

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Vertaistuki verkossa

Tutkimus internetin vertaistukipalvelujen ominaisuuksista osana Tietotek-
nologia järjestöosaamisen välineeksi –projektia

Tietoteknologia järjestöosaamisen välineeksi –projektin, Pohjois-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveysturvayhdistys

Rauni Karppinen ja Hanna Paananen

Sosiaalialan koulutusohjelman opinnäytetyö
Vammaistyön ja yhteisö- ja perusturvatyön sv
Sosionomi (AMK)

KEMI/TORNIO 2008

Tekijä(t):	Rauni Karppinen & Hanna Paananen
Opinnäytetyön nimi:	Vertaistuki verkossa - Tutkimus internetin vertaistukipalvelujen ominaisuuksista osana Tietoteknologia järjestöosaamisen välineeksi -projektia
Sivuja (+liitteitä):	56 s. (+2)
<p>Opinnäytetyön kuvaus: Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää internetpohjaisen vertaistuen mahdollisuuksia sekä määrittää, missä muodossa vertaistoimintaa tukevia palveluita on olemassa internetsivustoilla. Tutkimuksessa internetin vertaistukipalveluista selvitetään sisällönanalyysin avulla niitä ominaisuuksia, jotka tukevat vertaistuen käyttöönottoa kuten edullisuutta sekä käytettävyyttä ja saavutettavuutta tai esteettömyyttä. Opinnäytetyöstä on tarkoitus tulla tietopaketti internetpohjaisen vertaistuen käytön mahdollisuuksista muun muassa järjestötoimintaa varten. Tutkimus on osa Pohjois-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysturvayhdistyksen hallinnoimaa Tietoteknologia järjestöosaamisen välineeksi -projektia.</p> <p>Teoreettinen ja käsitteellinen esittely: Tutkimuksessa perehdytään vertaistuen taustaan sekä virtuaalivertaistuen kehittymiseen. Lisäksi tarkastellaan verkkopalvelujen käytettävyyttä sekä saavutettavuutta tai esteettömyyttä. Verkkopalvelujen käytettävyyttä voidaan määritellä ominaisuudeksi, joka kertoo, miten käyttäjät voivat käyttää palvelua tehokkaasti, tuottavasti ja miellyttävästi tietyssä käyttöympäristössä. Verkkopalvelujen esteettömyys eli saavutettavuus tarkoittaa sitä, että internetsivut ja verkkopalvelut ovat kaikkien käytettävissä, eli käytettävissä erilaisille ihmisille erilaisissa tilanteissa. Huomio kiinnitetään siihen, että ihmisillä on erilaiset lähtökohdat aistien, liikuntakyvyn, kielellisten valmiuksien sekä muiden fyysisten ja psyykkisten asioiden suhteen.</p> <p>Metodologinen esittely: Opinnäytetyö on toteutettu laadullisia tutkimusmenetelmiä käyttäen. Tutkimusmenetelmänä on käytetty teorialähtöistä sisällönanalyysia, jota ohjasivat viitekehysten keskeiset käsitteet saavutettavuudesta tai esteettömyydestä ja käytettävyydestä.</p> <p>Keskeiset tutkimustulokset: Tutkimuksen tuloksena huomattiin, että yleisimmin käytettyjä sähköisen vertaistuen muotoja ovat keskusteluryhmät ja verkkopäiväkirjat eli blogit. Tutkimukseen löydettiin 11 ilmaista vertaistoimintaa sopivaa verkkopalvelua. Tutkimuksessa mukana olevissa internetpohjaisissa vertaistukipalveluissa ei ollut otettu esteettömyysnäkökulmia huomioon.</p> <p>Johtopäätökset: Virtuaalivertaistuen etuna pidetään sitä, että sen käyttö ei ole aikaan ja paikkaan sidottua. Internetpohjaiset vertaistukipalvelut ovat myös saavutettavissa suurelle joukolla käyttäjiä samanaikaisesti, jolloin sivustoilla tarjottu palvelu on helposti ja laajasti hyödynnettävissä. Internetpalveluiden käytön joustavuus on keskeinen osa virtuaalivertaistuen saavutettavuutta ja käytettävyyttä. Käyttäjät arvostavat virtuaalivertaistuessa myös sen mahdollistamaa anonymiteettiä eli sitä, että arkaluonteisista asioista voi puhua nimettömästi. Internetissä toimiva vertaistukisivusto on järjestötoimijalle edullinen tapa ylläpitää vertaistoimintaa, sillä useita vertaistoimintaa tukevia internetpalveluita voi ladata internetistä ilmaiseksi. Tutkimustulosten perusteella vertaistukisivustoa perustavan tulisi kiinnittää huomiota sivustolla käytetyn kielen ja ulkoasun selkeyteen. Myös selkokieli-syyden tarve tulisi huomioida. Vertaistukisivustoa perustettaessa on lisäksi tarpeellista perehtyä esteettömyyssohjeisiin, joita on verkkoviestintää varten olemassa.</p>	
Asiasanat:	vertaistuki, internet, keskusteluryhmät, käytettävyyttä, saavutettavuus, esteettömyys, sisällönanalyysi

Author(s):	Rauni Karppinen & Hanna Paananen
Title:	Internet self-help support – A study on the qualities of internet self-help web services as a part of Information Technology for Increasing Knowledge in Associations Project
Pages (+appendixes):	56 p. (+2)
<p>Thesis description: The aim of this study is to clarify the possibilities of internet based self-help support groups and to define what kind of web services support the use of self-help activity on various websites. Content analysis is used to study whether self-help web services provide the qualities that support the use of internet self-help such as inexpensive price, usability and accessibility. The study aims to provide an information package of both internet self-help and the possibilities of using it for example for association activity. The research is a part of the project called Information Technology for Increasing Knowledge in Associations which is governed by Social and Healthcare Association of Ostrobothnia.</p> <p>Theoretical summary: The study concentrates on to the development of self-help support groups and the history of virtual self-help. Another focus of the study is the accessibility and usability of web services. The usability of web services is a quality that determines how users can use the web service effectively, productively and appealingly in a certain user environment. The accessibility of web services means that websites and other web services are usable for everybody, for all types of people in various contexts. Further essential factor is that people have different kind of basis for the functioning of senses, physical activity, language skills and other physical and mental aspects.</p> <p>Methodological summary: The study was carried out by using qualitative methods. The research method of the study was theory guided content analysis which was based on the central concepts of the study such as accessibility and usability of web services.</p> <p>Main results: The results indicated that the most widely used self-help web services were self-help discuss groups and blogs. There were eleven free web services usable for self-help support found on the internet. The study proved that the web services included in the study did not take into account the accessibility aspects of their users.</p> <p>Conclusions: The advantage of internet self-help support is that people can use it everywhere and at any time. Internet self-help groups are accessible to a large amount of users at the same time. The flexibility of web services is a critical part of accessibility and usability of an internet self help activity. The users often appreciate that they can use internet self help and talk about their problems anonymously. Internet self-help support groups are an inexpensive way to maintain self-help activity because one can download various internet self-help support software for free on the internet. According to the results, the founders of self-help websites should pay attention to the use of language and the appearance of the website. An important quality is the need for straightforward language with simple sentence structure. When founding a self help website one should also look into the accessibility guidelines for electronic media.</p>	
<p>Key words: self-help support, internet, internet discuss groups, usability, accessibility, content analysis</p>	

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ ABSTRACT

1 JOHDANTO	5
2 JÄRJESTÖTIETO-HANKEKOKONAISUUS	7
2.1 Järjestötietohanke	7
2.2 Tietoteknologia järjestöosaamisen välineeksi	8
2.3 Sosiaali- ja terveysjärjestöjen merkitys suomalaisessa yhteiskunnassa	9
3 VERTAINEN TUKENA	12
3.1 Vertaistuki	12
3.2 Kokemustieto	13
3.3 Vertaistuen historiaa	13
4 VIRTUAALIYHTEISÖT VERTAISTUEN ANTAJINA	15
4.1 Virtuaaliyhteisö	15
4.2 Vertaistukea verkossa	16
4.3 Anonymiteetti intymiteetin suojana	17
4.4 Verkon vaaroja	18
5 VERKKOPALVELUJEN KÄYTETTÄVYYS JA SAAVUTETTAVUUS	20
5.1 Internetin käyttäjät ja käyttötavat	20
5.2 Internetin käyttöä säätelevä lainsäädäntö	22
5.3 Verkkopalvelujen käytettävyys	23
5.4 Verkkopalvelujen saavutettavuus ja esteettömyys	24
5.5 Ohjeita esteettömään verkkoviestintään	26
5.6 Selkokieliisyys	28
6 TUTKIMUS JA SEN TOTEUTUS	30
6.1 Internetin tutkimuksen perinteet	30
6.2 Tutkimuksen tavoitteet	31
6.3 Laadullinen tutkimus	32
6.4 Sisällönanalyysi	33
6.5 Tutkimuksen toteuttaminen	34
7 TULOSTEN TARKASTELU	37
7.2 Käytettävyys ja edullisuus vertaistukisivustoilla	38
7.3 Rekisteröitymiseen liittyvät asiat vertaistukisivustoilla	41
7.4 Vertaistukisivustojen saavutettavuus	45
8 POHDINTA	48
8.1 Virtuaalivertaistuen mahdollisuudet ja haasteet	48
8.2 Tutkimuksen toteuttamisen ja tulosten arviointia	50
8.3 Jatkotutkimusideoita	52
LÄHTEET	53
Liite 1. Opasmedian netiketti	57
Liite 2. Ohjeita esteettömään verkkoviestintään	60

1 JOHDANTO

Internet on vakiinnuttanut asemansa maailmanlaajuisten tietoverkkojen perustana. Yhteydet ovat parantuneet ja nopeutuneet ja internetistä on muodostunut media, joka kuljettaa informaatiota niin tekstinä, äänenä että liikkuvana kuvana ja mahdollistaa käyttäjien kahden ja monenvälisen viestinnän sekä yhteisöjen muodostumisen. Tällä hetkellä tietokoneet ja verkkotekniikka mahdollistavat internetpalveluiden tehokkaan ja joustavan käytön mitä moninaisimmissa käyttötilanteissa ja –tarpeissa, aikaan ja paikkaan sitomatta. (Nikkilä 2001, 210–212.) Yksi kasvava verkkopalveluiden muoto on hyödyntää internetin tarjoamia mahdollisuuksia vertaistuen tarpeisiin ja vertaisyhteisöjen muodostamiseen.

Vertaistuki on tällä hetkellä nopeasti kehittyvä sosiaalisen tuen muoto. Kun yhteiskunnan yhteisöllisyys on vähentynyt, on vertaistuen tarve samalla kasvanut (Sammaljärvi 2008, 48). Samantyyppisten kokemusten jakaminen koetaan hyödylliseksi ja omia tunteuksia helpottavaksi. Tunne siitä, ettei ole yksin, voi olla suuri apu ongelmallisessa tilanteessa. Vertaistukitoiminnan kautta samankaltaisessa elämäntilanteessa olevat pysyvät jakamaan kokemuksia ja tietoa sekä saamaan tukea toisiltaan. Yksi tämän päivän yhä suuremmassa määrin käytetty vertaistuen muoto on hyödyntää internetin vertaistukipalveluita kuten erilaisia keskustelupalstoja ja internetyhteisöjä omien kokemusten jakamiseen ja tuen saamiseen.

Tässä työssä perehdytään internetpohjaisiin vertaistukipalveluihin ja niiden ominaisuuksiin. Vertaistoimintaa tukevien verkkopalveluiden tutkiminen antaa hyödyllistä tietoa verkkopalveluiden käytettävyydestä ja saavutettavuudesta muun muassa järjestötoimijoille, jotka harkitsevat internetpohjaisen vertaistukipalvelun perustamista. Tässä työssä näkökulma on sosiaalialan opintosuuntaus huomioon ottaen nimenomaan sosiaali- ja terveysjärjestöissä ja niissä verkkopalveluissa, joita he voisivat omassa vertaistukitoiminnassaan hyödyntää. Tutkimusosa suoritetaan tekemällä laadullisia menetelmiä käyttäen tutkimus vertaistukeen liittyvistä internetsivustoista. Tausta-aineistoon ja viitekehysten aihepiiriin perehdytään kirjallisuuden avulla.

Opinnäytetyön lähtöidea on peräisin Oulun järjestötoimijoiden yhteisessä toimipisteessä Kumppanuuskeskuksessa toimivalta Saara Pajunpäältä, joka toimii Tietoteknologia jär-

jestöosaamisen välineeksi –projektin projektipäällikkönä. Opinnäytetyön aihe liittyy projektin Vertaistuki verkossa –osaprojektiin, jossa aiheen lähtökohtana ovat vertaistukseen liittyvät asiat ja sen sähköinen soveltaminen eli miten internetin mahdollisuuksia käyttämällä voidaan parantaa vertaistuen saatavuutta lähinnä järjestötoimijoiden näkökulmasta. Tämän vuoksi tutkimukseen on otettu mukaan internetpohjaisen vertaistuen käytettävyyden, saavutettavuuden ja esteettömyyden näkökulma, jotka huomioimalla voidaan laajentaa vertaistukitoimintaan osallistuvien mahdollisuuksia monipuolisesti kaikenlaisille käyttäjille. Tutkimus on toteutettu laadullisen tutkimuksen menetelmin sisällönanalyyysiä hyödyntäen.

Tutkimuksen tarkastelu kohdistuu verkkopalveluiden käytettävyyteen ja saavutettavuuteen tai esteettömyyteen, jotka ovat vertaistuen laajamittaista saavutettavuutta ajatellen keskeisiä ominaisuuksia. Verkkopalveluiden käytettävyys on helppokäyttöisyyden, tehokkuuden ja miellyttävyyden summa, joka kertoo kuinka helposti käyttäjä pystyy laitteella tai ohjelmalla tekemään vaivattomasti niitä asioita, joita varten tuote tai palvelu on hankittu tai otettu käyttöön. (Parkkinen 2001). Käytettävyys on olennainen osa verkkopalveluiden toimintaa samoin kuin niiden saavutettavuus. Verkkopalvelujen esteettömyydellä eli saavutettavuudella tarkoitetaan puolestaan sitä, että internetsivut ja erilaiset internetpalvelut ovat kaikkien käytettävissä eli käytettävissä erilaisille ihmisille erilaisissa tilanteissa. Kun esteettömyysnäkökulma otetaan huomioon, kiinnitetään erityistä huomiota siihen, että ihmisillä on erilaiset lähtökohdat ja edellytykset aistien, liikuntakyvyn, kielellisten valmiuksien sekä muiden fyysisten ja psyykkisten asioiden suhteen. (Korpela 2002.) Saavutettavilla verkkopalveluilla tarkoitetaan verkkopohjaisia palveluita, jotka soveltuvat moniin käyttötarpeisiin ja monipuolisesti erilaiset edellytykset omaavien ihmisten käyttöön.

Opinnäytetyön tekijät haluavat kiittää yhteistyökumppaneita saamastaan tuesta. Erityisesti Oulun Kumppanuuskeskuksen Saara Pajunpään neuvot ovat olleet korvaamattomia. Lämpimät kiitokset myös Katja Kuuselalle hänen antamastaan tuesta ja neuvoista. Lisäksi kiitämme Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ohjaajia Rauni Rätystä ja Voitto Kuosmasta asiantuntevasta ohjeistuksesta. Myös opinnäytetyötä oponeineet Tiina Pikkarainen ja Helena Kajula ansaitsevat kiitokset näkemästään vaivasta ja hyvistä vinkeistä. Lisäksi kiitämme molemmat kotijoukkoja tuesta ja pitkäpinnaisuudesta opinnäytetyöprosessin aikana.

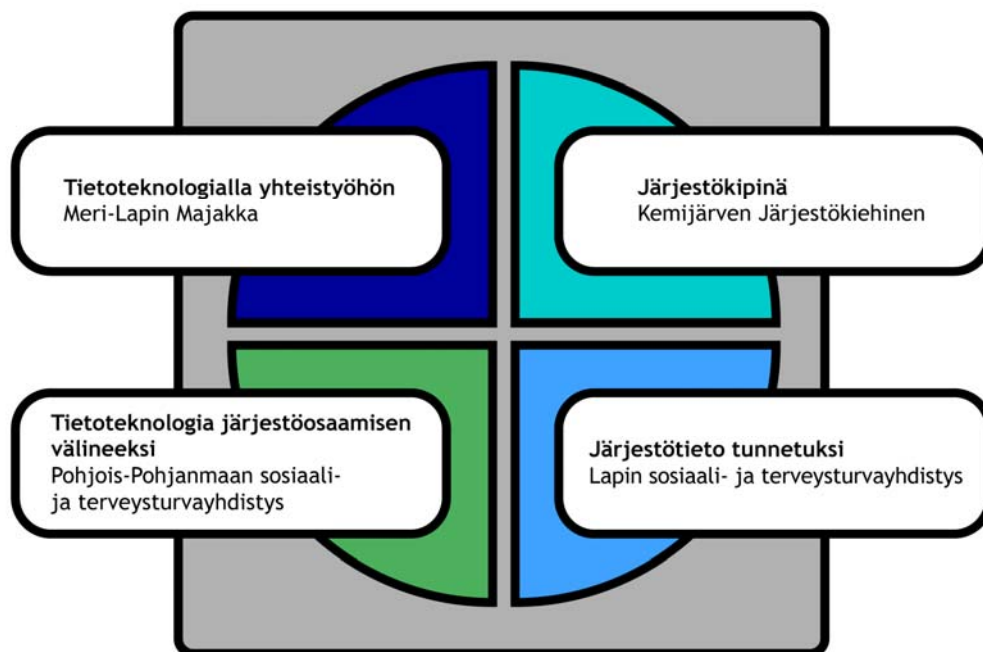
2 JÄRJESTÖTIETO-HANKEKOKONAISUUS

2.1 Järjestötietohanke

Lapissa ja Pohjois-Pohjanmaalla on vuonna 2008 ollut käynnissä Raha-automaattiyhdistyksen rahoittamana nelivuotinen Järjestötieto-hankekokonaisuus, jonka tavoitteena on edistää tietoyhteiskuntavalmiuksia, tietoteknologisten ratkaisujen sekä sähköisen asioinnin käyttöönottoa kansalaisten ja järjestötoimijoiden keskuudessa. Lisäksi hankkeessa edistetään julkisen sektorin ja järjestöjen välistä yhteistyötä tietojärjestelmien rakentamisessa ja kehittämisessä sekä tuotetaan tutkimustietoa teknologian hyödyntämismahdollisuuksista ja sähköisten palvelujen kehittämisestä. Hankekokonaisuus tekee yhteistyötä alueen sosiaali- ja terveystoimen järjestöjen, yhdistysten ja oppilaitosten kanssa. Järjestötieto-hankekokonaisuus koostuu neljästä itsenäisestä projektista. (kuva 1) (Pajunpää 2007.)

Tietoteknologia järjestöosaamisen välineeksi –projekti painottaa toimintansa Pohjois-Pohjanmaan alueelle ja sitä hallinnoi Pohjois-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysturvayhdistys. Tietoteknologialla yhteistyöhön -projekti on Meri-Lapin Majakka ry:n projekti, joka toimii Kemi-Tornio-alueella. Kolmantena osana toimii Järjestökipinä-projekti, josta vastaa Kemijärven Järjestökiehinen ry ja sitä toteutetaan Kemijärvellä. Rovaniemellä projekti on Lapin sosiaali- ja terveysturvayhdistyksen hallinnoimana. Neljäs projekti, Järjestötieto tunnetuksi, painottaa toimintansa tutkimukseen ja tiedon tuottamiseen sekä hankekokonaisuuden toimintaan että koko alueelle järjestötyön tukemiseksi. (Pajunpää 2007.)

Järjestötieto-hankekokonaisuudella odotetaan olevan vaikutusta järjestötoiminnan näkyvyyden ja tunnettavuuden lisääntymisessä sekä kansalaisten keskuudessa että julkisella sektorilla. Informaatioteknologisten sovellusten ja palveluiden kehittämisellä sekä käyttöön ottamisella pyritään edistämään kansalaisten mahdollisuuksia vaikuttaa asiansa hoitoon kotona merkittävästi. Teknologisten ratkaisujen kehittäminen ja erilaiset sähköiset palvelut sopivat erityisesti pitkien etäisyyksien ja niukkojen henkilöstöresursien alueille. Ne tarjoavat mahdollisuuden säilyttää asiantuntijapalveluita sekä tehostaa vertaistuen saavutettavuutta haja-asutusalueilla, mutta myös taajamissa. (Pajunpää 2007.)



Kuva 1. Järjestötieto-hankekokonaisuus (Pohjois-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysturvayhdistys 2008)

2.2 Tietoteknologia järjestöosaamisen välineeksi

Tämä opinnäytetyö on osa Tietoteknologia järjestöosaamisen välineeksi –projektia, jonka pääpainopiste on työ- ja toimintavälineiden kehittämisessä sosiaali- ja terveysjärjestöjen vapaaehtoisille ja ammatillisille työntekijöille. Sähköinen verkottuminen ja uudet tieto- ja viestintäteknologiset ratkaisut mahdollistavat uusien ja tehokkaampien työ- ja toimintatapojen luomisen. Pitkien välimatkojen aiheuttamat esteet voidaan tällä tavoin ainakin osin ylittää. Tietoteknologiaa voidaan käyttää paikalliseen ja alueelliseen tiedonvälitykseen, edunvalvontaan sekä vaikuttamiseen. Projekti pyrkii kehittämään yhteistyötä niin julkisella sektorilla sähköisiä palveluja kansalaisten käyttöön kehittävien hankkeiden kanssa kuin niiden yritysten kanssa, jotka haluavat saada uudenlaisia kumppaneita sekä järjestöjen näkökulmaa tuotteisiinsa. Projektin rahoittaa Raha-automaattiyhdistys ja sitä hallinnoi Pohjois-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysturvayhdistys. (Pajunpää 2007.)

Tietoteknologia järjestöosaamisen välineeksi –projektin osa-alueisiin kuuluu muun muassa järjestötoimijoiden koulutusta, sähköiseen tiedottamiseen liittyvien palveluiden ke-

hittämistä, järjestöpankin kokoaminen sekä yhteistyön tiivistäminen alueen oppilaitosten kanssa muun muassa aiheeseen liittyvien opinnäytetöiden ohjaamisen kautta sekä tarjoamalla harjoittelupaikkoja. Projektin yksi osa-alue on vertaistuki verkossa osaprojekti, joka kartoittaa vertaistukitoimintaan soveltuvia olemassa olevia palveluja ja kouluttaa järjestöjä palveluiden räätälöimisessä tarpeisiinsa sopiviksi. (Pajunpää 2007.)

Tämä opinnäytetyö on nimenomaan osa vertaistuen tukemisen osaprojektia ja sen tehtävänä on kartoittaa vertaistuen mahdollisuuksia internetissä, vertailla vertaistuen eri muotoja sekä käyttöönottoa ja lisäksi samalla selvittää sähköisten vertaistuen mahdollisuuksien esteettömyyttä. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa sisällönanalyysin avulla vertailuaineistoa internetin kautta välittyvän vertaistuen mahdollisuuksista järjestöjen käyttöön.

2.3 Sosiaali- ja terveystajrjestöjen merkitys suomalaisessa yhteiskunnassa

Järjestötoimijoilla on tärkeä asema suomalaisessa yhteiskunnassa. Järjestöt toimivat ihmisten äänen ja tarpeiden välittäjinä yhteiskunnallisessa päätöksenteossa sekä samalla palveluiden tuottajina ja kehittäjinä. Järjestöillä on myös oma vaikutuksensa yhteiskunnan kehityssuunnissa, sillä järjestöt ovat aatteellisista lähtökohdistaan pystyneet toimimaan sellaisten asioiden parissa, missä toimimiseen muilla ei ole ollut kiinnostusta, osaamista tai uskallusta. (Vuorinen & Särkelä & Perälähti & Peltosalmi & Peisa & Londén & Eronen 2005, 131.)

Sosiaali- ja terveystajrjestöillä tarkoitetaan järjestöjä, joiden tarkoituksena on joko jonkin erityisryhmän, oman jäsenistön tai hyvinkin laajan väestönosan fyysisen, psyykkisen ja /tai sosiaalisen hyvinvoinnin tukeminen ja edistäminen. Sosiaali- ja terveystajrjestöjen keskeisintä toimintaa ovat vaikuttamistoiminta, vertais- ja vapaaehtoistoiminta, asiantuntijuus sekä tuen ja palvelujen kehittäminen ja tarjoaminen. Suuri osa sosiaali- ja terveystajrjestöjen paikallistoiminnasta on erilaista ammatillisin ja vapaaehtoisvoimin tarjottavaa tukea ihmisten arjen selviytymiseen. Järjestöt tuottavat lähes 20 prosenttia kaikista sosiaalipalveluista sekä mittavan määrän muuta tukea, jota tilastot eivät tunnista. Monet järjestöjen toiminnat tavoittavat ihmisiä, jotka eivät hakeudu julkisen palvelujärjestelmän piiriin. Etsivällä ja matalan kynnyksen työllä voidaan tarjota tukea ihmisten

ongelmiin varhaisessa vaiheessa ennalta ehkäisevästi. (Särkelä & Vuorinen & Peltosalmi 2005.)

Suomalaisilla sosiaali- ja terveysjärjestöillä on pitkä historia ja toiminnan painopisteet eri aikoina ovat vaihdelleet. Särkelän ym. (2005) mukaan sosiaali- ja terveysjärjestöjen kenttä on ollut uusiutuva ja kansalaisten erityistarpeita heijastava. Monen järjestön toiminta koskettaa varsin laajoja ihmisryhmiä, esimerkiksi lapsia, vammaisia tai ikäihmisiä. Niiden keskeisenä tavoitteena on edistää ihmisten hyvinvointia ja omatoimisuutta. Osa yhdistyksistä on lisäksi keskittynyt hyvin kapea-alaisiin vamma- tai sairausryhmiin tai erityisiin elämäntilanteisiin. Yhdistykset on perustettu vastaamaan niitä tarpeita ja odotuksia, mitä niiltä vaaditaan. Sosiaali- ja terveysyhdistyksistä haetaan asiantuntijatie-toa ja elämäkokemuksia, joita muualta ei ole saatavissa. Samalla sieltä haetaan mahdollisuutta saada ja antaa tukea, osallistua sekä jakaa omia kokemuksia. Suurin tiedon-tarve, kokemusten jakamisen ja tuen tarve on silloin, kun elämä kriisiytyy äkillisesti tai silloin, kun osallistumismahdollisuudet ovat muuten kaventuneet. Tällöin järjestöjen tarjoaman vertaistuen merkitys tukimuotona voi kasvaa suureksi. Yksi järjestötoiminnan erityisyys on varsinaisen palvelutoiminnan ja kansalaistoiminnan välimaastoon asettuva toiminta, joka tukee nimenomaan arkipäivän selviytymistä. Kyse on sellaisista toiminnoista, joiden tavoitteena on helpottaa ja tukea ihmisten arjessa selviytymistä ja edistää itsenäistä selviytymistä. Arjen selviytymistä tukevien palvelujen pitää olla lähellä ihmistä ja helposti saavutettavissa. Niissä hyödynnetään usein myös kokemustietoa. Vertaistuki on yksi tällaisen toiminnan muodoista.

Järjestöbarometri 2007 – tutkimuksen mukaan sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminnassa viime vuosien aikana keskeiseksi on noussut vapaaehtois- ja vertaistoiminta. Kolmasosa järjestöjohdosta uskoo, että vapaaehtoistoiminnan, ehkäisevän työn sekä vaikuttamistoiminnan merkitys edelleen kasvaa. Suurimmat hyvinvointiongelmat ihmisten elämässä ovat yksinäisyys ja vähäiset sosiaaliset kontaktit. Järjestöjen paikallistoiminta vastaa näihin haasteisiin. Noin 8000 paikallisyhdistysten toiminta ehkäisee ongelmia, syrjäytymistä sekä edistää ihmisten hyvinvointia. Yhdistykset tarjoavat toimintakentän ja osallisuuden mahdollisuuden, jossa eri elämäntilanteissa olevat ihmiset voivat toteuttaa itseään kiinnostavia asioita. Yhdistysten toiminnoista vertaistoiminta tavoittaa parhaiten vaikeimmassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä. Vertaistoiminta on useiden järjestöjen toiminnan ydin, ja ihmiset hakevat usein yhdistystoiminnasta vertaiskokemuksia. Tutkimuksen mukaan sosiaali- ja terveysjärjestöjen mahdollisuudet tavoittaa, tarjota

liittymismahdollisuuksia sekä tukea vaikeissa elämäntilanteissa elävien ihmisten elämää ovat ainutlaatuiset. Järjestöjen mukaan ehkäisevän toiminnan tärkeä työmuoto on neuvonta-, ohjaus-, ja tiedotustyö. Ohjaus-, ja neuvontatyötä tehdään tänä päivänä paljon myös internetissä. Järjestöjen puoleen käännytään, koska ihmiset haluavat sekä ammatillista tietoa että käytännön tietoa ihmisiltä, jotka ovat omien kokemusten, elämäntilanteen, ongelman tai sairauden kautta käytännön asiantuntijoita. (Vuorinen & Särkelä & Peltosalmi & Eronen 2007.)

Tutkimuksen (Särkelä ym.2005, 33–34) mukaan sosiaali- ja terveysjärjestöistä lähes kolmasosa määrittelee itsensä vertais- ja vapaaehtoistoimijoiksi. Vertais- ja vapaaehtoistoimijat painottavat toiminnassaan nimenomaan vertais- ja vapaaehtoistoimintaa. Näiden toimijoiden toiminnan taloudelliset resurssit ovat valitettavan usein suhteellisen pienet. Lisäksi näiden yhdistysten toimintaan osallistuu muita yhdistyksiä enemmän pitkäaikaissairaita ja eri tavoin vammautuneita, myös vaikeavammaisia ihmisiä. Vertais- ja vapaaehtoistoimijat tarjoavat kuitenkin usein sellaista tukea, mitä muualta ei voi saada. Näihin tukimuotoihin kuuluvat muun muassa asiantuntijatiedon jakaminen ja vertaistukitoiminta. Sosiaali- ja terveysjärjestöt kokevatkin vertaistuen tunnetuksi tekemisen itselleen varsin tärkeäksi. (Särkelä ym. 2005, 55). Rajalliset taloudelliset resurssit asettavat kuitenkin omat rajoitteensa yhdistysten toiminnalle. Vertais- ja vapaaehtoistoimijoille järjestötoimijoiden kentällä virtuaalinen vertaistuki avaa uusia mahdollisuuksia tarjota helposti saavutettavissa olevia ja edullisia tukipalveluja jäsenilleen.

3 VERTAINEN TUKENA

3.1 Vertaistuki

Vertaistuki on varsin uusi käsite ja se on vakiintunut käyttöön Suomessa vasta 1990-luvun aikana. Vertaistuella viitataan tukeen, joka tulee muilta samassa tilanteessa olevilta ihmisiltä. Vertaistuen keskeisin merkitys on siinä kokemuksessa, että ei ole yksin elämäntilanteessaan tai ongelmiensa kanssa. Se on vapaaehtoista ja vastavuoroista kokemusten vaihtamista sekä tukemista samassa elämäntilanteessa tai samojen ongelmien kanssa painiskelevien ihmisten kesken. Vertaistuessa tukija on myös tuettava ja päinvastoin. Vertaistukija voi toimia myös muun muassa neuvonantajana, ystävänä, rohkaisijana, läsnäolijana, tunteiden jakajana ja ymmärtäjänä. (Kaskiharju & Oesch-Börman & Sarvimäki 2006, 9.)

TAULUKKO 1. Vertaistukijan tehtävät Pöyhtäriin 2000 mukaan.

Vertaistukijan tehtävänä on olla:	
- tukena	- toivon ja uskon valajana
- tunteiden jakajana	- vain läsnä
- yhdessä etsijänä ja kokijana	- neuvonantajana
- tiedon jakajana	- mielipiteidenvaihtokumppanina
- tilan antajana	- uuden näkökulman tarjoajana
- mukana oppijana	- saman kokeneena
- rohkaisijana	- ystävänä
- innostajana	- terveen maalaisjärjen käyttäjänä
- kuuntelijana ja ymmärtäjänä	

Vertaistoiminnassa ihminen ei ole hoidon ja toimenpiteiden kohteena vaan itse toimijana, se siis perustuu kokemuksellisuudelle. Vertaistuki on osaltaan myös keino selviytyä vaikeasta elämäntilanteesta tai psyykkisestä vammasta. Se voi olla myös tukemassa pidempää kuntoutumista. (Pöyhtäri 2000.) Samassa tilanteessa olevien ihmisten väliset

vertaisverkot muodostuvat usein spontaanisti internetissä, erilaisissa tapaamisissa tai vaikkapa leikkipuistossa. Niihin osallistutaan joustavasti oman kiinnostuksen ja aikataulun mukaisesti.

3.2 Kokemustieto

Kokemus vertaisuudesta antaa toivoa ja uskoa vaikeasta tilanteesta selviytymiseen. Kriisin läpi kulkeminen on useimmiten pelottavaa ja ahdistavaa. Vertaistuen tehtävä on työstää kokemuksia voimavaraksi, inventoida omia resursseja, aktivoida toimintakykyä ja löytää luovia ratkaisuja eteenpäin pääsemiseksi. Vertaisryhmässä mukana oleminen antaa mahdollisuuden uudelleen suuntautumiseen ja tulevaisuuteen orientoitumiseen. Voimavarat kriisin voittamiseen löytyvät jokaisesta itsestä ja vertaistukijan tehtävänä on olla tukemalla ja kuuntelemalla apua niiden löytämisessä. (Pöyhtäri 2000.) Vertaisryhmätutkimuksissa korostuukin usein kokemusten merkityksellisyys eli puhutaan kokemustiedosta. Kokemustiedon tutkimus ja sanoiksi pukeminen ei ole aina yksiselitteistä. Kokemustiedon käsite on löytänyt tiensä kuitenkin myös järjestöjen vertaisryhmätöinnin kuvauksiin. (Nylund 2005, 204.)

Reitit vertaistuen ja kokemustiedon jakamiseen ovat usein ennalta suunnittelemtomia. Kahdenkeskisestä ystävien vertaistuesta voidaan siirtyä säännöllisiin ryhmätapaamisiin tai verkostoihin. Toisaalta vertaisryhmissä ja –verkostoissa voi tavata myös hengenheimolaisia, joista tulee ystäviä ja joiden kanssa haluaa tavata kahden kesken. Perinteisissä ja virtuaaliryhmissä keskustellaankin usein myös paljon muusta kuin ongelmista tai sen hetkisestä elämäntilanteesta. (Nylund 2005, 203.) Vertaisryhmä voi siis olla myös tapa löytää ystäviä eli ryhmät ovat hyvä keino ehkäistä syrjäytymistä.

3.3 Vertaistuen historiaa

Erilaisten vertaisryhmien ja –verkostojen lukumäärä on lisääntynyt Suomessa sosiaali- ja terveysalalla erityisesti viimeisten kymmenen vuoden aikana. Tarkkoja tilastoja ryhmien lukumäärästä ei ole, mutta vertaistoiminnan kasvu kertoo siitä, että ihmisillä on

tarve jakaa kokemuksiaan ja saada tietoa samankaltaisessa elämäntilanteessa olevilta. Alun perin vertaistoiminta on lähtenyt liikkeelle Pohjois-Amerikasta ja tullut sieltä Suomeen. Ennen vertaistuki-käsitteen muotoutumista puhuttiin Suomessa yleisesti omaavusta ja oma-apuryhmistä. Oma-apu-käsite ei kuitenkaan koskaan vakiintunut suomalaiseseen käyttöön. Tänä päivänä puhutaankin vertaistuesta ja vertaisryhmästä, ja ne ovat asiaa hyvin kuvaavina käsitteinä jo pitkälle vakiintuneet käyttöön. Suurimpia vertaistukiryhmiä ovat perinteisesti olleet alkoholiriippuvuusryhmät sekä fyysisten ja psyykkisten sairauksien ryhmät. Uudempina mukaan ovat tulleet muun muassa vanhempien ryhmät sekä ikäihmisten ryhmät. Erityisesti sosiaali- ja terveysalan järjestöillä on Suomessa vankat perinteet vertaisryhmien perustamisessa. (Nylund 2005, 195–203.)

Vertaisryhmät ja –verkostot näyttävät olevan yksi nopeasti kehittyvä tuen muoto. Suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan julkiset palvelutkaan eivät ole vähentäneet vertaisryhmien tarvetta, ja itse asiassa monet ammattilaiset kehittelevät myös itse erilaisia tapoja tukea ja käynnistää vertaistoimintaa (Nylund 2005, 206.) Vertaistuesta saatujen kokemusten perusteella vertaistoiminnassa on koettu keskeiseksi yhteenkuuluvuuden tunne ja arjen ymmärtäminen. Myös tasa-arvoisuuden ja yhteisöllisyyden merkitys on koettu tärkeäksi. Vertaistoiminnan tulevaisuuden haasteena on vertaistuen saaminen entistä useampien ulottuville, miehiä kiinnostavan toimintamuotojen löytäminen sekä vertaistukiryhmissä saadun kokemustiedon liittäminen palvelujärjestelmään. (Sammaljärvi 2008, 48.) Vertaistuella ei kuitenkaan vielä ole legitiimiä asemaa osana julkista hyvinvointityötä eikä vertaisryhmän tarjoamaa tukea välttämättä helposti nähdä vartenotettavana vaihtoehtona esimerkiksi lääkehoidolle. (Hyväri 2005, 228.)

Perinteiset, säännöllisesti kokoontuvat vertaisryhmät eivät mahdollista kaikkien osallistumista toimintaan esimerkiksi ajan, pitkien välimatkojen, sairauden tai elämäntilanteen vuoksi. Tämän vuoksi virtuaaliset vertaisryhmät ovat kasvattaneet viime vuosina suosiotaan. Virtuaalivertaisryhmät ovatkin lisänneet merkittävästi vertaisryhmien ja niihin osallistuvien ihmisten lukumäärää, ja samalla todennäköisesti madaltaneet ihmisten osallistumiskynnystä osallistumisen anonymiteetin mahdollisuuden vuoksi.

4 VIRTUAALIYHTEISÖT VERTAISTUEN ANTAJINA

4.1 Virtuaaliyhteisö

Muutama painallus työpöydällä sijaitsevaan kuvakkeeseen avaa virtuaalisen maailman, josta aikaisemmin vain harvat osasivat haaveilla. Internet tavoittaa nykyään miljoonia käyttäjiä ympäri maailmaa. Ihmisten välinen yhteydenpito on helpompaa kuin koskaan. Joka päivä miljoonat ihmiset kohtaavat verkon välityksellä ja synnyttävät miljardeja erilaisia kokonaisuuksia, jotka elävät virtuaalisessa maailmassa omaa elämää. Ihmiset ovat sosiaalisia ja yhteisö on yhteiskunnan perusyksikkö. On siis luonnollista että linkkien, kuvien, tekstin tai minkä tahansa jaetun sisällön ympärille rakentuu yhteisö, jos olosuhteet ovat sopivat. Psykologien mukaan ihmisten välistä vetovoimaa kasvattavat ulkoisten piirteiden lisäksi samanlaiset maailmankatsomukset, kiinnostuksen kohteet, vastavuoroisuus, fyysinen sekä ajallinen läheisyys. Internetin vahvuutena on se, että se osittain ylittää ajallisen ja fyysisen läheisyyden aiheuttamat esteet. Ihmiset ympäri maailmaa voivat olla yhteydessä maanosista tai aikavyöhykkeistä välittämättä. (Tirronen 2008, 11, 34–35.)

Virtuaaliset yhteisöt voidaan nähdä uudenlaisina yhteisöllisyyden muotoina. Virtuaaliyhteisöissä on omat erityiset sääntönsä ja tapansa, ja näitä kirjoittamattomia lakeja noudatetaan. Internetissä voidaan kohdata nimettömänä tai nimen kanssa, avoimessa tai suljetussa ryhmässä, riippuen siitä, kuinka ryhmän perustajat ovat asiasta sopineet. Sääntöjä voidaan muuttaa tarvittaessa. (Nylund 2005, 203.) Virtuaaliyhteisöt perustuvat henkilökohtaiseen sosiaaliseen verkostoon. Verkkoyhteisöillä on oma erityinen dynaamisuutensa, joka toimii verkkoympäristön lainalaisuuksien mukaan. Verkkoyhteisöt ovat nopeita, reaaliaikaisia ja voittavat välimatkat. (Paunonen 2004, 35–36.)

Tutkimusten (Paunonen 2004, 35–43) mukaan internetinkäyttäjät kokevat, että virtuaaliyhteisöjen etuna on niiden aikatauluttomuus, sillä palstoille voi kirjautua sisään silloin kun itselle parhaiten sopii. Tekniikan nopeus ja vaivattomuus sekä ajasta ja paikasta riippumattomuus ovat internetin käytön etuja. Lisäksi keskustelupalstojen kasvottomuus ja anonyymiys antavat uudenlaisia mahdollisuuksia ongelmien purkamiseen. Anonymiteetti tarkoittaa sekä nimettömänä esiintymistä että tavoittamattomana ja näkymättömänä olemista tai sellaiseen joukkoon kätkeytymistä, josta yksilöä ei voida identifioida.

Anonyyminä ihmiset uskaltavat puhua rohkeammin myös henkilökohtaisista asioistaan. Anonymiteetti onkin yksi internetin nopean kehityksen ja suosion peruspilareista: yksilö voi valita joko nimettömyyden tai toimia omalla nimellään kulloinkin valitsemansa roolin mukaan. Lisäksi ihmiset kokevat positiivisena sen, että anonyymeistä sosiaalisista suhteista internetissä ei tarvitse ottaa samanlaista vastuuta kuten reaali maailmassa tulee tehdä. (Mäkinen 2006, 175–176.) Huomattava kuitenkin on, että verkkoviestintä ei korvaa luonnollisen maailman tapaamista. Tästä huolimatta ihmiset luovat internetissä toisiinsa kontakteja, johon vaikuttavat samat peruseriaatteet kuin muihin sosiaalisiin suhteisiin.

Keskustelupalstat ovat myös tasa-arvoisia paikkoja ajatusten vaihdossa. Ulkonäkö tai verbaaliset tai sosiaaliset taidot eivät vaikuta internetissä kommunikointiin. Ulkoinen erilaisuus ei myöskään näy keskustelupalstoille kirjoittavissa. Fyysisessä maailmassa vammaisuus saattaa rajata ihmiskontakteja synnyttämällä turhaa varautuneisuutta toisissa ihmisissä, mutta internetin virtuaali maailma poistaa nämä fyysisen maailman esteet. Tasa-arvoisuus toteutuu myös siinä, että netissä jokaisella on oikeus ja mahdollisuus ilmaista mielipiteensä ja asiansa julkisesti saaden välittömästi tavalla tai toisella palautetta. (Paunonen 2004, 35–43.)

4.2 Vertaistukea verkossa

Virtuaalivertaisryhmät ovat selkeästi 2000-luvun kasvava vertaistuen muoto. Tietotekniikan mahdollistamaa vertaistukea on kuitenkin ollut olemassa jossain muodossa ainakin 1980-luvun lopusta lähtien. Tuolloin puhuttiin niin sanotuista bulletin boardeista eli keskustelufoorumeista. Tuolloin myös sähköpostia alettiin käyttää informaation välittäjänä. Teemakohtaisissa keskustelufoorumeissa oli mahdollisuus välittää ja lukea toisten viestejä. Tämä mahdollisti kasvottoman vertaistuen muodon perinteisten kasvokkain tapaamisten tilalle. Vähitellen niiden ohelle kehittyivät erilaiset chat- ja internetkeskustelut, jotka tarjosivat samanaikaisen mahdollisuuden useammille henkilöille osallistua ja saada tukea. (Nylund 2005, 201.) Yksi tunnetuista keskusteluohjelmista on Jarkko Oikarisen vuonna 1988 kehittämä IRC- keskusteluohjelma (Internet Relay Chat). Ympäri maailmaa olevat käyttäjät voivat osallistua reaaliaikaiseen keskusteluun, sillä he näkevät heti toisten kirjoittamat kannanotot. IRC mahdollistaa vaivattoman kommunikaation, jonka ei tarvitse aina olla virallista ja jäykkää, ja on siksi yksi Internetin nopean kehi-

tyksen syistä. (Mäkinen 2006, 26.) Tänä päivänä yleisin vertaistuen muoto Internetissä on siis keskustelupalsta, jonne kukin osallistuja voi kirjoittaa viestin omasta näkökulmastaan. Keskustelupalstoja muotoutuu eri aihepiirien ympärille ja käyttäjät jakavat keskusteluissa omia kokemuksiaan aiheeseen liittyen. Vertaistukipalstoille pitää usein rekisteröityä käyttäjäksi. Keskustelupalstan käyttäjät muodostavat yhteisön, jonka sisällä keskustelu tapahtuu.

Virtuaalisessa vertaisryhmässä on mahdollisuus muun muassa työstää omaa suhtautumistaan elämäntilanteeseen, kriisiin, ongelmaan tai sairauteen, sekä ottaa muiden tuella otetta omasta elämästä ja vahvistaa sosiaalista verkostoa kuulumalla tähän matalan kynnyksen yhteisöön (Pöyhtäri 2000.). Matalaksi osallistumisen kynnyksen tekee nimenomaan toiminnan anonyymisyys. Palstoilla keskustelu tapahtuu useimmiten nimettömänä, joten kokemusten vaihtaminen on helppoa ilman leimaantumisen pelkoa.

Virtuaalinen yhteisö voi myös antaa voimaa. Omien kokemusten, tunteiden tai ajatusten jakaminen tuhansien muiden kanssa antaa voimaa ja vahvan yhteisöllisyyden tunteen. Kirjoittaminen ja chattaaminen helpottaa oman tilanteen hyväksymistä, mikä on ensimmäinen askel sopeutumiseen ja kriisistä erkaantumiseen. Se helpottaa myös usein negatiivisten tunteiden käsittelemistä ja menetettyjen asioiden suremista. (Pöyhtäri 2000.)

4.3 Anonymiteetti intimiteetin suojana

Anonymiteetillä tarkoitetaan sitä, että sanoman lähettäjä salaa oman varsinaisen persoonansa. Pseudonyyminä esiintyminen tarkoittaa lähes samaa, silloin kirjoittaja kätkeytyy nimimerkin taakse. Nimimerkkinä voi toimia pelkkä numerosarja tai mikä tahansa tekaistu nimi, jolla ei ole mitään varsinaista yhteyttä kirjoittajaan. Nimimerkin avulla netinkäyttäjä voi kehittää itselleen sivupersoonan. Se mahdollistaa erilaisten roolien omaksumisen. Esimerkiksi chatin käyttäminen mahdollistaa vaihtoehtoisten minähahmojen kehittelyn. Monille internetin käyttö onkin eräänlaista roolipeliä. (Mäkinen 2006, 175–178.) Monet kokevat anonymiteetin arvokkaaksi ja tärkeäksi osaksi yksityisyyden suojaa. Anonymiteetin kohdalla puhutaan myös henkilökohtaisesta integriteetistä eli koskemattomuudesta. Anonyymi identiteetti on yksi osa oman todellisen persoonan suojausta salasanojen ja palomuurien lisäksi. (Mäkinen 2006, 178.)

Anonyyminä esiintyminen on yleinen ilmiö vertaistukipalstoilla. Monissa vertaistukeen liittyvissä asioissa anonyymitteetti takaa tietyn turvallisuuden. Ihmiset eivät välttämättä halua keskustella ongelmistaan julkisesti, vaikka tarve purkautua ja kuulla ettei ole ongelmansa kanssa yksin onkin suuri. Ihmiset kokevat monet tuen tarpeet, kuten seksuaalisuuteen tai sukupuolisuuteen liittyvät asiat niin arkaluontoisiksi, että niistä puhuminen on helpompaa nimettömänä. Myös mielenterveysongelmat tai vaikkapa perheväkivalta ovat sellaisia kategorioita, josta halutaan usein vaieta. Myös riippuvuudesta kärsiminen tai rikoksen uhrina oleminen antavat aiheita anonyymitteetin tarpeeseen. Anonyymitteetti, luotettavuus ja vaitiolovelvollisuus voivat olla keskusteluissa äärimmäisen tärkeitä asioita. (Mäkinen 2006, 181–186.)

4.4. Verkon vaaroja

Virtuaaliverkostojen yleistyessä myös niiden mahdollisia haittavaikutuksia pohditaan. Internetissä toimivista vertaisryhmistä on saatu myös negatiivisia kokemuksia. Internetin vertaistukeen on kohdistunut ongelmia liittyen palvelujen tarjoajien tunnistamiseen, epätarkan tiedon saamiseen, testaamattomien hoitomuotojen tarjoamiseen ja epätoivotujen suhteiden syntymiseen. Potilasjärjestöt ja ammattilaiset varoittavat virtuaaliverkostoista ja internetistä saatujen tietojen ajankohtaisuudesta, sopivuudesta ja oikeellisuudesta. Esimerkiksi terveydellisiä tietoja sisältävien sivustojen lääketieteellisen tiedon paikkansapitävyys tulisi aina tarkistaa terveydenhuollon ammattilaisilta. (Nylund 2005, 204–206.)

Internet on myös täynnä häiriköintiä. Keskustelupalstojen sosiaalisessa todellisuudessa käyttäytyminen saattaa olla epäsopivaa ja loukkaavaa. Ongelmaa selitetään anonyymitteetillä, jonka taakse on helppo suojautua. Tieto siitä, että nettiympäristössä häiriköinti ei yleensä johda rangaistuksiin saattaa lisätä huonoa käytöstä. Samalla kun internet luo sosiaalisia kontakteja, se myös aiheuttaa eristäytymistä. Tietokoneen ääressä ei voi kokea aitoja sosiaalisia suhteita ja nimettömyyden taakse on helppo paeta vastuuta omasta käyttäytymisestään. (Mäkinen 2006, 187–188.)

Internetin vertaisryhmät ja verkkoneuvonta voivat merkitä myös yksityisyyden ja identiteetin menetystä. Virtuaaliryhmien ongelmana on, että emme voi tietää ja tuntea keitä

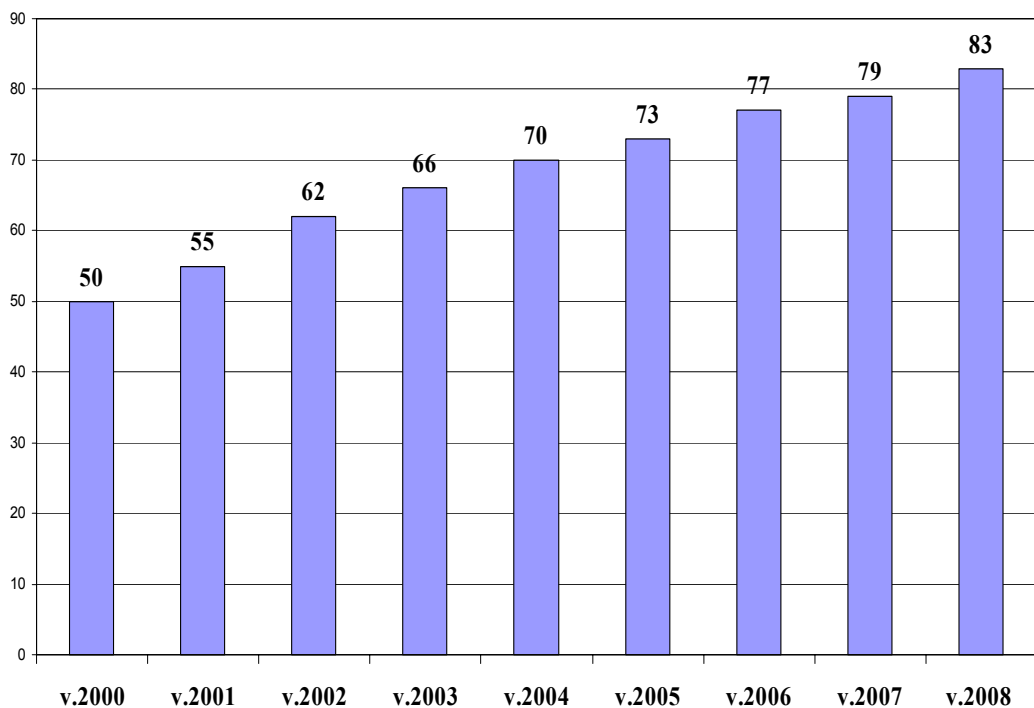
kaikkia lukijoita ryhmällä on, vaikka ryhmä olisi suljettukin. Esimerkiksi Sanomalehti Kaleva (29.8.2008) uutisoi internetissä tapahtuvista identiteettivarkauksista elokuussa 2008. Huonosti hoidetuilla tietosuojilla varustetuista keskustelufoorumeista oli varastettu yli 78 000 suomalaisen käyttäjätunnukset ja salasanat. Varsinaista lakia identiteettivarkauksiin ei tällä hetkellä ole Suomessa olemassa mutta vastuu henkilötietojen suojaamisessa ja säilyttämisestä on palveluntarjoajilla (Nousuniemi 2008, 4).

Internetinkäyttäjän olisi hyvä huomioida myös se seikka, että kaikesta, mitä internetissä teemme tallentuu erilaisiin välimuisteihin kopiot eli kopiot käydyistä www-sivuista ja niiden sisällöistä. Näiden käyttötietojen hallitseminen omalla kotikoneella onnistuu mutta käyttötietoja tallentuu myös paikkoihin, joihin meillä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa. Esimerkiksi yrityksissä internetliikennöinti tapahtuu lähiverkon kautta, jolloin lähiverkon ylläpitäjät voivat valvoa ja kerätä tietoja internetin käytöstä. Julkisia tietokoneita käyttäessä kannattaa noudattaa erityistä varovaisuutta. Julkisessa käytössä olevissa tietokoneissa voi olla käytössä erilaisia käyttäjille näkymättömiä apuohjelmia, jotka tallentavat esimerkiksi sähköpostiviestejä tai erilaisille sivustoille syöttämiämme käyttäjätunnuksia ja salasanoja. (Nikkilä 2001, 233–234.)

5 VERKKOPALVELUJEN KÄYTETTÄVYYS JA SAAVUTETTAVUUS

5.1 Internetin käyttäjät ja käyttötavat

Internetin käyttö on yleistynyt viimeisen vuosikymmenen aikana Suomessa huomattavasti ja valmiudet käyttää internetiä ovat lisääntyneet kaikissa ikäryhmissä. Tilastokeskuksen (2008) tekemän tutkimuksen mukaan internetiä käytti 83 prosenttia 16–74 vuotiaista, eli 3,2 miljoonaa suomalaista keväällä 2008 (kuvio 1.). Vielä kymmenen vuotta sitten internetiä käyttävien osuus oli vain 30 prosenttia (Tekes 1999, 102). Internetin käyttö on nykyään säännöllistä, sillä 83 prosenttia käyttää sitä vähintään kerran viikossa. Alle 40-vuotiaista melkein kaikki käyttivät internetiä, mutta 40 ikävuoden jälkeen käyttäjien osuus alkoi vähetä, ja iäkkäämmän ikäryhmän yli 60 vuotiaista, internetiä käytti vain neljä kymmenestä. Internetin käyttö on kasvanut suhteellisesti eniten kuitenkin yli 60-vuotiailla. Sukupuolijakauma internetin käytön suhteen on tasainen, sillä miehistä ja naisista yhtä suuri osuus käytti internetiä, mutta käyttäjäosuudet vaihtelivat kuitenkin jonkin verran ikäluokittain. (Tilastokeskus 2008.) Internetin käytöstä on tullut siis merkittävä osa suomalaisten arkea.



KUVIO 1. Internetiä käyttävien osuus vuosina 2000–2008 (Tilastokeskus 2008.)

Alueellisia eroja internetin käytön suhteen löytyy. Internetiä käytetään edelleen useammin taajaan kuin harvaan asutuilla alueilla, vaikka taajama-asteen mukaiset erot internetin käyttäjäosuuksissa kaventuivat vuosikymmenen alussa. Vuoden 2003 jälkeen ero tiheimmin ja harvimmin asuttujen alueiden välillä on ollut noin kaksikymmentä prosenttiyksikköä. Alle 40-vuotiaat käyttävät internetiä likimain yhtä paljon eri alueilla, kun taas yli 40-vuotiaista internetin www-sivuja selailevat useammin kaupungissa kuin maaseudulla asuvat. (Tilastokeskus 2007.)

Internetiä hyödynnetään monin eri tavoin. Yksityiselle ihmiselle internet konkretisoituu työn ja vapaa-aikaan työntyneiden ja käyttötapojen ja sisältöjen kautta. Internetin viestinnällinen käyttö on moninaista. Sieltä voi etsiä ja noutaa informaatioita, välittää tekstiä, kuvaa, ääntä, musiikkia tai videokuvaa. Näiden lisäksi siellä voi osallistua keskusteluryhmiin, liittyä tiedotuslistoille, pelata, katsoa televisiota jne. (Aula & Matikainen & Villi 2006, 13.) Internet mahdollistaa myös monelta monelle viestimisen haluttuna aikana ja maailmanlaajuisesti. Tilastokeskus on tutkinut suomalaisten internetin käyttötapoja (taulukko 2).

TAULUKKO 2. Internetin käyttötavat (Tilastokeskus 2008.)

Käyttötarkoitus	Prosenttia
Sähköpostien lähettäminen ja vastaanotto	90
Etsinyt sairauksiin, terveyteen ja ravitsemukseen liittyvää tietoa	62
Blogien lukeminen	38
Pikaviestien käyttö	35
Keskustelupalstoille kirjoittaminen	30
Internet puhelut	18
Videoneuvottelu	10
Oman blogin luominen tai ylläpito	5

Yhteisöllisyyden näkökulmasta internettiin on ladattu paljon odotuksia. Verkosta on odotettu ympäristöä, joka mahdollistaa täysin uudenlaisten yhteisöjen syntymisen. Internetiä onkin kuvailtu jopa kulttuurien yhdistäjäksi ja kansalaisten välisen viestinnän vapauttajaksi. Verkkoon on syntynyt monenlaisia yhteisöjä, joista useat toteuttavat yhteishyödyllisiä tehtäviä. (Aula ym. 2006, 13.) Vertaisyhteisöjen muodostuminen on yksi yhteisöllisyyden kehittymisen muoto internetin kehittämisessä. Tilastokeskuksen tutkimuksen (2008) mukaan joka kolmas (30 %) internetin käyttäjä kirjoittelee keskustelupalstoille ja lähes joka neljäs (38 %) lukee blogeja. Noin kaksi kolmasosaa (62 %) on

puolestaan etsinyt tietoa etsinyt sairauksiin, ravitsemukseen tai terveyteen liittyvää tietoa ja on siis mahdollisesti samalla eksynyt vertaistukea antaville sivustoille. Vertaistuen hyödyntäminen ei ollut omana tutkimuskysymyksenään tilastokeskuksen tutkimuksessa mutta jo näistä tuloksista voi päätellä, että vertaistuen sähköiset muodot ja käyttötavat ovat jo ennestään tuttuja internetin käyttäjille (taulukko 2.)

5.2 Internetin käyttöä säätelevä lainsäädäntö

Internetin käyttöön liittyy suuria eettisiä kysymyksiä niin kuin tekniikkaan yleensä. Internetin käyttöön liittyy kysymyksiä muun muassa sen käytön ehdoista ja vaikutuksista. Yleiset tekniikkaan liittyvät eettiset kysymykset koskevat myös internetiä kuten kysymykset tietosuojasta, yksityisyydestä, plagioinnista, tekijänoikeuksista, demokratiasta ja oikeudenmukaisuudesta.

Suomen kansalaisen perusoikeudet on määritelty Suomen perustuslaissa. Näitä perusoikeuksia tulee kunnioittaa ja noudattaa myös tietoyhteiskunnassa, jossa tiedonhankinta, asiointi, viestintä ym. toiminnot tapahtuvat yhä enemmän tietokoneiden ja tietoverkkojen välityksellä. Perustuslain määräyksiä tulee noudattaa lain hengen mukaisesti ja soveltaen tietoverkkoviestinnässä esiin tulleisiin tilanteisiin. (Nikkilä 2001, 222.)

Jos internetissä kerätään henkilötietoja, täytyy henkilötietolain (224.1999/523) määräykset ottaa huomioon. Henkilötietolaki määrittelee kansalaisen oikeuksia kansalaisen yksityisyyden suojaan liittyen. Sen tarkoituksena on suojata yksityiselämää ja edistää hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista. Henkilötietolaki koskee etenkin rekisteröitävien tietojen koneellista käsittelyä. (Mäkinen 2006, 127.) Lain mukaan rekisterinpitäjän on laadittava henkilörekisteristä rekisteriseloste, josta käy muun muassa ilmi henkilötietojen käsittelyn tarkoitus sekä tiedot henkilötietojen luovutuksesta ja rekisterin suojauksen periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee laatia jokaisesta henkilörekisteristä rekisteriseloste, joka on oltava yleisesti saatavilla esimerkiksi rekisterinpitäjän toimipaikassa tai verkkopalvelussa. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2008).

Lainsäädännöllisten kysymysten lisäksi internetin käytössä tulisi huomioida yleiset internetin käyttöä säätelevät ohjeet, joita kutsutaan netiketiksi. Netiketti tulee englannin kielen sanoista *network* ja *etiquette*, ja sillä tarkoitetaan internetin tai tietoverkon käyttäytymissääntöjä. Ei ole olemassa vain yhtä ja kaikkien hyväksymää netikettiä, vaan internetin toimintaa koskevia sääntökokoelmia on useita. Tästä huolimatta on mahdollista puhua yleisistä koko internetiä kattavista toimintaperiaatteista. (Mäkinen 2006, 88.)

Netiketti on tarkoitettu opastamaan joko koko internetin käyttöä tai niillä ohjataan käyttäytymistä jollakin suppeammalla internetin osa-alueella. Hyvä esimerkki internetin käyttöön ohjaavista säännöistä on esimerkiksi Opasmedian netiketti (Opasmedia 2006.) (ks. liite 1)

5.3 Verkkopalvelujen käytettävyys

Verkkopalveluja arvioitaessa puhutaan usein käytettävyydestä sekä saavutettavuudesta tai esteettömyydestä. Käytettävyys voidaan määritellä ominaisuudeksi, joka kertoo, miten hyvin määritellyt käyttäjät voivat käyttää palvelua tehokkaasti, tuottavasti ja miellyttävästi saavuttaakseen määriteltyjä tavoitteita tietyssä käyttöympäristössä. (Älli & Kyyhkyinen 2006, 188.) Kuluttaja- ja viihdesovelluksissa määritelmä laajenee usein kattamaan myös esimerkiksi opittavuuden, elämyksellisyyden tai käyttäjän luottamuksen tekniikkaan. Käytettävyyttä ei voida määritellä absoluuttisesti vaan käytettävyys riippuu tuotteen lisäksi aina käyttäjistä, käyttäjien tavoitteista ja käyttöympäristöstä. Käytettävyydessä on kyse ihmisen ja koneen välisestä vuorovaikutuksesta ja se on järjestelmän laatutekijä käyttäjän näkökulmasta käsin. (VTT 2008.)

Käytettävyyttä arvioitaessa voidaan ottaa huomioon eri osa-alueita. Niitä ovat muun muassa käytön tarkkuus, tehokkuus ja tyytyväisyys. Tarkkuus määrittelee, onko järjestelmässä käyttäjän kannalta oikeat ominaisuudet. Tehokkuus määrittelee, kuinka helppoa ja nopeaa järjestelmän käyttäminen käyttäjälle on. Tyytyväisyys puolestaan määrittelee, onko järjestelmän käyttäminen käyttäjän mielestä miellyttävää ja onko käyttäjä tyytyväinen käyttötilanteeseen eli pitääkö käyttäjä tuotteesta. (VTT 2008.) Lisäksi käytettävyyteen liittyen voidaan arvioida muun muassa opittavuutta, muistettavuutta sekä virhealttiuden pienuutta. Käytettävyyden arviointi perustuu usein ennalta määritettyihin

listoihin säännöistä ja ohjeista, joita käytettävyydeltään hyvän verkkopalvelun tulisi noudattaa. Käytettävyyttä voidaan testata esimerkiksi käyttäjätesteillä. (Kuutti 2003, 13–15, 45–70.)

Verkkopalvelujen monipuolinen käytettävyys tulisi ottaa huomioon jo suunnitteluvaiheessa. Teknisiä tuotteita käyttävät myös ihmiset, joilla esimerkiksi kaikki aistit eivät toimi normaalisti. Aistien toiminnan vajavuus voidaan ottaa suunnittelussa huomioon tekemällä tuotteesta useampia aisteja huomioiva. Teksti voi olla näkövammaisia varten puhuttu, kuvista voi olla puhutut referaatit, kuulovammaisia varten kaikki äänet voidaan näyttää myös visuaalisesti ja puhe esitetään myös tekstinä. Erityistarpeita huomioimalla huomioidaan myös sellaiset käyttäjäryhmät kuin ikääntyneet, lapset tai sellaiset, joilla on jonkinasteinen häiriö aistien ja päättelyn toiminnassa. (Kuutti 2003, 43–44.) Mitä aiemmin käyttäjävaatimukset tunnistetaan tai aiempia käyttäjävaatimuksia saadaan tarkennettua, sitä helpompi muuttuneet vaatimukset on ottaa suunnittelussa huomioon. (VTT 2008.)

5.4 Verkkopalvelujen saavutettavuus ja esteettömyys

Internetsivuille pääsy ja niiden sisältöön tutustuminen aiheuttaa erilaisia ongelmia ihmisille, joilla on fyysisiä, aisteihin tai ajatustoimintaan liittyviä rajoitteita. Monet Euroopan 37 miljoonasta vammaisesta saattavat uusmediaa käyttäessään jäädä vaille tarvitsemaansa tietoja ja palveluja. Julkisen sektorin verkkopalvelujen auetessa on olemassa vakava vaara, että merkittävä osuus väestöstä syrjäytyy. (Tietoyhteiskunnan kehittämisskeskus ry 2008.)

Verkkopalvelujen esteettömyys eli saavutettavuus (*accessibility*) tarkoittaa sitä, että internetsivut ja erilaiset palvelut ovat kaikkien käytettävissä, eli käytettävissä erilaisille ihmisille erilaisissa tilanteissa. Huomio kiinnitetään siihen, että ihmisillä on erilaiset lähtökohdat ja edellytykset aistien, liikuntakyvyn, kielellisten valmiuksien sekä muiden fyysisten ja psyykkisten asioiden suhteen. (Korpela 2002.) Saavutettavilla verkkopalveilla tarkoitetaan verkkopohjaisia palveluita, jotka soveltuvat moniin käyttötarpeisiin. Palvelujen suunnittelu- ja toteutusvaiheessa huomioidaan erilaiset käyttäjät ja käyttöti-

lanteet sekä erilaiset päätelaiteet. Saavutettavista verkkopalveluista käytetään useita termejä ja käsitteitä. Suomessa käytetään termejä sekä saavutettavuus että esteettömyys. Yksinkertaistettuna ne tarkoittavat informaation ja palveluiden tasavertaista saatavuutta. Asia on melko uusi, joten käsitteet ja termit eivät ole ehtineet vielä vakiintua käytössä. (Hypermedialaboratorio 2006.)

Tausta-ajatuksena verkkopalveluiden saavutettavuudessa tai esteettömyydessä ovat sekä kansainväliset sopimukset yhdenvertaisuudesta ja tasavertaisesta osallistumisesta kuten kansainväliset vammaispoliittiset ohjelmat että kansalliset sopimukset kuten Suomen perustuslaissa turvatut oikeudet yhdenvertaiseen kohteluun:

Suomen perustuslaki II luku Perusoikeudet, 6 § Yhdenvertaisuus

"Ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella."

Kansainvälisistä sopimuksista esimerkiksi Euroopan neuvoston vammaispoliittinen ohjelma vuosille 2006–2015 linjaa tiedonsaannin ja viestinnän saavutettavuuden ja esteettömyyden yhdeksi keskeiseksi toimintalinjakseen. Jotta vammaiset henkilöt voivat aktiivisesti osallistua ja päättää omasta elämästään, on ehdottoman tärkeää, että he saavat tietoa asianmukaisten viestintäjärjestelmien kautta. Tekniikan edistyessä on saatu käyttöön muun muassa internet ja sähköinen viestintä ja onkin tärkeää, että kaikki kansalaiset hyötyvät tällaisesta kehityksestä ja ettei mikään ryhmä – varsinkaan vammaiset – jää siitä syrjään. Vammaisille henkilöille palveluja tuottavien tahojen tulisi kannustaa omaksumaan parhaat käytännöt vammaisten henkilöiden monimuotoisten tarpeiden tyydyttämiseksi. Vammaisia henkilöitä olisi myös kuultava, kun laaditaan normeja ja standardeja ja suunnitellaan uusia viestintä- ja tietojärjestelmiä. Vammaispoliittisen ohjelman tavoitteena ovat asianmukaiset toimet sen varmistamiseksi, että vammaiset henkilöt voivat etsiä, saada ja antaa tietoa tasavertaisesti muiden yhteiskunnan jäsenten kanssa sekä uuden teknologian paras mahdollinen hyväksikäyttö, jonka tavoitteena on vammaisten henkilöiden itsenäisyyden ja vuorovaikutuksen lisääminen kaikilla elämänsäaloilla. Vammaispoliittisessa ohjelmassa kannustetaan kehittämään julkisten ja yksityisten toimielinten tiedotusta ja viestintää siten, että se on vammaisten henkilöiden saavutetta-

vissa. Tämä koskee myös niiden Internet-sivustoja, joiden tulee olla nykyisten kansainvälisten saavutettavuusnormien mukaisia. Lisäksi siinä pyritään edistämään kaikille sopivan suunnittelun periaatteen noudattamista kaiken uuden tieto- ja viestintätekniiikan suunnittelussa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006.)

Koska saavutettavuuden käsite verkkopalveluissa on niin uusi, on termejä ja käsitteitä lainattu eri alueilta. Muun muassa rakennetun ympäristön esteettömyys, julkisten palveluiden saatavuus ja toimintarajoitteisten henkilöiden tukeminen ovat vaikuttaneet verkkopalveluiden saavutettavuuden käsitteen muotoutumiseen. Näiden termien ja käsitteiden merkitykset eroavat kuitenkin jonkin verran toisistaan. Useimmiten verkkopalveluiden saavutettavuuteen liittyvillä termeillä tarkoitetaan verkkopalveluiden toteuttamista tavalla, että ne soveltuvat toimintarajoitteiselle henkilölle. Nykyisin saavutettavuus ymmärretään vielä laajemmin. Kun puhutaan verkkopalveluista, tarkoitetaan saavutettavuudella yleisesti sanottuna sitä, että internet-sivujen ja www-pohjaisten palvelujen tulisi olla kaikkien käytettävissä. Saavutettavuus on merkittävä verkkopalveluiden laadun osatekijä ja esimerkiksi väestön ikääntyessä, saavutettavuuden merkitys verkkopalveluiden laadukkuudelle tulee kasvamaan. (Hypermedialaboratorio 2006.)

Tietoyhteiskunnassa tärkeä esteettömyyttä ja saavutettavuutta edistävä väline on tietokone. Tietokone erilaisine ohjelmineen, merkitsee esimerkiksi vammaiselle henkilölle mahdollisuutta tiedon hankkimiseen, vuorovaikutukseen, ja tehtävien suorittamiseen. Tietoteknologia tarjoaa uudenlaista itsenäisyyttä sosiaalisen vuorovaikutuksen ja osallistumisen eri tahoilla. Esteettömyys ja saavutettavuus ovat moniulotteisia kysymyksiä. Esteet sekä niiden ratkaisut koskevat vammaisten henkilöiden ohella myös muita väestöryhmiä. Etenkin väestön ikääntyessä esteettömyyden soveltaminen on yleisesti hyvää suunnittelua, eikä vain vammaispolitiikkaa (Haarni 2006.)

5.5 Ohjeita esteettömään verkkoviestintään

Verkkoviestinnässä esteettömyydellä tarkoitetaan erilaisten käyttäjien ja käyttötilanteiden huomioimista arkisia sovelluksia toteutettaessa. Saavutettava verkkosivu toimii hyvin eri selaimissa ja päätelaitteissa. Saavutettavalta sivulta saa tietoa niin kännykällä kuin ääniselaimellakin. Sivustolla navigoiminen onnistuu ilman hiirtä ja tekstin kir-

jasinkoon voi säätää itselleen sopivaksi. Videoiden informaatio on saatavissa, vaikka käyttäjä ei näkisi tai kuulisi. Tieto- ja viestintätekniiikan esteettömyys muodostuu fyysisen ympäristön esteettömyyden, informaation esteettömyyden, ja taloudellis-sosiaalisen esteettömyyden osatekijöistä. Tähän sisältyvät käyttäjien tarpeiden mukaiset tilat ja kalusteet, koneet ja apuvälineet (Nykänen 2007,11.)

Saavutettavilla verkkosivuilla sisältöä on helppo etsiä, tekstin kokoa voi helposti säätää ja kontrastit ovat selkeitä. Verkkoviestintä esimerkiksi on saavutettavaa silloin, kun verkkosivujen tietoon pääsee helposti käsiksi ruudunluku- ja puheohjelmilla myös silloin, kun näkee huonosti tai ei lainkaan tai kun ymmärtääkseen tekstiä tarvitsee selkoikieltä (Tahkokallio 2007, 8; vrt. Freed & Rothberg 2006.)

Esteettömyys on tärkeä huomioida jo sovellusten suunnittelussa. Nyrkkisääntöjä esteettömään suunnitteluun ovat esteettömyysohjeiden noudattaminen, todellisten käyttäjien huomioiminen, laiteriippumaton suunnittelu sekä tarpeettoman monimutkaisuuden välttäminen. Esteettömyyden merkitys korostuu sisällön, päätelaitteiden ja käyttäjäkunnan monipuolistuessa. Esteettömyystyön haasteita ovat myös väestön ikääntyminen ja lisääntyvä monikulttuurisuus. Lisäksi laitekanta ja laajakaistayhteyksien saatavuus ovat keskeisiä tekijöitä. (Nykänen 2007, 11.)

Tarkempia sovellusten esteettömyysohjeita palveluntarjoajille löytyy useita. Käytännön tasolla sivustoa sanotaan kuitenkin esteettömäksi vasta, kun se täyttää tietyn kriteeristön. Yksi käytetyistä on tällä hetkellä World Wide Web Consortiumin (W3C) Web Accessibility Initiative (WAI) -työryhmän julkaisema 65-kohtainen lista esteettömän verkkosivuston periaatteista ja ominaisuuksista. Esteettömyydestä, kuten käytettävyydestäkään ei ole olemassa varsinaista standardia, mutta WAI – ohjelman verkkosivuston saavutettavuusohjeet ovat lähes alan standardi. Verkkosivustoilla pitäisi aina yrittää noudattaa WAI-saavutettavuusohjeistoa. (Älli & Kyyhkynen. 2006, 186.) Ohjeisto on osaksi suomennettu TIEKE:n eli Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskuksen esteettömyysoppaassa ja kokonaan Sisäministeriön Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan sivustolla.

WAI-ohjeiston lisäksi esteetön verkkosuunnittelu on osa käsitteitä "Design for All", "Inclusive Design" tai "Universal Design", jotka pitävät sisällään myös ajatuksen siitä,

että tuotteiden, kuten Internet-sivustojen, tulisi olla kaikkien käytettävissä ilman erillisjärjestelyjä. (Turkki & Sinkkonen 2007; vrt. Freed & Rothberg 2006.)

Esteetön web-sivu toteutetaan niin, että erilaiset käyttäjät voivat käyttää palvelua erilaisissa käyttöympäristöissä erilaisilla laitteilla. Palvelut voidaan yleisesti ottaen tehdä esteettömiksi ilman suuria lisäkustannuksia. Samalla esteetön web-palvelu edistää palveluiden yleistä käytettävyyttä. Esteettömät verkkoympäristöt ja –palvelut ovat helppokäyttöisiä, sillä niiden rakenne on looginen, kieli selkeää ja toteutus teknisten standardien mukaista. (Ohtonen 2002, 72.) Useilta internetsivustoilta löytyy ohjeita esteettömien verkkopalveluiden luomiseen (ks. liite 2.).

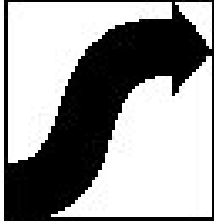
5.6 Selkokieliisyys

Selkokielineen materiaali voidaan määritellä tuotteeksi, joka sisältää vain kaikkein tärkeimmän informaation esitettynä niin suoraviivaisesti, että se on laajimman mahdollisen yleisön ymmärrettävissä. Selkokielistä materiaalia voidaan luonnehtia yleisesti siten, että selkokieli on helppotajuista ja siinä käytetään suorasanaista kieltä. Tekstissä on vain yksi pääajatus lausetta kohti ja rakenne on selkeä ja looginen. Lisäksi pyrkimyksenä on välttää teknistä sanastoa, lyhennyksiä sekä pelkkiä alkukirjaimia (ILSMH European Association 1998.)

Kuka tahansa, jolla on asuinmaansa kielen lukemis- ja kirjoittamisvaikeuksia on mahdollisesti kiinnostunut vastaanottamaan selkokielistä informaatiota. Lukutaitovaikeudet voivat johtua useista eri syistä. Näitä voivat olla mm. älyllinen kehitysvamma tai jokin muu vamma, joka vaikeuttaa luku- ja ymmärryskykyä, vähäinen muodollinen koulutus, sosiaaliset ongelmat tai paikallisen yhteisön virallinen kieli voi olla eri kuin äidinkieli. Ihmisten lukutaito vaihtelee suuresti, myös edellä mainittujen ryhmien sisällä. Lisäksi kehitysvammaiset ihmiset voivat kokea vaikeaksi ymmärtää lukemansa tekstin sisällön. Heille suunnatun tekstin tulee olla helpon luettavuuden lisäksi myös helposti ymmärrettävää (ILSMH European Association 1998.)

Selkokielisten verkkosivujen suunnittelua ja toteuttamista koskeva tieto pohjautuu pääosin käytännön kokemuksiin ja saatuun käyttäjäpalautteeseen. Suomessa on kuitenkin meneillään hankkeita koskien selkokielen käyttöä verkkopalveluissa (mm. Selko-e-

projekti). Sähköisessä mediassa selkokieli on melko uusi tuttavuus. Papunetin selkokielistä sivuja (www.papunet.net/selko/) ovat ensimmäinen laajempi selkokieline verkkosivusto. Se avattiin vuonna 2001 (Älli ym. 2006, 188.)



Kuva 2. Selkologo. (Papunet 2008).

Omasta selkologosta tunnistaa selkojulkaisut (kuva 2). Selkologon myöntää lehdille ja kirjoille selkokirjatyöryhmä ja muille julkaisuille Selkokeskus. Tunnus on samanlainen suomen että ruotsinkielisissä julkaisuissa. Internetsivuille voi hakea myös selkologoa. Selkokeskus tarkistaa internetsivujen selkokielisyyden, ja lisäksi sivujen käytettävyys arvioidaan (Papunet 16.8.2008)

6 TUTKIMUS JA SEN TOTEUTUS

6.1 Internetin tutkimuksen perinteet

Internetiin liittyvissä tutkimuksissa sovelletaan vaihtelevalla tavalla erilaisia tutkimusmenetelmiä, joille ei löydy tutkimuksellisesti yhteistä nimittäjää. Verkkoa ja ihmisen toimintaa verkossa voidaan lähestyä esimerkiksi yleisimmistä sosiaali- ja viestintätieteellisistä näkökulmista. Internet ei ilmiönä asetu muutaman tieteen alle, vaan sitä on syytä lähestyä poikki- tai monitieteellisestä näkökulmasta. Verkko tarjoaa uudenlaisia tutkimusaineistoja kuten verkkosivut, verkkokeskustelut ja -päiväkirjat ja samalla myös mahdollisuuksia uusiin tiedonkeruutapoihin. Metodologinen monimuotoisuus onkin osa verkkotutkimusta ja auttavat ymmärtämään verkkoon liittyviä ilmiöitä. (Aula ym.2006, 17–18.) Vakiintuneen tutkimusperinteen puuttuessa monimuotoiset laadullisen tutkimuksen menetelmät sopivat hyvin internetin tutkimukseen. Kun tarkastellaan tiettyä ilmiötä internetaineistoista, saadaan laadullisen tutkimuksen menetelmien avulla monimuotoinen kuva tarkasteltavasta ilmiöstä.

Internetin tutkimus on 1980-luvun lopulta saakka keskittynyt verkko- tai virtuaaliyhteisöjen ja yhteisöllisyyden kysymyksiin. Yhteisö on ollut yhdessä identiteetin kanssa keskeisimpiä tutkimuskäsitteitä ja työkaluja internetin käytön ja käyttäjien hahmottamisessa. Tekstipohjainen verkko on sittemmin kehittynyt eteenpäin graafiseksi verkoksi ja internetistä on samalla muodostunut massamedian väline. Tämä on johtanut uusiin painotuksiin tutkimuskentässä. Kun tekstipohjaisen internetin tutkijat keskittyivät yhteisöihin, sosiaalisuuden ja tiedonvälityksen muotoihin, tämän päivän graafisen verkon tutkimuksissa taas otetaan huomioon yhä enemmän internetin kaupallisuuteen ja mediakulttuuriin liittyvät tutkimusnäkökulma. (Paasonen 2006, 33–35.) Yhteisöllisyyden tutkiminen on silti säilyttänyt asemansa tutkimuskentässä.

Verkkoyhteisöjen tutkimus alkoi 1980-luvun tekstipohjaisista sovelluksista, sähköisistä ilmoitustauluista (bulletin board systems), Usenetin keskusteluryhmistä, roolipelaamisen mahdollistavista MUD-tiloista (multi-user domain) ja erilaisista telekonferenssijärjestelmistä. Tutkimusten myötä näkemys verkkoyhteisöistä uudenlaisina sosiaalisina tiloina, julkisen keskustelun, informaation välittämisen ja jakamisen alueina on vakiintu-

nut. Verkkoteknologiassa tapahtuneista muutoksista huolimatta uudenlaisten yhteisöllisyyksien ja tiedonvälityksen mahdollisuudet ovat säilyttäneet asemansa tutkijoiden mielenkiinnon kohteena myös 2000-luvulla (Paasonen 2006, 33–35.) Tutkijat ovat selittäneet internetin vetovoimaa muun muassa yhteisöllisyyden kaipuulla ja uusien sosiaalisten muotojen mahdollisuuksilla sekä pohtineet erilaisten ala- ja osakulttuurien yhteisöjä identiteettityön ja vastarinnan tiloina. (Jones 1999.)

Virtuaalivertaistukeen liittyvät tutkimukset ovat yksi osa-alue internetin yhteisöllisyyteen liittyvistä tutkimuksista. Suomalaista tutkimusaineistoa on vielä varsin vähän vaikka Suomessakin internetin yhteisöllisyyteen liittyviä tutkimuksia on tehty muun muassa erilaisista vertaistukeen ja kokemustiedon jakamiseen keskittyvistä keskustelupalstoista ja sähköpostilistoista. Esimerkiksi Munnukka, Kiikkala & Valkama (2005) ovat tutkineet pienten lasten äitien käyttämiä postituslistoja ja niiden merkitystä äideille. Minna Salomäenpää (2006) tutkimus *Pissikset, demittäjät ja tulevaisuuden toivot* tarkastelee puolestaan nuorten nettikäyttäytymistä.

6.2 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää järjestötoimijoiden näkökulmasta vertaistuen internetpohjaisia mahdollisuuksia sekä selvittää, missä muodossa vertaistoimintaa tukevia verkkopalveluita on jo olemassa erilaisilla internetsivustoilla. Tutkimuksessa internetistä löytyneistä vertaistukipalveluista selvitetään sisällönanalyysin avulla niitä ominaisuuksia, jotka tukevat vertaistoiminnan käyttöönottoa kuten edullisuutta sekä käytettävyyteen ja saavutettavuuteen tai esteettömyyteen liittyviä näkökulmia. Opinnäytetyöstä on tarkoitus tulla tietopaketti internetpohjaisen vertaistuen käytön mahdollisuuksista muun muassa järjestötoimintaa varten.

Tutkimuksen tavoitteena on:

1. Selvittää, mitä mahdollisuuksia internetpohjaiselle vertaistuelle eri palveluntarjoajilla on olemassa.
2. Selvittää internetpohjaisten vertaistukimuotojen ominaisuuksia sisällönanalyysin avulla.

Opinnäytetyön tutkimusosuus on rajattu käsittelemään keskustelupalstoja ja verkkopäiväkirjoja eli blogeja sekä yhteisösivustoja, joissa käytetään pääosin suomenkieltä. Tutkimuksessa mukana olevien palveluntarjoajien sivustoissa on mukana kuitenkin myös englanninkielisiä sivustoja. Tutkimuksessa ovat mukana nimenomaan vertaistukeen erityisesti sosiaali- ja terveysalalla painottuvat sivustot ja esimerkiksi johonkin tiettyyn yksittäiseen harrastustoimintaan keskittyvät internetin keskustelupalstat on rajattu tutkimuksen ulkopuolelle. Myös maksulliset internetpalvelut on rajattu tutkimuksen ulkopuolelle.

6.3 Laadullinen tutkimus

Tämän tutkimuksen toteuttamistapa noudattaa laadullista tutkimusotetta. Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus pyrkii tarkastelemaan tutkimuskohdetta kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisen tutkimuksen keskeinen tavoite on ymmärtää tutkimuskohdetta. Lähtökohtana on aina todellisen elämän ilmiöiden kuvaaminen. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusaineistosta ei ole tarkoitus tehdä yleistettäviä päätelmiä tai tilastollisia yleistyksiä. Tutkimusotteen taustalla vaikuttaa ajatus siitä, että yksityisessä toistuu yleinen. Yksittäisiä tapauksia tarkastelemalla on mahdollista saada selville, mikä ilmiössä on merkittävää ja mikä toistuu usein tarkasteltaessa ilmiötä yleisemmällä tasolla (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 152–153, 168–169; ks. myös Eskola & Suoranta 2003, 18.) Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 87.)

Aineiston laadullinen käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, jossa aineisto aluksi hajotetaan osiin, käsitteellistetään ja kootaan uudestaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. Laadullisessa aineistossa analyysiä tehdään tutkimusprosessin jokaisessa vaiheessa (Tuomi ym.2004, 110.)

6.4 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysiä voidaan käyttää tutkimusmenetelmänä kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysillä voidaan väljänä teoreettisena kehyksenä tarkoittaa kaikkien kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysiä, tässä työssä siis internet-sivujen analyysiä. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päätteelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi ym. 2004.)

Tässä työssä käytetyssä teorialähtöisessä sisällönanalyysissä ilmiöstä jo tiedetty sanelee, miten aineiston hankinta järjestää ja miten tutkittava ilmiö käsitteenä määritellään. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä teoreettiset käsitteet tuodaan esiin jo valmiiksi ilmiöstä tiedettynä. Aineiston luokittelu perustuu viitekehykseen, jolloin analyysiä ohjaa viitekehykseen ennalta liittyvät käsitteet. (Tuomi ym. 2004, 116–118.) Tässä työssä sisällönanalyysiä ohjasivat viitekehyyksessä esiin nousseet keskeiset käsitteet saavutettavuudesta tai esteettömyydestä ja käytettävyydestä.

Sisällönanalyysissä analyysirungon sisälle muodostetaan luokituksia, jolloin aineistosta poimitaan ne asiat, jotka kuuluvat analyysirunkoon. Analyysissä tuotettu aineisto kvantifioidaan eli aineistosta tuotetaan määrällisiä tuloksia. (Tuomi ym. 2004, 116–118.) Tässä työssä käytettävyyteen ja saavutettavuuteen liittyvät asiat luokiteltiin. Ensin niitä etsittiin aineistosta eli aineisto pelkistettiin. Seuraavaksi taulukoitiin näiden asioiden esiintyvyys aineistossa eli toisin sanoen aineisto ryhmiteltiin, jolloin samaa asiaa tarkoittavat piirteet tai ominaisuudet aineistossa luokiteltiin saman yläkäsitteen alle. Analyysivaiheessa aineistossa esiintyvistä piirteistä voidaan tehdä johtopäätöksiä.

Sisällönanalyysissä tutkimuksen aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja analyysin tarkoituksena on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysillä pyritään järjestämään aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon heikentämättä sen sisältämää informaatiota. Laadullisen aineiston analysoinnin tarkoituksena on informaatioarvon lisääminen, koska hajanaisesta aineistosta pyritään luomaan mielekästä, selkeää ja yhtenäistä informaatiota. (Tuomi ym. 2004, 110.) Analyysillä pyritään luomaan selkeyttä aineistoon, jotta sen perusteella voidaan tehdä selkeitä ja luotettavia johto-

päätöksiä tutkittavasta ilmiöstä sekä muodostamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus, joka kytkee tulokset ilmiön laajempaan kontekstiin ja aihetta koskeviin muihin tutkimustuloksiin. (Tuomi ym. 2004, 110.)

6.5 Tutkimuksen toteuttaminen

Internetissä toimivista vertaistukipalstoista ei ole olemassa tarkkaa tilastotietoa. Erilaisia internetryhmiä erilaisilla toimintaperiaatteilla, toimii todennäköisesti pelkästään Suomessa satoja, ellei tuhansia. Kansainvälisesti ryhmiä on todennäköisesti moninkertaisesti. Tässä tutkimuksessa mukana olevat internetin vertaistukipalvelut ovat vain murto-osa kaikista toiminnassa olevista internetryhmistä. Tutkimuksessa mukana olevat vertaistukitoimijat ovat sattuneet kartoittajien haaviin internetin tutkimuksen yhteydessä satunnaisesti. Tutkimuksen näkökulma on tekijöiden lähtökohtana oleva sosiaalialan koulutusta huomioon ottaen keskitetty sosiaali- ja terveysjärjestöihin ja niiden kautta löytyvään internetissä toimivaan vertaistukitoimintaan. Täysin tutkimuksen ulkopuolelle on rajattu paikallisesti toimivat vertaistukiryhmät, jotka tapaavat toisiaan kasvotusten vaihtakseen kokemuksiaan. Myös maksulliset palvelut on rajattu kokonaan tutkimuksen ulkopuolelle. Lisäksi aineiston rajausta on tehty sivustolla käytetyn kielen perusteella. Tutkimusaineiston vertaistukisivustoilla keskustelu käydään suomeksi vaikkakin palveluntarjoajan sivut voivat olla englanninkieliset. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston rajaus tapahtuu teoreettista kattavuutta silmällä pitäen (Eskola ym.2003, 64.)

Aineisto tutkimusta varten kerättiin läpikäymällä internetsivustoja. Aineiston keruu tapahtui loppukeväästä 2008 sekä kesän ja alkusyksyn 2008 aikana. Lähtökohtana toimivat sosiaali- ja terveysjärjestöjen internetsivustot. Sivustojen kautta edettiin linkkiyhteyksien välityksellä kohti vertaistukeen viittaavia www-sivustoja. Osa sivustoista valittiin tunnettuuden perusteella (tukinet.net). Osa sivustoista haettiin vertaistukihakusanalla hakukoneiden avulla. Lisäksi sivustojen linkkilistat johdattivat uusille sivuille. Kokonaisuudessaan aineiston keruun aikana läpikäytiin 52 internetsivustoa, joista varsinaiseen tutkimukseen rajautuivat tutkimuksen ehtojen mukaisesti mukaan 11 vertaistukisivustoa.

Internetsivustoilta etsittiin vertaistukeen viittaavia osioita kuten keskustelupalstoja tai -foorumeita, blogeja eli internetissä pidettäviä päiväkirjoja, vieraskirjoja tai mahdollisuutta pikakeskusteluihin sivustolla. Sivustojen vertaistukiosiot tutkittiin tarkemmin ja niitä ylläpitävät palveluntarjoajat kirjattiin ylös. Vertaistuen mahdollisuuksia tutkittiin myös internetyhteisöjen sivustoilta kuten Facebookista ja MySpace –sivustolta. Sivustojen ominaisuuksia tarkasteltiin niin palveluntarjoajan omilta sivuilta kuin palveluntarjoajan tarjoaman tuotteen kautta eli jo olemassa olevilta vertaistukisivustoilta. Tarkasteltavia jo olemassa olevia vertaistukisivustoja tässä tutkimuksessa ovat (taulukko 3):

TAULUKKO 3. Tutkimuksessa tarkasteltavat sivustot.

1. www.phpbb.com/ (www.aspalsta.net)	7. www.myspace.com
2. www.simplerachines.org/ (www.adhd-aikuiset.org)	8. www.freebok.net .
3. groups.google.com	9. www.suntuubi.com
4. groups.msn.com/	10. blogit.fi
5. groups.yahoo.com	11. vuodatus.net
6. www.fi-fi.facebook.com/	

Molempia sekä palveluntarjoajan että vertaistuen sivustoja jouduttiin käyttämään yhtä aikaa, sillä kaikkia sisällönanalyysillä tutkittavia ominaisuuksia ei löytynyt suoraan vertaistukisivustoilta vaan osa tiedoista jouduttiin etsimään vertaistukisivustojen alareunassa olevan linkin kautta palveluntarjoajien sivustoilta. Lisäksi osa tiedoista saatiin perustamalla omia verkkoyhteisöjä internetiin. Palveluntarjoajien sivustoilta ei löytynyt muulla tavoin kaikkia tarpeellisia tietoja vertaistukisivustojen perustamiseen liittyen.

Internetpohjaisen vertaistuen muotoja ylläpitävien palveluntarjoajien ominaisuuksia sekä tarjottuja palveluita vertailtiin toisiinsa sisällönanalyysin avulla. Tutkimukseen mukaan otetut palveluntarjoajat ja heidän palvelunsa rajautuivat mukaan ensisijaisesti suomen kielen sekä palvelujen hinnoittelun perusteella. Tutkimukseen rajautuneet palveluntarjoajat taulukoitiin ja sivustojen analysointi tehtiin sisällönanalyysin perusteella. Sisällönanalyysillä sivustoilta etsittiin käytettävyyteen, saavutettavuuteen ja sivuston käytön turvallisuuteen eli lähinnä rekisteröitymiseen liittyviä asioita. Teorialähtöisessä

sisällönanalyysi tutkittavat käsitteet olivat jo tiedossa etukäteen ja niihin liittyviä asioita etsittiin vertaistukisivustoilta. Käsitteet saavutettavuus ja käytettävyys ovat laajoja kokonaisuuksia, joten niihin liittyvät asiat pilkottiin osiin, joita tarkasteltiin sivustoja tutkittaessa. Tutkittavat asiat oli katsottu tarpeellisiksi tutkimuksen tilaajan näkökulmasta eli ne on koettu tarpeellisiksi järjestötoimijoiden näkökulmasta ajateltaessa sivustojen perustamista ja esteettömyysnäkökulmia.

7 TULOSTEN TARKASTELU

7.1 Keskustelufoorumit, blogit ja pikakeskustelut vertaistuen muotona

Tutkimuksen tuloksena huomattiin, että yleisimmin käytettyjä internetpohjaisen vertaistuen muotoja ovat keskustelupalstat, sähköiset ilmoitustaulut, verkkopäiväkirjat eli blogit sekä erityyppiset pikakeskustelut. Seuraavassa näitä yleisemmin esiintyviä internetin vertaistuessa käytettyjä vaihtoehtoja esitellään tarkemmin. Tutkimustulosten esittelyssä sivustolla viitataan tutkimustulosten mukaisesti lähinnä internetin keskustelupalstoihin sekä verkkopäiväkirjoihin

Internetin keskustelufoorumeilla tarkoitetaan järjestelmiä, joissa voi keskustella julkisesti tai rajatussa piirissä. Keskustelu tarkoittaa yleensä viestien kirjoittamista ja lukemista. Ääntä tai videokuvaa käyttäviä foorumeita on vielä harvassa. Myös sähköpostin jakelulistoilla voi toteuttaa keskustelufoorumeita. Suosittuja keskustelufoorumeita verkossa ovat nykyisin ns. keskustelupalstat, joita käytetään selaimella. Keskustelupalstojen käyttö on helppoa, sillä se perustuu selaimen perustoimintoihin. Viestien lukeminen tapahtuu kuten verkkosivuston lukeminen muutenkin. Viestien lähettäminen edellyttää usein palveluun rekisteröitymistä ja kirjautumista. (Korpela 2007, 283–287.)

Blogi eli verkkopäiväkirja on tapa kertoa muille verkon käyttäjille omasta elämästä ja mielipiteistä. Blogiin voi kirjoittaa mistä aiheesta itse haluaa ja sen ideana on vuorovaikutteisuus. Lukijat voivat kommentoida kirjoitusta ja kertoa siitä oman mielipiteensä. Blogin idea on jakaa tietoa ja ajatuksia ja keskustella niistä aktiivisesti. Blogin päivittäminen on tärkeää, samoin kuin vastaaminen ihmisten kommentteihin (Haasio 2007, 36–45.) Oman blogin perustaminen on helppoa. Esimerkkinä sivusto www.blogit.fi tarjoaa maksuttoman mahdollisuuden luoda nopeasti blogi ja alkaa kirjoittaa siihen. (Korpela 2007, 286) Tänä päivänä oma sivusto perustetaankin usein blogin ympärille. Ne ovat yhteisöllisiä, vapaasti kommentoitavia ja nopeasti päivittyviä tiedonlähteitä niin maailman tapahtumista kuin henkilökohtaisesta elämästäkin. Esimerkiksi yhteisöpalvelu MySpace tarjoaa mahdollisuuden luoda oman käyttäjäprofiilin ja blogin palvelun piiriin. MySpacen ideana on tarjota yksilöille mahdollisuus itsensä julkittuomiseen verkossa. Ajatuksena on myös tutustua verkossa itseään kiinnostaviin ihmisiin tai jakaa samoja

mielenkiinnon kohteita. Se tarjoaa mahdollisuuden ja työkalut ihmisten kanssa sosiaalisen vuorovaikutukseen ryhtymiselle. MySpacen tyyppiset yhteisöpalvelut ovat suosittuja maailmanlaajuisesti. Suomalaisille suosituin ja tutuin tämäntyyppinen palvelu oli pitkään IRC-Galleria ja nykyään Facebook on kerännyt paljon uusia käyttäjiä. (Tirronen 2008, 21, 65–66.)

Verkossa voi lähettää viestejä myös reaaliaikaisesti. Se tarkoittaa sitä, että lähettäjän kirjoittama viesti tulee vastaanottajan näyttöön heti. Viestintä koostuu silloin lyhyistä, yksirivisistä ja usein lyhenteitä paljon käyttävistä teksteistä. Ne limittyvät, kuten puheenvuorot tavallisessa juttelussa. Viestinnän luonteeseen kuuluu, että osallistujien on oltava samaan aikaan koneensa ääressä, minkä vuoksi keskusteluista sovitaan usein etukäteen (Korpela 2007, 293.) Esimerkiksi chattaily on reaaliaikaista keskustelua verkossa eli kahden tai useamman ihmisen välistä chat-huoneessa tapahtuvaa viestien lähetystä tietokoneen välityksellä. Chat-huoneissa viestejä voi lähettää julkisesti tai vaihtoehtoisesti yksityiskeskusteluna. Chatit ovat paikkoja, joissa esiinnyttään yleensä nimimerkillä (Haasio 2007, 49–53.) Chat on pikaviestinnän muoto, joka on kehitetty erityisesti ryhmässä käytäviä nopeampoisia keskusteluja varten. Chattailuun käytettiin aluksi erillisiä ohjelmia, kuten IRC ja sen seuraajia. Nykyisin on tavallista käyttää internetpohjaisia palveluita, kuten esimerkiksi chat.suomi24.fi. Sen etusivuilta näkee välittömästi, minkä ”huoneiden” (kanavien) keskustelut ovat käynnissä (Korpela 2007, 294.)

7.2 Käytettävyys ja edullisuus vertaistukisivustoilla

Internetin vertaistukipalvelujen käytettävyyttä ja edullisuutta tarkasteltiin ensisijaisesti palveluiden hinnan perusteella, jolloin tutkimuksen ulkopuolelle rajattiin kaikki maksulliset verkkopalvelut. Lisäksi vertaistukisivustojen käytettävyyttä tarkasteltiin tutkimalla sitä, vaatiiko verkkopalvelun käyttö ja perustaminen ylläpitäjää, onko sivusto suomenkielinen sekä sitä, voiko monta ihmistä käyttää verkkopalvelua yhtä aikaa (taulukko 4).

Vertaistukisivustot valittiin mukaan tutkimukseen ensisijaisesti hinnan perusteella. Ensisijainen kriteeri verkkopalvelun tutkimuksen mukaan ottamiselle oli se, että sen käyttö ja toiminta on ilmaista. Järjestötoimijoille edullisuus on merkittävä kriteeri palvelun ylläpitämisen kannalta, sillä esimerkiksi sosiaali- ja terveysjärjestöjen alueelliset tai paikalliset

lisyhdistyksistä reilusti yli puolella, 56 %, toiminnan taloudelliset resurssit ovat suhteellisen pienet ja toiminta painottuu joko vertais- ja vapaaehtoistoimintaan tai harrastus- ja virkistystoimintaan (Vuorinen ym. 2005, 33–37). Internetpalvelun tulisikin olla ilmaista tai lähes ilmaista, jotta sen hyödyntäminen mahdollisimman monelle järjestötoimijalle on mahdollista. Kaikki tutkimuksen kohteena olevat palvelut ovat ilmaisia sivustojen perustajille ja käyttäjille. Vertaistukisivuston voi perustaa lataamalla palveluun tarvittavan ohjelmiston ilmaiseksi internetistä löytyvän palvelutarjoajan sivustolta. Kahdella tutkimuksessa mukana olevalla sivustolla tiettyjä lisäominaisuuksia, kuten esimerkiksi lisälevytilaa, vapaasti määriteltävän ulkoasun ja mainoksien poistoa saa maksullisilla palveluilla (suntuubi.com). Myös vertaistukisivuston käyttäjälle sivustolle kirjoittaminen ja sieltä kirjoitusten tai viestien lukeminen on ilmaista. Käyttäjä tarvitsee ainoastaan toimivan tietokoneen ja internetyhteyden palvelun hyödyntämistä varten.

TAULUKKO 4. Vertaistukisivustojen edullisuus sekä käytettävyyteen liittyviä asioita.

	EDULLISUUS		KÄYTETTÄVYYS	
	Ilmainen	Vaatii ylläpitäjän	Suomenkieliset sivut	Voiko monta ihmistä käyttää sivustoa yhtä aikaa?
simplemachines.org	X	X	keskustelupalsta suomeksi, palveluntarjoajan sivut englanniksi	X
phpBB.com	X	X	keskustelupalsta suomeksi, palveluntarjoajan sivut englanniksi	X
groups.google.com	X	X	keskustelupalsta suomeksi, googlen ohjeet engl.	X
groups.msn.com	X	voi valita	X	X
groups.yahoo.com	X	X	ei (engl.)	X
myspace.com	X	X	X	X
facebook.com	X	X	X	X
freebok.net	X/lisäom. maksaa	X	X	X
suntuubi.com	X/ lisom. maksaa	X	X	X
blogit.fi	X	ei	X	X
vuodatus.net	X	ei	X	X

Vertaistukisivuston perustaja tarvitsee kuitenkin usein vähintään ajallisia resursseja sivuston ylläpitämiseen, sillä lähes kaikki tutkimuksessa mukana olevat sivustot vaativat ylläpitäjän. Yleensä jokaisella palveluilla on oltava ainakin yksi vastaava ylläpitäjä. Yl-

lläpitäjä voi olla vapaaehtoistoimija tai palkattu ohjelmiston tai palvelun toimivuudesta huolehtiva henkilö. Ylläpitäjä toimii samalla myös sivustoilla käytävän keskustelun asiallisuutta valvovana henkilönä. Joillakin sivustoilla ylläpitäjä hyväksyy kaikki sivustolle rekisteröityvät käyttäjät. Sivustoilla ylläpitäjä voi toimia esimerkiksi manager, owner, administrator tai valvoja-nimikkeillä. Administrator on valvojaa ylempänä ja joutuu valvomaan myös teknistä puolta. Hän on rinnastettavissa palveluympäristön pääkäyttäjään. (Mäkinen 2006, 88.)

Ylläpitäjän ja valvonnan apulaisena voi toimia lisäksi myös moderaattori, joita toimii chateissa, keskustelualueilla ja muilla sivustoilla. Moderaattori voi olla esimerkiksi keskustelufoorumin aktiivinen jäsen, jolle on myönnetty moderaattorin oikeudet. Myös moderaattorin tehtäviin kuuluu valvoa sitä, että käytävän keskustelun sisältö vastaa kyseisen keskustelun kriteerejä, sääntöjä ja että se yleensäkin pysyy hyvän maun ja netiketin mukaisena. Tarvittaessa ylläpitäjä tai moderaattori voi sensuroida keskustelijan viestejä tai poistaa huonosti käyttäytyvän käyttäjän sivustolta. Lisäksi moderaattorit pitävät kurissa mahdollisen roskapostin, jota toisinaan keskustelufoorumeille ja chatteihin ilmestyy. (As-palsta 2008.) Yleensä moderaattorit toimivat suvaitsevasti ja vapaa mielisesti ja pelkkä tieto siitä, että keskusteluympäristöä valvotaan, vähentää asiattomia kannanottoja (Mäkinen 2006, 86.) Valvonnan järjestäminen vertaistukisivustoille on olennainen osa sivustojen käytön mielekkyyttä, sillä asiattomuuksien ja roskapostin valvominen ja häirinnän poistaminen edesauttaa sivustojen käyttäjien viihtymistä ja turvallisuutta sivustolla.

Tutkimuksessa mukana olleista sivustoista neljän palveluntarjoajan sivut ovat englanninkieliset. Palveluntarjoajan sivustolta löytyvien ohjeiden perusteella keskustelupalstan voi perustaa suomenkielisenä mutta ohjeet palstan perustamiseen ovat englanninkielisillä palveluntarjoajan sivustoilla. Palveluntarjoajien ohjeita sivustojen perustamiseen voi löytyä myös suomenkielellä internetiä selailemalla ja hakukoneiden avulla, esimerkiksi phBB.com –sivuston ohjeita on olemassa internetissä suomenkielisenä versiona. Suomenkieliset ohjeet eivät ole kuitenkaan helposti löydettävissä. Palveluntarjoaja groups.yahoo.com -sivusto on kokonaan englanninkielinen eikä perustettavaa keskustelupalsta ja sen ilmiä ja ohjeistusta voi myöskään muokata suomenkieliseksi. Suomenkielisyys on ominaisuus, joka vaikuttaa sivustojen käytettävyyteen ja esteettömyyteen, koska kaikki käyttäjät eivät välttämättä hallitse vieraita kieliä. Myös sivuston perustajalla suomenkielinen ohjeistus helpottaa palvelun käyttöönottoa.

Step 2 of 3. Customize oo_lp_koulu

Do you want to approve messages before they are delivered?

No, messages are delivered immediately. Default
 Yes, messages require my approval.
 Only messages from new members require my approval. [Learn More](#)

Message replies should go to:

All group members. [Learn More](#) Default
 Only to message sender. [Learn More](#)

Do you want to use group's web features, such as photos, files, calendar and polls?

Yes, I want to use the group's web features. Default
 No web features; this is a mailing list only. [Learn More](#)

Kuva 3. groups.yahoo.com sivusto on englanninkielinen. (groups.yahoo.com 30.10.08)

Kaikkia tutkimuksessa mukana olleita sivustoja voi käyttää monta ihmistä samanaikaisesti. Yhtäaikainen käyttö voi olla keskustelupalstojen viestien tai blogien kirjoitusten lukemista tai vastausten kirjoittamista sivustoille. Myös sivustojen pikakeskustelut tapahtuvat samanaikaisesti keskusteluun osallistuvien henkilöiden välillä. Samanaikainen käyttö vaikuttaa keskustelupalstan käytettävyyteen ja saavutettavuuteen siten, että useampi ihminen pystyy olemaan sivustolle yhteydessä oman henkilökohtaisen aikataulunsa mukaisesti. Myös vertaistukipalvelun perustajan näkökulmasta tämä helpottaa palstan toimivuutta, sillä sivusto on helposti saavutettavissa milloin tahansa, eikä sen käyttö ole sidottua tiettyihin kellonaikoihin. Internetpohjaisten vertaistukipalveluiden etuna on olla saavutettavissa suurelle joukolle käyttäjiä samanaikaisesti, jolloin sivustoilla tarjottu palvelu on helposti ja laajasti hyödynnettävissä.

7.3 Rekisteröitymiseen liittyvät asiat vertaistukisivustoilla

Rekisteröitymiseen liittyvät asiat liittyvät internetissä olevien vertaistukisivustojen käytön turvallisuuteen niin käyttäjän kuin vertaistukisivuston perustajankin näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa rekisteröitymiseen liittyen tarkasteltiin sitä, vaatiiko palvelun käyttö toimivan sähköpostiosoitteen, vaaditaanko sivuston käyttöä varten rekisteröitymistä ja sitä voiko sivustoa käyttää anonyyminä (taulukko 5). Sivustojen käytön turvallisuus

on ominaisuus, joka on osa sivustojen käytettävyyttä käytön tarkkuutta ja miellyttävyyttä ajatellen.

TAULUKKO 5. Vertaistukisivustojen rekisteröitymiseen liittyvät asiat.

	REKISTERÖITYMINEN			
	Vaatiiko perustaminen sähköpostiosoitteen?	Vaatiiko keskusteluun osallistuminen rekisteröitymistä?	Vaatiiko keskusteluun seuraaminen rekisteröitymistä?	Voiko sivustoa käyttää anonyyminä?
simple-machines.org	X	toimii täysin vain rekisteröityneille jäsenille	ei	X
phpBB.com	X	toimii täysin vain rekisteröityneille jäsenille	ei	X
groups.google.com	X	X	perustaja voi valita	X
groups.msn.com	X	perustaja voi valita	perustaja voi valita	X
groups.yahoo.com	X	X	perustaja voi valita	X
myspace.com	X	X	toimii täysin vai rekisteröityneille jäsenille	ei
facebook.com	X	X	X	ei
freebok.net	X	X	ei	X
suntuubi.com	X	perustaja voi valita	ei	X
blogit.fi	X	perustaja voi valita	perustaja voi valita	X
vuodatus.net	X	X	ei	X

Kaikkien tutkimuksessa mukana olleiden sivustojen perustaminen vaatii käyttäjältä toimivan sähköpostiosoitteen. Esimerkiksi aktivointikoodi, jolla palvelu aktivoidaan, lähetetään käyttäjän sähköpostiosoitteeseen. Yleensä henkilötiedot eivät näy muille käyttäjille, vaan sähköpostiosoitetta voidaan käyttää palvelun ylläpidon ja käyttäjän välisessä yhteydenpidossa (esim. suntuubi.com palvelussa). Tietojen näkyvyyttä muille käyttäjille voi kontrolloida yksityisyys-asetusten kautta (esim. freebok.net ja facebook.com palveluissa.).

Osalle sivustoista keskustelupalstoille tulleita viestejä pääsee seuraamaan ilman palstalle sisään kirjautumista tai palstalle rekisteröitymistä, jolloin sähköpostiosoitetta ei tarvita. Useassa tutkimuksen kohteena olevassa sivustossa keskusteluun osallistuminen vaa-

tii kuitenkin rekisteröitymistä. Kolmessa tapauksessa (groups.msn.com, suntuubi.com ja blogit.fi) keskusteluryhmän tai blogin perustaja voi valita, vaatiiko keskusteluun osallistuminen rekisteröitymistä vai ei. Palstoille voi usein myös kirjautua vieraana, jolloin palstalle ei tarvitse rekisteröityä käyttäjäksi. Esimerkiksi tutkimuksessa tarkastellut Aspalsta ja Adhd-aikuisten keskustelupalsta eivät kuitenkaan toimi kaikilta ominaisuuksiltaan täysin kuin palstoille rekisteröityneille jäsenille. Osaan keskusteluryhmien sivustoista ei pääse ollenkaan edes seuraamaan olemassa olevia ryhmiä (esim. facebook.com.) ilman rekisteröitymistä. Osassa perustaja voi valita (groups.google.com, groups.msn.com, groups.yahoo.com) vaatiiko seuraaminen rekisteröitymistä vai ei. Myös blogit.fi –sivustolla blogin perustaja voi valita, ketkä pääsevät lukemaan blogia. Tällöin blogit ja keskusteluryhmät ovat suljettuja, jolloin tarvitaan perustajan hyväksyntä osallistumiseen. Näin voidaan välttää esimerkiksi häiriökäytöstä. Sivustojen yksityisyyden suoja on luonnollisesti heikompi niillä sivustoilla, joille ei tarvitse rekisteröityä tai kirjautua. Suntuubi.com ja groups.msn.com -sivustoilla keskusteluryhmää perustettaessa voi valita, vaatiiko palstan käyttö rekisteröitymisen vai voivatko kaikki käyttää keskustelupalstaa ja nähdä sinne tulleet viestit. Myös blogit.fi –sivustolla blogin perustaja voi valita, ketkä pääsevät lukemaan kirjoittamaasi blogia.

Esimerkiksi Blogit.fi -palvelussa rekisteriä sivuston käyttäjistä ylläpidetään kirjautumiseen, salasanan lähettämiseen tai muuhun yhteydenottoopyyntöön liittyvien tietojen takia sekä häiriökäytösten välttämiseksi. Jos vertaistukisivuston ylläpitäjä kerää sivustolle kirjautuvien tietoja rekisteriin, on rekisterinpitäjän toteutettava henkilötietolain mukaiset tarpeelliset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomalta pääsylvä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiseltä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä taikka muulta laittomalta käsittelyltä. Toimenpiteiden toteuttamisessa on otettava huomioon käytävissä olevat tekniset mahdollisuudet, toimenpiteiden aiheuttamat kustannukset, käsiteltävien tietojen laatu, määrä ja ikä sekä käsittelyn merkitys yksityisyyden suojan kannalta. (Henkilötietolaki 32§.) Rekisterin ylläpitämiseen vaadittavat toimet on hyvä huomioida jo ennen sivuston perustamista, jotta tarpeelliset turvallisuusvaatimukset sen suhteen täyttyvät.

Internetin vertaistukisivustojen käyttäjät arvostavat usein käytön anonymiteettiä eli sitä, että omaa nimeään ei tarvitse ilmoittaa sivustoa käyttäessään. Tutkimuksessa mukana olleita sivustoja voi kaikkia käyttää anonymisti lukuun ottamatta yhteisöpalveluja, kuten Facebookia ja MySpacea, joihin sisään kirjautumiseen vaaditaan tarkempia henkilö-

tietoja kuin pelkkä toimiva sähköpostiosoite. Yhteisöpalvelimissa käyttäjät toimivat myös usein omalla kuvallaan. Anonymiteetti on yksi Internetin nopean kehityksen ja suosion peruspilareista. Yksilö voi valita nimettömyyden tai toimia nimellään kulloinkin valitsemansa roolin mukaan. Anonymiteetti toimii kahdensuuntaisesti. Se suojaa identiteettiä ja toisaalta altistaa mahdollisille loukkauksille (Mäkinen 2006, 176, 178.)

Rekisteröitymislomake

Vaihe 1/5

Vaiheet: 1. | 2. | 3. | 4. | 5.

Antamasi henkilötiedot eivät näy muille käyttäjille. Sähköpostiosoitetta käytetään ainoastaan palvelun ylläpidon ja käyttäjän välisessä yhteydenpidossa.

Rekisteröintitiedot

Käyttäjätunnus *
 Verkkotunnukseksi tulee olemaan muotoa [input type="text"/>.suntuubi.com
 Käytä pelkästään pieniä kirjaimia ja numeroita.

Salasana *
 Anna salasana jonka haluat itsellesi.
 Käytä vähintään 8 merkkistä salasanaa:

Salasana uudestaan *

Sähköposti *
 Aktivointikoodi lähetetään tähän osoitteeseen. Käytä oikeaa ja toimivaa sähköpostiosoitetta, koska muuten et voi aktivoida palvelua.

Sähköposti uudestaan *

Henkilötiedot

Etunimi Sukunimi

Sukupuoli * Mies Nainen

Syntymäaika * [input type="text"/> . [input type="text"/> [input type="text"/>

Paikkakunta * [input type="text"/>

Matkapuhelinnumero

Lisätiedot

Sivuston kategoriat *
 Valitse sivuillesi 1-2 sopivinta kategoriaa. Kategoria määrittelee mitä aiheita sivusto käsittelee.

Viikottainen uutiskirje *
 Uutiskirjeessä kerrotaan kuluneen viikon ajalta sivuillasi vierailijoiden määrän, käyttämäsi levytilan määrän, vieraskirjamerkinnot, blogimerkinnot, uusimmat suntuubi -palvelun päivitykset sekä muuta erittäin tärkeää tietoa omista sivuistasi. Uutiskirje saattaa sisältää kolmannen osapuolen mainoksen.

Sopimusehdot *
[Lue sopimusehdot täältä](#)

Kuva 4. Ruudunkaappauskuva rekisteröitymisestä. (suntuubi.com 25.10.08.)

7.4 Vertaistukisivustojen saavutettavuus

Vertaistukisivustojen saavutettavuutta tarkasteltiin tutkimalla sivustojen muokattavuutta, käyttöohjeiden selkokieliisyyttä sekä sitä, onko sivustolla palvelua, jolla sivustolle tulevat viestit saadaan ohjattua tulemaan myös omaan sähköpostiosoitteeseen. Tarkasteltavat ominaisuudet oli valittu mukaan sivustojen saavutettavuutta ja esteettömyysnäkökulmaa ajatellen eli tarkastellen sitä, pystyvätkö erityisryhmien käyttäjät hyödyntämään sivustojen palveluja, joko käyttämällä niitä tai olemalla itse perustamassa vertaistukisivustoa (taulukko 6).

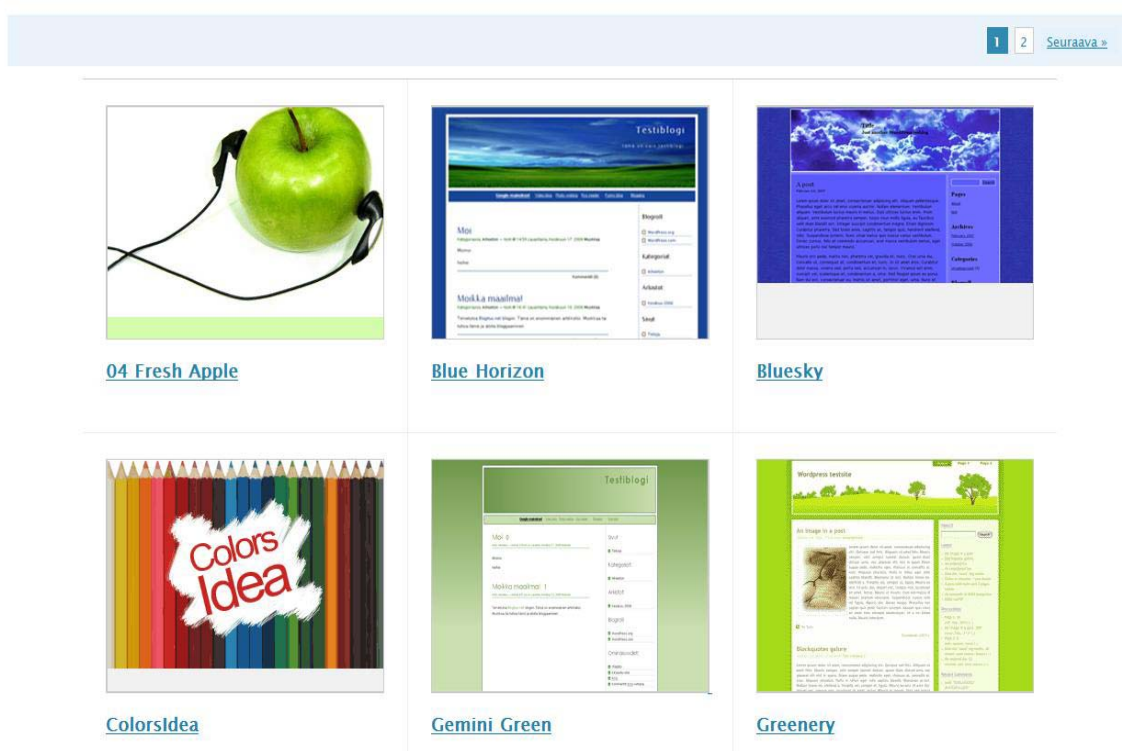
TAULUKKO 6. Vertaistukisivustojen saavutettavuuteen liittyviä asioita.

	SAAVUTETTAVUUS		
	Sivustoa voi muokata	Käyttöohjeiden selkokieliisyys	Saako palstan viestit tulemaan omaan sähköpostiin?
simplemachines.org	X	ei	X
phpBB.com	X	ei	X
groups.google.com	X	ei	X
groups.msn.com	ei	ei	X
groups.yahoo.com	X	ei	X
myspace.com	X	ei	tietoa ei löytynyt
facebook.com	X	ei	X
suntuubi.com	X	ei	tietoa ei löytynyt
freebok.net	X	ei	X
blogit.fi	X	ei	tietoa ei löytynyt
vuodatus.net	X	ei	tietoa ei löytynyt

Valtaosaa tutkimuksessa mukana olleista sivustoista voi muokata oman käyttäjäryhmän tarpeita ajatellen esimerkiksi suurentamalla tekstiä tai muuttamalla sivustolla esiintyvän kirjasimen tyyliä tai väriä, sivuston pohjaväriä tai taustakuvia (kuva 5). Myös omia kuvia voi ladata useimmille sivustoille (esim. facebook.com ja myspace.com). Ainoastaan groups.msn.com palvelu ei tarjoa sivuston muokkausmahdollisuutta ollenkaan. Sivustoja muokkaamalla niistä saadaan yksilöllisemmät, jolloin käyttäjän on helpompaa tunnistaa käyttämänsä vertaistukipalvelu. Useilla palveluntarjoajilla sivustoilla oli myös mahdollisuus valita ne toiminnot, joita omalle sivustolleen haluaa.

Tutkimuksessa mukana olevista vertaistukipalveluista ei kuitenkaan löytynyt varsinaisesti toimintoja, joilla esteettömyysnäkökulmaa olisi otettu muokkausvaihtoehdoissa juurikaan huomioon. Palveluihin ei pysty esimerkiksi lisäämään puhetta näkörajoitteisia käyttäjiä ajatellen. Myös palveluiden muokkaaminen helpommin käytettäviksi ja yksinkertaisemmin toimiviksi voi olla monimutkaista, sillä ladattavien ohjelmistojen avulla perustettavat vertaistukisivustot ovat päätoiminnoiltaan samantapaisia ja niiden laajempi muokkaaminen vaatii syvempää perehtymistä ohjelmointiin ja tietoteknisiin yksityiskohtiin.

Asennetut teemat



Kuva 5. Esimerkki sivuston ulkoasun muokattavuudesta Blogit.fi –sivustolta. (Blogit.fi. 30.10.08)

Omaa vertaistukipalvelua perustettaessa esteettömyysnäkökulman voi kuitenkin ottaa huomioon esimerkiksi siten, että tekee luomastaan sivustosta mahdollisimman selkeän ja helppokäyttöisen eli käyttää sivustolle selkeitä kontrastivärejä ja suurta kirjasinkokoa huomioiden näkörajoitteiset käyttäjät sekä tehden sivuston ohjeistuksesta selkokielisen ja helposti käytettävän huomioiden näitä ominaisuuksia tarvitsevat käyttäjät. Tässä tutkimuksessa mukana olleista sivustoista yksikään ei tarjoa käyttöohjeita vertaistukipalveluiden käyttämiseen tai niiden perustamiseen selkokielellä. Sivustojen käyttöohjeet olivat päinvastoin kaikilla tutkimuksessa mukana olleilla vertaistukisivustoilla monimut-

kaisia ja vaikeasti löydettävissä. Pelkästään sivustojen käyttöön, rekisteröitymiseen ja palvelun toimintaan liittyvät ohjeet olivat usein useamman hiiren näpäytyksen takana ja vaikeasti löydettävissä. Kaikkien tutkimuksessa mukana olevien vertaistukipalvelujen perustaminen vaatii jo laajempaa vaivannäköä ja syvällistä perehtymistä palveluntarjoajan ohjeisiin ja usein myös hyvää kielitaitoa ohjeiden ollessa englanninkielisiä.

Sivustojen esteettömyyteen vaikuttaa myös se, ovatko ne käytettävissä esimerkiksi näkövammaisten hyödyntämällä suurennus-, ruudunluku- ja puheohjelmilla. Vaikka sivusto itsessään ei olisi niillä käytettävissä, voi ohjelmia tarvitseva hyödyntää sivustolla olevaa tietoa, jos sivustolle tulevat viestit saa tulemaan omaan sähköpostiin. Oman sähköpostiohjelman saa tarvittaessa yhteensopivaksi toimimaan käyttämänsä ruudunluku- tai suurennusohjelmien kanssa. Tutkimuksessa mukana olleista sivustoista seitsemän tarjosi palvelua, jolla sivustolle tulevat viestit saa ohjattua tulemaan vertaistukisivuston lisäksi myös omaan sähköpostiosoitteeseen. Lopuilta neljältä sivustolta ei löytynyt mitään tietoa vastaavan palvelun olemassaolosta.

8 POHDINTA

8.1 Virtuaalivertaistuen mahdollisuudet ja haasteet

Virtuaalivertaistuki on yhä kasvava vertaistuen muoto, jonka käyttö on lisääntynyt runsaasti tällä vuosituhanella. Myös tekniikan kehittyminen on edesauttanut virtuaalivertaistuen saavutettavuutta, sillä yhä useammalla ihmisellä on nykyään mahdollisuus käyttää internetiä joko kotonaan, työpaikalla tai julkisissa tiloissa. Kannettavien tietokoneiden ja internetin käytön muuttuminen langattomaksi edesauttaa internetpalveluiden hyödyntämistä todennäköisesti yhä lisää.

Internetissä toimiva vertaistukisivusto on järjestötoimijalle edullinen tapa ylläpitää vertaistoimintaa, sillä useita vertaistoimintaa tukevia internetpalveluita ja ohjelmistoja voi ladata internetistä ilmaiseksi. Virtuaalivertaistuen vahvana etuna pidetään sitä, että sen käyttö ei ole aikaan ja paikkaan sidottua. Internetpalveluiden käytön joustavuus on keskeinen osa virtuaalivertaistuen saavutettavuutta ja käytettävyyttä. Käyttäjät arvostavat virtuaalivertaistuessa usein myös sen mahdollistamaa anonymiteettiä eli sitä, että arkaluonteisista asioista voi puhua nimettömästi. Virtuaalivertaistuki onkin tällä hetkellä hyvin käytettyä esimerkiksi mielenterveysongelmaisten tai vaikkapa perheväkivaltaa kokevien internetinkäyttäjien keskuudessa. Virtuaalivertaistuen saavutettavuuteen ja käytettävyyteen liittyvät myös esteettömyysnäkökulmat, jolloin lisätään virtuaalivertaistuen hyödyntämismahdollisuuksia muun muassa vammaisten käyttäjien keskuudessa ja voidaan tällä tavoin edistää kaikkien käyttäjien osallistumismahdollisuuksia.

Internetissä suoritetun tutkimuksen perusteella havaittiin, että tällä hetkellä keskusteluryhmät ja -palstat vaikuttivat olevan yleisimmin käytettyjä vertaistukitoiminnan muotoja internetissä, sillä tutkimusaineistoa kerätessä keskustelupalstoja löytyi eniten. Myös blogeja ja yhteisöpalveluita voidaan hyödyntää vertaistoiminnassa. Blogit tai yhteisöpalvelut, kuten Facebook, eivät kuitenkaan todennäköisesti käytännössä toimi yhtä hyvin vertaistukimuotoina kuin keskustelupalstat, sillä keskustelupalstan toimintaperiaatteet korostavat nimenomaan kaikkien osallistujien aktiivista vuorovaikutteisuutta. Keskustelupalstoilla kysytään neuvoja ja annetaan niitä, ja jaettujen yhteisten kokemusten kautta voidaan saada ja antaa tukea. Blogin päiväkirjamaisuus vaatii ensisijaista aktiivisuutta blogia kirjoittavalta henkilöltä, ja lukijoiden vastuulle jää ainoastaan verkkopäi-

väkirjaan tehdyn kirjoituksen kommentointi. Yhteisöpalvelut puolestaan soveltuvat toiminnaltaan todennäköisesti parhaiten yhteydenpitoon esimerkiksi kavereiden kesken, vaikkakin yhteisöpalvelimissa voi myös liittyä mukaan itselleen tärkeäksi katsomaan yhteisöön ja tutustua sitä kautta muihin samanmielisiin ihmisiin.

Tämän tutkimuksen perusteella keskeisimmiksi kehittämissideoiksi sähköiseen vertaistukeen liittyen nousivat verkkoviestinnän esteettömyysasiat. Vaikuttaa siltä, että tällä hetkellä useitakaan internetpalveluja perustettaessa ei ole otettu esteettömyysnäkökulmaa huomioon siitä huolimatta, että verkkopalveluiden saavutettavuudesta on annettu suosituksia muun muassa vammaispoliittisissa ohjelmissa. Internetpohjaisia palveluja perustettaessa tulisikin suositusten mukaisesti hyödyntää internetin esteettömyysohjeita. Saavutettavuuden edistäminen internetin vertaistukipalveluissa on keskeinen tekijä, jotta vertaistukipalvelut olisivat entistä useamman käyttäjän ulottuvissa. Tällä voidaan edistää kansalaisten yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjäytymistä.

Tutkimustulosten perusteella vertaistukisivustoa perustavan tulisi kiinnittää huomiota muun muassa sivustolla esiintyvien ohjeiden sekä sivustojen ulkoasun selkeyteen. Myös sivustolla käytetyn kielen selkeyteen ja oikeaoppisuuteen tulisi kiinnittää huomiota ja käyttää sitä kieltä, mitä sivuston käyttäjät todennäköisesti käyttävät. Myös selkokieliyyden tarve tulisi huomioida. Sivustoa perustettaessa on lisäksi tarpeellista perehtyä esteettömyysohjeisiin, joita on verkkoviestintää varten olemassa. Verkkoviestintää varten olevia esteettömyysohjeita löytyy internetistä useita (liite 2). On hyvä huomata, että pienillä asioilla kuten sivustolle sisällytetyllä sähköpostitoiminnolla voi lisätä käytön esteettömyyttä, kun käyttäjä voi sivustoa käyttäessään hyödyntää omiin tarpeisiinsa toimivaa sähköpostipalvelua. Myös turvallisuusnäkökulmien huomioonottaminen on tärkeää vertaistukipalvelua perustettaessa, jotta sivuston käytettävyys lisääntyy. Sivuston ylläpitäjän tulee esimerkiksi suojata käyttäjiensä tiedot tarpeeksi hyvin, jotta identiteettivarkauksilta vältytään.

Virtuaalivertaistuen käyttö on lisääntymässä yhä suuremmissa määrin ja sen tulevaisuudennäkymät näyttävät siltä osin lupaavilta. Internetpohjaisen vertaistoiminnan kehittämisessä keskiöön nousevat eri käyttäjäryhmiä kiinnostavien palveluiden kehittäminen. Esimerkiksi miehiä ja naisia sekä nuoria voi kiinnostaa ryhmänä painopisteeltään erityyppinen vertaistoiminta. Järjestötoimijoiden olisi hyvä huomata myös se, että suo-

menkielisten palveluiden joukossa voisi olla myös tarjontaa maahanmuuttajille heidän omalla kielellään.

Internetin vertaistukisivustoilla liikkuu paljon kokemusperäistä ja käytännönläheistä tietoa eri aihepiireihin liittyen. Tulevaisuuden haasteena onkin saada tuo tieto hyödynnettyä ja otettua talteen siten, että yhä useammat ihmiset pääsisivät osallisiksi tästä tietopankista. Olennaista olisi myös saada vertaistukisivustojen käytännönläheinen ja kokemusperäinen tietous vaikuttamaan laajemminkin yhteiskuntaan ja palvelujärjestelmään ja sen rakenteisiin.

8.2 Tutkimuksen toteuttamisen ja tulosten arviointia

Tutkimuksia on perinteisesti pyritty arvioimaan tutkimustulosten luotettavuuden ja yleistettävyyden perusteella. Tutkimustulosten luotettavuuteen ja yleistettävyyteen vaikuttaa muun muassa tutkimusjoukon riittävä koko eli aineiston kattavuus. Tässä tutkimuksessa tutkimusjoukko on varsin pieni ja valikoitunut. Laadullisen tutkimusotteen periaatteet huomioiden laadullisin menetelmin toteutetussa tutkimuksessa ei kuitenkaan ole olennaista tutkimusjoukon suuri koko vaan aineiston koko, analyysi ja tulkinnan onnistuneisuus sekä tutkimustekstin kirjoittaminen muodostavat kokonaisuuden. Tarkastelu aineiston koosta, edustavuudesta ja yleistettävyydestä lähtevät liikkeelle laadullisen tutkimuksen omista teoreettisista lähtökohdista. Laadullisen tutkimuksen ollessa kyseessä tutkimustulosten arviointi perinteisellä tavalla on monimutkaisempaa, sillä oikeastaan kaikki laadulliset tutkimukset ovat tapaustutkimuksia. Niiden pohjalta ei ole tarkoitus tehdä samalla tavalla empiirisesti yleistettäviä päätelmiä kuin tilastollisessa tutkimuksessa. Siksi on tärkeää, että analysoitava aineisto muodostaa tavalla tai toisella kokonaisuuden tai tapauksen. (Eskola & Suoranta 2003, 60–65.)

Tähän tutkimukseen valikoitunut tutkimusaineisto muodostaa kokonaisuuden internetistä helposti löydettävistä vertaistoimintaa tukevista sivustoista. Samalla tutkimukseen on valikoitunut mukaan valikoima erilaisia mahdollisuuksia muodostaa vertaistukisivustoja. Sivustojen erilaisuus on ollut tutkimuksen toteuttamisen kannalta toisaalta etu, jolloin vertaistukisivustojen monipuolisuus on tullut esiin. Toisaalta jos tutkimuksessa olisi ollut mukana ainoastaan esimerkiksi keskustelupalstoja, olisi niiden vertaileminen keskenään ollut yksinkertaisempaa kuin monimuotoisen valikoiman vertaistukisivustoja

eli erityyppisten keskustelupalstojen, blogien ja yhteisösivustojen vertaileminen toisiinsa. Tutkimusjoukon monipuolisuus on kuitenkin tuonut esille nimenomaan sen mahdollisuuksien kirjon, joka antaa vertaistuen perustamista harkitseville mahdollisuuden valikoida itselleen sopivimman ja toimivimman vertaistuen muodon jo olemassa olevista vaihtoehdoista.

Internet voi olla tutkimusaineiston lähteenä valtava, joten olennaista internetaineistosta tehdystä tutkimuksessa onkin tehdä tutkimusaineistolle tarkoituksenmukainen rajausta, jotta tutkimusjoukko ei paisu liian isoksi, mikä vaikeuttaa laadullisin menetelmin suoritettua tutkimuksen tekemistä. Tutkimusjoukon rajaaminen voi osoittautua hankalaksi ja rajaamisen kriteerien muodostaminen voi olla haasteellista. Tässä tutkimuksessa tutkimusjoukon rajausta muodosti olennaisen osan tutkimuksen toteuttamista. Tutkimusjoukon rajauksen muodostivat ensisijaisesti palveluiden ilmaisuus sekä suomenkielinen vertaistukisivustojen kielenä, vaikkakin palveluntarjoajan sivustot olivat usein englanninkieliset. Palveluiden ilmaisuus oli selkeä rajausmenetelmä, joka sulki pois useita aineistonkeruuvaiheissa esiin tulleita vaihtoehtoja.

Teorialähtöinen sisällönanalyysi oli toimiva tapa saada internetistä löydetyistä tutkimusaineistosta irti tälle tutkimukselle olennaisia asioita. Teorialähtöinen menetelmä antoi tutkimukselle kehykset ja rajauksen, jonka perusteella aineistosta pystyttiin löytämään tälle tutkimukselle olennaiset asiat. Aineistossa olisi ollut aineksia laajempaankin tutkimukseen, sillä tutkimuksessa mukana olleilta sivustoilta löytyy tietoa valtavasti. Tutkimukseen mukaan otettava tieto onkin pelkistettävä ja rajattava tarkasti, jotta aineiston käsittely on mielekästä ja sen analysointi on mahdollista.

Tutkimuksen tekijöiden osallistuvuus on keskeistä suurelle osalle laadullista tutkimusta. Osallistuvuuden haittapuolena nähdään objektiivisuuden katoaminen. Objektiivisuudella tarkoitetaan sitä, että tutkija ei sekoita omia uskomuksiaan, asenteitaan, arvostuksiaan jne. tutkimuskohteeseen. Olennaista on ainakin yrittää tunnistaa omat esioletuksensa ja arvostuksensa tutkimuksen teon aikana. Tutkimuksen objektiivisuus syntyy nimenomaan oman subjektiivisuuden tunnistamisesta ja tutkimuksen itsearviointista (Eskola ym.2003, 17–18.) Tässä työssä tekijöiden osallistuvuus on vaikuttanut ennen kaikkea tutkimusaineiston valikoitumiseen. Tutkimusaineisto on muokkautunut tekijöiden internetin käyttötaitojen mukaiseksi, mikä on voinut osaltaan vaikuttaa myös tulosten tulkitsemiseen.

8.3 Jatkotutkimusideoita

Tätä tutkimusta tehdessä huomattiin useita jatkotutkimusideoita aihepiiriin liittyen. Tätä tutkimusta tarkempaa tietoa internetpalveluista voidaan saada käyttäjätesteillä. Käyttäjätetit vaativat tutkimukselta enemmän resursseja kuin, mitä tällä opinnäytetyöllä oli käytettävissä. Käyttäjätesteillä pystytään testaamaan internetsivustojen käytettävyyttä ja saavutettavuutta käytettävyy- ja saavutettavuuskriteerien mukaisesti. Myös tarkempi esteettömyystutkimus vertaistukisivustojen esteettömyydestä ja siihen liittyvistä teknisistä sovelluksista toisi hyödyllistä tietoa sivustoja perustaville. Esimerkiksi käytännönläheisten kokemukset siitä, toimivatko tutkimuksessa mukana olevat sivustot käytetyimmillä suurennos- ja ruudunlukuohjelmilla toisivat hyödyllistä tietoa näkövammaisille käyttäjille.

Myös mielipidetiedustelut käyttäjien kokemuksista eri sähköisiin vertaistukipalveluihin liittyen antaisivat mielenkiintoista ja hyödyllistä tietoa vertaistukipalveluiden perustajille siitä, mikä palvelu toimii parhaiten käyttäjien mielestä vertaistukitoiminnan näkökulmasta ja siitä, miten vertaistuki koetaan eli saavatko käyttäjät sen avulla tukea ja tietoa ongelmiensa ratkaisemiseen. Myös vertaistukisivustoja perustaneiden mielipiteitä palvelujen ylläpitämisen toimivuudesta voisi tutkia. Tutkimuksessa voisi selvittää esimerkiksi sitä, onko palvelut koettu hyödyllisiksi ja toimiviksi ja sitä, tuntevatko palveluiden perustajat saavuttavansa palveluilla avun tarvitsijoita. Laajempaa, koko yhteiskuntaa hyödyntävää tutkimustietoa saataisiin perehtymisellä siihen, miten internetin vertaistukipalveluissa liikkuvan kokemustiedon saisi vaikuttamaan koko yhteiskuntaan ja sen palvelujärjestelmään.

LÄHTEET

- Aula, Pekka & Matikainen Janne & Villi, Mikko 2006. Verkko yhteiskunnallisena tilana. Teoksessa Aula, Pekka, Matikainen, Janne & Villi, Mikko (toim.) Verkkoviestintäkirja. Yliopistopaino, Helsinki. 9-21.
- Blogit.fi 2008. Asennetut teemat. <URL:http://blogit.fi/> Luettu 30.10.2008.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Freed, Geoff & Rothberg, Madeleine 2006. Accessible digital media – Design guidelines for electronic publications, multimedia and the web. <URL:http://ncam.wgbh.org/publications/adm/index.html> Luettu 29.9.2008.
- Groups.yahoo.com 2008. Customize. <URL:http://groups.yahoo.com>. Luettu 30.10.08.
- Haarni, Ilkka 2006. Keskeneneräistä yhdenvertaisuutta. Stakes. <URL:http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R6-2006-VERKKO.pdf> Luettu 14.9.08.
- Haasio, Ari 2007. Nuorten nettiopas. BTJ Finland Oy, Helsinki.
- Henkilötietolaki 22.4.1999/523. <URL:http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523#a523-1999> Luettu 30.10.08.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara Paula 2000. Tutki ja kirjoita. Tammi, Helsinki.
- Hypermedialaboratorio 2006. Saavutettavuus verkkopalveluissa. Tampereen teknillinen yliopisto, Tampere. <URL:http://matriisi.ee.tut.fi/saave>. Luettu 25.9.2008.
- Hyväri, Susanna 2005. Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. 214-235. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- ILSMH European Assosiation 1998. Tee se helpoksi. Eurooppalainen opas selkokieli- sen informaation tuottamiseksi kehitysvammaisille ihmisille, kirjoittajille, toimittajille, tiedon tuottajille, kääntäjille ja muille kiinnostuneille. <URL:http://www.cs.tut.fi/~jkorpela/helpoksi.html> Luettu 13.4.2008.
- Jones, Steve 1999. Doing internet research. Critical issues and methods for examining the net. Sage publications, Inc. Lontoo.

- JUHTA 1999. Web Content Accessibility Guidelines 1.0 Verkkosisällön saavutettavuusohjeet W3C Recommendation 5-May-1999.
<URL:<http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/juhta/home.nsf/pages/06D2E977451D62FFC2256C1300392172?Opendocumen>> Luettu 13.10.08
- Nousuniemi, Niiles 2008. Internet-rikollisuudesta iso huoli. Kaleva 29.8.2008. 4.
- Kaskiharju, Eija & Oesch-Börman Christine & Sarvimäki, Anneli 2006. Samassa veneessä – apua tukeen vertaisilta. Opas fokusryhmän ohjaajille. Ikäinstituutti, Helsinki. 29.
- Korpela, Jukka K. 2002. Esteettömyysopas: Näin teet Web-sivujesi sisällön kaikkien saavutettavaksi. TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus.
<URL:<http://arkisto.tieke.fi/esteettomyysopas/2.2.html>> Luettu 14.9.08
- Korpela, Jukka K. 2007. Internet hyöty- ja viihdekäytössä. WSOY, Jyväskylä.
- Korpela, Jukka.K. 2003. www-sivut jokaiselle sopiviksi. Esteettömien verkkosivujen tekemisen opas kaikille tekijöille ja teettäjille. TIEKE.
<URL:http://www.tieke.fi/mp/db/file_library/x/IMG/13104/file/esteettomyysopas.pdf> Luettu 13.10.08.
- Kuutti, Wille 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Gummerus Kirjapaino Oy, Saarijärvi.
- Munnukka, Terttu, Kiikkala, Irma & Valkama Katri 2005. Vertaiset verkossa. Nettiäidit virtuaalihiiekkalaatikolla. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. 236-254. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Mäkinen, Olli 2006. Internet ja etiikka. BJT Kirjastopalvelu Oy, Helsinki.
- Nikkilä, Timo 2001. Internet 2001. Eilen, tänään ja huomenna. Tammer-Paino Oy, Jyväskylä.
- Nykänen, Ossi 2007. Tieto- ja viestintätekniiikan esteettömyys. Teoksessa Esteetön korkeakouluopiskelu, 11. Opetushallitus, Helsinki.
- Nylund, Marianne 2005. Vertaisryhmät kokemusten ja tiedon jäsentäjinä. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. 195-213. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Ohtonen, Marianna 2002. Selko-opas. Selkokieliyys internetissä. Tammer Paino oy, Tampere.
- Opasmedia 2006. Netiketti. <URL:<http://www.internetopas.com/netiketti/>> Luettu 30.10.2008
- Pajunpää, Saara 2007. Tietoteknologiassa on mahdollisuus. Järjestötieto hankekokonaisuuden lehdistötiedote.

- <URL:http://www.sosiaaliturvayhdistys.fi/mp/db/file_library/x/IMG/10989/file/LJarjestotieto_lehdistotiedote270807.doc> Luettu 17.8.2008
- Paasonen, Susanna 2006. Mikä maa, mikä media? Verkkoviestinnän tutkimus ja mediaymmärrys. Teoksessa Aula, Pekka, Matikainen, Janne & Villi, Mikko (toim.) Verkkoviestintäkirja. Yliopistopaino, Helsinki. 23–41.
- Papunet 2008. Selkologo.
<URL:<http://papunet.net/selkokeskus/teoriaa/selkologo.html>> Luettu 16.8.2008.
- Parkkinen, Jarmo 2001. Käytettävyys, mitä se on?
<URL:http://www.adage.fi/julkaisut/arkisto/kaytettavyys_mita_se_on.html>
Luettu 18.10.2008.
- Paunonen, Ulla 2004. Tapaustutkimus aikuisten virtuaalisista seurusteluyhteisöistä. Teoksessa Paunonen, Ulla & Suominen Jaakko (toim.) Digirakkaus. Turun yliopisto, Kulttuurintuotannon ja maisemantutkimuksen laitoksen julkaisuja II. Tammer-Paino Oy, Tampere.
- Pohjois-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysturvayhdistys 2008. Järjestötietohankekokonaisuus.
- Perustuslaki 11.6.1999/731.
<URL:<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=perustuslaki>> Luettu 18.10.2008.
- Pöyhtäri, Janne 2000. Mitä on vertaistuki?
<URL:<http://www.tukiasema.net/teemat/artikkeli.asp?docID=344>> Luettu 5.8.2008
- Salomäenpää, Minna 2006. Pissisket, demittäjät ja tulevaisuuden toivot. Teoksessa Aula, Pekka & Matikainen, Janne & Villi, Mikko (toim.) Tutkielmamatka verkkoviestintään.. Yliopistopaino, Helsinki. 195-211.
- Sammaljärvi, Tupu 2008. Vertaistuen tarve kasvaa kohisten. Tukiviesti 5/2008, 48.
- Sosiaali- ja Terveysministeriö 2006. Euroopan neuvoston vammaispoliittinen toimintaohjelma. Sosiaali- ja terveysturvayhdistyksen julkaisuja 2006:18.
- Selko-e –projekti (2008). Saavutettavia verkkopalveluja kaikille.
<URL:<http://www.selko-e.fi/>>Luettu 13.8.08.
- Sosiaali- ja Terveysministeriö 2006. Euroopan neuvoston vammaispoliittinen toimintaohjelma. Sosiaali- ja terveysturvayhdistyksen julkaisuja 2006:18.
- STAKES 2006. Design for All. <URL:<http://dfasuomi.stakes.fi/FI/index.htm>> Luettu 13.8.08.
- Suntuubi 2008. Rekisteröitymislomake. <URL:<http://www.suntuubi.com/>> Luettu 25.10.08.

- Särkelä, Riitta & Vuorinen Marja & Peltosalmi Juha 2005. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton mahdollisuudet palvelujen ja tuen tuottamisessa. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Helsinki.
- Tahkokallio, Päivi 2007. Esteettömyys – sanohan se selvästi. Teoksessa Esteetön korkeakouluopiskelu, 8. Opetushallitus, Helsinki
- Tekes 1999. Internet suomalaisten arjessa. Digitaalisen median raportti 3/99, Teknologian kehittämiskeskus. Paino-enter Oy, Sipoo.
- Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2008. Esteettömyys.
<URL:http://www.tieke.fi/liiketoimintapalvelut/ict_klusteri/ict_klusterin_teemoja/esteettomyys/> Luettu 5.11.2008.
- Tietosuojavaltuutetun toimisto (2008). Tietoa rekisterinpitäjälle.
<URL:<http://www.tietosuoja.fi/28997.htm>>. Luettu 4.11.08
- Tilastokeskus 2007. Tieto- ja viestintäteknikan käyttötutkimus 2007.
<URL:http://www.stat.fi/til/sutivi/2007/sutivi_2007_2007-09-28_tie_001.html>
Luettu 3.8.08
- Tilastokeskus 2008. Internetin käyttäjiä enemmän kuin vuosi sitten.
<URL:http://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2008/sutivi_2008_2008-08-25_tie_001.html> Luettu 1.9.08.
- Tirronen, Mikko 2008. Web 2.0 Verkon numerologia. Gummerus Kirjapaino Oy, Vaajakoski.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Turkki, Laura & Sinkkonen, Irmeli 2007. Esteetön vai käytettävä?
<URL:http://www.adage.fi/julkaisut/arkisto/esteeton_vai_kaytettava.html> Luettu 22.9.08.
- VTT 2008. Ihmiskeskeinen suunnittelu. Luettu 29.9.2008.
<URL:http://www.vtt.fi/palvelut/cluster1/topic1_4/Ihmiskesk_suunnittelu.jsp>
- Vuorinen, Marja Särkelä, Riitta, Peltosalmi, Juha, Eronen, Anne 2007. Järjestöbarometri 2007. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki.
<URL:<http://www.stkl.fi/JB2007tiivis.pdf>> Luettu 10.9.09
- Vuorinen Marja & Särkelä Riitta & Perälähti Anne & Peltosalmi Juha & Peisa Leena, Londén Pia & Eronen, Anne 2005. Vertaansa vailla. Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton ry. Gummerus Kirjapaino Oy, Vaajakoski.
- Älli, Simo & Kyyhkynen, Kimmo (2006). Selkokieli ja Internet. Teoksessa Leskelä, Lealaura & Virtanen Hannu (toim.) Toisin sanoen. Selkokielen teoriaa ja käytäntöä. 188–202.

Liite 1. Opasmedian netiketti**OPASMEDIAN NETIKETTI****Ole kohtelias sähköpostia kirjoittaessasi**

Älä kirjoita sähköpostissa mitään sellaista, mitä et olisi valmis sanomaan henkilölle kasvotusten. Ei ole suositeltavaa levittää ketjukirjeitä eteenpäin. Ei kannata myöskään lähettää vitsejä tai asiattomia viestejä henkilöille, joita ei tunne henkilökohtaisesti.

Kunnioita vastaanottajan sähköpostilaatikkaa

Älä tarkoituksella kuormita vastaanottajan postilaatikkaa. Harkitse ennen liitetiedostojen lähettämistä, ovatko ne todella tarpeellisia ja onko vastaanottajalla oikea sovellus niiden avaamiseksi. Ota huomioon, että sähköpostilla tulevat pila- ja onnitteluohjelmat saattavat levittää tietokoneviruksia ja tukkia sähköpostijärjestelmiä, siksi niiden avaamisessa on noudatettava suurta varovaisuutta ja harkintaa.

Ole oma itsesi

Kytkeydy nettiin aina omalla tunnuksellasi ja salasanasillasi. Säilytä salasanaa huolellisesti, jotta muut eivät saa sitä selville. Jos poistut koneeltasi hetkeksi, käytä salasanasuojattua näytönsäästäjää, jotta kukaan ei pääse lähettämään sähköpostia tai käyttämään verkkoa nimissäsi. Käytä nimimerkkiä tai esiinny ilman nimeä vain palveluissa, joissa se on yleinen käytäntö.

Kirjoita harkiten keskusteluryhmiin

Jos kirjoitat viestejä julkisiin keskusteluryhmiin varmista, että viestisi liittyy ryhmän aiheeseen. Älä lähetä samaa viestiä tarpeettoman moneen ryhmään. Ole kohtelias ja ystävällinen, äläkä tarkoituksella provosoi riitoja tai hauku muita keskustelijoita.

Noudata operaattorin antamia ohjeita

Jos säilytät sähköpostiviestejä operaattorin palvelimella, poista tarpeettomiksi käyneet viestit ja noudata käyttäjäkohtaisia tilakiintiöitä. Noudata myös muita operaattorin ohjeita esimerkiksi välityspalvelimen (proxy) käytöstä.

Noudata huolellisuutta tiedostojen suhteen

Noudata normaalia huolellisuutta ja varovaisuutta silloin, kun lähetät muille käyttäjille ohjelmatiedostoja tai dokumentteja tai kun lisäät niitä omalle www-sivullesi. Mikäli mahdollista, tarkista tiedostot virusten varalta ennen niiden lähettämistä.

Tiedä mihin sitoudut

Verkossa on erilaisia palveluita, joiden käyttäjäksi pitää rekisteröityä. Lue ohjeet huolellisesti ja varmista, että ymmärrät ne, ennen kuin sitoudut mihinkään. Älä koskaan paina

Kyllä/Yes -painiketta tai vastaa myöntävästi, ellet varmuudella ymmärrä kysymystä. Noudata erityistä varovaisuutta käyttäessäsi vieraskielisiä palveluita. Jos palvelu vaatii rekisteröitymistä ja kysyy henkilötietojasi, harkitse mitä tietoja itsestäsi ilmoitat.

Muista lähdekritiikki

Muista, että netissä ei ole julkaisukynnystä. Kaikki www-sivuilla oleva ei välttämättä pidä paikkaansa. Mikäli jokin tarjous tai palvelu kuulostaa liian hyvältä ollakseen totta, se ei välttämättä olekaan sitä.

Laki ja netti

Vaikka useimmat lait on kirjoitettu ennen tietoverkkojen yleistymistä, netti ei tietenkään ole lakien ulkopuolella, vaan voimassa olevat lait koskevat nettiäkin. Kaikki sellainen, mikä olisi laitonta muutoinkin, on laitonta myös netissä. Lisäksi tietotekniikan nopea yleistyminen on pakottanut laatimaan aivan uusia lakeja, joissa huomioidaan verkon erityispiirteitä. Viestinnän ja netin vapauteen liittyy aina myös vastuu. Esimerkiksi www-sivun tekijä on aina itse vastuussa sivunsa sisällöstä. Verkossa olevat sivut näkyvät kaikille maailman nettikäyttäjille. Älä siis laita sivulle herjaavaa tai loukkaavaa aineistoa tai mitään muutakaan sellaista, jota et muussa yhteydessä olisi valmis esittämään. Verkossa toimittaessa voivat kyseeseen tulla muun muassa seuraavat säännökset:

Tekijänoikeus- ja tavaramerkkilaki

Älä laita www-sivullesi aineistoa - esimerkiksi tuotenimiä, musiikkia, tekstiä, valokuvia, piirroksia tai mp3-tiedostoja - johon sinulla ei ole oikeuksia. Aineiston luvaton käyttö saattaa johtaa taloudellisiin korvausvaatimuksiin ja muihin oikeudellisiin seuraamuksiin.

Viestintäsalaisuus

Kansalaisella on perustuslaissa määritelty oikeus luottamukselliseen viestintään. Laki koskee myös sähköpostia ja kaikkea sähköistä viestiliikennettä. Älä siis avaa toiselle vastaanottajalle osoitettuja sähköpostiviestejä ilman tämän suostumusta.

Älä häiritse tietoverkon toimintaa

Tietoverkon, tiedonsiirron tai sähköpostin toiminnan tarkoituksellinen häirintä tai ylikuormitus on kiellettyä.

Hakkerointi

Vieraaseen tietojärjestelmään tunkeutuminen tai järjestelmän luvaton käyttö - jopa pelkkä sen yrityskin - on rikos, josta voi seurata vankeutta. Myös toisen käyttäjän tunnusten ja salasanojen arvailu ja kokeileminen on kiellettyä.

Virusten kirjoittaminen ja levitys

Haitallisten virusten kirjoittaminen ja niiden tarkoituksellinen levittäminen on kiellettyä.

Älä lähetä sähköpostimainontaa

Älä käytä sähköpostia markkinointiin, ellei sinulla ole lupaa vastaanottajilta, sillä laki kieltää koneellisen massalähetyksen yksityishenkilöille yhtä lailla faksilla, kännykkään tekstiviesteinä kuin sähköpostillakin. Tiedottaminen yrityksille, omille asiakkaille tai ystäville on kuitenkin sallittua. Poista näissäkin tapauksissa vastaanottajan nimi jakelulistalta, jos hän sitä pyytää.

Henkilörekisterin pito

Jos keräät henkilötietoja verkossa tai sivullasi vierailevilta kävijöiltä (esimerkiksi edellyttämällä heiltä rekisteröitymistä), noudata henkilötietolain määräyksiä.

Lapsiporno

Lapsipornon levittäminen ja hallussapito on kielletty riippumatta siitä, missä muodossa aineisto on.

Rasismi

Rasismi ja siihen yllyttäminen on kiellettyä

OHJEITA ESTEETTÖMÄÄN VERKKOVIESTINTÄÄN

1. Esteettömyysopas (TIEKE)

Opas käsittelee sitä, kuinka verkkosivut saadaan parhaiten kaikkien ihmisten käytettäviksi. Opas pyrkii olemaan riippumaton siitä, millä ohjelmilla verkkosivuja tehdään, eikä erityistä teknistä osaamista oleteta. Opas on tehty yhteistyössä Stakesin ja Suomen DfA (Designfor All) -verkoston kanssa.(Korpela 2003.)

http://www.tieke.fi/mp/db/file_library/x/IMG/13104/file/esteettomyysopas.pdf

2. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta (JUHTA)

Ohjeet kertovat kuinka verkkosivujen sisältö saatetaan vammaisille sopivaan, saavutettavaan muotoon. Ensisijainen tavoite on saavutettavuuden edistäminen. Ohjeiden seuraaminen tekee verkkosivuista saavutettavimmat kaikkien käyttäjien kannalta riippumatta selaimen tyypistä (esim. tavallinen selain, ääniselain, matkapuhelin, jne.) tai ympäristön asettamista rajoituksista riippumatta (esim. melu, hämärä tai liian kirkas valaistus jne.) (JUHTA 2008.)

<http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/juhta/home.nsf/pages/06D2E977451D62FFC2256C1300392172?Opendocument>

3. Design for All

Sisältää ajankohtaisia tutkimuksia, työkaluja sekä linkkejä saavutettavuuden kannalta tärkeiltä aihealueilta, kuten esimerkiksi koulutuksesta, kulttuurista, viestinnästä, liikenteestä, teknologiasta ja sosiaali- ja terveystalviteista jne.(STAKES 2006.)

<http://dfasuomi.stakes.fi/FI/index.htm>

4. SELKO-E –projekti

Sisältää selkokielisiä oppaita ja ohjeita muun muassa tietotekniikasta, Internetistä ja saavutettavuudesta

www.selko-e.fi