

STINA HÖGNABBA

Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä?

Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista



Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus

postimyynti: Stakes / Asiakaspalvelut PL 220, 00531 Helsinki
puhelin: (09) 3967 2190, (09) 3967 2308 (automaatti)
faksi: (09) 3967 2450 • Internet: www.stakes.fi

© Kirjoittaja ja Stakes

Taitto: Christine Strid

ISBN 978-951-33-2271-7 (nid.)

ISSN 1236-0740 (nid.)

ISBN 978-951-33-2272-4 (PDF)

ISSN 1795-8210 (PDF)

Stakes, Helsinki 2008

Valopaino Oy
Helsinki 2008

Lukijalle

Sosiaalipalvelujen arviointiryhmä FinSoc koordinoi kahdessa aallossa vuosina 2004–2007 asiakaslähtöisen Bikva-arviointi- ja kehittämismenetelmän kokeiluhankkeita. Bikvaa kokeilleita kertaluonteisia hankkeita on ollut muutaman kymmenen. Joissakin työyhteisöissä Bikva on vakiintunut osaksi perustyötä. Bikva-toiminta on sittemmin jatkunut FinSocin koordinoimana tuutoritoimintana, joka tarjoaa uusille Bikva-kokeilijoille vertaistukea.

Bikva-kokeilut ovat tuottaneet runsaasti kokemuksia ja ajatusten vaihtoa menetelmästä. Menetelmää ja sen avulla aikaan saatua oppimista ja muutosta työyhteisöissä on tähän mennessä Suomessa tutkittu systemaattisesti vasta alustavasti. Ensimmäinen avaus oli allekirjoittaneen relationaalinen arviointi, jossa seurattiin ja arvioitiin Bikvan käyttöä kuudessa sosiaalialan organisaatiossa. Tutkimus tuotti alustavaa tietoa siitä, millaisia erilaisia muotoja Bikva voi saada, millaisten ehtojen täytyessä Bikva voi toimia sekä millaista oppimista ja muutosta Bikvan avulla on mahdollista saavuttaa.

Stina Högnabban tutkimus ”*Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista*” on oiva lisä edellä mainitulle tutkimukselle. Högnabba tuo Bikvan soveltamiseen sellaisia uusia näkökulmia, joita FinSocin aiemmissa Bikva-projekteissa ei ole osattu havaita. Högnabba luo tutkimuksensa tuloksena Bikvan ohjelmateorian (toiminta- ja muutosmalli). Ohjelmateoriaa voidaan käyttää tulevissa Bikva-sovelluksissa Bikvan toteuttamisen ohjenuorana ja apuvälineenä esimerkiksi etukäteisvalmisteluissa, kun määritellään toteutusta, tavoitteita ja perusteluja Bikvan valinnalle. Sitä voidaan hyödyntää johdon sitouttamiseen sekä kriittisen yhteenvedoanalyysin tekemiseen. Ohjelmateorian avulla voidaan valmentautua etukäteen refleктоimaan kriittisesti omia työtapoja, arvoja ja eettisyyttä sekä olemaan avoimia ja luottamaan asiakkaiden esille nostamiin arvioihin. Ohjelmateoria voi toimia myös koulutuksen apuvälineenä.

Högnabba jäsentää työssään lisäksi sekä käsitteellisesti että empiirisesti runsaasti teemoja, jotka ovat hyvin ajankohtaisia sosiaalialan kehittämisessä tällä hetkellä. Näitä teemoja ovat esimerkiksi asiakaslähtöisyys, asiakkaiden osallistaminen ja tarpeet, arvokeskustelu ja reflektiivinen työote. Työ avaa valaisevia näkymiä ko. teemoihin niin tutkijoille kuin alan kehittäjille ja ammattilaisille.

Turussa marraskuussa 2008

Juha Koivisto
FinSoc, erikoistutkija

Tiivistelmä

Stina Högnabba. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Stakes, Raportteja 34/2008. 62 sivua, hinta 17 €. Helsinki 2008.
ISBN 978-951-33-2271-7

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli tutkia Bikva-arviointimenetelmän käytön vaikutuksia sosiaalialan työyksiköissä sekä sitä, miten asiakkaan puhe tuodaan muutoksen välineeksi. Tutkimuksessa selvitettiin, miten asiakasosallisuus ja arvokeskustelu näkyvät ja toteutuvat ammatillisessa käytännössä. Tutkimuksen kohteena oleva arviointimenetelmä on Tanskassa kehitetty Bikva (Brugerinddragelse I KVALitetsvurdering) eli ”asiakkaat laadunvarmistajina”. Bikvan käyttö aloitettiin Suomessa vuonna 2004, ja sitä on kokeiltu 20–30 toimintakontekstissa. Menetelmän käytöstä on hyviä kokemuksia sen konkreettisen prosessin johdosta. Bikva tavoittaa onnistuessaan asiakkaita, työntekijöitä, johtoa ja poliittisia päättäjiä ja toimii työkäytäntöjen uudistajana ja kriittisen reflektion käynnistäjänä. Menetelmä ei kuitenkaan aina tuota toivottuja tuloksia tai johda työkäytäntöjen muutokseen. Tämän tutkimuksen aikana muodostui Bikvan tarkennettu ohjelmateoria – eli kuvaus siitä, minkä elementtien pitää olla arvioinnissa läsnä, jotta asiakaslähtöisyys toteutuisi ja menetelmän käyttö tuottaisi tuloksia ja vaikutuksia.

Tutkimus sijoittuu kriittisen arvioinnin viitekehykseen, jossa realismi tieteenfilosofiana ohjaa käsitteellisesti tutkimuksen tekoa. Asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden osallisuus palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa ovat keskiössä. Pohdin tutkimuksessani asiakaslähtöisyyden paikkaa palvelujen kehittämisessä sekä sitä, miten asiakaslähtöisyys on kehittynyt osana palvelujärjestelmää. Tutkimusmenetelmä on arviointitutkimus. Tutkimus toteutettiin sekä laadullisella että määrällisellä tutkimusotteella. Tutkimuksen pääaineistona ovat pääkaupunkiseudulla toimivien viiden työyhteisön fokusryhmähaastattelut. Toisena aineistona on kyselylomake, jonka avulla on kerätty tietoa työntekijöiltä, joiden työyhteisöissä suunniteltiin Bikvan käyttöä. Kolmantena täydentävänä aineistona toimii täydennyskoulutuksen opinnäytetyö. Aineistot analysoitiin tietokoneavusteisesti.

Tutkimus osoittaa, että menetelmällä voidaan vaikuttaa työyhteisöjen arvokeskusteluun, eettisiin pohdintoihin sekä asiakaslähtöiseen, tutkivan ja arvioivan työorientaation kehittymiseen. Onnistuessaan menetelmä voimaannuttaa sekä asiakkaita että työntekijöitä. Menetelmä on erityisen sopiva nostamaan esiin niiden asiakkaiden puhetta, jota harvoin palauteprosesseissa kuullaan.

Tutkimukseni keskeinen tulos on Bikvan tarkennettu ohjelmateoria. Se luo onnistumisen edellytykset arvioinnin suunnittelulle ja toteutukselle. Ohjelmateorian muutosmallin mukaan tulosten saavuttamiseen vaikuttavia tekijöitä ovat työntekijöiden kyky kuulla asiakkaita, uudenlaisen tiedon muodostus, arvokeskustelu, johdon tuki sekä reflektiivinen ja avoin keskustelumahdollisuus. Tutkimus tuotti käytännöstä lähtevää tutkimus- ja arviointitietoa, ja sen tuloksia voi hyödyntää silloin, kun työyhteisöissä halutaan vahvistaa asiakaslähtöisyyttä arvioinnin avulla.

Avainsanat: realismi, kriittinen arviointi, Bikva-arviointimenetelmä, ohjelmateoria, vaikutukset

Sisällys

Lukijalle

Tiivistelmä

1	JOHDANTO	9
2	ASIAKASNÄKEMYKSET ESIIN BIKVA-MENETELMÄLLÄ	10
2.1	Mikä Bikva?.....	10
2.2	Asiakaslähtöisyys osana sosiaalityön ammatillisia käytäntöjä	14
2.3	Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat.....	16
3	TUTKIMUSTEHTÄVÄ.....	21
3.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet	21
3.2	Tutkimuksen toteutus.....	23
3.3	Vaikuttavuuden tutkiminen ja ohjelmateoria.....	25
4	ASIAKASOSALLISUUS TYÖKÄYTÄNTÖNÄ	28
4.1	Miten asiakasosallisuus määritellään?	28
4.2	Miten asiakasosallisuus toteutuu työssä?	32
4.3	Tuottaako Bikva arvokeskustelua ja uutta tietoa?	34
5	BIKVA-MENETELMÄ ASIAKASOSALLISUUDEN EDISTÄJÄNÄ	37
5.1	Miten Bikva suunniteltiin ja toteutettiin	37
5.2	Näkemyksiä Bikvasta interventiona.....	40
5.3	Mitkä tekijät mahdollistavat tai estävät tulosten syntymisen?	43
5.4	Millaisia tuloksia ja vaikutuksia syntyi?	46
6	BIKVAN OHJELMATEORIA JA SEN KRIITTINEN REFLEKTOINTI.....	51
6.1	Bikvan toimintamalli	51
6.2	Bikvan muutosmalli	52
6.3	Bikvan ohjelmateorian arviointi.....	53
6.4	Miten muodostettua Bikvan ohjelmateoriaa voi hyödyntää.....	55
7	KESKUSTELU	56
	Lähteet.....	59

1 JOHDANTO

Voiko asiakaslähtöinen arviointi vahvistaa ja edistää muutoksia työkäytännöissä? Minkälaisia tuloksia ja vaikutuksia asiakaslähtöisellä arvioinnilla voi olla? Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitkä asiat tai tekijät vaikuttavat asiakaslähtöisen arviointimenetelmän toteuttamiseen työyhteisöissä, sekä miten asiakkaan puhe tuodaan muutoksen välineeksi. Erilaisia asiakkaiden osallistamismenetelmiä on kehitetty ja kokeiltu sosiaalityössä kautta aikojen. Tutkimuksen kohteeksi olen valinnut Tanskassa kehitetyn Bikva-menetelmän, jonka käytön vaikutuksia tutkin pääkaupunkiseudun sosiaalialan työyksiköissä. Menetelmää on kokeiltu Suomessa vuodesta 2004 lukien. Bikva tulee tanskan kielen sanoista ”Brugerinddragelse I KVALitetsvurdering” eli ”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana”. Bikva on jäänyt lyhenteenä suomenkielen käyttöön. (Krogstrup 2004, 7.) Tämä tutkimusraportti on lyhennelmä kesäkuussa 2008 valmistuneen ammatillisen lisensiaatintyöni keskeisimmistä asioista. Työ on luettavissa kokonaisuudessaan Helsingin sosiaaliviraston internetsivuilla www.socca.fi/arvo.

Kuvaan tässä tutkimusraportissa Bikvaa asiakaslähtöisenä arviointimenetelmänä sekä sen paikkaa arviointikenttään. Bikvan kuvaamisessa olen käyttänyt pääosin menetelmän kehittäjän tanskalaisia alkuperäisteoksia. Kuvaan lyhyesti asiakaslähtöisyyttä osana sosiaalityön ammatillisia käytäntöjä sekä tutkimukseni teoreettisia lähtökohtia että tutkimustehtävää ja sen toteuttamista. Raportin pääpaino on tutkimustuloksissa (luvut 4–6). Toivon, että näistä tuloksista hyötyisivät asiakaslähtöisestä arvioinnista kiinnostuneet. Tutkimuksen valmistumisen jälkeen olen voinut hyödyntää tutkimustuloksia useassa koulutustilaisuudessa sekä Bikva arviointien ohjaamisessa.

Tutkimusprosessin aikana realistiseen tieteenfilosofiaan pohjautuva käsitys maailmasta ja sen ilmiöistä ovat ohjanneet valintojani. Arviointitutkimus ja vaikuttavuuden tutkimus ovat aihepiirejä, jotka erityisesti kiinnostavat minua. Matkan varrella olen tutustunut sosiaalityön kriittiseen arviointiin, joka mielestäni tuo hyvän pohjan ja teoreettisen viitekehyksen omalle tutkimukselleni. Olen kiinnostunut siitä, voiko tietynlainen menetelmä lisätä asiakaslähtöisempää työtettä ja muuttaa työkäytäntöjä. Mutta mitkä ovat ne tekijät tai kausaalisuhteet, joiden perusteella voidaan todeta jonkun menetelmän hyvyys tai huonous – onnistuminen tai epäonnistuminen? Tutkimukseni sijoittuu sosiaalityön kriittisen arvioinnin viitekehykseen, jossa realismi tieteenfilosofiana käsitteellisesti ohjaa tutkimuksen tekoa. Tutkimusmetodina on arviointitutkimus ja tutkimuksen pääaineistona ovat viiden työyhteisön fokushaastattelut. Tutkimusmetodin valinnassa erityisesti Huey-Tsyh Chenin (2005; 2007), Peter Dahler-Larsenin (2003; 2005) ja Pertti Tötön (2004; 2006) teokset ovat olleet tärkeitä inspiraation lähteitä.

Sosiaalityön vaikuttavuuden tai vaikutusten tutkiminen on tällä hetkellä moninaista. Vaa-teita vaikutusten osoittamiseen tulee lainsäädännöstä, kuntien ohjaustoiminnasta ja erilaisista suosituksista. Erityisesti lisääntynyt projekti- ja kehittämistoiminta on tuonut arvioinnin osaksi kuntien työtä. Mitä sitten sosiaalityön vaikuttavuustutkimus on? Rajavaaran (2006, 177–179) mukaan vaikuttavuuden käsite on ilmaantunut hyvinvointikeskusteluun 1980-luvulla ja näyttäisi aikalaiskeskustelussamme olevan lähinnä päämäärä, johon pyritään. Käsitteen suosion kasvu on johtunut osittain siitä, että vaikutusten ja laadun kysymykset ovat olleet palvelu- ja tietokulttuurin tärkeitä osia. Halutaan tietää, minkälaisia vaikutuksia sosiaalityöllä on. Yhtälailta käsitteen aseman vankistumiseen on vaikuttanut se, että hallinnon toiminnan ohjauksessa on haluttu siirtää painopiste panoksista ja voimavaroista tuloksiin ja vaikutuksiin.

Tutkimusraportin tulososioissa tuon näkyväksi, mitä sosiaalialan ammattilaiset ajattelevat asiakasosallisuudesta ja miten asiakaslähtöisyys arjen työssä näkyy. Kuvaan laadullisen tutkimusaineiston avulla tarkennetun Bikvan ohjelmateorian ja sen toteutumisen edellytyksiä ammatillisia työkäytäntöjä vahvistavana toimintana. Tutkimuksen peruslähtökohtaan – eli muuttaako asiakkaiden puhe työkäytäntöjä – pyrin vastaamaan tutkimuksen lopussa olevan kriittisen reflektoinnin kautta.

2 ASIAKASNÄKEMYKSET ESIIN BIKVA-MENETELMÄLLÄ

2.1 Mikä Bikva?

Hanne Kathrine Krogstrup on tanskalainen tutkija, joka omien kehittämishankkeidensa kautta on kehittänyt Bikvan 1990-luvulla. Ensimmäiset julkaisut, joissa hän menetelmää esitteli, ilmestyivät 1996 ja 1997 (Krogstrup 1997a; 1997b). Tanskassa ja muissa Pohjoismaissa menetelmää on käytetty sellaisenaan tai sovellettuna ja se on todettu hyväksi asiakaslähtöiseksi arviointimenetelmäksi. Vuonna 2003 Krogstrup vieraili Suomessa luennoimassa arviointiseminaarissa, ja yhteistyössä Stakesin FinSoc-ryhmän kanssa Bikvasta tehtiin tämän jälkeen suomenkielinen menetelmäopas (Krogstrup 2004). Samaan aikaan Stakesin FinSoc-ryhmä käynnisti hyvien käytäntöjen levittämistyön, jossa tuettiin työyhteisöjä Bikvan läpiviemisessä. Mallia on kokeiltu arviolta noin 20–30 toimintakontekstissa Suomessa, ja kokemukset ovat olleet pääosin hyviä. Suomessa Bikvaa on kokeiltu lähinnä projekteissa arvioinnin ja kehittämisen välineenä ja huomattavasti vähemmän perustyössä.

Helsingin sosiaalivirastossa Bikvaa on käytetty arviolta kymmenessä perustyön yksikön arvioinnissa. Tällä hetkellä on menossa laaja koulutusohjelma, jossa perustyöntekijät saavat oppia menetelmän käytössä. Tarkoituksena on käynnistää laaja verkostotyypinen työskentely, jossa Bikvaa muokataan sosiaaliviraston käytäntöihin sopivaksi.

Bikvan lähtökohtana ovat asiakkaiden näkemykset ja kokemukset palvelujen laadusta. Asiakkailla on keskeinen rooli siten, että he omista lähtökohdistaan määrittelevät arviointikriteerit ja kokemuksensa suhteessa palveluihin. Ottamalla asiakkaat mukaan arviointiin pystytään luomaan yhteys sekä asiakkaiden ongelmien ja tarpeiden ymmärtämisen että julkisen interventio välille. Asiakkaiden mukaan ottamista voidaan perustella sillä, että asiakkailla on tietoa, josta voi olla hyötyä julkisen sektorin kehittämisessä. Asiakkaiden näkemykset valjastetaan kehittämistyön välineeksi, ja osallisten näkemykset ja kokemukset välitetään organisaation eri tasoille ja lopulta poliittisille päättäjille. Asiakkaiden kokemukset toimivat näin tulevaisuuteen suuntautuvana muutosvoimana työn kehittämisessä, ja menetelmän päätavoite on, että asiakkaiden näkemykset johtavat konkreettisiin toimenpiteisiin organisaation eri tasoilla. Menetelmässä korostetaan, että lähtökohtana on oppimisprosessi ja yhteisen todellisuuden rakentaminen. (Krogstrup 2004, 7–9; Krogstrup 1997b, 205–210.) Palvelujen kehittämisessä on tärkeää antaa ääni marginaalissa eläville asiakasryhmille, ja tässä Bikva toimii erityisen hyvin (Dahler-Larsen & Krogstrup 2003, 80–81).

Bikvaa voi luonnehtia kehittämis- ja arviointivälineeksi, jota voi käyttää erityisesti silloin, kun halutaan vastauksia tulevaisuuden kysymyksiin, esimerkiksi Tulisiko nykyistä käytäntöä jatkaa? Tulisiko nykyistä käytäntöä muuttaa? Pitäisikö jokin uusi käytäntö aloittaa? Menetelmä ei vastaa menneisyyden kysymyksiin, kuten Onko poliittiset päätökset toteutettu? Onko jokin työmenetelmä juurrutettu hyvin? Onko toiminnalla haluttuja vaikutuksia? (Krogstrup 1997a, 222–235.)

Jokaisessa työyksikössä on institutionaalinen järjestyksensä eli arjessa toistuvat toimintamallit, jotka tietoisesti tai tietämättä ohjaavat rutiineja. Esimerkiksi mallit siitä, mikä on sopivaa ja mikä ei, ja mitä kysymyksiä pohditaan ja mitä ei. Bikva ohjaa nostamaan arvoja ja työtapoja esiin ja haastaa näin käytäntöjä vaikuttamalla tulevaan kehitykseen. Bikvan tärkeimmät muutoskohdat saattavat syntyä siinä vaiheessa, kun asiakkaiden näkemykset ja työntekijöiden ajatukset kohtaavat. Tässä arvioijan on oltava realisti ja huomioitava yhteiskunnan perusrakenteet ja lainsäädäntö, jottei lähde mukaan asiakkaiden tai työntekijöiden epärealistisiin toiveisiin. Tietoa siitä, miten asiakkaat kokevat toimintakulttuurin, pitäisi pystyä tuottamaan. Menetelmän tausta-ajattelu-

na on, että itse asiakasosallisuus sinänsä ei muuta työkäytäntöjä. Yhtä tärkeää on työyhteisön oppiminen, joka on edellytys kehittämislle ja toiminnan muutoksille. Muutosta voi tapahtua ainoastaan silloin, kun työyhteisö oppii tutkimaan ja kehittämään omia arvojaan ja työtapojaan. Työn fokus tulee olla tavoiteltavissa tuloksissa, ei niinkään tavoitteiden toteutumisen tarkastelussa. (Krogstrup 1997b, 210.)

Bikvan ja yleensäkin asiakaslähtöisen arvioinnin toteuttamiseen liittyy aina jollain tapaa valta-aspekti. Kriittisen teorian mukaan avoin dialogi, vastuun ja vallan jakaminen tulisi olla työn lähtökohdissa. Työntekijän tulisi tunnistaa valtaelementit omassa työssään ja erityisesti silloin, kun käytetään asiakkaita osallistavia arviointikäytäntöjä. Arvioinneissa pitää tarkasti määritellä, mitä työntekijöiden osallisuus arvioinneissa tarkoittaa ja minkälaisia valtaan liittyviä asioita saattaa ilmetä. Asiakkaiden omia näkökulmia ja kokemuksia muun muassa arjen elämästä, epäoikeudenmukaisuudesta ja kulttuurista tulee kunnioittaa ja kuulla. Keskustelu tulisi käydä dialogisesti yhteisen ymmärryksen löytämiseksi. Tällöin voidaan sitoutua muutoksiin ja haastaa olemassa olevia rakenteita tai työkäytäntöjä. (Krogstrup 1997a, 189–196.)

Työyhteisön valtaistuminen on erityisen mielenkiintoinen näkökulma. Ovatko työyhteisön jäsenet valmiita tai halukkaita käyttämään omaa valtaansa muovatakseen ja kehittäkseen työkäytäntöjä asiakkaiden esille nostamien palautteiden perusteella? Tässä näkökulmassa erityisesti arvioijan rooli on tärkeä. Miten arvioija kykenee tuomaan asiakasnäkökulman esiin kohtauksissa siten, että työntekijät kokevat itsensä osallisiksi tai valtaistuneiksi prosessissa? Kyse on pitkälti yhteisestä tiedon jakamisesta ja käyttöönnotosta. Kehittämis- ja arviointityössä halutaan päästä pois tilanteista, joissa jotkut ihmiset ovat pelkäämään arvioinnin kohteena tai korkeintaan tiedon tuottajina. Pyritään siihen, että he valtaistuisivat tekemään itse suunnitelmia, päätöksiä ja toimimaan heitä koskevissa asioissa. (Adams 2003, 137; Chen 2005, 150–151.) Bikvassa suositellaan ulkopuolista arvioijaa. Kokemukset Tanskasta ja Suomesta viittaavat tähän. Ulkopuolinen arvioija pystyy useimmiten olemaan objektiivisempi tuotetun tiedon suhteen. Arvioijalta vaaditaan tutkimuksellista osaamista. Tieto pitää kerätä, analysoida ja raportoida johdonmukaisesti ja eettisesti ilman omia ennako-oletuksia palvelun laadusta. Tämä tekee arvioijan roolista usein haastavan. Arvioijan on kestettävä kritiikkiä ja pystyttävä luomaan refleктоiva, avoin ja oppiva keskusteluympäristö samalla kun toteuttaa prosessia eettisesti kestäväällä tavalla. (Hänninen et al. 2007, 16–26; Krogstrup 1997a, 142–144.)

Bikvan toteuttaminen

Bikva koostuu pääosin neljästä vaiheesta. Ensin haastatellaan asiakkaat ryhmissä tai yksilöllisesti. Asiakkaita pyydetään arvioimaan määritellyn palvelun hyviä ja huonoja puolia: miksi ja mihin asioihin he ovat tyytyväisiä ja mihin eivät. Tuloksena saadaan tietoa asiakkaiden palvelukokemuksista sekä heidän laatuarviointejaan. Kokemukset systematisoidaan teemoihin laadullisia tutkimusperiaatteita noudattaen. Krogstrup suosittelee analyysin tekemiseen aineistolähtöistä ja grounded theory -tyyppistä lähestymistapaa. (Krogstrup 2004, 15; Krogstrup 1997a, 203–205). Asiakkaiden haastatteluissa tuottamat arviointikysymykset ja kriteerit kootaan yhteen nousseiden teemojen kanssa. Näistä kootaan haastatteluohje, jota käytetään kenttätöntekijöiden haastatteluissa. Materiaalin analyysissa ja koonnissa on tärkeää pyrkiä nostamaan esille sellaisia asioita, jotka voivat toimia oppimisen ja reflektionin laukaisijoina sekä tuottaa muutoksia työkäytäntöihin. Mikäli asiakkaiden nostamat teemat vain kootaan ilman yllämainittua näkökulmaa se saattaa johtaa siihen, että muutoksia käytännöissä tai oppimisesta ei tapahdu. (Krogstrup 1997a, 135–136). Bikva menettää osittain merkityksensä, jos se toimii vain informaation kerääjänä eikä pyri työkäytäntöjen muutokseen.

Bikvan toisessa vaiheessa haastatellaan kenttätöntekijät. Haastattelussa asiakkaiden näkemykset ja arviointikriteerit toimivat keskustelun lähtökohtina. Keskustelussa pohditaan

syitä asiakkaiden kokemiin ongelmiin, voidaan myös pohtia tai arvioida johdon toimintaa. Ensisijainen tavoite on, että ryhmä pohtii omia käytäntöjään asiakkaiden palautteen pohjalta ja tekee konkreettisia ehdotuksia palvelun parantamiseksi. (Krogstrup 2004, 15.) Työntekijät ovat tilanteessa, jossa heidän on pohdittava työtapojaan kahdesta näkökulmasta. Ensinnäkin, mikä on heidän oma käsityksensä palvelusta, ja toiseksi mikä on asiakkaiden palaute. Näin ollen työntekijät ”pakotetaan” miettimään ja reflektomaan työtapojaan. Työntekijöillä on tietoa siitä, mitkä työkäytännöt ovat muutettavissa ja mitkä eivät. Kenttätyöntekijöiden haastattelu voi aktivoida, tai estää, erilaisia muutosvoimia tai mekanismeja syntymästä. Esimerkiksi työyhteisöissä saattaa syntyä puolustuspuhetta, mikä taas aiheuttaa sen, että reflektointia omista työkäytännöistä ei pääse syntymään. Tällöin on mahdollista, että Bikvan käyttö ei tuota toivottuja tuloksia. (Krogstrup 1997a, 135–136; Högnabba 2007, 24–25.)

Asiakkaiden ja työntekijöiden haastattelujen perusteella voidaan määritellä, mitkä ovat seuraavat haastateltavat tahot. Kenttätyöntekijät eivät voi vaikuttaa kaikkien työtapojen muutokseen ja sen vuoksi pelkkä asiakkaiden ja työntekijöiden haastattelu ei yleensä riitä. Jotta oikeita organisaation oppimisprosesseja käynnistyisi, on henkilöt, joilla on vaikutusvaltaa kenttätyöntekijöiden työtapoihin, otettava mukaan arviointiprosessiin. (Krogstrup 1997a, 137–138.)

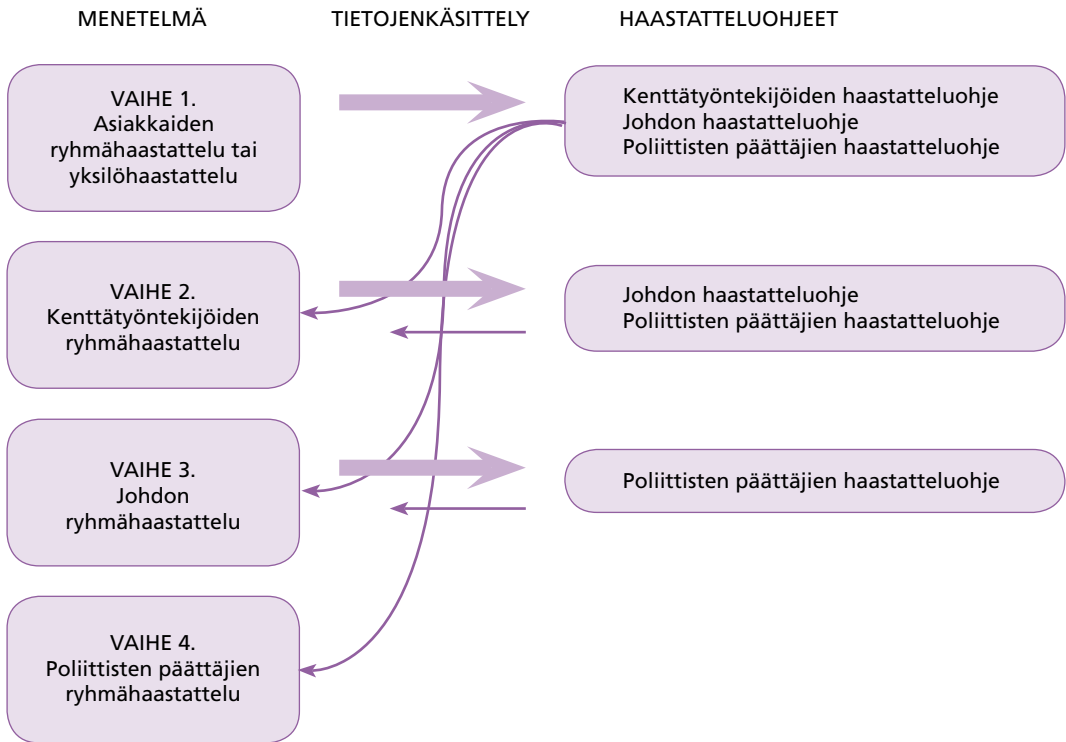
Bikvan kolmannessa vaiheessa haastatellaan johtohenkilöt, jotka yhdessä keskustelevat asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden antamasta palautteesta ja sopivat muutosta vaativista toimenpiteistä. Kun johtotasolla pystytään pohtimaan syitä asiakkaiden ja työntekijöiden palautteeseen, saattaa sielläkin syntyä oppimisprosesseja, mikä usein edistää organisaation asiakaslähtöisyyttä. Arvioijalla on tässä tärkeä rooli. Mikäli johtohaastattelusta syntyy kenttätyöntekijöille tärkeää tietoa, se on palautettava uudelleen keskusteltavaksi. Tästä prosessista syntyy organisaation kaksikehäinen oppiminen. (Krogstrup 2004, 15; Krogstrup 1997a, 138–139.)

Bikvan neljännessä vaiheessa kootaan kaikki tieto ja arvioidaan saatuja tuloksia. Tieto viedään poliittisille päättäjille, ja ryhmäkeskustelussa pohditaan konkreettisia ehdotuksia palvelujen kehittämiseksi. Tässäkin keskustelussa palautteiden syiden pohtiminen on tärkeää. (Krogstrup 2004, 17–23.)

Mallia voi toteuttaa eri tavoin eri konteksteissa, joskin sen vaiheet yleensä menevät kuvion 1 mukaan. Tärkeää on, että arvioija kykenee näkemään ja oivaltamaan, kenelle ja miten asiakkailta koottua näkemys- ja kokemustietoa viedään eteenpäin. Kaikkia vaiheita ei tarvitse suunnitella valmiiksi etukäteen. Voi olla, että joissakin konteksteissa ei ole edes tarvetta viedä arviointituloksia poliittisille päättäjille. Parhaimmillaan malli tuottaa muutosmekanismeja jo prosessin alkuvaiheissa. Työntekijätasolla saattaa tapahtua oppimista ja oikeaa kriittistä itsetutkiskelua, mikä jo itsessään johtaa toivottuihin muutoksiin. Mitä isommista muutosasioista on kyse, sitä tärkeämpää on, että arviointitieto viedään päättäjätasolle.

Hanne Krogstrupin alkuperäiseen prosessimalliin kuuluu se, että koottu ja teemoiteltu aineisto tarkistutetaan haastatellulta ryhmältä. Käytännössä tämä on osoittautunut hankalaksi tehdä vaikeiden asiakasryhmien kanssa. Käytäntöä tulisi kuitenkin aina erikseen harkita ja pohtia jokaisen arvioinnin yhteydessä. (Krogstrup 1997a, 147–212.) Tämän tyyppistä tiedon tarkistuttamista tai palauttamista uudelleen keskusteluun asiakkaiden tai työntekijöiden kanssa on tehty vain muutamassa Bikvassa Suomessa. (Ks. Högnabba 2007.)

Krogstrup (1997a, 189–192) esittää, että Bikvan toteuttaminen edellyttää kahdenlaista yhteiskuntatieteellistä analyysiä. Ensiksi, Bikvan aikana on tehtävä objektiivista tieteellistä hypoteesien hyväksymistä ja hylkäämistä. Erityisesti empiirisesti relevantti tieto on löydettävä asiakkaiden, työntekijöiden ja muiden prosessissa mukana olevien puheesta. Tavoitteena on toteuttaa niin sanottu arvovapaa prosessi, jossa arvioija ei tuo omia arvolatauksiaan mukaan keskusteluihin. Prosessin lähtökohtana on se puhe, jota osalliset tuottavat ja merkitykset ja tulkinnat, joita he sille antavat. Toiseksi, Bikvan jälkeen tulisi tehdä teoriaperustainen yhteenveto, jossa tulevaisuusorientoituneella tavalla yhdistetään arvioitu konteksti yhteiskunnalliseen kokonaisuuteen.



KUVIO 1. Bikvan prosessikuvaus (Krogstrup 2004, 16)

Tämän analyysin tavoitteena tulisi olla hakea mekanismeja ja syy-seuraussuhteita, jotka ovat osallisille tuntemattomia. Hypoteeseja tuottava institutionaalinen analyysi löytyy dialogisesti yhdistämällä teoria ja empiria.

Arviointiprosessissa kerätyn tiedon palauttaminen asiakkaille ja työyhteisöille on saanut Suomessa yllättävän vähän huomiota. Asiakasosallisuuden toteuttaminen sisältää mielestäni sinänsä jo asiakkaan ja työyhteisön osallistamisen tulosten kuuntelemiseen ja arviointiin. Ehkä pelkkä kirjallinen raportointi ei riitä. Usein viranomaisten tai arvioitsijoiden raportit ovat hyvin vaikeakielisiä ja kirjoitettu viranomaisille. Krogstrup (1997a, 144–147) tuo esille tiedon palauttamisen tärkeyden. Menetelmän alkukehittelyissä tätä ei osattu varsinaisesti ottaa huomioon. Krogstrup on kuitenkin myöhemmin tutkinut ja selvittänyt, mikä merkitys tulosten kertomisella asiakkaille on. Se, että asiakkaille kerrotaan mihin heidän palaute on johtanut, lisää asiakkaiden aktiivisuutta ja halua osallistua yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. Palautetta ei tarvitse antaa vain niille asiakkaille, jotka ovat olleet osallisina Bikvassa vaan tiedottamista voi tehdä laajemminkin. Niissä tanskalaisissa arviointiprosesseissa, joissa asiakkaille ei varsinaisesti tiedotettu tuloksista, asiakkaat kokivat, että heidän äänensä on mitätöity ja ohitettu.

Bikva perustuu kriittisen arvioinnin ajattelumalleihin. Erityisen tärkeää on nostaa marginaalissa olevien asiakkaiden puhe kuuluviin ja samalla sijoittaa arviointitulokset poliittisiin ja kulttuurisiin konteksteihin. ”Kriittisen tiedonintressin tai tietoisuuden laajentamisen tunnistaa siitä, että sosiaalityössä vallitsevan ideologian ja rakenteiden vaikutuksia asiakkaiden ja palvelujen käyttäjien tilanteisiin ei peitellä, vaan niitä käsitellään asiakastilanteissa ja asiakkaiden tuottamaa tietoa myös kootaan ja viedään tiedoksi esimerkiksi poliittisille päätöksentekijöille. Sosiaalityön kriittinen arviointi tuottaa tietoa siitä, miten asiakkaita voidaan tukea vapautumaan perinteen ohjaamasta ajattelusta ja olemisesta.” (Kivipelto 2006, 59–60.) Sosiaalityön kriittisen arvioinnin periaatteet näkyvät hyvin Bikvan toteutuksessa ja tausta-ajattelussa.

2.2 Asiakaslähtöisyys osana sosiaalityön ammatillisia käytäntöjä

Asiakaslähtöiset arvioinnit, arviointimenetelmät ja niiden vaikutukset ovat nousseet tärkeiksi sosiaalityön suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa. Asiakkaan puhe halutaan saada esille ja samalla edistää asiakkaiden osallistumiskäytäntöjä. Käyttökelpoisia välineitä tai tapoja, puhumattakaan rakenteista, asiakasosallisuuden toteutumiseksi ei kovin paljon sosiaalityön kentällä ole. Asiakaslähtöiset menetelmät jäävät usein kertaluonteisiksi kokeiluiksi tai selvityksiksi, ja pysyviä asiakkaiden tai kuntalaisten osallistamisväyliä on vaikea luoda. Projekti- ja hanketyöskentelyssä arviointi- ja tutkimusmenetelmien käyttö on useimmiten itsestään selvä väline työn kehittämisessä. Sen sijaan asiakaslähtöisten arviointimenetelmien liittäminen osaksi kunnan perustyön ammatillista käytäntöä on nähdäkseni iso tulevaisuuden haaste.

Arvioinnin ei kuitenkaan tulisi olla vain kuvauksia prosesseista, joissa asiakkaiden osallistumista on tapahtunut. Prosessit ja tekemiset ovat edellytyksiä tulosten syntymiselle, mutta oikeita lyhyen ja pitkän ajan vaikutuksia saadaan esille arvioimalla muutoksia sekä prosesseissa että osallisuudesta johtuvista tuloksista. Hyvässä arvioinnissa saadaan selville, minkälainen asiakkaiden osallisuus toimii parhaiten ja minkälaisissa olosuhteissa. Siinä ei vain tyydytä toteamukseen, että osallisuus toimii tai ei toimi. (Doel ym. 2007, 27–28.)

Tulevaisuuden haasteena on asiakaslähtöisten arviointimenetelmien vaikutusten arviointi. Arviointimenetelmien käytöllä pitäisi olla vaikutusta ihmisten hyvinvointiin, ja niiden pitäisi tuottaa tietoa ja edistää parempien asiakaslähtöisempien palvelujen kehittämistä. Jotta arviointia on mahdollista tehdä, rakenteet asiakasosallisuuden toteuttamiselle tulisi olla kunnossa. Prosesseja pitäisi kuvata ja määritellä sekä asettaa osallisuuden tavoiteltavia tuloksia. Sen jälkeen voidaan kysyä, mitä hyötyä osallisuudesta on ollut asiakkaille itselleen ja miten hyöty näkyy organisaation palveluissa. Kriittinen arviointi tuo esille marginaalissa olevien ihmisten näkökulmia, ja menetelmien tulee mahdollistaa asiakkaiden osallistumisen palvelujen suunnitteluun ja arviointiin. (Ks. Everitt ja Hardiker 1996; Kivipelto 2006.)

Jotkin arviointimenetelmät, kuten tulevaisuusverstaas, empowerment- tai kompetenssiarviointi, sosiaalinen raportointi tai Bikva, luovat edellytyksiä asiakkaiden osallistumiselle ja antavat heille mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa työtapojen muutokseen. Kunnissa on pitkään tehty asiakastyytyväisyystutkimuksia, mutta ne eivät riitä luomaan rakenteita tai yhteistä näkemystä asiakkaiden osallisuudelle. Nämä tyytyväisyystutkimukset ovat usein viranomaislähtöisiä. Eli viranomaiset asettavat laatuksiteerit hyvälle palvelulle ja kysyvät tämän jälkeen asiakkaiden tyytyväisyyttä niihin. Asiakastyytyväisyys on tällöin lähinnä sellainen arviointiperuste, jonka mukaan kunta arvioi asiakkaiden kautta omaa toimintaansa. Asiakkuustutkimuksella on Suomessakin perinteitä, mutta tutkimus ei ole ehkä niinkään katsonut asiakasosallisuutta arvioinnin näkökulmasta vaan enemmän asiakkaan asemaa sosiaalityön kentässä ja vuorovaikutustyössä. (Vrt. Pohjola 1993a; 1997.)

Asiakkaiden mielipiteitä palveluista on Suomessa kerätty laajemmin hyvin vähän, ja palvelu- ja asiointitutkimus on varsin nuorta. Yksittäisiä tieteellisiä tutkimuksia, arviointeja ja tyytyväisyystutkimuksia toki löytyy, mutta niistä ei ole olemassa kokoavaa tietoa. (Hänninen ym. 2007, 9–11.) Laajoja väestökyselyjä asiakkaiden mielipiteistä ja sosiaalipalvelujen käytöstä on tehty Sosiaalihuollituksen (Stakesin edeltäjän) toimesta vuosina 1987 ja 2004. Pääosin kansalaisten mielipiteitä on näiden kyselyjen lisäksi selvitetty erilaisissa sosiaaliturvan rahoitukseen liittyvissä kyselyissä. Asiakaslähtöisyyden toteutumisen arviointi palveluissa vaatisi tutkimustietoa kansalaisten muuttuvista tarpeista ja odotuksista. Tämän tyyppisiä ajallisia muutoksia on hankala seurata. Kansalaismielipiteet toimivat kuitenkin vastapainona asiantuntijoiden näkemyksille sosiaalipalveluissa, ja niitä on tärkeää kerätä. (Muuri 2007.)

Pelkkien tyytyväisyyskyselyjen käyttö asiakasmielipiteiden selvittämisessä saattaa olla ongelmallista. Usein tyytyväisyystutkimukset tuottavat liian positiivista palautetta, ja ne eivät

kykene kovin hyvin erottelemaan, ketkä palveluiden käyttäjistä ovat enemmän tai vähemmän tyytyväisiä. Tyytyväisyyskyselyt eivät yleensä kerro, mitä muutoksia palveluihin tulisi tehdä, jotta ne muuttuvat asiakaslähtoisemmiksi. (Shaw 1999b, 41.) Bäcklund (2007) on tutkinut osallisuuden käsitettä tiedon tuottamisen näkökulmasta, ja hän tuo tutkimuksessaan esille vallitsevat hajanaiset käytännöt osallisuuskäsitteen määrittelyssä ja toteuttamisessa kuntatasolla.

Mönkkönen (2002) tarkastelee väitöskirjassaan asiakaslähtöisyyttä vuorovaikutuksen näkökulmasta. Asiantuntijakeskeisyys, asiakaskeskeisyys ja dialoginen orientaatio elävät rinnakkain, mutta osaltaan ne kuvaavat myös asiakaslähtöisen vuorovaikutuskulttuurin kehittymistä. Kyseessä ei ole staattinen tila, vaan työntekijä saattaa liikkua eri vuorovaikutusorientaatioiden välillä. Asiantuntijakeskeisyydessä tavoitteena on, että asiakas alkaa tiedostaa pulmiaan ja asiantuntija pääosin näkee, määrittää ja tulkitsee yksilön tai ryhmän toimintaa. Tärkeää tässä orientaatiossa on, kuinka paljon työntekijä on valmis muuttamaan näkökulmiaan tai positiotaan asiakkaiden kanssa. Asiakaskeskeisyyden tärkein elementti on, että asiakas nähdään oman elämänsä parhaana asiantuntijana ja asiakkaan tarpeet korostuvat vuorovaikutuksessa. Työntekijän rooli on lähinnä olla se instanssi, jolle asioita voi reflektoida. Vaarana asiakaskeskeisyydessä on mennä liiaksi mukaan asiakkaan ehdoilla, jolloin vuorovaikutus ei välttämättä tuota uutta ymmärrystä kummallekaan osapuolelle. Mönkkönen (2002, 40–63) kuvailee dialogista orientaatiota seuraavasti: ”Ilmiöitä pyritään konstruimaan yhdessä (asiakas ja työntekijä) ja vuorovaikutus tapahtuu molempien ehdoilla. Tässä orientaatiossa työntekijät asettuvat samaan rinkiin asiakkaiden kanssa ja tarkastelevat omaa suhdettaan ja vuorovaikutustaitojaan.”

Asiakaslähtöisissä arvioinneissa, kuten Bikvassa, asiakkaat eivät ole pelkästään asiakkaita, vaan myös kuntalaisia tai kansalaisia. Julkisen sektorin palvelutarjonnan tarkoituksena ei ole huomioida pelkästään asiakkaat, vaan yhtäläillä luoda kuntalaisille oikeuksia käyttää ja arvioida tarvittaessa julkisen sektorin eri palveluja. Asiakaslähtöisissä arvioinneissa demokraattisuuden merkityksen huomioiminen lainsäädäntöineen ja velvoitteineen korostuu. (Dahler-Larsen & Krogstrup 2003, 81–82.) Bikva perustuu dialogisuuteen ja se voidaan sijoittaa Mönkkösen (2002) dialogiseen orientaatioon. Osittain siinä on vivahteita asiakaskeskeisyydestä, mutta avoimen haastattelumenetelmän vuoksi tietoa konstruoidaan dialogissa.

Metterin (2003, 17) mukaan asiakkaiden kokemuksia ei pidä mitätöidä auttamiskäytännöissä. Jos halutaan luoda asiakaslähtöisiä toimintakulttuureja tai toimia aktiivisesti, asiakkaiden kokemukset on otettava vakavasti. Se, että kokemusten merkitys nähdään tärkeäksi, ei sulje pois yhteiskunnallisten ja rakenteellisten asioiden merkitystä. Yhteiskunnallinen ulottuvuus tulee näkyviin yksittäisten ihmisten tilanteissa, ja tästä leikkauspisteestä löytyy myös hyvinvointipalvelujen ammattilaiset. Toimijuuden korostamiseksi on hyvä muistaa, että mitkään järjestelmät eivät tule ihmisten ulkopuolelta, vaan ihmiset ylläpitävät tai muuttavat sosiaalisia rakenteita arkisessa toiminnassaan.

Lisääntynyt kiinnostus asiakaslähtöisten arviointien käyttöön johtuu osittain myös lainsäädännöstä, hallitusohjelmasta sekä erilaisista valtion ohjeistuksista. Kuntalaki vuodelta 1995 ohjaa kuntia lähinnä yleisellä tasolla. Siinä sanotaan (27§), että valtuuston on pidettävä huoli siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Kyse on siis lähinnä tiedottamisesta sekä asukkaiden mielipiteiden selvittämisestä ennen päätöksentekoa. Varsinaista veloitetta asiakkaiden osallistumisesta palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin ei löydy lainsäädännöstä. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000) määrittelee asiakkaan oikeuksia ja velvollisuuksia omien asioidensa suunnittelussa, ei niinkään palvelujen tasolla. Erilaisissa valtion suosituksissa ja ohjeistuksissa kehoitetaan kuuntelemaan ja selvittämään asiakkaiden mielipiteitä ja osallistamaan heitä päätöksentekoon ja suunnitteluun. Hallitusohjelmassa kiinnitetään huomiota asiakkaiden osallistumiseen palvelujen arviointiin. Suosituksessa kuntien arvioinnista sanotaan, että valtuusto ja kunnanhallitus huolehtivat siitä, että toiminnan ja palvelujen arviointia varten on käytettävissä

kuntalaisten palaute. (Ks. Pääministeri Matti Vanhasen II hallituksen ohjelma 19.4.2007; Pikkala 2006; Suositus arvioinnista kuntien valtuustoille 2006.) Suosituksista on vielä pitkä tie toimiviin osallisuuden käytäntöihin. Monen Euroopan maan (esimerkiksi Britannian ja Hollannin) lainsäädäntö jo velvoittaa asiakkaiden osallistumisen palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Asiakasosallisuustutkimus ja asiakaslähtöiset arviointitavat ovat etenkin Britanniassa edenneet huomattavasti.

Toikon (2006) mukaan Suomessa voidaan nähdä neljä eri suuntaa julkisten organisaatioiden asiakaslähtöisten palvelujen kehittämisessä. Ensinnäkin, kehittäminen on kohdistunut ammattilaisten osaamispuheen kehittämiseen. Tässä on pääosin ollut kyseessä hyvien työkäytäntöjen luominen. Toinen palvelujen kehittämisen suunta on kohdistunut organisaation sisäiseen palvelurakenteen uudistamiseen, pääosin asiantuntijoiden kesken. Kolmanneksi palveluiden rakenteita on kehitetty edistämällä yhteistyötä kansalaisjärjestöjen kanssa niin, että kuntalaiset ovat järjestäytyneesti voineet vaikuttaa palvelujen kehittämiseen. Neljäs kehittämissuunta on ollut asiakasyhteistyön lisääminen. Tämä on tarkoittanut erityisesti asiakkaiden osallistamista palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Tavallista näyttäisi olevan, että palveluiden kehittämisen pääfokus on kolmessa ensimmäisessä ja neljäs on jäänyt vähemmälle. (Toikko 2006, 14–15.) Tämän tutkimuksen osalta havainto on mielenkiintoinen. Asiakaslähtöisyys sekä toimiminen asiakkaita osallistavasti ovat olleet sosiaalityön perusedellytyksiä kautta aikojen. Miksi kuitenkin on niin, että asiakkaita osallistetaan varsin vähän olemassa olevien palvelujen arviointiin ja kehittämiseen? Osallisuus ei tarkoita vain menettelytapojen kehittämistä ja juurruttamista. Siinä on myös kyse siitä, että varmistetaan organisaation sitoutuminen asiakasosallisuuteen ja ollaan tietoisia siitä, että osallisuus sisältää vallan jakamista asiakkaiden kanssa.

Erilaisissa sosiaalipolitiikan malleissa keskustelu asiakaslähtöisyydestä ja osallisuudesta on nähty eri tavalla. Sosiaalityössä on tärkeää pohtia, miten palvelujen ja asiakkaiden väliset suhteet määritellään ja mikä on asiakkaiden asema hyvinvointijärjestelmässä. Nähdäänkö asiakkaat kuntalaisina, asiakkaina, kuluttajina vai palvelujen käyttäjinä? Kriittisten yhteiskuntateorioiden mukaan valinta tai tiedostaminen edellä mainittujen välillä on tärkeää, koska valinta sinänsä ohjaa käsityksiä sorrosta, epäoikeudenmukaisuudesta ja valtaistumisesta. (Payne 2002, 231.) Nähdäkseni paras mahdollinen lopputulos asiakkaiden osallistamisessa saadaan yhdistelemällä eri ajattelumallien hyviä puolia, lisäämällä tiedontuotantoa eri ajattelutavoista ja huolehtimalla asiakkaiden osallisuuden mahdollistamisesta.

2.3 Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat

Kriittinen yhteiskuntatutkimus pyrkii muuttamaan vallitsevaa sosiaalista todellisuutta ja vapauttamaan tai vastustamaan sellaisia olosuhteita, jotka estävät ihmisiä tekemästä päätöksiä tai muuttamaan toimintatapojaan. Kriittisessä yhteiskuntatutkimuksessa ollaan kiinnostuneita tunnistamaan ja kyseenalaistamaan tavanomaisen ymmärryksen ja toiminnan taustalla olevia olettamuksia. Pyritään hyväksymään historian, kulttuurin ja sosiaalisen kontekstin merkitys toimintaan ja käsityksien muodostukseen. Yritetään tutkia epätavallisiakin vaihtoehtoja, jotka voivat muuttaa rutiineja ja vakiintuneita käytäntöjä. Tärkeää on suhtautua kriittisesti kaikkeen tutkimuksen kautta tuotettuun tietoon, suhtautua varauksellisesti ainoan oikean totuuden olemassaoloon sekä huomioida sosiaalisen vallan ilmenemismuotoja. (Alvesson & Deetz 2000, 7–12.)

Minna Kivipelto (2006, 31–37) on väitöskirjatutkimuksessaan tuonut mielenkiintoisella tavalla esiin sosiaalityön kriittisen arvioinnin käsitteen, määrittelyn ja paikannuksen. Sosiaalityön kriittinen arviointi tulee lähelle työn kehittämistä, koska siinä on mahdollista nostaa tarkastelun ja muutoksen kohteeksi sosiaalityön ammatilliset käytännöt. Sosiaalityön kriittistä arviointia luonnehditaan myös kehittäväksi arvioinniksi, jonka tarkoituksena on edistää toiminnan jatkuvaa

parantamista. Sosiaalityön kriittinen arviointi ei suoranaisesti esiinny käsitteenä, periaatteena tai käytäntönä arvioinnin kentällä, vaan enemmänkin arviointikeskusteluissa ja erilaisten osallistavien arviointien muodoissa.

Pattonin (2002, 129–131) mukaan kriittinen arviointiteoria lähtee ajatuksesta, että se ei pyri ainoastaan tutkimaan ja ymmärtämään yhteiskunnallisia rakenteita, vaan myös kriittisesti reflektomaan yhteiskunnallisia ilmiöitä. Erityisesti pyritään muuttamaan rakenteita parempaan suuntaan, ihmisten tarpeita vastaaviksi – tai asiakaslähtöisiksi. Eli kriittinen arviointi ohjaa tarkastelemaan arviointi- tai tutkimustehtävää kriittisen parantavasti, ei vain selityksiä tuottamalla. Asiakaslähtöinen arviointi ja asiakasosallisuuden tarkasteleminen kriittisen arvioinnin näkökulmasta saattaa tuottaa uudenlaista vaikuttavuustietoa työikäntöjen parantamiseksi. Isojen palveluorganisaatioiden asiakkaat saattavat olla osallisuuden näkökulmasta marginaalissa, vaikkakin organisaatio korostaa asiakaslähtöisiä toimintatapoja. Sosiaalityön kriittisessä arvioinnissa vaikuttavuus ymmärretään usein laajana käsitteenä. Tavoitteena on useimmiten asiakkaiden, työyhteisöjen tai palvelun käyttäjien saaman pysyvän hyödyn ja muutosten vaikuttavuuden arviointi (Kivipelto 2006, 14–20).

Kriittinen arviointi tähtää toiminnan kehittämisen lisäksi rakenteellisiin muutoksiin. Kriittistä arviointia voi kuvata toiminnaksi, jossa arvioitavia kysymyksiä tai arviointimenetelmää tarkastellaan yhteydessä arvioinnin sosiaaliseen, poliittiseen ja kulttuuriseen kontekstiin ja jossa muutos pyritään viemään sekä rakenteelliselle että yksilölliselle tasolle. Sosiaalityön kriittisessä arvioinnissa korostuu, että menetelmien tulee mahdollistaa valtaistuminen ja erityisesti niiden henkilöiden täysvaltainen osallistuminen ja vaikuttaminen, joita arvioitava toiminta koskee ja joita ei yleensä arvioinneissa kuulla. (Everitt & Hardiker 1996 98–99; Kivipelto 2006, 26, 220.)

Myös sosiaalityön ja arviointitutkimuksen ydin on löydettävissä kriittisestä orientaatiosta. Yhteiskunnan rakenteita tai sen tuottamia palveluja ei haluta hyväksyä ja ottaa valmiiksi annettuina, vaan halutaan vaikuttaa heikommassa asemassa olevien asiakasryhmien puolesta. Asiakastyöstä nousevan uuden tiedon ja osaamisen avulla voidaan kriittisellä, tutkimuksellisella otteella edistää yhdenvertaisten palvelujen parantumista ja lisääntymistä. (Heinonen 2007, 39.) Sosiaalityön kriittinen tiedonmuodostus liittyy läheisesti käytäntötutkimukseen, jonka tavoitteena on teorian ja käytännön yhteensovittaminen ja sosiaalityön arvolähtökohtien näkyväksi tekeminen dokumentoinnin avulla. Sosiaalityön käytäntötutkimus pyrkii kriittisen arvioinnin tavoin saamaan marginaalissa olevien ihmisten puhe- ja kokemustietoa näkyviin. (Satka ym. 2005, 9–19.)

Bikvan rakennuspalikoina ovat olleet kriittiset yhteiskunnalliset teoriat. Krogstrupin (1997a, 189–199) mukaan menetelmän käytön onnistumisen edellytys on jatkuva kriittinen reflektointi. Marginaalissa elävien ihmisten valtaistuminen ja osallistuminen yhteiskuntapoliittiseen päätöksentekoon tai vaikuttamiseen edellyttää, että Bikvan soveltamisessa kyetään kriittiseen lähestymistapaan. Hän pitää Bikvan käyttäjää jonkinlaisena ”sosiaalidiagnostikkona”, jonka täytyy kriittisesti punnita prosessin esille tuomia asioita, sekä niiden hyödynnettävyyttä ja merkitystä toiminnan parantamiseksi.

Realismin käsitteet tutkimusotteena

Kazin (2003, 18–19) mukaan kriittisen arvioinnin ontologia löytyy kriittisestä realismista, koska kriittisen arvioinnin tavoitteena on nostaa palvelujen käyttäjien ja työntekijöiden tietoisuuden tasoa. Erityisesti halutaan nostaa marginaalissa olevien ryhmien etuja kaikissa arvioinnin vaiheissa. Kriittinen arviointi painottaa eettisiä kysymyksiä, arvoja ja toiminnan tuloksia. Yhdistettynä toimivaan käytännön metodologiaan se voi tuoda rikkaamman näkökulman esimerkiksi vaikuttavuuden arviointiin. Kazi tuo esiin huolensa siitä, että mikäli kriittinen arviointi painottaa liiaksi vain osallistujien tietoisuuden nostamista, arviointitutkimus voi epäonnistua vangitsemaan toimintatavan, käytännön tai ohjelman vaikutuksia. Tarvitaan arviointi- ja tutkimusmetodeja,

jotka osallisten lisäksi huomioivat prosesseja, jotka sinänsä voivat synnyttää tuloksia ja vaikutuksia. Sosiaalinen todellisuus koostuu suhteellisen järjestäytyneistä käytännöistä, joita niissä toimivat ihmiset muuttavat ja uusivat omalla toiminnallaan. ”Realistinen kehys tarkoittaa sitä, että sosiaalisten käytäntöjen ymmärtämiseksi meillä tulee olla näkemys käytäntöjen toiminnan luonteesta, inhimillisestä toimijasta sekä niistä tekijöistä, jotka liittyvät käytäntöjen rakentumiseen.” (Kuusela 2005, 38.)

Realistinen sosiaalitiede (tai tieteenfilosofia) eroaa muista sosiaalitieteiden perinteistä siten, että siinä korostetaan erityisesti teorian roolia. Realismin mukaan hyvät tieteelliset teoriat ovat sellaisia, jotka kuvaavat miten maailma toimii ja lisäävät sen myötä ymmärrystä maailman luonteesta. Realismissa ajatellaan, että sosiaalinen todellisuus on monitasoinen ja monikerroksinen. Tämä taas mahdollistaa maailman monikerroksisen tarkastelun. Asioita ei kuitenkaan selitetä yksinomaan rakennetekijöiden avulla, vaan tarvitaan kontekstien, muutosvoimien ja kausaalisuhteiden ymmärtämistä. Sosiaaliset rakenteet ja niihin liittyvät toimintatavat ja säännöt ovat olemassa, jotta inhimillinen toiminta olisi mahdollista. Samoin inhimillinen toiminta on olemassa, jotta sosiaaliset rakenteet olisivat mahdollisia. (Danermark ym. 2003, 121; Pawson & Tilley 1997, 215; Korteniemi 2005, 20–25.)

Kriittinen realismi tieteenfilosofisena näkemyksenä voidaan jäljittää brittiläiseen seitsemänkymmentälukulaiseen positivismikritiikkiin. Yhtenä edelläkävijänä pidetään usein Roy Bhaskaria, jonka kirjallinen tuotanto alkoi tuolloin ja jonka ajatukset ovat muovanneet kriittisen realismin syntyä (ks. Töttö 2005, 234–235; Kuusela 2005, 40). Kriittisessä realismissa tärkeä puoli on eron tekeminen todellisen, aktuaalisen ja empiirisen välille eli mikä on havaittavan ja ei-havaittavan todellisuuden suhde. Kriittisessä realismissa korostetaan ei-havaittavien ilmiöiden esille tuomista ja pidetään niitä kuitenkin todellisina ja maailmaan vaikuttavina. Realistinen sosiaalitiede luo hyvän lähtökohdan tutkimukselle siitä, miten sosiaalisen maailman luonne tulisi ymmärtää sekä miten sosiaalisia ilmiöitä voidaan selittää. (Kuusela 2005, 38–39.) Töttö (2005, 276–277) pitää realismia, ja erityisesti kriittistä realismia, lupaavana tieteenteorianana.

Realismi tieteenfilosofiana on kehittynyt positivismin ja konstruktivismin välimaastosta. Konstruktivismissa ajatellaan, että sosiaalinen todellisuus on sosiaalisesti konstruoitu: ei ole olemassa yhtä objektiivista maailman kuvausta vaan objektiivisen totuuden sijasta on olemassa monta subjektiivista todellisuutta, jotka usein perustuvat vuorovaikutuksellisiin rakennelmiin. Konstruktivismissa ajatellaan, että on olemassa useita sosiaalisesti rakentuneita todellisuuksia, jotka ovat riippumattomia kausaalisuhteista. Realismissa taas ajatellaan, että kausaalisuus on luonteeltaan todennäköistä, koska sosiaalisilla rakenteilla on kausaalisia voimia riippumatta siitä, aiheutuuko näistä voimista tapahtumia maailmassa vai ei. Realistinen arviointi on tuonut uusia juonteita erityisesti ammatillisen käytäntöjen arviointiin, koska tieteenfilosofiana realismi pyrkii välttämään konstruktivismiin idealismia ja ääriempirismiin kapea-alaisuutta. (Ks. Karjalainen & Blomgren 2004, 28–30; Korteniemi 2005, 17–29; Guba & Lincoln 1989, 70–95.)

Realismin käsiteabstrahoinnit auttavat avaamaan kompleksia vaikuttavuuden arvioinnin maailmaa. Tästä syystä kutsun realismin käyttöä tutkimusotteeksi omassa tutkimuksessani. Tutkimuksessa käytän työkaluna lähinnä Huey-Tsyh Chenin (2005) kehittämää ohjelmateoriaa, jonka käsitteet ja ajatusmallit pohjautuvat realistiseen tieteenfilosofiaan. Realistisessa arviointitutkimuksessa pyritään selvittämään vaikutusyhteyksiä ja vastaamaan kysymykseen, miksi toimintamme vaikuttaa, mikä työkäytännöissämme ja toimintamalleissamme saa aikaan toivottuja tuloksia ja missä olosuhteissa näin tapahtuu (Rostila 2001, 18). Yksi perustekijä realismissa on se, että maailma nähdään avoimena järjestelmänä, jossa monenlaiset mekanismit toimivat samanaikaisesti mutta voivat toimia myös erillään vahvistaen tai heikentäen toistensa muutosvoimaa. Suljetuissa järjestelmissä muutosta aiheuttavat mekanismit toimivat eristettyinä muista mekanismeista ja tämä vaatisi kokeellisia asetelmia tai muuttumattomia olosuhteita. (Danermark et al. 2003, 111–116.) Tötön (2004, 255) mukaan avoimet järjestelmät antavat mahdollisuuden selittää

tapahtumia jälkikäteen kausaalisten mekanismien avulla, mutta tapahtumien ennustaminen ei yleensä ole mahdollista.

Keskeiset käsitteet realistisessa arvioinnissa ovat konteksti (C), interventio, mekanismi (M) ja tulos (O). Kontekstilla tarkoitetaan olosuhteita, olemassa olevia sosiaalisia normeja tai asiakkaan historiaan liittyviä tietoja. Kontekstit ovat yleensä staattisia. Interventiolla tarkoitetaan toimenpiteitä, esimerkiksi Bikvaa tai sosiaalityöntekijän tekemää palveluohjausta. Interventioiden avulla oletetaan mekanismien käynnistyvän. Mekanismit ovat muutosvoimia, jotka kontekstissaan joko estävät tai edistävät tuloksen syntymistä. Realistisen arvioinnin teorian mukaan kehittämistyön tai tutkimuksen alussa kuvataan tai määritellään käsitteiden sisällöt. (Korteniemi 2005, 20–21; Pawson & Tilley 1997, 85.)

Ray Pawsonia ja Nick Tilleyä voidaan pitää realistisen arvioinnin kehittämisen edelläkävijöitä. Pawson & Tilley (1997, 85) esittävät realistisen arvioinnin C-M-O- konfiguraatioina (context, mechanism, outcome) ja sitä kutsutaan vaikuttavuuskehäksi (the realist effectiveness cycle). Tämän oletuksen mukaan tutkitaan, kuinka ohjelma tai interventio todellisuudessa muuttaa käytäntöjä ja missä konteksteissa näin tapahtuu. Realistinen vaikuttavuuskehä noudattaa useimman sosiaalityhteellisen tutkimussuuntauksen periaatteita. Kehä perustuu tieteen kehään (teoria – hypoteesit – havainnointi - empiirinen yleistäminen) ja ei siinä mielessä ole mitenkään vallankumouksellinen. Realistisessa arvioinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota kehän alkupäähän muodostamalla teoreettinen ymmärrys arvioitavan asian mekanismeista, konteksteista ja tuloksista – eli siitä, miten mekanismit vaikuttavat tuloksiin ja missä olosuhteissa. Erityisesti oletukset ja teorianmuodostus mekanismien tai muutostekijöiden aktivoitumisesta ovat tärkeitä. (Pawson & Tilley 1997, 84–85.) Realistisen arvioinnin käsitteet näkyvät tutkimukseni tulososiossa, jossa käytän niitä ohjelmateorian muodossa.

Kun tutkitaan jonkun asiakaslähtöisen arviointimenetelmän vaikutuksia, kuten tässä tutkimuksessa Bikvaa, ei ole välttämättä tarkoituksenmukaista vain tutkia menetelmän hyvyttä tai huonoutta. Tärkeämpää on sijoittaa tulokset ja vaikutukset siihen kontekstiin, jossa menetelmää toteutetaan. Realismin viitekehäyksen yhdistettynä kriittinen arviointi luo pohjan sille, että voidaan esittää olemassa olevia todellisuuksia ja arviointitutkimuksen avulla parantaa ilmiöiden ja tutkimustulosten hyödynnettävyyttä.

Uskon tietynlaiseen teoriapohjaiseen lähestymistapaan. Asioita ja ilmiöiden suhteita on tutkittu paljon, miksei sitten hyödyntää jo tehtyjä oletuksia ilmiöistä. Osa ihmisten toiminnasta toistuu ja on jopa ennustettavissa, jonka vuoksi ajattelen, että kaikki ei ole yksilöllistä tai ainutkertaista. Olemassa olevasta tiedosta on mahdollista tehdä yleistettävyyksiä ja lähestyä ilmiöitä teorialähtöisesti. Toki yksilöllinenkin lähestymistapa asioihin on mahdollinen, mutta se ei taas istu kovin lähelle omaa suhtautumistani arviointitutkimukseen. Näkisin, että arviointitutkimuksen pääasiallinen tehtävä on parantaa olemassa olevia käytäntöjä tuottamalla uutta kumuloituvaa tietoa. Perinteinen selittävä tutkimusorientaatio tuo toisenlaista tietoa. En kuitenkaan ole mikään ehdoton arviointitutkimuksen tai realismin kannattaja. Molemmista on hyvät ja huonot puolensa, mutta erityisesti ne mielestäni puolustavat olemassaoloaan silloin kun halutaan tutkia sosiaalityön ammatillisia käytäntöjä siten, että saadaan parannusta ja muutosta aikaan. Oman tutkimukseni prosessiin liittyy ajatus siitä, että kun kriittisesti saadaan riittävä näyttö siitä, miten jokin menetelmä toimii parhaiten, missä olosuhteissa ja mitkä tekijät edesauttavat menetelmän toimivuutta, voidaan parantaa kehittämisprosesseja ja sosiaalityön ammatillista käytäntöä. Tässä ajatuksessa lähestyn näyttöön perustuvan sosiaalityö käsitettä, joskin tutkimuksessani ei välttämättä ole kyse siitä.

Arviointitutkimus metodologisena valintana

Nykyajan yhteiskunnalliset muutokset ovat lisänneet tarvetta muun muassa systematisoida asiakastietoja ja työkäytäntöjä, nostaa esiin hyväksi todettuja käytäntöjä, kehittää asiakaslähtöisiä arviointeja ja etsiä työn vaikutuksia. Arviointimenetelmät ja arviointitutkimus ovat apuvälineitä näiden haasteiden edessä. Systemaattisesti käytettynä arviointimenetelmät tuovat luotettavaa tietoa, ja pidemmällä aikavälillä pystymme kartoittamaan arviointitietoa ja kehittämään asiakastyötä, toimintatapoja ja johtamiskäytäntöjä. (Arviointi sosiaalipalveluissa 2001, 19.) Arviointitutkimus määritellään useimmiten systemaattiseksi tieteelliseksi tutkimukseksi, jossa sovelletaan tieteellisiä teorioita, menetelmiä ja malleja. Arviointitutkimuksen määritelmiä löytyy kirjallisuudesta runsaasti. Rossi ym. (1999, 35) mukaan arviointitutkimuksella tarkoitetaan tutkittavan kohteen arvon määrittämistä systemaattisin, yhteiskuntatieteellisin menetelmin siten, että syntynyttä tietoa käytetään parantamaan sosiaalisia ohjelmia ja ihmisten hyvinvointia. Mark ym. (2000, VII) katsovat, että arviointitutkimuksen päätarkoitus on parantaa ja täydentää ihmisten pyrkimyksiä hakea ja järkeillä sosiaalista hyvinvointia. Toisin sanoin, arviointitutkimus sisältää erilaisia toimintatapoja, jotka ovat omiaan korjaamaan, tukemaan ja laajentamaan tapaa, jolla ihmiset, yksilöllisesti ja yhteisöinä, ajattelevat sosiaalisten ohjelmien tai interventoiden parantavan maailmaa. Arviointitutkimus tuottaa systemaattista tietoa esimerkiksi tuloksista, vaikutuksista tai syy-seuraussuhteista.

Patton (1997) korostaa arviointitutkimuksen suunnittelun merkitystä ja sitä, että sillä pyritään parempiin toimintakäytäntöihin, joilla luodaan ihmisille parempia hyvinvoinnin edellytyksiä. Patton (1997, 20–22) edustaa erityisesti hyödyntämiseen keskittyvää arviointitutkimusta, jossa arviointia suositellaan tehtäväksi yhteistyössä käyttäjien kanssa. Arviointi on systemaattista informaation keräämistä ohjelman tai arvioitavan kohteen toteutuksesta, luonteesta ja vaikutuksista. Toiminnan arvo määritellään ja vaikuttavuutta pyritään parantamaan, jotta saadaan tietoa päätöksenteon tulevaisuutta varten. Tässä näkemyksessä on mielestäni arviointitutkimuksen paras anti. Ei vain kuvailla ja ymmärretä, vaan pyritään selittämään faktoja ja ilmiöitä sekä pitämään huoli siitä, että saadut tutkimustulokset ovat hyödynnettävissä. Kaikki näkemykset korostavat tiedon systemaattista keräämistä. Painopisteet ovat eri tutkijoilla vähän eri asioissa, jotkut korostavat käytäntölähteistä hyödynnettävyyttä ja toiset puolestaan arvojen merkitystä.

Arviointitutkimuksen tekemisen tarve voi syntyä monista eri syistä. Kyse voi olla joko työn sisältä nousevista tarpeista tai työn ulkoa nousseista vaateista. Työn sisältä nousevat arvioinnin perustelut liittyvät Kivipellon (2006, 53–57) mukaan tarpeeseen vaikuttaa käytäntöihin ja rakenteisiin, jotka aiheuttavat syrjäytymistä ja epäoikeudenmukaisuutta, kehittää kriittistä sosiaalityötä tukevaa tietoa ja tutkia ja arvioida tiedon vaikutuksia. Käsitteellisten välineiden kehittäminen on erityisen tärkeää, jotta palveluiden käyttäjien osallisuus arvioinnissa mahdollistuu ja marginaalissa olevien ryhmien tarpeet ja näkökulmat saadaan esiin.

Työn ulkoa tulevat arviointitarpeet liittyvät usein tehdyn työn tai projektin tuloksellisuuteen, tehokkuuteen tai tilivelvollisuusnäkökulmaan. Suomessa erityisesti EU on tuonut mukanaan lisääntyneen arviointitarpeen, jossa keskiössä ovat onnistumisten raportoinnit tehokkuudesta, tuloksista ja laadunhallinnasta. Myös New Public Management -suuntaus on tuonut kuntiin ja valtion virastoihin uusia tulosjohtamisen suuntauksia, jotka perustuvat taloudellisuus- ja tehokkuusajatteluun. (Kivipelto 2006, 47–48; Virtanen 2007, 26–29.)

Arviointitutkimuksessa sovelletaan erilaisia metodologisia lähestymistapoja ja ajatus pitäisi mielestäni olla se, että arviointitutkimus on väline selvittää ja parantaa esim. intervention toimivuutta. Omassa tutkimuksessani tämä tarkoittaa erityisesti Bikva-menetelmän toimivuuden parantamista vaikutusten etsimisen kautta. Todellisuuskäsityksiä voi olla monenlaisia, jotka sitten omalta osaltaan ohjaavat arvioinnin ja tutkimuksen tekoa.

3 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

3.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Tutkimuksen tarkoituksena oli analysoida, minkälaisia tuloksia ja vaikutuksia ammatillisissa käytännöissä on Bikvan avulla saatu aikaan. Bikvan tavoitteena on tuoda esille asiakkaan palvelukokemuksia, ja sitä kautta asiakkaan puhe on muutokseen vaikuttava tai muutosta käynnistävä voima. Tutkimusongelma on moninainen sisältäen kysymyksiä sekä Bikvan vaikutuksista että asiakaslähtöisten käytäntöjen toteuttamisesta. Minkälaiset asiat pitäisi työyhteisössä toteutua, jotta Bikvalla saataisiin aikaan tuloksia? Mitkä ovat ne muutosvoimat tai mekanismit, jotka edistävät tai estävät tulosten syntymistä? Miten työyhteisöt suhtautuvat asiakkaiden kokemuksiin ja asiakasosallisuuteen yleensä? Ollaanko riittävän asiakaslähtöisiä, jotta ottaisimme asiakkaan puheen todesta? Mitä asiakaslähtöisyys yleensäkin tarkoittaa ammatillisissa käytännöissä? Voiko työ- ja toimintakulttuureissa olla sellaisia vallitsevia arvoja ja normeja tai niin vakiintuneita käytäntöjä, että mikään ei muutu? Minkälaisilla reunaehdoilla, tavoilla ja prosesseilla työyhteisöissä oletetaan asiakaslähtöisiä vaikutuksia syntyvän? Tutkimuksessa tuotettua tietoa voidaan arviointitutkimuksen periaatteiden mukaan hyödyntää asiakaslähtöisten arviointien kehittämistyössä.

Olen jakanut tutkimusongelman neljään kysymykseen:

1. Miten asiakasosallisuus ja arvokeskustelu näkyvät ja toteutuvat ammatillisessa käytännössä?
2. Mitkä tekijät Bikvan soveltamisessa mahdollistavat tai estävät muutoksia työkäytännöissä?
3. Minkälaisia tuloksia ja vaikutuksia Bikvan käytöllä on ammatilliseen käytäntöön?
4. Minkälainen on Bikvan ohjelmateoria?

Olen kiinnostunut tuottamaan tietoa nimenomaan perustyön arvioinnin kehittämisestä ja asiakaslähtöisistä toimintatavoista. Tutkimuskysymykset ja tutkimusprosessi ovat muokkautuneet matkan varrella. Se, että halusin tutkia Bikvan käytön tuloksia ja vaikutuksia, on kuitenkin koko ajan ollut tutkimukseni lähtökohta ja kiinnostuksen kohde. Tutkimuskohde ja aineisto ovat matkan varrella muuttuneet erilaiseksi kuin alun perin oli tarkoitus.

Tutkimuksen pääkohteena ovat työyhteisöt, joissa Bikvaa on käytetty. Tutkimustehtävää muotoillessani rajasin työyhteisöt sekä itse menetelmän tutkimuskohteiksi. Valitsin haastateltavat työyhteisöt siten, että ne kaikki olivat pääkaupunkiseudulta ja että menetelmää oli toteutettu niiden perustuksessa viimeisen kahden vuoden sisällä. Työyhteisöillä oli eri perustehtävä sosiaalitoimen sisällä. Kaikki edustivat isojen kaupunkien työryhmiä, joten toimintakontekstit ja toimintaympäristöt olivat samantyyppisiä. Mielenkiintoista olisi ollut tutkia, mitä muutoksia asiakkaiden hyvinvoinnissa on menetelmän käytön jälkeen havaittavissa, mutta prosessissa mukana olleita asiakkaita olisi ollut mahdotonta tavoittaa pitkän ajan jälkeen. Toinen mielenkiintoinen näkökohta olisi ollut tutkia, mitä merkitystä asiakkaan ja työntekijöiden näkemyksillä on poliittiselle päätöksenteolle.

Tutkimuksessani käytän kolmea eri aineistoa. Vuonna 2006 tehty Diplomatyö toimii esitutkimuksellisenä tausta-aineistona ja tutkittavan ilmiön ymmärryksen lisääjänä. (Ks. Högnabba 2007.) Kyselylomakkeella kerätty määrällinen aineisto antaa yleiskuvan työyhteisöjen käsityksistä Bikvasta ja asiakasosallisuudesta. Tutkimukseni pääaineisto koostuu laadullisesta haastatteluai- neistosta, josta oletan saavani syvällisempää tietoa Bikvan vaikutuksista.

Tutkimusprosessi lähti liikkeelle samaan aikaan, kun Stakes vuonna 2005 käynnisti vertaisryhmän tukemaan ja kouluttamaan Bikvasta kiinnostuneita työyhteisöjä ja arvioijia. Olin mukana ryhmän ensimmäisissä tapaamisissa ja sovimme alustavasti, että tutkisin joidenkin

työyhteisöjen prosesseja ja aikaansaamia tuloksia Bikvan käytön aikana. Stakes käynnisti samaan aikaan arviointitutkimuksen, jonka tavoitteena oli arvioida, miten Bikvan soveltaminen etenee, minkälaiseksi Bikva muokkautuu käyttöönotossa ja millaisia vaikutuksia Bikvan soveltamisella on työyhteisöön, organisointiin ja hyvinvointiin. (Ks. Koivisto 2007).

Tässä vaiheessa päätelin kuitenkin, että omalta osaltani ei ole kiinnostavaa tehdä samantyyppistä tutkimusta, joten päätin muuttaa tutkimukseni suuntausta. Tein yhteistyötä Stakesin arviointitutkijan kanssa. Hän käytti yhtenä aineistonkeruumenetelmänä kyselylomaketta, joka oli tarkoitus lähettää kaikkiin työyhteisöihin Bikvan alussa ja lopussa. Sain olla mukana muokkaamassa niitä kysymyksiä, jotka erityisesti kiinnostivat minua. Sain kyselyn vastaukset käyttööni syksyllä 2006. Kysely jäi kertaluonteiseksi minkä vuoksi sen merkitys omassa tutkimuksessani pieneni huomattavasti.

Tämän jälkeen keskityin tekemään Helsingin yliopiston ”Hyvinvointipalvelujen vaikuttavuuden arvioinnin” koulutusohjelman lopputyötä (diplomatyö). Siinä perehdyin kaikkeen Bikvasta tuotettuun suomenkieliseen materiaaliin ja rajasin työni lopuksi käsittelemään kahdeksaa eri Bikva-raporttia meta-arvioinnin keinoin. Työn hyöty oli varmasti siinä, että pystyin laajasti perehtymään kaikkeen Bikvasta tuotettuun materiaaliin ja sain yleiskäsityksen menetelmän tarpeesta, käytöstä, tuloksista ja vaikutuksista. Työ toimi tämän tutkimuksen esitutkimuksena.

Tutkimukseni metodologisen valinnan osalta päädyin arviointitutkimukseen. Se, että tutkimus koskee asiakaslähtöisen arviointimenetelmän vaikutuksia, ohjasi myös arviointitutkimuksen suuntaan. Arviointia tapahtuu kaikilla elämänalueilla ja kaikissa työyhteisöissä, ja se on yleistynyt erityisesti kuntasektorilla viimeisten vuosien aikana. Arviointi sinänsä ei ole uusi ilmiö, vaikkakin arviointitutkimus on Suomessa vielä varsin nuorta.

Arviointitutkimuksessa sovelletaan erilaisia metodologisia lähestymistapoja. Mielestäni arvioinnin tulisi olla tutkimuksellinen väline selvittää ja parantaa intervention tai työtavan toimivuutta. Arvioinnilla todennetaan, missä kontekstissa interventio toimii sekä minkälaisin edellytyksin tuloksia ja vaikutuksia syntyy. Omassa tutkimuksessani tämä tarkoittaa erityisesti Bikvan vaikutusten tarkastelemista kriittisen arviointiparadigman näkökulmasta yhdistettynä realistisen arvioinnin käsitteisiin.

Tutkimusprosessi on esitetty kuviossa 2. Analyysi on tehty vuorovaikutuksessa teoreettisen viitekehyksen kanssa, ja arviointitutkimus metodologisenä valintana on suunnannut sitä.



KUVIO 2. Tutkimusprosessi

3.2 Tutkimuksen toteutus

Aineiston keruu

Tutkimuksessani käytän erilaisia aineistoja ja erilaisia tutkimusmenetelmiä, joiden perusteella oletan saavani vastauksia tutkimuskysymyksiini. Tutkimus on toteutettu sekä määrällisellä että laadullisella tutkimusotteella. Määrällinen aineisto kerättiin Stakesin FinSoc-yksikön toimesta keväällä 2006. Kyselyn kohdejoukkona olivat työntekijät ja lähiesimiehet niissä työyhteisöissä, joissa Bikvan käyttöä oltiin aloittamassa. Kyselylomakkeita lähetettiin yhteensä 130 yhteentoista eri työyhteisöön. Lomakkeita palautui 71, joten vastausprosentti oli 55. (Ks. Koivisto 2007).

Lomakkeista saatu tieto tukee tutkimukseni haastatteluaineistoa ja antaa yhdenlaisen näkökulman ilmiöön. Kuvailu on itsessään arviointi- tai tutkimusmenetelmä, jossa kootaan ja tulkitaan informaatiota esimerkiksi voimavaroista, toiminnoista, prosesseista, osallistujista, resursseista, toimintaympäristöstä ja jossain määrin vaikuttavuustuloksista (Mark & Henry & Julnes 2000, 173–208). Tutkimukseni viiteen työyhteisöhaastatteluun osallistui 25 henkilöä.

Määrällistä ja laadullista tutkimusta voidaan pitää toistensa jatkumona eikä vastakohtina tai toisiaan poissulkevinä menetelminä (Alasuutari 1995, 23). Käyttäessä erilaisia tutkimusotteita ja analyysitapoja on usein järkevää valita niistä yksi pääasialliseksi tutkimusotteeksi (Metsämuuronen 2003, 208). Tutkimuksen tekemisessä on usein kyse arvoituksen tai ongelman ratkaisemisesta. Tutkija joutuu tekemään useita ratkaisuja metodeja ja menetelmiä valitessaan, ja on tärkeää perustella ja dokumentoida ajatukset ja tehdyt valinnat. Tämä lisää tutkimuksen luotettavuutta. (Eskola & Suoranta 1998, 70–73.)

Kun arvioitavasta ilmiöstä halutaan kattava kuva, voidaan yhdistää erilaisia lähestymistapoja, ja silloin puhutaan triangulaatiosta. Eri tietolähteistä hankittu materiaali täydentää toisiaan ja lisää tulosten luotettavuutta. (Arviointi sosiaalipalveluissa 2001, 24.) Laadullinen ja määrällinen tutkimusote sisältävät sekä vahvuuksia että heikkouksia, ja tämän vuoksi molempia voidaan käyttää tutkimuksessa samanaikaisesti tukemaan tai täydentämään toisiaan (Patton 1990, 14). Flick (2007, 38–41) määrittelee triangulaation toiminnaksi, jossa tutkija valitsee useita lähestymistapoja vastatakseen tutkimuskysymyksiinsä. Näkökulmat voivat vahvistua käyttämällä useita metodeja (monimetodi) tai useita teoreettisia lähestymistapoja (moniteoria). Triangulaatio tarkoittaa myös erilaisen tiedon yhdistämistä (monidata) sovelletun tiedonkeruun teoreettisesta viitekehuksesta käsin. Triangulaatio tuottaa eritasoista tietoa, mikä tarkoittaa sitä, että on mentävä syvemmälle tiedon merkityksiin kuin vain yhtä metodia käyttäessä. Näin ollen voidaan saada laadukkaampaa ja moninäkökulmaisempaa tietoa. Triangulaatio voi jossain tapauksessa tarkoittaa myös monitutkimusmenetelmää, eli tutkimuksessa käytetään useata havainnoijaa, tutkijaa tai koodaajaa. (vrt. Metsämuuronen 2005, 245; Patton 2002, 247.)

Omaa tutkimustani kuvailisin sekä monidata- että monimetodimenetelmäksi. Haen erilaista tietoa erilaisin tutkimusottein vastatakseni tutkimuskysymyksiini. Määrällisellä aineistolla kuvaan yleisesti Bikvaa ja asiakasosallisuutta ilmiönä ja laadullisen aineiston avulla syvennän tietoa. Tutkimuksessani pyrin käyttämään aineistoja niin, että ne keskustelevat keskenään eri näkökulmista mutta kuitenkin niin, että laadullinen tutkimusote on työni päävalinta. Bikvan käyttöä ja sen vaikutuksia ei ole aikaisemmin tutkittu vertailemalla eri työntekijöiden näkemyksiä ja prosesseja. Sen vuoksi halusin kerätä sekä laadullista että määrällistä aineistoa ja käyttää Diploma-tutkimustani taustoittajana. Olen tutkimuksessani kiinnostunut – niin kuin yhteiskuntatieteissä yleensäkin – ilmiöiden välisistä yhteyksistä.

Laadullisen haastattelumenetelmän lähtökohta on, että haastateltavien näkökulma valittuun tutkimuskohteeseen on tärkeä. Tutkimuksessani halusin selvittää tarkemmin työyhteisöissä esiintyviä näkökulmia, joten valitsin haastattelumenetelmäksi fokusryhmähaastattelun. Vaihtoehtoisesti olisin voinut käyttää teemahaastattelua, mutta ajattelin valmiiden teemojen ohjaavan

keskustelua liikaa. Fokusryhmähaastattelu on tutkimusmenetelmä, jolla ryhmätilanteessa kerätään aineistoa usealta ihmiseltä (4–10) rajatusta aiheesta, jonka tutkija on määritellyt etukäteen (Morgan 1997, 6; Patton 2002, 341). Mielestäni fokusryhmämenetelmä on sopusoinnussa teoreettisen viitekehysten kanssa ja erityisesti sen vuoksi, että haluan hakea työntekijöiden näkökulmia ja käsityksiä tapahtuneista vaikutuksista. Tärkeää ei ollut kerätä tietoa haastattelutilanteesta tapahtuvasta vuorovaikutuksesta, vaan nimenomaan tietoa osallisten näkemyksistä valittuun ja rajattuun tutkimusaiheeseen.

Aineiston analyysi

Aineiston analysoinnissa yhdistyvät analyysin ja synteessin tekeminen siten, että aineisto puretaan käsitteelliseksi osiksi ja synteessin avulla se kootaan uudestaan tieteelliseksi johtopäätöksiksi. Tätä prosessia kutsutaan abstrahoinniksi, eli aineisto järjestetään uudelleen, jotta johtopäätökset voidaan irrottaa yksittäisistä ihmisistä, työryhmistä tai tapahtumista ja siirtää käsitteelliselle ja teoreettiselle tasolle. (Metsämuuronen 2005, 233.) Analyysia on ohjannut erityisesti edellä mainitsemani realismin tieteenfilosofiaan liittyvät käsitteet, joita on tarkasteltu ohjelmateorian näkökulmasta.

Tutkimuksen laadullinen haastatteluaineisto on analysoitu tietokoneavusteisesti NVivo (Q.S.R.NUD*IST Vivo) ohjelmaa käyttäen. Lähtökohtana haastattelujen analyysille on teoriasidonnainen tai teorian ohjaama analyysi, jonka tavoitteena on nostaa aineistosta tutkimuskysymyksiä valaisevia teemoja. Teoriasidonnaisessa lähestymistavassa on tiettyjä kytkentöjä teoriaan, mutta analyysi ei pohjautu suoraan teoriaan. Pyrkimys on lähestyä aineistoa aluksi aineistolähtöisesti ja käyttää teoriaa apuvälineenä, ja loppuvaiheessa sitoa ilmiöitä teoreettisiin käsitteisiin ohjelmateorian avulla. Teoriasidonnaisessa analyysissä analyysiyksiköt valitaan tai etsitään aineistosta, mutta aikaisempi tieto voi ohjata ja auttaa analyysin edetessä. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 98–100.) Omassa tutkimuksessani tämä tarkoittaa etenkin sitä, että tehdyn Diplomatyön aineisto ja johtopäätökset (ks. Högnabba 2007) toimivat sekä tutkimusasetelman rakentamisen lähtökohtana että analyysivaihetta tukevana tiedonlähteenä.

Haastatteluaineiston analyysimenetelmänä olen käyttänyt sisällönanalyysia, teemoittelua, luokittelua ja koodausta. Sisällönanalyysia voidaan pitää väljänä teoreettisena kehyksenä, jonka mukaan dokumentteja tai aineistoa analysoidaan systemaattisesti ja objektiivisesti. Sisällönanalyysilla aineisto järjestetään johtopäätösten tekoa varten. Sisällönanalyysi on tekstien tulkintaa, joka ei vain kuvaile tapahtumia, vaan muodostaa aktiivisesti jonkin version asiasta (Eskola & Suoranta 1998, 140). Luokittelu ja teemoittelu ovat yleisiä analyysimenetelmiä laadulliselle analyysille. Niitä voi tehdä esimerkiksi fokushaastatteluille, havainnointiaineistolle ja teemahaastatteluille. Aineistosta pyritään hakemaan tutkimustehtävälle relevantteja osia ja analysoimaan ja luokittelemaan niitä vertailemalla muuhun aineistoon. Tämän prosessin avulla aineistolle luodaan struktuuri kohti laajaa, kattavaa ja monipuolista ymmärrystä ilmiöstä, kentästä ja aineistosta itsestään. Luokittelu ja teemoittelu voivat perustua erilaisiin teoreettisiin viitekehyskehyksiin, kuten realismiin tai konstruktivismiin. Tarkoituksena on usein kehittää teoria, ja silloin luokittelu tapahtuu aineistolähtöisesti, eikä olemassa olevista teorioista käsin. Toisaalta analyysin lähtökohtana voi olla luodun teoriajäsenyyksen vahvistaminen, tarkistaminen ja/tai kehittäminen. (Flick 2007, 100–102.)

Gibbs (2007, 38–42) määrittelee aineiston luokittelun tai koodauksen ajattelun organisoinniksi. Koodaus on tapa luokitella aineistoa, jotta voi luoda rungon tai rakenteen temaattisille ideoille. Koodausjärjestelmää kutsutaan usein koodauskirjaksi. Koodeille on hyvä kirjoittaa lyhyet määritelmät analyysivaiheen aikana. Koodauksen jälkeen koodit järjestetään hierarkioiksi tai teemoiksi. Rakensin tietokoneavusteisesti laadullisesta aineistosta koodauskirjan, joka oli erittäin hyödyllinen koko analyysivaiheen läpi.

Määrällisen aineiston analyysissä käytin SPSS-ohjelmistoa. Kyselylomake sisältää järjestysasteikkotasoisia muuttujia. Kävin aineistoa läpi järjestelmällisesti katsoen kaikista kysymyksistä frekvenssit, keskiarvot ja joidenkin kohdalta korrelaatiot. Suhteutin ne ikään, sukupuoleen, ammattitehtävään ja työpaikkaan ja tein ristiintaulukoita ja joidenkin muuttujien osalta korrelaatioanalyyskejä. Osallisuusväittämien osalta tein faktorianalyysin. Faktorianalyysi on menetelmä, jolla muuttujien taustalla olevia ulottuvuuksia voidaan selvittää ja yhdistää. Faktorit ovat matemaattisia konstruktioita, joilla ei voida varsinaisesti selittää ilmiöitä. Faktoreiden tulkinta rakennetaan faktoreiden saamien latausten varaan yhdistämällä korkeita latauksia saaneita muuttujia. (Alkula & Pöntinen & Ylöstalo 1999, 267–272.)

Tutkimuksessa erotellaan induktiivinen ja deduktiivinen päättely. Induktiivinen päättely tarkoittaa, että edetään yksittäisestä yleiseen, ja deduktiivinen päättely tarkoittaa, että edetään yleisestä yksittäiseen. On myös kolmas tapa lähestyä aineistoa, ja sitä kutsutaan abduktiiviseksi. Se tarkoittaa, että teorianmuodostus on mahdollista silloin, kun havaintojen tekoon liittyy jokin johtojatous tai johtolanka. Abduktio alkaa usein käytännön tasolta, ja päättely tapahtuu vuoroitellen teorian ja käytännön tasolla. (Tuomi & Sarajarvi 2003, 96–97.) Aineistossani on kuvailevaa määrällistä aineistoa ja laadullista haastatteluaineistoa, ja lähestymistapani on teoriasidonnainen, joten päättelyä voidaan kutsua abduktiiviseksi.

Bikvaa on toistaiseksi käytetty ja dokumentoitu suhteellisen harvassa työyhteisössä, joten olen tulosten raportoinnissa häivyttänyt työyhteisöihin liittyviä yksittäistapahtumia ja tuloksia, jotta työyhteisöt eivät olisi tunnistettavissa. Tutkimuksessa tämä näkyy niin, että en ole kovin seikkaperäisesti kuvannut Bikvan käyttöä yksittäisessä toimipisteessä. Tutkimusprosessia, analyysivaiheita sekä tutkimuksen luotettavuusnäkökulmia on kuvattu seikkaperäisemmin lisensiaatintyössäni.

3.3 Vaikuttavuuden tutkiminen ja ohjelmateoria

Rajavaara (2006, 30–32) erottelee tutkimuksessaan vaikutus- ja vaikuttavuuskäsitteitä. Hänen mukaan vaikuttavuus on lähinnä teleologinen käsite eli se viittaa päämäärään, jota tavoitellaan. Vaikutuksia taas voi ilmetä monella eri tasolla, esimerkiksi asiakastasolla tai yhteiskunnallisella tasolla. Vaikutukset voivat olla odotettuja tai odottamattomia, lyhyt- tai pitkäkestoisia. Virtasen (2006, 88–90) mukaan vaikutuksilla tarkoitetaan toiminnan seurauksia, kun toteutuksesta on kulunut jonkin aikaa, ja vaikuttavuus taas tarkoittaa toiminnan tavoitteiden saavuttamista ja arviota siitä, missä määrin vaikutukset vastaavat toiminnalle asetettuja tavoitteita. Kazin (2001, 25) mukaan vaikuttavuutta voidaan arvioida tarkastelemalla, miksi tuloksista muodostui tietynlaisia ja miten jokin interventio tai sosiaalinen ohjelma reagoi perustana oleviin mekanismeihin ja minkälaisessa kontekstissa. Vaikutuskysymyksessä on Dahler-Larsenin (2005, 7) mukaan kyse siitä, missä määrin saavutetut tulokset ovat intervention tuottamia.

Vaikuttavuuden ja vaikutusten tutkimisen olettamuksena on, että syy-seuraussuhteet ovat aina läsnä. Vaikuttavuuden arvioinnin perusajatus on, että ”arvioitava interventio perustuu olettamukseen: jos a, niin b, eli käsitykseen siitä, että interventio johtaa tiettyihin tuloksiin ja näitä olettamuksia testataan tutkimuksessa” (Dahler-Larsenin 2005, 7–8). Kausaalianalyysissä pyritään selittämään, miksi jokin asia tapahtui sekä mitkä selitysoimat vaikuttavat taustalla. Olettamuksena on, että tapahtumien ennustettavuus lisääntyy kun voimme ennakoita kausaalisuhteita. (Danermark ym. 2003, 92–93.) Yhteiskuntatutkimuksessa on erilaisia käsityksiä kausaalisuudesta ja perinteisesti voidaan erottaa kaksi käsitettä: sukkessionistinen ja generatiivinen kausaalisuus. Sukkessionistinen kausaalisuus perustuu tapahtumien tai ilmiöiden peräkkäisyyteen. Realismin kausaalisuusnäköyksessä ajatellaan, että kausaalisuus on generatiivista ja luonteeltaan todennäköistä. Kausaalisuuden ajatellaan ilmenevän ryppäinä, ja selitykset jonkin tapahtuman

esiintymiselle löytyvät todellisuuden eri kerrostumissa sijaitsevista rakenteista ja generatiivisista mekanismeista. (Lindqvist 2005, 18–20; Pawson & Tilley 1997, 32–34.)

Ohjelmateoria apuvälineenä

Aineiston analyysin ja tulosten jäsentämiseksi käytin hieman muokaten Chenin (2005) ja Dahler-Larsenin (2003) kehittämiä malleja ohjelmateorian testaamisesta ja analyysistä. Aineiston analyysi ja käsitteellistäminen ohjelmateorian avulla tuo esiin niitä tekijöitä, joilla voidaan arvioida, onko asiakkaan puhe muuttanut työkäytäntöjä ja onko työyhteisön toiminta menetelmän seurauksena muuttunut asiakaslähtoisemmäksi. Ohjelmateorian eri komponentit luovat tietynlaisen systemaattisuuden aineiston ja tulosten tarkasteluun vastaten myös systemaattisesti tutkimusongelmiin. Ohjelmateorian käyttö jo analyysivaiheessa luo edellytyksen koota tulokset tarkennettuun Bikvan ohjelmateoriaan – eli saada selville miten ja minkälaisin edellytyksin Bikva toimii parhaiten ja mitkä ovat sen tulokset, vaikutukset ja muutosta edistävät tai estävät tekijät.

Ohjelmateorialle löytyy useita määritelmiä. Chen (2005, 54–57) määrittelee ohjelmateorian seuraavasti: ”konkretisointi siitä, mitä tulee tehdä, jotta tavoitellut tulokset ja hyödyt saavutetaan, mitkä tärkeät tekijät ja vaikutukset tulisi huomioida ja miten prosessien, hyötyjen ja vaikutusten yhteyksiä hahmotetaan”. Keskeinen asia ohjelmateoriassa on logiikka, joka yhdistää tuotettujen palvelujen toiminnot tarkoitettuihin tuloksiin, sekä toimintojen rationaalisuus eli perustelu sille, miksi toimitaan niin kuin toimitaan. Myös esimerkiksi Olsson (2007) ja Vaessen (2006) ovat perustelleet ohjelmateoriaa samansuuntaisesti. He tuovat artikkeleissaan esille, että tarkoitus on luoda teoriaa, jossa tehdään oletuksia jonkin ohjelman tai työtavan vaikutuksista. Apuvälineinä ovat erilaiset strukturoidut mallit ohjelmateorian testaamiseksi.

Weiss (2004) tuo esille teorialähtöisen arvioinnin ja ohjelmateorian tiiviin yhteyden. Hän on yksi ohjelmateorian ja teorialähtöisen arvioinnin puolestapuhujia. Ohjelmateorian rakentamisessa voi teorialähtöisesti hyödyntää aikaisempia tutkimuksia eikä aina tarvitse aloittaa tutkimushypoteesien muodostamista alusta. Ohjelmateoriassa on Weissin (2004, 155–159) mukaan kyse siitä, että kootaan näkemys siitä, miten ihmiset olettavat intervention tai ohjelman toimivan, mitä tuloksia oletettavasti saavutetaan ja mitä oletetaan tapahtuvan.

Ohjelmateoria koostuu muutosmallista (vaikutusteoria) ja toimintamallista (prosessiteoria). Toimintamalli on systemaattinen kuvaus resurssien, kumppanien, palvelun toteutustavan ja tukiverkoston järjestämisestä siten, että intervention kohderyhmä tavoitetaan ja suunniteltu interventio toteutuu. Toimintamallin suunnitelmaan sisältyy myös toimintaympäristön tai kontekstin kuvaus. Toimintamallilla varmistetaan, että interventio toteutetaan tarpeellisten edellytyksien mukaan ja että muutosmallin prosessit voivat sen avulla toimia. Muutosmallissa on oletuksia syy-seuraussuhteista interventioiden ja tavoiteltujen tulosten välillä. Mahdollisimman perusteltu oletus esitetään siitä, minkälaisilla interventioilla tulokset voidaan saavuttaa ja mitkä väliin tulevat tekijät (mekanismit) edistävät tavoiteltua muutosta tai estävät sen. Vaikka muutosmalli olisi oikea, mutta toimintamallin jokin osa ei toteudukaan riittävän hyvin, interventio ei usein johda toivottuun tulokseen. (Chen 2005, 15–39.)

Vaikuttavuuden arvioinnissa ohjelmateoria saattaa selkeyttää toimintalogiikkaa ja tuoda ideoita toiminnan parantamiseen. Ohjelmateorian avulla voidaan selittää, miten ja miksi jokin interventio saavuttaa tietyn tuloksen kuvaamalla esimerkiksi vaikuttavia mekanismeja. Ohjelmateoria voi olla keino jäsentää tutkimusta, käydä analyttistä keskustelua ja tuottaa yhteistä ymmärrystä. Monet tukijat ovat kuvanneet ohjelmateorian hyötyä niin, että se lisää arviointitutkimuksen tulosten yleistettävyyttä ja tuottaa yhteiskuntatieteellistä teoriaa. Ohjelmateoria voi myös tutkimuksissa auttaa löytämään selityksiä toimintatapojen tai ohjelmien vaikutuksille. (Chen 2005, 16–17.)

Erityisesti mekanismien etsiminen on analyysissa tärkeää. Ne ovat muutosvoimia, jotka joko aktivoituvat ja tuottavat tulosta tai eivät aktivoidu. Mekanismit eivät ole olemassa vain silloin, kun interventio (Bikva) tuottaa tuloksen, vaan myös silloin kun se ei tuota tulosta. Tämä on ohjelmateoria-analyysin kausaalinen selityskohta. Tutkimuksessa pyrin tarkastelemaan kriittisesti haastateltavien tuottamaa tietoa ja löytämään niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakaslähtöisen arvioinnin käytössä. Tarkastelen erikseen, miten arvokeskustelu näkyi ja miten tiedonmuodostus osana sosiaalityön kriittistä arviointia ja ammatillisia käytäntöjä muodostui tai jäi muodostumatta.

4 ASIAKASOSALLISUUS TYÖKÄYTÄNTÖNÄ

Olen pyrkinyt löytämään tutkimusaineistostani niitä kohtia, jotka ovat arjen toiminnan, työn ja puheen kannalta oleellisia asiakaslähtöiselle työotteelle. Asiakaslähtöinen arviointi näyttäisi nostavan vahvasti esiin arvokeskustelun ja erityisesti kysymykset miksi, miten ja ketä varten työtä teemme. Voiko olla niin, että odottamattomia vaikutuksia, esimerkiksi arvokeskustelua, alkaa syntyä menetelmän käytön aikana tai sen jälkeen työyhteisössä? Asiakasosallisuuden käsitteen purkaminen antaa eväitä asiakaslähtöisen arvioinnin toteuttamiselle tulevaisuudessa. Tässä luvussa tuon määrällisen ja laadullisen aineiston avulla näkyväksi, minkälaisia ajatuksia työntekijöillä on asiakasosallisuudesta. Mitä asiakasosallisuus tarkoittaa ja miten se näkyy arjen työssä?

4.1 Miten asiakasosallisuus määritellään?

Sekä määrällisessä että laadullisessa aineistossa esiintyvien työntekijöiden käsitykset asiakasosallisuudesta ovat lähellä Cowden & Singhin (2007, 14–15) määrittelyä. He ovat omien tutkimustensa perusteella jakaneet asiakasosallisuuden määritelmän seuraavasti:

1. Asiakkaan osallistuminen omien asioidensa ja palvelujensa suunnitteluun, saamiseen ja arviointiin.
2. Asiakkaan osallistuminen palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin yleisellä tasolla.

Tarkastelen tässä luvussa tutkimukseni tuloksia osittain tämän jaottelun mukaan. Jako on ehkä hieman yleinen, mutta näkisin, että se on toimiva silloin kun määritellään, mitä asiakasosallisuus osana perustyön ammatillisia käytäntöjä tarkoittaa. Määritelmän osat lähinnä tukevat toisiaan ja yhden näkökulman toteutuminen ei sulje pois toista. Kyse on siitä, millä tavalla osallisuus mielletään ja miten sitä omassa työssä toteutetaan.

Kyselylomakeaineisto nosti esiin työntekijöiden käsityksiä asiakasosallisuudesta ja Bikvasta ennen menetelmän käyttöä. Asiakasosallisuuteen liittyvien väittämien sarja oli runsas, mutta se antoi yleiskäsityksen siitä, miten eri tavalla kyselyyn vastaajat arvioivat asiakasosallisuutta. Väittämät kuvaavat yksilöllistä työskentelysuhdetta asiakkaaseen eli sitä, miten asiakas voi olla osallisena oman asiansa suunnittelussa ja arvioinnissa. Osa väittämistä kuvaa olemassa olevia tai puuttuvia rakenteita asiakkaiden osallistumiselle palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin.

Yli neljän keskiarvoja löytyi vain viiden väittämän kohdalla. Nämä väittämät liittyivät työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhteeseen tai kysymykseen siitä, tunnistetaanko asiakkaiden tarpeet riittävän hyvin. Ne väittämät, joiden keskiarvo oli alle 2,5, liittyivät rakenteellisiin asioihin eli näkemykseen siitä, että asiakkaille ei ollut tarjottu riittävästi foorumeja osallisuuteen tai siitä, että palautetta ei kerätä riittävästi. Esimerkiksi väittämän ”kuuntelemme asiakkaita riittävästi palveluja suunniteltaessa” arvo oli alle keskitason. Väittämien perusteella voidaan todeta, että työyhteisöissä ei järjestetä riittävästi mahdollisuuksia asiakkaille osallistua palvelujen suunnitteluun. Voidaan kenties ajatella, että toimintakulttuurit tai sosiaalityön käytännöt eivät pidä asiakkaiden osallistumista palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen tai arviointiin kovin merkittävänä asiana. Vastausten hajonta kertoo, että vastaajien näkemykset asiakasosallisuudesta vaihtelevat aika lailla, sillä samojen väittämien kohdalla vaihteluväli on yhdestä viiteen (asteikko 1–5) useamman väittämän kohdalla. Kyselyyn vastanneet ovat hyvin erilaisista työympäristöistä, ja se saattaa vaikuttaa suureen hajontaan. Haastatteluihin osallistuneet taas ovat suhteellisen samoista toimin-

takonteksteista, mikä taas näkyy jokseenkin samanlaisena ajatteluna. Toinen vaikuttava tekijä on todennäköisesti se, että kyselyyn vastanneiden työyksiköissä Bikvaa ei ollut vielä käytetty.

Kyselyyn osallistuneiden työyhteisöjen käsitykset osallisuudesta olivat mielestäni niin mielenkiintoisia, että yritin löytää väittämistä joitakin yhdistäviä tekijöitä. Käytin siihen faktorianaalyyseja. Koska väittämiä oli runsaasti, poistin sellaisia, joiden hajonta oli suuri ja jotka esiintyivät samanlaisina väittäminä käänteisessä muodossa. Jäljelle jäi 25 väittämää. Faktorianaalyysi antoi ensin seitsemän faktoria, joista valitsin mukaan kolme, joilla oli suurin selitysaste. Kokeilin myös tiivistää väittämiä neljään ja viiteen faktoriin, mutta kolmen faktorin tiivistys näytti toimivimmalta. Poimin väittämät kuvaamaan faktoreita siten, että mukana olivat kullekin faktorille selkeästi latautuvat muuttujat (> .500).

Ensimmäisen faktorin suurimmat lataukset saivat väittämät, jotka liittyivät asiakaspalautteen hankintaan ja hyödyntämiseen. Annoin faktorille nimen: ”asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen”. Toisen faktorin korkeimmat lataukset liittyivät asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen ja nimesin tämän ”vuorovaikutus ja dialogisuus” – faktoriksi. Kolmannelle faktorille latautui osallisuuteen liittyvät tekijät ja nimesin sen ”asiakkaiden osallisuus palvelujen suunnitteluun ja arviointiin” – faktoriksi.

Taulukossa 1 olevat kolme faktoria tai teemaa kertovat, miten kyselyyn osallistuneet työntekijät määrittelevät asiakasosallisuuteen liittyvien väittämien tärkeyden. Asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen on yksi osallisuuden toteutumisen perusedellytys. Vuorovaikutus ja dialogisuus ovat edellytyksiä asiakkaan äänen kuulemiselle ja sille, että nostetaan asiakkaan tuomia näkökulmia esiin muutoksen välineiksi. Kun on uskoa siihen, että voidaan päästä vuorovaikutuksellisiin suhteisiin asiakkaiden kanssa, uskotaan palvelulla myös olevan vaikutusta asiakkaan elämäntilanteeseen. Silloin kun palvelun uskotaan vastaavan asiakkaiden tarpeita, asiakkaat ovat todennäköisemmin tyytyväisiä palveluun. Asiakkaiden osallisuus palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin edellyttää riittävien rakenteiden mahdollistamista. Faktorianaalyysin väittämässä näkyy Cowden & Singhin (2007, 14–15) jaottelu. Faktori 2 kuvaa asiakkaiden osallisuutta oman asiansa tai palvelun suunnittelussa, saamisessa ja arvioinnissa.

TAULUKKO 1. Kyselyaineiston faktorit

1. Asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen	2. Vuorovaikutus ja dialogisuus	3. Asiakkaiden osallisuus palvelujen suunnitteluun ja arviointiin
<ul style="list-style-type: none"> • Meillä on käytössä riittävän hyviä menetelmiä asiakaspalautteen keräämiseksi. (.838) • Annamme asiakkaille riittävästi palautetta kerätyn palautteen sisällöstä ja käytöstä (.728) • Keräämme riittävän systemaattisesti kirjallista asiakaspalautetta (.651) • Keräämme riittävän systemaattisesti asiakaspalautetta yksilö- tai ryhmähaastattelujen avulla (.649) • Asiakkaan mielipiteen selville saamiseksi tulisi käyttää enemmän haastatteluja tai ryhmäkeskusteluja (.546) • Kerättyä asiakaspalautetta hyödynnetään palvelujen kehittämisessä työyhteisössäni (.534) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pystymme synnyttämään vuorovaikutuksellisia työskentelysuhteita (.750) • Antamillamme palveluilla on merkitystä asiakkaan elämäntilanteen kohenemiselle (.671) • Meillä on luottamukselliset työskentelysuhteet asiakkaiden kanssa (.637) • Asiakkaamme ovat tyytyväisiä saamiinsa palveluihin (.594) • Tarjottu palvelu vastaa asiakkaiden tarpeita (.567) • Asiakastyömme on riittävän vastavuoroista (.548) 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaillemme on annettu riittävästi mahdollisuuksia osallistua palvelun suunnitteluun kirjallisesti tai/ja haastatteluun (.865) • Asiakkaillemme on annettu mahdollisuus osallistua palvelun kehittämiseen kirjallisesti tai/ja haastatteluun (.793)

Faktori 3 kuvaa asiakkaan osallistumista yleisemmin palvelujen suunnitteluun ja arviointiin. Faktori 1 on perusedellytys sille, että asiakkaille mahdollistetaan osallistuminen palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin.

Haastattelujen yhtenä lähtökohtana olivat työntekijöiden ajatukset asiakasosallisuudesta ja asiakaslähtöisestä toimintakulttuurista. Kaikki fokushaastattelut aloitettiin yhteisellä pohdinnalla asiakasosallisuuden käsitteestä, sisällöstä ja toteutumisesta, joskin haastatelluissa työyhteisössä näkemys asiakasosallisuudesta oli muotoutunut Bikvan käytön jälkeen.

Haastatelluissa työntekijät toivat esille näkemyksen, että Bikvan käyttö asiakasosallisuuden lisäämiseksi tuntui aluksi vieraalta. Toisaalta oli etsitty työkaluja nimenomaan tämäntyyppiseen kehittämiseen.

”Helposti sitten täällä oleva asiakas kohteliaasti vastaa kyselyihin, ja pistää rastia ruutuun jotenkin mukavasti. Ja jos tehdään laajempia tutkimusraportteja, ne on helposti sellaisia että tutkitaan ja tutkitaan ja todetaan että kaikki hyvin ja sieltä tulee helposti itsestään selviä asioita, jota muutenkin tiedetään. Taustalla meidän puolelta oli ehkä tämän tyyppisiä asenteita koko henkilöstössä ja tämä mahdollisuus, että tehdään arviointia ja kehittämistä Bikvan mukaisesti tuntui niin hyvältä. Tuntui hyvältä ajatukselta saada työväline asiakkaiden osallisuuden lisäämiselle. Työläältä tuntui se, että objektiivisesti voisi löytää ne asiakkaat, jotka olisivat valmiita asettamaan itseään liemeen kunnolla keskustelemaan.”

Asiakasosallisuus koettiin perustyön isona ja keskeisenä haasteena. Työntekijöiden näkemyksen mukaan organisaation visioissa ja missiossa näkyy se politiikka, johon organisaatiossa pyritään, ja asiakaslähtöisen ajattelutavan tulisi olla kaiken toiminnan lähtökohta. Asiakasosallisuus voi työntekijöiden mielestä tarkoittaa monenlaisia asioita. Asiakkaat ovat yksilötyössä osallisena omassa asiassaan - tai heidän pitäisi olla. Osallisuus voi tarkoittaa myös sitä, että ollaan osallisena ryhmissä tai palvelujen suunnittelussa ja arvioinnissa. Haaste perustyölle on saada asiakasosallisuus näkyväksi niin arjen työssä kuin rakenteissa ja yhteiskuntapolitiikassa.

Asiakasosallisuus ja kuntouttava sosiaalityö nähtiin yleisesti synonyymeina. ”*Pyrkimys on voimaannuttaa asiakkaita sosiaalityön keinoin ja osallisuus on siinä keskiössä.*” Eri tutkimukset osoittavat, että jo osallistuminen sinänsä itselleen merkittäviin asioihin voimaannuttaa, kohentaa itsetuntoa ja aikaansaa asennemuutoksia. Tutkimukset osoittavat, että asiakkaiden mahdollisuus osallistua prosesseihin saattaa vaikuttaa palvelujen parantumiseen. Asiakkaiden osallistumisen päätavoitteena on saada aikaan parannuksia heidän elämänlaatuunsa sekä nostaa heidän tyytyväisyyttään palvelujen laatuun. (Doel ym. 2007, 9–10.) Erityisesti kolmessa työyhteisössä työntekijät kokivat, että sekä asiakkaat että he itse olivat kokeneet voimaantumisen ja oppimisen prosesseja Bikvan käytön aikana ja jopa jälkeenkin. ”*Nyt uskalletaan paljon rohkeammin ottaa asiakkaat yhteiseen dialogiin ja pohtia, miten asiakaslähtöisyyttä saadaan enemmän näkyväksi perustyön toimintakäytännöissä.*”

Voimaantumisen avulla voidaan osoittaa olevan yhtymäkohtia nykyisten sosiaalityön menetelmien ja tiettyjen arviointimenetelmien kanssa. Voimaantumisen voi ymmärtää lähinnä uutena lähestymistapana, paradigmana tai työorientaationa. Voimaannuttava sosiaalityö ja arviointi voidaan nähdä keinoina, joiden avulla yksilöt, ryhmät tai yhteisöt tulevat kykeneviksi kontrolloimaan työolojaan, elinolosuhteitaan ja saavuttamaan tavoitteitaan. Ihmiset pystyvät myös vähitellen auttamaan itse itseään ja muita saavuttamaan parhaan mahdollisen elämänlaadun. Kyseessä on paitsi ihmisten tietoisuuden ja resurssien vahvistaminen myös yhteisöjen (esimerkiksi työyhteisöjen) voimaannuttaminen ja sosiaalinen muutos. Käytäntöihin kytkeytyvä voimaannuttava työorientaatio lähtee yksittäisissä ihmisissä tapahtuneiden muutosten ohella sosiaalisista muutosprosesseista, jotka edistävät marginalisoitujen tai alistettujen ihmisryhmien elämäntilannetta. (Payne 1997, 266–271; Adams 2003, 15–19.)

TAULUKKO 2. Kyselyyn vastanneiden näkemykset Bikvasta

	N	Keskiarvo Asteikko 1–5
Bikva-menetelmä on hyvä asiakkaiden kokemustiedon kerääjä	63	3,8
Bikva-menetelmällä saadaan aikaiseksi muutoksia palveluissa	63	3,5
Bikva-menetelmällä tapahtuu aitoa asiakkaiden osallistamista	63	3,7
Bikvan tuloksilla on merkitystä työntekijätasolla	63	3,8
Bikvan tuloksilla on merkitystä johtotasolla	62	3,8
Bikvan avulla palveluja voidaan parantaa	62	3,8
Valid N (listwise)	62	

Erityisesti Bikvan käyttö antaa asiakkaille mahdollisuuden osallistua palvelujen arviointiin ja tuoda esille palvelukokemuksiaan. Haastateltavien mielestä Bikvan rakenne antaa ”*menetelmän käytölle uskottavuutta, osallistujille voimaantumiskokemuksia ja lisää asiakaslähtöistä työskentelytötettä*”. Kyselylomakkeeseen vastanneiden käsitykset Bikvasta olivat yllättävän positiivisia. Taulukosta 2 voi todeta, että kyselyyn vastanneet todennäköisesti pitävät Bikvaa hyvänä asiakasosallisuuden lisääjänä.

Vastausten hajonta oli kuitenkin suuri, joten eri työyhteisöjen henkilöillä oli hyvinkin erilaisia näkemyksiä menetelmästä. Tein työyhteisökohtaisen vertailun, koska ajattelin, että kenties kunnissa ja järjestöissä eri puolilla Suomea on erilaisia näkemyksiä Bikvasta ja sen merkityksestä asiakasosallisuuden lisääntymiseen. Näin ei kuitenkaan ollut. Mitään erityisen korkeita tai matalia väittämälukemia ei ollut löydettävissä mistään tietystä työyhteisöstä, vaan luvut jakaantuivat aika tasan vastanneiden kesken. (vrt. Koivisto 2007.)

Väittämistä tehdyn korrelaatioanalyysin mukaan väittämä ”Bikvan avulla voidaan parantaa palveluja” korreloi voimakkaasti sekä väittämän ”Bikvan tuloksilla on merkitystä työntekijätasolla” ($r = 0,828^{**}$) että ”Bikvan tuloksilla on merkitystä johtotasolla” ($r = 0,812^{**}$) kanssa. Toisin sanoen kyselyyn vastanneet uskovat, että Bikva muuttaa työkäytäntöjä silloin, kun työyhteisöissä ja johtotasolla on sitouduttu siihen ja annettu asiakaslähtöiselle arviointitavalle arvoa ja merkitystä. Toisaalta kysely on tehty työntekijöille ennen menetelmän käyttöä, joten vastaajilla on saattanut olla hyvinkin positiivinen käsitys menetelmästä tai he eivät ehkä ole tunteneet sitä riittävästi.

Asiakkaat ja organisaatio määrittelevät useinkin asiakaslähtöisyyden kriteerejä eri näkökulmista tai lähtökohdista. Organisaatio saattaa määritellä asiakkuuksia ja tarpeita ongelmalähtöisesti lokeroimalla tai tyypittelemällä asiakkaita erityisiin sosiaalisiin ryhmiin, jolloin asiakkaat muuttuvat työn kohteiksi eivätkä kumppaneiksi. Tällöin organisaatio lähtee omista työskentelytarpeistaan tai rakenteistaan ja havaitsee vain oman toimintansa kiinnostuspisteet. Tosiasiassa asiakkaatkin tekevät työtä niin omassa asiassa kuin osallisuudessaan suhteessa palveluihin, joten työskentelysuhde voisi perustua enemmän dialogisuuteen ja kumppanuusperiaatteeseen. Asiakkaan osallisuus ymmärretään usein niin, että hän antaa kyselylomakkeella palautetta jälkikäteen. Kriittisesti tarkasteltuna asiakkaan osallisuus prosesseihin on tällöin ohitettu ja asiakas on ikään kuin siirretty sivuun osallisuusprosessista. (Pohjola 1991, 99–102; Pohjola 1997, 170–171.)

Työntekijöiden yleinen näkemys asiakkaiden osallistamisesta tiivistyy seuraavasti: ”*Asiakkaat eivät vaan halua lillua, vaan haluavat oikeasti olla vaikuttamassa heille tärkeisiin asioihin, omien, muiden ja yhteisön.*”

4.2 Miten asiakasosallisuus toteutuu työssä?

Asiakasosallisuuden määrittelyn jälkeen fokusryhmähaastatteluissa nousi esille erilaisia käsityksiä siitä, miten osallisuus näkyy ja toteutuu omassa työssä sekä työyhteisön tai organisaation työorientaatioissa. Mikäli työyhteisöissä on mahdollista vaikuttaa omiin ja työyhteisön työtapoihin, uudet menetelmät todennäköisesti omaksutaan ja otetaan käyttöön helpommin. Kyselylomake sisälsi väittämien sarjan, jossa vastaajat ottivat kantaa omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa työtapojen, työpaikan toimintatapojen, aikataulujen, työn määrän ja resursoinnin suhteen. Vaikuttaminen omiin tai työyhteisön toimintatapoihin voi olla merkityksellistä silloin, kun halutaan työn kehittyvän asiakaslähtöisemmäksi.

Haastateltavien suhteellisen yleinen näkemys oli, että asiakkaat eivät juuri osallistu palvelujen suunnitteluun ja arviointiin tai osallistuminen on hyvin sattumanvaraista, ainakin organisaation yleisestä näkökulmasta katsoen. *”Itse asiassa on niin, että sitä [osallisuutta] ei ole edes pidetty kovin tärkeänä, paljon tärkeämpää on aina ollut erilaiset suunnitelmat ja asiakkaan äänen kuuleminen ja kirjaaminen siinä yksilötyössä.”* Työntekijät olivat sitä mieltä, että heidän työyksiköissään asiakkaat ovat jossain määrin osallisena palvelujen suunnittelussa ja arvioinnissa, joskin Bikvan käyttö on vahvistanut asiakkaiden osallisuuden toteutumista.

Sosiaalityö on pääkaupunkiseudulla pitkään painottunut yksilökeskeiseen työorientaatioon ja asiakkaan osallisuus omien asioiden suunnittelussa näkyy myös esimerkiksi tietojärjestelmien rakentumisessa. Yksilökeskeiset tapaamiset, kotikäynnit, palvelusuunnitelmat ja muut vastaavat merkitään hyvin tarkasti, kun taas yhteisöorientoituneella työotteella ei ole samanlaista näkyvyyttä. Ilmiö nousi esille myös haastatteluissa, joissa osa koki, että asiakkaiden osallistuminen palvelujen arviointiin ei ole välttämätöntä. Tosin viimeisten vuosien ajan sosiaalityö on hakenut ja määritellyt tehtäviään uudella tavalla, ja tämä kenties heijastuu työkäytäntöihin, joissa asiakkaiden osallisuutta mietitään ja toteutetaan.

Asiakaslähtöisyys on ainakin käsitteellisellä tasolla sisäänrakennettu sosiaalipalvelujen käytäntöihin, *”tää osallisuus ja dialogi on avannut itselleni uusia näkökulmia, miten asiakkaat näkevät elämänsä. Asiakkaat on nähnyt sosiaalityöntekijän toisenlaisessa dialogisessa roolissa, ei vaan asiantuntijana vaan vähän tumpelompana tyyppinä.”* Kuitenkin asiakaslähtöisyyden toteutuminen palveluprosessissa ei aina ole itsestäänselvyys. Asiakaslähtöisyys näyttäisi toteutuvan organisaation näkökulmasta siten, että johto ja työntekijät määrittelevät, mitä asiakaslähtöisyys tai osallisuus tarkoittaa. Missään haastatelluista työyhteisöissä ei ollut määritelty, mitä asiakaslähtöisyys tai asiakasosallisuus juuri heillä tarkoittaa. Käsite on toistaiseksi abstraktilla tasolla ilman varsinaista käytäntöyhteyttä. Toisaalta tietysti ajatellaan, että asiakaslähtöisyys on toiminnan lähtökohta.

Yhden työryhmän haastateltujen työntekijöiden näkemykset asiakkaiden osallisuudesta palvelujen suunnitteluun ja arviointiin poikkesi selvästi muista: *”Se olisi meillä kyllä katastrofi jos asiakkaat alkaisivat suunnitella, että millä lähestymistavalla, työorientaatiolla tai menetelmillä palveluja tarjotaan. Sen tasoiset jutut eivät ollenkaan sovi. Asiakkaiden ei tarvitse, tai asiakkaiden ei kuulukaan joutua tilanteeseen, jossa he kantavat vastuun palvelujen suunnittelusta tai tarjonasta. Se on ammatillista toimintaa, ei siihen asiakkaita voi osallistaa tai velvoittaa.”* Työntekijät totesivat, että tietyissä palvelupisteissä asiakkaat ottavat vastaan sen, mitä tarjotaan, se ikään kuin kuuluu toimintatapaan. Näkemys saattaa liittyä hyvin yksilökeskeiseen työorientaatioon. Työntekijöiden näkemys asiakaslähtöisyydestä omassa työyksikössä tiivistyi seuraavaan lauseeseen: *”Ei niillä asiakaspalautteilla oikeastaan ole mitään arvoa, emmekä halua niistä yleensä kuullakaan. Niitä ei ole koskaan työstetty. Se johtuu varmaan siitä, että kukaan ei ole niistä kiinnostunut. Ei se vie mitenkään eteenpäin, jos kaikki vaan on asiakkaiden mielestä hyvin.”* Tässä työryhmässä asiakkaiden palautteita käsitellään yhteisesti tehdyn työn ja pääasiallisesti ilmenneiden ongelmien kautta. Asiakasosallisuus tarkoittaa lähinnä sitä, että asiakkaat osallistuvat eri ryhmiin. Työntekijöiden näkemys tässä työyksikössä näyttäisi perustuvan vahvaan asiantuntijakeskeisyyteen, jossa

tavoitteena on auttaa asiakasta tiedostamaan ongelmansa, mutta pääosin asiantuntija määrittää ja tulkitsee yksilön toimintaa ja siihen liittyviä tarpeita. (Ks. Mönkkönen 2002, 63).

Muiden haastateltujen työyhteisöjen työntekijöiden näkemys oli, että Bikva lisäsi selvästi asiakaslähtöisyyttä ja osallisuuden merkitystä ja ymmärrystä. ”*Uusien toimintojen kehittämisessä pyritään ajattelemaan ja toimimaan asiakkaita osallistuvasti. Osallisuus sinänsä ei saa olla itseisarvo, asiakkaiden täytyy tietää, mitä heidän puheelle on tapahtunut, sekä miten heidän näkemykset ovat muuttaneet ja auttaneet meitä työikäntöntöjen kehittämisessä.*” Silloin kun työn kehittämistä varten tietoisesti käytetään asiakaslähtöisiä arviointi- tai kehittämismenetelmiä, asiakkaan osallisuutta voi lisätä kertomalla, mitä heidän puheelle on tapahtunut. ”*Tää Bikva on hyvä ja strukturoitu tapa tuoda asioita esille ja erityisesti huomioida asiakkaat. Se on hyvä osallisuuden lisäämiskeino, mutta sitä ei ole ollenkaan tehty riittävästi vielä.*” Näiden työntekijöiden näkemykset sijoittuvat johonkin asiakaskeskeisyyden ja dialogisen orientaation välimaastoon (ks. Mönkkönen 2002, 63). Asiakkaiden tarpeet ja puhe korostuvat vuorovaikutusprosesseissa, ja joissakin tilanteissa näkyy asiakkaiden ja työntekijöiden dialogista tiedonmuodostusta.

Omaan työhön vaikuttamiseen ja uuden oppimiseen tarvitaan reflektiota työn luonteesta ja sen prosesseista. Mikä tahansa kokemus ei johda oppimiseen, vaan tarvitaan merkityksiä kokemuksille ja niitä voidaan kasvattaa kriittisen reflektion avulla. Kyse on työntekijöiden mahdollisuuksista ymmärtää ja ohjata omaa toimintaansa jatkuvasti muuttuvassa toimintakontekstissa ja suhteuttaa sitä toiminnan kokonaisuuteen. Bikvan tyyppinen arviointiprosessi tuottaa onnistuessaan kaksikehäistä, reflektioivaa oppimista, joka vaikuttaa työyhteisön toimintatapoihin. Kriittinen reflektointi auttaa työyhteisöjä huomiomaan asiakkaiden esiin nostamia kokemuksia ja sitä, minkälaiset asiat ovat sellaisia, joita toimintatapojen suunnittelussa tulisi huomioida – ja on mahdollista huomioida. (Krogstrup 1997a, 104–107; Argyris & Schön 1978, 19–30.)

Kyselyn vastaajista 91 prosenttia arvioi, että on mahdollista vaikuttaa omiin työtapoihin paljon tai erittäin paljon. Harvemmat arvioivat voivansa vaikuttaa työpaikan yhteisiin toimintatapoihin ja käytäntöihin. Tarkastelin myös työyhteisöjen käsityksiä työn tavoitteiden ja tehtäväkuvien selkeydestä. Vastaajista 93 prosenttia arvioi, että työn tavoitteet ovat jokseenkin tai täysin selkeitä. Oman työn perustehtävä oli 80 prosentin mielestä jokseenkin tai täysin selkeää. Noin puolet vastaajista arvioi, että työn sisältöjä pitäisi arvioida uudelleen. Mainittavia eroja työpaikan, iän tai ammattinimikkeen suhteen ei ollut havaittavissa.

Työyhteisön osaamisen kehittäminen liittyy läheisesti uuden menetelmän omaksumiseen ja käyttämiseen. Kolme neljäsosaa vastaajista osallistui mielestään aktiivisesti työyhteisön asioiden kehittämiseen. 61 prosentin mielestä työyhteisössä jaetaan riittävästi osaamista ja kokemuksia, kun taas 20 prosenttia oli sitä mieltä että näin ei tapahdu. Neljännes vastaajista oli sitä mieltä, että tarvitsee lisää koulutusta suoriutuakseen työtehtävistä, ja puolet arvioi, että ei tarvitse lisää koulutusta. 76 prosenttia totesi, että osaa käyttää riittävästi alan työvälineitä ja metodeja, kun taas 5 prosenttia koki puutteita osaamisessa.

Vaikkakin tässä on tuotu esille näkemyksiä ”ennen Bikvaa” kyselylomakevastausten perusteella sekä ”Bikvan jälkeen” haastatteluaineiston perusteella, vastaukset olivat samansuuntaisia. Asiakasosallisuutta ymmärretään pääosin kahdella tavalla. Asiakas on osallisena omassa asiassaan tai osallisena palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa. Asiakaslähtöisten toimintatapojen kehittämisen edellytys on, että työyhteisöissä on mahdollista muuntaa toimintakäytäntöjä asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Siihen liittyy mahdollisuus vaikuttaa työikäntöntöihin, sekä kehittää osaamista asiakasosallisuusmenetelmien hallitsemiseen. Tarvetta kriittiselle reflektoinnille työn tavoitteista, työyhteisön perustehtävästä ja asiakasosallisuuden toteuttamisesta näyttäisi olevan.

Ammatillinen tieto oppimisen perustaksi syntyy sekä tutkimuksesta että käytännön kokemuksesta. Näin ollen tutkiva ja arvioiva työote on tärkeä tiedonmuodostuksen kehityksessä. (Korhonen ym. 2007, 15–16.) Olennaista ja haastavaa on työyhteisön kyky oppia omasta toiminnasta.

nastaa. Asiakkaan äänen tuominen reflektointipinnaksi voi edistää oppimista ja asiakasosallisuuden sisällyttämistä ammatillisiin käytäntöihin.

4.3 Tuottaako Bikva arvokeskustelua ja uutta tietoa?

Arvopohdinta ja ajatukset uuden tiedon merkityksestä nousivat esille laadullisesta aineistosta. Työntekijöiden mielestä asiakasosallisuuskäytäntöjen kehittäminen nostaa esille pohdinnan eettisistä toimintatavoista ja arvoista. ”*Miten pystyy johtamaan riittävän asiakaslähtöisesti, kun yläorganisaatiosta tulee koko ajan paineita organisaation asioiden toteuttamisesta, ja lainsäädäntö antaa tietyn oman raaminsa toiminnalle?*” On olemassa kaupungin yleisiä arvoja ja periaatteita, mutta perustyön tasolla ne eivät elä riittävän hyvin, jos ollenkaan. ”*Harva edes tietää mitä ne ovat. Arvokeskustelua ei saisi ulkoistaa vain listaamalla arvoja, vaan asiat tulisi olla osa arjen keskustelua ja olla eettisesti toiminnan lähtökohta.*”

Yleisesti sosiaalityön kirjallisuudessa esitettyjä sosiaalityön arvoja ovat ihmisen kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, luottamus ja asiakkaita osallistava työote. Sosiaalityössä kohdataan syrjäytyneitä ihmisiä, joten erityisen tärkeää on nostaa esiin marginaalissa olevien ihmisten tarpeet ja kokemukset. Eettisesti kestävässä toiminnassa toteutuvat työn julkilausutut arvot ja moraali yhdistettynä esimerkiksi lainsäädäntöön. Hyvinvointipalvelujen työntekijöillä on ”tilivelvollisuus” monia tahoja kohtaan muun muassa asiakkaita, kuntalaisia, työtovereita, poliitikkoja ja johtoa kohtaan. Useimmiten organisaation eri tahoilla on hieman eri käsityksiä arvoista. Yksittäinen työntekijä joutuu haasteen eteen, mikäli työyhteisö ei ole käynyt yhteistä arvokeskustelua. (Kananen ym. 2007, 101–105; Dominelli 2002, 19–22).

Työntekijöiden mielestä Bikvan käyttö ohjaa pohtimaan arvoja ja eettisyyttä – etenkin asiakkaan kunnialliseen kohtaamiseen liittyviä arvoja. ”*Olemme lukkiutuneet ja jumiutuneet kylttien ja pöytien taakse, joten sopisi kysyä itseltään välillä, miten se asiakkaan osallisuus ja kunnioittaminen omassa työssä tarkoittaa ja miten se sujuu.*” Bikvan aikana osa arvioitsijoista oli kysynyt asiakkailta, mitä he ajattelevat arvoista ja minkälaista palvelun tulisi heidän mielestään olla. Kysymykset olivat tuottaneet hyvää asiakkaista lähtevää arvopohdintaa. Prosessi avasi arvokeskustelulle tilan, oikeutuksen ja mahdollisuuden. Arvoista oli keskusteltu aikaisemminkin, mutta Bikva toi syvyyttä asiaan, kun kyse ei ollut vain työntekijöiden näkemyksistä. Arvioitiin, että ”*on skarpattu*” arvojen ja eettisyyden tarkentamisessa, kun mietitään asiakkaiden tavoitteita ja suunnitelmia: mistä työ lähtee ja miten asiakasprosesseissa saadaan asiakkaan arvot näkyväksi ja pohjaksi työlle. Bikva toi esiin pohdintoja omasta ammatti-identiteetistä: ”*Kuinka paljon voin itsestäni tuoda tähän työhön, jos on kumppanuuden ja tasavertaisuuden periaate. Mitä se tarkoittaa, että olen työntekijänä ja ihmisenä siinä tilanteessa? Mitä se tarkoittaa ammatillisuuden kannalta? Keitä me ollaan ja mitä me ollaan? Mitä maailmassa tapahtuu ja mitä ihmisten elämässä tapahtuu?*”

Eräs työntekijä ilmaisi asian näin: ”*Arvot; en tiennyt kolme vuotta sitten, että mulla ja meidän työyhteisössä oli työhön liittyviä arvoja.*” Tunnistettavuutta ja näkyvyyttä perustyöhön voi syntyä arvokeskustelun kautta. Työntekijöiden mielestä on käyty aivan liian vähän keskustelua siitä, mitä on asiakkaan ja yleensäkin riittävän hyvä ja ihmisarvoinen elämä.

Työntekijät kaipasivat jatkoa Bikvan käynnistämälle arvokeskustelulle. Ulkopuolisen arvioijan saatua tehtävänsä päätökseen työskentely tai pohtiminen oli useimmiten päättynyt. Niissä työyhteisöissä, jossa arvioitsija tuli työyhteisön sisältä, keskustelu oli jollain tapaa jatkunut. Kuitenkin korostettiin, että rohkeus aidompaan dialogiin oli vahvistunut. Bikva tuotti tietoa käsiteltäväksi eri tahoille, työntekijöille ja johdolle. Yhden kaupungin hallinnossa käynnissä ollut iso organisaatiomuutos näkyi selvästi neljässä haastattelussa. Työntekijät toivat voimakkaasti esille, että Bikvan toteuttamishetkellä ei ollut yhteisiä käytäntöjä, ihmiset eivät tunteneet toisiaan riittävän hyvin ja kerätyn tiedon keskusteluttaminen oli hankalaa, ”*kaikki oli sikin sokin*

siinä vaiheessa”. Esimerkiksi se, että johto ei ollut vielä organisoitunut, vaikeutti tiedon viemistä eteenpäin ja haastattelujen tekemistä. Neljän työyhteisön työntekijöiden käsitysten mukaan Bikvan toteutusvaiheessa johto ei ollut valmis ottamaan vastaan palautetta asiakkailta ja työntekijöiltä. Yhdessä prosessissa johtotaso unohti haastattelun: ”*Ai oliko toi tänään, mikä se olikaan.*” Asioiden ”*raivaaminen ylöspäin oli kovin haastavaa*”, ja ylempi johto oli arvostellut ja jopa pitänyt Bikvaa turhana työajan käyttönä.

Työntekijät arvioivat, että itse organisaatiomuutos vei paljon voimavaroja ja oman toiminnan arvioinnille ei annettu tilaa. Juuri siinä murrosvaiheessa olisi kuitenkin ollut hyvä tuoda sosiaalityön hiljaiset toimintatavat näkyviksi ja arvioitaviksi. Työntekijät arvioivat, että nyt kun ei ole organisaatiomuutosta menossa, Bikva voisi tuottaa paremmin uutta tietoa. Haastattelussa mukana olleet lähiesimiehet toivat esiin näkemyksen, että kaikista asioista ei uudistusvaiheessa uskaltanut puhua, koska kaikki tekeminen oli suurennuslasin alla ja kaikkea ”*syynättiin ja tarkasteltiin*”.

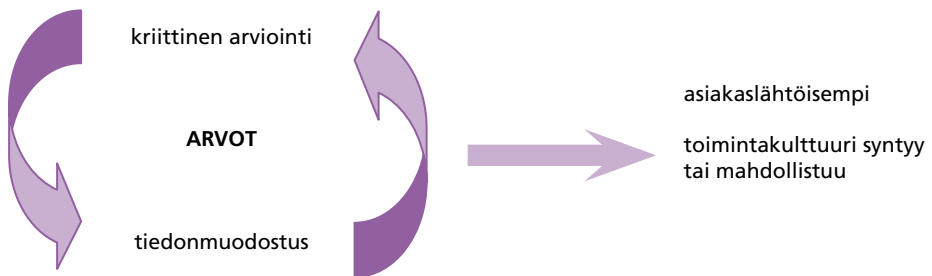
Jotkut työntekijät olivat odottaneet prosessin tuottavan isoja muutoksia asiakaslähtöiseen työotteeseen. Tietynlaista pettymystä oli havaittavissa työntekijöiden puheesta, koska asiakkaiden kokemukset ja toiveet liittyivät useimmiten jokapäiväiseen arkityöhön. Jotkut arvioivat olleensa osa tiedontuotantoprosessia ja vaikuttaneensa siihen, minkälaista tietoa syntyy ja miten sitä työstetään. Työntekijät kokivat saaneensa uutta tietoa, uusia ajatusmalleja sekä eettisesti kestävämmän työotteen. Puhuttiin kokemustiedon tuottamisen tärkeydestä suoritettiedon rinnalle, ”*kirjattu ja analysoitu Bikvan tapainen tiedontuottaminen on ensiarvoisen tärkeää tämän päivän kiireisessä työrytmissä*”. Oman työn läpinäkyvyys, arvojen esille nostaminen ja hiljaisen tiedon esille tuominen oli työntekijöiden mielestä erityisen tärkeää. Yhdessä työyhteisössä ”*tartuttiin raportin kehittämisehdotuksiin kuin hukkuvaan oljenkorteen*”. Hiljaisen tiedon näkyväksi tekeminen raportin muodossa edisti ainakin tämän työyhteisön työntekijöiden mielestä asiakaslähtöisempää työtettä.

Haastatteluissa pohdittiin arvojen ja tiedontuotannon yhteyttä. ”*Halutaanko oikeasti tietoa asiakkaiden mielipiteistä? Halutaanko oppia asiakaslähtöisempää työtettä vai onko osallisuuskäsite vain muoti-ilmiö?*” Tyytyväisyyskyselyillä ikään kuin vahvistetaan organisaation tarjoamia palveluja. Mikäli osallisuus työotteena on arvo itsessään, se ei kovin paljon ohjaa työtä. Pohjola (1997, 170–172) on pohtinut palautteen hankkimisen eettisyyttä. Täytyy tietää, miksi tehdään palautekyselyjä tai osallistetaan asiakkaita. Eettinen toiminta edellyttää aitoa kiinnostusta asiakkaiden asioihin ja kokemuksiin. Asiakkaita ei saisi nähdä vain kohteina, joille voidaan tehdä erilaisia tutkimuksia organisaation omien intressien vuoksi.

Mäntysaaren (2006, 137–140, 160) mukaan realismin ajatukset tuovat esille mielenkiintoisen mahdollisuuden luoda uudenlaista sosiaalityön tietoperustaa. Tutkimuksen avulla synnytetyn tiedon soveltaminen käytännön sosiaalityössä näyttäisi olevan erityisen haasteellista. Tieto ei useista tutkimuksista huolimatta näytä kasaantuvan, mutta kriittisen realismin käsiteabstrahoinnit saattaisivat olla mahdollisuus jäsentää sosiaalityötä entistä syvemmän ja tarkemman tiedon tuottajaksi. Myös se, että näkee asiat dokumentoituna, tuo syvyyttä ilmiöille ja pohjan, josta keskustelu voi lähteä kehittämismyönteisesti liikkeelle. Uudesta tiedosta ”*tuli oivallus, että työ ei ole toivotonta. Tuntuu, että hirveästi edistystä on tapahtunut asiakkaiden elämissä ja työryhmässäkkin. Tämä työ ei ole raskasta vaan nimenomaan eteenpäin vievää*”.

Tiedontuotanto ja tiedonmuodostus ovat tärkeitä tuloksia mahdollistavia tekijöitä arvioinnissa. Pyrkimys uudenlaisen tiedon luomiseen lisää sosiaalityön kehittämismahdollisuuksia. Arviointi on oppimisprosessi sekä osallisille työyhteisöille että arvioitsijalle. Molemmat osapuolet voivat valtaistaa toisiaan, ja silloin kehittämistä ja uuden tiedon syntymistä usein tapahtuu. (Chen 2005, 150–151.) Bikva sijoittuu lähelle toimintatutkimusta, minkä vuoksi uuden tiedon esiin nostaminen prosessin aikana katsotaan hyväksi tulokseksi (Krogstrup 1997a, 155–156).

Yhteenvetona voisi todeta, että arvojen ja eettisen pohdinnan julkilausuminen arviointiprosesseissa näyttäisi edistävän asiakaslähtoisemmän toimintatavan syntymistä. Arvojen ja eettisten periaatteiden reflektiivinen pohtiminen Bikvan aikana näytti synnyttävän tuloksia ja vaikutuksia. Arvoja on hyvä tarkastella kriittisen arvioinnin näkökulmasta, jolloin marginaalissa olevien ihmisten tietoisuutta lisätään ja samalla muodostetaan uutta tietoa asiakaslähtoisemmän toimintakulttuurin rakentumiselle. Kriittisen arvioinnin näkökulmasta sosiaalinen oikeudenmukaisuus edustaa tärkeimpiä arvoja (Dominelli 2002, 22). Arvojen pohtiminen liittyy läheisesti oppimisprosesseihin ja refleктоivaan työotteeseen (kuvio 3). Olemassa olevat työn arvot ja etiikka eivät ole itsestään selviä asioita, vaan niiden sisäistämistä osaksi ammatillisia käytäntöjä on hyvä edistää kehittämistyössä. Arvokeskustelun ja reflektiivisen tai kriittisen pohdinnan mahdollistaminen edellyttäisi työntekijöiden näkemyksen mukaan vankkaa ja määrätietoista asiakaslähtöistä johtamista.



KUVIO 3. Arvot asiakaslähtöisyyden edistäjinä

5 BIKVA-MENETELMÄ ASIAKASOSALLISUUDEN EDISTÄJÄNÄ

Bikvan ohjelmateorian elementit on haettu laadullisesta aineistosta, jonka avulla syvennän menetelmän merkitystä asiakasosallisuuden edistäjänä. Tarkastelen, mitä tekijöitä on otettu huomioon Bikvan suunnittelussa. Nostan esille kokemuksia ja näkemyksiä sekä Bikvasta interventiona että sen toimivuudesta perustyön arviointivälineenä. Tarkastelen Bikvan aikaansaamia tuloksia ja vaikutuksia työkäytännöissä sekä niitä muutosvoimia, jotka edistävät tai estävät tulosten ja vaikutusten syntymistä. Tarkastelu on rakennettu ohjelmateorian muutosmallin ja sitä kautta realismin käsitteiden mukaan.

5.1 Miten Bikva suunniteltiin ja toteutettiin?

Olen tarkastellut Bikvan toteutusta haastatelluissa työyhteisöissä ohjelmateorian toimintamallin elementtien kautta. Toimintamalli sisältää Bikvan toteutukseen liittyvän resursoinnin, arviointisuunnitelman sekä kuvauksen arviointimenetelmän toteutuksesta, kohderyhmästä ja toteutuskontekstista. Toimintamallin kuvaaminen ja rakentaminen on arviointiprosessin tulosten kannalta tärkeää. Pitää miettiä, minkälaista arviointiprosessia tarvitaan, jotta Bikva aktivoituisi tuloksia synnyttäväksi. Pitää tietää, minkälaisessa kontekstissa interventio on tuotettu, jotta voidaan pohtia syy-seuraussuhteita. Toimintamalli ohjaa arvioijaa kiinnittämään huomiota arvioitavaa toimintaa toteuttavan organisaation ominaisuuksiin ja ympäristötekijöihin. Bikvan toteutukseen liittyvä tarkastelu yhdistettynä muutosmallin tekijöihin (interventio-mekanismi-tulos/vaikutus) antaa parhaimmillaan tietoa siitä, missä ja minkälaisessa kontekstissa Bikva toimii ja miten sitä kannattaa käyttää – ja missä taas ei. Bikvan perusedellytysten arviointi, niin kuin tutkimuksen yleensäkin, on mahdollista tehdä arvioimalla, onko toimintaa toteutettu suunnitellusti ja etsiä parantamisen paikkoja (vrt. Chen 2005, 54).

Kaikissa haastateltavissa työyhteisöissä oli monenlaista kehittämistoimintaa, ja Bikva oli yksi tapa tuottaa tietoa ja kehittää asiakkaita osallistavaa toimintaa. Kun toimintarakenteet ovat selkeät (ilman isompia organisaatiomuutoksia), Bikva näyttäisi toteutuvan helpommin, sillä tällöin on helpompi lähestyä ylemmän tahon johtajia ja poliittisia päättäjiä. Työntekijöiden kokemus jatkuvasta kiireestä näyttäisi olevan yksi este Bikvan hyvälle toteuttamiselle. Vaikka arvioinnin toteutti ulkopuolinen, se koettiin kuitenkin työllistävänä. Lähiesimiesten tuki arviointitoiminnalle on merkittävä, ja työyhteisöissä painotettiin, että mikäli Bikvan esille nostamat asiat pidetään vireillä yhteiskeskusteluissa, muutoksia myös tapahtuu.

Arvioijan rooli liittyy siihen, miten Bikvaa tehdään ja sovelletaan. Kaikissa työyhteisöissä arvioijat olivat kaupunkien palveluksessa olevaa henkilöstöä ja yhdessä työyhteisössä arvioijat olivat työyhteisön jäseniä. Arvioijat olivat mukana joissakin tämän tutkimuksen haastatteluisissa, joten voin tuoda esille sekä työntekijöiden että arvioijien näkemyksiä. Yhteistä arvioijille oli, että kaikki toteuttivat Bikvaa ensimmäistä kertaa ja työskentelivät organisaation erilaisissa konsultti-, kehittämis- tai perustyön tehtävissä. Haastatteluisissa mukana olleet arvioijat toivat esiin kahden arvioitsijan tarpeellisuuden. Bikvaa on haastavaa tehdä, ja kahden arvioijan avulla saataisiin aikaiseksi reflektointiprosessi myös arvioitsijoiden kesken. Kaikki arvioijat toivat esille ”*matkan mielenkiintoisuuden ja haastavan tehtävän mielekkyyden*”. Vaikeina asioina arvioijat kokivat lähinnä analyysin tekemiset, raporttien kirjoittamiset sekä työyhteisöjen kohtaamiset asiakashaastatteluaineistolla. Ne arvioijat, jotka tulivat työyhteisöjen sisältä, arvioivat, että osallistujana ja arvioijana samaan aikaan toimiminen oli erittäin vaikeaa ja ”*omat asenteet pääsi valloilleen*”.

Yleisesti työntekijät ja arvioijat kokivat, että mikäli arvioija on työyhteisön ulkopuolelta, lähestyminen voi olla ammatillisempaa ja objektiivisempaa. ”Arvioijalta vaaditaan Bikvan osaamista, tutkimusosaamista ja arvioinnin ymmärrystä, jotta osaa olla neutraali tiedon kerääjä, tuottaja ja analysoija. Ulkopuolisuus voi olla jopa turvallisempaa asiakkaille, eli heille ei tule kokemusta siitä, ettei voisi antaa myös negatiivista palautetta.” Alkuperäisessä Bikvan toteutusmallissa suositellaan, että arvioija on työyhteisön ulkopuolelta. Silloin arvioija pystyy helpommin käynnistämään reflektointia keskustelua, joka on yksi perusedellytys työtapojen muuttumiselle. Arvioijalla on monenlaisia rooleja prosessin aikana. Hän on samalla keskustelun johdattelija, tiedon välittäjä ja tutkija. Arviointiprosessin tarve ja toteutus määrittää, mikä rooleista on vahvin. Silloin, kun on kyse tutkimuspainotteisesta arvioinnista, tutkijan rooli luonnollisesti korostuu. (Krogstrup 1997a, 128–132.)

Virtanen (2007, 133–137) erottelee arvioinnin tekijän aseman tai roolin neljään erilaiseen positioon. Arvioinnin tekijä voi toimia täysin riippumattomasti, jos vuorovaikutus arvioitavien kohteiden kanssa on vähäistä. Toinen malli on toimia arvioinnin kohteiden ehdoilla. Se tarkoittaa sitä, että arvioijan vuorovaikutus kohteiden kanssa on kiinteää ja rooli lähentyy valmentajaa tai konsulttia. Tavoitteena on arviointiprosessin myötä valtaistaa osallisia sekä toimia demokraattisin perustein. Arviointia voidaan tehdä myös täysin tilaajan ehdoilla etukäiteis- tai jälkikäiteisarviointina jostain spesifistä tilasta asiasta. Neljänneksi arvioija voi toimia kokonaisvuorovaikutteisesti sekä arvioinnin kohteiden että tilaajien kanssa. Tämä viimeinen malli on haasteellinen, koska arvioijan on toimittava eri intressiryhmien välimaastossa ja huolehtia siitä, että arviointi on kaikkien osallisten hyödynnettävissä.

Bikva sijoittuu lähinnä toisen mallin tyyppiseen arviointiin, jossa toimitaan arvioitavien kohteiden ehdoilla. Periaatteessa voisi ajatella Bikvan sijoittuvan myös neljänteen ryhmään. Usein Bikva arvioinnin kohteet ja tilaajat saattavat olla samoja henkilöitä. Ainoastaan yhdessä työyhteisössä oli ensin tehty tilaus arvioinnista ja sen jälkeen vasta valittu Bikva. Muissa neljässä oli valittu menetelmä ennen kuin varsinainen arviointitilaus oli tehty. Itse asiassa näytti olevan niin, että arvioijat tarjosivat menetelmää organisaatioihin ennen kuin esimerkiksi ohjelmateorian mukaista toimintamallia ja sen tarvetta oli riittävästi mietitty. Aineiston perusteella voidaan todeta, että Bikva ei ole kulkenut ihan tavanomaisesti tarpeen määrittelystä toteutukseen. Arvioijan on tärkeä tiedostaa, mistä positiosta hän tekee arvioinnin, sekä pohtia myös eettisten näkökulmien vaikutuksia prosessin etenemiseen. Oman kokemuksen perusteella arvioinnin tekijän positiota helpottaa oman roolin tarkka täsmentäminen heti alussa niin itselle kuin arvioinnin tilaajille ja kohteille.

Dialoginen työote, joka kuvastaa Bikvaa hyvin, ei synny itsestään. Mönkkösen (2002, 20–21) mukaan ”*dialogiin on aina saatava oikeutus*”. Tämä tarkoittaa sitä, että vuorovaikutustilanteessa syntyy suhde, jossa on tilaa tuoda esiin näkökulmia ja kokemuksia siten, että erilaiset näkökohdat tulevat osaksi yhteistä keskustelua. Yhteinen hämmästyminen ja ihmettely luovat usein hyviä edellytyksiä aidolle dialogiselle orientaatiolle. Bikvassa dialogisen vuorovaikutuksen synnyttäminen luo erityisesti haasteen arvioinnin tekijälle, joka tietoisesti tai tietämättään kontrolloi ja luo valtanäkökulmia haastattelutilanteisiin.

Työyhteisöjen Bikvan toimintamallia olen arvioinut suhteessa siihen, miten interventio oli suunniteltu tehtävän ja miten se todellisissa olosuhteissa otettiin käyttöön tai implementoitiin. Yhteenvetokuvassa on käyty läpi toimintamallin eri komponentteja suhteessa suunnitteluun ja toteutukseen. (Taulukko 3.)

Kolmessa työyhteisössä oli tehty jonkinlainen interventio- tai arviointisuunnitelma ja kahdessa työryhmässä se tehtiin karkeasti arvioinnin jo käynnistyttyä. Suunnitelmat sisälsivät kuvauksen haastatteluprosessista sekä tietoa kohderyhmästä ja arvioijasta. Joissakin palveluissa riitti, että johtotasolla, esimerkiksi toimiston johtoryhmässä, käsiteltiin tietoa ja muutoksia vaativia asioita. Yhdessä pääkaupunkiseudun kaupungissa ei ollut mahdollista viedä yksittäisen

TAULUKKO 3. Bikvan suunnittelu ja toteutus (mukailten: Chen 2007; Chen 2005, 114–127)

Suunnittelu ja toteutus Komponentti	Bikva-intervention suunnitelma	Bikvan todellinen implementaatio (toteutus)
Kohderyhmä	Aikuiset sosiaalityön peruspalvelujen käyttäjät (sosiaalityö, päihdetyö, toimeentuloon liittyvä tarve, päiväkodin vanhemmat), työyhteisöt, johto ja poliittiset päättäjät.	Asiakkaita oli jossain määrin vaikea saada rekrytoitua. Yhdessä ryhmässä asiakkaita valikoitiin satunnaisesti asiakastietojärjestelmästä, muissa asiakkaat kutsuttiin avoimilla tiedotuksilla tai työntekijöiden kautta. Yhteensä viiden prosessin haastatteluihin osallistui n. 120 henkilöä, joista asiakkaita 39, työntekijöitä 43, johtoa 29 ja poliittisia päättäjiä 9.
Intervention protokolla	Kaikissa työyhteisöissä suunniteltiin haastateltavan asiakkaita, työntekijöitä ja johtoa – eli haluttiin käydä kaikki tahot läpi. Protokollana käytettiin Stakesin menetelmäopasta Bikvan toteuttamisesta.	Asiakas- ja työntekijähaastattelut sujuivat suunnitelmien mukaan. Työntekijähaastattelut koettiin kaikkein haasteellisimmiksi. Johdon haastattelut olivat muutamassa työyhteisössä hankalia toteuttaa. Poliittisten päättäjien haastattelu tehtiin vain yhdessä työyksikössä. Haastatteluja oli 27, joista 7 oli yksilöhaastattelua.
Implementointi-organisaatio	Työyhteisöt ovat pääkaupunkiseudun kuntien sosiaalitoimen yksiköitä. Perustyö.	Yhden kunnan organisaatiomuutos hankaloitti toteutusta erityisesti johtotasolla. Koska yhden kunnan poliittiset päättäjät ottavat vain päätöstä vaativia asioita käsiteltäväkseen, Bikva ei toteutunut päätöksenteon asteelle saakka.
Yhteistyötahot	Stakesin FinSoc-ryhmä on toiminut kaikille arvioitsijoille kouluttajana ja arvioinnin ohjaajana. Muita yhteistyötahoja arvioinnissa ei ollut.	Stakesin konsultaatiot ovat selvästi ryhdistäneet ja ohjanneet prosesseja antamalla arvioijille koulutusta.
Implementoija/arvioija	Yhdessä työyhteisössä arvioitsijat olivat työryhmän sisältä, muissa neljässä työyhteisön ulkopuolelta, joskin saman organisaation sisältä.	Toteutui suunnitelman mukaan. Työyhteisön sisältä olevat arvioinnin tekijät kokivat työyhteisön (omat työtoverit) ja johdon (omat esimiehet) haastattelut haasteellisina.
Ekologinen konteksti	Johdon tuki oli tärkeä arvioinnin onnistumisen edellytys. Työyhteisöissä oli tarve tuoda asiakkaan ääntä esille toiminnan kehittämistä varten. Tietoa raportoidaan.	Johdon kanssa ei ollut kaikissa työyksiköissä käyty keskustelua ennen arvioinnin alkamista. Asiakkaan ääni ja puhe pystyttiin Bikvan avulla tuomaan näkyväksi. Kokemukset ja tulokset raportoitiin arvioinnin päätyttyä arviointiraportin tai yhteenvedon muodossa. Asiakkaille ei juurikaan tiedotettu arvioinnin tuloksista.

prosessin tuloksia poliittisille päättäjille, ja toisaalta arvioitsijat kokivat, että se ei ehkä ollut tarpeellistakaan. Isossa organisaatiossa saattaisi työntekijöiden mielestä ”olla hedelmällisempää tehdä useampi Bikva samantyyppisistä palveluista, ja viedä tiedot sitten koottuna isompina kokonaisuuksina poliittisille päättäjille”. Pienemmissä kunnissa saattaa olla helpompaa organisoida ja kuljettaa tietoa poliittisille päättäjille. Kokemuksia tiedon kuljettamisesta eduskuntaan saakka on olemassa. Silloin Bikva myös vaikutti niin, että kunnan budjettiin lisättiin määrärahoja arvioinnin perustella. (Ks. Högnabba 2007.)

Jokaisessa työyhteisössä arvioija teki varsinaisen arviointisuunnitelman. Joissain työyhteisössä tämä johti siihen, että arviointi koettiin ulkopuolisena – ei itse tilattuna tarvetta vastaavana toimintana. Kaikille työyhteisöille oli yhteistä se, että varsinaista arviointitarvetta oli mietitty hyvin vähän. Bikva käynnistyi ikään kuin tarjottimelta valmiina. Tämä johtui siitä, että Stakes nimenomaisena hetkenä tarjosi koulutusta ja ohjausapua menetelmän käyttöön. Ennen Bikvan toteutusta vain osa työyhteisöistä oli miettinyt asiakaslähtöisen arvioinnin tarvetta sekä sitä, mihin asioihin kyseinen menetelmä antaa vastauksia.

Kyky käyttää Bikvaa ei vielä johda organisaation asiakaslähtöisempään toimintatapaan eikä välttämättä johda haluttuihin tuloksiin tai vaikutuksiin (Hänninen ym. 2007, 40–43). Osassa työyhteisöjä Bikvan käyttö oli selvästi kertaluonteinen prosessi. Menetelmän käyttö vaatii resursseja ja arvioinnin tekijän, joka ei ole kovin helposti löydettävissä organisaation sisältä. Yhteen työyhteisöön Bikvan käyttö on sisäistetty ammatillisiin käytäntöihin osana ohjausjärjestelmää. Tämä tarkoittaa sitä, että menetelmä on valittu yhdeksi asiakasosallisuuden toteuttamisen työvälineeksi. Johtotaso on opiskellut menetelmän käyttöä, ja sitä laajennetaan tarvittaessa niihin toimintoihin, joista erityisesti halutaan asiakkaiden näkemyksiä esille. Erityisesti Bikvan toimintatutkimuksellinen ote, jossa samalla suoritetaan arviointia ja edistetään työyhteisöjen oppimista, vaatii hyvää valmistelua ja suunnittelua (Krogstrup 1997a, 154–156).

Ennen Bikvan aloittamista kannattaa aina tehdä toimintamallin kuvaaminen. Tällöin voidaan vielä arvioida arvioinnin tarvetta sekä sen mielekkyyttä, eli toimintamallin kuvaaminen liittyy läheisesti arviointisuunnitelman tekemiseen. Chenin (2007) käsityksen mukaan toimintamallin kuvaus ja sen eri komponenttien avaaminen ja pohtiminen luo hyvän perustan intervention menestyksekkäälle implementoinnille.

5.2 Näkemyksiä Bikvasta interventiona

Mikäli interventio toteutetaan hyvin eri tavalla eri paikoissa, intervention vaikutusta tulokseen on lähes mahdotonta arvioida (Chen 2005, 203). Bikvaa sovellettiin kaikissa haastatelluissa työyhteisöissä lähes samalla tavalla, mikä tuo jonkinasteista luotettavuutta intervention aiheuttamien tulosten tulkintaan. Kaksi pientä eroavaisuutta prosesseista on löydettävissä. Ensinnäkin, kaikissa työyhteisöissä haastatteluja ei jatkettu poliittiselle päättäjätasolle asti, ja toisaalta yhdessä työyhteisössä kokeiltiin asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistä haastattelua tai reflektointia ennen johdon haastattelua. Se, että haastatteluja ei jatkettu poliittisille päättäjille saakka, ei tarkoita sitä, ettei menetelmää olisi toteutettu hyvin tai tarpeen mukaan. Kaikki Bikvan myötä nousseet asiat eivät välttämättä vaadi kaikkien tahojen läpikäyntiä, ja näissä Suomen ensimmäisissä Bikva-sovelluksissa haluttiin myös kokeilla hieman eri variaatioita.

Haastatelluissa nousi ajoittain kiivaasta keskustelua Bikvan arvosta, tarpeellisuudesta ja käytöstä. Kritiikkiä kohdistui erityisesti menetelmän kattavuuteen ja luotettavuuteen. ”*Ovatko viiden asiakkaan nostamat asiat riittäviä viemään prosessia eteenpäin ja pitämään tietoa luotettavana? Miten asioihin loppujen lopuksi suhtaudutaan? Usein asiakkaan toiveet voivat olla sellaiset, että jos mulla olisi sukset niin hiihtäisin – ja joillekin suksia ei tule ikinä.*” Tärkeänä kysymyksenä nousi esiin, pysykö arviointi realiteeteissa ja pystytäänkö oivaltamaan, mitkä työkäytännöt vaativat muutosta ja mitä on mahdollista muuttaa?

Asiakkaiden saaminen haastatteluihin osoittautui lähes kaikissa työyhteisöissä haastavaksi tehtäväksi. Bikvassa ei suosita mitään tiettyä tapaa kutsua asiakkaita mukaan, ja tutkimuksen kohteena olleissa sovelluksissa asiakkaita oli pyydetty osallistumaan eri tavoin. Yhdessä työyhteisössä arvioija oli itse kutsunut asiakkaat koolle, kun taas muissa työntekijät olivat pääosin huolehtineet asiakkaiden kutsumisesta. Asiakkaita oli kutsuttu toimistokäynnillä henkilökohtaisesti

haastatteluihin, osalle oli lähetetty valikoidusti kutsukirjeitä ja yhdessä työyhteisössä oli lähetetty sattumanvaraisesti kutsukirjeitä asiakastietojärjestelmästä poimituille asiakkaille.

Mielenkiintoinen haastateltavien huomio oli, että ”vanhat” työntekijät markkinoivat asiaa asiakkaille rohkeammin kuin ”uudet”. Työntekijät arvioivat, että ”uudet” työntekijät saattavat olla arempia tämäntyyppiseen toimintaan ”ne uudet sanoo yleensä, ettei ne asiakkaat kuitenkaan tuu”. Haastateltavissa työyhteisöissä ei juuri ollut käytetty asiakkaita osallistavia ryhmähaastatteluja ennen Bikvaa, joten uusi toimintatapa tuntui ehkä vieraalta. Bikvan esitleminen asiakkaille kiinnostavalla ja haastavalla tavalla vaatii työntekijältä vankkaa ammatillista taitoa, joka ei kenties synny ensimmäisinä työviikkoina.

”Oiskohan se auttanut, jos enemmän olisi kerrottu ja briifattu työntekijöitä etukäteen. Nyt ne vähän niin kuin suuttuivat ensin ja kokivat asiakkaiden väittämät loukkauksina. Erityisesti uudet työntekijät. Vanhat suhtautuivat maltillisemmin ja jopa alkoivat pohtia, miten toimintatapoja tai omia tekemisiään voisi muuttaa paremmaksi – tai mistä jokin tietty työtapa johtuu? Oisinko esimiehenä voinut jotenkin vaikuttaa tähän? Se jäi mietittämään.”

Bikva koettiin työläänä ja ajoittain hankalana prosessina. Hankaluutena koettiin menetelmän tuottama runsas materiaali ja sen luotettava käsittely. Menetelmän käytössä pitäisi haastateltavien mielestä kiinnittää enemmän huomiota prosessin etukäteisinformaatioon. Sillä vältyttäisiin niiltä työntekijöiden ja johdon – jopa poliittisten päättäjien – loukkaantumisilta, joihin nyt törmättiin.

Haastattelujen tekemiseen ja tulosten käsittelyyn käytetty aika ei kaikkien haastateltavien näkemyksen mukaan ollut riittävä. Prosessia vietiin ehkä joissain konteksteissa liiankin nopeasti ja pinnallisesti eteenpäin. Yhdessä työyhteisössä todettiin, että he eivät olleet tehneet varsinaista tilausta arvioinnista, vaan se tuli annettuna ulkoapäin. Tämän työyhteisön toimintamallista ei esimerkiksi löydy kuvausta etukäteen, vaan arvioija on tehnyt sen prosessin jo käynnistyttyä. Bikvaa pidettiin muissa työyhteisöissä pääosin hyvänä kokonaisvaltaisena prosessina, jossa asiakkailta tuleva tieto saa työntekijät ja johdon keskustelemaan keskenään.

”Kun lähdetään yhdessä kehittämään ja arvioimaan asioita ja rehellisesti tuomaan esiin näitä kielteisiä ja myönteisiä asioita, meidän täytyisi voida antaa myös kielteistä palautetta. Helpompaa on aina antaa myönteistä palautetta ja ollaan huonoja vastaanottamaan kielteistä palautetta. Näen tän Bikvan niin ihanana runkona ja ideana kehittämisen- ja arviointityölle.”

Bikvan toteuttaminen asiakaslähtöisesti koettiin haasteena. Esimerkiksi raportoinnit tehdään pitkälti organisaation tarpeista käsin, ja raportit ovat harvemmin sellaisia, joita voisi jakaa asiakkaille. ”Asiakkaita tulisi kunnioittaa myös raportoinnissa. Tällä hetkellä raportointi näyttää vastaavan vain pomojen tai oppilaitosten tarpeita.” Työntekijöillä, ja etenkin arvioijilla, oli halu kirjoittaa prosessista vielä lisää ja niin, että raportoinnit olisivat asiakasystävällistä tekstiä. Esimerkiksi pelkkä opinnäytetyö ei työntekijöiden mielestä vielä ole riittävä raportointi Bikvasta. Tulokset ja muutosta vaativat työkäytännöt tulisi konkretisoida arjen ja työn kielelle, jotta työkäytännöille tapahtuisi jotain. Erityisen tärkeänä pidettiin asiakasrajapinnoilla olevan hiljaisen kokemustiedon dokumentointia.

Työntekijät toivat esiin, että keinot ja rakenteet palauttaa tietoa asiakkaille puuttuivat kaikista työyksiköistä. Heidän kokemuksensa oli, että tietoa kokonaisprosessin sujuvuudesta tuli suhteellisen myöhään prosessin jo päättyttyä – jos ollenkaan. Asiakkaita ei myöskään ollut informoitu prosessin kulusta tai tapahtuneista muutoksista. ”Kai asiakkaat niin kuin mekin haluamme saada tietoa siitä, mitä meidän puheelle on tapahtunut.” Työntekijät kaipasivat tietoa siitä, mitä johdon

haastattelut toivat esille ja mihin asioihin johto oli kiinnittänyt huomiota: ”*Sieltä ei tullu mitään palautetta, jos sieltä ois tullu edes joku konkreettinen toive tai määräys, mutta ei oo kuulunut mitään, on ilmeisesti vaan jäänyt toteamisen asteelle.*” Haastatteluissa mukana olleet arvioijat toivat esille tiedon ylöspäin viemisen vaikeuden: ”*Asioiden raivaaminen ylöspäin on kovin haastavaa ja tuntui välillä toivottomaltakin.*”

Tiedon eteenpäin kuljettamisen osittaiseen vaikeuteen saattaa liittyä myös sosiaalityön jakautunut tehtävä. Työntekijän tulee toisaalta toimia asiakassuhteessa asiakasta tukevana ja eteenpäin auttavana voimana ja toisaalta yhteiskuntaan päin tiedon tuojana tai tuottajana. Saattaa olla vaikeaa irrottautua yksilötyöskentelystä ja nähdä asiakkaat kollektiivisena asiakasryhmänä. Asiakkaiden kokemusten, ongelmien ja tarpeiden välittäminen eteenpäin vaatii emansipatorista yhteiskunnallisen vaikuttajan roolia. Tällaisessa työorientaatioissa otetaan sosiaalityön poliittisuus tietoisesti käyttöön, jotta asiakkaiden hyvinvointiin tai omiin työtapoihin saadaan muutos. (Pohjola 1993a, 69–71.)

Hanne Krogstrup suosittelee tarkastamaan analysoidun tiedon haastatelluilla (esimerkiksi asiakkailla) ennen kuin se viedään seuraavalle tasolle. Krogstrup tuo väitöskirjassaan esiin palautusprosessin tärkeyden, mutta se ei ole varsinaisesti kirjoitettu hänen malliinsa. Käytännön arviointityössä Tanskassa tiedon palauttaminen on ollut haasteellinen osa prosessia ja usein mahdotonta vaikeiden asiakasryhmien vuoksi (Krogstrup 1997a, 212–213.) Kriittisen arvioinnin periaatteiden mukaan juuri se saattaisi olla tärkeää asiakkaiden puheen luotettavuuden ja uskottavuuden kannalta. Se myös nostaisi marginaalissa olevien ihmisten kokemukset sosiaalipalveluista näkyväksi. (Ks. Everitt & Hardiker 1996.) Avoimeksi jää, miksi se on ollut Tanskassa vaikeaa eikä Krogstrupin väitöskirja (1997a) nosta esiin esimerkkejä, miten näitä tiedon palautusprosesseja on kokeiltu. Oman kokemukseni perusteella väitän, että keskustelu asiakkaiden kanssa arvioijan tuottaman materiaalin pohjalta toisi lisää uskottavuutta arviointiprosessille. Usein asiakkaat, jotka osallistuvat tämäntyyppiseen prosessiin, haluavat vaikuttaa ja olla osallisena, mikäli heille annetaan siihen mahdollisuus (Högnabba 2007, 26).

Yhdessä Bikvassa kokeiltiin asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistä dialogia ennen johdon haastattelua. Tuloksena oli, että asiakkaat ja työntekijät pystyivät konkreettisesti konstruoimaan dialogin muutosta vaativista asioista ja asiakkaiden näkemykset tulivat ehkä selvemmin työntekijöiden tietoisuuteen. (Högnabba 2007, 26–27.) Pitäisin tätä toimintatapaa yhtenä tärkeänä lisänä Bikvan ohjelmateorian kehittämisessä.

Haastatteluissa painotettiin menetelmän dialogisuutta, mikä on tärkeää kehittämis- ja arviointityölle. Niin positiivisia kuin negatiivisiakin asioita on helpompi viedä eteenpäin selkeällä ja puolueettomalla strukturoidulla menetelmällä. Strukturoitu arviointitapa tuo uskottavuutta ja näkyvyyttä toiminnalle: ”*Ei oo vaan musta tuntuu juttuja, vaan ne ovat oikeasti paperilla ja tekee työn läpinäkyväksi ja herättää keskustelua.*” Se, että Bikva nähdään dialogisena arviointi- tai työotteena, lisää asiakaslähtöisyyttä. Työntekijöillä ja asiakkailla on erilaista tietoa, ja sen hyväksyminen ja tietojen yhdistäminen saattaa avata kokonaan uusia näkökulmia toimintatapojen kehittämiseen. (Vrt. Mönkkönen 2002.) Näkisin, että dialogisen työorientaation synnyttämisessä on kyse arvostamisesta ja arvoista. Erilaiset arvot ja erilaiset tilanteet voi tuoda näkyväksi, kun kehitetään asiakaslähtöisiä ammatillisia työkäytäntöjä.

Haastatteluissa nousi esiin Bikvan kaltaisten asiakaslähtöisten arviointien hyödynnettävyys jatkossa. Pääosin todettiin, että ”*Bikva vahvisti asiakasosallisempaa työtettä*” ja ”*Bikvaa voisi välileistä jatkuvaksi asiakaspalauteprosessiksi*”. Se, mihin tarpeeseen ja millä tavalla Bikva otetaan käyttöön, vaikuttaa tulosten ja vaikutusten saavuttamiseen. Tutkimuksellinen Bikva-arviointi on työläämpi ja vaativampi kuin esimerkiksi kehittämisshankkeen tarkoitukseen käytetty Bikva. Jotta Bikva olisi käyttökelpoinen väline esimerkiksi perustyössä, sen käyttöä ja toteutusta tulisi tarkasti miettiä ja suunnitella. Bikvaa ei tulisi käyttää vain Bikvan vuoksi, vaan silloin kun halutaan nos-

taa asiakkaiden ääni esiin ja muovata työkäytäntöjä. Esimerkiksi kaikkia haastatteluja ei tarvitse nauhoittaa ja litteroida, vaan voidaan käyttää helpompia dokumentointitapoja.

5.3 Mitkä tekijät mahdollistavat tai estävät tulosten syntymisen?

Tekijät tai mekanismit, jotka joko mahdollistavat tai estävät tulosten syntymisen, ovat oleellisia muutosteorian analyysissä. Kun etsitään asioiden kausaalisuhteita, pyritään selittämään, miten jokin asia todellisuudessa tapahtuu, sekä etsimään jonkinlaista asioiden ennustettavuutta. Mekanismit ovat oleellisia osia kausaalisuuden ymmärtämisessä. Interventio, tässä tapauksessa Bikva, antaa tai jättää antamatta sysäyksen mekanismien aktivoitumiselle, ja se taas vaikuttaa lopputuloksiin.

Mikäli meillä on tietoa yhteiskunnan sosiaalisten rakenteiden mekanismeista, voimme paikantaa tarkastelun kohteena olevien ilmiöiden muutosvoimia. Tällöin voimme jäsentyneemmin arvioida jonkin toimintatavan tai mallin mahdollisuuksia, puutteita ja rajoitteita. (Danermark ym. 2003, 317.) Se, miten ja miksi Bikva on kyennyt aktivoimaan mekanismeja, on merkittävää tietoa, kun Bikvaa jatkossa sovelletaan eri konteksteissa. Realismin perusajattelussa interventio, tässä tapauksessa Bikvan toteutus, aikaansaa generoivia mekanismeja, jotka tuottavat muutoksia käytäntöihin ja asiakkaiden elämäntilanteisiin (Pawson & Tilley 1997, 214–217). Kohdennetut fokusryhmähaastattelut toivat esille, mitkä tekijät – ja miksi – työntekijöiden mielestä olivat mahdollistaneet tai estäneet Bikvan tulosten ja vaikutusten syntymisen.

Tuloksia mahdollistavat tekijät

Työntekijöiden näkemyksen mukaan Bikva antaa asiakkaille mahdollisuuden ja rakenteen antaa palautetta työkäytännöistä. Monet kokivat, että heillä on jo ennestään ollut reflektioiva ja kriittinen tapa käsitellä asioita, mutta strukturoitu arviointiprosessi helpotti asioiden hahmottamista.

Moni työntekijä koki yllätyksenä sen, että asiakkaat antoivat positiivista palautetta: *”Ei voitu aavistaa että tän palvelun saaminen on ollut niin merkityksellistä asiakkaille ja tänne tulemisen merkitys yllätti meidät.”* Asiakkaat olivat ilmaisseet tyytyväisyytensä saadessaan osallistua tämäntyyppiseen tilanteeseen. He eivät aikaisemmin (juurikaan) olleet kohdanneet foorumia, jossa voisi antaa suullisesti palautetta hyvistä ja huonosti toimivista käytännöistä. Haastattelussa mukana ollut arvioija totesi: *”Asiakkaat kokivat järjestetyn haastattelutilanteen tärkeäksi ja heitä kunnioitettavaksi toimintatavaksi. He saivat oikeasti sanoa, mitä mieltä ovat, ja asiakkaille syntyi luottamus siitä, että sanoma oikeasti menee eteenpäin ja että asioille voidaan tehdä jotain.”* Asiakashaastatteluissa oli muodostunut tilanteita, joissa asiakkaat jakoivat yhteisiä kokemuksia, eli niin sanottu vertaisryhmäkeskustelua.

Haastatteluista ilmeni, että erityisesti ”uudemmat” työntekijät kokivat asiakkaiden väittämät loukkaavina, kun taas ”vanhat” suhtautuivat maltillisemmin ja kykenivät helpommin pohtimaan, miten omia tekemisiansä tai työtapoja voisi muuttaa paremmiksi – tai mistä jokin tietty työtapa johtuu. Bikvan synnyttämää reflektioivaa keskustelua oli muutamassa työyhteisössä käyty epävirallisissa ympyröissä prosessin aikana sekä sen jälkeen, esimerkiksi kahvihuoneissa. Erityisesti työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamiseen liittyvät asiat ovat kiinnostavia ja *”samalla jouduttiin miettimään ennakkoluuloja asiakkaita ja toisiamme kohtaan. Miten sosiaalityötä voi tehdä, jos ei itse osaa olla yhteisöllinen ja hyväksyä onnistumiset ja mokat?”*. Prosessi vahvistaa kykyä pohtia *”missä työssämme mennään nyt ja mihin pitää päästä ja tekemällä minkälaisia asioita”*.

Prosessi tuotti myös yllätyksiä. Työntekijät olivat suhtautuneet asiakkaiden palvelukokemukseen epäluuloisesti, mutta arvioijan taitavasti ohjaaman keskusteluprosessin myötä huomattiin, että asiakkaiden esittämät asiat ovatkin tärkeitä, ja alettiin pohtia, miten työkäytäntöjä voisi parantaa.

Työntekijät kokivat, että arvioijalla on merkittävä rooli ja haaste saada refleктоiva keskustelu syntymään. ”*Ensin pitää poistaa purnaukset ja saada meidät pohtimaan, mitä vois tehdä toisin.*” Jotta refleктоiva keskusteluote olisi jatkuva, lähiesimiehen tulisi viedä Bikvan synnyttämää refleктоivaa ja oppimismyönteistä keskustelukulttuuria eteenpäin. Lähiesimies toimii linkkinä työyhteisön ja johdon välillä ja pystyy pitämään asioita vireillä haastattelutilanteiden jälkeen. Tätä ulkopuolinen arvioitsija ei voi tehdä, koska haastattelutilanne on hänelle useimmiten kertaluontoinen.

Yhdessä työyhteisössä kokeiltiin asiakkaiden palvelukokemusten käsittelyä toisen samanlaisen yksikön kanssa. Se toi keskusteluun uudenlaisia juonteita ja oli yllättävän refleктоivaa ja opettavaista. ”*Ei jumiuduttu samoihin vanhoihin juttuihin.*” Työntekijöiden ja johdon kokemat pienet asiat ja muutokset muun muassa työtavoissa, tiedotuksessa ja asenteissa voivat olla asiakkaille erittäin isoja asioita. Bikvalla ei välttämättä muuteta organisaatorakenteita, mutta se tuo epäkohdat dokumentoidusti näkyviin ja sitä kautta muutokset ja vaikutukset syntyvät. Sinänsä jo itse menetelmä on muutosta mahdollistava tekijä. Bikvan rakenne suosii vaikuttamista alhaalta ylös niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin kohdalla, ja prosessi vahvistaa mahdollisuutta vaikuttaa rakenteellisesti asioihin. Menetelmä mahdollistaa sekä sosiaalityön tekemisen rakenteellisella tasolla että uudenlaisen tiedon viemisen eteenpäin ja ulospäin. Prosessi herättää keskustelua ja tekee työn näkyväksi.

Kriittinen ajattelu johtaa kriittiseen toimintaan, joka taas muovaa työkäytäntöjä. Se, että ollaan ja toimitaan reflektiivisesti, tarkoittaa, että työntekijä asettaa itsensä ”peliin” keskustelemalla ja toimimalla dialogisesti asiakkaiden kanssa. Tämä taas johtaa siihen, että kriittinen ymmärrys asiakkaiden tilanteista lisääntyy ja useimmiten työkäytännöt muuttuvat sen mukana. Kriittinen refleктоinti ja toiminnan arviointi voimaannuttavat osallisia (työntekijöitä, asiakkaita, päättäjiä) ja pyrkii parantamaan asiakkaiden hyvinvointia. (Payne ym. 2002, 2–3). ”*Kaikki on käynyt narratiivisen koulutuksen ja omaksunut dialogisuuden, tasavertaisen suhteen asiakkaisiin. Nykyään luodaan tilaa asiakkaille. Luottamus asiakkaiden ja työntekijöiden välille on selvästi kehittynyt paremmaksi.*”

Menetelmä toi rohkeutta työntekijöille sallia asiakkaiden osallistamisen palvelujen laadun pohdintaan. ”*Asiakkaat haluavat olla mukana sellaisessa [kehittämisessä], joka on merkittävää ja jolla on vaikutusta omaan elämään ja hyvinvointiin.*” Se, että Bikvassa onnistutaan synnyttämään sekä luottamusta eri tahojen välille että työntekijöiden ja johdon aitoa halua parantaa asioita, edistää tulosten ja vaikutusten syntymistä. Palautteen antaminen prosessista koettiin tärkeäksi. Kaikissa prosesseissa näin ei tapahtunut, mutta työntekijät arvioivat, että ”*rakenteeseen pitäisi lisätä mahdollisuus yhteiskeskusteluun tai sopia miten tuloksista tiedotetaan. Palautetta ei tarvitse antaa juuri niille asiakkaille tai työntekijöille jotka osallistuivat prosessiin, mutta jollain tapaa palautetta pitäisi antaa*”. Merkittävä elementti Bikvassa on se, että se mahdollistaa sekä positiivisen että negatiivisen palautteen kriittisen käsittelyn. Tietoisuus siitä, että asioita voi tarvittaessa viedä jopa poliittisten päättäjien tietoon, rohkaisee ja voimaannuttaa keskustelun osallisia.

Tulosta estävät tekijät

Bikvan kaltaisessa prosessissa on olennaista kerätä tietoa asiakkailta ja miettiä, mitä tiedolle tehdään. Bikva käynnisti pohdintoja siitä, ”*miten asiakaan osallisuus ja kunnioittaminen omassa työssä sujuu ja suhteessa muiden työtovereiden työhön?*”

Bikva saattaa synnyttää ahdistusta työntekijöissä. Asiakkaiden mielipiteiden ja palautteiden kuuleminen Bikvan aikana herätti kaikissa työyhteisöissä jonkinasteista hämmennystä ja osittain myös suuttumista ja loukkaantumista. ”*...työntekijät suhtautuivat hyvin negatiivisesti asiakkaiden esilletuomiin asioihin, ja arvioijana tuli tunne, että työntekijät suuttuivat minulle. Kysyttiin, että mitä tyypejä sä oikein oot haastatellu...*” Poliittiset päättäjät olivat loukkaantuneet saadusta pa-

lautteesta, mutta arvioijat käänsivät asian viisaasti mahdollisuudeksi pohtia kriittisesti muutosta vaativia työkäytäntöjä.

Yhden työyhteisön työntekijät epäilivät, että heidän asiakkaansa eivät olleet tottuneet haastatteluihin, jossa kysytään mielipiteitä palveluista. He myös arvioivat, että ehkä heillä itselläänkään ei ole valmiuksia käsitellä asiakkaan palvelukokemuksia kriittisellä ja työkäytäntöjä muuttavalla tavalla. Kokemus usean työyhteisön työntekijöiden näkökulmasta oli, että Bikvan aikana oli lähes mahdotonta päästä yhteisymmärrykseen muutosta vaativista asioista. Työntekijät pohtivat, että ne asiakkaat, jotka olivat osallistuneet haastatteluun, eivät kenties uskaltaneet tuoda negatiivisia asioita esille pelätessään kenties palvelun menettämistä. *”Entäs ne asiakkaat, jotka eivät ole kiinnittyneet palveluun? Ahdistuneet ja huonokuntoiset tyytymättömät asiakkaat haluavat himaan mahdollisimman nopeasti eivätkä anna palautetta – Bikva ei tavoittanut tätä ryhmää.”*

Työntekijöiden näkemyksiä voi ehkä tulkita osittain niin, että asiakkaiden palvelukokemuksille ei anneta riittävästi tilaa perustyön kehittämisessä ja johtamisessa. *”Ne palautteet ovat sellaista hymistelyä, että asiakkaat, jotka tykkäävät kehuvat mielellään, mutta kriittistä tai rakentavan kriittistä palautetta tulee niukasti jos ollenkaan. Ei niillä palautteilla ole mitään arvoa, enkä halua niistä yleensä kuullakaan, niitä ei oo koskaan työstyetty eikä olla oltu kovin kiinnostuneita.”*

Se, että arvioija on liian läheltä kohdetta, saattaa subjektivoida prosessia. Arvioija voi tiedostamattaan ajaa organisaation asioita eikä riittävästi asiakkaiden asioita. Mikäli arvioija ei ole riittävän perehtynyt menetelmän käyttöön tai esimerkiksi ryhmädynamiikkaprosesseihin, voi tämä työntekijöiden käsityksen mukaan johtaa ”nollatutkimukseen”. Menetelmä saatetaan kokea liian työläänä kaikkine raportointeineen, jotta sitä haluttaisiin käyttää. Vai onko toisaalta niin, että *”halutaan aina vaan tehdä niin kuin ennenkin”*? Yhden työryhmän työntekijät kokivat, että tilaus Bikvasta tuli jostain muualta ja työryhmä oli ulkopuolisen arvioinnin kohteena. Haluttiin *”olla kohteliaita eikä vastarannan kiiskejä”*. Prosessilla ei ollut tämän työyhteisön työntekijöiden arvion mukaan mitään erityistä funktiota tai tarvetta. Työtä tehdään yksilötyönä, ja *”miten asiakkaat edes voi sanoa mitään yleensä meidän palvelusta”*.

Bikva-aineiston käsittely poliittisella päättäjätasolla on mielenkiintoa herättävä asia. Miten se tulisi tehdä, jotta se edistäisi asioita eikä syntyisi tunne *”poliittisesta puheesta”*? Haastatteluissa nousi esille, että materiaalin etukäteisvalmisteluun tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Nyt päättäjät saivat tilaisuudessa erittäin runsaan aineiston, johon oli hankalaa tutustua lyhyessä ajassa.

Työyhteisöjen vajaat resurssit ja aikapula saattavat estää hyvänkin prosessin omaksumisen. Jos prosessi viedään läpi liian nopeasti pysähtymättä miettimään asiakkaiden sanomaa, työkäytäntöt eivät välttämättä muutu. Dialogia ei synny, jos arvioija vain vie tietoa eteenpäin ja ylöspäin antamatta palautetta etenemisestä. *”Jotenkin nousi meidän työyhteisössä esille tärkeä keskustelu, mutta tuli tunne, että sitä pohdintaa käytiin vain kerran.”* Toimintaympäristön epävakaus arvioinnin hetkellä saattaa vaikeuttaa tai haitata prosessia. Osalle työntekijöistä Bikvan toteuttaminen sattui samaan ajankohtaan ison organisaatiomuutoksen kanssa. Oli *”uudelleenorganisoitumisen aika ja vaihe oli muutenkin hämmäntävä”*. Tämä näkyi vaikeutena saada ylempi johto sitoutumaan prosessiin. Organisaatio itsessään voi olla hidastava tai estävä tekijä. Jos menossa on monia Bikva-prosesseja, vaarana on, että asiat hajoavat liian pieniksi paloiksi ja johtajat eivät ehdi tai jaksa käsitellä jokaista prosessia. Johtajille saattaa syntyä tunne, että *”tutkitaan vähän siellä ja vähän täällä”* ja moninaisuuden kirjo on liian suuri. Tämän vuoksi Bikvan käyttö pitää tarkkaan fokusoida ja miettiä, miten johtotason haastattelu tehdään.

Haastatteluissa esille nousseet tärkeimmät mahdollistavat ja estävät tekijät (mekanismit) esitetään tiivistetysti taulukossa 4 (s. 46).

Kriittisen arvioinnin mukaan voidaan kysyä, johtaako kerätty tieto tarvittaviin uudistuksiin ja käytetäänkö kerätyt näkemykset (esimerkiksi Bikvan eri tasoilta) tietoperustan uudistamiseen tai toimintatapojen muutokseen. Mahdollistavien ja estävien mekanismien tunnistaminen vaatii reflektiivistä keskustelua ja ymmärrystä siitä, mitä esille tuodut näkemykset merkitsevät. (Kivipelto

TAULUKKO 4. Mahdollistavat ja estävät tekijät

Mahdollistavat tekijät (mekanismit)	<ul style="list-style-type: none"> • asiakkaalta saatu positiivinen palaute ja luottamuksellinen suhtautuminen • asiakkaiden tunne, että palvelukokemuksia arvostetaan = työntekijöiden kyky kuulla asiakkaita • arvioijan rooli ja prosessin ohjaaminen • refleктоiva, arvioiva ja tutkiva työote • rohkeus käsitellä asioita avoimesti • arvokysymysten pohtiminen • lähiesimiesten vahva rooli ja kiinnostus • vaikuttaminen rakenteellisiin asioihin • osallisten tietoisuus, että asiat viedään eteenpäin • rakenne palautteen käsittelylle ja pohdinnalle • uudenlaisen tiedon muodostuminen • asioiden dokumentointi
Estävät tekijät (mekanismit)	<ul style="list-style-type: none"> • asiakkaat eivät uskalla tuoda negatiivisia asioita julki • arvioija toimii liian organisaatiolähtöisesti • puutteellisesti valmistellut haastatteluohjeet • työyhteisön hämmennys, puolustusasenne ja ahdistus • muutosvalmiutta ei ole • työyhteisön vajaat resurssit ja aikapula • toimintaympäristön epävakaus

2006, 98; Everitt 1996, 183). Haastatteluista löydetty mahdollistavat ja estävät mekanismit voidaan nähdä todellisuuden rakenteisiin sisältyvinä tekijöinä, jotka toteutuessaan tai aktivoituessaan tuottavat tapahtumia, joita suotuisissa olosuhteissa voidaan havaita.

5.4 Millaisia tuloksia ja vaikutuksia syntyi?

Bikvan päämääränä on saada aikaan parannuksia ja muutoksia palveluissa tai työkäytännöissä. Työntekijät keskustelivat paljon menetelmän aikaansaamista tuloksista ja vaikutuksista. Arviointimenetelmällä saadaan harvoin suoraan aikaan haluttua lopputulosta, usein on yritettävä saada muutos aikaan epäsuorasti. Arviointimenetelmän käytön vaikutus näkyy useimmiten vasta jälkikäteen, mutta välittömiä tuloksia voidaan havaita jo prosessin aikana.

Bikva nosti yllättäen esiin vahvistuksen olemassa olevien työtapojen toimivuudesta. Kriittisen arvioinnin yksi elementti on, että kaikkia työtapoja ei tarvitse muuttaa. Se, että pystytään oivaltamaan, mitä hyvät käytännöt ovat, voi jo itsessään parantaa työtapoja ja vahvistaa toimintakulttuuria (Everitt & Hardiker 1996, 191).

Monia konkreettisia muutoksia työtapoihin oli Bikvan aikana syntynyt. Asiakkaaksi tulemisen prosessia oli mietitty jo ennen Bikvaa, mutta asiakkaiden ja työntekijöiden esille tuomat näkemykset olivat konkretisoineet muutosta vaativia asioita. Esimerkiksi päivystys- ja alkuarviointikäytäntöjä oli parannettu saadun palautteen perusteella. Kokemus oli, että kun asiakkaiden ja työntekijöiden kokemustietoon panostetaan, se näkyy myös vähentyneinä muutoksenhakuina ja valituksina. ”On pyritty ajoissa selvittämään asiakkaille, koska palvelua kannattaa hakea ja koska ei. Asiakkaat ovat tyytyväisempiä kun käytäntöjä on selvitetty tarkasti, eikä luvattu ruusutarhoja.” Tiedottamista ja oman työn läpinäkyväksi tekemistä on parannettu, mikä taas on helpottanut yhteistyökäytäntöjä muiden toimipisteiden kanssa.

Työntekijöiden mielestä asiakastapausten hoidosta otetaan Bikvan jälkeen enemmän vastuuta työyhteisönä ja asenne ”ei kuulu mulle” on selvästi vähentynyt. Menetelmä antoi joidenkin työntekijöiden näkemyksen mukaan valmiudet arvioida ja tutkia omaa työtä rohkeammin, ”myös aikaisemmin vaikeaksi koettu vaikuttavuuden tutkiminen on edistynyt”. Työkulttuuri, ja ehkä myös

työote, on muuttunut avoimemmaksi johtuen osittain Bikvasta. ”Aserne näkyy siten, että kun nähdään jokin epäkohta, sitä pyritään korjaamaan nopeammin – eikä vaan puhuta että pitäisi.”

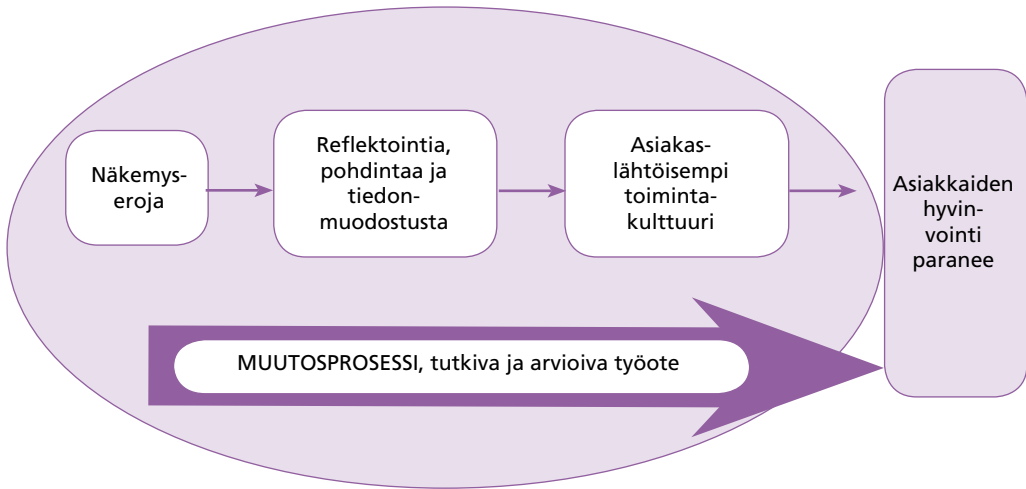
Työntekijät kokivat, että Bikva oli tukenut erityisesti kehittämisasioita – vahvistanut joitakin asioita ja jopa muuttanut kehittämissuuntia asiakaslähtöisemmiksi. Bikvaa pidettiin arviointimenetelmän lisäksi vahvana kehittämismenetelmänä.

”...tämä kysymys siitä, että olisiko vielä pitänyt viedä asioita toimipisteen johdosta eteenpäin, on hankala. Organisaatiouudistus oli juuri silloin, joka koski myös meitä ja pakotti meitä perehtymään muihin töihin. Meille tuli Bikvan jälkeen vastuutyöntekijät, jotka jatkuvasti tiedottavat ja käyvät kouluttamassa muissa toimipisteissä meidän työkäytännöistä. Tässä on tapahtunut ihan huikkeen paljon tän Bikva-tutkimuksen jälkeen, jossa tää tutkimus tuki erityisesti näitä kehittämisasioita.”

Paitsi asiakkaiden kokemuksia menetelmä nostaa esiin työyhteisössä tai toimintarakenteissa olevia kehittämistarpeita. Kehittämistä voidaan pitää ihmisten välisenä vuorovaikutussuhteena, ja kommunikoinnin rakenne on kehittämismenetelmän keskiössä (Seppänen-Järvelä 2006, 23). Bikva edustaa käytännöstä lähtevää tiedonmuodostusta, mikä näkyy menetelmän vahvassa kehittämisorientoituneessa otteessa. Oivallus dialogisuuden merkityksestä eri tahojen välillä oli tarttunut joihinkin työyhteisöihin, ja puhetta siitä, että ”pitää lisätä tätä dialogisuutta” oli esiintynyt Bikvan aikana ja erityisesti sen jälkeen. Yhden työyhteisön keskinäistä vuorovaikutusta on lisätty koulutuksella, jossa dialogisen työorientaation oppiminen on ollut pääfokuksessa. Koulutustarpeesta oli ollut puhetta aikaisemmin, mutta Bikvan käyttö selvästi vauhditti asiaa. Heikoimmillaan dialogisuus työyhteisössä oli sitä, että asioista ei puhuttu lainkaan ja ”ei kuulu mulle” asenne vallitsi, kun työntekijät nyt kokivat olevansa ”matkalla kohti aitoa dialogisuutta ja yhteistä oppimista”.

Bikva poisti osittain asiakkaiden ja työntekijöiden ajoittain kokemaa vastakkainasettelua. Prosessi herätti työntekijä-, johto- ja päättäjätasolla paljon ristiriitoja ja syyllistävää puhetta, mutta siitä päästiin eteenpäin keskustelemalla ja kuuntelemalla. Usein asiakkaat ja työntekijät puhuvat eri asioista, ”toinen puhuu aidasta ja toinen aidan seipästä”, ja strukturoitu menetelmä toi työyhteisölle uudenlaisen asiakaslähtöisemmän työotteen. Eräänlainen syy-seuraussuhde toiminnan muutokselle on löydettävissä työyhteisön puheesta. Mikäli syntynyt ristiriita esimerkiksi palvelun tarjoamistavasta johtaa reflektointiin ja pohdintaan työkäytännöistä, asiakaslähtöisempi toimintakulttuuri voi syntyä. Se taas tarjoaa asiakkaille parempaa hyvinvointia parantuneiden palvelujen kautta. Kyky reflektoida ja kriittisesti arvioida työkäytäntöjä vaikeissakin tilanteissa edellyttää tutkivaa ja arvioivaa työtettä sekä muutoksia mahdollistavaa rakennetta. Ohjattu prosessi ulkopuolisen arvioijan vetämänä luo turvallisuutta käsitellä ristiriitoja ja näkemyseroja. Tosin se vaati arvioijalta kykyä ohjata ja käsitellä ristiriitatilanteita, jotta tuloksia saadaan aikaan. Työntekijöiden ajatukset voidaan tiivistää kuvion 4 (s. 48) mukaisesti.

Yleisesti koettiin oppimisprosessina se, että Bikva käynnisti mahdollisuuden asiakkaiden ja työntekijöiden tasavertaisempaan kohtaamiseen ja vähensi ajatusta vallan käytöstä asiakkaiden kohtaamistilanteissa. ”Sosiaalisen yhdenmukaisuuden arvo toteutuu, kun prosessi [Bikva] onnistuu. Rohkeus aidompaan dialogiin on vahvistunut, ja usko siihen, että asiakkailta on asiantuntemusta omaan elämänsä, vahvistui.” Se, että voidaan aidossa dialogissa yhdistää asiakkaan ja työntekijän asiantuntemus, tuottaa oppimisprosesseja yksilötyössä, mutta myös työyhteisötasolla yhteisen keskustelun avulla. Työn läpinäkyväksi tekeminen on keskeisessä asemassa: ”Yhteiset mokat ovat olleet hieno oppi ja Bikvasta voi tulla vaikuttamisen väline, kun otetaan oppia kaikista mokista.” Koettiin, että oppiminen on osa muutosta. Oppimisprosesseja ja työn läpinäkyväksi tekemistä voidaan kutsua myös reflektiiviseksi keskusteluksi tai reflektiiviseksi arvioinniksi. Shawn (1999b, 19–22) mukaan reflektiivinen arviointi on toiminnasta nousevaa tietoa toimintaa varten, jota testataan elävän elämän tilanteissa.



KUVIO 4. Näkemyseroista kohti asiakkaiden parempaa hyvinvointia

Yksi työyhteisö toi esille työn sisäisen organisoinnin helpottumisen, mikä osittain johtuu Bikvasta. ”Työ tuli näkyvämmäksi kaikille, ja on pystytty sijoittamaan työvoimaa siihen, missä sitä tarvitaan.” Se, että työ on tehty näkyvämmäksi, on huomattavasti helpottanut monen työyhteisön yhteistyötä muiden kanssa. Väärät odotukset yhteistyökumppaneilta ovat selvästi vähentyneet. Prosessin välittömänä vaikutuksena on, että tiedottamistoimintaan on panostettu, ja pidemmän ajan vaikutuksena on juuri tuo yhteistyön helpottuminen.

Oppimisprosessit olivat käynnistyneet eri tavalla eri työyhteisöissä. Niissä työyhteisöissä, joissa arvioija tuli työyhteisön sisältä, oppimisprosessit näkyivät selvästi. Toinen oppimisen käynnistymiseen merkittävästi vaikuttava tekijä on lähiesimiehen usko ja luottamus asiakkaiden esille tuomiin palvelukokemuksiin. Prosessin esille nostamat tiedonjyvät on koko ajan pidettävä vireillä, ja on mietittävä, ”mitkä ne asiakkaiden palautteet olivatkaan, mitä niille tehtiin ja mitä niille tulevaisuudessa voisi tehdä”. Erityisesti nostettiin esille lähiesimiesten vastuu pitää prosessit käynnissä. Yhteinen oppimisprosessi hukkuu herkästi arjen pyöritykseen.

Yhdessä haastattelussa nousi esille poikkeava näkemys: ”Se tuntui jotenkin triviaalilta koko tuo prosessi. Entäs sitten, mitä niille asioille nyt voi tai edes viitsisi tehdä. Se toi esille asioita jota tiedettiin, mutta joille ei ennenkään mitään ole tehty, miksi nytkään tehtäisi.” Koettiin, että olisi haluttu viedä isompia asioita eteenpäin johdolle ja se ”oli älyttömän niukkaa, se mitä asiakkailta tuli”. Saattaa myös olla niin, että dialogiselle vuorovaikutukselle ei prosessin aikana synny riittävästi tilaa eivätkä asiakkaiden ja työntekijöiden merkitysmaailmat kohtaa. On vaikeaa muuttaa vakiintuneita, pitkään toimineita työkäytäntöjä yhden arviointiprosessin aikana. Yksi Bikvan haaste onkin horjuttaa rutinoituneita käytäntöjä, joskaan se ei aina onnistu.

Muut työntekijät kokivat selvästi, että oppimista ja uudenlaista reflektointia keskustelua oli syntynyt Bikvan aikana. Työntekijät kokivat, että sekä asiakkaiden palvelukokemuksia että pohdintoja omista työkäytännöistä on mahdollista syventää ja miettiä tarkemmin ohjatussa prosessissa. Prosessi toi uudenlaista ajatuksenvaihtoa, erityisesti asiakkaan näkökulmasta lähtevää. Toisaalta ehkä oppimista olisi edistänyt se, jos kokonaisprosessin johtopäätökset olisi selvästi kirkastettu ja niistä olisi keskusteltu enemmän työntekijä-johtotasolla. Lähiesimiehen olisi silloin helpompaa pitää jatkuvaa oppimista ja asiakaslähtöisten käytäntöjen muutosta yllä. Oppimiseen liittyy tutkivan ja arvioivan työotteen selvä vahvistuminen osassa työyhteisöjä. Tutkivaa ja arvioivaa työtettä voidaan Heinosen (2007, 39) mukaan pitää kehittämisen työvälineenä silloin kun sosiaalityö halutaan kohdentaa oikea-aikaisemmin oikeille asiakasryhmille. Kuntalaisten yhdenvertaisuus toteutuu, kun asiakaslähtöisiä arvioiteja kehitetään systemaattisesti sosiaalityön käytäntöihin.

Työntekijöiden mukaan asiakas- ja työntekijähaastattelutilanteet tuottivat paljon palautetta, ajatuksia ja ideoita työkäytäntöjen parantamiseen. Vaikeutena olivat palautteet, jotka olisivat vaatineet johtotasolta toimenpiteitä. Johto ei kaikissa prosesseissa ollut kovin sitoutunut, ja asiat jäivät työntekijöiden mielestä heidän itsensä mietittäviksi. Tunne siitä, että johto ei halua olla mukana tai ottaa kantaa asiakkaiden ja työntekijöiden palautteisiin, oli joidenkin työntekijöiden kohdalla erityisen vahvaa. Osa työntekijöistä arvioi, että myös johdon ja poliittisten päättäjien osalta oli tapahtunut hieman oppimista. Esimerkkinä mainittiin, että osa johtajista ja päättäjistä oli pysähtynyt miettimään asiakkaiden esille tuomia asioita ja pitänyt sekä asiakkaiden että työntekijöiden palautteita tärkeinä. Se, että asiat tuotiin kokonaisuutena näkyviksi, koettiin erityisesti poliittisella päätöksentekotasolla hyvänä asiana. Keskustelu samasta aiheesta useammalla taholla voi jo sinänsä muuttaa asioita ja parantaa työtapojen asiakaslähtöisyyttä pidemmällä aikavälillä. Usein on niin, että asiakaspalaute tulee ylemmälle johdolle ja poliittisille päättäjille yksittäisinä tapauksina tai pelkästään kielteisinä asioina, ja kokonaiskuvaa on vaikea hahmottaa.

Arvioinnin yhtenä merkittävänä tuloksena näkyi arvokeskustelun lisääntyminen. Työn näkyväksi tekeminen lisäsi työntekijöiden käsityksiä toistensa työstä. Havainnot siitä, että on itse ollut asenteellinen ja ajatellut ”väärin” toisen työstä, olivat työntekijöiden mielestä merkittäviä. Parhaimmillaan tällainen prosessi voi paljastaa ”tosiasioita” ja lisätä asiakastyön arvostusta. ”*Kun tosiasiat uskalletaan ottaa käsiteltäväksi, tapahtuu oppimista ja työtapojen muutosta, kipeääkin sellaista välillä.*”

Tietoisuus vaikuttamismahdollisuudesta Bikvan avulla on tärkeä prosessin tuoma vaikutus. Työntekijät olivat valmiita kehittämään ”*palvelukokemusten hakemista*” asiakkailta sisään rakenteisiin. Mikäli jatkuvasti kerätään asiakkailta palautetta ja dialogisesti keskustellaan työyhteisö/johto/poliittiset päättäjät-akselilla, oikeaa asiakaslähtöistä dialogia syntyy ja vaikutukset näkyvät koko organisaatiossa asiakaslähtöisempänä toimintatapana. Bikvan toimintaideologia oli jäänyt joihinkin työyhteisöihin vahvasti elämään siten, että jatkuvasti kehittämistyössä mietitään: ”*Tähän sopisi Bikva.*”

Yllättävänä vaikutuksena pidettiin prosessin dokumentoinnin ja dokumenttien tärkeyttä. Se, että raportit ovat julkisia positiivisine ja negatiivisine asioineen, on aiheuttanut sen, että osa työntekijöistä on ottanut asiakkaiden puheen vakavammin mukaan työn kehittämiseen. Yhdessä työyhteisössä asiakkaiden ja työntekijöiden prosessin aikana tuottamia arviointikriteerejä on käytetty hyväksi asiakastyytyväisyyskyselyn suunnittelussa ja toteutuksessa.

Oppimisprosessit ja reflektioivan ja arvioivan työtavan tietoisempi käyttö ovat merkittäviä tuloksia. Niiden avulla voidaan saada aikaan parannuksia työkäytäntöihin ja oppia asiakaslähtöisempi ja dialogisempi työorientaatio. Työntekijät totesivat, että kaikkea ei tietenkään voi muuttaa heti, mutta materiaalia työkäytäntöjen parantamiseen syntyi runsaasti. Yleinen henki oli, että Bikvan ajatukset asiakaslähtöisyydestä ja asiakkaiden osallistamisesta palvelujen arviointiin ja suunnitteluun ovat käytön jälkeen toimineet muun kehittämistyön lähtökohtana. Menetelmän käyttö vahvisti asiakasosalliseempaa työorientaatiota – hyväksyttiin yhteinen työtapo, joka antaa mahdollisuuksia toimia asiakaslähtöisesti ja rohkeutta ”*ottaa vastaan mokia, oppia ja onnistua.*”

Aineiston perusteella löytyneet keskeisimmät Bikvan tuottamat tulokset ja vaikutukset näkyvät taulukosta 5 (s. 50). Tulokset ovat konkreettisesti havaittavia välittömiä tapahtumia arvioinnin aikana tai heti sen jälkeen, kun taas vaikutuksilla tarkoitetaan enemmän esimerkiksi kehittämistoiminnan muuttumista tai työorientaatiossa tapahtuneita asennemuutoksia.

Kaikkia tuloksia ja vaikutuksia ei esiintynyt kaikissa työyhteisöissä. Näkisin, että kun otetaan huomioon erilaiset tuloksia ja vaikutuksia edistävät tai estävät tekijät, hyvät tulokset syntyvät todennäköisemmin. Tulokset ja vaikutukset ovat myös riippuvaisia työyhteisökontekstista. Toisin sanoen tulokset perustyön toimintayksiköissä voivat olla pysyvämpiä kuin esimerkiksi lyhytkestoisessa projektityössä. Projektityössä näkisin Bikvan käytön enemmänkin kehittämisenvälineenä kuin arviointivälineenä.

TAULUKKO 5. Tulokset ja vaikutukset ammatilliseen käytäntöön

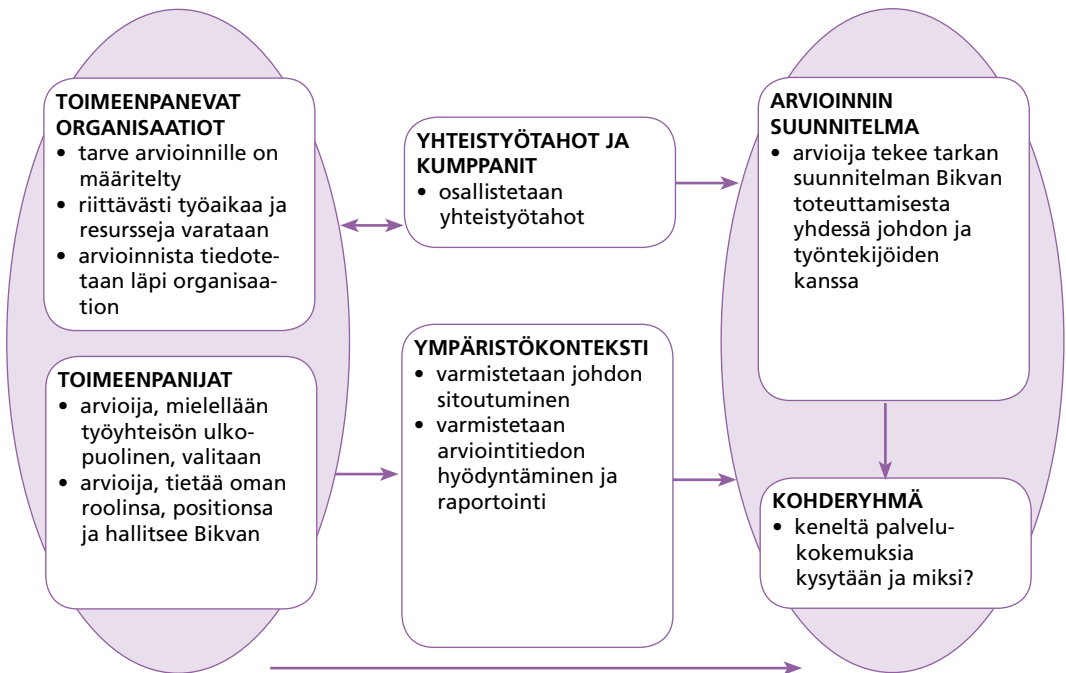
TULOKSET	VAIKUTUKSET
<ul style="list-style-type: none"> • konkreettisia muutoksia toimintakäytäntöihin tapahtui • muutoksenhaut ja valitukset vähentyivät • tasavertaisempi kohtaaminen asiakkaiden ja työntekijöiden välille syntyi • asiakkaiden ja työntekijöiden ajoittain kokema vastakkainasettelu osittain poistunut • vallan käytön ajatukset asiakkaiden kohtaamistilanteissa vähentyneet • turvallinen prosessi käsitellä ristiriitoja saatu aikaan • arvokeskustelua syntyi • työ saatu läpinäkyvämmäksi dokumentaation avulla • tiedottaminen omasta työstä lisääntynyt • asiakaspalautteet ja eri tahojen keskustelut tuotu kokonaisuutena näkyväksi • rakenne mahdollistanut syvällisemmän pohdinnan • oppimisprosessit ja reflektointi lisääntyneet • työntekijöille saatu koulutusta dialogisesta työorientaatiosta • työn sisäinen organisointi helpottunut 	<ul style="list-style-type: none"> • toiminut muun kehittämistyön lähtökohtana • vahvistanut asiakasosallisempaa työorientaatiota ja asiakastyön arvostusta • tutkivan ja arvioivan työtteen selvä vahvistuminen • oppimisprosessit ovat tulleet osaksi muutosta • tukenut erityisesti kehittämisasioita • kehittämisideoita syntyi paremman palvelukulttuurin luomiseksi • työkuulttuuri, ja ehkä myös työote muuttunut avoimemmaksi ja rohkeammaksi • työntekijöiden yhteisvastuu lisääntynyt • usko vaikuttamismahdollisuuksiin lisääntynyt, eli Bikvan avulla voidaan vaikuttaa organisaation eri tasoilla, rakenteisiin ja poliittiseen päätöksentekoon • sosiaalisen yhdenmukaisuuden arvot toteutuvat • luo haasteita asiakaslähtöiselle johtamistyölle • kiinnostus asiakaslähtöiseen arviointiin lisääntynyt

6 BIKVAN OHJELMATEORIA JA SEN KRIITTINEN REFLEKTOINTI

Laadullisen tutkimusaineiston perusteella olen koonnut jäsenyyksen Bikvan ohjelmateoriasta. Mitkä elementit tulisi olla läsnä toimintamallissa ja muutosmallissa, jotta asiakaslähtöinen arviointi toteutuisi ja työkäytännöt muuttuisivat? Tässä luvussa teen yhteenvedon tutkimustuloksista ja vastaan tutkimuskysymykseen ”minkälainen on Bikvan ohjelmateoria ja miten se on haastatelluissa työyhteisöissä toteutunut”. Pohdin lopuksi, miten muodostettua ohjelmateoriaa voisi hyödyntää asiakaslähtöisessä arvioinnissa ja asiakkaita osallistavassa palvelukulttuurissa.

6.1 Bikvan toimintamalli

Luvuissa 5.1 ja 5.2 tarkastelin, millaisista elementeistä Bikvan toimintamalli koostuu ja mitkä ovat tutkimustuloksissa oleellisia esille nousevia tekijöitä. Toimintamallin miettiminen etukäteen luo todennäköisesti paremmat edellytykset asiakaslähtöisen Bikvan toteutumiselle. Tämän tutkimuksen mukaan Bikvan onnistuneen toteutuksen edellytyksiä ovat seuraavat: tarve arvioinnille on määritelty ja arvioinnin toimintaedellytykset on varmistettu, tiedotus on hoidettu, osaava arvioija on valittu, johdon sitoutuminen muutokseen on varmistettu ja tarkka suunnitelma Bikvan toteuttamisesta on tehty. Tarkka kohderyhmän määrittely tehdään prosessin alussa. Samalla varmistetaan, että kaikki osalliset, kohderyhmä mukaan lukien, saavat tiedon prosessin etenemisestä, tuloksista ja tulosten hyödyntämisestä. (Kuvio 5.)



KUVIO 5. Bikvan toimintamalli

6.2 Bikvan muutosmalli

Toimintamallin edellytysten täytyttyä (kuvio 5) Bikva-interventio toteutetaan kehitetyn prosessimallin mukaan (ks. kuvio 2). Tämän tutkimuksen perusteella prosessimalliin tulisi liittää tiedon palauttaminen kaikille prosessiin osallistuneille ja etenkin asiakkaille. Tiedon palauttamiseksi hyvä käytäntö on tehdä prosessista teoriaperustainen yhteenveto, jossa tulevaisuusorientoituneella tavalla yhdistetään arvioitu konteksti yhteiskunnalliseen kokonaisuuteen. Esimerkiksi, miten sosiaaliryöön työkäytännöt ovat parantuneet arvioinnin myötä, ja miten asiakkaiden hyvinvointi on parantunut. Näkisin tämän toimintatavan eettisesti perusteltuna suhteessa asiakkaisiin. Käytäntö myös edistäisi asiakaslähtöisen toimintakulttuurin syntymistä kaikilla tahoilla sekä vankistaisi Bikvan käyttöä. Arvioijan rooli on yllättävän tärkeä Bikvan menestyksekkäälle toteutukselle. Arvioijalla on tietynlaista valtaa, jota tulisi käyttää tutkimuseettisesti oikein.

Kun Bikvaa sovelletaan prosessimallin mukaan, muutosta mahdollistavat tekijät (mekanismit) aktivoituvat ja tuottavat tuloksia ja vaikutuksia. Käänteisesti voidaan ajatella, että mikäli mekani-
 smit eivät aktivoitu, tuloksia ja vaikutuksia harvemmin syntyy. Tästä löytyy tärkeä kausaaliketju, jota jokaisessa Bikvassa tulisi tarkasti pohtia. Jokainen osoitettu kausaalisuhde pätee vain toistaiseksi ja siinä tilanteessa, missä sitä on tutkittu. Ihmiset toteuttavat kausaaliketjuja omalla toiminnallaan, ja tulevaisuudessa toisenlaiset valinnat voivat aiheuttaa toisenlaisia kausaalisuhteita (Dahler-Larsen 2005, 49).

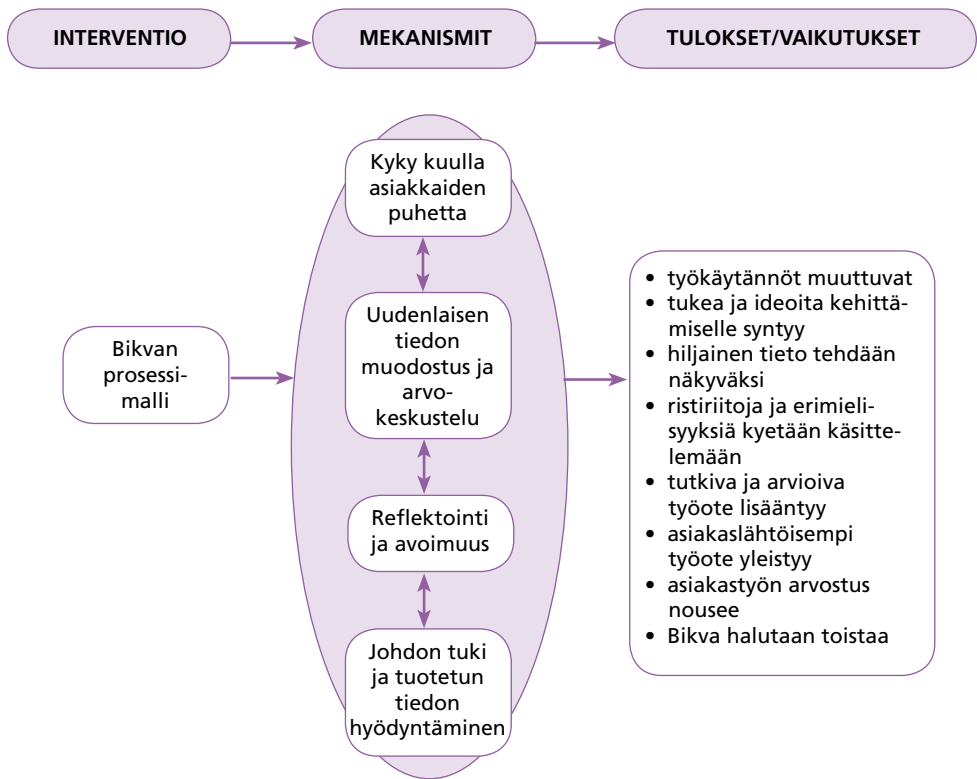
Tutkimuksen avulla löytyi useita muutosta mahdollistavia tai estäviä tekijöitä (ks. luku 5.3). Aineistosta nousi erityisesti neljä mahdollistavaa tai estävää tekijää tärkeiksi vaikuttaviksi muutostekijöiksi:

- kyky kuulla asiakkaiden puhetta
- uudenlaisen tiedon muodostus ja arvokeskustelu
- kyky reflektoida ja avoimuus
- johdon tuki ja tuotetun tiedon hyödyntäminen.

Bikvan toteutuksessa ainakin nämä neljä mekanismia ovat tutkimuksen mukaan perusedellytyksiä sille, että tuloksia ja vaikutuksia menetelmän käytöstä syntyy. Silloin, kun jokin mekanismeista jäi aktivoitumatta, prosessin lopputulos oli useimmiten heikompi. Esimerkiksi pelkästään asiakkaiden puheen kuuleminen ei vielä muuta työkäytäntöjä. Todennäköisesti muutos vaatii toteutuakseen reflektointia, avoimuutta ja organisaation tukea, eli monen mekanismin yhteisvaikutusta.

Uudenlaisen tiedon muodostaminen muutosta aiheuttavana tekijänä on sinänsä merkittävä. Työyhteisöissä on useimmiten paljon kokemustietoa. Olemassa oleva tieto ei itsestään jäsenyyden kokonaisuudeksi, vaan tarvitaan esimerkiksi työntekijän siirtymistä tiedonkantajan roolista sosiaalialianalyttikon rooliin. Osallistava tutkimus ja arviointi voivat nostaa asiakkaiden subjektiviteetin esille uudella tavalla, mikäli tiedonmuodostus on asiakaslähtöistä. (Pohjola 1993b, 255–280) Työntekijän roolimutosta voidaan edistää Bikvan kaltaisilla prosesseilla. Tämä tutkimus osoittaa, että erityisesti uudenlaisen tiedon muodostaminen, tuottaminen ja jäsentäminen ovat olleet merkittävässä asemassa sekä työkäytäntöjen muutoksessa että työntekijöiden työotteen muuttamisessa asiakaslähtöisemmäksi. Kyky kuulla, ja kuunnella, asiakkaiden palvelukokemuksia on perusedellytys uudenlaisen tiedon tuottamiselle. Prosesseista tehdyt raportit ja dokumentaatiot nostavat esiin asiakkaan ja työntekijän hiljaista kokemustietoa. Näin ollen erityisesti tutkiva ja arvioiva työote vahvistuu systemaattisen arviointiprosessin avulla.

Tutkimuksen mukaan prosessin tuottamia tuloksia ovat työkäytäntöjen pienet ja isot muutokset, jotka ovat lähtöisin asiakkaiden ja työntekijöiden tuottamasta puheesta ja sen reflektioivasta käsittelystä. Tuloksena voidaan pitää lisääntynyttä arvokeskustelua ja syntynyttä dialogista työorientaatiota. Prosessin vaikutuksina näkyi lisääntynyt asiakaslähtöisyys toimintakulttuureissa, työyhteisöissä käynnistyneet oppimisprosessit sekä arvioivan ja tutkivan työorientaation lisää-



KUVIO 6. Bikvan muutosmalli

tyminen. Intervention, mekanismien ja tulosten/vaikutusten yhteistarkastelu osoittaa, millaisten tekijöiden tulisi olla läsnä muutosmallissa, jotta vaikutusketju syntyisi. (Kuvio 6.)

6.3 Bikvan ohjelmateorian arviointi

Olen pyrkinyt arvioimaan tutkimuksen aikana muodostettua Bikvan ohjelmateoriaa toteutetun intervention ja saavutettujen tulosten analyysillä (ks. taulukko 6, s. 54). Syy-seuraussuhteet ovat riippuvaisia vaikutusketjun intervention toteutuksesta. Ohjelmateorian (toiminta- ja muutosmallin) rakentamisen tai koonnin jälkeen olen arvioinut sen toteutumista haastatelluissa työyhteisöissä. Arviointi perustuu haastateltujen työyhteisöjen prosessien, esille tuotujen mekanismien, tulosten ja vaikutusten analysointiin.

Ensimmäisessä kentässä arviointiprosessi on sujunut odotetusti vahvistaen ohjelmateorian eri elementtejä. Bikvaa on toteutettu suunnitellusti prosessimallin mukaan ja tuloksia on saavutettu. Bikvan prosessimallilla tarkoitan tässä sitä, että arviointi on toteutettu Hanne Krogstrupin mallin mukaan (ks. kuvio 2). Tutkimusaineistostani sijoittaisin kaksi työyhteisöä tähän kategoriaan. Aineiston perusteella Bikva on mahdollistanut mekanismien aktivoitumisen, ja sitä kautta työyhteisöissä on syntynyt tuloksia ja vaikutuksia arviointimenetelmän käytön aikana ja sen jälkeen. Tulokset ja vaikutukset ovat työyhteisöissä hyvin erityyppisiä. Arjen työkäytännöt muuttuivat ja asiakaslähtöinen tutkiva ja arvioiva työorientaatio lisääntyi.

Toisessa kentässä Bikva on toteutettu suunnitellusti prosessimallin mukaan, mutta muutosteorian mukaisia tuloksia ei ole syntynyt. Tällöin voi olla kyse siitä, että interventio on vaikuttanut mekanismeihin, mutta ne eivät ole aktivoituneet. Tällöin tuloksia tai muutoksia työkäytännöissä

TAULUKKO 6. Ohjelmateorian toteutuminen haastatteluyksiköissä

	Tuloksia on saavutettu	Tuloksia ei ole saavutettu
Interventio on toteutettu Bikvan prosessimallin mukaan.	<p>1. <i>Ohjelmateoria vahvistuu</i></p> <p>Interventio on vaikuttanut mekanismeihin joka on aiheuttanut/ mahdollistanut tuloksen.</p> <p>Työyhteisöt B ja E</p>	<p>2. <i>Teoriavirhe</i></p> <p>Interventio on vaikuttanut mekanismiin mutta mekanismit eivät ole mahdollistaneet tulosten syntymistä.</p> <p>Työyhteisö C</p>
Interventio on toteutettu osittain Bikvan prosessimallin mukaan.	<p>3. <i>Muut syyt kuin interventio selittävät tuloksen</i></p> <p>Prosessin aikana on syntynyt tuloksia ja vaikutuksia, joita ei voi kuvata interventio-mekanismi-tulos-vaikutusketjulla.</p> <p>Työyhteisö D</p>	<p>4. <i>Toteutusvirhe ja mahdollinen teoriavirhe</i></p> <p>Interventio ei ole vaikuttanut mekanismeihin.</p> <p>Työyhteisö A</p>

(Mukaillen: Chen 2005, 248–249; Dahler-Larsen 2005, 38–39; Dahler-Larsen 2003, 75–78.)

ei ole syntynyt. Tällaisessa tilanteessa arvioija on saattanut tehdä vääränlaisia oletuksia syy-seuraussuhteista. Jos tämä havaitaan jo intervention aikana, muodostettua ohjelmateoriaa voidaan ehkä korjata. Tähän kenttään sijoittaisin yhden tutkimukseni työyhteisön. Bikvaa toteutettiin siinä prosessimallin mukaisesti, mutta tarkasteltaessa mekanismien esiintyvyyttä tai aktivoitumista nähdään, että ainoastaan jonkinasteista reflektointia tapahtui työyhteisötasolla eikä varsinaisia muutoksia työkäytäntöihin syntynyt. Tämän työyhteisön prosessi jatkuu vielä ja on mahdollista, että tulokset ja vaikutukset eivät vielä haastattelutilanteessa olleet havaittavissa.

Kolmannessa kentässä tuloksia on syntynyt, vaikka Bikvaa ei ole toteutettu suoraan prosessimallin mukaan. Tällainen tilanne on yleensä harvinainen. Se tarkoittaa sitä, että ohjelmateorian todenmukaisuudesta ei ole saatu mitään selville, vaan tiedetään ainoastaan, että tuloksiin vaikuttavat muutkin seikat kuin itse interventio. Työyhteisössä voi esimerkiksi olla monenlaisia lähekkäisiä kehittämisprosesseja menossa ja tehdyn intervention tuloksia ei voida paikallistaa. Tähän kategoriaan sijoitin yhden tutkimani työyhteisön. Perusteena oli, että interventiota oli toteutettu lisäämällä Bikvan alkuperäiseen prosessimalliin muitakin elementtejä. Työryhmässä oli paljon erilaista kehittämistoimintaa, ja oli hankalaa todeta, mitkä tulokset johtuivat Bikvasta ja mitkä jostain muusta vastaavasta kehittämistoiminnasta. Yhtenä selittävänä tekijänä saattaa olla, että erityisesti tässä työyhteisössä johto ei ollut omalta osaltaan kovin sitoutunut Bikvan toteuttamiseen. Kaikesta tästä huolimatta muutoksia työkäytäntöihin syntyi ja arvioiva ja tutkiva työote lisääntyi. Tässä työyhteisössä asiakkaiden osallisuus palvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa oli kasvanut erityisen vahvaksi ja työorientaatio oli hyvin asiakaslähtöinen.

Neljäs kenttä kuvaa tilannetta, jossa tuloksia ei ole saavutettu eikä Bikvaa ole toteutettu prosessimallin mukaan. Tässä tilanteessa ei tiedetä, onko ohjelmateoria väärä, koska interventiota ei ole toteutettu suunnitelmien mukaan. Prosessissa on niukka, jos ollenkaan, yhteys intervention ja mekanismin välillä sekä mekanismin ja tuloksen välillä. Tällainen prosessi ei yleensä tuota tulosta, ja sen jatkamista kannattaa harkita. Tähän kenttään sijoittaisin yhden tutkimani työyhteisön. Bikvaa toteutettiin siinä osittain prosessimallin mukaan. Erona sen toteutuksessa muihin arviointeihin verrattuna oli, että itse arviointitilaus ei tullut työyhteisön sisältä ja sen vuoksi menetelmän käyttö ei ehkä tuottanut parasta mahdollista tulosta. Aineistosta on selkeästi nähtävissä, että mikään edellä mainituista mekanismeista ei toteutunut ja koko prosessilla ei ollut suurempaa tulosta eikä vaikutusta. Pohjola (1997, 173–180) tuo esiin näkemyksen, että asiakkaiden kuunteleminen ei vielä takaa sitä, että asiakasta aidosti kuultaisiin ja hänen näkökulmansa

otettaisiin toimintaan vaikuttavana huomioon. Asiakkaan näkeminen asiantuntijana arvioimassa palveluja merkitsee tietyllä tavalla asiantuntijuuden hierarkian purkamista ja kääntämistä dialogiseksi yhteistyösuhteeksi.

6.4 Miten muodostettua Bikvan ohjelmateoriaa voi hyödyntää?

Tutkimuksen edetessä olen pohtinut erityisesti, miten Bikvan tyyppistä osallistavaa arviointimenetelmää voisi paremmin hyödyntää perustyössä. Toistaiseksi arviointitoiminta kohdistuu useimmiten hankkeisiin ja innovaatioita kehittäviin työkäytäntöihin. Mikäli arviointia tulevaisuudessa kohdistettaisiin enemmän olemassa olevien perustyön työkäytäntöjen arviointiin, se sulautuisi paremmin osaksi ammatillisia käytäntöjä. Silloin arviointi saattaisi tuottaa syvällisempää asiakaslähtöistä tietoa työntekijöille ja johdolle työkäytäntöjen parantamista varten. Mikäli arviointi voidaan onnistuneesti liittää osaksi päivittäistä työtä, arviointitiedon palauttaminen työkäytäntöjen kehittämiseen sujuu nopeammin ja paremmin (Kivipelto 2006, 98). Osa tutkimukseen osallistuneista työntekijöistä on erityisen hyvin oivaltanut Bikvan tuottaman arviointitiedon käytön mahdollisuudet ja haasteet työtapojen uudistamisessa ja kehittämisessä. Työntekijät arvioivat, että dialoginen asiakaspalauteprosessi tuottaa uudenlaista tietoperustaa työn kehittämiseen.

Osa työntekijöistä arvioi, että asiakkaan puhe muutti työkäytäntöjä jollain tapaa. Niissä työyhteisöissä, joissa Bikvan muutosteorian mekanismit aktivoituivat, tuloksia ja vaikutuksia näytti syntyvän. Niissä taas, jossa mekanismit eivät aktivoituneet, Bikva toimi lähinnä asiakkaiden kokemustiedon tuottajana eivätkä työkäytännöt muuttuneet. Sekin on sinänsä merkittävää, mutta asiakkaiden palvelukokemusten keräämiseen saattaisi riittää kevyempi arviointimenetelmä, esimerkiksi sosiaalinen raportointi. (Ks. Hussi 2005.)

Työntekijät toivat esille jonkinasteista kriittistä orientaatiota suhteessa yhteiskunnallisiin rakenteisiin ja mahdollisuuksiin soveltaa asiakaslähtöisen arvioinnin tuottamaa tietoa. Etenkin niissä työyhteisöissä, joissa johto oli suhtautunut kriittisesti Bikvaan, nähtiin asiakkaita osallistavien arviointimenetelmien käyttö haastavana ja ehkä mahdottomanakin. Työntekijät pohtivat erityisesti kysymystä, tuottaako arviointitieto asiakkaan näkökulmasta tasa-arvoisempia palveluja ja oikeudenmukaisempaa kohtelua. ”*Miksi asiakkailta kerätään tietoa, jos ei työntekijät tai johto oikeasti halua tai viitsi muuttaa käytänteitä?*” Se, että Bikva tai vastaavanlainen asiakkaita osallistava arviointikäytäntö saataisiin osaksi ammatillista käytäntöä, vaatii ehkä menetelmän ankkurointia sekä kriittiseen arviointiin että johtamisrakenteisiin jo arvioinnin käynnistysvaiheessa.

Tämän tutkimuksen tarkennetun Bikvan toimintamallin pohtiminen ennen arvioinnin käynnistämistä saattaa tuottaa parempia tuloksia. Se, että edistetään osallisten (asiakkaiden, työntekijöiden, johdon, päättäjien) tietoisuutta ja oivalletaan, että tietoisuuden lisääntymisellä voi olla kausaalisia voimia rakenteiden ja työkäytäntöjen muuttumiselle, voi tuoda pysyvämpiä vaikutuksia ammatilliseen käytäntöön ja sitä kautta nostaa marginaalissa elävien asiakkaiden puhetta, palvelukokemuksia ja tarpeita paremmin esille. Tutkimuksen ja muodostetun ohjelmateorian hyödyntämisellä asiakaslähtöisen arvioinnin toteuttamisessa saattaa olla generoivaa vaikutusta. Se, että voidaan osoittaa asiakasrajapinnoissa olevan tiedon ja ymmärryksen lisäantyneen työkäytäntöjen muutoksena, voi vankistaa sosiaaliryönnön ammatillisia käytäntöjä tuomalla näyttöperusteisuutta työn kehittämiseen.

Kohderyhmän tietoisella valinnalla nostetaan marginaalissa olevien asiakkaiden ääntä esille. Esimerkiksi asunnottomien, maahanmuuttajien tai lastensuojelun piirissä olevien lasten palvelukokemusten kuuleminen voisi olla tulevaisuuden haaste. Muodostettua Bikvan toimintamallia ja muutosmallia (ohjelmateoria) voi hyödyntää työyhteisöissä, joissa mietitään asiakaslähtöisen arvioinnin toteuttamista Bikvan avulla. Kriittisen arvioinnin näkökulman käyttö asiakaslähtöisesti voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakaskeskustelussa autetaan asiakasta huomaamaan rakenteellisten epäoikeudenmukaisuuksien vaikutuksia hänen elämäänsä (Kivipelto 2006, 257).

7 KESKUSTELU

Tutkimus osoittaa, että Bikvalla voidaan vaikuttaa työyhteisöjen arvokeskusteluun ja eettisiin pohdintoihin. Prosessissa syntyy dialogisia työkäytäntöjä, jotka lisäävät asiakaslähtöistä, arvioivaa ja tutkivaa työorientaatiota sekä muuttavat työkäytäntöjä. Haasteena näyttää olevan asiakkaiden osallistuminen palvelujen suunnitteluun ja arviointiin, mikä on toistaiseksi kovin vähäistä. Työntekijöiden käsitys oli, että asiakasosallisuutta ei ole tältä osin pidetty kovin tärkeänä tai sallittavana.

Bikvan käyttö on eettisesti arveluttavaa, mikäli tietoa kerätään vain työyhteisöjen ja johdon oppimisprosesseja varten. Bikva ”lupaa” jo lähtökohdiltaan asiakkaille muutoksia työtapoihin tai ainakin sen, että heidän mielipiteensä huomioidaan toiminnan kehittämisessä ja parantamisessa. Mikäli Bikva jää yksittäiseksi tiedontuotantoprosessiksi, jossa johto tai poliittiset päättäjät vain kuuntelevat kerättyä tietoa, asiakaslähtöinen arviointi ei sosiaalityön kriittisen viitekehyksen mukaan toteudu. Tämän tutkimuksen kohteena olleissa työyhteisöissä Bikva-arvioinnin tulokset ja vaikutukset olivat hyvin erilaisia, vaikka menetelmää toteutettiin lähes samalla tavalla. Se, että Bikvan läheinen ”sukulaisuus” toimintatutkimukselliseen arviointiotteeseen, muistetaan prosessin aikana, saattaa vankistaa tulosten ja vaikutusten syntymistä.

Bikvan menestyksekkääseen toteuttamiseen ei riitä pelkkä arvokeskustelu tai eettinen pohdinta. Bikvan käytössä täytyy pyrkiä siihen, että työkäytännöt muuttuisivat asiakkaiden nostamien arviointikriteerien ja näkemysten perusteella. Näin toimimalla voidaan parantaa asiakkaiden hyvinvointia. Tämän tutkimuksen johtopäätös on, että asiakaslähtöisten työtapojen kehittyminen edellyttää rakenteellisia muutoksia eli ”*lupaa muuttaa käytäntöjä asiakkaiden tarpeita vastaaviksi*”. Johdon tuki ja luottamus vankistavat tulosten syntymistä. Lisäksi tarvitaan asiakasosallisuusmenetelmien ja työtapojen käyttämisen osaamisen kehittämistä.

Työkäytäntöjen muutokset ovat riippuvaisia myös työntekijöiden työorientaatiosta. Jos työorientaatiossa on emansipatorisia, yhteiskuntaan päin vaikuttavia elementtejä, tietoa ihmisten kokemuksista ja tarpeista käytetään päätöksenteon pohjana ja toimintakäytäntöjä muuttaessa. Tämä tutkimus osoitti, että Bikvan menestyksellä toteuttaminen edellyttää työntekijöiltä vaikuttamisen halua. Olen tutkimuksessani tarkastellut ammatillisissa käytännöissä tapahtuvia ilmiöitä. Toisen ja laajemman tutkimuksen paikka olisi tarkastella, mitä muutoksia asiakkaiden arjessa tai palvelujen saannissa on nähtävissä asiakaslähtöisen arvioinnin jälkeen.

Tutkimukseni mukaan työntekijät voimaantuvat, kun asiakaslähtöisyys lisääntyy ja dialogiset toimintatavat voimistuvat. Työntekijät kokevat saaneensa mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa työkäytäntöjen muutoksiin. Tärkeä näkökulma on asiakkaista lähtevä kokemustieto, joka parhaimmillaan johtaa konkreettisiin muutostoimenpiteisiin. Aidossa dialogissa tuotettu kokemustieto on ensiarvoisen tärkeää. ”*Vahvana leijuu meidän työyhteisön voimistuminen, keskustelevampi ote asioihin on syntynyt, kokemus ettei tässä ole yksin.*” Kuntouttavan sosiaalityön työorientaation vahvimpana kulmakivenä nähtiin nimenomaan asiakkaiden osallisuus sekä omassa asiassaan että palvelujen suunnittelussa ja arvioinnissa.

Ihmisten kokemusten vähätteleminen tai mitätöinti voi merkitä auttamistyön mahdollisuuksien tuhlausta. Ihmisten omien kokemusten huomioiminen palveluprosessissa on vaikuttavuuden ydinkysymys. Sitä on kehitettävä, mikäli halutaan aikaansaada tosiasiallista hyvinvointia. On kannustettava asiakkaita osallistumaan oman prosessinsa suunnitteluun ja arviointiin ja samalla palvelun arviointiin laajemmassa merkityksessä. Tällöin asiakkaat osallistuvat hyvinvointityöhön oman elämänsä asiantuntijoina ammattilaisten rinnalla ja yhteistyössä. Hyvinvointipalveluja arviotaessa on tärkeää kysyä ihmisiltä itseltään, mikä heille on tärkeää ja mikä heidän kokemuksensa on. Harmittavan usein kokemustieto jää asiakkaan ja työntekijän väliseksi tiedoksi. (Metteri 2004,

24–25, 143.) Bikvan kaltaisessa prosessissa opetellaan uudenlaista tiedonmuodostusta siten, että myös johto ja poliittiset päättäjät pääsevät osallisiksi asiakkaiden ja työntekijöiden tuottamasta analysoidusta puheesta ja kokemuksesta. Asiakkaiden muodostamien arviointikriteerien ja heidän puheensa kuuleminen ja palvelukokemusten muodostaminen työkäytäntöjä muuttavaksi ja parantavaksi, on dialogisen vuorovaikutuksen ydinkysymys.

Työyhteisöissä pitäisi pohtia enemmän, mitä tarkoitetaan puhuttaessa asiakaslähtöisyydestä ja asiakasosallisuudesta. Tämä tutkimus osoitti, että niistä vallitsee hyvinkin erilaisia näkemyksiä. Käsitteiden sisällöt tulkitaan moninaisesti eikä niiden yhteyksiä konkreettisiin hallinto-, organisointi- ja työkäytänteisiin tunnisteta riittävästi. Työntekijöiden arvopohjat ovat erilaisia ja yhteinen arvokeskustelu voi auttaa. Jokainen työntekijä tekee työtä omilla arvoillaan, mutta sen lisäksi työyhteisöllä tulisi olla yhteinen näkemys työtä ohjaavista arvoista. Työntekijöiden näkemyksen mukaan Bikva avasi arvokeskustelulle tilan, oikeutuksen ja mahdollisuuden sekä toi syvyyttä oman työn tarkasteluun. Tutkimus osoitti, että niissä työyhteisöissä, joissa arvokeskustelua syntyi, Bikvan käytöllä oli enemmän tuloksia ja vaikutuksia. Arvoihin liittyvä pohdinta niin, että se yhdistetään kysymykseen ”miksi toimimme niin kuin toimimme?”, on mielestäni Bikvan hyvän toteutumisen edellytys. Siihen liittyy pohdinta asiakasosallisuuden määrittelystä juuri kyseisessä työyksikössä. Kyselyaineiston analyysin teemat kuvaavat mielestäni hyvin sitä, mitä asiakasosallisuuden nykypäivänä ajatellaan sisältävän:

- asiakaspalautteen keräämistä ja hyödyntämistä
- vuorovaikutusta ja dialogisuutta
- asiakkaiden osallisuus palvelujen suunnitteluun ja arviointiin.

Toisin sanoen asiakasosallisuuden uskotaan lisääntyvän silloin kun asiakaspalautteen keräämiseen liittyvät käytännöt ja rakenteet ovat kunnossa. Jotta asiakkaita voitaisiin osallistaa palvelujen arviointiin, kehittämiseen ja suunnitteluun, edellyttää se vuorovaikutusta ja yhteistä dialogia.

Bikva on erityisen sopiva menetelmä nostamaan esille niiden asiakkaiden puhetta, jota harvoin kuullaan palauteprosesseissa. Niissä työyhteisöissä, joissa Bikvaa halutaan soveltaa, olisi tärkeää miettiä ohjelmateorian osioita etukäteen. Se tulisi tehdä etukäteen arvioijan ja osallisten kesken. Tutkimissani työyhteisöissä Bikva-menetelmä koettiin suhteellisen raskaaksi, mikä korostaa etukäteisvalmistelun merkitystä. Prosessi nostaa esille konflikteja, ristiriitoja ja näkemyseroja, joihin on hyvä valmistautua etukäteen. Erityisesti työntekijöiden keskinäiset näkemyserot koettiin yllättävänä ja vaikeasti hallittavana ilmiönä. Yhtenä tämän tutkimuksen tärkeimmistä tuloksista pitäisin siinä muodostettua Bikvan ohjelmateoriaa, joka on käyttökelpoinen työväline kenelle tahansa asiakaslähtöisen Bikva-arvioinnin toteuttajalle. Toimintaympäristön, prosessien, kohderyhmän ja intervention toteutusta (= toimintamalli) on tärkeää kuvata. Ohjelmateoriaa voi käyttää apuvälineenä etukäteisvalmisteluissa määriteltäessä toteutusta, tavoitteita ja perusteluja Bikvan valinnalle. Sitä voidaan hyödyntää johdon sitouttamiseen sekä kriittisen yhteenvetoanalyysin tekemiseen. Ohjelmateorian avulla voidaan valmentautua etukäteen reflektoidaan kriittisesti omia työtapoja, arvoja ja eettisyyttä sekä olemaan avoimia ja luottamaan asiakkaiden esille nostamiin arvioihin.

Asioiden syy-seuraussuhteita on vaikeaa tutkimuksen avulla paikantaa. Olen yrittänyt käyttää realistiseen tieteenfilosofiaan pohjautuvaa ohjelmateorian käsiteabstrahointia apuna, ja mielestäni se edisti oman tutkimukseni jäsentelyä ja käsitteiden paikantamista. Erityisesti mahdollistavien ja estävien mekanismien todentaminen on yksi tie löytää asioihin vaikuttavia tekijöitä. Mekanismin pohtiminen haastattelutilanteissa oli erityisen haastavaa ja tietoa tuottavaa. Mikäli halutaan todentaa vaikutuksia, Bikvaa olisi sovellettava prosessimallin mukaisesti dialogisella työ- tai vuorovaikutusorientaatiolla. Prosessiin tulisi kuitenkin lisätä kerätyn informaation palauteprosessi ja palaute tulisi dokumentoida asiakkaita kunnioittavasti, ei viranomaiskielellä. Asiakkaat ja työntekijät ovat kiinnostuneita siitä, mitä heidän puheensa on saanut aikaan.

Arvioijan toiminnalla on merkitystä Bikvan toteutuksessa. Prosessiin liittyvä valta-aspekti voi ohjata arviointia tuottamaan tuloksia ja vaikutuksia, tai jopa estää niitä. Arvioinnin tekijältä vaaditaan menetelmällistä osaamista niin itse Bikvan käytössä kuin tutkimusmenetelmienkin käytössä. Tähän tutkimukseen osallistuneissa työyhteisöissä Bikvan käyttö ei käynnistynyt tavoiteltavalla tavalla, koska menetelmä tarjottiin käytettäväksi ennen kuin asiakaslähtöisen arvioinnin tarvetta oli työyhteisöissä riittävästi mietitty. Tästä huolimatta suurin osa prosesseista tuotti tuloksia ja vaikutuksia työkäytäntöihin.

E erityisen tärkeänä ammatillisten käytäntöjen kehittämisessä asiakaslähtöisemmiksi pidän Hanne Krogstrupin (1997a) näkemystä kriittisten yhteiskuntatieteellisten analyysien tekemisestä. Tässä tutkimuksessa muodostettu Bikvan ohjelmateoria toimii hyvänä välineenä analyysin tekemiselle niin, että pystytään todentamaan vaikutusketjuja sekä työyhteisöissä että organisaatioiden ja yhteiskunnan rakenteissa. Pitäisin tutkimustani eräänlaisena yrityksenä – tai puheenvuorona – hyödynnettävän yhteiskuntatieteellisen teorian tuottamisessa. Sosiaalityön käytännöistä nousevat tietoperustaiset analyysit luovat mahdollisuuden toteuttaa arviointia perustyössä, ja siten myös sosiaalityön usein marginaalissa elävien asiakkaiden hyvinvointi parantuu. Bikva pitäisi nähdä osana sosiaalityön kokonaiskehittämistä, jotta se ei jäisi irralliseksi prosessiksi. Menetelmän käyttö vaatii halua toimia asiakaslähtöisesti, kriittistä suhtautumista rakenteisiin ja olemassa oleviin arvoihin, oppivan ja reflektioivan työympäristön ja ennen kaikkea tutkivan ja arvioivan työotteen.

”Hyvät arviointimallit (kuten Bikva) ja tiedon välittäminen ovat tärkeitä tulevaisuudelle. Tämä täytyisi tulla osaksi arjen työtä, ihan eri tavalla kun mitä se tänään on. Tässä on minun viestini.”

Lähteet

- Adams, Robert (1996) *Social Work and Empowerment*. 2nd edition. Houndmills, Basingstoke, Hampshire, London: Macmillan Press Ltd.
- Alasuutari, Pertti (1999) *Laadullinen tutkimus*. Tampere: Vastapaino
- Alkula, Tapani & Pöntinen, Seppo & Ylöstalo, Pekka (1999) *Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät*. Juva: WSOY.
- Alvesson, Mats & Deetz, Stanley (2000) *Kritisk samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Argyris, Chris & Schön, Donald (1978) *Organisational Learning: A Theory of Action Perspective*. Reading: Addison-Wesley.
- Arviointi sosiaalipalveluissa. Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin (2001) *FinSoc työpapereita 3/2001*. Sosiaalipalvelujen evaluatioryhmä. Helsinki: Stakes.
- Barbour, Rosaline (2007) *Doing Focus Groups*. London: Sage Publications.
- Bäcklund, Pia (2007) *Tietämisen politiikka. Kokeuksellinen tieto kunnan hallinnassa*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Chen, Huey-Tsyh (2007) *Program Theory: A Conceptual Framework for Evaluating Effectiveness*. Luentomoniste. Luento 16.10.2007. Stakes.
- Chen, Huey-Tsyh (2005) *Practical Program Evaluation. Assessing and improving planning, implementation and effectiveness*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications.
- Cowden, Stephen & Singh, Gurnam (2007) *The "User": Friend, foe or fetish?: A critical exploration of user involvement in health and social care*. *Critical Social Policy* vol 27: 5–23. Sage Publications.
- Dahler-Larsen, Peter (2005) *Vaikuttavuuden arviointi*. *FinSoc arviointiraportteja 3/2005*. Helsinki: Stakes.
- Dahler-Larsen, Peter & Krogstrup, Hanne Kathrine (2003) *Nye Veje i Evaluering*. Tanska: Systime.
- Danermark, Berth & Ekström, Mats & Jakobssen, Liselotte & Karlsson, Jan Ch. (2003) *Att förklara samhället*. Lund: Studentlitteratur.
- Doel, Mark & Carroll, Chris & Chambers, Eleni (2007) *Developing measures for effective service user and carer participation*. Stakeholder participation position paper 09. London: SCIE (Social Care Institute for Excellence).
- Dominelli, Lena (2002) *Values in Social Work: Contested Entities with Enduring Qualities*. Teoksessa Robert Adams & Lena Dominelli & Malcolm Payne (toim.) *Critical Practice in Social Work*. Great Britain: Palgrave, 15–27.
- Everitt, Angela (1996) *Developing Critical Evaluation. Evaluation, Vol 2(2): 173-188*. London: Sage Publications.
- Everitt, Angela & Hardiker, Pauline (1996) *Evaluating for Good Practice*. London: McMillan.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Flick, Uwe (2007a) *Designing Qualitative Research*. London: Sage Publications.
- Flick, Uwe (2007b) *Managing Quality in Qualitative Research*. London: Sage Publications.
- Gibbs, Graham (2007) *Analyzing Qualitative Data*. London: Sage Publications.
- Guba, Egon & Lincoln, Yvonna (1989) *Fourth Generation Evaluation*. London: Sage Publications.
- Heinonen, Hanna (2007) *Kohti syvempää ymmärrystä sosiaalityössä. Tutkiva ja arvioiva työote sosiaalityöntekijöiden jäsentämänä*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hussi, Taina (2005) *Sosiaalinen raportointi tiedon rakentajana – menetelmäkuvaus ja käytännön kokemukset*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hänninen, Kaija & Julkunen, Ilse & Hirsikoski, Riitta & Högnabba, Stina & Paananen, Ilkka & Romo, Henna, Thomasen, Tarya (2007) *Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä. Raportti Bikva-arviointimenetelmän oppimisen kehistä*. Stakes raportteja 6/2007. Helsinki: Stakes.
- Högnabba, Stina (2007) *Asiakkaan ääntä etsimässä. Kahdeksan Bikva menetelmää käyttäneen hankkeen meta-arviointi. Hyvinvointipalvelujen vaikuttavuuden arvioinnin diplomatyö*. Helsingin yliopisto. Palmenia. (Internetjulkaisu osoitteessa <http://groups.stakes.fi/FINSOC/FI/hankkeet/bikva/julkaisut/index.htm>). Luettu 15.3.2007.
- Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo & Laiho, Kristiina & Sarvimäki, Pirjo & Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana (2007) *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Karjalainen, Pekka & Blomgren, Sanna (2004) *Oikorata vai mutkatie? Sosiaalista kuntoutusta ja työelämäpolkua nuorille*. *FinSoc arviointiraportteja 2/2004*. Helsinki: Stakes.
- Kazi, Mansoor A. F. (2003) *Realist Evaluation in Practice*. Health and Social Work. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications.
- Kivipelto, Minna (2006) *Sosiaalityön kriittinen arviointi. Sosiaalityön kriittisen arvioinnin perustelut, teoriat ja määritelmät. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja A. Tutkimuksia 3. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu*.
- Koivisto, Juha (2007) *Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi*. Raportteja 21/2007. Helsinki: Stakes.
- Korhonen, Satu & Julkunen, Ilse & Karjalainen, Pekka & Muuri, Anu & Seppänen-Järvelä, Riitta (2007) *Arviointi ja hyvät käytännöt sosiaalipalveluissa. Asiantuntijoiden pohdintoja tulevasta*. Raportteja 16/2007. Helsinki: Stakes.
- Korteniemi, Pertti (2005) *Realismi ja realismin sovellus*. Teoksessa *Realistisen arvioinnin ensimmäiset askeleet*. Ilse Julkunen & Tuija Lindqvist & Sakari Kainulainen (toim.) *FinSoc työpapereita 3/2005*. Helsinki: Stakes, 17–33.
- Krogstrup, Hanne Kathrine (2004) *Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli*. *FinSoc arviointiraportteja 1/2004*. Helsinki: Stakes.

- Krogstrup, Hanne Kathrine (1997a) Brugerindragelse og organisatorisk læring i den social sektor. Århus: Systime.
- Krogstrup, Hanne Kathrine (1997b) User participation in Quality assessment. A dialogue and learning oriented evaluation method. *Evaluation*, vol 3(2): 205–224. London: Sage Publications.
- Kuntalaki 27§ 1995. www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950365 Luettu 31.3.2008.
- Kuusela, Pekka (2005) Realistinen toimintatutkimus? Toimintatutkimus, työorganisaatiot ja realismi. Työturvallisuuskeskuksen raporttisarja 2/2005. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000. www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812 Luettu 31.3.2008.
- Lindqvist, Tuija (2005) Johdatus tapauskohtaiseen ja realistiseen arviointiin. Teoksessa Ilse Julkunen & Tuija Lindqvist & Sakari Kainulainen (toim.) Realistisen arvioinnin ensimmäiset askeleet. *FinSoc työpapereita* 3/2005. Helsinki: Stakes, 13–16.
- Mark, Melvin M. & Henry, Gary & Julnes, George (2000) *Evaluation*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Metsämuuronen, Jari (2005) Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Jyväskylä: Gummerus.
- Metteri, Anna (2004) Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry. Helsinki: Edita.
- Metteri, Anna (2003) Johdanto. Kokemuksia politiikan muotoilusta toimintatutkimuksessa. Teoksessa Anna Metteri (toim.) Asiakkaan ääntä kuunnellen. Kitkakohdista kehittämishdotuksiksi. Helsinki: Edita, 10–16.
- Morgan, David (1997) *Focus Groups as Qualitative Research*. London: Sage Publications.
- Muuri, Anu (2007) Vaikuttaako palveluiden käyttö mielipiteisiin sosiaalipalvelujärjestelmässä? *Yhteiskuntapolitiikka* 72 (2007):1 22–34. Helsinki: Stakes.
- Mönkkönen, Kaarina (2002) Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialian asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 94. Kuopio.
- Mäntysaari, Mikko (2006) Tarkentuva tieto sosiaalityössä. Teoksessa Pekka Kuusela & Vuokko Niiranen (toim.) Realismin haaste sosiaalityeteissä. Suomi: Oy UNIpress Ab, 137–162.
- Olsson, Tina M. (2007) Reconstructing evidence-based practice: an investigation of three conceptualisations of EBP. *Evidence & Policy*, Vol 3(2), 271–285.
- Patton, Michael Quinn (2002) *Qualitative Research & Evaluation Methods*. 3 edition. London: Sage Publications.
- Patton, Michael Quinn (1997) *Utilization-Focused Evaluation*. The New Century Text. Thousands Oaks: Sage Publications,
- Patton, Michael Quinn (1990) *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Newbury Park: Sage Publications.
- Pawson, Ray & Tilley, Nick (1997) *Realistic Evaluation*. London: Sage Publications.
- Payne, Malcolm & Adams, Robert & Dominelli, Lena (2002) On Being Critical in Social Work. Teoksessa Robert Adams, Lena Dominelli & Malcolm Payne (toim.) *Critical Practice in Social Work*. Great Britain: Palgrave, 1–12.
- Payne, Malcolm (1997) *Modern Social Work Theory*. Second edition. London: Macmillan.
- Pikkala, Sari (2006) Kunta kuntalaisosallistumisen edistäjänä; Kuntien demokratiatilinpäättös, Teema II. Kuntademokratian toimintatavat. Helsinki: Kuntaliitto.
- Pohjola, Anneli (1997) Asiaa asiakkailta. Teoksessa Tuula Salmela (toim.) Autetaanako asiakasta – palvelaanko potilasta? Jyväskylä: Atena Kustannus Oy, 168–186.
- Pohjola, Anneli (1993a) Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Riitta Granfelt & Harri Jokiranta & Synnöve Karvinen & Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola (toim.) Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan keskusliitto. Jyväskylä: Gummerus, 55–85.
- Pohjola, Anneli (1993b) Tiedontuotanto sosiaalityössä. Teoksessa Riitta Granfelt & Harri Jokiranta & Synnöve Karvinen & Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola (toim.) Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan keskusliitto. Jyväskylä: Gummerus, 255–279.
- Pääministeri Matti Vanhasen II hallituksen ohjelma 19.4.2007. www.valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/fi.jsp Luettu 31.3.2008.
- Rajavaara, Marketta (2006) Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Rossi H. Peter & Freeman, Howard E. & Lipsey, Mark W. (1999) *Evaluation. A systematic approach*. London: Sage Publications.
- Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.
- Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) (2005) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia.
- Seppänen-Järvelä Riitta & Karjalainen Vappu (toim.) (2006) Kehittämistyön risteyskiä. Vaajakoski: Gummerus.
- Shaw, Ian (1999a) Evidence for practice. Teoksessa Ian Shaw & Jane Lishman (toim.) *Evaluation and Social Work Practice*. London: Sage Publications, 14–40.
- Shaw, Ian (1999b) Evaluoi omaa työtäsi. Reflektiivisen ja valtuuttavan evaluaation opas. *FinSoc työpapereita* 4/99. Helsinki: Stakes.
- Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet (2001) Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2001:11. Helsinki.
- Suositus arvioinnista kuntien valtuustoille (2007) Helsinki: Kuntaliitto.
- Toikko, Timo (2006) Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen. *Työpoliittinen Aikakauskirja* 3/2006. 13–22.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2002) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Töttö, Pertti (2006) Kriittinen realismi ja sosiaalityöiden menetelmät. Teoksessa Pekka Kuusela

- & Vuokko Niiniluoto (toim.) Realismin haaste sosiaalitieteissä. Suomi: UNIPress AB, 45–76.
- Töttö, Pertti (2005) Syvällistä ja pinnallista. Teoria, empiria ja kausaalisuus sosiaalitutkimuksessa. Tampere: Vastapaino.
- Vaessen, Jos (2006) Programme Theory Evaluation, Multicriteria Decision Aid and Stakeholder Values. A Methodological Framework. *Evaluation* 2006, Vol 12(4): 397–417. London, Thousand Oaks and New Delhi: Sage Publications.
- Vedung, Evert (2003) Arviointialto ja sen liikkeelle panevat voimat. *FinSoc työpapereita* 2/2003. Helsinki: Stakes.
- Virtanen, Petri (2007) Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita.
- Weiss, Carol (2004) Rooting for Evaluation. A Cliff Notes Version of My Work. Teoksessa Marvin C. Alkin (toim.) *Evaluation Roots. Tracing Theorists' Views and Influences*. Thousand Oaks, London & New Delhi: Sage Publications, 153–168.
- www.groups.stakes.fi/FINSOC/FI/hankkeet/bikva/index.htm Luettu 29.12.2007.
- www.scie.org.uk Luettu 29.12.2007.
- www.socca.fi/arvo Luettu 1.10.2007.

RAPORTTEJA-sarjassa aiemmin ilmestyneet

2008

Erkki Kempainen. Kohti esteetöntä yhteiskuntaa. Yhteiskuntapolitiikan normatiiviset keinot esteettömyyden edistämisessä

Raportteja 33/2008 Tilausno R33/2008

Hannele Hyppönen (toim.), Timo Turunen, Päivi Hämäläinen, Jarmo Kärki, Sari Palojoki. Ammattilaisten kokemukset tiedontarpeista sosiaali- ja terveydenhuollon rajalla

Raportteja 32/2008 Tilausno R32/2008

Pirjo-Liisa Kotiranta. Asumiseen laatua informaatio-ohjauksella. Arviointia Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuosituksen vaikutuksista kunnissa

Raportteja 31/2008 Tilausno R31/2008

Antero Lehmuskoski, Sirpa Kuusisto-Niemi. Sosiaalialan sanasto asiakatietojärjestelmää varten. Sosiaalialan tietoteknologiahanke

Raportteja 30/2008 Tilausno R30/2008

Matti Rimpelä, Tuija Metso, Vesa Saaristo, Kirsi Wiss. Vanhempainyhdistysten ja huoltajien osallisuus peruskoulun ja sen oppilashuollon kehittämisessä

Raportteja 29/2008 Tilausno R29/2008

Marja-Leena Perälä, Maisa Toljamo, Marjukka Vallimies-Patomäki, Marjaana Pelkonen. Tavoitteena näyttöön perustuva hoitotyö. Kansallisen hoitotyön tavoite- ja toimintaohjelman (2004–2007) arviointi

Raportteja 28/2008 Tilausno R28/2008

Päivi Hämäläinen, Persephone Doupi, Hannele Hyppönen. eHealth Policy and Deployment in the European Union. Review and Analysis of Progress

Reports 26/2008 Tilausno R26/2008

Jaana Lähteenmaa, Teija Strand. Pelin jälkeen: velkaa vai voittoja? Tutkimus velan ottamisesta rahapeleihin, erityistarkastelussa nettipokeri ja pikavippaaminen

Raportteja 25/2008 Tilausno R25/2008

Mikko Svartsjö, Jani Kinnunen, Eetu Paloheimo, Frans Mäyrä. Järjellä vai tunteella? Nettipokerin pelikokemus ja pelaamisen hallinta

Raportteja 24/2008 Tilausno R24/2008

Pauliina Luopa, Minna Pietikäinen, Jukka Jokela. Kouluterveyskysely 1998–2007: Nuorten hyvinvoinnin kehitys ja alueelliset erot

Raportteja 23/2008 Tilausno R23/2008

Eeva-Liisa Kronqvist, Jaana Jokimies. Vanhemmat varhaiskasvatuksen laadun arvioijina. Tuloksia Vaikuta vanhempi -selvityksestä

Raportteja 22/2008 Tilausno R22/2008

T. Hakulinen-Viitanen, M. Pelkonen, V. Saaristo, A. Hastrup, M. Rimpelä. Äitiys- ja lastenneuvolatoiminta 2007. Tulokset ja seurannan kehittäminen

Raportteja 21/2008 Tilausno R21/2008

Vappu Karjalainen, Peppi Saikku, Auvo Pasuri, Anja Seppälä. Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnissa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset

Raportteja 20/2008 Tilausno R20/2008