

Laurean opiskelijat kysyivät ja ikäihmiset vastasivat – digitaalisia palveluja käytetään paljon, mutta huoliakin on



Miten ehkäistä digisyrjäytymistä ja järjestää kaikille tasapuolinen sosiaali- ja terveydenhuollon digipalveluiden saatavuus? Monilta ikäihmisiltä sujuu sähköisten palvelujen käyttö, mutta tukea kaivataan ja tietoturva huolettaa.

Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijoista koostuva kuuden hengen tiimi teki osana opintojaan DigiIN-hankkeelle projektin. Sen tarkoituksena oli kerätä tietoa ikäihmisten digipalveluiden käyttötottumuksista sekä pääsystä digitaalisiin palveluihin ja niihin asennoitumisesta. Tulosten pohjalta tiimi teki johtopäätöksiä ja kehitysehdotuksia.

Kyselyn avulla kerättiin myös tietoa ikäihmisten asenteista ja ajatuksista kyseisiä palveluita kohtaan. Vapaamuotoisten vastausten pohjalta selvitettiin, minkälaista tukea olisi heidän mielestään hyvä olla saatavilla niin sellaisille henkilöille jotka käyttävät itsenäisesti palveluita kuin myös heille, jotka eivät käytä niitä ollenkaan.

Vallitsevan koronatilanteen vuoksi kysely päätettiin jo heti alussa tehdä sähköisesti kontaktien välttämiseksi.

Tulokset ja johtopäätökset 1/2

Vastauksia saatiin yhteensä 104. Vastajaat olivat 66-86-vuotiaita. Yli 86-vuotialta ei tullut yhtäkään vastausta. Vastanneissa oli huomattavasti vähemmän miehiä kuin naisia. Eniten vastauksia tuli 67-76-vuotiaiden ikäryhmästä.

Monilla kyselyyn vastanneilla ikäihmisillä on käytössään älypuhelin, henkilökohtainen tietokone tai tabletti. Tuloksia analysoidessa ja läpikäydessä huomasimme, että enemmistöllä vastanneista ikäihmisistä on osaamista ja halua käyttää digitaalisia palveluja. Monet vastasivat, että käyttävät mieluummin digitaalisia palveluja tai soittavat palvelunumeroon kuin käyvät paikan päällä. Tässäkin koronalla voi olla vaikutusta.

Kysymyksissä esitettiin myös erilaisia väittämiä koskien terveyssovellusten, mobiilipankin, sähköpostin ja viestintäsovellusten käyttöä. Enemmistö kyselyyn vastanneista ikäihmisistä koki osaavansa sähköisten palvelujen käytön älypuhelimella. Ongelmanratkaisutaitoja koskien moni vastasi tietävänsä, mistä saa tukea sähköisten palvelujen ongelmiin.

Tulokset ja johtopäätökset 2/2

Internetin ja sähköisten palvelujen turvallisuutta kysyttiin myös. Pääsääntöisesti sähköinen tunnistautuminen ja internetin käyttö koettiin turvalliseksi. Esiin nousi kuitenkin huolenaiheita, kuten tietoturva-asiat ja virukset.

Digipalveluja käyttävien ikäihmisten keskuudessa suhtaudutaan myönteisesti sähköisiin palveluihin. Omat taidot saattavat kuitenkin epäilyttää, ja jonkinlaisia tukipalveluita toivottaisiin. Tällaisia voisivat esimerkiksi olla opiskelijoiden, siviilipalvelusta suorittavien henkilöiden tai vapaaehtoisten järjestämä digituki. Tukipalvelu voisi olla päivystysluontoinen tai jopa ikäihmisten luona kiertävä palvelu. Myös kuntien asiointipisteet tai kirjastot voisivat ottaa mahdollisuuksien mukaan tämän palvelun järjestettäväkseen. Tällöin näissä olisi juuri tähän palveluun nimetty työntekijä. Näin toteutuisi matalan kynnyksen tukipalvelu, jonne voisi tulla aikaa varaamatta. Ideaalitilanne olisi, jos opastus saataisiin toteutettua kahdenkeskisenä.



DigiIN-hanke:

DigiIN-hankkeen tavoitteena on ehkäistä digisyrjäytymistä ja auttaa kaikkia pysymään mukana sosiaali- ja terveydenhuollon digipalveluissa. Lisää hankkeesta osoitteessa: <https://www.digiin.fi/>

Laurea:

Laurea-ammattikorkeakoulu toimii kuudella kampuksella Uudellamaalla. Laurean yhteisöön kuuluu noin 7 800 opiskelijaa, 600 henkilökunnan jäsentä sekä yli 30 000 alumnia. Lisää tietoa Laureasta osoitteessa: <https://www.laurea.fi/>

DigiIN Palvelukulttuuria uudistamalla
kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan
Towards socially inclusive digital society



AMMATTIKORKEAKOULU
University of Applied Sciences

Kyselyyn liittyvissä asioissa voi olla yhteydessä projektiohjaajaan, lehtori Teppo Leppälahteen: teppo.leppalahti@laurea.fi tai projektipäällikkö Tuomo Schneckiin: tuomo.schneck@laurea.student.fi