

DigiIN

Digisyrjäytyminen ja digipalveluiden käytettävyys

*DigiIN hankkeen esittely Digi arkeen –neuvottelukunnalle
09.12.2020*



DigiIN

Digi-iloa!

https://youtu.be/zCcLFp_WD1U

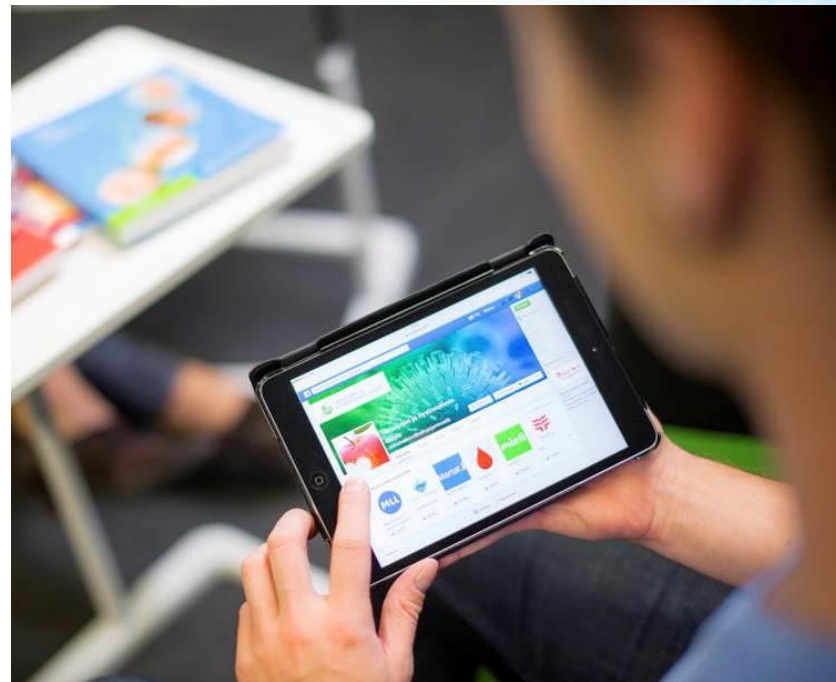


Palvelukulttuuria uudistamalla
kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan
Towards socially inclusive digital society



DigiIN-hankkeen tavoitteet

- Uudistaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukulttuuria
- Saada parempia sähköisiä palveluja kaikille
- Ehkäistä haavoittuvassa asemassa olevien syrjäytymistä



Viisi toisiaan täydentävää teemaa

- Käytettävät palvelut
- Uudenlainen työkuulttuuri
- Monikulttuurinen yhteiskunta
- Ikääntyneet
- Sosiaalisesti syrjäytyneet



Hankkeella laaja ohjausryhmä sisältäen keskeisiä toimijoita, kuten ministeriöitä (STM, VM, OM, TEM), Kela, Digi- ja väestötietovirasto, Sotedigi, monia palvelujärjestäjiä, aihealueen järjestöjä ja verkostoja

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
- Aalto-yliopisto
- Helsingin yliopisto
- Jyväskylän yliopisto
- Laurea-ammattikorkeakoulu
- Ikäinstituutti
- Rahoittaja: Strategisen tutkimuksen neuvosto



HELSINGIN YLIOPISTO

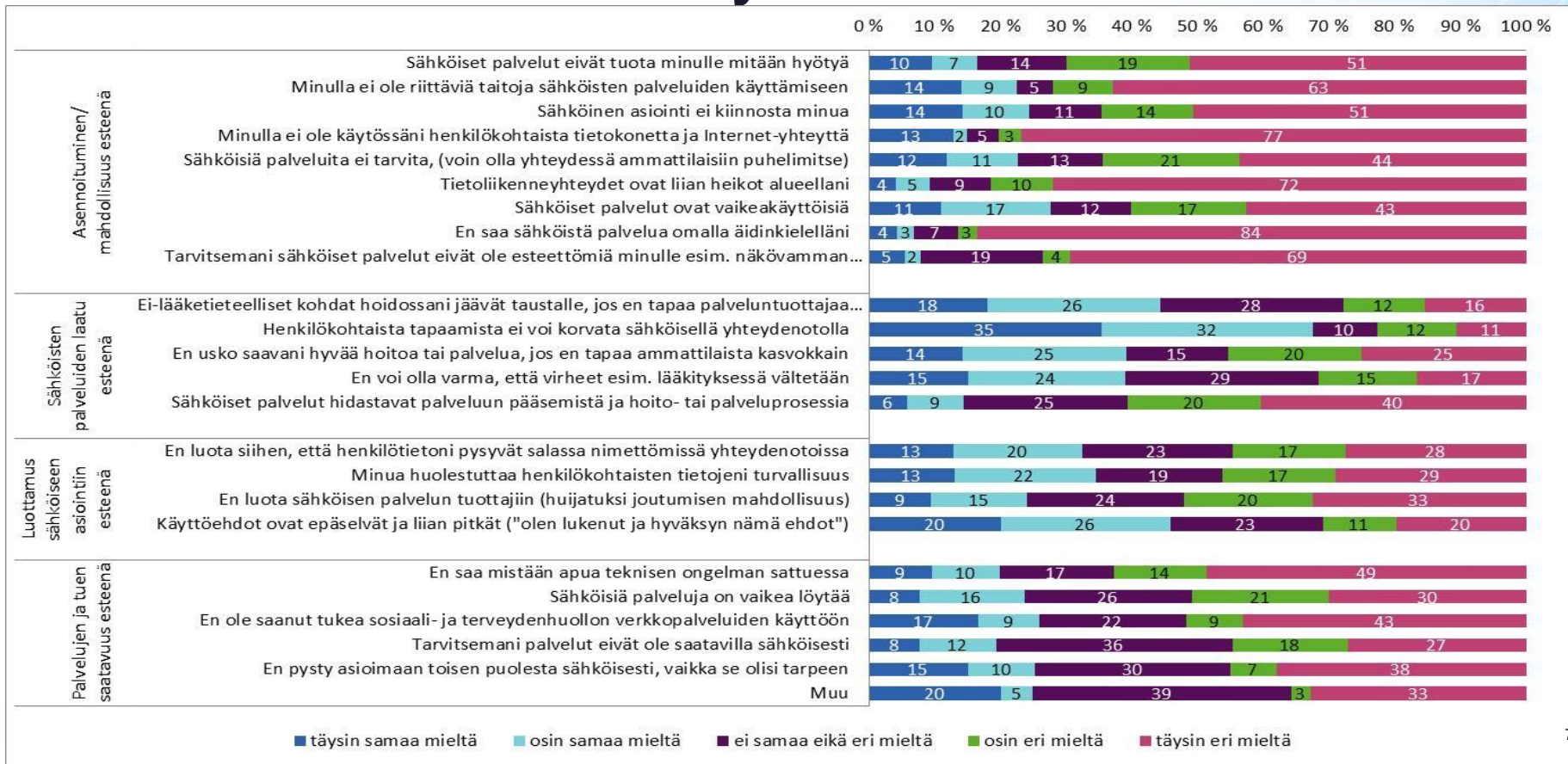


Kansalaisten sähköisten sote-digipalveluiden käyttö 2017

- 78 % kansalaisista arvioi kykenevänsä itsenäisesti käyttämään ainakin peruspalveluita/ toiminnallisuuksia verkossa.
- 68 % oli käyttänyt jotain sote-digipalvelua vuonna 2017, 10 % -yksikköä enemmän kuin vuonna 2014.



Kansalaisten sähköisen asiointin esteet esteryhmittäin



Digisyrjäytyminen: Ketkä hyötyvät digipalveluista?

- Tutkimme ketkä kokevat hyötyvänsä sähköisistä palveluista
- Katsoimme erikseen terveyteen, talouteen ja osallisuuteen liittyviä hyötyjä



Digisyrjäytyminen: kuka hyötyy digipalveluista?

- Saatavuus, digiosaaminen ja käyttö olivat yhteydessä siihen, että koettiin enemmän digipalveluihin liittyviä hyötyjä.
- Oma osaaminen nousi tärkeimmäksi tekijäksi
- Huono terveys oli yhteydessä vähäisempiin hyötyihin
- Hyötyjä kokivat enemmän he, jotka pitivät säännöllisesti yhteyttä sukulaisiinsa ja ystäviinsä

Digisyrjäytyminen: kuka hyötyy digipalveluista?

- Köyhyys (joutunut tinkimään ruuasta, lääkkeistä tai lääkärikäynneistä taloudellisista syistä) oli yhteydessä vähäisempiin terveyteen ja talouteen liittyviin hyötyihin
- He, jotka olivat tyytyväisiä sosiaalisiin suhteisiinsa kokivat enemmän terveyteen ja osallisuuteen liittyviä hyötyjä
- Iäkkäät, vähän koulutetut ja maalla asuvat kokivat hyötyjen jäävän vähäisiksi, mutta tämä selittyi osittain eroilla sähköisten palvelujen saatavuudessa, käyttötaidoissa ja käytön laajuudessa.

DigiIN

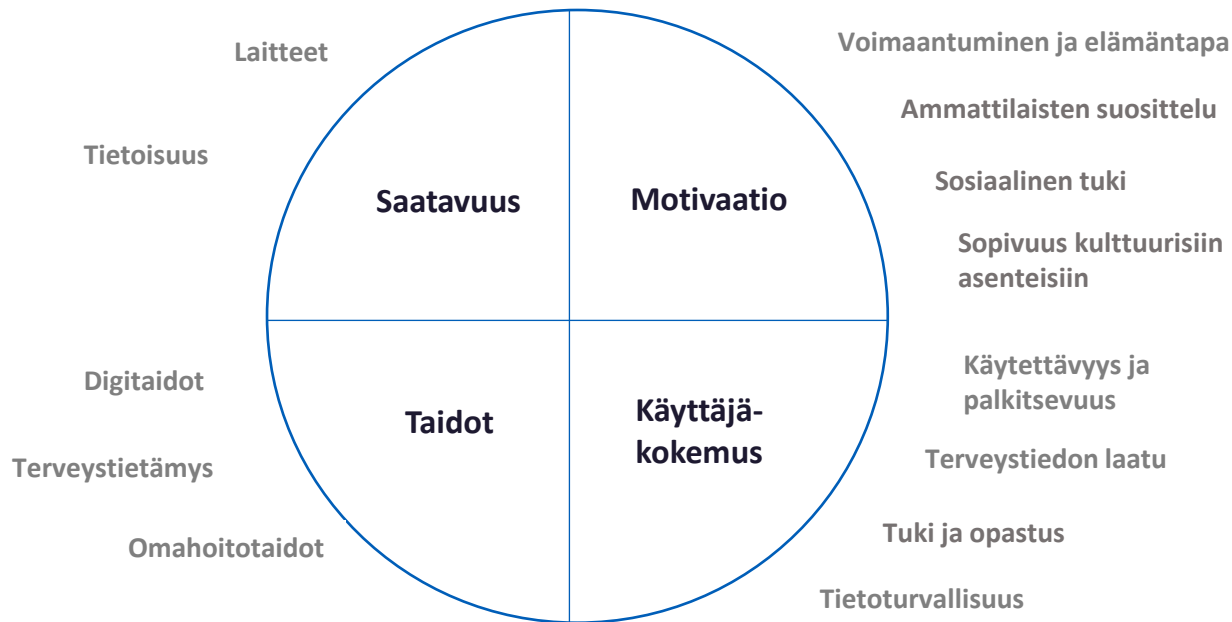
Helppopääsyiset, käytettävät ja kustannusvaikuttavat sähköiset palvelut

Sari Kujala, Iiris Hörhammer ja Paula Valkonen

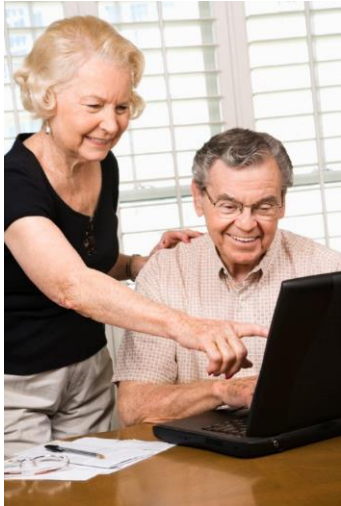
Palvelukulttuuria uudistamalla
kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan
Towards socially inclusive digital society



Sähköisten palveluiden hyödyntämisen tukeminen



Syöpä-, diabetes- ja sydänpotilaiden kokemat sähköisten terveystalveluiden haasteet



Henkilökunta ei käytä

- Tietoja ei kirjata tai kirjataan hitaasti, tietoja ei lueta
- Palveluista ei tiedoteta eikä opasteta

Eriarvoisuus

- Ikääntyneiden vaikea käyttää
- Laitteet ja yhteydet
- Tietokoneosaaminen

Palveluissa puutteita

- Käytettävyys
- Vuorovaikutuksen/viestinnän puute, persoonattomuus
- **Vaikea löytää** tai puuttuu
- Käyttökatkot, luotettavuus
- Kirjautuminen hankalaa
- Tietosuoja ja -turva

Käytettävyyden arviointi

- Subjekttiivinen käytettävyys liittyy halukkuuteen käyttää
 - Sote-ammattilaisilla vahva yhteys palveluiden kannatukseen ($R_s=.59^{**}$) ja halukkuuteen suositella asiakkaille ($R_s=74^{**}$)
 - 51-70 v. työterveysasiakkaila vahva yhteys palveluiden suositteluun ($R_s=74^{**}$) ja halukkuuteen jatkaa palveluiden käyttöä ($R_s=66^{**}$), iällä pieni huonontava vaikutus käytettävyyteen ($R_s=-.11^*$)
- Haastattelut iäkkäiden tarpeista ja kokemuksista menossa

Johtopäätökset

- Sähköisten palveluiden kehittämisessä hyvä lähteä liikkeelle palveluiden laadusta, joka vaikuttaa käyttäjien halukkuuteen käyttää palveluita
 - Käyttäjakeskeisen suunnittelun avulla hyödyllisiä, helppokäyttöisiä, saavutettavia ja emotionaalisesti palkitsevia palveluita

DigiIN

Kiitos!

Lisätiedot ja julkaisut:
www.digiin.fi

@STNDigiIN

Ota yhteyttä: sari.kujala@aalto.fi
tarja.heponiemi@thl.fi

