

Työpaperi 31/2023

Hyvinvointiyhteiskunnan erilaiset digipalveluiden käyttäjät – Katsaus digipalveluiden hyödyntämiseen liittyvistä yksilötason tekijöistä

Lotta Virtanen, Anu-Marja Kaihlanen, Emma Kainiemi, Pia Hakamäki
& Tarja Heponiemi

Osa kansalaisista kokee haasteita käyttää yhteiskunnassamme yhä yleistyviä digitaalisia palveluita terveytensä ja hyvinvointinsa edistämiseksi. Heidät on tunnistettava, jotta toimia digisyrjäytymisen ennaltaehkäisemiseksi voidaan toteuttaa. Lisäksi käyttäjäryhmien piirteiden tunnistamisen avulla voidaan tukea palveluiden kehittämistä. Tässä työpaperissa esitellään Suomessa kerättyä tutkimustietoa digipalveluiden käyttöön liittyvistä yksilötason tekijöistä ja tunnistetaan erilaisia asiakasryhmiä digisoveltuvuuden näkökulmasta. Työpaperi tarjoaa suuntaviivoja digisoveltuvuuden arvioinnin kehittämiseksi, jotta asiakkaiden digipalveluihin ohjaus olisi mahdollisimman yksilölähtöistä ja yhdenvertaista.

Tiivistelmä

Lotta Virtanen & Anu-Marja Kaihlanen & Emma Kainiemi & Pia Hakamäki & Tarja Heponiemi.
Hyvinvointiyhteiskunnan erilaiset digipalveluiden käyttäjät – Katsaus digipalveluiden hyödyntämiseen liittyvistä yksilötason tekijöistä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 31/2023. 45 sivua. Helsinki 2023. ISBN 978-952-408-138-2 (verkkojulkaisu)

Hyvinvointiyhteiskuntamme digitalisaation yleistyessä on huomioitava, että osa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaista käyttää vähemmän digitaalisia palveluita ja hyötyy tarjotuista digipalveluista heikommin. Samalla on tunnistettu toimenpiteitä, joilla voidaan edistää ainakin osan mahdollisuuksia hyödyntää digipalveluita. Ammattilaisten paikoin vähäinen tietoisuus asiakkaiden digisoveltuvuudesta näyttää estävän yksilölähtöistä palveluohjausta ja saattaa altistaa osan asiakkaista digisyrjäytymiselle. Tässä työpaperissa kootaan yhteen tutkimustietoa digipalveluiden hyödyntämiseen liittyvistä yksilötason tekijöistä. Lisäksi kuvaillaan mahdollisia digisoveltuvuudeltaan eriäviä asiakasryhmiä tunnistamalla rajoitukset digipalveluiden käytössä.

Menetelmänä oli systemoitu kartoittava katsaus, joka toteutettiin pääosin kolmea eri tietokantaa hyödyntämällä: PubMed, Finna ja Julkari. Julkaisut sisällytettiin mukaan, jos niissä tutkittiin laadullisin tai määrällisin menetelmin yksilötason tekijöiden yhteyttä digipalveluiden käyttöön tai käytöstä saataviin hyötyihin aikuisväestössä tai tietyssä asiakas- tai väestöryhmässä Suomessa. Tutkimustieto analysoitiin kuvailevalla sisällönanalyysillä ja syntetisoitiin narratiivisesti.

Katsaukseen sisällytettiin 36 julkaisua. Digisoveltuvuuden osa-alueina oli tutkittu yksilön sosiodemografista taustaa, terveyttä, toimintakykyä tai palvelutarvetta ja digitaalisuuteen liittyviä lähtökohtia. Tutkimustiedon perusteella muodostettiin kolme alustavaa digisoveltuvuuden asiakasryhmää: 1) digipalveluille todennäköisesti hyvin soveltuvat asiakkaat, 2) digipalveluille tuen ja motivoinnin avulla potentiaalisesti soveltuvat asiakkaat sekä 3) digipalveluiden itsenäiselle käytölle heikommin soveltuvat asiakkaat. Koottu tutkimustieto korostaa tarvetta monimuotoiselle digisoveltuvuuden arvioinnille asiakkaiden palveluohjauksessa. Tätä työpaperia voidaan hyödyntää digisoveltuvuuteen liittyvän arviointityökalun kehittämisessä ammattilaisten käytännön työhön sekä muissa tutkimus- ja kehittämishankkeissa tällä aihealueella. Tulevaisuudessa tällainen arviointityökalu mahdollistaa asiakkaiden ohjauksen digipalveluihin asiakaslähtöisyyttä ja yhdenvertaisuutta kunnioittavalla tavalla.

Avainsanat: digitaalisuus, sähköiset palvelut, asiakaslähtöisyys, digitaalinen yhdenvertaisuus

Abstract

Lotta Virtanen & Anu-Marja Kaihlanen & Emma Kainiemi & Pia Hakamäki & Tarja Heponiemi. Hyvinvointiyhteiskunnan erilaiset digipalveluiden käyttäjät – Katsaus digipalveluiden hyödyntämiseen liittyvistä yksilötason tekijöistä [Different users of welfare society’s digital services – A review of individual-level factors in utilising digital services]. Finnish Institute for Health and Welfare (THL). Discussion Paper 31/2023. 45 pages. Helsinki, Finland 2023. ISBN 978-952-408-138-2 (online publication)

As our welfare society increasingly undergoes digitalisation, it is important to consider that some health and social care clients have limited opportunities to use and benefit from digital services. Simultaneously, measures have been identified to promote the utilisation of digital services for at least some of these clients. In certain instances, a lack of awareness of digital suitability among professionals appears to hinder client-centred case management and might expose some clients to digital exclusion. This discussion paper compiles research findings on individual-level factors related to the utilisation of digital services. Additionally, it describes potential client groups with varying levels of digital suitability by identifying barriers in the use of digital services.

The method employed was a systematic scoping review primarily utilising three different databases: PubMed, Finna, and Julkari. Publications were included if they examined the association between individual-level factors and the use of digital services or the benefits derived from their use among the adult population or specific client or population groups in Finland, using qualitative or quantitative methods. The data was analysed using descriptive content analysis and synthesised narratively.

The review included 36 publications that investigated various aspects of digital suitability, including socio-demographic background, health, functioning or service needs, and digital predispositions. Based on the research evidence, three preliminary client groups of digital suitability were identified: 1) clients likely to be highly suitable for digital services, 2) clients potentially suitable for digital services with support and motivation, and 3) clients with limited suitability for independent use of digital services. The compiled research evidence emphasises the need for a multi-dimensional assessment of digital suitability in case management decisions. This discussion paper can be utilised in the development of an assessment tool related to digital suitability for professionals’ practical work, as well as in other research and development projects in this field. In the future, such an assessment tool will enable the referral of clients to digital services in a client-centric and equitable manner.

Keywords: digitalisation, electronic services, client-centricity, digital equity

Sisällys

Tiivistelmä	2
Abstract	3
Sisällys	4
Johdanto	5
Työpaperin koontimenetelmät	7
Kartoittava kirjallisuuskatsaus	7
Sisäänottokriteerit	7
Strategia tietokantahakuihin	7
Julkaisujen valinta	7
Tietojen poiminta ja analysointi	8
Analyysi alustavista digisoveltuvuuden asiakasryhmistä	8
Tulokset	10
Katsaukseen valikoituneet julkaisut	10
Tutkimustietoa yksilöön liittyvistä tekijöistä digipalveluiden käytössä	11
Sosiodemografiseen taustaan liittyvä digisoveltuvuus	13
Terveysteen, toimintakykyyn tai palvelutarpeeseen perustuva digisoveltuvuus	13
Digitaalisuuteen liittyviin lähtökohtiin perustuva digisoveltuvuus	14
Alustavat digisoveltuvuuden asiakasryhmät	16
Johtopäätökset	18
Rahoittajatiedot	20
Lähteet	21
Liitteet	25

Johdanto

Hyvinvointiyhteiskuntamme palveluiden digitaalinen tarjonta on kasvanut digipalveluiden ensisijaisuutta edistävien linjausten ja COVID-19-pandemiassa nopeasti kehitettyjen ratkaisujen myötä (306/2019; HE 60/2018; Reponen ym., 2022; Salovaara ym., 2022). Hyvinvointiyhteiskunnan digipalveluihin kuuluu eri sektoreiden hyvinvointia tuottavien palveluiden kuten sosiaali- ja terveystalveluiden, työelämäpalveluiden ja sosiaaliturvapalveluiden tarjoaminen itsenäisinä asiointitapahtumina verkkosivustoilla tai sovelluksissa sekä reaaliaikaisina asiointikäynteinä etäyhteyden välityksellä (Virtanen ym., 2022). Digipalveluiden ensisijaisuudella tavoitellaan sitä, että ne olisivat käytetyin tapa asioida julkisissa palveluissa (VN/714/2020).

Tavoite näyttää edistyvän, sillä aikuisväestöstämme jopa 83 prosenttia on raportoinut käyttävänsä digitaalisia sosiaali- ja terveystalveluita, ja heistä valtaosalla digipalvelu on korvannut vähintään yhden perinteisen asioinnin puhelimitse tai lähitalvelussa (Vehko, Kaihlanen, ym., 2022; Vehko, Kyytsönen, ym., 2022). Digitaalinen asiointi voi hyödyttää asiakkaita monin tavoin, kuten tarjoamalla pääsyn palveluihin ajasta ja paikasta riippumatta, tukemalla asiointitarpeen arviointia ja mahdollistamalla aktiivisen osallistumisen oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen (Kyytsönen ym., 2021; Sosiaali- ja terveystministeriö, 2015). Asiakkaille konkretisoituvien hyötyjen lisäksi digipalveluiden tarjonnalla pyritään parempaan kustannustehokkuuteen, jotta palvelujärjestelmän kantokyky voidaan turvata (HE 60/2018, 2018; Sosiaali- ja terveystministeriö, 2015).

Asiakkaita ei kuitenkaan veloiteta käyttämään digipalvelua asiointikanavanaan (306/2019; HE 60/2018). Tätä linjausta on perusteltu sillä, että mahdollisuudet digipalveluiden käyttöön ja käytöstä hyötymiseen ovat jakautuneet eriarvoisesti väestössä (HE 60/2018; Heponiemi ym., 2020; Kaihlanen ym., 2022). Vaikka digipalveluita koskevalla lainsäädännöllä on pyritty kehittämään digipalveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta kaikille asiakkaille (306/2019), myös yksilölliset tekijät voivat heikentää asiakkaiden mahdollisuuksia omaksua digipalveluita käyttöönsä. Etenkin haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat, kuten osa mielenterveyskuntoutujista, ikääntyneistä, sosiaalitalveluita tarvitsevista nuorista, paljon terveystalveluita tarvitsevista asiakkaista ja maahanmuuttaneista, voivat kokea esteitä digipalveluiden hyödyntämisessä (Kaihlanen ym., 2021). Digipalveluiden käyttö edellyttää asiakkaan tietoista suostumusta (1050/2018; Valvira, 2022), mutta kaikki asiakkaat eivät välttämättä ole suostumusta antaessaan tunnistanee mahdollisia käytön esteitä. Digipalveluiden kasvava tarjonta on voinut myös rajoittaa perinteisiin lähitalveluihin pääsyä, mikä saattaa voimistaa jo olemassa olevaa sosiaalista eriarvoisuutta (Helsper, 2012; Heponiemi ym., 2020; Kaihlanen ym., 2022).

Eriarvoisuuden poistamiseksi ammattilaisilta edellytetään taitoa tunnistaa, soveltuuko asiakas digipalveluun (Virtanen ym., 2022). Digisoveltuvuuden arvioimisen tärkeys on tunnistettu jo terveydenhuollossa Valviran toimesta (Valvira, 2022). Ammattilaiset ovat muutenkin keskeisessä asemassa soveltuvien asiakkaiden digipalveluiden käytön edistämässä (Bozan ym., 2015; Galpin ym., 2021; Kainiemi ym., 2022; Karisalmi ym., 2018; Zhao ym., 2017). Aikuisväestöstämme 40 prosenttia on ohjattu hyödyntämään digipalveluita sosiaali- tai terveydenhuollon perinteisessä lähitalvelussa asiointin tai puhelun yhteydessä, mutta ohjauksen on havaittu olevan vähäisempää vähintään 55 vuotta täyttäneiden keskuudessa nuorempiin ikäryhmiin verrattuna (Kyytsönen ym., 2021). Jotta digipalveluiden ensisijaisuus toteutuu, on asiakkaan motivoiminen ja ohjaaminen digipalveluihin tärkeää aina silloin, kun se katsotaan asiakkaan edun mukaiseksi (HE 60/2018).

Asiakaslähtöisen palveluohjauksen esteenä näyttää kuitenkin olevan ammattilaisten paikoin vähäinen ymmärrys niistä syistä, jotka saattavat vaikuttaa yksilön mahdollisuuksiin hyödyntää digipalveluita (Virtanen ym., 2022). Digisoveltuvuuden arviointi saattaa siksi perustua yksittäisen ammattilaisen oletuksiin, mikä voi johtaa asiakkaiden eriarvoiseen kohteluun (Chapman ym., 2013) sekä siihen, että osalle ei tarjota digipalveluita lainkaan (Benz ym., 2022; Virtanen ym., 2023). Virhearvioinnin seurauksena osalla digipalveluihin ohjatuista asiakkaista saattaa ilmetä haasteita ja tyytymättömyyttä digipalveluiden käytössä, mikä saattaa vaikeuttaa hoitoon tai palvelusuunnitelmaan sitoutumista (Barbosa ym., 2012; Chapman ym., 2013) sekä laskea motivaatiota digipalveluiden käyttöön jatkossa (Sheehan & Hassiotis, 2017). Tämä

puolestaan saattaa lisätä digitaalisen syrjäytymisen riskiä sekä kasvattaa palvelutarpeita ja kustannuksia (Barbosa ym., 2012; Chapman ym., 2013; Deursen & Helsper, 2015). Digipalveluiden löytäminen ja kokeileminen itsenäisesti on usein mahdollista vain kaikista aktiivisemmille ja palvelujärjestelmän tunteville asiakkaille, ja siksi soveltuvien asiakkaiden digipalveluihin ohjaamatta jättäminen voi myös lisätä digitaalista eriarvoisuutta (Virtanen ym., 2022, 2023). Samalla digipalveluiden ensisijaisuuden ja hyötyjen saavuttaminen vaikeutuu.

Tämän työpaperin tarkoituksena oli kartoittaa, mitkä yksilöön liittyvät tekijät voivat olla yhteydessä mahdollisuuksiin käyttää suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan digipalveluita tai hyötyä niistä. Lisäksi työpaperissa kuvaillaan, millaisia mahdollisia digisoveltuvuuteen liittyviä asiakasryhmiä tutkitun tiedon pohjalta voidaan tunnistaa. Työpaperin tavoitteena oli tuottaa alustavaa tutkimustietoa, jota ammattilaiset voivat hyödyntää arvioidessaan ja edistäessään asiakkaiden mahdollisuuksia käyttää digipalveluita. Lisäksi työpaperissa tuotettua tutkimustietoa voidaan hyödyntää digisoveltuvuuteen liittyvän arviointityökalun kehittämisessä ammattilaisille sekä muissa aihealueen tutkimus- ja kehittämishankkeissa.

Työpaperin koontimenetelmät

Kartoittava kirjallisuuskatsaus

Tässä työpaperissa toteutimme kartoittavan kirjallisuuskatsauksen Suomessa tehtyjen tutkimusten tuloksiin digipalveluiden käyttöön liittyvistä yksilötason tekijöistä. Kartoittavan katsauksen teossa mukailimme Joanna Briggs -instituutin käsikirjaa systemoidun kartoittavan katsauksen (engl. *scoping review*) metodologiasta ja sen läpinäkyvästä raportoinnista (Peters ym., 2020).

Sisäänottokriteerit

Katsauksen tutkimuksen kohteeseen (*participants*) liittyväksi sisäänottokriteeriksi määriteltiin täysi-ikäinen aikuisväestö tai tietty asiakas- tai väestöryhmä. Käsitteeksi (*concept*) valikoitui yksilöön liittyvät tekijät, jotka voivat selittää mahdollisuuksia käyttää hyvinvointiyhteiskunnan digipalveluita tai hyötyä niistä. Valikoituun kontekstiin (*context*) liittyen sisällytimme vain julkaisuja, jotka käsittelevät suomalaista digitalisoituvaa palvelujärjestelmää, jotta saadut tulokset olisivat parhaiten hyödynnettävissä päätöksenteossa Suomessa. Sisäänotto- ja poissulkukriteerit on esitetty tarkemmin taulukossa 1.

Strategia tietokantahakuihin

Ensisijaisina tietolähteinä hyödynsimme PubMed, Finna ja Julkari -tiedonhakupalveluita löytääksemme kansainvälisesti ja kansallisesti julkaistuja Suomessa toteutettuja tutkimuksia. Huomioimme hauissa digitalisaation kehityksen, jonka vuoksi rajasimme julkaisut viimeisen kymmenen vuoden ajalle vuosiin 2013–2023. Tietokantahakujen hakutermeinä käytimme digipalveluihin ja digisyrjäytymiseen liittyviä avainsanoja (esim. sähköinen, etä, digital service, ehealth, digital divide). Lisäksi englanninkielisessä tietokantahaussa hyödynsimme Suomeen ja suomalaisiin liittyviä avainsanoja (esim. Finland, Finns). Eri tietokannoissa käytetyt hakustrategiat on esitetty liitetaulukoissa 1–3. Täydensimme tietokantahakuja tutkimusryhmän omilla tai tiedossa olevilla sisäänottokriteerit täyttävillä julkaisuilla.

Julkaisujen valinta

Kokosimme tunnistetut julkaisut tietolähteistä Zotero 6 -viitteidenhallintaohjelmaan ja poistimme päällekkäisyydet ohjelmassa manuaalisesti. Yksi arvioija (LV) seuloi sisäänottokriteerien perusteella ensin julkaisujen otsikot ja tiivistelmät, jonka jälkeen hän jatkoi seulomista lukemalla jatkoon päätyneiden julkaisujen koko tekstit ja raporttoimalla poissulkemisen perusteet.

Taulukko 1. Katsauksen sisäänotto- ja poissulkukriteerit

Kriteeri	Sisäänottokriteeri	Poissulkukriteeri
Tutkimuksen kohde	<ul style="list-style-type: none"> Täysi-ikäinen aikuisväestö tai tietty asiakas- tai väestöryhmä 	<ul style="list-style-type: none"> Otoksessa pelkästään alle 18-vuotiaita Toisen käden tieto (esim. ammattilaisten, omaisten tai asiantuntijoiden näkemykset asiakkaista)
Käsite	<ul style="list-style-type: none"> Kansalaiseen tai asiakkaaseen liittyvät tekijät, jotka voivat selittää mahdollisuuksia käyttäen digitaalisia sote-palveluita, sosiaaliturvapalveluita tai työelämäpalveluita, tai mahdollisuuksia hyötyä niistä 	<ul style="list-style-type: none"> Tutkittu pelkästään tietotekniikan, sosiaalisen median tai hyvinvointiteknologioiden käyttöä; tai muiden digipalveluiden käyttöä, jotka eivät linkity hyvinvointiyhteiskunnan palvelujärjestelmään
Konteksti	<ul style="list-style-type: none"> Suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan digitalisoituva palvelujärjestelmä 	<ul style="list-style-type: none"> Kansainvälisestä tutkimuksesta ei voi erotella Suomeen liittyviä tuloksia
Julkaisu	<ul style="list-style-type: none"> Empiirinen kvantitatiivinen tai kvalitatiivinen tutkimus Julkaistu suomen tai englannin kielellä 	<ul style="list-style-type: none"> Katsaukset, opinnäytetyöt, konferenssiabstraktit, tutkimusprotokollat ja puheenvuorot Julkaisua ei saatavilla
Ajankohta	<ul style="list-style-type: none"> Julkaistu vuosina 2013 – kesäkuu 2023 	

Tietojen poiminta ja analysointi

Poimimme katsaukseen valikoituneista julkaisuista seuraavat tiedot: a) julkaisu (tekijät ja julkaisuvuosi), b) aineistonkeruumenetelmä, c) otos (kuvaus tutkimukseen osallistuneista ja osallistuneiden määrä) ja d) tutkimuksen kohteena oleva digipalvelu. Laskimme julkaisujen taustatiedoista frekvenssijakaumat.

Lisäksi poimimme julkaisuista e) yksilötason tutkimustulokset soveltuvuudesta digipalveluihin, jotka kuvasivat mahdollisuuksia käyttää digipalveluita ja hyötyä niistä. Analysoimme tutkimustulokset yhdistämällä teorialähtöistä ja aineistolähtöistä kuvailevaa sisällönanalyysia (Kyngäs, 2020; Kyngäs & Kaakinen, 2020). Sovelsimme digitaalisen terveyden yhdenvertaisuuden viitekehystä (National Institute on Minority Health and Health Disparities Research Framework Expanded for Digital Health Equity; Richardson ym., 2022) soveltuvin osin ryhmitellessämme tutkimustuloksia samankaltaisuuden perusteella alaluokkiin (digisoveltuvuuden osa-alueet) ja niitä kuvaaviin yläluokkiin (digisoveltuvuuden alueet). Viitekehys on painottunut digitaalisiin terveystalouteihin ja se tunnistaa, että mahdollisuudet digipalveluiden käyttöön voivat määräytyä perustuen muun muassa yksilön sosiodemografiseen taustaan, terveyskäyttäytymiseen ja hoitomieltymykseen sekä digitaaliseen ympäristöön (teknologiaan pääsy, digitaidot ja minäpystyvyys sekä asenteet digipalvelun käyttöä kohtaan; Richardson ym., 2022). Hyödynsimme luokittelussa myös Kaihlanen ym. vielä julkaisemattomassa kirjallisuuskatsauksessa tunnistettuja asiakkaan digisoveltuvuutta arvioivien mittareiden osa-alueita.

Analyysimme tutkimustuloksista johti kolmen digisoveltuvuuden alueen ja 12 osa-alueen tunnistamiseen. Tässä työpaperissa syntetisoimme narratiivisesti luokittelujen mukaiset kvantitatiiviset ja kvalitatiiviset tutkimustulokset (Glenton ym., 2010). Lisäksi taulukoimme, millaiset yksilötason tekijät olivat yhteydessä parempiin mahdollisuuksiin soveltua digipalveluiden käytölle (edistävät tekijät) ja millaiset tekijät puolestaan puolsivat heikompia mahdollisuuksia (heikentävät tekijät) silloin, kun tutkimusnäyttö oli pääosin ristiriidatonta.

Analyysi alustavista digisoveltuvuuden asiakasryhmistä

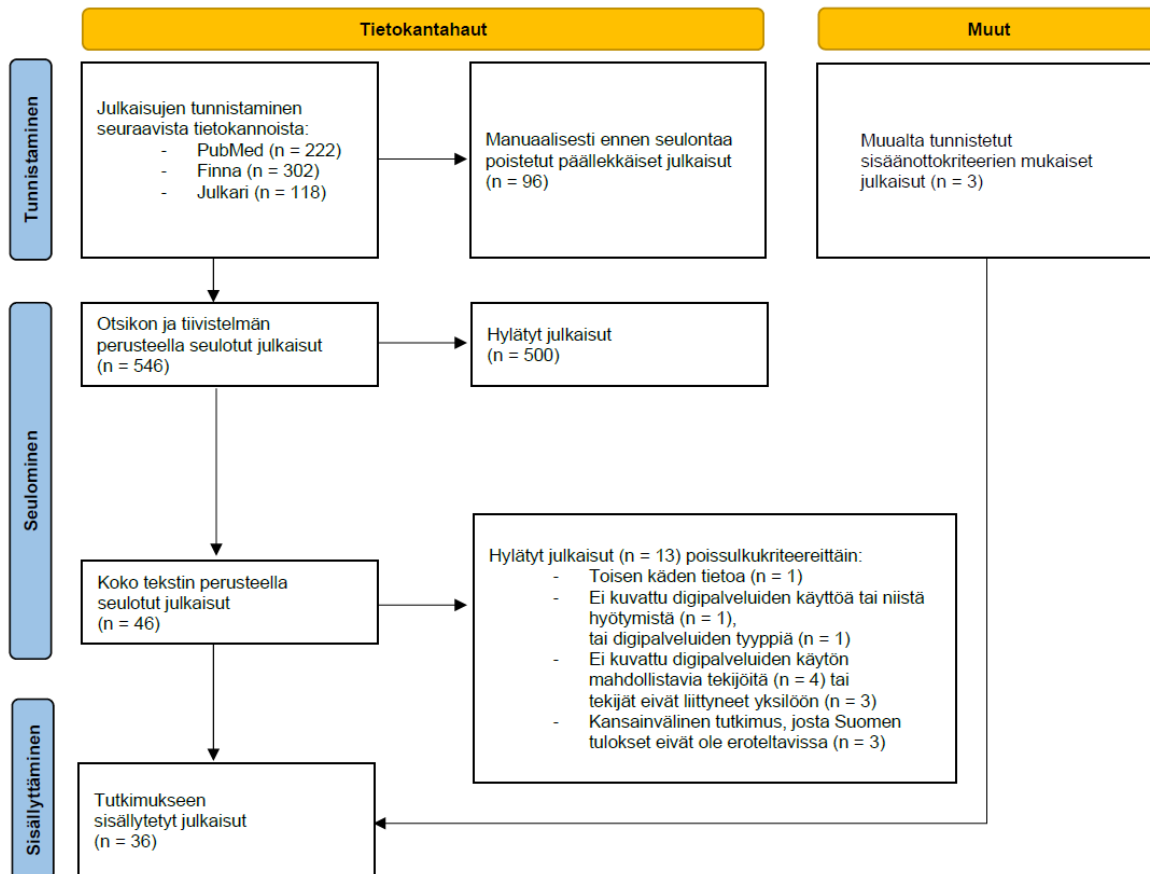
Jatkoimme katsauksesta yhteenvedettyjen tulosten analysointia tarkoituksenamme ehdottaa alustavia digisoveltuvuuden asiakasryhmiä, joiden tunnistaminen voisi auttaa ammattilaisia arvioimaan asiakkaiden digisoveltuvuutta. Katsausten tulosten perusteella kuvasimme kaksi digisoveltuvuuden ääripäätä: todennäköisesti digipalveluun soveltuvan asiakasryhmän ja todennäköisesti digipalveluun soveltumattoman asiakasryhmän. Lisäksi pohdimme DigiIN-hankkeessa julkaistujen toimenpide-ehdotusten (Virtanen ym.,

2022) avulla niitä asiakkaan digisoveltuvuutta heikentäviä tekijöitä, joihin ammattilaisen aktiivinen osallistuminen voi tarjota ratkaisuja. Pohdinnan perusteella kuvasimme vielä kolmannen digisoveltuvien ja digisoveltumattomien väliin sijoittuvan digipalveluun potentiaalisesti soveltuvan asiakasryhmän, jonka mahdollisuuksia digipalveluiden käyttöön voitaisiin edistää ammattilaisen toiminnalla ja ohjauksella.

Tulokset

Katsaukseen valikoituneet julkaisut

Kuvio 1 havainnollistaa julkaisujen valinnan kulkua. Tietokantahauissa tunnistettiin 546 mahdollisesti olennaista itsenäistä julkaisua. Julkaisujen seulomisen jälkeen jäljelle jäi 33 julkaisua, jotka täyttivät katsauksen sisäänottokriteerit. Näihin julkaisuihin yhdistettiin tutkimusryhmän omat tai tiedossa olevat sisäänottokriteerit täyttävät julkaisut (n = 3). Katsaukseen valikoitui yhteensä 36 julkaisua.



Kuvio 1. PRISMA Flow -kaavio (Page ym., 2021) julkaisujen tunnistamisesta, seulomisesta ja sisällyttämisestä.

Julkaisujen tarkat taustatiedot ja tutkimustulokset on koottu julkaisuittain liitetaulukoon 4. Valtaosa julkaisuista (n = 23) oli julkaistu vuoden 2020 ja kevään 2023 välillä. Kvantitatiiviset tutkimukset (n = 27) olivat yleisempiä kuin kvalitatiiviset tutkimukset (n = 9). Osassa julkaisuja oli hyödynnetty samaa aineistoa kuten kansallista FinSote2020-kyselyaineistoa (n = 6 julkaisua), FinSote2017–2018-kyselyaineistoa (n = 4) ja tätä edeltänyttä aineistoa vuodelta 2014 (n = 2). Lisäksi viisi julkaisua hyödynsi DigiCOVID-haastatteluaineistoa.

Kahdessatoista julkaisussa tutkimuksen kohteena oli aikuisväestö ja yhdessä julkaisussa tietty työyhteisö. Useassa (n = 11) julkaisussa tarkasteltiin sosiaali- tai terveyspalveluiden asiakkaita. Lisäksi tutkittiin haavoittuvassa asemassa olevia ryhmiä kuten ikääntyviä (n = 7 julkaisua), mielenterveyskuntoutujia (n = 4), maahanmuuttaneita (n = 3), työttömiä (n = 2), vammaisia henkilöitä (n = 1), vankeja (n = 1) ja ruoka-apua tarvitsevia (n = 1). Pääosin julkaisuissa käsiteltiin laajasti erilaisia digitaalisia sosiaali- ja terveyspalveluita, ja muutamissa oli mukana myös digitaaliset työelämä- ja sosiaaliturvapalvelut. Terveystieteiden tutkimuskeskus oli

yliedustettuna niissä julkaisuissa, joissa keskityttiin joko digitaalisiin sosiaalipalveluihin tai terveyspalveluihin. Muutamassa julkaisuissa tutkittiin tiettyä digipalvelua kuten OmaKantaa (n = 5) tai Terveyskylää (n = 1).

Tutkimustietoa yksilöön liittyvistä tekijöistä digipalveluiden käytössä

Kaikista julkaisuista tunnistettiin digisoveltuvuutta edistäviä tai heikentäviä yksilötason tekijöitä. Nämä tekijät kuvasivat digisoveltuvuuden alueita eli yksilön *sosiodemografista taustaa, terveyttä, toimintakykyä tai palvelutarvetta* sekä *digitaalisuuteen liittyviä lähtökohtia*. Taulukko 2 kokoaa julkaisuista tunnistetut tutkimustulokset, joita tarkastellaan seuraavissa alaluvuissa.

Taulukko 2. Digisoveltuvuutta edistävät ja heikentävät yksilötason tekijät katsauksen julkaisuissa

Digisoveltuvuuden alueet	Digisoveltuvuuden osa-alueet	Digisoveltuvuutta edistävät tekijät (Julkaisut)	Digisoveltuvuutta heikentävät tekijät (Julkaisut)
Sosiodemografinen tausta	<i>Kielitaito</i>		<ul style="list-style-type: none"> Vasta kehittynyt suomen kielen taito (Buchert ym., 2022; Hyppönen ym., 2018; Kaihlanen ym., 2021; Kaihlanen ym., 2022)
	<i>Sosioekonominen asema</i>	<ul style="list-style-type: none"> Korkea koulutus (Hyppönen ym., 2014, 2018; Jauhiainen ym., 2014; Jormanainen, 2022; Kainiemi ym., 2021, 2022, 2023; Kyytsönen ym., 2021; Tilles-Tirkkonen ym., 2018) Korkeat tulot tai vakaa taloudellinen tilanne (Heponiemi ym., 2020; Jormanainen, 2022) 	<ul style="list-style-type: none"> Matala koulutus (Buchert ym., 2022; Heponiemi ym., 2021; Hyppönen, 2015) Työttömyys, pienituloisuus tai toimeentulon vaikeudet (Buchert ym., 2022; Heponiemi ym., 2020, 2021; Kyytsönen ym., 2022; Pirhonen ym., 2020)
	<i>Sosiaaliset resurssit</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tiivis yhteydenpito läheisiin, tyytyväisyys sosiaalisiin suhteisiin tai asuminen jonkun (digiosaavan) kanssa (Heponiemi ym., 2020; Kainiemi ym., 2023; Virtanen ym., 2023) 	<ul style="list-style-type: none"> Sosiaalinen eristäytyminen, yksin asuminen tai leskeksi jääminen (Buchert ym., 2022; Heponiemi ym., 2020, 2021; Kaihlanen ym., 2021)
Terveys, toimintakyky tai palvelutarve	<i>Terveys ja toimintakyky</i>	<ul style="list-style-type: none"> Hyväksi koettu terveys, enintään vain lievästi heikentyneeksi koettu toimintakyky (Heponiemi ym., 2020; Kainiemi ym., 2023; Virtanen ym., 2023) Vakaa pitkäaikaissairauden tai toimintarajoitteen tilanne (Kivistö & Hokkanen, 2020; Virtanen ym., 2023) Hyvä oppimiskyky (Kainiemi ym., 2023) Terveelliset elämäntavat (Lavikainen ym., 2022) 	<ul style="list-style-type: none"> Heikentynyt terveys tai heikentynyt fysiologinen, kognitiivinen tai motorinen toimintakyky (Heponiemi ym., 2021; Hyppönen, 2015; Hyppönen ym., 2014; Kaihlanen ym., 2021; Kaihlanen ym., 2022, 2022; Mielonen ym., 2020; Pirhonen ym., 2020; Rajala ym., 2022; Virtanen ym., 2023) Sairauteen tai toimintarajoitteeseen liittyvä vaikeaksi koettu elämäntilanne (Kaihlanen ym., 2021; Kaihlanen ym., 2022; Kainiemi ym., 2023; Kivistö & Hokkanen, 2020) Oppimisvaikeudet (Kaihlanen ym., 2021; Kaihlanen ym., 2022)
	<i>Palvelutarve</i>	<ul style="list-style-type: none"> Digipalvelun nähdään tukevan palvelutarvetta (Kaihlanen ym., 2021; Kainiemi ym., 2021; Virtanen ym., 2021) 	<ul style="list-style-type: none"> Palvelutarpeen ei nähdä soveltuvan digipalveluun (Kaihlanen ym., 2021; Kainiemi ym., 2023; Rajala ym., 2022; Virtanen ym., 2023) Vähäinen palveluiden käytön tarve (Hyppönen ym., 2018; Kainiemi ym., 2022) Tietämättömyys itselle soveltuvista digipalveluista (Hänninen ym., 2023)
		<ul style="list-style-type: none"> Tietämys itselle soveltuvista digipalveluista (Virtanen ym., 2023) 	

Digisoveltuvuuden alueet	Digisoveltuvuuden osa-alueet	Digisoveltuvuutta edistävät tekijät (Julkaisut)	Digisoveltuvuutta heikentävät tekijät (Julkaisut)
			Kaihlanan ym., 2021; Kaihlanan ym., 2022; Karisalmi ym., 2019; Virtanen ym., 2023)
Digitaalisuuteen liittyvät lähtökohdat	<i>Käytännön toteutus</i>	<ul style="list-style-type: none"> Pääsy tarvittaviin päätelaitteisiin ja internet-yhteyteen (Heponiemi ym., 2020; Kainiemi ym., 2023; Kivistö & Hokkanen, 2020; Virtanen ym., 2023) Pääsy tarvittaviin digipalveluiden käytön apuvälineisiin tai digitukeen (Hyppönen ym., 2018; Hänninen ym., 2023; Kaihlanan ym., 2022; Kivistö & Hokkanen, 2020; Virtanen ym., 2023) 	<ul style="list-style-type: none"> Ei pääsyä tarvittaviin päätelaitteisiin tai internet-yhteyteen (Heponiemi ym., 2021; Hyppönen ym., 2014, 2018; Kaihlanan ym., 2021; Kaihlanan ym., 2022; Karisalmi ym., 2019; Kyytsönen ym., 2021) Ei vahvan tunnistautumisen mahdollisuutta (Hyppönen ym., 2014; Kaihlanan ym., 2021, 2021; Kaihlanan ym., 2022) Ei pääsyä tarvittaviin digipalveluiden käytön apuvälineisiin tai digitukeen (Hyppönen ym., 2018; Hänninen ym., 2023; Kaihlanan ym., 2022; Kivistö & Hokkanen, 2020; Virtanen ym., 2023) Ei yksityistä digipalvelun käyttöympäristöä (Kaihlanan ym., 2021; Kaihlanan ym., 2022; Kivistö & Hokkanen, 2020; Virtanen ym., 2021)
	<i>Taidot ja kyvykkyys digipalvelun käytössä</i>	<ul style="list-style-type: none"> Hyvät tekniset taidot tai kyky käyttää digipalvelua itsenäisesti (Heponiemi ym., 2022; Heponiemi ym., 2020; Hyppönen ym., 2018; Jormanainen, 2022; Kainiemi ym., 2023; Kivistö & Hokkanen, 2020; Virtanen ym., 2021, 2023) Kyky ymmärtää ja soveltaa digipalveluiden sisältöä oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen (Virtanen ym., 2021, 2023) Helppous kommunikoida digitaalisesti (Kaihlanan ym., 2021; Virtanen ym., 2021) Hyvä minäpystyvyys digipalvelun käytössä, näkemys siitä, että hallitsee digipalvelun käytön tai on uskallusta harjoitella sen käyttöä (Eriksson-Backa ym., 2021; Koivumäki ym., 2017; Rantanen ym., 2021; Tetri & Juujärvi, 2022) 	<ul style="list-style-type: none"> Heikot tekniset taidot tai tarve opastukseen digipalvelun käytössä (Heponiemi ym., 2021; Hyppönen ym., 2014; Kaihlanan ym., 2021; Kaihlanan ym., 2022; Kainiemi ym., 2022; Karisalmi ym., 2019; Pirhonen ym., 2020; Rajala ym., 2022; Virtanen ym., 2021, 2023) Vaikeudet kyvyssä ymmärtää ja soveltaa digipalveluiden sisältöä oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen (Kaihlanan ym., 2021; Virtanen ym., 2021) Vaikeus kommunikoida digitaalisesti (Kaihlanan ym., 2021; Kaihlanan ym., 2022; Rajala ym., 2022; Virtanen ym., 2021, 2023) Heikko minäpystyvyys digipalvelun käytössä, epävarmuus omista taidoista tai pelko virheiden tekemisestä digipalveluissa (Hänninen ym., 2023; Kaihlanan ym., 2021; Kaihlanan ym., 2022)
	<i>Luottamus digipalveluun</i>	<ul style="list-style-type: none"> Luottamus digipalvelun turvallisuuteen (Kainiemi ym., 2021; Rantanen ym., 2021) 	<ul style="list-style-type: none"> Huolet digipalvelun laadusta tai henkilökohtaisten tietojen turvasta (Eriksson-Backa ym., 2021; Hyppönen ym., 2014, 2018; Kaihlanan ym., 2021; Kaihlanan ym., 2022; Kivistö & Hokkanen, 2020; Kyytsönen ym., 2021; Virtanen ym., 2021)
	<i>Suhtautuminen digipalveluun</i>	<ul style="list-style-type: none"> Motivaatiota ja kiinnostusta digipalvelun käyttöön (Hyppönen ym., 2018; Hänninen ym., 2023; Kainiemi ym., 2021; Kivekäs ym., 2019; Kivistö & Hokkanen, 2020, 2020; Lavikainen ym., 2022; Rantanen ym., 2021; Tilles-Tirkkonen ym., 2018; Virtanen ym., 2023) Näkemys digipalveluiden käytöstä saatavasta lisäarvosta (Eriksson-Backa ym., 2021; Saranto ym., 2018; Virtanen ym., 2023) 	<ul style="list-style-type: none"> Kielteinen asenne tai kiinnostuksen puute (Heponiemi ym., 2021; Hyppönen ym., 2014, 2018; Kaihlanan ym., 2021; Kaihlanan ym., 2022; Karisalmi ym., 2019; Kyytsönen ym., 2021; Pirhonen ym., 2020, 2020; Rajala ym., 2022; Tilles-Tirkkonen ym., 2018; Virtanen ym., 2023) Näkemys siitä, ettei digipalvelun käyttöä tuo lisäarvoa (Hyppönen ym., 2014, 2018; Kivistö & Hokkanen, 2020; Virtanen ym., 2023)

Sosiodemografiseen taustaan liittyvä digisoveltuvuus

Valtaosassa (n = 29) julkaisuista tutkittiin yksilön *sosiodemografisia taustatekijöitä* eli ikää, sukupuolta, asuinalueita, kielitaitoa, sosioekonomista asemaa tai sosiaalisia resursseja. *Iän, sukupuolen ja asuinalueen* yhteydestä digipalveluiden käyttöön tai käytöstä hyötymiseen oli julkaisuissa kuitenkin ristiriitaista tietoa. Ristiriitaisia tuloksia esimerkiksi iän merkityksestä saattaa selittää se, että muilla digisoveltuvuutta edistävillä tekijöillä kuten taidoilla ja kyvykkyydellä digipalveluiden käytössä tai suhtautumisella digipalveluun voi olla ikää merkittävämpi rooli siinä, käyttääkö asiakas palveluita digitaalisesti (esim. Heponiemi ym., 2022; Virtanen ym., 2023). Kuitenkin noin 80 vuoden ikäisillä ja sitä vanhemmilla digipalveluiden käytön havaittiin olevan vähäisempää riippumatta siitä, onko digipalveluiden käyttöä edistävät tekijät läsnä (Heponiemi ym., 2022). Taitoja ja kyvykkyyttä käsitellään tarkemmin alaluvussa ”Digitaalisiin lähtökohtiin perustuva digisoveltuvuus”.

Suomessa valtaosa digipalveluista on käytettävissä vain suomeksi ja ruotsiksi, ja julkaisujen perusteella *kielitaidolla* näyttikin olevan merkitystä mahdollisuuksiin hyödyntää digipalveluita. Vasta kehittyvä suomen kielen taito yhdistettiin suurempaan mahdollisuuteen jättää käyttämättä internetiä lainkaan kuin käyttää digipalveluita (Buchert ym., 2022). Myös haastattelututkimuksessa maahanmuuttaneet kuvailivat asioinnin digipalveluissa estyneen heikon kielitaidon takia (Kaihlainen ym., 2021, 2022), ja vastaavia tuloksia saatiin myös väestökyselystä (Hyppönen ym., 2018).

Myös *sosioekonominen asema* näytti melko yhdenmukaisesti olevan yhteydessä mahdollisuuksiin hyödyntää digipalveluita. Korkea koulutus ja korkeat tulot tai vakaa taloudellinen tilanne yhdistettiin digipalveluiden käyttöön tai käytöstä hyötymiseen (Heponiemi ym., 2020; Hyppönen ym., 2014, 2018; Jauhiainen ym., 2014; Jormanainen, 2022; Kainiemi ym., 2021, 2022, 2023; Kyytsönen ym., 2021; Tilles-Tirkkonen ym., 2018). Matala koulutus, työttömyys, pienituloisuus tai toimeentulon vaikeudet olivat puolestaan yhteydessä vähäisempään käyttöön ja tunnistettuihin hyötyihin (Buchert ym., 2022; Heponiemi ym., 2020, 2021; Hyppönen, 2015; Kyytsönen ym., 2022; Pirhonen ym., 2020). Sosioekonomisen aseman merkitystä digisoveltuvuudessa saattaa selittää osin asiakkaan koulutuksen ja toimeentulon tuomat suuremmat mahdollisuudet muihin digisoveltuvuutta edistäviin tekijöihin kuten teknologiaan pääsyyn sekä taitoihin ja kyvykkyyteen digipalveluiden käytössä (ks. alaluku ”Digitaalisiin lähtökohtiin perustuva digisoveltuvuus”).

Muutamassa julkaisussa käsiteltiin *sosiaalisten resurssien* merkitystä. Niiden perusteella digiosaava asuinkumppani tai läheinen voi olla tärkeä digipalveluiden kokeiluun kannustaja tai tuen antaja silloin, kun digipalveluiden käytössä kohtaa haasteita (Heponiemi ym., 2020; Kainiemi ym., 2023; Virtanen ym., 2023). Yksin asuminen, leskeksi jääminen ja sosiaalinen eristäytyminen yhdistettiin puolestaan heikompiin mahdollisuuksiin hyödyntää digipalveluita (Buchert ym., 2022; Heponiemi ym., 2020, 2021; Kaihlainen ym., 2021). Sosiaalisesti eristäytyneelle henkilölle perinteiset lähipalvelut saattavat muodostua tärkeiksi sosiaalisten kohtaamisten mahdollistajiksi, minkä vuoksi halukkuus hyödyntää digipalveluita voi olla vähäisempi (Kaihlainen ym., 2021).

Terveysten, toimintakykyyn tai palvelutarpeeseen perustuva digisoveltuvuus

Yli puolet (n = 23) julkaisuista käsitteli yksilön *terveyttä, toimintakykyä tai palvelutarvetta* osana mahdollisuuksia hyödyntää digipalveluita.

Yksilön subjektiivinen kokemus *terveydestä ja fysiologisesta, kognitiivisesta tai motorisesta toimintakyvystä* näytti olevan yhteydessä mahdollisuuksiin käyttää digipalveluita ja hyötyä niistä (Heponiemi ym., 2020, 2021; Hyppönen, 2015; Hyppönen ym., 2014; Kaihlainen ym., 2022; Kainiemi ym., 2023; Mielonen ym., 2020; Pirhonen ym., 2020; Rajala ym., 2022; Virtanen ym., 2023). Olennaisena näyttäytyi se, oliko mahdollisen pitkäaikaissairauden tai toimintarajoitteen tilanne vakaa ja hallittu vai vaikeuttiko se kykyä omaksua digipalveluita (Heponiemi ym., 2020; Kivistö & Hokkanen, 2020; Virtanen ym., 2023). Samoin hyvä oppimiskyky näytti edistäneen digipalveluista hyötymistä ja oppimisvaikeuksien koettiin puolestaan rajoittaneen sitä (Kaihlainen ym., 2021; Kaihlainen ym., 2022; Kainiemi ym., 2023). Myös terveelliset elämäntavat saattavat edistää digipalveluiden käyttöä, sillä Lavikainen ym. (2022) digipalveluun liittyvässä interventiotutkimuksessa raportoitiin terveellisen ruokavalion ennustavan digipalvelun käytön jatkamista

interventiojakson jälkeen. Yksilön terveystyötyminen saattaakin heijastua haluan hoitaa asioitaan itsenäisesti digipalvelun välityksellä.

Julkaisuissa havaittiin, että asiakkailta voi olla erilaisia näkemyksiä siitä, soveltuuko oma *palvelutarve* digipalveluiden välityksellä hoidettavaksi. Osalle sosiaalipalveluiden käyttäjistä ja mielenterveyskuntoutujista digipalveluiden käyttö oli tuonut parempia mahdollisuuksia päästä palveluihin ja saada vertaistukea (Kaihlainen ym., 2021; Virtanen ym., 2021). Toisaalta osalta puuttui digipalveluiden käytön myötä kannustin poistua kotoa, mikä olisi voinut olla merkityksellistä sosiaalisen osallisuuden ja kuntoutumisen edistämiseksi (Kaihlainen ym., 2022). Osa paljon terveystyöpalveluita tarvitsevista koki, ettei digipalvelut soveltuneet vaikeaan sairaudentilaan tai toimintarajoitteeseen liittyvään hoitotarpeeseen (Rajala ym., 2022; Virtanen ym., 2023). Väestökyselyssä kokemus siitä, ettei tarvitsemiaan sosiaali- tai terveystyöpalveluita ollut saatavilla digitaalisina koettiin esteeksi digipalveluiden käytölle, ja tämä kokemus yhdistettiin vähäisempiin mahdollisuuksiin hyötyä digipalveluista (Kainiemi ym., 2021). Vähäinen palveluiden käytön tarve yhdistettiin myös vähäisempiin digipalveluista saatuihin hyötyihin (Hyppönen ym., 2018; Kainiemi ym., 2022). Samaten tietämättömyys itselle soveltuvista digipalveluista havaittiin esteeksi digipalveluiden käytölle eri haavoittuvassa asemassa olevia ryhmiä tutkivissa julkaisuissa (Hänninen ym., 2023; Kaihlainen ym., 2021, 2022; Karisalmi ym., 2019; Virtanen ym., 2023).

Digitaalisuuteen liittyviin lähtökohtiin perustuva digisoveltuvuus

Yksilön *digitaalisuuteen liittyviin lähtökohtiin* keskityttiin valtaosassa (n = 27) julkaisuja. Niissä tutkittiin käytännön toteutusta, taitoja ja kyvykkyyttä digipalvelun käytössä tai luottamusta ja suhtautumista digipalveluihin.

Käytännön toteutukseen liittyen julkaisuissa korostui tarvittaviin päätelaitteisiin ja internet-yhteyteen pääsy (Heponiemi ym., 2020, 2021; Hyppönen ym., 2014, 2018; Kaihlainen ym., 2021, 2022; Kainiemi ym., 2023; Karisalmi ym., 2019; Kivistö & Hokkanen, 2020; Kyytsönen ym., 2021; Virtanen ym., 2023). Vaikka monelta haavoittuvassa asemassa olevalta asiakkaalta löytyi älypuhelin, ei digipalveluiden käyttö sen avulla tuntunut mielekkäältä tai ollut pienen ruudun takia kaikille edes mahdollista (Kaihlainen ym., 2022; Virtanen ym., 2023). Osalla maahanmuuttaneista ja ikääntyneistä ei ollut mahdollisuutta vahvaan sähköiseen tunnistautumiseen, mikä oli estänyt heiltä pääsyn digipalveluihin (Hyppönen ym., 2014; Kaihlainen ym., 2021, 2022).

Käytännön toteutuksena oli myös selvitetty apuvälineiden ja reaaliaikaisen tuen saatavuutta. Apuvälineiden kuten ympäristönhallintalaitteiden saatavuus havaittiin olennaiseksi digipalveluiden käytön mahdollistajaksi niille vammaispalveluiden asiakkaille, joilla oli vaikea fyysinen vamma (Kivistö & Hokkanen, 2020). Monen eri asiakasryhmän digipalveluiden käyttöä esti se, ettei heillä ollut digitukea saatavilla (Hyppönen ym., 2018; Hänninen ym., 2023; Kaihlainen ym., 2022; Kivistö & Hokkanen, 2020; Virtanen ym., 2023). Haastateltavat olivat kertoneet digituen olleen usein läheisten, henkilökohtaisen avustajan tai kolmannen sektorin järjestöjen varassa, joilta avun saantia oli rajoittanut saatavuusongelmat tai huolet henkilökohtaisten tietojen turvasta (Kivistö & Hokkanen, 2020; Virtanen ym., 2023).

Muutamassa julkaisuissa kuvattiin yksityistä digipalveluiden käyttöympäristöä tärkeäksi käytännön toteutuksen mahdollistajaksi (Kaihlainen ym., 2021, 2022; Kivistö & Hokkanen, 2020; Virtanen ym., 2021). Apuvälineiden avulla vammaispalveluiden asiakkaat olivat pystyneet käyttämään digipalvelua ilman avustajaa, minkä he kokivat estäneen tietosuojaloukkauksia, kun digipalveluun tunnistautumiseen tarvittavia pankkitunnuksia tai ruudulla näkyviä henkilökohtaisia tietoja ei tarvinnut jakaa ulkopuolisen kanssa (Kivistö & Hokkanen, 2020). Mielenterveyskuntoutujien ja työttömien haastatteluissa kuvailtiin ahdistusta siitä, että etävastaanoitoille oli mentävä samalla kun kanssa-asujat saattoivat olla kuunteluetäisyydellä (Kaihlainen ym., 2022; Virtanen ym., 2021).

Useammassa julkaisuissa tutkitut *taidot ja kyvykkyydet digipalvelun käyttöön* liittyivät teknisiin digitaalisiin ja kykyyn käyttää digipalveluita itsenäisesti, joiden havaittiin olevan yhteydessä mahdollisuuksiin hyödyntää digipalveluita (Heponiemi ym., 2020, 2021, 2022; Hyppönen ym., 2014, 2018; Kaihlainen ym., 2021, 2022; Kainiemi ym., 2022, 2023; Karisalmi ym., 2019; Kivistö & Hokkanen, 2020; Pirhonen ym., 2020; Rajala ym., 2022; Virtanen ym., 2021, 2023). Teknisten taitojen lisäksi digipalveluiden käytön edellytyksenä todettiin olevan kyky ymmärtää ja soveltaa digipalveluiden sisältöä omiin palvelutarpeisiinsa (Kaihlainen

ym., 2021; Virtanen ym., 2021, 2023). Lisäksi digipalveluiden käyttöön edellytettiin kyvykkyyttä digitaaliseen vuorovaikutukseen eli tulla itse ymmärretyksi ja ymmärtää toista etäyhteyden välityksellä, jolloin sanaton viestintä on perinteistä lähiasiointia rajoittuneempaa. Itseilmaisun haasteita digipalveluissa kuvattiin esimerkiksi mielenterveyskuntoutujien, paljon terveystarvikkeita tarvitsevien ja maahanmuuttaneiden haastatteluissa (Kaihlainen ym., 2021, 2022; Rajala ym., 2022; Virtanen ym., 2021, 2023). Osana taitojen ja kyvykkyyden arviointia toistui myös minäpystyvyys eli asiakkaan luottamus kykyihinsä suoriutua digipalveluiden käytöstä, jonka havaittiin olevan yhteydessä digipalveluiden omaksumiseen (Eriksson-Backa ym., 2021; Hänninen ym., 2023; Kaihlainen ym., 2022; Koivumäki ym., 2017; Rantanen ym., 2021; Tetri & Juujärvi, 2022).

Julkaisuissa käsiteltiin myös *luottamusta digipalveluun*. Asiakkaat olivat kokeneet digipalveluiden hyödyntämisen estyneen, koska niiden laatu koettiin perinteisiä lähipalveluita heikommaksi ja niiden käyttöön liittyi huolia henkilökohtaisten tietojen turvasta (Eriksson-Backa ym., 2021; Hyppönen ym., 2014, 2018; Kaihlainen ym., 2021, 2022; Kivistö & Hokkanen, 2020; Kyytsönen ym., 2021; Virtanen ym., 2021). Niillä, jotka luottivat digipalveluiden turvallisuuteen, näytti puolestaan olevan paremmat mahdollisuudet digipalveluiden käyttöön (Kainiemi ym., 2021; Rantanen ym., 2021). Väestötutkimuksessa kuitenkin havaittiin, että huolet henkilökohtaisten tietojen turvasta ovat kasvaneet väestössä vuosien mittaan (Kyytsönen ym., 2021).

Lisäksi julkaisuissa oli tutkittu *digipalveluun suhtautumista*. Kiinnostus ja motivaatio digipalveluihin yhdistettiin digipalveluiden käyttöön ja käytöstä hyötymiseen (Hyppönen ym., 2018; Hänninen ym., 2023; Kainiemi ym., 2021; Kivekäs ym., 2019; Kivistö & Hokkanen, 2020, 2020; Lavikainen ym., 2022; Rantanen ym., 2021; Tilles-Tirkkonen ym., 2018; Virtanen ym., 2023). Kielteinen asenne tai kiinnostuksen puute, kuten näkemys siitä, ettei digipalvelulla voi korvata perinteistä lähipalvelua, yhdistettiin puolestaan heikompiin mahdollisuuksiin hyödyntää digipalvelua (Heponiemi ym., 2021; Hyppönen ym., 2014, 2018; Kaihlainen ym., 2021, 2022; Karisalmi ym., 2019; Kyytsönen ym., 2021; Pirhonen ym., 2020; Rajala ym., 2022; Tilles-Tirkkonen ym., 2018; Virtanen ym., 2023). Myös näkemys siitä, tuoko digipalveluiden käyttö lisäarvoa esimerkiksi terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen, yhdistettiin digipalveluiden käyttöön (Eriksson-Backa ym., 2021; Hyppönen ym., 2014, 2018; Kivistö & Hokkanen, 2020; Saranto ym., 2018; Virtanen ym., 2023, 2023).

Alustavat digisoveltuvuuden asiakasryhmät

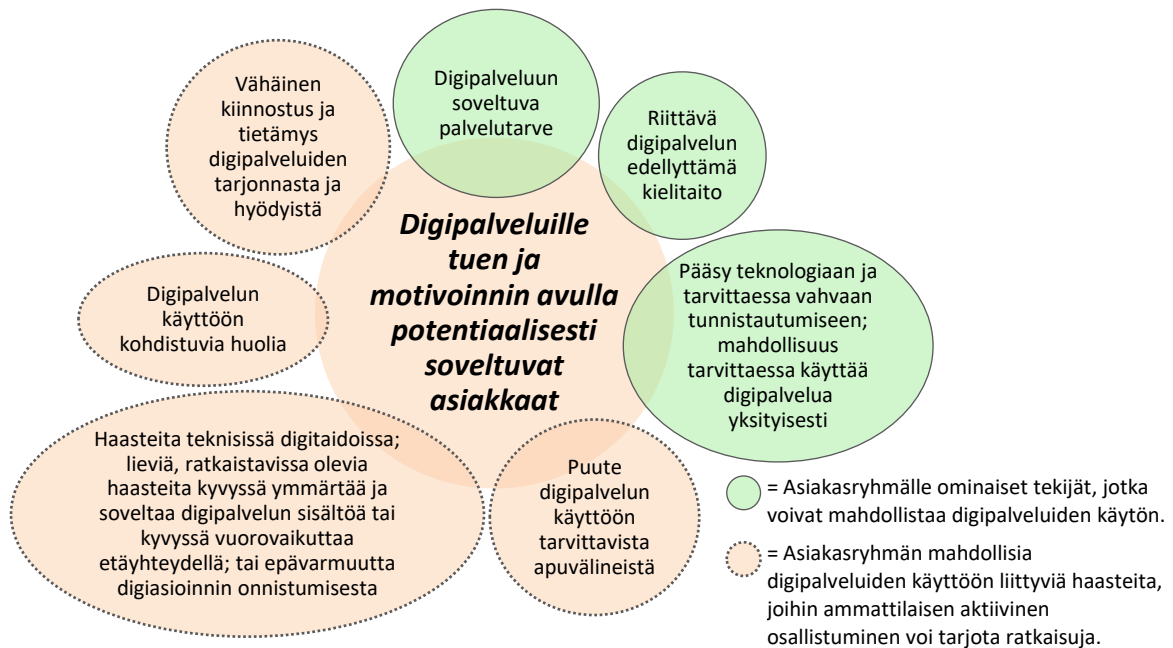
Muodostimme katsauksen tutkimustulosten perusteella kolme alustavaa digisoveltuvuuden asiakasryhmää aikuisväestössä: 1) *digipalveluille todennäköisesti hyvin soveltuvat asiakkaat*, 2) *digipalveluille tuen ja motivoinnin perusteella potentiaalisesti soveltuvat asiakkaat* ja 3) *digipalveluiden itsenäiselle käytölle heikommin soveltuvat asiakkaat*. Asiakkaiden mahdollista ryhmittelyä digisoveltuvuuden perusteella on tehtävä varovasti. Ryhmittely voi kuitenkin auttaa ammatillaisia ymmärtämään digisoveltuvuuden moniulotteisia tekijöitä ja tarjoamaan palveluita asiakaslähtöisellä tavalla. Asiakkaan sosioekonomisen aseman ja sosiaalisten resurssien mahdollinen vaikutus digisoveltuvuuteen on hyvä tiedostaa, mutta suosittelemme, että digisoveltuvuuden arvioinnissa keskitytään etenkin asiakkaan kielitaitoon, terveyteen, toimintakykyyn, palvelutarpeisiin ja digitaalisuuteen liittyviin lähtökohtiin. Tällä lähestymistavalla välttytään asiakkaiden mahdolliselta eriarvoiselta kohtelulta yksilöllisten taustatekijöiden perusteella.

Kuvioissa 2–4 kuvataan asiakasryhmien ominaisuuksia tarkemmin. *Digipalveluille todennäköisesti hyvin soveltuvilla asiakkailla* on yleensä useita tekijöitä, jotka edistävät mahdollisuuksia käyttää digipalveluita. Nämä asiakkaat on ohjattava sellaisiin digipalveluihin, jotka vastaavat yksilöllisiä tarpeita.



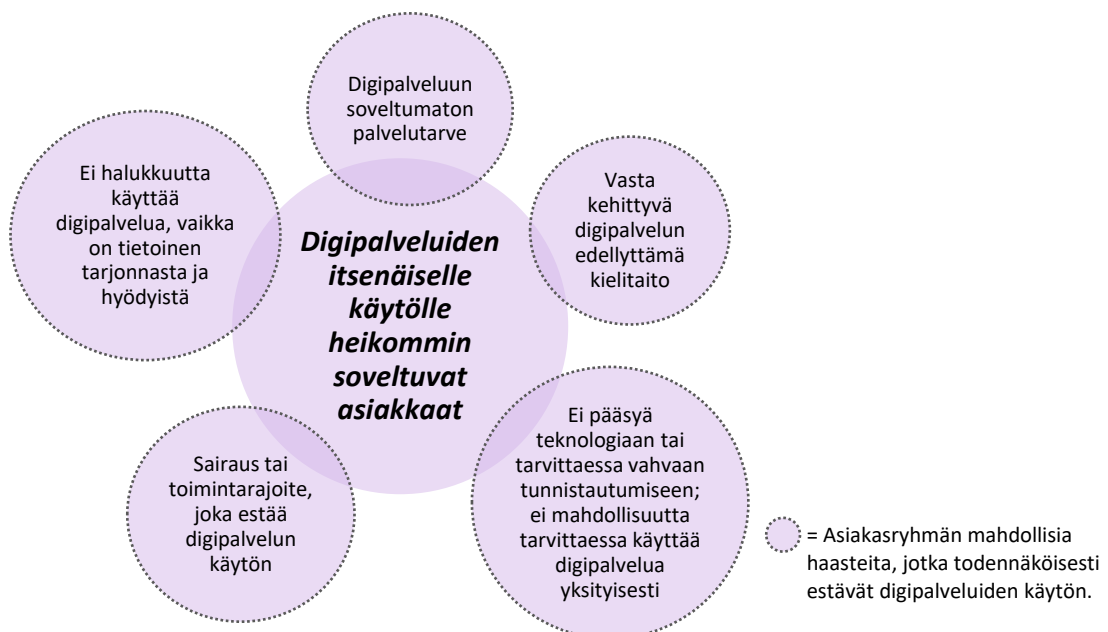
Kuvio 2. Digipalveluille todennäköisesti hyvin soveltuvat asiakkaat, joilla on useita digipalveluiden käyttöä edistäviä tekijöitä.

Digipalveluille tuen ja motivoinnin avulla potentiaalisesti soveltuvilla asiakkailla voi olla joitain tekijöitä, jotka edistävät digipalveluiden hyödyntämistä, kuten digipalveluun soveltuva palvelutarve, riittävä digipalvelun edellyttämä kielitaito, pääsy teknologiaan ja tarvittaessa vahvaan tunnistautumiseen sekä mahdollisuus käyttää digipalvelua yksityisesti silloin, kun palvelu sitä edellyttää. Näiden ohella tällä asiakasryhmällä voi olla digipalveluiden hyödyntämistä heikentäviä tekijä, kuten puute tarvittavista apuvälineistä, riittämättömät taidot ja kyvyt digipalvelun käyttöön tai vähäinen tietämys digipalveluiden tarjonnasta ja hyödyistä. Ammatillaisen aktiivisella toiminnalla ja ohjauksella kyseisiin haasteisiin voidaan mahdollisesti löytää ratkaisuja, mikä tekee näistä asiakkaista potentiaalisia digipalveluiden käyttäjiä.



Kuvio 3. Digipalveluille tuen ja motivaation avulla potentiaalisesti soveltuvat asiakkaat.

Digipalveluiden itsenäiselle käytölle heikommin soveltuvat asiakkaat ovat niitä, joilla on vähintään yksi digipalveluiden käyttöä huomattavasti rajoittava tekijä: a) palvelutarve, johon digipalvelun käyttö ei sovellu, b) vasta kehittyvä digipalvelun käytön edellyttämä kielitaito, c) ei pääsyä teknologiaan tai tarvittaessa vahvaan tunnistautumiseen, tai ei mahdollisuutta käyttää digipalvelua yksityisesti silloin, kun palvelu sitä edellyttää, d) digipalvelun käyttö ei ole saavutettavaa sairauden tai toimintakyvyn heikentymisen vuoksi edes apuvälineiden tai digituen avulla, tai e) digipalvelun tarjonnasta ja hyödyistä tiedostamisesta huolimatta ei ole halukkuutta asioida digitaalisesti. Tälle asiakasryhmälle on tärkeää turvata perinteisten lähikontaktissa tapahtuvien palveluiden saatavuus silloin, kun mahdollisuuksia luotettavaan kanssa- tai puolesta-asiointiin digipalvelussa ei ole.



Kuvio 4. Digipalveluiden itsenäiselle käytölle heikommin soveltuvat asiakkaat, joilla on vähintään yksi digipalvelun käyttöä huomattavasti rajoittava tekijä.

Johtopäätökset

Tässä työpaperissa kartoitimme hyvinvointiyhteiskunnan digipalveluiden käyttöön tai niiden käytöstä hyötymiseen liittyviä yksilötason tekijöitä. Löysimme useita aihetta tutkivia suomalaisia julkaisuja, joiden perusteella digisoveltuvuutta voi määrittää asiakkaan sosiodemografinen tausta kuten kielitaito sekä terveys, toimintakyky tai palvelutarve. Lisäksi digisoveltuvuuteen voi vaikuttaa asiakkaan digitaalisuuteen liittyvät lähtökohdat, mukaan lukien käytännön toteutus, taidot ja kyvykyys digipalvelun käytössä sekä luottamus ja suhtautuminen digipalveluun. Tutkimustiedon perusteella kuvailimme kolmea asiakasryhmää: 1) digipalveluille todennäköisesti hyvin soveltuvia asiakkaita, 2) digipalveluille tuen ja motivoinnin avulla potentiaalisesti soveltuvia asiakkaita sekä 3) digipalveluiden itsenäiselle käytölle heikommin soveltuvia asiakkaita. Asiakasryhmät perustuvat siihen, millaisia digisoveltuvuutta edistäviä ja heikentäviä tekijöitä suomalaisessa tutkimuksessa on tutkittu. Toisaalta katsauksessamme oli mukana myös laajoja ja eri asiakasryhmiä sisältäviä laadullisia tutkimuksia, mikä voi lisätä todennäköisyyttä sille, että digisoveltuvuuteen liittyviä tekijöitä on tunnistettu monipuolisesti.

Havaitsimme suomalaisen tutkimuksen painottuneen etenkin teknisiin digitaitoihin osana yksilön digitaalisuuteen liittyvien lähtökohtien arviointia. Jatkossa digipalveluiden käyttömahdollisuuksien seuranta toteuttavassa tutkimuksessa on huomioitava kokonaisvaltaisesti digisoveltuvuuden eri osa-alueet, kuten palvelutarve, käytännön toteutus sekä taidot ja kyvyt digipalvelun käyttöön. Nämä tarvittavat taidot ulottuvat teknisiä digitaitoja laajemmalle alueelle (esim. Kaihlanen ym., 2021). Tutkimuksessa voisi hyödyntää esimerkiksi suomenkielisen käännöksen saanutta READHY-mittaria (Jylhä & Turja, 2023), jossa on tunnistettu katsauksemme kaltaisia digipalveluiden hyödyntämiseen tarvittavia valmiuksia — joskin vain terveydenhuoltoon sovellettuna. READHY-mittari arvioi myös digitaalisen terveyden lukutaitoa, jota katsauksemme julkaisuissa oli harvakseltaan tutkittu. Digitaalisen terveyden lukutaitoa on kansainvälisesti pidetty olennaisena digitaalisten terveyspalveluiden käyttöön tarvittavien taitojen indikaattorina (Griebel ym., 2018; Norman & Skinner, 2006). Se viittaa kykyyn ymmärtää ja soveltaa digipalveluiden sisältöä, ja teknisten taitojen lisäksi se käsittää myös tarvittavat kognitiiviset taidot (Griebel ym., 2018; Norman & Skinner, 2006). Digitaalista lukutaitoa olisi tärkeää soveltaa jatkossa myös digitaalisten sosiaalipalveluiden ja työelämä- tai sosiaaliturvapalveluiden käytön ja niistä hyötymisen tutkimukseen.

Tämän työpaperin toteutuksessa on menetelmällisiä rajoitteita, jotka on huomioitava tutkimustuloksia tulkittaessa. Vaikka katsauksemme mukaili systemoidun kartoittavan katsauksen piirteitä, yksi tutkija vastasi tietokantahauista, julkaisujen valikoinnista ja tulosten analysoinnista, mikä voi heikentää tulosten luotettavuutta. Lisäksi tuloksiin digipalveluiden käyttämättömyydestä on saattanut vaikuttaa yksilöön liittymättömät tekijät, kuten digipalveluiden heikko saatavuus ja saavutettavuus tai ammattilaisten mahdollisten virheellisten arvioiden perusteella tehdyt päätökset jättää asiakas ohjaamatta hänelle soveltuvien digipalveluiden pariin. Emme sisällyttäneet katsaukseen mahdollisia ruotsinkielisiä julkaisuja. Ainakin osan tuloksista voidaan katsoa edustavan myös ruotsinkielistä väestöä, sillä väestötutkimuksiin oli ollut mahdollista vastata ruotsiksi, ja niiden tuloksia oli painotettu äidinkielen perusteella (esim. Kyytsönen ym., 2021).

On myös huomioitava, että digisoveltuvuuden asiakasryhmät muodostuivat pääosin yhden tutkijan tutkimustuloksiin perustuvista tulkinnoista ja päätelmistä. Niitä on siksi käsiteltävä alustavina hahmotelmina ja jatkokehittävänä tutkijayhteistyössä tutkimusnäytön kasvaessa. Todennäköisesti ja potentiaalisesti digisoveltuvien ryhmät perustuivat oletukseen siitä, että ammattilaiset voisivat edistää näiden asiakkaiden digipalveluiden käyttöä. Osa digipalveluista ei kuitenkaan edellytä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuutta. Siksi on olennaista, että kansalaiset saavat monipuolisesti tietoa digipalveluiden mahdollisuuksista ennaltaehkäisevinä palveluina ja arjen tukena, eikä tiedonsaanti rajoitu pelkästään ammattilaisten kanssa tapahtuviin kohtaamisiin (Virtanen ym., 2022).

Ehdottamamme alustava ryhmittely digisoveltuvuuden asiakasryhmistä auttaa hahmottamaan, kuinka kompleksinen kokonaisuus digipalveluiden käytön omaksuminen voi olla asiakkaalle. DigiIN-hankkeessa tullaan kehittämään arviointityökalu ammattilaisille tämän työpaperin ja vielä julkaisemattoman Kaihlasan

ym. ammattilaisille suunnattuja digisoveltuvuuden mittareita käsittelevän kirjallisuuskatsauksen perusteella, jota voidaan konkreettisesti hyödyntää asiakkaan digisoveltuvuuden arviointiin. Suositukset arviointityökalussa käsiteltävistä kysymyksistä tullaan julkaisemaan THL:n Päätöksen tueksi -julkaisusarjassa. On tärkeää, että tulevaisuudessa ammattilaisilla on käytössään tutkimustietoon perustuvia yhdenmukaisia työkaluja, joiden avulla he voivat arvioida yksilöllisesti asiakkaiden digisoveltuvuutta. Tämä mahdollistaa asiakkaiden ohjauksen yhteiskunnassamme yhä yleistyviin digipalveluihin asiakaslähtöisyyttä ja yhdenvertaisuutta kunnioittavalla tavalla.

Rahoittajatiedot

Tätä työpäpaperiä on rahoittanut Suomen kestävän kasvun ohjelman Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kansallinen palvelukonsepti -hanke (2022–2025, Euroopan unionin rahoittama – NextGenerationEU) ja Strategisen tutkimuksen neuvosto (nro 352501 DigiIN-hankkeelle).



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

DigiIN

Palvelukulttuuria uudistamalla
kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan

Lähteet

- 306/2019. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>
- 1050/2018. Tietosuojalaki. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>
- Barbosa, Carla Dias, Balp, Maria-Magdalena, Kulich, Károly, Germain, Nicola, & Rofail, Diana. (2012). A literature review to explore the link between treatment satisfaction and adherence, compliance, and persistence. *Patient preference and adherence*, 6, 39–48. <https://doi.org/10.2147/PPA.S24752>
- Benz, Cloe, Norman, Richard, Hendrie, Delia, Welsh, Mai, Huntley, Mia, & Robinson, Suzanne. (2022). Use of Teletherapy for allied health interventions in community-based disability services: A scoping review of user perspectives. *Health & Social Care in the Community*, 30(6), e3934–e3948. <https://doi.org/10.1111/hsc.14105>
- Bozan, Karoly, Davey, Bill, & Parker, Kevin. (2015). Social Influence on Health IT Adoption Patterns of the Elderly: An Institutional Theory Based Use Behavior Approach. *Procedia Computer Science*, 63, 517–523. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.08.378>
- Buchert, Ulla, Kempainen, Laura, Olakivi, Antero, Wrede, Sirpa, & Kouvonen, Anne. (2022). Is digitalisation of public health and social welfare services reinforcing social exclusion? The case of Russian-speaking older migrants in Finland. *Critical Social Policy*, 02610183221105035. <https://doi.org/10.1177/02610183221105035>
- Chapman, Elizabeth N., Kaatz, Anna, & Carnes, Molly. (2013). Physicians and Implicit Bias: How Doctors May Unwittingly Perpetuate Health Care Disparities. *Journal of General Internal Medicine*, 28(11), 1504–1510. <https://doi.org/10.1007/s11606-013-2441-1>
- Deursen, Alexander Johannes Aloysius Maria van, & Helsper, Ellen J. (2015). The third level digital divide: Who benefits most from being online? *Communication and Information Technologies Annual*, 29–52. <https://doi.org/10.1108/S2050-20602015000010002>
- Eriksson-Backa, Kristina, Hirvonen, Noora, Enwald, Heidi, & Huvila, Isto. (2021). Enablers for and barriers to using My Kanta—A focus group study of older adults' perceptions of the National Electronic Health Record in Finland. *Informatics for Health & Social Care*, 46(4), 399–411. <https://doi.org/10.1080/17538157.2021.1902331>
- Galpin, Kevin, Sikka, Neal, King, Sarah L., Horvath, Keith A., Shipman, Scott A., Evans, Neil, Henderson, Kristi, Borondy Kitts, Andrea, Krupinski, Elizabeth, Kvedar, Joseph C., Lin, Chen-Tan, Lowery, Curtis, Marcin, James P., & Rheuban, Karen. (2021). Expert Consensus: Telehealth Skills for Health Care Professionals. *Telemedicine and e-Health*, 27(7), 820–824. <https://doi.org/10.1089/tmj.2020.0420>
- Glenton, Claire, Santesso, Nancy, Rosenbaum, Sarah, Nilsen, Elin Strømme, Rader, Tamara, Ciapponi, Agustin, & Dilkes, Helen. (2010). Presenting the Results of Cochrane Systematic Reviews to a Consumer Audience: A Qualitative Study. *Medical Decision Making*, 30(5), 566–577. <https://doi.org/10.1177/0272989X10375853>
- Griebel, Lena, Enwald, Heidi, Gilstad, Heidi, Pohl, Anna-Lena, Moreland, Julia, & Sedlmayr, Martin. (2018). EHealth literacy research—Quo vadis? *Informatics for Health & Social Care*, 43(4), 427–442. <https://doi.org/10.1080/17538157.2017.1364247>
- HE 60/2018. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta sekä sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa annetun lain muuttamisesta. <https://finlex.fi/fi/esitykset/he/2018/20180060>
- Helsper, Ellen Johanna. (2012). A Corresponding Fields Model for the Links Between Social and Digital Exclusion. *Communication Theory*, 22(4), 403–426. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2012.01416.x>
- Heponiemi, Tarja, Kaihlanen, Anu-Marja, Kouvonen, Anne, Leemann, Lars, Taipale, Sakari, & Gluschkoff, Kia. (2022). The role of age and digital competence on the use of online health and social care services: A cross-sectional population-based survey. *Digital Health*, 8, 20552076221074484. <https://doi.org/10.1177/20552076221074484>
- Heponiemi, Tarja, Gluschkoff, Kia, Leemann, Lars, Manderbacka, Kristiina, Aalto, Anna-Mari, & Hyppönen, Hannele. (2021). Digital inequality in Finland: Access, skills and attitudes as social impact mediators. *New Media & Society*, 14614448211023008. <https://doi.org/10.1177/14614448211023007>
- Heponiemi, Tarja, Jormanainen, Vesa, Leemann, Lars, Manderbacka, Kristiina, Aalto, Anna-Mari, & Hyppönen, Hannele. (2020). Digital Divide in Perceived Benefits of Online Health Care and Social Welfare Services: National Cross-Sectional Survey Study. *Journal of Medical Internet Research*, 22(7), e17616. <https://doi.org/10.2196/17616>
- Hyppönen, Hannele. (2015). Sosiaali ja terveydenhuollon sähköinen asiointi—Kroonisen sairauden omaavien kokemukset ja tarpeet. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 7(2), 88–103.
- Hyppönen, Hannele, Hyry, Jaakko, Valta, Kati, & Ahlgren, Saija. (2014). Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi—Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL)*. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-410-6>
- Hyppönen, Hannele, Pentala-Nikulainen, Oona, & Aalto, Anna-Mari. (2018). Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2017: Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL)*. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-103-4>
- Hänninen, Riitta, Pajula, Laura, Korpela, Viivi, & Taipale, Sakari. (2023). Individual and shared digital repertoires: Older adults managing digital services. 26(3), 568–583. <https://doi.org/10.1080/1369118x.2021.1954976>
- Jauhainen, Annikki, Sihvo, Päivi, Ikonen, Helena, & Rytönen, Pirjo. (2014). Kansalaisilla hyvät valmiudet sähköisiin terveystietoihin. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 6(2), 70–78.
- Jormanainen, Vesa. (2022). Over 89% Adoption Rate of the Nationwide Online Patient Portal in Finland. *Studies in*

- Health Technology and Informatics, 294, 589–593. <https://doi.org/10.3233/SHTI220537>
- Jylhä, Virpi, & Turja, Tuuli. (2023). Terveyteen ja hyvinvointiin liittyvien teknologioiden käyttövalmiudet: READHY-FIN -mittarin käänösprosessi. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 15(2), 219–229. <https://doi.org/10.23996/fjhw.126867>
- Kaihlanan, Anu, Virtanen, Lotta, Valkonen, Paula, Kilpinen, Juuso, Hietapakka, Laura, Buchert, Ulla, Hörhammer, Iris, Isola, Anna-Maria, Laukka, Elina, Kouvonen, Anne, Kujala, Sari, & Heponiemi, Tarja. (2021). Haavoittuvat ryhmät etäpalvelujen käyttäjinä: Kokemuksia COVID-19-epidemian ajalta (Tutkimuksesta tiiviisti 33/2021). *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-687-9>
- Kaihlanan, Anu-Marja, Virtanen, Lotta, Buchert, Ulla, Safarov, Nurriar, Valkonen, Paula, Hietapakka, Laura, Hörhammer, Iris, Kujala, Sari, Kouvonen, Anne, & Heponiemi, Tarja. (2022). Towards digital health equity—A qualitative study of the challenges experienced by vulnerable groups in using digital health services in the COVID-19 era. *BMC Health Services Research*, 22(1), 188. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07584-4>
- Kainiemi, Emma, Saukkonen, Petra, Virtanen, Lotta, Vehko, Tuulikki, Kyytsönen, Maiju, Aaltonen, Mari, & Heponiemi, Tarja. (2023). Perceived benefits of digital health and social services among older adults: A population-based cross-sectional survey. *Digital Health*, 9. <https://doi.org/10.1177%2F20552076231173559>
- Kainiemi, Emma, Vehko, Tuulikki, Kyytsönen, Maiju, Hörhammer, Iris, Kujala, Sari, Jormanainen, Vesa, & Heponiemi, Tarja. (2022). The Factors Associated With Nonuse of and Dissatisfaction With the National Patient Portal in Finland in the Era of COVID-19: Population-Based Cross-sectional Survey. *JMIR Medical Informatics*, 10(4), e37500. <https://doi.org/10.2196/37500>
- Kainiemi, Emma, Virtanen, Lotta, Saukkonen, Petra, Kaihlanan, Anu, Kyytsönen, Maiju, Vehko, Tuulikki, & Heponiemi, Tarja. (2021). Sosiaali- ja terveystieteiden näkemykset sähköisten palvelujen hyödyistä koronapandemian aikana (Tutkimuksesta tiiviisti 63/2021). *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL)*. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-751-7>
- Karisalmi, Nina, Kaipio, Johanna, & Kujala, Sari. (2018). The role of healthcare personnel in motivating and guiding patients in the use of eHealth services. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 10(2–3), 210–220. <https://doi.org/10.23996/fjhw.69145>
- Karisalmi, Nina, Kaipio, Johanna, & Kujala, Sari. (2019). Encouraging the Use of eHealth Services: A Survey of Patients' Experiences. *Studies in Health Technology and Informatics*, 257, 206–211. <https://doi.org/10.3233/978-1-61499-951-5-206>
- Kivekäs, Eija, Mikkonen, Santtu, Saijonkari, Maija, Rosenlund, Milla, Lammintakanen, Johanna, Jylhä, Virpi, Liljamo, Pia, Arvonon, Sirpa, & Saranto, Kaija. (2019). Patients' Use of Health Village Portal: The Central Role of Healthcare Professional Support. *Studies in Health Technology and Informatics*, 262, 150–153. <https://doi.org/10.3233/SHTI190039>
- Kivistö, Mari Susanna, & Hokkanen, Liisa. (2020). Valtavirtateknologioita itsenäisesti käyttävien vammaisten henkilöiden eriytyvät toimitukset sähköisten vammaispalveluiden käyttäjinä. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 12(1), 44–56. <https://doi.org/10.23996/fjhw.86948>
- Koivumäki, Timo, Pekkarinen, Saara, Lappi, Minna, Väisänen, Jere, Juntunen, Jouni, & Pikkarainen, Minna. (2017). Consumer Adoption of Future MyData-Based Preventive eHealth Services: An Acceptance Model and Survey Study. *Journal of Medical Internet Research*, 19(12), e429. <https://doi.org/10.2196/jmir.7821>
- Kyngäs, Helvi. (2020). Inductive Content Analysis. Teoksessa Helvi Kyngäs, Kristina Mikkonen, & Maria Kääriäinen (Toim.), *The Application of Content Analysis in Nursing Science Research* (ss. 13–21). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-30199-6_2
- Kyngäs, Helvi, & Kaakinen, Pirjo. (2020). Deductive Content Analysis. Teoksessa Helvi Kyngäs, Kristina Mikkonen, & Maria Kääriäinen (Toim.), *The Application of Content Analysis in Nursing Science Research* (ss. 23–30). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-30199-6_3
- Kyytsönen, Maiju, Aalto, Anna-Mari, & Vehko, Tuulikki. (2021). Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020–2021: Väestön kokemukset (Raportti 7/2021). *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL)*. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-680-0>
- Kyytsönen, Maiju, Piirainen, Minna, Latvanen, Marko, Muuri, Anu, & Vehko, Tuulikki. (2022). Sähköinen asiointi sosiaali- ja terveydenhuollossa: Ketkä tarvitsevat opastusta ja keille palvelut eivät ole esteettömiä? (Tutkimuksesta tiiviisti 5/2022). *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL)*. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-818-7>
- Lavikainen, Piia, Mattila, Elina, Absetz, Pilvikki, Harjumaa, Marja, Lindström, Jaana, Järvelä-Reijonen, Elina, Aittola, Kirsikka, Männikkö, Reija, Tilles-Tirkkonen, Tanja, Lintu, Niina, Lakka, Timo, van Gils, Mark, Pihlajamäki, Jussi, & Martikainen, Janne. (2022). Digitally Supported Lifestyle Intervention to Prevent Type 2 Diabetes Through Healthy Habits: Secondary Analysis of Long-Term User Engagement Trajectories in a Randomized Controlled Trial. *Journal of Medical Internet Research*, 24(2), e31530. <https://doi.org/10.2196/31530>
- Mielonen, Jukka, Kinnunen, Ulla-Mari, Saranto, Kaija, Kemppi, Anssi, & Kuusisto, Hanna. (2020). The Effect of Chronic Diseases on the Use of Health Technology and Digital Services in the Elderly Population in Finland. *Studies in Health Technology and Informatics*, 275, 147–151. <https://doi.org/10.3233/SHTI200712>
- Norman, Cameron D., & Skinner, Harvey A. (2006). eHealth Literacy: Essential Skills for Consumer Health in a Networked World. *Journal of Medical Internet Research*, 8(2), e506. <https://doi.org/10.2196/jmir.8.2.e9>
- Page, Matthew J., McKenzie, Joanne E., Bossuyt, Patrick M., Boutron, Isabelle, Hoffmann, Tammy C., Mulrow, Cynthia

- D., Shamseer, Larissa, Tetzlaff, Jennifer M., Akl, Elie A., Brennan, Sue E., Chou, Roger, Glanville, Julie, Grimshaw, Jeremy M., Hróbjartsson, Asbjörn, Lalu, Manoj M., Li, Tianjing, Loder, Elizabeth W., Mayo-Wilson, Evan, McDonald, Steve, ... Moher, David. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Peters, Micah D. J., Godfrey, Christina, McInerney, Patricia, Munn, Zachary, Tricco, Andrea C., & Khalil, Hanan. (2020). Chapter 11: Scoping Reviews (2020 version). Teoksessa Edoardo Aromataris & Zachary Munn (Toim.), *JBIM Manual for Evidence Synthesis*. JBI. <https://doi.org/10.46658/JBIMES-20-12>
- Pirhonen, Jari, Lolich, Luciana, Tuominen, Katariina, Jolanki, Outi, Timonen, Virpi, & Philosophy and Literary Studies. (2020). "These devices have not been made for older people's needs" – Older adults' perceptions of digital technologies in Finland and Ireland. *Technology in Society*, 62, 101287. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101287>
- Rajala, Vuokko, Laukka, Elina, Virtanen, Lotta, Heponiemi, Tarja, Kanste, Outi, & Kaihlanen, Anu. (2022). Paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden kokemuksia terveydenhuollon etäpalveluiden mahdollisuuksista terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi ja hoidossa COVID-19 aikana: Laadullinen haastattelututkimus. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 14(4), 418. <https://doi.org/10.23996/fjhw.120790>
- Rantanen, Teemu, Järveläinen, Eeva, & Leppälähti, Teppo. (2021). Prisoners as Users of Digital Health Care and Social Welfare Services: A Finnish Attitude Survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(11). <https://doi.org/10.3390/ijerph18115528>
- Reponen, Jarmo, Keränen, Niina, Ruotanen, Ronja, Tuovinen, Timo, Haverinen, Jari, & Kangas, Maarit. (2022). Availability and use of e-health in Finland. Teoksessa Tuulikki Vehko (Toim.), *E-health and e-welfare of Finland: Check Point 2022* (ss. 61–95). Finnish Institute for Health and Welfare (THL). <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-891-0>
- Richardson, Safiya, Lawrence, Katharine, Schoenthaler, Antoinette M., & Mann, Devin. (2022). A framework for digital health equity. *Npj Digital Medicine*, 5(1), 1–6. <https://doi.org/10.1038/s41746-022-00663-0>
- Salovaara, Samuel, Silén, Marianne, Kyytsönen, Maiju, Hautala, Sanna, & Vehko, Tuulikki. (2022). Availability and use of e-welfare in Finland. Teoksessa Tuulikki Vehko (Toim.), *E-health and e-welfare of Finland: Check Point 2022* (ss. 96–114). Finnish Institute for Health and Welfare (THL). <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-891-0>
- Saranto, Kaija, Kivekäs, Eija, Kuosmanen, Pasi, & Kinnunen, Ulla-Mari. (2018). Electronic Health Services in the Patients' Daily Activities—Willingness to Use Health Village Services. *Studies in Health Technology and Informatics*, 247, 586–590. <https://doi.org/10.3233/978-1-61499-852-5-586>
- Sheehan, Rory, & Hassiotis, Angela. (2017). Digital mental health and intellectual disabilities: State of the evidence and future directions. *Evidence-Based Mental Health*, 20(4), 107–111. <https://doi.org/10.1136/eb-2017-102759>
- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. (2015). Information to support well-being and service renewal. *EHealth and eSocial Strategy 2020*. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3575-4>
- Tetri, Birgitta, & Juujärvi, Soile. (2022). Self-Efficacy, Internet Self-Efficacy, and Proxy Efficacy as Predictors of the Use of Digital Social and Health Care Services Among Mental Health Service Users in Finland: A Cross-Sectional Study. *Psychology Research and Behavior Management*, 15, 291–303. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S340867>
- Tilles-Tirkkonen, Tanja, Lappi, Jenni, Karhunen, Leila, Harjumaa, Marja, Absetz, Pilvikki, & Pihlajamäki, Jussi. (2018). Sosioekonomisesti heikommassa asemassa olevien kiinnostus ja mahdollisuudet digitaalisten terveyspalveluiden käyttöön. *Yhteiskuntapolitiikka*, 83(3), 317–323.
- Valvira. (2022). Potilaille annettavat terveydenhuollon etäpalvelut. Potilaille Annettavat Terveydenhuollon Etäpalvelut. https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/potilaille-annettavat-terveydenhuollon-etapalvelut
- Vehko, Tuulikki, Kaihlanen, Anu-Marja, Kainiemi, Emma, Kyytsönen, Maiju, Nadav, Janna, Saukkonen, Petra, Virtanen, Lotta, & Heponiemi, Tarja. (2022). Väestön mahdollisuudet hyödyntää sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisiä palveluja. Teoksessa Sakari Karvonen, Laura Kestilä, & Paula Saikkonen (Toim.), *Suomalaisten hyvinvointi 2022* (ss. 251–267). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-996-2>
- Vehko, Tuulikki, Kyytsönen, Maiju, Ikonen, Jonna, Koskela, Timo, Kainiemi, Emma, & Parikka, Suvi. (2022). Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisten vastaanottopalveluiden käyttö kaupunki-maaseutu-alueuokituksen mukaan Suomessa. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 14(3), 309–325. <https://doi.org/10.23996/fjhw.114017>
- Virtanen, Lotta, Kaihlanen, Anu-Marja, Isola, Anna-Maria, Laukka, Elina, & Heponiemi, Tarja. (2021). Mielenterveyskuntoutujien kokemuksia etäpalveluiden hyödyistä COVID-19-aikakaudella: Laadullinen kuvaileva tutkimus. *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti*, 58(3), 266–283. <https://doi.org/10.23996/sa.107405>
- Virtanen, Lotta, Kaihlanen, Anu-Marja, Kainiemi, Emma, Saukkonen, Petra, & Heponiemi, Tarja. (2023). Patterns of acceptance and use of digital health services among the persistent frequent attenders of outpatient care: A qualitatively driven multimethod analysis. *Digital Health*, 9. <https://doi.org/10.1177/20552076231178422>
- Virtanen, Lotta, Kaihlanen, Anu-Marja, Kouvonon, Anne, Safarov, Nuriar, Laukka, Elina, Valkonen, Paula, & Heponiemi, Tarja. (2022). Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi – 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi (Päätösten tueksi 1/2022). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-811-8>

- VN/714/2020. Valtiovarainministeriön asettamis päätös digitalisaation edistämisen ohjelmasta. <https://vm.fi/documents/10623/1464506/Digitalisaation+edist%C3%A4misen+ohjelman+asettamisp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s/b2af4b95-5a14-5293-3768-35e432b07331/Digitalisaation+edist%C3%A4misen+ohjelman+asettamisp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s.pdf?t=1596442525224>
- Zhao, Jane Y., Song, Buer, Anand, Edwin, Schwartz, Diane, Panesar, Mandip, Jackson, Gretchen P., & Elkin, Peter L. (2017). Barriers, Facilitators, and Solutions to Optimal Patient Portal and Personal Health Record Use: A Systematic Review of the Literature. AMIA ... Annual Symposium Proceedings. AMIA Symposium, 2017, 1913–1922.

Liitteet

Liitetaulukko 1. PubMed-tietokantahaku 17.3.2023

PubMed-haku	Hakusanat	Tulokset
#1	("digital health"[Title] OR "ehealth"[Title] OR "e-health"[Title] OR "telemedicine"[Title] OR "telehealth"[Title] OR "digital social"[Title] OR "e-social"[Title] OR "esocial"[Title] OR "portal"[Title] OR "online health"[Title] OR "online social"[Title] OR "online service"[Title] OR "online services"[Title] OR "digital service"[Title] OR "digital services"[Title] OR "internet health"[Title] OR "internet social"[Title] OR "internet service"[Title] OR "internet services"[Title] OR (("internet"[Title] OR "online"[Title] OR "digital"[Title] OR "electronic"[Title]) AND ("service"[Title] OR "services"[Title])) OR "electronic health"[Title] OR "electronic social"[Title] OR "electronic service"[Title] OR "electronic services"[Title] OR "digital exclusion"[Title] OR "digital inclusion"[Title] OR "digital divide"[Title] OR "digital equity"[Title])	61 778
#2	("finland"[MeSH Terms] OR "finland"[All Fields] OR "finland s"[All Fields] OR "Finnish"[All Fields] OR "Finns"[All Fields])	200 800
#3	#1 AND #2	290
#4	(#3) AND (2013:2023[pdat])	222

Liitetaulukko 2. Finna-tietokantahaku 21.3.2023

Finna-haku	Hakusanat	Rajaus	Tulokset
#1	(sähköiset OR sähköinen OR sähköisen OR sähköisten OR digi* OR etä*)	Otsikko sisältää hakusanat; Aineistotyyppi: Artikkel, e-artikkeli	9 932
#2	("JANUS" OR "FINNISH JOURNAL OF EHEALTH AND EWELFARE" OR "YHTEISKUNTAPOLITIIKKA" OR "SOSIAALILÄÄKETIETEELLINEN AIKAKAUSLEHTI" OR "DUODECIM" OR "FINNISH JOURNAL OF SOCIAL RESEARCH" OR "HOITOTIEDE" OR "KOGNITIIVINEN PSYKOTERAPIA" OR "LÄÄKÄRILEHTI" OR "PSYKOLOGIA" OR "PSYKOTERAPIA" OR "SOSIOLOGIA" OR "TUTKIVA HOITOTYÖ" OR "TUTKIVA SOSIAALITYÖ")	Aineistotyyppi: Artikkel, e-artikkeli	98 078
#3	#1 AND #2		459
#4	#3	Julkaisuvuosi 2013–2023	302

Liitetaulukko 3. Julkari-tietokantahaku 21.3.2023

Julkari-haku	Hakusanat	Tulokset
#1	(dc.title:(sähköiset OR sähköinen OR sähköisen OR sähköisten OR digi* OR etä*)) dc.date.issued:[2013 TO 2023]	118

Liitetaulukko 4. Katsaukseen valitut julkaisut digipalveluiden käyttöön liittyvistä yksilötason tekijöistä Suomessa. Samat yläindeksissä olevat kirjaimet (a–d) aineiston perässä osoittavat julkaisujen tutkimustulosten tulevan samasta aineistosta.

Julkaisu	Aineistonkeruumenetelmä	Otos	Tutkittu digipalvelu	Yksilötason tulokset soveltuvuudesta digipalveluiden käyttöön tai niistä hyötymiseen		
				Sosiodemografiset tekijät	Terveys, toimintakyky tai palvelutarve	Digitaalisuuteen liittyvät lähtökohdat
1. Buchert ym. 2022	Sähköinen ja paperinen kysely (CHARM-aineisto)	Edustava otos 50 vuotta täyttäneistä venäjänkielisiä maahanmuuttaneista (n=1802, 43 % naisia, iän ka=63 vuotta)	Yleisesti digitaaliset sosiaali- ja terveystalvelut	<p>Tekijät, jotka olivat tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä suurempaan mahdollisuuteen olla käyttämättä internetiä laisinkaan kuin olla digipalveluiden käyttäjä:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ikä</i>: vähintään 70-vuotias (vrt. alle 60-vuotias) • <i>Kielitaito</i>: vasta kehittyvä suomen kielen taito (vrt. suomen kielen puhuja) <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Maassaoloaika ja kansalaisuus</i>: lyhyempi aika maahanmuutosta; ei Suomen kansalaisuutta (vrt. Suomen kansalainen) • <i>Sosioekonominen asema</i>: <ul style="list-style-type: none"> ○ Peruskoulu (vrt. korkea koulu); koulutus muualta kuin Suomesta (vrt. koulutus Suomesta) ○ Toimeentulotuen saaja (vrt. ei toimeentulotukea) • <i>Sosiaaliset suhteet</i>: Leski (vrt. naimissa) 	-	-

Julkaisu	Aineistonkeruumenetelmä	Otos	Tutkittu digipalvelu	Yksilötason tulokset soveltuvuudesta digipalveluiden käyttöön tai niistä hyötymiseen		
				Sosiodemografiset tekijät	Terveys, toimintakyky tai palvelutarve	Digitaalisuuteen liittyvät lähtökohdat
				Sukupuoli ei ollut tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä digipalveluiden käyttöön.		
2. Eriksson-Backa ym. 2021	Fokusryhmähastattelut	55–70 -vuotiaat (n=24, 70 % naisia, iän ka=61 vuotta), joilla kokemusta digipalvelun käytöstä kahdesta kaupungista	OmaKanta	-	-	<p><i>Taidot ja kyvykkyys digipalvelun käytössä:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Digipalvelun käyttöä näytti edistävän tunne siitä, että käyttö on hallittua (engl. feeling of control) <p><i>Suhtautuminen digipalveluun:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Digipalvelun käyttöä näytti edistävän kokemus käytöstä saatavasta lisäarvosta <p><i>Luottamus digipalveluun:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Digipalvelun käyttöä näytti estävän tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät huolet
3. Heponiemi ym. 2021	Sähköinen ja paperinen kysely (FinSote 2017–2018 -aineisto ^a)	Koko väestöä edustavat täysi-ikäiset kansalaiset (n=4495, 51 % naisia, iän ka = 33.4 vuotta)	Digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut (itsenäinen asiointi ja etävastaanotot)	<p><i>Sosioekonominen asema:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Heikot taloudelliset resurssit (työttömyys, matala koulutus sekä ruokaan ja terveydenhoitoon liittyvät taloudelliset vaikeudet) olivat tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä vähempiin koettuihin hyötyihin digipalveluista. <p><i>Sosiaaliset resurssit:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Heikot sosiaaliset resurssit (sosiaalinen eristäytyminen, yksin asuminen, yksinäisyys ja poliittinen osallistuminen) olivat tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä vähempiin koettuihin hyötyihin digipalveluista. 	<ul style="list-style-type: none"> Heikot terveyteen liittyvät resurssit (heikko terveys, pitkäaikaissairaus ja henkinen kärsimys) olivat tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä vähempiin koettuihin hyötyihin digipalveluista. 	<p>Sosiodemografisten tekijöiden ja terveyden yhteyttä kokemuksiin digipalveluiden hyödyistä selitti ainakin osittain:</p> <p><i>Käytännön toteutus:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Heikko pääsy teknologiaan <p><i>Taidot ja kyvykkyys digipalvelun käytössä:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Heikot digitaidot <p><i>Suhtautuminen digipalveluun:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Kielteiset asenteet digipalveluita kohtaan
4. Heponiemi ym. 2022	Sähköinen ja paperinen kysely	Koko väestöä edustavat täysi-ikäiset kansalaiset	Digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut reseptin uusimiseen,	<p><i>Sukupuoli:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Naiset raportoivat digipalveluiden käytöstä 	-	<p><i>Digitaidot:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Hyvät digitaidot heikensivät tilastollisesti merkitsevästi

Julkaisu	Aineistonkeruumenetelmä	Otos	Tutkittu digipalvelu	Yksilötason tulokset soveltuvuudesta digipalveluiden käyttöön tai niistä hyötymiseen			
				Sosiodemografiset tekijät	Terveys, toimintakyky tai palvelutarve	Digitaalisuuteen liittyvät lähtökohdat	
	(FinSote 2017–2018 -aineisto ^a)	(n=4495, joista naisia 58–59 %, iän ka=50–56 vuotta)	testitulosten tarkasteluun ja vastaanottojen varaamiseen	enemmän kuin miehet (58–59 % vrt. 41–42 %).		korkeampaan ikään liittyvää digipalvelun käytön vähenemistä noin 80 vuoden ikään asti. Hyvät digitaidot näyttäytyivät olennaisena digipalveluiden käytön mahdollistajana myös nuoremmille kansalaisille.	
5.	Heponiemi ym. 2020	Sähköinen ja paperinen kysely (FinSote 2017–2018 -aineisto ^a)	Koko väestöä edustavat täysi-ikäiset kansalaiset (n=4495, 51 % naisia, iän ka=52 vuotta)	Digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut (itsenäinen asiointi ja etävastaanotot)	Tekijät, jotka olivat tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä enempiin koettuihin hyötyihin digipalveluista: <i>Sosioekonominen asema:</i> <ul style="list-style-type: none"> Vakaa taloudellinen tilanne (terveyshyödyt, taloudelliset hyödyt) <i>Sosiaaliset resurssit:</i> <ul style="list-style-type: none"> Tyytyväisyys sosiaalisiin suhteisiin (terveyshyödyt, asiakkaan ja ammattilaisten välisen yhteistyön hyödyt) Tiivis yhteydenpito läheisiin (terveyshyödyt, taloudelliset hyödyt, asiakkaan ja ammattilaisten välisen yhteistyön hyödyt) 	Tekijät, jotka olivat tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä enempiin koettuihin hyötyihin digipalveluista: <i>Terveys ja toimintakyky:</i> <ul style="list-style-type: none"> Hyväksi itsearvioitu terveys (terveyshyödyt, taloudelliset hyödyt, asiakkaan ja ammattilaisten välisen yhteistyön hyödyt) 	Tekijät, jotka olivat tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä korkeampiin koettuihin hyötyihin digipalveluista: <i>Käytännön toteutus:</i> <ul style="list-style-type: none"> Hyvä pääsy digipalveluun kuten tarvittavat päätelaitteet (terveyshyödyt, asiakkaan ja ammattilaisten välisen yhteistyön hyödyt) <i>Taidot ja kyvykkyys digipalveluiden käytössä:</i> <ul style="list-style-type: none"> Hyvät digitaidot (terveyshyödyt, asiakkaan ja ammattilaisten välisen yhteistyön hyödyt)
6.	Hyppönen 2015	Sähköinen ja paperinen kysely (vuoden 2014 kyselyaineisto ^b)	Koko väestöä edustavat täysi-ikäiset kansalaiset (n=4015, joista naisia 52 %)	Digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut (itsenäinen asiointi)	Tekijät, jotka olivat tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä vähäisempään digipalvelun käyttöön: <i>Ikä:</i> <ul style="list-style-type: none"> Yli 76 vuoden ikä <i>Sosioekonominen asema:</i> <ul style="list-style-type: none"> Matala koulutus <i>Asuinalue:</i> <ul style="list-style-type: none"> Haja-asutusalueella asuminen 	Tekijät, jotka olivat tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä vähäisempään digipalvelun käyttöön: <i>Terveys ja toimintakyky:</i> <ul style="list-style-type: none"> Fyysinen tai psyykinen krooninen sairaus Suuri palveluiden käyttömäärä. Tulokset esittivät myös, ettei palvelutarpeiden mukaisia digipalveluita ollut välttämättä riittävästi saatavilla.	-

Julkaisu	Aineistonkeruumenetelmä	Otos	Tutkittu digipalvelu	Yksilötason tulokset soveltuvuudesta digipalveluiden käyttöön tai niistä hyötymiseen		
				Sosiodemografiset tekijät	Terveys, toimintakyky tai palvelutarve	Digitaalisuuteen liittyvät lähtökohdat
7. Hyppönen ym. 2014	Sähköinen ja paperinen kysely (vuoden 2014 kyselyaineisto ^{b)})	Koko väestöä edustavat täysi-ikäiset kansalaiset (n=4015, joista naisia 52 %; suurimpina ikäryhminä 18–35-vuotiaat [30 %] ja 51–65-vuotiaat [27 %])	Digitaaliset sote-palvelut (itsenäinen asiointi ja etävastaanotot) Erikseen tarkasteluna myös yksittäisiä digipalveluita kuten OmaKanta	<i>Ikä</i> <ul style="list-style-type: none"> Nuorimpaan ikäryhmään kuuluminen oli tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä digipalveluiden käyttöön (vrt vanhimpaan ikäryhmään kuulumisen), mutta OmaKanta-palvelussa yhteys oli päinvastainen. <i>Sukupuoli</i> <ul style="list-style-type: none"> Naisilla oli tilastollisesti merkitsevä yhteys OmaKanta-palvelun käyttöön (vrt miehet) <i>Sosioekonominen asema:</i> <ul style="list-style-type: none"> Korkeampi koulutus oli tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä digipalvelun käyttöön (vrt. matalampi koulutus); yhteys toteutui myös erikseen tarkasteltuna OmaKanta-palvelun kohdalla. <i>Asuinalue:</i> <ul style="list-style-type: none"> Mualla kuin haja-asutusalueella asuminen oli tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä digipalvelun käyttöön (vrt haja-asutusalueella asuminen); yhteys toteutui myös erikseen tarkasteltuna OmaKanta-palvelun kohdalla. 	<i>Terveys ja toimintakyky:</i> <ul style="list-style-type: none"> Heikompi terveys oli tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä OmaKanta-palvelun käyttöön <i>Palvelutarve:</i> Suuri tarve terveystalvuuille oli tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä digipalveluiden käyttöön (vrt vähempi tarve terveystalvuuille); yhteys toteutui myös erikseen tarkasteltuna OmaKanta-palvelun kohdalla.	<i>Käytännön toteutus:</i> <ul style="list-style-type: none"> Se, ettei ollut mahdollisuutta vahvaan sähköiseen tunnistautumiseen oli tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä OmaKanta-palvelun käyttämättömyyteen. 13 % vastaajista raportoiti tietokoneen tai internet-yhteyden puutteen esteeksi digipalveluiden käytölle <i>Taidot ja kyvykyys digipalvelun käytössä:</i> <ul style="list-style-type: none"> 18 % koki riittämättömät digitaalisuutensa estävän digipalveluiden käyttöä <i>Luottamus digipalveluun:</i> <ul style="list-style-type: none"> 38 % koki digipalveluiden käytön esteeksi sen, ettei uskonut saavansa etäyhteydellä perusteellista palvelua 34 % koki esteeksi sen, ettei voinut olla varma lääkevirheiden välttämistä digipalveluissa 29 % koki esteeksi sen, ettei voinut luottaa henkilötietojensa pysyvän salassa ja 23 % koki esteeksi sen, että pelkäsi tulevansa huijatuksi 15 % koki esteeksi sen, että digipalvelut hidastavat palveluprosesseja. <i>Suhtautuminen digipalveluun:</i>

Julkaisu	Aineistonkeruumenetelmä	Otos	Tutkittu digipalvelu	Yksilötason tulokset soveltuvuudesta digipalveluiden käyttöön tai niistä hyötymiseen			
				Sosiodemografiset tekijät	Terveys, toimintakyky tai palvelutarve	Digitaalisuuteen liittyvät lähtökohdat	
						<ul style="list-style-type: none"> 63 % koki digipalveluiden käytön esteeksi sen, ettei digiasiointi korvannut henkilökohtaista tapaamista 22 % raportoi esteeksi sen, ettei ollut kiinnostunut digiasioinnista. 17 % koki esteeksi sen, etteivät digipalvelut ole hyödyllisiä. 	
8.	Hyppönen ym. 2018	Sähköinen ja paperinen kysely (FinSote 2017–2018 -aineisto ^a)	Koko väestöä edustavat täysi-ikäiset kansalaiset (n=4495, 51 % naisia)	Digitaaliset sote-palvelut (itsenäinen asiointi ja etävastaanotot)	<p><i>Sosioekonominen asema:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Korkeammin koulutetuilla oli tilastollisesti merkittävästi suurempi mahdollisuus käyttää digipalveluita kuin matalammin koulutetuilla. <p><i>Kielitaito:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Vastanneista 10 % raportoi digipalvelun käytön esteeksi heikon suomen kielen taidon, kun digipalvelua ei ollut saatavilla toisella kielellä. Äidinkielenään venäjää puhuvat käyttivät digipalveluita tilastollisesti merkittävästi vähemmän kuin suomenkieliset. <p><i>Ikä ei ollut tilastollisesti merkittävä tekijä ennustamaan digipalveluiden käyttöä.</i></p>	<p><i>Terveys ja toimintakyky:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Vastaajat, joilla ei ollut terveysongelmaa käyttivät digipalveluita vähemmän verrattuna niihin, joilla oli heikko terveys. 	<p><i>Taidot ja kyvykkyys digipalvelun käytössä:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Osaamisensa digipalveluiden käyttäjänä asiantuntijaksi arvioineilla oli tilastollisesti merkittävästi suurempi mahdollisuus käyttää digipalveluita kuin ei-osaajilla. <p>Tekijät, jotka vastanneet ilmoittivat estäneen digipalveluiden käyttöä:</p> <p><i>Käytännön toteutus:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Minulla ei ole käytössäni henkilökohtaista tietokonetta ja internet-yhteyttä (15 %) Tietoliikenneyhteydet ovat liian heikot alueellani (9 %) En saa mistään apua teknisen ongelman sattuessa (19 %) <p><i>Luottamus digipalveluun:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> En usko saavani hyvää hoitoa tai palvelua, jos en tapaa ammattilaista kasvokkain (39 %) En voi olla varma, että virheet esim. lääkityksessä vältetään (39 %) Minua huolestuttaa henkilökohtaisten tietojeni turvallisuus (35 %)

Julkaisu	Aineistonkeruumenetelmä	Otos	Tutkittu digipalvelu	Yksilötason tulokset soveltuvuudesta digipalveluiden käyttöön tai niistä hyötymiseen		
				Sosiodemografiset tekijät	Terveys, toimintakyky tai palvelutarve	Digitaalisuuteen liittyvät lähtökohdat
						<ul style="list-style-type: none"> • En luota siihen, että henkilötietoni pysyvät salassa nimettömissä yhteydenotoissa (33 %) • En luota sähköisen palvelun tuottajiin (huijatuksi joutumisen mahdollisuus) (24 %) <p><i>Suhtautuminen digipalveluun:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Henkilökohtaista tapaamista ei voi korvata sähköisellä yhteydenotolla (67 %) • Sähköisiä palveluja ei tarvita, (voin olla yhteydessä ammatilaisiin puhelimitse) (23 %) • Sähköiset palvelut hidastavat palveluun pääsemistä ja hoito- tai palveluprosessia (15 %). <p>Vastanneilla, jotka kokivat vähemmän asennoitumisen tai mahdollisuuksien esteitä oli tilastollisesti merkitsevästi suurempi mahdollisuus käyttää digipalveluita verrattuna niihin, jotka näistä esteistä raportoivat vähemmän.</p>
9. Hänninen ym. 2023	Osallistujalähtöiset yksilöhaastattelut	Ikääntyneet (65–89-vuotiaat, n=23)	Digitaaliset julkispalvelut (itsenäinen asiointi, mukaan lukien verkkoalustalla reseptin uusiminen, vastaanottoajan varaaminen terveydenhuoltoon, sosiaalituen hakeminen)	-	<p><i>Palvelutarve:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tietämättömyys digipalveluista näytti estävän digipalvelun käyttöä. 	<p>Digipalvelun käyttöä näytti edistävän:</p> <p><i>Suhtautuminen digipalveluun:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Uteliaisuus digitaalisuutta kohtaan <p>Digipalvelun käyttöä näytti estävän:</p> <p><i>Käytännön toteutus:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Puute tuesta digipalvelun käyttöön: läheisiä ei haluttu vaivata digijongelmilla tai auttavat läheiset asuivat liian kaukana; ammattimaisen digituen koettiin puolestaan maksavan liikaa <p><i>Taidot ja kyvykyys digipalvelun käytössä:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Epävarmuus omista digitaidoista

Julkaisu	Aineistonkeruumenetelmä	Otos	Tutkittu digipalvelu	Yksilötason tulokset soveltuvuudesta digipalveluiden käyttöön tai niistä hyötymiseen		
				Sosiodemografiset tekijät	Terveys, toimintakyky tai palvelutarve	Digitaalisuuteen liittyvät lähtökohdat
10. Jauhiainen ym. 2014	Sähköinen ja paperinen kysely	Täysi-ikäiset kansalaiset Pohjois-Karjalan ja Ylä-Savon alueella (n=769, 75 % naisia, iän ka=48 vuotta)	Digitaaliset terveyspalvelut (Digitaalinen terveysarkisto, verkkosivut terveystiedon hakemiseen ja oireiden itsearviointiin, sähköinen esitietolomake terveystarkastukseen)	<i>Ikä:</i> <ul style="list-style-type: none"> Alle 50-vuotiaat hakivat vanhempia ikäryhmiä tilastollisesti merkitsevästi enemmän omahoitoon liittyvää tietoa internetistä. Alle 30-vuotiaat käyttivät vanhempia ikäryhmiä tilastollisesti merkitsevästi enemmän digitaalisia terveyden itsearvioinnin testejä. Yli 70-vuotiaat kokivat tilastollisesti merkitsevästi enemmän digipalvelut hyödyttöminä verrattuna nuorempiin ikäryhmiin. <i>Sosioekonominen asema:</i> <ul style="list-style-type: none"> Korkeakoulututkinnon suorittaneet käyttivät tilastollisesti merkitsevästi enemmän digipalveluita ja pitivät niitä hyödyllisempinä kuin matalammin koulutetut. 	-	-
11. Jormanainen 2022	Sähköinen kysely	Täysi-ikäiset kansalaiset (n=1650) Taloustutkimus OY:n verkkopaneelistä	OmaKanta	<i>Sukupuoli:</i> <ul style="list-style-type: none"> Naiset raportoivat digipalvelun käytöstä enemmän kuin miehet (93 % vs 82 %). <i>Ikä:</i> <ul style="list-style-type: none"> Ikäryhmittäin eniten käyttäjiä oli vanhimmassa (90 % 65–79-vuotiaista) ja nuorimmassa (89 % 18–34-vuotiaista) ikäryhmässä. <i>Sosioekonominen asema:</i>	<ul style="list-style-type: none"> Terveydentilansa heikoksi kokeneet raportoivat käyttävänsä digipalvelua enemmän kuin terveytensä hyväksi kokeneet (95 % vs 87 %). Suurempi määrä lääkityksiä, diagnoosituja pitkäaikaissairauksia ja lääkärikäyntejä näytti lisäävän käyttöä. Käyttö vaihteli pitkäaikaissairauden mukaan: pitkäaikaissairausryhmistä epilepsiapotilaat käyttivät palvelua eniten (100 %) ja ihosairauspotilaat vähiten (90 %). 	<i>Taidot ja kyvykkyys digipalvelun käytössä:</i> <ul style="list-style-type: none"> Digipalvelua käyttäneiden vs ei-käyttäneiden keskuudessa oli enemmän niitä, jotka pystyivät käyttämään digipalveluita itsenäisesti (97 % vs 86 %).

Julkaisu	Aineistonkeruumenetelmä	Otos	Tutkittu digipalvelu	Yksilötason tulokset soveltuvuudesta digipalveluiden käyttöön tai niistä hyötymiseen		
				Sosiodemografiset tekijät	Terveys, toimintakyky tai palvelutarve	Digitaalisuuteen liittyvät lähtökohdat
				<ul style="list-style-type: none"> Yliopistotutkinnon suorittaneet näyttivät käyttävän digipalvelua enemmän kuin peruskoulun käyneet (91 % vs 80 %). Kotitalouksien kuukausittaiset nettomediaanitulot olivat digipalvelua käyttäneiden keskuudessa korkeammat kuin ei-käyttäneillä. <p><i>Asuinalue:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Digipalvelua käyttäneiden joukossa oli vähemmän maaseudulla asuvia kuin palvelua käyttämättömien joukossa (12 % vs 23 %). 		
12. Kaihlanen ym. 2022	Yksilö-haastattelut (DigiCOVID-aineisto ^c)	Haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat (n=74), mukaan lukien mielenterveyskuntoutujat, ikääntyneet, maahanmuuttajat austaiset, työttömät, paljon terveyspalveluita tarvitsevat	Digitaaliset terveyspalvelut (omahoito ja etävastaanotot)	<p><i>Ikä:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Eri ikäiset kokivat vaikeuksia digipalveluiden käytössä. <p><i>Kielitaito:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Maahanmuuttajataustaiset henkilöt, joilla oli vasta kehittyvä suomen kielen taito, kokivat, että digipalvelut altistivat heidät väärinymmärryksille. Haasteita englannin kielessä kokeneet kuvasivat digipalveluiden käyttöä vaikeaksi, koska tietokoneen käyttö edellytti jonkinlaista englannin kielen osaamista. 	<p><i>Terveys ja toimintakyky:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Heikentyneen terveyden tai toimintakyvyn sekä sairauten tai toimintarajoitteeseen liittyvän vaikeaksi koetun elämäntilanteen koettiin olevan esteenä digipalveluiden käytölle. <p><i>Palvelutarve:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Tietämättömyys itselle soveltuvista digipalveluista näytti estäneen niiden käyttöä 	<p><i>Käytännön toteutus:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Tarvittavien päätelaitteiden puutteen kuvailtiin olevan esteenä käytölle. Maahanmuuttaneet kokivat digipalveluiden käytön esteeksi sen, ettei heillä ollut tunnuksia vahvaan sähköiseen tunnistautumiseen Heikot mahdollisuudet käyttää digipalveluita yksityisesti koettiin vaikeuttavan niiden käyttöä. <p><i>Taidot ja kyvykyys digipalvelun käytössä:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Puutteellisten digitaalisten taitojen koettiin vaikeuttavan digipalveluiden käyttöä. Vaikeus ilmaista itseään sanallisesti digipalveluissa koettiin vaikeuttavan käyttöä. Pelko virheiden tekemisestä digipalveluista rajoitti niiden käyttöä. <p><i>Suhtautuminen digipalveluun:</i></p>

Julkaisu	Aineistonkeruumenetelmä	Otos	Tutkittu digipalvelu	Yksilötason tulokset soveltuvuudesta digipalveluiden käyttöön tai niistä hyötymiseen		
				Sosiodemografiset tekijät	Terveys, toimintakyky tai palvelutarve	Digitaalisuuteen liittyvät lähtökohdat
13. Kaihlanen ym. 2021	Yksilöhaastattelut (DigiCOVID-aineisto ^c)	Haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat (n=81), mukaan lukien nuoret sosiaalipalveluita käyttävät, mielenterveyskuntoutujat, ikääntyneet, maahanmuuttajat austaiset, työttömät, paljon terveyspalveluita tarvitsevat	Digitaaliset sote-palvelut, työelämäpalvelut, sosiaaliturvapalvelut (itsenäinen asiointi ja etävastaanotot)	<i>Ikä:</i> <ul style="list-style-type: none"> Eri ikäiset kokivat vaikeuksia digipalveluiden käytössä. <i>Kielitaito:</i> <ul style="list-style-type: none"> Maahanmuuttajataustaiset henkilöt, joilla oli vasta kehittyvä suomen kielen taito, kokivat, että digipalvelut altistivat heidät väärinymmärryksille. 	<i>Terveys ja toimintakyky:</i> Heikentyneen terveyden tai toimintakyvyn sekä sairauteen tai toimintarajoitteeseen liittyvän vaikeaksi koetun elämäntilanteen koettiin olevan esteenä digipalveluiden käytölle. <i>Palvelutarve:</i> Digipalveluista hyötymistä näytti estävän tietynlaiset palvelutarpeet: osa nuorista koki digipalvelun voimistavan sosiaalista syrjäytymistään, kun siitä puuttui kannustin lähteä kotoa ja tavata ihmisiä. Myös tietämättömyys digipalveluista näytti estäneen niiden käyttöä.	<ul style="list-style-type: none"> Kiinnostuksen puute digipalveluihin näytti vaikeuttavan niiden käyttöä. <i>Käytännön toteutus:</i> <ul style="list-style-type: none"> Tarvittavien päätelaitteiden ja internet-yhteyden puute esti digipalveluiden käyttöä Yksityisen digipalvelun käyttöympäristön puute näytti estävän hyötymistä digipalveluista <i>Taidot ja kyvykkyyks digipalvelun käytössä:</i> <ul style="list-style-type: none"> Heikot tekniset digitaaliset taidot tai hyvät tekniset digitaaliset taidot näyttivät vastaavasti joko estävän tai edistävän digipalveluiden käyttöä. Tarvittavien taitojen kuvattiin olevan monimuotoisempia kuin ne, joita tarvittiin esimerkiksi sosiaalisen median käyttöön Vaikeus kommunikoida digitaalisesti / helppous kommunikoida digitaalisesti näyttivät vastaavasti joko estävän tai edistävän digipalveluista hyötymistä <i>Suhtautuminen digipalveluun:</i> <ul style="list-style-type: none"> Kiinnostuksen puute digipalveluihin näytti vaikeuttavan digipalvelun käyttöä tai siitä hyötymistä <i>Luottamus digipalveluun:</i> <ul style="list-style-type: none"> Huolet digipalvelun laadusta tai tietosuojasta näyttivät estävän siitä hyötymistä.
14. Kainiemi ym. 2021	Sähköinen tai paperinen kysely	Koko väestöä edustavat sote-palveluiden	Digitaaliset sote-palvelut (itsenäinen)	Sosiaalipalveluiden asiakkaat Tekijät, jotka olivat tilastollisesti merkitsevästi	Sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaat <ul style="list-style-type: none"> Kokemus siitä, että palvelutarpeen mukaiset palvelut olivat saatavilla 	Sosiaalipalveluiden asiakkaat <i>Suhtautuminen digipalveluun:</i>

Julkaisu	Aineistonkeruumenetelmä	Otos	Tutkittu digipalvelu	Yksilötason tulokset soveltuvuudesta digipalveluiden käyttöön tai niistä hyötymiseen		
				Sosiodemografiset tekijät	Terveys, toimintakyky tai palvelutarve	Digitaalisuuteen liittyvät lähtökohdat
	(FinSote 2020 -aineisto ^d)	asiakkaat (n=17329; sosiaalipalveluissa n=1649, iän ka=46,3; terveyspalveluissa n=17161, iän ka=50,3)	asiointi ja etävastaanotot	<p>yhteydessä digipalveluiden näkemiseen hyödyllisinä:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nuorempi <i>ikä</i> <i>Sukupuoli</i>: nainen vs mies <p>Ei tilastollisesti merkitsevää yhteyttä:</p> <p><i>Sosioekonominen asema</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> Koulutusaste <p>Terveyspalveluiden asiakkaat Tekijät, jotka olivat tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä digipalveluiden näkemiseen hyödyllisinä:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nuorempi <i>ikä</i> <i>Sukupuoli</i>: nainen vs mies <i>Sosioekonominen asema</i>: Korkeampi vrt. matalampi koulutus 	digitaalisina, oli tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä näkemykseen digipalveluiden hyödyllisyydestä.	<ul style="list-style-type: none"> Näkemys siitä, että henkilökohtaisen tapaamisen ammattilaisen kanssa voi korvata digipalvelulla oli tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä näkemykseen digipalveluiden hyödyllisyydestä. <p>Ei tilastollisesti merkitsevää yhteyttä:</p> <p><i>Luottamus digipalveluun</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> Huoli henkilökohtaisten tietojen turvasta <p>Terveyspalveluiden asiakkaat Tekijät, jotka olivat tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä digipalveluiden näkemiseen hyödyllisinä:</p> <p><i>Luottamus digipalveluun</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ei huolia henkilökohtaisten tietojen turvasta <p><i>Suhtautuminen digipalveluun</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> Näkemys siitä, että henkilökohtaisen tapaamisen ammattilaisen kanssa voi korvata digipalvelulla.
15. Kainiemi ym. 2022	Sähköinen tai paperinen kysely (FinSote 2020 -aineisto ^d)	Koko väestöä edustavat täysi-ikäiset kansalaiset (n=3919)	OmaKanta	<p><i>Sukupuoli</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> Miehillä oli tilastollisesti merkitsevästi suurempi mahdollisuus kuin naisilla olla käyttämättä digipalvelua. <p>Tekijät, jotka eivät olleet tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä digipalvelun käyttöön:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Ikä</i> <i>Sosioekonominen asema</i>: Koulutustausta <i>Asuinalue</i> 	<p>Tekijät, jotka olivat tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä digipalvelun käyttämättömyyteen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ei pitkäaikaissairautta Terveyspalveluiden käyttö vähäistä tai keskivertoista 	<p>Tekijät, jotka olivat tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä digipalvelun käyttämättömyyteen:</p> <p><i>Taidot ja kyvykkyys digipalvelun käytössä</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tarve opastukseen digipalveluiden käytössä Heikot digitaidot <p>Näkemys digipalvelun hyödyllisyydestä ei ollut merkitsevästi yhteydessä digipalvelun käyttämättömyyteen.</p>

Julkaisu	Aineistonkeruumenetelmä	Otos	Tutkittu digipalvelu	Yksilötason tulokset soveltuvuudesta digipalveluiden käyttöön tai niistä hyötymiseen		
				Sosiodemografiset tekijät	Terveys, toimintakyky tai palvelutarve	Digitaalisuuteen liittyvät lähtökohdat
16. Kainiemi ym. (painossa)	Sähköinen tai paperinen kysely (FinSote 2020 -aineisto ^d)	Koko väestöä edustavat 75 vuotta täyttäneet henkilöt (n=8019, 59 % naisia, iän ka=81 vuotta)	Digitaaliset sote-palvelut (itsenäinen asiointi ja etävastaanotot)	<p>Tekijät, jotka olivat tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä parempiin kokemuksiin digipalveluiden hyödyistä:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sukupuoli</i>: nainen (vrt. mies) • <i>Sosioekonominen asema</i>: Keskiaste tai korkea koulutus (vrt. matala koulutus) • <i>Asuinalue</i>: Asuminen lähellä sosiaali- ja terveyspalveluita (vrt. kaukana) • <i>Sosiaaliset resurssit</i>: Asuminen jonkun kanssa (vrt. asuminen yksin) <p>Tekijät, jotka eivät olleet tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä kokemuksiin digipalveluiden hyödyistä:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ikä</i> • <i>Asuinalue</i> 	<p><i>Terveys ja toimintakyky</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Itsearvioituna hyvä tai lievästi heikentynyt toimintakyky, hyvä näkö ja hyvä oppimiskyky olivat tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä parempiin kokemuksiin digipalveluiden hyödyllisyydestä. <p>Ahdistuneisuus ei ollut tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä kokemuksiin digipalveluiden hyödyistä.</p>	<p><i>Käytännön toteutus</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pääsy internetiin oli tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä parempiin kokemuksiin digipalveluiden hyödyistä. <p><i>Taidot ja kyvykyys digipalvelun käytössä</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kyky käyttää internetiä itsenäisesti oli tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä parempiin kokemuksiin digipalveluiden hyödyistä.
17. Karisalmi ym. 2019	Sähköinen kysely	Tietotekniikkaa aktiivisesti käyttävät potilasjärjestöjen jäsenet, joilla krooninen sairaus (n=397, iän ka=64 vuotta).	Digitaaliset terveyspalvelut (selaimessa tai applikaationa)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ikä</i>: Korkeampi ikä oli tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä vähäisempään aikomukseen käyttää digipalveluita. 	<p><i>Palvelutarve</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se, ettei itselle soveltuvista digipalveluista oltu tietoisia, koettiin vaikeuttavan digipalveluiden käyttöä. 	<p>Muita yleisimmin raportoituja tekijöitä, joiden nähtiin vaikeuttavan digipalveluiden käyttöä:</p> <p><i>Käytännön toteutus</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Päätelaitteiden ja internet-yhteyden puute <p><i>Taidot ja kyvykyys käyttää digipalvelua</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heikot kyvyt ja taidot käyttää digipalvelua <p><i>Suhtautuminen digipalveluun</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vähäinen motivaatio

Julkaisu	Aineistonkeruumenetelmä	Otos	Tutkittu digipalvelu	Yksilötason tulokset soveltuvuudesta digipalveluiden käyttöön tai niistä hyötymiseen		
				Sosiodemografiset tekijät	Terveys, toimintakyky tai palvelutarve	Digitaalisuuteen liittyvät lähtökohdat
18. Kivekäs ym. 2019	Sähköinen ja paperinen kysely	Yliopistosairaalan poliklinikoiden asiakkaat (n=113, 63 % naisia, 51 % iältään 41–62-vuotiaita)	OmaKanta ja muut digitaaliset terveyspalvelut (Sähköinen terveystarkastus, omahoitoa koskevien tietojen kirjaaminen sähköiseen kansioon, sähköinen ajanvaraus)	Tekijät, jotka eivät olleet tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä aikomukseen käyttää digipalveluita: <ul style="list-style-type: none"> • Sukupuoli • Ikä 	-	<p><i>Suhtautuminen digipalveluun:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Digipalveluiden mielekkäys oli tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä aikomukseen käyttää digipalveluita.
19. Kivistö & Hokkanen 2020	Teemahaastattelut	Eri alueilta tulevat vammaispalveluita käyttävät henkilöt (n=14, iältään 20–65-vuotiaita), joilla oli erilaisia toimintarajoitteita	Itsenäinen asiointi digitaalisissa vammaispalveluissa tai muissa digipalveluissa	<p><i>Ikä:</i></p> <p>Erialaista soveltuvuutta digipalveluihin kuvaavat ryhmät eivät näyttäneet erottautuvan toisistaan iän perusteella (esim. taidokkaiden käyttäjien ikä vaihteli 20–65 vuoden välillä)</p>	<p><i>Terveys ja toimintakyky:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Digipalveluille parhaiten ja potentiaalisesti soveltuville ryhmille oli tyypillistä vakautunut vamman tilanne ja vakaa elämäntilanne, mikä edisti digipalveluiden käyttöä. • Digipalveluille heikommin soveltuville ryhmille oli tyypillistä kivultaan ja identiteeltään vaihteleva vamman tilanne ja etsivä tai vaikea elämäntilanne, mikä vaikeutti digipalveluiden käyttöä. 	<p><i>Käytännön toteutus:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Digipalveluille parhaiten soveltuvalla ryhmällä oli <i>tarvittavat apuvälineet käytössä</i> (esim. ympäristönhallintalaitteet), jotka mahdollistivat digipalveluiden käytön vaikeasta fyysisestä vammasta huolimatta • Apuvälineiden ansiosta digipalveluille parhaiten soveltuva ryhmä koki yksityisyytensä säilyvän paremmin, kun apuvälineet mahdollistivat digipalveluiden käytön ilman avustajaa • Digipalveluille potentiaalisesti soveltuvat kokivat digipalveluiden käytön esteeksi tarpeen pyytää käyttöön apua avustajalta, mikä koettiin tietosuojariskiksi. <p><i>Taidot ja kyvykkyyt digipalvelun käytössä:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Digipalveluihin parhaiten soveltuvilla oli <i>hyvät tekniset digitaidot</i> mahdollistaen digipalveluiden käytön. <p><i>Luottamus digipalveluun:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Digipalveluihin heikommin soveltuvia kuvasi luottamuksen puute digipalveluiden <i>tietoturva</i> ja

Julkaisu	Aineistonkeruumenetelmä	Otos	Tutkittu digipalvelu	Yksilötason tulokset soveltuvuudesta digipalveluiden käyttöön tai niistä hyötymiseen		
				Sosiodemografiset tekijät	Terveys, toimintakyky tai palvelutarve	Digitaalisuuteen liittyvät lähtökohdat
						<p>tietosuoja ja laatu kohtaan, mikä esti digipalveluiden käyttöä.</p> <p><i>Suhtautuminen digipalveluun:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Digipalveluihin parhaiten soveltuville oli <i>motivaatiota ja uskallusta</i> haastavienkin digipalveluiden käytön kokeilemiseen • Digipalveluihin heikommin soveltuviin digipalveluiden käyttöä heikensi näkemys siitä, etteivät digipalvelut tuo <i>lisäarvoa</i> heidän palveluihinsa
20. Koivumäki ym. 2017	Sähköinen kysely	Oulun yliopiston työntekijät (n=855, 64 % naisia, 68 % alle 36-vuotiaita)	Omaan terveystietoon perustuva ennaltaehkäisevä digitaalinen terveyspalvelu	-	-	<p><i>Taidot ja kyvykkyys digipalvelun käytössä:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Parempi minäpystyvyys digipalvelun käyttäjänä oli tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä aikomukseen käyttää digipalvelua. <p>Seuraavat tekijät eivät olleet tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä aikomukseen käyttää digipalvelua:</p> <p><i>Käytännön toteutus:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tyypilliset digipalvelun käyttöä edistävät tekijät kuten päätelaitteet ja saatavilla oleva digituki <p><i>Suhtautuminen digipalveluun:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivaatio käyttää digipalvelua • Näkemykset digipalvelun tuomista hyödyistä.
21. Kyytsönen, Aalto ym. 2021	Sähköinen ja paperinen kysely (FinSote 2020 -aineisto ^d)	Digimoduulin vastanneet täysi-ikäistä väestöä edustavat	Digitaaliset sote-palvelut (itsenäisen asiointi ja etävastaanotot)	Digipalveluiden käytössä oli tilastollisesti merkitseviä eroja: <ul style="list-style-type: none"> • <i>ikäryhmittäin</i> (vähemmän käyttäjiä yli 74-vuotiaiden 	-	<p>Tekijät, jotka vastanneet ilmoittivat estäneen digipalveluiden käyttöä:</p> <p><i>Käytännön toteutus:</i></p>

Julkaisu	Aineistonkeruumenetelmä	Otos	Tutkittu digipalvelu	Yksilötason tulokset soveltuvuudesta digipalveluiden käyttöön tai niistä hyötymiseen		
				Sosiodemografiset tekijät	Terveys, toimintakyky tai palvelutarve	Digitaalisuuteen liittyvät lähtökohdat
		kansalaiset (n=28 199)		<p>ikäryhmässä kuin nuoremmissa ryhmissä); ja</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>sukupuolten välillä</i> (enintään 74-vuotiaat naiset käyttivät hieman saman ikäisiä miehiä enemmän digipalveluita, mutta yli 74-vuotiaissa miehet olivat aktiivisempia käyttäjiä). • <i>Sosioekonominen asema:</i> Digipalveluita käyttävien osuudet kasvoivat korkeammassa koulutusluokissa. 		<ul style="list-style-type: none"> • Tietoliikenneyhteydet ovat liian heikot alueellani (10 %) <p><i>Luottamus digipalveluun:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Minua huolestuttaa henkilökohtaisten tietojeni turvallisuus (37 %) <p><i>Suhtautuminen digipalveluun:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Henkilökohtaista tapaamista ei voi korvata sähköisellä yhteydenotolla (66 %).
22. Kyytsönen ym. 2022	Sähköinen ja paperinen kysely (FinSote 2020 -aineisto ^d)	Koko väestöä edustavat täysi-ikäiset kansalaiset (n=28 199)	Digitaaliset sote-palvelut (itsenäinen asiointi ja etävastaanotot)	<p><i>Ikä:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Esteitä digipalveluiden käytössä raportoineiden osuus oli korkein iäkkäimpien ikäryhmissä (90–99-vuotiaat: 36 %, 89–89-vuotiaat: 25 %, 70–79-vuotiaat: 20 %); vähiten esteellisyyttä koettiin 40–49-vuotiaiden ikäryhmässä (8 %). <p><i>Sosioekonominen asema:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Eläkeläiset (18 %) sekä työttömät ja lomautetut (14 %) raportoivat muita työtilanteen mukaan jaoteltuja ryhmiä enemmän digipalveluiden esteellisyydestä. 	-	-
23. Kyytsönen, Vehko ym. 2021	Avohoidon hoitoilmoituksen	Avoterveydenhuollon asiakkaat	Etäasiointi terveyspalveluissa	Digipalvelun käyttö näytti eroavan <i>ikäryhmittäin</i> ja <i>sukupuolten välillä</i> .	-	-

Julkaisu	Aineistonkeruumenetelmä	Otos	Tutkittu digipalvelu	Yksilötason tulokset soveltuvuudesta digipalveluiden käyttöön tai niistä hyötymiseen		
				Sosiodemografiset tekijät	Terveys, toimintakyky tai palvelutarve	Digitaalisuuteen liittyvät lähtökohdat
	(Avohilmo) rekisteriaineisto	asiakaskäytitiedon perusteella		Määrällisesti eniten digipalvelua käyttivät 50–74-vuotiaat ja naiset. Samankaltaista eroa sukupuolten välillä kuvattiin kuitenkin tapahtuvan myös perinteisissä lähipalveluissa.		
24. Lavikainen ym. 2022	Rinnakkainen satunnaistettu kontrolloitu tutkimus, jossa hyödynnetty kyselyitä (StopDia-pitkittäisaineisto)	12 kuukautta kestäneisiin diabetesinterventioihin osallistuneet täysi-ikäiset henkilöt (n=1926), joilla kohonnut tyyppin 2 diabeteksen riski ja pääsy teknologiaan.	BitHabit-aplikaatio	<i>Ikä:</i> Korkeampi ikä oli tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä digipalvelun käytön jatkamiseen intervention jälkeen.	<i>Terveys ja toimintakyky:</i> Terveyskäyttäytyminen (parempilaatuinen ruokavalio) ennen interventiota oli tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä digipalvelun käytön jatkamiseen intervention jälkeen.	<i>Suhtautuminen digipalveluun:</i> Tyytyväisyys digipalveluun intervention ensimmäisten kuukausien aikana oli tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä digipalvelun käytön jatkamiseen intervention jälkeen.
25. Lämsä ym. 2017	Paperinen kysely	Täysi-ikäiset apteekkien asiakkaat (n=1288, 75 % naisia, iän ka=59 vuotta)	Sähköinen resepti OmaKannassa	<i>Sukupuoli:</i> • Miehillä oli tilastollisesti merkitsevästi suurempi mahdollisuus käyttää digipalvelua kuin naisilla <i>Ikä:</i> • Vähintään 75-vuotiailla oli tilastollisesti merkitsevästi pienempi mahdollisuus käyttää digipalvelua 18–34-vuotiaiden ikäryhmiin verrattuna <i>Sosioekonominen asema:</i> • Koulutustausta ei ollut tilastollisesti merkitsevässä yhteydessä digipalvelun käyttöön.	<i>Terveys ja toimintakyky:</i> • Reseptilääkkeen käyttö ei ollut tilastollisesti merkitsevässä yhteydessä digipalvelun käyttöön.	-

Julkaisu	Aineistonkeruumenetelmä	Otos	Tutkittu digipalvelu	Yksilötason tulokset soveltuvuudesta digipalveluiden käyttöön tai niistä hyötymiseen		
				Sosiodemografiset tekijät	Terveys, toimintakyky tai palvelutarve	Digitaalisuuteen liittyvät lähtökohdat
26. Mielonen ym. 2020	Sähköinen kysely	65-vuotiaat ja sitä vanhemmat eläkeläisjärjestöön kuuluvat kansalaiset (n=978)	Digitaalinen terveyspalvelu	-	<i>Terveys ja toimintakyky</i> <ul style="list-style-type: none"> Pitkäaikaissairaus oli tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä digipalvelun käyttöön. Muutama henkilö raportoi näköön ja kuuloon liittyvien haasteiden estävän digipalvelun käyttöä. 	-
27. Pirhonen ym. 2020	Fokusryhmähastattelut	Eläkeikäiset (n=40, 68 % naisia) Tampereelta ja etelä-Suomesta	Yleisesti digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut tai muut digipalvelut	<i>Sosioekonominen asema:</i> <ul style="list-style-type: none"> Taloudelliset vaikeudet olivat esteenä päätelaitteiden hankintaan ja digipalveluiden käyttöön 	<i>Terveys ja toimintakyky</i> <ul style="list-style-type: none"> Toimintakyvyn heikkeneminen iän myötä tunnistettiin digipalveluiden käytön esteeksi 	<i>Taidot ja kyvykkyys digipalvelun käytössä:</i> <ul style="list-style-type: none"> Heikot tekniset digitaaliset haasteena digipalveluiden käytölle <i>Suhtautuminen digipalveluun:</i> <ul style="list-style-type: none"> Kielteisten asenteiden havaittiin estävän digipalveluiden käyttöä
28. Rajala ym. 2022	Puolistrukturoidut yksilöhaastattelut (DigiCOVID-aineisto ^c)	Paljon terveyspalveluita tarvitsevat potilaat (n=30)	Digitaaliset terveyspalvelut (itsenäiseen asiointiin ja etävastaanotot)	-	<i>Terveys ja toimintakyky:</i> <ul style="list-style-type: none"> Henkilökohtaisten sairauksien koettiin vaikeuttavan digipalveluiden käyttöä <i>Palvelutarve:</i> <ul style="list-style-type: none"> Kokemus siitä, että palvelutarve tarvitsee fyysistä läsnäoloa, näytti estävän digipalvelun käyttöä 	<i>Taidot ja kyvykkyys digipalvelun käytössä:</i> <ul style="list-style-type: none"> Heikkojen teknisten digitaalisten taitojen koettiin vaikeuttavan digipalveluiden käyttöä Kokemus siitä, että vuorovaikutus on hankalaa etäyhteydellä, näytti vaikeuttavan digipalvelun käyttöä <i>Suhtautuminen digipalveluun:</i> <ul style="list-style-type: none"> Halu käyttää perinteistä palvelua näytti estävän digipalvelun käyttöä
29. Rantanen ym. 2021	Paperinen kysely	Vangit (n=225, joista naisia 9 %; iän ka=38 vuotta) useasta eri vankilasta	Yleisesti digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut	Tekijät eivät olleet tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä aikomukseen käyttää digipalvelua: <ul style="list-style-type: none"> <i>Ikä</i> <i>Sosioekonominen asema:</i> Koulutustausta <i>Sosiaaliset resurssit:</i> Siviilisääty 	-	<i>Taidot ja kyvykkyys digipalvelun käytössä:</i> <ul style="list-style-type: none"> Kyvykkyys käyttää digipalvelua (koettu käyttäytymisen kontrolli, engl. <i>perceived behavioural control</i>) <i>Luottamus digipalveluun:</i> <ul style="list-style-type: none"> Luottamus digipalvelun tietoturvaan/tietosuojaan ja palvelunantajiin internetin välityksellä <i>Suhtautuminen digipalveluun:</i>

Julkaisu	Aineistonkeruumenetelmä	Otos	Tutkittu digipalvelu	Yksilötason tulokset soveltuvuudesta digipalveluiden käyttöön tai niistä hyötymiseen		
				Sosiodemografiset tekijät	Terveys, toimintakyky tai palvelutarve	Digitaalisuuteen liittyvät lähtökohdat
						<ul style="list-style-type: none"> • Positiivinen asenne digitalisaatiota kohtaan
30. Saranto ym. 2018	Sähköinen ja paperinen kysely	Potilaat (n=113) yliopistosairaalan kuudesta poliklinikasta.	Terveyskylä	-	-	Näkemys digipalvelun käytön hyödyistä (eng. <i>Perceived usefulness</i>) näytti vaikuttavan positiivisesti aikomukseen käyttää digipalvelua.
31. Tetri & Juujärvi 2022	Sähköinen ja paperinen kysely	Mielenterveyskuntoutujat (n=121) mielenterveyskuntoutumista, tukea ja asumispalveluita aikuisille järjestävistä julkisista ja kolmannen sektorin organisaatioista etelä-Suomesta	Yleisesti digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut	Tekijät, jotka eivät olleet tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä aikomukseen käyttää digipalvelua: <ul style="list-style-type: none"> • Sukupuoli • Ikä • Sosiaaliset resurssit: Siviilisääty • Sosioekonominen asema: Koulutus 	-	<i>Taidot ja kyvykyys digipalvelun käytössä:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Kokemus internetin <i>minäpystyvyydestä</i> oli tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä aikomukseen käyttää digipalvelua.
32. Tilles-Tirkkonen ym. 2018	Sähköinen ja paperinen kysely	Ilmaista ruokajakelua toteuttavien toimipisteiden asiakkaat (n=293, 56 % naisia, iän ka=57 vuotta) Pohjois-Savosta, Päijät-Hämeestä ja Etelä-Karjalasta	Terveellisiä elintapoja tukevat digipalvelut, kuten elintapoja mittaavat sovellukset	<p><i>Sukupuoli:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Digipalveluista kiinnostuneet päätelaitteiden käyttäjät olivat tilastollisesti merkitsevästi useammin naisia muihin asiakasryhmiin verrattuna <p><i>Ikä:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ne, jotka eivät käyttäneet päätelaitteita eivätkä olleet kiinnostuneita digipalveluiden käytöstä, olivat tilastollisesti merkitsevästi vanhempia kuin päätelaitteita käyttävät ja digipalveluista 	-	<i>Käytännön toteutus:</i> Päätelaitteiden saatavuus ei näyttänyt selittävän yksiselitteisesti kiinnostusta digipalveluiden käyttöön: <ul style="list-style-type: none"> • Suurimman asiakasryhmän (41 % vastaajista) muodostivat ne, joilla oli käytössä tarvittavat päätelaitteet, mutta ei kiinnostusta käyttää digipalveluita • Pienimmän asiakasryhmän (4 % vastaajista) muodostivat ne, joilla ei ollut päätelaitteita, mutta olivat kiinnostuneita digipalveluiden käytöstä • Vastaajista 35 % luokiteltiin päätelaitteita käyttäviksi asiakkaita, joilla oli kiinnostus käyttää digipalveluita

Julkaisu	Aineistonkeruumenetelmä	Otos	Tutkittu digipalvelu	Yksilötason tulokset soveltuvuudesta digipalveluiden käyttöön tai niistä hyötymiseen		
				Sosiodemografiset tekijät	Terveys, toimintakyky tai palvelutarve	Digitaalisuuteen liittyvät lähtökohdat
				<p>kiinnostuneet tai päätelaitteita käyttävät, joilla ei ollut kiinnostusta digipalveluihin</p> <p><i>Sosioekonominen asema:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Päätelaitteiden käyttäjät ja digipalveluiden käytöstä kiinnostuneet olivat tilastollisesti merkitsevästi enemmän korkeammin koulutettuja kuin päätelaitteita käyttävät tai ei-käyttäjät, joilla ei ollut kiinnostusta digipalveluihin 		<ul style="list-style-type: none"> Vastaajista 18 % luokiteltiin asiakasryhmään, joka ei käyttänyt päätelaitteita eikä kiinnostusta digipalveluiden käyttöä kohtaan ollut.
33. Vehko ym. 2019	Sähköinen tai paperinen kysely (FinSote 2017–2018 -aineisto ^{a)})	Koko väestöä edustavat täysi-ikäiset kansalaiset, joilla oli internet-yhteys ja kokemusta ainakin joistain digipalveluista (vastanneiden tarkkaa lukumäärää ei ilmoitettu).	Terveystiedon hakeminen internetistä	<ul style="list-style-type: none"> Digipalvelun käytössä näytti olevan <i>ien</i> ja <i>sukupuolen</i> välisiä eroja: nuoremmat ja naiset näyttivät käyttävän digipalvelua useammin kuin vertaisensa. Erot <i>sosioekonomisen aseman</i> mukaan näyttivät osin ristiriitaiselta: Korkeammin koulutetut ja taloudellisia vaikeuksia kokeneet näyttivät käyttäneen digipalvelua useammin kuin vertaisensa. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Terveys ja toimintakyky:</i> Pitkäaikaissairaat näyttivät käyttävän digipalvelua muita useammin. 	-
34. Vehko ym. 2022	Sähköinen tai paperinen kysely (FinSote 2020 -aineisto ^{d)})	Koko väestöä edustavat täysi-ikäiset kansalaiset: 20–64-vuotiaat (n=12510, 56,1 %)	Sosiaali- tai terveydenhuollon etävastaanotto (esim. videoyhteys tai chat)	<p><i>Asuinalue:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Molemmissa ikäryhmissä kaupungeissa asuvat käyttivät tilastollisesti merkitsevästi enemmän digipalveluita kuin harvaan 	-	-

Julkaisu	Aineistonkeruumenetelmä	Otos	Tutkittu digipalvelu	Yksilötason tulokset soveltuvuudesta digipalveluiden käyttöön tai niistä hyötymiseen		
				Sosiodemografiset tekijät	Terveys, toimintakyky tai palvelutarve	Digitaalisuuteen liittyvät lähtökohdat
		naisia), 65–99-vuotiaat (n=15689, 55,9 % naisia)		asutulla maaseudulla asuvat (13–39 % vrt. 8–25 %).		
35. Virtanen ym. 2021	Puolistrukturoidut yksilöhaastattelut (DigiCOVID-aineisto ^c)	Kolmannen sektorin palveluita käyttävät mielenterveyskuntoutujat (n=12) eri alueilta	Sosiaali- ja terveydenhuollon digipalvelut (itsenäinen asiointi, etävastaanotot, vertaistukipalvelut etäyhteydellä)	-	<i>Palvelutarve:</i> <ul style="list-style-type: none"> Osalle digipalveluiden käyttö näytti tuoneen uusia mahdollisuuksia ja hyötyjä päästä palveluiden piiriin ja saada vertaistukea 	<i>Käytännön toteutus:</i> <ul style="list-style-type: none"> Yksityisen digipalvelun käyttöympäristön puute näytti estävän siitä hyötymistä <i>Taidot ja kyvykkyys digipalvelun käytössä:</i> <ul style="list-style-type: none"> Heikot tekniset digitaidot tai hyvät tekniset digitaidot näyttivät vastaavasti joko estävän tai edistävän digipalveluista hyötymistä Vaikeus kommunikoida digitaalisesti / helppous kommunikoida digitaalisesti näyttivät vastaavasti joko estävän tai edistävän digipalveluista hyötymistä <i>Luottamus digipalveluun:</i> <ul style="list-style-type: none"> Huolet digipalvelun laadusta tai tietosuojasta näyttivät estävän siitä hyötymistä
36. Virtanen ym. (2023)	Puolistrukturoidut yksilöhaastattelut (DigiCOVID-aineisto ^c)	Satunnaisotannalla poimitut paljon terveyspalveluita tarvitsevat potilaat (n=30, 43 % naisia, iän ka = 65 vuotta) yhdestä suuresta kaupungista	Terveydenhuollon digipalvelut (itsenäinen asiointi terveyden ylläpitoon ja etävastaanotot)	<i>Sukupuoli:</i> <ul style="list-style-type: none"> Oma-asioinnin soveltuvuudessa ei näyttänyt olevan sukupuolieroja, mutta etävastaanottoihin parhaiten soveltuvien joukossa oli suhteellisen suuri osuus naisia. <i>Ikä:</i> <ul style="list-style-type: none"> Tunnistetuissa oma-asioinnin ja etävastaanottoihin 	<i>Terveys ja toimintakyky:</i> <ul style="list-style-type: none"> Digipalveluille parhaiten soveltuvia ryhmiä näytti kuvaavan heidän vakaa sairautensa tai toimintakykynsä tilanne <i>Palvelutarve:</i> <ul style="list-style-type: none"> Digipalveluille mahdollisesti heikommin soveltuvia ryhmiä kuvasi kokemus siitä, ettei omaan terveydentilaan liittyvän palvelutarpeen koettu soveltuvan digipalvelulla hoidettavaksi tai 	<i>Käytännön toteutus:</i> <ul style="list-style-type: none"> Digipalveluille soveltuvissa ryhmissä oli vain niitä, joilla oli tarvittavat päätelaitteet saatavilla <i>Taidot ja kyvykkyys digipalvelun käytössä:</i> <ul style="list-style-type: none"> Digipalveluille soveltuvissa ryhmissä oli vain niitä, joilla oli hyvät tekniset digitaidot <i>Suhtautuminen digipalveluun:</i> <ul style="list-style-type: none"> Digipalveluille parhaiten soveltuvissa ryhmissä oltiin motivoituneita ja kiinnostuneita digipalveluiden käyttöä kohtaan.

Julkaisu	Aineistonkeruumenetelmä	Otos	Tutkittu digipalvelu	Yksilötason tulokset soveltuvuudesta digipalveluiden käyttöön tai niistä hyötymiseen		
				Sosiodemografiset tekijät	Terveys, toimintakyky tai palvelutarve	Digitaalisuuteen liittyvät lähtökohdat
			<p>mahdollisesti soveltuviissa ryhmissä oli suhteessa suurempi osuus vähintään 70 vuotta täyttäneitä muihin ryhmiin verrattuna.</p> <p><i>Sosioekonominen asema:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Oma-asiointiin mahdollisesti parhaiten soveltuvassa ryhmässä oli suhteessa eniten korkeastikoulutettuja muihin ryhmiin verrattuna, mutta etävastaanottoihin mahdollisesti parhaiten soveltuvassa ryhmässä oli suhteessa eniten matalasti koulutettuja. 	henkilöillä ei ollut tietämystä itselle soveltuvista digipalveluista.		