

Pirjo Kovalainen

NUORTEN TIETO- JA NEUVONTATYÖN OSAAMISKARTTA
– työväline osaamisen arviointiin ja kehittämiseen

NUORTEN TIETO- JA NEUVONTATYÖN OSAAMISKARTTA

– työväline osaamisen arviointiin ja kehittämiseen

Pirjo Kovalainen
Opinnäytetyö
Syksy 2018
Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja
johtamisen tutkinto-ohjelma, YAMK
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen tutkinto-ohjelma, YAMK

Tekijä: Pirjo Kovalainen

Opinnäytetyön nimi: Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartta - työväline osaamisen arviointiin ja kehittämiseen

Työn ohjaaja: Pirkko Sandelin

Työn valmistumislukukausi- ja vuosi: syksy 2018

Sivumäärä: 63 + 15

Tämän kehittämistyön tavoitteena oli kartoittaa nuorten tieto- ja neuvontatyössä tarvittavaa osaamista ja tuottaa nuorten tieto- ja neuvontatyöhön osaamisen arvioinnin työväline. Kehittämistyön tuloksena syntyi osaamiskartta osaksi nuorten tieto- ja neuvontatyön laatutyökalujen sarjaa nuorten tieto- ja neuvontatyön kansallisen palveluverkoston työntekijöiden käyttöön. Osana nuorten tieto- ja neuvontatyön laatutyökaluja osaamiskartta muodostaa kokonaiskuvaa nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden laadusta.

Kehittämistyö eteni vaiheittain, tutkimuksellisenä kehittämistyön prosessina. Tietopohjana työssä olivat nuorten tieto- ja neuvontatyötä koskeva lainsäädäntö, nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaiset periaatteet, muut toimintaa ohjaavat suositukset ja asiakirjat sekä aikaisemmat tutkimukset ja samankaltaiset osaamiskartoitukset. Tiedonhankintamenetelminä on käytetty kirjallisuuteen perehtymistä, työpajatyöskentelyä eri tilaisuuksissa, arviointikyselyä sekä työkouksia.

Kehittämistyön tulosten perusteella nuorten tieto- ja neuvontatyö edellyttää laaja-alaista osaamista ja tietämystä nuorten elämään liittyvissä asioissa. Työntekijällä tulee olla tietoa nuorille suunnatuista palveluista sekä taitoa kohdata nuoria ja ohjata heitä oikeiden palveluiden piiriin. Lisäksi työntekijän on kyettävä etsimään tietoa useista eri lähteistä, hallitsemaan ja arvioimaan tietoa sekä omattava medialukutaitoa. Nykyään useat nuorisotiedotuspalvelut tarjoavat verkkopohjaisia palveluita, joten työntekijöillä on oltava palveluiden ylläpitoon ja käyttöön tarvittavat digitaaliset taidot ja tietämystä.

Kehittämistyön tuloksena on toteutettu osaamiskartta, jonka kymmenen osaamisaluetta muodostavat kattavan kuvauksen nuorten tieto- ja neuvontatyöstä. Osaamiskartta on hyödyllinen ja odotettu jäsenyys nuorten tieto- ja neuvontatyössä tarvittavasta osaamisesta.

Osaamiskartta syntyi yhteistyössä nuorten tieto- ja neuvontatyön kolmen maantieteellisen alueen aluekoordinaattorin, valtakunnallisen nuorten tieto- ja neuvontatyön Osaamiskeskus Koordinaatin sekä nuorten tieto- ja neuvontatyön verkoston toimijoiden kanssa. Nuorten tieto- ja neuvontatyön ammattilaiset ovat testanneet ja arvioineet sitä eri työpajoissa ja arviointikyselyn kautta läpi kehittämistyön prosessin. Osaamiskartta on tarkoitettu kaikille nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjaustyötä tekeville työssä tarvittavan osaamisen tunnistamiseen, arviointiin ja kehittämiseen. Osaamiskartalle on tuotettu käyttöopas, ”Osaamiskartta nuorten tieto- ja neuvontatyöhön - opas osaamiskartan käyttöönottoon ja hyödyntämiseen” ja palveluverkostolle tullaan tarjoamaan osaamiskartan käyttökoulutuksia. Kartta kehittyy käytön ja palautteen myötä, jota tullaan keräämään suunnitelmallisesti kartan käyttäjiltä.

Asiasanat: nuorisotyö, nuorisotiedotus, osaaminen, osaamiskartoitus, osaamisen kehittäminen, nuorten tieto- ja neuvontatyö

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences

Master's Degree Programme in Development and Management of Health and Social Care

Author: Pirjo Kovalainen

Title of thesis: Competence map for youth information and counselling - a tool for assessing and developing competence

Supervisor: Pirkko Sandelin

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2018 Number of pages: 63+15

The aim of this thesis was to map competence and produce a tool for assessing competence in youth information and counselling work. The tool of assessment, a competence map, was developed in collaboration with regional coordinators of youth information and counselling work, the national centre of expertise for youth information and counselling Koordinaatti and the national youth information and counselling network. The results of the development work will be utilized nationally.

The basis for the competence map is the European youth information charter, peer and self-assessment models of youth information and counselling services, the recommendations and strategies behind the youth information and counselling work and the expertise and experience of those youth information workers who participated in the development process.

Based on the results of the thesis, youth information and counselling work requires comprehensive knowledge of young peoples' life. A competent youth information worker has information available to youth about services targeted towards young people, and skills to direct young people to the right services. In addition, the employee must be able to search for information from a variety of sources, as well as have skills in information management, evaluation, digital communication and media literacy. Nowadays more youth information services are involved with web-based services, so employees must also have the skills and knowledge of digital youth work.

The competence map is a useful and needed compilation of the skills required for youth information and counselling work. It has ten competence areas, with more comprehensive descriptions of the skills needed and five competence levels as criteria for assessing competences. The competence map on its own can be used as an assessment tool, and it enables the user to create own competence and target profiles for a service, job or employee.

The competence map helps the organization clearly identify what kind of competence is needed to support overall organizational goals and individual and team activities. It provides a map of existing competences in the organization and where it exists, as well as revealing gaps. The competence map is directed towards analysis and development of competence in all youth information and counselling work.

This competence map is part of a set of quality tools for youth information and counselling work. It is a tool to identify, evaluate and develop the skills and competence needed for all youth information and counselling workers. The competence map will come with a handbook and training directed towards the national network of youth information and counselling workers.

Keywords: youth work, youth information, competency, competence map, competency mapping, youth information and counselling work

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	NUORTEN TIETO- JA NEUVONTATYÖ	9
2.1	Nuorten tieto- ja neuvontatyö – ehkäisevää ja ennakoivaa nuorisotyötä	10
2.2	Nuorten tieto- ja neuvontatyön toimintaympäristö ja rakenne	11
2.3	Nuorten tieto- ja neuvontatyön periaatteet	12
3	OSAAMINEN JA SEN KEHITTÄMINEN	14
3.1	Osaamisen kehittämisen yhteys strategioihin ja palvelulupauksiin	15
3.2	Osaamisen arviointi	16
3.3	Osaamisen kehittämissuunnitelmien laadinta	17
3.4	Osaamiskartta osaamisen arvioinnin välineenä	18
4	KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TEHTÄVÄT	19
5	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN JA TULOKSET	22
5.1	Aloitusvaihe, ymmärryksen syventäminen kehittämistyön aiheesta	22
5.2	Suunnitteluvaihe, nuorten tieto- ja neuvontatyön tehtävien ja niiden edellyttämän osaamisen alustavaa määrittely	24
5.3	Työstövaihe, työtehtävien ja osaamisen tunnistaminen ja ryhmittely	29
5.4	Tarkistusvaihe, osaamiskartan testaaminen eri työryhmissä	32
5.5	Viimeistelyvaihe, työssä edellytettävän osaamisen tunnistaminen ja ryhmittely	35
5.6	Valmis tuotos, osaamiskartan arviointi	37
6	NUORTEN TIETO- JA NEUVONTATYÖN OSAAMISKARTTA	40
6.1	Osaamisalueet	40
6.2	Osaamisen tasot	43
6.3	Osaamisen tavoiteprofiilit ja osaamisprofiilit	44
7	KEHITTÄMISTYÖN VAIHEIDEN JA TUOTETUN OSAAMISKARTAN ARVIOINTIA	46
7.1	Dokumentointi kehittämishankkeessa	47
7.2	Työtehtävien ja osaamisen alustava määrittely aloitus- ja suunnitteluvaiheessa	47
7.3	Työtehtävien ja osaamisen tunnistaminen ja ryhmittely työstövaiheessa	49
7.4	Osaamiskartan testaaminen eri työryhmissä	50
7.5	Asiantuntijaryhmän työskentely, osaamisen tunnistaminen ja ryhmittely	51
7.6	Osaamiskartan koekäyttö ja arviointi	52
7.7	Osaamiskartan arviointi	52

7.8	Prosessin arviointi	53
8	POHDINTA	55
8.1	Kehittämistyön luotettavuus ja eettisyys	56
8.2	Jatkokehityshaasteet	57
	LÄHTEET	60
	LIITTEET	63

1 JOHDANTO

Työelämän murroksen sekä työn ja palveluiden digitalisoitumisen myötä monet työtehtävät ovat muuttuneet ja tulevat muuttumaan edelleen. Kohtaava työ ihmisten parissa säilyy. Digitalisoitumisen vaikuttaa kuitenkin asiakastyöhön ja se edellyttää uutta osaamista työntekijöiltä. Yhteiskunnan ja työelämän nopeiden muutosten vuoksi osaamisen kehittäminen ja uudistuminen työelämässä ovat välttämättömiä työssä selviytymiseksi. Työssä oppiminen sekä osaamisen arviointi ja kehittäminen tulevat olemaan yhä tärkeämmässä asemassa osaamisen ylläpitämiseksi työelämässä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyön ydinosaamisen perustana voidaan pitää työmuodon eurooppalaisen periaatteiden sisäistämistä ja tunnistamista omassa työssä. Eurooppalaiset periaatteet (liite 1) toimivat suosituksena nuorten tieto- ja neuvontatyössä sekä myös työn strategisena perustana. Niiden avulla voidaan linjata työtä muun muassa tilanteissa, joihin ei löydy ohjeistusta esimerkiksi organisaation omista strategioista ja normistosta. Periaatteet muodostavat perustan, jolle kattavaa, johdonmukaista ja koordinoitua nuorten tieto- ja neuvontatyötä koskevat vähimmäisvaatimukset ja laatutoimenpiteet on hyvä määrittää. (ERYICA 2018; Kovalainen 2016, 177.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyön edellyttämää osaamista ei ole aikaisemmin kartoitettu kattavasti Suomessa, vaikkakin työn edellyttämän osaamisen laaja-alaisuus on tiedostettu ja tunnistettu. Työmuotoa ja siihen liittyvää osaamista on pyritty jossain määrin määrittelemään nuoriso-ohjaajan työn lähtökohdista. Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaaminen poikkeaa kuitenkin nuoriso-ohjaajan osaamisesta, joten on tärkeää saada työmuodon edellyttämä osaaminen näkyväksi. (Kovalainen 2016, 181.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyön aluekoordinoinnin yhtenä tehtävänä on alueellisen asiantuntija- ja lähitukipalvelujen tuottamisen lisäksi kehittää työvälineitä kansallisen palveluverkoston käyttöön yhteistyössä valtakunnallisen osaamiskeskus Koordinaatin kanssa. Oulun seudun ja Kainuun nuorten tieto- ja neuvontatyön aluekoordinoinnin vastuulla oli tuottaa ajantasainen ja helposti käyttöön otettava osaamiskartta nuorten tieto- ja neuvontatyössä toimiville osaamisen luotettavaan arviointiin. Osaamiskartan laatiminen ja kehitystyö alkoi vuonna 2013 osaamiskeskus Koordinaatin aloitteesta osana laajempaa työmuodon laatutyökalujen kehittämisprosessia. Samanai-

kaisesti tämän kehittämistyön rinnalla kehitettyjä muita nuorten tieto- ja neuvontatyön laadun arvioinnin välineitä ovat esimerkiksi vertais- ja itsearviointimallit palveluiden arviointiin.

Osaamiskartta kehitettiin yhteistyössä nuorten tieto- ja neuvontatyön palveluverkoston toimijoiden kanssa. Osaamiskartta on tarkoitettu kaikille nuorten tieto- ja neuvontatyötä tekeville ja heidän taustaorganisaatioilleen työn vaatiman osaamisen tunnistamiseen, arviointiin ja kehittämiseen. Karttaa ovat testanneet ja arvioineet nuorten tieto- ja neuvontatyön ammattilaiset erilaisissa työpajoissa kehittämisprosessin aikana. Heidän antamiaan palautteita löytyy tästä oppaasta suorina lainauksina.

Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartta-aineiston taustamateriaalina ovat olleet nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaiset periaatteet, nuorten tieto- ja neuvontatyön vertais- ja itsearviointimallit sekä nuorten tieto- ja neuvontatyön taustalla vaikuttavat suositukset ja strategiat. Lisäksi tärkeässä roolissa on ollut osaamiskartoitukseen ja osaamiskarttatyöhön osallistuneiden nuorten tieto- ja neuvontatyön palveluverkoston toimijoiden asiantuntemus ja kokemus nuorten tieto- ja neuvontatyöstä.

Osaamiskartan laadintaan ovat osallistuneet nuorten tieto- ja neuvontatyötä tekevät eri puolilta Suomea muun muassa nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämispäivillä Seinäjoella vuonna 2013 ja Tampereella vuonna 2014 sekä osaamiskartan kansallisessa kehittämisyöryhmässä. Osaamiskartta linkittyy myös Oulun ammattikorkeakoulun Ammatillisen opettajakorkeakoulun Osaava nuorisotakuutoimija -koulutuksen nuorisotakuutoimijoiden osaamiskartan pilottiaineistoon (Hätönen 2014a). Osaamiskarttaa on arvioitu ja testattu sen laatimisen eri vaiheissa.

Osaamiskartta kehittyy ja muotoutuu myös käytön myötä. Siihen vaikuttavat muun muassa toiminta- ja työympäristöjen muutokset. Jotta osaamiskarttaan saadaan sisällytettyä muutoin näkymättömiin jäävä työelämän hiljainen tieto, vaaditaan käyttäjiltä aktiivista osallistumista osaamiskartan kehittämiseen ja päivittämiseen esimerkiksi palautetta antamalla.

2 NUORTEN TIETO- JA NEUVONTATYÖ

Nuorten tieto- ja neuvontatyö on määritelty Euroopan tasolla nuorisotyön palvelumuodoksi, jolla annetaan nuorille ammattitaitoista apua, tukea ja tietoa erilaisissa nuorten elämään liittyvissä kysymyksissä. Nuorten tieto- ja neuvontatyössä on kyse siitä, että nuorten voivat itse halutessaan ratkaista omia ongelmiaan erilaisten välineiden (esitteet, oppaat internet) avulla. Toisaalta on kyse nuorten henkilökohtaisesta ohjauksesta tai neuvonnasta kasvokkain ja verkossa. (ERYICA 2018.) Nuorten tieto- ja neuvontatyötä ohjaa nuorisolaki ja arkitoiminnan toteuttamisen ohje-nuorana käytetään yleisesti työmuodon eurooppalaisia periaatteita. Toiminnan perustana on lasten ja nuorten oikeus tiedonsaantiin, joka on ilmaistu YK:n lasten oikeuksien julistuksessa. (Fedotoff & Leppäkari 2016, 192, 199.)

Nuorisolaki (21.12.2016/1285) määrittelee kuntien tehtäväksi vahvistaa nuorten osallisuutta, tukea nuorten kasvua, itsenäistymistä, yhteisöllisyyttä ja harrastamista, edistää nuorten yhdenvertaisuuden, tasa-arvon ja oikeuksien toteutumista sekä parantaa nuorten kasvu- ja elinoloja. Kuntien tulee luoda edellytykset nuorisotyölle ja -toiminnalle, jotta edellä mainitut tehtävät voivat toteutua järjestämällä nuorille suunnattuja palveluja ja tiloja sekä tukemalla nuorten kansalaistoimintaa. (Nuorisolaki 1285/2016 viitattu 8.1.2017.) Tarjoamalla nuorille tietoa ja ohjausta heille tärkeissä asioissa, tuetaan nuoren mahdollisuutta tehdä itse päätöksiä omaan elämään liittyvissä asioissa. Kun nuori saa kokemuksen osallisuudesta omaan elämäänsä, on osallisuus ympäröivään yhteiskuntaan myös mahdollista. Nuorten tieto- ja neuvontatyössä oikea-aikaisen ja luotettavan tiedon ja ohjauksen kautta tuetaan nuoren itsenäistymistä ja kasvua aktiiviseksi kansalaiseksi. (Fedotoff & Leppäkari 2016, 199.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyön taustalla vaikuttavat työmuodon eurooppalaiset periaatteet (liite 1), jotka toimivat ohjenuorana nuorten tieto- ja neuvontatyölle. Periaatteet muodostavat perustan, jolle kattavaa, johdonmukaista ja koordinoitua nuorten tieto- ja neuvontatyötä koskevat vähimmäisvaatimukset ja laatutoimenpiteet tulee määrittää. Myös Euroopan neuvoston suosituksessa (2010) nuorten tieto- ja neuvontatyöstä korostetaan nuorten mahdollisuutta saada kattavaa, objektiivista, ymmärrettävää ja luotettavaa tietoa kaikista askarruttavista kysymyksistä, jotka perustuvat heidän erityisiin tiedontarpeisiinsa. (Fedotoff & Leppäkari 2016, 244, 248.)

2.1 Nuorten tieto- ja neuvontatyö – ehkäisevää ja ennakoivaa nuorisotyötä

Nuorten tieto- ja neuvontatyö on ehkäisevää ja ennakoivaa nuorisotyötä, joka tarjoaa ammattitaitoista tietoa, ohjausta ja neuvontaa erilaisissa nuorten elämään liittyvissä kysymyksissä ja tilanteissa. Työmuodolla tuetaan nuorten kasvua, itsenäistymistä ja hyvinvointia. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut perustuvat nuorten tiedon ja tuen tarpeisiin. Palveluita tuottavat kunnat ja järjestöt. Nuorten lisäksi palveluiden kohderyhminä ovat nuorten vanhemmat ja nuorten parissa toimivat. (Boes 2012, 192; Fedotoff & Leppäkari 2016, 192.)

Ammattitaitoisten työntekijöiden välittämä luotettava ja monipuolinen tieto auttaa nuoria tekemään omaa elämänhallintaa tukevia valintoja ja päätöksiä. Nuorelle tarjottu tieto on käytännöllistä, moniarvoista, puolueetonta ja tasapuolista sekä oikeaa ja säännöllisesti päivitettyä. Nuorten tieto- ja neuvontatyö on henkilökohtaista ohjausta, neuvontaa ja tukemista lähipalveluina palvelupisteissä, verkkoperustaisissa palveluissa tai muissa toimintaympäristöissä. Tiedottamisessa hyödynnetään monipuolisesti eri kanavia ja menetelmiä, kuten yhteisöllistä mediaa ja nuorten vertaisryhmiä. (Boes 2012, 192, Fedotoff 2007, 415, Fedotoff & Leppäkari 2016, 194, 199.) Nuorten tieto- ja neuvontatyötä tehdään monialaisissa yhteistyöverkostoissa, joissa tavoitteena on, että nuori löytää tarvitsemansa palvelun ja yhteistyön myötä välttää palvelujen päällekkäisyydeltä. (Fedotoff & Leppäkari 2016, 199.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyön eri muotoja ovat yksilötyö, nuorten ryhmien kanssa työskentely, nuorten vertaistoiminta ja -tiedottaminen, palvelut erilaisissa fyysisissä toimintaympäristöissä ja palvelupaikoissa, kuten infopisteet, nuorten tieto- ja neuvontakeskukset, palvelut koulujen, kirjastojen ja nuorisotilojen yhteydessä sekä osana matalan kynnyksen palvelupaikkoja (esim. Ohjaamot) (sama, 201.) Pohjimmiltaan nuorten tieto- ja neuvontatyössä on kyse asiakaslähtöisestä lähestymistavasta, jonka perimmäinen tarkoitus on vastata käyttäjien tarpeisiin ja kysymyksiin riippumatta mistään muista ulkoisista tekijöistä (Boes 2012, 192).

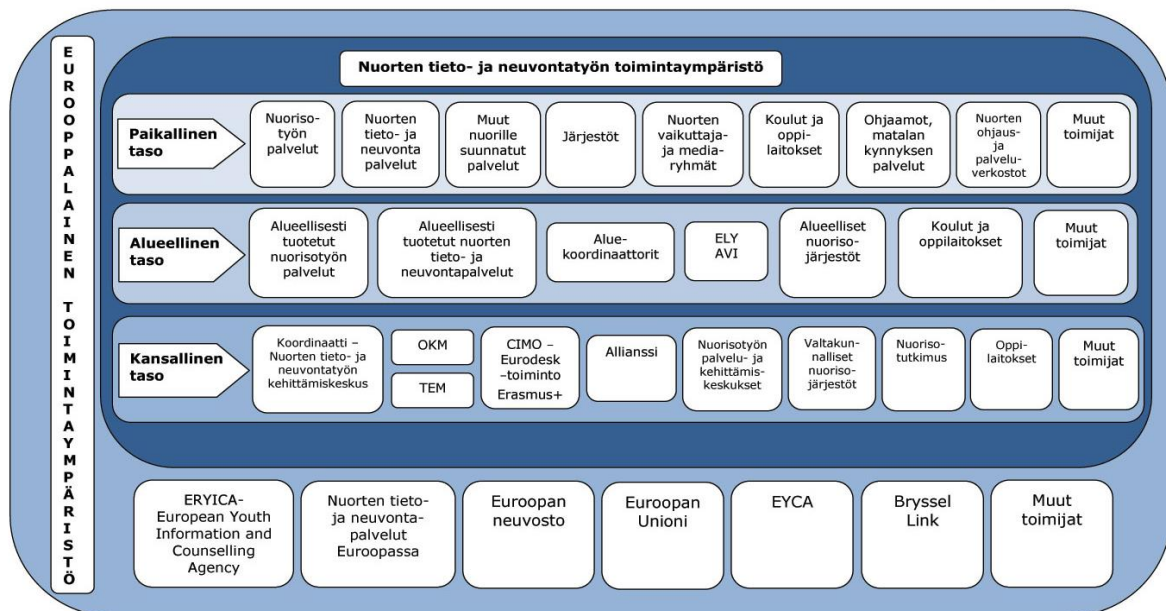
Nuorten tieto- ja neuvontatyö on nuorisotyön muoto, joka edellyttää työntekijältä laaja-alaista osaamista. Se on nuorille kohdennettua ohjaus- ja neuvontatyötä, jonka lisäksi työntekijän tulee pystyä hakemaan tietoa monipuolisesti erilaisista tietolähteistä ja -kannoista. Yhä useamman työyksikön toimintaan liittyy verkkopohjaisia palveluita, joten työntekijöillä tulee olla osaamista myös digitaalisesta nuorisotyöstä. Osaamista ja ymmärrystä on oltava niin nuorille suunnatuista palvelujärjestelmistä, nuorten tarpeista kuin verkkosivustojen toiminnasta ja päivittämisestä. Li-

säksi tiedon luokittelu- ja arviointikyky on olennaista työtehtävistä selviytymisessä. Useimmiten työntekijöillä on joko yhteisöpedagogin tai sosionomi AMK koulutus. (Kovalainen 2016, 179-180.)

2.2 Nuorten tieto- ja neuvontatyön toimintaympäristö ja rakenne

Nuorille suunnattua tiedottamista, neuvontaa ja ohjausta on ollut kuntien ja järjestöjen tarjoamana nuorisotyön palveluna saatavilla Suomessa jo 1950-luvulta lähtien. Vuoden 2018 helmikuussa nuorten tieto- ja neuvontapalveluita tuotti 191 kuntaa ja järjestöä. Nuorten tieto- ja neuvontapisteitä ja –keskuksia Suomessa oli 161 kappaletta ja verkkoperustaisia palveluita on 35. Aluehallintovirastot avustavat vuosittain uusia toimijoita kehittämään ja perustamaan nuorten tieto- ja neuvontapalveluita. (Koordinaatti 2018, viitattu 6.5.2018.)

Kansallisen palveluverkoston lisäksi nuorten tieto- ja neuvontatyöllä on aktiivinen Euroopan laajuinen yhteistyöverkosto (kuvio 1). Suomen nuorten tieto- ja neuvontapalvelut kuuluvat eurooppalaiseen nuorisotiedotusverkostoon, jonka kattojärjestö on ERYICA – European Youth Information and Counselling Agency. ERYICAn suomalainen jäsenorganisaatio on Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskeskus Koordinaatti.



KUVIO 1. Nuorten tieto- ja neuvontatyön rakenne ja verkosto (Fedotoff & Leppäkari 2016, 193.)

2.3 Nuorten tieto- ja neuvontatyön periaatteet

Nuorten tieto- ja neuvontatyön ydinosaamisen perustana voidaan pitää työmuodon eurooppalaisten periaatteiden tunnistamista ja ymmärtämistä omassa työssä. Eurooppalaiset periaatteet (liite 1) toimivat suosituksena ja työn strategisena perustana nuorten tieto- ja neuvontatyössä. Niiden avulla voidaan linjata työtä tilanteissa, joihin ei löydy ohjeistusta esimerkiksi organisaation omista strategioista ja normistosta. Nykyisin ERYICA:n jäsenorganisaatioiden hyväksymät periaatteet ovat käytössä yli 30:ssä Euroopan maassa. (ERYICA 2018a; Fedotoff & Leppäkari 2016, 244.)

Suomalaiset nuorten tieto- ja neuvontapalvelut toimivat työmuodon eurooppalaisten periaatteiden mukaisesti. Ydinajatuksena on, että tieto- ja neuvontapalvelut ovat tarjolla kaikille nuorille yhdenvertaisesti. Tavoitteena on taata tiedonsaannin yhdenvertaisuus nuoren elämäntilanteesta, etnisestä taustasta, sukupuolesta tai yhteiskunnallisesta asemasta riippumatta. Palveluiden tulee olla helposti käytettävissä maksutta sekä tiedon tulee perustua ensisijaisesti nuorten tiedontarpeisiin. Jokaista nuorta tulee arvostaa yksilönä ja kysymykseen annettavan vastauksen on oltava yksilöllinen. On erittäin tärkeää, että tietoa annetaan nuoren yksityisyyttä kunnioittaen. (ERYICA 2018a; Fedotoff & Leppäkari 2016, 189-190.)

Euroopan neuvosto julkaisi vuonna 2010 uusitun suosituksensa nuorisotiedotuksesta jäsenvaltioille. Sen mukaan demokratian, ihmisoikeuksien ja perusvapauksien toteutumiseksi nuorilla on oltava mahdollisuus saada kattavaa, objektiivista, ymmärrettävää ja luotettavaa tietoa kaikista heitä askarruttavista kysymyksistä, jotka perustuvat heidän erityisiin tarpeisiinsa. Nuorten kyky arvioida ja käyttää tätä tietoa ovat edellytyksiä nuorten aktiiviselle osallistumiselle yhteiskunnassa vastuullisina kansalaisina. Lisäksi on tärkeää, että nuoret osallistuvat yhä enemmän tiedon tuottamiseen sekä julkaisemiseen ja käyttävät siinä tieto- ja viestintäteknikoiden tarjoamia mahdollisuuksia. (Fedotoff & Leppäkari 2016, 210-211.) Taulukossa 1 on esitetty muut keskeiset nuorten tieto- ja neuvontatyön taustalla työtä linjaavat asiakirjat ja toimenpiteet.

TAULUKKO 1. Nuorten tieto- ja neuvontatyötä linjaavia lakeja, suosituksia ja periaatteita
(Fedotoff & Leppäkari 2016, 192; ERYICA 2018a, viitattu 7.3.2018.)

Keskeiset nuorten tieto- ja neuvontatyötä linjaavat asiakirjat ja toimenpiteet

Suomen nuorisolaki

Yhdenvertaisuuslaki

Valtakunnallinen nuorisotyön ja -politiikan ohjelma 2017-2019

Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaiset periaatteet (2018)

Euroopan neuvoston suositus nuorisotiedotuksesta No.R (90) 7 & Euroopan neuvoston suositus nuorisotiedotuksesta 2010 Rec(2010)8 (LIITE 4)

Euroopan neuvoston suositus CM/Rec(2016)74 nuorten oikeudesta saada tietoa omista oikeuksistaan

Ministerikomitean suositus CM/Rec(2017)4 jäsenvaltioille nuorisotyöstä

Euroopan unionin nuorisostrategia vuosille 2010-2018

Euroopan ihmisoikeussopimus

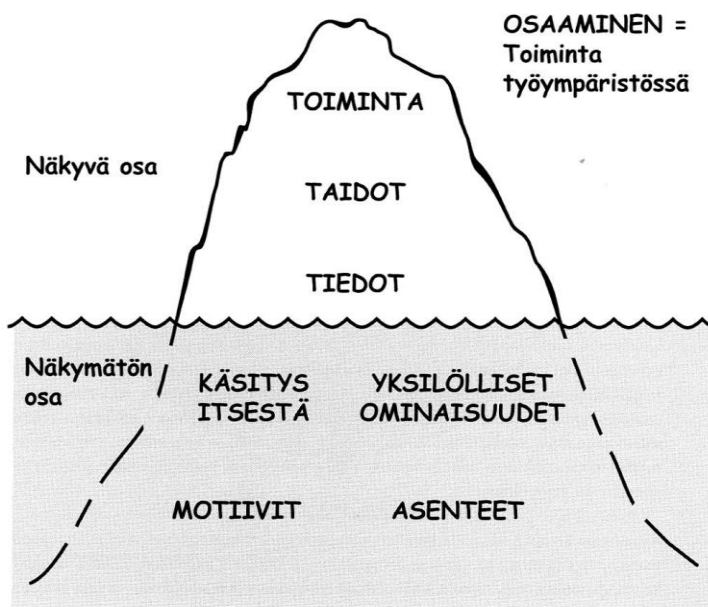
YK:n kansainvälinen ihmisoikeuksien julistus ja lapsen oikeuksien sopimus

3 OSAAMINEN JA SEN KEHITTÄMINEN

Osaamisen käsite on monitahoinen. Osaamisella tarkoitetaan yleisimmin tietoja, taitoja ja kykyjä, joita yksilöllä tai ryhmällä on, mutta sillä voidaan viitata myös koko organisaation ja sen eri osien tapaan toimia. Osaaminen voidaan jakaa näkyvään ja piilevään osaamiseen. Näkyvä osaaminen on mitattavissa olevaa ja helposti siirrettävää. Sitä voidaan ilmaista helposti sanallisesti ja kirjallisesti. Piilevä osaaminen on ns. hiljaista tietoa. Se on kokemusperäistä osaamista ja vaikeammin siirrettävissä olevaa, koska se vaatii kokemustiedon sanallistamisen. (Hätönen 2011, 10; Manka & Mäenpää 2010, 22.)

Manka & Mäenpää (2010, 22) vertaavat näitä osaamisen eri tasoja pullareseptiin, jossa näkyvä tieto on kirjallinen resepti ja piilevä osaaminen on ns. näppituntuma, jolla taikina vaivataan ja pullat pyöräytetään valmiiksi. Näitä voidaan kuvata myös Spencerin & Spencerin (1993) ajatuksiin pohjautuvalla jäävuorimallilla (kuvio 2), jossa osaaminen on jaettu pinnan alla olevaan, näkymättömään ja pinnan päällä olevaan toiminnassa näkyvään osaan.

Osaamiskartoituksessa myös piilevää osaamista voidaan saada näkyviin ja tietoisuuteen. Työntekijöiden kokemustiedon sanallistaminen auttaa hahmottamaan työn edellyttämää osaamista kokonaisvaltaisesti. Se myös tuo esille niitä osaamisen yksityiskohtia, joita ei tavallisesti arjessa huomata.



KUVIO 2. Jäävuorimalli osaamisesta (mukaillen Hätöstä 2011)

Osaaminen on myös monitasoista ja monimuotoista. Kokemuksen kautta kertyneen hiljaisen tiedon ja osaamisen lisäksi se voi olla yksilöllistä ja sosiaalista osaamista, joista yksilöllinen muodostuu yksilöiden omista osaamisalueista ja sosiaalinen osaaminen syntyy kollektiivisesti ryhmässä. Osaaminen voi olla terminologian ja tosiasioiden osaamista tai tuotannollista osaamista, eli henkilö tietää, mitä tekee ja osaa käyttää erilaisia menetelmiä työssään. Osaaminen voi olla myös kausaalista osaamista, eli tietoa siitä, miksi tehdään. Osaaminen on tilannetajua, eli tietoa olosuhteista ja se voi olla ihmissuhdeosaamista, eli tietoa siitä, kuka tekee mitä ja kenen kanssa asioidaan eri asioissa (verkosto-osaaminen). Organisaatiolle tärkeää osaamista on käytännöllinen osaaminen, eli työssäoppiminen. Lisäksi osaaminen voi olla metakognitiivista, eli tietoa siitä mitä itse osaa ja kykyä sen kautta kehittää itseä. (Huang & Yang 2009, 201-203; Manka & Mäenpää 2010, 23.)

Osaaminen syntyy koulutuksen ja kokemusten tuloksena ja on kontekstisidonnaista. Se ei ole vain tietämistä, vaan myös tekemisen hallintaa. Siinä korostuvat sosiaalinen vuorovaikutus, joustavuus, epävarmuuden sietäminen ja muutoshalukkuus. (Manka & Mäenpää 2010, 23.) Yksi osaamisen erityispiirre on, että jaettaessa se lisääntyy, joten ryhmien ja verkostojen osaaminen sekä tapa oppia ovat siinä keskeisiä. Osaamiskäsitettä voidaan lähestyä myös kulttuurinäkökulmasta, jonka mukaan organisaatio voi saavuttaa tavoitteensa muuttamalla toimintakulttuuriaan tavoitteiden saavuttamiseksi. (Salojärvi 2009, 145.)

3.1 Osaamisen kehittämisen yhteys strategioihin ja palvelulupauksiin

Hätösen (2011) mukaan systemaattinen osaamisen kehittäminen sisältää toisiinsa liittyviä vaiheita, kuten organisaation vision, strategian ja toiminnan tavoitteiden tarkastelu, jonka pohjalta määritellään tarvittavat osaamisalueet ja osaamisen arvioinnin kriteerit. (Hätönen 2011, 16.) Osaamisen kehittämisellä tulee olla tiivis yhteys organisaation strategiaan, jotta varmistetaan henkilöstön riittävä osaaminen sen toteuttamiseksi. Jos osaamista halutaan kehittää tavoitteellisesti, tulee huomioida myös tulevaisuudessa tärkeiksi ajatellut osaamisalueet. Muutos- ja uudistumiskyky työyhteisössä ovat kiinni onnistuneesta osaamisen kehittämisestä ja johtamisesta. Näin ollen osaamisen kehittäminen on olennainen osa esimiestyötä. (sama, 6-8.)

Strategioiden, toiminnan tavoitteiden ja annettujen palvelulupausten lisäksi nuorten tieto- ja neuvontatyössä osaamisen kehittämisen taustalla tulee huomioida nuorisolaki, Euroopan neuvoston suositus nuorisotiedotuksesta, eurooppalaiset nuorten tieto- ja neuvontapalvelutyön periaatteet, Euroopan unionin nuorisopoliittinen strategia sekä elinikäisen ohjauksen strategiset tavoitteet (taulukko 1). Erittäin tärkeää on tarkastella osaamisen kehittämisen alueita myös suhteessa annettuihin palvelulupauksiin, eli kehitetäänkö sitä osaamista, mitä palvelulupausten täyttäminen yksikössä vaatii. Osaamisen kehittämisen perimmäisenä tarkoituksena on varmistaa, että kentällä on osaamista, joka mahdollistaa em. asioiden toteutumisen. (Kovalainen 2016, 178.)

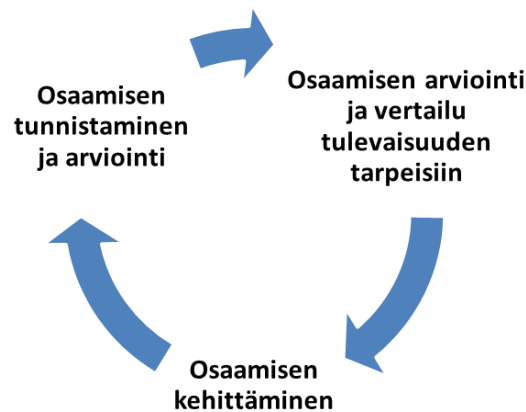
Yleensä osaamisen kehittämisen alueita määriteltäessä tehdään oletuksia tulevaisuudesta, jotta voidaan kehittää sitä osaamista, joka koetaan tulevaisuudessa tärkeäksi (Hätönen 2011, 6). Nuorisotyössä tarvittavan osaamisen tunnistamisen keskeisenä lähtökohtana ovat myös nuorten nykyiset sekä tulevat tarpeet ja se, mitä osaamista ne edellyttävät työntekijältä. Kun osaaminen ja osaamisen tarpeet tunnistetaan, on sitä myös mahdollista hyödyntää ja kehittää. Osaamisen kehittäminen on jatkuva prosessi, jossa tarkastellaan vuosittain muutoksia sekä niiden vaikutuksia osaamistarpeisiin.

3.2 Osaamisen arviointi

Osaamisen johtamiseksi ja kehittämiseksi osaamista pitää myös arvioida. Salojärven (2009, 150–151) mukaan paras arvioija on aikuinen henkilö itse. Osaamisen ja oppimisen kriittisen tarkasteluun tulee henkilöllä olla riittävästi tietoisuutta ja kykyä itsereflektioon. Toinen keskeinen osaamisen arvioija on esimies, jolla tulisi olla riittävän hyvä käsitys tehtävän edellyttämästä osaamisesta sekä käsitys jokaisen alaisen osaamisen vahvuuksista ja kehittämisen tarpeista.

Osaamisen arviointi voidaan toteuttaa itsearviointiin sekä esimiehen kehityskeskustelussa tekemän arvioinnin lisäksi 360° arviointina, jossa arvioijina ovat esimerkiksi vertaiset ja asiakkaat. (Hätönen 2011, 16, 18.) Jotta osaamisen tarpeet tunnistetaan hyvissä ajoin, tulee osaamisen arviointia toteuttaa säännöllisesti ja johdonmukaisesti. Osaamisen tunnistamisen, arvioinnin ja kehittämisen sykli (kuvio 3) on hyvä sisällyttää työntekijän ja toimipisteen vuosikelloon, jotta siitä tulisi luonnollinen osa työssä suoritettavaa arviointia. (Enbuska & Kovalainen 2018.)

Osaamisen arviointiin liittyvät samat haasteet kuin mihin tahansa organisaatiossa tapahtuvaan arviointiin. Arvioitavien asioiden tulee olla yhteisesti hyväksytyjä ja arviointitapojen pitää olla yksinkertaisia ja ymmärrettäviä. Jos arviointia tai arviointitapaa ei hyväksytä, arvioinnin vaikutukset kääntyvät helposti negatiivisiksi. Arviointi- ja mittausjärjestelmä pitää voida kokea oikeudenmukaiseksi ja sen tulee olla mahdollisimman läpinäkyvä. (Manka & Mäenpää 2010, 26.)



KUVIO 3. Osaamisen tunnistamisen, arvioinnin ja kehittämisen sykli. (Viitala 2006, 181.)

3.3 Osaamisen kehittämissuunnitelmien laadinta

Osaamisen arvioinnin tuottama tieto antaa hyvän lähtökohdan kehittämissuunnitelmien laadinnalle ja kehittämisen toteutukselle. Kehittämissuunnitelmat kannattaa tehdä mahdollisimman konkreettisiksi. Kehittämissuunnitelman voi laatia esimerkiksi osaamiskartan osaamistasojen logiikan mukaisesti. Kehittämissuunnitelman tulisi vastata kysymyksiin mitä osaamista kehitetään? Kuka osallistuu kehittämiseen? Keitä kehittäminen koskee? Mitkä ovat kehittämisen menetelmät? Mitkä ovat kehittämisen resurssit? Miten palaute kerätään? (Hätönen 2011, 54.)

Osaamista on kehitettävä ja käytettävä jatkuvasti. Tämä tarkoittaa esimerkiksi, että työntekijöille annetaan mahdollisuus toimia joustavasti erilaisissa tehtävissä ja tehtäväalueilla sekä kiinnittää huomionsa uusiin mahdollisuuksiin ja suorituksiin. (Hätönen 2011, 49, 54.) Parhaimmillaan osaamisen kehittäminen tarkoittaa sitä, että jokainen jäsen työyhteisössä voi oppia työssään. Osaamista voidaan päivittää käymällä erilaisissa koulutuksissa, mutta tärkeää on myös, että työpaikalla on mahdollisimman suotuista oppimisen, kehittymisen ja uudistumisen ympäristö ja ilmapää. (Manka & Mäenpää, 2010, 35.)

Osaamisen kehittämisen menetelmänä voidaan hyödyntää muun muassa koulutusta, konsultointia, ohjausta tai itseopiskelua. Erilaisia menetelmiä on olemassa kymmeniä, jopa satoja ja ne voivat olla yhtä hyvin ulkopuolisten toimijoiden ja asiantuntijoiden avulla toteutettuja kuin oman organisaation sisäisesti toteuttamia. Perinteisesti osaamisen kehittämiseksi mielletään ensisijaisesti täydennyskoulutus, vaikka todellisuudessa kaikesta osaamisen kehittämisestä valtaosa tapahtuu työpaikoilla. (Salojärvi 2009, 153-154, 162.) Nykyisin henkilöstön osaamista kehitetään yhä useammin koulutusten sijaan työssä oppimista tukevin menetelmin ja ratkaisuin. Työn vaatimuksen kasvaessa painottuu työpaikalla ja työn ohessa tapahtuva oppiminen entisestään. (Hätönen 2011, 55-56.)

3.4 Osaamiskartta osaamisen arvioinnin välineenä

Organisaation, työyksikön tai yksittäisen työntekijän osaamisen määrittelyn ja kartoittamisen tuloksena saadaan osaamiskartta, jolla voidaan kuvata organisaatiossa nykyisyydessä ja tulevaisuudessa tarvittavaa osaamista. Yleisimmin osaamiskarttaa käytetään työntekijän ja organisaation osaamisen arvioinnin ja kehittämisen välineenä. Sitä voidaan käyttää myös itsearvioinnin välineenä ja sillä voi määritellä tarvittavat osaamisprofiilit työyksiköihin. Sen avulla on mahdollista kartoittaa ja kuvata koko organisaatiossa tarvittavaa osaamista ja suunnitella työnjakoa työyhteisöjen sisällä. (Hätönen 2014, 5.)

Osaamiskarttaa voidaan käyttää kehityskeskustelun pohjana sekä työn edellyttämän osaamisen kuvaajana rekrytointitilanteissa ja perehdytyksessä. Se on tärkeä työväline sekä työntekijöiden ja organisaatioiden osaamisen kehittämisen suunnittelussa ja toteutuksessa sekä seurannassa ja arvioinnissa. Osaamiskartan avulla on mahdollista avata osaamisesta käytävän yhteisen keskustelun työyhteisöissä ja yhteistyöverkostoissa. Lisäksi osaamiskartta on tärkeä työväline koulutussuunnitelmien laadinnassa sekä täydennyskoulutusten suunnittelussa ja toteutuksessa. Osaamiskartan kautta saadaan työ ja työn edellyttämää osaaminen näkyväksi. (Hätönen 2011, 18.) Osaamiskartassa kuvataan työssä tarvittavat osaamisalueet ja määritellään niille arviointikriteerit, eli osaamistasot. Näiden avulla eri organisaatioissa ja työyksiköissä on mahdollista linjata kehitettävät osaamisalueet ja tarvittava osaamisen tavoitetaso, jota kuvataan osaamisen tavoiteprofiililla. (sama, 19, 31.)

4 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TEHTÄVÄT

Tämän kehittämistyön tehtävänä on kartoittaa nuorten tieto- ja neuvontatyön edellyttämää osaamista sekä tuottaa työkalu osaamisen arvioimisen ja kehittämisen välineeksi nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Kehittämistyön tuloksena tuotettava työkalu, osaamiskartta, tulee nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöiden käyttöön valtakunnallisesti.

Kehittämistyön tuloksena tuotettu osaamiskartta on väline, jonka avulla kartoitetaan henkilöstön osaamista ja osaamisen kehittämiskohteita. Lisäksi sitä voidaan käyttää kehityskeskusteluissa laadittaessa henkilökohtaisia kehityssuunnitelmia sekä myös koko työyhteisön osaamisen arvioinnissa ja kehittämisessä. Kehittämistyössä tuotettu kartta hyödyttää lopulta myös nuoria asiakkaita osaavan ja koulutetun henkilökunnan kautta. Osaamiskartta täydentää jo käytössä olevia nuorten tieto- ja neuvontatyön laatutyökaluja, joita ovat nuorten tieto- ja neuvontatyön tilastointiohjelma sekä nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden arviointiin käytettävät vertais- ja itsearviointimallit. Osaamiskartan muita ominaisuuksia on esitelty taulukossa 2.

TAULUKKO 2. Osaamiskartan ominaisuudet (Hätönen 2014, 5.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijän osaamiskartta

- sisältää nuorten tieto- ja neuvontatyön edellyttämän osaamisen
- on väline työntekijän osaamisen arviointiin
- antaa mahdollisuuden osaamisen itsearviointiin
- on perusta osaamisen kehittämis- ja koulutussuunnitelman laadintaan ja osaamisen kehittämiseen
- antaa välineitä osaamisesta käytävään yhteiseen keskusteluun työyhteisöissä ja yhteistyöverkostoissa paikallisesti, alueellisesti ja kansallisesti
- on työväline perehdyttämisessä ja uusien työntekijöiden rekrytoinnissa
- väline myös henkilöstön osaamisen kokonaisuuden kartoittamisessa

Osaamiskartan tekoprosessi käynnistyi syksyllä 2013, jolloin Oulun seudun ja Oulunkaaren nuorten tieto- ja neuvontatyön aluekoordinaattorin vastuutehtäväksi määritettiin nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartoituksen tekeminen ja työmuodon oman osaamisen arvioinnin välineen, osaamiskartan, kehittäminen. Nuorten tieto- ja neuvontatyön palveluverkoston toimijoiden kes-

kuudessa oli jo pitkään ollut tarve dokumentoida työn sisältöjä ja työn edellyttämää osaamista sekä avata työn sisältöjä työstä käytävään keskusteluun ja työssä tarvittavan osaamisen kuvaamiseen. Kehittämistyön lähtökohtana oli siis tarve tuottaa osaamisen arviointiin tarvittava väline osaksi nuorten tieto- ja neuvontatyön laatutyökaluja sekä työntekijöiden tarpeet ja toiveet saada työmuodon edellyttämä osaaminen näkyväksi.

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittäminen. Tutkimuksellinen kehittäminen sisältää tutkimuksellisia elementtejä ja osa-alueita, mutta se ei ole samalla tavoin tieteellistä tutkimusta kuin akateeminen tutkimustyö. (Salonen 2013, 12.) Kehittämistyön jakaminen vaiheisiin oli tärkeää. Suunnittelemalla ja osittamalla hankkeen saa sen järkeviin ja toteuttamiskelpoisiin osiin. Jakamisen myötä toiminta saadaan ymmärrettäväksi, näkyväksi ja se on helpommin arvioitavissa. (sama, 21.) Kehittämistyön vaiheet ja niihin liittyneet tehtävät on kuvattu kuviossa 4. Tässä raportissa kehittäminen toteuttamisen eri vaiheet ja niiden tulokset on esitetty samassa kappaleessa, koska kehittämissuunnitelmassa ne limittyivät saumattomasti toisiinsa ja osittain olivat myös päällekkäisiä. Itse tuotos, nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartta, on esitelty omana kappaleena. Prosessin sujuvan kuvauksen vuoksi päädyin tällaiseen ratkaisuun.



KUVIO 4. Kehittämistyön vaiheet (mukaillen Salonen 2013).

Osaamiskartan kehittämisessä mukana olleet toimijat ovat olleet mukana hankkeen eri työskentelyvaiheissa eri tavoin ja eri ryhmissä. Eri toimijaryhmiä olivat muun muassa hankkeen avain- eli asiantuntijaryhmä sekä fokusryhmät hankkeen eri vaiheissa. On ollut erittäin tärkeää, että työmuodon parissa työskenteleviä toimijoita on ollut mukana työskentelyn eri vaiheissa, koska nuorten tieto- ja neuvontatyön ammattilaisten kautta saatiin mukaan suuri määrä hiljaista tietoa työmuodosta. Erona tutkimukseen kehittämistoiminnassa onkin nimenomaan toimijoiden osallisuus

eli se, että toimijat eli kohderyhmä, on mukana hankkeen eri vaiheiden toteuttamisessa. Tutkimuksessa toimijat sen sijaan ovat niitä henkilöitä, joilta tieto kerätään esim. kyselyin ja haastatteluin. (Salonen 2013, 21.)

Seuraavassa kappaleessa esitän kehittämistyöni prosessin ja tarkastelen kehittämistyön eri vaiheita Salosen konstruktivistisen mallin kautta. Malli koostuu kehittämishankkeen huolellisesta suunnittelusta, vaiheistuksesta, toiminnassa oppimisesta, osallisuudesta, tutkimuksellisesta kehittämisotteesta ja monipuolisesta menetelmäosaamisesta (Salonen 2013, 16).

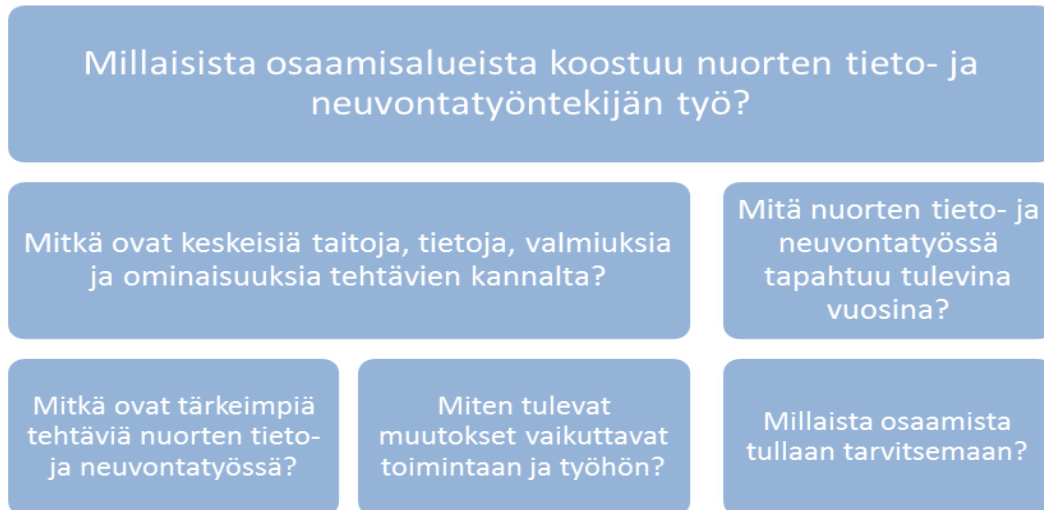
5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN JA TULOKSET

Osaamiskartoitusta ja osaamiskartan kehittämistyötä tehtiin useassa eri vaiheessa ja siihen osallistui nuorten tieto- ja neuvontatyötä tekeviä toimijoita ympäri Suomen. Osaamiskartta oli työn alla nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämispäivillä Seinäjoella v. 2013 ja Tampereella v. 2014 ja sen aineistona hyödynnettiin myös OAMK:n Ammatillisen Opettajakorkeakoulun Osaava nuorisotakuutoimija -koulutuksessa laadittua nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamisprofiilia. Avainasemassa aineiston viimeistelyssä oli nuorten tieto- ja neuvontatyön ammattilaisista koostunut asian tuntijaryhmä.

5.1 Aloitusvaihe, ymmärryksen syventäminen kehittämistyön aiheesta

Salonen (2013, 17) kuvaa kehittämistyön ensimmäistä vaihetta aloitusvaiheeksi, jossa lähtökohdiana on idea hankkeesta. Aloitusvaihe on kehittämishankkeen liikkeelle paneva voima. Siinä ilmaistaan kehittämistarve, alustava kehittämistehtävä, toimintaympäristö sekä ajatus mukana olevista toimijoista ja heidän osallistumisestaan ja sitoutumisestaan työskentelyyn. Aloitusvaiheessa käydään läpi ne asiat, joilla on merkitystä työskentelyn onnistumisessa. Näitä asioita ovat mm. sitoutumien, tuki hankkeelle ja aiheen rajaaminen ja kirkastaminen. (Salonen 2013, 17.)

Kehittämistyön ensimmäinen vaiheessa, ennen työhön ryhtymistä, oli tarkoituksenmukaista selvittää, miten nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamista voitaisiin jäsentää ja luokitella sekä miten osaamiskartoitus ja osaamiskartta olisi syytä tehdä. Alun keskeisenä tehtävänä oli tiedonhankinta ja aiheeseen perehtyminen oman tiedon ja ymmärryksen kartuttamiseksi. Pohdittavana olivat muun muassa teemat: millaisista osaamisalueista nuorten tieto- ja neuvontatyö koostuu? Mitkä ovat keskeisiä taitoja, tietoja, valmiuksia ja ominaisuuksia nuorten tieto- ja neuvontatyötä tekevien työtehtävien kannalta? Mitä mahdollisia muutoksia nuorten tieto- ja neuvontatyössä tapahtuu lähitulevaisuudessa? Mitkä ovat tärkeimpiä tehtäviä nuorten tieto- ja neuvontatyössä? Miten mahdolliset tulevat muutokset vaikuttavat toimintaan ja työhön? Millaista osaamista tullaan tarvitsemaan tulevaisuudessa? (Kuvio 5.) Ensimmäisen vaiheen kehittämistehtäväksi nousi ymmärryksen ja tietoperustan hankkiminen aiheesta ja hankeidean jäsentäminen.



KUVIO 5. Osaamiskartoitusta ja osaamiskarttaa tehtäessä pohdittavaksi (mukaillen Siira 2014; Kaivosoja, Seppälä, Pulkkinen & Pasanen 2014, 33.)

Kehittämistyön ensimmäisessä vaiheessa (kuvio 4) kehittämistyön aineistona olivat nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaiset periaatteet, Koordinaatti.fi -palvelu, Nuorisolaki (72/2006) ja Nuorisolaki (1285/2016), Euroopan neuvoston suositus nuorten tieto- ja neuvontatyölle sekä osaamisen kartoittamiseen liittyvät tutkimukset ja muu kirjallisuus. Tässä vaiheessa osaamisen kartoittamiseen ja erilaisiin osaamiskartan laadintaprosesseihin perehtyminen oli keskeisessä osassa.

Osaamisen arvioinnin ja kehittämisen välineeksi on tehty lukuisa joukko erilaisia työvälineitä ja tutkimuksia erityisesti sosiaali- ja terveysalalla. Nuorisotyössä vastaavia työvälineitä ja tutkimuksia on ollut käytössä huomattavasti vähemmän, vaikka nuorisotyö edellyttää yhtä lailla tekijöiltään monipuolista osaamista. Nuorten tieto- ja neuvontatyöhön liittyviä osaamiskartoituksia ei löytynyt, vaan lähimmät toimialaa koskevat osaamiskartoitukset ja niihin liittyvät tutkimukset löytyivät sosiaalialalta. Näiden materiaalien perustalta tehdyn esimäärittelyn pohjalta laadittiin Seinäjoen nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämispäivien työryhmätyöskentelylle raamit (liite 2), jossa tavoitteena oli löytää työtehtävien ja osaamisen alustava määrittely osaamisen arviointityökalun pohjaksi.

5.2 Suunnitteluvaihe, nuorten tieto- ja neuvontatyön tehtävien ja niiden edellyttämän osaamisen alustavaa määrittely

Salosen mukaan suunnitteluvaiheessa hankeidea kirkastuu. Yleensä kehittämishankkeessa tehdään aluksi kirjallinen kehittämissuunnitelma, jossa ilmaistaan hankkeen tavoitteet, ympäristö, vaiheet, toimijat (ydin-, ja avainhenkilöt), TKI-menetelmät, materiaalit ja aineistot, tiedonhankintamenetelmät sekä dokumentointitavat. Lisäksi sovitaan mukana olevien toimijoiden tehtävät ja vastuut. (2013, 17.) Tässä kehittämistyössä aloitus- ja suunnitteluvaiheen prosessit olivat osittain päällekkäisiä. Ymmärrys aiheesta kasvoi myös määrittelyn ja kartoituksen aikana.

Kehittämistyön toisen vaiheen (kuvio 4) tehtävänä oli kartoittaa nuorten tieto- ja neuvontatyön työtehtäviä ja niihin liittyvää osaamista. Osaamisen määrittely aloitettiin kartoittamalla sitä, mitä työtehtäviä nuorten tieto- ja neuvontatyö sisältää ja pohdittiin mitä osaamista nämä työtehtävät edellyttävät, millaisista osaamisalueista nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijän työ koostuu ja mitkä ovat työntekijän keskeisiä taitoja, tietoja, valmiuksia ja ominaisuuksia työtehtävien kannalta. Kehittämistehtäväksi tälle vaiheelle muodostui: mitä työtehtäviä nuorten tieto- ja neuvontatyö pitää sisällään?

Kehittämishankkeen aloitus- ja suunnitteluvaiheessa kaikkea ei voi suunnitella tarkasti, koska tässä vaiheessa ei vielä ole mahdollista tietää tarkkaan, mikä onnistuu ja toimii ja mikä ei. Usein hankkeen eri osatekijät tarkentuvat vasta työskentelyn aikana. On kuitenkin tärkeää, että työskentelylle on tehty suunnitelma, jonka puitteissa on mahdollista tehdä joustoja ja uudelleen tarkennuksia hankkeen aikana. (Salonen 2013, 17.) Tälle kehittämistyölle tehtiin aluksi kokonaissuunnitelma, jonka puitteissa työssä oli mahdollista edetä. Eri vaiheiden suunnitelmat tarkentuivat aina edellisen vaiheen tulosten myötä. Näin pystyttiin hyödyntämään eri vaiheiden tuloksia läpi kehittämistyöskentelyn joustavasti.

5.2.1 Nuorten tieto- ja neuvontatyön kansallisten kehittämispäivien työryhmä Seinäjoella

Kehittämistyön ensimmäinen työryhmä kokoontui työskentelemään työtehtävien ja osaamisen määrittelemiseksi Seinäjoella järjestetyillä nuorten tieto- ja neuvontatyön kansallisilla kehittämispäivillä vuonna 2013. Kehittämispäivillä järjestetyssä työpajassa perehdyttiin nuorten tieto- ja

neuvontatyön työtehtäviin ja niiden edellyttämään osaamiseen. Työpajan ohjelma on esitetty liitteessä 2.

Koska kyseessä oli yleinen, avoimella kutsulla koottu työryhmä osana kansallista seminaaria, pohdittiin osaamiskartan osalta myös sen käyttöarvoon liittyviä kysymyksiä. Pohdinnan alla työskentelyn aikana olivat aiheet, miten osaamiskarttaa voi hyödyntää ja miten osaamiskartta jäsentää nuoriso-ohjaajan osaamista nuorten tieto- ja neuvontatyössä. (Kovalainen 2013, 27.) Seinäjöllä työpajatyöskentelyyn osallistuneille menetelmällinen osaamisen arviointi ja osaamiskartta sen välineenä olivat suhteellisen uusia osallistujille, joten ryhmätyöskentelyn aluksi esiteltiin osaamisen kehittämiseen liittyviä käsitteitä sekä perusasioita ja –edellytyksiä.

Alustuksen jälkeen työskentelyssä keskityttiin nuorten tieto- ja neuvontatyön työtehtävien määrittelyyn ja luokitteluun sekä mitä osaamista nuo työtehtävät tekijältään edellyttävät. Nuorten tieto- ja neuvontatyöhön liittyviä työtehtäviä pohdittiin omaan työhön liittyvien kysymysten kautta: ”Mitä työtehtäviä sinulla on nuorten tieto- ja neuvontatyössä? Mitä teet (päivittäin, viikoittain)?” sekä lopuksi pohdittiin vielä kysymystä ”Mitä osaamista työtehtävissäsi tarvitset?”.

Työpajassa koottiin ja ryhmiteltiin nuorten tieto- ja neuvontatyöhön liittyviä työtehtäviä monipuolisesti sekä pohdittiin mitä osaamista työtehtävät vaativat tekijältään nyt ja tulevaisuudessa. Ryhmässä tuotettua tietoa käytettiin osaamiskartan pohja-aineistona. Työpajatyöskentelyn ytimessä oli siis työtehtävien ja osaamisen alustava määrittely osaamisen arviointityökalun pohjaksi.

5.2.2 Aineiston analyysi

Sisällön analyysi on menettelytapa, jolla analysoidaan dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Se on tapa järjestää, kuvailla ja kvantifioida tutkittavaa ilmiötä. Sisällön analyysi sopii hyvin strukturoimattoman aineiston analyysimenetelmäksi. Sitä voidaan käyttää puheiden, dialogien, raporttien, artikkeleiden ja muun kirjallisen materiaalin analyysiin. Sisällön analyysillä pyritään saamaan kuvaus tutkittavasta ilmiöstä tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Analyysin lopputuloksena tuotetaan tutkittavaa ilmiötä kuvaavia kategorioita, käsitteitä, käsittekartta tai malli. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 7-8.) Tässä työssä sisällönanalyysin tarkoituksena oli analysoida aineistoa

siitä näkökulmasta, miten eri lähteet ja aineistot tässä vaiheessa määrittelevät nuorten tieto- ja neuvontatyössä tarvittavaa osaamista.

Jo työpajatyöskentelyn aikana jäsennettiin ja tiivistettiin aikataulun puitteissa yhteisen työskentelyn tuloksena tuotettua aineistoa työtehtävistä. Aineiston pelkistäminen ja luokittelu jatkui vielä työpajan jälkeen tarkoituksena vastata tämän vaiheen kehittämistehtävään, eli kysymykseen siitä, mitä työtehtäviä sisältyy nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Tuomen ja Sarajärven (2018, 117) mukaan sisällönanalyysin kohteena voivat olla kaikki tekstimuodossa olevat aineistot ja näin myös ryhmätyöskentelystä saatu aineisto sopi hyvin analyysin kohteeksi muun aineiston ohella. Työryhmän työn tuloksena saatiin runsaasti materiaalia, jossa mukana oli paljon päällekkäistä ja jäsentymätöntä aineistoa. Työpajatyöskentelyn jälkeen tehdyssä sisällönanalyysissä oli mahdollista muun muassa laskea eri käsitteiden esiintymistiehyttä ja keskinäisiä kytköksiä. Sisältöä luokiteltiin aineistolähtöisesti, tavoitteena muodostaa pääluokat nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamisalueiksi.

Osaamiskartan toisen vaiheen aineiston analyysissä edettiin induktiivisesti pelkistäen ilmaisuja ja yhdistelleen niistä asioita, jotka näyttivät kuuluvan yhteen. Näistä päästiin muodostamaan kategorioita, joita pystyttiin nimeämään niiden sisältöjen mukaan. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 7-8.) Seinäjoen työryhmän työpajatyöskentelyn aineiston luokittelussa hahmottui kuusi laajempaa tehtäväkokonaisuutta, joiden alla kussakin oli erotettavissa 3-8 tehtäväaluetta. Neljään laajempaan tehtäväkokonaisuuteen ennätettiin ryhmässä miettiä myös tarvittavaa osaamista. Työtehtävien määrittelyssä yksittäiset työtehtävät luokiteltiin ja niistä muodostettiin alustavia tehtäväluokkia, joiden jäsenitys on esitetty taulukossa 3.

Työpajatyöskentelyn jälkeen aineiston käsitteellistämistä jatkettiin yhdistäen saman sisältöisiä kategorioita toisiinsa. Näin pääsin muodostamaan yläkategorioita ja nimeämään niitä. Tässä vaiheessa hyödynsin Seinäjoen työpajassa tuotetun aineiston lisäksi omaa osaamistani ja tietämystäni nuorten tieto- ja neuvontatyöstä sekä taustamateriaalina muita osaamiskartoituksia ja nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisia periaatteita. Muodostuneet yläkategoriat olivat ensimmäisiä jäsennyksiä osaamiskartan osaamisalueiksi. Tässä vaiheessa luotiin pohjaa osaamisen määrittelylle ja vaiheen tärkein tuotos oli alustavasti ryhmitelty työtehtävien luettelo (taulukko 3).

5.2.3 Työtehtävien ja osaamisen alustavan määrittelyn tuloksia

Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaiset periaatteet eivät suoraan määrittele mitä työtehtäviä nuorten tieto- ja neuvontatyö pitää sisällään, mutta ne kuvaavat työtä ja tehtäviä monipuolisesti. Se, että nuorille tarjottavan tiedon tulee perustua nuorten tarpeisiin ja sen tulee olla ajantasaista ja helposti sovellettavaa, pitää sisällään tiedon hankintaan ja hallintaa liittyviä taitoja ja osaamista. (Liite 1.) Työtehtävinä nämä pitävät sisällään tiedonhakua, luokittelua sekä soveltamista nuorten tarpeisiin ja nuorten kokemuksen ja kykyjen näkökulmasta.

Periaatteissa kuvataan nuorten tieto- ja neuvontatyötä esimerkiksi siten, että palveluilla pyritään tavoittamaan nuoria käyttämällä erilaisia menetelmiä, välineitä ja toimintatapoja, jotka soveltuvat eri ryhmille ja erilaisiin tiedon tarpeisiin. Tämä tarkoittaa muun muassa tiedottamisen ja markkinoinnin työtehtäviä, jotka tänä päivänä yhä vahvemmin vaativat digitaalista työtettä ja osaamista. Periaatteissa korostetaan nuorten osallisuutta palveluiden tuottamisessa sekä yhteistyötä muiden nuorten palveluiden kanssa. Nämä käsittävät nuorten ohjaamisen sekä monialaisen yhteistyön työtehtäviä. Usein työntekijät tekevät osittain myös ns. hallinnollisia tehtäviä, kuten hankkeiden hallintaa, joka sisältää hakemusten tekoa ja hankeraportointia. Nämä tulivat esille myös ensimmäisessä kartoituksessa, jonka tulokset on esitetty taulukossa 3.

TAULUKKO 3. Tehtäväkokonaisuudet ja niiden edellyttämä osaaminen – suunnitteluvaihe

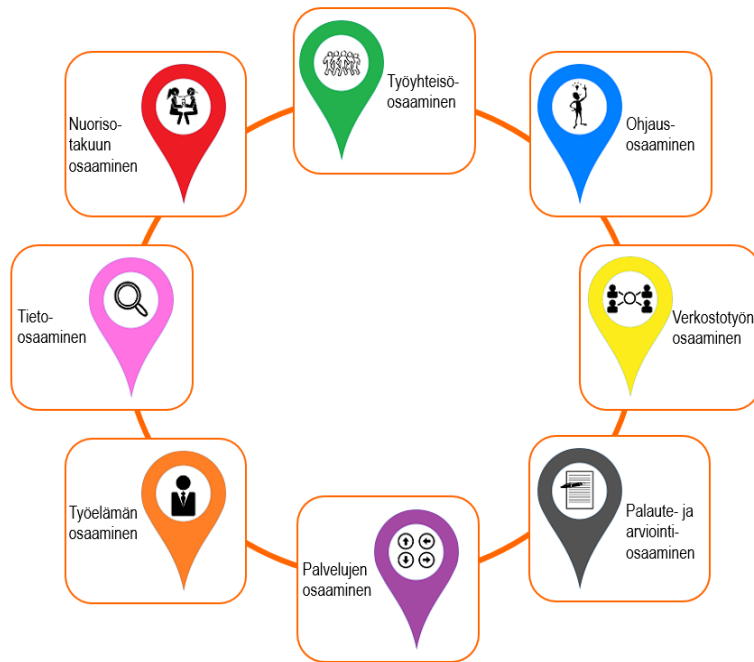
TEHTÄVÄKOKONAISUUDET		OSAAMINEN
Tiedon hallinta, hankinta, tuottaminen ja ylläpito	Verkkosivustojen ylläpito ja päivitys Nuorten tiedontarpeiden kartoitus ja siitä raportointi Tietomateriaalien tarpeen kartoitus, hankinta luokittelu ja koostaminen, eri kohderyhmille Nuorisotoimialaan liittyviin julkaisuihin ja tutkimuksiin perehtyminen sekä mediaseuranta	-
Monialainen yhteistyö	Verkostoissa osallisena toimiminen, ”muiden verkostot” Verkostojen luominen ja ylläpito, ”omat verkostot” Paikallinen verkostotyö Alueellinen verkostotyö Yhteistyöverkostojen konsultointi nuorille vastatessa	
Kehittäminen, palvelut ja puitteet	Nuorten tieto- ja neuvontapisteiden suunnittelu ja toteutus Palvelun suunnittelu, toteutus ja kehittäminen Toimintatapojen ja – menetelmien kehittäminen Sisäisen- ja ulkoisen tiedottamisen kehittäminen Osaamisen kehittäminen	Arviointiosaaminen Reflektointitaidot Eri toimintaympäristöjen tuntemus Nuorten tarpeiden tunnistaminen, Taito kysyä nuorilta itseltään Verkosto-osaaminen Ongelmanratkaisutaidot Yhteiskunnallinen osaaminen (Tiedon) soveltamiskyky
Kohtaaminen, ohjaus ja neuvonta – nuoret ja nuorten vanhemmat	Nuorten ja nuorten vanhempien kohtaaminen eri aiheissa ja eri ympäristöissä: Asiakaspalvelu paikan päällä, puhelimitse, verkossa, sähköpostitse. Nuorten ohjaus ja neuvonta, kuunteleminen, keskustelu Nuorten kysymyksiin vastaaminen Nuoren tukeminen elämän eri vaiheissa Palveluohjaus. Koulutus ja konsultointi nuorten elämään liittyvissä aiheissa eri kohderyhmille Nuorille ja nuorten parissa toimijoille suunnatut teemoitetut luennot ja tietoiskut Tapahtumien järjestäminen sekä niihin osallistuminen	Vuorovaikutusosaaminen Sosiaalinen osaaminen Kohtaamistaidot ja -osaaminen Eettinen osaaminen Ohjaustaidot ja -osaaminen Arvo-osaaminen Verkosto-osaaminen Kirjallinen ja suullinen ilmaisutaito ja osaaminen Tiedon soveltamiseen liittyvä osaaminen
Markkinointi ja viestintä (suunnittelu ja toteutus)	Palvelun markkinointi- ja viestintäsuunnitelman teko ja sen toteuttaminen Mediasuhteet: mediatiedotteiden teko Nuorten tieto- ja neuvontatyön markkinointimateriaalien suunnittelu ja toteutus. Markkinointiin eri kanavien käyttö: kasvokkain, sosiaalinen media, lehdistö ym.	Mediaosaaminen Viestintäosaaminen Markkinointikanavien ja -tapojen tuntemus ja osaaminen Esiintymistaidot Graafinen osaaminen Verkosto-osaaminen Kohderyhmäosaaminen (tuntemus) Muutososaaminen Luovuus
Hallinnolliset tehtävät	Avustusten haku ja raportointi Vuosisuunnitelman ja – kertomuksen laatiminen Tilastointi Talousarvion laatiminen Erialaisten kokousten hallinnointi ja järjestäminen Web-adminina toimiminen	Strategia- ja visio-osaaminen Johtamistaidot ja -osaaminen Käsitteistön hallinta Kokonaisuuksien hallinta Priorisointi- ja organisointiosaaminen Esimies-alaisosaaminen Kielellinen osaaminen Tietotekninen osaaminen

5.3 Työstövaihe, työtehtävien ja osaamisen tunnistaminen ja ryhmittely

Käytännön toteutus, eli työstövaihe, on suunnitteluvaiheen jälkeen kehittämistyön toiseksi tärkein vaihe. Se on käytännössä päivittäistä työskentelyä kohti kehittämistyön tavoitetta ja tuotosta. Tämä vaihe on usein myös hankkeen vaiheista ajallisesti pisin ja vaativin. Työstövaiheessa vaiheessa tulevat esiin kaikki hankkeen eri osatekijät: toimijat (kuka tekee, mitä tekee, roolit, vastuut ja sitoutuminen), TKI-menetelmät (miten tehdään), materiaalit ja aineistot (mitä tietoa tarvitaan kehittämisen tueksi ja kuvaamiseksi) ja dokumentointitavat (miten tuotetut materiaalit ja aineistot kirjoitetaan, talletetaan, kuvataan ja äänitetään). (Salonen 2013, 18.)

Seinäjoen työryhmän työskentelyn jälkeen jäsennettiin edelleen aloitettua ryhmittelyä ja tiivistettiin määriteltyjä työtehtäviä. Samaan aikaan aluekoordinaattorille tarjoutui mahdollisuus osallistua OAMK:n Ammatillisen Opettajakorkeakoulun Osaava nuorisotakuutoimija -koulutuksen osaamiskarttatyöskentelyyn, jossa kouluttajina toimivat Heljä Hätönen ja Aila Paaso. Koulutuksen aikana laadittiin osaamiskartta nuorisotakuun parissa toimiville ammattilaisille (kuviokuva 6). Yksi koulutuksen aikana laadituista osaamisprofiileista oli nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijän osaamisprofiili. Nuorten tieto- ja neuvontatyön ammattilaisena aluekoordinaattori oli avainasemassa tämän profiilin laadinnassa.

Aineistona koulutusryhmän työskentelyssä käytettiin kehittämistyön suunnitteluvaiheessa Seinäjoen työryhmässä tuotettua materiaalia sekä aluekoordinaattorin vahvaa ammatillista osaamista nuorten tieto- ja neuvontatyöstä. Koulutuspäivät keväällä ja syksyllä järjestettiin 3.5., 11.9., 22.10. ja 14.11.2014. Osaava nuorisotakuutoimija -koulutuksen jälkeen oli mahdollista hyödyntää sieltä saatua osaamista sekä koulutuksessa tuotettua osaamisprofiilia osana laajempaa nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöiden osaamiskartta-aineistoa.



KUVIO 6. Nuorisotakuutoimijan osaamisalueet (Hätönen 2014, 10).

5.3.1 Asiantuntijaryhmän muodostaminen

Seinäjoen nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämispäivien jälkeen osaamiskartan parissa työskentelyä jatkettiin nuorten tieto- ja neuvontatyön kolmen aluekoordinaattorin kesken. Aluekoordinaattoreista muodostui osaamiskarttatyön asiantuntijaryhmän ydin. Nuorten tieto- ja neuvontatyön aluekoordinointi oli opetus- ja kulttuuriministeriön rahoituksella kehitetty toimintamalli lähitukipalvelujen tuottamiseksi nuorten tieto- ja neuvontatyön palveluverkoston toimijoille. Asiantuntijaryhmän työhön osallistuneet aluekoordinaattorit olivat Savon aluekoordinaattori Kuopiosta, Pohjanmaiden (pl. Pohjois-Pohjanmaa) aluekoordinaattori Vaasasta ja Oulun seudun, Oulunkaaren ja Kainuun aluekoordinaattori Oulusta.

Aluekoordinaattorit jatkoivat osaamisalueiden ja osaamisten määrittelyä olemassa olevien aineistojen pohjalta. Kolmannen, eli työstövaiheen kehittämistehtäväksi muodostui: Mitä osaamista nuorten tieto- ja neuvontatyön työtehtävät edellyttävät tekijältään? Mitkä ovat nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamisalueet?

Osaamiskartan jäsenystä ja uutta sisältöä tuotettiin edelleen nuorten tieto- ja neuvontatyön aluekoordinaattoreiden asiantuntijaryhmässä, joka kokoontui noin joka toinen viikko työskentele-

mään osaamiskartoituksen parissa etäyhteyksin verkon kautta. Työkokouksia pidettiin 13.12.2014 ja keväällä 2015 aluekoordinaattoreiden kesken 15.1., 29.1. ja 11.2. sekä keväällä laajennetulla työryhmällä.

5.3.2 Työtehtävien tunnistamisen ja ryhmittelyn tulokset

Oulun ammattikorkeakoulun ammatillisen opettajakorkeakoulun Osaava nuorisotakuutoimija – koulutuksessa tuotettu nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijän osaamisprofiilin aineisto sopi osittain nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartan kehittämistyöhön, mutta sen tuoman jäsenmallin kautta pääsimme omassa työssämme eteenpäin. Yhdistämällä siitä meille sopivat osaamisalueet, oman asiantuntijatietomme sekä aikaisemmissa työryhmissä tuotetun aineiston, saimme toisen vaiheen jäsenyyksen osaamisalueista. (Taulukko 4.) Tämän työskentelyn pohjalta edettiin kehittämistyön neljänteen vaiheeseen, jossa siihen mennessä tuotettua materiaalia päästiin testamaan ensimmäistä kertaa eri työryhmissä Tampereella ja Rautavaaralla vuonna 2014.

TAULUKKO 4. Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaaminen – työstövaihe (asiantuntijaryhmä 2014-2015)

Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaaminen – vaihe 3 tulokset

1. Omat työelämätaidot/ työyhteisöosaaminen
2. Ohjausosaaminen
 - vuorovaikutusosaaminen
 - arvo-osaaminen ja eettinen toiminta
 - oman persoonan tunteminen ja käyttäminen ohjauksessa
 - kohtaamisen taidot
 - ohjausprosessien ja osallisuutta vahvistavien menetelmien hallinta
 - sosiaalisen median ja verkko-ohjauksen osaaminen
3. Verkostotyön osaaminen
4. Palaute- ja arviointiosaaminen
5. Palveluohjaaminen
6. Tieto-osaaminen: hallinta ja tuottaminen
7. Verkko-perustaisen nuorten tieto- ja neuvontatyön osaaminen
8. Markkinointi ja viestintäosaaminen
9. Työtehtävään liittyvä muu erityisosaaminen

5.4 Tarkistusvaihe, osaamiskartan testaaminen eri työryhmissä

Salonen on mallissaan erottanut tarkistusvaiheen, eli arvioinnin, omaksi vaiheekseen, mutta sen voidaan myös ajatella sisältyvän kaikkiin vaiheisiin. Tarkistusvaiheessa arvioidaan yhdessä syntynyttä tuotosta ja tarvittaessa palautetaan työ takaisin työstövaiheeseen tai siirretään se suoraan viimeistelyvaiheeseen. Tarkistusvaihe voi olla ajallisesti lyhyt ja/tai kertaluontoinen. (2013, 18.) Tässä kehittämistyössä prosessia ja tuotettua aineistoa arvioitiin kaikissa työvaiheissa itsearviointina sekä eri asiantuntijaryhmissä.

Kehittämistyössä neljännen eli tarkistusvaiheen kehittämistehtävänä oli selvittää vastaukset kysymyksiin: Miten siihen mennessä laadittu osaamiskartta-aineisto vastaa nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijän osaamisen arvioinnin tarpeeseen? Millaisilla osaamistasoilla osaaminen saadaan kuvattua kattavasti?

5.4.1 Nuorten tieto- ja neuvontatyön kansallisen kehittämispäivän työryhmä, Tampere

Tarkistusvaiheessa osaamiskarttaa arvioitiin ja testattiin eri työryhmissä ja eri käyttäjäryhmien näkökulmista. Lokakuussa 2014 Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämispäivillä Tampereella tuli tilaisuus osaamiskartan arvioitiin työpajatyöskentelyssä (liite 3). Työpajassa testattiin siihen mennessä valmiina ollutta aineistoa, sekä pohdittiin karttaan riittävää arviointikriteeristöä, osaamistasoja, joilla osaamista voidaan arvioida. Työpajassa perehdyttiin työn alla olevaan nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskarttaan ja työryhmässä sivuttiin myös nuorten tieto- ja neuvontatyön toista laatutyökalua, työmuodon vertais- ja itsearviointimalleja.

Työskentelyn aikana osallistajat tekivät osaamiskartta-aineiston avulla itsearvioinnin omasta osaamisestaan. Tämän jälkeen keskusteltiin tehdystä itsearvioinnista sekä arvioitiin siinä käytettyä osaamiskartta-aineistoa. Keskustelun lisäksi työryhmän osallistajat pohtivat vielä ryhmissä osaamisalueita ja keskustelivat huomioista, jotka itsearviointia tehdessä oli nousset esille. Keskustelun tulokset kirjattiin ylös ja otettiin huomioon osaamiskartta-aineistoa viimeisteltäessä.

Osaamiskarttaa testattiin samalla menetelmällä myös myöhemmin syksyllä nuorten tieto- ja neuvontatyön peruskoulutuksen (YIntro) yhteydessä Rautavaaralla, osana laatutyön koulutusosuutta.

Työryhmälle annettiin tehtäväksi tutustua osaamiskarttaan ja tehdä sen avulla itsearviointi. Aineistoa molemmista arviointitilanteista kertyi hyvin.

5.4.2 Tarkistusvaiheen tulokset

Tampereella työpajatyöskentelyn osallistujien oman osaamisen itsearvioinnin tuloksena aineistosta nousi esille se, että osaamiskartta on selvästi suunnattu nuorten tieto- ja neuvontatyötä tekeville. Osallistujat, jotka eivät työskennelleet käytännön nuorten tieto- ja neuvontatyössä, huomioivat, että itsearviointia ei täysin kattavasti kartan perusteella pystynyt tekemään, jos ei ollut kokemusta käytännön nuorten tieto- ja neuvontatyöstä. Tämä oli ymmärrettävää, koska kartalla ei ole tarkoitus arvioida yleistä työelämäosaamista, vaan se on tarkoitettu nimenomaan nuorten tieto- ja neuvontatyön edellyttämän osaamisen arviointiin.

Vaikka osaamiskartta ei ollut kaikille osallistujille suoraan yhteydessä heidän omaan työhönsä, arviointi toi kuitenkin arvokasta tietoa kehittämistyölle jatkossa. Huomio siitä, että onnistunut arviointi olisi edellyttänyt työskentelyä nuorten tieto- ja neuvontatyön piirissä vahvasti mielikuvaa, että aineistossa on onnistuttu kuvaamaan juuri kyseisen työmuodon sisältöjä. Tätä vaikutelmaa tuki lisäksi se, että ne osallistujat, jotka työskentelivät nuorten tieto- ja neuvontatyön parissa, kokivat aineiston heille sopivaksi.

Arviointikriteerien, eli osaamistasojen osalta Tampereen kehittämispäivien työpajasta kehittämissuosituksena nousi esiin, että osaamiskartan osaamistasojen tulisi olla yhteismitalliset vertais- ja itsearviointimallien tasokuvausten kanssa. Se toteutuisi siten, että osaamistasoihin otetaan mukaan 0-taso, jossa osaamista ei vielä ole tunnistettavissa. Tämä vastaisi palveluiden arviointimalleissa olevaa alinta tasoa. Lisäksi olisi tarpeen ottaa mukaan erityisosaamisen arviointi, eli mahdollisuus lisätä itse osaamiskarttaan työntekijäkohtaisia erityisosaamisia, jota voisi olla esimerkiksi media-ala osaaminen.

Työryhmässä toivottiin mahdollisuutta muodostaa osaamiskartalla osaamisprofileja siten, että jokainen työntekijä täydentäisi omalla osaamisellaan organisaation yhteistä osaamiskokonaisuutta. Tampereen työryhmässä oli kiinnostusta osallistua kehittämistyön asiantuntijaryhmän työskentelyyn ja yksi osallistujista liittyi ryhmään. Rautavaaralla huomioiksi nousivat osaamiskartta-

aineistossa esiintyneet muutamat päällekkäiset arviointilausekkeet, arviointiaineiston pituus ja sen jäsenitys.

Arviointitilanteissa esiin nousseiden huomioiden myötä osaamiskartan osaamistasoja tarkistettiin nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vertais- ja itsearviointimallien mukaiseksi, eli mukaan otettiin 0-taso. (Taulukko 5.) Osaamisalueisiin lisättiin kymmenes osaamisalue, jonne on työntekijä- tai organisaatiokohtaisesti mahdollista lisätä omia tai työtehtävän edellyttämiä erityisosaamisia. Lisäksi mahdollisuus organisaation osaamiskokonaisuuden kuvaamiseen erilaisten osaamis- ja tavoiteprofiilien avulla pyritään ottamaan huomioon, kun osaamiskarttaa kehitetään edelleen. Osaamiskartta-aineistoa jäsennettiin ja päällekkäisyyksiä korjattiin myös Rautalammilta saadun palautteen perusteella.

TAULUKKO 5. Osaamistasokuvaukset (Hätönen 2011, 22-23., Oikeusministeriö 2011, viitattu 3.3.2016.)

Osaamistasokuvaukset

0. Ei vielä alueen osaamista.

Voit olla vasta valmistunut, juuri siirtynyt uusiin tehtäviin tai tehtävä on uusi. Koulutuksen tavoitteet on asetettava niin, että vähintään osaamistaso 1 saavutetaan.

1. Perusosaaja.

Osaat toimia sovittujen pelisääntöjen ja ohjeiden mukaan. Sinulla on perustiedot osaamisalueen asioista ja hallitset työtehtävän perusteet.

2. Hyvä osaaja.

Osaat toimia osaamisalueen tehtävissä työyhteisön jäsenenä ja ohjattuna itsenäisesti. Sinulla on tietämystä osaamisalueen asioista ja osaat soveltaa tätä tietämystäsi työssäsi.

3. Itsenäinen osaaja.

Osaat toimia osaamisalueen tehtävissä itsenäisesti ja kehittäväällä työotteella. Sinulla on monipuolinen ja jäsentynyt tietoperusta osaamisalueen asioista ja osaat soveltaa sitä joustavasti ja monipuolisesti.

4. Huippuosaaja.

Näet osaamisalueen asioita laajasti kokonaisuutena ja osaat yhdistää asioita uudella tavalla. Osaat kehittää osaamisalueeseen kuuluvia asioita ja löytää uusia ratkaisu- ja toimintamalleja laajasti ja luovasti. Osaat jakaa kokemustasi toisten käytettäväksi. Olet osaamisalueen erityisasiantuntija.

5.5 Viimeistelyvaihe, työssä edellytettävän osaamisen tunnistaminen ja ryhmittely

Viimeistelyvaiheeseen tulee varata riittävästi aikaa. Vaihe sisältää tuotosten hiomista ja aineiston mahdollista karsimista, joka voi olla aikaa vievää. Yleensä tässä vaiheessa on viimeisteltävä sekä tuotos että kehittämishankeraportti, jotka yhdessä muodostavat opinnäytetyön. Tässä työssä mukana voi olla myös muita kehittämishankkeeseen sitoutuneita henkilöitä. (Salonen 2013, 18.) Osaamiskartan kehittämistyössä aineiston viimeistelyvaiheeseen osallistui Osaamiskeskus Koor dinaatin kehittämispäällikkö, aluekoordinaattorit sekä nuorten tieto- ja neuvontatyön palveluverkostosta nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöitä eri puolilta Suomea.

5.5.1 Asiantuntijaryhmän laajentaminen

Tampereen kehittämispäivien jälkeen osaamisalueiden ja osaamisten määrittelyssä oli tultu siihen pisteeseen, että mukaan tarvittiin lisää käytännön nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöitä, jotta arkityön sisältöjä ja niissä tarvittavaa osaamista saataisiin dokumentoitua mahdollisimman tarkkaan. Tampereen kehittämispäivillä oli esitetty nuorten tieto- ja neuvontatyön palveluverkoston jäsenille kutsu liittyä mukaan asiantuntijaryhmään osaamiskartan viimeiseen kehittämissvaiheeseen. Määräaikaan mennessä työryhmään ilmoittautui neljä nuorten tieto- ja neuvontatyön ammattilaista eri puolilta Suomea.

Laajennetun asiantuntijaryhmän kanssa sovittiin säännölliset verkkokokoukset, joissa työskenneltiin osaamiskartan parissa saman virtuaalisen työpöydän ääressä. Lisäksi koettiin tärkeäksi tавata kasvotusten. Kevään 2015 aikana työryhmä kokoontui verkossa 15.1., 29.1., 11.2., 27.2., 13.3., 26.3., 10.4., 17.4., 11.5., 29.5. ja 10.6. Viimeinen osaamiskarttatyöryhmän työpajapäivä pidettiin 27.4.2015 Oulussa.

Viidennen vaiheen kehittämistehtäväksi muotoutuivat osaamiskartta-aineiston viimeistely. Tässä vaiheessa huomioitiin erityisesti laajemman näkökulman varmistaminen osaamiskartta-aineistoon sekä eri toimipisteiden ja toimintamuotojen huomioiminen osaamiskartassa. Näin erilaisissa palveluissa työskentelevillä on mahdollista löytää omassa työssä ja palvelussa tarvittavan osaamisen kuvaukset. Tätä pyrittiin varmistamaan erilaisista palvelupisteistä ja palveluista mukana olevien työntekijöiden asiantuntemuksen kautta.

Tässä vaiheessa mukaan tulleet asiantuntijaryhmän jäsenet olivat pitkään nuorten tieto- ja neuvontatyötä tehneitä työntekijöitä, joten heidän asiantuntemuksensa ja taitonsa tukivat myös kartta-aineiston edelleen kehittämistä, tarkentamista ja viimeistelyä erityisesti käytännön työn näkökulmasta. Asiantuntijatyöryhmä työskenteli muun muassa Tampereen kehittämispäivillä esille nousseiden huomioiden ja kehittämistarpeiden, muutosten ja kehittämisideoiden parissa.

5.5.2 Asiantuntijaryhmän työskentelyn tulokset

Asiantuntijaryhmän työn tuloksena saatiin osaamiskartta-aineisto valmiiksi loppuarviointia ja koe-käyttöä varten. Osaamiskarttakokonaisuus käsittää kymmenen osaamisaluetta (taulukko 6), joita arvioidaan osaamistasoilla 0-4 (taulukko 5).

TAULUKKO 6. Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamisalueet (Osaamiskarttatyöryhmä 2015, Hätönen 2014)

Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamisalueet
1. Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaaminen
2. Omat työelämätaidot ja työyhteisöosaaminen
3. Ohjausosaaminen
3.1. Vuorovaikutusosaaminen
3.2. Arvo-osaaminen ja eettinen toiminta
3.3. Oman persoonan tunteminen ja käyttäminen ohjauksessa
3.4. Kohtaamisen taidot
3.5. Ohjausprosessien ja osallisuutta vahvistavien menetelmien hallinta
3.6. Sosiaalisen median ja verkko-ohjauksen osaaminen
4. Verkostotyön osaaminen
5. Palaute- ja arviointiosaaminen
6. Palveluohjaaminen
7. Tieto-osaaminen: hallinta ja tuottaminen
8. Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontatyön osaaminen
9. Markkinointi ja viestintäosaaminen
10. Työtehtävään liittyvä erityisosaaminen
10.1. Mediakasvatus
10.2. Kehittämisosaaminen
10.3. Kv-osaaminen
10.4. Aihealueosaaminen
10.5. Muu osaaminen

5.6 Valmis tuotos, osaamiskartan arviointi

Useimmiten kehittämistyön tuloksena syntyy jokin konkreettinen tuote, esimerkiksi malli, opas, kirja, esite tai toimintapäivä. (Salonen 2013, 19.) Tämän kehittämistyön tuloksena syntyi osaamiskartta-aineisto nuorten tieto- ja neuvontatyöhön ja viimeiseksi vaiheeksi kehittämistyössä jäi aineiston koekäyttö nuorten tieto- ja neuvontatyön verkoston jäsenten toimesta.

5.6.1 Osaamiskartan koekäyttö ja loppuarviointi

Kuudennen vaiheen (kuvio 4) kehittämistehtäväksi muotoutui Miten hyvin osaamiskartassa esitetty osaaminen vastaa nuorten tieto- ja neuvontatyön edellyttämää osaamista arkityössä? Millaisen arvion nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijät antavat osaamiskartta-aineistolle?

Toukokuussa 2015 valmis osaamiskartta-aineisto (liite 7) voitiin antaa kansallisen verkoston toimijoille koekäyttöön ja loppuarviointia varten. Tätä viimeistä arviointia varten avattiin verkkoon, Koordinaatti.fi -palveluun vastaajille ja arvioijille kyselylomake (liite 5), johon heillä oli mahdollisuus vastata nimettömänä. Määräaikaan mennessä lomakkeella saatiin 14 vastausta (liite 6).

5.6.2 Osaamiskartan koekäytön tulokset

Yksitoista vastaajaa neljästätoista oli sitä mieltä, että osaamiskartta on käyttökelpoinen ja vastaajista kolme koki sen osittain käyttökelpoiseksi. Se, miksi osaamiskartta koettiin vain osittain käyttökelpoiseksi, johtui vastaajien mukaan siitä, että aineistossa oli liikaa kysymyskohtia ja se oli liian pitkä. Esille nousi myös yhden vastaajan tunne siitä, että pienellä paikkakunnalla nuorten tieto- ja neuvontatyö on vain yksi osa nuorisotyötä ja kun osaamiskartassa korostui arvioinneissa nuorten tieto- ja neuvontatyö, jäi muu osa työstä huomioimatta.

Kymmenen vastanneen mielestä osaamiskarttaa oli helppo käyttää. Neljän mielestä sen oli helppo vain osittain. Parannusehdotuksina esitettiin mm., että osaamistasot olisivat näkyvissä joka sivun yläreunassa ja näin näkyvissä kaiken aikaa arviointia tehdessä. Arvioitavaksi lähetetyn osaamiskarttaversiossa osaamistasojen asteikko oli näkyvissä vain taulukon alussa ensimmäi-

sellä sivulla, minne käyttäjien oli palattava tarkistamaan asteikkoa aika-ajoin. Tämä voidaan korjata jo Word-dokumenttina jaettavaan versioon ja tullaan huomioimaan myös muissa mahdollisissa osaamiskartan käyttöliittymissä ja asiakirjoissa.

Toiveena esitettiin käsitteiden ja tiettyjen sisältöjen avaaminen aineistossa. Näitä olivat mm. menetelmät (osaamisalueet 3.5., 3.6., 10.2.), arviointityökalut (osaamisalue 5), tietolähteet (osaamisalue 7), monikanavaisuus (osaamisalue 7). Tämä tullaan huomioimaan osaamiskarttappaassa, joka tehdään jatkokehitystyönä osaamiskartan käytön tueksi. Toiveena oli myös osaamiskartan saaminen käyttöön sähköisessä muodossa. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että osaamiskarttaa voi hyödyntää oman osaamisen arvioinnissa.

Vastaajilta kysyttiin myös sitä, millaisia eri käyttötarkoituksia ja käyttötapoja heidän työyksiköissään voisi olla osaamiskartalle. Ideoita osaamiskartan käyttöön saatiin kaikilta vastaajilta. Vastaajien mielestä työntekijät pystyvät osaamiskartan avulla kartoittamaan omaa osaamistaan ja kiinnostuksen kohteita, ja jopa näkemään työyhteisössä eri henkilöiden eri vahvuuksia ja sitä kautta hyödyntämään niitä. Myös koulutustarpeen arviointi on helpompaa osaamiskartan kanssa. Yksi vastaajista kertoi, että osaamiskartan avulla hän löysi helposti ne osa-alueet työssään, jotka vaativat kehittämistä eli hänen tilanteessaan kartta toimi juuri sellaisena työkaluna kuin kuuluukin. Osaamisalueiden sanoittaminen ja näkyväksi tekeminen myös helpottavat omaa työskentelyä ja tavoitetta parempaa tasokuvausta kohti. Kartan avulla on myös mahdollista löytää tavoitteet, jota kohti tulisi pyrkiä. Osaamiskartasta on myös apua yksilön ja koko toimintayksikön ammatillisten kehittymisen tavoitteiden asettaminen toimintakaudelle. Siitä on hyötyä "ongelmakohtien" kartoittamisessa.

Vastaajista yksi koki turhauttavaksi sen, että oman työn arvioinnille ei ole aikaa. Hänen mielestään käyttötarkoituksia ja tapoja osaamiskartalle toki voisi olla, mikäli työaikaa olisi riittävästi varattuna arviointiin. Vastauksissa tuli esille myös se, että osaamisen arvioinnin lisäksi on tärkeää käydä työyhteisössä esille tulleet kehittämiskohteet ja vahvuudet. Osaamiskartta voi toimia tukena jopa työtehtäviä jaettaessa ja koulutustarpeiden arvioinnissa. Useissa vastauksissa osaamiskartta nähtiin hyödylliseksi kehityskeskustelun välineenä sekä perehdyttämisessä ja työnjaon tarkoituksenmukaisuuden ja toimivuuden arvioinnissa. Osaamiskartan avulla on mahdollista myös nähdä nuorten tieto- ja neuvontatyön laajuus ja näin myös kehittää omaa työtä.

Arviointilomakkeessa kysyttiin myös mitä osaamiskarttaan pitäisi lisätä. Tähän ehdotuksena esitettiin muun muassa eri työmuotojen/-tehtävätyyppien lisääminen osaamiskarttaan ja missä tehtävätyypissä osaaminen näyttäytyy/ missä osaamista tarvitaan. Lisäksi toiveena oli osaamiskartan ohjeistukseen lisättäväksi arvio arviointiin menevästä ajasta. Toiveena oli myös, että kohtaukseen liittyvään osaamisalueeseen tulisi lisätä turvallisuus, ajankäyttö, rauhallinen ympäristö sekä kuunteleminen. Lopuksi koekäyttäjiltä kysyttiin mitä muita huomioita heille oli syntynyt osaamiskarttaan liittyen. Muut huomionsa kartasta kertoi yksitoista vastaajaa ja vastaukset on esitetty kuviossa 7.



KUVIO 7. Koekäyttöön vastanneiden muita huomioita osaamiskartasta

Koekäytön ja loppuarvioinnin jälkeen aineistoa tarkistettiin tulleiden arvioiden myötä ja viimeisteltiin aineiston saatujen tulosten pohjalta. Osaamiskartan käyttökoulutukset sekä tarkemmat käyttöohjeet tulevat olemaan osaamiskartan seuraavan kehitysvaiheen aihe.

6 NUORTEN TIETO- JA NEUVONTATYÖN OSAAMISKARTTA

Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartta valmistui nuorten tieto- ja neuvontatyössä tarvittavan osaamisen kartoittamisen tuloksena. Osaamiskarttaan (liite 7) koottiin nuorten tieto- ja neuvontatyössä tarvittavien osaamisalueiden kuvaukset ja määriteltiin niille arviointikriteerit, eli osaamistasot (taulukko 5). Näiden avulla eri organisaatioissa ja työyksiköissä on mahdollista linjata kehitettävät osaamisalueet ja tarvittava osaamisen tavoitetaso, jota kuvataan osaamisen tavoiteprofiililla (Hätönen 2011, 19, 31).

Osaamiskartan sisältämät osaamiskuvaukset laadittiin nuorten tieto- ja neuvontatyölle ja ovat näin ollen työmuotosidonnaisia. Karttaan on lisäksi otettu mukaan myös yleiseen työelämäosaamiseen liittyvää osaamista niiltä osin, kuin se on erityisen tärkeää palvelun laadun takaamiseksi. Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskarttaa voidaan hyödyntää nykyisen ja tavoiteltavan osaamisen tunnistamisessa. Sen tuloksena voidaan laatia yhteenveto, jota voidaan käyttää mm. täydennyskoulutuksen suunnittelun ja toteutuksen tukena (Hätönen 2014,1.) Nuorten tieto- ja neuvontatyössä tarvittavan ydinosaamisen lisäksi osaamiskartassa on avattu työmuotoon yleisimmin liittyviä erityisosaamisen alueita, sekä jätetty tilaa kunkin organisaation, yksikön tai työntekijän työssään tarvitseman oman erityisosaamisen kirjaamiselle.

Osaamiskartta koostuu kymmenestä osaamisalueesta ja niiden sisältämistä nuorten tieto- ja neuvontatyön ydinosaamista kuvaavista osaamislausekkeista sekä viidestä osaamistasosta. Osaamistasoja on viisi (0-4) ja niiden avulla arvioidaan osaamisen tämän hetkistä tasoa. Osaamistasojen avulla voidaan myös asettaa tavoiteltavat osaamisen tasot niin työntekijä-, tiimi-, palvelu-, kuin organisaatiotasollakin.

6.1 Osaamisalueet

Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamisen arvioinnin kohteet on kuvattu osaamisalueissa (liite 7, taulukko 6). Osaamisalue kuvaa yksilöityä, työssä tarvittavaa osaamista. Kukin osaamisalue muodostuu siihen liittyvistä keskeisistä toiminnoista ja osaamisista (osaamislausekkeet) joiden myötä voidaan varmistaa, että kunkin osaamisalueen edellyttämä laaja-alainen osaaminen tulee

huomioiduksi. Osaamisalueet 3, ohjausosaaminen ja 10, työtehtävään liittyvä erityisosaaminen, on lisäksi jaettu pienempiin osiin, jotta niiden sisältöä on helpompi hahmottaa. Osaamisalueelle kymmenen on lisäksi jätetty tilaa palvelukohtaisten osaamislausekkeiden kirjaamista varten. Tämä mahdollistaa osaamiskartan soveltamisen joustavasti eri tavoin järjestetyissä ja painottuneissa palveluissa tarvittavan osaamisen arviointiin. (Enbuska & Kovalainen 2018, 22.)

Osaamiskartan käyttöoppaassa, ”Osaamiskartta nuorten tieto- ja neuvontatyöhön - opas osaamiskartan käyttöönottoon ja hyödyntämiseen” Enbuska & Kovalainen (2018, 23-24) kuvaavat osaamisalueiden merkityksiä ja tavoitteita seuraavasti:

- 1. Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaaminen** -osaamisalueella tarkastellaan nuorten tieto- ja neuvontatyöhön vaikuttavien lakien, suositusten ja periaatteiden tuntemusta ja merkitysten ymmärtämistä. Nuorten tieto- ja neuvontatyöhön vaikuttavilla ilmiöillä tarkoitetaan ajankohtaisia, paikallisia ja valtakunnallisia yhteiskunnallisia ilmiöitä. Vuonna 2018 tällaiseksi voidaan tunnistaa esimerkiksi palveluiden digitalisaatio.
- 2. Omat työelämätaidot/työyhteisöosaaminen** -osaamisalueelle on koottu sitä nuorten tieto- ja neuvontatyössä tarvittavaa työelämäosaamista ja ymmärrystä, jonka voidaan katsoa välittyvän palvelun laatuksi asiakkaalle. Esimerkiksi, kun työyhteisössä työskennellään tiiminä, jossa kaikkien osaaminen pääsee käyttöön, on hyötyjänä asiakas.
- 3. Ohjausosaaminen** -osaamisalueella arvioidaan osaamista, jonka asiakas kohtaamistilanteissa kokee välittömimmin. Tämä osaamisalue on laajin osaamiskartan osaamisalueista ja on sen vuoksi jaettu kuuteen osaan (taulukko 6). Ohjausosaaminen-osaamisalueella arvioidaan tietojen ja ymmärryksen lisäksi yksilöllisiä ominaisuuksia ja työntekijää itseään koskevia käsityksiä. Nämä taidot syntyvät ja kehittyvät usein ohjauskokemuksen karttumisen myötä.
- 4. Verkostotyön osaaminen** -osaamisalueen merkitys on korostunut, kun monialaiset palvelut ja työyhteisöt ja digitalisaatio ovat tuoneet verkostoja tiiviimmin yhteen. Tällä osaamisalueella tulee erottaa toisistaan verkostojen tunnistamisen, niissä toimimisen ja niiden hyödyntämisen taidot. Erilaisia verkostoja voi tunnistaa ja hyödyntää ilman, että itse on niissä aktiivisena toimijana.

5. **Palaute- ja arviointiosaaminen** -osaamisalueella arvioitavat taidot ovat avainasemassa työn ja toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Osaamisen arviointiin valmistautuessa on tärkeää käydä läpi, minkälaisia arviointityökaluja, palautteenkeruumenetelmiä ja tapoja palautteen hyödyntämiseksi on käytössä. Näitä voivat olla esimerkiksi osaamiskartan lisäksi nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vertais- ja itsearviointimallit, erilaiset asiakaspalautteen keruumenetelmät sekä tilastointiohjelma nutitilastot.fi.
6. **Palveluohjaaminen** -osaamisalueella arvioidaan palveluiden tuntemusta ja kuinka niitä osataan hyödyntää. Kuntien ja kaupunkien palveluiden, kuten liikunta- ja kulttuuripalveluiden lisäksi on hyvä huomioida erilaiset nuorille suunnatut verkkopalvelut, sekä järjestöjen ja yhdistysten tarjoamat palvelut.
7. **Tieto-osaaminen: hallinta ja tuottaminen** -osaamisalue kuuluu nuorten tieto- ja neuvontatyön erityispiirteisiin. Vaikka näitä tietoja ja taitoja tarvitaan kaikessa nuorisotyössä, niiden hallinnan merkitys korostuu nuorten tieto- ja neuvontatyössä. Tieto- ja neuvontatyöntekijän tulee kyetä hankkimaan, hallitsemaan ja luokittelemaan nuorille suunnattua tietoa. Vaikka nuorisotyö lähestyykin tällä osaamisalueella informaatikoiden työtä, on tärkeää säilyttää nuorisotyöllinen työote ja nuorisolähtöinen näkökulma. (Kovalainen 2016, 179-180.)
8. **Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontatyön osaaminen** -osaamisalueella arvioidaan verkkopalvelun ylläpitämiseen ja erilaisten verkkoympäristöjen käyttöön tarvittavaa osaamista. Työssä tarvittavia verkkoympäristöjä voivat olla esimerkiksi nuorille suunnatun verkkopalvelun ylläpitoalusta, kysy-vastaa-palvelun alusta tai chat-työkalu. Lisäksi osaamisalueella arvioidaan työntekijän osaamista muiden toimijoiden ylläpitämien verkkoympäristöjen tuntemuksessa ja käytössä. Verkon käyttöympäristöistä johtuvia tavanomaisia ongelmia voivat olla esimerkiksi eri selainten toimintaan tai lisäosien ja laajennusten lataamiseen ja asentamiseen liittyvät ongelmat.
9. Ennen **Markkinointi- ja viestintäosaaminen** -osaamisalueen arviointia tulee määritellä, ketkä tai mitkä ovat palvelun markkinoinnin ja viestinnän kohteita. Tarkoitetaanko markkinoinnin kohderyhmillä esimerkiksi erilaisia nuorten ryhmiä ja mitä nämä ryhmät

ovat? Ovatko yhteistyökumppanit markkinoinnin ja viestinnän kohderyhmiä? Entä nuorten vanhemmat?

10. Työtehtävään liittyvä erityisosaaminen -osaamisalueelle voidaan tarvittaessa kirjata työssä vaadittu erityisosaaminen osaamislausekkeina. Tähän voi käyttää kartasta löytyviä esimerkkejä tai lisätä kokonaan uusia. Tällä osaamisalueella työntekijöiden osaamisprofiilit todennäköisesti eroavat toisistaan eniten.

6.2 Osaamisen tasot

Yleensä osaamisen arvioinnissa lähtöoletus on, että osaaminen kumuloituu ja tästä syystä sille voidaan määrittää tasot. Yksilö etenee vaiheittain aloittelijasta ekspertiksi. Osaamisen eri tasoja voidaan kuvata hyvin monella eri tavalla. Kun numeraalisen arvioinnin/tasojen yhteydessä käytetään sanallisia selityksiä sisältökuvauksineen ja esimerkkeineen, voi se olla riittävän hyvä mittaristo. On kuitenkin tärkeää, että jokaisen numeron kohdalla on mahdollista hahmottaa selvästi, mitä sen tason osaaminen käytännössä tarkoittaa, ja mitä osaamisesta kullakin tasolla mahdollisesti vielä puuttuu. (Manka & Mäenpää 2010, 27.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartassa käytetään ennalta kuvattuja osaamistasoja (taulukko 5). Ne tekevät arvioinnista helpompaa ja yhdenmukaisempaa. On hyvä huomioida, että jokaisen työntekijän osaamisen ei tarvitse yltää samalle osaamistasolle. Tämä vapauttaa työntekijän keskittymään oman työtehtävän osaamisen tavoitteisiin ja niiden saavuttamiseen. Parhaimmillaan työyhteisössä eri osaajien osaamisalueiden ja -tasojen yhdistelmästä muodostuu kokonaisuus, jossa työtehtävät hoituvat parhaalla mahdollisella tavalla kaikkien osaamista hyödyntäen. (Hätönen 2014, 6.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijän osaamiskartassa osaamista arvioidaan osaamisalueittain asteikolla 0-4. Osaamisen 0-taso merkitsee sitä, että työntekijällä ei vielä ole ko. osaamista esimerkiksi siitä syystä, että on vasta aloittanut työssään tai on saanut ko. osaamista sisältävän työtehtävän vastikään vastuulleen. Lisäksi 0-tason tilanne voi tulla eteen silloin, kun lähdetään kehittämään tulevaisuudessa tarvittavaa osaamista tai työtehtävä on uusi. Taso 1 sisältää perustason osaamisen ja voi työtehtävistä riippuen olla riittävää taso työtehtävän suorittamiseksi. Taso

4 sen sijaan kuvaa osaamisalueen huippuosaamista, jossa on mukana osaamiseen liittyvien asioiden laajempi hallinta ja asiantuntijuus. Sitä yleensä on yksittäisellä osaajalla vain joillain osaamisalueilla. Tasot 2 ja 3 sijoittuvat näiden perustason osaamisen ja huipputason osaamisen välimaastoon. Tasojen 3 ja 2 osaamiset sisältävät myös perusosaamisen, ja vastaavasti huippuosaaminen sisältää alempien tasojen osaamiset (taulukko 5). (Hätönen 2011, 22-23., 2014, 6. Oikeusministeriö 2011, viitattu 3.3.2016).

6.3 Osaamisen tavoiteprofiilit ja osaamisprofiilit

Osaamiset ja osaamisalueet painottuvat eri tilanteissa, työntekijöillä ja organisaatioissa eri tavoin. Osaamisalueille voidaan määrittellä osaamisen tavoitetasot, joista muodostuu osaamisen tavoiteprofiili. Siinä määritellään ennalta se taso, jolle työntekijän osaaminen tulee yltää ja mihin työntekijän osaamista osaamisalueella arvioidaan ja verrataan. (Hätönen 2014, 6-7.) Kun käytetään tavoiteprofiileja, ehkäisee se ajatusta siitä, että jokaisen työntekijän tulee hallita kaikki osaamisalueet ja yltää niissä aina parhaimmalle tasolle. Tavoiteprofiilien avulla voidaan osoittaa, mitä osaamista tiimien, työyksikön tai organisaation eri henkilöillä tulee olla ja mitä osaamista tulee arvioida ja kehittää. (Hätönen 2011, 27.)

Tavoiteprofiili voidaan määrittellä yksilölle, työntekijäryhmälle, tiimille tai koko organisaatiolle. Olennaista tavoiteprofiilien käytössä on, että työyhteisön jäsenten eri osaamisista syntyy organisaatiolle tarkoituksenmukainen yhdistelmä. Näin osaamista voidaan tarkastella myös yhteisöllisenä eikä yksinomaan yksilön ominaisuuksiin liittyvänä asiana. (sama.)

Usein esimies laatii yhteisen keskustelun perusteella työtehtäville osaamisen tavoiteprofiilit. Tavoiteprofiiliin valitaan työtehtävän kannalta oleelliset osaamisalueet ja osaamislausekkeet. Osaamisen tavoiteprofiiliin kirjataan myös osaamistasot, joille työtehtävää suorittavan työntekijän tulisi yltää laadukkaana palvelun takaamiseksi. Jos palvelussa ollaan ottamassa käyttöön jokin uusi palvelumuoto (esimerkiksi verkkopalvelu), voidaan osaamiskartasta poimia tavoiteprofiileihin mukaan myös sellaista osaamista, jota palvelussa ei vielä ole ollut käytössä. Näin voidaan kartoittaa työntekijöiden olemassa olevaa osaamista suhteessa tulevaisuudessa tarvittavaan osaamiseen. Tavoiteprofiileista voi muodostua hyvin monenlaisia työntekijöiden erilaisista työtehtävistä, palvelun järjestämistavasta tai laajuudesta riippuen. (Enbuska & Kovalainen 2018, 32.)

Osaamisen arvioinnin tuloksena saadaan osaamisen nykytilan kuvaus, josta voidaan laatia työntekijän osaamisprofiili. Osaamisprofiilit kuvaavat osaamisen nykytilaa ja ne voidaan esittää sanallisenä kertomuksena tai graafisena esityksenä. Ennen osaamisen kehittämiseen käytettävien menetelmien valintaa tulee tietää, mitä osaamista on tarpeen kehittää. Kehittämisen tarpeet voidaan hieman yksinkertaistaen määritellä kaavalla: Tavoiteprofiili – Osaamisprofiili = Kehittämistarve. Vertaamalla tavoite- ja osaamisprofiileja voidaan nähdä, millä osaamisalueilla yksittäisellä työntekijällä tai työyhteisössä on osaamisvajetta. (sama, 30, 39.)

7 KEHITTÄMISTYÖN VAIHEIDEN JA TUOTETUN OSAAMISKARTAN ARVIOINTIA

Nuorten tieto- ja neuvontatyön aluekoordinoinnin yhtenä tavoitteena on alueellisen asiantuntija- ja lähitukipalvelujen tuottamisen lisäksi kehittää yhteistyössä Osaamiskeskus Koordinaatin kanssa työvälineitä toimijaverkostolle paikallisesti sekä kansallisesti. Jokaisella aluekoordinointialueella on ollut vastuualueena laajempi oma kehittämistehtävä. Oulussa työn alla oli tuottaa osaamiskartta osaamisen kehittämisen työvälineeksi nuorten tieto- ja neuvontatyön toimijoille.

Kehittämistyön tavoitteena oli toteuttaa käytännön ratkaisu osaamisen arvioinnin välineeksi nuorten tieto- ja neuvontatyössä. Aloitin osaamiskarttatyön osana työtehtäviäni, joten aluksi tein työlle kehittämissuunnitelman työn lähtökohdista ja näkökulmasta käsin. Varsin pian mukaan tuli kehittävän näkökulman lisäksi tutkimuksellinen työote, kun osaamiskartan kehittämistyö valikoitui opinnäytetyökseni. Opinnäytetyössäni korostuu osaamiskartan kehittämistyön prosessi ja tämä raportti on ensisijaisesti kuvaus tästä kehittämisprosessista, jossa tietopohjana ovat nuorten tieto- ja neuvontatyöhön liittyvä tausta-aineisto ja määritelmät sekä osaamiseen ja osaamisen kartoittamiseen liittyvä kirjallisuus ja tutkimukset.

Yleensä kehittämishankkeen arvioinnilla etsitään vastausta kysymyksiin: Saavutettiinkö hankkeen tavoitteet? Mitä saatiin aikaan? ja Käytettiinkö resurssit tehokkaasti? Näin tehden arviointi tapahtuisi vasta kehittämisprosessin päätyttyä, ja siitä ei olisi varsinaista hyötyä kehittämistyöhön sen aikana. Jotta arvioinnista saadaan hyötyä koko kehittämistyölle, tulee arviointia tehdä pitkin kehittämisprosessia ja näin toimintaakin voi kehittää koko prosessin ajan. (Vataja & Seppänen-Järvelä 2008, 217-218.)

Tässä kehittämistyössä arviointia tehtiin säännöllisesti läpi kehittämisprosessin. Kunkin vaiheen arvioinnin kautta tarkennettiin seuraavan vaiheen tavoitteita. Arviointia tehtiin itsearviointina sekä arvioinnissa käytettiin eri vaiheissa myös kolmea eri avainryhmää, jotka olivat tarkoituksenmukaisia kullekin vaiheelle. Ensimmäisessä vaiheessa avainryhmänä toimi Seinäjoen kehittämispäivien työryhmä, jossa aineiston keruun lisäksi arvioitiin prosessin aikana tuotettua aineistoa. Toinen avainryhmä oli Tampereella kehittämispäivien arviointityöryhmään osallistuneet ja kolmas osaa-

miskartan valmiin aineiston koekäyttöön ja arviointiin osallistuneet nuorten tieto- ja neuvontatyön palveluverkoston jäsenet.

Arviointia tehtiin myös asiantuntijaryhmän sisällä. Lisäksi osaamiskartta-aineistoa esiteltiin ja arvioitiin nuorten tieto- ja neuvontatyön koulutuksissa ja tapaamisissa, kuten esimerkiksi Rautavaaralla nuorten tieto- ja neuvontatyön YIntro-peruskoulutuksessa. Näiden arvioiden myötä aineistoa oli mahdollista muokata ja oikaista käyttäjälähtöiseen suuntaan. Arviointien tuloksia ja toimenpiteitä olen kuvannut tarkemmin luvussa 5 ”Kehittämistyön toteuttaminen ja tulokset”.

7.1 Dokumentointi kehittämishankkeessa

On tärkeää, että kehittämistyössä työskentelyn aikana tuotetaan ja käytetään hyödyksi riittävää määrää erilaisia aineistoja ja materiaaleja. Käytännön työskentelyn raportointi ja dokumentointi ovat kehittämistyössä avainasemassa, jotta tehty työ ja kehittämisen prosessi saadaan näkyväksi. Riittävää dokumentointi on silloin, kun sen perusteella kehittämistyön ulkopuolinen henkilö voi päätellä sen perusteella hankkeen etenemisen logiikan. Sitä voidaan kuvata raportissa vaihteittain erilaisilla dokumenteilla (esitteet, muistiot, pöytäkirjat, ohjeet, kansiot, käsikirjat, tilastot, nettisivut). (Salonen 2013, 24.)

Kehittämishankkeessa kehittämismenetelmien, tiedonhankintamenetelmien, dokumentoinnin ja analyysin tulee muodostaa yhtenäinen kokonaisuus, josta ulkopuolinen taho pystyy jäljittämään riittävällä tavalla hankkeen vaiheet kohti tuotosta (sama). Kehittämistyössäni olen pyrkinyt dokumentoimaan toiminnan raporttiin mahdollisimman tarkasti kaikissa työn vaiheissa sekä olen liittännyt keskeiset kehittämistyön aikana tuotetut dokumentit raporttiin liitteeksi.

7.2 Työtehtävien ja osaamisen alustava määrittely aloitus- ja suunnitteluvaiheessa

Kehittämistyön aloitus- ja suunnitteluvaihetta ohjasi tarve määrittellä ja tehdä näkyväksi nuorten tieto- ja neuvontatyöhön liittyvät työtehtävät sekä niiden edellyttämä laaja-alainen osaaminen. Lähtökohtana määrittelyssä olivat oma lähes kaksikymmenvuotinen työkokemukseni ja ymmärrykseni nuorten tieto- ja neuvontatyöstä sekä nuorten tieto- ja neuvontatyön palveluverkoston

jäsenten tuottama ammatillinen tieto aiheesta. Lisäksi määrittelyn tukena käytin saatavilla olevaa kirjallista aineistoa työmuodosta, työmuodon eurooppalaista periaatteistoa, nuorisoalakia sekä suosituksia nuorten tieto- ja neuvontatyölle. Monitahoisen aineiston kautta pääsin hyvään alkuun ja sain kattavan aineiston kehittämistyön ensimmäisessä vaiheessa työni pohjaksi. Aineistoa pystyin jäsentämään edelleen oman ammatillisen tietoni ja taitojen avulla seuraavaan vaiheeseen.

Kahden ensimmäisen vaiheen tärkein tehtävä oli antaa raamit ja jäsenitys tulevalle kehittämistyölle. Osaamiskarttaprosessiin perehtyminen ja sen pohjalta osaamiskartoituksen suunnitelman teko vaativat aikaa, koska osaamisen arviointi ja osaamiskartta aiheena olivat minulle uusia. Tukena työssäni oli käytettävissä aiheeseen liittyvä kirjallisuus sekä muutamat kuvaukset osaamiskartoituksista, joiden avulla oli mahdollisuus tutustua kartoitusprosesseihin.

Kirjallista aineistoa löytyi riittävästi sekä eri näkökulmista tuotettuna. Osaamisen johtamiseen liittyvä kirjallisuus oli hyvin edustettuna ja lisäksi löytyi runsain mitoin opinnäytteitä eri alojen osaamiskartoituksista tai osaamiskarttojen käytöstä eri tarpeisiin. Osaamisen kartoituksessa on paljon merkitystä taustataholla, jonne kartoitusta tehdään, joten tarjolla olleet muiden toimialojen osaamiskartat ja -kartoitukset toimivat lähinnä viitteellisinä ohjeina ja malleina tulevalle työlle. Niistäkin oli mahdollista saada hyviä malleja prosessin etenemisestä.

Pohjatyön ja alustavan kehittämissuunnitelman laadinnan jälkeen sain mahdollisuuden aloittaa työtehtävien kartoittamisen vuoden 2013 valtakunnallisilla nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämispäivillä Seinäjoella. Seinäjoella työpajatyöskentelyyn osallistuneiden arvioinnin kohteena oli, saatiinko määrittelyssä kattavasti kuvattua nuorten tieto- ja neuvontatyöhön liittyvät työtehtävät sekä vastasivatko määritellyt työtehtävät tausta-aineiston kuvaan nuorten tieto- ja neuvontatyöstä. Lisäksi jatkotyöskentelyssä ja jäsenyyksen myötä tarkasteltiin, löytyikö aineistosta jotain, mille ei löytynyt vastaavuutta aineiston analyysissä sekä oliko saatu aineisto käyttökelpoista. Tämän arvioinnin tulokset vaikuttivat seuraavan vaiheen määrittelyyn ja sen tulosten ja arvioinnin pohjalta aineistoa jäsennettiin ja tarkennettiin edelleen.

Seinäjoen työpajaan osallistunut avainryhmä osallistui aineiston tuottamiseen ja arviointiin vain kerran. Jatkotyöskentelyn kannalta olisi ollut hyvä kannustaa työryhmään osallistuneita mukaan jatkotyöskentelyyn painokkaammin. Myöhemmin oli kuitenkin mahdollista kutsua mukaan myös

tästä ryhmästä henkilöitä testaamaan valmista aineistoa. Ryhmästä yksi henkilö osallistui lisäksi asiantuntijaryhmän jatkotyöskentelyyn.

7.3 Työtehtävien ja osaamisen tunnistaminen ja ryhmittely työstövaiheessa

Suunnitteluvaiheessa osaamiseen ja työtehtäviin liittyvää aineistoa kertyi runsaasti, joten sitä täytyi täsmentää ja jäsentää. Jäsentämistä auttoi oma ymmärrys työn sisällöistä ja laaja-alaisuudesta. Tässä vaiheessa aineiston jäsennyksessä oman ammatillisen tiedon lisäksi työkaluna oli ensisijaisesti se, miten eri kirjalliset lähteet määrittelevät nuorten tieto- ja neuvontatyössä tarvittavaa osaamista. Pääsin laajentamaan omaa osaamistani osaamiskarttaan ja osaamisen kartoittamiseen liittyvissä aiheissa OAMK:n ammatillisen Opettajakorkeakoulun Osaava nuorisotakuutoimija –koulutuksessa.

Osaamiskartan kehittämistyöprosessissa olin joustava suunnittelemisani ja kun minulle avautui tilaisuus osallistua Osaava nuorisotakuutoimija –koulutukseen, tartuin tilaisuuteen mielelläni. Osaava nuorisotakuutoimija -koulutuksessa oli pääosassa nuorten parissa ohjaustyötä tekevien, eri ammattialoja edustavien työntekijöiden, osaamisen arviointi ja olin osaltani mukana tuomassa työskentelyyn nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamista ja ammatillista näkemystä. Koulutuksessa syntynyt yhteinen nuorisotakuutoimijan osaamisen jäsenitys auttoi edelleen jäsentämään jo tuotettua nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamisaineistoa. Se toi myös ehdolle uusia osaamisalueita nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskarttaan.

Osaava nuorisotakuutoimija –koulutuksen osaamiskartoituksen myötä oman osaamiskartoituksen merkitys kasvoi. Koulutusprosessissa luotu osaamiskartta jäi omiin tarpeisiimme kapeaksi ja siinä myös oli osaamisalueita, jotka eivät vastanneet nuorten tieto- ja neuvontatyön sisältöjä. Koulutuksen myötä hahmotin paremmin oman kehittämistyömme tarpeet ja sen, mihin suuntaan nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskarttatyötä tulee ohjata. Koulutuksen anti osaamiskartan kehittämistyöhön tässä vaiheessa oli hyödyllinen.

Koulutuksessa avautuneen moniammatillisen näkemyksen kautta saimme hyvää lisäaineistoa osaamiskartan ohjaukseen liittyvään osaamisalueeseen. Aluekoordinaattoreiden asiantuntijaryhmässä pystyimme työstämään meille käyttökelpoisia osaamisalueita edelleen sopivammaksi nuorten tieto- ja neuvontatyölle. Koulutuksen konkreettisen käytännön työskentelyn myötä oma

osaamisen osaamisen kartoitusprosessin eteenpäin viemiseen lisääntyi. Sain koulutuksen myötä myös lisää ymmärrystä ja tietotaitoa osaamiskarttatyöskentelyyn.

Työskentely muiden ohjaamisalan ammattilaisten kanssa Osaava nuorisotakuutoimija - koulutuksessa auttoi huomaamaan ja määrittelemään helpommin nuorten tieto- ja neuvontatyön erityisyyttä ja sen edellyttämää osaamista ohjaustyössä: missä on nuorten tieto- ja neuvontatyön ja erikoistuneen ohjaustyön rajapinnat ja milloin ohjaamistyössä tarvitaan muiden erityisalojen ammattitaitoa. Näiden rajapintojen havaitseminen on oleellista määriteltäessä nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamista.

On tärkeää tunnistaa oman ammattialan erityispiirteet sekä erityisosaaminen, mikä erottaa sen muista työmuodoista. Näitä nuorten tieto- ja neuvontatyössä ovat muun muassa tieto-osaaminen, laaja palveluverkosto-osaaminen sekä nuoren elämäntilanteen kokonaisvaltainen huomioiminen, jotta pystytään ohjaamaan nuori tarvittaessa hänen tilanteeseensa edellyttämiin palveluihin.

7.4 Osaamiskartan testaaminen eri työryhmissä

Vuoden 2014 nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämispäivät Tampereella tarjosivat mahdollisuuden viedä sen hetkinen osaamiskartta-aineisto nuorisotyön ammattilaisten arvioitavaksi. Laadimme aluekoordinaattoreiden kesken työpajatyöskentelyn sisällön (liite 2), jonka tavoitteena oli käydä osallistujien kesken läpi siihen mennessä tuotettu aineisto sekä keskustella muun muassa siitä, mitä vielä on tarpeen osaamiskartta-aineistoon lisätä tai mitä siellä on liikaa. Miten osaamiskartta vastaa työntekijöiden osaamisen arvioinnin tarpeeseen sekä millaisilla osaamistasoilla saadaan osaaminen kuvattua kattavasti?

Työryhmätyöskentelyn tulosten kautta saatiin hyvää arviointitietoa, hyviä kommentteja, lisäys- ja korjausehdotuksia ja uutta näkökulmaa osaamiskartta-aineistoon. Olisi ollut hyvä, jos olisi ollut mahdollista toteuttaa vielä toinen saman sisältöinen arviointitilaisuus pelkästään nuorten tieto- ja neuvontatyötä tekevien parissa. Näin olisi ollut mahdollista arvioida kartan sisältöä puhtaasti nuorten tieto- ja neuvontatyön edellyttämän osaamisen näkökulmasta. Seuraavassa arviointiryhmässä Rautavaaralla arviointiin osallistuneet henkilöt olivat nuorten tieto- ja neuvontatyötä tekeviä, joten saimme sieltä arviointitietoa siitä, miten kartta-aineisto soveltui juuri nuorten tieto- ja

neuvontatyön osaamisen arviointiin. Kuitenkaan Rautavaaralla ei ollut mahdollista toistaa arviointia saman sisältöisenä kuin Tampereella, joten tulokset eivät olleet täysin vertailukelpoisia keskenään.

Osaamiskartan testaaminen tarkistusvaiheessa oli tarkoituksenmukaista. Sen kautta saimme tarkennettua työskentelyn suuntaa. Saimme myös uusia jäseniä asiantuntijaryhmään ja sen myötä laajempaa näkökulmaa sekä ryhmään uutta osaamista ja ammattitaitoa. Näillä eväin oli helppo siirtyä viimeistelyvaiheeseen, eli työskentelemään laajemman asiantuntijaryhmän kanssa nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartan parissa.

7.5 Asiantuntijaryhmän työskentely, osaamisen tunnistaminen ja ryhmittely

Tampereella esitetyn kutsun myötä asiantuntijaryhmään ilmoittautui uusina jäseninä nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöitä Kokkolasta, Seinäjoelta ja Vaalasta. Ryhmän keskinäinen työskentely tapahtui pääasiassa verkossa, ja verkkokokousten lisäksi pidettiin yksi työpajapäivä kasvokkain. Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöiden panos osaamisalueiden ja erityisesti ns. osaamislausekkeiden jäsennyksessä, täsmentämisessä sekä niiden kattavuuden osalta oli erittäin tärkeä. Ryhmän koolle saaminen jopa verkossa oli ajoittain haasteellista, mutta jokaisen yhteisen työskentelykerran jälkeen tuotettu aineisto lähetettiin koko ryhmälle kommenteille. Näin jokaisella ryhmän jäsenellä oli mahdollisuus myös jälkikäteen kommentoida tuotettua aineistoa ja osallistua aineiston tuottamiseen.

Työ eteni kuitenkin suunnitellussa aikataulussa. Tämän vaiheen aikana saavutettiin tilanne, jossa emme enää ryhmänä löytäneet uutta sisältöä karttaan. Oli aika antaa aineisto laajemmalle yleisölle koekäyttöön ja arvioitavaksi. Osaamiskartta-aineisto (liite 7) lähetettiin arvioitavaksi ja koekäyttöön Savon, Pohjanmaiden ja Oulun seudun aluekoordinointialueiden nuorten tieto- ja neuvontatyön toimijoille kesäkuussa 2015.

7.6 Osaamiskartan koekäyttö ja arviointi

Osaamiskartan koekäyttöä varten muotoilimme asiantuntijaryhmän sekä Koordinaatin kehittämispäällikön kesken kysymykset, joihin koekäyttäjiä pyydettiin vastaamaan (liite 5). Kukin aluekoordinaattori lähetti omalle alueverkostolleen osaamiskartta-aineiston testattavaksi sekä linkin arviointilomakkeeseen. Lisäksi lähetimme arviointiaineiston muutamille pitkään nuorten tieto- ja neuvontatyön parissa työskenneille henkilöille ympäri Suomen. Vastauksia kyselyyn saimme 14 kappaletta.

Arvioinnin haasteena tässä vaiheessa oli, että se tehtiin kesällä. Nuorisotyössä usein kesätoimintojen myötä työntekijät ovat kesäkuussa kentällä, kuten leireillä ja tapahtumissa, joten ajankohta mitä todennäköisimmin vaikutti vastausten määrään. Saimme kuitenkin hyviä arviointeja, joiden avulla löytyi kohtia, joihin oli syytä vielä kiinnittää huomiota, jotta kartta olisi käyttäjäystävällisempi ja vastaisi kohderyhmän tarpeisiin paremmin.

7.7 Osaamiskartan arviointi

Tuotettu osaamiskartta-aineisto on laaja, sisältäen kymmenen osaamisaluetta, jossa kussakin on osaamisaluetta kuvaavia osaamislausekkeita (liite 7). Aineiston laajuus ja monipuolisuus kuitenkin takaavat sen, että se kuvaa hyvin sitä osaamista, mitä nuorten tieto- ja neuvontatyö edellyttää tekijältään.

Kartan sisällön tuotannossa on ollut mukana runsas joukko nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöitä, joten on ollut mahdollista löytää juuri sitä osaamista, mitä päivittäin tarvitaan nuorten tieto- ja neuvontatyössä. Lisäksi mukana on ollut muutamia pitkään työmuodon parissa työskennelleitä. Se on mahdollistanut osaamisten tarkastelun laajemmin nuorisotyön näkökulmasta, ja näin on ollut mahdollista korostaa niitä piirteitä, jotka ovat ominaisia nuorten tieto- ja neuvontatyölle. On kuitenkin huomioitava, että osaamisen tarpeet muuttuvat ja on oltava valmis ottamaan tarvittaessa mukaan uusia osaamisalueita ja mahdollisesti luovuttava niistä, jotka eivät ole enää niin ajankohtaisia nuorten tieto- ja neuvontatyössä.

Osaamiskartta-aineiston laajuus nousi esille eri arvioinneissa. Työryhmässä päädyimme kuitenkin säilyttämään kaikki kymmenen osaamisaluetta, jotta kartassa säilyisi kattava kuvaus nuorten tieto- ja neuvontatyössä tarvittavasta laajasta osaamisesta. Jos osaamisen arvioinnissa käytetään työtehtävä- tai työntekijäkohtaisia tavoiteprofileja, arviointi voi keskittyä vain niihin osaamisalueisiin, mitkä on tavoiteprofilissa osaamisen tavoitteeksi määritelty. Näin meneteltäessä, työntekijän tarvitsee arvioida osaamistaan kuin vain ennalta määritellyillä osaamisalueilla, mikä helpottaa ja nopeuttaa arviointia.

Tavoite- ja osaamisprofiilien käytön kautta on osaamisaineiston profilointi kullekin työntekijälle mahdollista, kun työntekijälle voidaan ottaa käyttöön vain ne osaamisalueet, osaamislausekkeet ja osaamisen tasot, jotka liittyvät juuri hänen työhönsä ja helpottavat hänen arviointiprosessiaan.

Osaamiskarttaa tullaan arvioimaan ja sen sisältöä kehittämään säännöllisin väliajoin. Tätä varten on otettu käyttöön Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskeskus Koordinaatin aloitteesta laatu-työkalujen arviointi- ja palautelomakkeet verkossa, joiden kautta osaamiskarttaa käyttävät voivat antaa palautetta työkaluista jatkokehittämisen pohjaksi.

7.8 Prosessin arviointi

Osaamiskartan tekoprosessi oli paikoitellen hidasta. Tämä johtui osin siitä, että mukana oli useita eri työryhmiä sekä asiantuntijajäseniä ympäri Suomen. Verkostotyöskentely vaati ajoittain enemmän sovittelamista ja aikaa, kuin yksittäisen henkilön työskentely olisi vaatinut. Kuitenkin on ollut erittäin tärkeää, että osaamiskarttatyössä on ollut mukana monipuolinen asiantuntijajoukko. Tämä vahvistaa tuotetun aineiston luotettavuutta ja sitä, että siinä on saatu kuvattua oikeita aiheita.

Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöiden prosessiin osallistamisen myötä osaamiskarttaan on saatu kattavasti ja luotettavasti kuvattua nuorten tieto- ja neuvontatyön osaaminen. Prosessia hidasti myös se, että osaamiskarttatyö oli vain yksi osa työtehtäviäni ja siihen ei ollut runsaasti aikaa käytettävissä. Kehittämistyön raportin valmistuminen viivästyi yli vuodella painavista henkilökohtaisista syistä.

Tässä kehittämistyössä käytettiin aineistonhankintaan eri menetelmiä (mm. työpajatyöskentely, kirjallisuuteen perehtyminen, kyselyt ja erilaiset toiminnalliset menetelmät eri työryhmissä) ja jokaisella vaiheella oli oma kehittämistehtävänsä, joten mielenkiinto aiheeseen säilyi koko prosessin ajan.

Aiheen ajankohtaisuus lisäsi mielenkiintoa osaamiskartan laadintaprosessia kohtaan, ovathan osaamisen kehittäminen ja laatutyö nuorten tieto- ja neuvontatyössä sekä yleisemminkin nuoriso-työssä ajankohtaisia. Työn ja työmuodon kehittämisen kannalta on panostettava palveluiden laatuun, jotta voidaan tarjota nuorille parasta mahdollista palvelua. Palvelun laatu taas on vahvasti sidoksissa palvelua tuottaviin työntekijöihin, joten erittäin olennaista laadussa on työntekijöiden osaamisen korkea taso.

Osaamiskartan kehittämisprosessin aikana eri avain- ja asiantuntijaryhmissä sekä tilanteissa, joissa osaamiskartta oli esillä, se koettiin erittäin tärkeäksi työkaluksi. Yllättävää oli se, että moni nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijä vasta osaamiskartta-aineiston kautta sai kokonaiskuvan siitä, miten laaja-alaista osaamista nuorten tieto- ja neuvontatyössä tarvitaan.

Tuotettu osaamiskartta-aineisto kuvaa hyvin sitä osaamista mitä nuorten tieto- ja neuvontatyössä tarvitaan. Tähän tulokseen on ollut helppo päätyä eri arviointien myötä. Tulevaisuus ja käyttökokemukset kuitenkin näyttävät tarkemmin mitä ja miten karttaa tulee edelleen kehittää. Jotta siihen saadaan avattua ja kirjattua mahdollisimman hyvin myös työelämän hiljainen tieto, vaatii se käyttäjiensä aktiivista osallistumista osaamiskartan kehittämiseen ja päivittämiseen esimerkiksi palautteen kautta.

Osaamiskarttaprosessin aikana oli mahdollisuus ottaa nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöitä mukaan kartan sisällölliseen työhön eri tavoin. Erityisen hyödyllisenä koin sen, että asiantuntijaryhmässä oli mukana pitkään nuorten tieto- ja neuvontatyötä tehneitä henkilöitä. Työn tukena ja työssä kumppanina minulla oli kautta koko prosessin aluekoordinaattorikollegani Kuopiosta ja Vaasasta. Lisäksi tarvittaessa sain tukea työhöni nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskeskus Koordinaatin toimijoilta, erityisesti Koordinaatin kehittämispäälliköltä.

8 POHDINTA

Pitkän työkokemukseni nuorten tieto- ja neuvontatyössä myötä tiesin, että nuorten tieto- ja neuvontatyössä on laaja tarkastelu- ja lähestymiskulma nuorten elämään ja kokemusmaalimaan. Nuorten tieto- ja neuvontatyössä nuoren tilannetta tarkastellaan kokonaisuutena, eikä mitään nuoren elämäneluetta suljeta ulkopuolelle. Nuorten tieto- ja neuvontatyössä yhdistyvät nuorisotyöllinen ja sosiaalinen näkökulma sekä informaatiotyöllinen ote, mitkä edellyttävät työntekijältä monenlaisia taitoja ja osaamista. Pohdittaessa nuorten tieto- ja neuvontatyön tehtäviä painottuivat vahvasti myös hallinnolliset työt esimerkiksi erilaisten raportointien muodossa.

Tässä kehittämistyössä tuloksena saatu osaamiskartta-aineisto vahvisti tietoa nuorten tieto- ja neuvontatyön laaja-alaisuudesta ja sen edellyttämästä monipuolisesta osaamisesta ja ymmärryksestä nuorten kokemusmaalimasta. Osaamiskartan kymmenen osaamisaluetta ja erityisesti niiden sisältämät osaamislausekkeet eli väittämät osaamisesta, kuvaavat kattavasti ja tarkasti nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamista (liite 7). Osa osaamisalueista on sovellettavissa myös laajemmin eri ohjaustehtäviin. Saatujen tulosten mukaan nuorten tieto- ja neuvontatyön erityispiirteinä ovat sen edellyttämä tieto-osaaminen, eli tiedon haku-, hallinta- ja arviointitaidot, kohtaamisen taidot sekä nuorisotyöllinen näkemys nuorten elämään.

Osaamiskartta on tehty osaksi nuorten tieto- ja neuvontatyön laadunarviointityökaluja. Arviointityökaluja voidaan käyttää arvioinnin lisäksi tilanteissa, kun halutaan tehdä työtä näkyväksi, esimerkiksi kun jaetaan tietoa palvelusta eri tahoille, esimerkiksi luottamushenkilöille ja rahoittajille. Lisäksi ne ovat hyödyllisiä, kun haluamme oppia muiden työstä ja jakaa hyviä käytäntöjä, jäsentää omaa työtä ja altistaa työn sisällöt keskustelun kohteeksi. Niiden avulla on mahdollista nostaa esille työn taustalla vaikuttavia arvoja, asenteita sekä työhön vaikuttavaa piilopedagogiikkaa. Yhteisen arviointikeskustelun avulla voidaan luoda yhteinen merkitys ja ymmärrys laadukkaan toiminnan sisällöistä.

8.1 Kehittämistyön luotettavuus ja eettisyys

Eskolan ja Suorannan mukaan laadullisen tutkimuksen arviointi pelkistyy kysymykseksi tutkimusprosessin luotettavuudesta. Siinä tutkijan avoin subjektiivinen rooli korostuu ja hän arvioi valintojaan koko prosessin ajan. Näin tutkija on itse pääasiallinen luotettavuuden kriteeri. (1998, 151-152.) Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta voidaan ilmentää eri tavoin. Luotettavuus koostuu muun muassa tutkimuksen kohteesta ja tarkoituksesta: mitä ollaan tutkimassa ja miksi, tutkijan sitoumuksista, eli miksi tutkimus on tutkijalle tärkeä, aineiston keruusta: miten aineiston keruu on tapahtunut, tutkimuksen tiedonantajista: millä perusteilla heidät on valittu, tutkimuksen kestosta, aineiston analyysistä ja tutkimuksen raportoinnista. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 163-164.)

Tässä kehittämistyössäni olen pyrkinyt luotettavuuteen raportoimalla kehittämistyön eri vaiheet mahdollisimman tarkasti. Lisäksi olen havainnollistanut työtä ja tuloksia taulukoin, kuvioin ja liittein. Kehittämistyössä olen käyttänyt useita tiedonkeruu- ja analysointimenetelmiä (kirjallisuuteen perehtyminen, työkokoukset, työryhmätyöskentely, puolistrukturoitu kysely). Kehittämistyössä oli mukana suuri joukko nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöitä, niin tuottamassa sisältöjä kuin arvioinnissakin. Tämä osaltaan vahvistaa tulosten luotettavuutta. Käytännön työntekijöiden mukanaolon kautta voidaan varmistaa se, että tuotettu tieto on oikeaa ja kuvaa juuri niitä asioita, mitä arkityössä tarvitaan.

Kehittämistyön eettisyys koostuu monista eri tekijöistä. Ensimmäisenä nousee esiin tiedon intressin etiikka, eli tutkimusaiheen valinta, tutkimuksen rajaukset ja tutkimuskysymysten asettelu. Seuraavaksi tarkastellaan tiedon hankkimisen etiikkaa, kuten tutkijan suhdetta tutkimuskohteeseen, tutkimusjoukkoon sekä aineiston hankinnan toteuttamista eri vaiheineen. Tarkastelun kohteena on myös tiedon tulkitsemisen etiikka, esim. aineiston analyysivalinnan ja analyysin toteuttaminen sekä tulosten tulkinnat, käsitteellistäminen ja niiden esittämisen muoto. Nämä tutkimusprosessin vaiheet ovat eettisten valintojen kriittisiä kohtia ja osoittavat kehittämistyön eettisyyden moninaisuuden (Pohjola 2007, 11-12.)

Kehittämistyöni aihe nousi käytännön tarpeesta. Nuorten tieto- ja neuvontatyön parissa oli jo pitkään ollut tarve sanoittaa työn sisältöjä. Se, että nuorten tieto- ja neuvontatyössä tarvitaan laaja-alista osaamista, on ollut nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöiden tiedossa, mutta tarkkaa kuvausta siitä, mitä kaikkea se pitää sisällään, ei oltu tehty. Tarve saada työ näkyväksi oli suuri. Kehit-

tämistyöni aiheen valintaan vaikutti myös tarve taata kohderyhmälle, eli nuorille, laadukkaat palvelut.

Kehittämistyön eri vaiheiden kehittämistyötä eteenpäin ohjanneet kysymykset nousivat luontevasti aiheen sisältä ja koska ne oli asetettu vaiheittain, oli niitä myös mahdollista tarkistaa aina edellisen vaiheen lopuksi. Näin voitiin varmistua, että kehittämistyö vastasi työn ja toimijoiden tarpeisiin. Oma suhteeni tutkimuskohteeseen oli selkeä. Olen tehnyt nuorten tieto- ja neuvontatyön parissa työtä jo lähes 20 vuotta, joten minulla on vahva näkemys työmuodosta. Kun tiedostin tämän, osasin ottaa sen huomioon ja pystyin jättämään omat ennako-oletukset tarvittaessa takalalle.

Osaamiskarttaa on testattu ja arvioitu kautta kehittämistyön prosessin ja esiin nousseet huomiot ja korjausehdotukset on otettu huomioon ja aineistoa muokattu ja muutettu tarvittaessa. Osaamiskartan kehitystyö jatkuu. Sen käytöstä tullaan keräämään jatkuvasti palautetta, joka otetaan huomioon karttaa edelleen kehitettäessä.

8.2 Jatkokehityshaasteet

Osaamiskarttaprosessissa olen kokenut tärkeänä nuorten tieto- ja neuvontatyön parissa toimijoiden hiljaisen tiedon sanoittamisen ja sen käyttöön saamisen. Tämän kautta olemme saaneet monitasoista tietoa ja osaamista hyödynnettyä osaamiskarttaan ja nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöiden käyttöön.

Osaamiskartta on nuorisolain hengessä ja eurooppalaisten periaatteiden linjausten mukaan laadittu. Se antaa hyvät raamit tehdä laadukasta nuorten tieto- ja neuvontatyötä. Kuitenkin työn ja osaamisen vaatimusten nopea kehitys tulee asettamaan haasteita työelämässä. Tästä syystä osaamiskarttaa tulee tarkastella säännöllisin väliajoin ja varmistaa, että se kuvaa sitä osaamista, mitä työelämässä tarvitaan. Jotta pysytään osaamisen aallonharjalla, tarvitaan jatkuvasti tutkimustietoa nykyhetkestä ja ennakoiteja siitä, minkälaista osaamista nuorten tieto- ja neuvontatyössä tullaan tarvitsemaan, jotta kyetään vastaamaan tulevaisuuden muutostarpeisiin ja haasteisiin.

Osaamiskartan käyttäjien näkökulmasta haasteena tulee olemaan mahdollisuus resursoida osaamisen arviointiin. Mikäli arviointiin ei ole käytettävissä aikaa, tai oma käsitys työstä ei pidä sisällään osaamisen arviointia, ei osaamiskartasta ole hyötyä. Se hyödyttää työntekijöitä vain sitä käytettäessä. Myös osaamiskartan kehitys riippuu sen käyttäjistä: palautetta antamalla ja aineistoa kriittisesti tarkastelemalla, voidaan osaamiskarttaa kehittää tarpeita vastaavaksi.

Tämän kehittämistyön pitkän aikavälin tavoitteena on vahvistaa nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöiden osaamista ja osaltaan taata laadukkaat ja tasapuoliset palvelut nuorille kautta Suomen. Osaamiskartta tulee olemaan osa nuorten tieto- ja neuvontatyön laatutyövälineistöä. Osaamiskartan sekä nuorten tieto- ja neuvontatyön vertais- ja itsearviointimallien kehittämisessä on huomioitu erityisesti se, että niitä on mahdollista käyttää rinnakkain ja että ne täydentävät toisiaan laadun arviointityössä. Tämän kehitystyön raportoinnin rinnalla kirjoitetusta osaamiskartan käyttöoppaasta löytyy runsaasti esimerkkejä osaamiskartan käyttöön sekä myös yhteiskäyttöön vertais- ja itsearviointimallien kanssa.

Osaamiskartta-aineiston valmistuminen oli päätepiste opinnäytetyölleni. Kehittämistyö kuitenkin jatkuu. Osaamiskartta on tässä vaiheessa käytettävissä taulukkona ja sen lopullista käyttöformaattia on pohdittu monelta kannalta. Tällä hetkellä se ei ole vuorovaikutteinen eikä siitä saa helposti yhteenvetoja tai syvempää analyysia. Tavoitteena on löytää osaamiskartalle sopiva käyttöliittymä, jonka kautta osaamiskartta on helposti käytettävissä ja saatavilla kaikille nuorten tieto- ja neuvontatyön palveluverkoston työntekijöille.

Kehittämistyön tavoitteena on tuottaa muutoksia työelämään. Tästä syystä tulee aikaa ja resursseja sisällyttää myös prosessin loppuvaiheeseen. Kehittämistyön prosessiin tulisi sisällyttää runsaasti myös implementointiin liittyviä toimintoja (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 25.) Kehittämistyössäni osaamiskartan käyttöönotto on toteutunut hyvin opinnäytetyöprosessin päättymisen jälkeen. Syksyllä 2018 saatiin käyttöön osaamiskartan käyttöopas. ”Osaamiskartta nuorten tieto- ja neuvontatyöhön - opas osaamiskartan käyttöönottoon ja hyödyntämiseen” (Enbuska & Kovalainen 2018) ja käyttäjäkoulutukset nuorten tieto- ja neuvontatyön verkostolle alkoivat. Ensimmäinen käyttökoulutus pidettiin marraskuussa verkkokoulutuksena. Koulutuksia jatketaan keväällä 2019.

Syksyllä 2018 osaamiskartta ja sen käyttöopas olivat käännetty jo osittain ruotsiksi. Suunnitelmissa on myös niiden kääntäminen englannin kielelle, jotta osaamiskartta olisi hyödynnettävissä

koko Euroopan nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöiden verkoston toimijoilla. Yhteisen arviointimallin ja käsitteistön myötä on helpompi luoda yhteiset laatukriteerit osaamisen arvioinnille myös koko Euroopan tasolla.

Osaamiskarttaopas, osaamiskartta ja muu arvioinnissa tarvittava materiaali on ladattavissa osoitteesta <http://www.koordinaatti.fi/fi/materiaalipankki/julkaisut/2970/osaamiskartta-nuorten-tieto-ja-neuvontatyöhön.html> .

LÄHTEET

Apilo, T., Taskinen, T. & Salkari, I. 2007. Johda innovaatioita. Helsinki: Talentum

Boes, M. 2012. History of youth information in Europe. Teoksessa F. Cousseé, H. Williamson & G. Verschelden (toim.) The history of youth work in Europe. Relevance for today's youth work policy. Volume 3. Strasbourg, France: Council of Europe Publishing, 191-199.

Enbuska, T. & Kovalainen, P. 2018. Osaamiskartta nuorten tieto- ja neuvontatyöhön - Opas osaamiskartan käyttöönottoon ja hyödyntämiseen. Osaamiskeskus Koordinaatti, Oulun kaupunki.

ERYICA 2018. What is youth information? Viitattu 7.3.2018. <https://www.eryica.org/what-is-youth-information/>.

ERYICA 2018a. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaiset periaatteet. ERYICA 29. yleiskokous Cascais, 27.4.2018. Viitattu 4.5.2018 <https://www.eryica.org/european-youth-information-charter/>.

ERYICA 2018b. Explore our members. Viitattu 6.5.2018. <https://www.eryica.org/>.

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

Fedotoff, J. 2007. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut – tiedon henki nuoruudessa. Teoksessa T. Hoikkala & A. Sell (toim.). Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Hakapaino Oy, 410-428.

Fedotoff, J. & Leppäkari, H. 2016. Nuorten tieto- ja neuvontatyö Suomessa. Teoksessa J. Fedotoff, H. Leppäkari & P. Timonen (toim.) Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön; Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen. Oulu: Koordinaatti. 192-202.

Nuorisolaki 1285/2016. Viitattu 8.1.2017, <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>.

Huang, S-L. & Yang, C-W. 2009. Designing a semantic bliki system to support different types of knowledge and adaptive learning. *Computers & Education* 53 (2009), 701-712.

Hätönen, H. 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen II. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hätönen, H. 2014. Osaava nuorisotakuutoimija. Osaamiskartoitus 11.11.2014. Helsinki: Educa-Projektit Oy.

Kaivosoja, A, Seppälä, M., Pulkkinen, T. & Pasanen, K. 2014. Verkkotyöntekijän monimuotoinen osaaminen. Kartoitus nuorten parissa tehtävän monialaisen verkkotyön osaamisesta. Oulu: MOVE - monialainen verkkonuorisotyön hanke.

Koordinaatti 2018. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut Suomessa. Viitattu 6.5.2018. <http://www.koordinaatti.fi/fi/toimipisteet>.

Kovalainen, P. 2013. Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartta oman työn arviointiin ja kehittämiseen. Teoksessa *Vaikuta viestinnällä. Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämispäivät 3.-4.10.2013 Seinäjoki. Raportti*. Oulu: Koordinaatti. Viitattu 15.2.2015. http://www.koordinaatti.fi/sites/default/files/kehittamispaiivat2013-raportti_0.pdf

Kovalainen, P. 2016. Työn vaatima osaaminen ja sen tunnistaminen – osaamiskartta osaamisen kehittämisen välineenä. Teoksessa J. Fedotoff, H. Leppäkari & P. Timonen (toim.) *Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön; Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen*. Oulu: Koordinaatti. 177-187.

Kyngäs, H. & Vanhanen, L. 1999. Sisällön analyysi. *Hoitotiede*. Vol. 11, no 1/99

Manka, M-L. & Mäenpää, M. 2010. Tulevaisuuden osaajaksi. Tulosta osaamistarpeiden tunnistamisella. Tampere: Tammerprint Oy.

Oikeusministeriö 2011. Lainvalmisteluprosessin osaamiskartta. Viitattu 13.3.2017. http://oikeusministerio.fi/documents/1410853/4734373/Lainvalmisteluprosessin_osaamiskartta.pdf/c89c0f2d-4479-4c17-a2c1-20d3d9d23e55

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4. painos. Sanoma Pro Oy; Helsinki.

Opetus- ja kulttuuriministeriön tulevaisuuskatsaus, Osaamisella ja luovuudella hyvinvointia 2014. Viitattu 13.3.2017. https://minedu.fi/artikkeli/-/asset_publisher/okm-n-tulevaisuuskatsaus-osaamisen-keiju-kuntoon.

Osaamiskarttatyöryhmä 2015. Osaamisen arvioinnin taulukko. Työpaperi 6/2015.

Pohjola Anneli. 2007. Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa L. Viinamäki & E. Saari (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi, 11-30.

Salojärvi, S. 2009. Osaamisen johtaminen ja kehittäminen. Teoksessa M. Helsilä & S. Salojärvi (toim.) Strategisen henkilöstöjohtamisen käytännöt. Helsinki: Talentum, 143–172.

Vataja, K. & Seppänen-Järvelä, R. 2008. Prosessiarviointi - mahdollisuus lujittaa kehittämissprojektia. Teoksessa R. Seppänen-Järvelä & V. Karjalainen (toim.) Kehittämistyön risteyskiä. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy, 216-230.

Siira, H. 2014. Osaamiskarttatyön ohjauskeskustelu. 8.10.2014. Oulun ammattikorkeakoulu.

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

Viitala, R. 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Keuruu: Inforviestintä.

LIITTEET

LIITE 1 Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaiset periaatteet

LIITE 2 Seinäjoen kehittämispäivien työryhmätyöskentelyn ohjelma

LIITE 3 Tampereen kehittämispäivien työryhmätyöskentelyn ohjelma

LIITE 4 Kutsu testaamaan ja arvioimaan nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskarttaa

LIITE 5 Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartan arviointilomake

LIITE 6 Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartan arvioinnin vastaukset

LIITE 7: Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartta-aineisto

KUVIO 1. Nuorten tieto- ja neuvontatyön rakenne ja verkosto

KUVIO 2. Jäävuorimalli osaamisesta

KUVIO 3. Osaamisen tunnistamisen, arvioinnin ja kehittämisen sykli

KUVIO 4. Kehittämistyön vaiheet.

KUVIO 5. Osaamiskartoitusta ja osaamiskarttaa tehtäessä pohdittavaksi

KUVIO 6. Nuorisotakuutoimijan osaamisalueet

KUVIO 7. Koekäyttöön vastanneiden muita huomioita osaamiskartasta

TAULUKKO 1. Nuorten tieto- ja neuvontatyötä linjaavia lakeja, suosituksia ja periaatteita

TAULUKKO 2. Osaamiskartan ominaisuudet

TAULUKKO 3. Tehtäväkokonaisuudet ja niiden edellyttämä osaaminen – suunnitteluvaihe

TAULUKKO 4. Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaaminen – työstövaihe

TAULUKKO 5. Osaamistasokuvaukset

TAULUKKO 6. Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamisalueet

NUORTEN TIETO- JA NEUVONTATYÖN EUROOPPALAISET PERIAATTEET

Hyväksytty Cascaisissa, Portugalissa 27.4.2018 ERYICAn (European Youth Information and Counselling Agency) 29. yleiskokouksessa



Johdanto

Elämme monimutkaisissa, muuttuvissa ja digitalisoituneissa yhteisöissä sekä verkostoituneessa maailmassa, joissa kohtaamme monia mahdollisuuksia ja haasteita. Mahdollisuus saada tietoa sekä kyky arvioida ja hyödyntää sitä on yhä tärkeämpää nuorille Euroopassa ja sen ulkopuolella. Nuorten tieto- ja neuvontatyö tukee nuoria tavoitteiden saavuttamisessa sekä edistää heidän aktiivista yhteiskunnallista osallistumistaan. Tietoa tulee tarjota tavoilla, jotka lisäävät nuorten valinnan vaihtoehtoja sekä edistävät heidän itsenäisyyttään ja sosiaalista vahvistumistaan.

Demokratian, ihmisoikeuksien ja perusvapauksien kunnioittaminen tarkoittaa, että nuorilla on oltava mahdollisuus saada kattavaa, puolueetonta, ymmärrettävää ja luotettavaa tietoa, joka perustuu heidän kysymyksiinsä ja tarpeisiinsa. Tiedonsaantioikeus on tunnustettu Ihmisoikeuksien yleismaailmallisessa julistuksessa, Yleissopimuksessa lapsen oikeuksista, Euroopan ihmisoikeussopimuksessa sekä Euroopan neuvoston suosituksissa N° (90) 7, CM/Rec(2010)8 ja CM/Rec(2016)7, jotka koskevat nuorille annettavaa tietoa ja neuvontaa sekä nuorten oikeutta saada tietoa oikeuksistaan. Tämä oikeus on perusta myös Euroopan unionin nuorille suunnatulle tiedottamiselle.

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tarjoavat tietoa nuoria kiinnostavista aiheista eri tavoin, kuten tiedottamalla, neuvomalla, tukemalla, valmentamalla, kouluttamalla, verkostoitumalla yhteistyökumppaneiden kanssa sekä ohjaamalla eteenpäin asiantuntijapalveluihin. Tavoitteena on nuorten osallistaminen ja sosiaalinen vahvistaminen. Palveluita voidaan tarjota fyysisissä palvelupisteissä tai muissa toimintaympäristöissä. Eurooppalaiset periaatteet toimivat suosituksena nuorten tieto- ja neuvontatyölle. Periaatteet muodostavat lähtökohdan, jolle kattavaa, resursoitua, yhtenäistä ja koordinoitua nuorten tieto- ja neuvontatyötä koskevat vähimmäisvaatimukset ja laatutoimenpiteet tulisi määrittää. Nämä seikat tulisi huomioida olennaisena osana kunkin maan nuorisopolitiikkaa.

Periaatteet

1. RIIPPUMATON

- 1.1 Tarjottava tieto on kattavaa, antaa yleiskuvan saatavilla olevista vaihtoehdoista ja perustuu moniarvoisiin ja luotettaviin lähteisiin.
- 1.2 Tarjottava tieto on riippumatonta kaikista uskonnollisista, poliittisista, aatteellisista ja kaupallisista vaikutteista.
- 1.3 Rahoituslähteet eivät vaikuta näiden periaatteiden soveltamiseen nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa.

2. SAAVUTETTAVA

- 2.1 Yhdenvertainen mahdollisuus käyttää nuorten tieto- ja neuvontapalveluita tulee varmistaa kaikille.
- 2.2 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat helposti saavutettavia, kiinnostavia ja näkyviä nuorille.
- 2.3 Nuorille suunnattu tieto on ymmärrettävää heille.

3. KATTAVA

- 3.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat avoimia kaikille nuorille ilman minkäänlaista syrjintää.
- 3.2 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat maksuttomia kaikille nuorille.
- 3.3 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut pyrkivät tavoittamaan kaikki nuoret tavoilla, jotka ovat vaikuttavia ja tarkoituksenmukaisia eri ryhmille sekä erilaisiin tiedontarpeisiin.

4. TARVEPERUSTEINEN

- 4.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut perustuvat nuorten tarpeisiin.
- 4.2 Tarjolla oleva tieto kattaa kaikki nuorille merkittävät aiheet.
- 4.3 Jokaista nuorta on kunnioitettava yksilönä ja kaikki vastaukset on yksilöitävä siten, että ne ovat vaikuttavia ja tarkoituksenmukaisia.
- 4.4 Nuorten tieto- ja neuvontatyössä tulee olla riittävästi henkilöstöresursseja, jotta yksilöllinen tuki ja palvelut voidaan varmistaa.

5. VAHVISTAVA

- 5.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut vahvistavat nuoria sosiaalisesti ja edistävät heidän itsenäisyyttään.
- 5.2 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tukevat nuorten media- ja informaatiolukutaitoja, jotta he osaavat toimia turvallisesti ja vastuullisesti.
- 5.3 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut edistävät nuorten aktiivista kansalaisuutta ja osallisuutta.

6. OSALLISTAVA

- 6.1 Nuoret osallistuvat nuorille suunnatun tiedon tuottamiseen, levittämiseen ja arviointiin kaikilla tasoilla ja kaikissa muodoissa.
- 6.2 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tarjoavat mahdollisuuksia nuorten vertais-toiminnalle.
- 6.3 Nuoria kannustetaan antamaan palautetta osana nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden jatkuvaa kehittämistä.

7. EETTINEN

- 7.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut kunnioittavat nuorten oikeutta yksityisyyteen, luottamuksellisuuteen ja nimettömyyteen. Palvelut tarjoavat nuorille turvallisen ympäristön.
- 7.2 Tiedon valintakriteerit tehdään näkyviksi ja ymmärrettäviksi. Tiedon tuottaja ja tarkoitus ovat selkeät ja näkyvät.
- 7.1 Kaikki tuotettu tai jaettu tieto on täsmällistä, kattavaa, ajantasaista ja luotettavaa.

8. AMMATILLINEN

- 8.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalveluita tarjoavat koulutetut työntekijät ammatillisella otteella.
- 8.2 Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöillä on media- ja informaatiolukutaitoja.
- 8.3 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut toimivat yhteistyössä tärkeimpien sidosryhmien kanssa nuorten tiedontarpeiden ja yhteistyömahdollisuuksien tunnistamiseksi, asiantuntijuuden jakamiseksi sekä nuorille suunnatun tiedon näkyvyyden lisäämiseksi.
- 8.4 Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijät tekevät yhteistyötä paikallisella, alueellisella, kansallisella, eurooppalaisella ja kansainvälisellä tasolla sekä jakavat hyviä käytäntöjä ja osaamista.
- 8.5 Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöiden tehtävänä on varmistaa, että nuorilla on riittävät tiedot ja taidot heille suunnattujen digitaalisten palveluiden hyödyntämiseen.

9. ENNAKOIVA

- 9.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat innovatiivisia valitessaan strategioita, menetelmiä ja työkaluja nuorten tavoittamiseksi.
- 9.2 Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijät ovat tietoisia uudenlaisesta työmuotoon liittyvästä kehityksestä ja olennaisista laeista, ja he pitävät itsensä ajan tasalla nuorten trendeistä.
- 9.3 Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijät toimivat aktiivisesti ja ennakoivasti median ja tiedon kentällä varmistaen, että nuorille suunnattu laadukas tieto on näkyvää.

LIITE 2 Seinäjoen kehittämispäivien työryhmätyöskentelyn ohjelma

Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartta oman työn arviointiin ja kehittämiseen |aluekoordinaattori Pirjo Kovalainen, Oulun kaupunki|

Työryhmässä käydään läpi nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartoitusta ja siitä syntyvää osaamiskarttaa - mitä tähän mennessä on valmiina ja mitä vielä tulisi ottaa huomioon.

Kokonaiskesto 2h 20min

TYÖRYHMÄN TAVOITE

Ytimessä on osaamiskartoitus ja koko prosessin päätavoite on osaamisen kehittäminen

Miten osaamiskarttaa voi hyödyntää nuorten tieto- ja neuvontatyössä?

Miten osaamiskartta jäsentää nuoriso-ohjaajan osaamista nuorten tieto- ja neuvontatyössä?

Tervetuloitovotus ja nimetään aihe, mitä käsitellään

Osallistujien esittelykierrros: Kuka olet? Mistä tulet ja miksi tulit tähän työryhmään?

Millaiset ennakkotiedot/kokemukset sinulla on osaamisen kehittämisestä ja osaamiskarttatyöstä (+ tieto- ja neuvontatyöstä)?

Käydään läpi työryhmän aikataulu ja ohjelma

Kesto 15 min

ALUSTUS diat

Kesto 30 min

TYÖRYHMÄTYÖSKENTELY

Osa 1: Nuorten tieto- ja neuvontatyön tehtävät:

- millaisia työtehtäviä sinulla on nuorten tieto- ja neuvontatyössä? Mitä teet? (päivittäin, viikottain)
 - o Kirjoita post-it-lapuille niin monta työtehtävää, kuin sinulle tulee mieleen. Yksi tehtävä/lappu.
 - o Jos et työskentele tieto- ja neuvontatyössä, tee tämä yhdessä tieto- ja neuvontatyötä tekevän kanssa.
 - o Kiinnitä lappusi seinälle. Mikäli löydät samoja työtehtäviä laita lappusi samaan pinnoon. järjestellään tehtävät ryhmiin nimetään pääotsikot ryhmille = kiteyttää työtehtäväkokonaisuudet keskustelua

Kesto 40 min

TAUKO

Kesto 15 min

TYÖRYHMÄTYÖSKENTELY

Osa 2: Mitä osaamista työtehtävissänne tarvitsette?

- nyt ja tulevaisuudessa; mitkä ovat tulevaisuuden haasteet, joiden hallintaan osaamista tarvitaan
- keskustellaan myös haasteista ja kirjataan niitä ylös!
- lainsäädäntö ja kansalliset suositukset

Kesto 40 min

LIITE 3 Tampereen kehittämispäivien työryhmätyöskentelyn ohjelma

Osaava nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijä työn laadun kehittäjänä ja arvioijana | aluekoordinaattorit Pirjo Kovalainen / Oulun kaupunki, Mervi Ahola / Vaasan kaupunki ja Heta Malinen / Kuopion kaupunki

Nuorten tieto- ja neuvontatyölle tuotetaan työvälineistö laadun kehittämisen ja arvioinnin tueksi. Vuorossa on osaamiskartan toteuttaminen työntekijöiden osaamisen arvioinnin välineeksi. Tässä työryhmässä käydään läpi osaamiskartta.

Kokonaiskesto 1h 30min

1) Tervetuloa, työryhmän tavoitteen, aikataulun ja osallistujien esittely

Työryhmän tavoite

Osaamiskartan kehitystyö on nyt edennyt osaamiskartan testaamiseen ja osaamistasojen määrittelyyn. Työryhmätyöskentelyn tavoitteena on testata ja arvioidaan osaamiskarttaa sekä pohtia osaamistasoja ja niiden yhteyttä auditointimallin kriteerien tasokuvauksiin.

2) Alustus diat – osaamiskartta ja auditointimalli

AUDITOINTIKRITEERISTÖ – linkittyminen osaamiskarttaan ja yhteiseen arvioinnin kokonaisuuteen

Kesto 25 min (10/15)

TYÖRYHMÄTYÖSKENTELY (3 ryhmää korkeintaan)

Osa 1: Osaamiskartta itsearvioinnin välineenä

- tutustu arviointilomakkeeseen ja osaamisen tasoihin ja tee niiden avulla oman osaamisesi itsearviointi
- miltä arviointi tuntui? – oliko vaikeaa?

Kesto 15 min

TYÖRYHMÄTYÖSKENTELY

Osa 2: Työskentely ryhmissä, osaamiskartan arviointi (ei keskitytä yleiseen työelämäosaamiseen)

- miten käyttökelpoinen kartta oli oman työsi arviointiin?
- mikä oli hyvää, mitä puuttui?
- mitä osaamisalueita siitä puuttuu erityisesti nutityön näkökulmasta

Kesto 20 min

TYÖRYHMÄTYÖSKENTELYN PURKU

Loppuyhteenveto

Kesto 30 min (15/15)

Tampereen kehittämispäivien raportti ja tulokset

<http://www.koordinaatti.fi/sites/default/files/tyoryhmien-raportit-kehittamispaivat2014.pdf>

LIITE 4 Kutsu testaamaan ja arvioimaan nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskarttaa

Lähetäjä: Kovalainen Pirjo
Lähetetty: 13. elokuuta 2015 11:20
Vastaanottaja: Kovalainen Pirjo
Aihe: Tule mukaan testaamaan ja arvioimaan nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskarttaa



Nuorten tieto- ja...

Nuorten tieto- ja neuvontatyölle on laadittu oma osaamiskartta työssä vaadittavan osaamisen arvioinnin ja kehittämisen välineeksi. Osaamiskartta otetaan käyttöön valtakunnallisesti loka-marraskuussa 2015. Elo- ja syyskuun aikana karttaa testaavat nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijät.

Testaajiksi olemme valinneet erilaisissa tieto- ja neuvontatyön tehtävissä toimivia työntekijöitä. Olet tullut valituksi tähän testiryhmään, koska asiantuntijuutesi työmuodosta on meille tärkeä.

Osaamiskartan testaamisen ohjeet:

- * Tee ensin osaamiskarttalomakkeen avulla oman osaamisesi itsearviointi (liite)
- * Tämän jälkeen täytä osaamiskartan arviointilomake osoitteessa <http://www.koordinaatti.fi/fi/1303/osaamiskartan-arviointilomake.html> 21.9.2015 mennessä.

Kiitos sinulle osallistumisesta ja ajastasi yhteisen laatutyökalun kehittämiseen jo etukäteen!

ystävällisin terveisin
Pirjo Kovalainen
Aluekoordinaattori

Sivistys- ja kulttuuripalvelut, nuorisopalvelut
Kauppurienkatu 23, 2.krs, 90100 Oulu
PL 66, 90015 Oulun kaupunki
p. 050 371 6092
pirjo.kovalainen@ouka.fi

Oulun seudun ja Kainuun nuorten tieto- ja neuvontatyön alueellinen koordinointi

Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartan arviointilomake

Ohje:

Tee osaamisen itsearviointi osaamiskartan ohjeiden mukaisesti

Vastaa alla oleviin osaamiskarttaan ja sen käyttöön liittyviin kysymyksiin

Kiitos vastauksestasi jo etukäteen!

1. Onko osaamiskartta mielestäsi käyttökelpoinen? *

- Kyllä
- Osittain
- Ei

Jos vastasit 'ei' tai 'osittain', millaisia muutosehdotuksia sinulla on, jotta se olisi käyttökelpoisempi?

2. Onko osaamiskarttaa mielestäsi helppo käyttää? *

- Kyllä
- Osittain
- Ei

Jos vastasit 'ei' tai 'osittain', millaisia muutosehdotuksia sinulla on, jotta se olisi helpompi käyttää?

3. Voitko hyödyntää osaamiskarttaa oman osaamisesi arvioinnissa? *

- Kyllä
- Ei

Jos et, niin miksi?

4. Millaisia eri käyttötarkoituksia ja käyttötapoja työyksikössäsi voisi olla osaamiskartalle? *

5. Mitä lisäisit osaamiskarttaan?

6. Minkä koit tarpeettomana?

7. Oliko osaamiskartassa jokin kohta, joka ei ollut riittävän selkeä? Kerro mikä:

Muita huomioita

LIITE 6 Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartan arvioinnin vastaukset

Q	responses
1 Onko osaamiskartta mielestäsi käyttökelpoinen?	
Kyllä	11
Osittain	3
Jos vastasit 'ei' tai 'osittain', millaisia muutosehdotuksia sinulla on, jotta se olisi käyttökelpoisempi?	
Left Blank	12
User entered value	2
2 Onko osaamiskarttaa mielestäsi helppo käyttää?	
Kyllä	10
Osittain	4
Jos vastasit 'ei' tai 'osittain', millaisia muutosehdotuksia sinulla on, jotta se olisi helpompi käyttää?	
Left Blank	10
User entered value	4
3 Voitko hyödyntää osaamiskarttaa oman osaamisesi arvioinnissa?	
Kyllä	14
Jos et, niin miksi?	
Left Blank	14
User entered value	0
4 Millaisia eri käyttötarkoituksia ja käyttötapoja työyksikössäsi voisi olla osaamiskartalle?	
Left Blank	0
User entered value	14
5 Mitä lisäisit osaamiskarttaan?	
Left Blank	8
User entered value	6
6 Minkä koit tarpeettomana?	
Left Blank	7
User entered value	7
7 Oliko osaamiskartassa jokin kohta, joka ei ollut riittävän selkeä? Kerro mikä:	
Left Blank	8
User entered value	6
Muita huomioita	
Left Blank	6
User entered value	8

1. Onko osaamiskartta mielestäsi käyttökelpoinen?

Jos vastasit 'ei' tai 'osittain', millaisia muutosehdotuksia sinulla on, jotta se olisi käyttökelpoisempi?

- Liikaa kysymyskohtia
- Se on vähän pitkä ja pienellä paikkakunnalla nuorten tieto- ja neuvontatyö on osa perusnuorisotyötä, joten olisi ehkä helpompi arvioida kokonaisuutta, kuin pelkästään tieto- ja neuvontatyötä, mutta onnistuu noinkin.

2. Onko osaamiskarttaa mielestäsi helppo käyttää?

Jos vastasit 'ei' tai 'osittain', millaisia muutosehdotuksia sinulla on, jotta se olisi helpompi käyttää?

- Liian paljon kysymyksiä
- Jokaisen sivun yläalaidassa olisi tuo asteikko 0,1,2,3,4 niin ei tarvitse miettiä, kumminpäin numerot olivat. Myös aina Osaamisalueen jälkeen numerolla merkattu "aihealue" esim. 3.Ohjausosaaminen - pitääkö siihenkin kohtaan laittaa ruksi, vai olisiko helpompi jättää ruksisarakkeeseenkin tyhjää tilaa, jos näihin ei kuulu vastata...
- voisiko joitakin kohtia avata lisää kuten markkinointiosiossa oli. Esim. menetelmiä, arviointityökalut, tietolähteet, monikanavaisuus
- Sähköisenä/excelinä tmv., ettei tarvitse tulostaa (kaikilla ei pdf-muuntomahdollisuutta).

3. Voitko hyödyntää osaamiskarttaa oman osaamisesi arvioinnissa? Jos et, niin miksi?

4. Millaisia eri käyttötarkoituksia ja käyttötapoja työyksikössäsi voisi olla osaamiskartalle?

- Osaamiskarttaa pystyy hyvin soveltamaan nuorisotilalla tieto- ja neuvontatyötä tekeväille kuin etsivälle nuorisotyöntekijällekin. Työntekijät pystyvät sen avulla kartoittamaan omaa osaamistaan ja kiinnostuksen kohteita, ja ehkäpä näkemään työyhteisössä eri henkilöiden eri vahvuuksia ja sitä kautta hyödyntämään niitä.
- Koulutustarpeen arviointi on helpompaa osaamiskartan kanssa.
- Osaamiskartan avulla löysin helposti ne osa-alueet työssäni, jotka vaativat kehittämistä eli kartta toimii juuri sellaisena työkaluna kuin kuuluukin. Osaamisalueiden sanoittaminen ja näkyväksi tekeminen helpottaa omaa työskentelyä parempaa tasokuvausta kohti. Toisin sanoen kartan avulla löytää tavoitteen, jota kohti tulisi pyrkiä.
- oman työn ja osaamisen kehittäminen
- Ammatillisten tavoitteiden asettaminen toimintakaudelle. "Ongelmakohtien" kartoittaminen. Pehdyttäminen.
- Käyttötarkoituksia ja tapoja voisi olla, mikäli työaika olisi riittävästi varattuna tämmöiseen arviointiin
- Oman osaamisen arviointi ja sen jälkeen esimerkiksi työyhteisössä vahvuuksien ja kehittämiskohteiden läpikäynti. Tämän perusteella voidaan jakaa työtehtäviä ja huomata, missä asioissa kukin työntekijä tarvitsee koulutusta tms.
- No ainakin selkeästi koulutustarpeen arvioinnissa. Työtehtävien jaossa.
- Kehityskeskusteluissa karttaa voisi hyödyntää sekä tiimeissä ja osittain myös työnohjauksessa
- Itsensä arvioimiseen vuosittain ja itsensä/työskentelytapojensa kehittämisen tueksi.
- Toiminnan kehittämisen tueksi.
- Voimme käyttää osaamiskarttaa nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöiden itsearviointiin (esimerkiksi kehityskeskustelujen yhteydessä) ja uusien työntekijöiden koulutustarpeen arviointiin.
- Näkisin, että täyttämällä osaamiskartan työyksikössäni voitaisiin kartoittaa työntekijöiden koulutustarpeita sekä tarkkailla työnjaon tarkoituksenmukaisuutta ja toimivuutta.
- Laadun arvioinnissa kaupungin strategiassa sekä toimialalla. Pehdytyksenä nuorten tieto- ja neuvontapalveluihin.
- Työnjaon yhteydessä voisi olla hyvä työkalu. Herättelee ajatuksia siitä mitä kaikkea voi olla.

5. Mitä lisäisit osaamiskarttaan?

- En osaa sanoa.
- Työmuotojen lisääminen osaamiskarttaan eli missä työssä osaaminen näyttäytyy/ missä osaamista tarvitaan
- En osaa sanoa, mielestäni osaamiskartta oli hyvin kattava.
- Ohjeisiin osaamiskartan tekemiseen kuluva aika (itseltäni meni 45 min). Lisäisin kohtaamiseen jollakin tavalla turvallisuuden, ajankäytön, rauhallisen ympäristön sekä kuuntelemisen

6. Minkä koit tarpeettomana?

- Onko mediakriittisyys osana media- ja informaatiolukutaitoa
- Mediakasvatusosio ei välttämättä ole tarpeeton, mutta se tuntuu muihin verrattuna "kevyeltä" ja vähän irralliselta.
- En kokenut mitään tarpeettomana.
- Voisiko karttaa vielä miettiä lyhyempään muotoon?
- Kaikissa alueissa oli tarpeellisia kohtia.

7. Oliko osaamiskartassa jokin kohta, joka ei ollut riittävän selkeä? Kerro mikä:

- Yllä mainittu mediakasvatusosio. Onko myös aihealueosaamiseen tulossa kysymyksiä vai pitäisikö ne muodostaa organisaatio- ja/tai työyksikkökohtaisesti?
- Kohdassa Verkostotyön osaaminen kohdat 5-7 kohtia täytyi hieman pohtia, että mitä tällä tarkoitetaan.
- Kaikille eivät aukene strategia- ja visio (kohta 2.4)
- Kaikki kohdat olivat riittävän selkeitä.

Muita huomioita

- Keväällä kokeilussa ollut versio oli jotenkin selkeämpi sisältöinen ja käytettiin sitä koko nuorisotyön arviointiin, niin että me työntekijät arvioimme kukin itsemme ja myös työyhteisön.
- Kokonaisuudessaan mainio osaamiskartta, kiitoksia kehittäjille! Sydäntä lämmitti varsinkin kohtaamisen taidot- osuus :)
- Minusta tässä oli todella hyvin pilkottu osaamisalueet konkreettisiksi taidoiksi ja tiedoiksi. Tarkka pilkkominen tietysti aiheuttaa sen, että ajoittain arviointikohteet muistuttavat toisiaan ("Johan minä vastasin tähän..."). Jokaikaisella osaamisalueella on keskeisiä ja oleellisia väittämiä, joten en kuitenkaan karsisi niiden määrää, vaikka lomakkeen mitta alussa hengästyttääkin. Minusta tämä on hyvä itsearviointiväline: riittävän selkeä ja konkreettinen. Ainakin omat vahvuuteni ja heikkouteni löysin vaivatta :).
- Osaamiskartta on hyvä työväline.
- Käsitteiden määrittely ennen varsinaista osaamiskarttaa on hyvä juttu. Pitäisikö olla lopussa jonkinlainen koonti: muutama kehittämistarve, missä olen hyvä, mitkä taidot ovat keskeisimmät työssäni...
- hyvä juttu
- Mielestäni osaamiskarttaa ei voi erotella vain nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartaksi. Kartta on niin laaja, että se käsittää melkein koko nuorisotyön eetoksen.
- Osaamiskartta on hyvin selkeä ja helppo käyttää. Ei ole liian pitkä vaikka se aluksi sille näyttikin.

LIITE 7: Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartta-aineisto

OSAAMISALUE	0	1	2	3	4
1. Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaaminen					
Tunnen nuorten tieto- ja neuvontatyöhön vaikuttavat lait ja suositukset					
Ymmärrän nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisten periaatteiden merkityksen työssä					
Osaan hyödyntää työssäni joustavasti nuorten tieto- ja neuvontatyöhön vaikuttavia ilmiöitä					
2. Omat työelämätaidot/ työyhteisöosaaminen					
Tunnen oman organisaationi palvelut					
Hallitsen organisaationi toimintatavat					
Tunnen työhöni liittyvät velvollisuudet ja oikeudet					
Minulla on toimialani strategia- ja visio-osaamista					
Osaan tehdä tiimityötä					
Ymmärrän sisäisen viestinnän merkityksen					
Osaan edistää omalla toiminnallani työyhteisöni hyvinvointia					
Osaan toimia tavoitteellisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa					
Osaan toimia ammatillisesti ongelmatilanteissa (ongelmaratkaisutaidot)					
Osaan hyödyntää työyhteisössäni ja verkostoissa saatavilla olevaa ammattitaitoa ja osaamista					
3. Ohjausosaaminen					
3.1 Vuorovaikutusosaaminen					
Osaan kohdata nuoren ja/tai hänen läheisensä					
Osaan havainnoida/arvioida nuorten tilanteita					
Osaan kuunnella ja keskustella kannustavasti					
Osaan toimia yhteistyössä erilaisten ihmisten kanssa					
Osaan ratkoa ongelmia rakentavasti					
3.2 Arvo-osaaminen ja eettinen toiminta					
Tiedostan oman ihmiskäsitykseni ja arvoni					
Osaan tunnistaa asiakkaan arvomaailman					
Tunnen organisaationi arvot					
Tunnen työhöni liittyvät eettiset ohjeet ja osaan toimia niiden mukaisesti					
Tunnen oman ammattiryhmäni arvot					
Osaan tunnistaa oman osaamiseni, ammatillisuuteni ja niiden rajat					
Osaan edistää tasa-arvoisuutta ja yhdenvertaisuutta					
3.3 Oman persoonan tunteminen ja käyttäminen ohjauksessa					
Minulla on hyvä itsetuntemus ja osaan arvioida ja kehittää toimintaani					
Osaan tunnistaa ja käsitellä ammatillisesti omia tunnetilojani					
Osaan huolehtia työhyvinvoinnistani					
3.4 Kohtaamisen taidot					
Osaan kohdata nuoren arvostavasti					
Osaan kunnioittaa nuoren itsemääräämisoikeutta					
Osaan tunnistaa nuoren yksityisyyden tarpeen ja kunnioitan hänen oikeuttaan anonymiteettiin					
Huomioin ja kunnioitan nuorten yksilöllisyyttä ja ainutlaatuisuutta					

Osaan tunnistaa nuoren yksilölliset ja erityiset tarpeet					
Osaan luoda myönteisen ohjaustilanteen					
Minulla on kyky tunnistaa nuoren erilaisia vahvuuksia ja kehittämiskohteita					
Minulla on kyky tukea ja vahvistaa nuoren toimijuutta hänen elämäänsä liittyvissä asioissa					
Osaan vahvistaa nuoren osallisuutta hänen elämäänsä liittyvissä kysymyksissä					
3.5 Ohjausprosessien ja osallisuutta vahvistavien menetelmien hallinta					
Hallitsen työhöni soveltuvia yksilöohjauksen menetelmiä					
Hallitsen työhöni soveltuvia ryhmäohjauksen menetelmiä					
Osaan tunnistaa nuorten erilaiset tiedonomaaksumiskyvyt					
Osaan tunnistaa nuorten erilaiset tiedonhankintataidot					
Osaan vahvistaa nuoren itseohjautuvuutta					
Osaan ohjata nuorta itsenäiseen tiedonhankintaan					
Osaan varmistaa, että nuori on saanut tarvitsemansa tiedon					
Osaan motivoida nuorta ja ylläpitää nuoren motivaatiota					
Osaan kannustaa ja tukea nuorta ottamaan vastuuta omasta toiminnastaan					
Osaan asettaa tavoitteita nuorelle yhdessä hänen kanssaan					
Osaan tukea nuorten osallisuutta palveluiden suunnittelijoina, toteuttajina ja arvioijina					
3.6. Sosiaalisen median ja verkko-ohjauksen osaaminen					
Osaan hyödyntää verkko-ohjauksen periaatteita ja käytäntöjä työssäni					
Osaan hyödyntää ohjauksessa erilaisia sosiaalisen median välineitä ja menetelmiä					
Osaan kohdata nuoria verkossa/sosiaalisessa mediassa					
Osaan tulkita ja havaita olennaisen nuoren lähettämistä verkkoviesteistä					
Kykenen dialogiin verkossa					
Osaan tukea nuoren osallistumista verkossa					
Osaan tukea nuorta käyttämään verkkosisältöjä ja toimimaan verkossa vastuullisesti					
4. Verkostotyön osaaminen					
Tunnen työhöni keskeisesti liittyvät verkostot					
Osaan toimia työlleni tärkeissä verkostoissa					
Osaan hahmottaa työtehtäväni verkostotyön kentässä					
Osaan luoda työlleni ja toiminnalle tarkoituksenmukaisia verkostoja					
Osaan hyödyntää nuorten tieto- ja neuvontatyön alueellista verkostoa työssäni					
Osaan hyödyntää nuorten tieto- ja neuvontatyön kansallista verkostoa työssäni					
Osaan hyödyntää nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaista verkostoa työssäni					
Osaan ylläpitää ja kehittää nuorten tieto- ja neuvontatyöhön liittyviä verkostojani					
5. Palaute- ja arviointiosaaminen					
Osaan kerätä palautetta toiminnasta suunnitelmallisesti ja monipuolisesti					
Osaan hyödyntää palautetietoa sekä omassa että työyhteisöni toiminnassa					
Osaan hyödyntää palautetietoa työn suunnittelussa ja kehittämisessä					
Osaan välittää nuorille tiedon palautteen vaikutuksista					
Osaan käyttää työn ja palvelun arviointiin erilaisia arviointityökaluja					
Osaan arvioida omaa toimintaani					
Osaan hyödyntää arviointitietoa työn ja palvelun kehittämisessä					

6. Palveluohjaaminen					
Tunnen nuorille suunnatut palvelut					
Osaan etsiä tietoa palveluista, joista minulla ei ole tietoa					
Osaan tunnistaa ja hyödyntää palveluohjauksessa nuoren voimavaroja					
Osaan ohjata nuorta eteenpäin nuorille suunnatuissa palveluissa					
Osaan tarjota oikeita palveluja oikea-aikaisesti					
7. Tieto-osaaminen: hallinta ja tuottaminen					
Osaan tunnistaa nuorten tiedontarpeita					
Osaan hankkia ja hyödyntää tietoa ja erilaisia tietolähteitä					
Osaan käyttää tiedonhankinnan monikanavaisuutta					
Osaan luokitella ja ryhmitellä hankkimaani tietoa					
Osaan arvioida tiedon ja tiedonlähteiden luotettavuutta ja puolueettomuutta					
Osaan tarjota nuorille ajantasaista ja laadukasta tietoa oikea-aikaisesti					
Osaan tuottaa nuorille nuorten tiedontarpeeseen perustuvaa tietomateriaalia ymmärrettävällä tavalla					
Osaan kirjoittaa hyvää, sujuvaa ja ymmärrettävää kieltä					
8. Verkkoerustaisen nuorten tieto- ja neuvontatyön osaaminen					
Huomioin verkkoerustaisen nuorten tieto- ja neuvontatyön periaatteet työssäni					
Tunnen nuorille suunnattuja palveluja verkossa					
Osaan käyttää työssäni tarvittavia verkkoympäristöjä (julkaisujärjestelmä, kysymyspalstat yms.)					
Osaan hyödyntää verkon mahdollisuuksia monipuolisesti ja tarkoituksenmukaisesti					
Osaan ratkaista verkon käyttöympäristöistä johtuvia tavanomaisia ongelmatilanteita					
Hallitsen työssäni tarvittavat ohjelmistot					
Hallitsen verkkokirjoittamisen perusteita					
Hallitsen verkkovastaamisen periaatteet					
9. Markkinointi ja viestintäosaaminen					
Osaan markkinoida suunnitelmallisesti eri kohderyhmät huomioiden					
Osaan markkinoida eri tavoin (tiedote, video, suullinen)					
Osaan markkinoida monikanavaisesti (some, julisteet ja flyerit)					
Osaan viestiä selkeästi ja tarkoituksenmukaisilla tavoilla (esim. tiedote, video, suullinen, esiintymistaidot)					
Osaan viestiä suunnitelmallisesti ja oikea-aikaisesti					
Osaan hyödyntää nuorten vertaistiedotusta viestinnässä ja markkinoinnissa					

Seuraavaksi arvioi työsi vaatimaa **erityisosaamista**. Näitä aiheita voivat olla esimerkiksi media- ja pelikasvatus, seksuaalikasvatus, someosaaminen yms. Kirjaa ja arvioi taitosi itse seuraavien esimerkkien mukaisesti. Voit myös lisätä uusia osaamisalueita tai käyttää jo olemassa olevia.

10. Työtehtävään liittyvä erityisosaaminen					
10.1. Mediakasvatus					
Hallitsen mediakasvatuksen eri välineitä ja ympäristöjä					
Osaan ohjata nuorta mediakriittiseen työskentelyyn					
Media- ja informaatiolukutaidon edistäminen					
....					
10.2. Kehittämisaosaaminen					
Osaan linjata kehittämistyöni osaksi laajempaa strategiaa ja visiota					

Osaan hyödyntää nuorten tieto- ja neuvontatyön verkostoja kehittämistyössäni						
Osaan kehittää nuorten tieto- ja neuvontatyöhön uusia menetelmiä						
Minulla on projektityöhön liittyviä taitoja (seuranta-, dokumentointi-, raportointi- ja arviointitaidot)						
Osaan hyödyntää erilaisia rahoitusmahdollisuuksia palveluiden kehittämisessä						
...						
10.3. KV-osaaminen						
Toimin nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisessa verkostossa (Eryica)						
Hyödynnän työssäni eurooppalaisen verkoston tuottamaa materiaalia (Sheryica)						
Hyödynnän työssäni Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskus CIMOn palveluita						
Osaan hyödyntää työssäni Eurodesk-verkostoa						
Osaan tehdä kansainvälisiin rahoitusohjelmiin liittyviä toimenpiteitä (hakemukset, rahoituslähteiden haku, raportointi)						
Tunnen keskeisimmät nuorisovaihto-ohjelmat hyödynnän niitä ohjaustyössäni (Allianssi, Lions, Rotary, Kepa, 4H, Maailmanvaihto ry., Erasmus+ -ohjelma jne.)						
Tunnen kansainvälistymismahdollisuuksiin liittyvää toimijakenttää, käytäntöjä ja niihin liittyviä palveluita (Eurodesk, Eures-neuvojat, viisumikäytännöt jne.)						
...						
10.4. Aihealueosaaminen (asuminen, opiskelu, työelämä, terveys jne.)						
<i>Tähän omat erityiset aihealue-osaamiset</i>						
...						
10.4. Muu osaaminen						
<i>Tähän kirjataan se työn vaatima osaaminen, joita ei osaamiskartassa ole ennakoitu (eli ei ole ydinosaamista). Työntekijä ja esimies sopivat yhdessä nämä osaamisalueet.</i>						
...						