



## Youth Work Quality and Performance Assessment Työseminaari 7.6.2010 – muistio

### Tausta ja toteutus

Seminaarin tarkoituksena oli vaihtaa kokemuksia ja käytäntöjä liittyen nuorisotyön laadunarviointiin. Eesti noorsootöö Keskusella on meneillään viisivuotinen ESR-hanke<sup>1</sup> *Developing Youth Work Quality*, jossa (muun muassa) kehitetään menetelmiä nuorisotyön laadunarviointiin. Hankkeessa kehitettävää mallia on tarkoitus pilotoida syksyllä 2010. Kanuuna-verkostossa on kevään 2010 aikana koulutettu 18 kuntaa pääkaupunkiseudulla kehitetyn nuorisotyön auditointi- ja itsearviointimallin käyttöön, ja osassa kuntia malli on jo käytössä. Tämän lisäksi Kanuuna-verkoston kunnat ovat keväällä 2010 koonneet ensimmäiset yhteisin kriteerein kootut tunnusluvut vuodelta 2009.

Työseminaarin järjesti Kanuuna-verkosto, jossa työryhmänä toimi Harri Taponen (Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus), Viula Pakka (Espoon kaupungin nuorisopalvelut) ja Ira Custódio (Kanuuna-verkosto). Kanuuna-verkoston kaupungeista seminaaripäivään osallistuivat lisäksi kommenttipuheenvuoroillaan edustajat Oulun kaupungin nuorisoasiainkeskuksesta (Noora Mäkinen) sekä Vantaan kaupungin nuorisopalveluista (Mari Järvinen).

Virolaisdelegaatioissa olivat mukana Anne Õuemaa (Tarton kaupunki), Ilona-Evelyn Rannala (Tallinnan kaupunki), Riina Vaap (Eesti Noorsootöö Keskus), Pille Soome (Eesti Noorsootöö Keskus), Kaisa Orunuk (Eesti Noorsootöö Keskus) ja Reine Tapp (Pärnun kaupunki).

Työseminaari järjestettiin 7.6.2010 Helsingissä hotelli Scandic Simonkentässä. Seminaarin työkielenä oli englanti, mutta paikoin tulkin mukanaolosta olisi ollut hyötyä (mikä kannattanee mahdollisessa jatkoyhteistyössä huomioida).

Työseminaarin rahoitti Opetus- ja kulttuuriministeriö Suomi–Viro-yhteistyöohjelmasta, ja seminaarissa Opetus- ja kulttuuriministeriötä edustivat kulttuuriasianneuvos Kimmo Aaltonen ja ylitarkastaja Sanna Puura.

### Seminaariohjelma

9.00	Welcome, introductions (Ira Custódio, Kanuuna Network)
9.15	Greetings from the Ministry of Education and Culture (Kimmo Aaltonen, counsellor for Cultural Affairs)
9.45	Estonian pilot project for youth work quality assessment (Kaisa Orunuk, Estonian Youth Work Centre)
10.45	A short break
11.00	Quality Assessment Model / Harri Taponen, City of Helsinki
12.00	Lunch
13.00	Some experiences on the quality assessment model / Noora Mäkinen, City of Oulu; Mari Järvinen, City of Vantaa

<sup>1</sup> <http://www.entk.ee/?id=343&keel=eng>



- 14.15 Coffee
- 14.30 Key Performance Indicators / Viula Pakka, City of Espoo
- 15.15 Discussion: connections between joint key figures and quality assessment model; how to benefit from the information acquired; general discussion
- 16.00 Thank you for the seminar

## Alustukset

### **Kaisa Orunuk – Developing Youth Work Quality, Estonian pilot project**

Kaisa Orunuk (Eesti Noorsootöö Keskus) esitteli aluksi *Developing Youth Work Quality* -hanketta. Tämä järjestys mahdollisti myöhemmissä alustuksissa dialogin eri mallien välillä, ja päivästä muotoutuikin varsin keskustelevalta.

*Developing Youth Work Quality* -hankkeessa on melko monenlaisia toimintoja, mutta sen päätavoitteena on nuorten työllisyyden parantaminen, ja toimintamuotoina 1) nuorisotyön koulutuksen kehittäminen ja nuorisotyön painoarvon lisääminen; sekä 2) nuorisotyön arvioinnin ja seurannan mallien kehittäminen sekä malli nuoria koskevan tiedon tuottamiseksi.

Orunukin mukaan kehiteltävä arviointimalli ei pohjautu mihinkään nykyiseen järjestelmään (kuten CAF tai EFQM). Sen tarkoitus on arvioida nuorisotyötä kunnan tasolla, ei yksittäisiä toimintoja (kuten nuorisotaloja). Malli valmistuu kesällä 2010 ja sitä on tarkoitus pilotoida tulevana syksynä viidessä kunnassa. Eesti Noorsootöö Keskus vastaa mallin kehittämisestä ja levittämisestä ja siihen kuuluvan koulutuksen järjestämisestä. Hankkeen aikana on myös tarkoitus luoda edellytykset toiminnan jatkumiselle ESR-rahoituksen päätyttyä, Orunuk mainitsi esimerkkinä laadunarviointimalliin liittyvän käsikirjan.

Kuntien edustajat näkivät hankkeen hyödyllisyyden siinä, että siinä kartoitetaan laajasti nuorisotyön kenttää ja sen toimijoita. Ilona-Evelyn Rannala (Tallinnan kaupunki) nosti esiin suurempien kaupunkien tarpeen olemassa olevien palveluiden arvioinnille (vs. palvelutarjonnan arviointi kuntatasolla). Hän pohti myös Tallinnassa ja Tartossa jo käytössä olevien seurantajärjestelmien vuorovaikutteista linkittämistä kansallisen hankkeen malleihin.

*Developing Youth Work Quality* -hankkeen vastuutahot ovat Eesti Noorsootöö Keskus ja Viron Youth In Action -ohjelman kansallinen toimisto. Hankkeessa on lisäksi mukana mm. kuntia, yliopistojen edustajia ja nuorisotyön koulutusta järjestäviä tahoja. Hanketta rahoittaa Euroopan sosiaalirahasto (ESR) ja sen kesto on 2008–2013.

### **Harri Taponen – Model for Quality Assessment in Youth Work**

Harri Taponen (Helsingin kaupunki) esitteli pääkaupunkiseudun (Helsinki, Espoo ja Vantaa) nuorisotoimien yhteistyössä kehittämän nuorisotyön auditointi- ja itsearviointimalliin taustoja, rakennetta ja käyttöä.

Mallia käytetään avointen nuorten iltojen (nuorisotalotoiminta), pienryhmien ja leiritoiminnan arvioimiseen. Kriteeristöjä nuorten osallisuudesta ja sähköisen median (sosiaalinen media) palveluista valmistellaan. Esimerkkinä käsiteltiin avointen nuorten iltojen kriteeristöä, josta Taponen mukaan työyhteisön toimintaa ja nuorten toimintaa koskevia kriteerejä olisi mahdollista käyttää sellaisenaan tai lähes sellaisenaan myös Virossa.



Mallin esittely herätti runsaasti keskustelua ja kysymyksiä, erityisesti siitä, miten se on vastaanotettu työntekijätasolla. Keskustelussa mallin vastaanotosta työntekijätasolla sivuttiin niin pääkaupunkiseudun kokemuksia, mallin vastaanottoa Kanuuna-verkoston kunnille keväällä 2010 järjestetyissä koulutuksissa kuin Oulussa järjestetyn koulutuksen yhteydessä tehdyistä koeauditoinneista auditoitujen talojen työntekijöiltä koottuja kokemuksia (Noora Mäkinen alustus).

Toinen osallistujia paljon kiinnostanut seikka oli kysymys siitä, antavatko auditoinnit ja itsearviointit samansuuntaisia tuloksia, vai ovatko saadut tulokset erilaisia. Taposen mukaan saadut tulokset ovat hyvin samansuuntaisia, kuitenkin niin, että itsearvioinneissa työntekijät ovat usein kriittisempiä.

Harri Taponen esitteli myös auditointien ja itsearviointien kautta Helsingissä esiin nousseita kehittämisteemoja Viula Pakan ja Mari Järvisen valottaessa asiaa Espoon ja Vantaan näkökulmista. Lopuksi Taponen kertoi jo vuonna 2010 järjestetyistä ja tulevista koulutuksista ja jatkosuunnitelmista mallin käytön osalta (esimerkkinä nuorten tekemät auditoinnit).

### **Kommenttipuheenvuoro 1: Noora Mäkinen – Auditing Open Door Youth Evenings in Oulu**

Oululta toivottiin kommenttipuheenvuoroa ohjelmaan tänä vuonna mallin käyttöönottavan kunnan näkökulmasta. Noora Mäkinen (Oulun kaupunki) oli koontanut alustukseensa kokemuksia ja kommentteja sekä Oulun koulutukseen osallistuneilta työntekijöiltä että koulutuksessa koeauditoidujen nuorisotalojen työntekijöiltä.

Koulutukseen osallistui Oulun kaupungin nuorisoasiainkeskuksesta kuusi työntekijää, joiden tehtävänä jatkossa on perehdyttää muut työntekijät mallin käyttöön. Mallin vastaanotto Oulussa on ollut positiivinen; se on nähty hyvänä ja innostavana välineenä kehittää oululaista nuorisotyötä.

Mäkinen esitteli alustuksessaan muun muassa näkökulman, jonka mukaan itsearviointeja on syytä tehdä ennen auditointeja. Tätä perusteltiin auditointikriteeristöön tutustumisella itsearvioinnin yhteydessä: auditoinnin palautekeskustelu on hyödyllisempi, kun sekä auditointijat että auditoidut tuntevat kriteeristön.

Mäkinen toi alustuksessaan esiin sekä mallin myönteisinä koettuja puolia (väline työn arviointiin ja palautteen antoon) että siihen kohdistunutta kritiikkiä. Kritiikki kohdistui pääosin kriteerien määrään ja siihen, ehditäänkö kaikki kriteerit arvioida auditointiin varatussa ajassa. Palautteen saaminen (palautekeskustelu) oli koettu erityisen hyödylliseksi ja mielekkääksi.

Osallistujia kiinnosti, kuinka Oulussa koetaan ajatus siitä, että oululaiset nuorisotyöntekijät auditovat toisten oululaisten nuorisotyöntekijöiden taloja. Oulussa on kuitenkin tehty periaatepäätös siitä, että auditointijat tulevat Rovaniemeltä ja oululaiset käyvät auditoinnissa vastavuoroisesti Rovaniemen nuorisotaloja.

### **Kommenttipuheenvuoro 2: Mari Järvinen – Experiences on the Quality Assessment Model**

Mari Järvinen (Vantaan kaupunki) on ollut mukana arviointikriteereitä pääkaupunkiseudulla työvälineissä työryhmissä, minkä lisäksi hänellä on kokemusta niin auditoinnista, auditoitavana olemisesta, itsearvioinnista kuin auditoitavan nuorisotalon (/talojen) esimiehenä toimimisesta. Näistä näkökulmista Järvinen esitteli omia näkemyksiään ja kokemuksiaan mallista.



Järvinen toi esiin viisi näkökulmaa mallin hyötyihin. Ensinnäkin, se antaa mahdollisuuden tutustumiseen ja kontaktiin toisten (kaupunkien) nuorisotyöntekijöiden kanssa, mikä mahdollistaa tiedon, ajatusten ja mielipiteiden vaihdon ja nuorisotyön teemoista keskustelun. Auditoidessa tutustuu toisenlaisiin tapoihin tehdä samaa työtä, ja toiseen nuorisotaloon tutustuminen mahdollistaa hyvien käytäntöjen, työtapojen ja ideoiden ”parastamisen”.

Tärkeänä hyötynä Järvinen näki palautteen, niin kritiikin kuin positiivisen palautteen saamisen omasta työstä ja sen vahvuuksista ja kehittämistarpeista. Tästä näkökulmasta (palautteen saaminen työstä ja sen koettu tärkeys) heräsi osallistujien kesken melko runsaasti keskustelua.

Auditoijilta saatavan palautteen lisäksi Järvinen nosti esiin myös nuorilta auditoinnin kautta välittyvän palautteen: auditoija saattaa kuulla nuorilta sellaista tietoa, joita auditoitavan talon työntekijöillä ei ole. Lopuksi Järvinen kertoi (positiivisista) kokemuksistaan mukanaolostaan mallia kehittelessä työryhmässä.

### **Viula Pakka – Joint Key Figures**

Viula Pakka (Espoon kaupunki) esitteli yhteisten tunnuslukujen vaiheet kehittelyn alkamisesta Kanuuna-verkoston ensimmäisen yhteisten tunnuslukujen kokoamiseen keväällä 2010. Tunnuslukujen kokoaminen yhteisin kriteerein aloitettiin Kanuuna-kunnissa tammikuussa 2009, ja myöhemmin samana vuonna ohjeistusta tarkennettiin vielä ennen lukujen kokoamista maaliskuussa 2010.

Ennen yhteisten tunnuslukujen ja kriteerien läpikäymistä Pakka kävi läpi muutamia lukuihin ja niiden tulkintaan ja käyttömahdollisuuksiin vaikuttavia tekijöitä. Lukujen vertailu toimii toistaiseksi yksittäisten kaupunkien eri vuosien lukujen välillä, ei niinkään vielä eri kaupunkien välillä. Lisäksi kuntien strategiset valinnat ja työn painopisteet näkyvät luvuissa – eikä niihin toisaalta ole mahdollista sisällyttää kaikkea eri kunnissa tehtävää (nuoriso)työtä.

On edelleen aiheellista kysyä, onko ohjeistusta lukujen keräämiseen tulkittu kaikissa kunnissa samalla tavalla, tai vaikuttavatko eri kunnissa käytetyt erilaiset tietojärjestelmät saatuihin lukuihin. Kaikenkattavaa ja aukotonta ohjeistusta 24 kaupungille on mahdoton luoda, mikä osaltaan korostaa koulutuksen ja kunnissa tapahtuvan perehdytyksen merkitystä.

Pakka esitteli Kanuuna-verkoston yhteisten tunnuslukujen keräämisperiaatteet ja kriteerit. Tässä yhteydessä käytiin keskustelua myös siitä, mitä lukuihin itse asiassa sisältyy, ja millaisista asiakkuuksista ne koostuvat. Sama aihe oli esillä myös Kanuuna-verkoston seminaarissa Oulussa, jossa vuoden 2009 lukuja käsiteltiin: toiveena oli, että koottaviin taulukoihin olisi mahdollista liittää lukuja taustoittavaa kuntakohtaista tietoa.

Pakan alustusta seuranneessa keskustelussa käsiteltiin muun muassa eri arviointimenetelmin saatavan tiedon hyödyntämistä ja eri menetelmien rinnakkaista käyttöä.

### **Mahdollinen jatkoyhteistyö**

Sovittiin, että Kaisa Orunuk on vielä kesän aikana yhteydessä Kanuunaan ja tiedottaa projektin etenemisestä. Syksyllä Virossa on tarkoitus järjestää arvioinnin pilottivaiheen kokemuksia pohtiva seminaari, ja tähän seminaariin toivottiin mukaan Kanuuna-verkoston / pääkaupunkiseudun edustajaa tai edustajia. Kanuunan ohjausryhmä ei ole vielä keskustellut mahdollisesta jatkoyhteistyöstä (ohjausryhmä kokoontuu seuraavan kerran 26. elokuuta). Opetus- ja kulttuuriministeriön kanssa on toistaiseksi sovittu rahoituksesta vain Helsingissä jo järjestetyn seminaarin osalta.