

Käyttäjäkokemusrapotti

11/2025

LAB: Hannu Kaikonen ja Anna Nummela



Kokeilussa selvitettiin, miten digitaaliset ja pelilliset kuntoutuspalvelut tukevat kuntoutujien motivaatiota ja aktiivisuutta. Raportissa käsitellään Validia–Metaversumi –projektissa toteutetun kokeilun käytettävyyttä, käyttäjäkokemuksia sekä esiin tulleita haasteita ja onnistumisia. Kokeilu toteutettiin syksyllä 2025 Helsingin ja Tampereen Validian toimipisteissä sekä valikoitujen asiakkaiden kotona. Tarkoituksena oli arvioida erityisesti aivovammakuntoutujille suunnatun digitaalisen pelillistetyn palvelun toimivuutta Microsoft Teamsin ja Ergogames-harjoitussovelluksen avulla. Asiakkaat ja henkilöstö testasivat harjoitteita sekä yksilö- että ryhmämuodossa.

Kokeilussa oli tarkoitus kerätä käytännön ohjaustyötä tekevän henkilöstön (myöh. ammattilaisten) ja kuntoutujien palautetta haastatteluilla, havainnoinnilla sekä digitaalisten alustojen analytiikan avulla.

Vaikka teknologian mukanaan tuomiin haasteisiin osattiin varautua ja ennakkoon pyrittiin minimoimaan niiden vaikutuksia, käytännön toteutuksessa tuli kuitenkin ennakoimattomia teknisiä haasteita (mm.

Kyberturvallisuuspolitiikan monivaiheinen tunnistautuminen ja Teamsiin kirjautuminen sekä eritasoiset laiteongelmat), jotka estivät loppukäyttäjäasiakkaiden kokemustiedon suunnitelman mukaisen keräämisen, eikä heidän käyttökokemuksistaan saatu suoraa tietoa kokeilun aikana. Esimerkiksi kameraa ei saatu toimimaan ja tallennuksia toteutumaan suunnitellusti. Ammattilaisilta saatiin palautetta pääasiassa loppuhaastattelujen muodossa, joissa he kuvasivat kokemuksiaan käytettävyydestä, teknisistä haasteista, ohjeistuksesta, aikataulutuksesta ja kehitystoiveista. Lisäksi Savonian hanketiimi havainnoi käyttöä ja käyttöönottoa sekä paikan päällä että etätukena toimiessaan.

Henkilöstön kokemus kokeilusta

Henkilöstö suhtautui kokeiluun pääosin myönteisesti ja näki sen tärkeänä askeleena kohti tulevaisuuden kuntoutuspalveluja. Haastattelujen perusteella ammattilaisten aiempi kokemus digitaalisesta kuntoutuksesta oli hyvin vähäistä. Useat kertoivat, että vaikka tämä pilotti oli heidän ensimmäinen kosketuksensa etänä toteutettavaan digitaaliseen kuntoutukseen ja pelillisiin

Käyttäjäkokemusrapotti

11/2025

LAB: Hannu Kaikonen ja Anna Nummela



harjoitteisiin, olivat heidän ennakko-odotuksensa varovaisen positiivisia, mutta myös epävarmoja. Haastatteluissa ammattilaiset eivät tuoneet esiin, että digitaalinen kuntoutus olisi vaikuttanut suoranaisesti tai muuttaisi heidän työnkuvaansa.

He näkivät kokeilun mahdollisuutena tuoda uutta ja aktivoivaa sisältöä kuntoutukseen, erityisesti kotiharjoitteluun, mutta samalla odottivat haasteita teknologian käytössä ja asiakkaiden sitoutumisessa. Vaikka digitaalisten kuntoutuspalveluiden käyttö koettiin aluksi uudeksi ja jännittäväksi, ammattilaiset näkivät sen potentiaalin matalan kynnyksen keinona lisätä asiakkaiden aktiivisuutta ja monipuolistaa harjoittelua kotona. He myös korostivat, että tekninen tuki ja selkeät ohjeet madaltavat osallistumiskynnystä sekä henkilöstölle että asiakkaille.

*“Kaikki tällöinen uusi on uutta ja pelottavaa kun lähtee kokeilemaan tällöisiä etäjuttuja... mutta kun annetaan aikaa ja saa teknistä tukea, niin se madaltaa kynnystä osallistua.”
(ammattilainen, loppuhaastattelu)*

Validian yhteyshenkilö piti kokeilua myönteisenä ja kiitti henkilöstön joustavuutta ja sitoutumista. Pilotti tuli osaksi asiakkaan kuntoutusohjelmaa varsin myöhäisessä vaiheessa, minkä vuoksi teknisten ongelmien lisäksi haasteita aiheutti mm. aikataulujen yhteensovittaminen. Jatkossa korostettiin ennakkoinnin, selkeän viestinnän ja teknisen tuen tärkeyttä sekä riittäviä resursseja henkilöstön perehdytykseen. Validian yhteyshenkilö näki digitaalisen kuntoutuspalvelun ja pelillisyyden potentiaalin, mutta painotti selkeitä prosesseja ja toimivia välineitä. Prosessi- ja organisaation toiminnan tasolla tämä tarkoittaa erityisesti digitaalisen kuntoutuspalvelun ja pelillisten elementtien, ohjaajien koulutuksen ja opastuksen sekä teknologian käyttöönoton systemaattista sisällyttämistä kuntoutujan ohjelmaan ja kuntoutustoimintaan.

Käyttäjäkokemusrapotti

11/2025

LAB: Hannu Kaikonen ja Anna Nummela



Ammattilaisten käyttökokemus prosessista oli kaksijakoinen: he kokivat kokeilun kiinnostavana ja uudenlaisena, mutta samalla haastavana erityisesti teknisten ongelmien ja aikataulutuksen vuoksi. Kokeilun aikana ilmeni, että digitaalisen työvälineiden käyttöönotto oli monille asiakkaille ja osin myös henkilöstölle teknisesti haastavaa. Monivaiheinen kirjautuminen ja organisaation kyberturvallisuuskäytänteet lisäsivät käyttöönoton haastavuutta.

Ohessa listattuna esiin nousseita haasteita ja onnistumisia:

Haasteet:

- Teamsin kirjautuminen ja kaksivaiheinen tunnistautuminen (Authenticator) muodostuivat osalle asiakkaita haasteeksi ja jopa osallistumisesteeksi, erityisesti niille, joilla ei ollut, tai eivät muistaneet, omaa sähköpostiosoitetta.
- Ammattilaiset eivät osanneet ohjata kaksivaiheisen tunnistautumisen kanssa asiakkaita.
- Laitteiden yhteensopivuus ja pelin käyttöliittymän kieli (osittain saksaksi) vaikeuttivat sujuvaa käyttöönottoa.
- Touchpadin ja näppäimistön käyttö oli haastavaa toimintakyvyn rajoitusten vuoksi.
- Ohjeistus ei aina ollut riittävän saavutettava esimerkiksi afaatikoille.
- Kameran käyttö kahdessa ohjelmistossa samanaikaisesti (Teams ja Ergogames) ei ollut mahdollista, joten ohjaaja ei voinut tarkkailla kuntoutujan toimintaa.
- Toimipisteiden verkon kattavuudessa oli puutteita.

*“Ei ne sitten aina heti lähtenytäkään käyntiin, että se sitten vaati sitä skannausta useamman kerran ja piti laittaa uudestaan peli käyntiin, että ei ne sitten ollut ihan mutkattomia kuitenkaan.”
(ammattilainen, loppuhaastattelu)*

Onnistumiset:

- Kun tekniset esteet saatiin ratkaistua, käyttö sujui paremmin ja motivaatio kasvoi.

Käyttäjäkokemusrapotti

11/2025

LAB: Hannu Kaikonen ja Anna Nummela



- Henkilökohtainen tekninen tuki ja selkeät kuva- ja video-ohjeet helpottivat osallistumista.
- Yksilölliset mukautukset, kuten hiiren käyttö tai istuen tehtävät harjoitteet, lisäsivät saavutettavuutta.
- Osa kuntoutujista innostui tekemään harjoitteita ja pelaamaan odotettua enemmän.

Pelillisuus ja yhteisöllisyys kuntoutuksen motivaatiotekijöinä

Motivaatio ja pelillisuus:

- Pelit koettiin innostavina ja motivoivina, erityisesti venyttelyyn ja liikeharjoitteluun soveltuvat sisällöt. Käyttö jäi kuitenkin satunnaiseksi muiden arjen kiireiden vuoksi.
- Ammattilaiset nostivat esiin sen, että pelit eivät motivoi kaikkia kuntoutujia, koska yleisesti ottaen pelit ja pelaaminen eivät kiinnosta kaikkia. Osa kokee, etteivät pelit ole ns. "oikeaa terapiaa" ja osa ei muuten vaan ole peleistä kiinnostuneita. Myös pelien vaikeustasot ja niiden osuminen kuntoutujan toimintakykyyn ja tilanteeseen vaikuttavat motivaatioon.

Yhteisöllisyys ja vertaistuki:

- Ryhmätoiminnan ja vertaistuen merkitys tunnistettiin tärkeäksi motivaatiotekijäksi, mutta sen toteuttaminen jäi teknisten ja aikataulullisten esteiden varjoon ja niiden toteutus vaatii lisää teknisiä ja organisatorisia ratkaisuja.
- Tulevissa kokeiluissa vertaistuen saaminen tulisi mahdollistaa esimerkiksi rakentamalla digitaalisen kuntoutusalan sisälle pienryhmiä tai yhteisiä pelisessioita ja sisällyttämällä ryhmätoiminta kuntoutusohjelmaan.

Kehittämisehdotukset

Ammattilaisten mukaan palvelua kannattaa jatkossa suunnata kaikille asiakkaille, joilla on riittävä toimintakyky ja digiosaamista, ja jotka hyötyvät lisääntyneestä arjestaan. Erityisen suositeltu kohderyhmä ovat aivovamma-asiakkaat, jotka kykenevät itsenäiseen toimintaan ja hallitsevat tietotekniikan

Käyttäjäkokemusrapotti

11/2025

LAB: Hannu Kaikonen ja Anna Nummela



perusteet. Osallistujilta edellytetään motivaatiota ja mahdollisuutta harjoitella kotona, mutta ohjausta ja kannustusta tarvitaan silti.

Ryhmätoiminta ja vertaistuki ovat erityisen tärkeitä osallisuuden ja mielekkyyden vahvistamiseksi etenkin samankaltaisia haasteita kokeville henkilöille.

Ohessa listattuna henkilöstön toivomat muutokset ja kehittämis ehdotukset:

- **Helppo käyttöönnotto:** Käyttäjillä tulee olla valmiiksi toimivat tunnukset ja pääsy palveluun ilman monimutkaista kirjautumista.
- **Selkeä ja saavutettava ohjeistus:** Ohjeet ja käyttöliittymä tulee olla käyttäjän äidinkielellä, jotta kaikki käyttäjät voivat hyödyntää palvelua itsenäisesti.
- **Personointi:** Harjoitteiden ja pelien vaikeustason tulee olla säädettävissä käyttäjän taitojen ja toimintakyvyn mukaan, jotta harjoittelu on mielekästä ja motivoivaa. Palvelun on mahdollistettava yksilölliset ratkaisut, kuten laitteiden valinta, taukojen pitäminen ja harjoitteiden muokkaaminen asiakkaan tarpeiden ja edistymisen mukaan.
- **Aikataulutus:** Ryhmien ja harjoitusten aikataulut on ilmoitettava hyvissä ajoin, jotta osallistuminen on stressitöntä ja järjestelyt onnistuvat.
- **Riittävä tekninen ja henkilöstötuki:** Tekniselle tuelle ja opastukselle on varattava riittävästi aikaa ja resursseja, jotta käyttöönnotto ja ongelmatilanteet sujuvat kaikilta. Huomioitava myös työn luonne, kuten vuorotyö ja henkilöstön vaihtuvuus.
- **Yhteisöllisyys ja vertaistuki:** Vertaistuen ja ryhmätoiminnan kehittäminen on tärkeää, sillä ne tukevat motivaatiota ja onnistunutta kuntoutusta.

Yhteenveto

Kokeilu osoitti, että pelillisyyys ja digitaaliset ratkaisut voivat tukea motivaatiota ja kotona tehtävää kuntoutusta, mutta onnistuminen edellyttää vahvaa

Käyttäjäkokemusrapotti

11/2025

LAB: Hannu Kaikonen ja Anna Nummela



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

teknistä ja organisatorista pohjaa, jossa toteutus ei ole irrallinen osa, vaan sen sisältyy organisaation kuntoutusohjelmiin. Kun digitaaliset kuntoutuspalvelut ovat osa organisaation normaalia toimintaa, niiden toteuttamiseen on varattava sekä teknistä että henkilöresurssia. Organisaation on myös huolehdittava, että tekniset reunaehdot, esimerkiksi kyberturvallisuus ja tietoverkon toiminta kuntoutustiloissa, eivät ole toteutuksen esteenä ja ohjaajien osaaminen on riittävällä tasolla.

Tekniset haasteet eivät ainoastaan hidasta käyttöönottoa, vaan ne vaikuttavat myös osallistujien sitoutumiseen ja henkilöstön kokemukseen työn sujuvuudesta. Tulevien kokeilujen tulisi painottaa teknisen infrastruktuurin, koulutuksen ja vertaistuen kehittämistä, jotta digitaalisesta kuntoutuspalvelusta voidaan muodostaa aidosti toimiva ja motivoiva osa kuntoutuspalveluja. Käyttäjäystävällisyys, saavutettavuus ja yhteisöllisyyden tukeminen ovat keskeisiä edellytyksiä palvelun jatkuvalle käytölle.

Mikäli digitaalista kuntoutusta ja pelejä jatkossa käytetään, tulee ne sisällyttää osaksi kuntoutusohjelmaa, vaikka ne olisivat vapaaehtoisia, omaan motivaatioon perustuvia lisäharjoitteita varsinaisten kuntoutusjaksojen välissä. Niille kuntoutujille, joille omatoiminen digitaalinen kuntoutus ei sovi, on hyvä varata mahdollisuus vaihtoehtoiseen aktivointitapaan.