

TEKNILLINEN KORKEAKOULU
Elektroniikan, tietoliikenteen ja automaation tiedekunta

Joanna Bergström-Lehtovirta

NUORTEN TERVEYDEN EDISTÄMISEN VERKKOPALVELUT

Kandidaatintyö

Espoo 11.12.2008

Työn ohjaaja:

DI Johanna Viitanen

Tekijä: Joanna Bergström-Lehtovirta

Työn nimi: Nuorten terveyden edistämisen verkkopalvelut

Päivämäärä: 11.12.2008

Kieli: Suomi

Sivumäärä: 5+21

Tutkinto-ohjelma: Tietoliikennetekniikka

Vastuupettaja: Riku Jäntti

Ohjaaja: DI Johanna Viitanen

Tutkielmassa perehdyttiin kirjallisuuskatsauksen kautta nuorten internetin käyttöön ja terveystiedon hakuun. Kirjallisuudesta tarkasteltiin, millaisia nuoret ovat terveyden edistämisen verkkopalvelujen käyttäjäryhmänä ja mitä tarpeita heillä on palveluja kohtaan. Kirjallisuuskatsauksen avulla kartoitettiin, millaiset verkkopalvelujen piirteet ja ominaisuudet auttavat nuoria palvelujen saavuttamisessa ja niiden tarjoaman tiedon hyödyntämisessä.

Kirjallisuuskatsauksen tavoitteena oli löytää nuorten tarpeita terveystiedolle ja sitä tarjoavien verkkopalvelujen käytölle. Koska kirjallisuudesta ei löytynyt tutkimustietoa suomalaisista nuorille suunnatuista terveyden edistämisen verkkopalveluista tai niiden käyttäryhmän tarpeista, oli toisena tavoitteena kartoittaa suomalaisille palveluille tyypillisiä piirteitä muutamaaan palveluun perehtymällä.

Kirjallisuuskatsauksen mukaan tiedon ja palvelun luotettavuus on nuorille ensiarvoisen tärkeää. Verkkopalvelussa tulee tarjota käyttäjälle työkaluja tiedon arvioimiseksi. Tiedon luokittelussa auttaa navigaatorakenteen ja linkkien sekä mainostuksen kautta käyttäjän johdattaminen arvokkaan ja luotettavan tiedon luo. Tiedon ja verkkopalvelun kohdentaminen käyttäjäryhmälle on tärkeää. Kohdentaminen tapahtuu käsitteistön, kielenkäytön, esitystapojen ja sisällön suunnittelun sekä verkkopalvelun ulkoasun ja navigaatorakenteen kautta. Tärkeätä verkkopalvelussa on myös mahdollisuus valita vuorovaikutuksen taso tiedon saamiseksi. Monipuolisuus vuorovaikutuskanavien tarjonnassa tukee valinnanmahdollisuutta. Erilaisiin tiedon ja tuen tarpeisiin vastaamiseen auttaa sekä ammattilaisten tarjoama tieto, että kanava vertaistuelle.

Suomalaisissa terveyden edistämisen verkkopalveluissa on nähtävissä kanavia erilaisille vuorovaikutuksen tasoille, monipuolisia tiedon esitystapoja, sekä työkaluja tiedon arviointiin ja luokitteluun. Kuitenkin tutkimustietoa suomalaisten nuorten tarpeista ja olemassa olevista palveluista kaivataan lisää.

Avainsanat: Nuoret, verkkopalvelu, terveyden edistäminen

Esipuhe

Haluan kiittää ohjaajaani Johannaa tehokkaasta opastuksesta, ajankäytöstä sekä mielenkiintoisesta aiheesta työlle. Opin paljon aiheeseen perehtymisestä kirjallisuuskatsauksen kautta. Ohjaus kerätyn tiedon jäsentelemiseen ja käyttämiseen työssä oli arvokasta.

Kiitokset äidilleni keskusteluista terveyden edistämiseen liittyvistä aiheista sekä kieliasun tarkastelusta. Kiitos myös puolisololleni tuesta opintojeni ja työstämisen aikana.

Otaniemi, 10.12.2008

Joanna Bergström-Lehtovirta

Sisältö

Tiivistelmä	ii
Esipuhe	iii
Sisällysluettelo	iv
1 Johdanto	1
2 Kirjallisuuskatsaus	2
2.1 Nuoret terveystiedon käyttäjinä	2
2.1.1 Nuorten internetin käyttö	2
2.1.2 Terveystiedon tarve	3
2.1.3 Kohderyhmänä nuoret	3
2.2 Terveystiedon saavuttaminen	4
2.3 Terveystiedon arviointi	5
2.3.1 Tiedon luotettavuus	5
2.3.2 Tiedon luokittelu	6
2.4 Verkkopalvelujen vuorovaikutteisuus	6
2.4.1 Vuorovaikutuksen tasot	6
2.4.2 Sosiaalinen kommunikointi	7
3 Suomalaisen verkkopalvelujen tarkastelu	9
3.1 Tarkasteltavat verkkopalvelut	9
3.2 Kirjallisuuskatsauksen käyttö	10
4 Suomalaiset terveyden edistämisen verkkopalvelut	11
4.1 Verkkopalvelujen piirteitä	11
4.1.1 Tiedon tarjoaminen	12
4.1.2 Palvelun kohdentaminen	13
4.1.3 Vuorovaikutus	14
4.2 Nuorten tarpeet ja tarjonta	14
4.2.1 Tarpeet terveystiedolle	16
4.2.2 Tarpeet verkkopalveluille	16

5 Yhteenveto	18
5.1 Johtopäätökset	18
Viitteet	20

1 Johdanto

Verkkopalvelut ovat nuorille luonteva keino hakea ja saada tietoa ja tukea. Tietoa halutaan, haetaan ja saadaan internetistä luotettaviksi koetuilta tahoilta. Tukea voi saada yhteisöistä ja sosiaalisista suhteista vertaistuen muodossa. Nuoret käyttävät internetiä tärkeänä tiedonlähteenä ja kommunikointikanavana. Terveyden edistämisen palvelut voivat hyödyntää tiedon ja tuen tarjoamiseksi verkkopalvelujen tuomia mahdollisuuksia muiden palvelujensa ohessa.

Tutkielmassa perehdytään kirjallisuuskatsauksen kautta nuorten internetin käyttöön ja terveystiedon hakuun. Kirjallisuudesta tarkastellaan, millaisia nuoret ovat terveyden edistämisen verkkopalvelujen käyttäjryhmänä. Mitä vuorovaikutteisuus, yhteisöllisyys ja sosiaalisuus verkkopalveluissa merkitsee nuorille, millainen tieto on ymmärrettävää ja kiinnostavaa, sekä miten tieto ja palvelut saavutetaan. Kirjallisuuskatsauksen avulla kartoitetaan, millaiset verkkopalvelujen piirteet ja ominaisuudet auttavat nuoria palvelujen saavuttamisessa ja niiden tarjoaman tiedon hyödyntämisessä.

Kirjallisuuskatsauksen tavoitteena on löytää nuorten tarpeita terveystiedolle ja sitä tarjoavien verkkopalvelujen käytölle. Toisena tavoitteena on kartoittaa suomalaisille terveyden edistämisen verkkopalveluille tyypillisiä piirteitä muutamaaan palveluun perehtymällä. Kirjallisuuskatsauksen avulla on lopulta tavoitteena esille nousseiden teemojen pohjalta tarkastella millaisia nuorille tärkeitä piirteitä suomalaisista palveluista löytyy.

Aluksi perehdytään aiempaan tutkimustietoon ja tarkastellaan millaisia nuoret ovat verkkopalvelun käyttäjinä ja millaiset verkkopalvelujen piirteet tukevat käyttöä. Kirjallisuudesta kootaan nuorten tärkeimpiä tarpeita ja palvelujen ominaisuuksia ja tarkastellaan niiden pohjalta muutamaa suomalaista terveyden edistämisen verkkopalvelua. Suomalaisista palveluista nostetaan lopuksi esille löydettyjä nuorten tarpeisiin ja verkkopalvelun käyttöön vaikuttavia piirteitä.

2 Kirjallisuuskatsaus

Kirjallisuuskatsauksessa perehdytään nuoriin terveyden edistämisen verkkopalvelujen käyttäjinä. Aluksi tarkastellaan, millaisia nuoret ovat terveystiedon ja internetin käyttäjinä sekä millaisia tarpeita heillä on terveystiedolle. Tiedon tarpeiden jälkeen tarkastellaan miten nuoret hakevat terveystietoa ja mitkä asiat vaikuttavat palvelun saavutettavuuteen. Tiedon tarpeen synnyttyä tietoa haetaan ja sen saavutettuaan sitä arvioidaan. Tiedonhaun tarkastelun jälkeen perehdytään nuorten keinoihin arvioida tiedon luotettavuutta. Lopuksi tarkastellaan nuorten tarpeita verkkopalvelujen vuorovaikutteisuuksille ja erilaisiin tiedonvälitystapoihin liittyville ominaisuuksille.

2.1 Nuoret terveystiedon käyttäjinä

Nuorilla on havaittu [1] vaikeuksia saavuttaa perinteinen terveydenhoito. Internetistä löytyvä apu terveyden edistämiseen ja terveystieto on siis heille tarpeellista ja haluttavaa. Verkkopalveluista saatu tieto ja tuki voivat tarjota pohjaa käyttäjän terveyden edistämiseksi sekä olla täydentävää hyvinvoinnin ylläpitämisessä myös perinteisten terveystietopalvelujen ohessa. Terveystiedon lähteenä internet luokiteltiin nuorten keskuudessa huomattavaksi. Internet voi tarjota täydennystä nuorten terveystietoon ja samalla auttaa heitä pääsemään lähemmäksi aikuisille saavutettavissa olevaa terveystiedontasoa.

Internet tarjoaa nuorille merkittävän väylän terveystiedolle koska se on helposti saavutettavissa ja se tarjoaa luottamuksellisen kanavan tiedon luo [2]. Saavutettavuutta auttaa myös tiedon kohdistaminen palvelun kohderyhmälle. Internetin ja verkkopalvelujen interaktiiviset piirteet auttavat nuoria personoidun tiedon saamisessa. Interaktiivisuuden hyödyt näkyvät esimerkiksi hakukoneiden käytössä.

Suomessa nuoren vaikeuksiin saavuttaa perinteiset terveyden edistämisen palvelut voi vaikuttaa sekä haluttomuus ottaa kontaktia kouluterveydenhoitajaan että hänen resurssiansa puute. Yhteydenotot ja kommunikaatio verkon kautta koetaan helpoksi väyläksi, koska julkisen terveydenhuollon palvelujen saanti vaatii usein puhelua tai kasvotusten tapaamista. Nuorelle kynnyksinä voi olla suuri, kun taas verkkopalvelut ovat helppo lähestyttävä.

2.1.1 Nuorten internetin käyttö

Suomalaiset nuoret pitävät internetiä arvossa tiedotusvälineenä. Suurelle osalle heistä se on usein käytetty ja ennen kaikkea tärkeä tiedonlähde jota käytetään myös päivittäisten asioiden hoitamiseen. Myös terveyteen liittyvää tietoa etsitään ja saadaan internetistä. Terveystiedon lähteissä luotetaan eniten terveystietoorganisaatioiden palveluihin. [3][4]

Nuorisobarometrin 2008 mukaan 15–19 -vuotiaat suomalaiset nuoret käyttävät internetiä keskimäärin 8,7 tuntia viikossa [5]. Barometrista ilmenee, että pojat ovat hieman aktiivisempia pelien käytössä kun taas tytöt käyttävät enemmän yhteisösi-

vustoja. Kyselyssä viimeisen viikon aikana yhteisösivustoja oli käyttänyt 56% vastanneista, sosiaalisia virtuaalimaailmoja 12% ja pelillisiä virtuaalimaailmoja 10%.

Barometrin tulosten mukaan yhteisösivustot vievät 15–29 -vuotialta 21% koko internetin käyttöajasta. Virtuaalimaailmat, pelilliset sekä sosiaaliset yhteensä, vievät samalta joukolta 4% käyttöajasta. Kuitenkin palveluiden käyttäjäjoukossa pelilliset virtuaalimaailmat vievät internetin käyttö ajasta lähes puolet 46% ja yhteisölliset palvelut käyttäjiltään 35%. Internetiä siis käytetään ajallisesti melko paljon ja suuri osa siitä kuluu yhteisöllisten palvelujen parissa.

Barometrin pohjalta voidaan esittää, että internet ja erilaiset palvelut siellä sisältävät eri muotoisia, tärkeitä kanavia nuorten tiedolle. Internetin ominaisuuksia voi hyödyntää myös terveyden edistämisen tarkoituksiin. Terveyden edistämisen verkkopalvelujen käyttäjälähtöisessä suunnittelussa tulisi huomioida nuorten internetin käyttötavat ja ne verkkopalvelujen ominaisuudet joita he ovat jo tottuneet ja oppineet hyödyntämään muissa toiminnoissaan.

2.1.2 Terveystiedon tarve

Nuorilla on paljon tarpeita saada terveystietoa sosiaalisiin asioihin liittyen, kuten kouluun (89%) ja vuorovaikutukseen ystävien kanssa (85%) [6]. Tutkimuksen osallistujista 96% koki tarvetta teini-ikään liittyvään terveystietoon. Tarpeet terveystiedon aihealueita kohtaan ovat siis melko yleisiä ja paljon kattavia. Aiheet liittyvät ja ne pitävät sisällään muitakin, yksityiskohtaisempia terveystiedon alueita. Yleiseen terveyteen liittyvän tiedon tarpeet olivat hieman pienempiä. Yli puolet osallistujista koki tarvetta seksuaaliterveyteen (56%) ja väkivaltaan sekä omaan turvallisuuteen (59%) liittyvään tietoon. Hieman alle puolella osallistujista oli tarvetta saada terveystietoa liittyen päihteisiin (44%) ja tupakkaan (41%). Vaikka mielenterveystietoa ei yleisesti koettu niin tarpeelliseksi, eräät aiheet kuten tietoa masennuksesta kuitenkin koettiin. Terveystiedon aiheiden kirjo ja tarve ovat laajoja, tiedon tarjoajina terveyden edistämisen verkkopalvelujen haasteena on määrittää kattavuutensa ja nuorten tarpeet eri aihealueista.

2.1.3 Kohderyhmänä nuoret

Terveyden eri aiheista haettu tieto ei välttämättä vastaa samoihin tarpeisiin nuorilla ja aikuisilla. Esimerkiksi alkoholista voi nuori kaivata tietoa vanhempien alkoholin käytöstä, kun taas aikuinen voi haluta oman käyttönsä kartoitukseen liittyvää tietoa. Verkkopalvelujen on toivottu erottuvan toisistaan enemmän käyttäjäryhmien mukaan ja tarjoavan yksilöidympiä palveluja ja tietoa [7].

Nuorille suunnattujen palvelujen tulisi olla huomiota herättävien kiinnostavia hyödyntäen internetin mahdollisuuksia tiedon esitystavoille [7]. Kiinnostuksen kasvattamiseksi ja havainnollistamisen sekä ymmärtämisen tukemiseksi tiedon esitystapa tulisi sovittaa jaettuun tietoon. Joku tieto on paremmin havainnollistettavissa kuvien muodossa, joku videoin esitettynä, joku taas tekstinä. Internet tarjoaa mahdol-

lisuuksia monimuotoisiin esitystapoihin esimerkiksi multimedian avulla.

Palvelujen termien käyttö ja käsitteistö tulisi olla ymmärrettävää kohderyhmälle. Jotta käsitteistön ymmärrettävyys, tieto ja sen tehokkaat esitystavat sekä niiden kiinnostavuus nuorille saataisiin mahdollisimman korkeaksi, tulisi verkkopalvelu suunnitella käyttäjälähtöisesti kohderyhmänään nuoret. Useat sivustot pyrkivät tarjoamaan palveluja laajalle kohderyhmälle, mutta nuoret kokevat laajan tarjonnan ongelmaksi [7].

2.2 Terveystiedon saavuttaminen

Terveystiedon tarpeen syntyessä haetaan väline tiedon saavuttamiseksi. Terveystiedon etsimisessä nuorilla on ongelmia ja isoimpia niistä ovat tiedon löytämiseen, arviointiin, sekä tiedon käyttöön liittyviä [8]. Nuoret eivät välttämättä löydä kovin helposti hakukoneilla etsimäänsä tietoa [6]. Nuorten hakukoneiden käyttötottumuksilla tavoitettu terveystieto ei siis ole aina helposti saavutettavissa. Ongelmina ovat liian iso tulosten määrä tai oleellisten tulosten puute. Verkkosivut löydettyään, hakukoneella tai suoralla osoitteella, nuoret kokevat ne kuitenkin hyväksi tietolähteeksi.

Nuorten terveystiedonhaku internetistä hakukoneiden avulla on yleistä, mutta osin ongelmallista. Suurin osa (69%) observoinnin kautta toteutetussa tutkimuksessa [9] tehtäväksi annetuista tiedonhauista kuitenkin onnistui nuorilta osallistujilta. Tietoa haettiin eniten hakukoneiden tuloksista (77%) ja vain pieni osa muiden sivujen (7%) tai hakukoneen suosittelusta (10%) linkeistä. Hakukoneella haettaessa nuoret seurasivat eniten linkkejä jotka sijoittuivat yhdeksän ensimmäisen tuloksen joukkoon.

Yhtenä vaikuttavana tekijänä terveystiedon saavuttamiseen hakukoneen avulla on hakukoneeseen syötetyn sanan oikeinkirjoitus [9]. Nuoret eivät välttämättä osaa tavata itselleen uusia, kuulemiaan sanoja, vaikka tietäisivätkin termin merkityksen. Kuultuaan mielenkiintoista tietoa ja halutessaan tietää siitä lisää nuoret etsivät tietoa internetistä, mutta termien oikeinkirjoitus on joskus esteenä hyödyllisen hakutuloksen saamiselle [8].

Nuoret eivät aina tunnista tarpeitaan terveystiedolle, mutta työkalut termien ymmärtämiselle ja kirjoittamiselle, kysymysten asettelulle, ja tiedon arvioinnin avuksi olisivat arvokkaita [8]. Nuorten käsitetietoisuus ei välttämättä ole aikuisen tasoinen ja terveyden edistämisen yhteydessä käytetty käsitteistö ei ehkä ole tuttua. Tutkimuksen [6] mukaan osallistujien tarve mielenterveystietoon ei ollut ilmeinen, mutta yksittäisistä mielenterveyden osa-alueista haluttiin tietoa. Käyttäjät eivät joko tunnustaneet omaa tarvettaan mielenterveystietoon tai mielenterveystiedon käsitteen ei ymmärretty kattavan tarpeelliseksi koettuja mielenterveyden aiheita. Käsitetietoisuus siis vaikuttaa tarpeita vastaavan tiedon hakuun.

Myös katsottujen sivujen määrä sivustojen sisällä on yhteydessä hakujen tuloksiin. Nuoret eivät katsele tai navigoi sivuostoilla systemaattisesti vaan he muodostavat hakulogiikkansa yrityksen ja erehdyksen kautta [9]. Hakukoneiden lisäksi nuoret ko-

keilevät hakua myös kirjoittamalla suoraan selaimen osoitekenttään arvaamansa hakusanan, kuten [www.”hakusana”.com](http://www.hakusana.com) [8].

Verkkopalvelun haun onnistumiseksi on tärkeää, että nuorten hakukoneiden käyttötavat sekä heidän käyttämänsä hakusanat ja käsitteistö on otettu huomioon palvelun saavutettavuuden suunnittelussa. Myös verkkosivuston osoitteen muoto ja nimeäminen kuvaavasti ovat tärkeää saavutettavuudelle.

2.3 Terveystiedon arviointi

Tiedon saavutettuaan tietoa pyritään ymmärtämään ja käsittelemään sekä arvioimaan käyttötarkoitusta varten. Nuoret ovat internetin käytössä tiedonhaun välineenä verrattain kokeneita ja pyrkivät arvioimaan tiedon luotettavuutta. Tiedon tarpeista on kuitenkin huomattu, että halutun aiheen määrittely käsitteillä ei ole aina helppoa [8].

2.3.1 Tiedon luotettavuus

Kriteerit luotettavalle tiedolle voivat vaihdella. Nuoret ovat esittäneet, että internetisivuilla tulisi ilmetä logon tai muun kautta helposti taho joka on joko tuottanut tiedon tai on sen takana [8]. Esimerkiksi Iso-Britanniassa osa tutkimuksen osallistujista tunnisti National Health Servicen, jonka he luokittelivat hyvin luotettavaksi lähteeksi ja olisivat sen logon nähdessään muussa ympäristössä luottanut sielläkin tarjottuun tietoon. Toisaalta Yhdysvalloissa nuoret katsoivat luottavansa vastaavasti usein mediaorganisaatioihin, kuten Encyclopedia Britannicaan ja Discovery Healthiin.

Tahot jotka nuoret tunnistavat sekä joita pidetään luotettavina lähteinä, voivat auttaa muidenkin luotettavien tahojen sekä niiden tarjoamien palvelujen tunnistamisessa. Monia luotettavia sivustoja on olemassa, mutta tehokkaat keinot niistä tiedottamiseen joskus puuttuvat. Luotettavien sivustojen ja lähteiden kartoittaminen sekä listaaminen voisi tarjota apua nuorille sekä etsimään, että valikoimaan luotettavaa tietoa internetissä. Myös nuorille tärkeät sosiaaliset tahot kuten vanhemmat ja koulut ovat tärkeässä asemassa tiedon arvioinnin oppimisessa. Nuorille tulisi näidenkin tahojen kautta mainostaa luotettavia heille suunnattuja palveluja sekä auttaa oppimaan ja kehittämään kriteerejä luotettavuudelle verkkopalveluissa.

Kaupallinen mainostus verkkopalveluissa voi laskea luotettavuutta [7]. Nuoren voi olla vaikeaa arvioida, liittyykö mainostettu tuote palvelussa tarjottuun tietoon ja kyseessä olevaan terveyden edistämisen aiheeseen. Kaupallinen mainostus voi synnyttää väärinkäsitystä mainostetun tuotteen vaikutuksista terveyteen. Sitä vastoin sivuilla tulisi olla mainostettuna sisällöntuottajataho, jonka tiedetään tukevan tarjottua tietoa ja jonka asiantuntijuuteen voidaan luottaa.

2.3.2 Tiedon luokittelu

Sivustolla tarjottavat linkit ja navigaatorakenne tulisi olla ymmärrettävissä. Verkkopalvelussa voi laaja linkkitarjonta olla hyödyllinen, mutta valikoinnin tulisi olla helppoa nuorille [7]. Sivustolta voi lähteä linkkejä sekä sivuston sisälle luotettavaan ja relevanttiin tietoon, että ulkopuolelle sekalaisiin, oletetusti nuoria kiinnostaviin sivustoihin. Terveyden edistämisen sivustolta voi olla näin mahdollisuus eksyä vahingossa kaupallisiin verkkopalveluihin, kuten musiikki- tai viihdepalveluihin.

Tutkimuksen [8] osallistujat ideoivat erityisen terveyshakukoneen olevan hyödyllinen, jos kone osaisi luokitella luotettavat sivustot tuloksiin. Luotettavuudelle voisi lähtökohtaisesti nuorten mielestä olla määreenä ainakin tiedon lähteen tyyppi; onko sivusto kenen tahansa muokattavissa oleva, kuten keskustelupalsta, vai tietyn luotettavan, virallisen tahon hallitsema ja tuottama.

Olennaista terveyden edistämisen verkkopalveluissa on löytää tasapaino asiasisällön kiinnostavuuden ja liiallisen tarjonnan sekä kaupallisen mainostuksen välillä. Tiedon arvioinnin ja luokittelun työkaluiksi tulisi suunnitella nuorille sopiva navigaatorakenne sekä linkkitarjonta. Tiedon tuottaja- ja tukijatahot tulisi esittää selkeästi palvelussa. Kaupallinen mainostus tulisi rajata vain palvelun tuottajan kannattamiin tuotteisiin. Luotettavuudelle ja arvioinnille olennaista on myös tieto siitä, onko sivustolla käyttäjien vai asiantuntijatahon tuottamaa materiaalia.

2.4 Verkkopalvelujen vuorovaikutteisuus

Verkkopalvelujen vuorovaikutteisuus kasvattaa valinnanvaraa monipuolisten käyttötapojen välillä. Nuoret käyttävät sähköpostia, pikaviestimiä, yhteisöllisiä palveluja, keskustelualueita ja chatteja. Erilaisiin tiedon ja tuen tarpeisiin vastaamiseen sopii erilaiset välineet. Joskus tietoa halutaan vain vastaanottaa, joskus halutaan kysyä tarkemmasta aiheesta ja joskus tarkastella muiden kokemuksia keskustelualueilta tai saavuttaa vertaistukea yhteisöllisessä palvelussa. Tässä tarkastellaan, miten vuorovaikutteisuuden tasot voidaan luokitella, ja mitkä ovat tasojen sisältämien palvelujen hyödyt ja ongelmat nuorille.

2.4.1 Vuorovaikutuksen tasot

Terveystiedon saantiin liittyvät uhat nuorille ovat huoli tiedon laadusta, luottamus tietoon ja tietolähteeseen, sekä oma yksityisyys terveyspalvelujen käytössä verkossa. Nuorten tiedonlähteet voidaan jakaa neljään kategoriaan koetun vuorovaikutustason mukaan. 'Yksityinen kommunikaatio' käsittää esimerkiksi puhelun, 'sosiaalinen kommunikointi' sähköpostin, erilaiset pikaviestinsovellukset ja keskustelualustat. 'Interaktiiviset ympäristöt' sisältävät verkkosivustot ja hakukoneet, ja 'yksisuuntainen tiedonjako' television ja painetun materiaalin. Kaikista tiedonlähteistä kirjat koetaan luotettavimmiksi terveystiedon lähteiksi, joskin ongelmana niiden käytössä on koettu hitaus ja heikko saavutettavuus. [6]

Nuoret kokevat tarvitsevansa myös paikallisten terveyspalvelujensa yhteystietoja halutessaan tapaamista varten [8]. Vaikka internetin hyötynä on sen maantieteellinen rajattomuus suurissa määrin, tulisi nuorten mielestä terveyden edistämisen verkkopalveluissa näkyä yhteystiedot myös käyttäjien alueellisiin ja paikallisiin terveyspalvelujen tarjoajiin. Kun nuori on löytänyt tarvitsemansa tiedon ja lähtökohdat terveytensä edistämiseksi internetistä, tulisi myös antaa mahdollisuus ja tietoa jatkoa varten yhteydenottoihin ja tapaamiseen tarvittaessa. Puhelimen käyttöä tiedonlähteenä kasvattaa puhelinnumeron saanti luotettaviksi koetuilta verkkosivuilta [6]. Puhelua käytetään yhteydenotossa ammattilaisiin, informaation saantiin heiltä, tai tapaamisen sopimiseen. Huoli luottamuksesta ja puhelimen käytön kustannuksista koetaan kuitenkin uhkana puhelimen käytölle terveystiedon hakemisessa ja saavuttamisessa.

2.4.2 Sosiaalinen kommunikointi

Sosiaalisen kommunikoinnin välineistä sähköpostin ongelmaksi koetaan yksityisyyden suojan heikkous [6]. Joskus nuoren on vaikeaa puhua asioista puhelimessa tai kasvotusten ja sähköpostin etuna on kirjottamisen helppous puhumiseen verrattuna. Yksityisyyden säilyttäminen on tärkeää nuorille. Anonymiteetin säilymiseksi sähköpostia voi käyttää nimimerkillä ja jos kontaktoitava taho on luotettava ja vaitiolovelvollinen, riski yksityisyyden suojan heikkenemiseen alenee.

Sekä pikaviestinsovellusten, että chattien haitoiksi koetaan mahdollinen tai koettu seksuaalinen häirintä. Pikaviestimien hyötynä on niiden tarjoama nopea ja tehokas sosiaalisen vuorovaikutuksen kanava. Pikaviestinsovelluksia käytetään enemmän tietyn ihmisen tai ihmisten kanssa viestintään, jotka ovat valmiiksi käyttäjälle tuttuja tai jonka yhteystiedot ovat ennalta saatu jostain. Vieraiden henkilöiden väliseen kommunikointiin pikaviestimiä ei yleensä käytetä. [6] Chat-palveluissa taas keskustelu voi alkaa erilaisten yhteisten tekijöiden kautta myös tuntemattomien ihmisten kautta tai vaihtoehtoisesti tutussa ryhmässä.

Terveystietoon liittyen internetin hyödyksi nuoret katsovat yksilöllisemmän tiedon saannin mahdollisuuden kyselyiden ja palautteiden ansiosta. Nuoret kokevat, että 'usein kysytyt kysymykset' -tyyppiset ratkaisut auttavat tiedon löytymisessä, sekä oikeinkirjoituksen aiheuttamien rajoitteiden vähentymisessä [8]. Keskustelualueet koetaan hyväksi tiedonlähteeksi tarkennetuille kysymyksille, sekä alustaksi ohjatulle keskustelulle [6]. Hyötynä keskustelualueissa on fokusoitu viestintä, koska vastaukset tai vastineet saadaan vain kysytyihin kysymyksiin ja jaettujen tietojen pohjalta. Keskustelualueissa hyvin järjestetyt aihealueet keskusteluketjuille auttavat käyttäjää jakamaan ja löytämään tarpeellista ja haluttua tietoa. Vertaistukea voi saada samasta aiheesta kiinnostuneilta muilta käyttäjiltä. Isoin koettu hyöty keskustelualueissa on hyvä yksityisyyden suoja, mutta kuitenkin sen menettämistä pelätään.

Tärkeitä ominaisuuksia vuorovaikutusvälineelle ovat siis nopeus ja tehokkuus, mahdollisuus anonyymiin kommunikointiin, mahdollisuus kysyä tarkennettuja kysymyk-

siä ja saada vastauksia niihin, sekä kommunikoinnin aiheen luokittelu haun tueksi. Ennenkaikkea tärkeää on valinnan mahdollisuus vuorovaikutuksen kanavalle eli niiden monipuolinen tarjonta palvelussa.

3 Suomalaisien verkkopalvelujen tarkastelu

Tutkielmassa kartoitettiin kirjallisuuskatsauksen pohjalta sekä verkkopalvelujen käyttötapoja, että nuorten tarpeita terveyden edistämisen palveluille ja jaetulle tiedolle. Toisaalta pyrittiin löytämään verkkopalvelun piirteitä jotka kasvattavat palvelun käytettävyyttä kohderyhmälleen.

Suomalaisista nuorille suunnatuista terveyden edistämisen verkkopalveluista tai niiden käytöstä ei juurikaan löytynyt tutkimuksia. Kirjallisuuskatsauksen tutkimukset olivat suurilta osin ulkomailla toteutettuja. Tavoitteena on siis suomalaisten verkkopalvelujen tarkastelu kirjallisuuskatsauksesta koottujen aiheiden pohjalta. Lisäksi pohditaan mahdollisesti esiin nousevia eroja kirjallisuuskatsauksessa käsiteltyjen ulkomaisten verkkopalvelujen ominaisuuksien ja suomalaisten palvelujen välillä.

3.1 Tarkasteltavat verkkopalvelut

Lokaalisuus mutta toisaalta kansallisuus on tärkeää terveyden edistämisen palveluissa nuorille. Verkkopalveluista haluttiin löytää yhteystietoja omiin alueellisiin, perinteisiin terveyden edistämisen palveluihin, globaalimmassa verkkopalvelussa tämä voi olla vaikeaa toteuttaa. Myös palvelussa käytetty kieli voi laajemmalle alueelle suunnattuna olla rajoittava tekijä palvelun käytössä. Kuitenkin kansallisuus ainakin Suomen kaltaisessa pienessä valtiossa voi taas auttaa saavuttamaan laajemman käyttäjäkunnan.

Tarkastelun kohteena ovat suomalaiset kansalliset nuorten terveyden edistämisen verkkopalvelut. Terveyden edistämisen määritelmä sisältää Terveyden edistämisen keskuksen [10] mukaan terveydelle myönteisten asioiden tukemista, terveyttä tuottavien muutosten aikaansaamista sekä toimintaa yksilö, yhteisö- ja yhteiskunnan tasolla.

Tarkastelussa mukana olevat verkkopalvelut ovat valittu terveyden edistämisen aihealueiden, toimintatapojen ja tuottajatahon perusteella pyrkien monipuoliseen tarkasteluun. Toimintatavoilla tarkoitetaan verkkopalvelun erilaisia välineitä tarjota tukea ja tietoa. Tarkasteltujen palvelujen aihealueet ja toimintatavat ovat keskenään ainakin osittain erilaisia.

Täysi-ikäisille nuorille, varsinkin opiskelijoille, on tarjolla usein opiskelupaikkojen myötä erilaisia terveystietoja, sekä perinteisiä, että verkkopohjaisia. Peruskoulu- ja lukioikäisille nuorille taas vastaava tarjonta on usein pienempää ja paikallisempaa. Tiedonhaku- sekä terveystiedonhakukäytännöt ja internetin käyttö sekä käyttötavat eroavat eri ikäisillä nuorilla. Työ rajataan verkkopalveluihin, joiden (ainakin yhtenä) kohderyhmänä ovat jo internetiä käyttävät nuoret, kuitenkin korkeintaan lukioikäiset, jolloin internetin käyttö ja tiedonhakukokemus sekä tiedon arviointi eivät ole vielä samalla tasolla kuin aikuisilla.

3.2 Kirjallisuuskatsauksen käyttö

Suomalaisia palveluita tarkastellaan muutaman verkkosivuston kautta. Niistä pyritään löytämään erilaisia ja yhteisiä piirteitä toimintatapohin, aihealueisiin ja käyttöön liittyen. Kirjallisuuskatsauksesta nousi esiin nuorten tarpeita terveystiedon tarjoamiseen verkossa, erilaisille tavoille jakaa sitä, sekä erilaisille vuorovaikutusten ta-soille. Tarpeiden valossa tarkastellaan suomalaisia verkkopalveluja.

Nuorille tärkeitä käyttäjäkokemukseen vaikuttavia tekijöitä ovat palvelun saavutettavuus, opittavuus ja vuorovaikutuksen tapa. Kirjallisuuskatsauksessa saatiin tietoa siitä, millä tavoin kohderyhmänä oleva ikäluokka hakee ja löytää terveystietoa. Palvelujen näkyvyys nuorten jo käyttämissä palveluissa sekä hakukoneiden käyttötavat ja hakuun liittyvät ongelmat vaikuttivat nuorilla palvelun saavutettavuuteen. Yhdenmukaisuus käytettyihin palveluihin ja sivuston navigaatorakenteen riittävä yksinkertaisuus auttavat verkkopalvelun käytön oppimisessa nuorilla.

Suomalaisista terveyden edistämisen verkkopalveluista tarkastellaan, millaisia erilaisia vuorovaikutuksen mahdollisuuksia palveluissa on tarjottu. Tarjontaa on erilaisia yhteystietojen tiedotuksesta keskustelualueisiin ja chateista yhteisöllisiin palveluihin. Myös tarjottujen vuorovaikutuskanavien nopeus ja saatavuus otetaan huomioon. Vuorovaikutuksen tapoja tarkastellaan aineistosta löydettyjen vuorovaikutusluokittelujen, sekä nuorten käyttämien vuorovaikutuskanavien pohjalta.

Aineston pohjalta tärkeitä nuorten tarpeita verkkopalvelun tarjoamalle tiedolle ovat sisällön kohdistaminen käyttäjäryhmälle, tiedon esitystapa ja ymmärrettävyys sekä tiedon luotettavuus. Sisällölliset tarpeet otetaan huomioon tarkastelemalla ulkoasua, kieltä ja käsitteiden käyttöä sekä vaihtelevia tiedon esitystapoja.

4 Suomalaiset terveyden edistämisen verkkopalvelut

Useat suomalaiset terveyden edistämisen tahot tarjoavat verkkopalveluja toiminnassaan. Verkkopalveluissa on erilaisia kohderyhmiä, toimintatapoja ja ominaisuuksia. Tiedontarjoamis- tai välityspalveluita, viestintä- tai kommunikaatiokanavia, yhteystietoja, projektitietoja, koko kansalle tai pienille kohderyhmille. Myös terveyden edistämisen aihealue vaihtelee sairauksien ehkäisystä liikunnan tukemiseen, seksuaaliterveyden tai mielenterveyden edistämiseen tai päihteidenkäytön ehkäisyyn.

Verkkopalveluin toteutetut lähestymiskeinot tietoon ja apuun tarjoavat vaihtoehtoisen, täydentävän väylän perinteisille terveyden edistämisen kanaville. Verkkopalvelujen suunnittelussa tulisi kiinnittää huomiota nuorten tarpeisiin, käyttötapoihin, kiinnostuksen kohteisiin ja ilmaisun keinoihin. Seuraavaksi tarkastellaan, millaisia terveyden edistämisen verkkopalveluja Suomesta löytyy, sekä peilataan niistä löydettyjä piirteitä kirjallisuuskatsaukseen.

4.1 Verkkopalvelujen piirteitä

Verkkopalveluista voidaan kartoittaa kohderyhmää, tavoitetta, helppokäyttöisyyttä, interaktiivisuutta, mainosten käyttöä ja linkkien sekä navigaatorakenteen toteutusta [7]. Näiden pohjalta lähdettiin tarkastelemaan suomalaisia terveyden edistämisen verkkopalveluja. Tarkastelussa nousi esille lisäksi joitakin suomalaisille verkkopalveluille yhteisiä piirteitä, jotka otettiin myös huomioon. Piirteet ovat luokiteltu taulukkoon 1.

Taulukko 1: Esiin nousseita piirteitä suomalaisissa terveyden edistämisen verkkopalveluissa

Vuorovaikutus	Tiedon tarjoaminen	Kohdentaminen
Käyttäjien tarinoita	Tiedonjakoa	Linkkitarjonta
Keskustelualue	Vaihtelevia tiedon esitystapoja	Mainonta
Kartoituskysely	Yhteystietoja	Navigointi
Kysymys-vastaus -palvelu		
Toimintaa muussa ympäristössä		

Vuorovaikutukselle tarjotaan palveluissa erilaisia mahdollisuuksia. Taulukossa 1 vuorovaikutukseen on luettu käyttäjien tarinoiden julkaisu sekä keskustelualueen, kartoituskyselyn ja kysymys-vastaus -palvelun tarjoaminen. Toiminta muussa ympäristössä tarkoittaa toimintaa nuorten käyttämissä verkkoympäristöissä. Palvelun kohdentaminen nuorille ilmenee esimerkiksi palvelun linkkitarjonnasta, mainonnasta sekä navigaatorakenteesta. Jos linkkitarjonta ja mainonta on nuorille kohdistettua,

vaikuttaa se myös palvelun kiinnostavuuteen. Jos navigointi sivuston sisällä johdat-
taa myös toiselle kohderyhmälle tarjottuun tietoon, oletetaan että nuoret eivät ole
verkkopalvelun ainoa kohderyhmä.

Suomalaista nuorten terveyden edistämisen verkkopalvelujen tarjontaa tarkastellaan
pääosin taulukossa 2 lyhyesti esiteltyjen kahdeksan palvelun kautta. Palvelut ovat
erilaisten suomalaisten terveyden edistämisen järjestöjen, tai niiden yhteistyössä
tuottamia. Joukossa on myös yksi kaupallinen yritys ja yksi kunnallisen nuorisoa-
siainkeskuksen hallinnoima palvelu.

Taulukko 2: Tietoja suomalaisista terveyden edistämisen verkkopalveluista.

NIMI TUOTTAJA	AIHEALUE PALVELUJA
Varjomaailma [11] A-klinikkasäätiö, EOPH, MLL	Vanhempien päihteidenkäyttö <i>Sarjakuvia, tietoa, käyttäjien tarinoita, yhteystietoja</i>
Nuortennetti [12] MLL	Nuoruus, yksinäisyys, kiusaaminen, vanhemmat, erilaisuus <i>Yhteystietoja, käyttäjien tarinoita, tiedonjakoa</i>
Helppimesta [13] Helppimesta ry	Nuorten kehityksen edistäminen <i>Kysymys-vastaus, linkkitarjontaa</i>
Nettiturvakoti [14] Ensi- ja turvakotien liitto	Perheväkivalta <i>Artikkeleita, biisejä, kysely, kuvia</i>
Nuorten nettipalvelu [15] Väestöliitto	Seksuaaliterveys <i>Kysymys-vastaus, tiedonjakoa</i>
Terkkari [16] Coronaria Media Oy	Mielenterveys, seksuaaliterveys, ravitseminen, liikunta <i>Keskustelualue, kysymys-vastaus</i>
Hubula [17] Elämä on parasta huumetta ry	Päihteet, tupakka, pelaaminen, mielenterveys <i>Tietosivusto EOPH:n toiminnasta</i>
Netari [18] Helsingin nuorisoasiainkeskus	Nuorisotyö <i>Tietosivusto Netarin toiminnasta</i>

Terveyden edistämisen aihealueista tarkasteltavissa verkkopalveluissa on selkeästi
edustettuna päihteet, väkivalta, seksuaaliterveys ja riippuvuus. Kolmessa palvelus-
sa on laajempi tarjonta eri aihealueita, pääpainona nuoruuteen liittyvät terveyden
edistämisen alueet, kuten mielenterveys, ravitseminen, liikunta, yksinäisyys ja kiusaa-
minen sekä suhtautuminen vanhempiin ja erilaisuuteen.

4.1.1 Tiedon tarjoaminen

Osa palveluista jakaa tietoa, muiden tai itse tuottamaansa, omilla sivustoillaan. Tie-
toa tarjotaan erilaisilla esitystavoilla, esimerkiksi tekstinä artikkelien muodossa tai
kuvin tai videoin esitettynä. Monissa palveluissa on linkkejä toisiin terveyden edistä-
misen tahojen palveluihin tai yhteystietoja eri tahoihin. Näin tarjotaan mahdollisuus

ottaa yhteyttä esimerkiksi sähköpostin tai puhelimen avulla. Usein yhteystiedot sisältävät mahdollisuuden käyttäjän pääsyyn sellaisen avun luo mitä verkkopalvelun kautta ei voida tai haluta tarjota.

Varjomaailma ja Nuortennetti tarjoavat selkeästi muutamia erilaisia yhteydenottokeinoja oman terveyden edistämisen alansa tai sitä sivuaviin muihin tahoihin. Nettiturvakoti, Nuorten nettipalvelu sekä Terkkari tarjoavat yhteystietoja suppeammin, lähinnä yleisiä hätänumeroita tai linkkejä terveyden edistämisen verkkopalveluihin.

Kunkin tahon terveyden edistämisen aihealueeseen liittyvää tietoa tekstin muodossa tarjotaan lähes kaikissa tarkastelluista verkkopalveluista. Nuortennetissä toimii lisäksi nuorten oma toimitus, joka tuottaa sisältöä palveluun.

Kuvin tai videon avulla tietoa tai tukea jaetaan kolmessa palvelussa. Varjomaailmassa sarjakuvan avulla ja Nuortennetissä myös videoiden avulla. Nettiturvakodissa lapsille suunnatussa osiossa löytyy tietoa kuvien avulla toteutetussa tiedon luokittelussa. Siinä lapselta kysytään kysymyksiä ja niihin käyttäjä vastaa valitsemalla tietyn kuvan, näin vastaukset johdattelevat käyttäjän oletetusti tärkeän ja oleellisen tiedon luo.

4.1.2 Palvelun kohdentaminen

Palvelun kohdentamista nuorille tarkasteltiin linkkien, mainonnan ja navigoinnin kautta. Linkkitarjonnasta voi katsoa millaisiin palveluihin linkit vievät ja näin olettaa, kelle palvelu on suunnattu. Jos mainonta ja linkit tarjoavat väyliä esimerkiksi nuorille suunnattuihin viihdepalveluihin, voi olettaa myös tarkasteltavan palvelun olevan nuorille kohdistettu. Sivustossa navigaatorakenteen kautta tarkasteltiin, tarjotaanko saman sivuston sisällä tietoa myös muille kohderyhmille kuin nuorille.

Kahdella sivustoista on isohko linkkikokoelma, jotka sisältävät linkkejä sekä muihin terveyden edistämisen palveluihin, että viihteellisiin verkkopalveluihin. Molemmissa näistä osa linkeistä on palvelun tuottajatahon asettamia ja osa käyttäjien ehdottamia. Selkeästi kaupallisten yritysten mainoksia näkyy ainoastaan Terkkarin internetsivustolla. Muilla sivustoilla mahdollinen mainonta sisältää mainoksia vain terveyden edistämisen järjestöjen palveluihin.

Kolmessa palvelussa nuoret eivät selkeästi ole ainoa kohderyhmä. Helppimesta tarjoo palveluja esimerkiksi kouluille ja Nettiturvakoti perheväkivallan kaikille osapuolille, vanhemmille, nuorille, tekijöille ja kohteille. Nettiturvakodissa ja Nuorten nettipalvelussa nuorten osiot ovat erillään muista osioista, mutta toisessa muiden kohderyhmien osioihin pääsee koko ajan näkyvillä olevasta sivupalkin, ja toisessa yläpalkin linkeistä. Kohderyhmä näkyt myös sivustojen ulkonäössä grafiikan tyyllisä.

4.1.3 Vuorovaikutus

Useat tarkastelluista palveluista tarjoavat yksisuuntaisen tiedonjaon lisäksi käyttäjille mahdollisuuden saada sekä tietoa että vertaistukea käyttäjien julkaistujen tarinoiden, kysymys-vastaus -palveluiden sekä keskustelun alueen avulla. Tietoa tarjotaan myös käyttäjän tiedontarpeen kartoituksen avulla. Erikseen käsitellään kahta palvelua, joiden toiminta keskittyy lähes kokonaan muihin toimintaympäristöihin kuin omaan internetsivustoon.

Käyttäjien kirjoittamia tarinoita julkaistaan kolmessa palvelussa, Varjomaailmassa, Nuortennetissä ja Nettiturvakodissa. Varjomaailmassa lisäksi julkaistaan käyttäjien tekemiä sarjakuvia ja Nettiturvakodissa on biisi-lista käyttäjien lähettämistä väkivaltaan liittyvistä kappaleista.

Terveyden edistämisen aihealueeseen, kuten käyttäjän hyvinvoinnin kartoitukseen liittyvä kysely löytyy selkeästi ainoastaan Nettiturvakodista. Kahdessa muussa palvelussa on lisäksi gallup -tyyliin toteutettuja kyselyjä, joihin vastaaminen ei johdattele käyttäjää tiedon tai tuen luo.

Kysymys-vastaus -palveluita on erilaisia, toisissa saa vastauksen yksityisesti, toisissa kysymykset ja vastaukset julkaistaan nimimerkillä. Kysymys-vastaus -palvelu löytyy kolmesta verkkopalvelusta, Nuortennetistä, Nuorten nettipalvelusta sekä Terkkarista. Keskustelualue palvelun sisällä löytyy ainoastaan Terkkarista, joka tarjoaa myös yksityisen keskustelumahdollisuuden.

Kaksi verkkopalvelua, Netari ja Hubula ovat keskittyneet toimimaan oman sivustonsa ulkopuolella muissa palveluissa. Molemmilla on toimintaa nuorten yhteisöllisessä palvelussa IRC-galleriassa sekä nuorten sosiaalisessa virtuaalimaailmassa Habbo-maailmassa. Sekä Netarin että Hubulan sivustojen sisältö keskittyy ennenkaikkea heidän muissa ympäristöissä tapahtuvasta toiminnasta tiedottamiseen. Sivustoilla kerrotaan mitä IRC-galleriassa ja Habbo-maailmassa voi tehdä sekä tarjotaan ohjeita palvelujen käyttämiseen. Lisäksi tiedotetaan päivystysaikoja palveluissa järjestettäviin tapahtumiin ja keskusteluihin. Hubulassa on myös pieni tieto-osio jonka pääasiallinen tarkoitus vaikuttaa olevan käsitteistön avaaminen nuorille. Netari tarjoaa pienen linkkipankin muutamiin terveyden edistämisen aihealueisiin liittyen.

Suomalaiset terveyden edistämisen verkkopalvelut tarjoavat erilaisia vuorovaikutuksen kanavia. Kaikissa tarkastelluista palveluista oli enemmän kuin yksi tapa jakaa tietoa. Kuitenkin jotkut palvelut olivat keskittyneet melko rajattuun terveyden edistämisen aihealueeseen. Erityisesti jos tietoa ei aiheesta ole muualta niin hyvin saatavissa, olisi suotavaa että palvelulla olisi monipuolisesti tarjontaa tiedonvälitystavoissa.

4.2 Nuorten tarpeet ja tarjonta

Kirjallisuuskatsauksessa löydettiin nuorten tarpeita terveyden edistämiseen liittyvää tietoa, sekä terveyden edistämisen verkkopalvelujen ominaisuuksia kohtaan. Suomalaisen terveyden edistämisen verkkopalvelujen tarkastelussa esille nousi muutamia

niille tyypillisempiä ja muutamia harvinaisempia piirteitä. Tässä tarkastellaan palvelujen erilaisia piirteitä kirjallisuuskatsauksesta löydettyjen tarpeiden valossa.

Nuorilla on tarpeita tiedolle, sen luotettavuudelle, kiinnostavuudelle ja ymmärrettävyydelle. Verkkopalvelulle tarpeita on liittyen tarjonnan monipuolisuuteen, vuorovaikutteisuuteen ja saavutettavuuteen sekä opittavuuteen. Tiedon esitystavat verkkopalvelussa taas vaikuttavat sekä tietoon että verkkopalveluun kohdistuneiden tarpeiden toteutumiseen. Tieto voi olla luotettavaa, mutta sen välitystapa verkkopalvelun kautta vaikuttaa luotettavuuden arviointiin.

Käyttäjryhmälle kohdentaminen tapahtuu sekä tiedon sisällön, esitystavan, että verkkopalvelun kautta. Asiasisältöä voidaan kohdentaa käyttäen nuorille mukavaa kieliasua ja havainnollista tekstin muodossa esitettyä tietoa kuvin. Kuitenkin koko verkkopalvelu kokonaisuutena toteuttaa kohdentamista, jolloin yksittäinen tietylle käyttäjajoukolle kohdistettu tieto ei välttämättä ole kokonaisuuden keskellä selkeästi kohdenettu. Taulukkoon 3 on eritelty erikseen terveystiedon ja verkkopalvelujen ominaisuuksiin liittyviä nuorten tarpeita vaikka jotkut näistä liittyvät vahvasti myös toiseen tarvejoukkoon. Luokittelun pohjalta käsitellään suomalaisissa verkkopalveluissa ja kirjallisuuskatsauksessa esiin nousseita piirteitä.

Taulukko 3: Kirjallisuuskatsauksesta tärkeimmät esiin nousseet teemat ja niiden sisältöä.

TARPEET TERVEYSTIEDOLLE	TARPEET VERKKOPALVELUILLE
Tieto ja sen esitystapa	Saavutettavuus
<i>Kiinnostavuus</i>	<i>Haku</i>
<i>Havainnollisuus</i>	<i>Näkyvyys muissa palveluissa</i>
<i>Ymmärrettävyys</i>	<i>Opittavuus</i>
Tiedon arviointi	<i>Yhdenmukaisuus - käytetyt palvelut</i>
<i>Navigointi</i>	Vuorovaikutteisuus
<i>Mainostus</i>	<i>Monipuolisuus</i>
<i>Luotettavuus</i>	<i>Nopeus</i>

Tarjotuissa palveluissa on tärkeää kohderyhmän rajausta ja tarjotun tiedon selkeä käsitteistö sekä monipuoliset esitystavat. Kohderyhmä huomioimalla varmistetaan nuorten hakeman tiedon mielenkiintoisuus ja ymmärrettävyys sekä yksilöity tiedon määrä ja laatu. Useimmat tarkastelluista nuorten terveyden edistämisen verkkopalveluista tai internetsivustoista ovat kohdistettu melko pienelle kohderyhmälle.

Kohdistaminen auttaa tarjoamaan yksilöidynnä tietoa nuorille, joiden tarpeet samoista aihealueista haettavaan tietoon voivat poiketa aikuisten tarpeista. Sivustolta halutun tiedon etsimistä voi hankaloittaa sivujen kohderyhmien iso vaihtelu. Kohderyhmä ilmeni esimerkiksi verkkopalvelun ulkoasun, tiedon havainnollistamiseen ja luokitteluun käytettyjen keinojen, sekä linkitysten ja navigaatorakenteen kautta.

Käsitteistön ymmärtämiseen voi auttaa omalla, vapaalla kielellä tarinointi ja keskus-

telu verkkopalvelussa. Tiedon löytäminen voi joskus olla parempaa kysymys–vastaus-rakenteisista palveluista. Niissä vastaava kohderyhmä on voinut esittää tunnetulla käsitteistöllä asioita, jolloin haku ymmärrettävissä olevien aiheiden joukosta auttaa myös tiedon saatavuutta. Joissakin tarkastelluista palveluista julkaistaan käyttäjien tarinoita, joissakin on kysymys–vastaus -palvelu tai keskustelualue, yhdessä myös nuorten oma toimitus. Käytetty kieliasu sekä tiedonjakoon käytetty kanava voivat kasvattaa sekä kiinnostusta, että auttaa sisällön ymmärrettävyydessä.

4.2.1 Tarpeet terveystiedolle

Monipuolisilla tiedon esitystavoilla palvellaan erilaisia käyttäjiä, sekä havainnollistetaan erilaisia tietosisältöjä. Tarkastelluista palveluista osassa tietoa esitetään kuvien ja videoiden avulla. Esitystavoilla voidaan myös auttaa eri-ikäisiä käyttäjiä ymmärtämään tietoa ja kiinnostumaan palvelusta. Yhdessä palvelussa kuvat auttoivat myös tiedon luokittelussa.

Navigaatorakenteen ja linkkitarjonnan tulisi tukea nuorta tiedon luokittelussa, arvioinnissa sekä haussa. Rakenne voi auttaa käyttäjää ymmärtämään, missä liikutaan tai ollaanko poistumassa tai poistuttu luotettavan tiedon ja tahon luota ulkopuolisiin sivustoihin. Navigaatorakenteen tarkoituksena on myös auttaa käyttäjää saavuttamaan hänelle oleellista tietoa. Kahdessa tarkastelluista palveluista kohderyhmä käsitti muitakin nuorten lisäksi. Näissä navigaatorakenteen vuoksi oli helppo eksyä muiden kohderyhmien osioihin, jolloin tieto ja sisältö eivät ole enää kohdistettua.

Mainonnan tulee olla rajattua navigaatorakenteen tapaan oleelliseen luotettavaan tietoon ja siihen liittyviin luotettaviin tuotteisiin tai palveluihin. Monet aiheet eivät ole terveyden edistämiseksi ja terveystiedon haulle tärkeitä ja linkkien ja tiedon suuri määrä voi haitata. Osassa tarkastelluista palveluista oli hyvin iso linkkitarjonta, joka sisälsi myös linkkejä viihteellisiin palveluihin. Tämän tarkoituksena todennäköisesti on herättää nuorten kiinnostus linkkejä tarjoavaa palvelua kohtaan.

Mainonta voi kuitenkin auttaa myös hyvin positiivisesti verkkopalvelun tarjoaman tiedon luotettavuuden arvioinnissa. Jos mainostettuna ja linkitettyinä ovat muut saman alan tahot, voi verkkopalvelun luotettavuus kohota esimerkiksi tukija- tai yhteistyötahojen tunnistamisen kautta. Viittauksilla luotettaviin ja aihealueen kannalta oleellisiin tahoihin on merkittävä hyöty käyttäjän ohjaamisessa hänen tarvitsemansa tiedon tai avun luo. Useat suomalaiset palvelut tarjoavatkin muiden terveyden edistämisen tahojen yhteystietoja tai linkkejä heidän palveluihinsa. Kuitenkin yhdessä kaupallisessa palvelussa oli muiden kaupallisten yritysten mainoksia, siinä esimerkiksi yksityisten lääkäripalvelujen mainokset eivät välttämättä ole nuorille relevantteja.

4.2.2 Tarpeet verkkopalveluille

Tiedon saavutettavuuteen vaikuttavat tiedonhaun tottumukset, tavat ja taidot. Hakukoneiden käytettävyydessä tiedon löytymistä vaikeuttavia tekijöitä olivat liian iso

tulosten määrä ja oleellisten tulosten puute. Hakusanojen käytössä ongelmia ovat hyvän hakusanan tai -sanojen keksiminen, niiden täsmääminen haettavaan tietoon, sekä oikeinkirjoitus ja termien tai käsitteiden ymmärtäminen.

Nuorten käyttämällä hakusanoilla on merkitystä. Terveyden edistämisen verkkopalvelut voisivat hyödyntää tietoa nuorten hakukäytännöistä internetissä tarjoamalla nuorten ymmärrettävissä olevia hakusanoja riittävän paljon ja monipuolisesti. Sivustojen ja linkkien nimeäminen kuvaavasti voi auttaa suorahakua.

Erilaiset vuorovaikutuksen tasot sopivat erityyppisiin tarpeisiin ja erilaisille käyttäjille. Palveluissa tulisi huomioida erilaiset käyttäjäryhmät ja käyttäjien tarpeet tarjoamalla vaihtelevia kanavia tiedon ja avun saamiseksi. Vuorovaikutteisuuden tason mukaan palvelujen ominaisuuksia voi luokitella esimerkiksi neljään kategoriaan; yksityinen kommunikaatio, sosiaalinen kommunikointi, interaktiiviset ympäristöt ja yksisuuntainen tiedonjako.

Palvelut tarjoavat mahdollisuuden yksityiseen kommunikaatioon tarjoamalla yhteystietoja, kuten sähköpostiosoitteita, puhelinnumeroita tai käyntiosoitteita joko oman tahonsa, tai muun tahon palveluihin. Joillakin on yksityinen sähköpostin tapaan toimiva kysymys-vastaus -palvelu, toisilla julkinen nimimerkeillä käytettävä. Yksisuuntaista tiedonjakoa edustaa terveyden edistämisen verkkopalveluissa julkaistu tieto.

Verkkosivustot itsessään ovat interaktiivinen ympäristö. Niiden hakutoiminnot sekä navigaatio ja linkitys tukevat interaktiivisen ympäristön tuomia hyötyjä tiedon saamiseen. Linkkien ja rakenteen on tarkoitus tukea käyttäjää, nuorta, löytämään etsimäänsä tietoa johdattamalla tarpeellisten aihealueiden luokse. Näkyvyys muissa saman aiheen, sekä muissa nuorten käyttämässä palveluissa auttaa saavutettavuutta.

Sosiaaliseen kommunikointiin käytetään sivustojen sisä- tai ulkopuolella olevia keskustelualueita, sekä toimintaa ulkopuolisissa yhteisöllisissä palveluissa tai virtuaalimaailmoissa. Toiminta nuorten käyttämässä yhteisöllisissä palveluissa sekä virtuaalimaailmoissa tarjoaa kanavan käyttäjän ja terveyden edistämisen tahon väliselle sosiaaliselle kommunikoinnille. Kahdella tarkastelluista palveluista on toimintaa suomalaisissa nuorten käyttämässä palveluissa, IRC-galleriassa ja Habbomaailmassa.

Tarve vuorovaikutuksen nopeudelle voi vaihdella tilanteiden mukaan. On hyödyllistä jos kommunikaation nopeudesta, kuten vastauksen odotetusta kestosta tarjotaan tietoa. Näin käyttäjä voi suhteuttaa tiedon tarpeensa käytettävän palvelun vuorovaikutuksen nopeuteen. Yksityisestä ja sosiaalisesta kommunikaatiosta, kuten puhelin- tai chatti-päivystyksistä on hyvä tiedottaa aukioloajat jotta käyttäjä voi arvioida vastausnopeuden ja saatavuuden. Tarkasteltujen verkkopalvelujen kaikissa kysymys-vastaus -palveluissa oli tiedotettu odotettu vastausnopeus. Myös tarjotuista yhteystiedoista oli usein mainittu aukioloaikoja. Netarin ja Hubulan koko sivustojen keskeinen tarkoitus oli tiedottaa keskustelu- ja päivystysaikojansa muissa toimintaympäristöissään. Tarkastelluista suomalaisista palveluista lähes kaikki tarjosivat enemmän kuin yhden vuorovaikutuksen kanavan.

5 Yhteenveto

Nuorille tärkeätä verkkopalvelussa on mahdollisuus valita vuorovaikutuksen taso tiedon saamiseksi. Monipuolisuus vuorovaikutuskanavien tarjonnassa tukee valinnanmahdollisuutta. Erilaisiin tiedon ja tuen tarpeisiin vastaamiseen auttaa sekä ammattilaisten tarjoama tieto, että kanava vertaistuelle. Verkkopalvelun kautta on helppoa saattaa käyttäjiä yhteen sekä samalla ohjata ja auttaa vertaistuen antamista ja saamista.

Tiedon ja verkkopalvelun kohdentaminen kohderyhmälle on tärkeää. Kohdentaminen tapahtuu käsitteistön, kielenkäytön, esitystapojen ja sisällön suunnittelun sekä verkkopalvelun ulkoasun ja navigaatorakenteen kautta.

Luotettavuus on ensiarvoisen tärkeää. Verkkopalvelussa tulee tarjota käyttäjälle työkaluja tiedon arvioimiseksi. Tiedon luokittelussa auttaa navigaatorakenteen ja linkkien sekä mainostuksen kautta käyttäjän johdatteleminen arvokkaan ja luotettavan tiedon luo.

Käyttäjistä pyrittiin tässä tutkielmassa etsimään tietoa kirjallisuuskatsauksen pohjalta. Kirjallisuudesta ei löytynyt tutkimustietoa suomalaisista nuorille suunnatuista terveyden edistämisen verkkopalveluista tai niiden käyttäryhmän tarpeista, jotka auttaisivat palvelujen käyttäjälähtöisempään suunnitteluun. Tutkielmassa olemassa oleviin, nuorten käyttämiin verkkopalveluihin viitattiin vähän, laaja kartoitus niistä voisi tuoda esille nykytilannetta ja ongelmakohtia.

5.1 Johtopäätökset

Käyttäjätutkimus auttaa tunnistamaan kohderyhmän tapoja, tottumuksia ja tarpeita. Terveyden edistämisen verkkopalvelujen suunnittelun pohjaksi voisi etsiä tietoa kohderyhmästä heidän tiedonhakuun, käyttötapoihin, sekä tarpeisiin liittyen. Nuoresta kohderyhmästä tutkittavat asiat ja aiheet voivat olla käyttäjien

- käyttämät ilmaissuhteet
- käyttämä käsitteistö
- tuntemat luottamukselliset tahot
- taidot arvioida tietoa
- tarpeet erilaisille vuorovaikutuskanaville
- tarpeet eri terveystiedon aiheille
- tuntemukset erilaisia esitystapoja kohtaan
- internetin käyttötavat ja tottumukset

Suomalaiset terveyden edistämisen verkkopalvelut hyödyntävät jo esille nousseita vuorovaikutuskanavia ja tiedon esitystapoja. Vuorovaikutuskanavia tarkasteltiin kirjallisuuskatsauksessa. Kuitenkin internetin käyttötavat voivat erota suomalaisilla nuorilla kirjallisuuskatsauksessa käytettyjen tutkimusten ulkomaisiin osallistujiin nähden. Suomalaisten nuorten internetin käyttötapojen ja tottumusten kautta voisi selvittää käyttäjäkokemuksia erilaisista vuorovaikutteisista kanavista ja käytetyistä sosiaalisista palveluista. Tietoa käyttökokemuksista voi hyödyntää terveyden edistämisen palvelun vuorovaikutteisuuden ja toimintaympäristöjen suunnittelussa. Suunnitelun pohjaksi voisi selvittää, mitkä ovat erilaisten vuorovaikutteisten kanavien hyödyt kun käyttäjänä on nuori.

Kohderyhmän tiedot ja taidot tulisi huomioida palvelun ja tarjottavan tiedon suunnittelussa ottamalla huomioon ymmärretty ja käytetty käsitteistö. Havainnollisuuden tukemiseksi tiedon esitystavat tulisi sovittaa tarjottuun tietoon ja tukea käyttäjille sisällön ymmärrettävyyttä. Esitystavoilla voidaan myös herättää palvelun kiinnostavuutta. Kiinnostavuuden lisäämiseksi tulisi harkiten käyttää ja johdatella linkin tai mainoksin käyttäjää asiaan kuuluviin palveluihin.

Yksityisyyden suoja ja jaetun tiedon luotettavuus ovat nuorille ensiarvoisen tärkeitä. Luottamuksellisuudesta suomalaisissa palveluissa on usein tiedotettu jos palvelu sisältää mahdollisuuden käyttäjälle jakaa tietoa itsestään. Kuitenkin koettu luottamus on eri asia kuin luottamuksellisuus. Koettuun luottamukseen todettiin auttavan tunnistettavissa oleva merkki luottamuksellisesta tahosta. Voisiko Suomessa joku organisaatio edustaa vastaavaa luotettavaa ja helposti tunnistettavaa tahoja nuorille?

Nuorten tarve saada apua ja tietoa omastaan sekä läheistensä hyvinvoinnista ja terveyden edistämisestä on usein aika- ja paikkasidonnaista. Terveyden edistämisen lähtökohdista kehitetyt ja nuorille suunnatut verkkopalvelut ovat nousseet perinteisemmän paperimateriaalin ja perinteisten toimintatapojen rinnalle ja mahdollistaneet näin osaltaan nuorten tavoitettavuuden.

Verkkopalvelut eivät korvaa, eikä niiden tulekaan korvata perinteisiä menetelmiä varsinkaan vaikeimmassa hyvinvointiin liittyvässä asioissa. Verkkopalvelujen kautta toimiva vertaistuki ja virtuaalikommunikointi tarjoaa kuitenkin nuorille saavutettavuuden kannalta helpomman väylän saada nopeasti ajantasaista tietoa ja tukea ongelmiinsa. Käyttäjälähtöisesti suunniteltu ja toteutettu verkossa tarjottu palvelu tukee nuoria kehittämään tietojaan ja taitojaan oman sekä lähiympäristönsä terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi.

Viitteet

- [1] N. Gray, J. Klein, P. Noyce, T. Sesselberg, J. Cantrill *Health information-seeking behaviour in adolescence: the place of the internet* Social Science & Medicine 60 (2005) s. 1467-1478. Verkkojulkaisu 6.11.2004. Viitattu 31.10. Saatavissa: <http://www.sciencedirect.com/>
- [2] D. Borzekowski, V. Rickert *Adolescent Cybersurfing for Health Information, A New Resource That Crosses Barriers* Reprinted: Arch Pediatr Adolesc Med/ Vol 155, 07/2001. Viitattu 31.10. Saatavissa: <http://archpedi.ama-assn.org/cgi/reprint/155/7/813>
- [3] Rosario Spadaro, The European Opinion Research Group (EORG) *European Union citizens and sources of information about health* Eurobarometer 58.0, 03/2003. Viitattu 31.10. Saatavissa: http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_179_en.pdf
- [4] Närhi U. Helakorpi S. *Sources of medicine information in Finland* Health Policy 2007. Viitattu 31.10. Saatavissa: <http://www.sciencedirect.com>
- [5] Opetusministeriö, Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisoasiain neuvottelukunta, Sami Myllyniemi *Nuoristobarometri 2008* s. 90-96. Viitattu 31.10. Saatavissa: http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/nuorisoasiain_neuvottelukunta/julkaisut/barometrit/liitteet/Nuorisobarometri2008.pdf
- [6] H. Skinner, S. Biscope, B. Poland, E. Goldberg *How Adolescents Use Technology for Health Information: Implications for Health Professionals from Focus Group Studies* Julkaisu verkossa 12/2003. Viitattu 31.10. Saatavissa: <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=1550577>
- [7] D. Borzekowski, V. Rickert *Adolescents, the Internet, and health issues of access and content*, Viitattu 31.10. Saatavissa: <http://www.sciencedirect.com>
- [8] N. Gray, J. Klein, P. Noyce, T. Sesselberg, J. Cantrill *The Internet: A window on adolescent health literacy* 08/2005, Viitattu 31.10. Saatavissa: <http://www.sciencedirect.com>
- [9] D. Hansen, H. Derry, P. Resnick, C. Richardson *Adolescents Searching for Health Information on the Internet: An Observational Study* Verkkojulkaisu, Journal of Medical Internet Research 2003. Viitattu 31.10. Saatavissa: <http://www.jmir.org/2003/4/e25/>
- [10] *Terveystieteiden tutkimuskeskus ry*, Viitattu 31.10. Saatavissa: <http://www.health.fi>
- [11] A-Klinikkasäätiö *Varjomaailma*, Viitattu 31.10. Saatavissa: <http://www.varjomaailma.fi/>

- [12] Mannerheimin lastensuojeluliitto *Nuortennetti*, Viitattu 31.10. Saatavissa: <http://www.mll.fi/nuortennetti/>
- [13] Helppimesta ry *Helppimesta*, Viitattu 31.10. Saatavissa: <http://helppimesta.fi/>
- [14] Ensi- ja turvakotien liitto *Nettiturvakoti*, Viitattu 30.11. Saatavissa: <http://www.turvakoti.net/fi/nuoret/>
- [15] Väestöliitto *Nuorten nettipalvelu*, Viitattu 30.11. Saatavissa: http://www.vaestoliitto.fi/seksuaaliterveys/seksuaaliterveysklinikan_nettipa/nuoret
- [16] Coronaria Media Oy *Terkkari*, Viitattu 30.11. Saatavissa: <http://www.terkkari.fi/>
- [17] Elämä on parasta huumetta ry *Hubula*, Viitattu 30.11. Saatavissa: <http://www.hubu.fi>
- [18] Helsingin nuorisoasiainkeskus *Netari*, Viitattu 30.11. Saatavissa: <http://www.netari.fi>