

Anu Gretschel 27.4.2016

*Lisätty luku 6 (27.4.2017)*

**Avoimen nuorisotyön arviointivälineen käyttöönotto *toiminnallinen tehokkuus* -tunnusluvun tuottamiseksi**

SISÄLLYS

[ALKUSANAT 2](#_Toc481058549)

[HANKKEEN KÄSITTEITÄ JA PERUSTELUJA 3](#_Toc481058550)

[1.1 TARVEKARTOITUS LOUNAIS-SUOMESSA: MIKSI HANKE ON TARPEELLISTA TOTEUTTAA? 4](#_Toc481058551)

[1.2 HANKKEEN MERKITYS KANSALLISEN NUORISOPOLITIIKAN KANNALTA 5](#_Toc481058552)

[1.3 HANKKEEN AJANKOHTAISUUS SUHTEESSA EU:N JA EUROOPAN NEUVOSTON NUORISOALAN PAINOPISTEISIIN 6](#_Toc481058553)

[2. TUOTETAAN TUNNUSLUKU, JOKA PALVELEE NUORIA, TYÖN TOTEUTTAJIA JA PÄÄTTÄJIÄ 7](#_Toc481058554)

[3. ARVIOINTIVÄLINEEN KEHITTÄMISEN TAVOITTEET 8](#_Toc481058555)

[4. KEHITTÄVÄN TOIMINTATUTKIMUKSEN OTTEESTA 9](#_Toc481058556)

[4.1 ARVIOINTIVÄLINE RÄÄTÄLÖIDÄÄN SOPIVAKSI KAIKILLE TOIMIJOILLE 9](#_Toc481058557)

[4.2 AVOIMEN NUORISOTYÖN ERITYISLUONTEESTA ARVIOINTIKOHTEENA 10](#_Toc481058558)

[5. KÄYTTÖÖNOTETTAVAN ARVIOINTIVÄLINEEN OSA-ALUEET 12](#_Toc481058559)

[Osa-alue 1. Kävijämäärät ja uusi käsite: palvelun käyttöaste 13](#_Toc481058560)

[Osa-alue 2. Palvelujen tarpeisiin vastaavuus ja keskustelu kehittämistarpeista 13](#_Toc481058561)

[Osa-alue 3a. Käyttäjien tyytyväisyys 14](#_Toc481058562)

[Osa-alue 3b. Palvelun vaikutukset 14](#_Toc481058563)

[Osa-alue 4. Yhdenvertaisuuskartoitukset ja aktiivisuus kehittämistoimien toteutuksessa 15](#_Toc481058564)

[Osa-alue 5. Edellä mainitut osa-alueet yhteensä: nuorisotyön toiminnallinen tehokkuus 15](#_Toc481058565)

[6. ARVIOINTIVÄLINEEN KÄYTTÖÖNOTTO TAPAHTUU RYPPÄITTÄIN 15](#_Toc481058566)

## ALKUSANAT

Tässä hankkeessa otetaan käyttöön arviointiväline, joka on tarkoitettu avointa nuorisotyötä toteuttavien tahojen käyttöön. Avoimella (general, universal, open) nuorisotyöllä tarkoitetaan kaikille nuorille suunnattuja nuorisotyön palveluja. Nuorisotyön ytimessä on kasvatuksellinen ohjaus ja avoimissa palveluissa se usein yhdistyy esimerkiksi nuorisotalojen toimintaan, erilaisiin harrastusmahdollisuuksiin, tieto- ja neuvontapalveluihin, liikunnalliseen, kulttuuriseen ja kansainväliseen toimintaan sekä ympäristökasvatukseen (ks. HE 111/2016vp). Hankkeessa erilaiset avointa nuorisotyötä järjestävät ja toteuttavat tahot eli kunnat, valtakunnallisesti ja paikallisesti toimivat järjestöt, nuorisokeskukset, seurakunnat ja yksityiset palveluntuottajat ottavat käyttöön yhteisen arviointivälineen.

Avoimen nuorisotyön toiminnan arvioimiseen ei tällä hetkellä ole olemassa arviointityökalua, jolla palveluja arvioitaisiin monipuolisesti ja yhtä aikaa laadun (saatavuus, toimivuus, käytettävyys ja tarpeisiin vastaavuus), vaikuttavuuden ja tehokkuuden näkökulmista. Arviointivälineitä ei aiemmin myöskään ole näin laajasti suunniteltu sopimaan erilaisten nuorisotyötä toteuttavien käyttöön ja toisaalta käytettäväksi niin kasvokkain kuin verkossakin tarjoutuvien palvelujen arviointiin. Yhteisen kaikkeen avoimeen nuorisotyöhön sopivan arviointivälineen olemassaolo mahdollistaisi työn vertautumisen niin alan sisäisesti kuin muihin toimialoihin ja antaisi työstä tietoa, jota voidaan hyödyntää niin toiminnan kehittämisessä kuin toiminnan raportoinnissakin koskien nuorisotyöhön käytetyn rahoituksen käyttöä.

## HANKKEEN KÄSITTEITÄ JA PERUSTELUJA

Ensin muutama sana tässä hankesuunnitelmassa käytetyistä käsitteistä.

*Laadulla* tarkoitetaan jonkin asian, tässä tapauksessa nuorisotyön palvelun, niitä ominaisuuksia, joita voidaan liittää hyvään laatuun ja laadukkuuteen (ks. Kielitoimiston sanakirja). Nuorisotyön palvelun laadukkuuden ymmärretään aiempaan tutkimukseen perustuen (Gretschel 2016 Lähi- ja verkkopalvelujen arvioinnin kehittäminen) koostuvan hyvän tason saavuttamisesta palvelun saatavuudessa, toimivuudessa, käytettävyydessä ja nuorten tarpeisiin vastaavuudessa.

*Vaikutuksilla* tarkoitetaan vaikuttamisen seurausta, tulosta, aikaansaannosta ja jälkeä (Kielitoimiston sanakirja). Vaikutuksia ja vaikuttavuutta käytetään toistensa synonyymeinä. Myöhemmin tuodaan ilmi tutkimukseen perustuen myös nuorisotyön vaikutusten monipuolisuus: se ei vaikuta vain nuoreen, vaan kehittää myös yhteisöjä, aikuisten tapaa toimia ja yhteiskuntaa.

*Tehokkuudella* tarkoitetaan jotain, jolla on hyvä, tarkoitettu, vaikuttava teho tai vaikutus (Kielitoimiston sanakirja). Tehokkuus sanan yhteydessä usein termiä ”toiminnallinen” l. *toiminnallinen tehokkuus*. Tämä termi ymmärretään kattokäsitteeksi, johon sisältyy esimerkiksi taloudelliseen tehokkuuden, kustannustehokkuuden tai tuottavuuden tarkastelu (ks. esim. kunnat.net; ks. Meklin 2008 Tuottavuuden mittaaminen verorahoitteisessa toiminnassa; vrt. toiminnan tarkastaja Kielitoimiston sanakirja). Toiminnallisen tehokkuuden tarkasteluun ymmärretään sisältyvän myös edellä mainittuja talouteen liittyviä aspekteja (ks. sivu 6).

Opetus- ja kulttuuriministeriön talousarvioesityksessä 2017 nuorisotyön ja politiikan tunnuslukujen osalta on nimetty sekä vaikuttavuustavoitteita (ns. hyvinvointi-indikaattoreita), että nuorisotoimen tehokkuutta kuvaavia tunnuslukuja. Tällä hankkeella pyritään tuottamaan avointa nuorisotyötä koskeva tehokkuus tunnusluku myös kyseistä käyttöä varten.

Avoimen nuorisotyön mukanaoloa ja esillä pitämistä kaikessa nuorisotyötä koskevassa keskustelussa pidetään tärkeänä tämän hankkeen valmisteluun osallistuneiden tahojen piirissä. Tämä koskee myös tunnuslukuja koskevia keskusteluja, joihin osallistumista pidetään toimijoiden keskuudessa ehtona avoimen nuorisotyön säilymiselle elinvoimaisena ja rahoituksen piirissä myös jatkossa. Seuraavassa kolmen valtakunnallisesti toimivan järjestön näkemyksiä:

*”Keskustelu tehokkuusvaatimuksesta, tehokkuuden arvottamisesta ja sen tiivistämisestä numero(i)ksi tulee vastaan yhteiskunnassa ja niin myös tässä hankkeessa. Koemme mahdollisuuden tutkimusyhteistyöhön mielekkäänä ja sitä, että arviointiin tarjotaan hankkeessa selkeitä näkökulmia. Avoimen nuorisotyön tehokkuutta, vaikuttavuutta ja merkittävyyttä on tärkeää tarkastella laaja-alaisesti ja moninäkökulmaisesti. Monen erilaisen toimijan tietotaidon hyödyntäminen mahdollistaa avoimuutta myös niille asioille ja tavoitteille, joita ei (ainakaan vielä) osata kääntää toiminnallisen tehokkuuden kielelle. Kieli ja ymmärrys kehittyvät usein myös tutkimushankkeiden aikana. Vaiheittain etenevä hanke edistää avointa nuorisotyötä toteuttavien tahojen arviointiosaamisen kehittymistä ja arviointimallin juurtumista pysyvään käyttöön.”*

(Ville Viljakainen Nuori Kirkko ry/ Nettisaapas, Juuso Repo MLL ja Miikka Lönnqvist Nuoret Kotkat)

Valtiontalouden tarkastusviraston Opetus- ja kulttuuriministeriön ohjausjärjestelmää koskevan lausunnon (2016) mukaan ”koulutus, tiede, taide, uskonto, nuorisotyö ja liikunta sekä niihin liittyvä inhimillinen, sosiaalinen ja muu aineeton pääoma muodostavat ministeriön strategiselle johtamiselle poikkeuksellisen haasteellisen ympäristön.” Lausunnossa todetaan ”ministeriön ohjaus- ja kehittämisotetta perustellusti hallinneen vapaaehtoisuus, vuorovaikutteisuus ja yhteistoiminta.” Lausunnossa todetaan yhteisymmärrystä luovien ratkaisujen ja menettelyjen tarpeen korostuvan myös jatkossa, mutta niiden rinnalle tarvittavan erilaisten ohjausotteiden ja -keinojen kehittämistä normi-, rakenne- ja rahoitusohjauksessa. Tämä hanke parantaa avoimen nuorisotyön ohjautuvuutta mahdollistamalla nuorisotyön palvelujen laatua, vaikuttavuutta ja toiminnallista tehokkuutta parantavan arviointijärjestelmän käyttöönoton avoimelle nuorisotyölle yhteisymmärryksessä kentän toimijoiden kanssa.

### 1.1 TARVEKARTOITUS LOUNAIS-SUOMESSA: MIKSI HANKE ON TARPEELLISTA TOTEUTTAA?

*"Lounaissuomalaista taustaa avoimen nuorisotyön toiminnallinen tehokkuus -hankkeeseen:*

*Lounais-Suomen alueella toteutettiin 2015 nuorisotyön toimijoiden haastattelukierros. Verkostojen koordinaattorit jalkautuivat kuntiin keskustelemaan nuorisotyön tilanteesta ja tulevaisuuden haasteista. Haastateltavana oli yhteensä 38 nuorisotyön toimijaa 40 kunnasta. Osallistujat edustivat kunnallista nuorisotyötä. Mukana oli myös kaksi järjestökentän edustajaa.*

*Isoiksi huolenaiheiksi nuorisotyön kentällä nostettiin niukkenevat resurssit ja yksin työskentely sekä erilaiset työn suunnitteluun ja - sisältöön liittyvät kehittämistarpeet. Nuorisotyöntekijät kokivat jonkinlaista keinottomuutta suhteessa päätöksentekoon ja vaikuttamiseen. Työn vaikuttavuutta ei osattu kuvata konkreettisesti ja toiminnan arviointi vaikutti haasteelliselta. Työn sisällöllisyyden kuvaaminen ulkopuolisille koettiin vaikeaksi. Tilanne vaikutti monen mielestä vaikealta erityisesti siksi, että nuorisotyöhön kohdistui erilaisia säästöpaineita eivätkä toimijat kokeneet omaavansa riittävästi argumentteja työn säilyttämisen puolesta. Haastetta koettiin myös osana monialaista yhteistyötä.*

*Haastateltavat olivat yleisesti sitä mieltä, että nuorten yhdenvertaisuus ei toteudu. Kukin perusteli asiaa omalla tavallaan. Kaiken kaikkiaan muodostui kuva siitä, että arviointimenetelmiä ei juurikaan ole käytössä. Kaikkialla puhuttiin ensisijaisesti vain toiminnan volyymeista. Arvioinnin suppeus ja puutteellisuus kyllä tiedostettiin.*

*Haastattelujen ja verkostokoordinaattorin tehtävien kokemuksella koemme tärkeänä uudenlaisen arviointikulttuurin käynnistämisen alueella. Tarvitaan uudenlaisia tunnuslukuja nuorisotyön vaikuttavuuden mittaamiseen ja sisältöjen merkitysten kirkastamiseen. Nykyistä pääosin määrällistä mittaristoa on hyvä kehittää siten, että nuorisotyön monet eri osa-alueet tulevat arvioiduiksi kunkin kokonaisuuden merkityksen, saavutettavuuden ja vaikuttavuuden näkökulmasta, siten että tunnuslukuja voidaan käyttää sekä toiminnan kehittämiseen sisällöllisesti että toiminnan perustelemiseen päätöksentekijöille.*

*Alueella tarjottuja nuorisotyön palveluja tulisi myös arvioida kokonaisuutena riippumatta siitä, mikä taho niitä tarjoaa."*

Tekstin (lainausmerkeissä) tekstin kirjoittajat ovat Verkostot -hankkeiden koordinaattoreita: Pirkko Suhonen, Varsinais-Suomi ja Riitta Hirsikoski, Satakunta.

### 1.2 HANKKEEN MERKITYS KANSALLISEN NUORISOPOLITIIKAN KANNALTA

Hankkeen ytimen muodostaa uuden arviointivälineen käyttöönotto avoimen nuorisotyön palveluissa. Hanke vastaa tarpeeseen ottaa käyttöön arviointiväline, jota voivat käyttää niin kunnat, järjestöt, nuorisokeskukset, seurakunnat kuin yksityiset palveluntuottajatkin. Arviointiväline muokataan sopivaksi sekä kasvokkain että verkossa toteutuvien nuorisotyön palvelujen arviointiin sekä palveluketjujen onnistumisen arviointiin niiden välillä – tuotettiinpa ne paikallisella, alueellisella tai kansallisella tasolla.

Arviointiväline tuottaa tietoa avointen nuorisotyön palvelujen käyttöasteesta, laadusta, asiakastyytyväisyydestä ja sekä lisäksi arvion palvelun vaikutuksista. Edellä mainittu arviointitieto on tiivistettävissä toiminnallisen tehokkuuden tunnusluvuksi, jota voidaan raportoida niin organisaatiotasolla, kuin myös alueellisella ja kansallisella tasolla (hallituksen vuosikertomukset, ks. esim. Valtioneuvosto 2015) ja osana Euroopan tason raportointia (esim. kansalliset raportit koskien Eurooppa 2020-strategiaa).

Kunnissa arviointivälinettä käytetään yhteistyössä Nuorisolain (1285/2016) mukaisten monialaisten nuorten ohjaus- ja palveluverkostojen kanssa. Arvioinnissa huomioidaan myös muiden tahojen kuin kuntien itsensä tuottamat tai järjestämät nuorisotyön palvelut, jolloin arviointi antaa entistä kattavamman kuvan kunnan alueella tarjoutuvien palvelujen tilanteesta (järjestöjen ja seurakuntien roolin tehokkaammasta huomioinnista nuorisotyön yhdenvertaisten tarjoumien toteuttajina paikallistason nuorisotyössä ks. SiVM 12/2016 vp; Näin arviointiväline tukee kuntia avoimen nuorisotyön palvelujen kehittämisessä ja koordinoinnissa vastaamaan entistä paremmin nuorten paikallisia tarpeita, kuten uusi nuorisolaki mahdollistaa. Yhteistyö eri tahojen tuottamien nuorisotyön avointen palvelujen arvioinnissa monialaisen ryhmän kanssa oli erittäin onnistunutta Lahdessa 2015. Samalla lisääntyi nuorten vapaa-aikaan liittyvien asioiden käsittely monialaisen ryhmän asialistalla (Gretschel 2016, Lähi- ja verkkopalvelujen arviointi/Nuorisotyön tunnuslukujen verkostomainen kehittäminen -hanke.)

Yhtenä tärkeänä yhteistyökumppanina arviointivälineen käyttöönotossa ja palvelujen arvioijina ovat kuntalain mukaiset nuorisovaltuustot ja muut vaikuttajaryhmät kunnissa ja jatkossa myös maakuntien tasolla. Sivistysvaliokunta on nuorisolakia koskeneessa lausunnossaan (SiVM 12/2016 vp) painottanut nuorten kuulemisen ja osallistamisen näkemistä laajasti mahdollisuutena parantaa kuntien toimintaa ja siihen liittyvää päätöksentekoa. Tässä hankkeessa nuorisotyön arvioinnissa huomioidaan sekä vaikuttamisryhmissä (nuorisovaltuustot, oppilaskunnat, nuorisotalojen vaikuttajaryhmät jne.) mukana olevat nuoret, mutta laajasti myös muut nuoret, kuten tietynikäiset, tietyillä asuinalueilla asuvat tai erityistarpeita palvelujen käytössä omaavat nuoret. Nuorten kuulemisten järjestämisessä tehdään yhteistyötä paikallisten vaikuttajaryhmien, mutta myös Suomen nuorisovaltuustojen liiton kanssa.

Hankkeessa käyttöönotettavassa arviointivälineessä avointa nuorisotyötä arvioidaan useasta näkökulmasta ja arvioinnin tulokset tiivistetään toiminnallisen tehokkuuden tunnusluvuksi, jota puolestaan voidaan vuodesta 2019 alkaen käyttää raportoinnissa nuorisotyön kentän eri tasoilla kansalliseen ja eurooppalaiseen tasoon saakka. Aluehallintovirasto on ilmaissut valmiutensa hankkeessa käyttöönotettavan arviointivälineen sisällyttämiseen nuorisotilastot.fi -sivustolle ohjeistuksineen. Samoin arvioinnin tuottamat tulokset eli tunnusluvut on mahdollista raportoida nuorisotilastot.fi -sivuston kautta. Lounais-Suomen aluehallintovirasto rahoittaa Satakunnan ja Varsinais-Suomen kuntayhteistyön koordinaatiohankkeita, joiden työsuunnitelmaan on sisällytetty arviointivälineen käyttöönoton edistäminen alueilla. Yhteistyömahdollisuuksiin Aluehallintoviraston kanssa liittyy myös arviointivälineen käyttöönottoon liittyvien alueellisten koulutusten järjestäminen sekä mahdollisuus hyödyntää hankkeen tuottamaa arviointimallia peruspalvelujen arviointiprosessin arviointivälineenä avoimen nuorisotyön osalta. Arviointivälineen avulla on katsottu mahdolliseksi tuottaa kriteerit hyvälle nuorisotyölle. (Neuvottelu okm:ssä 6.9.2016, jossa mukana oli Aluehallinnon edustajia; Valtiontalouden tarkastusviraston lausunnossa 2016 nähdään resurssiohjauksen yhtenä puutteena esimerkiksi hyvän nuorisotyön tasojen määrittelemättömyys.)

Hankkeessa pyritään hakemaan tietoisia yhtymäkohtia tulevaan nuorisotyön ja -politiikan kehittämisohjelmaan, Lapsi- ja perhepolitiikan muutosohjelmaan ja ohjelmaa paikallistasolla jalkauttaviin hyvinvointiryhmiin, uudistettuun kuntalakiin, tulevaan sote- ja maakuntauudistukseen sekä muun muassa hallitusohjelman linjauksiin palvelujen digitalisaatiosta. Verkkopalvelujen arvioinnin kehittämisen osalta huomioidaan EU-direktiivit.

Hankkeessa käyttöönotettavan arviointimallin yhtenä osa-alueena on yhdenvertaisuuskartoitus ja teema huomioidaan läpileikkaavasti kaikissa arvioinnin osa-alueissa. Yhdenvertaisuuslain (1325/2014) mukaan viranomaisen (eli esimerkiksi kuntien) on arvioitava yhdenvertaisuuden toteutumista toiminnassaan, kuten nuorisotyössä. Kuten Sivistysvaliokunnan lausunnossa nuorisolakiin liittyen todetaan, on nuorisotyön järjestämisessä huomioita yhdenvertaisuus erityisesti myös vammaisten nuorten osalta, Suomen vastaikään ratifioitua YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen (SiVM 12/2016 vp).

Yksi tärkeä periaate arvioinnin kehittämisessä on pyrkiä arvioimaan nuorisotyön palveluista samoja piirteitä kuin myös muista kuntien peruspalveluiksi laskettavista palveluista arvioidaan. Peruspalvelujen tila -arvioinneissa arvioidaan palvelujen saatavuutta, laatua ja vaikuttavuutta (ks. Valtiovarainministeriö 2014, 2016). Peruspalvelujen arvioinnissa käytetään yhä enemmän toistensa synonyymeina myös toiminnan tuottavuuden ja tehokkuuden käsitteitä, joskin monilla aloilla, kuten myös nuorisopalveluissa tätä näkökulmaa ei aiemmin ole pystytty mielekkäästi hyödyntämään (ks. Valtiovarainministeriö 2016).

### 1.3 HANKKEEN AJANKOHTAISUUS SUHTEESSA EU:N JA EUROOPAN NEUVOSTON NUORISOALAN PAINOPISTEISIIN

Hankkeessa käyttöön otettava arviointiväline hyödyntää arvioinnin pohjana moniäänistä tietoa. Arviointitietoa tuottavat niin nuoret, nuorten vanhemmat, nuorisotyöntekijät, nuorisotyön tuottajat, hallinto, päätöksentekijät, rahoittajat kuin myös monialainen yhteistyöverkosto. Nuorisotyön arvioinnin kehittämistä moniääniseksi ja monialaista yhteistyötä vahvistavaksi on korostettu myös eurooppalaisessa keskustelussa. Tällöin esiin on tuotu nelikannan ”policy, research, practise and youth communities” merkitystä nuorisoalan arvioinnissa. Lisäksi todetaan, että arvioinnissa alan työntekijöille on luotava mahdollisuuksia reflektointiin, dialogiin ja käytännön toimintaan asioiden edistämiseksi. (Council conclusions on fostering the creative and innovative potential of young people 2012; Declaration of the 2nd European Youth Work Convention 2015.)

Nuorisotyön laatua ja tehokkuutta on seurattava, jotta se onnistuu perusarvojensa mukaisessa työssä edistää nuorten hyvinvointia, kehittymistä, sosiaalista inkluusiota, koheesiota, mahdollisuuksien yhdenvertaista tarjoutumista, demokratiaa ja ihmisoikeuksia (ks. Declaration of the 2nd European Youth Work Convention 2015; Council conclusions of the contribution of quality youth work…2013). Euroopan ja kansallisen tason politiikalla todetaan olevan vastuullaan tarjota nuorisotyön toimijoille sellaista ohjelmallista ja taloudellista tukea, joka ohjaa alan palvelujen kehittymistä suuntaan, jossa ne voivat yhä enemmän vastata nuorten tarpeisiin ollen heille merkittäviä (meaningful). Tällöin ne myös tuottavat vaikutuksia, joita niiltä odotetaan. (ks. Working with young people: value of youth work in the EU 2014.)

On todettu, että kaikkea mitä tuotetaan nuorisotyön nimissä, ei voi pitää nuorisotyönä (Declaration of the 2nd European Youth Work Convention 2015). On tarvetta löytää keinoja, kuinka tunnistaa onnistunut nuorisotyön prosessi ja toisaalta sitä mahdollistavia tekijöitä (Working with young people: value of youth work in the EU 2014.) Hankkeessa on tarkoitus kehittää kansallisella rahoituksella arviointivälinettä, joka ohjaa nuorisotyötä tuottavien tahoja toimintaan suuntaan, jossa tuotettu työ on luonteeltaan ja laadultaan hyvätasoista nuorisotyötä. Samalla kehitetään työn ja sen vaikutusten dokumentoinnin tapoja.

Hankkeessa luodaan edellytyksiä yhteistyön käynnistämiseksi arviointivälineen käytön levittämiseen myös muihin Euroopan maihin.

## 2. TUOTETAAN TUNNUSLUKU, JOKA PALVELEE NUORIA, TYÖN TOTEUTTAJIA JA PÄÄTTÄJIÄ

Toiminnallisen tehokkuuden tunnusluku ei ensi kuulemalta kuulosta nuorisotyöhön liittyvältä. Tunnuslukuun sisälletyt työn piirteet, kuten kävijämäärän suhteuttaminen palvelun luonteeseen tai pyrkimys vastata nuorten tarpeisiin, on kuitenkin huolella valittu usean vuoden tutkimusprosesseihin perustuen.

Opetus- ja kulttuuriministeriön vuosina 2013–2015 rahoittaman Nuorisotyön verkostomainen kehittäminen -hankkeen taustalla oli tarve hahmotella nuorisotoimialalle tunnuslukuja, jotka heijastelevat työn laadukkuutta ja sen yksilöllistä, yhteisöllistä ja yhteiskunnallista arvoa (Gretschel & Junttila-Vitikka & Puuronen 2016). Avoimia nuorisotyön palveluja käsiteltiin nuorisotyön lähi- ja verkkopalveluja käsitelleessä osuudessa. Arviointiaineistona käytettiin nuorten antamia, heidän käyttökokemukseensa perustuneita arvioita, joita peilattiin nuorisotoimen ja -päättäjien arviointiin sekä erilaisissa suunnitelmissa esitettyihin tavoitteisiin ja kuvauksiin toteutuneesta toiminnasta. (Gretschel 2016.)

Yhtenä edellä mainitun tutkimuksen tuloksena oli, että suurimpana kehittämiskohteena sekä verkossa että lähiympäristössä tarjoutuvien avointen palvelujen osalta oli niiden saatavuus. Verkossa toteutettujen palvelujen saatavuuden ongelmat liittyivät siihen, kuinka monipuolisesti palvelu on käytettävissä eri laitteilla ja erilaisissa sosiaalisen median ympäristöissä, miten palvelu on löydettävissä, miten palvelu on auki sekä minkä ikäisille ja millä kielillä palvelua tarjotaan. Samat ongelmat toistuivat kasvokkain tarjoutuvien lähipalveluiden arvioinneissa: onko palveluita tarjolla monipuolisesti eri puolilla kaupunkia, erilaisissa ympäristöissä ja millaisin kulkuyhteyksin.

Samalla kun palvelujen saatavuudessa oli puutteita, kamppailivat palveluntarjoajat resurssien riittävyyden kanssa jo nykyisissä toimintaympäristöissä, palvelut kun olivat usein jo täynnä. Palveluntarjoajilta puuttuivat välineet perustella lisäresurssien tarvetta toiminnan laajentamiseksi ja sitä kautta saatavuuden helpottumiseksi. Käytettävissä olevien tunnuslukujen mukaan raportoidut kävijä- ja kohtaamismäärät olivat suuria, mutta niistä ei käynyt ilmi, miten vaikeaa nuorella saattoi olla päästä palvelun piiriin. Olemassa olevia lukuja ei myöskään voinut käyttää lisäresurssien tarpeen perusteluun. Toisaalta arviointi toi esille myös palvelujen laadun kehittämistarpeita joidenkin palvelujen osalta, toisaalta kehitettävää oli tavoissa, joilla palvelujen vaikutuksia voitaisiin raportoinnissa tuoda esille.

Nuorisotyön verkostomainen kehittäminen -hankkeen tulokset toivat esille tarpeen ottaa käyttöön toimivammat tunnusluvut. Tunnuslukujen tulisi näyttää, miten paljon saatavuutta voidaan olettaa syntyvän nykyisillä resursseilla ja mitä voidaan saada, kun resursseja tai niiden käytön koordinointia lisätään, jotta esimerkiksi tietynikäiset nuoret eivät jää palvelujen ulkopuolelle. Lisäksi tunnusluvun tulisi kuvata palvelujen käytönaikaista laatua, vaikutuksia ja mahdollisia palvelujen uudelleen suuntaamiseen liittyviä tarpeita. Tässä suunnitelmassa nämä kaikki osa-alueet on yhdistelty käsitteen toiminnallinen tehokkuus alle.

## 3. ARVIOINTIVÄLINEEN KEHITTÄMISEN TAVOITTEET

Hankkeessa otetaan valtakunnan tasolla käyttöön uusi avoimen nuorisotyön arviointiväline, jonka avulla voidaan tuottaa tietoa palvelujen tilasta, kehittämistarpeista sekä vaikutuksista. Hanke tähtää arviointimallin käyttöön ottoon viidessäkymmenessä organisaatiossa vuoden 2019 loppuun mennessä, arviointijärjestelmän pysymiseen yllä hankkeen jälkeen osana organisaatioiden perustoimintoja sekä toiminnallinen tehokkuus -tunnusluvun ensimmäiseen raportointiin vuonna 2019. Lisäksi hankkeen aikana ainakin viisikymmentä muuta organisaatiota perehdytetään sen käyttöön alueellisilla ja kansallisilla koulutuksilla, joita voidaan järjestää yhteistyössä Aluehallintoviraston kanssa.

Hankkeen tavoitteena on yhteistyössä kentän kanssa luoda arviointiväline, johon ollaan tyytyväisiä sekä välineen käyttöönottajien, rahoittajien sekä päätöksentekijöiden piirissä paikallisella, alueellisella ja kansallisella taholla. Tavoitteena on, että arviointiväline tuottaa tietoa, jolla on merkitystä palvelujen kehittämisessä ja toisaalta, että arviointitieto on sellaisessa muodossa, että sitä voidaan hyödyntää raportoinnissa paikallisella, alueellisella, kansallisella ja Euroopan tasolla. Lisäksi tavoitteena on, että myös nuoret kokevat tulevansa kuulluksi nuorisotyön palvelujen kehittämisessä arviointivälinettä käytettäessä sekä voivat halutessaan myös laajemmin osallistua palvelujen kehittämiseen.

Pitkän aikavälin tavoitteena on, että viiden vuoden kuluessa arviointiväline on käytössä lähes kaikissa nuorisotyön palveluja tarjoavissa organisaatioissa. Välineen laajamittaista käyttöönottoa tuetaan myös hankkeen jälkeen alueellisilla ja kansallisilla koulutuksilla sekä luomalla arvioinnin tuen verkosto esimerkiksi osaksi osaamiskeskusrakennetta (nuorisolaki 1285/2016), pitämään yllä arviointimallin päivittämistä, juurruttamista ja levittämistä myös jatkossa yhteistyössä Aluehallintoviraston kanssa.

## 4. KEHITTÄVÄN TOIMINTATUTKIMUKSEN OTTEESTA

Hankkeessa pyritään siihen, että yhdellä ja samalla arviointivälineellä voidaan jatkossa palvella useita erilaisia päämääriä. Arviointivälinettä muokataan hankkeen aikana, jotta tämä onnistuu. Tilivelvollisuuden näkökulmasta on tärkeää pystyä arvioimaan nuorisotyön onnistumista suhteessa sille asetettuihin tavoitteisiin ja siihen sijoitettuihin resursseihin. Samaan aikaan olisi kehittämisen kannalta tärkeää pystyä todentamaan, mikä palveluissa toimii ja toisaalta, mikä ei ja miksi (ks. Chelimsky 1997 The coming transformations in evaluation.; Cooper 2012 Evaluation Ensuring accountability or improving practice). Usein ajatellaan, että nuorisotyön ja talouden kielet ovat liian erilaisia, jotta yhdellä samalla arvioinnilla voitaisiin täyttää monia päämääriä: todentaa, onko resurssien käyttö tehokasta ja samaan aikaan palvella nuorisotyön pysymistä kiinni ajassa ja nuorten maailmassa. Viimeaikaisissa tutkimuksissa on kuitenkin todettu, että nuorisotyö voi myös tilivelvollisuusnäkökulmasta kehittyä kertomaan työstään tavalla, joka ymmärretään ja hyväksytään myös toimialan ulkopuolella. Toisaalta on tärkeää muokata arvioinnissa käytettävät välineet suuntaan, joissa arvioinnin lähtökohtana on nuorisotyön ymmärtäminen omassa kontekstissaan (ks. Gretschel, Junttila-Vitikka & Puuronen 2016 Suuntaviivoja nuorisotoimialan määrittelyyn ja arviointiin; Cooper & Gretschel, tulossa: Evaluating youth work in its contexts).

Kehittävässä toimintatutkimuksessa hankkeen onnistumista mitataan ensisijaisesti tuotettujen toimintamallien hyödyllisyydellä suhteessa tarpeisiin sekä käyttökelpoisuudella. Tämä tapahtuu varmistamalla yhteistyössä käyttöönotettavan arviointivälineen selkeys ja kattavuus ja toisaalta se, ettei se ole liian monimutkainen ja toimijoita kuormittava, jotta arviointivälineen käyttö juurtuu osaksi toimintaa myös jatkossa.

Tutkimusmenetelmässä on osallistavan tutkimuksen piirteitä: toimijat (kunnat, järjestöt, nuorisokeskukset, seurakunnat ja yksityiset palveluntuottajat) tulkitsevat arviointiin ja raportointiin liittyviä kehittymistarpeitaan tutkijan avustuksella ja tekevät kehittämispäivissä keskenään päätöksiä siitä, millaisin käytännön toimenpitein ja tarkentavin arviointikysymyksin arvioinnin osa-alueet toteutetaan. Toimijat osallistuvat myös arviointivälineen räätälöintiin kaikille toimijoille ja kaikkiin avoimiin nuorisotyön palveluihin sopivaksi riippumatta siitä, toteutetaanko palvelut kasvokkain vai verkossa. Lisäksi toimijoista muodostetaan vertaisraateja, jotka hyväksyvät poikkeamat arvioinnissa sellaisten palvelujen osalta, joiden osalta arviointi täytyy jonkin osa-alueiden osalta suorittaa toisella tavalla. Omaa asiantuntemustaan prosessiin tuo myös hankkeelle perustettava laaja-alainen ohjausryhmä, jossa on nuorten, nuorisotyöntekijöiden, nuorten vanhempien, nuorisotyötä hallinnoivien, rahoittavien ja tutkivien tahojen sekä monialaisen yhteistyön edustajia.

### 4.1 ARVIOINTIVÄLINE RÄÄTÄLÖIDÄÄN SOPIVAKSI KAIKILLE TOIMIJOILLE

Arviointivälineen rakentamisessa punaisena lankana on ollut löytää ne arviointimenetelmät ja -kysymykset, joita käyttämällä esiin tunnistetaan tavoitteellista kasvatuksellista suhdetta tavoittelevaa nuorisotyötä, sen sijaan että esille tulee mikä tahansa nuorten kanssa tehtävä työ. Monipuoliset arviointimenetelmät parantavat sekä palveluntarjonnan laatua että mahdollistavat tiettyjen avoimen nuorisotyön ominaispiirteiden esille pääsyn arvioinnin tuloksissa. Nuorisotyössä pyritään kasvatuksellisen ohjaussuhteen syntymiseen ja sitä kautta mahdollistamaan nuorten kasvua ja erilaisten mahdollisuuksien avautumista. Toisaalta nuorisotyölle ominaista on palvelujen matalakynnyksisyys, nuorten luo kurottautuminen, yhdenvertaisuuden edistäminen, sekä nuorten toimijuuden ja vaikutusmahdollisuuksien vahvistaminen niin palvelun käyttäjinä kuin kehittäjinä.

Mitä omalaatuisempi palvelu on kulloinkin kyseessä, sitä enemmän tarvitaan tunnusluvun räätälöintiä. Arviointivälineen koekäyttöön osallistuvat tahot toimivat räätälöintien raatina – perehtyvät kunkin palvelun mahdolliseen erityisluonteeseen ja hyväksyvät poikkeamat tunnusluvun tuotannossa.

Esimerkki: Nettisaappaan on vaikea laskea palvelun käyttöastetta samaan tapaan kuin sen laskeminen on mahdollista esimerkiksi nuorisotalojen avointen iltojen kohdalla, koska se tekee avointa etsivää työtä verkossa. Tällaisessa tapauksessa vertaisraati osallistuu mietintään, millaisiin faktoihin perustuen Nettisaapas voi muodostaa palvelun käyttöaste -tunnusluvun.

### 4.2 AVOIMEN NUORISOTYÖN ERITYISLUONTEESTA ARVIOINTIKOHTEENA

Kiilakoski (Kasvu moneen suuntaan…2008) on oivallisesti todennut, kuinka nuorisotyössä kasvua pyritään edistämään monessa suunnassa. Tarkoitus on vahvistaa sekä nuorta yksilönä että samanaikaisesti hänen suhdettaan toisiin nuoriin, aikuisiin, palvelujärjestelmään ja päätöksentekoon sekä alueeseen ja maailmaan (Kiilakoski ym. Miksi nuorisotyötä tehdään? 2015). Toisaalta kysymys on myös yhteiskunnan muuttamisesta samaan aikaan nuorisomyönteiseksi.

Kuten jo todettiin, nuorisotyön erityistä ydintä on kasvatuksellisen suhteen syntyminen ohjaajan ja nuoren välillä. Suhteen syntymisen edellytys on, että kohtaamiset nuorten kanssa onnistuvat. Nuorisotyöntekijöiden vahvuus on nuorten myönteisessä tunnistamisessa – heitä kohdataan positiivisia voimavaroja tunnistaen (ks. esim. Kallio ym. Myönteinen tunnistaminen 2015; Gretschel & Hästbacka Onnistunut monialainen kohtaamisen malli 2016).

Avoimen nuorisotyön arvioinnin haasteellisuutta kuvaa se, että kyseessä voi olla hetkellinen kohtaamisen tilanne tai kohtaamiset saattavat jatkua kymmenenkin vuoden ajan. Millainen kohtaamisen prosessista kunkin nuoren kohdalla tulee, ei juurikaan ole ennalta määriteltävissä. Ord (soveltaen Youth Work Process… 2016) toteaa myös nuorisotyön vaikutusten tunnistamisen haasteellisuuden juontuvan työn prosessimaisesta luonteesta: työn tavoitteet juontuvat jokaisesta yksilöstä ja hänen tilanteestaan, kasvatuksen tapahtuessa yhdessä eläen – eikä merkittävin kasvatus tai kasvu välttämättä tapahdu edes nuorisotyön tarjoamissa aktiviteeteissa, vaan kuvainnollisesti ajatellen yhteisellä matkalla aktiviteeteista toiseen. Nuorisotyön vaikutukset tuleekin tunnistaa kunkin yksilön kohdalla erikseen. Nuorisotyötä ei voi arvioinnin ajaksi myöskään irrottaa käytännön ympäristöstä, eikä arvioida ulkopuolelta. Näin ollen nuorten ja nuorisotyöntekijöiden tekemät havainnot työn onnistumisesta ja toisaalta kehittämistarpeista ovat nuorisotyön arvioinnin keskiössä (ks. myös Cooper & Gretschel Evaluating youth work…, tulossa.)

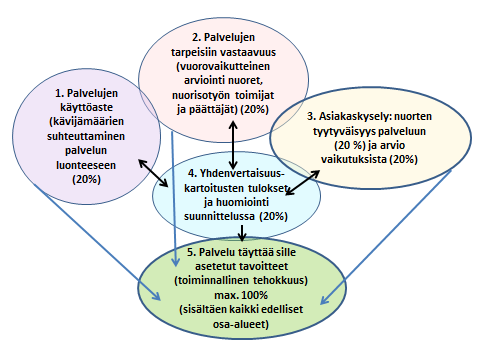
Nuorisotyön työmuodot eroavat tavoitteiltaan ja toisaalta kuten mainittua, vaikutus nuoressa on loppujen lopuksi kuitenkin yksilöllinen. Näin ollen nuorisotyön tuloksia ei voi tuoda näkyväksi mittaamalla vain yhdenlaisia vaikutuksia. Toisaalta vaikutuksia ei tule etsiä pelkästään nuorista, vaan myös aikuisten suhtautumistapojen kehittymisestä ja yhteisöjen tasolta.

Joillakin avoimen nuorisotyön prosesseilla on selkeä alku ja loppu, kuten esimerkiksi nuorisokeskusten kansainvälisillä nuorten kanssa toteutettavilla projekteilla. Tämän tyyppisistä projekteista on mahdollista osoittaa vaikutuksena esimerkiksi nuorten kompetenssien kasvua heidän itsensä arvioimana (Gretschel ym. 2016 Boost…nuorisokeskusten kansainvälisen nuorisotyön arviointi; ks. myös Kiilakoski 2015 nuorten kompetenssien kehittyminen vapaaehtoistyön leireillä; Stierh ym. 2015 emt.) Nuorisotyössä saavutetaan usein myös vaikutuksia, joissa nuorten rooli suhteessa omaan itseensä, muihin nuoriin, yhteisön aikuisiin tai vaikkapa ajatuksiin tulevaisuudesta voi muuttua ja nuori voi alkaa ottaa toimijuutta myös asioissa, jotka liittyvät omien asioiden lisäksi myös yhteisiin asioihin. (Cooper 2013 transformative evaluation; Gretschel 2011 Nuorisotalot mahdollistavina lähiyhteisöinä). Toisaalta esimerkiksi tieto- ja neuvontapalveluissa vaikutus voi näkyä esimerkiksi nuoren kokemuksena siitä, että hän sai avun – jo yksittäisestäkin kohtaamisesta (ks. esim. Gretschel 2016 Lähi- ja verkkopalvelujen arviointi). Kun siis vaikutuksia lähdetään kattavasti selvittämään avoimen nuorisotyön eri työmuodoista, on niitä myös käytännössä etsittävä monesta suunnasta, joka esimerkiksi kyselyyn rakennettuna tarkoittaa monia erilaisia vaihtoehtoja.

Toisaalta nuorisotyössä ei olennaista ole vain syntyneet vaikutukset, vaan myös se, keiden on mahdollista päästä nuorisotyön piiriin ja sitä kautta päästä vaikutuksista osallisiksi. Nuorisotyön ulkopuolelle jää erilaisten saavutettavuuteen liittyvien esteiden takia huomattava määrä sellaisia nuoria, jotka oletettavasti hyötyisivät nuorisotyöstä (Gretschel 2016 Lähi- ja verkkopalvelujen arviointi) ja sitä kautta on mahdollista, ettei nuorisotyö ole täysimääräisesti pystynyt tähän asti tuomaan panostaan ehkäisemään yhteiskunnan polarisaatiokehitystä. Nykyiset kävijämääräpainotteiset mittarit kannustavat järjestämään toimintaa, johon iso määrä nuoria saadaan mahdollisimman helposti. Nuorisotyön arvo yhteiskunnassa perustuu kuitenkin siihen, että se tavoittaisi avoimella osallistavalla toiminnallaan erityisesti niitä, jotka helposti jäävät ulkopuolelle. Näin ollen kävijöiden dokumentoinnissa ei olennaisimpana seikkana pitäisi pitää kokonaismäärää. Tärkeämpää on pohtia, keitä haluttiin tavoittaa ja millä tavoin erityisesti lähestyen heidät mahdollisesti tavoitettiin. Palveluilla on eroja myös sen suhteen, millaista kävijämäärää niihin voidaan mielekkäästi ottaa vastaan. Myös nuorten kasvu erilaisiin toimijan ja vaikuttajan rooleihin on olennaista tuoda esiin. Seuraavassa esitellään käyttöönotettavan arviointivälineen osa-alueet ja kerrotaan miten nuorisotyön luonne on niissä huomioitu.

## 5. KÄYTTÖÖNOTETTAVAN ARVIOINTIVÄLINEEN OSA-ALUEET

Arviointiväline koostuu neljästä eri osa-alueesta, jotka yhdessä muodostavat viidennen eli toiminnallisen tehokkuuden tunnusluvun. Kyseisessä tunnusluvussa nivoutuu yhteen laadun (saatavuus, toimivuus, käytettävyys ja tarpeisiin vastaavuus) ja vaikuttavuuden kysymykset, painottaen yhdenvertaisuutta.

****

Kuvio 1. Avoimen nuorisotyön *toiminnallista tehokkuutta* osoittavan tunnusluvun sisältämät osa-alueet: palvelujen käyttöaste, palvelujen tarpeisiin vastaavuus, palvelun käyttäjien tyytyväisyys ja heidän arvionsa vaikutuksista. Yhdenvertaisuusnäkökulma huomioidaan sekä erikseen, että jokaisessa osa-alueessa.

Arvioinnissa huomioidaan nuorten, nuorisotyötä tekevien ja päätöksentekijöiden näkökulmia. Arviointimenetelminä käytetään vuorovaikutteista arviointia, kyselyä ja itsearviointia.

Jokaisesta osa-alueesta voi maksimissaan saada 20 %. Toiminnallista tehokkuutta osoittava tunnusluku muodostetaan laskemalla yhteen jokaisesta osa-alueesta saatu tulos. Hyvän tuloksen aikaansaaminen edellyttää palvelun onnistumista kaikilla osa-alueilla. Maksimissaan toiminnallinen tehokkuus on 100 %.

Tunnusluvun muodostumiseen liittyvät yksityiskohdat määritellään tarkemmin arviointivälineen koekäyttöön osallistuvien tahojen kanssa hankkeen aikana.

### Osa-alue 1. Kävijämäärät ja uusi käsite: palvelun käyttöaste

Nuorisopalveluissa, kuten myös esimerkiksi liikuntapalveluissa, yleisin toiminnan kuvaamisessa käytetty tunnusluku on toiminnassa saavutettu kävijöiden tai kohtaamisten määrä. Uudessa arviointimallissa palvelun käyttäjien määrä suhteutetaan palvelun luonteeseen ja sen maksimissaan saavutettavissa olevaan määrään. Massatapahtumissa ja esimerkiksi tietopalveluissa, joita voi käyttää internetissä omatoimisesti, saavutetaan erilaisia kävijämääriä kuin vaikkapa yhteisölliseen toimintaan tähtäävässä nuorisotalotoiminnassa, vertaisohjaajien kouluttamisessa tai vaikkapa sellaisessa chatin ohjauspalvelussa, jossa vieraillaan esimerkiksi yksi kerrallaan. Toisaalta yhdenvertaisuusnäkökulmasta osa nuorista tarvitsee tukea voidakseen saavuttaa palvelun, jolloin osa työntekijän ajasta menee palveluun liittyvien erilaisten kynnysten voittamiseen nuoren tai erilaisten nuorten ryhmien kanssa. Verrattuna muihin peruspalveluihin, samantyyppinen tunnusluku on käytössä kotihoidossa, jossa asiakkaiden määrä työntekijää kohti suhteutetaan asiakkaan tuen tarpeiden määrään. Nuorisotyössä erityisen paljon painoarvoa on nuoren välittömien tarpeiden lisäksi annettava myös sille, että työntekijöillä on aikaa paneutua nuorten asioihin niin, että hän voi tilanteesta riippuen toimia avainhenkilönä toivon välittämisessä nuorelle ja apuna uusien mahdollisuuksien avaamisessa. Toisaalta myös nuorten nuorisotyön avulla saavuttamat uudet erilaiset toimijan ja vaikuttajan roolit on hyvä raportoida näkyviin.

### Osa-alue 2. Palvelujen tarpeisiin vastaavuus ja keskustelu kehittämistarpeista

Palvelujen laatua tarpeisiin vastaavuuden tasolla arvioidaan vuorovaikutteisella deliberatiivisella keskustelupäivämenetelmällä, joka Allianssin ja Nuorisotutkimusverkoston yhteistyönä kehitettiin nuorten ottamiseksi mukaan kuntapalvelujen arviointiin (Peruspalvelujen arvioinnin kehittämishanke 2009–2013). Menetelmää on vuosien varrella onnistuneesti käytetty yli 70 kunnassa ja useissa eri järjestöissä ja yhdessä nuorisokeskuksessa.

Vuorovaikutteisessa arvioinnissa palveluja arvioidaan juuriaan myöten. Keskustelua laajennetaan tehdäänkö asiat oikein -näkökulmasta pohtimaan, tehdäänkö oikeita asioita. Menetelmään kuuluu myös osio, jossa nuoret kertovat palveluille antamistaan arvioista, sekä esittävät niitä koskevia kehittämisehdotuksia palveluja tuottaville ja niistä päättäville tahoille. Nuorten ja aikuistahojen kohtaamisesta on monentasoista hyötyä. Ensinnäkin nuorten tekemät kehittämisehdotukset tulevat vastaanotetuiksi ja niihin mietitään tilaisuudessa paikanpäällä yhdessä neuvoteltuja ratkaisuja. Toisaalta keskustelijat oppivat toisiltaan ja osaavat jatkossa kenties paremmin ottaa huomioon eri tahojen näkökulmat. Aikuistahot ovat tilaisuuksissa myös heränneet pohtimaan, miten nuoria voidaan jatkossa ottaa laajemmin mukaan palvelujen kehittämistä koskevaan keskusteluun ja myös talousarviokeskusteluihin. Tässä mielessä vuorovaikutteinen kohtaaminen takaa palveluja koskevan päätöksenteon kestävyyttä monella tavoin myös tulevissa päätöksentekotilanteissa. Päätöksenteon kestävyyttä lisää myös se, että vuorovaikutteisissa arvioinneissa huomioidaan myös niiden nuorten näkökulmia, jotka ovat syystä tai toisesta jääneet palvelujen ulkopuolelle. Eli myös niiden nuorten kehittämisideoita käsitellään, jotka eivät käytä palveluja tai tule paikanpäälle kertomaan päättäjille ajatuksistaan.

Keskustelupäivämenetelmässä huomioidaan myös aikuistahojen asiantuntemus nuorisotyön palveluihin liittyen. Heidän osaltaan arviointi kokoaa yhteen nuorisotyötä toteuttavat, rahoittavat ja palveluista päättävät tahot, nuorten ohjaus- ja palveluverkoston sekä mahdollisuuksien mukaan nuorten vanhempia. Aikuistahot arvioivat samoja palveluja kuin nuoretkin, mutta heidän osaltaan keskustelun teemoissa huomioidaan enemmän tietoisesti myös palvelujen taloudelliseen tehokkuuteen ja talousarviosuunnitteluun liittyviä näkökulmia.

### Osa-alue 3a. Käyttäjien tyytyväisyys

Nuorisotyön palveluja tarjoavat hyvin erilaiset toimijat kunnista seurakuntiin ja järjestöihin. Kyseiset toimijat tekevät jo nyt paljon asiakastyytyväisyyskyselyitä. Kyselyt ovat helppo tapa kysyä asioista kerralla laajalta joukolta. Toisaalta niistä harvoin saa sen tyyppistä tietoa, joka auttaisi toimintojen kehittämisessä (ks. esim. Gretschel 2016 Lähi- ja verkkopalvelujen arviointi). On kuitenkin tärkeää, että nuorisotyöstä tuotetaan myös samantyyppistä tietoa kuin muista peruspalveluista. Esimerkiksi kirjastot ja terveyspalvelut raportoivat palvelujensa laatua viittaamalla asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksiin (Valtiovarainministeriö Peruspalvelujen tila 2014, 2016). Tässä mielessä onkin perusteltua, että avointa nuorisotyötä koskevan asiakastyytyväisyyden mittaamiseen suunniteltaisiin kaikille palveluja tuottavien tarpeisiin sopiva kyselypohja ja esille saatua nuorten tyytyväisyyttä palveluihin alettaisiin raportoida niin organisaatiotasolla kuin myös paikallisesti, alueellisesti ja kansallisesti.

### Osa-alue 3b. Palvelun vaikutukset

Asiakastyytyväisyyskyselyyn on mahdollista myös liittää osio, jossa kysytään nuorten arviota heihin ja ympäristöön kohdentuneista nuorisotyön vaikutuksista. Arviointi lähtee liikkeelle nuorten tarpeista: millaisia tarpeita hänellä oli ja miten palvelu niihin vastasi. Toisaalta kysytään myös, millaisia uusia taitoja ja mahdollisuuksia nuorisotyö antoi. Kysymyksissä huomioidaan, ettei nuorisotyö vaikuta vain nuoreen vaan myös esimerkiksi nuorten välisiin suhteisiin, nuoren kasvuympäristön yleiseen ilmapiiriin, ja siihen, miten nuoriin kuntalaisina suhtaudutaan.

Kuten aiemmin todettiin nuorisotyön vaikutukset ovat olettavasti jossain määrin erilaisia, riippuen kunkin palvelun erityispiirteistä. Osassa palveluista kyse on pitkäaikaisesta yhteisön toimintaan osallistumisesta (nuorisotalolla käynnit ja siellä tarjoutuvat roolit ja vaikuttamisen mahdollisuudet), osassa kyse voi olla yhden kerran tapahtuvasta nuoren ja ohjaajan kohtaamisesta, jossa pääpaino on nuoren asian hoitamisessa (juttelu chatneuvonnassa). Nuori on myös voitu ohjata lisäpalvelujen piiriin, jolloin myös ohjausympäristö on voinut muuttua verkosta kasvokkain ohjaamiseen ja toisinpäin. Myös tyytyväisyyttä eteenpäin ohjauksiin voidaan kyselyssä kartoittaa.

Asiakastyytyväisyyskyselystä ja siihen liittyvästä vaikutuksia kartoittavasta osiosta on tavoitteena tehdä sen tyyppinen, että sitä voivat käyttää laajasti kaikki nuorisotyötä tekevät tahot. Kaikkia nuorisotyön vaikutuksia ja varsinkaan pitkällä aikavälillä ei asiakastyytyväisyyskyselyn ohessa ole mahdollista tavoittaa. Lisäksi tarvitaan erillistutkimuksia, joissa paneudutaan monipuolisesti tiettyjen työmuotojen vaikutuksiin ja kartoitetaan toiminnan pitkäaikaisvaikutuksia niin yksilö-, ryhmä-, yhteisö- kuin yhteiskunnan tasolla.

### Osa-alue 4. Yhdenvertaisuuskartoitukset ja aktiivisuus kehittämistoimien toteutuksessa

Vaikka yhdenvertaisuusnäkökulmaa huomioidaan kaikissa arvioinnin osa-alueissa, on mallissa silti vielä oma osionsa myös yhdenvertaisuus- ja saatavuuskartoituksille. On tärkeää koota yhteen eri arviointimenetelmin kerätty tieto palvelujen toiminnallisesta yhdenvertaisuudesta (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014), sekä tarpeen vaatiessa täydentää tietopohjaa esimerkiksi tekemällä kyselyjä tai organisoimalla asiaa koskevia työpajoja esimerkiksi erilaisista taustoista tuleville nuorille (ks. esim. Oikeusministeriö Yhdenvertaisuus.fi). Tässä osiossa erikseen kiinnitetään huomiota myös siihen, että yhdenvertaisuutta edistävät toimet tulevat vietyä talousarvioon ja toteutuvat (ks. esim. Helsingin kaupunki, Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma 2013).

Palvelun saatavuuden ja laadun tarkastelussa on laajemmin ajateltuna kyse myös nuorten yhdenvertaisista oikeuksista. Nuorisotyön palvelut ovat jo lähtökohtaisesti olemassa siitä syystä, että yhteiskunnassa on katsottu tietynikäisten tarvitsevan tietyntyyppisiä omia palveluja. Ikä on yksi yhdenvertaisuusperiaate (ks. Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014). Nuoret sinänsä eivät ole yhtenäinen ryhmä, vaan heillä on erilaisia taustoja, yksilöllisiä elämäntilanteita ja he asuvat erilaisissa paikoissa. Nämä kaikki seikat vaikuttavat heidän kykyynsä saavuttaa palveluita. Palvelujen ulkopuolelle jäävien nuorten huomiointia arvioinnissa painotetaan. Hankkeen läpileikkaavana ajatuksena on lisätä nuorten välistä yhdenvertaisuutta lisäämällä palvelujen hyvää saatavuutta myös siten, että yksittäisiä nuoria tai erilaisia nuorten ryhmiä tuetaan tarpeen mukaan palvelun saavuttamisessa, olivatpa esteet sosiaalisia, fyysisiä, taloudellisia tai maantieteellisiä.

### Osa-alue 5. Edellä mainitut osa-alueet yhteensä: nuorisotyön toiminnallinen tehokkuus

Nuorisotyön toiminnallista tehokkuutta osoittavaan numeeriseen lukuun koottaisiin sekä kvantitatiivisessa muodossa olevaa tietoa (asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset) että nuorten, palveluja tarjoavien sekä niitä rahoittavien tahojen vuorovaikutteisten arviointien tulos kvantitatiiviseksi muutettuna, jolloin toiminnallinen tehokkuus voi olla maksimissaan 100 % koostuen eri osien yhteenlasketuista tuloksista. (laadullisen tiedon muuntamismahdollisuuksista kvantitatiiviseen muotoon ks. esim. Holland 2013 Introduction Participatory Statistics; Korpinen & Kareinen 360°-arviointityökalun sovellus peruspalveluiden arvioinnissa, 2009).

## 6. ARVIOINTIVÄLINEEN KÄYTTÖÖNOTTO TAPAHTUU RYPPÄITTÄIN

Hankkeen tavoitteena on arviointivälineen käyttöönotto vaiheittain noin viidessäkymmenessä organisaatiossa hankkeen aikana. Arviointi etenee ryppäittäin. Ensimmäisen ryppään 25 organisaatiota suorittaa arvioinnin vuosien 2017–2018 aikana ja toisen ryppään 25 organisaatiota vuosina 2018–2019. Myös hankkeen jälkeen tunnuslukutuotanto tapahtuu kahdessa arviointiryppäässä, joissa kummassakin on vähintään kaksikymmentäviisi avoimia nuorisotyön palveluja tuottavaa organisaatiota. Arviointikierros kunkin yksittäisen organisaation kohdalla kestää kaksi vuotta eli kukin arvioinninvaihe toteutetaan kerran kahdessa vuodessa. Arviointiryppäiden toiminta käynnistetään hankkeen aikana ja juurrutetaan eri tahojen toimintaan tavoitteena luoda pysyvä toimintatapa. Ensimmäinen kerran toiminnallisen tehokkuuden tunnuslukua raportoidaan vuonna 2019, jonka jälkeen se on raportoitavissa vuosittain.

Kuvio 2. Arviointi etenee ryppäittäin. Arviointikohteena hankkeen kahtena ensimmäisenä vuonna (2017–2018) on kokeilumielessä rypäs 1 eli 25 sellaista organisaatiota, jotka osallistuvat arviointivälineiden kehittämiseen samalla kun niiden toimintaa arvioidaan. Hankkeen toisena vuonna 2018 aloittaa rypäs kaksi eli 25 uutta organisaatiota. Vuonna 2019 arviointivuoro siirtyy jälleen ryppään 1 organisaatioihin. Ryppäiden kokoonpano voi kasvaa vuodesta toiseen. Arviointikierros kestää siis kaksi vuotta jokaisen organisaation kohdalla.