

Mä oon mukana! – hankkeen arvioinnin kehittäminen

Leevi Hakola

Opinnäytetyö
Marraskuu 2014

Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala





Tekijä(t) Hakola, Leevi	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 17.11.2014
	Sivumäärä 90	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: X
Työn nimi MÄ OON MUKANA! -HANKKEEN ARVIOINNIN KEHITTÄMINEN		
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Tuija Ketola		
Toimeksiantaja(t) Mä oon mukana! - hanke		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Mä oon mukana! – hankkeen arviointia tekemällä hankkeelle arviointimenetelmäkansio ja palautelomakkeita. Mä oon mukana! – hanke on 13-29 vuotiaille monikulttuuritaustaisille nuorille suunnattu hanke. Hanketta rahoittaa RAY. Hankkeen tavoitteena on nuorten ja perheiden tavoittaminen sekä tukeminen.</p> <p>Opinnäytetyö tuotti hankkeelle arvioinnin tueksi arviointimenetelmäkansion ja palautelomakkeita. Arviointikansion menetelmät vastasivat hankkeen arviointimotiiveihin ja -tavoitteisiin. Kansion menetelmien ohjeet kirjoitettiin selkokielellä. Arvioinnin perusteet ja tarve tulivat hankkeen rahoittajalta ja hankkeen sisältä. Tavoitteet tehtiin yhdessä hankkeen projektipäällikön kanssa.</p> <p>Menetelmäkansiota varten etsittiin hankkeen tavoitteita vastaavia menetelmiä. Tavoitteita vastaavat menetelmät koottiin menetelmäkansioon. Menetelmät koottiin soste.fi jelli.fi ja THL.fi sivustoista.</p> <p>Palautelomakkeet tehtiin hankkeen arvioinnin motiivien ja tavoitteiden pohjalta. Palautelomakkeissa hyödynnettiin ARTSI-projektin vapaasti muokattavia lomakkeita. Hankkeelle tehtiin viisi palautelomaketta. Menetelmäkansion menetelmät ja palautelomakkeet vastasivat hankkeen arviointitarpeisiin. Opinnäytetyö kehitti hankkeen arviointia antamalla työntekijöille palautelomakkeet ja hankkeen tavoitteita vastaavia käytännön menetelmiä arviointiin.</p> <p>Seuraavana haasteena hankkeella on toteuttaa arviointia menetelmien ja lomakkeiden avulla. Menetelmät ja lomakkeet tehtiin hankkeen työntekijöiden oman työn arvioinnin ja kehittämisen tueksi. Niitä voi myös hyödyntää esimerkiksi, jos Mä oon mukana! - hankkeen toimintaa arvioidaan opiskelijatyönä.</p>		
Avainsanat (asiasanat) maahanmuuttaja, monikulttuurisuus, nuoret, syrjäytyminen, osallisuus, kotoutuminen, hankkeet: arviointi, kehittäminen, asiakaspalaute		
Muut tiedot Liitteenä menetelmäkansio ja palautelomakkeet 30 sivua		



Author(s) Hakola, Leevi	Type of publication Bachelor's/Master's thesis	Date 17.11.2014
		Language of publication: Suomi
	Number of pages 90	Permission for web publication: X
Title of publication Developing the evaluation of a project called Mä oon mukana!		
Degree programme		
Tutor(s) Ketola, Tuija		
Assigned by		
Abstract <p>The purpose of the thesis was to develop the evaluation of the Mä oon mukana! (= I'm with you!) - project by making an evaluation method file and feedback documents for it. The Mä oon mukana! - project is meant for 13-29-year-old young people who have a multicultural background. The project is funded by RAY (=The Finnish Slot-Machine Association). The goal of the project is to reach and support young people and their families.</p> <p>The thesis produced a method file and feedback documents on order to support the project's evaluation. The evaluation file contains methods that correspond to the project's evaluation goals and motives. The file's instructions were written in plain language. The needs and the bases for the evaluation were set by the funder of the project and those involved in working in the project. The goals were set together with the project manager.</p> <p>Methods that corresponded to the project's goals were searched and compiled for the method file. They were collected from the soste.fi, jelli.fi and THL.fi websites.</p> <p>The feedback documents were made based on the needs and motives of the evaluation. The freely modifiable documents of the ARTSI project were used in the making of the feedback documents. Five feedback documents were made for the project. Both the methods of the method file and the feedback document answered to the evaluation needs of the project. The thesis was successful in developing the project evaluation by providing its employees with feedback files and practical evaluation methods that corresponded to the project goals.</p> <p>The project's next challenge is to conduct the evaluation with the methods and documents. The methods and documents were designed so that the project employees' could evaluate and develop their work more easily. They can also be utilized, for example, if the Mä oon mukana!-project is evaluated as a student assignment.</p>		
Keywords/tags (subjects) immigrants , multiculturalism , Youth, social exclusion, inclusion, integration , projects: Evaluation, development , client feedback		
Miscellaneous Appendices: The method file and feedback documents		

Sisältö

1	Johdanto.....	5
2	Mä oon mukana! – Hanke.....	7
2.1	Hankkeen tausta ja tavoitteet.....	7
2.2	Monikulttuuritaustaiset asiakkaat	9
2.2.1	Monikulttuurinen ohjaus	10
2.2.2	Kulttuuriset haasteet.....	11
2.2.3	Selkokieli.....	13
3	Monikulttuurinen työ Suomessa.....	14
3.1	Maahanmuuton haasteet	14
3.2	Kotoutumispolitiikka	15
3.2.1	Akkulturaatioprosessi	15
3.2.2	Valtion kotouttamisohjelma	17
3.2.3	Jyväskylän monikulttuurisuusohjelma	18
3.3	Osallisuus ja syrjäytyminen	20
3.4	Maahanmuuttaja nuoret ja perhe	21
4	Toiminnan arviointi	25
4.1	Asiakaslähtöisen kehittämisen malli	27
4.2	Menetelmän valinta.....	30
4.2.1	Ulkoiset perusteet ja – tarpeet	31
4.2.2	Sisäiset perustelut ja – tarpeet	33
4.3	Asiakaspalaute	35
4.4	Itsearviointi.....	38

4.5	Vertaisarviointi	39
5	Toteutus	40
5.1	Menetelmäkansio	44
5.1.1	Asiakaspalautemenetelmät	44
5.1.2	Vertais- ja itsearviointimenetelmät	49
5.2	Lomakkeet	49
5.2.1	Lomake nuorten vanhemmille	49
5.2.2	Lomake nuorille 1	51
5.2.3	Lomake nuorille 2	52
5.2.4	Lomake vertaisarviointiin	52
5.2.5	Lomake vapaaehtoisille	53
5.3	Selkosuomenohjeiden soveltaminen	54
6	Pohdinta	55
6.1	Menetelmäkansion kokoaminen	55
6.2	Palautelomakkeet	57
6.3	Selkosuomen kirjoitus prosessi	58
6.4	Ehdotukset jatkosta	59
	Lähteet	61
	Liitteet	66
	Liite 1 Menetelmäkansio	66
	Liite 2 Lomake nuorten vanhemmille	78
	Liite 3 Lomake nuorille 1	81
	Liite 4 Lomake nuorille 2	84
	Liite 5 Lomake vertaisarviointiin	88

Liite 6 Lomake vapaaehtoisille	90
--------------------------------------	----

Kuviot

Kuvio 1 Toiminnan arvioinnin suuntaukset	27
Kuvio 2 Asiakaslähtöisen kehittämisen malli	29
Kuvio 3 Valitsematta jätetyt menetelmät ja kriteerit.....	44
Kuvio 4 Valitut menetelmät ja kriteerit.....	45

1 Johdanto

Maahanmuutto on Suomessa melkein kaksinkertaistunut 2000-luvulla (Maahanmuuton vuosikatsaus 2012, 4). Maahanmuutto tuo mukanaan monenlaisia haasteita. Erityisesti esillä on ollut maahanmuuttaja nuorten syrjäytyminen. Myrskylän mukaan vieraskielisten nuorten osuus ulkopuolisista ja työttömistä nuorista on 22.6%, kun kaikista nuorista ulkomaalaisten osuus on vain 5,2% (Myrskylä 2011, 36). Huoli maahanmuuttaja nuorien syrjäytymisestä ja negatiivisesta kiinnittymisestä nousi esille myös sosionomiopiskelija Ristisen keväällä 2012 jyvaskyläläisille maahanmuuttaja nuorille ja heidän perheilleen tekemässä kartoituksessa. Kartoituksen seurauksena Mä oon mukana! – hankkeelle haettiin rahoitusta RAY:ltä. Rahoitus myönnettiin.

Mä oon mukana! - hankkeen päätavoitteena on monikulttuuristaustaisten perheiden ja nuorten tukeminen ja tavoittaminen (Ristinen 2013). Sekä nuoruutta, että maahanmuuttoa ja kotoutumisvaihetta voidaan pitää siirtymävaiheena. Suomeen yksin tai perheen mukana tulevat nuoret ovatkin suuren haasteen edessä, sillä samalla, kun heidän pitäisi selvitä nuoruudelle tyypillisistä kehityshaasteista/-tehtävistä he käyvät läpi myös kotoutumisprosessia. (Alitolppa-Niitamo & Leinonen 2013, 99-111.) Nuorten lisäksi perheet ovat suuren haasteen edessä. Kulttuuri, jossa vanhemmat ovat kasvaneet määrittää myös heidän omaa vanhemmuuttaan (Kuittinen & Isosävi 2013, 78). Vaikka perheet tulevat Suomeen eri lähtökohdista, kokevat ne monia samanlaisia haasteita; kaikkien täytyy tavalla tai toisella sopeutua uuteen kulttuuriin. Monet perheet kokevat myös taloudellisia haasteita toisen

tai molempien vanhempien joutuessa työttömiksi, lisäksi usein myös sukulaisuus ja ystävyys suhteet katkeavat, kun sukulaiset ja ystävät jäävät tulomaahan, tai muuttavat muihin maihin. (Alitolppa-Niitamo & Leinonen 2013, 100-101.)

Maahanmuutto haastaa perheitä ja nuoria monilla tavoilla. Mä oon mukana! – hankkeen hankesuunnitelmaan on kirjattu keinoja perheiden ja nuorten. Näiden keinojen lisäksi hankesuunnitelmaan on kirjattu, että toiminnan arviointi menetelmiä kehitetään hankkeen aikana opiskelijatyönä (Ristinen 2013, 4-7, 12)

Tämä opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Mä oon mukana! – hankkeen arviointia ja tarjota hankkeelle monipuolinen menetelmä paketti, jonka avulla hankkeen toimintaa voidaan arvioida. Hankkeen toiminta poikkeaa normaalista nuorisotyöstä, sillä hankkeessa tehdään samaan aikaan sekä perhe-, että nuorisotyötä. Ideana on tukea koko perheen kotoutumista ja kiinnittymistä suomalaiseen yhteiskuntaan. Koska hankkeen toiminta-ajatus on uusi hankkeen toimintamalleja kehittää ja hankkeen vaikuttavuudesta halutaan tietoa. Tähän pyrin opinnäytetyölläni vaikuttamaan.

Mä on mukana! - hankkeen asiakkaina ja työyhteisössä on monikulttuuristaustaisia henkilöitä, joilla on jokin muu äidinkieli kuin suomi. Opinnäytetyössäni tavoitteena on kartoittaa sellaisia menetelmiä, joiden avulla asiakkaat voivat kielitaidostaan riippumatta osallistua hankkeen kehittämiseen. Lisäksi kirjoitan kartoittamani menetelmien ohjeet, sekä lomakkeiden täyttöohjeet selkokielellä. Selkokieli on suunnattu ihmisille, joilla on vaikeuksia lukea ja/tai ymmärtää yleiskieltä (Virtanen 2009, 17). Käyttämällä selkosuomea pyrin osaltaan ottamaan huomioon kaikki asiakkaat ja työntekijät, sekä heidän kokemuksensa ja mielipiteensä.

Opinnäytetyöni kehittää hankkeen arviointia kartoittamalla menetelmiä ja kehittämällä lomakkeita, joilla saadaan tietoa toiminnan vaikuttavuudesta ja asiakkaista ja sitä kautta annetaan työntekijöille työkalut kehittää toimintaa asiakaslähtöisempään ja vaikuttavampaan suuntaan. Mä oon mukana! – hankkeessa toiminta suunnitellaan asiakkaiden kanssa ja asiakkaiden toiveista käsin. Vaikka on tärkeää, että asiakas osallistuu toiminnan suunnitteluun koko suunnitteluprosessin ajan, on käyttäjä kokemuksen kerääminen toiminnasta silti erittäin tärkeää (Virtanen, Suonheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 37). Asiakaspalaute on tiedontuotantoa, johon liittyy aina tiedonintressejä (Salmela 1997, 13). Jotta asiakaspalautteesta saataisiin paras hyöty irti, on siis mietittävä mitä nämä tiedonintressit ovat – miksi asiakaspalautetta kerätään? Opinnäytetyössäni olen selvittänyt Mä oon mukana! – hankkeen sisäiset ja ulkoiset arvioinnin perusteet ja tarpeet ja näiden pohjalta on suunniteltu kriteerit sille millaiset menetelmät ja toiminnan arviointilomakkeet vastaavat hankkeen arvioinnin motiiveja (miksi palautetta kerätään) ja tavoitteita (mitä asioita halutaan selvittää).

2 Mä oon mukana! – Hanke

Mä oon mukana! – hankkeen toiminnot ovat suunnattu jyväskyläläisille 13-29-vuotiaille monikulttuurisestausta omaaville nuorille ja heidän vanhemmilleen. Pää tavoitteeksi on hankesuunnitelmassa kirjattu nuorten ja perheiden tavoittaminen, sekä heidän voimaantumisen ja suomalaisen yhteiskuntaan kiinnittymisen tukeminen (Ristinen 2013, 3).

2.1 Hankkeen tausta ja tavoitteet

Hanke sai alkunsa, kun sosionomiopiskelija Tiinu Ristinen kartoitti keväällä 2012 jyvaskyläläisten maahanmuuttaja nuorten ja perheiden tilannetta. Kartoituksessa nousi esille tarve tukea maahanmuuttaja nuorten vanhempien vanhemmuutta ja selventää heille nuorisotyön merkitystä. Lisä huolena kartoituksessa ilmeni jyvaskyläläisten maahanmuuttaja nuorten syrjäytyminen ja negatiivinen kiinnittyminen. (Ristinen 2013, 1-2)

Kartoituksen seurauksena RAY:ltä haettiin rahoitusta Mä oon mukana! – hankeelle ja rahoitus myönnettiin. Hanke pyrkii osaltaan vastaamaan siis paljon esillä olleeseen maahanmuuttajanuorten syrjäytymistä koskevaan haasteeseen.

Päätavoitteena hankkeessa on siis nuorten ja perheiden tavoittaminen, sekä tukeminen. Hankesuunnitelmaan kirjatut keinot tavoitteen saavuttamiseksi ovat Nuorten ja perheiden henkilökohtainen tavoittaminen ja tukeminen, Yksilöohjaus ja nuoren tukiverkoston ja vertaistukiparitoiminnan rakentaminen ja käynnistäminen, Vanhempien vertaisryhmät ja keskusteluillat, Nuorten ja vanhempien yhteiset tapahtumat ja perheleirit, Nuorten pienryhmätyöskentely ja leirit, Kohderyhmän tietämyksen lisääminen olemassa olevista nuoriso-ohjelmista ja nuoriin liittyvistä toiminnoista sekä muiden toimintojen hyödyntäminen. Näille keinoille on myös tarkemmin esitetty määrälliset tavoitteet, joiden toteutumisesta Mä oon mukana! – hanke raportoi RAY:lle vuosittain. (Mts. 4-7.)

Mä oon mukana! – hanke aloitti toimintansa keväällä 2013, eli ensi keväänä se on toiminut kaksi vuotta. Hanke on saavuttanut kaikki määrälliset tavoitteensa. Hankesuunnitelman mukainen tavoite vuodelle 2013 oli tavoittaa 10 nuorta. Vuonna 2013 toiminnassa oli mukana 86 nuorta. (Ristinen 2014)

Näiden määrällisten tavoitteiden lisäksi hankesuunnitelmaan on kirjattu, että toiminnan arviointi menetelmiä kehitetään hankkeen aikana opiskelijatyönä (Ristinen 2013). Tämän hankesuunnitelmaan kirjatun tavoitteen osalta nousee siis tarve tälle opinnäytetyölle.

2.2 Monikulttuuristaustaiset asiakkaat

Suurin Mä oon mukana! – hankkeen asiakkaista on maahanmuuttajia tai heidän lapsiaan. **Maahanmuuttajalla** tarkoitetaan henkilöä, joka on muuttanut Suomeen ja aikoo asua maassa (Väestöliitto – Maahanmuuttajat). Maahanmuuttajalla voidaan joskus myös viitata henkilöön, joka on syntynyt Suomessa, mutta jonka vanhemmat (tai toinen vanhemmista) ovat muuttaneet suomeen. Suomessa syntyneestä maahanmuuttajien lapsesta käytetään myös termiä **toisen polven maahanmuuttaja**. (Väestöliitto – Maahanmuuttajat). Alitolppa-Niitamon ja Leinosen mukaan ensimmäisen ja toisen sukupolven maahanmuuttajat tulisi erottaa toisistaan tutkimuksessa ja käytännön kohteena. Perusteluina tähän on se, että toisen sukupolven nuoret ovat kasvaneet ja kouluttautuneet Suomessa ja Suomen kulttuuri on heille tämän takia tuttu. (Alitolppa-Niitamo & Leinonen 2013, 97-98.) Tämä näkemys on yhteydessä myös Mä oon mukana! – hankkeen työntekijöiden näkemykseen siitä, että he eivät halua kutsua asiakkaitaan ”maahanmuuttaja nuoriksi. Mä oon mukana! -hankkeen asiakkaina on sekä ensimmäisen, että toisen polven maahanmuuttajia, sekä nuoria, joiden vanhemmista toinen on suomalainen ja toinen ulkomaalainen. Nämä maahanmuuttajien lapset eivät ole koskaan muuttaneet Suomeen, vaan ovat syntyneet Suomessa. Työntekijät kokevatkin paremmaksi kutsua hankkeensa kohde ryhmää monikulttuuristaustaisiksi nuoriksi, sillä termi monikulttuurisuus tarkoittaa yksinkertaistettuna ”väestön kulttuurista ja etnistä monimuotoisuutta” (Alitolppa-Niitamo, Fågel &

Säävälä 2013, 7). Näin termi monikulttuuristaustainen nuori ei leimaa asiakkaita vaan tuo vain esille sen, että asiakkaina on eri kulttuureista ja eri etnisen taustan omaavia ihmisiä.

Asiakkaiden lisäksi Mä oon mukana! – hankkeen työyhteisö on monikulttuurinen. Selkosuomen käyttäminen menetelmäkansiossa tukee myös työntekijöiden yhdenvertaisuutta.

2.2.1 Monikulttuurinen ohjaus

Monikulttuurisuus ja kulttuurien kohtaamiset ovat läsnä hankkeen työssä joka päivä. Tämän takia tuon tässä vaiheessa esille Monikulttuurisen ohjauksen. Monikulttuurisella ohjauksella tarkoitetaan ammatillista ohjausta, jossa ohjaaja ja ohjattava tulevat eri kulttuureista. Monikulttuurisessa ohjauksessa on tärkeää ymmärtää kulttuurien ja yhteisöjen vaikutukset yksilöön (kulttuurispesifi suuntaus sekä se, että kaikilla ihmisillä on yksilökohtaisia eroja kulttuurista riippumatta (universaalinen suuntaus). (Puukari & Korhonen 2013, 33.)

Tärkeää maahanmuuttaja työssä on huomioida ja tiedostaa kulttuurien eroja, sekä asiakkaiden yksilöllisiä eroja, jotta pystyy ymmärtämään niitä tilanteita ja haasteita, joita nämä ihmiset arjessaan kohtaavat (mts. 33).

Puukari ja Korhonen kirjoittavat artikkelissa:

”Monikulttuurinen ohjaus pyrkii järjestelmällisesti ottamaan ohjauksessa huomioon kulttuurisia eroja. Ohjauksessa on keskeistä ymmärtää kuinka kokonaisvaltaisesti kulttuuri vaikuttaa ihmisiin ja heidän tapansa hahmottaa ja ymmärtää maailmaa. Kulttuuri, jossa olemme kasvaneet, vaikuttaa monilla tavoilla arvoihimme, ajattelutapoihimme ja käyttäytymismalleihimme. Ilman sen kulttuurin riittävää tuntemusta, jossa ihminen on kasvanut, on vaikea

ymmärtää häntä syvällisesti. Näistä syistä ohjaustyötä tekevien on tärkeää oppia vähitellen yhä monipuolisemmin tuntemaan ja ymmärtämään niin omaa kuin ohjattaviensa kulttuuritaustaa ja sen vaikutusta elämään ja valintoihin.” (Mts. 33.)

Tämä eri kulttuuritaustaisten ihmisten kohtaamisen ja ymmärtämisen haaste on läsnä joka päivä. *Mä oon mukana!* – hankkeen työssä ja tähän haasteeseen pyrin omalta osaltani opinnäytetyölläni vaikuttamaan.

2.2.2 Kulttuuriset haasteet

Maanmuuttajabarometri 2012 – julkaisussa olevan tutkimuksen mukaan suomen tai ruotsin kielitaito on maahanmuuttajien itsensä mielestä tärkeä tekijä kotoutumisessa. Miesvastaajilla suomen tai ruotsin kielitaito oli toiseksi tärkein osatekijä kotoutumisessa (ensimmäisenä oli työ) ja naisvastaajilla kielitaito oli kolmanneksi tärkein (työn ja turvallisuuden jälkeen) osatekijä kotoutumisessa (Maahanmuuttajabarometri 2012, 21). Omaa kielitaitoaan vastaajat arvioivat lukemisen osalta hyväksi – 78% vastaajista arvioi lukevansa suomea melko tai erittäin hyvin – puhuttua suomea arvioi ymmärtävänsä melko tai erittäin hyvin 67% vastaajista. Hieman alle puolet vastaajista (49%) arvioi kirjoittavansa suomea melko tai erittäin hyvin ja 61% vastaajista arvioi puhuvansa suomea melko tai erittäin hyvin. Tutkimuksessa käy myös ilmi, että vastaajien mukaan heidän suomen kielen puhuminen ja puheen ymmärtäminen parantuvat sitä mukaan, mitä kauemmin he ovat suomessa asuneet. (Maahanmuuttajabarometri 2012, 79.)

Miksi suomen kielen taito on kotoutumisen kannalta tärkeää? Rätty kirjoittaa kirjassaan *Maahanmuuttaja asiakkaana*, että kieli on tärkeä osa kulttuuria ja maahanmuuttajan täytyy osata valtakieli voidakseen osallistua ympäröivään yhteiskuntaan (Rätty 2002, 154).

Riittävä suomen kielitaito vaihtelee tilanteen mukaan. Esimerkiksi töissä tarvitaan erilaista kielitaitoa, kuin tavallisessa juttelussa. Sujuvan puhetaidon, sosiaalisen kielitaidon, ihminen voi saavuttaa 2-3 vuodessa. Sosiaalisella kielitaidolla Rätty tarkoittaa kielitaitoa, jossa ihminen osaa tavalliseen kanssakäymiseen kuuluvat sanat. Sanavarasto on kuitenkin vielä rajallinen ja kielestä hallitaan yleensä vain yksinkertaiset rakenteet. Sosiaalisen kielitaidon oppii kieltä käyttämällä. Vaativamman, kognitiivisen kielitaidon oppimiseen menee enemmän aikaa. Kognitiivista kielitaitoa vaaditaan esimerkiksi opiskelussa ja työelämässä. Kognitiivisella kielitaidolla Rätty tarkoittaa kielitaitoa, jossa ihminen kykenee hallitsemaan abstrakteja käsitteitä, sekä erilaisia rakenteita ja jossa ihmisellä on monipuolinen sanavarasto. (Mts. 158-159)

Maahanmuuttajien kanssa työskenteleville suunnatussa kyselyssä TE-toimistojen työntekijät näkivät, että maahanmuuttajien keskeisin este työllistyä on puutteellinen suomen kielen taito (Kototutumisen kokonaiskatsaus 2013, 24). Suomen kielen osaaminen on kotoutumisen ja työn saannin kannalta, mutta myös tavallisten vuorovaikutustilanteiden kannalta. Schubert kirjoittaa artikkelissa, että vaikka maahanmuuttajien kielitaito olisikin hyvä, niin muun kuin äidinkielen käyttäminen arjessa on haastavaa. Tämän takia myös tavalliset vuorovaikutustilanteet aiheuttavat stressiä. (Schubert 2013, 64.)

Alitolppa-Niitamo ja Leinonen esittelevät artikkelissaan *Migrant Families in Transition*- tutkimuksen tuloksia. Tutkimuksessa oltiin kiinnostuneita nuorten omista maahanmuuttoon liittyvistä ajatuksista. Kielitaidon osalta nuorten vastauksista nousi esille se, että nuoret olivat jännittäneet kavereiden saamista ja ulkopuolelle jäämistä ennen muuttoa. Pelot liittyivät vaikeuksiin suomen kielen kanssa. (Alitolppa-Niitamo & Leinonen 2013, 109.)

2.2.3 Selkokieli

Selkokieli on suomen kielen muoto, joka on mukautettu mahdollisimman ymmärrettäväksi ja luettavaksi. Selkokieli on suunnattu ihmisille, joilla on vaikeuksia lukea ja/tai ymmärtää yleiskieltä. (Virtanen 2009, 17.)

Maahanmuuttajat, joilla on heikko suomen kielen taito voivat hyötyä selkokielestä. Myös maahanmuuttajien lapset, jotka ovat S2-opetuksessa (suomi toisena kielenä), voivat hyötyä selkosuomesta. Selkokielestä voi siis olla hyötyä, kun palautetta kerätään ja halutaan varmistaa, että asiakkaat ymmärtävät, mitä heiltä kysytään. Selkokieltä käytetään maahanmuuttajien parissa työskentelyssä laajasti. Esimerkiksi aikuisten maahanmuuttajien suomen kielen opetuksessa käytetään selkokielistä materiaalia ja radion selkouutiset suunnataan ensisijaisesti maahanmuuttajille. On kuitenkin hyvä huomioida, että selkokieli hyödyttää vain osaa maahanmuuttajista. (Mts. 37,39, 52-53.)

Opinnäytetyössä olen hyödyntänyt selkokielen kirjoitusohjeita kirjoittamalla selkokielen periaatteiden mukaan palautelomakkeissa esitetyt kysymykset. Myös menetelmien ohjeet, sekä palautelomakkeiden täyttöohjeet on kirjoitettu selkosuomella. Kuten jo mainittu, osalla Mä oon mukana! – hankkeen asiakkaista on heikko suomenkielen taito ja käyttämällä selkosuomen kirjoitusohjeita haastattelujen ja lomakkeiden kysymyksissä pyrin ottamaan tämän asian huomioon. Selkokielen kirjoitusohjeina olen käyttänyt Virtasen Selkokielen käsikirjassa (2009) olevia ohjeita. Ohjeet ovat opinnäytetyössä liitteenä.

3 Monikulttuurinen työ Suomessa

Maahanmuutto on Suomessa melkein kaksinkertaistunut 2000-luvulla. Vuonna 2001 Suomessa asui 98 577 ulkomaan kansalaista, kun vuonna 2012 luku oli 195 511. Tärkeimmät syyt Suomeen muutolle ovat oleskelulupien myöntämisperusteiden mukaan perhe, opiskelu ja työpaikka – tässä järjestyksessä. Suurin osa Suomeen tulevista maahanmuuttajista tulee EU:n ulkopuolelta. Turvapaikkaa Suomesta haki vuonna 2012 3129 henkilöä. (Maahanmuuton vuosikatsaus 2012, 4-10)

Pakolaiskiintiö Suomessa on 750 vuodessa. Pakolaiskiintiöön tuli – Syyrian tilanteen vuoksi – vuodelle 2014 muutos, kun Suomi sitoutui ottamaan pakolaiskiintiön päälle 300 Syyriasta saapuvaa pakolaista vuonna 2014 (Hallitus päätti pakolaisten lisäksi kiintiöstä, Sisäasiainministeriö).

3.1 Maahanmuuton haasteet

Työttömyys aste on maahanmuuttajilla kantaväestöä suurempi. Sekä työvoimatutkimuksen, että työssäkäyntitilaston mukaan ulkomaankansalaisten työttömyys aste oli vuonna 2012 yli kaksinkertainen verrattuna Suomen kansalaisten työttömyysasteeseen. Maahanmuuttajien työllisyystilanne kuitenkin paranee Suomessa vietetyn ajan mukaan: mitä pidempään on asunut Suomessa, sitä parempi on maahanmuuttajien työllisyysaste. (Kotouttamisen kokonaiskatsaus 2013, 17-21)

Maahanmuutolla on Suomen tulevaisuuden kannalta tärkeä merkitys. Maahanmuutto on jo luonnollista väestönkasvua merkittävämpi tekijä väestön lisäyksessä, lisäksi vieraskielisten osuus koko Suomen väestönlisäyksestä vuonna 2012 oli 87%. (Mts.9.)

Monet maahanmuuttoon ja kotoutumiseen liittyvät haasteet ovat yhteisiä kaikille maahanmuuttajille – muutto rasittaa kaikkia. Kulttuuri johon maahanmuuttaja (aikuinen) on syntynyt ja, jossa hän on kasvanut – tavat, arvot ja normit, joihin hän on tottunut – ovatkin uudessa maassa erilaiset. Myös kieli on maahan muutettaessa uusi ja vaikka suomen kielen kielitaito olisikin hyvä, on vieraan kielen käyttöä arjessa silti haastavampaa kuin oman äidinkielen. Vaikka monet maahanmuuton haasteet ovat maahanmuuttajilla yhteisiä, on maahanmuutto silti aina yksilöllinen prosessi. (Schubert, 2013, 63-65).

3.2 Kotoutumispolitiikka

Laissa kotoutuminen määritellään maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteiseksi kehitykseksi (L 30.12.2010/1386, 1§). Alitolppa-Niitamo & Säävälä määrittelevät kotoutumisen tapahtumaketjuksi, jossa maahanmuuttaja oppii uudessa kulttuurissa tarvittavia taitoja ja niiden avulla tulee osalliseksi yhteiskunnasta. Jotta kotoutuminen on mahdollista, on valtaväestön asenteiden ja käytänteiden oltava hyväksyviä. (Alitolppa-Niitamo & Säävälä 2013, 7.) Kotoutuminen on siis kaksi suuntainen prosessi, jonka jokainen uuteen maahan muuttava kokee.

3.2.1 Akkulturaatioprosessi

Tunnetuimpia yksilöissä ja kulttuureissa eri kulttuurien kohdatessa tapahtuvaa muutosta koskevia teorioita on Berryn akkulturaatioprosessia kuvaava nelikenttäteoria (Räty 2002, 125). Berryn nelikenttä koostuu kahdesta uuteen kulttuuriin sopeutumisen ongelmasta/kysymyksestä, jotka ovat (oman) kulttuurin säilytys sekä yhteys ja osallistuminen toiseen kulttuuriin

(Berry 1997, 9). Vastaamalla näihin kahteen kysymykseen (halutaanko oma kulttuuri säilyttää ja halutaanko olla yhteydessä ja osallistua uuteen kulttuuriin) kyllä tai ei, saadaan neljä akkulturaatio strategiaa. Kun halutaan sekä säilyttää oma kulttuuri, että olla kontaktissa valtaväestön kulttuurin kanssa, puhutaan **integraatiosta**. Integraatio vaatii, että valtakulttuuri antaa vähemmistökulttuurille mahdollisuuden säilyttää oman kulttuurinsa. Kun halutaan olla yhteydessä valtakulttuuriin, mutta luovutaan omasta kulttuurista, puhutaan **assimilaatiosta**. **Separaatio** on assimilaation vastakohta, eli silloin halutaan säilyttää oma kulttuuri, mutta ei haluta olla tekemisissä valtakulttuurin kanssa. Neljäs strategia on **marginalisaatio**. Marginalisaatiossa ei haluta säilyttää omaa kulttuuria, eikä myöskään valtakulttuuriin kiinnitytä. Marginalisaatio ei useinkaan ole valinnainen strategia, vaan tulosta syrjinnästä (esimerkiksi jonkin piirteen vuoksi ei hyväksytä oman kulttuurin piiriin ja myös valtakulttuuri on syrjivä). (Mts.9-11.)

Akkulturaatio prosessi on periaatteessa neutraali käsite – eli kun kaksi kulttuuria kohtaavat, ne muuttavat toisiaan ja sopeutuvat toisiinsa – mutta käytännössä prosessissa usein valtakulttuuri dominoi muita. Akkulturaatio strategia ei tästä syystä ole aina valinnainen, vaan myös valtakulttuurin asenteet ja kulttuuri vaikuttavat siihen minkä akkulturaatio strategian ihminen valitsee (/pakotetaan valitsemaan) - monikulttuurisuuden hyväksyvässä yhteiskunnassa on helppoa valita integraatio strategia, kun taas syrjivässä ja ennakkoluuloisessa yhteiskunnassa assimilaatio strategia voi olla yksilön kannalta helpoin strategia. Integraatio ja separaatio strategiat esimerkiksi vaativat, että dominoivassa asemassa oleva kulttuuri hyväksyy ja antaa mahdollisuuden toisen kulttuurin säilyttämiseen. (Mts. 6, 11-12.)

Ihmiset eivät käytä vain yhtä akkulturaatio strategiaa, vaan käytettävä strategia vaihtelee ajan ja kontekstin mukaan. Esimerkiksi kotona ihminen saattaa korostaa paljon oman kulttuurinsa arvoja ja tapoja, mutta työelämässä hän voi toimia täysin valtakulttuurin mukaan. (Mts. 11-12.)

Uuden lain lisäksi maahanmuuton haasteet on otettu vastaan erilaisilla (lain velvoittamilla) ohjelmilla. Laissa määritellään, että kotoutumisen tavoitteet sisältävä valtion kotouttamisohjelma laaditaan neljäksi vuodeksi kerrallaan (L 30.12.2010/1386, § 34). Laki velvoittaa myös kuntia tekemään (yksin tai yhteistyössä muiden kuntien kanssa) kunnanvaltuustossa hyväksyttävän kunnan kotouttamisohjelman, joka avulla pyritään edistämään kotoutumista ja vahvistamaan monialaista yhteistyötä (L 30.12.2010/1386, 32§). Laissa on myös määritelty tarkemmin se, mitä kunnankotouttamisohjelma voi sisältää (L 30.12.2010/1386, 33§). Jyväskylässä kotouttamisohjelman nimi on Jyväskylän monikulttuurisuusohjelma 2013-2016.

3.2.2 Valtion kotouttamisohjelma

Laissa määritellään myös, että valtion tulee määritellä oma kotoutumisohjelma neljäksi vuodeksi kerrallaan (L 30.12.2010/1386, § 34). Valtion kotouttamisohjelman tavoitteena on tehostaa kotoutumistoimenpiteiden suunnittelua, toimeenpanoa ja seurantaa. Yleisenä tavoitteena valtion kotouttamisohjelmassa on myös maahanmuuttajien osallisuuden lisääntyminen. Valtion kotouttamisohjelmassa mainitaan erikseen 8 painopiste aluetta. Nämä ovat: Yhteisöstä ja perheestä voimaa kotoutumiseen, Maahanmuuttajien asema työmarkkinoilla, Kotoutumiskoulutus, Maahanmuuttaja naiset, Lasten ja nuorten kotoutuminen, Kansainvälistä suojelua saavien kuntaan sijoittaminen, Väestöryhmien välisen myönteisen vuorovaikutuksen edistäminen ja

Kotouttamisen seuranta. (Valtion kotouttamisohjelma – Hallituksen painopisteet vuosille 2012-2015, 3-4)

Valtion kotoutumisohjelmassa on myös kansalaisjärjestöjä koskeva osuus, jossa sanotaan, että vaikka päävastuu kotoutumisesta on kunnilla ja työ- ja elinkeinotoimistoilla, niin kansalaisjärjestöillä on silti merkittävä rooli viranomaisten tarjoamien palveluiden täydentäjänä sekä yhteistyökumppanina kotoutumista tukevia palveluita suunniteltaessa ja toteutettaessa (mts. 20). Tämä rooli Mä oon mukana! – hankkeen osalta tulee hyviin esiin Jyväskylän monikulttuurisuus ohjelmassa, jossa Mä oon mukana! –hanke on osa Jyväskylän maahanmuuttaja nuorille tarjoamia palveluita.

3.2.3 Jyväskylän monikulttuurisuusohjelma

Jyväskylän monikulttuurisuusohjelman valmistelun tavoitteena oli koko valtuustokauden keskeinen kotoutumista ja etnistä yhdenvertaisuutta edistävä toiminta (Jyväskylän monikulttuurisuusohjelma 2013-2016, 3). Ohjelma sisältää kaikkiaan 45 eri tavoitetta ja niiden seuranta mittaria, joten en käy tässä jokaista niistä läpi, vaan esittelen Mä oon mukana! – hankkeeseen liittyvät tavoitteet. Mä oon mukana! – hankkeen toimintaan liittyviä tavoitteita Jyväskylän monikulttuurisuusohjelmasta löytyy pääasiassa *nuorisopalvelut* ja *toisen asteen koulutus* kohdista, myös muista kohdista olen nostanut esiin yksittäisiä tavoitteita, siten kun ne sopivat yhteen Mä oon mukana! – hankkeen toiminta-ajatuksen kanssa. Hankkeen kannalta keskeisiä tavoitteita monikulttuurisuusohjelmassa ovat:

- Puolittaa maahanmuuttajien työttömyys vuoden 2011 tasosta(36%) vuoteen 2015 mennessä.

- Maahanmuuttajien on helppo löytää ja osallistua kaupungin tarjoamiin nuorisopalveluihin, onnistumista seurataan kyselyillä ja tilastoilla. Maahanmuuttajanuorten kanssa toimivien valmiuksia parannetaan tarjoamalla vuosittain yhteistä koulutusta.
- Nuorille maahanmuuttajille ja kantasuomalaisille järjestetään yhteistä loma-aikojen leiritoimintaa.
- Maahanmuuttajataustaiset nuoret siirtyvät toisen asteen opintoihin (myös lisäopetus ja toiselle asteelle valmentava koulutus).
- Toisen asteen koulutuksen keskeyttämisen ja koulutuksesta eroamisen vähentäminen.
- Ammatillisen koulutuksen päättävien maahanmuuttajanuorten sijoittuminen työhön tai jatko-opintoihin
- Vanhemmuuden vahvistamiseen liittyvien uusien mallien kehittäminen.
- Järjestetään kaikille työkäisille ja nuoremmille maahanmuuttajille, viidessä vuodessa maahantulosta, riittävä kielitaito suomenkieliseen (tutkintoon johtavaan) koulutukseen ja työhön osallistumiseen
- Tavoittaa maahanmuuttajaperheet, erityisryhmät ja yksilöt palvelujen ja kolmannen sektorin toiminnan piiriin.
- Lisätä tietoa toiminnasta ja osallistumismahdollisuuksista ja kannustaa maahanmuuttajia osallistumaan. (Mts. 32-35)

Jyväskylässä tärkeä tehtävä nuorten kotoutumisen tukemisessa ja monikulttuurisessa nuorisotyössä on erilaisilla projekteilla. Mä oon mukana – hanke on Jyväskylän monikulttuurisuusohjelmassa nuorille suunnattujen palveluiden kaaviossa kotouttamista ja työllistymistä tukevien hankkeiden kohdassa. Lisäksi Mä oon mukana! - hankkeen tekemä perhetyö mainitaan ohjelmassa kasvatusiltojen järjestämisen muodossa. (Mts. 16, 21) Mä oon mukana! – hankkeella on tärkeä rooli paitsi paikallisten maahanmuuttaja

nuorille suunnattujen palveluiden järjestäjänä, niin myös palveluiden kehittäjänä.

Kotoutumiseen halutaan selkeästi panostaa ja hyvä näin, sillä kotoutumiseen panostamalla ”vältetään suurilta syrjäytymisen kustannuksilta tulevaisuudessa” (valtionkotouttamisohjelma vuosille 2012-2015, 14). Maahanmuuttajien määrän noustessa paine kotouttaa maahanmuuttajia ja saada heitä työelämään on kova. Kotouttamisohjelma ja Jyväskylän kaupungin monikulttuurisuusohjelma painottavat maahanmuuttajien osallisuuden lisääntymistä.

3.3 Osallisuus ja syrjäytyminen

Raivio ja Karjalainen kirjoittavat artikkelissaan, että siitä mitä osallisuus tarkoittaa ei ole yksimielisyyttä. Osallisuus on heidän mukaansa ”kattomääritelmä, joka kerää alleen erilaisia lähestymistapoja ja näkökulmia käsitteineen.” (Raivio ja Karjalainen 2013, 12)

Raivio ja Karjalainen tutkivat julkaisussa sitä, mitä osallisuus tarkoittaa 2010 – luvun politiikka- ja hyvinvointiohjelmissa. He toteavat, että osallisuus näkyy näissä ohjelmissa samanaikaisesti sekä keinona, että tavoitteena lisätä ja edistää tasa-arvoa ja sosiaalista koheesiota. Itse tutkijat näkevät osallisuuden prosessina, joka ei ole staattinen tila tai saavutettava ominaisuus, vaan elämänvaiheiden ja -tilanteiden mukaan muuttuva. Osallisuuden voikin nähdä syrjäytymisen vastaparina. (Mts. 15.)

Raivio ja Karjalainen esittävät artikkelissaan osallisuuden kolme ulottuvuutta: Having, Acting ja Belonging. Osallisuus koostuu siis taloudellisesta

osallisuudesta – toimeentulosta ja hyvinvoinnista (Having), toiminnallisesta osallisuudesta (Acting) ja yhteisöllisestä osallisuudesta – yhteisöihin kuuluminen ja jäsenyys. Käytännössä on hyvin vähän tietoa siitä, miten henkilöt itse kokevat oman osallisuutensa ja miten he haluaisivat tätä osallisuuttaan edistettävän (Mts. 16, 31.)

Osallisuus on keskeinen käsite maahanmuuttajanuorista puhuttaessa, etenkin kun sen näkee syrjäytymis-käsitteen vastaparina.

Kuten osallisuudelle, myöskään syrjäytymiselle ei ole olemassa yhtä tyhjentävää määritelmää (Moisio 2012). Syrjäytyminen on osallisuuden vastaparina nähtävissä oleva prosessi (Raivio ja Karjalainen 2013, 15), jossa huono-osaisuuden eri ulottuvuudet vahvistavat toisiaan (Moisio, 2012). Moision mukaan syrjäytyminen on ajautumista yleisesti hyväksyttynä pidetyn ulkopuolelle ja ulosjäämistä yhteiskunnan perusinstituutioista, jotka ovat työmarkkinat, perhe/ystävät, yhteiskunnallinen osallisuus (Moisio, 2012). Syrjäytyminen on tämän määritelmän mukaan siis kolmen osallisuuden ulottuvuuden (having, acting, belonging) toteutumattomuutta.

3.4 Maahanmuuttaja nuoret ja perhe

Kun Tiinu Ristinen kartoitti jyvaskyläläisten maahanmuuttaja nuorten tilannetta haastatteleamalla nuoria ja perheitä, nousi haastatteluissa esille huoli nuorten syrjäytymisestä ja negatiivisesta kiinnittymisestä (Ristinen, 2013, 2). Nuorten maahanmuuttajien korkea syrjäytymisriski on tuotu esille Myrskylän tutkimuksessa Nuoret työmarkkinoiden ja opiskelun ulkopuolella. Myrskylä kirjoittaa tutkimuksessaan, että vieraskielisten nuorten osuus ulkopuolisista ja työttömistä nuorista on 22.6%, kun kaikista nuorista ulkomaalaisten osuus on

vain 5,2% (äidinkielen perusteella on tutkimuksessa arvioitu ulkomaalaisten määrää). Ulkopuolisella Myrskylä tarkoittaa henkilöitä, jotka eivät ole töissä, työttöminä, koulutuksessa, eläkkeellä tai varusmiehinä – he ovat instituutioiden ulkopuolella. (Myrskylä 2011, 9, 36.)

Ulkomaalaistaustaisen nuoren riski päätyä opiskelun ja työvoiman ulkopuolelle on siis huomattava – nelin-viisinkertainen kotimaisiin nuoriin verrattuna. Vaikka ulkomaalaisten nuorten osuus ulkopuolella olevista on kasvanut, niin ulkopuolisten osuus koko ulkomaalaisikäluokasta on pudonnut tutkinta jaksolla (1999-2008) 44%:sta 31%:tiin. Vuonna 2008 alkaneen taantuman myötä ulkopuolisten kotimaisten määrä kasvoi kuudella prosentilla ja ulkomaalaistaustaisten ulkopuolisten määrä yhdeksällä prosentilla. Myrskylä kuitenkin toteaa tutkimuksessaan, että vaikka taantuman alussa ulkopuolisten määrä kasvoi, niin ulkopuolisten määrä ei liene kasvanut enää vuonna 2009. Myrskylän raportista on myös hyvä ottaa huomioon kohta, että viiden vuoden seurantajakson jälkeen vähemmistö, runsas kolmannes, alussa ulkopuolella olleista on edelleen työmarkkinoiden ja opiskelun ulkopuolella. (Mts.38, 42-44, 90)

Lapset ja nuoret sopeutuvat aikuisia nopeammin uuteen maahan. Kuitenkin vanhempien stressi ja perheen hyvinvointi (tai pahoinvointi) heijastuu myös lapseen (Schubert 2013, 69). Schubert toteaa artikkelissaan, että maahanmuuttajista nuoret ja vanhukset ovat alttiimpia mielenterveysongelmiin. Vaikka nuoret sopeutuvat aikuisia nopeammin uuteen maahan, voi nopeampi sopeutuminen tuoda mukanaan myös haasteita ja ristiriitoja perheessä. Nuori oppii usein uuden kielen vanhempiaan nopeammin ja voi näin joutua toimimaan tulkkina vanhempien ja valtaväestön välillä. Lisäksi ristiriitoja perheen sisällä voi aiheuttaa myös se, että nuori ratkoo iälleen tyypillisiä kehitystehtäviä. (Mts. 69-71.)

Sekä nuoruutta, että maahanmuuttoa ja kotoutumisvaihetta voidaan pitää siirtymävaiheena. Suomeen yksin tai perheen mukana tulevat nuoret ovatkin suuren haasteen edessä, sillä samalla, kun heidän pitäisi selvitä nuoruudelle tyypillisistä kehityshaasteista/-tehtävistä he käyvät läpi myös kotoutumisprosessia. Näiden siirtymävaiheiden erottaminen toisistaan on hankalaa. (Alitolppa-Niitamo & Leinonen 2013, 99-111.)

Toisen polven maahanmuuttajilla tilanne on parempi, sillä he tuntevat jo suomen kulttuurin ja osaavat kielen. Toisen sukupolven maahanmuuttajat esimerkiksi menestyvät paremmin koulussa ja pääsevät paremmin työmarkkinoille. Lisäksi toisen polven maahanmuuttajat menestyvät taustaansa nähden hyvin, kuitenkin edelleen toisen polven maahanmuuttaja nuorten jääminen toisen asteen koulutuksen ulkopuolelle on yleisempää kuin kantaväestön nuorten. (Mts. 97.)

Alitolppa-Niitamo ja Leinonen esittävät artikkelissaan *Migrant Families in Transition*- tutkimuksessa esille nousseita nuorten omia ajatuksia maahanmuutosta. Tutkimuksessa oltiin kiinnostuneita sukupolvi- ja perhesuhteiden muutoksista ja siitä, miten nuoret itse kokivat muutosten vaikuttaneen kotoutumiseen. Nuorten haastatteluista nousi esille, että usealla nuorella on joko toinen tai molemmat vanhemmat työttöminä. Tämän nuoret kokivat usein positiiviseksi, sillä vanhemmilla on siten enemmän aikaa nuorille. Nuoret kokivat kulttuuriset muutokset ja uuden kielen opettelu haastavana – osaan uuden kulttuurin asioista tottui nopeasti, osaan tottuminen vei enemmän aikaa. Perheen tarjoaman tuen nuoret kokivat tärkeäksi, vaikka muutosta ei kotona puhuttu. Lisäksi yhteiskunnan tarjoaman tuen nuoret kokivat hyödylliseksi. Kaverisuhteet olivat myös nuorille tärkeitä, mutta niiden solmiminen koettiin haastavaksi. Suhteen

kotimaahan nuoret kokivat sekä positiiviseksi, että negatiiviseksi – osalla nuorista oli tullut perheen sisällä konflikteja uuden kulttuurin ja vanhan kotimaan kulttuurin välillä. (Mts. 96-111.)

Maahanmuuttajia tulee Suomeen useista eri maista ja kulttuureista – myös maahanmuuttaja perheet tulevat useista maista ja kulttuureista. Kulttuuri, jossa vanhemmat ovat kasvaneet määrittää myös heidän omaa vanhemmuuttaan – vauvoja hoidetaan sillä tavalla, mitä pidetään hyvänä ja toimivana vanhemmuutena. Kulttuuri ei kuitenkaan yksin selitä eroja vanhemmuudessa, vaan vanhemmuus on monien tekijöiden summa, johon vaikuttaa – kulttuurin lisäksi – esimerkiksi persoonallisuus, elämäntilanne, yhteiskunnan rakenteet ja perheen aikaisemmat kokemukset, sekä maahanmuuttokokemus. (Kuittinen & Isosävi, 2013, 78.)

Jokainen perhe on yksilöllinen ja reagoi asioihin eritavalla. Maahanmuuton lisäksi – ja joskus jopa sitä enemmän – vanhemmuuteen vaikuttavat myös muut elämäntilanteeseen ja elämään liittyvät tekijät kuten vanhempien koulutustaso, verkostot, lasten määrä perheessä, vanhempien kokemukset rasismista ja syrjinnästä ja vanhempien lapsuus kokemukset. Kuittinen ja Isosävi kirjoittavat artikkelissa, että vanhemmuuden taustalla vaikuttaa aina niin sanottu kulttuurisen vanhemmuuden logiikka. Tällä kirjoittajat tarkoittavat sitä, että kasvattajat haluavat tukea toiminnallaan ja kasvatuksellaan tukea juuri kyseisessä ympäristössä arvostettuja ominaisuuksia. (Mts. 80-81, 86-92.)

Maahanmuutto haastaa vanhemmuutta muuton syystä riippumatta (Alitolppa-Niitamo & Leinonen, 2013, 100). Suomeen muutetaan useista eri syistä, joista yleisin syy on perhe (Maahanmuuton vuosikatsaus 2012, 8). Vaikka perheet tulevat Suomeen eri lähtökohdista, kokevat ne monia

samanlaisia haasteita; kaikkien täytyy tavalla tai toisella sopeutua uuteen kulttuuriin. Monet perheet kokevat myös taloudellisia haasteita toisen tai molempien vanhempien joutuessa työttömiksi, lisäksi usein myös sukulaisuus ja ystävyys suhteet katkeavat, kun sukulaiset ja ystävät jäävät tulomaahan, tai muuttavat muihin maihin. On tärkeää ymmärtää maahan muuttamiseen liittyviä psykososiaalisia kriisejä, jotta voisi ymmärtää niitä vaikeuksia, joita perheet kohtaavat uudessa yhteiskunnassa. (Alitolppa-Niitamo & Leinonen, 2013, 100-101.)

4 Toiminnan arviointi

Kivipelto avaa arviointi käsitettä vertaamalla arviointia ja tutkimusta. Arvioinnin ja tutkimuksen eroista on Kivipellon mukaan kahdenlaisia – eroa puoltavia ja vastustavia – kantoja. Vastustavien kantojen mukaan arviointi – toisin kuin tutkimus – pyrkii ottamaan avoimesti kantaa ja vaikuttamaan johonkin asiaan. Lisäksi arviointi on usein tilattua ja käytännöllistä ja se tähtää johonkin (muutokseen). Toisen näkökannan mukaan arviointi ja tutkimus voivat tarkoittaa samoja asioita ja arviointi ilman tutkimuksellisuutta ei ole luotettavaa. Lisäksi arviointi-käsite ei sulje pois tutkimuksellisuutta, vaan tutkimuksellisuus tekee arviointi tiedosta luotettavaa ja merkityksellistä. (Kivipelto 2008, 12-13.)

Arviointi on tiedon arvottamista. Siksi ennen toiminnan arvioimista tulisikin miettiä millaista tietoa halutaan, mistä asiasta ja kenen näkökulmasta. Toiminnan arviointi tulisi aina suunnitella tarpeista ja perusteluista lähtien. (Mts. 12)

Käyn kuviossa lyhyesti läpi Kivipellon esittelemiä arviointi suuntauksia, sillä Kivipelto toteaa artikkelissaan, että arviointi suuntauksista on tärkeitä ymmärtää perusasiat, esimerkiksi tiedonkäsityksen merkitys arviointi menetelmän valinnan kannalta, jotta arviointitavan/-suuntauksen/-menetelmän voisi valita arvioinnin käyttötarkoituksen mukaan. Arvioinnin käyttötarkoitus tulisi siis olla mietittynä ja selvillä ennen, kuin valitaan miten arviointi toteutetaan. (Mts.12,15-17.)

<p>Empiristinen arviointi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luottaa mitattaviin havaintoihin - Huomio vaikutuksissa ja mitattavuudessa → toteutettujen interventioiden ja muutoksen syy-yhteyttä analysoidaan - "mitä ei voi mitata ei ole olemassa" - Tyypillisesti käytetään Kvantitatiivisia menetelmiä 	<p>Realistinen arviointi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kriittisen realismin tietokäsitys - Analysoidaan prosesseja, kontekstia ja toteutettujen interventioiden syy-yhteyksiä - Muutoksen syitä etsitään kokonaisuudesta
<p>Tulkinnallinen ja osallistava arviointi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relativistinen tietokäsitys - Toimijoiden kokemukset ja niiden kautta kertyvä tieto - Huomio arvioitavan toiminnan kokonaisuus - Toiminnan tavoitteita ja interventiota voidaan tarkentaa prosessin ajan - Kaikki osapuolet, joita koskevia asioita tutkitaan, ovat mukana prosessissa - Yleensä käytetään kvalitatiivisia menetelmiä 	<p>Kriittinen arviointi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kriittisen realismin tietokäsitys – joskin mitattava totuus on löydettävissä - Huomiota kiinnitetään kokonaisuuteen - Toiminnan tavoitteita ja interventiota voidaan tarkentaa prosessin ajan - Arviointia ohjaavat kriittiset yhteiskunnalliset teoriat → korostetaan marginaalissa olevien ryhmien etua ja edustusta - Yleensä käytetään kvalitatiivisia menetelmiä, mutta myös osallistavia ja dialogisia menetelmiä käytetään
<p>Pragmaattinen arviointi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mahdollistaa monen eri tietokäsityksen arvioinnin – yleisin käsitys relativistinen - Käytännöllistä → kiinnostaa, mikä muuttui tarkastelu jakson aikana - Aina muutoksen syitä ei analysoida tarkkaan 	<p>Osallistava ja valtaistava arviointi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voidaan tehdä sekä sisältöön keskittyen (formatiivisesti), että tuloksista kiinnostuen (summatiivisesti) - Ollaan kiinnostuneita toiminnan kokonaisuudesta → huomioi lopputuloksen ohella koko

	arvioinnin prosessin
--	----------------------

Kuvio 1 Toiminnan arvioinnin suuntaukset

Opinnäytetyöhöni keräämäni arviointimenetelmien ja mallien taustalla oleva arviointisuuntaus tai idea kumpuaa pitkälti Osallistavista ja valtaistavista, Tulkinnallisista ja osallistavista, sekä Kriittisen arvioinnin arviointi suuntauksista. Joukossa on myös jotain menetelmiä, jotka voisi luokitella kuuluvan Pragmaattiseen arviointi suuntaukseen. Nämä suuntaukset sopivat parhaiten yhteen Mä oon mukana! – hankeen ulkoisten ja sisäisten arviointi perustelujen kanssa. Käyn myöhemmin läpi näitä ulkoisia - ja sisäisiä arvioinnin perusteluja ja tarpeita.

4.1 Asiakslähtöisen kehittämisen malli

Mä oon mukana! – hankkeessa toiminta suunnitellaan asiakkaiden kanssa ja asiakkaiden toiveista käsin. Vaikka on tärkeää, että asiakas osallistuu toiminnan suunnitteluun koko suunnitteluprosessin ajan, on käyttäjä kokemuksen kerääminen toiminnasta silti erittäin tärkeää. Virtanen ym.(2011) kirjoittavat, että vaikka toiminta on suunniteltu yhdessä asiakkaiden kanssa, käyttäjä kokemus on kuitenkin tärkeä, sillä kuluttajat eivät välttämättä osaa ennustaa omia tarpeitaan tai suunnitella omia tarpeita vastaavaa toimintaa. Laadukkaan asiakaspalautteen kerääminen toiminnasta on siis tärkeätä palvelua kehitettäessä, vaikka palvelut toteutettaisiinkin yhdessä asiakkaiden kanssa. (Mts. 6)

Asiakastiedon merkitystä korostaa sekin, että Mä oon mukana! – hankkeen keväällä 2014 tekemässä palautekyselyssä suurin osa asiakkaista vastasi, että he eivät pääse osallistumaan toiminnan suunnitteluun (Ristinen, 2014). Tämä on ristiriidassa hankkeen työntekijöiden käsityksen kanssa ja siksi he haluavat selvittää, miten asiakkaat haluavat osallistua toiminnan suunnitteluun ja mitä tämä osallistuminen heille tarkoittaa.

Virtanen ym. (2011) kirjoittavat **asiakaslähtöisestä kehittämisen mallista**.

Asiakaslähtöisessä kehittämisenmallissa asiakaspalautteen rooli on syventää asiakasymmärrystä lisäämällä asiakastietoa. Asiakastiedolla tarkoitetaan kaikkea asiakkaista saatavilla olevaa tietoa. Asiakastietoa voidaan saada suoraan asiakkaalta kysymällä, tai sitä voidaan saada muista lähteistä.

Asiakasymmärryksellä tarkoitetaan ”jalostettua käyttötilanteeseen kiinnitettä asiakastietoa”. (Mts. 41-42.)



Kuvio 2 Asiakaslähtöisen kehittämisen malli

Tuon tämän kuvion tässä esille siksi, että tämä kuvio kuvaa hyvin opinnäytetyöni ideaa. En pyri opinnäytetyölläni vaikuttamaan Mä oon mukana! – hankkeen toimintaan suoraan, vaan kehittämään hankkeen arviointia kartoittamalla menetelmiä ja kehittämällä lomakkeita, joilla saadaan tietoa toiminnan vaikuttavuudesta ja asiakkaista ja sitä kautta annetaan työntekijöille työkalut (yhdessä asiakkaiden kanssa) muokata toimintaa asiakaslähtöisempään ja vaikuttavampaan suuntaan.

Pelkkä tieto ja asiakaspalautteen kerääminen ei kuitenkaan riitä asiakasymmärryksen syntymiseen, joten menetelmä kansiossa on myös ohjeet kuinka analysoida asiakaspalautteen kautta saatu asiakastieto. Jotta palveluita voisi kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan, tarvitaan tietoa asiakastarpeista. Pelkkä asiakaspalaute ei riitä, mutta asiakkailta saatava

palaute palvelutarpeesta ja palvelukokemuksesta on tärkeää, kun palveluita halutaan kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan. (Virtanen ym. 2011, 22,37,41.)

Toiminta *Mä oon mukana!* – hankkeessa suunnitellaan tälläkin hetkellä yhdessä asiakkaiden kanssa. Opinnäytetyö pyrkii vastaamaan hankkeen tämän hetkiseen haasteeseen, eli kuinka kerätä asiakkailta kokemuksia toiminnoista ja hankkeessa käytetyistä menetelmistä, jotta hanke pystyisi parhaiten vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin ja kehittämään hankkeen toimintoja yhdessä asiakkaiden kanssa. Otan asiakaslähtöisen kehittämisen mallin esille tässä osassa opinnäytetyötäni, sillä se on tärkeä viitekehys sille, kuinka asiakaspalautetta tullaan hyödyntämään ja mitkä ovat asiakaspalautteen – sekä itse- ja vertaisarvioinnin – tavoitteet ja motiivit.

4.2 Menetelmän valinta

Palautteenkeruu/ arviointi menetelmää valittaessa tulee ottaa huomioon monta asiaa. Asiakaspalautte on tiedontuotantoa, johon liittyy aina tiedonintressejä (Salmela 1997, 13). Jotta asiakaspalautteesta saataisiin paras hyöty irti, on siis mietittävä mitä nämä tiedonintressit ovat – miksi asiakaspalautetta kerätään? Eri asiakaspalautteen keruu menetelmät tuottavat erilaista tietoa. Menetelmä ei ole asiakaspalautteen keruun lähtökohta vaan väline – ennen menetelmän valintaa täytyy olla selvillä palautteen keruun tavoitteet. (Kivipelto, 2008, 27)

Arviointi suunnitellaan aina tarpeista ja perustelusta lähtien. Nämä arvioinnin perustelut ja tarpeet voivat tulla sosiaalialan sisältä tai ulkopuolelta. (Mts. 17-18.)

4.2.1 Ulkoiset perusteet ja – tarpeet

Ulkoisia perusteluja ovat esimerkiksi Julkisten palvelujen arviointi suositukset, Projektien ja hankkeiden arviointiohjeet ja – säännökset ja NPM ja Julkishallinnon kehittäminen (Kivipelto 2008, 18). Näistä Mä oon mukana! – hanketta koskee Projektien ja hankkeiden arviointiohjeet ja -säännökset.

Mä oon mukana! – hankkeen rahoitus tulee RAY:ltä. RAY:llä on omat ohjeensa arvioinnista ja tulosten raportoinnista, sekä lakisääteinen velvollisuus valvoa rahoittamiaan hankkeita (L 1056/2001 21§).

Opinnäytetyön kannalta RAY:n ohjeista merkittäviä ovat **Tuloksellisuus- ja vaikuttavuusselvitys** ja **Hankkeen loppuraportti**. Lisäksi RAY:n itsearviointioppaassa on kerrottu vielä tarkemmin opinnäytetyön kannalta tärkeistä arviointiin liittyvistä asioista, jotka nousevat esille myös näissä kahdessa selvityksessä, sekä selvitysten täyttöohjeista.

Tuloksellisuus- ja vaikuttavuusselvitys on osa vuosiselvitystä, mutta kaikista avustuskohteista ei pyydetä tuloksellisuus- ja vaikuttavuus selvitystä joka vuosi (RAY – tuloksellisuus- ja vaikuttavuusselvitys). Tuloksellisuus- ja vaikuttavuusselvitys koostuu kahdesta lomakkeesta, joista ensimmäisessä (RAY3780a) arvioidaan tavoitteiden saavuttamista ja mahdollisia kehittämistarpeita, sekä tuodaan esiin työntekijöiden, vapaaehtoisten, toimintaan osallistuneiden ja yhteistyökumppaneiden näkökulma toiminnasta, sen vaikutuksista ja kehittämistarpeista. Toisen lomakkeen (RAY3780b) avulla RAY:lle annetaan tietoa toiminnan määrästä ja vaikuttavuudesta. (RAY – tuloksellisuus- ja vaikuttavuusselvitys.)

Erityisesti ensimmäisenä mainitusta lomakkeesta nousee esiin kriteereitä, jotka vaikuttavat kerättävien menetelmien valintaan. Eri tahojen näkökulmat pitää tuoda tässä raportointi osiossa esille ja on myös kerrottava, että kuinka nämä tiedot on kerätty.

Projektin loppuraportin lomakkeessa (RAY3739) ja suosituksessa loppuraportin sisällöstä nousevat esiin samat näkökulmat kuin Tuloksellisuus- ja vaikuttavuus selvityksessä, mutta nyt arvioidaan hankkeen toimintaan osallistuneiden, työntekijöiden, vapaaehtoisten ja yhteistyökumppaneiden mielipiteitä siitä, mitkä ovat hankkeen keskeiset tuotokset, eli mitä hankkeella saatiin aikaan. (RAY – projektin loppuraportti.)

Kohde ryhmät ovat molemmissa selvityksissä ja lomakkeissa samat, mutta tiedonintressit eroavat toisistaan hieman. Kun ensin mainitussa halutaan tietoa toiminnan vaikutuksista ja kehittämistarpeista, loppuraportissa halutaan tietoa siitä miten itse toiminta on vaikuttanut, eli miten projektion saavuttanut asetetut tavoitteen.

RAY:n itsearviointioppaassa arvioinnista sanotaan, että sitä miettiessä kannattaa suunnata resurssit sellaiseen toiminnan osioon, jonka avulla toimintaa voi kehittää. Lisäksi itsearviointioppaassa sanotaan, että RAY ei anna tarkkoja ohjeita siihen, millaisia toimitapoja projektin arvioinnissa tulisi soveltaa, vaan jokainen hanke saa itse suunnitella arviointinsa omista lähtökohdistaan käsin. Tärkeintä kuitenkin on, että arviointi tuottaa tietoa, joka kehittää toimintaa. (RAY – itsearviointiopas, 3.)

RAY:ltä tulevat ulkoiset perusteet, jotka tämän opinnäytetyön kannalta tulee menetelmiä valittaessa ottaa huomioon, ovat siis: Palautetta tulee kerätä työntekijöiltä, vapaaehtoisilta, toimintaan osallistuvilta (asiakkailta) ja

yhteistyökumppaneilta. Lisäksi näiltä ryhmiltä tulee kerätä kvalitatiivista palautetta, joka vastaa kysymyksiin; kuinka toimintaa voisi kehittää, miten toiminta on vaikuttanut ja lopulta, mitkä olivat toiminnan vaikutukset projektin päätyttyä. Nämä perusteet otan huomioon menetelmäkansiota kootessani.

4.2.2 Sisäiset perustelut ja –tarpeet

Ulkoiset syyt eivät yksin riitä kertomaan millainen arviointi tilanteeseen soveltuu ja miksi. Sosiaalialan sisältä tulevia perusteluja ovat Sosiaalialan eettisiin periaatteisiin tukeutuvan arvioinnin tarve, Tarve kehittää sosiaalialan työtä kriittiseen suuntaan, Sosiaalialan tiedontuotantoon liittyvät arvioniin perustelut ja Sosiaalialan vaikuttavuuden arvioinnin laajentamisen tarve.

Sosiaalialan eettisiin periaatteisiin tukeutuvalla arvioinnin tarpeella

tarkoitetaan sitä, että arvioinnissa huomio kiinnittyy siihen, miten työ edistää asiakkaiden oikeudenmukaisuutta ja tasa-arvoa. **Tarpeella kehittää**

sosiaalialan työtä kriittiseen suuntaan tarkoitetaan sitä, että arvioinnin

tavoitteena on kehittää välineitä, joilla työtä voi kehittää kriittiseen suuntaan.

Sosiaalialan tiedontuotantoon liittyvillä arvioinnin perusteilla tarkoitetaan

sitä, että arvioinnin on tarkoitus kehittää kriittisyyttä tukevaa tietoa, sekä

tutkia ja arvioida tuotetun tiedon vaikutuksia. **Sosiaalialan vaikuttavuuden**

arvioinnin laajentamisen tarpeella tarkoitetaan sitä, että arvioinnissa

kiinnitetään huomio siihen miten työ vaikuttaa syrjäytymistä ja

epäoikeudenmukaisuutta tuottaviin rakenteisiin. (Kivipelto 2008, 21)

Mä oon mukana! – hankkeen sisäiset perustelut ja –tarpeet arvioinnille

keskustelimme läpi yhdessä projektipäällikkö Ristisen kanssa. Keskustelussa

esiin nousseita sisäisiä perusteluja ja –tarpeita arvioinnille olivat tarve saada:

- asiakkailta tietoa siitä, minkä toiminnan he ovat kokeneet hyödylliseksi ja miksi se on hyödyttänyt heitä, sekä minkälaisen toiminnan he kokevat/kokisivat tarpeelliseksi
- asiakkaiden kokemuksia siitä, miten he kokevat pystyvänsä vaikuttamaan toimintaan ja toiminnan suunnitteluun ja tietävätkö he miten toimintaan voi vaikuttaa
- määrällistä – yleistettävää – tietoa asiakkaista esimerkiksi strukturoidun palaute/haastattelu lomakkeen avulla
- perheiltä palautetta siitä, mitä mieltä perheet ovat Mä oon mukana! – hankkeen työstä ja kokevatko perheet sen hyödyttäneen heitä ja/tai heidän lapsiaan. Lisäksi tietoa siitä, kokevatko perheet, että kaikki heidän lapsensa pääsevät mukaan toimintaan tai onko perheessä lapsia, joita Mä oon mukana! – hankkeen toiminta ei esimerkiksi lasten iän vuoksi tavoita
- eri osapuolilta tietoa/palautetta siitä, mikä toiminta on tarpeellista ja mikä toiminta sellaista, että sitä voi karsia
- vertaistoimijoilta arviota ja tietoa, miten Mä oon mukana! –hankkeen toiminta on heidän näkökulmastaan vaikuttanut/mikä on Mä oon mukana! –hankkeen rooli maahanmuuttajien/nuorien palveluverkostossa heidän näkökulmastaan. Lisäksi tietoa vertaisryhmiltä siitä, että toiminta ei ole päällekkäistä heidän kanssaan.
(Ristinen 2014)

Arvioinnin halutaan siis tukea työtä ja jo alussa hankkeelle asetettuja tavoitteita. Lisäksi keskustelussa nousi esiin, että arviointi menetelmien ja –tapojen tulee huomioida asiakkaiden ja vapaaehtoisten kielitaito – osa asiakkaista ja vapaaehtoisista ei puhu Suomea äidinkielenään. Tämän takia päätimme projektipäällikkö Ristisen kanssa, että kirjoitan menetelmien kuvaukset menetelmäkansioon selkosuomella, sekä otan huomioon sen, että

myös ne suomenkielen taito on heikko, saavat äänensä kuuluviin.

Selkosuomea hyödyntämällä myös kirjallista/sanallista suomenkielen taitoa vaativat menetelmät ovat mahdollisimman helposti ymmärrettävissä.

4.3 Asiakaspalaute

Opinnäytetyöni lähti käyntiin, kun Mä oon mukana! – hanke ilmoitti haluavansa asiakaspalaute menetelmiä, joita he voisivat käyttää myös sellaisten asiakkaiden kanssa, jotka eivät osaa suomea. Palautteen keruun tavoitteena hankkeella on kuitenkin, että asiakas saisi mielipiteensä kuuluviin, mutta haasteena oli, että laadullista palautetta voisi antaa myös ilman yhteistä kieltä. Salmela kirjoittaa kirjassaan Asiakaspalautteen haaste(1997), että sosiaali- ja terveysalalla laadulliset menetelmät voivat olla lähes ainoa keino saada tietoa palvelun käyttäjien kokemusmaailmasta. Hän mainitsee myös, että mikäli tavoitteena on – niin kuin tässä tapauksessa – saada palautetta, joka auttaa hahmottamaan asiakkaan mielipidettä ja kokemuksia palvelusta, tulee käyttää menetelmiä, jotka antavat asiakkaalle mahdollisuuden kertoa itse näistä asioista. (Mts. 30-31).

Salmela esittää kirjassaan ”kymmenen kohdan ohjelman” asioista, joita palautteen keruu hankkeessa tulisi ottaa huomioon (Salmela 1997 59- 78).

Kohdat ovat:

1. Motiivi –miksi palautetta kerätään
2. Tavoite – mitä asioita halutaan selvittää
3. Kohdentaminen – keneltä/mistä palautetta kerätään
4. Resurssisuunnitelma
5. Tekijät – kuka toteuttaa palautteen keruun
6. Tiedonhankintatapa/menetelmät
7. Toteutus
8. Tulosten analysointi ja arviointi
9. Raportointitapa
10. Tulosten hyödyntäminen työssä.

Sovellan tätä kymmenen kohdan ohjelmaa opinnäytetyössäni siltä osin, kun se on perusteltua, eli selvitän kohdat 1-3 ja kohtaan 6. kartoitan menetelmiä, joilla voidaan saada tarpeiden mukaista palautetta.

Tämän opinnäytetyön tavoite ei ole toteuttaa Mä oon mukana! – hankkeen arviointiprosessia, vaan tarjota välineitä tuohon prosessiin. Siksi kohdat 2 ja 3 esitän siitä näkökulmasta, miten ne voi menetelmäkansion ja palautelomakkeiden tekemisen näkökulmasta toteuttaa. Siksi on mielestäni perusteltua, että tavoitteisiin olen Salmelan näkökulman lisäksi lisännyt ne tavoitteet, mitä menetelmäkansion menetelmien kohdalla sovimme projektipäällikkö Ristisen kanssa (Ristinen 2014). Pohdinnassa käyn läpi vielä tulevaisuuden haasteita arvioinnin toteutuksessa ja sitä kuinka opinnäytetyö vastaa näihin asetettuihin tavoitteisiin.

Ulkoisten ja sisäisten arvioinnin perustelujen ja tarpeiden kartoittamisen myötä Mä oon mukana! – hankkeen asiakaspalautteen keruun motiiviksi nousivat seuraavat asiat:

1. Motiivi: Saada asiakkaiden mielipide kuuluviin ja asiakkaat paremmin osaksi toiminnan suunnittelua, siten, että he myös itse kokevat olevansa osa sitä. Asiakkaat olivat vastanneet keväällä toteutetussa palautehankkeessa kysymykseen saavatko he vaikuttaa toiminnan suunnitteluun, että eivät saa. Tämä huolestuttaa projektipäällikkö Tiinu Rististä, sillä työntekijöiden näkökulma tähän asiaan on se, että toiminta suunnitellaan asiakkaiden toiveiden kautta.
2. Motiivi: Lisäksi motiivina on perhetyön kehittäminen, niin, että perheetkin saavat äänensä ja kokemuksensa kuuluviin. Mä oon mukana! – hanke on suunnattu 13-29 -vuotiaille nuorille ja työntekijät ovat havainneet, että osa nuorista ei ikänsä puolesta voi osallistua

kaikkeen toimintaan, jos heidän sisaruksensa eivät osallistu siihen.

Palautetta siis haluttaisiin siitä, miten perheet kokevat tämän?

3. Motiivi: Saada selville, mitkä toiminnat ovat asiakkaiden mielestä olleet vaikuttavia ja miksi.

Motiivien pohjalta sovimme keskustelussa projektipäällikkö Ristisen kanssa (Ristinen 2014) tavoitteet asiakaspalautteelle. Tavoitteena on saada tietoa seuraavista asioista

1. toiminnan vaikuttavuudesta
2. toiminnan kehittämismahdollisuuksista
3. nuorten kokemuksista toimintaan osallistumisen vaikutuksista ja osallisuuden kokemuksista
4. vanhempien kokemuksista toimintaan osallistumisesta ja toiminnan vaikutuksista perheeseen.

Kohdentaminen päätettiin suunnata toimintaan ja sen kehittämiseen. Eli kuten jo motiiveista ja tavoitteista käy ilmi, menetelmällä halutaan tietoa siitä, mikä hankkeessa asiakkaiden mielestä on hyvää ja mikä/mitkä toiminnat eivät asiakkaiden mielestä toimi. Tämän lisäksi RAY:ltä tulevissa arvioinnin perusteluissa on selkeät ohjeet siitä, että arviointi tulee suunnata asiakkaisiin, vertaisryhmiin, vapaaehtoisiin ja lisäksi tulee tehdä toiminnasta itsearviointia.

Asiakaspalautteen tavoitteen lisäksi tähän vielä projektipäällikkö Ristisen kanssa keskustellut menetelmäkansiona koskevat tavoitteet (Ristinen, 2014). Menetelmäkansion tavoitteet:

1. Menetelmien tulee olla sellaisia, että asiakkaan heikko suomen kielen taito ei ole este niiden toteuttamiselle.
2. Kansion tulee sisältää menetelmiä, jotka osallistavat asiakkaan toiminnansuunnitteluun.

3. Hankkeessa tehdään sekä yksilö, että ryhmätyötä, joten menetelmä kansiossa tulee olla sekä yksilö, että ryhmätyön menetelmiä.

Menetelmien lisäksi teen hankkeelle kolme asiakaspalaute lomaketta. Yhden lomakkeen, johon nuorten vanhemmat voivat vastata, yhden lomakkeen, jossa on avoimia kysymyksiä, nuorille ja yhden lomakkeen, jossa on suljettuja kysymyksiä nuorille. Koska teen hankkeelle asiakaspalautelomakkeet, en kerää menetelmäkansioon menetelmiä, jotka perustuvat lomakkeen täyttöön.

4.4 Itsearviointi

RAY:n itsearviointi oppaassa itsearvioinnilla tarkoitetaan järjestön omana toimintanaan toteuttamaa arviointia, jolla saadaan selville toimijoiden omat näkemykset toiminnan vaikutuksista ja kehittämistarpeista (RAY – itsearviointiopas, 6). Ylirukan mukaan itsearvioinnilla tarkoitetaan työntekijän oman työn heikkouksien ja vahvuuksien arviointia, jossa hyödynnetään jollain muulla tavalla kerättyä tietoa työn vaikuttavuuksista (Yliruka 2006, 8).

Käytännössä itsearviointi on Mä oon mukana! – hankkeessa siis sitä, että työntekijät itse arvioivat työtänsä. Tämä opinnäytetyökin on osa Mä oon mukana!- hankkeen itsearviointia, sillä se tarjoaa työntekijöille menetelmiä, jotka tuottavat tietoa toiminnasta. Näitä tietoja toiminnasta Mä oon mukana! – hankkeen työntekijät voivat sitten hyödyntää oman työnsä kehittämisessä ja arvioimisessa. Opinnäytetyö tarjoaa myös käytännön menetelmiä itsearviointiprosessin tueksi.

Itsearvioinnin motiivit ovat samat kuin asiakaspalautteen. Tavoitteiden kohdalla itsearvioinnissa painotus on kuitenkin toiminnan kehittämisessä.

Itsearvioinnin tavoitteet ovat:

1. Toiminnan kehittäminen.
2. Tiedon saaminen työntekijöiden näkemyksistä siitä, mitä hankkeessa on tehty hyvin ja mitä toimintaa voisi mahdollisesti karsia.

Vaikka tämä opinnäytetyö jo itsessään tukee hankkeen itsearvioinnin tavoitteita tarjoamalla menetelmiä, joilla voi hankkia tietoa toiminnan vaikuttavuudesta, niin sen lisäksi kartoitan menetelmäkansioon menetelmiä itsearvioinnin tueksi.

4.5 Vertaisarviointi

Vertaisarvioinnilla tässä tarkoitan yhdessä vertaisryhmien kanssa toiminnasta tehtävää arviointia. Vertaisarviointi helpottaa omien vahvuuksien ja kehittämiskohteiden havainnointia. Vertaisarvioinnissa idea on juuri vertaisuudessa, eli mahdollisuudessa arvioida omaa toimintaansa toisten saman kokemusmaailman jakavien ihmisten kanssa dialogisesti. (Yliruka 2006, 10.)

Mä oon mukana! – hankkeella on paljon läheisiä yhteistyökumppaneita, joiden kanssa se tekee yhteistyötä. Vertaisarviointi osuuteen lasken myös vapaaehtoisein kohdistuvan toiminnan arvioinnin. Näiden toimijoiden ideat ja ajatukset Mä oon mukana! – hankkeen toiminnasta ja kehityskohteista ovat osa RAY:n tuloksellisuus ja vaikuttavuus selvitystä, mutta Mä oon mukana! – hankkeella on myös sisäinen tarve vertaisarvioinnille, sillä se haluaa kehittää yhteistyötään muiden toimijoiden kanssa ja samalla saada uusia näkökulmia työhön ja tietoa siitä, mitä yhteistyötahojen mielestä hankkeessa on tehty hyvin ja mitä toimintaa tulisi kehittää.

Opinnäytetyöllä tarjoan Mä oon mukana! – hankkeelle keinoja vertaisarviointiin. Vertaisarvioinnin tavoitteet ovat siis:

1. Toiminnan kehittäminen.
2. Tiedon saaminen vertaistoimijoiden ja vapaaehtoisten näkemyksistä siitä, mitä hankkeessa on tehty hyvin ja mitä toimintaa voisi mahdollisesti karsia.

Sovimme Ristisen kanssa, että vertaisarviointia varten teen vertaisryhmille ja vapaaehtoisille palautelomakkeen, jonka heille voi lähettää sähköpostilla (Ristinen 2014). Lisäksi kartoitan vertaisarviointi menetelmiä menetelmäkansioon.

5 Toteutus

Menetelmä kartoituksen aloitin valitsemalla lähteet, joista etsin menetelmiä. Valitsin lähteiksi THL:n Arvioinnin malleja ja mittareita sivun, Jelli.fi järjestötietopalvelun välineitä järjestötyöhön osuuden ja soste.fi sivuston Arvioviointityökaluja osuuden. En käyttänyt innokyla.fi sivustoa, sillä sivuston käyttö olisi vaatinut rekisteröitymisen. Näihin lähteisiin päädyin keskusteltuani opinnäytetyötä ohjaavan opettajan ja Projektipäällikkö Ristisen kanssa.

Menetelmät kartoitin siten, että luin sivustolta löytyvien menetelmien ohjeet ja arvioin, miten menetelmä vastaa niitä tavoitteita, joita niille on asetettu otsikoissa Asiakaspalaute, Itsearviointi ja Vertaisarviointi. Menetelmän ei tarvitse täyttää kaikkia vaatimuksia, mutta kielitaito-vaatimus oli asiakaspalaute menetelmien kohdalla ehdoton. Kielitaito vaatimuksen lisäksi menetelmäkansioon tulevan menetelmän tuli vastata myös johonkin muuhun

menetelmäkansion tavoitteen. Menetelmäkansiossa pääpaino on asiakaspalaute menetelmissä. Sovimme projektipäällikkö Ristisen kanssa, että otan menetelmäkansioon mukaan myös joitain vertais- ja itsearviointi menetelmiä, mutta niin, että suurin osa menetelmistä on asiakaspalaute menetelmiä (Ristinen 2014).

Valitsematta jättämiskriteerit olivat:

1. Toiminta perustuu valmiisiin lomakkeisiin tai prosessin omainen menetelmä.
2. Menetelmä ei toteuta kielitaitoon liittyvää vaatimusta tai muuta menetelmäkansion tavoitetta.
3. Itse- tai vertaisarviointi menetelmä.

Yksi menetelmiä karsiva kriteeri oli, että en ota kansioon menetelmiä, joiden toiminta perustuu valmiisiin lomakkeisiin, sillä sovimme projektipäällikkö Ristisen kanssa että liitän tähän opinnäytetyöhön myös Mä oon mukana! – hankkeelle tekemäni toiminnanarviointilomakkeet. Koska teen juuri Mä oon mukana! –hankkeelle suunnatut lomakkeet, valmiita lomakkeita ei tarvita. Karsin pois myös menetelmät, jotka vaikuttivat koko asiakastyön prosessiin. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Mä oon mukana! – hankkeen arviointia, mutta ei kuitenkaan muuttaa nykyistä asiakastyön prosessia. Jos tavoite olisi ollut lisäksi prosessin muuttaminen, opinnäytetyö olisi paisunut liian suureksi. Olen oheisessa taulukossa lisännyt nämä kaksi perustelua yhdeksi kriteeriksi.

Toinen kriteeri sille, miksi en jotain menetelmää tähän kansioon valinnut oli se, että menetelmä ei toteuta kielitaitoon liittyvää vaatimusta. Toisin sanoen menetelmän soveltaminen henkilöiden, joiden suomen kielen taito on heikko, kanssa on vaikeaa. Vaikka menetelmä olisi täyttänyt kielitaito vaatimuksen,

mutta ei muita tavoitteita olen karsinut sen pois. Nämä perustelut olen taulukossa merkinnyt yhdeksi kriteeriksi.

Viimeinen kriteeri on, että menetelmä on itse- tai vertaisarviointi menetelmä. Tämä kriteeri on perusteltavissa sillä, että pääpaino kansiossa piti alun perinkin olla asiakaspalautemenetelmissä, niin, että joukossa on 3-5 itse- ja vertaisarviointi menetelmää. Olen valinnut joukkoon mielestäni parhaiten hankkeen toimintaan sopivat itse- ja vertaisarviointi menetelmät.

Oheisessa kuviossa on esitetty jokaisen pois jättämäni menetelmän kohdalla, miksi sitä ei ole valittu, sekä lähde, josta menetelmä löytyy.

Menetelmä	Valitsematta jättämisen kriteerit	Lähde
Plussat ja miinukset	2	Jelli.fi
Jatka lausetta	2	jelli.fi
Palvelu on... - juliste	2	Jelli.fi
Kuvasta kirjoittaminen	2	Jelli.fi
Unelmien sosiaalitoimisto	4	Jelli.fi
Arvioinnin suunnittelua ohjaava lomake	1	Soste.fi
Asiakastyön arviointilomake	1	Soste.fi
BIKVA asiakaslähtöinen arviontimalli	1	Soste.fi
CAF yhteinen arviontimalli	2	Soste.fi
Delfoi	2	Soste.fi
EFQ Mlaatupalkintmalli	2,3	Soste.fi
Ennakoarviointi erilaisten vaikutusten tunnistamiseksi	1	Soste.fi

Hyvän käytännön tunnistaminen ja arviointi	1	Soste.fi
Järjestövisiitti	3	Soste.fi
Jäsenjärjestöavustus, hakemus- ja selvityslomake	1	Soste.fi
Kokonaistoiminnan suunnittelun ja arvioinnin työkalut	1	Soste.fi
Käytännön kehittämisprosessin itsearviointi	1	Soste.fi
Looginen viitekehys	2	Soste.fi
Max peberdyn kolme kysymystä	1	Soste.fi
Oman hyvinvoinnin itsearviointi	1	Soste.fi
Oman toimijuuden arviointi hankeprosessissa	1	Soste.fi
Onnistumiskartoitus	1	Soste.fi
Osallisuuden arviointi asiakastyössä	1	Soste.fi
Parastaminen (Benchmarking)	1,3	Soste.fi
Paikallisyhdistysten itsearviointilomake	1	Soste.fi
Riskien arviointi	1	Soste.fi
Sinisen valtameren strategia	1	Soste.fi
Suunta-työkalu	1	Soste.fi
SWOT	3	Soste.fi
Tasapainotettu tuloskortti	1	Soste.fi
Ulkoisen arvioinnin tilaamisen tarkistuslista	1, 2	Soste.fi
Verkoston riskianalyysilomake	1	Soste.fi
Viestinnän resurssianalyysi	1, 2	Soste.fi
Vuosikello	1, 3	Soste.fi
Bikva-malli	1	thl.fi

Kuvastin	1,3	thl.fi
Osallistava ja Valtaistava arviointi	1,2,3	thl.fi
Realistinen arviointi	1,2	thl.fi
Tapauskohtainen arviointi	1,2	thl.fi

Kuvio 3 Valitsematta jätetyt menetelmät ja kriteerit

5.1 Menetelmäkansio

Kartoitin siis menetelmiä asiakastyöhön, itsearviointiin ja vertaisarviointiin. Osaa näistä menetelmistä voi soveltaa useampaankin näistä kolmesta kohdista. Olen menetelmäkansiossa kertonut jokaisen menetelmän kohdalla, mihin arviointiin kyseinen menetelmä soveltuu. Selkosuomen ohjeiden soveltamisen käyn läpi erikseen.

5.1.1 Asiakaspalautemenetelmät

Olen jakanut menetelmät kansioon siten, että alussa on menetelmiä asiakkailta kerättävään palautteeseen, sen jälkeen on itse- ja vertaisarviointi menetelmiä. Lopuksi käyn vielä läpi ne menetelmät, joita en valinnut ja perustelen lyhyesti, miksi en menetelmiä valinnut.

Tämä kuvio kuvaa sitä, mitkä asiakaspalautemenetelmille asetetut tavoitteet mikäkin menetelmä täyttää. Tässä kuviossa on esitetty vain asiakaspalautemenetelmät. Käyn vertais- ja itsearviointimenetelmät läpi erikseen, joten niitä ei löydy tästä kuviosta.

Menetelmä	Motiivi	Tavoite	Menetelmä kansion tavoite
Arviointijana	1 ja 3	1 ja 2	1 ja 3

Liikennevalo äänestys	1 ja 3	1 ja 2	1 ja 3
Palautekortit	1 ja 3	1, 2 ja 3	1 ja 3
Vapaa piirtäminen/maalauk	1 ja 3	1	1 ja 3
Sarjakuva	1 ja 3	1 ja 2	1 ja 3
Ihme	1, 2 ja 3	1, 2, 3 ja 4	1, 2 ja 3
Learning Café	1, 2 ja 3	1, 2, 3 ja 4	1, 2 ja 3
Sanatehtävä	1 ja 3	1, 2 ja 3	1 ja 3
Vertaishaastattelu	1, 2 ja 3	1, 2, 3 ja 4	1, 2 ja 3

Kuvio 4 Valitut menetelmät ja kriteerit

Ensimmäinen menetelmä kansiossa on Arviointijana. Arviointijana menetelmän on esitetty Pieviläisen, Pyykkösen ja Saukkosen julkaisussa Asiakkaan äänellä – menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä (Pieviläinen, Pyykkönen & Saukkonen, 2014). Olen kirjoittanut menetelmän ohjeet selkosuomen ohjeiden mukaan. Menetelmän avulla asiakkaiden mielipide toteutetusta toiminnalla saadaan esiin. Lisäksi janan täytön jälkeisessä keskustelussa voidaan käydä läpi, mitä asiakkaat toivoisivat toiminnalta, jos he eivät ole olleet tyytyväisiä siihen. Tällä tavalla asiakkaat tulevat mukaan toiminnan suunnitteluun. Jos menetelmää – tai joitain muita menetelmiä – käytetään järjestelmällisesti ja saatu tieto analysoidaan, saadaan tietoa siitä, millainen toiminta on asiakkaiden mielestä ollut vaikuttavaa. Menetelmää voi käyttää esimerkiksi ryhmässä, jossa osallistujilla on eritasoinen suomen kielen taito, pitää vain varmistua, että kaikki ymmärtävät kysytyn kysymyksen. Kysymykseen voi vastata ilman sanallista palautetta, vaikka sanallinen palaute ja vuorovaikutus auttavatkin ja ovat edellytys sille,

että toimintaa voidaan kehittää yhdessä asiakkaan kanssa. Lisäksi menetelmä sopii käytettäväksi sekä ryhmässä, jolloin jokainen käy vuorollaan laittamassa oman merkkinsä janalle että yksilötyössä.

Seuraavana menetelmänä kansiossa on Liikennevalo äänestys. Liikennevalo äänestys menetelmän on esitetty Pieviläisen, Pyykkösen ja Saukkosen julkaisussa Asiakkaan äänellä – menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä (Mt.). Olen kirjoittanut menetelmän ohjeet selkosuomen ohjeiden mukaan. Menetelmän avulla asiakkaiden mielipide toteutetusta toiminnalla saadaan esiin. Menetelmää voi käyttää esimerkiksi ryhmässä, jossa osallistujilla on eritasoinen suomen kielen taito, pitää vain varmistua, että kaikki ymmärtävät kysytyn kysymyksen. Kysymykseen voi vastata ilman sanallista palautetta, vaikka sanallinen palaute ja vuorovaikutus auttavatkin ja ovat edellytys sille, että toimintaa voidaan kehittää yhdessä asiakkaan kanssa. Lisäksi menetelmä sopii käytettäväksi sekä ryhmässä, että yksilötyössä.

Palautekortit menetelmään olen yhdistänyt yhden otsikon alle kolme Pieviläisen, Pyykkösen ja Saukkosen julkaisussa Asiakkaan äänellä – menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä esittämää menetelmää: Palautekortit, Kuvakortit ja vuorovaikutusta kuvaavat sanat, sekä kuvasta kirjoittaminen. (Mt.) Olen yhdistänyt menetelmät yhdeksi, sillä niissä kaikissa on sama toiminta-ajatus, vain välineet muuttuvat. Olen kirjoittanut menetelmän ohjeet selkosuomen ohjeiden mukaan. Palautekortit – menetelmään pätevät samat perustelut motiivien ja tavoitteiden osalta, kuin kahteen ensimmäiseen menetelmään, sillä menetelmä täyttää samat motiivit ja tavoitteet.

Vapaa piirtäminen/maalaus on esitetty Pieviläisen, Pyykkösen ja Saukkosen (2014) julkaisussa Asiakkaan äänellä – menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä (mt.). Olen kirjoittanut menetelmän ohjeet selkosuomen ohjeiden mukaan. Menetelmä vastaa samoihin motiiveihin ja tavoitteisiin, kuin edellä esitetyt menetelmät.

Sarjakuva - menetelmä on esitetty Pieviläisen, Pyykkösen ja Saukkosen (2014) julkaisussa Asiakkaan äänellä – menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä (mt.). Olen kirjoittanut ohjeet selkosuomella. Menetelmä vastaa samoihin motiiveihin ja tavoitteisiin, kuin edellä esitetyt menetelmät.

Ihme - menetelmä on esitetty Pieviläisen, Pyykkösen ja Saukkosen (2014) julkaisussa Asiakkaan äänellä – menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä (mt.). Olen kirjoittanut menetelmän ohjeet selkosuomen ohjeiden mukaan. Menetelmä vastaa samoihin motiiveihin ja tavoitteisiin, kuin edellä esitetyt menetelmät. Lisäksi menetelmää voi käyttää myös vanhempien kanssa työskenneltäessä. Menetelmän avulla voi ottaa asiakkaat mukaan toiminnan suunnitteluun antamalla näiden kertoa, millaista toiminnan tulisi heidän mielestään olla.

Learning café menetelmä on esitetty Pieviläisen, Pyykkösen ja Saukkosen (2014) julkaisussa Asiakkaan äänellä – menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä (mt.). Se on myös samanlainen, kuin soste.fi – palvelussa esitetyssä Aivoriihi – menetelmä, joten en ole ottanut Aivoriihi – menetelmää mukaan tähän kansioon. Olen kirjoittanut menetelmän ohjeet selkosuomen ohjeiden mukaan. Learning Café – menetelmä täyttää kaikki asiakaspalaute menetelmälle esitetyt motiivit, tavoitteet ja menetelmä kansion tavoitteet. Kielellinen haaste tulee tätä menetelmää soveltaessa ottaa

huomioon esimerkiksi siten, että ihmiset voivat keskustella ryhmissä omalla äidinkielellään ja tämän jälkeen joku ryhmästä (tai tulkki) kääntää keskustelun yhteenvedon suomeksi. Menetelmä myös suoraan osallistaa asiakkaita toiminnan suunnitteluun ja kuunnella heidän mielipiteitään siitä, mihin suuntaan toimintaa tulisi kehittää. Tämän lisäksi menetelmää voi soveltaa myös vertaisarvioinnissa niin, että asiakkaiden sijaan paikalle kutsutaan vertaistoimijoita.

Sanatehtävä menetelmä on esitetty Pieviläisen, Pyykkösen ja Saukkosen (2014) julkaisussa Asiakkaan äänellä – menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä (mt.). Olen kirjoittanut menetelmän ohjeet selkosuomen ohjeiden mukaan ja kirjoittanut lisää soveltamishdotuksia menetelmälle. Menetelmän valitsin siksi, koska se vastaa heikon suomen kielen taidon asettamiin haasteisiin. Menetelmää voi käyttää hyvin esimerkiksi ennen yksilö tai ryhmä haastattelua tai väitteiden esittämistä. Menetelmän avulla haastattelussa tai väitteissä käytetyt termit käydään läpi ja selvitetään ymmärtävätkö asiakkaat ne ja miten asiakkaat ne ymmärtävät. Selvittämällä, että asiakkaat ymmärtävät kysymyksissä käytetyt käsitteet, tuetaan sitä, että asiakkaat myös sanovat mielipiteensä oikein ja ymmärtävät mihin vastaavat. Menetelmän avulla asiakkaille toiminnan arvioinnissa suunnattavat kysymykset voidaan muotoilla sitä, että asiakkaat ne ymmärtävät. Lisäksi menetelmän avulla selviää, jos asiakkaat eivät ymmärrä jotain kysymyksissä olevaa termiä ja tämä kyseinen termi voidaan selventää asiakkaalle. Menetelmää voi myös käyttää sekä ryhmässä, että yksilötyössä.

Vertaishaastattelu menetelmä on esitetty soste.fi –palvelussa arvioinnin työkaluja osiossa (Arvioinnin työkaluja). Olen kirjoittanut menetelmän ohjeet selkosuomen ohjeiden mukaan. Menetelmä täyttää asiakaspalautteen kaikki tavoitteet, sillä sitä voi soveltaa myös vanhempien kanssa. Vertaishaastattelun

idea on, että asiakkaat haastattelevat toisiaan ohjaajan antamien teemojen pohjalta ja palauttavat sitten yhteen vedon ja dokumentoidun keskustelun ohjaajalle. Näin asiakkaiden mielipide kuullaan samalla, kun asiakkaat itse osallistuvat aktiivisesti toiminnan kehittämiseen ja arviointiin.

5.1.2 Vertais- ja itsearviointimenetelmät

Vertaisarvioinnin paja menetelmä, Tulevaisuuden muistelu menetelmä ja Tulospuu menetelmä on esitetty soste.fi –palvelussa arvioinnin työkaluja osiossa (Arvioinnin työkaluja). Olen kirjoittanut menetelmän ohjeet selkosuomen ohjeiden mukaan. Kaikki menetelmät ovat itsearviointia tukevia menetelmiä ja niitä voi käyttää myös vertaisarvioinnissa. Valitsin nämä menetelmät, koska ne vastaavat itsearviointin tavoitteisiin, eli niiden avulla voidaan kehittää työtä ja niiden avulla voidaan myös saada keskusteluun työntekijöiden näkemykset Mä oon mukana! – hankkeen toiminnasta.

5.2 Lomakkeet

Keskustelussamme projektipäällikkö Ristisen päädyimme siihen, että menetelmäkansion lisäksi teen hankkeelle arvioinnin tueksi viisi palautelomaketta. Kolme palautelomaketta teen asiakastyöhön - yhden käytettäväksi vanhempien kanssa, ja kaksi käytettäväksi asiakkaiden kanssa. Toisessa asiakkaiden kanssa käytettävässä lomakkeessa käytän avoimia kysymyksiä ja toisessa suljettuja kysymyksiä. Näiden kolmen lisäksi teen omat lomakkeensa vapaaehtoisille ja vertaistoimijoille. (Ristinen 2014.)

5.2.1 Lomake nuorten vanhemmille

Tämä lomake antaa vastauksia ja tietoa siitä, millaisena Mä oon mukana! – hankkeen toimintaan osallistuneiden nuorten vanhemmat kokevat toiminnan. Hankesuunnitelmassa on kirjoitettu tavoitteeksi perhetyön tekeminen ja nuorisotyön merkityksen selventäminen vanhemmille ja perheen kotoutumisen tukeminen. Tällä lomakkeella pyritään arvioimaan näiden tavoitteiden toteutumista. Samalla haasteena on ollut se, että miten avoimia kysymyksiä voi kirjoittaa selkokielen kirjoitus ohjeita noudattaen.

Tavoitteiden toteutumisen lisäksi projekti päällikkö Ristinen toi keskustelussamme 30.10.2014 esiin myös sen, että he eivät tällä hetkellä tiedä ymmärtävätkö asiakkaat ja vanhemmat kyseessä olevan hankkeen, jonka toiminta loppuu joskus. Lisäksi keskustelussa Ristinen mainitsi myös, että he haluaisivat kuulla enemmän vanhempien mielipiteitä liittyen toiminnan aikatauluihin ja siihen, kokevatko vanhemmat, että kaikki lapset pääsevät mukaan toimintaan, vai jäävätkö nuoremmat ikänsä vuoksi toiminnasta sivuun. Hankkeen työntekijät kokevat, että jotkut nuoremmat lapset eivät ole voineet osallistua toimintaan hankkeen ikärajan (13-29) vuoksi. Näiden asioiden lisäksi projektipäällikkö Ristinen halusi, että lomakkeessa kysyttäisiin vanhempien mielipiteitä ja tietoja siitä, mitä toimintaa nyt järjestetään ja mitä toimintaa vanhemmat haluaisivat/kokisivat tarpeelliseksi järjestettävän. (Ristinen 2014.)

Tämä lomake on suunniteltu siten, että se vastaa kaikkiin asiakaspalautteen motiiveihin ja tavoitteisiin. Lomake on tarkoitettu täytettäväksi yhdessä työntekijän kanssa, jotta asiakas saa apua kysymyksiä täyttäessään. Lomakkeeseen on kirjoitettu myös lyhyet täyttöohjeet selkosuomella, jos asiakas vastaa lomakkeen kysymyksiin itse. Kysymysten aiheet ovat laajoja ja uskon, että parhaan avun näistä kysymyksistä kuitenkin saa, jos ne kääntää esimerkiksi tulkin avulla vastaajan äidinkielelle ja antaa vastaajalle samalla

tilaisuuden vastata kysymyksiin omalla äidinkielellään. Olen kirjoittanut lomakkeeseen myös lyhyet täyttöohjeet selkosuomella.

5.2.2 Lomake nuorille 1

Projektipäällikkö Ristisen kanssa keskustelussa nousi esille myös hankkeen toive parantaa ja kehittää hankkeen valmista kysymys/haastattelu pohjaa. Hanke toteutti keväällä 2014 opiskelijan toimesta palautekyselyn nuorille. Projektipäällikkö Ristinen koki, että lomake oli hyvä pohja, mutta sitä pitäisi vielä kehittää niin, että se vastaisi paremmin nyt ajankohtaisiin kysymyksiin. Tätä lomaketta olen käyttänyt pohjana, lisäksi ole lisännyt siihen kysymyksiä, joita on noussut esille keskustelussa projektipäällikkö Ristisen kanssa. Alkuperäinen lomake löytyy liitteistä. (Ristinen 2014.)

Kysymykset vastaavat siihen, mikä toiminta on hyödyttänyt nuoria heidän omasta mielestään, miten tietoisia nuoret ovat omista vaikutus ja osallistumismahdollisuuksistaan. Kysymyksillä pyritään myös saamaan nuorten omaa ääntä kuuluviin ja samalla saadaan nuoret osaksi toiminnan kehittämistä. Nuorilta pyritään saamaan ideoita toiminnan kehittämiseen aikatauluihin ja tiloihin, sekä itse toimintaan liittyvillä kysymyksillä. Olen myös selkeyttänyt joitain alkuperäisessä lomakkeessa olleita kysymyksiä, pilkkonut niitä osiin ja pyrkinyt kirjoittamaan ne selkosuomella.

Kysymykset ovat kuitenkin laajoja ja suosittelen tässä samaa, kuin vanhemmille suunnatussa kyselyssä. Jos vastaajan suomenkielen taito on heikko, niin suosittelen, että lomakkeen kysymykset käännetään vastaajan äidinkielelle ja näin annetaan hänelle tilaisuus vastata äidinkielellään.

5.2.3 Lomake nuorille 2

Tämä palautelomake koostuu kahdesta osasta, joista ensimmäisessä hankkeen kehittämiseen liittyviä tavoitteita on pyritty avaamaan niin, että niitä voisivat mahdollisimman helposti kertoa oman mielipiteensä toiminnasta. Kuvat lomakkeisiin olen ottanut PAPU-netistä. Lomakkeen pohjana olen käyttänyt ARTSI – projektin lomakepohjaa, jota saa vapaasti muokata omaan käyttöön sopiviksi. (Kuntoutussäätiö - Malleja arviointiin ja palautteen keräämiseen)

Projektipäällikkö Ristisen kanssa keskustelussa nousi esille myös hankkeen toive parantaa ja kehittää hankkeen valmista kysymys/haastattelu pohjaa. Tätä lomaketta olen käyttänyt pohjana, lisäksi ole lisännyt siihen kysymyksiä, joita on noussut esille keskustelussa projektipäällikkö Ristisen kanssa. (Ristinen 2014.)

Kysymykset ovat laajoja ja suosittelen tässä samaa, kuin vanhemmille suunnatussa kyselyssä. Jos vastaajan suomenkielen taito on heikko, niin suosittelen, että lomakkeen kysymykset käännetään vastaajan äidinkielelle ja näin annetaan hänelle tilaisuus vastata äidinkielellään. Tämän lomakkeen avulla saatuja tuloksia voidaan käsitellä edelleen muiden arviointimenetelmien avulla.

5.2.4 Lomake vertaisarviointiin

Kuten jo vertaispalautteen otsikossa kävin läpi, vertaisarvioinnin perusteet tulevat sekä hankkeen sisältä, että RAY:ltä. Vertaisarvioinnin tavoitteena on yhteistyön kehittäminen muiden toimijoiden kanssa ja myös Mä oon mukana! – hankkeen oman toiminnan kehittäminen. Näitä tavoitteiden mukaisesti toimijoilta kysytään, mitä hyötyä he näkevät hankkeen toiminnasta olevan,

onko heillä ideoita kuinka toimintaa voisi kehittää ja miten he kokevat yhteistyön toimivan. Lomakkeella pyritään vastaa kaikkiin vertaisarvioinnille asetettuihin tavoitteisiin.

Olen projektipäällikkö Ristisen pyynnöstä pitänyt lomakkeen mahdollisimman yksinkertaisena ja lyhyenä, jotta sen täyttö ei veisi aikaa ja jotta se oikeasti täytettäisiin (Ristinen 2014). Tätä lomaketta on tarkoitus lähettää sähköpostilla vertaisryhmille, jotka voivat siihen sähköpostilla myös vastata. Koska lomakkeen täyttämiseen vaadittu aika on haluttu pitää pienenä, ovat kysymykset melko yksinkertaisia, mutta niin, että niissä on myös tilaa vastata laajemminkin. Lomakkeen lisäksi vertaisarvioinnin toteuttamiseen on myös menetelmiä/menetelmä menetelmä kansiossa. Tätä lomaketta voi hyödyntää näiden menetelmien tukena

5.2.5 Lomake vapaaehtoisille

Tämän lomake on vertaisarviointi lomakkeen tapaan suunniteltu siten, että se lähetetään sähköpostilla vapaaehtoisille, jotka voivat sitten vastata lähettämällä täytetyn lomakkeen takaisin. Vapaaehtoisille suunnatun arvioinnin tavoitteet ovat samat kuin vertaisarvioinnissa, eli toiminnan kehittäminen ja vapaaehtoisten näkemys siitä, mitä hyötyä toiminnasta on.

Edellä mainittujen tavoitteiden lisäksi kysymyksiä on myös vapaaehtoisten omista kokemuksista toiminnasta. Toimintaa halutaan kehittää myös vapaaehtoisten näkökulmasta, sillä he ovat tärkeä osa hanketta ja monet hankkeen toiminnot eivät olisi mahdollisia ilman heitä.

Lomaketta voi käyttää myös vertaisarviointi menetelmien tukena, jos vertaisarviointi menetelmiä käytetään yhdessä vapaaehtoisten kanssa.

5.3 Selkosuomenohjeiden soveltaminen

Olen kirjoittanut menetelmien ohjeet Virtasen esittämien ohjeiden mukaisesti. Ennen tekstin kirjoittamista määritin lukijakunnan. Menetelmäopas on tarkoitettu pääasiassa työntekijöiden käyttöön. Sitä käytetään monikulttuurisessa työympäristössä ja sitä saattavat käyttää myös henkilöt, jotka eivät puhu äidinkielenään suomea. Tämän vuoksi menetelmäopas on kirjoitettuna selkosuomeksi. Tekstissä ei kuitenkaan ole avattu kaikkia ammattisanoja, kuten työntekijä, asiakas, suunnitelma, palaveri, tema tai dokumentointi, sillä oletus on, että nämä sanat ovat lukijalle tuttuja, eli niistä lukijoilla on tietoa jo ennestään. Myöskään ohjeissa ei ole tarkasti määritelty keskustelujen, teemojen tai kysymysten sisältöä, sillä nämä asiat saattavat vaihdella usein. Saman menetelmän avulla voidaan myös käsitellä useita eri teemoja ja kysymyksiä ja kaikkien niiden esittäminen ei ole opinnäytetyön tarkoitus.

Ennen menetelmäoppaan kirjoittamista päätin myös, että kirjoitan jokaisen menetelmän ohjeet uudestaan, enkä muokkaa suoraan valmista tekstiä. Päädyin tähän ratkaisuun, koska menetelmien ohjeet oli kirjoitettu eri tyyleillä ja menetelmäkansiooni halusin yhden yhtenäisen ja selkeän tyylin. Koska halusin selkeään tyylin, päädyin myös menetelmäkansion ohjeiden esitysjärjestykseen. Jokainen menetelmä esitetään kansiossa niin, että aluksi kerrotaan, mitä esivalmisteluja menetelmä vaatii. Sen jälkeen menetelmän toteutus käydään läpi niin, että toteutus alkaa alusta ja päättyy lopetukseen. Toteutuksen jälkeen kerron mahdollisista sovelluksista ja muista huomioista.

Tekstiä kirjoitin selkosuomen kirjoitus ohjeiden mukaan. Koska kirjoitin kaikki tekstit uudestaan, pyrin jo alusta asti noudattamaan näitä kirjoitusohjeita. Jokainen menetelmä on kirjoitettu näiden ohjeiden mukaan, mutta yksittäisten ohjeiden erottelu tekstistä on vaikeaa – eli sen erottelu, mitä ohjetta olen soveltanut missäkin kohdassa.

Olen kuitenkin pyrkinyt parantamaan tämän prosessin vaiheen uskottavuutta luetuttamalla nämä ohjeet projektipäällikkö Ristisellä sekä Monikulttuurikeskus Glorian työntekijällä Anu Juurakolla ja muokannut tekstiä heidän kommenttiansa perusteella. Projektipäällikkö Ristinen, sekä monikulttuurikeskus glorian työntekijä Juurakko käyttävät työssään päivittäin selkosuomea ja ovat kirjoittaneet selkosuomella itsekin.

6 Pohdinta

Tämä opinnäytetyö oli kehittämistyö *Mä oon mukana!* – hankkeelle. Alun perin tavoitteeksi määriteltiin menetelmäkansion tekeminen ja sen kautta hankkeen arvioinnin kehittäminen. Tämä tavoite on toteutunut, sillä menetelmien ja lomakkeiden muodossa hankkeella on nyt työkalut, joiden avulla he voivat arvioida ja kehittää omaa työtänsä.

6.1 Menetelmäkansion kokoaminen

Menetelmäkansion kokoaminen alkoi jo, kun keskustelin *Mä oon mukana!* – hankkeen tavoitteista projektipäällikkö Ristisen kanssa ja selvitin, millaisia vaatimuksia hankkeen rahoittajalta tulee arviointiin. Sovimme myös projektipäällikkö Ristisen kanssa, että kokoan keskustelussa esille tulleista tavoitteista juuri *Mä oon mukana!* – hankkeelle suunnatut palautelomakkeet.

Palautelomakkeet on tehty tiiviissä yhteistyössä projektipäällikkö Ristisen kanssa ja olen muokannut niitä muutamaankertaan, jotta ne vastaisivat parhaiten käyttötarkoitustaan.

Kuten jo edellisessä kappaleessa mainitsin, käyttämäni lähteet valitsin keskusteltuani opinnäytetyön ohjaajan ja projektipäällikkö Ristisen kanssa. Kartoitin myös Sosweb.fi – sivustoa, mutta sieltä ei löytynyt tarvetta vastaavia menetelmiä.

Se, että tein hallinnonharjoitteluni syksyllä 2013 Mä oon mukana! – hankkeeseen on vaikuttanut työhöni. Hankkeen toiminta ja asiakaskunta ovat minulle entuudestaan tuttuja, samoin, kuin työskentelyn haasteet ja työympäristö. Hankkeen toimintojen tietäminen on toivottavasti auttanut tekemään menetelmäkansiosta juuri Mä oon mukana! – hankkeen tavoitteita vastaavan. Toisaalta tämä hankkeen tuttuus on vaikuttanut työhöni myös niin, että en ole saanut ulkopuolista näkökulmaa hankkeen toimintaan.

Jonkun toisen tekemänä sekä lomakkeista, että menetelmäkansiosta olisi varmasti tullut toisen näköinen. Prosessi on vaatinut paljon kirjoittamista ja kuten Virtanenkin kirjoittaa, kirjoittamisessa tärkeää on aina tekijän luova panos (Virtanen 2009,70). Tämä luova panos olisi toisen tekijän toimesta näyttänyt erilaiselta.

Vaikka menetelmien osalta on paljon päällekkäisyyttä tavoitteisiin vastaavuudessa, on silti perusteltua, että useampi menetelmä vastaa samoihin tavoitteisiin. Kun useampi menetelmä vastaa samoihin tavoitteisiin, voidaan valita esimerkiksi tietyn ikäisille asiakkaille sopiva menetelmä.

6.2 Palautelomakkeet

Hankkeen toiminnassa on mukana nuoria, jotka ovat asuneet koko elämänsä Suomessa, sekä nuoria, jotka ovat vasta muuttaneet Suomeen. Osa puhuu suomea äidinkielenään, osa taas osaa vain suomen kielen alkeet.

Kielitaidoiltaan ja taustaltaan erilaiset nuoret kohtaavat hankkeen toiminnoissa ja palautemenetelmien tuli olla sellaisia, että ne eivät sulje ketään nuorta tai nuoren mielipidettä pois siksi, että hän ei pysty suomen kielellä itseään ilmaisemaan. Lomakkeiden tekemisen kohdalla tämä osoittautui erittäin haasteelliseksi, sillä vaikka suljetuilla kysymyksillä palautelomakkeista olisi saanut helpommin ymmärrettävämpiä ja niihin olisi ollut helpompi vastata. Päädyin kuitenkin kirjoittamaan mahdollisimman avoimia kysymyksiä, sillä toimintaa halutaan kehittää yhdessä asiakkaiden kanssa. Salmela kirjoittaa:

Yleissääntönä on, että mikäli palautehankkeen tavoitteena on ymmärtää asiakkaiden mielipiteitä ja niiden taustoja tai saada aineistoa, joka heijastelee vastaajan yleistä elämäntilannetta, tarvitaan menetelmää, jonka valulla palautteen antajalle annetaan mahdollisuus kertoa, kuinka tilanteet ja tapahtumat koetaan. (Salmela 1997, 30)

Avoimilla kysymyksillä vastaajalla saa kertoa oman mielipiteensä omin sanoin. Suosittelen kuitenkin, että mikäli vastaajan kielitaito on todella heikko, hänen kanssaan käytetään tulkkia tai kysely käännetään vastaajan omalle äidinkielelle ja hän saa siihen vastata suullisesti. Maahanmuuttajabarometrin 2012 kyselyn mukaan ihmiset kokevat puheen tuottamisen helpommaksi, kuin kirjoitetun kielen (Maahanmuuttajabarometri 2012, 73). Tämän vuoksi kyselylomakkeeseen voi mielestäni vastata joko itse kirjoittamalla, jos asiakas kokee siihen pystyvänsä, tai työntekijän tai muun haastattelijan avustuksella, niin, että avustaja kirjaa vastaukset haastateltavan puolesta.

Tein lisäksi palautelomakkeen, jossa on suljetut kysymykset ja kiinteät vastausvaihtoehdot. Tätä lomaketta voi hyödyntää paitsi arviointi välineenä, niin myös muiden menetelmien tukena. Lomakkeen avulla saatuja vastauksia voidaan esimerkiksi käsitellä Learning caféssa tai Vertaisarvioinnin pajassa. Muitakin arviointimenetelmiä ja lomakkeita voi käyttää yksitellen, tai ryhmässä. Kivipelto kirjoittaa artikkelissaan:

Eri metodienkäyttö, kuten kyselytutkimuksen ja ryhmämuotoisen tiedonkeruun vuorottelu, tuo arviointiin erilaista tietoa. Kyselytutkimuksella kootun tiedon käsittely arviointiryhmässä herättää kysymyksiä ja tarvetta asioiden tarkentamiseen, joita voidaan käsitellä ryhmämuotoisessa tiedonkeruussa. (Kivipelto 2008, 27.)

Suosittelenkin hankkeen työntekijöitä ennakkoluulottomasti kokeilemaan menetelmien ja palautelomakkeiden yhdistämistä työssään. Valitettavasti opinnäytetyöhön en ole kirjoittanut enempää esimerkkejä siitä, kuinka menetelmiä ja lomakkeita voi yhdistellä.

6.3 Selkosuomen kirjoitus prosessi

Yritin analyysissäni selvittää selkosuomen kirjoitus prosessiani. Kuitenkin sen kuvaaminen, mitä ohjetta olen missäkin tekstin kohdassa soveltanut, ei ole mielestäni tarpeen. Yksi Virtasen selkokielen ohjeista on: "Selkotekstin kirjoittaminen ei ole pelkkää tekniikkaa ja ohjeiden noudattamista, vaan kirjoittajan luova panos on ensiarvoisen tärkeä samalla tavalla kuin kaikessa kirjoittamisessa." (Virtanen 2009, 70.)

Olen kuitenkin pyrkinyt lisäämään prosessiin luotettavuutta antamalla tekstin oikoluettavaksi projektipäällikkö Ristisell ja Monikulttuurikeskus Glorian työntekijä Anu Juurakolle. Molemmat heistä käyttävät selkosuomea päivittäin työssään ja ovat kirjoittaneet tekstejä selkokielellä aikaisemmin.

Menetelmien ohjeet on kirjoitettu selkosuomella, jotta se olisi tasapuolisesti kaikkien työntekijöiden käytettävissä. Kuten jo aikaisemmin mainitsin Mä oon mukana! – hanke toimii monikulttuurisessa työyhteisössä Monikulttuurikeskus Gloriassa. Työyhteisössä on harjoittelijoina ja työntekijöinä henkilöitä, joilla on jokin muu äidinkieli kuin suomi. Menetelmäkansioista on haluttu tehdä sellainen, että se on mahdollisimman helposti kaikkien työntekijöiden ja harjoittelijoiden käytettävissä. Selkosuomella kirjoitetut ohjeet auttavat tässä asiassa.

6.4 Ehdotukset jatkosta

Luonnollinen toiminta ehdotus tämän opinnäytetyön osalta on, että hankkeessa järjestettäisiin arviointi projekti, joko opiskelijan toimesta tai sisäisesti. Lisäksi tietysti toivon, että tämän menetelmäkansion myötä toiminnan päivittäinen arviointi tulee osaksi hankkeen toimintaa.

Arviointia tulisi järjestää sekä nuorten, että perheiden näkökulmasta. Perheiden kohdalla tulisi arvioida – kuten tavoitteissakin mainitaan – sitä, ovatko perheet kokeneet hankkeen toiminnan hyödylliseksi. Tämän arvioinnin pohjalta perhetyötä voisi lähteä kehittämään. Nuorten kohdalla arvioinnin tarve on sama, eli tulisi arvioida sitä, onko hanke saavuttanut hankesuunnitelmassa määritellyt tavoitteet. Myös tämän arvioinnin pohjalta hankkeen toimintaa voisi lähteä kehittämään.

Keräämiäni menetelmiä voi hyödyntää paitsi toiminnan arvioinnissa myös sen kehittämisessä. Yksi menetelmäkansion tavoitteista oli, että se sisältäisi menetelmiä, joiden avulla asiakkaita voi osallistaa toiminnan suunnitteluun.

Menetelmiä, jotka vastaavat tähän tavoitteeseen voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä arvioinnin jälkeen ja arvioinnin aikana.

Lähteet

Alitolppa-Niitamo A., Leinonen E. 2013. Perhe, Nuoret ja maahanmuutto. Teoksessa Olemme muuttaneet ja kotoudumme – maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Toim. Alitolppa-Niitamo A., Fågel S., Säävälä M. 2013. Väestöliitto. Helsinki.

Alitolppa-Niitamo A., Säävälä M. 2013 Johdattelua kirjan teemoihin. Teoksessa Olemme muuttaneet ja kotoudumme – maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Toim. Alitolppa-Niitamo A., Fågel S., Säävälä M. 2013. Väestöliitto ry. Helsinki.

Arvioinnin työkaluja. Soste Suomen sosiaali ja terveys ry. www.soste.fi, Elinvoimaiset järjestöt, Arviointitoiminta, Arviointitietoa, Arviointityökaluja. Viitattu 25.10.2014.

Berry J.W. 1997. Immigration, acculturation, adaption. Applied Psychology: An international review. Viitattu 7.10.2014.
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1464-0597.1997.tb01087.x/pdf>

Hallitus päätti pakolaisten lisäksi kiintiöstä, Sisäasiainministeriö. 20.9.2013. Viitattu 20.10.2014.
<http://valtioneuvosto.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedote/fi.jsp?oid=394864>

Jyväskylän monikulttuurisuusohjelma 2013-2016, Jyväskylän kaupunki. Viitattu 27.10.2014.
http://www.jkl.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/69346_Monikulttuurisuusohjelma.pdf

Kivipelto M. 2008, Osallistava ja valtaistava arviointi – johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin. Stakes. Helsinki 2008. Viitattu 21.10.2014

<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75668/T17-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>

Kotoutumisen kokonaiskatsaus 2013, Työ- ja elinkeinoministeriö, Viitattu

20.10.2014 http://www.tem.fi/files/37758/TEMrap_38_2013_web_23102013.pdf

Kuntoutussäätiö – Malleja arviointiin ja palautteen keräämiseen.

www.kuntoutussaatio.fi, Tutkimus ja kehittäminen, Hankkeet, Arviointi ja tiedon tuottaminen systemaattiseksi sosiaali- ja terveysalan järjestöihin (ARTSI), Malleja arviointiin ja palautteen keräämiseen. Viitattu 30.10.2014

Kuittinen S., Isosävi S. 2013. Vanhemmuus ja pienten lasten hoiva eri kulttuureissa. Teoksessa Olemme muuttaneet ja kotoudumme – maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Toim. Alitolppa-Niitamo A., Fågel S., Säävälä M. 2013. Väestöliitto ry. Helsinki 2013.

L 1056/2001 Laki raha-automaattiavustuksista. Säädös

valtiosäädöstietopankki Finlexin sivustolla. <http://www.finlex.fi>,

lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 15.10.2014.

L 1386/2010. Laki kotoutumisen edistämisestä. Säädös

valtiosäädöstietopankki Finlexin sivustolla. Viitattu 3.10.2014.

<http://www.finlex.fi>, lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö

Maahanmuuton vuosikatsaus 2012, Sisäasiainministeriö, Viitattu 20.10.2014

http://www.migri.fi/download/43811_43667_Maahanmuuton_tilastokatsaus2012_web.pdf?72d194651260d188

Maahanmuuttajabarometri 2012. 2013. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 11/2013. Viitattu 28.10.2014.

http://www.tem.fi/files/35826/Maahanmuuttajabarometri2012_11_2013.pdf

Myrskylä P., 2011, Nuoret työmarkkinoiden ja opiskelun ulkopuolella, Työ – ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Työ ja yrittäjyys 12/2011, Viitattu 21.20.2014

http://www.tem.fi/files/34027/Nuoret_tyomarkkinoiden_ja_opiskelun_ulkopuolella.pdf

Moisio, P. 2012. Nuorten syrjäytyminen – mistä on kyse? 9.5.2012. Sosiaali- ja terveystieteiden osasto. Hyvinvointi- ja terveystieteiden toimiala. Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitos. Slideshare. Viitattu 7.10.2014.

<http://www.slideshare.net/THLfi/pasi-moisio-tervesos-2012>

Pieviläisen H., Pyykkönen A., Saukkosen T. 2014. Asiakkaan äänellä, Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturva ry. Viitattu 25.10.2014.

<http://www.jelli.fi/lataukset/2011/04/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A4-menetelm%C3%A4opas.pdf>

Puukari S., Korhonen V. 2013. Monikulttuurinen ohjaus kotoutumista tukevassa työssä. Teoksessa Olemme muuttaneet ja kotoudumme – maahanmuuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Toim. Alitolppa-Niitamo A., Fågel S., Säävälä M. 2013. Väestöliitto ry. Helsinki.

Raivio H., Karjalainen J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Julkaisussa Osallisuus oikeutta vai pakkoa? Toim. T. Era. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy, 12-34

RAY, Tuloksellisuus – ja vaikuttavuus selvitys. Viitattu 15.10.2014.

<http://www2.ray.fi/fi/avustukset/raportointi/tuloksellisuus-ja-vaikutusselvitys>

RAY, Projektin loppuraportti. Viitattu 15.10.2014.

<http://www2.ray.fi/fi/avustukset/raportointi/projektin-loppuraportti>

RAY, Itsearviointi toiminnan kehittämisen välineenä. Viitattu 21.10.2014.

https://www.ray.fi/sites/default/files/emmi_mediabank/Itsearviointiopas.pdf

Ristinen T., 2013. Mä oon mukana! – hankesuunnitelma.

Ristinen T., 2014. Mä oon mukana! hankkeen projektipäällikkö. Keskustelu
22.10.2014

Räty M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Tammi.

Salmela T. 1997. Asiakaspalautteen haaste – menetelmiä ja esimerkkejä.

Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino.

Schubert C. 2013. Kotoutumisen psykologiaa. Teoksessa Olemme muuttaneet
ja kotoudumme – maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä.

Toim. Alitolppa-Niitamo A., Fågel S., Säävälä M. 2013. Väestöliitto ry.

Helsinki.

Valtion kotouttamisohjelma - Hallituksen painopisteen vuosille 2012-2015.

Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 20.10.2014.

https://www.tem.fi/files/33350/Valtion_kotouttamisohjelma_vuosille_2012-2015_1.6.2012_2.pdf

Virtanen H. 2009. Selkokielen käsikirja. 2., uudistettu painos. Tampere. Tammerprint.

Virtanen P., Suonheimo M., Lamminmäki S., Ahonen P., Suokas M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämiseen. Viitattu 14.7.2014. <http://www.tekes.fi/Julkaisut/matkaopas.pdf>

Väestöliitto – Maahanmuuttajat, www.vaestoliitto.fi, tieto ja tutkimus, Väestöntutkimuslaitos, Tilastoja ja linkkejä, Tilastotietoa, Maahanmuuttajat. Viitattu 14.7.2014.

Yliruka L., 2006. Kuvastin: Reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä sosiaalityössä. Työpapereita. Stakes. 15/2006. Viitattu 21.10.2014. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75124/T15-2006-VERKKO.pdf?sequence=1>

Liitteet

Liite 1 Menetelmäkansio

Arviointijana

Mistä menetelmä on otettu ja mitä on muutettu:

Ensimmäinen menetelmä kansiossa on Arviointijana. Arviointijana menetelmän on esitetty Pieviläisen, Pyykkösen ja Saukkosen julkaisussa Asiakkaan äänellä – menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä (Pieviläinen, Pyykkönen & Saukkonen, 2014). Olen kirjoittanut menetelmän ohjeet selkosuomen ohjeiden mukaan ja lisännyt oman esimerkin janasta.

Esivalmistelu:

Ohjaaja suunnittelee etukäteen lauseet, joita aikoo asiakkailta kysyä. Lauseet voivat olla kysymyksiä tai väittämiä. Etukäteen tehdään myös arviojana. Jana voi olla esittävä kuvio esimerkiksi juoksurata. Juoksuradan alkupää kuvaa tyytymättömyyttä ja maali suurta tyytyväisyyttä. Jana voi olla tehtynä esimerkiksi suurelle pahville. Jana voi myös olla mikä tahansa muu kuvio.

Toteutus:

Asiakkailta kysytään etukäteen valmisteltu lause. Asiakkaat vastaavat janan avulla. Janan toinen pää kuvaa erittäin suurta tyytyväisyyttä ja toinen pää suurta tyytymättömyyttä. Asiakas laittaa merkin janan siihen kohtaan, joka parhaiten kuvaa asiakkaan tyytyväisyyttä. Kaikki osallistuvat asiakkaat laittavat omalla vuorollaan merkin janalle. Jokaisesta lauseesta keskustelaan

vielä, kun kaikki asiakkaat ovat laittaneet merkin janalle. Tähän on hyvä varata aikaa 5-10 minuuttia lausetta kohden.

Menetelmä soveltuu toteutettavaksi sekä yksilötyössä, että ryhmässä.

Liikennevalo äänestys

Mistä menetelmä on otettu ja mitä on muutettu:

Seuraavana menetelmänä kansiossa on Liikennevalo äänestys. Liikennevalo äänestys menetelmän on esitetty Pieviläisen, Pyykkösen ja Saukkosen julkaisussa Asiakkaan äänellä – menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Olen kirjoittanut menetelmän ohjeet selkosuomen ohjeiden mukaan.

Esivalmistelu:

Ohjaaja suunnittelee etukäteen lauseet, joita aikoo asiakkailta kysyä. Lisäksi ohjaaja varaa tarvittavat välineet.

Toteutus:

Asiakkaille esitetään palvelua tai palvelun osa-aluetta koskevia lauseita.

Näihin lauseisiin asiakkaat vastaavat valitsemalla liikennevaloväriin. Värejä on kolme. Vihreä väri tarkoittaa, että asiakas on samaa mieltä lauseen kanssa.

Keltainen väri tarkoittaa, että asiakas ei osaa sanoa, mitä mieltä on lauseesta.

Punainen väri tarkoittaa, että asiakas on eri mieltä lauseen kanssa.

Tämä voidaan toteuttaa myös niin, että lauseet on valmiiksi kirjoitettu

purkkeihin. Tämän jälkeen asiakkaille jaetaan kolmen värisiä lappuja. Vihreä

väri tarkoittaa, että asiakas on samaa mieltä lauseen kanssa. Keltainen väri

tarkoittaa, että asiakas ei osaa sanoa, mitä mieltä on lauseesta. Punainen väri

tarkoittaa, että asiakas on eri mieltä lauseen kanssa. Asiakkaat voivat sitten

pudottaa purkkeihin mielipidettään vastaavan värin.

Menetelmä soveltuu toteutettavaksi sekä yksilötyössä, että ryhmässä.

Palautekortit

Mistä menetelmä on otettu ja mitä on muutettu:

Palautekortit menetelmään olen yhdistänyt yhden otsikon alle kolme Pieviläisen, Pyykkösen ja Saukkosen julkaisussa Asiakkaan äänellä – menetelmäopas asiakaspalutteen keräämiseen sosiaalityössä esittämää menetelmää: Palautekortit, Kuvakortit ja vuorovaikutusta kuvaavat sanat, sekä kuvasta kirjoittaminen. Ohjeet on kirjoitettu selkosuomen ohjeiden mukaan.

Esivalmistelu:

Ohjaajalla on erilaisia tunnetiloja kuvaavia kortteja, maisemakortteja, eläinkortteja tai satu-tai piirroshahmokortteja. Jos kyseessä on tunnetilaa kuvaava kortti, kortissa voi lukea lisäksi, mikä tunnetila siinä on esitetty. Esimerkiksi ”minä olen iloinen”. Ohjaaja suunnittelee etukäteen lauseet, joita aikoo kysyä asiakkailta.

Toteutus:

Ohjaaja kysyy asiakkailta lauseen, jonka on suunnitellut. Asiakkaalle annetaan ohjeeksi valita yksi kortti, joka kuvaa hänen mielestä hyvin kysyttyä lausetta.

Kun asiakas on valinnut kortin, häntä pyydetään perustelemaan, miksi hän valitsi sen. Perustelu voi olla lyhyt. Tärkeintä perustelussa on, että se tulee asiakkaalta itseltään. Ohjaaja voi tähän perusteluun tehdä vielä tarkentavia kysymyksiä.

Menetelmä soveltuu toteutettavaksi sekä yksilötyössä, että ryhmässä.

Vapaa piirtäminen/ maalaus

Mistä menetelmä on otettu ja mitä on muutettu:

Vapaa piirtäminen/maalaus on esitetty Pieviläisen, Pyykkösen ja Saukkosen (2014) julkaisussa Asiakkaan äänellä – menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Olen kirjoittanut menetelmän ohjeet selkosuomen ohjeiden mukaan.

Esivalmistelut:

Ohjaaja suunnittelee etukäteen lauseet, joita aikoo asiakkailta kysyä. Lauseet voivat olla kysymyksiä tai väittämiä. Ohjaaja varaa käyttöön piirustus tai maalaustarvikkeita.

Toteutus:

Ohjaaja jakaa asiakkaille paperia ja piirustus tarvikkeet. Jos maalataan, ohjaaja jakaa maalaustarvikkeet. Seuraavaksi ohjaaja kertoo asiakkaille lauseen, jonka on etukäteen suunnitellut. Ohjaaja pyytää asiakkaita maalaamaan tai piirtämään lauseen pohjalta. Asiakkaat aloittavat maalauksen. Tähän on hyvä varata 10-15 minuuttia aikaa. Ohjaaja voi laittaa taustalle rauhallista musiikkia. Lopuksi ohjaaja keskustelee asiakkaiden kanssa piirustusten tai maalausten herättämistä ajatuksista.

Menetelmä soveltuu toteutettavaksi sekä yksilötyössä, että ryhmässä.

Sarjakuva

Mistä menetelmä on otettu ja mitä on muutettu:

Sarjakuva - menetelmä on esitetty Pieviläisen, Pyykkösen ja Saukkosen (2014) julkaisussa Asiakkaan äänellä – menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Olen kirjoittanut ohjeet selkosuomella.

Esivalmistelu:

Ohjaaja suunnittelee etukäteen lauseet, joita aikoo asiakkailta kysyä. Lauseet voivat olla kysymyksiä tai väittämiä. Ohjaajat kokoavat pöydälle kuvia sarjakuva- ja satuhahmoista, sekä tyhjiä puhekuplia.

Toteutus

Ohjaaja antaa asiakkaille aiheen. Aihe on ohjaajan etukäteen suunnittelema lause. Ohjaaja kertoo asiakkaille, että asiakkaat tekevät aiheesta sarjakuvan. Asiakkaat valitsevat sarjakuva- tai satuhahmon ja tyhjän puhekuplan. Hahmoja ja puhekuplia voi valita useamman. Asiakkaat tekevät hahmosta ja puhekuplasta sarjakuvan. Sarjakuvan voi tehdä yksin tai ryhmässä. Sarjakuva voi olla juonellinen kertomus tai se voi olla yksittäinen hahmo ja täytetty puhekupla. Asiakkaat lisäävät itse tekstin puhekuplaan. Sarjakuvan tekoon on hyvä varata 15-25 minuuttia aikaa.

Valmiit sarjakuvat esitellään lopuksi muille. Esittelyssä kerrotaan, miksi sarjakuvaan valittiin nämä hahmot ja miten lopputulokseen päädyttiin. Esittelyyn on hyvä varata aikaa 5-10minuuttia sarjakuvaa kohden. Yksi ohjaaja kirjaa esittelyssä esille tulevat asiat.

HUOM! Asiakkaiden lupa tarvitaan, jos sarjakuvat halutaan laittaa esille. Menetelmä soveltuu toteutettavaksi sekä yksilötyössä, että ryhmässä.

Ihme

Mistä menetelmä on otettu ja mitä on muutettu:

Ihme - menetelmä on esitetty Pieviläisen, Pyykkösen ja Saukkosen (2014) julkaisussa Asiakkaan äänellä – menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Olen kirjoittanut menetelmän ohjeet selkosuomen ohjeiden mukaan.

Esivalmistelut:

Ohjaaja suunnittelee etukäteen lauseen, jonka aikoo asiakkaalta kysyä. Lause on ihmekysymys. Ihmekysymys alkaa sanoilla ”Jos tapahtuisi ihme”. Ihme kysymys voi olla esimerkiksi ”Jos tapahtuisi ihme ja koulussasi menisi kaikki hyvin, mitä olisi erilailla?” TAI ”Jos tapahtuisi ihme ja perheesi tilanne parantuisi, mikä olisi erilailla?”.

Toteutus:

Asiakkailta kysytään ihmekysymys ja hänelle annetaan aikaa vastata. Asiakas voi kirjoittaa vastauksen paperille tai kertoa vastauksen suoraan ohjaajalle. Menetelmä sopii käytettäväksi yksilötyössä tai ryhmässä.

Learning café

Mistä menetelmä on otettu ja mitä on muutettu:

Learning café menetelmä on esitetty Pieviläisen, Pyykkösen ja Saukkosen (2014) julkaisussa Asiakkaan äänellä – menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Se on myös samanlainen, kuin soste.fi – palvelussa esitetyssä Aivoriihi – menetelmä, joten en ole ottanut Aivoriihi – menetelmää mukaan tähän kansioon. Olen kirjoittanut menetelmän ohjeet selkosuomen ohjeiden mukaan.

Esivalmistelu:

Etukäteen ohjaaja kutsuu asiakkaat paikalle ja suunnittelee kuinka moneen ryhmään asiakkaat jakaa. Ryhmän koko on 3-5 henkilöä. Ohjaaja suunnittelee jokaiselle ryhmälle yhden lauseen. Jos on viisi ryhmää, suunnitellaan viisi lausetta. Lause voi olla kysymys tai väittäjä. Lauseet kirjoitetaan isoon paperiin ja paperit jaetaan pöytiin. Tämä menetelmä vaatii vähintään kaksi ohjaajaa.

Toteutus:

Aluksi ohjaajat jakavat asiakkaat ryhmiin. Jokainen ryhmä asettuu omaan pöytänsä istumaan. Ryhmässä keskustellaan pöydässä olevasta lauseesta. Yksi ryhmäläisistä toimii kirjuriina. Kirjuri kirjaa ylös keskustelussa esiin nousevia asioita. Ryhmissä keskustellaan 5- 10minuuttia. Ajan päätyttyä ohjaaja pyytää ryhmiä siirtymään seuraavaan pöytään. Seuraavassa pöydässä keskustellaan siinä pöydässä olevasta lauseesta. Tällä tavalla ryhmät kiertävät kaikki pöydät.

Kun ryhmät ovat kiertäneet kaikki pöydät, pöydissä olleet lauseet käydään yhteisesti läpi. Ohjaajat kysyvät jokaiselta ryhmältä: ”mistä keskustelitte tämän lauseen kohdalla?” Toinen ohjaajista kirjaa vastaukset muistiin. Tähän on hyvä varata aikaa 10 minuuttia. Lopuksi toinen ohjaaja lukee vielä kirjaamansa vastaukset ääneen. Ryhmät voivat tässä vaiheessa kommentoida ohjaajan kirjauksia ja pyytää ohjaajaa muokkaamaan kirjauksia.

Menetelmä soveltuu toteutettavaksi ryhmässä. Menetelmää voi myös käyttää vertaisarvioinnissa kutsumalla asiakkaiden sijaan paikalle vertaistoimijoita.

Sanatehtävä

Mistä menetelmä on otettu ja mitä on muutettu:

Sanatehtävä menetelmä on esitetty Pieviläisen, Pyykkösen ja Saukkosen (2014) julkaisussa Asiakkaan äänellä – menetelmäopas asiakaspalautteen

keräämiseen sosiaalityössä. Olen kirjoittanut menetelmän ohjeet selkosuomen ohjeiden mukaan ja kirjoittanut lisää soveltamisedotuksia menetelmälle.

Esivalmistelu:

Ohjaaja valitsee sanoja, joiden arvelee olevan vaikeita. Sanat voi valita esimerkiksi käytettävästä kyselylomakkeesta. Mä oon mukana! – hankkeelle tekemistäni lomakkeista tähän sopivia sanoja ovat esimerkiksi: osallisuus, kotoutuminen, asiakaspalaute, palvelujen suunnittelu.

Toteutus:

Ohjaaja kirjoittaa sanat yksitellen niin, että kaikki näkevät ne. Asiakkaat vastaavat sitten onko sana ymmärrettävä vai vaatiiko sana selvennystä. Menetelmä sopii toteutettavaksi ennen varsinaista palautteen keräämistä. Menetelmän avulla tuetaan asiakkaiden ymmärrystä kysymyksistä, joita heiltä kysytään palautetta kerätettäessä. Menetelmä soveltuu toteutettavaksi sekä yksilötyössä, että ryhmässä.

Vertaishaastattelu:

Mistä menetelmä on otettu ja mitä on muutettu:

Vertaishaastattelu menetelmä on esitetty soste.fi –palvelussa arvioinnin työkaluja osiossa. Olen kirjoittanut menetelmän ohjeet selkosuomen ohjeiden mukaan.

Esivalmistelu:

Vertaishaastattelulla tarkoitetaan tilannetta, jossa haastateltavat ja haastattelija omaat saman taustan. Osallistujat voivat siis olla vapaaehtoisia, asiakkaita tai vertaisryhmän edustajia.

Vertaishaastattelutilanteessa ei ole vetäjää. Tilanteessa ovat paikalla vain haastatteluun osallistujat. Osallistujat voivat olla asiakkaita, vapaaehtoisia, tai vertaistoimijoita.

Ohjaaja valmistelee etukäteen haastattelussa keskusteltavat lauseet, haastattelun rungon ja dokumentointi tavan. Dokumentointi tapa voi olla joko nauhoittaminen tai muistiinpanojen tekeminen haastattelusta.

Tässä on esimerkki haastattelun rungosta: Aluksi osallistujat sopivat, kuka vastaa dokumentoinnista ja haastattelee. Sen jälkeen käsitellään työntekijän antamia lauseita. Lopuksi tehdään yhteenveto keskustelusta.

Ohjaaja kutsuu osallistujat paikalle ja kertoo heille samalla keskusteltavat lauseet.

Toteutus:

Tilanteessa paikalla ovat vaan haastatteluun osallistuvat. Ohjaaja ei ole paikalla. Osallistujat käyvät keskustelua annettujen lauseiden pohjalta. Keskustelua voi käydä vapaasti annettujen lauseiden pohjalta. Keskustelusta tehdään muistiinpanot. Keskustelun jälkeen muistiinpanot ja yhteenveto palautetaan ohjaajalle. Ohjaaja on tavoitettavissa koko haastattelun ajan, vaikka ei itse osallistu haastatteluun.

Haastatteluun kuluu aikaa 15-45 minuuttia. Aika riippuu käsiteltävistä teemoista.

Menetelmä soveltuu toteutettavaksi parihaastatteluna tai pienessä ryhmässä.

Vertaisarvioinnin paja:

Mistä menetelmä on otettu ja mitä on muutettu:

Vertaisarvioinnin paja menetelmä on esitetty soste.fi –palvelussa arvioinnin työkaluja osiossa. Olen kirjoittanut menetelmän ohjeet selkosuomen ohjeiden mukaan.

Esivalmistelu:

Ensiksi ohjaaja suunnittelee oman toimintansa itsearvioinnin. Itsearviointi tulee toteuttaa ennen vertaisarviointi pajan toteutusta. Itsearviointi tulee toteuttaa ennen vertaispajaa, koska oman toiminnan tunteminen on tärkeätä.

Oman toiminnan heikkoudet ja vahvuudet tulee olla tunnistettuna, jotta voi antaa toisille luotettavaa ja uskottavaa tietoa siitä, mikä toimii ja mikä ei.

Seuraavaksi kutsutaat paikalle sopivat vertaisarvioinnin kumppanit.

Kumppaneille ilmoitetaan etukäteen arvioinnin teema tai arvioinnin kohde.

Kun kumppaneiden kanssa on sovittu, milloin vertaisarvioinnin paja toteutetaan, suunnitellaan pajan toteutus. Suunnitelmassa tulee käydä ilmi pajan toteutusaika ja – paikka, keskustelun ohjaajat, arviointipajassa läpikäytävät kysymykset, dokumentointitapa ja vastuuhenkilöt.

Toteutus:

Vertaisarvioinnin aikana omaa toimintaa verrataan vertaistentoimintaan.

Toiminnoista pyritään löytämään sekä vahvuudet, että kehittämistä kaipaavat kohteet. Pajassa keskustellaan ennalta määritellyistä teemoista. Pajassa haetaan myös vastauksia suunnitelmassa määriteltyihin kysymyksiin.

Lopuksi jokainen osallistuja tekee keskustelun pohjalta omaa toimintaansa koskevat johtopäätökset. Johtopäätösten jälkeen arvioidaan oman toiminnan kehittämistarpeet. Kehittämistarpeiden pohjalta laaditaan omaa toimintaa koskevat parantamis- ja kehittämis ehdotukset. Parantamis- ja kehittämis ehdotukset voi jakaa muille vertaisarviointi pajassa mukana olleille. Viimeiseksi parantamis- ja kehittämis ehdotuksia aletaan toteuttaa käytännössä.

Tulevaisuuden muistelu

Mistä menetelmä on otettu ja mitä on muutettu:

Tulevaisuuden muistelu on esitetty soste.fi –palvelussa arvioinnin työkaluja osiossa. Olen kirjoittanut menetelmän ohjeet selkosuomen ohjeiden mukaan.

Esivalmistelut:

Ohjaaja kutsuu suunnittelupalaveriin kaikki osallistujat. Asiakas voidaan kutsua palaveriin tarvittaessa.

Toteutus:

Palaverin aluksi osallistujilta kysytään yksitellen seuraavat kysymykset:

Vuosi on kulunut, mitkä ovat hankkeen painopisteet?

Mistä hanketta kiitetään ja ketkä kiittävät?

Mitkä ovat hankkeen tavoitteet?

Mikä hankeprosessissa/ hankkeen aikana erityisesti ilahdutti?

Oletko jostain asiasta erityisen ylpeä?

Mistä sait hankkeen aikana tukea?

Mistä olit vuosi sitten (eli tässä hetkessä) huolissasi?

mitä sai huolen vähenemään?

Näitä kysymyksiä voi muokata, jos tarve vaatii. Kysymysten käsittelyyn kuluu aikaa noin 5- 10 minuuttia jokaista osallistujaa kohden.

Kaikkien osallistujien vastaukset kuunnellaan. Kun kaikkien vastaukset on kuultu, keskustellaan siitä, miten tästä edetään. Osallistujien kanssa sovitaan suunnitelma seuraavista askelista ja siitä, kuka on vastuussa mistäkin askeleesta.

Tulospuu**Mistä menetelmä on otettu ja mitä on muutettu:**

Tulospuu menetelmä on esitetty soste.fi –palvelussa arvioinnin työkaluja osiossa. Olen kirjoittanut menetelmän ohjeet selkosuomen ohjeiden mukaan.

Toteutus:

Työntekijä/työntekijät kokoavat ajatuksensa omasta työstään ja hankkeen toiminnasta Puu-kuvaan. Kuviossa A) tarkoittaa puun juuria. B) tarkoittaa puun vartta. C) tarkoittaa puun oksia. D) tarkoittaa puun silmuja. E) tarkoittaa puun hedelmiä. F) tarkoittaa katkenneita oksia. G) tarkoittaa puun ympäristöä.

Puun juuriin kirjoitetaan työntekijän ja työyhteisön vahvuuksia ja osaamista. Puun varteen kirjoitetaan yhteistyökumppanit ja sidosryhmät. Puun oksiin kirjoitetaan hankkeen tai työyhteisön ydintoimet. Puun silmuihin kirjataan onnistumisen kokemukset ja huippuhetket. Puun hedelmiin kirjataan hankkeen aikaansaannokset. Katkenneisiin oksiin kirjataan epäonnistumiset ja käyttämättä jätetyt mahdollisuudet. Puun ympäristöön kirjataan sisäiset ja ulkoiset asiat, jotka edistävät arviointia ja ne asiat, jotka hidastavat arviointia. Ympäristöön kirjataan myös tulevaisuuden toiveet. Puun täyttämiseen menee aikaa 30-60 minuuttia.

Puuhun kirjatut asiat käydään läpi ryhmässä. Ryhmässä on mukana kaikki puun täyttäneet. Jokaisen ryhmäläisen puusta keskustellaan. Lopuksi kerätään yhteen vielä jokaisen puun hedelmät, eli hankkeen aikaansaannokset. Tähän on hyvä varata aikaa 15 minuuttia jokaista puuta kohden ja 15 minuuttia loppukeskusteluun.

Liite 2 Lomake nuorten vanhemmille

Haastattelulomake Nuorten Vanhemmille

Päivämäärä _____

Yleiset tiedot

Ikä _____

Sukupuoli Mies___ Nainen ___

Mistä sait tiedon Mä oon mukana! –

hankkeesta? _____

Keitä perheeseesi

kuuluu? _____

Mitä tiedät Mä oon mukana! – hankkeen toiminnasta?

Mihin toimintaan perheesi jäsenet ovat osallistuneet?

Mitä hyötyä toiminnasta on ollut sinulle/ perheellesi?

Mitä mieltä olet hankkeen ikärajaista (13–29 -vuotiaille)?

Mitä mieltä olet toimintojen ajankohdasta/ kellonajoista?

Ovatko työntekijät pitäneet sinuun tarpeeksi yhteyttä?

Saako työntekijöihin helposti yhteyttä?

Millaiseen toimintaan haluaisit osallistua perheesi kanssa?

Millaiseen toimintaan haluaisit itse osallistua?

Millaista toimintaa pitäisi järjestää enemmän?

Mitkä toiminnat ovat niin tärkeitä, että niitä pitäisi jatkaa hankkeen jälkeen?

Liite 3 Lomake nuorille 1

Haastattelulomake Nuorille 1

Päivämäärä _____

Yleiset tiedot

Ikä _____

Sukupuoli Mies___ Nainen ___

Mistä sait tiedon Mä oon mukana! –

hankkeesta? _____

Mihin toimintaan olet osallistunut?

Miksi osallistut Mä oon mukana!- hankkeen toimintaan?

Miten olet hyötynyt toiminnasta?

Mitä toimintaa haluaisit lisää?

Mistä toiminnasta ei ole ollut sinulle hyötyä?

Mihin olet ollut hankkeen toiminnassa tyytyväinen?

Miten toimii vuorovaikutus työntekijöiden kanssa?

Mitä toimintoja jäät kaipaamaan, kun hanke loppuu?

Mitä toimintoja pitäisi jatkaa, kun hanke loppuu?

Liite 4 Lomake nuorille 2

Haastattelulomake Nuorille 2

Päivämäärä _____

Yleiset tiedot

Ikä _____

Sukupuoli Mies ___ Nainen ___

Tässä kysytään sinun mielipidettäsi Mä oon mukana! – hankkeen toiminnasta.

Et voi vastata väärin.

Vaihtoehdot ovat ”Samaa mieltä”, ”Osin samaa mieltä”, ”Eri mieltä” ja ”Täysin eri mieltä”.

Voit myös jättää vastaamatta johonkin kohtaan, jos et tiedä mitä vastaisit.

Kysy apua Mä oon mukana! – hankkeen työntekijältä, jos et ymmärrä kysymystä tai vastaus vaihtoehtoa.



Toimintaa pitäisi järjestää enemmän				
Leirejä pitäisi järjestää enemmän				
Tapahtumia pitäisi järjestää enemmän				
Vierailuja pitäisi järjestää enemmän				
Toimintaa pitäisi järjestää				

ikäryhmittäin				
Onko sinulla omia toimintaa koskevia ideoita?				
Työntekijöille voi kertoa uusia ideoita				
Ovatko ideasi toteutuneet				
Toiminta on monipuolista				
Olen saanut tarpeeksi tietoa Mä oon mukana! – hankeen toiminnasta				
Olen saanut tietoa Jyväskylässä järjestettävästä nuorisotyöstä				

Nyt sinulta kysytään miten MÄ oon mukana! –hankeen toiminta on hyödyttänyt. Et voi vastata väärin.

Vaihtoehdot ovat ”Paljon”, ”Jonkin verran”, ”Vähän” ja ”En ollenkaan”.

Voit myös jättää vastaamatta johonkin kohtaan, jos et tiedä mitä vastaisit.

Kysy apua Mä oon mukana! – hankkeen työntekijältä, jos et ymmärrä kysymystä tai vastaus vaihtoehtoa.



Olen saanut apua koulunkäyntiin				
Suomen kielen taitoni ovat parantuneet				
Olen saanut ystäviä				
Olen saanut suomalaisia ystäviä				
Itseluottamukseni on kasvanut				
Olen saanut uusia harrastuksia				
Olen saanut lisää tietoa opiskelusta				
Olen saanut lisää tietoa työelämästä				
Olen saanut lisää tietoa Maahanmuuttajille suunnatuista palveluista				
Olen saanut lisää tietoa Jyväskylässä järjestettävästä nuorisotyöstä				
Olen saanut apua arkeen				
Olen saanut suunnitella, mitä				

hankkeessa tehdään				
Olen saanut tukea kotoutumiseen				

Liite 5 Lomake vertaisarviointiin

Haastattelulomake Vertaisarviointiin

Päivämäärä _____

Mistä sait tiedon Mä oon mukana! –

hankkeesta? _____

Mitä hyötyä MÄ oon mukana! – hankkeen toiminnasta on hankkeen
kohderyhmälle?

Millaisena näet Mä oon mukana! – hankkeen roolin Jyväskylän
maahanmuuttajapalveluiden ja nuorisotyön kentällä?

Miten toimii kommunikaatio Mä oon mukana! – hankkeen ja edustamasi
tahon välillä?

Miten kehittäisit Mä oon mukana! - hankkeen toimintaa?

Muita terveisiä Mä oon mukana! – hankkeelle?

Liite 6 Lomake vapaaehtoisille

Haastattelulomake Vapaaehtoisille

Päivämäärä _____

Mistä sait tiedon Mä oon mukana! –

hankkeesta? _____

Miksi tulit vapaaehtoiseksi?

Miksi olet vapaaehtoisena?

Mitä hyötyä toiminnasta on vapaaehtoisille/sinulle?

Mitä mieltä olet vapaaehtoisten perehdytyksestä?

Mitä tiedät hankkeen toiminnasta?

Haluaisitko tietää enemmän?

Mitä hyötyä toiminnasta on asiakkaille?

Mitä hankkeen toiminnassa voisi kehittää?

Muita terveisiä hankkeen työntekijöille?
