

Sanna Wuorio

Verkkosisällön kehittäminen käyttäjätutkimuksen avulla

Case: Alkoholi, tupakka ja riippuvuudet -sivut Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkopalvelussa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Medianomi YAMK

Mediatuottamisen koulutusohjelma

Opinnäytetyö

28.4.2015

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Sanna Wuorio Verkkosisällön kehittäminen käyttäjätutkimuksen avulla Case: Alkoholi, tupakka ja riippuvuudet -sivut Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkopalvelussa 51 sivua + 2 liitettä 28.4.2015
Tutkinto	Medianomi YAMK
Koulutusohjelma	Mediatuottamisen koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	
Ohjaaja	Lehtori Pauli Laine
<p>Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on tutkimus- ja kehittämislaitos, jonka työn aihepiirit ja tiedontuotanto on hyvin laajaa. THL:n verkkopalvelu sisältää valtavasti tietoa ja tämä asettaa haasteita sisällöntuottamiselle sekä jäsentelylle. Tämä opinnäytetyö keskittyy Alkoholi, tupakka ja riippuvuudet -osioon THL:n verkkosivuilla. Koko THL:n verkkopalvelu on uudistettu alle vuosi sitten.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena on saada käyttäjätietoa mukaan verkkosivujen edellä kehittämiseen käyttäjätutkimuksen avulla. Tärkeä, asioita kokoava teema, on ehkäisevä päihdetyö. THL tekee vahvaa yhteistyötä sosiaali- ja terveysministeriön hallinnon alalla ja esimerkiksi kuntien sekä järjestöjen kanssa ehkäisevässä päihdetyössä. Myös uusi ehkäisevän päihdetyön laki on juuri hyväksytty eduskunnassa. Näistä syistä se valikoitui opinnäytteen käyttäjätutkimuksen näkökulmaksi.</p> <p>Opinnäytetyö koostuu kirjallisuuskatsauksesta ja käyttäjätutkimuksesta. Kirjallisuuskatsauksessa paneudutaan verkkosivustojen käyttäjäkeskeiseen suunnitteluun ja sen keskeisiin käsitteisiin, kuten käytettävyyteen. Siihen vaikuttaa vahvasti verkkopalvelun rakenteen toimivuus ja sisällöt. Kirjallisuuskatsauksen toinen tärkeä käsite on verkkokirjoittaminen ja hyvän verkkoteksti. Myös tieteen yleistajuistamista käsitellään lyhyesti.</p> <p>Käyttäjätutkimus koostui kahdesta käyttäjäkyselystä. Toinen toteutettiin tapahtumassa strukturoituna haastatteluna ja toinen verkkokyselynä pienelle otokselle. Tutkimuksen selkein tulos oli, että THL:n verkkosivut ovat visuaaliselta ilmeeltään ja selkeydeltään onnistuneet. Tämän lisäksi saatiin palautetta aiheista joista tarvitaan lisää tietoa sivuille. Sivujen luettavuutta ja ymmärrettävyyttä voi pitää tulosten valossa hyvänä. Opinnäytetyön lopussa on käyttäjätutkimukseen ja kirjallisuuskatsaukseen perustuva kehittämissuunnitelma verkkosivuille.</p>	
Avainsanat	verkkopalvelun kehittäminen, verkkokirjoittaminen, käyttäjätutkimus, käytettävyys, tieteen yleistajuistaminen

Author Title Number of Pages Date	Sanna Wuorio Content Development Based on User Survey - A Case Study of Alcohol, Tobacco and Addictions Section in the National Institute for Health and Welfare's Web Service 51 pages + 2 appendices 28 April 2015
Degree	Master of Arts
Degree Programme	Media Production and Management
Specialisation option	
Supervisor	Pauli Laine, Principal Lecturer
<p>National Institute for Health and Welfare (THL) is a research and development institute that seeks to serve the broader society in addition to the scientific community, actors in the field and decision-makers in central government and municipalities. The aim is to promote health and welfare in Finland. The Institute's web service has a lot of information, which presents a challenge to content management. This research and development project concentrates on the Alcohol, Tobacco and Addictions section on THL's website.</p> <p>The aim of this project was to gather user feedback and knowledge of THL's web pages. THL's web service was renewed in 2014 and now was the time for further development of the contents. An important theme in THL's field is preventive substance abuse work. THL and communities cooperate on this matter and a new law will be introduced soon, which will affect the content. This is why preventive substance abuse work was selected to be the focus area of this user survey.</p> <p>This projects report consists of a literature review and two user surveys. Literature review covers user centered design and development, web usability, web content and writing and popularization of scientific knowledge.</p> <p>User surveys yielded information on what an important target group thinks of our content. The first survey was conducted as a structured interview at a seminar event and the other one was a web survey of a small group of specialists working for regional administration.</p> <p>Based on the surveys, THL's pages are clear and the visually appealing. There is a need for new information and content. The pages are legible and accessible. This project report includes a development plan for the THL Alcohol, Tobacco and Addictions section.</p>	
Keywords	web usability, web content, user centred development, popularization of scientific knowledge, writing for the web

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset	2
3	Toimintaympäristön kuvaus	3
3.1	Terveyden ja hyvinvoinnin laitos	3
3.2	Alkoholi, tupakka ja riippuvuudet –aihesivut	4
3.3	Ehkäisevä päihdetyö aihesivuilla	6
4	Verkkopalveluiden ja verkkosivustojen käyttäjäkeskeinen kehittäminen	9
4.1	Verkkopalvelu ja verkkosivusto	9
4.2	Verkkopalvelun suunnittelu	10
4.3	Verkkopalveluiden käyttäjäkeskeisyys	10
5	Käytettävyys	12
5.1	Käytettävyyden määritelmä	12
5.2	Käyttökelpoisuus ja hyödyllisyys	13
5.3	Käyttökokemus	13
5.4	Ihminen verkkopalvelun käyttäjänä	14
5.5	Löydettävyys	16
6	Hyvä verkkoteksti	17
6.1	Verkkokirjoittaminen ja sisällöt	19
6.2	Sisällön on oltava helposti omaksuttavaa ja kiinnostavaa	20
7	Tieteellisen tekstin yleistajuistaminen	22
7.1	Tieteellinen teksti ja yleistajuistamisen tavoite	22
7.2	Yleistajuistaja vastaa kysymyksiin ”mitä?”, ”kenelle?”, ”kuka?” ja ”miksi?”	24
7.3	Tieteen yleistajuistaminen verkossa	25
8	Käyttäjätutkimus ja tutkimusmenetelmät	26
8.1	Käyttäjätutkimuksen menetelmät	27
8.2	Käyttäjätutkimuksen vaiheet	29
8.3	Kyselyn teoriaa	30
8.4	Kyselyn tulosten analysointi	31
9	Käyttäjätutkimuksen toteuttaminen	32

9.1	Käyttäjäkysely 1 ja sen toteutus	33
9.2	Käyttäjäkysely 1 tulokset	35
9.2.1	Mikä vastaajia kiinnosti ensi näkemältä sivulla	35
9.2.2	Mitä vastaajat olettivat löytyvät ylänavigaation takaa	36
9.2.3	Mitä vastaajat toivoivat löytyvän ylänavigaation takaa	37
9.2.4	Ensivaikutelma sivuista	37
9.2.5	Muita kommentteja ja lisäkysymykset	37
9.3	Käyttäjäkysely 2 ja sen toteutus	38
9.4	Käyttäjäkysely 2 tulokset	39
9.4.1	Kysymykset liittyen navigaatioon ja tiedon määrään	40
9.4.2	Kysymykset liittyen kuntien tieto-ohjaukseen	42
9.4.3	Kysymykset liittyen sivujen luettavuuteen	43
9.4.4	Kysymykset, joissa oli tiedonhakutehtävä	44
9.5	Aihesivujen kävijämäärät	45
10	Aihesivujen kehittämissuunnitelma	46
10.1	Sivujen rakenne ja tiedon löydettävyys	47
10.2	Tietoon liittyvät lisätarpeet	48
10.3	Visuaalinen ilme	48
10.4	Sisältöjen yleistajuisuus	49
10.5	Yhteenveto	49
11	Pohdinta	50
	Lähteet	52
	Liitteet	
	Liite 1. Kyselylomake 1	
	Liite 2. Kyselylomake 2	

1 Johdanto

Opinnäytetyöni kohdistuu Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen (THL) verkkosivuihin. THL on sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalla toimiva tutkimus- ja kehittämislaitos, joka palvelee laaja-alaisesti valtion ja kuntien päättäjiä, terveys- ja hyvinvointialan toimijoita ja ammattilaisia, järjestöjä, tutkijoita ja kansalaisia. Opinnäytetyöni keskittyy THL:n Alkoholi, tupakka ja riippuvuudet -aihesivujen käyttäjätutkimukseen ja sivujen kehittämissuunnitelmaan. Työskentelen THL:n Tupakka, rahapeli ja riippuvuudet -yksikössä viestintäsuunnittelijana. Päätehtäväni on rahapelihaittoihin liittyvän viestinnän suunnittelu ja toteuttaminen.

Eräs tehtäviini kuuluva asia on THL:n verkkopalvelun Alkoholi, tupakka ja riippuvuudet -aihesivun aihevastaavana toimiminen. Aihe sivut on termi, jolla kuvataan verkkopalvelun sisältöjen eri substanssien osioita. Aihevastaavien tehtävä on vastata tällaisen tiettyä aihepiiriä käsittelevän osion toimituksesta ja kehittämisestä. Toimitustyötä ja kehittämistä tehdään yhdessä niin sanotun aihetiimin kanssa. Aihetiimiin kuuluu substanssin asiantuntijoita. Tällä rakenteella yritetään taata asiantuntijoiden osallisuus verkkosivujen kehittämisessä, sisältöjen toimittamisessa sekä tuottamisessa. Aihevastaavan tehtävät on jaettu kahdelle henkilölle oman aiheemme kohdalla.

Opinnäytetyöni koostuu kirjallisuuskatsauksesta ja käyttäjätutkimuksesta. Työn rakenne on esitetty kuvassa 1. Kirjallisuuskatsauksessa paneudun verkkopalveluiden ja verkkosivustojen käyttäjäkeskeiseen suunnitteluun ja sen keskeisiin käsitteisiin. Näistä käsitteistä tärkein on käytettävyys. Käytettävyyteen vaikuttaa vahvasti verkkopalvelun rakenteen toimivuus ja sisällöt. Kirjallisuuskatsauksen toinen tärkeä käsite on verkkokirjoittaminen ja käsittelen hyvän verkkotekstin määritelmää. Organisaationi luonteen vuoksi on tärkeätä lisätä kirjallisuuskatsaukseen vielä tieteen yleistajuistamisen käsite.

Tutkimusosiossa käsittelen ensin tutkimusmenetelmät ja kyselyiden tekemisen haasteet. Sen jälkeen siirryn PAKKA-seminaarissa tehtyyn aihe sivujen käyttäjäkyselyyn ja analysoin sen tulokset. Tämän jälkeen esittelen Aluehallintovirastoille tehdyn kyselyn ja sen tulokset.

Peilaan kirjallisuuskatsausta ja tutkimusta verkkosivuihimme lopussa. Tässä osiossa kuvaan kehittämissuunnitelman eli työn tuloksen. Tuloksena käyttäjätutkimuksesta syn-

tyy Alkoholi, tupakka ja riippuvuudet -aihesivujen käyttäjäkeskeinen kehittämissuunnitelma.



Kuvio 1. Kuva 1. Opinnäytetyön rakenne

2 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyö sisältää kahdesta eri aineistosta koostuvan tutkimusosion ja tuloksena syntyy kehittämissuunnitelma. Työn tavoite on siis käyttäjäkeskeinen kehittämissuunnitelma. Kahta tutkimusaineistoa käytetään siitä syystä, että otokset ovat hyvin pieniä. Kyseessä on siis käyttäjätutkimus, joka koostuu kahdesta käyttäjäkyselystä, joista toinen on toteutettu strukturoituna haastatteluna.

Alkoholi, tupakka ja riippuvuudet -aihesivujen käyttäjätutkimus toteutettiin kahdessa osassa kahdelle kohderyhmälle. Aihesivusta toteutettiin käyttäjäkysely haastatteluna joulukuussa 2014 seminaarin yhteydessä. Seminaarin aihe oli paikallinen alkoholi-, tupakka- ja rahapelihaittojen ehkäisy eli PAKKA. Tässä kyselyssä keskityttiin lähinnä aihesivujen navigaation ymmärrettävyyteen sekä sivuston visuaalisen ilmeen selkeyteen. Nämä olivat myös tuon kyselyn tutkimuskysymyksiä. Analysoin tuon käyttäjäkyselyn tulokset tämän opinnäytetyön osana ja käytän niitä kehittämissuunnitelman luomisessa.

Toisen käyttäjäkyselyn kohderyhmäksi valittiin Aluehallintovirastojen aluekoordinaattorit. Tähän päädyin siksi, että nämä henkilöt ovat tavallaan sivujen pääkohderyhmä ehkäisevän päihdetyön näkökulmasta tarkasteltuna. Aluekoordinaattoreiden tehtävänä on ohjata kuntia ehkäisevä päihdetyön toteuttamisessa. Koordinaattorit siis tietävät hyvin millainen tieto on kunnissa tarpeen ja kuinka yleistajuista tekstiä on oltava. Yleistajuinen teksti on pyrkimisen arvoinen tavoite muistakin syistä ja palvelee sivujen kaikkia kohderyhmiä.

Tutkimuskysymyksiä tämän kyselyn suhteen ovat mm. nämä: Miten sivujen sisällöt vastaavat aluekoordinaattoreiden mielestä kuntien ja heidän omiin tarpeisiinsa? Onko tarvetta oletettuun tietojen integrointiin joiltain osin aihesivun sisällä? Kuinka yleistajuisia aihesivun sisällöt ovat?

Edellä mainittujen ensisijaisten tutkimuksen tavoitteiden lisäksi, on tarkoitus saada käyttäjätutkimuksesta tuloksia, joita hyödyntämällä aihesivun kävijämäärä saadaan kasvuun.

3 Toimintaympäristön kuvaus

Esittelen tässä osiossa lyhyesti tämän työn taustaorganisaation eli työpaikkani Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen. Tämän lisäksi avaan THL:n verkkopalvelussa käytettäviä keskeisiä käsitteitä ja niistä tärkein on aihesivut. Edellä kerroin, että tutkimusosiossa toinen osio käyttäjätutkimuksesta on suunniteltu ehkäisevän päihdetyön näkökulmasta. Käyn läpi mikä on ehkäisevä päihdetyö ja miksi otin sen näkökulman opinnäytteeni käyttäjätutkimukseen mukaan.

3.1 Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalla toimiva vuonna 2009 perustettu tutkimus- ja kehittämislaitos. THL on vahvasti asiantuntijaorganisaatio, jossa tietoa ja tekstiä tuotetaan paljon. Moni laitoksen tehtävistä on lakisääteinen. THL palvelee laaja-alaisesti valtion ja kuntien päättäjiä, terveys- ja hyvinvointialan toimijoita ja ammattilaisia, järjestöjä, tutkijoita ja kansalaisia. Työn perustana on laadukas tutkimus, tilasto- ja rekisteritieto sekä sidosryhmien kartoitetut tarpeet.

THL:n tilasto-, tutkimus- ja kehittämistyö limittyy usein toisiinsa. Tutkimuksella ja seurannalla THL tuottaa uutta tietoa, jota käytetään terveys- ja hyvinvointialan palvelujen kehittämiseen ja alan arviointeihin ja ennusteisiin. Asiantuntijoiden tehtävät ovat tällaisessa laitoksessa moninaiset. Osittain samat asiantuntijat tuottavat akateemisia artikkeleita ja verkkotekstejä, mutta verkkotekstit tehdään ainakin osittain viestinnän tukena. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2015a)

3.2 Alkoholi, tupakka ja riippuvuudet –aihesivut

Alkoholi, tupakka ja riippuvuudet -aihesivujen (atr-aihesivu) sisällöt ovat pitkän ajan tulos. Tekstejä on tuotettu erilaisiin rakenteisiin laajan joukon toimesta. Vuoden 2014 lopulla thl.fi-verkkopalvelu uudistettiin ja siinä prosessissa muodostettiin nykyiset aihe-sivut. Aiheiden jaottelun takana oli pitkä prosessi erilaisia työpajoja. Itse aiheiden sivuja suunniteltiin osastoilla ja yksiköissä substanssin asiantuntijoiden toimesta.

THL:n verkkopalvelun aiheet ovat:

- Alkoholi, tupakka ja riippuvuudet
- Elintavat ja ravitsemus
- Hyvinvointi- ja terveyserot
- Hyvinvointipolitiikka
- Ikääntyminen
- Infektiotaudit
- Kansantaudit
- Laatu ja potilasturvallisuus
- Lapset, nuoret ja perheet
- Maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus
- Matkailuterveys
- Mielenterveys
- Päätöksenteko, talous ja palvelujärjestelmä
- Rokottaminen
- Seksuaali- ja lisääntymisterveys
- Sukupuolten tasa-arvo
- Tapaturmat
- Terveiden edistäminen
- Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla
- Toimintakyky
- Ympäristöterveys

Verkkopalvelu-uudistuksen aikana lopullinen sisältöihin liittyvä työ tapahtui aika kiireessä oman aihesivumme osalta, eikä aiheen sisältöjä kirjoitettu kovinkaan paljon uusiksi. Teemojen integraatiolle oletetaan olevan tarvetta, mutta aidon tarpeen kartoittamiseen tarvitaan käyttäjien mielipidettä. Kuviossa 2. on aihesivujen etusivu samanmuotoisena, kuin tämän kyselyn toteuttamishetkellä.

Sisältöjä on luotu pitkälti organisaatio tai asia edellä. Käyttäjakeskeinen suunnittelu oli osa verkkopalvelun teknistä toteutusta, mutta sisältöjen käyttäjakeskeistä kehittämistä ei ole atr-aihesivuilla käytännössä tehty ennen. Verkkotekstien työstö on tehty kautta linjan viestinnän ja asiantuntijoiden yhteistyönä.

Aihesivuston pääkohderyhmänä ovat sosiaali- ja terveyssektorin ammattilaiset. Ehkäisevän päihdetyön näkökulmasta, tuosta kohderyhmästä voidaan erottaa hyvin tärkeäksi ryhmäksi juuri Aluehallintovirastojen aluekoordinaattorit (yhteensä 6 ylitarkastajaa), jotka ohjaavat ja tukevat alueillaan tehtävää ehkäisevää päihdetyötä. Tästä syystä juuri he valikoituivat toisen käyttäjäkyselyn kohderyhmäksi.

YHTEISTIEDOT / PÅ SVENSKA / IN ENGLISH

TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS

AJANKOHTAISTA AIHEET PALVELUT JA ASIOINTI TUTKIMUS JA ASIANTUNTIJATYÖ TILASTOT JULKAISUT THL

ALKOHOLI, TUPAKKA JA RIIPPUUUDET

Ajankohtaista Alkoholi Tupakka Huumeet Rahapelit Ehkäisevä päihdetyö Päihdehoito Yhteystiedot

ETUSIVU • AIHEET • ALKOHOLI, TUPAKKA JA RIIPPUUUDET

Päihde- ja riippuvuushaittojen ehkäisy – enemmän terveyttä ja hyvinvointia, vähemmän kustannuksia.

Ehkäisevän päihdetyön uutiskirje 1/2015 on ilmestynyt

Uusin liije tarjoaa tietoa muun muassa uudesta ehkäisevän päihdetyön laista sekä siihen liittyvästä ohjelmauudistuksesta. Tilaa uudistunut uutiskirje suoraan sähköpostilla.

ESPAD 2015

PÄIHDETESTAUS

ESPAD-tutkimuksessa kartoitetaan myös muiden päihteiden kuin alkoholin, tupakan ja kannabiksen käyttöä. Uutena ilmiönä tarkastellaan ns. muuntohuumeiden käyttöä. Lisäksi kysymyksen avulla on mahdollista tutkia eri päihteiden samanaikaista käyttöä.

THL edittää asianmukaisia päihdetestauskäytäntöjä ja kehittää päihdetestauksen menetelmiä sekä tarjoaa testauksen analyysi- ja asiantuntijapalveluita.

Tutkimus kartoittaa rahapeleihin liittyviä mielipiteitä
28.3.2015

Uusi laki selkeyttää tupakka-, päihde- ja rahapelihaittojen ehkäisemiseksi tehtävää työtä
10.3.2015

Uusi rahapelijärjestelmä on mahdollisuus rahapelihaittojen ehkäisylle
10.3.2015

Kaikki uutiset ja tiedotteet

Kuvio 2. Alkoholi, tupakka ja riippuvuudet –aihesivun etusivu (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2015b)

3.3 Ehkäisevä päihdetyö aihesivuilla

Ehkäisevä päihdetyö on päihteiden aiheuttamien haittojen ennaltaehkäisyä ja vähentämistä. Sen tavoitteena on vähentää päihteiden kysyntää, saatavuutta, tarjontaa ja päihdehaittoja sekä edistää terveyttä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Ehkäisevä päihdetyö kuuluu osaksi terveyden edistämisen kokonaisuutta. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen palvelurakennetyöryhmä määritteli väliraportissaan (STM Raportteja ja muistioita 2012:17) hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen seuraavasti: Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on yksilöön, perheisiin, yhteisöihin, väestöön, elinoloihin ja elinympäristöön (mukaan lukien palvelujen järjestäminen) kohdentuvaa toimintaa, jonka avulla parannetaan väestön hyvinvointia ja terveyttä sekä vähennetään eroja väes-

töryhmien välillä. Lisäksi ehkäistään sairauksia, tapaturmia, syrjäytymistä ja muita sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja sekä parannetaan työ- ja toimintakykyä ja vahvistetaan yhteisöllisyyttä, osallisuutta ja turvallisuutta.

Ehkäisevän päihdetyön toimialue sisältää alkoholin, huumausaineet, tupakan ja muut päihtymiseen käytetyt aineet. Rahapeliriippuvuus ja muut toiminnalliset riippuvuudet kuuluvat myös työn piiriin.

Ehkäisevää päihdetyötä toteutetaan yksilön, yhteisön ja poliittisen päätöksenteon tasoilla vaikuttamalla:

- päihteitä koskeviin tietoihin, asenteisiin ja oikeuksiin
- päihdehaitoilta suojaaviin tekijöihin ja riskitekijöihin
- päihteiden käyttötapoihin, saatavuuteen, tarjontaan ja haittoihin.

(Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2015c)

Atr-aihesivun sisällön analyysiä lähestyttiin toisessa käyttäjäkyselyssä ehkäisevän päihdetyön teeman kautta. Tämä hiukan rajaa kysymyksenasettelua, mutta samalla mahdollistaa tunnistettuun pääkohderyhmään keskittymisen. Ehkäisevän päihdetyön kannalta THL:n tärkeä kohderyhmä on aluehallintoviranomaiset ja erityisesti terveyden edistämisen aluekoordinaattorit.

Aihe on hyvin ajankohtainen, sillä eduskunta hyväksyi torstaina 12. maaliskuuta uuden lain nimeltä Laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä, joka korvaa osittain vanhentuneen raittiustyölain. Laki vastaa tarpeeseen selkiyttää ehkäisevän päihdetyön ohjausrakennetta. Tämä on huomioitava myös sivujemme sisällössä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos ohjaa ja tukee aluehallintovirastoja, joiden tehtävänä on koordinoida alueellista ja paikallista päihdehaittojen ehkäisyä. Aluekoordinaattoreiden näkemys aihesivun sisällöistä ja rakenteesta on hyvin keskeinen, varsinkin sisältöjen integraation kannalta.

Aluehallintovirastoja on kuusi kappaletta: Lappi, Pohjois-Suomi, Länsi- ja Sisä-Suomi, Itä-Suomi, Lounais-Suomi ja Etelä-Suomi. Jokaisessa toimii aluekoordinaattori, jonka tehtäviin kuuluu Alkoholiohjelman toimeenpano ja koordinointi. Alkoholiohjelma on nimi yhteistyölle, jota tehdään alkoholihaittojen vähentämiseksi. Alkoholiohjelman työ jaksoituu hallitusohjelmakausittain vuosina 2004 - 2015 (yhteensä kolme toimikautta). Tällä

hetkellä käynnissä on ohjelmauudistus, jonka seurauksena nykyinen Alkoholiohjelma laajentuu koskemaan ehkäisevää päihdetyötä kokonaisvaltaisemmin. Uudessa ohjelmassa huomioidaan alkoholiasioiden rinnalla myös tupakka-, huumausaine- ja rahapeliasiat. Uuden ohjelman tavoitteena on toimia työvälineenä uuden lain jalkauttamisessa ja mahdollistaa tasapuolisesti ehkäisevän päihdetyön rakenteet koko maassa.

Alkoholiohjelman tehtävä on edistää vastuullista päihdepolitiikkaa

- tukemalla paikallista ehkäisevää päihdetyötä ja nostamalla sen näkyvyyttä
- koordinoimalla valtakunnallisesti toimivaa verkostoa paikallisille toimijoille
- tuottamalla aineistoa alkoholihaittojen ehkäisyn tueksi
- levittämällä tehokkaaksi todettua paikallisen alkoholipolitiikan PAKKA-toimintamallia, jonka avulla puututaan alkoholin myymiseen, välittämiseen ja anniskeluun alaikäisille ja päihtyneille
- edistämällä päihdeasioiden puheeksiottamista eri ympäristöissä
- kannattamalla alkoholin mielikuvamainonnan kieltämistä lainsäädännöllä
- haastamalla kansalaiset ja yhteistyökumppanit pohtimaan suomalaista alkoholikulttuuria ja -asenneilmastoa.

(Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2015d)

Alkoholiohjelman strateginen vastuu on sosiaali- ja terveysministeriöllä (STM). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on ohjelman pääkoordinaattori, joka yhdessä aluehallintovirastoissa työskentelevien koordinaattoreiden kanssa tukee paikallista alkoholihaittojen ehkäisyä.

Aluehallintovirastolla on yleinen ohjaus- ja valvontavastuu terveyden edistämisestä. Terveyden edistäminen perustuu kansanterveyslakiin ja on osa kansanterveystyötä. Terveyden edistämisestä säädetään myös terveydenhuoltolaissa sekä tartuntatauti-, tupakka- ja raittiustyölaeissa, jatkossa siis myös ehkäisevän päihdetyön laissa. Kuntien on otettava terveysnäkökohdat huomioon toiminnassaan ja päätöksissään. Terveyden edistäminen on terveyden ja toimintakyvyn lisäämistä, sairauksien ja terveysongelmien vähentämistä sekä terveyserojen kaventamista.

4 Verkkopalveluiden ja verkkosivustojen käyttäjäkeskeinen kehittäminen

Verkkopalveluiden ja –sivustojen suunnitteleminen sekä kehittäminen tapahtuu usein käyttäjäkeskeisten menetelmien avulla. Verkkoympäristössä on tärkeitä tuntea käyttäjän tarpeet, jotta saadaan sivuista mahdollisimman houkuttelevat ja käyttäjiä palvelevat. Uuden palvelun suunnitteleminen ja vanhaan palveluun isompien muutosten tekeminen ovat prosesseja, joihin on tärkeitä osallistaa laajalti myös toteuttavan organisaation toimijoita. Tällä tavalla mukana on mahdollisimman iso joukko myös palvelun kohderyhmän tuntevia suunnittelemassa.

Verkkopalveluiden ja –sivustojen suunnittelu ja toteuttaminen ei ole ihan helppoa. Paras tapa varmistaa, ettei suuria virheitä tapahdu, on ottaa suunnitteluun ja kehittämiseen käyttäjiä ajoittain mukaan.

4.1 Verkkopalvelu ja verkkosivusto

Verkkopalvelu on sähköisessä verkossa oleva joukko aktiviteetteja, joiden käyttö tuo lisäarvoa käyttäjälle. Ne ovat verkkojen välityksellä jaettavia, tuotettavia ja käytettäviä palveluita. Kyseessä voi olla tiedon välittämistä, asiointia, ostoksien tekoa, vaikuttamista, kommunikointia tai vaikka viihtymis- ja elämyspalveluita. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä, 2009, 25.)

Verkkopalvelut voivat olla sisällöltään staattisia ja/tai dynaamisia. Ensin mainitut voivat olla pitkäänkin samanlaisia ja dynaamiset taas muuttuvat käyttökertojen välillä, kuten uutiset tai sitten toiminnan vaikutuksesta ja tällöin puhutaan toiminnallisista verkkopalveluista. Esimerkkinä toiminnallisista verkkopalveluista voisi olla vaikka verkkopankki. (Sinkkonen ym. 2009a, 252—6.)

Verkkosivustot ovat tyypillisesti organisaatioissa viestinnän vastuulla ja verkkosovellukset taas tietohallinnon hallinnoimia. Verkkosivustoilla toiminnallisuus on useasti korkeintaan tukipalvelun osassa. Verkkosivustojen tyypillinen käyttötapa on tietoa etsiskelevä ja yhä syvemmälle sivustossa sukeltava. (Sinkkonen ym. 2009a, 26.)

“Verkkosivustojen rakenne kannattaa tehdä informaation esiin kaivamista tukevaksi, siis tyypillisesti hierarkkiseksi ja tarkentuvaksi.” (Sinkkonen ym. 2009a, 26.)

4.2 Verkkopalvelun suunnittelu

THL:n verkkopalvelu uudistettiin 2014. Tätä uudistusta edelsi pitkä suunnitteluvaihe. Iso osa tutkimuslaitoksen henkilöstöstä osallistettiin tähän suunnitteluvaiheeseen. "Pahimmillaan saadaan aikaan työpajoja, joissa riidellään siitä, ollaanko tekemässä sitä tai tätä, punaista vai sinistä" (Sinkkonen ym., 2009a, 32) Tästä neuvosta huolimatta, oli hyvä, että tällaisen tutkimuslaitoksen kaltaisessa asiantuntijaorganisaatiossa henkilöstö otettiin suunnitteluun vahvasti mukaan. Tämä kokoluokan uudistusta ei olisi voinut toteuttaa vain viestintä- tai ICT-lähtöisesti.

Suunnittelun kaksi tärkeää periaatetta ovat vastuullisuus ja jäljitettävyyys. Vastuullisuudella tarkoitetaan tässä huolenpitoa siitä, että kaikki ymmärtävä päätökset ja niiden vaikutukset. Jäljitettävyyys taas on tarkoitta, että suunnittelun kaikki vaiheet pitää dokumentoida, jotta tarvittaessa voidaan tarkistaa jonkun päätöksen vaiheet. Tämä tärkeätä ylläpidettävyyden vuoksi, jotta tehty muutos ei aiheuttaisi ongelmia jossain muualla. (Sinkkonen ym., 2009a, 32.) THL:n verkkopalvelu-uudistus kuvattiin koko prosessin ajan tarkasti wiki-sivuilla ja intranetissä eli se puoli prosessista hoidettiin oikein mallikkaasti.

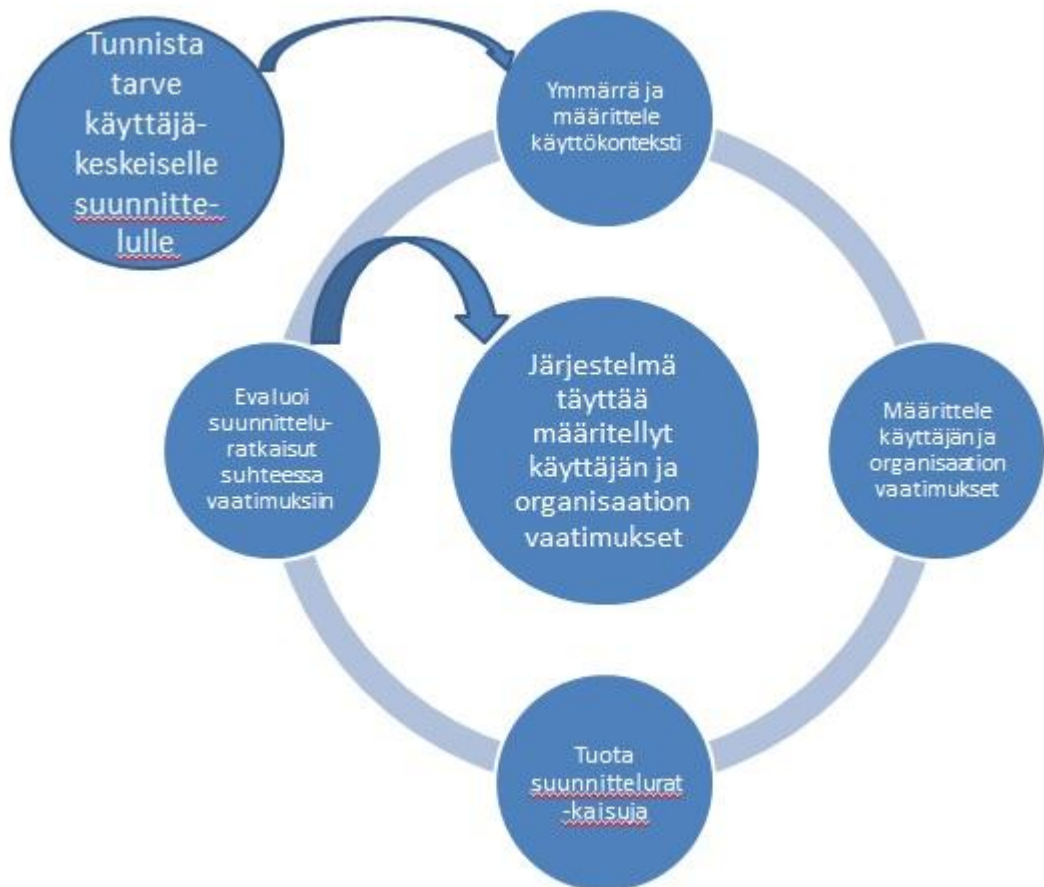
4.3 Verkkopalveluiden käyttäjäkeskeisyys

Verkkopalvelut ovat selkeästi olleet Suomessa se suunnittelun alue, jonka kautta käyttäjäkeskeisestä suunnittelusta ja kehittämisestä on tullut arkea. Asenteet ovat olleet verkkopalveluiden puolella alun alkaen erilaiset kuin operatiivisissa järjestelmissä, joissa yleinen suunnittelijoiden asenne oli pitkään se, että ainahan ihmiset voi kouluttaa käyttämään esim. jotain laitetta. Operatiivisella puolella käyttäjät ehkä vielä voi kouluttaa, mutta samat epäjohtonmukaisuudet ja epäintuitiivisuudet, jotka vaativat opettelua, aiheuttavat koulutuksesta huolimatta käyttövirheitä ja pakottavat käyttäjän keskittymään järjestelmän käyttämiseen, kun hänen pitäisi voida keskittyä tehtäviinsä. (Sinkkonen ym. 2009a, 18.)

Käytettävyyden psykologia –julkaisun verkkoversion esipuheessa todetaan, että hyvän tuotteen toimintatavan ja visuaalisuuden suunnittelu ei ole aivan helppoa. Kirjoittajien mukaan se perustuu toisaalta käyttäjien tavoitteiden, toimintatavan, toimintaympäristön

ja tekniikan mahdollisuuksien tuntemiseen, toisaalta sen ymmärtämiseen, miten ihmisen mieli toimii käyttötilanteissa. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki, 2009b, 8.)

Käyttäjäkeskeisen suunnittelun keskeisiä osa-alueita ovat Kaisa Väänänen-Vainio-Mattilan mukaan käyttökontekstin analysointi, käyttäjien tarpeiden tunnistaminen ja vaatimusten määrittely sekä suunnitteluratkaisujen toistuva eli iteratiivinen arviointi käyttäjien kanssa. Kuviossa 3. on nähtävissä käyttäjäkeskeisen suunnittelun prosessi. Verkkopalveluiden kohdalla tämä iteratiivisuus on jatkuvaa. Tavallaan koskaan ei ole valmista, vaan kehitys on aina käynnissä. Käytettävyys voidaan nähdä tuotteiden keskeisenä laatukriteerinä. (Väänänen-Vainio-Mattilan, 2011, 102.)



Kuvio 3. Käyttäjäkeskeisen suunnittelun prosessi (Väänänen-Vainio-Mattila 2011, 108.)

5 Käytettävyys

Tämä opinnäytetyö käsittelee enimmäkseen verkkopalvelun sisällön käytettävyyttä. Opinnäytetyön tutkimusosiossa ei suoriteta varsinaista käytettävyydestä, vaan enemmänkin käyttäjätutkimus. Ne eroavat toisistaan mm. sillä tavalla, että käytettävyydestä on mukana aina aito käytön elementti. Eli käytettävyydestä seurataan, tarkkailaan, mitataan kun käyttäjä käyttää sivustoa. (Krug 2010, 13.) Työssä analysoidaan ja suoritetaan käyttäjäkyselyt, mutta niidenkin tulosten tarkoitus on tukea käytettävämmän sisällön syntymistä ja kehittämistä. Seuraavissa osaluvuissa määritellään käytettävyys ja käyttökokemus sekä paneudutaan ihmiseen käyttäjänä.

5.1 Käytettävyyden määritelmä

Käytettävyyden yleinen määritelmä perustuu ISO 9241 - 11 -standardiin. Käytettävyys määritellään standardissa mittariksi, jolla mitataan, kuinka käyttökelpoinen, tehokas ja miellyttävä tuote on käyttää oikeassa käyttöympäristössään, kun käyttäjinä ovat sen omat käyttäjät. Tehokkuutta mitataan tässä rahana, resursseina ja aikana. Käyttökelpoisuus taas tarkoittaa, että lopputulos on täydellinen, oikea ja virheetön. (Sinkkonen ym. 2009a, 20.)

Ote Jakob Nielsenin käytettävyyden määritelmästä: käytettävyys on laatuominaisuus, joka kertoo kuinka helppo käyttöliittymä on käyttää. Käytettävyys viittaa myös metodeihin joiden avulla helppokäyttöisyyttä edistetään suunnittelun aikana.

Käytettävyydessä on viisi laatuominaisuutta:

- Opittavuus: Kuinka helppoa käyttäjän on suorittaa perustoimintoja ensimmäisellä kerralla kun he kohtaavat käyttöliittymän?
- Tehokkuus: Kun käyttäjät ovat oppineet käyttöjärjestelmän, kuinka nopeasti he suorittavat toimintoja?
- Muistettavuus: Kun käyttäjä on ollut jonkun aikaa käyttämättä järjestelmää, kuinka nopeasti käyttäjä on taas pätevä?
- Virheet: Kuinka monta virhettä käyttäjä tekee, kuinka vakavia virheet ovat ja kuinka helposti virheistä pääsee yli tai ne saa korjattua?
- Miellyttävyys: Kuinka miellyttävää järjestelmää on käyttää?

(Nielsen, 2012)

Tämä opinnäyte keskittyy enimmäkseen verkkopalvelun teksteihin ja käsitteisiin. Tekstin käytettävyydellä tarkoitetaan usein vain tekstin löydettävyyttä. Käytettävyyden tulisi kuitenkin olla myös tekstin ominaisuus. Tähän kuuluu ymmärrettävyys, tekstin sisällön relevanssi käyttäjälle, luettavuus ja silmäiltävyys. (Sinkkonen ym., 2009a, 267.)

5.2 Käyttökelpoisuus ja hyödyllisyys

Käytettävyyden lisäksi Nielsen pitää tärkeänä myös käyttökelpoisuutta, joka viittaa hyödyllisyyteen. Tekeekö palvelu sen mitä käyttäjät tarvitsevat? Käytettävyyden ja käyttökelpoisuuden ovat yhtä tärkeitä ja määrittävät yhdessä onko joku asia hyödyllinen: Sillä on aika vähän väliä, jos joku palvelu on helppo käyttää, jos se ei ole se mitä tarvitaan. On myös aika hyödytöntä, jos systeemi pystyy periaatteessa suorittamaan tarpeellisen toiminnon, jos sen käyttöliittymä on niin vaikea, ettei sitä saa toimimaan.

Nielsenin mukaan mallin käyttökelpoisuuden tutkimiseen voi käyttää samoja menetelmiä kuin käytettävyyden parantamiseen.

- Määritelmä: Käyttökelpoisuus = sisältää ne toiminnot joita tarvitaan.
- Määritelmä: Käytettävyyden = kuinka helppo ja mukava on käyttää.
- Määritelmä: Hyödyllisyys = käyttökelpoisuus + käytettävyyden

(Nielsen, 2012)

5.3 Käyttökokemus

Käyttökokemus on käsite jolle on useita eri määritelmiä. Mikään määritelmä ei ole selkeästi käytetyin ja hyväksytyin. Sinkkonen, Nuutilan ja Törmän (2009a, 23) mielestä yksi parhaimpia määritelmiä on tämä: "Käyttökokemuksella tarkoitetaan käyttäjän tuntemuksia hänen käyttäessään palvelua."

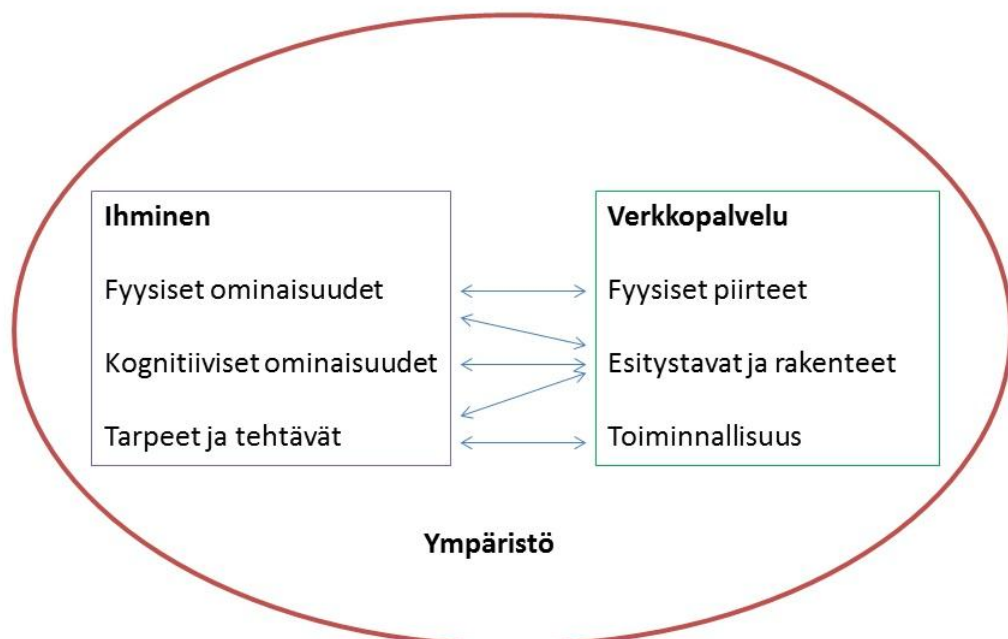
Verkkosivuston käyttökokemus muodostuu sen sisällöstä, sisällön omaksuttavuudesta, sisällön merkittävydestä käyttäjälle, asioiden löydettävyydestä, terminologiasta, visuaalisesta ilmeestä ja monesta muusta asiasta. (Sinkkonen ym. 2009a, 23.) Opinnäytetyö keskittyy näistä asioista eniten sisällön omaksuttavuuteen ja visuaaliseen ilmeeseen rajattujen kohderyhmien kautta.

Tämä on hyvä ohjaava periaate, joka kannattaa pitää mielessä: "Huolehdimme siis hyvästä käyttökokemuksesta huolehtimalla hyvästä käytettävyydestä, mutta katsomalla käytettävyyttä käyttäjästä päin" (Sinkkonen ym. 2009a, 23).

5.4 Ihminen verkkopalvelun käyttäjänä

Ihminen on toimijana mielenkiintoinen. On hyvä tiedostaa mikä kaikki voi vaikuttaa ihmisen toimintaan eri ympäristöissä. Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutusta on tutkittu jo useita vuosikymmeniä. Teknologian nopea kehittyminen ja monimutkaistuminen ovat tehneet välttämättömäksi kiinnittää enemmän huomiota käyttäjien toimintaan. Tästä tutkimuksesta pitkälti koostuu käyttäjäpsykologian tutkimusalue. (Saariluoma 2011, 47.)

Ihminen omaa synnynnäisiä fysiologisia ja psykologisia rakenteita. Näiden lisäksi ihmisen mukana on koko ajan suhteellisen pysyviä kulttuurisia asioita, esimerkiksi kieli, normit ja tavat. Ihmisillä oletetaan olevan tiettyjä teknisiin toimintaympäristöihin liittyviä konventioita. Näitä voidaan vahvistaa, jos tuotteiden suunnittelijat noudattavat niitä tuotteiden suunnittelussa. Kuvio 4. kuvaa ihmisen ja verkkopalvelun ominaisuuksia ja yhteensopivuutta.



Kuvio 4. Palvelun pitää olla ”ihmisen kanssa yhteensopiva”. Ihmisellä on tietyt fyysiset piirteet, kognitiiviset ominaisuudet ja erilaisia tehtäviä sekä tarpeita. Ollakseen hyvä verkkopalvelun täytyy sopia näihin. (Sinkkonen ym., 2009a, 19.)

Sinkkosen ym. mukaan Ihmisen toimintaa vaikuttavat muutkin asiat kuin edellä mainitut, kuten:

- vaihtelevat kulttuuri-elementit, esim. muoti ja alakulttuurit
- tehtävät
- yksilölliset toimintarajoitukset ja -kyvyt
- tila, jossa toimitaan ja sen olosuhteet
- käyttötilanne.

Viimeksi mainitut seikat ovat sellaisia, jotka on selvitettävä jokaisessa tuotteen suunnitteluprojektissa erikseen. (Sinkkonen ym. 2009, 18.)

Steve Krug (2006, 162) on esitellyt ajatuksen ihmisen hyvän tahdon varastosta. Aina kun avaamme verkkosivuston, meillä on tietty varasto hyvää tahtoa. Tämä varasto on rajallinen ja jos käyttäjää kohdellaan verkkosivustolla riittävän huonosti, varasto kuluu loppuun. Tämä vaikuttaa käyttäjään sillä tavalla, että hän saattaa poistua sivuilta ja vältellä niitä jatkossakin. Se saattaa vaikuttaa, jopa käyttäjän mielipiteeseen organisaatiosta jatkossa. Teesit ovat jo melkein kymmenen vuoden takaa, mutta osa toimii yhä mainiosti.

Hyvä tahdon varastolla on tärkeitä ominaisuuksia, kuten se, että varasto vaihtelee ihmisestä toiseen, se vaihtelee tilanteen mukaan, sen voi täyttää uudelleen ja toisinaan yksi ainoa virhe saattaa tyhjentää sen. (Krug, 2006, 163) Lukiessa Krugin teesejä mieleen virtaa tilanteita, joissa verkkosivu on tosiaan saanut raivon valtaan ihan lyhyessä hetkessä. Mieleen tulee myös tilanteita, joissa on iloisesti yllätynyt seuraavalla kerralla kun on pakosta joutunut vierailemaan samoilla sivuilla ja ne ovatkin olleet huomattavasti käyttäjäystävällisemmät.

On tekijöitä, jotka Krugin mukaan, selkeästi vähentävät hyvää tahtoa ja tekijöitä, jotka lisäävät sitä. Vähentäviä asioita on mm. se, että käyttäjälle tärkeä informaatio piilotetaan. Organisaation tulee olla tietoinen mitkä ovat käyttäjille tärkeimpiä tietoja. (Krug, 2006, 164.) Tämä tarkoittaa myös sitä, että organisaation tulee olla aika hyvin perillä siitä ketkä sivuja käyttävät. Voidaan aina päättää, että kohderyhmä on joku tietty, mutta usein kohderyhmäkin jää hyvin laajaksi ja viestejä koitetaan koota palvelemaan hyvin heterogeenistä joukkoa. Tästä yritettiin pitää huolta thl.fi-uudistusta tehtäessä, että

kaikki aihesivut löytäisivät ydinkohderyhmänsä. Siis ne ryhmät ja käyttäjät, joista pitää huolehtia ja tarkastaa, että heidän näkökulmastaan sivujen sisältö vastaa tarvetta.

Muita hyvää tahtoa vähentäviä tekijöitä on esim. tarpeettomien tietojen kysyminen. Tämä sääntö on hyvä, mutta se saattaa joskus johtaa organisaatioissa siihen, että ei uskalleta kysyä käyttäjiltä tärkeitä infoa tai palautetta. Hyvää tahtoa vähentää myös ajan tuhlaaminen ja harrastelijamaisen näköinen sivusto. Asioiden pitää siis toimia mutkattomasti ja visuaalisen ilmeen tulee pysyä kehityksen mukana sekä selkeänä. (Krug, 2006, 165.) On huomattavissa suuria kulttuurieroja. Suomalaisen voi olla esimerkiksi hyvin vaikeata lukea yhdysvaltalaisen organisaatioiden sivustoja. Niiden ilme ja logiikka on välillä hyvin erilainen kuin suomalaisten sivujen. Hiukan myös näkyy se, että tekstit ovat pidempiä ja luotetaan siihen, että ihmiset ovat jo tottuneita lukemaan pitkiä tekstejä netistä.

Hyvää tahtoa voi Krugin mukaan myös lisätä. Virheet eivät siis aina ole peruuttamattomia, vaan ne voivat toimia tavalla, joka saa käyttäjän vakuuttuneeksi sivuston tekijän hyvästä aikomuksesta. Tärkeää on jo aiemmin mainittu asia eli se, että selvitetään mitä käyttäjät tarvitsevat, millaisia kysymyksiä heillä todennäköisesti on ja vastataan niihin. Tämä vaatii hiukan vaivaa, mutta saattaa hyvinkin olla sen arvoista. (Krug, 2006, 166 - 167.)

5.5 Löydettävyys

Löydettävyys liittyy siis hyvän tahdon varaston hupenemiseen ja myös käyttökokemukseen. Löydettävyys on pitkälti sitä, että asiat löytyvät mahdollisimman pienellä vaivalla. (Sinkkonen ym. 2009a, 198–199.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kaltaisen organisaation tiedon tuotanto on esimerkiksi aikamoisen laajaa ja aihepiirejä on paljon, eli rakenteiden määrittäminen on haastavaa. Siihen todella on ollut käytettävä käyttäjien apua. Tätä pyritään tämän työn tutkimusosassa tekemään. Atr-aihesivujen sisältöjen löydettävyys on kiinnostava asia, kuinka järkevät rakenteet sivuilla nyt on. Suhteessa toki siihen, mitä käyttäjä tarvitsee. Myönnetään, että on oletuksia siitä, miten tiedon pitäisi olla jaoteltu, mutta aina nämä verkkosivujen omistajien oletukset eivät sitten tue käytännössä löydettävyyttä käyttäjän näkökulmasta. Tarvitaan tietoa siitä, miten varsinkin pääkohderyhmät asian näkevät ja onko syytä muokata verkkosivujen rakennetta.

Löydettävyyteen vaikuttavat myös hakukoneet ja erityisesti Google. Ne ovat ihmisille hyvin tärkeä tapa etsiä tietoa ja jäsentää verkon materiaalia. Noin 70% THL:n verk-

kosivuilla vierailevista käyttäjistä, tulee Googlen kautta. Hakukoneoptimointi on tähän liittyvä käsite ja sen tavoite on nostaa oma sivusto tai yksittäinen artikkeli korkeammalle sijalle hakukoneiden tuloksissa. Hakukoneoptimoinnin kannalta verkkokirjoittamisessa kannattaa kiinnittää huomio otsikointiin, sillä tekstin pääotsikossa ja väliotsikossa olevat sanat vaikuttavat hakukoneiden luokituksiin. (Strellman ym. 2013, 195–198.)

Sivujen linkityksistä kannattaa myös huolehtia. Mitä laajemmin sivustoon viitataan muilta sivustoilta, sen parempi. Keskeistä on, että aktiivisuus ja kiinnostavuus vaikuttavat myös hakukoneissa näkymiseen. Verkossa kannattaa siis olla aktiivinen tiedon tuottaja ja välittäjä. Teknisiä seikkoja tärkeämpää on, että tuottaa verkkoon hyviä kirjoituksia, joilla on annettavaa lukijoille. (Strellman ym. 2013, 195–198.)

6 Hyvä verkkoteksti

Viestejä on monenlaisia ja viestintää voit toteuttaa monissa eri kanavissa. Verkkosivuilta viestiminen eri kohderyhmille on erilaista kuin muissa kanavissa. Tai aina voi toki viestiä monissa kanavissa samalla viestillä, mutta luultavasti tulokset eivät ole kovin vaikuttavia. Yleensäkin internetissä on piirteitä, jotka ovat hyvin poikkeuksellisia kirjoittamisen ja julkaisemisen näkökulmasta. Mullistavin piirre on demokraattisuus eli nettisivun, tai vaikka blogin, perustaminen on halpaa tai jopa ilmaista. Kuka tahansa voi perustaa sellaisen ja kirjoittaa siellä mitä haluaa valitsemastaan aiheesta. Toinen konkreettinen ero muihin kanaviin on vuorovaikutus. Blogeissa, ja osassa verkkosivuja, kaikkea voi kommentoida. Kolmas erityispiirre on, että ihmiset viettävät koko ajan enemmän aikaa verkossa. Neljäs ero on mahdollisuus viraalisuuteen eli se, että esim. tekstit saattavat alkaa levitä verkossa hyvin laajalle ja välillä myös hyvin nopeasti. Nämä kaikki asiat vaikuttavat verkkoviestintään sen suunnittelusta ihan yksittäisen verkkosivun kirjoittamiseen. (Strellman ym. 2013, 190–191.)

Hyvä verkkoteksti voidaan määritellä taas monella eri tavalla. Joitain lainalaisuuksia verkkokirjoittamisella ja -tekstillä kuitenkin oikeasti on. Verkossa on tärkeitä kirjoittaa lukijaa varten, vielä tärkeämpää kuin muissa kanavissa. Tämä johtuu siitä, että verkossa lukijan lyhyt pinna korostuu. Verkossa on niin valtava määrä sisältöä, että turhan tuntuista tekstiä ei kukaan jää lukemaan. Ruudulta on työläämpää lukea ja tämä tulee myös huomioida verkkokirjoittamisessa. Lukijan keskittymiskyky on hiukan alhaisempi kuin paperilta lukiessa. (Strellman ym. 2013, 191–193.)

Osa hyvää verkkotekstiä määritelleistä kirjoittajista keskittyy sanojen määrään. Kuten Steven Krug, jonka yksi käytettävyytlaki, eli eräs hänen teeseistään on, että sanat kannattaa yleensä vähentää puoleen suunnitellusta. Käyttäjälle suuri määrä sanoja näyttää siltä, että hänen pitäisi lukea ne kaikki, mutta Krugin mukaan iso osa verkkosivustojen sanoista on usein turhia. Tarkalleen ottaen siis puolet sanoista on turhia. Kuluu aikaa hurjalta, mutta Krugin tavoite on voimaannuttaa kirjoittajat toimimaan verkkotekstien kanssa säälimättömästi. (Krug. 2006, 45.)

Krug nostaa esille myös termin kohina. Kohinan vähentyminen on etu, jonka saa kun turha sanahelinä poistetaan sivuilta. Hyödyllinen tieto erottuu paremmin. Sanahelinä on se mikä siis pitää poistaa ja tällä tarkoitetaan sitä osaa sivuston teksteistä, joka saa päässä kuulumaan heikon "lässyn, lässyn, lässyn" äänen. (Krug, 2006, 45 - 47.) Käyttäjiltä voisi tätäkin jatkossa tiedustella, että onko atr-aihesivuilla kohtia, joissa käy näin. Turhat ohjeet Krug nostaa myös tarkasteluun. Toimiminen verkkosivuilla pitäisi olla niin helppoa, ettei ohjeita tarvita. Ohjeilla tarkoitettiin siis juuri ohjeita, jotka liittyvät verkkopalvelun käyttöön. (Krug, 2006, 45 - 47.)

Myös Tuija Metsäaho (2013, 91) kehottaa kiinnittämään huomiota tekstin määrään. Hänen mukaansa paperille voi kirjoittaa pidempiä tekstejä kuin verkkoon. Paperilta on helpompaa lukea teksti alusta loppuun, kun taas verkosta haetaan tarttumakohtia ja tekstejä yleensä silmäillä. Hän nostaa esille myös ajantasaisuuden tärkeyden. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että kaiken pitäisi olla tuoretta, sillä osa asioista voi pysyä ajantasaisina hyvin pitkään.

Sinkkonen, Nuutilan ja Törmän mielestä hyvä verkkoteksti on kuin mikä tahansa hyvä teksti. Parhaimmillaan se on kirjoitettu kuin tarina ja kirjoittaja on ottanut käyttäjän huomioon. Hyvää verkkotekstiä on helppo ja miellyttävä lukea. Samalla kirjassa muistutetaan siitä, että lukija on yhtä aikaa aktiivinen ja tavoitteellinen tiedon etsijä ja laiska lukija. Siksi kaiken on löydettävä helposti. Pituus ei ole tekstien ongelma, sillä jos ne on tarpeeksi kiinnostavia, ne luetaan. (Sinkkonen ym., 2009a, 257.)

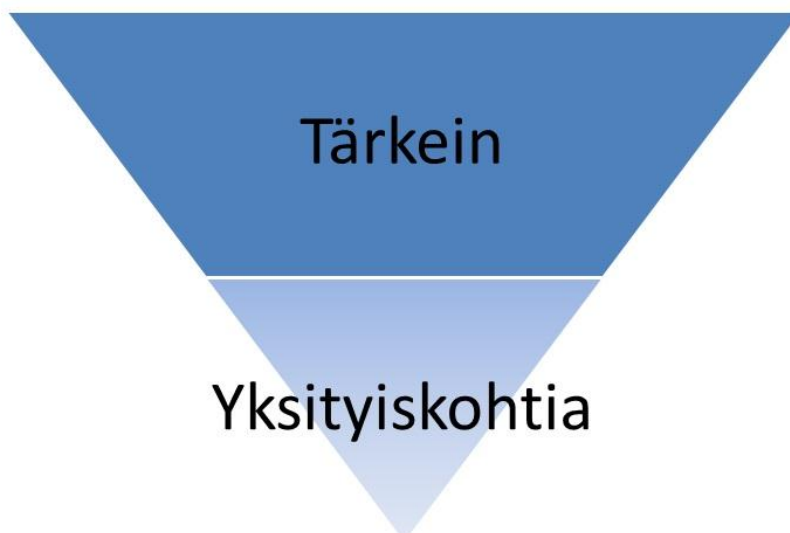
Hyvä verkkoteksti on tavallista hyvää konstailematonta kieltä. Tärkeätä on huomioida se kenelle kirjoittaa. Mitä huolellisemmin teksti on jäsennetty ja kirjoitettu, sitä vähemmän lukijan huomio kiinnittyy epäoleelliseen eli esim. itse kieleen. (Sinkkonen ym., 2009a, 259.)

6.1 Verkkokirjoittaminen ja sisällöt

Verkkosivuston varsinainen substanssi on sen sisältö, informaatio tai/ja palvelu. Tärkeintä on siis huolehtia, että sisältö ovat kunnossa. Sisältö voi olla kuvia, tekstiä, tai vaikka videoita. Lähes kaikki muut elementit ovat sivustolla, jotta käyttäjä löytäisi oikean sisällön. Tämä on olennaista. Usein tarjolla on monenlaisia elementtejä ja kikkkeitä, mutta niiden käytön pitää koko ajan olla sidoksissa sisällön löydettävyyteen. Mitään turhaa sivustolla ei siis pidä olla, ja turhalla voi tässä käsittää elementtejä, jotka vaikeuttavat sisällön löydettävyyttä. (Sinkkonen ym., 2009a, 256)

Verkkosivujen tekstit syntyvät usein pitkän ajan kuluessa. Niitä on matkan varrella voinut olla kirjoittamassa isokin joukko ihmisiä ja mitä isompi organisaatio sen enemmän ihmisiä on verkkosisältöjen parissa puuhannut varmasti. Näin on myös Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksella, jossa verkkokirjoittamiseen koulutetaan henkilöstöä koko ajan sisäisissä koulutuksissa. Laitoksen verkkoteksteillä on myös ollut vaihtelevasti tiukkoja hyväksytysprosesseja ja nyt ollaan menossa taas hiukan vapaamman kirjoittamisen aikakauteen. Tähän vaikuttaa viestinnän resurssit ja myös se, että panostetaan henkilökunnan kouluttamiseen verkkopäivittämisen ja -kirjoittamisen suhteen enemmän, kuin tekstien vahtimiseen. Tässä toteutetaan THL:n viestintästrategian otsikkoa eli viestintä kuuluu kaikille.

Verkkoteksteissä tärkeätä on silmäiltävyys. Käyttäjät yrittävät hahmottaa verkkosivuilla nopeasti onko joku teksti heidän kannaltaan merkityksellinen. Silmäiltävyys tarkoittaa, että sivuilta luetaan vaan se mihin katse tarttuu, otsikoihin, väliotsikoihin, lihavoiteihin, luetteloihin ja ensimmäisiin kappaleisiin tekstissä. Verkkokirjoittamisessa on pitkään puhuttu ns. pyramidimallista (kuvio 5.) eli ensimmäisiin kappaleisiin kirjoitetaan tärkeimmät ja painavimmat asiat. Tämä helpottaa juuri testin silmäiltävyyttä. Lukija pystyy hahmottamaan sivun tärkeyden itselleen lukemalla alun ja jos asia on hänelle relevantti, hän lukee myös tarkempaan yksityiskohtiin menevän tiedon. (Sinkkonen ym. 2009a, 260–261.) Tämä sääntö pätee yhä hyvin pitkälle, ainakin aihe-sivuille ja siinä kohde-ryhmässä, jolla aihe-sivuillemme yritetään viestiä.



Kuvio 5. Verkkotekstin pyramidimalli. (Sinkkonen ym. 2009a, 261.)

Verkkosisältöjen suunnittelussa, sekä niiden käytettävyyttä mietittäessä, on hyvä ajatella kokonaisuuksia ja rakenteita. Monet neuvot verkkokirjoittamiseen liittyvät usein yksittäisen tekstin kirjoittamiseen. Koko ajan kirjoittaessakin on pidettävä mielessä, että asiat kannattaa jäsenellä niin, että ne ovat käyttäjälle helposti ja loogisesti saatavilla. (Sinkkonen ym. 2009a, 267.)

6.2 Sisällön on oltava helposti omaksuttavaa ja kiinnostavaa

Verkossa tekstien tulee olla helposti omaksuttavia. Tämä on mainittu jo useampaan otteeseen, mutta se on hyvin keskeistä ja toisto on siksi tarpeen. Tämä omaksuttavuuden tavoittelu tarkoittaa käytännössä sitä, että niiden kirjoittamisessa on nähtävä vaihua. Tekstissä pitää olla tarttumakohtia ja asiat pitää osata muotoilla mahdollisimman lyhyesti. Tekstin ydin pitää olla hyvin selkeästi esillä lukijalle. Tässä tukena voi käyttää houkuttelevaa otsikkoa, kuvaa, luetteloa tai tiivistä tekstiä. Tämä ei tarkoita etteikö asioita voisi ja pitäisi taustoittaa, mutta esitystavan on oltava luettava. Väliotsikot ovat hyvä keino saada väljyyttä esitystapaan. (Metsäaho 2013, 94.)

Verkkoteksteissä tärkeätä on, että asia esitetään mahdollisimman kiinnostavasti. Selkeä kieli, helpot lauserakenteet ja hyvin avatut käsitteet sekä ymmärrettävät sanat ovat kirjoittamisen keskiössä. (Metsäaho 2013, 94.)

Taina Uimonen (2010, 60) kirjoittaa myös kiinnostavuuden puolesta. Kiinnostavista asioista tulee usein kirjoitettua luonnollisesti kiinnostavasti, hänen mukaansa. Tuossa voi nähdä haasteen, varsinkin jos organisaatiossa verkkokirjoittaminen on liian keskitettyä ja asiantuntijat eivät ole mukana kirjoittamisessa.

Uimonen listaa muutamia neuvoja, joiden avulla tekstiä voi suunnata kiinnostavuuteen. Ensimmäinen on, että valitse sanat tarkkaan eli käytä vain sanoja joiden merkityssisällön itse tunnet. Mieluiten sanat olisi hyvä olla sellaisia, jotka myös lukija tuntee entuudestaan. Mutta pelkkä tuttuus ei tietenkään takaa kiinnostavuutta. Konkreettiset sanat ovat hyvä asia. Niiden merkitys ymmärretään yleensä kohtuullisen helposti ja nopeasti. Ne ovat usein myös ns. tarkkoja sanoja eli löytyvät käsiteportaikon alapäästä. Uimonen yksinkertaistaa käsiteportaikon isoiksi ja pieniksi sanoiksi. Esimerkin kautta tätä voi hahmottaa, näin: Epätyypillinen työsuhde on käsite, joka tarkoittaa työmarkkinoilla monenlaisia työsuhteita, jotka eivät ole niitä tyypillisimpiä, esim. osa-aikatyö, keikkatyö ja kausityö. Epätyypillinen työsuhde on iso sana ja käsiteportaikon yläpäässä. Osa-aikatyö on pieni sana ja aika monelle jo paljon konkreettisempi. (Uimonen 2010, 61–65) Oman organisaatiomme teksteissä ollaan paljon ylätasolla ja tätä voisi helpottaa tuomalla mukaan konkreettisen tason. Myös arjen sanat voivat kiinnostavuutta, mutta eivät taida soveltua THL:n käyttötarkoitukseen yhtä hyvin. Kiinnostavaa tekstiä voi saada aikaan myös yllättävillä sanan valinnoilla. Nekin pitää valita lukijoille, aihepiirille ja tyylille sopivasti.

Esittelevät verkkotekstit ovat suora ikkuna tyyliin, jolla lukijaa puhutellaan. Tämä vuoksi niissä kannattaa olla hyvin tarkka. Esittelevällä tekstillä tarkoitetaan tekstiä, jossa organisaatio kertoo esim. palveluistaan. (Uimonen 2010, 118–122.) Aihesivun tekstit voidaan hyvinkin, ainakin osittain, nähdä tällaisena esittelevinä teksteinä. Osa teksteistä on suunnattu esimerkiksi ohjaamaan kunnissa tapahtuvaa sosiaali- ja terveystyötä. Tällaisten tekstien pitäisi olla myös kiinnostavia ja jopa innostavia. Tekstit ovat kiinnostavampia, kun niissä on lukijalle tärkeä tieto heti alussa ja mahdollisimman konkreettisesti. Verkkoteksteissä sinä muoto on myös sopiva, sillä passiivi on aina hiukan vieraannuttava. Tekstin on hyvä olla ystävällistä ja on hyvä varoa ylhäältä päin puhumista. Luettelot ovat usein hyvin toimiva muoto tiivistää asioita, mutta sekään ei saa olla liian raskas. Myös lukujen lisääminen tekstiin tekee siitä kiinnostavan, kuhan luvut ovat lukijalle merkityksellisiä. Lukuja on hyvä myös yrittää saada mahdollisimman selkeiksi, pyöristäminen on siis sallittua. Desimaalin tarkkuus ei ole yleistajuisessa tekstissä niin tärkeitä. (Uimonen 2010, 118–122.)

Tuija Metsäaho (2013, 91) kirjoittaa, että laadukkailla verkkosivuilla kävijän huomio on hyvä vangita näyttävällä kuvalla, havainnollisella piirroksella, hyvin muotoillulla tekstillä, vetävällä otsikolla tai kiinnostavalla listalla. Elementtien välissä on hyvä olla riittävästi ilmaa, jotta tekstiä on mukava lukea ruudulta. Näin tieto löytyy helposti. Tätä on vahvasti toteutettu juuri viimeisimmässä THL:n verkkouudistuksessa, sillä näyttävät kuvat on tuotu vahvasti mukaan verkkosivuille. Ennen tätä verkkopalvelussa oli kohtuullisen vähän kuvia.

7 Tieteellisen tekstin yleistajuistaminen

Tieteellisen tekstin yleistajuistaminen on tärkeä osa verkkokirjoittamista Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksella, joka on vahva tutkimus- ja kehittämislaitos. Tutkimuksia ja tieteellisiä artikkeleita syntyy aihesivujen tematiikasta paljon, ja näiden tulosten tulisi rikastaa sivujen sisältöä. Yleistajuistajan on tärkeätä paneutua hiukan tieteen popularisointiin, varsinkin jos hän ei itse ole tutkija.

Tämän opinnäytteen aiheen kannalta tieteen yleistajuistaminen on tärkeä osa, sillä tekstien ja sisältöjen käytettävyys paranee niiden ymmärrettävyyden kautta. Työn yhteenvedoa eli kehittämissuunnitelmaa silmällä pitäen, on hyvä paneutua myös tähän puoleen viestinnästä, ja varsinkin verkkoviestinnästä.

7.1 Tieteellinen teksti ja yleistajuistamisen tavoite

Tutkija ja yleistajuistaja käyttävät molemmat yleiskieltä, mutta eri tarkoituksiin. Tutkija tähtää usein miten uuden tiedon tuottamiseen, yleistajuistaja kertoo jo tehdyistä tutkimuksista, kenties muistakin kuin omistaan. Eli tutkija ja yleistajuistaja voivat olla myös sama henkilö, rooli vain vaihtuu välissä. Voi myös olla, että henkilö ei ole sama ja henkilön tehtävä voi olla vain yleistajuistaa toisten tekstejä. Tällaisia tehtäviä mm. on monilla journalisteilla ja viestijöillä. Tutkija pyrkii objektiivisiin tuloksiin ja neutraaliin ilmaisuun, yleistajuistaja tähtää lukijan valistamiseen ja ehkä viihdyttämiseenkin tai hätkähdyttämiseen. (Strellman ym. 2013, 99)

Tieteellisen tekstin määritelmä on hiukan väljä. Tieteelliseksi tekstiksi saatetaan kutsua hyvin erilaisia tekstejä. Tällaisia tekstejä ovat ainakin artikkelit, väitöskirjat, gradut, ehkä

jopa opinnäytteet, kirja-arviot ja tutkimussuunnitelmat. Mutta ehkä tyypillisintä tieteellistä tekstiä ovat vertaisarvioidut artikkelit. Tieteellinen teksti etsii tietoa jostain ilmiöstä tai ilmiöiden suhteista. Sen sijaan yleistajuiselle tekstille toiset tekstit ovat alku ja syy. Ne ovat se mistä kerrotaan. Tämä edellyttää referoinnin taitoja, ja niihin tutkijat ovat usein hyvin harjaantuneita laatiessaan raportteja ja tiivistelmiä. (Strellman ym. 2013, 100–102.)

Moni hyvin kompleksinen tieteellinen aihe on aivan keskellä yleistä yhteiskunnallista keskustelua. Tällaisia ovat vaikka esimerkkinä ilmaston lämpeneminen ja bioteknologia. Aiheet ovat sellaisia, että tieteellisen keskustelun lisäksi niistä on käytävä yhteiskunnallista keskustelua. Tällaisina aiheina voidaan nähdä kaikki sellaiset aiheet, joka vaativat ajassa jotain päätöksiä, jotka vaikuttavat yhteiskuntaan, ja niistä on saatavissa tieteellisiä tutkimustuloksia. Tällaisia aiheita voivat siis olla myös esim. alkoholi, tupakka, huumeet ja rahapelit. Tällaisista aiheista on tärkeätä saada tuotettua tieteellistä tietoa myös kansalaisille. Tämä on tietyllä tapaa demokratian kannalta tärkeä seikka. Ajatuksen takana on oletus siitä, että pääsy laajemman tiedon ääreen auttaa yksilöitä ja yhteisöjä käsittelemään näitä aiheita kun niistä päätettäviä asioita yksilön tai yhteisön agendalle tulee. (Kahlor ym. 2010, 11)

Informaatiotutkimuksen ja viestinnän professori Erkki Karvosen mukaan on erilaista vuorovaikutusta ja tiedeviestintää erilaisille yleisöille. Tieteen sisäinen ja tutkijoiden välinen viestintä on tärkeää, mutta pitäisi antaa arvo muunlaisellekin vuorovaikutukselle. Tieteellisen viestinnän ja yleistajuisemman viestinnän vastakkainasettelun sijaan voidaan puhua tiedeviestinnän ns. jatkumomallista. Sen mukaan toisessa ääripäässä on intraspecialistinen eli asiantuntijoiden välinen vertaisviestintä, jossa voidaan käyttää oman alan erikoiskieltä. Seuraava taso, interspecialistinen tiedeviestintä on eri alojen asiantuntijoiden moniammatillista ja monitieteistä viestintää. Tällä tasollakaan ei voi olettaa kumppanin ymmärtävän jargonia, vaan tutkijan on osattava yleistajuistaa asiansa. Esim. päättäjät ja yrittäjät voi sijoittaa tähän kategoriaan. Pedagogisen tiedeviestinnän tasolla taas opetetaan opiskelijoita asiantuntijoiksi ja ylläpidetään ammattilaisten tietotasoa. Vasta näiden jälkeen tullaan yleistajuisimmalle tasolle populaariin tiedeviestintään, jossa sanoma on osattava muotoilla yleistajuisesti ja yleisöä puhuttelevasti. Tästä viestinnästä kaikki kansalaiset saavat esiyymmärryksen tutkimustuloksesta ja voivat halutessaan lähteä hankkimaan lisätietoa aiheesta. (Karvonen, 2015)

THL:n rooli on seurata ja tutkia toimialueidensa ilmiötä eli

- väestön terveyttä ja hyvinvointia
- terveyteen ja hyvinvointiin liittyvän politiikan ja palvelujen vaikuttavuutta
- ympäristöterveyttä
- yhteiskunnallisia ongelmia.

Näistä alueista karttuvaa asiantuntijuutta käytetään tukemaan sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja asiantuntijätiedolla pyritään samaan aikaan terveyttä ja hyvinvointia edistäviä käytäntöjä ja politiikkaa. Asiantuntijarooli perustuu yhteistyöhön, tutkimustietoon ja tietovarantoihin. Suoraan tieto suunnataan siis sosiaali- ja terveyden huollon ammattilaisille ja sitä kautta se vaikuttaa kansalaisiin. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015a.) Päihdetematiikassa kansalaisviestijän rooli on järjestöillä. THL tuottaa tietoa järjestöjen työn tueksi, mutta myös tässä ammattilaisten välisessä viestinnässä yleistajuistamisella on tärkeä rooli ja verkkoympäristössä on jollain tasolla hyvä huomioida myös se, että valveutuneet kansalaiset lukevat myös aihesivuja. THL toimii kaikilla Karvosen esittämällä tiedeviestinnän jatkumomallin tasoilla.

7.2 Yleistajuistaja vastaa kysymyksiin ”mitä?”, ”kenelle?”, ”kuka?” ja ”miksi?”

Tieteellinen teksti on usein pohtivaa tai sitten hyvin eksaktia ja yksityiskohtaista. Yleistajuistaja tuli löytää tekstistä vastaus neljään kysymykseen, jotka ovat ”mitä?”, ”kenelle?”, ”kuka?” ja ”miksi?”. Näihin kysymyksiin on vastattava hiukan eri näkökulmasta yleistajuistettaessa kuin tutkimuksen aikana. (Strellman ym. 2013, 99.)

Tutkimusreferoinnin taito auttaa tieteellisen tekstin yleistajuistamiseen. Referaatin rakenne eli niin sanottu IMRD-kaava voi auttaa kun etsii vastausta kysymykseen ”mitä?”. Eli mitä tutkimuksesta tai artikkelista referoidaan ja mitä ei. Kaava on I=introduction eli esittely, M=method eli menetelmä, R=results eli tulokset ja D=discussion eli tulosten merkitys tieteenalalle. Tätä kaavaa sovellettaessa on sitten punnittava mikä on tärkeintä tuoda esille. Onko esimerkiksi tärkeätä kertoa tutkijan nimi tai tutkimusyksikkö vai olisiko lukijalle kiinnostavampaa vaikka se, että on kehitetty uusi teoria tai menetelmä? Onko tulokset kauttaaltaan kiinnostavia vai kannattaisiko niistä nostaa valokeilaan tietyt osat? Onko tuloksilla merkitystä tutkimusalan ulkopuolella? (Strellman ym. 2013, 103.)

”Kenelle?” kysymystä mietittäessä yleistajuistajan kannattaa ajatella taas hiukan pidemmälle. Tieteellisen tekstin vastaus tuohon kysymykseen on useimmiten, että toiselle tutkijalle. Mutta yleistajuisen kielen kohdalla kannattaa pohtia onko vastaanottaja

kansalainen, päättäjät tai toisen alan ammattilainen. Pitää miettiä mitä tekstillä halutaan saada aikaiseksi. Halutaanko kartuttaa päättäjän taustatietoja päätöksentekoon vai yritetäänkö kansalaista valistaa tiedon avulla? Onko tarkoitus lisätä jonkun alan ammattilaisen osaamista tietyssä asiassa? Tiedettä yleistajuistettaessa on hyvä tehdä tietoisia valintoja siinä, millaista tietotasoa tekstin lukijalta odottaa. Tässä kohdassa on huomioitava termistö hyvin, sillä samat termit saattavat tarkoittaa eri aloilla eri asioita. (Strellman ym. 2013, 107–106.)

Tieteellisen tutkimuksen ”*kuka?*” on hyvin usein aika neutraali. Tutkija esiintyy harvoin tekstissä henkilökohtaisesti, mutta yleistajuistaja voi vapaasti valita roolinsa tekstissään. Yleistajuistajan on vain punnittava sen mukaan millaisen tekstin on tekemässä, että millaisia tulkintoja erilainen persoonan käyttö voi aiheuttaa. (Strellman ym. 2013, 113–114.)

Tekstilajin rakennusaineiksista viimeiseksi vastataan kysymykseen ”*miksi?*”. Tähän kysymykseen vastaaminen luo tekstille perustan, jolle muut ainekset on helppo rakentaa. Näiden perusainesten lisäksi tekstiä saattaa muovata muutkin tekijät. Sillä voi esimerkiksi olla väliä, että onko joku tilannut tekstin ja jos on niin kuka. Tärkeätä on myös se missä teksti julkaistaan, sillä se määrittää paljon tekstin rakennetta ja ilmaisutapoja. (Strellman ym. 2013, 116.)

7.3 Tieteen yleistajuistaminen verkossa

Aiemmin todettiin, että internetin mullistava erityispiirre on sen demokraattisuus. Kuka tahansa voi perustaa blogin tai sivuston, ja kirjoittaa mistä haluaa. (Strellman ym. 2013, 190.) Lukijalle jää aika paljon vastuuta lähdekritiikistä, mutta toisaalta julkaisijan kannalta taas vapaus tuottaa tietoa riippuu vain omasta kiinnostuksesta ja siitä kuinka paljon on mahdollista käyttää aikaa verkkoon kirjoittamiseen.

Tieteen yleistajuistaminen verkossa tapahtuu periaatteessa kuten muuallakin. Tieteellisen tekstin muokkaaminen yleistajuisiksi on aika sama prosessi myös verkossa, mutta siihen lisätään verkon ominaisuudet. Tämä tarkoittaa verkkokirjoittamisen kriteereitä ja sen lainalaisuuksia, kuten konkreettisia käsitteitä, joka on muutenkin yleistajuistamisen kannalta hyödyllistä. Muistetaan jättää sanahelinä pois ja tiivistää viesti ytimeen ja samalla ilmaista tämä ydin kiinnostavasti, ehkä jopa viihdyttävästi. Tällöin mahdollistetaan ehkä viraalisuus. Sitten tulee huomioida löydettävyys ja käytettävyys. Sekä vielä on

mahdollistettava lukijalle tapa seurata helposti tuotettavaa tietoa, ja ehkä vielä mahdollistettava osallistuminen ja vuorovaikutus. Kun tämä näin tiiviisti ilmaistaan, niin huomataan, että aika monia asioita on siis otettava huomioon.

8 Käyttäjätutkimus ja tutkimusmenetelmät

Käyttäjätutkimus on käyttäjäkeskeisen tuotekehityksen pohja. Tutkimuksessa hankitaan tietoa käyttäjistä uuden rakentamisen pohjaksi. Käyttäjätutkimusten koko voi olla hyvin vaihteleva. Yleensä se on verrannollinen tuotettavan palvelun kokoon. Pienille järjestelmille pieni ja isoille isoja käyttäjätutkimuksia. Tutkimukset voivat olla muutaman tunnin yksittäinen haastattelu tai viikkoja kestävä massiivinen havainnointitutkimus, ihan riippuen tarpeista. Käyttäjätutkimuksia tehdään sen vuoksi, että yritetään hahmottaa käyttäjän toimintaympäristöä ja tapaa tehdä työtään. Käyttäjän tavoite aika harvoin on käyttää jotain palvelua. Käyttäjä haluaa tehdä työtään ja joskus jopa viihtyä. Nämä asiat suunnittelijan tulisi tietää. (Sinkkonen ym. 2009a, 65.)

Käyttäjätutkimuksen laajuus ja syvyys ja tulosten analysoinnin laajuus riippuvat myös siitä, kuinka järeää ja toiminnallisesti monimutkaista muutosta verkkopalveluun ollaan tekemässä. Jos tutkitaan sitä, miten vanhat ja uudet käyttäjät käyttäisivät uudenlaista sivustoa, voi tehdä kevyen käyttäjätutkimuksen. Tällaisena tutkimuksena voisi toimia vaikka, että käy haastattelemassa muutamaa vanhaa ja muutamaa uutta potentiaalista käyttäjää. (Sinkkonen ym. 2009, 70.)

Tämän opinnäytetyön sisältämän käyttäjätutkimuksen synnyttänyt tarve, on oikeastaan edellä kuvattua tilannetta kevyempi. Toki THL:n sivut ovat niin iso kokonaisuus, ettei siellä noin vaan voisi lähteä isoja muutoksia tekemään ja iso verkkopalvelu-uudistus on juuri takana. Tarkoitus on ollut tarkastaa mentiinkö atr-aihesivun kohdalla oikeaan suuntaan visuaalisen suunnittelun kohdalla ja miten sisältöjä voisi kehittää. Ehkä myös aihetiimi haluaa kehittää sisältöjen rakennetta ja tälle työlle oli hyvä saada taustaa käyttäjiltä.

8.1 Käyttäjätutkimuksen menetelmät

Käyttäjätutkimus tehdään yleensä käyttämällä jotain näistä menetelmistä tai useampaa niistä yhtä aikaa:

- haastattelut
- kyselyt
- havainnointi ja testaus
- tarinat ja päiväkirjat (tai muut luotaimet)
- roolileikit ja simulaatiot.

Erilaisiin tilanteisiin sopii eri menetelmät eli menetelmä valitaan sen mukaan, mitä tietoa sillä pyritään saamaan selville. Taulukossa 1. vertaillaan näitä eri menetelmiä. Eri menetelmien yhdisteleminen on myös usein hyvin suositeltavaa. Voidaan suorittaa vaikka kysely ja sen lisäksi haastatella yhtä henkilöä päälle tms. Uuden kehittämisessä parhaat menetelmät ovat Sinkkosen ym. mielestä haastattelu ja havainnointi, mutta kysely sopii hyvin palvelun jälkiseurantaan. (Sinkkonen ym. 2009, 70–71.)

Taulukko 1. Käyttäjätutkimuksen menetelmien vertailua (Sinkkonen ym. 2009a, 80.)

Menetelmä	Sopii parhaiten	Yhdistele	Etuja	Mahdollisia ongelmia
Haastattelu	Käyttäjän tarpeet, toiveet, mielipiteet, prioriteetit, toimintatavat, toimintaympäristö	Kaikki muut menetelmät	Joustava, yhdistettävissä muihin tutkintatapoihin, luonnollinen kanssakäymisen muoto	Haastateltavat oikovat ja kaunistelevat joskus. Joitakuita ihmisiä on hankala haastatella.
Kysely	Jälkiseuranta, tulosten mittaaminen suuremmalla joukolla, mielipiteet	Haastattelu, käyttäjät mukana	Haastattelu-tulosten yleistettävyyys	Joukossa luultavasti arvailuja, vastauksista voi jäädä suuri osa saamatta, jolloin tulos ei ole tilastollisesti luotettava. Hyvän kyselyn tekeminen ja oikeiden tulkintojen tekeminen vaatii osaamista.
Havainnointi	Työn tekeminen, yhteistyö, monimutkaiset prosessit, käyttöympäristön ja... <u>tilanteiden</u> ymmärtäminen, suuret linjat	Haastattelu	Kokonaiskuva	Yleensä raskas, yksittäisten päätösten perusteet voivat jäädä hämäräksi
Fokusryhmät	Käyttäjien tarpeet, mielipiteet, prioriteetit, toimintaympäristö	Haastattelu	Saadaan edullisesti paljonkin asiaa	Mahdollista kaunistelua, itsesensuuri
Käyttäjät mukana suunnittelussa	Käyttäjien tarpeet, töiden yksityiskohdat, käyttäjien maailmaan perehtymisessä apuna, ideoiden testaus, pienet käytettävyydestit	Kaikki muut menetelmät	Hyvä tulkki, käsillä tarvittaessa	Käyttäjät muuttuvat suunnittelijoiksi, tarpeiden yksipuolistuminen
Luotaimet	Uusien palvelujen tarpeellisuuden selvittämiseen, ideointiin, oppimisen seuraamiseen	Haastattelu	Pitkän aikavälin toimintaa seuraava	Tulokset voivat jäädä köyhiksikin

Käyttäjätutkimuksen kysymysten laidinnassa on hyvä lähteä siitä ajatuksesta, että mitä saatujen tulosten pohjalta pitäisi pystyä tekemään. Ollaanko siis rakentamassa uutta

palvelua, ja ei olla ihan varmoja käyttäjien tarpeista, vai ollaanko hiomassa vanhaa paremmaksi joltain osin, ja miltä osin. Tyypillisiä ja mahdollisia kysymyksiä käyttäjätutkimuksen taustalla voisivat olla vaikka nämä:

- Miten käyttäjät ratkovat ongelmia?
- Mitkä ovat niitä tehtäviä, joita käyttäjät tekevät?
- Mitä muuta he tekevät samanaikaisesti?
- Tuottako tämä ongelmia?
- Millainen on kokonaiskuva käyttäjien toiminnasta?
- Millainen käyttöympäristö käyttäjällä on?
- Millainen sanasto käyttäjillä on?
- Millaisissa käyttötilanteissa he kohtaavat palvelun?
- Kenen kanssa kommunikoidaan?
- Mitkä ovat käyttäjien toiveet ja kehitysideat?

Tähdellistä on se, että päästään kosketuksiin aidosti oikeiden käyttäjien kanssa ja mielellään vielä niin, että verkkopalvelun kehittäjä on heihin suorassa yhteydessä. Tämä siksi, että käyttäjien omat mielipiteet ovat arvokkaampia kuin jonkun muun käsitys käyttäjien mielipiteistä (Sinkkonen ym. 2009a, 70–77.)

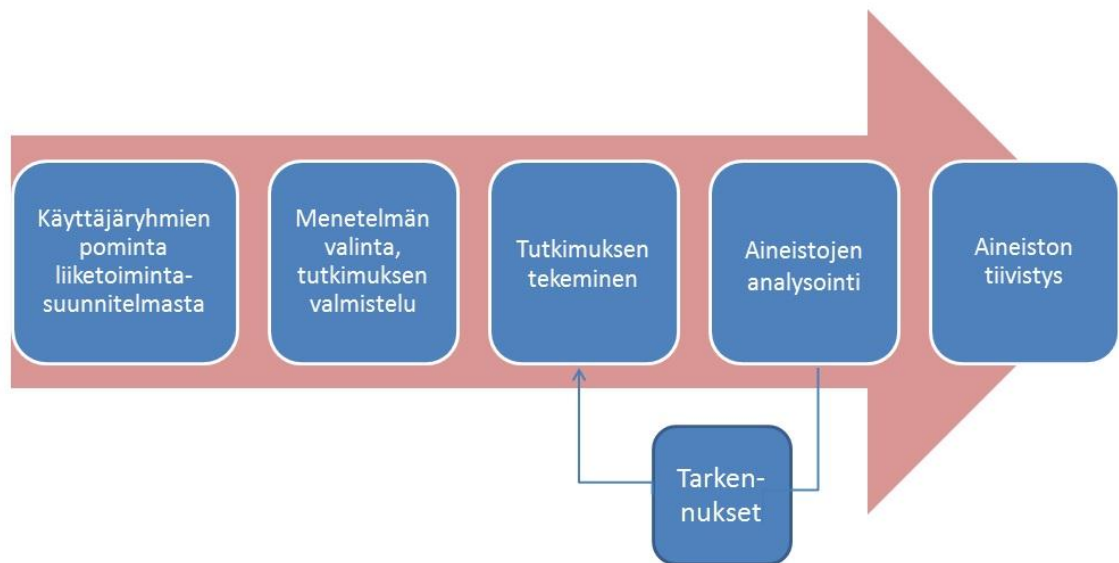
8.2 Käyttäjätutkimuksen vaiheet

Käyttäjätutkimukset ovat aika selkeästi muutaman eri vaiheen sisältäviä. Vaiheet ovat:

1. valmistautuminen
2. tiedonkeruu eli tutkimus
3. tiedon analysointi
4. (ja mahdollinen oikeellisuuden tarkistus).

Käyttäjätutkimuksen prosessi kuvataan kuviossa 6. Jos on jo olemassa nykyinen tuote eli tässä tapauksessa verkkopalvelu sitä tulisi tutkia ennen käyttäjätutkimusta hyvin tarkkaan. Tulee tietää mitä käyttäjät palvelussa tekevät. (Sinkkonen ym. 2009a, 78.)

Käyttäjien määrittäminen voidaan pohjata liiketoiminnallisiin tavoitteisiin, käyttäjäryhmi- en tuntemukseen tai sen takana voi olla myös ihan puhtaasti intuitiivinen näkemys. Kannatta miettiä millaisia erilaisia käyttäjäryhmiä on ja millaisia rooleja ja tehtäviä näillä ryhmillä on. Sitten voi suhteuttaa nämä pohdinnat taas sen kanssa, että mitä käyttäjätutkimuksella yritetään selvittää ja mitä tuloksilla ollaan tekemässä. (Sinkkonen ym. 2009a, 81.)



Kuvio 6. Käyttäjätutkimuksen prosessi. (Sinkkonen ym., 2009a, 70.)

Käyttäjätutkimuksen eettiset kannattajat pitää myös mielessä kun tutkimusta suunnitellaan. Käyttäjillä on oikeus tietää mihin heiltä kerättyä tietoa tullaan käyttämään ja tutkitavalla on oikeus tietää pidetäänkö hänen henkilöllisyytensä salattuna. (Sinkkonen ym. 2009a, 82.)

8.3 Kyselyn teoriaa

Käyttäjätutkimus muodostuu kahdesta kyselystä. Toinen kysely toteutettiin strukturoituna haastatteluna, mutta kyse on kuitenkin enemmän kyselystä kuin haastattelusta. Tämä kysely suoritettiin, niin että kysymykset kysyttiin tapahtumassa kävijöiltä. Seuraavassa luvussa perustellaan tarkemmin käyttäjätutkimuksen läpikäynnissä, miksi päädyttiin juuri kyselyyn menetelmänä.

Kyselyt ovat hyödyllisiä välineitä sekä uuden palvelun kehittämisessä, että olemassa olevan kehittämisessä. Kyselyitä ei kuitenkaan ole aina ihan helppo tehdä, eikä varsinkaan ole helppo saada käyttäjiä vastaamaan niihin. Kysely pitää suunnitella erittäin hyvin, että siitä saadaan tuloksia, joita oikeasti voidaan hyödyntää verkkosivujen kehittämisessä.

Kyselyiden etuna pidetään usein sitä, että ne ovat kohtuullisen halpa tapa kerätä laajojakin aineistoja. Menetelmä on tehokas, sillä se ei vie paljon tutkijan aikaa ja vaivannäköä, verrattuna muihin menetelmiin. Laajaan aineistoon on helppo soveltaa tilastollisia analyysitapoja ja raportointimuotoja. Tulosten analysointi voi silti osoittautua hankalaksi. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara, 2007, 190)

Kyselyissä on yleensä kaksi suurinta haastetta ja ne ovat; miten laatia kysymykset niin, että vastaukset kertovat pommin varmasti siitä mistä niiden pitäisi. Toinen haaste on, että vastauksia ei saada tarpeeksi ja joukko ei ole tarpeeksi edustava. (Sinkkonen ym. 2009a, 109.)

Kyselyn voi toteuttaa postilla, verkossa tai kontrolloituna kyselynä, jossa tutkija jakaa itse lomakkeet. Itse käytän verkkokyselyä ja strukturoitua lomakehaastattelua. Verkkokyselyn käyttäjä saa tyypillisimmin eteensä palvelua käyttäessään esim. ponnahdusikkunana. Yksi vaihtoehto on saada kyselyyn vievä linkki sähköpostiin ja tätä metodia käytettiin tämän työn toisessa käyttäjäkyselyssä. Verkkosivuilla tehty kysely on yleensä nopein, halvin ja helpoin tapa toteuttaa kysely. Ongelmana saattaa vaan olla vastausten pieni määrä. Parhaiten kysely toimii kun vastaajajoukko on homogeeninen kyseltävän asian suhteen. Silloin alhainen osallistujien määrä ei kaada täysin kyselyn arvoa. (Sinkkonen ym. 2009a, 108–109.)

Vastausmääriin vaikuttavat monet asiat kuten kysymysten muoto, saate, kyselyn pituus ja avoimien kysymysten määrä. Edellä mainittuja avoimia kysymyksiä ei saa olla liikaa. Vastaajia voi koittaa motivoida esim. palkintojen avulla. Usein aika pienikin palkinto voi nostaa osallistujien määrää roimasti. Palkinnon pitää vaan olla sellainen, joka käyttäjiä oikeasti kiinnostaa. (Sinkkonen ym. 2009a, 110.)

Kyselyn kysymyksiä tehtäessä kannattaa ihan aluksi pitää pieni aivoriihi. Tärkeintä on hahmottaa millaista tietoa tarvitaan ja kuinka sitä kysytään oikein. Ensin ideoidaan mitä kysytään, sitten karsitaan listaa ja sen jälkeen alkaa kysymysten muodon hiominen. Kyselyn toimivuutta voi myös testata vaikka kollegoillakin. (Sinkkonen ym. 2009a, 111.)

8.4 Kyselyn tulosten analysointi

Kun käyttäjäkysely on suoritettu ja tulokset ovat koossa, on ne vielä järjestettävä, yhdisteltävä ja tiivistettävä. Tuloksista tulisi saada jotain konkreettista aikaan. Aineistoa

voidaan analysoida monin tavoin. Analyysit voidaan jäsentää karkeasti kahteen luokkaan eli selittämiseen ja ymmärtämiseen. Selittämiseen pyrkivässä tavassa käytetään usein tilastollista analyysia ja päätelmien tekoa. Ymmärtämiseen pyrkivässä taas käytetään laadullista analyysia ja päätelmien tekoa. Tärkeä periaate on valita sellainen analyysitapa, joka tuo parhaiten vastauksen ongelmaan tai tutkimuskysymyksiin. (Hirsijärvi ym. 2007, 219.)

9 Käyttäjätutkimuksen toteuttaminen

THL:n atr-aihesivut ovat olleet käytössä syksystä 2014 saakka. Ne olivat tulosta THL:n isosta verkkopalvelu-uudistuksesta, jossa laitoksen verkkopalvelun aiheet järjestettiin täysin uudestaan ja sisällön rakenteet muuttuivat monilta osin merkittävällä tavalla. Myös verkkopalvelun julkaisujärjestelmä muuttui ja tätä kautta koko visuaalinen ilme ja toiminnallisuudet.

Aihesivujen konkreettisempi työstö aloitettiin alkuvuonna 2014, miettimällä mitä kaikkea sivuille tulee ja mikä niiden rakenne olisi. Pohdittiin tarkkaan siirtyykö kaikki vanhoilta sivuilta ja erillisistäkin verkkopalveluista näille uusille sivuille. Ehkäisevän päihdetyön asiat olivat ennen uudistusta omassa verkkopalvelussaan nimeltä Neuvoa-antavat. Tämä erillinen sivusto lakkautettiin uudistuksen aikana ja sisällöt integroitiin osittain aihesivuille. Tämän lisäksi vanhat tietopaketit tupakasta ja rahapelihaitoista sekä alkoholiin sekä huumeisiin liittyvät sisällöt siirrettiin uuteen palveluun.

Edellä olevat seikat ovat siis taustaa nykyhetkeen ja käyttäjätutkimuksen suorittamisen syitä. Uudistuksen jälkeen nyt ollaan tilanteessa, että on hyvä kysyä käyttäjiltä onko uudistus ollut toimiva. Toinen kysely suoritettiin aika nopeasti uudistuksen jälkeen ja tämän vuoksi siinä oli kahdet kysymykset. Toiset kysymykset niille vastaajille, jotka olivat jo vierailleet ennenkin uusilla sivuilla, ja toiset niille, jotka vasta ensi kertaa näkivät aihesivut. Toinen osa käyttäjätutkimusta suoritettiin nyt kun uudistuksesta on hetki ja uusiin sivuihin on jo ehditty tottumaan.

Seuraavissa osaluvuissa kuvataan käyttäjätutkimuksen molemmat osat erikseen tarkemmin ja käydään läpi niistä saadut tulokset. Lopussa käsitellään myös aihesivuston kävijämääriä, sillä kehittämisen toissijainen tavoite on saada kävijämäärät kasvuun.

9.1 Käyttäjäkysely 1 ja sen toteutus

Vuonna 2014 juhlittiin PAKKA-toimintamallin 10-vuotis juhluvuotta. PAKKA on paikallisen ehkäisevän työn toimintamalli. Kuten aiemmin on tullut esille, ehkäisevä päihdetyö kattaa ehkäisyn alkoholi, huume, tupakka ja rahapeli haittojen suhteen. PAKKA-toimintamalli on sisältänyt tupakan ja rahapelit jo jonkun aikaa, vaikka uusi ehkäisevän päihdetyön laki on vasta tulossa. Käytän tässä luvussa minä-muotoa, siitä syytä, että olin itse toteuttamassa kyselyitä.

Luvussa 3.3. kävin läpi taustaa miksi ehkäisevä päihdetyö on näkökulmana käyttäjätutkimuksessa. Ensimmäinen kysely eli strukturoituna haastatteluna toteutettu kysely toteutettiin PAKKA-juhlaseminaarissa 10.12.2014. Paikalla seminaarissa oli laaja kattaus eri toimijoita ehkäisevän päihdetyön kentältä ja kun kyse on paikallisen tason työstä, niin mukana oli paljon toimijoita kunnista. Toimijoihin lukeutuu kuntasektorin, järjestösektorin ja myös esim. ravintola liiketoiminnan edustajia.

Atr-aihesivut oli julkaistu lokakuussa ja koska tiesimme, että verkkosivumme tuskin ovat joka päiväinen työkalu kovinkaan monelle, niin varauduimme siihen, että kaikki eivät ole uusilla sivuilla vielä vierailleet. Kyselylomakkeet suunnittelin yhteistyössä useamman viestinnän henkilön kanssa. Mukana oli osastotiedottajamme ja niin sanotun keskitetyn viestinnän verkkotoimituksesta Saara Köykkä, jolla oli paljon kokemusta juuri THL:n kohderyhmille suoritetuista käyttäjätutkimuksista ja käytettävyydestä. Keskitetty viestintä tarkoittaa THL:lla viestintäosastoa, jossa keskitetysti tehdään ja toteutetaan THL:n viestintästrategiaa, kehitetään kanavia ja tuetaan osastoilla tapahtuvaa viestinnän käytännön työtä. Tämän viestintäosaston lisäksi THL:lla työskentelee lukuisia osastoille hajautettuja viestijöitä, joiden työ on täysin yhteydessä substansseihin.

Itse haastattelut käyttäjätutkimukseen toteutettiin Helsingin Hakaniemessä sijaitsevassa Paasitornissa, seminaaritalan edessä olevassa aulassa. Seminaari kesti koko päivän ja kysely toteutettiin tauoilla. Aamulla pyysimme ihmisiä vastaamaan sekä lounaan aikana ja kahvitauolla. Toteutimme haastattelut kollegani kanssa. Molemmille vastaavat käyttäjäkyselytilanteet olivat tuttuja. Olimme sopineet, että pyydämme aulassa aktiivisesti ihmisiä osallistumaan kyselyyn. Emme varsinaisesti esitelleet itseämme vaan menimme suoraan asiaan tyylillä ”Haluaisitko osallistua käyttäjäkyselyyn?” ja sitten selitimme, että on avattu uudet sivut ja kysyimme heti olivatko ne jo tutut. Tärkeänä pi-

dimme sitä, ettemme sano, että sivut ovat meidän tekemät, sillä silloin olisi hyvin vaikea saada ihmisiä antamaan kriittistä palautetta. Yritimme pysyä tilanteessa hyvin neutraalina ja vaikuttaa enemmänkin siltä, että olemme henkilöitä, jotka on palkattu suorittamaan kysely.

Asetelma oli sellainen, että meillä oli molemmilla tietokoneet esillä, josta haastatteluun osallistuvan kanssa katsottiin ruudulta uusia sivujamme. Kysyimme lomakkeen mukaiset kysymykset ja samalla vastaaja katsoi ja selasi sivujamme. Sopivissa kohdissa osoitimme ruudulta mitä kohtaa tarkoitamme tietyn kysymyksen kohdalla.

Kyselylomakkeessa (Liite 1) meillä oli taustatiedot ja ne osittain kysyttiin ja osittain tulkittiin. Sukupuoli ja ikä täytettiin lomakkeeseen haastattelijoiden arvioimana. Paikkakunta ja ammattinimike kysyttiin haastateltavalta. Näin toimimme, sillä iän kysyminen saattaa aina aiheuttaa epämukavan tilanteen tai ilmapiirin haastateltavien kanssa. Ikä koetaan kulttuurissamme yhä kohtuullisen henkilökohtaiseksi asiaksi.

Kyselyyn osallistuvilta kysyttiin heti alkuun olivatko he vierailleet uudistetuilla sivuilla. Jos he eivät olleet vierailleet, niin heiltä kysyttiin lomakkeen kohdan A kysymykset. Jos he taas olivat jo vierailleet uudistetuillakin aihesivuilla, niin heiltä kysyttiin kohdan B kysymykset. Näiden lisäksi meillä oli kyselylomakkeessa lisäkysymyksiä ja näitä kysyimme, jos kyselyyn vastannut tuntui olevan kiinnostunut kyselystä ja puheliasta tyypistä. Haastattelu ei siis ollut kaikille aivan sama ja siitä syystä se ei aivan mukaile strukturoitua haastattelua, mutta sille oli kyllä ennalta hyvin tarkkaan sovitut raamit, mutta mukana on haastattelijoiden tulkintaa tilanteesta. Kyselylomakkeisiin kirjattiin ylös kaikki mikä ehdittiin eli jonkun verran vastauksissa on haastattelijan tulkintaa. Lomakkeet olivat siis printattuja ja niihin kirjattiin ihan käsin vastaukset. Tähän emme siis käyttäneet tekniikkaa apuna.

Kysymyslomake on liitteenä tässä opinnäytetyössä (Liite 1) ja seuraavassa osaluvussa käsittelen tuloksia tarkemmin kysymyskohtaisesti. Kysymysten teemat liittyivät siihen mitä vastaaja olettaisi otsikoiden alta löytyvän ja mitä toivoisi niiden alta löytyvän. Tämän lisäksi kysyttiin ensivaikutelmaa sivuista. Oikeastaan kaikki kysymykset olivat avoimia, paitsi tausta tiedot ja se onko sivuja käyttänyt ennen vai ei. A- ja B-kysymyksissä ei eronnut muu kuin ensimmäinen kysymys, jossa niiltä jotka eivät ole käyttäneet ennen kysytään ensivaikutelmaa.

9.2 Käyttäjäkysely 1 tulokset

Yhteensä saimme haastateltua 14 seminaarikävijää. Seminaariin oli ilmoittautunut yli sata kävijää, mutta tauot eivät olleet kovin pitkiä ja haastattelutilanne kesti aina useita minutteja. Joidenkin haastateltavien kanssa jopa yli 10 minuuttia.

Haastateltavista vain kolme oli vierailut uudistuneilla sivuilla aikaisemmin ja olimme tyytyväisiä, että olimme arvioineet asian oikein ennen tilaisuutta ja tehneet kaksi eri kysymyspatteristoa. Kaikista vastaajista miehiä oli kaksi ja naisia 12. Koko seminaarin osallistujista myös suurempi osa oli naisia kuin miehiä. Ikäjakaumassa vastaajat asetuitivat haastattelijoiden arvion mukaan määriteltyihin luokkiin niin, että luokassa 30–44 -vuotiaat ja luokassa 45–59-vuotiaat, oli molemmissa kuusi vastaajaa. Loput kaksi olivat luokassa 60+, mutta iät perustuivat siis haastattelijat arvioon.

Ammattinimikkeet kysyttiin lomakkeen mukaan, mutta niihin ei saatu selkeitä titteleitä vaan enemmän vastauksia joissa kuvattiin tehtävää ja ehkä sitä kautta, että miten se liittyi seminaariin. Mukana oli ainakin kaksi sosiaalityöntekijää, vanhustyössä oleva henkilö, kaksi päihdetyöntekijää, savuttomuusohjaaja, Kaksi ehkäisevän päihdetyönkoordinaattoria, kuraattori, videokuvaaja, kolme johtavassa asemassa olevaa kuntasektorin henkilöä (Helsinki, Espoo, Loviisa) ja järjestöpuolelta toiminnanjohtaja.

Puolet vastaajista oli Helsingistä. Loput vastaajat olivat kaikki eri kaupungeista. Mukana oli Espoo, Loviisa, Sipoo, Raahe, Tampere, Kouvola ja Naantali.

9.2.1 Mikä vastaajia kiinnosti ensi näkemältä sivulla

Kyselyyn vastanneista siis 12 ei ollut vierailut sivuilla aiemmin ja heiltä kysyttiin kysymys: Mikä nopeasti katsottuna kiinnostaa sinua sivuilla erityisesti. Vain yksi niistä joille tämä kysymys esitettiin, ei osannut vastata. Osa vastasi jonkun sisällön ja teeman kautta ja osa alkoi arvioimaan suoraan sivujen visuaalista ilmettä ja rakennetta tämän kysymyksen kohdalla.

Yksittäisistä maininnoista voi tähän nostaa Verkko-Pakan. Se mainittiin useampaan kertaan. Tarkemmin sanottuna mainintoja tuli yhteensä neljä kappaletta. Verkko-Pakka on sähköinen aineisto joka käsittelee seminaarin aiheena ollutta PAKKA-toimintamallia eli oli aika oletettavaa, että tässä tapahtumassa olevat henkilöt ovat kiinnostuneita

myös siitä. Verkko-Pakka oli etusivulla kyselyn aikana kuvallisella nostolla eli tämä myös vaikutti aisaan varmasti.

Sähkötupakka/savuke mainittiin kahteen kertaan. Myös se oli kuvallisena nostona etusivulla kyselyn aikana, mutta paljon alempana sivulla. Uutena asiana se mahdollisesti kiinnostaa ehkäisevän päihdetyön parissa työskenteleviä. Päihdetestaus kiinnosti myös vastaajia. Sen otsikon mainitsi kolme kyselyyn vastanneista. Se oli etusivulla myös kuvallisella nostolla, mutta joku vastaaja käsitti sen paikkana, jossa on tarjolla esim. alkoholilaskuri. Kyseessä on kuitenkin osio, jossa tarjotaan päihdetestauksen laboratoriopalveluita tarvitseville tahoille. Yksi vastanneista oli heti kiinnostunut alkoholi- ja tupakkalaista ja pohjoismaisesta alkoholipolitiikasta. Hän myös mainitsi olevansa kiinnostunut julkaisuista. Vastaajat, jotka alkoivat arvioimaan sivua visuaalisesta ja rakenteen näkökulmasta pitivät kaikki sitä selkeänä ja yksi kehui sitä heti selkeämmäksi kuin vanhat sivut.

9.2.2 Mitä vastaajat olettivat löytyvät ylänavigaation takaa

Tämä kysymys kysyttiin kaikilta vastaajilta eli se oli sekä kysymyslomake A:n ja B:n kysymyksissä. Tätä kysymystä esitettäessä näytettiin ruudulta mitä navigaatiota kysymyksestä tarkoitettiin. Navigaatio on kuviossa 7. Vastaajia ohjeistettiin, ettei vielä saa painaa ja katsoa mitä alta löytyy.



Kuvio 7. Alkoholi, tupakka ja riippuvuudet -aihesivun ylänavigaatio.

Osa vastaajista luetteli otsikoiden mukaan mitä oletti alta löytyvän. Alkoholi ja tupakka sekä huumeet -otsikoiden alta oletettiin löytyvän yleistietoa näistä aineista ja niiden aiheuttamista haitoista, tilasto- ja tutkimustietoa sekä ohjeita miten riippuvuudesta pääsee eroon. Rahapelit otsikon alta oletettiin löytyvän tietoa ja Peluurin suorat yhteystiedot. Ajankohtaista oletettiin sisältävän uutisia ja tietoa koulutuksista ja tapahtumista. Ehkäisevän päihdetyön alta oletettiin löytyvän menetelmiä, PAKKA-toimintamallista tietoa. Päihdehoito otsikon alla oletettiin löytyvän tietoa millaista on tarjolla, kuka järjestää ja useampi vastaaja oletti löytyvän suoraa yhteystietoa hoitopaikkoihin.

9.2.3 Mitä vastaajat toivoivat löytyvän ylänavigaation takaa

On hiukan eri asia, että vastaaja olettaa otsikoiden alta löytyvän tiettyjä asioita, kuin että mitä vastaaja toivoisi otsikoiden alta löytyvän. Tätä yritettiin selvittää kysymyksen ”Katso otsikoita, mitä toivoisit löytäväsi niiden alta?” avulla.

Tämä kysymys nosti esille konkreettisempia asioita. Useampi vastaaja toivoi hoitopaikkojen suoria yhteystietoja ja myös läheisille tietoa mistä löytää apua. Kaksi vastaaja toivoi yleistajuista ja suoraan kansalaista kiinnostavaa tietoa. Yksittäisistä toiveista mainittakoon suurien kuntien vertailutieto, sitä toivoi yksi vastaaja kaikkien otsikoiden osalta. Huumeista toivottiin myös tilannetietoa ja tukea siihen millä kielellä huumeista tulisi puhua asiakkaan kanssa ja toinen vastaaja toivoi myös huumeista kansainvälistä tutkimustietoa.

Kaksi vastaajista vastasi tähän, että olettaa ja toivoo samoja asioita eli viittasivat edelliseen kysymykseen ja jättivät vastaamatta tähän muuta.

9.2.4 Ensivaikutelma sivuista

Tämä kysymys esitettiin sekä A että B lomakkeeseen vastanneille. Nyt jälkikäteen tarkasteltuna, tämä valinta ei ollut kovin hyvä. B-kysymyksiin vastanneet olivat käyneet sivuilla kuitenkin aikaisemminkin.

Kahdeksan vastaajaa totesi ensivaikutelman olevan selkeä. Värejä ja kuvia eli visuaalista ilmettä kehui myös muutama vastaaja. Pari vastaajaa hiukan kritisoi pitkää etusivua ja että pitää vierittää pitkään, mutta toinen näistä vastaajista totesi, että tulee yleensä sivuille Googlen kautta suoraan etsimäänsä asiaan. Navigaatiota piti kaksi vastaajaa hyvänä. Yksi vastaaja klikkaili sivulla syvemmälle ja totesi sen olevan hiukan hankalaa, että alemmilla sivuhierarkiatasoilla puuttuu navigaatio.

9.2.5 Muita kommentteja ja lisäkysymykset

Kyselylomakkeessa oli viimeisenä varsinaisena kysymyksenä mahdollisuus sanoa muita kommentteja sivuista. Tähän vastasi muutama henkilö. Näissä mainittiin otsikoiden

selkeys. Yksi vastaaja sanoi, että jaottelu on hyvä ja asiat eivät voisi olla niputettu muilla tavoilla. Tässä viitattiin siis ylänavigaatioon (Alkoholi, Tupakka, Huumeet jne.). Päihdetestaus herätti muutaman vastaajan kiinnostuksen, sillä asia ei ollut heille ennestään tuttu. Yksi vastaaja kommentoi, ettei löytänyt rahapelitoimijoita heti mistään. Stumppi-palvelun löytyminen sivuilta ilahdutti yhtä vastaajista kommenteissa.

Lisäkysymykset kysyttiin innokkaan ja puheliaan oloisilta vastaajilta. Neljä vastaajaa on vastannut ainakin yhteen kysymykseen. Tässä osiossa kyselyä kysymyksenä oli oliko entinen ehkäisevän päihdetyön sivusto Neuvoo-antavat tuttu, Mitä vastaaja oletti löytävän ehkäisevän päihdetyön menetelmien alta ja onko käyttänyt Verkko-Pakkaa.

Kaksi vastaajaa oli käyttänyt Verkko-Pakkaa ja toinen heistä antoi palautteen, että PAKKA-toimintamalli kannattaisi selittää heti Verkko-Pakkaa esittelevien sivujen alussa. Neuvoo-antavat kohdassa ei ollut vastauksia eli sivu ei joko ollut niin tunnettu tai sitten se kohta oli jäänyt kysymättä. Tätä ei siis voi analysoida. Ehkäisevän päihdetyön menetelmiin vastasi kaksi henkilöä ja he olettivat löytävänsä tietoa menetelmistä. Toinen vastaaja toivoi tutkittua tietoa siitä mitkä menetelmät toimivat eli arviointitietoa, tukea opiskelijoille ja THL:n toteuttamia kampanjoita. Toinen toivoi tietoa mitä tehdään ehkäisevän päihdetyön saralla, kuka tekee ja tietoa menetelmistä, koulu yhteistyöstä ja puheeksiotosta.

9.3 Käyttäjäkysely 2 ja sen toteutus

Käyttäjätutkimuksen toinen osa oli käyttäjäkysely, jonka kohderyhmänä oli Aluehallintovirastojen ehkäisevän päihdetyön aluekoordinaattorit. He ovat ehkäisevän päihdetyön näkökulmasta tärkeä kohderyhmä verkkosivuillamme. Aluekoordinaattoreiden tehtävänä on ohjata kuntia ehkäisevä päihdetyön toteuttamisessa. Koordinaattorit siis tietävät hyvin mitä tietoa kunnissa tarvitaan ja kuinka yleistajuista tiedon on oltava. Yleistajuinen teksti ja tieto palvelisivat sivujen kaikkia kohderyhmiä.

Tätä käyttäjätutkimuksen osiota suunnitellessani kävin läpi erilaisia lähestymistapoja. Mietin verkkosivuilla olevaa ponnahdusikkunana esille nousevaa kyselyä, joka olisi laitettu vain Rahapelit-osioon. Tämä olisi ollut hyvä keino selvittää sivujen oikeita kävijöitä. Kyselyssä olisi vain kysytty missä roolissa sivuilla vierailleva henkilö on. Rahapelit-osio sisältää suoraa kansalaisille tarkoitettuja materiaaleja ja siksi olisi tarve selvittää kuinka paljon vierailijoista on kansalaisia. Luovuin tästä kun ponnahdustekniikkaa ei

ollut mahdollista käyttää sivustolla ja kysely eli poll-työkalukin oli vasta verkkopalvelu-projektin tekstauksessa.

Sitten pohdin erilaisia haastatteluita sisältöjen tiimoilta, mutta jätin ne tulevaisuudessa toteutettaviksi. Sillä yksikössämme oli paljon esillä ehkäisevän päihdetyön teema, uuden lain säädännön vuoksi (ks. luku 3.3) Tämän teeman vuoksi sain idea keskittyä ehkäisevän päihdetyön teemaan ja tätä kautta tuli mieleen aluekoordinaattorit. Ehdotin ideaa Ehkäisevän päihdetyön -tiimille ja he innostuivat ideasta ja ehdottivat työkaluksi kyselyä. Aluekoordinaattoreilla on juuri käynnissä hyvin kiireinen työvaihe ja tästä syystä kysely tuntui haastattelua sopivammalta menetelmältä. Kysely on vastaajalle hiukan kevyempi kuin haastattelu ja sen voi toteuttaa omalla aikataululla.

Kysely toteutettiin nettikyselynä Webropol-työkalulla. Kysymykset suunniteltiin yhdessä yksikössämme ehkäisevää päihdetyötä tuntevien kesken. Kysely oli avoinna 1.–14.4.2015 ja sen laittoi sähköpostitse aluekoordinaattoreille tiedoksi ehkäisevän päihdetyön tiimi. Kyselylomake on tämän opinnäytetyön liitteenä (Liite 2). Kysymysten muodostamisessa mietittiin muutamaa tärkeää selvitetävää teemaa eli aihesivun rakenne, tiedon löytyminen ja laatu, tekstin yleistajuisuus ja luettavuus.

Kyselyssä oli 11 valintakysymystä ja kuusi avointa kysymystä. Näiden lisäksi oli vielä kaksi tiedonhakutehtävää ja yhteystietokohta. Yhteensä siis 21 kysymystä. Arvioitiin ja testattiin, että kyselyn suorittamiseen menee noin 10–15 minuuttia ja tämä kerrottiin vastaajille tiedonkeruuviestissä.

Vastaajille lähetettiin yksi muistutusviesti kyselystä sen toteutusaikana ja samalla pidennettiin vastausaikaa yhdellä päivällä. Olimme etukäteen ilmoittaneet, että vastausaika päättyy sunnuntaina 13.4.2015, mutta siirsimme tämän maanantaihin 14.4.2015.

9.4 Käyttäjäkysely 2 tulokset

Aluehallintovirastojen aluekoordinaattoreita on yhteensä kuusi. Kyselyyn vastasi sen aukioloaikana neljä henkilöä. Tämä oli tavoitteen mukaista eli tavoiteltiin vähintään neljää vastaajaa. Tässä osaluvussa käyn saadut vastaukset läpi ja ryhmitellen sekä tiivistän vastauksia.

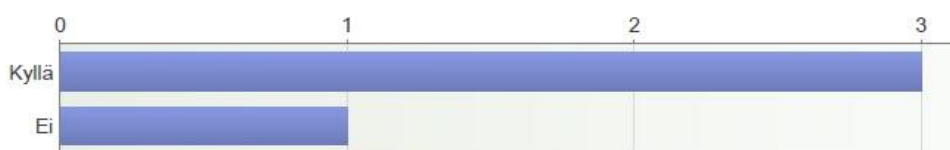
9.4.1 Kysymykset liittyen navigaatioon ja tiedon määrään

Kyselyn ensimmäinen kysymys liittyi siihen oliko vastaaja ennen käyttänyt aihesivuja. Oletetusti kaikki aluekoordinaattorit ovat käyttäneet sivujamme ja näin kaikki neljä vastasi sivuja käyttäneensä ennenkin.

Toinen kysymys oli, että ”onko aihesivun päävalikko (Alkoholi, Tupakka, Huumeet, Rahapelit, Ehkäisevä päihdetyö, Päihdehoito) mielestäsi toimiva?”. Kuviossa 8. näkyy, että tähän kysymykseen pystyi vastaamaan vai kyllä tai ei. Kolme neljästä piti päävalikkoa toimivana. Tässä tarkoitettiin taas siis aihesivujen päänavigaatiota, josta kuvio 9. alla. Tämä oli yksi keskeinen kysymys, sillä juuri tätä rakennetta aihetiimi on pohtinut kehittävänsä.

2. Onko aihesivun päävalikko (Alkoholi, Tupakka, Huumeet, Rahapelit, Ehkäisevä päihdetyö, Päihdehoito) mielestäsi toimiva?

Vastaajien määrä: 4



Kuvio 8. Kysymys 2. vastaus



Kuvio 9. Aihesivun päävalikko.

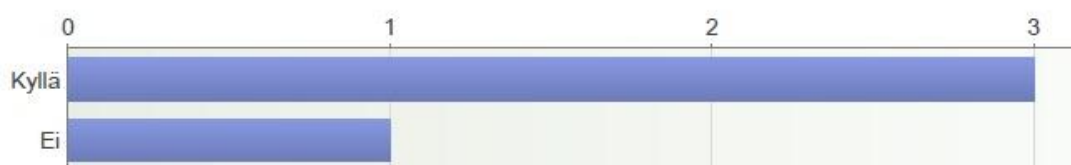
Kysymys 3 oli avoin kysymys, joka oli muotoiltu näin ” Miten muokkaisit valikkoa? Järjestelisitkö sitä uudelleen, nostaisitko päävalikkoon eri asioita?”. Tähän avoimeen kysymykseen oli vastattu niin, että kysymykseen 2 kyllä vastannut, oli lisäksi ehdottanut nuuskaa esille valikkoon tupakan rinnalle. Valikkoon tyytymätön vastaaja oli kommentoinut, että otsikossa on lueteltu riippuvuudet ja sitten niiden ennalta ehkäisy ja hoito, voisiko niitä otsikko tasolla jotenkin luokitella? Tämä vastaus oikeastaan tarvitsisi täydennystä.

Kysymys 4 oli, että ”löytyykö sivuilta tarpeeksi tietoa työsi tueksi?”. Vastausvaihtoehtoina oli taas kyllä ja ei. Tähän kaikki olivat vastanneet, että kyllä.

Kysymys 5 keskittyi tarkempiin tietosisältöihin. ”Löytyykö sivuilta tarpeeksi tietoa ehkäisevän päihdetyön menetelmistä?” Kuten kuviosta 10. näkyy, kolme vastaajista koki, että menetelmätietoa on tarpeeksi. Tämä oli meille hiukan yllätys, sillä menetelmiä käsittelevä osio on aika kesken.

5. Löytyykö sivuilta tarpeeksi tietoa ehkäisevän päihdetyön menetelmistä?

Vastaajien määrä: 4



Kuvio 10. Kysymys 5. vastaus

Kysymys 6 liittyi myös tarkempaan tiedontarpeeseen ja se oli, että ”löytyykö sivuilta tarpeeksi tietoa ehkäisevän päihdetyön laista?”. Kolme aluekoordinaattoria koki tiedon määrän riittävänä, mutta yksi ei. Kuviossa 11. näkyy, että kysymykseen pystyi vastaamaan kyllä tai ei.

6. Löytyykö sivuilta tarpeeksi tietoa ehkäisevän päihdetyön laista?

Vastaajien määrä: 4



Kuvio 11. Kysymys 6. vastaus

Kysymys 7 oli avoin. Se oli muotoiltu näin: ”Jos vastasit jompaa kumpaan edelliseen ei, niin millaista tietoa menetelmistä tai laista kaipaat?”. Tähän oli vastannut kaksi henkilöä. Toinen vastaajista etsi ja toivoi tietoa motivoivasta haastattelusta eli oli kyse ehkä-

sevän päihdetyön menetelmästä. Toinen vastaaja toivoi ehkäisevän päihdetyön osioon samalla tavalla laeista kertovaa sivua kuin esim. Alkoholi, Tupakka ja Rahapelit - osioissa on. Lisäksi toinen vastaaja antoi palautetta ehkäisevän päihdetyön menetelmät -osiosta ja toivoi sinne loogisempaa rakennetta. Tupakoimattomuuden edistämisen ei ehdotuksen mukaan tarvitsisi olla erillisenä. Vastaaja ihmetteli, kun ehkäisevän päihdetyön materiaaleja menee vain EHYT ry:n materiaalisivulle. Verkko-Pakka nimelle toivottiin kuvaavampaa vaihtoehtoa tai ainakin parempaa väliotsikointia.

Kysymys 8 liittyi sivujen rakenteeseen. ”Tukeeko sivujen rakenne mielestäsi tiedon löytämistä?” Tässä vastaajien oli mahdollista vastata: erittäin hyvin, hyvin, kohtalaisesti, huonosti tai hyvin huonosti. Kaksi vastaajista vastasi hyvin ja kaksi, että kohtalaisesti. Tässä olisi pitänyt ehdottomasti olla lisäksi avoin kysymys, että millä tavalla kehittäisit sivujen rakennetta.

9.4.2 Kysymykset liittyen kuntien tieto-ohjaukseen

Kysymys 9 oli keskeinen kysymys, että ohjaavatko aluekoordinaattorit kuntien ehkäisevän päihdetyön toimijoita sivuille hakemaan tietoa. Kaksi ohjasi usein ja kaksi satunnaisesti. Olimme olettaneet sivujen olevan keskeinen tiedonlähde. Tästä kysymyksestä voimme päätellä, että sivuillemme on tarve ohjata vain kohtuullisen harvoin. Vaatisi jatkotutkimuksen, että voisimme selvittää mikä on sivujen käyttöaste kunnissa.

Kysymys 10 oli avoin kysymys: Mistä muualta ohjaat kunnat hakemaan tietoja? Tähän olivat kaikki vastanneet. Mainittiin, että THL:n sivut ovat keskeiset. Yksi vastaaja mainitsi erikseen Alkoholiohjelman sivut. Ohjelma on myös THL:n ja ne löytyvät eri osasta THL:n verkkopalvelua kuin aihesivut. Näiden lisäksi mainittiin kolmannen sektorin sivustoja kuten MLL, Soste, A-klinikkasäätiö, EHYR ry ja Päihteet puheeksi -sivusto.

Kysymys 11 oli aika samankaltainen kuin 10 ja oli muotoiltu näin: Mainitse muita tiedonlähteitä aiheesta eli käyttämiäsi sivustoja tai muita lähteitä? Idea oli erottaa ne lähteet joihin kuntien työntekijöitä ohjataan ja ne lähteet joita aluekoordinaattori käyttää omassa työssään. Täyttä varmuutta ei voi kysymyksen huonon muotoilun vuoksi olla, että erottivatko vastaajat näitä kohtia. Tähän annettiin vastaukseksi pitkälti samat sivustot: A-klinikkasäätiö, Preventiimi, Sotkanet, hyvinvointikertomus.fi, Suomen ASH, Ehyt ry, MLL, Valvira ja Aluehallintovirastojen sivut.

Kysymys 12: Mistä aiheesta aihesivuille olisi hyvä saada lisää tietoa (esim. tupakka, alkoholi, huumeet, rahapelihaitat, ehkäisevä päihdetyö, päihdehoito, terveysvaikutukset, tilastotiedot, ongelmien tunnistaminen)? Tähän vastasi kaikki neljä kyselyyn vastannutta. Alueellinen koordinaatiotyö toivottiin paremmin näkyviin eli juuri aluekoordinaattoreiden tekemä työ. Nuuskasta toivottiin lisää tietoa. Ongelmien tunnistaminen -otsikko toivottiin ja sen alle esim. alkoholia, huumeita, tupakkaa ja rahapelejä ja varhaisen puuttumisen menetelmiä kuhunkin. Myös alkoholin myynnistä ja valvonnasta toivottiin lisää tietoa Valviran tilastoja hyödyntämällä.

9.4.3 Kysymykset liittyen sivujen luettavuuteen

THL:n atr-aihesivuilla on paljon tieteellisiä julkaisuja ja niihin perustuvia tekstejä. Tämä vuoksi halusimme kysyä aluekoordinaattoreiltakin tekstin yleistajuisuudesta. Verkkopalvelu-uudistuksen vuoksi yhä myös sivujen luettavuus kiinnosti meitä, vaikka ensimmäisessä kyselyssä olimmekin saaneet jo palautetta, että sivuja pidetään selkeinä.

Kysymys 13 oli, että "ovatko sivujen tekstit mielestäsi riittävän yleistajuisia?". Tähän kaikki vastasivat, että kyllä. Tämä kohderyhmä ei siis nähnyt, että sivuilla olisi liikaa jargonia ja erityiskieltä.

Verkkosivuja tehtäessä on neuvona, että tekstin kannattaa sisältää sopivasti väliotsikoita. Tämä helpottaa silmäiltävyyttä. Kysymys 14 oli, että "onko väliotsikoita tarpeeksi, jotta teksti olisi silmäiltävää?". Kaikki vastaajat piti väliotsikoiden määrää sopivana, sillä he vastasivat kaikki kyllä.

Kysymys 15 liittyi kuviin ja kaavioihin ja kysyttiin onko niitä tarpeeksi. Tähän kaikki vastasivat kyllä. Jälkeenpäin mietin, että kysymyksen olisi voinut asetella toisin, sillä on myös mahdollista, että joidenkin mielestä kuvia ja kaavioita on liikaa. Kysymyksen asettelu oletti nyt hiukan liian suoraan, että kuvia ja kaavioita on aika vähän ja ettei niitä voisi olla liikaa.

Kysymys 16. oli: Miten tekstin ymmärrettävyyttä tai luettavuutta voisi mielestäsi parantaa? Tähän oli vastannut vain yksi henkilö, että lyhyt ja tiivis toimii.

Kysymys 17 oli, että Onko sivujen ulkoasu mielestäsi selkeä ja miellyttävä. Tähän pystyi vastaamaan, että on, osittain tai ei ole. Kaikkien vastaajien mielestä sivujen ulkoasu oli selkeä ja miellyttävä.

Kysymys 18 oli avoin kysymys: 18. Kommentteja sivujen ulkoasusta eli esim. väreistä, selkeydestä ja kuvista. Tähän oli kaksi vastaajista kommentoinut. Toinen vastannut koki, että pääsääntöisesti sivut ovat selkeitä, mutta osa sivuista oli pitkiä ja tämä heikensi selkeyttä. Toinen vastaaja kommentoi positiiviseen sävyyn, että kuvat on kivoja ja sivut näyttää raikkaalta ainakin pikaisella silmäilyllä.

9.4.4 Kysymykset, joissa oli tiedonhakutehtävä

Kysymys 19 oli tiedonhaku-kysymys, jossa oli tehtävä: Jos yhteyshenkilösi kunnasta pyytää taustatietoa rahapelihaittojen ehkäisystä, niin mille sivulle/sivuille ohjaisit hänet? Tähän olivat kaikki vastanneet.

Näin vastattiin:

- THL:n rahapelit> rahapelin ehkäisy
- Nimenomaan näille sivuille ja myös Peluurin sivut
- THL:n rahapelit-sivulle ja pelitaito.fi-sivulle
- THL aiheet, rahapelit

Tässä huomaa, että sen lisäksi, että kysymyksen alkuun on kirjoitettu Tiedonhaku, niin se ei riittänyt ohjaamaan esim. varsinaisen linkin laittamiseen vastaukseksi. Kysymys olisi pitänyt muotoilla paremmin.

Kysymys 20. oli myös tiedonhaku: Jos yhteyshenkilösi kunnassa on tekemässä kuntastrategiaa ja siihen on tulossa osuus ehkäisevästä päihdetyöstä, niin mille sivulle/sivuille ohjaisit hänet hakemaan taustatietoa? Tähänkin kysymykseen vastasivat kaikki. Yksi vastaajista pyytäisi tutustumaan alueelliseen sähköiseen hyvinvointikertomukseen ja myös THL:n Mielenterveys- ja päihdestrategia oppaaseen. Myös päihdeindikaattoritietoa kannattaisi käyttää. Toinen vastaaja suosittelisi aihesivuja ja niiden lisäksi opastaisi tutustumaan johonkin toisen kunnan hyvään päihdestrategiaan. Kolmas vastaaja ohjaisi ehkäisevä päihdetyö ja päihdestrategiat - sivulle. Mainitsisi myös Sotkanetin ja päihdeavainindikaattorit sekä sähköisen hyvinvointikertomuksen. Neljäs vastaaja suosittelisi juuri aihesivujen ehkäisevän päihdetyön –osiota.

9.5 Aihesivujen kävijämäärät

Käyttäjätutkimuksen lisäksi tärkeä mittari sivujen kehittämisessä on sivujen kävijämäärät. Niitä seurataan THL:lla Google Analyticsin avulla. Alkoholit, tupakka ja riippuvuudet on keskikastissa THL:n aihesivujen kävijämäärän suhteen. Aihesivuillamme oleva alkoholilaskuri tuo sivuille hyvin kävijöitä, mutta myös ihan etusivu on suosituimpien sisältöjen joukossa aihesivuillamme.

Eniten sivuille tullaan Googlen kautta, mutta alkoholilaskuriin on myös paljon linkkiliikennettä. Tupakoinnin lopettamiseen liittyvät sivut nousevat myös suosituimpien joukkoon kun katsotaan liikenteen lähteen mukaan.

Sivujen kehittämisen toissijainen tavoite on se, että saadaan aihesivuille lisää liikennettä. Otan tälle tarkastuspisteeksi tämän jakson jota tarkastelin eli 17.3. – 16.4.2015. Sinä aikana aihesivujen sisällä oli noin 22 700 istuntoa. Tämä luku pitää sisällään koko aihesivut. Yksilöityjä sivujen katseluita oli tuona aikana melkein 34 000 ja sivuilla keskimäärin vietetty aika oli yli 1 minuutti 50 sekuntia, joka on ihan ok aika. Se tarkoittaa, että sivuja luetaan aika kunnolla.

Atr-aihesivun kuukausittaista kävijämäärää, ei ole seurattu nyt määrämuotoisesti. Seuraamien aiotaan ottaa aihetiimin listalle. Ei myöskään ole tarjolla edellisen vuoden vertailulukuja samasta ajankohdasta, sillä silloin meillä oli aivan erilainen verkkopalvelu. Seuraaminen aloitetaan tästä pisteestä ja tavoitteeksi asetetaan ensi vuonna suurempi kävijämäärä tähän kohtaan.

Näitä katselumääriä on siis tavoitteena nostaa sivujen sisältöjen käytettävyyden parantamisen avulla. Mutta tämä tavoite on toissijainen tämän käyttäjätutkimuksen näkökulmasta, sillä tärkeintä on kehittää sivujamme käyttäjien palautteen mukaisesti ja saada sisältö mahdollisimman ymmärrettäväksi ja kattavaksi. Kävijämäärien nousua ja tätä kautta tiedon leviämistä on ensisijaisesti edistettävä viestinnän, verkostoitumisen ja markkinointiviestinnän avulla.

Aihesivujen käytetyin yksittäinen sivu on sivu, joka sisältää alkoholilaskurin. Kuviossa 12 näkyy, että tuota sivua on katsottu yli 4900 kertaa tarkasteluajana. Alkoholilaskurin avulla ihminen voi laskea arvion siitä kuinka kauan kestää, kulutettu alkoholimäärä on

palanut elimistössä. Tämä laskuri on linkitetty laajasti ja siihen päädytään paljon myös Googlen kautta. Toiseksi suosituin sivu käsittelee tupakoinnin lopettamista.

Sivu	Sivun katselut	% Sivun katselut
1. /fi/web/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/alkoholi/tietoa-alkoholista/alkoholi-laskuri	4 910	11,58 %
2. /fi/web/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/tupakka/tupakoinnin-lopettaminen/lopettamisen-hyodyt	2 467	5,82 %
3. /fi/web/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/alkoholi/tietoa-alkoholista/alkoholi-ja-terveys/alkoholin-haittavaikutukset	1 768	4,17 %
4. /fi/web/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/alkoholi/tietoa-alkoholista/alkoholi-ja-terveys/alkoholin-haittavaikutukset/alkoholi-ja-maksa	1 202	2,84 %
5. /fi/web/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/alkoholi/tietoa-alkoholista/nuorten-varhaisen-alkoholin-kayton-riskit	1 157	2,73 %
6. /fi/web/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/tupakka/tupakkatuotteet-ja-sahkosavuke/sahkosavuke	1 079	2,55 %
7. /fi/web/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/tupakka	1 035	2,44 %
8. /fi/web/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/alkoholi	993	2,34 %
9. /fi/web/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/alkoholi/tietoa-alkoholista/alkoholi-ja-terveys/alkoholin-haittavaikutukset/alkoholi-aiivot-ja-hermosto	899	2,12 %
10. /fi/web/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/tupakka/tupakka-ja-terveys/terveysshaitat	830	1,96 %

Kuvio 12. Google Analytics kuvakaappaus suosituimpien sivujen näkymästä. (Google Analytics, 28.4.2015)

10 Aihesivujen kehittämissuunnitelma

Alkoholi, tupakka ja riippuvuudet -aihesivujen käyttäjätutkimuksen tarve nousi selkeimmin siitä, että mahdollisesti sisältöjen rakennetta tulisi miettiä uudelleen. Myös tekstien yleistajuisuudesta, silmäiltävyydestä ja visuaalisesta ilmeestä tahdottiin arviota käyttäjiltä. Haluttiin myös hiukan testata onko sivuilla vakavia tietopuutteita ja löytyykö tieto. Näkökulmaksi valittiin nyt tähän kehittämissvaiheeseen ehkäisevä päihdetyö. Tätä selitinkin heti opinnäytteen johdannossa. Tarpeen takana on lakimuutos, joka oli hyvin tuore.

Käyttäjätutkimusten osalta tärkeä sisäistettävä asia jatkossa on, että niitä tulee ajoittain toistaa ja suorittaa uusia. Verkkosivujen kehittäminen on iteratiivista ja tämä koskee myös jatkokehittämistä sekä sisältökehitystä. Verkkosivuja tehdään käyttäjille, mutta

THL:n tapauksessa osa sisällöistä on erilaisiin sopimuksiin ja välillisesti myös lakiin perustuen oltava olemassa. Tällaisessa tilanteessa käyttäjät voisivat unohtua helposti, mutta kaikesta huolimatta sisältöjen käytettävyys on huomioitava. Sisältöjen käytettävyydellä on suora yhteys viestin vaikuttavuuteen ja uskottavuuteenkin.

Opinnäytetyön käyttäjätutkimuksen tutkimuskysymyksiä olivat, onko aihe sivujen navigaatio ymmärrettävä, onko sivusto visuaalisesti tarpeeksi selkeä, miten sivustojen sisällöt vastaavat aluekoordinaattoreiden mielestä kuntien tarpeisiin, entä aluekoordinaattoreiden tarpeisiin, onko tarvetta tietojen integrointiin ja kuinka yleistajuisia sivujen sisällöt ovat? Alla olevissa osaluvuissa käsittelemme käyttäjätutkimuksen tuloksia, tutkimuskysymyksiin peilaten. Kuten kirjallisuuskatsauksessa todettiin, kyselyiden analyysiä voidaan toteuttaa kahdella tavalla. Toinen on selittäminen, jossa tehdään tilastollisia analyyskejä ja päätelmiä ja sitten ymmärtäminen, joka perustuu laadulliseen arvioon ja päätelmiin. Tässä analysoidaan vastauksia nyt enemmän ymmärtämisen kautta, johtuen esimerkiksi otosten pienestä koosta.

10.1 Sivujen rakenne ja tiedon löydettävyys

Aihe sivujen rakenne tuntui olevan pääsääntöisesti tämän käyttäjäkyselyn mukaan hyvä. Käyttäjäkysely 2, jossa kysely tehtiin ehkäisevän päihdetyön aluekoordinaattoreille, kukaan ei pitänyt rakennetta huonona. Yksi vastaajista mietti, jos päänavigaatiota voisi luokitella toisella tavalla. Tämä indikoi ehkä sitä, mitä olin olettanut eli että riippuvuutta ja haittoja aiheuttavia aineita voisi luokitella kuvaavampien otsikoiden alle. Mutta vain yksi vastaaja mietti näin, mutta tämä vaatii ehkä lisähaastattelun tälle vastaajalle, että mitä hän haki takaa tällä kommentillaan. Tässä näkyi nyt epätarkka kysymyksenasettelu ja avoimen vastauksen haasteet. Tästä kohdasta ei saatu kovin yksinkertaisesti tulkittavissa olevaa vastausta, johtuen ihan kysymyksistä.

Toisessa käyttäjäkyselyssä oli myös kysymys liittyen siihen tukeeko sivujen rakenne tiedon löydettävyyttä. Tähän kaksi vastaajaa valitsi, että kohtalaisesti ja kaksi, että hyvin. Kenenkään mielestä sivut eivät tue tiedon löytymistä erittäin hyvin. Eli tästä voimme kyllä päätellä, että mahdollisesti toisenlainen lähestyminen joissain osissa sivuja olisi parempi. Tämäkin kysymys jätti kuitenkin epäselväksi, miksi vastaajat valitsivat juuri näin ja olisi tarvinnut selittävän kysymyksen. Tätä kannattaa siis kysyä uudelleen ja tarkemmin seuraavissa käyttäjätutkimuksissa.

Ensimmäisessä käyttäjäkyselyssä oli kysymykset, joissa kysyttiin mitä henkilö olettaa aihe sivun päänavigaation takaa löytyvän. Tässä vastaajat olivat aika hyvin osanneet olettaa mitä sivuilta löytyy. Selkeää oli kuitenkin se, että moni oletti sivujen takaa löytyvän enemmän tietoa kuin mitä siellä oli, kuten tietoa siitä miten luetelluista aineista/riippuvuuksista pääsee eroon. Tällaista tietoa ei kuitenkaan ole esimerkiksi alkoholin kohdalla. Tällainen tieto ei ehkä myöskään ole THL:n aihe sivujen toimeksiannossa. THL:n rooli on selittää enemmänkin ilmiötä tutkimustiedon perusteella. Mutta sivuja kehitettäessä on ehkä mietittävä miten tämä rooli tuodaan mahdollisesti esille eri kohdissa.

10.2 Tietoon liittyvät lisätarpeet

Käyttäjätutkimuksessa selvisi, että ihan kaikista asioista sivuilla ei ole tarpeeksi tietoa. Lisää tietoa haluttiin tietyistä konkreettisesti nimetyistä asioista. Tähän saatiin vastauksia Aluehallintovirastoihin tehdyssä kyselyssä. Kyselyssä oli myös suora kysymys, että löytyykö sivuilta tarpeeksi tietoa ja siihen nämä vastanneet valitsivat, että kyllä. Mutta päihdetyön menetelmistä kysyttiin myös ja niistä kaikkien mielestä ei ollut tarpeeksi tietoa. Toivottiin tietoa motivoivasta haastattelusta. Tämä on hyvin konkreettinen ja toteutettavissa oleva toive. Tämän lisäksi nuuskasta ja ehkäisevän päihdetyön lainsäädännöstä kaivattiin lisää tietoa ja nämä palautteet menevät aihetiimille.

Näitä tietoon liittyviä toiveita käydään aihe sivujen toimitukseen keskittyvässä aihetiimissä läpi ja tiedontuotannolla vastataan kohtuullisen helposti ainakin osaan tarpeista. THL:n työ on myös tiedolla johtamista. Tiedon rakenne todettiin tämän käyttäjätutkimuksen mukaan kohtuullisen hyväksi, joten suuria kehittämisen tarpeita ei tästä syntynyt, mutta tiedon integraatiota on mietittävä myös tiedolla johtamisen näkökulmasta.

10.3 Visuaalinen ilme

Käyttäjätutkimuksen kirkkaasti selkein tulos oli se, että verkkopalvelu-uudistuksen visuaalinen toteutus on onnistunut vastaajien mielestä. Käyttäjätutkimuksen molemmissa osissa kyselyihin vastanneet pitivät sivuja selkeinä ja visuaalista ulkoasua miellyttävänä. Pari kommenttia lyhyempien sivujen puolesta tuli tässä kyllä esille ja tämä asia on hyvä pitää mielessä ainakin uusia osioita ja sisältöjä suunniteltaessa. Toki voidaan myös miettiä olisiko jotkut nykyiset pitkät sivut jaettavissa kahteen.

Visuaalisen ilmeen osalta kehittämissuunnitelma on siis tämän käyttäjäkyselyn perusteella, että jatkamme valitun hyvän linjan toteuttamista. Sivujen isot kuvat eivät tuntuneet ärsyttävän yhtäkään kyselyihin vastanneista käyttäjistä. Itse olin oletanut ja talon sisällä olin saanut palautetta, että isot kuvat hankaloittavat sivujen käyttöä. Toki pari kommentoijaa sanoi, että joitain sivuja pitää skrollata liikaa, mutta varmuudeksi emme voi sanoa, että tämä olisi johtunut kuvista. Käyttäjät eivät tutkimuksessa ainakaan maininneet kuvia syyksi. Sivujen pituuteen tulee jatkossa kuitenkin kiinnittää huomiota ja tämä asettaa meille pienen haasteen aihesivun etusivun suhteen, joka on hyvin pitkä ja sitä on aika vaikea nykyisellään lyhentää.

10.4 Sisältöjen yleistajuisuus

Käyttäjätutkimuksessa ei tullut millään tavalla esille puitteita sisältöjen yleistajuisuuden suhteen tästä kyseisestä näkökulmasta. Teksti koettiin käyttäjäkyselyssä 2 tarpeeksi ymmärrettäväksi ja kaavioitakin koettiin olevan tarpeeksi. Tämä on kuitenkin asia, joka vaihtelee hyvin paljon sivujen sisältöjen välillä. Yleistajuisuudesta kannattaisi kysyä aina jokaisessa käytettävyytutkimuksessa.

Mahdollisesti Rahapelit-osion kannalta voisi tehdä haastatteluja, joissa käyttäjiltä voitaisiin kysyä mielipidettä tässäkin asiassa. Tämän lisäksi ainakin Rahapelit osio käydään läpi ja tarkastellaan sisältöjä tiedon yleistajuistamisen ja hyvä verkkokirjoittamisen ohjeiden mukaisesti. Sanahelinään ja käsitteiden tasoihin tulee kiinnittää huomiota. Konkreettinen teksti on aina ylätasoa kiinnostavampaa, mutta osittain THL:n työ liikkuu ylätasolla, niin kaikkia sisältöjä ei voida tuoda konkreetian tasolle. Mutta pieniä sanoja ja arjen esimerkkejä voidaan tuoda ylätason rinnalle. Tieteen yleistajuistamisen osassa on hyviä neuvoja tutkimusreferaattien tekemiseen, sillä tutkimustietoa tulisi saada sivuille aikaista nopeammin ja käyttäjille sopivassa muodossa.

10.5 Yhteenveto

Käyttäjätutkimuksen selkein tulos mainittiin jo aiemmin ja se oli, että sivut ovat selkeästi visuaalisen suunnittelun kannalta onnistuneet. Tämä tarkoittaa, että samaa linjaa voidaan jatkossakin toteuttaa. Sivujen rakenteessa ei löytynyt mitään hälyttävää ongelmaa tämä käyttäjätutkimuksen tiimoilta. Rakennetta on kuitenkin mahdollista varmasti

kehittää, mutta se tulisi tehdä käyttäjien kanssa yhdessä. Eli jos tällaiseen lähdetään, niin käyttäjät on osallistettava kehittämisen aika mukaan ja palautettava on hankittava ja sitä sovellettava iteratiivisesti.

Sivujen tiedontuotannon tarpeet, jotka löytyivät tässä tutkimuksessa, ovat varmasti jollain aikavälillä korjattavissa. Vanhaa päihdehoitopaikkoihin liittyvään hoitopaikkatie-tokantaan liittyviin toiveisiin emme pysty vastaamaan, mutta THL:lla on hoitopaikkoihin liittyvä toinen hanke menossa. Se saattaa vastata tähän tarpeeseen vielä määrittämätömällä aikavälillä.

11 Pohdinta

Käyttäjätutkimuksen aikana selkeäksi tuli ajatus, että tämän kaltaista toimintaa on jatkettava eri näkökulmien osalta aihesivuihin liittyen jatkossakin. Näkökulmia voivat juuri olla eri kohderyhmät. Nyt tämä kohderyhmä oli kuntien ehkäisevän päihdetyön toimijat ja myös kolmannen sektorin toimijat. Vastaavasti tällaisen käyttäjätutkimuksen voisi tehdä vain rahapelihaittojen parissa tehtävän työn näkökulmasta ja kuntien sosiaali- ja terveyspalveluiden henkilökunnalle, jotka kohtaavat rahapeliongelmia. Tai sitten päihdehoidon näkökulmasta, että miten aihesivut vastaavat eri tavoin päihdehoitoa koskevaa tietoa lähestyvää käyttäjää.

Tämän käyttäjätutkimuksen olisi voinut toteuttaa myös niin, että olisi tehty kysely tai haastattelu, jossa olisi ollut esim. yksi vastaaja kustakin valitusta näkökulmasta ja näin saatu laajemmasta osasta sivustoa palautetta. Mutta silloin taas olisi ollut vain yhden henkilön näkemys edustettuna/näkökulma. Mielestäni tämä toteutettu lähestymistapa oli tarkoitukseen sopivampi.

Tämän opinnäytteen kautta opin kysymyksen asettelusta taas jonkun verran ja samojen epätarkkojen kysymysten virhettä en tule toistamaan. Käytän seuraavassa käyttäjätutkimuksessa haastattelua menetelmänä juuri siitä syystä, että silloin on mahdollista kysyä heti tarkentava lisäkysymys tai tarkentaa ymmärtääkö vastauksen oikein. Mahdollisesti Aluehallintovirastojen koordinaattoreille voisi toteuttaa lyhyet haastattelut, vielä epäselvien asioiden osalta.

Seuraavana käyttäjätutkimuksena toteutan Rahapelit-osion sisältöihin liittyvät haastattelut. Tämä osio on aika laaja ja siellä on paljon tietoa, joka olisi integroitavissa muiden

aihesivujen sisältöjen kanssa. Mutta tämä mahdollinen sisältöjen uudelleen järjestely kannattaa toteuttaa peilaten käyttäjätietoon. Rahepelit-osiosta on myös ruotsinkielinen versio ja sen laajuuteen liittyvistä tarpeista olisi myös hyvä saada käyttäjätietoa. Sama pätee koko aihesivujen kieliversioon. Koko aihesivustolla on myös paljon ristiin linkittämisen tarpeita ja näitä samoja tarpeita on myös monien muiden THL:n aihesivujen kanssa.

Tätä opinnäytetyötä varten lukemani kirjat ja paneutuminen kirjallisuuskatsauksen, antoi myös kehittämisideoita sivujamme silmällä pitäen. Löysin myös monia hyviä lähteitä jatkoa varten. Varsinkin tieteen yleistajuistamisen ja tiedeviestinnän osaamiseni karttui työn aikana.

Lähteet

Hirsijärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osittain uudistettu painos. Helsinki: Tammi

Kahlor L. & Stout P.A. 2010. Communicating Science. New agendas in Communication. New York: Routledge

Karvonen E. 2015. Tutkimuslaitosuudistus-blogi, Valtioneuvoston kanslia. Saatavuus: <http://vnk.fi/blogikirjoitus-karvonen> (luettu, 15.4.2015)

Krug S. 2006. Älä pakota minua ajattelemaan. Tervettä järkeä verkkosuunnitteluun. Suom. V-P. Ketola. 2. korj. painos. Helsinki: Readme.fi

Krug S. 2010. Rocket surgery made easy, Berkeley: New Riders, cop.

Metsäaho T. 2013. Työelämän toimivat tekstit. Helsinki: Suomen Yrityskirjat Oy

Nielsen J., 2012, Nielsen Norman Group, saatavuus: <http://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/> (luettu 15.3.2015)

Saariluoma P. 2011. Käyttäjä. Teoksessa A. Oulasvirta (toim.) Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus, Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 45–61

Sinkkonen I., Kuoppala H., Parkkinen J. & Vastamäki R. 2009. Käytettävyyden psykologia. uudistettu 4. painos. Helsinki: Edita

Sinkkonen I., Nuutila E. & Törmä S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu, Helsinki: Tietosanoma

Strellman U. & Vaattovaara J. 2013. Tieteen yleistajuistaminen. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen Google Analytics tiedot ajalta 17.3. – 16.4.2015

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2015a, saatavuus: <https://www.thl.fi/fi/thl/mita-teenme> (luettu 11.4.2015)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2015b, saatavuus: <https://www.thl.fi/fi/web/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet> (luettu 15.3. - 15.4.2015)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2015c, saatavuus: <https://www.thl.fi/fi/web/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/ehkaiseva-paihde-tyo> (luettu 13.4.2015)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2015d, saatavuus: <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/alkoholiohjelma> (luettu 14.4.2015)

Uimonen T. 2010. Kirjoita kiinnostavasti. Helsinki: Infor

Väänänen-Vainio-Mattila, K. 2011. Käytettävyys ja käyttäjäkeskeinen suunnittelu. Teoksessa A. Oulasvirta (toim.) Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus, Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 102–126.

Kyselylomake 1

Alkoholi-, tupakka ja riippuvuudet -sivuston käyttäjätutkimus 10.12.2014

Taustatiedot

1. Mies/nainen (*ympyröi oikea vaihtoehto*)
2. Ikäryhmä? alle 30, 30–44, 45–59, 60+–? (*ympyröi oikea vaihtoehto*)
3. Paikkakunta:
4. Ammattinimike (ja miten työ liittyy sivuston asiaan)

Oletko aiemmin käyttänyt Alkoholi, tupakka ja riippuvuudet -aihesivustoa?

En (siirry kohtaan A)

Kyllä (jatka kohdasta B)

A

1. Mikä nopeasti katsottuna kiinnostaa sinua sivuilla erityisesti (*näytä etusivua*)?
2. Katso otsikoita (*osoita ylänavigaation otsikoita: Alkoholi, tupakka jne.*), mitä oletaisit löytäväsi otsikoiden alta?
3. Katso otsikoita (*osoita ylänavigaation otsikoita: Alkoholi, tupakka jne.*), mitä toivoisit löytäväsi otsikoiden alta?
4. Millainen on ensivaikutelmasi sivuista (mikä kiinnittää huomiosi)?
5. Muita kommentteja

B.

1. Katso otsikoita (*osoita ylänavigaation otsikoita: Alkoholi, tupakka jne.*), mitä oletat löytyvän alta?
2. Millainen on vaikutelmasi sivuista (mikä kiinnittää huomiosi)?
3. Mitä toivoisit löytäväsi näiden otsikoiden alta?
4. Millainen on ensivaikutelmasi sivuista (mikä kiinnittää huomiosi)?
5. Muita kommentteja

Ekstrat

4. Onko Neuvoa-antavat -sivusto ollut sinulle entuudestaan tuttu? Löydätkö helposti käyttämäsi sisällöt uusilta sivuilta (*Sisällöt pääasiassa Ehkäisevän päihdetyön alla; katso, mainitseeko puuttuvista sisällöistä*)?

5. Ehkäisevän päihdetyön menetelmät (mitä olettaisit löytäväsi täältä)?

6. Oletko käyttänyt Verkko-Pakka -kokonaisuutta?

Kyllä (*kommentoi halutessasi*)

Ei (*kommentoi halutessasi*)

Liitteen sisältö

Kyselylomake 2

Käyttäjäkysely Alkoholi, tupakka ja riippuvuudet aihesivut 1.4.2015

1. Olitko käyttänyt THL:n Alkoholi, tupakka ja riippuvuudet -aihesivua ennen tätä kyselyä?

Kyllä

En

2. Onko aihesivun päävalikko (Alkoholi, Tupakka, Huumeet, Rahapelit, Ehkäisevä päihdetyö, Päihdehoito) mielestäsi toimiva?

Kyllä

Ei

3. Miten muokkaisit valikkoa? Järjestelisitkö sitä uudelleen, nostaisitko päävalikkoon eri asioita?

Avoin vastaus

4. Löytyykö sivuilta tarpeeksi tietoa työsi tueksi?

Kyllä

Ei

5. Löytyykö sivuilta tarpeeksi tietoa ehkäisevän päihdetyön menetelmistä?

Kyllä

Ei

6. Löytyykö sivuilta tarpeeksi tietoa ehkäisevän päihdetyön laista?

Kyllä

Ei

7. Jos vastasit jompaa kumpaan edelliseen ei, niin millaista tietoa menetelmistä tai laista kaipaat?

Avoin vastaus

8. Tukeeko sivujen rakenne mielestäsi tiedon löytämistä?

Erittäin hyvin
Hyvin
Kohtalaisesti
Huonosti
Hyvin huonosti

9. Ohjaatko työssäsi kuntia hakemaan tietoa Alkoholi, tupakka ja riippuvuudet - sivuilta?

Kyllä, usein
Satunnaisesti
En koskaan

10. Mistä muualta ohjaat kunnat hakemaan tietoja?

Avoin vastaus.

11. Mainitse muita tiedonlähteitä aiheesta eli käyttämiäsi sivustoja tai muita lähteitä?

Avoin vastaus

12. Mistä aiheesta aihesivuille olisi hyvä saada lisää tietoa (esim. tupakka, alkoholi, huumeet, rahapelihaitat, ehkäisevä päihdetyö, päihdehoito, terveysvaikutukset, tilastotiedot, ongelmien tunnistaminen)?

Avoin vastaus

13. Ovatko sivujen tekstit mielestäsi riittävän yleistajuisia?

Kyllä
Osittain
Eivät ole

14. Onko väliotsikoita tarpeeksi, jotta teksti olisi silmäiltävää?

Kyllä
Ei

15. Onko sivuilla tarpeeksi kuvia ja kaavioita?

Kyllä

Ei

16. Miten tekstin ymmärrettävyyttä tai luettavuutta voisi mielestäsi parantaa?

Avoin vastaus

17. Onko sivujen ulkoasu mielestäsi selkeä ja miellyttävä?

On

Osittain

Ei ole

18. Kommentteja sivujen ulkoasusta eli esim. väreistä, selkeydestä ja kuvista.

Avoin vastaus

19. Tiedonhaku: Jos yhteyshenkilösi kunnasta pyytää taustatietoa rahapelihaittojen ehkäisystä, niin mille sivulle/sivuille ohjaisit hänet?

Avoin vastaus

20. Tiedonhaku: Jos yhteyshenkilösi kunnassa on tekemässä kuntastrategiaa ja siihen on tulossa osuus ehkäisevästä päihdetyöstä, niin mille sivulle/sivuille ohjaisit hänet hakemaan taustatietoa?

Avoin vastaus

21. Kyselyn vastauksia käytetään sivujen kehittämiseen. Kysymme yhteystietojanne, niin voimme olla yhteydessä mahdollisten lisäkysymysten suhteen. Yhteystietojen jättäminen on vapaaehtoista.

Kentät:

Etunimi

Sukunimi

Matkapuhelin

Sähköposti

Aluehallintovirasto