

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## OPINNÄYTETYÖ



**”Ilman risuja ja ruusuja ei tapahdu kehittämistä”**

NuortenLaturin käyttäjätutkimus 2010

*Suvi Kaipainen ja Niina Parkkonen*

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma 210 op

4/2010

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Koulutusohjelman nimi

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Suvi Kaipainen ja Niina Parkkonen	<b>Sivumäärä</b> 53 ja 7 liitesivua
<b>Työn nimi</b> ”Ilman risuja ja ruusuja ei tapahdu kehittämistä”, NuortenLaturin käyttäjätutkimus 2010	
<b>Ohjaava opettaja</b> Maarit Honkonen-Seppälä	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> NuortenLaturi, Esa Linna	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Opinnäytetyömme on käyttäjätutkimus nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenLaturille. Opinnäytetyössämme teorian pääpaino on nuorisotiedotustyön yleisissä tavoitteissa ja periaatteissa, niin Suomessa kuin Euroopan union alueella. Lisäksi olemme esitelleet verkkoa nuorisotyön muotona, palvelujen tuottamista sekä tutkimuskirjallisuutta.</p> <p>Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu on palvelumuoto, joka tarjoaa nuorille ammattitaitoista apua, tukea ja tietoa. Palvelu tarjoaa nuorille erilaisia välineitä, joiden avulla he voivat ratkaista halutessaan ongelmiaan. Kyse on myös nuorten henkilökohtaisesta ohjauksesta ja neuvonnasta.</p> <p>NuortenLaturi on internetissä toimiva, tieto- ja neuvontapalvelu 13–20-vuotiaille nuorille ja nuorten vanhemmille sekä nuoriso- ja kasvatustalouden toimijoille Hankasalmen, Jyväskylän, Keuruun, Laukaassa, Muuramessa, Petäjävedellä, Toivakassa ja Äänekoskella.</p> <p>Opinnäytetyömme aineistonkeruumenetelminä olemme käyttäneet sähköistä kyselylomaketta ja haastatteluja. Käyttäjätutkimuksen tavoitteena on selvittää ketkä NuortenLaturin Internet-sivuja käyttävät sekä millaisia toivomuksia heillä olisi sivujen kehittämiseen. Käyttäjätutkimuksen avulla NuortenLaturin Internet-sivuja pyritään kehittämään yhä paremmin palveleviksi niin nuorille, vanhemmille kuin kasvatustalouden ammattilaisillekin.</p>	
<b>Asiasanat</b> käyttäjätutkimus, nuorisotiedotus, verkkopalvelut, vertaistuki	

# HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Name of the Degree Programme

### ABSTRACT

<b>Author</b> Suvi Kaipainen ja Niina Parkkonen	<b>Number of Pages</b> 53, 7 appendix
<b>Title</b> "Without feedback there is no development", user study for NuortenLaturi 2010	
<b>Supervisor</b> Maarit Honkonen-Seppälä	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> NuortenLaturi, Esa Linna	
<b>Abstract</b> <p>Our thesis is a user study for youngsters' information and consultative service called NuortenLaturi. In the theory of our thesis we emphasize the main goals and principles in youth advice work in Finland and also in European Union. In addition we have presented youth work in Internet, production of services and also examination literature.</p> <p>Youngsters' information and consultative service is one form of service for young people. It gives professional help, support and knowledge to youngsters. Service offers different kind of tools for youngsters. With the help of those tools they can solve problems. Mainly it is face-to-face guiding and advising.</p> <p>NuortenLaturi works in Internet. It is an information and consultative service for 13-20-year-old youngsters and also for parents and workers in youth and educational fields. NuortenLaturi takes action in municipalities in Central Finland: Hankasalmi, Jyväskylä, Keuruu, Laukaa, Muurame, Petäjävesi, Toivakka and Äänekoski.</p> <p>We have collected material for our thesis by interviewing six people and also we had questionnaire on NuortenLaturi's Internet page. In the user study our goal was to find out what kind of people use NuortenLaturi and what kind of wishes and thoughts they have about improving this service. With the help of the user study it is possible for NuortenLaturi to improve their service.</p>	
<b>Keywords</b> Internet services, peer support, user study, youngsters' information service	

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 NUORTENLATURI	7
2.1 www.nuortenlaturi.fi	8
2.2 NuortenLaturin viestintä ja markkinointi	10
2.3 NuortenLaturi palveluna	11
3 NUORISOTIEDOTUS	13
3.1 Nuorisotiedotus ja -neuvonta Suomessa	14
3.2 Nuorisotiedotus Euroopassa	15
3.3 Verkkonuorisotyö	18
3.4 Yhteisöllisyys verkossa	19
3.4.1 Vertaistuki verkossa	21
4 TUTKIMUSMENETELMÄT	23
4.1 NuortenLaturin käyttäjätutkimus	23
4.2 Käyttäjätutkimuksen tekeminen	24
4.3 Sähköinen kysely	26
4.4 Haastattelut	28
5 TUTKIMUSTULOKSET	30
5.1 Sähköisen kyselyn tulokset	30
5.1.1 Sukupuoli ja ikäjakauma	30
5.1.2 Asuinkunta ja -muoto	31
5.1.3 Työnimike	31
5.1.4 Käyttötavat	32
5.1.5 Tiedonhaku	33
5.1.6 NuortenLaturin kehittäminen	34
5.2 Haastattelutulokset	35
5.2.1 Nuorten näkökulma	35
5.2.2 Vanhempien näkökulma	36
5.2.3 Alan toimijoiden näkökulma	38
6 YHTEENVETO JA POHDINTAA	41
6.1 Sähköisen kyselyn yhteenveto ja siitä nousseet kehittämisideat	41
6.2 Haastattelujen yhteenveto ja siitä nousseet kehittämisideat	45
6.3 Tutkimuksen eettisyys	46
6.4 Tilaaaja-arvio, Esa Linna	49
6.5 Loppusanat	50
LÄHTEET	51
LIITTEET	54

## 1 JOHDANTO

Aloitimme opiskelut Humanistisessa ammattikorkeakoulussa Äänekosken kampuksella syksyllä 2007 saatuaamme samaisena keväänä ylioppilaslakit Keuruun lukiosta. Päätimme jo opintojen alussa yrittää valmistua puoli vuotta aikaisemmin, eli keväällä 2010. Teimme yhdessä suuntautumisen projektin, jonka jälkeen aloitimme tekemään myös opinnäytetyötä yhdessä. Se tuntui loogiselta, olemmehan olleet samalla luokalla 7-vuotiaasta asti. Näin pitkä yhteinen taival ei kuitenkaan ole ollut suunniteltua, vaan täyttä sattumaa.

Toisen opiskeluvuoden kevätlukukauden aikana aloimme pohtia opinnäytetyön tekemistä. Sähköpostin välityksellä kyselimme opinnäytetyön aiheita eri tahoilta ja saimme mielenkiintoisia sekä monipuolisia ehdotuksia. Yksi sähköpostimme saanut taho oli nuorisotiedotustyötä Keski-Suomen alueella tekevä NuortenLaturi, jossa Niina oli ollut ensimmäisen opiskeluvuoden aikana työharjoittelussa. He tarjosivat mahdollisuutta käyttäjätutkimuksen tekemiseen. Tämä varmistui opinnäytetyömme aiheeksi tammikuussa 2010, sillä se kiinnosti meitä molempia.

NuortenLaturi on tieto- ja neuvontapalvelu 13–20-vuotiaille nuorille ja nuorten vanhemmille, nuorten parissa toimiville sekä alan opiskelijoille Hankasalmissa, Jyväskylässä, Keuruulla, Laukaassa, Muuramessa, Petäjävedellä, Toivakassa ja Äänekoskella (NuortenLaturi 2010). Nuorisotiedotus on yleensä suunnattu 13-25-vuotiaille nuorille. Lisäksi palveluja käyttävät nuorten vanhemmat sekä nuorten parissa toimivat. (Timonen-Verma 2003, 113.)

Nuoruus on lapsuuden ja aikuisuuden väliin jäävä ikävaihe. Sen tarkka rajaaminen on mahdotonta ihmisen yksilöllisen kehityksen vuoksi. Nuoruus sijoittuu ikävuosien 12-22 väliin. Ihminen kasvaa nuoruuden aikana niin fyysisesti kuin psyykkisestikin. Nuoruuden kautta ihminen irrottautuu lapsuudestaan ja olennaista nuoruudessa onkin pyrkimys tulla aikuiseksi. (Joensuu 2007, 18.)

Kävimme tapaamassa Jyväskylässä 15.01.2010 NuortenLaturin yhteyshenkilöitä Tuija Ijästä sekä Esa Linnaa ja sovimme käyttäjätutkimuksen tekemisestä NuortenLaturiin. Myös Humanistisen ammattikorkeakoulun lehtori ja opinnäytetyöohjaajamme Maarit Honkonen-Seppälä oli mukana tapaamisessa.

Käyttäjätutkimuksen tavoitteena oli saada selville ketkä NuortenLaturin internetsivuja käyttävät sekä millaisia toiveita heillä olisi sivujen kehittämiseen. Käyttäjätutkimuksen avulla NuortenLaturin internetsivuja pyritään kehittämään yhä paremmin palveleviksi niin nuorille, vanhemmille kuin kasvatustalan ammattilaisillekin.

Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä olemme hyödyntäneet NuortenLaturin internetsivuja sekä aiheesta tehtyjä aikaisempia opinnäytetöitä. Olemme käyttäneet kirjallisuutta ja internetsivuja liittyen nuorisotiedotukseen, internetiin nuorisotyön muotona, palvelujen tuottamiseen sekä tutkimuksen käsitteisiin.

Opinnäytetyömme aineistonkeruumenetelminä olemme käyttäneet sähköistä kyselylomaketta sekä haastatteluja. NuortenLaturin käyttäjillä oli mahdollisuus helmikuun 2010 ajan vastata sähköiseen käyttäjätutkimukseen palvelun internetsivuilla ([www.nuortenlaturi.fi](http://www.nuortenlaturi.fi)). Lisäksi haastattelimme NuortenLaturin internetsivujen käyttäjiä. Haastatteluiden tarkoituksena oli saada syvyyttä tutkimustuloksiin.

Opinnäytetyön tekemisen ajan olemme olleet tiiviissä yhteydessä opinnäytetyöohjaajamme Maarit Honkonen-Seppälään sekä NuortenLaturin yhteyshenkilöömme Esa Linnaan. Lisäksi olemme saaneet tarvittaessa apua koulumme muulta henkilökunnalta. Kaikkiin NuortenLaturi-kuntiin (Hankasalmi, Keuruu, Laukaa, Muurame, Petäjävesi, Toivakka, Äänekoski) lähetettiin tiedote opinnäytetyöstä ja heidän toivottiin tiedottavan tutkimuksesta eteenpäin kuntansa nuorille sekä alan toimijoille.

Opinnäytetyöprosessi on ollut meille opettavainen ja antoisa kokemus. Opinnäytetyön aikataulu oli kiireinen, mutta tekemistä innoitti keväällä hämmäyttävä valmistuminen Humanistisesta ammattikorkeakoulusta. Samalla tekeminen tuntui hieman haikealta, sillä sen valmiiksi saaminen päättää yhden jakson elämässämme.

## 2 NUORTENLATURI

NuortenLaturin päätoimipiste sijaitsee Jyväskylän nuorisopalveluissa. Nuorisopalvelut ja NuortenLaturi kuuluvat Jyväskylän kaupungin sivistystoimen alle. NuortenLaturin yhteydessä toimii verkossa toimiva nuorten oma nettilehti Painovirhe, jonka yhdyshenkilönä työskentelee Esa Linna. (NuortenLaturi 2010)

Jyväskylä on Keski-Suomen maakuntakeskus ja sen suurin kaupunki asukasluvultaan. Asukkaita Jyväskylässä oli vuoden 2009 lopussa 128 621. Alle 14-vuotiaita oli vuonna 2009 16,4 % asukasmäärästä. Lähes joka kolmas vastaantulija Jyväskylässä on koululainen tai opiskelija, sillä heitä on Jyväskylässä noin 45 000. (Jyväskylän kaupunki 2010.)

NuortenLaturista vastaa Jyväskylässä nuorisotiedottaja Tuija Ijäs. Muissa NuortenLaturi-kunnissa on omat NuortenLaturi yhteyshenkilönsä. Usein näissä kunnissa nuorisotyöntekijä hoitaa muiden töiden ohella oman kuntansa NuortenLaturi-asiat. Kunnat ovat vastuussa omasta työpanoksestaan sekä NuortenLaturin markkinoinnista oman kuntansa alueella. Jyväskylän toimipisteestä kunnat voivat tilata esimerkiksi esitteitä. NuortenLaturi-kunnat ja muut sen yhteistyötahot kokoontuvat säännöllisesti NuortenLaturin ohjausryhmässä. (NuortenLaturi 2010.) Tiedotuspisteen ympärille on tärkeää luoda hyvä yhteistyöverkosto paikallisten toimijoiden kanssa (Timonen-Verma 2003, 114). NuortenLaturi tekee paljon yhteistyötä ja on avoin yhteistyöhön eri toimijoiden kanssa.

NuortenLaturin internetsivut ovat tulosta nuorisotiedotuksen kehitystyölle, jonka voidaan sanoa alkaneen Jyväskylässä 1999. Tuolloin kirjattiin kulttuurisen nuorisotyön tavoitteiksi käyttösunnitelmaan erilaisten tiedotusmateriaalien tuottaminen nuorille. Jyväskylän kaupungin nuorisosiainkeskuksen nuorisotiedotussivusto Laturin internetsivut julkaistiin 12.12.2000. Laturin sivujen rakentaminen oli monivaiheinen ja pitkä prosessi. Sisältö laturiin tuotettiin kolmen kuukauden "projektina". Apuna ja ohjeena käytettiin muun muassa suomalaisten nuorisotiedotuspisteiden internetsivuja. (Ijäs 2003, 20, 26.)

NuortenLaturin internetsivujen luomisessa käytettiin pohjana nuorisotiedotussivusto Laturia. Seudullisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenLaturin internetsivut [www.nuortenlaturi.fi](http://www.nuortenlaturi.fi) avattiin 14.12.2006. Ne ovat tulosta Kannuste-kuntien seudullisesta nuorisotiedotushankkeesta, joka käynnistyi 13.3.2006. Hankkeen tarkoituksena oli kehittää nuorille suunnattuja tietopalveluita rakentamalla seudullinen nuorten verkkopalvelu. NuortenLaturin sivuston ovat koonneet Jyväskylän kaupungin nuori-soasiainkeskuksen työntekijät Tuija Ijäs, Mirja Hautajoki, Kati Suhonen ja Jarno Laitinen. (NuortenLaturi 2010.)

## 2.1 [www.nuortenlaturi.fi](http://www.nuortenlaturi.fi)

NuortenLaturi löytyy internetistä (NuortenLaturi 2010) [www.nuortenlaturi.fi](http://www.nuortenlaturi.fi). NuortenLaturin sivuilla on paljon tietoa nuorten elämään liittyvistä asioista. Etusivulta tietoa voi etsiä 11 eri aihepiiristä:

- Ajankohtaista

Ajankohtaisia tapahtumia, koulutuksia ym. Keski-Suomen alueella laidasta laitaan.

- Tapahtumakalenteri

Mahdollisuus etsiä tapahtumia, kerhoja ja koulutuksia ym. Keski-Suomen alueelta. Käyttäjä voi ilmoittaa sivuille toiminnastaan.

- Kysy

Kysy-palstalta saa ammattitaitoista ja henkilökohtaista apua ja neuvontaa, jos mieltä askarruttaa vaikkapa terveyteen, ehkäisyyn, seurusteluun, kaverisuhteisiin, seksuaalisuuteen, päihteisiin, ongelmapelaamiseen, koulunkäyntiin, raha-asioihin ja kansainvälistymiseen liittyvät asiat. Kysyä voi anonymisti. Kysymyksiin vastaavat eri asiantuntijat, esimerkiksi terveydenhoitaja.

- Keskustele

Voit keskustella erilaisista aiheista JyväskyläTorilla.



- **Nettilehti Painovirhe**

10-vuotias nuorten oma nettilehti, jossa aihealueina esimerkiksi elokuvat, bändit, runot ja keikat. Painovirheeseen juttuja kirjoittaa vapaaehtoisten nuorten toimittajien joukko.

- **Tietoa arkeen**

Tietoa arkeen sisältää hyödyllistä tietoa nuorille suunnatuista palveluista ja ajankohdaisista asioista, kuten asumisesta, hyvinvoinnista ja terveydestä, ihmissuhteista ja seksuaalisuudesta, kansainvälisyydestä sekä opiskelusta. Lisäksi Tietoa arkeen osion Apua-kohdasta löytyy tietoa auttavista palveluista sekä järjestöistä yhteistyötoimeen.

- **Vapaa-aika ja harrastukset**

Tietoa vapaa-aikaan ja harrastuksiin liittyvistä asioista, kuten liikunnasta, eläimistä, matkailusta, musiikista ja internetin käyttämisestä.

- **Osallistu ja vaikuta**

Tietoa vaikuttamisesta ja osallistumisesta kiinnostuneille nuorille, esimerkiksi siitä, miten oman äänensä saa kuuluviin omassa kotikunnassaan.

- **Nuorisotyö**

Yleistä tietoa nuorisotyöstä Suomessa sekä nuorisotiedotuksesta ja sen pääperiaatteista Suomessa ja EU:n alueella.

- **NuortenLaturi**

Yleistä tietoa NuortenLaturi-hankkeesta sekä sivuston tuottamisesta.

- **Vinkkejä vanhemmille**

Mediaopas nuorilta aikuisille sekä olemisen muotoja noobeille.

NuortenLaturin etusivulta pääsee kaikkien NuortenLaturi-kuntien nuorisotoimien sivuille. Sivuilta löytyy myös suuri määrä linkkejä muille sivuille. Etusivulla on selkeästi esillä palveluntuottaja yhteystietoineen. Etusivulta pääsee myös Aloitekanavan sivuille, jossa nuoret voivat itse tehdä aloitteita sekä äänestää ja kommentoida muiden nuorten aloitteita.

On tärkeää, että nuoret pääsevät osallistumaan ja vaikuttamaan nuorisotiedotustyöhön (Timonen-Verma 2003, 130). Nuoret ovat päässeet osallistumaan NuortenLaturin internetsivujen sisällön sekä ulkomuodon suunnitteluun. Myös tämä käyttäjätutkimus tukee ajatusta siitä, että nuorilla on mahdollisuus vaikuttaa palvelun laatuun.

Nuorten lisäksi sivustoa hyödyntävät nuorten vanhemmat ja nuorten parissa toimivat alan työntekijät sekä opiskelijat. Vanhemmat voivat löytää sivustolta tietoa esimerkiksi tapahtumista ja nuorisotilojen aukioloajoista. Työntekijät ja muut alan parissa toimivat löytävät sivustolta esimerkiksi ajankohtaisia uutisia ja tapahtumia sekä tietoa nuoruuteen liittyvistä asioista. Työntekijät voivat opastaa nuoria NuortenLaturin internetsivuille. Alan opiskelijoille NuortenLaturin internetsivut ovat hyvä paikka löytää tietoa Keski-Suomen nuorisotyöstä ja eri toimijoista.

## 2.2 NuortenLaturin viestintä ja markkinointi

Nuorisotiedotusta tulee markkinoida. Nuoret etsivät yhä useammin tietoa itseään koskeviin asioihin kodin ulkopuolelta, minkä takia nuorisotiedotuksen ja -neuvonnan merkitys on kasvanut. Nuorisotiedotuksen lähtökohtana on olla puolueeton ja luotettava tiedonlähde, toisin kuin internetissä usein tarjolla oleva tieto on. Nuorisotiedotus tarvitsee oikeanlaista viestintää ja markkinointia, jotta kohderyhmä löytäisi palvelun luokse. (Valjus 2003, 90.)

Ero nuorisotiedotuspisteellä ja muulla markkinoinnilla on se, että nuorisotiedotuspisteellä ei ole kilpailevia yrityksiä (Valjus 2003, 90). Esimerkiksi Keski-Suomessa ei ole toista samanlaista palvelua, jonka kanssa NuortenLaturi kilpailisi. Markkinoinnin tarkoitus on, että nuoret löytäisivät palvelun ja käyttäisivät sitä. Kävijöiden toiveita on tärkeää tutkia, jotta markkinointia voidaan kohdentaa sekä palvelua kehittää entistä paremmin käyttäjien toiveita vastaavaksi (Valjus 2003, 90). NuortenLaturin käyttäjätutkimuksesta saatujen tulosten avulla voidaan myös markkinointia kohdentaa entistä paremmin.

NuortenLaturi tiedottaa nuorille toiminnastaan omassa tapahtumakalenterissaan, esitteillä, julisteilla sekä koulujen, opettajien ja oppilaskuntien kautta. NuortenLaturi esiintyy myös koululaisille joka vuosi jaettavassa kalenterissa. Se saa näkyvyyttä monien internetsivujen kautta, esimerkiksi kuntien nuorisotoimien internetsivuilla. Verkkopalvelulle tärkeä piirre on sen löydettävyyys ja erottuvuus, jonka eteen sen on tehtävä aktiivisesti työtä (Pohjanoksa, Kuokkanen & Raaska 2007, 14, 171).

Ulkoisen viestinnän keinoja NuortenLaturin markkinoinnissa ovat lehtijutut, tiedotteet, televisio, radio, tapahtumat (esimerkiksi Toukofest), esitteet, julisteet ja henkilökohtainen viestintä. Yhtenä tärkeänä markkinointikanavana toimii myös ”puskaraudio”. Positiivisia kokemuksia saaneet asiakkaat kertovat palvelusta kavereillaan, joista taas mahdollisesti jotkut päätyvät käyttämään samaa palvelua (Valjus 2003, 94). NuortenLaturi mahdollistaa monien nuorisotyön toimijoiden näkyvyyden internetsivuillaan esimerkiksi nuorten leirejä, tapahtumia ja kerhoja ”markkinoidaan” NuortenLaturin tapahtumakalenterissa.

### 2.3 NuortenLaturi palveluna

Hyvin menestyvän palvelun salaisuus on siinä, että se vastaa asiakkaan todellisia tarpeita. Konkreettisesti tämä tarkoittaa sitä, että palvelu ratkaisee asiakkaan ongelman, jota hän ei kykene ratkaisemaan tai hänellä ei ole aikaa tai halua tehdä palvelua korvaavaa työtä. (Kinnunen 2004, 42.) NuortenLaturi pyrkii tarjoamaan käyttäjilleen tietoa, esimerkiksi nuori löytää sivuilta nopeasti tietoa vaikkapa asumiseen liittyen. Jos vastausta ei suoranaisesti löydy sivuilta, voi hän esittää kysymyksensä Kysy-palstalle ja saada vastauksen myöhemmin. Näin NuortenLaturi palveluna pysyy vastaamaan asiakkaan todelliseen tarpeeseen ja auttaa häntä ratkaisemaan ongelmansa.

Palvelujen tarkoituksena nykykäsityksen mukaan on tuottaa hyötyä sekä palvelun tuottajalle että käyttäjälle. Kun palvelusta aiheutuvat uhraukset ovat pienemmät kuin hyödyt on palvelutapahtuman arvo positiivinen. Uhraukset voivat olla taloudellisia tai toiminnallisia. Negatiivinen palvelutapahtuman arvo on esimerkiksi palvelun tuottajan näkökulmasta silloin, kun palvelu on taloudellisesti tappiollinen. (Kinnunen 2004,

21.) NuortenLaturi on palveluna voittoa tavoittelematon kunnallisen nuorisotyön palvelumuoto.

Palveluiden, kuten verkkopalveluiden, täytyy olla enemmänkin kuin miellyttäviä käyttää. Enää ei riitä, että yrityksellä on kotisivut, vaaditaan muutakin. Palveluista halutaan saada hyvänlaatuinen käyttökokemus. Käyttökokemus kertoo, miltä käyttäjästä tuntuu käyttää palvelua sillä hetkellä. Huomioon täytyy ottaa tilanteeseen vaikuttavat käyttäjän mielikuvat, käyttöhetken mieliala, omat odotukset pärjäämisestä palvelun kanssa sekä luonteenpiirteet. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 18-19.)

Palveluissa asiakas nähdään osana palvelun tuotantoprosessia ja järjestelmää, joka saa aikaan palvelun. Palvelujen suunnittelussa päätöksiä tehdään siitä, miten pitkälle asiakkaiden yksilöllisiä toiveita voidaan toteuttaa. (Kinnunen 2004, 7.) Esimerkiksi NuortenLaturin käyttäjätutkimuksesta saatuja vastaajien kehittämisideoita ei voida kaikkia toteuttaa.

Palveluissa, kuten verkkopalveluissa, ei riitä ainoastaan se, että tietoa on tarjolla käyttäjille. Esimerkiksi NuortenLaturin sivuilla tiedon on oltava käyttäjille eli nuorille ymmärrettävässä muodossa ja jäsennehtynä sekä luokiteltuna. Tämä ei tarkoita sitä, että nuorten kyky ymmärtää asioita aliarvioitaisiin. Sivuille ei kannata laittaa vaikeasti ymmärrettäviä sisältöjä, kuten asiatekstejä, lakeja, säädöksiä, byrokratiaa tai ammattislangia, sillä niiden ymmärtäminen on vaikeaa (Ijäs 2003, 28.) ja vaikeuttaa palvelun käyttämistä.

### 3 NUORISOTIEDOTUS

Nuorisotiedotuksen ajatellaan kuuluvan kaikille nuorisotyön toimijoille, sillä nuorisotyö on itsessään nuoren auttamista ja neuvomista. Nuorisotiedotus- ja neuvontatyö vaatii aikaa, ammattitaitoa ja sitoutumista asiaan. (Timonen-Verma 2003, 55.)

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu on palvelumuoto, jolla annetaan nuorille ammattitaidosta apua, tukea ja tietoa. Palvelu tarjoaa nuorille erilaisia välineitä esimerkiksi esitteitä, oppaita ja internetsivustoja, joiden avulla he voivat ratkaista halutessaan ongelmiaan. Toisaalta kyse on myös nuorten henkilökohtaisesta ohjauksesta ja neuvonnasta kuten kahdenkeskisistä neuvotteluista ja puhelinkeskusteluista. (Pietilä, Oinas & Fedotoff 2008, 35.)

Timonen-Verma (2003, 120) mukaan nuorten tiedon- ja neuvonnantarpeet voidaan jakaa neljään eri ryhmään: 1) nuoret, jotka tietävät mitä haluavat 2) nuoret, joilla on ajatus siitä, että he haluavat jotakin 3) nuoret, jotka eivät tiedä mitä he haluavat ja 4) nuoret, joilla on ongelmia.

Tiedottamisessa ja neuvonnassa on eroja. Neuvonnan päämäärä on tarjota nuorelle riittävästi, tarpeeksi ajoissa ja ymmärrettävässä muodossa niitä tietoja, joita hän tarvitsee. Nuorta neuvovan työntekijän tulee osata kuunnella, myötäelää, rohkaista ja esittää tarkentavia lisäkysymyksiä. Hänen tulee osallistua aktiivisesti neuvontatilanteeseen, kun taas tiedottamisessa tuodaan esille eri asioihin liittyviä faktatietoja. Tiedottaminen ei ole välttämättä henkilökohtaista ja se on yleensä yksisuuntaista. (Nuorten tiedotus- ja neuvontakeskus Nappi 2003, 64-65.)

Nuorisotiedotuksen ja -neuvonnan tulee olla kaikilla nuorille mahdollista katsomatta ikään, varallisuuteen, asuinpaikkaan tai muuhun nuoren elämään liittyvään seikkaan. Palvelun tulee olla myös maksutonta. (Nuorten tiedotus- ja neuvontakeskus Nappi 2003, 66.) Sen tulee lisäksi olla puolueetonta ja hyötynäkökohdista riippumattonta. Perusideana on tiedon välittämisen ja neuvonnan kautta parantaa yksittäisen nuoren mahdollisuuksia hallita elämäänsä. Asiakkailta tulee olla lisäksi mahdollisuus toimia nimettömänä. (Timonen-Verma 2003, 52, 54.)

Nuorisotiedotus ja -neuvonta tarkoittaa sitä, että nuoret voivat itse halutessaan ratkaista ongelmiaan erilaisten välineiden (tiedon) avulla. Tämä edellyttää tiedon haki- jalta taitoja ja valmiutta hakea tietoa. (ERYICA 2003, 284.) Tiedon etsimiseen tarvi- taan mediataitoja eli kykyä ymmärtää tietoa kriittisesti (Timonen-Verma 2003, 137).

Mediataitoihin kuuluu kyky hankkia tietoa mediasta sekä taito lukea ja tulkita erilaisia mediatekstejä ja -sisältöjä. Mediataitoinen yksilö osaa käyttää mediaan liittyviä lait- teita sekä ilmaista itseään erilaisten mediavälineiden avulla. Mediataitoinen valitsee itselleen sopivia medioita ja sisältöjä sekä arvioi saamaansa tietoa. (Mediamuffinssi 2008, 9.) Mediataidot lisäävät mahdollisuuksia mediasta nauttimiseen. Aktiivisen ja omat mediatarpeensa tunnistavan ihmisen käyttämä media voi parhaimmillaan lisätä itseymmärrystä, identiteettikehitystä ja elämänhallintaa. (Mustonen 2000, 170.)

### 3.1 Nuorisotiedotus ja -neuvonta Suomessa

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat nuorisolain mukaan yksi kunnallisen nuoriso- työn tavoitteellinen peruspalvelu (Pietilä ym. 2008, 35). Suomessa nuorisotiedotuk- sen toimintaympäristöksi on muotoutunut kunnallinen nuorisotyö. Kunnalla on vel- vollisuus tiedottaa asukkailleen. Ihanteena on, että nuorisotiedotustyö täydentää kunnan muita nuorille tarjoamia palveluita. (Timonen-Verma 2003, 51,54.) Suomes- sa nuorille suunnattu tiedotus pohjautuu jokaisen kunnan omaan valintaan ja paino- tuksiin. Kunnalla ei ole varsinaisia velvoitteita järjestää erityistä tiedotusta nuorille, vaan ne saavat itsenäisesti päättää nuorisotyön strategiansa. (Timonen-Verma 2003, 118.) Usein kunnan eri palvelut kuten koulut, kirjasto ja nuorisopalvelut toimi- vat yhdessä tiedon jakajina.

Suomessa Opetusministeriö on antanut suosituksen nuorisotiedotuksesta kunnissa. Nuorisotiedotustyötä tukevat Suomen nuorisotyölaki, kuntalaki ja perustuslaki. Valti- on rooli on tukea nuorisotiedotustyötä Suomessa. Nuorisotiedotustyötä ohjaavat eurooppalaiset nuorisotiedotustyön periaatteet. (Timonen-Verma 2003, 110-111.)

Internet on muodostunut keskeiseksi tiedotusvälineeksi, koska se ei ole sidoksissa fyysiseen ympäristöön kuten esimerkiksi nuorisotiedotuspiste. Timonen-Verman mukaan (2003, 109) Suomen nuorisotiedotusverkostoon kuuluu paikallisia nuorisotiedotuspalveluita, jotka sijaitsevat maan eri osissa ja pyrkivät vastaamaan paikallisten nuorten tiedontarpeisiin. Osa palveluista on perinteisiä nuorisotiedotuskeskuksia ja osa toimii internetissä. Perinteisten nuorisotiedotuskeskusten määrä on suhteellisen alhainen verrattuna muuhun Eurooppaan. Tämä johtuu siitä, että Suomen kaupungit ovat suhteellisen pieniä ja välimatkat pitkiä. Useimmat nuoret asuvat syrjäseuduilla ja he ovat kaukana lähimmästä nuorisotiedotuskeskuksesta. Kunnilla on tarjota nuorille laaja valikoima erilaisia palveluita, joten välttämättä erilliselle nuorisotiedotuspisteelle ei ole tarvetta.

Nuorisotiedotuskeskuksista mainittakoon Helsingissä toimiva Kompassi sekä Oulussa toimiva Nappi-piste. Molemmat toimivat myös internetissä. Suomalaisen nuorisotiedotuksen kansainvälisen yhteistyön edustajana toimii Suomen Nuorisoyhteistyö Allianssi ry.

### 3.2 Nuorisotiedotus Euroopassa

Laajentuneessa Euroopassa oli vuonna 2006 75 miljoonaa 15–25-vuotiasta kansalaista. Euroopan unioni haluaa antaa nuorille mahdollisuuden ilmaista ajatuksiaan ja osallistua aiempaa paremmin yhteiskunnalliseen toimintaan. Vuonna 2001 julkaistiin nuorisopolitiikkaa koskeva valkoinen kirja, jonka tavoitteena oli lujittaa jäsenvaltioiden välistä yhteistyötä ja ottaa nuoria koskevat näkökulmat aiempaa paremmin huomioon päätöksenteossa. (EU 2010.) Euroopan unionin nuorisopolitiikan valkoisen kirjan mukaan viranomaisten tehtävä on taata nuorille vaikuttamis- ja osallistumisareenoita monimuotoisessa yhteiskunnassa. (Ijäs 2003, 6.)

Euroopan oma nuorisotiedotus- ja -neuvontajärjestö ERYICA (European Youth Information and Counselling Agency) perustettiin 17. huhtikuuta vuonna 1986 Madridissa, Espanjassa. Se toimii kansallisten nuorisotiedotuskeskusten verkostojen eurooppalaisena kattojärjestönä Luxemburgissa. Maaliskuussa 2009 ERYICA:lla oli 25 jäsenorganisaatiota 26 eri maassa. Koko verkostossa on yli 8000 nuorten tieto- ja neuvontapistettä, joissa työskentelee melkein 13 000 työntekijää. Vuosittain yli 23

miljoonaa asiakasta käyttää ERYICA verkoston tarjoamia nuorten tieto- ja neuvontapalveluja. ERYICA toimii myös verkosta [www.eryica.org](http://www.eryica.org). (ERYICA 2010.)

ERYICA toteuttaa erilaisia yhteistyöprojekteja, tekee nuorisotiedotustyötä tunnetuksi, suunnittelee koulutussisältöjä ja -aineistoja, vaihtaa hyviä käytäntöjä sekä auttaa verkostoja vahvistamaan palveluidensa ammattimaista tasoa. (Timonen-Verma & Fedotoff 2003, 7.) Kaikki tehtävä työ perustuu nuorten tiedontarpeisiin sekä nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaisiin periaatteisiin (ERYICA 2010).

Euroopan unioni on omilla toimillaan pyrkinyt edistämään kansalaistensa mediakasvatusta, medialukutaitoa ja e-oppimista eli verkko-oppimista. Vuonna 2000 Lissabonissa Eurooppa-neuvoston kokouksessa tavoitteeksi asetettiin rakentaa Euroopasta kilpailukykyisin ja dynaamisin tietopohjainen talous. Eurooppalaisen yhteiskuntamallin perustaksi asetettiin elinikäinen oppiminen, jolla pyritään siihen, että jokaisella kansalaisella olisi taidot elää ja työskennellä tietoyhteiskunnassa. Näitä taitoja kutsutaan yleisnimellä 2000-luvun lukutaidot, joihin luetaan mukaan teknologialukutaito, informaatiolukutaito, luovat mediavalmiudet, globaalilukutaito ja yhteiskunnallisen vastuun tunteminen. Eurooppalainen medialukutaito tukee yksilön ilmaisunvapautta ja oikeutta saada tietoa. Näin se samalla edistää demokratian rakentamista ja ylläpitämistä. (Opetusministeriö 2007, 15.)

Elinikäisen oppimisen käsitteeseen liittyy vahvasti erilaiset oppimisympäristöt. Oppimisympäristöllä viitataan kaikkiin niihin oppijan ulkopuolisiin tekijöihin, jotka vaikuttavat oppimiseen. Oppimista voi tapahtua erilaisissa ympäristöissä, jotka poikkeavat toisistaan sosiaalisen vuorovaikutuksen, fyysisten ja teknisten ominaisuuksien sekä tilannesidonnaisuuden osalta. Koulun ulkopuoliseksi oppimisympäristöiksi voidaan karkeasti jakaa työ, perhe, vapaa-aika ja harrastukset sekä media ja informaatioteknologia. Mediaa voidaan pitää omana oppimisympäristönään, sillä siitä voidaan erottaa oppimissisältöjä ja pedagogisia mahdollisuuksia. (Opetusministeriö 2007, 17-18.)

Euroopan union oppimistyyppittelyjaottelu jakaa oppimisympäristöt viralliseen ja epäviralliseen oppimiseen sekä arkioppimiseen. Virallista oppimista (*formaali oppiminen*) tapahtuu kouluissa, joissa oppiminen on tavoitteellista sekä järjestelmällistä. Epävirallinen oppiminen (*non-formaali oppiminen*) on muutoin edellisen kaltaista,



mutta se ei johda viralliseen tutkintoon, esimerkiksi Suomessa epävirallista opetusta järjestää erityisesti aikuiskoulutukseen keskittyneet oppilaitokset. Arkioppiminen (*informaali oppiminen*) tapahtuu työhön, perheeseen ja vapaa-aikaan liittyvissä toiminnoissa. Se ei ole mitenkään tavoitteellista, vaan usein se on tahatonta. Tyypillinen arkioppimisen muoto on mediasta oppiminen. (Opetusministeriö 2007, 18.) Esimerkiksi NuortenLaturin internetsivuilla surffatessaan nuori oppii huomaamattaan uusia asioita, eli tapahtuu arkioppimista.

Demokratian, ihmisoikeuksien ja inhimillisten perusvapauksien nimissä kaikkien nuorten saatavilla pitää olla mahdollisimman laaja valikoima kattavaa, ymmärrettävää ja luotettavaa tietoa nuoria askarruttavista kysymyksistä ja tarpeista. Oikeus tiedonsaantiin on ilmaistu Yleismaailmallisessa ihmisoikeuksien julistuksessa, Lapsen oikeuksien julistuksessa, Euroopan ihmisoikeus- ja perusvapaussopimuksessa sekä Euroopan neuvoston Suosituksessa. (ERYICA 2003, 284.)

Euroopan nuorisotiedotuksen periaatteiden mukaan tiedon tulee perustua nuorten ilmaisemiin toiveisiin ja tarpeisiin sekä sen tulee kattaa kaikki nuoria kiinnostavat alat. Jokaisen nuoren tulisi saada yksilöllistä palvelua ja palvelussa tulisi kunnioittaa yksilön tietosuojaa sekä asiakassuhteen luottamuksellisuutta. Tiedotuspalveluista tulee vastata erikoiskoulutuksen saanut henkilökunta. Nuorisotiedotuksella ja -neuvonnalla nuoria voidaan auttaa toteuttamaan pyrkimyksiään työ- ja henkilökohtaisessa elämässään sekä lisäämään nuorten osallisuutta. Samalla voidaan edistää nuorten itsenäistymistä ja liikkuvuutta Euroopan maiden välillä. (ERYICA 2003, 284-285.)

### 3.3 Verkkonuorisotyö

Median rooli ja merkitys yhteiskunnassa on kasvanut. Jossakin määrin se on ottanut itselleen jopa instituutioiden tehtäviä. Ennen median ilmaantumista lasten kasvatuksesta oli vastuussa kolme instituutiota; perhe, koulu ja kirkko. Massamediasta tuli 1900-luvun kolmella ensimmäisellä vuosikymmenellä neljäs sosiaalistava instituutio. Median rooli perustuu paljolti siihen, että se tuottaa ja uusintaa yhteiskunnan arvoja ja moraalista koodistoa. (Opetusministeriö 2007, 18-19.)

Tietokoneiden ja internetin käyttö on lisääntynyt huimasti viimeisen 10–15-vuoden aikana. Kehittyvän teknologian käytössä nuoret ovat perinteisesti edelläkävijöitä, valmiina hyödyntämään sen tarjoamia mahdollisuuksia. Puhutaan jopa “digitaalisesta sukupolvesta”. Tietoverkot tarjoavat nuorille alueen, jossa he voivat toimia vapaasti ilman vanhempien valvontaa. (Joensuu 2007, 7, 9.)

Entisajan kasvatuksen arvoina olivat koti, uskonto ja isänmaa. Nykyään voidaan sanoa, että ne ovat koti, media ja kaverit. Sosiaalinen vuorovaikutus ja media ovat yhä teknologisoituneempia, jolloin verkon rooli kasvaa. (Matikainen 2008, 21.) Internetin merkitystä lasten ja nuorten elämään ei voida kiistää. Se kuuluu nuorten jokapäiväiseen arkeen yhtä lailla kuin televisio ennen. Nuoret menevät internetiin viihtymään, etsimään tietoa ja juttelemaan kavereidensa kanssa. Tämän vuoksi on tärkeää, että internetissä on tarjolla nuorille luotettavia palveluja, joista he voivat saada tietoa heitä askarruttaviin kysymyksiin.

Verkkoa pidetään yhtenä kasvattajana. Se on moniaineksinen, vuorovaikutteinen ja toiminnallinen tila. Verkko mediana ei ole yksisuuntainen, vaan siellä ollaan itse aktiivisina toimijoina. Erityisesti nuorille se on tärkeä paikka toisten tapaamiseen, eli se mahdollistaa sosiaalisen vuorovaikutuksen. Tästä hyvänä esimerkkinä pikaviestintäohjelma Messenger. Muita nuorten suosimia sosiaalisia internet palveluja ovat IRC-galleria ja Facebook. (Matikainen 2008, 20, 43.)

Nuorisotyölle verkko tarjoaa mahdollisuuden uudenlaiseen nuorten kohtaamiseen ja auttamiseen. Se tuo mukanaan myös haasteen kohdata sen aiheuttamat ongelmat kuten nettiriippuvuuden, nettikiusaamisen sekä haitallisen ja jopa rikollisen aineiston leviämisen. Verkossa tapahtuvasta nuorisotyöstä hyviä esimerkkejä ovat verkossa toimiva Habbo-maailman nuorisotila netari.fi sekä Pelastakaa Lapset ry:n joulun ajan toimiva Manteli-chat. Näissä paikoissa nuorilla on mahdollisuus jutella luotettavien aikuisten kanssa ja saada apua ongelmiinsa reaaliaikaisesti. (Joensuu 2007, 7, 70- 73.)

Verkon tarjoamat viestintävälineet voidaan jakaa synkroniseen ja asynkroniseen viestintään. Synkronisessa viestinnässä käyttäjät ovat median äärellä eli kommunikointi tapahtuu keskustelunomaisesti käyttäjien välillä. Asynkroninen eli eriaikainen viestintä taas ei vaadi osapuolten samanaikaista läsnäoloa, vaan viestit voidaan lähettää silloin kuin itselle parhaiten sopii. Esimerkkejä nuorten käyttämästä synkronisesta viestinnästä ovat erilaiset Chat-palvelut, IRC sekä pikaviestintäohjelmat. Asynkroniseen viestintään kuuluu esimerkiksi sähköposti, keskustelufoorumit ja galleria-sivustot. Etenkin niin sanotut galleria-sivustot, esimerkiksi IRC-galleria ja ii2.org-palvelut, ovat todella suosittuja erityisesti nuorten parissa. IRC-galleriassa oli syksyllä 2007 yli 450 000 käyttäjää. (Joensuu 2007, 28-30.)

### 3.4 Yhteisöllisyys verkossa

Yhteisö käsite viittaa ihmisten välisen vuorovaikutuksen ilmenemismuotoon ja -tapaan, eli yhteisöllisyyteen. Yhteisö voidaan jakaa alueen, ihmisten välisen vuorovaikutuksen tai symbolisen yhteisöllisyyden ja yhteenkuuluvuuden tunteiden mukaan. Enää fyysinen sijainti ei rajoita läsnäoloa, vaan internetin kautta ihmiset voivat olla tekemisessä reaaliaikaisesti toistensa kanssa huolimatta heidän sijainnistaan ja silti kokea kuuluvansa siellä olevaan yhteisöön. (Joensuu 2007, 34-35.)

Verkossa toimivat yhteisöt voidaan jakaa 1) ryhmiin, joissa ihmiset tuntevat toisensa jo entuudestaan ja verkkoa käytetään yhteydenpitoon, 2) ryhmiin, joiden jäsenet eivät tunne toisiaan aiemmin, mutta verkossa keskustellaan yhteisistä kiinnostuksen kohteista ja myöhemmin järjestetään henkilökohtaisia tapaamisia ja 3) Ryhmiin, joiden tarkoituksena ei ole tavata toisiaan reaali maailmassa, vaan vuorovaikutus ta-

pahtuu ainoastaan verkossa. Ihmiset liittyvät verkkoyhteisöihin jaettujen kiinnostuksenkohteiden tai muiden yhdistävien tekijöiden vuoksi. Kuitenkin nämä yhteisöt toimivat erityisesti heikkojen ihmissuhteiden solmimisessa. (Joensuu 2007, 43.) Mediakompassin (2010) mukaan internetin yhteisölliset palvelut tarjoavat käyttäjille väylän esimerkiksi omien mielipiteiden esittämiseen, vertaistuen saamiseen sekä verkossa pelaamiseen. Lisäksi ne tarjoavat ympäristön narsististen taipumusten toteuttamiseen.

Mediakompassin (2010) mukaan on käytännöksi vakiintunut se, että yhteisön jäsenet käyttävät nimimerkkejä. Anonymiteetissä on sekä huonoja että hyviä puolia. Se mahdollistaa väärinkäytökset, kuten esimerkiksi valehtelun. Käyttäjä, joka on vertaistuen tarpeessa voi saada virtuaaliyhteisön jäseniltä väärää tietoa, joka on annettu tahattomasti tai tahallaan. Toisaalta taas, anonymiteetistä on hyötyä, sillä vertaistukea kaipaava yhteisön jäsen voi avautua vapaammin verkkoystävillään. Oma online-identiteettiä, esimerkiksi IRC-galleriassa, rakennetaan ja vaalitaan (Joensuu 2007, 47).

Opetusministeriön verkkolehden (2009) mukaan fyysisessä todellisuudessa yksilön ulkoisilla tekijöillä on suuri vaikutus, kun taas virtuaaliyhteisöissä suuri merkitys on ajatusten ja tietojen esittämisellä. Virtuaaliyhteisöissä yhteisön sosiaaliset ominaispiirteet kuten osallistujien ikä, sosiaaliluokka tai etninen tausta saattavat olla hyvin erilaisia. Syy tähän on se, että virtuaaliyhteisöt muodostuvat usein samoista mielenkiinnonkohteista. Joensuun (2007, 69) mukaan erilaiset ryhmät ja yhteisöt ovat erityisen tärkeitä nuorille. 13–15-vuotiaat nuoret alkavat vähitellen itsenäistyä vanhemmistaan, minkä takia erilaisiin perheen ulkopuolisiin ryhmiin kuulumisen muuttuu entistä tärkeämmäksi.

TNS Gallupin ja Sulakkeen yhteistyössä toteuttaman ”Nuorten netinkäyttö on yhteisöllistä” tutkimuksen (2009) mukaan yhteisölliset sivustot ovat suosituimpia vierailukohteita nuorten ja nuorten aikuisten verkon käyttäjien keskuudessa. Tutkimuksessa oli mukana 652 10–29-vuotiaasta suomalaisnuorta. 10–19-vuotiaista vastaajista 16% kertoo käyttävänsä IRC-Galleriaa, 14% Youtubea ja 13% Facebookia. Vanhemmassa ikäryhmässä 20-29-vuotiaissa taas Facebookin suosio nousee ylitse muiden vastaavien sivustojen.

NuortenLaturi sivustona ei ole kovin yhteisöllinen, sillä sivuston käyttäjät eivät ole yhteydessä toisiinsa. Käyttäjät tulevat sivustolle etsimään pääasiassa tietoa. NuortenLaturissa yhteisöllisinä osioina voidaan pitää Kysy-palstaa, joka mahdollistaa vertaistuen saamisen sekä JyväskyläToria, jossa voi keskustella yhteisistä mielenkiinnon kohteista. Kuitenkin NuortenLaturi voi itse liittyä osaksi yhteisöllisiä palveluita. Se onkin luonut omat fanisivunsa Facebook:iin tutkimuksemme aikana. Näin palvelu pääsee lähemmäs nuoria sekä tulee tunnetummaksi. Kuitenkin voidaan pohtia menettääkö palvelu luotettavuuttaan liittymällä Facebook:iin monien yhteisöjen ja fanisivujen maailmaan.

### 3.4.1 Vertaistuki verkossa

Internetissä toimiva palvelu voi antaa mahdollisuuden vertaistuelle esimerkiksi keskustelupalstojen ja sähköisten yhteisöjen avulla. Vertaistuella tarkoitetaan omien kokemusten jakamista sellaisten ihmisten kanssa, joilla on samankaltaisia kokemuksia. Samanlaisessa elämäntilanteessa olevat ihmiset huomaavat, etteivät ole yksin ongelmansa kanssa, vaan samassa tilanteessa on myös muita. Vaihtamalla kokemuksia muiden kanssa, saa itse tukea sekä oppii uusia asioita eli saa tietoa. (Karppinen & Paananen 2009, 97-98.) NuortenLaturin internetsivuilla toimiva Kysy-palsta toimii hyvänä vertaistukena nuorille. Esimerkiksi nuori, jolla on ongelmia seurustelusuhteessa voi selailla aiemmin jätettyjä kysymyksiä ja vastauksia aiheesta Kysy-palstalla.

Vertaistuen tarve on kasvanut yhteisöllisyyden vähentyessä. Verkossa toimivat yhteisöt voidaan nähdä uudenlaisena yhteisöllisyytenä; niillä on omat sääntönsä ja tapansa. Käyttäjä voi halutessaan olla anonyymi, mikä helpottaa vaikeiden asioiden käsittelemistä sekä mahdollistaa yksilöiden tasa-arvoisuuden. Esimerkiksi yksilön fyysinen erilaisuus, kuten vamma, ei vaikuta hänen kommunikointiinsa ja suhteiden luomiseen. Internetissä jokaisella on myös mahdollisuus kertoa oma mielipiteensä. Käyttäjä voi olla osa yhteisöä milloin hän haluaa, sillä palstoille voi kirjautua sisään milloin itse haluaa. (Karppinen & Paananen 2009, 98-99.)

Sähköiset keskustelupalstat ja yhteisöt ovat hieno mahdollisuus luoda sosiaalisia suhteita ja saada sekä antaa vertaistukea. Kuitenkaan verkossa tapahtuva viestintä ei korvaa kasvokkain tapahtuvaa viestintää, vaikka verkossa tapahtuva viestintä toimiikin samoilla pääperiaatteilla kuin sosiaaliset suhteet luonnollisessa maailmassa. (Karppinen & Paananen. 2009, 98.)

Virtuaalimaailmassa tapahtuvassa vertaistuksessa voi olla huonoja puolia. Käyttäjien saama tieto esimerkiksi terveyteen liittyvistä asioista saattaa olla vääristynyttä sekä virtuaalimaailmassa voi muodostua epätoivottuja suhteita muiden käyttäjien kanssa. Verkossa ilmenee häiriköintiä, sillä anonymiteetin taakse on helppo piiloutua ja pae- ta vastuuta teoistaan. (Karppinen & Paananen 2009, 99.) NuortenLaturin Kysy- palstallakin on ilmennyt *“häiriköintiä”* esimerkiksi jotkut käyttäjät ovat lähettäneet palstalle pilakysymyksiä.

Virtuaalimaailmassa tapahtuvan vertaistuen määrä tulee tulevaisuudessa vielä kas- vamaan entisestään. Ihmisillä on nykyään hyvät mahdollisuudet käyttää internetiä niin työpaikalla, koulussa kuin kotona. Kannettavien tietokoneiden ja langattomien yhteyksien myötä verkossa toimivat palvelut hyötyvät; niiden käyttäjämäärät lisään- tyvät ja palvelut laajenevat. Tulevaisuudessa vertaistukipalveluiden kehittäminen erilaisille käyttäjäryhmille on tärkeää. Niitä voidaan yhdistää myös esimerkiksi erilai- siin yhteisöpalveluihin (Karppinen & Paananen 2009, 108.) kuten Facebook:iin.

## 4 TUTKIMUSMENETELMÄT

### 4.1 NuortenLaturin käyttäjätutkimus

Tulevaisuudessa asiakkaiden tarpeet yksilöityvät entistä enemmän. Asiakastyytyväisyyden ylläpitämiseksi asiakkaiden tarpeet tulee ottaa selvälle entistä paremmin. (Nuorten tiedotus- ja neuvontakeskus Nappi 2003, 66.) NuortenLaturin käyttäjätutkimuksen tarkoitus oli selvittää, kuka palvelua käyttää ja mitä tietoa hän NuortenLaturin sivuilta etsii. Samalla selvitettiin, miten käyttäjät kehittäisivät palvelua entistä paremmaksi. Näiden tietojen pohjalta palvelua voitaisiin kehittää entistä paremmin vastaamaan käyttäjien toiveita. Näin voitaisiin myös markkinointia kohdentaa oikeille käyttäjäryhmille.

Opinnäytetyömme NuortenLaturiin varmistui tammikuussa 2010 ja helmikuun ensimmäisellä viikolla sähköinen kysely käynnistyi NuortenLaturin internetsivuilla. Haastattelut toteutettiin maaliskuun aikana. Työn teoreettiseen viitekehykseen tutustuimme koko kevään ajan ja tutkimustulosten raportointi alkoi maaliskuussa.

Niina Myllys (2008) on tehnyt tutkimuksen ”Toimivaan verkkopalveluun - NuortenLaturi viestintä- ja tiedonhankintakanavana.” Tutkimuksessa NuortenLaturin verkkosivustoa lähestyttiin eri tavalla kuin meidän käyttäjätutkimuksessamme. Niina Myllys tutki käyttäjien mielipiteitä muun muassa sivuston ulkoasusta, käytettävyydestä ja rakenteesta.

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen kautta pyritään selvittämään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Se edellyttää riittävän suurta sekä edustavaa otosta. Otos tarkoittaa tutkimuksen kohteena olevasta perusjoukosta poimittua otantaa, eli osajoukkoa. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään yleensä standardoiduilla tutkimuslomakkeilla, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Tutkimuksessa kuvataan asioita numeeristen suureiden sekä taulukoiden avulla. Tuloksien kautta pyritään tekemään yleistyksiä eikä keskityä syy-seuraus suhteisiin. (Heikkilä 2008, 14, 16.)

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkimuskohdetta ja selittämään käyttäytymisen sekä päätösten syitä. Tutkittavien joukko on yleensä harkitusti valittu sekä suppea. Tutkimuksessa ei pyritä tilastolliseen yleistämiseen, vaan ymmärtämään ilmiötä syvällisemmin. Tutkimuksessa selvitetään esimerkiksi kohderyhmän arvoja, asenteita, tarpeita ja odotuksia. Tätä kautta saadaan tarpeellista tietoa esimerkiksi markkinoinnin ja tuotekehittelyn pohjaksi. Tyypillisiä aineistonkeruutapoja ovat esimerkiksi erilaiset haastattelumenetelmät sekä havainnointi. (Heikkilä 2008, 16-17.)

Näiden määritelmien mukaan NuortenLaturin käyttäjätutkimus sopii kvalitatiivisen tutkimuksen kuvauksiin. Alun perin tarkoituksemme oli tehdä käyttäjätutkimus kvantitatiivisesti eli tekemällä yleistyksiä käyttäjäryhmästä. Kuitenkaan vastauksia www-kyselyyn ei tullut riittävästi yleistyksien tekemiseen. Vastauksia saimme vain 35, kun tavoitteemme oli saada noin 100 vastausta. Www-kyselyn lisäksi haastattelimme kahta nuorta, kahta vanhempaa sekä kahta nuoriso- ja kasvatustalon toimijaa. Haastatteluiden tarkoituksena oli saada laadullista tietoa tutkimusaiheesta sekä päästä pintaa syvemmälle. Eskolan ja Suorannan (Tampereen yliopisto 2010) mukaan tutkimus on trianguloitu, jos samassa tutkimuksessa käytetään erilaisia aineistoja, teorioita ja menetelmiä. Meidän tutkimus on aineistotriangulaatio, koska siinä on käytetty kahta eri aineistonkeruutapaa. Triangulaation avulla on mahdollista saada kattavampaa kuvaa tutkimuskohteesta, koska sen kautta aihetta lähestytään monesta eri näkökulmasta.

#### 4.2 Käyttäjätutkimuksen tekeminen

Verkkopalvelun tulisi täyttää erilaisia ehtoja. Sen tulee toimia moitteettomasti, olla helppokäyttöinen sekä rakenteeltaan selkeä. Palvelun visuaalisuuden tulee auttaa käyttäjää havaitsemaan tärkeitä asioita palvelussa sekä sen tulee tukea sen omistavan yrityksen/yhteisön brändiä. Käyttäjätutkimuksen avulla voidaan määrittää vastaako verkkopalvelu näitä ehtoja. (Sinkkonen ym. 2009, 35-37.)

Käyttäjätutkimuksen avulla hankitaan tietoa käyttäjistä uuden rakentamisen pohjaksi. Palvelun menestymisen kannalta on tärkeää, että tiedetään millaisia käyttäjät ovat. Käyttäjätutkimuksen koko määräytyy palvelun koon mukaan sekä sen mukaan,



millaisia muutoksia käyttäjätutkimuksen avulla halutaan saada aikaan. (Sinkkonen ym. 2009, 65, 70.)

Käyttäjätutkimukseen liittyy läheisesti termit *käyttäjä*, *käyttäjärhmä* ja *käyttäjäprofiili*. *Käyttäjällä* tarkoitetaan henkilöä, joka käyttää palvelua suoraan ja jota halutaan informoida palvelun avulla. *Käyttäjärhmällä* tarkoitetaan joukkoa käyttäjiä, joilla on samanlaiset tavoitteet ja tarpeet, sekä suunnilleen samanlainen osaaminen ja toimintatapa. *Käyttäjäprofiili* on kuvaus käyttäjärhmästä eli siinä kuvataan ryhmälle tyypilliset ominaisuudet. Näitä ominaisuuksia ovat esimerkiksi ikä, sukupuoli, työnimikkeet ja koulutus. (Sinkkonen ym. 2009, 66-68.)

Käyttäjätutkimus tehdään useimmiten käyttämällä yhtä tai useampaa tutkimusmenetelmää. Se voidaan tehdä eri menetelmin, esimerkiksi haastatellen, havainnoiden tai kyselyllä. Kyselyt sopivat parhaiten palvelujen jälkiseurantaan ja niillä voidaan karottaa olemassa olevan palvelun käyttäjäprofiileja sekä käyttäjärhmiä. (Sinkkonen ym. 2009, 70-71.)

Käyttäjätutkimus on prosessi, josta voidaan eritellä viisi vaihetta. Käyttäjätutkimus alkaa käyttäjärhmien poiminnalla liiketoimintasuunnitelmasta. Esimerkiksi NuortenLaturin käyttäjätutkimuksessa käyttäjärhmät ovat nuoret, vanhemmat ja kasvatustalan työntekijät. Käyttäjärhmien poimimisen jälkeen valitaan tutkimusmenetelmät ja aloitetaan tutkimuksen valmistelu. Tutkimusmenetelmien valitsemisen jälkeen tehdään varsinainen tutkimus ja tämän jälkeen analysoidaan aineistoa. Viimeinen vaihe käyttäjätutkimuksen teossa on aineiston tiivistäminen. (Sinkkonen ym. 2009, 70.)

Tutkijan on noudatettava eettisiä sääntöjä. Tutkittavilla on oikeus tietää, millainen tutkimus on kyseessä sekä heillä on oikeus vetäytyä tutkimuksesta niin halutessaan. Tutkittavalle ei saa aiheutua psyykkistä, fyysistä tai sosiaalista haittaa tutkimukseen osallistumisesta. Tutkijan on myös pidettävä huoli siitä, että tutkimustulokset eivät vääristy, ne ovat tarkkoja sekä luotettavia. Tutkittavat ovat luottamuksellisessa suhteessa tutkijaan sekä myös kerätty aineisto on luottamuksellista. (Sinkkonen ym. 2009, 82.)

### 4.3 Sähköinen kysely

Tutkimusmenetelmänä www-kysely on yleistynyt, sillä se on nopea tapa kerätä tietoa. Menetelmää käytettäessä on ratkaistava, miten tutkittaville saadaan tieto tutkimuksesta sekä miten mahdollisimman hyvin estetään otokseen kuulumattomien henkilöiden vastaaminen. Myös saman henkilön vastaaminen kyselyyn useampaan kertaan on vaikea estää. Www-kyselyn ongelmana on myös suuri väärinymmärrysten vaara. (Heikkilä 2008, 18-20, 69.)

Teimme Webropol-ohjelmalla www-kyselyn, joka oli 1.-28.2.2010 auki NuortenLaturin nettisivuilla. Tavoitteena oli saada vastauksia 100, mutta vastauksia tuli vain 35. Kyselyssä oli sekä määrällisiä (valmiit vastausvaihtoehdot) että laadullisia (avoimia) kysymyksiä. Kyselyn kautta oli mahdollista osallistua MP3-soittimen arvontaan sekä antaa yhteystiedot mahdollista haastattelua varten.

Kerroimme opinnäytetyöstämme eri foorumeilla, mikä tulee huomioida vastauksia analysoitaessa, koska markkinointi on saattanut kohdentaa vastaajia. Tiedottamisen tarkoituksena oli lisätä käyttäjätutkimuksen tunnettavuutta sekä mahdollisesti lisätä vastaajien määrää. Tiedotimme opinnäytetyöstämme Humanistisen ammattikorkeakoulun sähköisessä opiskelijoille ja opettajille suunnatussa Humakpro-järjestelmässä sekä Facebook:in ryhmässä "Kipinä ja Haapamäki. Keuruun kaupungin nuorisotilat". Opinnäytetyöohjaajamme Maarit Honkonen-Seppälä tiedotti tutkimuksestamme Laukaan Vihtavuoren ylä- ja alakoulun vanhempainneuvoston jäsenille ja kaikille yläkoulun opettajille helmikuussa. Lisäksi opinnäytetyö näkyi NuortenLaturin, Painovirheen ja Jyväskylän kaupungin internetsivuilla. Yhteyshenkilömme Esa Linna tiedotti tutkimuksesta sekä seudun nuorisotyöntekijöille että nuorille oman sähköpostilistansa kautta.

Määrällisiin kysymyksiin sähköisessä kyselyssä kuului käyttäjän sukupuoli, ikä, asuinkunta ja -muoto sekä titteli. Lisäksi selvitimme vierailleeko käyttäjä sivuilla vapaa-aikaan, kouluun, työtehtäviin liittyen vai jonkin muun syyn vuoksi. Kyselyssä selvitettiin lisäksi valmiiden vastausvaihtoehtojen (lisäksi vaihtoehto muu, mikä) kautta kuinka usein käyttäjä vieraillee sivustolla, mitä kautta hän löysi sinne sekä mitä osa-aluetta hän sivustolla eniten käyttää.

Laadullisia eli avoimia kysymyksiä sähköisessä kyselyssä oli neljä: mitä tietoa tai palvelua käyttäjä tuli sivustolta etsimään, mikä tieto tai palvelu käyttäjän mielestä puuttuu sivustolta, onko sivustolla jokin tieto tai palvelu mikä ei ole käyttäjän mielestä riittävä (mikä tieto tai palvelu ja miten hän kehittäisi tätä) sekä viimeisenä avoin kohta kehittämisideoille sekä palautteelle. Laadulliset vastaukset luokiteltiin eli kvantifioitiin (samankaltaiset vastaukset samaan luokkaan) sekä niistä pyrittiin nostamaan esille kehittämisideoita. Kvantifioiminen tarkoittaa vastausten luokittelemista erilaisien tekijöiden mukaan eri luokkaan (Eskola & Suoranta 1998, 165).

Mielenkiintoista oli, miksi vastauksia tuli vain 35, kun kyselyn avanneita oli 18.3.2010 1303. Vastajakadon syytä voi pohtia. Vastajakato aiheuttaa usein tuloksiin vääristymää (Heikkilä 2008, 186). Saattoi olla, että joidenkin käyttäjien mielestä kyselyyn oli vaikea vastata, jos esimerkiksi sivustoa ei tunnettu tarpeeksi hyvin. Voi olla, että osan vastaamatta jätteidensä mielestä tällaiset kyselyt vievät liikaa aikaa, eivätkä ole tarpeeksi mielenkiintoisia. Kyselyn avanneita saattoi olla paljon myös siksi, että sama ihminen on avannut sen moneen kertaan. Lisäksi tulosten analysoinnin jälkeen, kyselyyn vastasi vielä kolme henkilöä. Mutta emme ottaneet näitä vastauksia enää huomioon.

Tutkija valitsee tutkimukseensa lähestymistavan ja on selvää, että tutkimuksesta tulisi erilainen kuin jos olisi valinnut aivan toisenlaisen strategian (Hirsjärvi ym. 2000, 111). Voi miettiä olisimmeko saaneet vastauksia enemmän, jos olisimme toteuttaneet aineistonkeruun eri tavalla. Olisimme voineet esimerkiksi toteuttaa kyselyn koulun oppitunnilla. Tällöin kuitenkin tutkimuskysymykset olisivat muuttuneet, sillä oppilaat eivät välttämättä olisi kuuluneet palvelun käyttäjiin. Tällainen tutkimus olisi voinut kohdistua esimerkiksi käyttäjän ensivaikutelmiin sivustosta. Meidän tutkimusessamme ainoalta ja oikealta tavalta tuntui kerätä tutkimusaineisto www-kyselyllä, sillä tarkoitus oli nimenomaan selvittää kuka palvelua käyttää ja mitä mielipiteitä heillä on sivustosta.

Kyselyyn vastasi yhdeksän alle 22-vuotiasta. Nuoria on vaikea saada osallistumaan kyselyihin. Voi olla, että heidän mielestään kyselyt eivät ole mielenkiintoisia, eivätkä he välttämättä osaa vielä hahmottaa tutkimusten tärkeyttä. Voi myös olla, että palvelu on sellainen, minkä käyttämistä ei haluta myöntää, eikä näin haluta myöskään vastata käyttäjätutkimukseen. Lisäksi tutkimuksemme markkinointi saavutti enemmän yli 18-vuotiaita käyttäjiä.

#### 4.4 Haastattelut

Menetelmänä haastattelu on joustava, sillä haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys, selventää sitä sekä oikaista väärinkäsitys ja esittää kysymykset haluamassa järjestyksessä. Lisäksi haastattelijalla voi tehdä lisähavaintoja haastattelutilanteesta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 68.)

www-kyselyn lisäksi teimme haastatteluja. Koska NuortenLaturin palvelu on suunnattu nuorille, vanhemmille sekä alan ammattilaisille, halusimme korostaa tätä myös tutkimuksessamme. Haastattelimme kahta nuorta, kahta vanhempaa sekä kahta nuoriso- ja kasvatustalon toimijaa. Jokaiselle kolmelle ryhmälle oli erilainen haastattelurunko. Kaikille haastateltaville kerrottiin tutkimuksesta ja siitä mihin tutkimustuloksia käytetään. Lisäksi heille painotettiin sitä, että he pysyvät tutkimuksessa anonyymeina.

Valitsimme haastattelumme muodoksi puolistrukturoidun yksilöhaastattelun. Eskolan ja Suorannan (1998, 87) mukaan puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelukysymykset ovat kaikille samoja, mutta valmiit vastausvaihtoehdot puuttuvat. Haastateltava saa vastata kysymyksiin omin sanoin. Haastattelu on tutkijan johdattelemaa keskustelua. Vaikka haastattelukysymykset oli tarkkaan määritetty, haastattelutilanne oli keskustelunomainen.

Haastatteluista sovimme puhelimitse sekä sähköpostin ja Facebook:in välityksellä. Haastattelut suoritimme haastateltavien työpaikoilla, heidän kotonaan sekä nuorisotilalla maaliskuun 2010 aikana. Haastattelut kestivät 15–30 minuuttia. Haastattelutilanteista pyrimme tekemään mahdollisimman rentoja. Ennen haastattelun alkua haastateltavat saivat katsoa kysymykset lävitse ja miettiä vastauksiaan rauhassa. Lisäksi sekä vanhemmat että nuoret saivat halutessaan tutustua NuortenLaturin internetsivuihin ennen haastattelua ja pitää sivustoa auki haastattelun aikana halutessaan. Apuna haastatteluissa käytimme nauhureita. Haastatteluaineiston litteroimme myöhemmin. Litteroidusta haastatteluaineistoista pyrimme löytämään seikkoja, jotka selkeästi ovat tärkeitä NuortenLaturin kehittämisen kannalta.

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

### 5.1 Sähköisen kyselyn tulokset

Pienen vastausmäärän vuoksi emme voi tehdä kovin suuria yleistyksiä NuortenLaturin käyttäjistä. Tavoitteena oli saada sähköisestä kyselystä 100 vastausta, jolloin olisimme voineet jo määritellä käyttäjätyyppejä. Vastauksia saimme 35, mutta useassa kysymyskohdassa vastausmäärä vaihtelee. Vain yhteen kysymykseen on vastannut 35 vastaajaa. Tulosten analysoinnin jälkeen vastauksia oli tullut vielä kolme lisää, mutta emme enää huomioineet niitä tutkimuksessamme.

#### 5.1.1 Sukupuoli ja ikäjakauma

Vastaajista suurin osa 26/33 oli naisia. Miehiä vastasi kyselyymme vain seitsemän. Kyselyyn vastasi enemmän aikuisia yli 25-vuotta täyttäneitä kuin varsinaisen kohderyhmän 13-20-vuotiaita nuoria. Yli 25-vuotta täyttäneitä oli vastanneista yli puolet 19/35, 22-24-vuotiaita oli seitsemän ja 19-21-vuotiaita oli kaksi. Vastaajista neljä oli 16-18-vuotiasta ja kolme 13-15-vuotiasta. Kukaan vastaajista ei kuulunut 10-12-vuotiaiden ikäryhmään.

Nuoria oli vaikea saada vastaamaan kyselyyn. Yli 25-vuotiaita vastaajia saattoi olla enemmän sen vuoksi, että olimme kertoneet tutkimuksestamme "aikuiselle kohderyhmälle" esimerkiksi Humanistisen ammattikorkeakoulun sähköisellä foorumilla. Vaikka vastaajista enemmistö oli yli 25-vuotiaita, tämä ei tarkoita että palvelua käyttäisi enemmän yli 25-vuotiaat. Aikuisia on helpompi saada vastaamaan tämänkaltaisiin kyselyihin kuin nuorta kohderyhmää.

### 5.1.2 Asuinkunta ja -muoto

Asuinkunta kohdassa vaihtoehtoina olivat kaikki kahdeksan laturikuntaa sekä kohta "muu, mikä". Eniten vastaajia oli Jyväskylästä, 13/34 vastaajaa. Laukaasta vastaajia oli yhdeksän. Opinnäytetyönohjaajamme asuu Laukaassa ja hän vinkkasi tutkimuksestamme Laukaan vanhempainneuvoston kokouksessa, mistä saattaa johtua, että Laukaasta tuli vastauksia näin paljon. Äänekoskelta vastaajia oli neljä, Keuruulta ja Muuramesta kaksi ja Petäjävedeltä yksi. Hankasalmeilta ja Toivakasta vastaajia ei ollut. "Muu, mikä" kohdassa vastauksia oli kolme: Helsingistä, Vantaalta sekä Viitasaarelta.

Suurin osa vastaajista kertoi asuvansa parisuhteessa (13/33). Luultavasti tulos johtui siitä, että suurin osa vastaajista oli 22-vuotta täyttäneitä. "Muu, mikä" kohdassa oli kolme vastausta: *"avioliitossa"*, *"oma perhe"* ja *"perheen kanssa"*. Seitsemän vastaajista asui vanhemman/vanhempien kanssa ja toiset seitsemän yksin. Yksi asui kaverin kanssa sekä kaksi oli laittanut kohtaan "muu, mikä" soluasunnon.

### 5.1.3 Työnimike

Suurin osa vastaajista oli joko opiskelijoita (16/33) tai työssäkäyviä (14). Koululaiseksi oli määritellyt itsensä vain kaksi. Vastaajista kukaan ei ollut valinnut työtön kohtaa ja yksi oli vastannut olevansa *"kotiäiti"*.

Työssäkävivistä suurin osa (10) työskenteli lasten ja nuorten parissa erilaisissa tehtävissä. Nuorisonohjaajan nimikkeellä työskenteli vastaajista kolme. Muita työnimikkeitä oli opettaja (2), projektityöntekijä, nuorisotyö, nuorisotyön koordinaattori, ohjaaja sekä lasten ja nuorten erityisohjaaja. Työnimikkeitä löytyi myös muualta kuin nuoris- ja kasvatusalalta: aluepäällikkö, huoltoasentaja sekä kirjanpitäjä.

Kysyimme myös missä opiskelijaksi ilmoittautuneet opiskelevat. Vastauksia tähän tuli 18, vaikka opiskelija kohdan oli valinnut vastaajista vain 16. Tämä saattaa johtua siitä, että esimerkiksi joku vastaajista saattaa opiskella oman päivätyönsä ohella. Opiskelijoista suurin osa opiskeli ammattikorkeakoulussa (12). Lukiossa opiskeli

kolme vastaajista. Lisäksi vastaajia oli yksi yliopistosta, yksi ammattikoulusta ja yksi ammattiopistosta.

#### 5.1.4 Käyttötavat

Kysymykseen “mihin liittyen vieraillet NuortenLaturin sivuilla” (vapaa-aika, koulu/opiskelu, työ) vastasi 28 vastaajista. Kouluun/opiskeluun liittyen sivuja kertoi käyttävänsä 14 vastaajaa. Työhön liittyen sivuilla vieraili vastaajista yhdeksän ja vapaaajallaan sivuilla kävi viisi vastaajaa.

Kysymyksessä, “miten löysit NuortenLaturin nettisivuille”, vastauksia oli yhteensä 31. Hakukoneen kautta sivuille oli löytänyt kaksi vastaajaa, sattumalta kolme vastaajaa, nuorisotoimen nettisivujen kautta kuusi vastaajaa ja vastaajista neljä oli kuullut kaverilta nettisivuista. Kohtaan muu, mikä vastauksia tuli eniten (16). Niistä kuusi kuului luokkaan “koulun kautta”, kaksi “koulun vanhempainneuvoston kautta” ja kahdelle se oli “vanha tuttu paikka”. Yksi vastaajista oli kuullut sivuista nuorisotyöntekijältä ja yksi oli nähnyt NuortenLaturin painetun esitteen. Yksi oli löytänyt sivustolle työn kautta ja yksi nettilehti Painovirheen kautta. On hienoa huomata, että vaikka vastauksia oli suhteellisen vähän, oli tieto kulkenut silti hienosti yhdelle NuortenLaturin esitteen ja yhdelle nuorisotyöntekijän kautta.

Vastauksia kysymykseen “Kuinka usein käyt NuortenLaturin nettisivuilla” saimme 31. Vastaajista 14 kertoi vierailevansa harvemmin sivuilla. Seitsemän vastaajaa kertoi vierailevansa sivuilla ensimmäistä kertaa sekä toiset seitsemän kertoivat vierailevansa sivuilla muutaman kerran kuukaudessa. Kolme vastaajista vieraili muutaman kerran viikossa sivustolla. Päivittäin sivustolla ei vastanneista vierailut kukaan.



### 5.1.5 Tiedonhaku

Halusimme selvittää avoimella kysymyksellä, mitä tietoa vastaajat olivat tulleet NuortenLaturin internetsivuilta etsimään. Vastauksia tähän kysymykseen tuli 25. Kahdeksan vastanneista oli tullut sivustolle “Muuten vain katselemaan sekä tutustumaan palveluun”. Neljä vastaajista halusi “tietoa eri nuorisopalveluista”, esimerkiksi nuorisotiloista tai yleisesti nuorisopalveluista. Ylipäättään “tietoa” halusi kolme vastaajista. He eivät osanneet määritellä mitään tiettyä tiedon osa-alueita. Kolme vastaajaa “Ei osannut sanoa, koska sivusto oli niin uusi heille”. Kolme vastaajista tuli sivustolle nimenomaan “Painovirheen vuoksi” ja samalla he olivat vierailleet NuortenLaturin internetsivuilla. Kuusi vastaajista oli tullut sivulle “tapahtumat” osa-alueen vuoksi. Kaksi vastaajista mainitsi “uutiset” yhtenä syynä tulla sivustolle. Lisäksi seitsemän vastaajaa oli tullut etsimään sivuilta jotakin tiettyä tietoa, esimerkiksi yhteystietoja, vaikuttamismahdollisuuksia tai tietoa liittyen opiskeluun, teinien rahankäyttöön, vapaa-aikaan ja harrastuksiin tai kesätyöhön.

Seuraavassa kysymyksessä “mitä tietoa tai palvelua käytät eniten NuortenLaturin nettisivuilla” tapahtumakalenteri sai eniten vastauksia (10). Uutisia NuortenLaturin internetsivuilta kertoi etsivänsä seitsemän vastaajista. Vastaajista kolme käytti eniten osiota “tietoa arkeen”, yksi “kysy-palstaa”, kahdeksan nettilehti Painovirhettä, kuusi “Vapaa-aika ja harrastukset” osiota, kolme Aloitekanavaa sekä “vinkkejä vanhemmille” sai maininnan kohdassa muu, mikä. Tässä kysymyksessä oli valmiit vastausvaihtoehdot NuortenLaturin internetsivujen valikon mukaan ja vastaaja pystyi valitsemaan useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon.

Yleisesti tiedonhausta voi sanoa, ettei käyttäjillä välttämättä ollut mielessä mitään tiettyä tiedontarvetta, vaan he tulivat sivustolle lukemaan ajankohtaisia uutisia ja tapahtumia sekä muuten vain selailemaan. NuortenLaturin internetsivut saattoivat olla myös välietappi matkalla johonkin seuraavaan palveluun, kuten esimerkiksi nettilehti Painovirheeseen.

### 5.1.6 NuortenLaturin kehittäminen

Kysyimme käyttäjiltä avoimena kysymyksenä, “puuttuuko heidän mielestään sivustolta jokin tieto tai osa-alue kokonaan“. Tähän kysymykseen tuli vastauksia 14. Vastaaajista kahdeksan vastasi “*en osaa sanoa*”. Kahden vastaajan mielestä sivustolta ei puuttunut mitään ja kolmen vastaajan mielestä sivusto oli jo tarpeeksi kattava.

Neljässä vastauksessa oli esitetty ideoita sivuston kehittämiseksi. Yhden vastaajan mielestä sivustolta puuttuu mediakasvatuksellinen osio sekä tietoa pikavipeistä ja uhkapeleistä. Tämä vastaaja toivoi myös lisää tietoa päihteistä ja mielenterveydestä ja oli sitä mieltä, että nämä löytyvät nyt hämäävästi apua-osion alta. Ne sopisivat vastaajan mukaan paremmin terveys-otsikon alle.

Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että sivustolta puuttuu tukikanava nuorille, kuten esimerkiksi reaaliaikainen chat kerran viikossa nuorisotyöntekijän kanssa. Yhden vastaajan mielestä sivusto oli “*hyvä kokonaisuus, ehkä enemmän iän mukaan jaoteltua tietoa, varhaisnuoret ja nuoret.*” Yksi vastaajista taas pohti “*Miten saisimme aikuiset mukaan sivuille? Nuorten vanhemmat.*”

Seuraavassa kohdassa kysyimme “onko sivustolla jokin tieto tai palvelu, mikä ei ole riittävä, mikä tieto tai palvelu ja miten käyttäjä tätä kehittäisi“. Vastauksia tähän kysymykseen tuli 11. Kolmen vastaajan mielestä tällaista tietoa tai palvelua ei ollut ja viisi ei osannut sanoa. Yhden vastaajan mielestä Laukaan kunnan vapaa-aikapalveluista tulisi lisätä enemmän tietoa. Yhden vastaajan mielestä “*Tietoa arkeen osioihin saisi sisältöä lisääkin. Enemmän linkkejä ja ajankohtaisia sivuja.*” Yhden vastaajan mielestä tärkeää on “*nuorten aktivoituminen myös poliittisesti: esim. äänestäminen tai nuorisovaltuusto*”. Sivustolle tulisi hänen mukaansa lisätä tietoa nuorten vaikutusmahdollisuuksista ja -kanavista.

Viimeisenä kysyimme “onko vastaajalla jotain muita kehittämisideoita tai palautetta nettisivuista“. Tähän saimme 11 vastausta. Moni vastasi “*ei ole*”, mutta vastauksista nousi esiin myös kehittämisideoita. Kaksi vastaajista mainitsi ongelmaksi sen, miten nuoret löytävät tämän palvelun. Toisen mielestä markkinointia tulisi lisätä nuorten keskuudessa. Tällä vastaajalla oli myös idea ongelmaan “*Julistekampanjat ovat hii-*

*kan passiivisia, joten ehkä jos joku oikea ihminen olisi kertomassa ja mainostamassa tästä asiasta, niin sivusto voisi saada enemmän käyttäjiä.”*

Yksi vastaajista halusi *“interaktiivisuutta lisää. Aloitekanava vie vain JKL:N sivuille...muillakin kunnilla on Aloitekanava. Linkitys irc-galleria, facebook jne.? Onko NuortenLaturi jo Facebookissa?.”* Yhden vastaajan mielestä *“Sivut on hiukan sekavat käyttää...”* ja yhden vastaajan mielestä *“Hieno ja kattavaa, informatiivista asiaa, toimiva paketti!!”*

## 5.2 Haastattelutulokset

Sähköiseen kyselyyn vastanneilla oli mahdollisuus ilmoittautua haastatteluun. Haastatteluun ilmoittautui vain muutama, joista yhtä pääsimme haastattelemaan. Muut haastateltavat löysimme muuta kautta. Haastattelimme maaliskuun aikana kahta nuorta, kahta vanhempaa ja kahta nuoris- ja kasvatusalan työntekijää syvemmän näkökulman saamiseksi.

### 5.2.1 Nuorten näkökulma

Nuorten haastatteleminen oli tärkeää, sillä sähköiseen kyselyyn vastanneista vain yhdeksän oli alle 22-vuotiasta. Nuorten haastattelut tehtiin 17.3.2010 eräällä laturikunnan nuorisotilalla. Ennen haastattelua nuoret saivat elaila NuortenLaturin internetsivuja sekä tutustua haastattelukysymyksiin. Haastateltavat nuoret eivät olleet ennen käyttäneet sivustoa, joten heidän oli vaikea vastata kysymyksiin.

Haastattelimme 15-vuotiasta poikaa sekä 15-vuotiasta tyttöä. Kerronnan helpottamiseksi heistä käytetään nimiä Mika ja Laura. Kumpikaan ei siis ollut vierailut NuortenLaturin internetsivuilla tai käyttänyt vastaavia palveluja verkossa aiemmin. Kysyimme myös nuorilta ovatko he aiemmin kuulleet sivustosta tai ovatko heidän kaverinsa käyttäneet vastaavanlaisia palveluita. Molemmat olivat aiemmin kuulleet sivuista sekä nähneet palvelun esitteen nuorisotilalla ja koulussa. Kumpikaan ei tiennyt ovatko heidän kaverinsa käyttäneet vastaavia palveluja internetissä.

Lauran mielestä NuortenLaturin internetsivuilla hänelle hyödyllisiä osioita olisivat *“kesätyönhakuun liittyvät jutut sekä vapaa-aika ja harrastukset osio”*. Mika koki hyödylliseksi sivustolla oman kuntansa nuorisotoimen internetsivut. Häntä kiinnosti sivustolla myös kysy-palsta.

Nuoret eivät osanneet kertoa puuttuuko NuortenLaturin internetsivuilta jokin tieto tai osa-alue. He eivät myöskään osanneet kertoa mitään kehittämideoita. Viimeisenä kysymyksenä kysyimme nuorilta voisivatko he jatkossa käyttää NuortenLaturin internetsivuja. Kumpikin nuorista oli sitä mieltä, että he voisivat kuvitella hyödyntävänsä NuortenLaturin internetsivuja tulevaisuudessa.

### 5.2.2 Vanhempien näkökulma

Haastattelimme kahta vanhempaa käyttäjätutkimusta varten. Haastattelua varten pyysimme heitä tutustumaan NuortenLaturin internetsivuihin, jos sivut eivät olleet heille entuudestaan tutut. Haastateltavat saivat tutustua kysymyksiin ennen haastattelua. Haastatelluista käytetään kerronnan selkeyttämiseksi keksittyjä nimiä Markku ja Päivi.

Kummatkin haastateltavat asuvat yhdessä NuortenLaturi-kunnassa, mutta eivät Jyväskylässä. 46-vuotias Markku on kolmen 15-, 17- ja 22-vuotiaan tyttären isä. Häntä haastattelimme 10.3 hänen omalla työpaikallaan. 32-vuotias Päivi on 6- ja 10-vuotiaiden poikien äiti. Haastattelu tehtiin 13.3 Päivin omassa kodissa.

Markulle NuortenLaturin sivusto oli entuudestaan työn kautta tuttu. Päivi oli aiemmin tutultaan kuullut sivuista, mutta ei ollut tutustunut niihin itse. Ennen haastattelua Päivi pyynnöstämme tutustui sivuihin. Molemmat kertoivat käyttäneensä aiemmin vastaavanlaisia internetpalveluja. Päivi ja Markku molemmat olivat käyttäneet Mannerheimin lastensuojeluliiton sivuja. Lisäksi Markku oli käyttänyt 4H-yhdistyksen internetsivuja. Kummatkin olivat käyttäneet sivustoja tiedon etsimiseen sekä selailemiseen.

Kysyttäessä haastateltavilta “Onko NuortenLaturin nettisivuista mielestäsi hyötyä vanhemmille, jos on niin mitä hyötyä?”, olivat molemmat sitä mieltä, että niistä on hyötyä. Päivin mielestä niistä on hyötyä vanhemmille, koska sivuilta saa tietoa nuorisotyöstä, erilaisista tapahtumista sekä harrastusmahdollisuuksista. Markun mielestä sivut ovat hyvät, koska sieltä saa tietoa “*nuorten jutuja ja vaikuttamista Keski-Suomessa*”. Markun ja Päivin mielestä vanhempien kannattaisi käyttää sivustoa. Päivin mielestä niiden avulla vanhemmat voivat pysyä ajan hermoilla sekä tietää, mitä nuorten maailmaan kuuluu.

Kysyttäessä Päiviltä ja Markulta “Miten NuortenLaturin nettisivuja voitaisiin kehittää paremmin vanhemmille sopiviksi?” olivat molemmat sitä mieltä, että vanhemmille voisi olla oma, parempi osio, josta tietoa löytyisi. Kysymykseen “Millä tavalla NuortenLaturin nettisivuista voisi olla hyötyä lapsille ja nuorille?” olivat molemmat sitä mieltä, että sivuilta löytyy kattavasti nuorille tietoa, esimerkiksi harrastusmahdollisuuksista, tapahtumista sekä työnhausta. Päivi piti hyvänä kysy-palstaa, jossa nuori voi kysyä anonyymisti häntä askarruttavista asioista. Lisäksi Päivin mielestä oikeus-turva-osio on toimiva.

Päiviltä ja Markulta pyydettiin kehittämideoita kysymyksellä “Miten muuten kehittäisit NuortenLaturin nettisivuja ja toimintaa?”. Päivi toivoi, että sivuston päivitykset olisivat ajan tasalla, koska hänen mukaansa monet vanhemmat eivät ole internetin käytön suhteen niin ajan tasalla, että huomaisivat esimerkiksi vanhoja päivityksiä ja näin voi sattua sekaannuksia. Esimerkkinä Päivi näytti NuortenLaturi-kunnan (ei Jyväskylä) tapahtumalistaa, jossa oli noin kuukauden vanhoja tietoja tapahtumista. Markun mielestä NuortenLaturin sivusto on vaikeaselkoinen ja sekava, varsinkin sellaiselle ihmiselle, joka käyttää sivustoa vähemmän. Hänen mukaansa tämä johtuu osaksi siitä, että tietoa on niin paljon tarjolla, mikä ei toisaalta ole huono asia hänen mielestään.

Haastattelun lopussa Päivi ja Markku saivat antaa risuja ja ruusuja NuortenLaturin sivuista eli kertoa vielä, mitä hyvää ja huonoa sivuissa on kokonaisuudessaan. Päivin mielestä huono puoli NuortenLaturin sivuissa on Jyväskylä-keskeisyys; hän kaipasi tasapuolisuutta enemmän NuortenLaturi-kuntien kesken. Hän kaipasi lisäksi sivuille enemmän kuvia ja piristystä. Markun mielestä sivustoa pitäisi järkeistää ja

selkeyttä. Hänen mukaansa esimerkiksi etusivulla on arvottava, minkä yläotsikon alta jokin tieto löytyy. Päivin mielestä aihepiirit taas olivat suhteellisen selkeät.

Ruusuja NuortenLaturin sivut saivat molemmilta haastateltavilta sivujen monipuolisuudesta ja siitä, että tietoa on tarjolla paljon. Päivin mielestä hienoa on, että nuoret osallistuvat itsekin tekemiseen (nettilehti Painovirhe) ja sivusto on nuorten näköinen. Hyvää hänen mielestään oli myös se, että internetsivuilla kerrotaan selkeästi niiden ylläpitäjä. Päivin mielestä hyviä osioita ovat nuorisotyö, josta myös vanhemmat saavat tietoa nuorisotyöstä. Hän piti hyvänä myös hyvinvointi ja terveys-osiota, sillä sieltä nuori saa tarvittaessa tietoa, esimerkiksi auttavien tahojen yhteystietoja. Päivi piti hyvänä seikkana NuortenLaturin sivuissa myös lukuisia linkkejä muille sivustoille.

### 5.2.3 Alan toimijoiden näkökulma

Haastattelimme kahta NuortenLaturi-kunnassa työskentelevää nuoriso- ja kasvatustalan toimijaa, jotta saisimme myös heidän näkökulmansa esiin käyttäjätutkimuksessa. Toinen haastateltava oli vastannut sähköiseen kyselyyn ja kertonut siinä, että olisi kiinnostunut tulemaan myös haastatteluun. Haastattelut teimme haastateltavien työpaikoilla 3.3.2010.

Haastattelimme 26-vuotiasta naista (Reetta) ja 30-vuotiasta naista (Sari). Reetta kertoi, ettei työnkautta ole käyttänyt NuortenLaturin sivuja. Kuitenkin hänen työssään NuortenLaturi näkyy, sillä esimerkiksi NuortenLaturin internetosoite on hänen työpaikkakuntansa nuorisotoimen internetsivuilla. Sivuihin hän kertoo tutustuneensa, mutta työväliseen hän ei ole sivustoa vielä käyttänyt. Sari kertoo käyttävänsä NuortenLaturin sivustoa viikoittain, tilanteesta riippuen.

NuortenLaturin internetsivuista on ollut apua erilaisiin asioihin kummankin haastateltavan työssä. Reetalle NuortenLaturi on hyvä tukimuoto omaan työhön, sillä hänen työpaikkansa kunnassa ei ole omaa nuorisotiedotuspistettä. Hän voi tarvittaessa ohjata työssään nuoria sivuille etsimään tietoa. Sari kertoo opastaneensa nuoria NuortenLaturin sivuille esimerkiksi työnhakuun, asumiseen ja opiskeluun liittyvissä asioissa. Sivuille hän kertoo opastaneensa myös opiskelijoita ja vapaaehtoisia.

NuortenLaturin sivuilta löytyvien linkkien kautta Sari on tarkastellut yhdessä nuorten kanssa esimerkiksi päihteisiin liittyviä kysymyksiä.

Kysymykseen “Mitkä ovat eniten käyttämäsi osa-alueet NuortenLaturin nettisivuilla?” vastasi Sari käyttävänsä ajankohtaista-palstaa sekä nuorten nettilehti Painovirhettä. Reetta kertoi haastattelun alussa, ettei hän oikeastaan käytä sivustoa, mutta hän voisi kuvitella ohjaavansa nuoria sivustolle esimerkiksi etsimään tietoa tai käyttämään Kysy-palstaa.

Kysyimme haastateltavilta puuttuuko heidän mielestään NuortenLaturin sivuilta jokin tieto tai osa-alue. Kummankaan haastateltavan mielestä ei varsinaisesti puutu esimerkiksi mitään tietokokonaisuutta tai osa-aluetta. Kysyimme myös, onko haastateltavien mielestä sivustolla jokin tieto tai osa-alue, joka ei ole riittävä heidän mielestään ja miten he kehittäisivät mahdollisesti sitä. Kummankin haastateltavan mielestä sivustoa pitäisi päivittää useammin. Sarin mielestä päivittäminen on haasteellista, sillä kolmannen sektorin toimijat eivät hänen mukaansa välttämättä tiedä itsekään päivää ennen tapahtumaa, mitä tapahtuu. Sarin mielestä vapaa-aika-osion pitäisi olla hyvin päivitetty, sillä sitä nuoret tykkäävät selailla. Hänen mielestään linkkejä voisi sivuilla olla myös lisää, liittyen esimerkiksi mediakäyttäytymiseen, mediakriittisyyteen ja nettietikettiin sekä esimerkiksi siihen, saako kuvia levittää ilman asianomaisen lupaa. Hän kertoo keskustelleensa näistä asioista nuorten kanssa. Lisäksi Sarin mielestä NuortenLaturin sivujen pitäisi pyrkiä enemmän tasapuolisuuteen eri NuortenLaturi-kuntien välillä. Hänen mukaansa sivuilla pitäisi pyrkiä reaaliaikaisuuteen sekä vuorovaikutukseen.

Kysyttäessä haastateltavilta NuortenLaturin hyvistä ja huonoista puolista olivat molemmat haastateltavat sitä mieltä, että sivuilta löytää paljon tietoa. Sarin mielestä sivut ovat onnistuneet visuaalisesti; ne ovat nuorekkaat, värikkäät ja kivat. Sari kuitenkin nostaa esille sen, että sivusto on myös suunnattu kasvattajille ja vanhemmille, joten onko sivusto heille sopiva esimerkiksi ulkoasultaan. Reetan mielestä huono puoli saattaa olla suuri tiedon määrä, löytääkö nuori sieltä etsimänsä tiedon?

Kysyttäessä, ovatko haastateltavat ohjanneet nuoria sivuille, kertoo Sari, että hän usein muistuttaa nuoria käyttämään sivuja niiden luotettavuuden vuoksi. Nuoret käyttävät hänen mukaansa usein Wikipediaa, joka ei hänen mielestään ole niin luotettava. Lisäksi Sari kertoo ohjeistaneensa myös muita nuorten kanssa työtä tekeviä ohjaamaan nuoria sivuille. Reetta kertoo, ettei ole nykyisessä työssään vielä opastanut nuoria käyttämään NuortenLaturin sivustoa, sillä hän on ollut nykyisessä työssään vasta muutamia kuukausia. Hän uskoo kuitenkin tulevaisuudessa opastavansa nuoria käyttämään sivustoa.

Kysyttäessä haastateltavilta, onko NuortenLaturin sivustosta hyötyä nuorille, olivat molemmat haastateltavat sitä mieltä, että niistä on hyötyä. Reetan mielestä sivusto on nuorille hyvä, sillä nuoret voivat kysyä asiantuntijoilta anonymisti mieltä askaruttavista kysymyksistä. Hänen mielestään asiantuntijan vastaama tieto on luotettavaa, toisin kuin esimerkiksi nuorten keskustelupalstoilla, joissa tieto voi olla vääristynyttä. Sarin mielestä tieto on nuorille NuortenLaturin sivuilla kätevästi saatavilla yhdessä paikassa. Hänen mielestä nuorille olisi enemmän hyötyä palvelusta, jos he saisivat vielä enemmän itse vaikuttaa sen sisältöön. Näin se loisi kiinnostusta palvelua kohtaan.

Viimeisenä kysymyksenä kysimme haastateltavilta, millaisena he näkevät NuortenLaturin merkityksen alan toimijoiden kannalta. Reetta näkee NuortenLaturin merkityksen lähinnä siinä, että nuorisotyö menee hänen mukaansa entistä enemmän internetiin. Hänen mielestään se on toisaalta oikea osoite, missä tietoa jaetaan. Haasteena hän näkee sen, miten nuoret itse löytävät sinne. Sarin mielestä NuortenLaturin merkitys näkyy siinä, että sillä pystyy hyvin vastaamaan lain kunnille asettamaan nuorisotiedotukselliseen velvollisuuteen. Sarin mielestä merkitys riippuu siitä, miten työntekijä itse ottaa ilon irti kyseisestä palvelusta ja käyttää sitä. Sari uskoo, ettei monikaan nuorisotyöntekijä osaa nimetä tekemäänsä neuvontaa ja ohjausta nuorisotiedotukseksi. Sarin mielestä nuorisotyön tehtävä on ohjata palveluun ja antaa nuorille työkaluja, jotta he voivat itse ratkaista ongelmia. Verkossa on hänen mukaansa se hyvä puoli, että nuorisotyöntekijä voi ohjata nuoret sivustolle ja sieltä nuoret voivat etsiä tietoa omatoimisesti.



## 6 YHTEENVETOA JA POHDINTAA

### 6.1 Sähköisen kyselyn yhteenveto ja siitä nousseet kehittämisideat

Sähköiseen kyselyyn vastasi 35 NuortenLaturin käyttäjää, joista 26/33 oli naisia. Käyttäjistä suurin osa (19/35) oli yli 25 vuotta täytäneitä. Vastaajista suurin osa asui Jyväskylässä (13/34). Käyttäjistä 16/33 oli opiskelijoita, joista 12 kertoi opiskelevansa ammattikorkeakoulussa. Työssä käyviä vastaajista oli 14/33. Heistä 10 työskenteli nuoriso- ja kasvatusalalla. Kouluun/opiskeluun liittyen vastaajista sivuilla vieraili 14/28 ja työhön liittyen 9/28.

Vastaajista 14/31 ilmoitti vierailevansa NuortenLaturin sivustolla harvemmin. Käyttäjistä 8/25 oli tullut sivustolle "muuten vain katselemaan sekä tutustumaan palveluun". Osalla vastaajista oli jokin tietty tiedon tarve, osa taas ei osannut nimetä mitään tiettyä syytä. Tapahtumakalenteri, uutiset sekä nuorten nettilehti Painovirhe olivat vastauksien perusteella sivuston suosituimmat osa-alueet.

Halusimme tietää, miten käyttäjät ovat löytäneet sivustolle, jotta markkinointia voitaisiin kohdentaa entistä paremmin. Vastaajat olivat löytäneet sivustolle nuorisotoimen internetsivujen (6), koulun (6) sekä kaverin kautta (4), sattumalta (3), hakukoneen kautta (2), sivusto oli entuudestaan tuttu (2), vanhempainneuvoston, (2), työn (1), nuorten nettilehti Painovirheen (1), nuorisotyöntekijän (1) sekä esitteen kautta (1).

Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että "perinteiset markkinointitavat" kuten esimerkiksi esitteet, tapahtumissa markkinointi ja lehtijutut eivät ole tavoittaneet näitä käyttäjiä kovinkaan tehokkaasti. Noin puolelle vastanneista tieto oli kulkenut henkilökohtaisen vuorovaikutuksen kautta, esimerkiksi he olivat kuulleet kaverilta palvelusta. Tämä kertoo, että henkilökohtainen vuorovaikutus on edelleen tärkeä ja tehokas tapa viestiä, vaikka markkinoinnissa käytetään monia eri viestinnän välineitä.

Markkinointiin viitattiin myös sähköisen kyselyn avoimissa kysymyksissä. Vastaajista yksi pohti, miten nuorten vanhemmat löytävät sivuille sekä kaksi vastaajista pohti löytävätkö nuoret sivustolle. Erään vastaajan sanoin: *“Julistekampanjat ovat hiukan passiivisia, joten ehkä jos joku oikea ihminen olisi kertomassa ja mainostamassa tästä asiasta, niin sivusto voisi saada enemmän käyttäjiä.”* Tässäkin viitataan henkilökohtaisen vuorovaikutuksen merkitykseen.

NuortenLaturia voitaisiin markkinoida enemmän henkilökohtaisen vuorovaikutuksen kautta menemällä kohderyhmän luo kertomaan palvelusta. Tämänkaltainen markkinointi vie kuitenkin huomattavasti enemmän aikaa ja resursseja kuin esimerkiksi esitteiden avulla markkinoiminen. Tällaista markkinointimenetelmää voisi toteuttaa esimerkiksi alan opiskelijat yhdistämällä sen omiin opintoihinsa.

NuortenLaturin sivut voisivat olla koulujen tietokoneiden kotisivuina, tällöin nuoret saisivat tietää sivuista. Kouluissa voitaisiin yhdistää NuortenLaturin sivustoa opetukseen terveystiedon tai jonkin muun oppiaineen tunnilla. Esimerkiksi oppilaiden kanssa voitaisiin käsitellä päihteisiin tai seurusteluun liittyviä asioita NuortenLaturin sivuston avulla. Tämä vaatii yhteistyötä NuortenLaturi-kuntien koulujen kanssa sekä opettajilta kiinnostusta verkkopalveluihin. NuortenLaturin ohjausryhmään voisi kuulua koulujen henkilökunnan ja oppilaiden edustajia, tällöin yhteistyö alueen koulujen kanssa vahvistuisi. Tulevaisuudessa voitaisiinkin tutkia, miten NuortenLaturia voitaisiin hyödyntää koulumaailmassa. Haasteena voidaan nähdä nuorisotyön ja koulujen yhteistyön lisääminen ja syventäminen. On hyvin koulukohtaista, miten yhteistyö onnistuu.

Sähköisestä kyselystä nousi esiin muutamia kehittämisideoita. Eräs kehittämisidea oli palvelun liittäminen osaksi sosiaalisia medioita kuten Facebook:ia ja IRC-galleriaa. Joensuun (2007, 43, 45) mukaan sähköiset yhteisöt sekä ryhmät muodostuvat usein käyttäjien yhteisistä kiinnostuksenkohteista, aatteista ja mielipiteistä. Sähköiset yhteisöt toimivat hyvänä väylänä yritysten markkinoinnille ja ne ovat omiaan lisäämään yritysten brändien tunnettavuutta.

Facebook:issa voi pitää yhteyttä kavereihin, sinne voi lisätä omia kuvia, kirjoittaa kuulumisia sekä siellä voi liittyä erilaisiin yhteisöihin. Facebook:iin on kirjautunut kaikenikäisiä ihmisiä monesta eri maasta. IRC-galleria taas perustuu omien kuvien laittamiseen galleriaan sekä omien ja muiden kuvien kommentointiin. Myös se on sähköinen palvelu, jonka välityksellä voi pitää yhteyttä kavereihin sekä liittyä erilaisiin yhteisöihin. IRC-galleria on enemmän nuorelle kohderyhmälle suunnattu palvelu. NuortenLaturi voisi perustaa oman yhteisön Facebook:iin sekä IRC-galleriaan. Näissä yhteisöissä se voisi tiedottaa toiminnastaan sekä päästä lähemmäs käyttäjäryhmää.

Oulun alueella toimiva nuorten tieto- ja neuvontapalvelu Nettinappi on jo laajentanut toimintaansa Facebook:iin luomalla sinne oman yhteisön, johon käyttäjät voivat liittyä. Yhteisön sivuilla tiedotetaan tapahtumista, jaetaan linkkejä sekä kuvia ja tarjotaan tietoa. Huhtikuun 2010 alussa yhteisön sivuilla oli 117 fania. (Facebook 2010.) Nettinappi on kirjautunut myös IRC-galleriaan. Samoin on tehnyt myös Helsingissä sijaitseva nuorisotiedotuskeskus Kompassi.

Tutkimustulosten analysoinnin jälkeen saimme tietää, että NuortenLaturi on perustanut Facebook:iin omat fanisivunsa. Tutkimustulokset tukevat tätä ratkaisua. Lisäksi NuortenLaturissa on meneillään Opetusministeriön tukema NuortenLaturi 2010-hanke, jonka pääkohtia ovat palvelun kehittäminen sosiaalisen median järjestelmiä ja ominaisuuksia hyödyntäväksi, nykyaikaiseksi verkkopalveluksi. Hankkeen tavoitteiksi on myös kirjattu palvelun sisällön ja rakenteen kehittäminen. Tämän hankkeen yksityiskohdista emme tiedä, kun aloimme käyttäjätkimusta työstämään. Jos olisimme tiedäneet siitä enemmän, voi olla, että lähestymistapamme tutkimukseen olisi ollut enemmän esimerkiksi sosiaalisia medioita painottava. Kuitenkin käyttäjätkimuksemme tukee hankkeen tavoitetta kehittää palvelun sisältöä ja rakennetta.

Sosiaaliseen mediaan liittyvä kehittämisidea oli myös reaaliaikaisen Chat-palvelun luominen, joka toimisi esimerkiksi kerran viikossa ja jossa käyttäjien kanssa keskustelisi esimerkiksi nuorisotyöntekijä. Oulun nuorten tieto- ja neuvontakeskus Nettinapilla on jo reaaliaikainen Chat-tyylinen *“Kysy heti!”* palvelu, joka on avoinna maanantaista keskiviikkoon klo 15.30–16.30. Keskustelu on kahdenkeskistä ja luottamuksellista nuoren ja Nettinapin tietopalvelunohjaajan välillä. (Nettinappi 2010.)

TNS Gallupin ja Sulakkeen yhteistyössä toteuttaman ”Nuorten netinkäyttö on yhteisöllistä” tutkimuksen (2009) mukaan nuorten internetin käyttö jakautui päivän aikana seuraavasti: 20-29-vuotiailla internet on käytössä melkein koko ajan ja tasaisesti päivän aikana, kun taas 10-19-vuotiailla käyttö tekee piikin klo 14-16. 20-24-vuotiaat taas käyttävät internetiä muita pidempään, aina puoleenyöhön asti. Reaaliaikaisen Chat-palvelun luomisessa kannattaa ottaa huomioon se, mihin aikaan palvelun kohderyhmän nuoret internetiä käyttävät. Chat-palvelu olisi näin ollen hyvä sijoittaa klo 14–16 välille.

Useimmiten nuori tavoittaa verkossa ainoastaan vertaisryhmiään, esimerkiksi IRC-galleriassa. Verkossa tapahtuvien kontaktien todennettavuuden puutteen vuoksi, siellä kohdattavien aikuisten luotettavuutta ja tarkoitusperiä ei voida varmasti tietää. Netari.fi - Nuorisotyö Habbo Hotelissa tutkimuksen tulosten mukaan Habboa käyttävät nuoret suhtautuivat positiivisesti nuorisotyön osallistumiseen nuorten verkkoympäristöissä. (Joensuu 2007, 63.) Tämä tutkimustulos tukisi Chat-palvelun perustamista NuortenLaturin internetsivuille.

Chat-palvelu voi toimia reaaliaikaisena auttamisen välineenä. Tällaisessa palvelussa vastauksia henkilökohtaisiin mieltä painaviin kysymyksiin saa välittömästi. Lisäksi valvojat pystyvät tarpeen mukaan ohjaamaan asiakkaitaan eteenpäin muille auttaja-tahoille. Kokemusten mukaan lapset ja nuoret puhuvat mielellään aikuisille, kertoen anonyymisti myös vaikeita ja henkilökohtaisia asioitaan. Chat-palvelussa ongelmana voi olla se, että auttamisen seurauksia ei näe ja lisäksi ei voida tietää onko asiakas ollut ongelmiansa kanssa tosissaan vai ei. (Joensuu 2007, 32-33.)

## 6.2 Haastattelujen yhteenveto ja siitä nousseet kehittämisideat

Haastattelimme kuutta ihmistä, joista kaksi oli nuoriso- ja kasvatustalon toimijoita, kaksi vanhempia ja kaksi nuoria. Nuorista kumpikaan ei ollut aiemmin käyttänyt NuortenLaturin internetsivuja. Kumpikin heistä kuitenkin uskoi, että sivustosta voisi olla heille tulevaisuudessa hyötyä. Heidän oli vaikea antaa kehittämisideoita palvelusta.

Haastattelemistamme vanhemmista toinen oli aiemmin työn kautta käyttänyt NuortenLaturin sivuja ja toinen oli kuullut sivustosta. Haastateltavia yhdisti se, että molemmat kertoivat käyttäneensä aiemmin Mannerheimin lastensuojeluliiton sivuja tiedon hakuun. NuortenLaturin sivuston molemmat kokivat hyödylliseksi niin vanhemmille kuin nuorillekin sekä heidän mielestään sivusto oli myös monipuolinen. Kumpikin kaipasi vanhemmille omaa osiota. Lisäksi toisen haastateltavan mielestä sivustoa pitäisi paremmin päivittää sekä hän piti sivustoa Jyväskylä-keskeisenä.

Nuoriso- ja kasvatustalon toimijoiden haastatteluista selvisi, että molemmat haastateltavat pitivät NuortenLaturia hyödyllisenä ja luotettavana sivustona, josta löytyy paljon tietoa. Toinen haastateltavista oli käyttänyt työssään NuortenLaturia eli ohjannut sivustolle nuoria sekä muita alan työntekijöitä. Toinen heistä ei ollut vielä työssään sitä käyttänyt, mutta uskoi, että tulevaisuudessa tulee ohjaamaan nuoria sivustolle. Molempien haastateltavien mielestä sivuston päivittäminen on tärkeää. Toinen haastatelluista toivoi NuortenLaturi-kuntien toimintaan enemmän tasapuolisuutta sekä aiemmin mainittujen reaaliaikaisuuden ja vuorovaikutuksen lisäämistä. Hän pohti myös, kuinka sopiva sivusto on kasvattajille ja vanhemmille. Toinen haastatelluista koki haasteena sen, miten nuoret löytävät palvelun luo.

Haastatteluista suurimpana kehittämisideana nousi esiin NuortenLaturin internetsivujen soveltuminen vanhemmille. Vanhemmat toivoivat omaa osiota ja alan toimijoista toinen mietti sivuston sopivuutta kasvattajille ja vanhemmille. Tällä hetkellä NuortenLaturin sivuilla on vanhemmille oma osio, joka ei ole kovin kattava. Vanhempien osiota voitaisiin parantaa lisäämällä sinne hyödyllisiä linkkejä sekä tietoa esimerkiksi vanhemmuuteen ja lasten kasvatukseen liittyen.

Haastatteluista nousi esiin sivuston päivittämisen tärkeys. Haastatelluista kolme toivoi, että sivustoa päivitetäisiin paremmin. Päivittämistä toivottiin niin NuortenLaturin, kuin NuortenLaturi-kuntienkin sivuilla. Esimerkkinä eräs haastateltava käytti erään NuortenLaturi-kunnan (ei Jyväskylä) tapahtumalistaa, jossa oli noin kuukauden vanhoja tietoja tapahtumista.

NuortenLaturi-kuntien tasapuolisuuden parantaminen eli Jyväskylä-keskeisyyden vähentäminen ilmeni myös haastatteluissa. Yksi nuoriso- ja kasvatusalan toimija sekä yksi vanhempi piti palvelua liian Jyväskylä-keskeisenä. Ehkäpä NuortenLaturia palveluna voisi kehittää muissakin NuortenLaturi-kunnissa, eikä vain Jyväskylässä. Kehittäminen kuitenkin riippuu NuortenLaturi-kunnasta itsestään. On ymmärrettävää, että toiminta painottuu paljolti Jyväskylään, sillä päätoimipistekin sijaitsee siellä sekä toiminta on alun perin lähtöisin sieltä.

### 6.3 Tutkimuksen eettisyys

Hyvässä tutkimusraportissa tutkija arvioi myös tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa otoksen edustavuus ja koko, vastausprosentti sekä kysymysten oikea asettelu tutkimusongelman kannalta. (Heikkilä 2008, 188.) Tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä tulee aina jollakin tapaa arvioida. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkijan tarkka kuvaus tutkimuksen eri vaiheista. (Hirsjärvi ym. 2000, 112.) Olemme pyrkineet kuvaamaan tarkasti tutkimuksemme eri vaiheet ja pohtimaan myös tutkimuksemme luotettavuutta eri näkökulmista.

Opinnäytetyömme aihe varmistui vasta tammikuun puolivälissä. Olisimme säästyneet paljon stressiltä, jos olisimme voineet aloittaa opinnäytetyömme tekemisen aiemmin. Tällöin olisimme voineet miettiä esimerkiksi sähköisen kyselyn kysymyksiä syvemmin. Huomasimme myöhemmin, että muutamasta kysymyksestä löytyy virheitä. Näissä kysymyksissä käytämme ilmaisua "Onko NuortenLaturin sivuilla tietoa tai palvelu..." Myöhemmin ymmärsimme, että palvelu-käsitettä oli virheellistä käyttää tässä yhteydessä. NuortenLaturi on kokonaisuudessaan palvelu, joten periaatteessa kysymyksemme asettelu viittaa siihen, että NuortenLaturin internetsivuilla olisi monia eri palveluita.

Sähköiseen kyselyyn saimme vain 35 vastausta. Jos vastauksia olisi ollut enemmän, olisi luultavasti kehittämisideoita tullut enemmän ja tällöin olisimme myös pystyneet muodostamaan erilaisia käyttäjäprofileja. Ehkäpä www-kysely ei ollut tarpeeksi houkutteleva ja mielenkiintoinen eteenkään nuorten mielestä. Pyrimme kuudella haastattelulla korvaamaan sähköisen kyselyn vastaajakatoa ja saamaan syvyyttä käyttäjätutkimukseen. Tavallaan tämä onnistui. Sanottakoon kuitenkin, että valitettavasti tässä käyttäjätutkimuksessa nuorten ääni jäi heikoksi; sähköiseen kyselyyn vastasi vain yhdeksän alle 22-vuotiasta. Lisäksi haastattelimme kahta nuorta, mutta kyseiset nuoret eivät olleet käyttäneet NuortenLaturia, joten heiltä kehittämisideoita ei oikeastaan saatu. Ehkä tulevaisuudessa NuortenLaturin kannattaisi kartoittaa erityisesti nuorten mielipiteitä palvelusta. Käyttäjätutkimuksemme esittelee ennemmin nuoriso- ja kasvatustalouden toimijoiden sekä vanhempien näkökulmaa palvelusta.

Hyvän tutkimuksen perusvaatimukseen kuuluu objektiivisuus eli puolueettomuus. Jokaiseen tutkimukseen liittyy tutkijan subjektiivisia valintoja esimerkiksi tutkimusmenetelmistä sekä raportointitavasta. Tutkijalle voi sattua tahattomia virheitä tutkimusta tehdessä. Tutkimustulokset eivät saisi kuitenkaan riippua tutkijasta. Etenkin haastatteluja tehdessä puolueettomuutta tulee korostaa, eikä vastaajia saa millään tavoin johdatella. (Heikkilä 2008, 31.) Tutkija toimii koko tutkimuksen ajan valintojen tekijänä, tärkeää on valintojen yhteensopivuus keskenään (Hirsjärvi ym. 2000, 111–112). Olemme pyrkineet olemaan mahdollisimman objektiivisia, mutta olemme tehneet subjektiivisia valintoja esimerkiksi tutkimustuloksia raportoitaessa nostamalla sieltä esiin tiettyjä kehittämisideoita, jotka mielestämme ovat tärkeitä NuortenLaturin kehittämisen kannalta. Joku toinen olisi voinut nostaa esille muita näkökohtia.

Tärkeää tutkimuksen eettisyyttä pohtiessa on myös sen validius eli pätevyys, joka tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Esimerkiksi vaikka kyselylomakkeen kysymyksiin saadaan vastaukset, ovat vastaajat saattaneet käsittää kysymykset eri tavalla kuin tutkija itse on ajatellut. Mittarista saattaa siis aiheutua tutkimustuloksiin virhettä. Tutkimuksen validiutta lisää kuitenkin useiden tutkimusmenetelmien käyttäminen. (Hirsjärvi ym. 2000, 111–112.)

Kyselytutkimuksen avulla on mahdollista kerätä laaja tutkimusaineisto. Siihen liittyy kuitenkin myös heikkouksia. Ei pystytä tietämään, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen; ovatko he pyrkineet vastaamaan huolellisesti ja rehellisesti. Eikä voida tietää, miten onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat olleet vastaajien mielestä. Tämä taas lisää väärinymmärrysten määrää. Ei tiedetä myöskään, miten vastaajat ovat ylipäättään perehtyneet tutkittavaan asiaan. Lisäksi kyselytutkimuksissa vastaajakato voi nousta suureksi. (Hirsjärvi ym. 2000, 182.) Tämä pätee myös meidän sähköiseen kyselyymme. Emme tiedä kuinka tosissaan käyttäjät ovat kyselyyn vastanneet tai kuinka sopivia vastausvaihtoehdot ovat olleet heille. Välttämättä myöskään vastaajat eivät ole olleet kovin perehtyneitä NuortenLaturiin, esimerkiksi muutama vastaaja antoi sellaisen kehittämisehdotuksen, joka jo sivustolla oli olemassa.

Haastattelun etuna toimii sen joustavuus sekä sen kautta voidaan saada syvällisempää tietoa tutkittavasta aiheesta. Haastatteluun liittyy myös ongelmia. Haastattelu tilanteena voi aiheuttaa monia virhelähteitä, sillä haastatteluaineisto on aina konteksti- eli tilannesidonnaista. Tutkittavat saattavat puhua haastattelutilanteessa toisin kuin jossakin toisessa tilanteessa. Lisäksi haastattelija itse saattaa vaikuttaa tilanteeseen ja siten myös tutkimustuloksiin. Myös haastattelu-aika ja -paikka saattavat vaikuttaa vastauksiin. (Hirsjärvi ym. 2000, 68, 192–194.) Teimme haastatteluja haastateltavien kotona, työpaikalla sekä nuorisotilalla. Omassa kodissaan ihminen on rennompia, kun taas työpaikallaan korostuu luultavasti työntekijän rooli ja ihminen suhtautuu tilanteeseen virallisemmin. Nuoria haastateltiin meluisalla nuorisotilalla. Siellä ollessaan nuoret olivat vapaa-ajallaan ja eivät välttämättä suhtautuneet niin tosissaan haastatteluun, kuin mitä olisivat suhtautuneet esimerkiksi koulussa.

Laadullisessa tutkimuksessa tehtyjen luokittelujen perustelut ja syntymisen alkujuurit tulisi kertoa lukijalle (Hirsjärvi 2000, 215). Olemme esitelleet tutkimuksessamme muutamista kysymyksistä esiin nousseet luokat, mutta emme ole sen kummemmin kertoneet niiden syntymisestä tai niiden perusteluja. Kuitenkaan meillä ei ole kovin montaa kysymystä, mistä näitä luokkia on. Lisäksi vastaukset ovat olleet suhteellisen selkeitä, esimerkiksi ”Painovirhe”, jolloin vastaus on kuulunut automaattisesti luokkaan ”Painovirhe”.



#### 6.4 Tilaaja-arvio, Esa Linna

NuortenLaturin käyttäjätutkimus 2010 on suureksi avuksi NuortenLaturin kehittämiseen ja ajantasaistamiseen ylipäätään, mutta erityisesti NuortenLaturi 2010 -hankkeen käynnistyttyä Opetusministeriön valtionavustuksella. Hankkeen pääkohtia olivat NuortenLaturin kehittäminen sosiaalisen median järjestelmiä ja ominaisuuksia hyödyntäväksi nykyaikaiseksi verkkopalveluksi. Lisäksi NuortenLaturin sisällön ja rakenteen kehittäminen on kirjattu hankkeen tavoitteisiin.

NuortenLaturin käyttäjätutkimus 2010 antaa eväitä hankkeen kaikkiin tavoitteisiin ja se on oiva apuväline tavoitteiden saavuttamiseksi. Käyttäjätutkimuksen vastaajien taustat ovat monipuoliset, joten NuortenLaturin kehittämiseen on saatu useampi näkökulma, jotka otetaan huomioon toiminnan ja verkkopalvelun kehittämisessä.

Käyttäjätutkimuksen kattava selvitys nuorisotiedotuksesta ja neuvonnasta yleisesti toimii myös hyvänä tiedonlähteenä niin nuorille, nuorisotyöntekijöille kuin nuorten parissa toimiville.

Niina Parkkonen ja Suvi Kaipainen olivat aktiivisesti yhteydessä käyttäjätutkimuksen osalta ja yhteistyö sujui mainiosti. Tämä on tärkeää käyttäjätutkimuksen tilaajan näkökulmasta.

## 6.5 Loppusanat

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu NuortenLaturi tekee tärkeää työtä nuorisotiedotuksen parissa Keski-Suomen alueella. Se tarjoaa luotettavaa ja monipuolista tietoa nuorille, vanhemmille sekä nuoriso- ja kasvatusalan toimijoille sekä tekee paljon yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Myös meidän tutkimuksemme vahvistaa tutkimustuloksillaan palvelun hyödyllisyyttä ja tärkeyttä. Onkin hienoa, että palvelu pyrkii kehittämään toimintaansa entistä paremmin käyttäjien toiveita vastaaviksi.

NuortenLaturin käyttäjätutkimuksen tekeminen on ollut meille opettavainen prosessi. Se on opettanut meille paljon käyttäjätutkimuksen tekemisestä, palvelujen tuottamisesta sekä nuorisotiedotuksesta. Prosessi on tukenut meidän parityöskentelytaitoja; olemme oppineet ottamaan huomioon paremmin toistemme mielipiteitä. Olemme pitäneet opinnäytetyön tekemisestä ja hauskaakin meillä on ollut!

Toivomme, että käyttäjätutkimuksesta on hyötyä NuortenLaturille ja tutkimustulosten avulla palvelua voidaan kehittää entistä paremmin palvelevaksi niin nuorille, nuoriso- ja kasvatusalan toimijoille kuin vanhemmillekin. Toivomme myös, että opinnäytetyöstämme olisi hyötyä esimerkiksi tuleville Humanistisen ammattikorkeakoulun opiskelijoille. Opinnäytetyömme esittelee yhden tavan, meidän tapamme, tehdä käyttäjätutkimus.

Haluamme kiittää tuhannesti niitä, jotka suostuivat haastateltaviksi ja niitä, jotka vastasivat sähköiseen kyselyymme NuortenLaturin sivuilla. Haluamme kiittää opinnäytetyömme oikolukijoita. Erityiskiitokset kuuluvat NuortenLaturin Esa Linnalle, joka toimi yhteyshenkilönä sekä opinnäytetyömme ohjaajalle Maarit Honkonen-Seppälälle, jolta saimme paljon hyviä ja kiinnostavia vinkkejä. Lisäksi monet tuttavat ovat auttaneet ja tukeneet meitä opinnäytetyötä tehdessämme; kiitos ja halaus heille kaikille!

## LÄHTEET

ERYICA 2003. Nuorisotiedotus- ja -neuvontatyöstä annetut suositukset. Teoksessa Timonen-Verma, P. & Fedotoff, J. (toim.) Näkökulmia nuorisotiedotus- ja neuvontatyöhön. Helsinki: Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus ja Oulun kaupungin nuorisoasiainkeskus.283-288.

ERYICA 2010. "Yleisten" nuorisotiedotus. Viitattu 2.4.2010.  
<http://www.eryica.org/en/content/generalist-youth-information>

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

Euroopan Unioni 2010. Nuorisopolitiikkaa koskeva valkoinen kirja. Viitattu 28.2.2010.[http://europa.eu/legislation\\_summaries/education\\_training\\_youth/youth/c11055\\_fi.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/youth/c11055_fi.htm)

Facebook 2010. Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Nappi. Viitattu 2.4.2010.  
<http://www.facebook.com/pages/Nuorten-tieto-ja-neuvontakeskus-Nappi/106382931720?v=photos&ref=ts#!-pages/Nuorten-tieto-ja-neuvontakeskus-Nappi-106382931720?v=wall&ref=ts>.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. (7.painos) Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. Tutki ja kirjoita. (6.-7.painos) 2000. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Ijäs, T. 2003. Opasteesta Laturiin, nuorisotiedotustyötä Jyväskylässä. Kulttuuri- ja nuorisotyön koulutusyksikkö, Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Joensuu, Mika 2007. Nuorten internet-yhteisöt ja niiden merkitys nuorisotyön kannalta. Helsinki: Humak.

Jyväskylän kaupunki 2010. Info ja kartat. Viitattu 22.2.2010.  
<http://www.jyvaskyla.fi/info>

Karppinen, R. & Paananen, H. 2009. Vertaistuki verkossa. Teoksessa Kilpeläinen, A. & Mustakangas-Mäkelä, A. (toim.) Tietoteknologia järjestötyössä, Pohjoissuomalaista pohdintaa tietoteknologiasta ja sen paikasta järjestökentällä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. 1.painos. Helsinki: WSOY.

Matikainen, J. 2008. Verkko kasvattajana, Mitä aikuisen tulisi tietää ja ajatella verkosta. Helsinki: Palmenia.

Mediakompassi 2010. Yhteisöllisyys verkossa. Viitattu 25.4.2010.

<http://www.mediakompassi.yle.fi/aikuiset/mediailmiot/yhteisot>

Mediamuffinssi-hanke 2008. Mediakasvatus varhaiskasvatuksessa. Helsinki: Stakes ja opetusministeriö.

Mustonen, A. 2000. Mediapsykologia (1.painos). Helsinki: WSOY.

Nettinappi 2010. Kysy-heti! Viitattu 2.4.2010. <http://www.nettinappi.fi/kysy-heti/>

NuortenLaturi 2010. Tietoa NuortenLaturi – hankkeesta. Viitattu 15.2.2010.

<http://www.nuortenlaturi.fi/nuortenlaturihanke/tietoahankkeesta>

Nuortentiedotus- ja neuvontakeskus Nappi 2003. Neuvonta osana nuorisotiedotustyötä. Teoksessa Timonen-Verma, P. & Fedotoff, J. (toim.) Näkökulmia nuorisotiedotus- ja neuvontatyöhön. Helsinki: Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus ja Oulun kaupungin nuorisoasiainkeskus.63-67.

Opetusministeriö, Mediataitojen ja -osaamisen kehittämisen toimenpideohjelmatyöryhmä 2007. Ehdotus toimenpideohjelmaksi mediataitojen ja -osaamisen kehittämiseksi. Helsinki: Opetusministeriö.

Opetusministeriön verkkolehti 2009. Teemana maailmanlaajuinen vastuu, uusyhteisöllisyys verkossa on nykypäivän yhteisöllisyyttä. Viitattu 25.4.2010. <http://www.minedu.fi/etusivu/arkisto/2009/0511/globaalivastuu.html>

Pietilä, M. & Oinas, M-M. & Fedotoff, J. 2008. "Tieto osallistaa omaan elämään". Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden kansallinen koordinaatio- ja kehittämiskeskus.

Pohjanoksa , I., Kuokkanen, E. & Raaska, T. 2007. Viesti Verkossa, digitaalisen viestinnän käsikirja. Infor Oy.

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

Tampereen yliopisto 2010. JOHDATUS LAADULLISEEN TUTKIMUKSEEN. Viitattu 1.4.2010. [www.uta.fi/~leo.stranius/HALLP3K2.doc](http://www.uta.fi/~leo.stranius/HALLP3K2.doc)

Timonen-Verma, P. 2003. Ammattitaito on kykyä tehdä eettisiä arvopäätöksiä ja tietosisältö valintoja neuvontatilanteessa nuoren kanssa. Teoksessa Timonen-Verma, P. & Fedotoff, J. (toim.) Näkökulmia nuorisotiedotus- ja neuvontatyöhön. Helsinki: Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus ja Oulun kaupungin nuorisoasiainkeskus.49–57.

Timonen-Verma, P. 2003. Nuorisotiedotus- ja -neuvonta Suomessa. Teoksessa Timonen-Verma, P. & Fedotoff, J. (toim.) Näkökulmia nuorisotiedotus- ja neuvontatyöhön. Helsinki: Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus ja Oulun kaupungin nuorisoasiainkeskus.107–148.

Valjus, K. 2003. Nuorisotiedotuspalvelujen suunnitelmallinen markkinointi. Teoksessa Timonen-Verma, P. & Fedotoff, J. (toim.) Näkökulmia nuorisotiedotus- ja neuvontatyöhön. Helsinki: Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus ja Oulun kaupungin nuorisoasiainkeskus.89–95.

## LIITTEET

Liite 1 Sähköisen kyselyn lomake

# NuortenLaturin Käyttäjätutkimus

Hei! Tässä pienimuotoinen kysely koskien NuortenLaturin nettisivuja ja niiden käyttöä. Tutkimuksen suorittaa opinnäytetyönä Humanistisen ammattikorkeakoulun yhteisöpedagogi - opiskelijat Suvi Kaipainen ja Niina Parkkonen. Tutkimuksessa kaikki vastaajat pysyvät anonyymeina (henkilökohtaisia tietoja ei kerätä, eikä käytetä suoramarkkinointiin). Tutkimustuloksilla pyritään kehittämään NuortenLaturin nettisivuja ja palveluja, jotta ne vastaisivat paremmin käyttäjien toiveita. Nyt sinulla on siis mahdollisuus vaikuttaa! 😊

1. Sukupuoli:           Nainen  
                              Mies
2. Ikä:           10-12-vuotta  
                      13-15-vuotta  
                      16-18-vuotta  
                      19-21-vuotta  
                      22-24-vuotta  
                      Yli 25-vuotta
3. Asuinkunta:       Hankasalmi  
                              Jyväskylä  
                              Keuruu  
                              Laukaa  
                              Muurame  
                              Petäjävesi  
                              Toivakka

Äänekoski

Muu, mikä: \_\_\_\_\_

4. Asuinmuoto: Vanhemman/vanhempien kanssa

Yksin

Kaverin kanssa

Parisuhteessa

Muu, mikä \_\_\_\_\_?

5. Oletko: Koululainen

Opiskelija (valikko: lukio, ammattikoulu,  
ammattikorkeakoulu, yliopisto tai muu)

Työssäkäyvä, jos niin mikä työnimike \_\_\_\_\_

Työtön

Muu, mikä \_\_\_\_\_

6. Vierailletko NuortenLaturin nettisivuilla

Vapaa-ajalla

Kouluun/opiskeluun liittyen

Työtehtäviin liittyen

7. Miten löysit NuortenLaturin nettisivuille

Hakukoneen kautta

Sattumalta

Nuorisotoimen nettisivujen kautta

Kaveri kertoi nettisivuista

Muu, mikä \_\_\_\_\_?

8. Kuinka usein käyt NuortenLaturin nettisivuilla?

Päivittäin

Muutaman kerran viikossa

Muutaman kerran kuukaudessa

Harvemmin

Ensimmäistä kertaa

9. Mitä tietoa tai palvelua olet tullut etsimään NuortenLaturin nettisivuilta?

---

---

10. Mitä tietoa tai palvelua käytät eniten NuortenLaturin nettisivuilla?

Tietoa arkeen

Kysy-palsta

Painovirhe

Tapahtumakalenteri

Uutiset

Vapaa-aika ja harrastukset

Aloitekanava

Muu, mikä \_\_\_\_\_?

11. Mikä tieto tai palvelu mielestäsi puuttuu NuortenLaturin nettisivuilta?

---

---

12. Onko NuortenLaturin nettisivuilla jokin tieto tai palvelu, mikä ei ole mielestäsi riittävä? Mikä tieto tai palvelu? Miten kehittäisit tätä tietoa tai palvelua?



---

---

13. Onko sinulla vielä kehittämisideoita tai muuta palautetta NuortenLaturin nettisivuista?

---

---

14. Jätä yhteystietosi, jos haluat osallistua MP3-soittimen arvontaan. Yhteystiedot käsitellään luottamuksellisesti ja tiedot poistetaan arvonnin jälkeen. Arvonta suoritetaan maaliskuun alussa ja voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Etunimi ja sukunimi: \_\_\_\_\_

Puhelinnumero: \_\_\_\_\_

**VIELÄ YKSI JUTTU!** Tämän kyselyn lisäksi haastattelisimme mielellämme NuortenLaturin käyttäjiä aiheesta lisää. Jos voimme ottaa yhteyttä sinuun haastattelua koskien, jätä yhteystietosi. Voimme sopia haastattelupaikasta ja ajankohdasta.

Etunimi ja sukunimi: \_\_\_\_\_

Asuinkunta: \_\_\_\_\_

Puhelinnumero: \_\_\_\_\_

Kiitos oikein paljon osallistumisestasi! 😊

Liite 2 Haastattelurunko nuorille

## Haastattelurunko nuorille

1. Sukupuoli: Nainen/ Mies
2. Ikä/luokka:
3. Ovatko NuortenLaturin nettisivut sinulle entuudestaan tutut? Jos niin, mitä kautta kuulit niistä?
4. Oletko itse aikaisemmin käyttänyt tai tiedätkö, että kaverisi ovat käyttäneet vastaavia palveluja netissä?
5. Löytyykö NuortenLaturin nettisivuilta jotakin sinulle hyödyllistä tietoa?
6. Mitkä osa-alueet sinua kiinnostavat eniten NuortenLaturin nettisivuilla?
7. Puuttuuko NuortenLaturin nettisivuilta jokin tieto tai osa-alue? Jos niin, mikä?
8. Miten muuten kehittäisit NuortenLaturin nettisivuja paremmin nuorille sopiviksi?
9. Voisitko kuvitella, että jatkossa hyödynnät NuortenLaturin nettisivustoa?
10. Ovatko NuortenLaturin nettisivut onnistuneet mielestäsi tehtävässään nuorisotiedotuspalveluna?

Liite 3 Haastattelurunko vanhemmille

## Haastattelurunko vanhemmille

1. Sukupuoli:                   Nainen      Mies
  
2. Ikä:
  
3. Lapsien määrä ja ikä:
  
4. Oletko ennen tätä tutkimusta kuullut NuortenLaturin nettisivuista? Jos olet niin, mistä kuulit sivustosta?
  
5. Onko NuortenLaturin nettisivuista mielestäsi hyötyä vanhemmille? Jos on niin, mitä hyötyä?
  
6. Miten NuortenLaturin nettisivuja voitaisiin kehittää paremmin vanhemmille sopiviksi?
  
7. Miten muuten kehittäisit NuortenLaturin nettisivuja ja toimintaa?
  
8. Oletko aiemmin käyttänyt muita netissä olevia vastaavia palveluja?
  
9. Millä tavalla NuortenLaturin nettisivuista voisi olla hyötyä lapsille?
  
10. Mitä hyvää NuortenLaturin nettisivuissa on? Entä mitä huonoa?

Liite 4 Haastattelurunko työntekijöille

## Haastattelurunko työntekijälle

1. Sukupuoli:                      Nainen   Mies
2. Ikä:
3. Käytätkö työssäsi NuortenLaturin nettisivuja?
4. Kuinka usein käytät NuortenLaturin nettisivuja?
5. Millaisiin asioihin NuortenLaturin nettisivuista on ollut sinulle työssäsi apua?
6. Mitkä ovat eniten käyttämäsi osa-alueet NuortenLaturin nettisivuilla?
7. Puuttuuko mielestäsi NuortenLaturin nettisivuilta jokin tieto tai osa-alue? Jos niin, mikä?
8. Onko NuortenLaturin nettisivuilla jokin tieto tai osa-alue, mikä ei ole mielestäsi riittävä? Mikä tieto tai osa-alue? Miten kehittäisit tätä tietoa tai osa-aluetta?
9. Onko jotain muuta, miten kehittäisit NuortenLaturin nettisivuja ja sen toimintaa?
10. Mitkä ovat mielestäsi NuortenLaturin nettisivujen hyvät ja huonot puolet?
11. Oletko ohjannut nuoria käyttämään NuortenLaturin nettisivustoa?
12. Miten mielestäsi NuortenLaturin nettisivuista on hyötyä nuorille?
13. Miten näet NuortenLaturin merkityksen alan toimijoiden kannalta?