

Jani Hoviaro

**LAATUA MÄÄRIIN**  
Järvenpään kaupungin alueellisen  
nuorisotyön laadun arvioimisen kehittäminen

Opinnäytetyö  
Yhteisöpedagogi AMK

2017



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

<b>Tekijä/Tekijät</b> Jani Hoviario	<b>Tutkinto</b> Yhteisöpedagogi (AMK)	<b>Aika</b> Lokakuu 2017
<b>Opinnäytetyön nimi</b> Laatua määriin Järvenpään kaupungin alueellisen nuorisotyön laadun kehittäminen		40 sivua 18 liitesivua
<b>Toimeksiantaja</b>  Järvenpään nuorisopalvelut / Juha Saurama		
<b>Ohjaaja</b>  Sari Miettinen		
<b>Tiivistelmä</b> Kehittämistehtävänä oli kehittää Järvenpään kaupungin nuorisopalveluiden alueellisen perusnuorisotyön laadun arviointia. Järvenpään kaupungin nuorisotyön organisaatio oli kokenut muutoksia vuoden 2017 alusta. Toiminnan muuttuessa toiminnan arviointi- ja kehittäminen oli noussut tärkeämpään osaan. Kehittämistehtävän tavoitteena oli parantaa Järvenpään kaupungin alueellisen nuorisotyön laadun mittaamista, luomalla laadun mittaamiseen arviointi- ja kehittämistyökalun. Työkalun luomisessa hyödynnettiin valtakunnallisesti nuorisotyöhön kehitettyjä prosessien arviointimalleja.  Nuorisotyössä yleisesti käytettävät tunnusluvut ovat mittareita, joilla kerätään numeraalisia tilastoja toiminasta. Määrä ja laatu eivät ole toisilleen vastakkaisia näkökulmia, vaan kumpaakin tarvitaan. Ilman nuoria – siis määrää – laatukaan ei voi toteutua. Laadun arvioimisen kehittämisessä hyödynnettiin Merja Hovin, Tero Luukkosen, Pekka Mäkelän, Viula Pakan, Harri Taposen ja Marika Westmanin kirjoittamaa opasta Nuorisotyön arviointi – käsikirja nuorisotyön prosessien arviointiin ja itsearviointiin sekä Nuorisotyön kehittämisverkosto Kanuunan päivittämää arviointikäsikirjan itsearviointia sekä arviointikriteerejä.  Arviointi- ja kehittämistyökalu kehitettiin neljässä vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa valittiin käytettävät arviointimallit. Toisessa vaiheessa luotiin tarvittavat dokumentit prosessin läpiviemiseksi. Kolmas vaihe oli arviointi prosessin läpivieminen. Neljännessä vaiheessa kerättiin työntekijöiden kokemukset sekä koottiin erillisistä työskentelymalleista yhtenäinen arviointi- ja kehittämistyökalu. Kehittämistehtävä tuotti neljävaiheisen laadun arvioimisen- ja kehittämistyökalun. Arviointi- kehittämistyökalun kulku on jaettu neljään eri työskentelyvaiheeseen, jotka ovat arviointisuunnitelma ja prosessinvalmistelu, itsearviointi, itsearviointityöpaja sekä kehittämiskohteiden määrittäminen ja SWOT – analyysi.  Arviointi- ja kehittämistyökalun avulla työyhteisö katsoo omaa työtään systemaattisen kehikon läpi ja pohtii itsereflektion keinoin muutosta vaativia toimintatapojaan. Itsearviointi tuotiin työyhteisöön niin, että se ei lisännyt kuormittavuutta, vaan se integroitiin heti alusta asti osaksi toimintaa. Subjekttiivisen kokemuksen arvioinnin kautta tullaan saamaan uusi näkökulma työn vaikuttavuuteen, arvioimiseen sekä kehittämiseen. Itsearviointi oli tulkinallinen analyysi, siitä miten hyvin on saavutettu toiminnalle asetetut tavoitteet. Työn laadullisella arvioimisella osoitettiin toiminnan kehittämiskohteita toiminnan kehittämiseksi.		
<b>Asiasanat</b> Itsearviointi, auditointi, laatu, kehittäminen, kehittämistarpeet, arviointi		

<b>Author (authors)</b> Jani Hoviario	<b>Degree</b> Bachelor of Humanities, Community Educator	<b>Time</b> October 2017
<b>Thesis Title</b> Quality to quantity Improving the quality of regional youth work in Järvenpää city		40 pages 18 pages of appendices
<b>Commissioned by</b> Järvenpää Youth Services / Juha Saurama		
<b>Supervisor</b> Sari Miettinen		
<b>Abstract</b> <p>The development task is to develop the evaluation of the quality of regional youth work in Järvenpää City youth services. The Järvenpää City Youth Work organization has experienced changes since the beginning of 2017. The aim of the development task is to improve the quality of regional youth work in the city of Järvenpää, utilizing nationally evaluated process evaluation models for youth work.</p> <p>Traditionally Youth Works relies on numerical statistics in measuring effectivity. However quantity and quality are not contradicting views, but both very much needed. Without young people - that is, quantity - quality cannot be realized. The Guide to Youth Work Evaluation Manual for evaluation and self-evaluation of youth work processes, a book by Merja Hovin, Tero Luukkonen, Pekka Mäkelä, Viula Pakan, Harri Taponen and Marika Westman was used in the development of evaluation of quality. Self-evaluation was brought to the work community in a way that it did not increase the workload. By evaluating the subjective experience, a new perspective on work effectiveness, evaluation and development was given to the employees.</p> <p>The evaluation and development tool was developed in four stages. In the first phase, the evaluation models to be used were chosen. At the second stage, the necessary documents were created to proceed at the process. The third step was to carry out the process. At the fourth stage, employee experience was gathered and a separate evaluation and development tool was created.</p> <p>The development task produces four systematic evaluation and development tools. The evaluation tool was divided into four different stages of work. The work phases were the evaluation plan and process preparation, self - evaluation, self - evaluation workshop, and development targets and SWOT analysis. Through the assessment and development tool, the work community considers its own work through a systematic framework and ponders self-reflection by means of its demanding ways of working. Self-evaluation was brought on the work community so that it did not increase the load, but was integrated from the beginning as part of the activity. By evaluating the subjective experience, a new perspective on work effectiveness, assessment and development will be gained. Self-assessment was an interpretative analysis on how well the objectives set for action were achieved. The qualitative evaluation of the work produced information for the development of the activity.</p>		
<b>Keywords</b> self-assessment, audit, quality, development, development needs, assessment		

**SISÄLLYS**

1	JOHDANTO .....	4
2	KEHITTÄMISEN TAUSTA JA TARVE .....	6
2.1	Järvenpään nykytilan kuvaus .....	6
2.2	Kehittämistarpeen kuvaus .....	6
3	ALUEELLINEN NUORISOTYÖ .....	8
3.1	Alueellinen nuorisotalotyö käsitteenä .....	8
3.2	Aiemmat tutkimukset .....	14
4	LAADUN ARVIOINTI NUORISOTYÖSSÄ .....	15
4.1	Taustaa .....	15
4.2	Itsearviointi .....	18
5	KEHITTÄMISTEHTÄVÄ .....	20
5.1	Kehittämiskohde ja tavoite .....	20
5.2	Arvioimisen ja kehittämisen väline .....	22
5.3	Itsearviointiin valmistautuminen .....	23
5.4	Kehittämistehtävän eteneminen .....	25
6	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TULOKSET JA POHDINTA .....	30
6.1	Tulokset .....	30
6.2	Itsearviointin vahvuudet .....	32
6.3	Itsearviointin heikkoudet .....	33
6.4	Pohdinta .....	34
	LÄHTEET .....	38

Liite 1. Laadun arviointi alueellisessa nuorisotyössä

Liite 2. Itsearviointin laatukriteerit ja palautelomake

Liite 3. Itsearviointityökalun arviointi - SWOT

## 1 JOHDANTO

Järvenpään nuorisotyö on kokenut muutoksen vuoden 2017 alusta. Järvenpäässä on aikaisemmin alueellisesti toimittu kolmessa eri nuorisotilassa ja nykyään toimitaan yhdessä nuorisotilassa. Järvenpään nuorisotalotyö, erityisnuorisotyö, koulunuorisotyö yhdistyi nuorisokeskuksen etsivien nuorisotyöntekijöiden, nuorten työpajojen ja Ohjaamon kanssa Nuorisopalveluiksi 2017 vuoden alusta. Kyseiset yksiköt olivat olleet erillään viisi vuotta edellisen organisaatiouudistuksen jäljiltä. Työtä on kehitetty ja viety eteenpäin omilla suunnillaan, mutta nyt yhtenä syynä uudelleen yhdistymiselle kaupungissa nähtiin nuorisolain vahvempi haltuunotto. Nuorisolain vahvemmalla haltuunotolla on tavoitteena selkeämpi elinkaariajattelu, jolloin taataan myös nuorisopalveluiden palvelut kaikille alle 29-vuotiaille.

Kehittämisen kohteena on Järvenpään kaupungin nuorisopalveluiden alueellisen perusnuorisotyön laadun arviointi. Olemassa olevien numeraalisten tilastojen rinnalle luodaan laadun arvioinnintyökalu, jonka avulla voidaan toimintaa arvioida ja kehittää. Opinnäytetyössä luodaan laadun arvioinnin työkalu Järvenpään nuorisotyölle hyödyntäen nuorisotyölle kehitettyjä prosessien itsearviointimenetelmiä. Lopullinen tuotos on arviointi- ja kehittämistyökalu sekä ohjeistus työkalun käyttämiseen. (Liite 1.)

Laadun arvioimisen kehittämisessä hyödynnetään Merja Hovin, Tero Luukkosien, Pekka Mäkelän, Viula Pakan, Harri Taposen ja Marika Westmanin (2009) kirjoittamaa opasta Nuorisotyön arviointi – käsikirja nuorisotyön prosessien arviointiin ja itsearviointiin. Kehittämistehtävässä hyödynnetään teoksen itsearviointia.

Nuorisotyön kehittämisverkosto Kanuuna on vuonna 2015 päivittänyt oppaan itsearviointia sekä arviointikriteerejä kyseisen nuorisotyön arviointikäsikirjan pohjalta. Opinnäytetyössä käytetty itsearviointi pohjautuu Nuorisotyön arviointikäsikirjassa esitettyyn arviointimenetelmään, mutta itse arvioimisessa käytetään nuorisotyön kehittämisverkosto Kanuunan päivittämää itsearviointia. (Liite 2.)

Arviointi- ja kehittämistyökalu luodaan työelämälähtöisesti, jolloin itsearviointi käydään vaihe vaiheelta läpi ensimmäisen kerran, jonka jälkeen työyhteisö toteuttaa itsearviointia itsenäisesti. Arviointi- ja kehittämisprosessiin kuuluu henkilökohtainen itsearviointi, yhteisöllinen itsearviointi ja kehittämiskohteiden määrittely, jatkotyöskentelyn suunnittelu sekä työkalun arvioiminen.

Nuorisotyössä tarvitaan monipuolisia sekä selkeitä työn arvioinnin ja kehittämisen välineitä. Yhdellä mallilla tai menetelmällä ei ole mahdollista kuvata toimintojen määrää ja laatua, henkilöstön osaamisen vaatimuksia, menetelmien tarkoituksenmukaisuutta sekä työn vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta. Nuorisotyössä tarvitaan helposti tilastoitavan numeraalisen tilastotiedon rinnalle väline, jolla mitataan laadullista työtä. Määrä ja laatu eivät ole toisilleen vastakkaisia näkökulmia, vaan kumpaakin tarvitaan. Ilman nuoria – siis määrää – laatukaan ei voi toteutua. Yhtenä merkityksellisimmistä nuorisotyön laadun arviointi sekä kehittämistyökaluista on nuorisotyölle kehitetty prosessien itsearviointimenetelmä, jolla mitataan luotujen kriteerien avulla työn laatua.

Kehittämistehtävässä on tarkoitus luoda työkalu, jolla voidaan arvioida ja kehittää toiminnan laatua. Työkalua kehittäessä sitä testataan työelämälähtöisesti ja samanaikaisesti arvioidaan ja muokataan työkalua, kun tehdään työntekijöiden kanssa laadullisen mittauksen itsearviointeja. Ensimmäinen itsearviointi toimii samalla koulutuksena itsearvioinnin tekemiseen. Itsearvioinnin kautta saadaan työlle sivutuotteena ensimmäiset kehittämiskohteet, joita aloitetaan kehittämään.

Itsearviointi toteutettiin ensimmäisen kerran toimintakauden alussa syksyllä 2017. Prosessin kestoa ei voida etukäteen tarkasti määrittellä. Itsearviointi tulisi kuitenkin tehdä toiminnasta vähintään vuosittain. Itsearviointiprosessi voi kestää itsearvioinnista kehittämiskohteiden toteutumisen arviointiin jopa puoli vuotta. Opinnäytetyö luovutetaan työnantajan käyttöön, kun se on arvioitu. Opinnäytetyö on myös työkalu minulle itselleni, johtuen asemastani nuorisotyössä, ja näin ollen tämän opinnäytetyön kirjoittajan sitoutuminen mallin käyttöönotossa on melko itsestään selvää.

## **2 KEHITTÄMISEN TAUSTA JA TARVE**

### **2.1 Järvenpään nykytilan kuvaus**

Toimintaa mitataan tällä hetkellä käyntikertojen laskemisella. Toiminnassa laskeetaan kuinka monta eri nuorta käyttää toimintaa yhden illan aikana, eli käyntikertoja. Nuorisotilaa käytetään päivän aikana kuitenkin monessa erilaisessa yhteydessä. Päivän aikana voi nuorisotilaa käyttää Ohjaamo, joustavan perusopetuksen luokka, perusopetuksen pienluokka yhdessä erityisnuorisotyön kanssa, koulunuorisotyö, TE-toimisto, kaupungin muut työyksiköt, etsivät nuorisotyöntekijät sekä perusnuorisotyö.

Järvenpään kaupungin nuorisotyössä tehtyä työtä mitataan tällä hetkellä määrällisellä tilastoinnilla eli kuinka monta nuorta on käyttänyt nuorisotilaa illan aikana. Toiminnan vaikuttavuutta tai tilan käyttöastetta ei mitata millään tavalla. Toiminnan vaikuttavuus on laadullisen työn mittaamista sekä laadullisen työn kehittämistä, kun taas käyttöasteen mittaaminen kertoo toiminnan kehittymisestä määrällisesti. Päätäjät katsovat määrällisiä lukuja toiminnasta ja arvioivat toiminnan laatua suhteessa määrällisiin lukuihin.

Työntekijät ovat työskennelleet aikaisemmin eri toimintaympäristöissä ja sitä kautta työntekijät muodostaneet erilaisia tapoja mitata nuorisotyössä tuloksellisuutta. Järvenpäässä perusnuorisotyön toiminnasta vastaa kolme kokoaikaista nuorisotyöntekijää sekä viisi osa-aikaista nuorisotyöntekijää, joiden työ kohdentuu kontaktityöhön. Toiminnassa on mukana myös Järvenpään nuorisotyön muita ammattiryhmiä, joihin kuuluu koulunuorisotyöntekijä, erityisnuorisotyöntekijöitä, liikunnanohjaaja sekä maahanmuuttajatoimisto. He eivät kuitenkaan vastaa perusnuorisotyön arvioinnista ja kehittämisestä.

### **2.2 Kehittämistarpeen kuvaus**

Onnistunut kehittämisprosessi lähtee tarpeesta, joka voidaan todeta erilaisilla menetelmillä. Yhtenä menetelmänä voi olla tutkimus, jota myös itse olen käyttänyt tämän kehittämistehtävän tarpeen arvioimisessa. Pelkän ajatuksen tai idean kautta kehittäminen ei lähtökohtaisesti ole tuottava tapa ryhtyä kehittämään toimintaa.

Tarve on usein se mikä käynnistää kehittämistyön. Uutta työtapaa tai ajattelutapaa tarvitaan.

Kehittämistehtävän tarpeellisuus on selvitetty tutkimuksellisesti. Tutkimuksessa on selvitetty Järvenpään alueellisen nuorisotyön laadun arvioinnin tarpeellisuutta. Tutkimuksen on tehnyt Hoviario Jani, tutkimusosaamisen harjoitustehtävänä. Tutkimuksen tuloksista oli havaittavissa selkeästi nuorisotyön laadunarvioinnin puutteellisuus.

Tutkimuksessa saatu aineisto koostuu pääasiassa seitsemän ohjaajan haastattelusta sekä tutkijan osallistuvan havainnoinnin avulla kerätystä aineistosta työn arvioimisesta ja kehittämisestä. Tutkimuksen tuloksista sekä teemahaastatteluista voidaan huomata, että Järvenpään nuorisotyön arviointi ja kehittäminen on suunnittelematonta sekä satunnaista. Suunnitelmallinen arviointi ja kehittäminen tekisi työstä laadukkaampaa, parantaisi työhyvinvointia ja jäsentäisi kehittymistä. Tutkimuksen tuloksista voidaan huomata kuinka työn arviointi ja kehittäminen on työntekijöille tuttua ja jopa asia jota odottavat työltä, mutta sitä ei tehdä siinä määrin, kun pitäisi.

Työn laadullisesta mittaamisesta henkilöstö kertoo yksimielisesti, että Järvenpään nuorisotyön laatua arvioidaan liian vähän. Heidän mielestään laatua ei mitata tai arvioida tarpeeksi. Työntekijät kuitenkin näkevät laadun arvioimisen tärkeänä. Kehittämisestä katsotaan myös eritasoisesti. Neljä työntekijää on sitä mieltä, että työtä kehitetään yhteisöllisesti yksi-kaksi kertaa vuodessa, riippuen työntekijöiden intresseistä. Kaksi työntekijää on sitä mieltä, että työtä ei kehitetä suunnitelmallisesti ja kolme työntekijää kertoo työn kehittämisen olevan ylhäältä määrättyä sekä sen mukaan kehittämistä, miten työntekijät haluavat. Työtä ei välttämättä, kiireen vuoksi kehitetä oikeilla menetelmillä ja tarkoituksenmukaisilla menetelmillä. Kehittäminen ja arviointi voi olla myös ylhäältä päin määriteltyä.

Työn tuloksia halutaan kerätä sekä määrällisesti sekä laadullisesti vaikka nuorisotyön talousarvion hyväksyjät eivät vaadi työstä kuin määrällisesti mitatun tuloksen eivätkä laadullisesti lainkaan. Määrälliset luvut voivat ohjata toimintaa esimerkiksi sen kautta, että määrärahat määräytyvät määrällisten lukujen kautta



toimintaan. Työnarviontiin sekä kehittämiseen tulisi olla muitakin kuin pelkät numeraaliset mittarit.

Nuorisotyössä tulisi olla selkeä rakenne, miten työtä mitataan määrällisesti sekä laadullisesti ja sitä kautta kehitetään työtä samankaltaisesti työntekijöistä riippumatta. Tällöin työn kehittyminen myös nousisi oikeasta tarpeesta eikä henkilöityisi työntekijöihin eikä työntekijän tarve muuttaisi työtä omista tarpeista johtuen olisi mahdollista. Kehittämistyön tavoitteena on luoda perusnuorisotyön laadun mittaamiseen tarkoitettu arviointi- ja kehittämistyökalu.

Määrällistä sekä laadullista mittaamista tulisi arvioida vertikaalisesti, eli jatkuvasti ympäri vuoden. Nuorisotyössä voitaisiin työnarviointia tehdä määrällisen mittauksen lisäksi niin, että arviointiin ja kehittämiseen kerättäisiin tarvittavat tiedot hyödyntäen Hovi ym. (2009) kehittämää auditointimallia, jossa olisi mukana itsearviointi.

### **3 ALUEELLINEN NUORISOTYÖ**

#### **3.1 Alueellinen nuorisotalotyö käsitteenä**

Alueellista nuorisotyötä voidaan määritellä monella tavalla. Tässä kehittämissuunnitelmassa alueellisella nuorisotyöllä tarkoitetaan perusnuorisotyötä, joka on nuorisotalolla tapahtuvaa nuorisotyötä. Tässä opinnäytetyössä käsitteenä käytetään myös avoimet nuorten illat- toimintaa.

Avoimet nuorten illat -toiminta mielletään kunnallisen nuorisotyön perustehtäväksi, kulmakiveksi, joka kuitenkin saattaa jäädä liian vähälle huomiolle. Sitä kehitetään kyllä siinä missä muutakin nuorisotyötä, mutta toimintaan kohdistuu harvemmin erityisprojekteja, jotka vaatisivat suuria taloudellisia satsauksia, vaikka laadukkaasti nuorisotalotyön soisi olevan monipuolista ja haastavaa. Onnistuneesti ja laadukkaasti toteutettuna se voi olla yksi nuorisotyön kasvatustyön menestystarinoista. (Hovi ym. 2009, 11.)

Järvenpään alueellinen perusnuorisotyö koostuu nuorisotalotyöstä, erityisnuorisotyöstä, koulunuorisotyöstä, kerhotoiminnasta, leiri- ja retkityöstä, vertaisnuorten toiminnasta. Perusnuorisotyötä ohjaa vahvasti nuorisolaki (21.12.2016/1285), jossa mm. osallisuus on nostettu aikaisempaa tärkeämpään rooliin nuorisotyössä. Järvenpään nuorisotyössä tämä osoittautuu tarkoituksena

kehittää sekä vahvistaa nuorten mahdollisuuksia osallistua sekä vaikuttaa omaan elämäänsä liittyviin asioihin ja toimintoihin. Perusnuorisotyö on osa Järvenpään nuorten palveluiden kokonaisuutta, jonka tehtävänä on toteuttaa nuorisolain (21.12.2016/1285) tarkoitusta kunnassa eli edistää nuorten osallisuutta, kasvua, yhdenvertaisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia, tukea nuorten harrastamista ja toimintaa kansalaisyhteiskunnassa sekä parantaa nuorten kasvu- ja elinoloja. Nuorisopalvelut toteuttavat myös nuorisotakuuta yksilötasolla.

Nuorisotyön kehittyminen on alkanut, kun nuorisotyö on ammatillistunut 1900-alkupuoliskolla. Nuorisotyötä toteutettiin silloin vapaaehtoisilla aikuisilla. Vielä tänä päivänäkin hyödynnetään vapaaehtoisia aikuisia. Nuorisotyön kehittyminen on kuitenkin muuttanut työn laatua, jolloin siitä on vuosien saatossa tullut ammattimaisempaa ja sitä arvostetaan nykyään jo enemmän kuin ennen. Ammatillisen arvostuksen myötä on nuorisotyön kehittämiseen panostettu enemmän. Nuorisotyön kehittäminen ei ole pelkästään uusien toimintamallien luomista tai uusien työmuotojen luomista, vaan työtä ja työntuloksia täytyy myös tutkia, jotta työtä voidaan kehittää. (Nieminen 1995, 300-305; Nieminen 2008; Soanjärvi 2014.)

Nuorisotyön tutkiminen ja yhdenmukaisuus näkyivät jo nuorisotyön varhaisessa vaiheessa 1960-luvulla, jolloin seurattiin myös kansainvälisiä esimerkkejä, kuten nuorisotalotoiminnan kehittymistä ruotsissa ja Länsi-Saksassa. Siitä lähtien nuorisotyötä kehitettiin kansallisesti, alueellisesti ja paikallisesti osana valtionvallan tukemaa nuorisopoliittista suunnittelu- tutkimustoimintaa. (Komonen ym. 2012, 8; Soanjärvi 2014, 79-80.)

Nuorisotyön kehittämiseen on yhteiskunnallisesti panostettu myös paljon, eikä pelkästään kunnalliseen työhön. Tärkeässä roolissa työn kehittämisessä on myös yhdistykset, jotka tuottavat paljon tutkimustietoa nuorten elinympäristöistä. Kuten Komonen ym. (2012) kertoo, että nuorisotyö voi olla aikaansa edellä, jolloin nuorisotyössä voidaan tehdä ammatillisia avauksia. Tutkimus- ja kehittämistyön vaativuus onkin siinä, että ne kohtaavat riittävän nopeasti. Nuoret ovat kohdanneet 2010-luvulla suuria muutoksia, jotka aiheuttavat muutospaineita myös nuorisotyölle. (Komonen ym. 2012, 11.)

Nuorisotyössä näkyvät laajat kulttuuriset muutokset 2010-luvulla ovat ohjanneet tämän päivän nuorisotyön muotoutumista. Teknologiset muutokset, monikulttuurisuuden vahvistuminen, verkostomainen ja projektiluontoisen työn lisääntyminen ovat muuttaneet nuorisotyötä. Työn kehittyminen näkyy nopeasti, koska kehittymistä on ohjattu lainsäädännön muutoksilla. (Komonen ym. 2012, 12.)

Nuorisolain uudistuksissa on aina tarkasteltu nuorisotyötä ja nuorisopolitiikkaa osana yhteiskunnallista kehitystä sekä muuttuvaa toimintaympäristöä. Vuonna 2017 voimaantulevan nuorisolain (21.12.2016/1285) valmistelussa näkyy nuorisotyön digitalisoituminen. Esityksessä on nostettu esiin digitaalisten toimintaympäristöjen merkitys nuorten yhteydenpidon, harrastamisen, osallistumisen ja vaikuttamisen areenana. (Lauha & Tuominen 2016.)

Nuorille paikat ja alueet ovat merkityksellisiä. Kiilakoski (2010) katsoo, että niissä muodostuu paikallisia identiteettejä. Kiilakosken (2010) mukaan nuorisotyön yksi keino reagoida alueelliseen toimintaan on pitää nuorisotaloa tai nuorisotilaa auki. Nuorten ajanvietto julkisilla paikoilla on aina ollut aikuisten mielestä paheksuttavaa. Aikuiset eivät monestakaan syystä pidä nuorten maleksimisesta. Tähän liittyy aina aikuisten mielestä jotain negatiivista. Nuorille ja nuorten kasvulle ja identiteetin kehittymiselle taas maleksiminen on tärkeä vaihe nuoren kasvussa.

Taini (2010) katsoo, että nuorille hengailuun liittyy olla muiden katseen alla, tulla nähdyksi, sekä pyrkimys sellaisen oman tilan haltuun ottamiseen, johon aikuisen kontrolli ei yletä. Hengailu on Tainin (2010) mukaan yhdessä oloa julkisessa tai puolijulkisessa tilassa ilman ennakoitua suunniteltua tekemistä. Etsivä-, löytävä sekä jalkautuvan nuorisotyö on lisääntynyt viime aikoina, koska järjestetty koontumispaikka ei ole nuorille saman arvoinen kuin esimerkiksi kauppakeskukset ja huoltoasemat. Jalkautuminen on vastaus nuorten itsemääräämisoikeuden kunnioittamiselle.

Nikoskinen (2011) katsoo, että kauppakeskukset ja liikemyymälät ovat merkittäviä nuorten kokoontumispaikkoja. Hänen mukaansa taustalla on perinteinen nuorison tarve kokoontua yhteen vapaa-aikanaan ja tarve sellaisille toimintaympäristöille,

joissa toteutuu omaehtoinen sosiaalinen kanssakäyminen ilman aikuisten tai viranomaisten rajoittavaa kontrollia (Nikoskinen 2011).

Nuoret ovat aina hakeutuneet ja kokoontuneet omiin yhteisiin paikkoihin, kauppakeskuksiin, keskustaan, urheilukentille, puistoihin, koulujen pihalle tms. Jo 1960-luvulla puhuttiin tämän kaltaiseen toimintaan ja tuolloin alettiin perustaa nuorisotaloja nuorille. Näissä nuoret pystyivät kokoontumaan, viettämään aikaa yhdessä sekä harrastamaan musiikkia. Nuoret nimenomaan halusivat tuolloin paikan, jossa voisi esittää livemusiikkia. (Nikoskinen 2011.)

Nuorisotalot eivät kuitenkaan tavoita aina kaikkia alueen tai kunnan palveluita, eikä ehkä tarvitsekaan. Kaikki nuoret eivät tarvitse sen kaltaista toimintaa. Nuorisotalo on turvallinen ympäristö ja siellä saa jokainen olla sellainen kuin haluaa. Nuorten kasvua tuetaan sekä ohjataan nuorta niin, että nuori kykenee tekemään omia päätöksiä omaa elämäänsä liittyen. Kuusisto-Arponen (2009) katsoo, että tämän takia nuorisotyö ei tavoita kaikkia nuoria ja nuorisotyössä ryhdytty kehittämään tarkemmin valituille kohderyhmille toimintaa. Hänen mukaansa hyviä esimerkkejä ovat 2000-luvulla Helsinkiin, Tampereelle, Ouluun ja Turkuun perustettujen Tyttöjen-talojen syntyminen. Näiden tarkoituksena on ollut vastata tyttöjen tarpeisiin, mutta tällaisilla erikseen perustetuilla kokoontumispaikoilla on kadotettu spontaani arjen kohtaaminen.

Aikuisten asenne nuorten ajanviettopaikkoihin on ollut hyvin ristiriitaista kautta aikojen. Kuten Kuusisto-Arponen (2009) tuo esille, että aikuiset kuntalaiset eivät mielellään halua nuorisotaloa omalle alueelle, koska epäilevät sen aiheuttavan järjestyshäiriöitä. Kuitenkaan vanhemmat eivät halua välttämättä, että kymmenen hengen mopo-poika porukka viettää aikaa heillä, kun he tulevat töistä kotiin. Kauppakeskuksesta vartijat hätyyttelevät nuoret pois, koska asiakkaat antavat heistä palautetta. Myös koulujen pihat tai puistot ovat paikkoja, joissa aikuiset kiinnittävät nuoriin huomiota.

Samaan aikaan aikuiset haluavat nuorille paikkoja, joissa he saisivat kokoontua ja kuitenkin se ei saisi olla omalla alueellaan. Aikuiset haluavat pitää nuoret lähellä turvatakseen ja samaan aikaan he pitävät heitä omalla alueella uhkana. (Kuusisto-

Arponen 2009.) Salasuon (2006) mukaan viikonloppuisin keskeisiksi näyttämöiksi nuorten ympäristöissä muodostuu erilaisia paikkoja, jotka tiedetään kokoontumispaikoiksi. Näistä ympyröistä saatetaan irtaantua kuitenkin herkemmin esimerkiksi erilaisten tapahtumien perässä. Arjessa Salasuon (2006) mukaan koti, koulu ja harrastukset määrittelevät toiminta-alueita.

Kautta aikain nuoret ovat osanneet ja halunneet itselleen parempia olosuhteita, harrastamahdollisuuksia tai vapaa-ajanviettopaikkoja. Usein vielä tänä päivänäkin nuoret kokoontuvat paikkoihin, jotka he kokevat omakseen. Nuorten kokoontumisessa on ollut paljon samankaltaisia piirteitä kautta aikojen. Vuonna 1965 kun Eikan Pumppu kokoontui Eino Leinon patsaalle, ja pitivät sitä omanaan paikkana, häädettiin heidät sieltä pois, kun paikassa oli tapahtunut henkirikos. Tämän jälkeen nuoria ei enää päästetty sinne. Samankaltaisesti vielä tänä päivänäkin tapahtuu. Nuoret koontuvat esimerkiksi kauppakeskuksiin ja he saavat olla siellä niin kauan, kunnes joku tai jotkut aiheuttavat häiriötä ja tämän jälkeen heidät häädetään ja nuoret etsivät uuden paikan. Eikan pumppu syntyi 1965, jolloin nuoriso yhdistyivät ja vaativat itselleen paikkaa missä kokoontua, eli nuorisotilaa. (Aunila 2013.)

Eikan pumpun myötä syntynyt nuorisotila sekä nuorisotilakulttuuri ovat alueellisen nuorisotyön alkuvaiheita. Ensimmäiseen nuorisotilaan alkoi kokoontua muitakin nuoria sekä nuorisokulttuureita kuin alkuperäiset Eikan pumppulaiset. Tämän johti siihen, että Eikan pumppu siirtyi uuteen paikkaan, jossa voisi kokoontua. Tästä lähtivät kehittymään paikalliset eli alueelliset nuorisotilat ja kehityksen jatkuessa alettiin puhua myös alueellisesta nuorisotyöstä. (Aunila 2013.)

Muuttuneilla nuorisotyön toimintaympäristöillä on nuorisotyöhön syntynyt uusia haasteita. Näillä uusilla haasteilla on merkittävä vaikutus moniin nuorisotyön keskeisiin kysymyksiin, joita Kiilakoski (2010) luettelee. Laadullisella nuorisotyön arvioinnilla voitaisiin todentaa toiminnan keskeiset kehittämiskohdat ja muokata niin, että alueellisella nuorisotyöllä pystyttäisiin vastaamaan nuorisotyön keskeisiin kysymyksiin.

Nuorisotyön arvioinnilla tulisi olla suurempi painoarvo kuin sillä tällä hetkellä on. Varsinkin laadullistaa arviointia tulisi kehittää nuorisotyössä. Kiilakoski (2010) nostaa esille, kuinka toimintaympäristöt muuttuvat ja alueilla ja paikoilla on nuorille merkitystä, koska niissä muotoutuu paikallisia identiteettejä. Nuorten paikat muokkaavat myös nuorisokulttuureja.

Kiilakoski (2010) myös nostaa esille sen, että nuorisotalotoiminta ei ole kaikille tarkoitettukaan. Kiilakoski (2010) katsoo, että nuorisotyöllä on haluttu turvallisten aikuiskontaktien piiriin myös ne, joita harrastustoiminta tai muu järjestötoiminta tavoita. Yhtenä toimintana on pitää nuorisotilaa auki.

Nämä muutokset vaikuttavat olennaisesti myös moniin nuorisotyön keskeisiin kysymyksiin: Missä määrin nuorisotyö hakeutuu muualle kuin nuorten vapaa-ajan ympäristöihin? Kuinka paljon nuorisotyössä tehdään työtä ryhmien ja kuinka paljon yksittäisten nuorten kanssa? Miten ymmärretään oman työn luonne korjaavana tai ennaltaehkäisevänä toimijana? Minkälaisen ikäryhmän kanssa pääsääntöisesti ollaan tekemisissä? Missä määrin nuorisotyön yhteinen arvopohja, kasvatustavoitteet ja asema nuorisopolitiittisena toimijana on kuvattava täsmällisesti? Onko työtä ohjattava siten, että samat periaatteet koskevat kaikkia työntekijöitä? Onko nuorisotyön tehtävänä toimia vähäosaisten tai värikkäämmiin ilmaisten – sorrettujen nuorten – kanssa vai pyritäänkö ensisijaisesti tuottamaan palveluja, joita ainakin periaatteessa tarjotaan koko ikäluokalle? (Kiilakoski 2010.)

Kiilakoski (2010) kertoo, kuinka monessa kunnassa käydään pohdintaa siitä, että mistä nuorisotyössä on kysymys. Kiilakosken (2010) esittämien ydinkysymysten kautta nuorisotyön vaikuttavuutta pohditaankin usein. Kuitenkaan vastauksia on vaikea näihin ydinkysymyksiin saada keskusteluissa, jonka vuoksi laadullinen arviointi yhdessä määrällisen arvioimisen kanssa auttaa etsimään ja löytämään vastauksia näihin kysymyksiin.

Mielletäänkö talotyö ensisijaisesti talon sisällä tehtäväksi toiminnaksi sinne valikoituvan nuorisojoukon kanssa vai talon kautta tapahtuvaksi toiminnaksi koko alueella, myös niiden nuorten kanssa, jotka eivät käy tilassa. Näiden kahden perusorientaation kautta voi saada vihiä siitä, missä kunnan nuorisotyö menee. (Kiilakoski 2010.)

Nuorten kuulemisen ja vaikuttamisen olosuhteet omaan elinympäristöön ovat kuitenkin muuttuneet todella paljon, tänä päivänä nuorille on kehitetty mahdollisuuksia

vaikuttaa yhteiskunnassa sekä vaikuttaa omiin ympäristöihin. Yhteiskunnan rakenteissa on sellaisia vaikuttamisen ja osallistumisen mahdollisuuksia, joissa nuorten ääntä voidaan aidosti kuulla ja nuoret voivat siksi vaikuttaa merkittävästi omaan elinympäristöön aktiivisina yhteiskunnan jäseninä.

Nuorisolain (24. §) mukaan nuorille tulee järjestää mahdollisuus osallistua, paikalliset olosuhteet huomioon ottaen poliittiseen toimintaan, jossa nuorella on mahdollisuus päästä vaikuttamaan omaan elinympäristöön. Nuorisotyö ja nuorisopoliittinen toiminta kuuluu kunnan tehtäviin. Lisäksi kunnan tulee järjestää tilaisuus missä nuoria voidaan kuulla heitä koskevissa asioissa. (Nuorisolaki 21.12.2016/1285.)

Nuorisolaki (8. §) määrittää nuorisotyön kunnan tehtäväksi (Nuorisolaki 21.12.2016/1285). Kunnalle on tärkeää panostaa nuoren hyvinvointiin ja tukee nuoren kasvua yhteiskunnan jäseneksi sekä panostaa nuoren osallisuuden lisäämiseen. Sillä on kokonaisvaltaisia vaikutuksia kunnan nuorille tarkoitetuissa palveluissa. Yleisempiin toimintamuotoihin kunnallisessa nuorisotyössä kuuluu alueellinen perusnuorisotyö, joka on nuorisotalotyötä. Tälle toiminnalle ominaista on säännöllinen ja pitkäjänteinen toiminta. Nuorisotalotyö on monessa kunnassa budjetin suurin menoerä. Nuorisotalotyö on työmuoto, jonka nuori valitsee itse, hän hyväksyy ja kokee sen omakseen. Nuorisotyö on osa nuorisopoliittikkaa. Nuorisotyö kohdentuu nuoren omaan vapaa-aikaan. (Heinänen & Söderlund 2009.)

### **3.2 Aiemmat tutkimukset**

Nuorisotyön kehittymiseen vaikuttaa suuresti aika, jossa eletään, koska nuorisotyö lähtee nuoren ajankohtaisista tarpeista. Nuorisotyöllä ei työalan kehittämisen alkuaikoina ollut mitään yhtä teoreettista jaettua teosta, joka olisi ohjannut tutkimus- ja kehittämistoimintaa. (Komonen ym. 2012, 11.)

Pelkät kävijät ja osallistujat eivät kuitenkaan riitä enää 2017 vuonna riittä. SOTE-uudistus tuo mukanaan yhtiöt ja yksityiset palveluntuottajat, jotka mullistavat tämän meidän toimintakentän siten, että markkinakelpoisuuttamme tullaan arvioimaan kohta toisella tavalla kuin nyt. Arviointia tullaan vaatimaan/edellyttämään

asiakkaan subjektiivisen kokemuksen kautta yhteiskunnalle aiheutettujen euronäästöjen kautta. Itse näkisin nuorisotyön kehittämisen sekä arvioinnin niin, että sitä mitattaisiin määrällisesti sekä laadullisesti, eli useammalla eri mallilla, aivan kuten Hovi ym. (2009) tuo nuorisotyön arvioinnissa esille.

Työn kehittämiseen vaikuttavat monet asiat. Vaikka kehittämisen tulisi lähteä aina tarpeesta, ohjaavat työntekijän omat intressit sitä vahvasti. Onnistunut kehittämisprosessi lähtee tarpeesta, joka voidaan todeta erilaisilla menetelmillä. Yhtenä menetelmänä voi olla tutkimus, jota myös itse käytän tässä. Pelkän ajatuksen tai idean kautta kehittäminen ei lähtökohtaisesti ole tuottava tapa lähteä kehittämään. Ongelma on usein se mikä käynnistää kehittämistyön.

Määrällistä sekä laadullista tulisi arvioida vertikaalisesti, eli jatkuvasti ympäri vuoden. Nuorisotyössä voitaisiin työnarviointia tehdä niin, että arviointiin ja kehittämiseen kerättäisiin tarvittavat tiedot hyödyntäen Hovi ym. (2009) kehittämää auditointimallia, jossa olisi mukana itsearviointi sekä vertaisarviointi. Tulevaisuudessa tätä voisi kehittää vielä niin, että auditointi arviointia voitaisiin tehdä yhdessä lähikuntien kanssa.

Nuorisotyön kehittämistä ja arviointia on tutkittu ja viimevuosikymmenen aikana ja se on tullut osaksi julkisten organisaatioiden toimintaa. 1990-luvulla alkanutta arvioinnin levittäytymisestä on kutsuttu arvioinnin megatrendiksi sekä arviointiyhteiskunnaksi. Toiminnan laatua ja arviointia pidetään merkittävänä yhteiskunnallisena ilmiönä. (Hovi ym. 2009, 5.)

## **4 LAADUN ARVIOINTI NUORISOTYÖSSÄ**

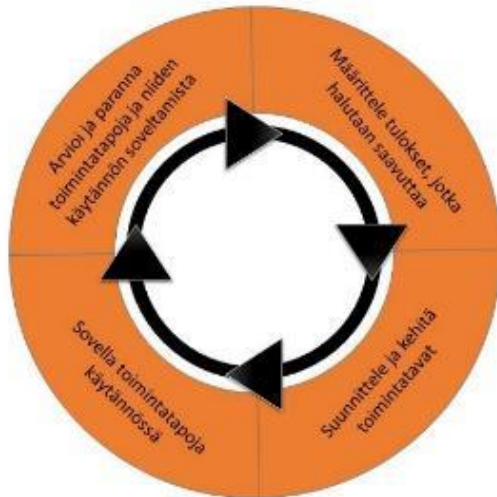
### **4.1 Taustaa**

Itsearviointi on käytännön arviointia, jossa tarkastellaan omaa tai ympäröivää toimintaa siihen määriteltujen kriteerien kautta. Itsearviointi on kokemukseen perustuvaa tietoa, josta katsotaan, että siitä voidaan myös oppia, kun se nostetaan tarkastelun kohteeksi. Itsearviointi ei voi olla neutraalia eikä arvovapaata, koska arvioinnin tekijä ja kohde ovat samat. (Hovi ym. 2009, 36.)



Laatutyö on nuorisotyön itsearvioinnin lähtökohta, jossa yhdestä tarkastelun kohteesta selvitetään sen peruslähtökohdat ja käsitteet. Nuorisotyössä voidaan tarkastella työn lähtökohtia (*preconditions*) kuten tavoitteita puitteita ja periaatteita, prosesseja ja työmenetelmiä (*processes, methods*), joihin myös työn arviointikäytännöt kuuluvat (European Commission 2015, 18.)

Tärkeässä osassa on myös asiakkaiden kokema laatu ja tähän onkin syytä kiinnittää huomiota, että vastaako palvelu tarpeita ja odotuksia. Laatutyölle ja kuntien ja järjestöjen nuorisotyön arvioinnille yhteistä kuitenkin on se, että arviointi ja arviointitiedon hyödyntäminen – käytännössä työn kehittäminen – nivoutuvat toisiinsa:



Kuva 1. Tutka malli kuvaa kuinka itsearviointia voidaan hyödyntää kehittämistyön kokonaisprosessissa (Hovi ym. 2009, 10). TUTKA -malli = Tulokset, Toimintatapa, Käytännön soveltaminen, Arviointi ja parantaminen (Opetushallitus 2011)

Kuvassa 1 kuvataan Tutka – malli joka kuvaa kuinka itsearviointitietoa voidaan hyödyntää kehittämistyön kokonaisprosessissa. Olennaista on se, kuinka saadaan hyödynnettyä itsearvioinnilla saatua tietoa ja kuinka sitä voidaan käyttää jatkumona arviointiprosessille. Tutka-logiikan avulla työlle määritellään ensin tavoiteltavat tulokset, jonka jälkeen suunnitellaan toimintatavat, joiden avulla tavoitteet saavutetaan. Tärkeää on myös määritellä, kuinka arvioidaan, että onko tavoitteisiin päästy. (Hovi ym. 2009, 10.)

Itsearviointi on tulkinnallinen analyysi, siitä miten hyvin on saavutettu toiminnalle asetetut tavoitteet, jolloin itsearvioinnin merkitys korostuu TUTKA-mallin noudattamisprosessissa. Yksi keino analysoida yhteisön menestymisen edellytyksiä pitkällä aikavälillä ja keino tunnistaa yhteisön vahvuuksia ja parantamista kaipaavia alueita ja kohteita on itsearviointi. (Räisänen & Korpi 2002, 32-33.)

Siurala (2014) katsoo, että kuntien laadun arviointi voidaan jaotella nuorisotyön työmuotojen arviointiin ja kehittämiseen. Siuralan (2014) mukaan laadun kehittämisen EFQM-malliin (*Excellency Framework Quality Model*) ja CAF-pohjaisiin malleihin (*Common Assessment Framework*), toimintakykyisyyden CAF-pohjaiseen arviointiin sekä hankearviointiin (Siurala 2014, 16). EFQM-malli on kokonaisvaltaisen arvioinnin viitekehys, jonka avulla organisaatio voi arvioida vahvuuksiaan ja heikkouksiaan, muodostaa yhteisen arvioinnin ja laatutyön mallin ja käsitteet sekä tukea kehittämistä ja johtamista. (EFQM s.a.)

Arviointia pidetään keinona jäsentää mitä nuorisotyöllä tavoitellaan. Arviointi voi olla myös arviointitutkimusta tai käytännön arvioimista joka tapahtuu käytännössä. Yleisesti arvioinnissa lähdetään liikkeelle siitä, että arvioinnissa on kohde, ja mitä tietoa siitä halutaan. Nuorten kanssa tehdään monessa eri ympäristössä töitä, työtä voidaan tehdä järjestöissä, kunnissa tai seurakunnissa, ja työtä voidaan tehdä monella eri tavoin, tämän vuoksi ei voida myöskään määritellä yhtä ainoaa arvioinnin lähestymistapaa tai menetelmää. Yhden ainoan arvioinnin lähestymistapaa tai menetelmää ei nuorisotyössä voida pitää tarkoituksenmukaisena. (Nöjd 2015, 7.)

Robsons (2001) nostaa osallistuvan arvioinnin esille, jossa käytännön toimijoilla on arvioinnissa keskeinen rooli arvioijana, tiedon lähteinä ja käyttäjinä. Nuorisotyössä se tarkoittasi sitä, että keskeisessä roolissa arvioinnissa olisi nuorisotyöntekijä ja nuori. (Robson 2001, 37–38.)

Nuorisotyöstä puhuttaessa voidaan laatua tarkastella työn lähtökohdista. Työn lähtökohdiksi Nöjd (2015, 8) määrittelee tavoitteita, puitteita ja periaatteita, prosesseja ja työmenetelmiä. Näihin kuuluvat myös Nöjd (2015, 8) mukaan työn arviointikäytännöt. Nöjd (2015, 8) painottaa, että huomiota täytyy kiinnittää asiakkaiden eli

nuorten kokemaan laatuun, eli siihen vastaako palvelu tarpeita ja odotuksia. Laatu-työlle ja arvioinnille Nöjd (2015, 8) katsoo yhtenäiseksi kuntien ja järjestöjen arvioinnin ja arviointitiedon hyödyntämisen sekä käytännöntyön kehittämisen. Nöjd (2015, 8) mielestä nämä nivoutuvat yhteen.

Njöd (2015, 9) mukaan EFQM- ja CAF ovat käytössä monissa kunnissa ja järjestöissä toiminnan kehittämisen työvälineenä. Näiden mallien näkökulmasta Njödin (2015, 9) mukaan nuorisotyön auditointi- ja itsearviointimalli tarkastelee lähemmin yhtä toiminnan aluetta kuten prosesseja.

## **4.2 Itsearviointi**

Toiminnan arviointi ja kehittäminen ovat hyvin tärkeässä osassa nuorisotyössä. Nuorisotyön työn luonteen johdosta nuorisotyön tulisi olla mukana yhteiskunnallisissa ilmiöissä ja tätä kautta nuorisotyön pitäisi olla mahdollista mukautua ja muuttaa toimintaa sen mukaan mitä ilmiöitä on havaittavissa. Näin ollen nuorisotyön pitäisi suunnitelmallisemmin luoda työn arviointi- ja kehittämissuunnitelmat. Kehittäminen ja työn arviointi pitäisi olla rakennettu työn sisään niin, että se olisi yhtä itses- tään selvää kuin nuoren kohtaaminen. Muuttuva yhteiskunta luo nykypäivän työelä- män kentälle haasteita, kun työn vaikuttavuus, asiakkaan asema sekä asiakkaan subjektiivinen kokemus määrittää toimintaa ja sen kehitystä.

Työtä arvioidaan ja kehitetään usein vähän, sekä työntekijöistä riippuen miten näh- dään sillä hetkellä parhaaksi. Työtä ei välttämättä, kiireenvuoksi kehitetä oikeilla menetelmillä tai menetelmillä mitkä olisivat tarkoituksen mukaisia. Tai vastaavasti kehittäminen ja arviointi voi olla ylhäältä päin määriteltyä. Työn tuloksia voidaan ke- rätä vain määrällisesti eikä laadullisesti lainkaan, mikäli johtotason työntekijät eivät mielestään laatumittareita tarvitse. Määrälliset luvut voivat ohjata toimintaa esimer- kiksi sen kautta, että määrärahat määräytyvät määrällisten lukujen kautta toimin- taan. Yhtenä merkityksellisimmistä nuorisotyön arviointi- sekä kehittämistyökaluista on prosessien auditointiin ja itsearviointiin oleva menetelmä, työn laadullinen arvi- ointi (Hovi ym. 2009).

Hovi ym. (2009) tuo selkeästi esille sitä, että nuorisotyön luonteen johdosta työtä ei voida arvioida yksipuolisesti vain jonkin yhden mallin avulla. Vaikka valittavaan arvioinnin malliin vaikuttaa se mitä ollaan arvioimassa, on usein nuorisotyössä työn luonne sellainen, että tarvitaan useampi arviointimalli, jotta saadaan oikea kuvaus tehdystä työstä. Määrällisten mittareiden lisäksi tarvitaan myös laatuun arvioinnin välineitä, oli arvioinnin tapa ja kohde mikä tahansa. (Hovi ym. 2009, 5.)

Nuorisotyössä ei pystytä yhdellä tietyllä arviointimallilla arvioida työtä vaan tarvitaan monipuolista työn arvioinnin ja kehittämisen välineitä. Yhdellä mallilla tai menetelmällä ei ole mahdollista arvioida ja kuvata toimintojen määrää, laatua, henkilöstön osaamisen vaatimuksia, menetelmien tarkoituksenmukaisuutta sekä työn vaikuttavuutta. (Hovi ym. 2009, 5.)

Itsearviointi on oman kokemustiedon tuottamista tarkastelun kohteeksi. Itsearvioinnissa tekijä ja kohde ovat samat, joten itsearviointi ei ole neutraalia eikä arvopaata (Hovi ym. 2009, 36.) Nuorisotyössä ei pystytä yhtä arviointimallia käyttämällä arvioida työtä vaan tarvitaan monipuolista työn arvioinnin ja kehittämisen välineitä. (Hovi ym. 2009, 5.)

Itsearviointilla tässä työssä tarkoitetaan Hovin ym. (2009, 37) määrittelemää nuorisotyön prosessien itsearviointia. Itsearviointi on oman toiminnan tarkastelua annetun kriteeristön avulla (Hovi ym. 2009, 37). Hovi ym. (2009) määrittelee itsearviointiprosessin sovittuun itsearviointin ajanjaksoon, yhteisiin itsearviointin periaatteisiin, yksilövaiheeseen, yhteisövaiheeseen, jakamiseen sekä kehittämiskohteiden valintaa.

Arviointia pidetään itsestään selvänä, vaikka se ei sitä ole. Arvioinnin haasteet ovat siinä, että onko arviointi oikeudenmukaista, merkityksellistä sekä niiden suhteet toisiinsa. Arvioinnin lopuksi, pitää vielä arvioida sitä mitä ja miten arviointiin. (Tuomi 2005, 85.)

Arviointia valittaessa on hyvä pohtia onko menetelmä käyttötarkoitukseen sovellova, saadaanko sen avulla kerättyä tietoa, joka vastaa arviointikysymyksiin

sekä saadaanko sen avulla kehitettyä kehitettävää toimintaa. Soveltuuko työkalu niihin toimintatapoihin, joiden mukaan työtä toteutetaan? Osaaminen on myös tärkeässä osassa arvioinnissa sekä arviointia valittaessa.

Usein kun puhutaan arvioinnista, puhutaan itsearviointista, palautteiden keräämisestä tai tilastointien kehityksestä. Se mitä arvioinnilla tarkoitetaan, riippuu siitä mitä arvioidaan, määrällistä vai laadullista.

Nuorisotyössä työn arvioinnin kehittyessä on arviointiin tullut myös uusia näkökulmia. Uusimpana näkökulmana nuorisotyön arviointiin on tullut vertaisarviointi. On myös katsottava aikaa edelle varsinkin nyt kun tässä kohtaa odotetaan SOTE-uudistusta. Nuorisotyössä melko usein arvioidaan työtä määrällisesti, pelkästään numeraalisia määriä, jolloin nuorisotilojen kävijämäärät, aukiolotunnit sekä aukioloillat kertovat työn vaikuttavuutta.

Subjektiiivisen kokemuksen arvioinnin kautta tullaan saamaan uusi näkökulma työn vaikuttavuuteen, arvioimiseen sekä kehittämiseen. Subjektiiivisella kokemuksella tarkoitan asiakkaan omaa puolueellista näkemystä toiminnasta, jotka liittyvät kunkin omaan henkilökohtaiseen ja ainutkertaiseen kokemukseen. Toiminnan palautekyselyssä on samankaltaisia piirteitä, kun haetaan kohderyhmän kokemuksia toiminnasta. Subjektiiivisella kokemuksella halutaan tarkempia kokemuksia ja palautetta yksittäisistä toiminnoista. Näin ollen subjektiiivisella kokemuksella voitaisiin arvioida toimintaa pitkin toiminta kautta eikä vain kysyä palautetta koko toimintakauden jälkeen kaikista toiminnoista. Subjektiiivinen kokemus voitaisiin integroida toimintaan niin, että toiminnan arviointi olisi jatkuvaa ja tätä kautta toiminnan kehittäminen tulisi jatkuvaksi.

## **5 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ**

### **5.1 Kehittämiskohde ja tavoite**

Kehittämistehtävän tarkoituksena on luoda Järvenpään nuorisotyöhön uusi arviointityökalu, jolla voidaan monipuolisemmin arvioida toimintaa. Yhtenäisellä arviointimalilla pystytään jatkumoon arvioinnissa. Toiminnan arvioinnin suunnitelmallisuus ja

systemaattisuus antavat mahdollisuuden myös tulosten vertailuun sekä arvioinnin ja kehittämisen vaikuttavuuteen.

Työn laadullisella arvioimisella pyritään tuottamaan tietoa toiminnan kehittämiseksi. Työkalun kehittämisessä hyödynnetään valtakunnallisesti nuorisotyöhön kehitettyjä prosessien arviointimalleja. Tavoitteena on luoda nuorisotyöhön sisään rakennettu arviointi- ja kehittämistyökalu, jossa valmiin rakenteen avulla työntekijät voivat suunnitelmallisesti mitata työn laatua sekä tavoitettavuutta.

*Nuorisotyön arviointi- ja itsearviointimallin keskeinen tavoite on tuottaa tietoa toiminnan ja sen laadun kehittämiseksi. Kun nuorisotyössä toiminnan tasoja on useita, myös arviointitietoa käytetään usealla tasolla ja niillä eri tavoin. Keskeisesti arviointitiedon käyttö toiminnan kehittämisen kiihdyttäjänä tapahtuu juuri siellä, missä arviointitkin tehdään, siis nuorisotilassa tai muussa toimipaikassa. Auditoinneista hyötyn eniten nuorisotila, jonka toimintaa voidaan arviointijien havaintojen pohjalta kehittää, monasti nopeallakin aikataululla. Arviointihavaintoja ja -raportteja voi kuitenkin hyödyntää myös organisaation muilla tasoilla. (Hovi ym. 2009, 53.)*

Kehittämiskohteena on luoda toiminnanlaadun arviointityökalu. Yhdenmukainen työkalu, jolla voidaan arvioida toimintaa. Tavoitteena on rakentaa työkalu, jolla voidaan arvioida ja kehittää toimintaa suunnitelmallisesti. (Liite 1.) Kehitettävän arviointi- ja kehittämistyökalua tulee myös arvioida. Toiminnan arviointityökalun luomisen lisäksi tavoitteena on myös luoda arviointi- ja kehittämistyökalun arviointi (liite 3).

Kehittämisen sivutuotteena on myös työyhteisö. Koska tarkoituksena on luoda yhteisöllinen tapa arvioida ja kehittää toimintaa niin, että jokaisen työntekijän mielipide saadaan kuuluviin, kehittää se silloin myös työyhteisöä sekä yhteisöllisyyttä. Arvioimisen tapahtuessa yhdessä yhteisöllisesti lisää se työyhteisön yhteisiä toiminnan tavoitteita.

Tavoitteena on luoda arviointityökalu, joka antaa mahdollisuuden toimintatavan laadun kehittämiseen. Arviointi- ja kehittämistyökalun avulla saadaan samalla

kehitettyä työyhteisöä näkemään arvioinnin ja kehittämisen lineaarisena eli jatkuvana kehittämisenä sekä arvioimisena. Tällöin kehittäminen nähdään myös prosessina eikä tuotteena, jolloin toimitaan vain uudella tavalla ja uskotaan näin kehittäneemme tuotetta/toimintaa. Mikäli kehittämistä ei tehdä prosessina on kehittämiselle vaikea asettaa tarpeita vastaavia tavoitteita, jolloin myös vaikea vastata tarpeeseen, joka on kehittämisen yksi tärkeitä osa-alue, jolloin myös arviointi vaikeutuu.

Tarkoituksena on luoda olemassa olevien tunnuslukujen eli määrällisten tilastojen rinnalle laadun mittaamisentyökalu toiminnan arvioimiseen ja kehittämiseen. Arvioimisella on tarkoitus tuoda näkyväksi työn kehittämiskohteet. Arvioimisella osoitetaan kehittämisen tarve.

Työntekijät perehdytetään ja koulutetaan käyttämään itsearviointia työn laadun arvioimisessa. Perehdytys ja koulutus toteutetaan työpaikalla. Perehdytys itsearviointiin tapahtuu, kun tehdään yhdessä ensimmäisen kerran laadun arvioimisen prosessi läpi.

## **5.2 Arvioimisen ja kehittämisen väline**

Perusnuorisotyön laadun arvioimisen työkaluna käytetään hyväksi Merja Hovin, Tero Luukkosen, Pekka Mäkelän, Viula Pakan, Harri Taposen ja Marika Westmanin (2009) kirjoittamaa opasta Nuorisotyön arviointi – käsikirja nuorisotyön prosessien arviointiin ja itsearviointiin. Kirjassa on luotu valmiit menetelmät itsearviointiin toteuttamiseen sekä itsearvioinnissa käytettävät alueellisen nuorisotyön laatukriteerit. Kirja ohjaa myös prosessin etenemistä.

Nuorisotyön kehittämisverkosto Kanuuna on aktiivisesti kehittänyt auditointi ja itsearviointimalleja nuorisotyön eri osa-alueilla. Kehittämisverkosto Kanuuna on kehittänyt Hovin ym. (2009) kirjoittaman oppaan itsearviointiin lomaketta sekä kriteeristöjä. Kehittämistehtävässä arviointi pohjautuu Hovin ym. (2009) teoriaan ja itsearviointi toteutetaan Kanuunan kehittämällä itsearviointilomakkeella. (Liite 2.)

Kirjallisuudessa kehittämistoimintaan sisällytetään viisi tehtävää. Eri kirjat nimeävät ja jäsentävät tehtävät eritavoin, mutta jokaisesta löytyy samat periaatteet. Yksi olennaisin kehittämisen tehtävä on vastata kysymykseen mitä ja miksi. Kehittäminen vaatii perusteluja, miksi kehitetään. Toiseksi kehittäminen tarvitsee toiminnan suunnittelun, eli toiminta täytyy organisoida. Kolmanneksi kehittämisessä täytyy olla myös itse kehittävä toiminta. Neljänneksi toiminta täytyy arvioida. Viidenneksi on toiminnan juurruttaminen ja levittäminen. (Rantanen & Toikko 2009.)

Nämä viisi elementtiä kulkevat myös tämän kehittämistehtävän mukana vahvasti. Mikäli näistä tehtävistä jätetään jokin tehtävä pois, ei kehittämistyötä pystytä laadukkaasti toteuttamaan tai kehittämistyön tulokset voivat olla puutteelliset. Perustelut sille miksi kehitetään, on hyvin oleellinen kehittämisen kysymys. Hovin ym. (2009) itsearviointimalli sopii käytettäväksi, koska tämän kaltaista arviointimallia hyödyntämällä voidaan saavuttaa Rantasen & Toikan (2009) esille tuomaa viiden tehtävän sisältämää kehittämistä. Mikäli Hovin ym. (2009) luomasta arviointi- ja kehittämismallista muokataan vielä selkeämmin toiminnan suunnittelu sekä toiminnan arviointi, pystytään tässä kehittämistehtävässä täyttämään myös nämä Rantasen & Toikan (2009) esille tuomat kehittämisen viisi tehtävää.

Arviointimallia arvioidaan SWOT – analyysillä (liite 3). SWOT – analyysin avulla pystytään nostamaan arviointimallista sen vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet sekä uhat. Tiedostamalla arviointimallin vahvuudet selkeyttävät ne myös tulevaisuudessa arvioinneissa arvioinnin merkitystä sekä tarkoitusta. Mahdollisuudet kertovat miten arviointimallia voidaan hyödyntää tai jatko kehittää, mikäli tällaiselle nähdään tarvetta. Tiedostamalla arvioinnin uhat ja heikkoudet voidaan niihin mahdollisesti myös vaikuttaa tai ainakin vähentää niiden vaikutusta arviointiin.

### **5.3 Itsearviointiin valmistautuminen**

Nuorisotyön laadun kehittäminen toteutettiin opinnäytetyönä, jossa määriteltiin käytettävät mallit sekä arviointiprossin kehittyminen sekä eteneminen. Opinnäytetyössä



peilataan työelämän tarpeita arviointimalliin. Opinnäytetyö kehittää nuorisotyön laadun arviointia sekä sen toteuttamista. Opinnäytetyön tekeminen on alkanut kesäkuussa Yhteisöpedagogin (AMK) tutkinnon, tutkimusosaamisen opintokokonaisuuden tehtävällä, jossa on harjoitustehtävänä tehty tutkimus Järvenpään nuorisotyön laadun arvioimisen tarpeellisuudesta.

Valittuun arviointimalliin eli itsearviointiin, kirjataan kriteeristön avulla toimintojen taso työntekijän omasta mielestä. Yhteisöllisessä itsearvioimisessa kootaan jokaisen työntekijän arvioinnit ja dialogisen keskustelun kautta tehdään yhteinen itsearviointi. Keskustelutilanteesta pyritään luomaan mahdollisimman hyvä dialogi, jossa vetäjän on otettava huomioon, että ei ota dialogissa asiantuntilähtöistä orientaatiota. Keskustelussa käytetään hyödyksi itsearvioinnissa saatuja aineistoja, joiden avulla haastattelussa avataan keskusteluja ja käydään dialogia.

Itsearvioinnin tulokset ovat jokaisen oma näkemys kysymyksistä, joita peilataan muiden tuottamaan tulokseen sekä muihin tutkimuksiin asiasta. Aineistoa kerätään ja sitä analysoidaan aktiivisesti dialogin aikana tavalla jonka myös Hirsjärvi (2001) tuo esille. Hirsjärvi (2001) määrittää laadullisen analyysin niin, että analyysi alkaa jo haastattelutilanteessa, tai aineisto analysoidaan lähellä aineistoa ja sen kontekstia. Yhteisestä itsearvioinnista nostetaan kolme-neljä kehittämiskohdetta ja niille määritellään vastuhenkilö sekä arviointikohta.

Itsearvioinnissa nousevat kehittämiskohteet muodostavat suunnitelman kehitettävistä kohdista. Työyhteisön kanssa sovitaan yhteisesti mitä osa-alueita kehitetään toiminnassa. Samalla kehittämiselle tehdään suunnitelma, miten toimintaa kehitetään ja sille määritellään vastuhenkilö. Kehittämisen arviointiin määritellään ajankohta, jossa arvioidaan onko tavoitteisiin päästy. Kehitetyt osa-alueet ovat mukana tulevaisakin arvioinneissa. Tällä varmistetaan kehitettävien toimintojen jatkuminen.

Kehittämiskohde huomioiden täytyy mahdollisesti määritellä myös väliarvioinnin ajankohdat. Kehittämiskohteisiin määritellään toiminnan keskeiset tehtävien aikataulut ja tehtävät. Nuorisotyössä työn arvioinnin kehittyessä on arviointiin tullut myös uusia näkökulmia. Uusimpana näkökulmana nuorisotyön arviointiin on tul-

lut vertaisarviointi. On myös katsottava aikaa edelle varsinkin nyt kun tässä koh-  
taa odotetaan SOTE-uudistusta. Nuorisotyössä melko usein arvioidaan työtä  
määrällisesti, pelkästään numeraalisia määriä, jolloin nuorisotilojen kävijämää-  
rät, aukiolotunnit sekä aukioloillat kertovat työn vaikuttavuutta.

Syksyllä 2017 nuorisotyön henkilökunta perehdytetään malliin ja käynnistetään laa-  
dun arviointi prosessi. Laadun arviointimallista on tarkoitus luoda sellainen, että sen  
prosessia pystyy muutkin työntekijän viemään läpi, eli mallin tarkoitus on olla sellai-  
nen, että se ei henkilöidy. Itsearviointin tarkoituksena on, että osallistuja asettaa oman  
toiminnan kriittisen tarkastelun kohteeksi.

#### **5.4 Kehittämistehtävän eteneminen**

Laadun arvioinnin työkalun kehittäminen oli tarkoitus tehdä työelämälähtöisesti.  
Työkalua kehitettiin neljässä vaiheeseen, joissa jokaisessa vaiheessa suunniteltiin,  
kehitettiin, toteutettiin tai koottiin kehittämistehtävän osa-alueita. Ensimmäisessä  
vaiheessa valittiin käytettäviä arviointimalleja. Toisessa vaiheessa luotiin tarvittavat  
dokumentit prosessin läpiviemiseen. Kolmas vaihe oli arviointiprosessin läpiviemi-  
nen. Viimeisessä vaiheessa, eli neljännessä vaiheessa kerättiin työntekijöiden koke-  
mukset ja työskentelyyn luotujen lomakkeiden parannus ehdotukset sekä koottiin  
erillisistä työskentelymalleista yhtenäinen arviointi- ja kehittämistyökalu. Työelämä-  
lähtöisellä kehittämisellä haluttiin arvioinnin integroituvan sujuvasti toimintaa sekä  
samalla lisätä työntekijöiden sitoutumista. Työelämälähtöisellä kehittämisellä pystyt-  
tiin samalla myös perehdyttämään henkilökuntaa itsearviointiin.

Ensimmäisessä vaiheessa tarkasteltiin nuorisotyöhön olemassa olevia työn arvi-  
ointi- ja kehittämistyökaluja. Nämä huomioon ottaen käytiin keskustelua yksikön esi-  
miehen sekä yksikön työntekijöiden kanssa siitä mitä tällä hetkellä arvioidaan ja  
mikä on esimiehen sekä työntekijöiden näkemys siitä mitä tulisi arvioida. Tässä vai-  
heessa käytiin myös avointa keskustelua siitä, että mitkä asiat ovat niitä mitä toimin-  
nasta tulisi arvioida.

Tässä vaiheessa tuli selkeää eroa työntekijöiden ja johtotason kanssa siitä mikä on  
tarkoituksenmukaista arvioimista. Työntekijöiden mielipiteet painottuivat laadulliseen

arviointiin kuin taas johtoasemassa olevien määrällisiin. Johto näki kuitenkin myös laadullisen arvioinnin tärkeänä. Johto tarkisteli asiaa kahdesta eri näkökulmasta. Toisaalta toiminnasta kerättävät määrälliset tulokset kertoivat toiminnan tuloksellisuutta, joilla perustellaan toimialan talousarviota. Laadullisen työn arviointi kuitenkin kehittää toimintaa ja parantaa niin toiminnan laatua joka voisi myös kasvattaa toiminnan määrällistä tulosta.

Kehittämistyön tavoitteena oli luoda laadulliseen arviointiin käytettävää arviointi- ja kehittämistyökalu ja sen tarve oli osoitettu myös tutkimuksellisesti. Työn tarkoituksena oli olla työelämälähtöinen, jolloin työkalun malliksi valikoitui Hovin ym. (2009) laadullisen arvioinnin itsearviointimalli. Hovin ym. (2009) luoma itsearviointimalli oli jo suhteellisen vanha, joten sitä ei heti otettu suoraan käyttöön vaan ensin selvitettiin, että onko sitä millään tavalla tässä välissä kehitetty, koska nuorisotyö on luonteeltaan nopeasti muuttava ala. Nuorisotyön kehittämisverkosto Kanuuna oli vuonna 2015 päivittänyt kriteeristöjä ja raportointilomaketta (liite 2). Kriteeristöjä sekä raportointilomaketta oli kehitetty työelämälähtöisesti, jolloin ne palvelevat tämän päivän nuorisotyönkenttää paremmin.

Tässä vaiheessa tuli varmistaa myös, että jatkuvan kehittämisen turvaamiseksi tuli kehittää itsearvioin jälkeen tapahtuva työskentelyä, missä määritettäisiin selkeämmin itsearvioinnissa nousseet kehittämiskohteet, toimenpiteet, vastuuhenkilö sekä arviointi kehittämiskohteiden toteutumiseksi. Itsearviointimallissa käytettävä lomake joka valittiin ensimmäisessä vaiheessa ei riittänyt sellaisenaan tähän arviointi- ja kehittämistyökaluun vaan työkaluun piti luoda vielä oma erillinen lomake, jolla itsearvioinnin tuloksista voitaisiin nostaa kehittämiskohteet sekä määritellä niille kehittämistoimenpiteet, vastuuhenkilöt, aikataulut sekä arviointi toteutuksesta (liite 1/7).

Vaikka ensimmäisessä vaiheessa suunniteltiin alustava itsearvioin toteutus ja aikataulutus. Tarkemmat aikataulun päivämäärät suunniteltiin kuitenkin vasta vaiheessa kolme, yhdessä työyhteisön kanssa. Koska työyhteisölle käytettävä malli ei ollut tuttu entuudestaan suunniteltiin tässä vaiheessa myös malliin perehdyttäminen. Ennen itsenäisen itsearvioinnin tekemistä tuli varmistaa työntekijöiden osaaminen ja varsinkin jos työntekijä ei ollut aikaisemmin itsearviointia tehnyt, tuli työntekijä perehdyttää itsearviointiin ennen kuin hän tekee sen itsenäisesti.

Itsearviointi suunniteltiin ja aikataulutettiin tehtäväksi kahdessa eri ajankohdassa. Ensimmäisellä kerralla tarkoitus oli pitää perehdytys ja harjoittelu, eli koulutuskerta, jossa työntekijät täyttäsivät itsenäisesti varsinaisen itsearvioinnin. Toisella kerralla tarkoitus oli pitää itsearviointityöpaja, jossa käytäisiin tulokset läpi yhdessä sekä käytäisiin yhteistä keskustelua tuloksista sekä saada tehtyä yksi yhteinen itsearviointi, jolla osoitetaan sen hetkinen laadullinen tilanne sekä määritellä kehittämiskohteet.

Toinen vaihe oli dokumenttien valmistelua sekä lomakkeiden tekemistä. Kehittämisprosessi noudatti Rantasen & Toikon (2009) esittämää kehittämissuunnitelmaa, joka sisältää viisi tehtävää, jolloin toisessa vaiheessa luotiin kehittämistyökalun arviointiväline. Kehittämistyökalun arvioimisessa nousi tärkeimmiksi kohdiksi sen kyky nostaa kehittämistyökalun tarpeellisuus sekä myös sen heikkoudet esiin, jotta ne voitaisiin välttää. Tähän arviointityökaluksi valikoitui SWOT – analyysi, joka on hyvin yksinkertainen työkalu arvioidessa tehtävän toiminnon vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia sekä uhkia.

Toisen vaiheen aikana tehtiin myös kehittämiskohteiden määrittämiseen lomake (liite 1/6; liite 1/7). Lomakkeesta oli tarkoitus tehdä mahdollisimman yksinkertainen. Lomakkeen helppokäyttöisyys vaati, että siihen piti vielä luoda lyhyet ohjeet sen täyttämiseen (liite 1/6). Toisessa vaiheessa valmisteltiin seuraavan vaiheen toiminta. Kaikki tarvittavat dokumentit sekä lomakkeet valmisteltiin valmiiksi. Lisäksi tässä vaiheessa aloitettiin tekemään ohjeistusta itsearviointiin, jotta itsearviointia olisi mahdollista tehdä itsenäisesti (liite 1).

Kolmas vaihe oli itse arviointivaihe. Itsearviointiin tutustuminen aloitettiin kesällä 2017, jolloin perehdytettiin osatyöntekijöistä. Itsearvioinnin tavoitteisiin, kriteereihin ja sen tarkoituksesta. Tutustuminen itsearviointiin aloitettiin ajoissa, koska työyhteisössä vaihtui osa työntekijöistä, jolloin itsearviointi oli täysin uusi asia osalle työntekijöistä. Kesällä 2017 työntekijät saivat itselleen itsearviointikriteeristöt sekä arviointi lomakkeet, johon heidän piti tutustua ja harjoitella arvioimista. Tässä vaiheessa itsearviointi oli vielä harjoittelua. Syksyllä 2017 oli tarkoitus käydä yhteinen perehdytys itsearvioinnista ja sopia prosessin aikataulu.

Itsearviointiprosessi lähti liikkeelle arviointisuunnitelman tekemisestä eli aikataulutamisesta. Varhaisessa vaiheessa oli havaittavissa kuitenkin jo haasteita, jotka ovat saaneet tämän opinnäytetyön idean liikkeelle. Työlaadusta sekä työn hektisyydestä johtuen koulutus ja perehdytys tilaisuus ei onnistunut. Työntekijöillä oli väistämättömiä esteitä tai työaikalain mukaisia vapaa päiviä. Perehdytys tavoitteisiin ja itsearviointiprosessiin järjestettiin kuitenkin yksilökoulutuksena, jossa käytiin itsearviointi niin läpi, että se antoi valmiudet työskennellä itsenäisesti.

Laadun arvioimiselle määriteltiin ensin aikataulu, jossa sovittiin itsenäisen itsearvioinnin sekä yhteisöllisen itsearvioinnin ajankohdat. Vaikka yhteisöllisen itsearvioinnin ajankohtaan voidaan sisällyttää myös kehittämiskohteiden määrittely, päätettiin arviointi kuitenkin toteuttaa kolmessa eri ajankohdassa. Tällä haluttiin varmistaa, että jokaisessa vaiheessa olisi mahdollisimman paljon aikaa käytettävissä.

Koska hektisen työnluonteen takia jouduttiin perumaan perehtyminen ja jouduttiin käymään perehdytys jokaisen työntekijän kanssa erikseen. Itsearviointilomaketta käytiin läpi yhteisesti jokaisen työntekijän kanssa sekä täytettiin harjoitusmielessä. Tämän jälkeen työntekijät suorittivat itsenäisesti laadullisen arvioinnin alueellisesta nuorisotyöstä (liite 2). Toisella kerralla käytiin yhteisesti läpi työntekijöiden itsearvioinnit sekä keskustelua siihen liittyvistä ajatuksista sekä ongelmista.

Itsearviointien jälkeen oli työntekijöiden kanssa sovittu itsearviointityöpaja ajankohta, jossa purettiin tulokset ja käytiin keskustelua siitä, miten jokainen näki tietyn arviointi kohdan toimintaan suhteessa määriteltyihin kriteereihin. Tarkoituksena oli saada tehtyä yhteisöllinen arviointi siitä missä tilanteessa näimme toimintamme olevan. Työskentelyn pohjana käytettiin itsenäisesti tehdyt itsearvioinnit. Keskustelun periaatteena pidettiin moniäänisyyttä, jolla haluttiin varmistaa, että yksilövaihe on tehty ennen yhteistä arviointia. Moniäänisyyteen sisältyy ajatus siitä, että arvioinnissa tai keskustelussa ei ole oikeaa tai väärää arviointia, vaan erilaisia näkökulmia ja tulkintoja.

Työskentely menetelmästä käytiin tarkasti läpi miksi itsearviointia tehdään, miten itsearviointia tehdään sekä miten sitä hyödynnetään työn arvioimisessa ja kehittämässä. Perehdytyksen ja opastuksen tarkoituksena oli vain saada työntekijät tekemään itsenäisesti itsearvioinnin. Tapa, jolla tieto saataisiin perehdytettyä työntekijöille, ei ollut olennaista. Tämän jälkeen työntekijät työskentelivät itsenäisesti tuottaen itsearvioinnin. Lisäksi työntekijät saivat kirjalliset ohjeet itsearvioinnin tekemiseen (liite 1). Itsenäisen itsearvioinnissa oli monta tarkoitusta. Ensimmäinen opetuskellinen tarkoitus, jossa työntekijä pääsisi harjoittelemaan kriteeristön lukemista sekä tulkitsemista. Toiseksi työntekijät olivat valmistuneempia itsearvioinnista keskustellessa.

Toisella kerralla tehtiin yhdessä yhtenäinen itsearviointi eli pidettiin itsearviointityöpaja. Yhtenäisen itsearviointityöpajan tarkoituksena on myös herättää keskustelua siitä, kuinka toiminta vastaa kriteeristöjä. Jokaisella kuitenkin on oma tapansa katsoa olemassa olevia laadullisia tekijöitä. Työntekijä voivat olla myös eri kehitysvaiheissa, toiset ovat voineet olla pidempään töissä kuin toiset, joten osaavat katsoa joitain asioita eri tavalla, mutta toisaalta myös pitävät toisia asioita itsestäänselvyytenä, jolloin jotkin asiat jäävät huomaamatta. Yhteisellä itsearvioinnilla pyrittiin myös löytämään yhteiset kehittämiskohteet tulevalle toimintakaudelle.

Kolmannella kerralla määriteltiin kehittämiskohteet itsearviointityöpajassa esille tulleista kehittämiskohteista. Ne käytiin yhteisöllisesti läpi ja niistä valittiin neljä kehittämiskohdetta, jotka kirjattiin kehittämiskohteiden määrittämisen lomakkeeseen (liite 1/7). Yhteisen itsearvioinnin perusteella määriteltiin työllemme kehittämiskohteet seuraavalle toimintakaudelle sekä konkreettiset teot, miten ne toteutetaan. Itsearvioinnista oli työyhteisön helppo nostaa kohtia, joita toiminnassa täytyy kehittää.

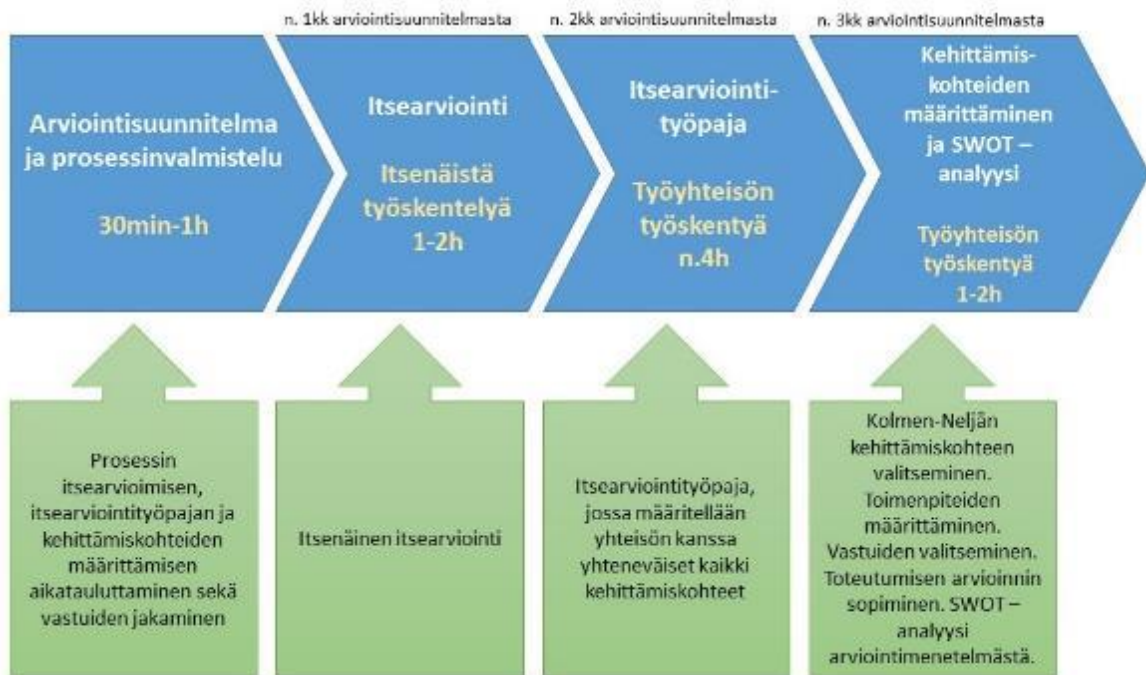
Työntekijät kokivat mielekkääksi tulosten helpon analysoinnin. Lomakkeeseen kirjattiin tarkasti kehittämiskohteet, toimenpiteet, vastuut sekä toteutumisen arviointi. Kehittämiskohteiden määrittämisen jälkeen tehtiin vielä SWOT-analyysi itsearvioinnista. Tämän tarkoitus on tehdä näkyväksi vielä arvioinnin tarkoitusta. Analyysiä voidaan pitää myös jatkokehittämisen välineenä. SWOT – analyysillä arvioitiin työkalua sekä sen sopivuutta suhteessa tuotettuun tietoon. Näistä nostettiin positiiviset ja negatiiviset asiat, joita voidaan hyödyntää jatkoarvioimisessa. (Liite 3.)

Neljännessä vaiheessa luotiin näistä kehittämisvaiheista ”Laadun arvioiminen alueellisessa nuorisotyössä” – arviointityökalu ja ohjeistus työkalun käyttöön (liite 1). ”Laadun arvioiminen alueellisessa nuorisotyössä” – arviointityökalu sisältää koko arviointi- ja kehittämisprosessin kuvauksen, käyttöohjeistuksen sekä käytettävät arviointivälineet ja tarvittavat dokumentit. Arviointityökalun avulla työntekijä pystyy johtamaan arviointi- ja kehittämisprosessin läpi. Työkalun avulla työntekijä pystyy suorittamaan itsenäisesti prosessin eri vaiheet.

## **6 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TULOKSET JA POHDINTA**

### **6.1 Tulokset**

Kehittämistehtävä tuotti neljävaiheisen laadun arvioimisen (kuva 2), josta luotiin arvioinnin- ja kehittämisentyökalu sekä ohjeet prosessin läpiviemiseen (liite 1). Kehittämistyökalun prosessin kulku ja työvaiheet ovat kuvattu arviointi- ja kehittämis työkalun prosessin kuvauksessa (kuva 2). Tuloksena kehittämistehtävä tuotti ohjeistuksen, miten prosessi viedään läpi (liite 1). Arviointi- ja kehittämisprosessin läpivieminen on jaettu neljää vaiheeseen, jotka sisältävät yhteensä kuusi työvaihetta. Työvaiheet ovat arviointisuunnitelma, prosessinvalmistelu, itsearviointi, itsearviointityöpaja, kehittämiskohteiden määrittäminen sekä työkalun arviointi. Itsearvioinnissa sekä itsearviointityöpajassa käytetään samaa Kanuuna kuntien kehittämää itsearviointilomaketta (liite 2). (Liite 1.)



Kuva 2. Kehittämistehtävässä luodun arviointi- ja kehittämistyökalun prosessin kuvaus ja työvaiheet. (Liite 1/2.)

Arviointi- ja kehittämistyökalussa käytettävä arviointimalli on itsearviointi. Itsearviointi mahdollistaa työyhteisön itsereflektion toimintatavoistaan. Itsearvioinnilla tuotetaan toiminnasta tietoa, jolla kehitetään toiminnan laatua. Itsearviointi on työnlaadun arviointia sille määriteltyjen kriteerien pohjalta. Työpaikan vuosikello määrittelee minä ajankohtana arviointia suoritetaan.

Itsearviointi ja itsearviointityöpaja arviointiprosessit sisältävät erilaisia työskentelyvaihteita, joita ovat yksilövaihe, yhteisövaihe, kehittämiskohteiden valinta, tavoitteiden määrittäminen kehittämiskohteille, työskentelyn määrittely kehittämiskohteille, vastuuhenkilöiden määrittely sekä loppuarviointi eli miten lähelle yhteisesti asetettuja tavoitteita on päästy. Itsearvioinnit ovat tilaisuuksia, jolloin työyhteisön jäsenet pääsevät katsomaan omaa työtään systemaattisen kehikon läpi ja pohtimaan itse-reflektion keinoin muutosta vaativia toimintatapojaan.

Osa työskentelyvaiheista voidaan toteuttaa työyhteisön omissa palavereissa. Itsearviointityöpajaan on hyvä varata pidempi aika työskentelyyn, koska se ei sovellu muun työskentelyn rinnalle. Itsearviointityöpaja voidaan kuitenkin tarvittaessa pilkkoa useampaan työskentelyyn. Tällöin on hyvä kuitenkin jaksottaa ne viikoittaiseksi työskentelyksi.



SWOT – analyysillä on kuvattu kehittämistehtävässä käytetyn arviointi- ja kehittämistyökalun vahvuudet ja heikkoudet. Kehittämisosiossissa SWOT – analyysia käytetään kehittämismallin arvioimiseen. Kehittyvän toimintaympäristön johdosta on syytä pitää työkalun arviointia mukana prosessissa, jolloin voidaan reagoida nopeasti muuttavaan toimintaympäristöön. (Liite 3.)

## **6.2 Itsearviointin vahvuudet**

Itsearviointi jäsentää toimintaa, sen tavoitteita, keinoja sekä tavoiteltuja tuloksia perustehtävän kirkastamiseksi eli tehdäkö oikeita asioita oikeaan aikaan. Arviointi auttaa nostamaan esiin toiminnan vahvuudet, se kannustaa uuden oppimiseen ja innostaa työntekijöitä kehittämään ja parantamaan toimintaa.

Nuorten avoimet illat olivat kokeneet suuria muutoksia Järvenpään kaupungissa, nuorisotilojen vaihtuessa monesta vanhasta yhteen täysin uuteen tilaan. Itsearvioinnissa pystyttiin nostamaan toiminnasta esille konkreettisesti asioita, jotka ovat toimivia ja onnistuneita. Näin tämä toimii myös palautteena työntekijöille.

Itsearvioinnin kautta voitiin tarkastella ajankohtaisia ilmiöitä sekä sitä, miten niihin on pystytty vastaamaan tai onko toiminnalla ollut vaikutusta ilmiöihin. Työn laadun paraneminen vaikuttaa myös työhyvinvointiin.

Itsearvioinnilla pystyttiin mittaamaan toiminnan laadun tämän hetkinen taso. Tällainen on kehittämisen näkökulmasta tärkeää, jotta voidaan kehittää toiminnasta oikeita asioita. Laadullisella täydennetään määrällisiä tilastoja. Vertaillessa näitä kahta toimintaa kuvaavaa määrettä, voidaan niitä vertailla keskenään, jolloin pystytään myös toiminnan vaikuttavuutta tarkastelemaan.

Itsearvioinnin malli edistää henkilöstön aktiivista osallistumista työn arviointiin ja toiminnan kehittämiseen. Työyhteisön aktiivisesti mukaan ottaminen parantaa työntekijöiden sitoutumista prosessiin ja samalla myös työn mielekkyyttä, kun työntekijä kokee saavansa vaikuttaa toiminnan arvioimiseen ja kehittämiseen. Työntekijän näkemys on selkeä subjektiivinen kokemus toiminnasta.

Itsearviointin vahvuudeksi nostettiin myös sen hyödyntäminen moninaisesti toiminnassa sekä toimintaa arvioidessa. Selkeä hyöty nähtiin työhön perehdyttämisessä, jossa pystyttiin itsearviointilla nostamaan osa-alueita, joita pitää selkeyttää tai avata työntekijöille. Itsearviointin kehittämiskohteiden määrittäminen luo työlle sekä työn kehittämislle selkeät ja yhden mukaiset tavoitteet, joihin kaikki työntekijät ovat sitoutuneet. Työn tekeminen tulee näkyväksi ja se myös koetaan helpommaksi ja sujuvammaksi.

### **6.3 Itsearviointin heikkoudet**

Itsearvioinnissa korostuu työn suunnittelun ja resursoinnin tärkeys, koska tavoitteena on nimenomaan integroida menetelmä olemassa olevaan työaikaan. Arvioinnin ja kehittämisen suunnitelmallisuudella onkin suuri tärkeys, jotta työn arviointi ja kehittäminen eivät kuormittaisi työntekijöitä. On kuitenkin muistettava, että jos arviointi ja kehittäminen toimivat jatkumona, olisivat ne jokaisella kerralla helpompaa sekä vie vähemmän aikaa sen tekeminen.

Itsearviointiprosessi on haavoittuvainen, mikäli sen valmisteluun ja suunnitteluun ei käytetä tarpeeksi aikaa tai se ei ole kenenkään vastuulla. Kaikilla työntekijöillä tulisi myös olla yhteneväinen ajatus siitä mitä arvioinnilla tavoitellaan ja miten tuloksia hyödynnetään. Arvioimisen ja kehittämisen tavoitteen ymmärtäminen sekä hyödyntämisen ymmärtäminen auttavat prosessin viemistä eteenpäin, niin yhteisöllisesti kuin yksilöllisesti niin, että jokainen toimii oman persoonansa avulla samaan lopputulokseen.

Itsearviointi antaa jo itsessään laadullisia tuloksia, joita voidaan kehittää, mutta itsearviointin heikkous on työn vaikuttavuuden arvioimisessa, jos sen rinnalla ei käytetä määrällisen tilaston arvioimista. Yhdessä laadullisen sekä määrällisen arvioimisen kanssa pystytään arvioimaan myös työn vaikuttavuutta.

## 6.4 Pohdinta

Arviointimallin selkeyttäminen ja yhdenmukaistaminen helpottaa jatkumo arviointia sekä vertailemista vanhoihin tuloksiin. Suunnitelmallisuus arvioinnissa helpottaa työn suunnitelmallisuutta sekä tekee työstä sekä työn kehittämisestä laadukkaampaa. Kehittämiskohteiden toteutumisen arviointi nostetaan arvioinnin yhdeksi tärkeäksi osa-alueeksi. Kehittämiskohteiden tavoitteisiin pääsemisen koetaan myönteisenä uutena ajattelutapana sekä nykyisten arviointikulttuurien kehittymisenä.

Työtä pyritään kehittämään niin kovalla vauhdilla, että arviointi on jäänyt vähäiseksi, vaikka se koetaan työyhteisössä tärkeäksi osaksi. Uuden organisaation myötä myös työn jakavuus on muuttunut niin, että työtä ei kehitetä yhteisöllisesti vaan kehittäminen on jolloin suurempana vastuuna, joka taas aiheuttaa sen, että työntekijät keskittyvät enemmän vain omaan vastuuseen. Itsearviointien läpikäymiseen sekä kehittämisen kohteiden määrittämiseen varattiin kokonainen iltapäivä, jossa yhdessä työyhteisön kanssa tehtiin yhteinen itsearviointi. Aika riitti hyvin, vaikka keskustelua käytiin paljon. Tärkeää tässä keskustelutilaisuudessa on, että joku työntekijä ottaa vetovastuun ja huolehtii prosessin etenemisestä sekä siitä, että kaikkien työntekijöiden äänet tulevat kuulluksi.

Arviointia pidetään itsestään selvänä, vaikka se ei sitä ole. Arvioinnin haasteet ovat siinä, että onko arviointi oikeudenmukaista, merkityksellistä sekä niiden suhteet toisiinsa. Arvioinnin lopuksi, pitää vielä arvioida sitä mitä ja miten arviointiin. Arviointi on tullut yhdeksi isoksi osaksi myös nuorisotyötä, arviointi tapoja on monenlaisia. Arvioinnissa voidaan mitata laadullista tai määrällistä, jota määrittelee, että halutaanko tuloksellisia vai vaikutuksellisia tuloksia. Arviointi määräytyy kehittämistyön tavoitteista. Arviointia täytyy aina tarkastella sen kautta mitä ja miten kehitetään. Jo ennen kehittämistyötä olisi hyvä miettiä mahdollisia arviointityökaluja ja arviointitapoja.

Arviointia tehdessä on hyvä pohtia, onko menetelmä käyttötarkoitukseen sopiva, saadaanko sen avulla kerättyä tietoa, joka vastaa arviointikysymyksiin sekä saadaanko sen avulla kehitettyä kehitettävää toimintaa. Soveltuuko työkalu niihin

toimintatapoihin, joiden mukaan työtä toteutetaan? Usein kun puhutaan arvioinnista, puhutaan itsearviointista, palautteiden keräämisestä tai tilastointien kehityksestä. Se mitä arvioinnilla tarkoitetaan, riippuu siitä mitä arvioidaan, määrällistä vai laadullista.

Työtä arvioidaan ja kehitetään usein vähän työntekijöistä riippuen, miten nähdään sillä hetkellä parhaaksi. Työtä ei välttämättä, kiireenvuoksi kehitetä oikeilla, tarkoituksenmukaisilla menetelmillä. menetelmillä mitkä olisivat tarkoituksen mukaisia. Tai vastaavasti kehittäminen ja arviointi voi olla ylhäältä päin määriteltyä. Työn tuloksia voidaan kerätä vain määrällisesti eikä laadullisesti lainkaan, mikäli johtotason työntekijät eivät mielestään tarvitse laatu- tai vaikuttamismittareita. Määrälliset luvut voivat ohjata toimintaa esimerkiksi sen kautta, että määrärahat määräytyvät määrällisten lukujen kautta toimintaan.

Mielestäni työnarviontiin sekä kehittämiseen tulisi olla muitakin kuin pelkät numeraaliset mittarit. Mielestäni nuorisotyössä tulisi olla selkeä rakenne, miten työtä mitataan määrällisesti sekä laadullisesti ja sitä kautta kehitetään työtä samankaltaisesti työntekijöistä riippumatta. Tällöin työn kehittyminen myös kehittyisi oikeasta tarpeesta eikä henkilöityisi työntekijöihin eikä työntekijän tarve muutta työtä omista tarpeista johtuen olisi mahdollista.

Itse näkisin nuorisotyön kehittämisen sekä arvioinnin niin, että sitä mitattaisiin määrällisesti sekä laadullisesti, eli useammalla eri mallilla, aivan kuten Hovi ym. (2009) tuo nuorisotyön arvioinnissa esille. Kuten luvussa 3.2 käsiteltiin, että määrällistä sekä laadullista tulisi arvioida vertikaalisesti, eli jatkuvasti ympäri vuoden. Luvun 3.2 mukaan nuorisotyössä voitaisiin työnarviontia tehdä niin, että arviointiin ja kehittämiseen kerättäisiin tarvittavat tiedot hyödyntäen Hovi ym. (2009) kehittämää auditointimallia, jossa olisi mukana itsearviointin lisäksi myös vertaisarviointi. Vertaisarviointi tukisi vahvemmin asiakaslähtöistä arviointia sekä sillä voitaisiin tuoda esille subjektiivinen kokemus. Laadullisen arvioinnin lisäksi subjektiivisen kokemuksen tietoja yhdistämällä voidaan saada melkein kaikki tieto tehdystä työstä. Tulevaisuudessa tätä voisi kehittää vielä niin, että auditointiarviointia voitaisiin tehdä yhdessä lähikuntien kanssa.

Lisäksi täytyisi olla myös foorumit missä tietoja arvioidaan ja tulkitaan sekä verrataan. Toiminnan sisälle täytyy näin ollen myös rakentaa arvioinnin vuosikello. Vuosikellossa olisi määritelty koska tietoja arvioidaan ja tulkitaan sekä verrataan. Vuosikelloon kirjattaisiin, milloin arviointia tuotetaan ja miten sitä dokumentoidaan. Toiminnan huomioiden täytyy olla väliarvioinnin ajankohdat. Vuosikellolla määritellään toiminnan keskeiset tehtävien aikataulut ja tehtävät. Arviointivuosikellon rakentaminen osaksi muuta toimintaa kehittäisi arviointi- ja kehittämistyötä osaksi muuta työtä.

Katson, että kun työyhteisössä saadaan kaikki työntekijät koulutettua itsearviointiin sekä on aloitettu itsearvioinnin vuosikellon toteuttaminen, tulisi arviointi menetelmää kehittää vielä vertaisarvioinnin sekä auditoinnin osilta. Vertaisarviointiin tulisi suunnitella vertaisnuorten kouluttaminen itsearviointiin. Kehittämistehtävässä käytetty arviointimalli on sovellettavissa myös nuorten kanssa. Nuorten kanssa tehtävä itsearviointi olisi asiakaslähtoisempää toimintaa, joka antaa subjektiivisen palautteen toiminnasta sekä toimintaympäristöstä.

Kehittämistehtävässä käytetty arviointityökalu antoi työyhteisölle arvokasta tietoa toiminnasta ja sen laadusta kuten, että nuorille suunnattu materiaali on suunnattu kohderyhmittäin. Tuloksista nousi esille, että nuorille suunnattu materiaali ja sisältö ovat kohderyhmälle sopivia. Vuosina 2014–2016 tehdyssä tieto- ja neuvonta kehittämishankkeessa on Järvenpään nuorisotyöhön verkkonuorisotyön työnmuoto, joka on jäänyt osaksi toimintaa sekä mahdollistaa myös monipuolisen verkkotiedottamisen.

Kehittämiskohteet heijastuivat osittain työyhteisön omista kehittämiskohteista. Ympäristökasvatus, kuten kierrätys tai tilaan luotujen puitteiden energiakulutuksen vähentämiselle ei ole työntekijöillä hallussa, ja tämä heijastuu suoraan toimintaan, jolloin nuorisotalolla tehtävässä kasvatustyössä ei myöskään tule esille ympäristökasvatus. Vaikka arvioimisessa on nostettu vahvuudeksi kestävä kehitys, on se vain pieni osa ympäristökasvatusta tai ekologisuutta. Kestävä kehitys onkin osittain vahvuus sekä heikkous, koska sitä pystytään laadukkaasti osittain toteuttamaan. Työyhteisön uuteen työryhmään on onnistuttu rakentamaan aktiivinen vuorovaikutus, jossa ohjaajat toimivat nuorten kanssa, ovat toiminnassa mukana ja rakentavat

aktiivisesti vuorovaikutustilanteita. Ohjaajien ja nuorten vuorovaikutus on luottamuksellista ja luontevaa. Yhdenvertaisuus on Järvenpään nuorisotyössä vahva arvo, jossa jokainen nuori saa osallistua toimintaa juuri sellaisena kuin hän on. Nuoret kohdataan yksilöinä ja ohjaajat usein tuntevat nuoret. Nuorten kohtaamisista saadun tiedon perusteella ohjaajat osaavat työyhteisössä arvioida nuoren tuen tarpeen ja toimia sen mukaisesti.

Arvioinnin keskeisin tehtävä on varmistaa, että kehittämistyössä toteutetaan asetettuja tavoitteita tai tehdään tavoitteisiin perusteltuja ja yhteisesti sovittuja muutoksia sekä suhteutetaan toimenpiteet näihin. Arvioinnin tarkoitus on saada kaikkien osallisten tieto, kokemukset ja näkemykset yhteiseen käyttöön kehittämistyön resursseiksi. Kuten luvussa 5.2 todettiin, että viisi elementtiä kulkevat kehittämisen mukana vahvasti ja mikäli näistä tehtävistä jätetään jokin tehtävä pois, ei kehittämistyötä pystytä laadukkaasti toteuttamaan tai kehittämistyön tulokset voivat olla puutteelliset. Näiden viiden elementin toteutuessa pystytään perustelevaan miksi kehitetään, joka myös on hyvin oleellinen kehittämisen kysymys.

## LÄHTEET

A common framework for the further development of youth work. Report from the Expert Group on Youth Work Quality Systems in the EU Member States. 2015. Brussels: European Commission. PDF-dokumentti. Saatavilla: [http://ec.europa.eu/assets/eac/youth/library/reports/quality-youth-work\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/assets/eac/youth/library/reports/quality-youth-work_en.pdf) [20.3.2018].

Aunila, S. 2013. Yle. Eikan pumpun pitkät tukat ja oudot asusteet kummastuttivat vanhempia. WWW-dokumentti. Päivitetty 2.4.2013 Saatavissa: <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2006/09/08/eikan-pumpun-pitkat-tukat-ja-oudot-asusteet-kummastuttivat-vanhempia> [Viitattu 18.8.2017].

EFQM s.a. Model criteria. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.efqm.org/efqm-model/model-criteria> [Viitattu 29.10.2017].

Hirsjärvi, S. & Hurme, H., 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Heinänen, O & Söderlund, M. 2009. Nuorisotyöllä on merkitystä. Opas kuntavaikuttajille ja nuorisotyöntekijöille nuorisotyön yhteiskunnallisesta merkityksestä. Helsinki: Suomen Nuorisoyhteistyö - Allianssi ry. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.alli.fi/binary/file/-/id/665/fid/832/> [Viitattu 4.1.2018].

Hovi, M., Luukkonen, T., Mäkelä, P., Pakka, V., Taponen, H. & Westman, M. 2009. Nuorisotyön arviointi. Käsikirja nuorisotyön prosessien auditointiin ja itsearviointiin. Helsinki: Espoon, Helsingin ja Vantaan nuorisotoimet.

Kiilakoski, T. 2010. Alueellisen nuorisotyön muutoksia. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kommentti.fi/kolumnit/alueellisen-nuorisotyon-muutoksia> [Viitattu 29.10.2017].

Komonen, K., Suurpää, L. & Söderlund, M. 2012. Johdanto. Kehittämisen arvo ja itseisarvo. Teoksessa Komonen, K. Suurpää, L. Söderlund, M. (toim.) Kehittyvä nuorisotyö. Helsinki: Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto, julkaisuja 128, 8-12.

Kuusisto-Arponen, A-K. & Tani, S. 2009. Kuinka tutkia lasten ja nuorten arjen maantiedettä? Terra 121: 1, 8. artikkeli.

Lauha, H. & Tuominen, S. 2016, Kohti digitaalista nuorisotyötä, Helsinki: Verke. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.verke.org/wp-content/uploads/2016/10/Kohti-digitaalista-nuorisotyota-1.pdf> [viitattu 29.10.2017].

Nieminen, J. 1995. Nuorissa tulevaisuus. Suomalaisen nuorisotyön historia. Jyväskylä: Lasten keskus, 300-305.

Nieminen, J. 2008. Vastavoiman hahmo – nuorisotyön yleiset tehtävät, oppimisympäristöt ja eetos. Teoksessa Tommi Hoikkala & Anna Sell (toim.) Nuorisotyötä on

tehtävä: menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 76. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 21–26.

Nikoskinen, E. 2011. Nuorten ABC-hengailu ilmiönä, tulkintoina ja toimenpiteinä: ABC-liikennemyymälät ja nuoret -tutkimushankkeen loppuraportti. Sarja B. Projektiraportit ja selvitykset 18. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu. <http://nuorten-palvelu.fi/wordpress/wp-content/uploads/2014/01/Kohtauksista-kohtaamisiin.pdf> [Viitattu 2.10.2017].

Nuorisolaki 21.12.2016/1285.

Nöjd, T. (toim.). 2015. Laatu! Tuloksia! Katsaus nuorisotyön arviointiin. Lappeenrannan kaupungin nuorisotoimi. Lappeenranta: Opetus- ja kulttuuriministeriö.

Opetushallitus. 2011. EFQM -malli. Päivitetty 13.6.2011. WWW-dokumentti. Saatavissa: [http://www.oph.fi/saadokset\\_ja\\_ohjeet/laadunhallinnan\\_tuki/leonardo\\_quality\\_in\\_vet\\_schools/efqm/efqm\\_malli](http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/leonardo_quality_in_vet_schools/efqm/efqm_malli) [Viitattu 18.10.2017].

Rantanen, T. & Toikko, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta, näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistumiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.

Raportointilomake alueellinen nuorisotyö (2015). 2015. Nuorisokanuuna. WWW-dokumentti. Saatavissa: [http://www.nuorisokanuuna.fi/sites/default/files/filedepot/pa-laute\\_alueellinen\\_nuorisotyö\\_0.docx](http://www.nuorisokanuuna.fi/sites/default/files/filedepot/pa-laute_alueellinen_nuorisotyö_0.docx) [viitattu 11.2.2018].

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evoluution tekijöille ja tilaajille. Tampere: Tammi.

Räisänen, A. & Korpi, A. 2002. Euroopan laatupalkintomallin sovellus ammatilliseen koulutukseen. Opas itsearviointiin ja ulkoiseen auditointiin. Helsinki: Opetushallitus.

Salasuo, M. 2006. Atomisoitunut sukupolvi. Pääkaupunkiseudun nuorisokulttuurinen maisema ja nuorisotyön haasteita 2000 –luvun alussa. Tutkimuksia 2006/6. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

Siurala, L. 2014. Nuorisotyön arviointi – kehittämisajatuksia. Kanuunan julkaisuja 1/2014. WWW-dokumentti. Saatavissa: [http://www.nuorisokanuuna.fi/sites/default/files/filedepot/kanuuna\\_nuorisotyön\\_arviointi.pdf](http://www.nuorisokanuuna.fi/sites/default/files/filedepot/kanuuna_nuorisotyön_arviointi.pdf) [Viitattu 15.6.2017].

Soanjärvi, K. 2014. Mitä on ammatillinen nuorisotyö? Nuorisotyön villiä kenttää kesyttämässä. Kasvatus ja aika 4, 79-84. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://journal.fi/kasvatusjaaika/article/download/68653/30022/> [Viitattu 25.2.2018].

Taini, S. 2010. Hengailun maantiede ja nuorisotutkimuksen eettiset ongelmat. *Kasvatus ja aika* 4, 51-71. PDF-dokumentti. Saatavissa: [http://www.kasvatus-ja-aika.fi/dokumentit/tainin\\_katsaus-muodossa\\_2510101230.pdf](http://www.kasvatus-ja-aika.fi/dokumentit/tainin_katsaus-muodossa_2510101230.pdf) [Viitattu 29.10.2017].



Tuomi, J. 2005. Kokemuksia työyhteisön kehittämiseen. Opas kouluttajalle karikkojen välttämiseksi. Julkaisusarja C, oppimateriaalit Nro 6. Tampere: Pirkanmaan ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://julkaisut.tamk.fi/PDF-tiedostot-web/C/6-Kokemuksia-tyoyhteison-kehittamiseen-Opas-kouluttajalle-karikkojen-valttamiseksi.pdf> [Viitattu 29.10.2017].

Uusi alueellinen nuorisotyön kriteeristö (2015). 2015.Nuorisokanuuna. WWW-dokumentti. Saatavissa: [http://www.nuorisokanuuna.fi/sites/default/files/filedepot/alueellisen\\_nuorisotyon\\_kriteeristo\\_0.docx](http://www.nuorisokanuuna.fi/sites/default/files/filedepot/alueellisen_nuorisotyon_kriteeristo_0.docx) [viitattu 11.2.2018].

**AVOIMET NUORTEN ILLAN LAADUN ARVIOINTITYÖKALUN OHJEISTUS**

Laadun arviointityökalun avulla on tarkoitus arvioida toimintaa, sille valmiiksi määriteltyjen kriteerien avulla. Itsearviointi on työnlaadun arviointia sille määriteltyjen kriteerien pohjalta. Toimintayksikön oma arviointi- ja kehittämisvuosikello määrittelee toimintakauden sisälle, missä ajankohdassa arviointia voitaisiin tehdä. Työkalu voidaan toteuttaa, vaikka työpaikalla ei ole määritelty arviointi- ja kehittämissuunnitelmaa. Tällöin arviointi tulisi sijoittaa toimintakauden loppuun. Mikäli toimintakausia on useampi, voidaan arviointeja tehdä useampi. Itsearviointin avulla saatavan tiedon hyödyntäminen on olennaista arviointiprosessissa. Arviointia toteutetaan sille itse määritetyn aikataulun mukaisesti.

Arviointiprosessi sisältää erilaisia työskentelyvaiheita, jotka ovat yksilövaihe, yhteisövaihe, kehittämiskohteiden valinta, tavoitteiden määrittäminen kehittämiskohteille, työskentelytavan määrittely kehittämiskohteille, vastuuhenkilön valinta/määrittely sekä kehittämiskohteen arviointi kohta. Arviointiprosessin eri vaiheita voidaan tehdä työpaikan omissa kokouksissa tai sille voidaan varata myös oma aika.

Keskustelun periaatteena on moniäänisyys, jolla halutaan varmistaa, että yksilövaihe on tehty ennen yhteistä arviointia. Moniäänisyyteen sisältyy ajatus myös siitä, että arvioinnissa tai keskustelussa ei ole oikeaa tai väärää arviointia, vaan erilaisia näkökulmia ja tulkintoja.

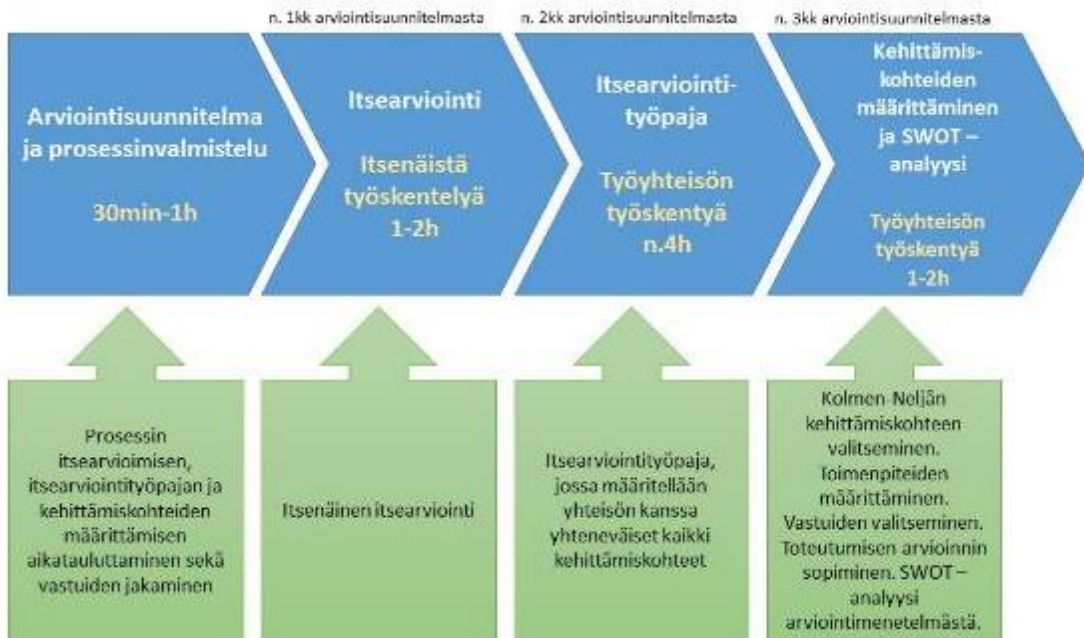
Itsearviointien jälkeen on hyvä pysähtyä arvioimaan tuottiko itsearviointi toiminnan kehittämisen kannalta oleellista tietoa sekä itsearvioin toteutustapaa ja sisältöjä mahdollisesti kehittää. Itsearviointin yhtenä tehtävänä on käynnistää avointa keskustelua tuloksista. Avoin keskustelu yhteisistä tuloksista sekä kehittämiskohteista lisää osallistujien sitoutumista kehittämiseen.

## LAADUN ARVIOINTI ALUEELLISESSA NUORISOTYÖSSÄ

Liite 1/2

### Arvioinnin ja kehittämisen prosessi

- Arviointisuunnitelma ja prosessinvalmistelu
- Sovitaan itsearviointien sekä itsearviointityöpajan ajankohdat
- Itsenäinen itsearviointi
- Itsearviointityöpaja
- Kehittämiskohteiden määrittely sekä uusien arviointien sopiminen arvioinnin SWOT - analyysi
- Seuranta



Arviointi- ja kehittämisprosessin läpivieminen on jaettu neljää vaiheeseen, jotka sisältävät yhteensä kuusi työvaihetta. Työvaiheet ovat arviointisuunnitelma, prosessinvalmistelu, itsearviointi, itsearviointityöpaja, kehittämiskohteiden määrittäminen sekä työkalun arviointi.

## **Vaihe 1**

### **Arviointisuunnitelma ja prosessinvalmistelu**

Hyvä itsearviointi edellyttää aina suunnitelmallisuutta. Työyhteisön ottaminen osaksi arviointisuunnitelman luomista vahvistaa se sitoutumista prosessiin. Työyhteisön kanssa pohditaan ja keskustellaan arvioinnin tarkoitusta, tavoitteita ja kohdetta. Paras lopputulos saavutetaan, kun kaikilla työyhteisön jäsenillä on mahdollisuus osallistua tarkoituksen ja tavoitteiden määrittelyyn. Resursointi on oleellinen osa suunnitelmaa. Itsearviointiin säännölliseen toteuttamiseen keskeisesti vaikuttava tekijä on käytössä oleva aika. Suunnitelmaa tehtäessä on hyvä arvioida, miten paljon kunkin työvaiheen toteuttaminen vaatii työaikaa ja kenellä on mahdollisuus toteuttaa ne. Arviointisuunnitelmaa laadittaessa on hyvä ennakoida missä yhteyksissä ja kenelle tuloksista tiedotetaan, ja miten tulokset käsitellään työyhteisössä.

## **Vaihe 2**

### **Itsenäinen itsearviointi**

Itsearviointilomakkeessa on tarkoituksena, että kaikki kriteerit arvioidaan. Arvioinnissa ei tulisi käyttää välimuotoja, eli arvioinnissa tulisi löytää aina se kriteerin taso joka kuvaa laadullista tasoa. Yhteisön kanssa tehtävässä arvioinnissa käydään keskustellen läpi jokainen kriteeri, jossa löydetään sitten se ”oikea” laadun taso. Mikäli työyhteisössä on uusia työntekijöitä, he tekevät arvioinnin, sillä kokemuksella, joka heille on ehtinyt kertyä arvioitavasta toiminnasta. ”Ei voida arvioida” -saraketta voidaan käyttää, mikäli uusi työntekijä ei yksinkertaisesti tiedä sitä, miten kriteerin sisältö toteutuu. Itsearviointinnissa työntekijä myös kirjaa sanallisesti arviointikohteen vahvuudet, jotka hän näkee arvioinnin kautta vahvuuksiksi sekä kehittämiskohteet, jotka hän näkee, että pitäisi kehittää. Itsearviointinnissa on tarkoitus arvioida työyhteisön yhteistä toimintaa eikä omia tekoja.

**Vaihe 3****Itsearviointityöpaja**

Itsearviointityöpaja vaiheessa käydään henkilöstön kanssa itsearviointitulokset ja kriteerit läpi ja käydään avointa keskustelua tuloksista. Luodaan työyhteisön yhteinen näkemys arvioinnista ja kriteerien tasoista. Tässä kohtaa arviointia keskustelu on tärkeässä osassa. Keskustelun tarkoitus on olla moniääninen. Moniäänisyyteen sisältyy ajatus siitä, että arvioinnissa tai keskustelussa ei ole oikeaa tai väärää arviointia, vaan erilaisia näkökulmia ja tulkintoja. Käydyn keskustelun perusteella määritellään kaikki kehittämiskohteet. Kaikki kehittämiskohteet kirjataan itsearviointilomakkeeseen mahdollisimman tarkasti.

**Vaihe 4****Kehittämiskohteiden määrittäminen**

Itsearviointilomakkeesta valitaan 3-4 kehittämiskohdetta, jotka kirjataan ja avataan. Kehittämiskohteille määritellään konkreettiset teot ja toimenpiteet millä toimenpiteillä tavoitteeseen päästään sekä kehittämiskohteesta vastaavan työntekijän. Hänen vastuulla on huolehtia kehittämiskohteen toteuttamisesta yhteisöllisesti. Lisäksi määritellään vielä toteutumisen arviointi, jolla varmistetaan, että kehittämiskohde on toteutunut ja mikäli se ei ole toteutunut niin on hyvä kirjata syytä miksi tavoitteisiin ei ole päästy. Kehittämiskohteet kirjataan mahdollisimman tarkasti. (valitaan kriteereistä, voidaan tarvittaessa yhdistää tai pilkkoa pienempiin kehittämisalueisiin). Toteutukselle määritellään aikataulu. Kehittämisalueen toteutukselle määritellään tarkistuspiste, jossa katsotaan onko tavoitteisiin päästy.

**SWOT-analyysi**

Arviointisuunnitelmaa ja sen tarkoituksenmukaisuutta on syytä tarkastella säännöllisin väliajoin. Tarvittaessa arviointisuunnitelmaa täsmennetään, jotta arvioinnin avulla kyetään tuottamaan toiminnan kehittämisen kannalta oleellista tietoa oikeaan aikaan. Kyse on jatkuvasta prosessista. SWOT – analyysillä on kuvattu kehittämissuhteissa käytetyn arviointimallin vahvuudet ja heikkoudet. Kehittämissuhteissa SWOT – analyysia käytetään kehittämissuhteiden arvioimiseen. Kehittyvän toimintaympäristön takia on syytä pitää työkalun arviointia mukana prosessissa, jolloin voidaan reagoida nopeasti muuttavaan toimintaympäristöön.

Itsearviointeissa tarvittavat lomakkeet ovat tämän ohjeistuksen liitteenä sekä itsearviointilomakkeet ovat ladattavissa myös osoitteista.

Itsearviointikriteeristö: [http://www.nuorisokanuuna.fi/sites/default/files/filedepot/alueellisen\\_nuorisotyön\\_kriteeristö\\_0.docx](http://www.nuorisokanuuna.fi/sites/default/files/filedepot/alueellisen_nuorisotyön_kriteeristö_0.docx)

Itsearviointi raportointilomake: [http://www.nuorisokanuuna.fi/sites/default/files/filedepot/palaute\\_alueellinen\\_nuorisotyö\\_0.docx](http://www.nuorisokanuuna.fi/sites/default/files/filedepot/palaute_alueellinen_nuorisotyö_0.docx)

**KEHITTÄMISTARPEET JA JATKOTOIMENPITEET**

Järvenpään kaupunki / Nuorisopalvelut	Nuorisotyön itsearvioinnin kehittämisalueiden määrittelyminen
Pvm: _____._____.20_____	
Osallistujat:	
<p>Itsearviointilomakkeesta valitaan 3-4 kehittämiskohdetta, jotka kirjataan ja avataan. Kehittämiskohteet kirjataan mahdollisimman tarkasti. (valitaan kriteereistä, voidaan tarvittaessa yhdistää tai pilkkoa pienempiin kehittämisalueisiin)</p> <p>Kehittämiskohteille määritellään toimenpiteet, konkreettiset teot, jotka kirjataan mahdollisimman tarkasti, kuinka tavoitteisiin päästään ja millä toimenpiteillä.</p> <p>Kehittämiskohteen kehittämiselle määritellään vastuhenkilö, joka huolehtii siitä, että kehittäminen tehdään. Hänen vastuulla on huolehtia kehittämisikohteen toteuttamisesta yhteisöllisesti. Toteutukselle määritellään aikataulu.</p> <p>Kehittämisalueen toteutukselle määritellään tarkistuspiste, jossa katsotaan onko tavoitteeseen päästy. Siinä määritellään vielä toteutumisen arviointi, jolla varmistetaan, että kehittämiskohde on toteutunut ja mikäli se ei ole toteutunut niin on hyvä kirjata syitä miksi tavoitteisiin ole päästy.</p>	

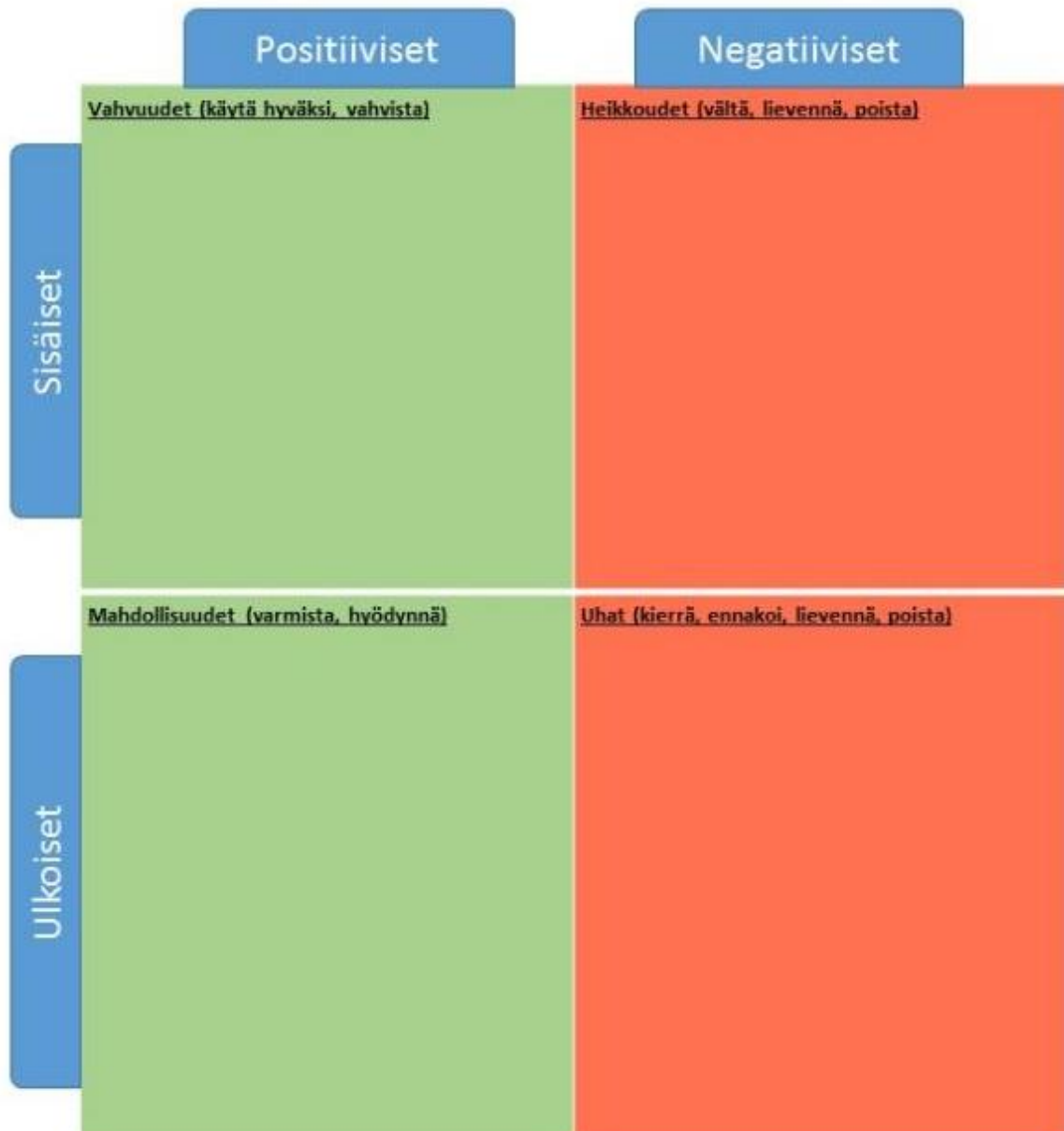
## LAADUN ARVIOINTI ALUEELLISESSA NUORISOTYÖSSÄ

Liite 1/7

Kehittämisaalueet	Konkreetitset teot jolla päästään tavoitteeseen	Kenen vastuulla	Koska toteutetaan	Milloin tarkistetaan
1				_____ . _____ .20 _____
2				_____ . _____ .20 _____
3				_____ . _____ .20 _____
4				_____ . _____ .20 _____
<b>Tuleva arviointi aikataulu</b>				
(voidaan täyttää siltä osin kuin tiedetään tai alustavasti)			<b>Pvm</b>	<b>Vastuu</b>
<b>Arviointisuunnitelma ja prosessin valmistelu</b>			_____ . _____ .20 _____	
<b>Itsearviointi</b> (n.1kk arviointisuunnitelmasta ja prosessin valmistelusta)			_____ . _____ .20 _____	
<b>Itsearviointityöpaja</b> (n. 2kk itsearviointityöpajasta)			_____ . _____ .20 _____	
<b>Kehittämiskohteiden ja jatkotoimenpiteiden määrittely</b> (n. 3kk itsearviointityöpajasta)			_____ . _____ .20 _____	
<b>SWOT – analyysi</b> (n. 3kk itsearviointityöpajasta)			_____ . _____ .20 _____	



## SWOT – analyysi



Alueellisen nuorisotyön laatukriteeristö

5.6.2015

- Osallisuus, alueellisuus, yhdenvertaisuus ja oppiminen kriteeristön läpäiseviä teemoja
- Auditointi vaatii aiempaa enemmän ohjaajien ja nuorten haastattelua sekä auditoinnin valmistelua. Käykää läpi etukäteen, minkä kriteerien arvioiminen edellyttää ohjaajien ja/tai nuorten jututtamista sekä tutustukaa auditoitavan tilan verkkosivuihin ja –profileihin.
- Arvioitavat kriteerit:

1. Aluetieto
2. Yhteistyö alueen toimijoiden kanssa
3. Verkostotyö
4. Yhteistyö huoltajien kanssa
5. Kouluyhteistyö lähikoulujen kanssa
6. Nuorten kohtaaminen nuorten omissa ympäristöissä
7. Vaikuttamistoiminta alueella
8. Digitaalisuus ja sosiaalinen media
9. Viestintä
10. Toiminnan suunnitelmallisuus ja toteutumisen arviointi
11. Toimintamallit ja toimintaohjeistus
12. Ohjaajien työnjako ja ohjaajien välinen viestintä
13. Nuorten kohtaaminen
14. Kaverisuhteiden mahdollistaminen ja edistäminen
15. Yhdenvertaisuus
16. Sukupuoli-identiteetti ja seksuaalinen suuntautuminen
17. Rasisminvastaisuus
18. Nuorten omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen
19. Vertaisohjaajatoiminta
20. Harrastus- ja toimintaryhmät
21. Pelaaminen
22. Terveiden elämäntapojen edistäminen
23. Ympäristövastuullisuus
24. Nuorten työllistymisen tukeminen
25. Ohjausresurssit
26. Tilojen hyödyntäminen
27. Toimintavälineet

## ITSEARVIOINNIN LAATUKRITEERIT JA PALAUTELOMAKE

Liite 2/2

ARVIOINTIKRITEERIT	1 PUUTTEELLINEN / HEIKKO	2 TYYDYTTÄVÄ	3 HYVÄ	4 ERINOMAINEN
1. Aluetieto	Työyhteisössä on tietoa muiden tahojen nuorille järjestämästä toiminnasta (esim. järjestöt, seurakunta).	Alueen väestöstä on tilasto- ja kokemustietoa. Alueen palvelut ja tarjonta nuorille tiedetään.	Alueen nuorista ja näiden vapaa-ajan vietosta sekä alueen tulevista muutoksista kerätään tietoa, jota hyödynnetään toiminnan suunnittelussa.	Alueen nuorten kanssa keskustellaan säännöllisesti, ja johtopäätökset ohjaavat toiminnan suunnittelua.
2. Yhteistyö alueen toimijoiden kanssa (esim. järjestöt, seurakunta, kaupallinen sektori)	Muiden alueen toimijoiden toiminnasta tiedetään ja näihin pidetään yhteyttä satunnaisesti.	Nuorille suunnattua toimintaa koordinoidaan muiden toimijoiden kanssa päällekkäisyyksien välttämiseksi. Muiden toimijoiden toiminnasta tiedotetaan nuorille satunnaisesti.	Toiminnan suunnittelussa huomioidaan alueelliset tarpeet ja muiden toimijoiden tarjonta. Osa toiminnasta toteutetaan yhteistyössä.	Toimintaa suunnitellaan, järjestetään ja arvioidaan yhdessä muiden toimijoiden ja nuorten kanssa säännöllisesti.
3. Verkostotyö	Alueella toimivat verkostot tiedetään.	Tarkoituksenmukaisissa verkostoissa ollaan mukana.	Verkostot ovat tarkoituksenmukaisia, ja nuoriso-ohjaajilla on aktiivinen rooli verkostoissa. Verkostojen tuomaa lisäarvoa hyödynnetään työssä.	Ohjaaja varmistaa, että nuoria kuullaan verkoistossa eri menetelmin.
4. Yhteistyö huoltajien kanssa	Huoltajille on tiedotettu nuoren jäsenyydestä nuorisotoiminnassa. Kotiin ollaan yhteydessä tarvittaessa.	Vakituisesti toiminnassa mukana olevien nuorten huoltajiin pidetään yhteyttä säännöllisesti, esim. tiedotteet, henkilökohtainen kontakti.	Nuorisotyön ja kotien väliseen yhteistyöhön on luotu rakenne. Yhteydenpito on aktiivista, säännöllistä ja molemminpuolista.	Huoltajilla on mahdollisuus osallistua toimintaan, jossa heidän osaamistaan ja osallistumistaan voidaan hyödyntää.
5. Kouluyhteistyö lähikoulujen kanssa	Alueen koulut tiedetään. Nuorisotoimintaa käydään markkinoimassa satunnaisesti.	Ohjaajat käyvät säännöllisesti markkinoimassa nuorisotyötä kouluilla. Koulu ja nuorisotyö tekevät satunnaista yhteistyötä.	Alueen koulujen kanssa tehdään suunnitelmallista yhteistyötä, jonka sisällöistä ja aikatauluista on sovittu yhdessä.	Alueen koulujen kanssa tehtävän suunnitelmallisen yhteistyön sisällöt nousevat nuorten tarpeista ja toiveista, ja yhteistyötä arvioidaan yhdessä säännöllisesti.
6. Nuorten kohtaaminen nuorten omissa ympäristöissä	Nuoria kohdataan vain nuorisotilalla.	Alueelle jalkaudutaan ja nuoria kohdataan myös muualla kuin tilalla. Ohjaajilla on tietoa nuorten suosimista paikoista.	Toimintaa järjestetään alueella satunnaisesti muuallakin kuin nuorisotilalla, nuorten suosimissa paikoissa.	Toimintaa järjestetään säännöllisesti alueella muuallakin kuin nuorisotilalla. Nuoret ovat mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa toimintaa.

## ITSEARVIOINNIN LAATUKRITEERIT JA PALAUTELOMAKE

ARVIOINTIKRITEERIT	1 PUUTTEELLINEN / HEIKKO	2 TYYDYTTÄVÄ	3 HYVÄ	4 ERINOMAINEN
7. Vaikuttamistoiminta alueella	Nuoret vaikuttavat vain nuorisotiloilla tapahtuvaan toimintaan.	Kannustetaan nuoria ottamaan kantaa heitä koskettaviin asioihin ja tiedotetaan vaikuttamistoiminnan eri vaihtoehdoista (esim. verkkodemokratia).	Pyritään aktiivisesti synnyttämään ja tukemaan nuorten ryhmiä, jotka haluavat vaikuttaa alueen asioihin.	Alueella toimii nuorten ryhmä tai ryhmiä, jotka toimivat vaikuttaakseen alueen asioihin.
8. Digitaalisuus ja sosiaalinen media	Nuorten verkkoympäristöjä tiedetään ja tunnetaan mutta niissä ei olla aktiivisesti mukana.	Pysytään aktiivisesti mukana erilaisissa nuorten verkkoyleisöissä ja ollaan vuorovaikutuksessa nuorten kanssa näiden kautta.	Tuodaan nuoret ja nuorten tekemistä näkyviin verkossa.	Digitaalinen työote on luonnollinen osa nuorisotyötä ja työyhteisöä. Osaamista ja sisältöjä kehitetään yhdessä nuorten kanssa.
9. Viestintä	Viestintään käytetään lähinnä perinteisiä kanavia eikä sitä ole kehitetty - esimerkiksi verkkosivut eivät ole ajan tasalla tai sosiaalinen media käytössä.	Viestinnän sisältö on asiallista ja materiaaleissa käytetään soveltua tunnustetta. Sosiaalinen media on käytössä. Verkossa perustiedot toiminnasta ovat ajan tasalla.	Viestinnän sisältö ja välineet ovat kohderyhmälle sopivia ja nuoria puhuttelevia. Tiedottaminen verkossa ja sosiaalisessa mediassa on monipuolista. Viestintää tehdään yhdessä nuorten kanssa.	Viestintä on tärkeä osa työtä ja siihen käytetään monipuolisia menetelmiä. Nuoret suunnittelevat ja toteuttavat viestintää monipuolisesti.
10. Toiminnan suunnitelmallisuus ja toteutumisen arviointi	Ohjaajien oma kiinnostus ja osaaminen ohjaavat toiminnan suunnittelua.	Nuorilla on mahdollisuus osallistua toiminnan suunnitteluun ja arviointiin.	Toimintaa suunnitellaan ja arvioidaan kokonaisvaltaisesti, säännöllisesti ja tavoitteellisesti yhdessä toimintaan osallistuvien nuorten kanssa.	Toimintaa suunniteltaessa on kuultu laajasti alueen nuoria ja hyödynnetty tietoa alueesta ja aiempaa toiminnan arviointia.
11. Toimintamallit ja toimintaohjeistus	Ohjaajat ovat ennalta sopineet toimintamalleista liittyen esimerkiksi kiusaamis- päihde-, uhka- ja väkivaltatilanteisiin.  Tunnetaan lakisäätöiset suunnitelmat kuten pelastus-, turvallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelmat.	Yhteiset toimintamallit on dokumentoitu. Huolehditaan perehdytyksestä, ja työyhteisön jäsenet ovat toimintamalleista tietoisia.	<i>Kasvatuksellisista toimintatavoista</i> keskustellaan säännöllisesti työyhteisössä. Toimintamalleja on käyty läpi nuorten kanssa.  Alueen toimijoiden erilaiset toimintamallit tiedostetaan.	Syy-seuraussuhteista keskustellaan nuorten kanssa. Nuorilla on käsitys ja mahdollisuus vaikuttaa siihen, miksi ja miten eri tilanteissa toimitaan.  Alueen toimijoilla on yhteisesti sovittuja toimintamalleja ja ne on sisäistetty toimijoiden kesken.
12. Ohjaajien työnjako ja ohjaajien välinen viestintä	Ohjaajien välisestä työnjaosta ei ole sovittu. Ohjaajien välisestä vuorovaikutuksesta puuttuu tilanneherkkyys.	Työnjako sovitaan tilannekohtaisesti toiminnan aikana. Ohjaajat ymmärtävät olevansa roolimalleja myös keskinäisessä vuorovaikutuksessa.	Työnjaot on yhdessä ennakolta sovittu ja ne ovat selkeät. Ohjaajien välinen viestintä on sujuvaa.	Työnjako on toimiva ja joustava ja viestintä luontevaa. Tämä välittyy myös nuorille.

## ITSEARVIOINNIN LAATUKRITEERIT JA PALAUTELOMAKE

ARVIOINTIKRITEERIT	1 PUUTTEELLINEN / HEIKKO	2 TYYDYTTÄVÄ	3 HYVÄ	4 ERINOMAINEN
13. Nuorten kohtaaminen	Ohjaajat huomioivat vain joitakin paikalla olevia nuoria.	Ohjaajat kohtaavat paikalla olevia nuoria tasapuolisesti.	Nuorten kaverisuhteita, vahvuuksia ja tuen tarpeita tunnistetaan ja niihin reagoidaan.	Nuorten kanssa jutellaan aktiivisesti näiden kuulumisista ja nuorilla ja ohjaajilla on luottamukselliset suhteet.
14. Kaverisuhteiden mahdollistaminen ja edistäminen	Ohjaajat kiinnittävät huomiota yksin oleviin nuoriin.	Järjestetään ryhmämuotoista toimintaa, jossa tutustuminen ja kaverisuhteiden saaminen on mahdollista.	Toteutetaan nuorten kanssa hankkeita joissa pyritään edistämään kaveruutta ja vähentämään kiusaamista.	Tarjotaan mahdollisuuksia luoda kaverisuhteita yli ryhmärajojen. Nuorten rooli on aktiivinen kaverisuhteita edistävän toiminnan suunnittelussa ja toteuttamisessa.
15. Yhdenvertaisuus (alkuperä, kansalaisuus, kieli, uskonto vakaumus, terveydentila, vammaisuus)	Toiminnassa on syrjinnän kieltö, mikä näkyy säännöissä ja ohjeissa, ja esteettömyys on mahdollista.	Nuorten kanssa keskustellaan yhdenvertaisuudesta ja nuoria osataan neuvoa, miten syrjintätilanteissa toimitaan. Ohjaajilla on valmiuksia haastaa omia ennakkoluuloja.	Nuori kokee toimintaympäristön turvalliseksi taustastaan ja pysyvistä ominaisuuksista riippumatta. Osataan hyödyntää esim. järjestöjen erityistä osaamista.	Mahdollistetaan erilaisten nuorten ja nuorten ryhmien kohtaaminen ja toimiminen yhdessä ja lisätään aktiivisesti erilaisten yksilöiden sekä nuorisoryhmien välistä vuorovaikutusta.
16. Sukupuoli-identiteetti ja seksuaalinen suuntautuminen	Toiminnassa ja työnjaossa heijastuu selkeästi tyttö/poika toiminta- ja ajattelumalli. Toiminnassa ei ole mietitty sukupuolineutraaliutta.	Toiminnassa edistetään sukupuolten tasa-arvoa. Sukupuolisuuden monimuotoisuus on tiedostettu ja siitä on valmius keskustella. Nuoria osataan ohjata paikallisten sateenkaariryhmien toiminnasta.	Tiloissa ja toiminnassa on huomioitu sukupuolineutraalius. Osa toiminnasta on tietoisesti suunniteltu siten, että se ei kategorisoi osallistujia oletetun sukupuoli-identiteetin mukaisesti.	Toiminnassa osataan suhtautua kriittisesti heteronormatiivisuudesta nouseviin ennako-oletuksiin, esim. puheeseen tyttö- tai poikaystäväistä.  Nuorisotyö mahdollistaa vertaisryhmien syntymistä itse tai muiden toimijoiden kanssa.
17. Rasisminvastaisuus	Rasistiseen käyttäytymiseen ja nimittelyyn reagoidaan huomauttamalla, muodollisesti.	Rasisminvastaisuudesta ja rasistiseen käyttäytymiseen puuttumisesta on yhteiset käytännöt ja nuoret ovat tietoisia niistä.	Rasismista keskustellaan ja rasismikokemuksia pohditaan yhdessä nuorten kanssa.	Toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa rasisminvastaisuutta edistetään suunnitelmallisesti. Ohjaajat toimivat aktiivisesti rasismiin ja vihapuheeseen puuttumisessa yhteistyössä esim. järjestöjen kanssa.

## ITSEARVIOINNIN LAATUKRITEERIT JA PALAUTELOMAKE

Liite 2/5

ARVIOINTIKRITEERIT	1 PUUTTEELLINEN / HEIKKO	2 TYYDYTTÄVÄ	3 HYVÄ	4 ERINOMAINEN
18. Nuorten omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen	Nuorten omaehtoisia ryhmiä, nuorten itsenäisesti järjestämiä tapahtumia tai vertaisohjaajatoimintaa ei ole.	Nuorten omaehtoisia ryhmiä tai itsenäisesti järjestämiä tapahtumia on satunnaisesti. Ohjaajat kannustavat nuoria omaehtoiseen toimintaan.	Ohjaajat etsivät aktiivisesti uusia nuorten ryhmiä ja auttavat nuoria löytämään tiloja ja rahoitusta ryhmille ja tapahtumille.	Nuoret suunnittelevat ja toteuttavat säännöllisesti tapahtumia ja/tai toimintaa toisille nuorille. Nuorilla on mahdollisuus hakea avustusta omaehtoiseen toimintaan.
19. Vertaisohjaajatoiminta	Tilalla ei ole vertaisohjaajatoimintaa.	Tilalla toimii nuoria vertaisohjaajina satunnaisesti. Heillä ei ole vertaisohjaaja- tai vastaavaa koulutusta.	Tilalla on säännöllistä ja suunnitelmallista vertaisohjaajatoimintaa. Vertaisohjaajat osallistuvat vertaisohjaaja- tai vastaavaan koulutukseen.	Vertaistoiminta on vakiintunutta. Nuoret toteuttavat toimintaa itsenäisesti ohjaajan taustatuella.
20. Harrastus- ja toimintaryhmät	Ryhmät perustetaan ohjaajalähtöisesti nuorten tarpeita ja toiveita huomioimatta.	Ryhmien toiminnalle on asetettu tavoitteita.	Nuoret voivat määrittellä ryhmille tavoitteet ja sisällöt ja ryhmiä järjestetään alueen tarpeen mukaan.	Mahdollisimman monille nuorille mahdollistetaan harrastustoiminta yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.
21. Pelaaminen, esim. - lautapelit - korttipelit - roolipelit - konsolipelit - tietokonepelit - miniatyyripelit - mobiilipelit	Ohjaajat ymmärtävät pelaamisen harrastuksena, mutta eivät itse ole perehtyneet pelivälineisiin.  Nuorisotyö tarjoaa pelaamisen vähintään tilat.	Ohjaajat osaavat käyttää ja tuntevat pelaamisen perusvälineistöä, tietävät säännöt ja ikärajat.  Nuorisotyöllä on keinoja, joilla tuetaan nuorten monipuolista ja omatoimista pelaamista.	Nuoret osallistuvat pelitoiminnan suunnitteluun. Nuorilla on omia toimintaryhmiä. Ohjaaja osallistuu peleihin työskentelemällä myös nuorten valmiissa verkostoissa.  Nuorisotyö järjestää yhteisöllisiä pelitilaisuuksia yhdessä nuorten kanssa.	Pelitoiminta on tavoitteellista, resursoitua ja sitä suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä nuorten kanssa.  Tunnetaan pelimaailman ilmiöitä ja pystytään kertomaan niistä esim. vanhempien ryhmille ja verkostoille.
22. Terveiden elämäntapojen edistäminen: liikunta, ravitseminen, ihmissuhteet, seksuaaliterveys, päihteet, päivärytmi	Terveisiin elämäntapoihin kasvattamista ja motivoimista tapahtuu satunnaisesti.	Terveysteen liittyviä teemoja nostetaan esille ja keskusteluun nuorten kanssa. Tietoa ja tukea etsitään tarvittaessa yhdessä.	Terveiden elämäntapojen edistäminen huomioidaan toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa.	Nuoret ovat mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa terveisiin elämäntapoihin liittyviä teemoja.

## ITSEARVIOINNIN LAATUKRITEERIT JA PALAUTELOMAKE

Liite 2/6

ARVIOINTIKRITEERIT	1 PUUTTEELLINEN / HEIKKO	2 TYYDYTTÄVÄ	3 HYVÄ	4 ERINOMAINEN
23. Ympäristövastuullisuus	Ympäristönäkökulma huomioidaan toiminnassa ja hankinnoissa satunnaisesti.	Ohjaajat toimivat ympäristövastuullisesti ja kannustavat esimerkillään. Jätteet lajitellaan ja huolehditaan kierrätyksestä.	Ympäristövastuullisuus näkyy laajemmin toiminnassa. Vastuullisesta kuluttamisesta ja ympäristövaikutuksista käydään keskustelua nuorten kanssa.	Yhdessä nuorten kanssa huolehditaan ympäristövastuullisuudesta ja ekologisesta jalanjäljestä omalla asuinalueella.
24. Nuorten työllistymisen tukeminen	Ohjaajat ovat kiinnostuneita nuorten opiskeluun ja työllistymiseen liittyvistä asioista ja välittävät tietoa eri opinto- ja työllistymismahdollisuuksista.	Nuorten työelämävalmiuksia edistetään tarjoamalla tutustumisjaksoja nuorisotilalla (TET- tai harjoittelujakso).	Ohjaajat harjoittelevat työelämätaitoja nuorten kanssa (esim. ajokortti työelämään, työkokemusta kerhoharjoitteluun).	Luodaan nuorille työelämätaitojen harjoittelumahdollisuuksia alueella.
25. Ohjausresurssit	Ohjaajien määrä ei ole riittävä tai työntekijöitä on liikaa suhteessa järjestettävään toimintaan ja osallistuvien nuorten määrään.	Ohjaajia on sopiva määrä suhteessa järjestettävään toimintaan ja osallistuvien nuorten määrään.	Ohjaajilla on nuorten kohtaamisen lisäksi aikaa myös suunnitteluun ja yhteistyöhön.	Ohjausresurssit ovat riittävät ja ne joustavat tarpeen mukaan. Alueen muuttuviin tarpeisiin pystytään reagoimaan.
26. Tilojen hyödyntäminen	Tiloja hyödynnetään avoimen nuorisotilatoiminnan aikana.	Avoimen nuorisotilatoiminnan lisäksi tiloja voivat käyttää myös muut toimijat. Tilojen käyttömahdollisuudesta tiedotetaan.	Nuorilla on mahdollisuus varata nuorisotiloja omaehtoiseen toimintaan myös nuorisotilatoiminnan ulkopuolella.	Tila on nuorten ja muiden toimijoiden monipuolisessa käytössä. Tilojen varaaminen on sujuvaa.
27. Toimintavälineet	Toimintavälineitä on, mutta ne ovat osittain huonossa kunnossa tai niitä ei osata käyttää.	Välinehankinnoissa on huomioitu nuorten toiveet ja välineiden monipuolisuus. Välineiden kunnosta huolehditaan.	Välineet ovat hyvässä kunnossa ja monipuolisia: erilaisten ryhmien tarpeet ja yhdessä tekemisen mahdollisuus on huomioitu. Hankintoja tehdään ja suunnitellaan nuorten kanssa.	Välineet ovat ajanmukaisia ja ne on hankittu nuorten ja tilojen eri käyttäjien kanssa yhdessä tehden ja suunnitellen. Välineitä käytetään monipuolisesti.

Uusi alueellinen nuorisotyön kriteeristö (2015). 2015. Nuorisokanuuna. WWW-dokumentti. Saatavissa: [http://www.nuorisokanuuna.fi/sites/default/files/filedepot/alueellisen\\_nuorisotyön\\_kriteeristö\\_0.docx](http://www.nuorisokanuuna.fi/sites/default/files/filedepot/alueellisen_nuorisotyön_kriteeristö_0.docx) [viitattu 11.2.2018].

## ITSEARVIOINNIN LAATUKRITEERIT JA PALAUTELOMAKE

Liite 2/7

## NUORISOTYÖN AUDITOINTI- JA ITSEARVIOINTIMALLI

## AUDITOINTI- TAI ITSEARVIOINTIRAPORTTI

## ALUEELLINEN NUORISOTYÖ

pvm	klo	nuorisotalon aukioloaika:		
toimipaikka		nuorten ikäryhmä:	v.	
arvioija 1		nuoria paikalla:	tyttöjä:	poikia:
arvioija 2		työntekijöiden määrä:		

		heikko/ puutteellinen	tydyttävä	hyvä	erinomainen	ei voi arvioida
1	aluetieto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	yhteistyö alueen toimijoiden kanssa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	verkostotyö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	yhteistyö huoltajien kanssa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	koulu yhteistyö lähikoulujen kanssa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	nuorten kohtaaminen nuorten omissa ympäristöissä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	vaikuttamistoiminta alueella	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	digitaalisuus ja sosiaalinen media	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	viestintä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	toiminnan suunnitelmallisuus ja toteutumisen arviointi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	toimintamallit ja toimintaohjeistus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	ohjaajien työnjako ja ohjaajien välinen viestintä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	nuorten kohtaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	kaverisuhteiden mahdollistaminen ja edistäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	yhdenvertaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	sukupuoli-identiteetti ja seksuaalinen suuntautuminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	rasisminvastaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	nuorten omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	vertaisohjaajatoiminta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	harrastus- ja toimintaryhmät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	pelaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	terveiden elämäntapojen edistäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	ympäristövastuullisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	nuorten työllistymisen tukeminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	ohjausresurssit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	tilojen hyödyntäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	toimintavälineet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Sanallinen arviointi (kirjoitetaan kokonaisina lauseina)

a) vahvuudet:

b) kehittämisalueet:

lisätietoja, esim. miksi tiettyä kriteeriä ei voitu arvioida

Auditoinnin osalta palautepalaveri pidetty

pvm \_\_\_\_\_

• työyhteisön esimies oli paikalla:

kyllä

ei

Kopiot lomakkeesta:

- työyhteisölle ja heidän esimiehelleen ennen palautepalaveria
- auditoijat voivat pitää kopion itsellään (muista luottamuksellisuus)

## ITSEARVIOINTITYÖKALUN ARVIOINTI - SWOT

	Positiiviset	Negatiiviset
Sisäiset	<p><u>Vahvuudet (käytä hyväksi, vahvista)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- toiminnan laadun näkyväksi tekeminen</li> <li>- täydentää määrällisen tilaston tuloksia</li> <li>- henkilöstön aktiivinen osallistuminen työn arviointiin ja toiminnan kehittämiseen</li> <li>- yhdenmukainen arviointi työkalu</li> <li>- kehittämiskohteiden toteutumisen arvioinnin suunnitelmallisuus</li> <li>- hyödyntäminen perehdytyksessä</li> <li>- selkeät tavoitteet</li> </ul>	<p><u>Heikkoudet (vältä, lievennä, poista)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- resurssin puute</li> <li>- ajan puute</li> <li>- perehdytyksen/valmistautumisen puute</li> <li>- ymmärrys mitä tavoitellaan ja miten tuloksia hyödynnetään</li> <li>- aikataulun suunnittelemattomuus</li> <li>- itsearviointia ei arvioida suhteessa määrällisiin lukuihin</li> </ul>
Ulkoiset	<p><u>Mahdollisuudet (varmista, hyödynnä)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tulosten vertailu, kunta tasolla</li> <li>- kehittämisen jatkumo</li> <li>- ryhmän roolien ja vastuiden määrittely</li> </ul>	<p><u>Uhat (kierrä, ennakoi, lievennä, poista)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Työntekijöiden/johdon sitoutuminen arviointiprosessiin, tavoitteisiin ja aikatauluihin</li> <li>- tulosten henkilöityminen</li> <li>- kehittämiskohteiden toteutumisen arvioinnin puute</li> </ul>