

Arviointi sosiaalipalveluissa Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin

FinSoc

Tiivistelmä

Arviointi sosiaalipalveluissa. Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin. Stakes, FinSoc Työpapereita 3/2001. Helsinki 2001. ISBN 951-33-1205-4. ISSN 1455-9064.

Katsaus jäsentää arvioinnin peruskysymyksiä sekä paikkaa ja mahdollisuuksia sosiaalipalvelujen kehittämässä. Painopiste on sosiaalipalvelujen arvioinnin kysymyksissä.

Lisäksi katsaus jäsentää arviointitutkimuksen paikkaa, yhtäläisyyksiä ja eroja suhteessa muuhun tutkimukseen. Arviointitutkimukseen kuuluvat arvottavat johtopäätökset. Tässä arviointitutkimus eroaa muusta tutkimuksesta. Arvioivaa näkökulmaa ei kaikkeen tutkimukseen sisälly. Tämän ohella käsitellään tiiviisti arviointitutkimuksen ja arviointitoiminnan suhdetta ajankohtaisiin hallinnon kehittämisen tavoitteisiin ja suuntauksiin. Arvioinnilla, joka tuottaa tietoa mm toimivista työkäytännöistä, on kiinteä yhteys informaatio-ohjaukseen. Arviointi liittyy myös julkisen hallinnon pyrkimyksiin hallinnon avoimuuden lisäämisestä. Julkisuusperiaatetta korostavana arviointi voi vahvistaa yhteiskunnan demokraattista kehitystä. Sosiaalipalveluissa arviointi nähdään välineeksi tukea asiakaslähtöisten palvelujen kehittämistä.

Katsaus lähtee arvioinnin käsitteestä, arvoista ja arvottamisesta. Keskeistä on arviointikriteereiden ja mittareiden muodostaminen. Samalla korostetaan mittaamisen ymmärtämistä mahdollisimman laajasti. Arvioinnilla voi olla useita näkökulmia sekä tehtäviä ja kohteita kuten toimivuus, tehokkuus, vaikuttavuus. Vaikutukset voidaan määritellä palvelujen käyttäjien elämässä näkyviksi muutoksiksi, jotka ovat seurausta palvelujen käytöstä.

Arvot ja eettiset periaatteet liittyvät arviointiin monella tavalla. Arviointi on usein tilauksesta tehtyä tutkimusta. Katsauksessa tarkastellaankin arvioijan asemaa ja eettisiä valintoja tehtävän, kohteen, menetelmien, eri osapuolten osallisuuden ja raportoinnin kannalta. Lisäksi tarkastellaan tilaajan ja päätöksenteon etiikkaa. Sosiaalipalvelujen arvioinnilla on aina vastuunsa sekä viranomaisille ja hallinnolle että asiakkaille ja yhteistyökumppaneille. Asiakkaat ovat palvelutoiminnan avainhenkilöitä. Heidän tulisi olla osallisia arviointitiedon muodostamisessa. Arviointiin kohdistuu usein monia ja ristiriitaisiakin odotuksia, jotka olisi kyettävä erittelemään.

Arviointiprosessi jäsenetään kolmeen päävaiheeseen. Niitä ovat neuvottelu- ja sopimuksentekovaihe, toteuttamisen ja tiedontuottamisen vaihe sekä arviointitiedon käyttöönottamisen vaihe. Huolella toteutettu neuvotteluvaihe auttaa arviointikysymyksen täsmentämisessä, eettisten kysymysten käsittelyssä ja näkyväksi tekemisessä sekä arvioinnin suunnitelman laadinnassa ja käyttökelpoisen tiedon tuottamisessa. Prosessia tarkastellaan tilaajan ja arvioinnin tekijän näkökulmista. Samoin pohditaan ul-

kopuolisen arvioinnin ja itsearvioinnin suhdetta, mahdollisuuksia ja yhdistämistä sekä hyvän itsearvioinnin tunnusmerkkejä. Tulosten käyttöönotto-vaihe muodostaa oman kokonaisuutensa prosessissa. Vastuu siitä kuuluu sekä tilaajalle että tekijälle. Tekijän vastuu ulottuu käyttöönottoon asti.

Arvioinnin asetelmiin ja menetelmiin liittyy tärkeitä valintoja. Eri asetelmilla ja menetelmillä saadaan vastauksia eri kysymyksiin. Arvioinnin muotoja ja asetelmia jäsennetään niiden antamien vastausten kannalta.

Arvioinnin suuntauksien esittely rajataan päätyyppeihin. Esiteltäviksi valituille malleille on yhteistä se, että ne ovat olleet viime vuosina esillä suomalaisessa sosiaalipalvelujen arvioinnissa.

Sosiaalipalvelujen asiakkaiden tarpeiden ja näkemysten tunteminen ja itse tekemän arvioinnin merkitys on nähty toiminnan luonteesta johtuen tärkeäksi. Arviointimenetelmien kehityksen nähdään sisältävän sosiaalipalvelujen näkökulmasta kiinnostavia mahdollisuuksia. Arviointitutkimuksen suunnissa on näkyvissä asiakaslähtöisten menetelmien kehitystä.

Katsaukseen sisältyy liitteet arvioinnin ydinkäsitteistä ja amerikkalaisista arvioinnin etiikan säännöistä.

Sammandrag

Utvärdering inom socialservicen. En översikt av centrala frågor inom utvärderingsarbete (Arviointi sosiaalipalveluissa. Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin). Stakes, FinSoc Työpapereita 3/2001. Helsingfors 2001. ISBN 951-33-1205-4. ISSN 1455-9064.

Denna översikt tar upp centrala frågor inom utvärderingsarbete samt diskuterar hur utvärderingar kan användas då man utvecklar socialservicen. Tyngdpunkten ligger på frågor kring utvärdering av socialservicen.

I översikten behandlas dessutom utvärderingsforskningens roll samt likheter och skillnader i förhållande till annan forskning. I utvärderingar ingår bedömande slutsatser och på den punkten skiljer sig utvärderingar från annan forskning, eftersom denna bedömande infallsvinkel inte ingår i all forskning.

Vid sidan av detta behandlas förhållandet mellan å ena sidan utvärdering och å andra sidan aktuella målsättningar och inriktningar inom utvecklingen av förvaltningen. Utvärderingar, som ger information om konkreta arbetssätt, har en direkt koppling till informationsstyrningen. I myndigheternas strävan att öka öppenheten i förvaltningen ingår också att utvärderingar görs. Om man i utvärderingsarbetet betonar offentlighetsprincipen kan man stärka demokratin i samhället. Inom socialservicen ser man utvärderingar som ett medel att stödja de klientcentrerade tjänsterna.

Översikten utgår från begreppet utvärdering, från värden och bedömning. Ett centralt mål är att skapa kriterier och mätare som kan användas i utvärdering. Samtidigt måste det undertryckas att mätandet skall uppfattas i så vid bemärkelse som möjligt. En utvärdering kan göras utifrån många perspektiv och den kan ha många uppgifter och mål; man kan t.ex. utvärdera hur en viss verksamhet fungerar, hur effektiv den är och vilka effekter den har. Effekterna kan definieras som förändringar i klienternas liv till följd av att dessa använt tjänster.

Utvärderingar har på många sätt med värden och etiska principer att göra. En utvärdering är ofta en undersökning som görs på uppdrag av någon. I denna översikt granskas därför utvärderarens ställning och etiska val i förhållande till uppdraget, objektet, metoderna, de olika parternas delaktighet och rapporteringen. Dessutom granskas uppdragsgivarens etik och etiken i beslutsfattandet. När man utvärderar socialservice har man alltid ett ansvar i förhållande till dels myndigheter och förvaltning, dels klienter och samarbetspartner. Klienterna är nyckelpersoner i servicearbetet och borde vara delaktiga då information för utvärderingar samlas in. Det finns ofta många och även motstridiga förväntningar på utvärderingar, och dem borde man kunna skilja emellan.

Utvärderingsprocessen delas in i tre huvudfaser. I den första fasen ingår

förhandlingar och avtal om utvärderingen, i den andra genomförs utvärderingen och produceras information och i den tredje tas informationen i bruk. Om förhandlingsfasen genomförs noggrant blir det lättare att precisera frågeställningarna, att behandla och synliggöra de etiska aspekterna och att göra upp en utvärderingsplan och producera nyttig information. Denna process granskas ur uppdragsgivarens och utvärderarens synvinkel. Dessutom diskuteras förhållandet mellan extern utvärdering och självutvärdering, vilka möjligheter dessa ger och hur de kan kombineras samt vad som kännetecknar en god självutvärdering. Den fas då resultaten tas i bruk utgör en egen helhet i processen. Ansvaret för den faller på både uppdragsgivaren och utvärderaren. Utvärderarens ansvar sträcker sig ända till ibruktagandet.

Man ställs inför många viktiga val då man avgör hur en utvärdering skall läggas upp och med vilka metoder den skall göras. Olika uppläggningar och metoder ger svar på olika frågor. Utvärderingstyperna och -uppläggningarna analyseras utifrån de svar de gett.

I översikten presenteras huvudinriktningarna inom utvärderingsforskningen. Gemensamt för de modeller vi har valt att presentera är att de har använts i utvärdering av finländsk socialservice under de senaste åren.

På grund av socialservicens natur betonar översikten dels vikten av att man känner till de behov och uppfattningar som klienterna inom socialservicen har, dels vikten av att klienterna själva gör utvärderingar. Inom utvärderingsforskningen verkar de klientcentrerade metoderna utvecklas, vilket medför intressanta möjligheter för socialservicen.

I översikten ingår bilagor med centrala utvärderingsbegrepp och med etiska regler för utvärderingar i USA.

Abstract

Arviointi sosiaalipalveluissa. Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin. [Evaluation in social services. A review of the basic questions of evaluation]. National Research and Development Centre for Welfare and Health (STAKES), FinSoc Työpapereita 3/2001. Helsinki 2001. ISBN 951-33-1205-4. ISSN 1455-9064.

This review examines the basic questions of evaluation, including its position and possibilities in the development of social welfare services. The focus is on the questions of evaluation in social services.

In addition, the review analyses the position of evaluation research, and its similarities and differences with regard to other types of study. Evaluation research involves drawing conclusions based on value judgments. This is where evaluation differs from other types of research because not all studies incorporate an evaluative perspective. The review also refers concisely to the relationship that evaluation and its activities have with the topical aims of and trends in administrative development. Evaluation, which yields information about, e.g. feasible work practices, is closely linked with steering by knowledge. Evaluation is also associated with efforts to enhance transparency in public administration. Because evaluation emphasises the public-domain principle, it can reinforce the democratic development of society. In social services, evaluation is viewed as a tool to support client-oriented services.

The review starts with the concept of evaluation, including its values and value judgements. The establishment of evaluation criteria and indicators for measurement has a pivotal role in this process. At the same time, it is emphasised that measurement should be understood as broadly as possible. Evaluation may assume many viewpoints and it can involve several tasks and targets, such as feasibility, efficiency or effectiveness. Impacts can be defined as changes resulting from service use in the lives of the clients.

Values and ethical considerations are connected with evaluation in many ways. Evaluation is often research that is conducted by commission. Thus the review discusses the position of the evaluators and their ethical choices from the viewpoint of the assignment, target, methods, involvement of the various parties and reporting. The review also examines the ethics of the party commissioning the evaluation and of the decision-making process. Social services evaluation always entails responsibility that must be taken by the authorities and administration but also by clients and collaborative partners. In service provision, the clients are in a key position, and they should be involved in the process of forming evaluation information. Many, and often conflicting, expectations are placed on evaluation, and one should be able to analyse these expectations.

The evaluation process is divided into three main phases: the negotiation and agreement phase; the evaluation and information provision phase; and the phase in which evaluation information is implemented. A carefully planned negotiation phase not only helps to specify the evaluation question, to deal with ethical issues and to make them visible but it also facilitates drawing up an evaluation plan and producing usable information. The process is examined from the viewpoints of the party commissioning the evaluation and of the evaluator. In addition, the review discusses the relationship between external evaluation and self-evaluation, their possibilities and combinations as well as the characteristics of good self-evaluation. The phase where the results are implemented is one aspect of the process. Here, responsibility lies with both the organisation commissioning the evaluation and the evaluator. The latter has responsibility until the results have been implemented.

Important choices are associated with the designs and methods used in evaluation. Different designs and methods give answers to different questions. The forms and designs of evaluation are analysed on the basis of the answers given by them.

Trends in evaluation are described by the main type only. The common denominator for the models discussed is the fact that they have been used in evaluating Finnish social services in recent years.

It has been considered important to know the needs and opinions of the clients using social services and to acknowledge the significance of evaluation performed by the clients themselves, given the nature of these activities. It seems likely that the development of evaluation methods will provide interesting opportunities for social services. The present trends in evaluation suggest that client-oriented methods will be developed further.

The review incorporates appendices concerning the core concepts of evaluation and the American code of ethics for evaluation.

Sisältö

1	JOHDANTO	1
2	ARVIOINNIN PERUSKÄSITTEITÄ	5
3	ARVIOINNIN ETIIKKA	9
3.1	Arvioinnin arvokysymyksiä	9
3.2	Arvojen selventäminen	11
4	ARVIOINTIPROSESSIN SUUNNITTELUSTA JA TOTEUTUKSESTA	13
4.1	Neuvottelu- ja sopimuksentekovaihe	13
4.2	Arvioinnin toteuttamisen ja tiedon tuottamisen vaihe	14
4.3	Arviointitiedon käyttöönottovaihe	16
5	ARVIOINNIN ASETELMIA JA MENETELMIÄ	19
5.1	Arvioinnin muotoja	19
5.2	Tavoitteiden ja toteutumisen vertaaminen	22
5.3	Aineiston hankinta	23
5.4	Eräitä arvioinnin suuntauksia	25
5.5	Arviointi kehittämisen voimavarana	31
6	KATSE TULEVAAN	33
	Kirjallisuus	35
	Liitteet	39
	Arvioinnin käsitteitä	39
	Esimerkki: amerikkalaisen arviointiyhdistyksen periaatteet	41
	Arvioinnin keskeiset elementit	46

Kuvat

2.1	<i>Ohjelman interventiologiikka (8, s. 20)</i>	7
5.1	<i>Arvioinnin kohteet ja arvioijan asemat (3)</i>	20
5.2	<i>Esimerkki tapauskohtaisesta arvioinnista (33)</i>	27

ALKUSANAT

Arviointi tukee demokraattisen, tietoon perustuvan yhteiskunnan sekä asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämistä. Pohjoismaisten yhteiskuntien ja myös julkisen vallan toimintaa ohjaava toiminnan julkisuusperiaate on keskeinen demokratiakäsityksemme osa. Arviointi voi tukea julkisuusperiaatetta ja siten vahvistaa demokratiaa.

Arviointia tehdään monesta lähtökohdasta ja monella tavalla. Useilla tieteenaloilla on omat arvioinnin perinteensä. Arvioinnista on kehittynyt myös oma tutkimusalansa. Siinä tutkimustulosten hyödynnettävyydellä on olennainen merkitys.

Stakesin Sosiaalitalvelujen evaluaatioryhmä FinSoc edistää arviointitiedon käyttöä ja arviointiotteen kehittämistä sosiaalialalla. FinSoc tekee arviointitutkimuksia, kehittää arvioinnin menetelmiä ja välittää tietoa arvioinnista.

Tällä katsauksella pyritään selventämään arvioinnin ja arviointitutkimuksen paikkaa tutkimuksen ja yhteiskunnallisen keskustelun kentässä ja sosiaalitalvelujen kehittämässä. Julkaisussa eritellään sosiaalitalvelujen arvioinnin prosessia, peruskäsitteitä, lähestymistapoja, metodeja ja etiikkaa. Näitä arvioinnin peruskysymyksiä käsitellään erityisesti arviointitiedon hyödyntämisen näkökulmasta. Tällöin ajatellaan erityisesti päätöksentekijöitä ja niitä ammattilaisia, joilla ei ole arviointiin erityiskoulutusta.

Tähän julkaisuun ovat kirjoittaneet FinSoc ryhmästä Sirpa Andersson, Riitta Haverinen, Anne Kainlauri, Pekka Karjalainen, Erkki Kemppainen, Tuija Lindqvist, Maisa Maaniittu, Mikko Mäntysaari, Eeva Päivärinta ja Riitta Seppänen-Järvelä. Julkaisun valmistelun on koordinoanut Erkki Kemppainen. Katsauksen valmistelussa on kuultu seuraavia henkilöitä: Tarja Heino, Raija Hurskainen, Ulla Idänpään-Heikkilä, Aulikki Kananoja, Meri Koivusalo, Mauno Konttinen, Marjo Kureniemi, Marja-Leena Kuusisto, Pirjo Laaksonen, Terhi Lönnfors, Leena Niemi, Marketta Rajavaara, Ilmari Rostila, Vappu Taipale, Juha I. Uitto, Hannu Uusitalo, Ville Valovirta. Kiitämme kaikkia katsauksemme käsikirjoitusta kommentoineita henkilöitä.

Arviointi on vaativa prosessi. Jotta arvioinnilla saadaan käyttökelpoista ja hyödynnettävää tietoa, on hyödyllistä tuntee arviointiprosessia, siihen liittyviä valintoja, arvioinnin tilaajan ja tekijän välisen yhteistyön ydinkysymyksiä. Toivon, että katsaus edistää arvioinnin ymmärtämistä sosiaalisella.

Mikko Mäntysaari

FinSoc ryhmän päällikkö,
tutkimusprofessori

1 JOHDANTO

Arviointi on tullut yhä tärkeämmäksi sosiaalipalvelujen kehittämisessä ja hallinnossa. Selityksiä siihen, miksi näin on käynyt, voi etsiä tarkastelemalla arviointitutkimuksen kehitystä Euroopassa, Pohjoismaissa ja Suomessa.

Modernin arviointitutkimuksen kehitystä tarkastellaan usein yhdysvaltalaisen esimerkkien avulla. Onkin totta, että arviointitoiminta on kehittynyt ja laajentunut koko yhteiskunnan kaikki alueet kattavaksi ensiksi Yhdysvalloissa. Silti myös muualla kehitys on ollut samankaltaista, vaikka eritahtista. (4)

Euroopassa 1980-luvulta lähtien palvelujen käyttäjien ja asiakkaiden tyytyväisyyttä analysoivat arviointitutkimukset ovat koko ajan yleistyneet (41). Suomessa systemaattisessa arviointitoiminnassa voidaan nähdä kaksi aaltoa: Ensimmäinen sijoittui 1960-luvun lopulla ja 1970-luvun alussa käytyyn keskusteluun sosiaali-indikaattorien tarpeellisuudesta, seurannasta ja arvioinnista suunnitteluajattelun osana. Arviointi nähtiin yhteiskunnallisen ohjauksen varmistajana julkisen sektorin laajentuessa. Arviointitutkimusten määrä jäi kuitenkin vähäiseksi. Toinen aalto alkoi 1980-luvun puolessavälin, kun tulohajautus yleistyi ja päätösten vaikutuksista haluttiin saada lisää tietoa. Tässä toisessa aallossa korostui organisaatioiden halu perustella asiakkailleen, tilaajilleen ja ylipäänsä toimintaympäristölleen tarpeellisuuttaan ja oikeutustaan. (44, s. 7–11)

Suomessa tehtiin 1980-luvun lopulta alkaen useita yrityksiä löytää keinoja sosiaalihuollon vaikutusten arviointiin. Syntyi seminaareja, raportteja sekä kuntakohtaisia projekteja ja kokeiluja, joiden vaikutukset yhä elävät.

Sen jälkeen kehitykseen on vaikuttanut monia tekijöitä. Toimintaympäristön muutos, sääntelyn purkaminen ja hallinnon hajauttaminen ovat antaneet palvelujen tuottajille laajempia toimintamahdollisuuksia. Tulohajautus siirtää huomiota suoritteisiin ja tuloksiin panosten tai vaikutusten sijaan. Samalla kun kuntien valintamahdollisuudet ovat lisääntyneet sosiaalipalveluissa, on lamavuosien seurauksena kuntien vastuu palvelujen laadusta korostunut. Samaan aikaan taloudelliset perustelut ovat nousseet yhä keskeisempään asemaan, mutta myös laatu näkökulma painaa yhä enemmän palveluista päätettäessä. Kun kuntien itsenäisyys sosiaalipalvelujen järjestämisessä on lisääntynyt, on myös vastuu palvelujen laadusta kasvanut.

Euroopan unionin jäsenyys, ulkomaiset esimerkit ja kansainväliset virtauksiset hallinnon kehittämisessä ovat merkinneet hallinnon vastuullisuuden korostumista. Kyse on taloudellisten voimavarojen hyvästä käytöstä. Tämä yleinen hallinnon kehitys on lisännyt sosiaalipalvelujen arvioinnin

kysyntää.

Arvioinnin tarkoituksena voidaan tarkastella kolmesta näkökulmasta: puhutaan vastuullisuusarvioinnista, kehittämisarvioinnista ja tietotuotantoarvioinnista. (6) Kullakin näkökulmalla on historiallinen taustansa. Yleinen hallinnon ja palvelujen hajauttaminen sekä informaatio-ohjauksen merkityksen kasvu korostavat palvelujen tuottajien vastuuta. Vastuullisuusarviointi-käsitteellä viitataan ennen kaikkea palvelujen tuottajien ja hallinnon tilivelvollisuuteen ja vastuuseen tulosten ja tehokkuuden mittaamisessa. Kehittämisarvioinnin näkökulma on toiminnan kehittämisen arvioinnin tuottaman tiedon perusteella.

Uusien työkäytäntöjen ja toimintamallien kehittämistyötä tehdään kehittämishankkeina ja -projekteina. Kehittämistyön tuloksia on jo perinteisesti pyritty arvioimaan. Sitä edellyttävät usein myös toiminnan rahoittajat. Kansainvälisissä projekteissa EU edellyttää arviointia, mutta myös kotimaisilta, esimerkiksi Raha-automaattiyhdistyksen tukemilta projekteilta edellytetään lisääntyvästi arviointia. Arvioinnin merkitystä kehittämistoiminnan tukena on alettu korostaa yhä enemmän. Arvioinnin avulla pyritään vastaamaan kysymyksiin, mikä uudessa toimii ja mikä siihen vaikuttaa. Arviointi on nähty yhä hyödyllisemmäksi ja tärkeämmäksi uuden tuottamisessa ja kehittämishankkeita suunniteltaessa. Tällöin suunnitellaan myös arvioinnin osuutta niin että se on mukana koko hankkeen ajan, jopa ennen sitä.

Laadun arviointi alkoi korostua 1990-luvun lopulla (14). Laatutyö antoi joitakin vastauksia toiminnan arvioinnin kysymyksiin. Samalla sen rajat tulivat ilmeisiksi. Huomattiin, että tarvitaan myös laatutyön arviointia, ja muitakin arviointikysymyksiä ryhdyttiin pohtimaan. Tämän seurauksena kiinnostus arvioinnin mahdollisuuksiin ja sosiaalipalvelujen arviointiin sopiviin arvioinnin menetelmiin on lisääntynyt.

Arvioinnin merkitys korostuu julkishallinnon yleisessä kehittämisessä asiakaslähtöisempään suuntaan. Sosiaalipalveluissa asiakkaiden osallistuminen, asiakkaiden kokemien tarpeiden ja näkemysten tunteminen, tunnistaminen ja asiakkaiden itse tekemän arvioinnin merkitys on nähty toiminnan luonteesta johtuen välttämättömäksi myös toiminnan hyvien tulosten kannalta. Asiakkaan osallistumista ja osuutta korostaa selkeästi myös sosiaalihuollon lainsäädäntö, esimerkiksi laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (18). Myös laadun arvioinnissa sosiaalihuollossa asiakkaiden osallistuminen arviointiin on nähty tärkeäksi. Sosiaalipalvelujen arvioinnin kehityksessä on yhteytensä myös arviointimenetelmien kehitykseen. Näyttää siltä, että arviointimenetelmissä tapahtunut kehitys sisältää sosiaalipalvelujen näkökulmasta uusia kiinnostavia mahdollisuuksia. Myös asiakkaat tarvitsevat tietoa sosiaalipalvelujen arvioinnista. Asiakaslähtöisten arviointimenetelmien kehitys on tämän hetken arviointitutkimuksen ehkä merkittävin suunta (7).

Sosiaalipalveluja toteuttavat ammattilaiset ovat perinteisesti olleet kiin-

nostuneita oman työn arvioinnista. Kiinnostus itsearvioinnin menetelmiin on eräs osoitus tästä. Pitkän iän olosuhteissa, joissa nyt elämme (17, s. 14), myös sosiaalipalveluille sekä koko sosiaalialan työlle tulee uusia vaatimuksia ja merkityksiä. Ikääntyneiden kansalaisten näkökulmasta palvelujen arviointi ja jatkuva kehittäminen ovat erityisen merkittäviä sekä vaikuttavat ikääntyvien elämänlaatuun.

Kansainvälisesti keskustellaan tällä hetkellä siitä, miten arvoinnit on tilattava, neuvoteltava ja suunniteltava, jotta niitä myös käytettäisiin. Puhutaan arvioinnin lukutaidosta ja väitetään, että jos arvioinnista sovittaessa ei tiedetä, mihin sitä tullaan käyttämään, myöhemminkään sitä ei tiedetä eikä käytetä.

Arvioinnin merkitystä ei pidä toisaalta liioitella. Arviointi on osa, mutta vain osa kehittämisen oppimisprosessia.

Arviointi informaatio-ohjauksena

Sosiaali- ja terveystalouden ohjausjärjestelmää rakennettiin pitkään normeihin: kuvauksin hyvän edellytyksistä. On esitetty lukuja, ohjeita ja kuvausyrityksiä siitä, mihin suuntaan haluttaisiin kehityksen kulkevan. Normiohjauksen rinnalla valtio on soveltanut resurssiohjausta – palvelujen tuottajia pyrittiin rahanjaolla suuntaamaan kohti hyvää ja tavoiteltua. Valvonnalla tehostettiin suunnan löytämistä.

Vapaakuntakokeilu 1990-luvun alussa merkitsi uutta käännettä. Kunnat itsenäistyivät valtion ohjauksesta aikaisempaa enemmän, mutta joutuivat samalla myös vastuunkantajiksi suhteessa kuntalaisiin. Ryhdyttiin puhumaan informaatio-ohjauksesta, ja samalla kysymykset laadun seurannasta, arvioinnista, sisällöstä ja tavoitteiden asettamisesta tulivat yhä tärkeämmiksi. Myös valtionhallinnossa huomattiin hyvien käytäntöjen merkittävä ohjausvaikutus. Informaatio-ohjauksen ja hyvistä käytännöistä oppimisen myötä myös arviointitoiminnan merkitys kasvoi.

Informaatio-ohjauksessa varmistettua tai koeteltua tietoa ja osaamista käytetään kehittämään sosiaali- ja terveystaloutta haluttuun suuntaan. Kehitystyöllä halutaan tavoitella ”parasta” olemassa olevissa olosuhteissa ja käytettävissä olevilla resursseilla. Informaatio-ohjauksella pyritään vaikuttamaan kehitykseen jo tavoitteita asetettaessa ja suunniteltaessa toimenpiteitä, kehittämisohjelmia tai -projekteja. Informaatio-ohjaus voi toteutua hierarkkisesti tai horisontaalisesti – kahdenvälisesti tai monenkeskisesti.

Arviointitoiminnan suhde informaatio-ohjaukseen on kiinteä: arvioinnin tarkoituksena on varmistua, että toiminnalla tavoitellaan tarkoitettua hyvää tai ainakin riittävän hyvää yhdenvertaisesti kaikille kansalaisille. Arviointi on siten systemaattinen yritys määrittää toiminnan arvo, jäsentäen ja arvottaen toimintaa pyrkimyksenä hyvään. Näin arviointi tukee ja varmentaa informaatio-ohjausta.

Jotta informaatio-ohjauksella päästään haluttuun päämäärään, tarvitaan

riittävää yhteisymmärrystä tavoitteista. Intressiristiriitojen välttämiseksi arviointi voi tuoda puolueetonta ja riippumatonta tietoa parempien palvelujen suunnittelun pohjaksi. Menestyäkseen informaatio-ohjauksen on oltava molemminpuolista, avoimeen kumppanuuteen ja dialogiin etsiytyvää. Asiakaslähtöisyyden varmistaminen on yksi tulevaisuuden suurimpia haasteita ja mahdollisuuksia niin arviointitoiminnalle kuin palveluja kehittäville ohjaukselle ja johtamisellekin.¹ Arvioinnin käynnistämisen takana on usein pyrkimys asiakaslähtöiseen palvelujen tuotantoon.

¹Viime aikoina informaatio-ohjauksen rinnalla on ryhdytty keskustelemaan asiakasohjauksesta. Asiakaslähtöisyys tai asiakaskeskeisyys on keskeinen periaate responsiivisessa arvioinnissa. (30)

2 ARVIOINNIN PERUSKÄSITTEITÄ

Arviointi merkitsee jonkin kohteen arvon, merkityksen tai ansion määrittämistä (36). Arvioinnin ydin on, että arvioinnin kohdetta tarkastellaan suhteessa tiettyyn arviointiperusteeseen eli kriteeriin ja tästä näkökulmasta esitetään arvioiva päätelmä. Arviointitehtävän laajuudesta ja luonteesta riippuu, millainen tarkempi käsitteistö tehtävässä tarvitaan.¹

Arviointitoiminnan mukanaan tuomista monista käsitteistä yksi hankalimmista on arviointi-käsite. Tulisiko puhua evaluaatiosta vai arvioinnista? Tässä oppaassa on valittu lähestymistapa, jossa evaluaatiota tarkoittaen on valittu käytettäväksi suomenkielisiä käsitteitä arviointi, arviointitoiminta ja arviointitutkimus evaluaatio-käsitteen synonyymeinä. (20)

Yksi keskeinen kysymys, johon arviointitutkijat usein joutuvat vastaamaan, kuuluu ”Miten arviointi eroaa kaikesta muusta tutkimustyöstä?” Arviointitoiminnan ja tutkimuksen välistä suhdetta on kuvattu veteen piirrettyksi viivaksi (14, s. 108). Arvioinnissa arvioidaan systemaattisesti jotakin yhteiskunnallista ohjelmaa, toimintaa tai vaikkapa projektia käyttäen yhteiskunta- ja käyttäytymistieteiden tutkimusmetodeja. Arvioinnin ja yleensä yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen yhteinen piirre on pyrkimys objektiiviseen ja luotettavaan kuvaukseen. Erona on se, että arvioinnissa pyritään lähtökohtana olevien arvojen perustalta arvottaviin johtopäätöksiin. Kaikki arvioiva toiminta (esimerkiksi metsän arviointi tai euroviisujen arviointi) ei ole arviointia evaluaation mielessä, eikä kaikki tutkimus sisällä arvioivaa elementtiä. Paljon on kuitenkin yhteistä aluetta – siksi joskus on vaikea erottaa, onko kyse arvioinnista vai ”muusta” tutkimuksesta. Ehkä arvioinnin erottaa tutkimuksesta arvojen ja arvottavien johtopäätösten ohella myös se syy, miksi arviointia toteutetaan – arvioinnin intressi.

Suomessa yhteiskunnallisia tehtäviä, kuten kunnan tarjoamia sosiaalipalveluja, on toteutettu erityisesti lainsäädännön ja määrärahojen myöntämisen keinoin. Esimerkiksi Yhdysvalloissa yhteiskunnan tukitoimia ohjaavat määräaikaiset ohjelmat. Arviointitutkimuksen lähtökohta on ollut erityisesti näiden ohjelmien arviointi. Ohjelmatyyppisessä arvioinnissa keskeistä on toimenpide- eli interventiologiikan analysointi sekä *vaikutusten arviointi*. Suomessakin ohjelma-arviointi on tullut aikaisempaa tärkeämmäksi projektikulttuurin leviämisen myötä. Arvioinnin kohteena voi olla ohjelman ohella myös sosiaalipalveluja tuottava organisaatio, toimenpidekokonaisuus, toimintapolitiikka tai muu vastaava.

¹Suomenkielisistä arvioinnin käsitteistä ks. (37)

Otetaan yksinkertainen esimerkki: Jos arvioidaan jotain palvelua, kriteeri voisi olla se, että palvelua on kohtuullisesti saatavissa. Mittari voisi olla esimerkiksi odotusaika palvelun saamiseen. Tämä on mitattavissa oleva asia. Arvion muodostamiseksi olisi kuitenkin syytä olla myös muita kriteerejä, esimerkiksi palvelun tarpeeseen liittyviä kriteerejä, kuten mahdollisten asiakkaiden määrä ja toimintakyky. Arviossa on syytä ottaa huomioon lisäksi muita näkökohtia, esimerkiksi vaihtoehtoisten palveluiden olemassaolo.

Arvioinnissa keskeistä on siis *arviointikriteerin* ja mittareiden muodostaminen, mittaaminen ja tietoon perustuva arvio. Mittaaminen on ymmärrettävä mahdollisimman laajasti: se sisältää jonkinlaisen vertailun mittariin, esimerkiksi laadullisen vertailun tavoitteeseen.

Kriteerit voivat perustua esimerkiksi väestön tarpeisiin, ohjelman tavoitteisiin, ammatillisiin standardeihin, tavanomaiseen käytäntöön ja normistoon, lakiin, eettisiin arvoihin, aiempiin suorituksiin, ohjelman toteuttajien tavoitteisiin, asiantuntijamielipiteeseen, olosuhteisiin tai kustannuksiin.

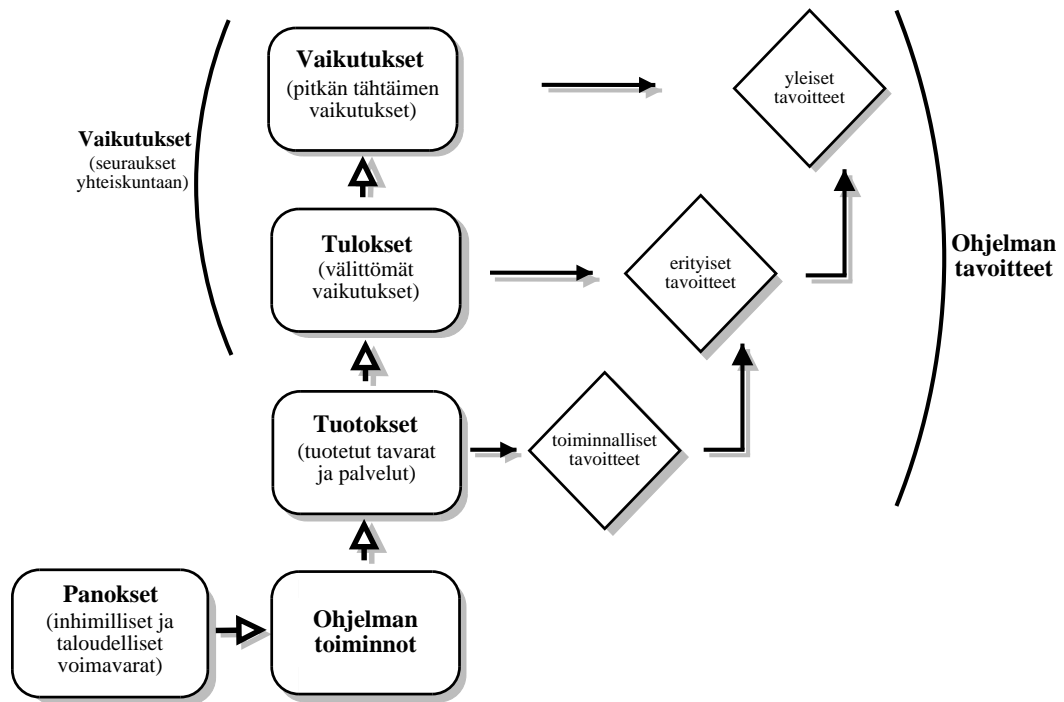
Kriteerien ja mittareiden asettaminen saattaa olla vaikeaa monesta syystä. Tavoitteet voivat olla epäselviä, niitä voi olla useita ja ne voivat muuttua. Sosiaalihuollossa tavoitteita voi olla yhtä aikaa monia. Tavoitteita on siten syytä eritellä monipuolisesti. Se, miten arvioinnin lähtöasema määritellään, vaikuttaa arviointiin ja myös rajaa tulokset.

Toiminnalla tai palvelulla tavoitellut vaikutukset voivat olla arvioinnin kriteereinä. Tällöin kysytään, oliko toiminnalla tavoiteltuja vaikutuksia. Vaikutusten arvioinnissa joudutaan aina pohtimaan syy-seuraussuhteita eli kausaalisuutta. Vaikutuksen käsite liittyy siihen, mitä toiminnasta tosiasiasa seuraa.

Vaikutussuhteisiin liittyvät käsittekokonaisuudet vaihtelevat, vaikka niiden ydin onkin yhteinen. Inhimillisiä ja taloudellisia voimavaroja, joilla saadaan aikaan toimintaa tai toimenpide, nimitetään *panoksiksi*. Keskeistä on erottaa toiminnan tai toimenpiteen *välitön tuotos* ja pidemmän tähtäimen *vaikutus*. EU-ohjelmien arvioinneissa on käytetty esimerkiksi seuraavaa käsittekokonaisuutta (8). Arvioitavalla ohjelmalla on tavoitteita (objectives), jotka ovat tavoiteltuja seurauksia. Tavoitteet voivat olla tuotoksia (outputs), jotka ohjelma tuottaa suoraan, esimerkiksi palveluita, taikka vaikutuksia (impacts), jotka ovat ohjelman tuottamia sosiaalis-taloudellisia muutoksia. Vaikutukset voivat olla edelleen välittömiä tuloksia (results) tai pitkän tähtäimen vaikutuksia (outcomes).

Ajatellaan esimerkkinä palvelukokonaisuutta, jonka yhtenä tavoitteena on löytää asiakkaalle työpaikka. Tällöin toiminta on esimerkiksi asiakkaan tilanteen selvittämistä. Palvelun tuotos voi olla asiakkaan ohjaaminen johonkin tarpeelliseen palveluun tai toimintaan. Tulos eli välitön vaikutus voi olla työllistyminen. Pitkän tähtäimen vaikutus on esimerkiksi toimeentulon paraneminen, elämänhallinnan paraneminen ja joidenkin kustannusten väheneminen. Tulos voi olla myös työllistymisen epäonnistuminen tai jokin

toinen suunnitelma. Tälläkin on todennäköisesti pitkän tähtäimen vaikutuksia, jotka voivat olla positiivisia tai negatiivisia.



Kuva 2.1: Ohjelman interventiologiikka (8, s. 20)

Vaikutukset ovat toiminnan seurauksia. Vaikutuksia voi toki syntyä toiminnan aikanakin, kuten esimerkiksi hyvän opettajan opetuksesta nauttaminen (36). Pitkäaikaisvaikutukset ovat usein tärkeimpiä, ja vaikeimmin tutkittavissa olevia, esimerkiksi erilaisten väliintulevien muuttujien vaikutusten vuoksi. Kustannukset ja vaikutukset ovat joskus vaikeasti erotettavissa toisistaan: henkilöstön väsyminen voi olla sekä kustannus että vaikutus.

Arvioinnissa voidaan tarkastella myös toiminnan tai palvelun toimivuutta tai soveltuvuutta, jolloin arvioidaan, miten hyvin palvelu vastaa olemassa oleviin tarpeisiin. Voidaan tutkia myös tehokkuutta, jolloin arvioidaan, miten taloudellisesti panoksilla on saavutettu tuotoksia ja tuloksia. Vaikutavuuden arvioinnissa tarkastellaan, syntyykö niitä vaikutuksia, joita tavoiteltiin. Voidaan myös tarkastella toiminnan tai palvelun hyötyä, jolloin vaikutuksia tarkastellaan suhteessa väestön tarpeisiin. Myös vaikutusten kestävyyttä voidaan tarkastella. Usein ajatellaan, että toiminnan vaikutukset ovat tärkeitä etenkin palvelujen rahoittajien näkökulmasta. Hyötynäkökoh- ta on kuitenkin erittäin keskeinen myös palvelujen käyttäjille. Annettujen palvelujen, toteutettujen ohjelmien ja projektien olisi oltava hyödyllisiä so-

siaalipalveluja käyttäville henkilöille. Tämä olennainen näkökulma voi jäädä sivuun, jos prosessinäkökulma korostuu liiaksi tai pitkän ajan vaikutukset jätetään ottamatta huomioon.

Arvio ei siis seuraa suoraan mittaustuloksesta, vaan perusteltu arvio muodostetaan kaikkien asiaan liittyvien näkökohtien perusteella. Siihen sisältyvät tutkimusaineistot, looginen päättely ja mahdollisimman selkeästi tietoon perustuva arvo-arvostelma. Arvioitsija esittää yleensä suosituksia arvion perusteella, mutta on myös olennaista erottaa ne kysymykset, jotka kuuluvat päätöksentekijän ratkaistavaksi.

Vaikutavuuden arviointia pidetään joskus sosiaalipalveluihin vaikeasti sovellettavana tai jopa alalle sopimattomana ilmiönä. Kieltämättä vaikutusten arviointi on usein vaikeaa, mutta näitä vaikeuksia voidaan myös tarpeettomasti liioitella.

Vaikutukset ovat palvelujen käyttäjän elämässä näkyviä muutoksia, jotka ovat seurausta palvelujen käytöstä.

Mitä tarkoitetaan esimerkiksi kotiin vietävän hoivapalvelun vaikuttavuudella? Kotihoidon katsotaan olevan hyödyllistä, jos se siirtää vanhusten laitoshoidon joutumista. Kunnalliselle vanhusten kotihoidolle ei juuri muuta perustetta esitetäkään. Laitoshoido on kunnalle yleensä kalliimpaa kuin kotihoito. Silloin palvelun antamisen keskeinen tavoite on estää interventiolla laitoshoidon joutumista. Tuloksellisuutta on esitetty laskemalla esim. puolen vuoden kotona asumisen merkitsemä säästö kunnalle verrattuna laitoshoidon kustannukseen.

Kotona asumisen voidaan katsoa olevan myös inhimillistä, koska se vastaa vanhuksen toivetta. Voidaan arvioida palvelun vaikutuksia elämäntilaan. Hyödyllisyyttä voidaan arvioida kysymällä palvelun käyttäjältä, minkälaista hyvinvointia hän saa elämäänsä, kun häntä tuetaan asumaan kotona. Toimintaa ja sen tuloksia voidaan arvioida monien eri tavoitteiden valossa, esimerkiksi lisääntyykö käyttäjän ilmaisema tyytyväisyys? Vähentävätkö onnettomuudet? – onko esimerkiksi tapahtuvien vahinkojen määrää erilainen kuin niillä, jotka eivät saa palvelua. Vähentävätkö kotiin annettavat palvelut vanhuksen masentuneisuutta?

3 ARVIOINNIN ETIIKKA

3.1 Arvioinnin arvokysymyksiä

Arvot ja eettiset periaatteet liittyvät arviointiin monella tavalla. Arviointi on pohjimmiltaan arvon liittämistä arvioitavaan kohteeseen, kuten edellä sivulla 5 todettiin. Arvot ja periaatteet ohjaavat arvioinnin tekemistä. Hyväksyttäviä arvoja ja periaatteita voi olla monia, ja näin ollen on yleensä perusteltua ottaa huomioon asiaan liittyviä arvoja ja periaatteita mahdollisimman laajasti. Niitä voidaan joutua myös tasapainottamaan tai painottamaan jollakin tavalla. Niiden välillä voidaan joutua myös valitsemaan. Yleisesti hyväksytyjen arvojen ja eettisten periaatteiden tulisi ohjata arviointia. (Esim. 21)

Arviointi on useimmiten tilauksesta tehtyä tutkimusta. Arvioinnin tilaajalla voi olla omat toiveensa, samoin arvioinnin kohteena olevilla toiminoilla ja toimijoilla. Palvelujen toimivuutta arvioitaessa palvelujen käyttäjät ovat keskeisiä. Arvioija tekee eettisiä valintoja, kun hän huomioi eri osapuolten näkemyksiä arvioinnin tehtävästä, kohteesta, arvioinnin menetelmästä ja raportoinnista. Koska arviointi usein tehdään palkkiota vastaan, ovat eettiset kysymykset erityisen tärkeitä. Arvioinnin tekijä on usein myös poliittisten paineiden kohteena. Sekä taloudelliset sidokset että poliittiset paineet aiheuttavat sen, että arviointia tekevän *autonomia* suhteessa tilaajiin on erityisen tärkeä periaate. Arvioinnin tilaaja voi käyttää arviointiraportin tuloksia epäeettisellä tavalla, valitsemalla tarkoituksenmukaisesti tuloksista vain joitakin tuloksia ja jättäen toiset huomiotta. Siksi arviointia tekevän on hyvä säilyttää itsellään mahdollisuus tulosten yhteenvedon avoimeen jakamiseen. Ennen kaikkea arvioinnin tilaajan on hyvä avoimesti julkistaa arvioinnin tulokset, jotta eri osapuolet voivat niihin perehtyä. Tästä on myös hyvä selkeästi sopia arvioinnista neuvoteltaessa.

Eettisiä kysymyksiä liittyy tutkimuksen perusteemoihin kuten siihen, miten valitaan arvioinnin kohteet ja arvioinnin menetelmä.

Arvioinnin tekijä valitsee tietoisesti näkökulmansa. Hän joutuu miettimään huolella, keiden ääntä kuullaan ja miten erilaisia ääniä painotetaan. Arviointikriteerejä voidaan asettaa useista eri näkökulmista. Niitä ovat esimerkiksi arvioitavan kohteen viralliset tavoitteet, tarpeet, toiminnallisuuden ja käyttökelpoisuuden kriteerit, asiantuntijoiden näkemykset ja eri osapuolten arvot.

Arviointia voidaan käyttää moneen tarkoitukseen. Sillä voidaan vahvistaa jonkun toiminnan asemaa. Arviointia voidaan käyttää lopettamaan toi-

mintoja ja kehittämään toimintaa edelleen. Tulosten osoittaminen voi olla ongelma yhteiskunnallisissa interventioissa. Kuitenkin tulosten osoittamisen tarve on lisääntynyt resurssien rajallisuuden vuoksi. Ei ole aina helppo osoittaa suoria tuloksia useiden interventioihin vaikuttavien muiden muuttajien vuoksi.

Yhteiskunnallista päätöksentekoa ohjaavat tietyt arvot, joilla turvataan päätösten oikeellisuutta ja kansalaisten oikeusturvaa. Päätöstä tekevät joutuvat käyttämään laajasti harkintavaltaa, jolloin mielivallan estämiseksi on hyväksytty tiettyjä käytäntöä ohjaavia periaatteita. Näitä ovat mm. objektiiviteetti, päätösten perustaminen mahdollisimman luotettavaan ja objektiiviseen tietoon tosiasioista. Hallinnolta odotetaan puolueettomuutta ja johdonmukaisuutta sekä rationaalisuutta.

Päätöksenteossa ovat mukana myös perustavanlaatuiset moraalis-eettis-poliittiset arvot. Meillä on perinteisesti ymmärretty, että hallinto toimii objektiiviteettiperiaatteen, tarkoitussidonnaisuuden periaatteen, yhdenvertaisuusperiaatteen ja suhteellisuusperiaatteen varassa. Viime vuosina on korostettu yksilön todellisen osallistumismahdollisuuden turvaamista. Päätöksenteon on täytettävä eettiset vaatimukset. Erityisesti oikeudenmukaisuuden ja kohtuuden vaatimukset ovat keskeisiä. Viranomaisten tuleekin kyetä muotoilemaan ja noudattamaan oikeudenmukaisia periaatteita erilaisia etuja ja rasituksia jaettaessa. Yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan samanlaisia tilanteita on kohdeltava samalla tavalla.

Yksilön kunnioittamisen periaate on keskeinen arvo. Demokratiassa perustavimpiin arvoihin kuuluu turvata näkemysten esittämisen mahdollisuus myös muille kuin voimakkaimmille etu- ja intressiryhmille. Siten arvioinnilla on aina myös demokratiaa vahvistava ulottuvuus. (7) Hyvä päätöksenteko edellyttää, että konkreettisia ratkaisuja ohjaavat yleiset periaatteet ja perusteet julkistetaan.

Viranomaistoiminnan yleisten periaatteiden lisäksi eräät ammattikunnat ovat hyväksyneet työtään koskevia erityisiä eettisiä periaatteita. Näitä on esimerkiksi lääkäreillä, psykologeilla ja sosiaalityöntekijöillä. Eettiset periaatteet ovat käytäntöä ohjaavia arvolausumia työn sitoumuksista ja niitä ohjaavista arvoista. Tätä taustaa vasten voidaan hyvin ymmärtää, että arvovalintoja sisältävällä arviointitoiminnallakin on omat eettiset ohjeensa.

Arvioinnin yleiset periaatteet ovat yksi keino muistuttaa eettisten kysymysten tärkeydestä arviointiprosessissa. Vaikka periaatteet ovat hyvinkin yleisiä, niiden huomioiminen on olennaista arvioinnin laadun turvaamisessa. Arvioinnin eettiset periaatteet on tarkoitettu arvioinnin tekijöille, mutta myös arvioinnin tilaajan ja siitä muuten kiinnostuneen kannattaa tutustua niihin.

3.2 Arvojen selventäminen

Sosiaalipalvelujen arvioinnilla on aina vastuunsa, paitsi viranomaisille ja hallinnolle, myös asiakkaille ja muille yhteistyötahoille. (28) Asiakkaat ovat palvelutoiminnan avainhenkilöitä, joiden arvojen tulisi ainakin vaikuttaa arvioinnin toteuttamiseen. Palvelujen käyttäjät on mielekästä ottaa osallisiksi arviointitiedon tuottamisessa. Arviointi voikin merkitä äänen ja tilan antamista toiminnan osallisille. Osallisuutta korostava arviointitoiminta (esimerkiksi mahdollistava arviointi, ks s. 29) kääntää perinteistä arvioinnin näkökulmaa niin, että toimijoista tulee keskeisiä arvioinnin toteuttajia, tavoitteiden ja arvioinnin kriteerien luoja.

Arvioinnin tekijältä vaaditaan selkeää moraalitietoisuutta. On olennaista tiedostaa oma paikkansa ja valintansa suhteessa arvioitavaan toimintaan. Arvioijaan kohdistuu samanaikaisesti monia keskenään ristiriitaisia odotuksia: on oltava samanaikaisesti tutkija, arvioija, innovaattori, neuvottelija, epävirallinen työnohjaaja, sisäinen konsultti, vertaistoinija, tiedon tuottaja, tiedottaja, suunnan näyttäjä, ymmärtäjä ja ”oikean totuuden” haltija. (28)

Koska arvioinnin tekijät yleensä tekevät työtään palkkiota vastaan, on eettisistä pelisäännöistä sopiminen tärkeää. Myös arvioijat ovat poliittisten paineiden vaikutuskentässä. Siksi arvioijien toimintavapaus, autonomia, on tärkeä arvo. Hankala eettinen kysymys nousee asiakas-käsitteestä. Arvioinnin asiakkaita voivat olla maksajat, palvelujen saajat ja tilaajat. Näiden eri tahojen edut voivat olla ristiriidassa. Sosiaalipalvelujen vaikutuksia arvioitaessa voi niistä olla vaikea esittää mitään ilman palvelujen käyttäjiä.

Arvot tulee siis ottaa huomioon monipuolisesti, mutta tyhjentävää lueteloa arvoista, joita hyvän arvioijan tulee omata tai joihin arvioinnin tulee perustua, ei voida kuitenkaan esittää. Totuudessa pysymisen ja rehellisyyden vaatimukset ovat joka tapauksessa tärkeitä, samoin kanssaihminen ihmisarvon kunnioittaminen ja dialogiin pyrkimisen periaate. Yleinen lähtökohta tulisi olla, että arvot julkilausutaan mahdollisimman selkeästi ja avoimesti.

Arviointi on yhteiskunnallista toimintaa. Arvioinnin tekijän, arvioinnin tilaajan ja arvioinnin tuloksista johtopäätösten vetäjän olisi kyettävä tasapainoisesti erittelemään osapuolten arvoja ja intressejä. Yhteiskunnallinen toiminta on neuvottelujen tulosta. Osapuolten näkemykset voivat olla hyvinkin erilaisia. Tässä todellisuudessa erilaisten näkemysten esille tuominen ja kiihkoton tarkastelu on todella tärkeää.

Mikäli arvot eivät ole selvillä, on tehtävä työtä arvojen selventämiseksi. Arvioija ei voi lähteä arviointiprosessiin ”arvovapaasti”, koska arvot ovat aina jollakin tavalla mukana. Hän ei voi myöskään ottaa vastaan ja omaksumaa sellaisenaan arvioinnin tilaajan arvoja, koska sellainen menettely on epäamatillista ja johtaa eettiseen relativismiin. Toisaalta arvio ei myöskään ole vapaasti muodostettu oma mielipide, sen tulee olla mahdollisim-

man avoimesti ja objektiivisesti perusteltu.

Hankala eettinen pulma voi syntyä tulosten väärinymmärtämisestä. Esimerkiksi tilaaja voi poimia arviointiraportista omiin ennakkokäsityksiinsä sopivia tuloksia ja jättää sellaiset havainnot ja tulokset sivuun, jotka eivät sovi kulloisiinkin tarkoitukseen. Siksi monet arviointiin perehtyneet kirjoittajat suosittelivat arviointiraportin yhteenvedon mahdollisimman laajaa jakelua.

Joskus voi käydä niinkin, että arviointia koskeva sopimus jää kokonaan tekemättä tai jo tehty sopimus joudutaan purkamaan arvioinnin eettisiä periaatteita koskevien erimielisyyksien vuoksi.

Liitteessä (sivulla 41) on esitelty amerikkalaisen evaluaatioseuran hyväksymät arvioijan eettiset säännöt. Tämä esimerkki ja muut vastaavat säännöt osoittavat eettisten kysymysten keskeisen aseman arvioinnissa. Arviointia suunniteltaessa ja tilaajan ja tekijän neuvotteluissa arviointitehtävään liittyvät eettiset kysymykset tulisi käydä neuvotellen läpi.

4 ARVIOINTIPROSESSIN SUUNNITTELUSTA JA TOTEUTUKSESTA

Arviointiprosessi voidaan jakaa useaan vaiheeseen. Vaikka erilaisia vaiheistuksia voidaan esittää monella eri perusteella, on tavallista erottaa toisistaan kolme perusvaihetta. Arviointiprosessi voidaan jakaa (a) neuvottelu- ja sopimuksetekovaiheeseen, (b) tutkimuksen toteuttamisen vaiheeseen ja (c) arviointitiedon käyttöönoton vaiheeseen.

4.1 Neuvottelu- ja sopimuksetekovaihe

Arvioinnin tuottamiseen voivat osallistua useat toimijat. Jos kyse on ulkopuoliselle arvioijalle annetusta tehtävästä, neuvotteluvaiheen tarkoituksena on päästä mahdollisimman selkeään käsitykseen arviointikysymyksestä.

Sopimusta koskevassa neuvottelussa on ratkaistava, onko tavoitteena saada aikaan sisäinen arviointiprosessi (itsearviointi) vai ulkopuolinen arviointi. Monasti nämä kaksi lähestymistapaa myös yhtyvät.

Arviointia tilattaessa ja sopimusta tehtäessä on tilaajan ja arvioijan välisissä neuvotteluissa käsiteltävä perusteellisesti sitä, miksi arviointi halutaan toteuttaa, millaisesta aikataulusta arvioinnissa on kysymys, miten arvioinnin tulokset halutaan raportoida, ja mihin kaikkiin tarkoituksiin arvioinnin tuloksia tullaan käyttämään.

Nämä kysymykset ovat tärkeitä sekä arviointien tilaajan että arvioinnin tekijän kannalta ja auttavat jäsentämään arvioitavaa kokonaisuutta.

Kun arvioinnin tilaaja ensimmäisiä kertoja ottaa yhteyttä arvioinnin tekijään, voivat hänen odotuksensa olla vielä jäsentymättömiä. Hän kaipaa mahdollisesti tietoa siitä, olisiko arvioinnista apua. Arvioinnin tekijälle neuvotteluvaiheen yhteiset keskustelut ovat tärkeitä suunnitelman laatimiseksi ja koko tehtävässä onnistumisessa. Niissä täsmentyy käsitys tarpeista ja arviointikysymys. Tärkeitä kysymyksiä ovat: miksi arviointi halutaan tehdä ja mitä arvioinnilta odotetaan? Keskustelut auttavat myös arvioinnin tilaajaa täsmentämään odotuksiaan.

Arvioinnin tilaamista miettivä organisaatio joutuu ensiksi ratkaisemaan olennaisen kysymyksen: miksi arviointia ylipäänsä halutaan. Arvioinnin

tarpeesta ja kohteista voi organisaation sisällä olla erilaisia käsityksiä, joten arviointia tilaavan ja sen toteuttamista suunnittelevien tulee voida avoimesti neuvotella siitä, mistä arvioinnissa on kysymys. Arvioinnin tarvetta voidaan perustella hyvin monin tavoin. Voidaan miettiä toiminnan kehittämistä, muuttamista, suuntaamista toisin, jopa lakkauttamista. Näiden pohdintojen tueksi arviointi voi tuottaa uusia näkökulmia ja objektiivista tietoa. Arviointi voi olla strategia, johon on sitouduttu, koska halutaan osoittaa, miten avoimesta organisaatiosta on kysymys. Tässä mielessä arviointi on ikään kuin organisaation käyntikortti ulospäin. Käyntikortin pitää kuitenkin olla uskottava. Siksi arvioinnin on hyvä perustua mahdollisimman luotettavaan näyttöön – menetettyä mainetta on vaikea palauttaa. Organisaation uskottavuus on tärkeä arvo sekä asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden että oman henkilöstön kannalta.

Arvioija joutuu tunnistamaan oman paikkansa erilaisten ristiriitaisten odotusten verkossa. Neuvotteluvaihe, jossa eri kysymyksille varataan riittävästi aikaa, on tärkeä osa arviointiprosessia. Se auttaa tunnistamaan ristiriitoja, joista on tarpeen keskustella avoimesti. Ennen kuin arvioinnin tekijä voi tehdä ehdotuksiaan vaihtoehtoja ja toteuttamisen tavoista, hän tarvitsee tietoa myös aikataulusta sekä rahoituksesta. Näiden yhteensovittamisprosessi on tärkeä sopimuksen valmistelun kannalta.

Arvioinnista on hyvä tehdä kirjallinen sopimus, johon kirjataan suunniteltu arvioinnin prosessi ja sen vaiheet sekä syntyvä tuote, arviointiraportti.

Joskus voi käydä niin, että arvioinnin tekijä joutuu kieltäytymään arviointia koskevasta sopimuksesta tai purkamaan sopimuksen, mikäli eettisiä ja moraalisia kysymyksiä koskevat ristiriidat kärjistyvät ratkaisemattomiksi.

Edellä on kuvattu arvioinnin käynnistämiseen liittyviä ristiriitoja ja ongelmakohtia. Arvioinnin vahvuus on kuitenkin näitä voimakkaampi tekijä: vain arvioimalla organisaatio voi tietää, saavutetaanko toiminnalle asetetut tavoitteet. Arviointikysymysten muotoilu ja arviointiasetelman tekeminen on aina neuvotteluprosessi.

4.2 Arvioinnin toteuttamisen ja tiedon tuottamisen vaihe

Kun arvioija on saanut selkeän käsityksen arviointiin liittyvistä odotuksista ja arviointikysymyksistä, hän laatii *arviointisuunnitelman*. Arviointi etenee aineiston keräämiseen ja analysointivaiheeseen. Prosessiin vaikuttaa se, minkälaisesta arvioinnista on kyse. Onko vertailtava erilaisia työmenetelmiä, käytäntöjä tai malleja keskenään? Arvioijan rooli ja arviointiprosessi vaihtelevat tehtävän, kohteen ja menetelmien perusteella. Monipuolinen arviointi lisää luotettavuutta. Toteuttamisessa on keskeistä huomioida toimintaympäristö, osalliset tahot ja tarvittavat resurssit. Toisinaan tutkimuk-

sen toteutuksen, käytettävissä olevan ajan ja tutkimukseen liittyvien tahojen intressien välille jää ristiriitoja. Myös tiedon saatavuus ja kerääminen voivat aiheuttaa ongelmia tutkimuksen etenemiselle.

Arvioinnissa voi olla mukana myös esimerkiksi palveluja tuottava henkilöstö ja palvelun asiakkaat. Arvioinnissa voidaan yhdistää ulkopuolista arviointia ja itsearviointia. Kyse voi olla monitahoarvioinnista (ks. s. 25). Suunnitelmassa näkyvät kunkin toimijan osuudet. Siitä ilmenee, miten asiakkaat osallistuvat.

Itsearviointinnissa syntyvää tietoa käytetään tavallisesti kehittämisen tukena. Itsearviointi voi madaltaa kynnyistä ulkoiselle arvioinnille. Itsearviointin riskinä voi olla toiminnassa mukana olevien vaikeus nähdä ongelmien syitä ja yhteyksiä. Itsearviointin hyvänä puolena on se, että organisaatio oppii itse arvioimaan omaa toimintaansa ja voi jatkossakin käyttää oppimaansa kehittämisen apuna.

Itsearviointi voi olla taloudellisesti edullisempaa kuin ulkopuolinen arviointi, mutta tämä tulee laskea tarkasti. Myös henkilöstön oman työajan käyttö maksaa, ja kustannukset voivat kohota yllättävänkin suureksi, erityisesti jos arvioinnin perusteita joudutaan opettelemaan laajalti. Itsearviointiin sisältyy myös riskejä, joista kannattaa keskustella ennen itsearviointiin ryhtymistä. Toiminnassa mukana olevien voi olla vaikea nähdä ongelmien syitä ja yhteyksiä. Joskus itsearviointiin turvaudutaan, koska halutaan oikeuttaa olemassa olevat toimintatavat – tällöin arvioinnin objektiivisuus luonnollisestikin on vaarassa. Ulkopuolinen arvioija saattaa saavuttaa paremman objektiivisuuden, sillä hänen on pakko tasapainottaa toiminnan sisältötavoitteet, tehokkuus ja taloudellisuus arviointia tehdessään ja siitä raportoidessaan.

Itsearviointi voi sisältyä osana laajempaan arviointihankkeeseen sovitulla tavalla. Silloinkin kun kyse on puhtaasta itsearviointista, on hyödyllistä jäsentää itsearviointi prosessiksi, joka muodostuu suunnitteluvaiheesta, jossa pohditaan ja täsmennetään arviointikysymystä ja käytettäviä kriteereitä, toteutusvaiheesta sekä analyysi- ja johtopäätösten tekovaiheesta sekä tiedon hyödyntämisestä.

Laadukkaan itsearviointin tunnusmerkkejä ovat, että arvioinnin tarkoitus on selkeästi määritelty, kohde on rajattu, arviointi kohdistuu siihen, mihin oli tarkoitus, tulokset kuvataan todenmukaisesti ja analysoidaan monipuolisesti johtopäätökset esitellään työyhteisölle.

Paavo Viirikorpi (42) tähdentää kunta-alan projektityötä käsittelevässä oppaassaan, että itsearviointi on järkevintä kohdentaa kysymyksiin, jotka ovat erityisen kehittämisen kohteena. Hän summaa hankkeiden itsearviointin hyvinä puolina edullisuuden, osuvuuden, hyödynnettävyyden ja välittömät oppimisvaikutukset. Eli itsearviointi palvelee hankkeiden välittömiä kehittämistarpeita ja mahdollistaa nopean reagoinnin. Toisin sanoen onnistuessaan (itse)arviointi toimii projektien ja toimenpideohjelmien ohjaustyökaluna. Haaste on opetella itsearvioiva ja -korjaava työote yhteiseksi

toimintatavaksi. Arvioinnin pulmia ovat puolestaan menetelmällisen osaamisen puute, näkökulmien kapeus ja väistämätön subjektiivisuus. Tähän voi vielä lisätä aikaresurssin: tulisieluisen projektikehittäjän voi olla vaikeaa istua aloilleen ja reflektoida. Subjektiivisuus ei kuitenkaan ole ongelma, kun puhutaan oman työn kehittämisestä. Voi kuitenkin olla hyödyllistä peilata arviointien tuloksia laajemmin, esimerkiksi eri projektien kesken. Itsearviointeja voidaan täydentää myös tarkoituksenmukaisesti kohdennetulla ulkopuolisella arvioinnilla. Itsearviointien käyttökohteiksi Viirkorpi paikantaa suunnitelmien arvioinnin, arviointisuunnitelmien laadinnan sekä tehtyjen tulkintojen ja johtopäätösten koetteluun. Itsearviointien onnistuminen edellyttää, että projektissa on dokumentoitu oikeita asioita. Sitä varten on yleensä suositeltavaa, että dokumentointi suunnitellaan etukäteen osaksi kehittämistyötä.

Arviointi on aina kontekstisidonnaista. Tutkimukselliset valmiudet, arviointitutkimuksen menetelmien hallinta ja etenkin luovuus ovat avainasemassa arviointikulttuurin syntymiselle. Projektien realistinen ja tarkoituksenmukainen arviointi edellyttääkin projektiorganisaatiokulttuurin kehkeytymistä (43, s. 148). Ehkäpä se on jatkoa jo syntyneelle verkostokulttuurille, jossa toimitaan yksilöiden arkielämän ja julkisen toimijarakenteen välisissä maastoissa, välitason välittäjäverkostoissa.

Ulkopuolinen arviointi on itsearviointia soveltuvampi ratkaisu silloin kun arvioitava tilanne on kovin ristiriitainen ja sisältää paljon ladattuja tunteita. Ulkopuoliselle arvioijalle on helpompi puhua pulmallisistakin asioista.

Arvioijalla oletetaan olevan osaamista ja tietoa, josta organisaatiolla on hyötyä. Arvioijaa valittaessa tilaajalla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, millaista asiantuntemusta saadaan. Arvioijan asiantuntemus on kriittisten tekijöiden ja jo ituisina organisaatiossa piilevien mahdollisuuksien tasapainottavaa etsimistä, esille nostamista ja tulkitsemista. Arvioija voi joutua tasapainoilemaan tilaajan toiveiden, eri intressiryhmien, ammattilaisten ja asiakkaiden välillä. Silti arvioija ei voi tehdä päätöksiä organisaation puolesta toiminnan muuttamisesta tai kehittämisestä. Päätösten tekeminen on organisaatioiden vastuulla.

4.3 Arviointitiedon käyttöönottovaihe

Arvioinnin tuloksena syntyy raportti, jossa tehdään yhteenveto, esitetään tulokset ja johtopäätökset. Kysymys vaikuttavuudesta kuuluu aina arviointiin. Edellä on todettu (s. 7), että osa toiminnan vaikutuksista voi syntyä välittömästi ja osa syntyy vasta myöhemmin. Arvioinnin kohteena olevalla sosiaalipalvelulla tai -palvelukokeilulla voi olla erilainen merkitys eri asiakasryhmien kannalta. Yleinen tieto vaikuttavuudesta ei useinkaan riitä. Arvioinnissa tulisi vastata myös kysymykseen, keiden kohdalla palvelun vaikutukset ovat hyviä ja ketkä hyötyvät palvelusta. Päätäjät ja muut arvioin-

titietoa käyttävät voivat tarvita varsin eriteltyä pohdintaa vaikuttavuudesta tueksi omalle työlleen. Arvioinnin tekijän vastuu ulottuu tiedon käyttöönottoon asti. Periaatteena tulisi olla "ei tietoa tiedon vuoksi!" – Tässä intressissään arviointi eroaa yleisestä yhteiskuntatieteellisestä tutkimuksesta. Arvioinnin antamaan tietoon perehtymistä ja tiedon käyttöönottoa voivat tukea ryhmäkeskustelut. Niissä tilaajat ja tarvitsijat voivat esittää kysymyksiään arvioinnin tekijälle. Yleensä on syytä varata aikaa keskusteluille ja useammalle kokoontumiselle. Tilaaja on mahdollisesti koonnut arviointia varten seurantaryhmän. Tämä on silloin keskeinen ryhmä, jolle tuloksia esitellään ja jonka kanssa niistä keskustellaan. Arviointisuunnitelmassa ja tiedon käyttöönottoa koskevassa suunnitelmassa voi hankkeen luonteen vuoksi olla tarpeen, että keskusteluille monien eri osapuolten, kuten henkilöstön kanssa, varataan aikaa.

1990-luvun lopulla sosiaalipalvelujen kehittämisessä alkoi korostua uudenlainen kiinnostus sosiaalipalvelujen arvioinnin mahdollisuuksiin ja käyttökelpoisiin menetelmiin. Tietoa sosiaalipalveluista tarvitaan monella taholla. Esimerkiksi uusilla kuntien tarkastuslautakunnilla on tiedontarvetta, kun ne arvioivat yleisesti kunnan toimintojen järkipärisyyttä. Samalla on myös alettu kysyä, miksi palveluja tulisi ylipäänsä arvioida. Siksikö, että se on muotia? Voi olla, että aiempaa selvemmin nähdään arvioinnin mahdollisuudet, sen oikeat käyttötavat ja sekä arvioinnin rajoitukset ja tilanteet, joissa siitä ei olekaan hyötyä.

Monet arviointitutkijat esittävätkin, että on kysyttävä uudenlaisia kysymyksiä arvioinnin käytettävyydestä. Mihin asti ulottuu arvioijan vastuu? Tähän kysymykseen on useita vastauksia. Toiset korostavat päätöksentekijöiden vastuuta ja arvioijan osallistumattomuutta päätöksenteon valmisteluun. Toiset haluavat korostaa, että arvioijan on annettava suosituksia tai mahdollisesti yksi suositus parhaasta toimenpiteestä. Toiset kavahtavat ajatustakin puuttumisesta arviointikohteen toimintaan. Osin tähän vaikuttaa se, että arviointeja ainakin Suomessa tekevät myös perinteisen tutkimuksen asiantuntijat, joille arvottavien johtopäätösten tekeminen voi olla vastenmielistä ja vierasta.

Myös siitä, millainen arviointitieto on vaikuttavaa eli käyttökelpoista, on olemassa hyvin erilaisia ja suorastaan vastakkaisia näkemyksiä. Toinen ääripää näkee vain mahdollisimman ulkopuolisen ja objektiivisen arviointitiedon vaikuttavaksi käytettävyyssmielessä. Toiset korostavat arvioinnin tarkoituksen olevan aina jonkinasteista asianajoa. Välittävän näkemyksen mukaan tiedon hyödynnettävyys on suorastaan arvioinnin mitta tai kriteeri. Arvioija vastaa tiedon tuottamisesta ja välittämisestä eteenpäin niin, että sitä myös käytetään.

Arviointitiedon käytön kannalta arviointia tekevän tulisi olla hyvin selvillä siitä, mitkä ovat arviointitilauksen ilmi- ja mahdolliset piilotavoitteet. Yleensä on niin, että arvioinnin tilaajat haluavat monia eri asioita. Arvioijan tehtävänä onkin usein ensiksi työstää tilaajalle arviointikysymys. Tämä ei

vielä riitä, vaan arviointia tekevä joutuu myös varmistumaan, haluaako tilaaja todellakin vastattavan tuohon kysymykseen. Mikäli näin on, voidaan sopia menettelytavoista, joilla arviointikysymykseen hankitaan vastaus.

Vaikka kaikki tämä on tehty mahdollisimman hyvin ja huolella, on varauduttava yllätyksiin. Kaikkeen ei tietenkään voi varautua ennalta, mutta on valmistauduttava ristiriitojen ratkaisemiseen.

Arvioinnista seuraa yleensä myönteisiä asioita: rahaa saattaa säästyä ja elämänlaatu voi parantua. Arvioinnin seuraukset eivät kuitenkaan ole aina ja kaikille hyviä, vaan pikemminkin on niin, että arvioinnin seurauksena aina joku kärsii ja joku hyötyy.

Käsitys sankarillisesta ulkopuolisesta arvioijasta on romantisoiva ja väärä mielikuvia synnyttävä. Arviointia tekevän on silti hyvä valmentautua kohtaamaan raportoinnista syntyviä ristiriitatilanteita. Arvioijan taito on muutoksenteelijän ja kehittäjän taitoa. Kysymys on silloin myös pitkälti ihmisten kanssa toimeentulemisesta. Ihmisistä ja ihmisten tekemisistä ei voi kirjoittaa tai sanoa mitä tahansa. Arvioinnin vaikutukset arvioitavaan organisaatioon tulisi myös ottaa huomioon.

Arvioinnin onnistumisen keskeinen kriteeri ei ole sen tieteellinen luotettavuus vaan syntyvän tiedon hyödynnettävyys, väittää amerikkalainen Michael Quinn Patton. Patton on tiedon hyödynnettävyyttä korostavilla puheenvuoroillaan nostanut esiin tärkeän näkökulman. 1970-luvun kuluessa Yhdysvalloissa oli voitu todeta, että sinänsä ansiokkaat ja tieteellisesti luotettavat arvioititutkimukset jäivät poliittisessa päätöksenteossa hyödyntämättä. Pattonin mukaan arviointi on epäonnistunut, jos arviointiprosessin tuloksena syntyvä raportti vain siirretään kirjahyllyyn ja tulokset unohdetaan (24). Tutkimustiedon validiteetti ja reliabiliteetti -näkökulmien sijaan arvioinnissa olennaista olisi siten se, otetaanko tieto käyttöön vai ei. (26; 29)

Tiedon hyödynnettävyyttä korostava näkökulma on tärkeä, mutta ei pulmaton. Arvioinnin asiakkaana voidaan – ainakin aina julkisia palveluita arvioitaessa – ajatella olevan koko yhteiskunta, ei vain arvioinnin välitön tilaaja. Arviointia tekevä joutuu usein tasapainottamaan arviointiprosessin tuottaman kriittisen tiedon suhteessa tilaajan odotuksiin. Arviointi ei voi tuottaa myöskään liian siloiteltua kuvaa todellisuudesta. Vastuu arviointitiedon käytöstä on lopulta sekä arvioinnin tilaajalla että arvioinnin tekijällä.

5 ARVIOINNIN ASETELMIA JA MENETELMIÄ

Arviointikirjallisuudessa esitetään monia käsityksiä ja jaotteluita arvioinnin koulukunnista, otteista tai lähestymistavoista. Eri arviointimenetelmillä ja -asetelmilla vastataan erilaisiin kysymyksiin. Kysymys, johon etsitään ratkaisuja, määrittää, millaista tutkimusotetta arvioinnissa käytetään.

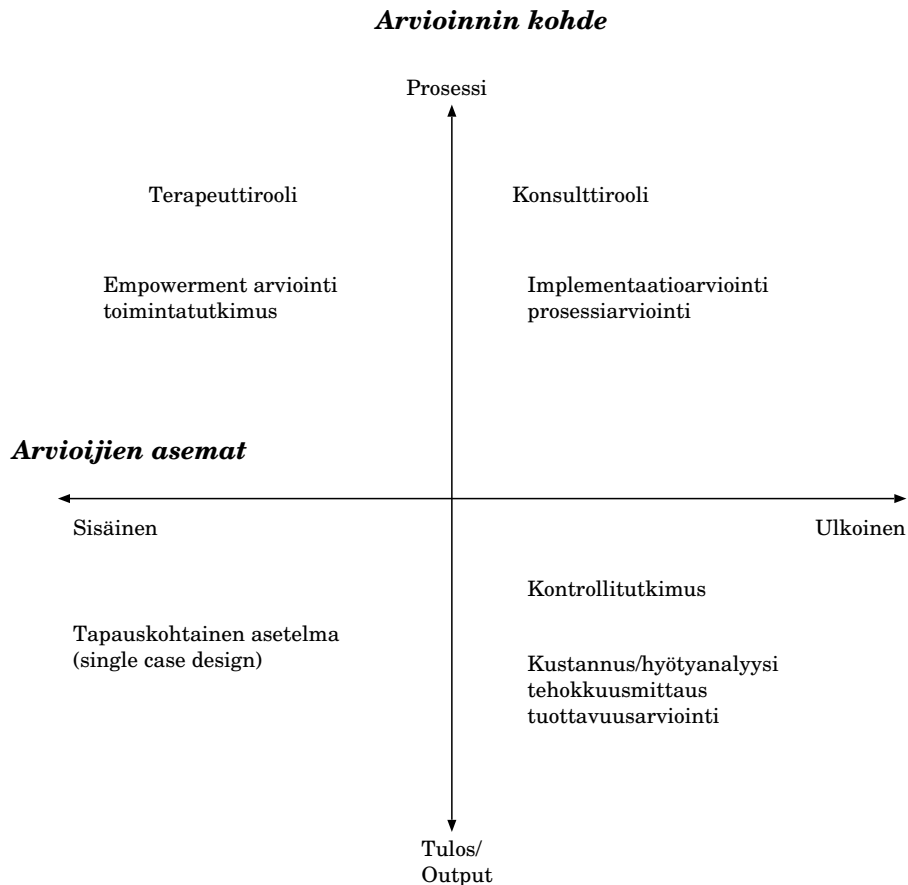
Arviointia suunniteltaessa tulisikin pohtia tarkasti, millaiseen kysymykseen ollaan vastausta etsimässä. Kysymysten huolellisessa jäsentämisessä seuloutuvat arvioinnin kannalta tärkeät teemat ja toisaalta karsiutuvat sellaiset kysymykset, joihin arvioinnin keinoin ei voida vastata.

Seuraavassa tarkastellaan ensin erilaisia arviointien muotoja ja sen jälkeen suppeasti joitakin arvioinnin toteuttamiseen liittyviä menetelmällisiä kysymyksiä.

5.1 Arvioinnin muotoja

Tavallisesti arvioinnin päätyypeiksi erotetaan formatiivinen ja summatiivinen arviointi. Tässä erottelussa arviointia katsotaan tiedon käyttäjän näkökulmasta: ketä varten arviointia tehdään. *Formatiivisella arvioinnilla* tarkoitetaan arviointia, joka tuottaa tietoa arvioinnin kohteesta niille, jotka tuottavat palveluja ja haluavat kehittää niitä. *Summatiivinen arviointi* taas tarkoittaa arviointitiedon tuottamista päätöksentekijän tarpeisiin. Robert Stake tiivistää formatiivisen ja summatiivisen arvioinnin välisen eron sanomalla, että kun asiakas maistaa keittoa, on kyse summatiivisesta arvioinnista ja kokon maistaessa formatiivisesta arvioinnista (ks. 36, s. 169).

Toinen peruserottelu, joka arvioinnin muodoista voidaan esittää, liittyy tarkastelun kohteeseen: onko kyse prosessin vai vaikutusten arvioinnista. Arvioinnin erilaisia muotoja voidaan tarkastella nelikentän avulla, jossa ulottuvuuksina ovat arvioinnin kohde (prosessi vai tulokset) ja arvioinnin suunta (organisaation sisältä vai ulkoa tapahtuva arviointi) [ks. kuva 5.1.]



Kuva 5.1: *Arvioinnin kohteet ja arvioijan asemat (3)*

Kuva 5.1 osoittaa, miten yhden tyyppinenarviointi ei voi tuottaa vastausta kaikkiin mahdollisiin arviointikysymyksiin. Kun valitsee jonkin näkökulman, ei voi valita samanaikaisesti toista näkökulmaa. Katsomalla esimerkiksi jotain tilannetta asiakkaan tai käyttäjän kannalta saa tietoa siitä, mutta samanaikaisesti ei voi saada tietoa palvelun tuottajan kannalta.

Arvioinnin tekijä ja myös arvioinnin tilaaja joutuvat valitsemaan kahden vaihtoehdoisen näkökulman välillä: arvioinnin tavoitteena voi olla joko tulosten arviointi tai kehittämisen tukeminen. Arvioinnin taustalla voidaan nähdä kaksi pyrkimystä, toisaalta päätöksenteon, johtamisen ja valvonnan tarve ja toisaalta toiminnan kehittämisen ja ammattilaisten oppimisen tarve. Näiden keskinäinen suhde on mietittävä kun, arviointia suunnitellaan. Tavoitteet eivät onneksi ole varsinaisesti vastakkaisia.

Toinen ratkaistava asia kuvion 5.1 mukaan on se, miten arviointitietoa haetaan, mistä positiosta tai "asemasta" se tehdään. Arviointia voidaan tehdä ulkoa tai sisältä. Tämä jako on arviointikeskustelussa hyvin yleinen. Ulkoisen arvioinnin etuja korostavat monet tekijät. Ulkopuolisuudella on

puolensa, neutraalisuuden ja puolueettomuuden säilyttäminen voi olla hyvinkin tärkeää erityisesti silloin kun joku osapuoli kokee olevansa jollain tapaa uhanalainen, ja tämä on arvioinnissa hyvin yleistä. Kärjistäen voidaan sanoa arvioinnin taustalla olevan, että jotain halutaan tehdä vastaisuudessa toisin, jotain enemmän ja jotain vähemmän.

Kolmas perusjaottelu liittyy arvioinnin ajalliseen ulottuvuuteen. Arviointia voidaan tarkastella suhteessa sen käynnistymisen ajankohtaan, jolloin puhutaan *ex ante* ja *ex post*-arvioinneista. *Ex ante*-arviointi tapahtuu ennen arvioinnin kohteena olevan toiminnan käynnistämistä. *Ex post*-arviointi taas tapahtuu toiminnan päätyttyä. Tavallista on myös toiminnan kuluessa tapahtuva prosessiarviointi.

Seuraavassa arvioinnin muotoja tarkastellaan eräästä toisesta näkökulmasta.¹

Ennakoivaa arviointia voidaan tehdä hankkeen suunnitteluvaiheessa. Tarkoituksena on auttaa löytämään paras mahdollinen tapa interventioiden toteuttamiseksi annetuilla resursseilla. Tällöin esimerkiksi kysytään, mitä tiedetään ennestään vastaavista hankkeista tai ongelman taustalla olevista tarpeista. Onko alueelta olemassa hyviä käytäntöjä? Näihin kysymyksiin vastaamisessa tärkeitä lähestymistapoja ovat tarvearviointi, kirjallisuuskatsaus ja selvitys parhaista käytännöistä.

Selventävän arvioinnin tavoitteena on nimensä mukaisesti jäsentää hankkeen tai arvioitavan ilmiön sisäistä rakennetta ja toimintaa. Hankkeet lupaa tyypillisesti suunnitelmissaan huomattavasti enemmän kuin mihin ne todellisuudessa pystyvät. Usein saattaa olla niin, ettei projekteille asetetuilla tavoitteilla ole realistisia toteutumisedellytyksiä.

Vuorovaikutuksellisella arvioinnilla tuotetaan tietoa hankkeen toteuttamisesta tai joistakin sen valikoiduista komponenteista. Arviointi on osa palveluprosessia. Tavoitteena on tukea palvelua tuottavan organisaation omaa oppimista kysymällä, kuinka toiminnot toteutuvat, johtaako toteutus tavoitteiden toteutumiseen ja miten toteutus voisi olla tehokkaampaa. Tämäntyyppistä formatiivista arviointia, jonka tavoitteena on toiminnan parantaminen ja tehostaminen, tehdään niin sisäisenä kuin ulkoisena arviointina.

Vuorovaikutukselliseen arviointiin voidaan lukea monia lähestymistapoja, kuten responsiivinen arviointi, toimintatutkimus, laatutyö (erityisesti itsearviointi), kehittämisarviointi ja mahdollistava (ks. tarkemmin sivu 29) arviointi.

Toiminnan seuranta eli monitorointi on perusteltua erityisesti toiminnan ollessa jatkuvaa ja vakiintunutta. Seuranta palvelee tavallisesti johtamisen ja hallinnon tarpeita, kun halutaan tietoa siitä, kuinka asiat toteutuvat ja mihin suuntaan. Tämäntyyppistä arviointia tarvitaan johtamisen apuväli-

¹Tarkastelu perustuu yhdysvaltalaisen Owenin ja Rogersin (22) esittämään jaotteluun. He puhuvat viidestä arviointitoiminnan tyyppistä ja niihin kuuluvista lähestymistavoista.

neenä hankittaessa palautetta toiminnan tehokkuudesta ja vaikutuksista.

Seurannalla selvitetään, saavutetaanko toiminnalla ne asiointilat, joita oli tarkoituskin saavuttaa, millainen kustannuskehitys on ollut ja miltä toiminnan toteutus näyttää nyt verrattuna vaikkapa tilanteeseen vuotta aikaisemmin. Tällaisessa arvioinnissa on perinteisesti käytetty toimintaa kuvaavia kvantitatiivisia mittareita ja indikaattoreita. Mittareiden tuottamaa tietoa punnitaan suhteessa annettuihin kriteereihin. Esimerkiksi päiväkotien toiminnasta voidaan kerätä vuosittain tietoa, jota verrataan annettuun kriteeriin palvelun laadusta.²

Vaikutusten arvioinnilla arvioidaan tavoitteiden saavuttamista tai toiminnan toteuttamista joillakin yksinkertaisilla tulosindikaattoreilla. Vaikutusten arvioinnissa tarkastellaan sekä tavoiteltuja että odottamattomia vaikutuksia.

Vaikutusten arvioinnissa voidaan soveltaa erilaisia tutkimusasetelmia. (Esimerkiksi 32, s. 235–340) Vaikutuksia voidaan tarkastella joko tavoitelähtöisellä, tarvelähtöisellä tai tavoitevapaalla arvioinnilla. Hankkeen tai toiminnan kustannuksia tarkastellaan kustannus-hyöty- tai kustannusvaikuttavuusanalyysissä. Hyvässä kokonaisvaltaisessa arvioinnissa tutkitaan tulosten lisäksi myös hankkeen toteuttamista interventioineen. Tällöin puhutaan prosessi-tulosarvioinnista.

Arvioitavan toiminnan tavoitteet saattavat muuttua arvioitavan toiminnan edetessä. Muuttuneita tavoitteita harvoin silti kirjataan ja käytetään arvioinnissa. Tavoitteita voidaan myös asettaa melko eritasoisina ja niillä on myös erityyppisiä funktioita projektin toteuttamisessa. Arviointia vaikeuttavat epäselvät ja konkretisoimattomat tavoitteet. Tavoitteissa tulisi erottaa lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteet, jotta kyetään etsimään järkevät mittarit hankkeiden tuloksellisuuden selvittämiseksi. Tavoite ja sen mittaaminen ovat kaksi eri asiaa ja ne pitäisi erottaa toisistaan.

5.2 Tavoitteiden ja toteutumisen vertaaminen

Arviointitutkimus nojautuu perusmuodossaan kokeellisen tutkimuksen idealle. Jotta arvioitavan toiminnan (evaluandin) arvo tai vaikutukset voidaan selvittää, on tiedettävä toiminnan tavoitteet sekä voitava verrata arvioitavaa kohdetta tilanteeseen, jossa arvioinnin kohdetta ei ole olemassa. Tavoitteiden selvittäminen on siten tärkeää vertailun näkökulmasta. Kun tavoitteet tunnetaan, voidaan niiden toteutumista seurata ja tehdä tästä siten arvottavat johtopäätökset.

Arviointikirjallisuudessa on keskusteltu pitkään tavoitteiden merkityksestä. Tavoitteiden perustalta lähtevälle arvioinnille kehittyi 1960-luvun jälkipuoliskolla vaihtoehtoisia lähestymistapoja, mm. tavoitevapaa arviointi.

²Seurannan erilaisista lähestymistavoista ja tekniikoista tarkemmin kirjallisuudessa (ks. 32, 191–231)

Sillä tarkoitetaan arviointia, joka ei lähde liikkeelle tavoitteesta vaan pitää päinvastoin tärkeänä, että arviointi toteutetaan tavoitteita tuntematta tai niistä riippumatta. Näin ajatellaan saatavan ikään kuin luonnollinen kuva siitä, mitä arvioinnin kohteena olevassa organisaatiossa oikeastaan tapahtuu. Tavoitevapaa arviointi on ajatuskokeena kiinnostava, mutta varmasti yleisempi toimintatapa on edelleenkin se, että arvioija ensin pyrkii selvittämään, mihin arvioitavalla toiminnalla pyritään ja onko tavoite saavutettu.

Tavoitevapaa arviointi syntyi tavoitelähtöisen arvioinnin kritiikistä. Siinä ei kokonaan hylätä toiminnan tavoitteita arvioinnin perustana vaan tavoitteiden rinnalla tarkastellaan tarpeita. Mitä epävakammassa ympäristössä hanketta toteutetaan, sitä ongelmallisempaa on tavoitteiden käyttäminen arvioinnin mittapuuna, koska tavoitteiden mitattavuus ja täsmällisyys vaihtelevat projektin aikana.

Arvioinnissa on lopulta aina kysymys vertaamisesta. Perinteinen arviointiajattelu korostaa erityisen paljon juuri *arviointiasetelman* merkitystä. Ennen arviointiin ryhtymistä on syytä hyvin tarkkaan miettiä, millaisen asetelman tutkijat haluavat rakentaa. Tyyli puhdas ohjelma-arviointi lähtee liikkeelle koeasetelman omaisesta tilanteesta, jossa arvioinnin kohteena oleva asia tai ilmiö vaikuttaa toisessa ryhmässä ja sille on olemassa vertailuryhmä, jossa ilmiötä ei esiinny. Mikäli koeasetelma on vielä satunnaistettu, on arvioinnin kohteesta saatava näyttö mahdollisimman luotettavaa. Satunnaistettu koeasetelma ei kuitenkaan usein ole mahdollinen. Siksi perinteisessä ohjelma-arvioinnissa on jouduttu tyytymään erilaisiin näennäisen koeasetelman tyyppisiin arviointiasetelmiin. Vertaaminen tehdään silloin esimerkiksi ennen ja jälkeen -mittauksia hyödyntäen.

5.3 Aineiston hankinta

Arviointikysymykset ja valittu lähestymistapa ohjaavat olennaisesti käytettävän aineiston luonnetta, sen valintaa, hankintaa ja kokoa. Valinta kvantitatiivisten ja kvalitatiivisten menetelmien välillä ei arviointitutkimuksessa saa olla tutkijan mieltymyskysymys, vaan valinnan on aina perustuttava arviointikysymyksen luonteeseen. Mikäli arviointikysymys edellyttää koeasetelmaa, vertailtavuutta tai yleisemmin vaikutusten mittaamista, on menetelmällinen painopiste kvantitatiivisissa aineistoissa. Mikäli tarkoitus on yleisesti selvittää prosessien toimivuutta ja vaikkapa organisaatiokulttuuria, on luontevaa valita kvalitatiiviset menetelmät.

Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin sekä eri asioiden välisiin riippuvuuksiin ja tutkittavassa ilmiössä tapahtuneisiin muutoksiin liittyviä kysymyksiä. Tutkimus vastaa kysymyksiin "miten paljon?" ja "miksi?". *Kvalitatiivisilla aineistoilla* vastataan tyypillisesti kysymyksiin "mitä?" ja "miten?", mutta ei kysymyksiin "miten paljon?" ja "miksi?" (39, s. 75)

Kvalitatiivisten aineiston analyysille on tyypillistä aineistolähtöisyys sekä sisällön, merkitysten ja piirteiden jäsentäminen ja käsitteellistäminen. Tärkeätä on aineiston käsittelyn ja analyysin ulkopuolinen pystyvyys seuramaan ja arvioimaan myös intuitioon ja assosiaatioon perustuvia ajatusketjuja. (esim. 2)

Patton on kvalitatiivisen arviointitutkimuksen ensimmäisiä puolestapuhujia (25). Pattonin kvalitatiivisia arviointimenetelmiä tarkasteleva teos tarjoaa hyviä välineitä kvalitatiivista arviointia suunnittelevalle tutkijalle. Sosiaalisen konstruktionismin suunnasta arviointia lähestyvän kannattaa tutustua paljon keskustelua herättäneeseen ”Neljännen polven arvioinnin” lähtökohtia esittelevään Guban ja Lincolnin kirjoittamaan teokseen (11; 10).

Ohjelma-arviointi ei ole tiukasti sitoutunut sen paremmin kvantitatiiviseen kuin kvalitatiiviseenkaan metodologiaan, mutta voidaan sanoa, että summatiivinen arviointi, toiminnan vaikutuksista puhuminen ja vertailuasetelma onnistuu helpommin kvantitatiiviseen tutkimukseen nojautuen. Kvalitatiiviseen tutkimukseen liittyy aina ainutkertaisuuden ajatus, ja siksi vertailuasetelman luominen on hankalampaa. Tämän vuoksi esimerkiksi tieteellisissä arviointitutkimuksen lehdissä on suhteellisesti enemmän kvantitatiiviseen metodologiaan pohjaavia artikkeleita. Toisaalta kvalitatiiviset aineistot tuottavat syvyyttä evaluointiin ja auttavat ymmärtämään kehityskuluissa vaikuttavia ilmiöitä.

Kvalitatiivisesti orientoitua arviointitutkimus soveltuu ehkä paremmin formatiiviseen kuin summatiiviseen arviointiotteeseen. Toiminnan vaikutusten arviointi kvalitatiivisen arvioinnin keinoin on vaikeaa, joskaan ei ehkä mahdotonta. Kvantitatiivisesti orientoitua arviointi soveltuu vastavasti ehkä paremmin summatiiviseen, päätöksentekijän tarpeita palvelemaan arviointiin. Mikäli arvioinnin tarkoituksena on selvittää, onko arvioinnin kohteena olevalla toimenpiteellä saatu aikaan tarkoitettu tulos, tarvitaan mittaamista, ja siten kvantitatiivista aineistoa ja asetelmaa. Mikäli arvioinnin tarkoitus on selvittää esimerkiksi palveluntuottajaorganisaation sisäisiä prosesseja, joiden luonnetta ei kovin hyvin tunneta etukäteen, tuntuvat kvalitatiivisen aineistonkeruun keinot luontevilta.

Kun arvioitavasta ilmiöstä halutaan mahdollisimman kattava kuva, yhdistellään erilaisten lähestymistapojen menetelmiä. Tällöin puhutaan triangulaatiosta, jossa erilaisista tietolähteistä hankittu materiaali on toisiaan täydentävää ja lisää tulosten luotettavuutta. Tämän tyyppiset kokonaisarviointit ovat kasvattaneet suosiotaan. Triangulaatiota suositellaan luotettavuuden ja kokonaisvaltaisuuden lisäämiseksi. Tämä ratkaisu on monasti mielekäs, mikäli käytettävissä olevat voimavarat antavat siihen mahdollisuuden.

5.4 Eräitä arvioinnin suuntauksia

Arvioinnissa on tapana erottaa teoreettisia lähestymistapoja, joissa arvioinnin rooli, tehtävät ja toteutuksen periaatteet ymmärretään eri tavoin. Arvioinnin lähestymistapojen valinta merkitsee suunnan valitsemista arvioivalle katseelle ja määrittää arviointikriteerien valintaa. Arvioinnin tekeminen edellyttää aina selkeiden arviointiperusteiden ja kriteerien määrittelyä. Nämä voidaan johtaa toiminnan tavoitteista, asiakkaiden tarpeista tai osapuolten arvostuksista. Arviointiasetelma on tärkeä, koska sen avulla varmistetaan arvioinnin tuloksena syntyvien päätelmien luotettavuus. Viime aikoina korostus on ollut sekä pyrkimyksessä luotettavuuteen, arvioinnin hyödyllisyyden lisäämiseen että eri osapuolten tasavertaiseen kuuntelemiseen.

Seuraavassa esitellään lyhyesti joitakin keskeisiä arvioinnin menetelmiä soveltavia lähestymistapoja, jotka edustavat erilaisia arvioinnin päätyyppejä. Arvioinnin koulukuntia ja malleja on paljon, ja seuraava esittely ei pyri olemaan mitenkään kattava. Tässä esitellyt lähestymistavat ovat kuitenkin malleja, joista suomalaisessa sosiaalipalvelujen arvioinnissa on viime vuosina ehkä eniten keskusteltu.

Tapauskohtaisen ja realistisen arvioinnin taustalla on lähinnä kvantitatiivisen tutkimuksen tyyppisen mittaamisen merkitystä korostava ajattelu. Mahdollistava ja naturalistinen arviointi puolestaan hyödyntävät tyypillisesti laadullisen tutkimuksen menetelmiä.

Mahdollistava arviointi on kannanotto asiakkaiden näkemyksen vahvan painottamisen suuntaan. Työn tulosten hyödyntämislähtökohdista tehty tapauskohtainen arviointi pitää puolestaan tuotetun tiedon käyttökelpoisuutta keskeisenä arvona. Monitahoarvioinnissa haetaan monipuolisesti eri osapuolten näkemyksiä, mutta myös valitaan, miten niitä painotetaan ja tuodaan esille tasapainoisesti.

Monitahoarviointi

Monitahoarviointi (mm. 40; 45) korostaa intressiryhmien tärkeyttä organisaation toiminnan arvioinnissa. Päämäärää painottavat lähestymistavat olettavat, että organisaatio asettaa tavoitteensa ulkopuolisilta tahoilta saamiensa signaalien perusteella. Siten ympäristön toiveet huomioidaan jo organisaation tavoitteita asetettaessa. Laaja-alaisessa monitahoarvioinnissa kaikkia avainryhmiä pidetään keskenään tasa-arvoisina. Laaja-alaisuus merkitsee eri intressitahojen ottamista mukaan neuvottelemaan arvioinnin tavoitteista ja perusteista. Monitahoarvioinnissa noudatettava *neuvottelun periaate* merkitsee, että avainryhmien kanssa yhdessä tuotetut arviointikriteerit ovat tärkeitä.

Monitahoarvioinnin edustajat tarkastelevat organisaatiota ulkopuolisten avainryhmien kautta. Näillä avainryhmillä on jokaisella omia intressejä or-

ganisaation toimintaan. Näitä intressitahoja kutsutaan englanninkielisessä keskustelussa käsitteellä ”osallinen” (engl. *stakeholder*). Näin monitahoarvioinnilla on yhteys myös 1970-luvulla yleistyneeseen systeemiteoreettiseen tarkasteluun. Monitahoarvioinnissa organisaatiota pidetään tehokkaana, mikäli se tyydyttää monipuolisen vaikuttajaryhmänsä minimi-intressit.

Monitahoarvioinnin konkreettiset vaiheet ovat:

- avainryhmien kartoittaminen
- avainryhmien priorisointi
- mittaustilanne
- arvioinnin tulos eli arviointilausekkeet
- palaute

Monitahoarviointi edellyttää arvioitavan organisaation eri avainryhmien kartoittamista. Kartoituksen jälkeen avainryhmät priorisoidaan sen mukaan, miten merkittävänä niiden antia pidetään. Tämän jälkeen voidaan arvioida arviointikohteen toiminnan tuloksellisuutta peilaamalla valittujen avainryhmien käsityksiä toiminnan merkityksellisyydestä. Tässä lähestymistavassa arvioitavalle organisaatiolle asetetut virallislouenteiset päämäärät eivät muodosta yksinomaan arvioinnin perustaa vaan eri avainryhmät tekevät arviointinsa omien kokemustensa perustalta. Tällöin vuorovaikutus eri avainryhmien ja arvioitavan organisaation välillä on keskeinen tekijä. Kaikki monitahoarvioinnin vaiheet edellyttävät yhteistoimintaa. (40, s. 97–102)

Monitahoarvioinnissa keskeinen työvaihe on avainryhmille osoitettu kysely, jossa kartoitetaan, miten arvioitava organisaatio suorittaa tehtävänsä ja miten sen toimintaa tulisi avainryhmien mielestä muuttaa.

Merkittävää monitahoarvioinnissa on arvioinnin prosessin keskeisyys ja ehkä monia muita lähestymistapoja laajempi intressiryhmien merkityksen korostaminen. Monitahoarvioinnin hyvinä puolina pidetään joustavuutta ja mahdollisuutta analysoida monia eri tilanteita ja monenlaisia organisaatioita. Mikäli eri intressiryhmien eturistiriidoista johtuvat ongelmat kyetään ratkaisemaan, on intressiryhmien kanssa tehty arviointi ilman muuta vahvuus.

Suomessa Pirkko Vartiainen on käyttänyt monitahoarviointia päivähoidon arviointiin (40).

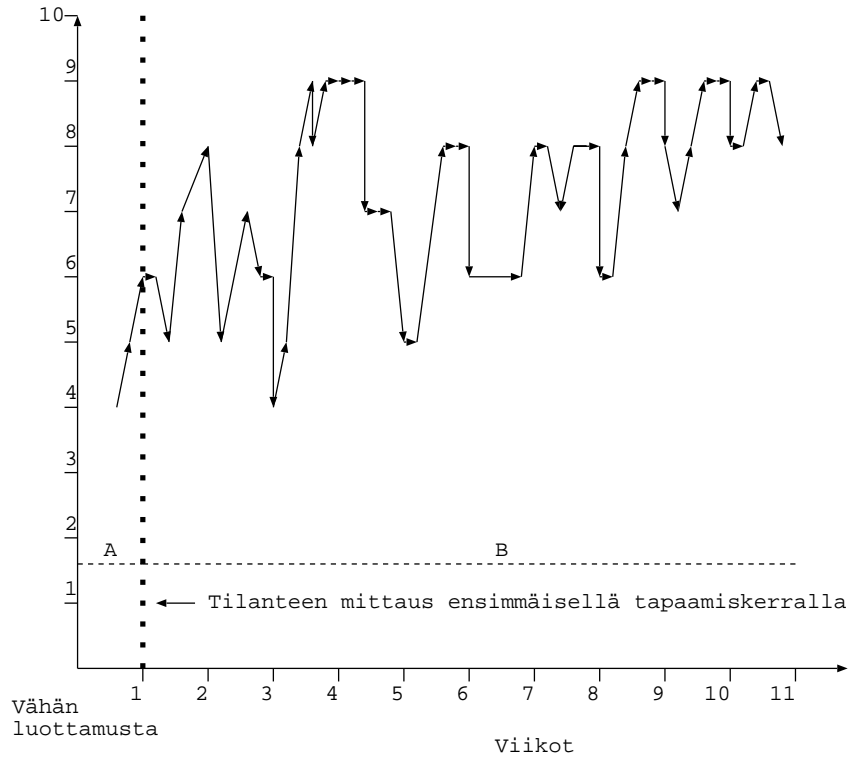
Tapauskohtainen arviointi

Sosiaalialan ammattilainen kaipaa usein yksinkertaisia seurantavälineitä työnsä tulosten osoittamiseen. Tapauskohtainen arviointi³ on erityisesti so-

³Kiitämme professori Ilmari Rostilaa avusta tapauskohtaista arviointia ja realistista arviointia koskevien jaksojen tuottamisessa.

siaalityössä kehitetty seurannan keino, jossa yksinkertaisia graafisia esityksiä laatimalla työntekijä ja asiakas voivat yhdessä seurata asiakkaan edistymistä yhdessä laaditun tavoitteen saavuttamisessa.

Paljon luottamusta



Asiakkaan päivittäinen arvio asteikolla, jossa 1 = hyvin vähän luottamusta ja 10 = hyvin paljon luottamusta

Kuva 5.2: Esimerkki tapauskohtaisesta arvioinnista (33)

Tapauskohtaisen arvioinnin soveltamisessa edetään seuraavien vaiheiden kautta:

1. Asiakkaan kanssa sovitaan työskentelyn tavoitteesta. Tavoite merkitsee edistymistä suhteessa työskentelyn kohteena olevaan pulmaan. Tavoitteen tulee olla sellainen, että sen toteutumisesta voidaan saada empiristä tietoa. Tavoite tulee voida selkeästi erottaa keinoista eli niistä interventioista, joilla tavoitteeseen pyritään.
2. Sovitaan, kuinka edistymistä eli tavoitteen suuntaista muutosta seurataan. Seuranta tapahtuu käyttäytymistä ja sen muutosta mittaamalla.

- la. Oleellista on, että mitaamisessa käytetään samaa mittaria määrävällein. Käytännössä voidaan mitata hyvin monenlaisia kohdeongelmaan liittyviä asioita. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakkaan subjektiiviset kokemukset, esimerkiksi jotakin tilannetta kohtaan tunnetun pelon voimakkuus tai hyvinvoinnin kokeminen. Voidaan myös seurata asiakkaan toimintaa (esimerkiksi kontaktit läheisiin, selviytyminen arjessa, alkoholinkäyttö).
3. Sovitaan, kuinka seuranta kytketään työskentelyyn ja toteutetaan yhteinen seuranta osana työtä. Edistymisen seuraaminen pyritään liittämään luontevaksi osaksi asiakkaan tapaamisia. Asiakas seuraa tavoitteen toteutumista laskemalla itse, miten hyvin hän on onnistunut, ja pitämällä onnistumisestaan kirjaa. (Esimerkiksi "Olin maanantaina, tiistaina ja keskiviikkona koulussa, torstaina kotona, perjantaina taas koulussa".)
 4. Asiakkaan ja työntekijän tavatessa käytetään muutama hetki tapaamiseen varatusta ajasta tavoitteen toteutumisen seuraamiseen. Tämä tapahtuu yksinkertaisen kuvion avulla, jossa x-akselilla on aika ja y-akselilla seurattavaa käyttäytymistä kuvaava mitta-asteikko.

Tapauskohtaisen arvioinnin pidemmälle viedyissä sovellutuksissa mitaamisessa erotetaan toisistaan kaksi vaihetta. Ensimmäisessä, niin sanotussa kartoitusvaiheessa seuranta tehdään ennen interventiota. Kartoitusvaiheen pituus tulee mitoittaa oikein, eli tilannetta on seurattava riittävän pitkään, jotta intervention seurauksena syntyvän muutoksen suunta voidaan arvioida luotettavasti. Kaavioissa interventio merkitään pystyviivalla. Sosiaalipalveluissa intervention tarkka paikantaminen ei useinkaan ole mahdollista, jolloin voidaan tyytyä siihen, että mitta-asteikkoa käytetään ensimmäisellä tapauksella, kuten on tehty kaaviossa 5.2.

Kohdeongelman mitaamista voidaan tehdä myös ennen varsinaisen työskentelyn aloittamista tai selvittämällä jälkikäteen tapahtumia. Näin voidaan selvittää asiakkaan tilanteen lähtötaso, mikä tekee mahdolliseksi vertailuasetelman intervention aikaisen tilanteen ja sitä edeltävän tilanteen välillä (ns. AB-asetelma). Mittaamista voidaan myös jatkaa varsinaisen työskentelyn jälkeen, jolloin muodostuu ABA-asetelma.

Realistinen arviointi

Realistisessa arviointitutkimuksessa pidetään toimenpiteiden vaikutuksien selvittämistä arviointitutkimuksen tärkeimpänä tehtävänä. Realistinen arviointitutkimus nojaa "uuteen tieteelliseen realismiin", jonka mukaan ihmisen käsityksistä suhteellisen riippumaton sosiaalinen, psyykinen, biologinen ja fysikaalinen todellisuus, moniulotteisine suhteineen, on olemassa. (27; 12)

Kausaalisuutta voidaan pitää arvioinnin kannalta yhtenä keskeisimmistä kysymyksistä. Sellaiset tutkimussuuntaukset, jotka eivät näe kausaalisuutta mahdolliseksi ihmis- tai yhteiskuntatieteissä, ottavat usein etäisyyttä myös arviointiin. Erityisesti arviointitutkimuksen alkuvaiheissa esikuvallisena arviointiasetelmana pidettiin satunnaistettua koeasetelmaa. Siinä koe- ja kontrolliryhmä muodostetaan mahdollisimman samankaltaisiksi ja koe-ryhmässä tehdään interventio ja sen vaikutusta mitataan. (5) Yhteiskuntatieteissä ei usein kuitenkaan eri syistä voida tai haluta toimia näin. Lisäksi perinteinen koe- ja kontrolliryhmän käyttö interventiotutkimuksen menetelmänä johtaa usein tilanteeseen, jossa prosessien sisäisistä vaikutusmekanismeista ei voida sanoa juuri mitään. Puhutaan mustan laatikon (engl. *black box*) arvioinnista, jossa keskitytään vain tuloksiin ja vaikutuksiin (36, s. 74).

Englantilaiset Pawson ja Tilley (27) ovat esittäneet paljon keskustelua herättäneen realistisen arvioinnin mallin. Suomessa realistista arviointitutkimusta ovat soveltaneet esimerkiksi Ilmari Rostila ja Kati Tornainen (34).

Realistinen arviointitutkimus pyrkii vastaamaan kysymykseen, miksi interventio vaikutti. Interventioiden vaikutusten analysointia lähestytään realistisessa arviointitutkimuksessa teorialähtöisesti ns. generatiivisen kausaalisuuden näkökulmasta, erotuksena empiristisestä peräkkäisyyteen perustuvasta syysuhteen käsittämisestä. Tutkimuksen tulee osoittaa ne interventioon sisältyvät generoivat mekanismit, jotka vaikuttavat taustalla, sekä ne olosuhteet ja ihmiset, joiden osalta mekanismit toimivat.

Realistisessa arvioinnissa pyritään selvittämään arvioinnin kohteessa vaikuttavat mekanismit kontekstissaan. Tarkasteluun otetaan myös arvioinnin kohteen aiheuttamat vaikutukset ympäristöönsä. Tämä kontekstit-mekanismit-vaikutukset -päätely pyrkiikin hyvin kokonaisvaltaiseen, perinteisen prosessi- ja vaikutusarvioinnin yhdistävään tarkasteluun. (Ks. myös 13)

Realistisen näkökulman mukaan yhteiskunnallinen todellisuus sisältää mekanismeja, jotka voivat vaikuttaa ihmisten ongelmia pahentavasti. Toisaalta on myös mahdollistavia mekanismeja, jotka voivat edistää ongelmien ratkaisua. Realistisessa arviointitutkimuksessa pyritään selvittämään oletuksia siitä, mikä edesauttoi toivottuihin tuloksiin pääsemistä, keitä ja missä olosuhteissa. Näiden oletusten testaaminen on mahdollista monella tavalla myös ilman koeasetelmaa.

Mahdollistava arviointi

Englanninkielisellä *empowerment*-käsitteellä on sekä sosiaalipalveluista että arvioinnista käytävässä keskustelussa useita sisältöjä. Yksimielisyyttä käsitteen suomalaisesta vastineesta ei ole (20, s. 10). Suora käänös olisi "valtuuttaminen" tai "mahdollistaminen". *Empowerment*-käsitteeseen liitettyjä merkityksiä pyritään usein tuomaan esille käyttämällä suoran käänök-

sen sijasta käsitteitä "valtaistuminen", "voimaantuminen" tai "vahvistuminen". Tässä käytetään käsitettä "mahdollistava arviointi". Mahdollistava arviointi korostaa asiakasnäkökulmaa ja tasaveroisuutta; kaikkien tuottama tieto nähdään yhtä arvokkaana eikä tietoa tarkastella hierarkkisesti. Se tähtää arvioitavien hankkeiden kehittämiseen asiakkaiden ja mukana olevien osapuolten tarpeita vastaavaksi. (23)

Arvioija pyrkii luomaan arviointiasetelman ja tilanteen, jossa arvioinnin osapuolet, myös ilman vaikutusvaltaa olevat ryhmät, luovat tai saavat käyttöönsä niitä resursseja, joita muilla osapuolilla on jo käytössään. Osallistujien vaikutusmahdollisuuksia voidaan lisätä siten, että arvioinnin tekijä pyrkii synnyttämään dialogisen tilanteen. Eri osapuolet saatetaan tasaveroiseen tilanteeseen neuvottelemaan ja luomaan yhteisiä tulkintoja kaikkien ääntä kuunnellen. Tarkoitus on auttaa ohjelman kohteita osallistumaan ja oppimaan sekä lisäämään itsemääräämisesä alaa. Tavoitteena on lisätä ihmisten kykyä ohjata oman elämänsä kulkua. (9).

Mahdollistava arviointi on suhteellisen uusi arvioinnin lähestymistapa, jossa voidaan käyttää sekä määrällisiä että laadullisia aineistoja. Sitä voidaan soveltaa yksilöön, organisaatioon, yhteisöihin ja kulttuureihin arviointeja tehtäessä.

Naturalistinen arviointi

Naturalistinen arviointi lähtee siitä, että arviointiasetelmaa ei pyritä mitenkään manipuloimaan, muuttamaan, vaan lähdetään arvioimaan toimintaa sellaisena "kuin se on". Asiayhteydet nähdään tärkeänä, analyysi on induktiivista ja tiukkoihin muotteihin pakottamista vältetään.

Lähestymistavassa arvostetaan kenttätöitä: "kädet saavat likaantua". Suoraa ja läheistäkin kontaktia arvioinnin kohteeseen pidetään etuna, eikä siinä nähdä haittoja. Subjektiiivisuus-objektiiivisuus -kiistaan naturalistinen arviointi suhtautuu niin, ettei tuo kiista vie asioita eteenpäin. Uskottavuus on olennaisempi asia. Arviointia tekevän omia tunteita ja kokemuksia sekä havaintoja pidetään aineiston olennaisena osana. Epävarmuuden sietokyky ja avointa ajattelua korostetaan. Tutkimusaineistoa halutaan olla lähellä ja "kaivautua" siihen syvälle.

Naturalistisessa arvioinnissa pidetään tärkeänä, että arviointi sopii evaluoitavaan ilmiöön. Tämä merkitsee taustafilosofioiden yhteensopivuutta. Onnistumiskriteerinä on arvioinnin tuottaman tiedon hyödyntäminen. Eleganttikaan tutkimuksen suoritustapa ei siten riitä onnistumiseen, jos arviointia ei käytetä. (26) Olennaista on edelleen, että evaluoitavaa kysymystä haetaan eri osallisten kanssa yhdessä, sitä ei muotoile ainoastaan arviointitutkija.

5.5 Arviointi kehittämisen voimavarana

Arvioinnin ei aina tarvitse olla raskaasti toteutettua arviointitutkimusta. Jalavan ja Virtasen (15, s. 124) jaottelun mukaan hankkeen oma itsearviointi voi toteutua myös kehittämistyön lomassa tiedostamatta. Astetta suunnitelmallisemmasta arvioinnista puhutaan, jos projektissa käytetään ulkopuolista pienimuotoista arviointia. Myös toimintatutkimukseen, työnohjaukseen tai konsultaatioon voidaan liittää arvioivia elementtejä. Varsinaisen arviointitutkimus perustuu systemaattiseen aineistojen hankintaan, johdonmukaisiin analyyseihin ja todennettaviin johtopäätöksiin. Haaste on, miten arviointi saadaan osaksi projektien palvelujen normaalitoimintaa ja osaksi muutenkin tapahtuvaa kehitystyötä.

Arvioinnin tarpeet käytännön kehittämistyössä ovat ilmeiset, mutta usein projektien ja toimenpideohjelmien arviointi sekä samalla siihen perustuva kehittämistyö kangertelee. Pulmana on, että arviointia arvostetaan, mutta sitä ei kyetä riittävästi hyödyntämään. Projektit ovat omaksuneet oppivan projektin periaatteita, samoin arvioinnin toivotaan tuovan välineitä työn kehittämiseen. Seuraavassa on kuvattu muutamia arvioinnin pullonkauloja.

Arviointi tai itsearviointi tulisi niveltää osaksi projektia jo suunnittelu- vaiheessa. Jokainen hanke tarvitsee arviointisuunnitelman projektisuunnitelman lisäksi. Toisena pulmana ovat (itse)arvioinnin taitojen puutteet ja arviointikulttuurin uutuus. Kolmanneksi tulokset jäävät usein vain raportteihin tai ne eivät kiinnosta laajemmin. On myös havaittu, että hankkeiden tuotokset kiinnostavat poliitikkoja mutta eivät esimerkiksi kaupunkien hallintokuntia, tai päinvastoin. Neljänneksi projektien tuotokset voivat olla sinänsä arvokkaita tuloksia. Niillä on voinut olla vaikuttavuutta kohderyhmään, mutta tulosten ja innovaatioiden systemaattisempi replikointi, tuoteistaminen ja siirtäminen esimerkiksi kunnan hallintokuntien toimenpidevalikoimiin ei toteudu.

Arvioinnin mahdollisuudet ja rajat on syytä muistaa. Mikään yksittäinen toimintatapa ei takaa menestystä, vaikka se olisi nivelletty taitavastikin osaksi kehittämistä. Kuten projektitoiminnan tavoitteiden osalta, myös arvioinnin suhteen on syytä hillitä ylisuuria odotuksia ja lupauksia.

Fyysistä ympäristöä ja taloja rakennettaessa tulokset jäävät näkyviin konkreettisina esineinä. Palvelujärjestelmää rakennettaessa ja sosiaalisen kehittämisen alueella luodaan usein abstraktimpia kokonaisuuksia ja sosiaalista pääomaa. Se jää elämään kokemuksena, tietona ja taitona prosessissa mukana olleille ja raportteihin kirjattuna. Parhaissa tapauksissa mallit kehittyvät edelleen. Erityinen haaste on paikantaa ne kohteet organisaatioissa, jotka ovat uusien mallien kannalta keskeisiä mutta joille kyseessä oleva kehittämishanke on jäänyt arvoitukseksi tai harmaaksi alueeksi (16, s. 45).

Erilaisten oppimisprosessien jalostamisen kannalta olisi hyödyllistä jäsentää projektin, hallintokuntien ja esimerkiksi kunnan keskushallinnon

kesken, missä kehitysprosesseja on tapahtunut ja mitä ne sisältävät. Lisäksi hankkeiden tulokset tulee tiivistää projektin, asukkaiden ja hallinnon näkökulmista sekä jäljittää se strategia, jolla tuloksiin päästiin. Tämän pohjalta voidaan tuottaa strategioita palveluiden, tuotteiden ja järjestelmien edelleen kehittämiseksi huomioiden myös tulevaisuuden haasteet ja visiot.

Projektien päätösvaiheessa tulevat niitä toimeenpanneet tahot keskeisiksi mallien dokumentoinnin ja uloskirjoittamisen varmistamisessa ja siinä, että tämä osaaminen on laajemmin hyödynnettävissä ja konsultoitavissa. Uudenlaisista malleista voidaan kehittää esimerkiksi laatukriteerit, joiden pohjalta luodaan tehokkaasti toimivia ja kustannuksista tietoisia modifioitavia työmalleja (19, s. 29) Organisaation kapasiteettia luoda uutta tietoa, levittää se laajemmin organisaatioon sekä kiteyttää se tuotteisiin, palveluihin ja järjestelmiin voi kehittää tietoisien toimintapolitiikan kautta (15, s. 37).

Arvioinnin yhdeksi tehtäväksi muodostuu harmaiden vyöhykkeiden paikantaminen. Tällaisia toimintakenttiä ovat alueet, joihin kehittäminen tai projekti kohdistuu ja joihin sen odotetaan tuovan lisäarvoa (35, s. 50–51). Toinen kehitystehtävä on tiedon syöttäminen takaisin kehittämisprosesseihin ja tavoitteiden täsmentäminen. Arvioinnin ymmärtäminen käyttökelpoisena projektin ohjaustyökaluna on niin ikään oppivan projektin haaste. Kolmanneksi hankkeessa luotujen parhaiden käytäntöjen (best practices) siirtäminen (replikointi) laajempaan käyttöön on oma tehtävänsä, joka ei pääty projektin päättymiseen. Innovatiivisten piirteiden tunnistaminen ja paikantaminen tietoisien kehittämisen kohteeksi on vaativaa, mutta tarvitaan myös sen miettimistä, miten eri vastuutahoja sitoutetaan jatkoprosesseihin.

6 KATSE TULEVAAN

Julkisten palvelujen ja siten myös sosiaali- ja terveyspalvelujen muutos tapahtuu arviointitutkimuksen avulla.

Kuten edellä on esitetty, arviointi ei ole yksi kokonaisuus, yksi toimintatapa, vaan hyvin monenlaisten lähestymistapojen kirjo. Arvioinnin erilaisien lähestymistapojen ja asetelmien tunteminen on hyödyllistä kaikille.

Lääninhallitusten peruspalveluiden arviointi, sosiaalisten ja ympäristövaikutusten arviointi sekä kuntien tarkastuslautakuntien arviointitoiminta kehittyvät koko ajan tehokkaammiksi ja entistä luotettavammiksi arviointitoiminnan muodoiksi. Tulevaisuudessa arviointien arviointi eli meta-arviointi tulee varmasti yleistymään.

Tulevaisuudessa yleiseen keskusteluun tulee varmasti myös arvioinnin ongelmia. Arviointiraportit rakennetaan usein perinteisen tutkimusraportin tapaan, jolloin arvioiva ote usein jää vain vähälle huomiolle tai jopa kokonaan sivuun. Arviointeja tilataan toiminnasta, jonka arvosta, ansiosta ja merkityksestä on jo olemassa hyvää tietoa, joko aikaisempien tutkimusten kautta tai muuten. – Vaikka kalliiden ulkopuolisten arviointitutkimusten teko ei aina olisikaan mielekäästä, on palvelutuotannon itsearviointi ja toiminnan säännöllinen seuranta aina toki tarpeellista. Itsearvioinnin menetelmien parempi liittäminen osaksi jokapäiväistä työtä onkin yksi keskeisistä tulevaisuuden haasteista sekä suomalaisen arviointikulttuurin luomisessa että sosiaalipalvelujen uudistamisessa.

Kirjallisuutta

- [1] AEA (2001) Guiding Principles for Evaluators. American Evaluation Association. Tulostettu 10.5.2001 <http://www.eval.org/EvaluationDocuments/aeaprin6.html>.
- [2] Alasuutari, Pentti (1994) Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.
- [3] Albaek, Erik (1996) "Evaluation Design and Utilization: Any Connection?". Luento 5.10.1996 Helsingin yliopistossa jatkokoulutusseminaarissa The Evaluation Methods in the Field of Social Policy, October 4–5 1996. Lupa käyttää luentoa saatu syyskuussa 1997.
- [4] Albaek, Erik (1997) Origins and development of evaluation research. Conference in Stockholm, Sweden, April 24–26 1997: Evaluation as a Tool in the Development of Social Work Discourse. Centre for Evaluation of Social Services. The National Board of Health and Welfare.
- [5] Boruch, Robert F. (1997) Randomized Experiments for Planning and Evaluation. A practical guide. Numero 44 sarjassa Applied social science research methods series. Sage.
- [6] Chelimsky, Eleanor (1997) The coming transformations in evaluation. Eleanor Chelimsky & William R. Shadish, (toim.) Evaluation for the 21st Century. A Handbook. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications, sivut 1–26.
- [7] Dahlberg, Magnus & Vedung, Evert (2001) Demokrati och brukarutvärdering. Studentlitteratur.
- [8] European Commission (tammikuu 1997) Evaluating EU Expenditure Programmes. A Guide. Ex post and Intermediate evaluation. Ensimmäinen painos.
- [9] Fetterman, David M, Shakeh J. Kaftarian & Abraham Wandensman, (toim.) (1996) Empowerment evaluation. Knowledge and Tools for Self-Assessment & Accountability. Sage Publications, Thousand Oaks, London, New Delhi.
- [10] Guba, Egon G. & Lincoln, Yvonna S. (1987) The countenances of fourth-generation evaluation: Description, judgement and negotiation. M. W. D.S. & Lipsey, (toim.) Evaluation Studies Review Annual, osa 11. Newbury Park: Sage.

- [11] Guba, Egon G. & Lincoln, Yvonna S. (1989) *Fourth Generation Evaluation*. Newbury Park, London, New Delhi: Sage.
- [12] Henry, Gary T., Julnes, George & Mark, Melvin M. (summer 1998) *Realist evaluation: an Emerging Theory in Support of Practice*. New directions for evaluation number 78. American Evaluation Association; Jossey-Bass Publishers.
- [13] Holmila, Marja (1999) *Evaluaatiotutkimuksesta sosiaalitieteissä*. Kari Paakkunainen, (toim.) *Arviointitutkimus ja nuoriso: tulosvastuusta dynaamiseen nuorisotutkimukseen*, Nuorisotutkimusverkosto. Helsinki: Hakapaino, sivut 46–60.
- [14] Jalava, Urpo & Virtanen, Petri (1996) *Laatu, innovaatio ja projekti. Hyvinvointipalvelujen ydinkysymyksiä*. Helsinki: Kirjayhtymä.
- [15] Jalava, Urpo & Virtanen, Petri (1998) *Tietoa luova projekti. Polku oppivaan organisaatioon*. Kirjayhtymä.
- [16] Karjalainen, Pekka (2000) *Marjalan monipalveluhanke. Asukastoimintaa ja tietoyhteiskunnan palveluja*. Aiheita 22. Stakes.
- [17] Koskinen, Simo, Aalto, Leena, Hakonen, Sinikka & Päivärinta, Eeva (1998) *Vanhustyö*. Jyväskylä: Vanhustyön keskusliitto.
- [18] (2000). *Laki laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)*.
- [19] Leino, Marja (1998) *Marjalan monipalvelumalli 1997*. Julkaisut. Joensuu kaupunki, peruspalveluvirasto.
- [20] Mäntysaari, Mikko (1999) *Millaista asiantuntijuutta arviointitutkimus antaa? Arviointi ja asiantuntijuus (31)*, sivut 7–13.
- [21] Newman, Dianna L & Robert D. Brown (1996) *Applied Ethics for Program Evaluation*. Sage Publications, Thousands Oaks, London, New Delhi.
- [22] Owen, John & Rogers, Patricia (1999) *Program Evaluation. Forms and Approaches*. London: Sage.
- [23] Parsloe, Phyllida, (toim.) (1996) *Pathways to Empowerment*. Birmingham: British Association of Social Workers. Venture Press.
- [24] Patton, Michael Quinn (1982) *Practical evaluation*. Newbury Park: Sage Publications.
- [25] Patton, Michael Quinn (1990) *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Newbury Park: Sage.

- [26] Patton, Michael Quinn (1997) Utilization-focused evaluation. The new century text. Thousand Oaks: Sage Publications, kolmas painos.
- [27] Pawson, Ray & Tilley, Nick (1997) Realistic Evaluation. London, Thousand Oaks and New Delhi: Sage Publications.
- [28] Pohjola, Anneli (2000) Kenen arviointia kenelle. FinSoc News. Uutiskirje sosiaalihuollon menetelmien arvioinnista (1).
- [29] Rajavaara, Marketta (1999) Arviointitutkimuksen hyödynnettävyys. Arviointi ja asiantuntijuus (31), sivut 31–53.
- [30] Rauhala, Pirkko-Liisa (2000) Responsiivinen arviointi – tutkijan vastuu. FinSoc News (2).
- [31] Risto Eräsaari, Tuija Lindqvist, Mikko Mäntysaari & Marketta Rajavaara (1999) Arviointi ja asiantuntijuus. Helsinki: Gaudeamus.
- [32] Rossi, Peter, Freeman, Howard & Lipsey (1999) Evaluation. A systematic approach. Thousand Oaks: Sage Publications, 6. painos.
- [33] Rostila, Ilmari & Mäntysaari, Mikko (1997) Tapauskohtainen evaluointi sosiaaliryöön välineenä. Raportteja 212. Helsinki: Stakes.
- [34] Rostila, Ilmari & Torniainen, Kati (1999) Mikä toimii? Monet-projektin toiminnan väliarviointi 1999. Stakes. FinSoc Työpapereita 6/99.
- [35] Saarela, Pekka, Koivisto, Riitta & Lamminmäki, Lauri (1999) Toimintalinja 1: Paikallistalous ja työllisyys. Lapintie ym., (toim.) Suomesa toteutettavien URBAN ohjelmien arviointi 1995-1999, Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisuja B 77. Espoo: Teknillinen korkeakoulu, sivut 46–81.
- [36] Scriven, Michael (1991) Evaluation Thesaurus. SAGE Publications, neljäs painos.
- [37] Sinkkonen, Sirkka & Kinnunen, Juha (1994) Arviointi ja seuranta julkisella sektorilla. Julkaisuja E, Yhteiskuntatieteet 22. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- [38] Stakes, Helsinki (2001) Stakesin BSC-1 ryhmän loppuraportti. Julkaisematon moniste.
- [39] Töttö, Pertti (2000) Pirullisen positivismin paluu. Laadullisen ja määrällisen tarkastelua. Tampere: Vastapaino.
- [40] Vartiainen, Pirkko (1994) Palveluorganisaatioiden tuloksellisuusarviointi, teorit ja käytännöt. Päivähoitoon, erityisesti päiväkoteihin kohdistuva monitahoarviointi. Acta Wasaensia 40. Hallintotiede 2. Vaasa: Vaasan yliopisto.

- [41] Vartiainen, Pirkko (2000) Arvioinnin legitimiteetti. Finsoc News. Uutiskirje sosiaalihuollon menetelmien arvioinnista (1).
- [42] Viirkorpi, Paavo (2000) Onnistunut projekti – Opas kunta-alan projektityöskentelyyn. Kuntaliitto.
- [43] Virtanen, Petri (2000) Projektityö. WSOY.
- [44] Vuorela, Terho (1997) Arvioinnin tilaajan opas. Helsinki: Valtiovarainministeriö, Hallinnon kehittämisosasto, Hallinnon kehittämiskeskus.
- [45] Zammuto, Raymond F. (1984) A comparison of multiple constituency models of organisational effectiveness. *Academy of Management Review* 9 (4), 606–616.

Liitteet

Arvioinnin käsitteitä

Arviointi Jonkin kohteen arvon, merkityksen tai ansion määrittäminen. (36) Arviointi on monimuotoista. Kyse voi olla arviointitutkimuksesta. (Appraisal, assessment, evaluation, evaluation research.)

Arviointitutkimus Arviointia, jossa käytetään systemaattisia tiedonkeruun menetelmiä ja tutkimuksen osuus on merkittävä. Se voi olla myös tutkimusta, jossa arviointi on kohdistuu toisiin tehtyihin arviointeihin.

Auditointi Tarkastus, valvominen, varmistus, arviointi. Auditointi liittyy usein laatu järjestelmien toimivuuden arviointiin (44).

Empowerment Asiakkaan tai palvelujen käyttäjän valtuuttaminen toimimaan omassa asiassaan. Asiakkaan voimavarojen lisääminen voi liittyä valtuuttamiseen.

Evaluointi ks. arviointi.

Formatiivinen arviointi Arviointi, jossa tuotetaan tietoa palvelujen tuottajille ja kehittäjille. Jatkuvaan seurantaan perustuvaa prosessiarviointia. (44)

Implementointi Toimeenpano.

Interventiologiikka Sen kuvaus, millaisten vaiheiden kautta panoksista toiminnan tai toimenpiteiden (interventio) kautta seuraa tuotoksia ja vaikutuksia.

Kausaalisuus Syy-seuraussuhde (tai syy-vaikutussuhde).

Merkityksellisyys, tarkoituksenmukaisuus, relevanssi Toiminnan vastaavuus poliittisten päättäjien päämääriin tai hallitusohjelman tavoitteisiin (44).

Panos Inhimilliset tai taloudelliset voimavarat, joilla saadaan aikaan toimintaa tai toimenpide.

Policy Toimintapolitiikka.

Seuranta Seuranta palvelee tavallisesti johtamisen ja hallinnon tarpeita ja sisältää esimerkiksi tietoja kustannuksista (monitoring).

Summatiivinen arviointi Arviointi, jossa tuotetaan tietoa päätöksentekijöiden tarpeisiin. Pyritään kokonaisvaltaiseen arvioon toiminnan aikaansaannoksista ja tuloksista (44).

Taloudellisuus tuotosten (tavaroiden ja palvelujen jne.) ja niiden aikaansaamiseksi käytettyjen panosten suhde. Panosmäärää mitataan usein panosten hankinnasta aiheutuneilla kustannuksilla. Taloudellisuus määritellään tavallisesti tuotannon yksikkökustannuksina: (panokset)/kustannukset/tuotokset. Taloudellisuuden lähikäsite on tuottavuus. Tuottavuus lasketaan kaavalla tuotokset/panokset. (38)

Tehokkuus Tehokkuus merkitsee niukkojen voimavarojen kohdentamista niin, että voimavarojen avulla saavutetaan suurin saavutettavissa oleva hyvinvoinnin taso. Tehty valinta on tehokkain, mikäli se tuottaa kaikista valintavaihtoehdoista suurimman hyödyn lisäyksen käytettyä voimavarayksikköä kohti. Tehokkuuspyrkimyksellä pyritään maksimoimaan hyötyjen ja kustannusten suhde tai vaikuttavuuden ja kustannusten suhde. (38)

Tuloksellisuus Tuloksellisuuden osatekijöitä ovat taloudellisuus ja tuottavuus sekä vaikuttavuus (44).

Tulos Ks. vaikutus.

Tuotos Se, mitä toiminta tuottaa välittömästi. Tuotoksia ovat esimerkiksi toiminnalla tai toimenpiteillä tuotetut tavarat tai palvelut. (Output.) Tuotoksen jälkeen seuraa vaikutuksia.

Tuottavuus Tuotannon tekijää tai panosyksikköä kohti aikaansaatujen suoritteiden määrä (44)

Vaikutus Vaikutukset ovat taloudellis-sosiaalisia muutoksia, jotka seuraavat tuotoksista (8). Arvioinnin kannalta kiinnostavia vaikutuksia ovat ne, joita toiminnalla tai toimenpiteillä tavoitellaan. Myös muut kuin tavoitellut vaikutukset voivat olla tärkeitä. Vaikutukset (impacts) voivat olla välittömiä vaikutuksia eli tuloksia (results) tai pitkän tähtäimen vaikutuksia (outcomes).

Vaikuttavuus Vaikuttavuudella tarkoitetaan tavaroiden tai palvelujen (esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon toimenpiteiden) kykyä tyydyttää inhimillisiä tarpeita. Vaikuttavuus-käsite viittaa toimenpiteiden tavoiteltuihin seurauksiin. (38)

Esimerkki: amerikkalaisen arviointiyhdistyksen periaatteet

Arvioinnilla on pitkät perinteet Yhdysvalloissa. Siellä noudatettuja periaatteita on tarpeen pohtia myös meillä, jossa arviointikulttuuri on nuorempaa.

Amerikkalaisen arviointiyhdistyksen (American Evaluation Association) eettiset ohjeet syntyivät laajana yhteistyönä. (1)

Amerikkalaisella arviointiyhdistyksellä on viisi arvioinnin eettistä periaatetta:

- Järjestelmällisyys
- Pätevyys
- Rehellisyys
- Ihmisten kunnioittaminen
- Yhteiskunnallinen vastuu

Seuraavassa eritellään näitä periaatteita.

Järjestelmällisyys

Tämä tarkoittaa mm. sitä, että arvioinnin toteuttaja kokoaa aineiston järjestelmällisesti ja monipuolisesti. Mahdolliset kyselyt tehdään systemaattisesti.

Järjestelmällisyys tiedon keruussa tarkoittaa myös sitä, että arvioinnin toteuttajat käyttävät parhaita mahdollisia tiedonkeruun tapoja lisätäkseen keräämänsä kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tiedon täsmällisyyttä ja luotettavuutta. Arvioijan tulee pohtia erilaisten arviointikysymysten heikkouksia ja vahvuuksia sekä erilaisia lähestymistapoja, joilla kysymyksiin vastataan. Kun arvioinnin toteuttaja esittelee työtään, hänen tulisi tuoda esille metodinsa ja lähestymistapansa selkeästi ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta kuulijat ja lukijat voivat ymmärtää, tulkita ja kritisoida tehtyä arviointia. Arvioijan tulisi myös kertoa arvioinnin ja sen tulosten rajoituksista. Arvioijan tulisi keskustella toimintayhteyteen soveltuvalla tavalla omista arvoistaan, oletuksistaan, teorioistaan, metodeistaan, tuloksistaan ja analysoistaan, koska nämä vaikuttavat merkittävästi arvioinnin löydösten tulkintaan. Järjestelmällisyyttä on tärkeää noudattaa alustavista käsitteellisistä alkaen aina arvioinnin havaintojen käyttöön.

Järjestelmällisyys tarkoittaa myös objektiivisuutta ja systemaattisuutta sekä laajan ja monipuolisen aineiston kokoamista arvioinnin uskottavuuden takaamiseksi. Periaatteena on, että arvioinnin tulokset ja johtopäätökset perustuvat monipuoliseen ja monia näkökulmia esille tuovaan aineistoon.

Pätevyys

Arvioinnin toteuttajat tuottavat pätevän tuotoksen mukana oleville osapuolille. Arvioijalla tulisi olla riittävästi kykyjä, taitoja ja soveltuvaa kokemusta tehtävään. Hänen tulisi toimia ammatillisen koulutuksensa ja osaamisensa rajoissa ja kieltäytyä sellaisista arviointitehtävistä, joiden suorittamiseen hänen osaamisensa ei riitä. Mikäli arvioija joutuu toimimaan osaamisensa rajoilla, tulisi hänen tuoda esille valintansa ja merkittävät rajoituksensa arvioinnin tekemisessä. Arvioijan tulisi hankkia tehtäväänsä liittyvää lisäosaamista itse tai asiantuntijoiden avulla.

On suositeltavaa, että arvioija ylläpitää ja parantaa omaa osaamistaan ja kehittää pätevyyttään kyetäkseen mahdollisimman hyvään työhön. Tämä merkitsee mm. jatkuvaa ammatillista kehittymistä: opiskelua, työryhmiin osallistumista, itseopiskelua, oman toiminnan arviointia ja yhteistyötä muiden arvioijien kanssa. Pätevyys merkitsee arvioijan sekä kyvykkyyttä ja osaamista että arvioinnin prosessin sensitiivisyyttä ja läpinäkyvyyttä.

Rehellisyys

Arvioinnin tekijän on varmistettava koko arvioinnin prosessin rehellisyys. Amerikkalaisen arviointiyhdistyksen käyttämää käsitettä "integriteetti" ei ole suomen kielessä. Se liittyy ristiriidattomuuteen, kohdentumiseen, avoimuuteen ja näiden näkökulmien esillä pitämiseen koko arviointiprosessin ajan. Näin arviointiraportin lukija vakuuttuu arvioinnin rehellisyydestä. Arvioinnin toteuttajien tulisi neuvotella kohteliaasti asiakkaiden ja muiden osapuolten kanssa tehtävästä työstä, sen kustannuksista, metodologian rajoituksista, todennäköisten tulosten alasta ja aineiston käytöstä. On tärkeää muistaa, että tämä tehtävä on arvioijan vastuulla. Hänen vastuullaan on myös tarvittaessa arviointitehtävän selkiyttämiseen tähtävään keskustelun käynnistäminen.

Arvioija tekee tehtävästään suunnitelman, johon tulisi kirjata myös alkuperäiseen suunnitelmaan tehdyt muutokset ja niiden syyt. Jos muutokset vaikuttavat merkittävästi arvioinnin alaan ja tuloksiin, arvioijan tulee informoida asiasta tilaajaa. Hänen on myös informoitava muutoksista muita tärkeitä mukana olevia osapuolia kohtuujassa.

Arvioijan tulee päättää, onko soveliaista kertoa omista, asiakkaidensa ja muiden osapuolten ilmaisemasta kiinnostuksesta arvioinnin suorittamiseen ja arvioinnin tuloksiin. Nämä voivat olla mm. taloudellisia, poliittisia ja työuraan liittyviä intressejä. Arvioijan tulee pidättäytyä sellaisista tarjotuista sidoksista, jotka voivat olla ristiriidassa arvioijan roolin kanssa. Mikäli tällaisia ristiriitoja syntyy, niistä tulee mainita arviointiraportissa. Arvioijan ei tule esittää menettelyään, aineistoaan tai löydöksiään muunnettuna. Kohtuuden rajoissa hänen tulee pyrkiä estämään tai korjaamaan arvioinnin sisältöön kohdistuvia väärinkäsityksiä.

Mikäli arvioija epäilee, että menettelyä tai toimintaa esitellään harhaan-

johtavasti, hänellä on velvollisuus kertoa epäilyistään ja niiden syistä toiminnan rahoittajille. Jos yhteiset asian ratkaisemiseen tähtäävät keskustelut eivät selkeytä asiaa, arvioijalla on oikeus kieltäytyä tehtävästä, mikäli se on mahdollista. Ellei kieltäytyminen ole mahdollista, arvioijan on syytä konsultoida kollegoitaan tai asiaan liittyviä osapuolia muista etenemisen tavoista. Näitä voivat olla keskustelut korkeammalla tasolla tai kieltäytyminen lopullisen arviointiraportin allekirjoittamisesta. Pakottavista syistä arvioijan tulisi pidättäytyä taloudellisesta tuesta ja irtautua arvioinnin tekemisen vaatimuksesta. Nämä syyt jäävät viime kädessä arvioijan harkintaan.

Ihmisten kunnioittaminen

Arvioija kunnioittaa ohjelmaan osallistuvien, asiakkaiden ja muiden mukana olevien osapuolten tasa-arvoisuutta, yhdenvertaisuutta, turvallisuutta, arvokkuutta ja itseisarvoa.

Arvioijan tulee toimia olemassa olevien ammatillisten eettisten ohjeiden ja standardien mukaisesti. Hänen on hyvä saada lupa osallistujilta ja samalla kertoa luottamuksellisuuden sisällöstä.

Koska perustellut kielteiset ja kriittiset johtopäätökset on tuotava esille, arviointi voi joskus tuottaa tuloksia, jotka vahingoittavat asiakkaiden tai muiden osapuolten pyrkimyksiä ja tavoitteita. Tässä tilanteessa arvioijan tulisi maksimoida hyvät tulokset ja mahdollisimman oikeudenmukaisesti vähentää tarpeetonta jälkipuintia edellyttäen, ettei tämä muuta arvioinnin tuloksia. Tehdessään menettelytapoihin liittyviä valintoja arvioijan tulisi huolellisesti harkita, milloin hyödyt ja haitat on tasapainotettava. Näitä tilanteita on tarpeen ennakoida jo arvioinnin tekemiseen liittyvissä neuvotteluissa ennen varsinaisen tehtävän aloittamista.

Arvioinnin tulokset on selkeästi tuotava esiin tavalla, joka kunnioittaa mukana olevien osapuolten itsetuntoa ja ihmisarvoa. Mahdollisuuksien mukaan arvioijan tulee pyrkiä edistämään sosiaalista tasa-arvoa, jossa tiedot antaneet saavat myös tulokset ja hyödyn käyttöönsä. Tämä merkitsee arvioinnin tuloksen tuottamista sellaisessa muodossa, että eri osapuolet voivat niihin tutustua. Mikäli esimerkiksi jotkut asiakkaat eivät halua osallistua arviointiin, arvioijan tulisi tehdä selväksi, että he saavat tarvitsemiin palveluja ilman arviointiin osallistumistakin.

Arvioijien vastuulla on tunnistaa ja kunnioittaa erilaisia osallistujia ja kulttuuriin, uskontoon, sukupuoleen, vammaisuuteen, ikään, seksuaaliseen orientaatioon tai etniseen taustaan liittyviä eroja sekä tunnistaa näiden mahdolliset vaikutuksen arvioinnin suunnittelussa, tekemisessä, tulosten analysoinnissa ja raportoinnissa.

Ihmisten kunnioitus on arvioinnissa erittäin keskeinen asia. Ohjelma- ja projektiarvioinnissa liikutaan usein aroilla alueilla. Arvioinnin kohteena olevaa toimintaa toteuttavat ovat herkkiä toimintansa arvostelulle: he ko-

kevat helposti asiallisenkin arvioinnin kohtuuttomaksi kritiikiksi ja negatiiviseksi palautteeksi. Arvioitavan ohjelman tai projektin toteuttamisessa mukana olevat ammattilaiset ja palvelujen käyttäjät ovat keskeisiä tiedon lähteitä. Tiedonhankinnassa on oltava sensitiivinen inhimillistä toimintaa, pyrkimyksiä, tavoitteita ja todellisuutta kohtaan sekä näiden mahdollisia ristiriitoja kohtaan.

Ihmisten kunnioittamista korostava arviointiperiaate nostaa esiin arvioitavasta toiminnasta hyötyvät tai hyötyä vaille jäävät palvelujen käyttäjät arvokkaina ja tärkeinä ihmisinä sekä tietojen antajina että arviointitiedon käyttäjinä. Tämän vuoksi ihmisten kunnioitus tulisi näkyä mm. tiedon hankintaa koskevien menetelmien valinnassa. Ihmisten kunnioittaminen periaatteena korostaa arvioinnin inhimillistä laatua.

Laaja hyvinvointinäkökulma

Arvioinnin tekijät ottavat huomioon myös ne osapuolten erilaiset intressit ja arvot, jotka liittyvät yleiseen ja julkiseen sosiaalipoliittiseen järjestelmään ja sen toimivuuteen.

Arviointia suunniteltaessa ja raportoituessa arviota tekevien tulisi ottaa huomioon eri osapuolten näkökulmia ja pyrkimyksiä sekä harkita huolella, miten tärkeät arvonäkökulmat otetaan esille. Arvioijan tulee pohtia välittömiä ja pidempiaikaisia arvioinnin vaikutuksia ja mahdollisia sivuvaikutuksia.

Tiedon saamisen ja jakamisen vapaus on tärkeää demokratiassa. Siksi on tärkeää, että kaikilla arvioitavan toiminnan osapuolilla on mahdollisuus saada arviointiin liittyvää tietoa. Arvioijan tehtävä on jakaa tietoa aktiivisesti. Mikäli arviointitietoa räätälöidään erilaisten ryhmien tarpeisiin, on näiden osapuolten oltava tietoisia räätälöinnistä. Yhteiskunnallinen näkökulma korostaa arvioinnin tulosten esittämistä niin selkeästi ja tarkasti kuin mahdollista, jotta kaikilla olisi mahdollisuus ymmärtää jaettavaa arviointitietoa.

Arvioijan tulisi tasapainottaa erilaisten tahojen tarpeita, vaikka hänellä on erityissuhde arvioinnin rahoittajaan tai arvioinnin tilaajaan. Tilaajien hyväksyttäviin tarpeisiin on tärkeää pyrkiä vastaamaan aina kun se on mahdollista. Kun tilaajien pyrkimykset ovat muiden intressien kanssa ristiriidassa, esimerkiksi arvioinnin järjestelmällisen tiedon keruun, pätevyyden, luottamuksen tai ihmisten kunnioituksen kanssa, voi syntyä ratkaisua vaativia ongelmia. Tällaisissa tilanteissa arvioijan tulisi tiedostaa ongelmat ja keskustella niistä arvioinnin asiakkaiden ja keskeisten osapuolten kanssa. Mikäli arviointiin liittyviä ongelmia ei kyetä ratkaisemaan, on arvioijan tuotava esille, mitä rajoituksia ne tuottavat arvioinnille ja tulosten tulkin- nalle.

Arvioijan velvollisuutena on ottaa huomioon julkiset intressit ja yhteinen hyvä. Tämä velvollisuus on erityisen tärkeä, kun arvioinnin tekemistä

tuetaan julkisista varoista. Toisaalta selkeät uhat yhteiseen hyvään nähden on myös huomioitava. Koska julkinen intressi ja yhteinen hyvä eivät aina ole sama asia, arvioija joutuu ylittämään yksittäiset osapuolten intressit ja tarkastelemaan tuloksiaan suhteessa yhteiskunnalliseen hyvinvointiin.

Amerikkalaisen arviointiyhdistyksen määrittämät arvioinnin periaatteet on tuotettu omassa kontekstissaan. Meillä arviointiperinne on lyhyempi. Periaatteita on syytä kuitenkin soveltaen noudattaa, sillä arvioinnin periaatteet ottavat kantaa tärkeisiin arvioinnin tekemistä ja arviointitutkimusta koskeviin peruskysymyksiin.

Arvioinnin keskeiset elementit

Erilaisia tarkistuslistan tyyppisiä luetteloita siitä, mitä arvioinnin tulee pitää sisällään, on olemassa runsaasti. Michael Scrivenin kehittämä ”Key Evaluation Checklist” (36) sisältää seuraavat välttämättömät osat (eli nämä elementit on aina löydettävä arvioinnista):

- Kuvaus: Mitä aiotaan arvioida. Arvioinnin kohde tulee kuvata oikein, mikä ei välttämättä ole sama kuvaus kuin se, jonka arvioinnin tilaaja kohteesta esittää. Kuvauksen tulee tunnistaa komponentit, jotka kohteessa ovat olemassa. Tilaajan antama kuvaus on käännettävä mitattavissa olevalle kielelle, eli operationalisoitava.
- Tausta ja konteksti. Taustoitus luo perspektiiviä ja auttaa suunnittelemaan arviointiasetelmaa. Tähän kuuluu asiakkaiden ja panostenhaltijoiden tunnistaminen. Mitä arvioinnin kohteena olevan asian tai ilmiön on tarkoitus tavoitella? Mitä sen uskotaan tekevän? Tässä vaiheessa myös täsmennetään, millaisesta arviointiasetelmasta on kysymys, onko tarkoitus tehdä formatiivista vai summatiivista, ritualistista vai aitoa, tavoiteperustaista vai tavoitevapaata arviointia.
- Kuka tai ketkä hyötyvät arvioinnin kohteena olevan ilmiön vaikutuksesta? Kuka tarvitsisi arvioinnin kohteena olevaa ilmiötä, esimerkiksi palvelua, mutta jää sitä ilman? Vastaanottajat tai asiakkaat on tunnistettava. Veronmaksajat ovat usein tärkeitä asiakkaita. Mikä on arvioinnin kohteen kokonaisvaikutus (*Outcomes*). Tarkoitettujen asiakkaiden tunnistetaan edellisessä kohdassa, tässä aidot asiakkaat.
- Resurssien kartoitus. Kyse on arvioinnin kohteen vahvuuksien arvioinnista sen sijaan että arvioitaisiin asiakkaiden tarpeita. Mitä eri resursseja arvioinnin kohteella on käytettävissään? Kyse ei ole sen kartoittamisesta, mitä resursseja todellisuudessa tällä hetkellä käytetään, vaan mitä voitaisiin käyttää.
Kyse voi olla rahasta, asiantuntemuksesta, teknologiasta, asiakkaiden tai palvelujen käyttäjien valikoinnista jne.
- Arvot. Arviointi perustuu aina arvoihin. Arviointiprosessi pitää sisällään arvojen tunnistamisen. Sitä tarvitaan, kun faktojen perusteella tehdään lopuksi arvottavia johtopäätöksiä. Arvojen tunnistaminen voi tapahtua arvioinnin kohteen vaikutuspiirissä olevan väestön tarveanalyysin kautta. On epäammattimaista tehdä relativistista arviointia, jossa hyväksytään työskentelyn perustaksi arvoja niitä testaamatta tai arvioimatta.
- Prosessi. Prosessin hahmottelu aloitettiin kuvailussa, ja nyt edellisessä kohdassa tunnistetut arvot otetaan käyttöön tässä prosessissa.

Prosessin kuluessa arvioinnin kohteen kaikki ominaisuudet analysoidaan keräämällä niistä tietoa ja soveltamalla tässä tiedonkeruussa edellä täsmennettyjä arvoja.

- Vaikutukset (*Outcomes*). Mitä arvioinnin kohteen avulla saadaan aikaiseksi? Millaisia tarkoitettuja ja tarkoittamattomia vaikutuksia sillä on? Tarkoitettut ja tarkoittamattomat vaikutukset tulee erottaa toisistaan. Painopisteenä tulee olla, mitä lisäarvoa arvioinnin kohteella oikeasti saavutetaan. Harvard-erhettä tulee tarkkailla.¹ Se, mitä pidetään vaikutuksena, vaikuttaa olennaisesti arviointiasetelmaan. Vaikutukset tulee erottaa prosessista. Rahan kuluminen ei ole toiminnan vaikutus, se on vain kulu. Samoin se, että ohjelma työllistää ihmisiä, ei ole vaikutus, vaan prosessin ominaisuus. Summatiiviset (siis vaikutusta kaikkien asiakkaiden kohdalta tarkastelevat) tilastot eivät ole riittävän hyviä. Usein kokonaisvaikutusta mittaavat tilastot voivat osoittaa nollassa tai miinusta, mutta se, että esimerkiksi köyhät tai etniseen vähemmistöön kuuluvat ihmiset hyötyvät, voi olla hyvin tärkeää. Tässä arvot tulevat taas mukaan. Mikä on kausaatio – mikä vaikuttaa, jotta vaikutuksia syntyy?
- Kustannukset. Tässä arvioidaan, miten käytettävissä olevat taloudelliset resurssit suhteutuvat asiakkaiden määriin, henkilöstöön, käytettävissä olevaan aikaan. Kyse voi olla myös suorien ja epäsuorien kustannusten kirjaamisesta.
- Vertailu vaihtoehtoisten mallien välillä. Tunnistetut ja ei-tunnistetut vaihtoehdot. Mitä muita toimintamalleja voi olla olemassa? Erityisen tärkeitä ovat kriittiset kilpailijat eli sellaiset, jotka saavat parempia tuloksia pienemmillä panoksilla.
- Yleistettävyyys. Mitä hyötyä toimintamallista voisi olla, jos toiset ihmiset käyttäisivät sitä. Millaisia markkinoita sovelletulle toimintatavalle voisi olla?
- Merkitys. Arvio kaikesta edellä sanotusta, synteesi, joka tuottaa arvioinnin kohteen suhteellisesta kustannus-tehokkuudesta todellisiin tarpeisiin vastaamisessa, ja pitäen mielessä eettiset ja lailliset näkökohdat, sivuvaikutukset ja mallin mahdollisen yleistettävyyden. Synteesin tekemistä ei voi pääsääntöisesti jättää asiakkaalle.
- Suositukset. Tilaaja voi toivoa näitä tai sitten ei. Tilaaja voi seurata niitä tai ei.

¹Harvard-erheellä tarkoitetaan erityisesti koulutuksen arvioinnissa havaittua ilmiötä. Jos haluamme verrata toisiinsa Kuopion yliopiston ja Harvard Universityn opetuksen laatua, ei vertailua voi suorittaa pelkästään esimerkiksi laskemalla, kummassa yliopistossa on valmistunut enemmän nobelisteja. Vertailussa on huomioitava myös opiskelemaan tulevien nuorten motivaatio, kyvyt ja taidot.

- Raportti. Raportoinnin kieli, mitta, formaatti, väline, aika, paikka ja henkilöstö on harkittava huolella. Samoin salaisuus, julkisuus ja ennakotarkastus. Formatiivisessa arvioinnissa raportoinnilla on koulutusfunktioita. Raportoinnissa on sekä tieteellisen esittämisen että arkikielisen esittämisen funktioita ja tarpeita. Visuaalinen ulkoasu on tärkeä tekijä.
- Meta-arviointi. Ammatilainen käsittelee omaa tuotostaan samalla kriittisyydellä kuin arvioinnin kohdettakin.