

# Jatkokehittämisen ideoita nuorten vastavuoroisesta palautteesta Ohjaamoissa

Juua 8.12.2016

Heikki Kantonen  
TKI –asiantuntija

**Vipuvoimaa**

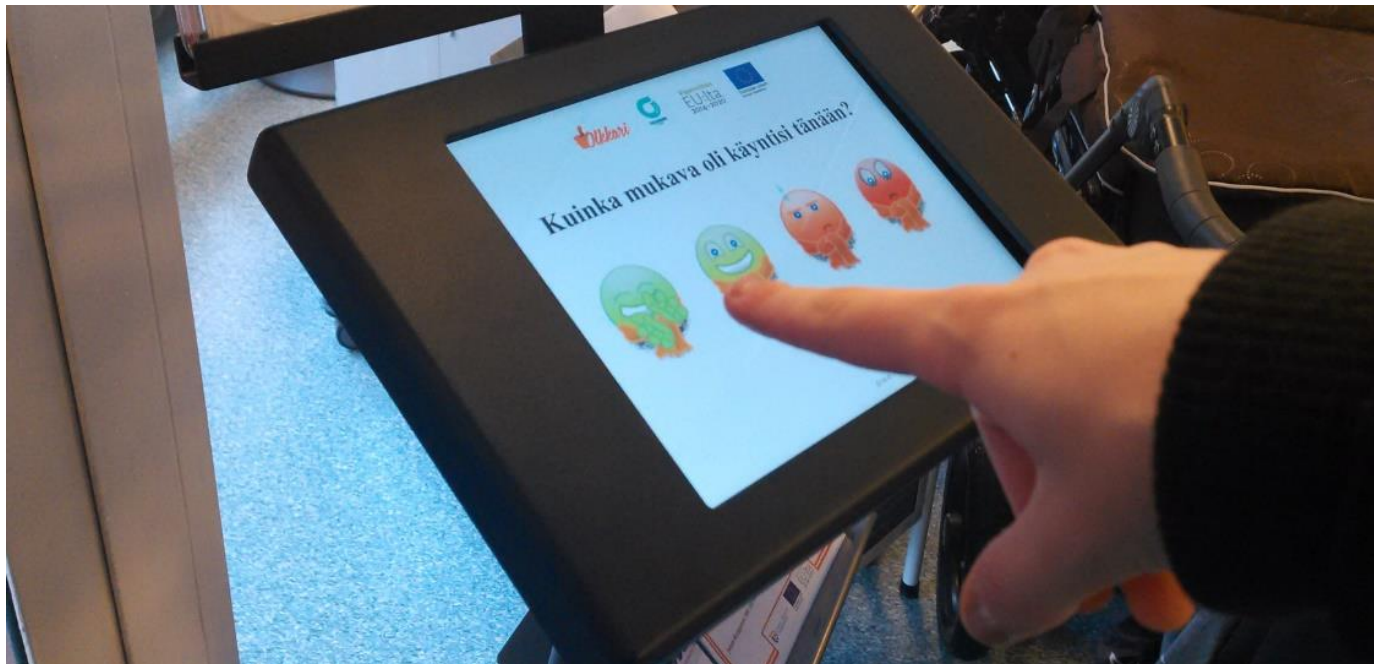
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

## Välittömän palautteen kerääminen

- Etelä-Savossa on kokeiltu palautteen keräämistä tabletilaitteilla fyysisissä Ohjaamoissa 11/2015 – 4/2017 (18kk)
- Ideana lisätä nuorten osallisuuden kokemusta Ohjaamo-palvelujen kehittämisessä, sekä kasvattaa yhteiseen vaikuttamiseen



## Hyviä havaintoja 11/2015–11/2016

- Laitteet ovat toiminnan kuumemittari  
(vastauksista näkee palautteen ajankohdan ja päivämäärän)
- Raportointi on yksinkertaista  
(sähköpostiin haluttuna aikana juuri niin jäsenneltyinä kuin haluaa)
- Laite seisoo jatkuvasti käyttövalmiina oven vieressä
- Teemakyselyiden laatimisen mahdollisuus myös käytettävissä  
(erityisesti käytetty teemapäivien yhteydessä)
- Nuorten palaute on ollut pääosin positiivista koko Etelä-Savossa

# Haasteita & kysymyksiä 11/2015–11/2016

- Tutkimustiedon palautuminen nuorille haastava  
(on paljon kiinni työntekijöiden panoksesta ja resursseista)
- Läheskään kaikki kävijät eivät anna palautetta laitteilla
- Vaikeudet hahmottaa todellinen palaute huumorista  
(anonyymin palautteen haaste aina)
- Useampaan kuin yhteen kysymykseen vastaaminen  
(mielenkiinto vastata useaan kysymykseen vaihtelee paljon)
- Systemaattinen reagointi palvelujen kehittämiseksi nuorilta saadun palautteen vaikutuksesta?

## Kehittämistarpeita

- Edullisempi ratkaisu palautteen keräämiselle (nyt hinta lasketaan tuhansissa euroissa / vuosi)
- Nuorille välittömämpi kokemus siitä että ovat vaikuttaneet kokonaisuuteen
- Selkeämmän vuoropuheluasetelman kehittäminen palveluntarjoajan ja kohderyhmän välille
- Pelillisten elementtien lisääminen, sekä toimiminen enemmän nuorten omissa ympäristöissä?
- Tarvitaanko fyysiset laitteet ja kuinka tärkeää on pitkän ajan kyselyiden toteuttaminen ”kuumemittarina”?

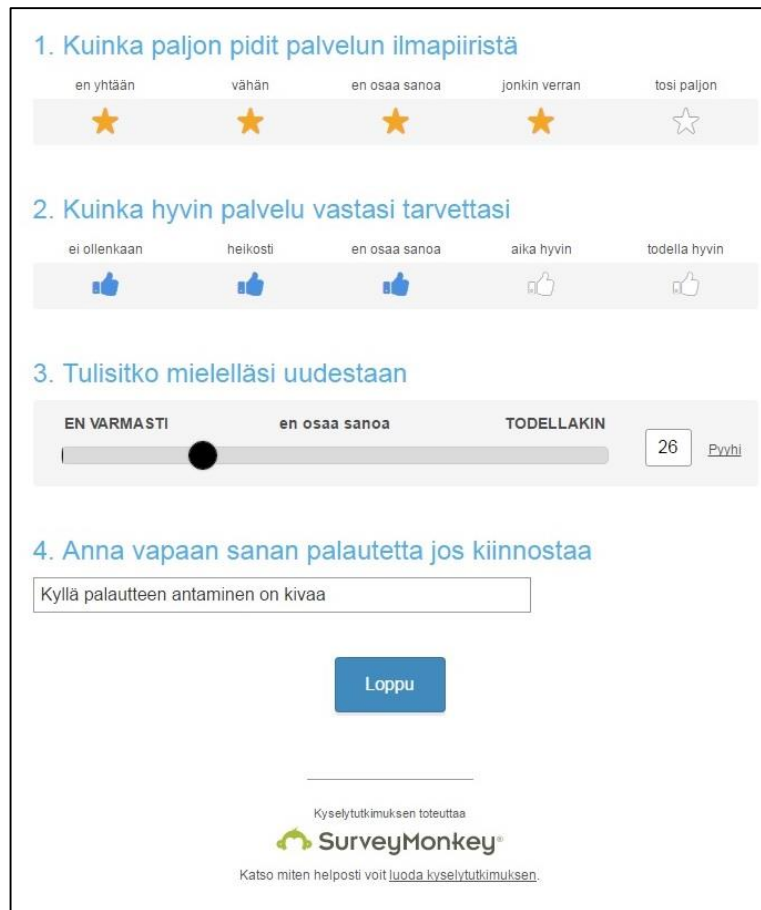
# Mahdollisuuksia

- Pitkäkestoisia kyselyitä ilman suoraa vuorovaikutteisuutta
  - SurveyMonkey
  - Webropol
- Rajattuun ajankohtaan sijoittuvia / vuorovaikutteisia kyselyitä
  - Padlet
  - Poll Everywhere
- Avoimet äänestykset / kyselyt sosiaalisen median ryhmissä
  - Facebook
  - Jne ...

# SurveyMonkey

<https://fi.surveymonkey.com/>

- Paljon käytetty kyselyalusta laajoilla vaihtoehdoilla
- Ilmainen ottaa käyttöön, lisätoiminnot maksavat
- Osallistuminen omilla laitteilla (yksi vastauskerta / selain)
- Vastaaminen anonyymisti
- Pystyy jakamaan vastaukset reaaliajassa linkin avulla
  
- Soveltuu kyselyiden toteuttamiseen pitkällä aikavälillä



1. Kuinka paljon pidit palvelun ilmapiiristä

en yhtään      vähän      en osaa sanoa      jonkin verran      tosi paljon

★      ★      ★      ★      ☆

2. Kuinka hyvin palvelu vastasi tarvetta

ei ollenkaan      heikosti      en osaa sanoa      aika hyvin      todella hyvin

👍      👍      👍      👍      👍

3. Tulisitko mielelläsi uudestaan


EN VARMASTI      en osaa sanoa      TODELLAKIN

26 Pyvyti

4. Anna vapaan sanan palautetta jos kiinnostaa

Kyllä palautteen antaminen on kivaa

Loppu

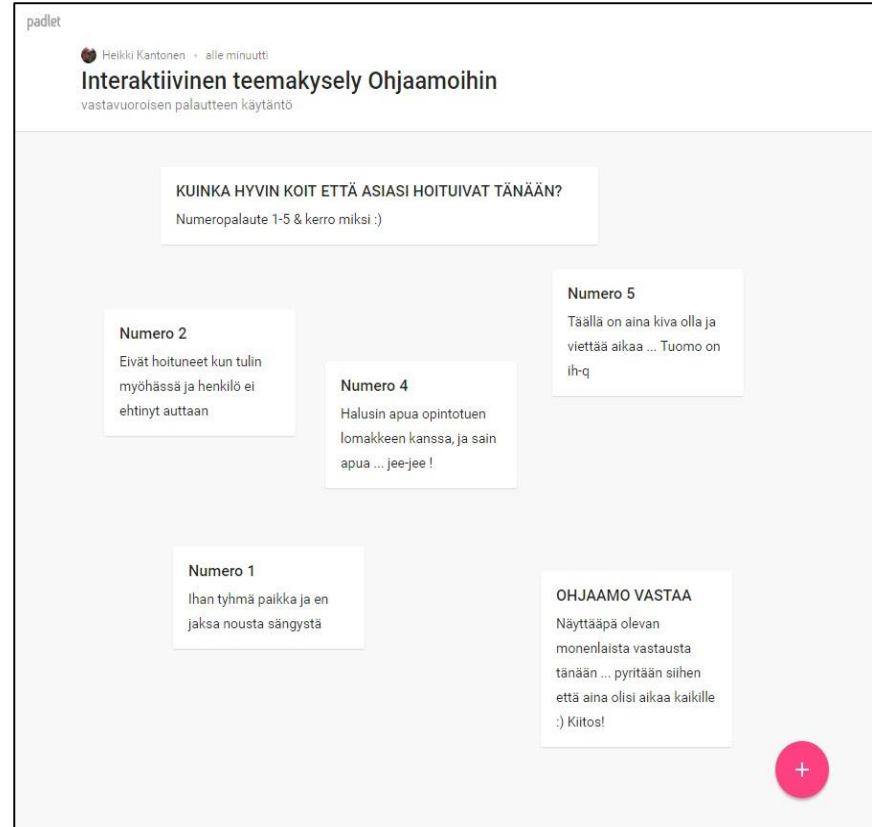
Kyselytutkimuksen toteuttaa  
 SurveyMonkey®  
Katso miten helposti voit luoda kyselytutkimuksen.

- Kokeile: <https://fi.surveymonkey.com/r/WJ8FNG2>
- Vastaukset: <https://fi.surveymonkey.com/results/SM-QBF2KKLF/>

# Padlet

<https://padlet.com/>

- Eräänlainen virtuaalinen ”fläppitaulu”
- Ilmainen ottaa käyttöön
- Osallistuminen omilla laitteilla
- Kaikki vastaukset ja kommentit yhteisesti nähtävillä
- Vastaaminen anonyymisti
- Soveltuu yhdessä työskentelyyn rajatun teeman ja ajankohdan sisällä (= esim. työpajat)



padlet

Heikki Kantonen · alle minuutti

### Interaktiivinen teemakysely Ohjaamoihin

vastavuoroisen palautteen käytäntö

**KUINKA HYVIN KOIT ETTÄ ASIASI HOITUIVAT TÄNÄÄN?**  
Numeropalaute 1-5 & kerro miksi :)

**Numero 2**  
Eivät hoituneet kun tulin myöhässä ja henkilö ei ehtinyt auttaan

**Numero 4**  
Halusin apua opintotuen lomakkeen kanssa, ja sain apua ... jee-jee !

**Numero 5**  
Täällä on aina kiva olla ja viettää aikaa ... Tuomo on ih-q

**Numero 1**  
Ihan tyhmä paikka ja en jaksa nousta sängystä

**OHJAAMO VASTAA**  
Näyttäpä olevan monenlaista vastausta tänään ... pyritään siihen että aina olisi aikaa kaikille :) Kiitos!

- Kokeile: [https://padlet.com/heikki\\_kantonen/m6s5bhgdpwf9](https://padlet.com/heikki_kantonen/m6s5bhgdpwf9)



# Facebook

[www.facebook.com](http://www.facebook.com)

- Mahdollisuus luoda yksinkertaisia äänestyksiä / kyselyitä ryhmien sisällä sen jäsenille
- Vastaukset ovat avoimia ja eivät anonyymejä
- Käytännössä ilmainen mahdollisuus
- Helppous tavoittaa kyselyillä kaikki Ohjaamon ryhmään jo kuuluvat nuoret
- Soveltuu nopeisiin ja ei arkaluontoisiin mielipidekyselyihin
- Kokeile: <https://www.facebook.com/groups/701271696703462/permalink/701272336703398/>



## Yhteenveto

- Jos on käytettävissä laitteita (joko nuorten omia tai Ohjaamojen yhteisiä) voidaan kyselyitä toteuttaa edullisesti
- Samaan aikaan voi olla käytössä pitkäkestoisia pienemmän vuorovaikutuksen ympäristöjä, sekä rajatumpaan ajanjaksoon sijoittuvia vuorovaikutuksellisia palautehetkiä
- Mitä enemmän työntekijöiden resurssia saadaan sidottua tutkimukselliseen kehittämistyöhön, sitä monipuolisemmin saadaan hyödynnettyä olemassa olevia mahdollisuuksia
- Nuorten kokemus yhteisiin asioihin vaikuttamisesta kasvaa sitä mukaa kun heidän antama panos näkyy käytännön työssä

## Yhteystiedot

(Ohjaamojen tuki –hanke)

Sonja Miettinen

Projektipäällikkö

[Sonja.miettinen@mamk.fi](mailto:Sonja.miettinen@mamk.fi)

Puh. 040 652 9268

Heikki Kantonen

TKI-asiantuntija

[Heikki.kantonen@mamk.fi](mailto:Heikki.kantonen@mamk.fi)

Puh. 040 774 9246

Pekka Pulkkinen

TKI-asiantuntija

[Pekka.pulkkinen@mamk.fi](mailto:Pekka.pulkkinen@mamk.fi)

Puh. 040 630 0341



# MAMK

University of Applied Sciences