

Opas koettiin helppokäyttöiseksi ja hyödylliseksi

Sosiaaliturvaopas.fi -sivuston käyttäjäkysely toteutettiin talvella 2018-2019. Vastauksia (yhteensä 166) saatiin kaikista maakunnista Ahvenanmaata ja Keski-Pohjanmaata lukuun ottamatta. Eniten vastauksia tuli Uudeltamaalta, Varsinais-Suomesta ja Pirkanmaalta.

Enemmistö vastaajista oli iän, vamman tai pitkäaikaisrauden perusteella eläkkeellä olevia naisia tai heidän omaisiaan. Yli puolet kuului ikäryhmään 30-62 -vuotiaat ja 40 prosenttia ikäryhmään 63-79 -vuotiaat.

Tietoa oppaan olemassaolosta on saatu eniten järjestöjen www-sivujen ja järjestölehtien kautta, mutta myös sosiaalinen media ja hakukoneet ovat johdattaneet oppaaseen.

Oppaasta etsittiin useimmin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen liittyviä tietoja, sekä tietoa asiakasmaksuista ja sairaanhoitokorvauksista. Muita tärkeitä kokonaisuuksia olivat kuntoutukseen, apuvälineisiin ja itsenäiseen suoriutumiseen liittyvät asiat, asuminen, toimeentulo sekä verotuksessa tehtävät vähennykset. Taloudellisilla seikoilla on siis iso merkitys ihmisen kokonaisvaltaisessa hyvinvoinnissa.

Sivusto koettiin laajalti helppokäyttöiseksi ja ymmärrettävästi kirjoitetuksi. Tuloksista käy myös ilmi, että ihmiset pääsääntöisesti löysivät hyvin tarvitsemansa tiedon ja että se oli heille hyödyllistä. Saatu tieto oli myös yleensä auttanut oman asian selvittämisessä. Kaikkien edellä mainittujen väittämien osalta keskiarvo asteikolla 1-5 oli 4 tai enemmän.

Oppaaseen oltiin tyytyväisiä. Arvosanan 9-10 (asteikolla 0-10) oli antanut lähes 43 prosenttia vastaajista ja arvosanan 7-8 lähes 40 prosenttia. NPS (Net Promoter Score) -arvoksi muodostui 25.

Lisäksi saimme yli 50 henkilöltä sanallista palautetta, joiden joukossa oli monia hyviä kehittämissuhteita ja vinkkejä. Niihin paneudumme erikseen ja pohdimme, mitä niistä voimme viedä eteenpäin ja miten voimme ehkä korjata joitakin haasteellisia kohtia. Kiitos myös runsaasta positiivisesta palautteesta, olemme iloisia kuullessamme olleemme konkreettisesti hyödyksi!

Tekijät