



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Sosiaalinen media tavoittaa nuoret -Seksuaalineuvontaa verkossa

Henna Mustola



Laurea-ammattikorkeakoulu

Sosiaalinen media tavoittaa nuoret

-Seksuaalineuvontaa verkossa

Henna Mustola
Tulevaisuuden innovatiiviset
digitaaliset palvelut
Tradenomi YAMK
Opinnäytetyö
11/2019

Henna Mustola

Sosiaalinen media tavoittaa nuoret -Seksuaalineuvontaa verkossa

Vuosi 2019 Sivumäärä 62

Verkon ja sosiaalisen median käyttö tiedonlähteenä on viime vuosina lisääntynyt nuorten keskuudessa. Sosiaalisen median palvelu Snapchat on nuorten pikaviestipalvelua tarjoava sovellus. Koska nuoret ovat verkossa ja sosiaalisessa mediassa, on heille suunnatut palvelutkin järkevää siirtää sinne.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on löytää nuorille sosiaalisen median palvelun käyttäjille tarpeeksi arvoa tuottavat asiat, jotta palvelua voitaisiin kehittää entistä paremmaksi. Tarkoituksena on selvittää palvelun käyttäjäprofiilia, toimintaa ja käyttäjien tyytyväisyyttä palveluun. Tulosten pohjalta on tarkoitus luoda palvelumuotoilun menetelmin kehittämisehdotus palvelun uudistamiseksi. Ensimmäiseksi kerättiin tietoa kirjallisuuden ja verkon avulla seksuaaliterveydestä ja -neuvonnasta.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin puolistrukturoidulla haastattelulla sekä verkkokyselyllä. Verkkokyselyn luomista helpottamaan ja taustatiedon keräämiseksi, haastateltiin ensin palvelussa työskentelevä terveydenhoitaja. Tämän jälkeen luotiin verkkokysely SurveyPal -työkalun avulla. Kysely julkaistiin sosiaalisen median palvelussa kahdesti toukokuussa 2019. Vastauksia saatiin n=484. Kohderyhmä rajattiin toimeksiantajan toiveesta 15 vuotta täyttäneisiin. Vastaukset analysoitiin sisällönanalyysillä sekä kyselytyökalun avulla.

Palvelun käyttäjäprofiilia saatiin selvitettyä kyselyn avulla ja tulosten perusteella luotiin kaksi käyttäjäpersoonaa kuvaamaan palvelun käyttäjiä. Tulosten perusteella selvisi, että palvelua käyttävät nuoret ovat tyytyväisiä palveluun jo sellaisenaan, mutta toivoisivat huomattavasti aktiivisempaa päivittämistä ja monipuolisempia aiheita. Tulosten pohjalta dokumentoitiin kehittämisehdotelma palvelusta ja lisäksi luotiin käyttäjäpersoonien pohjalta uudistetun palvelun käyttötarina kirjallisena sekä yksinkertaisena visuaalisena sarjakuvamaisena toteutuksena. Kehittämisehdotelma ja käyttötarina perustuvat suoraan nuorten omiin toiveisiin palvelun kehittämisestä.

Johtopäätöksenä todettiin, että palvelu on koettu tärkeäksi ja siksi myös sen kehittäminen on tärkeää. Kehittämisen avulla voidaan palveluun saada mahdollisesti lisää myös liiketoiminnallista näkökulmaa.

Asiasanat: seksuaaliterveys, seksuaalikasvatus, seksuaalineuvonta, verkko-ohjaus, sosiaalinen media

Henna Mustola

Social media reach the teenagers -Sexual counselling in the web

Year	2019	Pages	62
------	------	-------	----

The use of online and different types of social media as a source of information has increased in recent years amongst young people. Snapchat is an application offering instant messaging service and it is one of the leading social media channels. Since teenagers are online and in social media it is relevant for companies to bring the services there too.

The aim of this thesis is to find out the most valuable things for the teenage users of this social media service that it could be developed to a better service. Intention is to sort out what is the user profile of this service, how the service is operating and how satisfied are the users. Based on the results and with service design tools, the purpose is to perform suggestion for developing the service. First thing to do was to collect information about sexual health and sexual counselling.

The material of this theses was collected with an interview and web survey. By interviewing the nurse of this social media service, the information for creating the web survey, was collected. The web survey was created with the tool called SurveyPal and it was released twice in this social media service in May 2019. The amount of answers was 484. By the wish of the organization, the target group's age was limited for 15 years or older. Answers were analysed with content analysis and with the survey tool (SurveyPal).

The information of the user profile of this service was found out from the results of this survey and two user personas were created. The result was that the users are quite satisfied with the service already, but they are hoping more active updating and more subjects to talk about. A written development plan of the service and written and visual user story was made. The development plan and user story were both based on teenagers wishes and hopes of this social media service.

As an conclusion you could say that the service is felt important and because of that, making it even better, is also important. By developing the service, there is also a possibility to get some more business aspect to the service.

Keywords: sexual health, sex education, sexual counselling, network guidance, social media

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Teoreettinen viitekehys	8
2.1	Nuorten seksuaaliterveys perustana palvelulle	8
2.2	Seksuaalikasvatusta ja -ohjausta meillä sekä maailmalla	10
2.2.1	Verkko-ohjaus seksuaalikasvatuksen apuna	12
2.2.2	Terveydenhuoltoon liittyvät lait	13
2.3	Sosiaalisen median palvelu Snapchat	14
2.4	Sosiaalinen media terveysviestinnän välineenä	15
3	Opinnäytetyön aiheen rajaus ja tutkimustehtävät	16
4	Opinnäytetyön toteutus ja menetelmät	16
4.1	Opinnäytetyössä kartoitettava palvelu	17
4.2	Käytetyt menetelmät	17
4.3	Aineiston keräys	18
4.3.1	Puolistrukturoitu haastattelu terveydenhoitajan haastattelumenetelmänä	18
4.3.2	Aineistonkeruumenetelmänä verkkokysely	19
4.3.3	Kyselylomakkeen laatiminen	20
4.3.4	Asetelma opinnäytetyön etenemisestä	21
4.4	Tiedonantajien rekrytointi	22
4.5	Aineiston analyysi	23
4.5.1	Terveydenhoitajan haastattelun ja kyselyn avointen kysymysten analysoiminen	23
4.5.2	Kyselyaineiston analysoiminen	23
4.5.3	Käyttäjäpersoonat ja käyttötarina	24
5	Tulosten esittely	24
5.1	Sosiaalisen median palvelun terveydenhoitajan haastattelu	25
5.2	Verkkokyselyn toteutus	25
5.3	Kyselyn tulokset	26
5.3.1	Tämän sosiaalisen median palvelun käyttäjäprofiili	27
5.3.2	Käyttäjän kokemus tästä sosiaalisen median palvelusta	31
5.3.3	Sosiaalisen median palvelun riittävästi arvoa tuottava sisältö	35
6	Opinnäytetyön kehitysosuus	36
6.1	Palvelupolku kuvaa palvelun käytön etenemistä	36
6.2	Nuorten toiveita muutoksista	37
6.3	Ehdotuksia palvelun kehittämiseen	38
6.4	Käyttötarina	39
7	Pohdinta	40
7.1	Tulosten tarkastelu	40
7.2	Luotettavuuden tarkastelu ja eettisyys	41

7.2.1 Luotettavuus.....	42
7.2.2 Eettisyyden tarkastelua.....	43
7.3 Johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset.....	44
Lähteet	45
Kuviot	49
Liitteet.....	50

1 Johdanto

Internet on tuonut mukanaan aivan uudenlaisen terveystietolähteen. Internetissä voi tehdä erilaisia terveyteen liittyviä testejä, jutella lääkärin tai hoitajan kanssa tai tutustua lääketieteellisiin tutkimuksiin ja niiden tuloksiin. Tietoa on helppo hakea myös erilaisista hoitomuodoista, hoitomenetelmistä, lääkkeistä ja niiden vaikutuksista, osallistua erilaisten tukiryhmien toimintaan, esittää kysymyksiä ja mielipiteitä sekä saada vastauksia. Potilaiden parantunut tiedonhakutaito saattaa tuottaa päänsäivää terveydenhuoltoalan ammattilaisille, sillä potilaat osaavat nyt esittää entistä tarkempia ja monimutkaisempia kysymyksiä. Tiedon etsiminen internetistä on helppoa, mutta vaatii potilaalta myös taitoa ymmärtää tietoa ja tiedon laatua. (Torkkola 2002, 150-151.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on löytää nuorille sosiaalisen median palvelun käyttäjille tarpeeksi arvoa tuottavat asiat, jotta palvelua voitaisiin kehittää entistä paremmaksi. Opinnäytetyön tarkoituksena on haastatteluin ja verkkokyselyn avulla selvittää Snapchatissa toimivan sosiaalisen median palvelun käyttäjäprofiilia, toimintaa ja käyttäjien tyytyväisyyttä palveluun. Toiveena on saada tietoa millä tavoin palvelua voi tarvittaessa parantaa ja kehittää. Suurimpana haasteena opinnäytetyön tekemisessä voi mahdollisesti olla nuorten halukkuus vastata ylipäättään minkäänlaisiin kyselyihin. Kyselystä luodaan verkkokyselyn linkin sisältävä esittelyvideo, joka julkaistaan palvelussa. Aikataulaksi opinnäytetyön tekijä ja toimeksiantaja ovat sopineet, että opinnäytetyön tekeminen alkaa syksyllä 2018 ja lopputuotos on valmiina syksyllä 2019.

Toimeksiantajana toimii yksityinen terveystietosalan palveluja tarjoava yritys. Organisaatiossa on vastaanotoilla nähty selkeä tarve maksuttomalle nuorille suunnatulle palvelulle, jolla saadaan terveydenalan ammattilaiset lähelle nuoria ja Snapchat (sosiaalisen median pikaviestipalvelu) on koettu tähän tarkoitukseen sopivaksi alustaksi. Tähän nähtyyn tarpeeseen pohjautuen vuonna 2016 kehitettiin nuorille suunnattu digitaalinen seksuaalivertailupalvelu. Palvelussa nuoret voivat esittää anonyymisti kaikenlaisia kysymyksiä seksuaalisuuteen liittyen. Kysymyksiin palvelussa on vastaamassa videoin kaksi terveydenhoitajaa. (Terveystietosalan palveluja tarjoava yritys X.) Tämän sosiaalisessa mediassa olevan palvelun toimintaa ei ole vielä aiemmin kartoitettu, joten selvitykselle on selkeä tarve. Loppuraporttiin liitetään kyselyn tulosten perusteella luotu visuaalinen käyttäjäpersoonaa sekä käyttötarina ja tehdään kehitysehdotelma palvelun parantamiseksi. Tästä sosiaalisen median palvelusta (Snapchat) löytyy hyvin vähän tieteellistä kirjoitusta, joten osittain on jouduttu turvautumaan asiantuntija -lehtiin.

Aikaisempaa tutkimustietoa nimenomaan sosiaalisen median palvelujen käytöstä seksuaalikasvatuksessa tai ylipäättään verkossa tapahtuvasta terveystietosalan ohjauksesta nuorille löytyi huonosti. Niin toimeksiantaja, kuin opinnäytetyön tekijä itsekkin, kokevat tämän kyselyn ja

kartoituksen tekemisen todella tärkeäksi, jotta palvelua voidaan tarvittaessa kehittää nuorten tarpeita mahdollisimman hyvin palvelevaksi. Menetelmäksi tiedon keräämiseen tässä opinnäytetyössä valittiin verkkokysely, joka oli oikeastaan ainoa mahdollinen tähän opinnäytetyöhön sopiva tiedonkeruumenetelmä, jotta voitiin taata vastaajien anonymiteetti. Opinnäytetyön kehittämisosuudessa käytettiin tässä koulutusohjelmassa opittuja palvelumuotoilun menetelmiä, kuten käyttäjäpersoonia ja käyttötarinoita.

2 Teoreettinen viitekehys

Teoreettisen viitekehysten kokoaminen aloitettiin syksyllä 2018. Aineistoa on kerätty erilaisen hakupalvelujen avulla ja julkisista sekä koulun kirjastoista. Aiempaa tutkimustietoa tai kirjallisuutta suoraan juuri tästä aiheesta on melko hankalasti saatavilla ja tämä on tuottanut haastetta. Itse toimeksiantajan kehittämään palveluun tutustumista hankaloitti se, että sen toimintaa ei ole vielä lainkaan kartoitettu, joten tietoa ei perusominaisuuksien lisäksi paljoo löytynyt. Tietyt käsitteet nousivat selkeästi esiin jo heti opinnäytetyön alkaessa, ja näitä käsitteitä tässä kappaleessa 2 avataan.

2.1 Nuorten seksuaaliterveys perustana palvelulle

Kognitiivisessa kehitysvaiheessa nuori suhtautuu sosiaalisiin normeihin usein kriittisesti ja kouluista saadun seksuaalikasvatuksen sijaan luotetaan enemmän vertaisilta saatuihin tietoihin. Teini-iässä vahvistetaan suhteita kavereihin ja itsenäistytään sekä erottaudutaan perheestä. Käyttäytymiseen vaikuttavat muun muassa itseluottamus, asenteet, motivaatio, seksuaalinen kommunikaatio, neuvottelutaidot ja sukupuoliroolit sekä omat ja mahdollisen kumppanin uskomukset. Myös sillä, kuinka paljon nuori käyttää päihkeitä, on merkitystä. (Rinkinen 2012, 21.) Itsetunto liittyy olennaisena osana nuoren seksuaaliseen kehitykseen. Hyvä itsetunto tukee sitä, kun taas huono itsetunto voi pahimmillaan johtaa jopa itsetuhoiseen käyttäytymiseen. Itsetunto rakentuu monista eri elementeistä ja kertoo ihmisen käsityksestä itsestään niin yksilönä kuin yhteisön tai yhteiskunnan osana. Se on kokemus itsensä arvostamisesta, omasta osaamisesta, vaikutuksesta ja pärjäämisestä. Sen muotoutumiseen seksuaalisen kehityksen näkökulmasta vaikuttavat lapsen tai nuoren käsitys ja arvostus omasta sukupuolestaan ja siinä elämisestä, kokemus asemasta sosiaalisessa yhteisössä, kokemus omasta kehosta sekä oman itsensä hallinta. Tunnekiirit ovat täysin normaaleja ja nuoren täytyy oppia puhumaan omista tunteistaan sekä kohdistamaan ne oikein. (Alkio 2008, 15-16.)

Seksuaalisuus on koko elämän ajan (syntymästä kuolemaan) kehittyvä ominaisuus ja sisältää lisääntymisen ja suvun jatkamisen lisäksi sukupuoli-identiteetin, biologisen sukupuolen, sukupuoliroolit, seksuaalisen orientaation eroottisen mielenkiinnon, nautinnon ja intiimiyden.

Ihmiset ilmaisevat ja kokevat seksuaalisuuttaan eri tavoin. Kulttuuriset ja yhteiskunnalliset erot vaikuttavat käsityksiin seksuaalisuudesta. (Rinkinen 2012, 20.)

Nuoruusiän seksuaalisuus on osa nuoren psykososiaalista kasvamista. Kehitys työstä naiseksi ja pojasta mieheksi alkaa jo lapsena ja jatkuu edelleen murrosiässä. Murrosikä kestää kahdesta viiteen vuotta nuoruusiän alkamisesta. Toisilla murrosikä alkaa aiemmin kuin toisilla, keskimäärin 10-12 vuotiaana. Tyttöjen murrosikä alkaa poikia aiemmin. Pojilla tulee äänenmurros, ilmenee aknea ja spontaaneja siemensyöksyjä sekä laukeamiseen päättyvää masturbaatiota, kainalokarvat alkavat kasvaa ja oma pituuskasvu kiihtyy. Peniksen kasvuvaihe kestää noin kaksi vuotta. Tyttöjen murrosiässä taas rinnat ja häpykarvoitus kasvavat, tulee lisää pituutta ja kuukautiset alkavat. (Rinkinen 2012, 21.) Suurimmalla osalla terveistä nuorista murrosikä etenee samankaltaisesti, mutta yksilöllisiä ja usein perimästä johtuvia vaihtelujakin on. MRI (magneetti) -tutkimuksin on todettu, että myös aivojen tunteita ja kognitioita käsittelevä kyky kehittyy murrosiässä. (Aalberg & Siimes 2007, 15, 64.)

Fyysisen kasvun ja muutosten lisäksi nuorten seksuaaliterveyteen kuuluu myös psyykinen kehitys. Persoonallisuusrakenteiden järjestykset uudistuvat ja vakiintuvat nuoruusiässä. Psyykkiset toiminnot lisääntyvät sekä myös ajoittain taantuvat. Lapsuudesta voi nousta mieleen käsiteltäviksi erilaisia traumoja, toiveita, haaveita, onnistumisia ja epäonnistumisia. Nuori saattaa olla nyt valmis käsittelemään näitä asioita aiempaa paremmin. Itse hankittu autonomia, on se, mihin nuoren kehitys pyrkii. Tämä on saavutettavissa seuraavien tehtävien ratkaisujen avulla: vanhemmista irrottautuminen ja uudelleen löytäminen aikuisella tasolla, murrosiästä johtuvan seksuaalisuuteen ja ruumiinkuvaan liittyvien muutosten jäsentäminen sekä kasvun ja kehityksen aikana turvautuminen omien ikätovereiden apuun ja tukeen. Kehitys vaatii nuorelta itsenäistymistä. Aikaisemmat ihmissuhteet, kuten suhteet vanhempiin, muihin aikuisiin ja omaiin ikätovereihin seksualisoituu. Näihin ei lapsi osaa varautua ja kaikki tämä yhdessä muuttuvan vartalon kanssa, vaikuttaa nuoren itsetuntoon ja käyttäytymiseen. Itsetuntoaan ylläpitääkseen nuori joutuu turvautumaan itsekeskeisyyteen ja oman itsevarmuutensa esiin tuomiseen. Myös nuorten ensimmäiset kaveri- ja parisuhteet voivat olla hyvin narsistisia. (Aalberg & Siimes 2007, 67-68, 85-86.)

Ilman rakkautta oleva sukupuolinen himo on vielä hyvin keskenkasvuista ja se kohdistuu kumppanin sukupuolisiin piirteisiin ja elimiin enemmän kuin persoonallisuuteen. Seksuaalisuuden psyykinen sisältö, rakkaus ja kysymys ”mitä rakkaus on?”, voi hämmentää nuorta. Rakkaus on jotain niin hyvää ja tyydyttävää, että siitä on muodostunut yleismaailmallinen pakkomielte. Rakkautta tavoittelussa kaikki on luvallista; kaikki keinot ovat sallittuja sodassa ja rakkautta. Itseen ja omaa identiteettiään etsien ihminen kulkee pitkän kehityksellisen matkan ennen, kuin hän saavuttaa kyvyn rakastaa ja nauttia seksuaalisuudesta. Nuori tutustuu omaan seksuaalisuuteensa ja muuttuneeseen kehoonsa itsetyydytyksen avulla. Siihen liittyvät fantasiat ohjaavat nuorta kohti aikuisuuden seksuaalisuutta. Toisiaan täydentävät, fyysinen ja

psykkinen, mies ja nainen, mahdollistavat kehittyneen seksuaalisuuden. Se mahdollistaa toiseen sulautumisen hetkellisesti ilman paineita mielihyvän tuhoutumisesta. Eroottisuus ja hellyys yhdistyvät rakkaudessa. (Aalberg & Siimes 2007, 94-95, 97, 101.)

Nuorten seksuaaliseen kasvuun voi liittyä myös erilaisia huolia. Poikia voi huolestuttaa esimerkiksi kysymykset peniksen ulkonäöstä ja koosta, tahattomista ja masturbaation aiheuttamista siemensyöksyistä tai vaikkapa rintojen kasvusta (gynekomastia). Tyttöjen huolenaiheet puolestaan liittyvät usein rintojen kokoon ja muotoon, valkovuotoon tai kuukautisiin. Monesti myös ensimmäinen gynekologilla käynti voi huolettaa tai jännittää. (Aalberg & Siimes 2007, 177-183, 190-194.) Opinnäytetyössä kartoitettava maksuton sosiaalisen median palvelu tarjoaa nuorille helpon tavan kysyä rohkeasti kaikkia näitä mieltä askarruttavia kysymyksiä lähes anonymisti (nimimerkin takaa). Myös Youtube -palvelusta löytyy ”Äidin puheenvuoro” niminen kanava, jossa noin sata äitiä on vastaamassa nuorten kysymyksiin erilaisista aiheista, myös seksistä. Kysymyksiä voi palveluun lähettää anonymisti, mutta iän mainitsemista toivotaan. Kysymyksiä voi Tubeäidille lähettää Youtuben lisäksi Whatsappin ja Snapchatin kautta. Koska nuorten kysymyksiin vastaavat äidit eivät ole asiantuntijoita, pyydetään asiantuntijavideoille mukaan yhteistyökumppani Väestöliittoa. Ensimmäiselle seksiin liittyvälle videolle oli pyydetty mukaan Väestöliiton työntekijä vastaamaan nuorille kysymykseen ”Mitä seksi on?”. (Tubeäiti 2018.)

2.2 Seksuaalikasvatusta ja -ohjausta meillä sekä maailmalla

Virossa on tehty tutkimus vuosien 1991-2013 nuorten seksuaalikkaverkoston kehityksestä ruohonjuuritasolta kansalliseen ohjelmaan. Kehitys on jaettu kahteen eri vaiheeseen; strategian suunnittelu vuosina 1991-1995 ja kehityksen eteneminen suunnitelman mukaan 1996-2013. Aineisto tutkimusta varten kerättiin kirjallisesta materiaalista sekä haastatteleamalla sidosryhmiä. Onnistuneeseen palvelujen kehitykseen Virossa auttoivat: ensimmäiseksi; myönteinen poliittinen ja sosiaalinen ilmapiiri, toiseksi; selkeästi demonstroidut palvelujen tarpeet, kolmanneksi; ammattimainen kansallinen organisaatio, joka koordinoi, esitteli ja puolsi nuorten klinikoita, neljänneksi; henkilöstön innostuneisuus ja omistautuneisuus, viidenneksi; asiakasorganisaatioiden hyväksyntä sekä kuudenneksi; kansallisen terveystakuun rahoitus. (Kempers, Ketting, Chandra-Mouli & Raudsepp 2015, 1.)

Vuonna 1991 nuorten seksuaaliterveyspalveluja tuottavia klinikoita oli Virossa vain yksi ja tutkimuksen päättyessä (2013) yhteensä 18. Klinikoilla käyntien määrää alettiin tutkimuksessa seurata vuonna 2002, jolloin käyntejä klinikoilla yhteensä oli 19 500. Suurin käyntimäärä oli vuonna 2008; 33 700 ja sen jälkeen se tasaantui ja pysyi tutkimuksen loppuun asti noin 33 000 käynnissä per vuosi. Klinikoilla tarjotaan sukupuolitautien testausta ja niiden hoitoa, ehkäisyneuvontaa, raskauden diagnosointia, turvallista raskaudenkeskeytystä, psykologista ohjausta,

seksuaaliväkivallan uhrien ohjaamista, seksuaalikasvatustunteja esimerkiksi kouluilla sekä tietoa ja ohjausta internet -sivujen kautta. Tutkimuksen aikaan Virossa oli tutkimuksen mukaan noin 1,3 miljoonaa asukasta, joista nuoria (15-24 vuotiaita) 12% (155 000). (Kempers, Ketting, Chandra-Mouli & Raudsepp 2015, 2, 5-7.) Kempers teki myös toisen analyysin seksuaalikasvatuksen kustannuksista ja sen johtopäätöksissä todettiin, ettei tämänkaltainen kehitys Virossa olisi ollut mahdollista ilman kestävästä rahoitusta ja palvelujen ammattitaitoista koordinoitua. (Kempers 2015. 1.)

THL (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos) tutkii osana kouluterveyskyselyjä myös nuorten sukupuolikäyttäytymistä. Vuonna 2017 tehdyssä tutkimuksessa nuorilta (8. ja 9. luokka, lukio ja ammattikoulu) on kysytty yleisesti, onko nuori ollut sukupuoliyhteydessä sekä ehkäisyn käytöstä yhdynnän aikana. Tuloksista selviää, että vähiten sukupuoliyhteydessä on olleet peruskoululaiset (noin 20%) ja eniten ammattikoululaiset (noin 60%). Ehkäisyn viimeisimmässä yhdynnässä poisjättäneitä taas eniten on peruskoululaisissa (noin 11%) ja vähiten lukiolaisissa (noin 4,5%). (THL 2017.) Ainakaan tässä vuoden 2017 kouluterveyskyselyssä ei ole kysytty nuorilta, että onko koulusta saatava seksuaaliohjaus riittävää tai kokeeko nuori tarvitsevansa sitä lisää. Tämä tosiasia puoltaa tämän opinnäytetyön tekemisen tarpeellisuutta. Nuoret hakevat ja haluavat vastauksia ja sosiaalinen media tuntuu olevan heille siihen luonnollinen kanava.

Seksuaaliterveyttä voidaan edistää seksuaalikasvatuksella. Se on prosessi, joka kestää koko elämän ajan ja muuttaa asenteita sekä antaa tietoja ja taitoja kaikilla seksuaalisuuden osa-alueilla. Seksuaalikasvatuksen tulee olla aina kohdeikäryhmälle suunnattua. Seksuaalisuuden vuorovaikutustapahtumat on opittava ja kasvatusta alkaa jo lapsena, heti syntymästä lähtien. Se jatkuu päiväkodeissa ja kouluissa ja tärkeintä kasvatuksessa on antaa ymmärrettäviä vastauksia ja myönteistä tietoa. (Rinkinen 2012, 34.) Seksuaaliterveyttä edistävä työ nuorten parissa edellyttää sitä, että osaa hahmottaa seksuaaliterveyteen liittyvät asiat nuoren näkökulmasta ja kokemusmaailmasta käsin. Tärkeää on luoda luottamuksellinen ja turvallinen ilmapiiiri nuorten kanssa. Nuorten seksuaalioikeuksien mukaan nuorella on oikeus kasvaa ja kehittyä seksuaalisesti terveeksi yksilöksi. Aikuisilla on vastuu alaikäisistä ja heidän tehtävänä on tukea nuorten kasvua ja suojella seksuaaliseen kehitykseen liittyviltä vaaroilta. Nuorta tulee kunnioittaa ja hänelle tulee kertoa seksuaalioikeuksista, jotka hänelle kuuluvat. (Ihme & Rainio 2015, 32-33.) Seksuaalivälistuksen tulisi kuulua olennaisena osana ehkäisevän terveydenhuollon palveluihin (Alkio 2008, 8).

Perheen merkitys on seksuaalikasvatuksessa hyvin keskeinen ja muodostaa perustan nuoren seksuaaliselle kasvamiselle. Jos nuori saa tarpeeksi rakkautta ja hellyyttä kotoa, voidaan mahdollisesti ehkäistä liian varhaisia seksuaalisia suhteita. Nuori voi alkaa käyttäytyä hyvinkin provosoivasti, jos suhtautuminen seksuaalisuuteen on kotona liian ankara tai jyrkkä ja rajoittava. Myös koululla on tärkeä rooli nuoren seksuaalikasvatuksessa. Suomessa se kuuluu opetussuunnitelmaan. Seksuaalikasvatusta käsittää seksuaalivälistuksen, seksuaalivälistuksen ja

seksuaaliopetuksen. 2000 luvulla seksuaalikasvatus kouluissa on lisääntynyt ja peruskoulun 7.-9. luokilla se on pakollinen osa terveystieto-oppiainetta. Maailman terveysjärjestön (WHO) Euroopan aluetoimisto julkaisi yhteistyössä Saksan liittovaltion terveystieteiden keskuksen (BZgA) kanssa Seksuaalikasvatuksen standardit Euroopassa. Niiden pyrkimyksenä on edistää lasten ja nuorten kokonaisvaltaista seksuaalikasvatusta, jossa seksuaalisuus nähdään ihmisen voimavarana. (Rinkinen 2012, 34-36.)

2.2.1 Verkko-ohjaus seksuaalikasvatuksen apuna

Seksuaalisuus on vahvasti esillä verkossa ja sosiaalisessa mediassa. Se on nuorelle yksi kanava tutkia omaa seksuaalisuuttaan, vartaloaan ja sukupuolisuuttaan. Nuori tarvitsee kuitenkin seksuaalisen identiteettinsä muotoutumisessa apua, tukea ja ohjausta. (Mannerheimin lastensuojeluliitto 2017.) Sosiaalisen digimediatoimiston ebrand Suomi Oy:n vuonna 2016 tekemän tutkimuksen mukaan 19,5 vuotias keskivertonuori käyttää internettiä viikossa 21-30 tuntia, josta sosiaalista mediaa 15 tuntia. Lähes kaikki (95%) nuorista käyttää sosiaalista mediaa älypuhelimella. Snapchat lukeutuu nuorten suosituimpien sosiaalisten medioiden joukkoon yhdessä esimerkiksi Whatsappin ja Instagramin kanssa. (ebrand Suomi Oy 2016.) Nuorisotyön osalta Verke on jo vuonna 2015 kirjoittamassaan raportissa kuvannut kansallisia ohjeita nuorisotyössä käytettävän digitaalisen median suhteen. Raportissa on mainittu muun muassa, että digitaalinen media tulisi nähdä nuorten keskeisenä kasvu- ja toimintaympäristönä, jossa voidaan nuorta tukea omassa toimijuudessaan ja omaehtoisuudessaan. (Verke 2015.) Näiden edellä mainittujen raporttien perusteella voi päätellä, että nuorten digitaaliset palvelut ovat nykypäivää ja nuoret käyttävät niitä paljon. On siis perusteltua viedä myös seksuaalikasvatus ja -neuvonta sinne missä nuoretkin ovat, eli verkkoon ja sosiaaliseen mediaan.

Nykypäivänä nuoret ovat paljon verkossa ja sosiaalisessa mediassa, joten he etsivät ja löytävät sieltä tietoa myös seksuaalisuudesta ja seksistä. Monet osaavatkin erottaa todellisuuden ja verkossa tai sosiaalisessa mediassa tapahtuvan seksin, mutta nuori tarvitsee tähän media-taitoja ja tietoa median tavoista kuvata seksiä. Vanhemmat ovat tärkeässä asemassa siinä, mitä nuori ajattelee seksiä sisältävästä mediasta. Vanhempien tulisi rohkaista nuorta arvioimaan kriittisesti mediasisältöjä. (Mannerheimin lastensuojeluliitto 2017.) Verkko ja sosiaalinen media on hyvä väline seksuaalivoukon tuomiseksi lähelle nuorta ja esimerkiksi YTHS (Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö) on vastannut tähän tarpeeseen hyödyntämällä etäpalveluratkaisuja. Seksuaalivoukko on yleisimpiä syitä YTHS:ssä käynnille. YTHS:llä kysymyksiin vastaavat koulutetut seksuaaliterapeutit ja -neuvojat. (Turun sanomat 2014, YTHS 2019.)

Suomessa Väestöliitolla on kattavat nuorille suunnatut sivut, joilla käsitellään laaja-alaisesti niin seksiä, seksuaalisuutta, ehkäisyä ja murrosikää yleisesti. Väestöliiton sivuilla käsitellään myös seksiin liittyvää turvallisuutta. Sivuilta löytyy palsta, jossa vastataan nuorten

kysymyksiin sekä erilaisia chatteja ja ”puhelimia”. (Väestöliitto 2019.) Englannissa on vastaava sivusto ”Health for teens”. Väestöliiton tapaan sivustolla käsitellään laajasti murrosikään liittyviä asioita. Minkäänlaista chattia ei kuitenkaan sivustolta löydy, ainoastaan kehoitus olla yhteydessä omaan terveysasemaan tarvittaessa. (Health for teens 2019.) Sen sijaan Australialaiselta sivustolta ”kidshelpline” löytyy myös chat-mahdollisuus. Täältä löytyy seksuaaliterveyden lisäksi tietoa mielenterveydestä ja fyysisestä terveydestä sekä esimerkiksi kiusaamisesta. Tämän sivuston palvelut on jaettu erikseen lapsille (5-12 vuotiaat), teini-ikäisille (13-17 vuotiaat) ja nuorille aikuisille (18-25 vuotiaat). (kidshelpline 2019.)

Videon avulla tapahtuvalla ohjauksella voi esitellä erilaisia kokemuksia, paikkoja, ohjeita ja tilanteita. Ne voivat olla hyödyllinen, taloudellinen ja helposti vastaanotettava tapa antaa ja saada paljon tietoa yhdellä kertaa oikeaan aikaan. Tietoverkkojen välityksellä tapahtuva ohjaus lisää asiakkaiden tietoa ja edistää positiivista hoitokäyttäytymistä. Tietoverkkojen välityksellä tapahtuva ohjaus vaatii terveydenhuoltoalan ammattilaiselta teoreettisen hallinnan lisäksi muun muassa oppimishalua, tarkkuutta, johdonmukaisuutta ja verkkolukutaitoa. Hänen täytyy löytää asiakkaan lähettämästä viestistä asian ydin ja vastata siihen. Tämä vaatii myös ilmaisutaitoa ammattilaiselta. (Kyngäs ym. 2007, 122-123.) Laadukas ohjaus edistää asiakkaan terveyttä ja parantaa elämänlaatua. Se lisää asiakkaan tiedon määrää ja voi parantaa mielialaa vähentämällä ahdistusta. (Kyngäs ym. 2007, 145.)

2.2.2 Terveydenhuoltoon liittyvät lait

On olemassa laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä ja siinä painotetaan asiakkaan etua ammattieettisissä velvollisuuksissa. Terveydenhuollon tavoitteena on ylläpitää ja edistää terveyttä, ehkäistä sairauksia ja parantaa sairaita sekä helpottaa heidän kärsimyksiään. Terveydenhuollon ammattilaisilla on velvollisuus ylläpitää ja täydentää koulutustaan. Heidän tulee myös ottaa huomioon ammattitoiminnasta potilaalle aiheutuvat hyödyt ja haitat. Ohjausta ajatellen tämä tarkoittaa kliinisten tietojen, ohjauksen sisältöjen ja suunnittelun sekä vuorovaikutustaitojen ylläpitämistä ja kehittämistä. (Kyngäs ym. 2007, 17.) Ylemmällä tasolla valtion ja kuntien hyvinvointitehtäviä linjaa Suomen perustuslaki ja kuntalaki. Perustuslain mukaan jokaiselle on taattava riittävät palvelut ja kuntalaki velvoittaa hyvinvoinnin edistämistä. Lisäksi kansanterveyslaki ja erikoissairaanhoidolaki käsittelevät terveysneuvontaa, terveystarkastuksia, hoitoa, neuvontaa sekä lääkinnällistä kuntoutusta. Nämä kaikki lait voidaan liittää asiakastyöhön sekä asiakkaiden kohtaamiseen. Palvelujen määrän, riittävyyden ja järjestämistavan lisäksi kaikissa näissä on kyse laadusta. Myös asiakkaan oikeuksia ja asemaa määrittää laki, jonka mukaan asiakkaalla on oikeus saada hyvää terveyden- ja sairaanhoitoa sekä kohtelua, päästä hoitoon, saada suunnitelma hoidosta, lääkinnästä ja kuntoutuksesta, saada tietoa sekä määrätä itse hoidostaan (itseääräämisoikeus). (Kyngäs ym. 2007, 13-16.)

Terveydenhuoltolaki sanoo kouluterveydenhuollosta (16§) ja opiskeluterveydenhuollosta (17§), että kunnan on järjestettävä koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut alueellaan toimivien perusopetuksen, ammattikoulun ja lukion oppilaille. Näihin palveluihin kuuluu myös seksuaaliterveyden edistäminen. Näiden palvelujen järjestämisessä toimitaan yhdessä alaikäisen oppilaan vanhempien ja huoltajien, muun oppilashuolto- ja opetushenkilöstön sekä mahdollisen Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön kanssa. (Finlex 2010.)

2.3 Sosiaalisen median palvelu Snapchat

Snapchatin on kehittäneet Stanfordin yliopiston opiskelijat Evan Spiegel ja Jonathan May vuonna 2011. *Snap* -sanalla tarkoitetaan lähettävää videota tai kuvaa ja *chat* -sanalla sovelluksen viestiominaisuutta. Käyttäjä voi kuvata videoita tai kuvia ja lähettää niitä kavereilleen tai julkiseen *My story* -osioon. Käyttäjä voi määrittää kauanko lähetetty ”snäppi” eli julkaisu (video tai kuva) näkyy vastaanottajan laitteessa (1-10 sekuntia), minkä jälkeen sisältö häviää sovelluksesta. (Wikipedia 2018.) Android ja iOS -alustoille ladattavalla sovelluksella voidaan siis viestien lähettämisen lisäksi kuvata, muokata ja lähettää myös kuvia ja videoita. Syksyllä 2017 palvelulla oli jo yli 178 miljoonaa rekisteröitynyttä käyttäjää ympäri maailman. Suurin osa käyttäjistä on nuoria, 18-24 vuotiaita, mutta käyttäjiä on myös muista ikäryhmistä. Puhelimen yhteystietojen perusteella Snapchat ehdottaa käyttäjälleen seurattavaksi jo Snapchattiin rekisteröityneitä kavereita. Periaatteessa palvelun ikäraja on 13 vuotta, mutta käyttöä ei kuitenkaan valvota mitenkään. (Mikrobitti 2018.)

Yleisimmin Snapchattia käytetään kuvien ja lyhyiden videoiden jakamiseen. Snapchatilla voi helposti muokata kuvia sen kasvojen tunnistamiskyvyn avulla. Se tarjoaa selfie -kuviin monia erilaisia filttareita, joiden avulla omiin kasvoihin voi lisätä erilaisia piirteitä (esimerkiksi eläinten). Lisäksi kuviin voi lisätä, tekstiä, hymiöitä ja erilaisia symboleja. Käyttäjä voi myös luoda omia tarinoita, jotka näkyvät ystäville vuorokauden ajan. tarinat voi koostaa kuvista tai videoista. Facebook on kopioinut tämän ominaisuuden sekä Facebook -palveluun että Instagramiin. (Mikrobitti 2018.)

Snapchat on todella suosittu varsinkin nuorison keskuudessa. Sen snäppien kertakäyttöisyys voi johtaa yksityisyyden suojan ongelmiin, mikä kaikkien olisi hyvä ymmärtää. Kertakäyttöisyys voi houkutella laittamaan palveluun sellaista materiaalia, mitä käyttäjä ei muuten välttämättä sosiaalisessa mediassa julkaisisi. Kuitenkin on tärkeää ymmärtää, että vastaanottaja tai kuka tahansa snäpin näkeekin puhelimellaan, voi ottaa siitä kuvakaappauksen ja näin tallentaa sen omaan puhelimeensa ja jakaa eteenpäin. Snapchat on kehittänyt toimintojaan jatkuvasti ja nykyään epämiellyttävän seuraajan voi estää ja seuraajien listaa muutenkin rajoittaa. Vanhempien olisi hyvä keskustella nuoriensa kanssa sosiaalisen median ja kuvien sekä

videoiden jakamisen riskeistä ja sopia pelisäännöt näiden sovellusten käyttämiselle. (Mikrobitti 2018.)

Opinnäytetyön tekijälle Snapchat oli aluksi palveluna melko tuntematon. Käyttökokemuksia ei juurikaan ollut. Opinnäytetyön tekeminen lähti liikkeelle Snapchat -palveluun tutustumisesta. Olettamuksena oli, ettei Snapchattiin voisi laittaa minkäänlaisia linkkejä seuraajien näkyviin, mikä olisi aiheuttanut hankaluuksia verkkokyselyn toteutuksessa. Palveluun paremmin tutustuessa kuitenkin selvisi, että tällainen linkin lisäämismahdollisuus on tullut käyttöön kesällä 2017 (mobiili.fi 2017).

2.4 Sosiaalinen media terveysviestinnän välineenä

Nykypäivänä terveydenhuoltoalan ammattilaisille ei riitä enää oman ammatin hyvä hallinta, vaan vaaditaan lisäksi hyviä viestintätaitoja. Terveysalan ammattilaiset ovat koko ajan enemmän esillä verkossa ja sosiaalisessa mediassa. Mediajulkisuuden merkitys on terveydenhuoltoalallakin suuri. Esiintyminen eri tiedotusvälineissä tuo yritykselle rahaa sekä mainetta. (Torkkola 2002, 163.) Esimerkiksi Instagramissa huomaa, kuinka monet terveysalankin yritykset ovat alkaneet tehdä yhteistyötä yrityksen imagoon sopivien videoblogeja pitävien käyttäjien kanssa. Nuoret, jotka päivittävät usein tilejään uusilla videoilla, ovat yrityksille hyvä tapa saada näkyvyyttä näiden blogien seuraajien keskuudessa. Nuoret ovat sosiaalisessa mediassa ja käyttävät sitä päivittäin. Näin ollen voidaan ajatella sen olevan juuri se paikka, johon yritysten täytyy myös nuorille suunnattuine palveluineen mennä.

Amerikassa julkaistiin vuonna 2011 tutkimus, jossa tutkittiin sosiaalisen median ja tekstiviestien käyttöä nuorten seksuaalisessa ohjaamisessa. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää teknologian tuomia mahdollisuuksia nuorten seksuaalisessa ohjaamisessa. Tutkimusmenetelminä käytettiin ryhmähaastatteluja ja kohderyhmänä oli 14-19 vuotiaat. Nuorilta kysyttiin heidän näkemyksiään sosiaalisen median palvelujen ja tekstiviestien käytöstä seksuaalisessa ohjaamisessa. Viidessä ryhmässä oli 29 osallistujaa, joista 65,5% oli tyttöjä. Nuorilta kysyttiin ensimmäiseksi kuinka ja milloin he käyttävät erilaisia sosiaalisen median palveluja ja mitä palvelua he käyttäisivät seksuaaliterveyteen liittyvän tiedon etsimiseen, toiseksi mistä he ylipäätään etsivät tietoa seksuaalisuuteen liittyvien kysymysten kanssa, kolmanneksi jos verkkosivuilla olisi tietoa seksuaaliterveydestä, niin millä tavoin he haluaisivat siitä lukea ja minkälaisiin kysymyksiin saada vastauksia ja neljänneksi mitä mieltä nuoret olisivat tekstiviestipalvelusta, jonka kautta voisi kysyä kysymyksiä seksuaalisuuteen liittyen. (Selkie, Benson & Moreno 2011, 205-207.)

Nuorten vastauksista selvisi, että he kokivat uudet mahdolliset palvelut tarpeellisina, sillä esimerkiksi googlesta hakemalla on hankala tietää oikeita hakusanoja, ettei hakutuloksissa olisi pelkkiä pornolinkkejä. Lisäksi nuoret kokivat, ettei google ole tarpeeksi luotettava tietolähde.

Sivustojen luotettavuuden arviointi on hankalaa nuorille. Jos tulisi sivustoja, joilla kerrottaisiin seksuaaliterveydestä ja siihen liittyvistä asioista, toivoivat nuoret mm. tuntemattomampien sanojen selitystä esimerkiksi ”popup”-ikkunan avulla, kun hiiren vie sanan kohdalle. Nuoret olivat puhuneet myös huolistaan keskustella vanhempiensa kanssa seksuaalisuuteen liittyvistä asioista. Tämän amerikkalaistutkimuksen tekijöiden mukaan vanhemmat ovat vastahakoisia keskustelemaan seksuaaliterveyteen liittyvistä asioista lastensa kanssa. (Selkie, Benson & Moreno 2011, 208-2010.)

3 Opinnäytetyön aiheen rajaus ja tutkimustehtävät

Opinnäytetyön tutkimustehtävänä on toimeksiantajan pyynnöstä kartoittaa, onko tämän maksuttoman sosiaalisessa mediassa olevan palvelun toiminta käyttäjilleen hyödyllistä ja miten palvelua voidaan kehittää. Oikeanlaisilla tutkimuskysymyksillä on tarkoitus tätä ongelmaa selvittää. Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Millainen on tämän sosiaalisen median palvelun käyttäjäprofiili?
2. Minkälaiseksi käyttäjä kokee palvelun?
3. Millainen olisi tämän nuorille suunnatun sosiaalisen median palvelun riittävästi arvoa tuottava sisältö?

Opinnäytetyössä on tarkoitus selvittää palvelun käyttäjäprofiilia, toimintaa sekä käyttäjien tyytyväisyyttä palveluun. Tavoitteena on löytää nuorille sopivan sosiaalisen median palvelun ominaisuudet, jotta nykyistä palvelua osataan kehittää. Tulosten perusteella luodaan visuaalinen palvelun käyttäjäpersoonaa sekä ehdotelma palvelun kehittämiseksi.

4 Opinnäytetyön toteutus ja menetelmät

Opinnäytetyön arkaluontoisen aiheen vuoksi anottiin tutkimusosuutta varten ennakkolausuntoa Tutkimuseettiseltä neuvottelukunnalta. Lupaa varten täytettiin lupahakemus liitteineen Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeiden mukaan. Tutkimusosuus voitiin toteuttaa puoltavan lausunnon saapumisen jälkeen (liite 1). (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019.) Lisäksi tutkimuseettisen neuvottelukunnan luvan jälkeen pyydettiin vielä toimeksiantajalta lupa kartoituksen tekemiseen.

4.1 Opinnäytetyössä kartoitettava palvelu

Nuorille suunnattu Snapchatissa toimiva maksuton sosiaalisen median palvelu on perustettu lokakuussa 2016. Sen tarkoituksena on antaa nuorille seksuaaliterveysneuvontaa, erityisesti ehkäisy- ja sukupuolitauteihin liittyen. Palvelun avulla terveydenhoitoalan ammattilaiset on saatu lähelle nuoria, jolloin heitä on helppo lähestyä mieltä painavien kysymysten kanssa. Kuten johdannossa mainittiin, on palvelulle vastaanotoilla nähty tarve ja Snapchat nähty sujuvana kanavana tällaista palvelua varten. Tarvittaessa kysymyksiin vastaavat terveydenhoitajat ohjaavat nuoret eteenpäin hoitajan tai lääkärin vastaanotolle. Käyttäjät esittävät kysymykset anonyymisti ja hoitajat vastaavat suoraan kysyjälle. Lisäksi terveydenhoitajat lataavat palveluun videoita ja kuvia nuoria askarruttavista aiheista. Julkaisut ovat seuraajien nähtävillä 24 tuntia. Tarkoituksena on rohkaista nuoria kysymään arkojakin asioita. Palvelussa ohjataan ja annetaan neuvoja, ei tehdä diagnooseja. Terveydenhoitajat ovat vastaamassa kysymyksiin joka arkipäivä, mutta kysymyksiä voi lähettää milloin vain. Lähetettyjä kysymyksiä ei tallenneta ja henkilökunta noudattaa lain määräämää salassapitovelvollisuutta. (Terveysalan palveluja tarjoava yritys X.)

4.2 Käytetyt menetelmät

Tässä opinnäytetyössä kartoitus- ja kehittämiskohdetta on lähestytty sekä laadullisin, että määrällisin menetelmin. Päämenetelmänä opinnäytetyön aineistonkeruussa käytetään verkkokyselyä. Snapchatin käyttäjät kirjoittavat kysymyksiä palveluun anonyymisti, joten anonyymiyden mahdollisuuden on pysyttävä myös kyselyyn vastattaessa. Linkki kyselyyn laitetaan kartoitettavan sosiaalisen median palvelussa julkaistavan kyselyn esittelyvideon yhteyteen. Ennen verkkokyselyä, haastatellaan nuorten kysymyksiin vastaavat kaksi terveydenhoitajaa henkilökohtaisin haastatteluin. Näistä haastatteluista on toiveena saada ajantasaista tietoa palvelun toiminnasta tueksi verkkokyselyn luomiselle. Haastateltaville hoitajille jaetaan suostumuslomake (liite 2) ja taustatietolomake (liite 3) ennen varsinaisten haastattelukysymysten (Liite 4) esittämistä.

Nuorille Snapchatissa olevan palvelun käyttäjille suunnatun verkkokyselyn alussa on tiedote (Liite 5), jossa kerrotaan tutkimuksen tarkoitus ja tavoite sekä painotetaan, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja anonyymiteetti suojataan. Kaikki haastattelu- ja kyselymateriaali hävitetään, kun opinnäytetyö on hyväksytty ja julkaistu valtakunnallisessa THESEUS -opinnäytetöiden tietokannassa (<https://www.theseus.fi/>). Vastaamalla kyselyyn vastaaja hyväksyy, että vastauksia käytetään opinnäytetyön tulosten raportoinnissa. Kyselyn alussa esitetään muutama taustatietokysymys ja sen jälkeen on pääosin

monivalintakysymyksiä. Joitakin avoimen vastauksen mahdollistavia kysymyksiä laaditaan myös, jotta mahdollistetaan sellaisten ajatusten esiin tuominen, joita ei osata itse kysyä.

Aineiston analyysitavaksi tulisi valita sellainen, jonka avulla saadaan parhaiten vastaus tutkimuksen ongelmaan tai tehtävään. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään tilastollisia menetelmiä ja päätelmiä. Tulosten analysoinnin lisäksi on vielä luotava synteesejä kokoamaan yhteen pääasiat ja antamaan vastukset asetettuihin ongelmiin. Näiden perusteella voidaan tehdä tutkimuksen johtopäätökset. (Hirsjärvi ym. 2008, 219-225.)

4.3 Aineiston keräys

Aineiston keräys aloitettiin terveydenhoitajien haastatteluilla. Alkuperäisen suunnitelman mukaan oli tarkoitus haastatella kaksi palvelussa nuorten kysymyksiin vastaamassa olevaa terveydenhoitajaa, mutta lopulta toinen hoitaja lopetti kyseisessä työssä ennen kuin häntä ehdittiin haastatella. Haastateltiin siis yksi terveydenhoitaja. Tämän haastattelun tarkoituksena oli saada lisää tietoa itse palvelun toiminnasta ja yleisimpien nuorten esittämien kysymysten luonteesta. Tämä terveydenhoitajan haastattelu oli apuna palvelun käyttäjille suunnatun verkkokyselyn kysymysten (Liite 6) suunnittelussa.

4.3.1 Puolistrukturoitu haastattelu terveydenhoitajan haastattelumenetelmänä

Terveydenhoitajan haastattelumenetelmänä käytetään puolistrukturoitua haastattelua. Kysymykset on kirjattu valmiiksi ja tarkentavien kysymysten esittämiseen varaudutaan. Näin saadaan toivottavasti mahdollisimman paljon opinnäytetyötä tukevaa ja hyödyttävää tietoa ja ideoita verkkokyselyn luomiseen.

Puolistrukturoidussa haastattelumenetelmässä luodaan valmiit kysymykset ja kaikille haastateltaville esitetään samat kysymykset. Valmiita vastausvaihtoehtoja ei ole, vaan haastateltava vastaa kysymyksiin omin sanoin. (Valli & Aaltola 2015, 29.) Joidenkin määritelmien mukaan puolistrukturoidussa haastattelussa kysymysten järjestyksen vaihtaminen on sallittua, mutta täysin yhtenäistä määrittelyä puolistrukturoitujen haastattelujen tekemiseen ei ole. Puolistrukturoitu haastattelu on välimuoto teemahaastattelusta ja täysin strukturoidusta lo-makehaastattelusta. Teemahaastatteluksi voi myös puolistrukturoitua haastattelua kutsua, jos kysymysten järjestystä muutetaan haastateltavien välillä. Puolistrukturoitu haastattelumenetelmä sopii silloin, kun halutaan saada tutkittavalta tietoa tietyistä etukäteen päätetyistä asioista. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006.)

4.3.2 Aineistonkeruumenetelmänä verkkokysely

Kysely ja nimenomaan verkkokysely koettiin lähes ainoaksi mahdolliseksi aineistonkeruumenetelmäksi tässä opinnäytetyössä nuorten osalta, jotta he voivat vastata siihen anonyymisti. Koska itse digitaalisen palvelun käyttö tapahtuu anonyymisti, on sen oltava mahdollista myös tässä kyselyssä. Tämän uskotaan vaikuttavan positiivisesti nuorten vastaushalukkuuteen sekä vastausten rehellisyyteen.

Kysely on survey-tutkimuksen keskeinen menetelmä. Aineisto kerätään standardoidusti tietystä perusjoukosta muodostetulta otannalta. Kaikilta vastaajilta on kysyttävä samaa asia tasmälleen samalla tavalla. Kyselyn hyvä puoli on se, että sillä voidaan kerätä laajamittainen aineisto. Kyselymenetelmä on myös tehokas säästäessään tutkijan aikaa. Heikkoudeksi voi muodostua esimerkiksi kokonaisuuden pinnallisuus ja teoreettinen vaatimattomuus. (Hirsjärvi ym. 2008, 188-190.) Käsite ”survey” tulee englanninkielestä, eikä sille ole suomenkielistä vastinetta. Se kattaa sekä haastattelu- että kyselytutkimuksen. (Vehkalahti 2014, 12.)

Kyselyn avulla voidaan kerätä tietoa moniulotteisista, esimerkiksi erilaisista yhteiskunnallisista ilmiöistä, ihmisten toiminnasta, mielipiteistä, arvoista ja asenteista. Tällaiset tutkimukset ovat paitsi mielenkiintoisia myös kovin monimutkaisia. Kyselyssä mittaamisen välineenä käytetään kyselylomaketta. Sen avulla kyselyyn osallistuville esitetään kysymyksiä ja kerätään tietoa. Kyselylomake on luotava niin hyvin, että se pystyy toimimaan omillaan ilman haastattelijan apua tai lisäkysymyksiä. Tässä tapauksessa mittaamisen välineellä, eli mittarilla, tarkoitetaan kysymyksistä ja väittämistä koostuvaa kokoelmaa, jolla pyritään mittaamaan aiemmin mainittuja moniulotteisia ilmiöitä. Kyselyssä voidaan käyttää jo olemassa olevia mittareita tai luoda aivan uusi. Vanhoissa mittareissa on otettava huomioon niiden mahdollinen toimimattomuus juuri tässä yhteydessä sekä tiedon ja mitattavan ilmiön muuttuminen ajan myötä. Uuden mittarin suunnittelussa olisi hyvä käyttää apuna tilastotieteilijän asiantuntemusta mittaamisen suorittamisen tavoista. (Vehkalahti 2014, 11-12.)

Kyselytutkimus on pääasiassa yleensä määrällinen ja määrällisen tutkimuksen peruskivi on mittaus. Jotta asioita voidaan tutkia tilastollisesti, täytyy tietoja voida mitata erilaisilla mittareilla. Kyselytutkimuksen kohteiden mittaus ei ole yksinkertaista ja mittausvaiheeseen kannattaa panostaa virheiden mahdollisuuden minimoimiseksi. Vehkalahti esittää hyvän esimerkin kyselytutkimuksen mittareista. Jos halutaan tutkia juoksijan sykettä, juoksunopeutta ja elämänasennetta, ei kahden ensimmäisen mittaamiseen tarvita kuin sykemittari ja nopeusmittari. Asenteen mittaamiseen sen sijaan tarvitaan mittari, joka koostuu elämänasennetta mittaavista kysymyksistä sekä väitteistä ja se vaatii myös lenkkeilijän halukkuuden kysymykseen vastaamiseen. Asenteet ovat käsitteellisesti suhteellisen vaikeataajuisia ja hankalia määrittellä. (Vehkalahti 2014, 13 & 16-17.)

Kyselylomake täytyy suunnitella huolellisesti, sillä siitä riippuu koko tutkimusosuuden onnistuminen. Muutoksia ei voi tehdä enää sen jälkeen, kun vastaaja täyttää lomakkeen. Kyselylomakkeelle tulevat kysymykset täytyy suunnitella niin, että ne ovat sisällöllisesti oikeita ja kysytty tilastollisesti mielekkäällä tavalla. (Vehkalahti 2014, 20.) Kyselylomake koostuu eri osioista ja mittaa toisiinsa jollain tavoin liittyviä asioita. Osio tarkoittaa yksittäistä väitettä tai kysymystä, joka yleensä mittaa vain yhtä asiaa. Osiot voivat olla suljettuja tai avoimia. Suljettujen osioiden kysymysten vastausvaihtoehdot on annettu valmiiksi, mutta avoimissa osioissa kysymyksiin voi vastata vapaamuotoisesti. Suljetuissa kysymyksissä vastausvaihtoehtojen täytyy sulkea toisensa pois, eivätkä siis saa mennä päällekkäin. Eniten kyselytutkimuksessa käytetään suljettuja osioita, mutta myös avoimia osioita tarvitaan. Niillä voidaan saada tutkimuksen kannalta sellaista tärkeää tietoa, jota ei suljetuilla osioilla voitaisi saada. (Vehkalahti 2014, 23-25.)

Kyselytutkimuksessa aineistoa voi kerätä monellakin eri tavalla, esimerkiksi verkkokyselynä. Tutkimuksen otannan peruskäsitteet ovat *perusjoukko*, jonka muodostaa tutkimuksessa kiinnostuksen kohteena olevat, sekä *otos*, joka tarkoittaa tutkimukseen valittuja vastaajia. Otanta tähtää siihen, että perusjoukkoa pienempää otosta käyttämällä ja sen vastauksista saatujen tulosten perusteella, voidaan tulokset yleistää koskemaan koko perusjoukkoa. Näitä johtopäätöksiä sanotaan tilastolliseksi päättelyksi. Perusjoukossa kaikilla tulee olla yhtäläiset mahdollisuudet päätyä otokseen, jotta otos voisi kuvata perusjoukkoa. (Vehkalahti 2014, 42-43.)

Verkossa tehtävät kyselyt ovat lisääntyneet. Niiden hyviä puolia on esimerkiksi se, että vastaukset tallentuvat suoraan sähköiseen muotoon, joten niitä ei tarvitse erikseen tallentaa. Haasteena verkkolomakkeissa on tavoitettavuus, sillä otos voi muodostua sen mukaan, onko verkkovastaamisen välinettä käytettävissä. (Vehkalahti 2014, 48.) Tässä opinnäytetyössä ei tätä ongelmaa ollut, sillä vastaajiksi kelpasivat vain tutkinnan kohteena olevan sosiaalisen median palvelun käyttäjät, joten heiltä tällainen väline löytyi.

4.3.3 Kyselylomakkeen laatiminen

Kyselylomake on olennainen osatekijä, kun tehdään haastattelu- tai kyselytutkimusta. Tietokoneavusteiset menetelmät mahdollistavat kysymysten tuomisen tietokoneen (tai muun verkkolaitteen) kuvaruudulle. Nykyisen teknologian avulla voidaan tieto kerätä internetlomakkeiden avulla ja vastauksetkin voidaan kerätä suoraan tilasto-ohjelmaan. Kyselylomakkeen kysymykset ja niiden muoto kannattaa miettiä ja suunnitella huolellisesti, ettei virheitä syntyisi. Jotta kyselylomake voidaan luoda, täytyy kirjallisuuteen tutustua kunnolla, pohtia ja tarkentaa tutkimusongelmaa, määritellä tutkimuksen käsitteet ja valita tutkimusasetelma. Jo suunniteltaessa olisi hyvä ottaa huomioon myös se, kuinka aineistoa tullaan käsittelemään, sillä

kysymyksiä laatiessa täytyy tietää, kuinka tarkkoja vastauksia kysymyksillä haetaan. Tutkimuksen tavoite tulee olla valmiiksi mietitty ennen kyselylomakkeen laatimista, sillä tutkijan on tiedettävä mihin kysymyksiin hän vastauksia etsii. (Heikkilä 2014, 45-46.)

Kyselylomakkeen laatimisen vaiheita ovat: nimeä tutkittavat asiat, suunnittele lomakkeen rakenteet, muotoile kysymykset, testaa lomake, korjaa lomakkeen rakenne ja kysymykset sekä valmista lopullinen lomake. Valmiin lomakkeen tulisi houkutella mahdollinen tutkimukseen osallistuja vastaamaan siihen. Esimerkiksi lomakkeen ulkonäöllä on suuri merkitys siihen, että päättääkö vastaaja vastata kyselyyn vai ei. Kysymysten tulee olla sopivia juuri kyseisen tutkimuksen kohderyhmälle. Alussa on hyvä olla helppoja, mielenkiintoa herättäviä kysymyksiä, esimerkiksi tosiasioita mittaavia kysymyksiä valmiilla vastausvaihtoehdoilla. Hyvän lomakkeen tulee olla houkutteleva, selkeä ja siisti, asetelun hyvä, ohjeiden helposti ymmärrettävät, kysyä vain yhtä asiaa kerrallaan, edetä loogisesti, juoksevasti numeroidut kysymykset, selkeät kysymyskokonaisuudet, ei saa olla liian pitkä, vastaamisen tärkeyden tunne, lomake tulee olla esitettävä ja sen tulee olla helposti syötettävissä ja käsiteltävissä. (Heikkilä 2014, 46-47.)

4.3.4 Asetelma opinnäytetyön etenemisestä

Verkkokysely julkaistiin palvelussa toukokuun puolessa välissä. Kysely julkaistiin kahdella peräkkäisellä viikolla. Ajatuksena oli, että tarvittaessa voidaan julkaista vielä useammin, mutta tälle ei lopulta ollut tarvetta. Tavoitteena oli saada kyselyyn noin 100 vastaajaa. Kyselyn jälkeen tulokset analysoitiin tilastollisin menetelmin ja tulokset kuvattiin suorin jakaumin, prosenttein ja kuvioin. Tulosten perusteella luotiin visuaalinen ehdotus palvelun kehittämistä. Lopullisen opinnäytetyöraportin olisi tarkoitus olla valmiina viimeistään syksyllä 2019. Alla (kuvio 1) on visuaalisesti esitetty opinnäytetyön aikataulu.



Kuvio 1: Opinnäytetyön eteneminen

4.4 Tiedonantajien rekrytointi

Seksuaalineuvontaa antavassa sosiaalisen median palvelussa työskenteleviä terveydenhoitajia on vain kaksi, joten olisi ollut järkevää haastatella heidät molemmat. Terveystoimittajien haastattelu oli palvelun hahmottamiseksi tärkeää, ellei jopa välttämätöntä, sillä palvelun toiminnasta ei kukaan muulla tai missään muualla ollut sellaista tietoa, kuin näillä hoitajilla. Toinen palvelussa työskentelevistä hoitajista kuitenkin jäi pois tehtävistään ennen kuin haastattelua ehdittiin tehdä, eikä uutta terveydenhoitajaa toistaiseksi ollut tehtävään valittu, joten lopulta haastatteluja saatiin vain yksi.

Tutkimuseettisistä syistä sekä toimeksiantajan toiveesta verkkokyselyn kohderyhmää päätettiin rajata niin, että nuorimmat palvelun käyttäjät jäivät pois. Toimeksiantajan toiveesta kohderyhmä rajattiin 15 vuotta täyttäneisiin palvelun käyttäjiin. 15 vuotta on myös ikäraja, minkä jälkeen nuori itse voi päättää tutkimukseen osallistumisestaan, eikä huoltajan lupaa tarvita (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2018, 5).

4.5 Aineiston analyysi

Ennen varsinaisen analyysin aloittamista aineistoon tutustutaan huolellisesti ja se esikäsitellään. Tämä vaihe sisältää paljon kokeiluja, tarkisteluja, yrityksiä ja erehdyksiä. On tärkeää dokumentoida kaikki nämä vaiheet, jotta myöhemmin voidaan nähdä, miten kaikki on tehty. (Vehkalahti 2014, 67.)

4.5.1 Terveystenhoitajan haastattelun ja kyselyn avointen kysymysten analysoiminen

Terveystenhoitajan haastattelu ja kyselyn avoimet kysymykset analysoitiin käyttäen sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisissa opinnäytetöissä. Sitä voi käyttää yksittäin tai liittää analyysikonaisuuksiin. Suurin osa laadullisen opinnäytetyön analyysimenetelmistä pohjautuu sisällön analyysiin. Tätä menetelmää voidaan käyttää myös avointen kysymysten analysoimisessa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 116.) Sisällön analyysilla voidaan aineistoa analysoida systemaattisesti ja objektiivisesti. Se sopii hyvin myös strukturoimattoman aineiston analyysiin. Tavoitteena on saada kuvaus aineistosta tiivistetyssä ja selkeässä muodossa säilyttäen sen informaatio. Tarkoituksena on lisätä informaatioarvoa luomalla aineistosta mielekäs ja yhtenäinen. Sisällön analyysin jälkeen on saadusta tiivistetystä aineistosta tehtävä vielä johtopäätökset. Sisällön analyysia voidaan jatkaa kvantifioimalla, eli tuottamalla sanallisesta aineistosta määrällisiä tuloksia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 130-137.)

4.5.2 Kyselyaineiston analysoiminen

Verkkokyselyn aineisto analysoitiin kyselyn luomisessa käytetyn kyselytyökalun avulla (SurveyPal). Kyselyssä käytettiin valmiita vastausvaihtoehtoja, suljettuja vastausvaihtoehtoja sekä avoimia kysymyksiä. Valmiita vastausvaihtoehtoja käytettäessä opinnäytetyön tekijän tulee tietää mitä vastauksia voi odottaa osallistujien vastaavan. Siksi se sopii etenkin taustatietokysymyksiin. Vastausvaihtoehtoihin voi olla hyvä lisätä ”muu, mikä?” -vastausvaihtoehto virheiden välttämiseksi. (Valli 2015, 70.) Kysymysten ymmärtämisen varmistamiseksi vastaajien nuori ikä huomioon ottaen, käytetään suljetuissa vastausvaihtoehtoisissa yksinkertaisia ”kyllä/ei/en osaa sanoa” -vaihtoehtoja. Joitakin Likert-asteikkokysymyksiä löytyy myös. Likertin asteikkoa käytetään usein mielipiteiden ja asenteiden mittaamisessa (Aaltola & Valli 2010). Vastausvaihtoehdot on nimetty ja pakkovastaamisen välttämiseksi, löytyy yleensä keskeltä vaihtoehto esimerkiksi ”en osaa sanoa”. (Valli 2015, 57.)

Avoimia kysymyksiä käytettiin saadaksemme paremmin selville nuorten aitoja mielipiteitä palvelusta. Avointen vastausten positiivisena puolena on hyvien ideoiden esiin nouseminen

sekä vastaajan perusteellisen mielipiteen selviäminen. Huono puoli voi olla se, että niihin jätetään helposti vastaamatta ja se, että joskus vastaus voi olla vähän aiheen vierestä. (Aaltola & Valli 2010, 126.) Kyselyn tulokset havainnollistettiin opinnäytetyön loppuraportissa graafisin kuvioin, käyttämällä pylväsdiagrammeja, joissa on näkyvissä myös vastausprosentit. Graafista esitystä käytettäessä tulee huolehtia siitä, ettei siihen tule liikaa asioita ja kuvat mene epäselviksi. Esteettisyyttä tulee myös miettiä, mutta se ei saa olla itse tarkoitus. (Valli 2015, 74.) Lisäksi tulosten perusteella luotiin visuaaliset käyttäjäpersoonat, käyttötarina sekä ehdotelma palvelun parantamiseksi.

4.5.3 Käyttäjäpersoonat ja käyttötarina

Tässä opinnäytetyössä käytettiin yhtenä analyysimenetelmänä myös käyttäjäpersoonia ja käyttötarinaa. Käyttäjäpersoonien (liite 6 ja liite 7) perustana käytettiin kyselyssä esiin tulleita yleisimpiä asioita. Tämä auttoi hahmottamaan ja kasaamaan yhteen nuorten mielipiteitä palvelusta. Käyttäjäpersoonia käytettiin taas apuna palvelun kehittämisen suunnittelussa ja viimeisimmäksi luotiin näiden pohjalta käyttäjäpersoonille käyttötarinat.

Käyttäjäpersoonat esittelee tietyn ryhmän ihmisiä, kuten esimerkiksi asiakkaat tai palvelun käyttäjät. Käyttäjäpersoonat on fiktiivinen, mutta perustuu tutkimuksella tuotettuun tietoon. Persoonien avulla voi helpommin luoda yleisen ymmärrettävän kuvan palvelun käyttäjäryhmästä sekä esitellä tutkimuksen tuloksia ja löydöksiä. Persoonat ovat tarpeellisia koko palvelun suunnitteluprosessin ajan. Käyttäjäpersoonasta tulisi löytyä ainakin seuraavat tiedot; nimi, kuva, perustiedot (ikä, sukupuoli), ”fiilis” -kuvat, esittelyteksti ja tilastotietoja. (Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider 2018, 41-42.) Tämän opinnäytetyön käyttötarinasta on kerrottu kehittämisosuutta käsittelevässä kappaleessa.

5 Tulosten esittely

Kyselyn tulokset havainnollistetaan opinnäytetyön loppuraportissa graafisin diagrammein ja kuvioin. Graafista esitystä käytettäessä tulee huolehtia siitä, ettei siihen tule liikaa asioita ja kuvat mene epäselviksi. Esteettisyyttä tulee myös miettiä, mutta se ei saa olla itse tarkoitus. (Valli 2015, 74.) Lisäksi tulosten perusteella luodaan visuaalinen käyttäjäpersoonat ja käyttötarina sekä ehdotelma palvelun parantamiseksi. Ensimmäiseksi analysoitiin kartoitettavan sosiaalisen median palvelussa nuorten kysymyksiin vastaavan terveydenhoitajan haastattelu, jonka tarkoituksena oli saada lisää tietoa itse palvelun toiminnasta, seuraajien ikäjakaumasta ja määrystä sekä ylipäätään tietoa kysymyksiin vastaamisesta.

5.1 Sosiaalisen median palvelun terveydenhoitajan haastattelu

Haastattelussa hoitaja kertoi, että palvelussa kysymyksiin vastataan maanantaista perjantaihin ja lisäksi julkaistaan kuvia ja videoita (snäppejä). Palvelun käyttäjien ikähaarukaksi hoitaja arvioi 10-25 vuotta. Päivässä kysymyksiä tuli tuolloin 20-100, yleisimmin 20-40 ja niitä tulee pitkin päivää, eniten silloin, kun on itse palvelussa vastaamassa kysymyksiin. Hoitaja kokee palvelun todella tärkeäksi ja siitä kertoo hänen mielestään julkaistujen videoiden suuret katsojamäärät. Jonkin verran kysymyksiä tulee myös muista aiheista ja esimerkiksi mielenterveyteen liittyvien kysymysten kysyjät ohjataan kouluterveydenhoitajalle tai mielenterveystaloon.

Kysyttiin hoitajalta myös hänen kokemuksiaan vaatimuksista ja valmiuksista tällaisiin kysymyksiin vastaamiseen ja näkemystä seksuaalisuudesta ja seksuaalikasvatuksesta. Hoitaja kertoi, että tätä tehdäkseen täytyy tuntea kohdeyleisönsä, olla aiempaa kokemusta ehkäisy- ja / tai seksuaalineuvonnasta ja lisäksi oma seksuaalisuus täytyy olla hallussa. Täytyy osata vastata kysymyksiin asiallisesti, vaikka välillä vitsailuja tulisikin. Ennen kaikkea täytyy olla aiheesta laaja-alainen tietämys ja seurata alan markkinoita ja uusia tutkimuksia. Seksuaalikasvatuksen hoitaja käsittää oikean ja rehellisen tiedon välittämisenä lapselle tai nuorelle. Se on myös luvan antamista puhumiseen seksuaalisuudesta. Seksuaaliohjaustyötä hän pitää mielenkiintoisena ja vaihtelevana.

Erona verkossa ja kasvotusten tapahtuvassa seksuaalikasvatuksessa hän pitää esimerkiksi sitä, että lapsen tai nuoren on helpompi kysyä asioita verkossa, kuin kasvotusten, mutta itse keskustelu voi jäädä lyhyemmäksi ja pinnallisemmaksi. Palvelun käyttäjien anonyymiys ei vaikuta vastaamiseen, ainoastaan se, että vastausaika on rajallinen, joten vastaus täytyy tiivistää. Alkuun haasteena nuorten kysymyksiin vastaamisessa oli itse palvelun (Snapchatin) käyttö. Myös vastausajan lyhyys tuotti päänvaivaa. Palvelun käyttöä sekä tietosuojalakia oli käyty läpi, ennen vastaamistyön aloittamista. Täysin varmoja ei voida olla siitä, että ymmärtääkö kysyjä saamansa vastauksen, mutta tärkeää on käyttää maallikkokieltä ja avata sellaisetkin asiat, jotka itsestä tuntuvat itsestään selviltä. Jos ei osaa vastata nuoren kysymykseen, haetaan vastaus esimerkiksi terveystoimikunnan jäseniltä.

5.2 Verkkokyselyn toteutus

Kyselylomake opinnäytetyön tutkimuskysymysten selvittämiseksi luotiin SurveyPal -työkalulla. SurveyPal on suomalainen palvelu, joka on personoitavissa käyttäjän tarpeiden mukaan. Se on tarkoitettu asiakaskokemuksen mittaamiseen ja kerätyn palautteen hallintaan. (SurveyPal 2019.) Kyselyn tekninen toteutus tämän palvelun avulla oli todella sujuvaa. Palvelun avulla pystyi helposti luomaan ”reittejä” kysymyksestä toiseen ja esimerkiksi saada vastaaja

hyppäämään jonkin kysymyksen yli tietyn vastauksen annettuaan. Ensimmäiseksi kysyttiin vastaajan ikäryhmää. Valmiit vastausvaihtoehdot oli annettu ja jos vastasi alle 15 vuotta, ei vastaaja päässyt kyselyssä eteenpäin. Suurimmassa osassa kysymyksiä oli valmiit vastausvaihtoehdot, mutta tietyn vastauksen annettuaan, kysyttiin vastaajalta lisätietoa avoimella vastauksella.

Kyselyn linkki julkaistiin tutkittavan palvelun sisällä sinne ladatun snäpin (videon) yhteydessä ja lisäksi linkki lähetettiin kaikille seuraajille. Ensimmäisen kerran linkki julkaistiin palvelussa 13.5.2019. Kuten Snapchatissa kaikki snäpit, myös tämä julkaisu oli voimassa 24 tuntia. Tämän ensimmäisen vuorokauden aikana tuli 340 vastausta. Kun 24 tuntia oli kulunut, ei uusia vastauksiakaan enää tullut. Viikkoa myöhemmin linkki julkaistiin palvelussa vielä kerran. Tämän toisen vuorokauden jälkeen kyselyn tulos oli 484 vastausta. Kaikki osapuolet olivat tyytyväisiä tähän tulokseen, eikä kyselyä enää sen jälkeen julkaistu. Oli hienoa huomata, kuinka paljon kysely herätti kiinnostusta palvelua käyttävien nuorten keskuudessa.

Kyselyn vastaajille ilmoitettiin kyselyn alussa olleessa tiedotteessa, että jos tulee kysyttävää, voi kysymyksen esittää normaaliin tapaan palvelun kautta. Ensimmäisen julkaisuvuorokauden aikana yksi oli ilmoittanut, ettei pääse eteenpäin ikäkysymyksestä, vaikka vastasi, että on yli 15 vuotias ja muutama ilmoitti, ettei muuten vain päässyt kyselyssä eteenpäin. Tarkastelimme tätä Surveypalin yhteyshenkilön kanssa, emmekä löytäneet mitään ongelmia, mikä tämän olisi selittänyt. Päättelimme lopulta ongelmien johtuneen mahdollisesti suuresta samanaikaisesta vastaajamäärästä kyselyssä. Toisen vuorokauden aikana ei ongelmia ilmoitettu.

Kyselyn luomisessa käytetty työkalu (Surveypal) teki yhteenvedot automaattisesti suljetuista kysymyksistä, mikä helpotti kyselyn tulosten analysointia merkittävästi. Yhteenvedoista näki suoraan esimerkiksi, kuinka monta prosenttia mistäkin ikäryhmästä kyselyyn oli vastannut. Lisäksi palvelu näytti suoraan, kuinka monta vastaajaa kuhunkin kysymykseen oli vastannut. Avointen vastausten analyysityö aloitettiin purkamalla paperille kaikki vastaukset. Tämän jälkeen niille tehtiin luokitteluja eri vastausten mukaan. Esimerkiksi kun kysyttiin nuorten toiveita snäppien aiheista tulevaisuudessa, tuli paljon samankaltaisia vastauksia ja luokittelu oli siksi järkevää ja helpotti lopullista analyysityötä.

5.3 Kyselyn tulokset

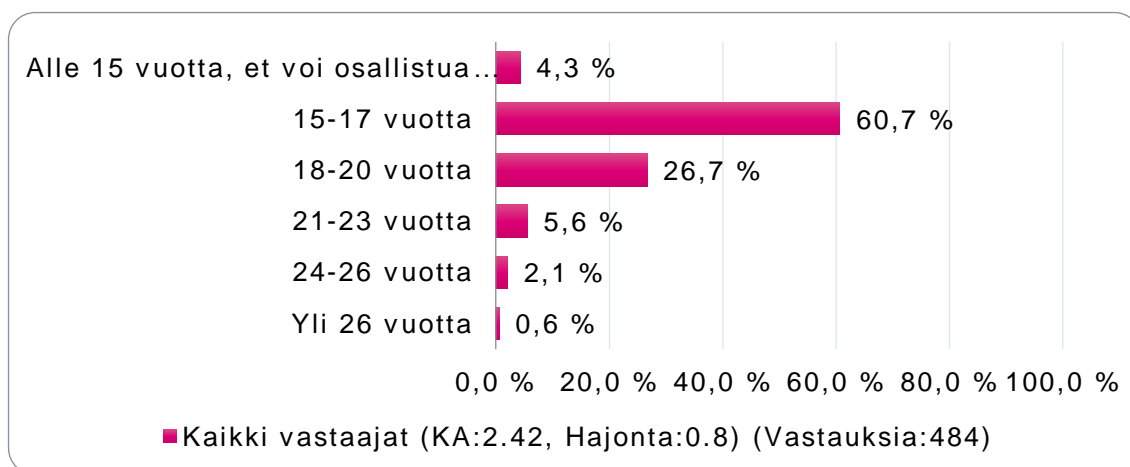
Huhtikuussa 2019 palvelulla oli palvelun terveydenhoitajan mukaan 7500 seuraajaa ja touku-kuussa kahden vuorokauden aikana kyselyyn vastasi 484, eli noin 6.45% kaikista seuraajista. Näistä 4.34% (n=21) oli vastannut ikäkysymyksessä olevansa alle 15 vuotta, joten he eivät päässeet kyselyssä eteenpäin. Rekrytointikriteerit täyttäneitä vastaajia kyselyyn saatiin siis 463. Kaksi viimeistä kysymystä oli kokonaan avoimia ja odotetusti kaikki eivät niihin vastanneet. Kysymykseen aihetoiveista palveluun vastasi 118 kyselyyn vastaajaa ja osa niistä oli ”en

tiedä” vastauksia. Viimeiseen kysymykseen siitä, miten palvelusta saisi vielä paremman, vastasi 105 vastaajaa ja näistä muutama oli ”en tiedä” vastauksia.

Kyselyssä käytetty työkalu SurveyPal teki valmiit diagrammit vastauksista, jotka on tähän sanallisesti avattu ja mukaan on liitetty kuvat vastauksia kuvaavista pylväsdiagrammeista ja-kaumineen ja prosenttilukuineen. Avoimet kysymykset on analysoitu sisällön analyysin menetelmää käyttäen ja vastaukset on koottu sanallisesti.

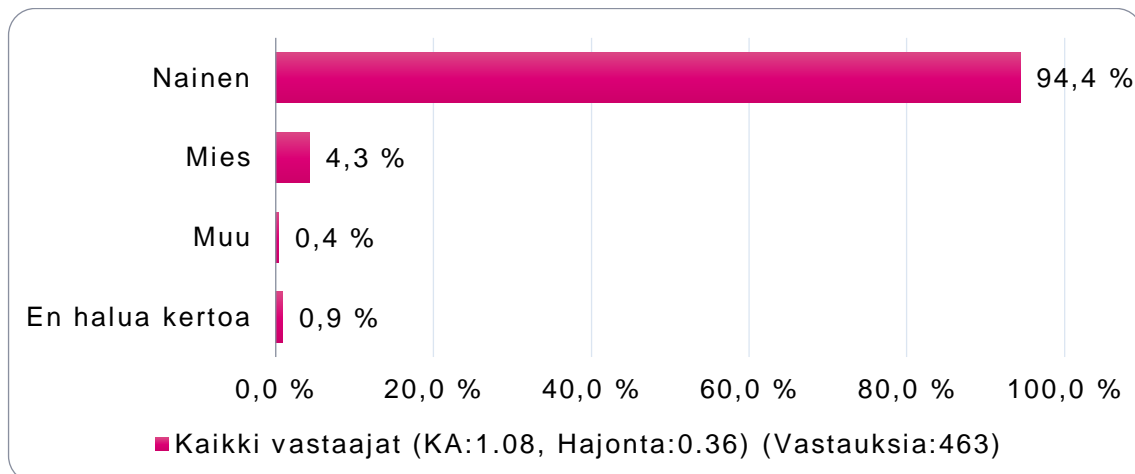
5.3.1 Tämän sosiaalisen median palvelun käyttäjäprofiili

Käyttäjien profiilia selvitettiin taustatietokysymyksillä sekä kysymyksillä sosiaalisen median palvelun käyttötottumuksista. Vastausten perusteella (kuvio 2), 4.34% (n=21) kyselyyn vastaajista oli alle 15 vuotiaita, eivätkä voineet jatkaa kyselyä. Suurin osa (n=294) vastaajista oli 15-17 vuotiaita, toiseksi eniten oli 18-20 vuotiaita (n=129) ja lopuista ikäryhmistä oli huomattavasti vähemmän vastaajia ja vähiten yli 26 vuotiaiden ikäryhmästä (n=3).



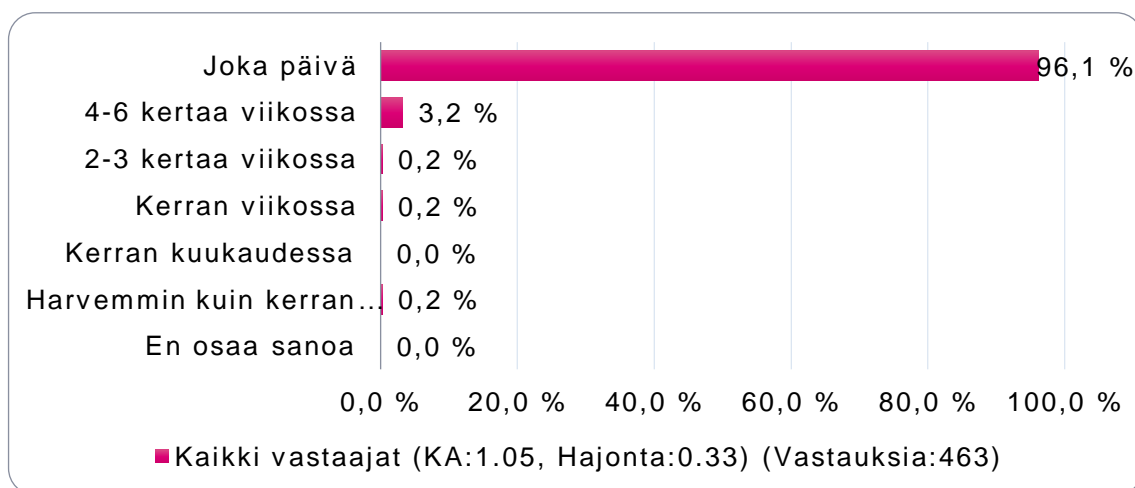
Kuvio 2: Vastaajan ikä

Kaikki ikänsä puolesta rekryointikriteereihin sopivat vastaajat siirtyivät ikäkysymyksen jälkeen seuraavaan kysymykseen, joka koski vastaajan sukupuolta (kuvio 3). Odotetusti suurin osa (n=437) vastaajista oli nuoria naisia. Nuoria miehiä oli (n=20), pieni määrä (n=2) oli vastannut ”muu” ja muutama (n=4) ei halunnut kertoa.



Kuvio 3: Vastaajan sukupuoli

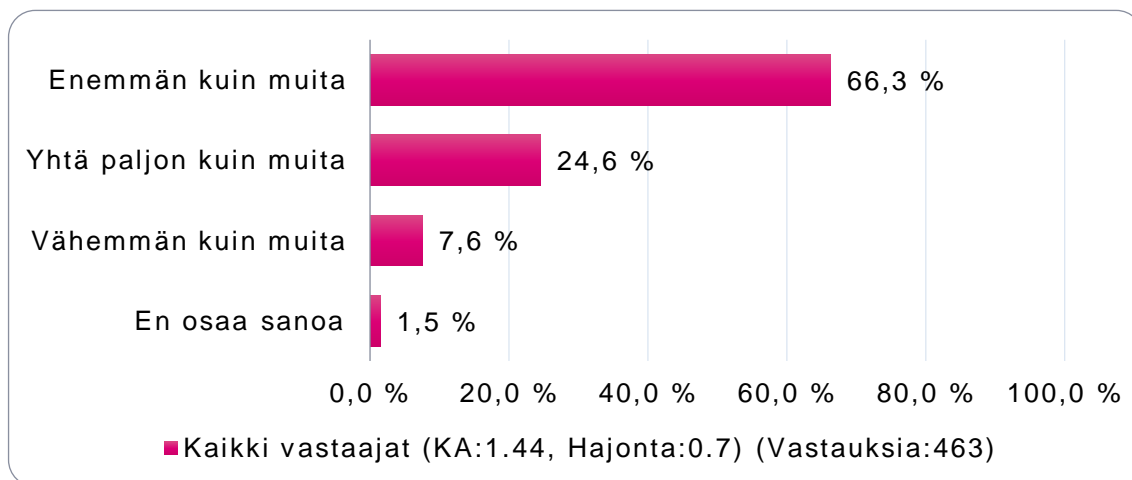
Perustietojen jälkeen selvitettiin vastaajan tottumuksia Snapchatin käytön määrästä (kuvio 4). Melkein kaikki vastaajat (n=445) kertoivat käyttävänsä Snapchattia päivittäin ja 15 vastasi käyttävänsä sitä 4-6 kertaa viikossa. Loput vastausvaihtoehdot saivat hyvin vähän tai ei ollenkaan valintoja. Tämä kertoo Snapchatin suosiosta nimenomaan nuorten ja nuorten aikuisten keskuudessa.



Kuvio 4: Sosiaalisen median käyttö

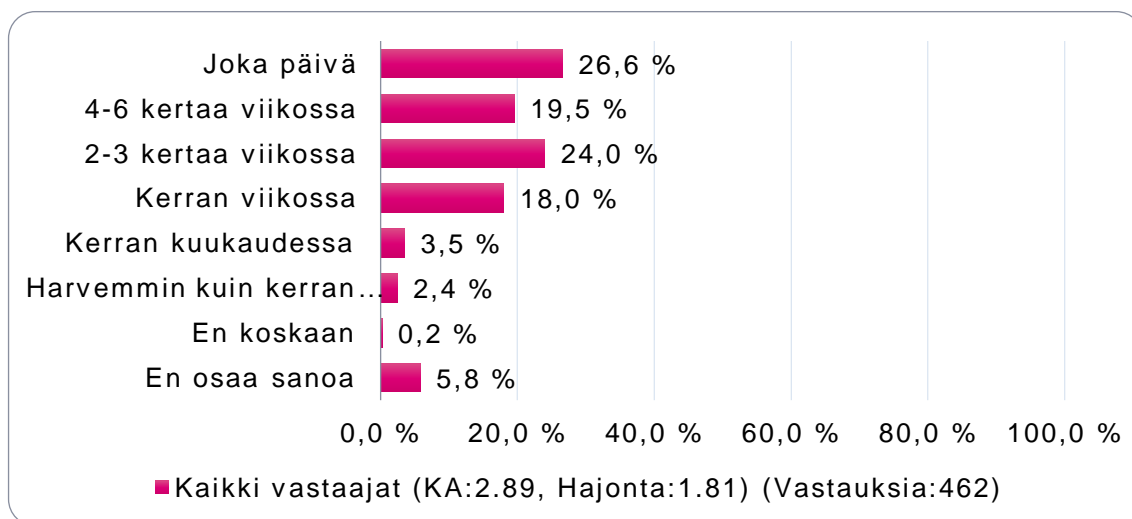
Lisäksi kysyttiin Snapchatin käytön määrästä verrattuna muihin sosiaalisen median palveluihin (esimerkiksi Facebook, Twitter, Instagram) (kuvio 5). Enemmän, kuin muita sosiaalisen median palveluja, Snapchattia kertoi käyttävänsä 307 vastaajaa ja 114 yhtä paljon, kuin muita

palveluja. Tämä kertoo, että nykyään Snapchat on nuorten keskuudessa suosituimpi, kuin esimerkiksi jo ehkä hieman vanhanaikaisiksi mielletty Facebook.



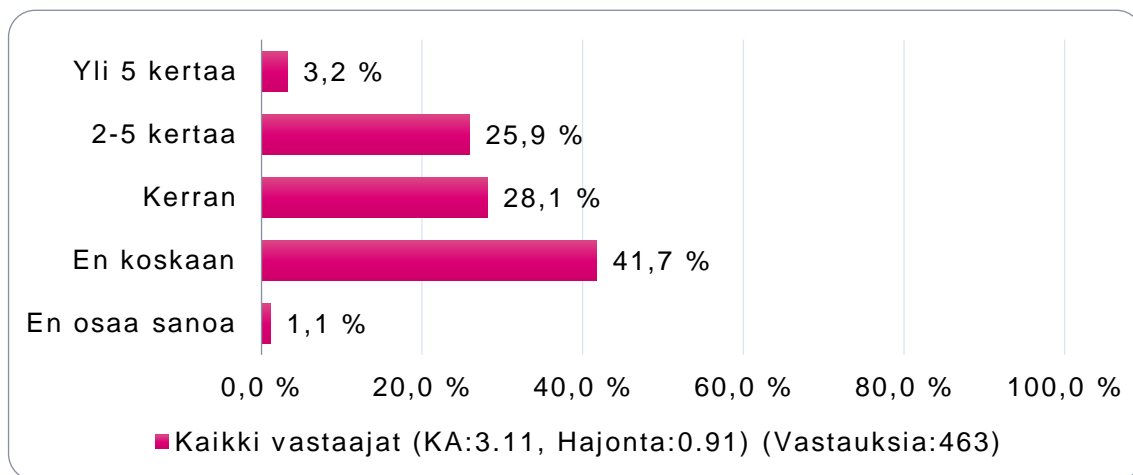
Kuvio 5: Snapchatin käyttö

Lopuksi selvitettiin, kuinka paljon ja aktiivisesti vastaaja seuraa palvelua kysymällä, kuinka usein vastaaja palvelun snäppejä katsoo ja sen jälkeen vastaajan aktiivisuudesta kysymysten lähettämisestä palveluun. Snäppien katsomisen määrässä oli melko paljon hajontaa (kuvio 6); snäppejä joka päivä kertoi katsovansa 123 vastaajaa, 2-3 kertaa viikossa 111, 4-6 kertaa viikossa 90 ja kerran viikossa 83, loput vastaukset saivat reilusti vähemmän ääniä ja ”en koskaan” vaihtoehdon vastasi vain yksi vastaaja. Voidaan siis päätellä, että melkein kaikki käyttäjät katsovat snäppejä vähintään kerran viikossa.



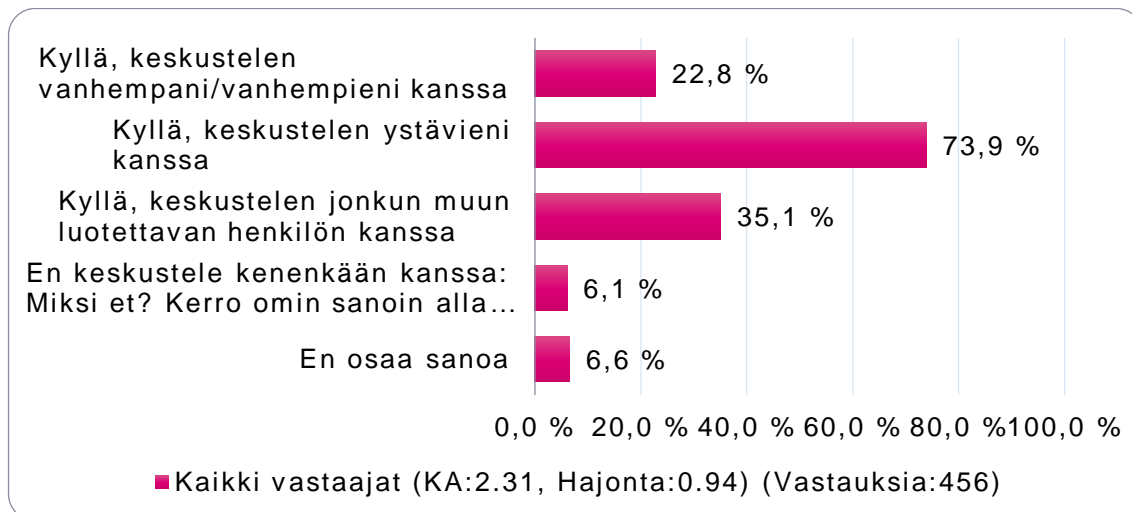
Kuvio 6: Snäppien seuraaminen

Moni vastaaja (n=193) kertoi seuraavan kysymyksen kohdalla, ettei koskaan ole lähettänyt kysymyksiä palveluun (kuvio 7). Kysymyksiä lähettäneistä ”kerran” vastasi 130 vastaajaa, ”2-5 kertaa” 120 ja ”yli viisi kertaa” ainoastaan 15. Myöhemmissä avoimissa vastauksessa kävi ilmi, että nimimerkin takaa kysymyksen lähettäminen ei ehkä riitä nuorille, vaan haluttaisiin täysin anonyymisti vastaamisen mahdollisuus.



Kuvio 7: Kysymysten lähettäminen

Nuorilta kysyttiin myös heidän tottumuksistaan keskustella seksuaalisuudesta jonkun luotettavan henkilön kanssa (kuvio 8). Vastausvaihtoehdot olivat valmiina, mutta jos vastasi, ettei keskustele kenenkään kanssa kysyttiin avoimena lisäkysymyksenä syytä tähän. Kuten taulukosta näkyy, suurin osa kertoi keskustelevansa seksuaalisuudesta ystävien kanssa, iso osa keskustelee myös jonkun muun luotettavan henkilön kanssa ja osa vanhempien kanssa. Vastajista 30 ei osannut sanoa, 28 ei keskustellut kenenkään kanssa ja 21 näistä vastaajista oli tarkentanut vastaustaan omin sanoin. Vastajista kahdeksan kertoi, ettei ole ketään kenelle puhua, kahdeksan koki, ettei halua tai ei ole tarvetta keskustella ja viisi kertoi, ettei uskalla tai osaa keskustella seksuaalisuudesta kenenkään kanssa.

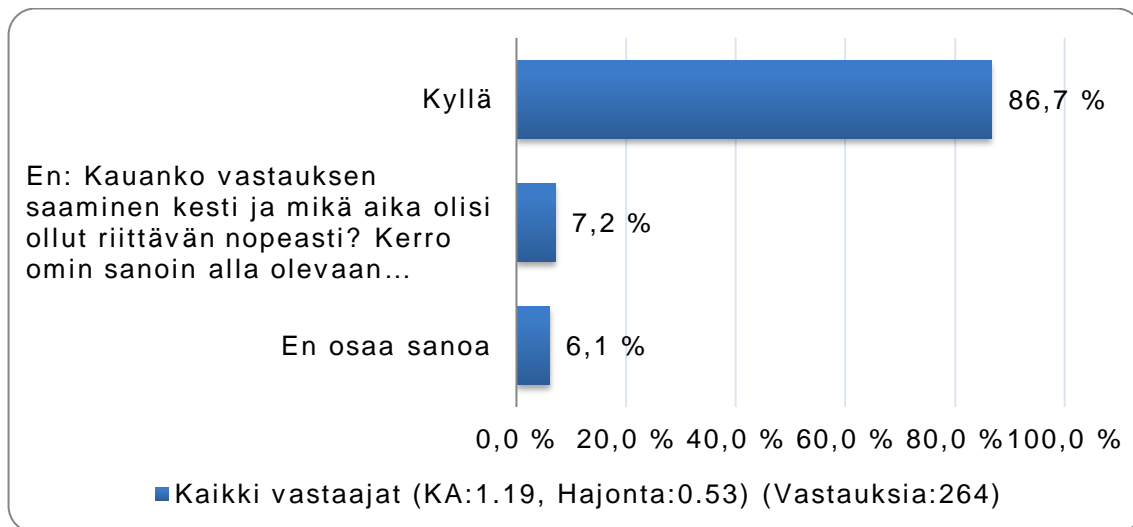


Kuvio 8: Keskustelu seksuaalisuudesta

5.3.2 Käyttäjän kokemus tästä sosiaalisen median palvelusta

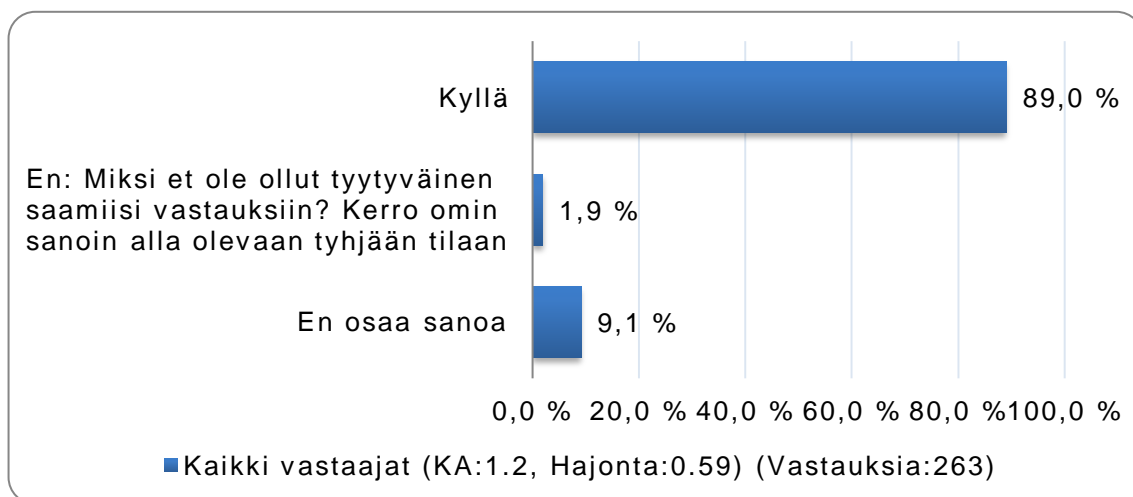
Kokemuksia selvitettiin esimerkiksi kysymällä käyttäjän tyytyväisyydestä saamiinsa vastauksiin ja tyytyväisyydestä vastaamiseen menneeseen aikaan kysymyksen lähettämisestä. Lisäksi kysyttiin kokemuksta siitä, onko nuorella tullut palvelussa saamiensa vastausten perusteella tarvetta varata aikaa lääkärille tai hoitajalle, tai mennä tapaamaan kouluterveydenhoitajaa. Näillä kysymyksillä saatiin nuoren kokemuksen lisäksi tietoa palvelun aiheuttamista mahdollisista hoitokontakteista palvelun käytön jälkeen.

Ensimmäiseksi tähän tutkimuskysymykseen liittyen palvelun käyttäjiltä kysyttiin, että onko käyttäjä saanut vastaukset riittävän nopeasti (kuvio 9). Jos vastasi ”ei”, kysyttiin avoimella kysymyksellä, että kauanko vastauksen saamisessa oli kestänyt ja mikä olisi sopiva odotusaika vastauksen saamiseksi. Vastaajista 229 vastasi saaneensa vastauksen riittävän nopeasti ja 16 ei osannut sanoa. Vastaajista 19 vastasi, ettei ollut saanut vastausta mielestään riittävän nopeasti ja 17 heistä oli tarkentanut vastaustaan omin sanoin. Vastaajista Neljä kertoi, ettei vastausta tullut ollenkaan, kahdella vastauksen saamiseen oli mennyt yli viikko, kuudella muutama päivä ja viidellä 1-2 päivää. Sopivaksi odotusajaksi arvioitiin 1-5 päivää.



Kuvio 9: Tyytyväisyys vastausaikaan

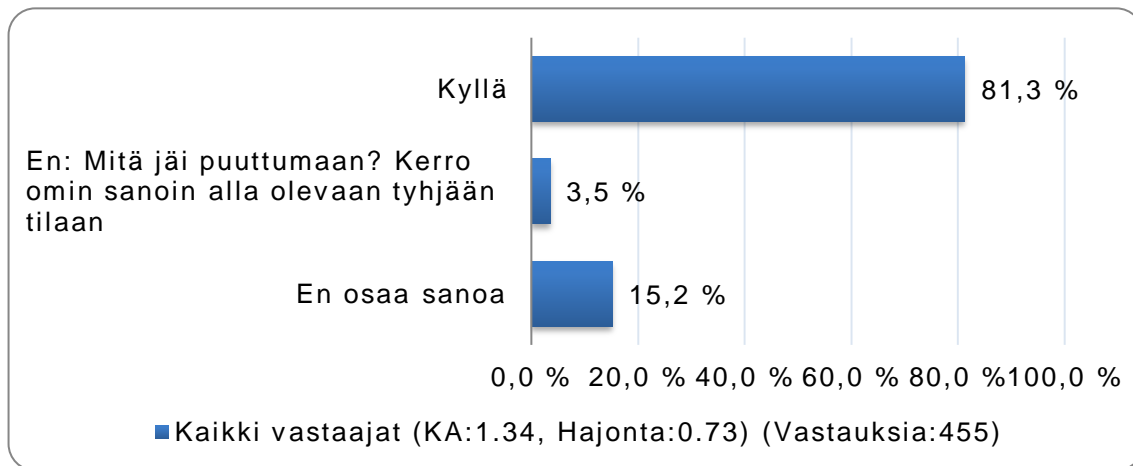
Vastaajien tyytyväisyyttä terveydenhoitajalta saamiinsa vastauksiin selvitettiin suljetulla kysymyksellä (kuvio 10) ja tyytymättömiltä kysyttiin avoimella kysymyksellä, että miksi ei ollut tyytyväinen. Vastaajista 234 oli tyytyväisiä saamiinsa vastauksiin, 24 ei osannut sanoa ja vain viisi kertoi, ettei ollut tyytyväinen ja heistä kaksi oli tarkentanut vastaustaan omin sanoin. Toinen kertoi vastausten olleen liian epäselviä ja toinen liian tyyliä.



Kuvio 10: Tyytyväisyys vastauksiin

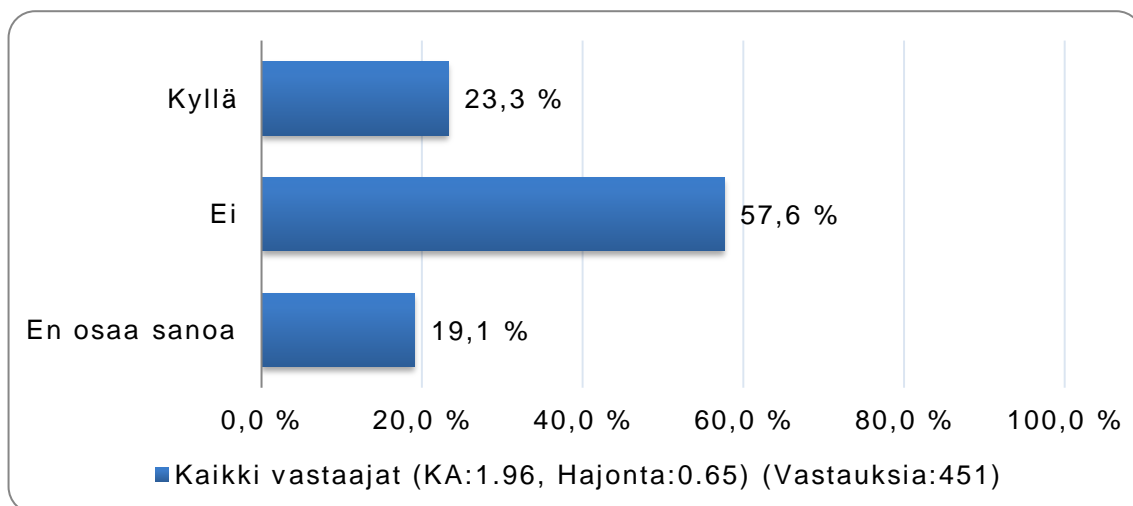
Käyttäjiltä kysyttiin, että ovatko he saaneet apua palvelun kautta heitä askarruttaneisiin kysymyksiin (kuvio 11). Kieltävästi vastanneilta kysyttiin tarkennusta. Vastaajista 370 oli

kokenut saaneensa apua, 69 ei osannut sanoa ja 16 oli tyytymättömiä. Näistä yhdeksän oli tarkentanut vastaustaan. Yksi kertoi, että vastaukset olisi suunnattu nuoremmille, kuin hän itse ja yksi, että vanhemmille, kuin itse. Loput vastaajista toivoivat henkilökohtaisempia ja pikaisempia vastauksia.



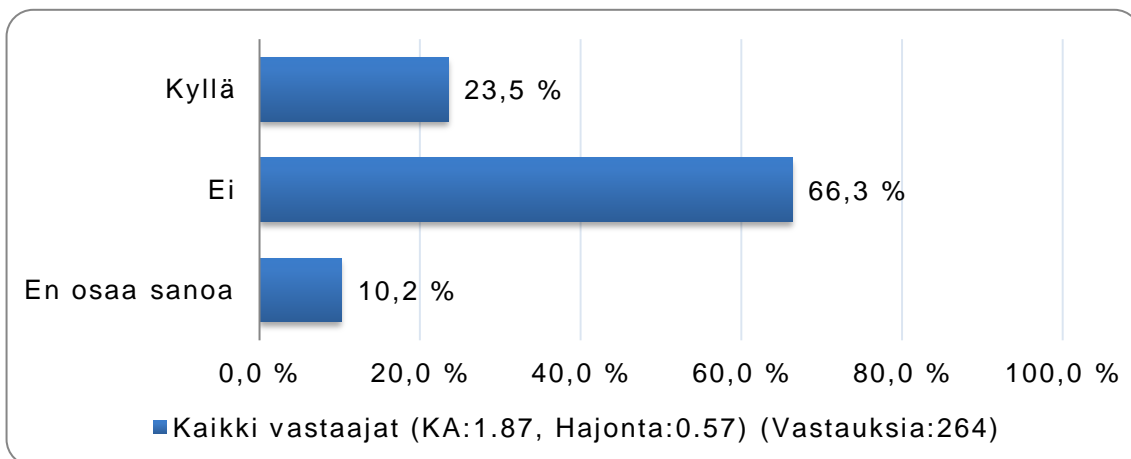
Kuvio 11: Onko saanut apua

Mahdollisia jatko-kontakteja terveydenhuollon kanssa selvitettiin kolmella kysymyksellä. Ensimmäinen kysyttiin, että onko saadusta vastauksesta joskus tullut sellainen olo, että pitäisi varata aika lääkärille, hoitajalle tai kouluterveydenhoitajalle (kuvio 12). Vastaajista 105 vastasi, että kyllä ja 260, että ei. Loput 86 vastaajaa ei osannut sanoa.



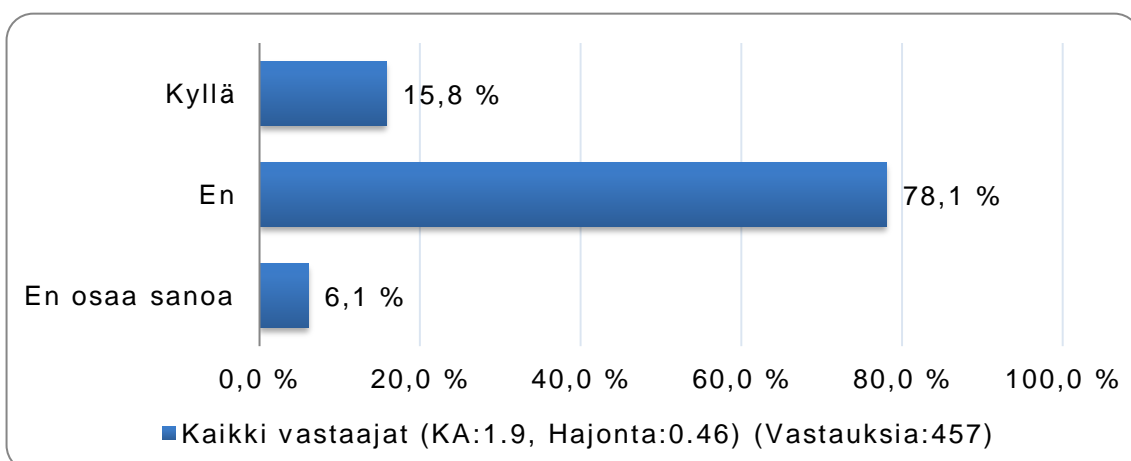
Kuvio 12: Tuntemus tarpeesta varata aika

Toiseksi tässä kohtaa kysyttiin, että onko palvelussa toimiva terveydenhoitaja suoraan neuvonut vastauksessaan nuorta varaamaan aikaa jatkotoimenpiteitä varten (kuvio 13). Tähän kysymykseen 62 vastasi, että kyllä ja 175 vastaajaa ei, 27 kyselyyn vastanneista ei osannut sanoa. Tähän kysymykseen moni vastaaja oli jättänyt kokonaan vastaamatta, sillä verrattuna edelliseen kysymykseen, vastauksia oli 187 kappaletta vähemmän.



Kuvio 13: Onko ohjattu varaamaan aika

Viimeiseksi tässä osiossa kysyttiin, että onko palvelun käyttäjä koskaan varannut aikaa hoitoalan ammattilaiselle saamansa vastauksen tai palvelussa näkemänsä snäpin perusteella (kuvio 14). Tähän 72 vastaajaa vastasi, että kyllä ja 357 vastaajaa ei, 28 kyselyyn vastanneista ei osannut sanoa.



Kuvio 14: Onko varannut ajan

5.3.3 Sosiaalisen median palvelun riittävästi arvoa tuottava sisältö

Nuorille käyttäjille arvoa tuottavaa Snapchat -palvelun sisältöä lähdettiin selvittämään kysymällä nuorilta suoraan, että mistä aiheista palvelun käyttäjät toivoisivat snäppejä palvelussa jatkossa julkaistavan ja kuinka heidän mielestään palvelusta saisi entistä paremman.

Nuorten toiveita julkaisujen aiheista kysyttiin avoimella kysymyksellä. Tähän kysymykseen saatiin 118 vastausta. Suurimmiksi aiheitoiveiksi nousi yleisesti seksi ja siihen liittyvät asiat, ensimmäinen kerta, kuukautiset, ehkäisy, erilaiset seksuaaliset suuntaukset ja seksuaalivähemmistöt, intiimialueen vaivat, ensimmäinen kerta gynekologilla, raskaus, sukupuolielimet ja rinnat sekä seksuaalinen koskemattomuus ja hyväksikäyttö. Kuukautisista toivottiin tietoa kierron pituudesta, kivuista, siirtämisestä pillereiden avulla (montako liuskaa voi syödä putkeen), seksistä kuukautisten aikana, mikä on normaalia ja mikä ei. Ehkäisystä toivottiin oikeastaan kaikkien mahdollisten ehkäisyvälineiden esittelyä konkreettisesti videoilla, eri välineiden hyvät ja huonot puolet, suojaamattoman seksin vaarat ja lisäksi toivottiin painotusta erityisesti pojille kondomin käytön tärkeydestä.

Seksuaalisuuntautumisista ja seksuaalivähemmistöistä toivottiin erityisesti normaaliuden painotusta. Intiimialueen vaivoista pojilla sekä tytöillä toivottiin tietoa erilaisista tulehduksista, hajuista, virtsankarkailusta, limakalvojen kuivuudesta ja selkeitä ohjeita intiimihygieniaan. Ensimmäinen gynekologikäynti askarrutti monia ja toivottiin, että kerrottaisiin ihan ensimmäisen ajanvarauksen ajankohdasta lähtien, mitä kaikkea odottaa ja, että mitä siellä vastaanotolla tapahtuu. Raskaudesta toivottiin tietoa siitä, kuinka helposti raskaaksi voi tulla ja raskauden tunnistamisesta sekä tietoa raskauden keskeyttämisestä. Poikien sekä tyttöjen sukupuolielimistä ja rinnoista haluttiin kuulla, että erilaisuus on normaalia, mutta myös jos jostain syystä tulisi huolestua. Seksuaalisesta koskemattomuudesta, hyväksikäytöstä, siitä selviämisestä ja elämästä sen jälkeen toivottiin julkaisuja. Parisuhteesta, seurustelusta, ensimmäisestä kerrasta uuden kumppanin kanssa sekä erilaisista seksiasennoista toivottiin myös tietoa.

Viimeiseksi kyselyssä kysyttiin, että kuinka palvelusta käyttäjän mielestä saisi entistäkin paremman. Moni oli vastannut (n=12), että on jo nyt todella tyytyväinen palveluun, mutta saatiin vastauksia myös parannusehdotuksista. Vastauksia kysymykseen saatiin 105 ja vastaukset olivat toistuvia ja selkeitä. Selkeästi eniten (n=36) vastaajista kertoi, että toivotaan enemmän snäppejä eli julkaisuja. Lisäksi toivottiin enemmän eri aiheita, kysymyksiin vastaamista ”my storyn” (julkiset julkaisut) puolella, useampia vastaajia, aiheiden syvempää käsittelyä, vastaajalta rennompaa asennetta ja kerrontaa, selkeämpiä vastauksia ja videoita, havainnollistavia snäppejä, teemaviikkoja/-päiviä, kyselyhetkiä, nuoria vieraita, erilaisia kyselyjä/testejä, parempaa palvelun mainostamista sekä täysin anonyymisti kysymisen mahdollisuutta.

Toivottiin tiliä myös Instagramiin. Vastaaajista 11 oli vastannut, että ei tiedä. Alla (kuvio 15) on esitetty vastaukset sanapilven muodossa.



Kuvio 15: Palvelu entistä paremmaksi

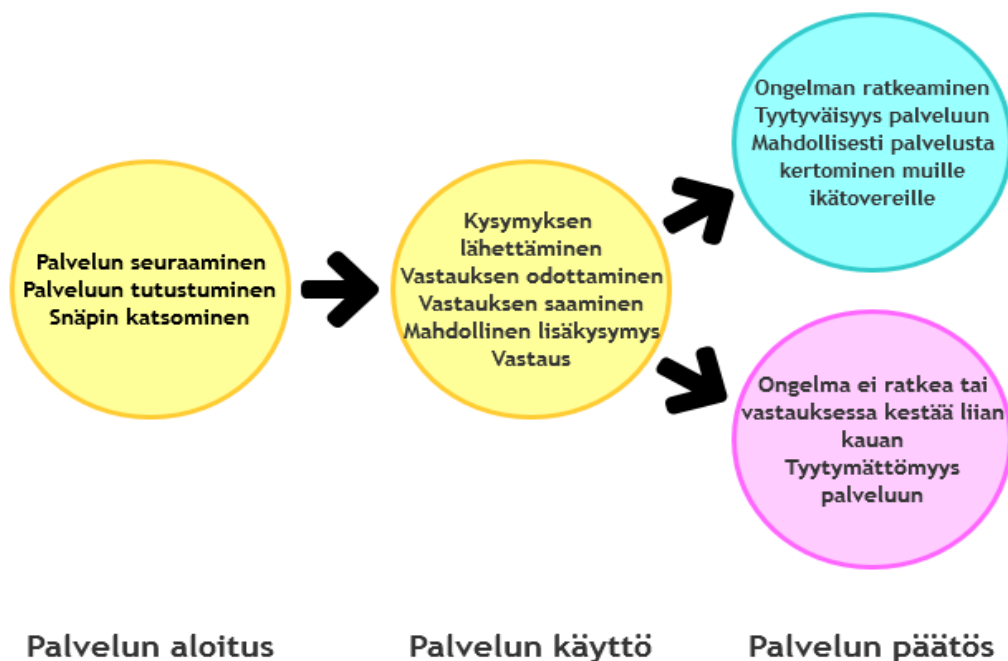
6 Opinnäytetyön kehitysosuus

Tämän opinnäytetyön kehitysosuudessa on keskitytty kehittämään jo olemassa olevaa sosiaalisen median palvelua nuorten toiveiden mukaan. Nuorten toiveet palvelun parantamiseksi on poimittu verkkokyselyn vastauksista. Nuorten toiveiden ja palvelun kehittämisen jäsentelyn ja suunnittelun helpottamiseksi luotiin kaksi käyttäjäpersoonaa (liite 7 ja liite 8), joihin on koottu yleisimmät kyselyssä esiin tulleet asiat ja mielipiteet. Kun persoonat saatiin luotua, ryhdyttiin suunnittelemaan ja kirjaamaan mahdollisia palveluun tarvittavia muutoksia. Tämän jälkeen luotiin vielä käyttötarina uudistuneen palvelun käytöstä.

6.1 Palvelupolku kuvaa palvelun käytön etenemistä

Aivan ensimmäiseksi luotiin palvelupolku (kuvio 16) palvelun prosessista selkiyttämään palvelun tämänhetkistä tilannetta ja palvelun kehittämisen tavoitetta. Palvelun päätökseen tehtiin kaksi erilaista vaihtoehtoa; positiivinen lopputulos sekä negatiivinen lopputulos. Palvelun kehittämällä pyritään siihen, että entistä useampi palvelutapahtuma päättyisi positiiviseen

lopputulokseen. Palvelupolun tarkoitus on kuvata koko palvelun käytön prosessia sekä käyttäjän kokemusta palvelusta. Palvelupolku jaetaan palvelun kontaktipisteet sisältäviin palvelutuokioihin. Palvelupolun kuvaamisen avulla on helpompi nähdä palvelun niin sanotut kipupisteet ja voidaan selvittää mitä osaa palvelusta lähdetään kehittämään. (Tuulaniemi 2011, 38.)



Kuvio 16: Palvelupolku

6.2 Nuorten toiveita muutoksista

Nuoret toivoivat sattumanvaraisessa järjestyksessä seuraavia asioita (ei ole listattu siis sen mukaan, kuinka paljon on toivottu mitään); lisää snäppejä (videoita/ julkaisuja), lisää erilaisia aiheita, aiheiden syvempää käsittelyä, tili myös Instagramiin, myös muita aiheita seksuaalisuuden lisäksi, erilaisia teemaviikkoja, kyselytunteja esimerkiksi edellä mainittujen teemaviikkojen yhteyteen, toivottiin selkeämpiä vastauksia (vastaajien mukaan osa videoista oli epäselviä ja joskus vastauksista ei tahtonut ottaa selvää), toivottiin konkreettisia esimerkkejä, ehkäisyväline-esittelyjä, nuoria vieraita (helppo samaistua) kertomaan kokemuksistaan, toivottiin kysymystä näkyviin (jos videolla vastataan nimenomaan johonkin kysymykseen), mahdollisuutta kysyä täysin anonyymisti (nyt näkyy nimimerkki), kysymyksiin vastaajalta toivottiin hieman rennompaa otetta videoilla, lisäksi toivottiin nopeampaa kysymyksiin vastaamista.

Selkeästi suurin osa nuorista oli jo nyt suhteellisen tyytyväisiä palveluun ja osa tämän kertokin vastauksessaan. Pienillä muutoksilla palvelusta on kuitenkin mahdollista saada entistäkin parempi ja vielä paremmin nuorille arvoa tuova. Tähän palvelun kehittämissuunnitelmaan nousi ajatuksia myös toisesta täysin avoimesta kysymyksestä, jossa nuoret kertoivat ideoitaan ja toiveitaan aiheista, joita klinikalla voisi käsitellä tarkemmin.

6.3 Ehdotuksia palvelun kehittämiseen

Palvelun pohja pysyisi ennallaan ja uudistukset perustuvat nuorten toiveisiin käsiteltävistä aiheista sekä suoriin ehdotuksiin palvelun parantamiseksi. Jatkossa kysymyksiä voisi lähettää täysin anonyymisti, esimerkiksi Tellonymin kautta. Tellonym on tarkoitettu alustaksi, jonka kautta on helppoa verkostoitua ja viestittää muiden ihmisten kanssa. Tellonymin sivustolla kerrotaan heidän ajatuksenaan olevan, että kun poistaa niin sosiaaliset, kuin fyysisetkin rajoitukset, se rohkaisee ihmisiä rakentamaan vahvoja ihmissuhteita ja mahdollistaa tarkoituksellisen keskustelun. Heidän mukaansa rajaton ja avoin kommunikaatio tuo ihmiset yhteen. Tellonymissa ulkonäkö tai tykkäysten määrä eivät ole tärkeitä, vaan se kuka juuri sinä olet, miten kommunikoit ja mitä ajattelet. Tellonymin kautta voi lähettää täysin anonyymisti viestin, joka on näkyvillä vain vastaanottajalleen. Jos vastaaja päättää vastata kysymykseen, näkyy se sen jälkeen hänen profiilissaan. (Tellonym 2018.) Tellonymia on arvosteltu ainakin Suomessa siitä, kuinka se mahdollistaa helpon kiusaamisen. Kuinka helppoa nuorten on anonyymisti kiusata toisiaan tämän palvelun kautta, kun kiinnijäämisen mahdollisuus on häviävän pieni. Tellonym-tilin voi linkata omalle Snapchat- tai Instagram tilille, jolloin viestejä voi lähettää myös tuota kautta. (Yle.fi 2019.) Tämän kehitettävän palvelun yhteydessä Tellonymin käytöstä ei voi seurata toisten nuorten kiusaamista sen avulla, vaan se mahdollistaisi täysin anonyymien kysymysten lähettämisen.

Kerran kuukaudessa palvelussa voisi olla jokin temaviikko. Esimerkiksi maanantaina julkais-taisiin teemaan liittyvä snäppi/snäppejä ja nuoret voisivat lähettää juuri tähän aiheeseen liit-tyviä kysymyksiä, joihin vastattaisiin snäpeillä My storyn puolella. Tässä kohtaa myös kysymys voisi näkyä snäpissä. Ajoittain voisi olla joku asiantuntija puhumassa ainakin aloitusnäpin. Jos teema tiedetään etukäteen ja puhuja on jokin ulkopuolinen taho, voisi nuorilla olla mah-dollisuus lähettää kysymyksiä etukäteen. Asiantuntijana voisi olla esimerkiksi organisaation oma gynekologi kertomassa vaikkapa ensimmäisestä gynekologilla käynnistä tai seksuaalineu-voja (löytyy myös organisaation sisältä). Joskus vieraana voisi tosiaan nuorten toiveiden mu-kaan olla joku nuori henkilö kertomassa kokemuksistaan (organisaatiollahan on Instagramissa ”yhteistyökumppaneita”, ehkä joku heistä voisi tulla?) Vieraina voisi hyvä olla myös eri seksuaalivähemmistöjen ja eri kulttuurien edustajia. Olisi hyvä saada myös miespuolinen asiantun-tija/vieras puhumaan nuorille ja vastaamaan heidän kysymyksiin. Voisi kuvitella, että esimer-kiksi pojat ja nuoret miehet mielellään kuulisivat miespuolisen näkökulman mieltä

askarruttaviin kysymyksiinsä sekä vertaistukea. Tämä voisi kasvattaa miespuolisten palvelun käyttäjien määrää.

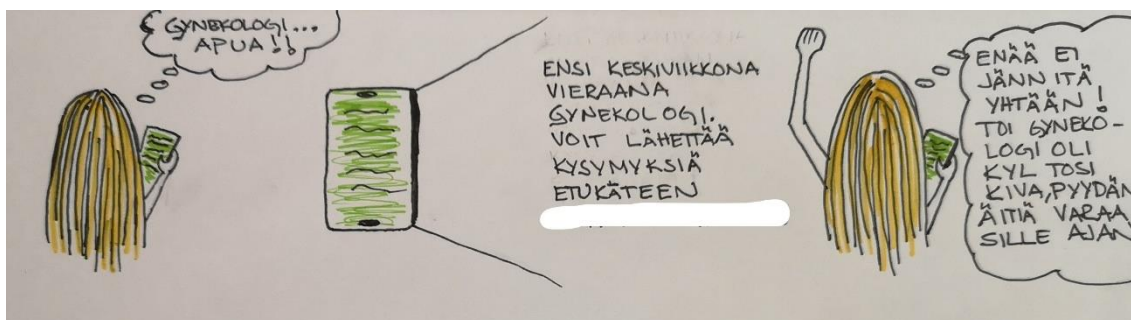
Instagramiin voisi avata tilin, jolla julkaistaisiin videot, jotka koetaan sen verran tärkeiksi, että niihin on hyvä päästä tarvittaessa palaamaan. Näin kaikilla nuorilla olisi mahdollisuus nähdä videot, joita ei ehkä tämän palvelun puolella ole ehtinyt näkemään. Instagramin puolella palvelun mainostaminen olisi varmasti myös paljon tehokkaampaa, kuin Snapchatissa. Esimerkiksi ehkäisyvälineiden esittely voisi olla sellainen, joka julkaistaisiin myös Instagramissa. Ihannetilanteessa palvelussa (Snapchat sekä Instagram) työskentelisi vähintään kaksi hoitajaa. Tätä kyselyyn vastanneetkin toivoivat.

Nuorille voisi olla hyötyä myös verkossa ja mobiilissa toimivasta seksuaaliväestön etäavustuksesta, jossa saisi vielä henkilökohtaisempaa apua ja neuvoja, kuin tässä sosiaalisen median palvelussa. Palvelu voisi olla maksullinen, mutta silti hyvin matalalla kynnyksellä osallistuttava. Sosiaalisen median palvelun hoitaja voisi ohjata nuoren käyttämään tätä palvelua, jos kokee sille olevan tarvetta. Täällä voisi olla mahdollista paneutua myös enemmän siihen seksuaalisuuden psykologiseen puoleen ja siihen liittyviin asioihin.

6.4 Käyttötarina

Käyttötarinoita käytetään palvelujen kehittämistyössä kuvaamaan käyttäjän näkökulmasta vaatimuksia palvelulle. Sen avulla voidaan helposti tuoda oivalluksia ja ideoita esiin muulle kehitystiimille. Käyttötarinassa voidaan kuvailla palvelun sisältöä hyvin yksityiskohtaisesti, mutta siinä tulisi käyttää selkeää ja helposti ymmärrettävää kieltä, jotta kaikki kehitystiimin jäsenet voivat ymmärtää sen sisällön. (Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider 2018, 132.)

Tässä opinnäytetyössä luotiin ensin kirjallinen tarina, joka tehtiin palvelun kehittämissuunnitelman ja palvelupolun pohjalta toiseen aiemmin luotuun käyttäjäpersoonaan nojaten. Kirjallisen tarinan kirjoittamisen jälkeen työstettiin yksinkertainen visuaalinen käyttötarina kirjallisen version tueksi. Tarina piirrettiin sarjakuvamuotoon vanhaan tyyliin käsin tusseilla, siitä otettiin valokuva ja se lisättiin opinnäytetyön raporttiin. Tällä kertaa tarinan käsin piirtäminen tuntui opinnäytetyön tekijästä omimmalta tavalta. Kirjallinen käyttötarina löytyy liitteistä (liite 9) ja yksinkertainen visuaalinen käyttötarina alta (kuvio 17).



Kuvio 17: Visuaalinen käyttötarina

Visuaalinen käyttötarina (kuvio 17) kertoo hyvin yksinkertaisessa muodossa, kuinka nuori palvelun käyttäjä on ahdistunut ja peloissaan ajatuksesta ensimmäisestä gynekologilla käynnistä ja ilokseen huomaa jo ennestään tutussa palvelussa ilmoituksen tulevasta teemapäivästä, jossa on vieraana organisaation oma gynekologi. Käyttäjä lähettää etukäteen yhden kysymyksen ja se käsitellään teemapäivänä. Gynekologi kertoo ensimmäisestä käynnistä gynekologilla tavalla, joka häivyttää nuoren palvelun käyttäjän pelon tulevasta. Käyttäjä on tyytyväinen ja ”ihastuu” teemapäivän gynekologiin niin, että pyytää äitiään varaamaan ajan juuri kyseiselle gynekologille.

7 Pohdinta

Opinnäytetyön pohdintaosuudessa on tarkasteltu kyselyn tuloksia ja opinnäytetyön tavoitteiden saavuttamista. Opinnäytetyön luotettavuutta ja eettisyyttä käsitellään omissa kappaleissaan ja lopuksi esitellään johtopäätökset sekä jatkotutkimusehdotukset.

7.1 Tulosten tarkastelu

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää nuorille suunnatun palvelun hyvät ominaisuudet, jotta sitä osattaisiin kehittää käyttäjiä entistä paremmin palvelevaksi. Tarkoitus oli verkkokyselyn avulla selvittää palvelun käyttäjäprofiilia, palvelun toimintaa ja käyttäjien tyytyväisyyttä palveluun. Kaikkiin tutkimuskysymyksiin saatiin vastauksia. Opinnäytetyön tavoite täyttyi, sillä kyselyn avulla saatiin tietoa niistä nuorille arvoa tuottavista asioista, joita juuri tämä sosiaalisen median palvelu vaatii tuottaakseen tarpeeksi arvoa käyttäjilleen.

Tuloksia tukevat teoriaosuudessa esitetyt faktat siitä, että verkko ja sosiaalinen media ovat nuorelle yksi kanava tutkia omaa seksuaalisuuttaan, vartaloaan ja sukupuolisuuttaan (Mannerheimin lastensuojeluliitto 2017). Näistä kaikista edellä mainituista aiheista kyselyyn vastanneet toivoivat snäppejä palveluun. Vaikka nuori löytää tietoa verkosta ja sosiaalisesta

mediasta, tarvitsee hän kuitenkin apua, tukea ja ohjausta (Mannerheimin lastensuojeluliitto 2017). Opinnäytetyössä kartoitettu sosiaalisen median palvelu sopii tulosten perusteella hyvin tällaiseksi väyläksi. Tuloksista selviää, että nuoret palvelun käyttäjät käyttävät sosiaalisen median palveluja päivittäin ja tätä tukee teoriaosuudessa esitellyt tulokset digimediatoimisto ebrand Suomi Oy:n vuonna 2016 tekemästä tutkimuksesta, jonka mukaan keski-ikäinen nuori käyttää sosiaalista mediaa päivittäin 15 tuntia. Lisäksi ebrand Oy:n tutkimuksen mukaan Snapchat on suosituimpia sosiaalisen median palveluja nuorten keskuudessa. (ebrand Suomi Oy 2016.) Tämä tukee opinnäytetyön kyselystä nousseita tuloksia vastaajien tottumuksista käyttää Snapchat -palvelua verrattaessa muihin sosiaalisen median palveluihin.

Vastaajien määräästä voidaan päätellä, että palvelu kiinnostaa nuoria ja he kokevat sen tarpeelliseksi. Vastauksista nousi käyttäjien tyytyväisyys palveluun jo sellaisenaan, vaikka kehitysehdotuksiakin saatiin. Tärkeimmät tulokset kyselyssä olivat; saatiin selville palvelun käyttäjien ikä- ja sukupuolijakaumaa, millaisia vastausaikoja käyttäjät kysymyksiinsä toivovat, käyttäjien tyytyväisyys vastausten laatuun, mitä muutoksia tai lisäyksiä palvelulta toivotaan ja ennen kaikkea se, että palvelu koetaan tärkeäksi väyläksi keskustella seksuaalisuudesta ja saada siihen liittyviin pulmiin tietoa ja ratkaisuja. Osa nuorista kertoi, ettei heillä ole ketään kenelle puhua seksuaalisuudesta tai siihen liittyvistä asioista, joten heille tämä palvelu on varmasti ensiarvoisen tärkeä.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa on kuvattu, kuinka nuoren seksuaaliseen kasvuun voi kuulua erilaisia huolia, niin poikien kuin tyttöjen. Esimerkiksi peniksen koko ja ulkonäkö, rintojen kasvu, valkovuoto, kuukautisen ja siemensyöksyt ovat sellaisia huolia. (Aalberg & Siimes 2007.) Nämä samat huolenaiheet nousivat esille myös nuorten vastauksissa, kun heiltä kyselyssä pyydettiin kertomaan toiveita palvelussa käsiteltävistä aiheista. Opinnäytetyön tulokset tukevat myös sitä jo teoriaosuudessa esitettyä seikkaa, että nuoret etsivät tietoa verkosta ja sosiaalisesta mediasta ja käyttävät niitä paljon. Joten sinne on nuorille suunnattujen palvelujenkin mentävä. Snapchat on siihen hyvä kanava, koska kuten jo teoriaosuudessa on kerrottu (Mikrobitti 2018), on Snapchat kyselyn vastaustenkin perusteella nuorten keskuudessa tämän hetken suosituimpia sosiaalisen median palveluja.

7.2 Luotettavuuden tarkastelu ja eettisyys

Ennen kyselyn toteuttamista opinnäytetyön tekijä koki, että tämän opinnäytetyön tulosten luotettavuuteen tulee vaikuttamaan paljolti se, että saadaanko verkkokyselyyn tarpeeksi vastaajia. Nuoret voivat olla haastava ryhmä motivoida vastaamaan kyselyihin. Vastaajia saatiin 484. Tähän varmasti vaikutti se, että mentiin nuorten lähelle sinne missä nuoretkin ovat, eli tämän tutkittavan sosiaalisen median palvelun sisään. Opinnäytetyön tekijä kuvasi ”snäpin” (=videon), jolla kertoi lyhyesti kyselystä ja sen tarkoituksesta. Snäppi julkaistiin kyseisessä

palvelussa kaksi kertaa ja sen yhteydessä linkki kyselyyn. Kohderyhmän ja palvelun toiminnan tuntemiseksi terveydenhoitajan haastattelu tehtiin ennen verkkokyselyn lopullista laatimista.

7.2.1 Luotettavuus

Kun tarkastellaan opinnäytetyön luotettavuutta, mietitään kahta perustetta; validiteettia ja reliabiliteettia. Validiteettia on kutsuttu myös pätevyudeksi ja se kertoo, että mitataanko sitä asiaa mitä pitikin mitata. Reliabiliteettia on taas sanottu myös luotettavuudeksi tai toistettavuudeksi ja se kertoo, että kuinka tarkasti mitataan. Joskus voi käydä niin, että on mitattu jotain muuta, kuin oli tarkoitus. Esimerkiksi tutkimuksen toistettavuudessa voi tulla ongelmia, ajallisia tai kulttuurillisia. (Vehkalahti 2008, 40-41.) Tätä opinnäytetyötä pohtiessa tältä kantilta voidaan miettiä, että miten tulokseen vaikuttaa käyttäjien määrän vaihtelevuus. Kartoituksen kohteena olleen palvelun käyttäjämäärä on kasvanut koko opinnäytetyön tekemisen ajan. Toisaalta kuitenkin, ikäryhmät tai niiden jakauma ei ole luultavasti muuttunut, joten voisi ajatella, että vastaukset ovat sen verran yleistettävissä, että niistä on saatu luotettavia tuloksia.

Edellisen lisäksi tavoitteena on saada mittaamisen taso reliabiliteetiltaan mahdollisimman korkealle tasolle. Mitä vähemmän mittaustuloksissa on, sitä parempi se on. (Vehkalahti 2008, 41.) Pyritään siihen, että mittaustuloksissa on mahdollisimman vähän ristiriitaisuuksia (Eskola & Suoranta 1998, 214). Tässä opinnäytetyössä reliabiliteettia ei mitattu millään erityisillä laskukaavoilla muun muassa siksi, että kyselyssä käytetyllä Surveypal työkalulla ei tätä pystynyt laskemaan. Reliabiliteettia on pohdittu mahdollisten ristiriitaisuuksien kautta. Esimerkiksi ennen kyselyä tehdyssä terveydenhoitajan haastattelussa ilmi tullut palvelun käyttäjien ikä tukee kyselyssä selvinnyttä ikäjakaumaa. Myöskin kyselyssä tuli eri kysymyksissä vastauksia, jotka tukivat toisiaan tai olivat hyvin samankaltaisia. Esimerkiksi palvelun käyttäjän tunteesta tai tarpeesta varata vastaanottoaikaa palvelussa saamansa vastauksen tai näkemänsä videon perusteella, kysyttiin kolmella eri kysymyksellä, jotka olivat hyvin toistensa kaltaisia. Myös kaksi viimeistä avointa kysymystä antoivat samankaltaisia tai toisiaan tukevia vastauksia. Toki tämä kaikki on opinnäytetyön tekijän omaa tulkintaa.

On mahdotonta tietää, kuinka moni kaikista tämän sosiaalisen median palvelun 7500 (seuraajien määrä kyselyn toteuttamisen aikaan) seuraajasta on alle 15 vuotiaita, joten on vaikea arvioida, kuinka monta prosenttia rekrytointikriteerit täyttävistä seuraajista tai palvelun käyttäjistä vastasi kyselyyn. Opinnäytetyön tekijän kokemuksen mukaan jokaisella sosiaalisen median palvelulla on niin sanottuja passiivisia seuraajia sekä käyttäjiä, jotka vain satunnaisesti seuraavat palvelun sisältöä, eivätkä itse aktiivisesti edes halua osallistua palvelun käyttöön tai sen sisältöön.

Luotettavuutta tarkastellessa on tärkeää pohtia käytettyjen menetelmien ja mittareiden oikeellisuutta juuri tätä työtä ajatellen tavoitteiden saavuttamiseksi (Kananen 2011, 119). Ensimmäisen tärkeää on varmistaa, että tutkitaan oikeaa asiaa, sillä jos tutkitaan jo lähtökohtaisesti väärää asiaa, ei millään muulla ole juurikaan merkitystä (Vehkalahti 2014, 40). Tässä opinnäytetyössä verkkokysely on ollut oikeastaan ainoa mahdollinen menetelmä, jotta voidaan varmistua tiedonantajien anonymiteetista alusta loppuun. Näin varmistetaan, että nuoret uskaltavat kertoa todenmukaisia asioita kyselyssä.

7.2.2 Eettisyyden tarkastelua

Eettisyyden arviointi on hyvin tärkeää tässä opinnäytetyössä sen arkaluontoisen aiheen vuoksi. Opinnäytetyön tekijä ja toimeksiantaja ovat yhdessä päättäneet jättää kaikista nuorimmat käyttäjät kyselyn ulkopuolelle. Kysyjät esittävät palvelussa hyvin arkaluontoisia kysymyksiä, joten on erityisen tärkeää, että heidän anonymiteettinsä säilyy myös tässä kyselyssä ja sen tulosten julkaisussa. Kaikki kyselymateriaali tuhoetaan, kun opinnäytetyö on hyväksytty ja julkaistu THESEUS -tietokannassa (<https://www.theseus.fi/>). Tarvittaessa myös tarkastellaan sitä, voidaanko kaikkia tuloksia julkaista opinnäytetyötietokannassa, vai onko syytä jättää jotain pois. Aineisto säilytetään ennen sen tuhoamista opinnäytetyön tekijän kannettavalla tietokoneella salasanan takana, sekä kyselypalvelussa salasanan takana. Tunnistettavuustietoja ei ole missään, sillä niitä ei kysytä kyselyyn osallistuvilta missään kyselyn vaiheessa. Terveystieteiden haastattelumateriaali on niin ikään opinnäytetyön tekijän koneella salasanan takana.

Kaikilla tieteenaloilla Suomessa noudatetaan yleisiä eettisiä periaatteita. TENK (Tutkimuseettinen neuvottelukunta) on vuodesta 2009 lähtien julkaissut ja ylläpitänyt ohjetta humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettisistä periaatteista. Vuoteen 2019 mennessä, ohjeeseen on sitoutunut lähes kaikki näiden tieteenalojen yliopistot, ammattikorkeakoulut sekä tutkimuslaitokset. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019.)

Jotta opinnäytetyö täyttää eettisesti hyvän tieteellisen käytännön mukaiset normit, tulee näitä käytännön ohjeita noudattaa aidosti ja rehellisesti kaikissa työn vaiheissa. Opinnäytetyön kohteena olevien on tiedettävä työn tarkoitus ja tavoitteet, miksi työtä tehdään sekä mikä on heidän roolinsa. Anonymiteetti lisää mahdollisuutta saada todellisia ja rehellisiä vastauksia, joten myös tämä on tuotava esiin osallistujille. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 48.) Tässä opinnäytetyössä edellä mainitut asiat kerrottiin kyselyn alussa olleessa tiedotteessa sekä palvelussa kyselyn julkaisun yhteydessä julkaistulla snäpillä. Vastaajien anonymiteetti on säilynyt opinnäytetyön alusta loppuun, joten se toteutui. Vastaajien anonymiteetin vuoksi voidaan olettaa, että kyselyyn osallistuneiden vastaukset ovat olleet rehellisiä ja todenmukaisia.

Tämä kaikki edellä mainittu vaikuttaa varmasti yhtä lailla myös opinnäytetyön luotettavuuteen.

7.3 Johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset

Tulokset kertovat, että käyttäjät ovat palveluun sinällään tyytyväisiä jo tällaisenaan, mutta kehitystarpeitakin nousi esiin. Tuloksista käy ilmi, että palvelulta toivotaan aktiivisempaa toimintaa sekä monipuolisempia aiheita. Aihe-ehdotuksia tuli kyselyyn vastaajilta runsaasti, kuten kehittämideoitakin. Suurin ja tärkein tulos kuitenkin on se, että tämä palvelu koetaan selkeästi tärkeäksi väyläksi nuorille saada tietoa seksuaalisuudesta ja siihen liittyvistä aiheista. Nuoret kyllä osaavat etsiä tietoa esimerkiksi googlasta, mutta kokevat silti tarpeelliseksi saada ongelmiinsa vastauksia myös ammattilaisilta. Palvelua kehittämällä voidaan tuottaa nuorille palvelun käyttäjille enemmän arvoa ja näin mahdollisesti saada myös entistä enemmän käyttäjiä palvelulle. Myös liiketoiminnallisesta näkökulmasta palvelun kehittäminen olisi tarpeen esimerkiksi asiantuntijavieraiden avulla.

Jos palvelua lähdetään kehittämään ehdotetulla tavalla, voisi jatkossa tutkia palvelun vaikutuksia liiketoimintaan. Tässä opinnäytetyössä toteutettu kysely voitaisiin toistaa esimerkiksi vuoden päästä ja näin selvittää tehtyjen muutosten vaikutusta. Kyselyyn voisi mahdollisesti tuolloin ottaa mukaan myös 12 vuotta täyttäneet laajemman kuvan saamiseksi.

Tulokset ja kehitysehdotelma esiteltiin toimeksiantajalle 31.10.2019. Syntyi paljon keskustelua ja ideoita palvelun kehittämisestä. Todettiin, että kysely oli tarpeellinen tehdä. Kyselyn tulokset vahvistivat toimeksiantajan käsitystä palvelusta ja sen käyttäjistä, mutta toi myös uutta tietoa käyttäjien toiveista ja toiminnasta. Palvelua ei oltu aiemmin tutkittu, joten tämä kysely toi tärkeää tietoa olemassa olevien käsitysten tueksi.

Lähteet

Painetut

Aalberg, V. & Siimes, M.A. 2007. Lapsesta aikuiseksi. Nuoren kypsyminen naiseksi tai mieheksi. Helsinki: Kustannusyhtiö Nemo.

Aaltola, J. & Valli, R. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu. Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustanne: Jyväskylä.

Alkio, P. (toim.) 2008. Puhutaan seksuaalisuudesta - nuori vastaanotolla. Helsinki: Väestöliitto.

Eskola J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13.-14. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Ihme, A. & Rainio, S. 2015. Naisen terveys. 3. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kyngäs, H., Kääriäinen, M., Poskiparta, M., Johansson, K., Hirvonen, E. & Renfors, T. 2007. Ohjaaminen hoitotyössä. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Rinkinen, T. 2012. Nuorten kysymyksiä seksuaaliterveydestä Väestöliiton Internetpalvelussa. Helsinki: Väestöliitto.

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. This is service design doing. Applying service design thinking in the real world, a practitioners handbook. Second release. Sebastol, Canada: O'Reilly Media.

Torkkola, S. 2002. Terveysviestintä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumutoilu. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Sähköiset

ebrand Suomi Oy, 2016. SoMe ja nuoret 2016. Kyselytutkimus nuorten sosiaalisen median käytöstä. Viitattu 17.1.2019. <https://www.ebrand.fi/somejanuoret2016/tiivistelma/>

Finlex 2010. Terveystuotolaki. Viitattu 27.08.2019.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326#L2P16>

Health for teens 2019. Sexual health. Viitattu 27.08.2019.
<https://www.healthforteens.co.uk/sexual-health/>

Kempers, J. 2015. Cost analysis of youth clinic network in Estonia (Reproductive Health). Viitattu 02.08.2019. <https://reproductive-health-journal.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12978-015-0025-8>

Kempers, J., Ketting, E., Chandra-Mouli, V. & Raudsepp, T. 2015. The success factors of scaling-up Estonian sexual and reproductive healthyouth clinic network - from a grassroots initiative to a national programme 1991-2013 (Reproductive Health). Viitattu 02.08.2019. <https://reproductive-health-journal.biomedcentral.com/articles/10.1186/1742-4755-12-2>

Kidshelpline 2019. kidshepline - Anytime any reason. Viitattu 27.08.2019.
<https://kidshelpline.com.au/teens>

Mannerheimin lastensuojeluliitto, 2015. Nuoret, seksuaalisuus ja media. Viitattu 17.1.2019. <https://www.mll.fi/vanhemmille/tietoa-lapsiperheen-elamasta/lapset-ja-media/nuoret-seksuaalisuus-ja-media/>

Mikrobitti, 2018. Mikä on Snapchat? Opas. Viitattu 18.10.2018.
<https://www.mikrobitti.fi/neuvot/mika-on-snapchat/b4faeeab-ea48-3c93-8e84-c3a6210b4afe>

Mobiili.fi, 2017. Snapcaht päivittyy jälleen - lisää linkkejä, taustoja ja äänifilttereitä snappeihin. Viitattu 17.10.2017. <https://mobiili.fi/2017/07/05/snapchat-paivittyy-jalleen-lisaa-linkkeja-taustoja-ja-aanifilttereita-snappeihin/>

Pixabay 2019. Viitattu 31.10.2019. <https://pixabay.com/fi/photos/muotokuva-teinit-nuori-2690308/>

Pixabay 2019. Viitattu 31.10.2019. <https://pixabay.com/fi/photos/tytt%C3%B6-teinit-smartphone-ven%C3%A4j%C3%A4n-1848478/>

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteiden tietoaarkisto. Viitattu 29.3.2019. https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html

Terveyspalveluja tarjoava yritys X. Verkkosivut. Viitattu 15.11.2018.

Selkie, E., Benson, M. & Moreno, M. 2011. Social Media and Health Education: Adolescents' views regarding uses of social networking websites and text messaging for adolescent sexual health education. Teoksessa American Journal of Health Education. Viitattu 02.08.2019. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3251629/>

SurveyPal 2019. Asiakaskokemuksen kehittäminen avain menestykseen. Viitattu 7.6.2019. <https://www.surveypal.com/fi/>

Tellonym 2018. Tellonym is an established social phenomenon that is growing daily. Viitattu 05.09.2019. <https://info.tellonym.me/>

THL 2017. Kouluterveyskyselyn tulokset nuorilla 2017. Viitattu 17.1.2019. https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/ktk/ktk1/summary_perustulokset?alue_0=87869&mittarit_0=187209&mittarit_1=200280&mittarit_2=199760&vuosi_2017_0=v2017#

Tubeäiti 2018. Äidin puheenvuoro. Kysymyksiä seksistä osa 1 / Tubeäiti Q & A. Youtube - videopalvelu, julkaistu 24.5.2018. Viitattu 17.1.2019. <https://www.youtube.com/watch?v=MWwhLQ32ER0&t=159s>

Turun sanomat, 2014. Seksuaalivoukta yksi yleisimmistä opiskelijoiden käyntisyistä YTHS:ssä. Viitattu 17.1.2019. <https://www.ts.fi/uutiset/kotimaa/594638/Seksuaalivoukta+yksi+yleisimmista+opiskelijoiden+kayntisyista+YTHSssa>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Viitattu 2.11.2019. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2018. Ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi. Ihmistieteiden tutkimusmenetelmiä käyttävän tutkimuksen eettiset periaatteet ja eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Luonnos 28.11.2018. Viitattu 16.1.2019. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/IEEA_LUONNOS_22.11.2018_0.pdf

Verke 2015. Digitaalista mediaa käytetään nuorisotyössä yksipuolisesti. Viitattu 17.1.2019. <https://www.verke.org/news/125/>

Väestöliitto 2019. Nuoret. Viitattu 27.08.2019. <http://www.vaestoliitto.fi/nuoret/>

Yle 2019. Uusi kännykkäsovellus Tellonym on lisännyt kiusaamista: ”Kiinnijäämisen mahdollisuus on lähes olematon”. Viitattu 05.09.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-10754580>

YTHS, 2019. Seksuaaliterveys ja ehkäisy. Viitattu 17.1.2019. <http://www.yths.fi/seksuaaliterveys>

Kuviot

Kuvio 1: Opinnäytetyön eteneminen	22
Kuvio 2: Vastajan ikä	27
Kuvio 3: Vastajan sukupuoli	28
Kuvio 4: Sosiaalisen median käyttö	28
Kuvio 5: Snapchatin käyttö	29
Kuvio 6: Snäppien seuraaminen	29
Kuvio 7: Kysymysten lähettäminen	30
Kuvio 8: Keskustelu seksuaalisuudesta	31
Kuvio 9: Tyytyväisyys vastausaikaan	32
Kuvio 10: Tyytyväisyys vastauksiin	32
Kuvio 11: Onko saanut apua	33
Kuvio 12: Tuntemus tarpeesta varata aika	33
Kuvio 13: Onko ohjattu varaamaan aika	34
Kuvio 14: Onko varannut ajan	34
Kuvio 15: Palvelu entistä paremmaksi	36
Kuvio 16: Palvelupolku	37
Kuvio 17: Visuaalinen käyttötarina	40

Liitteet

Liite 1: Puoltava lausunto eettiseltä neuvottelukunnalta	51
Liite 2: Suostumuslomake terveydenhoitajalle	52
Liite 3: Taustatietolomake terveydenhoitajille	53
Liite 4: Terveydenhoitajien haastattelukysymykset	54
Liite 5: Tiedote nuorille verkkokyselyn alkuun	55
Liite 6: Verkkokyselylomakkeen kysymykset.....	56
Liite 7: Käyttäjäpersoona 1	60
Liite 8: Käyttäjäpersoona 2	61
Liite 9: Käyttötarina.....	62

Liite 1: Puoltava lausunto eettiseltä neuvottelukunnalta



Pääkaupunkiseudun ammattikorkeakoulujen ihmistieteiden eettinen toimikunta

Lausuntopyyntö 1/2019: Nuorten Snäppiklinikka - seksuaalineuvontaa verkossa

Kohtaan, missä mainitaan Theseus-tietokanta, voisi lisätä sulkuihin linkin Theseukseen.

Korjauksia ei tarvitse toimittaa eettiselle toimikunnalle.

Pääkaupunkiseudun ammattikorkeakoulujen ihmistieteiden eettinen toimikunta käsitteli pyyntönne eettisestä ennakkoarvioinnista kokouksessaan 16.4.2019. Teiltä pyydettiin tarkennuksia ja olette ne toimittaneet 2.4.2019 sähköpostitse. Toimikunta puoltaa tutkimussuunnitelmaanne.

Helsingissä 23. huhtikuuta 2019

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Jyrki Kettunen".

Jyrki Kettunen
toimikunnan puheenjohtaja

Liite 2: Suostumuslomake terveydenhoitajalle

Suostumuslomake

Opinnäytetyö: ”Sosiaalinen media tavoittaa nuoret - seksuaalivoukunta verkossa”

Tekijä: Henna Mustola

Paikka: Helsinki

Sinut on kutsuttu osallistumaan kyselyyn, jossa selvitän nuorille suunnatun seksuaaliterveysneuvontaan tarkoitettun X -palvelun toimintaa, asiakasprofiilia ja tyytyväisyyttä toimintaan. Ennen kuin päätät osallistumisestasi, tutustuthan huolellisesti tähän lomakkeeseen. Kyselyn menettelytapojen ja taustojen ymmärtämiseksi, voit esittää lisäkysymyksiä ennen haastatteluja. Osallistumalla haastatteluihin, autat kehittämään X -palvelua, jotta se vastaa käyttäjien tarpeisiin jatkossa entistäkin paremmin. Vakuutan, että opinnäytetyötä tehdessä toimitaan voimassa olevan kansallisen ja eurooppalaisen eettisen lainsäädännön mukaisesti.

Allekirjoittamalla tämän suostumuslomakkeen, annat luvan käyttää tutkimuksessa esiin nousseita tietoja ja mahdollistat oman osallistumisesi tähän kyselyyn.

Pyydän sinua lukemaan alla olevat ehdot huolellisesti, ennen suostumuksen allekirjoitusta.

- Osallistumisesi on täysin vapaaehtoista.
- Voit missä tahansa vaiheessa kysyä haastattelijalta tarkentavia kysymyksiä.
- Sinulla on oikeus olla vastaamatta mihin tahansa kysymykseen tai vetäytyä kokonaan pois.
- Kaikki vastaukset tullaan tekemään tunnistamattomiksi, joten anonymiteetti tulee säilymään koko prosessin ajan.
- Kyselyn tavoitteena on selvittää X -palvelun toimintaa, asiakasprofiilia ja tyytyväisyyttä toimintaan.
- Haastattelun aikana voidaan käyttää myös nauhuria tai tilanne voidaan videoida tulosten selvittämiseksi.
- Kaikki haastattelumateriaali tullaan tuhoamaan prosessin päätyttyä, eikä sitä saateta ulkopuolisten tietoon missään prosessin vaiheessa.

.....
Osallistujan nimi, sukunimi ja syntymäaika

.....
Paikka, aika ja osallistujan allekirjoitus

Opinnäytetyön tekijän allekirjoitus

Liite 3: Taustatietolomake terveydenhoitajille

Taustatietolomake

Kerään taustatietoa nuorille suunnatun seksuaaliterveysneuvontaan liittyvän X -palvelun toimintaa, käyttäjäprofiilia ja käyttäjien tyytyväisyyttä selvittävän opinnäytetyöni aineistonkeruuta varten. Pyydän sinua ystävällisesti vastaamaan alla oleviin kysymyksiin.

1. Mihin seuraavista ikäryhmistä kuulut?

- alle 30 v. 31-45 v. 46-60 v. yli 60 v.

2. Sukupuoli

- Mies Nainen Muu En halua kertoa

3. Työssäoloaika terveydenhoitajana?

- alle 5 vuotta
 5-10 vuotta
 10-20 vuotta
 yli 20 vuotta

4. Työssäoloaika tässä tehtävässä X ohjaajana?

- alle 6 kk
 6-12 kk
 12-24 kk
 yli 24 kk

5. Miten suuri osa työpäivästäsi kuluu X toimintaan? (suunnittelu, itse toiminta sekä vastaaminen)

- 1-2 tuntia
 3-4 tuntia
 5-6 tuntia
 7-8 tuntia
 Jokin muu aika, mikä? _____

6. Miten vaativana pidät X ohjaajana toimimisen verrattuna muuhun terveydenhoitajan työhön?

- Todella vaativana
 Jonkin verran vaativana
 En osaa sanoa
 En kovin vaativana
 En ollenkaan vaativana

7. Miten mielelläsi olisit mukana X toiminnassa jatkossakin?

- Haluan olla mukana jatkossakin
 En osaa sanoa
 En halua olla mukana

Liite 4: Terveystenhoitajien haastattelukysymykset

Kysymykset terveydenhoitajien syvähaastattelua varten

Kysymykset palveluun ja käyttäjiin liittyen:

1. Mikä käsitys sinulla on X seuraajien määrästä?
2. Mikä on tuntemuksesi palvelunkäyttäjien iästä ja sukupuolijakaumasta?
3. Miten paljon saatte kysymyksiä päivässä?
4. Minkälainen käsitys sinulla on palvelun tarpeellisuudesta?
5. Liittyvätkö kaikki nuorten kysymykset nimenomaan seksuaalisuuteen?
→ Jos ei, niin mihin muuhun?
6. Minkälaista osaamista tarvitset tähän työhön?
7. Mitä sinulla seksuaalikasvatus tarkoittaa? Kuvaa?
8. Minkälaista on ohjata nuoria seksuaalikasvatuksessa?
9. Minkälaisia eroja näet seksuaalikasvatuksen ohjauksessa verkon välityksellä?
10. Miten mielestäsi palvelun käyttäjien anonyymiyys vaikuttaa vastaamiseen?
11. Minkälaiset valmiudet sinulla on verkko-ohjaamiseen?
→ Kuvaile minimiosaamisen taso?
→ Haasteet?
12. Miten varmistutaan siitä, että palvelun käyttäjä ymmärtää vastauksen ja ohjauksen?
→ Onko se edes mahdollista?
13. Millaisia haasteita olet kokenut tämän palvelun toiminnan aikana?
→ Miten ne on ratkaistu?

Kysymykset opinnäytetyöhöni liittyen:

1. Mitä mieltä olet suunnittelemani tiedonkeruumenetelmästä nuorille?
(Video X -palveluun, johon linkki kyselylomakkeelle)
2. Toiveita/ideoita nuorilta kysyttäviin kysymyksiin?

Liite 5: Tiedote nuorille verkkokyselyn alkuun

Tiedote nuorille

Opinnäytetyö: ”Sosiaalinen media tavoittaa nuoret - seksuaalineuvontaa verkossa”

Tekijä: Henna Mustola, YAMK-opiskelija, Laurea-ammattikorkeakoulu, Leppävaara

Paikka: Helsinki

Hei kaikki 15 vuotta täyttäneet X käyttäjät,

Nimeni on Henna Mustola, olen sairaanhoitaja ja opiskelen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa digitaalisiin palveluihin liittyen Laurea-ammattikorkeakoulussa Leppävaarassa. Teen opinnäytetyötäni yhteistyössä X kanssa ja toivoisin, että mahdollisimman moni teistä 15 vuotta täyttäneistä X käyttäjistä auttaisi minua ja vastaisitte alla olevaan kyselyyn.

Tässä kyselyssä selvitän teidän nuorten tyytyväisyyttä X. Haluaisin tietää, onko teillä joitakin toiveita siitä, miten palvelua voitaisiin vielä parantaa teitä varten. Kyselyyn vastaamalla annat minulle luvan käyttää vastauksiasi opinnäytetyössäni ja palvelun kehittämiseen. Sinua ei voida mitenkään tunnistaa vastauksistasi ja hävitän kaikki vastauksesi heti kun opinnäytetyöni on hyväksytty. Siihen asti tällä kyselyllä kerätty materiaali on ainoastaan minun hallussani, salasanalla suojatulla kannettavalla tietokoneellani ja myös salasanalla suojatulla kyselyohjelmalla. Jos haluat kysyä lisää tästä kyselystä ennen vastaamista, voit lähettää kysymyksen X-palveluun ja saat vastauksen sinne.

Kysymyksiin vastaamiseen sinulla menee korkeintaan 15 minuuttia. Kyselyssä on suurimmaksi osaksi ”rasti ruutuun” kysymyksiä, mutta pariin kohtaan voit halutessasi (jopa toivottavasti) kirjoittaa omia ajatuksiasi. Voit keskeyttää vastaamisen koska vain, jos niin haluat.

Liite 6: Verkkokyselylomakkeen kysymykset

Kysymykset nuorille

1. Ikäni on

- Alle 15 vuotta, et voi osallistua kyselyyn
- 15-17 vuotta
- 18-20 vuotta
- 21-23 vuotta
- 24-26 vuotta
- yli 26 vuotta

2. Sukupuoleni on

- Nainen
- Mies
- Muu
- En halua kertoa

3. Käytän Snapchattia

- Joka päivä
- 4-6 kertaa viikossa
- 2-3 kertaa viikossa
- Kerran viikossa
- Kerran kuukaudessa
- Harvemmin kuin kerran kuukaudessa
- En osaa sanoa

4. Verrattuna muuhun sosiaaliseen mediaan (Facebook, Twitter, Instagram, Jodel, Youtube...jne...), käytän Snapchattia

- Enemmän kuin muita
- Yhtä paljon kuin muita
- Vähemmän kuin muita
- En osaa sanoa

5. X snäppejä katson

- Joka päivä
- 4-6 kertaa viikossa
- 2-3 kertaa viikossa
- Harvemmin
- En koskaan
- En osaa sanoa

6. Kysymyksiä X olen lähettänyt

- Yli 5 kertaa
- 2-5 kertaa
- Kerran
- En koskaan, siirry suoraan kysymykseen numero 10
- En osaa sanoa, siirry suoraan kysymykseen numero 10

7. Olen saanut vastaukset riittävän nopeasti.

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

8. Olen ollut tyytyväinen saamiini vastauksiin.

- Kyllä, siirry suoraan kysymykseen numero 10
- En
- En osaa sanoa, siirry suoraan kysymykseen numero 10

9. Miksi et ole ollut tyytyväinen saamiisi vastauksiin? Kerro omin sanoin.

10. Olen saanut X apua tai hyödyllisiä neuvoja minua askarruttaneisiin kysymyksiin.

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

11. Minulle on tullut X vastauksesta olo, että minun pitäisi mennä tapaamaan hoitajaa, lääkäriä tai kouluterveydenhoitajaa.

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

12. X hoitaja on neuvonut minua varaamaan ajan hoitajalle tai lääkärille, tai tapamaan kouluterveydenhoitajaa.

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

13. Olen joskus varannut ajan hoitajalle tai lääkärille X saamani vastauksen vuoksi.

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

14. Keskusteletko seksuaalisuuteen liittyvistä asioista jonkun luotettavan henkilön tai henkilöiden kanssa?

- Keskustelen vanhempani/vanhempieni kanssa
- Keskustelen ystäväni kanssa
- Keskustelen jonkun muun luotettavan henkilön kanssa
- En keskustele kenenkään kanssa
- En osaa sanoa

15. Jos et keskustele kenenkään kanssa seksuaalisuuteen liittyvistä asioista, niin miksi et? Kerro omin sanoin.

16. Tuleeko sinulle mieleen aiheita, joista toivoisit videoita X? Kerro omin sanoin ideoistasi.

17. Miten X saisi mielestäsi vielä paremman? Kerro omin sanoin

Liite 7: Käyttäjäpersoona 1

Viivi 15v.

- Käyttää sosiaalisen median palveluja päivittäin, eniten niistä Snapchattia
- X-palvelun snäppejä hän katsoo päivittäin
- Viivi on lähettänyt X-palveluun kysymyksen pari kertaa



(Kuvan lähde: Pixabay 2019.)

Viivi on ollut oikein tyytyväinen siihen, kuinka nopeasti hän on saanut vastaukset kysymyksiinsä palvelusta. Ensimmäisellä kerralla vastaus tuli vuorokauden sisällä kysymyksen lähettämisestä ja toisella kerralla meni pari päivää. Tämä on hänen mielestään oikein hyvä vastausaika. Yli viisi päivää olisi hänen mielestään liikaa.

Saamiensa vastausten sisältöön hän on myös ollut hyvin tyytyväinen, mutta toivoisi niihin ehkä hieman lisää selkeyttä. Vastaukset ovat olleet Viivin mielestä hyödyllisiä ja vaikka vastauksen voisi löytää myös ”googlaamalla”, on kiva saada myös ammattilaisen mielipide ja vahvistus asialle.

Koskaan ei vastauksista tai snäpeistä ole tullut Viiville oloa, että pitäisi varata aikaa esimerkiksi kouluterveydenhoitajalle, eikä näin ole myöskään häntä ohjattu tekemään.

Seksuaalisuudesta ja siihen liittyvistä asioista Viivi keskustelee yleisimmin ystäviensä kanssa, mutta joskus myös vanhempien sekä äidin siskon kanssa.

Viivin mielestä X-palvelu on jo nyt tosi hyvä, mutta hän toivoisi, että snäppejä julkais-taisiin paljon enemmän ja aiheita olisi vielä monipuolisemmin, esimerkiksi: eri ehkäisy-menetelmistä, sukupuolitaudeista ja sukupuolitauteihin hakeutumisesta, ensimmäisestä gynekologilla käynnistä (ajanvarauksesta vastaanoton tapahtumiin), ”ekasta kerrasta”, yleisesti seksistä, kuukautisista ja kaikesta niihin liittyvästä (esimerkiksi seksi niiden aikana, kuukautisten siirto), valkovuodosta ja sukupuolielimestä (mikä on normaalia ja mikä ei).

Lisäksi palvelussa voisi olla teemapäiviä, joihin voisi ehkä jo etukäteenkin lähettää käsiteltäviä kysymyksiä.

Liite 8: Käyttäjäpersoona 2

Maria 18v.

- Käyttää sosiaalisen median palveluja päivittäin monipuolisesti, ehkä Snapchattia kuitenkin hiukan enemmän, kuin muita palveluja
- X -palvelun snäppejä hän katsoo muutama kerran viikossa
- Kysymyksiä Maria ei ole koskaan itse lähettänyt X -palveluun



(Kuvan lähde: Pixabay 2019.)

Maria on kerran varannut ajan gynekologille palvelussa katsomansa snäpin perusteella.

Seksuaalisuudesta ja siihen liittyvistä asioista Maria keskustelee hyvin vähän kenenkään kanssa. Hän ei ole oikein kokenut siihen tarvetta, eikä hänellä ole oikein ketään kenen kanssa hän haluaisi näistä asioista keskustella. Se olisi hänen mielestään myös hyvin kiusallista.

Maria on samaa mieltä, kuin Viivi siinä, että snäppejä saisi palvelussa julkaista paljon enemmän, mielellään jopa päivittäin. Lisäksi palvelussa voisi käydä nuoria vieraita puhumassa kokemuksistaan ja ajatuksistaan. Hän toivoisi, että kysymyksiä voisi lähettää täysin anonyymisti, esimerkiksi Tellonymin avulla, niin ehkä hänkin uskaltaisi sitten lähettää kysymyksiä. Jo nimimerkin näkyminen on este sille tällä hetkellä.

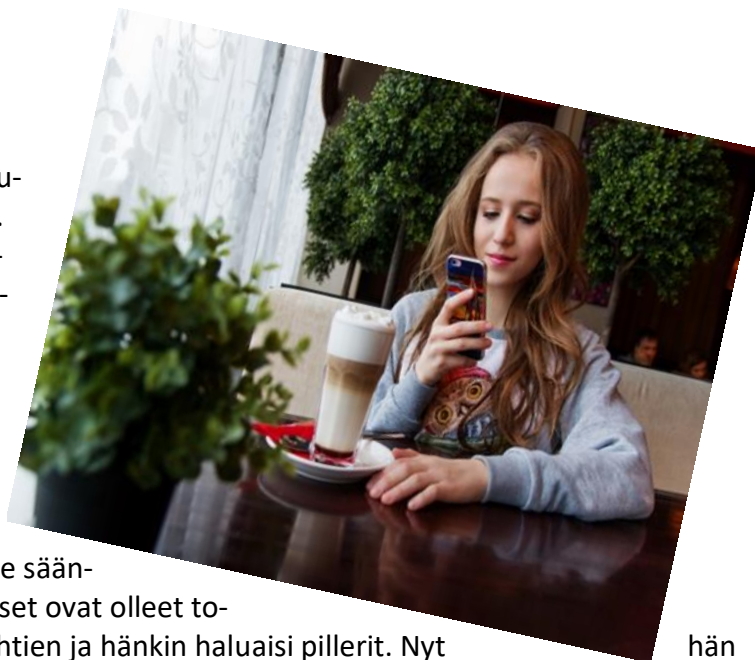
Aiheita, joita Maria toivoisi palvelussa käsiteltävän: ehkäisytavat, sukupuolitaudit, parisuhteet, miten puhua seksistä kumppanin kanssa, raskaaksi tuleminen, raskauden keskeytys, seksuaalivähemmistöjen seksuaalisuus, naisten sekä miesten alapään vaivat ja tulehdukset, endometriooosi, seksuaalinen koskemattomuus sekä seksuaalisuuden psykologinen puoli.

Lisäksi Maria toivoisi, että palvelussa voisi olla linkkejä nuorille suunnatuille seksuaalisuutta käsitteleville sivustoille.

Liite 9: Käyttötarina

VIIVI 15 vuotta

Viivi tulee eräänä torstaina koulusta kotiin. Häntä mietityttää. He ovat koulussa tyttökavereiden kanssa keskustelleet gynekologilla käymisestä. Osa Viivin kavereista on jo käynyt gynekologin vastaanotolla ja saaneet reseptin e-pillereitä varten. He ovat kertoneet, että pillerit ovat auttaneet kuukautiskipuihin ja saaneet ne säännöllisemmäksi. Viivin kuukautiset ovat olleet to-



della epäsäännölliset alusta lähtien ja hänkin haluaisi pillerit. Nyt hän miettii, kuinka ottaisi asian puheeksi äidin kanssa vai voisiko hän itse varata ajan. Mil-laista siellä vastaanotolla sitten oikeasti oikein on. Viiviä jännittää tosi paljon.

Hän on jo aiemmin ryhtynyt seuraamaan Snapchatissa nuorille suunnattua seksuaali-neuvontaa tarjoavaa X -palvelua. Hän avaakin nyt palvelun huomatakseen, että siellä on uusi snäppi, jossa kerrotaan, että seuraavalla viikolla olisi keskiviikkona gynekologiaan liittyvä teemapäivä. Palveluun on iltapäivällä tulossa pariksi tunniksi gynekologi kertomaan ensimmäisestä käynnistä gynekologilla, että mitä siellä tapahtuu ja mihin pitää varautua. Palvelun hoitajalle voi lähettää myös etukäteen kysymyksiä aiheeseen liittyen.

Viivi lähettää heti hoitajalle aiheeseen liittyvän kysymyksen ja perjantaiamuna hoitaja vastaa hänelle ja lupaa, että tätä aihetta käsitellään teemapäivänä.

Seuraavalla viikolla Viivi on varannut aikaa teemapäivän seuraamiseen. Hän lähettää hoitajalle vielä tarkentavan kysymyksen ja saa perjantaina vastauksen. Viivi on todella iloinen ja tyytyväinen. Enää häntä ei pelota yhtään tuleva vastaanottokäynti gynekologilla. Gynekologi vaikutti snäpeissä todella ystävälliseltä, joten hän pyytää äitiään varraamaan ajan juuri tälle kyseiselle gynekologille.