



# Pomembnost kakovosti informacij za uporabnika pri iskanju informacij o zdravstvenih in socialnih storitvah

Izr. prof. dr. Borut Milfelner, UM EPF

Prof. dr. Damijan Mumel, UM EPF

Izr. prof. dr. Aleksandra Pisnik, UM EPF

# Uvod

- Zdravje in zagotavljanje zdravja se dotika življenjsko pomembnega področja vsakega posameznika, tako na biološki, kot na socialni ravni.
- Tako uporabniki kot tudi ponudniki socialnih in zdravstvenih storitev se soočajo s pomembnostjo informacij o potrebah po storitvah in o ponudbi storitev in s pomembnostjo kakovosti teh informacij.
- Z vidika ponudnika storitev posebej zanimivo poznavanje dejavnikov, ki določajo kakovost informacij, kot jih vidijo potencialni in dejanski uporabniki storitev ter ovire, ki jih srečujejo pri dostopnosti in uporabi storitev s področja socialnega in zdravstvenega sistema.
- Za zasnovo in izvedbo sistema ponujanja informacij s področja zdravstvenega in socialnega sistema je ključno poznavanje dejavnikov, ki določajo kakovost informacij za uporabnika.

# Kakovost informacij iz vidika uporabnika

Detlor et al., 2013 pravijo, da kakovost informacij v očeh uporabnikov zajema številne dejavnike informacij:

- ustreznost,
- razumljivost,
- natančnost,
- celovitost,
- pravočasnost in
- uporabnost.

# Kakovost informacij iz vidika uporabnika

- Kakovost informacij = ključni dejavnik, ki vpliva na zaznavanje koristi in splošno zadovoljstvo uporabnikov (DeLone & McLean, 1992; DeLone & McLean, 2003; Petter et al., 2008 v Detlor et al., 2013).
- **Problem** - uporabniki pri iskanju informacij s področja zdravstvenih in socialnih storitev pogosto težko najdejo kakovostne informacije že v prvem poskusu
- **Namen raziskave**
  - preveriti, kako uporabniki teh storitev v Sloveniji in Avstriji iščejo in zbirajo informacije s področja zdravstvenih in socialnih storitev ter
  - kako zaznavajo kakovost le teh.

# Cilji raziskave so ugotoviti:

- katere informacije in katere storitve potencialni uporabniki iščejo, kje jih iščejo in ali jih iščejo tudi zunaj matične države
- kakšne so te informacije (ali so kakovostne, so zanesljive, kakšna je njihova pomembnost ipd.)
- v kolikšni meri iščejo informacije na spletu ter
- kakšne so po mnenju uporabnikov koristi iskanja informacij na spletu

# Metodologija

**Ciljna skupina:** Uporabniki zdravstvenih in/ali socialnih storitev, ki so v zadnjih 6 mesecih iskali informacije o teh storitvah.

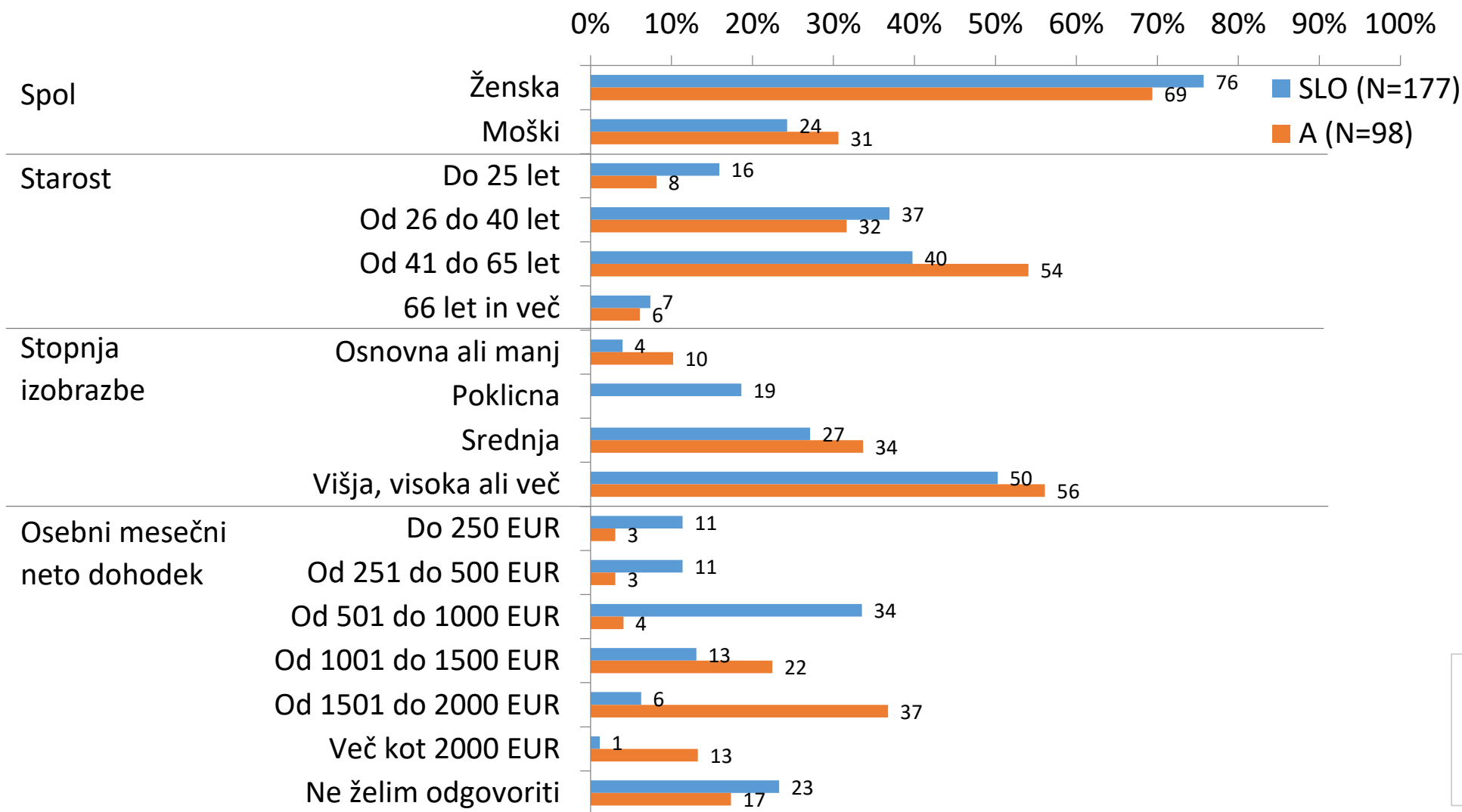
## Slovenija (SLO)

- Metoda zbiranja podatkov: anketiranje
  - spletni panel, anketa na papirju
- Obdobje zbiranja podatkov:
  - 24. 4. - 25. 5. 2017
- Velikost vzorca veljavnih anket:
  - N=177

## Avstrija (A)

- Metoda zbiranja podatkov: anketiranje
  - anketa na papirju
- Obdobje zbiranja podatkov:
  - 24. 4. - 25. 5. 2017
- Velikost vzorca veljavnih anket:
  - N=98

# Opis vzorca



Glavnino vzorca v obeh državah predstavljajo **ženske**, starostna skupina **41 do 65 let**, **višje**, **visoko ali več izobraženi**.

# Iskanje informacij o storitvah

Katere vrste storitev?

Katere vrste pomoči?

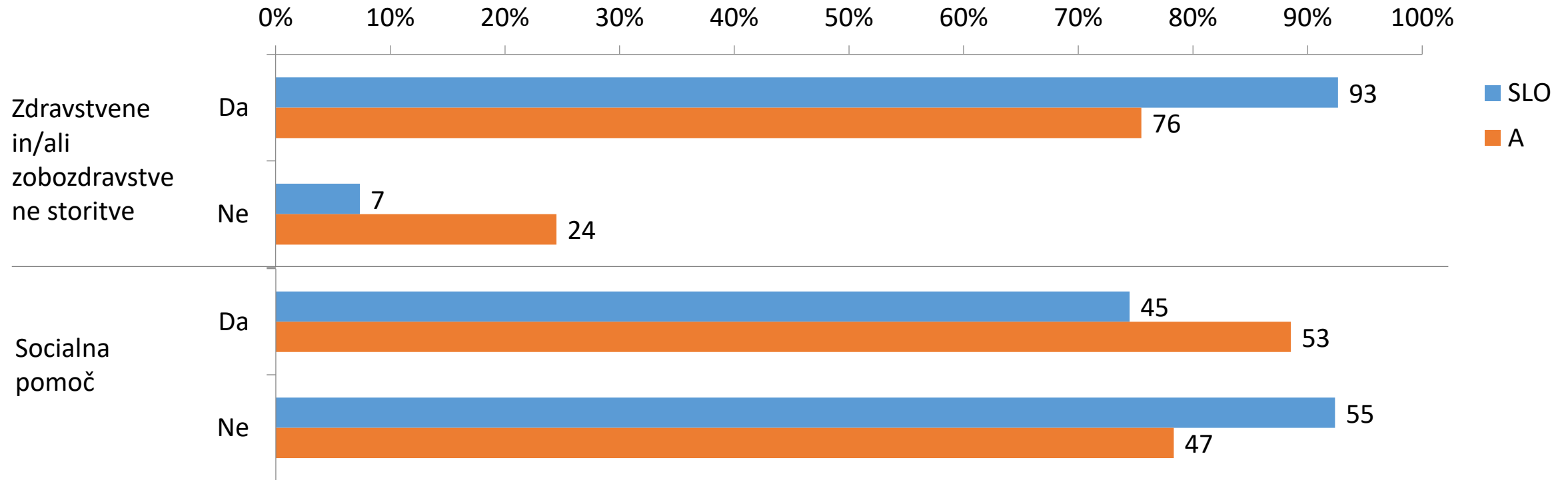
Za koga?

Na koliko mestih?

Iskanje v drugih državah?

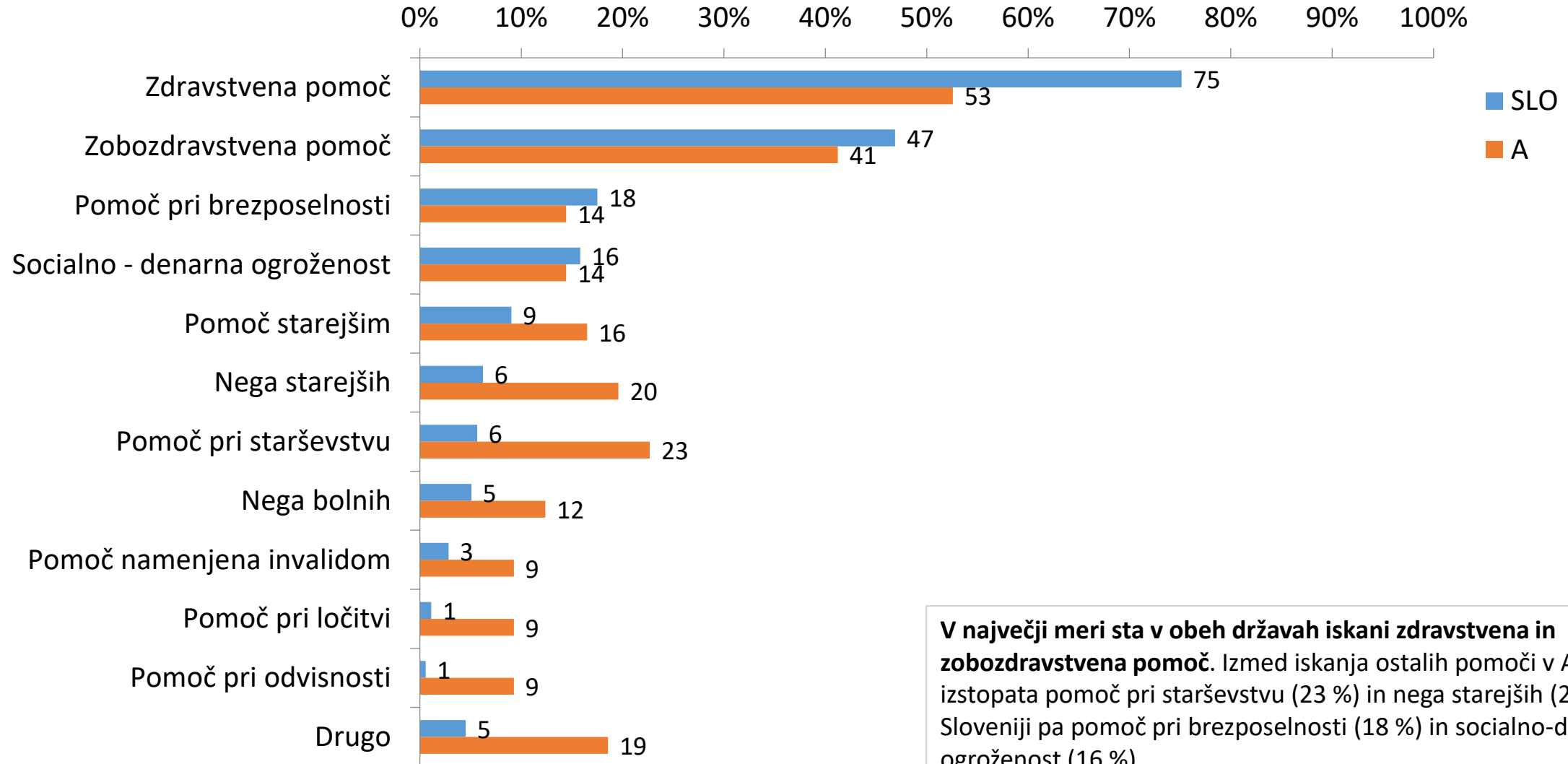


# Iskanje informacij o storitvah v zadnjih 6 mesecih



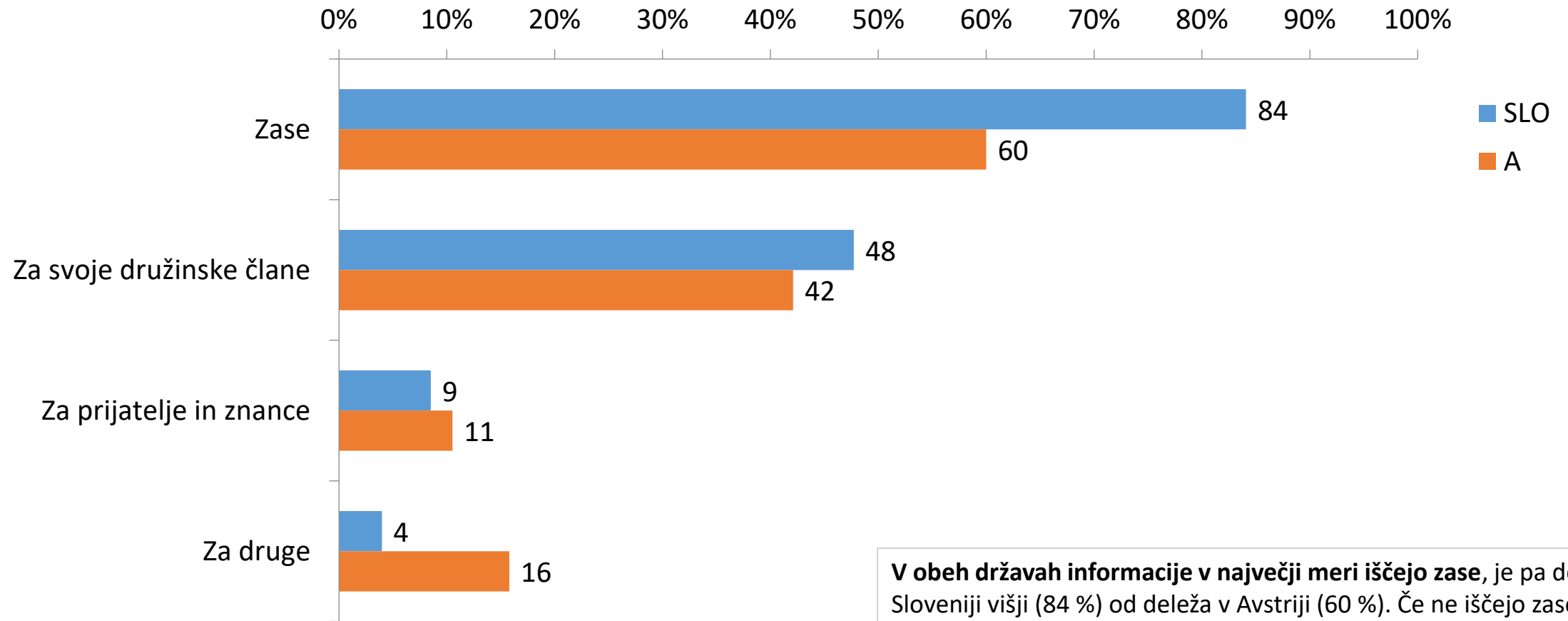
V obeh državah je **večina v zadnjih 6 mesecih iskala zdravstvene in/ali zobozdravstvene storitve**. Storitve socialne pomoči so bile iskane v manjšem deležu, in sicer več v Avstriji (53 %) kot v Sloveniji (45 %).

# Iskanje informacij po vrstah pomoči v zadnjih 6 mesecih



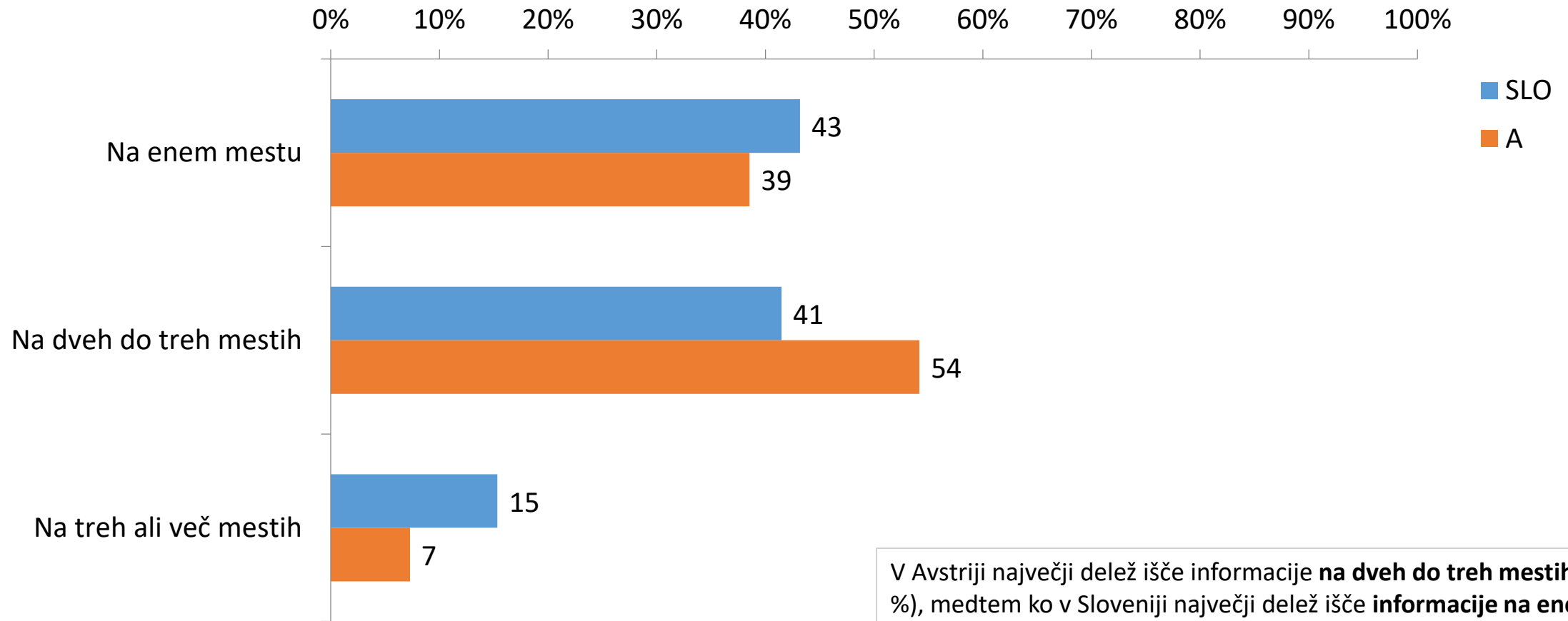
**V največji meri sta v obeh državah iskani zdravstvena in zobozdravstvena pomoč.** Izmed iskanja ostalih pomoči v Avstriji izstopata pomoč pri starševstvu (23 %) in nega starejših (20 %), v Sloveniji pa pomoč pri brezposelnosti (18 %) in socialno-denarna ogroženost (16 %).

# Za koga iščejo informacije o socialni/zdravstveni pomoči?



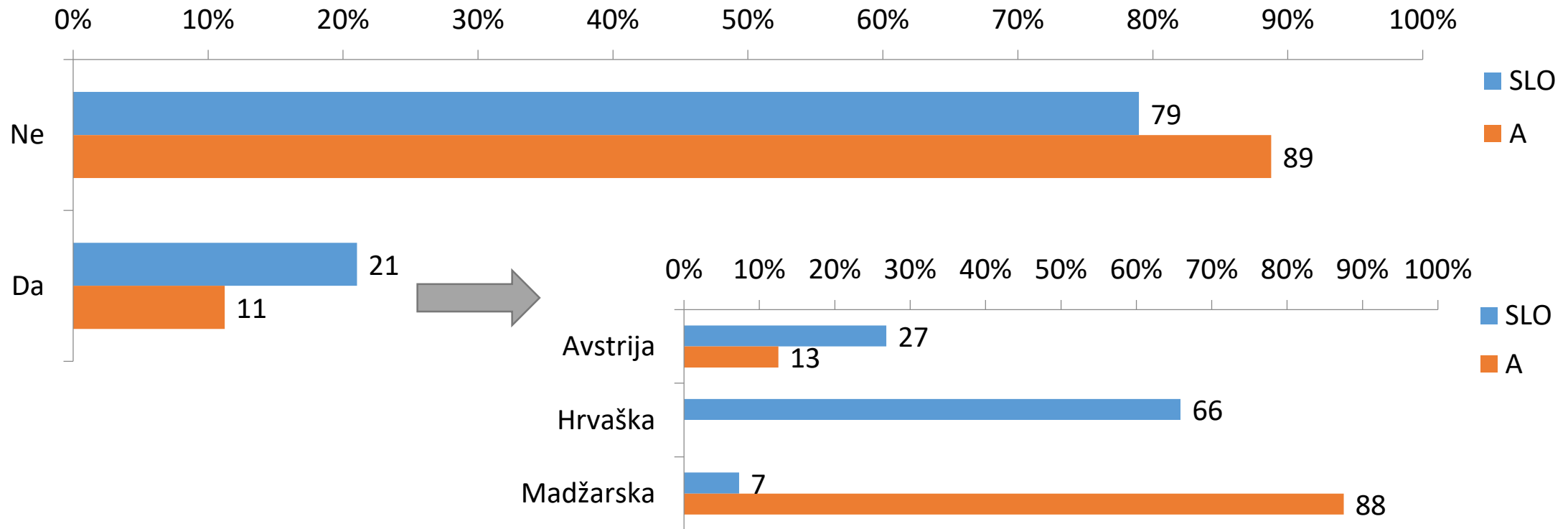
**V obeh državah informacije v največji meri iščejo zase,** je pa delež v Sloveniji višji (84 %) od deleža v Avstriji (60 %). Če ne iščejo zase, v največji meri iščejo za svoje družinske člane. Iskanje pomoči za druge je manj prisotno.

# Na koliko različnih mestih iščejo informacije, preden prejmejo ustrezno?



V Avstriji največji delež išče informacije **na dveh do treh mestih** (54 %), medtem ko v Sloveniji največji delež išče **informacije na enem mestu** (43 %). Na treh ali več mestih išče manjši delež.

# Iskanje informacij o zdravstvenih ali socialnih storitvah v drugih državah



**Večina v obeh državah ne išče informacij v drugih državah.** Delež tisti, ki iščejo v drugih državah, je višji v Sloveniji (21 %) kot v Avstriji (11 %). Slovenci v največjem deležu iščejo informacije **na Hrvaškem** (66 %), medtem ko Avstrijci večinoma iščejo **na Madžarskem** (88 %) in sploh nič na Hrvaškem.

# Lastnosti pridobljenih informacij

Pomembnost?

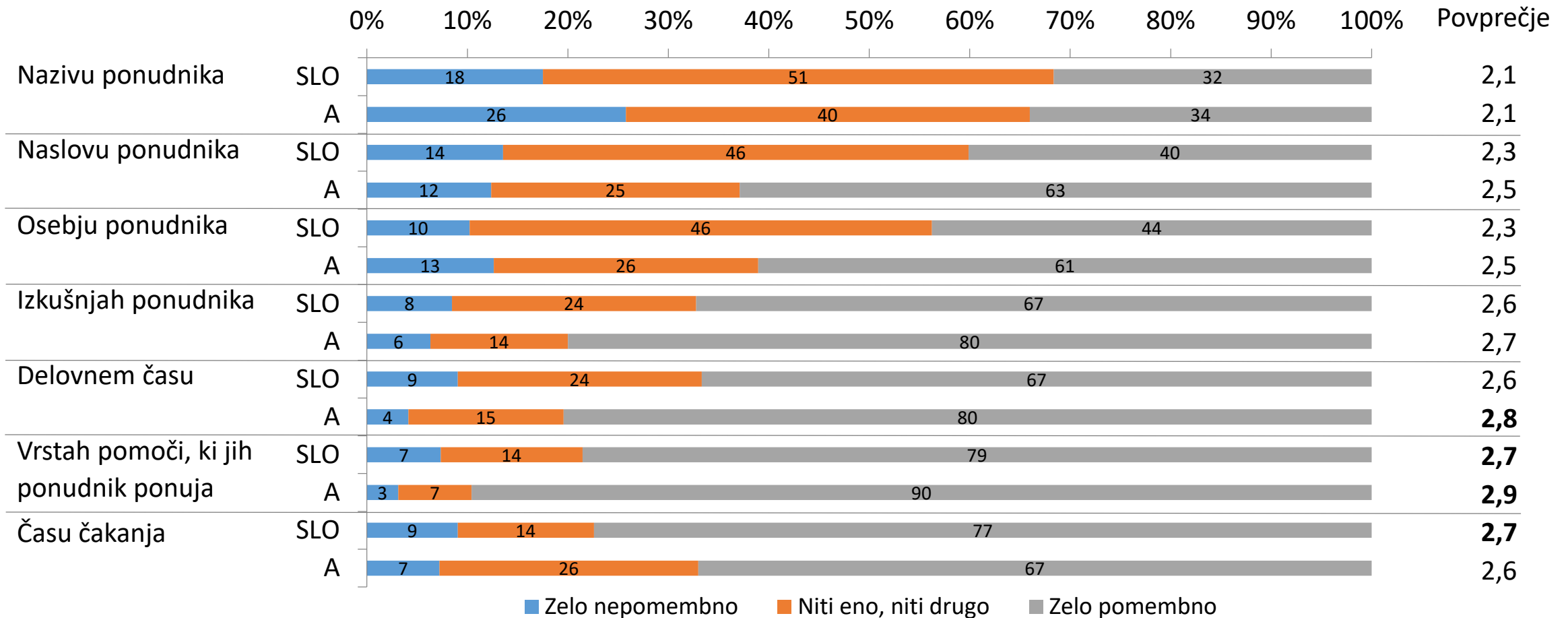
Kakovost?

Pogostost iskanja na različnih mestih?

Zanesljivost?

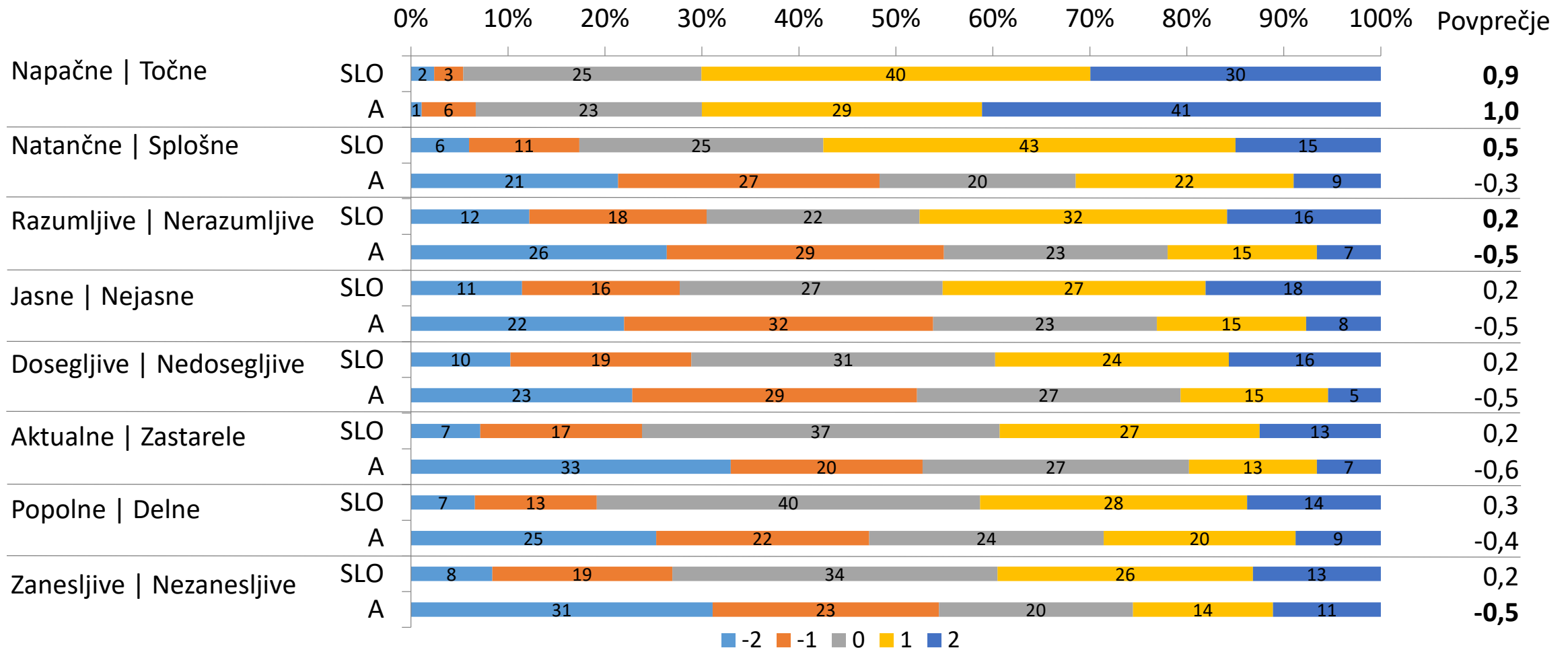
Korist iskanja na spletu?

# Pomembnost informacij o ponudnikih pomoči



V obeh državah so **najbolj pomembne informacije o vrstah pomoči ponudnika**. V Avstriji je na drugem mestu po pomembnosti **delovni čas** (80 %), medtem ko je v Sloveniji **čas čakanja** (77 %).

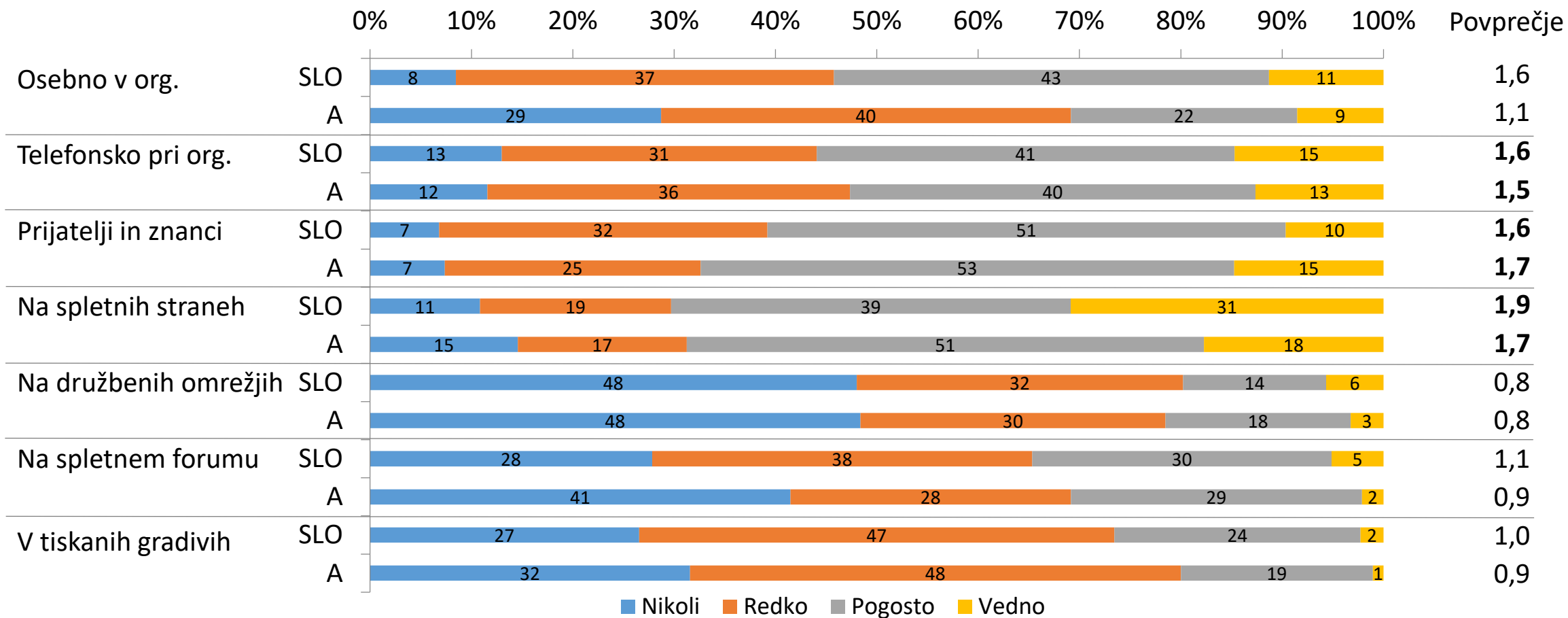
# Ocena kakovosti iskanja informacij. Le-te so bile...



Pridobljene informacije v obeh državah ocenjujejo kot **točne**, medtem ko so **v Sloveniji** v večjem deležu ocenjene tudi kot **splošne** (58 %) in nerazumljive (48 %), **v Avstriji** pa **razumljive** (55 %) in zanesljive (54 %).

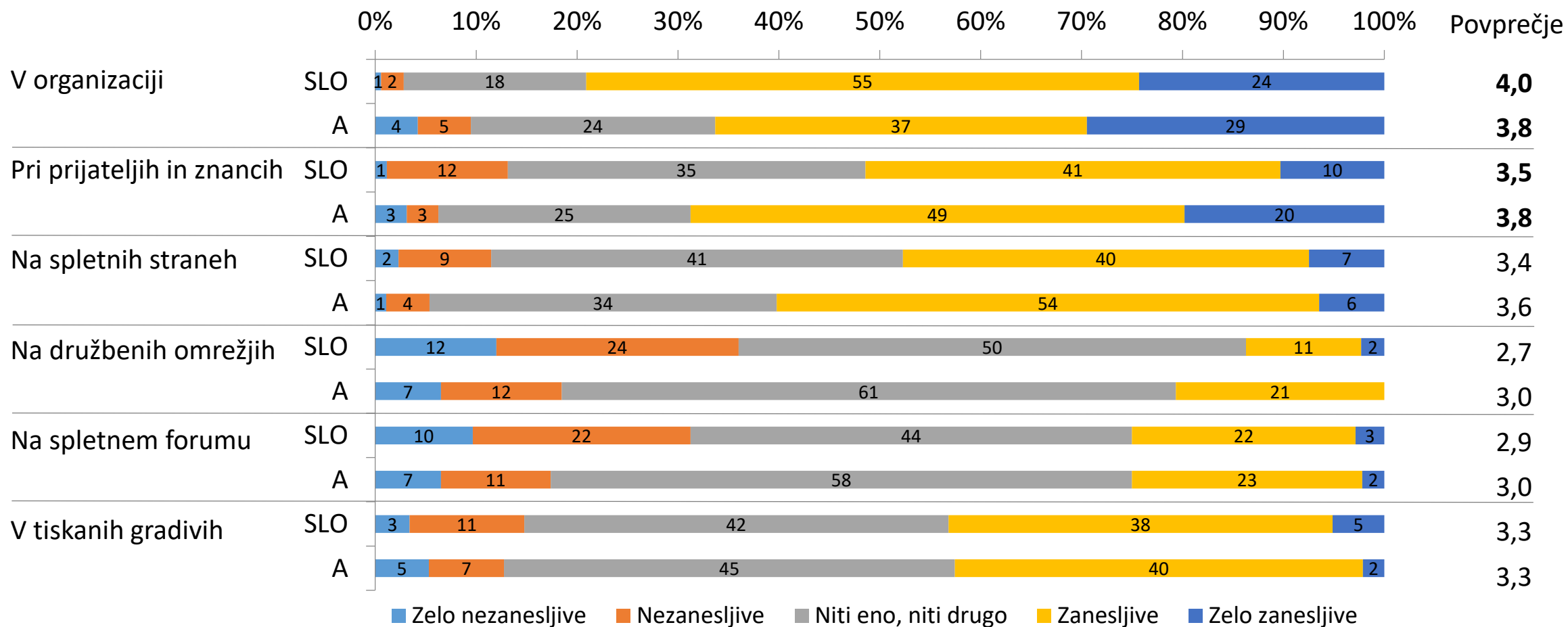


# Pogostost iskanja informacij o ponudnikih na posameznem mestu



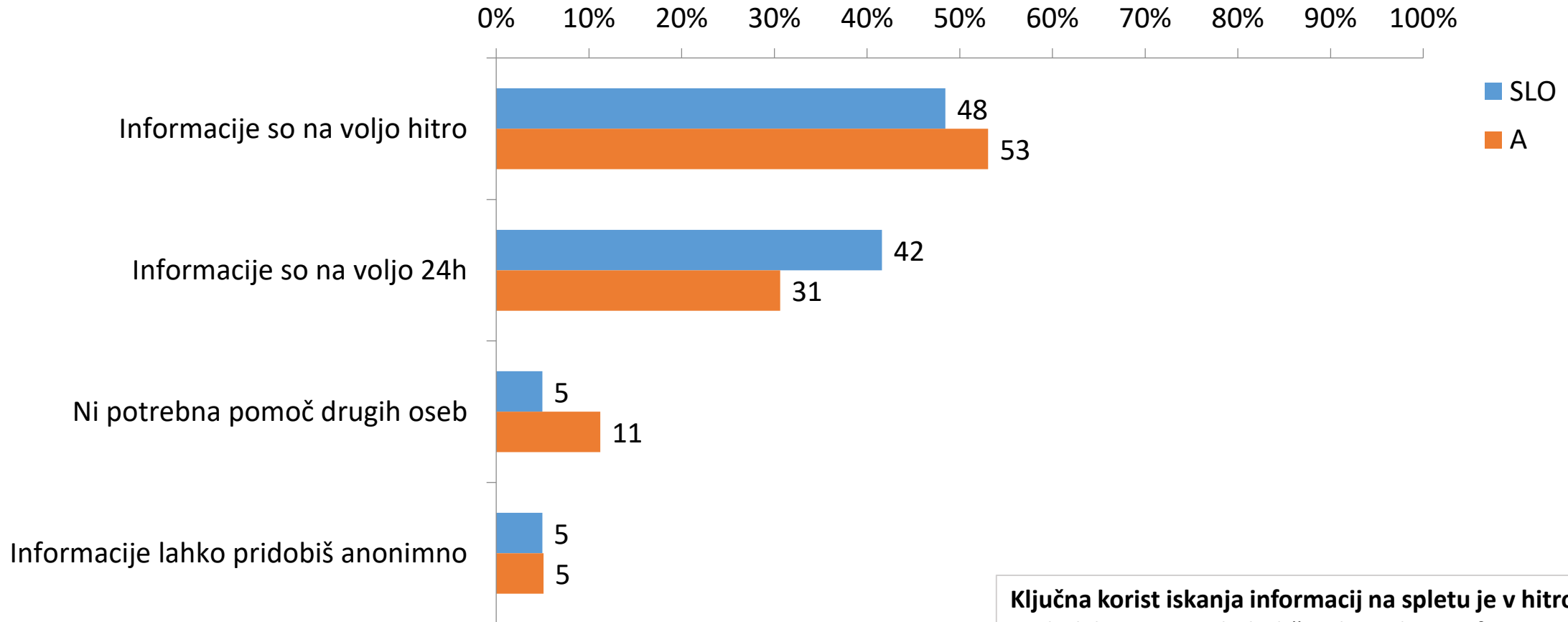
V obeh državah v največjem deležu iščejo informacije o ponudnikih **na spletnih straneh pogosto ali vedno**. V obeh državah pogosto iščejo **tudi pri prijateljih in znancih ter telefonsko pri organizaciji**.

# Zanesljivost informacij pridobljenih na posameznem mestu



V obeh državah **informacije pridobljene v organizaciji in pri prijateljih in znancih ocenjujejo kot dobre zanesljivosti**. V Sloveniji kot dobre zanesljivosti informacij organizacij ocenjuje 79 %, v Avstriji pa 66 %.

# Najpomembnejša korist iskanja informacij na spletu



**Ključna korist iskanja informacij na spletu je v hitrosti.**  
 Najbolj koristno v obeh državah je, da so informacije na voljo hitro oz. vsaj v roku 24 ur.

# Zaključek

- Danes je poslovno okolje zelo dinamično, uporabniki storitev pa imajo po eni strani vedno višja pričakovanja, po drugi strani pa zmeraj manj časa. V takšnem dinamičnem okolju je skoraj nujno za ponudnike storitev, da uporabnikom zagotavljajo visoko raven kakovosti informacij o svojih storitvah.
- Podobnosti in razlike med Slovenijo in Avstrijo na proučevanem področju.
- V prihodnje bo za ponudnike tovrstnih storitev, tudi zaradi vse večje digitalizacije, skoraj nujno, da informacije nudijo tudi prek prenosnih naprav (Yanga, et. al, 2005) z zmožnostjo ustvarjanja, shranjevanja, pridobivanja in posredovanja realnih in natančnih informacij v realnem času.



**Interreg** 

**SLOVENIJA – AVSTRIJA**  
**SLOWENIEN – ÖSTERREICH**

Evropska unija | Evropski sklad za regionalni razvoj  
Europäische Union | Europäischer Fonds für regionale Entwicklung



Univerza v Mariboru

Ekonomsko-poslovna fakulteta



Hvala za vašo pozornost!