

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma / sosiaalinen kuntoutus

Emilia Anttalainen

TURUN TYTTÖJEN TALON PALAUTELOMAKKEEN KEHITTÄMINEN
KÄYTTÄJÄLÄHTÖISESTI

Opinnäytetyö 2013

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma

ANTTALAINEN, EMILIA

Turun Tyttöjen Talon palautelomakkeen
kehittäminen käyttäjälähtöisesti

Opinnäytetyö

51 sivua + 9 liitesivua

Työn ohjaaja

Lehtori Miia Heikkinen

Toimeksiantaja

Turun Tyttöjen Talo

Tammikuu 2013

Avainsanat

sukupuolisensitiivinen tyttötyö, nuorten osallisuus,
sosiaalinen tilinpito, laatu, kehittäminen

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Turun Tyttöjen Talon kävijäpalautemallia, jotta kävijöillä on mahdollista laadukkaalla ja aidolla tavalla antaa palautetta avoimesta toiminnasta, ryhmätoiminnasta ja yksilökeskusteluista. Kävijöiden mielipiteitä aidosti kuulemalla ja tilaajan toiveet huomioiden, kehittää kävijäpalautejärjestelmää ja sen muotoa sellaiseksi, että se antaa laadukkaalla tavalla vastauksen toiminnan rahoittajille, yhteistyökumppaneille ja Turun Tyttöjen Talon työntekijöille siitä, mitä toimintaa Turun Tyttöjen Talolle toivotaan ja mitä toiminta on antanut kävijöilleen. Tavoitteena oli vain yhden palautemuodon tekeminen, jonka kävijät täyttävät keväisin ja syksyisin.

Tässä opinnäytetyössä menetelmänä oli laadun tutkiminen osallistavalla menetelmällä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä Turun Tyttöjen Talon kävijöistä koottiin pienryhmä ideoimaan uutta palautelomaketta, hyödyntäen jo käytössä olevia palautelomakkeita. Tuloksena syntyi uusi kolmen sivun kävijäpalaute, joka on edelleen paperinen. Jotta opinnäytetyöstä ei olisi tullut liian laaja, tähän opinnäytetyöhön ei sisälly sähköisen palautemuodon käyttöönotto eikä sähköiseen palautejärjestelmään siirtyminen.

Toiminta ja kävijämäärä ovat Turun Tyttöjen Talolla kasvamassa. Palautemäärän kasvassa on tärkeää löytää juuri sopiva tietokoneohjelma, joka mahdollistaa palautteiden koontien tekemisen helpommin sähköisesti kuin manuaalisesti. Uusi palautelomake antaa ennen suurempaa muutosta mahdollisuuden saada kävijöiden mielipiteet vielä aidommin esille. Uuden palautelomakkeen kysymyksistä tuli sanallisesti selkeämpiä, ja lomakkeessa on kysymyksiä, joissa on eri vastausvaihtoehdot valmiina. Uudessa palautelomakkeessa on käytetty erilaisia kuvia selkiyttämään kysymyksiä ja muuttamaan lomakkeen visuaalista ilmettä. Palautelomake on kaikille kävijöille sama, mutta se on edelleen jaettu yleiseen osaan sekä avoimeen toimintaan ja ryhmätoimintaan liittyviin kysymysosioihin. Osallistavan menetelmän käyttö onnistui tässä opinnäytetyössä.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Social Care

ANTTALAINEN, EMILIA

Developing the Visitor's Feedback Form
to Girls' House in Turku

Bachelor's Thesis

51 pages + 9 pages of appendices

Supervisor

Miia Heikkinen, Senior Lecturer

Commissioned by

Girls' House in Turku

January 2013

Keywords

gender sensitive girl work, participation of youth,
social accountancy, quality, developing

The aim of this study was to develop the visitor feedback form to Girls' House in Turku. The developing was needed so that the visitors will have a high-class and genuine possibility to give feedback about the activities in Girls' House in Turku. The work in there includes special open activity which is open for every girl and young woman, group activities and private conversations between a visitor and an employee. Listening to a visitor's opinions and ideas genuinely and taking into account the wishes of Girls' House in Turku will develop the feedback form into a specific kind of form so that it gives answers to financial supporters such as Finnish Slot Machine Association, collaborative partners and to the Houses' employees. The aim was to do only one kind of feedback so that the visitors can fill in only one form of all the activities in what they have participated. The feedback form is filled in every spring and every autumn.

In this study the quality was researched by a method that gives to the visitors a possibility to participate in a small group. By using the visitors' important ideas to change the feedback form it would be clearer and more inspiring for every visitor to fill in comparing to the forms that had been used before. As a result, there is now a new feedback form for the visitors in the Girls' House in Turku and it is still a paper form. Because the study would have been too extensive it didn't include the use of an internet program in which the form will be in the future.

The main conclusion is that using a specific internet program of collecting the feedback, it needs time to learn how exact the program is and does it really work better than the paper feedback forms. The amount of the visitors is growing little by little and employers need to do more work. In the future the computer program needs to be tested, because it gives the opportunity to do assemble of all the feedbacks more easily. Before bigger changes the new feedback form is now clearer. The questions are easier to understand and there are also questions with different alternatives. There are also pictures. There is only one feedback form for every visitor. The participation of the visitors and the develop work was a great success in this study.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	TYTTÖJEN TALOT	7
2.1	Tausta	8
2.2	Turun Tyttöjen Talo	13
2.2.1	Lähtökohdat	13
2.2.2	Tavoitteet ja toiminta	14
3	MONIKULTTUURINEN JA SUKUPUOLISENSITIIVINEN TYTTÖTYÖ	16
3.1	Monikulttuurinen sosiaalinen nuorisotyö	17
3.2	Monikulttuurinen ja sukupuolisensitiivinen tyttötyö Turun Tyttöjen Talolla	18
4	NUORTEN OSALLISUUS	20
5	SOSIAALINEN TILINPITO JA LAADUN MITTAAMINEN	22
5.1	Näky 2 -hanke	24
5.2	Sosiaalinen tilinpito Turun Tyttöjen Talolla	25
6	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOTEUTUSSUUNNITELMA	26
7	PROSESSIN KUVAUS JA TULOKSET	28
7.1	Suunnitteluvaihe	28
7.1.1	Käytössä olevien lomakkeiden analysointi	30
7.1.2	Uuden lomakkeen työstäminen	30
7.2	Toteutus	32
7.2.1	Ensimmäinen toimintapäivä Turun Tyttöjen Talolla	33
7.2.2	Toinen toimintapäivä Turun Tyttöjen Talolla	36
7.2.3	Kolmas toimintapäivä Turun Tyttöjen Talolla	38
7.3	Reflektointi toimintapäivien toiminnasta	38
7.4	Kehitetty kävijäpalautelomake ja sen testaaminen käytännössä	40

8 POHDINTA	41
8.1 Arviointi	42
8.2 Oma ammatillinen kasvu	46

LÄHTEET	49
---------	----

LIITTEET

Liite 1. Mainos toimintapäivistä ja ilmoittautuminen

Liite 2. Alaikäisen osallistumislupa

Liite 3. Aiemmin käytössä ollut palautelomake 1.

Liite 4. Aiemmin käytössä ollut palautelomake 2.

Liite 5. Aiemmin käytössä ollut palautelomake 3.

Liite 6. Helsingin Tyttöjen Talon palautelomake

Liite 7. Kalliolan Nuoret ry:n sidosryhmäkysely

Liite 8. RAY:n Matalan kynnyksen osallistumis- ja toimintapaikat seurantakysely

Liite 9. Kehitetty palautelomake

1 JOHDANTO

Turun Tyttöjen Talo on matalan kynnyksen paikka Turun seudulla asuville 12–28-vuotiaille tytöille ja nuorille naisille. Talon toiminnassa näkyvät Setlementtiliiton perusarvot: yhteisöllisyys ja lähimmäisenrakkaus. Turun Tyttöjen Talolla on avoimen toiminnan iltoja, ryhmätoimintaa sekä mahdollista sopia yksilöaikoja työntekijöiden kanssa. Turun Tyttöjen Talon toimintaa rahoittaa pääasiassa Raha-automaattiyhdistys.

On tärkeää, että Turun Tyttöjen Talon toiminta jatkuu tulevaisuudessa. Asiakaspalautteita keräämällä aina keväisin ja syksyisin on annettu kävijöille mahdollisuus kertoa, mitä he ovat toiminnasta saaneet elämäänsä sekä mahdollisuuden saada äänensä kuuluviin liittyen ohjelmaan: tuleviin avoimiin iltoihin ja ryhmätoimintaan. On tärkeää saada myös rahoittajille selvitystä siitä, mitä toiminnalla on saavutettu nuorten naisten elämässä. Jotta kävijöiden mielipide saadaan aidosti kuuluviin, on tarpeellista saada kävijät mukaan kehittämään asiakaspalautelomaketta ja pohtia samalla kävijäpalautteen muotoa.

Idea opinnäytetyöstä syntyi syksyllä 2011. Sain harjoittelupaikan Turun Tyttöjen Talolta. Harjoittelun alussa keskustelin johtajan kanssa mahdollisesta opinnäytetyön aiheesta, joka voisi liittyä jollakin tavalla kävijäpalautelomakkeisiin. Harjoittelun aikana Turun Tyttöjen Talo tuli itselleni tutuksi niin työtapojen, henkilö-kunnan, yhteistyötapojen, rahoittajien kuin kävijöiden osalta. Sain olla mukana avoimissa illoissa ja muutamissa ryhmissä.

Harjoitteluun sisältyi myös aikaisempina vuosina Turun Tyttöjen Talon kävijöiltä kerättyyn kävijäpalautteeseen tutustumista ja koontien tekemistä. Koonteja tehdessäni kirjasin muistiin asioita, joita koin tärkeäksi kävijälomakkeiden kehittämisen kannalta. Sain kattavan käsityksen jo kerätystä palautteesta ja sain esittää harjoittelun aikana kehitysehdotuksiani. Aiemmin kerättyä palautetta oli jo hyödynnetty toiminnassa ja rahoittajille raportoitaessa, mutta oli tärkeää vielä kirjoittaa saatu palaute laajuudessaan kirjalliseen muotoon, jotta siitä olisi apua lähitulevaisuudessa kerättävän palautteen muodon kehittämiseen. Oli palautemuoto tulevaisuudessa sitten kirjallinen tai sähköinen, oli tarpeen käydä vielä käytössä olleiden lomakkeiden kysymykset ja niiden muoto läpi.

Tiesin jo opinnäytetyön aihetta etsiessäni varmaksi sen, että teen toiminnallisen opinnäytetyön. Kehittämistyön aihe oli hyvä löytää harjoittelupaikasta, sillä paikka ja sen kävijät olivat jo tulleet minulle tutuksi ja minulla oli työni pohjaksi materiaalia jo käytössä olleista kävijäpalautelomakkeista. Tuleva tehtävä oli mielenkiintoinen ja sopivan haastava. Kävijäpalautteen kerääminen ei välttämättä ole se kaikkein eniten innostusta ja riemua herättävä asia kävijöiden keskuudessa.

Kävijöiden osallistaminen mukaan tähän kehittämistyöhön oli tärkeää, sillä he vastaavat kävijäpalautteisiin. Tieto heidän kiinnostuksenkohteistaan ja kehittämisideoistaan on tärkeää, sillä heille Tyttöjen Talon toimintaa suunnitellaan. Kävijöiden kuuleminen aidosti erilaisissa toiminnan kehittämisasioissa on toiminnan kehittämisen kannalta tärkeää. Tämä opinnäytetyö tehtiin Turun Tyttöjen Talolle, työvälineeksi heidän aloittaessa lähitulevaisuudessa sosiaalisen tilinpidon ja laadun mittaamisen. Kävijäpalautteet antavat tietoa siitä, mitä Turun Tyttöjen Talon toiminta on antanut kävijöille ja miten toimintaa voidaan vielä kehittää. Opinnäytetyöni teoriaosuus koostuu nuorten osallisuudesta, tyttötyöstä, sosiaalisesta tilinpidosta, palvelun laadusta ja sen mitattavuudesta sosiaalialalla. Teoreettinen viitekehys opinnäytetyössäni on nuorten osallisuus ja sukupuolisensitiivinen tyttötyö.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää kävijälähtöisesti lomakkeen kehittämisideat, huomioiden samalla rahoittajien toiveet toiminnan vaikuttavuudesta raportoidessa. Samalla on muistettava Setlementtiliiton arvot ja Turun Tyttöjen Talon ja Auralan Kerhokeskuksen toiminnan tavoitteet ja miten ne näkyvät uudessa kävijäpalautelomakkeessa.

2 TYTTÖJEN TALOT

Tyttöjen Talolla tuetaan tyttöjä ja nuoria naisia kasvamaan omannäköisiksi ja voimaantuneiksi naisiksi. Tyttöjen talolla tyttö kohdataan kokonaisvaltaisesti tyttönä, ei asiakkaana, potilaana tai muuna diagnosoituna avuntarvitsijana. Hänet kohdataan omana itsenään ja häntä tuetaan löytämään omia voimavarojaan, arvostamaan itseään ja naiseuttaan. Tyttöjen Talolla on ominaista positiivisen yhteisöllinen ilmapiiri. Kaikessa Tyttöjen Talon toiminnassa on sukupuolisensitiivinen työote ja Talon arvot pohjaavat Setlementtiliikkeiden arvoihin. Setlementtityön mottona on ”Yhdessä ihmisten kanssa”. (Eischer & Tuppurainen 2009, 13.)

2.1 Tausta

Pahimman laman ohitettua Suomen 1990-luvun lopulla, alkoi keskustelu siitä, että myös lapsilla ja nuorilla on oikeus osallistua heitä itseään koskevaan päätöksentekoon. Keskustelut sisälsivät nuorisovaltuustojen roolin päätöksenteossa, lasten ja nuorten osallisuushankkeiden perustamisen ja kehittämisen ja myöhemmin myös opetusministeriön tasa-arvon valtavirtaistamisen, johon kuului muun muassa uudenlaisen tyttötyön tekeminen. Työvälineet nuorten osallisuus- ja tasa-arvotyöhön siirtyivät suoraan yhdyskuntatyöstä. Menetelminä yhdyskuntatyössä oli Tulevaisuusverstaat, pienryhmien yhteistoiminnalliset mallit, ruohonjuuritasolta lähteminen, hyvä kokemus nuorten osallistamisesta yhteisten toimintojen suunnitteluun ja päätöksentekoon sekä usko tavallisten ihmisten mahdollisuuteen oppia vaikuttamaan. Helsingin nuorisosiainkeskus ja Opetusvirasto toteuttivat yhdessä Hesän Nuorten Ääni -kampanjan vuosina 2000–2005. Siitä muodostui edelläkävijä uusien ja demokraattisesti valittujen oppilaskuntien kehittäjänä ja kouluttajana. (Anunti 2009, 116.)

Helsingin nuorisosiainkeskus, Setlementtiliitto ja nuorisotoimi kävivät vuonna 2000 keskustelua mahdollisen tyttöjen oman talon perustamisesta. Kumppanuushankkeessa olivat mukana Setlementti Nuorten Liitto, Kalliolan Nuoret ry ja nuorisotoimi. Kalliolan kerhohuoneisto saatiin tyttöjen omaa taloa varten käyttöön. (Anunti 2009, 116.)

Tyttöjen Talo leimattiin aluksi feministien pesäpaikaksi tai ongelmatyttöjen taloksi. Tyttöjen Talon motoksi tuli ”Tyttöydestä positiivista energiaa” ja symboliksi juliste, jossa tyttö kurkottaa tähteä taivaalta. Tarkoituksena toiminnalle oli luoda matalan kynnyksen paikka ja niin sanottu ”kundivapaa vyöhyke”, jossa on monenlaisia tyttöryhmiä tarpeiden mukaan. Nykyään Tyttöjen Talosta on tullut iso toimintakeskus, jossa on avointa kahvilatoimintaa, vuorovaikutteisia tyttöryhmiä, seksuaalikasvatushanke ja -klinikka, nuorten äitien ja maahanmuuttajien ryhmiä sekä tapahtumia. Helsingin Tyttöjen Talo on toiminut mallina muille suomalaisille tyttöjen taloille ja siten ollut merkittävässä roolissa sukupuolisensitiivisessä tyttö- ja poikatyössä. (Anunti 2009, 117.)

Kun nuoret ovat aidosti mukana demokraattisessa toimintakulttuurissa, he myös testaavat sen rajoja ja etsivät uusia toimintatapoja ja vaikuttamisväyliä. Jos haluaa saada nuoret mukaan päätöksentekoon, pitää kestää ristiriitoja, joita syntyy väistämättä toiminnan rajapinnoilla. Ristiriidoista tulee näkyviin aivan uusia mahdollisuuksia. Tär-

keää on tukea ja aktivoida hallintoa ottamaan nuoret mukaan järjestelmään. Demokratian toimivuuden yksi mittari nuorten kohdalla on se, että ristiriitoja syntyy, mutta niiden kautta syntyy myös uudenlaisia ehdotuksia. Uusille sukupolville täytyy antaa mahdollisuus vaikuttaa yhteiskunnassa tapahtuviin asioihin ja vanhempi sukupolvi voi toimia suunnannäyttäjänä ja ohjaajana. Vastuun ja vaikuttamisen on tapahduttava jokaisen sukupolven kohdalla mahdollisimman laajasti ja demokraattisesti. (Anunti 2009, 119.)

Tarve Tyttöjen Talojen syntymiselle lähti vuonna 2000 seurauksena sille, ettei ollut paikkaa tyttöjen omille jutuille vaan perinteiset nuorisotilat ja nuorisotoiminta oli yleisesti ottaen sellaista, että toimintaan osallistuvat olivat tyttöjä ja poikia. Pohdinnan kohteena oli tarpeeseen vastaaminen; miten tyttö saa tytön tarvitsemaa tukea erilaisissa elämän asioissa. Miten hän saa neuvoja ja vertaistukea itsensä kanssa samanlaisilta henkilöiltä, eikä hän vain ajaudu sekaporukkaan pelaamaan jalkapalloa, vaan saa osallistua juuri hänen kasvunsa ja mielenkiintonsa kannalta tärkeisiin aktiviteetteihin vapaa-ajallaan.

Tyttöjen Talot ovat osa Setlementtiliikkeen sosiaalista nuorisotyötä. Ensimmäinen Tyttöjen Talo eli Helsingin Tyttöjen Talo on syntynyt Setlementtiliikkeen piirissä harjoitetun sukupuolisensitiivisen nuorisotyön innoittamana. Setlementtinuorten liitolla on ollut sukupuolisensitiivisen nuorisotyön kehittämishankkeina: ”Upea minä” (1998–2000), ”Meikäpoika” (2001–2003), ”Sinuksi” (2004–2007) ja Tyttöjen Talo® -verkoston kehittämishanke (2008–2010). Sukupuolisensitiivistä nuorisotyötä tehdään ja kehitetään paikallisissa setlementeissä, tehden yhteistyötä Setlementtinuorten kanssa. (Eischer & Tuppurainen 2009, 15.)

Tyttöjen Talo on Kalliolan Nuoret ry:n omistama rekisteröity tuotemerkki, ja sen voi perustaa vain setlementtiyhdistys. Tuotemerkin alla paikalliset Tyttöjen Talot toimivat ja sitoutuvat toteuttamaan Tyttöjen Talo® -konseptin mukaista nuorisotyötä. Konseptille on keskeistä sukupuolisensitiivinen tyttötyö, ihmisen arvokas kohtaaminen, naiseutta arvostava ilmapiiri, moniammatillisuus ja yhteisöllisyys. (Eischer & Tuppurainen 2009, 14.)

Tyttöjen Talo sopii työmuodoksi isoihin ja keskisuuriin kaupunkeihin. Muita Suomen Setlementtiliiton koordinoiman Valtakunnallisen sukupuolisensitiivisen tyttötyö -hankkeen (2011–2013) työmuotoja ovat Tyttöjen Tupa & Isosisko-toiminta, Voi-

maneidot-ryhmät, vuorovaikutteiset tyttöryhmät sekä kulttuuri- ja sukupuolisensitiivinen tyttötyö.

Setlementtityön perustana on usko yhteisöllisyyden voimistavaan vaikutukseen. Setlementtiliitto on vuonna 1918 perustettu sivistys- ja sosiaalityötä tekevä elämäntilanjärjestö. Järjestön muodostavat 34 paikallista setlementtiä ja 7 setlementtinuorten piirijärjestöä ympäri Suomen. Setlementtiliikkeen palveluksessa on noin 4000 ammattilaista ja suuri joukko setlementtityötä tekeviä vapaaehtoisia. (Setlementtiliitto.)

Setlementit kuuluvat kansainväliseen setlementtiliikkeeseen, jonka juuret ovat 1880-luvun Englannissa. Liikkeen toiminnan perustana ovat Itä-Lontoon köyhimpiin kortteleihin perustetut kansalaiskeskukset, joiden tehtävänä oli pitää yllä vuorovaikuteista sosiaali- ja sivistystyötä ympäröivän yhteisön kehittämiseksi. Keskuksissa tarjottiin koulutusta ja tukea sosiaalisten ongelmien kanssa kamppaileville kansalaisille. (Setlementtiliitto.)

Setlementtiliikkeellä on monia toimintamuotoja. Niitä ovat seniori- ja vanhustyö, lapsi- ja nuorisotyö, monikulttuurinen työ, yhteisöllisten asumismuotojen kehittäminen ja tuotanto, tuetun asumisen eri muodot, kansalaistolotoiminta, kehitysvammaispalvelut, 18 kansalaisopiston, kahden kansanopiston ja kahden erityisoppilaitoksen koulutustarjonta, erilaiset trauma- ja kriisityömuodot, päihdekuntoutuspalvelut, velkaneuvonta, sovittelutoiminta ja Rikosuhripäivystys. (Setlementtiliitto.)

Tyttöjen Talot ovat osa Setlementtiliikettä ja niillä toteutetaan Setlementtiarvoihin pohjautuvaa sukupuolisensitiivistä tyttötyötä, jolle on keskeistä ihmisen arvokas kohtaaminen, yhteisöllisyys ja usko ihmisen omiin voimavaroihin. Setlementtiliikkeen perusarvot ovat arjen keskellä toteutuva lähimmäisenrakkaus ja erilaisten ihmisten välinen yhteistyö. Tyttöjen Taloilla tehdään yhteiskunnallisesti merkittävää nuorten sosiaalista hyvinvointia ja terveyttä edistävää nuorisotyötä. Tyttöjen Taloilla tehdään ennen kaikkea setlementtityötä. Tyttöjen Talojen arvot pohjaavat Setlementtiliikkeen arvoihin: yhteisöllisyyteen, erilaisuuden hyväksymiseen, yksilön kunnioittamiseen ja yksilön omiin voimavaroihin luottamiseen, kaikkien ihmisten tasa-arvoisuuteen, paikallisuuteen ja sitoutumiseen heikommassa asemassa olevan ihmisen tilanteen parantamiseksi. Setlementtityössä ihminen kohdataan kokonaisuutena. Ihmisen syvin olemus voi toteutua ainoastaan liittymällä toisiin ihmisiin toimii ajatuksena. Jokaisella

ihmisellä on oikeus kasvaa itsensä mittaiseksi, yhteisön täysivaltaiseksi jäseneksi. (Eischer & Tuppurainen 2009, 13.)

Tyttöjen Talot löytyvät Helsingistä, Tampereelta, Oulusta, Turusta ja Kuopiosta. Näiden lisäksi tyttötyötä tehdään aktiivisesti ympäri Suomen. Tyttöjen Talo tekee yhteistyötä kaupunkien nuoriso-, sosiaali-, terveys- ja koulutointen kanssa. Yhteistyötä tehdään myös muiden nuoriso- ja sosiaalityötä tekevien kansalaisjärjestöjen kanssa. Helsingissä ja Oulussa kaupunki on sitoutunut osallistumaan Tyttöjen Talon kustannuksiin esimerkiksi tarjoamalla tilat tai maksamalla työntekijöiden palkan. Helsingin ja Oulun Tyttöjen Talot ovat kaupungin kanssa yhteisiä kumppanuustaloja. Myös Tampereella ja Turussa kaupunki osallistuu toimintakuluihin. Merkittävän osan Tyttöjen Talon toiminnasta rahoittaa Raha-automaattiyhdistys. Turun Tyttöjen Talolla rahoitusta toimintaan antaa myös Opetus- ja kulttuuriministeriö. (Eischer & Tuppurainen 2009, 14.)

Tyttöjen Talolla kannatellaan tyttöä ja kuljetaan hänen rinnallaan kappale matkaa yhdessä. Matkan aikana hänelle annetaan tukea, neuvoja ja ohjausta. Kun tyttö itse on valmis, työntekijät kannustavat tyttöä jatkamaan matkaansa ja tarttumaan uusiin haasteisiin ja liittymään uusiin yhteisöihin. Viime kädessä työntekijän tavoite Tyttöjen Talolla on tehdä itsensä tarpeettomaksi ja olla läsnä vain hetken aikaa. (Eischer & Tuppurainen 2009, 15.) Tyttöjen Talolla kaikki erilaiset kulttuurit kohtaavat. Kävijät, työntekijät ja vapaaehtoiset tekevät asioita yhdessä ja luovat samalla toimintaa yhdessä.

Tyttöjen Talot ovat matalan kynnyksen vapaa-ajan tiloja. Tyttöjen Talot tarjoavat monipuolista tukea yhdestä paikasta sekä ohjaavat tarvittaessa kohdennetumman tuen piiriin. Tyttöjen Talot toimivat yhteistyössä kuntasektorin kanssa. Tyttöjen Taloilta ohjataan kävijöitä julkisten palveluiden piiriin ja myös toisinpäin julkisista palveluista Tyttöjen Talolle. Sosiaali- ja terveystoimen kanssa tehdään yhteistyötä erityisesti lastensuojelun, äitiys- ja lastenneuvolan ja psykiatristen yksiköiden kanssa. Tyttöjen Talon työntekijät edellyttävät nuorilta äideiltä säännöllisiä neuvolakäyntejä, ohjaavat päihdepalveluiden pariin päihdeongelmasta kärsiviä ja terapiaa tarvitsevia kävijöitä psykiatristen palveluiden piiriin. Kävijöitä ohjataan siis tarvittaessa lisäavun pariin ja samalla heitä rohkaistaan myös käymään Tyttöjen Talolla. (Eischer & Tuppurainen 2009, 21.)

Tyttöjen Talot tekevät yhteistyötä pakolaisten vastaanottokeskusten ja ulkomaalais-toimiston kanssa. Jo varhaisessa vaiheessa tavoitetaan Suomeen muuttaneita tyttöjä ja tuetaan heitä sopeutumaan Suomeen. Maahanmuuttajatyöt voivat harjoitella suomen kieltä ja tavata kantasuomalaisia ja toisia maahanmuuttajatyttöjä Tyttöjen Talolla. Koulutoimissa yhteistyötä tehdään psykologien, kuraattoreiden, ja terveydenhoitajien kanssa. Koulutoimissa nämä ammattilaiset ohjaavat erityistä tukea tarvitsevia tyttöjä käymään Tyttöjen Talolla. Tyttöjen Talon rooli on rajattu seksuaalineuvonnan ja -kasvatuksen alueelle. Se muodostaa lisän koulun tarjoamalle biologian ja terveystiedon opetukselle. (Eischer & Tuppurainen 2009, 21.) Esimerkiksi Turun Tyttöjen Talolla on ollut oman harjoittelujaksoni aikana terveydenhoitaja pitämässä viikoittain Pop In -seksuaalineuvontaa, jossa työtapoina olivat muun muassa ryhmäkeskustelut ja tarvittaessa yksilökeskustelut.

Tyttöjen Talot tekevät monipuolista yhteistyötä erilaisten järjestöjen kanssa. Oulun Tyttöjen Talolla on yhteistyökuvio Yhden Vanhemman Perheiden liiton kanssa ja Helsingin Tyttöjen Talo tekee yhteistyötä muun muassa Monika-naisten eli monikulttuuristen naisten tukijärjestön kanssa. Turun Tyttöjen Talo on mukana Turun seudun kansalaisjärjestöjen yhteisessä vapaaehtoistyöntekijöiden koulutuksessa ja Tampereen Tyttöjen Talo kuuluu tamperelaisten sosiaalista nuorisotyötä tekevien järjestöjen verkostoon, NovoForumiin. (Eischer & Tuppurainen 2009, 21.)

Tyttöjen Talon toiminnoissa on mukana terapeuttisia ja eheyttäviä elementtejä, mutta Talolla ei anneta varsinaista terapiaa. Talolla voidaan tukea vaikeissa elämäntilanteissa olevia nuoria. Tyttöjen Talosta on muodostunut tyttöjä kannatteleva taho. Tiivis yhteistyö psykiatrinen nuorten hoitoyksiköiden kanssa on Tyttöjen Talon tavoitteena. Nuorten äitien tukeminen Tyttöjen Talojen ryhmässä on tärkeää ja nuoren äidin jakamista tukevaa työtä. Kaupunkeihin muuttavat tytöt, jotka joskus putoavat koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle, saavat tukea Tyttöjen Talolta positiivisen yhteisön muodossa. Tyttöjen Talo on osoittautunut hyväksi paikaksi auttaa myös seksuaalista väkivaltaa kohdanneita tyttöjä ja nuoria naisia. Osassa Tyttöjen Taloista on tähän työhön kouluttautuneita työntekijöitä. Seksuaalista väkivaltaa kohdanneille naisille on olemassa tukipalveluita ja vertaistukiryhmiä, mutta tyttöjen kynnys voi olla joskus liian suuri osallistua aikuisten naisten ryhmiin. (Eischer & Tuppurainen 2009, 23–24.)

2.2 Turun Tyttöjen Talo

Turun Tyttöjen Talon toiminta alkoi lokakuussa vuonna 2007. Toiminta on tarkoitettu kaikille Turun seudulla asuville 12–28-vuotiaille tytöille ja nuorille naisille. Turun Tyttöjen Talo on matalan kynnyksen paikka tytöille ja nuorille naisille, jotka kaipaavat yhteistä tekemistä, uusia ystäviä ja ajatusten vaihtoa saman ikäisten sekä luotettavien aikuisten kanssa. Turun Tyttöjen Talon toiminnassa on tärkeää avoin, vuorovaikutteinen, luottamuksellinen, erilaisuutta hyväksyvä ja turvallinen ilmapiiri.

Turun Tyttöjen Talolla toisten kunnioittaminen, toisten kuunteleminen ja tilan antaminen ovat erittäin tärkeitä asioita. Tyttöjen talolla noudatetaan poliittista ja uskonnollista sitoutumattomuutta. Turun Tyttöjen Talo sijaitsee Turun keskustassa, Yliopistonkadulla ja sen tilat ovat pääasiassa esteettömät. Turun Tyttöjen Talon toiminnassa näkyvät Setlementtiliiton perusarvot, kuten yhteisöllisyys ja lähimmäisenrakkaus. Turun Tyttöjen Talolla saa olla oma itsensä. (Yleistä.)

2.2.1 Lähtökohdat

Turun seudun Tyttöjen Talo -hanke sai Raha-automaattiyhdistykseltä vuosiksi 2007–2011 projektirahoituksen. Vuodesta 2012 lähtien Turun Tyttöjen Talo on saanut Raha-automaattiyhdistyksen kohdennettua toiminta-avustusta. Turun Tyttöjen Talolla käynnistyi syksyllä 2009 Turun Tyttöjen Talon monikulttuurinen tyttötyö -hanke. Tälle kehittämishankkeelle RAY on myöntänyt projektirahoituksen vuosiksi 2009–2013. Turun kaupungin sosiaali- ja terveystoimi on myöntänyt avustusta seksuaalikasvatustoiminnan toteuttamiseen sekä kehittämiseen Turun Tyttöjen Talolla. Huhtikuussa 2011 alkoi Turun Tyttöjen Talon Blogi -hanke, johon saatiin Opetus- ja kulttuuriministeriöltä erityisavustusta. Alusta lähtien Turun Tyttöjen Talo on tehnyt aktiivisesti yhteistyötä kaupungin sekä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. (Yleistä.)

Auralan Kerhokeskus ry on toiminnan taustaorganisaatio. Turussa toimiva Auralan Kerhokeskus ry on Setlementtiliiton paikallisyhdistys. Sen toimintamuotoja ovat kerhotoiminta, koululaisten iltapäivätoiminta, kesäleiritoiminta ja erilaiset lapsi- ja nuorisotyön kehittämishankkeet. (Yleistä.)

2.2.2 Tavoitteet ja toiminta

Turun Tyttöjen Talon tavoitteena on tarjota oma tila vain tytöille ja nuorille naisille, tukea tyttöjen ja nuorten naisten kasvua aikuiseksi, tukea itsetuntoa ja lisätä sosiaalisia valmiuksia. Tavoitteina ovat myös vuoropuhelun lisääminen eri kulttuureista tulevien ihmisten välillä sekä sukupuolisensitiivisen, sosiaalisen ja kulttuurisen työotteen kehittäminen. Tyttöjen Talolla tyttö kohdataan omana itsenään ja häntä tuetaan löytämään omia voimavarojaan sekä arvostamaan itseään ja naiseuttaan, jotta hänestä kasvaisi oman-näköinen voimaantunut nainen. Tärkeää on aito ja luonnollinen yhdessä-olo tyttöjen ja työntekijöiden kesken. Kaikki toiminta Turun Tyttöjen Talolla on makсутonta ja luottamuksellista. (Tavoitteet.)

Oman harjoittelujakson aikana tein laajoja muistiinpanoja Turun Tyttöjen Talon toiminnasta. Seuraavat kappaleet olen kirjoittanut omista muistiinpanoistani. Erityisen tärkeää on se, että työntekijät toimivat hyvällä käytöksellään niin kutsuttuina roolimalleina tytöille ja Tyttöjen Talolla toisten kunnioitus näkyy kaikin tavoin toiminnassa. Tyttötoiminta antaa tytöille turvallisen aikuisen naisen tukea ja roolimallia, joka on positiivinen samastumiskohde. Työntekijälle itselleen tyttöryhmätoiminta voi tarjota tilaisuuden saada entistä syvempi kontakti nuoreen ja pohdinnan kohteeksi oman naiseuden ja oppia tyttöjen kautta itsestään.

Turun Tyttöjen Talolla voidaan keskustella avoimen toiminnan aikana ryhmässä tai erilaisia pelejä pelattaessa. Keskusteluja voi syntyä arkisista asioista ja joskus ajatuksia sekä tietämättömyyttä herättävistä asioista, kuten arvoista, seksuaalisuudesta, tasa-arvosta tai itsemääräämisoikeudesta. Jokaisella kävijällä on oma mielipiteensä erilaisista asioista ja jokaisen mielipidettä kunnioitetaan. Keskustelussa kävijät voivat saada uusia ajatuksia omiin mielipiteisiinsä, ja se voi avartaa ajattelumaailmaa ja herättää pohtimaan omia arvojaan. Turun Tyttöjen Talolla erimielisyydet tai mielensä pahoittamiset kävijöiden kesken selvitetään aina ennen avoimen toiminnan loppumista. Turun Tyttöjen Talolta ei lähdetä loukattuna, surullisena pois.

Tytöjen kasvun tukeminen on kaiken perusta. Turun Tyttöjen Talolla työntekijät ovat mukana toiminnassa ja heidän aito kiinnostuksensa tyttötyöhön on läsnä kaikessa tekemisessä. Turun Tyttöjen Talon työntekijät ovat aidosti omia itseään ja heidän kanssaan on turvallista olla. He toimivat vapaaehtoisten tavoin erinomaisina roolimalleina kävijöille.

Turun Tyttöjen Talo on paikkana hyvin kodinomainen ja viihtyisä. Kävijät ovat saaneet olla mukana maalaus- ja sisustuspuuhissa. Turun Tyttöjen Talolla on esillä kävijöiden ottamia valokuvia sekä kävijöiden tekemiä käsitöitä ja erilaisia runoja. Persoonallinen yksityiskohta on kori erilaisia villasukkia, josta voi valita itselleen sopivimmat ja itseään miellyttävimmät ja laittaa jalkaan Talolla ollessaan. Turun Tyttöjen Talo on päihteen paikka.

Turun Tyttöjen Talo on julkinen tila ja käyttäytyminen tulee olla sen mukaista. Toimintaan osallistuminen ei ole pakollista, mutta toimintaa ei saa myöskään häiritä. Asiasta puhutaan yleisellä tasolla ja yksityisistä asioista puhutaan esimerkiksi työntekijän kanssa kahden kesken. Työntekijöillä ja vapaaehtoisilla on vaitiolovelvollisuus. Vaitiolovelvollisuus -kysymys voi nousta tapetille vain jos kyse on hengestä ja alaikäisestä ihmisestä. Silloin toimintaa ohjaa lastensuojelulaki. Tyttöjen talo ei ole hoitoa antava tai terapeutin paikka. Talolla voidaan vain tukea.

Turun Tyttöjen Talolla halutaan antaa kävijöiden äänen kuulua niin talon sisällä kuin sen ulkopuolellakin. Kävijöiden mielipiteitä kysytään esimerkiksi Tyttöjen Talon Taloparlamentin kokouksissa, avoimen toiminnan illoissa ja eri ryhmien toiminnassa. Tärkeää on antaa erilaisille tytöille ja nuorille naisille tilaa tulla kuulluksi omana itsenään. Palautetta kerätään aktiivisesti kävijöiltä. Turvallisen ilmapiirin luominen on tärkeää toiminnassa. Tyttöjen Talon tavoitteena on olla kuin koti.

Turun Tyttöjen Talolle voi avoimen toiminnan aikaan tulla esimerkiksi kokkaamaan, puhumaan kaikesta, jakamaan kokemuksia, saamaan uusia ystäviä, oleilemaan ja harjoittamaan erilaisia kädentaitoja. Avoimen toiminnan iltana voi tulla myös juttelemaan Tyttöjen Talon työntekijöiden kanssa, jos tarvitsee luotettavaa kuuntelijaa tai aikuisen ihmisen läsnäoloa. Toimintaa suunnitellessa pyritään huomioimaan kävijöiden ideoita. (Etusivu.)

Turun Tyttöjen Talolla on avointa toimintaa, yksilötyötä, ryhmätoimintaa, monikulttuurista tyttötyötä, tapahtumia, teemapäiviä, likkalähtöjä ja verkostotyötä. Turun Tyttöjen Talolla on avoinna jokaisena arkipäivänä. Avointa toimintaa sekä ryhmätoimintaa on maanantaista keskiviikkoon, mutta torstaina ja perjantaina Talo on avoinna vain ryhmien kokoontuessa ja jos on sovittu yksilöllisiä tukea antavia keskusteluhetkiä työntekijöiden kanssa (Toimintamuodot).

Avoin toiminta on vapaata yhdessäoloa, toiminnallisuutta ja aikuisen läsnäoloa. Yksilötyö on luottamuksellista keskusteluapua elämän vaihtuviin tilanteisiin työntekijöiden kanssa, terveydenhoitajan viikoittain pitämää Pop In -seksuaalineuvontavastaanottoa ja tarvittaessa läksyä. Monikulttuurinen tyttötyö on monikulttuurisen taustan omaaville tytöille ja nuorille suunnattua toiminnallista ja vertaistuellista ryhmätoimintaa sekä yksilötukea. Turun Tyttöjen Talolla toimii muun muassa tyttöjen itse esille laittama leipäbaari, avoin kokkausryhmä, kirjoitus- ja keskusteluryhmä, Design-tiistai, uintiryhmä, valokuvausryhmät, Rokki ja Tutti -ryhmä, Bloggari-tiimi, Teehetki ja tyttöjen teatteri. (Toiminta.)

Turun Tyttöjen Talolla työskentelee tällä hetkellä johtaja, kaksi ohjaajaa ja kaksi projektityöntekijää, tuntuityöntekijöitä erilaisten ryhmien ohjaajina Talon ulkopuolelta ja Pop In -seksuaalineuvontavastaanoton työntekijänä seksuaalineuvoja-terveydenhoitaja viikoittain (Henkilökunta).

Turun Tyttöjen Talolla työntekijöiden lisäksi vapaaehtoisten merkitys kaikessa toiminnassa on erittäin suuri ja arvokas voimavara. Turun Tyttöjen Talon vapaaehtoisina toimivat vähintään 20 vuotta täyttäneet aikuiset naiset, jotka saavat ensin Tyttöjen Talon järjestämän vapaaehtoiskoulutuksen. Vapaaehtoiset voivat olla mukana avoimessa toiminnassa, erilaisissa ryhmissä ja tapahtumissa. On hyvä asia, että monikulttuurisuus näkyy myös vapaaehtoistoiminnassa. Vapaaehtoisen naisen tärkein tehtävä Turun Tyttöjen Talolla on kuunnella ja olla aikuinen kävijöille. Mukana toiminnassa on aina myös Turun Tyttöjen Talon palkattu työntekijä. (Vapaaehtoistoiminta.)

3 MONIKULTTUURINEN JA SUKUPUOLISENSITIIVINEN TYTTÖTYÖ

Tyttötyön kohde on iältään nuori ja naispuolinen. Tyttötyö on nuorisotyötä ja samalla naisiin kohdistuvaa työtä, jossa huomioidaan kasvatustehtävä, sekä sukupuolen yhteiskunnallinen merkitys. Työ on erityisesti tytöille suunnattua, heille sovellettua, heidän tarpeensa ja kehityksensä ominaispiirteet huomioivaa toimintaa. Tyttötyötä voidaan tehdä koulussa tai vapaa-aikana, missä vain tyttöjen erityiskysymykset nousevat esille ja vaativat pohdintaa tai puuttumista. Tyttötyön ja sen toimintatapojen tunteminen hyödyntävät kaikkia tyttöjen kanssa työskenteleviä henkilöitä. Tyttötyössä on kyse juuri tytöille tarkoitetusta, heidän kasvuaan tukevasta, sukupuolen mukaan eriytetystä toiminnasta. (Räisänen & Lilja 2004, 84.)

3.1 Monikulttuurinen sosiaalinen nuorisotyö

Monikulttuurisuus on eri kulttuurien tasa-arvoista rinnakkaiselo. Yhteiskunnallisesti ajateltuna monikulttuurisuus on etnistä ja kulttuurista monimuotoisuutta, jossa tavoitteena on se, että väestön etniset ja kulttuuriset ryhmät ovat yhdenvertaisia ja kunnioittavat toisiaan vastavuoroisesti. Ajatus tasa-arvosta on ominaista monikulttuurisuudelle. Eri kulttuurien toivotaan elävän rinnakkain säilyttäen ominaispiirteet, kuten kielen, uskonnon ja kulttuurin. Monikulttuurisen ideologian toteuttaminen vaatii yhteiskunnalta monikulttuurisuutta edistäviä säädöksiä ja toimenpiteitä sekä yksilöiltä ja ryhmiltä vuorovaikutusta, tutustumista, tietoa ja molemminpuolista ymmärtämistä. Monikulttuurisessa yhteiskunnassa maahanmuuttaja kotoutuu; oppii kielen ja uusia tapoja, mutta samalla hän muuttaa suomalaisuutta ja suomalaista yhteiskuntaa. Monikulttuurisuus on suuri rikkaus. Molemminpuolinen kunnioitus mahdollistaa sen, että kaikki saavat olla ja elää omana itsenään. (Habib 2004, 21–22.)

Suomessa maahanmuuttaja on henkilö, joka on muuttanut Suomeen tai jonka vanhemmat ovat maahanmuuttajia tai jompikumpi vanhemmista on maahanmuuttajataustainen. Yleensä maahanmuuttaja -termi kuvaa jotain ”meistä” poikkeavaa, ”ei perinteistä” suomalaisuutta, jotain erilaista. Maahanmuuttaja on toiseen maahan pysyvässä asumistarkoituksessa muuttava henkilö. Monikulttuurisuudesta puhuttaessa keskitytään usein tarkastelemaan maahanmuuttajien tilannetta ja kotoutumista. Monikulttuurisessa nuorisotyössä ei ole kyse ainoastaan maahanmuuttajien kanssa toimimisesta vaan kaikkien nuorten kanssa toimimisesta. (Habib 2004, 21.)

Nuorisotyön tarkoituksena on kehittää nuorten potentiaalia siten, että nuoret voisivat olla yhteiskunnan jäseniä ja aktiivisia kansalaisia. Kun tehdään työtä kaikkien Suomessa asuvien nuorten kanssa, ottamalla heitä mukaan toimintaan ja kehittämiseen, lisää se nuorten motivaatiota ja voittaa heidän välinpitämättömyyttään. (Habib 2004, 23.)

Monikulttuurinen nuorisotyö käsittelee kulttuuria, arvoja, uskontoa, eri ryhmiä, etnisyyttä ja kieliä. Monikulttuurinen nuorisotyö pyrkii luomaan yhteistä ymmärtämistä ja harmoniaa niin, että kaikki ihmiset pystyisivät tulemaan toimeen ja elämään rinnakkain. Monikulttuurinen nuorisotyölle ominaista on myös pyrkimyksenä saada kaikki nuoret osallistumaan oman yhteisön ja yhteiskunnan kehitykseen, riippumatta eroavaisuuksista ja moninaisuudesta. Sosiaalista tämä monikulttuurinen nuorisotyö on ennal-

taehkäisevän tavoitteen ja mukana olevien yhteistyöverkostojen kautta. Toiminta on tarkoitettu kaikille nuorille, mutta varsinkin syrjäytymisvaarassa oleville. (Habib 2004, 23.)

Monikulttuurisen sosiaalisen nuorisotyön tavoitteena on löytää yhteisymmärrystä, lisätä ihmisten suvaitsevaisuutta, kunnioittaa ihmisten oikeuksia ja kouluttaa koko yhteisöä löytämään heidän omia selviytymis- ja konfliktinratkaisutapojaan. Työ herättää kysymyksiä ja tukee eri yhteisöjä olemalla dialogissa ja auttamalla löytämään yhteisön omia ratkaisuja. Nuorten osallistumisesta puhuttaessa on kyse myös maahanmuuttajanuorten mahdollisuudesta osallistua yhteiskunnallisesti, poliittisesti, taloudellisesti ja kulttuurisesti, jotta he voivat kokea olevansa osa yhteiskuntaa. Monikulttuurisessa työssä on tärkeää tehdä opettavaa, osallistuvaa, oikeudenmukaista ja valtaistavaa työtä. (Habib 2004, 24–25.)

Monikulttuurinen sosiaalinen nuorisotyö täydentää muuta nuorisotyötä. Työ huomioi niitä vaikutuksia, joita syntyy, kun ihminen muuttaa toiseen maahan ja hänen täytyy oppia uusia asioita. Etenkin nuorisotyön pitää tukea nuoria tuntemaan itsensä hyväksytyiksi ja hyödyllisiksi sekä osaksi yhteiskuntaa. Edellä mainitut asiat vaikuttavat myönteisesti itsetuntoon. Nuoren on mahdollista ottaa vastuuta omaan ja muiden elämään vaikuttavista tekijöistä. Kun tuntee voivansa vaikuttaa ympärillä tapahtuviin asioihin, on mahdollista ylläpitää myönteistä ja aktiivista käsitystä tulevaisuudesta. (Habib 2004, 25.)

3.2 Monikulttuurinen ja sukupuolisensitiivinen tyttötyö Turun Tyttöjen Talolla

Moniarvoisuus ja monikulttuurisuus yhteiskunnassa tarkoittavat ihmisten erilaisten ominaisuuksien, taipumuksien ja erojen arvostamista. Tämä ei tarkoita pelkästään joidenkin etnisten ryhmien hyväksymisestä, vaan vuorovaikutussuhteita, jotka muotoutuvat eri ryhmien välille. Jokaisella yksilöllä on oma kulttuurinen identiteetti, joka on otettava huomioon. Yhteiskunnassa on olemassa myös tietyt yhteisesti jaetut perusarvot ja pelisäännöt, joita kaikkien tulee noudattaa. (Cantell 2000, 9.)

Nuorisotoiminnassa monikulttuurisuus merkitsee matalan kynnyksen pitämistä erilaisille yksilöille ja ryhmille. Erilaiset tarpeet on huomioitava ja sen mahdollistavat parhaiten koulutus ja riittävät toimintaedellytykset. Ensiaskelena voi olla ohjelmallinen

sitoutuminen tasavertaisiin mahdollisuuksiin. Monikulttuurisuus on todellisuutta, jonka kanssa eletään, opitaan ja opiskellaan. (Cantell 2000, 10.)

Turun Tyttöjen Talo tarjoaa eri kulttuureista tuleville tytöille ja nuorille naisille toiminnallista ja vertaistuellista ryhmätoimintaa sekä yksilötukea. Toiminnassa huomioidaan maahanmuuttajatyöille suunnatut erilliset toiminnot ja kaikille 12–28-vuotiaille tytöille ja nuorille naisille suunnatut yhteiset toiminnot. (Monikulttuurinen toiminta.)

Turun Tyttöjen Talon monikulttuurisessa tyttötyössä tärkeää on kulttuurisensitiivisyys sekä yksilön ja monikulttuurisuuden arvostaminen. Työssä käsitellään tyttöyttä ja naiseksi kasvamista eri kulttuureissa ja tuetaan tyttöjä löytämään oma tapansa elää monikulttuurisessa ympäristössä. Turun Tyttöjen Talolla monikulttuurisuus tarkoittaa kaikille kävijöille suunnattua kulttuuritiedon lisäämistä ja ajatusten vaihtoa. Monikulttuurinen työ Turun Tyttöjen Talolla antaa maahanmuuttajataustaisille tytöille mahdollisuuden tutustua suomalaiseen yhteiskuntaan ja samanikäisiin tyttöihin sekä valtaväestön tytöille mahdollisuuden kohdata monikulttuurisuutta. (Monikulttuurinen toiminta.)

Turun Tyttöjen Talolla monikulttuurinen tyttötyö tarjoaa; monikulttuurisia ryhmiä ja avointa toimintaa, joka voi olla ohjattua toimintaa, vapaata keskustelua ja yhdessäoloa. Se tarjoaa myös yksilötukea, joka voi olla keskustelua tai apua käytännön asioissa. Monikulttuurinen tyttötyö tarjoaa myös tapahtumia, juhlia, leirejä, verkostotyötä ja yhteistyötä perheiden kanssa. (Monikulttuurinen toiminta.)

Sukupuolisensitiivisellä työotteella tarkoitetaan sukupuoleen liittyvien erityispiirteiden nostamista esiin ja sukupuolelle ominaisten kasvamisen kipukohtien tunnistamista. Työotteella voidaan kyseenalaistaa stereotyyppisiä sukupuolirooleja ja luoda tilaa nuorelle kasvaa omannäköiseksi naiseksi tai mieheksi. Tavoitteena on siis antaa sukupuolen osalta kohdennetumpaa neuvoa, tukea ja turvaa. (Eischer & Tuppurainen 2009, 13.)

Tyttöjen Talojen sukupuolisensitiivinen näkökulma lähtee siitä, että omaan sukupuoleen samaistuminen on tärkeä osa tervettä kasvua. Se vahvistaa itsetuntoa, vapauttaa arvostamaan toista sukupuolta ja parhaimmillaan se avaa mahdollisuuden löytää yhteys toiseen sukupuoleen siten, että oman sukupuolen erityispiirteet ovat vahvuus eikä vaiettava asia. Sukupuolisensitiivisellä työotteella tuetaan nuorta löytämään omannä-

köinen naiseutensa erilaisten mallien ja vaihtoehtojen joukosta. Tyttöjen Talolla tähdenetään, että ei ole olemassa vain yhtä yhdenlaista oikeaa. Erityisesti eri sukupuolten väliseen tasa-arvoon liittyvät asiat yhteiskunnassa nousevat esille sukupuolisensitiivisessä työssä. (Eischer & Tuppurainen 2009, 16.)

4 NUORTEN OSALLISUUS

Nuorisotyötä tehdään kunnissa ja erilaisissa järjestöissä. Nuorisotyötä on tehty Suomen kunnissa jo yli 60 vuotta. Maamme vanhimmat järjestöt ovat juhlineet satavuotistaivaltaan. Seurakunnat ovat usein olleet esimerkkeinä aktiivisesta toiminnasta nuorten parissa. Nuorisotyötä tekevien intohimona on ollut ja on edelleen antaa nuorille uusia mahdollisuuksia, tilaa ja aikaa kasvaa aikuiseksi. (Heikkinen 2009, 7.)

Nuorten parissa työskentely edellyttää aina tarpeeseen vastaamista. Ohjaajana pitää olla tietoinen nyky-yhteiskunnassa tapahtuvista asioista ja niiden vaikuttavuudesta nuorisotyössä. Nuorisotyö ei ole aina samassa tutussa tilassa työskentelyä, vaan nuorten kanssa yhdessä tekemistä ja ajatusten vaihtoa vaikka keskikaupungin puistossa. Sitä tehdään, mille on tarvetta. Sitä tehdään, mitä nuoret toivovat. Jotta saadaan nuori osallistumaan vapaaehtoiseen ja maksuttomaan toimintaan, tulee toiminnan olla nuoren itsensä näköistä ja nuorta kiinnostavaa.

Osallisuus on lasten ja nuorten mahdollisuutta ilmaista mielipiteitään ja näkemyksiään. Se on mahdollisuutta vaikuttaa päätöksentekoon ja saada aikaan muutosta. Se on enemmän kuin mielipiteen kysymistä. Osallisuus on kokonaisvaltaista lapsen tai nuoren aseman ja oikeuksien huomioimista ja tarpeisiin asettautumista kaikilla tasoilla: lähiarjessa, palveluissa ja kaikkialla, missä toiminnalla on vaikutus tai yhteys lapseen tai nuoriin. (Osallisuuden ohjeistus.)

Osallisuus on tulla kuuluvaksi ja nähtäväksi, kun kehitetään tai muutetaan asioita tai toimintatapoja. Se on nuoren mukana olemista, kun asioista päätetään. Se on kaikkea muuta kuin ”ylhäältä alas” tapahtuvaa kommunikointia, jossa aikuiset ja esimerkiksi sosiaalialalle kouluttautuneet ammattilaiset kertovat tulevasta, ilman nuoren omaa mahdollisuutta vaikuttaa asiaan. Osallistuminen on mukanaoloa jossakin toiminnassa, jonka joku muu on järjestänyt. Osallisuus on prosessi, ei yksilön ominaisuus ja tästä syystä osallisuus on olemista ja vaikuttamista osana muita.

Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksilla on vahva yhteys ihmisen kokemaan hyvinvointiin. Hyvinvoinnin edistäminen, osallisuuden lisääminen ja syrjäytymisen ehkäisy edellyttävät yhteisöllisyyttä. Osallisuus liittyy yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisen tunteeseen. Tunne syntyy esimerkiksi työn, harrastusten, kansalaisjärjestötoiminnan tai muun vaikuttamisen kautta. Se merkitsee omakohtaisesta sitoutumisesta nousevaa vaikuttamista asioiden kulkuun ja vastuun ottamista. Se on vastavoimana syrjäytymiselle. Osallisuus on jokaisen yksilöllinen kokemus suhteestaan yhteisöihin ja yhteiskuntaan. Se ei toteudu, ellei koe osallisuuden tunnetta. (Osallisuus.)

”Lapsen osallisuus tarkoittaa sitä, että lapsi voi olla mukana määrittämässä, toteuttamassa ja arvioimassa hänen etunsa turvaamiseksi tehtävää työtä. Osallisuus koostuu oikeudesta saada tietoa itseä koskevista suunnitelmista, päätöksistä, ratkaisuksista, toimenpiteistä ja niiden perusteluista sekä mahdollisuuksista ilmaista mielipiteensä ja vaikuttaa näihin asioihin”. Luontevan osallisuuden kannalta vastavuoroisuus on tärkeää. Osallisuus tapahtuu tässä ja nyt. Se on vuorovaikutusta ja ajan käyttämistä siihen. Se perustuu tasa-arvoiseen ja yhteiseen tietoon. Se on tunnetta ja kokemusta joukkoon kuulumisesta, tekemistä ja kokemista. Osallisuus on ennen kaikkea mahdollisuutta vaikuttaa. On tärkeää, että jokaisella on osallisuus omaan elämäänsä, päätöksentekoon, palvelujen suunnitteluun ja elinympäristöön koskevissa asioissa. Työntekijänä kuuleminen ja osallistaminen on läsnäoloa ja vastavuoroisuutta. Osallisuuden mahdollistaa kuunteleminen, kuuleminen ja aito kiinnostus asiaan. On oltava käytössä yhteinen kieli ja foorumi. Vertaistuki, edustajat ja sähköiset foorumit toimivat mahdollistavina asioina. (Mitä osallisuus on?)

Identiteetin kehittymisen kannalta on ratkaisevaa mahdollisuus olla osallisena ja mukana asioiden käsittelyssä itselle merkittävissä yhteisöissä. Kyseessä on yksi kasvun ja kehityksen perusedellytyksistä. Osallistumisen kautta opitaan olemaan ja elämään kaikkien kanssa, yhdessä. (Lasten osallisuus.)

Nuoruus on elämänvaihe, johon liittyy uusien kulttuurisesti määräytyneiden asemien ja roolien omaksuminen. Karkeasti sanottuna nuori tasapainoilee aktiivisen osallistumisen ja syrjäytymisen välillä. Tasapainoilu on erittäin altis muutoksille. Osallistumisen eri muodot tarjoavat nuorille mahdollisuuksia yhteiskunnalliseen kiinnittymiseen, uudenlaisen poliittisen toimijuuden löytämiseen ja itsetunnon kohentamiseen. Nuorisotyöllä on tärkeä tehtävä tähän liittyen. Melko harvalla nuorella on osaamista ja voi-

mavaroja täysipainoiseen osallistumiseen ja siitä syystä jokainen nuori tarvitsee jonkinlaista tukea ja onnistumisen kokemuksia. Osallistuminen ei synny itsestään ja onnistuakseen se vaatii järjestelmällistä tukea, jatkuvuutta ja dynaamisten vuorovaikutustekniikoiden soveltamista. Näiden tekniikoiden soveltaminen tarkoittaa tässä kohdalla tilan luomista nuoren itseorganisoitumiselle ja nuoria tukevan kulttuurin syntymiselle. (Horelli, Haikkola & Sotkasiira 2007, 217.)

Osallistuminen voi liittyä erilaisten paikkojen, tilojen, asuntojen tai yhdyskuntien suunnitteluun. Nuorten osallistuminen voi ulottua oman huoneen tai nuorisotilan muokkaamisesta, lähiympäristön, koko yhdyskunnan tai alueiden suunnitteluun. Nuoren osallistuminen voi siis ulottua mikrotasolta mesotasoon tai jopa makrotasolle. Osallistuminen on sosiaalista toimintaa, jossa ollaan mukana muiden toimijoiden kanssa. Sen on oltava mielekästä ja jollain tavalla vaikuttavaa. Osallisuus toteutessaan liittyy subjektiiviseen voimaantumisen tunteeseen. Se ilmenee silloin, kun kiinnittyy yhteisöllisiin ja yhteiskunnallisiin prosesseihin. (Horelli et al. 2007, 218–219.)

Lainsäädännölliset ja rakenteelliset edellytykset luovat raamit, jonka puitteissa toimijoiden ja nuorten on mahdollista osallistua. Suomen lainsäädännössä lasten ja nuorten oikeus osallistua on määritelty perustuslaissa, Suomen ratifioimassa YK:n lasten oikeuksien julistuksessa ja kuntalaissa, joka edellyttää kunnan luovan kanavia kuntalaisten osallistumiselle. Käytännön pohjan nuorten osallistumiselle luo nuorisolaki. Lait luovat siis puitteet toiminnalle, mutta ne eivät määrittele, minkälainen osallistuminen on riittävää. Nuorisotyön muodot voidaan jakaa neljään pääryhmään: pysyväluonteinen perusnuorisotyö kunnissa, nuorten osallistumista päätöksentekoon edistävät toimintamuodot, osallisuusprojektit ja nuorisojärjestöt. Jokainen ryhmistä tukee nuoren vaikuttavaa osallistumista eri tavalla. Jaottelu ryhmiin ei ole tiukka, sillä eri toimintamuodot ovat usein hallinnollisesti ja toiminnallisesti yhteydessä toisiinsa. (Horelli et al. 2007, 220–221.)

5 SOSIAALINEN TILINPITO JA LAADUN MITTAAMINEN

Laadun näkyväksi tekeminen on sosiaalialalla, muun muassa järjestöissä, haaste. Yleensä toimintaan ollaan oltu tyytyväisiä, jos ei tule toimintaan osallistuneilta valituksia tai kehittämisideoita. Toimintaa pitää kuitenkin kehittää, mutta haasteena on se, että miten voidaan yrityksessä tai yhdistyksessä näyttää ja samalla antaa todistetta siitä, mitä toiminnalla on saavutettu ja mitä toiminta on antanut esimerkiksi kävijöille.

Samalla on myös pohdittava sitä, miten toimintaa voidaan jatkossa kehittää. Esimerkiksi osallisuus voi olla yksi laadun mittareista, jos yritys tai yhdistys on nimennyt yhdeksi tavoitteekseen kävijälle mahdollisuuden olla mukana toiminnan kehittämisesä ja toiminnasta on selkeästi jotain konkreettista esittää.

Sosiaalinen tilinpito on alkujaan kehitetty Skotlannissa. Suomeen menetelmä on tullut Ruotsin kautta 1990-luvulla. Yhdistyssektorilla tätä sosiaalisen tilinpidon menetelmää on käytetty hankkeissa, esimerkiksi Suomen Punaisen Ristin Response -hanke. Tällä hetkellä sosiaalisen tilinpidon menetelmä on ajankohtaisempi kuin koskaan. (Ahtiainen 2011.)

Sosiaalinen tilinpito on arvioinnin työkalu. Arviointi on jokaisen organisaation perustyötä. Suunnitelmallisuus, tavoitteellisuus ja kehittäminen ovat jokaisen organisaation toiminnan ydinasioita. Erityisesti rahoittajat edellyttävät arviointia. Raha-automaattiyhdistys julkaisee vuonna 2013 seurantajärjestelmään liittyvän pilottihankkeen, jossa järjestelmään liitetään oman toiminnan tulokset. Turun Tyttöjen Talon merkittävin rahoittaja on RAY. Arviointi ylipäättään edellyttää tiedonkeruuta, itsearviointi- ja raportointitaitoja. (Ahtiainen 2011.)

Arvioitaessa toimintaa sosiaalista tilinpitoa käyttäen on oltava jo kerätyn palautteen suhteen systemaattinen. Kaikesta toiminnasta, esimerkiksi juuri Turun Tyttöjen Talolla, on oltava niin sanottu kuitti, joka voi olla kehityskeskustelu tai video suosituimmasta toiminnasta. Järkevää on hyödyntää sitä, mitä jo on. Seurantatietoa on kerättävä, eikä tieto saa olla ”mutu” -tietoa, vaan sen pitää olla mustaa valkoisella. (Ahtiainen 2011.)

Sosiaalialan yrityksen toiminnan kehittämisessä on viisi eri vaihetta; harkinta- ja käyttöönottopäätös, suunnittelu, toteutus, arviointi ja tulosten viestintä. Sosiaalisen tilinpidon prosessissa arvioidaan toimintavuotta, mutta prosessi kestää pidempään. Suunnittelussa eli budjetoinnissa asetetaan tavoitteet. Toteutuksessa eli kirjanpidossa kerätään toimintavuoden tositteet ja tehdään seuranta. Arvioinnissa eli tilinpäätöksessä ja tilintarkastuksessa analysoidaan tulokset. Tuloksista viestitään eteenpäin ja toimintaa kehitetään. (Ahtiainen 2011.)

Sosiaalisessa tilinpidossa on tarkoituksena työyhteisössä määrittää päätavoitteet ja alavoitteet. Ennen toimintavuotta eli sosiaalisen tilinpidon keinoin arvioitavaa vuotta

edeltävänä syksynä on jo aloitettava suunnittelu. Tätä kaikkea ennen on sosiaalialan yritys jo tehnyt harkinta- ja käyttöönottopäätöksen sosiaalisesta tilinpidosta. Suunnittelun aikana päätetään työyhteisössä pää- ja osatavoitteet sosiaaliselle tilinpidolle. Tavoitteet on hyvä asettaa korkealle, sillä se motivoi työhön ja antaa realistisuutta. Suunnittelussa tehdään suunnitelmaa mittausvälineistä, aikatauluista ja vastuuhenkilöistä. Seurantataulukkoon merkitään tavoitteet ja toteutussuunnitelma. Sitten pyydetään kommentteja sidosryhmiltä ja lopuksi hyväksytään työyhteisössä suunnitelma. (Ahtiainen 2011.)

Seuraavassa vaiheessa eli toteutusvaiheessa edetään toteutussuunnitelman mukaan. Samalla päivitetään suunnitelmaa, jos siinä havaitaan puutteita. Tärkeää on tallettaa tositteet. Saadut tulokset kerätään seurantataulukon tositteet-osioon. Kerääntyviä tuloksia seurataan ja arvioidaan. (Ahtiainen 2011.)

Arviointivaiheessa tehdään kokoava itsearviointi, jossa tositteet ovat tuloksia. Arvioinnissa tulee esille onnistuneet asiat ja samalla asiat, joissa on vielä kehitettävää. Arviointivaiheessa on suositeltavaa toteuttaa joko ulkoinen tai vertaisarviointi. Arviointi on toiminnan kehittämisen kannalta keskeisin vaihe. (Ahtiainen 2011.)

Sisäistä viestintää toteutetaan koko sosiaalisen tilinpidon prosessin ajan. Tulokset ja niiden arviointi kootaan raportiksi ja tulokset viestitään sisäisille ja ulkoisille sidosryhmille. Viestintävaihe voi olla toimintakertomus, tulosraportti, julkaisutilaisuus, messut tai muu vastaavanlainen. (Ahtiainen 2011.)

Toiminnan kehittäminen on jatkuvaa tiedonkeruuta ja arviointia. Kehittämisessä on tärkeää ajanmukaisuus ja toimintaympäristön muutokset. Pohjan kehittämistyölle muodostavat analysoidut tulokset. Hyöty muodostuu toiminnan kehittämisessä. Toiminnan kehittäminen on työnohjauksen väline ja oman työn motivaattori. (Ahtiainen 2011.)

5.1 Näky 2 -hanke

Sosiaalisen tilinpidon kehittämishankkeena settlementiliikkeessä on vuosina 2011–2013 toiminut Näky 2 -hanke. Tämän arviointimenetelmän tarkoituksena on ollut tehdä näkymättömät tulokset näkyviksi. Järjestöjen antama hyvä, kun ei aina ole konk-

reettista, vaan enemmänkin ihmisen voimaantumista, elämään sisältöä antamista tai vaikuttamista järjestön toiminnassa. (Ahtiainen 2011.)

Näky 2 -hanketta koordinoi Jyväskylän Setlementti, ja hanke on vuonna 2011 päättyneen Näky -verkostohankkeen seuraaja. Hanke kestää vuoden 2013 loppuun. Näky 2 -hanketta rahoittaa Raha-automaattiyhdistys. Näky 2 -hankkeen tiimoilta tehdään yhteistyötä myös Suomen Setlementtiliiton koordinoiman ja Raha-automaattiyhdistyksen rahoittaman Uusi paikallisuus -hankkeen kanssa. Mukana Näky 2 -hankkeessa on useita setlementtitoimijoita, muun muassa Turun Tyttöjen Talo. (Näky 2.)

Näky 2 -hankkeen tavoitteena on luoda Setlementtiliitolle ja sen jäsenyhdistyksille vakiintunut ja kehittyvä sosiaalisen arvioinnin toimintamalli eli sosiaalisen tilinpidon malli. Sähköiset palvelut tukevat tätä prosessia. Näky 2 -hanke tukee setlementtiliikettä keräämään tietoa toimintansa sosiaalisista tuloksista systemaattisesti, sekä ohjaamaan toimintaansa tämän tiedon pohjalta tavoitteidensa ja arvojensa suuntaan. (Näky 2.)

Näky 2 -hanke auttaa setlementtejä sosiaalisten tulosten julkaisun suunnittelussa ja kokoamisessa. Tulosten arvioinnin ja tiedottamisen kautta toimintaa voidaan tehdä näkyväksi sidosryhmille, rahoittajille ja toimijoille itselleen. Järjestötoiminnan kehittämiseksi sosiaalisen arvioinnin työvaiheista ammennetaan konkreettisia suuntaviivoja. Toimintamallin käyttöönoton vaatimia resursseja kevennetään hankehenkilökunnan tarjoamalla tuella sekä internetsivuille koottavalla tiedolla arvioinnista ja toteutetuista julkaisuista. Näky 2 -hankkeessa kehitetään tiedonkeruuta ja -raportointia tukevaa Suuntima -kyselytyökalua. (Näky 2.)

5.2 Sosiaalinen tilinpito Turun Tyttöjen Talolla

Turun Tyttöjen Talolla käytetään sosiaalisesta tilinpidosta nimitystä sosiaalinen arviointi. Tarve sosiaalisen arvioinnin pitämiselle Turun Tyttöjen Talolla lähtee osittain siitä, että toimintaa rahoittavat tahot haluavat saada tarkan selvityksen muun muassa loppuraportteina siitä, mitä kävijälähtöisesti suunniteltu toiminta on antanut kävijöilleen ja heidän elämäänsä.

Alkuperäisenä suunnitelmana oli, että vuoden 2012 alkupuolella Turun Tyttöjen Talolla aletaan tehdä sosiaalista arviointia, jotta voidaan kartoittaa mahdollisimman ai-

dosti ja laajasti sitä, mitä toiminta on antanut kävijöilleen. Sosiaalista tilinpitoa käyttämällä voidaan saada aikaiseksi sosiaalisessa yrityksessäkin muun muassa päätelmiä ja tilinpäätöksiä yhden kauden toiminnasta.

Olin mukana koko Turun Tyttöjen Talon työyhteisölle pidetyssä sosiaalisen tilinpidon koulutustilaisuudessa joulukuussa 2011. Kouluttajana toimi Setlementtiliitossa suunnittelijana työskennellyt Karoliina Ahtiainen. Koulutuksessa kävimme läpi sosiaalisen tilinpidon lähihistoriaa ja koko sosiaalisen tilinpidon prosessin. Olen käyttänyt tässä opinnäytetyössä laajasti koulutuksesta saamaani materiaalia. Pohdimme koulutuksen aikana yhdessä suunnitteluvaihetta, toteutusvaihetta ja arviointia, jotka rakentavat koko sosiaalisen tilinpidon prosessin. Koulutus antoi jo alustavia ideoita tulevasta ja mahdollisesta tulevasta tarpeesta.

Koulutustilaisuudessa sosiaalisen arvioinnin päätavoitteeksi Turun Tyttöjen Talolle oli kaavailtu arvopohjaa, tyttö- ja nais erityisyyttä, oma tilan matalakynnyksisyyttä, tyttöjen kasvun tukemista ryhmätoiminnan, yksilötuen ja avoimen toiminnan keinoin, vaikuttavuutta, monikulttuurisuutta ja muun muassa Blogi-hankkeeseen liittyvää luovuutta käsittelevä päätavoite. Sosiaalisen tilinpidon tavoitteiden on pysyttävä melko samoina, jotta tavoitteiden toteutumista on mahdollista vertailla eri toimintavuosina.

Laadun mittaaminen sosiaalialalla ei aina välttämättä ole näkyvää esimerkiksi numeroiden muodossa tuloslaskelmia tehtäessä tai budjettia laadittaessa. Se, että sosiaalialalla työn jälki ja työn laatu on haasteellista mitata, on osattava asettaa tietynlaisia mittareita omaan työhön ja koko työyhteisöön työn tavoitteiksi. Miten siis tehdään laatu ja sen mittaaminen näkyväksi? Kehittämistyötä on tehtävä jatkuvasti. Toiminnan kehittämisestä ei ole koskaan liikaa tietoa. Erilaisia arviointimenetelmiä on hyvä pitää osana työnkuvaa sosiaalialalla, työskentelee sitten kaupungin tai kunnan töissä tai kolmannella sektorilla kuten järjestössä. Jatkuva kehittämistyö on toiminnan laadun kannalta oleellista. Kävijöiden toiveet ja tarpeet muuttuvat vuosien mittaan, ja nuorisotyötä tekevien on osattava vastata muuttuviin tarpeisiin ja varauduttava muutoksiin.

6 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOTEUTUSSUUNNITELMA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli saada Turun Tyttöjen Talon kävijät osallistumaan asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseen. Nuorten mielipiteitä aidosti kuulemal-

la ja tilaajan toiveet huomioiden, kehittää asiakaspalautejärjestelmää ja sen muotoa sellaiseksi, että se antaa laadukkaalla tavalla vastauksen rahoittajille, yhteistyökumppaneille ja Turun Tyttöjen Talon työntekijöille siitä, mitä toimintaa Talolle toivotaan ja mitä toiminta on antanut kävijöilleen. Teoriataustana ja tietoperustana ovat nuorten osallisuus, sosiaalinen tilinpito ja erityisesti sosiaalinen tilinpito eli sosiaalinen arviointi Turun Tyttöjen Talolla, laatu; ja sen mittaaminen ja näkyminen sosiaalialalla.

Opinnäytetyössäni kehittämistyön rajattuna tavoitteena oli kävijälähtöisesti kehittää palautelomaketta, jotta sosiaalinen arviointi on tulevaisuudessa mahdollista. Tavoitteena oli kehittää palautemallia Turun Tyttöjen Talolle, jotta kävijöillä olisi mahdollista laadukkaalla ja aidolla tavalla antaa palautetta avoimesta toiminnasta, ryhmätoiminnasta ja yksilökeskusteluista. Tärkeää kehittämistyössä oli myös se, että on vain yksi palautemuoto kävijöille, ettei heidän tarvitse täyttää useita erilaisia palautelomakkeita. Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö, jossa on kehittävä näkökulma. Toiminnallisen osuuden tarkoituksena on koota kävijöistä pieni ryhmä. Kävijöitä innostaen ja sovittujen tapaamisten puitteissa annetaan kävijöille vaikutusmahdollisuus palautejärjestelmän muodon kehittämiseksi. Tapaamisten aikana kehittämisideoinnissa sanaa on vapaa ja kaikkia ryhmäläisiä kuunnellaan.

Toteutusympäristönä kehittämisideoinnille oli Turun Tyttöjen Talo. Tarkka osoite on Yliopistonkatu 26 B, 6. kerros, 20100 Turku. Toteutusympäristönä pienryhmän toimintapäiville oli erillinen ja rauhallinen huone Turun Tyttöjen Talolla. Jokaisella kolmella kerralla oli tämä sama huone käytössä.

Tässä opinnäytetyössä toimenpiteenä toiminnallisia päiviä ajatellen oli laadun tutkiminen osallistavalla menetelmällä. Osallisuus ja osallistaminen ovat merkittävä osa toimintapäivissä. Ryhmän toimivuuden ja kehittämistyön onnistumisen kannalta on tärkeää, että kävijät tulevat kuulluiksi. Tärkeää oli huomioida ryhmässä erilaiset tytöt ja nuoret naiset: erityisesti kulttuuriset eroavaisuudet ja ikä. Menetelmänä olen käyttänyt osallistavaa työpajaa, joissa olen myös itse ollut osallisena. Jokaisessa työpajassa eli toimintapäivässä kirjoitin itse paperille ryhmäläisten kehittämisideoita. Heti kotiin päästyäni kirjasin välittömästi kaikki havaintoni ylös, jotta en unohtaisi ajatuksia, tunnelmia ja kehittämiskohteita toimintapäivien aikana. Kirjoitin tietokoneelle jokaisesta päivästä erikseen omia havainnointejani ryhmän toimivuudesta, tunnelmasta ja siitä, miten työpajan työskentely mielestäni sujui.

Alkuperäisen opinnäytetyön toteutusaikataulun mukaisesti minun oli tarkoitus valmistua joulukuussa 2012. Keväällä 2012 tekemäni aikataulu oli melko tarkka. Joulukuussa 2011 olin jo mukana Turun Tyttöjen Talon sosiaalisen arvioinnin koulutuksessa, mutta vasta keväällä 2012 aloitin opinnäytetyön suunnittelun. Valmisteluvaihe opinnäytetyölleni oli tammikuusta maaliskuuhun 2012. Tämän aikana oli tarkoituksena kerätä lähdemateriaalia, tehdä etukäteisvalmisteluja toimintapäiviin sekä sopia tarkat ajankohdat toimintapäiviin Turun Tyttöjen Talolle.

Motivointi ja toimintavaihe toiminnalliselle opinnäytetyölleni olivat huhtikuusta toukokuuhun 2012. Tämä sisälsi tapaamiskerrat eli toimintapäivät kävijöiden kanssa, purkuhetket Turun Tyttöjen Talon johtajan kanssa kertojen jälkeen ja työyhteisön kanssa tehtävän yhteistyön. Teorian ja koko opinnäytetyön kirjoitusvaihe sijoittui toukokuusta joulukuuhun 2012 ja työn viimeistelyvaihe jäi tammikuun 2013 puolelle. Vuoden 2013 puolelle menneen lisäkuukauden aikana oli joulukuussa 2012 valmistumisen suunnitelmasta poiketen vielä tehdä tarvittavat opinnäytetyöprosessiin kuuluvat tehtävät, jotta lopullinen valmistuminen on mahdollista helmikuussa vuonna 2013.

7 PROSESSIN KUVAUS JA TULOKSET

7.1 Suunnitteluvaihe

Opinnäytetyön suunnitteluvaihe sisälsi taustatyön tekemisen ja toimintapäivien suunnittelun. Soittelimme ja tapasimme muutamia kertoja Turun Tyttöjen Talolla johtajan kanssa. Sain selkeät ohjeistukset yhteistyöorganisaation johtajalta opinnäytetyöhöni. Tapaamisten aikana konkretisoimme tavoitteet tuleville toimintapäiville ja suunnitelimme johtajan kanssa jo hyvissä ajoin ryhmää ja ryhmätapaamisten aikatauluttamista. Turun Tyttöjen Talon johtajan kanssa pohdimme yhdessä ajankohtia toimintapäiville ja pohdimme sitä, miten monta päivää oli hyvä varata ryhmän tapaamisille. Suunnitelmana oli toteuttaa yhteensä kolmesti kokoontuva pienryhmä, jossa toimin itse ohjaajana. Jotta kehittämistyö on aidosti kävijälähtöistä, toimintapäivien aikana ainoastaan minä toimin ryhmänvetäjänä.

Kaksi ensimmäistä toimintapäivää oli tarkoitus pitää täysin kehittämisenäkökulman kannalta ideoiden ja kolmannella eli viimeisellä kerralla oli tarkoituksena pitää ryhmän kesken juhlat kiitokseksi ryhmäläisille. Turun Tyttöjen Talolla oli jokaisella ryhmän kokoontumiskerralla paikalla vähintään yksi vakituinen työntekijä eri tilassa

kylläkin, jos olisi tullut jotakin akuuttia avuntarvetta tai kysyttävää. Tutkimuslupahakemusta tehdessäni sovimme Turun Tyttöjen Talon johtajan kanssa, että teen ohjaajana muistiinpanoja pajatyoškentelystä ja opinnäytetyössä hyödyntämäni muistiinpanot hävitetään paperisilppurilla. En siis käytä nauhuria tai esimerkiksi kameraa työpajoissa. Keräämäni materiaali pysyy täten nimettömänä. Minua sitoo opinnäytetyön tekijänä vaitiolovelvollisuus ja allekirjoitin myös salassapitositoumuksen, mikä koskee materiaalin käyttöä ja sen julkaisemista.

Ensimmäisenä oli markkinoitava toimintapäiviä ja tehtävä mainos. Tein mainoksen tietokoneella, jonka työntekijät Turun Tyttöjen Talolla tulostivat ja markkinoivat samalla tätä ainutlaatuista kehittämismahdollisuutta (liite 1). Oli tärkeää, että toimintapäiväryhmässä oli edustettuna maahanmuuttajataustaisia ja kantasuomalaisia tyttöjä ja että tytöt olivat eri-ikäisiä.

Pidin toimintapäiviin ilmoittautuneiden kanssa yhteyttä ja tiedotin tulevasta puhelimella prepaid-liittymällä aina ennen jokaista tapaamista ja jokaiselle ilmoittautuneelle. Haasteena ryhmää suunnitellessani koin ryhmän innostamisen. Tärkeää oli kuitenkin muistaa toimia luottamuksen arvoisena ohjaajana. Oli hyvä, että ryhmäläiset tunsivat minut jo entuudestaan, sillä he muistivat minut harjoittelujaksoltani. Haasteena oli ryhmän koon säilyttäminen ja erilaisten ja eri-ikäisten nuorten naisten huomioiminen. Ryhmässä oli kolme kantasuomalaista ja loput Suomeen muuttaneita, maahanmuuttajataustaisia nuoria naisia. Haasteena olivat ymmärrys ja mahdollisimman selkeä kommunikointi suomen kielellä. Ja oliko ryhmä tarpeeksi suuri laadun mittaamista ajatellen. Saako riittävän moni äänensä kuuluviin kehittämistyöhön ja miten motivointi onnistuu itseltäni.

Varsinaisen mainoksen tekemisen jälkeen oli vuorossa ryhmästä informoiminen Turun Tyttöjen Talolla ja ryhmän kokoaminen. Tein ilmoituksen ja suunnittelin lopullista mainosta yhdessä johtajan kanssa (liite 1). Olin yhteydessä Turun Tyttöjen Talon työntekijöiden kanssa ja tein myös alaikäisille osallistujille osallistumislupalapun, jonka he toimittivat vanhemmilleen. Käytin pohjana osallistumislupalapulle Turun Tyttöjen Talon käyttämää alaikäisen osallistumislupalappua ja lähetin osittain muokkaamani lapun sähköisessä muodossa Turun Tyttöjen Talon työntekijöille hyväksyttäväksi ja tulostettavaksi (liite 2).

7.1.1 Käytössä olevien lomakkeiden analysointi

Käytössä olleet kävijäpalautelomakkeet olivat hyvin selkeitä rakenteeltaan ja kysymykset etenivät loogisessa järjestyksessä. Avoimia kysymyksiä oli määrältään tarpeeksi, ehkä jopa liikaakin. Lomakkeissa ei ollut monivalintakysymyksiä eikä kuvia.

Lomakkeissa oli kaiken kaikkiaan niin paljon hyviä asioita, joten kokonaisuudessaan, palautelomake ei kokenut täydellistä muutosta. Kaikki Turun Tyttöjen Talolla käytössä olleet palautelomakkeet ovat olleet lähdemateriaalina tässä opinnäytetyössä ja löytyvät liitteinä työni lopusta. (liitteet 3, 4 ja 5.)

7.1.2 Uuden lomakkeen työstäminen

Palautteen antamisen ja palautteen koonnin kannalta on tärkeää, että lomakkeessa on sekä avoimia kysymyksiä että monivalintakysymyksiä. Palautelomake on liian raskas kävijän täyttää, jos siinä on vain avoimia kysymyksiä ja osaan kysymyksistä voi vastaukseksi tulla vain muutama sana tai sen voi jättää tyhjäksi. Toisaalta jäin pohtimaan myös sitä, että onko palaute tarpeeksi aitoa ja laajaa, jos on vain monivalintakysymyksiä. Tasapaino näiden kysymysmuotojen välillä oli se parhain vaihtoehto.

Kuvien käyttöä pohdin alustavasti, erityisesti Tyttöjen Talon oman logon käyttöä. Uusi fontti tuo usein uutta ilmettä palautteeseen ja mahdollisesti myös muut kuvat ja värien käyttö. Tutustuin Raha-automaattiyhdistyksen toivomiin selvityslomakkeisiin. Raha-automaattiyhdistyksen selvityslomakkeet ovat olleet kehittämistyön pohjana, sillä minun oli tiedettävä millaista selvitystä ja raportointia avustuksen hakemisen jälkeen, toteutuneesta toiminnasta edellytetään. (Selvityslomakkeet.)

Olimme Turun Tyttöjen Talon johtajan kanssa yhteydessä myös Raha-automaattiyhdistyksen seurantakyselyn tiimoilta yhdistyksen avustusosaston yhteyshenkilöön ja sain luvan käyttää opinnäytetyössäni lähteenä seurantakyselypohjaa ja siitä erityisesti asiakaspalauteosuutta. Tämän luvan saaminen mahdollisti Raha-automaattiyhdistyksen seurantakyselyteemojen saamisen osaksi käytännön työkehittämistä. Yhtenä lähteenä opinnäytetyössäni on ollut tämä matalan kynnyksen osallistumis- ja toimintapaikat -seurantakyselypohja (liite 8).

Raha-automaattiyhdistys maksaa myönnettyt avustukset automaattisesti neljännesvuosittain tai erillisin maksupyynnöin. Avustusta voi käyttää ainoastaan Raha-automaattiyhdistyksen hyväksymiin kuluihin. Myönnettyjen avustusten käytöstä on tehtävä vuosittain selvitys huhtikuun loppuun mennessä. Hankkeen päättyessä projekteista ja investoinneista edellytetään myös loppuselvitys. (Avustusten nostaminen, käyttö ja raportointi.)

Loppuraportoinnit ovat myös tärkeä osa selvitystä. Jokainen hanke laatii loppuraporttinsa omista lähtökohdistaan ja tarpeistaan. Turun Tyttöjen Talo on tehnyt ja tekee edelleen hankkeeseen liittyvää loppuraportointia, joten halusin tutustua uuden palautelomakkeen työstämisvaiheessa myös loppuraportin tekemiseen liittyvään ohjeistukseen Raha-automaattiyhdistyksen internetsivuilla. (Suositukset loppuraportissa käsiteltävistä teemoista ja sisällöstä.)

Seuranta on Raha-automaattiyhdistyksen lakisääteinen velvollisuus. Raha-automaattiyhdistys siirtyy uuteen seurantajärjestelmään aikaisintaan vuoden 2013 aikana. Uusi seurantajärjestelmä on osa Raha-automaattiyhdistyksen uutta sähköistä avustuksenhallintajärjestelmää. (Kysyttyä seurannasta.)

Tämä uusi seurantajärjestelmä oli vielä pilottihanke taustatyötä tehdessäni, mutta tällä hetkellä se on jo Raha-automaattiyhdistyksen toimintaa. Kaikki avustuksen saajat tekevät Raha-automaattiyhdistykselle vuosittain selvityksen avustuksen käytöstä. Tämän lisäksi vuonna 2013 pyydetään myös ensimmäiset kohdekohtaiset tuloksellisuus- ja vaikutusselvitykset osana vuosiselvitystä. Tämä uusi seurantajärjestelmä otetaan portaittain käyttöön. (Mitä seurantatietoa kysytään?)

Uutta lomaketta työstäessäni, sain kattavaa ohjeistusta Turun Tyttöjen Talon johtajalta siitä, mitkä ovat tärkeitä asioita raportoinnin kannalta. Raportointi voi olla laajojen koontien läpikäymistä, mutta tehtäessä koonteja esimerkiksi kävijäpalautelomakkeista, on samalla kiinnitettävä huomiota selkeästi poikkeaviin vastauksiin. Kun työntekijä käy läpi esimerkiksi kymmentä kävijäpalautelomaketta ja kysymyksiin vastanneista selkeä enemmistö on ollut sitä mieltä, että toiminta on antanut sisältöä kävijän elämään ja yksi on selkeästi ollut sitä mieltä, ettei toiminta ole antanut hänen elämäänsä sisältöä, myös yksittäinen palaute on huomioitava. Tällöin ei voi raportointi olla seuraavanlaista: ”kaikki vastanneista saivat toiminnasta sisältöä elämäänsä” vaan ”vastaa- jista suurin osa sai toiminnasta sisältöä elämäänsä”. Vaikka koonnit ovat laajempia

toiminnasta kerättyjen vastauksien liittämistä yhteen, tulee kaikki vastaukset huomioida.

Uutta palautelomaketta työstäessäni, sain vinkkiä myös Helsingin Tyttöjen Talon kävijäpalautelomakkeesta ja Kalliolan Nuoret ry:n sidosryhmäkyselystä (liitteet 6 ja 7). Sain Helsingin Tyttöjen Talon yhdyshenkilöltä luvan käyttää tässä opinnäytetyössä lähteinä heidän silloin käytössä olleita palautelomakkeitaan. Tulevia koonteja selkiyttämään oli tarpeen suunnitella vain yksi käyttöön otettava kävijäpalautelomake. Kävijöille on sujuvampaa täyttää vain yhden kerran kävijäpalaute, kun ei ole erikseen avoimen toiminnan palautelomaketta ja ryhmätoiminnan palautelomaketta. Tärkeää kysymysten selvyyden kannalta oli se, että osan kysymyksistä voi jakaa kahdeksi eri kysymykseksi ja jotkut avoimet kysymyksiin voi saada muokattua monivalintakysymyksiksi, muuttamatta kysymyksen tarkoitusta.

Lähdemateriaalina minulla oli myös sosiaalisen tilinpidon lomakkeita. Tarkemmin sanottuna Näky 2 -hankkeen omilla internetsivuilla on lomakkeet, joita voi hyödyntää yhdistyksessä sosiaalisen arvioinnin osalta. Lomakkeet sisältävät täyttöohjeet, mikä helpottaa ja selkiyttää huomattavasti sosiaalista arviointia. Näky 2 -hankkeen omilla internetsivuilla on muun muassa sosiaalisen arvioinnin suunnitelmapohja sekä tuloksen yhteenvetolomake. (Lataa lomakkeet.) Ennen varsinaisia toimintapäiviä sosiaalisesta tilinpidosta lähdemateriaalina oli ensisijaisesti koulutustilaisuudesta Turun Tyttöjen Talolla saamani materiaali (Ahtiainen 2011).

7.2 Toteutus

Varsinaisia kävijäpalautelomakkeen kehittämiseen tähtääviä toimintapäiviä oli Turun Tyttöjen Talolla yhteensä kolme. Kaikki toimintapäivät olivat perjantapäiviä ja ne toteutettiin peräkkäisillä viikoilla loppukeväällä vuonna 2012. Jokainen toimintapäivä oli kestoaltaan kahden tunnin mittainen. Olen koonnut toimintapäivä kerrallaan kävijöiden kehittämisideat ja kertonut yleisesti päivän ohjelmasta. Olen liittänyt toimintapäiviin myös havainnoinnin ja arviointitiedon keräämisen. Toimintapäiviin osallistuneet kävijät olivat iältään 14–24-vuotiaita.

7.2.1 Ensimmäinen toimintapäivä Turun Tyttöjen Talolla

Ensimmäinen toimintapäivä oli 20.4.2012. Ilmoittautuneita oli vielä saman viikon alkupuolella yhteensä kahdeksan. Varsinaiseen toimintapäivään oli yksi maahanmuuttajataustaisista tytöistä samana päivänä perunut tulonsa ja kaksi kävijää eivät tulleet, eivätkä ilmoittaneet siitä, etteivät ole tulossa. Toimintapäivässä oli viisi osallistujaa.

Aloitimme päivä melko rennossa ilmapiirissä, eli kerroin tytöille siitä, mikä on tämän ja tulevien tapaamiskertojemme tarkoituksena. Esittelin itseni ja kerroin toimivani ohjaajana näille päiville. Pidimme ryhmäläisten esittelykierroksen ensin, jotta kaikki tietäisivät varmasti toisensa, ainakin kutsumanimeltään. Osa ryhmäläisistä oli jo tuttuja keskenään, sillä he olivat tavanneet jo aiemmin Turun Tyttöjen Talon avoimissa illoissa.

Ryhmäläiset saivat ottaa kahvia ja teetä sekä muuta tarjottavaa, ja juttelimme tulevaan orientoituen noin puoli tuntia. Seuraavan reilun tunnin käytimme tiiviisti palautelomakkeen kehittämisideointiin. Ajatuksena minulla oli jo aiemmin käytettyihin kävijäpalautteisiin tutustuminen, jotka olin tulostanut ryhmälle etukäteen. Aiemmin käytössä olleet kävijäpalautelomakkeiden kysymykset ja niiden muoto antoivat pohjaa kehittämisideoinnille ja kävijät saivat tutustua rauhassa lomakkeisiin.

Mielestäni kaksi maahanmuuttajataustaista tyttöä saivat hyvin äänensä kuuluviin ja kaikki ryhmässä olleet tytöt antoivat tilaa toisilleen kunnioittaen toisen puheenvuoroa ja ajatuksia. Keskustelu ryhmässä oli kehittävää vuoropuhelua, ja jokainen ryhmässä ollut kävijä sai aidosti jakaa mielipiteitään ja kehittämisideoitaan.

Kehittämisen varaa tulevia päiviä varten olisi vielä siinä, että lähetän muistutusviestin tulevasta tapaamisesta samalla viikolla, mutta vasta esimerkiksi keskiviikkona enkä jo maanantaina. Seuraavalla tekstiviestituskerralla yritän saada selville kahdelta pois jääneeltä kävijältä, onko heillä tarkoituksena tulla mukaan vielä seuraavilla kokoontumiskerroilla. Ei ole reilua muuta ryhmää kohtaan osallistua vain päätöskerran juhlaan, jos ei ole ollut kahtena ensimmäisenä kertana mukana ollenkaan.

Molemmilla maahanmuuttajataustaisella tytöllä oli menoa samana päivänä, niin heidän täytyi lähteä ennen varsinaista päätöstä eli klo 18.00. Molemmat tytöistä antoivat todella hyviä ideoita juuri kielen käyttöön liittyen. Keskustelimme erityisesti siitä, että

miten hyvä idea on, että lomakkeen kysymykset ovat lähitulevaisuudessa selkeämpää suomen kieltä. Toiveena olivat myös mahdollisimman lyhyet ja ytimekkäät kysymykset, sillä totuuden mukaiset vastaukset tulevat vain silloin kirjoitettua, kun kävijä itse ilman työntekijän tai vapaaehtoisen selitysapua saa täyttää omassa rauhassa lomakkeen.

Hyvää oli mielestäni erityisesti se, että koin työskentelyn hyvin mutkattomaksi ja luonnolliseksi tyttöjen kanssa. Olin tavannut jokaisen ryhmään osallistuneista kävijöistä aiemmin harjoitteluni aikana. Uskon niin, että oli kävijöille mukavaa työskennellä jo ennestään tutun henkilön kanssa. Itse kirjasin ylös kehittämisideoita, joten ryhmäläiset saivat keskittyä vain ja ainoastaan luovuudelle ja ideoinnille.

Aluksi puhuimme siitä että lähitulevaisuudessa olisi tärkeää ja helppoa, jos lomake olisi mahdollista täyttää tietokoneella ja vastaukset tallentuisivat automaattisesti tietynlaiseen tietokantaan ja ohjelma tekisi päätelmiä ja koonteja siitä miten kysymyksiin on vastattu. Vielä on kuitenkin liian aikaista saada tuotettua vain tietokonemalli lomakkeesta, sillä Turun Tyttöjen Talolla on tällä hetkellä käytössä vain kaksi asiakas-tietokonetta. Asiakaspalautelomakkeen täyttäminen olisi melko hankalaa ainakin saman palautteen antopäivän aikana, ellei palautelomaketta voi täyttää esimerkiksi yhden viikon aikana. Hyvää olisi myös se, että kehitetyssä lomakkeessa on sekä avoimia kysymyksiä että monivalintakysymyksiä. Kuvitus olisi kävijöiden mielestä hyvä asia, ettei kävijäpalautelomake olisi niin ”laitosmaisen oloinen kaavake”. Väripaperille tulostaminen olisi heille mieluista.

Kysymys: ”Onko Tyttöjen Talolle mielestäsi ilmapiirin puolesta helppo tulla? Miksi?” Ilmapiiri -sanana sijasta on helpompi ymmärtää sanat: tunnelma, ryhmähenki tai vastaanotto. Kysymysehdotuksiksi muodostuivat ryhmässä seuraavat kysymykset: ”Onko Tyttöjen Talolle helppoa tulla?” tai ”Millainen tunnelma Tyttöjen Talolla on?”. Vastausvaihtoehdoiksi ryhmä toivoi erilaisten hymynaamojen eli hymiöiden käyttöä tai numeerista arviointia, jossa arviointiasteikko on 1–5.

Hymynaamojen käyttö mittarina sekä numeerinen arviointitaulukko oli jokaisen kävijän toiveissa, joten osa tulevan lomakkeen kysymyksistä olisi hyvä muuttaa juuri hymynaama- tai numeeriseksi arvioinniksi. Osa ryhmäläisistä piti tärkeänä sitä, että kysymyksiin olisi vaihtoehtoja: ”Mitä jäit kaipaamaan?” tai ”Millaista tukea kaipaisit tai

olisit kaivannut?”. Ryhmäläisten toiveena oli vaihtoehtojen asettaminen tässä kohtaa, sillä kyseiseen avoimeen kysymykseen oli liian haasteellista pohtia vastausta.

Kaikki ryhmäläisistä olivat sitä mieltä, että mitä lyhyempi kysymys on, sitä parempi ja selkeämpi. Kysymys: ”Mitä koet saaneesi Tyttöjen Talolta?” on ryhmäläisten mielestä helpommin ymmärrettävissä, jos kysymys muotoillaan: ”Mitä olet saanut Tyttöjen Talolta?”. Konditionaalimuodot koettiin indikatiivikysymyksiksi epäselvemmiksi. Selkeämpi kysymys on: ”Mitä haluat?” ja ”Mitä toivot?”. Selkeyttä palautelomakkeen hahmottamiseen ja kysymysten järjestykseen toisi myös se, että avoimet ja pidempää vastausta vaativat kysymykset olisivat heti ensimmäisellä sivulla ja lyhyemmät ja monivalintakysymykset ovat seuraavilla sivuilla. Aiemmassa lomakkeessa olevaa: ”rasti-
ta 1–3 itsellesi mieluisinta tekemistä avoimessa toiminnassa” -osiota pidettiin ryhmässä erittäin hyvänä.

Kävijäpalautelomakkeessa mielipiteitä kävijöiltä kysyttäessä on vapaa sana -osio erittäin hyvä. Ryhmässä tuli ideoita siitä, että vapaaseen sanaan on hyvä liittää teksti: Kirjoita mielipiteitäsi, ideoitasi ja toivomuksiasi. Kerro, mitä haluat jatkossa Tyttöjen Talolta ja mitä muuta haluat.

Kaiken kaikkiaan ryhmäläiset toivoivat vapaamuotoista palautelomaketta, johon on miellyttävämpää vastata kuin liian viralliselta tuntuvaan lomakkeeseen, onhan kyseessä kolmannen sektorin tarjoama vapaa-ajan viettopaikka tytöille ja nuorille naisille. Kysymyksissä olevien sanojen on oltava helppoja ymmärtää ja kysymysten oltava mahdollisimman lyhyitä. Avoimia kysymyksiä ja monivalintakysymyksiä on hyvä olla molempia lähes yhtä paljon.

Lopuksi kiitin jokaista ryhmään osallistunutta kävijää osallistumisesta sekä panoksesta tähän tärkeään kehittämistyöhön. Muistutin ryhmäläisiä myös tulevista käynneistä sekä kellonajoista ja lupasin vielä selvittää, voisiko päätösjuhlaa hieman aikaistaa. Toiselle tapaamiskerralle lupasin tehdä ideointimme perusteella hieman uutta versiota lomakkeesta, jotta voisimme vertailla jo käytössä olleisiin palautelomakkeisiin ja pohtia vielä lisää mahdollisia kehittämisideoita.

7.2.2 Toinen toimintapäivä Turun Tyttöjen Talolla

Toinen toimintapäivä oli 27.4.2012. Toisena toimintapäivänä kolme osallistujaa saapui paikan päälle. Olin saman viikon keskiviikkona laittanut kaikille ilmoittautumislistaan nimensä laittaneille viestiä tulevasta perjantaista. Kaksi ilmoittautunutta ei ilmoittanut tulostaan tälläkään kertaa, eivätkä siitä etteivät enää ole tulossa, vaikka viestissä pyysin ilmoitusta. Joskus on haasteellista saada kävijöitä osallistumaan näinkin lyhytkestoiseen ryhmään, ja samalla vapaaehtoiseen toimintaan voi nuorella olla joskus vaikeuksia sitoutua.

Toisella tapaamiskerralla emme saaneet niin paljon kehittämiseen liittyvää ideointia aikaiseksi kuin ensimmäisellä kerralla. Esittelin ryhmäläisille tekemäni niin sanotun raakaversion ensimmäisen tapaamiskerran ideoihin liittyen. Keskustelimme myös muista elämässä tällä hetkellä olevista asioista ja loimme lisää ryhmähenkeä.

Toisena toimintapäivänä kehittämisideoita tuli vielä muutamia. Yhtenä kysymyksenä kehitetyssä kävijäpalautelomakkeessa on hyvä olla: ”Mistä olet pitänyt Tyttöjen Talolla?” ja ”Piditkö viime kevään/syksyn avoimista illoista?”.

Ryhmäläiset kyselivät Turun Tyttöjen Talon tulevasta toiminnasta erityisesti tiloihin liittyen: ”Miten tiloja on hyvä jakaa, jotta rauhallisuus säilyy esimerkiksi läksyjä tekevillä tai kirjoja lukevilla kävijöillä?”. Tilan jakamiseen liittyviä ideoita voi laittaa kävijäpalautteeseen, esimerkiksi vapaa sana -osioon. Ryhmässä pohdittiin myös Turun Tyttöjen Talon tiloja ja erilaisten suljettujen ryhmien kokoontumisia avoimien iltojen aikana. Riittävätkö tilat ja jatkuvatko kaikki ryhmät myös tulevaisuudessa? Vapaa sana -osio on oiva paikka kaikille kysymyksille ja ideoille. Osa kävijöistä pohti myös työn-tekijöiden ja vapaaehtoista niin sanottua miehitystä avoimissa illoissa. Välillä on ollut hetkiä, jolloin avoimissa illoissa on niin paljon kävijöitä ja työntekijöitä ei ole ollut kuin yksi tai kaksi. Ryhmäläinen pohti, onko ”miehitys” aina jonkin normikävijämäärän mukaan suhteutettu.

Ryhmässä toivottiin myös kysymystä vapaaehtoisista erikseen. Vapaaehtoiset ovat niin merkittävässä asemassa avoimien iltojen aikana, että yksi kysymys on heihin liittyvää vielä palautteen antamisen lisäksi.

Ryhmäläiset nostivat esille myös kysymyksen eri kulttuurien huomioimisesta. Kaksi-osainen kysymys koettiin hieman sekavana, eivätkä kaikki ryhmästä edes ymmärtäneet, mitä kysymyksellä tarkoitetaan. Kysymys on hyvä olla: ”Miten eri kulttuurit näkyvät Tyttöjen Talolla?” tai ”Miten monikulttuurisuus näkyy Tyttöjen Talolla? tai ”Onko Tyttöjen Talolla suvaitsevaisuutta/hyväksymistä?”. Osa kävijöistä jäi pohtimaan myös sitä, että tällä hetkellä Turun Tyttöjen Talo on paikkana melko suomalainen ja erityisesti erilaiset teemaviikot olisivat hyviä.

Suunnittelimme päätösjuhlaa tämän kerran kävijöiden kanssa ja ryhmäläiset toivoivat päätösjuhlan ajankohdalle aikaistusta, jotta kaikki halukkaat pääsisivät mukaan, eivätkä joutuisi jättämään väliin odotettua juhlaa siitä syystä, että ajankohta juhlalle on liian myöhäinen. Kävijät toivoivat juhlalle samaa aikaa kuin aiemmille tapaamiskerroille, klo 16.00–18.00.

Pohdimme, että olisi mukavaa palata päätösjuhlassa takaisin lapsuus- ja nuoruusvuosiin musiikin avulla. Olisi mukavaa tuoda yhdessä suunnittelemaamme juhlaan omaa mielimusiikkiaan, muistoja myös musiikin muodossa esimerkiksi 1990-luvulta.

Halusimme tyttöjen kanssa tehdä ruokaa yhdessä juhlassamme, kuunnella musiikkia ja pelata pullon pyöritystä, ja mahdollisesti muokata pullon pyöritystä, vaikka vaihtamalla totuus ja tehtävä -muodon vain kysymyksiksi mitä haluaisin tietää henkilöstä, esimerkiksi ”mikä on mielivärisi?” tai ”mitä toivot tulevaisuudelta?”. Viimeistä kertaa varten tarvitsimme siis musiikkia, muovi- ja lasipullon, ruokatarvikkeita ja muita tarvikkeita kaupasta ja postikortit ryhmäläisille muistoksi ja kiitokseksi osallistumisesta. Ryhmäläiset lupasivat tuoda musiikkia, minä pullot pullonpyöritystä varten. Kaupassa kävisimme sitten päätöskerran alussa. Vielä tässä kohtaa en kertonut tytöille postikortteista, sillä halusin pitää ne yllätyksenä. Kauneinta, mitä yksi toimintapäivään osallistunut kävijä sanoi lähtiessään, oli että ”kiitos paljon tästä kerrasta, oli tosi mukavaa”.

Pohdimme johtajan kanssa toimintapäivän jälkeisessä ”purkukeskustelussa” sitä, että oli hyvä idea pitää nämä tapaamiset parin tunnin mittaisina ja suunnitella vain kolme tapaamiskertaa. Tapaamiskerrat olivat sopivan mittaisia kestoaltaan, jotta toimintakerrojen ydin eli kehittämisideointi säilyy tapaamisten aiheena. Ensimmäinen kerta oli aivan loistava osallistumisaktiivisuuden ja ideoinnin kannalta. Toinen kerta oli toki tarpeellinen, mutta pohdin, että olisiko toinen tapaamiskerta ollut hedelmällisempi, jos

osallistumisaktiivisuus olisi ollut suurempi. Sain johtajalta luvan aikaistaa päätösjuhlan ajankohtaa ja ilmoitin asiasta heti seuraavalla viikolla ryhmäläisille.

7.2.3 Kolmas toimintapäivä Turun Tyttöjen Talolla

Kolmas eli viimeinen toimintapäivä oli 4.5.2012. Viimeinen kerta oli kävijöille ja ryhmään osallistuneille tytöille juhlakerta. Päätösjuhlaan sai jokainen tytöistä tuoda mielimusiikkia mukanaan ja sitä sai soittaa jo ruuan laittovaiheessa. Ennen juhlan aloittamista kävin kaupassa kahden ryhmäläisen kanssa ja lähtömme kauppaan hieman viivästyi, joten kaksi kävijöistä jo odotteli Tyttöjen Talolla tuloamme hieman klo 16:n jälkeen. Jokainen ryhmästä osallistui kauppatavaroiden purkamiseen, ruuan valmistukseen, kattamiseen ja ruuan esille laittamiseen. Iltapäivä oli rentoa yhdessäoloa ja jutustelua ruuan laittoa ja musiikin kuuntelun lomassa. Vaikka toisella kerralla olimme kävijöiden kanssa suunnitelleet hieman ohjelmaa päätösjuhlaan, kuten pullonpyöritystä, aika meni niin nopeasti, että emme ehtineet varsinaista ohjelmaosuutta edes pitämään. Viimeiseen toimintapäivään eli päätösjuhlaan osallistui viisi kävijää.

Herkuttelimme päätösjuhlassa myös jälkiruualla, ja kävijöiden lähtiessä kotiin annoin jokaiselle postikortin, johon olin kirjoittanut jokaiselle henkilökohtaisesti kiitoksen osallistumisesta ryhmään ja toiminnalliseen opinnäytetyöhöni. Koin tärkeäksi sen, että sain muistaa nuoria kävijöitä postikortilla ja näin kiittää heitä jokaista henkilökohtaisesti mukanaolostaan ryhmässä. Kirjoitin jokaisen ryhmäläisen korttiin: ”Kiitos, kun osallistuit Turun Tyttöjen Talolla pidettyihin asiakaspalautelomakkeen kehittämispajoihin keväällä 2012! Suuri kiitos osallistumisesta samalla myös opinnäytetyöhöni! Kaunista kesää ja kaikkea hyvää tulevaisuudessa ☺ T. sosionomiopiskelija Emilia”

Siivosimme yhdessä tilaa ja kävijöiden lähdön jälkeen sain vielä järjestely- ja siivousapua johtajalta. Viimeisen kerran jälkeen minulla oli jälleen mahdollisuus vaihtaa ajatuksia ja kertoa ryhmäkerrasta johtajalle. Koin nämä ”purkukeskustelut” erittäin tärkeiksi. Sain tukea toimintaani ja tarvittaessa myös neuvoja.

7.3 Reflektointi toimintapäivien toiminnasta

Toimintapäivien jälkeen heräsi ajatuksia ja pohdin omaa toimintaani ja ryhmän toimintaa. Kaikkien kolmen päivän aikana ryhmään osallistuneet kävijät tulivat hyvin toimeen keskenään. Kävijät tukivat toisiaan ja saimme vaihdettua ajatuksia ja kehittä-

tämisideoita erinomaisesti mahdollisimman selkeällä suomen kielellä keskustellen. Pienryhmässä ei syntynyt pienempiä keskustelupareja tai -ryhmiä, vaan kaikki ryhmäläiset toimivat ja keskustelivat yhdessä.

Jokaisen toimintapäivän aikana Turun Tyttöjen Talolla paikalla oli myös muuta henkilökuntaa, joten sain tarvittaessa neuvoa, ohjausta ja vastauksia mieltä askarruttaneisiin kysymyksiini toimintapäivän aikana. Jokaisen toimintapäivän jälkeen oli minulle ja johtajalle varattu aikaa kahdenkeskiseen keskusteluun ja toimintapäivän tapahtumiin liittyviin asioihin. Pidin tätä erityisen tärkeänä, sillä olin kuitenkin ensimmäistä kertaa pitämässä pienryhmää yksin, ilman opiskelutoveria tai Turun Tyttöjen Talon työntekijää.

Mikä onkaan miellyttävämpää, kuin saada keskustella ja kasvaa itsekkin ohjaajana osana nuorten naisten ryhmää? Kävijöiden aito kuuleminen oli mielestäni kaikkein tärkeintä toimintapäivien aikana. Vuoropuhelut ja kunnioitus jokaisen esittämiin kehittämisideoihin oli kaikkien toimintapäivien ytimenä. Ryhmähenki oli kaikkien kolmen päivän aikana erittäin hyvä. Ryhmäläiset keskustelivat vapaamuotoisesti toistensa kanssa erityisesti viimeisellä kerralla, kun pidimme päätösjuhlan.

Työyhteisöstä tuli myös toiveita asiakaspalautteen kehittämisestä kohti sähköistä versiota. Tulevaisuudessa palautteeseen vastaaminen tapahtuisi sähköisesti esimerkiksi Webropol-kyselyä käyttäen. Haasteena on kuitenkin se, että Turun Tyttöjen Talolla on vain muutamia asiakaspäätteitä käytössä, joten osa kävijöistä voisi mahdollisesti tulevaisuudessa täyttää asiakaspalautteen omalla koneellaan kotona tai vaikkapa kirjastossa. Samalla herää kysymys siitä, että mikä onkaan asiakaspalautteen täyttämisen ja palauttamisprosentti motivaatioineen, kun palautteen antaminen ei tapahdu välittömästi kävijän tullessa käymään Turun Tyttöjen Talolla. Pohdin myös sitä, että olisiko kuitenkin mieluisampaa täyttää asiakaspalaute avoimen toiminnan iltana Talolla paikan päällä, ettei se jäisi roikkumaan eikä tavallaan turhaan murehdittavaksi kävijän vapaa-ajalle koulutehtävien ja harrastuksien lisäksi.

Itse harjoittelujakson aikana, jo vastatuista kävijäpalautteista tekemäni koonti oli ajoittain erittäin haasteellista, sillä eri työntekijät olivat omalla tavallaan aloittaneet palautteiden koonnin minua ennen. Oli haasteellista jatkaa omalla tavallani jo aiemmat koonnit huomioiden. Tämän vuoksi on mielestäni tärkeää, että palautteiden koonnin tekisi vain yksi työntekijöistä. Hän myös jakaisi työyhteisölle tekemänsä koonnin sekä

toisi esille palautteista nousseita huomiota herättäviä asioita. Kun tehdään koonteja, olisi tärkeää ensin saada yleiskäsitys silmäilemällä palautteet yleisellä tasolla ja vasta tämän jälkeen koota kysymyksittäin yhteen se, mitä vastauksia on annettu, kuinka moni vastanneista on ollut samaa ja kuinka moni eri mieltä kysymyksiin vastatessaan.

Kun tehdään koonteja muun muassa toiminnan rahoittajalle siitä, mitä Turun Tyttöjen Talon toiminta on antanut kävijöilleen, on tärkeää saada palautteet koottua yhteen tekstimuotoon ja kappaleissa, eikä kirjoittaa vain esimerkiksi: kolme vastanneista sanoi ehkä. Tärkeää on myös pohtia mahdollisia eri mieltä olleiden kävijöiden vastauksia koontien yhteydessä. Erityisesti siitä syystä, että mikä on voinut vaikuttaa siihen, että muutama kävijä on ollut eri mieltä kysytystä asiasta. Toiminnan arvioinnin kannalta kokonaisuuden hahmottaminen on kuitenkin tärkeää, eikä vain yhden kysymyksen analysointi.

7.4 Kehitetty kävijäpalautelomake ja sen testaaminen käytännössä

Tämän opinnäytetyön toiminnallisen osuuden aikana ja tekemäni taustatyön jälkeen kehitetty palautelomake on opinnäytetyössäni liitteenä lopussa (liite 9). Sain uuden palautelomakkeen esiteltyäni rakentavaa palautetta johtajalta sekä muutamalta palautteeseen vastanneelta kävijältä. Palautetta antaneet kävijät eivät itse olleet mukana kehittämisyhmissä toimintapäivinä, joten palaute oli erittäin tervetullutta.

Turun Tyttöjen Talon johtajan palautteen mukaan uusi lomake oli erittäin selkeä. Johtaja toivoi lisäystä kysymykseen numero 9. Lista oli hyvä vielä lisätä viimeiseksi: Jokin muu, mikä? Tämä antoi vielä mahdollisuuden vastata vapaamuotoisesti viivalle, jos kävijä oli osallistunut johonkin muuhun avoimeen toimintaan, mitä listassa ei ollut.

Keräsin itse palautetta keväästä uusilla palautelomakkeilla Turun Tyttöjen Talolla kahtena eri päivänä. Uusi palautelomake tuli ryhmään osallistuneille ja muille Turun Tyttöjen Talon kävijöille uutena palautelomakkeena avoimessa toiminnassa maanantaina 21.5.2012 ja tiistaina 22.5.2012.

Sain olla keräämässä palautetta ja sain samalla ohjeistaa Turun Tyttöjen Talolla olleen harjoittelijan kävijäpalautteen keräämistä varten tuleviin avoimen toiminnan päiviin, sillä itse olin paikan päällä vain kahtena iltana. Maanantaina kävijäpalautteeseen vas-

tanneita oli noin kymmenen, tiistaina vain muutamia. Tiistaina suurin osa kävijöistä oli lähdössä Puistofestareille, joita saivat itse olla järjestämässä työntekijöiden ja harjoittelijoiden kanssa. Tapahtuman vuoksi palautteeseen vastanneita ei ollut monia.

Uuteen kävijäpalautteeseen vastanneista kävijöistä yksi jäi pohtimaan kysymystä numero 8; Miten muuttaisit eri kulttuurien huomioonottamista Turun Tyttöjen Talolla? Hän toivoi, että avaan kysymystä ja sen tarkoitusta hieman. Kerroin sen tarkoittavan kantasuomalaisten, maahanmuuttajien ja muiden eri maasta kotoisin olevien tyttöjen ja nuorten naisten yhdessä toimimista ja sitä, miten hän kävijänä kokee eri kulttuurien huomioonottamisen ja onko siinä muutettavaa. Toinen uuden kävijäpalautteen täyttäneistä jäi pohtimaan viimeistä taulukossa ollutta kysymystä. Hänen mielestään kysymyksessä ja tässä tapauksessa väittämässä ei voi olla samanaikaisesti, että toiminta on samalla kertaa uutta ja hyödyllistä. Voi olla niin, että toiminta on ollut uutta, muttei hyödyllistä ja päinvastoin toiminta on voinut olla hyödyllistä, muttei uutta. Pohdinta ja samalla kehittämis ehdotus oli todella tarpeellinen, vaikka en enää voinut muuttaa kysymystä, sillä osa kävijöistä oli jo täyttänyt palautteen.

8 POHDINTA

Aina on jotakin kehittämisen varaa oman opinnäytetyön suhteen. Ilman kehittämisideoita ja oman työnsä kriittistä arviointia ei olisi jatkoideoita yhteistyöorganisaatiolle. Toiminnallinen opinnäytetyö avasi minulle itselleni uusia ideoita palautteen keräämistä ajatellen. Palautetta on hyvä kerätä säännöllisin väliajoin, jotta toimintaa voidaan erityisesti sosiaalialan yrityksissä ja järjestöissä kehittää, mutta palautteen kerääminen voisi myös olla hauskaa. Palautteen muotoa voi pohtia jo hyvissä ajoin etukäteen ja palautteen muotoa voi aina muuttaa, jos se ei ole toiminut niin kuin on toivottu. Palautteen anto voi olla keskustelua, positiivisen tai negatiivisen sanan kirjoittamista anonymisti paperilapulle tai lomakkeen täyttämistä. Tässä opinnäytetyössä on ollut tärkeää kuitenkin muistaa se tosiasia, että palautteen on oltava melko laajaa ja sen on jätävä konkreettiseksi todisteeksi toiminnasta, jotta kaikki toiminnan vaikuttavuudesta kiinnostuneet tahot saavat mahdollisimman kattavan selvityksen siitä, mitä toiminnalla on saatu aikaan.

Sosiaalisessa tilinpidossa on tärkeää toimintaa varten asetettujen tavoitteiden saavuttaminen. Yhtenä tavoitteena Turun Tyttöjen Talolla on kävijöiden kasvun tukeminen ryhmätoiminnan, yksilötoiminnan ja avoimen toiminnan keinoin. On toiminnan ja

osallisuuden kannalta ajatellen tärkeää, että kävijät itse ovat mukana kehittämässä toiminnan arviointia, erityisesti kävijöiden mukana oleminen, kun kehitetään palaute-lomaketta.

Sosiaalisessa tilinpidossa ja Turun Tyttöjen Talon sosiaalisessa arvioinnissa on tärkeää, että kävijöitä on kuultu aidosti, sillä he saavat mahdollisuuden palaute-lomakkeen muodossa kertoa siitä, mitä toiminta on heille antanut ja mitä he toivovat jatkossa. Vielä aidompaa on kuulla kävijöitä silloin, kun he ovat saaneet olla mukana palaute-lomakkeen kehittämistyössä: jakaa ideoitaan ryhmässä ja esittää kehittämisideoita erityisesti kysymysten kieliasuun ja niiden selkeyteen liittyen. Tämä kehittämistyö mahdollistaa muun muassa sen, että jokainen kävijä ymmärtää, mitä kysymyksellä tarkoitetaan, ja jokainen saa mahdollisuuden vastata kysymyksiin totuudenmukaisesti.

Osallisuus on tulla kuuluvaksi ja nähtäväksi, kun kehitetään tai muutetaan asioita tai toimintatapoja. Se on nuoren mukana olemista, kun asioista päätetään. Osallisuus on nuorten mahdollisuutta ilmaista mielipiteitään ja näkemyksiään. Se on enemmän kuin mielipiteen kysymistä ja se liittyy voimaantumisen tunteeseen. Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksilla on vahva yhteys nuoren kokemaan hyvinvointiin. Hyvinvoinnin edistäminen, osallisuuden lisääminen ja syrjäytymisen ehkäisy edellyttävät yhteisöllisyyttä. Usko yhteisöllisyyden voimistavaan vaikutukseen on setlementtityön perustana. Yksi Turun Tyttöjen Talon sosiaalisen arvioinnin päätavoitteista on arvopohja. Päätavoitteena on Setlementtiliikkeen yhteisten perusarvojen toteutuminen Tyttöjen Taloilla.

Kävijäpalautteiden rakenteen muokkaaminen on itsessään Turun Tyttöjen Talon kävijöiden osallistamista. Ryhmän tapaamiset olivat muoto, jossa osallistamista toteutettiin. Pitämieni toimintapäivien lisäksi Turun Tyttöjen Talolla osallisuus näkyy yleisesti toiminnassa muun muassa Taloparlamentin kokoontuessa ja kävijöiden ääntä kuullaan muutenkin eri tilanteissa. Ohjaamani toimintapäivät olivat jatkoa jo käytössä ollelle ja hyvin toteutuvalle osallistamiselle ja kävijöiden osallisuudelle Turun Tyttöjen Talolla.

8.1 Arviointi

Tämän opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa kävijät itse saivat aikaan ennakkoluulottomuudellaan ikimuistoisia hetkiä ryhmässä ja olin positiivisesti yllätynyt kävi-

jöiden innokkuudesta osallistua palautelomakkeen kehittämiseen. Toimintapäivät eivät olleet tiukkoja, ennalta tarkkaan suunniteltuja tilaisuuksia, vaan vapaamuotoista keskustelua ja yhdessäoloa. Kuten Turun Tyttöjen Talolla muutenkin; omana itsenä olemista, kaikkien kunnioittamista ja rentoa ajanviettoa yhdessä. Kuitenkin niin, että kaikella toiminnalla on oma tarkoituksensa ja merkityksensä. Pitämäni toimintapäivät antoivat kävijöille mahdollisuuden vaikuttaa osallistumisellaan ja ideoillaan siihen, millainen kävijäpalautelomake voisi lähitulevaisuudessa olla, sillä lomakkeella on oma tärkeä tehtävänsä: kehittää Turun Tyttöjen Talon toimintaa sellaiseksi, kuin kävijät toivovat, muistaen samalla Settlementiliiton arvot.

Kehittämisprosessi oli kokonaisuudessaan melko haastava. Vaikka minulla oli harjoittelujaksolta paljon tietoa Turun Tyttöjen Talon toiminnasta ja yhteistyötahoista, olin kuitenkin tietyllä tavalla ulkopuolinen omine kehittämisideoineni. Se oli samalla myös rikkaus, sillä katsoin käytössä olleita palautelomakkeita omasta näkökulmastani, krittisin silmin ja löysin jo harjoittelujaksolla erilaisia kohtia lomakkeessa, jotka jäivät minua mietityttämään. Sain tehdä omalla tavallani tyttötyötä ja kohdata omana itsenäni toimintapäivien ryhmäläiset. Toimintapäivissä meidän tiivis ryhmämme jakoi ajatuksia ja ideoita suljetussa ryhmässä, eikä asioista puhuttu tilan ulkopuolella. Olin koko kehittämisprosessin ajan linkkinä ryhmään osallistuneiden kävijöiden ja työntekijöiden välillä. Nuoria naisia aidosti kuulemalla huomioin ensisijaisesti heidän kehittämisideoitaan työstäessäni uutta lomaketta.

Turun Tyttöjen Talon johtajan kanssa valitsemamme menetelmä oli mielestäni toimiva. Sen mahdollisti erityisesti se, että ryhmä oli sopivan pieni ja monikulttuurinen. Kaikki saivat mielipiteensä kuuluviin ja kaikkia kunnioitettiin. Osa uuden palautelomakkeen kysymyksistä olisi voinut vielä olla monivalintakysymyksiä ja kuvitusta olisi voinut olla enemmän, jotta palautelomake olisi ollut vielä mielenkiintoisempi. Oli mielestäni hyvä asia ottaa mukaan aiemmin käytössä olleet palautelomakkeet, sillä ne antoivat pohjan kaikelle kehittämiselle. Oma kannettava tietokone olisi ollut hyvä olla mukana. Kahden ensimmäisen toimintapäivän aikana olisin voinut ohjaajana jo käytännössä kokeilla kehittämisideoita sähköisessä muodossa olleeseen palautelomakkeeseen.

Toimintapäivien ja kävijäpalautteen keräämisen jälkeen heräsi muutamia kehittämisideoita. Minua jäi vaivaamaan erityisesti se, etten esitellyt alustavasti muokkaa-

maani asiakaspalautelomaketta viimeisellä kerralla kävijöille, vaan vasta sitten kun se oli täysin valmis ja sitä käytettiin kevään toimintaa arvioitaessa. Minua jäi toimintapäivien jälkeen vaivaamaan myös se, etten kysynyt kuin suullisesti toimintapäivissä käyneiltä tapaamiskerroista jääneistä ajatuksista ja tunnelmista. Jos olisin kysynyt niitä vasta muutamia kuukausia toimintapäivien jälkeen, eivät he enää välttämättä muistaisi tuntemuksiaan ryhmäkerroilta. Kehitettäväksi itselle ja mietittäväksi minulle jäi sellainen ajatus, että olisiko ollut tarpeen tehdä kävijöille, jotka olivat toimintapäivissä mukana, jonkinlainen palautekysely eli tiedustella ryhmäläisiltä, miten he kokivat ryhmätapaamiset ja olivatko he tyytyväisiä uuteen yhdessä kehittelemäämme kävijäpalautelomakkeeseen. Viimeisellä tapaamiskerralla eli päätösjuhlissa olisin voinut esitellä kehittämiseen osallistuneille ryhmäläisille uuden kävijäpalautteen. Näin heillä olisi ollut vielä yksi mahdollisuus kommentoida ja kertoa ideoitaan uuden palautteen suhteen.

Toimintapäivien jälkeen heräsi itselleni myös sellainen ajatus, että olisin voinut kysyä kolmantena eli viimeisenä toimintapäivänä ryhmään osallistuneilta sitä, että haluaisivatko he tulla mukaani keräämään palautetta kevään 2012 avoimeen toimintaan. Olisin voinut kahden avoimen toiminnan päivän aikana koota Turun Tyttöjen Talolle tulleet kävijät ja kertoa heille uudesta palautelomakkeesta ja siitä, että he saavat nyt sitä kokeilla ensimmäistä kertaa. Kävijäpalautteen kehittämisessä mukana olleet kävijät olisivat halutessaan voineet kertoa osallistuneensa kehittämiskertoihin ja voineet kertoa millaista ryhmässä oli ja millaisia kehittämisideoita heillä oli toimintapäivien aikana. Tällä tavoin he olisivat halutessaan voineet ideoinnin ja palautteen lisäksi olla vielä osallistumassa tähän prosessiin eli palautteen keräämiseen. Tämä olisi antanut pienryhmään osallistuneille kävijöille osallisuuden tunteen, sillä heidän osallistumisensa oli tuottanut konkreettisia tuloksia uuden lomakkeen muodossa ja he olisivat vielä käytännön tasolla olleet mukana palautteen keräämisprosessia.

Samalla tavoin pohdin, olisiko ollut tarpeen haastatella myös työyhteisöä siitä, millaisena he pitivät kehitettyä lomaketta ja mitä mahdollisia kehittämisideoita heillä heräsi palautelomakkeen kehittämisen jälkeen. Tarpeellista olisi ollut kysyä työyhteisöltä, että miten helppoa on ollut tehdä koonteja, kun käytössä on ollut uusi lomake. Valmiin palautelomakkeen kokeileminen ensimmäistä kertaa avoimessa toiminnassa sai minut vielä pohtimaan, antaako se varmasti kysymyksillään kaikille tahoille tarvittavat vastaukset Turun Tyttöjen Talon toiminnasta. Tätä kysymystä pohdin edelleen. Hyvää

lomakkeessa on se, että sitä voidaan edelleen muokata käytössä; jos joku kysymys kysytään toistuvasti tai jotain asiaa ei kysytä esimerkiksi ryhmätoiminnasta lainkaan, sen voi työntekijä itse lisätä lomakepohjaan.

Kaiken kaikkiaan toimintapäivät olivat onnistuneita. Mahdollisuus antaa palautetta on jo sinänsä toimintaan osallistuvien ja kävijöiden kuulemista siitä, mitä toiminta on antanut ja miten sitä voi muuttaa tai kehittää. Osallisuus ja aito kuuleminen nousevat vielä selkeämmin esille, kun Turun Tyttöjen Talon kävijät saivat vaikuttaa ideoillaan palautelomakkeen kehittämiseen.

Turun Tyttöjen Talon lähitulevaisuutta ajatellen, on tärkeää saada palautelomakkeet siirrettyä sähköiseksi. Työyhteisöstä toivottiin, että selvittäisin esimerkiksi WebRobol-ohjelman mahdollisuuksia, jos sellaisen voisi ladata Turun Tyttöjen Talon tietokoneelle ja tietokoneille. WebRobol-kysely antaisi laajempia mahdollisuuksia koonnien suhteen. Palautejärjestelmän suhteen WebRobol-tyyppinen ohjelma olisi erittäin tärkeä kehittämiskohta tulevaisuutta ajatellen. Turun Tyttöjen Talon työntekijät saisivat suoraan kopioitua esimerkiksi hyviä lainauksia palautteista ja monivalintakysymyksistä saisi jonkinlaisen koonnin aina laskettua suoraan, ettei tarvitsisi laskea käsin kymmenien tai jopa satojen palautteiden vastauksia. Tämä mahdollistaisi myös sen, että jokaisella työntekijällä olisi mahdollisuus osallistua palautteen läpikäymiseen ja analysointiin, jos ohjelma näkyisi kaikissa käytössä olevissa tietokoneissa. Palautteiden koonti olisi selkeämpää ja helpompaa.

Nykyään lähes kaiken tiedon, mitä tarvitsee välittömästi, löytää internetistä. Lähitulevaisuudessa olisi myös Turun Tyttöjen Talon osalta hyvä saada heidän omien internet-sivujensa lisäksi kävijäpalaute sähköiseen muotoon. Jotta kävijöiden täyttämän sähköisen kyselylomakkeen tulokset olisivat helpompaa ja selkeämpää käsitellä erityisesti sosiaalisen arvioinnin puitteissa, voi käytössä olla ohjelma, joka itsessään tekee koonnista vastauksista. Tällöin koonnit tekee tietokone, eikä vastauksien koonteja tee yksi työntekijöistä, vaan koonnit saa suoraan ohjelman kokoamana. Sähköiseen palautejärjestelmään siirtyminen ei ole silti järkevää liian nopealla aikavälillä. Vie aikansa, ennen kuin sähköinen palautejärjestelmä ottaa paikkansa järjestötyössä, jossa paperisia lomakkeita on käytetty jo vuodesta 2007.

Vielä jää nähtäväksi, millaisia kustannuksia sähköiseen kävijäpalautteeseen siirtyminen toisi. Pohdittavaksi jää myös se, saako tietokoneelle tehty palautelomake siirrettyä

suoraan sähköiseen palautejärjestelmäohjelmaan vai laaditaanko ohjelmalla jokainen kysymys erikseen sähköiseen lomakepohjaan ja kuka työntekijöistä päivittää ohjelmaa tarpeen niin vaatiessa. Miten saa hyödynnettyä ohjelmaa niin, että se tekisi vastauksista koonnin raportoinnin helpottamiseksi? Onko WebRopol ainut vaihtoehto, vai löytyykö vastaavia tai osittain samankaltaisia ohjelmia, kuten Digium? Tämän kartoittaminen voisi olla seuraavan opinnäytetyön aiheena. Tässä opinnäytetyössä jo hieman sivuan Webropol -mahdollisuutta, mutta tähän opinnäytetyöhön se ei enää varsinaisesti sisälly laajuutensa vuoksi.

8.2 Oma ammatillinen kasvu

Omaa ammatillista kasvua pohtiessani erityisesti motivoinnin koin välillä ongelmaksi toimintapäivissä. Olen saanut kokemusta ryhmänohjaajana toimimisesta, mutta kokemusta on saatava vielä paljon lisää. Havainnointi ryhmässä ohjaajana toimiessani onnistui. Havainnoidessa on muistettava omat tulkinnat ja se, ovatko ne aina totuudenmukaisia.

Toimintapäivissä en joutunut rajaamaan ryhmäläisten keskusteluja. Tällä tarkoitan sitä, että vaikka ryhmässä keskustelua käytiin välillä myös muista arkisista asioista ja tapahtumista, ryhmäläiset palasivat hyvin pian takaisin kehittämistyön pariin eikä minun tarvinnut ohjaajana vetää rajaa keskusteluille ja ideariihelle.

Osallistavassa työpajassa ohjaajana toimimisen koin itse hyvin luontevana. Alkujännitystä oli ensimmäisenä toimintapäivänä, mutta muuten työskentely oli erittäin luontevaa. Luottamus siihen mitä tekee antaa enemmän varmuutta ohjaajana olemiselle. Jokin havainnointityökalu, kuten fläppitaulu, olisi voinut toimia hyvänä apuna minulle ohjaajana, sillä ideoiden konkretisointi helpottaa usein ryhmätyöskentelyä.

Turun Tyttöjen Talolla tekemäni harjoittelun ja tämän opinnäytetyön tekemisen jälkeen koen olevani valmis tekemään sosiaalialan ammattilaisena nuorisotyötä. Selkeänä tavoitteena vielä muutama vuosi sitten minulla oli valmistumiseni jälkeen työskennellä ainoastaan työikäisten parissa. Nuorten parissa tehtävä työ herättää ensisijaisesti minussa ajatuksia siitä, osaanko itse toimia sopivana roolimallina ja miten hyvin ja aidosti osaan tukea kasvavaa nuorta ja miten osaan vastata kohdennetusti hänen tarpeeseensa. Olenko itse tarpeeksi aikuinen ja samalla ikinuori, joka omalla toiminnallaan antaa mahdollisuuden nuorelle itselleen tulla kuulluksi? Koen niin, että sosiaalialan

ammattilaisena vankaksi maaperäksi koko toiminnalle riittää ensisijaisesti aito kiinnostus nuorta kohtaan sekä nuoren kuuleminen. Nuorten parissa tehtävään työhön voi monien kokemuksien ja työmahdollisuuksien kautta saada lisää taitoa ja ammatillisuutta, mutta aito kiinnostus nuoren asioihin ja hänelle mahdollisuuden antaminen ovat kaiken perusta.

Kehittämisideointi oli mielenkiintoinen oppimiskokemus itselleni ohjaajana. Kävijöiden huomaamat pienetkin yksityiskohdat palautteen kysymystenasettelussa oli ratkaisevia erityisesti siinä vaiheessa, kun uusi palautelomake oli työn alla. Ryhmään osallistuneet tytöt ja nuoret naiset antoivat aidosti palautetta siitä, mitä on hyvä muuttaa ja mitä on hyvä säilyttää palautelomakkeessa. Tämän opinnäytetyöprosessin aikana pohdin sitä, että palautteen antaminen voisi aina olla kivaa ja mahdollisimman yksinkertaista. Jos palautteen antaminen on työlästä erityisesti vaikean kielenkäytön tai lomakkeiden laajuuden vuoksi, palautteen antamisesta tulee usein pakonomainen suoritus. Erityisesti palautteen muoto ja se, miten palautteen antamismahdollisuutta markkinoidaan nuorille ja miten heitä motivoidaan sen täyttämisen suhteen, nousee hyvin tärkeäksi asiaksi, jotta palautetta saadaan ja varsinkin aitoa palautetta.

Tyttötyö on osa nuorisotyötä. Myös poikatyölle on tarvetta yhteiskunnassa. Sukupuolisensitiivinen työote on hyvin merkittävä ja se antaa sekä tytölle että pojalle mahdollisuuden kasvaa omanlaiseksi itsekseen. Ei pidä kuitenkaan unohtaa sitä, että vaikka nuorisotyössä toteutetaan sukupuolisensitiivistä työtä, tyttöjen ja poikien on myös hyvä jakaa aikaansa yhdessä, koulussa ja vapaa-ajalla. Vertaistuen saaminen on tyttötyössä ja poikatyössä sellaista, mitä harvoin saadaan niin kutsutuissa sekaryhmissä. Samalla on muistettava, että tytöt ja pojat oppivat myös toinen toisiltaan erilaisia elämän asioita. On oltava mahdollisuus olla tyttöjen kesken ja poikien kesken, mutta on oltava mahdollisuus myös toimia yhdessä.

Tyttöjen Talot antavat mahdollisuuden tytölle kasvaa omaksi ihanaksi itsekseen. Tyttöjen Talo ohjaa, neuvoa ja tukee tarvittaessa. Tyttöjen Talolla saa olla osana ryhmää ja tarvittaessa myös rauhoittua pohtimaan omia ajatuksiaan ja saada keskusteluhetkiä työntekijöiden kanssa. Tyttöjen Talot antavat monia erilaisia mahdollisuuksia naiseksi kasvamisen polulle. Tyttöjen Talolla kuunnellaan ja kunnioitetaan. On paljon asioita, jotka mietityttävät nuorta naista: miten kasvetaan naiseksi, miten murrosiän tunnekuohuihin voi suhtautua, mitä on kauneus ja millaista on äidiksi tuleminen. Keskuste-

luiden ja pohdintojen lisäksi on myös muistettava luottamuksen arvoinen yhdessäolo ja sen tärkeys.

Jokaisella tytöllä ja nuorella naisella on oltava mahdollisuus vaikuttaa ympärillä oleviin asioihin. Jokaisella tytöllä ja nuorella naisella on oltava mahdollisuus elää hyvää ja tasa-painoista arkea ja pyhää. Jokaisella tytöllä ja nuorella naisella on myös oltava mahdollisuus nauttia omalla tavallaan elämästä ja saada osallistua mielekkääseen vapaa-ajan toimintaan. Jokaisella tytöllä ja nuorella naisella on oikeus olla oma kaunis itsensä.

Vastapainona elämään liittyville pohdinnoille on hyvä ottaa välillä myös hieman rennommin, kuten Mikko Alatalon laulussa sanotaan: ”Tytöt tahtoo pitää hauskaa, eikä sitä peittele”. Pohdinnat ja rennosti ottaminen kuuluvat olennaisesti elämään: naiseksi kasvamiseen ja sukupuolisensitiivisen tyttötyön tekemiseen.

LÄHTEET

Aho, L., Haapanen, S., Heikkinen, M., Laitinen, E., Majanen, S., Pilke, J. & Sarha, M. 2009. Nuorisotyön mieli ja merkitys. Gummerus Kirjapaino Oy Jyväskylä

Ahtiainen, K. 2011. Sosiaalinen tilinpito. Materiaali koulutustilaisuudesta Turun Tyttöjen Talolla.

Anunti, P. 2009. Lähiöiden parantamisesta Tyttöjen Taloon. Teoksessa: Aho, L., Haapanen, S., Heikkinen, M., Laitinen, E., Majanen, S., Pilke, J. & Sarha, M. (toim.) Nuorisotyön mieli ja merkitys, s. 116–119.

Avustusten nostaminen, käyttö ja raportointi. Raha-automaattiyhdistyksen internetsivut. Saatavissa: <https://www.ray.fi/fi/jarjestot/kaytto>. [Viitattu 21.1.2013].

Cantell, M. (toim.) 2000. Monikulttuurisen nuorisotyön käsikirja. Työryhmä: Cantell, M., Lappalainen, R., Salmio, T. & Varis, T. Helsinki: LK –Kirjat/Lasten keskus, s. 9–10.

Eicher, H. & Tuppurainen, J. 2009. Tyttöjen talo on kuin avoin koti. Helsinki: Setlementtinuorten liitto ry. Setlementtijulkaisuja 22.

Etusivu. Turun Tyttöjen Talon internetsivut. Saatavissa: <http://www.mimmi.fi/2011/index.html>. [Viitattu 8.1.2013].

Habib, H. 2004. Monikulttuurinen sosiaalinen nuorisotyö. Teoksessa: Linnossuo, O. (toim.) Sosiaalisen nuorisotyön toimintamalleja. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 11, s. 21–25.

Hakulomakkeet. Raha-automaattiyhdistyksen internetsivut. Saatavissa: <https://www.ray.fi/fi/jarjestot/aineistopankki/lomakkeet/hakeminen>. [Viitattu 21.1.2013].

Heikkinen, M. 2009. Lukijalle. Teoksessa: Aho, L., Haapanen, S., Heikkinen, M., Laitinen, E., Majanen, S., Pilke, J. & Sarha, M. (toim.) Nuorisotyön mieli ja merkitys, s. 7.

Henkilökunta. Turun Tyttöjen Talon internetsivut. Saatavissa:
<http://www.mimmi.fi/2011/yhteystiedot.html>. [Viitattu 9.1.2013].

Horelli, L., Haikkola, L. & Sotkasiira, T. 2007. Osallistuminen nuorisotyön lähestymistapana. Teoksessa: Hoikkala, T. & Sell, A. (toim.) Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, Julkaisuja 76, s. 217–221.

Kysyttyä seurannasta. Raha-automaattiyhdistyksen internetsivut. Saatavissa:
<https://www.ray.fi/fi/jarjestot/tulokset-ja-vaikutukset/kysyttya-seurannasta>. [Viitattu 21.1.2013].

Lasten osallisuus. Sosiaaliportin internetsivut. Saatavissa:
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelukasikirja/hallinto/lapsenosallisuus/>. [Viitattu 9.1.2013].

Lataa lomakkeet. Näky 2 -hankkeen internetsivut. Saatavissa:
<http://www.naky2.fi/arvioinnin-lomakkeet>. [Viitattu 22.1.2013].

Linnossuo, O. (toim.) 2004. Sosiaalisen nuorisotyön toimintamalleja. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 11.

Mitä osallisuus on? Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen internetsivut. Saatavissa:
http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/tyon/periaatteet/osallisuus. [Viitattu 9.1.2013].

Mitä seurantatietoa kysytään? Raha-automaattiyhdistyksen internetsivut. Saatavissa:
<https://www.ray.fi/mita-seurantatietoa-kysytaan>. [Viitattu 23.1.2013].

Monikulttuurinen toiminta. Turun Tyttöjen Talon internetsivut. Saatavissa:
<http://www.mimmi.fi/2011/monikulttuurisuus.html>. [Viitattu 9.1.2013].

Näky 2. Näky 2 -hankkeen internetsivut. Saatavissa: <http://www.naky2.fi/>. [Viitattu 13.1.2013].

Osallisuuden ohjeistus. Pelastakaa Lapset -internetsivut. Saatavissa:
<http://www.pelastakaalapset.fi/toiminta/mediakasvatus/lasten-osallisuus-ja-media/osallisuuden-ohjeistus/>. [Viitattu 9.1.2013].

Osallisuus. Jelli järjestötietopalvelun internetsivut. Saatavissa:
<http://www.jelli.fi/osallisuus/>. [Viitattu 9.1.2013].

Räisänen, J. & Lilja, H. 2004. Nicehearts – Työtä tyttöjen ja naisten kasvun tukemiseksi. Teoksessa: Linnossuo, O. (toim.) Sosiaalisen nuorisotyön toimintamalleja. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 11, s. 84.

Setlementtiliitto. Setlementin internetsivut. Saatavissa:
<http://www.setlementti.fi/setlementtiliitto>. [Viitattu 8.1.2013].

Suositukset loppuraportissa käsiteltävistä teemoista ja sisällöstä. Raha-automaattiyhdistyksen internetsivut. Saatavissa:
<https://www.ray.fi/fi/jarjestot/tulokset-ja-vaikutukset/projektien-loppuraportit>. [Viitattu 21.1.2013].

Tavoitteet. Turun Tyttöjen Talon internetsivut. Saatavissa:
<http://www.mimmi.fi/2011/tavoitteet.html>. [Viitattu 8.1.2013].

Toiminta. Turun Tyttöjen Talon internetsivut. Saatavissa:
<http://www.mimmi.fi/2011/toiminta.html>. [Viitattu 9.1.2013].

Toimintamuodot. Turun Tyttöjen Talon internetsivut. Saatavissa:
<http://www.mimmi.fi/2011/toimintamuodot.html>. [Viitattu 8.1.2013].

Vapaaehtoistoiminta. Turun Tyttöjen Talon internetsivut. Saatavissa:
<http://www.mimmi.fi/2011/vapaaehtoistoiminta.html>. [Viitattu 9.1.2013].

Yleistä. Turun Tyttöjen Talon internetsivut. Saatavissa:
<http://www.mimmi.fi/2011/yleista.html>. [Viitattu 8.1.2013].

Keväinen tervehdys!



- Onko sinulla ideoita Turun Tyttöjen Talon asiakaspalautteiden kehittämiseen, etkä ole vielä saanut ääntäsi kuuluviin?

Nyt on oiva tilaisuus päästä vaikuttamaan, millaisessa muodossa palautteita toiminnasta kerätään kävijöiltä tulevaisuudessa. Osallistuminen ryhmäkeskusteluun on vapaaehtoista ja opinnäytetyöntekijää sitoo vaitiolovelvollisuus.

Olen sosionomiopiskelija Emilia Anttalainen ja tekemässä toiminnallista opinnäytetyötäni Turun Tyttöjen Talolla ja toimin ohjaajana näille päiville.

Laitathan alla olevaan listaan **nimesi, puhelinnumerosi, ikäsi sekä osallistumispäivät rastilla 12.4.2012 mennessä**, niin otan sinuun yhteyttä.

Ryhmään mahtuu 4-8 henkilöä.

Palautetyöpajat ovat **perjantaisin** Turun Tyttöjen Talolla:

20.4.2012 klo 16-18 **27.4.2012** klo 16-18 **4.5.2012** klo 18.30-21

Kahtena ensimmäisenä kertana teemme kehittämistyötä eli kerään ideoita ja toimintatapoja ryhmäläisiltä ja viimeisellä kerralla on luvassa pieni juhlamuotoinen tapahtuma kiitokseksi osallistumisestasi!

Lisätietoja voit kysyä sähköpostitse minulta.



Nähdään pian!

Keväisin terveisin,

Emilia Anttalainen (emilia.anttalainen@student.kyamk.fi)

sosionomiopiskelija / Kymenlaakson ammattikorkeakoulusta

Palautteiden kehittämisryhmän ilmoittautumislista:

Nimi	Puhelinnumero	Ikä	Pe 20.4.	Pe 27.4.	Pe 4.5.

Tervetuloa mukaan palautteiden kehittämiseen Turun Tyttöjen Talolle!

Päivämäärä ____ / ____ 2012

Ryhmätoimintaan ilmoittautumislomake/ tiedoksi kotiin

Olen sosionomiopiskelija Emilia Anttalainen ja tekemässä toiminnallista opinnäytetyötäni Turun Tyttöjen Talolla ja toimin ohjaajana palautetyöpajoissa, jotka ovat perjantaisin Turun Tyttöjen Talolla:

20.4.2012 klo 16-18 **27.4.2012** klo 16-18 **4.5.2012** klo 18.30-21

Ryhmään osallistujilla on mahdollisuus päästä vaikuttamaan millaisessa muodossa palautteita toiminnasta kerätään kävijöiltä tulevaisuudessa.

Osallistuminen ryhmäkeskusteluun on vapaaehtoista ja opinnäytetyöntekijää sitoo vaitiolovelvollisuus.

Kahtena ensimmäisenä kertana teemme kehittämistyötä eli kerään ideoita ja toimintatapoja ryhmäläisiltä ja viimeisellä kerralla on luvassa pieni juhlamuotoinen tapahtuma kiitokseksi osallistumisesta. Tarkoituksena ei ole valokuvata ryhmäläisiä eikä nauhoittaa keskusteluja. Tarkoituksena on, että ryhmään osallistujat voivat tuoda anonymisti esille omia kehittämisideoitaan, joita kirjaan ylös tapaamiskerroilla.

Lisätietoja voi kysyä minulta sähköpostilla emilia.anttalainen@student.kyamk.fi

Ryhmään osallistujan

nimi: _____ ikä: _____

sähköpostiosoite: _____

puhelinnumero: _____

Annan luvan ryhmään osallistumiseen Turun Tyttöjen Talolla: _____

Allekirjoitus (alle 18-v. huoltajan) _____

Nimen selvennys _____

Huoltajan puhelinnumero _____

Ystävällisin terveisin,

Emilia Anttalainen (sosionomiopiskelija Kymenlaakson ammattikorkeakoulusta)

TURUN TYTTÖJEN TALO
PALAUTELOMAKE – SYKSY 2011

____ / ____ / 2011

Ikä ____ vuotta (ei pakollinen)

Ympyröi itsellesi sopivat vaihtoehdot.

Osallistun

- a) Ryhmätoimintaan
- b) Yksilötoimintaan
- c) Avoimeen toimintaan
- d) Muu, mikä?

Käytkö Tyttöjen Talolla

- a) Ensimmäistä kertaa
- b) Joka viikko
- c) Kerran kahdessa viikossa
- d) Noin kerran kuussa tai harvemmin?

1. Onko Tyttöjen Talolle mielestäsi ilmapiirin puolesta helppo tulla? Miksi?
2. Onko Tyttöjen Talolla mielestäsi tarpeeksi avointa (ei ohjattua) toimintaa? Jos ei, niin millaista toimintaa toivoisit lisää?
3. Onko Tyttöjen Talolla mielestäsi tarpeeksi ryhmätoimintaa? Jos ei, niin millaista ryhmätoimintaa toivoisit?
4. Saatko halutessasi tarpeeksi tukea tai neuvontaa työntekijöiltä omaan elämääsi liittyvissä kysymyksissä? Jos et, niin millaista tukea kaipaisit tai olisit kaivannut?
5. Mitä koet saaneesi Tyttöjen Talolta?
6. Miten eri kulttuurit mielestäsi näkyvät Tyttöjen Talolla? Miten muuttaisit eri kulttuurien huomioonottamista Tyttöjen Talolla?
7. Oletko tyytyväinen aukioloaikoihin? Jos et, miten muuttaisit niitä?
8. Mistä sait tiedon Turun Tyttöjen Talosta?
9. Anna palautetta Tyttöjen Talon työntekijöille, harjoittelijoille ja vapaaehtoisille.
10. Vapaa sana (ehdota, kommentoi, ideoi, kritisoi, piirrä tms.)

TÄYTÄ TÄMÄ SIVU, JOS OLET KÄYNYT AVOIMESSA TOIMINNASSA

11. Rastita 1-3 itsellesi mieluisinta tekemistä avoimessa toiminnassa syksyllä 2011.

- ☐ Keskustelu-teemaillat, jos niin mikä erityisesti? _____
- ☐ Leffaillat
- ☐ Kädentaidot, jos niin mikä erityisesti? _____
- ☐ Avoin kokkausryhmä
- ☐ Peli-illat, jos niin mikä erityisesti? _____
- ☐ Karaokekuoro
- ☐ Tyyllilyyli-tempaus (mm. meikkausta ja värianalyysi)
- ☐ Sarjakuvatyöpaja
- ☐ Juhlat (esim. Halloween, Monikulttuurinen Suomi)
- ☐ Illat, joissa ei ole erityistä ohjelmaa
- ☐ Jokin muu, mikä? _____

Miksi pidit erityisesti näistä illoista? _____

12. Mistä et erityisesti pitänyt avoimissa illoissa syksyllä 2011? Mitä olisit toivonut lisää?

13. Mitä mieltä olet Tyttöjen Talon Taloparlamentista? Mitä asioita haluaisit Taloparlamentin käsittelevän?

Tilaa ryhmän omille kysymyksille.....

KIITOS PALAUTTEESTASI JA HYVÄÄ JOULUA! ☺ t. Tyttöjen Talon työntekijät

Jätä nimesi ja yhteystietosi jos haluat jutella Tyttöjen Talon työntekijän kanssa kahden kesken.

TURUN TYTTÖJEN TALO

___ / ___ / 2011

PALAUTELOMAKE – *(kirjoita, mikä toiminta avoin/ ryhmä?)**Perusosa 2 sivua + eri toiminnan osa erikseen*

Ikä ____ vuotta

Ympyröi itsellesi sopivat vaihtoehdot.

Osallistun

- ☐ a) Ryhmätoimintaan
- ☐ b) Yksilötoimintaan
- ☐ c) Avoimeen toimintaan
- ☐ d) Muu, mikä?

Käytkö Tyttöjen Talolla

- ☐ a) Ensimmäistä kertaa
- ☐ b) Joka viikko
- ☐ c) Kerran kahdessa viikossa
- ☐ d) Noin kerran kuussa tai harvemmin?

Onko sinulla lapsia? (voi ottaa pois, jos ei tarpeellinen)

- ☐ a) Kyllä. Lasten määrä ____
- ☐ b) Ei.

1. Onko Tyttöjen Talolle mielestäsi ilmapiirin puolesta helppo tulla? Miksi?
2. Onko Tyttöjen Talolla mielestäsi tarpeeksi avointa (ei ohjattua) toimintaa? Jos ei, niin millaista toimintaa toivoisit lisää?
3. Onko Tyttöjen Talolla mielestäsi tarpeeksi ryhmätoimintaa? Jos ei, niin millaista ryhmätoimintaa toivoisit?

4. Saatko halutessasi tarpeeksi tukea työntekijöiltä? Jos et, niin millaista tukea kaipaisit tai olisit kaivannut?
5. Kaipaanko lisää tukea tai neuvontaa omaan elämään liittyvissä kysymyksissä?
6. Mitä koet saaneesi Tyttöjen Talolta?
7. Miten eri kulttuurit mielestäsi näkyvät Tyttöjen Talolla? Miten muuttaisit eri kulttuurien huomioonottamista Tyttöjen Talolla?
8. Oletko tyytyväinen aukioloaikoihin? Jos et, miten muuttaisit niitä?
9. Mistä sait tiedon Turun Tyttöjen Talosta?
10. Vapaa sana (ehdota, kommentoi, ideoi, kritisoi, piirrä tms. Voit jatkaa paperin toiselle puolelle.)

Jätä nimesi ja yhteystietosi jos haluat jutella Tyttöjen Talon työntekijän kanssa kahden kesken. ☺

TURUN TYTTÖJEN TALO

____ / ____ / 2011

PALAUTELOMAKE – AVOIN TOIMINTA SYKSY 2011

Ikä ____ vuotta (ei pakollinen)

Ympyröi itsellesi sopivat vaihtoehdot.

Osallistun

- a) Ryhmätoimintaan
- b) Yksilötoimintaan
- c) Avoimeen toimintaan
- d) Muu, mikä?

Käytkö Tyttöjen Talolla

- a) Ensimmäistä kertaa
- b) Joka viikko
- c) Kerran kahdessa viikossa
- d) Noin kerran kuussa tai harvemmin?

1. Onko Tyttöjen Talolle mielestäsi ilmapiirin puolesta helppo tulla? Miksi?
2. Onko Tyttöjen Talolla mielestäsi tarpeeksi avointa (ei ohjattua) toimintaa? Jos ei, niin millaista toimintaa toivoisit lisää?
3. Onko Tyttöjen Talolla mielestäsi tarpeeksi ryhmätoimintaa? Jos ei, niin millaista ryhmätoimintaa toivoisit?
4. Saatko halutessasi tarpeeksi tukea tai neuvontaa työntekijöiltä omaan elämääsi liittyvissä kysymyksissä? Jos et, niin millaista tukea kaipaisit tai olisit kaivannut?
5. Mitä koet saaneesi Tyttöjen Talolta?
6. Miten eri kulttuurit mielestäsi näkyvät Tyttöjen Talolla? Miten muuttaisit eri kulttuurien huomioonottamista Tyttöjen Talolla?
7. Oletko tyytyväinen aukioloaikoihin? Jos et, miten muuttaisit niitä?

8. Mistä sait tiedon Turun Tyttöjen Talosta?

9. Rastita 1-3 itsellesi mieluisinta tekemistä avoimessa toiminnassa syksyllä 2011.

- ☐ Keskustelu-teemaillat, jos niin mikä erityisesti? _____
- ☐ Leffaillat
- ☐ Kädentaidot, jos niin mikä erityisesti? _____
- ☐ Avoin kokkausryhmä
- ☐ Peli-illat, jos niin mikä erityisesti? _____
- ☐ Karaokekuoro
- ☐ Tyyllilyyli-tempaus (mm. meikkausta ja värianalyysi)
- ☐ Sarjakuvatyöpaja
- ☐ Juhlat (esim. Halloween, Monikulttuurinen Suomi)
- ☐ Illat, joissa ei ole erityistä ohjelmaa
- ☐ Jokin muu, mikä? _____

Miksi pidit erityisesti näistä illoista? _____

10. Mistä et erityisesti pitänyt avoimissa illoissa syksyllä 2011? Mitä olisit toivonut lisää?

11. Mitä mieltä olet Tyttöjen Talon Taloparlamentista? Mitä asioita haluaisit Taloparlamentin käsittelevän?

12. Anna palautetta Tyttöjen Talon työntekijöille, harjoittelijoille ja vapaaehtoisille.

13. Vapaa sana (ehdota, kommentoi, ideoi, kritisoi, piirrä tms.)

KIITOS PALAUTTEESTASI JA HYVÄÄ JOULUA! ☺ t. Tyttöjen Talon työntekijät

Jätä nimesi ja yhteystietosi jos haluat jutella Tyttöjen Talon työntekijän kanssa kahden kesken.

Tyttöjen Talon asiakaskysely 2011

Kysely Sinulle, joka olet osallistunut Tyttöjen Talon ryhmään tai avoimeen toimintaan. Vastauksesi ovat täysin luottamuksellisia ja niitä käytetään Tyttöjen Talon toiminnan kehittämiseen.

1. Ikäsi _____

2. Kuinka kauan olet käynyt Tyttöjen Talolla? (noin) _____

3. Mistä olet alunperin kuullut Tyttöjen Talosta?

4. Minkälaista tukea saat juuri Tyttöjen Talolta?

Onko Tyttöjen Talolta saamasi tuki sellaista mitä et saisi jostakin toisaalta?

5. Olen osallistunut (rasti yksi tai useampi)

- ☐ Omaan tyttöryhmään
- ☐ Avoimeen toimintaan
- ☐ Harrastusryhmään (bollywood, hip-hop, jooga) Mihin näistä? _____
- ☐ Avoimeen ryhmään (kädentaito, ompelu, kuvis, kokkis, ilmaisu, äiti-ryhmä) Mihin näistä?
- _____
- ☐ Johonkin muuhun ryhmään, mihin? _____
- ☐ Tapahtumiin, mihin? _____

Seuraavat kysymykset koskevat ryhmätoimintaa. Kuulisimme mielellämme mielipiteesi Tyttöjen Talon ryhmistä, jos olet osallistunut yhteen tai useampaan.

6. Oletko osallistunut ryhmätoimintaan?

- ☐ Kyllä
- ☐ En

7. Olen käynyt ryhmässä

- ☐ 1-2 kertaa
- ☐ 3-5 kertaa
- ☐ enemmän kuin 5 kertaa

8. Ryhmä on ollut minulle

- ☐ Erittäin tärkeä
- ☐ Tärkeä
- ☐ Jonkin verran tärkeä
- ☐ Ei kovin tärkeä
- ☐ Ei ollenkaan tärkeä

[illegible]

voimavaroihini ja kykyyn kasvaa ja kehittyä.							
Koen tulevani kohdatuksi ja kuulluksi ainutkertaisena Tyttöjen talon toiminnassa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koen yhteisöllisyyden tärkeäksi osaksi Tyttöjen Talon toimintaa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mielestäni Tyttöjen Talolla otetaan hyvin huomioon eri kulttuureista tulevat nuoret.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tyttöjen Talon aukioloajat vastaavat minun tarpeitani ja toiveitani.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tyttöjen Talo on mielestäni kaikenlaisille tytöille avoin paikka.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tyttöjen Talon ilmapiiri on sellainen, että sinne on helppo tulla.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tyttöjen Talolle voi tulla juuri sellaisena kuin on.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saan Tyttöjen Talolla arvostusta ja hyväksyntää omia arvojani ja kulttuuriani kohtaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Millaista yksilöllistä ja juuri sinun tarpeitasi vastaavaa tukea koet saaneesi Tyttöjen Talolta?

16. Olen saanut Tyttöjen Talolta tukea joihinkin seuraavista asioista. (voit valita useamman vaihtoehdon)

- ☐ itsetuntemukseen
☐ itsetuntoon
☐ sosiaalisiin suhteisiin

- ☐ perhesuhteisiin
- ☐ omaan vanhemmuuteen
- ☐ tunteisiin
- ☐ opiskeluun ja työhön
- ☐ elämänhallintaan
- ☐ uusiin näkökulmiin
- ☐ toiveikkuutta tulevaisuuteen
- ☐ seksuaalisuuteen
- ☐ omiin rajoihini
- ☐ tyttöyteen ja naiseuteen
- ☐ en koe saaneeni tukea
- ☐ Johonkin muuhu, mihin? _____

17. Onko Sinua ohjattu Tyttöjen Talolta tarvittaessa muun tukitahon tuen piiriin?

- ☐ kyllä
- ☐ ei

18. Jos Sinua on ohjattu toisaalle tuen piiriin, minne? (voit valita useamman vaihtoehdon)

- ☐ terveysasema
- ☐ sosiaalitoimi
- ☐ lastensuojelu
- ☐ poliisi
- ☐ lääkäri
- ☐ psykiatrian poliklinikka
- ☐ neuvola
- ☐ psykiatrian päivystys
- ☐ ehkäisyneuvonta
- ☐ lakimies
- ☐ Jonnekin muualle, minne? _____

19. Oletko joutunut syrjinnän kohteeksi Tyttöjen Talolla (esim. uskontosi, ihonvärisi, sukupuolisen suuntautumisen, vamman tms. takia)?

- ☐ Kyllä
- ☐ En

20. Jos olet, puututtiinko syrjintään ohjaajien toimesta? Jos puututtiin, miten?

21. Jätä meille terveisesi! Toiveita toimintaamme kohtaan tai mitä toivoisit olevan toisin Tyttöjen Talolla?

KIITOS VASTAUKSISTASI. MIELIPITEESI ON MEILLE TÄRKEÄ.

SINÄ OLET TÄRKEÄ!

Kalliolan Nuoret ry:n sidosryhmäkysely

Kartoitamme tämän kyselyn avulla Sinun näkemyksiäsi Kalliolan Nuoret ry:stä toimijana ja yhteistyökumppanina.

Kyselyn vastauksen käsitellään yleisellä tasolla eivätkä yksittäisen henkilön tiedot tai vastaukset erotu yhteenvedosta.

Pyydämme sinua vastaamaan kaikkiin kysymyksiin. Kyselyyn vastaaminen kestää 5-10 minuuttia. Kiitos osallistumisestasi!

Ensisijainen kontaktini Kalliolan Nuoriin on:

- ☐ Tyttöjen Talo
☐ Poikien Talo
☐ Itä-Pasilan monikulttuurinen sosiaalinen nuorisotyö
☐ Kivikon kumppanuustalo
☐ Iltapäiväkerhotoiminta
☐ Espoon tukiasuntoyhteisö
☐ Jokin muu, mikä _____

Kalliolan Nuoret ry:n toimintaa ohjaa vahvasti alla olevat arvot ja toimintaperiaatteet. Haluaisimme nyt kuulla mielipiteesi siitä, miten nämä arvot näkyvät ulospäin toiminnassamme.

	Erittäin hyvin	Hyvin	Ei hyvin eikä huonosti	Huonosti	Erittäin huonosti
Erilaisuuden kunnioittaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luottamus yksilön voimavaroihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tasa-arvoisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kulttuurisensitiivinen työote	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sukupuolisensitiivinen työote	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteisöllisyyden edistäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lasten ja nuorten osallisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aito kohtaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Miten merkittävänä koet em. arvot ja toimintaperiaatteet yhteistyömme kannalta? Osaatko antaa joitakin perusteluja tai konkreettisia esimerkkejä tähän liittyen?

Pyydämme sinua vielä arvioimaan toimintaamme ja yhteistyötä Kalliolan Nuoret ry:n kanssa

	Erittäin hyvin	Hyvin	Ei hyvin eikä huonosti	Huonosti	Erittäin huonosti
Toimintamme on laadukasta ja ammatillista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Yhteistyö kanssamme on toimivaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme luotettava yhteistyökumppani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme arvostettu yhteistyökumppani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme innovatiivinen yhteistyökumppani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toteutamme toimintaa nuorten tarpeista käsin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Täydennämme toiminnallamme julkista palvelujärjestelmää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentteja/perusteluja ed. kysymykseen

Matalan kynnyksen osallistumis- ja toimintapaikat

Tämä seurantakysely on osa lakisääteistä vuosiselvitystä (Laki raha-automaattivastuksista 19§).

Tällä lomakkeella raportoidaan tiedot Ak ja/tai C -avustuskohteelta, jonka toiminnan pääasiallinen sisältö on matalan kynnyksen osallistumis- ja toimintapaikat. Jokaisesta avustuskohteesta täytetään erillinen lomake.

Vastauksen perusteella tehdään analyysi avustuskohteen toiminnasta. Vastauksen tulee olla kattava, sillä sen tueksi ei välttämättä lueta esim. RAY:lle toimitettuja avustushakemuksia ja vuosiselvityksiä.

Lomakkeen rakenne

Lomakkeessa on viisi osiota:

- I Toiminnan taustatiedot
- II Työntekijöitä / vapaaehtoisia koskevat tulokset
- III Osallistujia / kohderyhmiä koskevat tulokset
- IV Yhteistyökumppaneita koskevat tulokset
- V Kehittävä itsearviointi

Ensimmäisessä osiossa kartoitetaan toiminnan tarve, tavoitteet, kohderyhmä sekä laajuus. Osioissa II - IV kartoitetaan eri sidosryhmiltä kerättyä seurantatietoa ja osiossa V koostetaan esitetty tieto kehittämistoimenpiteiksi.

Vinkkejä vastaamiseen

Kysymykset koskevat rajatun Ak- tai C -avustuskohteen toimintaa. Tarkoitus on vastata vain niihin osioihin joista on kerätty todennettavaa seurantatietoa. Tiedon keräämisen menetelmät voivat olla erilaisia, joten on tärkeää kuvata kunkin osion alussa miten kyseistä ryhmää koskeva tieto on kerätty.

Avustuskohteelta kerättävä seurantatieto kannattaa määritellä avustettavan organisaation omista tarpeista lähtien siten, että sitä voidaan hyödyntää toiminnan ohjaamisessa ja kehittämisessä. Tämä näkökulma korostuu osiossa V Kehittävä itsearviointi, jossa on tarkoitus esittää seurantatietojen pohjalta yhteenveto toiminnan vahvuuksista ja kehittämistarpeista, sekä tehdä toiminnalle konkreettinen kehittämissuunnitelma.

Jokaisen kysymyksen perässä on sulussa luku, joka kertoo vastauskenttään enimmillään mahtuvien merkkien määrän. Mikäli vastauskenttään yrittää syöttää enemmän merkkejä kuin siihen mahtuu, seurantakyselyn lähettäminen estyy.

Vastaamiseen saa apua tarvittaessa myös RAY:n seurantavastaavilta. Matalan kynnyksen osallistumis- ja toimintapaikat toimintakokonaisuudesta vastaa Ulla Hartvig (etunimi.sukunimi(at)ray.fi)

Matalan kynnyksen osallistumis- ja toimintapaikat

Raportti koskee avustusvuotta 2011

I TOIMINNAN TAUSTATIEDOT

1. Seurattava järjestö ja toiminta *
(Valitse omasi alasvetovalikosta)

2. Raportoitava avustuskohde *

Käyttötarkoitusteksti *

Toiminnan aloitusvuosi *

Täyttäjän nimi *

Täyttäjän sähköpostiosoite *

3. Lyhyt kuvaus siitä, miten toiminnan tarve on havaittu tai kuinka tarvekartoitus on suoritettu? (2000)

- Onko tehty tarvekartoitus?
- Millä muulla tavalla toiminnan tarve on havaittu?
- Kuinka laajaa tarpeen arvioidaan olevan?
- Mitkä ovat olennaiset toimintaympäristössä vaikuttavat tekijät tai toimintaympäristön muutokset?
- Esitä myös lähdeviittaukset siltä osin kuin viittaat tutkimuksiin, julkaisuihin yms. todennettuun tietoon.

4. Mikä oli toiminnan päätavoite ja tarkastelukauden osatavoitteet? (2000)

5. Mikä /mitkä olivat toiminnan keskeiset kohderyhmät tarkastelukaudella? (1000)

6. Kuvaile toiminnan määrää ja laajuutta tarkastelujaksolla. (2000)

Kerro lyhyesti toiminnan tavoitteiden saavuttamisen kannalta olennaiset toiminnan laajuutta kuvaavat määrälliset tiedot. Esim. tavattujen tai yhteyttä ottaneiden määrät, toiminta-alue, jne.

Matalan kynnyksen osallistumis- ja toimintapaikat

II TYÖNTEKIJÖITÄ JA VAPAAEHTOISIA KOSKEVAT TULOKSET

Nämä tulokset koskevat avustuskohteen toimintaa toteuttavia työntekijöitä. Työntekijöillä tarkoitetaan henki-löitä jotka ovat työskennelleet avustuskohteella tarkastelukaudella. Tämä tarkoittaa myös vapaaehtoistyön-tekijöitä ja harjoittelijoita jos heidän osuutensa on olennainen toiminnan toteuttamisessa, ja heiltä on kerätty tietoa. Vapaaehtoistyöksi ei lasketa ohjausryhmän tai hallituksen jäsenenä toimimista. Raportoi vain siltä osin kuin tietoja on kerätty ja vastaa vain niihin kysymyksiin, jotka ovat toimintanne kannalta oleellisia.

7. Miten avustuskohteen työntekijöiltä, vapaaehtoisilta ja harjoittelijoilta on kerätty tietoa? (1000)

8. Avustuskohteelle työskennelleiden henkilöiden lukumäärä tarkastelukaudella:

Palkallisia työntekijöitä - määrä henkilöinä

Palkallisia työntekijöitä - määrä henkilötyövuosina

Harjoittelijoita

Vapaaehtoistyöntekijöitä

Koonti työntekijöiden, vapaaehtoisten ja harjoittelijoiden vastauksista:

9. Oliko toiminnan tavoitteet määritelty selkeästi? (1500)

10. Kuinka hyvin toiminnan sisältö ja toteutustapa vastasi toiminnan kohderyhmän / osallistujien tarpeita? (1500)

11. Millä tavalla työntekijöitä / vapaaehtoisilla oli mahdollisuus vaikuttaa toiminnan tavoitteiden määrittelyyn, toteutustapaan tai sisältöön? (1500)

12. Miten toiminnan kohderyhmä / osallistujat hyötyivät toiminnasta? (1 500)

13. Saavutettiin asetetut tavoitteet vai jäivät ne osittain tai kokonaan saavuttamatta? Miksi? (2000)

14. Työntekijöiden ja vapaaehtoisten ideat ja aloitteet toiminnan kehittämiseksi: (2000)

Matalan kynnyksen osallistumis- ja toimintapaikat

III OSALLISTUJIA / KOHDERYHMÄÄ KOSKEVAT TULOKSET

Nämä tulokset koskevat avustuksella järjestetyn toiminnan kohteena olevia osallistujia. Raportoi vain siltä osin kuin tietoja on kerätty ja vastaa vain niihin kysymyksiin, jotka ovat toimintanne kannalta oleellisia.

15. Miten osallistujia koskevat tiedot on kerätty? (1000)

16. Osallistujien määrä ikäluokittain

Miehiä 0 -17 -v.

Miehiä 18 - 29 -v.

Miehiä 30 - 63 -v.

Miehiä 63 --> -v.

Naisia 0-17-v

Naisia 18-29 -v

Naisia 30-63 -v

Naisia 63--> -v

17. Osallistujista (lukumäärä yhteensä työelämätilanteen mukaan)

lapsia/koululaisia

opiskelijoita

yrittäjiä

palkansaajia

työttömiä

äitiyslomalla/hoitovapaalla

eläkkeellä

muu

Koonti osallistujien vastauksista:

18. Osallistujien kokemukset toiminnan sisällöstä ja toteuttamistavasta: (3000)

19. Osallistujien kokemukset toiminnan hyödyistä ja vaikutuksista: (3000)

20. Osallistujien odotuksia / ideoita toiminnan kehittämiseksi: (2000)

Matalan kynnyksen osallistumis- ja toimintapaikat

IV YHTEISTYÖKUMPPANEITA KOSKEVAT TULOKSET

Nämä tulokset koskevat avustuskohteen toiminnassa mukana olevia/olleita yhteistyökumppaneita. Huom! Tarkoitus ei ole kartoittaa avustuksen saajan kaikkien sidosryhmien mielipiteitä.

Onko raportoitavalla avustuskohteella ollut toiminnan toteuttamisen kannalta tärkeitä yhteistyökumppaneita? (Muita kuin RAY)

a) KYLLÄ - vastaa kysymyksiin 21 - 25

b) EI - vastaa vain kysymykseen 21 ja siirry osioon V Kehittävä itsearviointi

21. Mitkä ovat / olisivat keskeiset kumppanit ja millainen rooli heillä on / pitäisi olla toiminnan toteuttamisessa? (1500) Kuvaa vain tämän avustuskohteen kannalta keskeiset kumppanit ja pohdi onko kaikki olennaiset kumppanit tavoitettu. Erottele tarvittaessa toiminnalliset, taloudelliset ja hallinnolliset kumppanit. Kerro mitä kumppanit tarjoavat / voisivat tarjota toiminnalle, esim. rahoitus, tilat, asiakasohjaus, muut resurssit, näkyvyys jne.

22. Miten yhteistyökumppaneita koskeva tieto on kerätty? (1000)

Vastaa kohtiin 22 – 25 vain jos tietoja on kerätty. Jos kumppaneilta ei ole kerätty seurantatietoa tarkastelukaudella siirry suoraan osioon V Kehittävä itsearviointi.

Koonti yhteistyökumppaneiden vastauksista:

23. Yhteistyökumppaneiden mielipiteet tarkasteltavan avustuskohteen toiminnan sisällöstä ja toimivuudesta: (3000)

24. Yhteistyökumppaneiden näkemys tarkasteltavan avustuskohteen toiminnan tuloksista ja vaikutuksista: (3000)

25. Yhteistyökumppaneiden näkemykset tarkasteltavan avustuskohteen ja yhteistyön kehittämiseksi: (2000)

Matalan kynnyksen osallistumis- ja toimintapaikat

V KEHITTÄVÄ ITSEARVIOINTI

Laadi toiminnastanne kehittämissuunnitelma, joka perustuu jatkuvaan itsearviointiin. Kehittävän itsearvioinnin tarkoituksena on kuvata tiivistetysti sitä, millaisia johtopäätöksiä olette tehneet keräämämme tiedon perusteella avustetun toiminnan vahvuuksista ja kehittämistarpeista. Esitä muutamia konkreettisia kehittämis ehdotuksia ja kuvaile niiden toteuttamista. Jos mahdollista, aikatauluta ja määrittele vastuuhenkilöt tuleville toimenpiteille.

Jos kehittämissuunnitelman perusteella on tarpeen tarkentaa tai muuttaa toiminnan tavoitteita tai painopistealueita huomioi tämä jatkohakemuksen tavoitemäärittelyssä tai toiminnan kuvauksessa.

Vastauksissa 26 - 29 on tarkoitus verrata avustuskohteen toteutunutta toimintaa asettamiinne määrällisiin, toiminnallisiin ja laadullisiin tavoitteisiin (vrt. hakemuksen tavoitteet).

26. Vertaa toteutunutta toimintaa asetettuihin määrällisiin ja toiminnallisiin tavoitteisiin. Mitkä tekijät vaikuttivat siihen että tavoitteet saavutettiin / ei saavutettu / ylitettiin? (3000)

27. Millaisen osuuden tavoitellusta kohderyhmästä toiminta tavoitti tarkastelujaksolla? (1000)
Esittäkää arvio sen ryhmän suuruudesta jolle olette avustetun toiminnan tarkoittaneet ja verratkaa sitä toiminnan piirissä olleisiin.

28. Mikä oli toiminnan käyttöaste? Tavoitettiin ko tuen tarvitsijoita / osallistujia liian vähän / liian paljon / sopivasti suhteessa resursseihin? (3000)

29. Mitkä avustetun toiminnan hyödyt ja vaikutukset saavutettiin kokonaan tai osittain tarkastelukaudella?
Mitkä tekijät vaikuttivat siihen että tavoitteet saavutettiin / ei saavutettu / ylitettiin? (3000)

Vastauksissa 30 - 31 esitetään kokonaisarvio toiminnasta tarkastelukaudella ja kehittämissuunnitelma.

30. Kokonaisarvio toiminnasta (3000)

Voit tuoda esille esimerkiksi seuraavia asioita:

- Toimivat käytännöt ja menestystekijät
- Uudet painopistealueet / kehittämistarpeet
- Heikkoudet, joihin on mahdollista vaikuttaa
- Heikkoudet, joihin ei ole mahdollista vaikuttaa

31. Toiminnan kehittämissuunnitelma (3000)

- Lyhyellä aikavälillä (seuraava toimintavuosi)
- Pitkällä aikavälillä (2-5 vuotta)

TURUN TYTTÖJEN TALON PALAUTELOMAKE (Kevät 2012)

____ / ____ / 2012

Vastauksesi ovat luottamuksellisia ja niitä käytetään Turun Tyttöjen Talon toiminnan kehittämiseen.

Ikä: ____ vuotta



Ympyröi itsellesi sopivat vaihtoehdot:

Osallistun

- a) ryhmätoimintaan
- b) yksilötoimintaan (yksilökeskustelut)
- c) avoimeen toimintaan
- d) muuhun, mihin? _____

Käyn Tyttöjen Talolla

- a) useita kertoja viikossa
- b) kerran viikossa
- c) kerran kahdessa viikossa
- d) noin kerran kuussa tai harvemmin?

Millainen tunnelma Turun Tyttöjen Talolla on?



1. Mistä pidät Tyttöjen Talolla? 👍 _____

2. Mistä et pidä Tyttöjen Talolla? 👎 _____

3. Mistä sait tiedon Turun Tyttöjen Talosta? _____

4. Onko Tyttöjen Talolla tarpeeksi avointa (ei ohjattua) toimintaa? Jos ei, niin millaista toimintaa toivoisit lisää? _____

5. Onko Tyttöjen Talolla mielestäsi tarpeeksi ryhmätoimintaa? Jos ei, niin millaista toimintaa toivoisit? _____

6. Tarvitsetko lisää tukea tai neuvontaa elämääsi liittyvissä kysymyksissä? Jos, niin millaisissa? _____

7. Mitä olet saanut elämääsi Turun Tyttöjen Talon toiminnasta? _____

8. Miten muuttaisit eri kulttuurien huomioonottamista Turun Tyttöjen Talolla? _____

Rastita seuraavista vaihtoehto, joka on lähinnä sinun omaa mielipidettäsi asiasta:

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä
Turun Tyttöjen Talolle on helppoa tulla					
Turun Tyttöjen Talolla on kaikin tavoin turvallinen ilmapiiri					
Turun Tyttöjen Talolla huomioidaan hyvin eri kulttuureista tulevat nuoret					
Turun Tyttöjen Talon aukioloajat vastaavat minun tarpeitani / toiveitani					
Turun Tyttöjen Talolla näkyvät hyvin erilaiset kulttuurit					
Saan Turun Tyttöjen Talolla sellaista tukea ja neuvontaa, mitä tarvitsen					
Pystyn vaikuttamaan Turun Tyttöjen Talon toimintaan haluamallani tavalla					
Turun Tyttöjen Talolla toteutuu hyvin yhteisöllisyys					
Turun Tyttöjen Talolta saamani tuki ja toiminta on sellaista, mitä en saa muualta					
Turun Tyttöjen Talon toiminta on ollut minulle uutta ja hyödyllistä					

Vapaa sana (ehdota, kommentoi, ideoi, kritisoi, piirrä tms.)

Mitä haluat sanoa työntekijöille, harjoittelijoille ja vapaaehtoisille?

VASTAA SEURAAVIIN KYSYMYKSIIN, JOS OLET KÄYNYT AVOIMESSA TOIMINNASSA

9. Rastita 1-3 itsellesi mieluisinta tekemistä avoimessa toiminnassa keväällä 2012.

- ☐ Aiheena kesätyöt (käynti Vimmassa)
- ☐ Laiskis –hiihtolomatoiminta
- ☐ Lainan päivä! (kirjastossa)
- ☐ Elokuvaillat
- ☐ Eri alojen ammattilaisia Turun Tyttöjen Talolla
- ☐ Avoin kokkausryhmä
- ☐ Capoeira-tanssia
- ☐ Läksyapu
- ☐ Isojen iltasadut

- ☐ Pääsiäisohjelma (kananmunien maalausta)
- ☐ Avoin musiikkitoiminta (karaoke, keskustelut)
- ☐ Netiketti-ilta (toiminnallista tutustumista Internetiin)
- ☐ Juhlat (esim. Ystävänäpäivä, Naistenpäivän ”etkot”, Kevätjuhlat)
- ☐ Peli-illat, käsityöt, lukeminen
- ☐ Taloparlamentti
- ☐ Illat, joissa ei ole erityistä ohjelmaa
- ☐ Jokin muu, mikä? _____

10. Miksi pidit erityisesti näistä illoista?

11. Mistä et pitänyt avoimissa illoissa keväällä 2012? Mitä olisit toivonut lisää?

12. Mielipiteesi Taloparlamentista? Mitä asioita haluaisit Taloparlamentin käsittelevän?

VASTAA SEURAAVIIN KYSYMYKSIIN, JOS OLET KÄYNYT RYHMÄTOIMINNASSA



Rastita ne ryhmät, joissa olet käynyt kevään 2012 aikana:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Avoin monikulttuurinen ryhmä | <input type="checkbox"/> Kirjoitus- ja keskusteluryhmä |
| <input type="checkbox"/> Muuttolinnut | <input type="checkbox"/> Design-tiistait |
| <input type="checkbox"/> Musa-korneri | <input type="checkbox"/> Teatteri-ilmaisua |
| <input type="checkbox"/> Oman elämänsä sankaritaret | <input type="checkbox"/> Avoin kokkausryhmä |
| <input type="checkbox"/> Rokki ja tutti | <input type="checkbox"/> Tanssiliikeryhmä |
| <input type="checkbox"/> Bloggari-tiimi | <input type="checkbox"/> Teehetki |
| <input type="checkbox"/> Lukupiiri | <input type="checkbox"/> Tyttöjen teatteri |

(Tilaa ryhmän omille kysymyksille)

Kerro mielipiteesi ryhmästä / ryhmistä, joissa olet käynyt _____

KIITOS PALAUTTEESTASI JA HYVÄÄ KESÄÄ!! ☺ T. Turun Tyttöjen Talon työntekijät

Jätä nimesi ja yhteystietosi, jos haluat jutella Turun Tyttöjen Talon työntekijän kanssa kahden kesken.

