



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Asiakaskysely kehittämistyön välineenä Vantaan nuorisopalveluissa

Lahdensivu, Minna

2012 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu Tikkurila

Asiakaskysely kehittämistyön välineenä
Vantaan nuorisopalveluissa

Minna Lahdensivu
Ylempi AMK tutkinto Sosionomi
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2012

Minna Lahdensivu

Asiakaskysely kehittämistyön välineenä Vantaan nuorisopalveluissa

Vuosi

2012

Sivumäärä

63

Tämä opinnäytetyö on kehittämisraportti. Tein asiakaskyselyn kehittämistyön välineeksi Vantaan nuorisopalveluille ja erityisesti nuorisotiloille. Vantaan kaupungin nuorisotiloilla ei ollut aiemmin yhtenevää vuosi vuodelta vertailukelpoista asiakaskyselyä, jonka avulla olisi saanut esiin trendejä. Henkilökohtaisesti itseäni kiinnostivat nuoret oman asiansa asiantuntijoina, jossa he saivat vaikuttaa palveluihin, joita he kuntalaisina käyttivät. Kyseessä oli kehittämishanke, jossa oli toimintatutkimuksen ja prosessiarvioinnin piirteitä.

Opinnäytetyön teoria osuus rakentui nuorisotyön, nuorisolain, asiakkaan, laadun, sekä osallisuuden kesken. Nuorisotyö on lakisäänteistä kuntien palvelua. Nuorisotyö tunnetaan parhaiten nuorisotilatyöstä, joka on vuorovaikutteista kasvatuksellista kohtaamista nuorten kanssa. Nuorisotyön tavoitteena on tukea nuorten elämänhallintaa ja kasvua aikuisuuteen.

Kehittämishankkeen visiona oli, että nuorten ääni kuuluu Vantaalla. Tavoitteina oli asiakaskyselyn kehittäminen nuorisotilan nuorille, joka toisi esiin trendejä ja jonka tulokset olisivat osa arjen työn kehittämistä.

Tähän tavoitteeseen oli tarkoitus päästä etappien kautta. Katsoin kehittämishanketta projektina, joka oli hyvä jakaa välietappeihin, joiden avulla tarkastelin missä projekti oli menossa ja etenin määrätietoisesti kohti maalia. Etapit olivat suunnitelma, rajaaminen, kriittisten menestystekijöiden kartoitus, kysymysten laadinta, pilotointi, kyselyn tulosten vienti arkeen osaksi kehittämistä -etappi sekä etappien arviointi. Kehittämishankkeen ajan mukana oli aktiivisesti Länsi-Vantaan nuorisotilojen nuoret ja työntekijät tuomassa omia ajatuksiaan asiakaskyselyyn ja sen jatko käsittelyyn.

Kehittämishanke pystyi vastaamaan sille alussa asetettuihin kysymyksiin. Tuloksena oli ymmärrettävä asiakaskysely nuorisotilan nuorille, joka toi esiin trendejä. Asiakaskysely otettiin osaksi työn kehittämistä. Kehittämishankkeen tulokset esiteltiin joulukuussa 2011 nuorisopalveluiden johtoryhmälle, jossa päätettiin ottaa asiakaskysely käyttöön osana Vantaan nuorisotilojen kehittämistä vuonna 2012. Asiakaskyselyllä on myös tulevaisuudessa laajentamisen mahdollisuuksia, koskemaan muitakin asiakasryhmiä nuorisotiloilla sekä laajentamaan muihin kaupunkeihin. Nuoren ääni kuului kehittämishankkeessa ja sen jälkeen, koska nuoret olivat asiantuntijoina omassa asiassaan sekä nuoren ääni kuului tasa-arvoisena aikuisten rinnalla.

Asiasanat: nuorisotyö, osallisuus, asiakaskysely

Minna Lahdensivu

The customer survey as a development tool in the City of Vantaa youth work

Year	2012	Pages	63
------	------	-------	----

This thesis is a development report of a customer survey. The purpose was to provide a tool for development of Vantaa youth work and especially youth houses. In City of Vantaa youth work there has not been a combined and year by year comparable customer survey, which would show trends. My interest in this thesis was to include the youth as specialists of their own matters, already in designing the survey. This development work included features of process evaluation and activity planning.

The theory part of this thesis is based on youth work, the Youth Act, customer, quality and involvement. Youth work is a statutory municipal service. Youth work is mostly known from youth house work which is educational face to face interaction with the youth. The main goal of youth work is to support the growth of youth to adulthood and life controlling.

The vision in the development work was to get the voice of youth to be heard in the City of Vantaa. The main goals were to develop a customer survey to reveal trends and to use its results to develop day to day work.

To achieve the main goal of the development work it was approached as a project. As in a project the work was divided into several steps which in this development work were: Plan, definition, survey of critical success points, question formation, piloting, how to use results in day to day work and evaluation of steps. The youth of western-Vantaa youth houses and youth workers were actively supporting this by giving ideas for the questionnaire and for analysing the results.

This development work achieved its goals and its product was an understandable customer survey for youth in youth houses which reveals trends. The results of development work were presented in December 2011 for youth work management team which decided to use the customer survey as one of the tools for development of youth work in Vantaa in 2012. There is a possibility of wider usage of the customer survey for other customer groups in youth houses and in other cities. The main goal of having the voice of the youth to be heard in this development work was a success because they were heard as specialists of their own matters and their ideas were treated as equal to adults` ideas.

Keywords: Youth work, involvement, customer survey

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 VANTAAN NUORISOTYÖ KEHITTÄMISYMPÄRISTÖ.....	7
3 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	9
3.1 Taustalla vaikuttaa nuorisolaki	10
3.2 Nuorisotyön luonne	11
3.3 Asiakkuus kunnallisessa nuorisotyössä	15
3.4 Nuorisotyön laatua paikantamassa	16
3.5 Nuorten osallisuus.....	18
4 KEHITTÄMISHANKKEEN TAVOITTEET	21
5 KEHITTÄMISHANKKEEN METODOLOGIA	23
6 EETTISTÄ POHDINTAA	28
7 KEHITTÄMISTOIMINNAN ETENEMINEN	30
7.1 Opinnäytetyön suunnitelman etappi.....	30
7.2 Kohdentamisen ja rajaamisen etappi.....	31
7.3 Kriittisten menestystekijöiden etappi	32
7.4 Kysymysten laadinta -etappi	36
7.5 Pilotointi etappi	40
7.6 Kyselyn tulosten vienti arkeen osaksi kehittämistä -etappi	42
7.7 Arvioinnin etappi	44
8 KOHTI TULEVAISUUTTA	46
9 POHDINTAA	47
LÄHTEET	52
Liitteet	55
Liite 1. Tausta selvitys	55
Liite 2. Kriittiset menestystekijät työntekijät	56
Liite 3. Asiakaskysely.....	58
Liite 4. Palautekyselyn käsittely	60

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön idea lähti liikkeelle entiseltä esimieheltäni Pekka Mäkelältä. Hän ehdotti asiakaspalautteen kehittämistä, koska Vantaa kaupungin nuorisopalveluilla ei ole yhtenäistä asiakaspalautetta. Itselleni nuorisotyössä on ollut aina tärkeää nuorten ajatusten kuunteleminen ja heidän mielipiteiden huomiointi toiminnassa. Siksi halusin ottaa myös nuoret mukaan asiantuntijoina oman palvelunsa nuorisotyön arvioinnin ja asiakaskyselyn laadintaan.

Kansalaisten laatutietoisuus ja tiedontaso on lisääntynyt, asiakkaat osaavat vaatia hyvää palvelua ja hoitoa myös julkisella alalla (Kujala 2003: 31). Asiakkaan näkemys kuitenkin erilaisiin tilanteisiin tai palveluihin on tärkeä saada esiin jotta voimme puhua asiakaslähtöisestä toiminnasta, asiakastyytyväisyydestä tai asiakaspalautteesta ja vastata asiakkaiden odotuksiin hyvästä ja korkeatasoisesta palvelusta myös julkisella alalla. Asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset heidän itse ilmaisemina ovat työntekijöiden toiminta- ja ajattelutavan perustana, eikä esimerkiksi vain työstä tai organisaatiosta tulevien linjausten mukaiset (Kujala 2003: 30). Nuorten oman osallisuuden kautta on mahdollista saavuttaa voimaantumista kuin osattomuuden poistoa ja syrjäytymisen ehkäisyä. Nuorisolaki ja mm. kuntalaki vaatii lasten ja nuorten äänen kuuluviin. Mielestäni on siksikin tärkeää, että yhtenä pääkaupunkiseudun kunnista Vantaalla nuorisopalveluilla on oma asiakaskysely, joka on myös vuosi vuodelta vertailukelpoinen.

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö on kehittämistehtävä, jonka tarkoitus on olla käyttökelpoinen työelämän kannalta ja jolla on myös laajempaa merkitystä. Tarkoituksena on hyödyntää tutkimusta, mutta käyttää myös kehittämismenetelmiä. Opinnäytetyöni tarkoitus on siis laatia Vantaan kaupungin nuorisopalveluille asiakaskysely asiakaslähtöisesti, joka olisi vuosi vuodelta vertailukelpoinen ja jolle on tarvetta sekä jalkauttaa se käytäntöön niin, että sitä voisi jatkossa arjen työssä hyödyntää niin nuorisotiloilla kuin erityisnuorisotyössäkin. Kohderyhmänä asiakaskyselylle ovat 10-17 -vuotiaat nuorisotilan sen hetkiset kävijät. Tarkoitukseni on huomioida prosessin asiakasryhmä yhteistyökumppanina koko prosessin ajan, esimerkiksi ottamalla mukaan vajaan kymmenen hengen nuorten ryhmä laatimaan kyselyä, jotta siitä tulisi mahdollisimman asiakaslähtöinen ja osallistava. Opinnäytetyöni etenee kehittämissympäristön kuvauksesta, teoreettisiin lähtökohtiin, jotka ovat nuorisotyö, nuorisolaki, asiakas ja asiakaslähtöisyys, laatu nuorisotyössä sekä osallisuuden käsite. Olen kuvannut kehittämishankkeen eritasoiset tavoitteet sekä kirjoittanut metodologiset lähtökohdat ja kehittämishankkeen etenemisen. Lopulta kerron koko kehittämissprosessin etappien kautta ja kuvaan lopputulokset opinnäytetyössäni.

2 VANTAAN NUORISOTYÖ KEHITTÄMISYMPÄRISTÖ

Vantaalla nuorisotyö on osa kunnan organisaatiota ja sitä kautta julkisalaa. Nuorisotyö asettuu Vantaan organisaatiossa vapaa-ajan ja asukaspalveluiden toimialaan, joka vastaa asukasdemokratian, alueellisen toiminnan ja osallisuuden kehittamisestä. Toimintaa ohjaa vapaa-ajan ja asukaspalveluiden lautakunta. Kehittämisympäristö on siis julkisella alalla, kunta alalla Vantaan kaupungilla ja siellä nuorisopalveluissa sekä vielä tarkemmin nuorisotyössä. Nuorisotyön taustalla on nuorisolaki, joka myös määrittelee nuorisotyön kunnan tehtäviin. Valtion tasolla opetusministeriöllä on vastuu nuorisotyön ja -politiikan yleisestä kehittämisestä (Nuorisolaki 27.1.2006/72,3§). Lääninhallitukset toimivat nuorisotyötä ja -politiikkaa koskeissa asioissa valtion aluehallintoviranomaisina (Aaltonen 2009: 48).

Vantaan nuorisopalveluiden visioina on, että Vantaa on osaavien ja osallistuvien nuorten kotikaupunki, jossa hyvin tehdyllä nuorisotyöllä tuetaan nuorten kasvua ja oppimista oman ikäkauden vaatimalla tavalla. Nuorisopalveluiden tehtävänä on parantaa vantaalaisten nuorten elinoloja ja luoda edellytyksiä kansalaistoiminnalle. (Vantaan nuorisopalvelut 2010.) Vantaan nuorisopalveluilla on viisi tavoitetta:

1. Tuetaan nuorten terveitä elämäntapamalleja ja hyviä käytöstapoja
2. Vantaalaista kasvuympäristöä kehitetään avoimeksi, laadukkaaksi ja turvalliseksi nuorisopoliittisin keinoin
3. Vantaan nuorilla on monipuoliset palvelut sekä oppimis- ja harrastusmahdollisuudet osana pääkaupunkiseutua
4. Nuorisopalvelujen toimintoja kehitetään vuorovaikutuksessa toimijoiden, nuorten, perheiden, koulujen ja järjestöjen kanssa
5. Nuorten kansalaistoimintaa tuetaan uusia avustusmuotoja ja osallisuusmahdollisuuksia kehittämällä. (Vantaan nuorisopalvelut 2010.)

Arvoina Vantaan kaupungin nuorisopalveluilla ovat oikeudenmukaisuus, avoimuus, tuloksellisuus, suvaitsevaisuus sekä välittäminen (Vantaan nuorisopalvelut 2010).

Vantaan nuorisotyö jakautuu keskitettyihin palveluihin ja alueelliseen nuorisotyöhön sekä erityisnuorisotyöhön. Keskitetyt palvelut ovat kansalaistoiminta, leiri ja kansainvälinen toiminta, toimisto ja nuorten työpajatoiminnan yksikkö sekä alueellinen nuorisotyö ja erityisnuorisotyö.

Alueelliseen nuorisotyöhön ja erityisnuorisotyöhön Vantaan nuorisopalveluissa kuuluu:

1. Nuorisotilatoiminta, joissa järjestetään avointen ovien toimintaa iltaisin nuorten vapaa-ajalla
2. Erityisnuorisotyö, jolla tuetaan erityistä tukea tarvitsevia yläkouluikäisiä nuoria
3. Muu alueellinen työ.

Opinnäytetyö keskittyy nuorisotilatoimintaan sen ydintoimintoihin ja asiakkaisiin. Ydintoiminnat ovat nuorisotyössä nuorisotilat ja niissä käyvät asiakkaat, nuoret. Opinnäytetyön ulkopuolelle jätän keskitetyt palvelut, erityisnuorisotyön, nuorten tieto- ja neuvontapisteen Jeesin samoin kuin muun alueellisen työn.

Vantaalla on yhteensä 14 nuorisotilaa: Arkki, Hakunila, Havukoski, Hiekkaharju, Kannisto, Kolohonka, Korso, Länsimäki, Martinlaakso, Mikkola, Pakkala, Tonttula sekä Vernissa sekä moottoripaja. Jokainen nuorisotilalla on omaleimainen ilmeensä, mutta joillakin tiloilla on erityisiä toiminnallisia eroja. Vernissa on lasten ja nuorten kulttuuriin painottuva talo, Tonttulassa on runsaasti yhdistysten toimintaa ja moottoripajalla on taas mahdollisuus korjata mopoa, autoa tai polkupyöriä. Nuorisotilat kattavat melko hyvin Vantaan alueellisesti ja jatkuvasti nuorisotilan tarpeita myös selvitetään. Vantaan nuorisopalveluilla oli vakituksessa työsuhteessa elokuussa 2011 yhteensä 88 henkilöä, joista varsinaisia nuorisotilan ohjaajia oli vuonna 2010, 53 henkilöä (Vikstedt 2011).

Taloilla on muun muassa omia kyselyitä ja palautelaatikoita, mutta vertailukelpoista asiakaspalautte järjestelmää Vantaan kaupungin nuorisopalveluilla ei ole. Esimerkiksi Länsi-Vantaalla monitoimitila Arkissa nuorille tehtiin keväällä 2009 asiakaskysely kyselytutkimuksella internetissä. Tämä asiakaspalautte jäi kuitenkin pienimuotoiseksi, vaikkakin hyödylliseksi ja siksi sitä haluttaisiin nyt laajentaa. Kyselyssä ilmeni myös haasteita, joihin halutaan nyt tällä opinnäytetyöllä korjauksia. Haasteita tai jatkotyöstämistä vaativia teemoja oli mm. avoimen palautteen runsas määrä ja en osaa sanoa -vastausten määrä. Nuoret ilmaisivat hyvin mielipiteensä, sillä avointa palautetta tuli paljon. En osaa sanoa -vastauksia tuli kuitenkin jonkin verran. Se voi kertoa, että kysymystä ei ymmärretty tai että osa piti kyselyn kysymyksiä liian vaikeina. Vaikka kyselyitä on tehty, eivät niiden tulokset ole näkyneet nuorille juurikaan. Pienryhmissä on Länsi-Vantaalla ollut epäsäännöllisesti kyselyitä nuorille ja niissä on pyritty selvittämään mm. nuorten näkemystä ryhmän hyödystä juuri hänelle sekä toiveita ja korjausehdotuksia. Kyselyt eivät ole kuitenkaan olleet vertailukelpoisia.

Nuorisotyöstä kerätään erilaisia indikaattoreita, tunnuslukuja niin pääkaupunkiseudulle yhteisiä kuin Vantaan omia sekä Kanuuna kuntien (24 suurimman kunnan nuorisotoimien kehittämisverkosto) yhteisiä (Vikstedt 2011). Vantaalla kerätään nuorisotilatyöstä kuukausittain mm. tavoitettujen nuorten määrää, suunnitelmallisesti tuettuja nuoria, loma-

aikana tavoitettujen nuorten määrää. Erityisnuorisotyössä taas kerätään mm. yksilöllisesti tuettujen nuorten määrää, pienryhmätoiminnassa nuorten kuin ryhmien määrää, sekä katutyön tunteja kuin verkosto- ja vanhempien tapaamisia. (Vikstedt: 2011.) Vantaan nuorisopalvelun tunnusluvuissa ei ole asiakaspalautetta. Tämä puute tulisi kuitenkin täyttää, jotta voimme puhua laadukkaasta, tarpeellisesta ja asiakaslähtöisestä palvelusta.

Nuorisolaki määrittelee kunnan nuorisotyötä. Nykyiseen lakiin (Nuorisolaki 27.1.2006/72, 8§) on selkeästi kirjattu, että nuoria on kuultava heitä koskevissa asioissa. Nuorisolaki edellyttää myös laadukasta ja riittävää palvelua, nuorten osallisuutta unohtamatta. Nuorisotyö joutuu taistelemaan markkinoiden tarjoamien palveluiden kanssa. Nuorisotyöstä onkin tulossa yhteiskunnan polarisaation korjaaja (Salasuo 2006, 89). Vaikka nuorisotyöntekijät tuntevat nuorten toiveet hyvin (Salasuo 2006, 89), jotta tiedämme varmasti mitkä ovat nuorten toiveet ja odotukset, tarvitaan selkeä asiakaspalaute, jotta saadaan oikeaa todennettua tietoa asiakkaista ja heidän toiveista ja odotuksista. Pienten resurssien vuoksi realismi nuorten toiveista pitää muistaa, kun niin sanottuna kilpailijana ovat markkinat. Kehittämishankkeelle on tarvetta niin organisaation sisällä Vantaan kaupungin nuorisopalveluilla kuin nuorisolain näkökulmasta. Tarve lähtee myös nuorisotyön tarpeesta tukea nuoren kasvua ja kehitystä heidän tarpeistaan lähtien markkinoiden kanssa kilpailussa.

3 TEORETTISET LÄHTÖKOHDAT

Tässä osuudessa olen pyrkinyt tuomaan esiin sen teoreettisen viitekehyksen, jonka ympärille asiakaskysely ja sen käyttöönotto Vantaan nuorisopalveluille rakentuu. Teoreettiset lähtökohdani rajaavat kehittämishanketta, antavat sille pohjaa ja toisaalta myös tukevat kehittämishankkeen etappeja eteenpäin. Olennaisia teoreettisia lähtökohtia ovat nuorisolaki, joka luo pohjan nuorisotyölle, nuorisotyö itsessään sekä laatu nuorisotyössä. Kehittämishankkeeseen liittyy myös nuoret omien toiveiden asiantuntijoina, joten termi osallisuus on olennainen, niin kuin myös asiakkuus, siihen liittyen myös asiakaslähtöisyys, asiakas sekä asiakaspalaute. Eli teoreettisen taustan kehittämishankkeelle luovat nuorisolaki, nuorisotyö, asiakkuus, laatu nuorisotyössä sekä osallisuus.

3.1 Taustalla vaikuttaa nuorisolaki

Ensimmäinen nuorisolaki tuli voimaan 1.3.2006. Aiemmat lait ovat olleet nuorisotyölakeja. Nuorisolaissa on määritelty nuorisotyö ja nuorisopolitiikka erikseen (Aaltonen 2009: 11). Lain (Nuorisolaki 27.1.2006/72) tarkoitus on määritelty seuraavasti (1§):

”Tämän lain tarkoitus on tukea nuorten kasvua ja itsenäistymistä, edistää nuorten aktiivista kansalaisuutta ja nuorten sosiaalista vahvistamista sekä parantaa nuorten kasvu- ja elinoloja.

Tavoitteena toteuttamisessa lähtökohtina ovat yhteisöllisyys, yhteisvastuu, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo, monikulttuurisuus ja kansainvälisyys, terveet elämäntavat sekä ympäristön ja elämän kunnioittaminen”

Nuorisolaissa on myös määritelty nuori, aktiivinen kansalaisuus, moninainen yhteistyö, sosiaalinen vahvistaminen, nuorisotyö, nuorisopolitiikka. Aavaan nyt muutamia keskeisiä lain osia. Nuorisolaissa tarkoitetaan nuorilla alle 29-vuotiasta (Nuorisolaki 27.1.2006/72), mutta se jättää jokaiselle kunnalle liikkumavaran itse päättää joustavasti työn kohdentamisen. Aktiivinen kansalaisuus tarkoittaa tavoitteellista toimintaa kansalaisyhteiskunnassa (Nuorisolaki 27.1.2006/72). Se koskettaa kaikkia ja se on harrastamista, osallistumista sekä leikkiä ja iloista toimintaa yhdessä, siis yhteisön jäsenyyttä (Aaltonen 2009: 25). Sosiaalisella vahvistamisella tarkoitetaan nuorille suunnattuja toimenpiteitä elämäntaitojen parantamiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi (Nuorisolaki 27.1.2006/72). Sosiaalinen vahvistaminen on kohdennettua toimintaa, joka keskittyy syrjäytymisen riskiryhmässä oleviin nuoriin. Tavoitteenaan siinä on nuoren saattaminen yhteisölliseen toimintaan aktiiviseksi kansalaiseksi (Aaltonen 2009: 26).

Nuorisotyöllä tarkoitetaan nuorisolaissa nuorten oman ajan käyttöön kohdistuvaa aktiivisen kansalaisuuden edistämistä samoin kuin nuorten sosiaalista vahvistamista, nuoren kasvun ja itsenäistymisen tukemista sekä sukupolvien välistä vuorovaikutusta (Nuorisolaki 27.1.2006/72). Nuorisotyön määritelmä rajaa ulkopuolelleen koulun ja perheen ja se kohdistuu erityisesti nuoren omaan aikaan (Aaltonen 2009: 26). Nuorisopolitiikalla nuorisolaissa tarkoitetaan nuorten kasvu- ja elinolojen parantamista (Nuorisolaki 27.1.2006/72). Moninainen yhteistyö tarkoittaa paikallistasolla toteutettavaa eri toimialojen viranomaisten yhteistyötä (Nuorisolaki 27.1.2006/72).

Nuorisolaki määrittelee myös nuorisotyön kunnan tehtäviin, mutta niitä voidaan myös toteuttaa alueellisesti kuntien yhteistyönä. Lain mukaan myös muilla kuin kunnan nuorisotyötä tekevillä organisaatioilla (seurakunnan, järjestöt jne.) on oikeus siis itse määritellä tehtävänsä (Nieminen 2007: 22).

”Kunnan nuorisotyöhön ja -politiikkaan kuuluvat kasvatuksellinen ohjaus, toimitilat ja harrastusmahdollisuudet, tieto- ja neuvontapalvelut, nuorisoyhdistyksen ja muiden nuorisoryhmien tuki, liikunnallinen, kulttuurinen, kansainvälinen ja monikulttuurinen nuorisotoiminta, nuorten ympäristökasvatus sekä tarvittaessa nuorten työpajapalvelut ja etsivä nuorisotyö tai muut paikallisiin olosuhteisiin ja tarpeisiin sopivat toimintamuodot. Nuorisotyötä ja -politiikkaa toteutetaan monialaisena yhteistyönä sekä yhteistyönä nuorten, nuorisoyhdistysten ja muiden nuorisotyötä tekevien järjestöjen kanssa.” (Nuorisolaki 27.1.2006/72,7§ .)

Valtion tasolla opetusministeriöllä on vastuu nuorisotyön ja -politiikan yleisestä kehittämisestä (Nuorisolaki 27.1.2006/72,3§). Lääninhallitukset toimivat nuorisotyötä ja -politiikkaa koskevissa asioissa valtion aluehallintoviranomaisina (Aaltonen 2009: 48).

3.2 Nuorisotyön luonne

Nuorisotyö pohjautuu siis lakiin. Nuorisotyö ja -politiikka ovat kunnan tehtäviä. Lain mukaan nuorisotyön toteuttamisesta vastaavat kunnat, nuorisoyhdistykset ja muut nuorisotyötä tekevät järjestöt. Nuorisotyön palveluja voidaan tuottaa myös alueellisesti kuntien yhteistyönä. Nuorisotyön käsite on hyvin moninainen. Mielestäni Nieminen (2007) on avannut nuorisotyön käsitteenä selkeästi sen tehtävien kautta.

”Nuorisotyö on nuorten tarpeisiin ja vapaaehtoiseen osallistumiseen perustuvaa ohjattua ja yhteisöllistä toimintaa, jonka tarkoituksena on sekä auttaa nuoria liittymään yhteiskuntaan että tarjota nuorille oppimismahdollisuuksia persoonallisuuden, yhteiskunnan ja kulttuurin kehittämiseksi.” (Nieminen 2007: 43.)

Seuraavaksi kuvaan nuorisotyön nuorisotilatyötä, johon asiakaskysely on tarkoitus kohdentaa, sekä hieman myös erityisnuorisotyötä, joka näyttäytyy kuitenkin nuorisotilojen asiakastyössä. Nuorisotilatyö on työtä, josta suurin osa ihmisistä nuorisotyön tunnistaa, nuorisotilatyö on työtä joka laissa mainitaan seuraavasti: kunnan nuorisotyöhön kuuluvat nuorten kasvatuksellinen ohjaus ja toimitilat. Nuorisotilatyöstä puhutaan myös avointen ovien toimintana. Avointen ovien toiminta on toiminta, johon kaikki nuoret ovat tervetulleita, jota tarjotaan nuorisotilalla tai talolla, mutta myös jossakin muussa tilassa (Kemppinen 1999: 41). Tämä on Kylmäkosken (2007: 395) mukaan vanhentunut määritelmä, sillä se ei kuvaa tarpeeksi osuvasti nuorisotilalla tehtävää arjen työtä, vaan tilatyönkäsite on sisällöltään tarkemmin määritelty. Nuorisotilatyö on nuoren ja työntekijän kokonaisvaltaista vuorovaikutuksellista kohtaamista ja tavoitteellista toimintaa, jossa kasvatuksellisin menetelmin tuetaan nuoren elämänhallintaa ja aikuistumista (Nieminen 2007: 409).

Nuorisotilatyön määrittelyssä painotetaan tilatyöntekijöiden ja nuoren kohtaamisen luonnetta, unohtamatta tavoitteellista toimintaa ja sen vuorovaikutuksellisuutta ja yhteisökasvatuksellisuutta. (Nieminen 2007: 395.)

Nuorisotilatyö Vantaalla on tarkoitettu kaikille 10-17-vuotiaille, jotka kaipaavat toimintaa, yhdessäoloa ja ”hengailua” (Vantaa.fi/nutailat). Puhutaan myös avoimista nuorten illoista, jolla tarkoitetaan nuorisotiloilla tehtävää nuorisotyötä, johon nuoret voivat vapaasti osallistua (Mäkelä 2009: 18). Vantaalla nuorisotalot toimivat alueellisina palveluverkostoina. Nuorisotalojen tehtävänä on nuorten kasvun tukeminen ja itsetunnon vahvistaminen, kohderyhmänä harrastustoiminnan ulkopuolella olevat nuoret. (Salasuo 2006: 29). Erilaiset menetelmät, toiminta, biljardinpeluu tai aarrekartan rakentaminen, ja keskustelut tiloilla esimerkiksi päihteiden käytöstä tai seksuaalisuudesta, tähtäävät tähän tavoitteeseen. Toiminnan avulla nuorisotyöntekijät ottavat nuoriin kontaktia ja tukevat näin nuoren kasvua ja kehitystä. Nuorisotilatyötä on hankala määritellä, koska tilatyölle ei ole selkeää tutkimuskenttää (Soanjärvi 2011: 125).

Pääkaupunkiseudun nuorisotyön strategiasta ja tavoitteista laadituista avointen iltojen kriteereistä, arviointialueista, voi mielestäni jotain määrittelyä hahmottaa nuorisotiloille. Laadukas nuorisotyö auditoinnin mukaan rakentuu seuraavista osa-alueista: työyhteisön toiminta, nuorten toiminta ja resurssit (Mäkelä 2009: 16). Työyhteisön toiminta on osa laadukasta nuorisotyötä, työyhteisön tulee olla hyvin toimiva sekä ohjaajien sopivia toimintatapoja ja tekoja sisältävä (Mäkelä 2009: 16). Hyvän toiminnan takeena on yhdessä sovitut ja kirjatut toimintamallit ja -säännöt, unohtamatta turvallisuutta ohjeistuksineen, sukupuolisensitiivisyyttä, monikulttuurisuutta ja yhdenvertaisuutta (Mäkelä 2009: 16). Nuorten toimintaa tulisi avoimissa nuorten illoissa olla sellainen, jossa on olemassa edellytyksiä ja rakenteita nuorten aidolle osallisuudelle ja omaehtoiselle toiminnalle sekä vertaisryhmätoiminnalle (Mäkelä 2009: 16). Nuorten välisen vuorovaikutuksen tulisi erinomaisella tasolla olla aktiivista ja uusia nuoria mukaan ottavaa sekä nuorten työnjako tulisi jakaantua monille eri ryhmille (Hovi ym. 2009: 72). Riittävät resurssit, oikein mitoitettut työntekijäresurssit, tilojen toimivuus ja toimintavälineiden kunto sekä kestävä kehitys ja tiedotusmateriaali nuorille ovat myös edellytys laadukkaalle nuorisotyölle (Mäkelä 2009: 16).

Mielestäni siis nuorisotilatyö on työtä nuorten olohuoneessa. Nuorisotilatyössä ammatilliset nuorisotyöntekijät yhdessä tukevat yhdessä tietyin toimintamallein nuorta nuoren vapaa-ajalla kasvussa ja kehityksessä. Nuorisotyöntekijät antavat samalla osallisuuden ja toiminnan mahdollisuuksia nuorille.

Nuorisolakiin on ensimmäistä kertaa kirjattu erityisnuorisotyö, joka on nyt kunnille lakisääteinen velvollisuus. Erityisnuorisotyön kohderyhmänä Vantaalla ovat pääsääntöisesti 13-16 -vuotiaat erityistä tukea tarvitsevat nuoret sekä heidän perheensä. Työskentely

tapahtuu yhteistyössä kodin ja koulun sekä moniammatillisen verkoston kanssa. Työ sisältää pienryhmä ja yksilötyötä, katupartiointia sekä alueellista työtä. Kerron seuraavasti tarkemmin pienryhmien toiminnasta, mihin myös asiakaskysely on tarkoitus kohdentaa. Pienryhmätoiminta on varhaisen puuttumisen menetelmä, jolla pyritään parantamaan lasten/nuorten vuorovaikutus- ja sosiaalisia taitoja. Pääsääntöisesti kohderyhmänä ovat vetäytyvät tai ylivilkkaat lapset/nuoret. Pienryhmätoiminta on luonteeltaan ensisijaisesti ehkäisevää toimintaa. Vuorovaikutuksen ongelmiin pyritään löytämään ratkaisu jo ennen kun ne muuttuvat vakaviksi ja vaikeammin ”korjattaviksi”. Toiminta voi sinänsä olla mitä tahansa, kunhan se palvelee ryhmän ja sen jäsenten asettamia tavoitteita ja päämääriä. Keskeinen ajatus on, että yhdessäolo mielekkään tekemisen kautta on sosiaalista kanssakäymistä, joka mahdollistaa sosiaalisten taitojen oppimisen. Menetelmissä painotetaan tunneilmaisu- ja toiminnallisia menetelmiä. (Hyvä käytäntö: 2008.) Tavoitteellisella pienryhmällä tarkoitetaan ryhmää, joka on muodostettu tiettyä tarkoitusta varten, ja sitä kun ihmiset liittyvät toisiinsa muodostaakseen toiminnallisen kokonaisuuden. Ryhmän yhteisesti sopimat tavoitteet antavat hyvän pohjan toiminnalle. Tärkeää ryhmän toiminnassa on huolehtia siitä, että ryhmässä olemisen ei leimaa nuoria, vaan toiminta antaa myönteisen kuvan ulkopuolisille. (Nokelainen & Toikanter 2006: 41.) Tavoitteellinen pienryhmä on nuorisotyön arvioinnin näkökulmasta yksi keskeinen työmuoto nuorisotyössä. Kriteeristön laadinnan taustalla on yhteinen näkemys siitä.

”Tavoitteellinen pienryhmätoiminta pääkaupunkiseudun nuorisotyössä on ryhmätoimintaa joka on suunnattu nuorille tarvelähtöisesti ja sen muotoina on joko suljettu ryhmä tai kerhomuotoinen toiminta. Ryhmän koko on määritelty ja perusteltu, ja ryhmä kokoontuu sovitusti. Ryhmän toiminta kestää määrääjän ja sillä on kasvatukselliset nuorisotyön keinoin saavutettavissa olevat tavoitteet. Ryhmällä on koulutetut ohjaaja(t).” (Hovi ym. 2009: 19.)

Nuorisotyön siis odotetaan samanaikaisesti vastaavan nuorten osallisuuteen, syrjäytymiseen, kontrollointiin ja emansipaation haasteisiin (Soanjärvi 2011: 107). Soanjärven mukaan nuorisotyön sisällön hahmottaminen on siksi vaikeaa, koska nämä neljä odotusta ovat ristiriitaisia ja jännitteisiä keskenään. Nuorisotyön pitäisi vastata niin ”netti nuorten” kuin ”koulupudokkaiden” haasteisiin, niin kuin ”hengaaviin kauppakeskusnuoriin” kuin poliittisesti aktiivisten nuorten toiveisiin (Soanjärvi 2011: 107). Nieminen (2007) näkee nuorisotyöllä neljä eri tehtävää. Ensimmäisenä sosialisatiofunktio, joka on nuorten liittämistä kulttuurin, yhteiskunnan ja lähiyhteisön jäseneksi. Jossa ympäröivän yhteiskunnan ja kulttuurin hyväksi koettuja arvoja siirretään uudelle sukupolvelle, tällä on myös uudistuva ja säilyttävä luonne. (Nieminen 2007: 23.) Toisena on personalisaatiofunktio, jonka tarkoittaa kehittymistä omaksi itsekseen, itsenäiseksi sekä omat tarpeet ja pyrkimyksensä tuntevaksi ihmiseksi (Nieminen 2007: 24). Tässä persoonallisuusfunktiossa nuorisotyöltä edellytetään nuorisotyössä mukana olevan nuoren yksilöllisyyden ja omaleimaisuuden tunnistamista, tunnustamista ja tukemista. Nuoren vapaaehtoinen mukana olo toiminnassa ja nuoren tarpeiden kuunteleminen sekä

kunnioitus ovat ohittamaton piirre persoonallisuusfunktion toteuttamisessa. (Nieminen 2007: 24.) Kolmantena yleisenä tehtävänä nuorisotyöllä on kompensatiofunktio, se sosiaalisaation ja personalisaatiossa ilmenevien puutteiden tasoittamista ja vaikeuksien korjaamista. Nuorisotyöllä autetaan ja ohjataan nuoria, joilla on ongelmia yhteiskuntaan liittymisessä tai omien persoonallisten mahdollisuuksien toteuttamisessa esimerkkinä erityisnuorisotyö. (Nieminen 2007: 25.) Neljäntenä tehtävänä on resurssointi- ja allakointifunktio eli yhteiskunnan nuorille osoittamiin voimavaroihin sekä niiden suuntaamiseen vaikuttaminen, nuorisopolitiikkaa (Nieminen 2007: 25).

Nuorisotyön haaste on olla vapaa-ajassa, jossa muita toimijoita ei ole ja jossa kuka vain voi nimetä itsensä nuorisotyöntekijäksi, niin jalkapallovalmentaja tai ”gurun” maineen saanut nuorten järjestössä toimiva aktiivi. (ks. Soanjärvi 2011.) Nuorisotyöntekijät kokevat työnsä nuorten ongelmia ehkäiseväksi enemmän kuin vapaa-ajan ohjelmaa järjestäväksi toiminnaksi (Soanjärvi 2011: 110). Nuorisotyöntekijän on lunastettava jatkuvasti ammattinsa oikeutus, sillä se tekee työtä joka on koulutyöltä tai sosiaalityöltä jäänyt, sillä ei ole ammatillista oikeutusta kuten opettajilla tai sosiaalityöntekijöillä nimikkeen turvin ja toisaalta myös valtion hallinnon tuki nuorisotyölle on hyvin väljää (Soanjärvi 2011: 111). Soanjärvi (2011: 116) on todennut, että nuorisotyöalaa voi kuvata läpikulkualaksi, oma reilun 10 vuoden työkokemus nuorisotyöstä on myös sen osoittanut, moni nuori valmistumisen jälkeen viipyy jonkin aikaa, kunnes hakeutuu lähialalle, kuten erityisopettajaksi tai sosiaalialalle.

Nuorisotyölle on tyypillistä, että mennään sinne missä tapahtuu nuorten kesken jotain, itse olen ollut niin nettinorisotyössä, Jokelan koulusurmien aikaan tukemassa nuoria nuorisotilalla, harrastemessujen esittelijänä kuin yksilö- ja perhetyötä tehden. Soanjärvi (2011) sanookin nuorisotyön olevan villi kenttä, jossa mennään sinne missä savuaa ja toimitaan. Nuorisotyölle on ominaista ottaa työkseen työtä jota muut eivät hoida. Nuorisotyö hakee oikeutustaan ”harmaan alueen” töistä ja voidaan sanoa, että tälle työlle on myös tarvetta. Työlle joka toimii lainsäädännön ja virallisen ohjeistuksen ulkopuolella. (Soanjärvi 2011: 118.) Nuorisotyöllä on siis monta tehtävää ja nuorisotyössä ei ole haluttu, kyetty ja toisaalta voitukaan keskittyä yhteen tiettyyn tehtävään (Nieminen 2007: 27). Nuorisolain ilmaisu ”tai muut paikallisiin olosuhteisiin ja tarpeisiin sopivat toimintamuodot”, antaa oikeuden kunnan päättää siitä miten työtä toteutetaan ja mikä on riittävä nuorisotyö kunnassa (Cederlöf 2007: 300). Vaikka tämä joustavuus on mielestäni nuorisotyön vahvuus, se kuitenkin antaa valitettavan sirpalemaisena kuvan työstä ulkopuolisille nuorten vapaa-ajalla toimivasta työstä ja joka värityy nuorisotyöntekijöiden ja nuorten kertoman mukaan (Soanjärvi 2011). Mutta toisaalta niin kuin Soanjärvikin (2011: 130) toteaa, nuorisotyön on säilytettävä villi värinsä, jotta sen notkeus ja nopeus reagoida eri aikakausina nuorten tarpeisiin ja toiveisiin säilyy. Jotakin tarkannusta se tarvitsee, jotta sen erityislaatu säilyy ja sitä riittävästi ymmärretään.

3.3 Asiakkuus kunnallisessa nuorisotyössä

Asiakas määritellään monin tavoin riippuen siitä onko kyse voittoa tuottavasta yritystoiminnasta, voittoa tuottamattomasta toiminnasta vai julkisesta organisaatiosta. Maksava asiakas, voiton tuoja, kuluttaja on asiakas liikemaailmassa, esimerkiksi ostoksia tekevä henkilö kaupassa. Julkisella sektorilla ei voida vastata yksiselitteisesti kuka on asiakas. Voidaan ajatella, että asiakkaita ovat kaikki kuntalaiset (Ylikoski 1999: 73). Kunta-alan eri sektoreilla asiakaskunta vaihtelee esim. terveyskeskuksessa terveyteen apua hakevista asiakkaista aina kulttuuripalveluita käyttäviin taidenäyttelyvieraisiin. Yksiselitteistä vastausta asiakkaaseen julkisella alalla ei siis ole. Asiakkuus on hyvin moniulotteinen. Voi ajatella myös, että asiakas on persoona oman elämänsä asiantuntija, joka on yhteistyössä työntekijän kanssa (Kujala 2003: 35). Kuten nuorisotyössä nuori ja hänen perheensä nähdään useimmiten kumppanina, aktiivisena toimijana. Palvelutoiminnassa asiakas voidaan nähdä tasavertaisena osapuolena ja aktiivisena tahtovana toimijana tai toiminnan läsnä olevana kohteena (Pohjola 1997: 175-176). Nuorisotyön sisällä asiakasryhmä on myös moninainen. Kun lähestytään nuorisolaista käsin asiakasta, hän on nuori, joka on alle 29-vuotias (Nuorisolaki 27.1.2006/72). Yksittäinen kunta rajaa asiakkaan omien kriteerien mukaan kuhunkin toimintaan erikseen. Vantaalla nuorisotilatyössä asiakas on 10-17 -vuotias vantaalainen.

Kunnallisesta näkökulmasta käsin nuorisotyön asiakas on jokainen kuntalainen. Asiakas on kuningas, kunnan toiminnassa, nuorisotyössä näin ei kuitenkaan kirjaimellisesti ole, kuten kaupallisen puolen asiakaskäsityksessä (ks. Pohjola 1997: 178). Nuorisotyössä asiakaspalvelua on välillä esimerkiksi ilmoittaa nuoren (asiakkaan) tahtoa vastaan päihteiden käytöstä tai epäasiallisesta käytöksestä huoltajalle. Asiakkuus on siis hyvin moniulotteista. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) määrittelee sosiaalitoimen asiakasta ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785) määrittelee terveydenhoitopuolella asiakasta.

Kansalaisten laatutietoisuus ja tiedontaso on lisääntynyt. Asiakkaat osaavat vaatia hyvää palvelua ja hoitoa myös julkisella alalla (Kujala 2003: 31). Asiakkaan näkemys erilaisiin tilanteisiin tai palveluihin on tärkeä saada esiin jotta voimme puhua asiakaslähtöisestä toiminnasta, asiakastyytyväisyydestä tai asiakaspalautteesta ja vastata asiakkaiden odotuksiin hyvästä ja korkeatasoisesta palvelusta myös julkisella alalla. Asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset heidän itse ilmaisemina ovat työntekijöiden toiminta- ja ajattelutavan perustana, eikä esimerkiksi vain työstä tai organisaatiosta tulevien linjausten mukaiset (Kujala 2003: 30). Asiakaslähtöisyyden tulee näkyä asiakkaalle ja lähtökohtana on asiakkaan tarpeiden tyydytys (Ylikoski 1999: 41). Asiakkaan tyytyväisyys ei ole niin yksiselitteistä kuin voisi kuvitella. Tyytyväisyys osoittaa tunnetilaa, tyytymystä, joten se kuvaa epäsuorasti mitä asiakkaat haluavat palvelulta (Kujala 2003: 34). Nuoret esimerkiksi halusivat juoda energiajuomia Vantaan nuorisotiloilla, mutta se on säännöissä kielletty. Onko

asiakas silloin tyytyväinen kun häntä estetään tekemästä mitä haluaa. Julkisella puolella kuitenkin erilaiset valvontatehtävät ja moraaliset velvollisuudet vaativat laajaa yhteiskunnallista vastuuta. Mutta ehkä kyse on osallisuuspalvelusta, osallisuuden tunteesta ja yhdessä oppimisesta (Gretschel 2002: 110).

Usein myös erilaisissa asiakaspalautteissa asiakkaat tuovat esiin tyytyväisyyden hyvin neutraalisti ja varovaisesti (Pohjola 1997: 182). Asiakaspalautteen kautta on mahdollista palvella asiakasta entistä laadukkaammin ja vastata myös asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin. Asiakaspalautte voidaan nähdä vastavuoroisena prosessina, jossa asiakas on yhteistyökumppani, jossa palautetta kerätään soveltuksen palvelujen tehtävään ja luonteeseen (Kananoja 1997: 121). Varsinkin kunnan toiminnassa tämä tuntuu luontevalta. Kunnan omistaja on kuntalaiset ja toiminta perustuu pitkälti siihen että toimitaan yhdessä. Yhteinen intressi on toimia niin, että palvelut vastaavat asukkaiden tarpeita, ovat laadukkaita ja järkevästi organisoituja (Kananoja 1997: 112). Asiakaspalautteen tavoite on kuitenkin nähdä tyytyväisyyden tai tyytymättömyyden taakse. Asiakaspalautteen kerääminen ei ole tavoiteltavaa, vaan on osattava hyödyntää palautetta käytännössä. Kysymys on prosessista, jossa palaute kerätään, analysoidaan, pohditaan ja mietitään toiminnan muutostarvetta (Pohjola 1997: 171).

Tekemällä laadukasta nuorisotyötä, hyöty näkyy ennen kaikkea asiakkaille, nuorille suunnattujen palveluiden parantumisena. On olemassa erilaisia nuorten osallisuutta lisääviä toimia esim. talopalaverit, apuohjaaja toiminta sekä nuorten omat kerhot, jotka toimivat suorina palautekanavina työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Pakka ja Taponen (2009) ovat Nuorisotyön arviointi kirjassa huomauttaneet, että arviointien ja asiakaspalautteiden kytkeä kannattaa. Asiakaspalautteen kehittämisessä on mielestäni juuri kyse tästä jatkuvasta kehittämisestä. Lecklinin (2006: 151) mukaan mittaaminen on olennainen osa prosessinhallintaa, sillä jos ei voida mitata prosessia, ei sitä voi myöskään ohjata ja jos sitä ei voida ohjata, niin sitä ei voi johtaa tai hallita. Prosessin kehittämisen ehdoton edellytys on asiakaspalautteen jatkuva seuraaminen ja asiakastyytyväisyyden mittaaminen (Lecklin 2006: 141).

3.4 Nuorisotyön laatua paikantamassa

Nuorisotyön laadusta on puhuttu suhteellisen vähän vielä ennen 2000-lukua. Cederlöfin (1999: 82) mukaan nuorisotyön merkitystä on perusteltu mm. taloudellisesti sekä sivistys-, hyvinvointipoliittisesti, mutta jäsenyneet kysymykset nuorisotyön vaikuttavuudesta ja sen arvioinnista, työn laadun määrittelystä ja kehittämisestä, nuorisosalalla on vasta aluillaan. Nuorisotyön kenttä on hyvin moninainen tai niin kuin Soanjärvi (2011: 125) sanoo, että nuorisotilatyötä on hankala määrittellä, koska tilatyölle ei ole selkeää tutkimuskenttää ja näin ollen on vaikea saada selkeää kuvaa sirpalemaisesta nuorisotyön kentästä. Laatu koostuu

nuorisotyössä pääkaupunkiseudulla numeraalisista, määrällisistä arvioinneista, mutta myös laadullisesta prosessien itsearviointi- ja auditointimallista.

Nuorisotilat ja erityisnuorisotyöntekijät keräävät työstään joka kuukausi numeraalista tietoa, esim. kuinka paljon kohdattiin nuoria, kuinka paljon pienryhmissä kävi nuoria ja kuinka paljon heidän kanssaan vietettiin aikaa. Numeraalisia, määrällisiä lukuja nuorisotyöstä on, mutta kertooko se laadusta? Mielestäni ei. Se ei kerro inhimillisistä, kasvatuksellisista merkityksistä tai sisällöistä. Ja myös ilman nuoria, siis määrää, ei laatukaan voi toteutua (Hovi 2009: 5).

Toimintaa, nuorisotyötä arvioidaan, kehitetään sekä mitataan, jotta voidaan saada oikean suuntaista tietoa toiminnasta. Vantaalla nuorisotyössä, niin kuin muuallakin pääkaupunkiseudulla, on käytössä auditointi, joka on yksi osa laatuarviointia, määrällisten mittareiden ohella. Nuorisotyössä on siis laatuun kohdistuva arvioinnin väline. Nuorisotyössä on pääkaupunkiseudulla käytössä itsearviointi- ja auditointimalli, joka arvioi nuorisotyön sisältöä ja prosesseja. Arviointimalli ottaa kantaa työn tekemisen laatuun, tiettyjen toimintamallien olemassa oloon ja käyttöön, nuorten osallistamiseen sekä resursseihin. Arviointi ei itsessään riitä, vaan sitä tulee hyödyntää toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä (Hovi 2009: 6). Laatutyöhön kuuluu jatkuva kehittäminen, sillä kehityksen jälkeen palataan jälleen lähtöruutuun (Lecklin 2006: 153). Prosessin kehittämisen malli on siis eräänlainen kehä, joka alkaa nykytilankartoituksella, jossa pohditaan missä ollaan nyt, jotta päästään maaliin. Toiseksi pohditaan sitä miten ongelmiin löytyy ratkaisu ja viimeiseksi prosessia parannetaan (Lecklin 2006: 136).

Kriteerien ja tasokuvausten avulla luodaan yhteinen ymmärrys ja merkitys laadukkaasta toiminnan sisällöistä (Mäkelä 2009: 14). Auditointi ja itsearviointi on laadittu kolmelle nuorisotyön keskeiselle toiminnalle eli avoimet nuorten illat, tavoitteelliset pienryhmät sekä leiritoiminta. Kerron tässä hieman tarkemmin avoimen nuorteniltojen kriteeristöä, sillä se usein mielletään kunnan nuorisotyön perustehtäväksi. Avoimessa nuorten illassa on kolme eri arviointialuetta; työyhteisön toiminta, nuorten toiminta sekä resurssit. Näille jokaiselle on asetettu kriteereitä yhteensä 37 osa-aluetta ja joissa toiminnan laatua arvioidaan neljän tasokuvauksen avulla (Mäkelä 2009). Päästäkseen erinomaiselle tasolle työyhteisön pitää saavuttaa tasokuvauksen vaatimukset (Mäkelä 2009: 17). Auditointi perustuu vertaisauditointiin, jossa toisen kaupungin nuorisotyöntekijät pareittain havainnoivat nuorisotila iltana toimintaa ja arvioivat kriteeri ja tasokuvaus kerrallaan, mihin tasoon juuri sinä iltana nuorisotilalla ollaan. Jokainen nuorisotila saa raportointilomakkeella auditointituloksensa rasti ruutuun periaatteella, mutta myös tärkeimmät havainnot, vahvuudet kuin kehittämiskohteet kirjataan ylös sekä lopuksi käydään palautekeskustelu (ks Mäkelä & Westman 2009.) Kehittämiskohteiden valinta jää nuorisotilan työntekijöiden ja heidän esimiehensä päätökseksi (Mäkelä & Westman 2009: 21).

Laatu koostuu nuorisotyössä siis määrällisestä ja sisällöllisestä arvioinnista, jossa eri osa-alueita arvioidaan ja niitä myös hyödynnetään kehittämällä laadukasta nuorisotyötä. Yksi osa on mielestäni myös asiakaspalaute, jotta tiedetään mihin suuntaan nuorisotyötä on hyvä viedä ja suunnitella. Mikäli nuoret ovat toimijoita nuorisotaloilla, on heidän kanssaan pystyttävä ideoimaan, suunnittelemaan, päättämään, toteuttamaan ja arvioimaan. Näin saadaan nuorten omaa asiantuntemusta osaksi nuorisotalotoiminnan kehittämistä. (Gretschell 2011: 39.)

3.5 Nuorten osallisuus

Lasten ja nuorten ääni on jäänyt usein taka-alalle. On puhuttu jopa piiloasiakkaasta (Riihelä 1997: 141). Nuorisolaissa (27.1.2006/72) pykälässä kahdeksan lukee seuraavaa:

”Nuorille tulee järjestää mahdollisuus osallistua paikallista ja alueellista nuorisotyötä ja -politiikkaa koskevien asioiden käsittelyyn. Lisäksi nuoria on kuultava heitä koskevissa asioissa.”

Myös muut lait vaativat nuorten ja lasten äänet kuuluviin, kuten Suomen perustuslaki (11.6.1997/731), jossa mainitaan pykälässä kuusi että lapsia ja nuoria on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä, ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti. Kuntalaissa (17.3.1995/365) on maininta, että kuntalaisten, myös lasten ja nuorten, vaikuttamis- ja osallisuusmahdollisuuksista on valtuuston pidettävä huolta, niin että on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Myös maankäyttö- ja rakennuslaissa on maininta kuntalaisten osallistumisoikeudesta sekä perusopetuslaissa opetussuunnitelmassa on tehtävänä antaa oppilaille välineitä osallistuvaksi kansalaiseksi (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/ 132; Perusopetuslaki 21.8.1998/628). Pohjalla on YK:n lastenoikeuksien sopimus, jossa on kolme pääteemaa; lapsen oikeus suojeluun, oikeus osuuteen yhteiskunnan voimavaroista ja osallistumisoikeudet (Yhdistyneet kansakunnat 1959).

Erityisesti 12. ja 13. artiklan mukaan lapsella on oikeus ilmaista mielipide kaikissa häntä koskevissa asioissa ja mielipide on huomioitava ikätason mukaan (Yhdistyneet kansakunnat 1959). Tällä hetkellä siis on laki ja YK:n lastenoikeuksien sopimus nuorten kuulemisen taustalla. Lapsilla on oikeus esittää mielipiteensä, tulla kuulluksi ja osalliseksi omassa arjessaan tässä ja nyt. Enää ei lasten ja nuorten äänen tulisi jäädä taka-alalle.

Osallisuusmääritelmiä on useita, riippuen kuka on määrittelemässä ja mistä näkökulmasta osallisuutta määritellään. Osallisuus on tällä hetkellä pinnalla oleva asia yhtä lailla kuin nuorisotyössä 2000-luvun alussa oli syrjäytymisen ehkäisy. Määrittelen seuraavaksi osallisuutta niiden kolmen näkemyksen kautta, jotka ovat mielestäni selkeimmin yhteydessä nuorisotyössä näkyvään osallisuuteen. Yhteistä kaikille näkemyksille on mielestäni se, että osallinen ei voi olla yksin eli ”yksinäistä” osallisuutta ei ole.

Salasuo (2006: 89) on sanonut, että nuorisotyöstä on tulossa yhteiskunnan polarisaation korjaaja. Nuorten osallistaminen voisi olla tähän ratkaisu, kun ajatellaan osallisuutta Vehviläisen (2006) näkemyksen mukaan, osallisuus nähdään osattomuuden, syrjäytymisen ja köyhyyden poistona. Tämän näkemyksen mukaan osallisuus asettuu osattomuuden ja vaikuttamisen välimaastoon. Osattomuudesta ei helposti siirrytä vaikuttamiseen, vaan ensin on luotava edellytykset ja mahdollisuudet osallisuudelle. (Vehviläinen 2006: 83.) Harva ”koulupudokas” tai elämänhalunsa menettänyt masentunut nuori pystyy vaikuttamaan, mutta ehkä vähitellen olemaan osallinen omista asioistaan kuten nuorisotilan diskon järjestämisestä. Vehviläisen näkemyksessä osallisuuteen on selkeä sosiaalipedagoginen yhteys, jossa osallisuus nähdään ongelmien ennalta ehkäisevänä tekijänä. Osallisuus sosiaalipedagogiassa määritellään sosiaalisena vahvistajana, osana elämönhallintaa (Pietilä 2007: 12 & 26). Ilman oman elämönhallinnan tunnetta on vaikea olla osallinen ja aktiivinen subjekti.

Toisen näkökulman tuo esiin Hanhivaara (2006: 32) jonka mukaan syrjäytymisen ehkäisyn lisänä on hyvinvoinnin ulottuvuus. Tämän näkemyksen mukaan osallinen ei voi olla yksin, vaan osana ryhmää. Osallisuus on yksilön ja ryhmän, yksilön ja yhteisön sekä yksilön ja yhteiskunnan välinen suhde, jossa yksilö kokee olevansa osallinen ja hänen ryhmään kuulumisella on merkitystä (Hanhivaara 2006: 32). Tähän Hanhivaaran näkemykseen on sisäänrakennettuna ajatus kasvusta osallisuuteen, joka lähtee turvallisesta ryhmästä, päätyen yhteiskuntaan yhteisöjen kautta. Nuorisotyön osallisuudesta mielestäni on juuri kyse. Osallisuudesta pienemmässä mittakaavassa turvallisesti yhdessä tuttujen kanssa, aina kohti yhteiskunnallista vaikuttamista. Tavoitteena edistää pieniyhteisön demokratiamallia, huomioiden että näin nuoret pystyvät vaikuttamaan myös muihin kunnan asioihin (Gretschel 2011: 10).

Kolmantena näkökulmana on Gretschelin ajatus (2002; 2011), hän on määritellyt osallisuuden tunteen kautta, osallisuus on siis tunnetta. Tunteen voimaa kuvaavat englanninkielinen sana ”empowerment”, joka on suomeksi voimaantumisen tai valtaantumisen. Nämä kuvaavat sitä tilannetta, jossa nuori tuntee pätevyyttä ja pitää omaa rooliaan merkittävänä osallisuushankkeessa (Gretschel 2002: 179). Osallisuuden tavoitteena voi pitää nuoren tunnetta subjektin roolista niin halutessaan. Tämä näkyy vaikuttamistoiminnan kaikissa vaiheissa osana yhteisöä, ideoinnin kautta käytännön toteutukseen ja lopulta arviointiin asti. (Gretschel 2002: 179.)

Kun ajatellaan osallisuutta nuorisotiloilla, olennaista on nuorisopalveluiden tuottaminen niin, että nuoret ovat mukana toiminnassa alusta loppuun, ideoinnista arviointiin (Gretschel 2011: 10). Pietilän (2007: 75) mukaan osallisuus nuorisotilalla on vapaaehtoisuuteen perustuvaa vaikuttavaa osallisuutta, jossa nuorella on aktiivinen rooli. Vantaalla on tehty Lasten ja nuorten Vantaa toimintaohjelma vuosille 2010-2012, jossa nuorisotaloille tavoitteena on nuorisotilojen toiminnasta ja sen resursseista päättäminen yhdessä sopien ja demokraattisesti

ja että jokaisella nuorisotilalla olisi oma osallisuuskäytäntöjen malli (Koistinen ym. 2010). Nuorisotyöntekijät näkevätkin nuoret aktiivisina toimijoita, subjekteina (Soanjärvi 2011: 103). Nuoruus on mahdollisuus, muutosprosessi on valtava, keho muuttuu, tunteet myllertävät, ajatusmaailma ja persoonallisuus muuttuvat lyhyessä ajassa. Nuoret haluavat vaikuttaa epäkohtiin, muuttamalla maailmaa. Siksi onkin mielestäni tärkeä tarjota nuorille osallisuuden mahdollisuuksia, joilla nuoret saavat voimaantumista, osattomuuden tunteen muuttamista osallisuuteen ja toisaalta mahdollisuuden vaikuttaa myös tulevaisuudessa.

Mikä sitten mahdollistaa osallisuuden, mitä osallisuus vaatii aikuisilta? Nuorisotalolla osallisuuteen liittyy kaksi osaa. Nuorisotilalla täytyy olla nuorten toiminnan mahdollistavia tehtäviä, tilaisuuksia, tekemisen tarjoumia. Nämä tarjoumat voivat olla avoimia tai valmiita tehtäviä, joihin nuoret voivat halutessaan tarttua, mahdollisuuksia toimia. Toisaalta kyse on nuorille annettavasta päätöksenteko- ja toimeenpanovallasta, joka on aiemmin ollut aikuisilla yksin. (Gretschell 2011: 9.) Osallisuuden esteinä nuorisotalolla Gretschel (2011) on pitänyt neljää kohtaa. Ensinnäkin uusien nuorien on vaikea tulla ja ottaa paikkansa nuorisotalolla, koska vanhat kävijät suhtautuvat heihin kielteisesti. Toiseksi nuorisotila yhteisönä saattaa olla heikko neuvottelulle, koska ei ole yhteisöllisiä rakennusaineita, joita osallisuus tarvitsee. Yhteisön osallisuudessa on hyvä olla turvallinen ja vuorovaikutukselle avoin yhteisö.

Kolmanneksi nuorisotyöntekijöiltä vaaditaan osallistavaa kasvatusotetta, osallistamisen kiinnostuksen herättämistä ja innostamista. Niin kuin Gretschel (2011: 29) sanoo, ”nuorisotyötä on helpompi tehdä valmiiksi nuorille kuin tehdä sitä heidän kanssaan”. Neljäntenä erilaiset talokokoukset yms. talodemokraattiset järjestelmät rajoittavat liiaksi nuorten vapautta osallistua vaikuttaen ja toimien. Vaativinta osallisuus on nuorisotyöntekijälle, koska nuori on mielestäni osallisuuden subjekti. Nuorisotyöntekijän on pystyttävä tulkitsemaan ja tunnistamaan nuorten tarpeita ja odotuksia ja jouduttava sietämään tilanteita, joita ei voi ennakolta suunnitella vaan tilanne on tulkittava herkkyydellä (Soanjärvi 2011: 104). Olennaista ovat mielestäni niin halu kuin kyky osallisuuteen, sekä aikuisen tarjoama mahdollisuus osallisuuteen ja osallisuuden vaikutuksen näkeminen. Ja toisaalta nuorisotyöntekijän uskallus luottaa nuoreen ja olla ajattelematta tai tekemättä nuoren puolesta.

4 KEHITTÄMISHANKKEEN TAVOITTEET

Tässä osuudessa pyrin hahmottamaan loogisen viitekehyksen mukaan (Norad 1999: 100), tavoitteita mahdollisimman selvästi, realistisesti ja tuomaan myös esiin eri asteet tavoitteissa. Loogisen viitekehyksen kautta löytyivät kehittämishankkeen tavoitteet. (Norad 1999: 41; Silfberg 2004: 67.) Lopuksi pyrin kuvaamaan kehittämishankkeen eri tason tuloksia, joissa on mukana tutkimuksellinen ote.

	strategia	indikaattori	tietolähde	oletukset
kehitystavoite	Nuorten ääni kuuluu	Kysely käytössä Vantaalla. Nuoren ääni huomioidaan ja käsitellään.	tulokset	nuoret saavat myös tulokset
välitön tavoite	Asiakaskyselyn kehittäminen ja käyttöön otto Limittää yhteen itse arvioinnin ja auditoinnin kanssa.	Otetaan käyttöön. Moniulotteinen kuva tyytyväisyydestä ja työ osuvuudesta	nuoret ja työntekijät	laatu paranee
tuotokset	Vertailukelpoinen asiakaskysely	Vuosi vuodelta vertailukelpoinen asiakaskysely olemassa.		jatkuvassa käytössä
toimenpiteet	Nuoret ja työntekijät yhdessä tyytyväisyys/ tyytymättömyys	Selvitys tyytyväisyydestä, yhteistyöryhmä olemassa		

Kaavio 1: Kehittämishankkeen tavoitteet (Mukaiillen: Norad 1999; Silfberg 2004.)

Kehitystavoitteena on, että nuorten ääni kuuluu ja he saavat vaikuttaa oman toimintansa suunnitteluun ja kehittelyyn. Myös nuorisolaki edellyttää nuorten kuulemista ja riittävää palvelua. Asiakaspalautetta tarvitaan, jotta työ olisi asiakaslähtöistä, asiakkuutta koskevien pohdintojen laajentuminen olisi mahdollista ja asiakkaan palautteiden arvostaminen nousisi sekä se näkyisi myös toiminnassa. Näin myös oman työn sokeutuminen estyisi, työtä tehtäisiin realistisesti asiakkaan kanssa yhteistyössä ja palaute olisi mahdollista ottaa osaksi imagoa ajatuksella: ”hei meillä kuunnellaan myös asiakasta.” (Salmela 1997.) Välittömänä tavoitteena on kehittää asiakaskysely ja sen käyttöönotto Vantaan nuorisopalveluilla sekä

limittää se nuorisotyön kehittämisessä yhteen auditoinnin ja itsearviointin kanssa. Siten että saadaan mahdollisimman laaja ja moniulotteinen kuva nuorisotyön osuvuudesta ja asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluun, jonka kautta myös laatu nuorisotyössä paranee. Mittakeinona tässä on, että asiakaskysely on käytössä. Tietolähteenä ovat nuoret asiakaskyselyn kautta ja käyttöönotossa työntekijät.

Kehittämiprojekteilla on tyypillisesti kahden eri tason tuloksia. Ensimmäisen asteen tuloksia saadaan kohtuullisen hyvin aikaan, ne ovat mm. parannukset työn tuottavuudessa, palveluiden ja toiminnan laadussa, asiakaspalvelussa, jotka saattavat perustua käytännölliseen ja systemaattiseen tekemiseen (Alasoini 2008: 42; Toikko & Rantanen 2009: 174). Toisen asteen tuloksissa syntyy myös välillisesti hyötyä muille työorganisaatioille ja sidosryhmille ja niiden avulla tulokset tulevat näkyviksi ja saadaan aikaan keskustelua. Toisen asteen tuloksia saa vain aikaan, kun mukana on tutkimuksellinen ote. (Alasoini 2008: 42; Toikko & Rantanen 2009: 174-175.) Kyse ei ole siitä, että ensimmäisen asteen tulokset eivät olisi tarpeeksi hyviä, vaan siksi että toinen aste on tärkeä ensimmäisen asteen tulosten varmentamiseksi (Toikko & Rantanen 2009: 174). Tutkimus, joka kiinnittyy suoraan todellisiin työelämän muutosprosesseihin, muodostaa jälkikäteen rikkaan ja monipuolisen näkemyksen jota voi soveltaa laajemmin (Alasoini 2008: 44). Ensimmäisen asteen tulos on vuosi vuodelta vertailukelpoisen asiakaslähtöisen asiakaskyselyn kehittäminen ja käyttöönotto Vantaan nuorisopalveluihin sopivaksi. Mikäli toisen asteen tuloksia saadaan aikaan, se johtuu tutkimuksellisessa otteessa, jossa pyritään limittämään asiakaskysely nuorisotyön kehittämisessä yhteen auditoinnin ja itsearviointin kanssa, asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluun, jonka kautta myös laatu nuorisotyössä paranee sekä nuorten ääni kuuluu nuorisopalveluissa Vantaalla. Mahdollinen laajempi käyttö saattaisi olla Vantaan nuorisopalveluiden lisäksi myös muissa pääkaupunkiseudun kunnissa.

5 KEHITTÄMISHANKKEEN METODOLOGIA

Tutkimusmenetelmät ja kehittämismenetelmät ovat käsitteellisesti eri asia. Tutkimuksessa mielestäni on kyse järjestelmällisestä tieteellisestä toiminnasta. Kehittämistoiminta on taas uuden asian kehittämistä, jossa voidaan käyttää tieteellisiä menetelmiä, muiden menetelmien rinnalla. Kehittäminen on läheistä sukua toimintatutkimukselle. Siinä ei aseteta hypoteeseja vaan edetään portaitaan tunnustellen onko suunta oikea. Suunta saattaa muuttua, mikäli jollain portaalla ei ole tukevaa pohjaa. (Kirjonen 2008: 117.) Toimintatutkimus ja muutos liittyvät selkeästi toisiinsa, tavoitteena on asiantilan parantaminen osallistujien oman toiminnan avulla (Eskola & Suoranta 2003: 128). Toimintatutkimuksessa on kyse siis toimijoista kumpuavasta voimasta, jossa löydetään yhdessä ratkaisu (Kananen 2009: 9). Olennaisia elementtejä toimintatutkimuksessa ovat toiminnankehittäminen, yhteistoiminta ja tutkimus (Kananen 2009: 11). Kehittämishankkeessani on kyse tarkoituksellisesta muutoksesta, jolla pyritään laatimaan asiakaspalautekysely yhdessä nuorten kanssa Vantaan kaupungin nuorisopalveluille.

Tarkoituksena ei ole asettaa hypoteeseja, vaan edetä etappien kautta maaliin, tunnustellen koko matkan ajan sitä, kuinka etappi toimii. Olen jakanut kehittämishankkeen välitavoitteisiin eli niin sanottuihin etappeihin, joita seuraamalla kehittämishanke on mahdollista toteuttaa. Vaiheita on yhteensä seitsemän. Etapit ovat suunnitelma, rajaaminen, kriittisten menestystekijöiden kartoitus, kysymysten laadinta, pilotointi, kyselyn tulosten vienti arkeen osaksi kehittämistä -etappi sekä etappien arviointi. Seuraavaksi kerron lyhyesti etapeista.

Ensimmäisenä etappina on suunnitelma. Suunnitelma on tärkeä, sillä se muodostaa hankkeen suunnan. Ilman suunnitelmaa projektia olisi vaikea seurata, arvioida ja myös noudattaa.

Kohdentamisen ja rajaamisen vaiheessa on mietittävä kuka on nuorisotyön asiakas. Nuorisotyössä asiakasryhmä on moninainen. Nuorisotiloja käyttävät aikuiset, eläkeläiset, lapset ja nuoret. Haetaanko palautetta vanhoilta nuorisotilan asiakkailta? Vai asiakkailta jotka juuri tällä hetkellä käyttävät palvelua vai vielä toiminnan ulkopuolella olevilta potentiaalisilta asiakkailta? Rajataanko asiakaskysely koskemaan vain Aarnikoivun (2005: 45-46) mukaan niin sanottuja arvokkaita asiakkaita, jotka jo käyttävät palvelua vai myös niin sanottuihin vähemmän arvokkaisiin asiakkaisiin, jotka ovat vielä palvelun ulkopuolella? Koska vaihtoehtoja asiakaskyselyn kohdentamiselle on runsaasti, on määriteltävä hyvin tarkasti ja yksityiskohtaisesti kenelle asiakaskysely on syytä kohdentaa ja kenelle ei.

Salmelan (1997: 62) mukaan ei ole yhdentekevää kenellä on aktiivinen rooli asiakaspalautteen hankkimisessa, ketä ovat sen tekijät. Kriittisten menestystekijöiden vaiheessa on tarkoitus

selvittää mitkä ovat nuorten toiveet ja odotukset. Tässä etapissa hankitaan selkeä tieto siitä mitkä ovat kriittisimmät tekijät miksi nuori käy nuorisotilalla.

Hankkeen taustaselvityksessä kävi ilmi, ettei aiempi tutkimus ottanut tarpeeksi huomioon nuoria kysymysten laadinnassa. Nuoret tarvitaan mukaan tekemään kyselyä, jotta saadaan kysely, jossa ei ”aikuisten” tai virkamiesten ääni kuulu liikaa ja että kysely on nuorille helposti ymmärrettävä. Tässä kyselynlaadinnan vaiheessa on tarkoitus löytää ja motivoida nuoret, joiden kanssa laaditaan asiakaskysely ja myös muut työntekijät joiden kanssa yhteistyössä asiakaspalaute kehitetään. Kysymystenlaadinnassa yhdistetään olemassa oleviin tietoihin asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät ja mitkä ovat niistä kriittisimmät sekä toisaalta sellaiset mihin pystyy realistisesti vaikuttamaan (Ylikoski 1999: 161-162). Kyselyssä on hyvä näkyä taustatiedot, asioinnin luonne ja kesto, kysymyksiä eri muodossa, perustelu osuus sekä avoin kommentointi (Salmela 1997: 87).

Kun ensimmäinen kysely on saatu valmiiksi, se esitellään eli pilotoidaan Länsi-Vantaalla. Tässä vaiheessa tarkastellaan kyselyä niin kysymysten sanamuotoja, sijoittelua kuin ymmärrettävyyttä, ajatuksellisenä kokonaisuutena (Salmela 1997: 94). Pilotoinnissa, pienemmälle ryhmälle kuin varsinainen kysely, annetaan kysely vastattavaksi ja samalla pyydetään kommentteja lomakkeen kysymyksistä. Pilotti varmistaa sen, että kysymykset ymmärretään samalla tapaa ja mitä niillä tarkoitetaan sekä sen että kysely toimii. Pilotoinnin jälkeen kyselyä muokataan tarvittaessa. (Salmela 1997: 95.)

Jotta kysely lähtisi toimimaan koko Vantaalla, on tärkeä jalkauttaa ja motivoida muidenkin Vantaan alueiden työntekijät mukaan prosessiin. Heidän ideansa ja ajatuksensa tuovat lisää näkökulmaa kyselyn tekemiseen ja sen muokkaamiseen jo kysymysten laadintavaiheessa. Tällä etapilla on tarkoitus esitellä, perustella ja markkinoida kysely koko Vantaan nuorisotyöhön. Asiakaspalautekyselyn käyttöön otosta on syytä käydä informoimassa kaikkia työntekijöitä esimerkiksi talo- tai työntekijäkokousten yhteydessä. Lopuksi hankkeesta kirjoitetaan loppuraportti, johon kirjataan kaikki tapahtumat, tavoitteiden saavuttaminen, oppimistilanteet, johtopäätökset, ehdotukset tulevaisuutta varten ja prosessin arviointi.

Seuraavaksi olen laatinut kaavioon kehittämishankkeen etenemisen, sekä aikataulutannut sen. Etappisuunnitelman, toisin sanoen välitavoitteiden kautta, pystytään seuraamaan missä kehittämishanke on menossa, sekä etenemään johdonmukaisesti (Kettunen 2009: 108).

Etapit	Vastuu- henkilö	Ajankohta												
		11 / 10	12 / 10	1 / 11	5 / 11	6 / 11	7 / 11	8 / 11	9 / 11	10 / 11	11 / 11	12 / 11	1 / 12	2 / 12
Opinnäytetyön suunnitelma/ Projektisuunnitelma	M	X												
Kohdentaminen/ Rajaaminen	M+P		X											
Kriittiset menestystekijät	M+P+N +T			X			L							
Kysymysten laadinta	M+P+N +T				X	L	O	X						
Pilotointi	M+T+N					O	M		X					
Jalkautus	M+P					M	A			X	x			
Ohjeistus asiakaspalautteen käsittelyyn	M+P+T					A						x	x	
Loppuraportti	M												X	x

Vastuuhenkilöissä M= Minna Lahdensivu, joka pääasiassa vastuussa tukena muut, kuten:
P=Pekka Mäkelä N=nuoret T=työntekijät

Kaavio 2: Etappisuunnitelma (Mukaiillen: Kettunen 2009: 116.)

Tutkimuksessa olennaista ovat erilaiset tutkimuskysymykset, joihin tutkimuksella pyritään löytämään vastaus, kun taas kehittämistoiminnassa pyritään kehittämään esim. palvelua, tuotetta (Toikko & Rantanen 2009: 156). Perinteisessä tutkimuksessa tutkimustulokset siis todetaan, mutta mihinkään kokeiluihin tai muutoksiin ei ryhdytä tutkimuksen aikana. Toimintatutkimus on sitä vastoin nimensä veroinen eli toiminta, tutkimus ja muutos toteutuvat kaikki samaan aikaan (Kananen 2009: 13). Kehittämistoiminnassa kysymykset ovat arviointikysymyksiä, kehittämiskysymyksiä tai vain kysymyksiä, kun taas laadullisessa tutkimuksessa kysymykset voivat olla yleisluonteisia ja saattavat muuttua aineiston analyysin

ja tuottamisen myötä (Toikko & Rantanen 2009: 11). Kehittämishankkeessani kysymykset liittyvät siihen, kuinka prosessi etenee eli kyse on mielestäni arviointikysymyksistä ja kehittämiskysymyksistä. Toisaalta taas ne ovat toimintatutkimuksen kysymyksiä, sillä Kanasen (2009: 26) mukaan, ne tulee asettaa miten -muotoon eli muotoon, jolla saadaan myös aikaan muutosta. Kehittämishankkeeni kysymyksiä ovat mm. miten kehitetään ymmärrettävä nuorisotilan asiakaskysely nuorille, millainen asiakaskysely tuo esiin trendejä, miten asiakaskysely saadaan osaksi arjen työn kehittämistä. Nämä kysymykset ovat ohjanneet prosessia ja kehittämishanketta eteenpäin.

Kehittämishankkeessani on selkeästi toimintatutkimuksen piirteitä. Sillä tutkittaville eli tässä tapauksessa nuorille kerrotaan avoimesti tutkimuksen tarkoitus ja pyydetään heitä yhteistyöhön (ks. Eskola & Suoranta 2003: 126). Toimintatutkimuksessa kyse on tiedon tuotannon uudelleen suuntaamisessa, jossa reflektoinnin avulla tarkennetaan tavoitteita ja toimintamuotoja (Toikko & Rantanen 2009: 115). Tässä menetelmässä perusideana on ottaa ne ihmiset mukaan, joita tutkimus koskettaa sen täysivaltaisina jäseninä ja yhdessä pyrkiä toteuttamaan tutkimuksen tavoitteita (Eskola & Suoranta 2003: 127). Asiakaskyselyn kehittämisessä nuoret ovat aktiivisesti mukana, mm. nimeämällä mitkä tekijät nuorten mielestä ovat merkityksellisiä nuorisopalveluiden toiminnassa sekä nuoret ovat yhteistyössä laatimassa pilottikyselyä ja antamassa palautetta tuosta pilottikyselystä, jotta saadaan aikaan lopullinen asiakaskysely.

Opinnäytetyössäni päättely lähtee työntekijöiden ja nuorten tuottamasta aineistosta teoriaan tukeutuen (ks. Kananen 2009: 21). Nuoret ilmaisevat kolme kriittistä tekijää, joiden avulla nuoret ovat valinneet nuorisotalotoiminnan. Kolme kriittistä tekijää ovat nousseet alustavasta kyselystä, auditoinnin arviointikriteereistä, aiemmasta kyselystä ja nuorisopalveluiden arvoista. Näiden pohjalta laaditaan kysely ja siitä keskustellaan yhdessä nuorten kanssa pienryhmässä teemahaastattelun avulla. Teemahaastattelun tavoite on selvittää mitä jollakulla on mielessä, keskustelemalla tutkijan aloitteesta ja johdattelemana (Eskola & Suoranta 2003: 85). Tätä juuri pyrin tavoittelemaan, jotta asiakaskyselystä tulisi mahdollisimman asiakaslähtöinen huomioiden nuorten ja organisaatiosta nousevat teemat. Vaikka kehittämisellä ja tutkimuksella on paljon yhteistä, kehittämismenetelmä ei kuitenkaan ole yhtä kuin tutkimusmenetelmä (Seppänen-Järvelä 2008: 30). Toisaalta tutkimusmenetelmiä kuten teemahaastattelua voi hyödyntää kehittämisessä (ks. Toikko & Rantanen 2009: 168). Toimintatutkimuksella ja kehittämisellä on selkeä yhteys. Ne tukevat toisiaan ja kun halutaan ottaa ihmiset mukaan kehittämistoimintaan, on mielestäni toimintatutkimus metodisesti oikea vaihtoehto tässä kehittämisestävässä. Toisaalta kyseessä on myös arviointitutkimus, sillä tarkoitus on arvioida koko prosessia, eikä vain lopputulosta niin kuin yleensä kehittämishankkeissa.

Arviointi on kehittämishankkeissa vastannut kysymyksiin, esim. saavuttiko hanke tavoitteet, mitä saatiin tehtyä ja oliko resurssit mahdollisimman tehokkaasti käytössä. On kuitenkin havaittu, että kehittämistoiminnan tulokset tulevat viiveellä ja jäävät helposti näkymättömiksi. (Vataja & Seppänen-Järvelä 2008: 217.) Kehittämisessä on kyse prosessista, joka on jatkuvasti muuttuva, yhteen kuuluvista palasista koostuva ja ajallisesti kulkeva jatkumo. (Vataja & Seppänen-Järvelä 2008: 219.) Kehittämishankkeessa arviointina käytän prosessiarviointia, sillä tavoitteet on vaikeasti määriteltäviä ja näin saadaan selville muutakin kuin vain se mitä on tavoiteltu (Rantanen 2010). Prosessiarvioinnissa arvioidaan lopputuloksen lisäksi myös matkaa eli prosessia kehittämishankkeessa. Palautefunktion lisäksi prosessiarviointi sisältää myös tavoiteltavien ja ennakoimattomien vaikutusten seuraamista. (Vataja & Seppänen-Järvelä 2008: 221.) Se on hankkeen ohjaamisen väline, tavoitteet täsmentyvät tai hämärtyvät prosessimaisen etenemisen aikana, tarkastellen toimintaa, jonka kautta pyrkimyksiä toteutetaan (Seppänen-Järvelä 2004). Prosessiarvioinnissa ei ole yhtä oikeaa tapaa toteuttaa sitä, vaan se on räätälöitävä jokaiselle hankkeelle erikseen (Vataja ym. 2008: 222). Seurantatiedon, palautteen ja reflektion avulla tehdään johtopäätöksiä, joilla hanketta ohjataan kohti hankkeen visiota (Seppänen-Järvelä 2004: 25).

Visiona, tässä opinnäytetyössä, hankkeessa on, että nuorten ääni kuuluu Vantaan nuorisopalveluissa. Olennaista prosessiarvioinnissa on se, mitä tapahtuu prosessin aikana ihmisten toiminnassa ja sen kautta, tuottaen materiaalia loppuarviointia varten dokumentoiden hankkeen vaiheet (Seppänen-Järvelä 2004). Käytän tässä alkukyselynä eli ns. taustaselvitystä asiakaskyselystä työntekijöille ja nuorille sekä myös lopussa nuorten ja työntekijöiden ajatuksia koko prosessista. Tarkoitukseni on pitää koko hankkeen ajan päiväkirjaa itsearviointin pohjana. Jokaisen ”etapin” jälkeen arvioida onnistumista ja miettiä muiden osapuolien kanssa, samalla sitouttaen heitä hankkeeseen, voiko tästä jatkaa eteenpäin kohti seuraavaa etappia ja miten tämän ”etapin” kanssa onnistuttiin.

Näen, että minun opinnäytetyössäni on kyse tutkimuksellisesta kehittämisestä, jossa on vaikutteita molemmista niin kehittämisestä kuin tutkimuksesta. Kyse on siis kehittämishankkeesta, jossa on toimintatutkimuksen ja prosessiarvioinnin piirteitä.

Kehittämishankkeessani käytetään kehittämisen ja tutkimuksen välimaastoon asettuvaa metodologista lähestymistapaa eli toimintatutkimusta. Toisaalta taas käytän tässä joitain prosessiarvioinnin elementtejä, sillä haluan arvioida lopputuloksen lisäksi myös koko prosessia, jotta voidaan saada esiin yllättävät vaikutukset ja prosessiarvioinnin kautta hanketta on helppo ohjata kohti tavoitetta.

Seuraavaksi kuvaan taulukkoon tutkimukselliset asetelmat kehittämistoiminnassani.

VAIHE	TIEDONTUOTANNON TARKOITUS	AINEISTOT
Suunnittelu	Alkutilanteen tarkoitus -miksi? -taustalla olevat teorialat -etapit, suunnitelmallisuus -työn rajaus	Taustaselvitys (liite 1) Kriittiset menestystekijät nuorten valinnassa nuorisotyön toimintaan (liite 2)
Kehittämistoiminta	Kehittämistoiminnan prosessin dokumentointi Prosessin etenemisen tukeminen Laatia asiakaslähtöinen vertailukelpoinen kysely	Päiväkirja Kyselyt Haastattelut Keskustelujen muistiot Pilottikysely Asiakaskysely (liite 3) Palautekyselyn käsittely (liite 4)
Arviointi	Arvioida prosessia Ohjata hanketta	Hankeprosessin kuvaus Etapit

Kaavio 3: Tutkimukselliset asetelmat kehittämistoiminnassani

6 EETTISTÄ POHDINTAA

Tässä käsittelen opinnäytetyöhön liittyviä riskejä ja hieman myös eettisiä kysymyksiä ja tarvittavia tutkimuslupia.

Olen laatinut riskianalyysin, koko prosessin alussa, jossa pohdin kehittämishankkeen riskejä. Salmelan (1997: 81) mukaan asiakaskyselyn ongelmana on, että niistä tulee esiin vain ns. keskiarvoasiakas ja kriittisimmät jäävät vastamaatta, näin vastaukset saattavat vääristyä. Uskon kuitenkin, että näin ei tapahdu, sillä nuoret ovat kriittisiä ja nuorisotyöntekijöillä on hyvä kontakti nuoriin ja nuoret haluavat vaikuttaa toimintaan. Yhtenä riskinä on, että syy-seuraus -suhteet jäävät näkymättä ja prosessiin ei tarpeeksi perehdytä. Tulokset käydään asiakkaiden kanssa läpi ja yhdessä pohditaan, mitkä toiveet ovat realistisia ja miten tulokset näkyvät käytännössä, näin työntekijät joutuvat pohtimaan myös realistisesti miten asiakaskysely käytännössä näkyy ja siten syy-seuraus -suhteet tulevat esiin. Valmistelemattomuus on yksi riski, mutta tässä se näyttäytyy hyvin pienenä, sillä projektilla on vahva tuki ja ohjaus niin Laurean ammattikorkeakoulusta kuin Vantaan nuorisopalveluilta. Viimeisenä riskinä on vertailu ja kilpailu tuloksista eri toimijatahojen kesken, esimerkiksi siitä mikä on nuorten mielestä paras nuorisotalo Vantaalla. Auditoinnista saadut hyvät kokemukset estävät tämän kilpailun ja se että kyse on vuosi vuodelta vertailusta sekä se että tulokset eivät mene julkiseen jakoon vaan oman toiminnan, esimiesten ja johtoryhmän tietoon

pienentävät tätä riskiä. Opinnäytetyön tekijän uuden työpaikan, toisen Vantaan kaupungin sektorin, tuomat haasteet näen myös, yhtenä riskinä, mutta olen pyrkinyt saamaan opinnäytetyön hyvään käyntiin, joten tätäkään en usko liian suurena riskinä.

Tiedontuotannolla on kehittämisessä ja tutkimuksessa eroja, mutta myös yhtäläisyyksiä. Kehittämistoiminnassa tiedon tuotanto arvioi sitä kuinka hyvin se vastaa ennalta asetettuja tavoitteita. Kehittämistoiminta on prosessimaista, jossa tieto sekä toiminta kulkevat käsi kädessä ja ne suuntaavat kehittämis toimintaa, tuoden uusia näkökulmia ja määrittelevät ongelmaa ja kysymyksiä. Tiedontuotannolla myös pyritään saamaan jalkautettua kehittämis toiminta pysyväksi osaksi käytäntöjä sekä rakenteita ja tiedon tuotanto ei ole niin syvällistä tiedon keräämistä kuin tutkimuksessa. (Toikko & Rantanen 2009.)

Kehittämishankkeessani tarkoituksena on erilaisilla tiedonhankinnoilla, kuten taustaselvitys kyselyllä (liite 1), nuorten keskeisempien syiden osallistua toimintaan selvityksellä, kuin myös pienryhmä keskustelulla pilottikyselystä, jossa on teemahaastattelun piirteitä jalkauttamaan toiminta osaksi Vantaan nuorisopalveluiden toimintaa, niin että nuorten ääni kuuluu ja näkyy kyselyssä. Edellä mainitsemilla tiedonhankintakeinoilla on tarkoitus siis suunnata kehittämis toimintaa, pyrkien saamaan asiakaskysely osaksi Vantaan nuorisopalveluiden toimintaa.

Tutkimuksen piirissä tiedon keskeisenä kriteerinä tai tunnuksena on tutkimusmenetelmien ja tutkimusprosessin luotettavuus, kun taas kehittämis toiminnassa tiedon käyttökelpoisuus, eikä vain todenmukaisuus, on keskeistä (Toikko & Rantanen 2009). Eli kehittämis toiminnassa voi käyttökelpoisuus nousta luotettavuutta tärkeämmäksi asiaksi. Vaikkakin kehittämisessäkin kehittäjän on pyrittävä luotettaviin tuloksiin ja torjua virheellisiä tulkintoja (Toikko & Rantanen 2009: 128). Tulosten tulkinta pitävät paikkansa toimintatutkimuksessa vain kyseessä olevassa tapauksessa, edellyttäen tulkinnan oikeellisuutta ja jossa yleistettävyyteen vaikuttaa kirjoitustyyli (Kananen 2009: 98). Kriittisyys on yksi kehittämis toimintaa ja tutkimusta yhdistävä piirre. Tutkimuksessa kyse on kriittisestä, kysyvästä suhtautumisesta tietoon, ja taas kehittämis toiminnassa puretaan vallitsevia pyrkimyksiä ja katsotaan niiden taakse (Toikko & Rantanen 2009). Tarkoitukseni on pyrkiä luotettavaan tietoon, mutta käyttökelpoisuus on olennaista, jotta saavutetaan tuloksia. Tietoon on tarkoitus suhtautua kriittisesti, ottamatta tietoa totuutena, vaan kyseenalaistaa sitä ja selvittää myös tietoon vaikuttavia tekijöitä eli nähdä tiedon taakse.

Näen, että kehittämis hankkeessa myös kokemustiedollani 15 vuoden nuorisotyökokemuksella on vaikutusta, kuin myös työntekijöiltä ja nuorilta nousevilla tilannekohtaisilla tiedoilla on merkitystä. Kehittämis toiminnassa aineistoja on useita ja aineistoa arvioidaan ja analysoidaan jo prosessin aikana kun taas perinteisessä tutkimuksessa aineistoa on usein vähän, vaikkakin se on laadukasta ja luotettavaa, sitä arvioidaan vasta lopuksi, ei niinkään prosessin aikana

(Toikko & Rantanen 2009: 82). Kehittämistoiminta on ajallisesti rajattua ja välttämättä ei ole aikaa eikä resursseja, joten aineiston perusteelliseen analyysiin ei ole mahdollisuutta, tieto tuo nopean vastauksen ja silloin myös kehittämistoiminta hyötyy kapeammasta näkökulmasta kuin perinteisessä tutkimuksessa (Toikko & Rantanen 2009: 121). Toimintatutkimus ei sulje pois erilaisia tiedonkeruu ja aineistonanalyysimenetelmiä (Kananen 2009: 11). Aineistoa arvioidaan kehittämissa aikana koko prosessin ajan, lopputulos ei ole olennaisimmassa osassa, vaan matka eli koko kehittämisprosessi, miten matka etenee ja miten lopputulokseen päästään. Tarkoituksenani on, että kehittämishanke on valmis keväällä 2012 ja teen kehittämishanketta työni ohessa, joten aikaa ja resursseja ei ole perusteelliseen aineiston analyysiin, vaan näen käyttökelpoisuuden ja nopean vastauksen prosessin kannalta olennaisempina.

Opinnäytetyössä noudatetaan tutkimuseettistä hyvää tieteellistä näyttöä. Asiakaskyselyn laadintaan osallistuvat nuoret ja työntekijät pyydetään tutkimukseen vapaaehtoisesti. Tutkimuslupa opinnäytetyötä varten Vantaan kaupungin nuorisopalveluilta on saatu 14.2.2011. Jokaisen tutkimuksen intymiteetti ja anonymisuus on turvattu. Kaikki aineisto on säilytetty asianmukaisesti.

7 KEHITTÄMISTOIMINNAN ETENEMINEN

Seuraavaksi olen laatinut etappisuunnitelman, jolla on tarkoitus päästä kehittämishankkeen tavoitteisiin. Päädyin etappeihin, jonka avulla pystyin helposti etenemään kehittämishankkeen loppuun. Katsoin kehittämishanketta projektina, joka on Kettusen (2009: 108) mukaan hyvä jakaa ns. välitavoitteisiin, joiden avulla voi tarkastella missä projekti on menossa. Etappien avulla oli helppo edetä ja tietää, että kun tietty etappi oli tavoitettu, pystyi keskittymään seuraavaan etappeihin. Näin myös näki helposti, olenko aikataulussa, miten kehittämishanke etenee. Vaiheet nimesin soveltaen Salmelan (1997: 59) ”kymmenen kohdan ohjelmaa”, joka koostui motiivista, tavoitteesta, kohdentamisesta, resursseista, tekijöistä, menetelmistä, toteutuksesta, tulosten analysoinnista ja raportoinnista sekä tulosten hyödyntämisestä työssä. Omat etappini olivat opinnäytetyön suunnitelma, kohdentamisen ja rajaamisen etappi, kriittisten menestystekijöiden etappi, kysymysten laadinnan etappi, pilotointi etappi, kyselyn tulosten arkeen osaksi kehittämistä sekä arvioinnin etappi.

7.1 Opinnäytetyön suunnitelman etappi

Ensimmäisenä etappina on opinnäytetyön suunnitelma. Opinnäytetyönsuunnitelma on tärkeä, sillä se muodostaa kehittämishankkeen suunnan. Ilman suunnitelmaa kehittämishanketta olisi vaikea seurata, arvioida ja myös noudattaa. Opinnäytetyösuunnitelman tarkoituksena on asettaa kehittämishankkeelle tavoitteet ja etapit tavoitteiden saavuttamiseksi, aikatauluttaa ja pohtia asiaa mahdollisimman monelta kannalta. Opinnäytetyönsuunnitelma on ikään kuin

karttana jolla suunnistaa maaliin eli opinnäytetyön loppuraporttiin. (Lööv 2002; Kettunen 2009.) Opinnäytetyön suunnitelmassa pyrin rajaamaan hanketta ja löytämään sen keskeiset käsitteet, tavoitteet sekä vaiheistaa sen realistisesti, pohtien arviointia, eettisiä kysymyksiä sekä riskejä.

Tavoitteeni oli vastata kehittämishankkeeni opinnäytetyösuunnitelmassa kysymyksiin, mitä, miten ja miksi. Sain tämän osan valmiiksi tammikuussa 2011. Ja opinnäytetyön suunnitelma seminaarissa sain palautetta ja kysymyksiä seuraavista kohdista:

- tutkimuslupa pitäisi tehdä varman päälle, vaihtaessani työhön eri organisaatioon Vantaan kaupungin sisällä
- tutkimuskysymyksiin tarkennusta, laajuus, onko kysymykset oikeat ja suhteessa kehittämistoimintaan, mitkä kehittämistoiminnan kannalta olennaisia
- Saadaanko nuorilta parhaalla mahdollisella tavalla esiin kyselyssä osallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä.
- olisiko otsikko jokin parempi esim. asiakaspalautteen kehittämisen lähtökohdat

Nämä osat olen pyrkinyt hyödyntämään ja huomioimaan myöhemmissä etapeissa.

7.2 Kohdentamisen ja rajaamisen etappi

Kohdentamisen etapissa on mietittävä kuka on nuorisotyön asiakas. Nuorisotyössä asiakasryhmä on moninainen. Nuorisotiloja käyttävät aikuiset, eläkeläiset, lapset ja nuoret. Tavoitteista voi nähdä kuka jo keneltä tavoitetta haetaan eli nuorilta. Haetaanko palautetta vanhoilta asiakkailta? Vai asiakkailta jotka juuri tällä hetkellä käyttävät palvelua vai vielä toiminnan ulkopuolella olevilta potentiaalisilta asiakkailta? Rajataanko asiakaskysely koskemaan vain Aarnikoivun (2005: 45-46) mukaan niin sanottuja arvokkaita asiakkaita, jotka jo käyttävät palvelua vai myös niin sanottuihin vähemmän arvokkaisiin asiakkaisiin, jotka ovat vielä palvelun ulkopuolella? Koska vaihtoehtoja asiakaskyselyn kohdentamiselle on runsaasti, on määriteltävä hyvin tarkasti ja yksityiskohtaisesti kenelle asiakaskysely on syytä kohdentaa ja kelle ei.

Tein lyhyen ja nopeasti laaditun taustaselvitys -kyselyn (liite1) Länsi-Vantaan nuorisotyöntekijöille ja erityisnuorisotyöntekijöille sähköpostitse marraskuun alussa 2010. Vastauksia sain yhteensä 7 ja yksi kehittämishankkeen toimeksiantajalta. Selvityksessä tiedustelin kuka on nuorisopalveluiden asiakas ja erityisnuorisotyön asiakas sekä muutamia muita kysymyksiä myöhempää käyttöä varten. Keskityn pohtimaan tässä etapissa näkemystä asiakkaasta. Yhteenvetona sain taustaselvityksessä seuraavaa.

Nuorisotilan nuorisotyöntekijät kirjasivat nuorisopalveluiden asiakkaan seuraavasti:

- Nuoret yli 10-vuotiaat, nuoremmat kuuluu kotipiiriin.
- n.10-17 v.nuori
- nuori ja nuoren vanhemmat
- koululainen 10-18 v ikäinen

Erityisnuorisotyöntekijät kirjasivat erityisnuorisotyön asiakkaan seuraavasti:

- Tuen tarvitsevia nuoria esim. ulkopuolisen aikuisen tukea tarvitsevia
- Syrjäytymisuhan alla oleva
- Erityistä tukea tarvitseva nuori, ohjattuna tai ent. löytämänä

Ja kun ajatellaan työnantajan näkökulmasta asiakasta, nuorisopalveluiden asiakas on:

Nuoret, asukkaat ja nuorisojärjestöt

Näiden mukaan päädyin seuraavaan johtopäätökseen työn rajauksesta, eli siitä kenelle asiakaskysely olisi hyvä suunnata. Kohderyhmä on siis 10-17 -vuotias nuorisotilan sen hetkinen kävijä. Koska käytän kehittämishankkeessani osana prosessiarviointia, halusin jokaisen vaiheen jälkeen arvioida onnistumista ja miettiä muiden osapuolien kanssa, samalla sitouttaen heitä hankkeeseen, voiko tästä jatkaa eteenpäin kohti seuraavaa etappia ja miten tämän vaiheen kanssa onnistuttiin.

Tiedustelin siis muilta Länsi-Vantaan työntekijöitä sähköpostitse etapin onnistumista eli rajausta jonka sain aikaan, lähes kaikkien mielestä rajaus oli oikea, mutta tuli myös muutamia toiveita vanhempien mukaan otosta kyselyyn. Vanhemmat ovat tärkeä yhteistyökumppani, mutta tässä kehittämishankkeessa on syytä jättää tämä osa pienemmälle huomiolle, jotta resurssit kohtaavat todellisen tarpeen. Mikäli resurssit riittävät voidaan myös vanhemmat ottaa huomioon asiakaskyselyssä. Olennainen ja pääfokusointi on seuraava: Kohderyhmä on siis 10-17 -vuotias nuorisotilan sen hetkinen kävijä.

7.3 Kriittisten menestystekijöiden etappi

Salmelan (1997: 62) mukaan ei ole yhdentekevää keillä on aktiivinen rooli asiakaspalautteen hankkimisessa, ketä ovat sen tekijät. Projekti tausta selvityksessä kävi ilmi, ettei aiempi tutkimus ottanut tarpeeksi huomioon nuoria kysymysten laadinnassa. Jotta saadaan kysely, jossa ei ”aikuisten” tai virkamiesten ääni kuulu liikaa ja kysely on nuorille helposti ymmärrettävä, tarvitaan nuoret mukaan tekemään kyselyä. Etapissa haluan tuoda aidosti asiakaslähtöisyyden esiin. Salmelan mukaan (1997: 203) se, että asiakas itse kertoo niistä asioista, joista haluaa antaa palautetta ja muotoilevat kysymyksiä liittyen työntekijöiden antamiin teemoihin ellei niitä tule luonnostaan esiin, on asiakaslähtöisyyttä parhaimmillaan. Nuorisotyöntekijät tuntevat nuorten toiveet hyvin. (Salasuo 2006: 89.) Jotta tiedämme varmasti mitkä ovat nuorten toiveet ja odotukset, tarvitaan selkeä tieto siitä mitkä ovat kriittisimmät tekijät miksi nuori käy nuorisotilalla.

Tässä vaiheessa on tarkoitus löytää ja motivoida nuoret, joiden kanssa laaditaan asiakaskysely ja myös muut työntekijät joiden kanssa yhteistyössä asiakaspalautejärjestelmää kehitetään. Taustakyselystä (liite1) kävi ilmi, että kun nuoret käyvät nuorisotilalla ja ovat innokkaita kaikkeen, työntekijät näkivät sen niin, että nuoret olivat tyytyväisiä palveluun ja sen aisti myös tunnelmasta. Kun taas työntekijöiden mukaan, kun nuoret eivät käy tai sitoudu toimintaan he eivät olleet tyytyväisiä palveluun ja ovat ylimielisiä tilaa kohtaan. Tästä johtuen aloin selvittämään, mitkä ovat nuorten mielestä niitä kriittisiä menestystekijöitä, jonka vuoksi he käyvät nuorisotiloilla.

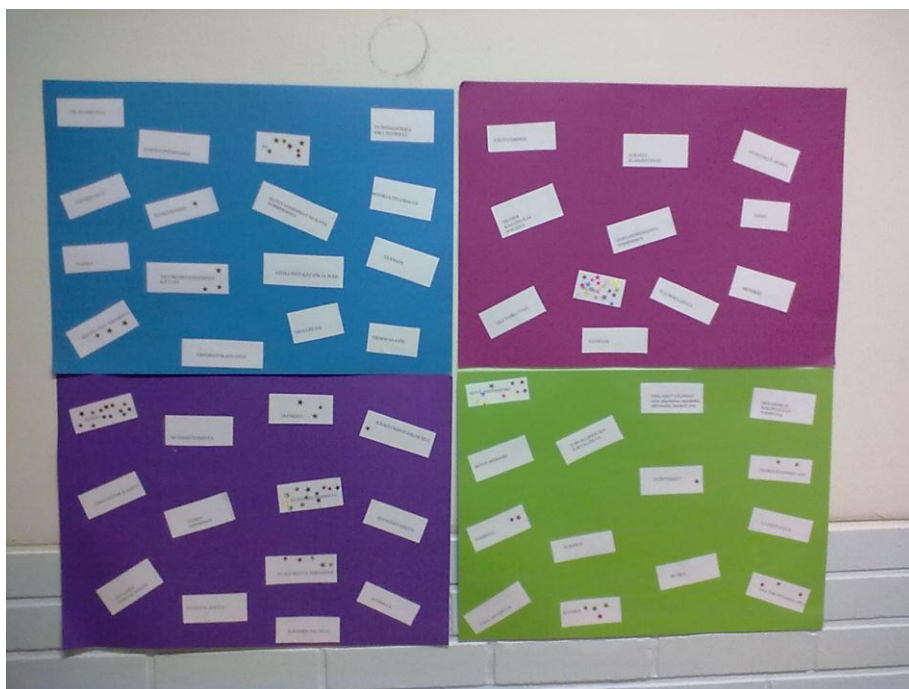
Tammikuun 2011 lopussa kävin kolmella nuorisotilalla Länsi-Vantaalla selvittämässä ja keskustelemassa nuorten kanssa niistä kriittisistä tekijöistä, jotka nuoret kokevat tärkeiksi nuorisotiloilla ja jonka vuoksi he käyvät nuorisotiloilla ja mistä nuoret haluavat antaa palautetta. Samaan aikaan selvitin myös työntekijöiden näkemystä siitä, mitkä ovat ne tärkeät tekijät, minkä vuoksi nuori käy nuorisotyössä tai erityisnuorisotyössä. Kriittiset tekijät nousivat alustavasta kyselystä nuorille ja työntekijöille, nuorisotyön auditointimallin avointen nuorten iltojen arviointikriteereistä, Vantaan nuorisopalveluiden arvoista ja aiemmasta asiakaskyselystä nousseista teemoista. Seuraavaksi kerron jokaisesta kriittisestä tekijästä, joista kysyttiin hieman tarkemmin.

Kysyin taustaselvitys -kyselyssä (liite 1) 2010 marraskuussa nuorilta asioista joihin he olivat tyytyväisiä nuorisotila- tai erityisnuorisotyössä. Samoin kuin aikuisilta heidän tuntumaa siitä mistä nuoret ovat tyytyväisiä nuorisotilalla ja erityisnuorisotyössä. Seuraavat asiat nousivat keskeisiksi nuorten ja työntekijöiden mukaan: ruoka, toiminta, työntekijät, rento meininki, aukiolo, hyvä yhteishenki, turvallinen olo ja turvallisuus, kaverit ja erilaiset välineet esim. playstation, tanssimatto, sählymailat, lautapelit yms. Nuorisotyön auditointimallin avointen nuorten iltojen arviointikriteereistä pyrin nostamaan tekijöitä jokaisesta kolmesta osalueesta: yhteisön toiminta, nuorten toiminta ja resurssit ja valikoimaan niistä vielä sellaiset, jotka nuoret pystyvät helposti havainnoimaan. Ammatilliset ja työyhteisön työnjakoon liittyvät tekijät jätin pois. Arviointikriteereitä auditoinnissa on yhteensä 37, joten päädyin niistä seuraaviin yllä mainitsemistani syistä johtuen. Auditoinnista kriittisiksi tekijöiksi nostin säännöt, työntekijöiden aika nuorille, saa tarvittaessa apua, luotettavuus, nuoria kuunnellaan, molemmille sukupuolille toimintaa, monikulttuurisuus, tasa-arvoisuus, ympäristökasvatus, tietokoneiden/internetin käyttö, TV, musiikki, terveet elämäntavat, koti/vanhemmat mukana toiminnassa, tiedon saanti, asiallinen käytös ja puhe, osallisuus, saa vaikuttaa, vertaisohjaajana toimiminen, työntekijämäärä, tilojen kalustus ja sisustus sekä tilan siisteys.

Asiakaskysely on tarkoitus tehdä Vantaan kaupungin nuorisopalveluille ja toiminta pohjautuu sen arvoihin, joten nostin kriittisiksi tekijöiksi myös arvot ja niiden tärkeys ja näkyvyys

nuorisotila toiminnassa. Vantaan nuorisopalveluiden arvot ovat oikeudenmukaisuus, avoimuus, tuloksellisuus, suvaitsevaisuus sekä välittäminen. Neljäntenä kriittisiin tekijöihin nostin aiemmasta kyselystä nousseita teemoja, mitä ei oltu käsitelty muissa kriittisissä tekijöissä. Ne ovat tapahtumat, retket/leirit, paikka, kerhot/pienryhmät, oleskelu, musiikkitoiminta, kuntosalitoiminta, uuden oppiminen, ei ole muuta tekemistä, ilmainen palvelu, riittävästi tekemistä, etäisyys sopiva, kädentaidot/askartelu, ohjaajien tuki/neuvonta, disko, biljardi ja pingis.

Menetelmänä käytin tässä lomaketta, josta työntekijä sai ympyröidä omasta mielestään kolme tärkeintä syytä, miksi nuori käy nuorisotalolla (liite 2). Nuorten kanssa käytin samaa ideaa, mutta keräsin kriittiset tekijät kartongeille, johon nuoret laittoivat kolme tähtitarraa niihin kolmeen eri tekstiin, jotka kokivat tärkeinä (kuva 1).



Kuva 1: Kriittiset menestystekijät

Tässä nuorten kriittisten tekijöiden hankintatavassa on luotettavuudessa riski, sillä nuoret usein valitsevat saman kuin kaverit, vaikka ehkä vastaajien runsas määrä 98 nuorta vähentää tätä luotettavuuden riskiä. Kriittisten tekijöiden arvioimiseen osallistui Länsi-Vantaalta yhteensä 98 nuorta ja 18 työntekijää, mikä oli mielestäni hyvä saavutus.

Kriittisten tekijöiden analyysissä laskin nuorten tähtien määrän kullekin sanalle, jonka jälkeen sain seuraavat viisi kriittistä tekijää esiin, jotka määrittävät sitä miksi nuori valitsee omasta mielestään juuri ko. tilan.

Tila 1: n nuorten 5 kriittistä tekijää ovat, tärkein ensimmäisenä järjestyksessä:

1. kaverit 2. ei ole muuta tekemistä 3. biljardi 4. pingis 5. ruoka

Tila 2: n nuorten 5 kriittistä tekijää ovat, tärkein ensimmäisenä järjestyksessä:

1. biljardi 2. pingis 3. kuntosalitoiminta 4. hyvä yhteishenki 5. TV

Tila 3: n nuorten 5 kriittistä tekijää ovat, tärkein ensimmäisenä järjestyksessä:

1. oleskelu 2. biljardi 3. Erilaiset välineet esim. playstation, tanssimatto, sählymailat, laitapelit yms. 4. Kaverit 5. pingis.

Kaikissa tiloissa tärkeiksi nousi biljardi ja pingis, joiden vuoksi nuori tulee nuorisotilalle, mutta myös seura eli kaverit ja yhteishenki tulivat esiin. Myös muut erilaiset välineet ja toiminnot myös nousivat esiin kuten TV, kuntosali ja playstation yms. Ja myös nuorille tyypillinen oleskelu kuin tekemisen puute nousi esiin.

Nuorilta kysyttiin myös sitä mistä nuoret olisivat halukkaimpia antamaan palautetta. He saivat kirjoittaa avoimiin lappuihin asioita joista haluavat antaa palautetta, jotka liimattiin kartongille. 98:sta nuoresta 40 nuorta vastasi tähän osioon. Palautetta haluttiin antaa: 1.työntekijöistä esim. ”olette mukavia ja olla teidän kaa tai lhania työntekijöitä (sydän)”, 2.välineistä esim. ”tietokoneet ja Sali + ja saliin vois ostaa parempaa kamaa nyrkkeilysäkki jne. ja uus bilispyötä, PS3 dead space 2 peli ja enemmän tietokoneita”, 3. aukiolosta, esim. ”miinusta aukiolo-ajat”, 4. toiminnasta esim. ”työntekijä mun kaa enemmän rumikubii (peli) ja vois olla vähän enemmän tilaa riehumiseen ja enemmän toimintaa ja voisko pitää nuorten diskoja ja pitäisi olla ilmaista ruokaa ja kahvia” ja 5. ikärajoista esim. ”Ikäraja k-15 ja Jilli mesta mutta liikaa kääpiötä ja Muksut on perseest”.

Työntekijät ympyröivät sanat erilliseltä lomakkeelta (liite 2), sillä perusteella mitkä kolme tekijää työntekijä näkee tärkeimmiksi tekijöiksi nuorten syynä käydä nuorisotilalla. Halusin myös nostaa työntekijöiden osion esiin, sillä Salasuon (2006: 89) mukaan nuorisotyöntekijät tuntevat nuorten toiveet hyvin. Ja halusin nähdä tuntevatko nuorisotyöntekijät nuorten toiveet kuinka hyvin. Kyselyyn vastasi 18 työntekijää niin tilatyöstä kuin erityisnuorisotyöstä. Viisi tärkeintä tekijää miksi nuori käy nuorisotilalla työntekijöiden mukaan ovat: 1. kaverit 2. rento meno 3. hyvä yhteishenki 4. turvallinen olo, turvallisuus 5. oleskelu. Nuorten ja työntekijöiden syitä vertaillen löytyivät seuraavat yhteiset syyt: kaverit, yhteishenki sekä oleskelu. Työntekijöiden kyselyssä välineet eivät nousseet esiin.

Yhteenvedona voi näistä tästä kriittisistä tekijöistä nähdä seuraavaa. Nuorille tärkeitä tekijöitä ovat erilaiset välineet kuten biljardi ja pingis, niistä myös nuoret haluavat antaa palautetta. Tärkeinä tekijöinä nuorille oli myös kavereiden tapaaminen sekä oleskelu heidän kanssaan kun muuta tekemistä ei ole. Työntekijöiden näkökulman mukaan myös kaverit, yhteishenki, rento meininki ja oleskelu nousivat turvallisuuden lisäksi tärkeiksi. Palautetta nuoret haluavat antaa työntekijöistä, välineistä, aukioloajasta, toiminnasta ja ikärajoista. Kysymystenlaadinnassa tarkoitus on yhdistää olemassa oleviin tietoihin asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä ja niistä kriittisimmät sekä toisaalta sellaiset mihin pystyy realistisesti vaikuttamaan (Ylikoski 1999: 161-162.) ja myös nuorten tuomiin palautetoiveisiin. Näin ollen kysymysten laadinnassa on mielestäni tärkeä huomioida kriittiset tekijät, jotta kyselystä tulisi asiakaslähtöinen ja mielekäs.

7.4 Kysymysten laadinta -etappi

Kysymystenlaadinnassa tarkastellaan asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä ja niitä tekijöitä mitkä ovat niistä kriittisimmät. Tarkoitus on myös selvittää toisaalta sellaiset tekijät mihin pystyy realistisesti vaikuttamaan (Ylikoski 1999: 161-162.) ja myös nuorten esiintuomat palautetoiveet. Näin lähtökohdat kyselylle ovat realistiset ja selkeät sekä kyselyn taustatekijät on selvitetty, koska ne vaikuttavat tutkittaviin asioihin. Kysymyksiä suunnitellessa on huomioitava ainakin seuraavat seikat: kuinka tarkkoja vastauksia halutaan ja kuinka tarkkoja vastauksia on mahdollisuus saada. Tutkijan täytyy tietää mihin kysymyksiin hän etsii vastauksia. On selvitettävä, mitkä ovat taustatekijät jolla saattaa olla vaikutusta tutkittaviin asioihin. (Heikkilä 2008: 47.) Tutkimuslomakkeen laadinnan vaiheet ovat: 1. tutkittavien asioiden nimeäminen, 2. lomakkeen rakenteen suunnittelu, 3. kysymysten muotoilu, 4. lomakkeen testaus, 5. lomakkeen rakenteen ja kysymysten korjaaminen ja 6. lopullinen lomake. Onnistumisen edellytys on hyvät kysymykset ja oikea kohderyhmä. (Heikkilä 2008: 47.)

Olen teorian, taustaselvityksen ja kriittisten menestystekijöiden avulla pyrkinyt nimeämään tutkittavat asiat. Tutkittavien asioiden on mielestäni voitava myös löytää yhteys auditointimalliin sekä kriittisimpiin tyytyväisyysasioihin ja niihin palautteisiin, mihin pystyy aidosti vaikuttamaan sekä toki palaute toiveisiin, koska haluan että tilaajalle ja nuorille tulee aidosti hyödyllinen ja asiakaslähtöinen kysely.

Nuorisotyön auditointimallin avointen nuorten iltojen arviointikriteereistä pyrin nostamaan tekijöitä jokaisesta kolmesta osa-alueesta: yhteisön toiminta, nuorten toiminta ja resurssit. Ja valikoimaan niistä vielä sellaiset, jotka nuoret pystyvät helposti havainnoimaan, sekä sellaiset jotka nousevat nuorisolaista sekä Vantaan nuorisopalveluiden omista tavoitteista ja toisaalta arvoista sekä niistä joilla on vaikutusta asiakastyytyväisyyteen. Mielestäni ne ovat säännöt, työntekijöiden aika nuorille, saa tarvittaessa apua, luotettavuus, nuoria

kuunnellaan, molemmille sukupuolille toimintaa, monikulttuurisuus, tasa-arvoisuus, ympäristökasvatus, tietokoneiden/internetin käyttö, TV, musiikki, terveet elämäntavat, koti/vanhemmat mukana toiminnassa, tiedon saanti, asiallinen käytös ja puhe, osallisuus, saa vaikuttaa, vertaisohjaajana toimiminen, työntekijä määrä, tilojen kalustus ja sisustus sekä tilan siisteys.

Kun ajatellaan, mitkä tekijät ovat kriittisiä tekijöitä tyytyväisyyteen liittyen, nousevat ne suoraan edellisestä etapista eli huomioitavat tekijät kyselyn laadinnassa, jotka nousivat kriittisten tekijöiden selvityksestä niin työntekijöiden kuin nuorten näkökulmasta:

Välineet

- biljardi
- pingis
- muut mahdolliset välineet

Paikka

- kaverien tapaaminen
- hyvä yhteishenki
- työntekijät
- aukiolo
- ikäraja

Toiminta

- oleskelu
- muun tekemisen puute
- aktiivinen tekeminen

Nuoren palaute toiveet koskettivat selkeästi 1.työntekijöitä 2.välineistä 3. aukioloa 4. toimintaa 5. ikärajoja.

Kun ajatellaan, mihin palautteeseen pystytään edellä mainitsemissani asioissa realistisimmin vaikuttamaan, näen olennaisina auditoinnista nousevat teemat, välineitä (mikäli on rahaa) ja ehkä osin paikkaa ja toimintaa koskevat teemat. Tutkittavat, kyselyn pääteemat ovat nousseet selkeästi auditoinnin arviointikriteereistä, kriittisistä tekijöistä ja palautetoiveista. Pääteemat eli tutkittavat asiat rakentuvat seuraavien aiheiden ympärille: yhteisön toiminta, nuorten toiminta ja resurssit.

Varsinaisen kyselyn laadintaan kuluu aikaa, sillä kyselyä tai tuloksia ei pysty enää kysymysten laadinnan jälkeen muuttamaan. Heikkilän (2008, 48) mukaan onnistumisen edellytys on hyvät kysymykset ja oikea kohderyhmä. Tarkoitukseni on hyödyntää kyselyn laadinnassa hyvän tutkimuslomakkeen tunnusmerkkejä, joita ovat:

1. Houkutteleva ja siisti ulkonäkö
2. Kysytään yhtä asiaa kerrallaan
3. vastausohjeet yksiselitteiset
4. Kysymykset etenee loogisesti ja ne on numeroitu
5. Alkuun helppoja kysymyksiä

6. Sama aihe yhtenä kokonaisuutena
7. Kontrollikysymyksillä varmistetaan luotettavuus
8. Lomake sopivan kokoinen
9. Vastaajalle tunne, tärkeänä olosta
10. Esitestaus. (ks. Heikkilä 2008: 48.)

Kysymystyyppinä on hyvin paljon erilaisia, joista on tarkoitus valita sopiva. Strukturoidut kysymykset eli suljetut kysymykset, joissa vastausvaihtoehdot tiedetään ja niitä on rajoitetusti, ovat hyviä tässä kyselyssä. Näin vastaaminen ei esty kielivaikeuksien takia ja näin myös saadaan helpommin arvostelevia vastauksia (Heikkilä 2008: 50). Sillä nuoret jotka käyvät nuorisotiloilla ovat taustatietoihin perustuen yleisesti ottaen tyytyväisiä talotoimintaan. Myös vastausvaihtoehdot pääosin tiedetään, koska esimerkiksi nuorisopalveluiden talous asettaa reunaehdot toiminnalle esimerkkinä uusien pelikonsolien ei ole aina mahdollinen hankinta nuorisotilalle ja nuorille tarkoitus on kuitenkin välittää aitoa vaikutusmahdollisuutta, osallisuutta, kyselyllä.

Seuraavaksi pohdin kahta suljetun kysymyksen tyyliä, joita olen ajatellut käyttää kyselylomakkeessa sekä lopuksi avointa kysymystä. Ensimmäinen on Osgoodin asteikko, jossa vastaajille esitetään väittämiä, joiden 5-7 portaiselle asteikolle vastaajat merkitsevät mielipiteensä, siis asteikon päissä olevien väittämien väliin (Heikkilä 2008: 54; Vehkalahti 2008: 38). Toisena on Likertin asteikko eli järjestysasteikolla selvitetään usein mielipiteitä eri asioista, se on mielipide kyselyissä usein käytetty (Heikkilä 2008: 53). Likertin asteikossa siis esitetään mielipide esim. Nuorisotila on rasismivapaa ja siihen vastataan valitsemalla itselle sopiva vaihtoehto seuraavista: 1 täysin samaa mieltä 2 osin samaa mieltä 3 ei samaa eikä eri 4 osin eri mieltä 5 täysin eri mieltä. Ongelma tässä kyselyasteikossa on kuitenkin asteikon keskellä, johon saatetaan sijoittaa kaikenlaisia vaihtoehtoja (Vehkalahti 2008: 35). Aiemmassa kyselyssä nuoret vastasivat innokkaasti avoimiin kysymyksiin. Avoimet kysymykset ovat Heikkilän (2008: 49) mukaan hyviä silloin, kun vastausvaihtoehtoja ei tunneta. Esimerkkinä voisi olla mitä jatkossa toivot nuorisotilalta, sillä tähän kysymykseen on yhtä monta vastausvaihtoehtoa kuin on nuoria ja sitä kautta voidaan saada kuvaa nuorten visiosta nuorisopalveluita kohtaan. Kyselyssä kouluarvosanan antaminen vastauksena heijastaa omaa koulumenestystä (Vehkalahti 2008: 37). Kyselyssä on siis tarkoitus aluksi kysyä joitakin taustatietoja, jonka jälkeen tulevat tarkennetut suljetut ja avoimet kysymykset, huomioiden koko ajan hyvän kyselylomakkeen laadintaan vaadittavat seikat.

Taustakysymysten on syytä olla helppoja ja näin kyselyyn motivoituu vastamaan. Taustakysymyksillä saattaa olla myös vaikutusta tutkittaviin asioihin, kuten sukupuolella ja nuorisotilalla kuin siellä käyntitiheydelläkin.

Seuraavaksi nuorilta on tarkoitus kysyä, miksi nuori käy kyseessä olevalla nuorisotilalla. Tähän on tarkoitus käyttää ns. sekamuotoista kysymystä, jossa vastausvaihtoehdot ovat valmiina, mutta yhtenä vaihtoehtona on avoin kysymys muu mikä (ks. Heikkilä 2008: 52). Tämä voi lyhyessäkään ajassa muuttua esimerkiksi työntekijävaihdosta tai nuorisotilan muutosta johtuen. Vastausvaihtoehdoista siis osa tiedetään jo kriittisten menestystekijöiden selvityksen perusteella ja tähän on myös hyvä antaa mahdollisuus avoimelle vastaukselle, sillä myös jokin muu tekijä voi olla nuoren syy käydä nuorisotilalla.

Kyselyn keskivaiheessa ovat väittämät. Päädyin käyttämään Likertin asteikkoa, sillä mielestäni se oli paras vaihtoehto, soveltuen hyvin Webropoliin, jota käytän kyselytyökaluna sekä keskusteltuani Vantaan nuorisopalveluiden Webropolin käyttäjän Päivi Viilomaan kanssa syyskuussa 2011. Likertin asteikkoa käytän neliasteikkoisena, ilman asteikon keskivaihtoehtoa ”en osaa sanoa” tai ”ei samaa eikä erimieltä”, sillä uskon sen vaihtoehdon olevan liian houkutteleva, jos se annetaan. Toisaalta myös ongelma on se, että asteikon keskelle saatetaan laittaa Vehkalahden (2008:35) mukaan kaikenlaisia vaihtoehtoja. Nuoret ovat yleisesti tyytyväisiä nuorisotilan toimintaan, siksi myös neliportainen asteikko on perusteltu, jotta saadaan esiin mielipiteitä. Väittämät rakentuvat nuorisotilojen laadun arviointiin, auditointimallin ja itsearviointimallin teemojen ympärille (ks. 3.4 Nuorisotyön laatua paikantamassa). Väittämien aiheita on tarkoitus rakentaa seuraavien pääteemojen ympärille: yhteisön toiminta, nuorten toiminta ja resurssit. Yhteisön toimintaan liittyvät väittämät koskettavat toimintaa ja sen sisältöjä sekä toisaalta turvallisuutta. Nuorten toiminta -teeman väittämät liittyvät nuorten omaan toimintaan, osallisuuteen sekä erilaisiin interventioihin esim. päihteiden käyttöön. Viimeiset väittämät kohdentuvat resurssihin, ohjaajien määrään, tilaan ja sen välineisiin sekä aukioloihin.

Lopuksi on vielä kaksi avointa kysymystä. Ensimmäisenä aiheena ovat välineet eli esimerkiksi pingis, biljardi pelikonsoli tms. ja minkälaisia välineitä nuoret toivovat. Tästä nuoret haluavat ennakkotietojen mukaan antaa palautetta ja esittää toiveita. Ja toisaalta taas nuorisotyöntekijät kaipaavat nuorilta vinkkejä, mitkä välineet kulloinkin nuoria kiinnostavat. Toisena aiheena ovat nuorten toiveet tulevaisuudessa, unelmien nuorisotila. Vaikka samat nuoret eivät ole enää 10 vuoden kuluttua asiakkaina, tämän kysymyksen tarkoitus on saada esiin mahdollisia tulevia trendejä ja hiljaisia signaaleja. Useat samaa viestivät vastaukset tässä, saattavat olla nouseva trendi nuorisotyön kehittämisen kannalta tulevaisuudessa. Seuraavaksi nuoria pyydetään antamaan kokonaisarvosana nuorisotilalle, jota voidaan käyttää nuorisopalveluiden indikaattorina asiakaspalautteen kohdalla ja saadaan näin indikaattoriin vertailukelpoinen numeraalinen arvosana. Arvosanalla myös voidaan seurata pidemmällä ajalla nuorten arviota nuorisotilojen tyytyväisyyden kehityksestä. Viimeisenä on avoin kysymys, missä nuori voi tuoda esiin vielä niitä huomioita josta haluaa antaa palautetta tai terveisiä nuorisotilalle.

Kriittisten menestystekijöiden etapilla oli tavoitteeni saada selville seuraavat kriittiset tekijät, mistä asiakkaat haluavat antaa palautta, minkä nuoret kokevat tärkeäksi nuorisotiloilla ja minkä vuoksi he käyvät nuorisotiloilla. Nämä sain kerättyä nuorilta melko hyvin ns. kolmen tähden tekniikalla. Mielenkiintoinen ajatus, joka heräsi tätä etappia tehdessä, että kuinka nuoret uskaltavat laittaa johonkin sellaiseen kohtaan, johon muut ”kaverit” eivät olleet vielä tähteä laittaneet. Tämä varmasti vaikutti joidenkin nuorten valintoihin, sillä nuorille on tärkeää ajatella samoin kuin muut, murrosiän kehityksen mukaankin.

7.5 Pilotointi etappi

Seuraavassa vaiheessa hain nuorten ja työntekijöiden mielipiteitä. Menin kolmelle nuorisotilalle, joista pyysin työntekijöitä kysymään nuorilta ja pohtimaan myös itse muutamia kysymyksiä, jotta kyselystä tulisi mahdollisimman hyvin työntekijöitä aidosti palveleva sekä asiakkaille ymmärrettävä ja helposti lähestyttävä. Tämän avulla tarkoituksena oli myös sitouttaa työntekijät ottamaan kysely omaan käyttöön ja nähdä hyöty työnsä kannalta ja toisaalta aidosti hyödyntämään sitä jatkossa. Työntekijöiden tulee nähdä muutoksessa henkilökohtaista hyötyä, keskustelun tulisi vastata kysymyksiin: mitä minä saan tästä, mikä on roolini muutoksessa ja mitkä ovat minun tehtävänä tulevaisuudessa (Lanning, Roiha & Salminen 1999). Tämä tapahtui 20.10.2011 ja 24.10.2011.

Kysymykset:

Työntekijöille

Mitä haluatte kysyä nuorilta? Mitä mieltä olette kysymyksistä? Mitä puuttuu, mitä tarvitsee lisätä? Onko jokin kysymys turha? Onko hyötyä teille? Jos ei miksi ei? Onko kysely liian pitkä/ lyhyt? Muuta, mitä haluat sanoa kyselystä?

Nuorille

Miltä kysely näyttää? Ymmärrätkö kysymykset? Mitä puuttuu, mitä lisätä? Onko joku kysymys jota et ymmärrä, et osaa vastata tai tuntuu liian vaikealta? Onko joku sana liian vaikea? Onko kysely liian pitkä/ lyhyt? Muuta, mitä haluat sanoa kyselystä?

Kaikissa nuorisotilassa työntekijät eivät ymmärtäneet tehtäväksiantoa, vaan nuoret vastasivat jo kyselyn kysymyksiin paperiversiona, vaikka ensimmäisen nuorisotilakäynnin jälkeen tarkensin kahdelle muulle tilalle puhelinsoitolla 1.11.2011 tehtäväksi annon. Näin ollen varsinainen pilotointi, tuli hoidetuksi samalla, sillä kyselyyn vastasi 41 nuorta.

Seuraavaksi kerron koonnin nuorten mielipiteistä kyselystä, jotka hain nuorisotiloilta 7.11.2011. Nuorten mielestä kysely oli sopivan pituinen, selkeä ja heidän mielestään se oli nuorten kielellä kirjoitettu eli ymmärrettävää. Yksi nuori kertoi, että kyselystä puuttuu tai mitä haluaisi lisätä on, ”tarkempi viihtyvyys kysely”. Yhden nuoren mielestä liian vaikeilta tuntuivat ”sellaiset vapaa muotoiset”, tarkoittaen avokysymyksiä.

Tässä yhteydessä kolmella nuorisotilalla nuoret (41 nuorta) olivat vastanneet myös kyselyyn. Ensimmäisen kyselyn valmistuttua, se esitettiin eli pilotoitiin Länsi-Vantaalla 24.10-4.11.2011. Tarkoitus oli tarkastella kyselyä niin kysymysten sanamuotoja, sijoittelua kuin ymmärrettävyyttä, ajatuksellisena kokonaisuutena (Salmela 1997: 94). Pilotoinnissa, pienemmälle ryhmälle kuin varsinainen kysely, annetaan kysely vastattavaksi ja samalla pyydetään kommentteja lomakkeen kysymyksistä. Pilotti varmistaa sen, että kysymykset ymmärretään samalla tapaa ja mitä niillä tarkoitetaan sekä sen että kysely toimii. Pilotoinnin jälkeen kyselyä muokataan tarvittaessa. (Salmela 1997: 95.)

Pilotointi kysely (liite3) tehtiin paperi versiona, enkä antanut sillä selkeää ohjeistusta. Nuorisotyöntekijät aloittivat pilotoinnin omatoimisesti kyselyn saatuaan. Pilotointi onnistui kuitenkin varsin hyvin ja sain pilotoinnin kannalta olennaisia asioita esiin. Vastausten määrä oli pilotti kyselylle mielestäni hyvä, sillä 41 nuorta vastasi kyselyyn.

Muutoksia kyselyssä vaativat seuraavaksi kertamani kohdat. Kysymys 4, nuorisotalo, jolla vastaat, kaikki nuorisotalot eivät olleet kirjattu vaihtoehtoiksi. Kysymys numero 5, merkitse kolme tärkeintä syytä käydä nuorisotalolla, nuorella voi olla vain yksi syy käydä nuorisotalolla esim. kuntosali. Näin ollen kysymys viisi tulisikin laittaa seuraavasti: 5. Tärkein syyni käydä nuorisotilalla (vähintään 1vaihtoehto). Kysymys 9 annan nuorisotalolle arvosanaksi 1, 2, 3, 4, 5, herätti myös kysymyksen, mikä on heikoin ja mikä on paras numero. Joten muokkasin kysymystä seuraavasti: Annan nuorisotilalle arvosanaksi (1 heikoin ja 5 paras) 1, 2, 3, 4, 5.

Tuloksia katsoessani ja nuoria kuunnellessani sekä vastauksia selatessani oli kysely mielestäni viimeistelyä vaille valmis. Tämän jälkeen esittelin kysymykset kehittämishankkeen ja asiakaskyselyn tilanneelle Pekka Mäkelälle ja kehittämishankkeeni ohjaavalle opettajalle Ari Heikkiselle, jonka jälkeen muokkasin sen lopulliseen muotoon. Kysely on nähtävissä kokonaisuudessa liitteenä 3.

7.6 Kyselyn tulosten vienti arkeen osaksi kehittämistä -etappi

Tässä vaiheessa tarkastelen palautekyselyn tuloksia nuorisotyöntekijöiden ja asiakkaiden kanssa sekä vien kyselyn osaksi kaikkia Vantaan nuorisotiloja ja niiden kehittämistä. Aluksi kerron siitä miten asiakaskyselyn tulokset otettiin pilotti nuorisotiloilla osaksi arjen työn kehittämistä. Lopuksi kerron millaisilla foorumeilla esittelin asiakaskyselyä ja sen mahdollisuuksia sekä miten siihen suhtauduttiin. Asiakaskysely sai tällä etapilla ikään kuin siivet kehittämistyön välineeksi.

Asiakaspalautteen tulosten tarkastelu auttaa pohtimaan sitä missä ollaan nyt ja sen avulla pystyy pohtimaan myös sitä miten ongelmiin löytyy ratkaisu ja viimeiseksi myös sitä miten tilannetta parannetaan (ks. Lecklin 2006: 136). Nuorisopalveluiden esimieheni (Mäkelä 2012) sanoi, että Vantaan nuorisopalveluiden asiakaskysely on täydentävä laadullinen mittari Vantaalla. Tarkoitukseni on siis etapissa saada asiakaskysely konkreettiseksi kehittämistyön välineeksi Vantaan nuorisopalveluissa.

Olen tässä vaiheessa soveltanut Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksen asiakaskysely nuorille käyttämään kehittämiskohteiden lomaketta (Kairimo, 2011). Olen muokannut lomaketta (Liite 4) yhdessä pilotointi nuorisotilojen kanssa. Näin saimme aikaan ”työkalun” asiakaskyselyn tulosten tarkasteluun ja toiminnan kehittämiseen sekä tiedotukseen asiakkaille palautteen vaikutuksista toimintaan.

Ensiksi tarkastelimme kyselyn tulosten yhteenvetoja, joihin laadimme tukevat kysymykset, joiden avulla löydämme kehittämiskohteet sekä positiiviset asiat. Kysymykset lähtevät taustakysymysten tulosten tarkastelusta, jotka voivat vaikuttaa myös muihin vastauksiin. Totesimme, että nuoret jotka esim. käyvät vain harvoin nuorisotiloilla vastaavat todennäköisesti erilailta väittämiin kuin nuori joka käy nuorisotilalla aina sen auki ollessa. Totesimme, että ne poikkeavuudet tai hämmästyttävät puolet on huomioiva, koska näin pystyimme löytämään ne kehittämisen kohteet, jotka tulee nostaa esiin. On muistettava ottaa esiin positiiviset asiat, jotka tekevät nuorisotilasta suositun, mikä on kunkin nuorisotilan vahvuus. Positiiviset asiat ovat arvokkaita, niiden ylläpitäminen on tärkeää sekä positiivista palautetta voi hyödyntää esim. nuorisotilan markkinoinnissa uusille nuorille. Positiivinen palaute myös motivoi työntekijöitä, eikä sitä sovi unohtaa nostaessa esiin nuoren ääntä. Seuraavaksi tarkastellaan nuorten realistisia vaikutus mahdollisuuksia arjen työhön, nuorisotilan välineitä, onko vastauksissa joitain mitä voisi hankkia tai mihin voisi ”tarttua”. Unelmakysymyksessä on syytä tarkastella tiloilla toistuvia teemoja esimerkiksi toivetta yön yli auki olevasta ”yönutasta”. Unelmakysymyksen kautta saamme esiin sitä hiljaista tietoa, joka tuo esiin myös trendejä tulevaisuudesta. Jatkossa totesimme myös, että on syytä tarkastella nuorisotilan saaman arvosanan muutosta edellisvuoteen.

Tärkeänä koimme myös sen mitkä ovat ne käytännön teot, jolla palaute huomioidaan, milloin se tapahtuu, kuka on vastuuhenkilö ja miten jatko seurannasta huolehditaan. Teimme eri tason kehittämissuunnitelmat palautteen pohjalta. Ensimmäisen tason kehittämiskohteet ovat kiireellisiä. Nämä kiireelliset kohteet ovat niitä, joihin tulee puuttua mahdollisimman pian. Ensimmäisen tason kehittämiskohteet ovat kriittisiä toiminnan kannalta tai mihin on helppo ”tarttua”. Esimerkiksi jos nuoret kokisivat tilan turvattomaksi, siihen tulisi puuttua mahdollisimman pian, ei esimerkiksi kuukausien kuluttua. Toisen tason kehittämiskohteet ovat pidemmän aikavälin kehittämiskohteita, joihin voi tarvita esimerkiksi selvitystä tai koulutusta tai rahaa. Nämä kehittämiskohteet ovat kuitenkin sellaisia joihin kannattaa panostaa. Lopuksi tarkastellaan niitä positiivisia asioita, jotka ovat arvokkaita sekä mietitään keinot niiden ylläpitämiseen kuin hyödyntämiseen.

Kerron seuraavaksi yhden tilan esimerkin eri tason kehittämiskohteista. Käsitelimme asiakaspalautteen tuloksia yhden nuorisotilan henkilökunnan palaverissa. Nuorten toive oli pilottikyselyn tuloksissa toinen pingis pöytä. Sovimme, että yksi nuorisotyöntekijä vaihtaa vanhaan rikkiinäiseen pingispöytään uudet osat ja näin nuoret saavat toisen pingispöydän. Tämä kehittämistavoite asettui ensimmäisen asteen kehittämiskohteeseen, sillä se oli helposti toteutettava nuorten aitoon toiveeseen pohjautuva kohde. Toisena esimerkkinä nuorten kokkauksen toive, mutta koska tilalla ei ole keittiötä tämä ei ole nopeasti mahdollista, mutta asiaa selvittelee tilan vastaava nuorisotyöntekijä ja asiaan palataan tammikuussa 2012. Tämä kehittämiskohde taas oli toisen asteen kehittämiskohde, koska se vaati selvittelytyötä. Sovimme myös siitä, kuinka nuoria tiedotetaan asiakaspalautteen tuloksista ja mahdollisista seurauksista nuorisotilalla, esimerkkinä nuorten infohetki.

Jotta kysely lähtisi toimimaan koko Vantaalla, oli tärkeä jalkauttaa ja motivoida muidenkin Vantaan alueiden työntekijät mukaan prosessiin. Heidän ideansa ja ajatuksensa tuovat lisää näkökulmia asiakaskyselyn ottamiseen kehittämistyön välineeksi. Tällä etapilla oli tarkoitus esitellä, perustella ja markkinoida kysely koko Vantaan nuorisotyöhön sekä kuunnella heidän ajatuksiaan, siitä miten asiakaskysely otetaan arjen työn kehittämisen välineeksi. Asiakaskyselyn käyttöönotosta, taustasta oli syytä käydä informoimassa kaikkia työntekijöitä esimerkiksi talo- tai työntekijäkokousten yhteydessä, jotta kaikki kokevat sen omakseen.

Seuraavaksi esittelen niitä kokouksia joissa olen Vantaan nuorisopalveluissa kehittämishankettani esitellyt ja millaisia ajatuksia näissä heräsi. Vantaalla eri alueiden nuorisosiainpäälliköt ja työntekijöiden edustaja kokoontuu joka toinen viikko johtoryhmän kokoukseen, jossa käsitellään eri alueiden toimintoja ja yhteisiä asioita. Olin esittelemässä asiakaskyselyä 13.12.2011 olevassa johtoryhmän kokouksessa ja sopimassa miten asiakaspalaute otetaan osaksi arkea, kehittämistyönvälineeksi. Johtoryhmän kokouksessa todettiin, että asiakaspalautekysely oli hyvä, selkeä ja lyhyt ja että osa kysymyksistä voisi olla yhteisiä pääkaupunkiseudulla (Nuorisopalvelut johtoryhmä muistio 2011). Kokouksessa myös

päätettiin, että asiakaskysely otetaan käyttöön vuoden 2012 aikana Vantaan kaupungin nuorisopalveluilla (Nuorisopalvelut johtoryhmä muistio 2011).

Vantaan nuorisopalveluiden Lasten ja nuorten Vantaa -hankkeen projektipäälliköstä sain tietää pilotoinnin aikana. Otin häneen yhteyttä, sillä hanke oli muodostanut työryhmän, johon kuuluu jokaiselta nuorisotilalta työntekijä. Työryhmässä he olivat pohtineet nuorisotilojen asiakaskyselyn puutetta. Olin 17.1.2012 nuorisotilojen osallisuuskoordinaattoreiden kokouksessa, kertomassa asiakaskyselystä ja miettimässä heidän kanssa sitä, miten asiakaskysely otetaan käyttöön jatkossa sekä kertomassa johtoryhmän terveiset käyttöön otosta vuonna 2012. Kokouksessa todettiin asiakaskysely erittäin tarpeelliseksi. Kyselyn käytännön toteutuksen kannalta pidettiin tärkeänä, että kyselyn tulokset pystyttäisiin purkamaan helposti. Pohdimme sitä kenellä tulee olla jatkossa pääsy webropoliin ja kyselyyn. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että prosessit (itsearviointi, tilojen osallisuusopas ja asiakaskysely) nivoittaisiin selkeästi toisiinsa. (Osallisuuskoordinaattoreiden kokous muistio 2012.)

Asiakaskyselyn esittelin vielä nuorisopalveluiden työntekijäkokouksessa 14.2.2012, jonka yhteydessä oli myös osallisuustyöpaja. Tarkoitus oli mahdollisimman varhain saada kaikille työntekijöille tieto uudesta työn kehittämismallista sekä kertoa mitä on kehitetty ja saada avattua keskustelu aiheesta sekä motivoitua työntekijät tähän. Tässä kokouksessa tuli esiin, että yhtenevä vuosi vuodelta vertailukelpoinen asiakaskysely nuorisotiloille on tarpeen ja siitä oltiin tyytyväisiä.

7.7 Arvioinnin etappi

Lopuksi arvioin koko kehittämishankkeen etappeja, jossa tarkoitukseni on arvioida kunkin etapin tavoitteiden saavuttamista, oppimistilanteita, johtopäätöksiä sekä arvioida etappien toimivuutta. Tarkemmin kehittämishankkeen tuloksia tarkastelen myöhemmin, kappaleissa kohti tulevaisuutta ja pohdintaa.

Suunnitelmavaiheessa minulla oli runsaasti monia tavoitteita työlleni mm. koko asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen johon olisi kuulunut myös ns. spontaanipalautte. Suunnitelman tekeminen ja siihen panostaminen kannatti. Koko kehittämishankkeen matkan ajan suunnitelmantekovaiheessa asettamani etapit toimivat kehittämishankkeen eteenpäin vievänä voimana. Etapista etappiin oli helppo ja selkeä edetä kohti kehittämishankkeen loppua.

Tarkka kehittämishankkeen rajaaminen oli ehdoton, sillä asiakaskunta nuorisopalveluilla ja toisaalta nuorisotiloilla on moninainen aina päivien eläkeläisistä järjestöihin ja iltaisin nuoriin. Alussa opinnäytetyösuunnitelmaa tehdessäni ajatukseni oli se, että asiakaskysely tulisi tehdä nuorisotyössä laajasti, ei vain perinteisessä talotyössä vaan myös tavoitteellisissa pienryhmissä ja erinäisissä kerhoissa ja muussa kohdennetussa työssä. Työskentelyn aikana huomasin, jotta kysymyksistä tulisi oikein kohdistettuja ja nuorisotyötä parhaalla mahdollisella tavalla palvelevia, se vaatii paljon pohjatyötä ja sitä kautta myös aikaa. Tämä johti siihen, että jouduin rajaamaan yhä tiukemmin asiakaskyselyn vain tilatyöhön. Täten jouduin jättämään pienryhmät tämän kehittämishankkeen ulkopuolelle.

Kysymysten laadinnan etappi oli kaikista aikaa vievin ja yhä viime metreilläkin muutoksia saanut vaihe. Kysymysten laadinnan hiominen on kannattanut, koska näin sain aikaan kyselyn joka on ymmärrettävissä kaikilla samanlaisena ja kyselyn luotettavuus voidaan näin parhaiten turvata. Mielestäni tämä etappi on sellainen joka vaatii aina valmiutta muutoksiin. Nuorisotyö ”elää hetkessä”, se on siellä missä nuoretkin ja sen juostavuus vaatii myös asiakaskyselyn kysymysten muutoksia ja muokkausta myös jatkossa.

Pilotointi etapissa vastausten määrä oli mielestäni hyvä, 41 vastausta. Pilotointi oli tärkeä, koska itse laatimalle kyselylle ”sokeutuu” ja siksi on tärkeää, että saa muiden näkökulmia kyselyyn sekä pystyy näkemään ne kohdat jotka on helppo ymmärtää väärin. Tarkastelin tässä etapissa kyselyä niin kysymysten sanamuotojen, sijoittelun kuin ymmärrettävyydenkin kannalta, ajatuksellisena kokonaisuutena (Salmela 1997: 94). Pilotti varmisti sen, että kysymykset ymmärretään samalla tapaa ja mitä niillä tarkoitetaan sekä sen että kysely toimii (Salmela 1997: 95).

Kyselyn tulosten vienti arkeen osaksi kehittämistä -etapissa tarkoitukseni oli toteuttaa kyselyn aiheuttama lupaus. Sillä asiakaspalautte on mielestäni lupaus paremmasta, miten se siis näkyy käytännössä ja miten siitä asiakkaille tiedotetaan. Asiakaspalautteen arkeen viennissä hyödynsin muutosten johtamisessa saamiani ylemmän ammattikorkeakoulun opintoja mm. Lecklinin (2006) ajatuksia jatkuvasta oppimisesta sekä taustalla vaikutti koko ajan asiakkaan arvostaminen, kenen vuoksi nuorisotyötä teemme. Etappi oli mielestäni varsin onnistunut, sillä vain johdon tuki ja sitä kautta muun henkilöstön tuki jalkauttaa parhaiten alun alkaen ruohonjuuritasolta (Länsi-Vantaan nuorisotilat) alkaneen kehittämishankkeen. Mielestäni sain tehtyä varsin toimivan kokonaisuuden, jonka avulla on helppo vastuuttaa ja seurata myös muutoksia ja niiden onnistumista.

Hyvä suunnitelma oli alusta asti kehittämishankkeen kantava voima. Päätin aluksi tehdä teoriaosuuden, jonka kautta uskoin löytävän ne etapit joita seuraten pääsisin kehittämishankkeen maaliin. Etapit tukivat työni etenemistä. Niiden avulla pystyin ikään kuin askel kerrallaan etenemään. Vaiheet myös jaksottivat työtäni ja tukivat sen määrätietoista

etenemistä. Mielestäni juuri etapit ja hyvä suunnittelu kehittämishankkeessa sai aikaan onnistuneen kokonaisuuden.

8 KOHTI TULEVAISUUTTA

Asiakaskyselyn vaikutus kehittämistyön välineenä Vantaan nuorisopalveluilla tulee näkymään lopullisesti vasta aikojen kuluessa. Kuinka hyvin jatkossa kysely on käytössä ja kuinka se käytännössä pystytään hyödyntämään osana työn kehittämistä. Olen kehittämishankkeeni matkan varrella löytänyt joitakin suuntaviivoja, joiden avulla uskon asiakaskyselyn täydentävänä laadullisena mittarina tulevaisuudessa kantavan.

Asiakaskysely tulisi tehdä vuosittain saamaan aikaan, osana Vantaan kaupungin nuorisopalveluiden vuosikelloa, jossa on mm. strategiapäivän, auditoinnin ja itsearvioinnin ajankohdat määritelty. Pilotti alueen työntekijöiden kanssa keskustellessa ajankohdaksi nousi marras-, joulukuun vaihde, koska tällöin uudet nuoret ovat ottaneet talon omakseen, eli on syntynyt uusi nuorisojoukko jonka mielipiteitä olisi hyvä kuulla. Ajankohta on hyvä myös pääkaupunkiseudun nuorisotyöntekijöiden itsearviointeja ajatellen. Pääkaupunkiseudun kuntien työyhteisöt, työparit tai yksittäiset työntekijät tarkastelevat omaan toimintaa kriteeristön avulla (Hovi, 2009,36). Tämä itsearviointi jakaantuu neljään vaiheeseen 1. yksilövaihe, 2. yhteisövaihe, 3. jakaminen ja 4. kehittämiskohteiden valinta (Hovi, 2009,36). Asiakaskyselyn nivominen itsearviointiin kannattaa, sillä molemmista nousee kehittämiskohteita, jotka voivat olla myös samansuuntaisia. Itsearviointi ja asiakaskyselyn tulosten tarkastelu voisi olla samoihin aikoihin, esim. erikseen sovittu kehittämissiikko.

Toinen huomionarvoinen tekijä on se kuinka kysely jaetaan jokaiselle nuoritolalle ja kuinka tulokset tulevat helposti tilan työntekijöiden tietoon. Webropol -sovellus on kyselytyökalu, jonka avulla kyselyn saa helposti julkiseksi nettilinkiksi ja myös tulosten raportti tulee yhdellä painalluksella. Vantaan nuorisopalveluilla olisi tärkeä nimetä henkilö tai henkilöt vastaamaan Webropol-asiakaskyselyn jakamisesta nuorisotiloille kuin myös tulosten lähettämiseksi. Mikäli kyselyyn olisi pääsy kaikilla tilojen vastaavilla työntekijöillä, se vaatisi myös koulutuksen sen käytön osaamisen varmistamiseksi.

Kolmantena tärkeänä tulevaisuudessa huomioitava tekijänä näen sen, että tämän yhtenäisen asiakaskyselyn ei ole tarkoitus syrjäyttää yksittäisiä kyselyiltä nuorisotalojen sisällä. Nuorisotyö ”elää hetkessä”, nuoret muuttuvat, asuinalue muuttuu, erilaiset tapahtumat vaikuttavat nuoriin ja toimintaan. Siksi tarvitaan myös juuri ko. taloille soveltuvia omia kyselyitä, jotta saadaan konkreettista tietoa juuri kyseistä asiaa koskien.

Uskon, että tulevaisuudessa asiakaskyselyllä on suuri merkitys työn kehittämisessä, sillä onhan se osa Vantaan nuorisopalveluiden ydinprosessia, nuorisotilatyötä. Asiakaskysely antaa myös vastauksia Vantaan nuorisopalveluiden tavoitteisiin. Se vastaa siihen tuetaanko nuorten terveitä elämäntapoja, entä millaiset ovat monipuoliset palvelut nuorten näkökulmasta. Asiakaskysely myös tukee tavoitteita, jonka mukaan nuorisopalveluita kehitetään vuorovaikutuksessa toimijoiden kanssa sekä nuorten kansalaistoimintaa tuetaan osallistumismahdollisuuksia lisäämällä. Esimieheni (Mäkelä, 2012) sanoi keskustelussa, että parasta asiakaskyselyssä on sen aitous, joka tulee asiakkaalta suoraan. Nuoren ääni on merkityksellinen meille nuorisotyöntekijöille ja sen uskon myös kantavan tätä asiakaskyselyä eteenpäin. Nuorisotilatyön kehittäminen nostaa nuorisotyön profiilia. Se voidaan nähdä ammatillisena kasvatustyönä, jota tarkastellaan kriittisesti ja kehitetään määrätietoisesti. Näin ollen voi mielestäni sanoa, että asiakaskyselyllä on myös vaikuttavuutta.

9 POHDINTAA

Lopuksi pohdin koko prosessia ja kehittämishanketta, omaa oppimista ja tulosten saavuttamista sekä tulevaisuuden haasteita ja mahdollisuuksia sekä hieman laajempaa yhteiskunnallista merkitystä. Laadin itselleni pohdinnan tueksi opinnäytetyön mind mapin eli käsittekartan, käytin hyödykseni päiväkirjaa kehittämishankkeen ajalta sekä tein Swot analyysin opinnäytetyöni onnistumisesta.

Kehittämishankkeeni kysymyksiin löysin vastauksia. Kun halutaan laatia nuorisotilan asiakaskysely nuorille asiakaslähtöisesti, tarvitaan siihen nuoret, asiakkaat, mukaan. Mielestäni vain näin saadaan aikaan aidosti asiakaslähtöinen kysely, jossa asiakkaiden palautetoiveet on huomioitu samoin kuin ne kriittiset tekijät jonka vuoksi he ovat kyseisen palvelun valinneet. Pelkkä kysely ei riitä, tarvitaan myös toimenpiteitä kyselyn tulosten jälkeen. Uskon, että laadukasta nuorisotyötä tekemällä hyöty näkyy asiakkaille nuorille palvelujen parantumisena. Trendien esiin tuominen saadaan usean hiljaisen tiedon kautta, sitä pyrin hakemaan kyselyni kysymyksellä unelma nuorisotilasta. Tällä keinoin uskoakseni saadaan esiin tulevia nuorisotyön työskentelyn paikkoja ja menetelmiä. Nuorisotyön kehittämisen kannalta keskeisten trendien esiin tuominen vaatii usean vuoden asiakaskyselyn tulokset ja siihen hiljaisen tiedon keräämisen joka näistä nousee. Arjen työn kehittämisen välineenä asiakaskysely vaatii rinnalleen käytännön toimenpiteitä, aikataulutusta, niiden seuraamista sekä vastuuttamista. Tähän laadin lomakkeen (Liite 4), jonka avulla pilotti nuorisotiloilla oli helppo viedä tulokset asiakkaille ja myös kehittää toimintaa. Mielestäni löysin melko hyvin vastaukset kehittämishankkeelle alussa asettamiini kysymyksiin, mutta ehkä lopullisen vastauksen saa vasta sitten kun kysely on osana vuosittaisia rutiineja.

Seuraavaksi tarkastelen kehittämishankkeen onnistumista tavoitteiden kautta. Visioni ja kehitystavoite oli nuorten äänen kuuluminen. Ajattelen kehittämissympäristöä, yhtä pääkaupunkiseudun kaupunkia Vantaata ja sen nuorisotyötä on suorastaa hämmästyttävää, että sillä ei ole ollut aiemmin yhtenevää asiakaskyselyä sen tunnetuimmalle työmuodolle, nuorisotilatyölle. Erilaisia lukumäärällisiä indikaattoreita on kerätty mm. tulokorteille nuorisotyössä ja vaadittu tehokkuutta mm. tilojen käyttöasteessa. Nuorisotyössä on vaikuttanut myös New public management, johtamisoppi (Soanjärvi 2011: 10). Merkityksetöntä on nuorisotyöntekijän näkökulmasta ollut nuori ja hänen tarpeensa, olennaisempaa on ollut lukumäärät. Nuorisotyön on sanottu kuuluvan nuoria, mutta mielestäni tämä visio nuoren äänen kuuluksi tulemisesta on toteutunut vasta viime aikoina osallisuuden nousun myötä. Nuorisotiloille on tullut mm. vertaisnuoria ohjaamaan nuoremmille ryhmiä, nuorisotila kokouksia sekä asiakaskysely. Nuorten ääni on alkanut kuulua, mutta visio nuorten äänestä on nuorisotyössä yhä ajankohtainen. Mielestäni nuorisotyön olennainen osa on se, että nuorisotyötä tehdään yhdessä nuorten kanssa. Nuori huomioidaan asiantuntijana omassa asiassa ja nuoren ääni kuuluu tasa-arvoisena aikuisen rinnalla. Välitön tavoite oli asiakaskyselyn kehittäminen ja käyttöön otto. Tämä onnistui sillä asiakaskysely otetaan käyttöön kuluvaan vuoden aikana jokaisella Vantaan kaupungin nuorisotilalla. Tuotoksena kehittämishankkeesta tuli asiakaskysely sekä sen palautekyselyn käsittely -lomake.

Mielestäni kehittämishankkeen eri tasoiset tavoitteet saavutettiin melko hyvin. Ensimmäisen asteen tuloksia tuli, koska asiakaskyselystä saatiin yhteistyössä vertailukelpoinen sekä asiakaskysely otetaan käyttöön Vantaan nuorisopalveluilla vuoden 2012 aikana. Ensimmäisen asteen tulokset näkyivät myös palveluiden kehittämisprosessin käynnistymisenä arkipäivän työssä, löydettiin kehittämiskohteita asiakaskyselyn tuloksista, jotka vietiin työhön. Toisen asteen tuloksia on myös näkyvissä mm. nuorten äänen kuulumisen parantumisessa ja asiakaskyselyn mahdollinen yhteiskäyttö pääkaupunkiseudun nuorisopalveluissa. Asiakaskysely on myös tarkoitus limittää itsearviointin kanssa, niin että saadaan mahdollisimman laaja ja moniulotteinen kuva nuorisotyön osuvuudesta ja asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluun, jonka kautta myös laatu nuorisotyössä paranee. Mikäli asiakaskysely tulee osaksi nuorisopalveluiden laadullista työn kehittämistä, niin kuin tällä hetkellä vaikuttaa, kehittämishankkeeni kaikki tavoitteet tullaan saavuttamaan.

Seuraavaksi pohdin omaa oppimistani kehittämishankkeeni aikana. Kokemukseni nuorisotyössä on melko pitkä, 15 vuotta, jonka uskon vaikuttaneen taustalla kehittämishankkeen etenemisen aikana. Olen nuorisotyössä aina pyrkinyt kuuntelemaan nuorta ja nuoren ääntä sekä peilaamaan omaa työtäni, tämä varmasti osaltaan vaikutti innokkuuteni aiheeseen. Nuorisotyö on työtä nuorille, ei organisaatiolle, vaan nimenomaan nuorille. Tämä kehittämishanke lähti liikkeelle esimieheltäni ja sitä kautta organisaatiolta. Halusin kuitenkin alusta asti tuoda mukaan nuoren äänen ja ruohonjuuritason työntekijät mukaan prosessiin ja

uskon sen auttaneen minua motivoitumaan yhä uudelleen ja uudelleen kehittämishankkeeseen. Oppimisen paikka liittyi siihen miten voin palvella kehittämishankkeella niin organisaatioita, nuoria kuin työntekijöitä. Saavutin matkan varrella mielestäni kuitenkin varsin tasapainoisen suhteen näiden kolmen näkökulman välille, sillä niin nuoret, kuin johto ja työntekijät olivat tyytyväisiä lopputulokseen. Tästä mielestäni on kyse myös johtamisessa, johtajan on oltava organisaation takana, työntekijöiden puolelle ja ajateltava kuitenkin myös asiakkaan hyvää palvelua. Eniten mielestäni opinkin kehittämishankkeessani johtamisesta, sen haasteista ja suunnitelmallisuudesta.

Opin myös paljon suunnitelmallisuudesta. Laadin ylemmän ammattikorkeakoulun opintojen yhtenä tehtävä projektisuunnitelman tälle kehittämishankkeelle ja se projektisuunnitelma oli koko työni aikana suureksi avuksi työn etenemisessä. Projektisuunnitelma toi selkeyttä ja järjestystä aiheeseen, jossa monesta osasta rakennetaan lopputulos ja jossa eri vaiheita on runsaasti. Kehittämishanke oli helppo käynnistää selkeän ja realistisen suunnitelman pohjalta. Tämä projektisuunnitelma oli navigaattori Vantaan nuorisopalveluiden asiakaskyselyn ottamiseksi kehittämisen välineeksi. Uskon, että jatkossa tulen käyttämään suunnitelmallisempaa työn tekemistä ja suunnittelemaan paperille konkreettisia asioita joiden avulla on pienemmätkin projektit helppo saavuttaa.

Matkan varrella oli toki muutoksia. Ajattelin aluksi tekeväni asiakaskyselyn myös pienryhmille erityisnuorisotyöhön ja viime metreille asti uskoinkin niin. Muutoksiin täytyy olla valmis, vaikka olisi suunnitellut toista. Se oli minulle oppimisen paikka, sillä olen aiemminkin huomannut että suunnitelman muuttaminen on minulle haasteellista. Koen olevani määrätietoinen ja tarmokas, työ asioissa tai muissakaan tilanteissa, en luovuta helposti, innostun joskus jopa liikaa. Intuition sijasta pitäisi muistaa odottaa rauhassa, loogisesti ja tietoisesti eikä vain toimia. Näin myös kävi muutaman kerran tämän kehittämishankkeen kanssa, erityisesti joutuessani rajaamaan kysely vain nuorisotiloille.

Uskoin aluksi, kun kuulin esimieheltäni idean asiakaskyselyn kehittämisestä sen olevan helppo tehtävä. Nyt työskentelyn lopussa voin sanoa toisin. Se oli vaativa, mutta antoisa matka. Matkan varrella sain pohtia nuorisotyötä, sen monimuotoisuutta ja toisaalta arvokkuutta. Uskon, että oma ammatillinen kasvuni lisääntyi kehittämishankkeen kautta, sain valmiuksia kehittämishankkeen läpivientiin, suunnitteluun sekä tekemiseen.

Lopuksi pohdin kehittämishankkeeni nykyisiä mahdollisuuksia ja heikkouksia sekä tulevaisuuden mahdollisuuksia ja uhkakuvia. Laadin aluksi riskianalyysin kehittämishankkeelleni, joka auttoi huomioimaan esiin mahdolliset riskit, jotka alussa oli näkyvissä. Nyt kehittämishankkeen loppumetreillä voin sanoa pystyneeni hyvin minimoimaan riskit, jotka alussa näyttäytyivät. Oman haasteen työskentelyyn toi se, että otin työlomaa kahdeksi vuodeksi nuorisopalveluilta ja siirryin lastensuojelun hankkeeseen. Uusi työ vei

minut mukana ja tuntui, että oli vaikea aikatauluttaa kehittämishankkeelle aikaa, onneksi kuitenkin selkeät etapit auttoivat etenemisessä sekä mieheni joustavuus omissa aikatauluissaan. Vahvuutena kehittämishankkeessani näen koko organisaation mukana olon ja sitoutumisen, nuorten, työntekijöiden kuin johdonkin. Johtoryhmä oli valmis ottamaan ensi esittelyllä asiakaskyselyn käyttöön, työntekijät innostuivat ideoimaan kanssani kyselyä ja nuoret olivat koko ajan vaikuttamassa kyselyn sisältöön. Heikkoutena pidän sitä, että koska itse en ole ajamassa asiakaskyselyä aktiivisesti sisään tänä vuonna, kuka ajaa asiakaskyselyn asiaa vai jääkö se pöytälaatikkoon. Toisaalta uhkana voi olla se, että se kantaa kyllä pilotti alueella, jossa myös auditointi on luonnollinen osa vuotta, mutta muilla alueilla se jää pintapuoliseksi. Siksi koin tärkeänä esitellä työtäni eri foorumeilla, niin nuorisotila osallisuuskoordinaattoreiden kokouksessa kuin johtoryhmässä ja työntekijäkokouksessa.

Tulevaisuuden uhkakuvana on asiakaskyselyn pölyttyminen pöytälaatikkoon tai unohtuminen internetin bittiavaruuteen. Asiakaskysely voi myös tuntua kyselynä kyselyiden joukossa, jolla ei nähdä suurempaa nuorisotyön kehittämisen merkitystä. Tätä uhkakuvaa olen kuitenkin pyrkinyt minimoimaan kytkemällä siihen koko organisaation mukaan, sekä laatimalla sen perustellen ja huomioiden myös kehittämisen hyödyn laadun parantumisen ja asiakkaiden palvelun kannalta. Mahdollisuuksia asiakaskyselyllä tulevaisuudessa on. Johtoryhmässä tuli esiin, että pääkaupunkiseudun kunnat pohtivat juuri tällä hetkellä asiakaskyselyitään nuorisotiloille. Tämä kysely on laadittu suunnitelmallisesti, teoriaan nivoutuen, linkittyen nuorisotyön arviointiin. Parhaimmillaan tämä kysely voi toimia koko pääkaupunkiseudun nuorisotyön yhteisenä kehittämisen välineenä. Esimieheni on tuonut esiin tarvetta jatkokyselylle, pois jääneelle erityisnuorisotyön pienryhmille sekä aikuisille jotka käyttävät nuorisotiloja esim. erilaiset eläkeläisryhmät tai järjestöt.

Millaista laajempaa yhteiskunnallista merkitystä Vantaan nuorisopalveluiden asiakaskyselyllä kehittämisen välineellä saattaa olla. Ensimmäisenä tulee mieleen, että nuoret tulevat kuulluksi ja sitä kautta osallistaminen lisääntyy. Asiakaskyselyn avulla nuorilla on yksi mahdollisuus kasvaa osallisuuteen. Hanhivaaran (2006, 32) mukaan osallisuus on yksilön ja ryhmän, yksilön ja yhteisön sekä yksilön ja yhteiskunnan välinen suhde, jossa yksilö kokee olevansa osallinen ja hänen ryhmään kuulumisella on merkitystä. Kun nuoret saavat olla osallisia nuorisotilalla sen kehittämiseen, he myös kokevat mielipiteillään olevan merkitystä, näin oma voimaantumisen tunne kasvaa. Kun ajatellaan laajemmin osallistaminen voi antaa nuorille kokemuksen vaikutusmahdollisuuksistaan ja lisää uskoa siihen että voi myöhemminkin elämässään vaikuttaa itseä ja lähiympäristöä koskeviin asioihin (Gretschel ym. 2009). Nuorena opittu osallisuus seuraa nuorta aikuisuuteen (Gretschel ym. 2009). Osallisuus poistaa myös osattomuutta ja sitä kautta syrjäytymistä. Asiakaskyselyllä ja nuorten äänen kuulumisella Vantaan nuorisopalveluilla saattaa olla laajempaa yhteiskunnallista merkitystä kuin voimme tässä vaiheessa kuvitella.

Nuorisotilatyö on kasvatusta, tavoitteellista vuorovaikutteista kohtaamista nuorten kanssa tavoitteena tukea nuoren elämänhallintaa sekä kasvua aikuisuuteen. Nuorisotyöntekijän yhtenä tehtävänä on osallistaa nuoria, tarjoamalla nuorille osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Luottamus nuoreen ja heidän kuuleminen asiantuntijana, kehittää nuorisotyötä, antaa vastauksia päättäjille sekä parantaa palveluja nuorille ja sitä kautta kaikille vantaalaisille.

LÄHTEET

- Aaltonen, K. 2009. Nuorisolakiopas. Tallinna: AS Pakett.
- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: WS Bookwell Oy.
- Alasoini, T. 2008. Ohjelmallinen kehittäminen tietoyhteiskunnassa. Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. (toim.) Kehittämistyön risteyskäsiä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Cederlöf, P. 1999. Laatu nuorisotyössä. Kauhusekkaario vai työn väline. Nuorisotyö 4, 28-29.
- Cederlöf, P. 2007. Nuorisotoimet rakennemuutoksen kynnyksellä. Selvitys kunnallisen nuorisotyön asemasta ja haasteista kunta- ja palvelurakenteen uudistuksessa, sekä Humanistisen ammattikorkeakoulun kehittämistyöstä. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sarja C. Oppimateriaaleja. Helsinki.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Oy.
- Gretschel, A. 2002. Kunta nuoren osallisuusympäristönä. Nuorten ryhmän ja kunnan vuorovaikutussuhteen tarkastelu kolmen liikuntarakentamisprojektin laadunarvioinnin keinoin. Jyväskylän yliopisto. Studies in Sport, Physical education and Health. 85.
- Gretschel, A. & Kauniskangas, E. & Valkonen, E. & Vainila, E. & Korpinen, S. 2009. Keskustelun avaimet -opas nuorten vaikuttamis ja kuulemiskäytäntöjen kehittämiseen. Helsinki: Suomen nuorisoyhteistyö -Allianssi.
- Gretschel, A. 2011. Nuorisotalo mahdollistavana lähiyhteisönä: nuorten näkökulma. [www-dokumentti]. <<http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/nuorisotalo.pdf>>.
- Hanhivaara, P. 2006. Maailmaa syleilevä osallisuus -osallisuudensuhde kouluun. Nuorisotutkimus 3/2006. 29-38.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hovi, M. Luukkonen, T. Mäkelä, P. Pakka, V. Taponen, H. Westman, M. 2009. Nuorisotyön arviointi. Käsikirja nuorisotyön prosessien auditointiin ja itsearviointiin. Helsinki: Art-Print Oy.
- Hyvä käytäntö. 2008. Lasten ja nuorten ehkäisevän työn pienryhmätoiminta. [www-dokumentti]. <<http://www.sosiaaliporssi.fi/fi-l/hyakaytantto/kuvaus/?Practicelid=8740b835-a03c-489d-945a-c7e9d0f47696>>.
- Kairimo, K. 2011. Asiakaskysely nuorille. Kehittämishanke Helsingin kaupungin nuorisosaasiainkeskuksen alueellisten palveluiden osastolla 2009-2011. Hankeraportti, Oiva Jet. (Julkaisematon).
- Kananen, J. 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.
- Kananoja, A. 1997. Julkisten palvelujen ydintehtävät asiakaspalautteen viitekehyksenä. Teoksessa: Salmela T.(toim.) Autetaanko asiakasta - palvellaanko potilasta? Juva: WSOY.
- Kirjonen, J. 2008. Kehittäminen asiantuntijatyönä. Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. (toim.) Kehittämistyön risteyskäsiä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kempainen, P. 1999. Nuorisotyö 2000: Nuorisotyön käsikirja. Vantaa : Kannustusvalmennus P.&K.
- Kettunen, S. 2009. Onnistu projektissa. Juva: WS Bookwell Oy.

Koistinen, E. Koivulainen, L. Kontsas, H. Kukkonen, H. Lehtinen, T. Pusa, T. Saarenpää, T. Sassi, S. Tauriainen, P. Tossavainen, A. Unhola, T. Viilomaa, P. Viljamaa, M. Virranta, V. Tuomainen, P. 2010. Lasten ja nuorten Vantaa. Toimintaohjelma vuosille 2010-2011. Vantaa: Vantaan kaupungin paino 0/2010.

Kujala, E. 2003. Asiakaslähtöinen laadunhallinnan malli: Tilastolliseen prosessin ohjaukseen perustuva sovellus terveystieteiden keskukselle. Tampere: Taju.

Kuntalaki 17.3.1995/365.

Kylmäkoski, M. 2007. Eteinen, keittokomero ja huone -niistä on nuorisotila tehty. Teoksessa Hoikkala, T. Sell, A. Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perusteet, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Hakapaino Oy.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Lanning, H & Roiha, M & Salminen, A. 1999. Matkaopas muutokseen. Miten kehittää organisaatiota tehokkaasti ja hallitusti. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Lööv, M. 2002. Onnistunut projekti. Projektijohtamisen ja -suunnittelun käsikirja. Helsinki: WS Bookwell Oy.

Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132.

Mäkelä, P. 2009. Auditointi- ja itsearviointimallin rakenne. Teoksessa Hovi, M. Luukkonen, T. Mäkelä, P. Pakka, V. Taponen, H. Westman, M. Nuorisotyön arviointi. Käsikirja nuorisotyön prosessien auditointiin ja itsearviointiin. Helsinki: Art-Print Oy.

Mäkelä, P. 2012. Keskustelu Pekka Mäkelän kanssa 3.2.2012. (Julkaisematon).

Mäkelä, P & Westman, M. 2009. Auditointien organisointi ja auditointiprosessi. Teoksessa Hovi, M. Luukkonen, T. Mäkelä, P. Pakka, V. Taponen, H. Westman, M. Nuorisotyön arviointi. Käsikirja nuorisotyön prosessien auditointiin ja itsearviointiin. Helsinki: Art-Print Oy.

Nieminen, J. 2007. Vastavoiman hahmo -Nuorisotyön yleiset tehtävät oppimisympäristöt ja eetos. Teoksessa Hoikkala, T. Sell, A. Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perusteet, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Hakapaino Oy.

Nokelainen, E & Toikanter T. 2006. Ohjattu pienryhmätoiminta osana nuorisotyötä - perusteluita toiminnan tehokkuudelle. Helsinki. Nykypaino

Norad, työryhmä. 1999. The logical Framework Approach (LFA): handbook for objectives-oriented planning [www-dokumentti].
<<http://www.norad.no/en/Tools+and+publications/Publications/Publication+Page?key=109408>>.

Nuorisolaki 27.1.2006/72.

Nuorisopalvelut johtoryhmä. 2011. Muistio 15/2011.

Osallisuuskoordinaattoreiden kokous muistio. 2012. 17.1.2012.

Pakka, V. Taponen, H. 2009. Arviointitiedon hyödyntäminen ja yhteys kehittämiseen. Teoksessa Hovi, M. Luukkonen, T. Mäkelä, P. Pakka, V. Taponen, H. Westman, M. Nuorisotyön arviointi. Käsikirja nuorisotyön prosessien auditointiin ja itsearviointiin. Helsinki: Art-Print Oy.

Perusopetuslaki 21.8.1998/628.

Pietilä, H. 2007. ”Hyvää harjoitusta tulevaa varten” Nuorten kokemuksia nuorisotilaosallisuuden askelmilta. Pro gradu -tutkielma. Kuopion yliopisto, Nuorisokasvatuksen maisteriohjelma.

Pohjola, A. 1997. Asiaa asiakkaalta. Teoksessa: Salmela T.(toim.) Autetaanko asiakasta - palvelaanko potilasta? Juva: WSOY.

Rantanen, T. 2010. Luennot 22.10.2010 Projektiarvioinnista. Tikkurila: Laurea.

Riihelä, M. 1997. Lapsiasiakkaiden aloitteet lapsi-instituutioissa. Teoksessa: Salmela T.(toim.) Autetaanko asiakasta - palvelaanko potilasta? Juva: WSOY.

Salasuo, M. 2006. Atomisoitunut sukupolvi. Pääkaupunkiseudun nuorisokulttuurinen maisema ja nuorisotyön haasteita 2000-luvun alussa. Helsinki: Yliopistopaino.

Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste. Menetelmiä ja esimerkkejä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Seppänen-Järvelä, R. 2004. Prosessiarviointi kehittämissuorituksissa. Opas käytäntöihin. [www-dokumentti]. <http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/2C41CB87-6134-4C94-8D1B-46CD906C3B33/0/Arviointiraportteja4_04.pdf>.

Silfberg, P. 2004. Projektiopas. [www-dokumentti]. <<http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=32636>>.

Soanjärvi, K. 2011. Mitä on ammatillinen nuorisotyö? Nuorisotyön villiä kenttää kesyttämässä. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.

Suomen perustuslaki 11.6.1997/731.

Toikko, T & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Vantaan nuorisopalvelut. 2010. Visio, tavoitteet ja projektit. [www-dokumentti]. <http://www.vantaa.fi/i_perusdokumentti.asp?path=1;2084;23458>. (Luettu 3.1.2011).

Vantaa.fi-nutailat. 2010. Nuoriso. [www-dokumentti]. http://www.vantaa.fi/i_alaetusivu.asp?path=1;2084 (Luettu 3.1.2011).

Vataja, K & Seppänen-Järvelä, R. 2008. Prosessiarviointi -mahdollisuus lujittaa kehittämissuorituksia. Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. (toim.) Kehittämistyön risteyksiä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vehviläinen, J. 2006. Nuorten osallisuushankkeen hyvät käytännöt. Helsinki: Hakapaino.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Vikstedt, T. Muutamia kysymyksiä joihin kaipaamme vastausta. Vastaanottaja Minna Lahdensivu. Lähetetty 14.9.2011 (viitattu 22.9.2011). Yksityinen sähköpostiviesti.

Yhdistyneet kansakunnat. 1959. Yleissopimus lapsen oikeuksista.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Liitteet

Liite 1. Tausta selvitys

TAUSTA SELVITYS ASIAKAS KYSELYN TEKEMISEEN NUORISOPALVELUILLE

1. Kuka on nuorisopalveluiden asiakas?

2. Mikä on nuorisopalveluiden palvelu asiakkaille?

3. Mistä tietää että asiakas on tyytyväinen palveluun?

4. Mistä tietää että asiakas on tyytymätön palveluun?

5. Millaisia odotuksia/toiveita asiakkailla on työntekijöille?

6. Oletko halukas että asiakaskysely tehdään työpaikallasi? Jos et miksi et?

kyllä ei

KIITOS!

Haen vastaukset nuorisotaloilta viim. ti 9.11.
marraskuu 2010/ML

Liite 2. Kriittiset menestystekijät työntekijät

**MITKÄ NÄET TYÖNTEKIJÄNÄ TÄRKEIMPINÄ TEKIJÖINÄ MIKSI NUORI KÄY NUORISOTILALLA?
ERITYISNUORISOTYÖNTEKIJÄT MIKSI NUORI KÄY ERITYISNUORISOTYÖSSÄ?**

- Rastita kumpi olet
tilatyöntekijä erityisnuorisotyöntekijä
- Ympyröi mielestäsi kolme tärkeintä syytä

RUOKA

TOIMINTA

TYÖNTEKIJÄT

RENTO MEININKI

AUKIOLO

HYVÄ YHTEISHENKI

TURVALLINEN OLO
TURVALLISUUS

KAVERIT

ERILAISET VÄLINEET
esim. playstation, tanssimatto,
sählymailat, lautapelit yms.

SÄÄNNÖT

TYÖNTEKIJÖIDEN AIKA NUORILLE

SAA TARVITTAESSA APUA

LUOTETTAVUUS

NUORIA KUUNNELLAAN

MOLEMMILLE
SUKUPUOLILLE
TOIMINTAA

MONIKULTTUURISUUS

TASA-ARVOISUUS

YMPÄRISTÖKASVATUS

TIETOKONEET/INTERNET
KÄYTTÖ

TV

MUSIIKKI

TERVEET ELÄMÄNTAVAT

KOTI/VANHEMMAT MUKANA
TOIMINNASSA

TIEDON SAANTI

ASIALLINEN KÄYTÖS JA PUHE

OSALLISUUS

SAA VAIKUTTAA

VERTAISOHJAAJANA TOIMIMINEN

TYÖNTEKIJÄ MÄÄRÄ

TILOJEN KALUSTUS JA SISUSTUS

TILAN SIISTEYS

PINGIS

OIKEUDENMUKAISUUS

AVOIMUUS

TULOKSELLISUUS

SUVAITSEVAISUUS

VÄLITTÄMINEN

TAPAHTUMAT

RETKET/LEIRIT

PAIKKA	KERHOT/PIENRYHMÄ
OLESKELU	MUSIIKKITOIMINTA
KUNTOSALITOIMINTA	UUDEN OPPIMINEN
EI OLE MUUTA TEKEMISTÄ	ILMAINEN PALVELU
RIITTÄVÄSTI TEKEMISTÄ	ETÄISYYS SOPIVA
KÄDENTAITOJEN/ASKARTELUN	OHJAAJIEN TUKI/NEUVONTA
DISKO	BILJARDI

Liite 3. Asiakaskysely

VANTAAN NUORISOTILOJEN ASIAKASKYSELY

1. SUKUPUOLENI ON
tyttö
poika
2. OLEN
alakouluikäinen
yläkouluikäinen
vanhempi
3. KÄYN NUORISOTALOLLA
joka päivä kun nuorisotalo on auki
kerran viikossa
vähintään 2 kertaa viikossa
harvemmin kuin kerran viikossa
satunnaisesti
4. NUORISOTILA, JOSSA VASTAAN KYSELYYN
vaihtoehdot alla...
5. TÄRKEIMMÄT SYYNIT KÄYDÄ NUORISOTILALLA
Erilaiset välineet kuten biljardi ja pingis
Kavereiden tapaaminen
Oleskelu
Ei ole muuta tekemistä
Hyvä yhteishenki
Rento meininki
Turvallisuuden tunne
Toiminta esim. liikunta, kokkaus, disko, mopon korjaus
Muu mikä? _____

6. Valitse itsellesi sopivin vaihtoehto (1 täysin samaa mieltä 2 osin samaa mieltä 3 osin eri mieltä 4 täysin eri mieltä).

Ohjaajat ovat läsnä sopivasti
 Tunnen nuorisotilan säännöt
 Olen ollut laatimassa nuorisotilan sääntöjä
 Nuorisotilalla on toimintaa vain pojille
 Nuorisotilalla esiintyy rasismia
 Nuorisotilalla huolehditaan ympäristöstä ja kierrätetään
 Terveistä elämäntavoista (uni, päihteettömyys, ravinto, liikunta) puhutaan kanssani nuorisotilalla
 Nuorisotilan toiminta tunnetaan kotonani
 Saan tietoa hyvin nuorisotilan toiminnasta
 Nuorisotilalla on turvallista
 Kaikki nuoret toimivat yhdessä
 Saan vaikuttaa nuorisotilan toimintaan
 Saan vaikuttaa nuorisotalon hankintoihin
 Tiedän, että nuorisotilallani on vertaisnuoria
 Meillä on hyvä yhteishenki, eikä riitoja juuri ole
 Päihteiden käyttöön puututaan
 Työntekijöillä ei ole minulle aikaa
 Ohjaajia on sopivasti
 Nuorisotila on siisti ja sopiva nuorten toimintaan
 Nuorisotilan varusteet ovat toimivia ja kunnoltaan hyviä
 Aukioloajat ovat mielestäni sopivat

7 Toivoisin, että nuorisotilalla olisi välineenä (pingis, birjardi, playstation, tanssimatto, sähkömailat, lautapelit tai jokin muu)_____

8 Unelmani nuorisotilalla olisi _____

9 Annan nuorisotilalle arvosanaksi (1 heikko, 5 kiitettävä): 1, 2, 3, 4, 5

10 Palautetta, ideoita, terveisiä nuorisotilalle: _____

Liite 4. Palautekyselyn käsittely

Palautekyselyn käsittely

Paikka ja päiväys_____

Käsittely palaverissa paikalla:

Apukysymyksiä liittyen asiakaskyselyn tulosten tarkasteluun...

- Onko kuinka paljon vastanneita
- Mikä on vastanneiden sukupuoli jakauma
- Onko ikäjakauma mikä
- Kuinka usein käydään nuorisotilalla
- Miksi nuoret käyvät teidän tilalla
- Katso poikkeavuuksia sekä niitä kohtia jotka hämmästyttävät
- Katso niitä jotka ovat erityisen hyvin, mistä tulee hyvä mieli
- Mitä välineitä nuoret toivovat
- Onko unelmien nuorisotilassa joitain kohtia jotka toistuu, kyse voi olla tulevaisuuden trendistä
- Miten numero arvosana on muuttunut edelliskerrasta

Nyt valitsette kehittämiskohdat kiireelliset ja pidempikestoiset sekä ne jotka menevät erityisen hyvin.

Muista ajatus:

- *Älä korjaa sitä, mikä ei ole rikki.*
- *Tee lisää sitä, mikä toimii.*
- *Jos jokin ei toimi, tee jotain toisin.*

KIIREELLISET!

TEOT Konkreettiset asiat tai hankinnat	KUKA TEKEE Kuka huolehtii kuntoon	MILLOIN ja koska tiedotetaan nuorille	ARVIINTI/TSEKKAUS talon vastaavan kanssa läpikäynti, koska	HUOMIOITAVAA MYÖHEMMIN

**PIDEMMÄN AIKAVÄLIN KEHITTÄMISKOHTEET JA MIHIN SYYTÄ JATKOSSA
KIINNIITTÄÄ HUOMIOTA**

Seuraavassa palautekyselyssä huomiointi näihin, onko muutosta jo tapahtunut ja miten eteenpäin

KEHITTÄMISTÄ VAATIVA PALAUTE	KUKA HUOLEHTII, ETTEI ASIA UNOHDU	MILLOIN SEURAAVAN KERRAN ASIAAN PALATAAN	ARVIOINTI/TSEKKAUS kuinka usein kuka kertoo nuorille	TOIMENPITEET mitä tehdään

HYVIN SUJUJUU

Mistä saimme positiivista palautetta? Mikä nuorten mielestä nuorisotilallamme on arvokasta?

POSITIIVINEN PALAUTE	KUKA HUOLEHTII, ETTÄ YLLÄPIDETÄÄN	ARVIOINTI/TSEKKAUS Voisiko positiivista palautetta hyödyntää jossakin?