



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

## **Arvioinnista kehittämiseen**

Arviointiopas TURVALINKKI RY:n Kuopion Klubitalolle

*Minttu Aho*

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön ko. (210 op)

09 / 2016

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Minttu Aho	<b>Sivumäärä</b> 47 ja 32 liitesivua
<b>Työn nimi</b> Arvioinnista kehittämiseen – Arviointiopas TURVALINKKI RY:n Kuopion Klubitalolle	
<b>Ohjaava opettaja</b> Anita Saaranen-Kauppinen	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> TURVALINKKI RY:n Kuopion Klubitalo, Minna Sunnari	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Opinnäytetyöni käsittelee arviointia ja kehittämistä järjestökentällä. Arvioinnin käsite on yhä yleistynyt eri järjestöissä ja yhdistyksissä, sillä rahoittajat vaativat seurantatietoa toteutetusta toiminnasta. Opinnäytetyössäni arviointia tarkastellaan arviointitiedon tuottamisen ja arviointitiedon hyödyntämisen näkökulmasta. Arvioinnilla saadaan tietoon aikaansaatuja tuloksia ja vaikutuksia ja toimintaan liittyviä kehittämistarpeita.</p> <p>Opinnäytetyöni tilaajana toimi TURVALINKKI RY:n Kuopion Klubitalo, jonka toiminnan tavoitteena on tukea osallistujien arjessa selviytymistä, edistää osallistujien terveyttä ja hyvinvointia sekä rohkaista osallistujia luovaan ilmaisuun. Kuopion Klubitalon toiminta on kaikille avointa kansalaistoimintaa, jonka keskeistä kohderyhmää ovat mielenterveys- ja päihdekuntoutujat tai muusta syystä lisätukea tarvitsevat henkilöt.</p> <p>Kuopion Klubitalon suurin rahoittaja on Raha-automaattiyhdistys, jolle Klubitalo tekee keväisin vuosiraportin sisältäen tuloksellisuus- ja vaikutus selvityksen. Opinnäytetyön taustalla vaikutti Raha-automaattiyhdistyksen antama palaute Klubitalon vuoden 2014 tuloksellisuus- ja vaikutus selvityksestä. RAY kertoi palautteessaan, että Klubitalon tulee jatkossa kerätä tuloksellisuus- ja vaikutus selvitykseen palautetietoa kohderyhmältä, sidosryhmiltä ja työntekijöiltä pari kertaa vuodessa. Klubitalon tulisi kehittää systemaattinen seuranjärjestelmä.</p> <p>Opinnäytetyöni tavoitteena oli luoda Kuopion Klubitalolle valmiudet oman toiminnan arviointiin ja kehittämiseen. Tarkoituksena oli kehittää ja räätälöidä Kuopion Klubitalon tarpeet ja resurssit huomioivia menetelmiä arviointitiedon keräämiseen ja hyödyntämiseen. Opinnäytetyön konkreettisena tuotoksena syntyi arviointiopas, joka jäi Klubitalon henkilökunnan käytettäväksi.</p> <p>Arviointiopas kehittyi testaamalla esimerkiksi erilaisia tiedonkeruumenetelmiä käytännössä. Toteutin esimerkiksi sidosryhmille kyselyn sekä kohderyhmälle ja työntekijöille omat arviointipajat. Kun tiedonkeruumenetelmät oli suoritettu, toteutin arviointitiedon hyödyntämiseen liittyvän kehittämispajan. Kehittämispajassa Kuopion Klubitalolle asetettiin kolme kehittämiskohdetta saatujen palautteiden pohjalta.</p> <p>Arviointiopas sisältää arvioinnin toteuttamisen kannalta kaikki oleellimmat asiat. Oppaassa on arviointisuunnitelma, arvioinnin aikataulutus, ohjeistukset arviointi- ja kehittämismenetelmien toteuttamiselle sekä ohjeistukset raportointiin ja palautteiden hyödyntämiselle.</p> <p>Arviointioppaan avulla Klubitalolla on mahdollisuuksia tuottaa vielä parempaa toimintaa ja ottaa toiminnan suunnittelussa huomioon kohderyhmän tarpeet. Arvioinnilla Klubitalon työntekijät pystyvät kehittämään myös omaa työskentelyään ja koko organisaation toimintaa. Arvioinnin avulla varmistetaan toiminnan laatua ja tuodaan tietoisuuteen toiminnan tuloksellisuutta.</p>	
<b>Asiasanat</b> arviointi, kehittäminen, järjestö, arviointimenetelmä	

**HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**  
**Degree Programme in Civic Activities and Youth Work**

**ABSTRACT**

<b>Author</b> Minttu Aho	<b>Number of Pages</b> 47 and 32 pages of attachments
<b>Title</b> From Evaluation to Development – Evaluation guide for TURVALINKKI RY Kuopio Clubhouse	
<b>Supervisor</b> Anita Saaranen-Kauppinen	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> TURVALINKKI RY Kuopio Clubhouse, Minna Sunnari	
<b>Abstract</b> <p>My thesis is about evaluation and developing in organisations. The meaning of evaluation has increased in organisations, since the financers now demand follow-up data from completed activities. In my thesis, evaluation is being observed from assessment data usage perspective. From assessment data, gathered from evaluation we can contemplate the results and effects of activities. With the help of evaluating organizations can develop their activities.</p> <p>My thesis was ordered by TURVALINKKI RY Kuopio Clubhouse. The Clubhouse goal is to support the daily lives, health and wellbeing of the participants. The participants are also encouraged towards creative self-expression. Kuopio Clubhouse operation welcomes all. Target groups for Clubhouse operations are mainly people who are rehabilitating from mental illness or substance abuse.</p> <p>The main finance of Kuopio Clubhouse comes from Raha-automaattiyhdistys known as RAY, a Finnish slot machine organisation. Every spring the clubhouse provides RAY with annual reports that include the profitability and effects account. In the feedback received from RAY about the Kuopio Clubhouse's account of 2014, RAY announced that the clubhouse is to gather feedback from interest groups, target groups and employees. The Clubhouse is to develop a systematic monitoring system.</p> <p>The goal for my thesis was to create tools, to evaluate and develop for the clubhouse, keeping an eye on their resources. As a result of this thesis, evaluation guide was made and it stayed in the use of clubhouse's employees.</p> <p>The evaluation guide was made from testing different data acquisition methods. I carried through enquiry for interest groups and a workshop for the target group and employees. After various data acquisitions methods, a workshop was carried out, which in several improvement methods were set to use.</p> <p>The evaluation guide includes all the things that are tangible for executing evaluations. The guide contains an evaluation plan that includes a time-table in evaluation. In addition, the guide has guidelines to different methods and how to carry them out. There are also instructions for presenting the results of evaluations and how to use them in advantage of future programs and activities.</p> <p>With the help of evaluation guide the Clubhouse has new possibilities and methods for improving their activities including actual needs of those in target groups. With evaluation, the employees of clubhouse's can develop their own work, and the organisations actions. By using evaluation, the quality of activities can be guaranteed, and the progress and effects are brought to public awareness.</p>	
<b>Keywords</b> evaluation, development, organisation, evaluation method	

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN TILAAJA JA TAUSTA	6
2.1 Kuopion Klubitalo	6
2.2 Taustaa opinnäytetyölle	7
3 ARVIOINTI JÄRJESTÖISSÄ	9
3.1 Arvioinnin tavoite	9
3.2 Arvioinnin toteuttaminen	11
3.3 Tulokset ja vaikutukset	13
3.4 Arviointisuunnitelma	16
4 KEHITTÄMISTYÖN KUVAUS	18
4.1 Sidosryhmät	20
4.2 Kohderyhmä	26
4.3 Työntekijät	30
4.4 Kehittämispaja	33
5 TUOTOS JA TULOKSET	35
5.1 Arviointiopas	36
5.2 Tulokset	38
6 POHDINTAA	43
6.1 Omat oppimiskokemukset	43
6.2 Työn merkitys	45
LÄHTEET	46
LIITTEET	48

## 1 JOHDANTO

Arviointi on järjestökentällä yhä yleistävämpi käsite, kun toiminnan rahoittajat vaativat seurantatietoa rahoituksella toteutetusta toiminnasta. Arvioinnin tärkein tehtävä on kuitenkin toiminnan kehittäminen. Kehittämistoimenpiteiden ei tarvitse silti olla suuria, vaan toimintaa voidaan lähteä kehittämään pienilläkin toimenpiteillä. Opinnäytetyössäni tarkastelen arviointia arviointitiedon tuottamisen ja hyödyntämisen näkökulmasta.

Opinnäytetyöni tilaaja on TURVALINKKI RY:n Kuopion Klubitalo, joka toteuttaa kaikille avointa kansalaistoimintaa. Pääpaino Klubitalon toiminnansuunnittelussa on mielenterveys- ja päihdekuntoutujien tai muusta syystä lisätukea tarvitsevien huomioiminen.

Opinnäytetyöni tavoitteena on luoda Kuopion Klubitalolle valmiudet oman toiminnan järjestelmälliseen arviointiin ja kehittämiseen. Tarkoituksena on kehittää ja räätälöidä Kuopion Klubitalon tarpeet ja resurssit huomioivia arviointi- ja kehittämismenetelmiä. Parhaimmillaan opinnäytetyöni johtaa Kuopion Klubitalon työyhteisössä arvioivaan ajatteluun ja työotteeseen osana normaalia työtä.

Kehittämistyön konkreettinen tuotos on arviointioppas, joka jää Klubitalon henkilökunnan käytettäväksi. Arviointioppaan menetelmillä kyetään selvittämään toiminnalla aikaansaatuja tuloksia ja vaikutuksia sekä toimintaan liittyviä kehittämistarpeita. Menetelmien kehittämisen lisäksi tarkastelen myös menetelmillä aikaansaatuja arviointitietoja ja sitä voidaanko tietoa hyödyntää toiminnan kehittämisessä.

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallinen työ painottuu uuden tuotoksen konkreettiseen tekemiseen (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2013, 5). Opinnäytetyöni ei sisällä varsinaista tutkimustehtävää. Tehtäväni on suunnitella ja toteuttaa arviointiin soveltuvia menetelmiä kokeilemalla niitä käytännössä. Hyväksi koetut menetelmät viedään arviointioppaaseen.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TILAAJA JA TAUSTA

Opinnäytetyöni tilaajaan, Kuopion Klubitaloon, tutustuin ensimmäisen kerran vuonna 2014, kun olin tekemässä erityiskasvatus-harjoittelun kautta Mielenterveysviikon tapahtumia Klubitalolla. Klubitalon toiminta ja mielenterveystyö alkoivat kiinnostaa enemmän ja suoritinkin seuraavat harjoitteluni Klubitalolla syksyllä 2015. Samaan aikaan käytiin keskustelua opinnäytetyön suorittamisesta Klubitalolla.

### 2.1 Kuopion Klubitalo

TURVALINKKI RY on Kuopiossa vuonna 1995 perustettu yleishyödyllinen yhdistys, joka toimii yhdessä mielenterveys- ja päihdekuntoutujien kanssa heidän psyykkisten, fyysisten, sosiaalisten, toiminnallisten ja ammatillisten mahdollisuuksien lisäämiseksi yhteiskunnassa. Tavoitteena on asiakkaiden mahdollisimman omatoimisen ja itsenäisen elämän saavuttaminen tukemalla ja aktivoimalla heitä käyttämään omia voimavarojaan. (Kuopion Klubitalo 2016.)

TURVALINKKI RY käynnisti Klubitalon toiminnan vuonna 1999. Kuopion Klubitalon toiminnan periaatteena on asiakaslähtöinen, helposti lähestyttävä ja monipuolinen toiminta. Klubitalon kohderyhmää ovat mielenterveys- ja päihdekuntoutajat. Klubitalolle osallistujat ovat ohjautuneet useimmiten erilaisten terveys- ja sosiaalipalveluiden kautta, joissa asiakkaille on suositeltu Klubitalon toimintaa. Klubitalo täydentää muita mielenterveys- ja päihdepalveluita, eikä sen toimintaan sisälly hoitoa ja terapiaa. Klubitalo sijaitsee Kuopion keskusta-alueella ja on auki arkipäivisin maanantaista torstaihin kello 8–16 ja perjantaisin kello 8–14. TURVALINKKI RY on alle 10 hengen työyhteisö, jonka työntekijöistä kaksi työskentelee Klubitalolla. (mt.)

Toiminnan tavoitteena on tukea osallistujien arjessa selviytymistä, edistää osallistujien terveyttä ja hyvinvointia sekä rohkaista osallistujia luovaan ilmaisuun. Klubitalon toiminnan tavoitteita edistetään erilaisilla toimintamahdollisuuksilla. Klubitalolla voi osallistua talon perustehtävien hoitoon, liikuntaryhmiin ja muihin monipuolisiin, luoviin ja virikkeellisiin ryhmätoimintoihin. Talon perustehtävät voivat olla ovat siivousta, keit-

tiötoita ja kahvilan hoitoa. Klubitalolla järjestetään myös pari kertaa vuodessa kursseja esimerkiksi mielen hyvinvoinnista. (Kuopion Klubitalo 2016.)

Klubitalon toimintaa suunnittelevat ja toteuttavat henkilökunta ja osallistujat yhdessä. Klubitalo tarjoaa mahdollisuuden sosiaalisten taitojen ylläpitämiseen ja harjoitteluun. Yhteisölliseen toimintaan osallistumalla torjutaan yksinäisyyttä ja ehkäistään syrjäytymistä. (mt.) Klubitalon toiminnallisessa päivässä näkyy vahvasti myös vertaistuen merkitys. Vertaistuki on yhteisöllistä tukea sellaisten ihmisten kesken, joita yhdistävät samanlaiset elämäntilanteet tai, joilla on samanlaisia kokemuksia. Vertaistuki vahvistaa muun muassa osallistujien itsetuntoa ja lisää sosiaalista vuorovaikutusta. (Vuorilehto, Larri, Kurki & Hätönen 2014, 243.)

TURVALINKKI RY:n arvoja ovat elämän turvallisuus, elämän mielekkyys, yhteisöön osallisuus ja taloudellisuus, joista yhteisöön osallisuus nousee Klubitalolla isoon rooliin. Klubitalolla pyritään siihen, että talolle tulijat osallistuisivat päivän toimintoihin ja vaikuttaisivat myös mahdollisimman paljon toiminnan sisältöön. (Kuopion Klubitalo 2016.) Osallisuus tarkoittaa mahdollisuutta vaikuttaa itseään ja ympäristöään koskeviin asioihin sekä toimia niissä aktiivisesti (Vuorilehto ym. 2014, 31).

## 2.2 Taustaa opinnäytetyölle

Kuopion Klubitalon suurin rahoittaja on Raha-automaattiyhdistys, jolle Klubitalo tekee keväisin vuosiraportin sisältäen tuloksellisuus- ja vaikutus selvityksen eli TVS:n. Raha-automaattiyhdistys antoi 1.7.2015 palautteen Klubitalon vuoden 2014 tuloksellisuus- ja vaikutus selvityksestä. Palautteessa kerrotaan, että jatkossa Klubitalon toimittamaan TVS-raporttiin tulee kerätä palautetietoa työntekijöitä, kohderyhmiltä ja yhteistyökumppaneilta ja muilta sidosryhmiltä, pari kertaa vuodessa. RAY näkee Klubitalon toiminnan kehittämisalueena systemaattisen seurantajärjestelmän yleisen kehittämisen. (RAY 2015.)

Tuloksellisuus- ja vaikutus selvitys on raportti, jossa tuodaan esille esimerkiksi kohderyhmän, sidosryhmien ja työntekijöiden näkemyksiä toiminnasta. Selvitykseen pitäisi pystyä raportoimaan vain kerättyä ja todennettavissa olevaa tietoa ja toiminnan tu-

loksia pitäisi kuvata mahdollisimman konkreettisesti. Kohderyhmälle, sidosryhmille ja työntekijöille on selvityksessä omat osionsa ja ne sisältävät samankaltaisia kysymyksiä. Kohderyhmän osiossa kysytään esimerkiksi mitä mieltä kohderyhmät ovat toiminnan sisällöstä ja toteutuksesta, mitkä ovat kohderyhmien mielestä avustetun toiminnan keskeiset tulokset ja vaikutukset sekä miten avustettavaa toimintaa tulisi kohderyhmien mielestä kehittää. (RAY 2016a.)

Ajankohtana arviointioppaan kehittäminen on sopiva, sillä seuraava tuloksellisuus- ja vaikutus selvitys tulee palauttaa keväällä 2017. Selvitys tulee toimittaa vuoden 2016 tuloksista. (RAY 2016b.) Kuopion Klubitalo voi alkaa hyödyntää arviointiopasta palautteen keräämiseen jo heti opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Kevään 2017 selvitykseen voidaan myös hyödyntää jo kehittämistyöni aikana saatuja arviointitietoja kohderyhmältä, sidosryhmiltä ja työntekijöiltä.

Kuopion Klubitalo ei toimita selvitystä kuitenkaan enää RAY:lle vaan Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskukseen (STEA). Vuoden 2017 alussa RAY, Veikkaus ja Fintoto yhdistyvät uudeksi rahapeliyhtiöksi ja yhtiön nimeksi tulee Veikkaus. Samalla RAY:n avustustoiminta siirtyy sosiaali- ja terveysministeriön (STM) yhteyteen perustettavaan Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskukseen. STEAsta tulee STM:n alainen itsenäinen, erillinen viranomainen. Muutos ei vaikuta kuitenkaan RAY:n avustusten piirissä olevien järjestöjen asemaan ja avustuslinjaukset sisältäen seurantatietojen tuottamisen pysyy ennallaan. Vain RAY:n avustusosaston nimi muuttuu. (RAY 2016c.)

Arviointioppaan kehittäminen on aidosti tarpeellista, sillä Kuopion Klubitalon henkilökunnalla ei ole aikaresursseja kehittää menetelmiä itse ja rahoituksen jatkumisen turvaamiseksi tulee kehittää systemaattinen seurantajärjestelmä. Systemaattinen seurantajärjestelmä tarkoittaa järjestelmällistä tapaa kerätä tietoa kohderyhmältä, sidosryhmiltä ja työntekijöiltä. Vapaaehtoisvoimin toimivat järjestöt keräävät palautteita myös vapaaehtoisilta. Kuopion Klubitalolla ei toimi kuitenkaan vapaaehtoisia, joten ei ole tarpeellista luoda menetelmiä vapaaehtoisten toteuttamaan arviointiin. Seurantajärjestelmä tarkoittaa myös tilastojen kokoamista toiminnasta ja osallistujista. Opin-  
näytetyössäni en perehdy tilastointiin, sillä Klubitalolla on jo olemassa hyvät mene-



telmät siihen. Keskityn laadulliseen palautteen keräämiseen ja sen hyödyntämismahdollisuuksiin.

Kuopion Klubitallolla arviointia on tehty viime vuosina lähinnä havainnoimalla, keräämällä palautetta liikuntaryhmistä ja keskustelemalla osallistujien kanssa toiminnan kehittämisestä. Järjestelmällistä tapaa kerätä tietoa ei ole ollut. TURVALINKKI RY:n asumispalvelut ja hanketoiminta ovat jo kuitenkin mukana Sosiaali- ja terveyspalveluiden laatuohjelmassa (SHQS), joka perustuu kansainvälisiin ISQua:n (International Society for Quality in Health Care) periaatteisiin sekä auditointeja ja laaduntunnustusten myöntämistä koskeviin vaatimuksiin. SHQS-laatuohjelmassa tehdään jatkuvaa toiminnan arviointia ja kehittämistä. (Labquality Oy 2016.) Kehittämäni arviointiopas täydentää TURVALINKKI RY:n kokonaistoiminnan arviointia.

### 3 ARVIOINTI JÄRJESTÖISSÄ

Arviointitoiminta on lisääntynyt runsaasti parin vuosikymmenen aikana eri aloilla. Toiminnan vaikutusten osoittaminen on noussut kolmannen sektorin toimijoille yhä tärkeämmäksi. Taustalla on ajatus, kuinka vähällä saadaan aikaiseksi paljon hyvää. Lisäksi julkisella rahoituksella toteutettavassa toiminnassa arvioinnin velvoite perustuu usein säädöksiin ja se on osa rahoituksen ehtoja. (Koskela & Harju 2012, 2.)

#### 3.1 Arvioinnin tavoite

Raha-automaattiyhdistys määrittelee, että arvioinnin tavoitteena on nostaa esille avustetulla toiminnalla aikaansaatuja tuloksia ja vaikutuksia sekä toimintaan liittyviä kehittämistarpeita. Lyhyesti arvioinnilla tarkoitetaan tiedon tuottamista toiminnasta. (RAY 2013, 6.) Arvioinnilla on muun muassa tarkoitus selvittää, missä on onnistuttu ja kuinka tuloksellista toiminta on ollut, miten toiminnan kohderyhmä, työntekijät, sidosryhmät ja mahdolliset vapaaehtoiset näkevät toiminnan sekä toiminnan laadun parantamisalueita (Henriksson, Linnolahti & Harju 2015, 64).

SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry:n mukaan arviointi on jonkun asian arvon tai ansion määrittelyä. Arviointituloksia peilataan suhteessa toiminnalle asetettuihin tavoitteisiin. Arviointi on toimintaa koskevan tiedon järjestelmällistä keruuta ja analysointia. (Aalto-Kallio, Haake & Saarinen 2014, 15.) Arviointi on kiinteä osa kehittämistyötä, jonka avulla voidaan tehdä tarvittavia muutoksia ja korjauksia toimintaan (SOSTE 2016). Klubitalolla toimintaa arvioidaan oman toiminnan kehittymisen kannalta ja tulosten osoittamiseksi rahoittajalle.

Seurantatietojen välittäminen RAY:lle on yksi avustuslakiin kirjatusta avustusehdoista (RAY 2013, 3). RAY:n avustusosaston seurantatiimi kerää säännöllisin väliajoin avustusta saavilta järjestöiltä tuloksellisuus- ja vaikutus selvityksen, joka sisältää tietoa avustetun toiminnan kohdentumisesta, laajuudesta, aikaansaaduista tuloksista ja vaikutuksista sekä laadusta. RAY hyödyntää seurantatietoa esimerkiksi avustustoiminnan kehittämisessä ja viestinnässä. (RAY 2016d.) Oleellisinta arvioinnissa on kuitenkin vastata järjestön omiin tarpeisiin ja tuottaa tietoa järjestön oman toiminnan kehittämisen tueksi (RAY 2013, 6). Lisäksi järjestöillä on myös velvollisuus osoittaa jäsenistölleen, mitä tuloksia toiminnalla on saatu aikaiseksi (Henriksson ym. 2015, 8).

Järjestöt voivat toteuttaa arviointia kokonaistoiminnan arviointiin, toiminnan osaluokkiin sekä hankkeisiin ja projekteihin. Arviointitieto auttaa tunnistamaan, mikä toiminnassa on säilyttämisen arvoista ja tulisiko jostain luopua. Arviointi on väline, jolla voidaan osoittaa oikeutus tietyille valinnoille. (Aalto-Kallio, Saikkonen & Koskinen-Ollonqvist 2009, 9.)

Kuopion Klubitalolla arviointia tehdään kokonaistoiminnasta. Arviointitietoa kerätään kokonaisvaltaisesti kaikesta Klubitalon toteuttamasta toiminnasta, kursseista, ryhmistä ja talon perustehtävistä sekä Klubitalon tekemästä viestinnästä ja yhteistyöstä. Järjestön toteuttaman toiminnan tulee perustua aina toiminnalle määriteltyihin tavoitteisiin. Arvioinnin avulla saadaan tietoon, onko toiminta vastannut asetettuja tavoitteita. Toiminnan tavoitteet kannattaa keskustella ja avata auki järjestössä mahdollisimman hyvin, koska tavoitteet täsmentävät arviointiin paneutumista. (Harju 2004, 65.) Selkeillä tavoitteilla pystytään luomaan esimerkiksi kyselymenetelmiä, joilla haetaan vastauksia tavoitteiden onnistumiseen.

Arviointiin kytkeytyy saadun palautteen hyödyntäminen. Palautteen kerääminen ja sen hyödyntäminen ovat tärkeitä, jotta toiminta tulee näkyväksi ja toiminnan kehittäminen perustuu oikeaan tietoon. (Henriksson ym. 2015, 5.) Pääajatuksena on, että arvioinnista tulee hyötyä, jotta se on kannattavaa. Pelkän palautteen kerääminen ei kannata, jos sitä ei aio hyödyntää.

### 3.2 Arvioinnin toteuttaminen

Arvioinnin toteuttaminen edellyttää järjestöltä suunnitelmallisuutta ja hyvää valmistautumista. Kun aloitin opinnäytetyöni tekemisen Klubitalolla, minulle oli selvää, että Klubitalon työntekijät ovat mukana kehittämisprosessissa alusta loppuun saakka. Tavoitteena on kehittää menetelmiä, joita työntekijät voivat toteuttaa helposti työnsä ohessa. Arviointia oppii tekemällä ja siksi on tärkeää ottaa Klubitalon työntekijät alusta asti mukaan arvioinnin suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Harju 2004, 64.)

Arvioinnissa käsitellään ihmisten tekemää työtä ja arviointi saattaa vaikuttaa arvioinnin kohteena oleviin henkilöihin. Arviointi ei ole kuitenkaan ihmisen tai hänen tekemisensä arvostelua, vaan toiminnan kehittämistä rakentavan palautteen avulla. Myönteinen ja arviointia tukeva ilmapiiri mahdollistaa ihmisten ja järjestön edun. (mt., 64.)

Työntekijöiltä, kohderyhmiltä ja sidosryhmiltä saatava tieto auttaa Klubitalon käytännön työssä ja toiminnan sisällöllisessä kehittämisessä. Parhaimmillaan opinnäytetyöni johtaa Klubitalon työyhteisössä arvioivaan ajatteluun ja työotteeseen osana normaalia työtä. Työyhteisön yhteinen halu ja työntekijöiden oma kiinnostus luovat edellytyksen arvioinnin toteuttamiselle. Pakonomainen ja painostuksesta lähtevä arviointi ei luo edellytyksiä toimivan arvioinnin toteuttamiselle. (mt., 65.) Kuopion Klubitalolla arvioivaan toimintakulttuuriin on hyvät lähtökohdat, sillä työyhteisöllä on aitoa halua ja kiinnostusta toimintansa kehittämiseen. Arvioivan toimintakulttuurin myötä toiminnan tarpeellisuus ja tulokset saadaan näkyväksi, työyhteisö oppii ja järjestön uskottavuus lisääntyy. (Aalto-Kallio ym. 2014, 13.)

Arviointi voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen arviointiin. Sisäinen arviointi on itsearviointia eli järjestön itse toteuttamaa arviointia. Ulkoinen arviointi on ulkopuolisen asiantuntijan tekemää arviointia, johon kuitenkin harvalla järjestöllä on taloudellisia resursseja. Järjestölle voisi kuitenkin tehdä hyvää, jos tietyin väliajoin toimintaa tarkastelisi ulkopuolinen arvioinnin asiantuntija. Ulkoinen arviointi voisi nostaa esiin sellaisia asioita, joita ei välttämättä muuten havaittaisi. Ulkoisen arvioinnin yksi muoto on vertaisarviointi, jolla tarkoitetaan samaan ammattiryhmään kuuluvien henkilöiden tai järjestöjen kesken tapahtuvaa työn kehittämistä. Vertaisarviointi on vaativaa, sillä se vaatii arvioinnin tekijöiltä hyvää arvioinnin osaamista ja itsetuntoa. (Harju 2004, 63–64.)

Suurin osa järjestöjen tuottamista arvioinneista on sisäisiä ja niin on myös Kuopion Klubitalolla toteutettava arviointi. Sisäinen arviointi eli itsearviointi on väline organisaation toiminnan ja työntekijöiden tekemän työn suunnitteluun ja kehittämiseen. (RAY 2013, 3.) Tässä opinnäytetyössä itsearviointi tarkoittaa järjestön itse toteuttamaa arviointia, jonka avulla saadaan näkyväksi toimijoiden, sidosryhmien ja kohde-ryhmien mielipiteitä toiminnasta, kehittämistarpeista, toiminnan vahvuuksista, tärkeinä ja vähiten tärkeinä pidetyistä asioista ja aikaansaaduista tuloksista ja vaikutuksista.

Haverisen ja Karjalaisen (2001) mukaan itsearviointiin ei ole olemassa yhtä oikeaa tapaa, vaan se on aina kontekstisidonnaista eli se riippuu arvioinnin kohteesta. Itsearviointi soveltuu niin pienimuotoisiin reflektointeihin kuin laajamittaisempaan organisaation kehittämiseen. (Lindberg 2014, 51.) Itsearvioinnin kohteena voi olla esimerkiksi yksittäinen toiminto, projekti, tapahtuma, kurssitilaisuus, järjestön johtaminen tai taloushallinnon toimivuus. Tärkeää itsearvioinnin onnistumisen kannalta on, että kaikki itsearviointia tekevät henkilöt määrittävät yhdessä arvioinnin kohteen. Yhteinen ymmärrys lisää sitoutumista ja motivaatiota arvioinnin toteuttamiseen. (Harju 2004, 66.)

Itsearvioinnin etuja monille järjestöille on useasti kustannussäästöt. Itsearvioinnilla on myös muita etuja, kuten valmis tietopohja arvioinnin kohteesta, nopea reagoimisen mahdollisuus ja oppimiskokemukset arvioinnista. Itsearvioinnilla voi olla kuitenkin myös ongelmia. Järjestöillä ei välttämättä ole osaamista arvioinnin toteuttamiseen,

arviointiin perehtyminen vie työaikaa ja työyhteisössä voi olla ristiriitoja arvioinnin toteutuksesta. (Lindberg 2014, 18.)

### 3.3 Tulokset ja vaikutukset

Tuloksilla ja vaikutuksilla tarkoitetaan odotettuja tai ei-odotettuja lyhyen aikavälin saavutuksia ja niitä tarkastellaan suhteessa toiminnalle asetettuihin tavoitteisiin erilaisin keinoin. Tulokset kuvaavat aikaansaatuja välittömiä muutoksia ja ne voivat olla positiivisia tai negatiivisia. Tuloksia tarkastellessa huomio kiinnitetään osallistuneiden ihmisten mielipiteisiin. Tällöin arvioinnin tekijä kysyy osallistujalta, miten toimintaan osallistuneet ovat kokeneet toiminnan ja mitä välitöntä hyötyä he ovat toiminnasta saaneet. Vaikutukset taas kuvaavat toiminnan seurauksia, muutoksia ja hyötyjä, kun toteutuksesta on kulunut jokin tietty aika. Ne voivat olla välillisiä tai välittömiä. (Aalto-Kallio ym. 2014, 7; Virtanen 2007, 88.) Ajan kuluessa tuloksista ja vaikutuksista voi syntyä vaikuttavuutta, mikäli tavoitteena on saavuttaa kokonaistavoitteen mukaisia tuloksia (Henriksson ym. 2015, 8–9).

Saavutetut tulokset suhteutetaan aina asetettuihin tavoitteisiin. Tuloksena voidaan pitää toiminnalla aikaansaatua muutosta kohderyhmässä. Tulokset voidaan todentaa määrällisinä ja laadullisina seurantatietoina. Vaikutukset ovat toiminnalla aikaansaatujen tulosten heijastumista muuallekin kuin kohderyhmään. Vaikutusten arvioiminen ei ole yhtä yksiselitteistä kuin tulosten. Vaikutuksia tarkastellessa on keskeistä pohdita, miten pystytään arvioimaan sitä, mitkä toimenpiteet olivat yhteydessä tavoitteisiin. Vaikutukset voivat näkyä esimerkiksi kustannuksissa niin vähentymisenä kuin lisääntymisenä. Vaikka järjestön resursseissa ei olisikaan tapahtunut muutoksia, voi toimintatapoja muuttamalla, esimerkiksi Kuopion Klubitalolla aukioloaikoja muuttamalla, päästä erilaisiin tuloksiin. Vaikutus voi syntyä esimerkiksi kouluttamalla vapaaehtoisia. Koulutuksen seurauksena vapaaehtoistoiminta on laadukkaampaa, jolloin se vastaa paremmin kohderyhmän tarpeisiin ja kohderyhmän hyvinvointi paranee. Vaikutuksia pystytään todentamaan pitkän aikavälin seuranta- ja tilastotiedoilla. (Henriksson ym. 2015, 9; RAY 2016e, 7; RAY 2013, 8.)

Tuloksia ja vaikutuksia mitattaessa on oleellista kyetä erottamaan toimenpiteet tuloksista ja vaikutuksista (RAY 2013, 8). Toimenpide voi olla esimerkiksi kurssitilaisuus, jonka avulla pyritään lisäämään osallistujien valmiuksia työnhakuun. Kurssin tuloksena osallistujien valmiudet ja työnhakuun liittyvä osaaminen ovat mahdollisesti lisääntyneet. Tämän tuloksena osallistuja on itsevarmempi ja pyrkii hakemaan myös ehkä töitä.

Järjestöissä arvioinnin tarkoitus on yksittäisten toimintojen arvioiminen ja sitä kautta järjestön kokonaistoiminnan kehittäminen. Toimintaa on kuitenkin vaikea kehittää, jos ei tunne toiminnan tuloksellisuutta. Tuloksellisuutta arvioidaan vaikuttavuuden, taloudellisuuden ja tehokkuuden ulottuvuuksilla käyttäen arviointiperusteena tavoitteita, joita toiminnalle on asetettu. (Harju 2004, 65.) Kuopion Klubitalon toiminnan tavoitteina on muun muassa tukea osallistujien arjessa selviytymistä, edistää osallistujien hyvinvointia ja rohkaista osallistujia luovaan ilmaisuun. Toiminnalla pyritään edistämään osallisuutta yhteiskunnassa ja tukemaan sosiaalisia suhteita. (Kuopion Klubitalo 2016.)

Järjestöjen toimintasuunnitelmiin kirjaamat tavoitteet voidaan jakaa kolmeen ryhmään: toiminnallisiin, taloudellisiin ja ulkoisiin tavoitteisiin. Toiminnallisten tavoitteiden tulisi olla mahdollisimman konkreettisia ja mitattavia asioita. Määrälliset tavoitteet, kuten jäsenkehitys, on helpommin mitattavissa kuin laadulliset tavoitteet. (Harju 2004, 50.) Kehittämistyöni tarkoituksena on keskittyä nimenomaan laadullisten tavoitteiden tarkastelemiseen. Kuopion Klubitalolla on toiminnallisten tavoitteiden osatavoitteina esimerkiksi kävijämääriin liittyviä tavoitteita, joita Klubitalo tarkastelee jo valmiina olevilla seurantamenetelmillä.

Klubitalon toiminnan tuloksellisuutta arvioidaan tarkastelemalla kohderyhmän kokeamia hyötyjä toiminnasta. Tarkastelemalla hyötyjä pyritään pääsemään kiinni siihen, kuinka hyvin toiminnassa on onnistuttu suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Hyötyjen tarkastelemisessa vastaajaa pyydetään arvioimaan oletettujen vaikutusten toteutumista. (Henriksson ym. 2015, 39.) Klubitalolla tavoitteisiin pyritään pääsemään erilaisten toimintojen kautta ja toiminnassa koetut hyödyt mittaavat tavoitteiden onnistumista.

Sidosryhmät arvioivat Klubitalon toiminnan tuloksellisuutta seuraavien oletettujen vaikutusten kautta: mieliala kohenee, toiveikkaus oman tulevaisuuden suhteen lisääntyy, päivärytmi selkeytyy, toimintakyky paranee, sosiaaliset taidot paranevat, itsetuntemus lisääntyy ja itsearvostus kasvaa. Kohderyhmä arvioi tuloksellisuutta hieman konkreettisempien, mutta myös samojen kuin sidosryhmien, oletettujen vaikutusten kautta: mieliala kohenee, toiveikkaus oman tulevaisuuden suhteen lisääntyy, päivärytmi selkeytyy, arjessa selviytyminen paranee, sosiaaliset taidot paranevat, kädentaidot paranevat ja keittiötaidot paranevat.

Toiminnasta saatuja hyötyjä voidaan kysyä myös avokysymysten avulla, jolloin kohderyhmän vastaajaa pyydetään kertomaan hyödyistä, joita hän kokee toiminnasta saaneen. Sidosryhmän vastaaja voi taas kertoa, mitä hyötyjä hän on havainnut osallistujan toimintaan osallistumisesta. Hyötyjen kysyminen ainoastaan avokysymyksillä edellyttää suurempaa työpanosta vastausten luokittelun kanssa (Henriksson ym. 2015, 39).

Pienillä sosiaali- ja terveysjärjestöjen järjestöillä ja yhdistyksillä, kuten TURVALINKKI RY:llä, ei ole usein resursseja tehdä toimintaansa koskevaa tieteellistä vaikuttavuustutkimusta ja siksi sen mukaiseen tutkimusasetelmaan ei tule myöskään pyrkiä. Vaikuttavuustieto on tieteellisiin kriteereihin perustuvaa tutkimustietoa, esimerkiksi jonkin lääkkeen tai kuntoutuksen vaikuttavuudesta. Tieteellisen vaikuttavuustutkimuksen sijaan pienessä järjestössä tai yhdistyksessä olennaista on pyrkiä realistisiin tavoitteisiin, moninäkökulmaiseen palautteenkeruuseen, relevantteihin seurantamittareihin ja konkreettisiin näyttöihin. (mt., 8.)

Tulosten ja vaikutusten mittaamisessa voidaan käyttää numeerisia seurantakeinoja ja laadukkaita palautteenkeruun menetelmiä (mt., 8). Numeraalinen arvio annetaan etukäteen sovitulla asteikolla arvioitavasta asiasta. Usein arvioidaan jonkun asian onnistumista esimerkiksi kyselyn avulla. Laadullinen arvio annetaan sanallisesti tai kirjallisesti arvioitavasta asiasta. (RAY 2013, 6.) Kehittämässäni arviointimenetelmissä tullaan käyttämään näitä molempia keinoja.

### 3.4 Arviointisuunnitelma

Tärkeä ja usein ensimmäinen osa arviointia on luoda arviointisuunnitelma. Arviointisuunnitelma on järjestön omakohtainen suunnitelma arvioinnin toteuttamisesta, johon kirjataan ainakin arvioinnin käytännön toteuttamiseen liittyvät toimenpiteet, resurssit ja arviointitulosten hyödyntäminen. Hyvä arviointisuunnitelma on ytimekäs ja siihen on kirjattu ylös kaikki arvioinnin olennaiset asiat. (Harju 2004, 64; Henriksson ym. 2015, 16; RAY 2013, 4.)

Arvioinnin suunnitteluun on hyvä varata riittävästi aikaa ja resursseja. Parhaat edellytykset arvioinnilla on, kun kaikki työyhteisön jäsenet pääsevät osallistumaan arvioinnin tarkoituksen, tavoitteiden ja kohteen määrittelyyn (RAY 2013, 4). Kuopion Klubitalon työntekijät olivat mukana arvioinnin suunnittelussa kehittämistyön alusta loppuun.

Suunnitelma voi olla kirjattu sähköisesti esimerkiksi Excel-taulukkoon tai ranskalaisin viivoin Word-tiedostolle. Tärkeää on, että arviointisuunnitelma on helposti muokattavissa. Arviointisuunnitelmaa on hyvä päivittää tai tarkastaa tietyin väliajoin, ainakin silloin kun järjestön toiminnassa tapahtuu muutoksia (Henriksson ym. 2015, 16).

Ensimmäisenä arviointisuunnitelmaan määritellään arvioinnin tarkoitus ja tavoite. Tärkeintä on määritellä, miksi toimintaa arvioidaan, koska ilman arvioinnin tekijöiden yhteistä ymmärrystä arvioinnin tarkoituksesta ja merkityksestä arviointia on lähes mahdotonta toteuttaa. Suunnitelmaan merkitään myös mitä tai ketä varten arviointia tehdään. Arviointisuunnitelmaan kirjataan tarkoituksen ja tavoitteen lisäksi arvioinnin kohde. Arvioinnin kohde, eli se mitä arvioidaan, tulee määritellä selkeästi. Yksittäisten toimintojen ja toimenpiteiden tuloksellisuuden tarkastelemisen lisäksi on keskeistä tarkastella myös järjestön toimintaa kokonaisuudessaan. Järjestön tulee kartoittaa omat tiedontarpeensa ja varmistaa, mitä tiedontarpeita rahoittajalla on. (Harju 2004, 65–66; Henriksson ym. 2015, 19.)

Ennen kuin arviointisuunnitelmaan määritellään arviointitavat eli menetelmät, joilla arviointitietoa kerätään, täytyy pohtia, minkälaisia resursseja arvioinnin toteuttamiseen on käytettävissä. Jotta arviointi on arvioinnin toteuttajille mielekästä, arviointi



tulee suhteuttaa käytettävissä oleviin resursseihin. (Henriksson ym. 2015, 20.) Resurssit voivat olla työaikaa, välineitä ja osaamista.

Arviointisuunnitelmaan valittujen arviointimenetelmien tulee tuottaa riittävää ja oikeaa tietoa arviointikohteesta. Luotettavuuden voi varmistaa käyttämällä useaa menetelmää rinnakkain. Arvioinnin toteuttaminen on useaa menetelmää käytettäessä työlämpää, mutta arviointi tuottaa tällöin merkityksellisempää tietoa kehittämistyön pohjaksi. Eri arviointimenetelmiä käyttämällä myös itsearviointin tekijän mielenkiinto aiheeseen säilyy. Arvioinnin on tarkoitus olla säännöllistä tekemistä, eikä yksittäinen toiminto. (Harju 2014, 66–67.)

Arviointisuunnitelman tulee sisältää tiedot arviointitiedon analysoinnista. Erilaiset arviointimenetelmät vaativat omat analysointikeinonsa ja ne kannattaa ottaa huomioon jo arviointimenetelmiä suunnitellessa. Sähköiset kyselytyökalut helpottavat analysoinnin tekoa, sillä useasti vastaukset tallentuvat valmiina yhteenvetoina, esimerkiksi diagrammeina. Jos palautetta kerätään paperilomakkeilla, palautteiden analysointia helpottaa vastausten vieminen esimerkiksi Excel-ohjelmaan, jossa voidaan tehdä itse vastauksista taulukoita. (Henriksson ym. 2015, 58–59.) Arviointisuunnitelmaan kirjataan arvioinnin toteuttajat sekä miten ja milloin arvioinneista saatava tieto käsitellään. Täsmällinen sopiminen varmistaa, että aineistot eivät jää hyödyntämättä. (Harju 2004, 67.)

Arviointisuunnitelmaan kirjataan tarkasti arvioinnin aikataulus, jotta arvioinnin toteuttaminen on sujuvaa ja järjestelmällistä. Jotta kerättyjä palautteita voidaan hyödyntää tehokkaasti, tulee pohtia, milloin palautetta kerätään miltäkin ryhmältä (Henriksson ym. 2015, 21). Tärkeä osa arvioinnin toteuttamista on arviointitiedon hyödyntäminen. Arviointitiedon hyödyntämisessä kannattaa huomioida arvioinnin ajallinen sykli. Arviointitiedot ovat vietävissä suoraan oman toiminnan kehittämiseen, henkilöstön osaamisen ja työn kehittämiseen, toimintasuunnitelmaan ja -kertomukseen, rahoittajille tehtäviin raporteihin ja yhteistyön kehittämiseen muiden toimijoiden kanssa. Rahoittajille tehtävät dokumentit kannattaa huomioida arvioinnin aikatauluttamisessa, jotta saatu arviointitieto on hyödynnettävissä raportoinneissa. Jatkuvaluontoiset arviointimenetelmät, esimerkiksi kurssipalautteet, kannattaa käydä taas pikaisesti läpi ja tehdä heti tarvittavat muutokset toimintaan. (Henriksson ym. 2015, 64–65.)

Hyvässä arviointisuunnitelmassa perehdytään aina arvioinnin eettisiin kysymyksiin. Arvioinnissa ollaan tekemisessä ihmisten elämää koskevissa asioissa, joten arviointi tulee toteuttaa korkealaatuisesti ja eettisesti vastuullisesti (Robson 2000, 50). Vastuu arvioinnin tekemisessä on aina arvioinnin tekijällä (Virtanen 2007, 53). Arvioinnin tekijän tulee säilyttää arvioinnissa objektiivisuus, niin että hän ei anna esimerkiksi omien näkemystensä vaikuttaa arviointitiedon syntyyn. Arvioijan tulee kunnioittaa toisten näkemyksiä niitä kyseenalaistamatta. Arviointisuunnitelmaan voidaan kirjata auki muun muassa keskeisiä eettisiä näkökulmia, kuten yksityisyys, luottamuksellisuus ja suostumus. (Robson 2000, 50–51.)

#### 4 KEHITTÄMISTYÖN KUVAUS

Kehittämistyö eli arviointioppaan laatiminen alkoi tutustumalla arvioinnissa käytettäviin käsitteisiin ja menetelmiin. Käsitteisiin ja arvioinnissa käytettyihin arviointimenetelmiin tutustuin pääasiassa erilaisten oppaiden ja julkaisujen avulla. Arvioinnin käsite ei ollut minulle entuudestaan kovin tuttu ja jouduinkin käyttämään jonkin verran aikaa siihen tutustuessani. Arvioinnin käsite on todella laaja ja monimerkityksellinen, joten oli tärkeää hahmottaa opinnäytetyöhöni liittyvät oikeat ja tarpeelliset asiat. Siksi olenkin perehtynyt arviointiin pääasiassa järjestöissä tehtävän arvioinnin kautta, Kuopion Klubitalon näkökulmasta.

Raha-automaattiyhdistyksen avustusten piirissä olevat järjestöt voivat itse päättää millaisilla menetelmillä seurantaan vaadittavat tiedot kerätään. Keskeisintä on kerätä oman toiminnan kannalta olennaisinta tietoa. (RAY 2016d.) Minulla oli vapaat kädet menetelmien suunnittelussa, ottaen kuitenkin huomioon Klubitalon resurssit arviointiin. Arviointioppaassa käytettävät menetelmät ovat syntyneet yhdistelemällä Kuntoutussäätiön ARTSI-projektissa syntyneen oppaan (Henriksson ym. 2015) sekä Raha-automaattiyhdistyksen Vaikuttavaa! -oppaan arviointimalleja (RAY 2013) ja muuntamalla niitä Kuopion Klubitalolle sopiviksi. ARTSI-projektin ja RAY:n oppaiden arviointimallit ovat vapaasti järjestöjen ja yhdistysten hyödynnettävissä ja muokattavissa.

Kehittämistyössä suunnittelin arviointi- ja kehittämismenetelmiä, joita kokeilin käytännössä. Arviointimenetelmillä kerätään palautetta Kuopion Klubitalon toiminnasta, viestinnästä sekä yhteistyöstä. Kehittämismenetelmät ovat menetelmiä, joilla voidaan kehittää toimintaa, viestintää ja yhteistyötä. Toiminta on muun muassa Klubitalon toteuttamia ryhmiä ja kursseja. Viestintä kattaa sekä Klubitalon tekemän viestinnän Klubitalon ulkopuolelle, Klubitalon kohderyhmälle ja sidosryhmille. Yhteistyö on Klubitalon tekemää yhteistyötä sidosryhmien kanssa. Toiminta, viestintä ja yhteistyö valikoituivat arvioinnin teemoiksi, sillä ne vastaavat hyvin kokonaistoimintaa. Toiminnan arvioinnilla pyritään vastaamaan paremmin kohderyhmän tarpeisiin, viestinnän arvioinnilla pyritään tavoittamaan paremmin kohderyhmää ja sidosryhmiä ja yhteistyön arvioinnilla pyritään kehittämään esimerkiksi tiiviimpää yhteistyötä sidosryhmien kanssa.

Kehittämissäni arviointimenetelmissä käytetään erilaisia tiedonkeruumenetelmiä. Arviointitietoa kerätään sähköisillä ja paperisilla kyselylomakkeilla sekä työpajoilla. Arviointitietoa voi kerätä myös suullisesti ja havainnoimalla. Havainnointi on jatkuvaa tiedonkeruuta toiminnasta ja mahdollistaa tiedonkeruun sellaisissa tilanteissa, joihin eivät muut menetelmät sovellu. Havainnointi voi olla esimerkiksi työntekijän havainnointia jonkun ryhmän ja sen osallistujien muutoksista. Työntekijät voivat kerätä myös suullista palautetta toiminnan ohessa. Jotta suullista palautetta ja havainnointia voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä, tulee palautteet ja havainnot kirjata ylös. (Henriksson ym. 2015, 33.)

Kirjallinen arviointisuunnitelma Kuopion Klubitalolle toteutettiin kehittämistyöni loppuvaiheessa. Menetelmät, joita kehittämistyöni aikana kokeilin, eivät olleet välttämättä lopullisia ja arvioinnin rakenne selveni vasta kehittämistyön lopussa. Opinnäytetyösuunnitelmastani oli apua kehittämistyön aikana, joten varsinaista arviointisuunnitelmaa ei alkuun tarvinnut tehdä. Lopullisen arviointisuunnitelman kävin työntekijöiden kanssa yhdessä läpi, kun olin tehnyt siitä alustavan version. Työntekijät saivat korjata arviointisuunnitelman sisältöä, jonka jälkeen vielä tarkistimme ja hyväksyimme sen. Arviointisuunnitelma on sähköisessä muodossa Word-tiedostolla ja se on liitetty osaksi arviointiopasta. Klubitalon arviointisuunnitelma tarkastetaan vuosittain ja tarkastamisajankohta on myös merkitty itse suunnitelmaan.

Seuraavissa luvuissa kerron, minkälaisia menetelmiä toteutin ja mitkä niistä päätyivät arviointioppaaseen. Pääpaino kehittämistyössä oli menetelmien kehittämisessä, enkä käyttänyt juuri aikaa palautteiden analysointiin. Luvussa 4.4 esille tulevissa kehittämismenetelmissä paneuduttiin palautteiden hyödyntämiseen yhdessä työntekijöiden kanssa. Kaikki kyselylomakkeet, jotka kehittämistyössä ovat syntyneet, löytyvät opinäytetyön tuotoksesta, arviointioppaasta, liitteestä 1.

#### 4.1 Sidosryhmät

Arviointimenetelmien kehittäminen alkoi sidosryhmien toteuttaman arvioinnin suunnittelulla. Sidosryhmien toteuttama arviointi tarkoittaa sidosryhmien antamaa palautetta Kuopion Klubitalon toiminnasta. Klubitalon sidosryhmiä ovat muun muassa yhteistyökumppanit, kuten muut yhdistykset ja järjestöt, säätiöt ja kaupunki.

Päädyin toteuttamaan sidosryhmille postituskyselyn, koska se oli sillä hetkellä tehokain ja nopein tapa saada kysely eteenpäin. Humanistinen ammattikorkeakoulu tarjoaa opiskelijoilleen mahdollisuuden Webropol-työkalun käyttöön, mutta en kuitenkaan lähtenyt toteuttamaan kyselyä Webropolilla, sillä kyselyn täytyy olla hyödynnettävissä Klubitalolla samalla tavalla myös jatkossa. Webropol on kyselytutkimustyökalu, jonka avulla pystytään tekemään niin pieniä kyselyitä kuin isoja tutkimuksia (Webropol Oy 2016). Webropol-työkalun korkeiden kustannusten vuoksi sitä ei ole järkevää ottaa käyttöön Klubitalolle. Tärkeintä postituskyselyssä oli saada tietoon, onko suunniteltu kyselylomake sopiva tapa kerätä tietoa tuloksista ja vaikutuksista, saadaanko sillä esille kehittämisehdotuksia ja voidaanko sitä käyttää myös jatkossa.

Kyselylomake on perinteinen tapa kerätä tutkimusaineistoa (Valli 2015, 84). Vaikka kyselylomake mielletään määrällisen tutkimustiedon keräämiseen, tässä tapauksessa kyselylomakkeella haetaan laadullista ja määrällistä tietoa. Kyselylomakkeen suunnittelu edellyttää, että tutkija tietää kyselyn tavoitteen eli mihin kysymyksiin hän on etsimässä vastauksia. Kysymykset voivat olla monivalintakysymyksiä, avoimia kysymyksiä tai sekamuotoisia kysymyksiä. Kysymysten yksiselitteisyys helpottaa vastaajan vastaamista. Kysymyksissä tulee välttää vaikeita sanoja ja kysymykset tulisi muotoilla tavalla, joka on vastaajalle tuttu. Kysymyksiä ei kannata asetella lo-

makkeelle, miten sattuu, vaan asettelussa tulisi kiinnittää huomiota johdonmukaisuuteen. Vastaajan on helppo edetä, kun esimerkiksi samaa asiasisältöä koskevat kysymykset ovat kokonaisuuksina ja kysymyksissä on juoni. (Vilkkä 2007, 84–87.)

### Sidosryhmien kyselylomake

Suunnittelin sidosryhmien kyselylomakkeen Kuntoutussäätiön ARTSI-projektissa tuotetun kyselylomakkeen pohjalta. Kyselylomakkeen kysymyksiä ja taulukoita on muokattu kuitenkin paljon. Taulukoiden määrä on lisääntynyt ja kysymysten määrä vähentynyt alkuperäisestä mallista. Kyselyä suunniteltaessa täytyy kiinnittää huomiota kyselyn pituuteen ja siihen, että kysely sisältää toiminnan kehittämisen kannalta olennaisia osa-alueita (Henriksson ym. 2015, 44).

Kysymysten muotoilut aiheuttavat yleensä eniten virheitä tutkimustuloksiin. Jos vastaaja ei ajattele kysymystä samalla tavalla kuin tutkija on kysymyksen aiheuttanut, tulokset vääristyvät. (Valli 2015, 85.) Tämän ongelman ehkäisin testaamalla kyselylomaketta ensin Klubitalon opiskelijaharjoittelijoilla, TURVALINKKI RY:n työntekijöillä ja yhdellä sidosryhmän edustajalla. Vastaajilta saatiin hyviä huomioita kyselyn rungosta ja kysymyksistä, joten kyselyä muokattiin vielä ennen varsinaista kyselyä.

Kyselylomake sisältää neljätoista kysymystä. Kyselyn alussa selvitetään taustatiedot, kuinka hyvin vastaaja tuntee Klubitalon toimintaa ja onko hän ohjannut henkilöitä Klubitalon toimintaan. Taustatietona kysytään vastaajaan edustamaa tahoa. Vaihtoehtoina oli kunta, yritys, järjestö tai yhdistys ja muu. Tuloksia analysoitaessa voidaan tarkastella esimerkiksi sitä, kuinka hyvin jonkun tietyn tahon edustajat tuntevat toimintaa. Jos vastaajat eivät tunne toimintaa, voidaan jatkossa kehittää tiedottamista ja yhteistyötä. (Henriksson ym. 2015, 44.)

Ensimmäisten kolmen kysymyksen jälkeen siirrytään toiminnan arviointiin. Toiminnan arviointi sisältää kysymyksiä muun muassa toiminnan hyödyistä ja tärkeydestä. Toiminnan hyötyjen tarkastelussa vastausvaihtoehtoina on annettu oletettuja vaikutuksia toiminnasta, esimerkiksi mieliala kohenee, sosiaaliset taidot ja arjessa selviytyminen paranee. Seuraavalla sivulla arvioidaan Klubitalon toimintamuotojen tärkeyttä ja kuinka ne tukevat Klubitalon toiminnan tavoitteita. Avoimissa kysymyksissä kysytään

konkreettisia ehdotuksia toiminnan sisältöön. Toiminnan arvioinnin jälkeen lomake sisältää kysymyksiä viestinnästä ja yhteistyöstä. Monivalintakysymyksissä on väittämiä, joihin vastaaja vastaa kysymyksestä riippuen erilaisissa skaaloissa, esimerkiksi Ei lainkaan – Vähän – Jonkin verran – Paljon.

**4. Arvioi miten näet toimintaan osallistuvien hyötyvän Klubitalon toiminnasta? (rasti ruutuun)**

	Ei lainkaan	Vähän	Jonkin verran	Paljon
Mieliala kohenee				
Toiveikkuus oman tulevaisuuden suhteen lisääntyy				
Päivärytmi selkeytyy				
Toimintakyky paranee				
Sosiaaliset taidot paranevat				
Itsetuntemus lisääntyy				
Itsearvostus kasvaa				

Kuva 1. Esimerkki sidosryhmien kyselylomakkeen vastauskaalasta.

### Otanta

Otannan avulla pyritään saamaan perusjoukosta, eli esimerkiksi tässä tilanteessa Kuopion Klubitalon kaikista sidosryhmistä pienoismalli, joka kuvaa ja vastaa mahdollisimman hyvin perusjoukkoa. Otantamenetelmiä on useita, mutta niille ominaista on niiden satunnaisuus eli kuka tahansa voi tulla valituksi otantaan samalla todennäköisyydellä. (Valli 2015, 94.)

Kysely lähetettiin kirjepostina kolmellekymmenelle Klubitalon sidosryhmän edustajalle, joista viisitoista valittiin systemaattisella satunnaisotannalla. Satunnaisotannalla valitut sidosryhmät tuovat tärkeää tietoa Klubitalolle, vaikka heillä olisikaan vahvaa tuntemusta Klubitalon toiminnasta. Sidoryhmät voivat esittää kehittämissuhteita esimerkiksi viestinnän ja yhteistyön kehittämiseksi.

Viisitoista Klubitalon sidosryhmän edustajaa valittiin systemaattisella satunnaisotannalla perusjoukosta eli Klubitalon viikkotiedotteen sähköpostilistan yhteystiedoista.

Systemaattisessa satunnaisotannassa perusjoukko numeroidaan tai järjestetään jonoon, jonka jälkeen valitaan otoskoko. Otoksoon valinnan jälkeen perusjoukon lukumäärä jaetaan otannan koolla, jotta saadaan poimintaväli. Ennen lopullisen otannan suorittamista arvotaan vielä otannan aloituskohta riippuen poimintavälin suuruudesta. (Valli 2005, 96.) Klubitalon sähköpostilistan perusjoukko oli vuoden 2016 helmikuussa 140 ja otoskooksi valittiin 15, jolloin poimintaväliksi saatiin 9. Ennen lopullisen otannan suorittamista täytyy arpoa otannan aloituskohta, joka tässä tapauksessa arvottiin väliltä 1-9.

Kyselyn vastaanottajajoukkoon haluttiin henkilöitä, jotka osaisivat ottaa aidosti kantaa Klubitalon toimintaan, joten puolet kyselyn vastaanottajista valittiin harkinnanvaraisella otannalla. Harkinnanvaraisen otannan perusteena oli Klubitalon tärkeimmät yhteistyökumppanit. Klubitalon työntekijät valitsivat harkinnanvaraiseen otantaan vastaanottajat sen perusteella, keiden toimijoiden tai henkilöiden kanssa viimeisen vuoden aikana on tehty tiiviisti yhteistyötä.

#### Kyselyn toteutus

Kyselylomakkeiden postittamisen jälkeen lähestyin sidosryhmien edustajia sähköpostitse. Kerroin lyhyesti, kuka olen ja mitä asiani koskee. Kerroin, että olen lähettänyt heille kyselylomakkeen koskien Kuopion Klubitalon toimintaa ja kysely saapuu heille viikon sisällä. Kyselylomakkeen mukana lähetettiin myös saatekirje. Saatekirje kertoo vastaajalle kyselytutkimuksen perustiedot, mikä on kyselyn tavoite, kuka kyselyä toteuttaa ja mihin tuloksia tullaan käyttämään. Saatekirjeen perusteella vastaaja voi joko motivoitua vastaamaan tai hylätä koko lomakkeen. Hyvin laaditulla saatekirjeellä herätetään vastaajaan kiinnostus ja voidaan vaikuttaa vastausten luotettavuuteen. (Vehkalahti 2014, 47–48.)

Perustietojen lisäksi kerroin kyselyyn vastaamisen vievän noin 15 minuuttia, mikä oli tullut ilmi kyselylomakkeen testauksen yhteydessä. Vastausten jättöaika oli lyhyt, kaksi ja puoli viikkoa, sillä pitkä vastausaika saattaa vähentää vastauksien määrää. Lyhyt vastausaika vaatii nopeaa reagoimista vastaanottajalta. Esimerkiksi kuukauden mittaisella vastausajalla kyselylomake voi unohtua pöytälaatikkoon. Kyselyn mukana oli valmiiksi maksettu palautuskuori. Kiitin saatekirjeessä jo etukäteen vastauksista ja

jätin yhteystietoni mahdollisia kysymyksiä varten. Kun aikaa kyselyn lähettämisestä oli kulunut puolitoista viikkoa, lähetin vielä sähköpostitse muistutusviestin kyselyyn vastaamisesta. Kiitin jo tulleista vastauksista ja niistä, jotka ovat vielä tulossa.

Vastauksia saapui kaksikymmentä kolmestakymmenestä vastaanottajasta. Postikyselyn heikkoutena voi olla pieni vastausprosentti, koska kyselyn vastaanottajalla ei ole kontaktia kyselyn toteuttajaan, eikä vastaanottaja välttämättä tunne tutkijaa. Kyselyn vastausprosenttia voidaan kuitenkin edistää huolellisella valmistautumisella ja olemalla vastaajaan ennakkoon yhteydessä. (Valli 2015, 88.) Olen tyytyväinen vastausprosenttiin, mikä oli huomattavasti yli puolet eli 66,6%.

Kokosin vastaukset Excel-pohjaan kysymys kysymykseltä. Avointen kysymysten vastaukset kirjoitin auki alkuperäisessä muodossaan. Valintakysymysten ja väittämätulukoiden vastaukset kirjasin ruudukkoihin vastausmäärien perusteella. Kokosin vastauksista vielä tiiviin yhden sivun mittaisen yhteenvedon Word-tiedostolle.

Kyselyn toteuttamisella saatiin selville, että kyselylomake on toimiva ja sitä voidaan käyttää jatkossa. Lomakkeen kysymyksillä saatiin tarvittavaa tietoa toiminnan kehittämiseksi ja esille tuli myös paljon osallistujien toiminnasta saamia hyötyjä. Konkreettisia ehdotuksia toiminnan sisältöön ei tullut sidosryhmiltä kovinkaan paljoa, mutta sidosryhmät toivoivat kuitenkin paljon yhteistyön kehittämistä Klubitalon kanssa.

#### Google Forms kyselyn toteuttamisessa

Kyselylomakkeen onnistumisen perusteella voidaan se lisätä arviointioppaaseen tietyillä menetelmämuutoksilla. Kyselyä ei tehdä enää postituskyselynä, sillä se vaatii aikaa vastausten kirjaamiseen ja vastaajien postiosoitteiden etsiminen oli yllättävän hankalaa ja aikaa vievää. Tutustuin postituskyselyn tekemisen jälkeen erilaisiin ilmaisiin internetissä oleviin kyselytyökaluihin. Päädyin testaamaan Google Forms -työkalua kyselyn tekemiseen. Google Forms on Googlen kyselytyökalu, jonka käyttäjä tarvitsee itselleen Google-tilin. Forms-työkalu löytyy Google Drive -pilvitalennuspalvelusta. (Google 2016.)



Forms -kyselyn kysymykset voivat olla avoimia, yksi- tai monivalintaisia ja myös monivalintaruudullisia, joten tekemäni kyselylomake oli helposti siirrettävissä kyseiselle pohjalle. Klubitalon työntekijät tekivät kyselyyn muutaman testivastauksen, jotta sain tarkasteltua vastausten tallentumista. Yksi- ja monivalintakysymysten vastaukset tallentuvat Formsille valmiina diagrammeina, mikä helpottaa vastausten analysointia. Vastauksia voidaan tarkastella sekä erikseen että koko vastaajajoukon tiivistelmänä. Lisäksi vastaukset voidaan viedä Excel-tilukkoa vastaavalle Sheets-tilukolle, joka löytyy Googlen Drivesta.

Google Formsin käyttö edellyttää Klubitalon työntekijöiltä vain hieman tietoteknistä osaamista ja sähköisen työkalun käyttö vähentää myös arviointiin käytettävää aikaa, kun vastauksia ei tarvitse enää kirjata erikseen. Tein arviointioppaaseen ohjeistuksen kyselylomakkeen luomiseen Google Formsilla ja olen myös opastanut Klubitalon työntekijöitä henkilökohtaisesti Formsin käyttöön.

Alkuperäisenä ajatuksena oli, että sidosryhmiltä kerätään palautetta vain kerran vuodessa, mutta mielestäni on tärkeää, että palautetta kerätään systemaattisesti koko toimintavuoden aikana. Palautteista esiin nousseisiin kehittämissuhteisiin voidaan tarttua nopeasti jo toimintavuoden aikana. Sidoryhmiltä on kuitenkin hyvä kerätä palautetta myös vuoden päätteeksi, jolloin he arvioivat kulunutta vuotta (Henriksson ym. 2015, 20).

Päädyin siis ratkaisuun, jossa sidoryhmien arvioinnissa käytetään kahta eri palautteenkeruumenetelmää. Molemmissa menetelmissä käytetään kuitenkin samaa, edellä kuvattua, kyselylomakepohjaa ja kyselyt toteutetaan Google Formsilla. Ensimmäinen menetelmä on jatkuva palautteenkeruu. Menetelmää käytetään Klubitalolla vierailevien sidoryhmien palautteenkeruussa. Kysely annetaan Klubitalolla vierailevan sidoryhmän edustajalle täytettäväksi tapaamisen lopuksi. Kyselyn täyttämässä voidaan käyttää tietokonetta, tablet-tietokonetta tai linkki kyselyyn voidaan lähettää edustajalle sähköpostitse, jos hän niin haluaa.

Toinen menetelmä on sidoryhmäkysely. Kysely toteutetaan lähes samalla kaavalla kuin testaamani postituskysely, mutta kysely toteutetaan Google Formsilla ja linkki kyselyyn lähetetään vastaanottajalle sähköpostitse. Kysely lähetetään jatkossa neljäl-

lekymmenelle sidosryhmän edustajalle: harkinnanvaraisella otannalla kahdellekymmenelle Klubitalon tärkeimpien sidosryhmien edustajille ja systemaattisella satunnaisotannalla kahdellekymmenelle muulle sidosryhmien edustajille. Kyselyyn voidaan valita suurempi joukko vastaanottajia, sillä vastausten kirjaamiseen ei tarvitse käyttää enää aikaa.

## 4.2 Kohderyhmä

Järjestöjen toiminta tähtää kohderyhmien hyvinvointiin ja etujen ajamiseen. Kohderyhmällä tarkoitetaan ryhmää, jonka hyväksi järjestö toimintaa tekee. Kohderyhmän arviointi tarkoittaa toimintaan osallistujien tekemää arviointia Klubitalon toiminnasta, viestinnästä ja yhteistyöstä.

Kohderyhmän arviointimenetelmiä on yhteensä kolme. Tärkein arviointimenetelmistä on sidosryhmien kyselylomakkeen pohjalta luotu kohderyhmän kyselylomake. Kyselylomaketta hyödynnetään kohderyhmän arviointipajassa. Kaksi muuta menetelmää, ryhmäpalaute ja kurssipalaute, syntyvät täydentämään kohderyhmän arviointia. Näin saadaan palautetta jatkuvalla syklillä ja toiminnan kehittämiseen voidaan tarttua nopeastikin.

Kehittämistyön aikana mietin aika pitkään, mikä olisi paras tapa kerätä palautetta kohderyhmältä. Ensimmäinen ajatus kohderyhmän arviointimenetelmästä oli, että sen täytyy olla yksilöhaastattelu. Haastattelut voisivat olla luontevia ja niillä voisi kerätä hyvinkin laadullista aineistoa. Haastateltavalle voisi myös tarkentaa kysymysten tarkoitusta. Haastattelut vievät kuitenkin paljon aikaa ja haastattelut pitäisi äänittää tai vastaukset pitäisi kirjata ylös mahdollisimman tarkasti. (Henriksson ym. 2015, 32.)

Arvioinnin pitäisi sujua mahdollisimman hyvin muun työn ohessa ja raportointiinkin ei voi kuluu montaa tuntia. Menetelmien suunnittelussa täytyy huomioida myös kohderyhmä. Jotta osallistujien mielenkiinto arvioinnissa säilyy, menetelmässä pitää olla selkeä ohjeistus, selkeät kysymykset ja osallistujien täytyy myös kokea olevansa arvioinnissa hyödyksi. Osallistujien mielenkiintoa arviointiin voidaan edistää etukäteen hyvillä ohjeistuksilla ja esimerkiksi kertomalla, miten palautteita hyödynnetään.

Päädyin suunnittelemaan kohderyhmälle kyselylomakkeen sidosryhmän kyselylomakkeen pohjalta ajatuksena, että kohderyhmälle annetaan kyselylomake täytettäväksi. Tämäkin olisi kuitenkin vienyt paljon aikaa työntekijältä, sillä vastaukset pitäisi kirjata vielä samalle pohjalle ja työntekijän pitäisi opastaa lomakkeen täyttämässä. Keskustelin kohderyhmien toteuttamasta arvioinnista paljon Klubitalon työntekijöiden kanssa ja päädyttiin ajatukseen, että palautetta toiminnasta kerätään ryhmänä.

### Arviointipaja

Syntyi idea kohderyhmän arviointipajasta, jossa käytetään pohjana kyselylomaketta. Arviointipaja on työpaja, jossa kootaan yhteen usean osallistujan näkemykset kustakin asiasta. Osallistajat voivat antaa omia mielipiteitään asioista ja osallistujilla on mahdollisuus myös pohtia uusien ideoiden käytäntöön viemistä ja hyödyntämistä yhdessä. Työpajan käyttö edellyttää huolellista runkoa työpajalle ja osallistujien tulee olla aihepiiriin perehtyneitä. (Henriksson 2015, 33.) Arviointipajan runkona toimii kyselylomake ja arviointipajaan kutsutaan Klubitalon toimintaan osallistuvia.

Arviointipaja voidaan nähdä myös strukturoidun haastattelun ja työpajan välimuotona. Strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu on haastattelumuoto, jossa kyselylomake täytetään ohjatusti haastattelijan toimesta. Kyselylomake sisältää pääasiassa valmiita vastausvaihtoehtoja, mutta siihen voidaan sisällyttää myös avoimia kysymyksiä. Lomakkeen kysymykset esitetään aina samassa järjestyksessä ja haastateltavien tulee valita itselleen parhaiten sopiva vaihtoehto. (Saaranen-Kauppinen & Puusniikka 2006.) Arviointipajassa osallistujille annetaan mahdollisuus kommentoida kysymyksiä ja täydentää vastauksia. Arviointipajan ideana on käydä avointa keskustelua Klubitalon toiminnasta, vaikka pohjana käytetäänkin kyselylomaketta.

Kyselylomake sisältää 11 kysymystä. Ensimmäisenä lomakkeessa paneudutaan Klubitalon eri toimintamuotojen tärkeyteen. Toinen kysymys käsittelee Klubitalon toiminnan hyötyjä. Vastaajille annetaan myös mahdollisuus kertoa muista kokemistaan hyödyistä. Seuraavaksi lomakkeessa siirrytään toiminnan arviointiin. Kysymykset sisältävät muun muassa väittämiä Klubitalon toiminnasta ja viestinnästä. Avoimissa kysymyksissä kysytään konkreettisia ehdotuksia toiminnan sisältöön, viestintään ja

yhteistyöhön liittyen. Sidosryhmien ja kohderyhmän kyselylomakkeessa on käytetty samanlaisia taulukoita ja kysymyksiä pienillä muutoksilla.

Toteutin kohderyhmän arviointipajan yhdessä Klubitalon työntekijän kanssa, jotta työntekijän on helpompi toteuttaa arviointipaja seuraavalla kerralla itsenäisesti. Arviointipajaan kysyttiin osallistujia paria viikkoa ennen arviointipajan ajankohtaa. Tarkoituksena oli saada mukaan kolme miestä, kolme naista, eri-ikäisiä ja eri toimintoihin osallistuvia, esimerkiksi ryhmätoiminta ja talon perustehtävät. Henkilöille kerrottiin mitä arviointipajassa on tarkoitus tehdä ja mihin vastauksia käytetään. On myös eettisesti oikein kertoa tiedonkeruun taustoista ja tarkoitusta. Se voi myös edesauttaa vastaamis- tai osallistumisinnostusta. (Henriksson ym. 2015, 33.) Saimme arviointipajaan lopulta viisi osallistujaa, koska yksi ilmoittautunut osallistuja ei päässytkään paikalle. Tämä ei kuitenkaan haitannut arviointipajan toteuttamista.

Arviointipajassa heijastettiin kyselylomake videoprojektorin kautta seinälle. Kävimme ryhmänä lomakkeen kysymykset kysymys kysymykseltä läpi ja vastaukset koottiin suoraan lomakepohjaan. Minun ja Klubitalon työntekijän rooli arviointipajassa oli toimia kysymysten esittelijänä. Toimin lisäksi vastausten kirjaajana, mutta työntekijä huolehti yhteenvedon kokoamisesta arviointipajan jälkeen.

Monivalintakysymyksissä merkattiin taulukoiden ruudukkoihin vastausten määrä. Osallistujilla ei ollut vaikeuksia kertoa avoimesti esimerkiksi kokemistaan hyödyistä tai kuinka tärkeinä he kokevat Klubitalon eri toimintamuotoja. Kehittämistä koskeviin kysymyksiin oli aluksi vaikea saada vastauksia, mutta niitäkin saatiin lopulta, kun osallistujat miettivät niitä yhdessä. Toisten ideoista syntyi uusia ideoita. Joitakin kysymyksiä osallistujille täytyi avata enemmän, johon olimmekin varautuneet jo etukäteen. Arviointipajan kesto oli noin 45 minuuttia.

Arviointipajan käytännön toteutuksesta työntekijöillä nousi joitain huomioita. Arviointipajan vetäjän valinnassa täytyy kiinnittää huomiota objektiivisuuden säilymiseen. Vetäjän omat henkilökohtaiset näkemykset tai asenteet eivät saa vaikuttaa kohderyhmän mielipiteiden syntymiseen. Arviointipajan keskustelussa nousseet ajatukset pitäisi saada myös kirjattua mahdollisimman tarkasti ylös ja se voi olla vaikeaa, jos arviointipajalla on vain yksi vetäjä, jonka pitäisi samaan aikaan johtaa keskustelua ja

tehdä muistiinpanoja. Tulisiko käyttöön ottaa nauhoitus, jolloin osallistujilta kerätään suostumuslomakkeet? Vastauksien auki kirjoittaminen nauhoitukselta veisi kuitenkin paljon työaika, joten arviointioppaan arviointipajan ohjeistukseen lisäsin mahdollisuuden käyttää kirjurina opiskelijaa ja toista työntekijää.

### Ryhmä- ja kurssipalaute

Arviointipajan lisäksi kohderyhmän arviointimenetelmissä on ryhmäpalaute ja kurssipalaute kattavan arviointitiedon saamiseksi. Ajanpuutteen vuoksi en kuitenkaan ehtinyt itse testaamaan toteuttamiani kyselylomakkeita. Kyselylomakkeiden pohjana on hyödynnetty ARTSI-projektissa kehitettyjä ryhmä- ja koulutuspalautelomakkeita.

Ryhmäpalaute kerätään keväisin kohderyhmälle suunnatusta ryhmästä, kun ryhmän toiminta keskeytyy kesäksi tai lakkaa kokonaan. Tavoitteena on kerätä tietoa muun muassa ryhmän toteutuksesta. Saatuja palautteita voidaan hyödyntää tulevien ryhmien suunnittelussa. Työntekijöiden toiveesta palautetta kerätään kolmesta erilaisesta ryhmästä, esimerkiksi yhdestä luovan toiminnan ryhmästä, yhdestä liikuntaryhmästä ja yhdestä ruoanlaittoryhmästä. Seuraavan vuoden palautteenkeruuseen voidaan ottaa eri ryhmät.

Ryhmäpalautelomakkeessa on viisi kysymystä ja kysymykset on sovitettu yhdelle sivulle. Monivalintakysymyksessä osallistuja arvioi ryhmään liittyviä väittämiä, joita ovat esimerkiksi: kurssin tavoite oli selkeä, kurssin sisältö oli hyvin suunniteltu ja kurssille osallistuminen oli kannattavaa. Palautelomakkeessa kysytään lisäksi kehittämissuhteita ryhmän sisältöön ja toimintaan.

Kurssipalaute kerätään kohderyhmälle suunnatusta kurssista. Kurssipalautteen tavoitteena on kerätä tietoa esimerkiksi kurssin toteutuksesta ja onnistumisesta. Kurssista saatuja palautteita voidaan hyödyntää seuraavan kurssin suunnittelussa. Kuopion Klubitalolla järjestetään kursseja noin kaksi kertaa vuodessa, joten työmäärä esimerkiksi palautteen yhteenvedon kokoamiseen ei nouse liian suureksi. Klubitalon toteuttamat kurssit voivat olla muun muassa mielen hyvinvointiin liittyviä kursseja, kuten Unelmakeidas-kurssi, jossa mietitään unelmien toteuttamiseksi tarvittavia voi-

mavaroja erilaisten harjoitusten avulla. Kurssipalautelomake eroaa ryhmäpalautelomakkeesta vain pienillä monivalintakysymysten väittämäeroavaisuuksilla.

Ryhmä- ja kurssipalautteet kerätään paperilomakkeella. Jokaisella osallistujilla annetaan oma lomake täytettäväksi ryhmä- tai kurssikerran lopuksi. Saadut ryhmä- ja kurssipalautteet kootaan Excel-taulukoihin. Olen tehnyt molemmille lomakepohjille oman vastauspohjan. Vastauspohjat sisältävät kysymyksille esimerkiksi valmiit vastausaulukot, joihin merkataan vastausten määrä. Jokaisen ryhmän ja kurssin palautteet on tarkoitus kirjata omiin vastauspohjiinsa, jotta kunkin ryhmän tai kurssin palautetta voidaan hyödyntää kyseisen ryhmän tai kurssin kehittämiseen.

Olen tehnyt arviointioppaaseen myös ohjeistuksen palautelomakkeiden viemisestä Google Formsille. Google Formsin käyttö palautteiden keräämisessä vaatii työntekijältä suunnitelmallisuutta ja osallistujilta aikaa, jotta kaikkien osallistujien palautteet saadaan kerättyä. Klubitalolla on käytettävissä kolme tietokonetta, joita voidaan hyödyntää palautteen keräämisessä.

Annoin työntekijöille ryhmä- ja kurssipalautelomakkeet käytettäväksi keväällä, jotta he voivat kerätä haluamistaan toiminnoista palautetta. Työntekijät kommentoivat, että osa lomakkeiden kysymyksistä vaatii avaamista ja selventämistä kohderyhmälle, kysymykset motivoivat keskustelemaan ja pohtimaan toiminnan sisältöjä ja pienellä otannalla vastausten koostaminen yhteenvetopohjaan on sujuvaa. Kyselylomakkeiden käyttö on kokemusten perusteella ollut onnistunutta, eikä niitä ole tarkoituksenmukaista lähteä enää muokkaamaan.

#### 4.3 Työntekijät

Työntekijöiden arviointi tarkoittaa työntekijöiden toteuttamaa arviointia. Aloin luoda työntekijöiden arviointia RAY:n Vaikuttavaa! -oppaan HERTTA-mallia hyödyntämällä (RAY 2013). HERTTA-mallissa arviointia toteutetaan yhteisesti keskustellen sille erikseen varattuna aikana. Arvioinnin on tarkoitus tuottaa laadullista tietoa toiminnasta, kehittämistarpeista ja aikaansaaduista tuloksista ja vaikutuksista. HERTTA-mallissa on kahdeksan arviointikohdetta ja jokaista arviointikohdetta tarkastellaan

kolmen arviointikysymyksen avulla. (RAY 2013, 24.) Alkuperäisen HERTTA-mallin keston on varattava kokonainen työpäivä, joten sellaisenaan se ei sovellu Klubitalolle.

HERTTA-malli valikoitui käytettäväksi sen hyvän ohjeistuksen ja monipuolisuuden vuoksi. Mallia oli helppo lähteä myös muokkaamaan. Alkuperäisessä mallissa arviointikohteita on esitetty kahdeksan, joista kuusi otettiin mukaan uuteen malliin.

ARVIOINTIKOHDE	ARVIOINTIKYSYMYKSET		
	1) Missä olemme erityisesti onnistuneet?	2) Missä olemme mahdollisesti epäonnistuneet?	3) Kehittämiskohde: Mitä voisimme parantaa?
Tavoitteiden asettelu			
Kohderyhmän valinta ja tavoittaminen			
Toimenpiteet ja toteutus			
Viestintä ja tiedottaminen			
Yhteistyö kumppaneiden ja sidosryhmien kanssa			
Aikaansaadut tulokset ja vaikutukset			

Kuva 2. Arviointitaulukko.

Arviointikohteita tarkastellaan uudessakin mallissa samoilla arviointikysymyksillä: missä olemme onnistuneet, missä olemme mahdollisesti epäonnistuneet ja mitä voisimme parantaa? HERTTA-mallissa käydään arviointikysymysten jälkeen läpi myös jo kehittämissuhteita, mutta kehittämässäni uudessa mallissa niitä tarkastellaan vasta tulevassa kehittämissuhteissa. Alkuperäistä mallia on tiivistetty huomattavasti, sillä työntekijöiden arvioinnin tulee tapahtua Klubitalon aukioloaikana, muun työn ohessa.

Työntekijöiden arviointi sisältää työntekijöiden itsenäisesti täytettävän arviointitaulukon sekä arviointipajan, johon työntekijät kokoontuvat keskustelemaan näkemyksistään. Työntekijöiden arviointia lähdettiin toteuttamaan konkreettisesti, kun päätimme yhdessä arviointipajan ajankohdan. Tämän jälkeen jaoin työntekijöille etukäteen täytettäväksi arviointitaulukon sekä ohjeet taulukon täyttämiseen ja arviointipajan kulkuun. Samat ohjeistukset, jotka jaoin työntekijöille, löytyvät arviointioppaasta. Jokaiseen arviointikohteeseen on esitetty apukysymyksiä taulukon täyttämisen tueksi. Työntekijöillä oli viikko aikaa arviointitaulukon täyttämiseen. HERTTA-mallissa työn-

tekijät olisivat miettineet vastauksia kysymyksiin vasta pajan aikana. Kun taulukko jaettiin etukäteen, saatiin aikaa käytettyä paremmin hyödyksi arviointipajassa.

Ennen arviointipajaa pyysin työntekijöitä valitsemaan työntekijöiden keskuudesta arviointipajalle puheenjohtajan sekä kirjurin. Puheenjohtaja vastaa kaikkien kysymysten läpi käymisestä ja aikataulussa pysymisestä. Kirjuri vastaa pääkohtien kirjaamisesta tyhjään arviointitaulukkoon ja arviointipajan jälkeen yhteenvedon kirjaamisesta. Minun roolina arviointipajassa oli toimia havainnoitsijana sekä ohjeistajana, jos arviointipajan aikana työntekijöillä herää kysymyksiä joistakin kohdista. Työpajaan osallistui Klubitalon kaksi työntekijää sekä RAY:n projektirahoituksella palkattu nuori työntekijä. Aikaa arviointipajaan varattiin kaksi tuntia.

Arviointipajan työskentely aloitettiin arviointipajan ohjeistuksen mukaisesti ensimmäisestä arviointikohteesta ”Tavoitteiden asettelu”. Jokaisen arviointikohteen kohdalla vastattiin ensin jokaiseen arviointikysymykseen, jonka jälkeen edettiin seuraavaan arviointikohteeseen. Puheenjohtaja ohjasi keskustelua ja antoi jokaiselle työntekijälle vuoron esitellä oman vastauksensa kysymykseen. Tyhjään arviointitaulukkoon merkattiin työntekijöiden keskuudesta nousseet keskeisimmät asiat. Työntekijät saivat myös keskustella keskenään näkemyksistään. Arviointipajan ei ole tarkoitus olla siis yksinpuhelua. Arviointipajan työskentely sujui hyvin ja jouduin vain muutaman kerran huomauttamaan arviointipajan kulusta. Lähinnä pyysin kiinnittämään huomioita käytettyyn aikaan ja apukysymyksiin, jos työntekijällä oli ollut vaikeuksia hahmottaa arviointikohteen tarkoitusta. Kaikki arviointikohdat saatiin käytyä läpi sovitussa ajassa.

Arviointipaja oli myös työntekijöiden mielestä onnistunut ja sitä voidaan hyödyntää jatkossa. Arviointipajassa esitetyt kysymykset motivoivat keskustelemaan ja pohtimaan toiminnan sisältöjä. Huolta aiheutti kuitenkin se, miten arviointipajassa rohkaistaan kaikkia ilmaisemaan mielipiteitään ja kuinka heränneet ajatukset saataisiin kirjattua mahdollisimman tarkasti. Usein saatetaan päätyä suoriin ratkaisuihin liiankin helposti. Työntekijältä tuli ehdotus, tulisiko työskentelyä kehittää vielä niin, että työntekijöiden arvioinnista vastaava työntekijä kokoaa kaikkien valmiiksi täytetyistä arviointitaulukoista vastaukset yhteiseen taulukkoon ennen arviointipajaa, jotta työskentelypajassa olisi vielä sujuvampaa ja jokaisen näkemykset tulisi varmasti esille. Pajassa vastaukset olisivat jo valmiina ja niitä voitaisiin käydä yhdessä läpi ja muokata tar-



peen mukaan. Mielestäni ehdotus oli hyvä, joten muokkasin arviointipajan ohjeistusta ehdotuksen mukaisesti. Jotta arviointipajan työskentelyä voidaan tehostaa vielä tästäkin, työntekijöiden tulee perehtyä tarkemmin arvioinnin tarkoitukseen ja sen laajempaan merkitykseen omassa työssä. Mitä enemmän työntekijä perehtyy itsearviointiin, sitä enemmän hän pystyy kehittämään omaa ja organisaationsa toimintaa.

#### 4.4 Kehittämispaja

Kehittämispajan tavoitteena on määritellä kehittämistoimenpiteitä Klubitalon toiminnalle, viestinnälle ja yhteistyölle sidosryhmien, kohderyhmän ja työntekijöiden palautteiden pohjalta. Idea kehittämispajalle syntyi HERTTA-mallista, jossa on tarkoitus tuottaa konkreettisia ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi työpajan lopussa. Tämä jätettiin kuitenkin pois aikataulullisista syistä aikaisemmassa luvussa kertomastani arviointipajasta. Työntekijöiden arviointitiedon lisäksi kehittämistoimenpiteitä määriteltäessä tulisi ottaa huomioon sidosryhmien ja kohderyhmän arviointitiedot.

Suunnittelin kehittämispajalle kehittämistaulukon, jossa on kolme kehittämiskohdetta. Kehittämiskohteet taulukkoon tulivat sidosryhmien ja kohderyhmän kyselylomakkeissa käytetyistä teemoista. Kyselylomakkeissa esitettiin kysymyksiä, joilla haettiin konkreettisia kehittämissuhteita toiminnalle, yhteistyölle ja viestinnälle.

	KEHITTÄMISKOHTEET		
	Toiminta	Yhteistyö	Viestintä
Tavoite			
Toimenpiteet			
Aikataulu			
Mittarit			
Haasteet			
Toteuttajat			
Vastuhenkilö			

Kuva 3. Kehittämistaulukko.

Kehittämispaja toteutettiin, kun sidosryhmien, kohderyhmän ja työntekijöiden arvioinnit oli saatu toteutettua. Kehittämispaja on tarkoitettu Kuopion Klubitalon työntekijöille. Päätimme yhdessä työntekijöiden kanssa kehittämispajan ajankohdan ja pyysin

työntekijöitä ottamaan pajaan mukaan heidän tekemänsä yhteenvedot kohderyhmän ja työntekijöiden arviointipajoista. Itse otin mukaan sidosryhmien kyselyn yhteenvedon, sillä olin tehnyt sen itse. Kehittämispaja toteutettiin Klubitalon aukioloaikana.

Vielä tässä vaiheessa minulla ei ollut kehittämispajan toteuttamiselle selkeää ohjeistusta. Toimin itse pajan kirjurina ja puheenjohtajana. Kehittämispaja meni eteenpäin omalla painollaan ja ohjeistuksen pajalle tein vasta jälkeenpäin kokemusten perusteella.

Kehittämispajan alussa esiteltiin sidosryhmien, kohderyhmän ja työntekijöiden palautteiden yhteenvedot ja erityisesti niissä esille nousseet kehittämissuhteet. Jokainen esitteli vuorollaan palautteet, jonka jälkeen aloimme määrittellä palautteiden pohjalta kehittämistoimenpiteitä. Kehittämiskohteita on siis kolme: toiminta, yhteistyö ja viestintä. Jokaiselle kohdalle oli tarkoitus määrittellä yksi kehittämistavoite.

Kirjasimme kehittämiskohteille tavoitteet, toimenpiteet, aikataulun, mittarit eli kuinka toimenpiteiden onnistumista mitataan, haasteet, toteuttajat ja vastuuhenkilön. Tavoitteet kuvaavat niitä asioita, joita pyritään edistämään tai saamaan aikaiseksi. Tavoite voi olla laadullinen tai määrällinen. Toimenpiteillä tarkoitetaan keinoja ja tapoja, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan. Kyse voi olla esimerkiksi kohderyhmälle suunnatuista toimenpiteistä. (RAY 2013, 8.) Tärkeää on myös miettiä etukäteen kehittämistyön haasteita, jotta niitä voidaan ehkäistä. Mittareilla tarkoitetaan tavoitteiden onnistumisen tarkastelusta sekä milloin tai miten tavoite on saavutettu.

Kehittämispajan kesto oli noin kaksi tuntia. Työntekijöillä oli kiire muihin toimintoihin, joten kehittämispaja jouduttiin lopettelemaan aika nopeasti. Lopullisen kehittämispajan ohjeistukseen olen lisännyt, että kehittämispajaan tulee varata aikaa kolme tuntia.

Väli- ja loppuarviointipajat

Jotta kehittämistoimenpiteiden toteutumista voidaan tarkastella, olen kehittänyt myös väliarviointi- ja loppuarviointipajat. Näitä ei tietenkään ole voitu toteuttaa vielä käytännössä. Klubitalon työntekijät toteuttavat pajat arvioinnin aikataulun mukaisesti ja voivat kokemusten perusteella muokata pajojen sisältöä ja kulkua.

Väliarviointipajassa tarkastellaan käynnissä olevia kehittämistoimenpiteitä, jotka asetettiin kehittämispajassa. Pajan tarkoituksena on käydä keskustelua toimenpiteistä erilaisten kysymysten avulla: mikä on ollut erityisen onnistunut asia tai tekijä, mikä on ollut erityistä haastetta aiheuttava tekijä tai syy toimenpiteiden toteutumattomuudelle, voiko toimenpiteiden toteutumiseen vielä vaikuttaa ja mitkä olisivat kehitystoimenpiteitä tavoitteiden onnistumiselle ja mitä tapahtuu seuraavaksi?

Loppuarviointipajan on tarkoitus olla paikka, jossa tarkastellaan kehittämispajassa asetettujen tavoitteiden onnistumista. Ajallisesti loppuarviointipaja tulisi toteuttaa noin kuukautta ennen kehittämispajaa. Loppuarviointipajaan osallistuu Klubitalon työntekijät, jotka ottavat pajaan mukaan sidosryhmien, kohderyhmän ja työntekijöiden arviointien palautteet ja mahdolliset analysoidut tilastotiedot toiminnasta. Tilastotiedot ovat esimerkiksi Klubitalon ja sen toimintaryhmien kävijämääriä.

Loppuarviointipajassa käydään ensimmäisenä läpi sidosryhmien, kohderyhmän ja työntekijöiden arvioinneista tulleet palautteet. Pajan tarkoituksena on löytää palautteista sekä tilastotiedoista yhtymäkohtia kehittämiskohteiden tavoitteiden onnistumisesta. Loppuarviointipajan tuloksia voidaan hyödyntää myös tulevassa kehittämispajassa, jossa asetetaan taas uusia kehittämistavoitteita. Jos jokin aikaisemmin asetettu tavoite ei ole onnistunut tavoittelemalla tavalla, voidaan sen toteuttamista jatkaa vielä seuraavankin vuoden aikana, eikä kehittämispajassa tarvitse välttämättä kehittää taas kolmea uutta tavoitetta.

## 5 TUOTOS JA TULOKSET

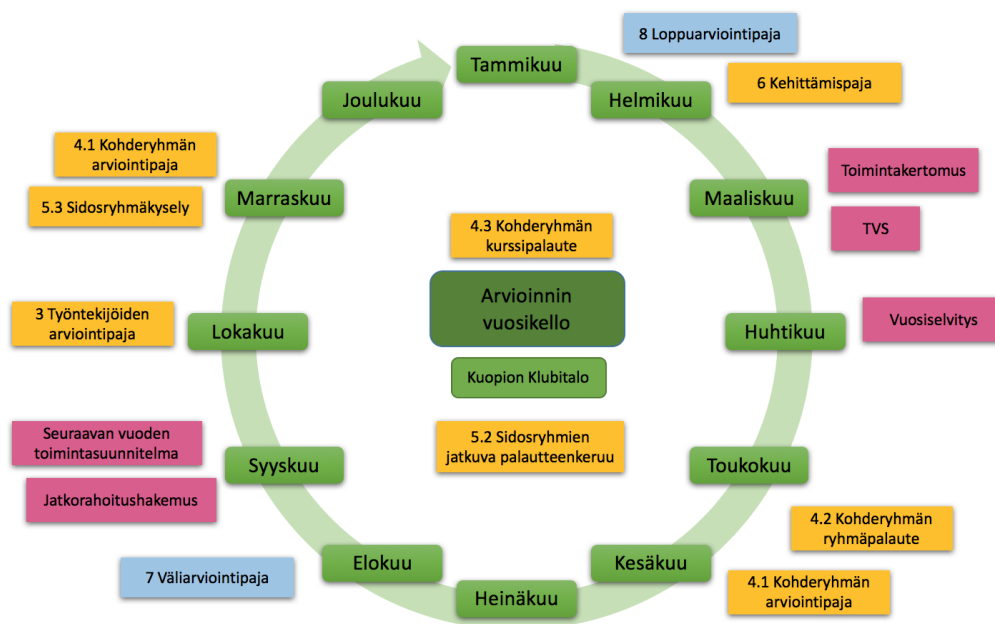
Kehittämistyöni tuotoksena syntyi arviointiopas, joka sisältää arviointisuunnitelman, arviointi- ja kehittämismenetelmiä sekä ohjeistukset palautteiden analysointiin ja raportointiin. Toisessa luvussa tuon vielä esille, miten toteuttamani menetelmät toimivat eli millaisia tuloksia esimerkiksi kyselylomakkeilla saatiin.

## 5.1 Arviointiopus

Arviointiopus on opinnäytetyöni konkreettinen tuotos. Siihen on koottu kaikki arvioinnin kannalta oleelliset asiat. Arviointiopus on sähköisessä muodossa Word-tiedostolla, jossa se on Klubitalon henkilökunnan muokattavissa tarvittaessa.

Arviointioppaassa on arviointisuunnitelma, johon kokosin kolmetoista Kuopion Klubitalon arvioinnissa huomioitavaa asiaa. Arviointisuunnitelmassa kerrotaan ensin arvioinnin kohde, arvioinnin tavoite ja Klubitalon toiminnan tavoitteet. Näiden jälkeen siirytään arviointitiedon keräämistä koskeviin asioihin. Suunnitelmassa kerrotaan, keneltä ja miten tietoa kerätään, kuka arviointia tekee, miten arviointitiedot raportoidaan ja miten arviointitietoa hyödynnetään. Suunnitelmassa kerrotaan myös käytössä olevista resursseista ja arvioinnin eettisyydestä. Arviointisuunnitelman lopussa käydään läpi arvioinnin aikataulu.

Arvioinnin aikataulun hahmottamiseksi loin arvioinnin vuosikellon. Arvioinnin aikataulussa pysyminen helpottaa arvioinnin toteuttamista ja sujuvuutta. Jokaiselle arviointi- ja kehittämismenetelmälle on määritetty vuosikellosta ajankohta. Menetelmät täytyy suorittaa niille osoitetuissa kohdissa, jotta arviointi etenee loogisesti.



Kuva 4. Arvioinnin vuosikello.

Jokaiselle arvioinnin osalle on osoitettu vuosikellossa numero. Numero vastaa arviointioppaan sisällysluettelon numerointia, mikä myös helpottaa arvioinnin hahmottamista. Vuosikellossa punaisella olevat kohdat merkitsevät arviointitiedon hyödyntämisen paikkoja. Esimerkiksi tuloksellisuus- ja vaikutus selvitys tulee tehdä huhtikuuhun mennessä. Seuraavan vuoden toimintasuunnitelman kirjoittamisessa voidaan myös hyödyntää jo saatuja arviointitietoja.

Arviointia toteutetaan ympäri vuoden. Vuosikellon keskelle on asetettu kohderyhmän kurssipalaute ja sidosryhmien jatkuva palautteenkeruu, koska niitä voidaan toteuttaa ympäri vuoden. Touko-kesäkuussa toteutetaan kohderyhmän ryhmäpalaute. Seuraava palaute kerätään kesäkuussa kohderyhmän arviointipajassa. Näistä tulleita palautteita voidaan hyödyntää jo syksyn toiminnan suunnittelussa. Seuraava arviointi, työntekijöiden arviointi, toteutetaan lokakuussa ennen kohderyhmän ja sidosryhmien arviointeja, jotta niistä tulevat palautteet eivät vaikuttaisi työntekijöiden näkemyksiin. Marraskuussa toteutetaan siis sidosryhmäkysely ja toinen kohderyhmän arviointipaikoista.

Arvioinneista tulleita palautteita ja tietoja hyödynnetään tammi-helmikuussa kehittämispajassa. Kehittämispajassa asetetaan seuraavalle vuodelle kehittämistavoitteet ja -toimenpiteet. Elokuussa pidetään kehittämisen väliarviointipaja, jossa tarkastellaan käynnissä olevia, kehittämispajassa asetettuja, kehittämistavoitteita ja -toimenpiteitä. Loppuarviointipaja toteutetaan tammikuussa ennen helmikuun kehittämispajaa. Loppuarviointipajassa tarkastellaan edellisen vuoden kehittämistavoitteiden ja -toimenpiteiden onnistumista. Loppuarviointipaja on paikka, jossa käydään läpi sidosryhmien, kohderyhmän ja työntekijöiden palautteiden kaikki yhteenvedot.

Arviointisuunnitelman ja siihen liittyvän arvioinnin vuosikellon jälkeen arviointioppaassa kerrotaan hyvin tarkkaan ohjeistukset arvioinnin toteuttamisille. Työntekijöiden, kohderyhmän ja sidosryhmien arviointien ohjeistuksissa toistuu sama kaava. Ensin on ohjeistukset käytännön arviointiin, jonka jälkeen on ohjeistukset yhteenvetojen kokoamiseen. Yhteenvetojen ohjeistuksissa on käytetty pohjana RAY:n tuloksellisuus- ja vaikutus selvityksen täyttöohjetta (RAY 2016e). Yhteenvetojen ohjeistusten kysymykset vastaavat TVS:n kysymyksiä. Näin arviointitiedot ovat vietävissä selvitukseen lähes muokkaamatta.

Arviointioppaassa on myös ohjeistukset kehittämispajan, väliarviointipajan ja loppuarviointipajan toteuttamiseen. Viimeisenä arviointioppaassa on ohjeistukset palautteiden analysointiin, arviointiraportin laatimiseen ja Google Formsin käyttöön. Arviointioppas sisältää myös kirjallisuutta, johon arvioinnin tekijä voi tutustua jo ennen arviointiin ryhtymistä ja arvioinnin aikana.

Arvioinnin avulla kehitetään Klubitalon toimintaa, joten myös toiminnan tavoitteet voivat muuttua arvioinnin edetessä. Siksi arviointioppaan ohjeistukset ja menetelmät on tarkoitettu tarkastettavaksi vuosittain. Arviointisuunnitelmaan on merkattu ajankohta arviointisuunnitelman tarkastamiselle.

Arviointioppaan tärkeimmät liitteet, kyselylomakkeet, löytyvät oppaan lopusta kuvina. Arviointioppas, kyselylomakkeet sekä niihin liittyvät Excel-taulukot on toimitettu myös muistitikulla Klubitalolle.

## 5.2 Tulokset

Tuon vielä esille, minkälaista arviointitietoa sidosryhmien, kohderyhmän ja työntekijöiden arviointimenetelmillä saatiin ja minkälaisia kehittämistavoitteita niistä tuotettiin. Tulokset syntyivät käytettyjen menetelmien sivutuotteena, joten tein saaduista arviointitiedoista tiiviit yhteenvedot. Arviointitietoja tarkastelemalla saatiin selville, että menetelmiä voidaan hyödyntää jatkossa ja niillä saadaan toiminnan kehittämisen kannalta tärkeää tietoa.

### Sidosryhmäkysely

Sidosryhmäkyselyyn vastanneet tuntevat Klubitalon toimintaa kohtalaisesti tai hyvin ja he ovat myös ohjanneet henkilöitä Klubitalon toimintaan usein. Klubitalon toiminta ei ole siis kovin tuntematonta vastaajille.

Klubitalon toimintaan ohjaamiseen ovat vaikuttaneet Klubitalon monipuolinen, maksuton sekä matalan kynnyksen toiminta. Toimintaan on ohjattu silloin, kun asiakas on

tarvinnut päivittäistä toimintaa elämäänsä. Sidosryhmien mielestä myös asiakkailta on kiinnostusta lähteä itse mukaan toimintaan. Klubitaloa pidetään luotettavana ja turvallisena paikkana. Klubitalon esitteet ja tutustumiskäynnit ovat helpottaneet toimintaan ohjautumista.

Lähes kaikkien vastaajien mielestä osallistujien mieliala kohenee jonkin verran tai paljon Klubitalon toiminnasta. Toimintakyvyn ja sosiaalisten taitojen koetaan paranevan hyvin ja päivärytmiin tulee selkeyttä. Itsetuntemusta ja itsearvostusta Klubitalon toiminta lisää jonkin verran. Klubitalon toiminnan nähdään tarjoavan tärkeitä vertaiskokemuksia. Myös psyykkisen ja fyysisen hyvinvoinnin nähdään kohoavan ja osallistujien vastuu omasta elämästä ja tulevaisuudesta paranee. Vastaajien mielestä Klubitalon toimintaan osallistuvat kokevat myös osallisuuden ja hyväksytyksi tulemisen tunnetta.

Klubitalon toimintamuodot tukevat vastaajien mielestä yleisesti hyvin Klubitalon toiminnan tavoitteita. Vähiten merkitystä koetaan olevan talon perustehtävillä, vaikka ne ovatkin Klubitalon tärkeimpiä toimintoja. Sen sijaan erilaiset ryhmät koetaan hyvin Klubitalon toiminnan tavoitteita tukevinä. Klubitalon toimintamuodoista erilaisia ryhmiä ja retkiä pidetään tärkeinä tai hyvin tärkeinä. Tulevaisuuden tavoitekeskustelu on vastaajille ehkä hieman vieras, samoin kuin talon perustehtävät.

Vastaajien mielestä Klubitalon toiminta on tarpeellista Kuopion alueella ja toiminnalle on tarvetta myös jatkossa. Klubitalon toiminta ei kuitenkaan näyttäytytä täysin selkeänä ja toiminta voisi olla vielä helposti lähestyttävämpää. Toiminnan koetaan olevan kuitenkin suunnitelmallista ja monipuolista.

Klubitalon toimintaan voisi lisätä vastaajien mielestä hyvinkin erilaisia toimintoja. Toivottuja asioita on esimerkiksi näytelmän ja draaman kautta itseilmaisun opettelua, minkä kautta itsearvostus ja -tuntemus vahvistuisivat. Toimintaa voisi tarjota enemmän nuorille aikuisille matalan kynnyksen toimintana ja voisi olla myös iltapainotteista toimintaa niille, jotka ovat töissä tai opiskelijoita. Toiveissa on myös vertaistukikahvila, mikä olisi matalan kynnyksen vertaistukiryhmä, koska kaikki eivät ole valmiita sitoutumaan varsinaiseen ryhmätoimintaan. Harrasteryhmiä, esimerkiksi erilaisiin lajeihin tutustumista, toivotaan myös.

Suurimman osan sidosryhmienvastaajista tavoittaa Klubitalon sähköpostilla ja tutustumiskäynnillä. Tieto Klubitalon toiminnasta koetaan olevan helposti saatavilla, vaikka sitäkin voisi parantaa. Klubitalon toiminta voisi olla vielä näkyvämpää. Tiedotteet ovat kuitenkin mielenkiintoa herättäviä. Yhteistyön koetaan toimivan hyvin Klubitalon kanssa.

Klubitalon tekemää viestintää voisi kehittää selkeämmäksi. Esitteitä toivotaan selkokuiskuisemmiksi ja toiminnan näkyvyyttä voisi lisätä toiminnasta tietämättömille. Vastaajat ehdottavat lehtijuttuja ja nettisivujen toivottaisiin olevan ajan tasalla. Yhdessä vastauksessa ehdotetaan myös Instagram-kampanjaa. Klubitalon tekemää yhteistyötä toivotaan vahvistettavan. Klubitalo ja sidosryhmät voisivat tehdä vierailuja puolin ja toisin yhdessä osallistujien kanssa.

#### Kohderyhmän arviointipaja

Kohderyhmän arviointipajassa saatiin selville, että lähes kaikki Klubitalon toimintamuodot ovat melko tai hyvin tärkeitä osallistujille. Toimintamuodoista tulevaisuuden tavoitekeskustelu on vieras osallistujille, eikä kukaan arviointipajaan osallistuneista ole koskaan osallistunut sellaiselle. Koska tulevaisuuden tavoitekeskustelu oli osallistujille vieras, kerrottiin siitä lisää ja kerrottiin mahdollisuudesta saada sellainen henkilökohtaisesti pyytämällä.

Osallistujia pyydettiin arvioimaan, kuinka he kokevat hyötyvänsä Klubitalon toiminnasta. Kaikki osallistajat kokevat, että heidän mielialansa kohenee ja päivärytmi selkeytyy paljon. Osallistajat kokevat myös, että sosiaaliset taidot paranevat, arjessa selviytyminen paranee, keittiötaidot paranevat ja toiveikkuus oman tulevaisuuden suhteen lisääntyä jonkin verran tai paljon. Lisäksi osallistajat kertoivat saavansa toiminnasta muun muassa sosiaalisia verkostoja ja viestintätaitoja.

Osallistujien mielestä Klubitalon toiminta on tarpeellista Kuopion alueella ja toiminta on hyvin suunniteltua. Uusia sisältöjä toiminnassa voisi olla historia ja taidenäyttelyt. Uusien sisältöjen kautta osallistajat uskoisivat saavansa itselleen uuden harrastuksen.



Osallistujilta kysyttiin, mikä viestintäkanava tavoittaa heidän parhaiten, jotta jatkossa osattaisiin kehittää viestintää oikeisiin kanaviin. Klubitalolla on käytössä sähköpostituslista osallistujille, mutta vain yksi osallistujista valitsi sähköpostin parhaaksi viestintäkanavaksi. Muut suosivat puhelinta. Osallistujat kokevat, että ovat saaneet riittävästi tietoa Klubitalon toiminnasta, mutta Klubitalon toimintaa voisi tuoda vielä enemmän näkyville. Klubitalon toimintaa voisi tuoda laajemmin esille sanomalehdissä ja toiminnasta voitaisiin jakaa enemmän mainoksia.

Osallistujat toivoisivat toimintaan tutustumiskäyntejä esimerkiksi muihin organisaatioihin ja hoitotahoihin. Yhteistyökumppanit voisivat esitellä toimintaansa myös Klubitalolla. Muita kehittämisehdotuksia toimintaan oli Klubitalon oma kuntosalivuoro Klubitalon läheisyyteen. Osallistujien mielestä Klubitalon toiminta on jo nyt kehittynyt hyvään suuntaan.

#### Työntekijöiden arviointipaja

Työntekijöiden mielestä Klubitalolla on onnistuttu kävijämäärän lisäämisessä ja erityisesti eri henkilöiden osalta. Päivittäinen kävijämäärä on tasaantunut ja kohderyhmä laajentunut. Osallistujia ohjautuu toimintaan enemmän lähettäviltä tahoilta.

Toiminnan monipuolisuus on lisääntynyt ja toiminnassa panostetaan enemmän oman osaamisen hyödyntämiseen. Työntekijöiden mielestä Klubitalolla on selkeät ja visuaaliset tiedotteet ja peruskanavat tiedottamisessa on kunnossa. Klubitalo on osallistunut erilaisiin tapahtumiin ja tuonut toimintaansa esille. Yhteistyössä kumppaneiden ja sidosryhmien kanssa on innostuneisuutta ja avoimuutta. Työntekijät kertovat, että yhteistyötahoilta ja osallistujilta on saatu positiivista palautetta. Toiminnassa on mukana yhä enemmän sitoutuneita kävijöitä ja myös ohikulkumatalla olevia.

Onnistumisten vastapainoksi arviointipajassa keskusteltiin myös mahdollisista epäonnistumisista. Klubitalolla epäonnistumisia koetaan olevan kävijämäärän epätasaisuudessa ja hiljaisissa päivissä. Kävijämäärätavoite ei ole vielä saavuttanut kuluvan vuoden tavoitetta. Klubitalolla tulisi panostaa enemmän uusien toimintaan tutustuvien henkilöiden sitouttamisessa. Nuorten mukaan saamisessa ei ole onnistuttu.

Toimintaa pitäisi kehittää enemmän suhteessa toimintasuunnitelmaan ja toiminnassa tulisi olla suunnitelmallisuutta. Tiedotteiden ajoittamisessa ei ole aina onnistuttu.

Jotta Klubitalon toimintaa voitaisiin kehittää, arviointipajassa mietittiin myös kehittämiskohteita. Jotta tavoitteisiin päästään, viikko-ohjelmaa tehostetaan ja kohderyhmältä selvitetään mielenkiinnonkohteita. Kohderyhmän sitouttamiseen panostetaan ja pyritään saamaan uusia osallistujia esimerkiksi nuorista. Toiminnan sisältöä kehitetään hyödyntämällä yhteistyökumppaneita ja vertaisohjaajia. Pyritään löytämään uusia yhteistyötahoja, jotka toisivat toimintaan sisältöä ja potentiaalisia osallistujia. Viestinnän parantamiseksi toiminnan suunnittelussa ja tiedottamisessa parannetaan ennakointia.

### Kehittämispaja

Kehittämispajassa määriteltiin kehittämiskohteille tavoitteet, toimenpiteet, aikataulut, mittarit ja toteuttajat. Kehittämiskohteita oli toiminta, viestintä ja yhteistyö. Tavoitteet näille määrittyivät sidosryhmien, kohderyhmän ja työntekijöiden arviointitiedoista ja niiden kehittämisehdotuksista. Sidosryhmien, kohderyhmän ja työntekijöiden arvioinneissa yhteinen tekijä oli yhteistyön lisääminen ja siihen myös tartuttiin kehittämispajassa.

Toiminnan tavoitteeksi määriteltiin monipuolinen ja mielenkiintoinen toiminta. Tavoitteeseen päästään toimenpiteiden avulla. Toimenpiteeksi määriteltiin sisällöllisesti monipuolisen toiminnan toteuttaminen yhteistyötahojen kanssa, huomioiden kuitenkin muiden toimijoiden tarjonta. Tavoitteelle asetettiin nopea eteneminen, elokuun 2016 alkupuolella Klubitalo olisi jo ottanut yhteyttä joihinkin yhteistyötahoihin toiminnan toteuttamiseen liittyvissä asioissa, jotta viikko-ohjelmiin saadaan jo syksyksi uutta sisältöä. Tavoitteen toteutumista tarkastellaan sidosryhmien ja kohderyhmän arviointimenetelmillä. Tavoitteen mittarina ovat myös yhteistyötahojen lisääntyminen, osallistujamäärät ja kävijätilastot.

Viestinnän tavoitteeksi valikoitui eri kohderyhmät tavoitettava viestintä. Tavoitteen toimenpiteiksi määritettiin eri kohderyhmien viestintäkanavien kehittäminen tai eriyttä-

minen. Osallistujien viestinnässä käytettäisiin enemmän puhelinta ja sidosryhmien viestinnässä painotettaisiin sähköpostiin. Tavoitteen aikataulutus on marraskuun 2016 loppuun mennessä, jolloin Klubitalo olisi mahdollisesti hankkinut tekniikkaa viestinnän tehostamiseksi.

Yhteistyön tavoitteeksi määriteltiin toiminnan sisällön kehittäminen yhteistyön kautta. Tavoitteeseen päästään yhteistyötahojen etsimisellä. Tavoitetta lähdetään toteuttamaan elokuussa 2016 ja tavoitetta voidaan edistää ympäri vuoden. Tavoitteen onnistumista tarkastellaan yhteistyötahojen ja osallistujamäärien lisääntymisellä, kävijätalustoilla ja sidosryhmien ja kohderyhmän arviointimenetelmillä.

Kehittämispaja pidettiin kesäkuussa ja seuraavaksi Klubitalo pitää syyskuussa 2016 väliarviointipajan, jossa arvioidaan miten toimenpiteet ovat edistyneet. Arviointioppaan ohjeistuksessa väliarviointipaja on ajoitettu elokuulle, mutta opinnäytetyöhön liittyvistä seikoista, voidaan se pitää myös myöhemmin.

## 6 POHDINTAA

Kehittämistyön alussa toivoin opinnäytetyöni johtavan Klubitalon työyhteisössä arvioivaan ajatteluun ja työotteeseen osana normaalia työtä. Vielä ei kuitenkaan voida sanoa, onko Klubitalolle muotoutunut arvioiva toimintakulttuuri. Arviointioppaan menetelmiä on toteutettu tähän mennessä hyvällä menestyksellä, mutta se kuinka hyvin arviointi on toiminut kokonaisuudessaan, voidaan sanoa vasta keväällä 2018, kun arviointia on voitu toteuttaa vuosikellon mukaisesti.

### 6.1 Omat oppimiskokemukset

Pohtiessani opinnäytetyön aihetta, minulle oli tärkeää, että työstäni olisi konkreettista hyötyä työelämälle ja se voisi tukea laajemminkin ammattialaa. Kun minulle tarjottiin Klubitalolla opinnäytetyön aihetta, jouduin hetken miettimään, mitä arviointi on ja mitä se käytännössä tarkoittaa. Arviointi oli minulle lähes tuntematon alue, vaikka esimer-

kiksi opintojen aikana olenkin tehnyt oman oppimisen arviointia. Arviointi käsitteenä on todella laaja ja tutustuin siihen nyt ensimmäistä kertaa näinkin ison kokonaisuuden kautta.

Vahvuutena opinnäytetyön tekemisessä Klubitalolle oli, että tunsin Klubitalon ympäristön entuudestaan. Minun ei tarvinnut lähteä alusta asti tutustumaan Klubitalon toimintatapoihin, vaan pystyin aloittamaan työskentelyn heti. Työskentely Klubitalolla oli sujuvaa, koska yhteistyö toimi työntekijöiden kanssa hyvin jo ennen opinnäytetyötä. Vaikka Klubitalo ympäristönä olikin tuttu, opin silti paljon yhteistyötaitoja. Jotta työ vastaa tilaajan tarpeita, tulee työskentelyssä huomioida tilaajan mielipiteet ja näkemykset. Menetelmien täytyy olla sellaisia, että työntekijät pystyvät toteuttamaan niitä muun työn ohella. Koska en tunne täysin työntekijöiden työtehtäviä, en olisi voinut päätyä kaikkiin tekemiini ratkaisuihin ilman, että olisin kysynyt niissä työntekijöiden näkemyksiä.

Arviointioppaan toteuttaminen on ollut mielenkiintoinen kokemus. Hienointa menetelmien kokeilemisessa ja kehittämisessä oli nähdä, kuinka menetelmät oikeasti toimivat ja tuottavat tietoa. Kaikista suurin oppimiskokemus opinnäytetyöprosessissa on ollut oman työskentelyn arviointi. Kun olen päätenyt esimerkiksi johonkin menetelmään, minun on täytynt tietää, miksi olen päätenyt juuri kyseiseen ratkaisuun. Työskentelyssä täytyi ottaa koko ajan huomioon toimintaympäristö ja sen toimintatavat.

Olen oppinut opinnäytetyöprosessissa hyvin paljon suunnitelmallisuutta ja ongelmanratkaisua. Joskus suunnitelmia täytyi vaihtaa hyvinkin nopeasti, jolloin täytyi huomioida myös ehjän kokonaisuuden säilyttäminen. Arviointioppaan kokoaminen vaati huolellista suunnittelua ja tarkkaa hahmottamista. Kaikki menetelmät vaikuttavat toisiinsa, joten esimerkiksi aikataulutus on tarkkaan mietitty ja jokaisella menetelmällä on sille määritelty paikka vuosikellossa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda Kuopion Klubitalolle valmiudet oman toiminnan arviointiin ja konkreettisena tuotoksena tuli olla arviointioppas, joka jää Klubitalon henkilökunnan käytettäväksi. Onnistuin opinnäytetyön tavoitteessa hyvin ja kehittämäni arviointioppas vastaa omia näkemyksiäni siitä, millainen oppaan tulisi olla. Olen todella tyytyväinen tuotokseen ja siihen, että Klubitalo voi nyt alkaa toteuttaa arviointia

itsenäisesti selkeiden ohjeistusten mukaan. Lähdin toteuttamaan arviointia aluksi hieman epävarmana, mutta olen kuitenkin päätenyt tilanteeseen, jossa olen nyt itse arvioinnin asiantuntija.

## 6.2 Työn merkitys

Työllä on tärkeä merkitys TURVALINKKI RY:n ja Kuopion Klubitalon toiminnan kehittämisessä. RAY:n antamaan palautteeseen on nyt reagoitu konkreettisesti. Kuopion Klubitalolle on luotu järjestelmällinen seurantajärjestelmä, jolla pystytään keräämään palautetta työntekijöiltä, kohderyhmiltä ja sidosryhmiltä vähintään pari kertaa vuodessa. Arvioinnin avulla varmistetaan toiminnan laatua ja tuodaan tuloksia näkyväksi.

Opinnäytetyöni aihe liittyy yhteisöpedagogin alaan merkittävästi. Yhteisöpedagogit työskentelevät muun muassa järjestökentällä, jossa arvioinnin osaamiseen kiinnitetään huomiota yhä enemmän ja sitä osataan myös arvostaa. Mahdollisuuksien mukaan voin hyödyntää oppimaani tulevissa työtehtävissäni järjestökentällä.

Työ on myös ammattialaa edistävä niin paikallisesti kuin valtakunnallisestikin. Opinnäytetyöstäni voi olla hyötyä muille Klubitaloille ja järjestöille. Arviointi on kuitenkin aina järjestön oma tuote, joten arviointiopasta hyödyntävät järjestöt voivat hyödyntää opasta ottamalla elementtejä ja menetelmiä omaan arviointiin muokkaamalla niitä itselleen sopiviksi.

Arviointioppaan menetelmiä hyödyntämällä Klubitalo saa tuotettua laajempaa seurantatietoa rahoittajilleen. Arvioinnilla tuodaan tietoon toiminnan merkityksellisyyttä. Tärkeintä arvioinnissa on kuitenkin oman toiminnan kehittäminen. Arviointi mahdollistaa sekä kohderyhmän että sidosryhmien tarpeiden ja toiveiden huomioimisen säännöllisesti toiminnan suunnittelussa. Arvioinnilla myös Klubitalon työntekijät pystyvät tarkastelemaan omaa työnkuvaansa ja selkeyttämään omaa rooliaan. Oman työn merkityksellisyys tulee esille, kun toimintaa arvioidaan systemaattisesti.

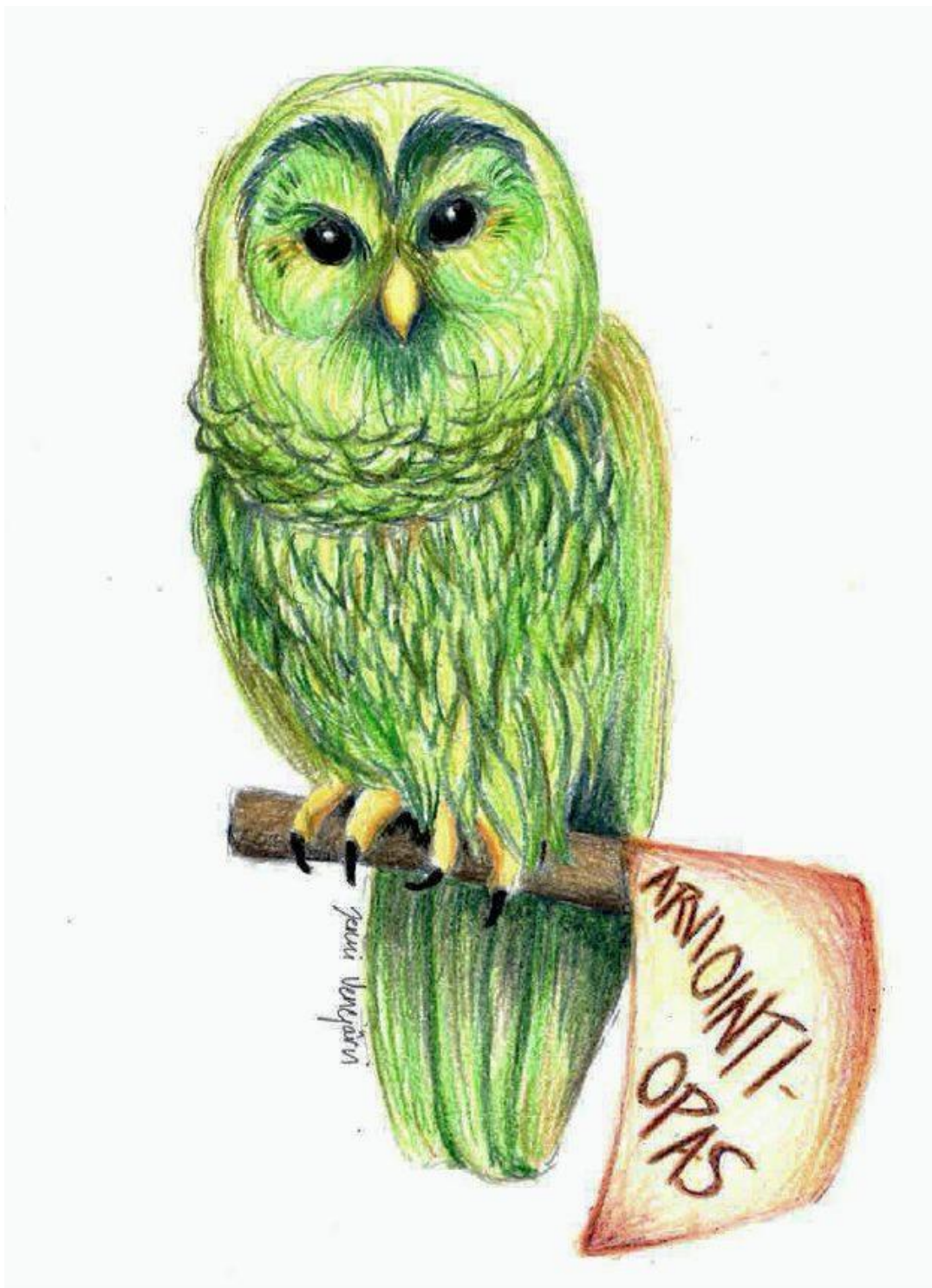
## LÄHTEET

- Aalto-Kallio, Mervi & Haake, Niina & Saarinen, Erja (toim.) 2014. Arvioiva toimintakulttuuri järjestöarkeen. Opas kokonaistoiminnan arviointiin. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Viitattu 7.8.2016.  
[http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/arviointiopus\\_nettiin\\_2015.pdf](http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/arviointiopus_nettiin_2015.pdf)
- Aalto-Kallio, Mervi & Saikkonen, Paula & Koskinen-Ollonqvist, Pirjo 2009. Arvioinnin kartalla. Matka teoriasta käytäntöön. Terveiden edistämisen julkaisuja 7/2009. Viitattu 7.8.2016. [http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/arvioinnin\\_kartalla.pdf](http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/arvioinnin_kartalla.pdf)
- Google 2016. Google Forms. Viitattu 22.8.2016.  
<https://www.google.com/forms/about/>
- Harju, Aaro 2004. Järjestön kehittäminen. 2. painos. Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry.
- Henriksson, Mikko & Linnolahti, Outi & Harju, Henna 2015. Opas oman toiminnan arviointiin järjestöille. ARTSI-projektissa kehitetty itsearviointimalli ja työkalut arviointiin. Kuntoutussäätiö. Viitattu 7.8.2016.  
<http://hankkeet.kuntoutussaatio.fi/artsi/wp-content/uploads/sites/4/2015/06/opus.pdf>
- Humanistinen ammattikorkeakoulu 2013. Opinnäytetyöopas. Viitattu 22.8.2016.  
<https://pro.humak.fi/humakpro/humak/938022/Opinnäytetyöopas-perustutkinnot.pdf>
- Koskela, Tuomas & Harju, Henna 2012. RAY:n arviointikoulutus. Kuntoutussäätiö. Viitattu 7.8.2016.  
[https://kampanjat.ray.fi/legacy/files/emmi\\_mediabank/RAY%20Arviointikoulutus\\_netti.pdf](https://kampanjat.ray.fi/legacy/files/emmi_mediabank/RAY%20Arviointikoulutus_netti.pdf)
- Kuopion Klubitalo 2016. Kuopion Klubitalon materiaalit. Viitattu 7.8.2016
- Labquality Oy 2016. Laatuohjelma. Viitattu 22.8.2016.  
<http://www.qualification.fi/palvelut/shqs-laatuohjelma-tie-jatkuvaan-/>
- Lindberg, Annina 2013. Eväitä arviointiin sosiaali- ja terveysjärjestöissä. Kehittämisyksikkö Horisontti. Suomen mielenterveysseura. Viitattu 7.8.2016.  
[http://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/materials\\_files/horisontti\\_evaita\\_arviointiin\\_0114\\_0.pdf](http://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/materials_files/horisontti_evaita_arviointiin_0114_0.pdf)
- RAY 2016a. Aineistopankki. TVS täyttöohje. Viitattu 24.8.2016.  
<https://www2.ray.fi/fi/avustukset/aineistopankki?folder=263>
- RAY 2016b. Tuloksellisuus- ja vaikutus selvitys. Viitattu 10.7.2016.  
<http://www2.ray.fi/fi/avustukset/raportointi/tuloksellisuus-ja-vaikutus selvitys>
- RAY 2016c. RAY:n avustusosastosta STEA. Viitattu 22.8.2016.  
<https://www2.ray.fi/fi/avustukset/ray-tukee/rayn-avustusosastosta-stea-112017>
- RAY 2016d. Seuranta. Viitattu 7.8.2016.  
<https://www2.ray.fi/fi/avustukset/käyttö/seuranta>
- RAY 2016e. Seuranta- ja arviointityöpaja 25.5.2016. Kuopio.

- RAY 2015. Kuopion Klubitalon TVS-palautte. Kuopion Klubitalon materiaalit. Viitattu 22.8.2016.
- RAY 2013. Vaikuttavaa! Itsearviointi toiminnan kehittämisen välineenä. Opas järjestöille. Viitattu 22.8.2016.  
<https://www2.ray.fi/sites/default/files/Avustukset/Työkaluja%20järjestöjen%20käyttöön/Itsearviointiopas.pdf>
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 22.8.2016.  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html)
- Robson, Colin 2000. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Suom. Tuija Lindqvist, Maisa Maaniittu, Eila Niemi, Petteri Paasio ja Leea Paija. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- SOSTE 2016. Arviointi järjestöissä. Viitattu 7.8.2016.  
<http://www.soste.fi/elinvoimaiset-jarjestot/arviointi-jarjestoissa.html>
- Valli, Raine 2015. Paperinen kyselylomake. Teoksessa Valli Raine (toim) & Aaltoja Juhani Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalla tutkijalle. 4.painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 84–108.
- Vehkalahti, Kimmo 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.
- Vilkka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. 1.-2. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Virtanen, Petri 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Vuorilehto, Maria & Larri, Tuulevi & Kurki, Marjo & Hätönen, Heli 2014. Uudistuva mielenterveysystyö. Helsinki: Fioca Oy.
- Webropol Oy 2016. Webropol. Viitattu 22.8.2016.  
<http://webropol.fi>

LITTEET  
LITE 1.

## TURVALINKKI RY:N KUOPION KLUBITALON TOIMINNAN ARVIOINTIA





Työn nimi: TURVALINKKI RY:n Kuopion Klubitalon toiminnan arviointia - Arviointopas

Tekijä: Minttu Aho

Kannen kuva: © Jenni Venejärvi

# SISÄLLYS

1 Johdanto	4
2 Arviointisuunnitelma	5
3 Työntekijät	8
4 Kohderyhmä	10
4.1 Kohderyhmän arviointipaja	10
4.2 Kohderyhmän ryhmäpalaute	11
4.3 Kohderyhmän kurssipalaute	12
5 Sidosryhmät	13
5.1 Sidosryhmien jatkuva palautteenkeruu	14
5.2 Sidosryhmäkysely	14
6 Kehittämisspaja	15
7 Väliarviointipaja	16
8 Loppuarviointipaja	17
9 Palautteiden analysointi	17
10 Arviointiraportin laatiminen	18
11 Ohjeistus Google Formsin käyttöön	19
Lähteet ja kirjallisuutta	24
Liitteet	25

# 1 JOHDANTO

Tämä arviointioppas on Humanistisen ammattikorkeakoulun yhteisöpedagogiopiskelija Minttu Ahon opinnäytetyön tuotos. Arviointioppas on luotu TURVALINKKI RY:n Kuopion Klubitalon toteuttaman arvioinnin tueksi.

Arvioinnilla on tarkoitus selvittää, mitä tuloksia ja vaikutuksia toiminnalla on saatu aikaan, miten toiminnan kohderyhmä, sidosryhmät ja työntekijät näkevät toiminnan ja miten toimintaa tulisi kehittää. Oppaassa on keskitytty arviointitiedon tuottamiseen ja sen hyödyntämiseen.

Arviointioppaan teossa huomiota on kiinnitetty käytännönläheisyyteen ja selkeyteen ottamalla huomioon Kuopion Klubitalon resurssit. Arviointioppas sisältää arviointisuunnitelman, arvioinnissa käytettävät menetelmät kohderyhmälle, sidosryhmille ja työntekijöille, kehittämismenetelmät palautteen hyödyntämiseen ja raportointiohjeet. Arviointitietoa kerätään systemaattisesti ympäri vuoden ja arvioinnin aikataulun hahmottamiseksi on myös rakennettu arvioinnin vuosikello.

Arviointioppaan teossa on hyödynnetty Kuntoutussäätiön ARTSI-projektin oppaan sekä Raha-automaattiyhdistyksen ”Vaikuttavaa!” -oppaan arviointimalleja. Molemmat oppaat on suunnattu järjestöille itsearviointin toteuttamiseen. Oppaiden arviointimallit ovat vapaasti järjestöjen ja yhdistysten hyödynnettävissä ja muokattavissa. Malleja on muokattu Kuopion Klubitalolle sopiviksi.

Tämän arviointioppaan materiaalit on tarkoitettu Kuopion Klubitalon henkilökunnan käyttöön. Kaikki arviointioppaassa käytettävät materiaalit löytyvät erikseen toimitetulta muistitikulta. Lisää arvioinnista ja oppaan teosta voi lukea Minttu Ahon ”Arvioinnista kehittämiseen – Arviointioppas TURVALINKKI RY:n Kuopion Klubitalolle” -opinnäytetyöstä. Arviointioppaan loppuun on merkattu kirjallisuutta, joita Klubitalon henkilökunta voi hyödyntää arvioinnin toteuttamisessa. PDF-tiedostoina oleva kirjallisuus löytyy myös muistitikulta.

## 2 ARVIOINTISUUNNITELMA

### ✓ Arvioinnin kohde

Arvioinnin kohteena on Kuopion Klubitalon toteuttama toiminta, yhteistyö ja viestintä.

### ✓ Arvioinnin tavoite

Arviointia toteutetaan Kuopion Klubitalon toiminnan kehittämiseksi. Arvioinnin tavoitteena on nostaa esille avustetulla toiminnalla aikaansaatuja tuloksia ja vaikutuksia sekä toimintaan liittyviä kehittämistarpeita. Arvioinnilla saadaan tietoa tuloksista ja vaikutuksista, joita Kuopion Klubitalo raportoi keväisin rahoittajilleen, Raha-automaattiyhdistykselle ja Kuopion kaupungille.

### ✓ Klubitalon toiminnan tavoitteet

Klubitalon toiminnan tavoitteena on tukea osallistujien arjessa selviytymistä, edistää osallistujien terveyttä ja hyvinvointia sekä rohkaista osallistujia luovaan ilmaisuun. Toiminnassa pyritään tukemaan osallistujien sosiaalisia suhteita sekä edistämään osallisuutta yhteiskunnassa.

### ✓ Mitä asioita arvioidaan?

Työntekijöiden tekemän arvioinnin avulla tarkastellaan työntekijöiden näkemyksiä tavoitteiden asettelusta, kohderyhmän valinnasta ja tavoittamisesta, toimenpiteistä ja toteutuksesta, viestinnästä ja tiedottamisesta, yhteistyöstä kumppaneiden ja sidosryhmien kanssa sekä aikaansaaduista tuloksista ja vaikutuksista.

Kohderyhmän tekemän arvioinnin avulla tarkastellaan kohderyhmän näkemyksiä Kuopion Klubitalon toteuttamasta toiminnasta, yhteistyöstä ja viestinnästä. Miten kohderyhmä on hyötynyt Klubitalon toiminnasta? Miten tärkeitä eri toimintamuodot kohderyhmälle ovat? Mitä uusia sisältöjä toiminnassa tulisi olla ja mistä pitäisi luopua? Mitä yhteistyötä kohderyhmä haluaisi Klubitalon tekevän muiden organisaatioiden kanssa?

Sidosryhmien tekemän arvioinnin avulla tarkastellaan sidosryhmien näkemyksiä Kuopion Klubitalon toteuttamasta toiminnasta, yhteistyöstä ja viestinnästä. Miten sidosryhmät näkevät kohderyhmän hyötyvän toiminnasta? Mitä uusia sisältöjä toiminnassa tulisi olla ja mistä pitäisi luopua? Miten viestintää ja yhteistyötä Klubitalon kanssa tulisi kehittää?

### ✓ Keneltä tietoa kerätään?

Tietoa kerätään Kuopion Klubitalon työntekijöiltä, kohderyhmältä ja sidosryhmiltä. Kuopion Klubitalolla ei ole vapaaehtoisia.

### ✓ Miten tietoa kerätään?

Tietoa kerätään systemaattisesti erilaisilla menetelmillä, kyselylomakkeilla ja työpajoilla, jotka esitellään tässä oppaassa.

✓ Kuka arviointia tekee?

Arviointi toteutetaan sisäisenä arviointina eli itsearviointina. Arviointia tekee Kuopion Klubitalon henkilökunta, 2-3 työntekijää. Arviointia voi tehdä myös Klubitalolla olevat harjoittelijat. Harjoittelijalla tulee tällöin olla hyvät perustiedot Kuopion Klubitalon toiminnasta sekä itse arvioinnista. Työntekijän tulee ohjeistaa harjoittelija arvioinnin toteuttamiseen.

Jokaisella työntekijällä on oma vastuualueensa arvioinnin toteuttamisessa ja työntekijät jakavat ne keskenään. Työntekijä huolehtii, että arvioinnin osa toteutetaan.

Työntekijöiden arviointi:

Kohderyhmän arviointi:

Sidosryhmien arviointi:

Kehittämispaja:

Kehittämiskohteiden väliarviointi:

Kehittämiskohteiden loppuarviointi:

Arviointiraportin laatiminen:

✓ Miten arviointitiedot raportoidaan?

Työntekijöiden, kohderyhmien ja sidosryhmien saaduista palautteista tehdään tiiviit, enintään yhden A4-sivun mittaiset yhteenvedot, joiden sisältö on mahdollisimman alkuperäisessä muodossaan. Jokaisen arviointimenetelmän ohjeistuksissa on myös ohjeistukset yhteenvedojen kokoamiseen. Yhteenvedoja hyödynnetään kehittämisessä ja arviointiraportin tuottamisessa.

Vuoden aikana toteutetusta arvioinnista tehdään raportti, joka sisältää johdannon, kuvauksen toteutetusta arvioinnista, palautteiden yhteenvedot, loppuarvioinnin yhteenvedon ja kehittämispajan tuotoset.

✓ Arviointitiedon hyödyntäminen

Arvioinnilla selvitetään toiminnan onnistumisia ja kehittämisalueita sekä miten kohderyhmä, sidosryhmät ja työntekijät näkevät Klubitalon toiminnan. Arvioinnista saadut tiedot ovat suoraan vietävissä toiminnan kehittämiseen, henkilöstön työn ja osaamisen kehittämiseen, toimintasuunnitelmaan ja -kertomukseen, rahoittajille tehtäviin raporteihin ja viestinnän sekä yhteistyön kehittämiseen muiden toimijoiden kanssa. Saatujen palautteiden avulla toimintaa voidaan kehittää vastaamaan paremmin esimerkiksi kohderyhmien tarpeita.

Vuoden aikana tehdystä arvioinnista tehtävä raportti on hyödynnettävissä muun muassa rahoittajille raportoinnissa. Ks. kohta 10 Arviointiraportin laatiminen.

✓ Käytössä olevat resurssit

Arviointiin liittyvät tehtävät jakautuvat vähintään kahden työntekijän kesken. Arviointi toteutetaan muun työn ohessa. Jos arviointia toteuttaa harjoittelija, työntekijän tulee varata aikaa harjoittelijan perehdyttämiseen. Välittömiä rahallisia resursseja arviointiin ei tarvitse. Osa kyselymenetelmistä toteutetaan ilmaisella Google Forms -kyselypohjalla, jonka käyttöön löytyy ohjeistus kohdasta 5.1.

✓ Arviointisuunnitelman tarkastaminen

Arviointisuunnitelma tarkastetaan vuosittain helmikuussa kehittämispajan jälkeen. Käykää läpi arviointisuunnitelma ja tehkää tarvittavat muutokset esimerkiksi toiminnan tavoitteisiin, arviointimenetelmiin, työnjakoon ja aikataulutukseen.

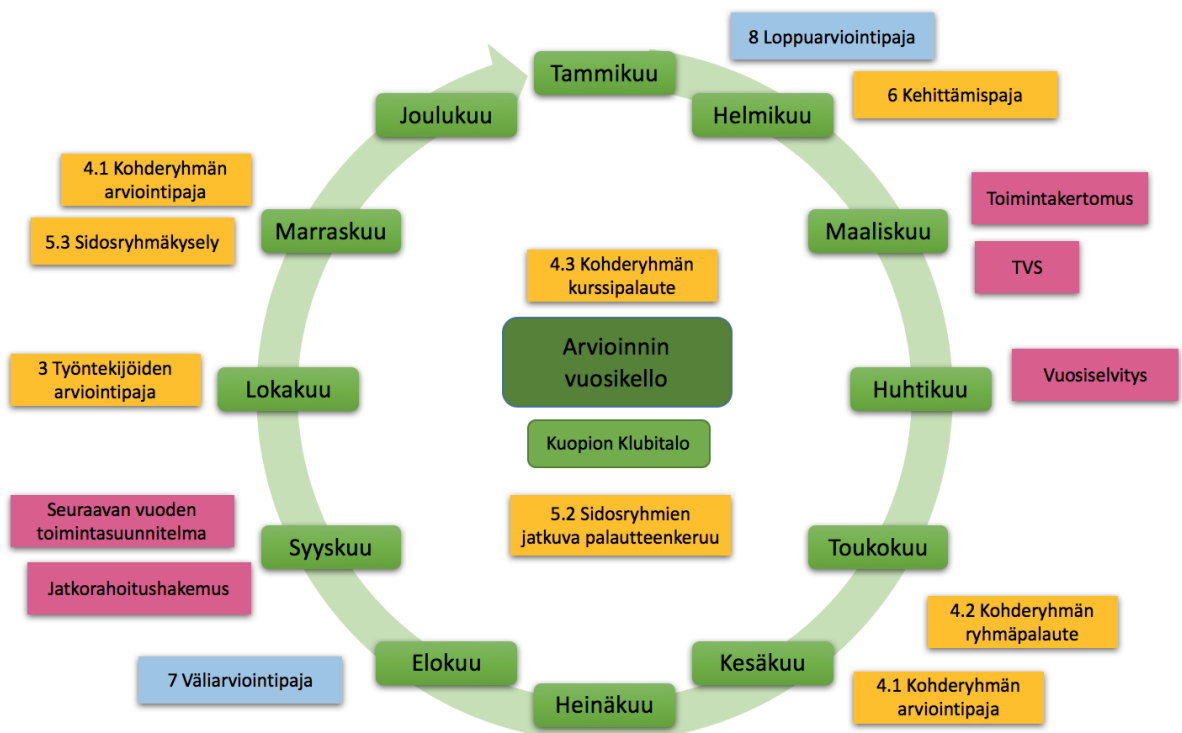
✓ Arvioinnin eettisyys

Vastuu arvioinnin tekemisestä ja sen eettisyydestä on aina arvioijalla itselleen. Arvioinnissa ollaan tekemisissä ihmisten ja heidän elämäänsä koskettavien asioiden kanssa, huomioi siis arviointia tehdessä moraaliset ja eettiset näkökulmat:

Ihmisarvon kunnioittaminen, totuudessa pysyminen, rehellisyys, dialogiin pyrkimisen periaate, suostumuksen saaminen arviointiin osallistujilta, yksityisyydestä huolehtiminen, luottamuksellisuus, riskien minimoiminen suhteessa hyötyihin. (Lindberg 2014.)

Huolehdi aina arviointia tehdessä, että arviointiin osallistuva on tietoinen arvioinnin päämääristä ja mihin arviointitietoa käytetään. Arviointia ei tule tehdä tai siihen ei tarvitse osallistua tilanteessa, jossa henkilö ei tiedä olevansa arvioinnin kohteena tai ei halua sellaiseen osallistua. Suostumuslomakkeita Klubitalon arvioinneissa ei tarvitse tehdä, koska Klubitalolla toteutettavista arvioinneista on helppo kieltäytyä (kyselyt ja työpajat). Osallistuja saa arvioinnin aikana myös perua osallistumisensa, jos hän kokee olonsa esimerkiksi epävarmaksi. (Robson 2000.)

✓ Aikataulu



Arviointia toteutetaan ympäri vuoden. Arvioinnin aikataulun hahmottamiseksi on luotu arvioinnin vuosikello. Arvioinnin aikataulussa pysyminen helpottaa arvioinnin toteuttamista ja sujuvuutta.

Vuoden ensimmäinen palaute kerätään touko-kesäkuussa, kun toteutetaan kohderyhmän ryhmäpalaute. Seuraava palaute kerätään kesäkuussa kohderyhmän arviointipajassa. Näistä tulleita tietoja voidaan hyödyntää jo syksyn toiminnan suunnittelussa.

Elokuussa pidetään kehittämisen väliarviointipaja, jossa tarkastellaan kehittämispajassa asetettuja kehittämistavoitteita ja -toimenpiteitä.

Lokakuussa pidetään työntekijöiden arviointipaja. Marraskuussa on sidosryhmäkysely ja toinen kohderyhmän arviointipaja. Koko vuoden aikana palautetta kerätään kurseilta ja Klubitalolla vierailevilta sidosryhmiltä.

Tammikuussa pidetään kehittämisen loppuarviointipaja, jossa käsitellään tulleita palautteita ja helmikuussa asetettuja kehittämistavoitteita. Helmikuussa pidetään kehittämispaja, jossa asetetaan seuraavalle vuodelle uudet kehittämistavoitteet.

### 3 TYÖNTEKIJÄT

Työntekijöiden arviointi sisältää työntekijöiden itsenäisesti täytettävän **arviointitaulukon** sekä **arviointipajan**, johon työntekijät kokoontuvat keskustelemaan työntekijöiden näkemyksistä toiminnasta. Arviointipaja tulee toteuttaa lokakuun aikana. Jakakaa arviointipajan ohjeet kaikille osallistujille viimeistään kaksi viikkoa ennen arviointipajan ajankohtaa. Lukekaa ohjeet huolella ennen arviointipajan toteuttamista.

Kaikki työntekijöiden arviointiin kuuluvat tiedostot löytyvät muistitikun kansioista ”Työntekijät”.

#### Työntekijöiden arviointipajaan valmistautuminen

- 1) Sopikaa arviointipajan ajankohta. Varatkaa arviointipajaan vähintään kaksi tuntia.
- 2) Työntekijöiden arvioinnista vastaava työntekijä jakaa arviointitaulukon kaikille Klubitalon työntekijöille, myös itselleen, viimeistään viikkoa ennen arviointipajaa.
- 3) Arviointipajaan osallistuvan työntekijän tulee vastata etukäteen hänelle toimitetun arviointitaulukon kysymyksiin ja tehdä taulukon kysymyksistä muistiinpanot. Taulukko toimii ohjeistuksena ja muistiinpanoja voi tehdä myös muulle pohjalle. Kysymyksiin löytyy myös apukysymyksiä alemmaa.
- 4) Täytetty arviointitaulukko toimitetaan viimeistään kaksi päivää ennen arviointipajan ajankohtaa työntekijöiden arvioinnista vastaavalle henkilölle, joka kokoaa vastaukset yhteiseen taulukkoon ennen arviointipajaa. Vastauksia voidaan vielä muokata tarpeen mukaan arviointipajan aikana.
- 5) Ennen arviointipajan alkua, valitkaa työntekijöiden keskuudesta arviointipajan puheenjohtaja, joka vastaa kaikkien kysymysten läpi käymisestä ja aikataulussa pysymisen. Puheenjohtaja ei voi olla työntekijöiden arvioinnista vastaava työntekijä.
- 6) Työntekijöiden arvioinnista vastaava työntekijä toimii arviointipajan kirjurina. Hän vastaa siis palautteiden kokoamisesta, mahdollisista muokkauksista pajan aikana sekä palautteen yhteenvedosta.
  - Heijastakaa täytetty arviointitaulukko tietokoneen ja videoprojektorin kautta seinälle, josta se on helposti luettavissa.

- Kun olette käyneet vastaukset läpi ja ehkä muokanneet niitä, lisätään valmis arviointitaulukko pajan päätyttyä muistitikun ”Työntekijät” -kansioon nimellä ”Työntekijöiden arviointipaja pp.xx.vvvv”.
- Pajassa käydyistä keskustelusta tulee tehdä tiivis kirjallinen yhteenveto, mihin löytyy ohjeistus luvun lopusta.

## Arviointipajan kulku

Aloittakaa keskustelu arviointikohteesta ”Tavoitteiden asettelu”. Vastatkaa arviointikohteen kohdalla ensin jokaiseen arviointikysymykseen ja edetkää vasta sitten seuraavaan arviointikohteeseen. Jokaiseen arviointikohteeseen on esitetty apukysymyksiä, joita voi tarvittaessa käyttää

Puheenjohtaja ohjaa keskustelua ja antaa jokaiselle työntekijälle vuoron esitellä oman vastauksensa kysymykseen.

## Arviointitaulukko

ARVIOINTIKOHDE	ARVIOINTIKYSYMYKSET		
	1) Missä olemme erityisesti onnistuneet?	2) Missä olemme mahdollisesti epäonnistuneet?	3) Kehittämiskohde: Mitä voisimme parantaa?
Tavoitteiden asettelu			
Kohderyhmän valinta ja tavoittaminen			
Toimenpiteet ja toteutus			
Viestintä ja tiedottaminen			
Yhteistyö kumppaneiden ja sidosryhmien kanssa			
Aikaansaadut tulokset ja vaikutukset			

**Tavoitteiden asettelu.** Tavoitteet kuvaavat niitä asioita, joita toiminnassa pyritään edistämään tai saamaan aikaiseksi. Tavoitteet löytyvät esimerkiksi rahoitushakemuksesta. Apukysymyksiä voi olla muun muassa seuraavat kysymykset: Ovatko tavoitteet realistisia saavuttaa? Ovatko tavoitteet edelleen ajankohtaisia? Onko jokin tavoite turha? Puuttuuko tavoitteista jotain? Tulisiko jotain tavoitetta painottaa enemmän suhteessa muihin tavoitteisiin? Ovatko tavoitteet liian laajat? Onko tavoitteet sisäistetty henkilöstön keskuudessa?

**Kohderyhmän valinta ja tavoittaminen.** Apukysymyksiä voivat olla muun muassa seuraavat kysymykset: Onko toiminnan kohderyhmä selkeästi määritelty ja rajattu? Onko kohderyhmä liian laaja? Olemmeko tavoittaneet kohderyhmän suunnitellun mukaisesti?

**Toimenpiteet ja toteutus.** Erityisesti tulee pohtia, tehdäänkö tavoitteiden saavuttamisen kannalta oleellisia asioita oikealla tavalla. Apukysymyksiä voivat olla muun muassa seuraavat kysymykset: Mitä toiminnasta kenties puuttuu? Teemmekö jotain turhaa? Tulisiko toimenpiteitä kohdentaa tai painottaa jatkossa eri tavalla?

**Viestintä ja tiedottaminen.** Erityisesti tulee pohtia, tukevatko viestintä ja tiedottaminen tavoitteiden saavuttamista. Apukysymyksiä voivat olla muun muassa seuraavat kysymykset: Osaammeko kertoa asiat siten, että tulemme ymmärretyksi? Käytämmekö oikeita viestintäkanavia ja -keinoja? Onko meillä riittävästi viestintäosaamista? Onko meillä viestintäsuunnitelma?

**Yhteistyö kumppaneiden ja sidosryhmien kanssa.** Oleellista on pohtia millainen ja kenen kanssa tehtävä yhteistyö on järkevää toiminnan ja tavoitteiden saavuttamisen kannalta. Kumppanuus voi olla tilojen tarjoamista, näkyvyyden lisäämistä, tiedon tai asiakkaiden välittämistä. Apukysymyksiä voivat olla muun muassa se u-



raavat kysymykset: Teemmekö yhteistyötä oleellisten tahojen kanssa? Tukeeko yhteistyö tavoitteiden saavuttamista?

**Aikaansaadut tulokset ja vaikutukset.** Tuloksilla ja vaikutuksilla tarkoitetaan niitä asioita, joita toiminnalla on saatu aikaiseksi. Tuloksia ja vaikutuksia tulisi tarkastella suhteessa asetettuihin tavoitteisiin: Mitä olemme saaneet aikaiseksi suhteessa tavoitteisiin? Missä olemme kenties jäljessä tavoitteista? Oleellista on myös pohtia miten kohderyhmät ovat hyötynneet toiminnasta työntekijöiden omien havaintojen perusteella.

Kun kaikki arviointikohteet on käsitelty, käykää vielä yhdessä läpi vastauksenne. Oletteko tyytyväisiä vastauksiinne, tulisiko vielä jotain lisätä tai jotain poistaa?

### Yhteenvedon kokoaminen työntekijöiden arviointipajasta

- Yhteenvedon kokoaa pajan kirjuri.
- Yhteenvedo on tiivis, enintään yhden A4-sivun mittainen.
- Yhteenvedon tulee olla valmis viimeistään 30.11.
- Yhteenvedo lisätään muistitikun ”Työntekijät” -kansioon nimellä ”Työntekijöiden arviointipaja yhteenvedo pp.xx.vvvv”.
- Työntekijöiden arviointipajan yhteenvedoon kirjataan seuraavat asiat:
  - Mitä mieltä työntekijät ovat toiminnasta, missä ollaan onnistuttu ja epäonnistuttu?
  - Miten onnistuneita valitsemat toimintatavat ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi ovat olleet?
  - Mitkä ovat olleet toiminnan keskeiset tulokset ja vaikutukset työntekijöiden mielestä?
  - Mitä asioita ja toimenpiteitä seuraavan vuoden aikana tulisi kehittää, jotta toiminta olisi vaikuttavampaa ja tuloksellisempaa?

## 4 KOHDERYHMÄ

Klubitalon kohderyhmältä kerätään palautetta Klubitalon toteuttamasta toiminnasta, yhteistyöstä ja viestinnästä. Kohderyhmän palautteen keruuseen kuuluu kolme erilaista menetelmää: kohderyhmän arviointipaja, ryhmäpalautte ja kurssipalautte.

Kaikki kohderyhmän arviointeihin kuuluvat liitteet löytyvät muistitikun kansioista ”Kohderyhmä”. Menetelmissä käytetään niin sähköisiä kuin paperisia kyselylomakkeita. Paperisia kyselylomakkeita säilytetään arvioinnille tarkoitettussa mapissa vähintään vuoden ajan.

### 4.1 KOHDERYHMÄN ARVIOINTIPAJA

Kohderyhmän arviointipaja toteutetaan kaksi kertaa vuodessa kohderyhmän arvioinnista vastaavan työntekijän toimesta. Arviointipaja on tilaisuus, jossa kerätään palautetta Klubitalon toiminnasta ryhmänä keskustellen. Tavoitteena on kerätä tietoa Klubitalon toiminnasta ja saada **kehittämisehdotuksia** Klubitalon **toiminnasta, yhteistyöstä ja viestinnästä**.

- Arviointipajan toteuttamisesta vastaa kohderyhmän arvioinnista vastaava työntekijä.
- Tehdään kaksi kertaa vuodessa, kesäkuussa ja marraskuussa.
- Työpajassa käytetään kohderyhmän kyselylomaketta. Täytettävä lomakepohja löytyy muistitikulta kohderyhmän ”Arviointipaja” -kansioista nimellä ”Kohderyhmän kyselylomake”. Lomake löytyy arviointioppaasta kuvana, liite 1.

- Arviointipajaan tarvitaan vetäjä ja kirjuri. Pajan vetäjä esittää osallistujille kysymykset kyselylomakkeesta ja ohjaa keskustelua tarpeen mukaan. Kirjuri kirjaa vastaukset kyselylomakepohjaan mahdollisimman tarkasti.
- Työpajan valmistelut hyvissä ajoin ennen työpajaa, viimeistään kaksi viikkoa ennen työpajaa: osallistujat pajaan sekä kyselylomakkeen mahdollinen muokkaaminen ajankohtaiseksi. Kysymyksiä voi tarpeen mukaan lisätä tai poistaa.
- Varaa työpajaan aikaa vähintään 1,5h.
- Työpajan osallistujamäärä: 6. Kolme miestä ja kolme naista, eri ikäisiä ja eri toimintoihin osallistuvia, esimerkiksi ryhmätoiminta (liikunta, ruoanlaitto, luova toiminta, kulttuuri) ja talon perustehtävät.
- Kyselylomake heijastetaan seinälle videoprojektorin kautta, johon kootaan vastaukset suoraan, niin että kaikki osallistujat näkevät ne. Taulukkokysymyksissä merkataan taulukon ruudukkoon vastausten määrä.
- Vastauksia ei tarvitse koota Excel-pohjaan, sillä vastaukset on kirjattu jo samaan pohjaan.
- Täytetyt kyselylomakkeet lisätään muistitikun kohderyhmän "Arviointipaja" -kansioon nimellä "Kohderyhmän arviointipaja pp.xx.vvvv".
- Voitte hyödyntää kevään arviointipajan tuloksia jo syksyn toiminnan suunnitteluun.

### Yhteenvedon kokoaminen kohderyhmän arviointipajoista

- Kahdesta arviointipajasta tehdään yksi yhteenvedo.
- Yhteenvedon voi tehdä arviointipajan vetäjä tai kirjuri.
- Yhteenvedo on tiivis, enintään yhden A4-sivun mittainen.
- Yhteenvedon tulee olla valmis 30.11.
- Yhteenvedo lisätään muistitikun kohderyhmän "Arviointipaja" -kansioon nimellä "Kohderyhmän arviointipajat yhteenvedo pp.xx.vvvv".
- Arviointipajojen yhteenvedoon kirjataan seuraavat asiat:
  - Mitä mieltä kohderyhmä on toiminnan sisällöstä ja toteutuksesta?
  - Miten onnistuneita valitsemanne toimintatavat tavoitteiden saavuttamiseksi ovat olleet kohderyhmän mielestä?
  - Mitkä ovat kohderyhmän mielestä toiminnan keskeisimmät tulokset ja vaikutukset?
  - Mitkä ovat kohderyhmän mielestä toiminnan keskeisimmät kehittämistarpeet?
  - Onko kesäkuun ja marraskuun palautteissa huomattavia eroja? Jos on, niin mitä?

## 4.2 KOHDERYHMÄN RYHMÄPALAUTE

Ryhmäpalautteita kerätään kohderyhmälle suunnatusta ryhmästä. Ryhmäpalautteen tavoitteena on kerätä tietoa muun muassa ryhmän toteutuksesta. Saatuja palautteita voidaan hyödyntää jo syksyn ryhmien suunnittelussa.

- Ryhmäpalautteen kerää opiskelija tai ryhmän ohjaaja.
- Ryhmäpalautteita kerätään keväisin, viimeisen ryhmäkerran lopuksi, kun ryhmän toiminta keskeytyy kesäksi / lakkaa.
- Tulostettava palautelomake löytyy muistitikulta kohderyhmän "Ryhmäpalautte" -kansioista nimellä "Ryhmäpalautelomake". Lomake löytyy arviointioppaasta kuvana, liite 2.
- Palaute kerätään paperilomakkeella, mutta kyselylomake on mahdollista viedä myös sähköiseen muotoon Google Formsille, johon löytyy ohjeistus luvusta 11.

- Palautetta kerätään kolmesta erilaisesta ryhmästä, esimerkiksi luovan toiminnan ryhmästä, ruoanlaittoryhmästä ja liikuntaryhmästä. Seuraavan vuoden ryhmäpalautteen keruuseen voidaan ottaa taas eri ryhmät.
- Jokaiselle ryhmään osallistujalle annetaan oma palautelomake.
- Palautteet kerätään nimettöminä.
- Ryhmien palautteet kirjataan omiin Excel-pohjiin, jotta kunkin ryhmän palautetta voidaan käyttää kyseisen ryhmän kehittämiseen. Valmis Excel-vastauspohja löytyy muistitikulta kohderyhmän ”Ryhmäpalaute” -kansioista nimellä ”Ryhmäpalaute-vastauspohja”.
- Kirjaamisen Exceliin tekee opiskelija tai ryhmästä vastaava työntekijä.
- Exceliin kerätyt vastaukset lisätään muistitikun kohderyhmän ”Ryhmäpalaute” -kansioon nimellä ”Ryhmäpalaute *ryhmän nimi* Excel pp.xx.vvvv”

### Yhteenvedon kokoaminen kohderyhmän ryhmäpalautteesta

- Yhteenvedon kokoaa opiskelija tai työntekijä.
- Yhteenvedo kaikkien ryhmien palautteista kootaan samaan pohjaan.
- Yhteenvedo on tiivis, enintään yhden A4-sivun mittainen.
- Yhteenvedon tulee olla valmis 30.6., jotta palautteista nousseita kehittämissuhteita voidaan käyttää jo syksyn ryhmiin.
- Yhteenvedo lisätään muistitikun kohderyhmän ”Ryhmäpalaute” -kansioon nimellä Ryhmäpalaute *ryhmän nimi* yhteenvedo pp.xx.vvvv”.
- Ryhmäpalautteen yhteenvedoon tulee kirjata seuraavat asiat:
  - Mikä sai osallistujat osallistumaan ryhmiin?
  - Mitä mieltä osallistujat ovat ryhmien sisällöstä ja toteutuksesta?
  - Mitkä ovat osallistujien mielestä ryhmien keskeisimmät kehittämistarpeet?

### 4.3 KOHDERYHMÄN KURSSIPALAUDE

Kurssipalaude kerätään kohderyhmälle suunnatusta kurssista. Kurssipalautteen tavoitteena on kerätä tietoa muun muassa kurssin toteutuksesta. Kurssista saatuja palautteita voidaan hyödyntää jo seuraavan kurssin suunnittelussa.

- Kurssipalautteen kerää opiskelija tai kurssin vetäjä.
- Kurssipalaude kerätään Klubitalon kaikista omista kursseista.
- Tulostettava palautelomake löytyy muistitikulta kohderyhmän ”Kurssipalaude” -kansioista nimellä ”Kurssipalautelomake”. Lomake löytyy arviointioppaasta kuvana, liite 3.
- Palaude kerätään paperilomakkeella, mutta kyselylomake on mahdollista viedä myös sähköiseen muotoon Google Formsille, johon löytyy ohjeistus luvusta 11.
- Jokaiselle osallistujalle annetaan oma kyselylomake täytettäväksi.
- Palautteet kerätään nimettöminä.
- Kurssien palautteet kirjataan omiin Excel-pohjiin, jotta kunkin kurssin palautetta voidaan käyttää kyseisen kurssin kehittämiseen. Valmis Excel-vastauspohja löytyy muistitikulta ”Kohderyhmä” -kansioista nimellä ”Kurssipalaude-vastauspohja”.
- Kirjaamisen Exceliin tekee opiskelija tai kurssin vetäjä, jos opiskelijaa ei käytettävissä.
- Exceliin kerätyt vastaukset lisätään muistitikun kohderyhmän ”Kurssipalaude” -kansioon nimellä ”Kurssipalaude *kurssin nimi* Excel pp.xx.vvvv”.

## Yhteenvedon kokoaminen kohderyhmän kurssipalautteesta

- Yhteenvedon kokoaa opiskelija tai työntekijä.
- Yhteenvedo kaikkien kurssien palautteista kootaan samaan pohjaan.
- Yhteenvedo on tiivis, enintään yhden A4-sivun mittainen.
- Yhteenvedon tulee olla valmis viimeistään 30.11.
- Yhteenvedo lisätään muistitikun kohderyhmän ”Kurssipalautte” -kansioon nimellä ”Kurssipalautte kurssin nimi yhteenvedo pp.xx.vvvv”.
- Kurssipalautteen yhteenvedoon kirjataan seuraavat asiat:
  - Mikä sai osallistujat osallistumaan kursseille?
  - Mitä mieltä osallistujat ovat kurssien sisällöstä ja toteutuksesta?
  - Mitkä ovat osallistujien mielestä kurssien keskeisimmät kehittämistarpeet?

## 5 SIDOSRYHMÄT

Tavoitteena on kerätä palautetta Klubitalon toiminnasta ja saada **kehittämisehdotuksia** Klubitalon **toiminnasta, yhteistyöstä ja viestinnästä**.

Sidosryhmien palautteenkeruuseen kuuluu kaksi eri kyselymenetelmää. Molemmissa menetelmissä käytetään kuitenkin samaa kyselylomakepohjaa. Kyselyt tehdään Google Formsilla. Forms on helppokäyttöinen Googlen palvelu, jolla voi tehdä ilmaiseksi kyselyitä ja tutkimuksia. Ohjeistus kyselyn luomiseen Google Formsilla sijaitsee luvussa 11.

Menetelmissä käytettävä kyselylomake löytyy arvioinnin muistitikun ”Sidosryhmät” -kansioista nimellä ”Sidosryhmien kyselylomake”. Kyselylomake sisältää 15 kysymystä. Lomakkeessa on avoimia sekä yksi- ja monivalintakysymyksiä. Kyselylomakepohja on Word-tiedostolla, jossa ne ovat helposti muokattavissa ja kysymykset kopioitavissa suoraan Google Formsin pohjaan.

Molempiin kyselyihin luodaan saateviesti vastaanottajalle. Esimerkki saateviestistä:

Hyvä vastaanottaja,

Tämän kyselyn tavoitteena on selvittää ovatko Kuopion Klubitalolla toteutetut toiminnot vaikuttaneet Klubitalon toimintaan osallistuvien arjen hallintaan ja toimintakyvyn ylläpitämiseen tai lisääntymiseen. Tällä kyselyllä halutaan selvittää Klubitalon sidosryhmien näkemyksiä kehittämistarpeista toiminnan sisältöön, viestintään ja yhteistyöhön liittyen. Kysely on osa Kuopion Klubitalon kokonaistoiminnan arviointia. Kyselyyn vastaaminen on Klubitalolla tärkeää, sillä saatuja palautteita voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä.

Vastausten viimeinen jättöaika on pp.xx.vvvv.

Jos sinulla on kysyttävää kyselystä, vastaan mielelläni kysymyksiin. Kyselyyn vastaaminen vie noin 15 minuuttia. Vastaukset tallentuvat anonymisti.

Kiitos vastauksistanne jo etukäteen!

*Lähettäjän nimi ja yhteystiedot*

## 5.1 SIDOSRYHMIEN JATKUVA PALAUTTEENKERUU

Tätä menetelmää käytetään Klubitalolla vierailevien sidosryhmien palautteenkeruussa. Kysely annetaan Klubitalolla vierailevan sidosryhmän edustajalle täytettäväksi tapaamisen lopuksi.

- Palautetta kerää vierailusta vastaava työntekijä tai opiskelija.
- Palautetta kerätään koko kalenterivuoden aikana.
- Luo kysely Google Formsilla. Anna kyselylle nimi, esimerkiksi ”Sidosryhmien palaute 2016”
- Uusi kyselypohja luodaan aina uudelle kalenterivuodelle, viimeistään tammikuun loppuun mennessä.
- Kyselyssä käytettävät kysymykset löytyvät arvioinnin muistitikun kansioista ”Sidosryhmät” nimellä ”Sidosryhmien kyselylomake”. Lomake löytyy arviointioppaasta kuvana, liite 4.
- Kysymyksiä voi muokata ajankohtaisiksi.
- Lisää kyselyyn saateviesti. (Ks. luku 5.)
- Kysely annetaan Klubitalolla vierailevan sidosryhmän edustajalle täytettäväksi tapaamisen lopuksi. Kyselyn täyttämässä käytetään tietokonetta tai Tablet-tietokonetta.
- Muista, että edustaja saa myös kieltäytyä kyselyyn vastaamisesta.
- Kyselyn linkin saat avattua helposti esimerkiksi sähköpostin luonnoksista, jos se sinne on tallennettu.
- Linkki kyselyyn voidaan lähettää myös sidosryhmän edustajalle sähköpostitse tapaamisen jälkeen, jos hän niin haluaa.

### Yhteenvedon kokoaminen sidosryhmien palautteesta

- Yhteenvedon tekee sidosryhmien arvioinnista vastaava työntekijä tai opiskelija.
- Yhteenveto on tiivis, enintään yhden A4-sivun mittainen.
- Yhteenvedon tulee olla valmis viimeistään 15.12.
- Yhteenveto lisätään ”Sidosryhmät” -kansioon nimellä ”Sidosryhmien palaute pp.xx.vvvv”.
- Yhteenvetoon kirjataan seuraavat asiat:
  - Mitä mieltä sidosryhmät ovat toiminnan sisällöstä ja toteutuksesta?
  - Miten onnistuneita valitsemanne toimintatavat/keinot tavoitteiden saavuttamiseksi ovat olleet sidosryhmien mielestä?
  - Mitkä ovat sidosryhmien mielestä toiminnan keskeisimmät tulokset ja vaikutukset?
  - Mitä mieltä sidosryhmät ovat yhteistyöstä ja viestinnästä?
  - Mitkä ovat sidosryhmien mielestä toiminnan keskeisimmät kehittämistarpeet?

## 5.2 SIDOSRYHMÄKYSELY

- Kyselyn toteuttaa sidosryhmän arvioinnista vastaava työntekijä.
- Valmistelut kyselyn toteuttamiseksi tehdään lokakuun aikana.
- Kysely toteutetaan marraskuun kahdella ensimmäisellä viikolla, 1.11.-14.11., jonka aikana sidosryhmiltä toivotaan vastauksia. Muistutusviestiä kyselystä voidaan lähettää vielä toisen viikon aikana.
- Luo kysely Google Formsilla. Voit kopioida aikaisemmin tänä vuonna käytetyn kyselypohjan. Muista vaihtaa kyselyn nimi, esimerkiksi ”Kysely sidosryhmille 1.11-14.11.2016”.
- Kyselyssä käytettävät kysymykset löytyvät myös arvioinnin muistitikun ”Sidosryhmät” -kansioista nimellä ”Sidosryhmien kyselylomake”. Lomake löytyy arviointioppaasta kuvana, liite 4.
- Muokkaa kysymyksiä, jos tarpeen.

- Lisää kyselyyn saateviesti. (Ks. luku 5.)
- Kysely lähetetään neljällekymmenelle sidosryhmän edustajalle.
  - Harkinnanvaraisella otannalla kahdellekymmenelle Kuopion Klubitalon tärkeimpien sidosryhmien edustajille. Valitse ne sidosryhmät, joiden kanssa tehdään eniten yhteistyötä.
  - Systemaattisella satunnaisotannalla kahdellekymmenelle muulle sidosryhmän edustajalle.
  - Satunnaisotanta tehdään Klubitalon viikkotiedotteen sähköpostilistan yhteystiedoista. Jos yhteystietoja on esimerkiksi 120, valitaan listasta joka kuudes. Jos valittu yhteystieto sattuu olemaan myös harkinnanvaraisissa vastaanottajissa, valitaan seuraava listassa oleva yhteystieto.
- Kyselyyn annetaan vastaamisaikaa kaksi viikkoa. Voit lähettää toisen viikon aikana vielä muistutusviestiä kyselyn vastaanottajille ja kehottaa heitä vastaamaan. Tarvittaessa voit jatkaa kyselyn vastaamisaikaa, jos haluat enemmän vastauksia.

### Yhteenvedon kokoaminen sidosryhmäkyselystä

- Yhteenvedon tekee sidosryhmien arvioinnista vastaava työntekijä tai opiskelija.
- Yhteenvedo on tiivis, enintään yhden A4-sivun mittainen.
- Yhteenvedon tulee olla valmis viimeistään 30.11.
- Yhteenvedo lisätään ”Sidosryhmät” -kansioon nimellä ”Sidosryhmäkysely pp.xx.vvvv”.
- Yhteenvedoon kirjataan seuraavat asiat:
  - Mitä mieltä sidosryhmät ovat toiminnan sisällöstä ja toteutuksesta?
  - Miten onnistuneita valitsemanne toimintatavat/keinot tavoitteiden saavuttamiseksi ovat olleet sidosryhmien mielestä?
  - Mitkä ovat sidosryhmien mielestä toiminnan keskeisimmät tulokset ja vaikutukset?
  - Mitä mieltä sidosryhmät ovat yhteistyöstä ja viestinnästä?
  - Mitkä ovat sidosryhmien mielestä toiminnan keskeisimmät kehittämistarpeet?

## 6 KEHITTÄMISPAJA

**Kehittämispajassa määritellään toiminnalle kehittämistoimenpiteitä sekä päivitetään arviointisuunnitelma.**

Klubitalon toimintaa koskeva kehittämistyöpaja tulee toteuttaa helmikuun aikana työntekijöiden kesken. Valitkaa kehittämispajalle ajankohta ja varatkaa pajaan aikaa 3 tuntia. Pajaan tarvitsette yhteistyökumppaneiden, kohderyhmän ja työntekijöiden palautteiden yhteenvedot, loppuarviointipajan muistiinpanot, muistiinpanovälineet, tietokoneen ja videoprojektorin.

Valitkaa joukostanne kirjuri. Kirjuri huolehtii kehittämistaulukon täydentämisestä.

Heijastakaa taulukko videoprojektorin kautta seinälle. Myös palautteiden yhteenvedot voidaan heijastaa kaikkien nähtäväksi. Kehittämistaulukko löytyy muistiikun ”Kehittämispaja” –kansioista nimellä ”Kehittämistaulukko”. Lisätkää täytetty taulukko samaan kansioon nimellä ”Kehittämispaja pp.xx.vvvv”.

Kehittämispajassa esitellään yhteistyökumppaneiden, kohderyhmän ja työntekijöiden palautteiden yhteenvedon **kehittämisehdotukset** Klubitalon toiminnasta, yhteistyöstä ja viestinnästä.

Kun olette käsitelleet palautteiden kehittämisehdotukset, määrittäkää nyt kolme kehittämistoimenpidettä seuraavalle vuodelle. Kehittämiskohteita on kolme: Klubitalon toiminta, yhteistyö ja viestintä.

Kirjatkaa ylös kuhunkin kehittämiskohteeseen tavoitteet, toimenpiteet, aikataulut, mittarit ja toteuttajat ja vastuuhenkilöt. Vastuuhenkilö huolehtii kehittämiskohteen toimenpiteiden käytäntöön viemisestä ja etenemisestä. Muut työntekijät voivat lisäksi osallistua käytännön toteuttamiseen. Miettikää, miten tarkastelette tavoitteiden onnistumista, mitkä ovat mittarit?

Tavoitteet kuvaavat sitä tai niitä asioita, joita pyritte edistämään tai saamaan aikaiseksi. Tavoite voi olla laadullinen tai määrällinen. Toimenpiteillä tarkoitetaan käytännön tekemistä sekä keinoja ja tapoja, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan. Kyse voi olla esimerkiksi kohderyhmälle suunnatuista toimenpiteistä (ryhmiä tai koulutuksia) tai suunnittelutyötä, joka ei näy kohderyhmälle. Tärkeää on myös miettiä etukäteen kehittämistyön haasteita, jotta niitä voidaan ehkäistä.

### Kehittämistaulukko

	KEHITTÄMISKOHTEET		
	Toiminta	Yhteistyö	Viestintä
Tavoite			
Toimenpiteet			
Aikataulu			
Mittarit			
Haasteet			
Toteuttajat			
Vastuuhenkilö			

### Arviointisuunnitelman päivittäminen

Arviointisuunnitelma seuraavalle vuodelle päivitetään taulukon täyttämisen jälkeen. Ks. arviointisuunnitelma.

## 7 VÄLIARVIOINTIPAJA

Väliarviointipajassa tarkastellaan käynnissä olevia kehittämistoimenpiteitä, jotka on asetettu helmikuun kehittämispajassa. Väliarviointipaja toteutetaan elokuussa työntekijöiden kesken.

Varatkaa pajaan aikaa vähintään 1 tunti. Pajaan tarvitsette tietokoneen ja kehittämistaulukon, jonka olette täyttäneet helmikuussa. Kirjatkaa pajasta muistiinpanot suoraan Word-tiedostolle ja tallentakaa se pajan päätyttyä kansioon "Väliarviointi" nimellä "Väliarviointi pp.xx.vvvv".

Tässä pajassa keskustellaan käynnissä olevista kehittämistoimenpiteistä.

- Missä mennään nyt?
- Mikä on ollut erityisen onnistunut asia tai tekijä?
- Mikä on ollut erityistä haastetta aiheuttava tekijä tai syy toimenpiteiden toteutumattomuudelle? Voiko vielä vaikuttaa niihin? Mitkä olisivat kehitystoimenpiteitä tavoitteiden onnistumiselle?
- Mitä tapahtuu seuraavaksi?

## 8 LOPPUARVIOINTIPAJA

Loppuarviointipajassa tarkastellaan edellisen vuoden kehittämiskohteiden tavoitteiden ja kehittämistoimenpiteiden onnistumista työntekijöiden kesken. Loppuarviointipaja toteutetaan tammikuussa ennen helmikuun kehittämispajaa.

Varatkaa pajaan aikaa vähintään 2 tuntia. Pajaan tarvitsette viime vuoden sidosryhmien, kohderyhmän ja työntekijöiden kaikkien palautteiden yhteenvedot, analysoidut tilastotiedot, tietokoneen, videoprojektorin ja kehittämistaulukon, jonka olette täyttäneet viime helmikuussa. Ottakaa pajaan mukaan myös kävijätilastot ja osallistujamäärät.

Pajassa käydään ensimmäisenä läpi sidosryhmien, kohderyhmän ja työntekijöiden palautteiden kaikki yhteenvedot. Arvioinnin alueesta vastaava työntekijä kertoo palautteiden yhteenvedot. Esimerkiksi työntekijöiden arvioinnista vastaava kertoo työntekijöiden palautteen yhteenvedon. Jos opiskelija on tehnyt jonkin arvioinnin yhteenvedon, esimerkiksi kohderyhmän ryhmäpalautteen yhteenvedon, työntekijä kertoo palautteen myös siitä. Loppuarviointipajassa kokoontuvat vain työntekijät.

Kirjatkaa pajasta käydystä keskustelusta muistiinpanot suoraan Word-tiedostolle ja tallentakaa se pajan päätyttyä ”Loppuarviointi” -kansioon nimellä ”Loppuarviointi pp.xx.vvv”. Muistiinpanot jäävät työntekijöiden käytettäväksi.

- Löytyykö tulleista palautteista yhtymäkohtia kehittämiskohteiden tavoitteiden onnistumisesta?
- Löytyykö tilastoista yhtymäkohtia kehittämiskohteiden tavoitteiden onnistumisesta? Onko esimerkiksi johonkin tiettyyn asiaan panostaminen lisännyt osallistujamäärää?
- Tulisiko jotain kehittämiskohdetta kehittää vielä lisää?

Hyödyntäkää loppuarviointipajan tuloksia helmikuun kehittämispajassa, jossa asetetaan uusia kehittämistavoitteita. Jos jokin aikaisemmin asetettu tavoite ei ole toteutunut, voitte jatkaa sen toteuttamista vielä seuraavan vuoden aikana, eikä kehittämispajassa tarvitse välttämättä kehittää taas kolmea uutta tavoitetta.

## 9 PALAUTTEIDEN ANALYSOINTI

Palautteiden analysointi vaatii kykyä tarkastella toimintaa kriittisesti ja ottaa saatu palaute vastaan. Aineistoa analysoidessa kannattaa säilyttää avoin mieli. Saadut palautteet kannattaa analysoida heti palautteen saamisen jälkeen.

Paperisten palautelomakkeiden analysoinnin helpottamiseksi muistitikulta löytyy valmiit Excel-vastauspohjat vastausten syöttämiselle. Työntekijöiden, kohderyhmän ja sidosryhmien menetelmien ohjeistuksista löytyy ohjeistukset yhteenvedojen kokoamiselle. Ohjeissa on esitetty kysymyksiä, joiden avulla saatuja palautteita voidaan tarkastella.

Google Formsin käyttö kyselyiden tekemisessä helpottaa määrällisen aineiston analysointia. Ohjelma tekee esimerkiksi monivalintakysymyksiä vastauksista valmiita taulukoita ja diagrammeja.



### Laadullisen aineiston analysoinnista:

- Käy ensin koko analysoitava aineisto läpi kokonaisuudessaan.
- Laadullinen aineisto on kyselylomakkeissa avointen kysymysten vastauksia.
- Onko aineistossa sellaisia asioita, joita vastaajat nostavat usein esiin?
- Tai onko aineistossa muista poikkeavia vastauksia?
- Voidaanko vastauksia luokitella teemoihin?
- Yhdestä vastauksesta voi löytyä asioita eri teemoihin.
- Jos käytät suoria lainauksia, käytä ”sitaattimerkkejä”. Vältä väärinymmärryksiä ja tee selvä ero suorien lainauksien ja omien näkemysten välille. Pohdi voiko vastaajan tunnistaa suorasta lainauksesta.
- Jos aineisto on pieni, huomaat muutamalla lukukerralla, mitkä teemat nousivat esille vastauksissa.
- Suhteuta esiin nousseet havainnot koko arviointiaineistoon. Ei kannata välttämättä lähteä tekemään korjaavia toimenpiteitä parin negatiivisen palautteen perusteella, jos valtaosa vastaajista on tyytyväisiä.

### Määrällisen aineiston analysoinnista:

- Käy ensin koko analysoitava aineisto läpi kokonaisuudessaan.
- Määrällinen aineisto on kyselylomakkeen valinta, monivalinta ja väittämä -tyyppisiä kysymyksiä.
- Jos haluat raportoida vastaukset numeerisesti, voit asettaa vastausvaihtoehdoille numerot asteikoilla 1-4 tai 1-5, riippuen kysymyksen vastausvaihtoehtojen määrästä.
  - o Esimerkki vastausvaihtoehdoista Ei lainkaan – Vähän – Jonkin verran – Paljon. Voit antaa vastauksille numerot seuraavasti 1 Ei lainkaan – 2 Vähän – 3 Jonkin verran – 4 Paljon.
- Tulokset voidaan esittää vastausten keskiarvioina. Jos vastaaja on ollut esimerkiksi kohderyhmän arviointipajassa yhteensä viisi, lasketaan vastausten määrä viidellä. Oletetaan, että vastaajista kaksi on vastannut, että mieliala kohenee ”Jonkin verran” ja kolme ”Paljon”. Keskiarvoksi muodostuu 3,6: Vastaajat siis kokivat mielialansa kohonneen.

## 10 ARVIOINTIRAPORTIN LAATIMINEN

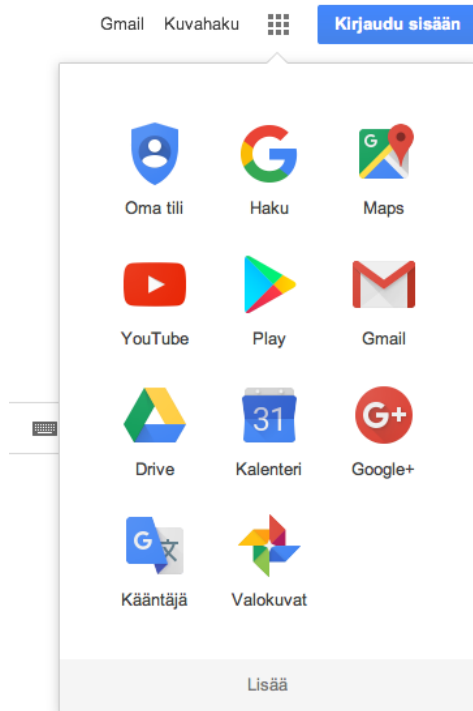
Arviointiraportin laatiminen on keskeinen osa arvioinnin viimeistelyä. Arviointiraportin laatii arviointisuunnitelmaan nimetty henkilö. Arviointiraportti on ytimekäs yhteenveto arvioinnin toteutuksesta viimeisen vuoden aikana. Hyvä yhteenveto on tiivis ja lyhyt, josta ilmenee kuitenkin kaikki olennaiset asiat. Raportti liitetään muistitikulle kansioon ”Arviointiraportit”. Raporttia voidaan jakaa lue ttavaksi esimerkiksi hallitukselle ja yhdistyksen työntekijöille. Arviointiraportin tiedot ovat vietävissä muun muassa toimintakertomukseen sekä tuloksellisuus- ja vaikutusselvitykseen.

Raportin rakenne voi olla esimerkiksi seuraava:

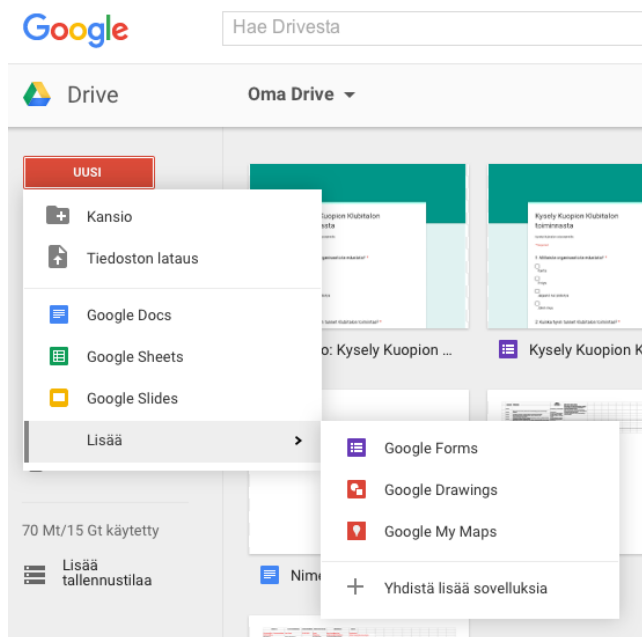
1. Johdanto
2. Kuvaus arvioinnin toteutuksesta
3. Arvioinnin tulosten esittely (yhteenvedot)
  - Työntekijät, kohderyhmä, sidosryhmät
4. Loppuarviointipajan yhteenveto (edellisen vuoden kehittämistavoitteiden toteutuminen)
5. Kehittämispaja (seuraavan vuoden kehittämistavoitteet)
  - Kehittämiskohteiden tavoitteet, toimenpiteet, mittarit, haasteet, aikataulu, toteuttajat sekä vastuhenkilö
  - Johtopäätökset

## 11 OHJEISTUS GOOGLE FORMSINKÄYTTÖÖN

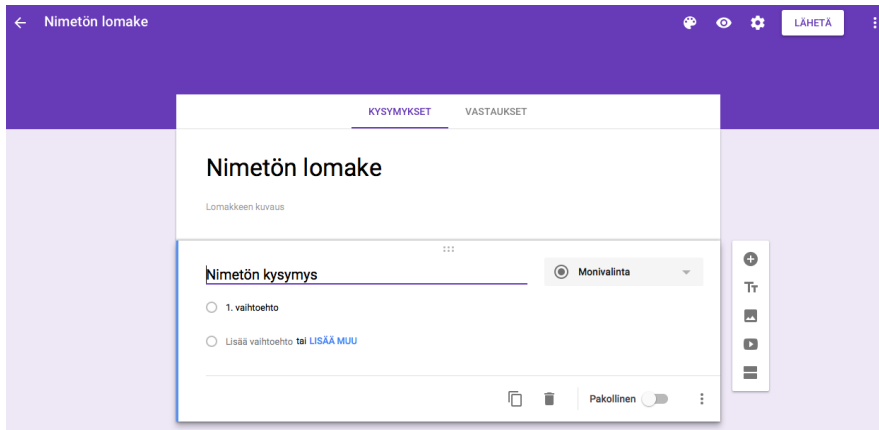
1. Mene sivulle [www.google.com](http://www.google.com) ja tee tunnus Google-palveluun Klubitalon sähköpostilla kohdasta "Kirjaudu sisään".
2. Kun olet tehnyt tunnuksen ja kirjautunut palveluun, valitse Drive.



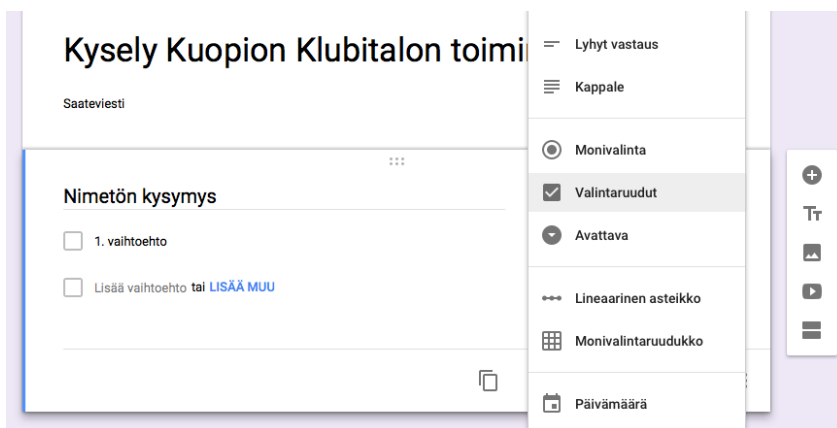
3. Driveen pystyt luomaan uusia tiedostoja kohdasta UUSI. Valitse valikosta kohta Google Forms.



4. Valittuasi Google Formsin, avautuu seuraava näkymä. Voit alkaa luoda kyselyä tähän pohjaan. Kyselyn väriä pystyt vaihtamaan oikealta yläkulmasta esimerkiksi TURVALINKKI RY:n vihreäksi. Tai voit laittaa taustaksi teemaan sopivaan kuvan.



5. Kysymykset voivat olla avoimia, yksi- tai monivalintaisia sekä myös monivalintaruudullisia. Uuden kysymyksen voit luoda painamalla oikeaa näkyvää + -merkkiä. Kyselyyn voi lisätä myös kuvia ja videoita.



Esimerkki siitä miltä näyttää monivalintaruudukko-kysymys esikatseluna.

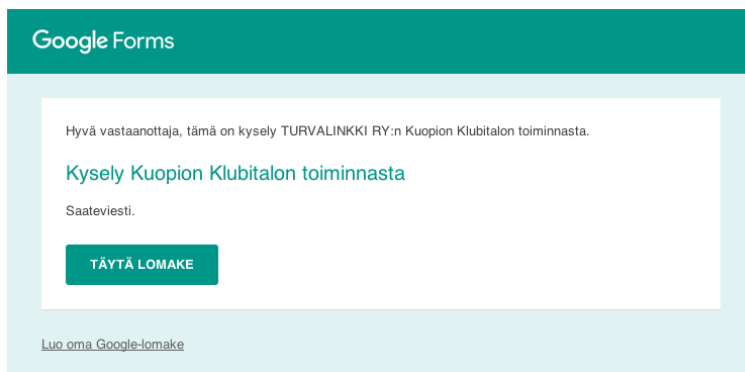
5. Arvioi miten näet toimintaan osallistujien hyötävän Klubitalon toiminnasta.

	Ei lainkaan	Vähän	Jonkin verran	Paljon
Itsearvostus kasvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimintakyky paranee	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päivärytmi selkeytyy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Itsetuntemus lisääntyy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mieliala kohenee	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaaliset taidot paranevat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toiveikkuus oman tulevaisuuden suhteen lisääntyy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

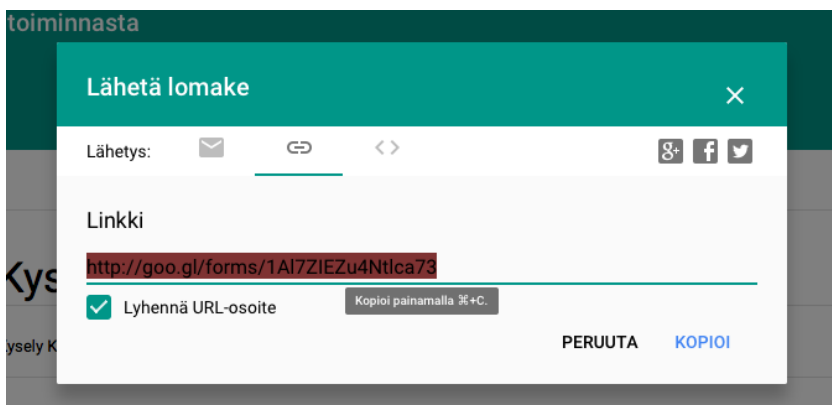
- Lisää kyselyn alkuun vielä saateviesti. Saateviestissä kerrotaan vastaajalle, kuka kyselyä tekee ja miksi. Lisäksi kerrotaan vastausaika, jolloin toivotaan vastauksia, esimerkiksi: Kysely on avoinna 1.11.–14.11. Lopuksi voidaan kiittää vastauksista jo etukäteen. Saateviesti muokataan aina ajankohtaiseksi. Kun pohjaan on lisätty saateviesti ja kaikki kysymykset, voit esikatsella kyselyä oikeasta yläkulmasta.
- Kyselyn asetuksia voit muokata oikeasta yläkulmasta. Jos valitaan kohta ”Voi lähettää vain yhden vastauksen (edellyttää kirjautumista)”, vastaanottajan täytyy kirjautua omaan Google-tiliinsä. Vastaajan henkilöllisyyttä ei paljasteta, mutta vastaajan tulisi omistaa Google-tili. Jotta saadaan toivottu määrä vastauksia, kannattaa jättää kohta valitsematta. Voit muokata myös vahvistussivulla näkyvää viestiä vastaajalle. Kuvassa esimerkki viestistä.

- Voit lähettää kyselyn oikeasta yläkulmasta suoraan vastaanottajan sähköpostiin. Älä paina ”Lisää lomake sähköpostiin”, sillä lomake ei välttämättä toimi kaikissa sähköpostipalvelimissa. Kohdassa 9 esitellään vielä toinen tapa lähettää kysely.

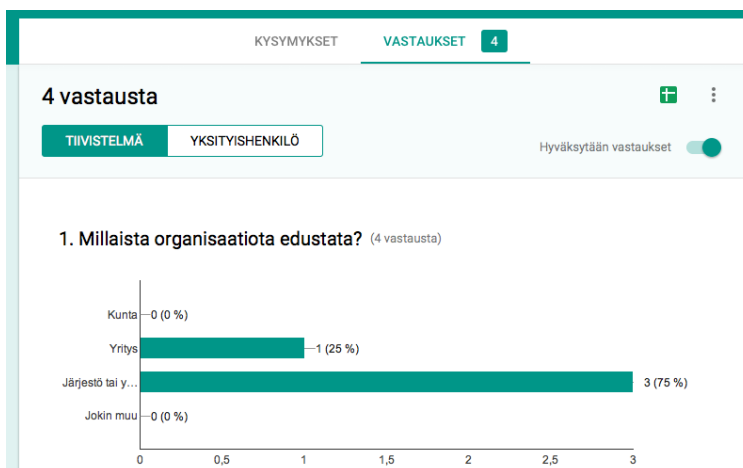
Suoraan Formsista lähetetty viesti saattaa näyttää eri sähköpostipalvelimilla erilaisilta, mutta tältä se voisi näyttää esimerkiksi Google-pohjaisella sähköpostipalvelimella.



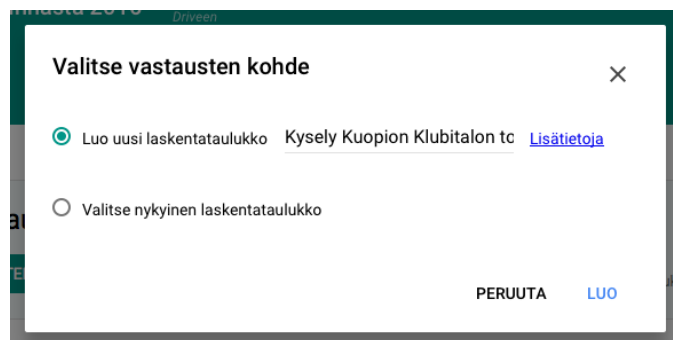
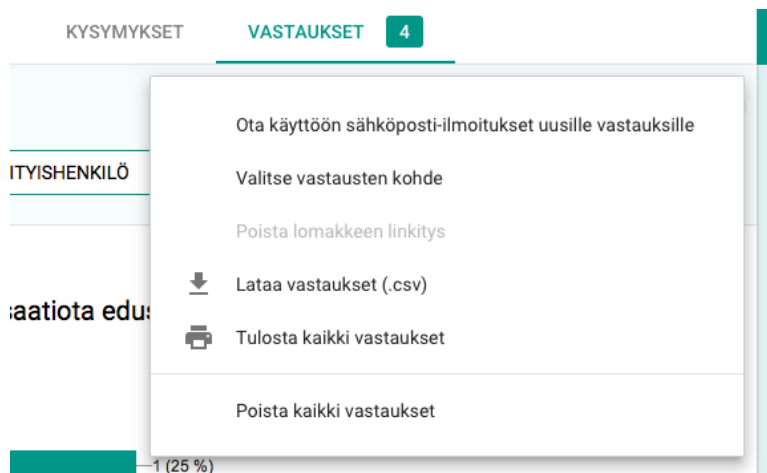
9. Jos haluat lähettää kyselyn Klubitalon omasta sähköpostiosoitteesta, saat kyselyn linkin painamalla kohdasta LÄHETÄ. Lyhennä URL-osoite ja kopioi se esimerkiksi sähköpostipalvelimellesi uuteen viestipohjaan ja tallenna se luonnoksiin. Voit luoda omalla sähköpostipalvelimellasi haluamasi viestipohjan ja liittää viestiin linkin kyselyyn. Näin varmistat, että viesti päättyy vastaanottajalle, eikä ehkä joudu välttämättä vastaanottajan roskapostiin.



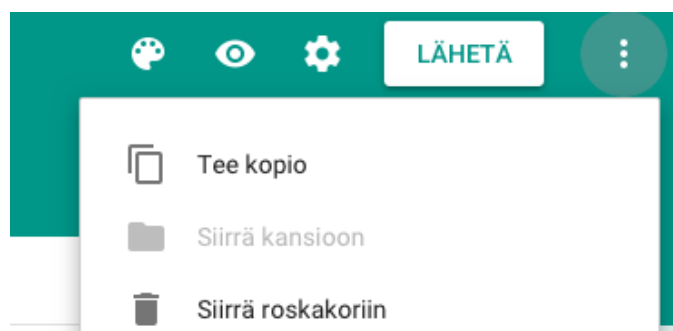
10. Vastaukset kyselyyn tallentuu automaattisesti anonyymisti. Kyselyn vastauksia pystyy tarkastelemaan helposti yhteenvetona sekä yksittäin. Jos kyselyssä on käytetty monivalintakysymyksiä, vastaukset syntyvät automaattisesti diagrammeina ja prosentteina.



11. Vastaukset voidaan siirtää Formsilta suoraan myös Drive Sheets:n laskentataulukkoon. Valitse tällöin ”Valitse vastausten kohde” ja ”Luo uusi laskentataulukko”. Vastaukset tallentuvat automaattisesti taulukkoon, eikä niitä tarvitse erikseen enää siirtää. Sheets –tiedostot löytyvät omasta Drivesta.



12. Uutta kyselyä aloittaessa ei tarvitse luoda aina uutta kyselypohjaa alusta asti uudestaan, jos halutaan käyttää samoja kysymyksiä kuin aikaisemmassa kyselyssä. Voit luoda helposti uuden kyselypohjan kopioimalla vanhan kyselypohjan. Uuden kopioidun kyselypohjan kysymyksiä voi muokata ajankohtaisiksi.



## LÄHTEET JA KIRJALLISUUTTA

Aho, Minttu 2016. Arvioinnista kehittämiseen. Arviointiopas TURVALINKKI RY:n Kuopion Klubitalolle. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.

Henriksson, Mikko & Linnolahti, Outi & Harju, Henna 2015. Opas oman toiminnan arviointiin järjestöille. ART-SI-projektissa kehitetty itsearviointimalli ja työkalut arviointiin. Kuntoutussäätiö.

<http://hankkeet.kuntoutussaatio.fi/arts/wp-content/uploads/sites/4/2015/06/opas.pdf>

Lindberg, Annina 2013. Eväitä arviointiin sosiaali- ja terveysjärjestöissä. Suomen Mielenterveysseura.

[http://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/inline/horisontti\\_evaita\\_arviointiin\\_0114.pdf](http://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/inline/horisontti_evaita_arviointiin_0114.pdf)

RAY 2013. Vaikuttavaa! Itsearviointi toiminnan kehittämisen välineenä. Itsearviointiopas.

<http://www2.ray.fi/sites/default/files/Avustukset/Työkaluja%20järjestöjen%20käyttöön/Itsearviointiopas.pdf>

Robson, Colin 2000. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille.

# LIITE 1: Kohderyhmän kyselylomake

## Kysely Kuopion Klubitalon toiminnasta

Pvm \_\_\_\_\_

### 1. Kuinka tärkeinä koet Klubitalon eri toimintamuodot? (rasti ruutuun)

	Ei ollenkaan tärkeä	Melko tärkeä	Tärkeä	Hyvin tärkeä	En osaa sanoa
Talon perustehtävät					
Liikuntaryhmät					
Luovan toiminnan ryhmät					
Ruonlaittoryhmät					
Kulttuuriryhmät (esim. musiikki, elokuva)					
Retket					
Tulevaisuuden tavoitekeskustelu					

### 2. Arvioi miten koet hyötyvän Klubitalon toiminnasta? (rasti ruutuun)

	Ei lainkaan	Vähän	Jonkin verran	Paljon
Mieliala kohenee				
Toiveikkuus oman tulevaisuuden suhteen lisääntyy				
Päivärytmi selkeytyy				
Arjessa selviytyminen paranee				
Sosiaaliset taidot paranevat				
Kädentaidot paranevat				
Harrastaa säännöllisesti liikuntaa				
Keittiötaidot paranevat				

### 3. Millaisia muita hyötyjä olet kokenut toimintaan osallistumisesta?

---

---

---

---



**4. Arvioi seuraavia toimintaa koskevia väitteitä. (rasti ruutuun)**

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Klubitalon toiminta on tarpeellista Kuopion alueella.				
Klubitalon toiminta näyttyy selkeänä.				
Klubitalon toiminta on hyvin suunniteltua.				
Klubitalon toiminta on tarpeeksi monipuolista.				
Klubitalon toiminta on helposti lähestyttävää.				
Klubitalon toiminnalle on tarvetta myös jatkossa.				

**5. Mitä uusia sisältöjä Klubitalon toiminnassa tulisi mielestäsi olla, ja miksi?**

---

---

---

---

**6. Mistä toiminnan sisällöistä Klubitalon tulisi mielestäsi luopua, ja miksi?**

---

---

---

---

**7. Mikä viestintäkanava tavoittaa sinut parhaiten?**

- Kuopion Klubitalon Facebook-sivut
- Klubitalon sähköposti
- Puhelin
- Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

**8. Arvioi seuraavia viestintää koskevia väitteitä. (rasti ruutuun)**

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Tieto Klubitalon toiminnasta on helposti saatavilla.				
Tiedotteet ovat mielenkiintoa herättäviä.				
Klubitalon toiminta on riittävän näkyvää.				
Olen saanut riittävästi tietoa Klubitalon toiminnasta.				
Klubitalo näkyy riittävästi sosiaalisessa mediassa.				

**9. Miten kehittäisit Klubitalon tekemää viestintää?**

---

---

---

---

**10. Miten kehittäisit Klubitalon tekemää yhteistyötä esimerkiksi muiden toimijoiden kanssa?**

---

---

---

---

**11. Muita kehittämisterveisiä Klubitalolle.**

---

---

---

---

KIITOS PALAUTTEESTA!

## LIITE 2: Ryhmäpalautelomake

### RYHMÄPALAUTE

Ryhmä \_\_\_\_\_

Pvm \_\_\_\_\_

#### 1. Mistä sait tietää ryhmästä?

- Kuulin tuttavalta
- Klubitalon henkilökunnalta
- Klubitalon Facebook-sivulta
- Klubitalon sähköpostista
- Jostain muualta, mistä? \_\_\_\_\_

#### 2. Mikä sai sinut osallistumaan ryhmään tai miksi osallistuit ryhmään?

- Saan sisältöä päivääni
- Tapaan muita ihmisiä
- Mielenkiintoinen tekeminen
- Ryhmäkerran kiinnostava sisältö
- Minua pyydettiin mukaan
- Satu in paikalle
- Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

#### 3. Arvioi seuraavia ryhmään liittyviä väittämiä. (rasti ruutuun)

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Ryhmän työskentelytilat olivat käytännölliset.				
Välineet ja materiaalit olivat tarkoituksen mukaiset ja toimivat.				
Ryhmäkertojen sisältö oli suunniteltu hyvin.				
Ryhmä oli sopivan kokoinen.				
Ryhmän ohjaus oli osaavaa.				
Ryhmäkertojen sisällöt olivat mielekkäitä.				
Ryhmäkertojen kokoontumisia oli riittävästi.				
Ryhmään osallistuminen on lisännyt hyvinvointiani.				

#### 4. Miten kehittäisit ryhmän sisältöä ja toimintaa?

---

---

---

#### 5. Muita terveisiä tai palautetta ryhmän järjestäjille.

---

---

---

Kiitos palautteesta!

## LIITE 3: Kurssipalautelomake

### KURSSIPALAUTE

Kurssi \_\_\_\_\_

Pvm \_\_\_\_\_

#### 1. Mistä sait tietää kurssista?

- Kuulin tuttavalta
- Klubitalon henkilökunnalta
- Klubitalon Facebook-sivulta
- Klubitalon sähköpostista
- Jostain muualta, mistä? \_\_\_\_\_

#### 2. Mikä sai sinut osallistumaan kurssille tai miksi osallistuit kurssille?

- Saan sisältöä päivääni
- Tapaan muita ihmisiä
- Mielenkiintoinen tekeminen
- Kurssin kiinnostava sisältö
- Minua pyydettiin mukaan
- Satu in paikalle
- Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

#### 3. Arvioi seuraavia kurssiin liittyviä väittämiä. (rasti ruutuun)

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Kurssin työskentelytavat olivat käytännölliset.				
Välineet ja materiaalit olivat tarkoituksen mukaiset ja toimivat.				
Kurssin osallistujien määrä oli sopiva.				
Kurssin tavoite oli selkeä.				
Kurssin sisältö oli hyvin suunniteltu.				
Kurssin kesto oli sopiva.				
Kurssin vetäjä oli osaava ja hallitsi kurssin sisällön.				
Kurssille osallistuminen oli kannattavaa.				

#### 4. Miten kehittäisit kurssin sisältöä ja toimintaa?

---

---

---

#### 5. Muita terveisiä tai palautetta kurssin järjestäjille.

---

---

---

Kiitos palautteesta!

## LIITE 4: Sidosryhmien kyselylomake

Kysely Kuopion Klubitalon toiminnasta

Pvm \_\_\_\_\_

**1. Millaista organisaatiota edustat?**

- Kunta
- Yritys
- Järjestö tai yhdistys
- Muu

**2. Kuinka hyvin tunnet Klubitalon toimintaa?**

- Hyvin
- Kohtalaisesti
- Huonosti
- En lainkaan

**3. Oletko ohjannut henkilöitä Klubitalon toimintaan?**

- Hyvin usein
- Usein
- Joskus
- En lainkaan

**Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet toimintaan ohjaamiseen?**

---

---

**4. Arvioi miten näet toimintaan osallistuvien hyötyvän Klubitalon toiminnasta? (rasti ruutuun)**

	Ei lainkaan	Vähän	Jonkin verran	Paljon
Mieliala kohenee				
Toiveikkuus oman tulevaisuuden suhteen lisääntyy				
Päivärytmi selkeytyy				
Toimintakyky paranee				
Sosiaaliset taidot paranevat				
Itsetuntemus lisääntyy				
Itsearvostus kasvaa				

**5. Millaisia muita hyötyjä olet havainnut toimintaan osallistumisesta?**

---

---

**6. Arvioi kuinka hyvin Klubitalon eri toimintamuodot tukevat toiminnan tavoitteita? (rasti ruutuun)**

	Huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa
Talon perustehtävät					
Liikuntaryhmät					
Luovan toiminnan ryhmät					
Ruonlaittoryhmät					
Kulttuuri ryhmät (esim. musiikki, elokuva)					
Retket					
Tulevaisuuden tavoitteen keskustelu					

**7. Kuinka tärkeinä koet Klubitalon eri toimintamuodot? (rasti ruutuun)**

	Ei ollenkaan tärkeä	Melko tärkeä	Tärkeä	Hyvin tärkeä	En osaa sanoa
Talon perustehtävät					
Liikuntaryhmät					
Luovan toiminnan ryhmät					
Ruonlaittoryhmät					
Kulttuuri ryhmät (esim. musiikki, elokuva)					
Retket					
Tulevaisuuden tavoitteen keskustelu					

**8. Arvioi seuraavia toimintaa koskevia väitteitä. (rasti ruutuun)**

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Klubitalon toiminta on tarpeellista Kuopion alueella.				
Klubitalon toiminta näyttyy selkeänä.				
Klubitalon toiminta on suunnitelmallista.				
Klubitalon toiminta on tarpeeksi monipuolista.				
Klubitalon toiminta on helposti lähestyttävää.				
Klubitalon toiminnalle on tarvetta myös jatkossa.				



**9. Mitä uusia sisältöjä Klubitalon toiminnassa tulisi mielestäsi olla, ja miksi?**

---

---

---

**10. Mistä toiminnan sisällöistä Klubitalon tulisi mielestäsi luopua, ja miksi?**

---

---

---

**11. Mikä viestintäkanava tavoittaa sinut parhaiten?**

- Kuopion Klubitalon Facebook-sivut  
 Klubitalon sähköposti  
 Tutustumiskäynti  
 Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

**12. Arvioi seuraavia viestintää ja yhteistyötä koskevia väittämiä. (rasti ruutuun)**

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Tieto Klubitalon toiminnasta on helposti saatavilla.				
Tiedotteet ovat mielenkiintoa herättäviä.				
Klubitalon toiminta on riittävän näkyvää.				
Olen saanut riittävästi tietoa Klubitalon toiminnasta.				
Klubitalo näkyy riittävästi sosiaalisessa mediassa.				
Yhteistyö Klubitalon kanssa toimii hyvin.				

**13. Miten kehittäisit Klubitalon tekemää viestintää?**

---

---

---

**14. Miten kehittäisit Klubitalon tekemää yhteistyötä?**

---

---

---

**15. Muita kehittämisterveisiä Klubitalolle.**

---

---

---

KIITOS PALAUTTEESTA!