

MARKETTA LUUTONEN**Neuvontajärjestöjen itsearviointi**

Neuvontajärjestöjen rooliin on perinteisesti kuulunut tulevan ennakkointi ja nopea tarttuminen uusiin asioihin. Myös tulosjohtamisen ja siihen kiinteästi liittyvän toiminnan tuloksellisuuden arviointiin on lähdetty innolla mukaan.

Neuvontajärjestöjen työ ja toimintatapa ovat olleet viime aikoina erityisesti viranomaisten kiinnostuksen kohteena ja niiden työtä ja tulevaisuuden tehtäviä on sivuttu monissa työryhmissä.

Neuvontajärjestöjen työn tarpeellisuutta ei ole asetettu kyseenalaiseksi, vaan päinvastoin niillä on nähty kasvava tehtävä muutoksen yhteiskunnassa kansalaisten hyvinvoinnin parantamisessa ja demokratian täydentäjänä. Kaikki neuvontajärjestöt vaikuttavat työllään myös aineelliseen ja henkiseen hyvinvointiin lisäämällä valmiuksia selviytyä arjesta sekä tarjoamalla mielekästä toimintaa ja ansiomahdollisuuksia. Kotitalouksissa tehtävän työn merkitys on myös huomattu.

Maaseutupolitiikan neuvottelukunnan asettama maaseutuneuvonnan teemaryhmä jätti kesäkuussa esityksensä maaseutuneuvonnan kehittämishjelmaksi. Työryhmä korosti eri neuvontajärjestöjen yhteistyötä ja asiakaslähtöisyyttä ja haki uusia lähtökohtia toiminnan rahoitukselle. Maaseutupolitiikan neuvottelukunta käynnisti kuluvan vuoden alussa myös neuvontajärjestöjen palveluyhteistyön kehittämissuunnitelman, jolla vahvistetaan järjestöjen konkreettisia yhteistyöhankkeita ja annetaan valmiuksia neuvontatyön kehittämiseen.

Valtionavun jakoperusteita on pohdittu virkamiestyöryhmissä ja Käsi- ja taideteollisuusliitto on laatinut opetushallituksen toimeksiannosta

esityksen valtionavun perusteiksi. Esityksessä valtionavun jakoperusteiksi on esitetty tulosjohtamiseen perustuva konkreettinen malli valtionavun jakokäytännöksi ja tulosten seuraamiseksi. Lähtökohtana on opetusministeriön ja järjestön välinen tulossopimus.

**Neuvontajärjestöjen itsearvioinnin kehittämisprojekti**

Opetushallituksen aikuiskoulutuksen linja perusti 16.4.1992 neuvontajärjestöjen tuloksellisuuden arviointia pohtivan työryhmän, jonka nimeksi muotoutui Neuvontajärjestöjen itsearvioinnin kehittämisprojekti. Työryhmän puheenjohtajana toimi Matti Ropponen opetushallituksesta ja sihteerinä Marketta Luutonen Käsi- ja taideteollisuusliitosta. Työryhmän mietintö luovutettiin 7.6.1993 opetushallitukselle.

Työryhmän tehtäväksi määriteltiin

- 1) jäsentää, valikoida ja muokata neuvontatoimelle asetettavat odotukset ja tavoitteet arviointikelpoisiksi tulostavoitteiksi
- 2) selvittää millä tavalla ja millä kriteerillä tavoitteiden tai tulosten saavuttamista voidaan arvioida.

Neuvontajärjestöjen itsearvioinnin kehittämissuunnitelmassa selvitettiin neuvontajärjestöjen - Finlands svenska Marthaförbund, Käsi- ja taideteollisuusjärjestö, Maa- ja kotitalousnaisten keskus ja Marttaliitto - keskeiset tulosalueet, tulostavoitteet ja aloitettiin arviointiperusteiden selvittäminen. Arviointiperusteiden kehittämistä

ja kokeilemista jatketaan alueellisissa itsearviointikokeiluissa. Näistä neuvontajärjestöt vastaavat itsenäisesti, mutta opetushallitus antaa järjestöille asiantuntija-apua sekä seuraa ja tukee kokeilujen etenemistä.

Työryhmän työn tuloksena syntyi laaja muistio, joka sisältää ajankohtaiset perustiedot neuvontajärjestöistä. Työ oli samalla prosessi, joka tuotti neuvontajärjestöjen keskeiset tulosalueet, tulostavoitteet ja niiden saavuttamisen arviointiperusteet. Lisäksi projekti käynnisti ja vahvisti neuvontajärjestöissä tulosjohtamistoimintaa sekä toiminnan tuloksellisuuden arviointia. Työskentely tapahtui tulosjohtamisen periaatteiden mukaisesti ja kiinteässä vuorovaiikutuksessa neuvontajärjestöjen kanssa. Näin käytiin läpi ja määriteltiin visio ja toiminta-ajatus ja tämän jälkeen työ eteni keskeisten tulosalueiden ja tulostavoitteiden arviointiperusteiden selvittämiseen.

## Lähtökohtana yhteiskunnan tarpeet

Tulosalueita määriteltäessä analysoitiin järjestöjen yhteiskunnallista tehtävää ja tehtiin keskeisille sidosryhmille kysely. Kuhunkin tulosalueeseen paneuduttiin tekemällä nykytila-analyysi, määrittelemällä tavoitetila sekä hakemalla toimenpiteitä, jolla tavoitetilan ja nykytilan välinen ero poistetaan.

Sidosryhmäkyselyssä kotitalousjärjestöjen osalta korostuivat kotitalouteen ja kuluttamiseen liittyvän tiedon lisääntyminen, naisryhtäjäjyyden kehittäminen, maaseudun naisten ja nuorten kouluttaminen ja ympäristökysymykset. Käsi- ja taideteollisuusjärjestöltä odotetaan taas ennen kaikkea alan elinkeinotoiminnan ja käsityökulttuurin kehittämistä.

## Vaikuttavuus, tehokkuus ja taloudellisuus

Projekti katsoi, että neuvontajärjestöjen toimintaa voidaan pitää tuloksellisena, kun kansal-

lisella ja kansainvälisellä tasolla neuvontajärjestöille ja järjestön asiakkaan oppimiselle ja kehittämiselle asetetut tavoitteet on saavutettu hyvin. Tuloksellisuuden elementit ovat vaikuttavuus, tehokkuus ja taloudellisuus.

Neuvontatyössä vaikuttavuutta ilmaisevat mm. neuvonnan tavoitteena olevien asiakkaiden käyttäytymisen muutokset ja tavoitteena olevien asioiden edistyminen yhteiskunnassa. Vaikuttavuuden suora mittaaminen ei ole aina mahdollista ja tällöin joudutaan tyytymään suoritteiden mittaamiseen.

Neuvonta on tehokasta silloin, kun hyvät tulokset saavutetaan asiakkaan ja yhteiskunnan kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Tämä asettaa vaatimuksia neuvonnan sisällölle ja menetelmille. Neuvonnan tulisi olla joustavaa siten, että neuvontaa on tarjolla tärkeistä asioista oikeaan aikaan ja oikealla paikkakunnalla. Neuvonnan on oltava myös toimivaa ja päällekkäisyyttä tulisi välttää.

Taloudellisuutta arvioitaessa otetaan huomioon kaikki neuvonnasta yksilölle ja yhteiskunnalle aiheutuvat kustannukset. Taloudellisuutta selvitetessä voidaan kysyä, millaisilla kustannuksilla sovitut tehtävät hoidetaan.

## Viranomaisen rooli muuttumassa

Siirtyminen tulosohjaukseen ja menoperusteisesta valtionavusta laskennalliseen ja tuloksiin perustuvaan valtionapuun on suuri haaste hallinnolle. Vielä voimassa olevat päätökset, ohjeet ja käytäntö eivät mahdollista uuden käytännön toteuttamista. Vanhoja päätöksiä joudutaan purkamaan, mutta vielä tärkeämpää on ajattelutavan muutos. Viranomaisen rooli on muuttumassa kehittäjän, kannustajan ja tukijan rooliin nykyisen tarkastajan ja seuraajan roolin sijaan ja lisäksi.

## Mittarit kokeiltavina

Käsi- ja taideteollisuusjärjestö on hakenut omille tulosalueilleen arviointikriteereitä ja mit-

tareita ja on aloittamassa näiden kokeilua käytännössä. Mittareita haettaessa pyritään luonnollisesti todellisten vaikutusten mittaamiseen, mutta tällaisia mittareita ei ole aina mahdollista löytää.

Monesti järjestön toimenpiteet saattavat olla yksi muiden joukossa eikä ole helppoa määrittellä niiden osuutta. Joissain tapauksissa ei ole mahdollista päästä mittaamaan vaikutuksia esimerkiksi yksityis- tai yrittäjän talouden kehittämiseen. Monesti voidaan kuitenkin löytää hyviä mittareita, jotka kertovat välillisistä vaikutuksista.

Vaikutteita voidaan myös mitata määräjain tehtävillä järjestön palvelujen laatua kuvaavilla selvityksillä tai palvelujen laadun jatkuvalla seurannalla. Seuraavana kehittämisvaiheena onkin palvelujen laadun määrittäminen ja seurannan

kehittäminen. Vaikka kokeilut ovat vasta alussa, on jo nähtävissä merkkejä siitä, että kun tiedetään hyvin konkreettisesti, mihin tuloksiin pyritään, ryhdytään toimenpiteitä valitsemaan määrätietoisesti ja keskittämään resursseja näille alueille. Näin toimintaa todella ohjataan tulosten avulla.

## KATSAUKSESSA MAINITUT MUISTIOT

Neuvontajärjestöjen itsearviointin kehittämisprojekti, Opetushallitus, Aikuiskoulutuksen linja 1993.

Ehdotus käsi- ja taideteollisuusjärjestön valtionapurusteiksi. Käsi- ja taideteollisuusliitto 1993.

Maaseutuneuvonnan kehittämisohjelma. Maaseutupolitiikan neuvottelukunta, Maaseutuneuvonnan teemaryhmä 1993.