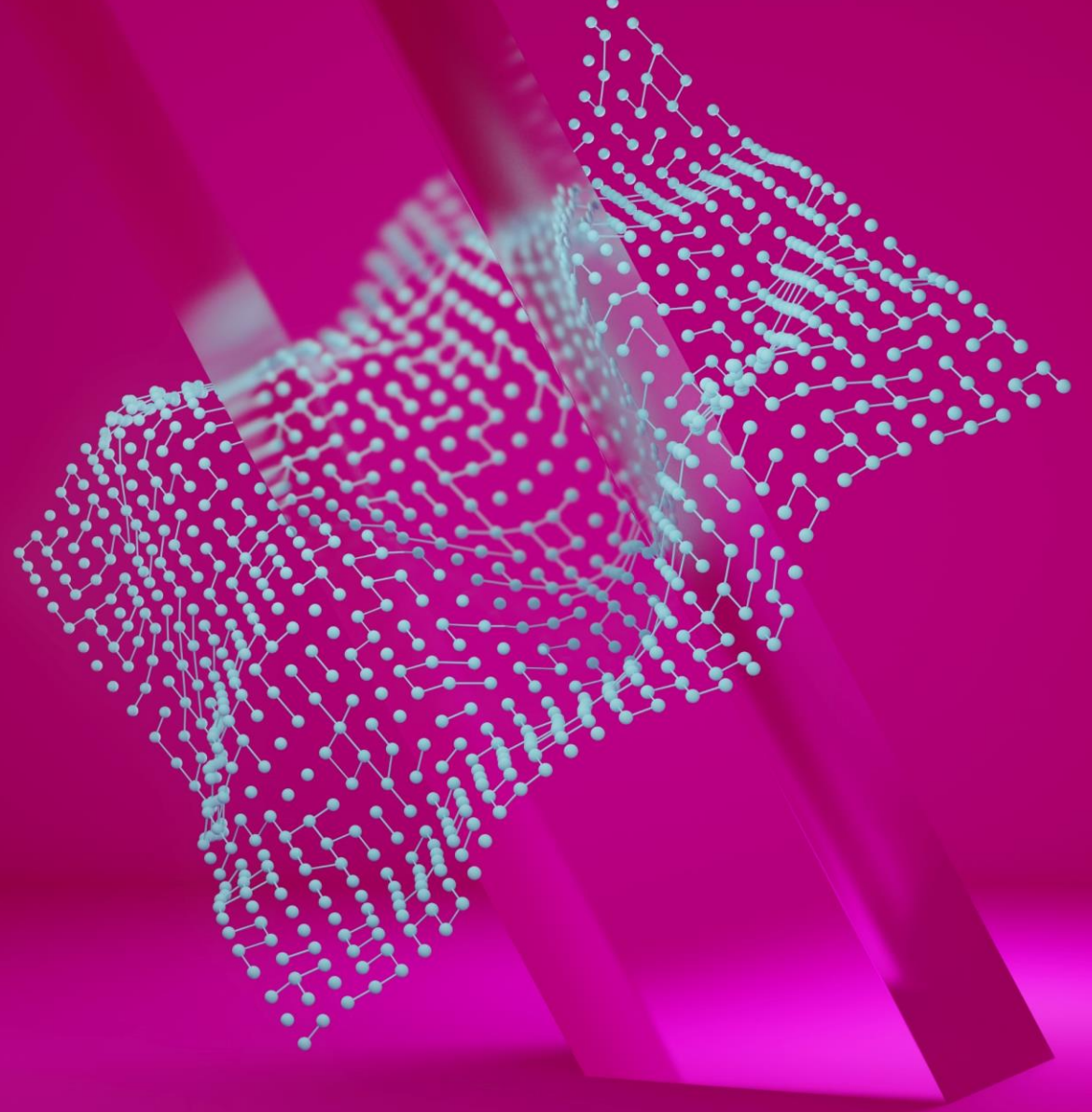


FinHITS- tyytyväisyyskyselyn tulokset

Toukokuu 2024



Sisältö

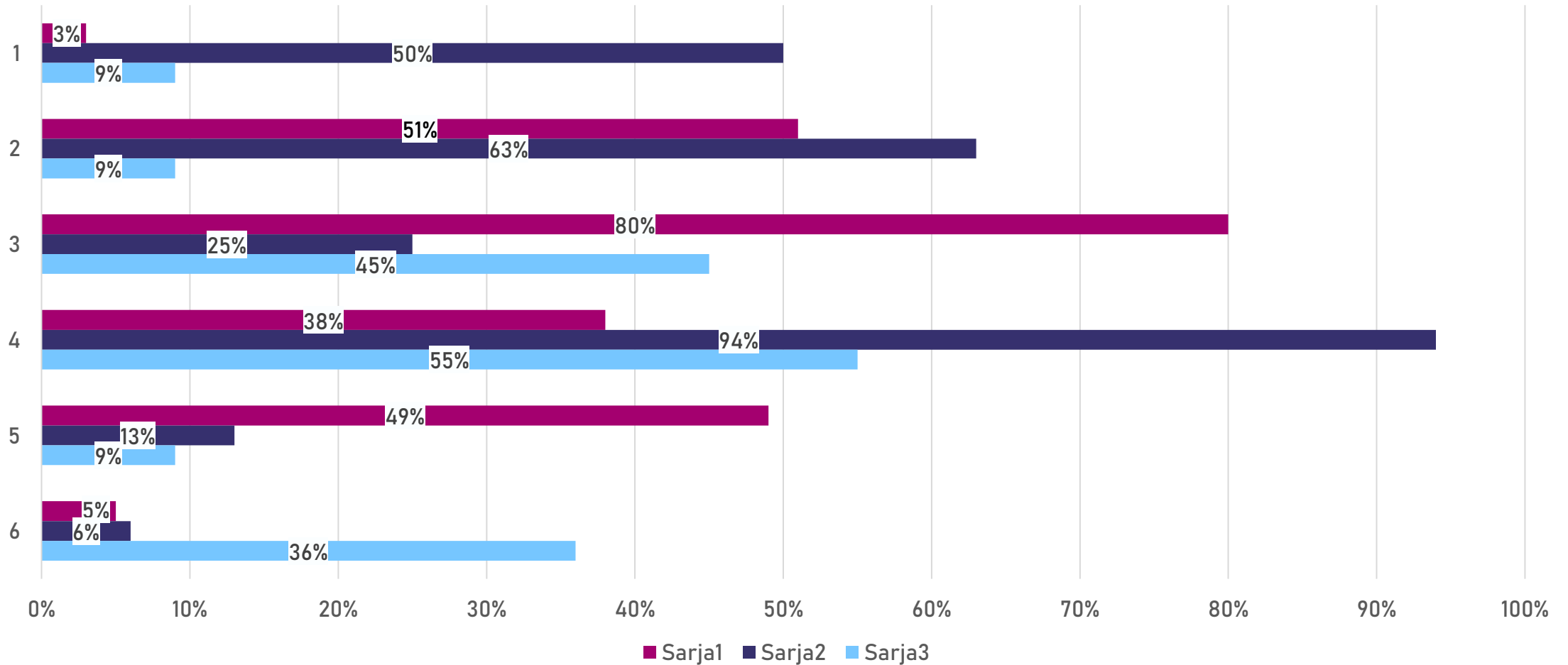
- Taustatiedot
- Palveluiden vertailu
 - Vastanneiden kokemuksia digitaalisten palveluiden toiminnasta (ka)
- Palvelut
 - Aineistoeditori
 - Aineistokatalogi
 - Findatan asiointipalvelu
 - Siirtopalvelu Nextcloud
 - Kapseli
- Muuta palautetta

Taustatiedot

Tyytyväisyyskysely toisiokäytön digitaalisista palveluista

- Kysely rekisterinpitäjille ja asiakkaille (auki 14.2.–18.3.2024). Vastauksia 101.
 - Palvelut: Aineistoeditori, Aineistokatalogi, Findatan asiointipalvelu, Siirtopalvelu Nextcloud, Tietoturvallinen käyttöympäristö Kapseli
 - Findatan asiakkaita 73 % (74)
 - Rekisterinpitäjiä 16 % (16)
 - Muut: 11 % (viranomainen, tutkija, suunnittelija jne.) (11)
- Lisätietoja: www.findata.fi/finhits

Palvelut, joita on käyttänyt



Palveluiden vertailu

Kuinka tyytyväinen olet palveluun 0 (en lainkaan tyytyväinen) - 10 (hyvin tyytyväinen)?

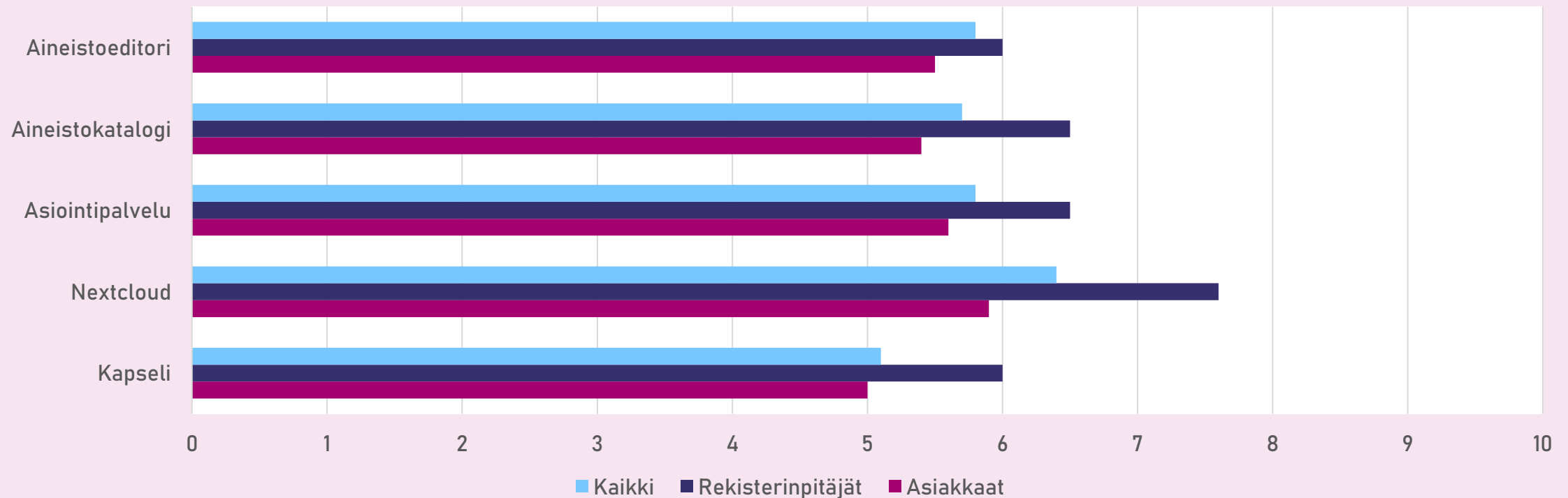
	Yhteensä (n)	Keskiarvo	Vaihteluväli	NPS
Aineistoeditori	11	5,8	4-8	-73
Asiakkaat	2	5,5	5-6	
Rekisterinpitäjät	8	6	4-8	
Aineistokatalogi	49	5,7	0-10	-53
Asiakkaat	38	5,4	0-10	
Rekisterinpitäjät	10	6,5	4-8	
Asiointipalvelu	68	5,8	0-10	-37
Asiakkaat	59	5,6	0-10	
Rekisterinpitäjät	4	6,5	6-8	
Muut	5	7,2	2-10	

Jatkuu: Kuinka tyytyväinen olet palveluun 0 (en lainkaan tyytyväinen) - 10 (hyvin tyytyväinen)?

	Yhteensä (n)	Keskiarvo	Vaihteluväli	NPS
Nextcloud	49	6,4	0-10	-12
Asiakkaat	28	5,9	0-10	
Rekisterinpitäjät	15	7,6	4-10	
Muut	6	5,3	0-10	
Kapseli	39	5,1	0-9	-54
Asiakkaat	36	5,0	0-9	
Rekisterinpitäjät	2	6,0	5-7	

Rekisterinpitäjien, asiakkaiden ja kaikkien vastanneiden tyytyväisyys (ka) digitaalisiin palveluihin

Kuinka tyytyväinen olet palveluun 0 (en lainkaan tyytyväinen) – 10 (hyvin tyytyväinen)?



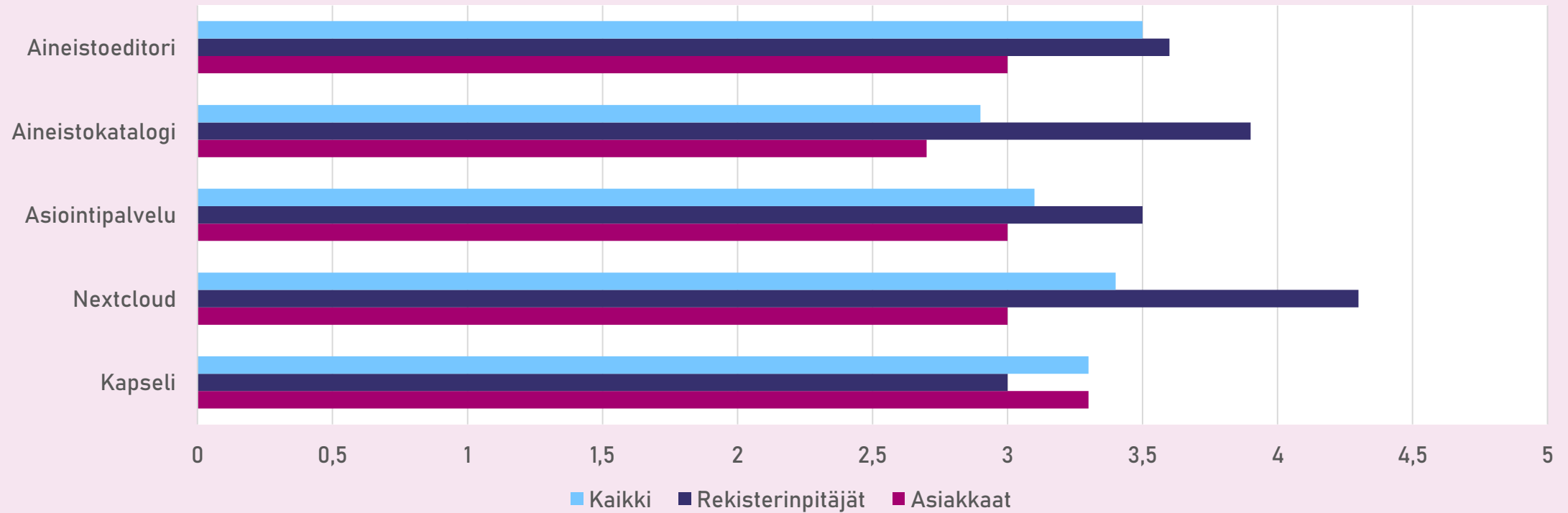
Vastanneiden kokemukset digitaalisten palveluiden toiminnasta (ka.)

Vastaajien määrä

Palvelut	Rekisterinpitäjät (n)	Asiakkaat (n)	Muut (n)	Yhteensä (n)
Aineistoeditori	8	2	1	11
Aineistokatalogi	10	38	1	49
Asiointipalvelu	4	59	5	68
Nextcloud	15	28	6	49
Kapseli	2	36	1	39

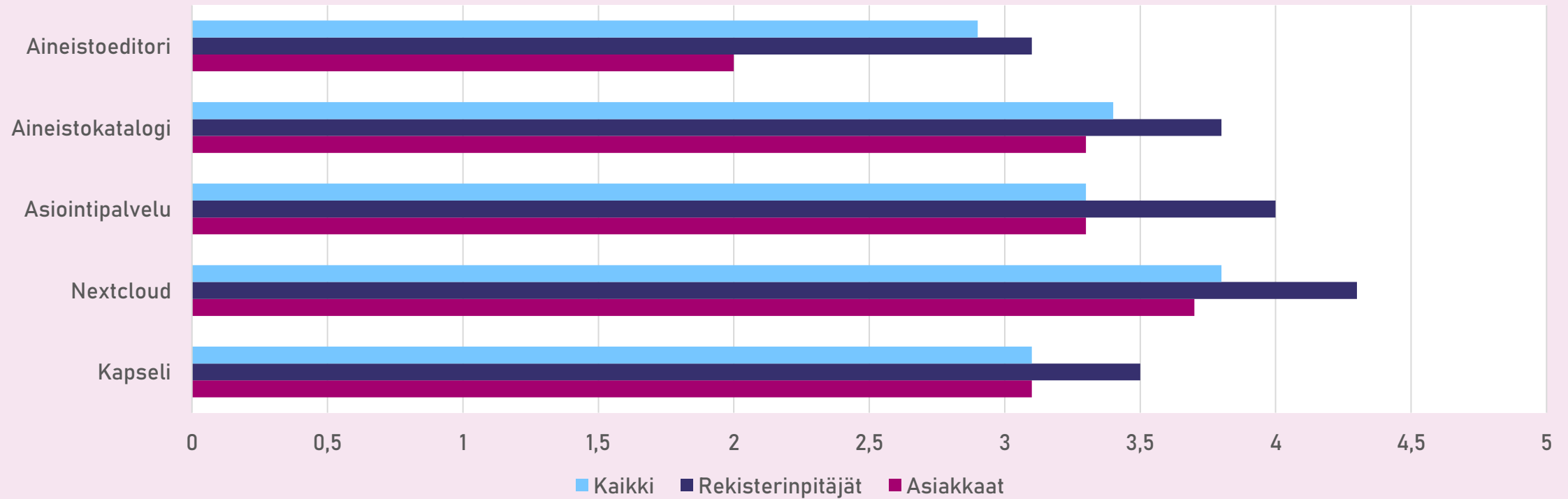
Väite 1. Palvelu on helppokäyttöinen

Mitä mieltä olet väitteestä? 1 (täysin eri mieltä) – 5 (täysin samaa mieltä)



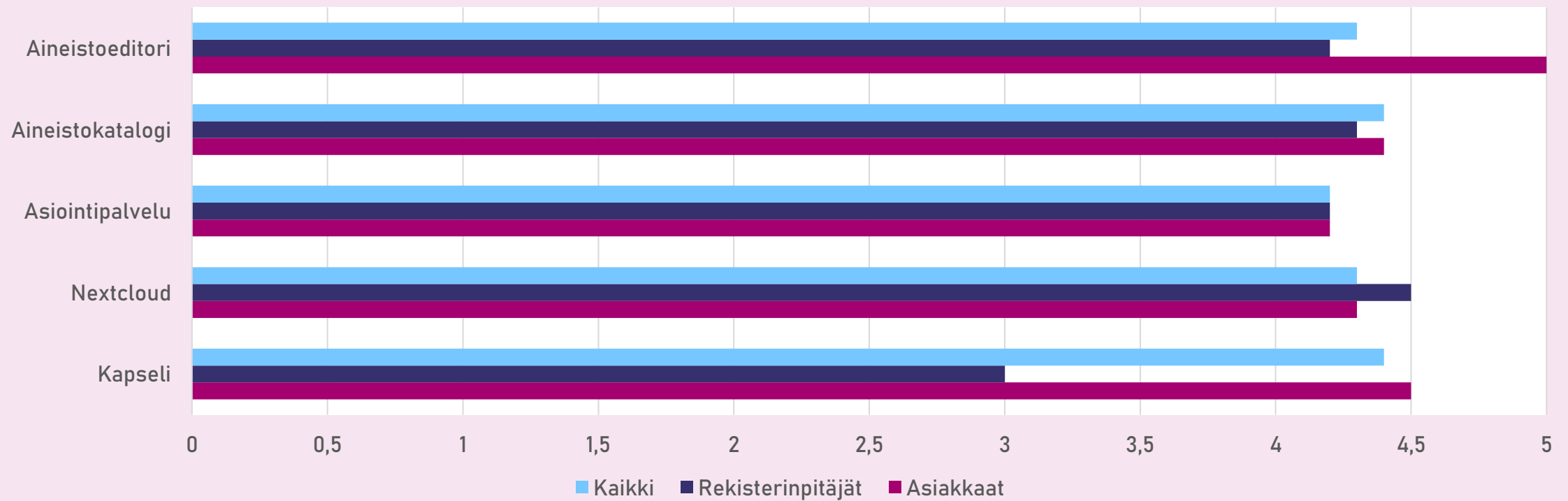
Väite 2. Palvelu toimii luotettavasti

Mitä mieltä olet väitteestä? 1 (täysin eri mieltä) – 5 (täysin samaa mieltä)



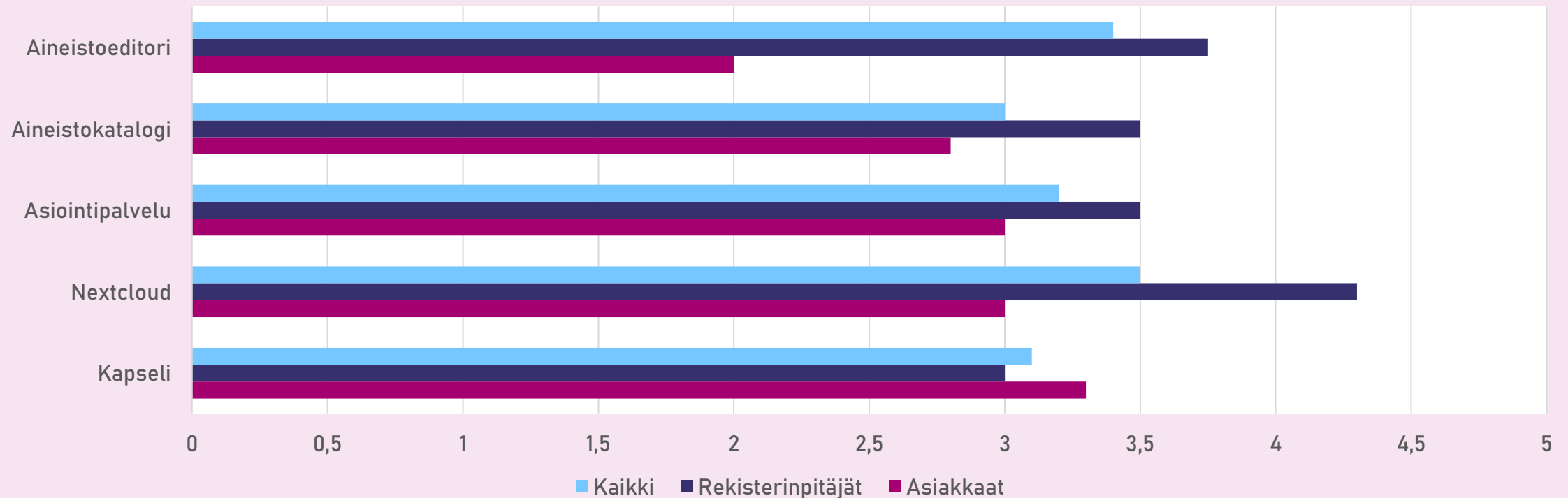
Väite 3. Koen palvelun tietoturvalliseksi

Mitä mieltä olet väitteestä? 1 (täysin eri mieltä) – 5 (täysin samaa mieltä)



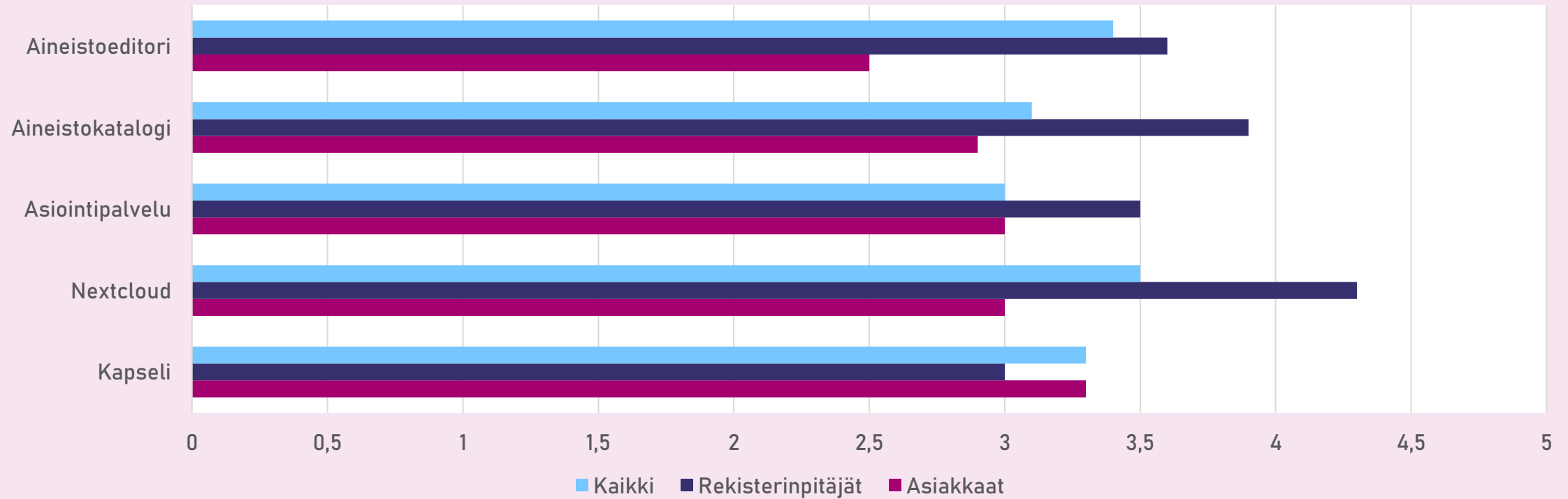
Väite 4. Palvelun käyttöön on saatavilla riittävät ohjeet

Mitä mieltä olet väitteestä? 1 (täysin eri mieltä) – 5 (täysin samaa mieltä)



Väite 5. Palvelu soveltuu hyvin käyttötarkoitukseen

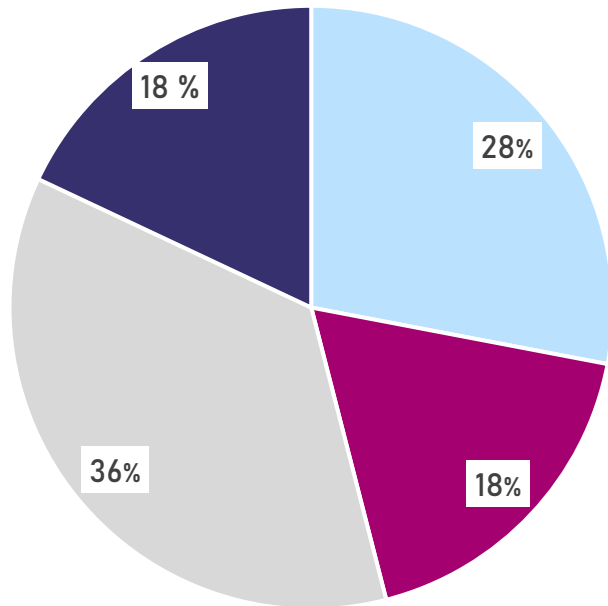
Mitä mieltä olet väitteestä? 1 (täysin eri mieltä) – 5 (täysin samaa mieltä)



Palvelut

Aineistoeditori

Milloin olet viimeksi käyttänyt Aineistoeditoria?

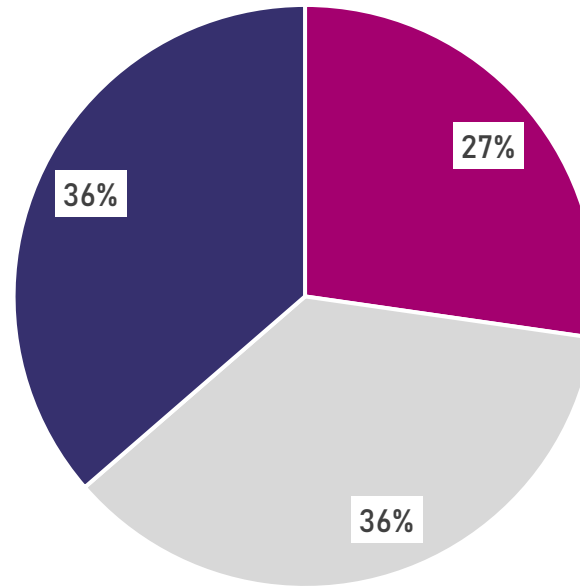


■ Viim. 1–7 päivän aikana ■ Viim. kuukauden aikana
■ Viim. vuoden aikana ■ Yli vuosi sitten

5/2024

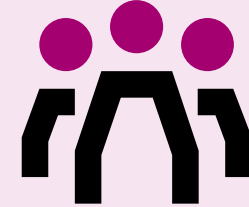
FinHITS-tyytyväisyyskysely

Kuinka usein käytät Aineistoeditoria?



■ Päivittäin tai lähes päivittäin
■ Viikoittain tai muutama krt/kk
■ Kuukausittain tai muutama krt/vuosi
■ Kerran vuodessa tai harvemmin

FinHITS – Strengthening Finnish Health Data ICT for Secondary Use



Käyttäjät: 11

- Rekisterinpitäjiä 73 % (8)
- Asiakkaita 18 % (2)
- Muita 9 % (1)
- 45 % käyttänyt viimeisen kuukauden sisällä

Miksi mielestäsi Aineistoeditori soveltuu tai ei sovellu hyvin aineistojen kuvaamiseen? (n=6)

Soveltuu

- Kuvaukset on kootusti yhdessä paikassa ja niihin on helppo viitata.

Ei sovellu

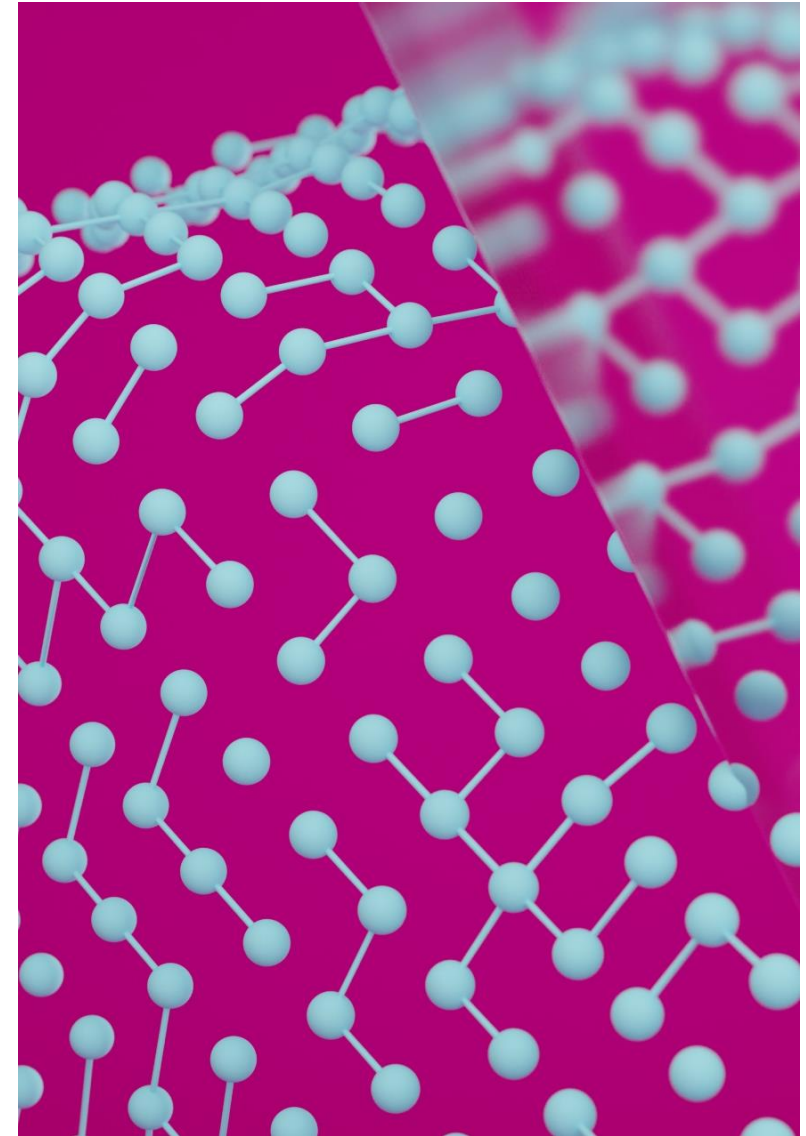
- On aineistoja joiden kuvaamiseen Aineistoeditoria ei ole suunniteltu
- Jos kyse on päivittyvistä trendiaineistoista
- Jos muuttujia paljon, ongelmana on saada oikean muotoinen CSV-tiedosto
- Puuttuu linkitys koodistopalveluun
- Relatiotietokantamuodossa olevat aineistot on vaikea kuvata

Mitkä ovat Aineistoeditorin suurimmat puutteet tai kehityskohteet? (n=5)

- Kieliversiot eivät ole tällä hetkellä toimivia
- Ohjeistuksia on vaikea löytää
- Toivotut ominaisuudet
 - Mahdollisuus rajapinnan tai tiedoston kautta tehtävään kuvailuun
 - Liitteiden lisäys
 - Useamman aineiston tietojen muokkaus samanaikaisesti

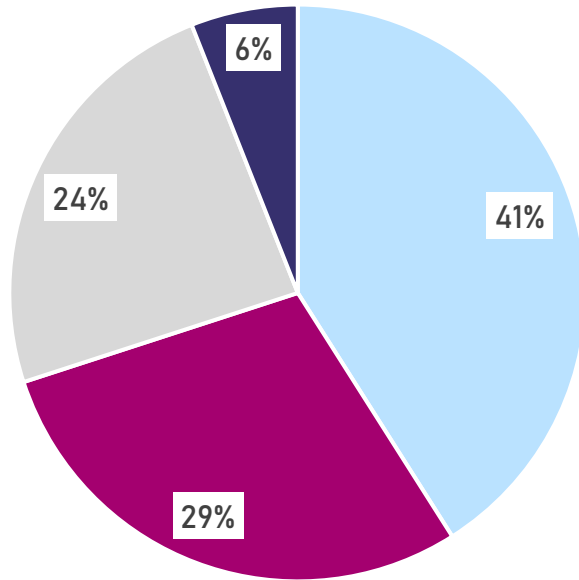
Mihin olet tyytyväisin Aineistoeditorissa? (n=4)

- Datasettien vieminen
- Muuttujien tuonti CSV-tiedostona
- Palvelu on helppokäyttöinen



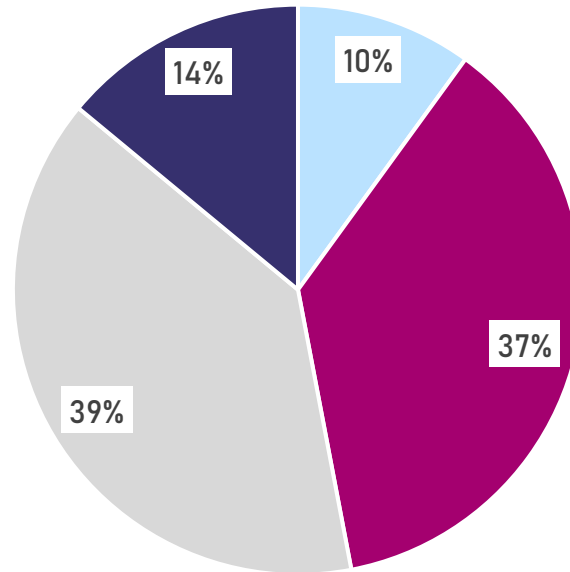
Aineistokatalogi

Milloin olet viimeksi käyttänyt Aineistokatalogia?



- Viim. 1-7 päivän aikana
- Viim. 1kk aikana
- Viim. vuoden aikana
- Yli vuosi sitten

Kuinka usein käytät Aineistokatalogia?



- Päivittäin tai lähes päivittäin
- Viikoittain tai krt/kk
- Kuukausittain tai muutama krt/vuosi
- Kerran vuodessa tai harvemmin



Käyttäjät: 49

- Rekisterinpitäjiä 20 % (10)
- Asiakkaita 76 % (38)
- Muita 4 % (1)
- 70 % käyttänyt viimeisen kuukauden sisällä

Miksi mielestäsi Aineistokatalogi soveltuu tai ei sovellu hyvin saatavilla olevien aineistojen tarkasteluun? (n=39)

Soveltuu

- Tiedot aineistoista ja muuttujista yhdessä paikassa saatavilla
- Avoin käytettävyys
- Selkeä, helppokäyttöinen käyttöliittymä

Ei sovellu

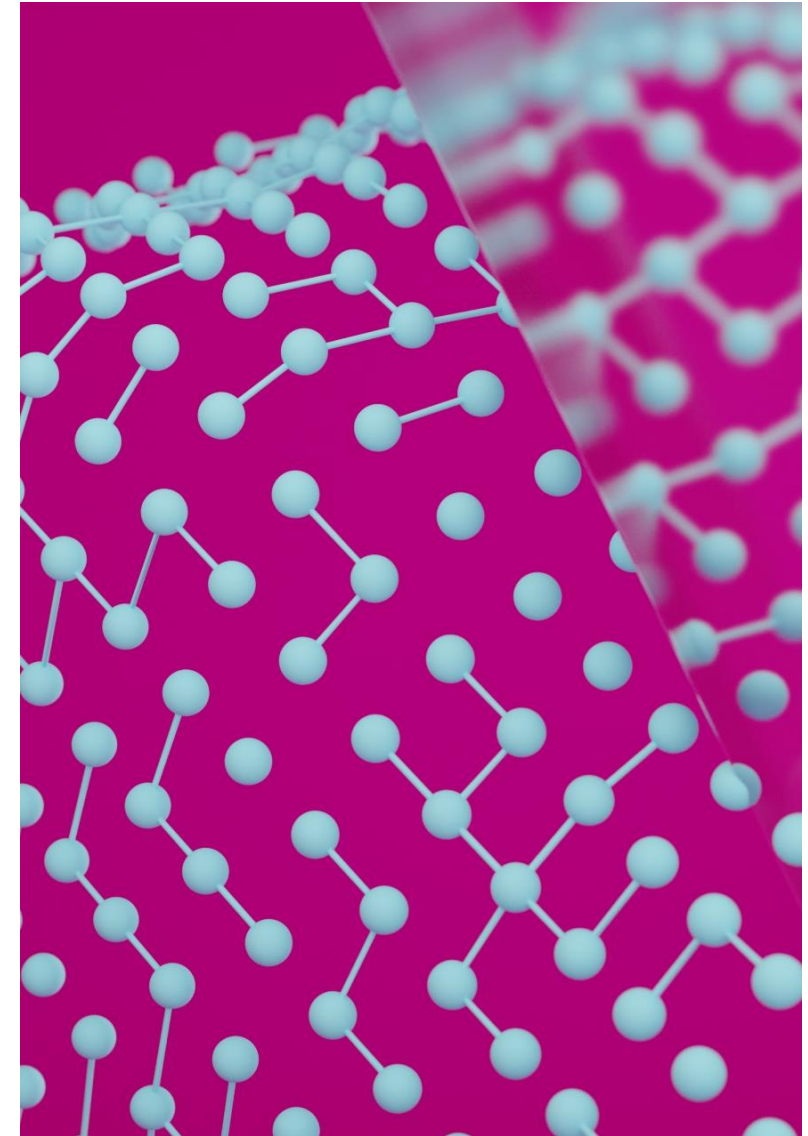
- Englanninkieliseen aineistojen hakuun
- Puutteellisia kuvauksia, kuvauksen rakenteita ja muuttujalistauksia
- Ei sisällä kaikkia aineistoja ja muuttujia
- Hakutoiminto on rajallinen

Mitkä ovat Aineistokatalogin suurimmat puutteet tai kehityskohteet? (n=37)

- Toiminnallisuus ja rakenne
- Erot aineistokuvausten sisällön laadussa
- Puutteelliset kieliversiot (englanti ja ruotsi), sekä aineistojen ja muuttujien käännökset
- Toivotut ominaisuudet
 - Hakutoiminto (ohjaavampi etusivu, haun kohdistaminen tiettyyn kenttään, tietojen etsiminen sarakenimistä, parempi löydettävyys hakusanoilla, aineistohaku)
 - Puuttuvien aineistojen ja muuttujien tiedot tuodaan Aineistokatalogiin
 - CSV-tiedoston lisäksi muuttujat saisi helposti ladattua muillakin formaateilla, kuten esimerkiksi JSON ja XML

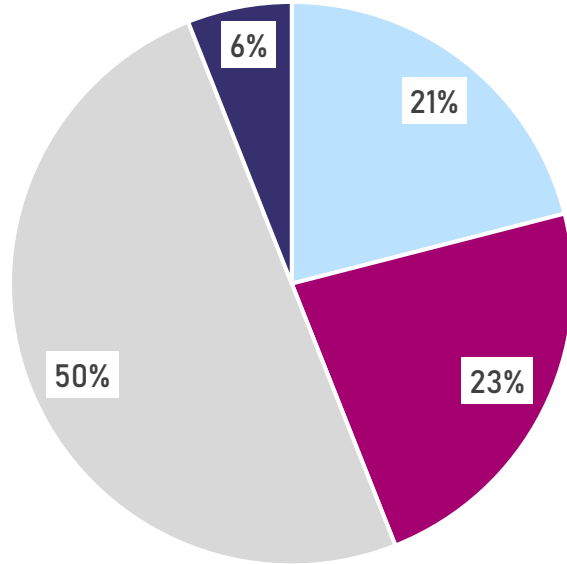
Mihin olet tyytyväisin Aineistokatalogissa? (n=32)

- Useimmiten tarvittava tieto löytyy
- Avoin käytettävyys
- Helpottaa tutkimuksen valmistelua
- Muuttujalistat kattavat
- Kuvaukset yhdessä paikassa helposti saatavilla
- Aineistokatalogin jatkokehitykseen
- Ulos ladattaviin tiedostoihin



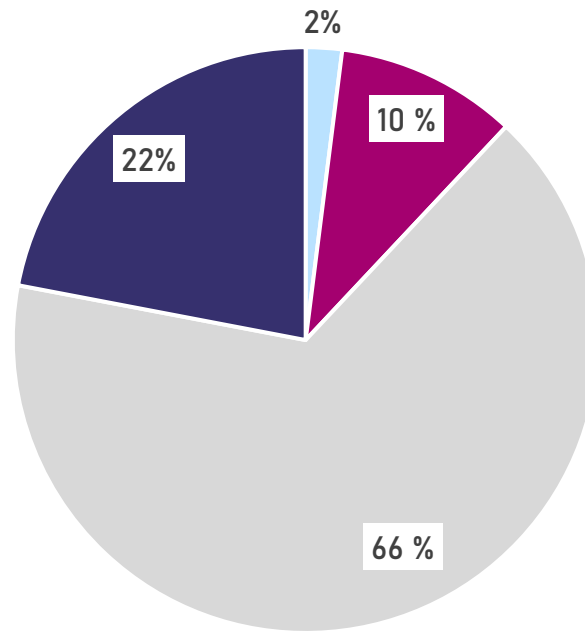
Asiointipalvelu

Milloin olet viimeksi käyttänyt asiointipalvelua?

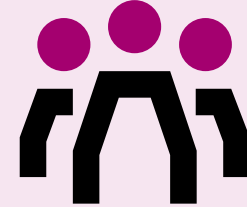


■ Viim. 1-7 päivän aikana ■ Viim. 1kk aikana
■ Viim. vuoden aikana ■ Yli vuosi sitten

Kuinka usein käytät asiointipalvelua?



■ Päivittäin tai lähes päivittäin ■ Viikoittain tai muutama krt/kk
■ Kuukausittain tai muutama krt/kk ■ Kerran vuodessa tai harvemmin



Käyttäjät: 68

- Rekisterinpitäjiä 6 % (4)
- Asiakkaita 87 % (59)
- Muita 7 % (5)
- 44 % käyttänyt viimeisen kuukauden sisällä

Miksi mielestäsi asiointipalvelu soveltuu tai ei sovellu hyvin hakemusten tekemiseen? (n=35)

Soveltuu

- Suhteellisen helppo ja yksinkertainen käyttää
- Eri kieliversioiden (englanti ja ruotsi) käyttöön
- Tekninen toteutus toimii

Ei sovellu

- Palvelussa ei ole joustavuutta hakemuksen, lupien ja muuttujien päivitykseen
- Ei sovellu useista rekistereistä tiedon hakemiseen, sillä vaatii jokaiselle poimintakuvauslomakkeen erikseen
- Hakemuksen täytöstä jätetään liikaa vastuuta hakijalle, mikä vie aikaa ja sisältää riskin virheistä
- Ei sovellu laadullisiin tutkimusmenetelmiin

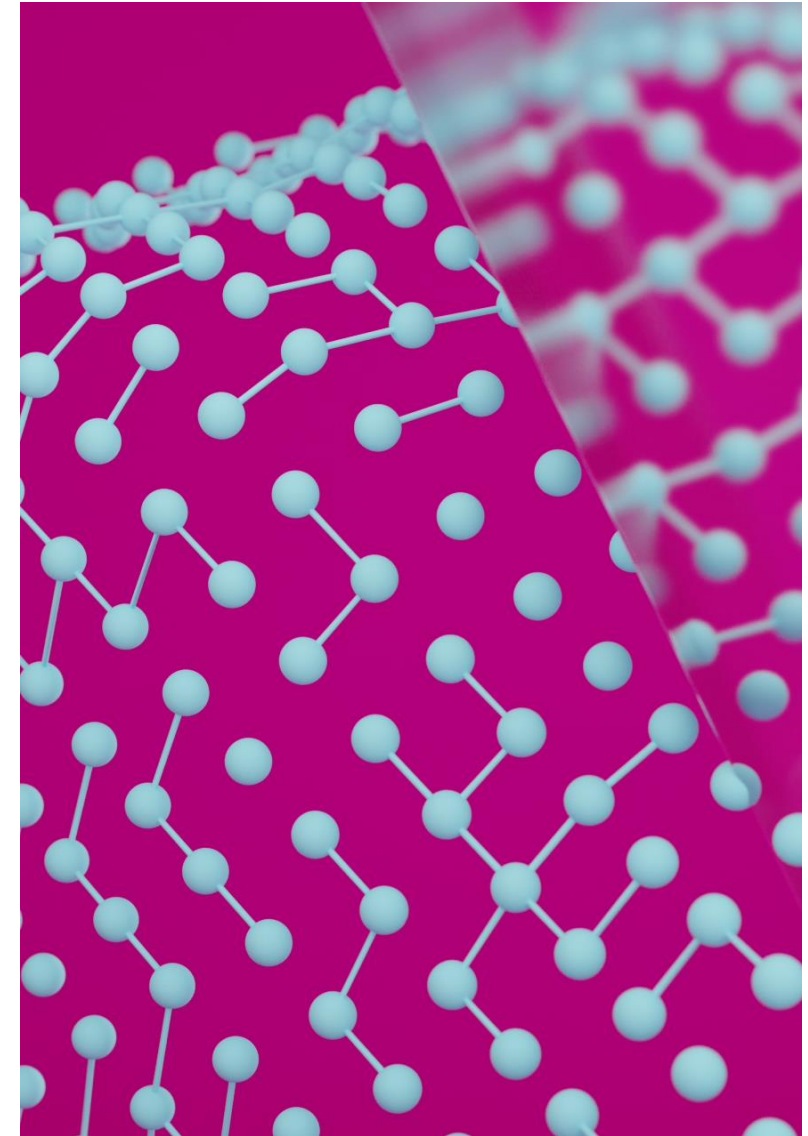


Mitkä ovat asiointipalvelun suurimmat puutteet tai kehityskohteet? (n=41)

- Asiakasohjauksen parantaminen, esim. osa tietokentistä epäselviä eikä ohjeita löydy
- Virheet tulisi voida tunnistaa mahdollisimman aikaisessa vaiheessa
- Käytettävyyttä parannettava
 - Aikakatkaisun poisto
 - Virheilmoitusten vähentäminen
 - Häiriöiden merkittävä vähentäminen (ongelmat kirjautumisessa, kaatuminen)
- Toivotut ominaisuudet
 - Hakemuksen tilaseuranta
 - Aineistokatalogiin kytkeytyvä lomake
 - Automaation lisääminen
 - Puhelinneuvontaa
 - Lomakkeen kehittäminen rakenteelliseksi

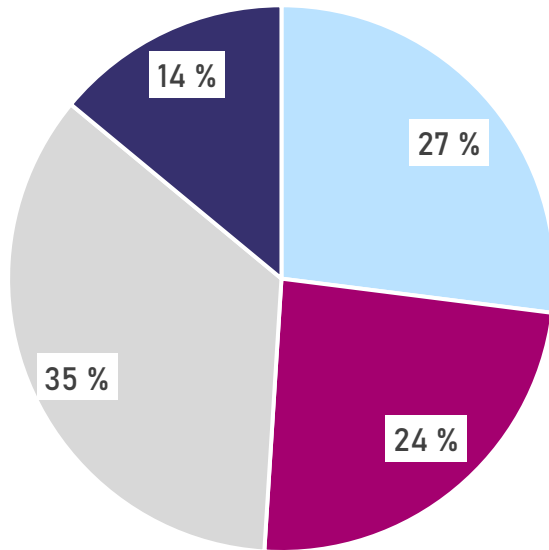
Mihin olet tyytyväisin asiointipalvelussa? (n=30)

- Palvelu toimii (liitteet, lisäselitteet, linkit ja ohjeistukset)
- Ammattitaitoinen ja ystävällinen henkilökunta
- Selkeä lomake ja ohjeistukset
- Nopea vastaus- ja käsittelyaika
- Arkistoituvat hakemukset ja päätökset järjestelmässä
- Kaikki sosiaali- ja terveystietorekisterit ovat tulevaisuudessa haettavissa samasta paikasta

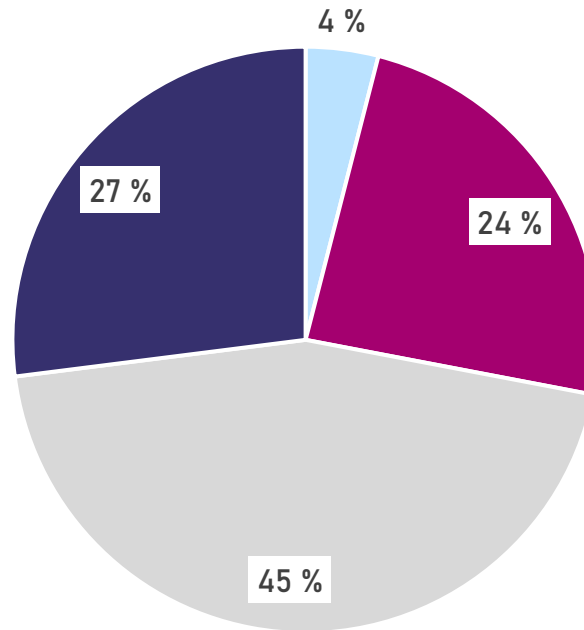


Siirtopalvelu Nextcloud

Milloin olet viimeksi käyttänyt Nextcloudia?



Kuinka usein käytät Nextcloudia?



■ Viim. 1-7 päivän aikana ■ Viim. 1kk aikana
■ Viim. vuoden aikana ■ Yli vuosi sitten

■ Päivittäin tai lähes päivittäin ■ Viikoittain tai muutama krt/kk
■ Kuukausittain tai muutama krt/kk ■ Kerran vuodessa tai harvemmin



Käyttäjät: 49

- Rekisterinpitäjiä 31 % (15)
- Asiakkaita 57 % (28)
- Muita 12 % (6)
- 51 % käyttänyt viimeisen kuukauden sisällä

Miksi mielestäsi Nextcloud soveltuu tai ei sovellu hyvin aineistojen tietoturvalliseen siirtoon? (n=21)

Soveltuu

- Nopea
- Helppokäyttöinen
- Helppo siirtää pieniä ja keskisuuria aineistoja
- On tietoturvallinen

Ei sovellu

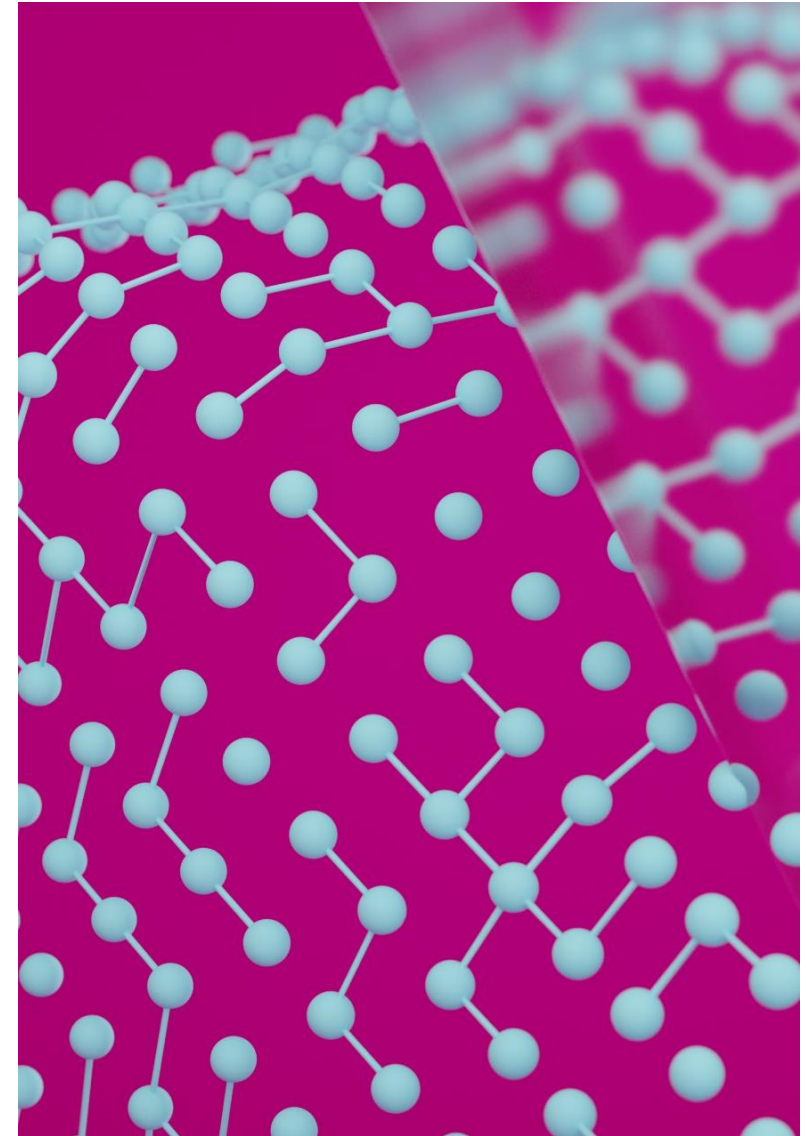
- Ei sovellu isojen aineistojen siirtoon
- Harvoin käyttävälle vaatii paljon perehtymistä

Mitkä ovat Nextcloudin suurimmat puutteet tai kehityskohteet? (n=19)

- Suurten datojen siirto on vaikeaa
- Ohjeistuksia selkeytettävä
- Salauksen tekeminen ohjelman ulkopuolella on ylimääräinen työ/vaihe
- Toivotut ominaisuudet
 - Automaatio

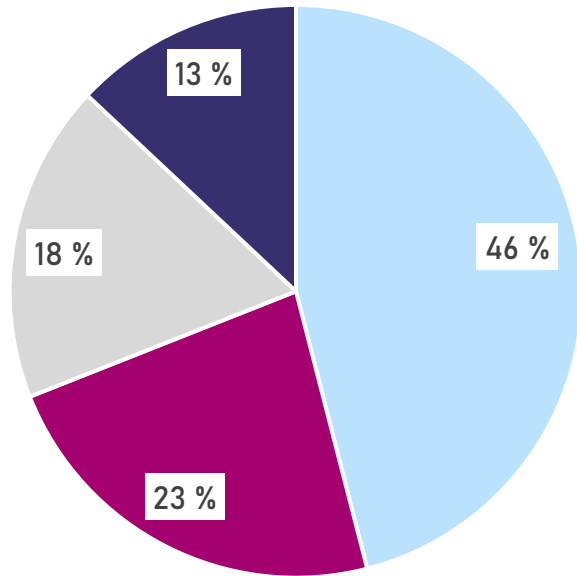
Mihin olet tyytyväisin Nextcloudissa? (n=21)

- Helppokäyttöisyys
- Hyvä ohjeistus
- Asiakaspalvelu
- Siirto on nopea
- Nexcloud on tietoturvallinen

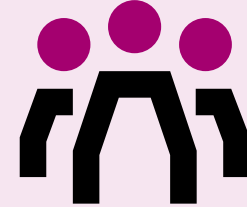
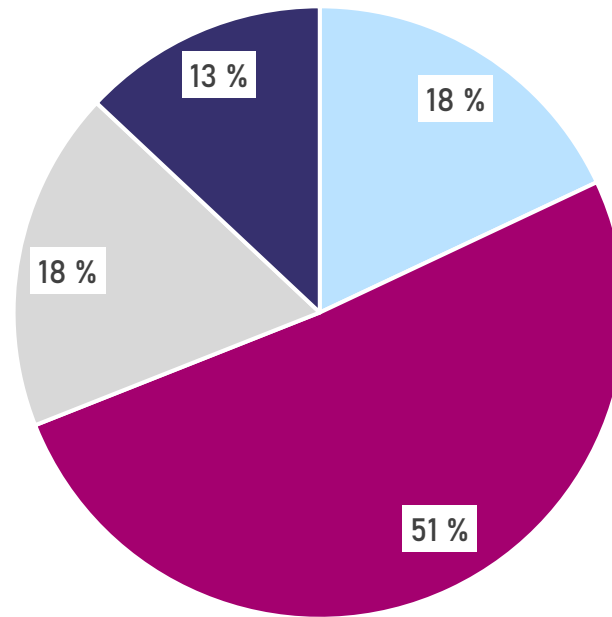


Kapseli

Milloin olet viimeksi käyttänyt Kapselia?



Kuinka usein käytät Kapselia?



Käyttäjät: 39

- Rekisterinpitäjiä 5 % (2)
- Asiakkaita 92 % (36)
- Muita 3 % (1)
- 69 % käyttänyt viimeisen kuukauden sisällä

■ Viimeisen 1–7 päivän aikana ■ Viim. 1kk aikana
■ Viim. vuoden aikana ■ Yli vuosi sitten

■ Päivittäin tai lähes päivittäin ■ Viikoittain tai muutama krt/kk
■ Kuukausittain tai muutama krt/kk ■ Kerran vuodessa tai harvemmin

Miksi mielestäsi Kapseli soveltuu tai ei sovellu hyvin aineistojen tietoturvalliseen käsittelyyn? (n=26)

Soveltuu

- Toimii useimmiten hyvin
- Soveltuu hyvin tilastollisten aineistojen käsittelyyn
- Tietoturvallinen

Ei sovellu

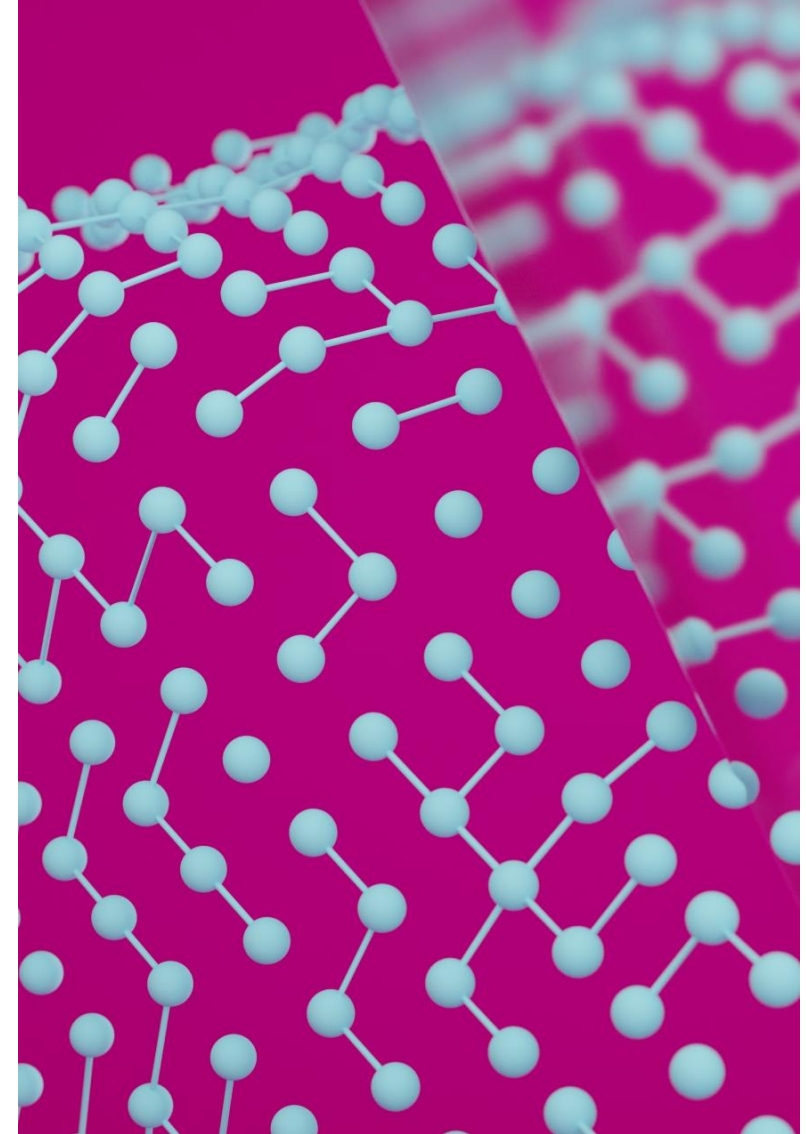
- Teho ja suorituskyky ovat heikkoja
- Suuren datan käsittely vaikeaa
- Ei sovellu työskentelyyn työyksikön ulkopuolella
- Tekstien, kuvien tai videoiden käsittelyyn ja analysointi vaikeaa
- Ei sovellu omien apukirjastojen tai koodien tuominen järjestelmään

Mitkä ovat Kapselin suurimmat puutteet tai kehityskohteet? (n=30)

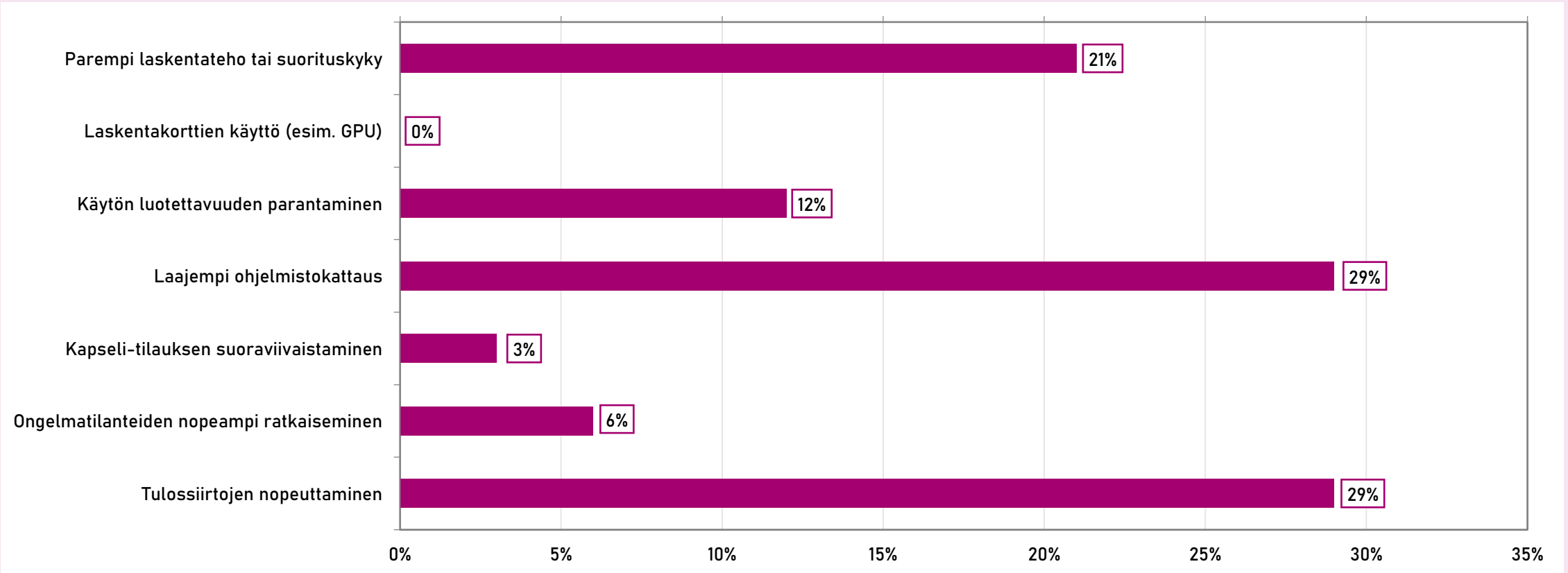
- Toivotut ominaisuudet:
 - Mahdollistaa omien koodien ja apukirjastojen tuominen järjestelmään
 - Laadullisten aineistojen analyysin ohjelmat
 - Ympäristön suunnittelu suurien aineistojen käsittelyyn
 - Lisää laskentatehoa ja muistia
 - Tulosten tarkastuspalvelun tehostus ja yksinkertaistus
 - Käyttö- ja huoltokatkojen vähentäminen
 - Uusimmat tilasto-ohjelmat ja versiot
- Ongelmana ohjelmistojen kaatuminen ja kankeus (esim. Stata, SAS, SPSS, Excel)

Mihin olet tyytyväisin Kapselissa? (n=14)

- Ohjelmistotarjonta
- SPSS ja R ovat käytettävissä
- Kirjautuminen ja käyttö helppoa
- Asiakaspalvelu
- Tietoturvallisuus
- Vakautta saatu parannettua
- Yleisesti toimii hyvin käyttötarkoitukseensa



Mikä on Kapselin tärkein kehityskohde?



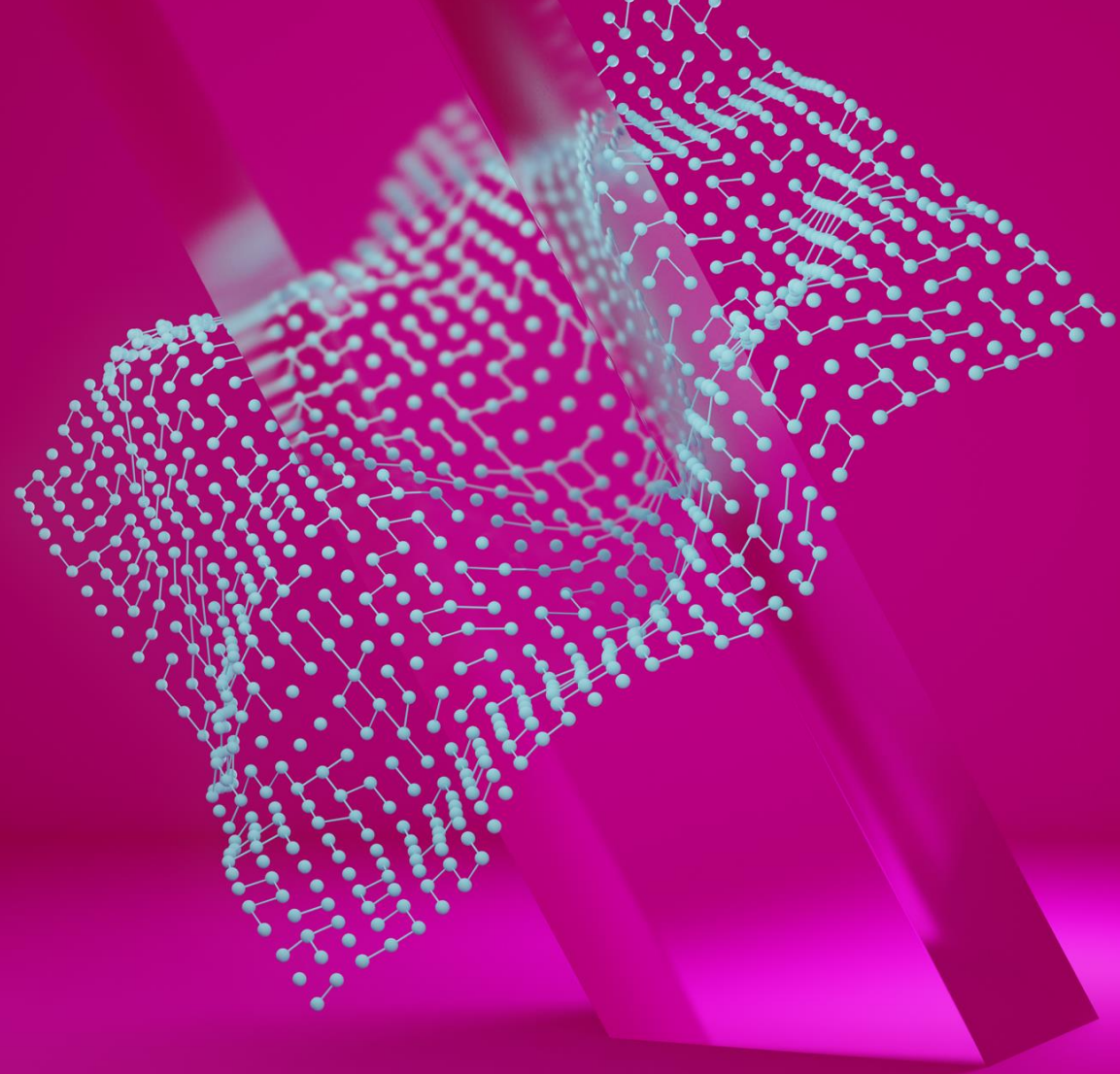
Muuta

Muuta palautetta

- Findatan henkilökunta on ystävällistä, asiantuntevaa ja heiltä saa nopeaa palvelua
- Liian korkeat hinnat
- Hakemusprosessi ja aineistojen odotusajat pitkiä
 - Vaaditaan liian tarkkoja kuvauksia mm. analyysitauluista
 - Ennakoivuutta käsittelyaikoihin
- Toisiolain tulkinta Suomessa on liian tiukka
- Rekisteritutkimuksiin toivotaan kevyempää prosessia
 - Miksi pseudonymisoitua dataa tulee käsitellä Kapselissa
- Koodistot Koodistopalvelun rajapinnasta aineistoihin liitettäväksi
- Toivotaan puhelinpalvelua
- Enemmän tiedotusta toisiolain muutoksista

Kiitos!

findata.fi/finhits
info@findata.fi | @FindataFi



FINDATA



Euroopan unionin
osarahoittama