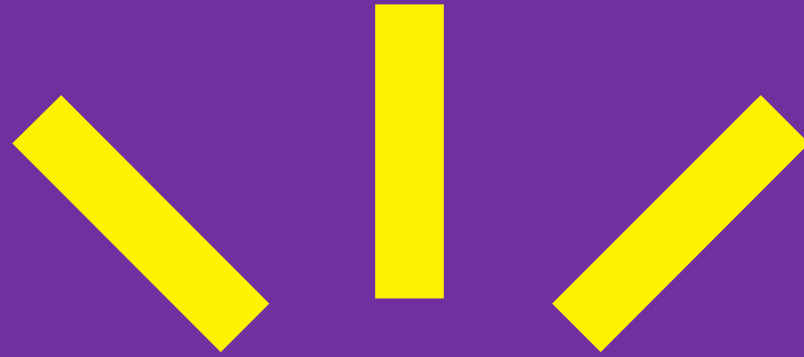




**Teknologia parantaa,
kokemukset luovat arvoa asiakkaalle:
luottamuksen rakentaminen, kokemukset
ja arvo terveysteknologiassa**

14.10.26 Saila Saraniemi

Professori, Oulun yliopiston kauppakorkeakoulu



Teknologia parantaa – mutta missä arvo syntyy?

Käyttäjän näkökulmasta
kiinnostava kysymys ei
ole vain, mitä
teknologia tekee.

Kiinnostava kysymys
on, miten ihmiset
kokevat teknologian ja
sen käytön.



Terveystä mitataan, mutta kuinka hyvin ymmärrämme kokemuksia?

Mitä järjestelmä näkee?

Glukoositaso

Syke

Aktiivisuus

Lääkitys

Mitä ihminen kokee?

Turvallisuus

Epävarmuus

Luottamus

Hallinnan tunne

Kokemus ei ole teknologian sivuvaikutus. Se on mekanismi, jonka kautta arvo syntyy.



Tutkimuksen kolme havaintoa

Miten tutkimme?

Diabetes-potilaiden arki
3 multimodaalista aineistoa
Reflektiivinen temaatinen analyysi

1. Always on: turvallisuuden
infrastruktuuri

2. Co-creation through
interaction: arvo syntyy
yhteisesti luomalla

3. It makes things so much
easier: yksinkertaisuus on
innovaatio



Always on: Teknologinen ominaisuus vai inhimillinen kokemus

Teknologian näkökulma:
jatkuva mittaaminen

Käyttäjän näkökulma:
jatkuva turvallisuus

Käyttäjät eivät kuvanneet mittausjärjestelmää, vaan sitä, että sairaus oli paremmin hallittavissa



Luottamus kokemuksen perustana

- Mitä tapahtuu, kun teknologia siirtyy vastaanotolta osaksi jokapäiväistä elämää?

Luottamus Luotettavuus Toimijuus



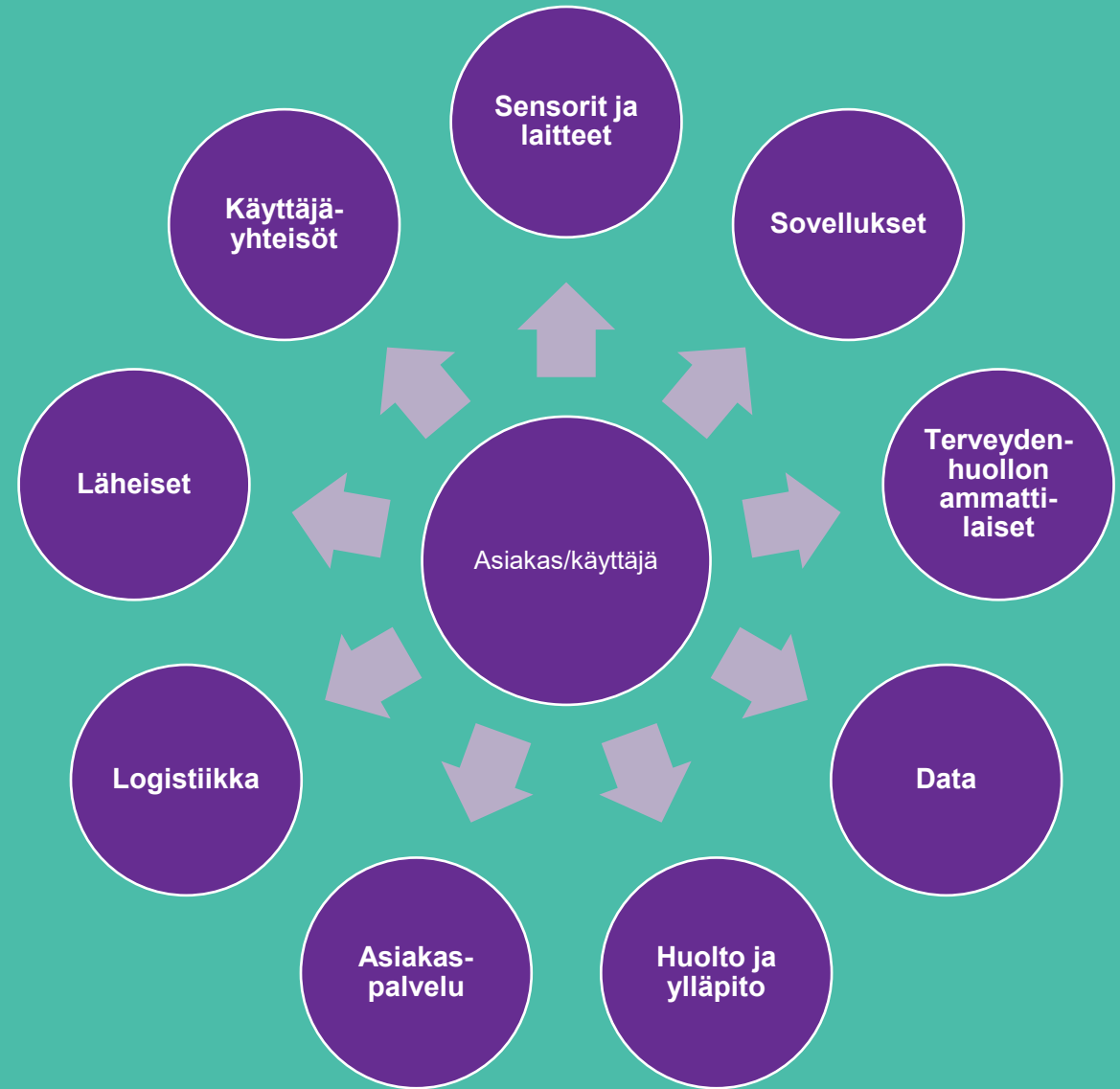
Kokemus syntyy yhteisesti luomalla – ei algoritmmissä

- Arvo ei sijaitse teknologiassa, eikä organisaatiossa
- Arvo syntyy käytössä ja ekosysteemissä, kun käyttäjä (tai joku muu) tekee datasta käyttäjälle merkityksellistä

Useiden toimijoiden yhteistoiminnassa,
käyttäjän, asiakkaan omassa arjessa



Käyttäjä ei koe teknologiaa, hän kokee palveluekosysteemin





It makes things so much easier!

Helpompi arki

Vähemmän huolta

Enemmän vapautta

**Enemmän
mahdollisuuksia elää**



Mitä tämä tarkoittaa terveysteknologialle?

- Miten mittaamme luottamusta?
- Miten ymmärrämme toimijuutta?
- Miten tunnistamme kokemuksellisen arvon?
- Miten arki muuttuu teknologian myötä?

Jos haluamme ymmärtää teknologian vaikuttavuutta, on ymmärrettävä myös käyttäjien kokemuksia.



Mitä terveysteknologian ekosysteemissä pitäisi johtaa?

- Ei vain teknologiaa, dataa, tai käyttöastetta, vaan
- Luottamusta, kokemusta, yhteistyötä, palvelun jatkuvuutta, toimijuutta
- Käyttäjälle arvo syntyy saumattomasta kokonaisuudesta



Esitys perustuu seuraaviin tutkimuksiin

- Milka Väinämö (2023): "It makes things so much easier"
– Exploring brand experience in a digital health context. Väitöskirja. Oulun yliopisto.
- Haanpää (o.s. Väinämö), M. & Saraniemi, S. (2024). A user-centric exploration of a digital health experience. Nordic Conference on Digital Health and Wireless Solutions. Oulu.
- Komulainen, H., Nätti, S., Saraniemi, S. & Ulkuniemi, P. (2023): Towards a holistic customer value approach in managing public health care services: a developer's view. International Journal of Public Sector Management.
- Torvinen, H., Komulainen, H., Nätti, S. & Saraniemi, S. (2026): Third time's the charm: revisiting the customer in public service logic. Public Management Review.



Kiitos!
saila.saraniemi@oulu.fi