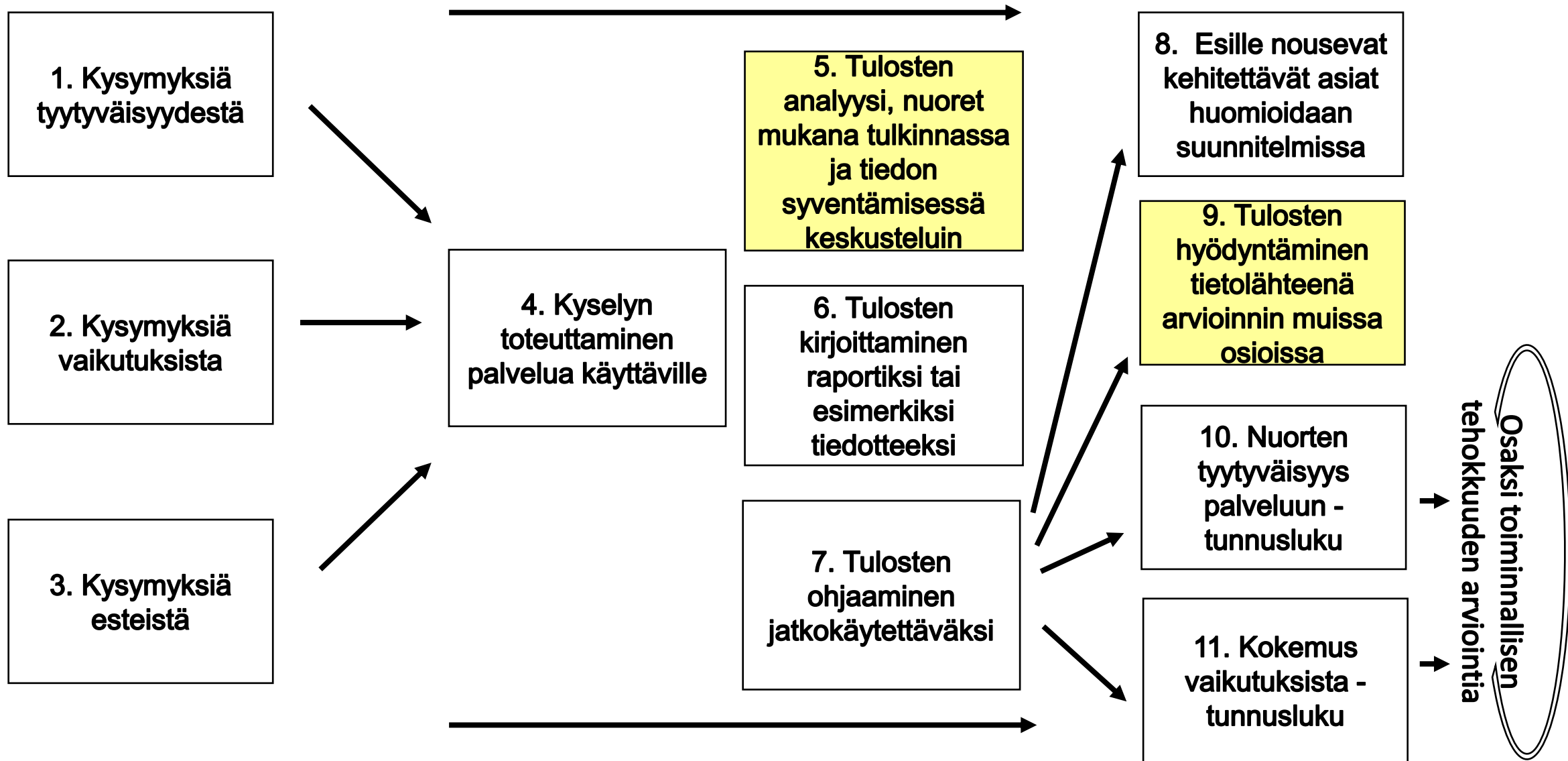


# Lounais-Suomen avoimen nuorisotyön arviointiprosessi (NAP) 2018–2021

Ohjeet tyytyväisyys-, vaikutukset ja esteet -kyselyn tulosten  
analysointiin ja raportointiin 2.2.2022



# Kartta kyselyn toteuttamisesta



# Kyselyn toteuttamisen vaiheet

- Diassa 2 esitellään kyselyn vaiheet. Vasemmassa reunassa kerrotaan kyselyn kolme teemaa: tyytyväisyys, vaikutukset ja esteet. Kyselyn voi toteuttaa (kohta 4) myös osissa vuoden varrella, jolloin se ei tunnu niin pitkältä.
- Kohta 5 on korostettu keltaisella värillä korostamaan sitä, että irralliset vastaukset muuttuvat hyödynnettävissä olevaksi tietopohjaksi vasta pohdinnan kautta. Nuorten mukanaolo on tärkeää sen miettimisessä, mitä vastaukset itse asiassa tarkoittavat.
- Kohdissa 6-7 kirjoitetaan kyselyn tuloksia jaettavaan muotoon ja siirretään tuloksia jatkokäyttöön. Kohta 8 kuvaa tulosten huomioimista suunnitelmissa, kuten nuorisopalvelujen vuosisuunnitelmassa.
- Kohta 9 on keltaisella kuvaamassa kyselytulosten välittämistä arvioinnin muihin osa-alueisiin kuten keskustelupäiviin ja yhdenvertaisuussuunnitelman tekemiseen.
- Kohdat 10-11 kuvaavat kyselystä suoraan saatavia tunnuslukuja ja niiden huomioimista toiminnallisen tehokkuuden tunnusluvussa.

# Vastaajien toivotusta määrästä ja taustatietojen kysymisestä

- Vastaajiksi pyritään saamaan eri-ikäisiä, eri sukupuolia edustavia nuoria kuin myös palvelua pitkään käyttäneitä ja uusia. Mahdollisimman monen nuoren toivotaan vastaavan, hyvänä vastaajien määrää voitane pitää, jos reilusti yli puolet palvelua käyttävistä vastaa kyselyyn. Mitä vähemmän vastaajia, sitä enemmän yhden nuoren vastaus heilauttaa tuloksia.
- Kysely voidaan toteuttaa ilman taustatietojen kysymistä, koska kävijöiden taustoja selvitetään myös kävijämäärien dokumentoinnissa. Näin kysely ja arviointiprosessi hieman kevenee.
  - Toisaalta, kuten palvelun käyttöasteen määrittämässä kuvaavassa diasarjassa todettiin, olisi kävijöiden sukupuolen tilastoinnin osalta aina mahdollistettava nuoren itsemäärittely oman sukupuolensa suhteen. Jos kävijämäärien dokumentoinnissa tämä ei ole mahdollista, on tärkeää, että kyselyssä tämä mahdollisuus on olemassa. Tämä puoltaa taustatietojen kysymistä kyselyssä.

# On mietittävä, mitä nuorisotyön vaikutukset voivat olla, jotta voi antaa vastausvaihtoehtoja

- Kysymysten vastausvaihtoehtoja suunniteltaessa on pyritty miettimään, mitä nuorisotyön vaikutukset itse asiassa voivat olla.
- Lounais-Suomessa toteutetussa avoimen nuorisotilatoiminnan kyselyssä (ennen koronaa toteutettu kysely, jossa 99 vastaajaa kuudesta kunnassa) nuorten vastauksissa ykköseksi (95% nuorista näytti peukkoa) nousi nuorisotilan merkitys paikkana, jossa voi tavata kavereita ja ystäviä. Tämä yksityiskohta kertoo toiminnan merkityksestä yksilöille ja porukoille, mutta toisaalta se kertoo nuorisotyön pystyneen rauhoittamaan yhteiskuntaan paikan, jossa nuorten kokoontumista ja toistensa tapaamista pidetään yleisesti myönteisenä, toivottavana ja sallittuna asiana. Tuloksia esitellessä on syytä muistaa mainita, että nuorisotyön vaikutukset ovat myös vaikutusta yhteiskuntaan.
- Samassa kyselyssä olonsa turvalliseksi nuorisotiloilla koki 90%, sama määrä nuorista koki saaneensa tietoa, neuvoja ja ohjausta, toimintaan vaikuttamisen koki mahdolliseksi 80%, sama määrä koki porukkaan kuulumisen tunnetta.

# Kysytään nuorten haluista vaikuttaa ja ajankohtaisesta paikallisesta teemasta

- Kyselyä pidetään, jos siinä kysytään nuorten vaikuttamisen haluja eri asioihin, toisaalta tämäntyyppinen tieto on tärkeää toiminnan kehittämisen kannalta. Samalla voidaan hakea kytköstä Vanupoon, jossa on esimerkiksi nuorten ilmastoaktiivisuudesta.
- Kyselyssä on lisäksi varattuna yhden kysymyksen paikka ajankohtaiselle teemalle, jonka voi käyttää liittyen kuntastrategiaan, hyvinvointisuunnitelmaan tai palveluverkkoselvitykseen.
- Liitteessä 3 on kyselymalli, joka sopii muokattuna melkein minkä tahansa nuorisotyön palvelun arviointiin palvelua käyttävien kanssa. Liitteessä 4 on kyselylomake nuorisovaltuustotoiminnan arviointiin nuorisovaltuutettujen kanssa. Kummassakin näistä kyselyistä ajankohtaisen paikallisen kysymyksen paikkaan on laitettu ehdolle kysymys, joka itse asiassa on aina ajankohtainen, mutta liittyy myös esimerkiksi eri puolilla vielä tekemättä olevien yhdenvertaisuussuunnitelmien kirjoittamiseen: "Tapahtuuko toiminnassa x kiusaamista, häirintää tai syrjintää?"

# Nuorille kerrotaan kuka käsittelee vastaukset ja että vastaajan anonymiteetti turvataan

- Kyselyn alussa kerrotaan, kuka käsittelee vastaukset. Tämä taho anonymisoi parhaansa mukaan sellaiset asiat, joista voisi paljastua, kuka kyselyn on täyttänyt. Samalla tarkistetaan, ettei vastauksissa ole henkilötasolla ketään loukkaavia elementtejä tai esimerkiksi vihapuhetta. Nuorille kerrotaan näistä periaatteista.
- Nuorille on tärkeää kertoa, miksi vastaaminen on tärkeää. On myös hyväksyttävää palkita kyselyn täyttämiseen käytetty aika jollain tavalla.
- Kyselytuloksista keskustellaan nuorten kanssa. He osallistuvat kehittämistoimien nimeämiseen. Kyselyillä saadaan usein summittaista tietoa ongelmien tai hyödyntämättömien mahdollisuuksien olemassa olost. Keskusteluin asiat tarkentuvat.
- Kyselyn toteutuksessa mobiilikäytettävyys on tärkeää. Lounais-Suomessa vastausvaihtoehtoina käytetään numeroita kevyemmiltä tuntuvia peukkuja.

# Raportoinnin juju: tärkeimpien tulosten auki kirjoittaminen nostoiksi ja kuviot

- Kyselyä voi toteuttaa esimerkiksi Webropolilla, Mentimeterillä tai Zeffillä. Useimmista ohjelmista voi tulostaa valmiita raportteja. Nuorten tulkittavaksi tai päättäjille tuloksia kuitenkin harvoin kannattaa jakaa suoraan sellaisena. Tärkeää on ensin perehtyä tuloksiin, miettiä mikä tuntuu keskusteluihin esiin nostamisen arvoiselta, kirjoittaa ne auki kokonaisiksi lauseiksi ja liittää mukaan visuaalisia elementtejä, kuten diagrammeja tai piirakoita.
- Vaikka tuloksista esittäisi nuorille ja esimerkiksi päättäjille vain tiivistelmiä, on syytä aina myös kertoa, mistä alkuperäistä tuloskoostetta pääsee lukemaan. Tulokset on aina tosin muistettava riittävästi anonymisoida ennen niiden jakamista.
- Lounais-Suomessa toteutetussa avoimen nuorisotilatoiminnan kyselyssä (ennen koronaa toteutettu kysely, jossa 99 vastaajaa kuudesta kunnassa) yhdeksi nostoksi nousi nuorten suuri tyytymättömyys aukioloaikoihin. Tyytyväisiä oli vain 55% vastaajista ja tämä yksityiskohta laski myös yleistä tyytyväisyyttä nuorisotiloihin niinkin alas kuin 75 %. (Usein asiakastyytyväisyyskyselyissä päästään yli 90% tyytyväisyyteen, esimerkiksi kirjastoissa.) Kun asiaa tutkittiin lisää, huomattiin, että osassa kuntia nuoret olivat aukioloaikoihin tyytyväisiä. Se toi uskoa, että asia on mahdollista hoitaa nuoria kuulemalla ja resursseja oikein kohdistamalla, sikäli tietenkin, että resursseja on riittävästi.



# Päättäjäkyselystä päätettiin luopua

Lounais-Suomessa ja myöhemmin Tampereella kokeiltiin kyselyä myös päättäjille, mutta päättäjistä enemmistö koki, etteivät tiedä nuorisotyön palveluista riittävästi pystyäkseen vastaamaan esimerkiksi kysymykseen, missä asioissa ovat onnistuneet nuorisotyön resurssoinnissa ja missä kenties eivät. Päättäjät toivovat heille kerrottavan lisää tietoa nuorisotyöstä ja sellaisen tiedon tuottamiseen toki tämä viiden kohdan arviointiprosessi (palvelun käyttöaste, tyytyväisyys ja kokemus vaikutusta, palvelun tarpeisiin vastaavuus, yhdenvertaisuus ja toiminnallinen tehokkuus) kauttaaltaan pyrkii.

# Vertailtavuus muiden kuntien kyselytuloksiin on hyödyllistä

Lounais-Suomessa moni kunta toteutti kyselyn yhtä aikaa. Vertailu muihin kuntiin ja järjestöihin mahdollistaa niin sanotun hyvän nuorisotyön rajan määrittymistä. Huomattiin esimerkiksi, että joissain kunnissa avoimen nuorisotoiminnan aukioloajat oli saatu nuorten näkökulmat huomioiden sellaisiksi, että nuoret olivat niihin tyytyväisiä. Tämä antaa uskoa, että aukioloajatkin voidaan kuntien perusresursseilla saada toimiviksi.

TÄHÄN LOPPUU TÄMÄ DIASARJA eli ohjeet kyselyn toteuttamiseen on nyt annettu. Seuraava on vuorossa palvelun tarpeisiin vastaavuutta keskustelupäivän avulla selvittävä vaihe.