

# ANALIZA OBISKA SPLETNIH STRANI Z ZDRAVSTVENIMI INFORMACIJAMI: PREDSTAVITEV OBISKOV IN NAJPOGOSTEJŠIH VPRAŠANJ UPORABNIKOV

## ANALYSIS OF VISITS TO WEBSITES WITH HEALTH INFORMATION: A PRESENTATION OF VISITS AND THE VISITORS' MOST COMMON QUESTIONS

Tatja Kostnapfel Rihtar<sup>1</sup>, Tatjana Berger, Tonka Poplas Susič<sup>2</sup>, Polona Selič<sup>2</sup>,  
Rajko Vajd<sup>2</sup>, Josip Car<sup>2</sup>

Prispelo: 24. 11. 2011 – Sprejeto: 23. 4. 2012

Izvirni znanstveni članek  
UDK 61:659.23

### Izvleček

**Uvod:** Uporaba interneta je pomembna za uporabnike zdravstvenega izobraževanja, podporo bolniku, poklicno medicinsko izobraževanje in za kakovost zdravstvene oskrbe. Medicinske informacije sodijo med najbolj iskane spletne informacije.

**Namen:** Namen raziskave je bil analiza sodobnih informacijskih virov, predvsem spletnih strani in elektronske pošte Zavoda za zdravstveno varstvo Ljubljana (ZZV LJ).

**Metode:** S statistično analizo spletnega mesta smo natančno ovrednotili 'obnašanje' spletnega mesta v okolju – internetu. To smo opravili s pomočjo orodja za predstavitev statističnih podatkov – Google Analytics. Pregledali smo, kako na ZZV LJ posredujejo uporabnikom informacije prek spleta: splošne informacije o dejavnostih zavoda na [www.zzv-lj.si](http://www.zzv-lj.si), informacije o potovalni medicini pa na portalu [www.zdravinapot.si](http://www.zdravinapot.si).

**Rezultati:** V letu 2009 je bilo na spletni strani [www.zzv-lj.si](http://www.zzv-lj.si) 107.233 obiskov in 528.175 pregledanih strani, na spletni strani [www.zdravinapot.net](http://www.zdravinapot.net) pa 138.694 obiskov in 667.280 pregledanih strani. Od leta 2003 do konca leta 2010 so uporabniki zastavili 2.063 vprašanj, 52 % s področja potovalne medicine. Analizirali smo tudi vprašanja občanov (frequently asked questions), ki jih prejmejo prek elektronske pošte ([info@zzv-lj.si](mailto:info@zzv-lj.si)). Vprašanja smo razdelili na sedem področij, ki jih zavod pokriva s svojim delovanjem, določen delež vprašanj se nanaša na teme, ki jih zavod ne pokriva.

**Zaključek:** S statistično analizo spletnih portalov smo pridobili podatke, ki bodo služili kakovostnemu delovanju spletnih strani ZZV LJ in prilagajanju vsebine.

**Ključne besede:** internet, spletne zdravstvene informacije, elektronska pošta, pogosto zastavljena vprašanja, potovalna medicina

Original scientific article  
UDC 61:659.23

### Abstract

**Introduction:** Internet use is important for health education, patient support, professional medical education and healthcare quality. Medical information is amongst the most important information on the internet.

**Aim:** The aim of the research was an analysis of modern information sources, especially the websites and email of the Institute of Public Health of Ljubljana (IPH Lj).

**Methods:** Using statistical analysis of the website, its "behaviour" online was evaluated in detail. This was done with a tool for presenting statistical data – Google Analytics. We reviewed how IPH Lj provides information to users online: general information about the activities of the Institute at [www.zzv-lj.si](http://www.zzv-lj.si), and information on travel medicine at [www.zdravinapot.si](http://www.zdravinapot.si).

<sup>1</sup>Zavod za zdravstveno varstvo Ljubljana, Zaloška 29, 1000 Ljubljana, Slovenija

<sup>2</sup>Medicinska fakulteta Ljubljana, Katedra za družinsko medicino, Poljanski nasip 58, 1000 Ljubljana  
Kontaktni naslov: e-pošta: [tatja.kostnapfel@zzv-lj.si](mailto:tatja.kostnapfel@zzv-lj.si)

**Results:** In 2009, there were 107,233 visits to [www.zzv-lj.si](http://www.zzv-lj.si) and 528,175 viewed pages, and 138,694 visits and 667,280 viewed pages at [www.zdravinapot.net](http://www.zdravinapot.net). In the period between 2003 and 2010, users asked 2,063 questions, 52 % were about travel medicine. Frequently asked questions, submitted by email ([info@zzv-lj.si](mailto:info@zzv-lj.si)), were analysed. Questions were divided into seven areas, covered by the Institute's activities, though a proportion of the questions regard areas not covered by the Institute.

**Conclusion:** Statistical analysis of the web portals gave us information that will help improve the quality of the IPH Lj website and adjust its contents.

**Key words:** internet, online health information, electronic mail, frequently asked questions, travel medicine

## 1 UVOD

Uporaba novih računalniško podprtih komunikacijskih tehnologij v medicinske namene preko dostopa do elektronskih baz podatkov omogoča širši dostop do strokovnega znanja.

Razvoj novih tehnologij prinaša nove možnosti za komunikacijo in hitrejši pretok informacij brez neposrednih, osebnih srečanj ter s tem povezane prihranke v času. Rast produktivnosti v številnih delovnih okoljih/sistemih je povezana z rabo informacijske tehnologije, ki je omogočila nove načine komuniciranja ter učinkovitejše ustvarjanje, širitev in uporabo ter uvajanje novih zamisli (1).

Komunikacija je proces, v katerem dve ali več oseb izmenjujejo sporočila, da bi se sporazumeli, izmenjali informacije in/ali izrazili čustva z uporabo zapisanih/napisanih, izrečenih/povedanih in nebesednih znakov. Pisna komunikacija vključuje pisma, poročila, elektronsko pošto itn.. Pogovor je najpogosteje uporabljen način sporazumevanja, vrste in izrazi nebesednega sporočanja pa so izrazi obraza, gibi telesa in spremembe drže pa tudi značilnosti okolja, kot na primer oprema prostora. Učinkovit prenos sporočila vključuje tudi povratni odziv prejemnika. Obe strani sta odgovorni za učinkovitost sporazumevanja (2).

Internet je postal preprost in cenovno ugoden vir izmenjavanja informacij ter nov način komuniciranja v zdravstvu, uporaben v osebnem življenju ter na področju zdravja in procesa zdravljenja predvsem s ponujanjem kakovostnih in pravočasnih informacij in tako je začel vplivati na splošno izboljšanje zdravstvenega varstva (3, 4).

Uporaba interneta je pomembna za uporabnike zdravstvenega izobraževanja, podporo bolniku, poklicno medicinsko izobraževanje in za kakovost zdravstvene oskrbe. Medicinske informacije sodijo med najbolj iskane spletne informacije. Te vsebine so ena izmed redkih kategorij na internetu, ki jih ženske obiskujejo pogosteje od moških.

Širokopasovno povezavo je imelo marca 2011 65 % slovenskih mesečnih uporabnikov spleta v starosti

od 10 do 75 let (5). V Evropski skupnosti je 55 % gospodinjstev s širokopasovnim dostopom, Slovenija je tako nad povprečjem 27 držav EU (EU-27). Največji delež najdemo na Nizozemskem (90 %), Švedskem (83 %) in na Danskem (81 %) (6).

Po počasnjeni širitvi v letih 2007 in 2008 smo bili v zadnjih dveh letih na področju rabe interneta priča hitrejšim premikom. V prvem četrtletju leta 2010 je internet uporabljalo 68 % prebivalstva v starosti 16–74 let, rednih uporabnikov, ki internet uporabljajo vsaj enkrat tedensko, pa je bilo 65 %, kar je toliko kot v EU. Pri tem je spodbudno, da se je v letih 2009 in 2010 močno povečal delež uporabnikov, ki internet uporabljajo vsak dan. Tudi po tem kazalniku smo v letu 2010 dosegli raven evropskega povprečja. Podatki kažejo, da je v Sloveniji nekoliko pogostejši dostop do interneta v službi in izobraževalnih ustanovah, kar mogoče v določeni meri pojasnjuje sorazmerno manjši dostop gospodinjstev brez otrok do dostopa do interneta doma (7).

Positivna gibanja iz leta 2009 so se nadaljevala tudi glede starostne in izobrazbene strukture uporabnikov interneta, kjer kljub napredku ostaja sorazmerno velik zaostanek za EU (več kot 10 odstotnih točk) glede starejših (55–74 let) uporabnikov interneta, ki se le počasi znižuje. Nasprotno se je ob izrazitejših premikih v zadnjih dveh letih precej znižal razkorak do EU pri nižje izobraženih, v zadnjem letu pa tudi pri srednje izobraženih uporabnikih interneta. Pri drugih skupinah (mladi, populacija srednjih let, visoko izobraženi) pa ima Slovenija višji delež uporabnikov interneta od povprečja v EU.

Poleg uporabe interneta je pomemben tudi namen uporabe, kjer z razvojnega vidika v ospredje vse bolj stopa uporaba naprednejših in zahtevnejših e-storitev. V Sloveniji je sicer delež uporabnikov pri večini v statistične raziskave zajetih e-storitev enak ali višji kot v povprečju v EU, vendar pa se pri uporabi naprednejših storitev kaže precejšen zaostanek glede deleža uporabnikov e-bančništva, e-nakupov in celovitega e-poslovanja z javno upravo. Takšen zaostanek je nekoliko presenetljiv glede na to, da podatki o e-veščinah za Slovenijo kažejo sorazmerno ugodne

rezultate, prav tako slovenski uporabniki od evropskih ne odstopajo bistveno glede odnosa do tveganj v zvezi z varnostjo uporabe e-storitev.

V pogledu uporabe storitev informacijske družbe je Slovenija v okviru 27 držav EU (EU-27) okoli povprečja EU (70 % uporabnikov interneta v letu 2010), izrazito pa odstopa po uporabi med upokojenimi in neaktivnimi (SLO 24 %, EU 40 %). Izraziteje v Sloveniji zaostajajo najmanj izobraženi in tujci. Podrobnejša analiza pokaže, da je razvitost specifičnih e-kompetenc v Sloveniji izrazito nad povprečjem EU v skoraj vseh segmentih, razen pri starejših od 55 let, ki zaostajajo v vseh pogledih in s tem tudi znižujejo primerjalni položaj Slovenije. Verjetni vzroki so, da gre za generacije, ki so se v zadnjih 10–20 letih zgodaj upokojevale in se ravno izognile uvajanju IKT v okviru zaposlitve. Vstop v IKT po upokojitvi pa je bistveno težji (8,9).

Uvajanje on-line komunikacije pa je tudi ena temeljnih razvojnih aktivnosti v okviru nacionalne strategije e-Zdravje 2010, katere strateška usmeritev je »omogočiti varen in zanesljiv dostop do ključnih informacij« (10). Podatki raziskave Merjenje obiskanosti spletnih strani (MOSS) kažejo, da vsebine o zdravju in zdravilih zanimajo ali zelo zanimajo 49 % slovenskih uporabnikov. Med temi uporabniki prevladujejo ženske (58 %) in posamezniki od 25 do 44 let (48 %). Za vsebine o zdravju in zdravilih se najmanj zanimajo študentje (17 %), nadpovprečen interes pa so izrazili višje- in visokoizobraženi. Poleg medijev splet kot komunikacijski kanal izkorišča država, ki prek spletnih strani lokalnih Zavodov za zdravstveno varstvo že nekaj let ponuja uporabne informacije s področja ohranjanja zdravja, izboljšanja kakovosti prebivanja in zdravega življenjskega sloga.

Poseben pomen pa imajo pri pridobivanju in širjenju informacij tudi sodobna socialna omrežja: facebook, twitter, linkedin pa tudi blog, RSS idr.

Sredi marca 2011 je bilo v Sloveniji 627.360 uporabnikov facebooka, kažejo podatki portala SocialBakers. To število uporabnikov facebooka predstavlja 37 % slovenske populacije v starosti od 10 do 74 let, ki po podatkih Statističnega urada RS za leto 2010 obsega 1.700.729 ljudi. Med tistimi, ki so že uporabljali internet (ne glede na pogostost uporabe), delež uporabnikov facebooka znaša 51 %. Število uporabnikov facebooka pri nas se je v primerjavi z majem 2010 povečalo za skoraj 50 tisoč. Rast uporabnikov v zadnjih 6 mesecih je bila 4,4-odstotna, kar predstavlja približno 27 tisoč posameznikov. Podatki portala SocialBakers še kažejo, da med slovenskimi uporabniki facebooka prevladuje starostna skupina od 25 do 34 let (33 %), ki ji tesno sledi segment od 18 do 24 let (31 %). Izstopa predvsem podatek, da med slovenskimi uporabniki facebooka

najdemo zelo malo posameznikov, starih 45 let ali več (11, 12).

Med območnimi zavodi je Zavod za zdravstveno varstvo Ljubljana (ZZV LJ) po velikosti regije in številu prebivalcev zdravstvene regije, na kateri izvaja svoje poslanstvo, največji. Območje, ki ga pokriva s svojo dejavnostjo, obsega 40 občin z več kot 600.000 prebivalci.

Dejavnost Zavoda za zdravstveno varstvo Ljubljana je v prvi vrsti namenjena zmanjševanju pojavljanja ter širjenja nalezljivih in drugih bolezni pa tudi razvad in poškodb. To dosegamo s preventivnim ukrepanjem, ki obsega opozarjanje, svetovanje, vzgojo in izobraževanje.

Malo portalov je namenjenih informacijam o zdravju. V Sloveniji je raziskava o uporabi zdravstvenih podatkov v teku. Na ZZV LJ pa uporabnikom informacije posredujejo prek spleta, predvsem prek dveh portalov. Splošne informacije o dejavnostih zavoda podajajo na [www.zzv-lj.si](http://www.zzv-lj.si), informacije o potovalni medicini pa na portalu [www.zdravinapot.si](http://www.zdravinapot.si).

## 2 NAMEN IN CILJI

Namen raziskave je bil analiza sodobnih informacijskih virov, predvsem spletnih strani in elektronske pošte ZZV LJ, ki naj bi izboljšala komunikacije med zdravstvenimi delavci in uporabniki.

Izhajali smo iz predpostavke, da dostopnost do sredstev sodobne informacijske tehnologije (IT) (osebni računalnik, internet, e-poštni naslov) narašča; v komunikaciji med zdravstvenimi delavci in uporabniki ti načini niso dovolj izkoriščeni. Prav tako se lahko svetovanje uporabnikom z rabo sodobnih informacijskih tehnologij (elektronske pošte) izboljša.

Raba sodobnih informacijskih tehnologij (zlasti elektronske pošte) lahko razbremeni dnevno število obravnav. Obisk spletnih stičišč s področja zdravja vsako leto narašča, tovrstna komunikacija se je pokazala kot pomemben način pomoči bolnikom. Uporaba sredstev sodobne IT terja ustrezno opremo (osebni računalnik, dostop do interneta, e-poštni naslov) ter predstaviti jo je treba kot eno od možnosti za obravnavo in svetovanje uporabnikom.

## 3 METODE

Analizirali smo delovanje obstoječih spletnih stičišč ZZV LJ, povezanih s promocijo zdravja in potovalno medicino ter raziskovali dostopnost do portalov in kakovost dobljenih informacij.

S statistično analizo spletnega mesta smo natančno ovrednotili 'obnašanje' spletnega mesta v okolju – internetu. To smo opravili s pomočjo orodja za predstavitev statističnih podatkov – Google Analytics. Pridobili smo kvantitativne podatke o obiskanosti spletnega mesta, posameznih spletnih strani ter tako pridobili nekatere kvalitativne podatke, ki nam pomagajo pri razumevanju za izboljšavo spletnega mesta.

Za analizo spletnega mesta smo izbrali različna merila, kot so: seje, pregledane strani, količina podatkov, obiskovalci po dnevih, seje po dnevih, edinstveni obiskovalci, edinstvene seje, zvestoba obiskovalcev, frekvenca sej, zahtevane strani, prenosi, vhodne strani, izhodne strani, trajanje pregleda, globina seje, dolžina seje, referenčna spletna mesta, iskane besede, iskalniki, domene, države, brskalniki po sejah, platforme

po sejah, kombiji po sejah, ločljivost zaslona, jeziki, časovni pas.

Promet smo prikazali s skupnimi in povprečnimi števili sej, številom pregledanih strani, klikov in bajtov v izbranem časovnem obdobju.

Na ZZV LJ podatke spremljajo od obstoja spletne strani [www.zzv-lj.si](http://www.zzv-lj.si) (leta 2003), ki je bila obnovljena konec leta 2006 in zatem leta 2011. Za spletno stran Zdravi na pot + nazaj [www.zdravinapot.si](http://www.zdravinapot.si) pa podatke spremljajo od leta 2004 (prva prenova je bila v letu 2006, zatem v letu 2010).

## 4 REZULTATI

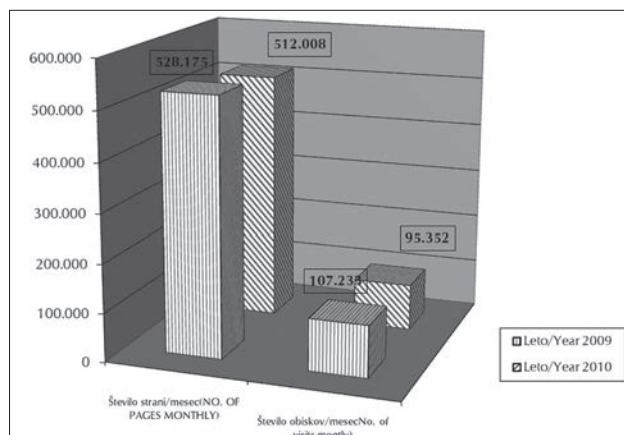
### 4.1 Obisk spletne strani [www.zzv-lj.si](http://www.zzv-lj.si) od leta 2008 do leta 2010

Tabela 1. Število obiskov v letih 2009 in 2010.

Table 1. Number of visitors in the year 2009-2010.

	LETO/YEAR 2009				LETO/YEAR 2010			
	Dnevno/DAILY povprečje/AVERAGE		Mesečno/MONTHLY povprečje		Dnevno/DAILY povprečje/AVERAGE		Mesečno/MONTHLY povprečje	
	Strani/ pages	Obiski/ visits	Strani/ pages	Obiski/ visits	Strani/ pages	Obiski/ visits	Strani/ pages	Obiski/ visits
JANUAR/JANUARY	1.468	298	26.430	5.365	1.565	315	48.537	9.769
FEBRUAR/FEBRUARY	1.377	269	38.577	7.539	1.327	282	37.160	7.910
MAREC/MARCH	1.632	299	50.598	9.272	1.575	313	48.837	9.704
APRIL/APRIL	1.316	283	39.487	8.506	1.504	296	45.128	8.894
MAJ/MAY	1.211	278	37.555	8.636	1.750	330	54.253	10.240
JUNI/JUNE	1.379	299	41.371	8.992	1.543	278	46.295	8.348
JULIJ/JULY	1.355	311	42.016	9.641	1.463	268	45.363	8.328
AUGUST/AUGUST	1.213	292	37.619	9.055	1.478	248	45.838	7.712
SEPTEMBER/SEPTEMBER	1.701	358	51.059	10.752	1.576	263	47.305	7.892
OKTOBER/OCTOBER	1.971	364	61.116	11.303	1.507	238	10.551	1.668
NOVEMBER/NOVEMBER	2.278	407	68.346	12.225	1.770	313	53.102	9.394
DECEMBER/DECEMBER	2.125	371	34.001	5.947	1.481	274	29.639	5.493
SKUPAJ/TOGETHER	19.026	3.829	528.175	107.233	18.539	3.418	512.008	95.352
POVPREČJE/AVERAGE	1.586	319	44.015	8.936	1.545	285	42.667	7.946

Slika 1. Število pregledanih strani in obiskov v letih 2009 in 2010.  
Figure 1. Number of visited pages and visits in the year 2009-2010.



## 4.2 Obisk spletne strani www.zdravinapot.net od leta 2006 do leta 2010

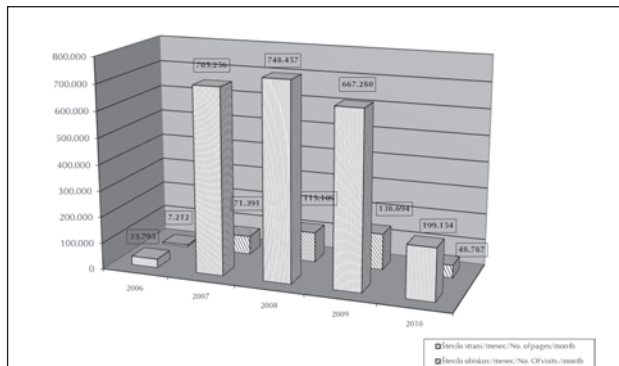
Tabela 2. Obisk spletne strani od leta 2006 do leta 2010.  
Table 2. Number of pages and visitors in the year 2006-2010.

	Leto/Year 2006		Leto/Year 2007		Leto/Year 2008		Leto/Year 2009		Leto/Year 2010	
	MONTHLY VISIT		MONTHLY VISIT		MONTHLY VISIT		MONTHLY VISIT		MONTHLY VISIT	
	strani/ pages	obiski/ visits	strani/ pages	obiski/ visits	strani/ pages	obiski/ visits	strani/ pages	obiski/ visits	strani/ pages	obiski/ visits
JANUAR/ JANUARY	2.854	533	2.765	708	71.884	10.135	43.781	8.393	5.774	1.158
FEBRUAR/ FEBRUARY	2.316	493	1.994	552	66.320	8.636	70.052	13.656	10.123	2.086
MAREC/ MARCH	2.743	671	16.221	1.653	81.020	9.329	70.097	13.380	47.711	10.866
APRIL/ APRIL	2.398	547	79.934	3.755	110.898	12.391	43.992	8.427	38.670	7.961
MAJ/ MAY	2.589	642	69.468	4.978	5	1	62.964	13.628	0	0
JUNIJ/ JUNE	4.632	793	72.340	6.781	84.388	8.988	68.131	14.650	3.094	537
JULIJ/ JULY	3.416	699	73.808	6.804	5.160	1.250	68.550	14.530	18.173	4.346
AUGUST/ AUGUST	2.611	569	85.790	6.671	44.078	10.299	54.197	12.235	16.029	4.299
SEPTEMBER/ SEPTEMBER	2.327	591	67.360	6.867	62.353	10.829	38.909	8.788	14.989	4.628
OKTOBER/ OCTOBER	2.810	580	74.264	9.154	70.926	10.913	69.609	14.737	17.707	5.111
NOVEMBER/ NOVEMBER	2.600	525	84.454	11.665	73.117	13.856	57.029	11.937	17.642	5.040
DECEMBER/ DECEMBER	2.499	569	76.858	11.803	78.308	18.472	19.969	4.333	9.242	2.755
SKUPAJ/ TOGETHER	33.795	7.212	705.256	71.391	748.457	115.109	667.280	138.694	199.154	48.787
POVPREČJE/ AVERAGE	2.816	601	58.771	5.949	62.371	9.592	55.607	11.558	18.105	4.435



Slika 2. Število pregledanih strani in obiskov v letih 2006-2010.

Figure 2. Number of visited pages and visits in the year 2006-2010.



### 4.3 Število pogosto zastavljenih vprašanj - (Frequently Asked Questions - FAQ) od leta 2003 do leta 2010

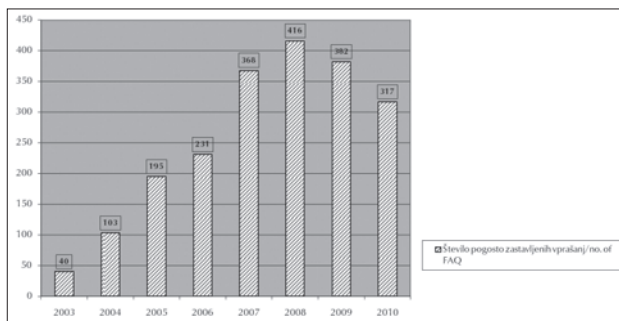
Od leta 2003 smo analizirali vprašanja občanov prek elektronske pošte (info@zzv-lj.si). Do spletne pošte uporabniki lahko dostopajo prek domače spletne strani zavoda (www.zzv-lj.si) in tudi spletne strani projekta Zdravi na pot in nazaj (www.zdraviNaPot.net, www.ZdraviNaPot.si).

Vprašanja smo razdelili na sedem področij, ki jih zavod pokriva s svojim delovanjem, določen delež vprašanj pa pade na teme, ki jih zavod ne pokriva.

Tematski sklopi so: potovalna medicina, epidemiologija, higiena, vode, okolje, DDD (dezinfekcija, dezinfekcija, deratizacija), socialna medicina ter vprašanja, ki ne sodijo v področje delovanja zavoda.

Slika 3. Pogosto zastavljena vprašanja v letih 2003–2010.

Figure 3. Frequently asked questions in the year 2003–2010.



Od leta 2003 do konca leta 2010 so na ZZV LJ prejeli 2.063 vprašanj.

Najmanj vprašanj so prejeli v prvem letu, letu 2003, ko so se odločili, da uporabnikom ponudijo to možnost iskanja zelenih informacij. V letu 2003 so prejeli vsega skupaj 40 vprašanj. Trenutni rekord drži leto 2008 s 426 prejetimi vprašanji, sledita mu leto 2009 (382) in leto 2007 (368), podobno uspešno pa je tudi leto 2010 (317). Najuspešnejši mesec je bil november leta 2009, ko so prejeli kar 53 vprašanj prek elektronske pošte. Temu sledi oktober leta 2008 z 51 vprašanji.

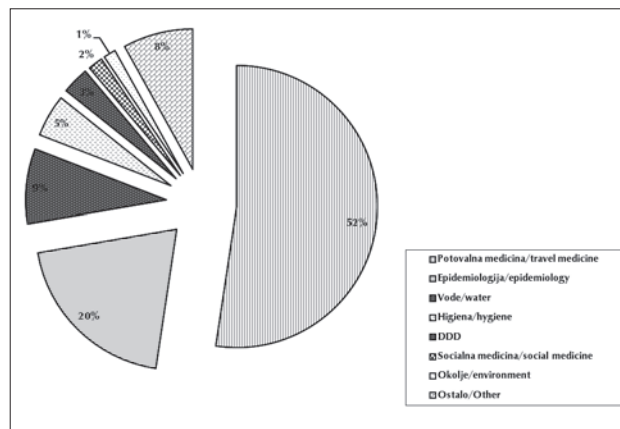
Mesečni pregled kaže, da so najaktivnejši meseci junij (212), oktober (205), november (202) in julij (192). Na drugi strani je december z najmanj prejetimi vprašanji (122), sledi mu februar (138).

### Potovalna medicina

Statistika prejetih vprašanj, vezanih na potovalno medicino razkriva, da je to tematika, za katero prejmejo največ vprašanj (Slika 4, 5)

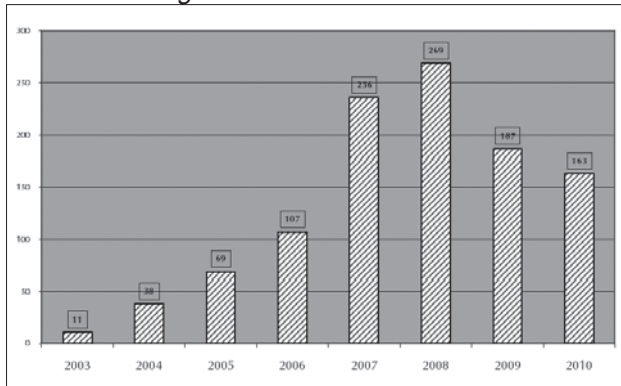
Od leta 2006 v povprečju na ZZV LJ prejmejo vsak delovni dan najmanj eno vprašanje, na katero odgovarjajo strokovnjaki, največ s področja potovalne medicine.

Slika 4. Odstotek prejetih vprašanj glede na temo.  
Figure 4. Percentage of questions according the theme.



Slika 5 Število prejetih vprašanj iz potovalne medicine v letih 2003–2010.

Figure 5. Percentage of questions on travel medicine during 2003-2010.



## Epidemiologija, voda, higiena

S področja epidemiologije so v letih 2003-2010 prejeli 411 vprašanj, največ v letu 2009 (87 vprašanj).

Socialna medicina je glede na področje, ki ga pokriva, presenetljivo »slabo« zastopana med prejetimi vprašanji. V preteklih letih so prejeli skupaj 35 vprašanj, skoraj tretjino v septembrskih mesecih (11), kar se mogoče lahko veže na začetek šolskega leta. Vprašanja, povezana z vodami, so tretje področje po številu prejetih vprašanj. V obdobju med letoma 2003 in 2010 so jih prejeli 177, kar predstavlja 9% vseh prejetih vprašanj. V zadnjih treh letih zaznavajo standard rasti prejetih vprašanj, povezanih z vodo, saj so v letu 2008 prejeli 34 vprašanj, v letu 2009 35 vprašanj, v letu 2010 pa 30 prejetih vprašanj.

Statistično v vseh letih še najbolj izstopa mesec avgust, v katerem so prejeli skupaj 29 vprašanj, kar pomeni 3,6 vprašanja mesečno.

Med vprašanji, ki so vezana na vodo, prevladujejo vprašanja, povezana s storitvami analize vode, v toplejših, poletnih mesecih pa zaznajo povečano število vprašanj, povezanih s kopalnimi vodami.

V obdobju med leti 2003 in 2010 so prejeli 100 vprašanj, ki se tematsko navezujejo na področje higiene.

## 5 RAZPRAVA

V raziskavi smo analizirali delovanje obstoječih spletnih stičišč ZZV LJ, povezanih s promocijo zdravja in potovalno medicino, raziskovali dostopnost do portalov in kakovost dobljenih informacij ter pogosto zastavljena vprašanja Zavoda za zdravstveno varstvo Ljubljana, ki naj bi izboljšala komunikacije med zdravstvenimi delavci in uporabniki.

Spletno iskanje zdravstvenih informacij je med merjenimi internetnimi aktivnostmi tretje najbolj razširjeno in se uvršča za uporabo e-pošte in spletnih iskalnikov.

Obisk spletne strani je vezan tudi na sodobna socialna omrežja, v katera se je ZZV LJ vključil: facebook, twitter pa tudi RSS in blog ..., kar je prav tako vzrok za povečan obisk spletnih strani in s tem tudi povečanega števila zastavljenih vprašanj.

Prednost iskanja informacij prek interneta je v enakopravnosti, sodelovanju in v anonimnosti. Internetna medicina pa prinaša tudi tveganja, saj lahko uporabniki predpostavijo, da so vsi dostopni podatki urejeni in nadzorovani (4).

V letu 2010 so potekali celotna prenova spletnih strani in prehod na drugi uredniški program ter s tem tudi spremenjena analiza spremljanja statistike obiskov. V letu 2010 so bile nekaj časa strani tudi nedostopne zaradi prenosa strani na drug strežnik, poleg tega pa smo morali nekaj vsebine strani na novo vnašati in dopolniti. Zaradi teh vzrokov je, statistično gledano, obisk strani nekoliko nižji.

Spremljanje obiska spletne strani [www.ZdraviNaPot.net](http://www.ZdraviNaPot.net) smo začeli v letu 2006, v katerem smo zaznali nekaj več kot 7.000 obiskov strani v celotnem letu.

Število obiskov spletnega portala se je v letu 2007 v primerjavi s prejšnjim letom močno povečalo. To gre pripisati predvsem prenovi portala, ki smo jo izvedli v letu 2007, in dobremu obveščanju ter promociji spletne strani. V letu 2007 smo zaznali 71.391 obiskov spletne strani [www.ZdraviNaPot.net](http://www.ZdraviNaPot.net). Skupno število pregledanih strani v letu 2007 je bilo 705.256. Primerjava z letom 2006 kaže kar desetkratni porast, saj smo v letu 2006 zaznali 7.212 obiskov strani in 33.795 pregledanih strani.

Največje število obiskov smo v letu 2007 zaznali proti koncu leta. Še posebej velja poudariti meseca november in december, ko smo zaznali prek 11.000 obiskov mesečno. Prenovljeno stran smo postavili v mesecu aprilu in s tem mesecem je viden tudi občuten porast obiska spletne strani. Trend povečevanja obiska se je nadaljeval tudi v naslednjih dveh letih, 2008 in 2009.

26.730 vstopov na stran so izvedli iz 214 različnih virov in medijev. Na prvem mestu je spletni brskalnik Google (11.924), sledi mu spletna stran [kompas.si](http://kompas.si) (3.639), tretja pa [potovanje.si](http://potovanje.si) (2.255). Pomemben je četrti vstop, ki je neposreden, torej so uporabniki vtikali spletni naslov strani [www.ZdraviNaPot.net](http://www.ZdraviNaPot.net) ali [www.ZdraviNaPot.si](http://www.ZdraviNaPot.si), torej so za stran točno vedeli, kar kaže na pomen promocije strani. 26.732 obiskov uporabnikov strani je bilo zaznanih iz 91 različnih držav, vendar največ iz

Slovenije. Natančnejši pregled vstopanja na stran po mestih nam kaže precej veliko razpršenost vstopa na stran, kar kaže na to, da potniki stran obiščejo tudi na potovanju.

Leto prenove obeh portalov (2010) kaže tudi na nazoren premik v številu prejetih in odgovorjenih vprašanj, saj smo v tem letu prvič zaznali občutnejše povečanje prejetih vprašanj na naš elektronski naslov, saj so v letu 2006 presegli številko 200.

Od leta 2007 naprej na elektronski naslov letno prejmejo več kot 300 vprašanj, v letu 2008 celo rekordnih 426. Manjši padec v letih 2009 in 2010 glede na standard naraščanja prejetih vprašanj vse od začetka pa do leta 2008 pripisujemo zunanjim dejavnikom.

V letu 2009 je posledice pustil »izbruh« nove gripe, ki se nanaša na število potovanj in s tem posledično na število zastavljenih vprašanj, ki se vežejo na potovalno medicino.

Drugi vzrok za obe leti je gotovo tudi gospodarska kriza, ki je prav tako vplivala in še vpliva na število potovanj in dopustovanj, predvsem za eksotične destinacije, na katere se veže večina vprašanj potovalne medicine.

Tretji vzrok vidimo v vse bolj izpopolnjeni in z informacijami dostopni spletni strani [www.ZdraviNaPot.si](http://www.ZdraviNaPot.si), ki uporabnikom nudi potrebne osnovne informacije o zelenih destinacijah in druge informacije, potrebne za varno potovanje, in s tem v posledično zmanjšani potrebi po zastavljanju vprašanj našim strokovnjakom. V letih 2006 in 2010, ko so na ZZV LJ portale prenavljali, je bil viden precejšen upad obiska.

Izjemnega pomena je ustrezna promocija, saj se je ob vsaki prenovi portala, ki so ga na ZZV LJ pospremili z ustreznimi promocijskimi aktivnostmi (tiskani in elektronski mediji, predavanja, kongresi, Festival za 3. življenjsko obdobje, Študentska arena ...), obisk izjemno povečal. V vseh letih spremljanja podatkov je bilo največ vprašanj o potovalni medicini prejetih v mesecu juniju. Treba pa je poudariti, da v letih 2003 in 2004 niso prejeli nobenega vprašanja o potovalni medicini, kar znatno zmanjšuje povprečje skoraj v vseh mesecih v teh letih. Projekt ,Zdravi na pot + nazaj se je začel z letom 2003. Leto 2005 je akcijo podprla tudi internetna stran in šele s časom se je seveda uveljavila med uporabniki, kar je gotovo vplivalo na porast prejetih vprašanj, povezanih s potovalno medicino.

Epidemiologija je ob potovalni medicini še drugo področje, ki statistično nekoliko bolj odstopa od preostalih tematik. V obdobju 2003–2010 so skupaj prejeli 411 vprašanj, povezanih z epidemiologijo, kar predstavlja 20-odstotni delež vseh prejetih vprašanj.

V primerjavi s potovalno medicino, za katero velja, da v zadnjih letih prejema nekoliko manj vprašanj glede

na rekordno leto 2008, za kar smo vzroke navedli že na začetku, pa je trend pri epidemioloških vprašanjih v porastu. Tu sklepamo, da je vsaj eden izmed razlogov enak kot pri potovalni medicini, vendar z obratnim, s pozitivnim učinkom – pojavom nove gripe. Največ vprašanj so prejeli ravno v letu 2009, ko se je po svetu razširila nova gripa.

Če upoštevamo podatke od leta 2006 naprej, ko sta bili optimizirani tudi obe spletni strani, mesečno povprečje v vseh mesecih naraste na okoli 30 vprašanj mesečno. Prvo mesto si delita meseca junij in november s povprečjem 34,4, sledijo oktober (34), julij (32), marec (30,6) in januar (28,8).

## 6 ZAKLJUČEK

S statistično analizo spletnih portalov smo pridobili podatke, ki bodo služili kakovostnemu delovanju spletnih strani ZZV LJ in prilagajanju vsebine. Pri pogosto zastavljenih vprašanjih je osnova za njihovo število dobro urejena in posodobljena spletna stran. Žal pa se pri številu pogosto zastavljenih vprašanj odraža tudi aktualna problematika – pri potovalni medicini predvsem gospodarska kriza.

Zavedati se je treba, da je ob poplavi internetnih informacij o zdravju potreba po informacijsko pismenih uporabnikih, ki bodo znali biti pozorni na ažurnost podatkov in se izogniti nevarnostim, ki jih informiranje o zdravju prek interneta prinašajo, velika.

Za nemoteno delovanje portala so potrebni redno ažuriranje vsebine, veliko obiskov in redno odgovarjanje na prejeta vprašanja. Portal mora biti prisoten dlje časa, strokovne informacije morajo biti korektne, in ko uporabniki zaupajo vsebini, začnejo postavljati vprašanja.

## Literatura

1. Goodman PS, Darr ED. Exchanging best practices through computer-aided systems. *Acad Manag Executive*, 1996: 7-18.
2. Selič P. Novi odročnik: nebesedno sporazumevanje za vsakdanjo rabo. Ljubljana: Inštitut Pares, 2007: 14-19.
3. Allen L, Pelletier AL, Sutton GR, Walker RR. Are your patients ready for electronic communication? *Fam Pract Manag* 2007; 14 :25-26.
4. Travar J. E-pacient: vloga interneta v procesu informiranja o zdravju: diplomsko delo. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, 2009.
5. MOSS. Merjenje obiskanosti spletne strani. Ljubljana: Slovenska oglaševalska zbornica, 2010.
6. European Commission. E communication household survey. Poročilo, primerjava med Slovenijo in EU27. Pridobljeno 22.11.2011 s spletne strani: [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/ebs/ebs\\_293\\_full\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_293_full_en.pdf).



7. UMAR. Poročilo o razvoju 2011. Pridobljeno 22.11.2011 s spletne strani: [http://www.umar.gov.si/fileadmin/user\\_upload/publikacije/pr/2011/POR\\_2011s.pdf](http://www.umar.gov.si/fileadmin/user_upload/publikacije/pr/2011/POR_2011s.pdf).
8. Brečko BN. Primerjava Slovenije z EU. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, 2009.
9. Vehovar V, Prevodnik K. Ciljno-raziskovalni projekt »E-kompetentni državljani Slovenije (EKDS)«. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za družbene vede, 2011.
10. e-Zdravje2010, Strategija informatizacije slovenskega zdravstvenega sistema 2005–2010. Ljubljana: Ministrstvo za zdravje, 2005.
11. Fox S. Informacije o zdravju išče 80% uporabnikov interneta v ZDA. Health Topics. Pridobljeno 13.10.2011 s spletne strani: [http://www.ris.org/db/27/11970/Raziskave/Informacije\\_o\\_zdravju\\_išče\\_80\\_uporabnikov\\_interneta\\_v\\_ZDA/?p1=276&p2=285&p3=1318&db=22](http://www.ris.org/db/27/11970/Raziskave/Informacije_o_zdravju_išče_80_uporabnikov_interneta_v_ZDA/?p1=276&p2=285&p3=1318&db=22).
12. Na Facebooku skoraj 630.000 prebivalcev Slovenije. Pridobljeno 7.11.2011 s spletne strani: <http://www.ris.org/index.php?fl=2&act=1&bid=11980&parent=27>.