

Piia Järvi & Susanne Kauppi

## **OULUN KAUPUNGIN TYÖPAJAPALVELUJEN VAIKUTTAVUUS**

Nuorten palautekyselyn pilotointi

# **OULUN KAUPUNGIN TYÖPAJAPALVELUJEN VAIKUTTAVUUS**

Nuorten palautekyselyn pilotointi

Piia Järvi ja Susanne Kauppi  
Opinnäytetyö  
Syksy 2014  
Sosiaalian koulutusohjelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialankoulutusohjelma

---

Tekijät: Piia Järvi ja Susanne Kauppi

Opinnäytetyön nimi: Oulun kaupungin työpajapalvelujen vaikuttavuus, nuorten palautekyselyn pilotointi

Työn ohjaajat: Liisa Kiviniemi ja Aira Vanhala

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2014

Sivumäärä: 50 + 11 liitesivua

---

Oulun kaupungissa ollaan laatimassa laajaa työpajatoiminnan vaikuttavuusjärjestelmää ja mittaristoa vaikuttavuustiedon keräämiseksi. Vaikuttavuustyön tavoitteena on tuottaa tietoa työpajapalvelujen ja siihen liittyvän monialaisen yhteistyön kehittämiseksi sekä toiminnan ja talouden suunnittelun sekä päätöksenteon pohjaksi. Vaikuttavuuden arvioinnissa tietoa kerätään pajalla olevilta nuorilta, henkilöstöltä sekä sidosryhmiltä. Vaikuttavuuden arviointi on nykyisin keskeinen tekijä hyvinvointipalvelujen arvioinnissa. Opetus- ja kulttuuriministeriö velvoittaa työpajatoimintaa seuraamaan toimintansa vaikuttavuutta. Vaikuttavuuden arvioinnissa pyritään yhdistämään niin asiakkaan kuin palveluja tuottavan yhteiskunnan näkökulma.

Opinnäytetyömme oli laadullinen tutkimus ja sen tuloksia käytettiin vaikuttavuusjärjestelmään sisältyvän nuorten palautekyselyn kehittämisessä. Oulun kaupungin työpajoilla olevia nuoria otettiin mukaan palautekyselyn pilotointiin. Nuorilta kerättiin haastattelemalla kokemuksia palautekyselystä sekä kehittämisideoita ja näin saatiin tietoa kyselyn toimivuudesta käytännössä. Pilotoinnin perusteella tehtyjen muutosten jälkeen palautekysely on tarkoitus ottaa pysyvään käyttöön osaksi vaikuttavuusjärjestelmää. Tutkimuksen tavoitteena oli myös selvittää, tunteeko nuori pääsevänsä vaikuttamaan työpajapalvelujen kehittämiseen vastaamalla palautekyselyyn sekä kokeeko hän itse hyötyvänsä palautekyselyn täyttamisestä ja millä tavalla.

Nuorten kokemukset kyselystä olivat pääasiassa myönteisiä ja kokonaisuutena se sai positiivista palautetta. Heidän mielestään kysely oli sopivan pituinen, loogisesti rakennettu ja kattava. Kysymykset olivat pääsääntöisesti hyviä ja ymmärrettäviä. Kritiikki ja rakentava palaute koski pääosin yksittäisiä kysymyksiä sekä vastaamiseen liittyviä asioita. Nuorilta tullut palaute jatkojalostettiin kehittämisideoiksi. Myös nuorilta itseltään nousi kehittämisideoita. Tutkimuksessa tuli esiin, että nuoria motivoi vastaamaan pajajakson mielekkyys ja elämäntilanteen kohentuminen pajajakson aikana sekä se, että heistä ja heidän mielipiteistään ollaan kiinnostuneita. Kyselyyn vastaaminen auttoi osaa nuorista hahmottamaan omaa elämäntilannettaan ja kehittymistään pajajakson aikana. Suurin osa nuorista luotti, että kyselyyn vastaamalla voi vaikuttaa työpajapalvelujen kehittämiseen.

Vaikuttavuustyöryhmä on tehnyt haluamansa muutokset palautekyselyyn tuottamamme tiedon pohjalta. Useimmat kehittämis ehdotukset on viety palautekyselyyn sellaisenaan tai jatkokehittelyinä ja joidenkin ehdotusten osalta muutosten tekemistä vielä harkitaan. Kyselyn ulkoasua ja teknistä käytettävyyttä tullaan vielä arvioimaan ennen lopullista käyttöönottoa.

---

**Asiasanat:** nuoret, työpajat, vaikuttavuus, pilotointi

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services

---

Authors: Piia Järvi & Susanne Kauppi

Title of thesis: The Effectiveness of Workshop Services in the City of Oulu, a Pilot Young People's Feedback Survey

Supervisors: Liisa Kiviniemi & Aira Vanhala

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2014

Number of pages: 50 + 11 appendix pages

---

The city of Oulu is outlining an extensive system of measuring the effectiveness of its workshop services. The aim is to provide information for developing workshop services and cross-sectoral co-operations, as well as for financial planning and decision-making. In assessing the effectiveness, the data was collected from the young people in the workshops, the staff and the interest groups. Nowadays, the evaluation of effectiveness is a key factor in the valuing the welfare services. The Ministry Of Education and Culture requires workshop systems to follow the effectiveness of their operations. The aim of evaluating effectiveness is to connect customers' and society's perspectives.

Our thesis was a qualitative study and the results were used for developing feedback survey, which will be a part of the effectiveness system. The young people in the workshops were included in the pilot survey. They were interviewed about the survey and their development ideas, and so getting information on the survey in practice. The effectiveness survey is intended to be taken in permanent use, once the improvements based on the pilot survey have been made. The study intends to find out, if the young people feel they are influencing on the development of the workshop services and benefitting in some way themselves on taking part in the survey.

The experiences the young people had in the survey were mainly positive. They considered the survey logical, comprehensive and its length fine. The questions were mainly good and understandable. The critic and the constructive feedback concerned individual questions and answers. The feedback young people gave was upgraded into development ideas. Also, the young people gave us development ideas. The research showed, the young people were motivated to answer the survey, had the workshop period been meaningful and their life situation improved during the period. They were even more motivated to answer, when they noticed that people were interested in their opinions. Answering the survey helped some of the young people perceive their own life situation and development during the workshop period. Most of the young people trusted that by answering they could affect the development of the workshop system.

The effectiveness workgroup has made changes in the feedback survey according to the knowledge we produced. Most of the development proposals have been taken into the feedback survey as such or upgraded and some are still under consideration. The layout of the survey and the technical usability will be assessed before bringing into use.

---

**Keywords:** young people, workshop, effectiveness, piloting

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TYÖPAJATOIMINTA NUOREN TUKENA	8
3	TYÖPAJATOIMINNAN VAIKUTTAVUUS	11
3.1	Vaikuttavuus käsitteenä ja vaikuttavuuden arviointi	11
3.2	Oulun kaupungin työpajapalvelujen vaikuttavuusjärjestelmä	14
4	TYÖPAJATOIMINNAN TAVOITTEET VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINNIN PERUSTANA	17
4.1	Osallisuus	17
4.2	Voimaantuminen ja elämänhallinta	18
4.3	Koulutukseen hakeutumisen ja työllistymisen tukeminen syrjäytymistä ehkäisevänä toimintana	20
5	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT	22
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	23
6.1	Palautekyselyn esitestaus	23
6.2	Aineiston keruu ja kohdejoukko	23
6.3	Aineiston analyysi	25
7	TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	27
7.1	Myönteinen palaute	27
7.2	Kritiikkiä, rakentavaa palautetta ja kehittämisideoita	29
7.3	Nuorten kokemukset vaikuttamisen mahdollisuudesta	34
7.4	Palautekyselyyn vastaamisen hyödyt nuoren näkökulmasta	35
8	POHDINTA	37
8.1	Opinnäytetyöprosessin arviointi	37
8.2	Tulosten arviointi	39
8.3	Luotettavuus ja eettisyys	41
8.4	Oppimistavoitteiden arviointi	43
8.5	Jatkokehittäminen	44
	LÄHTEET	46
	LIITTEET	51

# 1 JOHDANTO

Nuorten syrjäytyminen ja työttömyys ovat tällä hetkellä merkittävä huolenaihe koko valtakunnan tasolla. Tämän vuoden toukokuussa alle 25-vuotiaita oli työttömänä työnhakijana 37 800, mikä on 4900 enemmän vuoden takaisesta (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, viitattu 21.8.2014). Erityisesti se koskettaa Oulun seutua, jossa nuorisotyöttömyys oli esimerkiksi vuonna 2013 noin puolitoistakertainen verrattuna koko maan tilanteeseen (Terveys- ja hyvinvoinninlaitos 2014, viitattu 27.8.2014). Edellisten lisäksi on suuri joukko nuoria, jotka eivät näy työttömyystilastoissa ja elävät palvelujärjestelmän ulkopuolella.

Nuorten huolestuttavaan tilanteeseen on pyritty vaikuttamaan vuoden 2013 alussa voimaan tulleella nuorisotakuulla. Se koskettaa kaikkia alle 25-vuotiaita nuoria sekä alle 30-vuotiaita vastaavalmistuneita. Nuorisotakuun tavoitteena on ehkäistä syrjäytymistä, edistää nuoren koulutukseen tai työhön sijoittumista sekä estää työttömyyden pitkittymistä. Nuorisotakuun perusteella kaikille edellä mainittuihin ryhmiin kuuluville nuorille tulee järjestää kolmen kuukauden kuluessa työnhaun alkamisesta palvelu tai toimenpide (työ-, harjoittelu-, työkokeilu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka), joka parantaa nuoren mahdollisuuksia löytää työpaikka ja selviytyä työmarkkinoilla. (TE-palvelut 2013, viitattu 23.10.2013.)

Työpajatoiminta on hyvä keino toteuttaa nuorisotakuuta erityisesti niiden nuorten kohdalla, joiden tulevaisuuden suunnitelmat ovat vielä epäselvät ja jotka tarvitsevat tukea ja ohjausta koulutukseen ja työllistymiseen liittyvien haasteiden lisäksi arjenhallinnan ja sosiaalisten taitojen opetteluun. Opetus- ja kulttuuriministeriön lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämissuunnitelmassa 2012–2015 nuorten työpajat on otettu keskeiseksi keinoksi parantaa nuorten työllisyystilannetta etsivän nuorisotyön ja monialaisen yhteistyön vahvistamisen ohella. Kehittämissuunnitelmassa ensimmäisenä toimenpiteenä strategisen tavoitteen saavuttamiseksi on kirjattu nuorten työpajatoiminta ja etsivä nuorisotyö osana nuorisotakuun toteuttamista. Käytännössä tämä tarkoittaa, että työpajatoimintaan resursoidaan, toimintaa pyritään laajentamaan ja nuoriso- ja sosiaalialan opiskelijoiden tietämystä työpajatoiminnasta lisätään. Toisena työpajoja koskevana toimenpiteenä on kirjattu erilaiset oppimis- ja työllistymispolut, jossa työpajoille on annettu tehtäväksi lisätä yhteistyötä koulutuksen järjestäjien ja työnantajien kanssa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2012, 23–25.)

Opetus- ja kulttuuriministeriö velvoittaa työpajatoimintaa seuraamaan toimintansa vaikuttavuutta (Opetusministeriö 2006, 2). Hyvinvointivaltion toimintojen ja palvelujen arviointia painotetaan myös poliittisissa ohjelmissa, suosituksissa ja julkisten palvelujen kehittämissasiakirjoissa. Vaikuttavuuden arviointi on nykyisin keskeinen tekijä hyvinvointipalvelujen arvioinnissa. Vaikuttavuuden arvioinnissa pyritään yhdistämään niin asiakkaan kuin palveluja tuottavan yhteiskunnan näkökulma. Työpajojen osalta se tarkentuu kysymyksiin: kykeneekö paja vastaamaan nuorten tarpeisiin ja saadaanko yhteiskunnan pajoille osoittamille rahoille vastinetta? Vaikuttavuutta arvioidaan aina suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Työpajatoiminnan vaikuttavuuden arvioinnissa voidaan erottaa toisistaan nuoren yksilötason vaikuttavuus sekä pajojen yhteiskunnallinen vaikuttavuus. Työpajojen vaikuttavuuden arvioinnissa ei tällä hetkellä ole käytössä yhtä yhtenäistä valtakunnallista mittaristoa, vaan pajoilla käytetään vaihtelevasti valtakunnallisessa tarjonnassa olevia järjestelmiä, kuten ARVI, VAT ja Imba/Melba sekä pajojen omia itse kehitettyjä arviointijärjestelmiä. (Kuure 2009, 1; Opetusministeriö 2006, 2; Pohjantammi 2009, 48; Rajavaara 2007, 12.)

Oulun kaupungissa ollaan laatimassa laajaa työpajatoiminnan vaikuttavuusjärjestelmää ja mittaristoa vaikuttavuustiedon keräämiseksi. Vaikuttavuustyön tavoitteena on tuottaa tietoa työpajapalvelujen ja siihen liittyvän monialaisen yhteistyön kehittämiseksi sekä toiminnan ja talouden suunnittelun sekä päätöksenteon pohjaksi. Vaikuttavuuden arvioinnissa tietoa kerätään pajalla olevilta nuorilta, henkilöstöltä sekä sidosryhmiltä. Lisäksi arvioinnissa käytetään muun muassa työpajan kirjanpitoaineistoa sekä nuorten lähtötilanne- ja sijoittumistietoja. (Oulun kaupunki 2014a, 3-4, 15.) Vaikuttavuusjärjestelmä on tulossa pysyvään käyttöön ja tavoitteena on tuottaa vaikuttavuustietoa säännöllisesti pitkällä aikavälillä, jotta myös trendimuutokset muun muassa kohderyhmässä ja palvelutarpeissa saadaan näkyviin, joten mittariston kehittämiseen tulee panostaa ja sen pilotointi on tärkeää.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on olla mukana yhdessä nuorten kanssa kehittämässä vaikuttavuusjärjestelmään sisältyvää nuorten palautekyselyä. Tavoitteena on, että pilotoinnin perusteella tehtyjen muutosten jälkeen palautekysely on toimiva ja voidaan ottaa pysyvään käyttöön osaksi vaikuttavuusjärjestelmää. Tutkimuksen tavoitteena on myös selvittää, tuntee nuori pääsevänsä vaikuttamaan työpajapalvelujen kehittämiseen vastaamalla palautekyselyyn ja kokeeko hän itse hyötyvänsä palautekyselyn täyttämisestä ja millä tavalla.

## 2 TYÖPAJATOIMINTA NUOREN TUKENA

Ensimmäinen työpaja perustettiin Suomeen 1983, jolloin sen tehtävänä oli etsiä uusia ratkaisuja nuorten koulutuksesta ja työelämästä syrjäytymiseen. Pajatoiminta olikin 1980-luvulla selkeästi nuorisotyön väline. Lama aikana 1990-luvulla toiminta laajeni ja se muuttui nuorisotyöstä työvoimapolitiittiseksi toiminnaksi. Tuolloin keskityttiin lähinnä hätäaputyöllistämiseen ja työpajojen määrä kasvoi yli kolmeensataan. Tultaessa 2000-luvulle asiakaskunnan ongelmat monimutkaistuivat ja massatyöttömyydestä siirryttiin rakennetyöttömyyden haasteisiin. Tämä asetti pajatoiminnalle jälleen muutospaineita. Toiminta alkoi kehittyä nykyiseen muotoonsa ja työpajoista tuli työssä oppimisen ja yksilöllisten valmennus- ja kuntoutuspalvelujen tuottajia. Työpajatoiminta on ammatillistunut alkuajoistaan, mikä näkyy henkilöstön vahvana osaamisena kohdata yhä monimuotoisempaa asiakaskuntaa entistä yksilöllisemmin. (Marniemi, Pekkala & Virtanen 2004, 7–8; Komonen 2007, 429; Kuure 2009, 1–2.)

Tämän päivän nuorten työpaja on yhteisö, jossa nuori tekee työtä yhdessä muiden valmentautujien ja valmennushenkilöstön kanssa. Työpajalla nuori osallistuu työ-, yksilö- ja ryhmävalmennuksiin, työelämävalmennukseen, koulutuksiin, työelämään ja koulutuksiin liittyviin tutustumiskäyn-teihin ja muuhun aktivoivaan toimintaan, kuten liikuntaan ja kulttuuritapahtumiin. Jokaisen nuoren työpajajakso suunnitellaan yksilöllisistä tavoitteista ja tarpeista lähtien ja tarvittaessa nuori ohjataan myös työpajan ulkopuolisten palveluiden piiriin. Keskeinen toiminnan tavoite on tukea nuoren hyvinvointia ja osallisuutta, koulutukseen tai työelämään hakeutumista ja pääsyä sekä parantaa nuoren työmarkkina-asemaa. Työpajalla opitaan työelämän perussääntöjä sekä arjenhallintaa ja lisäksi nuoren sosiaaliset taidot kehittyvät. Tavoitteena on siis, että nuoresta kehittyä omasta elämästään vastuun ottava aktiivinen toimija. (Komonen 2007, 434; Oulun kaupungin nuorisoasiainkeskus 2009, 5, 10; Oulun kaupunki 2014a, 6–7; Alapiessa & Jaakola, opinnäytetyöpalaveri 25.10.2013.)

Työpajatoimintaa harjoittavat Suomessa kunnat, säätiöt sekä erilaiset yhdistykset ja yhteisöt. Niitä on nykyisin kaikkiaan noin 250. (Kuure 2009, 5.) Työpajat ovat keskenään erilaisia ja erikokoisia. Työpajojen toimintatavat ja palvelut vaihtelevat. Myös työpajojen sisäiset tavoitteet vaihtelevat huomattavasti. Työpajojen tavoitteissa on kuitenkin yhteisiä tekijöitä, jotka on määritelty myös Opetusministeriön päätöksessä nuorten työpajatoiminnan yleisistä perusteista ja suosituksista.



Näitä yhteisiä tavoitteita ovat nuoren elämän- ja arjenhallinnan sekä yleisten työelämävalmiuksien ja ammatillisten valmiuksien lisääminen. (Opetusministeriö 2006, 2; Kuure 2009, 5–6.)

Työpajoilla valmennustoimenpiteet jaotellaan eri asiakasryhmien tarpeiden mukaan eri tasoille sosiaalisen työllistämisen toimialojen mukaisesti. Tasojen avulla toimenpiteet osataan kohdentaa paremmin. Näitä tasoja ovat starttivalmennus, kuntouttava työvalmennus, valmentava työtoiminta sekä työsuhteeseen työllistäminen. Tavoitteet ja tuen määrä vaihtelevat tasojen välillä. Esimerkiksi kuntouttavassa työvalmennuksessa oleva valmentautuja voi tarvita monipuolista ja moniammatillista valmennustukea, kun taas työsuhteeseen työllistetty valmentautuja voi selvitä ilman mainittavaa valmennustarvetta. Tuen määrä perustuu kuitenkin yksilöllisiin tarpeisiin, joten toiminnan tavoitteita tai tuen määrää ei voida määrittellä pelkästään tason perusteella. (Pekkala 2004, 12–13.)

Työpajalla keskeiset toimintamuodot ovat työvalmennus ja yksilövalmennus. Valmennus perustuu valmentautujan yksilöllisiin tarpeisiin. Mitä kauempana työllistymismahdollisuudet avoimille työmarkkinoille ovat, sitä enemmän henkilökohtaista valmennusta tarvitaan. Työn ja tuen määrä vaihtelevat asiakkaan tarpeiden mukaisesti myös työpajakson kuluessa. Työvalmennuksen peruselementti on itse työ. Sillä tavoitellaan yksilön elämän tukemista, itsetunnon kohottamista, arjen jäsentymistä ja sosiaalista vahvistamista. Työ yksistään ei kuitenkaan ole valmennusta. Työvalmennuksen perustehtävänä on edistää yksilön työkykyä ja osaamista. Se on tuen antamista erilaisten töiden opettelussa, käytännön taitojen opettelua ja yhdessä tekemistä työyhteisössä. Yksilövalmennuksen perustehtävänä on puolestaan tukea yksilön toimintakykyä ja arjenhallintaa. Silloin kun asiakkaan tilanne vaatii laaja-alaista tukea ja verkostoyhteistyötä, yksilövalmennuksen rooli korostuu. Yksilövalmennus on moniammatillista yhteistyötä muiden nuorten kanssa työskentelevien palveluntarjoajien kanssa. Käytännössä se on asioiden selvittelyä, keskustelua, välittämistä ja tukemista. (Pekkala 2004, 6, 8, 12.)

### **Oulun kaupungin työpajat**

Oulun kaupungissa nuorten työpajat kuuluvat sivistys- ja kulttuuripalveluihin, perusopetus- ja nuorisopalveluiden kokonaisuuteen yhdessä nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden sekä etsivän nuorisotyön kanssa (Oulun kaupunki 2013, 5). Koko toimintaa ja sen kehittämistä johtaa palvelupäällikkö, jonka alaisuudessa toimivat työpajojen yksilövalmentajat, työvalmentajat ja suunnittelijat. Työpajaorganisaatioon kuuluvat Nuorten pajakeskus, Pohjoinen alue (Haukiputaan ja Kiimingin

pajat) sekä Seinätön työpajatoiminta. Työpajoja on yhteensä 17 ja pajapaikkoja fyysisissä pajayksiköissä noin 130 läpivirtauksen ollessa noin 350 nuorta vuodessa. (Oulun kaupungin nuorisosiainkeskus 2009, 20; Oulun kaupunki 2014a, 11.)

Nuorten työpajat tarjoavat monipuolisia työpaikkoja 17–24 -vuotiaille, työttömille oululaisille nuorille. Pajalle voi työllistyä työkokeiluun tai työsuhteeseen. Työsuhteen edellytyksenä on Sanssikortti tai ammatillinen koulutus. (Oulun kaupunki, viitattu 18.11.2013.) Työpajalla voi olla myös kuntouttavassa työtoiminnassa, työssäoppimis- ja harjoittelujaksolla tai suorittaa yhdyskuntapalvelua (Oulun kaupungin nuorisosiainkeskus 2009, 15). Nuoret ohjautuvat työpajoille työpörssissä avoinna olevia paikkoja hakemalla, TE-toimiston, työvoiman palvelukeskuksen, sosiaalipalveluiden, Byströmin nuorten palvelujen, etsivän nuorisotyön, oppilaitosten sekä muiden yhteistyötahojen kautta (Oulun kaupunki 2014a, 12).

Työpajajakso Oulun kaupungin työpajoilla sisältää työtä, työvalmennusta, yksilövalmennusta, työelämävalmennusta, ryhmävalmennusta, koulutusta, työelämään ja koulutuksiin tutustumista, peruskoulun arvosanojen korottamista, kansainvälistä toimintaa sekä muuta toimintaa nuoren henkilökohtaisten tarpeiden mukaan. Työpajoilla järjestetään myös yhteisiä tietoiskuja esim. talouteen, asumiseen ja osallisuuteen liittyen. Tavoitteena on kokonaisvaltainen elämänhallinnan tukeminen. (Oulun kaupungin nuorisosiainkeskus 2009, 10–14.) Pajajakson pituus vaihtelee nuoren tilanteen mukaan kuukaudesta vuoteen ollen nykyisellään keskimäärin 3kk (Alapiessa & Jaakola, opinnäytetyöpalaveri 25.10.2013).

### 3 TYÖPAJATOIMINNAN VAIKUTTAVUUS

#### 3.1 Vaikuttavuus käsitteenä ja vaikuttavuuden arviointi

##### Vaikuttavuus ja vaikuttavuuden arviointi

Suomessa arvioinnin käytännöt ovat levinneet lähes kaikkiin hyvinvointivaltion toimintoihin, palveluihin ja etuuksiin. Arviointiin velvoittaa Suomen lainsäädäntö, jossa oli vuoteen 2006 mennessä noin 80 arviointiin velvoittavaa säädöstä ja ne on säädetty pääosin 1990- ja 2000-luvuilla. Arviointia painotetaan myös poliittisissa ohjelmissa, suosituksissa ja julkisten palvelujen kehittämissä kirjoissa. Nykyisin ei liene yhtään julkista organisaatiota, missä ei tehtäisi arvioiteja. (Rajavaara 2007, 12–13.)

Vaikuttavuus on Rajavaaran mukaan tämän päivän arvioinnin avainkäsitteitä ja se on saanut yhteiskuntapolitiikassa merkittävän sananvallan. Vaikuttavuuden käsite alkoi asettua hyvinvointivaltion hallinnointiin ja tietokäytäntöihin 1980-luvun lopulla. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkijoiden keskuudessa sitä ei ole juurikaan käytetty tätä ennen, vaikka se muun muassa taloustieteessä onkin ollut jo aikaisemmin tärkeä käsite. Vaikuttavuuden käsitteen sijaan puhuttiin toiminnan vaikutuksista ja seurauksista. Esimerkiksi jo 1800- ja 1900-lukujen vaihteessa on käyty keskustelua sosiaalivakuutuksen myönteisistä ja kielteisistä, passivoivista vaikutuksista, joten hyvinvointivaltion toimintoja koskevat vaikutuksen kysymykset eivät siis suinkaan ole uusia. 2000-luvulla käsite on levinnyt jo kaikkiin julkisen sektorin toimintoihin. Tähän ovat vaikuttaneet toiminnan ja talouden ohjauksen uudistukset sekä arviointivelvoitteiden lakisääteistyminen. Koko sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan toimintaa ohjataan vaikuttavuustavoitteiden avulla. Nykyisin kaikilta julkisen sektorin työntekijöiltä ja siten myös kuntien hyvinvointipalveluiden alalla työskenteleviltä vaaditaan vaikuttavuuslähtöistä työmoraalia. (2007, 14–16, 171.)

Puhuttaessa yhteiskuntapolitiittisten toimien vaikutuksista ja vaikuttavuudesta, ei aihetta lähestytä useinkaan yhtenäisin käsittein, vaan saatetaan puhua vaikutuksista, muutoksista, seurauksista, merkityksistä, hyödyistä ja onnistumisista. Vaikuttavuuden käsitettä käytetään kuitenkin edellisiin verrattuna toisella tavalla. Vaikuttavuudesta on tullut päämääräluonteinen asia, johon hyvinvointivaltion hallinnoinnissa tulee pyrkiä eli vaikuttavuus on itsessään päämäärä. (Rajavaara 2007, 16.) Kuure vertailee vaikutuksen ja vaikuttavuuden käsitteiden välistä eroa siten, että arvioitaessa toi-

minnan vaikuttavuutta yksilön tai toimenpiteiden tasolla, puhutaan usein vaikutuksista. Vaikuttavuuden käsite otetaan käyttöön siinä vaiheessa, kun siirrytään puhumaan järjestelmien ja yhteiskunnan tasolla. (2010, 12.) Salmelan mukaan vaikuttavuudella tarkoitetaan sitä, miten asiakkaan saama palvelu vaikuttaa ihmisen elämään pitkällä tähtäimellä. Tarkemmin sanoen, sillä tarkoitetaan palveluiden mahdollisuuksia ja kykyjä aikaan saada haluttuja, tavoitteeksi asetettuja muutoksia asiakkaiden elämäntilanteessa. (1997, 21, 24.)

Vaikuttavuuden arviointi on nykyisin keskeistä hyvinvointipalveluiden arvioinnissa. Vaikuttavuuden arvioinnissa pyritään yhdistämään niin asiakkaan kuin palveluja rahoittavan yhteiskunnan näkökulma. Työpajojen osalta se tarkentuu kysymyksiin: kykeneekö paja vastaamaan nuorten tarpeisiin ja saadaanko yhteiskunnan pajoille osoittamille rahoille vastinetta? Vaikuttavuutta arvioidaan aina suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Kuure on lainannut raportissaan valtiontalouden tarkastusviraston muotoilua vaikuttavuuden määrittelyyn ja sen mukaan ”vaikuttavuudessa on yksinkertaisimmillaan kyse siitä, että saavutetut tulokset ovat tehtyjen toimenpiteiden seurausta”. (Kuure 2009, 1, 6.)

### **Työpajatoiminnan vaikuttavuuden arvioinnin ulottuvuudet**

Työpajatoiminnan vaikuttavuuden arvioinnissa voidaan erottaa toisistaan vaikuttavuus nuoreen yksilötasolla sekä pajojen yhteiskunnallinen vaikuttavuus. Keväällä 2009 Sosiaalikehitys Oy:n toteuttamassa ESR-rahoitteisessa Nuorta ei jätetä – hankkeessa tehty selvitys käsittelee pajatoiminnan vaikutuksen ja yhteiskunnallisen vaikuttavuuden arvioinnin yhteyksiä. Selvityksen mukaan toiminnan vaikutuksella ja yhteiskunnallisella vaikuttavuudella sekä näiden arviointikäytännöillä tulisi olla selkeä yhteys (Pohjantammi 2009, 62). Yhteiskunnallista vaikuttavuutta osoitetaan tällä hetkellä nuorten paja-ajan jälkeisillä sijoittumistiedoilla eli kouluun tai työelämään sijoittumisen sekä muun positiivisen sijoittumisen perusteella. Sijoittumistietoa kerätään heti nuoren pajajakson jälkeen ja työpajasta riippuen puolen vuoden, vuoden ja/tai kolmen vuoden jälkeen. Näitä tietoja käytetään päätöksenteon pohjana. Koska työpajojen keskeinen tavoite on koulutukseen ja työelämään ohjaaminen, ovat mittarit tältä osin käyttökelpoisia. Pohjantammi esittää kuitenkin kritiikkiä siitä, että yhteiskunnallista vaikuttavuutta arvioidaan ainoastaan sijoittumistietojen perusteella. Sijoittumistiedoissa ei muun muassa huomioida nuoren lähtötilannetta ennen pajajaksoa, ”muu positiivinen sijoittuminen” –kategoria on epämääräinen eli mitkä sijoittumiset tulisi määritellä positiiviksi, elämänhallinnan muutoksista kertovat tiedot jäävät huomioimatta eikä muitakaan pajajakson aikaansaamia myönteisiä muutoksia nuorena huomioida. Sijoittumistiedoissa ei

myöskään huomioida toimintaympäristön vaikutuksia. Nuorten heikko tavoitettavuus pajajakson jälkeen voi vaikuttaa sijoittumistietojen luotettavuuteen. (Pohjantammi 2009, 9, 13–18.)

Työpajatoiminnan vaikuttavuuden arviointi on ollut yhtenä tutkimuskohteena myös vuosina 2008–2010 toteutetussa Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenian hallinnoimassa ja Nuorisotutkimusseuran toteuttamassa Pajaverkko-projektissa (Kuure 2010, 2). Projektissa tuotettiin muun muassa pajaohjaajille suunnattu käytännönläheinen tutkimusraportti: ”Nuorten työpajatoiminnan vaikuttavuuden arvioinnin ulottuvuudet” (Helsingin yliopisto, viitattu 5.12.2013). Työpajatoiminnan vaikuttavuuden arviointia voi Kuuren mukaan lähestyä useammalla eri vaikuttavuuden tasolla. Kuhunkin tasoon liittyvät omat tavoitteet ja arvioinnin työkalut, joilla vaikuttavuuden mittaamista voidaan lähestyä. Hän esittää viisi eri vaikuttavuuden arvioinnin ulottuvuutta. Vaikuttavuuden arviointi lähtee nuoresta itsestään, miten työpajatoiminta on vaikuttanut nuoren elämään ja miten se on kyennyt vastaamaan nuoren tarpeisiin. Tämän jälkeen arvioidaan toiminnan vaikutusta työpajaan työyhteisönä ja organisaationa sekä arvioidaan toiminnan vaikutusta työpajan asemaan nuorten palvelujärjestelmässä. Seuraavana vaikuttavuuden arvioinnin tasona tarkastellaan toiminnan vaikutusta nuorisopolitiikkaan ja lainsäädäntöön. Lopuksi palataan taas nuoreen itseensä ja siihen, miten prosessi on auttanut nuoren kiinnittymisessä työmarkkinoihin ja yhteiskuntaan. (2009, 15–16.)

Vuoden 2013 alussa on käynnistynyt Sosiaalisen vahvistamisen kehittämistoiminta -hanke, jonka tarkoituksena on lisätä sosiaalista vahvistamista koskevaa tietopohjaa, kehittää työpajatoiminnan, etsivän nuorisotyön ja Nuotta-valmennuksen vaikuttavuuden arviointia sekä palveluihin liittyviä yhteistyökäytäntöjä. Kehittämistoiminnan rahoittajana toimii Opetus- ja kulttuuriministeriö ja vastuu on valtakunnallisella työpajayhdistyksellä. (Valtakunnallinen työpajayhdistys ry 2013, viitattu 6.6.2014.) Kehittämistoiminnan asiantuntijana toimiva Kristiina Lehmuskoski on kerännyt tietoa työpajoilla käytössä olevista vaikuttavuusmittaristoista. Hänen mukaansa työpajoilla on käytössä sekä valtakunnallisessa tarjonnassa olevia vaikuttavuuden arvioinnin järjestelmiä, että pajojen omaan käyttöön kehitettyjä arviointijärjestelmiä. Systemaattista tai teoriatilalla taustoitettua yhteistä mittaamistapaa ei ole. Kehittämistyön tavoitteena onkin tuottaa yhtenäinen sosiaalisten palveluiden laadullisten vaikutusten mittaristo, joka pyritään levittämään valtakunnalliseen käyttöön. (Lehmuskoski, haastattelu 12.11.2013.)

### 3.2 Oulun kaupungin työpajapalvelujen vaikuttavuusjärjestelmä

Oulun kaupungin työpajapalvelut ovat kehittämässä laajaa vaikuttavuusjärjestelmää, joka sisältää palautekyselyt pajajakson päättävälle nuorille, henkilöstölle sekä sidosryhmille. Lisäksi vaikuttavuustietoa kerätään työpajan kirjanpitoaineistosta. Vaikuttavuudenarvioinnin tulokset kootaan ja dokumentoidaan vuosittain tulosraportiksi, jolla toiminnan vaikuttavuus tehdään näkyväksi. (Oulun kaupunki 2014a, 15.) Vaikuttavuustietoa käytetään:

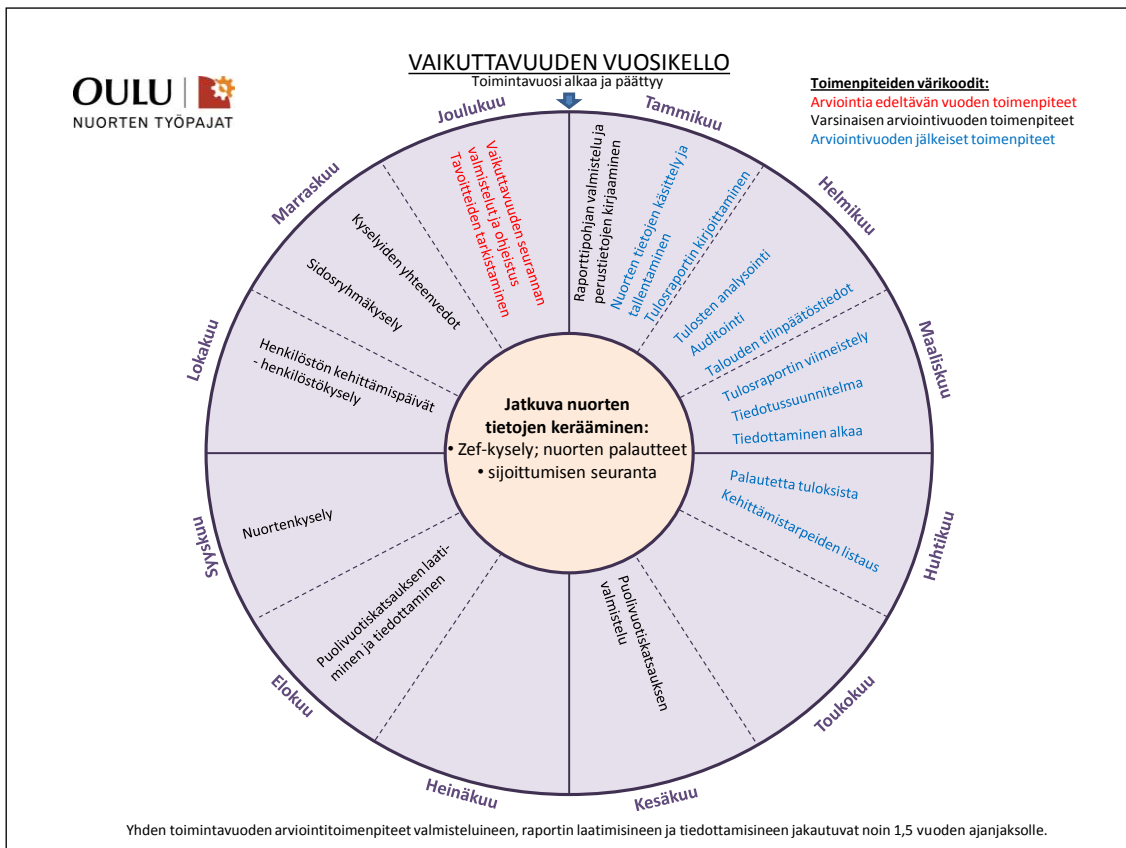
- Pajatoiminnan, valmennusmenetelmien ja vaikuttavuuden kehittämiseen
- Toiminnan ja talouden suunnittelun sekä päätöksenteon pohjana
  - toiminnan tarpeellisuus, jatkuvuus ja rahoitus
- Muutostarpeisiin vastaamiseen
  - vaikuttavuustiedon osoittamat muutos- ja kehittämistarpeet
- Henkilöstön osaamisen kehittämiseen
- Asiakkaiden tavoitteiden ja palvelujen kohtaamisen parantamiseen
- Monialaisen verkostoyhteistyön kehittämiseen. (Oulun kaupunki 2014a, 4.)

Vaikuttavuusjärjestelmässä on samoja piirteitä kuin niin sanotussa sosiaalisen tilinpidon mallissa, joka tuo esille organisaation sosiaalista ja yhteiskunnallista näkökulmaa samalla tavoin kuin taloudellinen tilinpäätös taloudellisesta tuloksesta. Sosiaalinen tilinpito soveltuu yhdistyksille, sosiaalisille yrityksille ja muille aatteellisille organisaatioille, julkiselle sektorille, yksityiselle sektorille sekä projekteille ja ohjelmille. Toiminnan tulokset ja vaikutukset mitataan ja tuodaan esille säännöllisesti ja uskottavasti. Näin tavoitteiden toteutumista voidaan seurata ja raportoida. Aluksi laaditaan budjetti eli mietitään millaisia sosiaalisia tuloksia halutaan saada aikaiseksi. Tilikauden aikana tehdään mittauksia ja kerätään tilastotietoa. Lopuksi raportoidaan saavutetuista tuloksista sidosryhmille, rahoittajille ja organisaatiolle itselleen. (Björk & Siltanen 2009, 2.)

Työpajapalvelujen vaikuttavuusjärjestelmän kehittäminen alkoi kokoamalla työpajahenkilöstöstä vaikuttavuustyöryhmä. Vaikuttavuustyöryhmään kuuluvat suunnittelijat Tenho Jaakola ja Sirpa Alapiessa, yksilö-, työ- ja työelämävalmentajia sekä palveluesimies. Palvelupäällikkö seuraa työn etenemistä. Suunnittelija Tenho Jaakola toimii ryhmän koollekutsujana ja sihteerinä. Vaikuttavuustyöryhmän toiminta käynnistyi lokakuussa 2012. Ensimmäisenä tehtävänä oli tiedostaa uuden Oulun työpajatoiminnan toiminta-ajatus, kohderyhmä ja tavoitteet sekä määrittellä ne palvelut, joilla asetettuihin tavoitteisiin päästään. Seuraavassa vaiheessa työryhmä suunnitteli vaikuttamisen mittaamisen kategoriat, mittarit ja mittausmenetelmät sekä dokumentointitavan, jolla tuloksista ja vaikuttavuudesta tiedotetaan. (Oulun kaupunki 2014a, 3–4.)

Vaikuttavuusmittariston kategoriat on johdettu työpajan toiminta-ajatuksesta sekä nuorten tavoitteen toteutumista edistävien työpajapalvelujen pohjalta. Näitä kategorioita ovat nuorten elämäntoiminta ja voimaantuminen, nuorten kouluttautumisen ja työllistymisen tukeminen, paikallinen ja alueellinen vaikuttavuus sekä työpajapalvelujen kehittäminen. Käytännössä kategorioihin sisältyvien mittareiden kehittäminen toteutettiin siten, että ensin jokainen työryhmän jäsen määritteli itsenäisesti toimintaa kuvaavia mittareita. Tämän jälkeen mittarit koottiin työryhmässä yhteen ja niiden joukosta poimittiin tärkeimmät sekä poistettiin tai yhdistettiin samaa aihetta koskevat mittarit. Seuraavassa vaiheessa suunnittelija Tenho Jaakola luonnosteli konkreettiset kysymykset sekä niille vastausvaihtoehdot, joista palautekyselyt rakentuvat. Mittarit haluttiin kehittää itse, jotta saataisiin mahdollisimman hyvin juuri omaan käyttöön soveltuva vaikuttavuusmittaristo. (Oulun kaupunki 2014a, 3-5; Alapiessa & Jaakola, opinnäytetyöpöalaveri 25.10.2013.)

Vaikuttavuuden arviointi tullaan toteuttamaan säännöllisesti tietyn aikataulun mukaisesti. Vuosikelloon (kuvio 1) on koottu vaikuttavuustietojen mittaus- ja raportointiajankohdat, jotka jakaantuvat noin puolentoista vuoden ajalle. (Oulun kaupunki 2014a, 25.)



Kuvio 1. Oulun kaupungin nuorten työpajojen vaikuttavuuden arvioinnin aikataulu, vuosikello (Oulun kaupunki 2014a, 25).

Vaikuttavuuden vuosikellossa nuorten palautteen kerääminen on sijoitettu keskelle. Nuorten palautekyselyä tullaan käyttämään jatkuvasti vaikuttavuustiedon keräämiseen, sillä nuorten pajajaksot päättyvät eri aikoina riippuen pajajakson pituudesta ja aloitusajankohdasta ja tältä osin tiedon kerääminen onkin jatkuva prosessi. Tiedot kootaan yhteen, analysoidaan ja raportoidaan ennalta suunnitellun aikataulun mukaisesti kerran vuodessa.



## 4 TYÖPAJATOIMINNAN TAVOITTEET VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINNIN PERUSTANA

### 4.1 Osallisuus

Nuorten työpajatoiminnan eräs keskeinen tavoite on tukea nuoren osallisuutta (Oulun kaupungin nuorisosiainkeskus 2009, 4). Osallisuutta voidaan määritellä useamman eri tieteenalan kuten valtio-opin, psykologian tai sosiaalipedagogiikan näkökulmasta, jolloin se määrittyy aina hieman eri tavalla (Hämäläinen 2008, 18). Kun osallisuutta lähestytään nuoren ja työpajatoiminnan suunnasta, on tarkoituksenmukaista keskittyä määrittelemään sitä sosiaalipedagogisesta näkökulmasta, sillä työpajatoiminta perustuu sosiaalipedagogiseen ajattelumalliin (Oulun kaupunki 2014a, 7). Nuorten osallisuus sosiaalipedagogisessa viitekehyksessä jäsennetään yhteiskunnan jäsenyyteen kasvamisen sekä huono-osaisuuden ja sosiaalisen syrjäytymisen ehkäisyn ja lievittämisen näkökulmasta. Ihmisellä ei siis ole osallisuutta syntyessään, vaan osallisuuteen kasvetaan. (Hämäläinen 2008, 20.)

Osallisuutta voidaan hahmottaa sekä yhteiskunnallisen että yksilöllisen osallisuuden näkökulmasta. Tarkasteltaessa osallisuutta nuoren ja yhteiskunnan suhteena, osallisuus viittaa osuuteen yhteiskunnasta ja sen hyvästä. Osallisuus on kuulumista yhteiskunnan järjestelmiin ja yhteisöihin, joihin kuulumalla ylläpidetään ja saavutetaan hyvinvointia, elämänlaatua ja elämänhallintaa. (Hämäläinen 2008, 21,26.) Osallisuudella on aina jokin konteksti, sillä siihen vaikuttavat toiset ihmiset, olosuhteet ja sosiaaliset rakenteet (Komonen 2007, 430 viittaa Komoseen 2005). Osallisuus on aina osallisuutta johonkin tai jostakin. Nuoren kohdalla se voi olla osallisuutta koulutuksesta, työstä, riittävästä toimeentulosta, itseä kehittävästä harrastuksista, tyydyttävistä ihmissuhteista, edunvalvonnasta, kansalaistoiminnasta, poliittisesta vaikuttamisesta ja muusta yhteiskunnallisesta osallistumisesta. Erityisesti nykyaikana näistä keskeisenä näyttäytyy koulutus ja siihen osallistuminen, mutta tämän lisäksi erilaiset sosiaaliset yhteisöt ja lähiyhteisöt ovat keskeisessä asemassa erityisesti nuorten osallisuuden määrittelyssä. (Hämäläinen 2008, 26; Komonen 2007, 430, 431.)

Osallisuuden tunteen ajatellaan syntyvän osallistumisen ja vaikuttamisen kautta (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2012, 6). Tarkasteltaessa osallisuutta yksilön näkökulmasta, nousee keskeiseen

osaan nuoren itsensä kokema osallisuus. Psykologisesta näkökulmasta katsottuna kiinnitetään huomio ihmissuhteisiin, harrastuksiin ja yleisesti subjektiiviseen kokemiseen. Yksilön kokemus omasta osallisuudesta on sidoksissa yksilölliseen kasvuprosessiin ja sen muodostumiseen vaikuttavat monet tekijät. Osallisuus ja sen ehdot määrittyvät momentaalisesti ja koskettavat ihmistä kokonaisvaltaisesti. Yksilön ominaisuutena osallisuus on aktiivista kansalaisuutta, kosketusta kulttuuriperintöön, itsensä kehittämistä koulutuksen ja harrastusten avulla sekä kykyä huolehtia itsestä ja läheisistä, moraalista kypsyttää, lainkuuliaisuutta ja vastuuntuntoista toimintaa yhteiskunnassa. (Hämäläinen 2008, 29–30.)

Kun osallisuus käsitetään saavutettavan kasvuprosessien kautta, on kasvuprosessien edistäminen tästä näkökulmasta tarkasteltuna osallisuuden edistämistä. Nuorten osallisuuden edistämistä voi lähestyä kahdesta eri suunnasta. Osallisuutta edistetään kehittämällä yhteiskunnan instituutioita, rakenteita ja lainsäädäntöä osallisuutta vahvistaviksi. Nuoren osallisuutta vahvistetaan myös tukemalla nuoria kehittymään omana itsenään, auttamalla heitä löytämään paikkansa yhteiskunnassa, tukemalla kasvua yhteiskunnalliseksi toimijaksi, osallistuvaksi kansalaiseksi. Samalla tuetaan nuoren yhteiskunnallisen identiteetin rakentumista. (Hämäläinen 2008, 21, 28, 31.) Työpajalla osallisuuden tukeminen tapahtuu käytännössä jälkimmäisestä näkökulmasta. Nuorten osallisuuden edistämiseen kuuluivat jo 2000-luvun alkupuolella julkaistun valtakunnallisen toimenpideohjelman mukaan olennaisesti opintojen, uravalintojen ja työelämään pääsyn tukeminen (Hämäläinen 2008, 25), mikä onkin keskeistä työpajatoiminnassa ja on nuorten osallisuuden tukemisessä edelleen keskeisessä asemassa.

## 4.2 Voimaantuminen ja elämänhallinta

**Voimaantuminen** (empowerment) on yksilön oma henkilökohtainen prosessi, joka lähtee yksilöstä itsestään eikä sitä voi toinen ihminen tuottaa. Toisaalta se on kuitenkin myös sosiaalinen prosessi, jossa ympäristön sosiaaliset rakenteet ja olosuhteet ovat merkityksellisiä eli toimintaympäristön olosuhteet vaikuttavat voimaantumiseen. Turvallinen, avoin ja rohkaiseva ilmapiiri kannustaa omien päämäärien toteuttamiseen ja sitä kautta voimaantumiseen. Hyväksyvä ja arvostava vuorovaikutus muiden kanssa rohkaisee kokeilemaan ja sitä kautta syntyy onnistumisen kokemuksia, jotka auttavat voimaantumisprosessissa. Toimiminen hyväksyvässä kontekstissa tukee voimaantumista (Siitonen 1999, 93,143–145, 154-155.) Työpaja nähdään sosiaalisen voimaantumisen yhteisönä (Pohjantammi 2013, 105), jossa voi turvallisesti onnistua ja epäonnistua sekä harjoitella yhteisössä toimimista.

Ihminen on voimaantunut, kun hän on löytänyt omat voimavaransa ja käyttää niitä oman hyvinvointinsa rakentamiseen. Voimaantunut ihminen pystyy asettamaan itselleen tavoitteita ja päämääriä. Hänellä on valinnanvapaus ja itsemääräämisoikeus omiin päämääriinsä ja niiden tavoittamiseen. Minäkuva on myönteinen, itsetunto ja itseluottamus tukevat tämän myönteisen kuvan muodostumista. Voimaantunut ihminen on innostunut ja toiveikas ja hänellä on optimistinen asenne tulevaisuuteen. Hän sitoutuu ja ottaa vastuuta elämässään vahvemmin kuin voimaantumaton ihminen. (Siitonen 1999, 119, 124–125, 130, 154, 189.)

Voimaantumiselle on tyypillistä kokemukset oman elämän hallinnasta ja saman hallinnan salliminen myös toisille (Siitonen 1999, 157). Ihminen, joka hallitsee elämäänsä, kykenee näkemään oman tilanteensa realistisesti, tietää omat tavoitteensa ja on motivoitunut saavuttaakseen ne. Hän tuntee, että elämänlangat ovat omissa käsissä ja pystyy selviytymään eteen tulevista haasteista ja vastoinkäymisistä. (Lämsä 2009, 37.)

**Elämänhallinta** viittaa vahvasti hyvinvointiin, joka onkin keskeinen elämänhallinnan tunnuspiirre. Hyvinvointi voidaan jakaa elintason (having), ystävyyssuhteiden (loving) ja ihmisenä olemisen (being) objektiivisiin ja subjektiivisiin puoliin. Silloin hyvinvointi kattaa perustarpeiden tyydytyksen lisäksi sosiaalisen puolen. (Allardt 1998, 38; Ylistö 2009, 286.)

Elämänhallinta voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen elämänhallintaan. Sisäinen elämänhallinta on ihmisen kykyä sopeutua erilaisiin elämässä vastaantuleviin tilanteisiin. Sisäistä elämänhallintaa voivat auttaa parantamaan mm. harrastukset ja perhe. Ulkoista elämänhallintaa on se tunne, että pystyy ohjailemaan omaa elämäänsä ja etteivät ulkopuoliset häiriöt paljoa vaikuta elämänkulun suuntaan. Siihen kuuluvat myös ihmisen asettamat päämäärät kuten koulutus ja ammatti. Puhtaimmillaan ulkoista elämänhallintaa on aineellisesti ja henkisesti turvattu elämä. (Aaltonen, Ojanen, Vihunen & Vilen 2003, 185; Roos 1987, 64–66; Ylistö 2009, 290–291.)

Puutteet elämänhallinnan taidoissa lisäävät syrjäytymisriskiä. Tämä ilmenee usein nuorten kohdalla vaikeutena sopeutua yhteiskuntaan, aloitekyvyttömyytenä, ihmissuhdeongelmina, elämänhalun kadottamisena ja päihteiden väärinkäyttönä. Nuoren tavoitteet ovat selkiytymättömiä ja nuorella ei ole elämässään suuntaa eikä päämääriä. (Huotelin & Komonen 2006, 8.) Työpajojen tärkeänä tehtävänä onkin tukea nuorten osallisuutta ja elämänhallintaa, jotka vahvistuessaan auttavat nuorta asettamaan tavoitteita, motivoitumaan, uskomaan omiin kykyihinsä ja pääsemään elämässään eteenpäin.

### 4.3 Koulutukseen hakeutumisen ja työllistymisen tukeminen syrjäytymistä ehkäisevänä toimintana

Osallisuuden käänköpuolena nhdn osattomuus, huono-osaisuus ja syrjäytyminen. Syrjäytymisen käsitettä kytetn edelleen paljon nykykeskustelussa, vaikka sen käytöstä on esitettykin yleistä kritiikkiä. Syrjäytyminen voidaan nähdä sosiaalisten, terveydellisten ja taloudellisten tekijöiden yhteen kietoutuneena prosessina. (Hämäläinen 2008, 15; Ohtonen 2009, 3.) Se voidaan määritellä myös ”kasautuneeksi huono-osaisuudeksi, jossa yhdistyy pitkäaikainen ja usein toistuva työttömyys, toimeentulo-ongelmat, elämänhallintaan liittyvät ongelmat ja syrjäytyminen yhteiskunnallista osallisuudesta” (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2007, 7). Tilastokeskuksen luokittelun mukaan syrjäytynyt nuori on 15–29-vuotias, jolla ei ole peruskoulun lisäksi muuta koulutusta. Heitä oli vuonna 2010 5 % kaikista 15–29-vuotiaista. He ovat työvoiman tai opiskelun ulkopuolella olevia, joista osa näkyy esim. työttömyys- tai elketilastoissa, mutta osaa ei näy tilastoissa lainkaan. (Myrskylä 2012, 1–2.)

Koulutuksen puute lisää syrjäytymisriskiä ja se onkin nuorisotyöttömyyden ja yleisesti syrjäytymisen tärkein selittäjä. Mitä kauemmin nuori on syrjäytynyt, sitä pienemmäksi koulutuksen suorittamisen todennäköisyys muuttuu. Jo yksikin välivuosi peruskoulun jälkeen on merkittävä, sillä tilastojen mukaan vain 40 % välivuoden pitäneistä nuorista suorittaa myöhemmin jonkin tutkinnon. Koulutuksen puute vaikuttaa koko tyikn; tyttmyyt ja muita poissaoloja on enemmän ja tyllisyysvuosia vähemmän. (Myrskylä 2012, 2, 8–9.)

Syrjäytymiseen pyritn puuttumaan sekä rakenteellisin että yksilöllisin keinoin. Tärkeimpiä rakenteellisia keinoja puuttua nuorten syrjäytymisriskiin on tarttua koulutuksessa ilmeneviin ongelmiin. Peruskoulussa panostetaan koulutuksen keskeyttämisen torjuntaan riittävästi, patellen pienistä keskeyttmisluvusta. Peruskoulun jälkeisissä opinnoissa keskeyttmisluvut sen sijaan ovat suuria, joten resursointi ja ongelmaan puuttuminen vaikuttaa riittämättömältä. (Ohtonen 2009, 8, 17.)

Yksilöllisiä ja yksilön tarpeisiin rakentuvia keinoja kytetn pääasiassa silloin, kun pyritn lieventmn syrjäytymisen haittoja. Nuorten työpajatoiminta on esimerkki yksilöllisestä vaikuttamisesta. (Ohtonen 2009, 18.) Nuorten työpajatoiminta on peruskoulun ja toisen asteen koulutuksen sekä koulutuksen ja työelämän välisessä nivelkohdassa oleva toimintamuoto. Sen tehtävänä on parantaa nuoren valmiuksia päästä koulutukseen ja suorittaa koulutus loppuun. Se tukee myös

nuoren tulevaisuuden suunnittelua ja ammatinvalintaprosessia. (Huotelin & Komonen 2006, 9; Opetusministeriö 2006, 2.)

## 5 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT

Tutkimuksen tarkoituksena on osallistua Oulun kaupungin työpajojen vaikuttavuusmittariston kehittämistyöhön selvittämällä nuorten kokemuksia palautekyselystä. Tehtävänä on esiteltä ja pilotoita nuorten palautekysely ja tuottaa kehittämisideoita yhdessä nuorten kanssa. Tehdyn tutkimuksen pohjalta palautekyselyä kehitetään siten, että se palvelee paremmin tarkoitustaan. Tavoitteena on, että pilotoinnin perusteella tehtyjen muutosten jälkeen palautekysely voidaan ottaa pysyvään käyttöön osaksi vaikuttavuusjärjestelmää. Nuoren ottaminen mukaan palautekyselyn kehittämistyöhön tukee omalta osaltaan nuoren osallisuutta. Tutkimuksen tavoitteena on myös selvittää, millaisia ajatuksia nuorelle nousee kyselyyn vastatessaan liittyen vaikuttamisen mahdollisuuteen, vastaamiseen motivoitumiseen ja henkilökohtaisiin hyötyihin.

### **Tutkimustehtävät:**

1. Millaisia kokemuksia kyselyyn osallistuneilla nuorilla on kyselystä?
  - 1.1. Miten he ymmärtävät kysymykset ja vastauslogiikan?
  - 1.2. Miten he kehittäisivät nykyistä palautekyselyä?
  - 1.3. Mitä mieltä nuoret ovat mahdollisuuksistaan päästä vaikuttamaan kyselyyn vastamalla?
  - 1.4. Kokeeko nuori itse hyötävänsä vastatessaan kyselyyn ja millä tavalla?

Pohdimme opinnäytetyöprosessin alussa sosionomin (AMK) kompetenssien sisältöjä (Sosiaaliportti 2012, viitattu 21.9.2014), miten kompetenssit näyttäytyvät meidän opinnäytetyömme aiheen näkökulmasta ja miten me voimme ammatillisesti kehittyä prosessin aikana. Tältä pohjalta asettamamme oppimistavoitteet ovat:

- oppia tuntemaan syrjäytymisuhan alla olevien nuorten palvelujen rakentuminen, pajatoiminnan merkitys ja rooli ja liittyminen palvelujärjestelmän kokonaisuuteen
- ymmärtää vaikuttavuustiedon merkitys hyvinvointiyhteiskunnassa
- sisäistää osallisuuden tukeminen osaksi ammatillista toimintaa
- sisäistää kehittävän työotteen merkitys ja toteutuminen käytännössä.

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 6.1 Palautekyselyn esitestaus

Aloittaessamme opinnäytetyöprosessin, vaikuttavuustyöryhmän kehittämän vaikuttavuusmittariston nuorten palauteosio oli luonnosvaiheessa. Mittaristoon oli rakennettu kategoriat, alakategoriat ja mittarit. Kysymykset ja vastausvaihtoehdot oli muotoiltu alustavasti.

Lomakekyselyn rakentamisen ja pilotoinnin teoretiedon pohjalta kokosimme tarkistuslistan (liite 1), jonka avulla esitetasimme eli kävimme läpi palautekyselyluonnoksen ja kirjasimme ylös omat huomiomme ja muutosehdotuksemme. Esitestaus tulee tehdä siinä vaiheessa, kun kyselylomakkeesta on tehty ensimmäinen luonnos. Esitestaaminen on käytännössä lomakkeen analysointia eli tarkastelua ajatuksellisena kokonaisuutena. Kysymysten sanallinen muoto ja ymmärrettävyys, kysymysten sijoittelu ja järjestys, käytettyjen käsitteiden merkitys ja kattavuus ovat keskeisiä tarkasteltavia asioita. (Perälä 1992, 156.)

Kävimme läpi muutosehdotuksemme yhdessä suunnittelija Tenho Jaakolan kanssa, jonka perusteella hän teki tarpeelliseksi katsomansa muutokset palautekyselyluonnokseen. Tämä työskentelyvaihe oli tärkeä kahdesta syystä. Kyselystä poistettiin selkeät epä johdonmukaisuudet ja kieliohjevirheet ennen nuorten osallistumista. Lisäksi perusteellisen tarkastelun avulla perehdyimme palautekyselyyn syvällisesti ja näin varmistimme, että itse ymmärrämme kysymykset vaikuttavuuden ja työpajatoiminnan sekä nuorten pajatoimintaan kohdistamien tavoitteiden näkökulmasta siten kuin kyselyn rakentanut työryhmä on tarkoittanut.

### 6.2 Aineiston keruu ja kohdejoukko

Palautekyselyn pilotointi toteutettiin yhdessä nuorten kanssa. Pilottitutkimuksen avulla saadaan esitestausta parempi kuva siitä, miten kysely soveltuu kohdejoukolle. Käytännössä pilotti tarkoittaa sitä, että kysely annetaan kohdejoukosta satunnaisesti valittujen vastaajien vastattavaksi ja tämän jälkeen vastaajilta kysytään kommentteja kyselystä. Pilotilla voidaan saada varmuutta siihen, että kyselyyn osallistujat ovat ymmärtäneet kysymykset ja käytetyt käsitteet ja että kysely toimii toivotulla tavalla. (Salmela 1997, 95.)

Työpajan henkilökunnan avulla tutkimukseen saatiin mukaan yhteensä 20 nuorta Oulun pajakeskuksesta ja Haukiputaan työpajoilta. Nuorista miehiä oli 11 ja naisia 9. Haastateltujen nuorten keski-ikä oli noin 22 vuotta ja he olivat olleet pajalla keskimäärin viisi kuukautta. Nuorista kolme oli käynyt peruskoulun, kuusi lukion, yhdeksän ammatillisen koulutuksen ja kahdella oli toisen asteen koulutus kesken. Nuoret olivat yhtä lukuun ottamatta päättämässä pajajaksoaan. Kyseinen nuori oli työpajajaksolla toista kertaa, joten hänellä oli riittävästi kokemusta toiminnasta osallistukseen tutkimukseen.

Haastateltavien nuorten lopulliseen määrään vaikutti osaltaan haastattelujen ajankohtaan ajoittuvien pajajakson päättävien nuorten määrä sekä tulosten saturoituminen. Tulosten saturoituminen tarkoittaa sitä, että lisääineisto ei tuota mitään uutta tietoa (Vilkka 2005, 127). Tässä tutkimuksessa merkki saturaatiosta oli toistuvasti samojen asioiden nouseminen esiin. Tällaisia olivat esimerkiksi mielipiteet siitä, että kysely on sopivan pituinen, kysymysten järjestys looginen ja asteikko liian laaja.

Tavoitteena oli saada mukaan nuoria kaikista eri lähtötilanteen mukaisista kohderyhmistä:

- nuoret, joilla peruskoulu kesken
- nuoret, joilla peruskoulu käyty, ei ammattia
- nuoret, joilla toisen asteen koulutus kesken
- nuoret, joilla lukio käytynä
- nuoret, joilla ammatillinen koulutus.

Kohderyhmästä ”peruskoulu kesken” emme kuitenkaan saaneet mukaan nuoria, sillä työpajoilla ei ollut haastattelujen aikaan yhtään kohderyhmään sopivaa nuorta.

Haastattelut toteutettiin tammikuussa ja maaliskuussa 2014. Aineiston keruu toteutettiin yksilöhaastatteluina ja haastattelutilanteessa oli mukana vain toinen opinnäytetyön tekijöistä. Ennen varsinaista haastattelua nuori täytti testattavan palautekyselylomakkeen (liite 2). Vastaaminen oli ohjeistettu kirjallisesti kyselylomakkeen alussa ja tarkoituksena oli testata myös ohjeistuksen toimivuutta. Kun nuori vastasi palautekyselyyn, hän sai vastatessaan esittää kysymyksiä ja mielipiteitä kyselyyn liittyen sekä tehdä merkintöjä lomakkeeseen, jolloin saatiin tietoa mahdollisista ongelmallisista ja kehitettävistä sekä onnistuneista osioista.



Kun nuori oli vastannut palautekyselyyn, siirryttiin varsinaiseen haastatteluosioon. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituna ja ne tallennettiin. Kaikille nuorille esitettiin samat avoimet kysymykset liittyen kokemukseen palautekyselystä sekä lisäksi ennakoon mietittyjä apukysymyksiä tarvittaessa (liite 3). Näin pyrittiin varmistamaan haastattelujen yhteneväisyys. Haastattelun yhteydessä käytiin läpi myös kyselylomakkeen täyttämisen yhteydessä nuoren lisäämät mahdolliset huomiomerkinnot.

### **6.3 Aineiston analyysi**

Haastatteluaineisto sekä palautekyselyn täyttämisen aikana käydyt mahdolliset keskustelut litteroitiin sanatakkasti. Kumpikin tutkijoista litteroi kymmenen haastattelua. Litteroinnin alussa sovimme yhteisistä käytännöistä, jotta toteutus olisi yhteneväinen ja aineisto tasalaatuista. Haastatteluilla kerätty aineisto analysoitiin sisällön analyysillä, joka toteutettiin aineistolähtöisesti. Sisällön analyysin tarkoituksena on tiivistää ja selkeyttää aineisto kadottamatta siitä informaatiota (Tuomi & Sarajärvi 2012, 108). Aineistolähtöisessä sisällön analyysissä pääpaino on aineistossa, jolloin analyysiyksiköitä ei ole ennalta määritelty. Yksittäisistä havainnoista tuotetaan yleisiä väitteitä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, viitattu 2.12.2013.) Tutkimuksessamme tämä tarkoitti sitä, että aineistosta toistuvasti esiin nousevista asioista, kuten palautekyselyn toimivuudesta (selkeys, järjestyksen loogisuus, pituus), asteikosta ja ongelmalliseksi koettavista kysymyksistä tehtiin yleisemmän tason johtopäätökset.

Litteroituja haastatteluja luettiin ensin läpi, jotta saatiin yleiskuva aineistosta. Tämän jälkeen aineistosta kerättiin pelkistettyjä ilmauksia haastattelurungon perusteella rakennettujen otsikoiden alle. Näitä otsikoita olivat vastaamisen aloitus, kokemukset kyselystä, kokemukset kysymyksistä ja kokemukset vastausvaihtoehdoista sekä osallisuus ja motivaatio. Toistuvasti esiin nousseista asioista muodostettiin alaluokkia, joista osa oli ennalta odotettavissa ja osa täysin uusia alaluokkia. Alaluokat yhdistettiin uudelleen paremmin aineistoa kuvaaviin ja tulosten käytettävyyden kannalta selkeämpiin yläluokkiin, joita olivat positiivinen palaute kyselystä, kritiikkiä ja rakentavaa palautetta, kehittämisideoita, vastaamiseen motivoituminen, vaikuttamisen mahdollisuus, osallisuuden tunteen lisääntyminen sekä elämäntilanteen hahmottuminen. Tulosten tarkasteluvaiheessa yläluokkia yhdistettiin vielä edelleen suurempiin asiakokonaisuuksiin seuraavasti:

- Positiivinen palaute
- Kriittikää, rakentavaa palautetta ja kehittämideoita
- Nuorten kokemukset vaikuttamisen mahdollisuudesta
- Palautekyselyyn vastaamisen hyödyt nuoren näkökulmasta.

## 7 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tulokset on koottu siten, että ensin on esitetty nuorten antama myönteinen palaute ja niiden perusteella tehdyt päätelmät siitä, missä on onnistuttu ja kannattaa pitää nykyisellään tulevassa kyselyssä. Toiseen osioon on koottu nuorilta tullutta kritiikkiä ja rakentavaa palautetta sekä näiden perusteella esitettyjä kehittämissuhteita. Nämä edellä mainitut tulokset olivat työn toimeksiantajan näkökulmasta tärkein informaatio. Seuraavissa osioissa on käsitelty nuorten omia kokemuksia siitä, miten he kokivat pääsevänsä vaikuttamaan kyselyyn vastaamisella ja miten he itse hyötyivät vastaamisesta.

### 7.1 Myönteinen palaute

Kaikki nuoret kertoivat osaavansa aloittaa vastaamisen kirjatun ohjeistuksen perusteella, joten ohjeistus on riittävä ja nykyisellään se antaa riittävästi informaatiota. Nuorten suhtautuminen palautekyselyyn oli pääsääntöisesti myönteinen ja kyselyä kuvailtiin helpoksi, mukavaksi ja kivaksi. Kyselyn pituudesta tuli positiivista palautetta, joten kysymysten määrä on nykyisellään sopiva. Nuorten mukaan kysymyksiä on kattavasti ja laajasti ja ne koskevat pajajaksoa ja niitä tavoitteita, mihin toiminnalla halutaankin vaikuttaa. Nuorten mielestä palautekyselyssä ei juurikaan ollut tarpeettomia kysymyksiä.

*”... siinä oli aika hyvin kaikki semmoset kysymykset mihin pajajaksolla yritetäänkin vaikuttaa. Kaikki elämäntilanteet ja tommoset. Kaikki oikeestaan kiteyttää tämän pajajakson, että onko paja tavallaan niinkuin onnistunut tavoitteissa mihin alunperin on .. tai pitääkin. Mun mielestä tässä oli hyvin kiteytetty kaikki.”(H2)*

Noin puolet nuorista ei ollut kiinnittänyt huomiota kysymysten järjestykseen ja totesivat järjestyksen olevan tällä perusteella looginen. Useampi nuori kuitenkin kiitteli järjestystä loogiseksi ja hyväksi. Palautekyselyn väliotsikot saivat positiivista huomiota ja niiden sanottiin auttavan kyselyn täyttämässä. Väliotsikot on perusteltua jättää näkyviin myös lopullisessa kyselyssä ja säilyttää kysymysten järjestys nykyisellään.

*”Kyllähän tuo aika loogisesti meni. Empä mää hirveesti sitä miettiny, niin eiköhän se silloin aika looginen ollu.”(H11)*

Nuoret eivät kokeneet kyselyä yleisesti liian henkilökohtaisena, koska kyselyyn sai vastata nimettömänä, asioista sai kertoa halutessaan eikä siinä kysytty muun muassa sairauksista. Nuoret pohtivat kysymysten henkilökohtaisuutta muun muassa siinä valossa, että vaikka jokin kysymys ei olekaan omakohtaisesti liian henkilökohtainen, niin se voi jollekin toiselle sitä olla. Kyselyn säilyminen nimettömänä ja mahdollisuus siirtyä kyselyssä eteenpäin, vaikka nuori ei halua vastata johonkin kysymykseen tulisikin säilyttää myös kyselyn ollessa sähköisessä muodossa.

Keskusteltaessa nuorten kanssa kyselyn kysymyksistä niitä pidettiin yleisesti hyvinä, ymmärrettävinä, selkeinä, järkevinä ja helposti lähestyttävänä. Suluissa olevat, käsitteitä avaavat selitykset on hyvä pitää mukana kyselyssä, sillä nuoret antoivat myönteistä palautetta siitä, että ne auttavat kysymysten ymmärtämisessä. Nuoret nostivat esiin erityisesti ajatuksia herättäviä ja puhuttelevia kysymyksiä, jotka koskivat osallisuutta yhteiskuntaan sekä työpajan toimialojen ja työmarkkinoiden tarpeiden kohtaavuutta.

*”Onhan se puhutteleva kysymys. Se laittaa miettimään sitten monella tapaa. Itellä tuli sitten semmonen aatos, että voi olla, että tuo auttaa sitten tekkeen mieli sitten tästä ettiin oikeesti täysillä töitä tai sitten miten nyt ite kukanenki kokkee.” (H16)*

Avoimet kysymykset herättivät mielipiteitä. Nuoret ottivat kantaa avointen kysymysten määrään sekä tarpeellisuuteen ilman, että sitä heiltä erikseen kysyttiin. Niistä nuorista, jotka kommentoivat avointen kysymysten olemassaoloa, enemmistö koki kysymykset tarpeellisiksi ja niiden määrän sopivaksi. Palautekyselylomakkeissa avoimiin kysymyksiin oli vastailtu vaihtelevasti. Vastatuin avoin kysymys oli ”Mitkä ovat mielestäsi tärkeimmät työpajapalvelujen vahvuudet?”

Vastausvaihtoehdot, joilla kuvataan asteikon ääripäitä, oli pääsääntöisesti luettu ja niiden koettiin selventävän asiaa ja helpottavan vastaamista. Palautekyselyssä tavoiteltiin tietoa siitä, onko pajajaksolla onnistuttu vastaamaan nuoren yksilölliseen tarpeeseen ja toiminnalla ei tavoitella mitään tiettyä, kaikille sopivaa parasta tasoa. Tämä oli pyritty huomioimaan erityisesti vastausvaihtoehtojen kuvauksissa. Haastattelussa tuli esille, että tämä on huomattu ja siitä tuli kiitosta.

*”No mää tykkäsin tuosta, että tuo kymppi ei ookaan, että täydellinen, vaan että se on justiin että auttoi niin paljon kuin on tarpeen. Että tuo oli parempi tuollain. Siihen oli jotenkin helpompi vastata sitten.”(H20)*

Nuoria pyydettiin antamaan palautekyselylle arvosana kyselyssä käytetyllä asteikolla 0-10. Palaute oli hyvä keskiarvon ollessa hieman yli kahdeksan. Suurin osa nuorista antoi kyselylle arvion 8 tai 9.

*”Yhdeksän varmaanki. Tää niinku siis on, niinku tavallaan yksi helpoimmista ja kivoimmista kyselyistä mitä oon täyttäny. Tähän on selvästi niinkö mietitty tätä hommaa, eikä oo ollu vaan semmonen, että kunhan nyt vaan jonkulainen kysely tehdään. On tosi hyvä.”(H18)*

## 7.2 Kritiikkiä, rakentavaa palautetta ja kehittämideoita

Kritiikki ja rakentava palaute koski pääosin yksittäisiä kysymyksiä sekä vastaamiseen liittyviä asioita, kuten kyselyssä käytettyä asteikkoa, kirjoittamalla vastaamisen mahdollisuuden ja omaa tilannetta kuvaavan vaihtoehdon puuttumista. Tulosten tarkastelussa nuorilta tullut palaute on jatkajalostettu kehittämideoiksi. Myös nuorilta itseltään nousi selkeitä kehittämideoita kuten viiva, johon voi kirjoittaa lisätietoa sekä uusia kysymysideoita.

Palautekyselyssä oli kysymyksiä, joita nuoret eivät ymmärtäneet tai jotka herättivät hämmennystä. Tällaisia kysymyksiä olivat:

**Muuttuiko asumistilanteesi pajajakson aikana?** Nuoret pohtivat mitä kaikkea asumistilanne käsittää. Koskeeko kysymys taloudellista tilannetta vai ylipäätään muuttamista? Ongelmia aiheutti myös se, että vastausvaihtoehdoista ei löytynyt itselle sopivaa vaihtoehtoa. Kysymystä ja vastausvaihtoehtoja tulee muotoilla paremmin ymmärrettäväksi.

*”No just sitä, että tarkottaako se sitä, että oonko mää muuttanu tai niinkö tällain avoliitosta johonki näin, mutta sitten...asumistilanne? Niinkö sillain rahallisesti? Niinkö taloudellista? Mutta ei se vissiin sitä tarkota?”(H20)*

**Vastaavatko työpajan toimialat nuorten ja työmarkkinoiden tarpeita (toimialat = työpajassa tehtävät eri ammattialoihin liittyvät työt)?** Osa nuorista ei ymmärtänyt kysymystä ja pitivät sitä monitulkintaisena. He pohtivat, tietävätkö he riittävästi työmarkkinoiden tarpeista vastataksaan kysymykseen ja koskeeko kysymys kaikkia Oulun kaupungin työpajoja vai ainoastaan omaa työpajaa. On hyvä pohtia, riittääkö kyselyssä suppeampi kysymys, jolla selvitetään vain sitä, vastaavatko toimialat nuorten tarpeita. Näin nuorilta kysyttäisiin vain yhtä asiaa kerrallaan eikä vastaaminen edellyttäisi työmarkkinoiden tuntemusta. Kysymyksessä työpajat-sana tulisi lisäksi

muuttaa monikkoon, jolloin nuori tarkastelisi asiaa laajemmin kuin pelkästään oman työpajan osalta.

**Mitä työpajapalveluissa tulisi mielestäsi kehittää (jotta paja pystyisi entistä paremmin tukemaan nuoria)? Onko sinulla konkreettisia ideoita siitä, miten työpajapalveluja voitaisiin kehittää?** Lähes puolet nuorista oli sitä mieltä, että heidän on vaikea keksiä kehitettävää työpajapalveluihin ja siksi he kokivat kehittämistä koskevat avoimet kysymykset vaikeiksi. Kysymysten mainittiin olevan myös keskenään liian samanlaisia. Lopulliseen kyselyyn on hyvä pohtia, ovatko molemmat kysymykset tarpeellisia. Lisäksi termi ”työpajapalvelu” herätti ihmetystä tämän kysymyksen kohdalla. Työpajapalvelu kuvaa toimintaa organisaatioiden ja sidosryhmien näkökulmasta. Nuorten suunnasta katsoen sana ”työpajatoiminta” kuvaisi paremmin toiminnan kokonaisuutta ja on helpommin ymmärrettävissä.

**Auttoiko työpaja selkiyttämään elämäntilanteeseesi liittyviä asioita?** Elämäntilanteen selkiytymiseen liittyvää kysymystä pidettiin epäselvänä ja nuoren mielestä siinä yritetään summata liikaa elämäntilanteeseen liittyviä asioita yhteen.

**Opitko pajajakson aikana työelämässä tarvittavat säännöt (työaikojen ja ohjeiden noudattaminen, esimies-/alustoiminta, käyttäytyminen, muiden huomioonottaminen...)?** Kysymyksessä kysytään montaa asiaa ja siihen on vaikea vastata yhdellä numerolla, jos muutos ei ole kaikilta osin samansuuntainen. Jättämällä suluissa oleva selvennys pois kysymyksestä, vähentäisi se kysymyksen monitulkintaisuutta.

*”... Koin sen sitten silleen, tuo muiden huomioon ottaminen, työaikojen, ohjeiden noudattaminen, esimies... Jos ne kaikki ei oo kohillaan niin ne kaikki menee siinä sitten samalla numerolla... Siinä tulee vähän velvollisuuden hoitaminen ja ystävällisyys sekasin ja tälleen että...”(H16)*

**Tunsitko pajajakson aikana olevasi osa yhteiskuntaa (yhdenvertainen ja tärkeä yhteiskunnan jäsen)?** Nuoren mielestä kysymyksen voi tulkita useammalla tavalla; toimintana ihmisten parissa tai vaikuttamisena yhteiskunnassa. Vastaus voi vaihdella sen mukaan, kummalta kannalta asiaa tarkastellaan.

*”Siihen mä vastasin että kuus mutta mä haluaisin vastata myös yheksän. Se ysi sen takia että tekkee vaan asioita jossakin ihmisten parissa niins se tekkee sen olon että on*

*yhdenvertainen yhteiskunnan jäsen mutta kutonen siksi että periaatteessa tuleeko sit-  
ten vaikutettua mihinkään niin.. Ja tuosta kysymyksestä tuli vähä ristiriitainen olo” (H10)*

Nuoret mainitsivat muutamia yksittäisiä kysymyksiä, jotka olivat heidän mielestään kyselyssä tarpeettomia. Tarpeettomina kysymyksinä pidettiin:

- Muuttuiko asumistilanteesi pajajakson aikana?
- Saitko pajajakson aikana uusia ystäviä tai kavereita?
- Tunsitko pajajakson aikana olevasi osa yhteiskuntaa (yhdenvertainen ja tärkeä yhteiskunnan jäsen)?

Lisäksi seuraavat kysymykset koettiin tarpeettomiksi omasta erityisestä elämäntilanteesta johtuen tai siksi, että kysyty asia ei nuoren mielestä ole juuri hänelle työpajatoimintaan osallistumisen ta-  
voite:

- Oliko pajajaksosta hyötyä ammattiin johtavan opiskelusuunnitelman syntymises-  
sä/vahvistumisessa?
- Oletko valmis toimimaan pajajakson jälkeisen tulevaisuudensuunnitelmasi mukaan (= opiskeluun ja työelämään liittyvä suunnitelma)?

Nämä kysymykset ovat kuitenkin työpajatoiminnan tavoitteiden suunnasta keskeisiä, joten kysy-  
mysten poistaminen ei ole perusteltua.

Haastatteluissa nousi esiin kysymyksiä, joihin oli vaikea löytää vastausta, koska asia oli henkilö-  
kohtaisesti ollut kunnossa jo ennen työpajalle tuloa. Nykyisessä muodossaan palautekyselyssä ei  
huomioida nuorten yksilöllisiä elämäntilanteita ja taustoja. Nuoret ratkaisivat kyseisen ongelman  
vaihtelevasti, valiten sekä pieniä että isoja numeroita. Samakin nuori ratkaisi ongelman eri kysy-  
myksen kohdalla eri tavoin. Tällaisia kysymyksiä olivat:

- Vahvistuiko pajajakson aikana kyky ottaa vastuuta omista asioistasi?
- Opitko pajajakson aikana työelämässä tarvittavat säännöt?
- Muuttuiko uusien ihmisten ja tilanteiden kohtaaminen helpommaksi pajajakson aikana?
- Muuttuiko vuorokausirytmisi säännöllisemmäksi pajajakson aikana?

*”Tai tavallaan jos on mennyt ennenkin hyvin siksi ei vahvistunut juurikaan, niin laite-  
taanko huono numero...vai hyvä.” (H1)*

Tämän tyyppinen ongelma vastaamisessa vääristää tuloksia, varsinkin kun se toistuu useamman  
nuoren ja kysymyksen kohdalla eivätkä nuoret ratkaise ongelmaa johdonmukaisesti samalla ta-

valla. Edellisiin kysymyksiin voisi lisätä esimerkiksi vaihtoehdon ”Asia oli kunnossa jo ennen pajalle tuloa”. Ongelman voisi ratkaista myös vastausvaihtoehdolla ”En osaa sanoa”, mikä on yleinen käytäntö erilaisissa lomakekyselyissä. Ennako-odotuksistamme poiketen nuoret eivät kuitenkaan ehdottaneet sitä lisättäväksi mihinkään kysymykseen. Sen sijaan tuli esiin, että tällaisen vaihtoehdon olemassa olo voisi johtaa siihen, että nuori valitsisi helpon ratkaisun ja valitsisi tämä vaihtoehdon jokaiseen kohtaan.

Nuorilta tuli paljon mielipiteitä ja kehittämissuhteita asteikkoon liittyen. Hyvin yleinen mielipide oli, että asteikko 0-10 on liian laaja eli vaihtoehtoja on liikaa. He ehdottivat vastausvaihtoehtojen uudeksi skaalaksi 1-3, 0-5, 1-5 ja 4-10. Lyhyemmästä asteikosta on nuorten mukaan helpompi valita omaa tilannetta kuvaava vastaus. Kouluarvosanoilla 4-10 vastaaminen tuntuisi osasta nuoria luontevalta, koska neljää pienempiä numeroita on vaikea hahmottaa ja se tuntuu tutulta peruskouluajoilta. Osa kuitenkin piti asteikkoa hyvänä. Ystävien saamiseen ja uusien ihmisten ja tilanteiden kohtaamiseen liittyvistä kysymyksistä nuoret olivat sitä mieltä, että vastausvaihtoehtoja olisi riittäisivät kyllä ja ei.

*”...No ittiä häiritti justinsa tuo nollasta kymmeneen. Tottunu siihen yhestä, tai nollasta viiteen. Tuntu, että siinä on sitten liikaa vaihtoehtoja tuossa nollasta kymmeneen. Että minkä noista sitten arpo, että onko se kuutonen vai seiska.”(H15)*

Vastaaajien joukossa oli myös nuoria, jotka halusivat vastata enemmän kirjoittamalla. He toivoivat mahdollisuutta selventää omaa näkemystään asioista ja halusivat tulla kuulluksi myös siitä näkökulmasta, mitä rastien takana on. Pelkkä rasti ei kerro koko totuutta ja he odottavat, että heistä oltaisiin kiinnostuneita myös yksilöllisten elämäntilanteiden suunnasta. Nuorilta tuli ehdotuksia, että jokaisen kysymyksen jälkeen voisi olla lisäksi viiva, johon voisi kirjoittaa lisätietoa halutessaan tai kysely pohjautuisi enemmän avoimiin kysymyksiin.

*”...vaikka mä ite henkilökohtaisesti pidän enemmän siitä että mä pystyn kertomaan tarkemmin. Numerot ei ikinä kerro joka puolta siitä vastauksesta. Se on vaan numero, jonka takana voi olla niin erilaisia syitä.” (H12)*

Esille tuli myös, että joihinkin kysymyksiin tulisi voida vastata myös negatiiviseen suuntaan, toisin sanoen tilanne oli huonontunut pajajakson aikana. Eräs nuori mainitsi tällaiseksi kysymyksen ”Vahvistiko pajajakso luottamustasi suoriutua työelämässä?” Vastaus nolla on ”luottamus ei vahvistunut lainkaan”. Tämä nykyinen muoto ei huomioi sitä, että luottamus on voinut myös heikentyä pajajakson aikana. Olisi hyvä, että palautekyselyssä olisi mahdollisuus vastata myös negatiiv-



viseen suuntaan, jotta nuori voisi vastata todellisen tilanteensa mukaisesti. Vastausvaihtoehdot tulisi käydä läpi vielä tässä valossa, jotta löydettäisiin ne kysymykset, missä negatiivinen muutos on mahdollista.

Joissakin vastausvaihtoehdoissa negatiivinen muutos on jo huomioitu. Esimerkiksi kysymyksessä ”Muuttuiko vapaa-ajan aktiivisuutesi pajajakson aikana?” vastaus nolla on ”aktiivisuus ei lisääntynyt/huononi”. Ongelmana kuitenkin on, että nolla vastaa kahta asiaa eli neutraalia ja negatiivista muutosta. Lomakekyselyssä on kuitenkin mahdotonta huomioida kaikki mahdolliset eri variaatiot. Valittu tiedonhankintatapa asettaa tietyt reunaehdot, jotka tulee tuloksia tulkittaessa ja hyödynnettäessä tiedostaa. Olennaista on tunnistaa, mikä tieto on tarpeellista.

Kyselyyn lisättiin pilotointia varten ylimääräinen kysymys: ”Millä muulla tavalla työpajakso muutti elämääsi?” Kysymyksellä pyrittiin kartoittamaan, puuttuuko kyselystä aihepiiri tai kysymys, joka kuvaa nuoren saamaa hyötyä pajajaksosta. Vastauksista ei noussut mitään uutta kysymysaihiota, mutta kysymykseen oli kuitenkin tullut paljon vastauksia. Vastaukset koskivat muun muassa taloudellista tilannetta, arjen rytmittymistä ja tulevaisuuden hahmottumista. Nuorilla siis näyttäisi olevan tarve nostaa jokin myönteinen muutos erityisesti esiin. Mielestämme kysymys olisi hyvä jättää lopulliseen palautekyselyyn, sillä vaikka siitä ei olisi hyötyä vaikuttavuuden arvioinnin näkökulmasta, tarjoaa se nuorelle mahdollisuuden tulla kuulluksi ja nostaa esille juuri itselleen tärkeitä asioita.

Erikseen kysyttäessä nuorilta tuli kuitenkin uusia kysymyksen aiheita, jotka liittyivät työpajalla viihtymiseen, henkiseen jaksamiseen ja mielenterveyteen sekä sosiaalisiin taitoihin. He toivoivat myös mahdollisuutta antaa vapaasti palautetta, risuja ja ruusuja, joten tällaisen mahdollisuuden tarjoamista kannattaisi harkita.

Eräs nuori huomasi, että kysymyksessä ”Aiotko täydentää ammatillisia opintojasi pajajakson jälkeen (jatkokoulututtautua omalla alallasi tai koulututtautua toiselle alalle)?” kysymys ja vastaus eivät vastaa toisiaan. Ehdotuksemme uudeksi kysymykseksi on ”Aiotko täydentää osaamistasi koulutautumalla?”, jolloin vastausvaihtoehdot voisivat olla esimerkiksi:

- Aion jatkokouluttautua omalla alallani
- Aion hankkia lisää osaamista (kurssit, erikoistuminen, erityisosaaminen)
- Aion kouluttautua toiselle alalle
- En aio täydentää
- En osaa sanoa

### 7.3 Nuorten kokemukset vaikuttamisen mahdollisuudesta

Opinnäytetyössämme yhtenä tarkoituksena oli selvittää, pääsevätkö nuoret mielestään vaikuttamaan työpajapalvelujen kehittämiseen vastaamalla palautekyselyyn ja miten he motivoituvat vastaamiseen. Nuoret olivat yleisesti ottaen hyvin motivoituneita vastaamaan kyselyyn. Nuoret kertoivat, että palautteen antaminen oli mukavaa erityisesti siksi, että pajajakso oli ollut niin mielekäs. Nuoret pitivät siitä, että sai miettiä mitä kaikkea oli tapahtunut pajajakson aikana ja miten pajajakso on vaikuttanut omaan elämään sekä samalla huomata, miten asiat ovat menneet parempaan suuntaan. Motivaatiota siis lisäsi kokemus siitä, että pajajakso oli ollut mielekäs ja onnistunut sekä elämäntilanteen kohentuminen pajajakson aikana. Nuoria motivoi vastaamaan myös se, että heistä ja heidän mielipiteistään ylipäätään ollaan kiinnostuneita.

*”Ko itellä o ollu niin mielekäs tämä pajajakso, että jos ihmiset on kiinnostunu minun töistäni niin minä tosi mielelläni kerron, koska täällä on niin kiva olla.”(H2)*

Suurin osa nuorista luotti, että kyselyyn vastaamalla voi vaikuttaa työpajapalvelujen kehittämiseen. Nuoret käyttivät vahvuuksiltaan erilaisia termejä kuvaillessaan tuntemuksiaan vaikuttamismahdollisuuksistaan, kuten ”toivoisin”, ”varmasti”, ”ehdottomasti”, ”kai se vaikuttaa”, ”luulisi vaikuttavan” ja ”uskon auttavan”. Erityisesti työpajatoiminnan vahvuuksia ja kehittämistä koskevien avointen kysymysten sanottiin lisäävän vaikuttamisen mahdollisuuden tunnetta. Lisäksi nuoret kokivat pääsevänsä vaikuttamaan asioihin osallistuessaan haastatteluun ja kertoessaan mielipiteitään palautekyselyn kehittämiseksi. Aiemmat kokemukset erilaisista kyselyistä vaikuttavat siihen, miten omiin vaikuttamismahdollisuuksiin luotetaan. Tämä tuli esiin myös tekemissämme haastatteluissa sekä hyvinä että huonoina kokemuksina.

*”Kyllä palautteella aina voi vaikuttaa asioihin.” (H13)*

#### 7.4 Palautekyselyyn vastaamisen hyödyt nuoren näkökulmasta

Osallisuus on sekä osallistumista että vaikuttamista omassa elämässä, yhteisöissä ja yhteiskunnassa. Vastatessaan palautekyselyyn ja osallistuessaan kyselyn kehittämiseen, nuori pääsee sekä osallistumaan että vaikuttamaan. Pyydettyä nuorilta palautetta työpajajaksosta, voidaan samalla vaikuttaa nuorten osallisuuden kokemukseen sen lisäksi, että kerätään vaikuttavuustietoa päätöksen tekoon ja toiminnan kehittämiseen.

Haastatteluista tuli ilmi, että nuoret haluavat vaikuttaa ja tulla nähdyiksi rastien takaa. Vastaajien joukossa oli nuoria, jotka halusivat vastata enemmän kirjoittamalla ja toivoivat mahdollisuutta selventää omaa näkemystään asioista. Nähdynsi tulemisen tarve näkyi myös siten, että avoimeen kysymykseen, jolla haluttiin selvittää uusia mahdollisia aihepiirejä kyselyyn, oli tullut paljon vastauksia. Nuorilla näyttää olevan tarve nostaa joku myönteinen muutos erityisesti esiin, vaikka asiasta onkin kysytty erillisellä strukturoidulla kysymyksellä. Pelkkä rasti ei kerro koko totuutta ja he odottavat, että heistä oltaisiin kiinnostuneita myös yksilöllisten elämäntilanteiden suunnasta.

Edellä esitetyt huomiot haastatteluista osoittavat, että nuoret haluavat osallistua ja vaikuttaa vielä enemmän kuin mihin palautekyselyyn vastaaminen nykyisellään antaa mahdollisuuden. Palautekyselyyn tehtävillä pienillä muutoksilla ja lisäyksillä voitaisiin osallisuuden tunnetta vahvistaa edelleen. Muutokset eivät välttämättä tuo lisäarvoa vaikuttavuuden arvioinnin näkökulmasta, mutta niillä voidaan haluttaessa lisätä nuoren osallisuuden kokemusta.

Haastattelujen perusteella myös nuoret itse kokivat hyötyvänsä palautekyselyyn vastaamisesta. Vastatessaan nuoret kävivät läpi omaa pajajaksoaan ja sen aikaisia kokemuksia ja tapahtumia, mitä pajalla on tehty ja opittu. Palautekyselyyn vastaaminen auttoi nuoria jäsentämään omaa elämäänsä. Joillakin se käynnisti myös itsetutkiskelun ja synnytti oivalluksia omasta kehittymisestä. Osa nuorista yksilöi sitä, millä tavalla palautekyselyyn vastaaminen auttoi hahmottamaan omaa elämäntilannetta. He nostivat esiin koulutukseen, sosiaalisiin suhteisiin ja itseluottamukseen liittyviä asioita. Eräs nuori kertoi, että kyselyyn vastaaminen käynnisti toimintaan suuntaavaa pohdintaa. Palautekyselyyn vastaaminen voikin auttaa hahmottamaan elämäntilannetta ja siten voimaannuttaa nuorta.

*”...niin tavallaan koko ajan tajuaa miten paljon tässä pajajakson aikana on oppinu ja kasvanu ja koko ajan tajuaa yhä enemmän että mitä kaikkea oikeasti on tapahtunu tämän lyhyen ajan aikana. (H12)*

*”siinä pääsee vähän itteä tutkiskelemaankin ja miettimään, mitä ei tuu niin tehtyä, ainaakaan ihan joka päivä.” (H5)*

Vaikka yleinen mielipide palautekyselystä oli positiivinen, erään mielipiteen mukaan palautekyselystä tulee läpi ajatus siitä, että pajuoret olisivat ”pohjalla ennen pajalle tuloa”. On mahdollista, että joidenkin nuorten kohdalla palautekyselyyn vastaaminen voi horjuttaa elämänhallinnan tunnetta. Tähän voi vaikuttaa nuoren elämäntilanne ja taustat sekä se, millainen hänen käsityksensä on omasta tilanteestaan ja asemastaan.

*”No nää kysymykset on vähä semmosia niinku...tuli vähän semmonen fiilis, että ihan niinku olis ollu ihan pohjalla ennen pajalle tulemistä. Tuli semmonen olo, ettei oo mitään...”(H5)*

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyössämme pilotoitu nuorten palautekysely on merkittävä osa Oulun kaupungin työpajapalvelujen vaikuttavuusjärjestelmää ja se on tulossa pitkäaikaiseen käyttöön, joten kyselyn toimivuuden varmistaminen käytännössä on tärkeää. Vaikuttavuustietoa tullaan keräämään säännöllisesti pitkällä aikavälillä, joten tulosten kehittymisen ja vertailtavuuden kannalta palautekyselyn pysyminen samanlaisena lisää tulosten luotettavuutta ja hyödynnettävyyttä. Asiakslähtöisyyttä ja asiakkaiden mukaan ottamista palveluiden kehittämiseen pidetään nykypäivänä tärkeänä, jotta palvelut ovat vaikuttavia ja vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeita. Ottamalla asiakas mukaan kehittämistyöhön voidaan lisäksi vahvistaa hänen osallisuuden kokemustaan. Edellä mainitut seikat puoltavat työpajan nuorten ottamista mukaan testaamaan ja kehittämään palautekyselyä.

Opinnäytetyömme oli tilaustyö eli työn aihe lähti Oulun kaupungin työpajapalvelujen omasta tarpeesta. Mielestämme aihe oli mielenkiintoinen, ajankohtainen ja tärkeä, sillä syrjäytyminen ja työttömyys erityisesti nuorten kohdalla ovat suuri huolenaihe ja puhuttaa tällä hetkellä laajasti. Nuorten työllisyyden paranemiseen käytetäänkin paljon resursseja. Aiheen tekee ajankohtaiseksi myös se, että tänä päivänä palveluita tulee tuottaa tehokkaasti ja niiden tulee olla vaikuttavia. Vaikuttavuuden arviointia käytetään toiminnan kehittämisen lisäksi päätöksenteon pohjana ja se määrittelee palveluiden jatkumisen ja sen, miten paljon ja mihin resursseja käytetään. Opetus- ja kulttuuriministeriö velvoittaa työpajatoimintaa seuraamaan toimintansa vaikuttavuutta. Olemme opintojemme aikana perehtyneet työllistymisen tukemiseen eri organisaatioissa ja erityisesti työharjoittelussa saamamme kokemus työpajatoiminnasta lisäsi kiinnostustamme aiheeseen ja auttoi tutkimusaiheen hahmottamisessa.

### 8.1 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Opinnäytetyöprosessin alussa esitetasimme palautekyselylomakkeen itse eli kävimme läpi palautekyselyluonnoksen ja kirjasimme ylös omat huomiomme ja muutosehdotuksemme. Palautekyselylomaketta muokattiin ehdotustemme perusteella. Seuraavaksi otimme nuoret mukaan prosessiin kehittämään kyselyä edelleen. Nuoret täyttivät palautekyselylomakkeen, jonka jälkeen heidät haastateltiin liittyen kokemuksiin kyselyn täyttämisestä ja vastaamisesta. Haastattelujen avulla saimme nuorilta kokemuksia ja mielipiteitä palautekyselystä, kritiikkiä ja rakentavaa palau-

tetta sekä kehittämisideoita. Lisäksi saimme tietoa palautekyselyyn vastaamiseen motivoitumisesta, vaikuttamisenmahdollisuuden kokemuksesta ja siitä, kokeeko nuori itse hyötyvänsä vastaamisesta ja millä tavalla.

Työpajan työntekijät poimivat meille haastateltavat nuoret ja yhteistyö työntekijöiden kanssa sujui hyvin. Käytännössä ne nuoret, joiden pajajakso oli päättymässä haastattelumme ajankohtana, valikoituivat mukaan tutkimukseen. Otosjoukko oli näin ollen sattumanvarainen. Vastamäen (2010, 138) mukaan mittareiden testaamisen otosjoukon tulee olla mahdollisimman samanlainen kuin lopullisten käyttäjien. Tutkimuksemme otosjoukko rakentui nuorista, jotka edustavat samaa ryhmää, jotka tulevat käyttämään myös lopullista palautekyselyä.

Koulutustaustan mukainen jakauma otosjoukossa poikkeaa hieman vuoden 2013 työpajalla olleiden nuorten profiilista. Lukion käyneitä valikoitui tutkimukseen selkeästi enemmän verrattuna tilastoon, mutta ammatillisen koulutuksen suorittaneiden nuorten osalta otosjoukko vastasi vuoden 2013 profiilia. Tavoitteenamme oli saada tutkimukseen mukaan nuoria kaikista eri koulutustaustan mukaisista kohderyhmistä, sillä palautekyselyt poikkeavat hieman toisistaan kohderyhmien välillä. Kohderyhmästä ”peruskoulu kesken” emme kuitenkaan saaneet mukaan nuoria, sillä työpajoilla ei ollut yhtään kohderyhmään sopivaa nuorta tutkimuksen toteuttamisen aikaan. Eroavaisuudet kyselyissä ovat ”kouluttautuminen ja työllistyminen” –osion kysymyksissä. Kysely eroaa muiden ryhmien kyselyistä vain kahden kysymyksen osalta, joten mielestämme tämän kyselyn testaamatta jääminen ei ole ratkaisevaa kyselyn käytettävyyden kannalta. Lisäksi peruskoulun keskeyttäneiden osuus pajalla olevista nuorista on vuoden 2013 Pajarekisteristä otetun tilastoraportin mukaan 2,1 % ja se lienee jatkossakin pieni (Oulun kaupunki 2014b).

Vilkan (2005, 89) mukaan onnistunut kyselyn testaaminen edellyttää, että testaajat kykenevät perustelemaan antamiaan kommentteja, joten testiin osallistujat olisi hyvä valita harkiten. Vaikka tutkimuksessamme otosjoukko oli sattumanvarainen, niin mielestämme se oli onnistunut ja toimiva. Nuoret lähtivät hyvin mukaan keskustelemaan kanssamme palautekyselystä. Saimme kaikilta nuorilta palautetta kyselystä ja hyviä kehittämisideoita. Joukossa oli myös nuoria, jotka innostuivat analysoimaan kysymysten ja vastausvaihtoehtojen sisältöjä syvällisesti.

Kyselyn ollessa lopullisessa käytössä nuori vastaa kyselyyn yksin, joten vastaamistilanne tulee olemaan erilainen verrattuna tutkimuksen haastattelutilanteeseen. Pohdimme, vaikuttiko haastattelijan läsnäolo siihen, millaiseksi nuori koki palautekyselyyn vastaamisen. Halusimme kuitenkin

tarjota nuorelle mahdollisuuden esittää kysymyksiä palautekyselystä täyttämisen aikana, jotta me saisimme arvokasta tietoa muun muassa kyselyn ongelmakohdista. Tämä toteutui käytännössä hyvin. Havaintojemme perusteella nuoret pystyivät keskittymään palautekyselyyn vastaamiseen. Uskomme, että nuoria auttoi orientoitumaan tilanteeseen ja keskittymään ainakin se, että kerroimme heille ennakoon, miten haastattelutilanne rakentuu ja kuinka kauan se arviolta kestää.

Pilotointivaiheessa nuoret vastasivat palautekyselyyn paperilomakkeella. Päätökseen käyttää paperilomaketta vaikutti se, että kysely oli alun perin tarkoitus viedä pajarekisteriin sen käyttöönottovaiheessa ja kyselyn vieminen pajarekisteriin luonnosvaiheessa olisi ollut kustannuksiltaan kallista. Emme siis voineet pyytää nuoria arvioimaan kyselyn ulkoasua tai kyselyn teknistä käytettävyyttä. Näiden mahdollinen arvioiminen ja testaaminen päätettiin jättää tämän tutkimuksemme ulkopuolelle. Paperilomakkeen käytön etuna pilotoinnissa oli se, että nuorella oli näin mahdollisuus lisätä jo täyttämisen aikana huomiomerkitöjä. Muilta osin tutkimuksessa käytetty palautekysely vastasi lopullista versiota eli paperilomakkeessa käytettiin samaa vastaamisen ohjeistusta, samoja sisältöjä ja vastauslogiikkaa.

Haastattelussa palautekyselylomaketta ei käyty läpi kysymys kysymykseltä sisältöjen osalta, sillä se olisi vaatinut paljon aikaa ja kärsivällisyyttä nuorilta. Joukossa oli nuoria, joiden kanssa tällainen työskentelytapa olisi voinut toimia, mutta meidän olisi pitänyt ennakoon tietää nämä nuoret, jotka pohtivat perusteellisesti asioita. Nyt lähtökohtaisesti keskustelimme tarkemmin niistä kysymyksistä, jotka nousivat esiin nuorilta itseltään (vaikeat kysymykset, mielenkiintoiset puhuttelevat kysymykset). Osa nuorista oli hyvinkin analyyttisiä ja he pohtivat kysymysten sisältöjä perusteellisesti. Mielestämme valittu aineistonhankintatapa oli toimiva ja saimme nuorilta paljon tietoa kyselyn kehittämisen pohjaksi.

## **8.2 Tulosten arviointi**

Saatujen tulosten runsas määrä tukee sitä ajatusta, että pilotointi on tärkeä osa vaikuttavuusjärjestelmän ja -mittariston kehittämisprosessia kuten kaiken muunkin uuden kehittämisessä ja käyttöön ottamisessa. Myönteinenkin palaute oli olennainen osa tuloksia, sillä se toi näkyväksi ne kyselyn ominaisuudet ja osat, mitkä ovat onnistuneita ja on syytä jättää nykyiselleen. Kritiikki ja rakentava palaute koski pääosin yksittäisiä kysymyksiä sekä vastaamiseen liittyviä asioita kuten kyselyssä käytettyä asteikkoa, kirjoittamalla vastaamisen mahdollisuuden ja omaa tilannetta kuvaavan vaihtoehdon puuttumista. Nuorilta tullut palaute jatkojalostettiin kehittämisideoiksi. Myös nuo-

rilta itseltään nousi selkeitä kehittämisideoita, joka mielestämme kertoo siitä, että nuoret paneutuivat saamaansa rooliin palautekyselyn pilotoinnissa.

Tutkimustulokset koottiin yhteen. Kooste rakennettiin siten, että tulokset olisivat helposti hyödynnettävissä käytäntöön. Tulokset toimitettiin ja esiteltiin Oulun kaupungin työpajojen vaikuttavuustyöryhmälle kesäkuussa 2014. Tämän jälkeen työryhmä on tehnyt haluamansa muutokset palautekyselyyn. Useimmat kehittämisehdotukset on viety uuteen palautekyselyyn sellaisenaan tai jatkokehiteltyinä ja joidenkin ehdotusten osalta muutosten tekemistä vielä harkitaan. Toteutetut muutokset ovat:

- Kaikkiin kysymyksiin on lisätty ”en osaa sanoa” –vastausvaihtoehto
- lisätietoa –kenttä on lisätty jokaisen kysymyksen kohdalle
- asumistilannetta koskeva kysymys on poistettu
- työpajan toimialoihin liittyvästä kysymyksestä on poistettu työmarkkinoiden tarpeita koskeva osuus
- työpajojen kehittämistä koskevat kysymykset on yhdistetty
- työpajapalvelu-sana on muutettu työpajatoiminnaksi
- ystävien ja kavereiden saamista koskevan kysymyksen vastausvaihtoehdot on muutettu ehdotetun mukaiseksi
- pilotointia varten rakennettu uusi kysymys on otettu käyttöön
- jatkokouluttautumista koskeva kysymys on muutettu ehdotetun mukaiseksi.

Tutkimuksessa tuli esiin, että nuoria motivoi vastaamaan pajajakson mielekkyys ja elämäntilanteen kohentuminen pajajakson aikana. Motivaatiota lisäsi se, että heistä ja heidän mielipiteistään ollaan kiinnostuneita. Kyselyyn vastaamiseen motivoituminen on keskeinen tekijä kyselyn tulosten luotettavuuden kannalta. Jos nuori kokee itse saavansa jotain hyötyä vastaamisesta, voi hän motivoitua vastaamiseen paremmin. Haastatteluissa kävi ilmi, että kyselyyn vastaaminen auttoi osaa nuorista hahmottamaan omaa elämäntilannetta ja kehittymistään pajajakson aikana.

Vastaajien joukossa oli nuoria, jotka halusivat vastata enemmän kirjoittamalla ja toivoivat mahdollisuutta tarkentaa omaa näkemystään asioista ja selittää vastaustaan. Osa nuorista täydensikin omaa vastaustaan lisähuomioilla, vaikka sitä ei ollut erikseen pyydetty eikä sitä varten ollut lisätty tilaa/viivaa. Vaikuttaisi siltä, että nuoret haluavat osallistua ja vaikuttaa vielä enemmän kuin mihin palautekyselyyn vastaaminen nykyisellään antaa mahdollisuuden. Pelkkä rasti ei kerro ko-



ko totuutta ja he odottavat, että heistä oltaisiin kiinnostuneita myös yksilöllisten elämäntilanteiden suunnasta. Palautekyselyyn tehtävillä pienillä muutoksilla ja lisäyksillä kuten lisätietoa–kentällä, voitaisiin osallisuuden tunnetta vahvistaa edelleen. Kyselyn kehittämisessä tulee pitää mielessään sen käyttötarkoitus, eivätkä muutokset välttämättä tuo lisäarvoa vaikuttavuuden arvioinnin näkökulmasta. Vaikuttavuuden arvioinnissa voi riittää pelkkä numerotieto. Lisäksi sanallisten vastausten käsittely vie aikaa ja resursseja eivätkä ne ole helposti hyödynnettävissä. Nuorten toiveita kuunnellen vaikuttavuustyöryhmä päättikin lisätä palautekyselyyn lisätietoja–kentän.

Opinnäytetyömme tietoperusta rakentui työpajatoiminnan tarkoituksesta ja tavoitteista sekä vaikuttavuudesta ja sen arvioinnista erityisesti työpajatoiminnan näkökulmasta. Näiden sisäistäminen oli kehittämistyöhön osallistumisen ja tämän tutkimuksen tekemisen edellytyksenä. Tutkimuksessa ei ollut tarkoituksenmukaista lähteä järjestelmällisesti peilaamaan saatuja tuloksia tietoperustaan, sillä tehtävänäme ei ollut selvittää nuorten kokemuksia työpajatoiminnasta vaan vaikuttavuuden arviointiin sisältyvästä palautekyselystä. Tietoperustaan kootuista teemoista tuloksissa nousi esiin lähinnä osallisuus, osallisuuden tukeminen ja sen merkitys, asiakkaiden yksilöllisten elämäntilanteiden hyväksyminen työskentelyn perustana ja sen tuomat haasteet. Tietoperustan tehtävänä on myös johdattaa lukija työpajatoiminnan maailmaan.

### **8.3 Luotettavuus ja eettisyys**

Yhteistyö nuorten kanssa sujui kaikin puolin hyvin. Tämä näkyi mielestämme siten, että nuoret keskittyivät, lähtivät hyvin mukaan keskustelemaan ja kertoivat avoimesti mielipiteitään. Osa nuorista oli hyvillään, että heistä ja heidän mielipiteistään oltiin kiinnostuneita. Nuoret myös kertoivat, että osallistuminen haastatteluun toi vaihtelua työpäivään. Eräs nuori oli itse vasta tehnyt opinnäytetyön ja halusi nyt puolestaan olla avuksi. Arvelemme, että nuorten oli helpompi keskustella kanssamme, koska olimme ulkopuolisia suhteessa työpajaan. Opinnäytetyössä toteutuu näin myös puolueettomuusnäkökulma, sillä olemme työyhteisön ulkopuolisia jäseniä. Ulkopuolisella tutkijalla ei ole tarvetta tulkita tuloksia kenenkään eduksi. Yhteistyön sujuvuus ja puolueettomuus lisää tutkimuksen tulosten luotettavuutta. (Vilka 2005, 160.)

Yksi tapa osoittaa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta on kuvata tarkasti tutkimuksen toteuttaminen ja sen kaikki vaiheet (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 232). Olemme kuvanneet tutkimuksen toteutuksen mahdollisimman tarkasti ja totuudenmukaisesti. Koska tutkimuksemme ei ollut aivan tyypillinen kvalitatiivinen tutkimus vaan siinä oli piirteitä kehittämistehtävästä, erityisesti

tulosten analysoinnin kuvaus on kerrottu vaihe vaiheelta perusteellisesti. Haastattelujen yhteneväisyys ja tulosten luotettavuus varmistettiin siten, kaikille nuorille esitettiin samat etukäteen suunnitellut avoimet kysymykset. Tämä oli erityisen tärkeää, koska haastattelutilanteessa oli läsnä vain toinen opinnäytetyön tekijöistä. Ratkaisuun päädyttiin, jotta tilanteesta saatiin mahdollisimman rauhallinen ja ilmapiiriltään luottamuksellinen.

Tutkimusetiikan eli hyvän tieteellisen käytännön periaatteita tulee noudattaa koko tutkimusprosessin ajan ideointivaiheesta raportointiin (Vilkkä 2005, 29). Tutkimuksen eettisissä periaatteissa korostuu lähteiden oikeanlainen käyttö ja viittaaminen, sillä se on näkyvä osa tutkimusta ja siinä esiintyy usein ongelmia (Pohjola 2007, 16). Lähteet ja viittaukset on pyritty merkitsemään huolellisesti tähän opinnäytetyön raporttiin. Tietoperustaa kirjoittaessa koimme toisinaan haasteeksi tunnistaa mikä tiedosta on jo aiemmista opinnoista tai harjoitteluisissa työpajoilla omaksuttua tietoa ja milloin kyseiselle tiedolle tulee olla lähde. Ratkaisimme asian siten, että osoitimme lähes kaikelle tietoperustan tiedolle viralliset lähteet.

Ihmistieteissä eettisiä ongelmia aiheuttavat erityisesti tiedonhankintatavat ja varsinaiset koejärjestelyt. Lähtökohdana on ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Tämä näkyy tutkimuksen teossa siten, että ihmiselle tulee antaa mahdollisuus päättää osallistumisestaan ja riittävästi tietoa päätöksenteon pohjaksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 25.) Laadimme nuorille tiedotteen (liite 4), jossa kerroimme tutkimuksen taustoista ja tarkoituksesta sekä nuorten osuudesta palautekyselyyn kehittämisessä sekä osallistumisen vapaaehtoisuudesta. Lisäksi näistä asioista keskusteltiin nuoren kanssa ennen haastattelun alkua ja näin varmistettiin, että hän tietää mistä on kysymys.

Luottamuksellisuus on lähes itsestään selvä vaatimus tutkimuksen teossa. Tutkimukseen osallistujien antamat tiedot tulee pitää salaisina, siten että ulkopuoliset eivät voi tunnistaa niitä missään vaiheessa. (Pohjola 2007, 20.) Osallistuminen tutkimukseen tapahtui anonymisti ja nuorilta kysyttiin vain niitä taustatietoja, mitkä olivat tutkimuksen kannalta oleellisia. Haastattelussa ei kysytty nuorilta erityisen arkaluontoisia kysymyksiä, mutta he kuitenkin kertoivat omasta elämästään hyvinkin henkilökohtaisia asioita. Kerätyt tiedot on säilytetty niin, että niihin eivät pääse ulkopuoliset käsiksi. Nuorilta pyydettiin lupa haastattelun tallentamiseen ja kaikilta se saatiinkin.

## 8.4 Oppimistavoitteiden arviointi

Asetimme opinnäytetyöprosessin suunnitteluvaiheessa oppimistavoitteeksi tietämyksen syventämisen syrjäytymisuhan alla olevien nuorten palvelujen rakentumisesta, työpajatoiminnan merkityksestä ja roolista sekä sen liittymisestä palvelujärjestelmän kokonaisuuteen. Työharjoittelussa työpajalla olemme oppineet konkreettista asiakastyötä syrjäytymisuhan alla olevien nuorten parissa. Opinnäytetyö syvensi ymmärrystämme työpajatoiminnan taustafilosofiasta ja sen kytkeytymistä palvelujärjestelmään. Työpajatoiminnan tavoitteet sekä yksilön että yhteiskunnan näkökulmasta selkiytyivät edelleen. Erityisesti osallisuus ja sen tukeminen konkretisoituivat arjen työskentelyn tasolle. Tulevaa työelämää ajatellen uskomme, että osallisuuden tukeminen on nyt entistäkin luontevampaa ottaa osaksi ammatillista toimintaa. Osallisuus ja sen merkitys tulivat näkyviksi opinnäytetyössämme erityisesti nuorten haastatteluissa. Opinnäytetyömme kautta olemme myös päässeet tutustumaan Oulun kaupungin työpajoihin.

Toisena oppimistavoitteenamme oli ymmärtää vaikuttavuustiedon merkitys yksilötasolta yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tasolle asti. Käsitteenä vaikuttavuus ja vaikuttavuuden arviointi ovat avautuneet. Olemme oppineet, miten vaikuttavuustietoa voidaan kerätä, raportoida ja hyödyntää. Olemme oppineet ymmärtämään kyselyjen merkitystä ja mihin niistä saatavaa tietoa voidaan käyttää, miten paljon tehtävää työtä ja teoretietoa erilaisten kyselyjen takana voi olla ja miten tärkeää on ottaa käyttäjä mukaan kyselyn testaamiseen.

Opinnäytetyömme on osa työpajapalvelujen kehittämistoimintaa. Oli mielenkiintoista päästä mukaan kehittämisprojektiin, olla käytännössä mukana tuottamassa uutta ja nähdä, miten prosessi etenee. Vaikuttavuustyöryhmän jokaisella jäsenellä on työpajaorganisaatiossa oma tehtävänsä ja osallistuminen vaikuttavuusjärjestelmän kehittämiseen oli osa heidän työtänsä. Kehittämistoiminnan tulisikin olla osa jokaisen työntekijän toimenkuvaa ja perustyötä.

Työskennellessämme sosionomina meidän tulee toimia asiakaslähtöisesti ja työskentelyn lähtökohtana tulee olla asiakkaan yksilöllinen elämäntilanne. Opinnäytetyössämme tuli hyvin esiin se, että ihmisten elämäntilanteet ja kokemukset eivät asetu tiettyihin muotteihin. Tämä tuli näkyviin muun muassa siinä, että joidenkin nuorten kohdalla oli haastavaa valita koulutustaustaa vastaava palautekyselylomake täytettäväksi. Sama tuli näkyviin myös joidenkin yksittäisten kysymysten kohdalla siten, että nuori ei voinut valita itselleen sopivaa vastausta oman erityisen elämäntilanteensa vuoksi. Lomakekyselyiden rakentamisen haasteena onkin, miten saadaan kysytyä asiat

siten, että jokainen voisi vastata siihen todellisen tilanteensa mukaisesti. Oman oppimisen näkökulmasta ymmärryksemme siitä, että yksilölliset tilanteet ovat sosiaalialan työssä peruslähtökohdina, vahvistui.

Haastattelujen tekeminen opinnäytetyön aineiston keräämiseksi toi meille arvokasta kokemusta asiakastyöstä. Nuoret olivat keskenään erilaisia, toiset puheliaita ja toiset hiljaisempia, mutta silti jokaisen kanssa tuli osata luoda vuorovaikutussuhde. Oli antoisaa huomata, että tästä haasteesta huolimatta saimme mielestämme luotua jokaisen nuoren kanssa sellaisen vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen, että he kertoivat mielipiteitään ja saimme aineistoa palautekyselyn kehittämiseksi.

## **8.5 Jatkokehittäminen**

Saimme tehtyä suunnitellussa aikataulussa opinnäytetyöprosessin alussa yhdessä työn tilaajan kanssa rajatut ja määritellyt tehtävät. Vaikuttavuustyöryhmä on tehnyt itse päätökset palautekyselyyn tehtävistä mahdollisista muutoksista ja meidän tehtävämme oli tuottaa sen pohjaksi tietoa. Tutkimuksen aikana tuli esiin seikkoja, joita ei ollut pilotointivaiheessa mahdollista tutkia ja nämä rajattiin pois tutkimuksesta. Tällaisia asioita olivat kyselyn ulkoasu ja tekninen käytettävyys sähköisessä muodossa. Palautekysely on koekäytössä syksyn 2014 ajan Zef-kyselynä ja sen toimivuutta arvioidaan ennen lopullista käyttöönottoa.

Tutkimusprosessin aikana pohdimme, tullaanko kyselyyn vastaamaan nimettömänä myös kyselyn ollessa sähköisessä muodossa lopullisessa käytössä ja pääseekö kyselyssä etenemään, mikäli nuori ei halua vastata johonkin kysymykseen. Lisäksi olemme pohtineet, näkyykö nuorelle kyselyyn vastatessa, miten paljon kysymyksiä on vielä jäljellä. Tällä voi olla vaikutusta vastaamiseen ja vastausmotivaation ylläpitämiseen. Kävimme näistä keskustelua vaikuttavuustyöryhmän kanssa ja nämä asiat ovat edelleen työryhmän pohdittavana.

Opinnäytetyöprosessin aikana tuli esille, että Valtakunnallisen työpajajyhdistyksen Sosiaalisen vahvistamisen kehittämistoiminnassa ollaan tuottamassa yhteistä työpajoille käyttöön tulevaa mittaria, jolla kuvataan työpajatoiminnassa tapahtuvaa sosiaalista vahvistumista. Tähän asti työpajoilta on valtakunnallisesti kerätty pelkästään sijoittumistietoa koulutukseen tai työelämään. Uudella mittarilla tullaan keräämään sijoittumistietojen ohella samankaltaista tietoa kuin Oulun kaupungin työpajojen kehittämällä palautekyselyllä. Vaikuttavuustyöryhmä seuraa valtakunnallisen mittarin kehitystyön etenemistä ja heillä on pohdittavana, miten he tulevat toimimaan näiden kah-

den rinnakkaisen kyselyn kohdalla. Tässä tutkimuksessa pilotoitu palautekysely tullaan ottamaan käyttöön joka tapauksessa vuoden 2015 alussa Zef-kyselynä.

## LÄHTEET

Aaltonen, M., Ojanen, T., Vihunen, R. & Vilen M. 2003. Nuoren aika. 2. uud. painos. Porvoo; Helsinki: WSOY.

Alapiessa, S., suunnittelija & Jaakola, T., suunnittelija. Oulun kaupungin työpajat. 2013. Opinnäytetyöpalaveri Pajakeskus, Oulu 25.10.2013. Tekijän hallussa.

Allardt, E. 1998. Hyvinvointitutkimus ja elämänpolitiikka. Teoksessa Roos, J.P. & Hoikkala, T. (toim.) Elämänpolitiikka. Gaudeamus, 34-53.

Björk, H. & Siltanen, T. 2009. Opas sosiaaliseen tilinpitoon. Näky-hanke, Settlementtien sosiaalisen tilinpidon verkostohanke 2008-2011. Viitattu 27.11.2013. [http://www.develooppi.fi/wp-content/uploads/2010/01/pikaopas\\_2009.pdf](http://www.develooppi.fi/wp-content/uploads/2010/01/pikaopas_2009.pdf).

Helsingin yliopisto. Pajaverkko, projektin arviointi ja tulokset. Viitattu 5.12.2013. <http://www.palmenia.helsinki.fi/pajaverkko/>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 15.-17. painos. Helsinki: Tammi.

Huotelin, H. & Komonen, K. 2006. Työpajat nuorten hyvinvoinnin tukijana. Teoksessa Komonen, K. (toim.) Työpajatoimintaa kehittämässä, työpajojen kehittäminen Etelä-Savossa -hankkeen kokemukset. Mikkelin ammattikorkeakoulu, A:Tutkimuksia ja raportteja. 1-24.

Hämäläinen, J. 2008. Nuorten osallisuus. Teoksessa Hämäläinen, J. & Nivala, E. (toim.) Sosio-pedagoginen aikakauskirja, vuosikirja 2008. Kuopio: Suomen sosiaalipedagoginen seura ry, 13-34.

Komonen, K. 2007. Työpajatoiminta nuorisotyön muotona. Teoksessa Hoikkala, T. & Sell, A. Nuorisotyötä on tehtävä, menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura Julkaisuja 76. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 429-445.

Kuure, T. 2009. Nuorten työpajojen vaikuttavuuden arviointi – Osaselvitys hankkeeseen Nuorta ei jätetä! Loppuraportti 3.6.2009.

Kuure, T. 2010. Nuorten työpajatoiminnan vaikuttavuuden arvioinnin ulottuvuudet. Pajaverkko – projekti. Euroopan unionin sosiaalirahasto.

Lehmuskoski, K. Asiantuntija, Valtakunnallinen työpajayhdistys. 2013. Haastattelu 12.11.2013.

Lämsä, A-L. 2009. Tuhat tarinaa lasten ja nuorten syrjäytymisestä. Lasten ja nuorten syrjäytymisen sosiaalihuollon asiakirjojen valossa. Oulun Yliopisto, Kasvatustieteiden tiedekunta, Kasvatustieteiden ja opettajakoulutuksen yksikkö. Väitöskirja. Viitattu 26.11.2013. <http://herkules oulu.fi/isbn9789514290213/isbn9789514290213.pdf>.

Marniemi, J., Pekkala, T. & Virtanen, P. 2004. Kuoleman suudelma 1990-luvun pajatoiminnalle. PAKE – Suomalaisen työpajatoiminnan kehittämishankkeen loppuraportti. Valtakunnallinen työpajayhdistys Ry. Viitattu 20.11.2013. <http://www.tpy.fi/@Bin/33408/Kuoleman+suudelma-loppuraportti.pdf>

Myrskylä, P. 2012. Hukassa – Keitä ovat syrjäytyneet nuoret. EVA analyysi. Elinkeinoelämän valtuuskunta.

Ohtonen, J. 2009. Nuorten syrjäytymisen taloudellinen mallinnus. Sosiaalikehitys Oy.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2012. Lapsi- ja nuorisopoliittinen kehittämissuunnitelma 2012-2015. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2012:6. Viitattu 24.10.2013. <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2012/liitteet/OKM06.pdf?lang=fi>

Opetusministeriö. 2006. Opetusministeriön päätös. Nuorten työpajatoiminnan yleiset perusteet ja suositukset. Pvm 25.10.2006. Dnro 17/600/2006. Viitattu 27.11.2013. [http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/nuorisotyoen\\_kohteet\\_ja\\_rahoitus/tyoepajat/Liitteet/OPM\\_paatos\\_25102006.pdf](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/nuorisotyoen_kohteet_ja_rahoitus/tyoepajat/Liitteet/OPM_paatos_25102006.pdf)

Oulun kaupunki. 2013. Työpajahenkilöstön perehdyttämissuunnitelma. (julkaisematon)

Oulun kaupunki. 2014a. Työpajapalvelujen vaikuttavuus. Suunnitelma työpajapalvelujen vaikuttavuusjärjestelmäksi 2014. Versio 3.10.2014. Oulun kaupunki, Sivistys- ja kulttuuripalvelut, Nuorisopalvelut, työpajatoiminta.

Oulun kaupunki. 2014b. Tilastoraportti aikaväliltä 1.1.-31.12.2013, Pajarekisteri. (julkaisematon)

Oulun kaupunki. Oulun nuorten työpajat. Viitattu 18.11.2013.

<http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/tyopajat>

Oulun kaupungin nuorisoasiainkeskus. 2009. Nuorten työpajatoiminta 2009, laatukäsikirja.

Pekkala, T. (toim.). 2004. Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet –tiivistelmä 2. -2000-luvun työpajojen palvelut ja menetelmät valmentajien näkökulmasta. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry.

Perälä, M-L. 1992. Mittavälineiden kehittäminen ja tiedon keruu. Teoksessa Pelkonen, M. & Perälä, M-L. (toim.) Hoitotyön laadunvarmistuksen perusteet. Helsinki: Kirjayhtymä. 142-171.

Pohjantammi, I. 2009. Pajatoiminnan vaikutuksen ja yhteiskunnallisen vaikuttavuuden arvioinnin yhteydet. Nuorta ei jätetä –hanke.

[http://www.sosiaalikehitys.com/uploads/Pajatoiminnan\\_vaiikutuksen\\_ja\\_yhteiskunnallisen\\_vaiuttavuuden\\_arvioinnin\\_yhteydet.pdf](http://www.sosiaalikehitys.com/uploads/Pajatoiminnan_vaiikutuksen_ja_yhteiskunnallisen_vaiuttavuuden_arvioinnin_yhteydet.pdf)

Pohjantammi, I. 2013. Etsivä nuorisotyö ja nuorten työpajapalvelut monialaisessa palveluyhteisössä. Rajanylittäjät-hanke 2011-2013. Sosiaalikehitys Oy. Hämeenlinna: Starttihautomo OSK.

Pohjola, A. 2007. Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa: Viinamäki, L. & Saari, E. (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi. 11-31.

Rajavaara, M. 2007. Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84. Kelan tutkimusosasto. Viitattu 18.11.2013.

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10250/3290/RajavaaraVaikuttavuusnetti.pdf?sequence=2>

Roos, J.P. 1987. Suomalainen elämä: tutkimus tavallisten suomalaisten elämänkerroista. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.



Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Sisällönanalyysi: aineisto- ja teorialähtöisyys. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 2.12.2013. [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2\\_3\\_2\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html)

Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste. Menetelmiä ja esimerkkejä. STAKES Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen oppaita 32. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Siitonen, J. 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun yliopisto. Oulun opettajankoulutuslaitos. Väitöstutkimus.

Sosiaaliportti. 2012. Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto, ECTS-kompetenssit. Viitattu 21.9.2014. [http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalialanamkverkosto/sosiaaliala\\_ammattikorkeakouluissa/sosionomi\\_amk\\_tutkinto/ects\\_kompetenssit/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalialanamkverkosto/sosiaaliala_ammattikorkeakouluissa/sosionomi_amk_tutkinto/ects_kompetenssit/)

TE-palvelut. 2013. Nuorisotakuu. Viitattu 23.10.2013. [http://www.mol.fi/mol/fi/00\\_tyonhakijat/03\\_nuoret/05\\_yhteiskuntatakuu\\_nuoret/index.jsp](http://www.mol.fi/mol/fi/00_tyonhakijat/03_nuoret/05_yhteiskuntatakuu_nuoret/index.jsp)

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2014. Tilasto- ja indikaattoripankki SOTKANet 2005-2013. Viitattu 27.8.2014. <http://uusi.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu/hakusivu/tulossivu?regionCount=2&currentEvent=getData&sexCount=1&setId=p85c1a784c430d893b4e18bc80d4553a244f1fa298d5500&indCount=1&yearCount=3>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2012. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2014. Työllisyyskatsaus, toukokuu 2014. Viitattu 21.8.2014. <http://www.tem.fi/files/40451/TOUKO14.pdf>

Valtakunnallinen työpajayhdistys ry. 2013. Sosiaalisen vahvistamisen kehittämistoiminta. Viitattu 6.6.2014. [http://www.tpy.fi/mita\\_me\\_temme/vaikuttamistyota/sosiaalisen-vahvistamisen-kehitt/](http://www.tpy.fi/mita_me_temme/vaikuttamistyota/sosiaalisen-vahvistamisen-kehitt/)

Valtiontalouden tarkastusvirasto. 2007. Nuorten syrjäytymisen ehkäisy. Toiminnantarkastusker-  
tomus 146/2007. DNRO 6/54/06 19.6.2007.

[http://www.vtv.fi/files/113/1462007\\_Nuorten\\_syrjaytymisen\\_ehkaisy\\_NETTI.pdf](http://www.vtv.fi/files/113/1462007_Nuorten_syrjaytymisen_ehkaisy_NETTI.pdf)

Vastamäki, J. 2010. Kyselylomaketutkimus: tutkimusasetelman ja mittareiden valinta. Teoksessa:  
Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Jyväskylä: PS-kustannus. 128–140.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Ylistö, S. 2009. Tavoiteteoreettinen elämänhallinta. Selvyttää sekavaan käsitteistöön. Sosiologia  
4/2009, 286-299.

## LIITTEET

Liite 1 Esitestaus: Tarkistuslista

Liite 2 Palautekyselymalli: ammatillinen koulutus

Liite 3 Nuorten haastattelu

Liite 4 Tiedote nuorille

**Johdanto ja ohjeet**

- Kerrotaanko tarkoitus?
- Pätevätkö yleiset vastausohjeet kautta linjan vai onko joka kysymyksen kohdalla oma vastausohje?
- Onko selkeää ja hyvää kieltä?

**Kysymykset**

- Ovatko kysymykset loogisessa järjestyksessä?
- Onko kysymykset numeroitu tms.?
- Kysytäänkö vain yhtä asiaa kerrallaan?
- Onko kysymys tarpeellinen?
- Onko kysymys liian yleisluontoinen?
- Onko kysymysten määrä sopiva?
- Onko aiheesta riittävä määrä kysymyksiä?
- Varmistus jokaisen kysymyksen kohdalta, että onko haluttu mitata olevaa tilannetta vai muutosta.
- Kysymyksen persoonamuodon varmistaminen, mitä persoonallistetumpi kysymys, sitä varmemmin vastaus tulee oman kokemuksen pohjalta.
- Onko kieli ymmärrettävää (ei ammattislangia)?
- Onko vieraat käsitteet selitetty?
- Onko kysymys emotionaalisesti latautunut, vinoutunut johonkin suuntaan, johdatteleva tai jotakin vastausta suosiva?
- Kysytäänkö tätä kysymystä jo jossain muussa kysymyksessä?
- Onko liian pitkä tai monimutkainen kysymys?
- Voiko kysymyksen ymmärtää väärin?
- Onko mainittu mitä ajankohtaa (pajajakso) kysymys koskee?

**Vastaaminen**

- Millainen vastaustila avoimille kysymyksille on?
- Onko skaalaus sopiva (0-10)?
- Onko kaikki vastausvaihtoehdot selitetty?
- Voiko nuori vastata vielä jotain muuta, kuten en osaa sanoa tai ei ole muuttunut
- Voiko jättää vastaamatta (tekninen toteutus)?

## LÄHTEET

Jyrinki, E. 1982. Kysely ja haastattelu tutkimuksessa. Juva: WSOY.

Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste. Menetelmiä ja esimerkkejä. Stakes oppaita 32. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tilastokeskus 2012. Virsta – virtual statistics. Lomakkeen teko. Hakupäivä 24.10.2013  
<http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/05/>





## SOSIAALISTEN TAITOJEN KEHITTYMINEN PAJAJAKSON AIKANA

### 9. Saitko pajajakson aikana uusia ystäviä tai kavereita?

Arvioi muutosta asteikolla 0 - 10 (0 = en saanut yhtään uutta ystävää tai kavereita, 10 = sain pajajakson aikana hyviä ystäviä tai kavereita)

Vastaus:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 10. Muuttuiko uusien ihmisten ja tilanteiden kohtaaminen sinulle helpommaksi pajajakson aikana?

Arvioi muutosta asteikolla 0 – 10, (0 = ei muuttunut yhtään helpommaksi, 10 = kohtaaminen helpottui merkittävästi)

Vastaus:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 11. Millä muulla tavalla työpajajakso muutti elämääsi?

---

---

---

---

---

## KOULUTUSTAUSTA

### 12. Mikä seuraavista vaihtoehtoista kuvaa parhaiten koulutustaustaasi (ylin koulutus)?

- Peruskoulu kesken
- Peruskoulu käyty, ei ammattia
- Toisen asteen koulutus kesken (ammattiopinnot tai lukio)
- Lukio suoritettu
- Ammatillinen koulutus, tutkinto suoritettu







**21. Tunsitko pajajakson aikana olevasi osa yhteiskuntaa (yhdenvertainen ja tärkeä yhteiskunnan jäsen)?**

Arvioi omaa yhteiskunnan jäsenyyttäsi asteikolla 0 – 10 (0 = koin olevani täysin yhteiskunnan ulkopuolella, 10 = tunsin olevani yhdenvertainen ja tärkeä yhteiskunnan jäsen)

Vastaus:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**TYÖPAJAPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN**

**22. Mitkä ovat mielestäsi tärkeimmät työpajapalvelujen vahvuudet (hyvät asiat, minkä avulla nuoria pystytään tukemaan)?**

---

---

---

---

**23. Mitä työpajapalveluissa tulisi mielestäsi kehittää (jotta paja pystyisi ennistä paremmin tukemaan nuoria)?**

---

---

---

---

**24. Onko sinulla konkreettisia ideoita siitä, miten työpajapalveluja voitaisiin kehittää?**

---

---

---

Kiitos vastauksistasi!

**kokemuksia nuorten palautekyselystä**

**Taustatiedot**

1. Mikä sinun koulutuksesi on?
2. Minkä ikäinen olet?
3. Kuinka kauan olet ollut työpajalla?
4. Oletko pajalla työkokeilussa, palkkatukityössä, kuntouttava työtoiminnassa vai jossakin muussa?

**Ohjeistukseen liittyvät kysymykset**

5. Osaatko aloittaa vastaamisen ohjeistuksen perusteella?
  - Jos ohjeistus ei ole riittävä, niin miksi?

**Kokemukset palautekyselystä**

6. Miltä sinusta tuntui vastata palautekyselyyn?
  - Mitä mieltä olet palautekyselyn pituudesta?
  - Menikö vastaamiseen mielestäsi liikaa aikaa?
  - Mitä mieltä olet kysymysten järjestyksestä?
  - Onko järjestys mielestäsi looginen?
  - Oliko kyselyä helppo seurata?

**Kysymykset**

7. Mitä mieltä olit itse kysymyksistä?
8. Tuntuivatko jotkut kysymykset sinusta vaikeilta?
  - Jos tuntuivat, niin mitä kysymyksiä ne ovat ja miksi ne tuntuivat vaikeilta?
9. Ovatko kysymykset mielestäsi selkeitä ja yksiselitteisiä?
  - Mikä oli...?
  - Millä tavalla...?
10. Onko kyselyssä vaikeita käsitteitä, määrittelyjä tai sanoja?
  - Jos on, niin mikä?
  - Millä tavalla vaikea, ymmärsitkö sen sisällön?
11. Onko joku kysymys mielestäsi tarpeeton?
  - Mikä ja miksi?
12. Onko joku kysymys mielestäsi liian henkilökohtainen vastattavaksi?
  - Mikä ja miksi?

## **Vastaaminen**

13. Mitä mieltä olit vastausvaihtoehdoista?
14. Miltä kyselyssä käytetty asteikko tuntui?
15. Ovatko vastausvaihtoehdot selkeitä?
  - Millä tavalla ne olivat hankalia?
16. Oliko helppo valita mielipidettäsi kuvaava vastaus?
  - Miksi ei?
17. Vastasivatko vaihtoehdot mielestäsi kysymystä?
  - Missä kohdassa ei vastannut ja miksi?

## **Kokonaisuus**

18. Puuttuuko kyselystä jokin olennainen kysymys?
  - Mikä?
  - Olisitko halunnut sanoa vielä jotakin?
  - Kaipaatko kysely mielestäsi kohtaa "Vapaa sana" tms.
19. Minkä arvosanan antaisit palautekyselylle 0-10?

## **Vaikuttaminen ja motivoituminen**

20. Mitä tunteita kyselyyn vastaaminen sinussa herätti?
  - Olitko motivoitunut vastatessasi palautekyselyyn?
  - Tuntuuko sinusta, että vastaamalla palautekyselyyn voit vaikuttaa työpajapalvelujen kehittämiseen?
  - Auttoiko palautekyselyyn vastaaminen hahmottamaan omaa elämäntilannettasi?
    - Millä tavalla?
    - Saitko esim. jonkin omaa elämää koskevan oivalluksen?

## Tule mukaan kehittämään Oulun kaupungin työpajatoimintaa!

Olemme Oulun ammattikorkeakoulun sosiaalialan opiskelijoita ja teemme opinnäytetyötä Oulun kaupungin nuorten työpajoille. Tehtävänäme on olla mukana kehittämässä pajarekisteriin tulevaa nuorten palautekyselyä työpajatoiminnasta. Palautekyselyllä kerättävien tietojen avulla kehitetään nuorten työpajatoimintaa vastaamaan paremmin nuorten tarpeita ja osoitetaan työpajatoiminnan vaikuttavuutta päätöksenteon tueksi.

Tarvitsemme teitä nuoria mukaan avuksi palautekyselyn testaamiseen ja jatkokehittelyyn, jotta kyselystä saadaan mahdollisimman hyvä pitkäaikaiseen käyttöön. Koska kysely on suunnattu nuorille, on tärkeää saada teiltä kommentteja ja näkemyksiä kyselystä.

Kysymme mielipiteitäsi haastatteleamalla sinua. Haastattelun aluksi pyydämme sinua täyttämään testattavan palautekyselylomakkeen. Tämän jälkeen esitämme sinulle kysymyksiä lomakkeesta ja sen täyttämisestä. Osallistuminen haastatteluun on vapaaehtoista. Haastattelu tapahtuu kahden kesken nimettömänä. Haastatteluissa saatuja tietoja käsitellään luottamuksellisina. Vastaukset julkaistaan koosteina, jolloin yksittäisiä vastauksia ei voi tunnistaa.

Yhteistyöterveisin,

Susanne Kauppi ja Piia Järvi