

# **EVALUOI OMAA TYÖTÄSI**

Reflektiivisen ja vahvistavan evaluaation opas

Ian Shaw

Lukijalle

Käytännöllisiä sosiaalityön evaluaatio-oppaita ei juuri ole suomeksi olemassa. Teoreettiset evaluaatiojulkaisut ovat tarpeellisia ja tärkeitä, mutta ne saattavat jäädä etäälle käytännön työntekijän arjesta. FinSoc-projektissa on ilmennyt tarvetta tuottaa tukimateriaalia käytännön arvioinnille. Olemme lähteneet liikkeelle sosiaalityöntekijöiden oman työn arvioinnista.

Cardiffin yliopiston hallinto- ja sosiaalitieteiden laitoksen johtajan Ian Shawn käytännön evaluaatio-opaskirjan *Be Your Own Evaluator. A Guide to Reflective and Enabling Evaluation* (1997) kääntäminen on yksi vastaus käytännön evaluaatioaineiston tarpeeseen. Sosiaalityön opiskelija Laura Yliruka on kääntänyt tekstin ja sitä on sitten yhdessä editoitu. Englanninkielien kääntäminen suomeksi on hankalaa, koska aina ei ole olemassa vakiintuneita ilmaisuja. Tämän vuoksi on jotkut käsitteet ilmaistu myös englanninkielisinä ensimmäisen kerran, jotta lukija voi nähdä mistä sanasta on alun perin kyse. Lisäksi tämä voinee toimia apuna silloin, kun haluaa lähteä jatkamaan englanninkieliseen evaluaatiokirjallisuuteen perehtymistä.

Evaluoimaa työtäsi – työpaperissa on hiukan teoriaa ja tehtäviä. Ian Shaw on sitoutunut käyttäjälähtöiseen arviointiin.

Evaluoimaa työtäsi sisältää kolme lukua. Ensimmäisessä luvussa kuvataan lyhyesti näyttöön perustuvan arvioinnin, vahvistavan arvioinnin ja reflektiivisen arvioinnin peruseräatteen. Luvussa kaksi on käytännön evaluaatio-ohjeita ja tehtäviä.

Evaluoimaa työtäsi –työpaperin käytössä on syytä huomioida pohjoismaisen ja englantilaisen evaluaatiokontekstin erot. Evaluaatio on Englannissa vaatimus sosiaalityölle, jolloin tekninen ja tuloksia korostava näkökulma voi painottua. Organisaatioiden suorituskyvyn arviointi ja kansalaisten yleinen tyytyväisyys palveluihin korostuvat. Sosiaalityöntekijöiden edellytetään osallistuvan oman ammatillisen käytäntönsä kriittiseen arviointiin ja käytännön, tietoperustan ja arvojen kehittämiseen. Keskusjohtoisesti tarjottu malli liittyy tehokkuuden korostamiseen.

Ian Shawn lähtökohta on erilainen. Hän korostaa yhteistyötä asiakkaan kanssa ja luo sosiaalityön sisällöstä nousevaa evaluaatiota oman työn arviointina tarkoituksenaan kehittää työtä. Näin evaluaation hyöty näkyy omassa työssä.

Laura Ylirukan kirjoittama tiivistelmä Shaw & Shawn artikkelista (1997) sosiaalityön rehellisenä itselleen säilymisen vaatimuksesta on julkaistu FinSoc News -uutislehdessä 2/1998. Tuossa artikkelissa Shaw & Shaw asettavat rinnakkain ”kunnollisen”, ulkopuolisen evaluaation ja käytäntöpohjaisen evaluaation. Tämä työpaperi liittyy käytäntöpohjaiseen evaluaatioon.

Professioiden eettisenä tehtävänä on arvioida omia työmenetelmiään myös meillä. Vakiintuneen ammatillisen toiminnan työmenetelmien arviointi ja näyttöön perustuvien työmenetelmien omaksuminen on tärkeää, silloin kun näitä työmenetelmiä on osoitettavissa. Samalla oma toiminta edellyttää palautetta.

Ian Shawn ammatin arjesta lähtevä käytännöllinen evaluaatioajattelu kannattaa lukea Suomen konteksti mielessä pitäen. Shawn esimerkit tulevat brittiläisestä todellisuudesta, jonka lainsäädäntö ja

toimintaympäristö poikkeavat suomalaisesta. Rotu- ja naiskysymys ovat vahvemmin esillä. Siksi ne näkyvät esimerkeissäänkin. Palvelujen käyttäjien arjen tarpeet, tarpeiden arviointi ja auttaminen eivät perimmältään poikkea kulttuurisesti Suomen ja Englannin välillä. Kysymys on enemmänkin siitä, mistä näkökulmasta asioita haluaa katsoa. Yhteistä hakeva löytää sitä, eroja hakeva löytää eroja ja esteitä. Olemme enemmänkin ajatelleet yhtäläisyyksiä ja soveltamismahdollisuuksia.

Shawn tekstiä kannattaa tutkia rauhallisesti edeten, tehtäviä tehden ja kysymyksiä asettaen yksin ja yhdessä. Aineisto voi soveltua myös työpaikkakoulutukseen. Kriittisiä ja antoisia lukuhetkiä

FinSoc -projekti

Riitta Haverinen, Tuija Lindqvist, Maisa Maaniittu, Mikko Mäntysaari ja Laura Yliruka

## Tekijän saatesanat

Ian Shaw: suomalaisille lukijoille

Tämä kirja syntyi lähes sattumalta. Olin kirjoittanut edellisen kirjan, jossa yritin kehittää ja esittää erilaisia evaluaation tapoja olennaisena osana päivittäistä sosiaalityön käytäntöä, kuten tilanearviointi (assessment), suunnittelu ja interventio. Olin korostanut käytännön evaluaatiota yhdessä sosiaalityön palvelujen käyttäjien kanssa (partnership-mallilla), jonain sellaisena mitä tehdään sekä ihmisiä varten että ihmisten kanssa, ei sosiaalitieteilijöitä, johtajia, rahoittajia ja ministeriöitä varten.

Minua pyydettiin kirjoittamaan lyhyt käytännöllinen teksti, joka auttaisi sosiaalityöntekijöitä kehittämään tällaista käytäntöä. Tämä työpaperi on tulos. Jos se koetaan hyödyllisenä, se johtuu luultavasti siitä, että se on häpeämättömästi kirjoitettu käytännöllisiin tarkoituksiin.

Evaluaatio suorana, reflektiivisenä ja mahdollistavana sekä vahvistavana käytäntönä on ollut esillä lukuisista näkökulmista. Suomessa reflektiivisen sosiaalityön asiantuntemuksen kehittäminen on yksi tämän työn esimerkki. Olen pyrkinyt Joyce Lishmanin kanssa tuottamaan kokoelman tämän näkökulman edistymisestä eräänlaisena tilannekuvauksena (Shaw & Lishman 1999). Olen myös tarkastellut laadullisen metodologian antia tähän laajaan lähestymistapaan (Shaw 1999, luku 6). Olen kuvannut oman lähestymistapani täydellisimmän kirjassani *Evaluating in Practice* (1996) ja tekstissä Shaw (1998). Alison Shaw ja minä olemme korostaneet yhteisen tutkimustyön tarvetta, mikä on valaissut

ymmärrystämme siitä, miten sosiaalityön käytännön työntekijät muodostavat käsitystään evaluaatiosta päivittäisessä työssään. (Shaw & Shaw 1997; Shaw & Shaw 1999).

En ole naiivi tällaisen käytäntökehittelyn mallin suhteen vaan luulen, että meidän pitäisi vastustaa erityisiä asemia sentimentaaliseen ja ennakkoluuloiseen alamaisuuteen nähden (Shaw 1999 b).

Kesällä 1999

Ian Shaw

Viitteet:

Lishman J & I Shaw (ed.) *Qualitative Evaluation* (1999a) London Sage.

Ian Shaw: Seeing the Trees from the Wood: The Politics of Practice Evaluation (1999 b) in M Broad (ed) The Politics of Research and evaluation in Social Work, Birmingham, Venture Press.

Ian Shaw & Alison Shaw ( 1999) Game Plans, Buzzles and Sheer Luck: Doing Well in Social Work in Kirk, S (ed.) Research Methods: Current Social Work Applications. Washington Dc. NASW Press.

Ian Shaw: Practicing Evaluation in J Cheetham & M Kazi (eds) (1998) The Working of Social Work, London Jessica Kingsley.

Ian Shaw & Alison Shaw: Keeping Social Work honest: Evaluating as Profession and Practice (1997), British Journal of Social Work 27, 6, 847-869.

Ian Shaw; Evaluating in Practice (1996) Aldershot, Ashgate.

## Sisällys

### Johdanto

#### 1 Evaluaatiostrategiat

- 1.1 Näyttöön perustuva evaluaatio
- 1.2 Vahvistava evaluaatio
- 1.3 Reflektiivinen evaluaatio
- 1.4 Kolmen evaluaatiostrategian ominaispiirteet
- 1.5 Manifesti evaluaation puolesta

#### 2 Kuinka evaluoida?

- 2.1 Reflektiivisen evaluaation tekeminen
- 2.2 Näyttöön perustuvan evaluaation tekeminen
- 2.3 Vahvistavan evaluaation tekeminen
- 2.4 Käytäntötutkimuksen tekeminen

#### 3 Ei vielä viimeistä sanaa

### Palaute harjoituksista

### Lähdeluettelo

Evaluaatio on käytännön työn yksi ongelmallinen osa. Tässä raportissa osoitetaan miksi. Samalla yritetään perustella, miksi evaluaation tulee olla osa jokapäiväistä työtä. Evaluaatio, oli se sitten työntekijän, palvelujen käyttäjän, johtajan tai ulkopuolisen ekspertin tekemää, sisältää “sekä toiminnasta, toimintaohjelmasta tai projektista tuotettavan näytön että myös sen arvottamisen” (Everitt & Hardiker 1996, 4).

Evaluaatio ei ole pelkästään näytön (evidence) hankkimista, eikä myöskään yksin arvottamista (judgement), mikäli tämä ei perustu näyttöön. Everitt ja Hardiker painottavat sitä, että “evaluaatio on tärkeää suojaamaan itseään puolustavilta käytännöiltä ja myös käytännön työn tarkassa, avoimessa ja vastuullisessa arvottamisessa. Evaluaatiota tarvitaan myös, jotta arvottaminen voidaan tehdä näyttöön perustuen.” (s. 17).

Britanniassa hyvinvointipalvelutyöntekijöiden odotetaan olevan tehokkaita ammatinharjoittajia, jotka kykenevät arvioimaan työtään. Kansalliset pätevyysvaatimukset (National Vocational Qualifications, NVQs) ovat lisänneet vaateita osoittaa työn tehokkuus koulutuksen alkuvaiheista asti. Pätevät sosiaalityöntekijät, joilla on diplomi sosiaalityön koulutuksesta (DipSW), joutuvat esimerkiksi etsimään palautetta palvelujen käyttäjiltä ja heidän hoitajiltaan palvelujen vaikuttavuudesta, tehokkuudesta ja tarkoituksenmukaisuudesta sekä auttamaan heitä tekemään ehdotuksia palvelujen parantamiseksi.” (CCETSW 1995). Taito kyetä arvioimaan kriittisesti on tärkeä teema säännöksissä, jotka koskevat pätevyyskoulutusta sosiaalityössä (CCETSW 1991). Valitettavasti hyvä käytännön kokemus ja ohjaus, joita tarvitaan tekemään näistä pyrkimyksistä muutakin kuin kehoja korulauseita, ovat suureksi osaksi kateissa.

Tämän lyhyen raportin tavoite on esittää tapoja, joilla evaluaatiosta voi tulla olennainen osa hyvää käytännön työtä. Lähestymistapamme on jatkuva avoin oppiminen. Raportissa tutor ohjaa lukijaa. Raporttiin sisältyy myös sarja opiskelutekstejä, jotka tarjoavat yksityiskohtaisempaa tietoa ydintekstissä esiin nousevista asioista. Tekniset termit määritellään sanastoina toimivissa kommentti-laatikoissa.

#### Kommentti 1: Evaluaatio ja tutkimus

Olemme lainanneet erään käyttökelpoisen evaluaation määritelmän. Käsite evaluaatio erotetaan joskus tutkimuksesta. Otamme kuitenkin tässä sellaisen näkökulman, että evaluaatiometodien ja tutkimusmetodien välillä ei ole olennaista eroa. Molemmat voivat käyttää samankaltaisia metodeja näytön hankkimisessa. Joskus ero tehdään rahoittajien tai evaluaatiotulosten hyödyntämisen suhteen, vaikkakin tutkimuksella on usein evaluaation kanssa yhteinen tarkoitus löytää vastauksia käytännön tai toimintapolitiikan kysymyksiin. Vaikka eroja on olemassa, emme usko että ne vaikuttavat tässä tehtäviin kuvauksiin ja suosituksiin.

#### Kommentti 2: Metodi ja metodologia

Viittasimme metodeihin edellisessä kommentissa. Nykytutkimuksessa on tullut tavaksi erottaa toisistaan metodi ja metodologia. Metodi viittaa tavallisesti aineistonkeruuteknikoihin (esimerkiksi otanta, osallistuva havainnointi, ja kyselyt). Metodologia on laajempi käsite, joka ottaa huomioon tutkimuksen taustalla olevat teoreettiset lähtökohdat sekä ne sosiaaliset prosessit, joiden kautta tutkimus toteutetaan, kuten ilmaisuissa feministinen, kvalitatiivinen ja positivistinen metodologia.

Raportin keskivaiheilla keskityimme kääntämään ydintekstin sellaisiksi taidoiksi ja kyvyiksi, joita voidaan soveltaa käytäntöön joko kurssimuotoisen oppimisen osana tai pätevyyteen johtavassa käytännön työssä. Avainkohdissa sinua pyydetään tekemään harjoituksia. Näistä useimmat on mahdollista tehdä yksinään, joskin eräät on parasta tehdä kollegan kanssa. Sinulle annetaan palautetta tehtävistä ehdottamalla tapoja, kuinka tehtävät olisi voinut ratkaista.

Toivomme, että saat tästä raportista tukea niin paljon, että voit itse kehittää arviointia osana omaa työtäsi, palvelujen käyttäjiä varten, heidän kanssaan ja heidän rinnallaan.

Aloitamme työntekijän näkökulmasta. Kuunneltuani sekä vastavalmistuneiden että kokeneempien työntekijöiden mielipiteitä evaluaatiosta olen ymmärtänyt, että evaluaatio on hankalaa, mutta toisaalta se on lähellä käytännön työn ydintä. Evaluaatioon on monia erilaisia lähestymistapoja, ja esimiesten mielipiteet evaluaation merkityksestä vaikuttavat siihen mitä lähestymistapoja valitaan. Tarkastelemme kolmea näkökulmaa evaluaation tarkoituksesta ja esittelemme ne strategioiden pääpiirteet ja vahvuudet, jotka johtuvat tietystä uskomuksesta evaluaation tarkoitukseen. Kuvaamme näitä 1) näyttöön perustuvaksi evaluaatioksi, 2) vahvistavaksi evaluaatioksi ja 3) reflektiiviseksi evaluaatioksi.

Kirjan pääosassa annamme esimerkkejä evaluoinneista, jotka perustuvat edellä mainittuihin strategioihin. Kirjassa on myös harjoituksia, jotka edellyttävät sinua havainnollistamaan evaluaatiotaitoja ja -kykyjä. Harjoitusten palaute löytyy lopusta. Olemme yrittäneet välttää monimutkaisia lukuohjeita. Kirjassani *Evaluating in Practice* (Shaw 1996) on kirjallisuusluettelo, jonka avulla voit perehtyä tarkemmin moniin tässä kirjassa eriteltyihin teemoihin. Suhtautumisestani evaluaatioon voit lukea myös Cheethamin ja Kazin (1997) toimittamasta kirjasta "Practising Evaluating". Jos haluat lukea lisää tutkimustuloksista, jotka on mainittu seuraavissa kappaleissa, voit tutustua artikkeliin, jonka kirjoitin Alison Shawn kanssa "Game Plans, Buzzes and Sheer Luck: Doing Well in Social Work" (*Social Work Research* 1997, 21: 2).

## **Yleistä evaluaatiosta**

Jos haluamme tehdä evaluaatiota osana käytännön työtä, meidän täytyy aloittaa jokapäiväisen käytännön työn reaalielämästä, kokemuksista ja kuvauksista, joissa työtä arvioidaan, sen sijaan että istuttaisimme työhömmme abstraktin evaluaation viitekehyksen. Voimme ryhtyä lisäämään ymmärrystämme lukemalla muutamia tekemiäni strukturoimattomia teemahaastatteluja. Haastattelin viittätoista sosiaalityöntekijää brittiläisissä julkisissa ja yksityisen tahon organisaatioissa. Joukossa oli kokeneita työntekijöitä, käytännön opettajia (accredited practice teachers) sekä juuri valmistuneita sosiaalityöntekijöitä.

Jokainen sosiaalityöntekijä kertoi yksityiskohtaisesti työnsä eri puolista. Heitä pyydettiin kuvaamaan työtään ja kertomaan, mistä he tiesivät, sujuiko työ hyvin vai ei. Seuraavassa on otteita heidän vastauksiaan. Jokaista lainausta seuraavat lyhyet pohdinnat, mutta sinun tulisi vetää omat johtopäätöksesi samalla kun luet heidän kertomuksiaan.

“Ajattelen, että sosiaalipalvelut vaikuttavat usein sekavilta ja jotenkin kevyiltä/epätodellisilta... osa sosiaalityöntekijöistä vastasi ilman selvää strategiaa... että me olimme taitamattomia, mikä ei tarkoittanut epäpätevää... luulen, että



sosiaalityöntekijät alkoivat herätä huomaamaan, että meidän täytyy olla metodisempia ja tarkempia lähestymistavoissamme.”

Tämä kokenut sosiaalityöntekijä ajattelee mitä ilmeisemmin, että sosiaalityöntekijät ovat läpikäyneet asennemuutoksen suhteessa työhönsä, ehkäpä vastauksena yleisön mielipiteisiin. He ovat tulleet huolestuneemmiksi siitä, onko heillä selkeitä strategioita ja metodeja työhönsä. Samalla he miettivät vastuullisuutta ja tilivelvollisuutta (accountability).

”Luulen, että on paljon ihmisiä, jotka sanoessaan “evaluaatio” puhuvat asioista, jotka ovat lähes merkityksettömiä, jotka ovat pääasiallisesti kvantifioitavissa... Kukaan ei koskaan pyydä sinua evaluoimaan oliko se, mitä teit, tekemisen arvoista ”

Suurin osa tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä toisti tämän mielipiteen. Haastatellut tekivät selvän eron kvantifioitavan evaluoinnin ja työn tarpeellisuutta mittaavan evaluoinnin välillä.

Kommentti 3: Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen

Evaluaatiometodit ja tutkimus jaetaan joskus sen mukaan, ovatko ne kvantitatiivisia vai kvalitatiivisia. Ero ei ole koskaan kuitenkaan niin selvä, kuin voisi olettaa. Monessa tutkimuksessa - ja myös käytännön työssä - on olemassa molemmat erot; laji (laatu) ja luku (määrä). Kuitenkin käsitteet merkitsevät kahta hyvin erilaista tutkimustapaa. Kvantitatiivinen tutkimus on tavallisesti surveyta ja kokeellista tutkimusta. Kvalitatiivinen tutkimus yhdistetään osallistuvaan havainnointiin ja strukturoimattomiin haastatteluihin. Tämä on tärkeä kiistanaihe, jossa filosofiset näkökohdat näkyvät vahvasti ja josta ihmisillä on usein voimakkaat näkemykset. Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen ympärillä käytävästä keskustelusta on kirjoittanut selventävästi Bryman (1988, 94-126).

“Tuntuu vain siltä, kuin hyökyaalto hukuttaisi jatkuvasti, ja vaikuttaa siltä, että evaluaatio päättyy pinon alimmaiseksi.”

”Siihen ei panosteta päivittäin... joten se on jotakin, jota sinun tulee haluta itse. Jos puhutaan oman työn arvioinnista, se on viimeistä yksityiskohtaa asti täysin yksilöstä kiinni.”

Eri sosiaalityöntekijät kommentoivat samalla tavalla. Ajatuksilla näyttäisi olevan jotakin yhteistä. Molemmista saa sen kuvan, ettei evaluaatio ole työssä etusijalla. “Hyökyaallosta” johtuva paine tarkoittaa evaluaation sivuuttamista. Toinen sosiaalityöntekijä sanoi, että jos evaluaatiota tehdään, se johtuu ammatillisesta tai henkilökohtaisesta motivaatiosta eikä organisatorisesta painotuksesta. Tässä on yksi syy, miksi evaluaatio koetaan hankalaksi.

”Minun evaluaatiotaitoni liittyy siihen, mihin uskon itse ja perusteluun, miksi teen tätä työtä. Viime kädessä teen tätä työtä, koska haluan suojella ja auttaa lapsia ja perheitä ja haluan että he saavat hyvää palvelua.”

Edellä mainittu sosiaalityöntekijä mainitsi tarpeen yhdistää evaluaation ja arvon. Tämä henkilö uskoo todennäköisesti sellaisen linkin olemassaoloon, ainakin omassa työssään. Hänelle evaluaatio ei ole pelkästään kysymys näytöstä, vaan se tavoittelee kysymyksiä uskomuksista ja arvoista. Jos asia on näin - ja seuraavien sivujen tehtävänä on vahvistaa tämä - silloin evaluaatio ei saa jäädä työn toisarvoiseksi puoleksi.

Tämä teksti kertoo, kuinka tehdä evaluaatiota osana käytännön työtä, mutta johtuen tämän sosiaalityöntekijän esiin tuomista syistä, se on myös kirja hyvinvointipalvelujen tarkoituksesta ja arvosta, ja siitä miksi erilaisia käytäntöjä tarvitaan.

#### Kommentti 4: Käytännön evaluaatio vs. ohjelma-arviointi

Tässä osassa, kuten myös tulevissa viittaamme käytännön työn evaluointiin. Amerikkalaista ja brittiläistä evaluaatiokirjallisuutta on laajalti. Suurin osa kirjallisuudesta käsittelee kuitenkin ohjelmien (programmes) tai toimintapolitiikkojen ja -periaatteiden (policies) evaluointia. Todennäköisesti evaluoinnin asiantuntija tai tutkija suorittaa ohjelma-evaluaatiota. Sosiologit ovat kuitenkin kaiken kaikkiaan osoittaneet suurempaa kiinnostusta ymmärtää, kuinka ammatillaiset evaluoivat käytännön työtään, kuin mitä evaluaatiokirjallisuuden valtavirran kirjoittajat ovat tehneet.

## 1 EVALUAATIOSTRATEGIAT

Lähtökohtani oli että evaluaatio on sekä näyttöä että asian tai ilmiön arvon ratkaisemista (judgement of worth). Jotta voisimme ymmärtää keskusteluja ja niitä näkemyseroja, joita evaluaatioon liittyy ja sitä miten eri lailla hyvinvointipalvelujen työntekijät uskovat että heidän tulisi evaluoida työnsä, on olennaista, ettemme käsittele teemaa yhtäältä pelkästään teknisenä ongelmana, tai toisaalta vain ideologisena kysymyksenä. Aloitimme sanomalla, että meidän tulisi tarkastella kolmea evaluaatiostrategiaa, jotka perustuvat erilaisiin uskomuksiin evaluoinnin tarkoituksesta. Kuvaamme näitä 1) näyttöön perustuvana evaluaationa, 2) valtaistavana/vahvistavana evaluaationa (empowerment evaluation) ja 3) reflektiivisenä evaluaationa. Seuraavaksi tarkastellaan näiden strategioiden ominaispiirteitä ja vahvuuksia.

### 1.1 Näyttöön perustuva evaluaatio

Näyttöön perustuva käytäntö (evidence-based evaluation) on sitä, mitä amerikkalaiset sosiaalityöntekijät ja -tutkijat kutsuvat empiiristen käytäntöjen liikkeeksi (empirical practice movement). Sen pääpiirteet ovat:

- \* Luottamuksen elpyminen käytännön työntekijöiden kykyyn tehdä tehokkaita interventioita.
- \* “Siirtyminen epämääräisestä, epävalidista ja sattumanvaraisesti johdetusta tiedosta sosiaalityössä kohti systemaattisempaa, rationaalisempaa ja empiirisesti orientoitunutta kehitystä ja tiedonkäyttöä.” (Fischer 1993, 19).
- \* Tutkimus ja käytäntö nähdään osana sitä prosessia jossa asiakkaan ongelmat hahmotetaan, työntekijä muotoilee hypoteesit, suorittaa tehokkaan haastattelun sekä ratkaisee ongelmat.
- \* Uskotaan, että avain evaluointiin osana käytännön työtä löytyy hyvinvointipalveluissa tapahtuvien asioiden mittaamisessa. Tilannearvioinnin (assessment) avuksi on kehitetty lyhyitä, helposti tehtäviä ja tulkittavia mittausasteikoita. Tämän mukaan käytännön työ kuvataan usein kvantitatiivisin termein.
- \* Käytännön työn tuloksilla on keskeinen asema. Tässä yhteydessä tehdään joskus ero formatiivisen ja summatiivisen evaluaation välillä.
- \* Tästä näkökulmasta työskentelevät käytännön työntekijät ja kirjoittajat korostavat näkökulmasta aiheutuvia käytännön seuraamuksia.

- Korjausta vaativaan käyttäytymiseen keskittyminen.
- Selkeiden ja useimmiten käyttäytymiseen liittyvien ongelmamäärittelyjen omaksuminen.
- Selvien ja mitattavissa olevien kohteiden määrittely ja sopiminen.
- Kognitiivisten ja behaviorististen interventiometodien soveltaminen.
- Suunniteltu interventio suoritetaan teknisesti ”lahjomattomasti”, jotta suunniteltu palvelu todella toteutuu.
- Muutokseen tähtäävän intervention ylläpitäminen.

- \* Näyttöön perustuvaa evaluointia kannattavat ovat valmiimpia puolustamaan objektiivista asennetta ja säilyttämään etäisyyttä niihin, joita evaluoidaan. He vastustavat joskus palvelujen käyttäjien osallistumista korostavia lähestymistapoja.

Kuvaamme tähän evaluaatiotapaan perustuvia menetelmiä osassa 2.

#### Kommentti 5: Empiirinen

Tämä on hyvin vaikea sana, osittain koska sitä usein käytetään joko kehuvaan tai syyttävänä ilmaisuna, kuten silloin, kun joku sanoo tutkimuksen olevan ”raa’an empiirinen” tarkoittaen, että siitä puuttuu selkeä johtoajatus tai idea. Fischer näyttää käyttävän termiä viittaamaan tietoon, joka perustuu suoraan tutkimukseen tai havainnointiin, pitäen ehkä ääneenlausumattomana vastakohtana päättelyn kautta saatua tietoa. Tämä ero on lähellä toista tutumpaa erottelua, eli käytännöllinen vs. teoreettinen.

#### Kommentti 6: Formatiivinen ja summatiivinen evaluaatio

Yleisessä käytössä formatiivinen evaluaatio viittaa evaluaatioon, joka keskittyy ohjelman tai käytännön toteutusprosesseihin. Summatiivinen evaluaatio viittaa ohjelman tai käytännön vaikutusten (outcomes) evaluointiin. Vaikka erottelulla ei alunperin tarkoitettu tätä, määritelmä riittää erottamaan nämä evaluaatiolajit toisistaan riittävän hyvin.

## 1.2 Vahvistava evaluaatio

Kun näyttöön perustuva evaluaatio, kuten sen nimikin viittaa, painottaa näyttöä evaluaation tuotoksena, empowerment evaluaatio<sup>1</sup> eli valtaistava, mahdollistava tai vahvistava tai emansipatorinen evaluaatio keskittyy evaluaation tarkoitukseen. Erilaisten vahvistavien evaluaatioiden tarkoituksena on mahdollistaa evaluoija toimimaan asianajajana palvelun käyttäjän kanssa tai hänen puolestaan niin että hänen vaikutusmahdollisuutensa lisääntyvät. Feministitutkijat ovat myötävaikuttaneet merkittävimmin vahvistavan evaluaation kehitykseen.

Feministit eivät yleensä luota perinteisiin tutkimusmetodeihin. He hylkäävät olettamuksen, jonka mukaan kvantitatiivinen tutkimus on luotettavaa, koska se on neutraalia ja objektiivista. Eron subjektiivisen ja objektiivisen välillä nähdään salaavan maskuliinisen ja feminiinisen eron. Feministien mukaan päättely on liian usein miehistä päättelynä. Myös hierarkkiset suhteet pitäisi hylätä evaluaatiossa. Naisten tulisi olla aktiivisia osallistujia

<sup>1</sup> Empowerment on hyvin monilla tavoin käännetty sana. Toiset haluavat liittää siihen sanan valta, toiset sanan voima, vahvuus. Tässä on valittu sanaksi vahvistava.

evaluointiprosessissa, ei vain passiivisia ”vastaajia”. Naisten tulisi todellakin aktiivisesti osallistua käytännön evaluoinnin jokaiseen vaiheeseen. Tämän takia feministit ovat kiinnostuneet yhtä paljon evaluointiprosessista kuin tuloksesta, koska henkilökohtainen kokemus tarjoaa täydellisemmän kuvan sosiaalisesta todellisuudesta kuin tieteellinen metodi.

Tästä seuraa, että sosiaalityöntekijöiden täytyy kysyä kysymyksiä, jotka tuntuvat järkeviltä naisten kokemusten pohjalta. Esimerkkejä kysymyksistä, joita sovelletaan tehdessä sosiaalityön tilannearviota tai suunnittelua:

- \* Ovatko tilannearvioinnin (assessment) prosessit naisten kokemusten kannalta mielekkäitä?
- \* Miksi naisiin liitetään tiettyjä mielikuvia palvelujen tarjonnassa tai juridisessa käytännössä?
- \* Antavatko tilannearviot vastauksia naisille, vai ainoastaan sosiaalihuollon tai oikeuden yksiköille?
- \* Ovatko tilannearviot asiakkaita osallistavia? Voivatko esimerkiksi palveluja käyttävät naiset arvioida työntekijöiden toimintaa?

Evaluaatio käytännön osana sisältää työskentelyä raja-alueilla, ulkopuolisuuden sisällä. Tässä mielessä meidän ei pitäisi nähdä evaluaatiota erillisenä sosiaalityön käytännön kokonaisuudessa. Feministinen kritiikki auttaa tässä. Feministit puhuvat naissosiaalityöntekijöiden ns. kaksoisnäöstä, joka syntyy sosiaalityöntekijänä olemisesta (ja näin järjestelmän sisällä olemisesta) ja naisena olemisen kokemuksesta (ja täten ulkopuolisena syrjinnän vuoksi). Tämän ”kaksoisnäön” väitetään tuottavan todemman kuvan maailmasta, kuin mikä on mahdollista miehille.

On ehkä liian yksinkertaista olettaa, että koska työskentelemme tietyssä yksikössä, ymmärrämme tämän yksikön käytäntöjen luonteen. Tutunomaisuus saattaa estää yhdessä koetun hämmennyksen ja outouden kehittymisen yhdessä kollegoiden ja palvelujen käyttäjien kanssa. Hyvinvointipalvelujen työntekijöinä pidämme monia asioita itsestäänselvänä, toimimme arkitietomme varassa. Evaluaatio osana työkäytäntöä vaatii olemista samanaikaisesti sivustakatsojana katsomossa ja samalla yhtenä näyttelijöistä näyttämöllä. Käytännön evaluaatio on samaan aikaan sekä käytännön perustavanlaatuinen osa että sen kritiikki. Hahmottelemme vahvistavan evaluaation soveltamistapoja osassa 2.

### **1.3 Reflektiivinen evaluaatio (Reflective evaluation)**

Kuten edellä todettiin on perinteistä tutkimusta ja evaluaatiota kohtaan esitetty kritiikkiä ns. vapauttavan evaluaation muotoja kannattavien taholta. Heidän mukaansa perinteinen tutkimus ei onnistu tunnistamaan sitä helppoa väistämättömyyttä, jolla se tekee alistetuista entistä alistetumpia. Toiseksi korostetaan, että perinteiseen tutkimuksen teorian ja todisteet eivät ole totuuksia, jotka vain odottavat löytymistään ja joita sitten sovelletaan ratkaisuihin sosiaaliin ongelmiin. Ennemminkin teorian ja todisteet tuotetaan ja konstruoidaan sosiaalisissa prosesseissa. Esimerkkinä tästä on reflektiivinen evaluaatio.

Reflektiolla tarkoitetaan niitä mielen ja tunteiden toimintoja, joiden kautta tutkimme kokemuksiamme saavuttaaksemme uuden ymmärryksen asiasta. Yksin teoriaa tai näyttöä ei voida käyttää erillään meidän henkilökohtaisesta ja kokemuksellisesta tiedostamme. Tutkijat

ja ammatinharjoittajat, jotka painottavat reflektiivisen käytännön tärkeyttä eivät väheksy teorioiden merkitystä vaan ovat kiinnostuneita siitä, kuinka teoria voisi olla aidosti käyttökelpoinen käytännön työssä. Samalla heitä kiinnostaa, voisiko teoria jopa kehittyä käytännön kautta. He korostavat kahta toisiinsa liittyvää asiaa: 1) tieto nousee toiminnasta ja on toimintaa varten ja 2) tietoa testataan elävän elämän tilanteissa.

Reflektiivinen evaluaatio sisältää reflektion toiminnassa ja sen jälkeen. Reflektio toiminnan jälkeen (on action) tarkoittaa käytäntöä, jossa muistellaan ja ennakoidaan rauhassa tulevia ja jo menneitä tilanteita. Voit esimerkiksi lukea anorexia nervosasta sen jälkeen kun olet tavannut henkilön jolla on syömishäiriö. Käytämme usein ilmaisua ”pysähtyä ajattelemaan”, mikä tarkoittaa toiminnan keskeytystä väliaikaisesti. Reflektio toiminnan aikana (in action) on reflektiota, joka tapahtuu sosiaalityön käytännöissä - silloin kun haastattelemme asiakasta; keskustelemme perheen nuorimman kanssa hänen koulunkäyntiongelmistaan tai perheen vanhemman alkoholin käytöstä. Tämä on keskeistä, kun sosiaalityöntekijät taiteilevat epävarmuuden, epävakaisuuden, ainutlaatuisuuden ja ristiriitojen keskellä (Schön 1983, 50). Molemmat reflektion muodot ovat tärkeitä hyvän sosiaalityön kannalta ja ne korostavat eri tavoin yksilöiden voimavaroja. Parhaimmillaan ne tuottavat myös uutta tietoa.

Reflektiivisessä evaluaatiossa on kolme tärkeää piirrettä, jotka on syytä tunnistaa. Ensinnäkin tämä lähestymistapa tunnistaa sekä työntekijöiden että palvelujen käyttäjien hiljaisen tiedon merkityksen. Ymmärrystä ei voi helposti poimia ympärillä tapahtuvien asioiden pinnalta. Donald Schönin mukaan taitava teko paljastaa usein, että tiedämme enemmän kuin mitä osaamme sanoa.

Voimme jopa yllättyä siitä, mitä tiedämme, ja silloin hyvä käytännön työntekijä testaa reflektion avulla sen mitä hän tietää. Tämä on lähellä sitä, mitä sosiaalityöntekijöiden refleksiivisyydellä tarkoitetaan.

Toiseksi reflektiivinen käytäntö hyväksyy ns. maallikkotiedon merkityksen. Kahtiajakoon asiantuntevan professionaalisen tiedon (enemmän tai vähemmän luotettavan) ja naiivin maallikkotiedon (enemmän tai vähemmän epäluotettavan) välillä suhtaudutaan usein oikeutetun skeptisesti. Reflektiiviset evaluoijat ymmärtävät, että tavalliset ihmiset voivat asiantuntijoiden ohella harjoittaa hyvää käytännön arviointia. Tämä liittyy kolmanteen reflektiivisen evaluoinnin piirteeseen; se on usein osallistavaa evaluointia. Validissa ihmisiä koskevassa tutkimuksessa tutkittavien tulee osallistua sosiaalisen ymmärryksen luomisprosessiin, minkä tähden ”voimme ainoastaan tehdä tutkimusta ihmisten kanssa vertaisina ja rinnakkaisina tutkijoina.” (Reason 1994, 10).

Seuraavassa tehtävässä sinua pyydetään näyttämään, kuinka nämä kolme evaluaatiostrategiaa vaikuttavat käytännön työhön.

### **Tehtävä 1: Evaluaatiostrategiat - Gwynn Davies**

Sosiaalityön opiskelija, joka työskentelee Sosiaalipalveluosaston tiimissä, kuvaa työtään erään henkilön ja tämän kumppanin kanssa. Gwynn Davies oli sairaalassa silloin kun tämä tapahtui.

Herra Davies on 52 -vuotias liikuntavammaisen. Hänen krooniset liikkumisvaikeutensa johtuvat hänen keuhkosairaudestaan. Hänen täytyy käydä vuosittain sairaalahoidossa keuhkoinfektoiden takia. Herra Daviesin ensimmäinen avioliitto päättyi avioeroon ja sen jälkeen hän on asunut rouva Watkinsin ja tämän 14 -vuotiaan tyttären, Stephanien, kanssa viimeiset kolme ja puoli vuotta. He asuvat etelä-walesilaisessa kaupungissa.

Rouva Watkins vieraili huolestuneena sosiaalitoimistossa ja kertoi vuorossa olleelle sosiaalityöntekijälle, ettei hän voinut hyväksyä herra Daviesin paluuta kotiin, koska tämä paljasti itsensä jatkuvasti Stephanien nähden. Herra Daviesiä haastateltiin sairaalassa. Ensimmäinen haastattelu oli hankala. Hän kielsi kaiken, vältti puheenaihetta eikä ymmärtänyt, miksei rouva Watkins antanut hänen palata kotiinsa. Hän teki selväksi, ettei hänellä ollut aikomustakaan etsiä toista asuntoa. Hän näytti enemmän kiinnostuneelta kyvykkyydestään voimanostossa. Kerran hän otti paitansa päältään esitelläkseen vartaloaan ja kysyi sosiaalityöntekijältä, osaisiko tämä arvata hänen ikänsä.

Seuraavien päivien edistys oli hidasta ja tavoitteen asettaminen vaikeaa. Rouva Watkins jatkoi vierailuja sairaalassa ja käyttäytyi kuin mitään ongelmia hänen ja herra Daviesin välillä ei olisi ollutkaan. Opiskelija keskusteli rouva Watkinsin kanssa tämän herra Daviesille antamista ristiriitaisista viesteistä. Opiskelija ja hänen harjoitteluohjaajansa kertoivat lastensuojelutiimille huolensa Stephanien hyvinvoinnista.

Sairaalan johto näki opiskelijan huolen turhaksi ja halusi herra Daviesin kotiin mahdollisimman nopeasti. Tämä johti vähitellen kommunikaatiovaikeuksiin sairaalan ja opiskelijan välillä.

Vastentahtoisesti hyväksytyään, että asiakassuhde oli loppunut - ainakin väliaikaisesti ja herra Daviesille annettiin lista yksityisistä vuokranantajista. Paikallisille virkamiehille tiedotettiin hänen asunnottomuusuhastaan. Paikallinen asuntoyhdistys vieraili hänen luonaan sairaalassa. Tänä aikana herra Davies tarvitsi jatkuvaa tukea hoitaakseen itse asiansa, esimerkiksi puhelimen käytössä .

Hänelle tarjottiin asunto sosiaalisin perustein, mutta hän kieltäytyi siitä sillä perusteella, ettei hän selviytyisi portaista. Lääkärintodistus hankittiin, mutta asuntoyhdistys ei hyväksynyt sitä perusteeksi toiselle tarjoukselle. Herra Davies hyväksyi asunnon, mutta sanoi pitävänsä yhteyttä vuokraloyhdistykseen, koska ei ollut tyytyväinen sosiaalityöntekijän ratkaisuun.

Harjoitustehtävä

Onnistuiko tämä työ hyvin vai ei? Lue uudestaan osio evaluaatiostrategioista ja tee lyhyt lista niistä kysymyksistä, joihin haluaisit saada vastauksia, mikäli soveltaisit kutakin evaluaatiostrategiaa.

Tähän tehtävään tulisi kuluu aikaa noin 15 minuuttia kun olet lukenut tapaustiiivistelmän sekä perustekstin. Sen jälkeen sinun tulisi lukea palaute kirjan takaosasta ennen kuin jatkat lukemista eteenpäin.

## **1.4 Kolmen evaluaatiostrategian ominaispiirteitä**

Näyttöön perustuvilla lähestymistavoilla on useita etuja. Ne tarjoavat tarkan tavan mitata prosesseja ja edistystä ja ne opettavat käytännön työntekijää tuottamaan jatkuvaa palautetta omasta suorituksestaan. Ne antavat myös työntekijälle enemmän välineitä kontrolloida oman työnsä evaluointia ja ne voivat vähentää johdon paineita vaatia näyttöä työn tuloksista. Evaluaation integrointi uuteen informaatioteknologiaan on näyttöön perustuvien evaluaatiomallien kannattajien keskuudessa tunnustettu strategia. Näyttöön perustuva evaluaatio on myös hyödyttänyt käytännön työtä sitouttamalla työntekijät määrittelemään työnsä tavoitteet. Työntekijät varovat myös sanomasta perustelemattomia kantoja. Työntekijöitä kannustetaan olemaan varovaisia sen suhteen, että heidän tekemänsä intervention ja työn tuloksen välillä olisi suhde, koska tätä suhdetta ei aina ole. Lopuksi, nykyisin kun hyvinvointipalvelujen työntekijöiden asema on vaarassa muuntaa teknisen suorittajaksi, näyttöön perustuva evaluaatio korostaa käytännön työntekijöiden asiantuntijuutta.

Vahvistava evaluaatio tähdentää erityisesti evaluoinnin tarkoitusta ja käytännön hyvän työn mallia, jossa moraaliset ja poliittiset tarkoitukset ovat tärkeitä. Esimerkiksi Everitt ja

Hardiker (1996) muita kirjoittajia lainaten tarkentavat hyvin seuraavat hyvän käytännön työn tuntomerkit. Ne pohjautuvat suurilta osin vahvistamismalliin:

- \* Evaluaation tulee mahdollistaa moraalinen keskustelu.
- \* Käytännön työ on korruptoitunut vallalla ja vallan puutteella. Evaluaation tulee huomioida tämä.
- \* Evaluaatio ei voi tapahtua ilman dialogia käyttäjien ja palvelujen tarjoajien välillä. Tekniset, saavutettavissa olevat tavoitteet, eivät saa korvata päämäärää.
- \* Organisatorista lojaaliutta ei saisi harjoittaa avoimuuden, kyseenalaistamisen ja kritiikin kustannuksella.

Reflektiivinen evaluaatio korostaa evaluointia käytännön työn integroituna osana, eikä jonakin jota sovelletaan käytäntöön. Ajatukseni on, että tällaiset lähestymistavat ovat menestyksekkäämpiä tämän tavoitteen saavuttamiseksi vaikka muutkin evaluaatiostrategiat esittävät samankaltaisia väitteitä. Reflektiiviset evaluoijat pyrkivät myös kuuntelemaan palvelujen käyttäjien ääntä. He ovat taipuvaisempia näkemään käyttäjien äänen arvokkaana maallikkoselitysten esille tuojana, eikä niinkään tietolähteenä (näyttöön perustuva evaluaatio) tai syrjinnän esille tuojana tai potentiaalina työntekijän ja käyttäjän kumppanuudelle (vahvistava evaluaatio). Lopuksi, reflektiivinen evaluaatio mahdollistaa kvalitatiivisen sosiologian hyödyntämisen evaluaatiometodien lähteenä.

Reflektiivisessä evaluaatiossa on samankaltaisia piirteitä vahvistavan evaluoinnin kanssa monella alueella ja näyttöön perustuvan evaluaation kanssa parin asian suhteen. Eräät mallit pyrkivät yhdistämään Everittin ja Hardikerin sitoutumista reflektiiviseen evaluaatioon. Kun evaluaatiota käytetään taisteluun epäoikeudenmukaista vallankäyttöä vastaan, tukipiste on vahvistavassa ja valtaistavassa arvioinnissa. Reflektiivinen evaluaatio puolestaan painottaa enemmän tai vähemmän tasaveroisesti vakuuttavaa näyttöä ja tarkoitusta.

Lyhyt opiskeluteksti 1 esittelee toisen lähestymistavan evaluaatioon, mistä emme ole keskustelleet evaluaatiostrategioita käsittelevässä luvussa.

### Opiskeluteksti 1: Pragmaattinen evaluaatio

On olemassa monia muitakin lähestymistapoja evaluaatioon, mutta niitä ei käsitellä tässä teoksessa. Monet tutkijat kannattavat pragmaattisempia lähestymistapoja. Tästä seuraa erilaisia eklektisiä strategioita ja voidaan painottaa vähemmän taustalla olevaa evaluaation tavoitetta.

Pragmaattisen lähestymistavan piirteitä	Pragmaattisen evaluaation keskeisiä lähteitä
Hylkää vahvan luottamuksen uskomuksiin ja arvoihin Valittaessa evaluaatiotapaa.	M. Patton (1980) <i>Qualitative Evaluation Methods</i> , Newbury Park, Sage
Käyttää kvalitatiivisten tai kvantitatiivisten metodien parhaita välineitä.	J. Cheetham et al. (1992) <i>Evaluating Social Work Effectiveness</i> , Buckingham, Open University Press
On kehittänyt käytännön työntekijöiden tekemää Tutkimusta.	R Fuller and A Petch (1995), <i>Practitioner Research</i> , Buckingham, Open University Press

### 1.5 Manifesti evaluaation puolesta

Painotettuani sitä, että evaluaatiostrategioiden soveltamispäätös sisältää sekä näyttöä että arvottamista, minun tulisi selvittää tässä vaiheessa, minkälaisen evaluaation kannalla itse olen. On tullut selväksi, etten ole eklektisen pragmatismen kannattaja, joka uskoo, että on mahdollista poimia teknisesti tehokkaimpia metodeja huomioimatta erilaisten evaluaatioiden tausta-ajatteluja ja niistä vallitsevaa erimielisyyttä. Oma käytännön evaluoinnin manifestini lainaa jokaisesta keskustelemastani lähestymistavasta.

Ensiksi työntekijöiden tulisi reflektoida lujasti käytännön työtään. Tämä sisältää työn kuvauksen huolellisen tarkastelun ja tämän kuvauksen suhteessa suunniteltuihin ja toteutuneisiin tuloksiin. Tällainen reflektio ottaa huomioon niiden keinojen hyväksikäyttömahdollisuudet, joilla käyttöteorioita (practice theory) voidaan rikastuttaa induktiivisen reflektion avulla toiminnan aikana ja sen jälkeen.

Toiseksi työntekijöiden tulee tietää se, mitä he tietävät. Tämä tarkoittaa, että heidän täytyy tuoda esiin hiljainen, itsestäänselvänsä pidetty tietonsa, arvioida sen merkitys työnsä kannalta, hyvässä ja pahassakin. Tämä tarkoittaa oman henkilökohtaisen ja kulttuurisen tiedon läpikäymistä seuraavan luvun osoittamalla tavalla. Se tarkoittaa myös toimimista mustien<sup>2</sup> feministien toiveen mukaisesti, jolloin mustien naisten tulee “oppia luottamaan henkilökohtaisiin ja kulttuurisiin elämäkertoihinsa tärkeinä tiedon lähteinä” (Collins 1986, 29). Tämä on vaikeaa tasapainottelua. Yhtäältä meidän tulisi pyrkiä jatkuvasti ”hylkäämään” aavistuksemme ja hypoteesimme etsimällä todisteita, jotka auttavat kyseenalaistamaan ne johtopäätökset, jotka on saavutettu liian mukavasti. Toisaalta on olemassa vaara, että meidän toimintakykymme halvaantuu, jos olemme liian epävarmoja ymmärryksemme suhteen. Reid on ehdottanut, että mikäli työntekijät keskittävät energiansa vaikuttavuuden saavuttamiseen vaatimattomin tuloksin, tämä voi “lannistaa yrittämästä radikaalimpia, mutta vaikeammin testattavia innovaatioita.” Hän kysyy edelleen: “Onko parempi tehdä rajallista, mutta hyvin dokumentoitua edistystä, vai työskennellä kohti tärkeämpiä tavoitteita ilman selkeitä todisteita saavutuksista?” (Reid 1988, 45).

Kolmanneksi työntekijöiden tulee aloittaa asiakkaiden kertomasta tiedosta. Tämä on enemmän kuin asiakkaiden käsityksien kuuntelemista, niin tärkeää ja väistämättömän sekavaa kuin se aina näyttää olevankin. Se sisältää myös avoimen suhtautumisen maailmaan, joka saattaa olla täysin ristiriidassa ennakkokäsityksemme kanssa.

Neljänneksi työntekijöiden tulee hyödyntää joidenkin tutkimusmetodien ja suorien käytännön metodien vastaavuuksia. Erityisesti heidän tulee liittää evaluoinnin kehittäminen suoraan käytännön työn kyvyksi kvalitatiivisten metodien “kääntämisessä” ja “sijoittamisessa”. Olen yrittänyt kehittää mahdollisia tapoja, joilla tämä saattaisi toimia luvuissa 7 ja 9 kirjassa “Evaluating in Practice” (Shaw 1996).

Viidenneksi käytännön työntekijöiden tulee tehdä tutkimusta yhteistyössä kollegoiden kanssa.

Kuudenneksi käytännön työntekijöiden tulee tehdä osallistavaa evaluaatiota palvelujen käyttäjien kanssa. Whitmoren kunnioitusta herättävä selvitys osallistavasta tutkimuksesta mustien sorrettujen naisten kanssa, ja Martinin katsaukset feministisestä osallistavasta tutkimuksesta osoittavat sekä mahdollisuuksia että ongelmia. (Whitmore 1994; Martin 1996).

---

<sup>2</sup> Shaw käyttää tässä kohtaa sanaa black ja se on käännetty tässä mustaksi mitään kiertoteitä hakematta



Kuusi huomioitani ovat selvästi velkaa sekä reflektiiviselle evaluaatiolle että osin vahvistavalle evaluaatiolle, mutta sitoutumiseni falsifioimiseen on velkaa joiltakin osin näyttöön perustuvan evaluaation lähtökohdille.

#### Kommentti 7: Induktio ja deduktio

Induktiivisessa tutkimuksessa tutkimustyö tai arviointi tulee ennen teorian muodostusta. Pyrimme kehittämään ideoita omasta aineistostamme. Saatamme myös aloittaa yleisellä mallilla tai syiden selityksellä siitä, kuinka palvelujen käyttäjät ovat ongelmansa kohdanneet. Sen jälkeen keräämme informaatiota siten, että voimme testata soveltuuko selityksemme annettuun tapaukseen. Kun teoretisointi tulee ennen tutkimusta, sovellamme deduktiivista lähestymistapaa. Ero näiden kahden välillä ei koskaan ole niin selvä kuin saattaisi kuvitella? Tämä johtuu pääasiassa siitä, että teorian ja aineiston keräystä ei voi erottaa toisistaan. Ero vaikuttaa kuitenkin tietoisesti tai tiedostamatta tapoihin, joilla arvioimme työmme. Tämä johtuu siitä, että useimmat meistä hyväksyvät avoimuuden arvokkaana, joskin ei täysin saavutettavana normina.

## 2 KUINKA EVALUOIDA?

Seuraavassa tutkimme tapoja, joilla näitä kolmea evaluaatiostrategiaa voi soveltaa jokapäiväiseen työhön.

### A Reflektiivinen evaluaatio

1. tavoite: hiljaisen tiedon esille tuominen
2. tavoite: reflektiivinen käytäntö

### B Näyttöön perustuva evaluaatio

1. tavoite: työyksikön suorituksen seuranta (monitorointi)
2. tavoite: tulosten evaluointi

### C Valtaistava evaluaatio

1. tavoite syrjinnänvastainen evaluaatio
2. tavoite käyttäjäytyytyväisyys - käytännön strategian kehittäminen
3. tavoite yhteistyö käyttäjien kanssa

### D Käytäntötutkimus

#### 2.1 Reflektiivisen evaluaation tekeminen

Sosiaalityöntekijöiden täytyy tietää, mitä he tietävät. Tällä tarkoitamme sitä, että heidän täytyy tuoda esiin hiljainen (tacit), itsestäänselvästä pidetty tietonsa ja arvioida sen tarkoituksenmukaisuus käytäntöjen kannalta, niin hyvässä kuin pahassa. Tämä tarkoittaa oman henkilökohtaisen ja kulttuurisen tiedon läpikäymistä. Usein pidetään itsestäänselvytenä, että yksittäisten työntekijöiden käytännöt ovat muotoutuneet lapsuus-, koti-, koulu- ja yleisten kokemusten ja uskomusten kautta usein ilman selkeää tietoisuutta.

McCracken (1988) suosittelee, että pitkiä kvalitatiivisia haastatteluja edeltää tutkijan omien henkilökohtaisten kokemusten läpikäyminen tutkimusaiheesta. Tämä on erityisen hyödyllistä silloin, kun käytämme henkilökohtaisia kokemuksiamme hyväksemme yrittäessämme ymmärtää haastateltavien henkilöiden olosuhteita ja heidän kohtaamiaan ongelmia.

Nämä ennakkokokemukset vaikuttavat kahdensuuntaisesti. Ensinnäkin: “Syvä ja pitkä perehtyneisyys tutkimuksen kohteena olevaan kulttuuriin heikentää mahdollisesti tutkijan kykyä havainnointiin ja analyysiin, mutta: “Sen etuna on, että se antaa tutkijalle erinomaisen läheisen tuntemuksen tutkimuskohteeseen.”(s.32).

Vaihtakaamme nyt käytännön työntekijä tutkijaan. Reflektiiviseen evaluointiin käytetty aika on hyvin käytettyä aikaa, erityisesti jos se on ensimmäinen tai ainoa kerta kun henkilön kanssa puhutaan. Tässä yksi esimerkki:

“Tutkijan täytyy tehdä luettelo ja tutkia miellelyhtymät, tapaukset ja oletukset, jotka liittyvät aiheeseen hänen mielellään...Tarkoituksena on saada omasta kokemuksesta esiin järjestelmällisiä ominaisuuksia tutkittavasta aiheesta.” (s. 32)

## Harjoitus 2: Henkilökohtaisen ja kulttuurisen tiedon tarkastelu

Ennen tehtävää 2, lue palaute kirjan takaosasta.

Kuvittele haastattelevasi yhtä seuraavista henkilöistä:

- \* Iäkäs henkilö, joka on vastahakoinen asuntolaan muuttoa kohtaan.
  - \* Nuori nainen, joka kertoo joutuneensa opettajansa seksuaalisen häirinnän kohteeksi.
  - \* Nuori 16-vuotias poika, joka tulee oikeudessa vaatimaan korvausta lähiympäristön poikien uhkauksien takia.
  - \* Nainen, jonka masennus on uusiutunut.
- a Tee lista asioista, joita sinun tulisi miettiä pohtiessasi henkilökohtaista ja kulttuurista tietoasi  
b Tee muistiinpanoistasi kappaleita kahdesta listassasi olevasta aiheesta.

*Tämän tehtävän suorittaminen vie noin 20-30 minuuttia. Muistiinpanosi tulevat olemaan arvokas lähde, ei ainoastaan ensimmäistä haastatteluasi varten, vaan tulevaisuudessa samanlaisissa olosuhteissa olevien ihmisten haastattelua varten.*

Harjoituksen pääpaino on hiljaisen tiedon esiin tuominen omasta ja perhehistoriasta. Heti kun alamme kerätä työkokemuksiamme, hiljaiseen tietoomme kertyy lisää tietoa lausumattomista säännöistä ja odotuksista ja hyvänä pidetystä käytännöstä. Vaikkei tämä lausumaton tieto olisi itsessään väärin, sen itsestäänselvä luonne tarkoittaa sitä, että toimimme arki ajattelun varassa käytännön työssä, mikä todennäköisesti vahvistaa meidän tapojamme tehdä työtä kriitikittömästi.

Samalla kun sensitiivisyys vetoaa intuitioon ja auttaa meitä ajattelemaan käytäntöä uudella tavalla, siitä voi tulla jatkokeskustelun ja kyseenalaistamisen este.

Harjoitus 3 esittelee tavan, jolla käytännön työntekijät voivat tuoda esiin piilossa olevat oletuksensa hyvistä ja huonoista käytännöistä. Tiedämme melko vähän tällaisista hiljaisista toimintasäännöistä. Tehtyään tällaisen harjoituksen vasta valmistunut työntekijä pohti: “ Se pakottaa minut ajattelemaan todella ankarasti - sellaisia asioita, joita et tule ajatelleeksi päivittäin.”

Tämä harjoitus toimii hyvin riippumatta urasi vaiheesta. Se tarjoaa laajan materiaalin keskustelujen pohjaksi seminaareihin tai työnohjaukseen ja on erityisen hedelmällinen tapa vertaisarvioinnissa. Suosittelisin sitä myös välineeksi, jolla kokeneet työntekijät voivat tuoda esiin ja arvioida pitkäaikaisia hyvän käytännön työskentelyn sääntöjään.

### Harjoitus 3: Reflektiivinen käytäntö vertaishaastattelun kautta

Suoritat vertaishaastattelun, joka kestää 30-75 minuuttia. Sinulla tulisi olla mukana kunnollinen nauhuri. Pidä huoli, ettei teitä keskeytetä haastattelun aikana. Sinun pitäisi käyttää muutama minuutti (muttei enempää) kysymyksiä pohdintaan ennen kuin aloitat, erityisesti jotta voisit päättää mistä kahdesta työn osasta puhutte. Tämä harjoitus toimii paljon paremmin, mikäli voit työskennellä haastattelusta kirjoitetun tekstin kanssa. Ota huomioon, että haastattelun litterointi vaatii aikaa keskimäärin kahdeksan kertaa haastattelun pituuden, esimerkiksi 40 minuutin haastattelun litterointi vaatii viisi tuntia, mutta se on hyvin käytettyä aikaa. Voit purkaa nauhan itse, vaikkakin sinun täytyy pyytää joku muukin pohtimaan sitä. Kaikkien osallistujien tulee hyväksyä, etteivät haastattelua eikä nauhoitusta käytä muut kuin etukäteen sovitut henkilöt.

Haastattelukysymykset: Muistio haastattelijalle

*Tämä on avoin ja vain kevyesti strukturoitu haastattelu. Voit tietysti antaa ylimääräisiä vihjeitä ja vaihdella haastattelun järjestystä. Kuitenkin haastattelu on puhujan hyödyksi ja haastattelijan täytyy päättäväisesti pidättäytyä tuomasta omia kantojaan esille.*

- \* Kun joku käyttää sanaa "evaluaatio", mikä on reaktiosi? Pysähdy hetkeksi ja hae vapaan assosiaation kautta sanoja.
- \* Yhä useammin esitetään sellaisia ajatuksia, että alallasi työskentelevien tulisi arvioida työtään. Kuinka reagoit tähän? Onko sinusta evaluaatiolla merkitystä? Pyritkö arvioimaan omaa työtäsi?

*Seuraavassa haastattelun osassa pyydän sinua kertomaan esimerkkejä viimeaikaisesta työstäsi. Haluaisin sinun kertovan yhdestä tapauksesta, joka sujui mielestäsi hyvin ja toisesta, jossa et mielestäsi työskennellyt kovinkaan hyvin. Mieti hetki, missä järjestyksessä haluat puhua näistä esimerkeistä.*

- \* Voisitko ensin kuvata työsi lyhyesti? Kerro erityisesti siitä, mikä meni hyvin tai mikä huonommin.
- \* Mistä tiesit, teitkö tämän hyvin tai huonosti?
- \* Mitä näyttöä käytit tässä tapauksessa? (Ole perusteellinen esimerkin suhteen)
- \* Jos voisimme puhua tapauksesta mukana olleiden palvelujen käyttäjien tai hoitajien kanssa, luuletko että he ajattelisivat kanssasi samalla tavoin? Luuletko, että he olisivat käyttäneet samaa kriteeriä päättäessään sujuiko työ hyvin vai ei?
- \* Arvioivatko palvelujen käyttäjät/ johtajat/ kollegat/ omaishoitajat/ muut asiantuntijat samalla tavoin? Jos ajattelevat, luuletko, että he olisivat käyttäneet samoja vai eri kriteerejä päättäessään, sujuiko työ hyvin vai ei?
- \* Oletko iloinen siitä, että oma mittapuusi arvioidessasi työn onnistumista oli oikea tässä kyseisessä tapauksessa?

*Käy kysymykset uudestaan läpi toisen hyvä tai huonon esimerkin kautta. Kysy sen jälkeen...*

- \* Herättivätkö nämä esimerkit muita ajatuksia? Kuvasivatko ne esimerkiksi millään tavalla asenteitasi tai mielipiteitasi arvioinnista?

*Kysy haluaisivatko he selventää jotain sanomaansa.*

Lue sen jälkeen palaute kirjan takaosasta ja jatka eteenpäin.

Tämän harjoituksen esittelyssä lipsahdimme hyvän evaluaatiokäytännön kuvaukseen, josta ilmeni henkilökohtainen kannannottoni sen puolesta, että hyvä arviointi vaatii yhteistyön kollegoidemme (opiskelu- tai työkaverien) kanssa. Yhteistyössä tapahtuvaa evaluaatiota ei

tehdä kovin yleisesti. Erään kirjan alussa kuvattuun tutkimukseen osallistuneen sanoin: “Emme arvioi... sosiaalityön ympärillä on paljon mystiikkaa, ja luulen sen olevan kuin mikä tahansa professio, joka vartioi omaa tietoaan.”

Poikkeuksen tähän tuo satunnainen paikallinen kriminaalihuollon käytäntö molemminpuolisesta seurannasta, jossa evaluoidaan henkilötutkintaraportit ennen kuin ne menevät tuomioistuimen käsittelyyn. Tehokkaimmillaan tällä prosessilla on merkittäviä etuja. Se mahdollistaa syrjinnän vastaisen käytännön läheltä seuraamisen raportin kirjoitusvaiheessa, se edistää läheistä ja molemminpuolin tyydyttävää yhteistyötä työntekijöiden ja johdon välillä, sekä käytännöllisen yhteistyön henkeä: “Me seuraamme raportteja, joita tehdään ensikertalaisista, naispuolisista ja mustista lainrikkojista, koska uskomme että heitä syrjitään eniten oikeussysteemissä... Uskomme, että sen tulisi olla osa jokaista raporttia”.

Yhdyskuntatyöntekijä kuvasi innostuneesti vertaisevaluaation hyötyjä.

“Työskentely hänen kanssaan auttaa minua katsomaan, mitä teen. Autan häntä arvioimaan minua. Tulen sisään ja sanon: “Huh, se oli kamalaa.” Ja hän sanoo, “no, mitä tapahtui?”. Minä kerron hänelle ja hän sanoo: “hmm...ei se ollut niin paha. No oletko ajatellut tätä?” Ja minä teen samoin hänelle. On erittäin hyvä, että me jaamme asioita, koska hän on niin erilainen verrattuna minuun, joten me jotenkin täydennämme toisiamme. “

Kotisairaanhoitajien kanssa yhteistyössä tehty tutkimusprojekti, minkä toteutti Hilary Traylen, kuvaa yhteistyössä tehtävän evaluaation mahdollisuuksia tavoilla, joita voi helposti soveltaa pieniin kollegoiden vertaisryhmiin tai opiskelijoiden työharjoitteluryhmiin. (Traylen 1994). Viisi kotisairaanhoitajaa tapasi Traylenin suunnilleen kuukausittain yhdeksän kuukauden ajan. He kertoivat kotikäyntien piilosuunnitelmista, joita ei paljastettu perheille. He päättivät työskennellä niin, että he kohtaisivat perheitä parhaalla tavalla. Useamman kuukauden ajan he työskentelivät sykleissä kuunnellen toistensa metodeista, sopien ja parannellen tutkimusmetodeja, joita kotisairaanhoitajien on määrä soveltaa kotikäynneillä, palaten jälleen toimintaan. Yhteistoiminnallisen tutkimusryhmän perustaminen, joka työskentelee sykleittäin, on tämän metodin keskeinen piirre. Käytännön työntekijät olivat hyvin kiinnostuneita toiminnasta mutta eivät tutkimusprosessista ensimmäisinä kuukausina. Kesti jonkin aikaa saavuttaa ihanteellinen tasapaino käytännön toiminnan ja reflektion välillä. Ryhmän sinnikkyys kasvatti kuitenkin heidän työnsä reflektiivistä arvoa, ja jokaisen tutkimussyklin mahdollistavaa vaikutusta kotisairaanhoitajille.

Luottamuksellisuuden säilyttämisestä on sovittava erikseen, kun tällaista ryhmää suunnitellaan. Sopimus osallistavasta arvioinnista vaatii ennakkoneuvotteluja, joissa eettisiä kysymyksiä käsitellään avoimesti.

Viimeaikoina tutkijoiden suosioon on noussut fokusryhmän käyttöön perustuva tutkimusmetodi. Fokusryhmiä voidaan soveltaa helposti hyvinvointipalvelujen yhteistoiminnalliseen tutkimukseen. Fokusryhmät ovat organisoituja ryhmäkeskusteluja, joissa tutkitaan erityisiä kysymyksiä. “Ryhmä on fokusoitunut (kohdentunut) siinä mielessä, että siinä on jonkinlaista kollektiivista toimintaa - kuten esimerkiksi elokuvan katsomista, tietyn terveystieteellisen ajatuksen arvioimista tai vain väittelyä tietyistä kysymyksistä” (Kitzinger 1994, 159). Fokusryhmien suunnittelussa ja asetelmassa on tärkeitä, kuinka päätökset ryhmän puheenjohtajasta tehdään, kuinka ryhmän työjärjestys kehitetään, ja

löytyykö tasapaino avoimuuden ja ennakkosuunnittelun välillä - ”työjärjestyksen tekeminen ilman työjärjestyksen tekemistä” kuten Zeller sen kuvaa (Zeller 1993) - kuinka uudet menetit hankitaan ja kuinka tehdään päätökset ryhmän kokoonpanosta. Tämän hetkinen paras käytäntö on työskennellä ”homogeenisissä ryhmissä: homogeenisten, mutta vastakkaisten ryhmien kanssa järjestettävien erillisten tapaamisten uskotaan tuottavan syvempää tietoa, kuin heterogeenisten ryhmien kanssa” (Knodel 193, 40). Opiskeluteksti 2 tarjoaa lisätietoa, kuinka fokusryhmiä tulisi parhaiten toteuttaa.

## Opiskeluteksti 2: Fokusryhmät

Fokusryhmillä on kolme etua. Ensinnäkin, ryhmäinteraktio on itsessään aineistoa - ”vuorovaikutus on metodi” (Jarrett 1993; 198). Kitzinger sanoo, että ”metodi antaa tutkijalle mahdollisuuden tarkastella ihmisten erilaisia näkökulmia kun he toimivat sosiaalisessa verkostossa ja tutkia kuinka merkitykset ovat rakentuneet, kuinka ne ilmaistaan, tuomitaan, kuinka niitä vastustetaan ja niitä muutetaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa.” (1994, 159). Toiseksi fokusryhmät ovat yksi tapa tehdä osallistavaa evaluaatiota. Ne ovat arvokkaita silloin kun on olemassa valtaero osallistujien ja päätöksen tekijöiden välillä, ja siten niillä on huomattavat sovellusmahdollisuudet sosiaalityössä. Lopuksi ne tarjoavat arvokkaan lähestymistavan haluttaessa tietää missä määrin asiasta löytyy yksimielisyyttä: ”Osallistujat toimivat tutkimuskumppaneina viemällä tutkimuksen mukaan uusiin ja odottamattomiin suuntiin ja ryhtyvät toimimaan toistensa kanssa tavoilla, jotka ovat sekä täydentäviä että argumentointia tuottavia.” (Kitzinger 1994, 166).

Tapoja, joilla fokusryhmät uskoakseni osoittavat tarjoavansa jotakin käytännön evaluaatiolle ovat ongelman täsmentämiseen ja aseteluun tähtäävät harjoitukset, projektin kehityksen ohjaaminen, joka painottaa solmussa olevan työn käsittelyä. Fokusryhmien ongelman asetelun arvo tulee esille, mikäli me esimerkiksi pyrimme kehittämään projektin katujen asunnottomille. Tällä alueella toimivat asiantuntijat ovat usein eri mieltä katujen asunnottomuuden määrittelystä ja laajuudesta. Bloorin ja Shawn toteuttamassa projektissa asunnottomien yhdistyksen edustajat tapasivat joitakin kertoja ja yrittivät ratkaista yksimielisyyden ja erimielisyyden asteen ulkona nukkumisen määritelmästä. Ryhmän jäsenille esiteltiin lyhyt lista kysymyksiä ja sarja hypoteettisia tapauksia. Heidän arvioitaan näistä tapauksista käytettiin tuomaan esille ulkona nukkumisen määritelmien taustalla olevia ulottuvuuksia. Nämä keskustelut antoivat osallistujille mahdollisuuden sopia tavasta, jolla ulkona nukkuminen tulisi määritellä, tavalla, joka antoi yksittäisille yksiköille mahdollisuuden säilyttää oma määritelmänsä ongelmasta ja tuottaa toisenlaisia arvioita ongelman mittakaavasta, riippuen käytetyn määritelmän tiukkuudesta.

Fokusryhmien muunnelmia on kuvattu Bondin selostuksessa kolmen kymmenenvuotiaan lyhytaikaisesti sijoitetun tytön päiväohjelmasta, jossa kysyttiin heidän mielipiteitään perhekeskuksesta. Järjestettiin ryhmäkeskustelu. Pukeutumista, ruokaa, maalausta, ruoanlaittoa, julisteiden tekoa, valokuvausta, esitelmää käytettiin innovatiivisesti yrityksenä ymmärtää lasten mielipiteitä. Se oli huolellisesti suunniteltu aloite ja esimerkki fokusryhmätyöskentelyn mahdollisuuksista useimmissa päivähoito- ja asumisjärjestelyissä. (Bond 1990-1991).

Fokusryhmillä on mahdollisuudet vahvistaa ja valtaistaa osallistujia, ja näin ollen niillä on mahdollisuuksia rasminvastaiseen evaluointiin. Sitä on kuvattu Jarretin työssä mustien naisten kanssa, jotka ovat perinteisten perhetraditioiden ulkopuolella ja joilla on riski elää pitkään köyhyydessä. Hänen mukaansa tähän mennessä ”Pienituloisten ja/tai etnisten ja rodullisten vähemmistöjen kanssa tehtäviin fokusryhmähaastatteluihin on kiinnitetty vain vähän huomiota.” (Jarrett 1993, 200). Hän sovelsi kuvitteellisia jäsenten hankintamenetelmää henkilökohtaisin vierailuin amerikkalaisen Head Start -ohjelman alueilla. Vaikka hän kohtasi ongelmia, ryhmät tuottivat laajaa ja monipuolista aineistoa, raportti saatiin tehtyä ja näkökulmat tutkittiin tarkasti.

Mahdollisia lisäsovellutuksia voi kehittää työntekijöiden tai asiakkaiden kanssa kun käytännön työ on ”jumissa” tai kun kuluttajapalautetta paneeliprojektien kehityksessä on jo käytetty joissakin organisaatioissa community care -asiakkaiden kanssa. Kitzinger vetää yhteen: fokusryhmät ”saattavat olla erityisen tehokkaita, kun ne kokoavat sellaisia ihmisiä yhteen, jotka eivät ole aikaisemmin kenneet jakamaan kokemuksiaan tai jotka ovat fyysisesti eristäytyneitä toisistaan, kuten omaishoitajat” (s. 169).

Zeller käyttää fokusryhmiä oppiakseen nuorten päätöksentekoa seksuaalisuutta koskevissa asioissa, mikä antaa viitteitä siitä, että metodin sovelluksia olisi mahdollista käyttää myös arvioinnissa, jonka kohteena on sensitiivisten ongelmien kanssa tehtävä työ. (Zeller 1993).

On myös tilanteita, joissa fokusryhmiä ei todennäköisesti tulisi käyttää. Niitä ei tulisi käyttää, mikäli työntekijän tarkoituksena on parantaa osallistujien kommunikointi- tai ryhmätaitoja. Niitä ei pitäisi soveltaa terapeuttisiin tarkoituksiin, tai silloin kun päätarkoituksena on välittömän toiminnan turvaaminen. Paras yleisohje on, että mikäli informaatio, ymmärrys tai selitys ovat ryhmän työjärjestyksessä keskeisessä asemassa, tulisi silloin käyttää muita interventiometodeja. On muitakin käytännöllisiä seikkoja, jotka rajoittavat fokusryhmätyöskelyä. Metodia ei tulisi käyttää, jos henkilökohtaisia käsityksiä ei voida ilmaista helposti sellaisessa kokoonpanossa tai jos luottamuksen pettäminen on todennäköinen ongelma. Kun ryhmän jäsenet tuntevat toisensa erityisen hyvin, on fokusryhmiä epäviisasta käyttää. Ei ole suositeltavaa vetää fokusryhmiä, joissa on mukana sekä asiakkaita että sosiaalityöntekijöitä, jotka ovat vastuussa osanottajille tapauksesta ottaen huomioon homogeenisen ryhmäjäsenyyden hyödyt. Nämä varaukset ovat välttämättömiä, koska meneillään on melko rajaton innostus fokusryhmiin. Fokusryhmien tarkoituksenmukainen suunnittelu sallii kuitenkin arvioinnin laajentamisen koskemaan asiakkaiden kollektiivisia ryhmiä. Ne yhdistävät joitakin reflektiivisen ja vahvistavan arvioinnin tavoitteita.

Reflektiivinen käytäntö ei välttämättä vaadi erityisiä arvioinninprojekteja kuten fokusryhmiä. Ajattellessamme työprosesseja, voimme tunnistaa lukuisia kysymyksiä, jotka auttavat sekä työntekijää että palvelujen käyttäjää pohtimaan arvioivasti sitä, mitä on tapahtumassa. Seuraavat kysymykset hyödyntävät erilaisia arvioinnin lähestymistapoja, mutta ne kaikki keskittyvät auttamisprosessiin.

#### *Tilannearvio ja suunnittelu*

- \* Etsi tapauksia, jotka kyseenalaistavat tilannearviosi enemmän kuin tapauksia, jotka näyttävät vahvistavan sitä.
- \* Reflektoi tilannearviosi vaikutuksia feministisen ajattelun kannalta, eli että oikea näkökulma saavutetaan vain silloin kun voit asettua ulkopuolisen asemaan.
- \* Onko olemassa tapoja, joilla voit havainnoida suoraan "kohdesysteemiä" sen sijaan että luotat jonkun toisen kuvaukseen asiasta?
- \* Onko olemassa muita haastattelutapoja totuttuun verrattuna?
- \* Voitko käyttää kehityshistoria lähestymistapaa (katso kommentti 8)?

Kolme hyödyllistä testikysymystä sovellettavaksi tilannearvion teossa ja suunnittelussa:

- 1 Tekeekö joku itsenäinen (toinen kollega, hoitaja/hoitaja, toisen profession toimija) erilaisen tilannearvion samanlaisen näytön pohjalta?
- 2 Ovatko arviosi melko vakaisissa asioissa, kuten kyvykkyytasoissa ja kroonisten tautien vaikutuksissa erilaiset eri aikoina?
- 3 Johtavatko sinun selityksesi tarkkoihin ennustuksiin, tai ainakin parempiin ennustuksiin, kuin vaihtoehtoiset selitykset?

Jos vastaat "kyllä" (k 1), "kyllä" (k 2) tai "ei" (k 3) sinun täytyy reflektoida pidemmälle.

Kommentti 8: Elämänhistoria

Elämänhistorialle ei ole olemassa yksinkertaista määritelmää. Terveen järjen mukaiseen ymmärrykseemme pitäisi

lisätä, että sosiologit käyttävät sitä kehittämään laajempia selityksiä. Elämänhistoria on kiinnostunut subjektin kokemusten uskollisesta tulkinnasta ja sen maailman tulkinnasta, jossa hän elää. Bowenin essee (1993) ilosta opittaessa soveltamaan elämänhistoriametodia koulusta poissaoleviin ilmaisee sitoutumista ja innovatiivista onnistumista työntekijän pyrkiessä ymmärtämään ja toimimaan. Bowenin työ riittää osoittamaan elämänhistorioiden soveltamisen huomattavat mahdollisuudet tilannearviossa ja suunnittelussa, ja työn arvioinnissa erityisesti tilanteissa, jossa on riittävästi aikaa eikä ole välitöntä interventiota vaativaa ongelmaa.

### *Interventio*

- \* Voitko kokeilla eri ideoita yhteistyötutkimuksesta palvelujen käyttäjien kanssa?
- \* Voitko esimerkiksi kuunnella ja käyttää perhetraditioita, päiväkirjoja, henkilökohtaisia tuotoksia, tai elämänkertoja (henkilökohtaisia tekstejä)?
- \* Miten olisi fokusryhmien käyttö?
- \* Voitko tehdä harjoituksia, joissa palvelujen käyttäjät kommentoivat johtopäätöksiäsi?

### *Tulokset*

- \* Kuvaa käytäntöä siten, että on mahdollista arvioida tekemisemme vahvuudet ja heikkoudet. "Ilman riittävää kuvausta ei ole evaluaatiomahdollisuutta" (England 1986, 155).
- \* Voimmeko käyttää tapauskohtaisen evaluaation asetelmaa?
- \* Mikä on paras mahdollinen tapa selittää käyttäjätyytyväisyys?

Tapauskohtainen evaluaatio (single system designs) ja auttavien tyytyväisyyttä osoittavien näyttöjen löytämistavat on kuvattu seuraavissa jaksoissa.

## **2.2 Näyttöön perustuvan evaluaation tekeminen**

Hyvinvointipalvelujen työntekijöillä näyttää olevan syvään juurtunut epäluulo numeroita kohtaan, etenkin kun nämä luvut ovat peräisin johdon seurannasta. Ollaan huolissaan, että numeroita muutetaan osoittamaan epärealistisen optimistinen kuva suorituksesta, oikeuttamaan tekemään hyväksytyin ohjelman muutos vähemmän läpinäkyvästi, tai tarjoamaan järkiperäisyyden naamiota palvelujen leikkauksille. Käytännön työn tasolla näkyy edellä mainitun tarkkailun aiheuttamaa ahdistusta.

Tässä valitun näkökulman mukaan työntekijät tarvitsevat tunteen siitä, ettei heitä painosteta hylkäämään hyvin perustettuja epäilyjä. Kuitenkaan he eivät saisi jättää huomiotta lukuja, vaan heidän tulisi varmistaa, että heillä on valmiuksia vastata yksikön seurantakertomukseen perustuviin väitteisiin. Tosiasiat "eivät koskaan puhu puolestaan". Harjoitus 4 pyytää sinua harkitsemaan huostaanotettuja lapsia koskevien lukujen merkitystä.

## Harjoitus 4: Lastensuojelulapsien sijoitus

Lapset	Laitoshoito Rivi %	Valkoinen sijaisperhe Rivi %	Musta sijaisperhe Rivi %	Yhteensä Lkm
Valkoinen	38	61	1	310
Musta	26	56	18	50

Viranomaisen hoidossa on 360 lasta.

14 % lapsista on mustia.

7 % viranomaisten valvoman alueen lapsista on mustia.

*Tee muistiinpanoja kolmesta kysymyksestä: 1) Mitä voit oppia taulukosta mustien lasten suhteellisesta osuudesta? 2) Kuinka henkilökohtaiset uskomuksesi vaikuttavat tämän tehtävän suorittamiseen? 3) Kuinka helppona tai vaikeana koit vastaamisen ensimmäiseen kysymykseen? Sinun tulisi käyttää 10-15 minuuttia tähän tehtävään. Sen jälkeen sinun pitäisi lukea palaute kirjan takaosasta ennen jatkamista.*

Huomasimme jo aivan tämän osion alussa, että näyttöön perustuva evaluaatio painottaa vahvasti työn tulosten evaluointia - summatiivista evaluaatiota. Käytännön evaluaation muoto, joka valaisee parhaiten tätä tulosten merkittävyyttä, tunnetaan nimellä tapauskohtaiset asetelmat (single system designs). Behavioristit kasvatustieteissä ja psykologiassa omaksuivat ensimmäisinä yhden subjektin evaluaatiometodit. Strategia sisältää yhden asiakkuuden intensiivisen tutkimuksen vastakohtana laajemmalle tutkimukselle palvelun käyttäjistä.

Tässä ei tarkemmin esitellä tapauskohtaista evaluaatiota, mutta kirjallisuuden perusteella voi helposti tutustua moninaiisiin tapauskohtaisten asetelmien käyttömahdollisuuksiin<sup>3</sup> (esim. Kazdin 1982; Thyer 1993). Kaikki asetelmat riippuvat mitattavien kohteiden tunnistamisesta, reliaabeleista ja valideista tulosmittareista, sekä tulosten esittelyn sopivista metodeista, usein graafisessa muodossa. Yleisesti ottaen, tapauskohtaiset asetelmat riippuvat loogisista ajatteluprosesseista tapahtuman suhteen tai toisaalta asiakkaan muutoksesta jonkin intervention seurauksena. Mikäli muutokset tapahtuvat kerran seurauksena jonkin intervention käyttöönotosta tai sen poisjättämisestä, silloin tämän yhden tapahtuman merkitystä ei tulisi painottaa. Jos sellaiset muutokset tapahtuvat kuitenkin kaksi kertaa tai useamman kerran, silloin se on luultavasti liian paljon sivuutettavaksi.

Tapauskohtaisista asetelmista on selkeää käytännön hyötyä verrattuna perinteisempiin ryhmäkokeisiin. Jos esimerkiksi ryhmä palvelujen käyttäjiä seurasi kognitiivis-behavioristista ohjelmaa rattijuopumusrikkomusten takia, me emme tietäisi onko tapahtunut merkittävää muutosta yhdenkään ryhmän jäsenen kohdalla. Tapauskohtainen evaluaatio välttää tämän ongelman. Näiden mallien puolestapuhujat uskovat, että niillä on etuja käytännön toteutettavuuden suhteen, he rohkaisevat systemaattiseen lähestymistapaan kehittämällä tilannearvion tekoa ja suunnitelupäätöksiä, jatkuvalla palautteella työntuloksista ja joissakin tapauksissa kykyä identifioida, mikä on aiheuttanut muutoksen parempaan tai huonompaan suuntaan.

<sup>3</sup>Suomeksi aiheesta on julkaistu esim. Rostila, Ilmari & Mäntysaari, Mikko (1997): Tapauskohtainen evaluointi sosiaalityön välineenä. Stakes raportteja 211. Suomentajien huomautus.



Opiskeluteksti 3:ssa tapauskohtaista evaluaatiota kuvataan hypoteettisesta ongelmasta käsin. Kun olet lukenut tämän tekstin, sinun pitäisi päättää, onko sinun mahdollista työskennellä perustuen harjoitukseen, jossa sovellet tapauskohtaista asetelmaa. Mikäli teet niin, suosittelen että luet lisää aiheesta, jolloin saat enemmän käytännön neuvoja tällaisen arviointiasetelman tekemiseksi. (esim. Thyer 1993). Sinun tulisi myös olla tietoinen siitä kritiikistä, jota on esitetty tämän lähestymistavan yli-innokkaista puolustajia vastaan. Työsi on vahvemalla pohjalla, mikäli tiedät tapauskohtaisten asetelmien eri puolista, etkä tee päätöstäsi pelkän lukemasi perusteella.

### Opiskeluteksti 3: Tapauskohtaiset asetelmat

Nämä kuviot esittävät, kuinka sosiaalityön vaikutuksia voidaan mitata käyttämällä tapauskohtaisten asetelmien tuloksia. Kuvioita käytetään yleisesti kuvaamaan tällaista aineistoa. Se valaisee myös huolellista mittausprosessia. Eri asetelmat luokitellaan usein riippuen vaihtoehtoisesta tekemisen tai ei-tekemisen mallista. Näin ollen toinen esimerkki on neljän viikon ajanjaksolta, jolloin interventioita ei käytetty. Masennuksen tila on arvioitu joka viikko (usein kutsuttu lähtötasomittaukseksi), mitä seuraa viiden viikon neuvontajakso. Mitta-asteikolla mitattu masennuksen taso asettuu keskivaikeasta lievään intervention käyttöajanjaksona. Tätä asetelmaa kutsutaan AB asetelmaksi.

Ongelma: masennus  
Interventio: keskustelu  
Mitta: masennusasteikko

#### 1. Pelkkä interventio

vaikea

keskivaikea

KUVIO

lievä

viikot

Edelliseen verrattuna toisen asetelman hyöty on siinä, että meillä on yhteys ongelman tason (masennus) ja työntekijän tekemän intervention välillä. Ensimmäisessä esimerkissä, vaikkakin masennuksen taso väheni, emme tiedä parantuiko henkilön masennus huolimatta työntekijän teoista. Toinen esimerkki nostaa tietysti esille eettisen kysymyksen, onko hyväksyttävää vetää toisessa tapauksessa apu pois kuukaudeksi, siksi aikaa kun mittaus ongelman perustilanteesta on hankittu. Tapauskohtaisen asetelman puolustajat korostavat luvan pyytämistä käyttäjiltä ja sitä, että he ovat mukana merkitsemässä omien ongelmiansa astetta.

#### 2. Perustilannetta seuraava interventio

vaikea

keskivaikea

KUVIO

lievä

viikot

Kolmas tilanne alla nostaa esille vielä kovemman jännitteen järkevän mittaamisen ja eettisten kysymysten välillä. Toisen ilman interventiota olevan vaiheen mukaanottaminen tarjoaa lisämahdollisuuden testata, mitä tapahtuu, kun interventio tehdään, mutta se vaatii avun poistamisen joltakin, jolla on ratkaisemattomia ongelmia. Tätä

asetelmaa kutsutaan ABAB asetelmaksi. Eräät kirjoittajat ovat kritisoineet tapauskohtaisia asetelmia, joihin sisältyy avun poistaminen.

3. Perustilanne > interventio > intervention poistaminen > interventio

vaikea  
keskivaikea  
lievä  
viikot

### 2.3 Vahvistavan evaluaation tekeminen

Kuvasimme edellä evaluoijan roolia "ulkopuoliseksi sisäpuolella". Evaluoija oppii luottamaan henkilökohtaiseen ja kulttuurisen elämänhistoriaansa merkittävän tiedon lähteenä. Patricia Collins on kirjoittanut sosiologina tästä aiheesta tavalla, jota voi vaivattomasti suoraan soveltaa hyvinvointipalveluihin. Työssä toimiville mustille naisille, aseman ulkopuolisuus saa aina aikaan jännitteitä:

"Ihmiset, joista tulee ulkopuolisia sisimmässään muuttuvat jatkuvasti uuden asemansa kautta... Ulkopuolisilla on sisimmässään erikoinen asema - heistä tulee eri ihmisiä, ja heidän erilaisuutensa herkistää heidät heidät sellaisiin kaavoihin, joita vakiintuneiden... sisäpuolisten on vaikea nähdä." (Collins 1986, 29)

On kolme tapaa, millä mustat naiset omaksuvat tämän statuksen sosiaali- ja terveystalveissa. He voivat yrittää ratkaista jännityksen lähtemällä ja jäämällä ulkopuoliseksi. Vaihtoehtoisesti he voivat päättää kieltää erilaisuutensa yrittämällä tulla "tavallisesti" ajattelevaksi sisäpuoliseksi. Kumpikin vaihtoehdoista ryöstää hyvinvointipalveluilta niiden moninaisuuden ja heikentää niiden identiteettiä. Kolmas ja kaikkein vaikein vaihtoehto on rohkaista ja institutionalisoida ulkopuolisuus tavassa nähdä asioita, jotta he voivat olla vapaasti erilaisia ja esittää vaatimuksia.

Esimerkki siitä, kuinka tämä vaikea rooli voidaan joskus saavuttaa feministisen osallistavan evaluaation kautta, nähdään Whitmoren kuvauksessa yksinhuoltajien äitiysvalmennuskurssin evaluaatiosta. Neljä naista teki useamman kuukauden aikana evaluoinnin Whitmorin kanssa, joka oli projektissa asiantuntijana. He olivat käyneet saman kurssin. Ryhmässä oli jännitteitä. Yksi jäsen lähti ja kommunikaatiossa epäonnistuttiin. Yksi osallistuja protestoi asiantuntijalle, että "Meidän maailmamme on erilainen kuin teidän. Pelko, että ihmiset haluavat aina nöyryyttää, masentaa (kun elää toimeentulotuella)... Meillä on erilainen elämäntapa kuin teillä. Me vain emme luota ihmisiin siten kuin sinä." (Whitmore 1994, 92).

Tällaisessa evaluoinnissa on kulttuurista, luottamuksesta, kielestä ja tarkoituksesta johtuvia ongelmia, joka voidaan ymmärtää feministisen huomion valossa; ei ole naisen jaettua kokemusta yli luokka-, rotu-, koulutus-, ja kielirajojen. Whitmore lopettaa sanoen, että hän ei voisi koskaan ymmärtää sitä maailmaa, jossa hänen kanssaan työskentelevät naiset elävät: "Minun pienet sanani olivat usein heidän suuria sanojaan. Mitä minä pidin "normaalina puheena", sitä he pitivät "professorin sanoina". (sivu 95). Kuitenkin heidän lopullisen saavutuksensa voima, joka sisälsi myös alustuksen projektin ohjausryhmälle, konferenssin ja yliopisto-opinnot, on todiste siitä, että osallistava evaluaatio alistettujen ryhmien kanssa ei ole pelkkää poliittista retoriikkaa. Harjoituksessa 5 sinua pyydetään soveltamaan valtaistavan evaluaation ideoita niihin ongelmiin, joita saatat kohdata.

## Harjoitus 5: Melanie

Melanie on musta 13-vuotias nuori tyttö, joka oli lyhytaikaisesti sijoitettu valkoisten sijaisvanhempien luokse, kun hän oli kuusi päivää vanha. Hänen sijaisäitinsä kiintyi Melanieen ja pyysi heitä harkittavan pitkäaikaissijoitusperheeksi. Hoitomääräys tehtiin Melanien puolesta ja hänen sijoituksensa tässä perheessä on jatkunut tähän päivään asti. Perheessä on kolme vanhempaa lasta.

Kolme kuukautta sitten Melanien sijaisisä joutui sairaalan pienen toimeenpiteen vuoksi. Sijaisäiti oli hyvin ahdistunut ja suuren paineen alla. Hän sanoi, että Melaniesta oli tulossa "vaikea" hoitaa ja hän pyysi saada hengähdystauon Melaniesta, jotta saisi hieman levätä.

Melanie sijoitettiin asuntolaan. Kerran siellä ollessaan Melanie kieltäytyi palaamasta sijaiskotiin. Hän sanoi, että perheen jäsenet käyttivät rasistista kieltä ja että häntä kutsuttiin usein "neekeriksi". Hän oli alussa järkkymätön kannassaan, ettei halunnut palata perheeseen. Sijaisperheen isä oli palannut kotiin ja oli hyvässä kunnossa. He halusivat saada Melanien takaisin kotiin.

Melanie oli kiintynyt kovasti asuntolan mustaan sosiaalityöntekijään. Kenttätyöntekijä oli hyvin huolestunut rasismiväitteistä, jotka perhe myönsi, muttei ajatellut sen olevan väärin. He vastustivat hyvin voimakkaasti sosiaalityöntekijän neuvoja. He pitävät Melanieta lapsenaan. Sosiaalityöntekijä ymmärtää täysin organisaation nykyisen rasismivastaisen ajattelun, mutta on pahoillaan siitä, että Melanie jää asuntolaan. Sosiaalityöntekijän mielestä on hyvin epätodennäköistä, että hänen ikäiselleen tytölle löytyisi mustia sijoitusvanhempia. Luvut, jotka analysoit harjoituksessa 4, ovat Melanien alueen viranomaisilta.

Melanie on kuullut vasta sattuneen vihaisen keskustelun sijoitusvanhempien ja mukana olleiden ammattilaisen välillä. Hän on myös tietoinen niistä loputtomista perheriidoista, jotka koskevat kaikkea sitä, joka on meneillään hänen ympärillään, kun he keskustelevat Melanien menneisyydestä, nykyisyydestä ja tulevaisuudesta.

Tapauspalaverissa on tehty seuraavia päätöksiä:

- \* On sovittu, että sijaisvanhemmat osallistuvat rasismitietoisuuskurssille, jonka organisaatio järjestää sijaisperheille. Kurssi alkaa kahden viikon sisällä. Sijaisvanhemmat ovat vastahakoisesti luvanneet tehdä tämän.
- \* Riippumaton musta yhdystyöntekijä toimii auttajan roolissa Melanielle. Melanie hyväksyy tämän järjestelyn, joskin hän haluaa olla yhteydessä myös asuntolan sosiaalityöntekijän kanssa.
- \* Melanie palaa sijaisperheeseen ja viettää heidän luonaan pitkän viikonlopun. Jos Melanie on viikonlopun jälkeen halukas jäämään pidemmäksi aikaa, pidetään palaveri parin viikon sisällä jatkojärjestelyjen sopimista varten. Mikäli hän ei ole tyytyväinen, kiireellinen tapaaminen järjestetään seuraavana tiistaiamuna.

Palaverin jälkeen Melanie kertoo asuntolan sosiaalityöntekijälle olevansa hämmentynyt. Hän rakastaa sijaisvanhempiaan, mutta on heille myös hyvin vihainen. Hän tulee hyvin pelokkaaksi kun kaikki nämä ammattilaiset kokoontuvat väittelemään ja tappelemaan hänestä ja hänen tulevaisuudestaan. Hän saa piristystä sijaisäidilleen valittamisesta.

Suunnitelma kotiin menemisestä huolestuttaa Melanieta, vaikka hän ajattelee sen olevan mahdollisesti paras ajatus, mitä hän on kuullut. Melanie lupaa tavata henkilöä, jonka on sanottu auttavan häntä ja puhuvan hänen kanssaan, joskaan hän ei ymmärrä, miksi se on tarpeellista. Hän sanoo toivovansa voida kertoa jollekin, mikäli sovitut asiat eivät onnistu.

### *Harjoitustehtävä*

Tämä tehtävä pyytää sinua ajattelemaan evaluaatiota. Sinun ei tulisi käyttää harjoitusta uudelleen arvioiden kompromisseja, jotka tehtiin palaverissa. Tehtävään tulisi käyttää aikaa noin 20-30 minuuttia.

- \* Kuinka palaverissa mukana olleet sosiaalityöntekijät voisivat yrittää evaluoida päätöksiä, joiden teossa he ovat olleet mukana, tavoilla jotka vahvistaisivat Melanieta vaikuttamaan omiin asioihinsa.

- \* Mitkä tekijät tässä tapauksessa todennäköisesti auttavat tai estävät sinua löytämään vastauksia edelliseen kysymykseen?
- \* Kuinka sinun henkilökohtainen ja kulttuurinen elämänhistoriasi toimii merkittävän tiedon lähteenä tehdessäsi tätä tehtävää?

*Nyt sinun tulisi lukea palaute kirjan takaosasta.*

Edellisessä harjoituksessa näimme, että avainmerkki siitä tuleeko Melanie autetuksi suunnittelu- ja auttamisprosessin avulla, on hänen tyytyväisyytensä tai muutoin ne päätökset, joita on palaverissa tehty. Me toimimme myös esille, että tätä kriteeriä voi olla vaikeaa seurata. Esimerkiksi Melanie saattaa ajatella, että mukana olleet ammattilaiset ovat tehneet parhaansa ja että hänen ei pitäisi odottaa yhtään enempää. Hänen henkilökohtaiset tunteensa useita palaverissa mukana olleita ihmisiä kohtaan saattavat myös mutkistaa hänen vastausta interventioon.

On kuitenkin hyviä syitä, miksi palvelujen käyttäjiltä tulisi kysyä heidän mielipiteitään. Heidän mielipiteensä eivät ole vähemmän päteviä verrattuna asiantuntijoiden näkemyksiin ja heillä on oikeus, joka on nyt mainittu Citizen's Charter –ohjelmassa (palvelusitoumus-), vaikuttaa palvelujen järjestämiseen. Palvelumaksujen lisääntyminen ja rahanarvon painottaminen ovat lisäsyitä, miksi ihmisten täytyy voida sanoa näkemyksensä asioista, jotka vaikuttavat heihin.

“Asiakaspalaute ei ole ihmelääke. On eri asia olla tietoinen ongelmasta kuin tehdä jotakin sille... Kuitenkin... se tarjoaa vastapainon yksipuoliselle palvelujen tarjoajanäkökulmalle, joka on olemassa monissa sosiaalialan organisaatioissa.”  
(Weissman 1988, 219.)

#### **Opiskeluteksti 4: Palvelujen käyttäjien tyytyväisyys**

Sosiaalityöntekijät, jotka kertoivat meille omista arviointikäytännöistään, eivät olleet aina varmoja siitä, että tietävät asiakkaiden ja omaishoitajiensa ajatuksista, kun piti huomioida asiakastytyväisyys tai tyytymättömyys työtä kohtaan. Jotkut olivat avoimen epävarmoja, ja useimmat heistä, jotka ajattelivat tuntevansa asiakkaidensa ajatukset olivat myös varovaisia. He “voisivat kuvitella”, pitivät sitä “mahdollisena” tai “saivat sellaisen vaikutelman”, että asiakkailla oli sellainen tai tällainen mielipide heille annetusta palvelusta. He eivät myöskään puhuneet ikään kuin he olisivat kokeneet jaettujen näkemysten puuttumisen sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välillä erityisen ongelmalliseksi.

Tämä kuva järkyttää usein ilmaistuja johtajien, akateemisten henkilöiden ja toimintaohjelmien suunnittelijoiden esittämiä kehotuksia siitä, että asiakastytyväisyyden tulisi olla palvelujen evaluoinnissa keskeisimmässä asemassa. Näitä kehotuksia tuli runsaasti, kun 1980-luvun lopulla tuli voimaan Citizen's Charter, kansallisen terveystoimen (National Health Service) lainsäädännöllinen uudelleen organisointi, hajautettu toiminta ja laatukulttuuri sekä vaatimus konsultoida käyttäjiä ja hoitajia osana yhteisöllisen hoidon suunnittelua, yhdistettynä uusiin julkisten palvelujen laatumormeihin. Omaishoitajat ja palvelujen käyttäjät olivat mukana määrittelemässä, mitä kysymyksiä tulisi kysyä; he eivät pelkästään vastanneet kyselyihin, joihin heillä ei olisi ollut vaikutusvaltaa ja jonka tuloksia he olisivat tuskin nähneet.

Ongelmia kuitenkin ilmaantuu tyytyväisyyttä kysyttäessä. On laajaa näyttöä siitä, että tyytyväisyystutkimukset tuottavat totuudenvastaisen määrän positiivisia vastauksia. Niin muodoin ne eivät ole osoittautuneet sopiviksi erottelamaan, ketkä palvelujen käyttäjistä ovat enemmän tai vähemmän todennäköisesti tyytyväisiä. Tyytyväisyyskyselyt eivät useinkaan kerro meille, mitä muutoksia tulisi tehdä. Strategia, joka alkuun vaikuttaa lupaukselta palvelujen käyttäjien vahvistamisesta, voidaan liian helposti osoittaa konservatiivisuuden ja toimettomuuden tukipyylvääksi. Riski syntyy kun lukuisten jokseenkin merkityksettömien tyytyväisyydenilmauksien kautta luodaan illuusio kuluttajansuojasta, mikä harvoin tekee muuta kuin hyväksyy status quon eli vallitsevan olotilan.

Valtaerot ammattilaisten ja palvelujen käyttäjien välillä jätetään liian helposti huomiotta tällaisessa prosessissa. Mitä enemmän ihmiset tuntevat, ettei heillä ole valtaa, sitä todennäköisemmin he sopeuttavat toiveensa riippuen siitä, mitä he voivat kohtuullisesti odottaa saavansa vaihdossa. He saattavat omaksua voimakkaan tunteen fatalistisesta alistumisesta - passiivisesti hyväksyä oikeuksiensa menetyksen. Tästä riippuvuussuhteesta johtuen kuluttajat saattavat samanaikaisesti tuntea sekä kiitollisuutta että tyytymättömyyttä palvelujen suhteen, ja hoidon laatu saattaa tyytyväisyystutkimusten tuloksia huonompia. Vaikka tyytyväisyysarviointia tulisikin jatkaa, sitä ei tulisi pitää ihmelääkkeenä.

Seuraavia ehdotuksia hyvistä käytännöistä palvelujen käyttäjätyytyväisyyden suhteen tulisi käyttää tehtävän 6 suorittamisessa.

### *Palvelujen asiakastyytyväisyyden hyvät käytännöt*

1. Palvelujen käyttäjiä tai heidän edustajiaan tulisi konsultoida siitä, kuinka he toivoisivat heidän mielipiteensä kerättävän.
2. Mekanismin tulee olla kohdallaan poimimassa mitä tahansa toimintaa palvelujen käyttäjien toiveista.
3. Rutiininomaista tyytyväisyysinformaatiota tulisi täydentää tilapäisemmillä ja perusteellisemmilla tehtävillä. Nämä tulisi tehdä jonkun, joka ei voi asemansa vuoksi käyttää sanktioita, todellisia tai kuviteltuja, palveluja kritisoivia asiakkaita vastaan.
4. Tyytyväisyysinformaatio rajoitetaan liian usein palvelujen antamisesta ja havaittujen hyötyjen mielipiteiden keruuseen. Sitä pitäisi laajentaa sisältämään yritykset ymmärtää ihmisten käsityksiä tietystä ongelmasta, heidän mielipiteensä palvelujen muutosten hyödyistä ja haitoista. Fokusryhmiä voi käyttää tässä tarkoituksessa.
5. Työntekijöiden ei tulisi luottaa yleismaailmallisiin arvioihin asiakastyytyväisyydestä. Tyytyväisyys tulee aina ymmärtää palvelujen käyttäjien toiveiden ja odotusten valossa. On hyödyllistä erottaa toisistaan toivotut (tai ideaalit) odotukset, ja käytännölliset (tai realistiset) odotukset. Yleinen vastaus sanottaessa "tyytyväinen" saattaa tarkoittaa mitä tahansa seuraavista:
  - Olen arvioinut palvelun ja olen tyytyväinen siihen.
  - En usko, että minulla on kykyä arvioida, mutta luotan henkilökuntaan.
  - Palvelu oli kauhistuttavaa, mutta en halua kritisoida; he tekevät kuitenkin parhaansa.
6. Viimeinen varoituksen sana: asiakastyytyväisyyttä, ilman muuta näyttöä, ei tulisi normaalisti pitää osoituksena käytännön työn onnistumisesta. On houkuttelevaa, mutta väärin vetää tämä johtopäätös vain koska olemme tehneet ihmiset tyytyväisiksi kokemustensa suhteen. Fisher vetää johtopäätöksen, että

tyytyväisyyslukuja...ei voida pitää oppaina palvelujen menestykseen omien tai asiakkaiden tavoitteiden suhteen. Sellaiset mittaukset liittyvät ensisijaisesti työntekijän ja asiakkaan kohtaamisen laatuun, ei sen tulokseen. (Fisher 1983, 42)

### **Harjoitus 6: Asiakastyytyväisyys - käytännön strategian kehittäminen**

Tämän harjoituksen tarkoituksena on auttaa sinua kehittämään metodi, jota voit käyttää palvelujen käyttäjien kanssa, jotta he voivat antaa palautetta sinulle tai organisaatiollesi tarjoamastanne palvelusta. Tämä harjoitus

voidaan toteuttaa joko opiskelijan työharjoittelupaikassa tai sosiaalityön tiimissä. Sinun tulee ajatella tapoja, joilla tätä sinun ensimmäistä yritystäsi voidaan kehittää ja parantaa tulevassa työssäsi.

Käytä muutama minuutti lukeaksesi selostuksen hyvästä käytännöstä. Mieti sen jälkeen seuraavia kysymyksiä. Harjoitus kestää 30 minuuttia, ehkä enemmänkin.

- \* Tee lista kysymyksistä, joita haluat kysyä palvelujen käyttäjiltä, joiden kanssa olet työskennellyt saadaksesi selville, ovatko he tyytyväisiä siihen palveluun, jota olet heille tarjonnut.
- \* Päätä kuinka sinä (tai joku toinen, jos niin päätät) kysyt nämä kysymykset.
- \* Käy läpi, mitä näille saamillesi (tai hänen saamilleen) vastauksille tehdään.
- \* Mieti kuinka kehität tämän alustavan metodin niin, että voit parantaa sitä tulevassa työssäsi.

*Lue nyt palaute ennen kuin jatkat eteenpäin.*

On vaikeaa kuvitella, että näyttöä asiakastyytyväisyydestä voisi saada ilman yhteistyötä palvelujen käyttäjien kanssa. On turhaa sanoa, että on ilmeisen ristiriitaista tutkia asiakkaiden mielipiteitä, mikäli heidät suljetaan pois eikä heidän anneta osallistua tutkimuksen tekoon. Oli motiivi mikä tahansa, näin toteutettu tutkimus tuntuu mitä todennäköisemmin tunkeilevalta asiakkaiden näkökulmasta. Käyttökelpoinen käytännön opas aiheesta on “Involving Users and Carers In Local Services”, jonka on tuottanut Sosiaalityön kansallinen Instituutti (National Institute for Social Work). NISW:n internetsivuilla (<http://www.nisw.org.uk/>) on arvokasta tietoa tästä ja tähän liittyvistä viimeaikaisista kysymyksistä. Tämän oppaan ydinkohdat ovat:

- \* Käyttäjien osallistumisessa on kyse palvelujen käyttäjien ja ammattilaisten suhteiden muuttamisesta ja luottamuksen rakentamisesta.
- \* Palvelujen käyttäjien ja omaishoitajien täytyy olla tasaveroisena osapuolena alusta asti kaikissa aloitteissa. Suunnitelmien tulee reflektoida yhtä paljon heidän kuin ammattilaistenkin huolia ja tärkeysjärjestyksiään.
- \* Yhdessä tehty ylityö projektin puolesta, jossa päämäärät ja vastuu ovat aidosti jaettuina, on hyvä tapa kehittää tasa-arvoisempaa suhdetta. Palvelujen käyttäjät ja hoitajat tarvitsevat aikaa ja rahaa kehittääkseen omat verkostonsa, ideansa ja projektinsa itsenäisesti.
- \* Kun tapaamisia ja tapahtumia järjestetään, huomion kiinnittäminen käytännön seikkoihin - helppopääsyiset tapaamispaikat, kuljetus, ajankohdat, sijaishoitajat, avustajat auttamaan joitakin asiakkaita, tulkit - ovat olennaisia, jotta ihmiset voivat osallistua. Nämä aiheuttavat kustannuksia ja vaativat aikaa.
- \* Monet ihmiset, mukaan lukien palvelujen käyttäjät ja omaishoitajat, kokevat osallistumisen tapaamisiin hankalana. Tapaamiset ja tapahtumat tulee järjestää tavalla, joka mahdollistaa osallistumisen ja varmistaa että ihmiset tulevat kuulluksi ja arvostetuksi.
- \* Tapahtumiin ja tapaamisiin osallistuvien tulisi saada tietää, mitä vaikutusta heidän osallistumisella on ollut, mikäli sitoutuminen halutaan varmistaa.
- \* Käyttäjien osallistuminen tarvitsee ylemmän tason johtajien tuen ja sen täytyy sisältää käytännöllisen ja moraalisen tuen suorittavalle henkilökunnalle.

## **2.4 Käytäntötutkimus**

Olemme ehdottaneet käytännöllisiä tapoja, joilla erilaisia evaluaatiostrategioita voidaan muuttaa jokapäiväisen työn taidoiksi ja kyvyiksi. Sinulle saattaa tulla mieleen kaksi kysymystä. Ensinnäkin tarkoittaako tämä, ettei työntekijöiden tarvitse puuttua tavanomaisempaan tutkimukseen? Toiseksi, haittaako jos et voi perustella selvästi

arviointitapaasi näiden kolmen edellä mainitun evaluaatiostrategian suhteen? Lyhyt katsaus siihen, mitä tavallisesti kutsutaan käytäntötutkimukseksi (practitioner research), saattaa tarjota varmuutta molempiin kysymyksiin.

Käytäntötutkimuksen ytimessä on ajatus siitä, että työntekijät osaavat ja heidän tulisi itse tehdä evaluaatiota. Kuten McIvor sanoo osuvasti: “Aloituspiste...on kahtalainen uskomus siitä, että työntekijöitä tulisi kannustaa evaluoimaan omaa työtään ja että heillä on monia sellaisia taitoja, jotka ovat välttämättömiä evaluoinnin suorittamisessa.” (McIvor 1995, 210).

Perusidea on että ammattilaisten tulisi tehdä pienimuotoista tutkimusta työssään ja työstään (within and on their practice). Lääketieteen puolella kliinikko-tutkijat ovat pitkään olleet keskeisessä roolissa tiedontuotannossa ja käytännön kehittämisessä. Hyvinvointipalvelujen työntekijöillä, joiden työ sisältää työskentelyä psykiatrian ja lääketieteen klinikoiden kanssa, on vahvempi traditio käytäntötutkimuksessa kuin ”päävirran” työntekijöillä. Kuitenkin viimeaikoina on ollut havaittavissa odotusta tutkimusmielisen, empiirisen käytännön edistämiseksi. Käytäntötutkimuksen tapaukset ovat usein tehty kurinalaisen pragmatismien pohjalta, eikä ole sitouduttu vahvasti yhteen tai toiseen strategiaan. Fullerin ja Petchin sanoin:

“Kun puhumme käytännön työntekijöiden tutkimuksesta, tarkoitamme yksinkertaisesti tutkimusta, jonka työntekijät ovat tehneet; me emme tarkoita periaatteessa sitä, että käytännön tutkijat käyttäisivät tiettyjä tutkimuksen lähestymistapoja, strategioita tai metodeja, tai että erityinen tutkimustyyli kuvaisi heidän yrityksiään.” (Fuller ja Petch 1995, 4-5.)

Ei ole helppoa kuvata tarkasti käytäntötutkimuksen tunnuspiirteitä, osaksi koska se on määritelty niin laajasti, että se on mitä tahansa tutkimusta, kunhan sen on tehnyt työntekijä. Ydinperuste käytäntötutkimuksen puolesta on se, että tutkimuksen tavoitteilla ja taidoilla on paljon yhteistä. Joskus on painotettu sitä, että sekä työntekijät että tutkijat käyttävät taitoja kuten ongelmanratkaisu, neuvottelu, tehokas haastattelu ja suunnittelu, mikä tarjoaa perustan tutkimuksen ja käytännön yhdistämiselle.

Toisin kuin monet evaluointitaidot, joiden puolesta olemme puhuneet, käytäntötutkimus vaatii metodologisen tietämyksen perusteet sekä kyvyn suunnitella ja suorittaa tutkimuksen. Se ei ole työn olennainen osa, mutta se on tapa, jolla arvioinnista tulee käytännön kannalta merkityksellistä. Todennäköisesti tällainen tutkimus on pienimuotoista ja sitä tehdään yksin, usein opiskelijana. Useimmat tällaista tutkimusta käsittelevät lyhennetyt opaskirjat tarjoavat liian yksinkertaistettuja neuvoja ja painottavat vahvasti perinteisiä metodeja. Poikkeuksen tähän kritiikkiin tuo Edwardsin ja Talbotin (1994) kirjoittama erinomainen lyhyt johdatus. Vaikka he kirjoittivat kirjan koulutusosalalle, se on korvaamaton ajattelun alkuunpanija. Viimeaikaiset kokoelmat käytäntötutkimuksesta esittelevät parhaiten, mikä se pitää sisällään (esimerkiksi Fuller ja Petch 1995; Hart ja Bond 1995). On kuitenkin epärealistista kuvitella, että käytäntötutkimuksen taidot olisi omaksuttavissa yhdessä yössä.

Kaikki hyvinvointipalvelujen työntekijät eivät tee käytäntötutkimusta, mutta jokainen työntekijä löytää kiertäviä tutkimusraportteja organisaatiossaan. Opiskeluteksti 5 tutkimuksen kriittisestä evaluaatiosta tarjoaa sinulle apukeinon kehittää evaluaatiotaitojasi muiden tekemän tutkimuksen suhteen. Nämä kyvyt antavat perustan omien tutkija-työntekijäkykyjen kehittämiselle.

## Opiskeluteksti 5: Tutkimuksen kriittinen evaluaatio

Tämän opiskelutekstin tarkoituksena on tarjota sinulle sarja kriteereitä, joita voit käyttää käytäntöä arvioivan tutkimuksen kriittisen evaluaation perustana.

### 1. Käsitteleekö tutkimus pääasiassa

- a ideoita, käsitteitä, sosiaalitieteellisiä teorioita?
- b sosiaalipolitiikan ymmärrystä tai arviointia?
- c sitä, kuinka sosiaalityötä tehdään?
- d hyvän tai tehokkaan käytännön työn näytön etsimistä?
- e jotakin muuta?

### 2. Onko tutkimuksen päätarkoituksena kuvailla (mitä tapahtuu?) vai selittää (miksi se tapahtuu?)

Lukemista 1 ja 2 -kohtaa varten:

T May (1997) *Social Research: Issues, Methods and Process* Buckingham, Open University, luvut 1 ja 2.

N Gilbert (ed.) (1993) *Researching Social Life*, Lontoo, Sage, luvut 1 ja 2.

### 3. Minkä laajemman tutkimusasetelman tutkija on omaksunut?

- a kyselyä
- b kokeilua
- c kvalitatiivista tutkimusta ("entnografiaa")

N Gilbert (1993) *Researching Social Life*, Lontoo, Sage, luku 3.

C Hakim (1982) *Research Design*, Lontoo, Unwin Hyman.

### 4. Korostaako tutkimus tai nostaako esiin erityisiä eettisiä kysymyksiä?

T May (1997) *Social Research: Issues, Methods and Process* Buckingham, Open University, luku 3.

S Ahmed "Research and the Black Experience" kirjassa M Stein (ed.) (1988) *Research into Practice* Birmingham, British Association of Social Workers, 17-32.

### 5. Ovatko tutkimuksen tulokset yleistettäviä johonkin laajempaan väestönosaan? Kuinka, jos ollenkaan, tutkija on valikoinut vastaajansa?

D de Vaus (1994) *Surveys on Social Research*, Lontoo, Unwin Hyman, luku 5.

G Hoinville, R Jowell and Associates (1978), *Survey Research Practice*, Lontoo Heinemann, luku 4.

### 6. Mitä aineistonkeruumetodeita on käytetty? Olivatko ne...

- a postitettuja kyselylomakkeita
- b strukturoituja haastatteluja
- c kvalitatiivisia haastatteluja
- d suoraa havainnointia
- e nauhoituksia, dokumentteja, hallituksen tilastoja jne.

Ovatko ne soveliaita (teoreettisesti, eettisesti, käytännöllisesti) tutkijan kiinnostuksen kohteisiin nähden?

M Hammersley and P Atkinson (1995) *Ethnography - Principles in Practice*, London, Routledge, luvut 4-6.

T May (1997) *Social Research: Issues, Methods and Process* Buckingham, Open University, luvut 4-8.

### 7. Kuinka tutkijat analysoivat aineiston? Missä muodossa tulokset ovat? (taulukot, narratiiviset tekstit, tilastot jne.)

R Burgess (1984) *In the Field*, Lontoo, Unwin Hyman, luku 8.

G Hoinville ja R Jowell (1978) *Survey Research Practice*, Lontoo: Heinemann, luvut 8 ja 9.



8. Mitä johtopäätöksiä on tehty...

- a sosiaalitieteellisistä ideoista, käsitteistä tai teorioista
- b sosiaalisista toimintaohjelmista, -periaatteista
- c käytännön työstä

Ovatko ne johtopäätökset uskottavia aineiston valossa? Ovatko ne tärkeitä?

H Becker (1970) Sociological Work, Chicago, Aldine. Essays on "Problems in the Field Research" ja "Whose Side are We On?"

M Q Patton (1982) Practical Evaluation, Lontoo: Sage, luku 11.

J Cheetham, R Fuller, et al. (1992) Evaluating Social Work Effectiveness Buckingham, Open University Press, luku 10.

### 3 EI VIELÄ VIIMEISTÄ SANAA

On useita käytännön alueita, joita voi rikastuttaa sitoutumalla evaluaatioon. Työskentely asiakkaiden kanssa, tiimityöskentely, laajemmat palveluiden kehittämissuunnitelmat, henkilökunnan ohjaus, käytännön harjoittelun opettaja- / opiskelijasuhteet, sekä informaation kriittinen sulautuminen uudistuu radikaalisti, kun sitoudutaan tekemään evaluaatiota osana työtä. Näistä useimmat näkökohdat ovat tulleet esille edellisillä sivuilla. Opiskelijan ja käytännön opettajan työskentely edellyttää, että käytännön evaluaatio on työn olennainen ulottuvuus ja että sitä ei tulisi koskaan opettaa erillisenä käytännön opetuksesta. Pätevyysvaatimukset tarjoavat jo perustan tälle ajattelulle, mutta opiskelijat hyötyvät, kun tähdentävät käytännön opettajilleen, että he odottavat ja haluavat, että heidän käytännön opetuksensa painottaa evaluaatiota. Harjoittelupaikat ovat ideaalisia mahdollisuuksia työn innovatiiviselle kehittämiselle.

Evaluaatioaiheet ovat jopa vielä näkymättömämpiä henkilökunnan työohjauksissa kuin opiskelijan ohjauksessa. Tämä sosiaalityöntekijän kokemus ohjauksesta on varmasti aika tyypillinen:

“En tiedä arvioiko hän todella minun rooliani tässä ... tarkoitan, hän oli melko supportiivinen. En ole oikein vakuuttunut siitä, että hän olisi kiinnostunut antamaan minulle työstäni negatiivista arviota sillä hetkellä. Joten luulen, että hän yrittää etsiä positiivisia asioita. Minä olen sitä vastoin huolestuneempi asiakkaan ja perheen kanssa saavutetusta tuloksesta, ja siitä että olisin voinut tehdä enemmän auttaakseni.”

Käytännön evaluoinnin kehittäminen vaatii myös muutoksia korkeamman asteen, yliopistokoulutuksen taholla. Yliopistoissa tulisi kehittää keinoja, joilla metodologia (tutkimusmetodeja voidaan soveltaa) saadaan soveltumaan käytännön työhön. On myös tilanteita, joissa organisaatioiden, asiakkaiden ja akateemisten välinen yhteistyö- ja konsultointirooli osoittautuu arvokkaaksi. Esimerkiksi sellaiset kehityksen tulokset kuten fokusryhmät, käytäntötutkimus ja vertaisreflektointi kehittyvät tehokkaammin - sekä suorina evaluaatiometodeina että harjoittelumetodeina - mikäli ne toteutetaan tällaisessa konsultoivassa kumppanuudessa. Sillä välin työntekijät voivat näyttää tietä laajentamalla epävirallisia työntekijä - tutkija ryhmiä, joita on jo ilmaantunut joihinkin organisaatioihin.

Käytännön evaluoinnin kehitys riippuu kuitenkin muustakin kuin työntekijöiden ja akateemisten uusista oppimismahdollisuuksista. Se on osa laajempaa agenda (työlistaa).

Kiistat evaluaatiosta heijastavat hyvinvointipalvelujen, erityisesti sosiaalityön luonteesta ja tarkoituksesta käytävää keskustelua. “Onko sosiaalityö ensisijaisesti teknologiajohtoista metodologia, vai onko se sarja ideoita, arvoja ja uskomuksia yksilöistä ja yhteisöstä?” (Witkin 1992, 267). Oma vastauksemme on sama, Witkinin kanssa. Evaluaatio osana käytäntöä ei ole rajoittunut määrittelemään onko käytännön työ tehokasta, mutta sen täytyy olla vahvistamisen ja sosiaalisen muutoksen väline. “Hyväksymällä empiiriset mallit kritiikittä, meillä on riski arvostaa tehokkuuskysymyksiä enemmän kuin moraalisia kysymyksiä tai päämäärän arvokkuutta, ja empiiristä aineistoa enemmän kuin henkilökohtaisesti koettuja kokemuksia.” (s. 267). Evaluaatio työn osana vaatii hyvinvointipalveluilta uutta ymmärrystä ja uutta metodologiaa. Se tunnistaa kauttaaltaan työntekijöiden arkiarvioinnin tärkeyden. Tärkeintä kuitenkin on se, että se sisältää lupauksen käytännön säilyttämisestä rehellisenä itselleen.

## **Palaute tehtävistä**

### **Palaute 1: Evaluaatiostrategiat - Gwynn Davies**

Mikäli lähestyt tätä ongelmaa sitoutuneena näyttöön perustuvaan evaluaatioon, saatat olla kiinnostunut seuraavista kysymyksistä:

- \* Oliko opiskelijalla selkeä hypoteesi ongelman ja sen ratkaisemisen suhteen, jota voitaisiin testata lopullisella tuloksella?
- \* Pystyikö opiskelija soveltamaan tutkimustuloksia avuksi työhönsä?
- \* Oliko mikään interventioista selkeästi eritelty ja mitattavissa?

Kun asetat tapauksen näitä kriteereitä vastaan voit päätellä, ettei työ onnistunut millään selvästi määriteltävällä tavalla. Kuitenkin vaikuttaa siltä, että opiskelija on keskittynyt majoitusongelmaan tavalla, joka johti selkeään tulokseen. Tämä tapaus valottaa sitä, kuinka joissain tapauksissa on vaikeaa soveltaa säännönmukaisia (yksinkertaisia) näyttöön perustuvia malleja. Tämä tapaus on monimutkainen, koska ei ole selvää, kenen tulisi hyötyä interventiosta (tapauskohtainen asetelma voitaisiin tehdä Stephanielle, Gwynn Daviesille tai rouva Watkinsille /asiakas voisi olla...) ja olisi järkevää olla samaa mieltä siitä, että ratkaistavia ongelmia on useita.

Mikäli lähestytkin tätä ongelmaa sitoutuneena valtaistavaan evaluaatioon, haluat ehkä tietää:

- \* Ottiko työntekijä vakavasti mukana olleen naisen seksuaalisen tai fyysisen vahingoittumisen riskin?
- \* Huomioiko interventio riittävästi valtaerot?
- \* Pystyivätkö osallistajat antamaan riittävästi palautetta siitä, olivatko he saaneet apua?

Sekä työntekijä että käytännön opettaja toimivat, koska olivat huolestuneita Stephaniesta. Kuitenkaan Stephanien ei ilmeisesti annettu puhua opiskelijan kanssa. Tiedämme, että opiskelija oli mies, mutta ei vaikuta siltä, että tästä johtuvia seurauksia olisi otettu huomioon. Valtakysymykset nousivat myös esiin työntekijän ja sairaalan henkilökunnan välisessä väittelyssä. Vaikuttaa siltä, että opiskelija pystyi esittämään Gwynn Daviesin intressit tällä alueella, ja tiedämme että hänelle löytyi asunto ennen sairaalasta lähtöä.

Reflektiivinen evaluaatio painottaisi kysymyksiä kuten:

- \* Tutkiko opiskelija taustastaan nousevaa hiljaista tietoaan ongelmaan liittyen?
- \* Oliko mukana olleilla mahdollisuutta reflektoida sekä interventiota että ongelmia?
- \* Kohdeltiinko maallikkoselityksiä yhtä vakavasti kuin asiantuntijoiden selityksiä?

Herra Davies näyttää saavuttaneen oletuksen, ettei ole mahdollista jatkaa suhdettaan rouva Watkinsiin ja Stephaniehin. Tämä viittaa siihen, että opiskelijan työllä oli vaikutusta siihen, mikä vaikutti alussa vaikeasti käsiteltävältä tilanteelta. Muita puolia ei oltu käsitelty selvästi.

Opiskelija ei esimerkiksi reflektoinut selkeästi omaa hiljaista tietoaan. Myöskään osallistavaa evaluaatiota ei ollut. Maallikkoselityksiä oli vaikeaa ottaa huomioon. Ensinnäkin osapuolten näkökulmat erosivat jyrkästi. Myös opiskelija epäili, kertoivatko rouva Watkinsin mielipiteet koko totuutta tämän suhteesta herra Daviesiin.

## **Palaute 2: Henkilökohtaisen ja kulttuurisen tiedon tarkastelu**

Valmistaudun haastattelemaan naista, jolla on vaikeuksia huolehtia 25 -vuotiaasta pojastaan. Pojalla on vakavia oppimisvaikeuksia ja hän asuu kotona. Henkilökohtaisen ja kulttuurisen tiedon tarkastelu vaatii minua tekemään kaksi asiaa:

- a Listan tekeminen eri kohdeaiheista, henkilökohtaisen ja kulttuurisen tiedon itsetutkiskelussani.
- b Tiivis teksti muistiinpanoistani koskien listani aiheita.

Aihelistani saattaisi pitää sisällään:

- \* Kenestä olen pitänyt huolta?
- \* Omat tunteeni liittyen läheisen sukulaisen tai kumppanin huolenpitoon..
- \* Reaktioni henkilökohtaisten huolenpitotehtävien suorittamiseen.
- \* Tunteeni liittyen perheen ja työajan rajoihin.
- \* Kuinka näen ”vapaa-ajan” verrattuna ”työaikaan”.
- \* Hoivan tuottama mielihyvä.
- \* Kuinka reagoin, kun aikaani rajoitetaan?
- \* Päivällä tapahtuva hoiva ja illalla tapahtuva hoiva?
- \* Arkipäivisin tapahtuva hoiva ja viikonlopulla tapahtuva hoiva.
- \* Ideaalinen tasapaino oman aikani ja perheen kanssa vietettävän ajan välillä.

Kun olen tehnyt listan mahdollisista otsikoista, seuraava vaihe on tehdä muistiinpanoja jokaisesta aiheesta. Olen esimerkiksi ottanut mukaan tunteeni huolehdittavana olemisesta. Jos vastustan ajatusta, että minun pitää olla jonkin aikaa riippuvainen läheisestä sukulaisesta, tämä saattaa tehdä minusta liian negatiivisen hoitavaa henkilöä kohtaan. Olen listannut myös kokemukseni hoivaamisesta. Jos perheen miespuoliset henkilöt pakotettavat naisen stereotyyppisen hoivaajan rooliin, hän saattaa olla erityisen herkkä alistamisen mahdollisuudelle, joka on olemassa hoivaajan roolissa brittiläisessä yhteiskunnassa.

Sinun tulisi nyt tehdä harjoitus itse.

## **Palaute 3: Reflektiivinen käytäntö vertaisaevaluaation kautta**

Tämän harjoituksen pääasiallinen palaute nousee esille niiden järjestelyjen kautta, joita teet kirjoitetun tekstin reflektointiksi. Päätekstin kappale ”Puhutaan evaluaatiosta” tukeutuu esimerkkeihin, jotka olen oppinut tuntemaan työntekijöiden kautta, kun he ovat vastanneet samankaltaisiin kysymyksiin ja on olemassa laajempi keskustelu, joka löytyy Shaw & Shaw (1997) kirjasta.

## **Palaute 4: Lastensuojelulapsien sijoitus**

Kysymys 1) Kolme johtopäätöstä ovat:

- \* Mustilla lapsilla on kaksinkertainen todennäköisyys tulla hoitoonotetuksi, kuin mitä voisi odottaa heidän lukumääränsä perusteella, suhteessa paikalliseen väestöön.
- \* Vain noin neljäsosa sijaisperheiden mustista lapsista on mustissa sijaiskodeissa.
- \* Mustien lapsien todennäköisyys joutua huostaanotetuksi on suurempaa kuin valkoisten lapsien.

Kysymys 2) Kolmas johtopäätökseni on luultavasti myönteisempi seuraamuksiltaan paikallisten virkamiesten suhteen kuin kaksi ensimmäistä. Riippuen omista lähtökohdistamme saatamme etsiä vain negatiivisia tai positiivisia näkökulmia.

Kysymys 3) Käytännön työntekijöitä saattaa joskus haitata huonosti tehdyt taulukot. Sinun pitäisi esimerkiksi tarkistaa, ettei tutkija käytä suuria prosentuaalisia eroja kuvaamaan todellisuudessa pieniä eroja. Yleissääntönä prosentteja ei tulisi käyttää pienien määrien raportoinnissa, ja sinun tulisi olla epäluuloinen sellaisia prosentteihin perustuvia väitteitä kohtaan, mitä ei voida muuntaa takaisin numeroiksi. Toinen vääristely, joka tulee usein esille, johtuu taulukoista, jotka perustuvat pieneen vastausprosenttiin. Sinun tulisi odottaa tutkijan kertovan sinulle vastausprosentin, (eli kuinka suuri kato on ollut) ja kohderyhmän alkuperäisen määrittelyn. Palaamme näihin ja muihin aiheeseen liittyviin kysymyksiin opiskelutekstissä 5.

## **Palaute 5: Melanie**

### 1 Arvioinnin tavoitteet

Tapauspalaveri on pyrkinyt kannustamaan Melanien jonkinasteista osallistumista. Haluat varmistaa, että kokous onnistuu tämän pääindikaattorin suhteen. Haluat varmistaa, että Melanieta ei rajoita muiden professionaalinen kielenkäyttö ja että muut ovat tietoisia hänen ja ammattilaisten välisistä kulttuurieroista. Whitmoren kohtaamat ongelmat (kuvattu juuri edellä päätekstissä) ovat tässä merkittäviä. Haluat myös tietää, onko Melanie tyytyväinen tapaamisen tulokseen. Seuraavassa kokouksessa - milloin tahansa se pidetäänkin - haluat näyttää siitä, että Melanieta on auttanut se, että hän on voinut osallistua tasaveroisesti tapaamisiin.

### 2 Avut ja esteet

On joukko kysymyksiä, jotka palaverin hyvä puheenjohtaja haluaa varmistaa. Nämä sisältävät:

- a Palvelujen tuloksellisuuden arvioinnin ja osallistuvien avainasiakkaiden tyytyväisyyden palveluihin.
- b keinot, joilla voidaan tuoda esiin ja raportoida asiakkaiden mielipiteet tuloksista.
- c sen varmistaminen mahdollisimman hyvin, että johdon seurantaprosessit eivät estä hyvän käytännön tarpeita.
- d selkeät, sovitut vaiheet, joilla voidaan varmistaa, toteutetaanko suunnitelma ja prosessi todella.

Melanien tulee olemaan vaikeata tuoda julki kantansa. Päätös tukihenkilöstä saattaa ratkaista rooliongelmat organisaation kannalta, mutta Melanie tuskin näkee siinä mitään mieltä. On riski, ettei Melanie ymmärrä edes hyviä päätöksiä ja että sijaisvanhemmat suostuvat menemään rasमितietoisuuskurssille aikomatta kuitenkaan mennä sinne todellisuudessa.

### 3 Henkilökohtaiset ja kulttuuriset elämäkerrat

Kirjoittaja on valkoinen mies. Minuun ovat vaikuttaneet tutkijoiden kuten Collins mielipiteet ja kokemukset, mutta minun kykyni ymmärtää Melanien ulkopuolisen roolia on aina rajallinen. Vietin nuoruusvuoteni hyvin työväenluokkaisessa ympäristössä, Midlandin keskustassa. Eloisa aasialainen yhteisö kehittyi ympärilläni. Osa minusta tuntee yhä olonsa epämukavaksi keskiluokkaisten ihmisten seurassa. Jos voin paljastaa hiljaisen ymmärrykseni, silloin oma ja kulttuurinen elämähistoriani voi toimia tärkeänä tiedon lähteenä.

## **Palaute 6: Asiakastyytyväisyys - käytännön strategian kehittäminen**

Tämän harjoituksen palaute löytyy hyvän käytännön suosituksista, joita olet jo tarkastellut. Arvioi sekä vastauksesi kysymyksiin että suositeltu hyvä toimintatapa suhteessa toisiinsa. Ovatko sinun vastauksesi hyvän käytännön ohjeitten vastaisia? Tulisiko ohjeeseen lisätä jotakin reflektiosi valossa?

Koet palautteen varmasti hyödylliseksi, mikäli voit tutustua Fisherin (1983) kirjaan ja mikäli voit verrata vastauksiasi niiden kanssa, jotka ovat tehneet saman tehtävän.

## **Lähteet**

Bond M. (1990-1991) The Centre, It's for Children: Seeking Children's Views as users of a Family Centre, Practice 7 (2).

Bower D. (1993) The Delights of Learning to Apply the Life History Method to School Non-attenders teoksessa Broad B, Fletcher C. (ed.) Practitioner Social Work Research in Action. London, Whiting and Birch.

Bryman A. (1988) Quantity and Quality in Social Research, London, Unwin Hyman.

Collins P. (1986) Learning From the Outsider Within: The Sociological Significance of Black Feminist Thought, Social Problems 33 (6).

Edwards A. , Talbot R. (1994) The Hard-Pressed Researcher: A Research Handbook for the Caring Professions, Harlow, Longman.

England H. (1986) Social Work as Art, London, Allen and Unwin.

Everitt A., Hardiker P. (1996) Evaluating for Good Practice, London, Macmillan.

Fischer J. (1993) Empirically Based Practice: The End of Ideology?" teoksessa Bloom M. (ed.) Single System Design in the Social Services, New York, Haworth.

Fisher M. (ed.) (1983) Speaking of Clients, University of Sheffield Joint Unit for Social Services Research.

Fuller R., Petch A. (eds.) (1995) Practitioner Research, Buckingham, Open University Press.

Hart E., Bond M. (1995) Action Research for Health and Social Care, Buckingham, Open University Press.

Jarrett R. (1993) Focus Group Interviewing with Low Income Minority Populations" teoksessa Morgan D. L. (ed.) Successful Focus Groups: Advancing the State of the Art, Newbury Park, Sage.

Kazdin A. (1982) Single Case Research Designs, Oxford University Press.

Kitzinger J. (1994) Focus Groups: Method or Madness? teoksessa Bolton M. (ed.) Challenge and Innovation: Methodological Advances om Social Research on HIV/AIDS, London, Taylor and Francis.

Knodel J. (1993) The Design and Analysis of Focus Group Studies - a Practical Approach teoksessa Morgan D.L. (toim.) Successful Focus Groups, London, Sage.

Kreuger R. (1994) Focus Groups: a Practical Guide for Applied Research, Thousand Oaks, Sage.

- Martin M (1996) Issues of Power in the Participatory Research Process teoksessa K. de Koning, M. Martin (eds.) Participatory Research in Health, London, Zed Books.
- McCracken G. (1988) The Long Interview, Newbury Park, Sage.
- McIvor G. (1995) Practitioner Evaluation in Probation teoksessa McGuire J. (ed.) What Works? - Reducing Reoffending, New York, Wiley.
- Reason P. (1994) Participation in Human Inquiry, London, Sage.
- Reid W. (1988) Service Effectiveness and the Social Agency teoksessa Patti R., Poertner J., Rapp C. (eds.) Managing for Effectiveness in Social Welfare Organisations, New York, Haworth.
- Schon<sup>4</sup>, D. (1983) The Reflective Practitioner, Aldershot, Ashgate.
- Shaw I. (1996) Evaluating in Practice, Aldershot, Ashgate.
- Shaw I., Shaw A. (1997) Game Plans, Buzzes and Sheer Luck: Doing Well in Social Work, Social Work Research 21 (2).
- Thompson N. (1997) Anti-Discriminatory Practice, 2nd edn, London, Macmillan.
- Thyer B. (1993) Single-System Research Designs, teoksessa Grinnell R. (ed.) Social Work Research and Evaluation, New York, F. E. Peacock.
- Traylen H. (1994) Confronting Hidden Agendas: Co-operative Inquiry with Health Visitors” teoksessa Reason P. (ed.) Participation in Human Inquiry. London, Sage.
- Weissman H. (1988) Planning for Client Feedback: Content and Context teoksessa Patti R., Poertner J., Rapp C. (eds.) Managing for Service Effectiveness in Social Welfare Organisations, New York, Haworth.
- Whitmore E. (1994) To tell the truth: working with oppressed groups in participatory approaches to Human inquiry, London, Sage.
- Witkin S. (1992) Should Empirically-Based Practice Be Taught in BSW and MSW Programs? No! Journal of Social Work Education, 28 (3).
- Zeller R. (1993) Focus Group Research on Sensitive Topics - Setting the Agenda Without the State of the Art, Newbury Park, Sage.

---

<sup>4</sup> Schön, Donald, englanninkielisessä tekstissä usein Schön, kuten tässäkin, tekstissä suomeksi käytetty Schön.