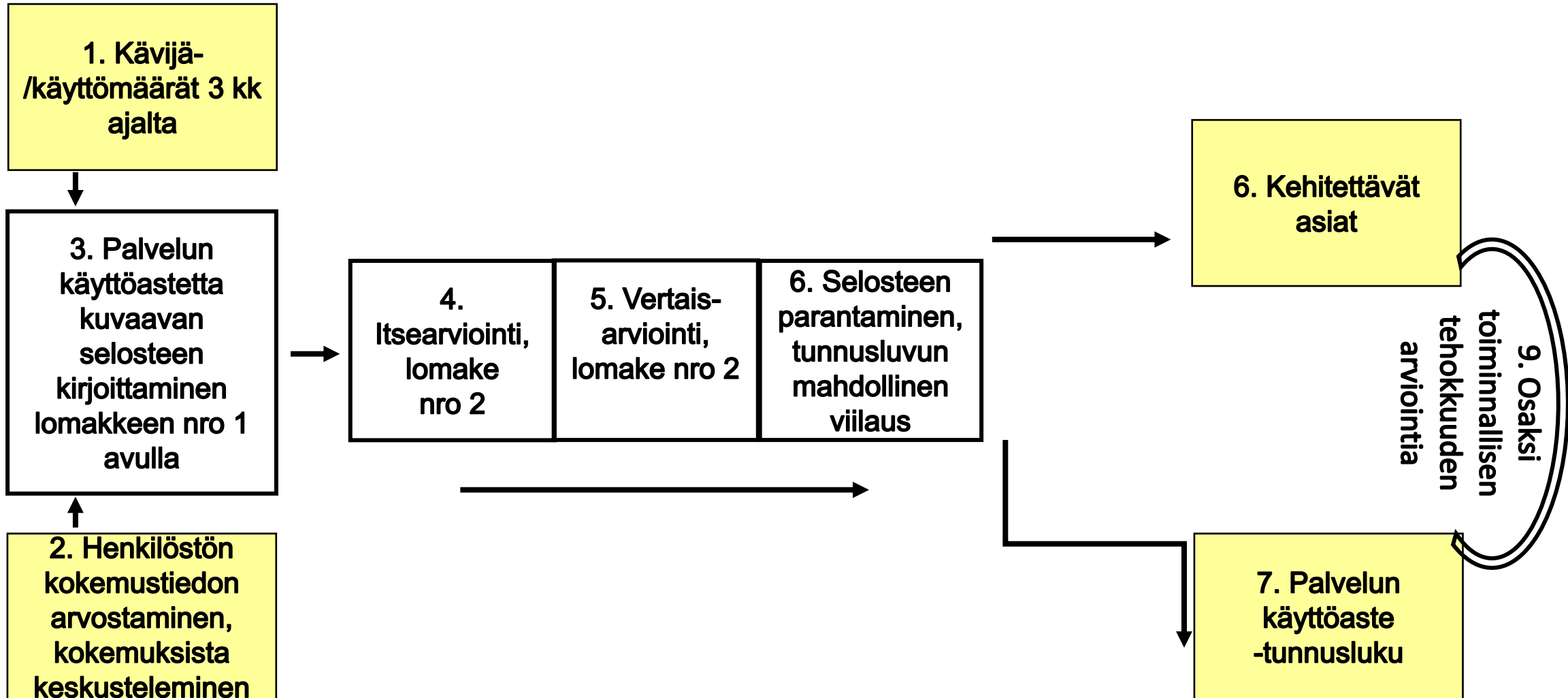


Lounais-Suomen avoimen nuorisotyön arviointiprosessi (NAP) 2018–2021

Ohjeet palvelun käyttöastetta kuvaavan selosteen kirjoittamiseen, itsearviointiin ja vertaisarviointiin 31.1.2022



Kartta palvelun käyttöasteen sujahtamisesta osaksi toiminnallisen tehokkuuden arviointia



Palvelun käyttöasteen määrittämisen vaiheet

- Diassa 2 esitellään palvelun käyttöasteen määrittämisen vaiheet.
- Dian vasemmassa reunassa keltaisissa laatikoissa näkyy, millaista tietoa palvelun käyttöasteen määrittämisessä yhdistyy. Kävijä/käyttömääriä kerätään kolmen kuukauden ajalta. Toinen yhtä merkittävä tietopohja on henkilöstön kokemustieto palvelun toimivuudesta ja sen toimivuutta mahdollisesti rajaavasti tekijöistä.
- Kävijä- tai käyttömäärät yhdistetään kokemustietoon kirjoittamalla asiat niin kutsuttuun palvelun käyttöastetta kuvaavaan selosteeseen. Lounais-Suomen arvioinnin eka kierroksella selostetta alettiin kirjoittaa tyhjältä pöydältä, mutta nyt kokemusten kartuttua selosteen kirjoittamista voitiin helpottaa tekemällä pohjaksi lomake. Ja kun palvelun käyttöasteen on kerran jollekin palvelulle määrittänyt, käy tiedon päivittäminen jatkossa kevyemmin.

Palvelun käyttöaste

Palvelun käyttöasteen määrittämistä helpottamaan on tehty lomake 1, johon kerätään seuraavat tiedot:

1. Kävijä- tai käyttömäärät kolmen kuukauden ajalta
2. Aukioloajat ja työntekijöiden määrä aukiolon aikana
3. Palvelun sisällön, nuorten kohtaamisen, tilojen ja välineiden kuvausta
4. Arvio tilan/palvelun esteettömyydestä ja viestinnän saavutettavuudesta yleisesti
5. Kuvaus nuorten osallistumis- ja osallisuusmahdollisuuksista
6. Palvelun markkinointi ja tiedottaminen
7. Palvelun maantieteellinen saavutettavuus
8. Alueen muut harrastusmahdollisuudet nuorille
9. Palvelussa työskentelevien henkilöiden ammattinimekkeet, pätevyudet, erityistaidot ja -osaaminen

Tässä diasarjassa mukana olevat esimerkit ovat Lounais-Suomen kuntien palvelun käyttöastetta kuvaavista selosteista (2018).

Lomake 1, kohta 1. Kävijä- tai käyttömäärät

- Kuvaillaan kävijämääriä kuukausittain, toiminnoittain ja ikäryhmittäin 3 kk:n ajalta. Hyödynnetään käytössä olevaa tapaa kerätä kävijätilastoa, tai otetaan jokin tapa käyttöön. Kirjoitetaan näkyviin, millä tavalla kävijämäärä on kerätty ja missä vaiheessa toimintavuotta.
- Sukupuolivaihtoehtoja tarjotaan useita (nainen/mies/muu ja en halua sanoa). Sukupuoli tulee tilastoida nuorten itsemäärittelyyn perustuen ja mahdollisuutta tähän tulee tarjota nuorelle anonymisti, esimerkiksi tabletilla. Kyseeseen ei tule, että ohjaaja määrittää sukupuolen tai kysyy suoraan. Pienten lukujen kertomista selosteessa tulee välttää, kuten että muunsukupuolisia on 2. Tarvittaessa voi sanoa esimerkiksi, että toiminnassa on mukana muunsukupuoliseksi itsensä määritteleviä henkilöitä tai että heitä esimerkiksi on 5-10 % kävijöistä. Voi myös miettiä, tuoko sukupuolen kirjaaminen ylipäätään lisäarvoa.
- Kuvaillaan, millaisia vaihtelua määrissä on eri viikonpäivien välillä, loma- ja vuodenaikoina.
- Kirjoitetaan auki, onko määrällisiä tavoitteita asetettu, kenen taholta ja millä perusteella.
- Kerrotaan, onko palvelussa jokin tietty ala- ja yläikäraja ja mihin perustuen.
- Kuvaillaan, voivatko kaikki ikäluokat ja sukupuolet käyttämään tilaa vai dominoivatko jotkut.

Lomake 1, kohta 2. Aukioloajat ja työntekijöiden määrä

- Kuvaa aukioloaikoja ja sitä, millaisia eroja on henkilöstön määrässä eri viikonpäivien välillä, loma-aikoina ja vuodenaikoina.
- Kerro, kuuluuko työhön jalkautumista. Esimerkiksi jos kyseessä on nuorisotilatoiminta, kuuluuko työhön esimerkiksi piha-alueen valvontaa ja jalkautumista?
- Kuvaile työssä vastaantulevia ilmapiiri- ja turvallisuushaasteita.
- Kirjoita auki, mitkä seikat ovat vaikuttaneet palvelun aukioloaikojen muotoutumiseen (esim. ohjaajien muiden työtehtävien määrä, nuorten toiveet ja tarpeet yms.).’
- Tuo esille, miten toimintaa voitaisiin kehittää liittyen aukioloaikoihin ja henkilöresursseihin.
- Seuraavissa kahdessa diassa esitellään kaksi tähän kohtaan liittyvää esimerkkiä.

Esimerkki: Aukioloaikojen kuvausta suhteessa henkilöresurssien rajallisuuteen

Rauma 2018: Avoimen ”7lk – 17-vuotiaat” toiminnan alaikärajalalla halutaan kohdentaa toiminta yläkoululaisille, siksi alaraja on mainittu luokkana. Yläikä on 17-vuotta, jotta toiminta rajoittuu selkeästi alaikäisiin ja ikäraja on kuvattu ikänä, jotta se ei sulkisi ulkopuolelle heitä, jotka eivät ole missään oppilaitoksessa. Kuovilla on erikseen vuorot 5–6-luokkalaisille sekä yli 17-vuotiaille. Avointa toimintaa on ma, ke klo 16–20 sekä pe klo 16–23. Kävijöitä on ma ja ke noin 40–50 ja perjantaisin 40–80. Resurssia on satsattu perjantai-iltoihin, jolloin toimintaa on klo 23 asti.

Raumalla on yhteensä viisi nuoriso-ohjaajaa, jotka kaikki tekevät kaikkea ennakoivassa nuorisotyössä eli talotyön lisäksi retket, leirit, nuorisovaltuusto, lasten parlamentti, tapahtumat, jalkautuminen, yhteistyö koulujen kanssa, skeittihalli, tapahtumien markkinointi sekä Lapin nuorten avoimet illat. Kuovin avoimen toiminnan aukiolon määrä on määrittynyt suhteessa käytettävissä oleviin työntekijäresursseihin. Ennakoivan nuorisotyön tehtävien ja raumalaisten nuorten määrään (13–17-vuotiaita 1956), asukaslukuun (39 360 asukasta) maapinta-alaan (495 km²) laajuuteen suhteutettuna on syytä pohtia, onko nuoriso-ohjaajia ja tiloja riittävästi. (Rauma 2018.)

Esimerkki: Työntekijäresurssin perustelua

Laitila 2018: Nuorisotyön tavoitteena on yhteisöllisyyden lisääminen, sosiaalinen vahvistaminen, osallisuuden lisääminen ja nuorten tukeminen oman identiteetin rakentamisessa. Työparityöskentelyllä halutaan taata nuoriso-ohjaajalle aikaa kohdata nuoria yksilöllisesti ilman, että muut ympärillä tapahtuva toiminta jää huomiotta. Työparityöskentely mahdollistaa myös toiminnallisen sisällön tuottamisen, esimerkiksi leipomisen, askartelut ja erilaiset kilpailut. Nuorten on mahdollista järjestää myös oma-aloitteisesti toimintaa nuorisotalolla, esimerkiksi leivonnan merkeissä. Työparityöskentely mahdollistaa nuorten osallisuuteen panostamisen, ja usein järjestettävät toiminnot ovatkin nuorten toteuttamia tai ideoimia. Vaihtelevassa ja tavoitteellisessa toiminnassa nuoret saavat mahdollisuuden olla ja osallistua vertaistensa kanssa sekä kehittää omia ryhmätaitoja ja kokea tulleensa kuulluksi. Kahdella nuoriso-ohjaajalla saa luotua nuorisotalosta turvallisen kohtaamispaikan nuorille, jossa kaikki kävijät ja tilat pystytään huomioimaan. Tämä mahdollistaa myös ilmapiirin kehittämisen ja yhteisöllisyyden edistämisen, jolloin nuori tuntee olevansa osa porukkaa (Laitila 2018).

Lomake 1, kohta 3. Palvelun sisältö, nuorten kohtaaminen, tilat ja välineet

- Kerro nuorten kohtaamisesta nuorisotyössä eli kuinka kaikki nuoret pyritään huomioidaan yksilöinä. Nuorisotyötä lähellä olevia ajattelutapoja/termejä ovat myös: myönteinen tunnistaminen, nähdynksi tuleminen, erilaisten asioiden mahdollistaminen, positiivisuus, nuorten puolella oleminen, nuorten oikeuksien toteuttamisen mahdollistaminen, yhdenvertaisuus ja turvallisempien tilojen periaatteiden noudattaminen....
- Kuvaa, miten pyritte työssänne varmistamaan kohtaamisten onnistuneisuutta.
- Tuo esille, millaisiin tavoitteita nuorisotyö pyrkii saavuttamaan.
- Kuvaa, millaisia aktiviteetteja nuorille on tarjolla, joissa kohtaaminen voi tapahtua.
- Onko jotain, miten toimintaa voitaisiin kehittää vielä paremmaksi nuorisotyöksi?
- Kerro, millaiset säännöt tilalla on? Onko ne tehty enemmänkin ”mahdollisuuksien” kielellä vai ovatko ne ei-kieltä, onko säännöt tehty nuorten kanssa, päivitetäänkö niitä säännöllisesti ja onko niiden käsittelyn yhteyteen liitetty keskustelua kunnioittavasta kohtaamisesta, ihmisoikeuksista ja yhdenvertaisuudesta?

Esimerkki: Kuinka monta nuorta mahtuukaan sohville kerrallaan?

Nuorisotilassa on aina saatavilla ps4 ja lukuisia pelejä, 2 x biljardipöytä, pingispöytä, pöytäfutis, lautapelejä, musiikkilaitteet sekä keittiö kokkailua varten. Nuokkarilla on istumapaikat 36 asiakkaalle. On kuitenkin huomioitava, että esimerkiksi eri-ikäiset kävijät eivät juurikaan ole toistensa kavereita, jolloin esimerkiksi samalle sohvaryhmälle ei mahdu usean eri kaveripiirin kaveruksia. Rentoon oleskeluun Nuokkarilla on noin 25 nuorelle paikat, riippuen kävijäkunnasta. (Laitila 2018.)

Tila on loistava, valoisa ja iso. Istumapaikkoja saisi olla enemmän, mutta esim. taittotuoleja on käytettävissä (Aura 2018).

Esimerkki: Kohtaamiseen tarvitaan riittävästi henkilökuntaa

Yksin työskentely ei salli juurikaan nuorten omaa ideoimaa toimintaa, jossa ohjaaja olisi esim. apuna / tukena. Aika menee pääasiassa valvontaan. Laadukkaaseen kohtaamiseen nuorisotilalla kuuluu riittävä aika istua alas nuorten kanssa, jutella, tehdä, pelata ym. Laadukkaassa nuorisotyössä, jokainen nuokkarille tulija kohdataan, annetaan aikaa ja vaihdetaan vähintään kuulumisia. Nuori odottaa saavansa nuokkarilla positiivista ja myönteistä tukea, ja tarvittaessa myös ns. neuvontaa. (Uusikaupunki 2018.)

Esimerkki:Henkilökunta ei saa vaihtua liian usein

Nuorisotalon 13–15-vuotiaat nuoret ovat pääasiassa 7.lk, joita Laitilassa on 105. Nuorempien hyvä tavoitettavuus johtunee siitä, että toinen nuoriso-ohjaajista on ollut mukana ryhmäytymisleireillä sekä nuokkarin tutustumiskerroilla, jolloin kynnys osallistua on mahdollisesti madaltunut. Nuoriso-ohjaajien tiuhan vaihtuvuuden vuoksi kontaktit vanhempiin ikäluokkiin ovat heikentyneet ja nuoret ovat väistyneet nuorisotalta. Vanhempien nuorten mukaan 13-vuotiaiden ylivalta ajaa heitä muuhun toimintaan. (Laitila 2018.)

Lomake 1, kohta 4. Tilan/palvelun esteettömyys ja viestinnän saavutettavuus

Lomakkeessa on tsekkauslista, johon voi merkitä, toteutuuko kysytty asia arvioitavassa kohteessa ja sen toiminnassa.

Lomake 1, kohta 5. Nuorten osallistumis- ja osallisuusmahdollisuudet

- Kuvaile nuorten vaikutusmahdollisuuksia arvioitavassa palvelussa ja sitä, miten nuoret voivat vaikuttaa myös laajemmin esimerkiksi kaupungin tasolla kyseisen palvelun kautta.
- Kerro, mitä kaikkea nuoret voivat tilalla itse tehdä.
- Kirjoita auki, millä tavoin tuetaan nuoria tuetaan ottamaan toimijan ja vaikuttajan roolia. Kuvaile millaisia esteitä nuorten toimijuuden otolle ja vaikuttamiselle on tiedossa ja miten näihin on pyritty puuttumaan.
- Myös nuorille tarjoutuvista rooleista on syytä kertoa, esimerkiksi vertaistoiminnan vetäjinä.
- Kirjaa ylös, miten toimintaa voitaisiin työyhteisön mielestä kehittää nuorten osallisuuteen liittyen.

Esimerkki: Nuoret mukana toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa

Nuoret ovat mukana toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. Suunnitellaan seuraavan/seuraavien iltojen tapahtumia esim. turnauspäiviä, leivontapäiviä, muu ohjelmallinen toiminta. Erityisesti joulun, vapun, ystävänpäivän jne. ympärille rakennetaan aiheeseen liittyviä toimintoja. Suunnittelu tapahtuu pääsääntöisesti tilan aukioloaikoina. (Loimaa 2018.)

Lomake 1, kohta 6. Palvelun markkinointi ja tiedottaminen

- Kuvaile, miten toimintaa tehdään tunnetuksi ja millä kanavilla. Onko käytössä jotain erityisiä tapoja, miten nuoria kannustetaan ja tuetaan tulemaan mukaan toimintaan, esimerkiksi kummitoiminta tms.
- Kerro, millä tavoin viestinnästä on tehty saavutettavampaa: esimerkiksi vaihtoehtoiset tekstit somepostauksiin, tilojen saavutettavuustiedot verkkosivuilla yms.
- Kerro, mitä tiedetään toiminnan imagosta nuorten keskuudessa.
- Kuvaile, millä tavoin nuoret on otettu mukaan viestinnän suunnitteluun, toteuttamiseen ja esimerkiksi sosiaalisessa mediassa käytettävien kanavien valintaan.
- Kirjoita näkyviin henkilöstön tiedostossa olevat kehittämistarpeet liittyen markkinointiin ja viestintään.
- Tilan säännöt ja ”mahdollisuudet” markkinoivat tilaa niin sisällä kuin ulkona, kun ne on hyvin tehty, kun niissä on mukana esimerkiksi kuvia ja videoita tms. Kerro, onko viestinnässä hyödynnetty tämäntyyppistä mahdollisuutta.

Esimerkki: Monipuolinen some-näkyvyys

Nuorisopalvelut järjestävät syksyisin 7-luokkalaisille ryhmätykset, jolloin luokat vierailevat nuorisokahvilassa koulupäivän aikana. Myös satunnaisia koulupäiviä pidetään oppilaille nuorisokahvilalla nuorisotyöntekijän kanssa sopien. Tiedotuskanavat: Kulttuurinen Nuorisokahvila Cafesco facebook -sivu, Instagram-tili ja Snapchat sekä kunnan nuorisotyö verkkosivut. (Aura 2018.)

Lomake 1, kohta 7. Maantieteelliset etäisyydet ja toiminnan kehitysmahdollisuudet

- Kuvaile nuorten etäisyyksiä palveluun ja mahdollisia käytössä olevia tai mahdollisia keinoja kehittää toimintaan mitä tulee maantieteellisiin etäisyyksiin.

Esimerkki: Kuvaus etäisyyksistä

Rauma on alueena laaja ja kaikilla nuorilla ei ole mahdollisuutta tulla Kuovin nuorisotalolle, koska välimatkaa saattaa tulla yli 20 km. Avointa toimintaa 7lk-17-vuotiaille järjestää Raumalla seurakunta, vapaaseurakunta ja sosiaalitoimi. Seurakunnan ja vapaaseurakunnan toiminta on 2 km säteellä Kuovin nuorisotalosta. Sosiaalitoimen avoin toiminta (asukastupa jossa nuorille ilta) on 3,2 km päässä. Rauman keskustasta etäällä asuvilla, joilla ei ole mahdollisuutta kulkea julkisilla tai vanhemmat eivät voi kuljettaa, on vaikea tulla nuorisotalolle. (Rauma 2018.)

Lomake 1, kohta 8. Kuvausta alueella olevista muista harrastusmahdollisuuksista

- Kerro alueen harrastusmahdollisuuksista ja mahdollista puutteista ja siitä, onko nuorisopalveluilla mahdollisuus vastata puutteisiin.

Esimerkki: Alueen harrastusmahdollisuudet ja nuorisopalveluihin liittyvä kehitystarve

Harrastustarjontaa Uudessakaupungissa on kohtuullisen paljon, urheiluseuroja sekä yhdistyksiä. Selkeä puutos harrastustoiminnassa on ns. höntsäsarjojen pelaamisen puute, johon nuorisopalvelut eivät kykene vastaamaan nykyisten henkilöstöressurssien puitteissa. (Uusikaupunki 2021.)

Nuorisokahvila sijaitsee keskustassa. Harrastustarjonta on keskustan alueella laaja erityisesti liikunnan saralla ja nuoret harrastavat paljon. Kulttuuriharrastusmahdollisuuksia on vähän ja sitä olisi tarvetta kehittää, siksi myös nuorisokahvila yrittää osaltaan tarjota kulttuuriharrastuskysyntään erilaisin teemailloin. Toisaalta nuorisokahvilalla käy nuoria, joille nuorisotalo on ainut vapaa-ajan viettopaikka keskustassa hengailun lisäksi. (Aura 2018.)

Lomake 1, kohta 9. Ammattinimekkeet, pätevyys, erityistaidot ja -osaaminen

- Kerro palvelussa työskentelevien henkilöiden taustoista: ammattinimekkeet, pätevyys, erityistaidot ja -osaaminen.
- Kuvaile henkilöstön osaamista. Kerro myös millaisia koulutustarpeita henkilöstöllä on. Nuorisotyöhön liittyviä osaamisentarpeita ja velvoitteita ovat esimerkiksi:
 - Kyky ja tahto toimia nuorten kanssa.
 - Taito suunnitella toimintaa niin, että se uusiutuu ja kehittyy.
 - Uusien työmuotojen hallinta.
 - Taidot nuorten omaehtoisen toiminnan ja osallisuuden edistämiseen.
 - Nuorten hyvinvointiin liittyvä osaaminen, mm. liittyen velvoitteeseen tehdä lastensuojeluilmoituksia.
 - Osaaminen liittyen ihmisoikeuksiin ja yhdenvertaisuuteen nuorisotyössä.
 - Verkostoituminen monialaisessa yhteistyössä.
 - Turvallisuusnäkökulmat: rikostaustaotteiden tarkistus nuorten kanssa työskenteleviltä.

Esimerkki: Kuvaus henkilöstön pätevyydestä ja kouluttautumisesta

Laitilassa nuoriso-ohjaajan kelpoisuusvaatimuksena on vähintään nuoriso- ja vapaa-ajan ohjauksen perustutkinto tai vastaavaa tutkinto ja ohjauskokemus nuorten parista. Nuoriso-ohjaajat ovat koulutukseltaan yhteisöpedagogeja (AMK), mikä antaa erinomaisen pohjan laadukkaan nuorisotyön tekemiseen myös kehittämisenäkökuilista. Nuoriso-ohjaajien tulee esittää rikostaustaote työnantajalle, mikäli työsuhde kestää pidempään kuin 3 kuukautta. Nuoriso-ohjaajat pyrkivät kouluttautumaan aktiivisesti ylläpitääkseen ammattitaitoa ja saadakseen tietoa ajankohtaisten ilmiöiden taustoista. Tuoreimpina koulutuksina ohjaajat ovat tutustuneet pelikasvatukseen, sillä verkkopelaaminen on Laitilassa yleistä ja nuorten Lani-tapahtuvat suosittuja. (Laitila 2018.)

Lomake 2. Itsearviointi

- Itse- ja vertaisarvioinnit suoritetaan kumpikin lomakkeella 2. Ennen arviointia on selosteeseen hyvä pyytää kommentteja arviointiprosessia vetäviltä tahoilta tai ulkopuolisilta. Mitä paremmin kirjoitettu seloste, sitä helpommin esille nousevat kehittämiskohteista todellisimmat.
- Palvelun käyttöasteen kuvaus lomakkeen 1 kysymyksiin vastaten on syytä olla aika valmis, ennen kuin arvioidaan. Toki lomakkeen 1 kohtia voi täydentää vielä myös niillä ajatuksilla, jotka löytyvät vasta kun työyhteisö kokoontuu oikein kunnolla keskustelemaan arvioinnin merkeissä.
- Itsearviointi tapahtuu lomakkeen 2 rivejä seurailleen. Jokaiseen kohtaan pyritään kirjaamaan sekä numeroarvio että perustelu. Esihenkilön on syytä osallistua arviointiin, tämä varmistaa johdon tukea annetuille arvioille ja itsearvioinnissa ehdotetuiksi tuleville kehittämistoimille.
- Lopuksi sovitaan, mihin kehitettävät asiat kirjataan lomakkeen 2 lisäksi, jotteivät ne unohdu. Paikka voi olla esimerkiksi nuorisotoimen vuosisuunnitelma. Apuna kehittämisen suunnittelussa voi käyttää keskustelupäivän järjestämisen ohjeistusdiasarjasta löytyvää etenemissuunnitelman runkoa. Kehittämistoimia kootaan yhteen myös arviointiprosessin lopussa tapahtuvassa toiminnallisen tehokkuuden arvioinnissa.

Lomake 2. Vertaisarviointi

- Vertaisarvioinnissa saatava palaute auttaa näkemään omaa uusin silmin ja usein vertaisarvioinnissa muilta saadut palautteet auttavat myös päättäjiä näkemään palvelun tilan kokonaisvaltaisemmin.
- Vertaisarvioijina käytetään nuorisotyötä toteuttavia tahoja, he voivat olla samasta kaupungista tai muualta. Lounais-Suomessa kaikki arviointiprosessin käyttöönottoon osallistuneet tahot arvioivat toisiaan. Hyvä määrä arviointikohteita on kaksi jokaiselle ja niin toteutettuna, että jokainen saa omastaan kaksi arviota.
- Vertaisarvioinnin suositellaan tehtävästi kasvokkain tai verkossa toteutettavassa tapaamisessa, näin viestit ymmärretään helpommin puolin ja toisin ja arviointi myös tapahtuu viiveettä sovittuna ajankohtana.
- Vertaisarvioijat voivat tukea työyhteisön antamaa arvosanaa ja perusteluja tai haastaa ne perustellusti. Voi olla, että kuvauksen kohteena ollut toiminta on kehittyneempää kuin miten sitä on kuvattu selosteessa – vertaisarviointi auttaa työyhteisöä kehittämään myös ilmaisemisen ja kirjoittamisen tapoja. Kun selosteen on kerran kirjoittanut, on seuraava kerta paljon helpompi.

Esimerkki saadusta vertaisarviosta

Esimerkki vertaisarvioijien antamasta palautteesta:

”Ohjaaja- ja tilaresurssit on pääosin riittävät mutta jos perjantaina onkin 60 hyvin eri-ikäistä nuorta (vuorolla on laaja ikähaarukka!), niin kaksi ohjaajaa on aika vähän: pitäisi kohdata yksilöllisesti jokainen nuori, antaa nuorille mahdollisuus oma-aloitteiseen toimintaan ja vielä varmistaa turvallinen ympäristö nuorille. Samoin tila käynee pieneksi 60 henkilölle, kun istumapaikkoja on 36 ja oleskelupaikkoja n. 25.... Palvelua tehdään tunnetuksi monipuolisesti eri tavalla, esimerkiksi 7.-luokkalaiset on otettu hienosti haltuun.” ... (Anonymisoitu vertaispalaute)

- Lomaketta 2 käyttäen vertaisarviointi tehdään kohta kohdalta, jossa saatu tunnusluku perustuu kaikilta osin ylös sellaisiin perusteluihin, jotka on kirjattu ylös. On tärkeää kuitenkin huolehtia, ettei lopputulemasta jää pilkkoutunut kuva, vaan mietitään myös kokonaisuutta ja nostetaan esille tärkeimmät kehitettävät kohteet.

TÄHÄN LOPPUU TÄMÄ DIASARJA eli ohjeet palvelun käyttöasteen määrittämiseen on nyt annettu. Seuraava on vuorossa tyytyväisyyttä ja koettuja vaikutuksia kyselyllä selvittävä vaihe.