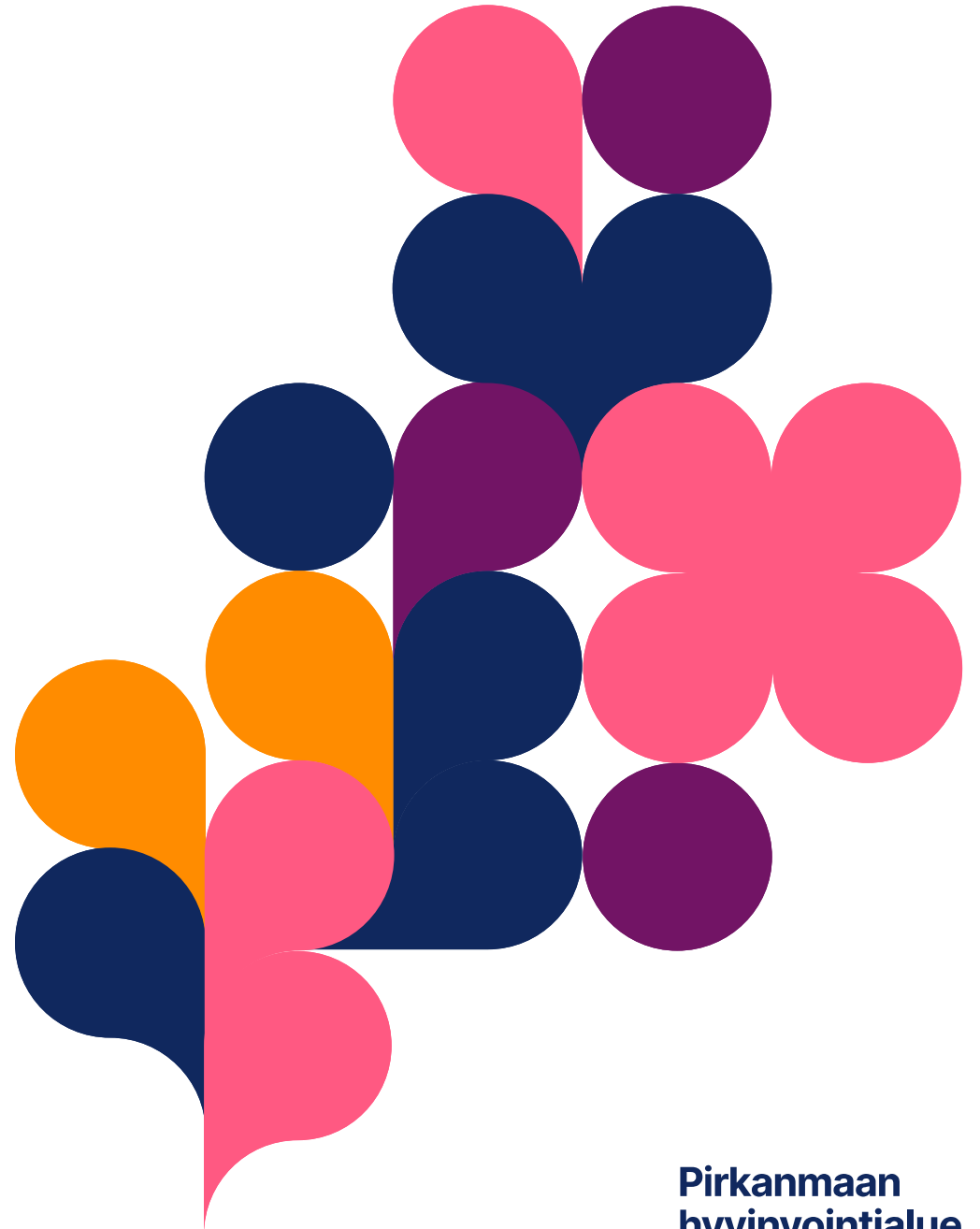


Pirkanmaalaisten kokemus asiakaslähtöisistä digipalveluista

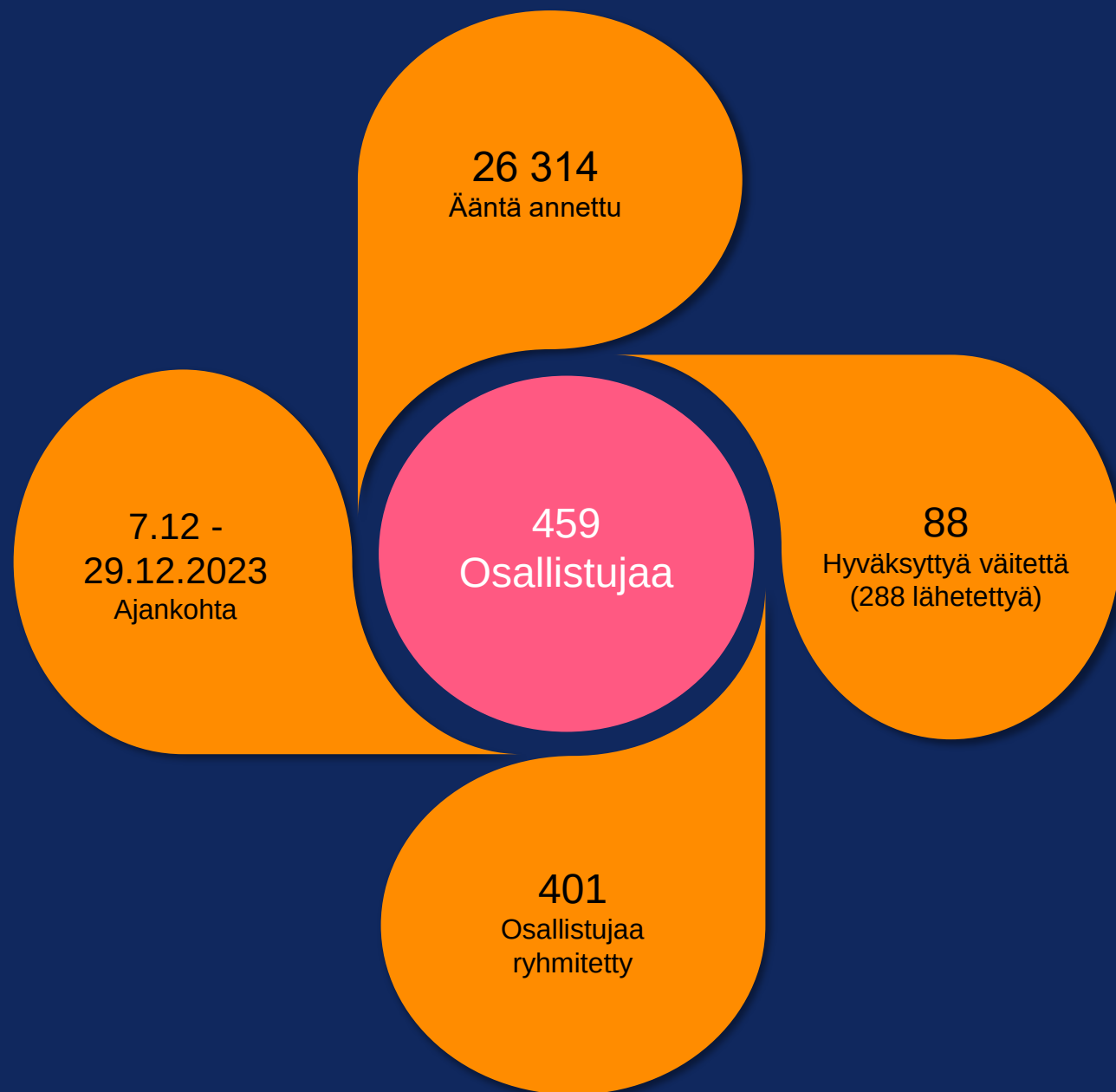
POLIS-KYSELY

Suunnittelupäällikkö
Janne Leinonen



**Pirkanmaan
hyvinvointialue**

TAUSTAA

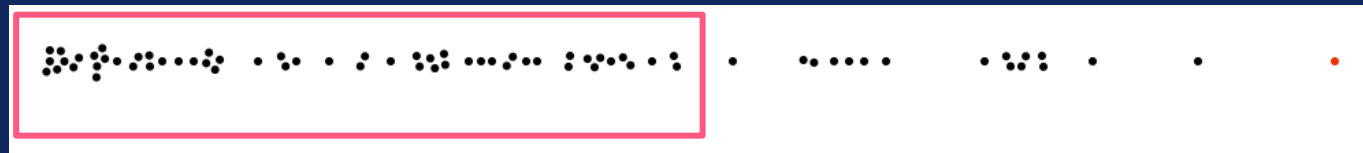


YHTEENVETO



Vastaajista muodostui selkeästi kaksi mielipideryhmää: Teknologian omaksijat (53% vastaajista) sekä Varovaiset traditionalistit (34% vastaajista).

KONSENSUS
VÄITTÄMÄT



JAKAVAT
VÄITTÄMÄT

Mielipiteet jakautuivat selvästi.

Teknologian omaksujat



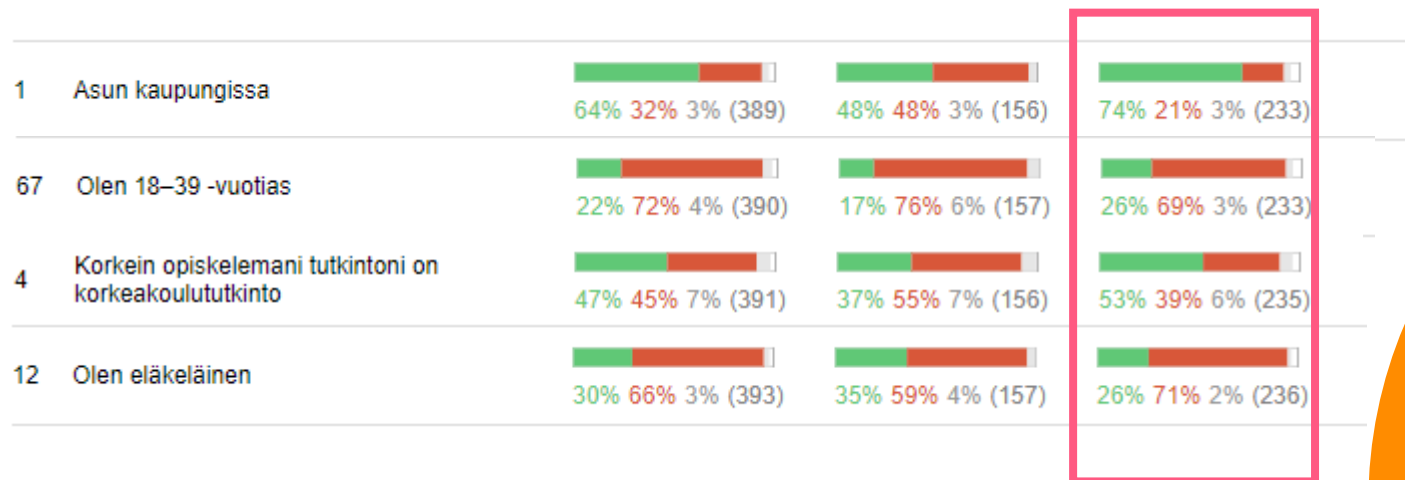
STATEMENT	OVERALL 401	A 157	B 244
15 Käytän mielelläni digipalveluita	65% 26% 8% (363)	25% 58% 15% (151)	93% 3% 3% (212)
39 Digipalvelut säästävät vaivaa	66% 27% 6% (362)	27% 60% 12% (147)	92% 4% 3% (215)
55 Digipalvelut ovat helpottaneet asiointiani	62% 28% 8% (363)	24% 62% 14% (150)	89% 5% 5% (213)
38 Digipalvelut säästävät aikaa	68% 23% 7% (363)	32% 53% 13% (151)	94% 1% 3% (212)
30 En halua käyttää digitaalisia palveluita	23% 69% 7% (352)	51% 32% 16% (146)	2% 95% 1% (206)

Käyttävät mielellään digipalveluita

Näkevät digipalvelut helpotuksena ja kokevat säästävänsä aikaa ja vaivaa.



Teknologian omaksujat



Suurin osa asuu kaupungeissa (74%).

Suuri osa 18-39 -vuotiaita (26%).

Useimmilla on korkeakoulututkinto (53%).

Pieni osuus eläkeläisiä (26%).

Yhteenveto



STATEMENT	OVERALL 401	A 157	B 244
15 Käytän mielelläni digipalveluita	 65% 26% 8% (363)	 25% 58% 15% (151)	 93% 3% 3% (212)
39 Digipalvelut säästävät vaivaa	 66% 27% 6% (362)	 27% 60% 12% (147)	 92% 4% 3% (215)
55 Digipalvelut ovat helpottaneet asiointiani	 62% 28% 8% (363)	 24% 62% 14% (150)	 89% 5% 5% (213)
38 Digipalvelut säästävät aikaa	 68% 23% 7% (363)	 32% 53% 13% (151)	 94% 1% 3% (212)
30 En halua käyttää digitaalisia palveluita	 23% 69% 7% (352)	 51% 32% 16% (146)	 2% 95% 1% (206)



Ryhmä B erottuu positiivisella suhtautumisellaan digipalveluihin ja avoimuudellaan teknologisia muutoksia kohtaan. Tämä ryhmä on luottavaisempi tietoturvasta, mikä näkyy heidän vastauksissaan: vain 18% ilmaisi huolensa tietojensa turvallisuudesta digitaalisissa palveluissa, mikä on selvästi vähemmän kuin ryhmässä A.

Digipalveluiden tasa-arvoisuuteen liittyen ryhmä B on hieman optimistisempi kuin ryhmä A, vaikka edelleen 75% ilmaisee huolensa palveluiden tasa-arvoisuudesta. Tämä viittaa siihen, että vaikka ryhmä B on avoimempi digipalveluille, he tunnistavat edelleen tarpeen parantaa palveluiden saavutettavuutta ja tasa-arvoisuutta.

Muutosvastarinnan osalta ryhmä B näyttää olevan mukautuvaisempi ja avoimempi uudistuksille.

Erityisen merkittävää ryhmässä B on heidän suuri halukkuutensa käyttää digipalveluita, jossa 93% ilmoitti käyttävänsä niitä mielellään. Tämä korostaa ryhmän sopeutumiskykyä ja kiinnostusta teknologisiin ratkaisuihin.

Yhteenvetona ryhmä B edustaa modernia ja teknologisesti sopeutuvaa käyttäjäkuntaa, joka näkee digipalveluiden tarjoamat mahdollisuudet ja on valmis omaksumaan uusia innovaatioita. Heidän näkemyksensä korostavat tarvetta jatkaa digipalveluiden kehittämistä, samalla huomioiden käyttäjien tietoturvaratpeet ja palveluiden saavutettavuuden.



Varovaiset traditionalistit



STATEMENT	OVERALL 401	A 157	B 244
58 Sosiaali- ja terveyspalveluissa haluan mennä paikan päälle asioimaan	56% 31% 12% (358)	87% 6% 6% (145)	35% 47% 16% (213)
15 Käytän mielelläni digipalveluita	65% 26% 8% (363)	25% 58% 15% (151)	93% 3% 3% (212)
39 Digipalvelut säästävät vaivaa	66% 27% 6% (362)	27% 60% 12% (147)	92% 4% 3% (215)
41 Digipalvelut lisäävät osallisuutta	35% 46% 17% (358)	8% 81% 10% (146)	54% 23% 22% (212)
18 Digitaaliset palvelut parantavat asiakaskokemusta	38% 45% 16% (358)	7% 80% 12% (145)	59% 22% 18% (213)

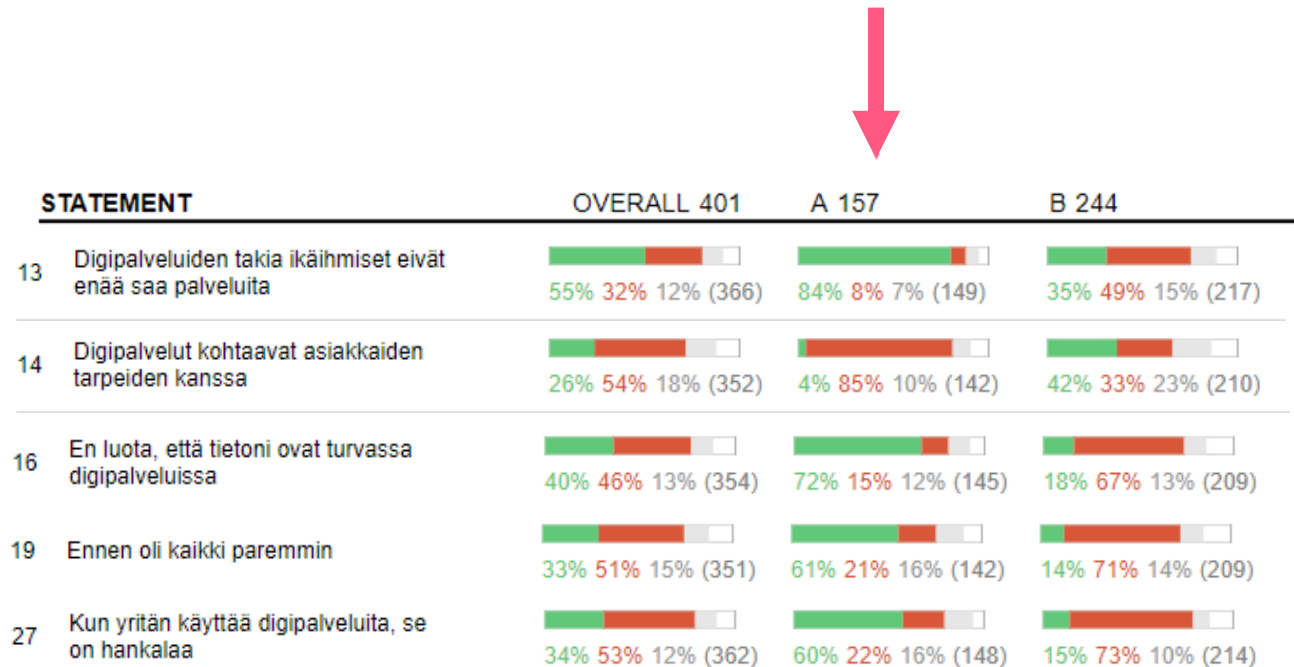
Halu asioida paikan päällä on vahva.

Digipalvelut eivät ole ehdoton ei mutta niiden hyötyä ei koeta ja niitä ei käytetä mielellään.

Digipalvelut koetaan korvaavana henkilökohtaiselle asioinnille.



Varovaiset traditionalistit



Suuri osa asuu
maaseudulla (43%).

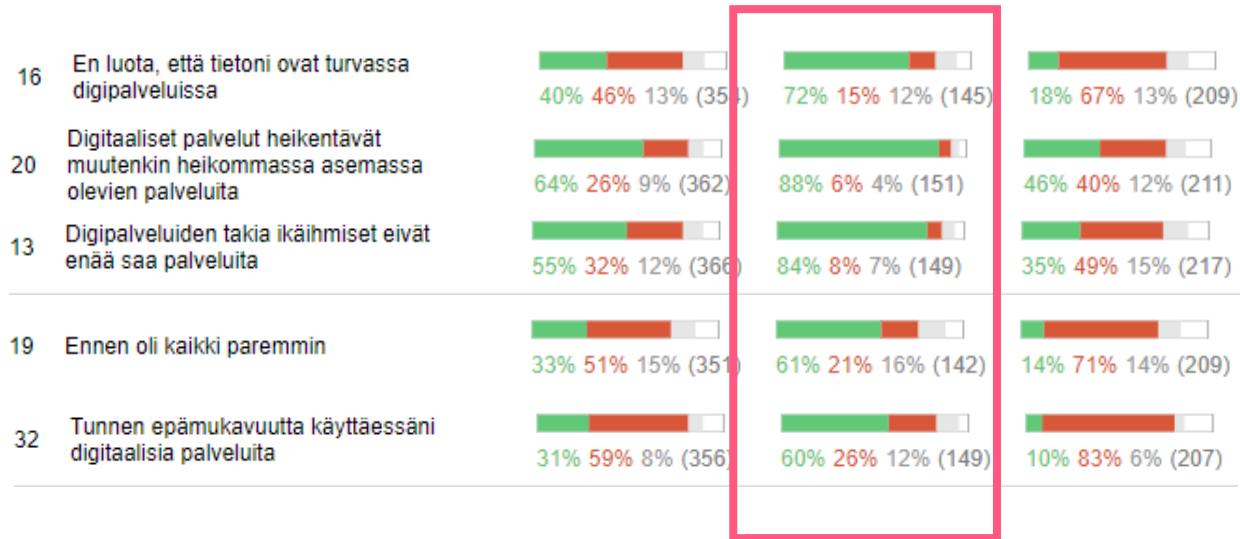
Useimmilla on muun kuin
korkeakoulututkinto (55%).

Pieni osuus työttömiä (7%).

Kohtuullinen osuus
eläkeläisiä (35%).

Kohtuullinen osuus 70–79 –
vuotiaita (17%)

Yhteenveto



Ryhmä A:n vastauksista piirtyy kuva varovaisesta ja tietoturvasta huolestuneesta ryhmästä, joka on kriittinen nykyisten digipalveluiden kehitystä ja tasa-arvoisuutta kohtaan. Tämä ryhmä ilmaisee huomattavaa epäluottamusta tietojensa turvallisuuteen digitaalisessa ympäristössä, mikä on ymmärrettävää nykypäivän tietoturvauhkien valossa. Peräti 72% ryhmästä ei luota tietojensa turvallisuuteen, mikä on merkittävästi korkeampi prosentti verrattuna ryhmään B.

Toinen keskeinen huolenaihe ryhmässä A liittyy digipalveluiden tasa-arvoisuuteen. Heidän vastauksistaan 92% uskoo, että digipalvelut eivät palvele kaikkia tasa-arvoisesti, mikä heijastaa syvää huolta digitaalisen kuilun syvenemisestä ja palveluiden saavutettavuudesta. Tämä korostaa tarvetta kehittää digipalveluita, jotka huomioivat eri käyttäjäryhmien tarpeet ja mahdollisuudet.

Ryhmä A myös osoittaa vahvaa muutosvastarintaa, 61% on samaa mieltä siitä, että "ennen oli kaikki paremmin". Tämä voi heijastaa nostalgista suhtautumista menneisyyteen tai epävarmuutta nykyisten muutosten ja kehitysten suhteen. Lisäksi ryhmä A:ssa vain 25% käyttää mielellään digipalveluita, mikä osoittaa suurempaa epäröintiä tai vastahakoisuutta hyödyntää näitä palveluita.

Yhteenvetona ryhmä A edustaa käyttäjäkuntaa, joka vaatii enemmän tietoturvaa, parempaa saavutettavuutta ja tasa-arvoisuutta digipalveluissa. Heidän näkemyksensä korostavat tarvetta kehittää käyttäjäystävällisempiä, turvallisempia ja kaikkien saavutettavissa olevia digitaalisia palveluita.



Samaa mieltä

Digipalveluiden kehittämisen tärkeys:

Molemmat ryhmät korostavat digipalveluiden kehittämisen tärkeyttä, erityisesti ottaen huomioon ikäihmisten ja heikompien käyttäjäryhmien tarpeet. Tämä yksimielisyys osoittaa yleisen tunnustuksen siitä, että digitaalisten palveluiden tulisi olla inklusiivisia ja saavutettavia kaikille käyttäjille.

Tietoturvan merkitys:

Vaikka traditionalistit ilmaisi suurempaa huolta tietoturvasta, myös digikannattajat tunnustavat tietoturvan olevan merkittävä tekijä digipalveluiden käytössä. Tämä yhteinen huoli viittaa siihen, että tietoturvan parantaminen on keskeinen tekijä palveluiden kehityksessä ja käyttäjien luottamuksen säilyttämisessä.

Palveluiden tasa-arvoisuus ja saavutettavuus:

Molemmissa ryhmissä on huolta siitä, että digipalvelut eivät palvele kaikkia tasa-arvoisesti. Tämä korostaa tarvetta kehittää palveluita, jotka ovat helposti saavutettavissa ja ymmärrettävissä eri käyttäjäryhmille, mukaan lukien eri ikäiset ja eri tekniset taidot omaavat käyttäjät.



Jatkuva päivitys ja kehitys:

Molemmat ryhmät tunnustavat digipalveluiden jatkuvan päivityksen ja kehityksen merkityksen. He ymmärtävät, että teknologia kehittyy nopeasti, ja palveluiden tulee pysyä ajan tasalla vastaamaan nykyisiä ja tulevia käyttäjätarpeita.

Avoin viestintä ja palaute:

Molemmat ryhmät korostavat avoimen viestinnän ja palautteen tärkeyttä digipalveluiden kehittämisessä. Tämä yhteinen näkemys viittaa siihen, että käyttäjäpalautetta tulisi aktiivisesti kerätä ja käyttää palveluiden jatkuvassa parantamisessa.



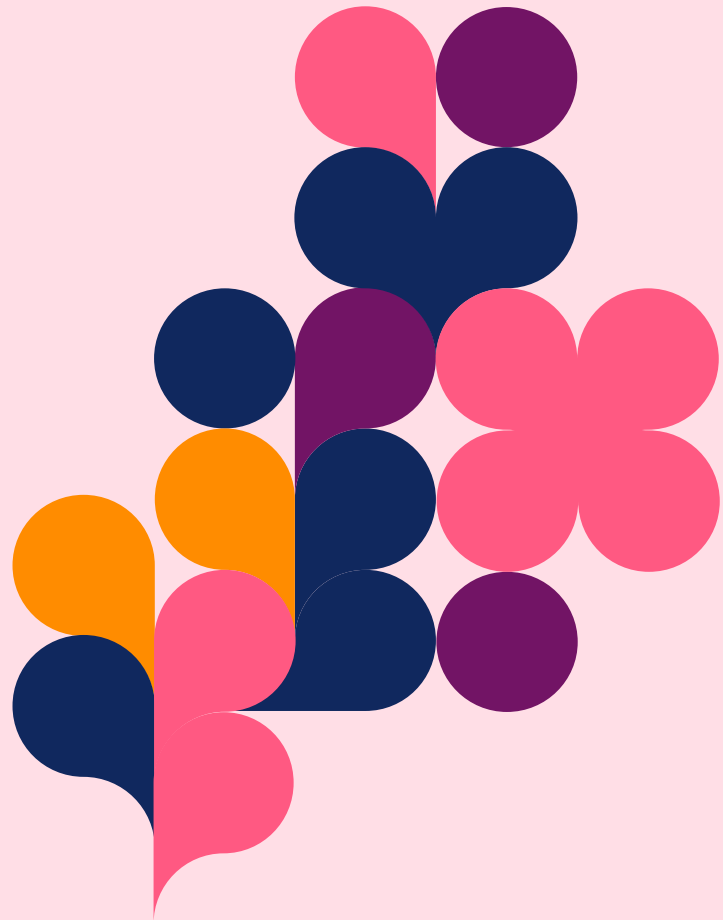
Käyttäjien lähettämät väitteet - analyysi

Digipalveluiden hyödyt ja haitat:

- Monet käyttäjät kommentoivat digipalveluiden hyödyllisyyttä ja niiden vaikutusta terveydenhuoltoon. Keskustelussa korostuvat digipalveluiden nopeus, saatavuus ja helppokäyttöisyys. Toisaalta esiin tuodaan myös digipalveluiden rajoitukset, kuten henkilökohtaisen avun puute ja teknologian ymmärtämisen haasteet.
- Kommentit antavat viitteitä siitä, että on tarvetta kehittää digipalveluita käyttäjäystävällisemmiksi ja saavutettavammiksi. Tämä sisältää parempaa opastusta, selkeämpiä ohjeita ja tukipalveluita sekä huomion kiinnittämistä digitaalisen kuilun ylittämiseen.
- Useat ehdottavat parannuksia digipalveluiden käytettävyyteen, kuten selkeämpiä ohjeita, enemmän opastusta vanhemmalle väestölle, ja yhtenäisempiä palveluita. Huolia herättää myös terveydenhuollon palveluiden laatu ja saatavuus, erityisesti pienemmillä paikkakunnilla ja iäkkäille suunnattuna.

Ikäihmisten ja digitaalisen kuilun haasteet:

- Useat kommentit käsittelevät vanhusten ja teknologisesti vähemmän taitavien henkilöiden vaikeuksia käyttää digipalveluita. Huoli vanhusten yksinäisyydestä ja syrjäytymisestä digipalvelujen myötä on selkeästi esillä.
- Vaikka digipalvelut tarjoavat monia etuja, on tärkeää, että terveydenhuollossa säilytetään myös henkilökohtaiset, fyysiset palvelut, erityisesti iäkkäille ja niille, jotka eivät ole digitaalisesti osaavia.
- Kommentit sisältävät huolia ja ehdotuksia terveydenhuollon palveluiden saatavuudesta, kuten lääkärien vastaanottojen säilymisestä pienillä paikkakunnilla ja palveluiden yksilöllisyydestä.



Kiitos



Pirkanmaan
hyvinvointialue