallistua kaksi kertaa viikossa vapaamuotoisiin pilotoinnin tukiklinikoihin, joiden koordinoinnista vastasi DigiFinland. Tukiklinikat järjestettiin Teams-yhteydellä. Tukiklinikat toteutuivat ilman ennalta sovittua teemaa. Käsiteltävät aiheet nousivat osallistuvilta pilotoinnin yhdyshenkilöiltä, ja tarkoituksena oli tukea vertaisoppimista ja kannustaa avoimeen kokemusten vaihtoon sekä tiedonjakoon.

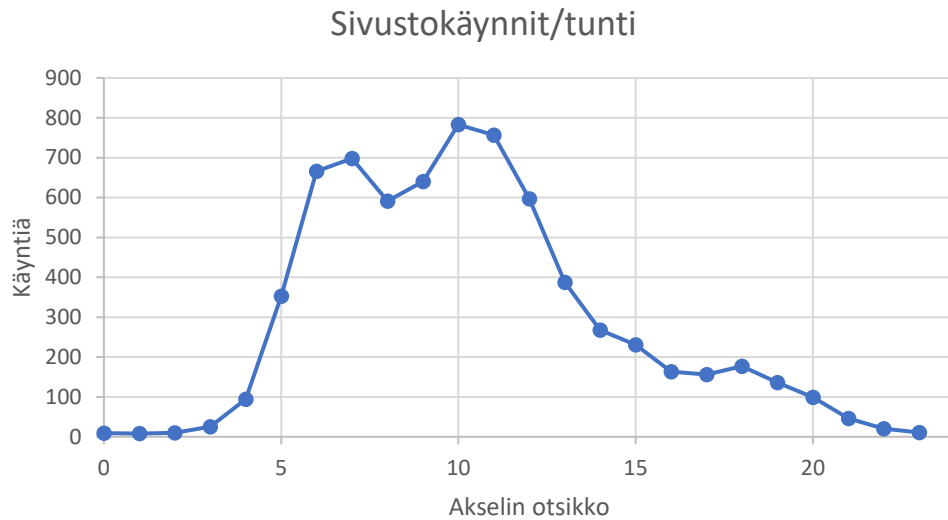
6. Analytiikan seuranta

Automaattista analytiikkaa (evästeet hyväksyneiltä käyttäjiltä) hyödynnettiin Tarmoa-piloteissa monin eri tavoin. Käyttäytymistiedot kerättiin seuraamalla, kuinka usein ja kuinka pitkään käyttäjät olivat kirjautuneina palveluun. Myös käyttäjäpolkuja tarkkailtiin selvittämällä, mitä reittejä käyttäjät kulkivat alustalla, mitkä sivut ja toiminnot olivat suosituimpia ja missä kohtaa käyttö keskeytyi. Konversioita seurattiin määrittämällä, kuinka usein käyttäjät suorittivat haluttuja toimintoja. Käyttäjäkokemusta ja käytettävyyttä arvioitiin tarkastelemalla sivuston latautumisenopeuksia ja rekisteröimällä, kuinka usein käyttäjät kohtasivat virhesivuja, mikä viittasi mahdollisiin ongelmiin navigaatiossa tai sisällössä. Käyttäjädemografiaa hyödynnettiin profiloinnissa, jossa tunnistettiin käyttäjien sijainnit. Teknisen suorituskyvyn osalta seurattiin palvelimen vastausaikoja, mikä oli tärkeää käyttäjäkokemuksen ja sivuston tehokkuuden kannalta. Sisällön tehokkuuden osalta analytiikka identifioi, mitkä sisällöt saivat eniten huomiota ja mitä hakusanoja käyttäjät käyttivät sivuston sisäisessä haussa, mikä auttoi ymmärtämään, mitkä aiheet olivat käyttäjille hyödyllisimpiä ja kiinnostavimpia. Alla olevassa taulukossa (Taulukko 2) esitetään pilottijakson ajalta eniten kiinnostusta saaneet Tarmoon teemasisällöt.

Taulukko 2. Tarmoa.fi suosituimmat sisällöt pilottijaksolla

Suosituimmat sisällöt Tarmoa.fi sivustolla pilotoinnin aikana	Käynnit	Yksilölliset kävijät (Päivittäinen summa)
Liikunta - digitaaliset palvelut	1811	1770
Elintavat, mielen hyvinvointi ja ravitseminen - digitaaliset palvelut	1629	1592
Luonto ja lähiluonnossa liikkuminen - digitaaliset palvelut	1184	1174
Elintavat, mielen hyvinvointi ja ravitseminen – läsnä palvelut	1127	1088
Sosiaali- ja terveydenhuollon ohjaus, neuvonta ja tukipalvelut - digitaaliset palvelut	1103	1073
Liikunta – läsnä palvelut	1022	985
Luonto ja lähiluonnossa liikkuminen -läsnä palvelut	806	779
Yhteisöllisyys, vaikuttaminen ja sosiaaliset suhteet - digitaaliset palvelut	692	677
Luovuus, taide- ja kulttuuriharrastaminen – läsnä palvelut	690	665
Toimeentulo, työ, oppiminen ja asuminen - digitaaliset palvelut	669	655
Sosiaali- ja terveydenhuollon ohjaus, neuvonta ja tukipalvelut – läsnä palvelut	600	580
Toimeentulo, työ, oppiminen ja asuminen – läsnä palvelut	502	485
Yhteisöllisyys, vaikuttaminen ja sosiaaliset suhteet – läsnä palvelut	421	410
Mielen hyvinvointi ja päihteettömyys - digitaaliset palvelut	136	134
Ravitseminen ja uni - digitaaliset palvelut	90	88
Mielen hyvinvointi ja päihteettömyys - digitaaliset palvelut	83	80
Ravitseminen ja uni – läsnä palvelut	66	65

Tarmoa.fi käyttö viikonpäivien mukaan**Kuvio 1:** Palvelun käyttö eri viikonpäivinä



Kuvio 2: Palvelun käyttö eri vuorokaudenaikoina

Alla olevat kuvassa 1. esitetyt metriikat kuvaavat Tarmoa.fi suorituskykyä sivuston tehokkuuden ja latautumisnopeuden näkökulmista.

Performance overview

0,05s Avg. network time

0,07s Avg. server time

0,03s Avg. transfer time

0,18s Avg. DOM processing time

0,88s Avg. DOM completion time

0s Avg. on load time

1,21s Avg. page load time

Kuva 1. Tarmoa.fi sivuston suorituskyky pilottijaksolla

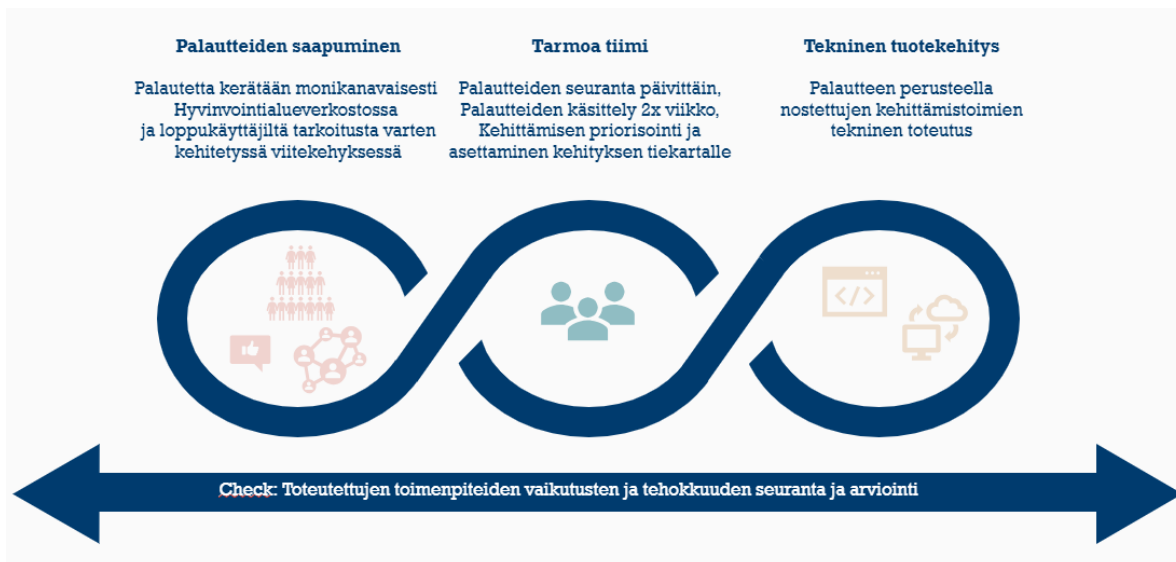
Kuvassa esitettyjen metriikoiden perusteella verkon aika ja siirtoaika ovat erittäin lyhyet (0,05 s ja 0,03 s), tarkoittaen, että tietojen siirto verkossa ja palvelimelta selaimelle on nopeaa. Tarkoittaen, että verkkoinfrastruktuuri ja palvelin ovat tehokkaita. Myös DOM valmistumis- ja käsittelyajat (0,88 s ja 0,18 s) olivat suhteellisen hyvällä tasolla, mutta DOM valmistumisaikaan kiinnitetään huomioita jatkokehityksessä. sivun renderöinnin ja käyttövalmiuden parantamiseksi. Sivuston kokonaislatausaika 1,21 sekuntia oli pilotointiaikana kohtuullinen, mutta tulevaisuudessa pyritään alle sekunnin latausaikoihin, erityisesti mobiilikäytössä. Sivuston palvelinaika oli erittäin nopea (0,07 s), osoittaen, että palvelin pystyi käsittelemään pyynnöt tehokkaasti. Myös "0s Keskimääräinen aika latauksessa" oli erinomainen. Yleisesti ottaen sivuston suorituskyky oli erittäin hyvä, mutta joihinkin osa-alueisiin, kuten DOM valmistumisaikaa optimoidaan käyttöönottojen yhteydessä, jotta saavutetaan vieläkin parempi käyttäjäkokemus ja sivun nopeus.

7. Palautteiden käsittely ja muutostarpeiden arviointi

Palautteiden käsittelyn, muutostarpeiden tunnistamisen ja kehitystoimien priorisoinnin prosessi esitetään kuvassa 2. Valittu prosessi pohjautuu jatkuvan parantamisen periaatteisiin (PDCA: Plan-Do-Check-Act), jotka ovat keskeisiä laadunhallinnassa ja operatiivisessa kehityksessä.

Suunnittelu (Plan): Tässä vaiheessa Tarmoa tiimi kerää monikanavaisen palautteen ja tunnistaa keskeiset kehityskohteet. Priorisoidut kehitystarpeet sovitetaan teknisen kehityksen sprinteille. Tuoteomistajan ja projektipäällikön johdolla suunnitellaan toimenpiteet, jotka vastaavat saatuun palautteeseen. **Toteutus (Do):** Kun priorisoidut toimenpiteet on asetettu kehityksen tiekartalle, tekninen tuotekehitystiimi ottaa ne työn alle. Tässä vaiheessa suunnitelmat muuttuvat käytännön toimiksi, kun tekniset ratkaisut kehitetään ja implementoidaan. **Tarkastus (Check):** Yhteiskehittämisen verkostossa sekä jatkuvasti palautetta keräämällä seurataan ja arvioidaan toteutettujen toimenpiteiden vaikutuksia ja tehokkuutta, sekä sitä, kuinka hyvin muutokset ovat vastanneet alkuperäisiin kehitystarpeisiin ja miten ne ovat vaikuttaneet loppukäyttäjien kokemuksiin. **Toiminta (Act):** Lopuksi, prosessissa tunnistetaan mahdolliset uudet parannuskohteet ja korjaavat toimenpiteet otetaan käyttöön tarvittaessa johtaen uusien parannusehdotusten integroimiseen seuraavaan suunnitteluvaiheeseen, mikä sulkee kehän ja aloittaa uuden kierroksen kohden jatkuvaa parantamista.

Kuvan prosessi ilmentää siis jatkuvan parantamisen mallin mukaista syklistä lähestymistapaa, jossa jokainen vaihe tukee seuraavaa ja varmistaa, että tuotekehitys reagoi jatkuvasti käyttäjäpalautteeseen ja muutostarpeisiin. Tämä sykli ei ainoastaan auta tunnistamaan ja toteuttamaan parannuksia, vaan myös ylläpitää sisällöllisen ja teknisen kehityksen yhteistyötä ja kyvykkyyttä oppia ja sopeuttaa kehitystoimia dynaamisessa ympäristössä.



Kuva 2: Palautteiden käsittely, muutostarpeiden tunnistaminen ja palvelun kehitys

8. Pilotoinnin palautteenkeruun viitekehys

Pilotoinnin palautteet kerättiin alla olevan kehikon (Taulukko 3) mukaisesti DigiFinlandin toimesta TCD-kyselytyökalulla ja tulokset tähän raporttiin analysoitiin Microsoft Excel ja Python 3.12- ohjelmistolla.

Taulukko 3. Palautekysely

Asukkaat	Ammattilaiset
Koettu hyödyllisyys	
1) Pidän Tarmoa-palvelua hyödyllisenä	
2) Uskon, että Tarmoa-palvelun käyttö tukee pitkällä aikavälillä oman hyvinvointini ja/ tai terveyteni edistämistä	2) Uskon, että Tarmoa-palvelun käytöstä olisi hyötyä asiakas-/ palveluohjauksen työvälineenä
3) Aiotko hyödyntää Tarmoan kautta löytämiäsi palveluita	3) Uskon, että Tarmoa-palvelu tukee ylisektorista yhteistyötä (kunnat-hyvinvointialueet-järjestöt)
	4) Uskon, että Tarmoa-palvelun käyttö sujuvoittaa ja säästää asiakas-/ palveluohjaukseen kuluvaan työaikaan, kun hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelut ovat helposti löydettävissä
Yhdenmukaisuus	
1) Tarmoa-palvelun toiminnot oli yhdistetty hyväksi kokonaisuudeksi (esim. palvelujen haku ja sivustolla navigointi)	
	2) Mielestäni Tarmoa-palvelu ei ollut turhan monimutkainen
Käytön helppous	
1) Tarmoa-palvelun käyttäminen oli helppoa	
	2) Uskon, että useimmat oppisivat nopeasti käyttämään Tarmoa-palvelua 3) Minun ei täytynyt oppia monia uusia asioita ennen Tarmoa-palvelun käyttöä
Selkeys	Käytettävyys
1) Löysitkö Tarmoa palvelusta etsimääsi tietoa	1) Luulen, että en tarvitsisi teknistä tukea Tarmoa-palvelun käytössä 2) Tarmoa-palvelun käyttäminen ei tuntunut vaivalloiselta 3) Tunsin itseni varmaksi käyttäessäni Tarmoa-palvelua
Saatavuus	Johdonmukaisuus
1) Uskon, että Tarmoa-palvelu edistää hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelujen löydettävyyttä 2) Tarmoa-palvelu oli helposti löydettävissä	1) Mielestäni Tarmoa-palvelussa oli liikaa epäjohdonmukaisuuksia

Luotettavuus	Käyttötapausten identifiointi
1) Pidän Tarmoa – palvelusta löytyviä tietoja luotettavana	1)Palvelun käyttötapaukset: selailu, palveluohjauksen tuki, jokin muu, mikä?
Suositteluindeksi	
Avoin käyttäjäpalautte	

9. Pilotoinninaikaiset versiopäivitykset

Versiopäivitysten vaikutus palautteisiin. Tarkastelujakson aikana Tarmoa-palvelussa on tehty useita versiopäivityksiä, joiden keskeiset sisällöt kuvataan alla (taulukko 4). Osana palauteanalyysejä tarkasteltiin versiopäivitysten vaikutuksia käyttäjäkokemukseen koetun hyödyllisyyttä ja palvelun yhdenmukaisuutta mittaavien indikaattoreiden näkökulmasta.

Taulukko 4. Pilotoinnin aikainen versiointi

Versio: 1.0.1	Versio: 1.0.2	Versio: 1.0.3	Versio: 1.0.4	Versio: 1.0.5
Julkaistu 11.3.2024	julkaistu 11.4.2024	julkaistu 13.5.2024	julkaistu 23.5.2024	julkaistu 31.5.2024
Sijainnin laajentaminen kuntatasolta maakuntaan ja hyvinvointialueeseen	Hakutoiminnallisuutta parannettu	Elintavat, mielen hyvinvointi ja ravitsemusteeman jaettu kahteen pienempään teemaan	Hakutoiminnallisuutta parannettu	Otettu käyttöön Tarmoan staattinen ”mainossivu”
Digitaalisia itse- ja omahoidon palveluita lisätty	Palvelukorteille lisätty tiivistelmä ja palveluajat	Hakutoiminnallisuutta parannettu	Tekoälysuositukset otettu käyttöön myös valtakunnallisissa palveluissa	Julkaistu yhteistyötahoille käyttöön salanasuojattu versio Tarmoasta
Palvelukorttiin lisätty toimintaohjeet ja selitetekstit eri yhteystiedoille	Palvelukortille lisätty tieto palvelun järjestäjästä	Käytetty tekoälyä suosittelemaan palveluita hakutermien pohjalta	Otettu epärelevantimpien tulosten leikkaus käyttöön myös valtakunnallisissa palveluissa	
Evästeikkunan väriä muutettu ja toimivuutta parannettu	Saavutettavuuskorjauksia, bugikorjauksia ja vikasietoisuuden parantamista	Parannettu näiden lisäksi tulevien hakutulosten laatua kehittämällä rinnalla toimivia hakutoiminnallisuuksia	Parannettu osittaisella hakusanalla hakemista	
Kieliversioita, navigaatiota ja suorituskykyä parannettu	Footer	Leikattu pois epärelevantimmat hakutulokset	Bugikorjauksia	
Tehokkaampi tekoälykielimalli otettu käyttöön		Palvelukortille mukaan liitoksen lisätieto PTV:stä		
Useita muita parannuksia ja bugikorjauksia		Saavutettavuuskorjauksia		
		Bugikorjauksia		

Palvelun yleistä hyödyllisyyttä ja yhdenmukaisuutta tarkasteltiin suhteessa pilotinaikaisiin versiopäivityksiin. Analyysissa tarkasteltiin versioiden 1.0.1, 1.0.2, 1.0.3 ja 1.0.4 päivitysten vaikutusta käyttäjäravioihin. Tarkoitus oli selvittää, miten palautteiden perusteella priorisoidut palvelun kehitystoimet tosiasiasa vaikuttivat palautteisiin. Analyysiin otettiin mukaan kaksi mittaria, joita kysyttiin samalla tavalla sekä asukas- että ammattilaistestaaajilta.

Tarmoa-palvelun koettua hyötyä mitattiin kysymällä arvioita palvelun yleisestä hyödyllisyydestä (asukkaat n=327; ammattilaiset n=266). Arvot laskettiin käyttäen keskiarvoa kummallekin ryhmälle (ammattilaiset ja asukkaat) ja vakioitu ero laskettiin käyttämällä ryhmien arvojen standardipoikkeamien keskiarvoa. Lisäksi suoritettiin t-testi ammattilaisten ja asukkaiden arvioiden keskiarvojen vertailuun, jotta voitiin arvioida erojen tilastollista merkitsevyyttä.

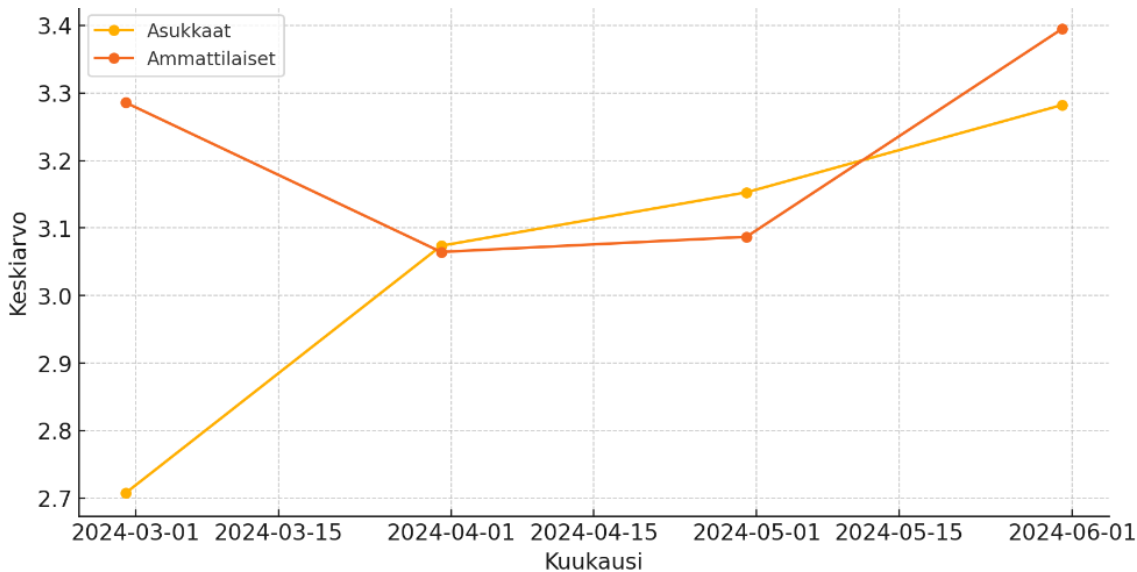
Taulukko 5. Koettu hyöty suhteessa versiopäivityksiin

Alla olevassa taulukossa on esitetty kunkin version keskiarvot ja vakioitujen erojen laskennat:

Versio	Ammattilaiset	Asukkaat	Vakioitu ero
Ennen 1.0.1	4,00	3,21	2,61
1.0.1	3,91	3,45	1,53
1.0.2	3,90	3,78	0,41
1.0.3	4,10	3,75	1,16
1.0.4	4,75	3,75	3,31

Tulokset osoittivat, että versiopäivitykset vaikuttivat merkittävästi käyttäjäravioihin palvelun hyödyllisyydestä. Erityisesti versioiden 1.0.1 ja 1.0.4 jälkeen ammattilaisten arviot nousivat merkittävästi, kun taas versioiden 1.0.2 ja 1.0.3 jälkeen arviot pysyivät melko tasaisina tai nousivat hieman. T-testin tulokset antoivat t-arvon -2.18 ja p-arvon 0.029 alkuperäiselle datalle, mikä viittaa siihen, että ero ammattilaisten ja asukkaiden välillä on tilastollisesti merkitsevä. Palautteista johdetut parannustoimet versiopäivitysten yhteydessä vaikuttivat selvästi käyttäjäravioihin, mikä korostaa päivitysten vaikutusta palvelun koettuun hyödyllisyyteen. Näyttää siltä, että Tarmoa palvelussa erityisesti hakutulosten täsmällisyyteen liittyvät parannukset vaikuttivat arviointiin hyödyllisyydestä.

Kuvasta (Kuva 3) joka esittää kuukausittaiset keskiarvot palautteista kysymykseen "Pidän Tarmoa-palvelua hyödyllisenä" nähdään, että molemmissa vastaajaryhmissä, oli vaihtelua kuukausittaisissa keskiarvoissa. Ammattilaisten keskiarvot olivat pääasiassa korkeampia verrattuna asukkaiden keskiarvoihin. Tämä ero voi viitata siihen, että ammattilaiset saattavat kokea palvelun hyödyllisemmäksi työnsä kannalta tai heillä on erilaiset odotukset ja vaatimukset palvelulta verrattuna asukkaisiin. Vaikka kuukausittaisissa keskiarvoissa on vaihtelua, selkeää yleistä trendiä kasvusta tai laskusta kuukausien myötä ei ole havaittavissa kummassakaan ryhmässä. Kokemus palvelun hyödyllisyydestä pysyi siten suhteellisen vakiona tarkastelujakson aikana, huolimatta kuukausittaisista vaihteluista.



Kuva 3. Kuukausittaiset keskiarvot "Pidän Tarmoa-palvelua hyödyllisenä"

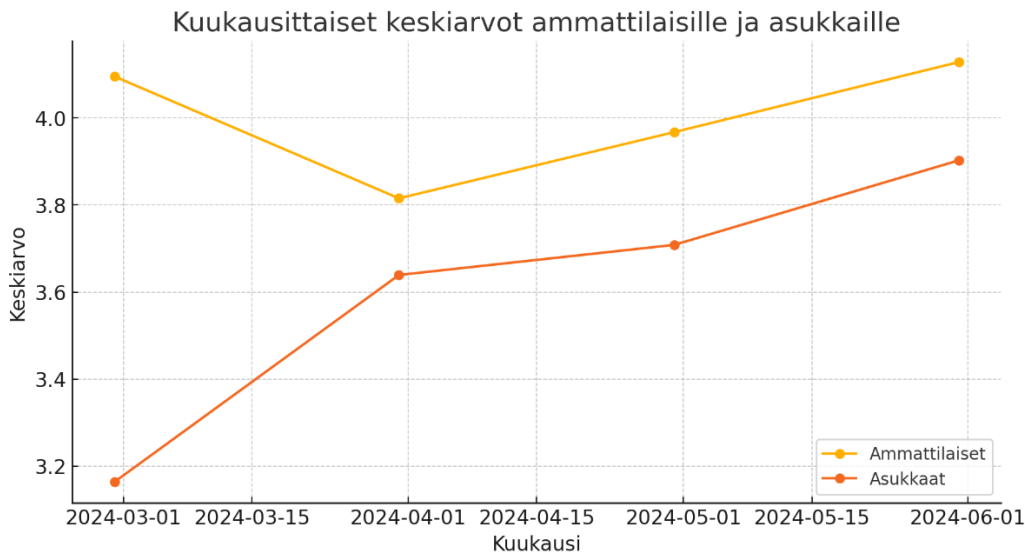
10. Palvelun yhdenmukaisuus

Tarkastelimme analyysissä lisäksi versioiden 1.0.1, 1.0.2, 1.0.3 ja 1.0.4 päivitysten vaikutusta käyttäjäarvioihin väittämän "Tarmoa-palvelun toiminnot oli yhdistetty hyväksi kokonaisuudeksi (esim. palvelujen haku ja sivustolla navigointi)" osalta (Taulukko 6). Molemmat vastaajaryhmät arvioivat palvelun yleistä hyödyllisyyttä vastaamalla väittämään Likertin viisiportaisella asteikolla. Analyysissä hyödynnettiin päivittäin vastaajaryhmiltä (ammattilaiset n=266; asukkaat n=313) kerättyä käyttäjäpalautteita. Arvot laskettiin käyttäen keskiarvoa kummallekin ryhmälle (ammattilaiset ja asukkaat) ja vakioitu ero laskettiin käyttämällä ryhmien arvojen standardipoikkeamien keskiarvoa. Alla olevassa taulukossa on esitetty kunkin version keskiarvot ja vakioitujen erojen laskennat.

Taulukko 6. Yhdenmukaisuuden arviointi suhteessa versiopäivityksiin

Versio	Ammattilaiset	Asukkaat	Vakioitu ero
Ennen 1.0.1	3,24	2,57	2,24
1.0.1	3,06	3,00	0,19
1.0.2	3,06	3,18	-0,41
1.0.3	3,74	3,25	1,62
1.0.4	3,60	2,75	2,83

Tulokset (kuva 4) osoittavat, että versiopäivitykset vaikuttivat merkittävästi käyttäjäarvioihin. Toisin kuin koettua hyötyä mitattaessa yhdenmukaisuus arvioinnissa erityisesti versioiden 1.0.3 ja 1.0.4 jälkeen ammattilaisten arviot nousivat merkittävästi.



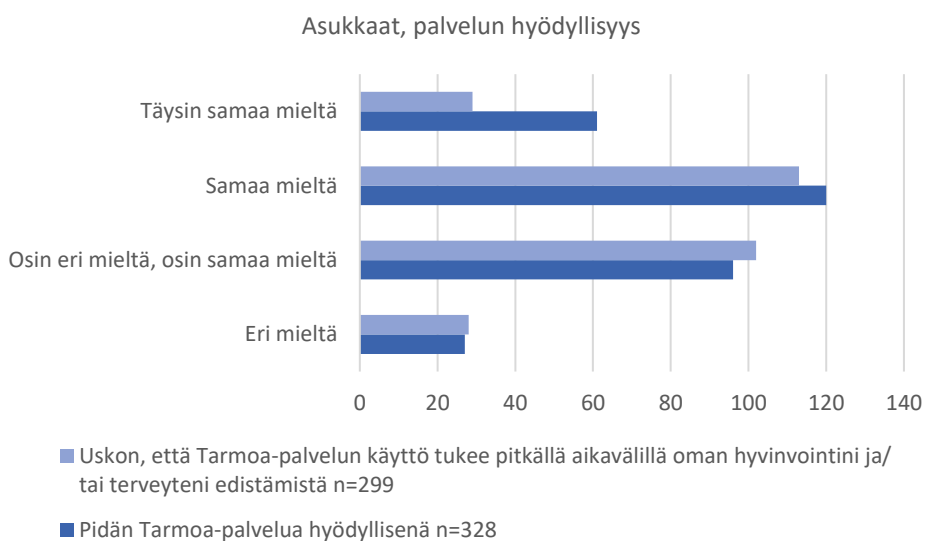
Kuva 4: Kuukausittaiset keskiarvot sisällön yhdenmukaisuus

Kummankin ryhmän arvioissa huomataan merkittävä nousu huhtikuusta toukokuuhun, mikä viittaa siihen, että Tarmoa-palvelun käyttökokemus on parantunut kevään aikana. Versiopäivitysten (1.0.3 ja 1.0.4) jälkeen molempien ryhmien arviot näyttävät lähentyneen toisiaan, mikä voi viitata käyttäjäkokemuksen tasoittumiseen asukkaiden ja ammattilaisten välillä.

11. Asukaspalautteiden tulosten yhteenveto

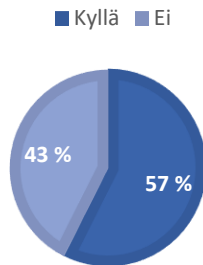
Palautekyselyyn (ks. Taulukko 3) asukkaan roolissa pilottiaikana vastasi 356 henkilöä.

Koettu hyödyllisyys

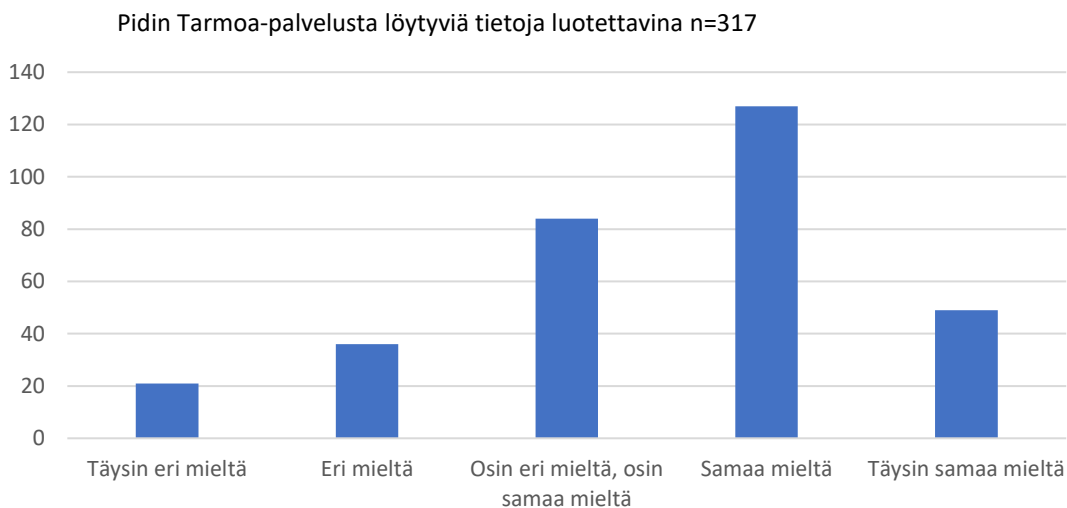


Kuvio 3: Koettu hyödyllisyys asukkaiden arvioimana

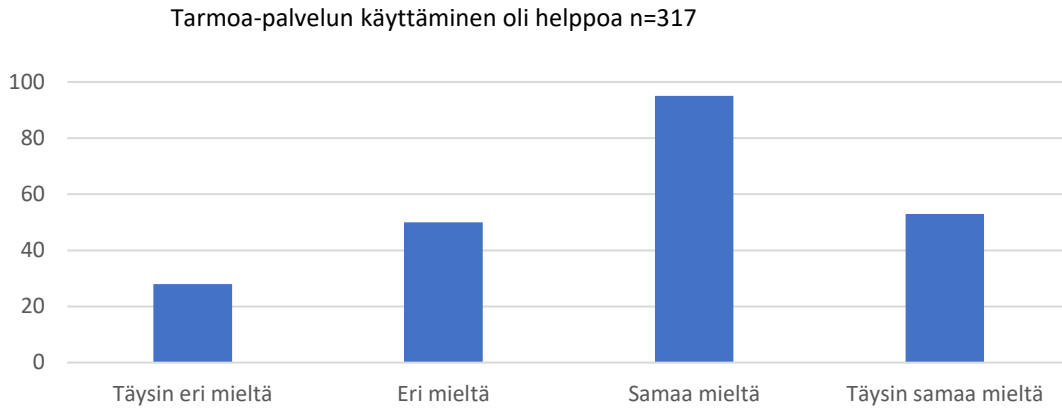
Aiotko hyödyntää Tarmoan kautta löytämiäsi palveluita (kyllä n=182 ei n=135).

**Kuvio 4:** Palvelujen hyödyntäminen asukkaiden arvioimana*Luotettavuus*

Palvelun luotettavuutta arvioitiin väittämällä ”Pidän Tarmoa – palvelusta löytyviä tietoja luotettavana”

**Kuvio 5:** Palvelun luotettavuus asukkaiden arvioimana*Helppous*

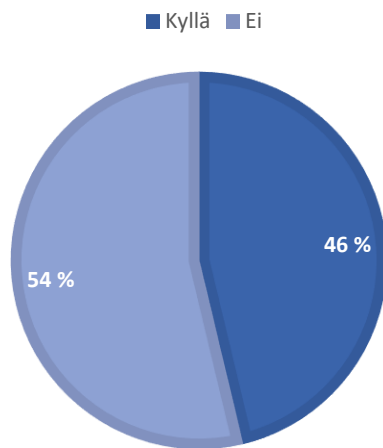
Tarmoa palvelun käytön helppoutta arvioitiin vastaamalla väitteeseen ”Tarmoa-palvelun käyttäminen oli helppoa” asteikolla Täysin samaa mieltä (5), Melko samaa mieltä (3), Täysin erimieltä (1) väitteeseen.



Kuvio 6: Palvelun käytön helppous asukkaiden arvioimana

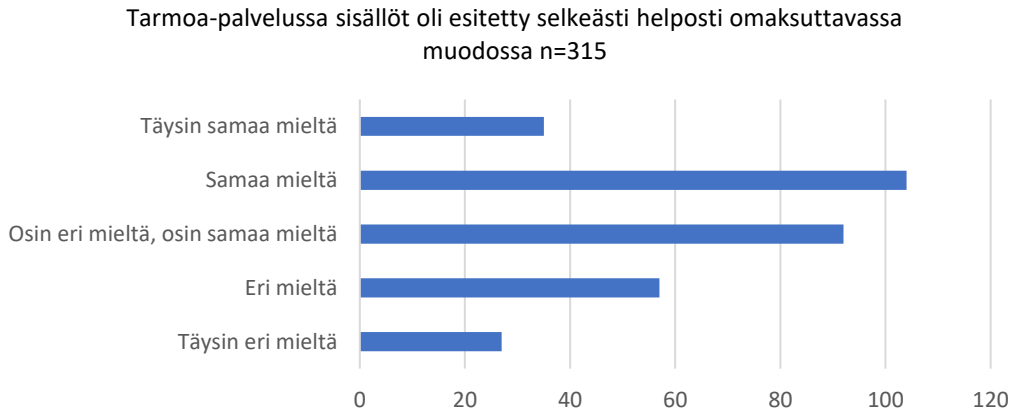
Selkeys

Selkeyttä mitattiin kysymällä vastaajilta Löysikö käyttäjä Tarmoa palvelusta etsimäänsä tietoa? (N=335; kyllä n=155; ei n=180).



Kuvio 7: Palvelun löydettävyys asukkaiden arvioimana

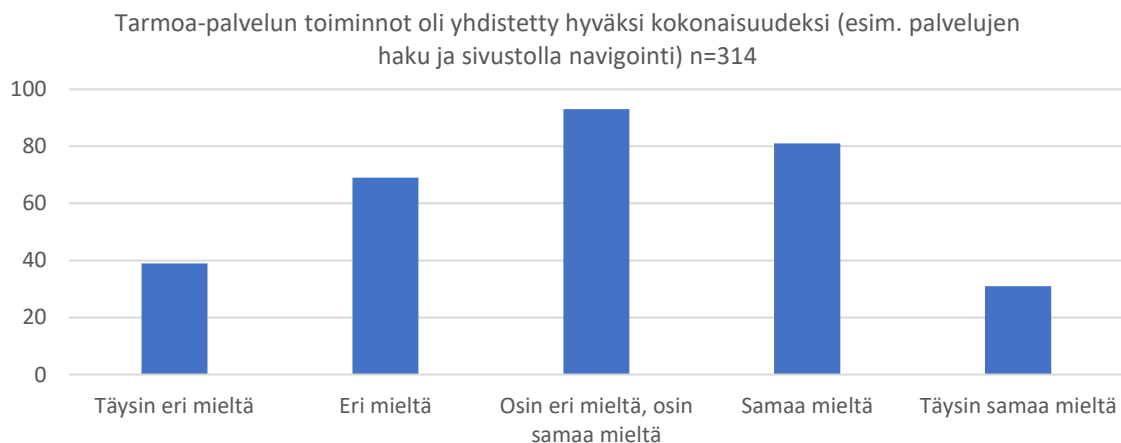
Vastaajia pyydettiin arvioimaan myös, olivatko he täysin samaa mieltä (5), Melko samaa mieltä (3), Täysin erimieltä (1) väitteeseen ”Tarmoa-palvelussa sisällöt oli esitetty selkeästi helposti omaksuttavassa muodossa”.



Kuvio 8: Palvelun sisällöllinen selkeys asukkaiden arvioimana

Yhdenmukaisuus

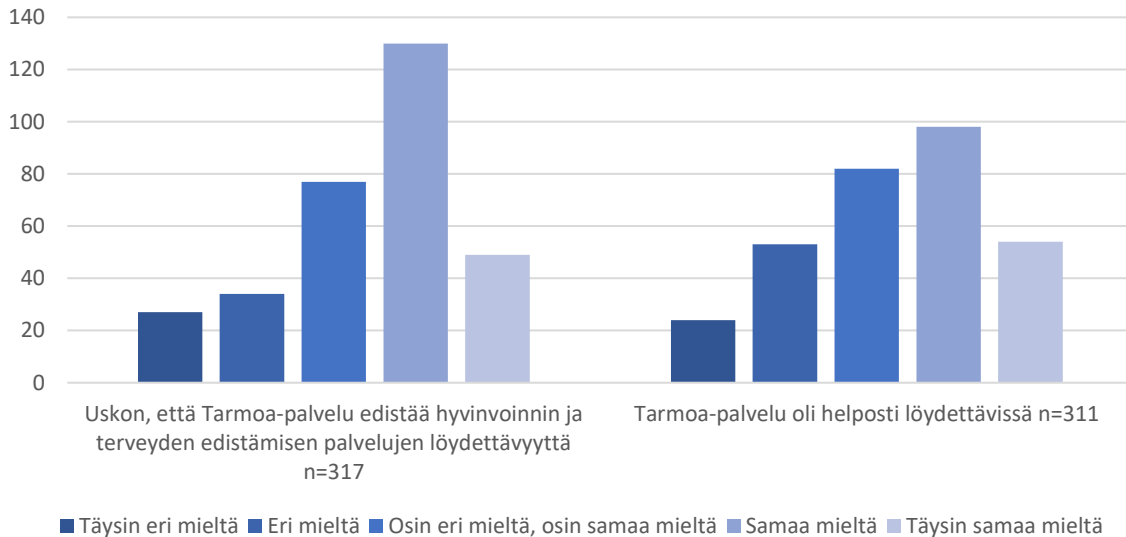
Tarmoa palvelun, pääasiassa teknistä yhdenmukaisuutta kysyttiin tiedustelemalla asukkaiden näkemyksiä siitä, oliko Tarmoa-palvelun toiminnot yhdistetty hyväksi kokonaisuudeksi (esim. palvelujen haku ja sivustolla navigointi).



Kuvio 9: Palvelun yhdenmukaisuus asukkaiden arvioimana

Saatavuus

Palvelun saatavuutta koskevat väittämät olivat, ”Uskon, että Tarmoa-palvelu edistää hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelujen löydettävyyttä” ja ”Tarmoa-palvelu oli helposti löydettävissä”.



Kuvio 10: Palvelun saatavuus asukkaiden arvioimana

12. Asukkaiden antamat avoimet palautteet

Alla olevaan taulukkoon (taulukko 7) on koottu asukkaiden avoimien palautteiden sisällönanalyyysiin perusteella kootut kehittämistoimet teemoittain. Tämän jälkeen taulukon viimeisillä sarakkeilla on määritetty kunkin kehittämistoimen status heinäkuussa 2024.

Taulukko 7. Asukaspalautteiden analyysi ja parannusten status

Palaute-kategoria	Palaute	Parannustoimet	Status 07/2024		
			Tehty	Kehitteillä	Tulossa myöhemmin
Sijaintitiedon hallinta	Käyttäjä ei voi poistaa sijaintitietoaan jälkikäteen, mikä luo sekaannusta hakutoiminnossa.	Mahdollistetaan sijaintitiedon muokkaus tai poisto käyttäjän toimesta, varmistetaan selkeä ohjeistus siitä, miten sijaintia hallitaan palvelussa.		x	
Hakutoiminnon puutteet	Hakutoiminto on keskeneräinen ja ei löydä kaikkia relevantteja kohteita, mikä johtaa epätarkkoihin hakutuloksiin.	Kehitetään hakualgoritmeja ja varmistetaan että ne kattavat laajemmin eri palvelut ja sisällöt. Parannetaan AI hakukoneen kykyä ymmärtää käyttäjän aikeita ja kontekstia.	x	x	
Etusivun kuvaus	Etusivun kuvaus on töksähtävä ja epäselvä.	Uudistetaan etusivun tekstit selkeämmiksi ja kuvaavammiksi, jotta uudet käyttäjät ymmärtävät paremmin palvelun tarkoituksen ja toiminnan.	x		
Palautteen päättymisohjeet	Palautelomakkeen lopussa ei kerrota, miten poistua sivulta	Lisätään selkeät ohjeet ja painikkeet palautelomakkeen loppuun,			x

	tai palata palvelun pääsivulle.	jotka ohjaavat käyttäjän takaisin pääsivulle tai sulkemaan sivun.			
Tekstikentän käyttöliittymä	Palautetekstikenttä ei laajene automaattisesti, kun siihen kirjoitetaan enemmän tekstiä.	Suunnitellaan käyttöliittymän palautelomake uudelleen siten, että tekstikenttä laajenee automaattisesti kirjoitettaessa.			x
Hakukentän käyttöliittymä	Hakukenttä ei näytä koko hakutekstiä kerralla, mikä tekee tekstinkorjauksesta vaikeaa.	Parannetaan hakukentän suunnittelua niin, että koko teksti mahtuu näkyviin ja hakusanan muokkaus on käyttäjäystävällisempää.		x	
Hakutulosten navigointi	Hakutuloksia ei voi selata vaivattomasti sivusuunnassa, ja käyttöliittymä on epäintuitiivinen.	Suunnitellaan hakutulosten selailutoiminto uudelleen, lisätään selkeät vierityspalkit parantamaan käyttäjäkokemusta.		x	
Hakukentän muistaminen	Hakukenttä muistaa edellisen haun sanat uuden haun yhteydessä, vaikka käyttäjä on välillä poistunut hakutoiminnosta.	Kehitetään toiminto, joka nollaa hakukentän automaattisesti, kun käyttäjä aloittaa uuden haun, jotta vanhat hakusanat eivät aiheuta sekaannusta.		x	
Sivunumerointi ja navigointi	Hakutulosten sivunumerointi ei ole intuitiivinen eikä käyttäjä tiedä, kuinka monta sivua tuloksia on olemassa.	Parannetaan sivunumerointia hakutuloksissa, lisätään selkeä ilmaisu hakutulosten kokonaismäärästä ja sivujen määrästä.		x	

13. Ammattilaispalautteiden yhteenveto

Pilotointiaikana saatiin 368 vastausta ammattilaistestaaajilta. Ammattilaiset testasivat ja testauksen perusteella antoivat palautetta käyttötapauksissa. Ammattilaisvastaajat edustivat useita eri hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen parissa työskenteleviä ammattilaisia. Tähän raporttiin vastaajien ammattinimikkeet kategorisoitiin seuraavasti:

Taulukko 8: Ammattilaisvastaajien kuvaus

Kategoria	Tehtävänimikkeet
Terveydenhuolto	Muistihoitaja, Sairaanhoidaja, Kuntoutuksen ohjaaja, Lähihoitaja, Fysioterapeutti, Ravitsemusterapeutti, Terveydenhoitaja, Diakoniatyöntekijä, Digihoitaja, sairaanhoidaja
Sosiaalipalvelut	Sosiaaliohjaaja, Vastaava sosiaalityöntekijä vammaispalveluissa, Asiakasohjaaja, Erityissosiaaliohjaaja, Sosionomi opiskelija, Vastaava ohjaaja, Asiakasneuvoja, Palveluneuvoja, Vastaava ohjaaja

Koordinointi ja Hankehallinto	Projektikoordinaattori, Hankekoordinaattori, Projektipäällikkö, Projektiasiantuntija, Hanketyöntekijä, Kehittämiskoordinaattori, Projektsuunnittelija, OLKA-koordinaattori, Hyvinvointikoordinaattori, Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori
Neuvonta ja Asiakaspalvelu	Asiakasvastaava, Palveluohjaaja, Neuvontakoordinaattori
Kehittäminen ja Koulutus	Asiantuntija, Opetushoitaja, Kansalaistoiminnan asiantuntija, Kehittäjä asiantuntija, ICT-kehittämisasiantuntija
Terapia-ammattilaiset	Toimintaterapeutti, Työkykyvalmentaja, Hyvinvointivalmentaja
Johto ja Hallinto	Toiminnanjohtaja, yhteisöpäällikkö, Toimintayksikön esihenkilö, Järjestökoordinaattori
Erikoistuneet ammatilliset roolit	Geronomi kotihoidossa, IPS-työhönvalmentaja, Kuraattori, Klinikkasiihteeri, Röntgenhoitaja, Journalist, Hankintapäällikkö, kunnanjohtaja
Muut	Muistikoordinaattori, Hyvinvoinnin edistämisen asiantuntija, Kuntoutuksen neuvonta

Kyselylomakkeella pyrittiin myös tunnistamaan erilaisia palvelun käyttötapauksia. Palauteanalyysin osana käyttötapaukset kategorisoitiin seuraavasti:

Taulukko 9: Tunnistetut käyttötapaukset

Kategoria	Käyttötapaukset
Tutustuminen ja testaus	Kokeilumielessä, testasin palvelua, tutustuminen palveluun, palvelun esittely, käytön testaus, pilottitestaus, tutkiminen, koekäyttö, alustan testaus
Tietojen etsintä	Haen tietoa, etsin palveluita, tarkastelen tietoja, haku-työkalun käyttö, hakutoiminnon testaus, tietojen haku palveluista, palveluiden selailu
Palveluiden näkyvyyden tarkistus	Tarkistin, näkyvätkö palvelut, etsin järjestön palveluita, tarkastelin tietojen päivityksiä, tietojen päivitysten tarkistus, tietojen näkyvyys tarkistus
Asiakastyö ja neuvonta	Asiakkaan kanssa palveluiden katsominen, asiakkaalle ohjausta, asiakastilanteessa käyttö, asiakkaan kanssa palveluiden etsintä
Koulutus ja oppiminen	Opiskelijan kanssa katsottu, koulutustilanteessa käyttö, työpaja, opetuskäyttö, koulutustilanteessa esittely, opiskelutilanteessa käyttö
Onboarding	Palvelun käyttöönotto, uuden päivitysversion testaaminen, uusien toimintojen tutustuminen, uuden palvelun käyttöön opettelu, pilottikäyttö, ensikäyttö
Yhteistyö	Yhteistyökumppanien kanssa testaus, tiimissä käyttö, työryhmän kanssa tutustuminen, yhteisöllinen tutustuminen, verkostoituminen palvelun kautta



Kuvio 11. Ammattilaisten käyttötapauskategorioiden jakauma

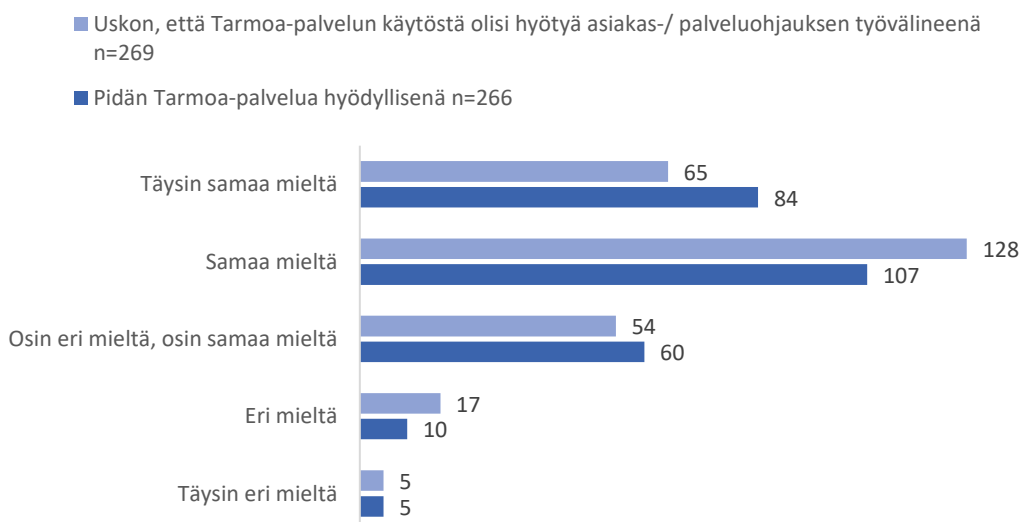
Mikäli ammattilainen vastasi käyttävänsä Tarmoa asiakas- ja palveluohjauksen työvälineenä jo pilotoinnin aikana, pyydettiin häntä vastaamaan, millaisin palveluihin asiakas lopulta ohjattiin.

Taulukko 10: Palveluohjauksen lopputulos

Kategoria	Frekvenssi
Kolmannen sektorin toimintaan tai palveluihin	34
Terveystieteiden palveluihin	14
Sosiaalihuollon palveluihin	8
Omaehtoiseen toimintaan	23
Digitaaliseen itse- ja omahoito-ohjelmaan tai valmennukseen	13
Johonkin muualle	7

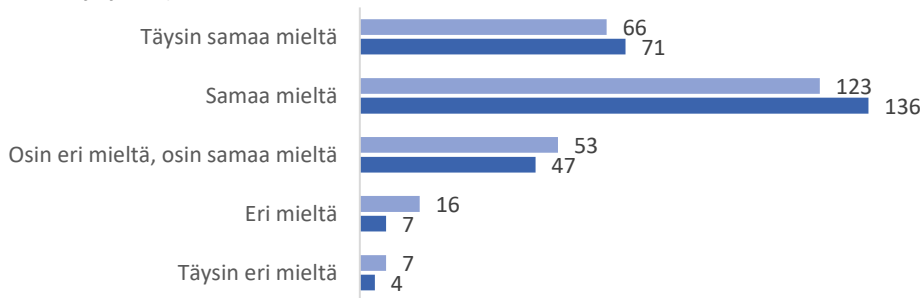
14. Koettu hyödyllisyys

Ammattilaisten näkökulmasta koettua hyödyllisyyttä arvioitiin neljän väittämän kautta. Vastausten arviointiin käytettiin Likertin asteikkoa, jossa 1 tarkoittaa "täysin eri mieltä" ja 5 "täysin samaa mieltä". Ensimmäisessä väittämässä, kysyttiin palvelun yleisestä hyödyllisyydestä. Toisessa väittämässä arvioitiin palvelun hyötyä asiakas- ja palveluohjauksen työvälineenä ja kolmannessa väittämässä tarkasteltiin palvelun tukemaa ylisektorista yhteistyötä kuntien, alueiden ja järjestöjen välillä. Neljännessä kartoitettiin miten vastaajat arvioivat Tarmoa palvelun sujuvoittavan ja/tai säästävän asiakas- ja palveluohjaukseen kuluvaan työaikaan, kun hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelut ovat helposti löydettävissä.



Kuvio 12: Koettu hyödyllisyys

- Uskon, että Tarmoa-palvelun käyttö sujuvoittaa ja säästää asiakas-/ palveluohjukseen kuluvaan työaikaan, kun hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelut ovat helposti löydettävissä n=265
- Uskon, että Tarmoa-palvelu tukee ylisektorista yhteistyötä (kunnat-hyvinvointialueet-järjestöt) n=265



Kuvio 13: Hyödyllisyys työvälineenä

Ammattilaisten vastauksia tarkasteltiin myös aluekohtaisesti. Taulukossa 11 esitetään ammattilaisten kokemat hyödyt jaoteltuna vastaajan hyvinvointialueeseen.

Taulukko 11: Alueellinen jakauma, koettu hyöty

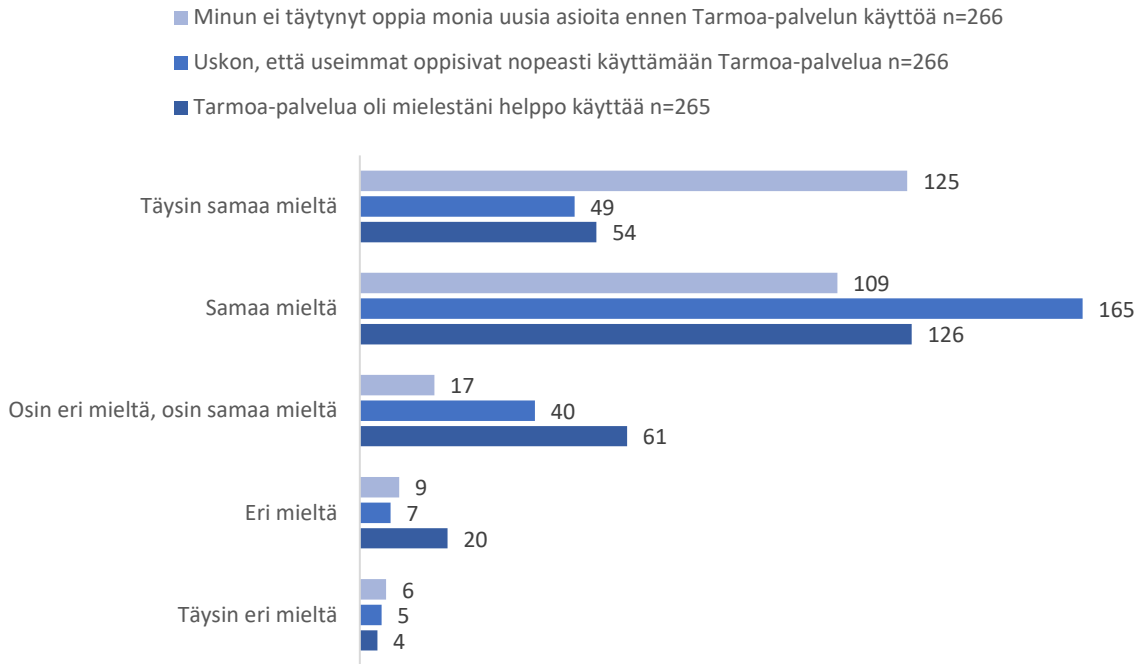
Alue	Pidän Tarmoa-palvelua hyödyllisenä n=266	Uskon, että Tarmoa-palvelun käytöstä olisi hyötyä asiakas-/ palveluohjauksen työvälineenä n=269	Uskon, että Tarmoa-palvelu tukee ylisektorista yhteistyötä (kunnat-hyvinvointialueet-järjestöt) n=265	Uskon, että Tarmoa-palvelun käyttö sujuvoittaa ja säästää asiakas-/ palveluohjukseen kuluvaan työaikaan, kun hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelut ovat helposti löydettävissä n=265
Etelä-Karjalan hyvinvointialue	3,97	4,00	4,10	3,83
Itä-Uudenmaan hyvinvointialue	3,67	3,29	3,50	4,00
Kainuun hyvinvointialue	3,94	3,76	4,00	3,65
Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue	3,86	3,71	4,07	3,79
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue	3,88	3,63	3,63	3,63
Lapin hyvinvointialue	3,78	3,67	3,89	3,67
Pohjois-Savon hyvinvointialue	4,24	4,00	4,14	4,10
Satakunnan hyvinvointialue	3,89	3,88	3,65	3,61
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue	4,03	3,90	4,03	4,03

Varsinais-Suomen hyvinvointialue	3,80	3,63	3,90	3,60
Muut alueet n<5 /puuttuva aluetieto	2,35	2,26	2,28	2,29

Aluekohtaisesti tarkasteltuna (Taulukko 11) Pohjois-Savon, Vantaan ja Keravan sekä Kainuun hyvinvointialueet näyttävät olevan eniten myönteisiä Tarmoa-palvelun hyödyllisyyden ja sen tukemien yhteistyö- ja tehokkuusetujen suhteen. Keskiarvot näillä alueilla ovat huomattavan korkeat kaikissa väitteissä. Pohjois-Savon hyvinvointialue on erityisen myönteinen, sillä se saa korkeimmat arvosanat kaikissa väitteissä (4,00-4,24). Vastaavasti muut alueet, joista on alle 5 vastausta tai joista puuttuu aluetieto, ovat merkittävästi vähemmän myönteisiä kaikissa väitteissä (keskiarvot noin 2,26-2,35). Itä-Uudenmaan hyvinvointialue saa melko vaihtelevia arvosanoja, mutta se nousee erityisesti esiin kohdassa "Uskon, että Tarmoa-palvelun käyttö sujuvoittaa ja säästää työaikaa", jossa keskiarvo on 4,00. Tämä osoittaa, että tämän alueen vastaajat kokevat erityisesti tämän hyödyn merkittävänä. Muut alueet, kuten Keski-Uudenmaan ja Lapin hyvinvointialueet, ovat keskimäärin myönteisiä, mutta arvosanat eivät ole yhtä korkeita kuin edellä mainituilla alueilla. Yleisesti ottaen voidaan todeta, että vastaajat ovat pääosin myönteisiä Tarmoa-palvelun eri hyötyjen suhteen, mutta alueellisia eroja on havaittavissa, mikä saattaa johtua erilaisista tarpeista ja odotuksista hyvinvointialueiden välillä. Näiden analyysien perusteella voidaan ehdottaa, että Tarmoa-palvelua voidaan kehittää edelleen alueellisten tarpeiden mukaan, erityisesti huomioiden ne alueet, joissa vastaajien mielipiteet ovat vähemmän myönteisiä, jotta palvelusta saadaan entistä hyödyllisempi kaikille käyttäjäryhmille.

15. Käytön helppous

Ensimmäisessä väittämässä kysyttiin, oliko Tarmoa-palvelu käyttäjän mielestä helppokäyttöinen. Toisessa väittämässä tarkasteltiin uskoa siihen, että useimmat ihmiset oppisivat nopeasti käyttämään Tarmoa-palvelua. Kolmannessa väittämässä kysyttiin, täytyikö käyttäjän oppia monia uusia asioita ennen Tarmoa-palvelun käyttöä.



Kuvio 14: Käytön helppous

Taulukko 12: Alueellinen jakauma, käytön helppous

Alue	Tarmoa-palvelua oli mielestäni helppo käyttää n=265	Uskon, että useimmat oppisivat nopeasti käyttämään Tarmoa-palvelua n=266	Minun ei täytynyt oppia monia uusia asioita ennen Tarmoa-palvelun käyttöä n=266
Etelä-Karjalan hyvinvointialue	4,03	4,03	3,13
Itä-Uudenmaan hyvinvointialue	4,14	4,17	4,14
Kainuun hyvinvointialue	4,00	4,00	3,88
Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue	3,92	4,07	4,07
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue	3,88	3,88	4,38
Lapin hyvinvointialue	3,56	3,50	4,25
Pohjois-Savon hyvinvointialue	3,86	4,00	4,57
Satakunnan hyvinvointialue	3,44	3,72	4,11
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue	3,65	3,88	4,36
Varsinais-Suomen hyvinvointialue	3,72	3,90	4,18
Muut alueet n<5 /puuttuva aluetieto	2,25	2,25	2,44

Aluekohtainen tarkastelu osoittaa, että Pohjois-Savon hyvinvointialueen vastaajat ovat eniten myönteisiä kaikkien väitteiden suhteen, erityisesti väitteen "Minun ei täytynyt oppia monia uusia asioita ennen Tarmoa-palvelun käyttöä" kohdalla, jonka keskiarvo on 4,57. Viitaten siihen, että Pohjois-Savon hyvinvointialueella Tarmoa-palvelu koetaan erittäin helppokäyttöiseksi ja vaivattomaksi oppia. Itä-Uudenmaan, Keski-Pohjanmaan ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialueet saivat niin ikään myös korkeita arvosanoja, osoittaen myönteistä käyttökokemusta ja helppokäyttöisyyttä. Varsinkin Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella korostuu helppokäyttöisyys ja nopea oppiminen.

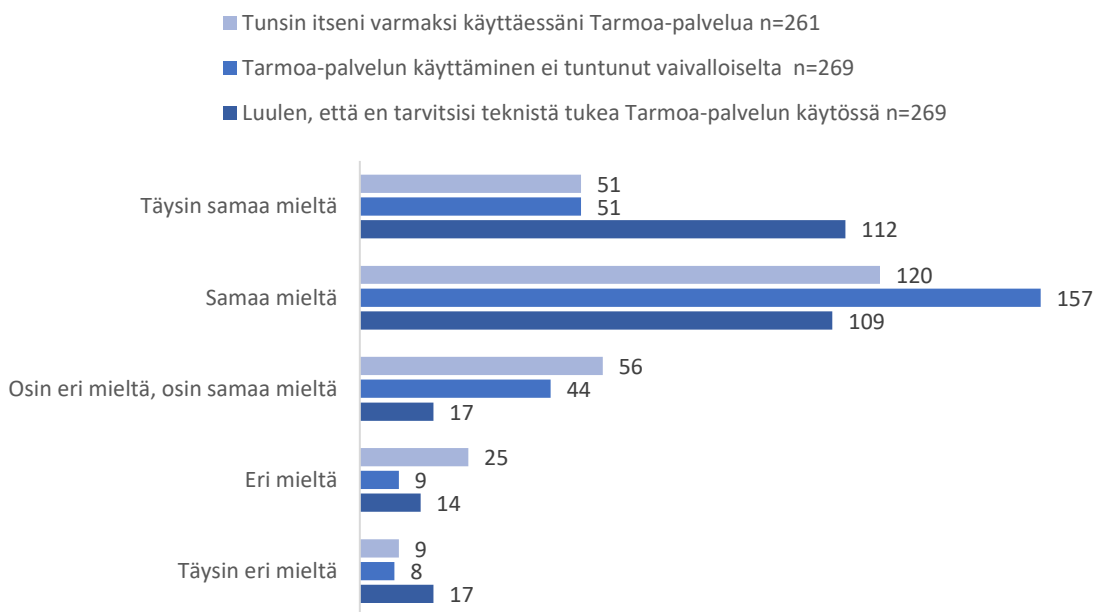
Lapin ja Vantaan ja Keravan hyvinvointialueilla vastauksissa, oli jonkin verran vaihtelua, mutta ne arvioinnit olivat keskimäärin positiivisia. Satakunnan hyvinvointialueella on alhaisin keskiarvo helppokäyttöisyyden osalta, mutta korkeampi arvosana muiden väitteiden osalta, mikä voi viitata siihen, että vaikka palvelun käyttöönotto voi olla haastavaa, sen edut koetaan kuitenkin positiivisina.

Muut alueet (n<5) ja puuttuvat aluetiedot näyttävät merkittävästi alhaisempia arvosanoja kaikissa väitteissä. Tämä voi johtua vastausten vähäisestä määrästä tai puutteellisista tiedoista, jotka vaikuttavat keskiarvoihin negatiivisesti.

Yhteenvetona voidaan todeta, että valtaosa vastaajista pitää Tarmoa-palvelua helppokäyttöisenä ja helposti omaksuttavana, mutta alueellisia eroja esiintyy. Aluekohtaiset tarpeet ja koulutuksen taso voivat vaikuttaa kokemuksiin, joten palvelun käytön tukemista ja koulutusta voidaan kehittää erityisesti niillä alueilla, joilla arvosanat ovat alhaisempia.

16. Palvelun käytettävyys

Tarmoa-palvelun käyttökokemusta arvioitiin kolmen eri väittämän kautta. Kaikissa väittämässä käytettiin Likertin asteikkoa, jossa 1 tarkoittaa "täysin eri mieltä" ja 5 "täysin samaa mieltä". Ensimmäisessä väittämässä kysyttiin, luuleeko käyttäjä tarvitsevänsä teknistä tukea Tarmoa-palvelun käytössä. Toisessa väittämässä arvioitiin, tuntuuko palvelun käyttäminen vaivalloiselta ja kolmannessa väittämässä kysyttiin, tunsiko käyttäjä itsensä varmaksi käyttäessään Tarmoa-palvelua.



Kuvio 15: Käytettävyyden arviointi ammattilaisten näkökulmasta

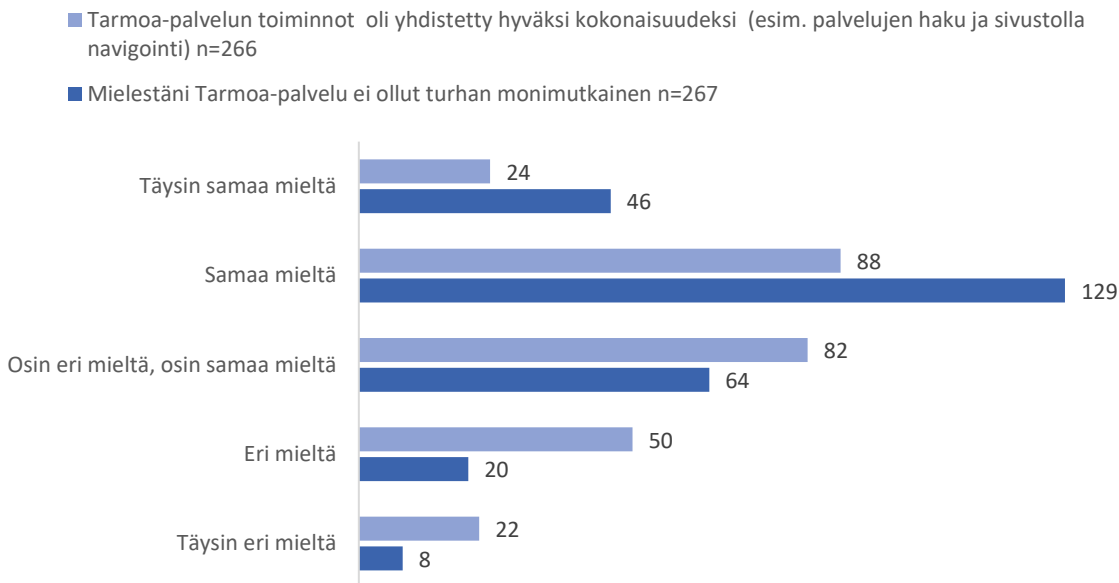
Aluekohtainen tarkastelu osoittaa, että Kainuun, Pohjois-Savon ja Varsinais-Suomen hyvinvointialueet ovat eniten myönteisiä kaikissa väitteissä. Erityisesti Kainuun hyvinvointialueen vastaajat tuntevat itsensä varmoiksi käyttäessään palvelua (4,25), eivät koe käyttöä vaivalloiseksi (4,12) ja uskovat, että eivät tarvitse teknistä tukea (4,00). Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on havaittavissa suurta eroa väitteiden välillä, erityisesti väitteessä "Tunsin itseni varmaksi käyttäessäni Tarmoa-palvelua" (2,86), mikä voi viitata tarpeeseen lisäkoulutukselle tai -tuelle. Vaikka käyttäminen ei tuntunut vaivalloiselta (4,25), vastaajat eivät tunne itseään varmoiksi palvelun käytössä. Muut alueet, joilla on alle viisi vastaajaa tai puuttuva aluetieto, saavat alhaisimmat arvosanat kaikissa väitteissä. Tämä voi johtua pienten otoskokojen tai puutteellisen tiedon vaikutuksesta. Yleisesti ottaen vastaajat ovat myönteisiä Tarmoa-palvelun käytön suhteen, mutta alueellisia eroja esiintyy. Pohjois-Savon ja Kainuun hyvinvointialueet nousevat esiin erityisen positiivisina. Keski-Uudenmaan alueella on tarpeen lisätä tukea ja koulutusta, jotta vastaajat tuntevat itsensä varmoiksi palvelun käytössä. Aluekohtaisia tarpeita tulisi huomioida, jotta Tarmoa-palvelun käyttökokemus olisi yhdenmukainen kaikkialla.

Taulukko 13: Alueellinen jakauma, palvelun käytettävyys

Alue	Luulen, että en tarvitsisi teknistä tukea Tarmoa-palvelun käytössä n=269	Tarmoa-palvelun käyttäminen ei tuntunut vaivalloiselta n=269	Tunsin itseni varmaksi käyttäessäni Tarmoa-palvelua n=261
Etelä-Karjalan hyvinvointialue	4,12	4,12	3,93
Itä-Uudenmaan hyvinvointialue	3,86	3,86	3,57
Kainuun hyvinvointialue	4,00	4,12	4,25
Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue	3,71	4,00	3,79
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue	3,88	4,25	2,86
Lapin hyvinvointialue	3,89	3,78	3,67
Pohjois-Savon hyvinvointialue	4,14	3,86	3,86
Satakunnan hyvinvointialue	3,71	3,61	3,56
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue	4,20	3,73	3,46
Varsinais-Suomen hyvinvointialue	4,10	3,83	3,68
Muut alueet n<5 /puuttuva aluetieto	2,50	2,25	2,22

17. Palvelun yhdenmukaisuus

Tarmoa-palvelun yhdenmukaisuutta arvioitiin kahden väittämän avulla.



Kuvio 16: Palvelun yhdenmukaisuuden arviointi ammattilaisten näkökulmasta

Aluekohtainen tarkastelu (Taulukko 14) osoittaa, että Itä-Uudenmaan ja Kainuun hyvinvointialueet ovat eniten myönteisiä väitteen "Mielestäni Tarmoa-palvelu ei ollut turhan monimutkainen" suhteen, molemmat saaden keskiarvoksi 4,00 ja 3,82. Tämä osoittaa, että näillä alueilla käyttäjät kokevat palvelun yksinkertaiseksi ja helppokäyttöiseksi. Keski-Uudenmaan ja Lapin hyvinvointialueet saavat alhaisempia arvosanoja väitteen "Tarmoa-palvelun toiminnot oli yhdistetty hyväksi kokonaisuudeksi" suhteen, keskiarvot ovat 2,14 ja 2,89. Tämä voi viitata tarpeeseen parantaa palvelujen integrointia ja navigointia näillä alueilla. Pohjois-Savon hyvinvointialue saa korkeita arvosanoja molemmissa väitteissä, erityisesti palvelun yksinkertaisuudessa (3,90), mikä osoittaa, että käyttäjät ovat tyytyväisiä palvelun käyttökokemukseen. Vastaavasti muut alueet (n<5 / puuttuva aluetieto) saavat merkittävästi alhaisempia arvosanoja molemmissa väitteissä, mikä voi johtua pienestä otoskoosta tai puutteellisista tiedoista, jotka vaikuttavat keskiarvoihin negatiivisesti. Yleisesti ottaen vastaajat ovat enimmäkseen samaa mieltä siitä, että Tarmoa-palvelu ei ole turhan monimutkainen ja että palvelun toiminnot on yhdistetty hyväksi kokonaisuudeksi. Kuitenkin alueellisia eroja esiintyy, ja parannuksia voidaan tehdä erityisesti Keski-Uudenmaan ja Lapin hyvinvointialueilla palvelujen integroinnin ja navigoinnin osalta. Tämä analyysi auttaa kohdistamaan kehitystoimenpiteet niille alueille, joilla käyttäjien kokemukset ovat vähemmän myönteisiä.

Taulukko 14: Alueellinen jakauma, palvelun yhdenmukaisuus

Alue	Mielestäni Tarmoa-palvelu ei ollut turhan monimutkainen n=267	Tarmoa-palvelun toiminnot oli yhdistetty hyväksi kokonaisuudeksi (esim. palvelujen haku ja sivustolla navigointi) n=266
Etelä-Karjalan hyvinvointialue	3,81	3,13
Itä-Uudenmaan hyvinvointialue	4,00	3,50
Kainuun hyvinvointialue	3,82	3,76
Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue	3,50	3,07
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue	3,75	2,14
Lapin hyvinvointialue	3,50	2,89
Pohjois-Savon hyvinvointialue	3,90	3,23
Satakunnan hyvinvointialue	3,33	3,44
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue	3,72	3,05
Varsinais-Suomen hyvinvointialue	3,53	3,13
Muut alueet n<5 /puuttuva aluetieto	2,24	2,04

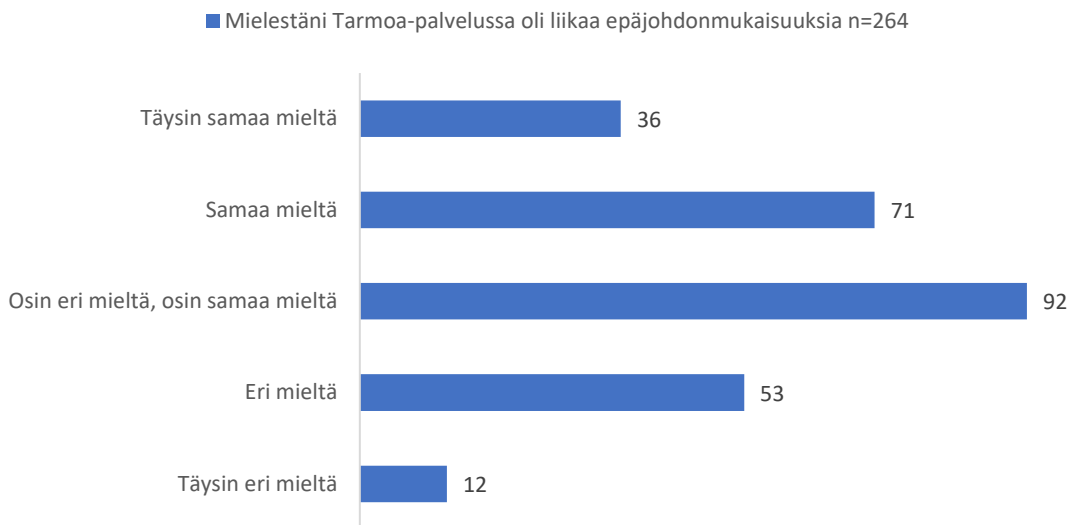
18. Johdonmukaisuus

Tarmoa-palvelun pilotoitavan version johdonmukaisuutta arvioitiin käyttäen väittämää, jossa kysyttiin, koettiinko palvelussa olevan liikaa epäjohdonmukaisuuksia. Valtaosa vastaajista on joko osin eri mieltä, osin samaa mieltä (92) tai samaa mieltä (71) väitteen kanssa. Tämä viittaa siihen, että vastaajat kokevat jonkin verran epäjohdonmukaisuuksia Tarmoa-palvelussa, mutta näkemykset vaihtelevat. Huomattava määrä vastaajista (53) on kuitenkin eri mieltä väitteen kanssa, mikä osoittaa, että he eivät koe palvelussa olevan liikaa epäjohdonmukaisuuksia.

Tämä tulos osoittaa, että Tarmoa-palvelussa on parantamisen varaa epäjohdonmukaisuuksien osalta. Palvelua kehittäessä tulisi kiinnittää huomiota käyttäjäkokemukseen ja pyritään yhtenäistämään palvelun toiminnot, jotta kaikki käyttäjät voivat kokea palvelun loogisena ja johdonmukaisena.

Aluekohtainen tarkastelu voisi tuoda lisää syvyyttä ymmärtämään, missä määrin nämä epäjohdonmukaisuudet vaikuttavat käyttäjiin eri alueilla ja mitkä erityiset osa-alueet kaipaavat eniten

huomiota. Tämä analyysi tarjoaa lähtökohdan palvelun jatkokehitykselle, jossa keskitytään parantamaan käyttäjäkokemusta ja vähentämään koettuja epäjohtonmukaisuuksia.



Kuvio 17: Palvelun johtonmukaisuuden arviointi ammattilaisten näkökulmasta

19. Pilotointipalautteiden valossa koottu kehittämissuunnitelma syksyille 2024-keväälle 2025

Kehittämissuunnitelman tavoitteena on varmistaa, että Tarmoa-palvelu täyttää käyttäjiensä tarpeet ja odotukset mahdollisimman hyvin. Keskittymällä käyttäjäkokemuksen parantamiseen, koulutuksen ja tuen lisäämiseen sekä yhteistyön vahvistamiseen eri sektoreiden välillä, palvelusta tulee entistä hyödyllisempi ja käyttäjäystävällisempi. Seurannan ja jatkuvan palautteenkeruun turvin varmistetaan, että kehitystoimenpiteet ovat tehokkaita ja vastaavat käyttäjien tarpeisiin.

Kehityksen keskeiset tavoitteet:

- Parantaa palvelun käyttökokemusta ja vähentää koettuja epäjohtonmukaisuuksia.
- Tehostaa palvelun hyödyllisyyttä asiakas- ja palveluohjauksen työvälineinä.
- Vahvistaa ylisektorista yhteistyötä ja helpottaa palveluiden käyttöä.
- Tarjota käyttäjille selkeä ja intuitiivinen palvelu.

Alla olevaan taulukkoon on koottu ammattialisten avoimien palautteiden sisällönanalyyysiin perusteella kootut kehittämistoimet. Tämän jälkeen taulukon viimeisillä sarakkeilla on määritelty kuhunkin kehittämistoimeen liittyvä vastuunjako alueiden ja DigiFinlandin välillä.

Taulukko 15. Palvelun kehityssuunnitelma ammattilaisten palautteiden perusteella

Palautekategoria	Palaute	Parannustoimet	Parannustoimien vastuujako	
			DigiFinland	Hyvinvointialue
Palvelujen puuttuminen	Monet palvelut, kuten seurakunnat ja järjestöt, puuttuvat hakutuloksista, mikä vaikeuttaa asiakkaan ohjausta sopiviin palveluihin.	Laajentaa PTV tietokantaa kattamaan enemmän palveluntarjoajia ja päivittää säännöllisesti tiedot uusista ja olemassa olevista palveluista.		x
Alueellinen raja	Palvelut näkyvät usein väärältä alueelta, vaikka sijainti on rajattu tiettyyn kaupunkiin tai alueeseen, mikä voi hämmäntää ja turhauttaa käyttäjiä.	DF: Parantaa sijaintipohjaista hakutoimintoa ja varmistaa, että alueellinen raja toimii oikein ja tehokkaasti. Alue: PTV palvelukuvausten tarkistaminen. Keskeistä on, että palvelualueet on merkitty PTV tietoihin oikein, eikä paikallisia palveluja merkitä kansallisiksi palveluiksi	x	x
Hakutoiminnon kehittäminen	Hakutoiminto ei aina tuota toivotunlaisia tuloksia, ja se voi antaa liian yleisiä tai epärelevanttejä tuloksia hakusanoihin nähden.	Kehitetään tarkempia hakufilttereitä ja algoritmeja, jotka ymmärtävät paremmin käyttäjän tarkoituksen ja kontekstin. (07/2024 toteutuksessa)	x	
Sivuston käytettävyy	Käyttöliittymä on paikoitellen epäselvä, ja joissain tapauksissa informaatio on vaikea löytää. Lisäksi, palvelu kaipaa visuaalisia parannuksia teemojen ja palveluiden erottamiseksi.	Tehdä käyttöliittymästä selkeämpi ja intuitiivisempi. Käyttää selkeitä visuaalisia erotteluita ja navigointia sivustolla.	x	
Tiedon ajantasaisuus	Palveluiden tiedot eivät aina ole ajantasaisia, mikä voi johtaa vanhentuneiden tai virheellisten tietojen välittämiseen käyttäjille.	Alueellisen toimintamallit, joka varmistavat tietojen säännöllisen päivityksen ja tarkistuksen.		x
Monikielisyys	Sivuston kieliversioissa on puutteita, ja esimerkiksi ruotsinkieliset käännökset sisältävät virheitä, mikä voi vaikeuttaa palvelun käyttöä ruotsinkielisille käyttäjille.	Parantaa käännösten laatua ja varmistaa, että kaikki kieliversiot tarkistetaan huolellisesti.	x	
Kohderyhmien huomioiminen	Palvelu ei aina huomioi kohderyhmiä oikein, ja joissain tapauksissa palveluiden kategorisointi on sekava tai epä johdonmukainen.	DF: Kehittää selkeämpiä kategorisointikriteereitä ja varmistetaan, että palvelut on suunnattu oikein kohderyhmilleen. Alueet: Palvelukuvausten kohderyhmämäärittelyjen tarkistaminen PTVssä	x	x
Käyttäjäkokeemus	Käyttäjät kokevat sivuston toisinaan sekavana ja hankalana navigoida, erityisesti kun palveluita on paljon ja ne eivät ole selkeästi jaoteltuja.	Uudistetaan sivuston rakennetta ja navigointia parantamaan käyttäjäkokeemusta. (07/2024 toteutuksessa)	x	
Yhteystietojen puute	Joissakin palveluissa yhteystiedot puuttuvat kokonaan, mikä tekee palvelun käyttämisestä vaikeaa, etenkin kun käyttäjä yrittää ottaa yhteyttä palveluntarjoajaan.	Alueet: Palvelukuvausten tarkistaminen yhteystietojen osalta. Toimintamallit tietojen oikeellisuuden tarkistamiseksi		x

20. DigiFinland Tarmoa tiimin- toteutettavat toimenpiteet suhteessa tavoitteisiin

Tavoite: Käyttäjäkokemuksen parantaminen ja epäjohtonmukaisuuksien vähentäminen

Toimenpiteet:

Käyttäjäpalautteen hyödyntäminen

- Säännölliset keskustelu- ja arviointitilaisuudet Tarmoaan käyttöönottavien hyvinvointialueiden kanssa. Ryhmässä määritellään kehittämisen prioriteetit ja hyväksytään muutokset
- Myös käyttöönottovaiheen palautteiden käsittelyssä kyselytuloksista pyritään tunnistamaan raportoidut epäjohtonmukaisuudet

Käyttöliittymän parannukset:

- Suunnitellaan ja toteutetaan muutoksia palvelun käyttöliittymään, keskittyen erityisesti selkeyden ja loogisuuden parantamiseen.
- Käyttöönottaville alueille luodaan selkeät ohjeet ja oppaat Tarmoa palvelun käyttöön

Tavoite: Palvelun hyödyllisyyden tehostaminen asiakas- ja palveluohjauksen työvälineenä

Toimenpiteet: Koulutus ja tuki

- Suunnitellaan tukimalli alueille
- Kehitetään jatkuva koulutusohjelma ja verkkokoulutusmoduuleja tukemaan käyttöönottoa ja Tarmoaan integroimista osaksi palveluohjauksen käytäntöjä.
- Tunnistetaan parhaat käytännöt yhteiskehittämisen verkostossa

Käytön seurantajärjestelmä:

- Kehitetään avoin seurantajärjestelmiä, jossa seuraavat palvelun käyttöä alueellisesti
- Kehitetään tapa raportoida konkreettisia käyttötapauksia Tarmoaan käytöstä osana palveluohjausta, jaetaan esimerkit alueille
- Analysoidaan kerättyä dataa jatkuvasti ja tehdään tarvittavat muutokset palvelun kehittämiseksi

Tavoite: Ylisektorisen yhteistyön vahvistaminen

Yhteistyöfoorumit:

- Perustetaan yhteistyöfoorumeja, jotka kokoavat yhteen eri sektoreiden (kunnat, hyvinvointialueet, järjestöt) edustajat osana käyttöönottoprosesseja

tai vaihtoehtoisesti

- Tuetaan alueita kehittämään uusia yhteistyömuotoja

Tavoite: Käytettävyyden edistäminen

Toimenpiteet: Käyttöliittymän yksinkertaistaminen:

- Käyttöliittymää kehitetään selkeämmäksi ja yhtenäisemmäksi palautteeseen perustuen
- Varmistetaan, että palvelun käyttö ei vaadi käyttäjiltä suurta teknistä osaamista ja käyttöliittymä täyttää keskeiset saavutettavuusstandardit

Laaditaan käyttäjän tukimateriaalit:

- Luodaan kattavat itsepalveluohjeet ja tukimateriaalit, jotka ovat helposti saatavilla ja ymmärrettäviä osana palvelua
- Kehitetään interaktiivisia ohjevideoita ja usein kysytyjen kysymysten (UKK) osioita.

Seuranta ja arviointi

- Säännölliset kyselyt ja palautteenkeruu:
 - Jatketaan säännöllisiä kyselyjä käyttäjäkokemuksen ja tyytyväisyyden arvioimiseksi
- Tulosten analysointi ja raportointi:
 - Analysoidaan kerättyjä tietoja ja raportoidaan tuloksista säännöllisesti ja avoimesti
 - Käytetään analyysin tuloksia palvelun jatkuvaan parantamiseen.

Liite 1. Asukaspalautteet hyvinvointialueittain

Hyvinvointialue	Vastausten määrä
Etelä-Karjalan hyvinvointialue	14
Imatra	3
Lappeenranta	9
Savitaipale	1
Taipalsaari	1
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue	7
Karjajoki	1
Kauhajoki	1
Kauhava	1
Kurikka	3
Seinäjoki	1
Etelä-Savon hyvinvointialue	1
Savonlinna	1
Helsingin kaupunki	3
Helsinki	3
Itä-Uudenmaan hyvinvointialue	2
Lapinjärvi	1
Sipoo	1
Kainuun hyvinvointialue	14
Kajaani	6
Kuhmo	3
Paltamo	2

Sotkamo	1
Suomussalmi	2
Kanta-Hämeen hyvinvointialue	3
Hämeenlinna	2
Ypäjä	1
Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue	14
Kannus	5
Kokkola	9
Keski-Suomen hyvinvointialue	1
Karstula	1
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue	27
Hyvinkää	11
Järvenpää	6
Mäntsälä	1
Nurmijärvi	2
Pornainen	2
Tuusula	5
Lapin hyvinvointialue	29
Enontekiö	2
Inari	1
Kemi	1
Keminmaa	1
Kittilä	2
Rovaniemi	22
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue	4
Espoo	2
Karkkila	1
Pirkanmaan hyvinvointialue	3
Tampere	3
Pohjois-Savon hyvinvointialue	25
Iisalmi	1
Joroinen	8
Kiuruvesi	1
Kuopio	11
Siilinjärvi	2
Varkaus	1
Vieremä	1
Päijät-Hämeen hyvinvointialue	2
Lahti	2
Satakunnan hyvinvointialue	34
Eurajoki	3
Harjavalta	4
Kokemäki	1
Merikarvia	2
Nakkila	1
Pori	20
Rauma	1

Ulvila	2
Vantaa-Kerava hyvinvointialue	22
Kerava	3
Vantaa	19
Varsinais-Suomen hyvinvointialue	122
Kaarina	6
Kemiönsaari	2
Laitila	1
Lieto	3
Loimaa	5
Masku	2
Mynämäki	4
Naantali	7
Nousiainen	1
Paimio	3
Parainen	3
Raisio	10
Rusko	1
Salo	3
Somero	2
Taivassalo	1
Turku	65
Uusikaupunki	3
Missing	1

Lisätiedot:

DigiFinland Oy

Hanna Vainio, projektipäällikkö

hanna.vainio@digifinland.fi

21. Taulukkoluetelo

Taulukko 1. Pilotoinnin toteutuksen aikataulu alueittain

Taulukko 2. Tarmoa.fi suosituimmat sisällöt pilottijaksolla

Taulukko 3. Palautekysely

Taulukko 4. Pilotoinnin aikainen versiointi

Taulukko 5. Koettu hyöty suhteessa versiopäivityksiin

Taulukko 6. Yhdenmukaisuuden arviointi suhteessa versiopäivityksiin

Taulukko 7. Asukaspalautteiden analyysi ja parannusten status

Taulukko 8. Ammattilaisvastaajien kuvaus

Taulukko 9. Tunnistetut käyttötapaukset

Taulukko 10. Palveluohjauksen lopputulos

Taulukko 11. Alueellinen jakauma koettu hyöty

Taulukko 12. Alueellinen jakauma käytön helppous

Taulukko 13. Alueellinen jakauma palvelun käytettävyys

Taulukko 14. Alueellinen jakauma palvelun yhdenmukaisuus

Taulukko 15. Palvelun kehityssuunnitelma ammattilaisten palautteiden perusteella

22. Kuvaluettelo

Kuvio 1. Palvelun käyttö eri viikonpäivinä

Kuvio 2. Palvelun käyttö eri vuorokaudenaikoina

Kuva 1. Tarmoa.fi sivuston suorituskyky pilottijaksolla

Kuva 2. Palautteiden käsittely muutostarpeiden tunnistaminen ja palvelun kehitys

Kuvio 3: Koettu hyödyllisyys asukkaiden arvioimana

Kuvio 4: Palvelujen hyödyntäminen asukkaiden arvioimana

Kuvio 5: Palvelun luotettavuus asukkaiden arvioimana

Kuvio 6: Palvelun käytön helppous asukkaiden arvioimana

Kuvio 7: Palvelun löydettävyys asukkaiden arvioimana

Kuvio 8: Palvelun sisällöllinen selkeys asukkaiden arvioimana

Kuvio 9: Palvelun yhdenmukaisuus asukkaiden arvioimana

Kuvio 10: Palvelun saatavuus asukkaiden arvioimana

Kuvio 11. Ammattilaisten käyttötapauskategorioiden jakauma

Kuvio 12: Koettu hyödyllisyys

Kuvio 13: Hyödyllisyys työvälineenä

Kuvio 14: Käytön helppous

Kuvio 15: Käytettävyyden arviointi ammattilaisten näkökulmasta

Kuvio 16: Palvelun yhdenmukaisuuden arviointi ammattilaisten näkökulmasta

Kuvio 17: Palvelun johdonmukaisuuden arviointi ammattilaisten näkökulmasta