



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

LUVN: Asukaspersoonat

2024/2025



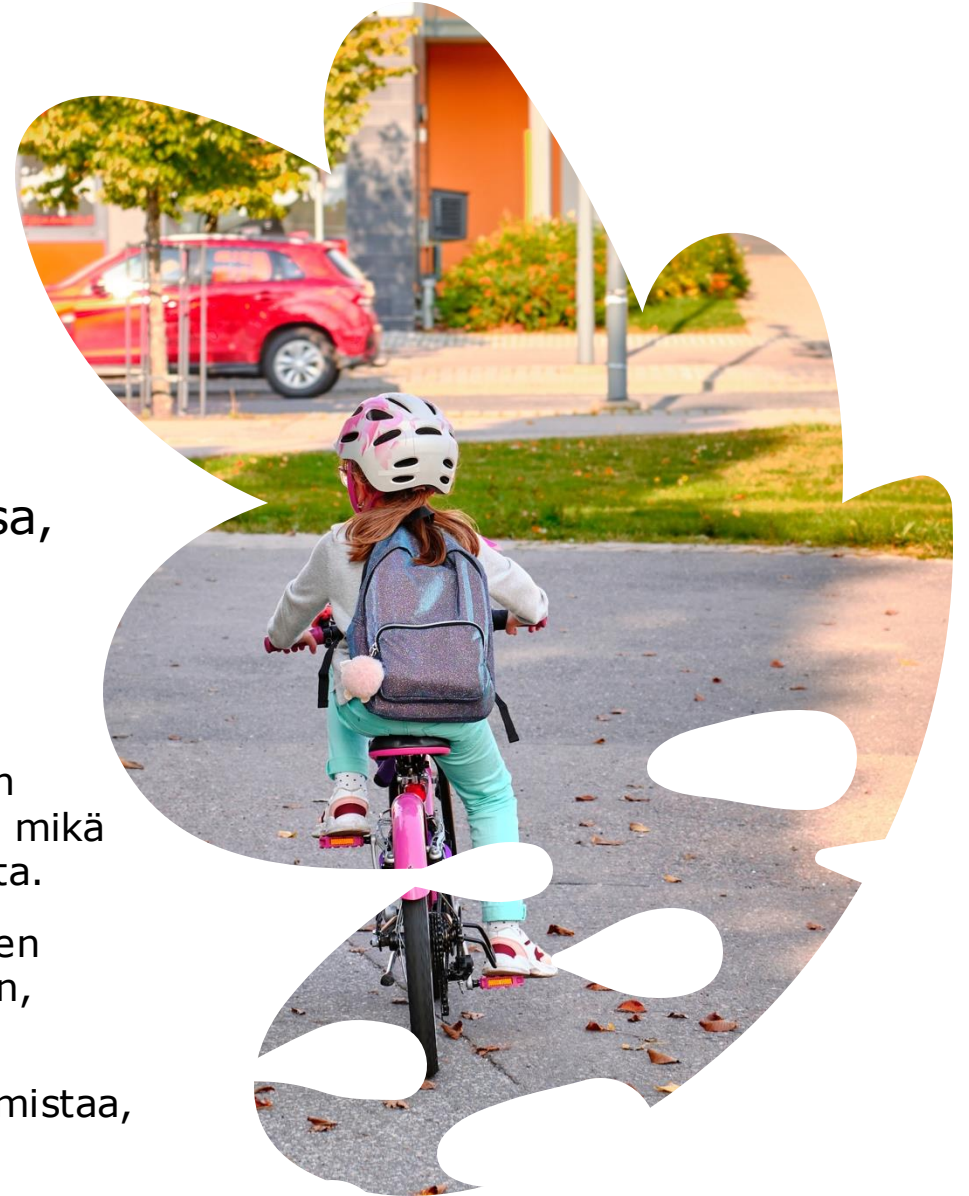
Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Persoonakuvaukset asiakaslähtöisyyden tukena

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen strategiassa tavoitteena on asiakaslähtöisyys ja palveluiden yhdenvertainen saatavuus. Persoonakuvaukset ovat keskeinen työkalu näiden tavoitteiden saavuttamisessa, sillä ne auttavat ymmärtämään alueen asukkaiden monimuotoisia tarpeita ja odotuksia.

Miksi LUVN:n tulisi hyödyntää persoonakuvauksia?

- **Syvällinen asiakasymmärrys:** Persoonat tarjoavat konkreettisen kuvan eri asukasryhmien elämäntilanteista, arvoista ja haasteista, mikä mahdollistaa palveluiden räätälöinnin vastaamaan todellisia tarpeita.
- **Palveluiden kohdentaminen:** Ymmärtämällä erilaisten persoonien tarpeita voidaan suunnitella ja kohdentaa palveluita tehokkaammin, varmistaen resurssien tarkoituksenmukaisen käytön.
- **Asiakaslähtöinen kehittäminen:** Persoonien avulla voidaan varmistaa, että palveluiden suunnittelu ja toteutus lähtevät asiakkaiden näkökulmasta, mikä parantaa asiakaskokemusta ja palveluiden vaikuttavuutta.



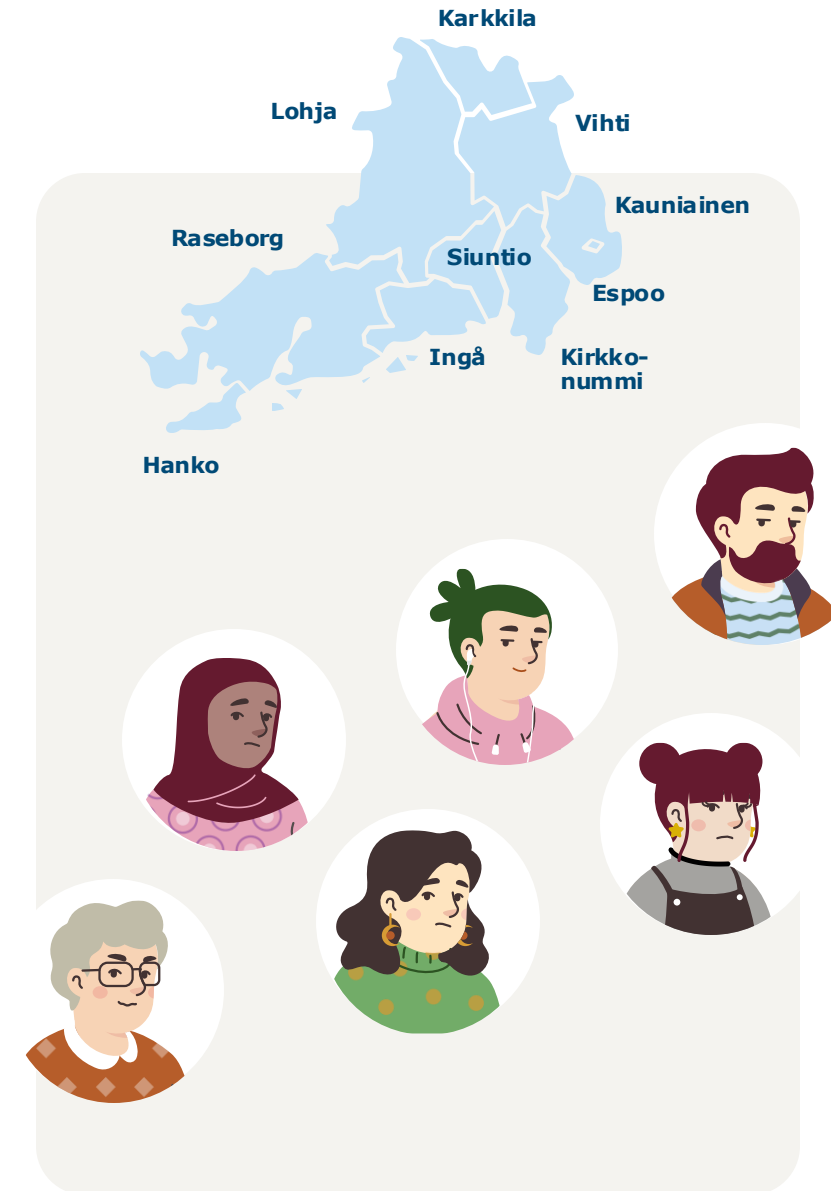
Intro

Projektin tavoite:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue halusi ymmärtää, millaisia asukkaita alueella asuu. Tavoitteena oli selvittää mm. mikä motivoi asukkaita, millaisia asioita ja teemoja asukkaiden arjessa nousee esiin sekä mitkä asiat vaikuttavat päivittäiseen hyvinvointiin. Lisäksi selvitimme, miten asukkaat saavat tietoa hyvinvointialueen palveluista, mitä viestintäkanavia he käyttävät tai toivoisivat käytettävän palveluista ja ajankohtaisista asioista viestimiseen alueella.

Kerätyn tiedon pohjalta rakennettiin asukaskuvauksia – persoonia - joita hyödynnetään asiakas- ja palveluohjauksen kehitystyössä sekä asiakaskokemuksen kehittämisessä.

Huom! Tässä projektissa kyse nimenomaan asukaskuvauksista (eli millaisia ihmisiä alueella elää) ei pelkästään asiakaskuvauksista (millaisia LUVN:n palvelun käyttäjät ovat).



Mikä on asukaskuvaus (persoonana)

Persoonakuvaukset ovat hyvä empatiatyökalu asukkaiden asemaan ja heidän ymmärtämistä varten. Kuvausten avulla voidaan saavuttaa parempi ymmärrys niistä ominaisuuksista ja tekijöistä, jotka tulee ottaa huomioon mm. palvelua suunniteltaessa. Persoonakuvaus auttavat luomaan yhteistä ymmärrystä asukkaista ja samalla palveluiden käyttäjistä kehitystiimin kesken.

- Persoonakuvausten avulla hahmotetaan asukkaiden tyypillisiä ominaisuuksia. Kuvaukset helpottavat asukkaiden maailman ymmärtämistä.
- Persoonakuvaus sisältää usein nimen, persoonan kuvauksen, käyttäytymistapoja, ryhmälle tyypillisiä tavoitteita ja elämäntapoja.
- Hyvin rakennetut persoonat keskittyvät *käyttökokemukseen ja tarpeisiin*, eivät vain demografisiin tietoihin. Tämä auttaa kehittämään palveluita, jotka ovat aidosti käyttäjälähtöisiä. Persoonien nimeäminen ja kuvaus rakentuu usein yleensä tutkimuksissa nousseiden tarpeiden ja tavoitteiden, käyttö- tai palvelukokemuksen pohjalta, käyttäytymisen mukaan tai huomioiden asiakasryhmän erilaisia tarpeita palvelupolulla/-poluilla.



Nimi: Kuka olen?

Kuvaus: Millainen olen?
Mitä tavoittelen? Mitä tarvitsen?

Arvot: Mitä arvostan?

Haasteet: Mitkä asiat tuovat
arkeeni haasteita?

Mahdolliset kokemukset:
käyttö- ja palvelukokemukset

Persoonakuvausten rakentaminen

Persoonien rakentaminen perustuu projektin tavoitteisiin ja kerättyyn dataan, jotta ne kuvaavat realistisesti erilaisia asukkaita ja heidän tarpeitaan.

Alla yleiset speksit, joiden mukaan persoonat on rakennettu:

1) Tavoitteiden määrittely

- **Mihin tarkoitukseen persoonat tarvitaan?** mm. strateginen suunnittelu tueksi, markkinoinnin, digiasioinnin ja asiakas- ja palveluohjauksen kehittämiseen LUVN:n alueella
- **Alueellisten erojen ymmärtäminen:** taajama vs. haja-asutusalueet

2) Datat kerääminen persoonatyön tueksi

- **Kvantitatiivinen data (kyselyiden yhteenvedot):**
 - Demografia: ikä, sukupuoli, asuinpaikka
 - Käyttäytyminen, arvomaailma ja palvelujen käyttö
- **Kvalitatiivinen data (ryhmähaastattelut):**
 - Haastattelut: käyttäjien kokemukset, tarpeet ja odotukset
 - Avoimet kyselyvastaukset: käyttäjän ääni/suorat lainaukset tekstimuodossa

3) Yhteisten piirteiden ryhmittely

- Datasta tunnistettu toistuvia piirteitä, ominaisuuksia ja kokonaisuuksia kuten samankaltaiset tavoitteet, haasteita ja käyttäytymismalleja.
- Vastaukset teemoiteltu ryhmiin näiden toistuvien piirteiden perusteella, joiden mukaan asukaskuvauksiin nostettu 6 persoonakuvausta.

Selvitettyjä teemoja persoonatyön pohjaksi:

- **Arvot, motiivit ja tarpeet:** Mitkä asiat tukevat asukkaiden hyvinvointia ja arkea?
- **Arjen teemat ja haasteet:** Mitkä huolenaiheet ja aiheet korostuvat asukkaiden elämässä?
- **Viestintäkäyttäytyminen:** Mitä kanavia asukkaat käyttävät ja miten he toivovat saavansa tietoa hyvinvointialueen palveluista?
- **Asukkaiden tarpeet ja haasteet:** Mitä mielipiteitä ja asenteita eri alueilla korostuu, ja missä asukkaat kohtaavat haasteita?
- **Monikulttuurisuus ja -kielisyys:** Miten kulttuurierot ja monikielisyys vaikuttavat tarpeisiin ja palveluiden käyttöön?
- **Palvelujen käyttö ja alueelliset erot:** Mitä eroja on kuntien välillä palveluiden käytössä, viestintäkanavien suosimisessa ja palvelukokemuksissa?

Yleistä alueen asukkaista

Arvot, jotka nousevat asukkaiden keskuudessa

- Terveys ja hyvinvointi
- Oikeudenmukaisuus
- Muista ihmisistä huolta pitäminen
- Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus
- Luonto ja ympäristöarvot

Huolet, jotka nousevat asukkaiden keskuudessa

- Huoli kotimaan kehityksestä
- Huoli maailmantilanteesta tai turvallisuuspolitiikasta
- Kokemus tulevaisuuden epävarmuudesta (esim. työelämä, terveys, talous)
- Ikääntymiseen liittyvät huolet (esim. oma tai läheisten ikääntyminen)

Toiveet liittyen palveluihin:

- Lyhyemmät odotusajat ja laajentuneet aukioloajat
- Digitaaliset palvelut / sähköiset yhteydenottokanavat
- Akuuttivastaanotot
- Monipuolistuvat palvelut
- Perustason palvelujen parantaminen
- Tutun ammattilaisen kanssa toimiminen



TOP 4 teemat, jotka puhututtavat alueella

- 1) Nuorten hyvinvointi ja erityisesti mielenterveysasiat
- 2) Pienten kuntien elinvoimaisuus ja palvelujen saanti
- 3) Palveluiden saaminen omalla kielellä
- 4) Tiedän mistä saan apua kun sitä tarvitsen: palveluihin pääsy, kun niitä tarvitsee sekä oikean väylän löytäminen avun tarpeeseen



Iiris Itsenäinen, 72 v.

YKSIN PÄRJÄÄVÄ DIGIASIOIJA

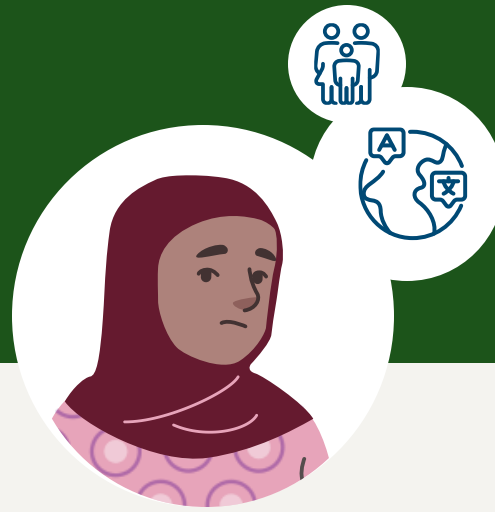
Haluaa säilyttää itsenäisyytensä ja asumisensa kotona, hyödyntäen digipalveluita arjen tueksi selkeän ohjauksen avulla.

DIGIPALVELUIDEN KÄYTTÖ:



Kokematon

Kokenut



Vesna Väliinputoaja 38 v.

KULTTUURIEN KESKELLÄ NAVIGOIVA

Pyrkii sopeutumaan arkeen ja navigoimaan palvelujärjestelmässä, toivoen tukea, yksinkertaisuutta ja kulttuurista ymmärrystä.

DIGIPALVELUIDEN KÄYTTÖ:



Kokematon

Kokenut



Pia Paikallinen 59 v.

PAIKALLISUUDEN PUOLUSTAJA

Arvostaa paikallisia palveluita ja henkilökohtaista asiointia. Puolustaa asuinalueensa omaleimaisuutta ja yhteisöllisyyttä.

DIGIPALVELUIDEN KÄYTTÖ:



Kokematon

Kokenut



Mia Multitaskaaja 40 v.

ARJEN JA ELÄMÄN TASAPAINOILIJA

Priorisoi perheen (lasten ja omien ikääntyvien vanhempien) tarpeet ja uran omien tarpeidensa edelle. Kokee, että on ratkaisemassa kaikkia elämän ongelmia yksin.

DIGIPALVELUIDEN KÄYTTÖ:



Kokematon

Kokenut



Henri Hyvinvointihakuinen 28 v.

TERVEYSTEKNOLOGIAN HYÖDYNTÄJÄ

Hyödyntää digitaalisia palveluita ja sovelluksia oman elämän ja arjen hallinassa, haluten elää elämää omassa tahdissa.

DIGIPALVELUIDEN KÄYTTÖ:



Kokematon

Kokenut



Mira Mieli 16 v.

ELÄMÄSTÄ AHDISTUVA

Kantaa elämän huolia harteillaan ja tuntee, ettei hänelle löydy omaa paikkaa.

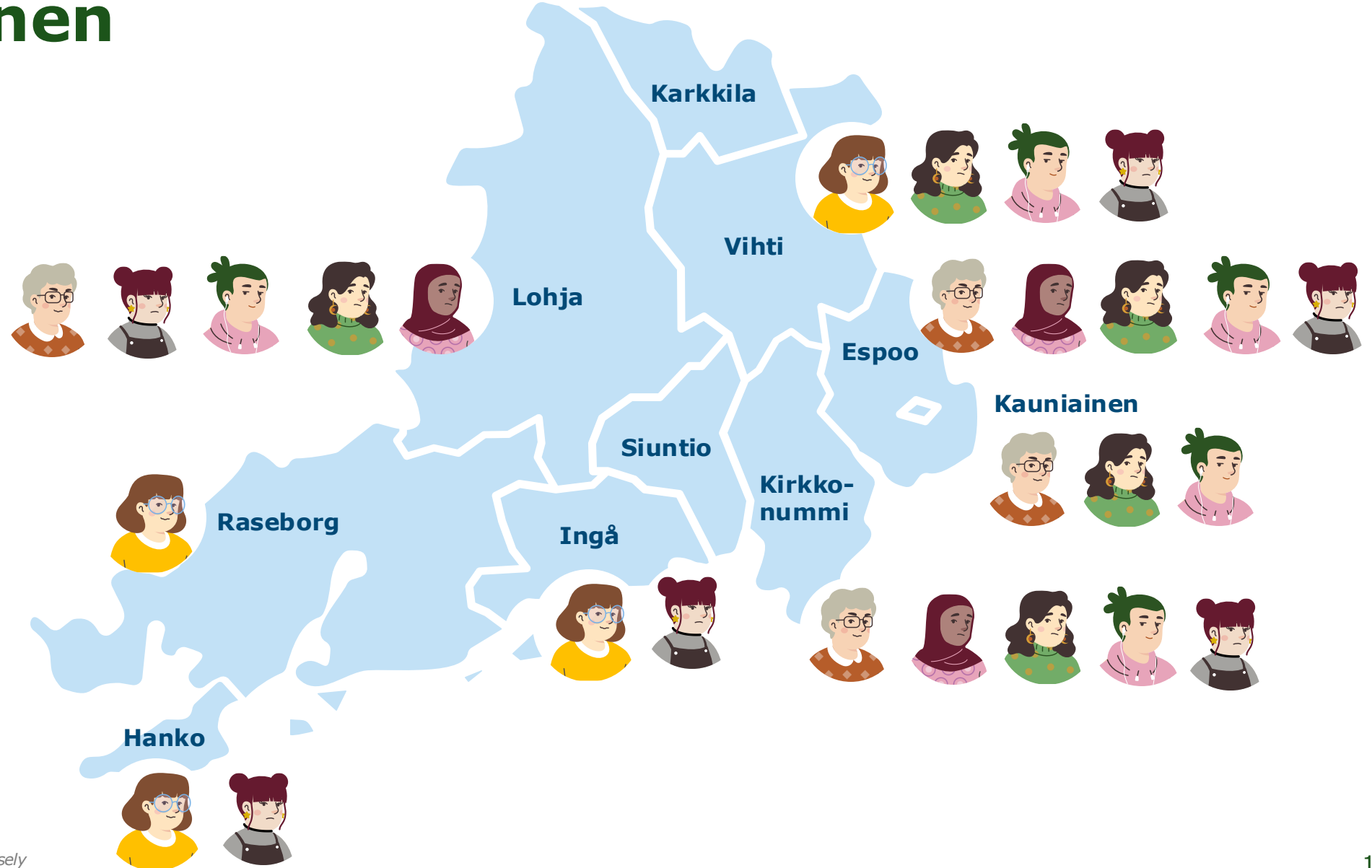
DIGIPALVELUIDEN KÄYTTÖ:



Kokematon

Kokenut

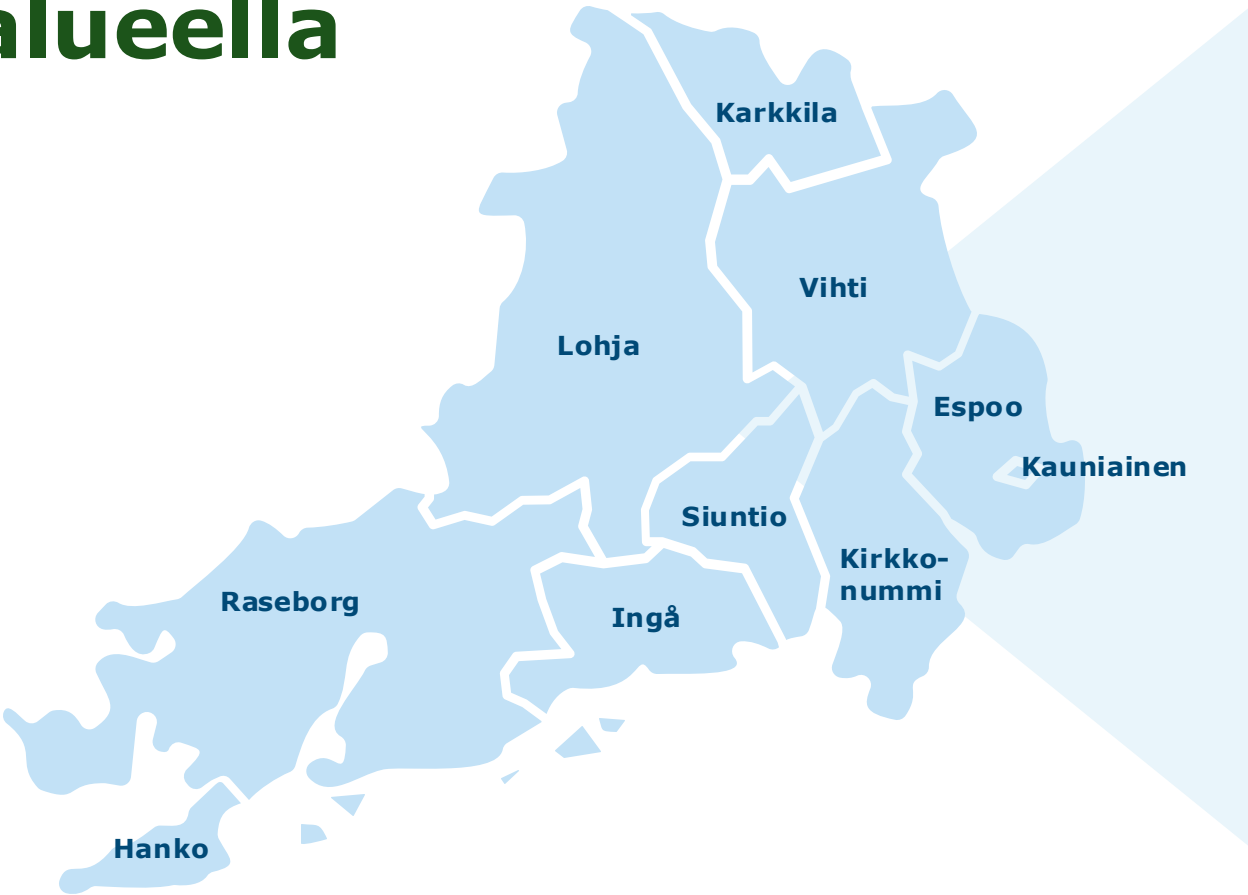
Persoonien sijoittuminen alueella



Persoonien sijoittuminen alueella



Kunta	1	2	3	4	5	6
Espoo	43 %	11 %	2 %			11 %
Hanko	47 %	4 %	88 %			16 %
Inkoo	40 %	3 %	97 %			13 %
Karkkila	45 %	4 %	98 %			12 %
Kauniainen	38 %	5 %	0 %			10 %
Kirkkonummi	39 %	5 %	44 %			13 %
Lohja	44 %	3 %	31 %			18 %
Raasepori	44 %	3 %	72 %			10 %
Siuntio	34 %	3 %	98 %			8 %
Vihti	43 %	3 %	98 %			15 %



Lähteet:

- 1) Kotona asuvat 65v täyttäneet, joilla ei kotihoitoa eikä omaishoitoa (SotkaNet indikaattorien erotus), ja jotka asuvat yksin (SotkaNetin indikaattori; oletettu että sama osuus pätee myös kotona asuviin). Digikyvyyttä ei huomioitu erikseen, vaan oletettu että kaikki jotka eivät tarvitse vanhuspalveluja, ovat digikyvyyttä. Huom! molemmat sukupuolet mukana.
- 2) Naimisissa olevat vieraskieliset naiset (pl. länsieurooppalaiset ja kiinalaiset), % 25-64 -vuotiaista naisista
- 3) Asuinpaikka kaupungin kehysalue, maaseudun paikalliskeskus tai kaupungin läheinen maaseutu (Tilastokeskus)
- 4) -
- 5) -
- 6) Depressiolääkkeistä korvausta saaneet 18-24-vuotiaat (naiset)

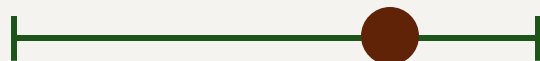


Iiris Itsenäinen, 72 v.

YKSIIN PÄRJÄÄVÄ DIGIASIOIJA

Haluaa säilyttää itsenäisyytensä ja asumisensa kotona, hyödyntäen digipalveluita arjen tueksi selkeän ohjauksen avulla.

DIGIPALVELUIDEN KÄYTTÖ:



Kokematon

Kokenut



KUVAUS:

Iiris haluaa säilyttää itsenäisyyden, pysyä sosiaalisesti aktiivisena ja elää arvokasta elämää, jossa hän pystyy huolehtimaan itsestään. Hänelle on tärkeää, että hän pystyy asumaan omassa kodissaan mahdollisimman pitkään eikä omien lasten tarvitsisi huolehtia hänestä. Hän haaveilee hyvinvoinnista, jossa pienet arjen asiat tuottavat iloa ja turvallisuus on taattu. Hyödyntää digiratkaisuja jokapäiväiseen asiointiin esim. pankkiasiointiin ja siksi digitaalisten terveystietojenkin käyttö kiinnostaa. Näihin toivoisi selkeää ohjausta ja tukea siinä, miten näitä hyödyntää helposti itse.



ELÄMÄNARVOT:

Itsenäisyys, arjen hallinta ja fyysinen toimintakyky:

"Haluan voida hyvin niin fyysisesti kuin henkisesti. Terveystietojen huolehtiminen antaa minulle voimaa elää itsenäisesti ja nauttia elämästä." "Itsenäisyys ja kyky hallita arkea tuovat elämäni merkitystä ja iloa."

Läheiset, rakkaat ja perhe:

"Läheiset ovat minulle tärkeitä, mutta en halua heidän kantavan vastuuta minusta."

Yhteisöllisyys ja muiden huomioon ottaminen:

"Vaikka pärjään yksin, minulle on tärkeää tuntea kuuluvani johonkin – haluan olla sosiaalisesti aktiivinen. Haluan, että kaikkia kohdellaan oikeudenmukaisesti ja arvostaen. Uskon, että pienet teot, kuten ystävälliset sanat tai auttaminen, ovat osa hyvää elämää."

Elinikäinen oppiminen:

"Pidän siitä, että opin uusia asioita. Teknologian avulla voin hoitaa asioitani helpommin ja tuntea, että pysyn kehityksen mukana. Se tuo minulle ylpeyttä ja itseluottamusta."



HUOLET JA HAASTEET:

Yksinäisyys:

"Pelottaa ajatus, että jäisin yksin ilman ketään, jolle puhua tai jakaa arjen hetkiä."

Ikääntymisen rajoitukset:

"Jos toimintakykyni heikkenee, voinko silti elää itsenäisesti?"

Tulevaisuuden epävarmuus:

"Huolestuttaa, riittävätkö palvelut ja tuki ikääntyville. Hintojen nousu myös mietityttää – voinko ylläpitää elämänlaatuani?"

Digitaalisten palveluiden monimutkaisuus:

"Pelottaa, että jään jälkeen, jos palvelut ovat liian vaikeita käyttää."

Ilmasto ja maailman tila:

"Maailman levottomuus ja ympäristön tila saavat minut miettimään, millaisen jäljen jätämme tuleville sukupolville."



PAIKKAKUNTA:

korostuu erityisesti Espoossa ja Lohjalla.



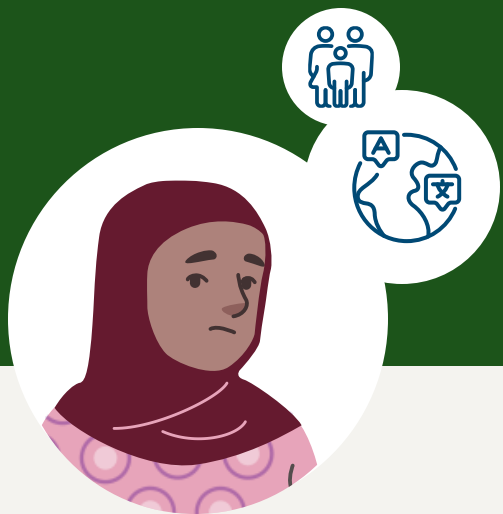
VIESTINTÄKANAVAT JA TOIVOTTU VIESTINTÄTYÖ

- Yksi kanava, josta saa kaiken avun tai suora numero ammattilaiselle
- Maksuttomat puhelinpalvelut, sähköposti, tekstiviestit
- Digitaalisten kanavien ja palvelujen käyttö lisääntyy. Etsii itse aktiivisesti nettisivuilta relevanttia tietoa, koska "aikaa on".

Selkokielen, rauhallisten viestien, joissa on selkeät ohjeet ja tukea saatavilla. Suosii tekstimuotoista ohjeistusta ja asiantuntevia, mutta inhimillisiä viestintätapoja. Kaipaa selkeää ymmärrystä mihin olla yhteydessä, mistä asioista ja miten (yhteyshenkilöt ja yhteydenottotavat).

YDINVIESTI:

Tarjoamme helposti saavutettavia palveluita, jotka tukevat itsenäistä toimijuutta ja tarjoavat turvaa.

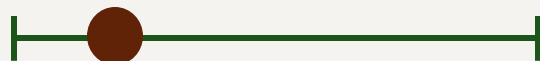


Vesna Väliinputoaja 38 v.

KULTTUURIEN KESKELLÄ NAVIGOIVA

Pyrkii sopeutumaan arkeen ja navigoimaan palvelujärjestelmässä, toivoen samalla tukea, yksinkertaisuutta ja kulttuurista ymmärrystä.

DIGIPALVELUIDEN KÄYTTÖ:



Kokematon

Kokenut



KUVAUS:

Vesna on maahanmuuttajataustainen perheenäiti, joka pyrkii sopeutumaan suomalaiseen kulttuuriin ja ymmärtämään terveydenhuoltojärjestelmää. Kulttuurierot, kielimuuri ja järjestelmän monimutkaisuus vaikeuttavat arkea ja aiheuttavat stressiä. Lapset, jotka oppivat suomea nopeasti, toimivat usein tulkkina vanhemmille, mikä kuormittaa heitä. Vesna kantaa huolta lastensa hyvinvoinnista, mutta pelkää, ymmärretäänkö hänen kasvatusvalintojaan oikein. Perhe asuu pienessä vuokra-asunnossa, jossa ahtaat tilat tuovat omat haasteensa: nuorimmat lapset valvovat isompien rytmin mukaan, ja vanhemmat lapset kamppailevat opiskelurauhan puutteessa. Vesnan mies on huolissaan lasten terveystietojen dokumentoinnista ja on kieltänyt heitä käymästä kouluterveydenhoitajalla, mikä vaikeuttaa lasten terveyden seurantaa. Vesna haluaa osallistua paikalliseen yhteisöön ja kaipaava ympäristöä, joka ymmärtää ja kunnioittaa heidän kulttuurisia erityispiirteitään.



ELÄMÄNARVOT:

Turvallinen ympäristö:

"Haluan, että lapseni kasvavat turvallisessa ympäristössä, jossa heillä on mahdollisuus oppia ja kasvaa ilman pelkoa syjinnästä, väärinymmärryksestä tai sodan uhasta."

Lasten hyvinvointi: "Haluan, että lapseni saavat parhaat mahdolliset lähtökohdat elämäänsä. Koulutus on heille avain parempaan tulevaisuuteen."

Yhteisöllisyys ja tuki:

"Kaipaava yhteisöä, joka ymmärtää tilanteeni ja jakaa samanlaisia kokemuksia. On tärkeää, että en tunne olevani yksin."

Identiteetin ja kulttuuristen perinteiden säilyttäminen:

"Vaikka sopeudumme uuteen ympäristöön, haluan säilyttää omat kulttuuriset perinteemme osana perheemme elämää."



HUOLET JA HAASTEET:

Epävarmuus omasta tulevaisuudesta:

"Mietin, mitä minulle tapahtuu tulevaisuudessa, jos en opi kieltä riittävän hyvin tai en saa töitä. Pelottaa, että ihmiset näkevät meidät vain maahanmuuttajina eivätkä osana yhteiskuntaa. Ennakkoluulot vaikeuttavat osallisuuttamme."

Kasvatuskulttuurien ristiriidat:

"Pelkään, etteivät muut ymmärrä, miksi teen joitain asioita eri tavalla kuin täällä on tapana. Näen myös suomalaisessa kasvatuskulttuurissa asioita, joista haluaisin oppia lisää."

Epäluottamus suomalaista hyvinvointijärjestelmää kohtaan:

"Omassa kotimaassani hallitukseen ja viranomaisiin ei voinut luottaa. Siksi suhtaudun varauksella siihen, että jakaisin täällä henkilökohtaisia tietojani tai luottaisin järjestelmään täysin."

Oikean tiedon löytäminen tarvittaessa:

"Paikallisten palveluiden löytäminen ja hyödyntäminen on vaikeaa, koska tieto on hajanaista ja usein vain suomeksi. Usein en tiedä, mitä minun tulisi tehdä tai mistä aloittaa."



PAIKKAKUNTA:

Korostuu erityisesti Espoo, Lohja, Kirkkonummi joissa suuri vieraskielinen väestö.



VIESTINTÄKANAVAT JA TOIVOTTU VIESTINTÄTYÖ

- Puhelimitse, sähköpostitse
- Sosiaalinen media (esim. Facebook).
- Yhteisöjen ja kulttuuriryhmien omat kanavat kuten WhatsApp ja muut chat-alustat (live-chat)
- Henkilökohtaiset kohtaamiset ja tulkkaukspalvelut

Selkokielinen ja yksinkertainen viestintä, jossa vältetään monimutkaisia lauserakenteita, ammattijargonia ja kulttuurisidonnaisia ilmauksia, jotka voivat aiheuttaa hämmennystä. Paras tapa tavoittaa monikulttuurinen asukasryhmä on tarjota monikielistä viestintää / selkeät kieliversiot (englanti, arabia, venäjä jne.) eri kanavissa (sähköposti, tekstiviestit ja verkkosivut)

YDINVIESTI:

Tarjoamme tulkkauksia omalla kielellä, kulttuurisille eroille herkistyneitä kohtaamisia ja selkeää opastusta perheesi hyvinvoinnin tueksi.



Pia Paikallinen 59 v.

PAIKALLISUUDEN PUOLUSTAJA

Arvostaa paikallisia palveluita ja henkilökohtaista asiointia. Puolustaa asuinalueensa omaleimaisuutta ja yhteisöllisyyttä.

DIGIPALVELUIDEN KÄYTTÖ:



Kokematon

Kokenut



KUVAUS:

Pia on 59-vuotias työkäinen, joka on vahvasti juurtunut omaan asuinalueeseensa ja sen yhteisöön. Hän arvostaa tuttujen kasvojen kohtaamista ja paikallisten palveluiden säilymistä. Hän on aktiivinen yhteisön jäsen, osallistuu alueensa kehittämiseen ja puolustaa oikeudenmukaista ja tasa-arvoista palveluiden saatavuutta kaikille. Vaikka Pia käyttää digitaalisia välineitä, hänelle henkilökohtainen palvelu on tärkeää, ja hän on huolissaan digitalisaation inhimillisyyttä vähentävästä vaikutuksesta. Pia nauttii luonnosta, joka tarjoaa hänelle virkistystä ja henkistä hyvinvointia, mutta hän kantaa huolta ympäristön ja yhteiskunnan tulevaisuudesta. Hän näkee paikallisuuden, yhteisöllisyyden ja kestävän kehityksen arvoina, jotka ohjaavat hänen arkeaan ja vaikuttavat hänen valintoihinsa.



ELÄMÄNARVOT:

Terveys, hyvinvointi ja perhe: "Haluan ylläpitää omaa hyvinvointiani ja varmistaa, että myös läheiseni saavat tarvitsemaansa tukea ja hoitoa – mieluiten paikallisesti, tutuissa ympäristöissä."

Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus: "Kaikkien pitäisi saada samanarvoista kohtelua ja palvelua, riippumatta siitä, asuuko pienessä kylässä vai kaupungissa. Paikallisia palveluita ei saa unohtaa. On tärkeää, että pienempienkin paikkakuntien ääni kuuluu. Suuret keskuksset eivät saa viedä kaikkea, mitä meillä täällä maalla tarvitaan."

Osallisuus ja vaikuttaminen: "Haluan olla mukana kehittämässä ja puolustamassa oman alueeni palveluita ja yhteisöllisyyttä. Minulle on tärkeää saada olla osa päätöksentekoa, joka vaikuttaa paikalliseen elämäämme."

Luonto- ja ympäristöarvot: "Lähellä oleva luonto on osa arkeani, ja sen säilyttäminen on elintärkeää. Paikallinen elinvoima ja ympäristöarvot kulkevat käsi kädessä."



HUOLET JA HAASTEET:

Huoli maailmantilanteesta ja kotimaan kehityksestä: "Maailman ja Suomen tilanne aiheuttaa epävarmuutta – pelkään, että se heijastuu myös paikallisten palvelujen leikkauksiin ja alueen näivettymiseen."

Huoli ilmastosta ja ympäristöstä: "Vaikka arvostan omaa yhteisöäni ja elämäntyyliäni,

Ikääntymiseen liittyvät huolet: "Ikääntyminen tuo mukanaan kysymyksiä: mistä saan apua läheisteni hoitamiseen tai itselleni, jos jossain vaiheessa tarvitsen tukea? Paikallisten palvelujen katoaminen vain lisää tätä epävarmuutta."

Pitkät etäisyydet ja rajalliset julkiset kuljetukset: "Kun palvelut keskitetään kauemmas, matkustamisesta tulee hankalaa, eikä kaikilla ole mahdollisuutta autoiluun. Julkiset kulkuyhteydet ovat liian rajalliset, mikä tekee palveluihin pääsyn vaikeaksi."



PAIKKAKUNTA:

korostuu erityisesti pienemmissä kunnissa sekä alueilla joissa ei aina palveluita lähellä saatavissa.



VIESTINTÄKANAVAT JA TOIVOTTU VIESTINTÄTYÖ

- Henkilökohtaiset tapaamiset
- Paikallislehdet
- Tekstiviestit
- Alueelliset verkostot
- Sosiaalinen media paikallisryhmien kautta

Suosivat selkeitä ja konkreettisia ohjeita, jotka koskevat heidän alueensa palveluja. Heitä kiinnostavat käytännön ratkaisut, kuten kuljetuspalvelut ja ajanvaraus puhelimitse.

YDINVIESTI:

Tarjoamme ratkaisuja, jotka ovat helposti saatavilla lähellä kotia ja tukevat arjen sujuvuutta paikallisissa yhteisöissä.

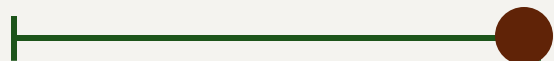


Mia Multitaskaaja 40 v.

ARJEN JA ELÄMÄN TASAPAINOILIJA

Priorisoi perheen (lasten ja omien ikääntyvien vanhempien) tarpeet ja uran omien tarpeidensa edelle. Kokee, että on ratkaisemassa kaikkia elämän ongelmia yksin.

DIGIPALVELUIDEN KÄYTTÖ:



Kokematon

Kokenut



KUVAUS:

Mia on 40-vuotias työkäinen ja lapsiperheellinen, joka tasapainoilee monen roolin ja vastuun välillä. Työnsä lisäksi hän hoitaa ADHD-lapsen ja muistisairaana vanhempansa tarpeita, jättäen vähän aikaa omalle hyvinvoinnille. Mian päivä alkaa aikaisin aamulla ja loppuu usein myöhään illalla. Hän huolehtii, että kaikki lapset ehtivät kouluun, hoitaa muistisairaana vanhempansa asiat, tekee työpäivänsä, vie lapset harrastuksiin ja yrittää pitää huolta kodista. Iltaisin hän saattaa vielä tehdä töitä tai selvittää lapsen tai ikäihmiseen liittyviä asioita. Vaikka Mia on tottunut kiireeseen, hän tuntee itsensä usein riittämättömäksi, sillä hän ei ehdi panostaa niin paljon itseensä tai perheeseensä kuin haluaisi. Mia kokee syvää rakkautta perhettään kohtaan, mutta samalla häntä kuormittaa se, että hän on se henkilö, jonka harteille kaikki vastuu usein lankeaa. Hän kaipaa välillä hetkiä, jolloin voisi olla vain Mia – ei äiti, tytär tai työntekijä.



ELÄMÄNARVOT:

Terveys ja hyvinvointi:

"Haluan pysyä terveenä ja jaksavana, jotta voin huolehtia perheestäni ja vastata arjen vaatimuksiin."

Perhe ja muista ihmisistä huolta pitäminen:

"Perhe on elämäni keskiössä - lasten ja vanhempieni hyvinvointi on minulle tärkeintä. Koen vastuuta läheisistäni ja haluan auttaa heitä parhaani mukaan, vaikka se on välillä raskasta ja joudun joustamaan omista tarpeistani heidän hyväkseen."

Oikeudenmukaisuus, tasa-arvo ja yhdenvertaisuus:

"Toivon, että palveluissa ja yhteiskunnassa ymmärretään arkeni monimutkaisuus, eikä minua jätetä yksin ratkaisemaan kaikkia ongelmia. Kaikkien tulisi saada apua ja tukea elämäntilanteestaan riippumatta, erityisesti haavoittuvassa asemassa olevat, kuten lapseni tai ikääntyvät vanhempani."

Arjen sujuvuus:

"Kaipaen palveluita, jotka helpottavat elämääni, säästävät aikaa ja vähentävät turhaa pompottelua paikasta tai palvelusta toiseen."



HUOLET JA HAASTEET:

Huoli maailmantilanteesta ja kotimaan kehityksestä:

"Nyky maailman epävarmuus ja kotimaan muutokset saavat minut miettimään, millaisessa ympäristössä lapseni ja vanhempani elävät."

Taloudelliset ja ikääntymiseen liittyvät huolet:

"Vanhempani tarvitsevat yhä enemmän apua, ja mietin, kuinka pitkään pystyn tukemaan heitä samalla, kun tasapainoilen oman elämäni kanssa. Omasta terveydestäni huolehtiminen jää usein muiden asioiden jalkoihin, ja taloudelliset paineet lisäävät stressiä."

Työn ja vapaa-ajan yhteensovittaminen:

"Miten pysyn työelämässä aktiivisena, kun perheeni vaatii niin paljon huomiota? Omalle jaksamiselle ei jää juuri tilaa."

Turhautuminen toimimattomiin palveluihin:

"Digipalvelut ovat hyödyllisiä, mutta niiden toimimattomuus ja byrokratian koukerot aiheuttavat valtavaa turhautumista. Usein tuntuu, että käytän liikaa aikaa jonottamiseen ja ongelmien selvittämiseen."



PAIKKAKUNTA:

korostuu erityisesti taajamissa.



VIESTINTÄKANAVAT JA TOIVOTTU VIESTINTÄTYÖYLI

- Mobiilisovellukset, verkkopalvelut, sähköposti.
- Hyvin muotoiltu käyttöliittymä ja selkeät ohjeet.
- Hätätilanteissa arvostaa mahdollisuutta saada tukea nopeasti esimerkiksi chatin tai puhelimen välityksellä.

Nopeat, asiakaskeiset ja ratkaisukeskeiset viestit, joissa on konkreettisia ohjeita ja toimitasuosituksia. Visuaalisuus ja käyttäjäkokemuksen helppous ovat kriittisiä.

YDINVIESTI: Tarjoamme joustavia ja helposti käytettäviä palveluita, jotka tukevat kiireisen arjen hallintaa ja tarjoavat nopeita ratkaisuja.



Henri Hyvinvointihakuinen 26 v.

TERVEYSTEKNOLOGIAN HYÖDYNTÄJÄ

Hyödyntää digitaalisia palveluita ja sovelluksia oman elämän ja arjen hallinassa, haluten elää elämää omassa tahdissa.

DIGIPALVELUIDEN KÄYTTÖ:



Kokematon

Kokenut



KUVAUS:

Henri on 26-vuotias nuori aikuinen, joka elää itsenäistä elämää. Hän nauttii siitä, että voi suunnitella päivänsä omilla ehdoillaan. Hän saattaa viettää aikaa kavereiden kanssa, tehdä etätöitä tai harrastaa, mutta aina omassa tahdissaan. Henri on se ystävä, joka aina tietää uusimmista sovelluksista ja haluaa jakaa löytönsä muiden kanssa. Henri hyödyntää terveysteknologiaa aktiivisesti hyvinvointinsa seuraamiseen ja ylläpitämiseen. Älykello, unenseurantasovellukset, ruokapäiväkirja ja stressinhallintatyökalut auttavat häntä optimoimaan liikunnan, unen, ravitsemuksen ja palautumisen tarvetta. Henri on tiedonjanoinen ja rakastaa oppimista. Hän lukee paljon, kuuntelee podcasteja ja keskustelee mielellään ajankohtaisista aiheista. Vaikka hän on teknologiaintoilija, Henri ei ole pelkkä "datafriikki" – hän arvostaa aitoja keskusteluja ja hetkiä, joissa teknologia jää taka-alalle. Hän arvostaa myös tasapainoa – liika kiire tai stressi eivät kuulu hänen elämänfilosofiaansa. Hän uskoo, että elämässä pitää olla tilaa nauttia pienistä hetkistä, mutta myös tilaa kasvaa ja kehittyä.



ELÄMÄNARVOT:

Terveys ja hyvinvointi:

"Hyvinvointi on minulle elämäntapa. Haluan pysyä energisenä, motivoituneena ja terveenä niin fyysisesti kuin henkisesti. Käytän teknologiaa tukemaan näitä tavoitteita."

Tasa-arvo, yhdenvertaisuus ja oikeudenmukaisuus:

"Arvostan sitä, että yhteiskunta toimii kaikkien hyväksi. Haluan, että jokainen voi saavuttaa omat tavoitteensa ilman, että heidän taustansa tai lähtökohtansa rajoittavat sitä."

Vapaus tehdä mitä haluaa:

"Elän elämäni omilla ehdoillani. Minulle on tärkeää, että voin suunnitella arkeni vapaasti ja tehdä valintoja, jotka tukevat omia tavoitteitani ja arvojeni."



HUOLET JA HAASTEET:

Huoli maailmantilanteesta ja kotimaan kehityksestä:

"Maailman ja Suomen tilanteet mietittävät – miten asiat muuttuvat tulevaisuudessa? Mitä tämä tarkoittaa urani ja oman elämäni osalta – en halua työskennellä yli 60-vuotiaana."

Kokemus tulevaisuuden epävarmuudesta:

"On vaikeaa suunnitella pitkälle, kun tuntuu, että mikään ei ole varmaa. Mietin usein, miten voin saavuttaa tavoitteeni tässä muuttuvassa maailmassa."

Huoli ilmastosta ja ympäristöstä:

"Ilmastokriisi on vakava haaste, ja pyrin tekemään arjessani valintoja, jotka tukevat kestävästä kehityksestä. Pohdin, miten teknologia ja innovaatiot voisivat tarjota ratkaisuja ympäristönsuojeluun ja miten voisin hyödyntää niitä osana vastuullista elämäntapaa."

Digitaalinen kuormitus ja tasapainon säilyttäminen:

"Tiedostan, että jatkuva sovellusten ja laitteiden seuraaminen sekä tavoitteiden asettaminen voi lisätä henkistä kuormitusta."



PAIKKAKUNTA:

korostuu erityisesti taajamissa.



VIESTINTÄKANAVAT JA TOIVOTTU VIESTINTÄTYÖYLI

- Mobiilisovellukset, verkkopalvelut, sähköposti.
- Hyvin muotoiltu käyttöliittymä ja selkeät ohjeet.

Nopeat, asiakaskeiset ja ratkaisukeskeiset viestit, joissa on konkreettisia ohjeita ja toimintasuosituksia. Visuaalisuus ja käyttäjäkokemuksen helppous ovat kriittisiä.

YDINVIESTI: Tarjoamme digitaalisia, motivoivia ratkaisuja terveellisten elämäntapojen sekä oman hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi.

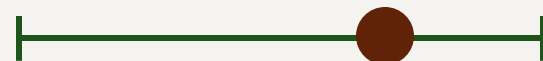


Mira Mieli 16 v.

ELÄMÄSTÄ AHDISTUVA

Kantaa elämän huolia harteillaan ja tuntee, ettei hänelle löydy omaa paikkaa.

DIGIPALVELUIDEN KÄYTTÖ:



Kokematon

Kokenut



KUVAUS:

Mira on nuori, joka kamppailee ahdistuksen ja mielenterveyshaasteiden kanssa. Hän kokee, että elämä ympärillä on liian nopeaa ja liian vaativaa. Hänellä on paljon poissaoloja koulusta ja hän kokee, ettei pärjää koulun vaatimusten kanssa. Tämä saa Miran tuntemaan itsensä epäonnistuneeksi. Ystäviä on, mutta välillä tuntuu, etteivät heidän oikeasti ymmärrä, mitä Mira käy läpi. Ystävien elämä ja sosiaalinen media saavat Miran tuntemaan itsensä usein riittämättömäksi – muiden elämä näyttää niin täydelliseltä, ja oma elämä tuntuu sotkulta. Hän yrittää olla vertaamatta itseään muihin, mutta se on vaikeaa, kun koko ajan näkee, mitä muut tekevät. Hän ei osaa aina selittää, miltä tuntuu – joskus kaikki vain tuntuu liialta. Hän kaipaakin hetkiä, jolloin voi olla rauhassa ilman, että kukaan kysyy mitään tai odottaa häneltä jotain. Mira toivoo löytävänsä keinoja päästä eteenpäin ja rakentaa itselleen paremman tulevaisuuden. Hän haluaisi, että joku kuuntelisi ja ymmärtäisi, ilman että hänen tarvitsisi selittää kaikkea tai pelätä, että häntä tuomitaan.



ELÄMÄNARVOT:

Oikeudenmukaisuus:

"Haluan, että minua ymmärretään ja kohdellaan reilusti ilman, että tunnen jääväni yksin tai ulkopuoliseksi. Mielestäni jokaisen pitäisi saada samanlaista tukea ja mahdollisuuksia, erityisesti silloin, kun elämä tuntuu vaikealta."

Oma aika ja oma hyvinvointi:

"Tarvitsen aikaa itselleni, jotta voin käsitellä omia ajatuksiani ja löytää tasapainoa."

Vapaus tehdä mitä haluaa:

"En halua elää jatkuvasti muiden odotusten mukaan, vaan löytää oman tapani elää ja olla onnellinen."



HUOLET JA HAASTEET:

Huoli maailmantilanteesta, ympäristöstä ja ilmastosta:

"Maailman uutiset ahdistavat. Miksi edes yrittää, kun tuntuu, että kaikki on menossa huonoon suuntaan"

Oman tulevaisuuden epävarmuus:

"En ole varma, mitä haluan tehdä elämässäni. Tulevaisuus tuntuu pelottavalta ja epäselvältä. Koen, että tarvitsen apua, mutta en tiedä mistä sitä saisin. Tämä vain lisää stressiä ja saa minut tuntemaan, että en ole tärkeä."

Yksinäisyys ja yhteisöllisyyden puute:

"Usein tunnen olevani ulkopuolinen. Minulla ei ole ketään, kenen kanssa voisin jakaa ajatuksiani ilman pelkoa, että minut tuomitaan."

Sosiaalisen median paineet:

"Elämä ruudun kautta tuntuu epätodelliselta, mutta se vaikuttaa silti minuun. Paine näyttää täydelliseltä, tehdä tai elää 'oikein' on raskasta."



PAIKKAKUNTA:

korostuu laajasti eri alueilla joissa palveluihin pääsy tai palvelut heikosti saatavilla tai ei ole 3. sektorin järjestämää ennaltaehkäisevää työtä.



VIESTINTÄKANAVAT JA TOIVOTTU VIESTINTÄTYÖYLI

- Nopeat välilyt apuun, kuten paniikinappula, chat-palvelut (mahdollisuus asioida anonyymisti, ilman pelkoa leimaantumista), kriisipuhelimet tai verkkokeskustelut
- Whatsapp, TikTok

Suosii selkeää, empaattista, helposti ymmärrettävää ja kannustavaa viestintää. tekstit. Sisällön oltava nopeasti sisäistettävissä, konkreettista ja palasteltuna – ei liian ammatillista, vaikeaselkoista tai kuormittavaa.

YDINVIESTI: Tarjoamme matalan kynnyksen mielenterveyspalveluita ja empaattista viestintää, joka auttaa ylläpitämään mielen tasapainoa

Miten hyödyntää persoonia alueella?

1) Hyödynnä persoonia kehitystyön tukena

- Kun aloitat uuden kehitystyön, käytä persoonia lähtökohtana. Analysoi, miten projektin tavoitteet liittyvät eri asukasryhmien tarpeisiin, ja pohdi, miltä suunniteltu ratkaisu näyttää heidän näkökulmastaan.

2) Tutustu persoonakuvauksiin

- Lue persoonakuvaukset huolellisesti: Ymmärrä kunkin persoonan tarpeet, arvot, motiivit ja haasteet.

3) Suunnittele asukaslähtöisiä ratkaisuja

- Tee konkreettisia kehitysideoita, jotka voisivat toimia kyseisen kuvauksen näkökulmasta. Käytä persoonia argumenttina päätöksenteossa – perustele valintoja esittämällä, miten ratkaisu hyödyttää tiettyä asukasryhmää tai käytä persoonia arvioidaksesi, kuinka hyvin nykyiset palvelut vastaavat eri asiakasryhmien tarpeita.

Mihin hyödyntää persoonia?

Strateginen suunnittelu:

Persoonakuvaukset auttavat tunnistamaan keskeiset asiakasryhmät, kuten haja-asutusalueiden perheelliset tai monipalveluasiakkaat, ja kohdentamaan resurssit vaikuttavasti juuri sinne, missä tarve on suurin.

Markkinointi ja viestintä:

Persoonien avulla viestintää voidaan kohdentaa tehokkaasti eri asukasryhmille, kuten kiireisille lapsiperheille tai monikulttuurisille perheille. Viestinnässä huomioidaan myös alueelliset erot, esimerkiksi taajama-alueiden digikanavat ja haja-asutusalueiden paikallisemmat viestintätavat.

Digipalveluiden kehittäminen:

Persoonat tukevat käyttäjäystävällisten digitaalisten ratkaisujen suunnittelua. Ne auttavat huomioimaan sekä teknologiatottuneet itsepalvelijoiden tarpeet että digitukea kaipaavien asukkaiden erityistarpeet.

Asiakas- ja palveluohjaus:

Persoonakuvaukset tarjoavat pohjan räätälöityjen palvelupolkujen ja tukimallien suunnittelulle. Näin varmistetaan, että jokainen asiakas saa yksilöllistä ja tarpeisiinsa sopivaa ohjausta.

Alueellisten erojen huomioiminen:

Persoonat tuovat esiin taajama- ja haja-asutusalueiden erityispiirteet, kuten palveluiden saavutettavuuden haasteet. Niiden avulla voidaan kehittää paikallisia ratkaisuja, kuten liikkuvia palveluita tai alueelle sopivia digiratkaisuja.

Saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden

edistäminen: Tunnistaa haavoittuvien ryhmien, kuten monikulttuuristen perheiden tai monipalveluasiakkaiden, erityistarpeita ja kehittää heille kohdennettuja palveluja.