

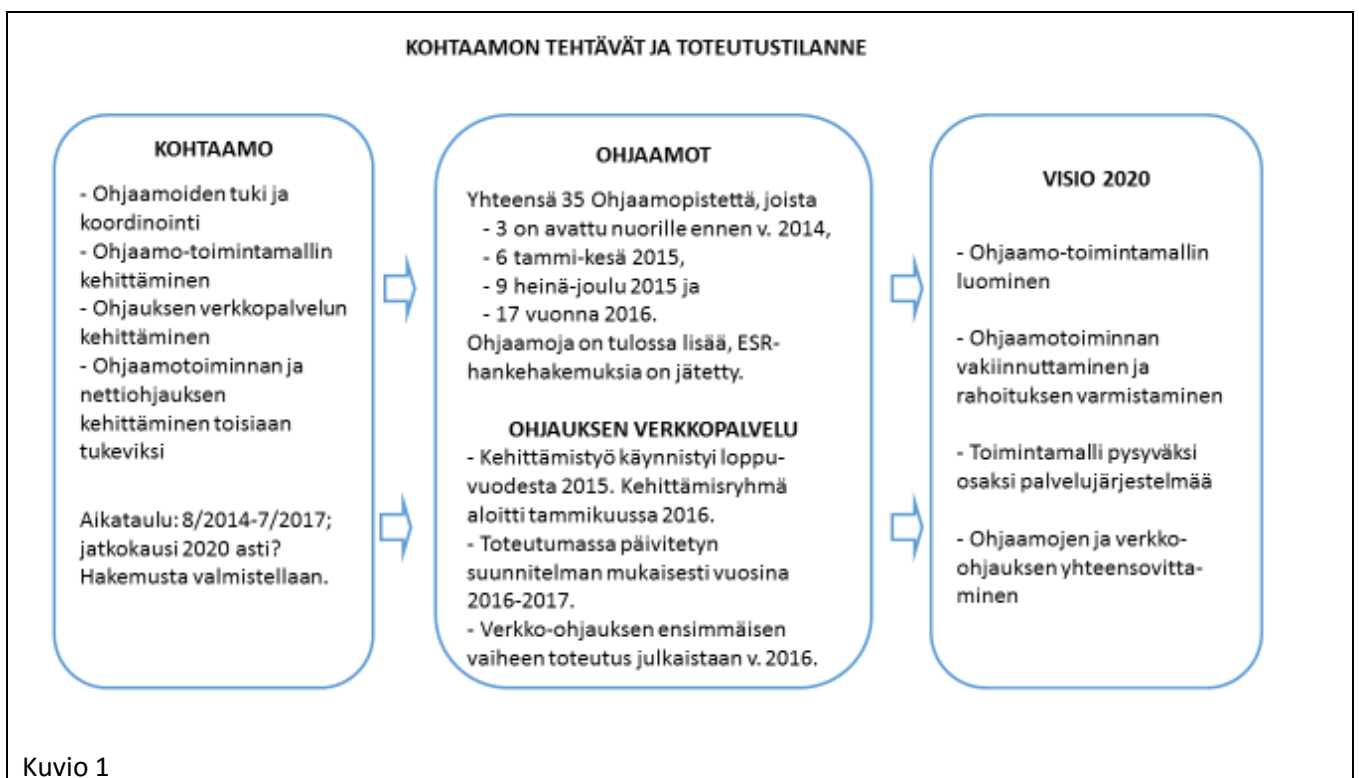
## YHTEENVETO ENSIMMÄISESTÄ VÄLIARVIOINNISTA

### Väliarvioinnin toteutus

Kohtaamo-hankkeen arviointi toteutetaan syyskuun 2015 ja kesäkuun 2017 välisenä aikana. Kysymyksessä on Keski-Suomen ELY-keskuksen kilpailutuksen tuloksena valitseman arvioijan tekemästä ulkopuolisesta arvioinnista, jonka tarkoitus on tukea Kohtaamo-hankkeen toteutusta tuottamalla sille palautetta ja kehittämissuhteita. Arvioinnin kirjallinen loppuraportti valmistuu kesäkuussa 2017. Arvioinnin tuloksia raportoidaan sitä ennen kahdessa väliarviointitapaamisessa Kohtaamo-hankkeelle ja arvioinnin päätösvaiheessa toukokuussa 2017 pidettävässä palautepalaverissa hankkeen lisäksi myös sidosryhmille. Arviointia toteuttavaan tutkijaryhmään kuuluvat Jarmo Nieminen (Tutkimus Nieminen Oy), Kati Tuokkola (Tmi Kati Tuokkola) sekä Sinikka Törmä ja Kari Huotari (Referenssi Oy).

Ensimmäinen väliarviointitapaaminen pidettiin 6.4.2016 Jyväskylässä. Siihen osallistuvat arvioitsijan kaksi edustajaa, Kohtaamon hanketiimi ja hanketta hallinnoivan ELY-keskuksen edustaja. Väliarviointitapahtuu pääosin arviointitapaamisissa, mutta väliarvioinneista laaditaan myös suppea kirjallinen yhteenveto. Tässä on yhteenveto ensimmäisestä väliarviointista, joka perustuu Kohtaamo-hankkeen dokumentti- ja tiedotusaineistoon, marraskuussa 2015 ja huhtikuussa 2016 pidettyihin hanketiimin ja arvioitsijan keskinäisiin tapaamisiin, sidosryhmien edustajien haastatteluihin (yhteensä 21 haastattelua) sekä Ohjaamokäynteihin (4 käyntiä). Arvioinnissa on hyödynnetty myös kokemuksia ja tietoja, joita on saatu osallistumalla Kohtaamon järjestämiin tilaisuuksiin (Ohjaamopäivät syyskuussa 2015 ja maaliskuussa 2016, Ohjaamoviikon avaustapahtuma tammikuussa 2016).

### Kohtaamon tavoitteet



Ohjaamon tavoitteet ja niiden toteutumisen tilanne käyvät ilmi kuvioista 1. Tässä ensimmäisessä väliarvioinnissa tarkasteltiin pääasiassa Ohjaamo-verkoston muodostumista sekä ohjaamotoiminnan tukemista ja koordinoimista. Ohjauksen verkkopalveluiden kehittämistä sekä ohjaamotoiminnan tuloksellisuutta nuorten tukemi-

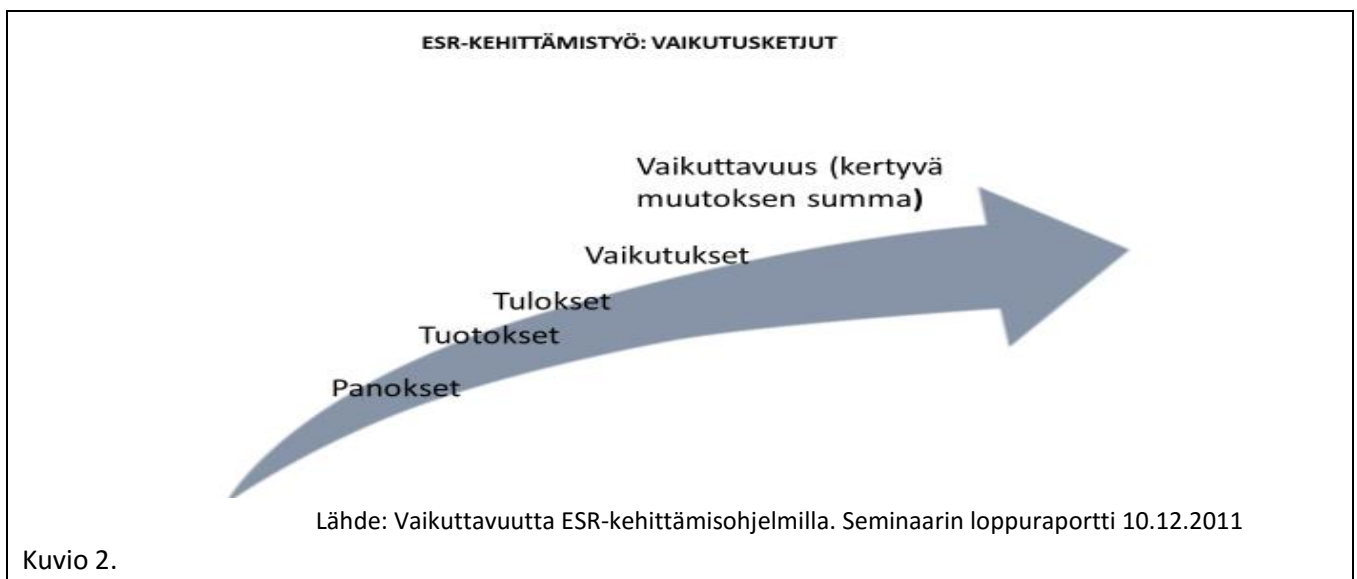
sessä, moniammatillisen ja -alaisen yhteistyön kehittämisessä ja toimintamallin juurruttamisessa käsitellään alustavasti toisessa väliarvioinnissa vuoden 2016 syksyllä ja perusteellisemmin loppuarvioinnissa kesällä 2017.

Suuri osa Ohjaamoista on toiminut vasta vähän aikaa (ks. kuvio 1). Joka tapauksessa jo nyt Ohjaamot tavoittavat merkittävän joukon nuoria. Nuorten Ohjaamoissa käyntien ja palveluiden käytön tilastointi on vielä kehittämisen kohteena, mutta se tiedetään, että vuoden 2016 ensimmäisen neljänneksen aikana on kirjattu yhteensä noin 12 000 nuorten käyntiä Ohjaamoissa. Sen lisäksi on nuorten muita kontakteja Ohjaamoon kirjattu vajaa 2000 ja Ohjaamoihin teytyjen nuorten ryhmäkäyntien yli 5000 osallistujaa. Kaikkiaan Ohjaamoissa työskentelee noin 300 henkilöä (vuodenvaihteessa 2015/2016), joista puolet on kunnan tai kuntayhtymän palveluksessa, kolmannes ESR-projektin tai muun projektin henkilöstöä ja loput (noin 15 %) muuta henkilöstöä, valtaosa TE-palveluista. Suurin yksittäinen ammattiryhmä on etsivän nuorisotyön tekijät.

### Ohjaamo-verkoston ja toimintamallin kehittäminen

Kohtaamo-hanke otti käynnistyessään tavoitteeksi Ohjaamoiden aikaansaaminen suurimpiin kaupunkeihin. Tällä hetkellä kahdenkymmenen suurimman kaupungin joukossa on neljätoista kaupunkia, joissa toimii Ohjaamo. Kiinnostusta ohjaamotoimintaan on ollut myös pienemmillä paikkakunnilla. Kohtaamo-hankkeen koordinoimassa Ohjaamo-verkostossa on jo yhteensä 35 Ohjaamo tai Ohjaamo-hanketta. Lisäksi muutamalla paikkakunnalla selvitetään mahdollisuuksia Ohjaamon perustamiseen.

Ohjaamoille on laadittu vähimmäiskriteerit, joiden mukaisesti verkostossa mukana olevien Ohjaamojen odotetaan toimintaansa kehittävän. Ohjaamot ovat kuitenkin varsin erilaisia, mikä tekee koordinaation ja ohjaamotoiminnan mallintamisen haasteelliseksi. Erilaisuus kertoo myös Ohjaamoiden vahvasta kiinnittymisestä alueelliseen ja paikalliseen toimintaympäristöön, joka on toiminnan vakiinnuttamisen keskeinen edellytys. Ohjaamoista on osa vakiinnuttanut asemansa kaupungin ylläpitämänä ja nuorten omakseen ottamana palveluna, osa on vasta avaamassa ovia nuorille. Joissain Ohjaamoissa kirjataan nuorten käyntejä vuosineljänneksen aikana tuhansissa, toisissa kymmenissä. Henkilöstön määrä Ohjaamossa on enimmillään 20-30, vähimmillään 4-5. Yhteistä Ohjaamoissa on kuntien keskeinen rooli, sillä valtaosassa ylläpitäjänä tai Ohjaamo-hankkeen (ESR) päähakijana on kaupunki tai kunta. Viidessä hankkeessa hakijana on koulutus kuntayhtymä ja kahdessa yhdistys.



Kehittämishankkeilla tavoitellaan viimekädessä yhteiskunnallista vaikuttavuutta (ks. kuvio 2), jollaista edustavat esim. paremmat nuorten palvelut ja NEET-nuorten määrän ja osuuden väheneminen. Jos ajatellaan, että

vaikuttavuus merkitsee pysyviä ja kattavia vaikutuksia, ei sellaisia vielä ole todennettavissa. Aktivoitumista, oppimista ja verkostoitumista on tapahtunut nuorten palveluiden kehittämisessä ja yhteistyössä toimijoiden kesken. Nämä ovat jo havaittavissa olevia Kohtaamon ja ohjaamotoiminnan vaikutuksia, joiden pysyvyyden tarkasteluun paneudutaan arvioinnin seuraavissa vaiheissa syksyllä 2016 ja vuonna 2017.

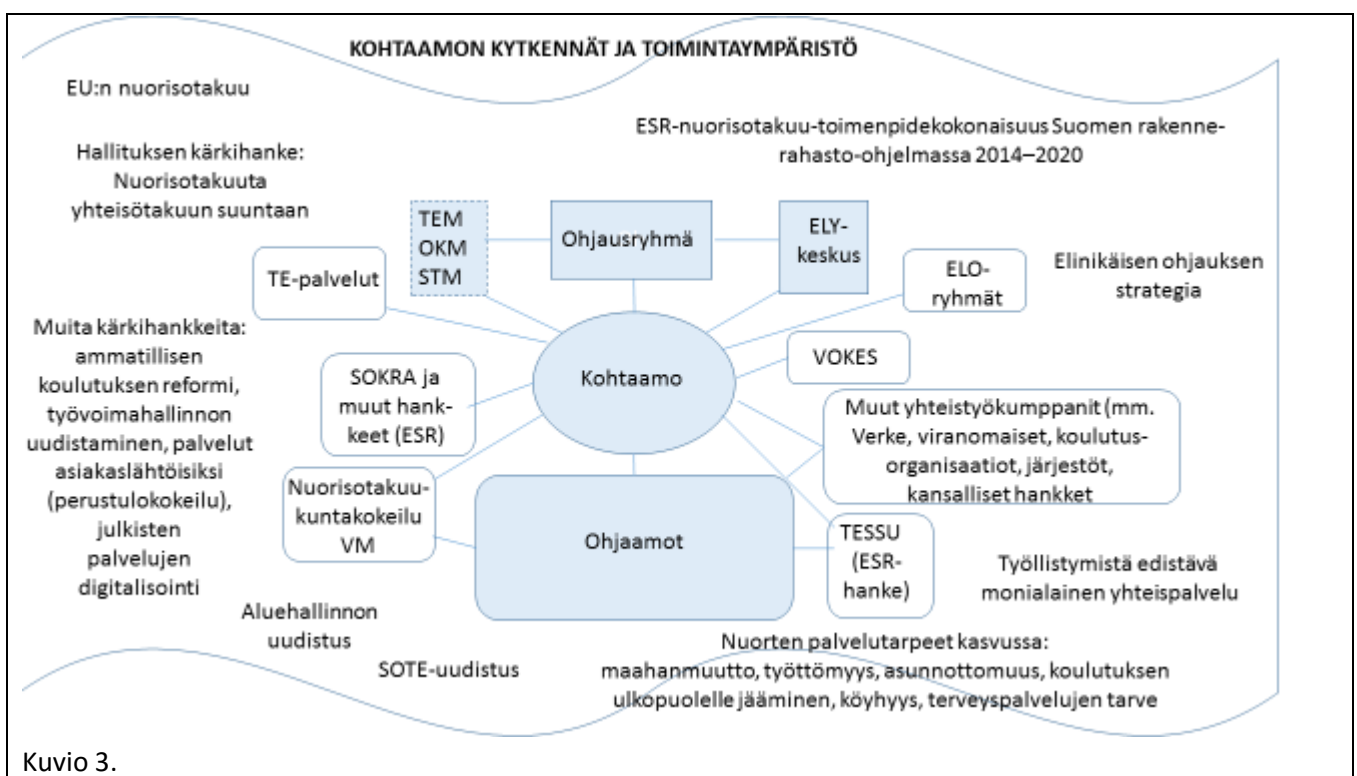
Täsmällisiä määrällisiä tulostavoitteita Kohtaamo-hankkeella on vain osallistujamäärää koskeva tavoite (250 henkilöä), joka on toteutumassa. Tavoite Ohjaamoiden määrästä on jo selvästi ylittynyt. Tässä ensimmäisessä väliarvioinnissa on Kohtaamon aikaansaannoksiksi, tuloksiksi ja tuotoksiksi, kirjattu mm. seuraavat:

- laajan ja monimuotoisen Ohjaamo-verkoston rakentuminen,
- Ohjaamo-mallin kulmakivien ja vähimmäiskriteerien määrittelyminen,
- vertaiskehittämisen ja -oppimisen toimintamallit ja foorumit (vertaisoppimiskysely, projektipäällikköpäivät, Ohjaamopäivät, alueelliset ja temaattiset tapaamiset), joiden raportit ja aineistot on julkaistu Kohtaamon Pedanet-verkkosivuilla,
- palautekysely nuorille Ohjaamoissa, Ohjaamo-toiminnan prosessi- ja tulosmittari sekä väline taloudelliseen arviointiin,
- yhteinen visuaalinen ilme, Ohjaamon idean ja toimintamallin tunnettuus sekä positiivinen mielikuva ("Ohjaamo brändi").

### Ohjauksen verkkopalvelun kehittäminen

Ohjauksen verkkopalvelun rakentaminen käynnistyi kunnolla vasta vuoden 2015 lokakuussa kun verkkopalvelusuunnittelija aloitti työnsä. Viivästys on merkittävä, sillä tarkoitus oli aloittaa suunnittelijan rekrytointi jo vuoden 2015 alussa. Työ on kuitenkin käynnistynyt hyvin ja etenee päivitetyn hankesuunnitelman mukaisesti. Verkko-ohjauspalvelun ensimmäinen versio on tarkoitus julkaista vuoden 2016 aikana. Verkkopalvelun rakentamisen tueksi on muodostettu asiantuntijoista koostuva kehittämisryhmä. Myös nuoria on kuultu ja osallistettu nettiohjausta suunniteltaessa.

### Kohtaamon toimintaympäristö



Jo hankehakemuksessa tuotiin esiin Kohtaamon haasteena muutokset toimintaympäristössä. Se on hankkeen toteutusaikana muuttunut yhä haasteellisemmaksi. Edellä esitettyssä kuviossa (kuvio 3) on hahmoteltu Kohtaamon toimintaympäristön monimuotoisuutta ja Kohtaamon yhteistyötahoja. Ohjaamoiden tuki ja koordinaatio sekä ohjauksen verkkopalvelun rakentaminen ovat ydintehtäviä, joiden toteuttamiseksi on pitänyt käynnistää ja ylläpitää monenlaisia aktiviteetteja ja verkostoitua useiden eri toimijatahojen kanssa.

Osa Kohtaamon sidosryhmistä ja yhteistyötahoista tukee hanketta sen koordinaatiotehtävissä, osa toimii myös konkreettisesti yhteistyössä Ohjaamojen kanssa ja tukee niitä mm. koulutusta tarjoamalla. Yhteistyö ministeriöiden, aluehallinnon ja kuntien kanssa on tärkeää, kun pyritään varmistamaan Ohjaamoiden ja Ohjauksen verkkopalvelun vakiintuminen osaksi palvelujärjestelmää (Visio 2020 toteutuminen). Vaikka yleisellä tasolla suhtautuminen ohjaamotoimintaan on myönteinen ja yhteisymmärrys nuorten monialaisten matalankynnyksen palveluiden kehittämisen tarpeesta on olemassa, on yhteistyötahoilla omat intressinsä ja näkökulmansa, joiden kautta Kohtaamoon ja Ohjaamoihin kohdistuu eri suuntaisiakin odotuksia. Yhteiseen tavoitteeseen perustuvaan yhdessä tekemiseen on paljon aitoa pyrkimystä, mutta siihen pääseminen vaatii työtä ja aikaa.

### **Kohtaamon toiminnot**

Konsultaatiokäynnit, muu yhteydenpito, säännölliset yhteiset tapaamiset ja tapahtumat, jotka mainittiin jo alussa Kohtaamon tuotoksien yhteydessä, ovat Ohjaamoiden tuen ja koordinaation keskeisiä toimintamuotoja, joita pyritään kehittämään edelleen Ohjaamoilta saatavan palautteen pohjalta (äskettäin aloitettiin mm. eri teemoihin keskittyvät kyselytuokiot verkossa). Ohjauksen verkkopalvelujen kehittämistä on viety eteenpäin kehittämissyöryhmän työseminaareissa ja myös osallistamalla kotimaisiin ja kansainvälisiin tapahtumiin.

Hankkeen alusta lähtien viestintä ja sidosryhmäyhteistyö ovat olleet keskeisiä toimintoja, joiden myötä on Ohjaamo-ideaa tehty tunnetuksi ja saatu sille kannatusta. Kohtaamo on tuottanut ohjelmaa ja esitellyt ohjaamotoimintaa monissa paljon väkeä kokoavissa tapahtumissa kuten Allianssi-risteilyllä, messuilla ja päivillä (Terve-SOS, Educa, Kuntamarkkinat, Kirkon kasvatuksen päivät, tulossa: Suomi Areena 7/2016). Ohjaamotoimintaa on esitelty myös Brysselissä (Thematic Network on Youth Employment-kokous 3/2016) ja Pariisissa (Peer Review on 'The Guarantee for Youth' 4/2016). Erityisen vahvasti paitsi alueellisella ja paikallisella tasolla myös valtakunnallisessa julkisuudessa olivat Ohjaamot ja Kohtaamo esillä alkuvuodesta 2016, jolloin järjestettiin ensimmäinen Ohjaamoviikko. Julkisuuteen myötävaikuttivat presidentti Niinistön sekä EU:n komission edustajien tutustumiskäynnit Ohjaamossa (Helsinki) ja myös ministereiden esiintymiset Kohtaamon järjestämissä tilaisuuksissa (oikeus- ja työministeri Ohjaamoviikon avajaisissa, opetus- ja kulttuuriministeri Ohjaamopäivillä).

Sosiaalisen median kautta Kohtaamo on aktiivisesti välittänyt tietoa, uutisia ja tunnelmia ohjaamotoiminnasta ja nuoria koskevista tapahtumista ja aiheista. Tilanne tiedon ja aineistojen kokoamisen ja jakamisen suhteen tulee parantumaan verkossa, kun valmistumassa olevat sivustot Kohtaamo.info ja Ohjaamo.fi avautuvat (vuonna 2016). Tärkeä on Kohtaamon tuki Ohjaamojen viestinnälle (mm. viestintä- ja markkinointisuunnitelmien sparrauskierros).

Ohjaamotoiminnan vakiinnuttamisen kannalta tarpeellista tietoa Ohjaamoiden palveluita käyttävistä nuorista, toiminnan ja palveluiden kohdentumisesta ja tuloksellisuudesta on tuotettu ja tuotetaan Kohtaamon tutkimuskokonaisuudessa. Kohtaamon kokoamassa tuloksellisuustyöryhmässä on laadittu Ohjaamo-toiminnan arviointityökalu, joka tukee Ohjaamojen omaa tiedontuotantoa. Tutkimuskokonaisuuteen sisältyy tuloksellisuuden arvioinnin lisäksi myös teema nuorten osallisuus ja kokemukset palveluiden suuntaajina ja käyttäjinä, jossa on toteutettu palautteen keruu Ohjaamoissa käyville nuorilta (jatkossa palaute kootaan kaksi kertaa

vuodessa) sekä ohjaamojen kehittämisprosessi-teema-alue, jossa on mm. kahteen otteeseen tehty Ohjaamojen vertaisoppimiskysely. Kyselyraportit on julkaistu hankkeen verkkosivuilla. Raporteissa on vertaisoppimisen kannalta hyödyllisen tiedon lisäksi myös tietoa kaikille, jotka ovat Ohjaamojen toiminnasta kiinnostuneita. Em. teema-alueilla on myös tekeillä ja valmistunut opinnäytteitä ja muita tutkimuksia. Valmisteilla on Ohjaamotutkimusta koskeva tutkijatapaaminen (syyskuu 2016). Verkkopalveluita koskeva tutkimuskokonaisuus on kehitteillä.

### Ohjaamojen ja sidosryhmien viestejä

Vaikka erilaisiakin näkemyksiä Ohjaamoissa työskentelevien keskuudessa on, yleisesti Kohtaamon työtä ”Ohjaamo-brändäyksen” edistämiseksi ja kokemusten vaihdon ja keskinäisen oppimisen foorumien organisoinniseksi pidetään tarpeellisena ja onnistuneena. Ohjaamoiden tarpeista lähtevää yhteistyötä ja tapahtumia toivotaan Kohtaamolta jatkossakin, samoin valtakunnallisesta medianäkyvyydestä huolehtimista.

Edellä mainittuja asioita nostivat myös sidosryhmien edustajat esiin, vertaiskehittämisen ja Kohtaamon tutkimustoiminnan tärkeyttä korostettiin. Viestinnän aktiivisuutta ja brändäystä kiiteltiin. Onnistumisena pidettiin tavoiteltua selvästi useamman Ohjaamon käynnistymistä, sillä se kertoo, että ohjaamotoiminta kiinnostaa ja koetaan arvokkaaksi. Ohjaamojen erilaisuuden katsottiin korostavan Kohtaamon tärkeyttä koossapitävänä ja yhtenäistävänä tekijänä. Joissain tapauksissa tuotiin esiin huoli siitä, ehtiikö Kohtaamo saada aikaan tarpeeksi tuloksia, kun toteutuksen katsottiin olevan myöhässä. Kaikki eivät tätä huolta jakaneet, vaan osa painotti tarvetta nähdä hanke pidempiaikaisena kokonaisuutena, jota viivästykset ja alkuvaikeudet eivät kaada.

Ohjaamoiden toiminnan vakiinnuttamista pidettiin keskeisenä haasteena. Kohtaamolta toivotaan valtakunnallista vaikuttamista ja Ohjaamoiden tukemista ohjaamotoiminnan juurruttamiseksi. Suhteessa siihen, mitä Ohjaamojen koordinoinnissa pitäisi painottaa, odotukset ovat haastattelujen perusteella erilaisia. Yhtäältä toivotaan vahvemmin yhdenmukaistavaa otetta (*että nuori tietää saavansa Ohjaamosta samat palvelut paikallakunnasta riippumatta*), toisaalta pidetään tärkeänä, että Ohjaamon toiminta rakentuu ensisijaisesti paikallisista tarpeista ja että alueilla päätetään mikä on heille toimiva malli. Erilaisia painotuksia on myös siinä, keille nuorille ohjaamopalveluita suunnataan, kaikille vai eniten apua tarvitseville. Nuorten ohjaamisen lisäksi toivottiin osassa palautteita Kohtaamolta ja Ohjaamoilta ”järeämpiä otteita” yhteiskunnallisten epäkohtien esiin nostamiseksi sekä palveluiden puutteiden ja ongelmakohtien selvittämistä ja niistä raportointia (mukaan lukien säädöspulmat). Yksi toivomus on, että TEM:n lisäksi myös muut ministeriöt (OKM, STM) ehtisivät olemaan nykyistä enemmän mukana ohjaamotoiminnan kehittämisen linjaamisessa.

Melko vahvaakin kritiikkiä esitettiin sekä Ohjaamoiden että sidosryhmien taholta. Kohtaamon katsottiin yhdessä palautteessa enemmänkin rasittavan Ohjaamoa tehtävillä ja tietopyynnöillä kuin antavan tukea ja apua. Osa haastatteluissa esitetystä kritiikistä koskee Kohtaamon aikaansaannoksia (*liian vähän*), osa sitä, että tehdään tai painotetaan väärä asioita (*brändäys vs. palveluiden kehittäminen*). Jotkut haastatelluista mainitsivat hankkeen hyvän resursoinnin, jonka vuoksi on perusteltua odottaa enemmän tuloksia. Myös Ohjaamoita koskevan seuranta- ja tuloksellisuustiedon puuttumisesta tai tiedon ”keveydestä” (*tempauksista tiedotetaan, mutta ei strategioista*) annettiin Kohtaamolle kritiikkiä.

Tässä yhteydessä on tarpeellista muistuttaa siitä, että suuri osa haastatteluista tehtiin syksyllä 2015, jolloin tilanne Kohtaamon toiminnassa oli toinen kuin nyt. Käsitys hankkeen hyvästä resursoinnista on perusteltu, sillä Kohtaamon kokonaisbudjetti on riittävä. Ongelmana on ollut resurssien käyttöön ottaminen. Vain tiedotukseen, viestintään ja markkinointiin kohdenneet kustannukset ovat toteutuneet samaan tahtiin kuin hankeaika on kulunut. Vasta vuoden 2015 lokakuussa Kohtaamo sai toteutettua rekrytoinnit, joiden myötä tavoiteltu henkilöstö saatiin kokoon, sitä ennen hanketta toteutettiin vähemmällä henkilöstöresursseilla.

## Väliarvio ja kehittämissuositukset

Kun otetaan huomioon Kohtaamo-hankkeen tähänastinen toiminta ja tuotokset sekä monimuotoisen ja muuttuvan toimintaympäristön toiminnalle asettamat suuret haasteet, voidaan arvioida Kohtaamon suoriutuneen käytettävissä olleisiin voimavaroihin nähden hyvin. Hankkeella on myös hyvät toteuttamissuunnitelmat ja toiminnalliset tavoitteet vuosille 2016 -2017.

Väliarvio:

- Kohtaamo-hankkeen tarve ja sille asetettujen tehtävien merkitys on kasvanut toimintaympäristössä hankkeen toteutusaikana tapahtuneiden muutosten myötä.
- Hankkeen tavoitteet ovat yleiset, mutta ne on operationalisoitu onnistuneesti (toiminnalliset tavoitteet 2016) ja muotoiltu realistinen visio (Visio 2020)
- Hankkeen toteutus on edennyt viivästyksistä huolimatta ripeasti erityisesti talvella 2015-2016.
- Ohjaamoille on luotu selkeä yhtenäinen ulkoasu, foorumit keskinäiselle oppimiselle ja vertaiskehittämiselle sekä saatu ohjaamotoiminta näkyviin tiedotusvälineissä ml. sosiaalinen media.
- Tietoa ohjaamotoiminnan konkreettisista tuloksista on toistaiseksi saatu koottua ja levitettyä vain rajoitetusti, mutta hankkeessa on toteutettu ja toteutetaan toimenpiteitä (tiedonkeruu/Ohjaamoiden henkilöstö ja nuoret, Kohtaamo.info), jotka parantavat selvästi tilannetta lähikuukausina.
- Hanke on ottanut huomioon kritiikin ja toiveet, joita on Ohjaamoiden ja sidosryhmien taholta esitetty.
- Kohtaamo on nyt tavoitteidensa toteuttamisessa tilanteessa, josta on hyvä jatkaa tehtyjen konkreettisten suunnitelmien mukaisesti.

Kehittämissuositukset:

- Ohjaamojen tukemisessa ja mallin kehittämisessä on hyvä ottaa tarkasti huomioon Ohjaamoiden erilaisuus, joka perustuu paikallisiin ja alueellisiin eroihin nuorten tilanteessa ja tuen tarpeissa sekä yhteistyöasetelmissa.
- Tulee pitää vahvasti esillä sitä, että nuoret ovat toimijoita ja yhteistyökumppaneita eivätkä ohjattavia. Hyvät esimerkit esiin siitä, miten nuorten toimijuus on vahvistunut.
- Tulee korostaa sitä, että Ohjaamoissa kaikkien nuorten on mahdollista osallistua ja saada oikea-aikaista tukea (mukaan lukien erityistä tukea tarvitsevat nuoret ja maahanmuuttajanuoret).
- Ohjaamoiden saavutukset nuorten työhön, koulutukseen ja palveluihin kiinnittymisessä ja valmiuksien parantumisessa pitäisi saada laajasti tiedoksi. Tämä on tärkeää ohjaamotoiminnan vakiinnuttamisen pohjustamiseksi.
- Monialaisen yhteistyön kehittymisestä ja tuloksellisuudesta tietoa esiin (mitä on tähän mennessä saavutettu ja mitä voidaan saavuttaa). Myös tämä tieto on vakiinnuttamisen kannalta tärkeää.

## Arvioinnin jatkotoimet

Toukokuussa ja kesäkuussa 2016 toteutetaan arviointikysely Ohjaamoiden henkilöstölle ja taustaorganisaatioiden edustajille. Syksyllä 2016 ja talvella 2017 tehdään haastatteluja (aiheena mm. nuorten kokemukset, yhteistyökumppaneiden kokemukset, ohjauksen verkkopalvelut) Ohjaamokäyntejä ja pidetään säännöllisesti yhteyttä Kohtaamoon. Toinen väliarviointitapaaminen järjestetään marraskuussa 2016. Loppuarvioinnin merkeissä on palautetilaisuus isommalle joukolla (enintään 60 henkilöä) Helsingissä toukokuussa 2017. Arvioinnin kirjallinen loppuraportti valmistuu kesäkuussa 2017.