

Mervi Ahola ■ Jaana Fedotoff ■ Terhi Hunnako
Anu Keisanen ■ Susanna Kilappa ■ Pirjo Kovalainen
Heta Malinen ■ Susanna Sund

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vertais- ja itsearviointimallit

Opas mallien käyttöönottoon ja
hyödyntämiseen



Koordinaatti

**NUORTEN TIETO- JA NEUVONTAPALVELUIDEN VERTAIS-
JA ITSEARVIOINTIMALLIT**

– Opas mallien käyttöönottoon ja hyödyntämiseen

ISBN 978-952-7094-38-9 (pdf)

Mervi Ahola, Jaana Fedotoff, Terhi Hunnako, Anu Keisanen,
Susanna Kilappa, Pirjo Kovalainen, Heta Malinen & Susanna Sund.
Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vertais- ja itsearviointimallit.
Opas mallien käyttöönottoon ja hyödyntämiseen.

2. korjattu painos. Julkaisija: Osaamiskeskus Koordinaatti, Oulun kaupunki 2019.

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vertais- ja itsearviointimallit vuosina 2014–2016 tuottaneen työryhmän jäsenet:

Mervi Ahola (työryhmän vetäjä) | Vaasan kaupunki
Jaana Fedotoff | Osaamiskeskus Koordinaatti | Oulun kaupunki
Terhi Hunnako | Seinäjoen kaupunki
Anu Keisanen | Kokkolan kaupunki
Susanna Kilappa | Espoon kaupunki
Pirjo Kovalainen | Oulun kaupunki
Heta Malinen | Kuopion kaupunki
Susanna Sund | Mustasaaren kunta

Julkaisija: Osaamiskeskus Koordinaatti, Oulun kaupunki,
Julkaisuvuosi: 2019

Graafinen suunnittelu ja taitto: Tiina Haataja, Painatuskeskus,
Monetra Oulu Oy

Paino: Litoset/KTMP Group Ab Oy

Kustantaja ja kustannuspaikka: Osaamiskeskus Koordinaatti,
Oulun kaupunki,



Koordinaatti

OULU

Opetus- ja
kulttuuriministeriö

Sisällys

Johdanto.....	4
Nuorten tieto- ja neuvontatyö.....	7
Periaatteet ja suositukset.....	8
Laatu nuorten tieto- ja neuvontatyössä.....	10
Laadun arvioinnin näkökulmia nuorten tieto- ja neuvontatyössä.....	11
Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vertais- ja itsearviointimallit.....	12
Vertais- ja itsearviointimallien rakenne.....	13
Arviointikriteerit ja tasokuvaukset.....	15
Vertais- ja itsearviointien suunnittelu ja järjestäminen.....	16
Vertaisarviointimalli ja -prosessi.....	18
Valmistautuminen vertaisarviointiin.....	19
Vertaisarviointitilanne.....	20
Arviointiraportin tekeminen.....	21
Palautepalaveri.....	23
Koordinaatin tukipalvelut.....	23
Vertaisarvioijan rooli.....	24
Vertaisarviointikoulutus.....	24
Itsearviointimalli ja -prosessi.....	25
Vertais- ja itsearviointimallit ja osaamiskartta.....	28
Lähteet.....	30
Liitteet.....	33
Liite 1.....	34
Liite 2.....	46
Liite 3.....	48
Liite 4.....	49
Liite 5.....	50

Johdanto

Nuorille suunnattujen palveluiden kävijämääriä ja käyttöasteita on mitattu osana palveluiden arviointia jo pitkään. Yhtenä tavoitteena on ollut kuvata myös nuorisotyön merkitystä tai vaikutusta. Vuosien mittaan on kehitetty erilaisia määrällisiä mittareita, mutta niiden lisäksi tarvitsemme myös nuorisotyön laatuun kohdentuvia arvioinnin välineitä. (Hovi, Luukkonen, Mäkelä, Pakka, Taponen & Westman 2009, 6.) Anu Gretschel, Pirjo Junttila-Vitikka ja Anne Puuronen (2016) toteavat julkaisussa ”Suuntaviivoja nuorisotoimialan määrittelyyn ja arviointiin” nuorisotyön tarvitsevan nuorisotoimialalle yhteismitallisia arviointityökaluja, jotka heijastavat valtakunnallisesti työn laadukkuutta ja arvoa. Laadun tukemiseksi on kehitetty mittareita ja metodeja, joiden ansiosta nuorisotyötä on pystytty kehittämään sekä todentamaan sen vaikutusta ja merkitystä nuorten elämässä.

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa laadun tarkastelun tulee olla läpileikkaava näkökulma ja sen varmistamiseksi on tärkeää, että laadun arvioinnin työkalut ja menetelmät on suunnitelmallisesti ja tarkoituksenmukaisesti toteutettu (Fedotoff 2016a, 154.) Tähän vaatimukseen vastaavat nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vertais- ja itsearviointimallit, joiden avulla arvioidaan nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden toimintoja ja laatua. Mallien taustalla on pääkaupunkiseudulla kehitetty nuorisotyön avointen nuorteniltojen auditointi- ja itsearviointimalli, joka otettiin käyttöön Kaupunkimaisen nuorisotyön verkostoon (Kanuuna-verkosto) kuuluvissa kaupungeissa vuonna 2009. Samaan aikaan ilmeni tarve kehittää nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden laadun arvioinnin työkalu, jonka avulla palveluita ja niiden toimintojen laatua voitaisiin myös kehittää. Avointen nuorteniltojen arviointikriteeristö ja -tasot eivät kuitenkaan sellaisenaan soveltuneet nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden arviointiin, vaan tarvittiin erityisesti nuorten tieto- ja neuvontatyön sisältöjä vastaavat kriteeristöt ja tasokuvaukset.

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden laadunarviointikriteeristön työstäminen aloitettiin Vaasan kaupungin nuoriso-osastolla jo vuonna 2011. Tuolloin kesken jäänyttä työtä jatkettiin kaksi vuotta myöhemmin Vaasan nuorten tieto- ja neuvontatyön aluekoordinaattorin johdolla. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vertais- ja itsearviointimallien suunnittelua varten koottiin työryhmä nuorten tieto- ja neuvontatyön ammattilaisista eri puolilta Suomea. Työryhmä työskenteli intensiivisesti ja päämäärätietoisesti toteuttaakseen monipuolisen laadun arvioinnin työkalun, joka olisi helppo ottaa käyttöön. Työkalun määrittelytyö kriteereineen ja tasokuvauksineen ei ollut helppoa, mutta sitäkin hedelmällisempää ja yhteisöllisyyttä kasvattavaa. Kiitämme pitkäjänteiseen työskentelyyn sitoutuneita työryhmän jäseniä ja heidän taustatahojaan kaikesta työstä ja tuesta, jota he mallien toteuttamiseksi antoivat. Lopputulos on osoitus siitä, että hyvällä ammatillisella asenteella, tahtotilalla ja tavoitteella, yhdessä tehden, saavutamme enemmän. Jaettu osaaminen ja yhdessä oppiminen on laadukkaiden nuorille suunnattujen palveluiden peruspilari ja tae.

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vertais- ja itsearviointimallien esikuvana ja peilauspintana on käytetty nuorisotyön avoimen toiminnan auditointi- ja itsearviointimallin lisäksi erityisesti nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaisia periaatteita ERYICA, 2018 ja julkisten verkkopalveluiden laatukriteeristöä (Valtioneuvosto, 2004).

Nuorisolaki ja useat muut kuntalaisia ja siten myös nuoria koskevat lait sekä muun muassa YK:n lapsen oikeuksien sopimus ja nuorten tieto- ja neuvontatyöhön liittyvät eurooppalaiset periaatteet ja suositukset edistävät nuorten osallisuuden tukemista, joten läpileikkaavaksi teemaksi myös vertais- ja itsearviointimalleihin nostettiin nuorten osallisuus. Nuorten tieto- ja neuvontatyön keskeinen tavoite on nuoren tukeminen oman elämänsä subjektiksi ja aktiiviseksi kansalaiseksi, joka osaa toimia itsensä ja yhteisten asioiden puolesta itse valitsemallaan tavalla. Toinen keskeinen teema malleissa on kestävä kehitys. Kestävä kehitys sisältää ekologisen, sosiaalisen ja taloudellisen kestävyuden, ja kaikki nämä osa-alueet on pyritty huomioimaan malleissa mahdollisuuksien mukaan.

Laadun arvioinnin lisäksi vertais- ja itsearviointimallit ovat hyödynnettävissä nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijän oman työn jäsentämisessä sekä uusien työntekijöiden perehdyttämisessä, sillä kriteerit ja tasokuvaukset sisältävät kaikki nuorten tieto- ja neuvontatyölle ominaiset tehtäväalueet ja tehtävät. Arviointia tehtäessä kriteerit ja tasokuvaukset innostavat kehittävään pohdintaan työmuodon sisällöistä ja tavoitteista. Siksi arviointia voidaan käyttää keskustelun pohjana myös nuorten tieto- ja neuvontapalvelun painopisteitä asetettaessa.

Palveluiden kehittäminen ei ole yksin aikuisten ja päättäjien asia, vaan nuorten roolia tulee painottaa palveluiden suunnittelussa ja laadukkaassa arvioinnissa (Fedotoff 2016b, 154.) Nuoret palveluiden käyttäjinä eivät ole vain asiakkaita, vaan myös asiantuntijoita. Siksi on tärkeää, että nuorilla on rooli palveluiden toimintatapojen kehittämisessä ja arvioinnissa sekä niihin tarvittavaa tietoa ja taitoja (Toikko 2015). Palveluita tulee suunnitella, toteuttaa ja arvioida yhdessä nuorten kanssa niin, että nuoret kokevat tulevansa kuulluiksi.

Oppaassa esitellään nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vertais- ja itsearviointimallit sekä avataan niiden käyttöä ja hyödynnettävyyttä. Opas sisältää arviointiprosessin vaiheet sekä ohjeistukset arviointeihin valmistautumisesta ja palautteen antamisesta arvioinnin päätteeksi. Kriteeristö ja arviointiin tarvittavat lomakkeet ovat liitteinä. Lomakkeet on saatavilla myös sähköisessä muodossa osoitteessa www.koordinaatti.fi/arviointi.

Malleja kehitetään käytön ja palveluiden tarpeiden mukaan. Mallien kehittämiseen liittyvät yhteydenotot voi osoittaa osaamiskeskus Koordinaattiin.

Kiittäen

Mervi Ahola
Jaana Fedotoff

Nuorten tieto- ja neuvontatyö

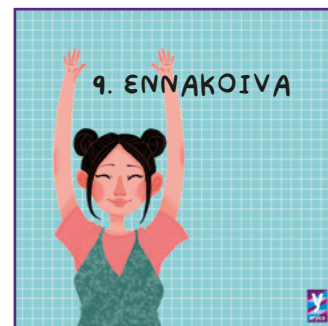
Nuorten tieto- ja neuvontatyö on ehkäisevää nuorisotyötä, joka tarjoaa ammattitaitoista tietoa, neuvontaa ja ohjausta kaikissa nuorten elämään liittyvissä tiedontarpeissa ja kysymyksissä. Nuorten tieto- ja neuvontatyössä on kyse asiakaslähtöisestä lähestymistavasta, jonka tarkoitus on vastata käyttäjien tiedon ja tuen tarpeisiin riippumatta mistään ulkoisista tekijöistä (Boes 2012, 192).

- Työmuodolla tuetaan nuorten kasvua, itsenäistymistä ja hyvinvointia.
- Palvelut perustuvat nuorten tiedon ja tuen tarpeisiin. Niitä tuottavat mm. kunnat ja järjestöt.
- Nuorten lisäksi palveluiden kohderyhminä ovat nuorten vanhemmat ja nuorten parissa toimivat.
- Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden tehtävänä on antaa nuorille tietoa, neuvontaa ja ohjausta erilaisissa nuorten elämään liittyvissä asioissa ja kysymyksissä.
- Ammattitaitoisten nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöiden välittämä luotettava ja kattava tieto auttaa nuoria tekemään omaa elämänhallintaa tukevia valintoja ja päätöksiä.
- Nuorelle tarjottu tieto on helposti hyödynnettävää ja sovellettavaa sekä puolueetonta, tasapuolista ja ajantasaista.
- Nuorten tieto- ja neuvontatyön tehtävä on tukea nuorta kasvamaan itsenäiseksi yksilöksi ja aktiiviseksi kansalaiseksi.
- Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu tarjoaa nuorille henkilökohtaista neuvontaa, tukea ja ohjausta kasvokkain lähipalveluna, verkkoperustaisissa palveluissa tai muissa tarkoitukseen sopivissa toimintaympäristöissä.
- Nuorille tiedottamisessa hyödynnetään monipuolisesti eri kanavia ja menetelmiä, kuten sosiaalista mediaa, digitaalista työtettä ja nuorten vertaisryhmiä.

Periaatteet ja suositukset

Suomalaiset nuorten tieto- ja neuvontapalvelut toimivat työmuodon eurooppalaisten periaatteiden mukaisesti (liite 5). Periaatteet hyväksyttiin vuonna 1993 ja päivitettiin vuonna 2004. Vuonna 2018 periaatteet uusittiin kokonaan. Uudistetut periaatteet hyväksyttiin ERYICAn (European Youth Information and Counselling Agency) 29. yleiskokouksessa Cascaisissa, Portugalissa 27.4.2018. (Koordinaatti 2018.) Nykyisin nämä nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisen kattojärjestö ERYICAn jäsenorganisaatioiden hyväksymät periaatteet ovat käytössä yli 30:ssä Euroopan maassa. (Fedotoff & Leppäkari 2016, 189–190.)

Periaatteisto on jaettu yhdeksään avainsanaan.



Avainsanojen mukaan ryhmitellyt periaatteet nostavat esiin nuorten tieto- ja neuvontatyöstä muun muassa seuraavat luonnehdinnat:

- Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut on kohdennettu yhdenvertaisesti kaikille nuorille.
- Palveluilla mahdollistetaan yhdenvertainen tiedonsaanti riippumatta nuoren elämäntilanteesta, etnisestä taustasta, sukupuolesta tai yhteiskunnallisesta asemasta.
- Palveluissa tulee kiinnittää erityistä huomiota heikommassa asemassa oleviin ryhmiin ja nuoriin, joilla on erityistarpeita.
- Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden tulee olla helposti saatavilla ilman ajanvarausta.
- Annettavan tiedon tulee perustua ensisijaisesti nuorten tiedontarpeisiin.
- Jokaista nuorta tulee arvostaa yksilönä ja kysymykseen annettavan vastauksen on oltava yksilöllinen.
- Palvelut ovat maksuttomia.
- Tietoa annetaan nuoren yksityisyyttä kunnioittaen.

Eurooppalaiset periaatteet toimivat ohjenuorana nuorten tieto- ja neuvontatyössä. Periaatteet muodostavat perustan, jolle kattavaa, johdonmukaista ja koordinoitua nuorten tieto- ja neuvontatyötä koskevat vähimmäisvaatimukset ja laatutoimenpiteet tulisi määrittää, osana kunkin maan nuorisopolitiikkaa. (Koordinaatti 2016b.)

Euroopan neuvosto julkaisi vuonna 2010 uuden nuorten tieto- ja neuvontatyötä koskevan suosituksensa jäsenvaltioille, edellinen on vuodelta 1990. Suosituksessa ministerikomitea katsoo, että

- demokratian, ihmisoikeuksien ja perusvapauksien kunnioittamiseksi nuorilla on oltava mahdollisuus saada kattavaa, objektiivista, ymmärrettävää ja luotettavaa tietoa kaikista heitä askarruttavista kysymyksistä, jotka perustuvat heidän erityisiin tarpeisiinsa
- tieto ja nuorten kyky arvioida ja käyttää sitä ovat edellytyksiä nuorten aktiiviselle osallistumiselle yhteiskuntaan ja heidän toiminnalleen vastuullisina kansalaisina
- nuoret osallistuvat yhä enemmän tiedon tuottamiseen sekä julkaisemiseen ja käyttävät siinä tieto- ja viestintätekniikoiden tarjoamia mahdollisuuksia. (emt.)

Laatu nuorten tieto- ja neuvontatyössä

Yksilön päätöksiä ja valintoja ohjaa usein laatu. Haluamme yleensä olla tyytyväisiä tuotteen tai toimintaan, jossa olemme osallisina, tai palveluun, jota meille tarjotaan. Teemme päivittäin, joko tiedostaen tai tiedostamatta, arvioita ympärillämme olevien asioiden laadusta. Millaisia tuotteiden, palveluiden tai asioiden tulee olla, jotta ne ovat mielestämme riittävän hyviä? Laatuodotukset ohjaavat toimintaa siis miltei kaikilla elämänaloilla. Laadun varmistaminen takaa asiakkaalle riittävän hyvän palvelun. (Fedotoff 2016a, 154.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyön laadun määrittelyssä on useita tekijöitä. Näitä ovat esimerkiksi työntekijöiden asiantuntemus nuorten elämään liittyvissä asioissa, pedagogiset taidot, vuorovaikutuskyvyt ja sitoutuminen nuoren tukemiseen sekä valmius verkostoitumiseen ja yhteistyöhön. Nämä tekijät välittyvät palvelun laaduna nuorille tarjottuun tietoon ja muihin nuorille tarjottaviin palveluihin: verkkosivustot, painetut materiaalit, vastaukset nuorten kysymyksiin, työntekijöiden asiantuntemus ja pätevyys sekä tehtävän työn rakenne ja puitteet. Laadun arvioinnin näkökulmasta on tärkeää, saako nuori kaiken tarvitsemansa tiedon ja pystyykö häntä palveleva nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijä ylipäätään antamaan hänen tarvitsemaansa tietoa. Laadun arvioimiseksi ei riitä vain oman organisaation sisäisesti tehtävä laadun arviointi, vaan arvioijina tulee olla myös palvelua käyttävät nuoret. (emt. 155.)

Laatua voidaan tarkastella sen eri osatekijöiden kautta, jolloin sitä on helpompi arvioida ja siten myös kehittää. Nuorten tieto- ja neuvontatyön laadussa tulee kiinnittää huomiota muun muassa toiminnan sisältöön ja suunnitelmallisuuteen, työntekijöiden ammatilliseen osaamiseen, työn välittömiin ja välillisiin tuloksiin ja niiden arviointiin, nuorten osallistumiseen sekä sidosryhmiin ja resurssien käyttöön. (emt. 155.)

Laatua arvioitaessa voidaan käyttää erilaisia laatujärjestelmiä. Niiden avulla laatusuunnitelma tulisi viedä läpi koko organisaation ja luoda yhtenäinen laatukäytäntö. (Hellman 2013, 29.) Vertais- ja itsearviointimallit toimivat nuorten tieto- ja neuvontapalvelun laatujärjestelmänä. Niiden avulla saadaan rakentavaa palautetta palveluiden ja toimintojen laadusta sekä tun-

nistetaan vahvuudet, mutta myös kehittämiskohteet ja mahdolliset heikkoudet. Vertais- ja itsearviointimallien avulla tehdään nuorten tieto- ja neuvontatyötä ja sen käytäntöjä näkyviksi. Mallien avulla organisaatioiden on myös helpompi todentaa nuorten tieto- ja neuvontatyön merkityksiä ja vaikutuksia. (Hovi ym. 2009.) Palveluihin kohdentuvat odotukset määrällisistä ja laadullisista tuloksista kasvavat jatkuvasti, joten palveluiden jatkuvuuden kannalta on tärkeää pystyä todentamaan myös saavutettuja hyötyjä. Yhteinen ymmärrys ja tieto siitä, mikä on laadukas palvelu ja miten sen toiminnat vaikuttavat, tukevat perusteluiden esittämistä organisaation eri tasoille sekä sidosryhmille. (Euroopan komissio 2015, 7.)

Laatua ei pidä siis nähdä irrallisena osana jokapäiväisestä toiminnasta. Koko organisaation kannalta laatua ei voi johtaa erillisenä asiana, vaan se tulee liittää osaksi johtamisprosessia. Tällä tavoin kaikki organisaation työntekijät ymmärtävät laadun merkityksen osana oman työn ja palveluiden kokonaisprosessia. Laadun kehittämisen on oltava suunnitelmallista, ja koko johdon sekä henkilökunnan on sitouduttava systemaattiseen laadun kehittämiseen ja tuloksien saavuttamiseen. (Hellman 2013, 29.) Johdon ja esimiehen tuki sekä sitoutuminen laadun arviointiin on ensiarvoisen tärkeää työntekijöille. Ennen kaikkea se takaa arvioinnin säännöllisyyden, mutta myös kehittämiskohteiden seurannan ja mahdollisuuden panostaa kehittämiseen. (Nöjd 2015, 70.)

Laadun arvioinnin näkökulmia nuorten tieto- ja neuvontatyössä

Työn ja palveluprosessien arviointi vertais- ja itsearviointimalleilla

- huomio on toiminnan sisällössä ja suunnitelmallisuudessa

Kyvykkyyden ja osaamisen arviointi osaamiskartan avulla

- huomio työntekijöiden osaamisessa
- työssä tarvittavan osaamisen arvioiminen ja kuvaaminen

Määrällinen arviointi tehdään tilastointiohjelmalla (www.nutitilastot.fi)

- näkyviksi asiakasmäärät, asiointitavat, kysytyt kysymykset jne.
- tilastoilla tärkeä merkitys laadullisen kokonaiskuvan muodostamisessa

Asiakkaan kokemuksen ja vaikutusten arviointi: erilaiset palvelukyky-, palaute- ja tiedontarveyskyselyt

- huomio on työn tuloksissa ja sellaisten tulosten arvioinnissa, joita voidaan arvioida.
- arvioinnin tulee tapahtua suhteessa annettuihin palvelulupauksiin ja asiakkaiden odotuksiin
- nuorten osallistuminen ja nuorten arvio palvelujen laadusta on tärkeässä asemassa.

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vertais- ja itsearviointimallit

Arvioinnin avulla saadaan esiin vahvuuksia ja kehittämiskohteita. Arviointi pelkkänä irrallisena toimenpiteenä ei kuitenkaan riitä, vaan arvioinnista saatavan tiedon tulee toimia varsinaisen kehittämistyön perustana. Vertais- ja itsearviointien tavoite on, että niistä syntyy hyötyä palveluiden käyttäjille eli nuorille. (Hovi ym. 2009.)

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vertais- ja itsearviointimalleilla voidaan kuvata työn sisältöä ja merkitystä. Malleja voi käyttää myös työn suunnittelun ja painopistealueiden kohdentamisen välineinä. Suunnitelmallisesti käytettynä vertais- ja itsearvioinneilla voidaan varmistaa palveluiden ja toimintojen laadukkuus.

Arvioinnin menetelminä malleissa ovat vertaisarviointi ja itsearviointi. Vertaisarvioinnissa menetelmänä käytetään auditointia. Sillä tarkoitetaan järjestelmällistä ja riippumatonta prosessia, jossa määriteltyjen kriteerien avulla arvioidaan, onko palvelulle asetetut laatuvaatimukset saavutettu. Vertaisarvioinnilla pyritään selvittämään, mitkä palvelun ja toiminnan osa-alueet toimivat laadukkaasti ja mitkä eivät. Vertaisarvioijina toimivat arviointiin koulutetut oman organisaation ulkopuoliset kollegat, jotka arvioivat toimintojen ja palveluiden laatua. Vertaisarvioinnin onnistumisen edellytyksenä on, että arvioija on sisäistänyt tehtävänsä ja roolinsa. Hyvä arvioija tarkastelee asioita ammatillisesti ja pysyttelee tarkkailijana. (Hovi ym. 2009, 32.) Vertaisarvioinnissa on muistettava, että kyse on toiminnan kehittämisestä, ei ulkopuolisesta tarkastuksesta (Nöjd 2015, 10).

Itsearvioinnissa työntekijät arvioivat itse omaa toimipaikkaansa. Koska itsearvioinnissa arvioinnin tekijä ja kohde ovat samat, se on harvoin täysin neutraalia tai arvovapaata. (Nöjd 2015, 7–8.) Se kuitenkin tukee työyhteisöä tutkimaan omia ammatillisia käytäntöjään sekä arvioimaan työn laatua ja yhteistä oppimista (Hovi ym. 2009, 41).

Vertais- ja itsearviointimallien rakenne

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vertais- ja itsearviointimallit on jaettu kolmeen arviointialueeseen: työyhteisön toimintatavat ja menetelmät, resurssit ja verkkopalvelut. Jaotellut auttavat hahmottamaan, mihin arviointi toiminnassa ja palvelussa kohdistuu. kohdistuu (Nöjd 2015, 15).

Hovin ym. (2009) mukaan työyhteisön toimintatavat ja menetelmät ovat keskeisiä arviointialueita. Ilman hyvin toimivaa työyhteisöä ja työntekijöiden sopimia toimintatapoja ja menetelmiä ei voida puhua laadukkaasta työstä tai palvelusta.

Myös resurssit ovat olennaisessa roolissa laadukkaiden palveluiden tuottamisessa. Resurssit-arviointialueessa henkilöstö- ja taloudelliset resurssit sekä nuorten tieto- ja neuvontapalvelun käytössä olevat tilat ovat keskiössä. Osa nuorten tieto- ja neuvontapalveluista on tuotettu joko kokonaan tai osittain hankerahoituksella. Nostamalla erityisesti taloudelliset resurssit kriteereihin, on haluttu herättää palveluiden tarjoajia miettimään palveluiden jatkuvuuden varmistamista.

Kolmantena arviointialueena ovat verkkoperustaiset palvelut. Jotkin nuorten tieto- ja neuvontapalvelut toimivat pelkästään verkossa, joissakin palvelukokonaisuus muodostuu sekä verkossa toimivasta palvelusta että fyysisestä palvelupisteestä. Näistä lähtökohdista on ollut tarkoituksenmukaista määritellä verkkopalvelut omaksi arviointialueekseen. Myös verkkoperustaisista palveluista arvioidaan työyhteisön toimintatavat ja menetelmät sekä resurssit.

Työyhteisön toimintatavat ja menetelmät

- | | |
|--|---|
| 1. Vuorovaikutuksen aktiivisuus | 11. Paikalliset ja alueelliset moniammatilliset verkostot |
| 2. Nuorten kohtaaminen yksilöinä | 12. Nuorten tieto- ja neuvontatyön verkostot |
| 3. Yhdenvertaisuus | 13. Sisäinen tiedottaminen |
| 4. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun menetelmät ja välineet | 14. Ulkoinen tiedottaminen |
| 5. Mediakasvatus | 15. Vertaistiedottaminen |
| 6. Työntekijöiden välinen vuorovaikutus | 16. Markkinointi ja viestintä |
| 7. Työntekijöiden vastuujao | 17. Nuorille suunnattu tietomateriaali |
| 8. Työntekijöiden ammattitaidon ja osaamisen hyödyntäminen | 18. Liikkuvan palvelun sijainti |
| 9. Toiminnan suunnitelmallisuus | 19. Palvelun liikkuvuus |
| 10. Tiedon hyödyntäminen toiminnan suunnittelussa | 20. Liikkuvan palvelun työyhteisö |
| | 21. Liikkuvan palvelun välineet ja menetelmät |

Resurssit

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------|
| 22. Tilojen sijainti | 27. Turvallisuus |
| 23. Tilojen aukioloajat | 28. Työntekijäresurssit |
| 24. Tilojen esteettömyys | 29. Taloudelliset resurssit |
| 25. Tilojen käyttö ja toimivuus | 30. Tiedonhankintavälineet |
| 26. Tilan yleisilme | |

Verkkoperustaiset palvelut

31. Verkkopalvelun sisältö
32. Verkkopalveluiden käytettävyys
33. Verkkopalvelun saavutettavuus
34. Yhdenvertaisuus verkkopalveluissa
35. Verkkopalvelun kysymyspalsta
36. Verkkopalvelusta annetun tiedon avoimuus
37. Verkkopalvelun tuottaminen

Kuva 1. Arviointialueet ja kriteerit. (Mukaihen: Hovi ym. 2009; vertais- ja itsearviointimallien työryhmä 2014.)

Arviointikriteerit ja tasokuvaukset

Hovi ym. (2009) kuvaa nuorisotyön auditointi- ja itsearviointimallia työkaluna, jonka yksi keskeinen tehtävä on määritellä työn laatu. Kriteerien ja tasokuvauksen avulla tuotetaan yhteinen merkitys ja ymmärrys laadukkaan toiminnan ja palvelun sisällöstä. Kriteereillä tarkoitetaan niitä palvelun ja toiminnan kohteita, joita mallilla arvioidaan. Tasokuvaukset ovat kuvauksia siitä, mitä kukin arviointitaso tarkoittaa. Niiden avulla hahmotetaan toiminnan todennettavissa olevia tai puuttuvia tekijöitä (Hovi ym. 2009, 17).

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vertais- ja itsearviointimalleissa on 37 kriteeriä, jotka on jaettu omiin kokonaisuuksiin arviointialueiden mukaan. Kriteereihin on nostettu nuorten tieto- ja neuvontatyölle ominaisia piirteitä, jotka kuvaavat työmuodon ja palveluiden sisältöä, kuten yhdenvertaisuutta, tiedottamista ja markkinointia, tilojen käyttöä ja toimivuutta sekä verkkoperustaisten palveluiden käytettävyyttä ja saavutettavuutta.

Toiminnan ja palvelun laatu määritellään jokaisen osa-alueen arvioinnissa neljän tasokuvauksen avulla. Tasolta toiselle nouseminen vaatii aina kuitenkin konkreettisia toimenpiteitä. Tasokuvauksissa ylempi taso pitää sisällään aina myös alemmilla tasoilla kuvatut vaatimukset, mikä on tärkeää huomioida arviointia tehtäessä. 0-tasoa ei ole, sillä sen ajatellaan olevan taso, jossa palvelussa ei ole mitään toimintaa. Jos palvelu on olemassa, vaatii se jo joitain tekoja, ja tähän on määritelty vastaavan taso *puutteellinen / heikko*. (Hovi ym. 2009, 17.)

Arviointikriteeri	4. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun menetelmät ja välineet
4 Erinomainen	<ul style="list-style-type: none"> • Menetelmät ja välineet ovat tarkoituksenmukaisia ja niiden valintaa ja merkitystä pohditaan työyhteisössä suunnitelmallisesti ja arvioiden. • Erialaisten menetelmien ja välineiden käyttö tukee palveluiden tavoitteita, erityisesti nuorten aktiivista toimijuutta. • Nuorilla on mahdollisuus vaikuttaa suunnitelmallisesti käytettyihin menetelmiin ja välineisiin.
3 Hyvä	<ul style="list-style-type: none"> • Menetelmät ja välineet ovat monipuolisia ja työntekijät hyödyntävät niitä ammattitaitoisesti. • Nuorten mielipidettä on kysytty välineitä ja menetelmiä valittaessa.
2 Tyydyttävä	<ul style="list-style-type: none"> • Käytössä on eri kohderyhmille sopivia menetelmiä ja välineitä.
1 Puutteellinen / Heikko	<ul style="list-style-type: none"> • Menetelmien ja välineiden käytön tarpeellisuus on tiedostettu.

Kuva 2. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun menetelmät ja välineet -arviointikriteeri nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vertais- ja itsearviointimalleissa. (Vertais- ja itsearviointimallien työryhmä 2014.)

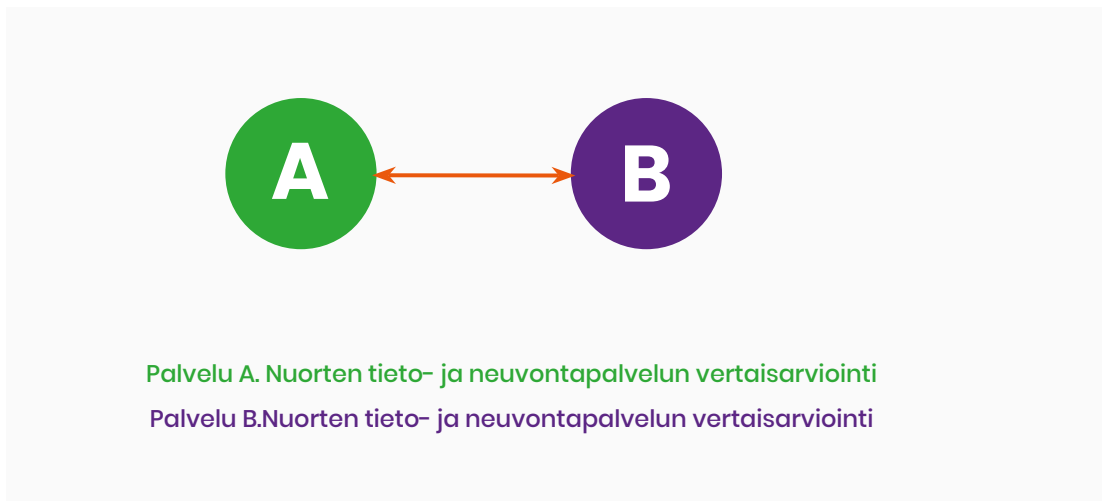
Saavuttaakseen erinomaisen tason koko työyhteisön toiminnan tulee täyttää tasokuvauksen vaatimukset. Yksittäisen työntekijän panostus ei riitä, vaan arviointi kohdentuu koko työyhteisön toimintaan. (Hovi ym. 2009, 18.) Valtaosa nuorten tieto- ja neuvontatyötä tekevästä on kuntien nuoriso-ohjaajia, joiden työaika jakaantuu nuorisotyön eri tehtävien kesken. Työtä tehdään usein yksin, varsinkin pienissä kunnissa, organisaatioissa ja hankkeissa. Tässä tapauksessa työyhteisöä suositellaan tarkasteltavan laajemmin, esimerkiksi yhteistyön näkökulmasta.

Nuorten tieto- ja neuvontatyön toimintatapojen ja menetelmien muuttuessa nuorten tiedon- tarpeiden ja ajan myötä, kriteeristöjä ja tasokuvauksia päivitetään tarpeen mukaan. Tällä varmistetaan, että yhteinen ymmärrys laadukkaista nuorten tieto- ja neuvontapalveluista ja niiden merkityksestä nuorisotyön kentällä säilyy.

Vertais- ja itsearviointien suunnittelu ja järjestäminen

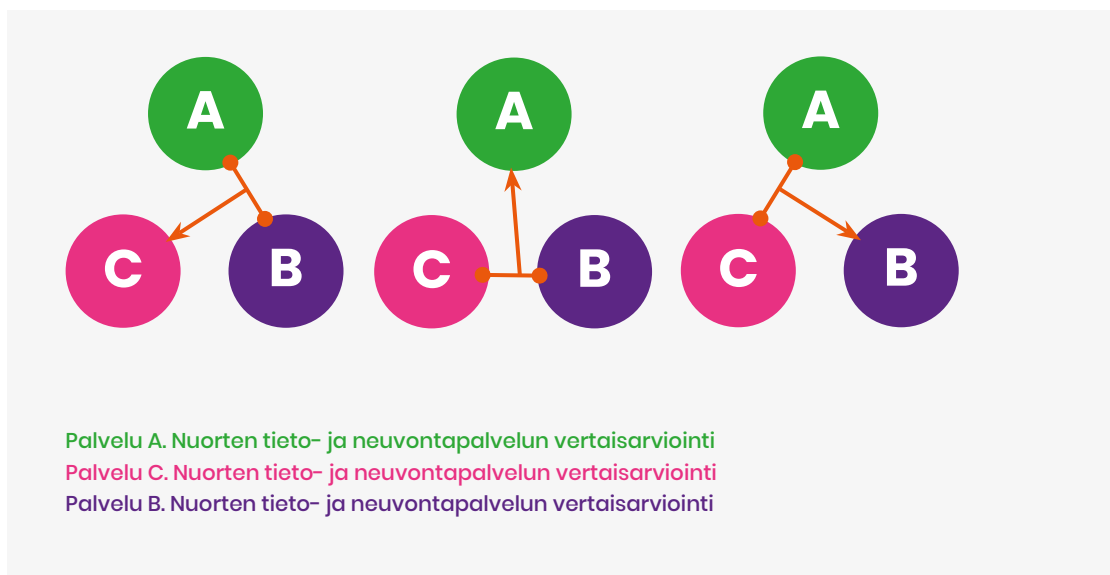
Vertais- ja itsearvioinnit tulee nähdä kiinteänä osana toiminnan suunnittelua, joten arviointien tekeminen ja niiden analysoidut tulokset tulee sisällyttää myös toimintasuunnitelmiin ja -kertomuksiin. Arviointien ajankohdat on hyvä aikatauluttaa vuosikelloon siten, että ne sopivat mahdollisimman hyvin toimintakausirytmiiin (Hovi ym. 2009, 23).

Arvioinnin yhteyshenkilönä voi toimia nuorten tieto- ja neuvontapalvelun työntekijä, jonka kanssa sovitaan muun muassa arvioitava kohde (fyysinen palvelupaikka, verkkopalvelu tms.) ja aikataulut. (emt. 23). Suunnittelussa ja järjestämisessä on hyvä ottaa huomioon myös erilaiset toteutustavat, kuten tehdäänkö vertaisarviointi kahden palvelun välillä, jolloin palveluiden työntekijät arvioivat palvelut ja niiden toiminnot ristiin keskenään.



Kuva 3. Vertaisarvioinnin toteutus kahden palvelun välillä.

Vertaisarviointi on mahdollista tehdä myös kolmen eri palvelun yhteistyönä. Tällöin kahden palvelun työntekijät muodostavat arviointiparin, joka arvioi kolmatta palvelua ja sen toimintoja.



Kuva 4. Vertaisarvioinnin toteutus kolmen palvelun välillä.

Esimerkkinä kuvan 6 mukaan palveluiden A ja B työntekijät arvioivat palvelua C, jonka jälkeen palveluiden C ja B työntekijät arvioivat palvelua A. Tämän jälkeen palveluiden C ja A työntekijät arvioivat palvelua B.

Arviointiin tarvittavat materiaalit:

- arviointikriteerit
- vertaisarvioinnin raportointilomake (vertaisarviointimalli)
- itsearvioinnin kehittämislomake (itsearviointimalli)
- nuorten tieto- ja neuvontatyön erurooppalaiset periaatteet

Vertaisarviointimalli ja -prosessi

Vertaisarviointimallin avulla arvioidaan palvelun ja toimintojen laatua. Vertaisarviointi tapahtuu aina suhteessa kriteereihin ja niiden tasokuvauksiin. Pääasiallisia välineitä ovat havainnointi sekä arvioitavan toimipaikan työntekijöiden ja mahdollisesti paikalla olevien nuorten kanssa keskustelu. Vertaisarvioijan tehtävä on tehdä havainnointia sekä välittää ne arvioitavan työpaikan työyhteisölle ja sen esimiehelle, joiden toivotaan hyödyntävän havainnointia palvelun kehittämiskohteita priorisoitaessa. Vertaisarvioitsijoina toimivat aina nuorten tieto- ja neuvontatyötä tekevät. Nuorten tieto- ja neuvontatyön tuntemus on välttämätöntä, jotta vertaisarvioitsija ymmärtää arvioitavia sisältöjä. (Nöjd 2015, 24.)

Varsinainen vertaisarviointi koostuu tapahtumana neljästä eri osa-alueesta. Se alkaa valmistautumisella, jota seuraa itse arviointitilanne ja sen raportoiminen kirjallisesti. Lopuksi työyhteisölle annetaan palaute. (Hovi ym. 2009, 27.)

Prosessin päätteeksi arvioitu taho saa tarvittaessa asiantuntijatukea ja neuvoja osaamiskeskus Koordinaatista. Koordinaatin asiantuntijoiden kanssa on mahdollista yhdessä pohtia, mitkä asiat valita kehittämiskohteiksi ja miten viedä niitä eteenpäin.



Kuva 5. Vertaisarviointiprosessin kulku (mukaillen Hovi ym. 2009).

Valmistautuminen vertaisarviointiin

Vertaisarviointiin kannattaa valmistautua etukäteen. Valmisteluihin kuuluvat ajankohdista sopiminen varsinaisen arvioinnin ja palautteen antamisen osalta sekä arviointikriteerien kertaus. Arviointiparin työnjako tulee täsmentää, mikäli vertaisarviointi tehdään parin kanssa. Vertaisarvioijan suositellaan perehtyvän tarvittaviin nuorten tieto- ja neuvontapalvelun materiaaleihin etukäteen. Niistä tärkeimpiä ovat nuorille suunnatut materiaalit ja käytössä olevat sosiaalisen median kanavat. Tulevaa työskentelyä edesauttaa myös ennakkoon tapahtuva arviointikriteerien ja tasokuvasten sisältöjen sisäistäminen. Mitä paremmin kriteerit ja tasomääritykset on sisäistetty, sitä sujuvampaa arviointi on. Kriteeristö tulee hallita kokonaisuutena, mutta sitä ei kuitenkaan tarvitse osata ulkoa. Kriteeristölomakkeen voi pitää mukana vertaisarviointitilanteessa. (Hovi ym. 2009, 27–28.)

1. Yhteys arvioitavaan nuorten tieto- ja neuvontapalveluun

- vertaisarviointiajankohdan sopiminen
- palautepalaverin ajankohdan sopiminen [mukaan aina työntekijä(t) sekä esimies]

2. Materiaaleihin ja palveluun tutustuminen (esitteet, sosiaalisen median kanavat)

3. Kriteerien ja tasokuvausten kertaus

4. Työnjaosta sopiminen parin kanssa, jos arviointi tehdään parityöskentelynä

Valmistautuminen vertaisarviointiin (Hovi ym. 2009).

Vertaisarviointitilanne

Vertaisarviointitilanne on kestoltaan suhteellisen lyhyt, noin 1,5–2 tuntia, ja perustuu pääosin havainnointiin. Arviointikäynnillä työyhteisön kanssa keskustellaan sekä arvioinnin alkaessa että sen päätteeksi. Alkuun sisällytetään lyhyt keskustelu tilaisuuden kulusta ja luonteesta, ja lopussa tarkennetaan niitä asioita, jotka jäivät mahdollisesti vertaisarvioinnin aikana havaitsematta. Tällöin voi kysyä havaintoihin liittyviä taustatietoja ja niitä asioita, jotka ovat muutoin vaikeasti havainnoitavia. Näitä voivat olla esimerkiksi yhteistyöverkostot tai se, miten nuorille suunnattua tietoa kootaan. Jos vertaisarviointia tehdään yhdessä parin kanssa, kannattaa tehtyjä havaintoja jakaa arvioinnin aikana. Tällöin voidaan yhdessä pohtia, mistä asioista vielä tarvitaan lisää tietoa. Arvioija voi kirjata käynnin aikana kriteereihin liittyviä havaintoja ja asioita muistiin joko kriteeristolomakkeeseen tai suoraan raportointilomakkeeseen. (Hovi ym. 2009. 28–29.) Havaintojen kirjaaminen muistiin auttaa perustelemaan tehtyä arviointia sekä raportoinnissa että palautekeskustelussa.

Vertaisarviointitilanne (Hovi ym. 2009)

1. Kesto n. 1,5–2 h
2. Menetelmät
 - havainnointi
 - työntekijöiden kanssa keskustelu
 - nuorten kanssa keskustelu
3. Täydentäviä kysymyksiä niistä kriteereistä, joista ei saada riittävästi tietoa havainnoimalla
 - kysymyksiä voi tehdä työntekijöille myös arvioinnin aikana
 - lisäkysymyksiä voi esittää myös vertaisarvioinnin jälkeen
4. Vertaisarvioinnin aikana mahdollisen arviointiparin kanssa jaetaan tietoa omista havainnoista ja keskusteluista työntekijöiden kanssa. Tarvitaanko lisää tietoa?
5. Huomioiden tekeminen kriteeristöön tai raportointilomakkeeseen

Arviointitilanteessa voi myös kysyä nuorilta

Esimerkkejä kysymyksistä:

- Saitko kysymykseesi vastauksen?
- Miten työntekijät ottivat sinut vastaan?
- Mistä löysit tiedon tästä palvelusta?
- Oliko tämä palvelu upiste helppo löytää?
- Onko sinulla ollut mahdollisuus antaa palautetta palvelusta?
- Oliko tiedon löytyminen helppoa?
- Mitä kanavaa käytät mieluiten tiedon hankkimiseen?
- Onko sinulta kysytty, mitä kanavia toivot tässä palvelussa käytettävän?
- Koetko että sait riittävästi ohjausta ja/tai riittävän vastauksen kysymyksiisi?

Verkkopalvelun voi arvioida joko ennen vertaisarviointia tai sen jälkeen. Myös verkkopalvelun arviointiin käytetään nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vertais- ja itsearviointimallien kriteeristöä ja sen kaikkia arviointialueita.

Arviointiraportin tekeminen

Arviointiraportin tekeminen aloitetaan heti vertaisarviointitapahtuman jälkeen ja siinä käsitellään tehdyt huomiot. Arvioinnin perustana ovat aina kriteerit ja tasokuvaukset. Lopulliseen arviointiraporttiin rastitetaan sopiva taso, mutta vertaisarviointitilanteen aikana voidaan tarvittaessa käyttää myös puolikkaita tasoja arvioijan oman havainnoinnin tueksi. Kaikki kriteerikohdat käydään tämän jälkeen vielä läpi ja tehdään niille lopullinen tasomääritys. Puolikkaita tasoja ei enää lopullisessa arvioinnissa käytetä, mutta arviointitilanteessa esiin nousseet puolikkaat on hyvä kirjata auki kirjalliseen arviointiin, miten ne toteutuvat tai jäävät toteutumatta. Mikäli on tarpeen, arvioinnin tekemistä voi jatkaa seuraavana päivänä. (Hovi ym. 2009, 29.)

Arviointitulokset kootaan vertaisarvioinnin raportointilomakkeelle (liite 2). Kaikki kriteerit arvioidaan. ”Ei voi arvioida” -saraketta käytetään vain, mikäli havainnot ja keskustelut eivät ole antaneet riittävästi tietoa kyseisestä kriteeristä. Tämä tieto kannattaa kirjata raportointilomakkeen lisätietoja-sarakkeeseen. Raporttiin kirjataan kokonaisia ja kuvaavia lauseita tärkeimmistä havainnoista, sekä vahvuuksista että kehittämiskohteista. Vahvuuksista ja kehittämiskohteista valitaan muutamia lopulliseen arviointiraporttiin. On tärkeää, että arvioija pitää mielessä roolinsa ja tehtävänsä arvioinnissa. Havainnot kirjattaessa tulee muistaa, että arvioijan tehtävä ei ole neuvoa ja opastaa, miten asiat jatkossa kannattaa toteuttaa. (emt. 30.) Arvioidut tahot saavat tarvittaessa konsultointitukea kehittämiskohteiden valintaan ja priorisointiin Koordinaatista.

Arviointiraportin on tarkoitus auttaa työntekijää ja työyhteisöä kehittämään työtään sekä organisaatiota kehittämään arvioitua palvelua. Raportti täytetään kriteerien osalta heti vertaisarviointin jälkeen. Lopullinen raportti voidaan kirjoittaa myöhemmin. Mikäli arviointi on tehty arviointiparin kanssa, on hyvä sopia kumpi lopullisen raportin kirjoittaa ja miten sitä työstehtään yhdessä. Vahvuuksia ja kehittämiskohteita kirjatessa on tärkeää poimia niistä olennaisimmat. Liian monet vahvuudet menettävät merkityksensä ja runsaat kehittämistä vaativat kriteerit vaikeuttavat kehittämiskohteiden valintaa. Tämä saattaa latistaa myös innostusta työn kehittämiseen. Arviointi on aina pystyttävä perustelevaan, joten on hyvä kertoa, mikä havainnointien ja keskustelujen perusteella saa nostamaan vahvuudeksi ja kehittämiskohteiksi juuri tietyt asiat. (Hovi ym. 2009, 30.)

Kehittämiskohteiden kirjaaminen

- Kehittämiskohteet määritellään kriteereiden pohjalta
- Kriittisen ja rakentavan palautteen antamista ei tarvitse välttää. Olennaista on se, miten asia ilmaistaan.
- Kehittämiskohteita voi ilmaista esimerkiksi :
”Nuorten osallistamiseen on luotu rakenne, mutta siihen liittyvä toiminta on vielä työntekijävetoista. Työntekijöiden työotteesta välittyy kiinnostus nuorten kuulemiseen, joten lähtökohdat osallisuustoiminnan kehittämiseksi ovat olemassa. Kehittämiskohteena nostamme esiin rakenteiden paremman hyödyntämisen nuorten osallistamisessa.”
- Vältä ilmaisuja ”tulee”, ”pitää olla”, ”täytyy” yms. käskymuotoja
”Työntekijöiden tulee kiinnittää enemmän huomiota nuorten osallistamiseen.”
 (= kehoitus tai ohje) vrt. *”Nuorten osallistaminen rajoittui kyselyyn palvelusta”* (= havainto ja kuvaus)

Vahvuuksien kirjaaminen

- Vahvuudet löytyvät yleensä kriteereistä, jotka ovat arvioitu hyvälle tai erinomaiselle tasolle
 -> vahvuus voi sisältää useamman kriteerin yhdistelmiä
”Tilat ovat todella siistit ja hyvät ja niitä käytetään tehokkaasti. Työyhteisössä on lämmin, hyvä henki ja keskinäinen vuorovaikutus toimii kaikkiin suuntiin.”
- Vahvuudeksi voidaan nostaa myös kriteeri, joka ei ole erinomaisella tai hyvällä tasolla silloin, kun toimintaan selvästi liittyy pyrkimys kehittää sitä.
”Vaikka yhteistyö verkostoissa ei vielä näytä toimivan erityisen hyvin, maininnan ansaitsee työntekijöiden aktiivinen ote, sinnikkyys ja luovien ratkaisujen etsiminen verkostojen aktivoimiseksi.”

Palautepalaveri

Ennen palautepalaveria lopullinen arviointiraportti lähetetään työntekijälle/työyhteisölle ja heidän esimiehelleen. Palautepalaveri järjestetään vertaisarvioinnin jälkeen suhteellisen nopeasti, jotta arvioinnin perustelut ovat vielä tuoreessa muistissa. Suosituksena olisi järjestää palautepalaveri kahden viikon kuluessa vertaisarvioinnin jälkeen.

Palautepalaverissa ovat läsnä vertaisarvioija(t), työntekijä/työyhteisö sekä esimies (Hovi ym. 2009, 31). Palautepalaverin kesto on noin yksi tunti ja puheenjohtajana toimii vertaisarvioija (tai toinen vertaisarvioijista).

Palaute annetaan suhteessa kriteereihin ja palaute kohdentuu tekoihin ja asioihin ei henkilöihin. Keskustelussa nostetaan esiin vahvuudet ja kehittämisalueet. Kaikkia kriteereitä ei tarvitse käydä läpi. Vertaisarvioijan tulee pystyä perustelemaan arviointinsa, joten perusteluja kannattaa kirjata muistiin arvioinnin aikana. Palautekeskustelussa arvioija ei ota kantaa siihen, miten toimintaa tai palvelua tulisi kehittää, vaan se jää työntekijän ja esimiehen vastuulle (Hovi ym. 2009, 31).

Palautepalaverin jälkeen vertaisarviointiraportti lähetetään sovituille henkilöille. Tärkeää on luottamuksellisuus, joten arviointiraportit ja muu vertaisarvioinnin aikana syntynyt materiaali säilytetään asianmukaisesti ulkopuolisten näkymättömissä. (Hovi ym. 2009, 32.) Arvioitsijan ei tarvitse säilyttää materiaalia vaan sen voi hävittää arvioinnin ja palautepalaverin jälkeen asianmukaisesti.

Koordinaatin tukipalvelut

Ulkopuolinen asiantuntijuus voi olla tarpeen vertaisarviointien kehittämiskohteita mietittäessä. Osaamiskeskus Koordinaatti tukee ja neuvoa tarvittaessa, kun pohditaan, mitä vertaisarvioinneissa esiin nousseita kehittämiskohteita lähdetään viemään eteenpäin ja miten se kannattaisi toteuttaa.

Koordinaatin verkkosivuilta löytyvälle lomakkeelle voidaan kirjata ne kehittämiskohteet, joissa Koordinaatin asiantuntijuutta tarvitaan. Tämän jälkeen sovitaan aika ja paikka tarvittavaan konsultointiin. Pyynnön Koordinaattiin tekee aina arvioidun palvelun työntekijä tai esimies, ei arvioija. Konsultointia voidaan tehdä esimerkiksi puhelimitse tai verkon välityksellä eri kanavien kautta (sähköposti, verkkokokous tai chat).

Verkkolomakkeen löydät osoitteesta www.koordinaatti.fi/tukipyynto.

Vertaisarvioijan rooli

Hyvä arvioija muistaa oman roolinsa, tarkastelee asioita ammatillisesti ja pysyttelee tarkkailijana. Arvioinnin tulee olla objektiivista, joten arvioijan on tärkeää tiedostaa omat mahdolliset asenteet ja arvot, jotka voivat vaikuttaa arvioinnin tekemiseen. Objektiivinen arviointi perustuu aina kriteereihin ja tasokuvauksiin. (Hovi ym. 2009, 32.)

Hyvä vertaisarvioija on:

- Ammatillinen
- Objektiivinen
- Luottamuksellinen
- Vuorovaikutteinen
- Tilanneherkkä
- Rakentava
- Perustaa arvioinnin tietoon

Hyvän vertaisarvioijan ominaisuudet (Hovi ym. 2009, 32).

Arvioija ei anna palautetta vertaisarviointitilanteessa, vaan vasta palautekeskustelussa. Vertaisarvioija ei myöskään kerro kehittämistoimenpiteitä, vaan työyhteisö valitsee itse mahdolliset kehittämistoimenpiteet. (emt. 32.)

Vertaisarviointikoulutus

Vertaisarviointia tekevät ovat vertais- ja itsearviointikoulutuksen käyneitä nuorten tieto- ja neuvontatyön ammattilaisia. Koulutuksessa käydään läpi vertais- ja itsearviointeihin liittyvät keskeiset asiat: arviointiprosessit, palautteen antaminen sekä arviointiin liittyvät kirjalliset dokumentit. Koulutuksessa tehdään harjoituksena joko vertaisarviointi tai itsearviointi arviointiprosessin sisäistämiseksi. Vertais- ja itsearviointikoulutuksella pyritään takaamaan laadukas arviointi. Vertais- ja itsearviointikoulutusten ajankohdat löytyvät Koordinaatin koulutus- ja tapahtumakalenterista: www.koordinaatti.fi/kalenteri. Vertais- ja itsearviointimallien koulutustarpeista voi olla myös yhteydessä Koordinaattiin. Yhteystiedot löytyvät osoitteesta www.koordinaatti.fi/yhteystiedot.

Itsearviointimalli ja -prosessi

Itsearviointi tukee jatkuvan kehittämisen kulttuurin syntymistä ja auttaa työyhteisöä kehittämistyöhön liittyvien valintojen ja priorisoinnin tekemisessä. Itsearviointi antaa myös tietoa johdolle ja muille kollegoille toiminnasta ja palvelusta. (Hovi ym. 2009, 39–41.) Itsearviointimallin avulla arvioidaan nuorten tieto- ja neuvontapalvelua, ei siis henkilöä itseään, tai omaa tai kollegoiden osaamista.

Itsearviointiin käytetään samoja kriteereitä ja tasokuvauksia kuin vertaisarviointiin. Mikäli palvelussa työskentelee useampi työntekijä, itsearviointiin aluksi sovitaan aikataulu, jonka puitteissa itsearviointi toteutetaan (emt. 37).

Itsearviointiprosessi:

- Orientaatio
- Yksilövaihe
- Yhteisövaihe
- Jakaminen
- Kehittämiskohteiden valinta ja kehittämisen suunnitelma

Itsearviointin vaiheet (Hovi ym. 2009).

Itsearviointi

- Suunnitelmallinen menetelmä käydä keskustelua työn sisällöistä
- Auttaa kehittämistyöhön liittyvissä valinnoissa ja priorisoinnissa
- Tukee jatkuvan kehittämisen kulttuurin ja toimintatavan syntymistä
- Edistää keskustelevan kulttuurin ja toimintatavan vahvistamisessa
- Kehittää arviointi- ja argumentointitaitoja
- Tuottaa tietoa muille (esimiehet, kollegat) omasta työstä, oman työn sanoittaminen

Oriantaatiolla tarkoitetaan itsearvioinnissa sitä, että työntekijä kertoo kriteerit ja tasokuvaukset. Oriantaatiovaihe on erityisen tärkeä, jos työntekijä suorittaa arviointia ensimmäistä kertaa tai on uusi työntekijä. Tämän jälkeen tulee yksilövaihe, jossa työntekijä tekee itsenäisesti arvioinnin palvelusta (Hovi ym. 2009, 37).

Mikäli palvelussa työskentelee useampi työntekijä, käydään yksilövaiheessa tehdyt arvioinnit yhdessä läpi ja yhteinen arvio kirjataan lomakkeelle (yhteisövaihe). Jos yksilövaiheessa tehdyt arviot poikkeavat toisistaan, on tärkeää keskustella eri näkökulmista eikä ainoastaan laskea yksilöarvioiden keskiarvoa. Yhteinen keskustelu työn sisällöistä on arvioinnin parhaita anteja. Itsearviointi auttaa tutkimaan työyhteisön ammatillisia käytäntöjä ja pohtimaan niin yksilöiden kuin työyhteisön oppimista. Itsearvioinnista voi muodostua myös yhteisöllisen oppimisen prosessi. Arviointi perustuu tasokuvauksiin ja se tulee pystyä perustelevaan. Lähtökohtana on, että ”ei voi arvioida” -saraketta ei käytetä. Jos arviointi on tietyn kriteerin kohdalla vaikeaa, sen voi jättää väliin ja palata siihen myöhemmin. (emt. 39, 41.)

Mikäli vertais- tai itsearviointia on tehty aiemmin, palataan niistä saatuihin tuloksiin ja verrataan, onko muutosta tapahtunut (emt. 39). Jos arvioinnista ei seuraa muutosta ja kehittämistä, jää arvioinnin hyöty vähäiseksi. Tällöin ei voida puhua jatkuvasta ja systemaattisesta palvelun kehittämisestä. (emt. 39-40.)

Yksilö- ja yhteisövaiheiden jälkeen arvioinnit esitellään koko työyhteisölle. Esittelyssä voidaan kertoa, mitkä kriteerit saivat aikaan keskustelua, oliko yksilöarvioinneissa suuria eroja, ovatko kehittämiskohteet edenneet sekä onko uusista kehittämiskohteista ja mahdollisesta yhteisestä kehittämisestä syntynyt lisää ajatuksia. (emt. 39.)

Toivottavaa on, että arvioinnin tulokset herättävät työyhteisössä yhteistä keskustelua ja innoittavat yhä laadukkaampien nuorille suunnattujen palveluiden kehittämiseen. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vertais- ja itsearviointimallit toimivat toivon mukaan myös esimerkkinä muille nuorisotyön muodoille yhteisten laadun varmistamiseen tarkoitettujen työkalujen kehittämisessä.

Kehittämiskohteiden valinta

Esimiehen rooli kehittämistyössä tärkeä

-> kehittämiskohteiden valinta, kehittämistyön mahdollistaminen

Kehittämiskohteiden valinnassa on tärkeää, että ne ovat toteutettavissa

-> huomioidaan kehittämiskohteiden määrä, vaativuus ja laajuus

Suunnitelma toiminnan kehittämisestä tulee olla mahdollisimman konkreettinen

Huomioitavaa:

- apuna voi käyttää Itsearviointin kehittämislomaketta (liite 3)
- mahdollisimman tarkka aikataulus
- kehittämistoimenpiteistä vastaavan henkilön nimeäminen
- seuraavien arviointien /väliarviointin alustava aikataulu

Vertais- ja itsearviointimallit ja osaamiskartta

Vertais- ja itsearviointimallit on laadittu yhteensopiviksi nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskartan kanssa. Vertais- ja itsearviointimallien kriteerit edellyttävät eri tasoillaan vähintään vastaavan tason osaamista. Esimerkiksi jos palvelu ja toiminta arvioidaan 4. tasokuvauksen mukaan, edellyttää se myös työntekijältä neljännen tason osaamista. Alempien tasokuvauksen edellyttämä osaaminen sen sijaan voi vaihdella ja vaatia työntekijöitä eritasoista osaamista työtehtävästä riippuen. Kun näitä kahta laadun arvioinnin välinettä käytetään rinnakkain, saadaan kokonaisvaltaisempi kuva palvelun laadusta ja sen kehittämisen tarpeista. (Enbuska & Kovalainen 2018, 35.)

Esimerkkejä vertais- ja itsearviointimallien ja osaamiskartan yhteiskäytöstä ja sen hyödyistä.

Esimerkki 1

Palvelun laadun arvioinnin työkaluna käytetään vertaisarviointiamallia. Vertaisarvioinnissa nousee esille, että palvelun nuorille suunnatussa tietomateriaalissa ja verkkopalvelun sisällössä on puutteita tai se on heikkolaatuista (kriteerit 17 ja 31). Tämän johdosta päätetään tarkistaa, onko tätä kriteeriä vastaavalla osaamisalueella, osaamiskartan 7. Tieto-osaaminen: hallinta ja tuottaminen, kehittämistarvetta. Osaamiskartan avulla laaditaan tätä palvelun kohtaa vastaaville työtehtäville tavoiteprofiilit, jonka jälkeen osaamiskartan itsearvioinnilla selvitetään henkilökunnan osaamisen nykyinen tila. Tämän jälkeen laaditaan osaamisen kehittämissuunnitelma, mikäli osaaminen ei yllä tavoiteprofiilin edellyttämälle tasolle. Ke-

hittämissuunnitelmaan kirjataan tavoiteprofiili, osallistujat, vastuut, valitaan menetelmät ja toimenpiteet, sekä sovitaan seurannasta. Toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi opintovierailu, koulutus tai itsenäinen opiskelu. Seurannalla varmistetaan, että kohonnut osaamistaso siirtyy toimintaan, jolloin palvelun taso nousee myös vertaisarviointimallin asteikolla. (emt.)

Esimerkki 2

Itsearviointimalli ja osaamiskartta rekrytoinnin tukena. Työntekijät käyttävät nuorten tieto- ja neuvontatyön itsearviointimallia palvelun sen hetkisen tilanteen arviointiin. Arvioinnissa todetaan, että kriteerien 1-4 (vuorovaikutuksen aktiivisuus, nuorten kohtaaminen yksilöinä, yhdenvertaisuus ja nuorten tieto- ja neuvontatyön menetelmät ja välineet) kohdalla palvelu jää alhaiselle tasolle, mikä vastaa osaamiskartan 3. Ohjausosaaminen -osaamisalueella esitettyä osaamista. Tästä johtuen rekrytoinnissa päätetään panostaa osaamiskartan 3. Ohjausosaaminen -osaamisalueella korkean osaamistason omaavan työntekijän löytämiseen. Korkean osaamistason omaava työntekijä tuo palveluun tietoja ja taitoja, joiden avulla palvelun taso itsearviointimallin asteikolla nousee. (Enbuska & Kovalainen 2018, 36.)

Lähteet

Boes, Marc 2012. History of youth information in Europe. Teoksessa The History of youth work in Europe. Relevance for today's youth work policy. Volume 3. Strasbourg: Council of Europe, 191–199.

Enbuska, Tuula & Kovalainen, Pirjo 2018. Osaamiskartta nuorten tieto- ja neuvontatyöhön – opas osaamiskartan käyttöönottoon ja hyödyntämiseen. Osaamiskeskus Koordinaatti, Oulun kaupunki.

Euroopan komissio 2015. Quality Youth Work – A common framework for the further development of youth work. Brussels: European Commission. Viitattu 30.4.2016.
http://ec.europa.eu/youth/library/reports/quality-youth-work_en.pdf.

ERYICA 2014. Quality management in youth information and counselling. A Competency Development Framework. European Youth Information and Counselling Agency, 2014.

ERYICA 2018. European Youth Information Charter. <https://www.eryica.org/european-youth-information-charter/>. Viitattu 21.1.2019.

Fedotoff, Jaana 2016a. Laatu nuorten tieto- ja neuvontatyössä. Teoksessa Fedotoff, Jaana & Leppäkari, Heidi & Timonen, Päivi (toim.) 2016. Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen. Oulu: Koordinaatti – Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus. 153–162.

Fedotoff, Jaana 2016b. Kourulauseista tekoihin – Nuoret palveluiden kehittäjinä. Teoksessa Fedotoff, Jaana & Leppäkari, Heidi & Timonen, Päivi (toim.) 2016. Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen. Oulu: Koordinaatti – Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus.

Fedotoff, Jaana & Leppäkari, Heidi 2016. Nuorten tieto- ja neuvontatyö Suomessa. Teoksessa Fedotoff, Jaana, Leppäkari, Heidi & Timonen, Päivi (toim.) Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön – Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen. 2016. Oulu: Koordinaatti. 192–202.

Gretschel, Anu & Junttila-Vitikka, Pirjo & Puuronen, Anne 2016. Suuntaviivoja nuorisotoimialan määrittelyyn ja arviointiin. Nuorisotutkimusseuran verkkojulkaisu. Helsinki. Viitattu 26.6.2016. http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisu/suuntaviivoja_nuorisotoimialan_maarittelyyn_ja_arviointiin.pdf

Hellman, Joonatan 2013. Palvelualan yrityksen laadun mittaaminen ja kehittäminen. Pro gradu -tutkielma. Vaasan yliopisto. Viitattu 3.3.2016. <https://www.tritonia.fi/fi/e-opinnaytteet/tiivistelma/5556/Palvelualan+yriyksen+laadun+mittaaminen+ja+kehitt%C3%A4minen>.

Hovi, Merja & Luukkonen, Tero & Mäkelä, Pekka & Pakka, Viula & Taponen, Harri & Westman, Marika 2009. Nuorisotyön arviointi. Käsikirja nuorisotyön prosessien auditointiin ja itsearviointiin. Viitattu 14.1.2016. http://nk.hel.fi/tiedostot/aineistot/Nuorisotyön_arviointi_web.pdf.

Koordinaatti 2016a. <http://www.koordinaatti.fi/fi/mita-on-nuorten-tieto-ja-neuvontatyo>. Viitattu 29.2.2016.

Koordinaatti 2018. <http://www.koordinaatti.fi/fi/blogi/eryica-29-ga>. Viitattu 16.5.2018.

Koordinaatti 2018. <http://www.koordinaatti.fi/fi/blogi/eryica-29-ga>. Viitattu 16.5.2018.

Kovalainen, Pirjo 2016b. Luentomateriaali 17.2.2016. Pohjois-Suomen AVI alueelliset nuorisotyöpäivät 17.-18.2.2016. <https://prezi.com/dxnfagrbkj0b/laadun-arviointi-nuorten-tieto-ja-neuvontatyossa/>. Viitattu 7.3.2018.

Nöjd, Taija 2015. Laatua! Tuloksia! Katsaus nuorisotyön arviointiin. Viitattu 14.10.2015. http://www.nuorisokanuuna.fi/sites/default/files/filedepot/laatua_tuloksia_katsaus_nuorisotyön_arviointiin_isbn_978-951-785-134-3_2_0.pdf.

Toikko, Timo 2015. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Viitattu 14.10.2015. <http://www.seamk.fi/loader.aspx?id=-4577f98a-13ce-4ec2-9389-c0cb16b2d774>.

Valtiovarainministeriö 2004. Julkisten verkkopalveluiden laatukriteerit. Viitattu 15.10.2015. http://www.2014.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/85542_fi.pdf.

LIITTEET

Liite 1

ARVIOINTIKRITEERIT

I Työyhteisön toimintatavat ja menetelmät

ARVIOINTIKRITEERIT Kohtaaminen, ohjaus ja neuvonta	4 ERINOMAINEN	3 HYVÄ	2 TYYDYTTÄVÄ	1 PUUTTEELLINEN / HEIKKO
1. Vuorovaikutuksen aktiivisuus	Työntekijällä ja nuorilla on luottamuksellinen ja arvostava vuorovaikutus.	Nuoren kohtaaminen on keskiössä. Työntekijän ja nuorten välinen vuorovaikutus on luontevaa ja aktiivista.	Työntekijä ottaa nuoren huomioon ja pyrkii kontaktiin nuoren kanssa.	Nuorta tervehditaan. Työntekijä ei keskeytä tekeillä olevaa tehtäväänsä ottaakseen nuoren vastaan. Työntekijät ovat paikalla palvelutilassa.
2. Nuorten kohtaaminen yksilöinä	Työntekijällä on ymmärrys nuoren tiedon ja tuen tarpeesta, ja hän pohtii yhdessä nuoren kanssa, mitä tietoa nuori tarvitsee. Työntekijä tunnistaa nuoren kyvyn tai sen puutteen edetä omassa asiassaan ja ohjaa sekä aktivoi nuorta eteenpäin sen edellyttämällä tavalla. Työntekijä varmistaa, että nuori on saanut tarvitsemansa tiedon ja riittävän tuen.	Työntekijät osaavat arvioida nuoren tiedon ja tuen tarpeen sekä toimia sen mukaisesti. Työntekijä ottaa nuoren yksilölliset tarpeet ja kyvyt huomioon ja ohjaa nuorta eteenpäin niiden edellyttämällä tavalla Työntekijä varmistaa, että nuori on saanut tarvitsemansa tiedon.	Työntekijä on kiinnostunut nuoren tiedon tarpeesta ja nuoren tiedon tarve selvitetään. Työntekijä tarjoaa tietoa nuorelle.	Nuori huomioidaan, mutta nuoren tiedon tarvetta ei aktiivisesti selvitetä.

ARVIOINTIKRITEERIT Kohtaaminen, ohjaus ja neuvonta	4 ERINOMAINEN	3 HYVÄ	2 TYYDYTTÄVÄ	1 PUUTTEELLINEN / HEIKKO
3. Yhdenvertaisuus	<p>Toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa huomioidaan yhdenvertaisuuden edistäminen.</p> <p>Nuoret osallistuvat palveluiden toteuttamiseen, suunnitteluun ja arviointiin.</p> <p>Työntekijöiden työote tukee ja edistää suvaitsevaisuuden ja yhdenvertaisuuden tavoitteita.</p> <p>Palvelussa on arvostava ilmapiiri.</p>	<p>Kaikki nuoret saavat tarvitsemansa palvelun samanaikaisesti.</p> <p>Työntekijät nostavat esille suvaitsevaisuuteen ja yhdenvertaisuuteen liittyviä asioita.</p> <p>Työntekijöiden ja nuorten välinen kanssakäyminen on toista ihmistä kunnioittavaa.</p>	<p>Nuorta palvellaan. Yhdenvertaisuuden huomioiminen on työntekijäsidoista.</p> <p>Suvaitsemattomaan ja syrjivään toimintaan ja puheeseen puututaan.</p>	<p>Palvelussa on huomioitu yleisimmät nuorten tiedontarpeet.</p> <p>Työntekijä tunnistaa epätasa-arvoisen toiminnan. Epäasialliseen kielenkäyttöön ja käytökseen puututaan sattumanvaraisesti.</p>
4. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun menetelmät ja välineet	<p>Menetelmät ja välineet ovat tarkoituksenmukaisia ja niiden valintaa ja merkitystä pohditaan työyhteisössä suunnitelmallisesti ja arvioiden.</p> <p>Erialaisten menetelmien ja välineiden käyttö tukee palveluiden tavoitteita, erityisesti nuorten aktiivista toimijuutta.</p> <p>Nuorilla on mahdollisuus vaikuttaa suunnitelmallisesti käytettyihin menetelmiin ja välineisiin.</p>	<p>Menetelmät ja välineet ovat monipuolisia ja työntekijät hyödyntävät niitä ammattitaitoisesti.</p> <p>Nuorten mielipidettä on kysytty välineitä ja menetelmiä valittaessa.</p>	<p>Käytössä on eri kohderyhmille sopivia menetelmiä ja välineitä.</p>	<p>Menetelmien ja välineiden käytön tarpeellisuus on tiedostettu.</p>
5. Mediakasvatus	<p>Eri medioiden mahdollisuuksia sovelletaan monipuolisesti ja suunnitelmallisesti nuorten media- ja informaatiolukutaidon edistämiseksi.</p> <p>Tuetaan suunnitelmallisesti nuorten omaehtoista mediakasvatuksellista vertaistoimintaa.</p>	<p>Työntekijät ymmärtävät nuorten käyttämä mediaa sekä nuorten toimintaa eri medioissa.</p> <p>Työntekijät nostavat palveluissa esille median ilmiöitä ja asioita.</p> <p>Tuetaan ja ohjataan nuorten sisällön tuottamista ja muokkaamista.</p>	<p>Medioiden ilmiöiden ja asioiden vaikutus nuorten elämässä ymmärretään.</p> <p>Nuoria opastetaan netin turvalliseen käyttöön.</p>	<p>Eri medioiden läsnäolo nuorten elämässä tiedostetaan.</p> <p>Nuorten käytössä on internetyhteys ja "netiketti" on esillä.</p>

ARVIOINTIKRITEERIT Kohtaaminen, ohjaus ja neuvonta	4 ERINOMAINEN	3 HYVÄ	2 TYYDYTTÄVÄ	1 PUUTTEELLINEN / HEIKKO
6. Työntekijöiden välinen vuorovaikutus	Työyhteisö toimii itseohjautuvana tiiminä, jossa keskinäinen vuorovaikutus on sujuvaa, luontevaa ja ammatillista. Ammatillinen vuorovaikutus tukee kehittävää työtettä ja kehittyvää työyhteisöä.	Työntekijät toimivat tiimimäisesti. Palvelun toteuttamiseen liittyvä vuorovaikutus toimii sujuvasti ja tiiviisti eri toimijoiden välillä.	Työntekijät toimivat pääasiallisesti pareittain. Työntekijöiden vuorovaikutus on ammatillista ja luontevaa.	Työntekijöiden vuorovaikutus on ammatillista vain, kun se on välttämätöntä.
7. Työntekijöiden vastuujat	Nuorten tieto- ja neuvontatyöhön liittyvät työtehtävät ja vastuut ovat yhdessä sovitut ja selkeät. Niitä sovelletaan tilanteiden mukaan joustavasti ja tasapuolisesti.	Nuorten tieto- ja neuvontatyöhön liittyvät työtehtävät ja vastuut on sovitettu ennakkoon ja niitä sovelletaan tilanteiden mukaan.	Vastuunjaon tarpeellisuus on tiedostettu. Työtehtävät ja vastuut sovitaan tilannekohtaisesti työskentelyn aikana.	Työ jakautuu henkilökohtaisen mielenkiinnon mukaan.
8. Työntekijöiden ammattitaidon ja osaamisen hyödyntäminen	Työntekijöiden ammattitaitoa ja osaamista hyödynnetään sekä omassa organisaatiossa että yhteistyöverkostoissa joustavasti.	Työntekijöiden ammattitaitoa ja osaamista hyödynnetään omassa organisaatiossa palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa.	Työntekijöiden ammattitaitoa ja osaamista hyödynnetään tilannekohtaisesti palveluiden toteutuksessa.	Työntekijöiden ammattitaito ja osaaminen on tiedostettu. Työntekijöiden ammattitaitoa ja osaamista hyödynnetään harvoin.
9. Toiminnan suunnitelmällisyys	Toiminnan suunnittelussa huomioidaan palvelu osana monialaisia verkostoja huomioiden laajempi yhteiskunnallinen näkökulma. Kaikille nuorille tarjotaan mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen ja arviointiin.	Toimintaa ohjaavat nuorten tieto- ja neuvontatyötä linjaavat lait ja suositukset. Toiminta on tavoitteellista ja sitä arvioidaan suunnitelmallisesti.	Toimintaan vaikuttavat nuorten tiedon, neuvonnan ja ohjauksen tarpeet. Toimintaa ohjaa työntekijöiden ammatillinen kiinnostus.	Toiminta perustuu nuorisolakiiin ja sitä ohjaa työntekijöiden henkilökohtainen kiinnostus.
10. Tiedon hyödyntäminen toiminnan suunnittelussa	Asiakaspalautetta kerätään suunnitelmallisesti eri kohde-ryhmiltä. Paikallisia ja kansallisia tunnuslukuja, tutkimuksia sekä asiakaspalautetta käytetään palvelun suunnittelussa ja kehittämisessä.	Asiakaspalauttejärjestelmät ovat monipuolisia. Tunnuslukuista ja asiakaspalautteesta keskustellaan työyhteisön kesken. Palveluntarve ja -kohde on kartoitettu ja määritelty pohjautuen kerättyyn tietoon. Niistä tehdään johtopäätöksiä ja se näkyy palveluiden toteutuksessa.	Työntekijät keräävät asiakaspalautetta sattumanvaraisesti erilaisten menetelmien avulla. Tunnuslukuista ja asiakaspalautteesta keskustellaan työntekijöiden kesken.	Nuorten palaute otetaan vastaan. Tunnuslukuja kerätään.

ARVIOINTIKRITEERIT Monialainen yhteistyö	4 ERINOMAINEN	3 HYVÄ	2 TYYDYTTÄVÄ	1 PUUTTEELLINEN / HEIKKO
11. Paikalliset ja alueelliset moniammatilliset verkostot	<p>Yhteistyöverkoston jäsenenä arvioidaan verkoston toimintaa säännöllisesti ja ollaan mukana kehittämässä sitä suunnitelmallisesti. Myös nuoret ovat osallisena verkoston kehittämistyössä.</p> <p>Tieto- ja neuvontapalvelu osana verkostoa on joustava ja reagoi nopeasti muutoksiin ja ajan ilmiöihin.</p> <p>Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu osana verkostoa vie toimialalta nousseita asioita eteenpäin. Esim. ilmiöitä, joille tulisi tehdä jotain.</p>	<p>Yhteistyölle on luotu rakenne ja yhteistyössä ollaan aktiivisesti mukana. On selkeästi ymmärretty oma rooli verkostossa sekä verkoston rooli oman työn tukena.</p> <p>Yhteistyö on vuorovaikutteista.</p>	Tunnetaan työlle oleellisia yhteistyötahoja, joille tiedotetaan palvelusta.	Tunnetaan joitakin olemassa olevia toimijoita ja verkostoja. Yhteistyö toteutuu nimellisenä jäsenyytenä verkostoissa.
12. Nuorten tieto- ja neuvontatyön verkostot	<p>Nuorten tieto- ja neuvontatyön verkoston jäsenenä arvioidaan paikallisen ja alueellisen verkoston toimintaa säännöllisesti ja ollaan mukana kehittämässä sitä suunnitelmallisesti.</p> <p>Toiminnan suunnittelussa on huomioitu yhdenmukaiset toimintatavat muiden nuorten tieto- ja neuvontatyötä tekevien toimijoiden kanssa.</p> <p>Hyödynnetään valtakunnallista ja eurooppalaista verkostoa.</p>	Nuorten tieto- ja neuvontatyötä tekeviin toimijoihin pidetään aktiivisesti yhteyttä ja ollaan osa alueellista verkostoa.	Muut alueella nuorten tieto- ja neuvontatyötä tekevät toimijat tiedetään ja työtä koskevassa paikallisessa yhteistyöverkostossa ollaan mukana.	Työyhteisössä on tietoa joistakin nuorten tieto- ja neuvontatyön toimijoista.

ARVIOINTIKRITEERIT Markkinointi ja viestintä	4 ERINOMAINEN	3 HYVÄ	2 TYYDYTTÄVÄ	1 PUUTTEELLINEN / HEIKKO
13. Sisäinen tiedottaminen	Varmistetaan, että nuorten tieto- ja neuvontapalveluihin liittyvä sekä muu ammatillinen tieto jaetaan ja se on saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta.	Tiedotus on suunnitelmallisesti kohdennettu asianmukaisille ryhmille ja vastavuoroinen tiedonkulku varmistetaan.	Tiedotukselle on luotu toimintamalli, mutta sen toteuttaminen on satunnaista.	Tiedottaminen on vähäistä ja satunnaista.
14. Ulkoinen tiedottaminen	Tiedottaminen on tarkoituksenmukaisesti ja suunnitelmallisesti kohdennettu eri ryhmille. Tiedotuksessa hyödynnetään monikanavaisuutta ja verkostoja. Nuorilla on tiedottamisessa aktiivinen rooli.	Tiedotus on suunnitelmallisesti kohdennettu eri ryhmille ja siinä hyödynnetään muutamia kanavia. Tiedottaminen on vastuutettu.	Tiedotukselle on luotu toimintamalli, mutta sen toteuttaminen on satunnaista.	Tiedottaminen on vähäistä ja sattumanvaraista.
15. Vertaistiedottaminen	Vertaistiedottaminen on vakiintunutta, suunnitelmallista ja nuorilla on vastuullinen rooli. Nuorten osaamista vahvistetaan ja heille mahdollistetaan tila toimia. Nuorten omaa osaamista ja kiinnostuksen kohteita hyödynnetään.	Vertaistiedottamiselle on luotu rakenne ja toiminta vakiintunutta.	Vertaistiedottamista hyödynnetään tapauskohtaisesti nuorten kiinnostuksen mukaan.	Vertaistiedottaminen on vähäistä ja sattumanvaraista.
16. Markkinointi ja viestintä	Markkinointi ja viestintä on nuoria monipuolisesti tavoittavaa ja suunnitelmallista. Markkinointi ja viestintä on jatkuvaa ja niitä kehitetään säännöllisesti eri kohderyhmät huomioiden. Nuoret ovat mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa markkinointia ja viestintää. Resurssit on suunnitelmallista ja ennakoivaa.	Markkinointi ja viestintä on tarkoituksenmukaisesti eri kohderyhmille kohdennettua. Nuorten tarpeet otetaan huomioon markkinointia ja viestintää toteutettaessa. Markkinoinnissa ja viestinnässä hyödynnetään monikanavaisia välineitä ja nuorten suosimia yhteisöjä. Työntekijöillä on välineitä toteuttaa markkinointia ja viestintää. Resurssit ovat riittävät.	Markkinointi ja viestintä on kohdennettua eri kohderyhmille. Markkinoinnissa ja viestinnässä hyödynnetään joitakin kanavia. Resurssit ovat vähäiset.	Markkinointi ja viestintä on suunnittelematonta ja tapauskohtaista. Resurssit ovat vähäiset.

ARVIOINTIKRITEERIT Tiedon hankinta, hallinta, tuottaminen, ylläpito	4 ERINOMAINEN	3 HYVÄ	2 TYYDYTTÄVÄ	1 PUUTTEELLINEN/ HEIKKO
17. Nuorille suunnattu tietomateriaali	<p>Tietomateriaalia on tarjolla useassa eri muodossa ja monikanavaisesti.</p> <p>Materiaali on kohderyhmää kiinnostavaa ja esitetty heidän toivomallaan tavalla.</p> <p>Nuorilla on mahdollisuus vaikuttaa tietomateriaalin hankintaan ja tuottamiseen.</p> <p>Tietomateriaalia päivitetään suunnitelmallisesti ajan ilmiöt huomioiden.</p>	<p>Tietomateriaali on ajankohtaista, oikeaa ja sitä on monipuolisesti.</p> <p>Materiaalit on valittu nuorten tarpeiden mukaan.</p> <p>Materiaali se on selkeästi esillä ja sitä päivitetään säännöllisesti.</p>	<p>Tarjolla oleva tietomateriaali on ajankohtaista, mutta se on kapea-alaista.</p> <p>Tietomateriaalia päivitetään satunnaisesti.</p>	<p>Nuorille suunnattua tietomateriaalia on niukasti ja se on valittu työntekijöiden näkökulmasta.</p> <p>Tietomateriaalia päivitetään harvoin.</p>
18. Liikkuvan palvelun sijainti	<p>Palvelun sijainti määritty nuorten ja yhteistyön tarpeesta. Työ pystytään sovittamaan ympäristön ja kohderyhmän mukaan. Liikkuvan palvelun erityistarpeet on huomioitu.</p>	<p>Palvelun sijainti on mietitty etukäteen ja se vastaa nuorten tarpeita. Erilaisia työtiloja hyödynnetään ja niiden käytöstä sovitaan yhteistyötoimijoiden kanssa etukäteen. Verkotyö täydentää kasvokkaista kohtaamista.</p>	<p>Palvelun sijainti määräytyy tarpeen mukaan.</p>	<p>Palvelun sijainti määräytyy satunnaisesti/ilman suunnitelmaa. Palvelua ohjaavat työntekijän omat mielenkiinnon kohteet.</p>
19. Palvelun liikkuvuus	<p>Palvelun liikkuvuudesta on tehty nuorten kanssa suunnitelma, jota toteutetaan. Vastuut on jaettu työyhteisön sisällä ja toiminnasta tiedotetaan aktiivisesti ja monikanavaisesti. Liikkuvan palvelun riskit on tiedostettu ja niihin on varauduttu.</p>	<p>Liikkuvaa työtä tehdään suunnitelmallisesti ja säännöllisesti siellä missä nuoret ovat.</p> <p>Palvelusta tiedotetaan. Yhteistyötä tehdään suunnitelmallisesti eri toimijoiden kanssa.</p>	<p>Palvelun liikkuvuutta on suunniteltu, mutta toiminta on satunnaista. Yhteistyötahoja on tunnistettu.</p>	<p>Palvelun liikkuvuus on vähäistä ja satunnaista, sille ei ole suunnitelmaa.</p>

ARVIOINTIKRITEERIT Tiedon hankinta, hallinta, tuottaminen, ylläpito	4 ERINOMAINEN	3 HYVÄ	2 TYYDYTTÄVÄ	1 PUUTTEELLINEN/ HEIKKO
20. Liikkuvan palvelun työyhteisö	Käsitys työyhteisöstä nähdään laajana kokonaisuutena, jossa ovat mukana nuoret ja yhteistyötoimijat. Työyhteisö on innovatiivinen ja aktiivisesti liikkuvaa palvelua kehittävä.	Yhteistyötä tehdään suunnitellusti eri toimijoiden kesken. Työntekijä saa tukea työyhteisöltä tai muilta yhteistyökumppaneilta. Työntekijä osaa etsiä yhteistyötoimijoita.	Työyhteisöllä on puutteelliset tiedot työn eri muodoista. Työyhteisö osallistuu yhteistyöhön kutsuttaessa ja on kiinnostunut muista toimijoista.	Omaa työyhteisöä ei ole tunnistettu. Ymmärrys yhteistyön merkityksestä/tarpeellisuudesta puuttuu.
21. Liikkuvan palvelun välineet ja menetelmät	Liikkuvalla palvelulle kehitetään uusia menetelmiä, jotka palvelevat tarvetta ja tarkoitusta. Nuoret ovat mukana suunnittelemassa ja kehittämässä työhön soveltuvia välineitä ja menetelmiä.	Liikkuvassa palvelussa välineitä ja menetelmiä käytetään soveltaen tarpeen mukaan. Välineiden ja menetelmien käyttö on suunnitelmallista. Nuorten mielipidettä on kysytty välineitä ja menetelmiä valittaessa. Työssä huomioidaan myös verkon eri mahdollisuudet.	Liikkuvalla palvelulle soveltuvia välineitä ja menetelmiä hyödynnetään tarkoituksenmukaisesti.	Työntekijä tunnistaa liikkuvaan palveluun sopivia välineitä ja menetelmiä. Välineiden ja menetelmien käyttö on sattumanvaraista.

II Resurssit				
ARVIOINTIKRITEERIT	4 ERINOMAINEN	3 HYVÄ	2 TYYDYTTÄVÄ	1 PUUTTEELLINEN/HEIKKO
22. Tilojen sijainti	Tilojen ihanteellinen sijainti on tarkkaan kartoitettu ja valittu. Nuorilla on ollut mahdollisuus vaikuttaa siihen.	Tilat sijaitsevat keskeisellä paikalla nuorten luontaisten kulkureittien varrella ja ne ovat helposti löydettävissä.	Tilat sijaitsevat nuorten luontaisten kulkureittien varrella.	Tilat sijaitsevat kaukana nuorten luontaisilta kulkureiteiltä.
23. Tilojen aukioloajat	Nuorilla on / on ollut mahdollisuus vaikuttaa tilojen aukioloaikoihin.	Aukioloajat vastaavat nuorten tarpeita.	Aukioloajoissa on huomioitu nuorten näkökulma.	Aukioloajat on valittu työntekijöiden tai taustaorganisaation näkökulmasta.
24. Tilojen esteettömyys	Tilat ovat täysin esteettömät.	Tilat ovat osittain esteettömät, mutta palvelun tarjoaja pyrkii aktiivisesti lisäämään esteettömyyttä.	Tilat ovat osittain esteettömät.	Tila on esteiden ja palvelu on saavutettavissa vain työntekijän avustuksella.
25. Tilojen käyttö ja toimivuus	Tilat on suunniteltu ja toteutettu kyseistä palvelua ja toimintaa varten. Tila muuttuvat joustavasti palvelun erilaisiin käyttötarpeisiin.	Tilat ovat palveluun sopivat ja eri toiminnat on sijoitettu tilaan tarkoituksenmukaisesti. Tiloissa on mahdollista hankkia tietoa sekä itsenäisesti että yhdessä työntekijöiden kanssa.	Tilat vastaavat palvelun tarpeita tyydyttävästi.	Tiloja on hyödynnetty osittain.
26. Tilan yleisilme	Vastuullinen suhtautuminen tilan yleisilmeeseen toteutuu nuorten ja työntekijöiden toiminnassa. Hankinnoissa on huomioitu kestävä kehitys.	Tila on yleisilmeeltään puhtas, siisti ja viihtyisä. Tilan siisteyden ylläpito on vastuutettu. Kalustemateriaaleissa on huomioitu käytännöllisyys ja kestävyys.	Tila on siisti ja järjestyksessä. Kalusteet ovat kunnossa. Tilan siisteyden ylläpito on satunnaista.	Tila on osittain siisti ja järjestyksessä. Kalusteet ovat huonokuntoisia. Siivousvälineet on saatavilla.
27. Turvallisuus	Riskien hallinta ja turvallisuus on vastuutettu. Turvallisuus on luonteva osa toiminnan suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Turvallisuussuunnitelma käydään läpi säännöllisesti.	Riskien kartoitus/ turvallisuus-suunnitelma on käytössä ja päivitetty. Turvallisuus on huomioitu palvelussa ja toiminnassa. Riskien hallinta/ turvallisuussuunnitelma on osa perehdyttämistä.	Riskien kartoitus/ turvallisuus-suunnitelman merkitys ymmärretään, mutta sen sisältö on vain osan työntekijöiden tiedossa.	Pelastussuunnitelma on tehty.

ARVIOINTIKRITEERIT	4 ERINOMAINEN	3 HYVÄ	2 TYYDYTTÄVÄ	1 PUUTTEELLINEN/ HEIKKO
28. Työntekijäresurssit	<p>Työntekijöillä on tarvittavat resurssit kohdata nuoret yksilöllisesti ja rakentaa ryhmätilanteita nuorten tarpeiden mukaan.</p> <p>Palvelun arvioinnille ja kehittämiselle on riittävät työntekijäresurssit.</p>	<p>Työntekijöiden määrä, työtehtävät ja työaika ovat tasapainossa suhteessa palvelutarjontaan ja kohdattujen nuorten määrään.</p>	<p>Työntekijäresurssit riittävät kattamaan nykyisen palvelutarjonnan ja kohdattujen nuorten palvelun tarpeet.</p>	<p>Työntekijöiden määrä, työtehtävät ja työaika eivät ole oikeassa suhteessa palvelutarjontaan ja kohdattujen nuorten määrään.</p>
29. Taloudelliset resurssit	<p>Kustannukset katetaan omarahoituksella. Taloudelliset resurssit ovat riittävät ja palvelun jatkuvuus on turvattu.</p> <p>Osataan hyödyntää ulkopuolista rahoitusta palvelun kehittämisessä.</p>	<p>Kustannukset katetaan omarahoituksella ja projektirahoituksella. Palvelun jatkuvuus on osittain turvattu.</p>	<p>Kustannukset katetaan projektirahoituksella, mutta palvelulle on tehty vakinaistamissuunnitelma.</p>	<p>Palvelun kustannukset katetaan vuosittaisella projektirahoituksella, jolloin palvelun jatkuvuus on epävarmaa.</p>
30. Tiedonhankintavälineet	<p>Työntekijät seuraavat tiedonhankintavälineiden kehitystä.</p> <p>Välineiden hankinnassa ennakoidaan nuorten käyttötarpeiden ja -tottumusten muutoksia sekä kuullaan nuorten mielipiteitä.</p>	<p>Käytössä on ajanmukaisia ja monipuolisia tiedonhankintavälineitä sekä nuorten että työntekijöiden eri käyttötarpeisiin.</p> <p>Palvelun eri työpisteissä on samantasoiset ja tarkoituksenmukaiset tiedonhankintavälineet.</p>	<p>Tiedonhankintavälineet ovat ensisijaisesti työntekijöiden käytössä. Välineet ovat ajanmukaisia ja niitä on riittävästi.</p>	<p>Tiedonhankintavälineet ovat vain työntekijöiden käytössä. Välineitä on vähän ja ne ovat osittain vanhentuneita.</p>

III Verkkopalvelut

ARVIOINTIKRITEERIT	4 ERINOMAINEN (Kehittynyt kasvattajayhteisö)	3 HYVÄ (Nuorisotiedottaja)	2 TYYDYTTÄVÄ (Infotiski)	1 PUUTTEELLINEN/ HEIKKO (Vahtimestari)
31. Verkkopalvelun sisältö	<p>Nuorten tiedontarpeet on tunnistettu ja niiden arviointi on jatkuva.</p> <p>Sisällöstä näkyy, kuka on tuottanut tai päivittänyt tiedon.</p> <p>Tuetaan nuorten omaehtoista sisällöntuottamista.</p>	<p>Verkkoperustaisen palvelun sisältö on virheetöntä, ajantasaista ja tarkistettua.</p> <p>Ajankohta, jolloin tieto on tuotettu tai päivitetty, on mainittu selkeästi.</p> <p>Sisältö perustuu nuorten tiedontarpeisiin. Sisältö on nuorten ymmärrettävissä ja se on esitetty heitä kiinnostavalla tavalla.</p>	<p>Verkkoperustaisessa palvelussa tarjotaan nuorille kohdennettua tietoa nuorisolähtöisesti.</p>	<p>Verkkoperustaisessa palvelussa on tietoa.</p>
32. Verkkopalveluiden käytettävyys	<p>Verkkopalvelun käytettävyyttä ovat arvioineet nuoret tai asiantuntijat tai sitä on arvioitu käytettävyydestein.</p> <p>Verkkopalvelu ohjaa käyttäjää toimimaan oikein.</p>	<p>Verkkopalvelun rakenne on selkeä, yhdenmukainen ja ymmärrettävä.</p> <p>Navigointi ja tiedon löytäminen on helppoa. Käytetyt linkit ovat asianmukaisia ja toimivia.</p>	<p>Navigaatio ja sivun olennaisin sisältö hahmottuvat nopeasti.</p>	<p>Verkkopalvelun ilme tukee sen tavoitteita ja on yhdistettävissä palvelun tuottajaan.</p>
33. Verkkopalvelun saavutettavuus	<p>Verkko-osoite on ymmärrettävä, verkkopalvelua kuvaava ja helposti pääteltävissä. Verkkopalveluun on linkitys tärkeimmistä aiheeseen liittyvistä portaleista ja verkkopalveluista.</p> <p>Saavutettavuutta on arvioitu nuorten kanssa ja arviointi on jatkuvaa, ei kertaluontoista.</p>	<p>Verkkopalvelu löytyy helposti ja sitä voi käyttää erilaisissa teknisissä ympäristöissä.</p>	<p>Verkkopalvelu löytyy joillakin haku-koneilla. Verkkopalvelu näkyy oikein eri päätelaitteilla ja selaimilla.</p>	<p>Verkkopalvelu on olemassa, mutta sivut soveltuvat vain tietokoneen näytölle.</p>

ARVIOINTIKRITEERIT	4 ERINOMAINEN (Kehittynyt kasvattajayhteisö)	3 HYVÄ (Nuorisotiedottaja)	2 TYYDYTTÄVÄ (Infotiski)	1 PUUTTEELLINEN/ HEIKKO (Vahtimestari)
34. Yhdenvertaisuus verkkopalvelussa	<p>Verkkopalvelussa on huomioitu yhdenvertaisuuden edistäminen. Verkkopalvelu on samanarvoisesti kaikkien käyttäjien saavutettavissa.</p> <p>Myös käyttäjryhmille, joilla on erityistarpeita, tarjotaan mahdollisuus olla mukana suunnittelemissa, arvioimassa ja kehittämässä palvelua.</p>	<p>Yhdellä tai useammalla käyttäjäryhmällä on mahdollisuus käyttää verkkopalvelua.</p> <p>Eryistä huomiota kiinnitetään yleisimpiin käyttäjäryhmiin, joilla on erityistarpeita (esim. eri kielet, selkokieli).</p>	<p>Yhdellä tai useammalla käyttäjäryhmällä on vaikeuksia käyttää ja hyödyntää verkkopalvelua.</p> <p>Eryistarpeiden olemassaolo on tiedostettu.</p>	<p>Yhden tai useamman käyttäjäryhmän on mahdotonta käyttää ja hyödyntää verkkopalvelua.</p>
35. Verkkopalvelun kysymyspalsta	<p>Vastaamisessa on huomioitu paikalliset ja valtakunnalliset ohjeistukset.</p> <p>Verkkopalveluun tulevat kysymykset tilastoidaan. Palvelua arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti.</p> <p>Palvelu ei ylläpidä henkilörekisteriä.</p> <p>Nuoret ovat osallisena verkkopalvelun kysymyspalstalla, esim. nuoria on vertaisvastaajina tai nuorille on annettu mahdollisuus kommentointiin.</p>	<p>Verkkopalvelussa kerrotaan selkeästi, minkä ajan sisällä kysymyksiin vastataan.</p> <p>Vastaukset ovat yksilöllisiä ja vastaaja on ilmoitettu selkeästi.</p> <p>Tarpeen vaatiessa vastaamisessa hyödynnetään ennalta sovittua moniammatillista verkostoa.</p>	<p>Verkkopalvelusta löytyy vastausaika ja kysymyksiin vastataan luvatussa ajassa.</p> <p>Vastaukset ovat yleisluontoisia ja kysymyksiin vastaa nuorten tieto- ja neuvontapalvelun työntekijä.</p>	<p>Verkkopalvelussa on kysymyspalsta ja kysymyksiin vastataan.</p>
36. Verkkopalvelusta annetun tiedon avoimuus	<p>Verkkopalvelussa on kerrottu lait, asetukset ym., joihin palvelu perustuu.</p> <p>Verkkopalvelua toteuttava taho on esitelty.</p> <p>Nuorille on olemassa palautejärjestelmä.</p>	<p>Oikeat yhteystiedot ja rahoittajataho on ilmoitettu selkeästi.</p> <p>Ulkopuolisten tahojen tuottaman sisällön käyttämisen lähteenä ilmoitetaan selkeästi.</p> <p>Verkkopalvelussa noudatetaan tekijänoikeuksia ja palvelua toteuttava taho tietää myös omat oikeutensa.</p>	<p>Käyttäjille on selvää, mikä taho palvelua tuottaa ja mitkä ovat sen päämäärät.</p>	<p>Verkkopalvelun tarkoitus tulee esille.</p>

ARVIOINTIKRITEERIT	4 ERINOMAINEN (Kehittynyt kasvattajayhteisö)	3 HYVÄ (Nuorisotiedottaja)	2 TYYDYTTÄVÄ (Infotiski)	1 PUUTTEELLINEN/ HEIKKO (Vahtimestari)
37. Verkkopalvelun tuottaminen	<p>Verkkopalvelun ylläpitäjä edistää nuorten tieto- ja neuvontatyön linjauksia ja tavoitteita.</p> <p>Verkkopalvelun tuottamisen seuranta ja arviointi on järjestelmällistä ja arvioinnin tulokset hyödynnetään palvelun kehittämisessä.</p> <p>Nuoria on mukana palvelun tuottamiseen liittyvissä asioissa. Nuorten mielipiteet huomioidaan sisällön tuottamisessa.</p>	<p>Verkkopalvelun ylläpitäjä noudattaa nuorten tieto- ja neuvontatyön tavoitteita.</p> <p>Verkkopalvelun tuottamisen seuranta tehdään, mutta arviointi on satunnaista.</p>	<p>Verkkopalvelun tuottamisen seuranta tehdään, mutta arviointi on satunnaista.</p> <p>Verkkopalvelun tuottamisen seurannan ja arvioinnin merkitys ymmärretään.</p>	<p>Verkkopalvelun ylläpitäjä tiedostaa nuorten tieto- ja neuvontatyön tavoitteet.</p> <p>Verkkopalvelun tuottamisen seurannan ja arvioinnin tehtävä tiedostetaan.</p>

Liite 2

Vertaisarvioinnin raportointilomake

Pvm	Palvelun aukioloaika:	Palvelun ikäryhmä:	v.			
Toimipaikka	Nuoria paikalla:	tytöt:	pojat:			
Arvioija 1	Työntekijöiden määrä	Päätoimiset:	Tuntityöntekijät:			
Arvioija 2	Nuorten tieto- ja neuvontatyöhön käytettävä työaika tunteina:					
	TYÖYHTEISÖN TOIMINTATAVAT JA -MENETELMÄT	erinomainen	hyvä	tydyttävä	heikko/ puutteellinen	ei voida arvioida
1.	Vuorovaikutuksen aktiivisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Nuorten kohtaaminen yksilöinä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Yhdenvertaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun menetelmät ja välineet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Mediakasvatus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Työntekijöiden välinen vuorovaikutus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Työntekijöiden vastuujao	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Työntekijöiden ammattitaidon ja osaamisen hyödyntäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Toiminnan suunnitelmällisyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Tiedon hyödyntäminen toiminnan suunnittelussa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Paikalliset ja alueelliset moniammatilliset verkostot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Nuorten tieto- ja neuvontatyön verkostot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Sisäinen tiedottaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	Ulkoinen tiedottaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	Vertaistiedottaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	Markkinointi ja viestintä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	Nuorille suunnattu tietomateriaali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	Liikkuvan palvelun sijainti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	Palvelun liikkuvuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	Liikkuvan palvelun työyhteisö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	Liikkuvan palvelun välineet ja menetelmät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	RESURSSIT	erinomainen	hyvä	tydyttävä	heikko/ puutteellinen	ei voida arvioida
22.	Tilojen sijainti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.	Tilojen aukioloajat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.	Tilojen esteettömyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.	Tilojen käyttö ja toimivuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.	Tilan yleisilme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.	Turvallisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.	Työntekijäresurssit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.	Taloudelliset resurssit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30.	Tiedonhankintavälineet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	VERKKOPALVELUT	erinomainen	hyvä	tydyttävä	heikko/ puutteellinen	ei voida arvioida
31.	Verkkopalvelun sisältö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.	Verkkopalveluiden käytettävyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33.	Verkkopalvelun saavutettavuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34.	Yhdenvertaisuus verkkopalvelussa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35.	Verkkopalvelun kysymyspalsta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36.	Verkkopalvelusta annetun tiedon avoimuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37.	Verkkopalvelun tuottaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Liite 3

Itsearviointin kehittämislomake

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vertais- ja itsearviointimallit					
Toimipaikka:		Päivämäärä:			
Työryhmä:					
	Kehittämisa-alue	Toimenpiteet	Vastuu	Milloin	Arviointi/Tarkistus
1.					
2.					
3.					
4.					

Liite 4

Keskeisiä käsitteitä

Auditointi

Auditointi on arviointia, joka on järjestelmällinen, riippumaton ja dokumentoitu prosessi. Siinä arvioidaan puolueettomasti määriteltyjen kriteerien avulla, onko palvelulle asetetut vaatimukset saavutettu.

Itsearviointi

Itsearviointi tarkoittaa, että yksilö ja/tai työyhteisö tarkastelee kriittisesti omaa toimintaansa. Itsearvioinneilla saadaan tietoa palvelun vahvuuksista ja kehittämiskohteista. Itsearvioinnista saatua tietoa käytetään toiminnan kehittämiseen.

Kriteeri

Kriteeri on arvosteluperuste ja sillä tarkoitetaan niitä palvelun ja toiminnan kohteita, joita arvioidaan.

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelu

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluita Suomessa tuottavat kunnat ja järjestöt. Palveluita toteutetaan fyysisissä palvelupisteissä ja -keskuksissa sekä verkkopalveluissa, jotka toimivat joko paikallisesti tai alueellisesti. Palvelut perustuvat nuorten tiedon ja tuen tarpeisiin. Nuorten lisäksi palveluiden kohderyhminä ovat nuorten vanhemmat ja nuorten parissa toimivat.

Nuorten tieto- ja neuvontatyö

Nuorten tieto- ja neuvontatyö on ehkäisevää nuorisotyötä, joka tavoitteellisenä peruspalveluna tarjoaa ammattitaitoista tietoa, ohjausta ja neuvontaa erilaisissa nuorten elämään liittyvissä kysymyksissä ja tilanteissa. Työmuodolla tuetaan nuorten kasvua, itsenäistymistä ja hyvinvointia.

Resurssit

Resurssit ovat toimintaedellytyksiä ja tarkoittavat esimerkiksi rahaa, aikaa, työvoimaa tai työvälineitä.

Tasokuvaus

Tasokuvaus on sanallinen kuvaus siitä, mitä arvosana tarkoittaa ja mitä se sisältää.

Vertaisarviointi

Vertaisarvioinnilla tarkoitetaan vertaisten, samalla ammatillisella tasolla olevien työntekijöiden keskinäistä arviointimenetelmää, jossa kollegat arvioivat säännöllisesti toistensa työmenetelmiä ja palvelua.

Liite 5

Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaiset periaatteet

Hyväksytty Cascaisissa, Portugalissa 27.4.2018 ERYICAn (European Youth Information and Counselling Agency) 29. yleiskokouksessa

Johdanto

Elämme monimutkaisissa, muuttuvissa ja digitalisoituneissa yhteisöissä sekä verkostoituneessa maailmassa, joissa kohtaamme monia mahdollisuuksia ja haasteita. Mahdollisuus saada tietoa sekä kyky arvioida ja hyödyntää sitä on yhä tärkeämpää nuorille Euroopassa ja sen ulkopuolella. Nuorten tieto- ja neuvontatyö tukee nuoria tavoitteiden saavuttamisessa sekä edistää heidän aktiivista yhteiskunnallista osallistumistaan. Tietoa tulee tarjota tavoilla, jotka lisäävät nuorten valinnan vaihtoehtoja sekä edistävät heidän itsenäisyyttään ja sosiaalista vahvistumistaan.

Demokratian, ihmisoikeuksien ja perusvapauksien kunnioittaminen tarkoittaa, että nuorilla on oltava mahdollisuus saada kattavaa, puolueetonta, ymmärrettävää ja luotettavaa tietoa, joka perustuu heidän kysymyksiinsä ja tarpeisiinsa. Tiedonsaantioikeus on tunnustettu Ihmisoikeuksien yleismaailmallisessa julistuksessa, Yleissopimuksessa lapsen oikeuksista, Euroopan ihmisoikeussopimuksessa sekä Euroopan neuvoston suosituksissa N° (90) 7, CM/Rec(2010)8 ja CM/Rec(2016)7, jotka koskevat nuorille annettavaa tietoa ja neuvontaa sekä nuorten oikeutta saada tietoa oikeuksistaan. Tämä oikeus on perusta myös Euroopan unionin nuorille suunnatulle tiedottamiselle.

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tarjoavat tietoa nuoria kiinnostavista aiheista eri tavoin, kuten tiedottamalla, neuvomalla, tukemalla, valmentamalla, kouluttamalla, verkostoitumalla yhteistyökumppaneiden kanssa sekä ohjaamalla eteenpäin asiantuntijapalveluihin. Tavoitteena on nuorten osallistaminen ja sosiaalinen vahvistaminen. Palveluita voidaan tarjota fyysisissä palvelupisteissä tai muissa toimintaympäristöissä. Eurooppalaiset periaatteet toimivat suosituksena nuorten tieto- ja neuvontatyölle. Periaatteet muodostavat lähtökohdan, jolle kattavaa, resursoitua, yhtenäistä ja koordinoitua nuorten tieto- ja neuvontatyötä koskevat vähimmäisvaatimukset ja laatutoimenpiteet tulisi määrittää. Nämä seikat tulisi huomioida olennaisena osana kunkin maan nuorisopolitiikkaa.



Periaatteet

1. RIIPPUMATON

- 1.1 Tarjottava tieto on kattavaa, antaa yleiskuvan saatavilla olevista vaihtoehdoista ja perustuu moniarvoisiin ja luotettaviin lähteisiin.
- 1.2 Tarjottava tieto on riippumatonta kaikista uskonnollisista, poliittisista, aatteellisista ja kaupallisista vaikutteista.
- 1.3 Rahoituslähteet eivät vaikuta näiden periaatteiden soveltamiseen nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa.

2. SAAVUTETTAVA

- 2.1 Yhdenvertainen mahdollisuus käyttää nuorten tieto- ja neuvontapalveluita tulee varmistaa kaikille.
- 2.2 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat helposti saavutettavia, kiinnostavia ja näkyviä nuorille.
- 2.3 Nuorille suunnattu tieto on ymmärrettävää heille.

3. KATTAVA

- 3.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat avoimia kaikille nuorille ilman minkäänlaista syrjintää.
- 3.2 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat maksuttomia kaikille nuorille.
- 3.3 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut pyrkivät tavoittamaan kaikki nuoret tavoilla, jotka ovat vaikuttavia ja tarkoituksenmukaisia eri ryhmille sekä erilaisiin tiedontarpeisiin.

4. TARVEPERUSTEINEN

- 4.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut perustuvat nuorten tarpeisiin.
- 4.2 Tarjolla oleva tieto kattaa kaikki nuorille merkittävät aiheet.
- 4.3 Jokaista nuorta on kunnioitettava yksilönä ja kaikki vastaukset on yksilöitävä siten, että ne ovat vaikuttavia ja tarkoituksenmukaisia.
- 4.4 Nuorten tieto- ja neuvontatyössä tulee olla riittävästi henkilöstöresursseja, jotta yksilöllinen tuki ja palvelut voidaan varmistaa.

5. VAHVISTAVA

- 5.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut vahvistavat nuoria sosiaalisesti ja edistävät heidän itsenäisyyttään.
- 5.2 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tukevat nuorten media- ja informaatiolukutaitoja, jotta he osaavat toimia turvallisesti ja vastuullisesti.
- 5.3 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut edistävät nuorten aktiivista kansalaisuutta ja osallisuutta.

6. OSALLISTAVA

- 6.1 Nuoret osallistuvat nuorille suunnatun tiedon tuottamiseen, levittämiseen ja arviointiin kaikilla tasoilla ja kaikissa muodoissa.
- 6.2 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tarjoavat mahdollisuuksia nuorten vertaistoiminnalle.
- 6.3 Nuoria kannustetaan antamaan palautetta osana nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden jatkuvaa kehittämistä.

7. EETTINEN

- 7.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut kunnioittavat nuorten oikeutta yksityisyyteen, luottamuksellisuuteen ja nimettömyyteen. Palvelut tarjoavat nuorille turvallisen ympäristön.
- 7.2 Tiedon valintakriteerit tehdään näkyviksi ja ymmärrettäviksi. Tiedon tuottaja ja tarkoitus ovat selkeät ja näkyvät.
- 7.3 Kaikki tuotettu tai jaettu tieto on täsmällistä, kattavaa, ajantasaista ja luotettavaa.

8. AMMATILLINEN

- 8.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalveluita tarjoavat koulutetut työntekijät ammatillisella otteella.
- 8.2 Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöillä on media- ja informaatiolukutaitoja.
- 8.3 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut toimivat yhteistyössä tärkeimpien sidosryhmien kanssa nuorten tiedontarpeiden ja yhteistyömahdollisuuksien tunnistamiseksi, asiantuntijuuden jakamiseksi sekä nuorille suunnatun tiedon näkyvyyden lisäämiseksi.
- 8.4 Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijät tekevät yhteistyötä paikallisella, alueellisella, kansallisella, eurooppalaisella ja kansainvälisellä tasolla sekä jakavat hyviä käytäntöjä ja osaamista.
- 8.5 Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöiden tehtävänä on varmistaa, että nuorilla on riittävät tiedot ja taidot heille suunnattujen digitaalisten palveluiden hyödyntämiseen.

9. ENNAKOIVA

- 9.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat innovatiivisia valitessaan strategioita, menetelmiä ja työkaluja nuorten tavoittamiseksi.
- 9.2 Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijät ovat tietoisia uudenlaisesta työmuotoon liittyvästä kehityksestä ja olennaisista laeista, ja he pitävät itsensä ajan tasalla nuorten trendeistä.
- 9.3 Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijät toimivat aktiivisesti ja ennakoivasti median ja tiedon kentällä varmistuen, että nuorille suunnattu laadukas tieto on näkyvää.

Laadun arvioinnin lisäksi nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden vertais- ja itsearviointimallit ovat hyödynnettävissä nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijän oman työn jäsentämisessä sekä uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Kriteerit ja tasokuvaukset sisältävät kaikki tämänhetkiset nuorten tieto- ja neuvontatyölle ominaiset tehtäväalueet ja tehtävät. Arviointia tehtäessä kriteerit ja tasokuvaukset innostavat kehittävään pohdintaan työmuodon sisällöistä ja tavoitteista. Siksi arviointia voidaan käyttää keskustelun pohjana myös nuorten tieto- ja neuvontapalvelun painopisteitä asetettaessa. Lisäksi materiaalia voi hyödyntää nuorisopalveluiden yleiseen kehittämiseen sekä nuorille suunnattujen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden asemointiin suhteessa muihin palveluihin.



Koordinaatti

OULU

Opetus- ja
kulttuuriministeriö

