

Granskning avseende Ungdomsmottagningarnas tillgänglighet på internet

Dnr: Rev 44-2010

Genomförd av: Cohn & Wolfe

Behandlad av Revisorskollegiet den 26 januari 2011

Rapport:

Ungdomsmottagningarnas tillgänglighet på internet

En undersökning genomförd på uppdrag av
Revisionsenheten, Västra Götalandsregionen

Cohn & Wolfe

2011-01-17

Innehåll

Sammanfattning	3
Undersökningen	3
Resultatet i korthet	3
Några slutsatser	3
Bakgrund	5
Uppdraget.....	5
Undersökningen	5
Kartläggning av webbsidor	6
Metod.....	6
Resultat	6
Observationer/intervjuer	22
Metod.....	22
Resultat	22
Slutsatser och rekommendationer.....	26
Målgruppens behov i korthet.....	26
Skatteverket – ett bra exempel.....	26
Brist på samstämmighet och snåriga sökvägar	27
En strukturerad kanal.....	27
Lägsta godtagbara nivå på Umo.....	27
Mejlfunktion till mottagningen	27
Kopplingar mellan Umo och VG-webben.....	27
Förenklade sökvägar på VG-webben	28
Frisökning måste fungera.....	28
Viktig information på lokal sida.....	28
Gemensam mall utifrån målgruppens behov.....	28
Tydligare länkar och bättre disposition.....	28
Lokala avvikelser	29
Gamla sidor måste bort.....	29
FSUM förvillar.....	29
1177 – för personal	29
Kontinuerlig uppdatering	29

Sammanfattning

Undersökningen

Internet är en betydelsefull kanal för information om de 53 ungdomsmottagningar som finns i Västra Götalandsregionen. Målgruppen för informationen är ungdomar mellan 13 och 24 år.

Revisionsenheten inom Västra Götalandsregionen har identifierat behovet av en granskning av hur ungdomsmottagningarna når ut med sin webbaserade information. Cohn & Wolfe har därför fått i uppdrag att genomföra en undersökning i två steg.

Den första delen är en kartläggning av regionens 53 ungdomsmottagningar på internet. Den andra delen består av observationer av hur ungdomar söker information om ungdomsmottagningar på internet och intervjuer/samtal om hur de vill ha den typen av information.

Resultatet i korthet

Ungdomarna är vana internetanvändare som har höga krav på informationens tillgänglighet och kvalitet. I första hand googlar de sig fram till den information de söker. Sökning på Google och frsökning på en specifik webbplats ska, enligt intervjuer med ungdomarna, leda direkt till relevant information utan krångliga mellansteg eller navigation i svårbegripliga strukturer.

Det framgår av kartläggningen att ungdomsmottagningarnas webbaserade information inte är tillräckligt samordnad och att faktauppgifterna varierar. Information finns på flera webbplatser som antingen regionen, kommuner eller andra aktörer ansvarar för. Med många involverade ökar risken för olika tolkningar av regelverket för verksamheten, vilket i sin tur leder till otydlig information med skiftande innehåll.

Sökvägarna från Västra Götalandsregionens startsida till ungdomsmottagningarnas lokala sidor är långa och saknar logik för målgruppen. Ytterligare ett problem är att frsökningen på VG-webben fungerar dåligt. De ungdomar som medverkat i intervjuerna vet inte vad primärvård är och när de hamnar i primärvårdsstrukturen är risken stor att de tröttnar eftersom det är svårt för dem att förstå hur de ska navigera vidare.

Den nationella ungdomsmottagningen på internet, Umo, är ungdomarnas förstahandsval eftersom webbplatsen riktas direkt till dem. Ungdomsmottagningarna i Västra Götalandsregionen har lokala sidor på Umo med grundläggande information om vem man vänder sig till, tystnadsplikt, kontakt- och adressuppgifter med mera. Men även här varierar innehållet. Länkarna från Umo till ungdomsmottagningarnas egna webbplatser leder till olika typer av sidor med skiftande innehåll. Ibland fungerar länkarna inte alls.

Några slutsatser

Undersökningen visar att internet behöver bli en betydligt mer strukturerad och samordnad kanal för information om ungdomsmottagningarna i Västra Götalandsregionen. Risken är annars att man lägger resurser på något som inte ger tillräckligt stor effekt.

VG-webben utgår från regionens och sjukvårdens organisatoriska uppbyggnad, vilket inte är i linje med målgruppens behov. Sökvägarna måste förenklas och bli mer logiska. Informationen på ungdomsmottagningarnas lokala sidor behöver bli mer samstämmig och det bör finnas tydliga riktlinjer för vilken information och vilka länkar som måste finnas med. Layouten på de lokala VG-sidorna bör ses över för att viktig information ska vara lätt att hitta och inte förväxlas med reklam.

Alla ungdomsmottagningar ska finnas med på Umo och vara sökbara på logiska ortsnamn. Information och länkar till VG-webben bör styras upp bättre på Umos lokala sidor.

Skatteverkets och riksdagens webbplatser lyfts fram som exempel på bra hemsidor, i intervjuerna med ungdomarna. Det är alltså inte det mest spektakulära som efterfrågas utan tydlighet och logik i första hand. En bra hemsida ska ge ett trovärdigt och professionellt intryck, enligt ungdomarna.

Bakgrund

Det finns 53 ungdomsmottagningar i Västra Götalandsregionen. Ungdomsmottagningarnas målgrupp är ungdomar mellan 13 och 24 år. Internet är en betydelsefull kanal som används för att nå ut med information om ungdomsmottagningarna.

I regionfullmäktiges budget år 2010 framhålls att regionens ungdomsmottagningar har ett viktigt uppdrag att medverka till säker sexualitet och god reproduktiv hälsa. Mottagningarna ska också stödja ungdomar som upplever stress och oro i sin vardag. För att ungdomsmottagningarna ska klara detta, måste de ha öppettider som passar ungdomarna och man måste se till att ungdomarna hittar dit. Det är också väsentligt att ungdomarna vet vad ungdomsmottagningarna kan erbjuda.

I budgeten framhålls också att regionen ska leva upp till kravet på öppenhet och dialog. För att man ska kunna uppfylla det kravet behövs väl fungerande informations- och kommunikationsinsatser. Invånarna i regionen ska kunna få en webbaserad och kvalitetssäkrad medicinsk information samt vägledning om öppettider och var man kan söka vård.

Uppdraget

Revisionsenheten inom Västra Götalandsregionen har anlitat Cohn & Wolfe för att genomföra en granskning av hur ungdomsmottagningarna i regionen når ut med information till sin målgrupp via internet. Granskningen sammanställs i den här rapporten med slutsatser och rekommendationer.

Exempel på frågeställningar som blir belysta:

- Hur söker ungdomar information om ungdomsmottagningar?
- Är webbsidorna lätta att hitta för målgruppen?
- Vilken information innehåller webbsidorna?
- Motsvarar informationen målgruppens behov?
- Finns det information om sekretessregler?
- Vilka länkar finns, till exempel till klamydia.se och den nationella ungdomsmottagningen på internet, umo.se?

Undersökningen

Undersökningen består av två delar. Den första delen är en kartläggning av regionens 53 ungdomsmottagningar på internet. Den andra delen består av observationer av hur ungdomar söker information om ungdomsmottagningar på internet och intervjuer/samtal om hur de vill ha den typen av information.

Under arbetets gång har vi också vid två tillfällen träffat ungdomssamordnare i regionen för att presentera delresultat, diskutera frågeställningar och inhämta synpunkter.

Kartläggning av webbsidor

Metod

Utgångspunkten för kartläggningen av de lokala ungdomsmottagningarnas hemsidor är följande:

- Hur når man sidorna?
- Finns länkar till andra sidor (t ex till umo.se, klamydia.se)?
- Finns det någon koppling till Västra Götalandsregionen?
- Finns information om tystnadsplikt?
- Övrigt innehåll?
- Är språket anpassat till målgruppen?

Eftersom vi antog att Google är en sökväg som många ungdomar använder startade vi med en Google-sökning på varje *ungdomsmottagning /ortsnamn/*. Vi klickade på de relevanta länkar som kom högt upp på Google-listan. Sökning, länkar, koppling till Västra Götalandsregionen och information om tystnadsplikt och övrigt innehåll noterades i en matris.

Vi har också gått in direkt på den nationella ungdomsmottagningen umo.se, Västra Götalandsregionens hemsida och 1177 för att kolla om de 53 ungdomsmottagningarna finns med där.

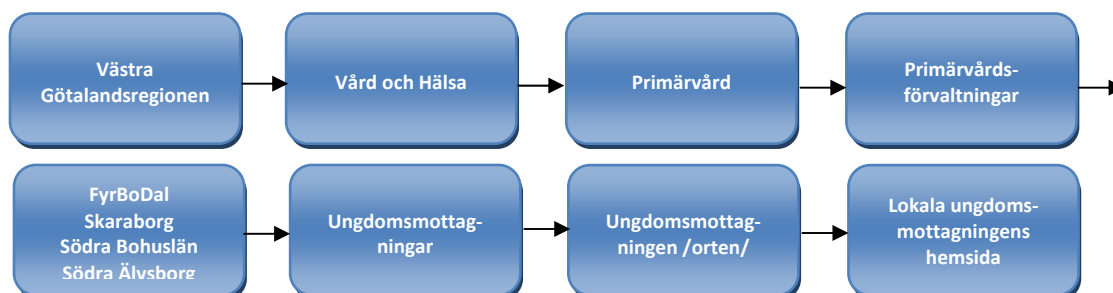
Internet är ett levande verktyg och det finns många sätt att söka och få fram information. Den här kartläggningen gör inte anspråk på att ge en komplett bild av verkligheten utan belyser tillgänglig information och ger exempel på hur man kan nå den.

Resultat

Det finns 53 ungdomsmottagningar i Västra Götalandsregionen. På regionens hemsida är de kategoriserade under primärvårdsförvaltningarna Fyrbodalen, Södra Bohuslän, Södra Älvsborg och Skaraborg. Ungdomsmottagningarna i Göteborg finns inte med på VG-sidan under Primärvården Göteborg utan man får söka på Göteborgs Stads hemsida. De flesta ungdomsmottagningar i Göteborg drivs i kommunens regi.

Strukturen på vregion.se

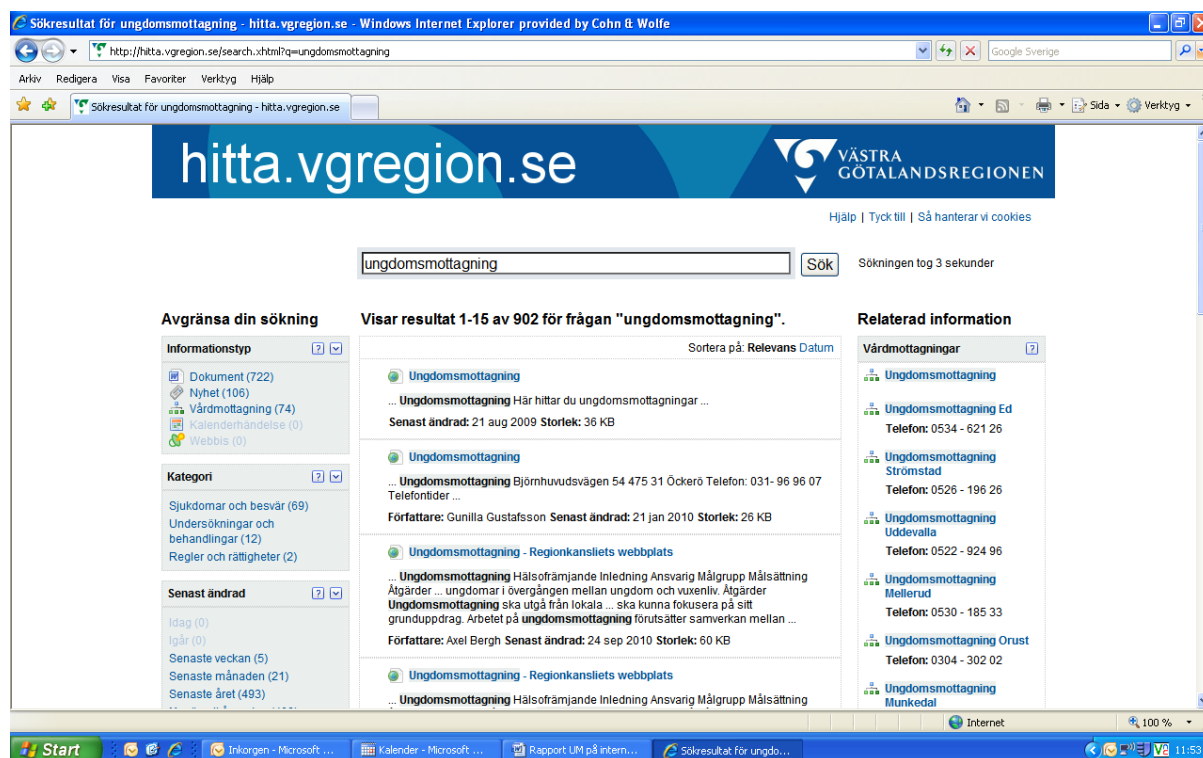
Om man följer strukturen från Västra Götalandsregionens startsida får man klicka sig fram enligt följande steg för att komma till ungdomsmottagningen på önskad ort.



Det blir många klick, vilket kräver kunskap, uthållighet och målmedvetenhet för att besökaren ska nå ända fram. De flesta försöker sannolikt hitta genvägar via Google eller använder frisökning på VG-sidan.

Frisökning på vregion.se – ungdomsmottagning

En frisökning på *ungdomsmottagning* på VG-sidan leder till *hitta.vregion.se* där det finns en länklista till olika sidor.



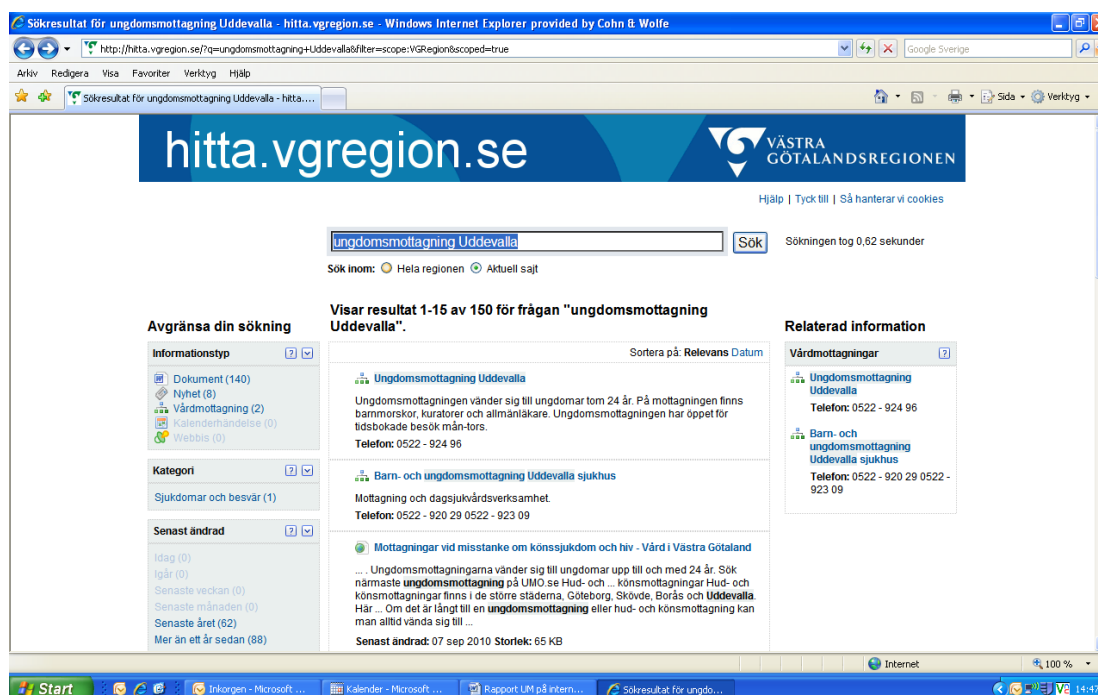
Den översta länken leder, via ett par klick, till *Göteborgs Stads hemsida* för ungdomsmottagningar.

Andra länken leder till *Primärvården Södra Bohuslän/Öckerö ungdomsmottagning*. Den tredje länken leder till *Sidan saknas på webbplatsen*. Den fjärde, femte och sjätte länken går till en sida om *Beslutsstöd för handlingsprogram mot övervikt och fetma* kopplat till ungdomsmottagningar.

Det finns också möjligheter att klicka sig vidare till olika mottagningar i listan till höger under *Relaterad information*. Motsvarande utrymme på Google används som betald annonsplats och därför finns det en risk att den informationen förbises.

Frisökning på vregion.se – specifik ungdomsmottagning

Om man till exempel frisöker på ungdomsmottagning Uddevalla på VG-sidan kommer man till hitta.vregion.se och kan klicka på länken Ungdomsmottagning Uddevalla.



Länken leder till 1177 Vård i Västra Götaland, där det finns kortfattad information om öppettider, kontaktuppgifter, adress och karta med resvägsinformation. Där finns också en länk till ungdomsmottagningens webbplats.



Länken *Mottagningens webbplats* går till Primärvården i Fyrbodalen, en sida som är ingången till hela Primärvården i FyrBoDal. Den som söker information behöver veta vad primärvård är för något och ha insikt om vad FyrBoDal omfattar för att kunna orientera sig.



På Primärvården FyrBoDal kan man klicka sig vidare till Ungdomsmottagningar i den blå listen till vänster.

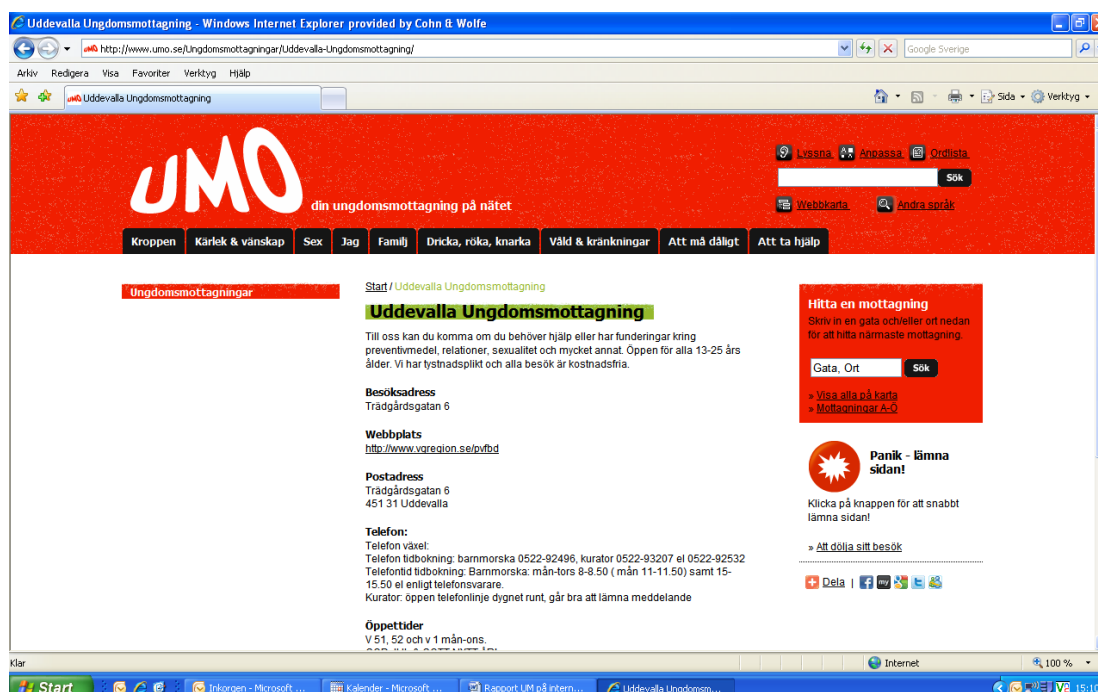
Man kommer då till ingångssidan till alla ungdomsmottagningar i FyrBoDal. Där finns information om vem ungdomsmottagningarna vänder sig till, i det här fallet till dem som är mellan 13 och 25 år, vad man kan få hjälp med och uppgifter om tystnadsplikt och gratis besök. Det finns också länkar till umo.se och klamydia.se.



När man klickar på Ungdomsmottagningar får man upp en ny list till vänster med länkar till de orter som har ungdomsmottagningar i FyrBoDal.



Länken Uddevalla leder till Uddevalla Ungdomsmottagning på Umo eftersom det inte finns någon lokal VG-sida för Uddevallas ungdomsmottagning.



De lokala Umo-sidorna följer en viss gemensam struktur men informationen varierar något. Där finns kort information om mottagningen, adressuppgifter, kontaktuppgifter, öppettider. I det här fallet finns information om tystnadsplikt och att besöken är kostnadsfria. Den informationen finns inte på alla lokala Umo-sidor.

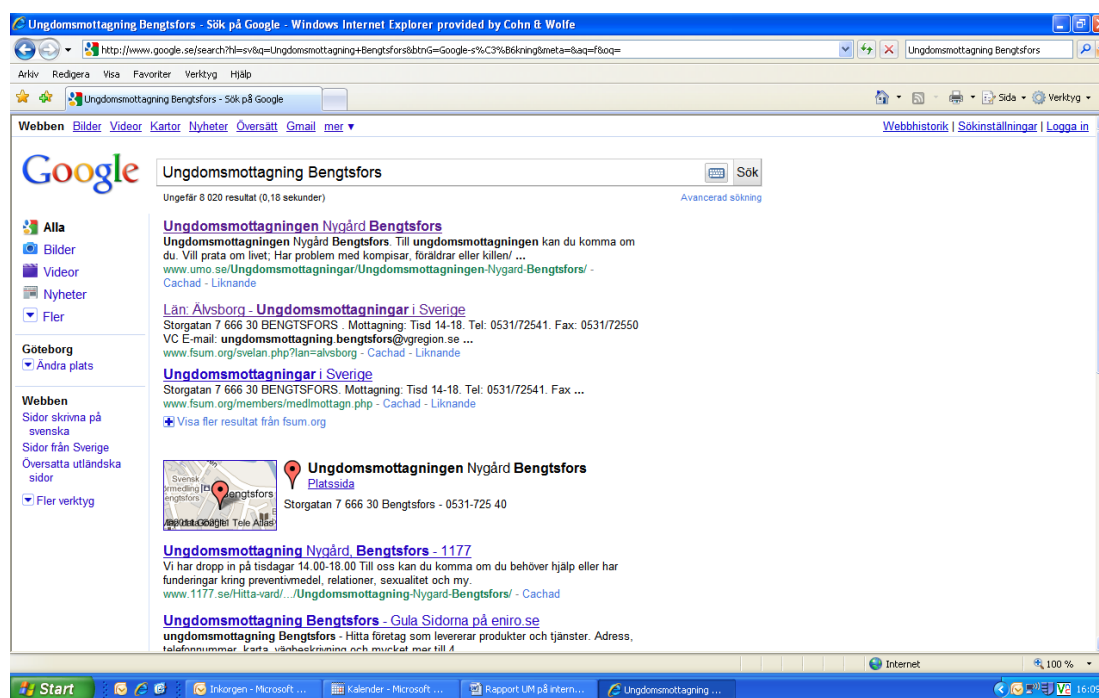
Sökning på Google – specifik ungdomsmottagning

Om man söker en specifik ungdomsmottagning på Google kommer oftast en länk till den lokala Umo-sidan högst upp i Google-listan. Det händer också att man får upp en länk till en lista med ungdomsmottagningar A till Ö på Umo högt upp i söklistan.

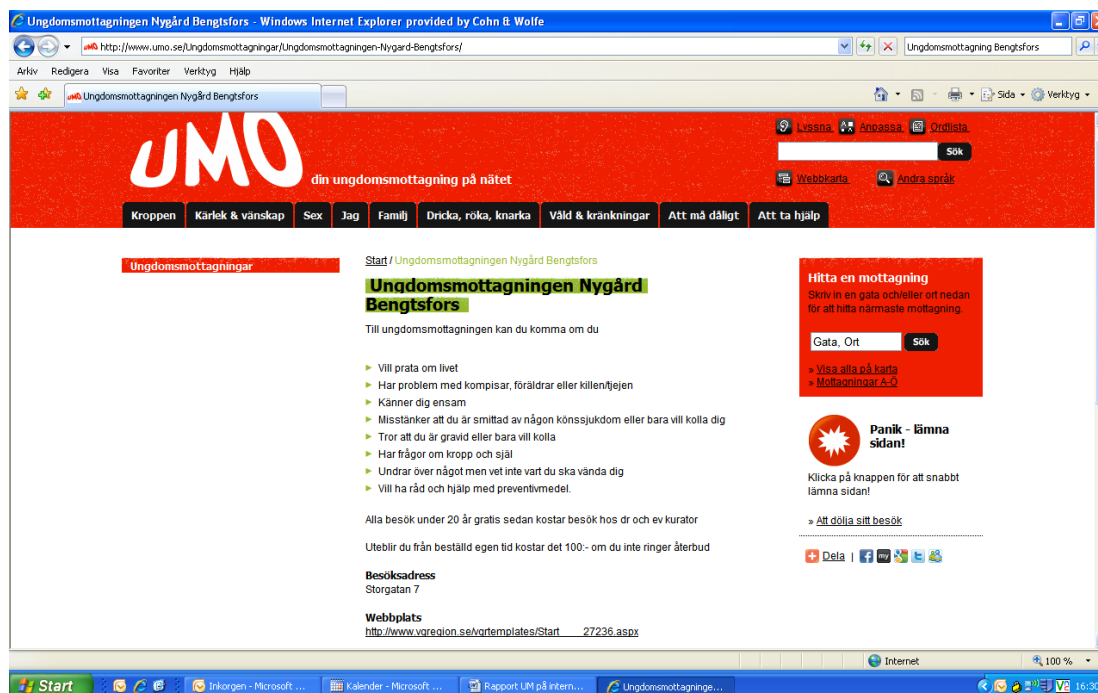
I några fall kan det vara svårt att hitta rätt i den alfabetiska listan. Dals-Ed står som Edsgärdet, Tjörn finns inte med i listan men kommer upp på frsökning. Orust står under H som Orust Ungdomsmottagning, Henån, och ungdomsmottagningen Kålleröd och Mölndal står under M.

När man är inne på Umo kan man även göra frsökning på en lokal ungdomsmottagning och får då upp en karta med klickbara symboler för ungdomsmottagningen på respektive ort.

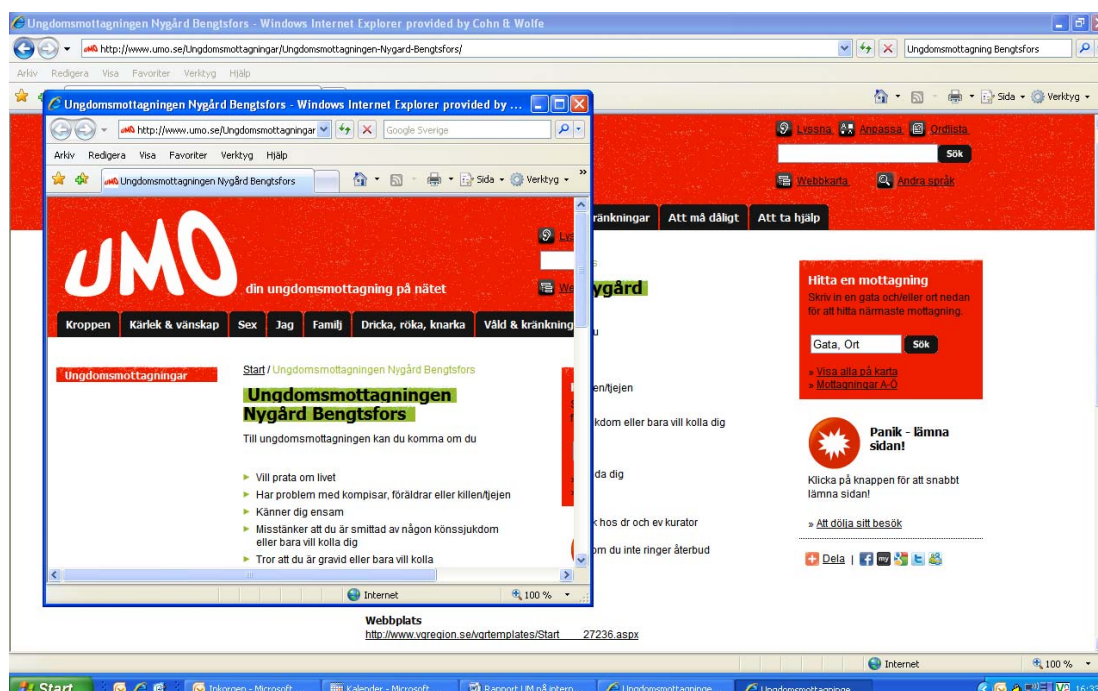
I exemplet nedan börjar vi med att söka efter *Ungdomsmottagning Bengtsfors* på Google.



När vi klickar på översta länken, kommer vi till på Bengtsfors lokala sida på Umo.



De flesta lokala Umo-sidor har en länk under *Webbplats* till ungdomsmottagningens egen sida. Det kan vara en sida på VG-regionens webbplats eller på den aktuella kommunens webbplats. I det här fallet ser det ut som länken går till en VG-sida men istället kommer man tillbaka till Bengtsfors på Umo. Detsamma gäller när man klickar på motsvarande länk från exempelvis Ungdomsmottagningen Tanum på Umo.



Andra länken i Google-sökningen på ungdomsmottagning Bengtsfors (se ovan) leder till en sida på FSUM:s webb, Föreningen för Sveriges ungdomsmottagningar (se nedan). FSUM bildades 1988 och arbetar med att intressera kommuner och landsting att starta ungdomsmottagningar. Webbplatsen vänder sig till medlemmar snarare än ungdomar och hemsidan verkar gammal.

Ungdomsmottagningar i Sverige - Windows Internet Explorer provided by Cohn & Wolfe

http://www.fsom.org/svelan.php?lan=alvsborg

Ungdomsmottagning Bengtsfors

Arkiv Redigera Visa Favoriter Verktyg Hjälp

Ungdomsmottagningar i Sverige

Län: Älvsborg

I länet finns 15 mottagningar.

Deprecated: Function split() is deprecated in /home/d2933/public_html/svelan.php on line 72

Deprecated: Function split() is deprecated in /home/d2933/public_html/svelan.php on line 74

Deprecated: Function split() is deprecated in /home/d2933/public_html/svelan.php on line 72

Deprecated: Function split() is deprecated in /home/d2933/public_html/svelan.php on line 74

ALINGSÄS ALINGSÄS UNGDOMSMOTTAGNING Gustav Adolfsgatan 7 441 33 ALINGSÄS Mottagning: Må-To 8-17 Fr 8-16. Öppet hus: Må 14-16 för alla, To 16-17 för killar. Föreläsning: Hjälp till att ta hand om sig själv, Vårdgårdar månd och torsdag. Tel tid: Barm: Må-To 8-9 + 15-16, Fr 8-9 Tel: 0322/639361 Fax: 0322/190 35 E-mail: ungdomsmottagning.alingsas@vgregion.se	BENGTSFORS UM NYGÅRD BENGTSFORS Storgatan 7 686 30 BENGTSFORS Mottagning: Tisd 14-18 Tel: 0531/72541 Fax: 0531/72550 VC E-mail: ungdomsmottagning.bengtsfors@vgregion.se
BORÅS BORÅS UNGDOMSMOTTAGNING Sven Erikssonsplatsen 4 503 88 BORÅS Mottagning: Må-On 8-17, To 10-20, Fr 8-15.30. Öppen mott Må 13-15.30. To 15-17.30.	ED UNGDOMSMOTTAGNINGEN EDGÅRDET Storgatan 7 686 30 ED Mottagning: Ti 15-18

Klar

Start Inloggen - Microsoft... Kalender - Microsoft... Rapport UM på inter... På ungdomsmottagi... Ungdomsmottagning... Ungdomsmottagning... 14:56

En Google-sökning på Trollhättans ungdomsmottagning följer samma mönster och översta länken i Google-listan leder till Umo.

Trollhättans Ungdomsmottagning - Windows Internet Explorer provided by Cohn & Wolfe

http://www.umo.se/Ungdomsmottagningar/Trollhättans-Ungdomsmottagning/

Ungdomsmottagning Bengtsfors

Arkiv Redigera Visa Favoriter Verktyg Hjälp

Trollhättans Ungdomsmottagning

UMO

din ungdomsmottagning på nätet

Lyssna Använda Ordlista

Webblista Andra språk

Kroppen Kärlek & vänskap Sex Jag Familj Dricka, röka, knarka Vård & kränkningar Att må dåligt Att ta hjälp

Ungdomsmottagningar

Stad / Trollhättans Ungdomsmottagning

Trollhättans Ungdomsmottagning

Till oss kan du komma om du behöver hjälp eller har funderingar kring preventivmedel, relationer, sexualitet och mycket annat. Mott. är öppen för alla till och med 24 års ålder. Vi har tystnadsplikt.

Besöksadress
Djupebacksgatan 21

Webbplats
<http://www.ungdomsmottagningen.info>

Postadress
Djupebacksgatan 21
461 32 Trollhättan

Telefon:
Telefon växel:
Telefon tidbokning: 0520-472432
Telefontid tidbokning:
Måndag-torsdag 11-12, 14-14.30 och fredag 11-12, övrig tid telefonsvarare

Öppettider
Måndag-fredag för tidsbeställda besök

Hitta en mottagning
Skriv in en gata och/eller ort nedan för att hitta närmaste mottagning.
Gata, Ort
» Visa alla på kartan
» Mottagningar A-Z

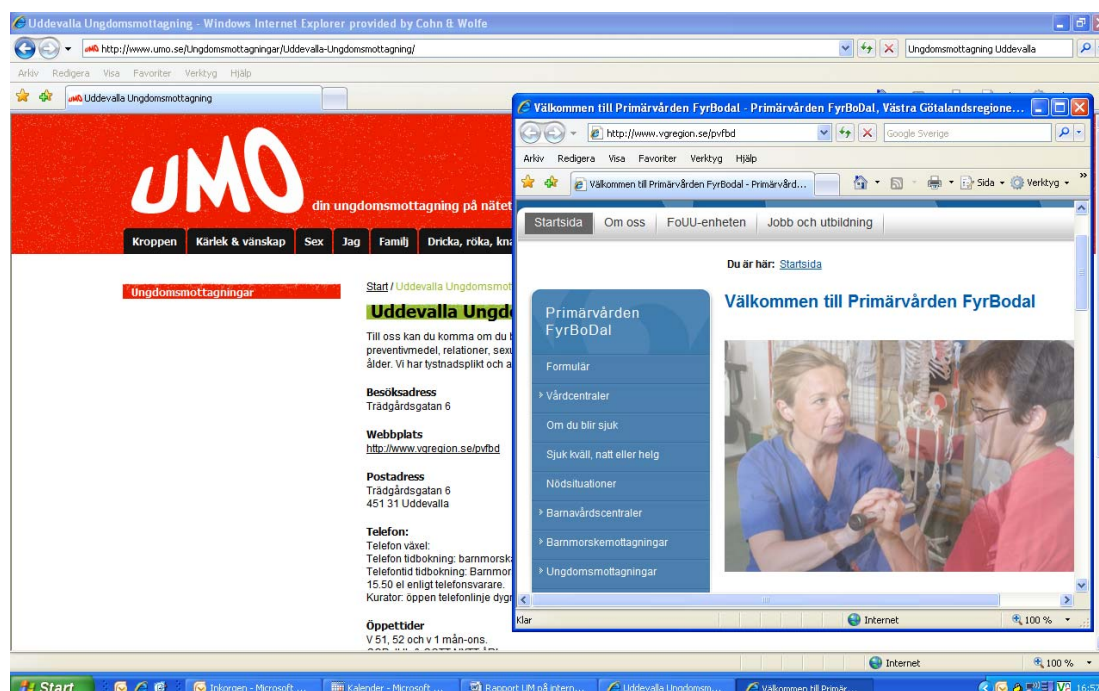
Panik - lämna sidan!
Klicka på knappen för att snabbt lämna sidan!
» Att döla sitt besök

Dela i Facebook Twitter LinkedIn

Länken under *Webbplats* på Umo-sidan leder till nedanstående sida som är uppdaterad senast 2008-06-17, enligt uppgift på sidan. Flera av länkarna är inaktuella. En länk till Gecko leder till en kommersiell sajt. Det framgår inte vem som står bakom den här sidan.

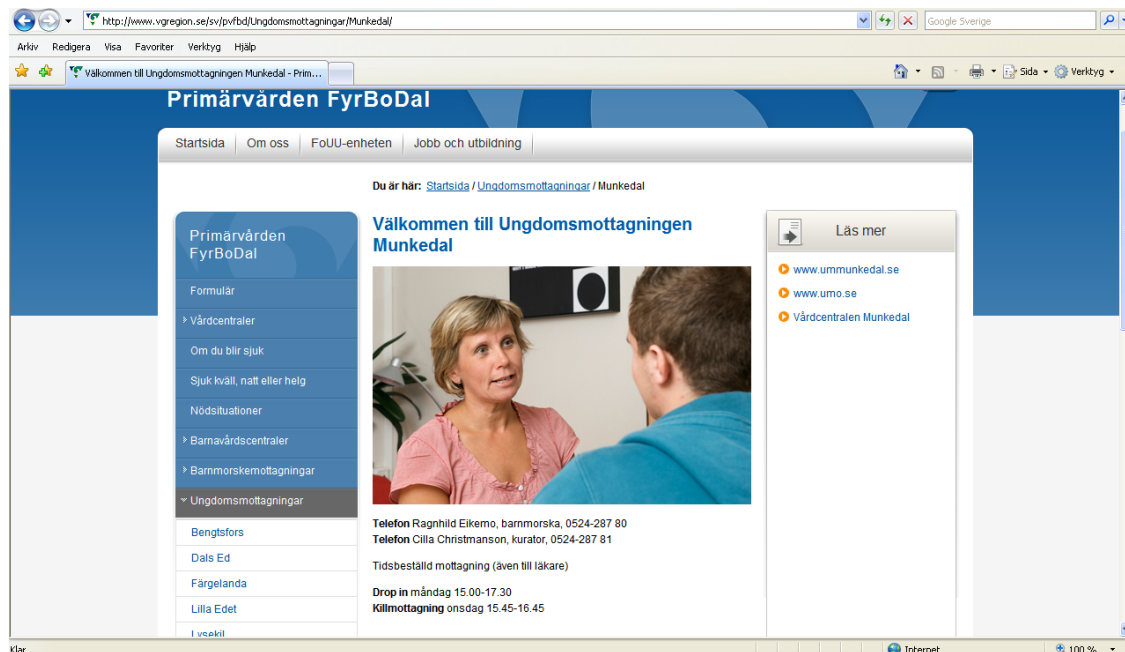


Vissa länkar från de lokala Umo-sidorna leder inte direkt till ungdomsmottagningens webbplats utan till en sida tidigare i strukturen på den aktuella webbplatsen. Om vi till exempel klickar på länken på Umo Uddevalla så kommer vi till Primärvården FyrBoDal. Det innebär att den som vill komma till den lokala ungdomsmottagningens webbplats får söka sig vidare i primärvårdsstrukturen.



I FyrBoDal är det bara Munkedal som har en egen sida på VG-regionens webbplats. När man klickar på övriga orter så kommer man till lokala sidor på Umo.

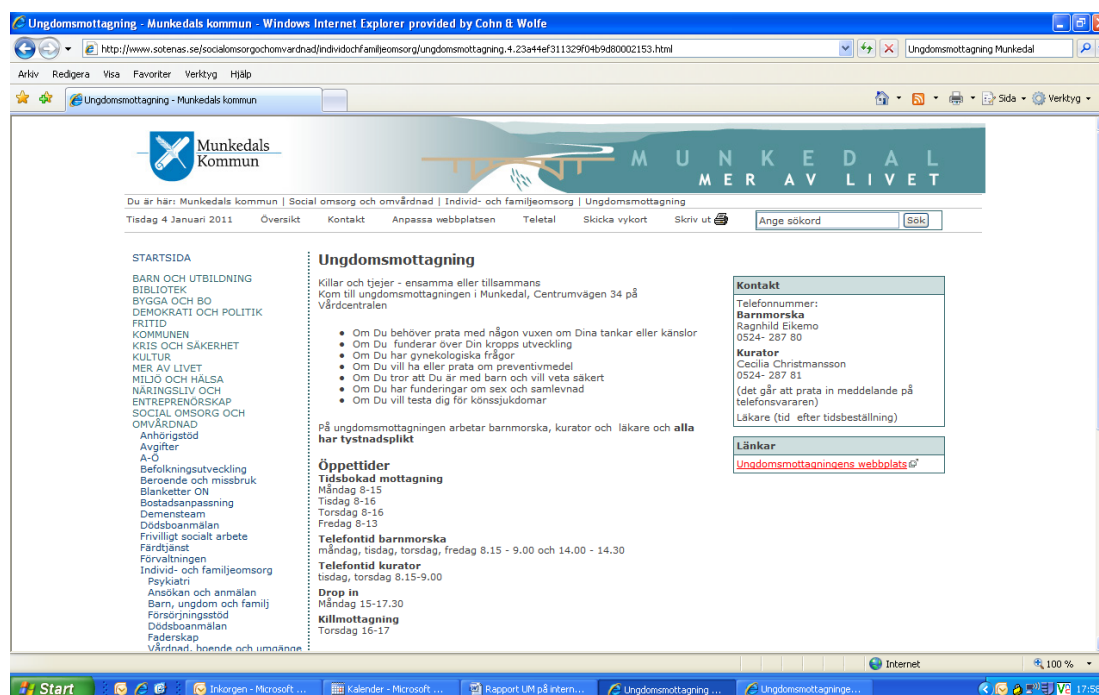
Informationen på Munkedals VG-sida är mycket begränsad men det finns länkar till mer information under *Läs mer*.



Länken www.ummunkedal.se, som finns på VG-sidan, leder till en lokal sida med helt egen stil. Sidan har mycket information och många länkar men det svårlästa typsnittet och layouten påverkar troligen tillgängligheten negativt.

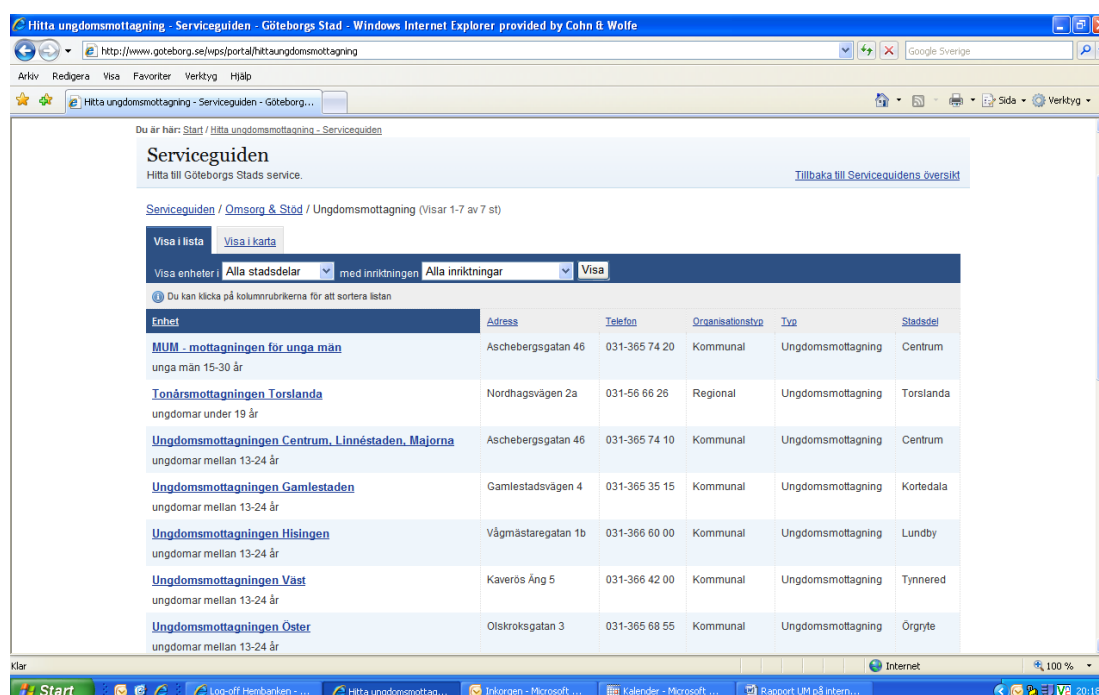


Om vi googlar på ungdomsmottagning Munkedal och klickar på översta länken i Google-listan kommer vi till ungdomsmottagningens sida på Munkedals kommuns webbplats. Länken till *ungdomsmottagningens webbplats* på kommunens webb leder till sidan ovan (www.ummunkedal.se).



Göteborgs stads ungdomsmottagningar finns på Umo men inte på VG-webben i strukturerad form. Man kan få viss information och länkar via hitta.vgregion.se men informationen verkar dyka upp slumpartat.

En Google-sökning på ungdomsmottagning Göteborg leder till Serviceguiden på Göteborgs Stads hemsida, där Göteborgs ungdomsmottagningar finns listade. Därifrån kan man komma vidare till ungdomsmottagningarnas egna sidor. Risken är att besökarna har svårt att se logiken i detta upplägg.



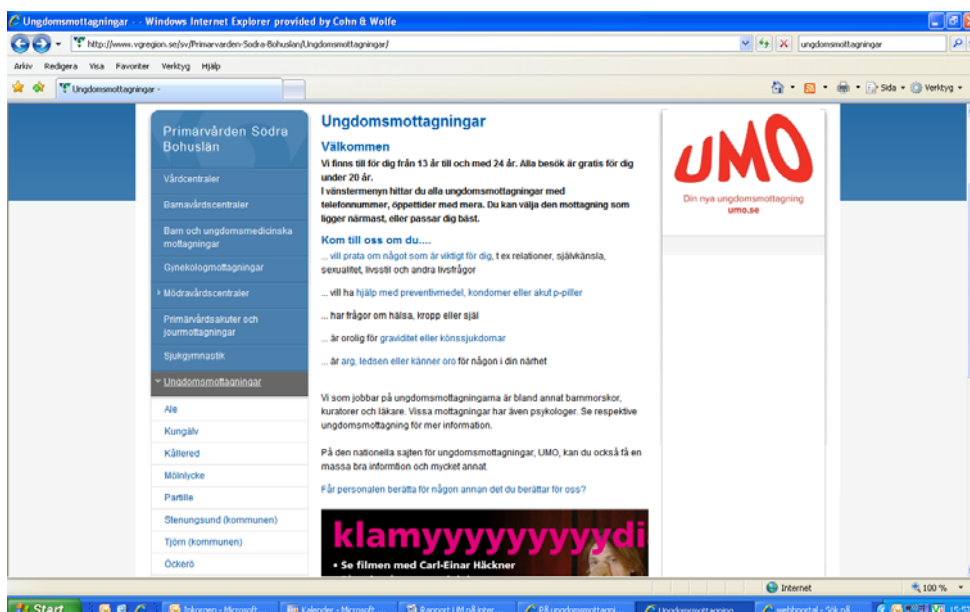
Innehåll och länkar

De lokala Umo-sidorna för ungdomsmottagningarna har i stort sett samma upplägg även om innehållet i informationen varierar något. Ibland saknas information om tystnadsplikt och kostnadsfria besök. I några fall saknas länk till ungdomsmottagningens egen webbplats. De länkar som finns går till olika typer av webbplatser där informationen varierar. Vissa länkar fungerar inte.

Informationen på VG-webben varierar beroende på ort och regiondel. Det finns en ingångssida till alla ungdomsmottagningar i respektive regiondel. På ingångssidan till ungdomsmottagningarna i FyrBoDal finns information om vem ungdomsmottagningarna vänder sig till, i det här fallet till dem som är mellan 13 och 25 år, och vad man kan få hjälp med. Det framgår också att personalen har tystnadsplikt och att besöken är gratis. Det finns länkar till umo.se och till klamydia.se i en sektion till höger.



På motsvarande sida för exempelvis södra Bohuslän står det att ungdomsmottagningarna är till för dem som är 13 till 24 år och att besöken är gratis för alla under 20 år. Det finns en länk till umo.se och en länk till en film om klamydia med Carl-Einar Häckner. Via en länk i texten får man information om tystnadsplikt.



På ingångssidan för Skaraborgs ungdomsmottagningar står det bland annat att åldersgränsen är cirka 12-13 år upp till och med 25 år. Det finns en lång länklista på höger sida till externa sajter (som umo.se, klamydia.se och 1177 Råd om vård på webben) och en meny till vänster som leder till information om bland annat tystnadsplikt, könssjukdomar och preventivmedel. Där finns också en länk till ett kontaktformulär där man kan mejla in frågor eller synpunkter. Men man kan inte ställa medicinska frågor och man kan heller inte boka tid via den funktionen.



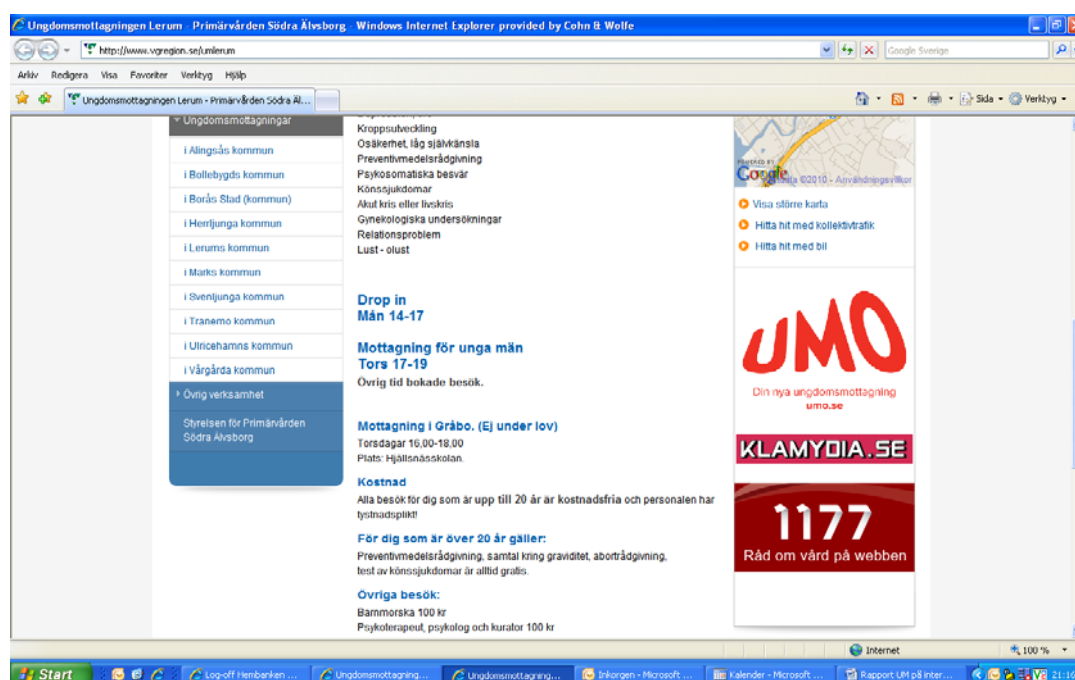
På motsvarande sida för ungdomsmottagningarna i Södra Älvsborg står det att ungdomsmottagningen vänder sig till dem mellan 13 och 25 år, att personalen har tystnadsplikt och kort om vad man kan få hjälp med. Där finns inga länkar utan de finns på de lokala sidorna för varje ort.



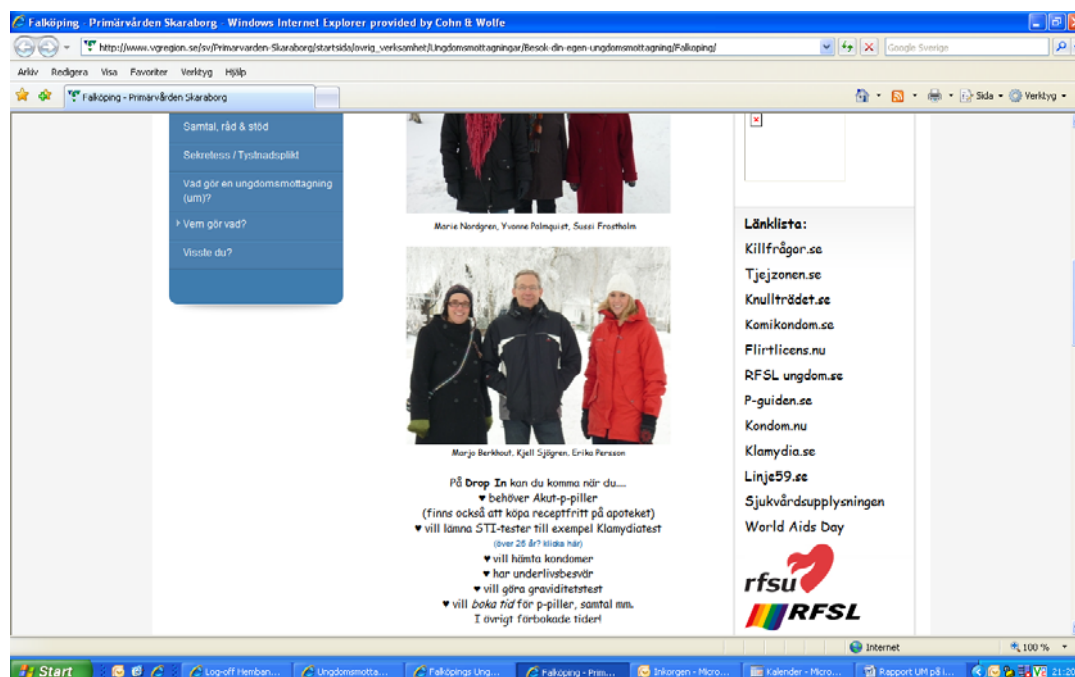
De besökare som kommer in direkt på en specifik ungdomsmottagnings sida riskerar att missa information och viktiga länkar på ungdomsmottagningens gemensamma ingångssida om informationen bara finns där. Det är knappast troligt att besökarna klickar sig tillbaka i strukturen.

Informationen och länkar på de lokala sidorna för ungdomsmottagningarna som man når via VG-webben varierar. Alla sidor innehåller basinformation om vem man vänder sig till, öppettider och kontaktuppgifter. Men en del sidor saknar information om tystnadsplikt och kostnadsfria besök. Vissa sidor som ingår i VG-strukturen har många länkar medan andra har få eller inga länkar.

Ungdomsmottagningen Lerum på VG-webben har till exempel tydligt uppdelad information under olika rubriker och länkar till umo.se, klamydia.se och 1177 Råd om vård på webben. Utöver övriga kontaktuppgifter finns det även en mejladress till mottagningen.

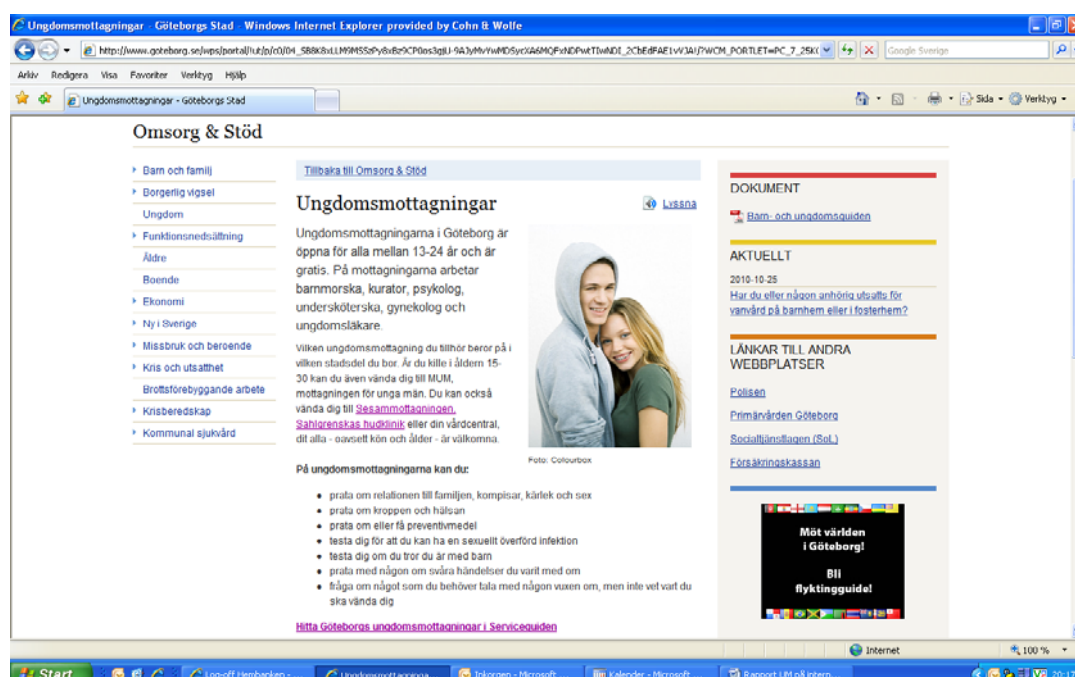


Den lokala sidan för ungdomsmottagningen Falköping på VG-webben har en längre länklista, bilder på personalen och ett typsnitt som avviker från standarden. Länk till umo.se finns på ingångssidan till Ungdomsmottagningar inom Primärvården Skaraborg.



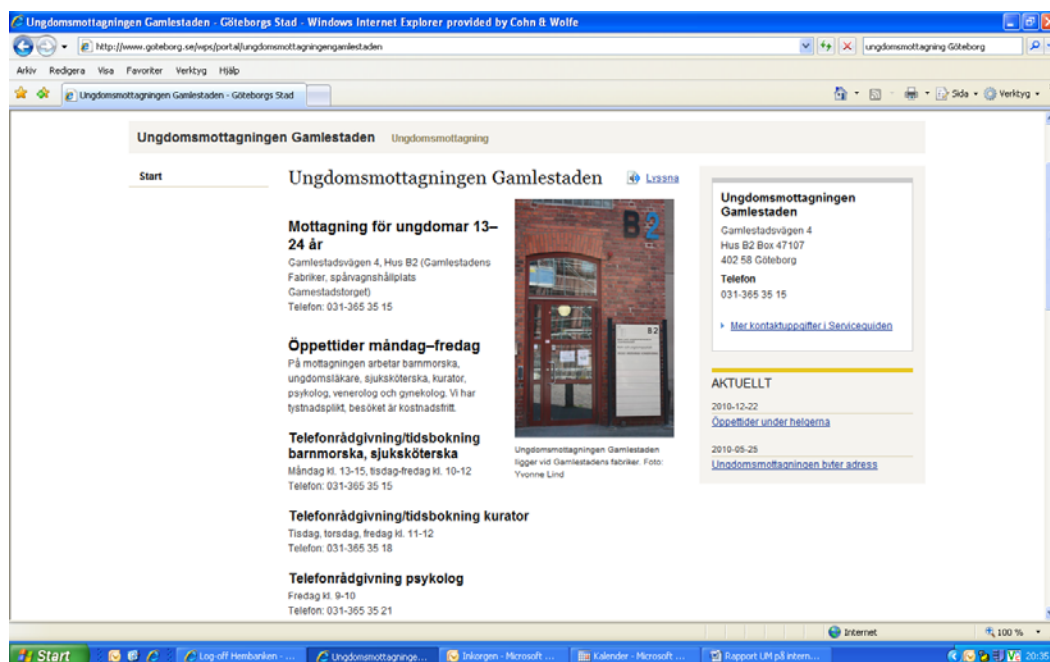
På de lokala Umo-sidorna finns enbart länkar till ungdomsmottagningens egen webbplats om det finns någon sådan. Informationen och länkarna på de kommunala sidorna varierar ungefär på samma sätt som på VG-sidorna.

På Göteborgs Stads ingångssida till ungdomsmottagningar saknas information om tystnadsplikt. Det finns inga länkar till externa webbplatser med direkt koppling till ungdomsmottagningar från den här sidan.



Via Serviceguiden når man information om ungdomsmottagningarna i olika delar av Göteborg. Ungdomsmottagningarna som är listade i Serviceguiden är kommunala, enligt uppgift på webbsidan, bortsett från Tonårsmottagningen i Torslanda som drivs av regionen.

Informationen på ungdomsmottagningarnas egna sidor i Göteborg varierar från mycket kortfattad introduktion och adress- och kontaktinformation till mer tydlig information som på Ungdomsmottagningen Gamlestadens sida. Här finns uppgifter om tystnadsplikt och att besöken är gratis men det finns inga länkar till externa sidor som umo.se eller klamydia.se.



Det finns även kortfattad information om de flesta ungdomsmottagningar i Västra Götalandsregionen på 1177. Undantagen är ungdomsmottagningen i Stenungsund och ungdomsmottagningarna i Göteborg. I Göteborg är det endast ungdomsmottagningen Angered och vårdcentralen Torslanda som kommer upp när vi söker på ungdomsmottagningar i Göteborg. Länkarna på 1177 som ska leda till mer information på mottagningens webbplats, går ofta till en sida för vårdcentralen där det inte finns någon specifik information om ungdomsmottagningen.

Språk och textbehandling

På Umos lokala sidor är informationen uppdelad under i stort sett samma rubriker. Språket är rakt och relativt enkelt.

Språket på VG-sidorna är också rakt och informativt men i vissa fall löper texten utan mellanrubriker, vilket kan göra det svårt att hitta det man söker. På vissa sidor har man försökt göra sidan lite mer välkomnande med hjälp av bilder och annorlunda typsnitt. Ibland ligger länkarna i texten och ibland finns det en länklista i ett fält till höger. Fältet till höger används ofta för reklam på Google och på bloggar, vilket kan innebära att besökare inte fäster så stor vikt vid informationen där. VG-sidorna är en del i en större struktur där det finns många begrepp och uttryck som troligen inte är så välbekanta för ungdomar.

Språket på de kommunala sidorna är oftast också relativt enkelt men textbehandlingen och formgivningen varierar och kan i vissa fall göra informationen något otillgänglig.

Observationer/intervjuer

Metod

För att få veta hur målgruppen söker information om ungdomsmottagningar på internet och vad de tycker om informationen som kommer upp, har vi träffat ett antal ungdomar för observationer/intervjuer:

- Sex ungdomar i årskurs åtta på Thorildskolan i Kungälv.
- Elva ungdomar i årskurs ett på Donnergymnasiet, Göteborg.
- Sex ungdomar i årskurs ett på NTI-gymnasiet, Göteborg.

Vi har suttit ner framför en dator med antingen två flickor eller två pojkar och observerat hur de söker på internet när de vill hitta sin ungdomsmottagning. I ett par fall träffade vi grupper om tre och vid ett tillfälle träffade vi en gymnasiestudent.

Sammanlagt elva observationer/intervjuer har genomförts. Som utgångspunkt för observationerna/intervjuerna hade vi en intervjuguide med ett antal frågor som vi ville få belysta. Intervjuguiden var mer vägledande än styrande eftersom vi var angelägna om att fånga upp ungdomarnas spontana tillvägagångssätt och synpunkter.

Avsikten med observationerna/intervjuerna med ungdomarna är att få en inblick i hur de söker information, vilken information de vill ha med mera. Däremot kan man inte dra några kvantitativa slutsatser från den typen av undersökning.

Resultat

Allmän kännedom

Samtliga gymnasieungdomar som vi träffade känner till att det finns en ungdomsmottagning. De flesta vet också var den finns. Flera gymnasieungdomar uppger att de varit på studiebesök hos ungdomsmottagningen i nian. Även de åttondeklassare vi träffade vet att det finns en ungdomsmottagning, om än lite vagt i vissa fall.

De flesta kan tänka sig att de själva eller någon kompis skulle kunna gå till ungdomsmottagningen om de hade problem eller var bekymrade över något.

”Man pratar i första hand med familj och vänner. Men man kan gå dit om det är känsliga frågor som man inte vill prata med föräldrarna om.” 16-årig kille

”Om man inte kunde prata med någon annan skulle man nog gå dit. Man pratar främst med kompisar. Man kanske inte vill prata med föräldrarna.” 14-årig tjej

En av intervjupersonerna tycker att det skulle kännas främmande att gå till någon man inte känner och skulle börja med att söka information på internet.

”Jag skulle i första hand googla på en specifik fråga om jag undrar över något, inte gå till ungdomsmottagningen.” 16-årig kille

Kontakt med ungdomsmottagningen

Bra öppettider, möjligheter att snabbt få kontakt på telefon och mejlfunktion till mottagningen på hemsidan är sådant som är viktigt för tillgängligheten, enligt flera av ungdomarna.

”När jag försökte få kontakt via hemsidan ville jag skicka mejl men det gick inte. Jag ville inte ringa själv så mamma fick göra det.” 16-årig tjej.

Ibland kan det finnas behov av att få kontakt med ungdomsmottagningen utan att avslöja vem man är.

”Det är viktigt att man kan vara anonym när man har mejlkontakt.” 16-årig tjej

Snabb respons är också en betydelsefull faktor.

”Det är viktigt att man kan komma fram snabbt om det är akut. Man skulle kunna ha en gemensam jourtelefon för flera mottagningar.” 16-årig tjej

Om ungdomarna skulle vilja ha kontakt med ungdomsmottagningen och inte har kontakt/adressuppgifter skulle de googla på internet, fråga någon kompis eller kolla på Eniro. Någon skulle gå direkt till umo.se.

1177 är ointressant som sökväg, enligt flera intervjupersoner.

Det mest naturliga tycks vara att googla på internet. Flera av de gymnasieungdomar vi träffat skulle söka efter ungdomsmottagningen där de bor och inte där de går i skolan. Någon känner till att man kan vända sig till vilken ungdomsmottagning som helst men det tycks inte vara allmänt känt.

Högt upp i Google-listan

När ungdomarna googlar på *ungdomsmottagning /orten/* hamnar de oftast på den lokala sidan på Umo, den nationella ungdomsmottagningen på nätet för ungdomar mellan 13 och 25 år. Förutom det stora utbudet av information om sex, hälsa och relationer finns uppgifter om ungdomsmottagningar i hela landet på lokala Umo-sidor.

Den lokala Umo-sidan hamnar oftast högt upp i google-listan. Det är avgörande att finnas med bland de översta i listan för att ungdomarna ska använda länken. Uppfattningen om vad som är högt upp varierar något, men de tre-fem översta länkarna har goda möjligheter att uppmärksammas. Det som inte syns på första Google-sidan är inte med i leken över huvud taget.

Umo är förstahandsval

Umo är redan känd bland många av dem som deltog i undersökningen. Någon valde medvetet Umo-länken på google på grund av igenkänningen.

”Umo är jättebra. Sajten riktar sig till yngre. Allt finns där. Det finns ett samband mellan olika ämnen.” 16-årig tjej

Den spontana uppfattningen är att Umo vänder sig direkt till målgruppen ungdomar och att där finns mycket relevant information. När man kommer till den lokala Umo-sidan kan man lätt klicka sig vidare till annan information på Umo.

Man kan även söka på lokala ungdomsmottagningar i alfabetisk lista på Umo eller söka på en Sverigekarta med punkter som markerar ungdomsmottagningarna. Man kan också frisöka. Dessa sökvägar fungerar, enligt ungdomarna i undersökningen, men det är viktigt att länkar leder dit de ska och att det finns en logik i ortsnamnen.

”Det är inte lätt att veta vilken ungdomsmottagning man tillhör. Det är inte alltid så att man får gå till vilken som helst. Man vill gå till dem man känner sig trygg med.”
16-årig kille

Göteborgs Stads indelning av ungdomsmottagningar i Umos alfabetiska lista uppfattas inte som helt självklar:

- Ungdomsmottagningen Centrum, Göteborg
- Ungdomsmottagningen Öster, Göteborg
- Ungdomsmottagningen Hisingen, Göteborg
- Ungdomsmottagningen MUM, Göteborg
- Ungdomsmottagningen Gamlestaden, Göteborg
- Sesammottagningen Göteborg
- Ungdomsmottagningen Väst, Göteborg
- Kyrkans Ungdomsmottagning, Göteborg

Det är svårt för användarna att hitta rätt eftersom namnen på ungdomsmottagningarna inte har någon självklar logik för den oinvidde.

I Serviceguiden på Göteborgs Stads hemsida, där man kan söka sig vidare till de olika ungdomsmottagningarna, presenteras de på liknande sätt, fast i följande ordning:

- MUM – mottagningen för unga män
- Tonårsmottagningen Torslanda
- Ungdomsmottagningen Centrum, Linnéstaden, Majorna
- Ungdomsmottagningen Gamlestaden
- Ungdomsmottagningen Hisingen
- Ungdomsmottagningen Väst
- Ungdomsmottagningen Öster

”Det är en konstig uppdelning på olika mottagningar. Det är nog lätt att klicka fel.”
16-årig tjej

”Man orkar knappt gå vidare. Det känns som att de försöker dölja informationen.”
16-årig kille

Några av gymnasieungdomarna tycker att umo.se kunde ha en mer modern stil och att de tecknade figurerna är lite barnsliga. En intervjuperson tycker att animeringar skulle kunna användas i stället.

VG-webben är mer för vuxna

Det framkommer ingen allvarlig kritik mot själva informationen på ungdomsmottagningarnas sidor på VG-webben. Det är snarare sammanhanget och all övrig information om primärvården i menyer och på knappar som gör att informationen blir mer otillgänglig än på Umo.

”Den här sidan är mer vuxen. Det ser mer komplicerat ut. Det är bättre på Umo.”
14-årig tjej om en ungdomsmottagnings sida på VG-webben.

Det upplevs också som viktigt att man kommer direkt till sidan för den lokala ungdomsmottagningen på VG-sidan och inte till ingångssidan för primärvården, till exempel om man klickar på en länk på Umo-sidan.

”Det här ger inte så mycket. Man går inte vidare. Det är en typisk kommunsida.”
16-årig kille som kom till Primärvården Södra Bohuslän via en länk.

Primärvård tycks vara ett okänt begrepp för de ungdomar vi intervjuat. De vet inte vad det är och verkar inte intresserade av att sätta sig in i den typen av uttryck. Det väsentliga för dem är att snabbt komma till den information de söker.

”Den här sidan är svårare att hitta med allt runt omkring. Den är mer spretig. Det räcker med Umo-sidan men det är bra med en länk där så att det finns två alternativ.” 16-årig tjej som är inne på VG-sidan.

”Primärvården Södra Bohuslän är ett konstigt begrepp. Det är även konstiga ord högst upp i listen.” 16-årig tjej

”Det är viktigt att använda ett språk som fungerar för oss.” 14-årig kille

”Den här sidan är mer vanlig sjukvård än Umo.” 16-årig kille som är inne på VG-webben.

Viktigt med tydlig information

Intervjupersonerna menar att ungdomsmottagningarnas hemsidor i första hand bör innehålla tydlig information om vad man kan få hjälp med, öppettider, kontaktuppgifter, tystnadsplikt och information om att det är gratis eller vad det kostar.

”Man måste kunna lita på att personalen har tystnadsplikt. Det ska stå tydligt på webben.” 14-årig tjej

”Det ska vara enkelt och tydligt. Det ska finnas information om när det är öppet, telefon och adress. Det är bra om det finns mejlfunktion.” 16-årig kille

”Det ska vara lätt att boka tid. Det bör finnas tydligare information om att man kan få hjälp med mindre saker än abort och liknande.” 16-årig tjej

Bilder på personal och länkar som beskriver vilka som jobbar på mottagningen kan skapa extra förtroende. Men generell information om vad till exempel en kurator eller sjuksköterska gör ger inte lika mycket som en beskrivning av just den kuratorn eller sjuksköterskan som jobbar på mottagningen.

”Det kan vara skönt att se vem det är man ska träffa. Men jag hade förväntat mig tydligare information om den person som jobbar där när jag klickar på länken i stället för den allmänna beskrivning som finns.” 16-årig tjej

Väsentlig information bör stå mitt på sidan och inte i högerkolumnen. Viktiga länkar bör också finnas centralt på sidan eller struktureras så att det tydligt framgår att de tillhör informationen på sidan. Information som publiceras till höger kan lätt förväxlas med reklam.

”Länklistan till höger ser ut som reklam. Länkarna borde placeras i mitten och utformas mer strikt. På bloggar finns alltid reklamen till höger.” 16-årig tjej

”Man fattar inte att högerkolumnen tillhör sidan. Men där står ju viktig information.” 16-årig tjej.

Det bör också framgå vilken information länkarna leder till, i stället för att bara skriva exempelvis www.klamydia.se eller www.drugsmart.se. Någon föreslår också att länkarna kan grupperas för att det ska bli mer överskådligt.

”I stället för att ha alla länkar direkt på sidan skulle man kunna ha en länk till en länklista. Det är viktigt att veta vilken information länkarna går till. Det handlar inte om antal klick utan om att man ser vart man kommer.” 16-årig kille

I samtalen framgår det tydligt att informationen ska styra och att det ska gå snabbt att hitta den information man söker.

”Det ska vara lätt att hitta det viktiga. Många klick är förödande.” 16-årig kille

”Det är bra om man har all information på en plats.” 16-årig kille

”Sidan ska vara välkomnande och lätt att nå.” 16-årig kille

Flera gymnasieungdomar reagerar på att vissa av ungdomsmottagningarnas sidor på VG-webben ser amatörmässiga eller kommersiella ut.

Exempel på bra hemsidor

När vi frågat efter exempel på hemsidor med bra information och struktur, oavsett ämne, har vi fått följande förslag:

www.umo.se

<http://sexperienceuk.channel4.com>

www.riksdagen.se

www.skatteverket.se

www.rsfsu.se

Slutsatser och rekommendationer

Målgruppens behov i korthet

En slutsats från observationerna/intervjuerna är att ungdomarna är vana internetanvändare som har höga krav på informationens tillgänglighet och kvalitet. I första hand googlar de sig fram till den information de söker. Sökning på Google och frsökning på en specifik webbplats ska direkt leda till relevant information, utan krångliga mellansteg eller navigation i svårbegripliga strukturer.

Ungdomarna vill få en snabb överblick över informationen och allt ska helst finnas på samma ställe. Sidan ska ge ett trovärdigt och professionellt intryck. Hemsnickrade sidor med udda typsnitt förkastas av gymnasieungdomarna. Sidan måste disponeras så att man inte bortser från information därför att man tror att det är reklam.

Skatteverket – ett bra exempel

Riksdagens och skatteverkets webbplatser lyfts fram som exempel på hemsidor som har ett bra upplägg. Det är alltså inte det spektakulära som efterfrågas av ungdomarna utan snarare tydlighet, logik och överblick. På dessa sidor ställs också krav på kontinuerlig uppdatering.

Lärdomar från detta och från andra kommentarer från ungdomarna är att typsnitt och layout ska ge ett proffsigt och trovärdigt intryck. En webbsida bör vara uppbyggd så att man får överblick och lätt hittar den information man söker.

Språket bör vara enkelt och rakt och man bör undvika organisatoriska begrepp som primärvård. Den geografiska indelningen i primärvårdsområden är inte lätt att förstå. Det är långt ifrån självklart vad FyrBoDal omfattar och inte så intressant för den som vill ha information om en specifik ungdomsmottagning.

Brist på samstämmighet och snåriga sökvägar

Information om ungdomsmottagningarna finns på flera webbplatser som antingen regionen, kommuner eller andra aktörer ansvarar för. Med många involverade ökar risken för olika tolkningar av regelverket för ungdomsmottagningarnas verksamhet, vilket leder till otydlig information med skiftande innehåll.

Vi kan konstatera utifrån exemplen och citaten i rapporten att informationen inte är tillräckligt samstämmig och tydlig och att sökvägarna och strukturen i flera fall upplevs som snåriga. Det ger en splittrad och rörig bild av ungdomsmottagningarna.

En strukturerad kanal

Undersökningen visar att internet behöver bli en betydligt mer strukturerad och samordnad kanal för information om ungdomsmottagningarna i Västra Götalandsregionen. Risken är annars att man lägger resurser på något som inte ger tillräckligt stor effekt.

Målgruppen och ämnesområdet är i högsta grad förenliga med webbaserad information så det finns mycket att vinna på att utveckla informationen på ett genomtänkt och med större logik för målgruppen. Det gäller då att även inkludera tvåvägskommunikation i utvecklingen, det vill säga ungdomarnas egna möjligheter att föra en dialog med mottagningarna via nätet.

Den viktigaste utgångspunkten i detta utvecklingsarbete är målgruppens behov. Organisationens struktur bör ha underordnad betydelse.

Lägsta godtagbara nivå på Umo

Det framgår tydligt att Umo är förstahandsvalet för målgruppen och därför måste alla ungdomsmottagningar i Västra Götalandsregionen finnas med på Umo och vara sökbara på ortsnamn som målgruppen uppfattar som logiska.

De lokala Umo-sidorna innehåller grundläggande information om vem ungdomsmottagningen vänder sig till, vad man kan få hjälp med, kontaktuppgifter med mera. Det är okomplicerad information som kan samordnas med hjälp av en utvecklad mall sida som bör gälla alla ungdomsmottagningarna i Västra Götalandsregionen.

Mallsidan ska innehålla tydliga rubriker och obligatoriska avsnitt med kort information, om till exempel tystnadsplikt och gratis besök, komplettrat med lokala faktauppgifter för varje ungdomsmottagning. Detta är ett sätt att säkerställa den lägsta godtagbara nivån på Umos lokala sidor..

Umos förteckning över ungdomsmottagningar A till Ö bör gås igenom för att säkerställa att de lokala ungdomsmottagningarna presenteras på ett så logiskt och korrekt sätt som möjligt.

Det tar tre dagar för den lokala informationen att bli godkänd och publicerad på Umo-sidorna så det är viktigt att de lokalt ansvariga har viss framförhållning när det gäller öppettider med mera.

Mejlfunktion till mottagningen

Det bör finnas möjlighet att kontakta samtliga ungdomsmottagningar via mejl för frågor och på sikt även tidsbokning, från både Umo och VG-webben.

En sådan funktion ställer krav på att mottagningens personal svarar omgående. Inkommande mejl bör kunna läsas och besvaras av flera personer för att säkerställa att mejl inte blir obesvarade.

Kopplingar mellan Umo och VG-webben

Umo och VG-webben måste fungera tillsammans för att de ska komplettera varandra på ett konstruktivt sätt. I dagsläget skapar kopplingarna, eller bristen på kopplingar, i många fall förvirring.

Ett grundläggande krav bör vara att länkarna från Umo till ungdomsmottagningarnas egna hemsidor fungerar och leder direkt till respektive ungdomsmottagning på VG-webben, utan omvägar. Alla ungdomsmottagningar måste ha en egen sida på VG-webben. Då undviker man rundgång tillbaka till Umo och risken att få upp sidor med inaktuell information minskar.

Förenklade sökvägar på VG-webben

VG-webben utgår från regionens och sjukvårdens organisatoriska uppbyggnad, vilket inte är i linje med målgruppens behov. Sökvägarna måste förenklas och bli mer logiska.

VG-webben är stor och det är lätt att förlora sig i all information på olika nivåer. Man kan inte begära att ungdomar, och inte heller vuxna användare, ska förstå uppdelningen i olika primärvårdsområden. Organisationen finns men sökvägarna borde kunna förenklas.

Ett alternativ är att ha en ingångssida till alla ungdomsmottagningar oavsett regiondel så högt upp i strukturen som möjligt. Därifrån ska man komma till alla lokala ungdomsmottagningar direkt, inklusive dem i Göteborg.

Frisökning måste fungera

Idag fungerar frisökning på VG-webben dåligt. Om man vill att ungdomarna ska hitta ungdomsmottagningarna måste det bli bättre. Man ska kunna frisöka på ungdomsmottagningar på och få upp en lista A till Ö motsvarande den på Umo.

Besökarna ska även kunna frisöka på en specifik ungdomsmottagning och få upp länkar som leder direkt till relevanta sidor, utan att behöva gå via 1177 och sedan hamna på en allmän primärvårdssida.

Viktig information på lokal sida

Alla ungdomsmottagningar i Västra Götalandsregionen bör ha en egen sida med basinformation på VG-webben.

All viktig information bör finnas på den lokala sidan eller länkat till den. Det är inte rimligt att tro att besökare klickar sig tillbaka i strukturen för att leta information.

Gemensam mall utifrån målgruppens behov

Ungdomsmottagningarnas sidor på VG-webben bör ha en gemensam mall att utgå ifrån, speciellt anpassad för målgruppen. Man bör göra en mallsida med sådan information som måste vara med och med de länkar som är obligatoriska.

Det ska finnas tydlig basinformation om vem ungdomsmottagningen vänder sig till, vad man kan få hjälp med, öppettider, kontakt- och adressinformation, tystnadsplikt och kostnadsfria besök. Informationen bör struktureras under olika rubriker för att skapa översikt. Innehållet på ungdomsmottagningarnas olika sidor måste vara samstämmigt.

Man kan med fördel ha med bilder på personalen (gärna små porträttbilder på var och en) som man kan klicka på för mer information om personen och inte bara en allmän beskrivning av funktionen.

Tydligare länkar och bättre disposition

Risken är stor att ungdomarna struntar i svårtydda länkar. Det måste framgå vilken information länkarna leder till.

Upplägget med länkar bör därför utvecklas med en förklarande text till varje länk så att man direkt förstår vilken information länken går till. Ett förslag som kom upp i intervjuerna var att ha en länk till en länklista. Även om det innebär ett extra klick kan det vara värt att pröva.

VG-sidornas utrymme kan utnyttjas betydligt bättre, så att användarna kan se informationen och snabbt hitta det de söker. Menyer och länkar bör utformas så att man ser att de tillhör sidan och inte förväxlas med reklamslag, bland annat i högerfältet.

Lokala avvikelser

I de nuvarande texterna på lokala sidor både på Umo och VG-webben varierar informationen, till exempel när det gäller vilken åldersgrupp ungdomsmottagningarna vänder sig till och om besöken är gratis eller inte. Frågan är om regelverket ger utrymme för den typen av lokala avvikelser. Ansvariga inom VGR bör fatta beslut om en gemensam linje för att skapa tydlighet och samstämmighet i såväl verksamhet som kommunikation.

Gamla sidor måste bort

Gamla, externa sidor måste släckas ner eller göras om (till exempel www.ungdomsmottagningen.nu och www.ummunkedal.se). VGR-företrädare bör ta kontakt med ansvariga för dessa sidor för att åtgärda detta snarast. Kommunerna bör få rekommendationer om vilken information och vilka länkar som bör publiceras på de kommunala webbsidorna för att säkerställa tydlig och konsekvent information.

FSUM förvillar

Ansvariga inom Västra Götalandsregionen bör diskutera med FSUM om föreningens hemsida kan förändras till en mer intern webb för medlemmar så att den inte kommer så högt upp i Google-listan. Den typen av information förvillar ungdomsmottagningarnas målgrupp.

1177 – för personal

1177 är ingen kanal som ungdomarna använder men kopplingen till 1177 bör finnas främst för att personalen på sjukvårdsupplysningen ska hålla sig uppdaterad om ungdomsmottagningarna. Därför är det väsentligt att informationen är korrekt och samstämmig och att länkarna leder rätt även här, det vill säga direkt till ungdomsmottagningarnas egna webbplatser.

Kontinuerlig uppdatering

Internet är en snabb och föränderlig informationskanal och som användare förväntar man sig att informationen ska vara lättillgänglig och aktuell. Därför är det viktigt att ständigt uppdatera ungdomsmottagningarnas sidor på de olika webbplatserna. Det bör finnas ett tydligt ansvar och en resursfördelning för detta.