

# **VAIKUTTA VUUSTIETO SOSIAALITYÖN ARJESSA**

Diskurssianalyttinen tutkimus sosiaalityöntekijöistä vaikuttavuustiedon merkityksellistäjänä,  
tuottajina ja välittäjinä

MIIA GRÖNBERG

Tampereen yliopisto

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Sosiaalityön Pro gradu -tutkielma

Syyskuu 2017

## TAMPEREEN YLIOPISTO

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

GRÖNBERG, MIIA: Vaikuttavuustieto sosiaalityön arjessa. Diskurssianalyttinen tutkimus sosiaalityöntekijöistä vaikuttavuustiedon merkityksellistäjinä, tuottajina ja välittäjinä.

Pro gradu -tutkielma, 114 sivua + 2 liites.

Sosiaalityö

Ohjaaja: Suvi Raitakari

Syyskuu 2017

---

Tutkielman aiheena on sosiaalityön vaikuttavuustieto, tarkemmin ottaen sosiaalityöntekijät vaikuttavuustiedon merkityksellistäjinä, tuottajina ja välittäjinä. Aineistona ovat kahdeksan THL:n AVAIN-mittarikokeiluihin vuosien 2011–2014 välillä osallistuneen sosiaalityöntekijän haastattelut. Haastateltavat toimivat aikuissosiaalityön ja työllisyydenhoidon organisaatioissa neljän kunnan alueella.

Tutkielman tavoitteena on tehdä ymmärretyksi sosiaalityöntekijöiden vaikuttavuudesta ja vaikuttavuustiedosta haastattelupuheessaan tuottamia puhetapoja sekä jäsentää, kuinka sosiaalityöntekijät sanallistavat itsensä vaikuttavuustiedon tuottajiksi ja välittäjiksi. Tutkielman teoreettinen viitekehys on toteutettu review-tutkimusta mukaillen. Aineiston analyysissä teoreettismetodologisena viitekehysenä on sosiaalinen konstruktionismi ja analyysimenetelmänä diskurssianalyysi, jonka avulla olen jäsentänyt haastattelupuheesta diskursseja. Analyysissä olen kiinnittänyt erityistä huomiota eritasoisten kontekstien tarkasteluun

*Vaikuttavuuden merkityksellistämistavoista* jäsensin kolme päädiskurssia: Asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssin, Yhteiskunnallisen ja rakenteellisen vaikuttavuuden diskurssin ja Yhteiskunnasta yksilöön ja takaisin diskurssin. Näissä puhetavoissa vaikuttavuus tulee käännettyksi sosiaalityön kielelle ja määrittyy niin yksilötason kuin yhteiskunnallisen ja rakenteellisen tason vaikuttavuutenakin. *Vaikuttavuustiedon merkityksellistämistavoista* puolestaan jäsensin yhden päädiskurssin: Erityistehtäviä toteuttavan tiedon diskurssin, jonka sisällä on erilaisia puhetapoja. Puhetavat muodostavat aladiskursseja, jotka tuottavat eräänlaisen jatkumon vaikuttavuustiedon tuottamisesta sen käyttämiseen. *Sosiaalityöntekijän asemoitumisen merkityksellistämistavoista* jäsensin yhteensä viisi päädiskurssia, joista Johtoa vastuuttava, Tietojärjestelmiä vastuuttava ja Erillisen työtehtävän diskurssi sisältävät passiivisen asemoitumisen elementtejä. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyön diskurssi sekä Työn ja asiakkaan arjen sanoittajan diskurssi vastaavasti tuottavat aktiivista asemoitumista.

Tutkimustulokset osoittavat vaikuttavuuden ja vaikuttavuustiedon olevan moninainen ja monimerkityksinen kokonaisuus. Vaikuttavuustiedon tuottaminen ei ole mahdotonta, mutta siihen liittyy monia haasteita ja kohdistuu suuria odotuksia. Sosiaalityöntekijät määrittävät itsensä mahdollisuuksien rajoissa aktiivisina vaikuttavuustiedon tuottajina ja välittäjinä, ja vaikuttavuustietoon kohdistuvista odotuksista huolimatta on se osana arkityötä tuotettua. Vaikuttavuustiedolla on monia käyttötarkoituksia, eikä sitä tuoteta pelkästään sosiaalityön omiin käyttötarkoituksiin.

**Avainsanat:** sosiaalityö, vaikuttavuus, vaikuttavuustieto, tieto

# UNIVERSITY OF TAMPERE

Faculty of Social Sciences

GRÖNBERG, MIIA: Knowledge about effectiveness in Social Work practice. Discourse analytical study of social workers as signifiers, producers and mediators of knowledge about effectiveness.

Master's Thesis, 114 pages + 2 appendix pages

Social Work

Supervisor: Suvi Raitakari

September 2017

---

This Master's thesis examines social work's knowledge about effectiveness, more closely social workers as signifiers, producers and mediators of knowledge about effectiveness. The data was collected through eight social workers' interviews who participated in the KEY (AVAIN) measurement tool project conducted by The National Institute for Health and Welfare (THL) in years 2011–2014. The interviewees operate in adult social work services and employment service centers in four municipalities in Finland.

The aims of this study are to gather understanding of the ways in which social workers speak about effectiveness and knowledge about effectiveness in the interviews as well as to examine how social workers position themselves regarding the production and mediation of knowledge about effectiveness. The method applied in the theoretical framework of the study is based on qualitative literature review. The theoretical orientation to the analysis is social constructionist and the data analysis was performed through discourse analysis according to which I have modelled various discourses. Especially different levels of context were examined more closely in the data analysis.

I constructed three main discourses of the ways in which the social workers produce meanings of effectiveness: the discourses of *Client's Progress*, *Societal and Structural Effectiveness* and "*From Society to Individual and Back*". In these discourses effectiveness becomes translated to the language of social work and becomes defined as societal as well as individual effectiveness. I formed one main discourse of the ways in which social workers speak about knowledge about effectiveness: the discourse of *Knowledge Implementing Special Tasks*, which contains different ways of speaking that further form sub-discourses. These sub-discourses form a continuum from producing knowledge to applying it. I constructed five main discourses of social workers positioning themselves as producers and mediators of knowledge, of which three discourses embody passive positioning: the discourse of *Holding the Management Accountable*, *Holding the Information System Accountable* and *Separate Work Assignment's discourse*. The two remaining discourses: *Client and Worker's Collaboration* and *The Voice of Social Work and the Client* embody active positioning.

The findings of the research indicate that the effectiveness of social work and knowledge about the effectiveness of social work is a diverse and ambiguous subject. It is not impossible to produce knowledge about effectiveness, but there are many challenges in producing it and high expectations towards the produced knowledge. Social workers define themselves as active producers and mediators of knowledge whenever it is possible. Despite the high expectations towards the knowledge of social work effectiveness, it is produced as a part of everyday social work practices. This sort of knowledge has many different functions and it is not produced only for the purposes of social work practice.

**Keywords:** social work, effectiveness, knowledge about effectiveness, knowledge

## Sisällysluettelo

<b>1</b>	<b>Johdanto</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Vaikuttavuuden lähtökohdat yhteiskunnallisella kentällä</b> .....	<b>5</b>
2.1	Reformista vaikuttavuuden vaatimiseen .....	5
2.2	Vaikuttavuus käsitteenä .....	13
<b>3</b>	<b>Vaikuttavuuden lähtökohdat sosiaalityössä</b> .....	<b>16</b>
3.1	Sosiaalityön kompleksinen luonne ja vaikuttavuuden haastavuus.....	16
3.2	Vaikuttavuuden moninaisuus sosiaalityössä .....	21
3.3	Sosiaalityön vaikuttavuuden arviointi ja mittaaminen .....	26
<b>4</b>	<b>Sosiaalityön tiedon ja vaikuttavuustiedon kysymykset</b> .....	<b>31</b>
4.1	Sosiaalityön tietoperusta ja tiedon tuottaminen .....	32
4.2	Näyttöön perustuva käytäntö sosiaalityössä.....	36
4.3	Sosiaalityön vaikuttavuustieto ja sen tuottamisen haasteet.....	40
<b>5</b>	<b>Tutkimuksen toteuttaminen</b> .....	<b>44</b>
5.1	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset .....	44
5.2	Haastattelu aineistonkeruun menetelmänä ja muodostamassa tutkimusaineistoa.....	46
5.3	Analyysimenetelmänä diskurssianalyysi .....	51
5.4	Aineiston analyysiprosessi .....	58
5.5	Tutkimuksen eettiset näkökulmat .....	61
<b>6</b>	<b>Vaikuttavuuden ja vaikuttavuustiedon diskurssit</b> .....	<b>64</b>
6.1	Vaikuttavuuden diskurssit .....	64
6.2	Vaikuttavuustiedon diskurssit .....	72
<b>7</b>	<b>Sosiaalityöntekijä vaikuttavuustiedon tuottajana ja välittäjänä -diskurssit</b> .....	<b>83</b>
7.1	Passiiviseksi vaikuttavuustiedon tuottajaksi ja välittäjäksi asemoitumisen diskurssit .....	83
7.2	Aktiiviseksi vaikuttavuustiedon tuottajaksi ja välittäjäksi asemoitumisen diskurssit.....	91
<b>8</b>	<b>Johtopäätökset</b> .....	<b>95</b>
	<b>Lähteet</b> .....	<b>109</b>
	<b>LIITTEET</b> .....	<b>115</b>
	LIITE 1. Haastattelun kysymykset.....	115

## Taulukkoluetelo

Taulukko 1. Vaikuttavuuden päädiskurssit ja niihin sisältyvät merkityksellistämistavat .....	96
Taulukko 2. Vaikuttavuustiedon päädiskurssi, sen aladiskurssit ja niihin sisältyvät merkityksellistämistavat.....	97
Taulukko 3. Sosiaalityöntekijöiden vaikuttavuustiedon tuottajiksi ja välittäjiksi asemoitumisen diskurssit ja niiden keskeiset ominaisuudet .....	98

# 1 Johdanto

Kiinnostukseni sosiaalityön *vaikuttavuuteen* heräsi pian aloitettuani yliopisto-opinnot sosiaalityön tutkinto-ohjelmassa. Vaikuttavuuden käsite ei vielä tuolloin kuitenkaan ollut minulle tuttu, mutta opintojen edetessä aihepiiri kävi yhä tutummaksi ja mielenkiintoisemmaksi. Tästä syystä tein keväällä 2014 kandidaatin tutkielmani vaikuttavuudesta nimellä ”Vaikuttavuuden vaade sosiaalityössä”. Tutkimuskysymyksenäni oli tuolloin *mitä on sosiaalityön vaikuttavuuden vaade ja tavoitteenani oli selvittää, millaisia vaatimuksia vaikuttavuuden vaade pitää sisällään. Vaade-termiä voidaan käyttää, kun vaikuttavuutta tarkastellaan ilmiötasolla vaatimisen näkökulmasta* (ks. esim. Pohjola 2012b, 26–28). Jäsensin kandidaatin tutkielmani kirjallisuuskatsausaineistosta vaikuttavuuden vaateen osa-alueiksi vaikuttavuuden arvioinnin, selontekovelvollisuuden, taloudellisen vaikuttavuuden sekä vaikuttavuustiedon osa-alueet. Näitä vaadittiin sekä sosiaalityön ulkoisin kuten taloudellisin hallinnosta lähtevin motiivein, että sosiaalityön sisäisin kuten eettisin asiakkaan etua korostavin motiivein.

Kandidaatin tutkielmani on toiminut suunnannäyttäjänä myös tämän pro gradu -tutkielman aihevalinnalle. Tässä tutkielmassa tarkastelen sosiaalityön *vaikuttavuustietoa*, sen merkityksellistämistä, tuottamista ja välittämistä sosiaalityöntekijöiden sanallistamana ruohonjuuritason työn kontekstissa. Aineisto on kerätty haastatteleamalla Terveysten- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) AVAIN-mittarikokeiluihin osallistuneita sosiaalityöntekijöitä. AVAIN-mittari on kehitetty erityisesti aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin sekä vaikuttavuustiedon tuottamiseen ja sitä on kokeiltu aikuissosiaalityössä ja työllisyyspalveluissa ympäri Suomea (esim. Saikkonen & Blomgren & Karjalainen & Kivipelto 2015, 10–11). Tutkimustani ohjaa kaksi tutkimuskysymystä, joista ensimmäinen jakautuu kahteen osaan: *Miten sosiaalityöntekijät merkityksellistävät haastattelupuheessa vaikuttavuuden ja vaikuttavuustiedon? Millaisia diskursseja näistä merkityksellistämistavoista syntyy?* Sekä toinen yksiosainen tutkimuskysymys: *Miten sosiaalityöntekijät asemoituvat haastattelupuheessa vaikuttavuustiedon tuottajiksi ja välittäjiksi?*

Vaikuttavuus voidaan määritellä eri tavoin tieteenalasta riippuen, mutta yksinkertaistetusti se tarkoittaa tehtyjen toimien ja aikaansaannosten suhdetta. Usein noista aikaansaannoksista puhutaan *vaikutuksina*, mutta toisinaan käytetään *hyödyn* ja *laadun* termejä. Vaikuttavuuden määrittely monimutkaistuu sosiaalityössä sen kompleksisen luonteen vuoksi. Sosiaalityössä vaikuttavuuden synonyyminä käytetään usein *lopputulosten* käsitettä ja vaikuttavuuden määrittelyssä lähdetään

liikkeelle sekä asiakkaan näkemyksistä ja kokemuksista vaikuttavuudesta että yhteiskunnallisen tason vaikutuksista. Vaikuttavuustieto puolestaan näyttäytyy kirjavana ja jäsentymättömänä kokonaisuutena (esim. Kivipelto & Saikkonen 2013, 319; McNeill 2001, 679–680) ja sen liian vähäisestä tuottamisesta ja välittämisestä sosiaalityössä ollaan usein huolissaan (esim. Kivipelto & Saikkonen 2013; Saikkonen ym. 2015). Kivipelto ja Saikkonen (2016, 313) huomauttavat, että ”*varsin vähän on keskusteltu siitä, mitä vaikuttavuustieto sosiaalipalveluista oikeastaan on*”. Vaikuttavuustiedon määrittelystä ei siis ole olemassa yhteisymmärrystä, mutta se voidaan nähdä moniaineksisena tietona sosiaalityön vaikuttavuudesta.

Vaikuttavuuskeskustelujen korostuminen alkoi julkisen sektorin reformista 1980-luvulta, jolloin markkinaorientoituneet ajattelun tavat alkoivat ohjata yhteiskunnallista ilmapiiriä ja toimintatapoja. Myös sosiaalityöhön on kohdistunut tästä alkaen lisääntyvää painetta tuottaa tietoa toiminnan sisällöistä ja tuloksista. Vaikuttavuuden käsite sekä vaikuttavuustiedon, arvioinnin ja mittaamisen tarpeen painotukset ovat tulleet osaksi julkista hallintoa ja siten myös sosiaalityötä 1990-luvun taitteessa (McNeill 2001, 671; Qureshi 1998, 143; Rajavaara 2003, 11; Saarinen & Salmenniemi & Keränen 2014, 605). 1990-luvun alusta alkaen markkinaorientoituneet ajattelun tavat ovat herättäneet sosiaalityössä huolta ja kritiikkiä siitä, onko sosiaalityön arvoilla ja tehtävällä painoarvoa taloudellisia argumentteja painottavassa, muuttuneessa yhteiskunnallisessa ympäristössä (Rajavaara 1993, 64–65). Samat huolet ovat edelleen ajankohtaisia, sillä keskustelut vaikuttavuudesta sekä nopeat muutokset julkisella sektorilla ovat tätä päivää. Sosiaalityö on muun julkisen sektorin ohella joutunut perustelemaan palvelujensa tarpeellisuutta ja hyödyllisyyttä (Cree & Jain & Hillen 2016, 285). Sosiaalityön vaikuttavuuden ja vaikutusten seurannasta on tullut juridinen, lainsäädäntöön perustuva velvollisuus. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 15 §:ssä sosiaalityö määritellään työnä, jolta edellytetään vaikuttavuuden seuranta ja Lain sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015) 9 §:ssä säädetään, että yksi sosiaalityöntekijän erityisvelvollisuuksista on vastata sosiaalityön vaikutusten seurannasta.

Markkinaorientoituneiden muutosten korostuessa sosiaalityössä on nähty tärkeänä reagoida noihin muutoksiin (Satka 1993, 54). Jokiranta (1993, 291) korosti jo 1990-luvulla, että sosiaalityön on kuntakentällä kyettävä todistamaan oma tarpeellisuutensa ja vakuuttamaan päättäjät sosiaalityön palveluiden välttämättömyydestä. Tämä vaatimus on entistäkin ajankohtaisempi, kun kuntakenttä kohtaa tähän asti kaikkein suurimman muutoksensa eli tulevan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen uudistuksen (sote-uudistus) sekä maakuntauudistuksen. Saikkonen ja kumppanit

(2015, 7) perustelevatkin, että sosiaalityön uudistumiseksi tarvitaan tietoa vaikuttavuudesta, koska tämän tiedon avulla osataan suunnata ja kehittää työtä.

Vaikuttavuuden on arvioitu nousevan yhä tärkeämmäksi vaatimukseksi laajemminkin sosiaalipalvelujen tuottamisessa ja rahoittamisessa (Kananaja & Niiranen & Jokiranta 2008, 166). Lisäksi voidaan nähdä, että vaikuttavuustieto on jopa ensisijainen kriteeri resurssien priorisoinnille (Julkunen 2006, 166) ja vaikuttavuustiedon on katsottu olevan välttämätön edellytys sosiaalipalveluiden menestyksekkäälle johtamiselle ja hallinnoimiselle (Pohjola & Kemppainen & Väyrynen 2012, 7). Näyttää jopa siltä, että yhteiskunnan olosuhteet suorastaan painostavat sosiaalityön asiantuntijoita vaikuttavuustiedon tuottamiseen. Huolestuttavaa on kuitenkin se, että esimerkiksi Saikkosen ja kumppanien (2015) tutkimuksessa todetaan, että kuntapäätäjillä on vähän tietoa sosiaalityöstä, sosiaalityön arviointitietoa ei ole käytettävissä ja että päätöksenteossa nojaututaan kustannuksia kuvaavaan tietoon. Lisäksi Jokiranta (1993, 289–292) tuo esille, että perinteisesti sosiaalityötä on arvioitu ulkopuolisten toimijoiden, kuten julkisen hallinnon tai kaupunkien organisaatioiden toimesta osana palvelujärjestelmän arviointia.

Sosiaalityön vaikuttavuudessa ja vaikuttavuustiedossa ei ole kuitenkaan pelkästään kyse sosiaalityön ulkopuolelta, esimerkiksi hallinnosta tulevasta tiedon tarpeista, vaan ne muodostavat lisäksi sosiaalityössä erityisen keskustelu- ja tutkimussuuntauksen (ks. luvut 3.2–3.3 ja 4.2–4.3). Sosiaalityön omista lähtökohdista vaikuttavuuteen ja sen osoittamiseen pyritään esimerkiksi asiakkaan kannalta mahdollisimman hyvän palvelun tarjoamiseksi (Raunio 2011) ja sosiaalityön profession aseman ja tietoperustan vahvistamiseksi (Gitterman 2014). Vaikuttavuustietoa puolestaan peräänkuulutetaan sosiaalityössä edellä mainittujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Täten sosiaalityön vaikuttavuus ja vaikuttavuustieto ovat mielenkiintoinen tutkimuskohde myös sosiaalityön omista teoreettis-käytännöllisistä lähtökohdista tarkasteltuna. Sosiaalityön tieto ja tietoperusta sekä vaikuttavuuden ja vaikuttavuustiedon tuottamisen käytännöt eivät näyttäytyä tutkimuksessa tai ruohonjuuritasolta tarkasteltuna selkeinä tai yksinkertaisina, päinvastoin (esim. Trevithick 2008; Gray & Schubert 2012; Gray & Schubert 2013), mikä lisää aiheen kiinnostavuutta, mutta myös haastavuutta. Tämän sain käytännössä kokea tutkimusprosessin kaikissa eri vaiheissa.

Toteutin tutkielman teoreettisen viitekehyksen (luvut 2–4) mukaillen laadullisen *review-tutkimuksen* oppeja, sillä aihe on kokonaisuudessaan Suomessa vähän tutkittu, kompleksinen ja moniääninen, ja se ansaitsi minusta tulla perusteellisesti jäsennetyksi aikaisemman tutkimuksen perusteella. Review-tutkimus voidaan määritellä kriittiseksi yleisellä tasolla tapahtuvaksi, arvioon ja kartoitukseen



perustuvaksi tutkimukseksi. Pyrkimyksenä on tuottaa aiemman kirjallisuuden ja tekeillä olevan tutkimuksen (tässä tapauksessa pro gradu -tutkielmani) tarkoituksen välinen yhdistelmä eli synteesi. (Kallio 2006, 19–20.) Teoreettista viitekehystä ei ole siis kirjoitettu sillä ajatuksella, että kuvaisin yleisellä tasolla sosiaalityön vaikuttavuutta ja vaikuttavuustietoa, vaan olen enemmänkin lähtenyt tutkimaan ilmiötä seuraavista tulokulmista: miten sosiaalityön vaikuttavuus ja sen korostaminen on ilmiönä syntynyt, millaisia määritelmiä siihen liittyy, miten sosiaalityön erityisluonnetta ja profession vaikuttavuusymmärrystä voidaan kuvata ja millaisia haasteita sosiaalityön arviointiin ja mittaamiseen, tietoperustan jäsennykseen ja vaikuttavuustietoon liittyy (ks. luvut 2–4). Käytännössä review-tutkimuksen mukailu tarkoittaa tässä työssä sitä, että olen käynyt läpi suuren määrän lähdekirjallisuutta, etsien ja kooten niistä oman tutkielmani tarkoituksen kannalta keskeiset näkökulmat. Ensinnäkin pyrkimyksenäni on ollut luoda itselleni tutkimuksen toteuttamisen tueksi ja yleisemmin alan tutkimusta edistääkseni jäsennelty kuvaus aihekokonaisuudesta, ennen siirtymistä tutkimuksen empiirisen osan toteuttamiseen ja tulosten analysoimiseen. Toiseksi teoreettisella viitekehyksellä on oma tehtävänsä myös aineiston analyysissa, sillä viitekehyksessä tuotetaan eritasoisia sosiaalityön kulttuurisia konteksteja, joita hyödynnetään haastatteluaineiston diskursiivisessa analyysissa.

Tutkielman taustoitusta alkaa luvusta kaksi vaikuttavuuden yleisellä tarkastelulla, jossa käyn läpi julkisen sektorin reformia ja sen keskeisiä aatteita ja ajatuksia päätyen vaikuttavuuden käsitteen määrittelyihin. Siirrän kolmannessa luvussa näkökulman sosiaalityöhön ja käyn ensin läpi sosiaalityön määritelmää, eettistä perustaa sekä yhteiskunnallisesti jännitteistä asemaa. Tällä pyrin luomaan ymmärryksen siitä, mistä sosiaalityön olemuksessa ja erityiskysymyksissä on kyse, jonka jälkeen tuon esille sosiaalityön omista lähtökohdista tuotettuja määritelmiä vaikuttavuudelle. Näin sekä sosiaalityön että vaikuttavuuden kompleksiset määritelmät tulevat jäsennellyiksi. Koska tutkielmassa tarkastellaan painotetusti vaikuttavuustietoa, käyn viimeisessä taustoittavassa luvussa läpi sosiaalityön tietoperustaa, vaikuttavuustiedon määritelmiä sekä vaikuttavuustiedon tuottamiseen liittyviä erilaisia näkökulmia niin tieteen kuin käytännönkin näkökulmasta. Luvuissa kuusi ja seitsemän erittelen puolestaan aineistosta jäsentämäni diskurssit ja tutkielman viimeisessä eli kahdeksannessa luvussa tuon esille tutkielman johtopäätökset.

## 2 Vaikuttavuuden lähtökohdat yhteiskunnallisella kentällä

Vaikuttavuuden vaatimisen ja käsitteen käytön lisääntymisen taustalla vaikuttavat monenlaiset ajattelutapojen ja yhteiskunnallisen ilmapiirin muutokset niin kansallisella kuin kansainvälisellä tasollakin. Vaikuttavuutta ei aina peräänkuuluteta suoraan tai samalla nimityksellä, vaan se voi tulla ilmi osana esimerkiksi laajempia talous-, tehokkuus tai laatu keskusteluja. Tämän luvun tarkoituksena on käsitellä sitä, millaisista lähtökohdista vaikuttavuuden vaatiminen ja käsite ovat nousseet julkiseen keskusteluun. Tässä tarkastelussa olennaisessa osassa ovat *uusliberalismin*, *managerialismin* ja *uuden julkisjohtamisen (New Public Management)* keskeisten näkökulmien avaaminen reformikeskustelun viitekehyksessä, mitä painotan ensimmäisessä alaluvussa. Näitä suuntauksia ja oppeja tarkastelemalla vaikuttavuuden keskustelut tulevat ymmärrettäviksi, mutta niihin tulee kuitenkin suhtautua kriittisesti ja muistaa se, että sosiaalityöllä on myös omia lähtökohtia vaikuttavuuden tavoittelulle. Lisäksi reformin ja sen seurausten kuvaamisen tarkoituksena on havainnollistaa julkista sektoria sosiaalityön toimintaympäristönä. Toisessa alaluvussa tuon esille vaikuttavuuden käsitteen taustan sekä sen kirjavat määrittelytavat sosiaalityön ulkopuolisilla tieteenaloilla.

### 2.1 Reformista vaikuttavuuden vaatimiseen

Julkinen sektori on länsimaissa kohdannut monenlaisia hallintoon ja johtamiseen liittyviä muutoksia 1980-luvulta lähtien. Usein näistä muutoksista käytetään yhteisnimitystä julkisen sektorin *reformi* (Julkunen 2006, 77–81), mutta toisaalta voidaan puhua myös reformeista monikossa (esim. Blomquist 2000; Ojala 2003). Reformi viittaa terminä johonkin positiiviseen (Lähdesmäki 2003, 12) tai tarkoituksella toteutettuun (Blomquist 2000, 229), eikä näin ollen täysin oikeutetusti kuvaa kaikkia tapahtuneita muutoksia. Suomessa voidaankin puhua myös *hyvinvointivaltion kriisistä*, minkä yhteydessä ovat korostuneet näkemykset siitä, ettei hyvinvointivaltio kyennyt ratkomaan yhteiskunnassa ilmeneviä sosiaalisia ongelmia riittävän hyvin (Julkunen 2006, 62–63). Käytän kuitenkin yksikkömuotoista reformin käsitettä, sillä se on yleisesti käytössä. Ymmärrän tässä tutkielmassa reformin käsitteen laajasti siten, että sillä viitataan yleiskäsitteenä tapahtuneisiin muutoksiin.

Reformi on saanut alkunsa julkiseen sektoriin kohdistuvasta tyytymättömyydestä (Lähdesmäki 2003, 9). Keskeinen reformin aikana ja sen jälkeen korostunut argumentti on, että byrokratia tai julkinen hallinto on tehotonta (esim. Juhila 2006, 71–73; Julkunen 2006, 77–79; Vartola 2013, 17–18).

Tehokkuuden ongelmat voidaan nähdä hyvin moninaisina ja ratkaisua tehottomuuteen onkin haettu monin eri keinoin. Julkunen (2006, 63) summaa tällaisiksi keinoiksi tutkimuksen, kehittämisen, innovaatiot ja vaikuttavuuden arvioinnin. Tehottomuuden keskusteluista on kuitenkin löydettävissä kaksi toisiinsa kietoutuvaa painotusta: julkisen sektorin *tehottomuus tehtävien hoitamisessa* ja julkisen sektorin *taloudellinen tehottomuus*. Näihin näkökulmiin liittyy monenlaista kritiikkiä byrokratiaa kohtaan. Julkisen hallinnon liian suuri koko on aiheuttanut huolta (Lähdesmäki 2003, 9; Patomäki 2007, 78; Pollit 1990, 48) ja virkamiehiä, poliitikkoja ja eri professioiden edustajia on kritisoitu omien etujensa ajamisesta (Julkunen 2006, 79). Lisäksi on katsottu, että byrokratia on jäykkää ja kaukana kansalaisista (Julkunen 2006, 77–79; Vartola 2013, 17–18). Taloudellisesta näkökulmasta byrokratia taas on tulkittu kustannuksia kasvattavaksi hallintojärjestelmäksi (Julkunen 2006, 79). Edellä jäseneltyjen seikkojen johdosta byrokratiaa on haluttu lähteä purkamaan. Suomessa byrokratian purkaminen on rinnastettavissa hyvinvointivaltion purkamiseen (esim. Julkunen 2006, 79–80; Patomäki 2007, 28). Byrokratian purkamisen keskeisiä elementtejä ovat hajauttaminen, virkamiesten aseman uudistaminen ja itsenäisten julkisten organisaatioiden rakentaminen. Hajauttamisessa päätösvalta halutaan siirtää lähemmäs kansalaisia ja virkamiesten aseman uudistamisessa keskeinen ajatus on ollut virkamiesten työnkuvan laajentaminen ja työn arvioiminen tuloksellisuuden perusteella. (Vartola 2013, 19.) Käytännössä itsenäisiä organisaatioita luodaan myös esimerkiksi yhtiöittämällä julkisia palveluja (Julkunen 2006, 80). Lisäksi sääntelyä on haluttu keventää (Lähdesmäki 2003, 155).

Taloudelliset vaikeudet näyttäytyvät laajalti julkisen sektorin reformin ja sen jälkeisten uudistamisen tarpeiden taustalla niin kansallisesti kuin kansainvälisestikin. Kyse ei ole vain hallintokoneiston aiheuttamista kustannuksista vaan myös makrotalouden tasolla tapahtuneista muutoksista. (Julkunen 2006, 64–66.) Rahoitusmarkkinat vapautuivat 1970-luvulla markkinatalouden avautumisen seurauksena (Patomäki 2007, 53–54). Erityisen haasteen 1980-luvulla aiheutti kuitenkin se, että OECD-maissa julkisen sektorin menojen kasvu oli tulojen kasvua nopeampaa, joten tarvittiin uusia ratkaisuja (Julkunen 2006, 66). Ongelmallisena nähtiin, että julkisten palvelujen tuotannosta puuttui kilpailu, joten alettiin painottaa yksityistämistä (Lähdesmäki 2003, 15). Kaiken kaikkiaan taloudelliset vaikeudet ovat johtaneet markkinoiden korostamiseen (esim. Patomäki 2007, 70–76; Julkunen 2006, 64) ja keskeisiksi tavoitteiksi on muodostunut julkisten menojen hillintä (esim. Harris 2008, 6), taloudellisen hyödyn maksimoiminen (Juhila 2006, 66–67) sekä tuottavuuden lisääminen (Pollit 1990,48).

Keskeinen ongelma julkisella sektorilla on resurssien niukkuus (Meklin & Rajala & Sinervo & Vakkuri 2013, 188, 206). Käsitukset siitä, että kysyntä ei ole aitoa, vaan kasvaa hyvinvoinnin parantuessa (Julkunen 2006, 72–75) ja että ihmisten tarpeet ovat rajattomia, mutta tarpeisiin vastaamisen keinot rajallisia (Meklin ym. 2013, 188) ovat muuttaneet suhtautumista resursseihin. Resursseja on yhä vaikeampi saada, sillä niitä on alettu priorisoida ja kohdentamaan yhä harkitummin (Julkunen 2006, 72–75; 81–82, 165–167; Meklin ym. 2013, 187–188). Resurssien tarkoituksenmukainen kohdentaminen jakaa kuitenkin kansalaisten ja poliitikkojen mielipiteitä (Julkunen 2006, 72–75, 162–165). Suomessa säästöpainotteet ovat sittemmin kohdistuneet erityisesti sosiaali- ja terveydenhuoltoon (Julkunen 2006, 162). Talouden näkökulmasta säästöpainotteiden kohdistumisen suunta ei ole yllätys, sillä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut aiheuttavat paljon kustannuksia. Kuntatasolla nämä palvelut muodostavat yli puolet kuntien menoista (Meklin ym. 2014, 188). Resurssien niukkuuden seurauksia voivat olla esimerkiksi palvelujen saatavuuden ja kattavuuden rajoittaminen, rahoitusvastuun siirtyminen kansalaisille asiakasmaksujen muodossa, ostopalvelujen lisääntyminen ja palvelujen tason heikkeneminen. Kaiken kaikkiaan kustannustietoisuus on laajalti kasvanut. (Julkunen 2006, 81–82; 162–163.)

Talouden ja byrokratian haasteet ovat keskeisiä reformin alullepanijoita ja yhteiskunnallisen keskustelun painopisteitä vielä reformin jälkeenkin. Reformi pitää sisällään monenlaisia näkemyksiä ja uudistuksia. On liki mahdotonta lähteä erittelemään mitkä yhteiskunnalliset muutokset ovat mistäkin aatteesta alun perin lähtöisin, sillä uusliberalismi, managerialismi ja uusi julkisjohtaminen pohjautuvat osittain samoihin aatteisiin, mikä näkyy päällekkäisyyksinä. Tämän luvun tarkoituksena on ilmentää reformin tuomia ajattelutavan muutoksia, eikä niinkään yksityiskohtaisesti kuvata taustalla olevien aatteiden eroja. Näin ollen en mene erontekoihin kovinkaan syvälle seuraavissa alaluvuissa. Tullessa lähemmäksi käytännön toteutuksen tasoa, käsitykset reformista moninaistuvat entisestään. Blomquist (2000, 229–230) painottaa että reformi voi saada monenlaisia tulkintoja organisatorisella tasolla kuten julkisissa palveluissa. Tämä tarkoittaa sitä, että käytännön tasolla erilaiset reformin lähtökohdat pitää monien prosessien kautta sovittaa organisaation toimintaan, mikä johtaa siihen, että reformi saa käytännössä monenlaisia muotoja. En myöskään pyri tuomaan esille erilaisia organisatorisia sovellustapoja, mutta esitän joitain esimerkkejä reformin käytännön vaikutuksista organisaatiotasolla.

## Uusliberalismi

Uusliberalismin voidaan ajatella tulleen Suomeen 1980-luvulla (Patomäki 2007, 55) ja voimistuneen tai ottaneen johtavan aseman laman aikaan 1990-luvun alussa (Patomäki 2007, 55; Saarinen ym. 2014, 610). Suomessa uusliberalismin rantautumista julkiselle sektorille kuvastavat hallitusohjelmat, joissa hyvinvointivaltiolliset järjelyn tavat ovat muuttuneet yhä enemmän markkinakeskeisiksi ja uusliberalistisia painotuksia korostaviksi. Samalla valtion vahvan rooli on muuttunut vahvasta heikommaksi jo alkaen vuoden 1979 hallitusohjelmasta. Tämä ilmenee esimerkiksi tiettyjen käsitteiden kuten *tuottavuus*, *tehokkuus* ja *joustavuus* käytön lisääntymisenä. Uusliberalistiset näkemykset korostuvat selkeästi kuitenkin vasta vuoden 1991 hallitusohjelmasta alkaen. (Saarinen ym. 2014, 610.) Kansainvälisissä keskusteluissa puolestaan uusliberalismin vahvistuminen ajoitetaan 1990-luvulle (Juhila 2006, 69; Rajavaara 2007, 127).

Uusliberalismi painottaa uudenlaista ymmärrystä kansalaisuudesta (Saarinen ym. 2014, 607). Tämä ymmärrys korostaa yksilön omaa vastuuta hyvinvoinnistaan (Julkunen 2006, 152–154), mihin liittyvät käsitykset *aktiivoinnista* (Julkunen 2006, 206–210) ja *aktiivisesta kansalaisesta* (Juhila 2006, 68–69; Saarinen ym. 2014, 607). Aktiivinen kansalainen on toiminnallinen, vastuullinen ja osallistuva yksilö (Juhila 2006, 68–69; Saarinen ym. 2014, 607). Aktivointi puolestaan tarkoittaa kansalaisten ja sosiaalipoliittisen tuen varassa olevien yksilöiden aktivointia esimerkiksi asettamalla velvoitteita etuuksien saajille. Näin ollen vastikkeettoman auttamisen kulttuuri on voimakkaasti kyseenalaistettu ja kansalaisuuskäsitys on pitkälti vastakkainen perinteiselle pohjoismaiselle hyvinvointivaltion idealle. (Julkunen 2006, 142, 152–153, 207–209.) Yksilöiltä odotetaan tietynlaista suoriutumista: hänen pitää työssään päästä tiettyihin lopputuloksiin, tekemisessään tietylle tasolle ja vapaa-ajalla häneltä odotetaan vastuunkantoa lähimmäisistään. Näin ollen kansalaiset ovat arvioinnin kohteena ja selontekovelvollisia. (Harris 2006, 10–11.) Käsitys aktiivisesta kansalaisesta näkyy uusliberalismin korostuksissa joko suoraan tai välillisesti, joten aktiivikansalaisuuden ajatukset tulevat ilmi vielä jäljempänä, kun käyn läpi uusliberalismin muita keskeisiä lähtökohtia.

Harrisin (2006) mukaan uusliberalismin kolme keskeistä lähtökohtaa ovat *kilpailun*, *auktoritaarisuuden* (*authoritarianism*) ja *yksilökeskeisyyden* korostaminen. Kilpailun korostamisessa ajatuksena on se, että palvelut saadaan tuotettua tehokkaammin kilpailutuksen avulla, minkä nähdään tuottavan taloudellista hyötyä (Julkunen 2006, 88–90) ja parantavan valtion kansallista tai kansainvälistä *kilpailukykyä* (Harris 2006, 9). Julkisten toimintojen ja palvelujen osalta kilpailuttaminen on johtanut yksityistämiseen. Yksityistäminen voi olla koko palvelun tai toiminnon

yksityistämistä tai se voi olla tietyn osan yksityistämistä esimerkiksi käyttäen ostopalvelusopimuksia. Lisäksi kilpailuttamisen muut tavat kuten arvioinnin ja budjettikontrollin keinot ovat lisääntyneet. (Harris 2006, 9.) Kilpailutuksen ohella kansalaiset voivat omalla aktiivisuudellaan parantaa valtion kilpailukykyä. Kilpailukykyajattelun mukaisesti kansalaiset tukevat yhteiskunnan kilpailukykyä esimerkiksi olemalla aloitteellisia ja mahdollisimman riippumattomia hyvinvointivaltiosta (Juhila 2006, 69–70) tai osallistumalla palkkatyöhön tai yrittämiseen (Saarinen ym. 2014, 612). Näin kilpailukyvyistä tulee osa kansalaisten arkea ja velvollisuuksia. Valtion tehtävänä on puolestaan kannustaa ja tukea kansalaisia aktiivisuuteen (Saarinen ym. 2014, 607).

1990-luvun laman jälkeen Suomen kilpailukyky on nähty jopa välttämättömänä kansallisen eloonjäämisen ja yhteisöllisyyden kannalta, sillä globalisaation myötä kilpailu on kasvanut (Patomäki 2007, 66). Kilpailukyky voidaan nähdä tavoiteltavana tilana, johon päästään kansalaisten hyvinvoinnin ja työkyvyn avulla. Kansalaiset ymmärretään tällöin kilpailukyvyyn *resurssina* ja kansalaisten hyvinvointia tavoitellaan kilpailukyvyyn eikä hyvinvoinnin saavuttamiseksi. Koska tällainen käsitys on moraalisesti kyseenalainen, sidotaan kilpailukyvyyn vahvistaminen politiikassa ja hallinnossa usein yhteen sosiaalisten näkökulmien kuten oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvon kanssa, esimerkiksi lupaamalla laadukkaat peruspalvelut kaikille hyvän kilpailukyvyyn seurauksena. (Saarinen ym. 2014, 610, 612–613, 615.) Kaiken kaikkiaan kilpailuyhteiskunnan korostuminen onkin saanut osakseen kritiikkiä muun muassa yhteiskunnan sosiaalisen luonteen sivuuttamisesta ja kustannushyötyihin keskittymisestä (Harris 2006, 9).

Harrisin (2006, 10–11) mukaan toinen uusliberalismin keskeinen painotus julkisella sektorilla on *auktoritaarisuus*, joka liittyy erilaisten auktoriteettien rooliin yhteiskunnassa. Usein uusliberalismin yhteydessä esitetään käsitys siitä, että julkisen sektorin rooli tulee pitää mahdollisimman vähäisenä niin sosiaalisissa kuin taloudellisissa kysymyksissäkin (esim. Juhila 2006, 69–70; Harris 2006, 10). Harrisin (2006, 10) mukaan tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että julkisen sektorin ja sen auktoriteettien haluttaisiin kokonaan väistyvän, sillä uusliberalismin ajatusten mukaan erilaisia auktoriteetteja tarvitaan, jotta yksilöt voidaan palauttaa aktiivisiksi ja kilpailukykyisiksi kansalaisiksi. Ajattelumallissa esimerkiksi sosiaalityön rooli yhteiskunnassa tulkitaan kapeasti asiakkaiden liittämiseksi ”takaisin” yhteiskuntaan. Vastaavasti niihin asiakkaisiin, joiden kohdalla liittäminen ei onnistu, kohdistetaan kontrollia ja sanktioita (ks. Juhila 2006, 49–52, 64–65, 74–75, 92–96).

Kolmas uusliberalismin painotus on *yksilökeskeisyys* eli *individualismi*, joka korostaa käsitystä yksilön vapaudesta tehdä valintoja ja toimia kuluttajana vapailla markkinoilla (Harris 2006, 10; Juhila

2006, 69; Saarinen ym. 2014, 606). Valtion ei siis tule puuttua yksilön valintoihin ja oman hyödyn maksimoiminen on keskeistä (Juhila 2006, 69–70). Tämäkin uusliberalismin ajatus nojautuu käsitykseen aktiivisesta kansalaisesta, sillä kansalainen nähdään aktiivisena ja vastuullisena *markkinoiden toimijana*. Ihmisten toiminnan sosiaalista tai moraalista luonnetta ei tunnusteta vaan toiminta ymmärretään ostamisena ja myymisenä. (Harris 2006, 10.) Kansalaiset nähdään hyvinvointipalvelujen kuluttajina ja aktiivisuuden eetoksessa muun muassa tulonsiirrot voidaan nähdä kannustinloukkoina. Näin ollen esimerkiksi sosiaalipalveluiden asiakkaiden tulisi pystyä pärjäämään itsenäisesti. (Juhila 2006, 69–70.)

Uusliberalistinen ajattelu asettaa keskiöön pohdinnan siitä, kuinka vastuu kansalaisten hyvinvoinnista tulisi jakaa yksilön ja valtion välillä (Saarinen ym. 2014, 605; Julkunen 2006 140–143). Kuten edellä on tuotu ilmi, uusliberalismissa vastuutetaan yksilöä huolehtimaan omista ja läheistensä asioista sekä korostetaan markkinoiden roolia hyvinvointiyhteiskunnan mahdollistajana. Julkunen (2006, 140–143) painottaa, että haastava taloudellinen tilanne on johtanut siihen, että hyvinvointivaltion vastuu palvelujen tuottamisesta on kyseenalaistettu. Kansalaisten on pelätty passivoituvan ja tukeutuvan liikaa julkisen vallan apuun. Yleisesti vahvistunutta käsitystä siitä, että sosiaaliset ongelmat ovat kansalaisten itsensä aiheuttamia voidaan nimetä jopa *moraaliseksi käännteeksi*.

### **Managerialismi ja uusi julkisjohtaminen**

Managerialismi ja uusi julkisjohtaminen keskittyvät johtamiskysymyksiin. Niitä on käytetty jopa toistensa synonyymeinä, mutta uusi julkisjohtaminen voidaan ymmärtää myös managerialismia laajemmaksi kokonaisuudeksi (Lähdesmäki 2003, 54–56). Managerialismin ja uuden julkisjohtamisen välinen suhde ei ole yksiselitteinen. Ilmiöiden välisen suhteen jäsentämiseen vaikuttaa se, mistä suunnasta asiaa tarkastellaan: managerialismin voidaan nähdä sisältyvän uuden julkisjohtamisen lähtökohtiin (Ojala 2003, 27) tai uuden julkisjohtamisen voidaan nähdä ainakin osin perustuvan managerialistiseen ajatteluun (Lähdesmäki 2003, 52–53). Lisäksi uusi julkisjohtaminen voidaan nähdä managerialistisen muutoksen toteuttamisen välineenä (Blomquist 2000, 226–227). Ilmiöiden välisten suhteiden tulkintaa tekee vielä haastavammaksi se, että Eräsaaren (2011, 11) näkemyksen mukaan 1990-luvulta alkaneen reformin aiheuttaa uusliberalismi ja toteuttaa uusi julkisjohtaminen. Ojala (2003, 44) taas tuo esille, että managerialismi nojaa uusliberalistiseen taustafilosofiaan. Edellä esitettyjä erilaisia näkemyksiä tulkiten uusliberalismi on ainakin jossain määrin sekä uuden julkisjohtamisen että managerialismin taustalla. Lisäksi uusi julkisjohtaminen

näyttäytyy käytännönläheisempänä ja konkreettisempänä kuin uusliberalismi tai managerialismi ja sitä voidaan pitää johtamisen välineenä.

Managerialististen näkökulmien synty voidaan jäljittää teollistumiseen ja tieteelliseen liikkeenjohtoon, mutta managerialismin korostukset ovat painottuneet kärkkäämmin 1980-luvulta lähtien (Ojala 2003, 38–40; Pollit 1990, 13–16). Managerialismin johtamiskäsitys on peräisin yksityiseltä sektorilta ja se on reformissa omaksuttu osaksi julkisen sektorin johtamista (Pollit 1990, 11). Tällöin julkisella sektorilla tavoitteena on vahva johtaja, joka toimii toimitusjohtajan tavoin (Lähdesmäki 2003, 53). Johtajan rooli voidaan nähdä myös *yksilöjohtajana*, jolloin johtaja johtaa yksilöitä organisaation sijaan (Ojala 2003, 10, 27). Johtamisen keskeisyys hallinnon ongelmien korjaamisessa on managerialismin pääviesti ja hallintokoneiston halutaan toimivan yksityisen yrityksen tavoin. Pollit (1990, 7) kuvaa, että managerialismi arvottaa johtamisen jopa hyveeksi ja tuloksellisuuden merkittävimmäksi toiminnan tavoitteeksi. Tuloksellisuuden nähdään määrittelevän toiminnan hyvyyden (Lähdesmäki 2003, 53). Managerialismissa johtajalle ja johtamiselle annetaan paljon valtaa ja vastuuta (Ojala 2003, 10, 27; Pollit 1990, 3).

Käytännön tasolla managerialismin vaikutuksia Iso-Britanniassa ovat olleet esimerkiksi erilaisten tuloksellisuus- ja taloudellisuusindikaattoreiden käyttö julkisen sektorin organisaatioissa, budjettikontrolli, vastuunsiirto johtajille ja henkilöstön vähentäminen (Pollit 1990, 83). Nämä eivät ole vieraita toimenpiteitä Suomessakaan, mutta niitä ei välttämättä aina liitetä managerialismiin. Lähdesmäki (2003, 52–53) erittelee managerialismin tuoneen uuteen julkisjohtamiseen vahvan johtajuuden ihannoinnin ja yleistettävyyden, tuloskeskeisyyden, kustannustehokkuuden sekä henkilöstön palkitsemisen suoritusperusteisesti. Yleistettävyydellä viitataan siihen, että yksityisen sektorin toimintatavat ovat sovellettavissa myös julkisella sektorilla. Näitä voidaan siis pitää managerialismin ajatuksina, mutta ne näyttävät myös uudessa julkisjohtamisessa.

Uudella julkisjohtamisella viitataan yleensä maailmanlaajuisiin julkisjohtamisen muutosta ohjanneisiin periaatteisiin viime vuosikymmeninä (esim. Lähdesmäki 2003, 59; Patomäki 2007, 70). Lähdesmäki (2003, 230) tuo kuitenkin esille, etteivät kaikki muutokset ole olleet uuteen julkisjohtamiseen palautettavissa. Suomeen uusi julkisjohtaminen on tullut pitkälti OECD-maiden kautta ja sen alku voidaan jäljittää 1970-luvulle Yhdysvaltoihin (Patomäki 2007, 70). Useimmiten uuden julkisjohtamisen voimistumisen keulahahmoina pidetään Iso-Britannian Margaret Thatcheria ja Yhdysvaltojen Ronald Reagania (Patomäki 2007, 70). Lähdesmäki (2003) on väitöskirjassaan tarkastellut Suomen lisäksi Uuden-Seelannin, Iso-Britannian, Kanadan, Alankomaiden ja Tanskan



reformoja, ja näkee niiden olevan samansuuntaisia. Länsimaissa on siis toteutettu samankaltaisia yhteiskunnallisia muutoksia ja niitä voidaan pitää hyvin vertailukelpoisina. Julkisen (2006, 77) mukaan kansallisella tasolla muutosten läpi viemisessä on silti ollut maakohtaisia eroja.

Uusi julkisjohtaminen etsii parasta ja tehokkainta tapaa johtaa ja organisoida julkista sektoria (Lähdesmäki 2003, 20, 53). Uuden julkisjohtamisen sisällä on ainakin neljä erilaista suuntausta, joista ensimmäisessä korostetaan liike-elämän tapaan toiminnan tehokkuutta ja hyötyä, toisessa julkisen sektorin hajauttamista ja pienentämistä, kolmannessa toimien tavoitteina erinomaisuutta ja laatua ja neljännessä julkisen sektorin tehtävien uudelleenorganisointia yksityistä sektoria mukaillen. (Ferlie ym. 1996, 10–15.) Uudessa julkisjohtamisessa halutaan vähentää byrokratiaa lisäämällä johtajan toimivapauksia ja vastuuta sekä poistamalla turhat normit ja rajoitukset. Tähän liittyy managerialistinen käsitys johtamisen yleistettävyydestä. (Lähdesmäki 2003, 62–63.) Managerialismin tapaan markkinat nähdään tehokkaana tapana hoitaa julkisen sektorin toimintoja (Julkunen 2006, 78; Patomäki 2007, 29) ja markkinoiden luomista edesautetaan yksityistämällä ja kilpailutuksella (Julkunen 2006, 88–89).

Uusi julkisjohtaminen korostaa *value for money* -periaatetta, jolla tavoitellaan parasta mahdollista vastinetta julkisille varoille parantamalla hallinnon suorituskykyä. Suorituskyvyn parantaminen tapahtuu niin kutsuttujen *tehokkuusperiaatteiden* mukaisesti. Tehokkuusperiaatteilla viitataan käsitykseen kolmesta e:stä, jotka tulevat englannin kielen sanoista *economy*, *efficiency* ja *effectiveness*. Niiden suomenkieliset vastineet ovat taloudellisuus, tehokkuus ja vaikuttavuus. (Ikola-Norrbacka & Lähdesmäki 2011, 246, 248; Julkunen 2006, 82; Lähdesmäki 2003, 61, 65–69.) Näiden periaatteiden lisäksi asiakaslähtöisyys ja palvelujen laadun näkökulmat ovat korostuneet (esim. Lähdesmäki 2003, 62–63; Patomäki 2007, 72). Sittemmin tultaessa kohti 2010-lukua, on uuden julkisjohtamisen periaatteisiin lisätty neljäs e, jolla viitataan *etiikkaan* (*ethics*). Tällöin uusi julkisjohtaminen nähdään keinona toteuttaa hyvää hallintoa, ja oikeudenmukaisuuden sekä tasapuolisuuden arvot korostuvat entistä enemmän uuden julkisjohtamisen sovellutuksissa. ”Kustannukset edellä” -johtaminen on siis saanut aikaan vastavoimia. (Ikola-Norrbacka & Lähdesmäki 2011, 266–267.)

Blomquist (2000, 226) summaa, ettei ole enää itsestäänselvää, mitä julkisen sektorin toiminnalta odotetaan ja halutaan. Perinteiset hyvinvointivaltion arvot kuten tasa-arvo, oikeudenmukaisuus ja solidaarisuus ovat saaneet väistyä esimerkiksi valinnanvapauden ja yksilönvastuun tieltä (Blomquist 200, 226; Julkunen 2006, 58–61; Patomäki 2007, 72). Kaiken kaikkiaan julkisella sektorilla toimitaan

nykyisin voimakkaasti kustannusten ehdoilla, mikä ilmenee esimerkiksi tehokkuus-, markkina- ja kilpailukykypainotuksina (Julkunen 2006, 59, 99). Hyvinvointivaltion vastuuta on poliittisessa päätöksenteossa kavennettu ja uudelleenmääritelty (Julkunen 2006, 156–158), eikä yhteiskunnallisiin rakenteisiin uskota enää hyvinvoinnin tuottajina yhtä paljon kuin ennen (Saarinen ym. 2014, 605). Kansalaisten näkökulmasta halua hyvinvointivaltion ylläpitoon kuitenkin löytyy (Julkunen 2006, 42–43). Edellä esitelty julkisen sektorin reformi ja sen ideologiat ovat saaneet kaiken kaikkiaan aikaan monia muutoksia julkisella sektorilla. Julkisen sektorin rooli ja erityisesti sitä ohjaavat arvot ja tavoitteet ovat muuttuneet. Tämän seurauksena myös vaikuttavuuden peräänkuuluttaminen ja vaikuttavuus käsitteenä ovat tulleet osaksi nykyhallintoa ja julkista sektoria sekä sitä myötä sosiaalityötä (esim. Julkunen 2006, 63; Rajavaara 2007). Pohjola (2012a, 9) kuitenkin toteaa sosiaalityön vaikuttavuuden olleen tarkastelussa myös aiemmin, eikä se siten kytkeydy pelkästään reformiin eikä ole sen synnyttämä ilmiö. Vaikuttavuutta on kuitenkin alettu vaatia uudella tavalla teknisyyden ja rationaalisuuden nimissä, jolloin sen todentamiseksi edellytetään esimerkiksi näyttöjä ja todennettua tietoa ja palveluilta odotetaan kustannustehokkuutta (Tervonen-Conçalves & Oinonen 2014, 531–532).

## **2.2 Vaikuttavuus käsitteenä**

Vaikuttavuuden käsitettä voidaan lähestyä monesta eri näkökulmasta ja monen eri tarkastelutason kautta, joten sen määrittely on kaukana yksinkertaisesta. Vaikuttavuuden määrittely on aina sidoksissa määrittelijän ajattelutapaan sekä kontekstiin, ja sitä määrittävät niin ihmisen odotukset, oletukset kuin erilaiset näkökulmatkin asioista (Cheetham & Fuller & McIvor & Petch 1992, 9–10). Vaikuttavuuden käsitteen voidaan nähdä tulleen osaksi julkista sektoria hallinnon ja politiikan kautta, kun sitä on alettu käyttää esimerkiksi hallinnollisissa asiakirjoissa osana toiminnan ja talouden ohjausta tai vallankäyttöä (Rajavaara 2007, 14; Tervonen-Gonçalves & Oinonen 2015).

Tervonen-Gonçalves ja Oinonen (2015, 521) kuvaavat vaikuttavuuden käsitteen käytön lisääntyneen tasaisesti 1990-luvulta alkaen ja ”räjähdysmäisesti” 2010-luvulla. Syyksi nähdään muun muassa teknisyyden ja rationaalisuuden korostuminen politiikanteossa, mutta kaiken kaikkiaan yhteiskunnallinen ilmapiiri on edistänyt vaikuttavuuden käsitteen yleistymistä. Vaikuttavuutta peräänkuulutetaan niin suomalaisissa hallitusohjelmissa kuin esimerkiksi Yhdistyneiden kansakuntienkin (YK) tasolla. Poliitiikan kentältä voi tunnistaa vaikuttavuutta korostavan puhutavan, jota käytetään osana hallintaa ja vallankäyttöä. Terveystieteiden edistämisen tapauksessa, johon lukeutuu

myös sosiaalihuolto, vaikuttavuutta pidetään yhtäältä itsestäänselvänä, mutta toisaalta vaikuttavuuden todentamiseen käytetään erilaisia indikaattoreita. Vaikuttavuutta viedään kuntatasolle poliittisin toimin, erityisesti erilaisten hankkeiden avulla ja kunnilta odotetaan vaikuttavuustietoa esimerkiksi kustannustehokkuudestaan. (Tervonen-Gonçalves & Oinonen 2015, 521–523, 529–532.) Kun otetaan huomioon vaikuttavuuden määrittelyn sidoksisuus määrittelijän ajattelutapoihin ja kontekstiin (Cheethamin ym. 1992, 9), ovat poliittisella kentällä määritelmät vaikuttavuudesta riippuvaisia esimerkiksi eri puolueiden tavoitteista.

Julkisen talouden näkökulmasta tarkasteltuna vaikuttavuudesta voidaan erottaa *taloudellinen* ja *toiminnallinen* puoli. Toiminnan on oltava kustannus-hyötysuhteeltaan kannattavaa eli sen hyödyt ja haitat on suhteutettava panoksiin. (Lumijärvi 1999, 18.) Vaikuttavuus määritellään usein kuitenkin *tuloksellisuuden* käsitteen kautta, jolloin vaikuttavuus on yksi tuloksellisuuden osatekijöistä (Meklin ym. 2013, 188–190; Pohjola 2012b, 24). Hallintotieteelliset käsitykset vaikuttavuudesta nojaavat pitkälti taloustieteeseen ja edellä käsitellyn value for money –ajatteluun, minkä johdosta taloudellinen näkökulma korostuu. Hallintotieteellisen näkemyksen mukaisesti tuloksellisuudella tavoitellaan resurssien mahdollisimman hyvää kohdennusta arvioimalla tarpeisiin vastaamisen onnistumista. (Meklin ym. 2013, 188.) Rautiainen (2012, 33) kuitenkin huomauttaa, ettei tuloksellisuudessa aina mitata rahaa.

Tuloksellisuus koostuu *tuottavuudesta*, *taloudellisuudesta* ja *vaikuttavuudesta*, jolloin vaikuttavuus tarkoittaa suoritteiden kykyä saada aikaan toivottuja vaikutuksia. Suoritteilla vastataan tarpeisiin, mutta vaikuttavuuden tarkastelussa voidaan erottaa myös maksullinen ja maksuton toiminta. Maksullisessa toiminnassa suoritteilla on rahallinen arvo ja tuloksellisuus on kannattavuutta, joka lasketaan tuottojen ja tuotannontekijöistä aiheutuneiden kustannusten välisestä suhteesta. Maksullisessa toiminnassa vaikuttavuuden kokemukset näkyvät hinnoissa, sillä vaikuttavuus liittyy palvelun laatuun ja asiakkaan haluun maksaa palvelusta. Maksuttoman toiminnan tuloksellisuus jakaantuu puolestaan kahteen osaan: tehdäänkö asioita oikein ja tehdäänkö oikeita asioita. Vaikuttavuus liittyy jälkimmäiseen eli oikeiden asioiden tekemiseen, ja tällöin oikeilla asioilla viitataan tavoitteiden saavuttamiseen tai vaikutusten aikaansaamiseen. Tavoitteiden saavuttamisen suhteen on arvioitava, kuinka kattavasti asetetut tavoitteet on saavutettu. *Vaikutuksia* määriteltäessä tarkastellaan toimimisen ja toimimattomuuden välistä suhdetta ja toiminnan tavoitteena voi olla muuttaminen, säilyttäminen tai estäminen. Lisäksi vaikutusten voimakkuus ja kesto voivat vaihdella. (Meklin ym. 2013, 188–192.) Kun vaikuttavuus rinnastetaan vaikutuksiin, on kyse nimenomaisesti *haluttujen vaikutusten* aikaansaamisesta.

Erityisesti kuntatasolla vaikuttavuuden käsite on lähellä *laadun* käsitettä tai ainakin laatu voidaan nähdä edellytyksenä vaikuttavuudelle. Vaikuttavuus on silti laatua laajempi käsite, koska laatu voi olla tilannekohtaista tai subjektiivista ja sillä viitataan usein välittömiin kokemuksiin. (Lumijärvi 1999, 7, 18.) Vaikuttavuuden käsite sisältää inhimillisen puolen, sillä käsite liittyy hallinnossa ja julkisissa palveluissa hyvinvointiin (Rajavaara 2007, 15, 17). Vaikuttavuuden voidaan nähdä koostuvan monista osa-alueista, joita esimerkiksi julkisissa palveluissa voivat olla asiakasvaikutukset, palvelujen riittävyys ja kohdentuminen, kustannusvaikutukset sekä kannattavuus (Lumijärvi 1999, 15–18, 47). Vaikuttavuudessa kyse on jonkinlaisesta muutoksen tai hyödyn aikaansaamisesta kansalaisen tai asiakkaan näkökulmasta (Lumijärvi 1999, 16; Rajavaara 2007, 15–17), minkä on katsottu olevan tärkeää esimerkiksi sosiaalipalveluissa (esim. Pohjola 2012b, 22–23). Vaikuttavuuden havaitseminen on sidoksissa tarkastelun ajankohtaan. Esimerkiksi julkisten palvelujen vaikuttavuus voi ilmetä nopeasti tai toisaalta hyvinkin hitaasti, joten on tärkeää tarkastella vaikuttavuutta riittävän pitkällä aikavälillä ja oikea-aikaisesti. (Lumijärvi 1999, 16; Meklin ym. 2014, 191–192.)

Lääketieteellä on myös ollut suuri merkitys vaikuttavuuden käsitteen tulolle sosiaalipolitiikkaan ja sitä kautta myös sosiaalityöhön. Lääketieteellinen vaikuttavuuden todentaminen edellyttää yleensä kokeellista tutkimusasetelmaa ja laboratorio-olosuhteita, mikä on yhteiskuntatieteiden kannalta lähes mahdoton ajatus. (esim. Pohjola 2012a, 11; Rajavaara 2007, 17–18.) Näyttöön perustuva lääketiede on kuitenkin luonut pohjaa näyttöön perustuvan sosiaalityön ja käytännön muodostumiselle, joille on yhteistä ajatus näytöistä toiminnan perustana. Lääketieteessä kyse on hoidon tehokkuudesta ja usein käytetään termiä *efficacy*, mikä oikeastaan viittaa vaikutuskykyyn koeolosuhteissa (Rajavaara 2007, 18). Olsson (2012) on puolestaan todennut, että efficacy tarkoittaa sitä, voiko interventio toimia ja käsite on rinnastettavissa kokeellisiin asetelmin todennettaviin vaikutuksiin. Vaikuttavuuden käsitteelle on siis olemassa muita läheisiä käsitteitä, joita joskus käytetään synonyymeinäkin. *Efficiency* taas viittaa kustannusten ja seurausten suhteeseen (Olsson 2012), mutta taloudellisissa vaikuttavuuskeskusteluissa käytetään myös *kustannusvaikuttavuuden* termiä. Rautiaisen (2014, 33–34) mukaan kustannusvaikuttavuudessa tarkastellaan vaikutusten, tuotannontekijöiden ja rahan suhdetta ja se voidaan toisaalta myös rinnastaa tuloksellisuuden käsitteen kanssa.

### **3 Vaikuttavuuden lähtökohdat sosiaalityössä**

Reformi ja sen johdosta muuttunut yhteiskuntailmapiiri ovat taloudellisten ja tavoiteperusteisten painotustensa vuoksi tuoneet sosiaalityöhön uudenlaisia haasteita. Rajavaara (1993, 64–65) toteaa markkina-ajattelun kyseenalaistaneen sosiaalihuollon auttamisen idean sekä arvoperustan. Esimerkiksi managerialismi korostaa organisaatiokeskeisyyttä, ohjausta sekä valvonnan menetelmiä ja uusi julkisjohtaminen puolestaan alleviivaa mitattavuutta ja näyttöjä. Lisäksi kuten edellä on mainittu, tuloshakuisessa kilpailuyhteiskunnassa sosiaalityön rooli määritetään kapeana, jolloin tehtäväksi jää normista poikkeavien kansalaisten liittäminen yhteiskuntaan. (Juhila 2006, 74–75, 92–96.) Sosiaalityön työnkuva sovitetaan siis hyvin yksinkertaiseen muottiin, vaikka tosiasiallisesti sosiaalityö on kompleksinen ja laaja kokonaisuus. Käyn tarkemmin sosiaalityön luonnetta ja vaikuttavuuden haasteita läpi luvussa 3.1. Yhteiskunnallinen toimintaympäristö luo sosiaalityölle velvollisuuksia ja reunaehdoja esimerkiksi lainsäädännön ja ideologisten lähtökohtien kautta (Jokinen 2016, 136–137). Käsittelin ideologista muutoksia luvussa 2.1, mutta näihin paneudutaan vielä sosiaalityön näkökulmasta luvussa 3.1.

Pohjola (2012a, 11) toteaa, että sosiaalityössä on toisinaan haluttu kokonaan hylätä tai sivuuttaa vaikuttavuuteen keskittyvä ajattelu. Yhteiskunnallisella tasolla vaikuttavuutta kuitenkin jatkuvasti korostetaan, joten sosiaalityön kannalta on erityisen tärkeää ymmärtää ensinnäkin mitä se sosiaalityön kannalta tarkoittaa ja toiseksi, miten vaikuttavuuden käsitettä tulisi soveltaa huomioiden sosiaalityön erityisluonne (Pohjola 2012a, 10). McNeillin (2001) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät kokivat ammatillisen työn toteuttamisen vaikuttavuuden osoittamista tärkeämmäksi. Kyse on nähdäkseni siitä, että sosiaalityön työkäytäntöjä ohjaavat sosiaalityön omat periaatteet, etiikka ja arvot, mitkä ajavat ohi ulkopuolelta tulevien tuloksellisuus-, laatu- ja hyvinvointitavoitteiden. Sosiaalityön vaikuttavuutta voidaan kuitenkin lähestyä myös sosiaalityön omista lähtökohdista, mitä käynkin tarkemmin läpi luvussa 3.2. Viimeisessä alaluvussa tuon puolestaan esille sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ja mittaamisen näkökulmia lähtien yleisestä tasosta kohti käytäntöä.

#### **3.1 Sosiaalityön kompleksinen luonne ja vaikuttavuuden haastavuus**

Sosiaalityön sisällä käytävät keskustelut ovat saaneet uudenlaisia korostuksia julkisen sektorin reformin myötä. Toikon ja Rantasen (2014, 129) mukaan keskustelut sosiaalityön (työ)menetelmistä, sosiaalityön kohteen määrittelystä ja sosiaalityön tutkimuksen suunnasta ovat lisääntyneet reformin seurauksena. Näissä keskusteluissa korostuvat tutkimusnäytön ja menetelmien kehittämisen tarve

sekä sosiaalityön kohteen määrittelyn haastavuus. Kyse on kaiken kaikkiaan sosiaalityön vaikuttavuuden osoittamisesta ja siihen liittyvien odotusten korostumisesta sekä moninaisten tiedon tarpeiden tunnistamisesta. (Toikko & Rantanen 2014, 119–121, 123–126.) Vaikuttavuuden keskusteluissa mennään aivan sosiaalityön ytimeen, eivätkä keskustelut ole helppoja tai ristiriidattomia. Vaikuttavuuden näkökulma ei siis ole tullut osaksi sosiaalityötä kohtaamatta kritiikkiä.

*”Vaikuttavuuden osoittamisen haasteeseen vastaamiseksi on ensin oltava selvillä siitä mitä sosiaalityö on”* (Satka 2011, 5). Sosiaalityön luonteen ja tieteenalan ulkopuolelta tulevan vaikuttavuuden odotusten välinen tarkastelu ei ole ristiriidatonta. Pohjola (2012b, 22) huomauttaakin, että vaikuttavuuskeskusteluissa on usein unohtunut perehtyä tarkemmin sosiaalityön *perusolemuksen*. Sosiaalityön kompleksisuuden vuoksi on erityisen tärkeää ymmärtää sosiaalityötä, jotta on mahdollista ymmärtää mistä sosiaalityön vaikuttavuudessa on kyse ja jotta vaikuttavuus voidaan osoittaa. Tämän luvun tarkoituksena onkin selventää sosiaalityön monitasoisia tehtäviä, vaihtelevia rooleja ja eettistä perustaa. Sosiaalityössä toimitaan arvojen ja tavoitteiden jännitteisessä maastossa, jossa sen on löydettävä oma paikkansa. Käytän sosiaalityön *luonteen* ja *olemuksen* termejä, sillä mielestäni ne ottavat huomioon sosiaalityön erityisyyden ja eettiset sitoumukset, kun taas puhuttaessa sosiaalityön roolista tai tehtävistä, jää keskustelu helposti konkreettisten tehtävien ja tekemisen tasolle.

Yleisesti tunnustettu käsitys on, että sosiaalityötä on haastava määritellä. Sosiaalityön käsitettä käytetään viittamaan niin ammattiin kuin tieteenalaankin. Sosiaalityön maisterin tutkinnon suorittaneet voivat olla monenlaisissa työtehtävissä, sosiaalityötä voidaan tehdä monella eri yhteiskunnan tasolla sekä monenlaisissa organisaatioissa ja se pitää sisällään moninaisia tehtäväalueita. (Kananoja & Lähtinen & Marjamäki 2012, 22–25.) Sosiaalityön määrittelyssä käytetään usein seuraavaa sosiaalialan työn kansainvälistä määritelmää:

*”Sosiaalialan työn tavoitteena on ihmisten hyvinvoinnin lisääminen. Keinoina ovat tätä tukevan sosiaalisen muutoksen, ihmissuhdeongelmien ratkaisujen ja itsenäisen elämänhallinnan edistäminen. Työn kohteena on vuorovaikutus ihmisen ja hänen ympäristönsä välillä. Välineenä käytetään sosiaali- ja käyttäytymisteoreettista ja yhteiskunnan järjestelmiä koskevaa tietoa ja näiden soveltamiseen tarvittavaa tietoa. Sosiaalialan työ perustuu ihmisoikeuksien ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatteisiin, jotka on kirjattu kansainvälisiin yleissopimuksiin.”* (Talentia 2010, 7.)

Kansainvälinen määritelmä antaa viitekehyksen sosiaalityön tekemiselle ja nähdäkseni kuvastaa hyvin sen monia ulottuvuuksia. Sosiaalityötä voidaan määritellä erilaisilla painotuksilla, joista tuon tässä esille vain muutamia. Historiallista taustaa vasten sosiaalityötä voidaan luonnehtia *auttamistyöksi* tai *huolenpitotyöksi* (Dybicz 2012, 272–273; Gibbons 2001, 12; Kananoja ym. 2011, 21). Sitä luonnehditaan usein myös *muutostyöksi*, jolloin tarkoituksena nähdään muutoksen saaminen asiakkaan tilanteessa (esim. Mänttari Van Der Kuip 2013, 6; Pohjola 2012a, 9; Pohjola 2012b, 23; Pohjola & Kempainen & Väyrynen 2012, 347). Kansainvälisessä sosiaalialan määritelmässä muutoksen edistäminen mainitaan yhtenä sosiaalityön keinona, joten lähtökohta siinä on hieman erilainen. Joskus kysymys on myös siitä, että asiakkaan elämän muuten muuttuessa, pyritään hänen hyvinvointiaan ylläpitämään esimerkiksi vaalimalla sosiaalisia suhteita työttömyyden aikana. Tällöin kyse ei nähdäkseni ole muutoksen vaan pikemminkin *muuttumattomuuden* tavoittelusta. Lisäksi sosiaalityötä voidaan kuvata *hyvinvointityöksi*, jolloin käsitys on, että sosiaalityöllä pyritään saamaan aikaan hyvinvointia ihmisten elämässä. (Niemelä 2011, 14, 16.) Tämä tulee edellä esille myös sosiaalialan työn kansainvälisessä määritelmässä työn tavoitteena (Talentia 2010, 7).

Sosiaalityön tehtävien tarkastelua voidaan lähestyä esimerkiksi asiakastason tai yhteiskunnallisen tason tehtävien kautta. Kivipelto (2016b, 152–154) on eri kunnissa tehtyjen haastattelujen pohjalta summannut sosiaalityön yhteiskunnalliseksi tehtäväksi yhteiskunnallisen tilanteen muuttumattomuuden ja vakauden takaamisen. Kyse on ensinnäkin yhteiskunnan henkisestä tasapainosta ja vakaudesta sekä tasa-arvosta ja oikeudenmukaisuudesta. Toisekseen kyse on taloudellisesta tasapainosta ja kansalaisten sopeutumisesta yhteiskuntaan tai omaan tilanteeseen. Vaikka sosiaalityö onkin yhteiskunnallista työtä, on sen keskiössä aina asiakas. Täten sosiaalityön asiakastason tehtäviä voidaan tarkastella työntekijän ja asiakkaan välisten erilaisten suhteiden kautta. Juhila (2006) on tunnistanut nykypäivän asiakas-työntekijä-suhteet liittämisen- ja kontrollisuhteeksi, kumppanuussuhteeksi, huolenpitosuhteeksi sekä vuorovaikutuksessa rakentuvaksi suhteeksi. Sosiaalityön rooli vaihtelee näissä erilaisissa suhteissa ja asiakastasolla sosiaalityön tehtävinä voi näin olla esimerkiksi asiakkaan osallistaminen ja tasavertaisena kumppanina toimiminen tai asiakkaan auttaminen ja tukeminen pyyteettömästi. (Juhila 2006, 118–120, 151–153, 259.) Kyse on nähdäkseni siitä, miten sosiaalityötä tehdään sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisissä kohtaamisissa, mutta myös siitä, mitä sosiaalityöllä pyritään saamaan aikaan. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliset suhteet asettuvat kuitenkin erilaisiin rooleihin myös hyvinvointivaltioon nähden (Juhila 2006, 258–261), jolloin ne nähdäkseni toimivat sosiaalityön yhteiskunnallisen tason tehtävien toteuttajana, sillä esimerkiksi osallisuus voidaan Juhilan (2006, 259) nähdä kansalaisyhteiskunnan elementtinä.

Sosiaalityölle ei siis voida pelkistää vain yhtä tehtävää, jonka johdosta on mielestäni perusteltua puhua sosiaalityön *tehtävistä*. Sosiaalityö ei ole aina ollut samanlaista, eivätkä myöskään sosiaalityöntekijät toimi aina samoin. Sosiaalityön tehtävät ja roolit vaihtelevat niin yksilö- kuin yhteiskunnallisella tasollakin. Toisinaan työntekijän rooli on aktiivisempi, mutta toisinaan taas sosiaalityössä siirretään enemmän vastuuta asiakkaalle itselleen. Dybicz (2012, 271) korostaa, että sosiaalityöntekijän kyky luoda yhteys asiakkaaseen on yksi osa sosiaalityön vaikuttavuuden muodostamista. Täten sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde on olennainen työn lopputulosten ja aikaansaannosten kannalta. Sosiaalityön asiakassuhteet ovat kuitenkin itsessään kompleksisia, sillä sosiaalityön asiakkaat, heidän elämäntilanteensa ja ongelmansa ovat aina omanlaisiaan (Pohjola 1993, 57). Näin ollen sosiaalityö on *tapauskohtaista* (Pohjola 2012 19, 22) ja asiakkaan suhde sosiaalityöntekijään muodostuu aina tapauskohtaisesti (Pohjola 1993, 57). Vuorovaikutuksellisuus on asiakassuhteissa viime kädessä aina se, mikä määrittelee suhteen luonteen (Jokinen 2016, 141–142). Vaikka sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliset suhteet voivat muodostua monenlaisiksi, on niissä aina läsnä jonkinlainen valta-asetelma, sillä sosiaalityöntekijä on ammattilaisen roolissa ja näin vallankäyttäjä. Samanaikaisesti asetelma on kuitenkin auttamiseen perustuva, koska sosiaalityöntekijän tarkoituksena on auttaa asiakasta. (Jokinen 2016, 138–141.)

Sosiaalityön määrittely ja tehtävien kuvaus eivät vielä täysin tee selkoa siitä, miten sosiaalityötä tulisi ymmärtää, vaan mielestäni huomiota tulee kiinnittää myös sosiaalityön arvoihin ja eettisiin periaatteisiin. Etiikan merkitystä korostaa esimerkiksi se, että sosiaalityössä kohdataan usein ristiriitatilanteita (Talentia 2017, 32), sosiaalityön asiakkaat ovat monesti haavoittuvassa asemassa ja se, että sosiaalityöntekijä voidaan nähdä edellä mainitusti vallankäyttäjän asemassa (Fine & Teram 2009, 63; Jokinen 2016, 138–141; Talentia 2010, 5; Talentia 2017, 25, 32–35). Lisäksi sosiaalialan työn perusta on eettisten ja ihmisoikeuksiin liittyvien kysymysten tarkastelussa (Talentia 2017, 11). Sosiaalialalla työskenneltäessä tarvitaan kykyä pohtia oikeuksia ja vastuuta sekä kyseenalaistaa omaa työtä (Talentia 2010, 6). Näihin kaikkiin liittyy etiikka- ja arvokysymyksiä. Tämän tutkielman kannalta on olennaista keskittyä tarkastelemaan sosiaalityön arvoperustaa ja toisaalta sen merkitystä työn tekemisessä sekä yhteiskunnallisessa kontekstissa, menemättä kuitenkaan erityisen filosofiselle tasolle.

Arvot ja etiikka erotetaan usein toisistaan. Niemelä (2011, 14–15) kuvaa arvojen olevan osa inhimillisyyttä ja ne liittyvät ihmisten sosiaalisuuteen. Niitä voidaan pitää päämäärinä ja periaatteina, kun taas etiikassa puolestaan analysoidaan arvoja, normeja ja toimintaa. Sosiaalityön arvoina voidaan pitää esimerkiksi ihmisarvoa, ihmisoikeuksia ja sosiaalista oikeudenmukaisuutta (Talentia 2017, 10),



sekä lisäksi tasa-arvoa, solidaarisuutta ja kollektiivista hyvinvointia (Rajavaara 1993, 65). Sosiaalityöntekijöiden työtä ohjaavat lait, perus- ja ihmisoikeudet sekä ammattieettiset ohjeet ja periaatteet (Talentia 2017). Ammattieettiset periaatteet pitävät sisällään edellä lueteltuja sosiaalityön arvoja. Käytännön tasolla sosiaalityön ammattieettisten periaatteiden merkitys korostuu etenkin päätöksenteossa (Fine & Teram 2009, 61). Kansainvälisessä tutkimuksessa sosiaalityön ammattieettisistä periaatteista käytetään myös *eettisen koodiston (code of ethics)* termiä (esim. Fine & Teram 2009). Raunio (2011, 117) toteaa etiikan olevan normatiivista, sillä se ohjaa arvoperusteisesti toimimaan oikein. Tällöin etiikka onkin oikeastaan toiminnan normi. Niemelän (2011, 42) mukaan sosiaalityöntekijät tarvitsevat työssään hyvän tahdon, tavoitteen ja päämäärän etiikkaa, ja työtä tulee tehdä ihmisystävällisesti sekä hyväntahtoisesti.

Sosiaalityön tarkoituksena on tehdä työtä asiakkaan kannalta mahdollisimman hyvin (Raunio 2011, 117) tai varauksellisemmin sanottuna välttää aina asiakkaalle koituvaa harmia (Fine & Teram 2009, 63). Kuitenkin on muistettava myös se, että sosiaalityössä voidaan joutua tekemään asiakkaan vapauksia rajoittavia päätöksiä (Fine & Teram 2009, 63). Sosiaalityössä käytetään eettistä harkintaa ja tehdään valintoja eri vaihtoehtojen välillä (Juhila 2009, 298–300; Talentia 2017, 7–8, 25–27). Kyse ei aina ole hyvän ja huonon vaihtoehdon välisestä punninnasta, vaan sosiaalityön tilanteet voivat olla hyvin monimutkaisia. Tämä voi toisinaan tarkoittaa sitä, että sosiaalityöntekijän pitää taivuttaa sääntöjä asiakkaan eduksi, sillä asiakkaan suojeleminen tai tukeminen ohittavat säännöt. Esimerkiksi joskus voi olla perusteltua jättää pyytämättä asiakkaalta allekirjoitus dokumenttiin, jota hän ei ymmärrä. (Fine & Teram 2009, 70–71.) Sosiaalityön tilannesidonnaisuuteen liittyy, että eettisesti oikein toimiminen voi tarkoittaa montaa eri asiaa tai toimintatapaa erilaisissa asiakastilanteissa.

Sosiaalityö on omien arvojensa ja periaatteidensa kanssa haastavassa tilanteessa talouden painotusten korostuessa yhteiskunnassa. Pohjola (1993, 56) nimeää sosiaalityön eettis-humanististen tavoitteiden esineellistymisen yhdeksi sosiaalityön perusristriidaksi, jolla hän viittaa tehokkuuden korostumiseen julkisissa palveluissa. Satka (2011, 5) kiteyttää ongelman siihen, etteivät sosiaalityön arvot ja etiikka sovellu markkina-ajatteluun. Sosiaalityön asiakkaat voidaan nyky-yhteiskunnassa nähdä jopa ongelmakansalaisina (Jokinen 2016, 137, 143–144), joten sosiaalityön lähtökohdat ovat vaikeat. Kaiken kaikkiaan eettiset keskustelut ovat yhteiskunnallisella tasolla haastavia, sillä on vaikea löytää yleisesti hyväksytyjä normeja sosiaalityön tekemiselle (Talentia 2010, 5). Sosiaalityöstä ovat kiinnostuneita monet intressiryhmät (esim. Juhila 2009, 298–299; Kemppainen & Ojaniemi 2012, 43; Korteniemi & Kotiranta & Kivipelto 2012, 103; Qureshi 1998, 141), mitä voidaan selittää sillä, että sosiaalityötä tehdään asiakkaiden ja yhteiskunnan rajapinnassa (Korteniemi ym. 2012, 103). Näillä

intressiryhmillä on omat käsityksensä arvoista ja sosiaalityöstä. Satkan (1993, 54) mukaan sosiaalityöntekijä on silti aina lopulta ensisijaisesti vastuussa asiakkailleen. Juhila (2012, 95) kuitenkin huomauttaa, ettei tuloksellisuuteen ja vaikuttavuuteen keskittyvä organisaatiokulttuuri ja asiakkaiden vastuullistaminen välttämättä ole ristiriidassa sosiaalityön ammattietiikan tai asiakaslähtöisyyden kanssa, vaan se enemmänkin koetaan ristiriitaisena sosiaalityöntekijöiden ja tutkijoiden keskuudessa.

Sosiaalityön sisällä muodostuneet käsitykset sosiaalityöstä ammattina ja yhteiskunnalliset käsitykset työn tekemisestä eivät aina kohtaa toisiaan. Rajavaara (1993, 66) tuo esille, että sosiaalityölle on vaikeaa asettaa hintalappua. Yhteiskunnallinen ilmapiiri näyttääkin suhtautuvan sosiaalityöhön unohtaen sen inhimilliset piirteet (esim. Dybicz 2012, 273–274). Mänttari-Van Der Kuip (2013, 6, 11–14, 16) kuvaa, että mahdollisuudet tarjota riittäviä ja asianmukaisia palveluita asiakkaalle ovat heikentyneet, kun keskitytään liikaa talouteen. Lisäksi työn pitkäjänteisyyden, kokonaisvaltaisuuden ja asiakkaan kannalta myönteisten vaikutusten on nähty heikentyvän. Sosiaalityön luonne on käytännön tasolla muuttunut esimerkiksi suoritusten ja tulosten lisääntyneen raportoinnin tarpeen vuoksi (Juhila 2006, 100), mutta eettinen perusta työn tekemiselle on silti säilynyt. Kaiken kaikkiaan voidaan todeta, että sosiaalityön vaikuttavuuden sovelluksissa tarvitaan erilaisten intressien ja tavoitteiden yhteensovittamista (esim. Cheetham ym. 1992, 6; McNeill 2001, 684; Rajavaara 2007, 197–200). Tämä mahdollistaisi sen, ettei sosiaalityössä jouduta luopumaan sen arvoperustasta, mutta pystytään vastaamaan reformin mukaisiin toimintatapamuutoksiin.

### **3.2 Vaikuttavuuden moninaisuus sosiaalityössä**

Sosiaalityön vaikuttavuutta voidaan tarkastella hyvin monesta erilaisesta näkökulmasta. Tarkoituksenani ei ole avata näitä kaikkia keskusteluja, vaan tuoda näkyväksi niin yleisellä tasolla kuin omankin työni kannalta olennaisimmat näkökannat keskusteluista. Käyn ensin taustoittavasti läpi sosiaalityössä vaikuttavuuden käsitettä edeltäneitä käsitteitä ja sitten erilaisia perusteluja vaikuttavuuden tavoittelulle. Tämän jälkeen tarkastelen tarkemmin nimenomaisesti vaikuttavuuden käsitettä sosiaalityön omista lähtökohdista. Ennen reformia sosiaalityön vaikuttavuuden tarkastelun perusta oli erilainen, eikä tuolloin käytetty vielä laajasti vaikuttavuuden käsitettä. Suomessa ja kansainvälisessä sosiaalityön tutkimuksessa käytettiin *lopputulosten (outcomes)* ja *vaikutusten (effects)* termejä (esim. Gibbons 2001; Mullen & Shuluk 2010; Satka ym. 2003; Rajavaara 2007) sekä lisäksi Suomessa tutkittiin *vaikuttamista* (Satka ym. 2003).

Gibbons (2001) on tarkastellut sosiaalityön *lopputuloksista* tehtyä tutkimusta eri vuosikymmeninä lähtien liikkeelle 1920-luvulta päätyen 1990-luvulle. Hänen jäsentelynsä mukaan vaikuttavuuden tarkastelun taustalla on huoli sosiaalityön lopputuloksista, joka on ollut olemassa jo profession syntyajoista lähtien. 1920-luvulta alkaen sosiaalityöntekijät ovat pyrkineet arvioimaan työnsä lopputuloksia saadakseen selville sosiaalityön kyvyn vastata ongelmiin. 1960-luvulta alkaen kokeelliset tutkimusmenetelmät ja mittaamisen käytännöt voimistuivat, mutta yhdysvaltalaisessa tutkimuksessa kohdattiin ongelma siitä, ettei tutkimuksen tekeminen saavuttanut suosiota, koska sosiaalityö ei tutkimuksissa ollutkaan erityisen vaikuttavaa. Pian mittaamista ja määrällistä tutkimusta alettiinkin jo kritisoida siitä, etteivät ne ota huomioon sosiaalityön kompleksisuutta, mutta samanaikaisesti korostettiin sosiaalityön tulosten tärkeyttä asiakkaan kannalta. 1980-luvulta lähtien alkoi edelleen käynnissä oleva keskustelu tieteellisen tiedon tuottamisen tavoista, etenkin koskien kvalitatiivisten ja kvantitatiivisten menetelmien arvottamista. (Gibbons 2001, 5–12.)

Keskustelut *vaikutuksista* voidaan ajoittaa Suomessa jo 1900-luvun alkuun tai jopa 1800-luvun lopulle, sillä vaikutusten keskusteluja voidaan pitää hyvinvointipolitiikan välineinä, jolloin ne ovat sidoksissa hyvinvointivaltion syntyyn. Näissä keskusteluissa on pohdittu esimerkiksi erilaisten uudistusten vaikutuksia koskien muun muassa sosiaalivakuutusta. (Rajavaara 2007, 16.) Tultaessa tähän päivään voidaan vaikuttavuuden ja vaikutusten keskusteluista löytää monia eri tasoja ja tulkintoja. Rajavaara (2007) on eritellyt yhteiskunnallisella tasolla löytämänsä vaikuttavuuden ja vaikutusten järkeilytyylit tilastolliseen, tavoite- ja tarveperusteiseen, kokeelliseen, vuorovaikutukselliseen, näyttöperusteiseen sekä tuloksellisuuden ja auditoinnin järkeilytyyleihin. Kyse on siis erilaisista vaikuttavuuden jäsenyksistä ja määritelmistä sekä perusteista ja motiiveista vaikuttavuuden tavoittelulle. Näissä järkeilytyyleissä vaikutukset ja vaikuttavuus voidaan nähdä esimerkiksi tavoitteiden saavuttamisena, onnistumisena, näyttöinä, yhteiskunnallisena vaikuttavuutena ja tarkoituksenmukaisuutena. (Emt., 172–173.)

*Vaikuttamisen* keskustelujen voidaan nähdä alkaneen Suomessa 1900-luvun alusta ja vaikuttamista voidaan toteuttaa ja on toteutettu monin eri tavoin. Vaikuttaminen voi olla sosiaalityöntekijöiden poliittista vaikuttamista kuten 1960-luvulla ajateltiin tai 1980-luvun ajatusten mukaisesti tutkimuksella ja tiedolla vaikuttamista hyvinvointivaltion päätöksentekijöihin ja suunnitteluun. 1980-luvulla käsitys oli, että sosiaalityöntekijät toimivat yhteiskunnallisen tason vaikuttajina, jonka jälkeen keskustelut jo pian kääntyivät markkinoiden kielelle. (Satka ym. 2003, 7–9, 11–15, 17, 19.) 1990-luvulle tultaessa puhuttiinkin siis jo vaikuttavuuden käsitteellä (Rajavaara 2007, 170), mutta vaikutusten ja lopputulosten käsitteet esiintyvät yhä sen rinnalla ja toisinaan synonyymeinäkin.

## Vaikuttavuuden tavoittelu sosiaalityön näkökulmasta

McNeill (2001, 671–672, 684) jakaa sosiaalityön vaikuttavuuden tavoittelun *poliittisiin, eettisiin ja taloudellisiin* näkökulmiin. Poliittiset näkökulmat liittyvät käsitykseen siitä, että poliittisten toimenpiteiden tulee olla vaikuttavia. Tervonen-Gonçalves ja Oinonen (2014, 521) erittelevätkin kuinka vaikuttavuuden vaatiminen on politiikan kentältä tullut osaksi kaikkea yhteiskuntapolitiikkaa. Tämä pitää sisällään sosiaalityön, jonka avulla toteutetaan poliittisia päämääriä. Eettisissä näkökulmissa taas painottuvat asiakkaan oikeudet (McNeill 2001, 672). Tällöin vaikuttavuuden tavoittelu kytkeytyy sosiaalityön eettisiin periaatteisiin. Yksinkertaisesti kysymys on siitä, että sosiaalityötä pyritään tekemään asiakkaan näkökulmasta mahdollisimman vaikuttavasti ja hyvin (Cheetham ym. 1992, 5; Raunio 2011, 117). McNeill (2001, 672) mainitsee taloudellisten näkökulmien puolestaan liittyvän rahoituksen saamiseen. Pidän tätä keskustelua kuitenkin kokonaisuudessaan paljon laajempänä, sillä taloudellisia näkökulmia tuodaan jatkuvasti esiin erilaisin painotuksin.

Taloudelliset perustelut vaikuttavuuden tavoiteltavuudelle liittyvät useimmiten niukkojen resurssien mahdollisimman tehokkaaseen käyttöön (esim. Frick & Kunz 2008, 8–9; Olsson 2012, 138, 142; Rautiainen 2012, 31–32). Koska resursseja on niukasti, vaaditaan sosiaalityöltä kustannusvaikuttavuutta ja tietoa siitä mitä rahalla saadaan (esim. Olsson 2012, 140–141; Rautiainen 2012, 31). Kustannusvaikuttavuusanalyysia voidaan pitää työvälteenä, jonka avulla on mahdollista saada tietoa poliittista päätöksentekoa varten ja sitä kautta resurssien allokoimiseksi. On kuitenkin tärkeää muistaa se, että kyse on enemmänkin informoinnista kuin suoraan päätöksentekoon vaikuttamisesta, sillä inhimilliset näkökulmat on otettava aina huomioon. (Frick & Kunz 2008, 8–10.) Taloudellisissa näkökulmissa kiinnitetään lisäksi huomiota palvelujen tuottamisen tapaan, jolloin kilpailutuksen näkökulmat korostuvat. Sosiaalityön asiakkaat nähdään tällöin kuluttajina ja kilpailutus takaa sen, että tuotettu palvelu on taloudellisessa mielessä vaikuttavin vaihtoehto (esim. McNeill 2001, 675). Taloudelliseen vaikuttavuuteen liittyy myös näkemyksiä siitä, että palvelujen tulee olla taloudellisesti saatavilla niin palvelun tuottajan kuin asiakkaankin näkökulmasta, eli taloudelliset seikat eivät saa estää palvelujen saamista tai niiden tuottamista ja tarjoamista (Olsson 2012, 138). Kyse on tällöin niin palvelujen kustannuksista kuin hinnastakin.

McNeillin (2001) jäsentelyä vaikuttavuuden tavoittelusta voidaan nähdäkseni hieman jalostaa pidemmälle. Tällöin vaikuttavuuden tavoittelua voidaan lähestyä siten, että tiettyjen perustelujen nähdään tulevan sosiaalityön ulkopuolelta ja tiettyjen sosiaalityöstä itsestään, jota esimerkiksi

Cheetham ja kumppanit (1992) sivuavat lyhyesti. Ulkopuolelta tuleviksi vaatimuksiksi voidaan määrittää esimerkiksi taloudelliset näkemykset (Cheetham ym. 1992, 3), joita on käyty läpi edellä, sekä näkemykset sosiaalityöntekijöiden vallan rajoittamisesta ja valvonnasta sekä poliittisesta tilivelvollisuudesta (McNeill 2001, 671–674). Sosiaalityölähtöisinä perusteina voidaan puolestaan ymmärtää eettiset perusteet kuten parhaan mahdollisen avun antaminen asiakkaalle (Cheetham ym. 1992, 5–6; McNeill 2001) sekä professionaaliset perusteet kuten vaikuttavuuden avulla sosiaalityön oikeutuksen saavuttaminen yhteiskunnassa (Pohjola 2012a, 9). Sosiaalityön tieteenalalla on keskusteltu sosiaalityön professionaalisen aseman parantamisesta, mihin liittyy ajatus siitä, että saavuttaakseen tieteenalan ulkopuolista tunnustusta, tulee tuottaa tietoa sosiaalityön lopputuloksista (Gitterman 2014, 600–602). Jaottelu sosiaalityön ulkopuolisiin ja sisäisiin perusteluihin on kuitenkin teoreettinen ja käytännössä erilaiset intressit kietoutuvat toisiinsa jatkuvasti.

Oman jäsentelynsä vaikuttavuudesta tarjoavat myös Pohjola, Kemppainen ja Väyrynen (2012), jotka esittävät, että sosiaalityön vaikuttavuus voidaan jakaa *järjestelmävaikuttavuuteen* ja *inhimilliseen vaikuttavuuteen*. Järjestelmävaikuttavuus kuvaa sosiaalityön rakennetason vaikuttavuutta. Se korostaa mitattavuutta, syy-seuraussuhteita sekä vertailtavuutta, ja on kiinnostunut sosiaalityön tuotoksista. Inhimillinen vaikuttavuus taas nojaa yksilökeskeiseen, asiakkaan elämän ja tilanteiden moninaisuutta korostavaan näkökulmaan. Tämän näkökulman mukaan vaikuttavuutta osoittaa ihmisten kokemus sosiaalityön hyödystä. Näkökulmat eivät sulje toisiaan pois, sillä molempia tarvitaan. (Pohjola ym. 2012, 350–351.) Vaikka jäsentelyssä jakoa tehdään sosiaalihuollon palvelujärjestelmän ja inhimillisyyden välille, on se hyvin lähellä jakoa sosiaalityön ulkoisiin ja sisäisiin perusteluihin vaikuttavuuden tavoittelulle. Järjestelmävaikuttavuus ei kuitenkaan keskity vahvasti taloudellisiin näkökulmiin, mutta pitää myös nämä sisällään (Pohjola ym. 2012, 350–351).

### **Vaikuttavuuden käsite sosiaalityössä**

Sosiaalityön tieteenalalla ei ole selkeää määritelmää vaikuttavuuden käsitteelle, vaan vaikuttavuudesta puhutaan monenkirjavasti erilaisilla painotuksilla. Sosiaalityön vaikuttavuutta voidaan tarkastella esimerkiksi *yhteiskunnallisella*, *palvelujärjestelmän* tai *yksilön* tasolla. Yhteiskunnallisessa vaikuttavuudessa on kyse laajan tason kokonaisvaikutuksista kuten työttömyyden vähentämisestä ja palvelujärjestelmän tasolla sosiaalityön vaikuttavuutena voidaan pitää esimerkiksi palvelujen toimivuutta ja tulosten saavuttamista. Yksilötasolla vaikuttavuus puolestaan nähdään tapauskohtaisena vaikuttavuutena, jossa vaikuttavuus määrittyy tilannekohtaisesti. (Pohjola 2012a, 10–11; Pohjola 2012b, 22–23.) Kivipelto (2016b, 154)

huomauttaa kuitenkin yhteiskunnallisen vaikuttavuuden syntyvän asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa, joten tämä ei ole irrallinen yksilötasosta. Sosiaalityön painotus on yksilötyössä ja asiakkaille asetettuja varsinaisia yhteiskunnallisen tason tavoitteita on vähän. Ymmärrän tämän niin, että tällöin asiakasta esimerkiksi tuetaan työelämään hänen oman hyvinvointinsa ja kokonaistilanteensa vuoksi, eikä vaikkapa kunnan työttömyysprosentin laskemiseksi. Haastavaa onkin se, miten yksilötasolla tehdyt asiat saadaan näkyväksi yhteiskunnan tasolla. Toisaalta ongelma voidaan nähdä myös päinvastaisena, eli ongelmallista onkin kuinka sosiaalityön yhteiskunnallinen vaikuttavuus ei välttämättä suoraan kosketa yksittäistä asiakasta (Cheetham ym. 1992, 13).

Sosiaalityön omista lähtökohdista määriteltynä vaikuttavuus voi tarkoittaa muun muassa asiakkaan tarpeisiin vastaamista (Kivipelto & Karjalainen 2012, 151), tavoitteiden saavuttamista (Kivipelto & Blomgren & Karjalainen & Saikkonen 2013b, 19) tai muutoksen aikaan saamista (esim. Kemppainen & Ojaniemi 2012, 52; Kivipelto & Karjalainen 2012, 151; Koivula 2012, 84; Pohjola 2012a, 9). Nähdäkseni erityisen mielenkiintoinen yhtymäkohta syntyy sosiaalityön määrittelyn ja vaikuttavuuden määritelmien välille, kun sosiaalityö hahmotetaan muutostyönä. Tällöin sekä vaikuttavuuden että sosiaalityön yhteisenä tavoitteena on tuottaa muutosta asiakkaan elämään. Lisäksi sosiaalityön laatu rinnastetaan toisinaan vaikuttavuuteen (Pohjola 2012b). Interventiokeskeisemmän sosiaalityön vaikuttavuuden määritelmän tarjoaa muun muassa Olssonin (2012) näkemys, jonka mukaan vaikuttavuus on arviota siitä, toimiiko interventio käytännössä. Interventiokeskeisissä näkökulmissa on usein kuitenkin oletus yksiselitteisestä syy-seuraussuhteesta, mitä on perinteisesti pidetty sosiaalityön kannalta erityisen haastavana (esim. Dybicz 2012, 273–274; Kemppainen & Ojaniemi 2012, 52).

Vaikuttavuuden käsitteeseen voidaan myös liittää erilaisia etuliitteitä, jolloin puhutaan esimerkiksi asiakasvaikuttavuudesta tai jo aiemmin mainitusta kustannusvaikuttavuudesta. Sosiaalityössä asiakasvaikuttavuus liittyy asiakkaiden kokemuksiin palvelusta ja hänen saamaansa hyötyyn siitä. (Pohjola 2012b, 22–23.) Asiakkaan näkökulmasta vaikuttavuutena on haluttu pitää myös koettua laatua vastineena taloudellisille painotuksille (Pohjola 2012a 11). Tällöin sosiaalityön asiakas toimii vaikuttavuuden määrittelijänä, eivätkä taloudelliset ehdot määrittele vaikuttavuutta. Asiakasvaikuttavuutta ja kustannusvaikuttavuutta voidaan mielestäni pitää pitkälti toistensa vastakohtina. Vaikuttavuuden määrittelyyn tuo kuitenkin lisää haastetta se, että vaikuttavuuden kokemus on subjektiivinen (Pohjola 2012a, 13). Tällä tavoin tarkasteltuna vaikuttavuus on jokaiselle asiakkaalle erilainen kokemus, mikä tekee yleistämisen hyvin vaikeaksi. Sosiaalityön vaikuttavuus onkin siis monen eri asian summa, eikä sitä voi määritellä tyhjentävästi. Tämä ei tarkoita sitä, että

sosiaalityön vaikuttavuutta ei voitaisi määrittellä, vaan sitä, että se määrittyy eri yhteyksissä ja pyrittäessä erilaisiin vaikuttavuuden tavoitteisiin eri tavoin. Pohjola, Kemppainen ja Väyrynen (2012, 349) puhuvat tästä ”moninaisuuden hyväksymisenä”, mikä lienee asianmukainen ohje tarkasteltaessa vaikuttavuutta.

Teoreettisella tasolla tarkasteltuna vaikuttavuus voidaan määrittellä edellä esille tuoduin tavoin, mutta käytännön tasolla vaikuttavuuden määrittely kohtaa vielä enemmän haasteita. Monet haasteista liittyvät sosiaalityön kompleksisuuteen. Sosiaalityötä voidaan tehdä käytännössä monin eri tavoin ja erilaiset toimenpiteet ovat hyvin moninaisia. Aina ei ole edes mahdollista tunnistaa sitä, mistä kohtaa varsinainen sosiaalityö on alkanut ja mihin se päättyy. Lisäksi erilaisia metodeja voidaan käyttää eri tavoin, eivätkä tehdyt toimet ole aina tunnistettavissa. (Cheetham ym. 1992, 13.) Vastaavasti Pohjola (2012b, 22) jäsentää miten tapauskohtaisuus, tilannesidonaisuus, paikallisuus sekä resurssien vähyys ovat aiheuttaneet ongelmia yhtenäisten sosiaalityön vaikuttavuuskriteerien määrittelylle. Lisäksi McNeill (2001, 672–673) huomauttaa arvokysymysten liittyvän olennaisesti kriteerien määrittelyyn, jolloin yhteisymmärryksen löytämistä voi pitää liki mahdottomana. Näiden seikkojen lisäksi asiakkaan tilanteeseen vaikuttavat sosiaalityön lisäksi monet muut tekijät ja prosessit (esim. Cheetham ym. 1992, 13; Pohjola 2012a, 13), kuten on jo aiemmin mainittu. Työyhteisöjä koskevana esimerkkinä voidaan lisäksi mainita se, että asiakastapaaminen ja asiakkaat voivat itse edistää tai heikentää sosiaalityön vaikuttavuutta. Sosiaalityön asiakkailta on merkitystä siinä, miten sosiaalityöntekijä pystyy konkreettisesti tekemään työtään. Jos asiakas on esimerkiksi yhteistyökyvytön, voi sosiaalityötä olla hyvin vaikea tehdä vaikuttavasti (McNeill 2001, 679).

### **3.3 Sosiaalityön vaikuttavuuden arviointi ja mittaaminen**

Rajavaara (2007) toteaa väitöskirjansa alkusanoissa, että ”*Hyvinvointivaltiota ja sosiaalipolitiikkaa on alettu tarkastella yhä useammin arvioinnin keinoin.*” Sama muutos pätee myös sosiaalityöhön, mutta suomalaisessa sosiaalityössä arvioinnin käytäntöjen kehittäminen on vasta alkuvaiheessa (Korteniemi ym. 2012, 89, 91). Arvioinnin ja mittaamisen paineet ovat tulleet sosiaalityöhön hallinnon kautta (McNeill 2001, 671; Qureshi 1998, 143; Saarinen ym. 2014, 605), kuten myös vaikuttavuuden ja vaikuttavuustiedon keskeisyys. Käsittelen sosiaalityön arviointia ja mittaamista yhdessä, sillä vaikuttavuuden keskusteluissa ne kulkevat hyvin pitkälti käsi kädessä. Ajattelen arvioinnin olevan mittaamista laajempi kokonaisuus, jolloin mittaaminen voidaan nähdä yhtenä

arvioinnin keinona. Toisaalta mittaamisessa arviointi ei ole aina vahvasti läsnä, vaan esimerkiksi asiakasmääristä voidaan tuottaa mittauksia automaattisesti.

Vaikuttavuus ja arviointi kytkeytyvät yhteen jo vaikuttavuuden käsitteen tarkastelun yhteydessä, sillä Rajavaara (2007) näkee vaikuttavuuden käsitteen tulleen sosiaalityöhön osana arvioinnin sanastoa. Vaikka käsittelen tutkielmassa arvioinnin ja tiedon näkökulmia erikseen, on niitä tosiasiasa mahdotonta erottaa toisistaan. Erilaisten arviointien tekemisessä on kysymys pitkälti tiedon tuottamisesta, sillä erilaisin menetelmin saadaan tuotettua monenlaista dataa, informaatiota tai tietoa (Saario 2014, 19). Lisäksi vaikuttavuuden arvioinnissa voi olla kyse olemassa olevan tiedon arvioinnista (Kemppainen & Ojaniemi 2012, 44). Vaikuttavuuden, arvioinnin ja tiedon tuottamisen näkökulmien yhteenkietoutuneisuus on erityisen tärkeä tässä tutkielmassa, sillä vaikuttavuustieto sitoo vaikuttavuuden ja tiedon käsitteet yhteen ja on pääasiassa arviointien avulla tuotettua tietoa. Käytännössä arviointien tekemisessä on pitkälti kysymys *velvollisuudesta* arviointien tuottamiseen (Saario 2014, 19). Niin vaikuttavuuden arvioinnit kuin muutkin sosiaalityön arvioinnit voidaan nähdä osana vaikuttavuustiedon tuotannon prosessia (Kivipelto & Saikkonen 2013, 315–316).

Sosiaalityön näkökulmasta voidaan summata, että vaikuttavuuden arvioinnin avulla voidaan osoittaa sosiaalityön merkitys ja tulokset eri intressiryhmille (Korteniemi ym. 2012, 107). Vaikuttavuuden osoittamisen tarve on viime vuosina korostunut niin ideologisten muutosten kuin sosiaalityön sisäisten näkemystenkin vuoksi (Cheetham ym. 1992, 3–6; Kemppainen & Ojaniemi 2012, 43; Pohjola 2012b 26–28), mutta huolta on kuitenkin esiintynyt siitä, että hyvin toimivia palveluita ei arvioida tarpeeksi (Saikkonen ym. 2015, 25) tai rutiineja ei ole lähdetty arvioimaan (Qureshi 1998, 139). McNeill (2001, 684) puolestaan teki huomion, että kriminaalihuollon sosiaalityössä tehtiin käytännössä liian vähän arviointeja, jolloin vaikuttavuuden osoittaminen ei toteutunut. Lisäksi hän toteaa, että mikäli palvelua ei ole arvoitu, voidaan helposti tulkita, ettei se ole vaikuttavaa (emt., 672).

Sosiaalityön vaikuttavuuden arviointi ja mittaaminen ovat kuitenkin lähtökohdiltaan vaikeita tehtäviä sosiaalityön ja vaikuttavuuden kompleksisuuden vuoksi. Kuten vaikuttavuuden käsitteen määrittelyssä, niin myös vaikuttavuuden arvioinnissa ja mittaamisessa kompleksisuus lisääntyy tultaessa lähemmäs käytäntöä. Sosiaalityön vaikuttavuus ei ole jokin tietty asia tai kohde, joka odottaa mittaamistaan eikä sosiaalityö ole yhtenäinen kokonaisuus. Sosiaalityön tavoitteet, prosessit ja vaikutukset voidaan nähdä vaikeina ja monimutkaisina, eikä kaikkia vaikutuksia aikaansaavia tekijöitä ole mahdollista muuttaa mitattavaan muotoon. (Cheetham ym. 1992, 9, 13, 16–17.) Perinteisten mittareiden kuten tuloksellisuusmittareiden on todettu sopivan huonosti sosiaalityöhön,



sillä aineettomien palvelujen vaikuttavuuden arvioinnissa tulee kustannusten lisäksi keskittyä asiakkaan omakohtaiseen kokemukseen palvelusta (Koivula 2012, 69, 72–73, 84). Tarve sosiaalityölähtöiselle mittareiden kehittämiseksi onkin tunnustettu (Korteniemi ym. 2012, 96; Koivula 2012, 84).

Haasteista huolimatta Suomessa on kuitenkin käytössä erilaisia vaikuttavuuden mittareita. Suomessa käytetään yhteiskunnallisella tasolla eräitä vakiintuneita mittareita kuten hyvinvointi-indikaattoreita ja tuottavuusmittareita, joiden avulla pyritään saamaan tietoa valtakunnallisella ja kunnallisella tasolla esimerkiksi suunnittelun ja päätöksenteon tueksi. Organisaatiotasolla mittareita käytetään vaihtelevasti, mutta tyypillisesti niitä hyödynnetään yksikön vaikuttavuuden ja tuottavuuden esille saamisessa. Asiakastason mittareiden käytössä painopiste taas on asiakkaiden hyvinvoinnissa ja tavoitteena on toimintakäytäntöjen kehittäminen. (Koivula 2012, 75–77.) Se millaista mittaria sosiaalityön tai sosiaalipalvelujen arvioinnissa halutaan hyödyntää, riippuu siitä, millä tasolla vaikuttavuutta halutaan tarkastella ja mitä tarkoitusta varten sitä arvioidaan. Tämän työn kannalta keskeisintä on organisaatio- ja asiakastason vaikuttavuuden arviointi ja tämän työn kiinnkohdan eli AVAIN-mittarin voidaan nähdä sijoittuvan sekä organisaatio- että asiakastasolle.

Sen lisäksi että vaikuttavuutta voidaan mitata eri tasoilla, voi mittaamisen kohde vaihdella. Tällöin on aina erikseen hahmotettava se, mitä vaikuttavuudella kussakin asiayhteydessä tarkoitetaan ja tämän jälkeen tehtävä tarkemmat valinnat arvioinnissa ja mittaamisessa. Sosiaalityön vaikuttavuuden mittaamisessa voidaan mitata lopputuloksia. Lopputulosten mittaamisessa on kuitenkin päätettävä ja tiedettävä mitä tarkemmin halutaan mitata, eli määritettävä mikä asia osoittaa lopputulokset. Tällöin on hahmotettava myös se, mikä osa sosiaalityöstä kuuluu prosessiin ja mikä taas on lopputuloksia. Lopputulosten mittaamista voidaan lähestyä siitä ajatuksesta, että tavoitteiden saavuttamisen aste kuvastaa lopputulosten vaikuttavuutta. (Cheetham ym. 1992, 61, 65.) Sosiaalityön lopputulos voisi olla esimerkiksi asiakkaan alkoholinkulutuksen väheneminen. Tällöin voitaisiin tarkastella sitä, kuinka alkoholinkäyttö on muuttunut ja arvioida minkä suuntainen ja kuinka voimakas muutos on. Kuitenkin muutoksen myönteisyyttä tai kielteisyyttä voi olla vaikea arvioida, sillä samalla toimenpiteellä voi olla monenlaisia yhtäaikaista seurauksia (Koivula 2012, 84).

Yleisellä tasolla voidaan sanoa, että sosiaalityössä arvioidaan usein sitä, *miten* palvelut toimivat (Korteniemi ym. 2012, 89). Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa ei kuitenkaan riitä, että arvioidaan pelkästään, onko jokin palvelu tai toiminto vaikuttavaa, vaan on tärkeää tarkastella myös sitä, *mikä tekijä* saa aikaan vaikutuksia. Erilaisten tilannetekijöiden kuten elämänhallinnan,

päihteiden tai työelämän merkitys on myös tärkeä, sillä monet asiat vaikuttavat asiakkaan tilanteeseen (Kivipelto ym. 2013; Saikkonen ym. 2015, 21). Erilaisten tekijöiden vaikutusten arvioinnin tärkeys tulee esille myös kontekstin keskusteluissa, sillä palvelut ovat erilaisia (Cheetham ym. 1992, 16) ja toisaalta kontekstit ja mekanismit toimivat ehtoja ja edellytyksiä luovina (Kemppainen & Ojaniemi 2012, 52–53). Sosiaalityön asiakkaiden elämässä on paljon muutakin kuin sosiaalityön asiakkuus (Cheetham ym. 1992, 13) ja lisäksi interventiota voidaan pitää vain yhtenä lyhyenä hetkenä esimerkiksi päihdeasiakkaan toipumisprosessissa (Cree ym. 2016, 287). Myös laajemmin tarkasteltuna, monet ulkoiset tekijät ovat merkittäviä vaikuttavuuden synnyssä, sillä esimerkiksi ympäristö voi vaikuttaa hyvinkin voimakkaasti asiakkaan tilanteeseen (Gitterman 2014, 603).

Vaikuttavuuden arvioinnissa onkin tiettyjä seikkoja, joihin tulee kiinnittää aina erityistä huomiota. Ensinnäkin erilaiset sosiaalityön lopputulokset tulee tunnistaa, jotta ymmärretään mitä kyseisellä palvelulla saadaan aikaan. Toisekseen eri tahojen näkökulmat ja kokemukset arvioinnin kohteesta tulee ottaa huomioon, jotta arvioinnissa ei tuoteta liian yksinkertaistettua tietoa, mutta toisaalta pyrkimyksenä ei tarvitse olla yhteisymmärryksen muodostaminen. Lisäksi palvelujen kustannukset tulee tietää, jotta työtä osataan tehdä taloudellisesti vastuullisesti ja resurssit osataan kohdistaa oikein. Arvioinnin jälkeen tuloksia tulee levittää, esitellä eri tahoille ja tuoda keskusteluun. (Cheetham ym. 1992, 135–138.) Viimeinen näkökulma liittyy pitkälti tuotetun tiedon hyödyntämiseen. Huomiota on kiinnitetty myös arvioinnin tai mittaamisen aikaväliin ja sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa tarvitaan sekä lyhyen että pitkän aikavälin arvioita. Erityisesti tuodaan esille kuitenkin sitä, että sosiaalityön vaikutukset tulevat usein esille vasta pitkällä aikavälillä (Korteniemi ym. 2012, 101; Kemppainen & Ojaniemi 2012, 62).

Saikkonen ja kumppanit (2015, 41) havaitsivat tutkimuksessaan, että pelkät sosiaalityön keinot eivät yksin riitä tavoitteiden saavuttamiseen. Tämä on tärkeää muistaa siksi, että sosiaalityössä viranomaisten ja eri tahojen välinen yhteistyö on jokapäiväistä, jolloin vaikuttavuuden kannalta on vaikea erottaa puhtaasti sosiaalityön osuutta asiakkaan kokonaistilanteen muutoksessa. Lisäksi joskus on olennaista miettiä, mitä on jätetty tekemättä ja miten se on vaikuttanut asiakkaan tilanteeseen. Toisinaan voidaan esittää kysymys, onko asiakkaan eteen tehty riittävästi tai vaihtoehtoisesti onko hänen eteensä tehty liikaa. Jäljempi liittyy sen tärkeyteen, että asiakkaalla on itsellään tilaa osallistua ja ratkaista omaa tilannettaan.

Kaiken kaikkiaan sosiaalityössä tarvitaan monenlaista arviointia. Arviointeja voidaan tuottaa niin sosiaalityön sisältä kuin ulkopuoleltakin. Niitä voidaan tuottaa esimerkiksi käytännössä

sosiaalityöntekijöiden toimesta yhdessä asiakkaiden ja intressiryhmien kanssa palvelukokemusten selvittämiseksi, tutkijoiden toimesta erilaisin tutkimusmenetelmin tiedon lisäämiseksi tai hallinnon toimesta esimerkiksi resurssien käytön seuraamiseksi. (Qureshi 1998, 137–140, 143.) Vaikuttavuuden arvioinnin yhteydessä puhutaan *pluralismista*, jolla tarkoitetaan arvioinnin tapaa, jossa ei pyritä yhteisymmärryksen synnyttämiseen vaan hyväksytään moninaisuus. Tutkimuksen tekemisessä voidaan käyttää myös konkreettisesti monia menetelmiä, jolloin puhutaan *triangulaation* käsitteestä. (Cheetham ym. 1992, 33–34.) Vaikka sosiaalityön arvioinnin ja mittaamisen vaatimukset ovat alkujaan tulleet osaksi sosiaalityötä ulkoisesta paineesta, ei tämä tarkoita sitä, etteikö sosiaalityö voisi hyötyä arvioinnista ja mittaamisesta. Mittaaminen voi esimerkiksi parantaa työn näkyvyyttä (Saikkonen ym. 2015, 63), tai vaikuttavuutta arvioimalla voidaan parantaa tai puolustaa sosiaalityön yhteiskunnallista asemaa (esim. Linnakangas & Paasio & Seppälä & Suikkanen 2015, 405; McNeill 2001, 672). Ennen kaikkea vaikuttavuuden arviointi voi kuitenkin auttaa tuottamaan asiakkaiden näkökulmasta parempaa palvelua (Linnakangas ym. 2015, 405). On siis tärkeää, että sosiaalityö määrittelee itse omista lähtökohdistaan onnistumisensa (McNeill 2001, 137; Qureshi 1998, 137).

## 4 Sosiaalityön tiedon ja vaikuttavuustiedon kysymykset

Sosiaalityössä, kuten monella muullakin tieteenalalla, keskustelut tiedosta ovat viime vuosina korostuneet. Keskusteluja käydään esimerkiksi tiedon määrän lisääntymisestä ja tiedon saavutettavuuden helpottumisesta. Tätä muutossuuntaa kuvataan usein *tieto-* tai *informaatioyhteiskunnan* käsitteellä (Rasmussen 2012, 43, 59). Pohjimmiltaan tieto on *epistemologinen* eli *tietoteoreettinen* kysymys ja käsitys siitä mitä tieto on, ohjaa sen tuottamista (Gringeri & Barusch & Cambron 2013, 55). Tässä tutkielmassa tietoa ja täten myös tietokäsityksiä tarkastellaan kuitenkin käytännöllisessä viitekehyksessä. Perinteisessä tietokäsityksessä tiedon määritelmä vastaa pitkälti ymmärrystä stereotyyppisestä tieteellisestä tiedosta, eli tiedosta joka on hierarkkista ja tuotettu tietyllä tieteenalalla akateemisessa ympäristössä. Perinteisen tietokäsityksen rinnalle on kuitenkin muodostunut uudenlainen käsitys tiedosta, mikä ei koske vain sitä *millaista* tietoa tuotetaan vaan myös sitä, *miten* tieto on tuotettu. Uudessa tietokäsityksessä käsitys tiedosta on laaja ja kompleksinen. Tietoa voidaan tuottaa erilaisissa konteksteissa ja tieto ymmärretään sosiaalisena, refleksiivisenä ja tilannesidonnaisena. (Gibbons ym. 1994, vii, 1–4.) Kun tieto nähdään sosiaalisena, lähdetään siitä, että se syntyy sosiaalisissa prosesseissa, vuorovaikutuksessa ja verkostoissa (esim. Gray & Schubert 2013, 334; Rasmussen 2012, 51–52).

Tieto voi olla monenlaista ja monessa muodossa. Etenkin puhekielessä tieto voi viitata moneen asiaan ja uskomukseen, mutta mitä tahansa tietoa ei voida pitää tieteenä. Kivipelto ja Saikkonen (2013, 314) erittelevät tiedon muodoiksi tieto-aineiston, informaation ja tiedon. Yleensä informaation ja tiedon välisenä erona pidetään sitä, että informaatio muuttuu tiedoksi, kun se on käsitelty jollakin tavalla (emt., 314). Kyse on lisäksi siitä, että tieto edellyttää myös jonkinlaista ymmärrystä tai päätelmän tekemistä (Trevithick 2008, 1214). Tieto-aineistoja voivat sosiaalityössä olla esimerkiksi rekisteritiedot ja asiakastietojärjestelmät, mutta sekä tietoaineistoja että informaatiota tulee osata hyödyntää, jotta voidaan puhua tiedosta tai vaikuttavuustiedosta (Kivipelto & Saikkonen 2013, 314, 316). Täten tiedon ominaisuuksia ovat myös jalostuneisuus ja hyödynnettävyys. Tiedon yhteydessä puhutaan usein *tietokäytännöistä*, joilla tarkoitetaan tiedontuotannon prosesseja. Tietokäytännöt liittyvät yhteiskunnallisella tasolla tiedon tuottamisen käytäntöihin ja päätöksentekoon, ja ne toimivat tiedon tuottamista ohjaavina. (Kivipelto & Saikkonen 2013, 314–316.) Pohjola (2012b, 32) lisää tiedon määritelmään ymmärryksen ympäröivästä maailmasta, mikä tarkoittaa sitä, ettei tieto ole irrallinen ympäristöstään. Tässä luvussa tarkastelen ensin sosiaalityön tietoperustaa ja tiedon tuottamista. Tämän jälkeen jäsenän näyttöön perustuvan käytännön keskeisiä näkökulmia

sosiaalityön kannalta, jossa yhdistyvät sosiaalityön tiedon ja vaikuttavuuden keskustelut. Viimeisenä tarkastelun kohteena on sosiaalityön vaikuttavuustieto, joka on tämän tutkielman tärkein ydin.

#### **4.1 Sosiaalityön tietoperusta ja tiedon tuottaminen**

Sosiaalityössä tuotetaan tietoa nykyään yhä enenevässä määrin (Gray & Schubert 2012, 211). Yhteiskunnalliset muutokset korostavat näkemystä, että päätöksenteon tulee pohjautua tietoon (Rasmussen 2012, 44). Sosiaalityössä tämä käsitys on omaksuttu osaksi vaikuttavan sosiaalityön tekemistä, jolloin on ajateltu, että tietoon pohjautuvalla päätöksenteolla voidaan tehdä asiakkaan edun mukaisia päätöksiä (Drury-Hudson 1997, 35). Erityisesti tieteellisen tiedon merkitystä on viime vuosikymmeninä korostettu ja perinteisen käsityksen mukaan profession määritelmä edellyttää alan perustumista tieteelliseen tietoon. Näkemys elää edelleen etenkin näyttöön perustuvan käytännön keskusteluissa, mutta tämä ei silti vähennä käytännön tiedon tai muiden tiedon muotojen merkitystä nykypäivän moninaisen tietokäsityksen ansiosta. (Rasmussen 2012, 43–45.) Tiedolla voidaan tukea vaikuttavan sosiaalityön tekemistä, mutta tällöin tarvitaan taloudellisten näkökulmien ohella sosiaalityön sisältöön liittyvää tietoa, joka on tuotettu huomioiden eettiset ja professionaaliset painotukset (Kemppainen & Ojaniemi 2012, 51).

Sosiaalityön tiedon ja sen tuottamisen kannalta on olennaista ottaa huomioon sosiaalityön erilaiset kontekstit. Ne luovat edellytyksiä sosiaalityön tekemiselle ja tiedon tuottamiselle. Suomessa sosiaalityöllä on yhteiskunnallisia sidoksia esimerkiksi politiikan, lainsäädännön, resurssien ja kuntien palvelujen järjestämisvastuun kautta. Hallinnolliset käytännöt ja politiikka vaikuttavat siihen, millaista tietoa halutaan tai tarvitaan. Kaiken kaikkiaan tiedontuotanto ei ole neutraali tai objektiivinen prosessi. (Kivipelto & Saikkonen 2013, 314–315.) Sosiaalityön intressiryhmiä ovat muun muassa kuntalaiset ja kuntaorganisaatio, palvelujen rahoittajat, asiakkaat, työntekijät ja työnantajat, jotka asettavat omia odotuksiaan sosiaalityölle ja joille sosiaalityön tulee tuottaa selontekoja (Kemppainen & Ojaniemi 2012, 43; Juhila 2009, 296–298). Intressiryhmät luovat täten omalla tavallaan sosiaalityön kontekstia, eikä heitä ei voida unohtaa tiedon tai sen tuottamisen näkökulmasta. Intressiryhmien myötä motiivit tiedon tuottamiselle ja tarve tiedolle muodostuvat hyvin moninaisiksi.

Yhteiskunnallisten sidosten lisäksi sosiaalityön organisatorinen konteksti on keskeinen. Sosiaalityötä tehdään monenlaisissa organisaatioissa, jotka tuottavat reunaehdoja sosiaalityön tekemiselle (Osmond

2005, 898–899). Kyse on organisaation toimivallasta, joka määrittelee mahdollisuudet toteuttaa sosiaalityötä (Osmond 2005, 895–896), mutta myös siitä käsityksestä, että sosiaalityön tieto voidaan nähdä organisatorisena eli organisaation tietona (esim. Leung 2007; Osmond 2005, 895–896). Lisäksi organisaatioissa luodaan sosiaalityön käytäntöjä ja ammatillista kulttuuria (Gray & Schubert 2012, 209). Kuten jo aiemmin todettu, sosiaalityö mielletään usein tapauskohtaiseksi (Pohjola 2012 19, 22) mikä liittyy organisatoristen erojen lisäksi asiakkaiden välisiin eroihin ja kaiken kaikkiaan sosiaalityön monipuolisuuteen. Tiedon näkökulmasta tämä on haastavaa, sillä yhtäällä toimivaksi havaittua käytäntöä voi olla toisinaan mahdoton siirtää toisaalle (Kivipelto ym. 2013, 20; Qureshi 1998, 139).

Sosiaalityön tiedon yhtenäisyys on usein kyseenalaistettu tai sen monimuotoisuutta korostettu (esim. Gray & Webb & Plath 2009, 10; Gray & Schubert 2013). Ensinnäkin keskustelut sosiaalityön teoreettisen ja käytännöllisen tiedon yhteensovittamisesta ovat saaneet hyvin paljon painoarvoa. Näissä keskusteluissa korostuu huoli siitä, ettei teoreettista tietoa saada hyödynnettyä käytännössä tai että se ei vastaa käytännön tarpeita (esim. Gitterman 2014, 604; Gray & Schubert 2013, 337, 343–344; Pohjola 2012b, 35; Trevithick 2008, 1217). Toiseksi sosiaalityön teoreettiseen tietoperustaan liittyy monenlaisia käsityksiä siitä, mitkä teorit ovat sosiaalityön omia tai mitä tietoperustaan katsotaan ylipäättään kuuluvaksi (esim. Drury-Hudson 1997, 35–36; Gray & Schubert 2013, 337). Kolmanneksi sosiaalityössä käydään keskustelua siitä, minkälaisin tutkimusasetelmin tuotettu tieto on arvostettavaa tai tarvittavaa (Gray & Plath & Webb; Pohjola 2012b, 26–27, 29–31; Rasmussen 2012, 45). Lisäksi edellä esille tuodut tiedontuotannon kontekstit ja sosiaalityön monet intressiryhmät monimuotoistavat keskustelua entisestään. Pohjola (2012b, 34) korostaa, että sosiaalityössä tarvitaan monenlaista tietoa, tiedon tulee perustua erilaisiin lähteisiin ja tiedon suhteen tulee ottaa huomioon myös arvot ja etiikka. Näin ollen sosiaalityön tietoon, sen tuottamiseen ja tietoperustan määrittelyyn tulee soveltaa *kokonaisvaltaista* näkemystä (Gray & Schubert 2013, 334, 343).

### **Sosiaalityön tietoperusta**

Kokonaisuuden hahmottamiseksi ja jäsentämiseksi käyn sosiaalityön tietoperustaa läpi nojautuen Trevithickin (2008) yksinkertaistettuun kolmijakoon sosiaalityön tietoperustasta, koska se on nähdäkseni selkeä ja pitää sisällään kaikki erilaiset tiedon tyypit ja muodot. Trevithickin (2008) mukaan sosiaalityön tietoperusta voidaan jakaa *faktuaaliseen*, *teoreettiseen* ja *käytännön/henkilökohtaiseen* tietoon. Nämä tiedon eri osa-alueet eivät sulje toisiaan pois vaan niiden painoarvot vaihtelevat ja ne pitävät sisällään monia erilaisia tiedon muotoja. Ensimmäinen tiedon

osa-alue eli faktuaalinen tieto koostuu Trevithickin (2008, 1222–1226) mukaan lainsäädännöstä, sosiaalipolitiikasta, virastojen menettelytavoista ja järjestelmistä sekä tiettyjä ihmisryhmiä ja henkilökohtaisia tai sosiaalisia ongelmia koskevasta tiedosta. Nämä tiedon muodot voidaan nähdä *kovina faktoina* (Trevithick 2008, 1222) tai menettelyllisinä ja prosesseihin liittyvinä tiedon muotoina, jotka ohjaavat ja määrittävät sosiaalityöntekijän toimintaa käytännön tasolla (Drury-Hudson 1997, 42–43). Tällöin niiden merkitys sosiaalityölle on hyvin erilainen, sillä ensimmäinen käsitys liittyy pitkälti ulkoiseen paineeseen tuottaa sosiaalityön perusteluja ja toinen puhtaammin sosiaalityöntekijän arkityöhön. Trevithick (2008, 1217–1218) tuokin esille sen, että erilaiset sosiaalityön tietoperustan osa-alueet sekoittuvat toisiinsa ja jäsentely on ideaalittyypinen.

Sosiaalityön tietoperustan toinen osa-alue on Trevithickin (2008, 1212, 1217–1222) mukaan teoreettinen tieto, joka on jäsentymättömyydessään keskeinen syy sille, että sosiaalityön tietoperustaa pidetään epäyhtenäisenä. Sosiaalityö on lainannut teorioita monilta eri aloilta kuten organisaatioteorioista, sosiologiasta ja psykologiasta (esim. Drury-Hudson 1997, 35; Trevithick 2008, 1219), mutta toisaalta puhutaan myös sosiaalityön käytännön tason teorioista (esim. Drury-Hudson 1997, 37–39; Osmond 2005, 888; Trevithick 2008, 1221–1222). Näkökulmat siitä minkälainen tieto mielletään teoriaksi vaihtelevat. Joidenkin käsitysten mukaan vain tieteellisesti testattu teoria voidaan ymmärtää teoriaksi, kun taas tästä poiketen voidaan myös väittää, että teorian voi muodostaa ihmisen oma ymmärrys jostain asiasta. Lisäksi kaikki tieteellisesti testattu tieto ei ole teoreettista, sillä empiirinen tieto on tieteellisesti testattua havainnointiin ja tulkintaan perustuvaa tietoa. (Drury-Hudson 1997, 37–39.) Käsitteellistyksen jäsenetään usein yhdeksi teoreettisen tietoperustan osa-alueeksi (esim. Drury-Hudson 1997, 37), mutta käsitteitä voidaan käyttää myös siten, etteivät niiden määritelmät vastaa teoreettista alkuperää (Osmond 2005, 889).

Teorioiden tarkoitus on luoda järjestäytynyt kuva jostain tietystä asiakokonaisuudesta (Drury-Hudson 1997, 37–38). Niiden avulla voidaan esimerkiksi pyrkiä ymmärtämään maailmaa, erilaisia ilmiöitä, tilanteita tai tapahtumia (Drury-Hudson 1997, 37–38; Trevithick 2008, 1219–1220). Esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityössä kehityspsykologian teoreettinen hallinta voi olla työn kannalta hyvinkin tärkeää, jotta lapsen kehitystä osataan ymmärtää ja seurata. Sosiaalityön käytännön teoriat puolestaan auttavat sosiaalityöntekijää toimimaan erilaisissa tilanteissa (Drury-Hudson 2008, 39) ja saamaan aikaan muutosta (Trevithick 2008, 1221). Kun teoreettinen tieto ymmärretään väljästi, voidaan esimerkiksi sosiaalityön vakiintuneet työkäytännöt nähdä teoreettisina. Lisäksi sosiaalityön tieteenalalla erilaisten teorioiden avulla voidaan pyrkiä jäsentämään sosiaalityön roolia, tehtävää ja tarkoitusta (Trevithick 2008, 1220–1221).

Kolmannen sosiaalityön tietoperustan osa-alueen muodostavat käytännön tieto ja henkilökohtainen tieto. Henkilökohtainen tieto voidaan sitoa käytännön tiedon yhteyteen, sillä sen merkitys näyttäytyy käytännön työssä. (Trevithick 2008, 1226–1233.) Henkilökohtainen tieto koostuu *kulttuurisesta tiedosta, maalaisjärjestä ja intuitiosta*. Kulttuurinen tieto ja maalaisjärki perustuvat sosiaalisesti muodostettuihin käsityksiin ja kokemuksiin. Intuitio puolestaan on spontaani ja tiedostamaton käsitys, joka perustuu vaistoon tai tunteisiin. (Drudy-Hudson 1997, 40–41.) Myös sosiaalityössä paljon puhuttu *hiljainen tieto (tacit knowledge)*, eli kokemuksiin ja intuitioon perustuva sanoittamaton tieto nähdään osana henkilökohtaista tietoa (ks. esim. Trevithick 2008, 1216; Osmond 2005, 897). Trevithickin mukaan (2008, 1226, 1231) henkilökohtainen tieto on sekä sosiaalityöntekijän että asiakkaan tietoa ja hän korostaa asiakkaan tiedon olevan samanarvoista tutkijoiden ja ammattilaisten tiedon kanssa. Hiljainen ja kokemusperäinen tieto voivat olla myös kollegan tietoa. Tämän tutkielman kannalta hiljainen ja kokemusperäinen tieto ovat tärkeitä, sillä haastattelujen yhtenä tarkoituksena on saada näitä tiedon muotoja puhutuksi ääneen.

Sosiaalityön käytännön tieto voi olla monenlaista, sillä sitä voidaan hankkia ja luoda eri tavoin. Käytännössä tietoa voidaan hyväksyä eli kelpuuttaa suoraan, muokata sitä tai luoda sitä itse (Osmond 2005, 886.) Suoraan hyväksytyt tai muokattu tieto voi olla esimerkiksi kollegalta kuultu hyvä käytäntö, joka otetaan osaksi omaa työtä. Käytännön tasolla tiedon luomisella puolestaan tarkoitetaan yleensä tiedon tuottamista päivittäisissä sosiaalityön käytännöissä, vaikkapa hyödyntämällä työntekijöiden erityisosaamista tai tutkivaa työtettä (Trevithick 2008, 1232). Tiedonlähteet voivat olla muodollisia tai epämuodollisia (Trevithick 2008, 1227) ja tiedon valikointi on tärkeää, sillä kaikkea tarjottua tietoa ei ole tarkoituksenmukaista hyödyntää (Osmond 2005, 886). Tiedon määrän lisääntyessä tulee tiedon käytettävyyteen kiinnittää erityistä huomiota (Gray & Schubert 2012, 211). Tähän liittyy sosiaalityöntekijän ja organisaation kyky ja mahdollisuudet hyödyntää tietoa (Trevithick 2008, 1229–1230; Leung 2008; Gray & Schubert 2012, 209–210). Organisaatiotasolla tiedon muokkaaminen voi parantaa tiedon hyödynnettävyyttä (Osmond 2005, 886), mutta lisäksi olennaista on tiedon saavutettavuus (Trevithick 2008, 1229; McNeill 2001, 680), eli tieto ei saa olla liian vaikeassa muodossa. Oppiminen on osa tiedon hyödyntämistä ja käytännön kannalta onkin tärkeää, että sosiaalityöntekijä tietää ja oppii, *miten* hänen tulee toimia, eikä vain *mitä* hänen pitäisi tehdä (Trevithick 2008, 1226–1228).

Sosiaalityön tietoperusta voidaan siis jakaa erilaisiin osa-alueisiin, mikä auttaa sosiaalityön tiedon kokonaisuuden hahmottamisessa. Sen lisäksi että sosiaalityön tietoperusta voi näyttäytyä jäsentymättömänä, liittyy tietoon ja tietämiseen myös muita monimutkaistavia asioita. Ensinnäkin



tietäminen ei ole aina tietoista tai sosiaalityöntekijä ei osaa käsitteellistää omaa tietovarantoaan (Osmond 2005, 896–897). Samanaikaisesti tutkimuskirjallisuudessa kuitenkin korostetaan, että sosiaalityöntekijän tulee olla tietoinen esimerkiksi käyttämiensä teorioiden taustalla olevista oletuksista (Drury-Hudson 1997, 38) ja omista vaikutuksistaan asiakkaisiin käytännön tasolla (Gray & Schubert 2013, 341). Näin ollen odotukset tietoisuudesta eivät välttämättä aina kohtaa todellisuutta. Toiseksi tietoa ei voida irrottaa inhimillisistä tai eettisistä näkökulmista. Päätöksenteon näkökulmasta pelkkä tieto jostain asiasta ei riitä, vaan päätöksentekoa ohjaavat myös arvot, etiikka ja taidot. (Drury-Hudson 1997, 35, 39.) Lisäksi tietoa tulee pystyä hyödyntämään vaikuttavasti, missä tarvitaan yhteistyötä sosiaalityöntekijän, asiakkaan, palveluntuottajan ja organisaation välillä (Trevithick 2008, 1230). Täten yhteistyön merkitys korostuu sekä tiedon tuottamisessa että sen hyödyntämisessä. Konteksti ja intressiryhmät voivat edesauttaa tai rajoittaa mahdollisuuksia hyödyntää tietoa vaikuttavasti.

## 4.2 Näyttöön perustuva käytäntö sosiaalityössä

Näyttöön perustuva käytäntö (*evidence-based practice*) on voimistunut yhtäaikaaisesti vaikuttavuuden peränkuuluttamisen kanssa 1990-luvulta alkaen (Mullen & Shuluk 2010, 50; Plath 2013, 229), mutta voimistuminen on tapahtunut sekä vaikuttavuuden peränkuuluttamisen yhteydessä että erillään siitä (esim. Berger 2010, 175–176; Gibbons 2008, 3; Gray & Schubert 2012, 203). Näyttöön perustuva käytäntö tuo esille ajankohtaista ja olennaista keskustelua tiedosta. Se perustuu tietynlaiseen tietokäsitykseen, vaikkakin näyttöön perustuvan käytännön edustajat eivät ole tietokäsitysnäkemyksissään yksimielisiä. Näyttöön perustuva käytäntö on rantautunut sosiaalityöhön lääketieteestä, josta se on saanut alkunsa (Berger 2010, 177; Gray & Plath & Webb, 2009, 6; Mullen & Shuluk 2010, 50; Raunio 2011, 119). Vaikuttavuuskeskustelujen lisäksi toinen merkittävä syy sille, että näyttöön perustuva käytäntö on saanut jalansijaa sosiaalityössä, liittyy sosiaalityön professionalistumiskehitykseen. 1900-luvun alkupuolelta lähtien on esitetty näkemyksiä sosiaalityön heikosta tieteellisestä perustasta ja jopa luonnehdittu sosiaalityötä *puoliprofessioksi*. Vastauksena tähän kritiikkiin sosiaalityössä on sittemmin alettu korostamaan näyttöön perustuvaa käytäntöä. (Gitterman 2014, 600, 603–604.) Myös laajemmin hyväksytty käsitys on, että sosiaalityö tarvitsee tietoa profession aseman tueksi, vahvistamiseksi ja perustaksi (esim. Kempainen & Ojaniemi 2012, 51; Osmond 2005, 881). Näkökulmaeroja on kuitenkin sen suhteen, kuinka tietoa tulee tuottaa.

Näyttökeskusteluihin kietoutuu useita toisiaan lähellä olevia käsitteitä. Näyttöön perustuvan käytännön lisäksi puhutaan muun muassa *näyttöihin perustuvasta sosiaalityöstä* (Grey & Plath & Webb 2009), *tutkimukseen perustuvasta sosiaalityöstä* (Pohjola 2012b, 35) ja *tietoon perustuvasta sosiaalityöstä* (Kempainen & Ojaniemi 2012, 45). Tämän tutkielman kannalta on olennaista keskittyä näyttöön perustuvaan käytäntöön, sillä käytännön taso on tutkimusasetelman kannalta keskeisin. Näyttöön perustuvan käytännön käsite on suppeampi kuin edellä luetellut käsitteet, mutta valintaa perustelee myös se, että kokemukseni perusteella se vaikuttaa olevan sosiaalityön näyttökeskusteluissa eniten käytetty termi. Näyttöön perustuvaan käytäntöön liittyy kaiken kaikkiaan paljon käsitteitä, joista tuon tässä luvussa esille vain tärkeimmät.

Näyttöön perustuvan käytännön keskeinen ajatus on, että sosiaalityön ammatillisissa käytännöissä tarvitaan parhaan tai vaikuttavan lopputuloksen saavuttamiseksi (tieteellistä) tietoa (esim. Berger 2010, 175–176; Raunio 2011, 117). Nimensä mukaisesti tiedon tarkastelun painopiste on erityisesti käytäntölähtöinen. Sosiaalityön tulee näyttöön perustuvan käytännön mukaan perustua vallankäytön sijasta tietoon, jota käytetään ohjaamassa ja tukemassa sosiaalityön käytäntöjä sekä päätöksentekoa (Gray & Plath & Webb 2009, 6–9). Täten esimerkiksi pelkät kokemukset tai intuitio eivät riitä päätöksen tekemiseksi (Raunio 2011, 119). *Näyttöjen* käsitteellä viitataan tyypillisesti *yleisesti todistettuihin faktoihin*. Tosiasiassa faktoja on hyvin vaikea määritellä yleisellä tasolla, sillä ihmisten käsitykset asioista vaihtelevat. Tämän johdosta näyttöön perustuvassa käytännössä tuollaista faktatietoa ei oleteta löytyvän, joten näytöllä tarkoitetaan *vahvistettua ja tutkittua tietoa*. (Gray & Plath & Webb, 2009, 4.)

Näyttöjen tarkoituksena on todentaa sosiaalityön tai sen interventioiden vaikuttavuus tai lisätä tietoisuutta näistä näkökulmista (esim. Gray ym. 2009, 9; Haverinen 2012, 74; Plath 2009, 229). Näyttöön perustuvan käytännön yhteydessä korostetaan usein nimenomaisesti empiirisen tiedon merkitystä (Raunio 2011, 119–120). Tiedon tuottaminen tapahtuu hieman eri tavalla riippuen siitä, minkä teoreettisen suuntauksen mukaisesti näyttöön perustuvaa käytäntöä tarkastellaan. *Positivistinen* näkökulma edellyttää näytöiltä mitattavuutta, jolloin korostuu kokeellisten tutkimusasetelmien ja standardoinnin merkitys. *Pragmaattisessa* näkökulmassa taas painottuu ajatus siitä, että tiedon tuottamisen tapaa tärkeämpää on tiedon tuoma hyöty käytännölle sekä sen saavutettavuus. (Plath 2013, 235–236.) Näyttöön perustuva käytäntö voidaan myös jakaa *kapeaan* ja *laajaan* näkemykseen (esim. Gray ym. 2009 4–5; Raunio 2011), jolloin kapea näkemys vastaa pitkälti positivistista ja laaja käsitys pragmaattista näkemystä. Laajassa näkemyksessä korostuu erityisesti käsitys siitä, että käytännön kannalta hyödyllinen tieto koostuu monenlaisesta tiedosta ja tieto vaatii

myös jalostusta ja muokkausta. Täten tiedon ei ole välttämätöntä olla tieteellistä. (Gray ym. 2009, 3–4, 5.) Lisäksi laajassa näkemyksessä ajatellaan, että sosiaalityöntekijän ammatillista osaamista tarvitaan näyttöjen soveltamisessa käytäntöön (Raunio 2011, 133).

### **Näyttöön perustuvaan käytäntöön kohdistettu kritiikki**

Sosiaalityössä näyttöön perustuva käytäntö on saanut osakseen paljon kritiikkiä. Esitetyn kritiikin tarkastelua vaikeuttaa se, että näyttöön perustuvan käytännön edustajat esittävät erilaisia näkemyksiä esimerkiksi tiedosta ja näytöistä. Kritiikki kohdistuukin pitkälti kapeaan näkemykseen näyttöön perustuvasta käytännöstä, joten näkemystä laajentamalla voidaan vastata moniin haasteisiin (Raunio 2011, 120). Käyn esitettyä kritiikkiä läpi mukaillen ja täydentäen Plathin (2013, 230–234) esitystä neljästä oletuksesta näyttöön perustuvan käytännön taustalla. Ensimmäinen oletus on, että *on olemassa käytäntöjä tukevia näyttöjä*, jotka on vain löydettävä. Käytännön tasolla tämä tarkoittaa sitä, että työn tekemisen tueksi on etsittävä näyttötietoa, jota on esimerkiksi erilaisissa tietokannoissa. Tosiasiassa kattavaa tietoa ei kuitenkaan aina löydy ja sosiaalityö muuttuu nopeasti. (Plath 2013, 230–231.) Esimerkiksi Suomessa näyttötiedon tuottaminen ei ole ollut laaja-alaista (Haverinen 2012, 67). Näin ollen tosiasiassa näyttötietoa ei aina ole tai se ei ole riittävän kattavaa.

Toinen oletus on, että kaikki *näytöt eivät ole keskenään tasa-arvoisia* (Plath 2013, 230–231). Tähän liittyy käsitys tiedonlajien hierarkioista. Vaikka käsitys on liitetty erityisesti kapeaan näkemykseen, hierarkkisuus on näyttöön perustuvassa käytännössä olennaista yritettäessä löytää parasta mahdollista tietoa. Tärkeimpänä tiedon muotona nähdään satunnaistetut koeasetelmat ja hierarkian alimmalla tasolla ovat puolestaan käytännön tieto ja asiantuntijatieto. Usein näyttöön perustuvassa käytännössä puhutaan ”parhaasta tutkimustiedosta”, mikä viittaa siihen, että mahdollisuuksien mukaan pyritään löytämään tietoa, mikä on hierarkiassa mahdollisimman korkealla tasolla. (Gray ym. 2009, 7, 28–29, 31.) Hierarkkinen tiedon arvottaminen on kuitenkin nähty rajoittuneena lähestymistapana, jonka johdosta on ehdotettu eri tutkimusmetodien yhdistämistä tai puhtaasti laajennettu tietokäsitystä (Gray ym. 2009, 37; Plath 2013, 231–232). Laajan näkemyksen mukaan laadulliset menetelmät, asiakkaan tieto, käytännön tieto ja ammatillinen päätöksenteko kuuluvat osaksi näyttöön perustuvan käytännön tietoa (Plath 2013, 232). Tällöin näyttö ja tieto voivat itsessään olla monenlaista (Gray ym. 2009, 7). Kapean näkemyksen nähdään ottavan huonosti huomioon sosiaalityön tutkimuksen laadulliset menetelmät (Berger 2010, 177) ja ylipäättään soveltuvan huonosti sosiaalityöhön tutkimusmenetelmineen (Berger 2010, 177; Pohjola 2012b, 30–31; Raunio 2011).

Kolmanneksi oletukseksi Plath (2013, 232) nimeää interventioiden vaikuttavuuden todennettavuuden, joten *paras mahdollinen interventio tulee tunnistaa*. Sen sijaan että pohditaan mikä toimii, tulisi hänen mukaansa kiinnittää huomiota laajempiin näkökulmiin kuten siihen kenelle interventio toimii, miksi, missä ja mitkä tekijät edesauttoivat toimimista. Vaikuttavien interventioiden tunnistamiseen liittyy monia mittaamisen haasteita, joita on tuotu esille jo luvussa 3.3. Interventioiden vaikuttavuutta arvioitaessa on otettava huomioon sekä arvolähtökohdat että eri näkökulmat, ja prosessi on kaiken kaikkiaan hyvin kompleksinen (Plath 2013, 233). Viimeinen oletus puolestaan on, että interventio pystytään toistamaan, jolloin *tulee toimeenpanna vaikuttavimmaksi osoitettu interventio*. (Plath 2013, 230, 232–234.) Tähän liittyen näyttöön perustuvaa käytäntöä on kritisoitu siitä, että se edellyttää sosiaalityöhön sopimatonta tutkimuksen yleistettävyyttä (Berger 2010, 178; Raunio 2011, 132–133). Myös tämä näkökulma liittyy sosiaalityön kompleksisuuteen (Plath 2013, 234), sekä luvussa 4.1 esille tuotuun sosiaalityön tilanne- ja kontekstisidonnaisuuteen, mikä tosiasiallisesti luo usein heikot mahdollisuudet työtapojen tai interventioiden siirtämiselle. Läpi käydyt neljä oletusta tuovat pelkistetysti esille näyttöön perustuvan käytännön lähtökohtia ja niihin kohdistuvaa kritiikkiä. Kritiikki tuo esille tärkeitä näkökulmia sosiaalityön tietoon liittyen, mutta kun nuo ne otetaan huomioon ja tarkastelua laajennetaan, voidaan näyttöön perustuvasta käytännöstä löytää myös monia sosiaalityön tiedon ja sen tuottamisen kannalta hyviä ja hyödyllisiä elementtejä.

Plath (2013, 230) summaa, että näyttöön perustuvan käytännön hyötynä voidaan pitää sitä, että se edistää sosiaalityön laatua sekä parantaa lopputuloksia ja profession asemaa. Keskeinen positiivinen näkemys onkin, että näyttöjä käytetään tai tarvitaan parhaan mahdollisen lopputuloksen saavuttamiseksi (Berger 2010, 177–178; Gibbons 2008; Raunio 2011, 117). Näyttötieto auttaa sosiaalityöntekijää arvioimaan ja valitsemaan parhaan tai vaikuttavimman intervention tavan (Gitterman 2014, 604, Gray ym. 2009, 9). Lisäksi työntekijä voi kyseenalaistaa tai oikeuttaa omia päätöksiään näyttötiedon avulla (Plath 2013, 238), mikä kytkeytyy sosiaalityöntekijän selontekovelvollisuuden toteuttamiseen (Gibbons 2008, 3). Edellisiin näkemyksiin liittyen Raunio (2011, 117) tuo esille, että joissain näkemyksissä tieteellinen tieto nähdään jopa eettisen työskentelyn takeena. Näyttöön perustuva käytäntö korostaa myös sitä, että tietoon tulee suhtautua kriittisesti (Gibbons 2008, 3; Plath 2009, 231, 238). Tällöin sosiaalityöntekijä arvioi kriittisesti, mitä ja millaista tietoa hän työssään hyödyntää (Plath 2009, 231, 238). Laaja näkemys näyttöön perustuvasta käytännöstä mahdollistaa ammatillisen asiantuntemuksen ja eettisen harkinnan käytön tieteellisen tiedon rinnalla. Juuri tieteellisen tiedon katsotaan lisäävän ammatillista autonomiaa (Raunio 2011, 132–133.) Lisäksi näyttöön perustuva käytäntö korostaa asiakkaan huomioon ottamista. Tietoa tulee

jakaa asiakkaille ja toiminnan tulee olla läpinäkyvää. Tällöin tiedon hyödyntäminen tapahtuu käytännössä yhdessä asiakkaan kanssa. (Gray ym. 2009, 6–7.)

Näyttöön perustuva käytäntö ja sosiaalityön vaikuttavuus tai vaikuttavuustieto kytkeytyvät monin tavoin toisiinsa, kuten tästä luvusta käy ilmi. Lopuksi on vielä perusteltua todeta, että näyttöön perustuvan käytännön yhteydessä vaikuttavuuden käsite liitetään usein yhteen interventioiden kanssa, jolloin kyse on siitä, että pyritään löytämään näyttöä interventioiden vaikuttavuudesta ja tämän avulla osataan valita vaikuttavimmat interventiot hyödynnettäväksi (esim. Berger 2010; Plath 2013). Näin ollen näytöillä tavoitellaan sosiaalityön vaikuttavuutta. Toisaalta voidaan ajatella käänteisesti, että vaikuttavuudella tuotetaan näyttöjä (Pohjola 2012b 29). Erityisesti kun näyttötiedon tuottamisen tavoitteeksi määritellään tietoisuuden lisääminen sosiaalityön interventioiden vaikuttavuudesta tai sosiaalityön vaikuttavuuden osoittaminen (esim. Haverinen 2012, 74; Plath 2009, 229), käsitteellistyy näyttö vaikuttavuustietona, jota käsitellään tarkemmin seuraavassa luvussa.

### **4.3 Sosiaalityön vaikuttavuustieto ja sen tuottamisen haasteet**

Suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa käytetään *vaikuttavuustiedon* termiä (esim. Kivipelto & Saikkonen 2013; Pohjola & Kemppainen 2012; Rajavaara 2007; Tervonen-Gonçalves & Oinonen 2014), mutta kansainvälisessä tutkimuksessa puhutaan enemmänkin *sosiaalityön vaikuttavuuden tiedosta* (*knowledge about effectiveness/knowledge of effectiveness*) tai siihen muutoin liittyvästä tiedosta (esim. Berger 2010; Gibbons 2008; McNeill 2001). Tämä herättää pohtimaan onko kyse siitä, että vaikuttavuustieto on käsite vain suomalaisessa mutta ei kansainvälisessä tutkimuksessa. Toisaalta ero voi myös olla kielellinen. Joka tapauksessa vaikuttavuuskeskusteluissa yleisesti hyväksyttynä käsityksenä näyttää olevan, että sosiaalityön vaikuttavuudesta ei ole riittävästi tietoa tai sitä pidetään jäsentymättömänä ja pirstaleisena. Koska suomalaisessa tutkimuksessa käytetään vaikuttavuustiedon termiä, käytän sitä myös tässä tutkielmassa. Sovellan vaikuttavuustiedon termiä myös viitatessani kansainväliseen tutkimukseen säilyttääkseni käsitteellisen selkeyden ja johdonmukaisuuden. Vaikuttavuustiedon lisäksi aikaisemmassa tutkimuksessa vaaditaan ja halutaan tietoa sosiaalityön lopputuloksista, interventioista tai intervention lopputuloksista, mikä osaltaan tuottaa keskusteluun käsitteellistä moninaisuutta (esim. Gibbons 2008, 3; Mullen & Shuluk 2010, 60–61; Qureshi 1998, 137). Ymmärrän tässä tutkielmassa edellä nimetyt tiedontarpeet kuitenkin osaksi sosiaalityön vaikuttavuustietoa siten, että vaikuttavuustieto voidaan nähdä laajana yläkäsitteenä.

Käytännössä sosiaalityön sisältö voi olla monenlaista ja sosiaalihuollon palveluissa on Suomessa paljon esimerkiksi kuntakohtaisia eroja. Lisäksi kuten jo aiemmin on todettu, sosiaalityöllä on monia intressiryhmiä. Tämän johdosta vaikuttavuustietoa tarvitaan moniin erilaisiin tarpeisiin. Suomalaisesta yhteiskunnasta on silti tunnistettavissa joitain laajan tason tiedontarpeita. Kivipelto ja Saikkonen (2013, 314) erittelevät tällaisiksi esimerkiksi selvyuden saamisen sosiaalipalvelujen hyvinvointia lisäävistä vaikutuksista, eriarvoisuuden vähenemisestä, sosiaalisten ongelmien syvenemisestä ja epäoikeudenmukaisista rakenteista yhteiskunnassa. Tämän lisäksi sekä suomalaisessa että kansainvälisessä tutkimuksessa tulee toistuvasti esille hallinnollinen ja poliittinen tarve saada vaikuttavuustietoa resurssien allokoimiseksi (esim. McNeill 2001, 671–672; Olsson 2012). Vaikka tietoa halutaan eri asioista, monin perustein ja monessa muodossa, harvemmin määritellään tarkasti sitä, millaista sosiaalityön vaikuttavuustiedon tulisi olla (Kivipelto & Saikkonen 2013, 313).

Sosiaalityön vaikuttavuustiedon tarve mainitaan usein itsestäänselvytenä, välttämättömänä tai oleellisena (ks. esim. Gray & Schubert 2013, 344; Pohjola ym. 2012, 7). Vaikuttavuustiedon riittämättömyydestä ollaan huolissaan sosiaalityön tieteenalalla ja tietoa on havaittu olevan vähän esimerkiksi vaikuttavista interventioista (Berger 2010, 179), sosiaalityön asiakastyöstä (Kemppainen & Ojaniemi 2012, 43) ja sosiaalityön erilaisista työmenetelmistä (Haverinen 2012, 78). Vaikuttavuustiedon tarve näyttäytyy suurena sekä yleisesti ottaen sosiaalityössä että erityisesti käytännön sosiaalityössä. Ratkaisuksi sosiaalityöntekijöiden käytännön tason tiedonpuutteeseen Berger (2010, 183–185) ehdottaa yhteistyötä tutkijoiden ja konsulttien kanssa sekä sosiaalityöntekijöiden omien tutkimustaitojen kehittämistä. Lisäksi sosiaalityöntekijöiden tulisi itse osata tuoda esille tiedontarpeitaan. Suomessa vaikuttavuustiedon määrää on lähdetty lisäämään muun muassa kehittämällä sosiaalityön arviointiin mittareita (ks. luku 3.3).

*”Sosiaalityöstä vaikuttavuustietoa syntyy, kun yhdistetään kotimaista ja kansainvälistä tutkimusta, arvioidaan sosiaalityötä asiakastyössä, sosiaalitoimiston tasolla ja kuntakohtaisesti”* (Kivipelto & Saikkonen 2013, 319). Tulkitsen edellistä lainausta niin, että lähtökohtana vaikuttavuustiedon tuottamisessa on se, että tarvitaan kykyä yhdistellä eri tahoilla ja tavoilla tuotettua tietoa sekä taitoa arvioida sosiaalityötä. Gray ja Schubert (2013, 343) korostavat kokonaisvaltaista lähestymistapaa tiedontuotantoon, mikä tarkoittaa eri tieteenalojen välistä yhteistyötä. Täten monipuolinen vaikuttavuustiedon tuottaminen ei tarkoita pelkästään moninaista tiedon tuottamista sosiaalityössä vaan myös yhteistyössä muiden tieteenalojen ja erilaisten käytännön toimijoiden kanssa. Pohjola

(2012b, 33–34) korostaa sosiaalityön tiedon tarpeen moninaisuutta sekä eettisten ja arvonäkökulmien huomioimista.

Kivipelto (2016, 296–300) on eritellyt sosiaalityön vaikuttavuustiedon tuottamisen ja hyödyntämisen näkökulmat *asiantuntijälähtöiseksi, vuorovaikutukselliseksi ja tulkinnalliseksi* sekä *kriittiseksi* näkökulmaksi. Asiantuntijälähtöisessä näkökulmassa korostuu nimensä mukaisesti tiedon tuottaminen asiantuntijan johdolla. Lisäksi tutkimustiedon merkitys, tiedon tuottamisen yhdenmukaisuus sekä objektiivisuus ovat keskeisiä. Vuorovaikutuksellinen ja tulkinnallinen näkökulma puolestaan korostaa asiakkaiden osallisuutta ja yhteisymmärryksen muodostamista, jolloin tieto ymmärretään sosiaaliseksi. Kriittinen näkökulma taas painottaa rajautumista tiettyyn näkökulmaan ja erilaisten arvojen huomioon ottamista tiedon tuottamisessa. Tällöin vaikuttavuustietoa tuottamalla pyritään tekemään näkyväksi rakenteellisia ongelmia ja saamaan marginaalissa olevien asiakkaiden ääni kuuluville. Päätöksenteossa ja kehittämisessä asiantuntijälähtöinen näkökulma edellyttää vaikuttaviksi tai tehokkaiksi todennettuja työkäytäntöjä, kun taas vuorovaikutuksellinen ja tulkinnallinen sekä kriittinen näkökulma nojaavat kokemuksiin vaikuttavasta työstä. Asiantuntijälähtöinen näkökulma siis perustuu vaatimukseen vaikutusten todentamisesta, kun taas muissa näkökulmissa kokemus siitä riittää. (Emt., 296–300.) Asiantuntijälähtöinen näkökulma on täten osin näyttöön perustuvan käytännön mukainen.

Sosiaalityön vaikuttavuudesta on mahdollista saada tietoa monin keinoin. Tiedon keräämisen keinoja voivat olla esimerkiksi haastattelut, erilaiset kyselyt tai tilanteen tarkkailu ja havainnointi. Lisäksi tietoa voidaan kerätä aiemmin tuotetuista dokumenteista. Organisaatioissa tuotetaan myös erilaista numeerista tietoa esimerkiksi asiakasmääristä ja asiakastapaamisten määristä. (Cheetham ym. 1992, 37–47, 64.) Numeerinen tieto ei yksistään riitä tuottamaan vaikuttavuustietoa vaan se edellyttää käsittelyä ja tulkintaa (Kivipelto ym. 2013, 102). Määrällisen käsittelyn tiedon lisäksi tarvitaan laadullista tietoa, sillä numerot eivät sellaisenaan kuvaa sosiaalityön vaikuttavuutta kattavasti (esim. Kemppainen & Ojaniemi 2012, 61; Qureshi 1998, 142–143). Vaikuttavuustiedon tuotannossa ei myöskään ole kyse yksin siitä, että tuotetaan tietoa vaikuttavista käytännöistä vaan tietoa on tuotettava myös niistä käytännöistä, jotka eivät ole vaikuttavia tai ovat vaikutuksiltaan heikkoja. (Kivipelto 2012, 107–109.)

Vaikuttavuustietoon liittyvät haasteet eivät liity pelkästään tiedon vähäiseen määrään vaan myös sen tuottamiseen ja käyttämiseen. Sosiaalityön vaikuttavuustiedon tuottamisessa korostuvat ensinnäkin aiemmin mainitut arvioinnin haasteet (ks. luku 3.3). Toisekseen vaikuttavuuden erilaiset määritelmät

tuovat mielestäni haastetta vaikuttavuustiedon tuottamiselle, koska se mitä vaikuttavuudella tarkoitetaan, määrittää esimerkiksi sitä *mistä* halutaan tietoa ja *millaista* tuon tiedon tulee olla. Lisäksi esille on tuotu haasteita esimerkiksi tutkimustiedon vaikeasta sovellettavuudesta käytännössä (esim. Gibbons 2008, 12; Kemppainen & Ojaniemi 2012, 49; McNeill 2001, 679–680), tutkimuksen niukasta rahoituksesta (Gray & Schubert 2013, 342) ja tutkimuksen tekemisen vaatavuudesta käytännön tasolla (esim. Qureshi 1998, 141–142; McNeill 2001, 683–684). Kivipelto ja Saikkonen (2013, 319) puolestaan kuvaavat, että suomalaisesta sosiaalityöstä puuttuu systemaattinen vaikuttavuustiedon tuotanto. Vaikuttavuustietoon kohdistuu myös erilaisia odotuksia ja vaatimuksia, joita on edellä käyty läpi esimerkiksi intressiryhmien ja sosiaalityön omiin näkökulmiin liittyen. Lisäksi Kivipelto ja Saikkonen (2013, 315) huomauttavat että vaikuttavuustiedon ”*pitäisi vaikuttaa toimintaan ja sen kehittämiseen*”. Näin ollen erilaiset odotukset ja vaatimukset tuovat myös omanlaisiaan haasteita vaikuttavuustiedon tuottamiselle ja käyttämiselle.

Qureshin (1998, 143) mukaan sosiaalityöntekijän eettinen ja ammatillinen velvollisuus on käyttää hyväksi vaikuttavuustietoa, sillä näin voidaan taata laatu ja halutut vaikutukset. Tämän tutkielman näkökulmasta tarkasteltuna näyttää siltä, että sosiaalityössä hahmotetaan tarve tiedolle ja vaikuttavuustiedolle hyvin, mutta argumentit sille miksi sosiaalityön tulisi olla vaikuttavaa jäävät vähemmälle huomiolle. Sosiaalityön eettistä taustaa vasten vaikuttavuutta toki pidetään keskeisenä, mutta näyttää siltä, että kysyntä ja odotus vaikuttavuustiedolle ja ylipäätään vaikuttavuudelle ovat vahvempia sosiaalityön ulkopuolisilla tahoilla kuten manageristisessa johdossa ja hallinnossa. Sosiaalityön tieteenalalla ei ole saavutettu yhteisymmärrystä vaikuttavuuden, tiedon ja vaikuttavuustiedon luonteesta ja merkityksestä. Lähtökohtia tiedon tarvitsemiseen on monia ja keskeisiä kysymyksiä tähän liittyen ovat esimerkiksi halutaanko tietoa vaikuttavuudesta siksi että sosiaalityötä pystyttäisiin tekemään vaikuttavasti, jotta pystyttäisiin osoittamaan työn vaikuttavuus, vai siitä syystä että sosiaalityöstä puhtaasti tarvitaan lisää tietoa niin profession kuin käytännönkin kannalta.



## 5 Tutkimuksen toteuttaminen

Tässä luvussa käyn läpi tutkimuksen toteuttamiseen liittyvät valinnat, tutkimusasetelman ja tutkimuksen konkreettisen toteutuksen. Aloitan kertomalla tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset, josta siirryn kuvaamaan haastattelua aineistonkeruun menetelmänä sekä tutkimusaineistoani. Tämän jälkeen paneudun aineiston analyysimenetelmään eli diskurssianalyysiin ja käyn läpi aineiston analyysiprosessin eli millaisin eri vaihein olen toteuttanut diskurssianalyysin käytännössä ja päätynt esittelemiini tuloksiin.

### 5.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tarkastelen tässä tutkielmassa sosiaalityön vaikuttavuustiedolle ja vaikuttavuudelle annettavia merkityksiä sosiaalityöntekijöiden haastattelupuheessa. Tutkimuksen tavoitteena on ensinnäkin tehdä ymmärretyksi sosiaalityöntekijöiden puheessaan tuottamia merkityksellistämistapoja vaikuttavuudesta ja vaikuttavuustiedosta ja toiseksi jäsentää, kuinka sosiaalityöntekijät sanallistavat itsensä vaikuttavuustiedon tuottajiksi ja välittäjiksi. Pyrin tutkimukseni avulla jäsentämään sosiaalityöntekijöiden ymmärrystapoja ja näkemyksiä sosiaalityön vaikuttavuustiedosta sekä sen tuottamisesta ja välittämisestä osana asiakastyön arkea. Pyrkimyksenä on saada kuuluvaksi sosiaalityöntekijöiden ääni vaikuttavuustiedon keskusteluissa, joissa monet muut tahot hallinnosta muihin tieteisiin ja kansalaisiin ovat monesti aktiivisemmin osallisena.

Tutkielman rajaus on täsmentynyt vaikuttavuustietoon ensinnäkin siksi, että vaikuttavuustietoa on aiemman tutkimuksen perusteella tuotettu sosiaalityössä vähäisissä määrin ja sen tarve näyttää korostuvan jatkuvasti. Vaikuttavuustiedon tarve on erityisen ajankohtainen esimerkiksi sote- ja maakuntauudistuksessa, sillä sitä tarvitaan muun muassa sosiaalityön kehittämiseksi, uudistamiseksi, säilyttämiseksi ja rahoituksen turvaamiseksi, kuten olen jo johdannossa tuonut esille. Toisekseen vaikuttavuustieto ja vaikuttavuus ovat kompleksisia ja moninaisia jo käsitteellisesti, mikä tekee niistä käytännön tasolla erityisen mielenkiintoisia tutkittavia. Teoreettisessa taustoituksessa ilmi tullut käsitteellinen ristiriitaisuus, kompleksisuus ja konsensuksen puute suorastaan haastavat jäsentämään konkreettisella tasolla sosiaalityöntekijöiden arjen kontekstissa vaikuttavuuden ja vaikuttavuustiedon ilmiötä. Halusin sitoa tutkielman erityisesti sosiaalityön profession tietoperustaan, joten tämän vuoksi en lähtenyt tutkimaan esimerkiksi päätöksentekijöiden tulkintoja, vaikka päätöksentekijöillä onkin erityistä kiinnostusta sosiaalityön vaikuttavuutta ja sen määrittelyä kohtaan.

Tutkimusjoukko rajautui asiakastyötä tekeviin sosiaalityöntekijöihin, sillä pidän heidän näkemyksiään erityisen arvokkaina. Asiakasrajapinnassa työskentelevät sosiaalityöntekijät ovat ammattikäytäntöjen, sosiaalityön organisaatioiden ja profession edustajia, joten heillä on nähdäkseni paljon erilaista tietoa sosiaalityöstä eri tasoilta ja näkökulmista. Lisäksi Qureshi (1998, 142) kuvaa sosiaalityöntekijöiden tuntevan asiakkaat ja omaavan moninaista tietoa erilaisista käytännön näkökulmista ja asiakkaan asioista. Näin sosiaalityöntekijöillä on myös tietoa ja ymmärrystä sosiaalityön ytimestä eli asiakkaista ja heidän tilanteisiinsa vaikuttamisesta. Vaikuttavuus on kirjallisuudessa kuvattu sosiaalityölle haastavana kokonaisuutena, mutta se on silti tullut vahvasti osaksi sosiaalityön keskustelua ja arkea. On mielestäni tärkeää paneutua tarkemmin siihen, millaisena vaikuttavuus ja vaikuttavuustieto käytännössä näyttäytyvät ja miten sosiaalityöntekijät näkevät itsensä vaikuttavuustiedon tuottajina ja välittäjinä.

Tutkielmani tutkimuskysymykset ovat:

- 1. Miten sosiaalityöntekijät merkityksellistävät haastattelupuheessa vaikuttavuuden ja vaikuttavuustiedon? Millaisia diskursseja näistä merkityksellistämistavoista syntyy?*
- 2. Miten sosiaalityöntekijät asemoituvat haastattelupuheessa vaikuttavuustiedon tuottajiksi ja välittäjiksi?*

Toteutan aineiston analyysin käyttäen diskurssianalyysia. Ensimmäinen tutkimuskysymys pitää sisällään vaikuttavuuden ja vaikuttavuustiedon merkityksellistämistapojen tarkastelun. Ilman käsitystä vaikuttavuudesta ei voida puhua vaikuttavuustiedosta. Tämän johdosta käsittelem ensin vaikuttavuuden merkityksellistämistapoja, mikä on kuitenkin myös oma mielenkiintoinen tutkimuskohteensa. Olen jäsentänyt vaikuttavuuden ja vaikuttavuustiedon merkityksellistämistavoista erilaisia puhetapoja eli diskursseja, joita erittelen kuudennessa luvussa. Luvussa seitsemän puolestaan tarkastelen toisen tutkimuskysymyksen mukaisesti sosiaalityöntekijöiden asemoitumista vaikuttavuustiedon tuottajiksi ja välittäjiksi erittelemällä asemoitumista kuvastavia diskursseja.

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus. Pietikäisen ja Mäntysen (2009, 139) mukaan laadullisen tutkimuksen avulla kuvataan, tutkitaan ja selitetään ilmiöiden laatua. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa kuvataan tyypillisesti jonkinlaisena kokonaisuutena, millä tarkoitetaan sitä, että esimerkiksi haastatteluja analysoitaessa analyysissa ei voida nojautua kahdeksasta haastattelusta vain yhteen ja esittää yksin tämän pohjalta tutkimustuloksia. Laadullista tutkimusta tehdään havainnoimalla aineistoa tietystä näkökulmasta ja jäsentäen näitä havaintoja yhtenäisiksi kokonaisuuksiksi. Tämän

jälkeen näistä kokonaisuuksista tulkitaan tutkimuksen tuloksia. (Alasuutari 2011, 38–40, 44.) Tämän tutkielman näkökulmavalinnat käyvät ilmi tutkimuskysymyksistä, ja havainnot sekä tutkimustuloksia jäsennetään luvusta kuusi alkaen.

## **5.2 Haastattelu aineistonkeruun menetelmänä ja muodostamassa tutkimusaineistoa**

Haastattelu on tiedonhankinnan menetelmä, joka rakentuu aina haastateltavan ja haastattelijan vuorovaikutuksessa riippumatta haastattelun strukturoinnin asteesta. Haastatteluilla pyritään pääsemään tiettyyn päämäärään ja tämän ohjaamana haastattelija vie aktiivisesti haastattelua eteenpäin. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 23, 29.) Tiedontuotannon näkökulmasta myös haastateltavan rooli voidaan nähdä aktiivisena, sillä hän tuottaa haastattelussa merkityksiä (Hirsjärvi & Hurme 2011, 35). Erityisesti tutkimushaastattelussa haastattelua ohjaa tutkimuksen tavoite (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 23, 29). Haastattelu on paljon käytetty tiedonhankinnan menetelmä yhteiskuntatieteissä, sillä sitä voidaan pitää luontevana tapana saada asioita selville (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 9).

Haastattelussa haastattelija ja haastateltava ovat vuorovaikutuksessa keskenään, mistä johtuen haastattelijan on mahdollista suunnata tiedonhankintaa ja toisaalta saada esiin erilaisten vastausten motiiveja (Hirsjärvi & Hurme 2011, 34). Haastattelussa keskeisenä asiana voidaan nähdä se, että tietoa tuotetaan yhdessä (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 12). Haastattelu rakentuu yhteistyössä kysymysten ja vastausten kautta, mutta tästä huolimatta haastattelijan asema on keskustelun etenemistä sääntelevä, koska hän toimii kysyjänä ja hyväksyy tai on hyväksymättä annetun vastauksen (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 26–27, 29). Nähdäkseni haastattelijan asemaa vankistavat myös itse laaditut kysymykset, sillä tällöin haastattelija tietää tai ainakin hänen tulisi tietää mikä kunkin kysymyksen tarkoitus on. Olen itse laatinut tutkielmani aineistonkeruuseen tarkoitetut kysymykset, joten minun oli helppo ohjata haastattelun kulkua saadakseni aineiston kattavasti kerättyä. Lisäksi olin pohtinut etukäteen vaihtoehtoisia tapoja kysyä asioita siltä varalta, että haastateltava ei ymmärtäisi haastattelutilanteessa kysymystä oikein. Olin myös etukäteen pohtinut syventäviä kysymyksiä, joiden avulla sain kattavampia vastauksia. Pidin tärkeänä myös sitä, että haastateltavilla oli tilaa puhua omaehtoisesti.

Haastattelun etuna voidaan pitää joustavuutta (esim. Hirsjärvi & Hurme 2011, 34; Tuomi & Sarajärvi 2009, 73). Joustavuus mahdollistaa tutkijan reagoimisen haastattelutilanteessa, jolloin on mahdollista esimerkiksi ohjata haastateltavaa selventämään vastauksiaan (Hirsjärvi & Hurme 2011, 34–35).

Edellä esille tuotujen haastattelukysymyksiin liittyvien näkökulmien lisäksi hyödynsin joustavuutta siten, että pyysin selvennyksiä ja tarkennuksia haastateltavien vastauksiin. Lisäksi pyysin haastateltavia kertomaan esimerkkejä omasta työstään, mikäli he eivät näitä itse tuoneet esille. Hyödynsin joustavuutta myös jättämällä kysymättä joitakin asioita erikseen, jos koin jo saaneeni vastauksen aiempien kysymysten kohdalla. Näin oli tarkoitus säädellä haastattelujen kuormittavuutta haastateltaville.

### **Haastattelut tämän tutkielman aineistona**

Tutkielmani aiheeseen nähden haastatteluaineisto osoittautui dokumenttiaineistoa paremmaksi vaihtoehdoksi, sillä sosiaalityön vaikuttavuutta kuvaavaa dokumenttiaineistoa on hyvin vähän saatavilla. Suomesta sosiaalityön vaikuttavuutta koskevia dokumentteja ei esimerkiksi kuntatasolta löytynyt siinä muodossa, että niitä olisi voinut aineistona hyödyntää tämän kaltaisessa sosiaalityön tutkimuksessa. Esimerkiksi selaamissani kuntien strategia-asiakirjoissa sosiaalityö oli tyypillisesti mainittu erittäin lyhyesti ja vaikuttavuudesta ei puhuttu niissä juuri ollenkaan. Kuten olen aiemmin tuonut esille, laajalti tunnustettu käsitys on, että sosiaalityöstä on vähän vaikuttavuustietoa ja tämä heijastui myös aineistonkeruun menetelmien pohdintaan.

Aineistoni koostuu neljän kunnan alueella suoritetusta kahdeksasta sosiaalityöntekijän haastattelusta. Sosiaalityöntekijät ovat valikoituneet tutkimuksen kohdejoukoksi vuosina 2011–2014 tehtyjen THL:n AVAIN-mittarikokeilujen perusteella. Laitoin haastattelupyynnön kuntiin, joissa mittaria oli kokeiltu. Haastateltavat on asetettu asiantuntijan asemaan perusteltaessa sitä, että tutkielmassa halutaan tutkia erityisesti sosiaalityöntekijöiden käsityksiä. Lisäksi heiltä on edellytetty AVAIN-mittarikokeiluun osallistumista. Tausta-ajatus haastateltavien etsimisen kytkemisestä aiempiin AVAIN-mittarikokeiluihin oli se, että sosiaalityöntekijöillä olisi sen myötä aiempaa kosketuspintaa vaikuttavuuden ja vaikuttavuustiedon tuottamiseen. Siten heidän olisi helpompi tuottaa asiasta tietoa. Haastateltavat ovat siis asiantuntijan asemassa, mutta ovat vastanneet haastattelun kysymyksiin oman kokemuksensa perusteella.

AVAIN-mittari on kehitetty osana vuosina 2011–2012 toteutettua tutkimus- ja kehittämishanketta, jossa on testattu kolmea erilaista mittaria: Tuusulassa nuorten aikuisten kuntouttavaan sosiaalityöhön soveltuvaa mittaria, Helsingissä VIVA-mittaria ja Seinäjoella AVAIN-mittaria (Kivipelto ym. 2013, 5–6). Hankkeen kokemusten perusteella AVAIN-mittaria lähdettiin jatkokehittämään, jonka jälkeen Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta? -hankkeessa vuosina 2012–2014 mittaria testattiin

kahdeksassa kunnassa: Vantaalla, Tuusulassa, Alavudella, Ilmajoella, Seinäjoella, Vaasassa, Lempäälässä ja Tampereella. AVAIN-mittarin käyttötarkoitus on, että sitä käytetään päivittäisessä sosiaalityössä osana asiakastyötä. (Saikkonen ym. 2015, 8, 10–12.)

AVAIN-mittarissa keskitytään *tapauskohtaiseen arviointiin*, mikä tarkoittaa sitä, että mittarilla seurataan yksittäisen asiakkaan tilannetta. AVAIN-mittari perustuu *realistisen arvioinnin* näkökulmiin ja käsitykseen sosiaalityöstä tavoitelähtöisenä toimintana. Mittarissa on otettu huomioon se, että sosiaalityön tavoitteen saavuttamiseen vaikuttavat aina monet selittävät tekijät eikä sosiaalityötä voida irrottaa kontekstistaan. (Kivipelto ym. 2013, 20–21, 27.) Kontekstisidonnaisuus ilmenee mittarissa tilannetekijöiden ryhmittelyn kautta, joita ovat esimerkiksi päihteisiin, terveyteen ja elämänhallintaan liittyvät tekijät. Realistisessa arvioinnissa kiinnitetään lisäksi huomiota työskentelyssä käytettyihin menetelmiin ja toimintatapoihin, jolloin on tärkeää tunnistaa mitä on tehty ja mitä tehdyillä toimilla on saatu aikaiseksi. (Saikkonen ym. 2015, 20–21.) Näin ollen mittarissa on kiinnitetty huomiota sosiaalityön menetelmiin. Gitterman (2014, 603) kirjoittaa, että tapauskohtainen sosiaalityö vaatii asiakkaita osallisiksi vaikuttavuuden tarkasteluun. Tämä ajatus tulee AVAIN-mittarissa esille siinä, että se on tarkoitettu käytettäväksi asiakastilanteessa yhdessä asiakkaan kanssa. Kokeiluissa vuosina 2011–2014 mittaria käytettiin erillisessä järjestelmässä, johon tietoja täytettiin kahdesti. Ensimmäinen kerta oli tavoitteiden asettamista varten ja toinen puolestaan tavoitteiden saavuttamisen arvioita varten. AVAIN-mittarihankkeissa on korostettu asiakkaan roolia, joten sitä voidaan pitää tärkeänä. (Saikkonen ym. 2015, 20–21, 62, 53.)

AVAIN-mittaria kokeilleet sosiaalityöntekijät ovat kokeilleet mittaria aikuissosiaalityön tai työllisyyspalvelujen työtehtävissä. Myös haastateltavien nykyiset työpaikat ovat samoilla sosiaalityön substanssialoilla. Näin ollen tutkielma rajautuu aikuissosiaalityöhön ja työllisyyspalveluihin. Aikuissosiaalityössä sosiaalityötä tehdään nimensä mukaisesti aikuisten parissa. Asiakkaat ovat työikäisiä, sillä ikääntyneiden palvelut on järjestetty erikseen. Painopiste on perinteisesti ollut toimeentulotukityössä, mutta aikuissosiaalityön asiakkailla voi olla hyvin monenlaisia haasteita elämässään. Aikuissosiaalityössä tehdään töitä esimerkiksi työvoimapolitiittisten asioiden parissa kuntouttavassa merkityksessä. Lisäksi muun muassa syrjäytymisen kysymykset tulevat esiin. Aikuissosiaalityön asiakkaat eivät ole homogeeninen ryhmä, kuten eivät minkään muunkaan sosiaalityön osa-alueen asiakkaat, joten sosiaalityöntekijät kohtaavat työssään monenlaisia ihmisiä ja elämäntilanteita. Aikuissosiaalityöksi kuitenkin käytännössä tyypillisesti mielletään sosiaalitoimistoissa tehtävä sosiaalityö. Työllisyyspalvelut voidaan puolestaan laajan käsityksen mukaisesti lukea aikuissosiaalityöhön, sillä työtä tehdään aikuisten

parissa. (Kananoja ym. 2012, 211–212, 217, 225.) Käytännön tasolla näiden palvelujen välille tehdään yleensä erottelu, sillä työkäytännöt, tavoitteet ja asiakkaat poikkeavat toisistaan. Työllisyyspalveluissa sosiaalityön päätavoitteena on asiakkaan työllisyyden tai työ- ja toimintakyvyn parantaminen ja työtä tehdään etenkin pitkäaikaistyöttömien parissa (emt., 222).

Aineistonkeruussa pohdin vaihtoehtoina kyselylomaketta ja haastattelua. Haastattelu valikoitui aineistonkeruun menetelmäksi tutkielman aihepiirin ja käsitteiden ollessa verrattain monimutkaisia, jolloin täydentävien kysymysten ja tarkennusten tekemisen mahdollisuus nousi tärkeäksi. Ajatuksena oli, että kysymällä ja keskustelemalla, eli toisin sanoen haastatteleamalla, olisi mahdollista kerätä kattavampi aineisto kuin kyselylomakkeella. Lisäksi väärinymmärrysten riski pienenesi. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina puhelimitse. Halusin tuoda esille kattavasti haastateltavien omakohtaisia käsityksiä vaikuttavuustietoon ja sen tuottamiseen liittyen. Tästä syystä koin yksilöhaastattelun sopivaksi tavaksi kerätä tällaista tietoa. Ryhmähaastattelut olisivat voineet olla eräänä vaihtoehtona aineistonkeruulle, mutta tuollainen haastattelu olisi ollut mahdollista toteuttaa vain yhdessä kunnassa. Lisäksi kuntarajat ylittävän ryhmähaastattelun järjestäminen olisi ollut erityisen haasteellista toteuttaa.

Kun haastattelut tehtiin puhelimitse eikä niiden tekemiseksi vaadittu fyysistä läsnäoloa, mahdollisti se sujuvan aikataulujen sopimisen sekä haastateltavien rekrytoinnin eri kunnista. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina haastatteluina. Päädyin tähän ennakoidessani sitä, että aiheesta voi olla sen teoreettisuuden vuoksi haastava tuottaa vapaamuotoista puhetta. Puolistrukturoidun haastattelun tarkoituksena oli saada haastateltavat puhumaan aiheesta monipuolisesti. Tavoitteena oli saada kattavat vastaukset tutkimuskysymyksiin ja saada jopa uudenlaista tutkimustietoa aikaiseksi. Hirsjärvi ja Hurme (2011, 64) mainitsevatkin kuinka puhelinhaastattelu sopii hyvin strukturoituihin tai puolistrukturoituihin haastatteluihin, sillä on tärkeää, että kysymykset ja keskustelun aihepiirit ovat selkeitä. Puhelinhaastattelussa ongelmallisena voidaan pitää sitä, että haastattelijan voi olla vaikea arvioida mahdollisia hiljaisia hetkiä puhelun aikana. Haastateltava saattaa esimerkiksi miettiä vastaustaan tai hän ei ole välttämättä ymmärtänyt kysymystä. (Hirsjärvi ja Hurme 2011, 64–65.) Koin omassa haastattelutyössäni haastattelun vuorovaikutuksellisuuden vähentävän tätä ongelmaa. Jos haastateltavat eivät ymmärtäneet kysymystä, he pyysivät tarkennusta ja toisaalta joskus esimerkiksi hymähtelemällä ilmaisivat pohtivansa vastauksia. Haastateltavat saivat haastattelun kysymykset tiedoksi jo etukäteen, jotta heillä olisi mahdollisuus perehtyä niihin ennen haastattelua.

## Aineistonkeruu prosessina

Aloitin aineistonkeruun joulukuussa 2016 ottamalla yhteyttä kahteen kuntaan, jotka olivat olleet osallisina AVAIN-mittaria koskevissa hankkeissa vuosien 2011 ja 2014 välillä. Tiedustelin kunnista AVAIN-mittaria kokeilleiden sosiaalityöntekijöiden kiinnostusta osallistua tutkimukseen ja pyysin heidän yhteystietojaan. Saatua selville kunnat, joissa oli halukkuutta osallistua tutkimuksen tekoon, anoin tutkimuslupia. Hain kahta ensimmäistä lupaa joulukuussa 2016, joista toisen sain saman kuukauden aikana ja toisen tammikuussa 2017. Aineistonkeruun aloitin heti luvat saatua ja ensimmäiset haastattelut pääsin tekemään tammikuussa 2017. Haastateltavia ei kuitenkaan kahdesta edellä mainitusta kunnasta kertynyt riittävästi, joten otin yhteyttä yksi toisensa jälkeen vielä viiteen muuhun kuntaan saadakseni lisähaastateltavia. Sain lopulta kahdesta eri kunnasta yhden lisähaastateltavan, joten anoin näistä kunnista tutkimuslupia helmikuussa 2017. Sain nuo tutkimusluvut maaliskuun aikana ja pääsin tekemään viimeisen haastattelun maaliskuun lopussa.

Haastateltavia rekrytoitaessa kävi verrattain pian ilmi, että AVAIN-mittarikokeilussa mukanaolo ei toiminut takeena sille, että sosiaalityöntekijät kokisivat heillä olevan annettavaa vaikuttavuustietoa koskevaan tutkimukseen. Osa kunnista jäi täten kokonaan tutkimuksen ulkopuolelle. AVAIN-mittarikokeilut toteutettiin THL:n toimesta yhteensä kahdeksan kunnan alueella, mikä aiheutti toiveikkautta sujuvalle haastateltavien rekrytoimiselle. Aineistonkeruun aikana olin yhteydessä näistä kunnista seitsemään, sillä yksi kunta oli käynyt läpi niin suuria rakenteellisia muutoksia, että koin mahdottomaksi jäljittää kunnan entisiä työntekijöitä uudessa organisaatiossa. Myös muissa kunnissa työntekijöiden vaihtuvuus ja palveluihin kohdistuneet muutokset aiheuttivat sen, että mittarikokeiluihin osallistuneita sosiaalityöntekijöitä oli tietyissä tapauksissa mahdoton jäljittää. Lisäksi osa haastateltavista ei vastannut tiedusteluihin tai he ilmaisivat haluttomuuttaan osallistua haastateltavaksi. Näin ollen haastateltavien löytäminen tutkimukseen muodostui erittäin haastavaksi. Kaiken kaikkiaan haastateltavien rekrytoiminen oli raskasta ja aikaa vievää, ja tuntui ajoittain jopa toivottomalta. Loppujen lopuksi aineistoni muodostaneet kahdeksan haastattelua tuottivat kaikesta huolimatta mielenkiintoisen ja rikkaan aineiston.

Aiheen haastavuus näkyi haastatteluissa eri tavoin. Puheenvuoroista muodostui lyhyehköjä, vaikka niiden pituus vaihteli myös haastateltavasta riippuen. Erityisesti aiheen käsitteellisyys ja teoreettisuus aiheuttivat haastetta, sillä sosiaalityöntekijöiden oli toisinaan vaikea nivoa yhteen vaikuttavuuden käsitettä ja käytäntöä. Tämä näkyi esimerkiksi siten, että sosiaalityöntekijät eivät helposti hahmottaneet mitä vaikuttavuus tai vaikuttavuustieto käytännön tasolla ovat tai toisaalta he tunsivat

käsitteet, mutta eivät itseohjautuvasti esimerkiksi osanneet kuvata näitä oman työnsä kautta. Vastaavanlainen ilmiö on tunnistettavissa esimerkiksi sosiaalityön asiakkaita haastateltaessa, kun omasta tilanteesta on vaikea puhua rakenteellisella tai käsitteellisellä tasolla. Aiheen haastavuudesta, sekä teorian ja käytännön yhdistämisen haasteista johtuen haastattelut vaativat tutkijalta avusteisuutta, eli täydentävien kysymysten tekoa ja toisinaan selkeää keskustelun ohjausta. Olin varautunut tähän luomalla puolistrukturoidun haastattelurungon. Haastattelutilanteessa tein tästä huolimatta paljon selventäviä kysymyksiä ja lisäkysymyksiä, joita olin osin valmistellut etukäteen mutta kehitin niitä myös spontaanisti.

Haastattelukysymykset on laadittu teoriataustasta esille nousseiden ajatusten pohjalta, sekä aiemmin tehdyn vaikuttavuutta koskevan tutkimuksen perusteella. Etenkin THL:n tekemät aiemmat vaikuttavuuteen ja AVAIN-mittariin liittyvät tutkimukset ovat myötävaikuttaneet haastattelun kysymysten muodostamiseen. AVAIN-mittaria koskevat kysymykset ovat toimineet keskustelua syventävinä. En kuitenkaan ole itsessään tutkinut mittaria tai sen käyttöä, vaan olen pitänyt mittarikokeiluja yhtenä haastateltavien kokemuksena vaikuttavuustiedon tuottamisesta. Haastattelurunko (liite 1) on toiminut keskustelua ohjaavana, mutta olen saattanut jättää joitain kysymyksiä väliin, jos olen saanut niihin jo vastauksen muiden kysymysten yhteydessä. Lisäksi olen pyrkinyt välttämään liiallista johdattelua kysymällä haastateltavilta heidän omakohtaisia kokemuksiaan ja tarkennuksia.

Haastatteluminuutteja kertyi yhteensä 451 minuuttia. Litteroitua haastatteluaineistoa kertyi fonttikoolla 12 ja rivivälillä 1 yhteensä 104 sivua siten, että litteroinnit on toteutettu rivittämällä haastateltavan ja haastattelijan puheet omille riveilleen. Muuten teksti on kirjoitettu yhtäjaksoisesti yhteen. Litteroidut haastattelut sisältävät vain varsinaisen haastattelun osuuden, eivät siis alun ohjeistusta eivätkä lopussa haastateltavien antamaa palautetta, jota kävimme läpi haastattelujen yhteydessä.

### **5.3 Analyysimenetelmänä diskurssianalyysi**

Aineiston analyysimenetelmän valinta vaati pitkällistä ja perinpohjaista harkintaa eikä päätöksenteko sen suhteen ollut helppoa. Lopullinen valinta analyysimenetelmälle tapahtui vasta aineistonkeruun vaiheessa, sillä halusin nähdä millaista aineistoa saan haastatteluilla kerättyä. Analyysimenetelmän valinnan teki haastavaksi muun muassa aiemmin mainittu puheenvuorojen lyhytkestoisuus ja



keskustelun tutkija-avusteisuus. Lisäksi puheen oma-aloitteinen tai vapaamuotoinen tuottaminen oli haastateltaville ajoittain haastavaa ja täten haastateltavien puhe oli toisinaan melko katkonaista. Pohdin tarkoin, kuinka saisin nämä seikat huomioon ottaen mahdollisimman paljon irti aineistosta.

Lopulta päädyin analyysimenetelmän valinnassa *diskurssianalyysiin*, joka mahdollistaa aineiston syvällisen tarkastelun kielenkäytön näkökulmasta, ja on suopea sille, että myös tutkija tuottaa merkityksiä vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa. Tämä liittyy siihen, että diskurssianalyysissä vuorovaikutusta ei pyritä minimoimaan, vaan se otetaan osaksi aineistoa ja analyysia (esim. Burr 2015; Jokinen & Juhila & Suoninen 2016, 36; Pietikäinen & Mäntynen 2009). Diskurssianalyysin kautta on mahdollista päästä syvällisesti käsiksi kielenkäytössä ilmenevään moniselitteisyyteen (Jokinen ym. 2016, 245–247), joten sosiaalityön vaikuttavuustiedon tutkiminen soveltuu tässä mielessä erityisen hyvin diskurssianalyysillä tukittavaksi. Diskurssianalyysin avulla myös lyhyemmistä puheenvuoroista on mahdollista löytää monipuolisesti analyysin aineksia, sillä puhetta ei lähestytä vain sanoina tai pitkinä kertomuksina.

### **Diskurssianalyysi ja sosiaalinen konstruktionismi**

Diskurssianalyysi ei ole selkeärajainen tutkimusmenetelmä, eikä sille täten ole yksiselitteistä määritelmää (Ilmonen 2007, 126; Paltridge 2014, 6). Diskurssianalyysin lisäksi voidaan puhua diskurssintutkimuksesta, joka on käsitteenä laajempi, sillä tällöin kyse ei ole yksin analyysimenetelmästä (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 7). Diskurssianalyysia voidaan toteuttaa erilaisilla painotuksilla kuten esimerkiksi painottamalla tekstuaalisia sisältöjä tai sosiaalisen vuorovaikutuksen merkitystä (Paltridge 2014, 1, 6–7). Lisäksi voidaan puhua esimerkiksi kriittisestä diskurssianalyysistä, jossa keskitytään analysoimaan erityisesti sosiaalisen toiminnan ja kielenkäytön piileviä arvoja tai tietoon liittyviä valta-asetelmia esimerkiksi koskien sukupuolta tai etnisyyttä (ks. Paltridge 2014, 186–203). Diskurssianalyysin kaikissa suuntauksissa ollaan kuitenkin kiinnostuneita kielen sosiaalisesta luonteesta (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 7), teksteistä ja puheesta, kielellisistä *merkityksistä* (Ilmonen 2007, 126–127) sekä siitä, kuinka kieltä käytetään ja mihin tarkoitukseen (Gee 2014, 3, 8; Paltridge 2014, 2–3).

Diskurssianalyysin yhteydessä puhutaan usein *sosiaalisen konstruktionismin* metodologisesta merkityksestä diskurssianalyysille, mutta kaikki diskurssianalyysin suuntaukset eivät kuitenkaan nojaudu yhtä vahvasti sosiaaliseen konstruktionismiin (ks. esim. Jokinen ym. 2016, 17–18; Paltridge 2014, 7–9). Kielenkäyttö on olennainen osa sosiaalisia käytäntöjä, joten se on otollinen sosiaalisen

konstruktionismin kehyksessä tutkittavaksi (Burr 2015, 3–5). Tässä tutkielmassa diskurssianalyysin sidosta sosiaaliseen konstruktionismiin korostetaan, sillä se tukee tutkimuksen tarkoitusta ja tiedollista intressiä. Näin ollen tässä luvussa diskurssianalyysin kuvaaminen perustuu pitkälti sosiaalisen konstruktionismin periaatteiden avaamiseen.

Sosiaalisen konstruktionismin mukaan todellisuuteen on suhtauduttava kriittisesti, eikä tietoa tai käsityksiä tule pitää itsestäänselvyytenä. Erilaiset käsitykset todellisuudesta ovat kulttuurisesti ja historiallisesti muodostuneita ja niitä rakennetaan sosiaalisissa käytännöissä. (Burr 2015, 2–3.) Toisin sanoen se, että jokin sana saa tietyssä yhteydessä tietyn merkityksen, ei tarkoita sitä, että sanan merkitys olisi aina sama, vaan merkitykset ja tulkinnat niistä ovat tilannesidonnaisia (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 11–13). Näin ollen se, että sosiaalityöntekijä tulkitsee vaikuttavuuden asiakkaan kokemustiedon varassa määrittäväksi ei tarkoita, että kaikilla tieteenaloilla käsitys olisi sama tai että hän itse määrittäisi vaikuttavuuden joka kerta ja eri tilanteissa samalla tavalla.

Kielenkäyttö ymmärretään toisinaan yksinkertaistetusti todellisuuden kuvaamisen välineenä (Pietikäinen & Mäntynen 2009). Tästä poiketen sosiaalisessa konstruktionismissa keskeinen ajatus on, että kielenkäyttö tuottaa sosiaalista todellisuutta ja sen avulla luodaan ja rakennetaan merkityksiä, eikä niinkään kuvata tai heijasteta todellisuutta (esim. Jokinen ym. 2016, 26–29; Burr 2015, 54–59). Näin ollen ei ole olemassa yhteistä todellisuutta tai yleisiä totuuksia, on vain erilaisia näkökulmia todellisuuteen (Burr 2015, 9, 54; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 13). Kielenkäytöllä luodaan tietystä tulokulmasta aina rajattu esitys tai käsitys asioista (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 55–57).

Diskurssianalyysin keskeinen käsite on *diskurssi*. Sen synonyyminä tai sen sijasta voidaan käyttää myös *repertuaarin* termiä (ks. Jokinen ym. 2016, 34–35; Burr 2015, 70–71), mutta käytän tässä tutkielmassa selkeyden vuoksi vain diskurssin käsitettä. Diskurssi voidaan määritellä monin eri tavoin. Kielitieteen näkökulmasta diskurssi rinnastetaan lauseoppiin eli esimerkiksi lauserakenteisiin ja kielioppiin tai sen voidaan nähdä tarkoittavan laajemmin esimerkiksi sanojen seurauksia ja yhteyksiä toisiinsa (Gee 2014, 17–19). Diskursiivisessa psykologiassa puolestaan diskurssilla viitataan välittömään kielenkäytön tilanteeseen (Burr 2015, 73). Diskurssin monien määritelmien vuoksi Pietikäinen ja Mäntynen (2009, 22, 26) korostavat, että tutkijan on valittava, miten hän määrittelee diskurssin omassa tutkimuksessaan.

Tässä tutkielmassa diskurssi ymmärretään erityisesti sosiaalisen konstruktionismin kehyksessä. Sosiaalisen konstruktionismin ajatusten mukaan diskurssilla voidaan tarkoittaa kielenkäyttöä

laajempaa sosiaalista tapahtumaa (Burr 2015, 73) tai ymmärrystä todellisuudesta (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 25). Näin käsitys diskurssista on laajempi kuin edellä kielitieteessä ja psykologissa. Diskurssi voidaan ymmärtää puhe- ja ajattelutapana (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 23) ja sosiaalisen todellisuuden luomana *merkitysten järjestelmänä* (Jokinen ym. 2016, 29, 34; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 25–26). Merkitysten voidaan nähdä syntyvän sanojen, kontekstin ja tulkinnan yhteisvaikutuksesta (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 67). Merkityksiä voidaan tutkia sisältölähtöisesti tai tuotantolähtöisesti. Ensimmäisessä pyritään kuvaamaan sitä, millaisia merkityksiä tuotetaan ja toisessa sitä, miten tuo merkitysten tuottaminen tapahtuu kielellisten keinojen avulla (Jokinen ym. 2016, 280). Hyödynnän analyysissa kumpaakin lähestymistapaa tarkastelemalla sekä merkitysten sisältöä että merkitysten tuottamisen tapoja.

Diskursseja on aina useita ja ne voivat olla kilpailevia, rinnakkaisia ja keskenään eriarvoisia (Jokinen ym. 2016, 32, 36; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 57–58). Diskurssien väliset suhteet jäsentyvät toisiinsa nähden sosiaalisin ja yhteiskunnallisin, eivät kielellisin perustein (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 58). Ne rakentuvat sosiaalisissa käytännöissä ja rakentavat sosiaalista todellisuutta (Jokinen ym. 2016, 34; Paltridge 2014, 7; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 22). Lisäksi voidaan puhua diskurssien vallasta, joka jakautuu kahteen tarkastelun tulokulmaan: diskurssien väliseen valtaan ja diskurssien sisäiseen valtaan. Diskurssianalyysia voidaan toteuttaa keskittymällä *hegemonisiin* diskursseihin, eli diskursseihin joilla on erityisen paljon valtaa tai painottamalla diskurssien moninaisuutta. (Jokinen ym. 2016, 76–78.) Tässä tutkielmassa pyrin tunnistamaan aineistosta diskursseja kattavasti ja monipuolisesti, mutta kiinnitän huomiota myös niiden selitysvoimaan ja yleisyyteen haastattelupuheessa. Diskursseja voidaan uusintaa, uudelleenrakentaa ja muovata. Uusintaminen tarkoittaa, että voimme käyttää tuttuja puhetapoja uudelleen ja uudelleenrakentaminen ja muovaaminen puolestaan sitä, että diskurssit eivät ole pysyviä vaan niitä voidaan käyttää vuorovaikutus- ja tilannekohtaisesti eri tavoin. (Esim. Jokinen ym. 2016, 236–237.) Diskurssit voivat myös sekoittua keskenään ja luoda näin *hybrididiskursseja*. Tällöin diskurssien väliset rajat eivät ole tunnistettavissa, vaan eri diskurssien ainekset sekoittuvat erilaisilla tasoilla. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 115, 135–136.)

### **Diskurssianalyysi ja kontekstit**

Yleisesti voidaan ajatella, että diskurssianalyysissa huomiota kiinnitetään kielen tuottamisen sosiaaliseen ja kulttuuriseen *kontekstiin* sekä niiden väliseen suhteeseen (Jokinen ym. 2016, 37; Paltridge 2014, 1–3, 12; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 166, 13, 17–18). Kun diskurssi määritellään

nimenomaisesti kielenkäyttöön liittyvänä käsitteenä, sisältää se jonkinlaisen käsityksen kontekstista. Kieltä käyttämällä luodaan erilaisia merkityksiä, jotka ovat kontekstisidonnaisia ja dynaamisia (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 24, 29). Aineiston analysointia suhteessa kontekstiin ja sosiaaliseen toimintaan voidaan pitää jopa diskurssianalyysin ytimenä ja välttämättömyytenä (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 166). Tässä tutkielmassa kontekstiin kiinnitetään erityisen paljon huomiota, sillä erilaiset kontekstit näyttäytyvät toistuvasti tutkielmani aineistossa merkityksellisinä. Kontekstit toimivat sekä diskurssia mahdollistavina että sitä rajaavina (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 30) ja tätä olenkin pyrkinyt havainnoimaan analysoidessani aineistoni. Konteksti auttaa ymmärtämään mitä sanotuilla asioilla tarkoitetaan, ja sanotun asian merkitys voi muuttua, jos se irrotetaan kontekstistaan (Paltridge 2014, 2–3, 39; Burr 2015, 55). Haastattelukeskustelua ei näin ollen voida irrottaa vuorovaikutus- ja asiayhteydestään tai näitä laajemmista institutionaalisen ja yhteiskuntatason konteksteista.

Kielenkäyttötilanteesta riippuen konteksteja voidaan määritellä ja lähestyä eri tavoin (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 28–37). Konteksti voidaan nähdä hyvin laajana tai suppeana asiana (Jokinen ym. 2016, 37–39; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 18–19, 30–31). Näin ollen kielenkäytön analysoinnissa liikutaan makro- ja mikrotasojen välillä ja tavoitteena on yhdistää ne toisiinsa (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 7, 19–20, 142). Yleisesti määriteltynä konteksti tarkoittaa merkityksen muodostumiseen vaikuttavia tekijöitä (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 30). Lausetasolla konteksti voi viitata lauseyhteyteen (Jokinen ym. 2016, 37) ja välittömään kielenkäytön tilanteeseen taas voidaan viitata tilannekontekstin käsitteellä (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 31–34). Vuorovaikutuskonteksti puolestaan viittaa keskustelutilanteen tapahtumiin, kuten aiempiin puheenvuoroihin ja niiden merkityksiin (Jokinen ym. 2016, 38). Institutionaalinen konteksti tarkoittaa keskustelun institutionaalista ympäristöä kuten työyhteisöä ja yhteisöllinen konteksti esimerkiksi rajatun ihmisryhmän tarkastelua (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 36). Siirryttäessä yhä laajemmalle tarkastelun tasolle voidaan puhua (socio)kulttuurisesta kontekstista (Jokinen ym. 2016, 39; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 36). Näin ollen konteksti voi tarkoittaa hyvin montaa eri asiaa riippuen tutkimustehtävästä.

Tutkielman analyysissä tarkastelen eri tasoisia konteksteja. Pietikäisen ja Mäntynen (2009, 31) mukaan erilaiset kontekstit ovat yhtäaikaaisesti läsnä. Tässä tutkielmassa läsnä olevina konteksteina korostuvat erityisesti institutionaalinen konteksti ja erilaiset kulttuuriset kontekstit, mutta myös vuorovaikutuskontekstin merkitys on olennainen. Institutionaalisen konteksti ymmärretään tässä tutkielmassa sosiaalityöntekijän työyhteisönä, eli se määrittyy sosiaalitoimistoiksi ja

työllisyyspalveluiden organisaatioiksi. Näin ollen institutionaalinen konteksti vaihtelee haastatteluvaiheiden mukaan. Institutionaalinen konteksti on täten läheinen tilannekontekstille, jolla viitataan haastattelutilanteeseen. Tilannekonteksti jäsentyy sosiaalityöntekijän työksi, sillä haastattelut on toteutettu sosiaalityöntekijöiden työajalla heidän työpaikoillaan. Tilannekonteksti on mikrotason konteksti ja institutionaalinen taas makrotason (ks. Pietikäinen & Mäntynen 2009, 34–35), joten tilannekonteksti helposti johtaa tarkastelemaan institutionaalista kontekstia. Tarkastelenkin analyysissä tarkemmin institutionaalista kontekstia, siten kuin se haastattelupuheessa tulee läsnäolevaksi.

Kulttuurinen konteksti saa tutkielmassa puolestaan kolmenlaisia tulkintoja. Laajan tason kulttuurisena kontekstina ymmärretään vallitseva yhteiskuntaideologia eli reformin taustalla vaikuttavat ajattelumallit (ks. luku 2.1). Tätä suppeammaksi kulttuuriseksi kontekstiksi taas määrittyy sosiaalityön professionaalinen ja käytännöllisammattillinen ajattelu ja toiminta, johon viitataan sosiaalityön luonteen tai olemuksen käsitteellä (ks. luku 3.1). Näiden kahden kontekstin väliin puolestaan sijoittuu näyttöön perustuvan käytännön tuottama konteksti (ks. luku 4.2). Vuorovaikutuskontekstin muodostaa aineistossa haastattelutilanteen kulku ja puheenvuorot. Vuorovaikutuskonteksti on aina sidoksissa kuhunkin keskusteluyhteyteen ja näin ollen se muuttuu jatkuvasti. Tämä konteksti tulee analyysissä näkyväksi lähinnä aineisto-otteiden paikantamisena haastattelun puheyhteyteen eli esimerkiksi edellä käsiteltyyn aiheeseen sekä tutkija-avusteisuuden näkyväksi tekemisenä.

Tarkastelen analyysissä erilaisten kontekstien sanallistumista ja tulkituksi tulemistä sekä niiden tuottamia reunaehtoja ja mahdollisuuksia eri diskursseille. Tarkastelen nimenomaisesti niitä konteksteja, jotka kussakin diskurssissa tulevat puhutuiksi tai muutoin näkyviksi. Erilaiset kontekstit määrittävät haastattelupuhetta eri tavoin. Esimerkiksi Tietojärjestelmiä vastuuttavassa diskurssissa institutionaalinen konteksti näyttäytyy vahvana, sillä sosiaalityöntekijöiden on vaikea asemoida itseään aktiivisiksi vaikuttavuustiedon tuottajiksi, mikäli tietojärjestelmät eivät tätä mahdollista. Instituution tasolla tehdyt järjestelyt siis mahdollistavat tai rajaavat diskurssien muodostumista sekä käyttöä. Toisin sanoen institutionaalinen konteksti tuottaa reunaehtoja kielenkäytölle ja toiminnalle. Asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssissa puolestaan kulttuurinen konteksti sosiaalityöstä auttamistyönä määrittää vaikuttavuuden tulkitsemista.

## Asemoituminen kielen käytössä

Diskurssianalyysissa ei olla ensisijaisesti kiinnostuneita yksilöistä (Jokinen ym. 2016, 43–45; Suoninen 2016, 62; ks. myös Burr 2015, 62) vaan sosiaalisesta kielen käytöstä (Burr 2015, 62; Jokinen ym. 2016, 43). Näin ollen diskurssianalyysissa ei pyritä tekemään tulkintaa puhujasta henkilönä tai arviota esimerkiksi hänen asenteistaan ja mielipiteistään, vaan näkökanta on laajempi (Burr, 2015, 76–77; Jokinen & Juhila & Suoninen 2016, 44–45). Diskurssien avulla yksilö voi kuitenkin rakentaa *minää* tai identiteettiänsä (Jokinen ym. 2016, 44–47; Paltridge 2014, 10–11; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 63). Tämä tarkoittaa esimerkiksi erilaisten asemien ottamista vuorovaikutustilanteessa, eikä identiteetti tällöin tarkoita pysyvää käsitystä itsestä (ks. Pietikäinen & Mäntynen 2009, 63–66). Tässä tutkielmassa identiteetti ymmärretään sosiaalityöntekijän tapana määrittää itsensä vaikuttavuustiedon tuottajana ja välittäjänä.

Edellä kuvattuun asemoitumiseen voidaan viitata *subjektiposition* tai *diskurssin käyttäjän* käsitteellä (Jokinen ym. 2016, 43–45), joista diskurssin käyttäjän käsite on tämän tutkielman kannalta olennaisempi. Diskurssin käyttäjän rooli nähdään toiminnallisena, kun taas subjektipositio viittaa puhujan ennalta määrättyyn asemaan asemoitumiseen (Jokinen ym. 2016, 43–45). Diskurssin käyttäjän toiminnallinen rooli tarkoittaa, että puhuja voi *käyttää* erilaisia diskursseja hyväkseen ottaakseen erilaisia positioita tai jättääkseen ottamatta ennakoita oletettuja positioita (Burr 2015, 132, 145). Lisäksi puhuja voi määritellä itsensä erilaisista asemista käsin esimerkiksi ottamalla ristiriitaisia positioita (Jokinen ym. 2016, 45).

Puhuja voi asemoitua eri tavoin tekemällä kielellisiä valintoja. Koska kieltä voidaan käyttää monella tavalla, tekee puhuja jonkinlaisen tietoisien tai tiedostamattoman valinnan siitä, miten hän tuottaa puhetta. Esimerkiksi sama asia voidaan ilmaista eri sanoin, käyttäen erilaisia äänensävyjä tai vaihdellen lauserakenteita. Tällöin voidaan ajatella, että puhuja olisi voinut tehdä *vaihtoehtoisia valintoja*. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 67, 72–73, 77.) Asemoituminen ei välttämättä ole tietoisesti rakennettua ja erilaisten asemien ottaminen on dynaamista eli alati muuttuvaa. Asemoituminen voi tapahtua puhujan itsensä toimesta tai vuorovaikutuksessa keskusteluun osallistujien kanssa. (Davies & Harre 2007, 8–9; Burr 2015, 132–134.) Tarkastelen asemoitumista erityisesti siitä näkökulmasta, miten sosiaalityöntekijät asemoivat itse itseään vaikuttavuustiedon tuottajina ja välittäjinä. Asemoitumiseen vaikuttavat kuitenkin kontekstit, joten niitä tarkastellaan myös asemoitumisen yhteydessä.

## 5.4 Aineiston analyysiprosessi

Tutkielmani analyysiprosessi lähti liikkeelle haastattelujen litteroinnista. Ennen litteroinnin aloittamista oli kuitenkin pohdittava sopivaa litterointitarkkuutta. Perussääntönä voidaan pitää sitä, että mitä enemmän haastattelun analyysissa keskitytään vuorovaikutuksen tutkimiseen, sitä tarkemmin aineisto tulee litteroida (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 16). Tässä tutkielmassa vuorovaikutusta on tarkasteltu vuorovaikutuskontekstin avulla menemättä sen keskusteluanalyttisemmalle tasolle kuten puheenvuoron vaihtojen ja avausten tarkasteluun tai äännähdysten tulkintaan. Litteroin haastateltavien puheenvuorojen lisäksi myös omat puheenvuoroni, sillä tein haastatteluissa täydentäviä kysymyksiä jonkin verran ja toisinaan muutin kysymisen tapoja tilanteen mukaan saadakseni vastaajan ymmärtämään kysymyksen oikein. Omien puheenvuorojen litteroiminen mahdollisti analyysivaiheessa vuorovaikutuskontekstin tarkastelun nauhoitteiden lisäksi myös kirjallisesta materiaalista. Olen toteuttanut litteroinnin sanatarkasti. Täten olen litteroinut täytesanat, kesken jäävät sanat sekä yksittäiset äännähdykset. Tunteen ilmaukset ja tauot puolestaan jätin analysoimatta, sillä arvioin, että edellä kuvattu litterointitarkkuus riittää tutkimuksen tavoitteeseen nähden.

Tutkielmassa esitetyt aineisto-otteet on kuitenkin luettavuuden vuoksi yksinkertaistettu siten, että esimerkiksi äännähdykset ja puheessa kesken jääneet sanat on poistettu. Lisäksi olen lisännyt pilkkuja lauseiden väliin, jotta aineisto-otteita olisi helpompi lukea. Olen myös lisännyt omien kysymysteni perään kysymysmerkit, jotta ne on helppo erottaa. En siis ole pyrkinyt oikeakielisyyteen vaan luettavuuteen. Merkintä [...] tarkoittaa, että välistä on poistettu tekstiä, ja sulkeet joiden sisään on kirjoitettu asioita ovat omia selvennyksiäni vuorovaikutuskontekstista. Tuon vuorovaikutuskontekstin tuloslukuissa esille joko aineisto-otteissa eli jättäen näkyviin omat puheenvuoroni tai kuvaamalla kontekstitietoja lyhyesti hakasulkeissa apusanoilla tai kertomalla kontekstista ennen aineisto-otteen esittämistä. Tuon vuorovaikutuskontekstin näkyväksi kuitenkin vain niiden aineisto-otteiden yhteydessä, missä se näyttäytyy merkityksellisenä suhteessa muodostettuun diskurssiin.

Saadakseni aineistosta hyvän kokonaiskuvan, aloitin varsinaisen aineiston analyysin käymällä litteroidut aineistot systemaattisesti läpi tehden keskeisestä sisällöstä pelkistyksiä ja lyhyitä muistiinpanoja. Etsin haastateltavien puheesta ensin yhtäläisyyksiä ja selvitin minkälaisista asioista haastateltavat ylipäättään puhuvat kerätessäni samalla näistä aineisto-otteita. Näin sain tarkemmin selville haastattelupuheen sisällön ja sen eri painotukset. Tämän jälkeen lähdin tarkastelemaan, mitä

haastateltavat puheellaan tarkoittavat. Ryhmittelin aineisto-otteita erilaisiksi puhetavoiksi muun muassa niiden yhtäläisyyksien, eroavaisuuksien, sanavalintojen ja painotusten perusteella. Seuraavana tarkastelin näitä puhetapoja lähemmin sekä hahmottelin ja jäsentelin niiden luomia sosiaalityön vaikuttavuuden ja vaikuttavuustiedon merkityksellistämistapoja monenlaisiksi diskursseiksi. Tämän jälkeen aloin tarkastella diskurssien välisiä yhtäläisyyksiä ja samanaikaisesti pohtia diskurssien yhdistämistä tai erottamista.

Olen jäsentänyt aineistostani diskursseja kolmesta eri lähtökohdasta käsin: sosiaalityön vaikuttavuudesta, sosiaalityön vaikuttavuustiedosta sekä siitä miten sosiaalityöntekijät asemoituvat puheessaan vaikuttavuustiedon tuottajiksi ja välittäjiksi. Lisäksi olen etsinyt diskursseja ilmentävistä aineisto-otteista konteksteja luovaa puhetta, pohtien samalla kontekstien asettamia rajoja ja merkityksiä diskursseille.

Diskurssit ovat aina tutkijan tulkintaa, joista hän esittää perusteluja (Jokinen ym. 2016, 35), joten tässäkin tutkielmassa diskurssit olisivat voineet määrittyä jollakin toisella tavalla. Osa diskursseista oli kuitenkin helppo tunnistaa, toiset puolestaan vaativat paljonkin työtä tullakseen näkyviksi. Tunnistin puhetapoja diskursseiksi kiinnittämällä aluksi huomiota jatkuvasti toistuviin puhetapoihin, eli kiinnitin ensin huomiota siihen *mitä* sanotaan. Näin havaitsin esimerkiksi sen, kuinka tiedon tuottamisen yhteydessä puhutaan toistuvasti systemaattisuudesta. Tämän jälkeen tarkastelin tarkemmin *miten* näistä asioista puhutaan, eli esimerkiksi kuinka systemaattisuuden tarvetta sanoitetaan ja toisaalta tarkastelin myös sitä, mitä jätetään sanomatta. Tämän jälkeen aloin pohtia, mihin laajempaan kokonaisuuteen tällainen puhetapa liittyy ja aloin nimetä näitä laajempia kokonaisuuksia diskursseiksi ja aladiskursseiksi. Näin esimerkiksi systemaattinen tiedontuotanto jäsenyi Käytännöstä muokattavissa olevan tiedon diskurssin yhdeksi puhetavaksi. Aluksi näytti siltä, että aineiston moninaisuuden johdosta erilaisia diskursseja on hyvin paljon. Tarkemmin katsottuna aloin kuitenkin löytää näistä erilaisista puhetavoista myös yhteyksiä. Tällöin hahmotin esimerkiksi arjen kiirettä sanallistavan ja tiedon tuottamisen sosiaalityöstä erottavan puhetavan muodostavan yhteisen diskurssin, jossa sanallistetaan vaikuttavuustiedon tuottamista erillisenä työtehtävänä. Diskurssien tunnistaminen tapahtui siis pitkälti pienistä kokonaisuuksista kohti suurempia, sillä kielenkäytön moninaisuudesta johtuen ensivaikutelma usein petti.

Aineisto oli moninaisuutensa lisäksi myös jäsentymätöntä ja ”sekavaa”, mikä aiheutti haastetta diskurssien tunnistamisessa ja aineisto-otteiden löytämisessä. Tämän johdosta korostui se, että aineistoa piti lukea jatkuvasti uudelleen ja pohtia tarkasti mitä puhuja sanomallaan tarkoittaa ja mihin



laajempaan kokonaisuuteen ja käsityksiin tuotettu puhe liittyy. Etenkin vaikuttavuustiedon päädiskurssin eli Erityistehtäviä toteuttavan tiedon diskurssin jäsentäminen oli hankalaa, sillä siihen liittyen tuotettiin paljon epäsuoraa puhetta. Erilaisia aladiskursseja tarkastelemalla löysin puhetavoista kuitenkin vaikuttavuustiedolla toteutettaviin tehtäviin liittyvää puhetta, joten jäsensin ja nimesin nämä Erityistehtäviä toteuttavan tiedon päädiskurssiksi. Analyysiprosessissa piti toisinaan myös kiinnittää erityistä huomiota siihen, että haastateltava tuotti vastauksen johonkin toiseen kysymykseeni eri kohdassa haastattelua. Saatoin esimerkiksi esittää kysymyksen siitä mitä vaikuttavuustieto on sosiaalityöntekijän omassa työssä, mutta haastateltava lähtikin kuvaamaan millaisena hän ymmärtää sosiaalityön vaikuttavuuden. Nämä tuottivat hyvän aineiston mutta vaativat analyysilta systemaattisuutta, ja käytinkin lopulta hyväksi värikoodausta selvittääkseni missä kohtaa tuotetaan mitään diskurssia.

Koko aineiston analyysin ajan olen lukenut aineistoa läpi yhä uudelleen ja uudelleen. Diskurssien tunnistaminen vaati monia lukukertoja. Tämä johtui pitkälti siitä, että monista asioita tuotettiin aineistossa puhetta moninaisesti ja jopa ristiriitaisesti, joten tulkintaa olisi voinut tehdä moneen eri suuntaan. Aineiston lukeminen erilaisten luonnostelemieni diskurssien läpi saikin aineiston näyttämään yhtäkkiä hyvin erilaiselta ja vaati siksi useita lukukertoja. Lisäksi olen kuunnellut aineistoa ja erityisesti tutkielmassa esitettyjä aineisto-otteita läpi, jotta puheen painotukset käyvät ilmi ja saan paremmin otteen vuorovaikutuskontekstista. Analyysissa kiinnitin myös huomiota puhelinvuorovaikutukseen, mutta se ei lopulta näyttäytynyt aineistossa merkityksellisenä. Joissain kohdissa olin itse epävarma, onko haastateltava lopettanut jo puheenvuoronsa, mutta tuollaiset tilanteet eivät vaikuttaneet aineistonkeruuseen lopulta merkittävästi.

Diskurssien tunnistamisen jälkeen niitä kuvaavien aineisto-otteiden lopullinen valinta oli oma työläs vaiheensa. Aineisto-otteita valikoidessa sekä diskurssia paremmin kuvaavia otteita etsiessä myös tulkinnat diskursseista saattoivat muuttua tai tarkentua. Erityisesti tässä analyysin vaiheessa korostui se, että joistain asioista puhuttiin epäsuoraan, mikä teki kuvaavan aineisto-otteen löytämisestä hankalaa. Kuitenkin kaikki tutkielmassa esitetyt aineisto-otteet on tarkoin valittu. Olen halunnut esittää esimerkiksi vaikuttavuustiedon merkityksellistämistavoista jäsentämistäni diskursseista verrattain monta aineisto-otetta, koska jokainen aineisto-ote tuo esille haastattelupuheen moninaisuutta. Tutkielman yhtenä tavoitteena on kokonaiskuvan jäsentäminen, minkä johdosta olen analyysissa aineisto-otteiden moninaisuudella pyrkinyt saamaan erilaisia korostuksia ja näkökulmia esiin. Tämän valinnan käänköpuolena taas on se, että tällöin yksittäisen aineisto-otteen tarkastelua täytyi hieman rajata tutkielman laajuuden hallitsemiseksi.

Diskurssien tunnistamisen ja niitä ilmentävien aineisto-otteiden etsimisen lisäksi oman haasteensa aineiston analyysille asetti diskurssien välisten suhteiden tarkastelu. Erityisesti vaikuttavuustiedon merkityksellistämistavat olivat hyvin moninaisia ja kaikessa moninaisuudessaan kietoutuivat monin eri tavoin toisiinsa. Täten diskursseja oli hyvin vaikea erottaa omiksi diskursseikseen, mutta samanaikaisesti hyvin vaikea yhdistellä yhtenäisiksi diskursseiksi. Tein tulkintaa siitä, mitkä asiat voi tulkita diskurssin sisäiseksi vaihteluksi ja mitkä taas koko puhutavan muutokseksi, ja joskus erotellut näiden välillä olivat erittäin pieniä. Tällaisia toisiaan lähellä olevia, osin päällekkäisiä diskursseja ovat Yhteiskunnallisen ja rakenteellisen vaikuttavuuden diskurssi ja Yhteiskunnasta yksilöön ja takaisin -diskurssi, joiden yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia pohdin pitkään ja hartaasti.

## **5.5 Tutkimuksen eettiset näkökulmat**

Tuomi ja Sarajärvi (2009, 15) kirjoittavat, että etiikan ja luotettavuuden kysymyksiin voidaan suhtautua kahden erilaisen perinteen mukaisesti. Ensimmäisessä perinteessä etiikka nähdään teknisenä ongelmana, jolloin tutkimuksessa varmistetaan erityisesti, että se noudattaa tutkimuseettisiä määräyksiä. Toisessa perinteessä eettisten seikkojen katsotaan ohjaavan koko tutkimuksen toteuttamisen prosessia. Tämä tarkoittaa tietoisuutta mahdollisista eettisistä kysymyksistä läpi koko tutkielman. Eettiset seikat ovat tällöin läsnä tutkimusprosessin alusta loppuun saakka, jolloin esimerkiksi tutkimuksen aiheen valinta ja tutkimustehtävän määrittely määrittyvät eettisinä kysymyksinä. (Emt., 15.) Huomioon otettavia eettisiä seikkoja ovat lisäksi esimerkiksi hyödynnettävän tieteellisen tiedon luotettavuuden arviointi ja tutkittavien kohteluun liittyvät seikat (Kuula 2011, 9). Tutkielmani aihe ei ole erityisen arkaluontoinen, mutta toisen perinteen mukaiset pohdinnat ovat olleet läsnä läpi tutkimusprosessin. Käyn seuraavaksi vielä tarkemmin läpi ensimmäiseen perinteeseen liittyviä eettisiä huomioita tämän tutkimuksen toteuttamisessa.

Ensimmäisen perinteen mukaisesti olen tässä tutkielmassa ottanut huomioon hyvän tieteellisen käytännön mukaiset perinteet. Tällaisia ovat esimerkiksi tutkittavien itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen sekä yksityisyyteen ja tietosuojaan liittyvät näkökulmat (Kuula 2011, 26–29). Tutkimukseen osallistuminen on ollut vapaaehtoista ja tämä on kerrottu tutkimuksen osallistujille jo ensimmäisessä yhteydenotossa sekä mainittu haastattelutilanteessa. Halukkuutta osallistua tutkimukseen on tiedusteltu sähköpostitse tai allekirjoittamalla suostumuslomake. Osallistujille on lisäksi annettu mahdollisuus keskeyttää haastattelutilanne ilman erityistä syytä sekä vetäytyä tutkimukseen osallistumisesta ilman tarkempia

perusteluita. Aiemmin mainittu haastattelukysymysten lähettäminen ennakolta haastateltaville on myös eettisestä näkökulmasta olennainen valinta. Tällöin osallistujat ovat voineet jo ennalta tutustua haastattelun sisältöön ja he ovat saaneet tiedon siitä, millaisia asioita heiltä halutaan kysyä. Olen antanut heille myös omat yhteystietoni mahdollisten kysymysten ja kommenttien esittämiseksi.

Tutkimuksen teemat eivät ole olleet tutkimusjoukolle vahingollisia. Yksityisyys ja tietosuojanäkökulmat on otettu huomioon siten, että haastattelut on toteutettu tilassa, jossa ei ole muita ihmisiä eikä kenenkään ole muutoinkaan ollut mahdollista haastatteluja kuulla tai kuunnella. Tutkimukseen osallistuminen on muutoinkin toteutettu luottamuksellisesti. Materiaalit on säilytetty asianmukaisesti niin, ettei muilla kuin tutkijalla ole ollut niihin pääsyä. Eettisestä näkökulmasta olennaista on myös se, että tutkimus on pyritty toteuttamaan niin, että tutkimusjoukolle on hyötyä tutkimukseen osallistumisesta. Rauhalan ja Virokankaan (2011, 238) mukaan tätä voidaan pitää yhtenä sosiaalityön tutkimuksen hyveenä. Tutkimus tuottaa tutkimusjoukolle tietoa omaan työhön, vaikuttavuuteen ja vaikuttavuustietoon liittyen. Tutkielma toimitetaan valmistuttuaan jokaiselle tutkimukseen osallistuneelle henkilölle sähköisesti, jotta tutkielma on helposti saatavilla. Tutkimusjoukon omaksi valinnaksi jää se, kuinka paljon he haluavat tutkimusta hyödyntää.

Haastattelututkimukseen liittyy omanlaisiaan tutkimuseettisiä kysymyksiä. Tällaisia ovat esimerkiksi haastattelun tarkoituksen kuvaaminen ja haastateltavien anonymiteetin suojeleminen aineisto-otteita esitettäessä. (Ruusuvuori & Tiittula 2005 17.) Aineisto-otteissa ennen puheenvuoroa haastattelijaa ilmentää kirjain H ja haastateltavia sosiaalityöntekijöitä S, jotta puheenvuorot ovat selkeästi erotettavissa toisistaan. Haastateltavien puheenvuorojen erottamiseksi toisistaan haastateltavat on numeroitu yhdestä kahdeksaan numeroiden ollessa satunnaisesti valittuja. Näin ollen numerot eivät siis ilmennä esimerkiksi haastattelujärjestystä. Haastateltaville on kerrottu jo ennen haastattelua, että haastatteluista voidaan esittää anonymoivia aineisto-otteita tutkielmaraportissa. Tutkimuksen tarkoitus on kerrottu haastateltaville heitä rekrytoitaessa, joten tutkimukseen osallistujilla on ollut tieto siitä, millaiseen tutkimukseen heidän haastattelujaan käytetään. Lisäksi tämä ja muut periaatteet tutkielman toteuttamisessa on kerrattu vielä haastattelutilanteen alussa.

Analyysimenetelmän johdosta yleistettävyyteen liittyy omanlaisiaan haasteita. Diskurssianalyysiin liittyy yhtenä eettisenä huomiota vaativana asiana tulkinnallisuus. Olen aiemmin tuonut esille, että Jokinen, Juhila ja Suoninen (2016, 35) kuvaavat diskurssien olevan tutkijan tuottamia perusteltuja tulkintoja. Tämä edellyttää tarkkuutta sen suhteen, minkälaisia tulkintoja haastateltavien puheesta voi tehdä. Tuottamani tulkinnat sosiaalityöntekijöiden haastattelupuheesta eivät ole pyrkimyksiä etsiä

oikeaa vastausta tutkimuskysymyksiin, vaan tuottaa edellä mainittuja perusteltuja tulkintoja. Tarkkuutta tulkintoihin olen pyrkinyt lisäämään lukemalla aineistoja toistuvasti sekä kuuntelemalla aineistoa, kuten olen jo aiemmin tuonut esille. Koska aineisto on pieni ja olen tutkinut haastateltavien tapoja tuottaa merkityksellistyksiä ja asemoitumista, ei tutkielman perusteella voi tehdä laajalti yleistettäviä päätelmiä.

## 6 Vaikuttavuuden ja vaikuttavuustiedon diskurssit

Sosiaalityöntekijät merkityksellistivät haastattelupuheessa sosiaalityön vaikuttavuutta ja vaikuttavuustietoa erilaisin tavoin ja tässä luvussa käyn läpi näistä merkityksellistämistavoista jäsentämäni diskurssit. Aineiston analyysin metodisena painotuksena on tässä erityisesti merkitysten ja merkitysten rakentamisen tapojen suhde. Diskursseja ilmentävät aineisto-otteet siis kuvaavat *millaisena* sosiaalityön vaikuttavuutta ja vaikuttavuustietoa kuvataan sekä *miten* niitä kielessä ja puheessa konstruoidaan eli kuinka sosiaalityöntekijät niitä sanallistavat. Tutkielman aiheen haastavuus ja monipuolisuus näyttäytyvät myös diskurssien moninaisuutena ja risteäminä eri diskurssien välillä. Näin ollen aineisto-otteissa näkyy paikoitellen päällekkäisyyksiä diskurssien välillä ja olen tehnyt näistä huomioita otteiden yhteyteen.

### 6.1 Vaikuttavuuden diskurssit

Jäsensin aineistosta kolme sosiaalityön vaikuttavuuden merkityksellistämiskokonaisuutta eli päädiskurssia, jotka nimesin Asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssiksi, Yhteiskunnallisen ja rakenteellisen vaikuttavuuden diskurssiksi sekä Yhteiskunnasta yksilöön ja takaisin diskurssiksi. Viimeisin eli Yhteiskunnasta yksilöön ja takaisin -diskurssi on kahden ensimmäisen yhdistelmä eli eräänlainen hybrididiskurssi. Ensimmäisessä diskurssissa sosiaalityön vaikuttavuus merkityksellistetään yksittäisen asiakkaan tilanteen kautta, toisessa korostuu laajan eli yhteiskunnallisen ja rakenteellisen tason vaikuttavuus ja kolmannessa nämä kaksi näkökulmaa yhdistyvät. Aineistossani sosiaalityön vaikuttavuus ja vaikuttava sosiaalityö esiintyvät rinnasteisina käsitteinä. Näiden käsitteellistysten välille ei tehdä aineistossa erottelua, mikä johtuu oletettavasti osittain siitä, että olen ohjannut keskustelua käyttäen näitä synonyymeina.

Sosiaalityön vaikuttavuuden merkityksellistämistapojen jäsentely on tässä tutkielmassa oma analyysitehtävänsä, mutta samanaikaisesti se liittyy erottamattomasti vaikuttavuustiedon merkityksellistämiseen. Tämän johdosta tarkastelen vaikuttavuuden merkityksellistämistapoja ennen vaikuttavuustiedon merkityksellistämistapoja, mutta vaikuttavuus tulee määriteltyksi myös joissakin vaikuttavuustiedon puhetapoja kuvaavissa aineisto-otteissa. Vaikuttavuustiedon merkityksellistämistavoista jäsentämissäni diskursseissa korostuu kulttuurisen kontekstin määrittäminen sosiaalityön olemuksen tulokulmasta. Sosiaalityön olemus sanallistuu suhteessa vaikuttavuuteen esimerkiksi auttamis- ja huolenpitotyönä sekä sosiaalityön erilaisina tehtävinä. Tuon näihin liittyviä tarkempia huomioita lyhyesti esille aineisto-otteiden yhteydessä. Kulttuurinen

konteksti on läsnä sosiaalityön olemuksen tulkintana kaikissa vaikuttavuuden diskursseissa, minkä otaksun liittyvän käsitykseen siitä, että ymmärrys vaikuttavuudesta on aina tavalla tai toisella sidonnainen sosiaalityön luonteenomaisiin piirteisiin ja tehtävämäärittelyyn.

### **Asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssi**

Asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssiksi olen nimennyt puhettavat, joissa sosiaalityön vaikuttavuutta tulkitaan yksittäisen asiakkaan tilanteessa tapahtuneina muutoksina. Sosiaalityön vaikuttavuus konstruoituu tällöin tilanne- ja tapauskohtaiseksi saaden tarkemmat merkityksensä kussakin asiakastilanteessa erikseen. Aineistossa muutoksiksi kuvataan esimerkiksi nuoren kiinnostuminen työelämästä tai koulutuksesta, asiakkaan pääseminen kuntouttavaan työtoimintaan tai päihdehoitoon, asiakkaan asunnon saaminen tai se, että asiakkaan hätä ja ahdistus ylipäättään helpottavat.

Asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssi esiintyy aineistossa usein itsenäisenä, mutta asiakkaan eteenpäin menemistä sanoitetaan myös Yhteiskunnallisen ja rakenteellisen vaikuttavuuden diskurssissa tunnustamalla yksilötason vaikuttavuuden olemassaolo sekä Yksilöstä yhteiskuntaan ja takaisin -diskurssissa liittämällä se osaksi yhteiskunnallista ja rakenteellista vaikuttavuutta. Asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssi siis näyttäytyy aineistossa hallitsevana, mutta on sitä myös kulttuurisesti katsottuna, koska asiakasnäkökulma tulee aina ottaa sosiaalityössä huomioon. Tästä johtuen tulkiten asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssin hegemoniseksi diskurssiksi. Seuraava aineisto-ote ilmentää vaikuttavuuden ja vaikuttavuustiedon merkityksellistämisen samanaikaisuutta sekä Asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssin rakentumista asiakkaan tavoitteiden saavuttamisena.

*S3: tää on just ihan hirvee, omituinen termi tää vaikuttavuustieto siis, mut et määhän nyt ymmärrän sen siis sil tavalla että, et siin nyt sit yritetään avata sitä että, että mitä, miten tää meidän toiminta nyt sitte niinku oikeesti vaikuttaa, miten se nyt sit auttaa asiakkaita, asiakkaita saavuttaa tavoitteitansa, niinku tän tyypistä*

Vaikuttavuus rinnastetaan aineisto-otteessa sosiaalityöllä aikaansaatuihin vaikutuksiin. Puhuja sanallistaa vaikuttavuustiedossa olevan kyse sen avaamisesta, miten toiminta ”oikeesti” vaikuttaa. Tulkiten tämän liittyvän käsitykseen siitä, että vaikutusten tulee olla tosiasiallisia ja faktoihin perustuvia. Vaikuttavuustiedon konstruointi tapahtuu siten vaikuttavuuden kuvaamisen kautta ja vaikuttavuustieto määrittyy yksinkertaisesti tiedoksi sosiaalityön asiakaskohtaisista vaikutuksista. Kulttuurinen konteksti tulee läsnäolevaksi viittauksena sosiaalityön olemukseen muutostyönä, kun

vaikuttavuus tulee tulkituksi tilanteena, jossa asiakas saavuttaa tavoitteensa. Tulkintatapa mukailee myöskin sosiaalityön ihannetta asiakaslähtöisyydestä. Myös alla olevassa aineisto-otteessa vaikuttavuus tulee määritellyksi asiakkaan hyväksyttävien tavoitteiden saavuttamisena.

*S3: vaikuttava sosiaalityö, niin siis no, mun mielest se on sitä että, että tota, saadaan niinku muutosta aikaseks, näillä meidän keinoilla, asiakkaan haluamaan suuntaan tai semmoseen, tietysti aina se, halut voi olla monenlaisia, mutta siis semmisiin niinkun, semmisiin tavoitteisiin mitä me voidaan niinku tukea, et oikeesti niinkun tulee muutosta*

Vaikuttavuus konstruoituu muutoksen aikaansaamisena ja muutoksen aikaansaaminen sanallistuu sosiaalityön keinoin toteutettavaksi. Muutos voi itsessään olla monenlaista, kunhan se perustuu asiakkaan haluun. Aineisto-otteen lopussa tapa puhua tavoitteista: joita ”*voidaan niinku tukea, et oikeesti tulee muutosta*” tuottaa muutoksen aikaansaamisesta kriteerin sille, että tavoitetta voidaan lähteä tukemaan. Edellisen aineisto-otteen tapaan tässäkin näyttäytyy käsitys tosiasiallisista aikaansaannoksista (tässä muutoksista, yllä vaikutuksista) vaikuttavuutena. Aineisto-otteessa sosiaalityön olemus tulee tulkituksi muutostyönä ja samanaikaisesti myös asiakaslähtöisenä työnä, joskin asiakkaan halut tulee suhteuttaa hyväksyttävien tavoitteiden asettamiseen. Toisin sanoen Asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssia ei rakenneta puheessa yksinomaan lähtien liikkeelle asiakkaasta vaan sitä rakennetaan myös sosiaalityön omista lähtökohdista katsottuna, mikä käy ilmi seuraavasta aineisto-otteesta.

*S4: kyllähän se siis se vaikuttava sosiaalityö on, on sitä että, että voi, voi osallistua auttamaan esimerkiksi tämmösis elämönhallintakysymyksissä, oli se sitten päihde- tai talous- tai asumisongelma, taikka sitten jos asiakkaalla ei o niinku mitään tämmöstä perustavaa elämönhallintaongelmaa, ni sitten joku, joku muu sosiaalinen ongelma [...] et kaikki mitä mihin näillä [sosiaalityön keinoilla] vaan voi vaikuttaa että saa sitä asiaa edistettyä ja niin kyllä ne on vaikuttavaa sosiaalityötä*

Vaikuttava sosiaalityö määrittyy sosiaalityöntekijän mahdollisuutena osallistua auttamaan ja vaikuttaa asiakkaan tilanteen edistämiseen. Vaikka vaikuttavaa sosiaalityötä kuvataan sosiaalityön ammatillisten auttamis- ja vaikutusmahdollisuuksien rajoissa, sanallistuu sosiaalityön vaikuttavuus asiakkaan tilanteen edistämisenä aineisto-otteen lopussa: ”*saa sitä asiaa edistettyä*”. Vaikuttavuus näyttäytyy siten sosiaalityön tavoitteena tai jonkinlaisena päämääränä. Auttamis- ja vaikutusmahdollisuuksien rajat tulevat puhutuksi ilmaisutavoissa ”*voi osallistua auttamaan*” ja ”*voi vaikuttaa*”. Tulkitsen, että tässä kyse ei ole niinkään organisaation asettamista reunaehdoista, vaan sosiaalityön keinojen rajallisista auttamis- ja vaikutusmahdollisuuksista asiakkaiden kompleksisissa tilanteissa. Toisin sanoen siitä, että sosiaalityön keinoin ei voida vaikuttaa kaikkeen. Kulttuurinen

konteksti puolestaan näyttäytyy aineisto-otteessa käsityksenä sosiaalityöstä auttamistyönä, kun puhuja sanallistaa auttamismahdollisuuksia. Tällöin läsnä on käsitys sosiaalityöstä perinteisen auttamiskäsityksen mukaisena työnä. Sosiaalityö tai sosiaalityöntekijä ei määriy ainoaksi auttavaksi tahoksi, kun puhuja puhuu auttamiseen *osallistumisesta*. Se tarkoitetaanko tällä sitä, että asiakas tuottaa itse muutosta yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa vai ovatko esimerkiksi muut viranomaiset osallisena auttamisessa ei käy ilmi aineisto-otteesta tai vuorovaikutuskontekstista. Joka tapauksessa sosiaalityöltä edellytetään puhettavassa yhteistyötä.

Asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssissa eteenpäin meneminen ja tavoitteen saavuttaminen sanallistuvat merkityksellisiksi, mutta se miten ne ymmärretään, vaihtelee asiakaskohtaisesti. Alla olevassa aineisto-otteessa sosiaalityön vaikuttavuus merkityksellistyy asiakkaan tilanteen ylläpitämisenä, mikä on tärkeä näkökulma siihen, että vaikuttavuus ei voi sosiaalityössä aina olla selkeästi eteenpäin suuntaavaa. Sosiaalityössä kyse on toisinaan kannattelusta ja sen välttämisestä, että muutosta huonompaan ei tapahdu.

*H: tuleeks sulle mieleen jotakin sellasta esimerkkitilannetta esimerkiks jonku asiakkaan tilantees, et voitais sanoo et siinä, siinä sosiaalityö on ollu vaikuttavaa?*

*S7: joo o kaikenmoisia tietysti on, joskus ajattelee niinki, että sekin on tulos että tilanne ei huonone että siitäkin me keskusteltiin tässä, et jos asiakas pystyy, pystyy niinku pitämään asunnon, tulee jotenkin toimeen, on, pystyy ylläpitämään terveyttä ja jopa vähän osallistumaan, niin sekin saattaa jonku kohdalla olla se, se riittävä tavote*

Vaikuttava sosiaalityö konstruoiuu asioiden ylläpitämisenä ja merkitykselliseksi sanallistuu se, ettei asiakkaan tilanne huonone. Taustalla on käsitys siitä, että sosiaalityöllä tulee päästä jonkinlaisiin tuloksiin, jotta sen voidaan ajatella olevan vaikuttavaa. Tätä ilmentää tilanteen ylläpidon sanallistuminen ”tulokseksi”, jolloin ylläpito täyttää tämän käsityksen. Puhe ”riittävästä” tavoitteesta merkityksellistää sitä, että tavoitteet voivat olla eri suuruisia ja hyvinkin arkisia. Puhuja tuo esille esimerkin terveyden ylläpidosta ja ”jopa vähän” osallistumisesta, millä hän korostaa ymmärrystä siitä, että vaikuttavuus voi haastavissa elämäntilanteissa koostua hyvinkin pienistä mutta merkityksellisistä asioista. Kulttuurinen konteksti tulee jälleen tulkituksi sosiaalityön olemuksena, joka tässä aineisto-otteessa määriytyy sosiaalityöstä huolenpitytyönä ja asiakkaan kannatteluna. Tällöin vaikuttava sosiaalityö tulee ymmärretyksi ammatin historiallista taustaa vasten vastikkeettomana auttamisena ja elämän edellytysten turvaamisena.

Edellä käsitellyt aineisto-otteet ilmentävät erilaisia tapoja tuottaa ja hyödyntää Asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssia. Näissä puhettavoissa vaikuttavuudeksi nimetään asiakkaan tavoitteiden



saavuttaminen, pienet ja suuret tulokset, edistys ja muutosten aikaansaaminen. Sosiaalityön vaikuttavuus määrittyy näin yksilö- ja asiakastason vaikuttavuudeksi.

### **Yhteiskunnallisen ja rakenteellisen vaikuttavuuden diskurssi**

Yhteiskunnallisen ja rakenteellisen vaikuttavuuden diskurssi seuraa haastattelupuheessa usein Asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssia eli näiden diskurssien välillä tapahtuu vaihdos. Yhteiskunnallisen ja rakenteellisen vaikuttavuuden diskurssi erottautuu Asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssista, vaikka asiakaskohtainen vaikuttavuus tunnistetaan tässäkin puhetavassa. Yhteiskunnallisen ja rakenteellisen vaikuttavuuden diskurssissa sosiaalityön vaikuttavuus konstruoituu puhetapana *vaikutuksista* ja *vaikuttamisesta*. Eronteko yksilötason vaikuttavuuteen tehdään sosiaalityön vaikuttavuuden tavoitteen kautta: Asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssissa vaikuttavuus tulee tulkituksi asiakaskohtaisena vaikuttavuutena, kun taas Yhteiskunnallisen ja rakenteellisen vaikuttavuuden diskurssissa sosiaalityön vaikuttavuudella tavoitellaan yhteiskunnallisen ilmiötason ja rakenteellisen tason vaikutuksia ja vaikuttamista. Seuraavassa aineisto-otteessa sosiaalityön vaikuttavuus määrittyy asiakastason vaikuttavuuden lisäksi rakenteellisen tason muutostyönä.

*SI: ja se [tiedon tuottaminen] on ainoa tapa miten me pystytään vaikuttaan siihen että meidän asiakkaiden tilanne niinku laajemmin kattottuna, et me pystytään niinku siihen vaikuttaa et se yksittäisten asiakkaiden auttaminen ni se on äärettömän tärkeetä ja se on se kaiken ydin, mutta sit tarvittais myös enempi sitä työtä joka, joka tekis niinku laajemmasta näkökulmast sit sitä muutostyötä, et ei niinku yksilön näkökulmasta vaan enempi tän rakenteellisen työn näkökulmasta*

Yhteiskunnallisen ja rakenteellisen vaikuttavuuden diskurssi erottautuu Asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssista siten, että muutostyö konstruoituu yksilöä laajempaan asiana. Asiakkaan tilanteeseen vaikuttaminen näyttäytyy yhteiskunnallisen tason tehtävänä eli yhteiskunnallisena vaikuttavuutena, kun pyrkimykseksi nimetään ”asiakkaiden” tilanteeseen vaikuttaminen. Tällöin vaikuttavuus laajenee koskettamaan kaikkia samojen haasteiden kanssa eläviä asiakkaita. Yksilötason vaikuttavuus tulee tunnustetuksi ja määrittyy jopa ”kaiken ytimeksi”, mutta aineisto-otteen lopussa sanallistuu tarkemmin nimenomaisesti rakenteisiin vaikuttaminen, missä tehdään myös suora erottelu yksilötason vaikuttavuuteen: ”ei niinku yksilön näkökulmasta vaan enempi tän rakenteellisen”. Sosiaalityö ja sen luonne ymmärretään yksilötyön lisäksi rakenteellisena muutostyönä, mikä mahdollistaa eronteen. Tämä tulkintatapa ilmentää ymmärrystä sosiaalityön monista yhteiskunnallisista tehtävistä. Myös seuraavassa aineisto-otteessa näyttäytyy

vastaavanlainen käsitys sosiaalityön olemuksesta ja vaikuttavasta sosiaalityöstä, erityisenä korostuksena kuitenkin epäkohtiin puuttuminen.

*S6: no se [vaikuttava sosiaalityö] on vaikuttamista asiakkaitten elämään [...] vaikuttamista sit kaiken, kaikenlaisesti tähän tavallaan, niinku tuoda niit epäkohtia esille tai, ja sitä on onneks nyt niinku, se ei oo jääny ihan yksittäisen työntekijäntä harteille*

Vaikuttava sosiaalityö konstruoituu yhteiskunnallisena vaikuttamistyönä, kun puhuja sanallistaa epäkohtien esille tuomisen vaikuttavan sosiaalityön tehtäväksi. Puhuja viittaa epäkohdilla rakenteellisiin epäkohtiin, sillä vuorovaikutuskontekstissa hän kuvaa palvelujärjestelmän muutoksissa ilmenneitä haasteita. Olen tulkinnut puhettavat diskurssien väliseksi siirtymäksi, sillä aineisto-otteen alussa puhuja tunnistaa yksilötason vaikuttavuuden, mutta siirtyy tästä kuvaamaan laajemman tason vaikuttavuutta erottaen ne toisistaan.

Diskurssin puhetavoissa korostuu ammatillinen aktiivisuus yksittäisen asiakastilanteen ulkopuolelle, kun sosiaalityö hahmottuu vaikuttamistyönä. Vaikuttavuus määrittyy yhteiskunnallisena ja rakenteellisena vaikuttavuutena, jollaista voi olla esimerkiksi palvelujärjestelmään vaikuttaminen. Tällöin tietyn asiakkaan ongelmaan vaikuttaminen nähdään osana saman ilmiön kanssa taistelevien asiakkaiden asemaan vaikuttamisena. Rakenteellinen vaikuttavuus voisi määrittyä esimerkiksi oman kunnan rakenteisiin vaikuttamisena, mutta edellä esitetyissä aineisto-otteissa puhutaan rakenteellisen vaikuttavuuden osa-alueesta yhteiskunnallisessa viitekehyksessä *vaikuttamisena*. Tulkitsen rakenne- ja ilmiötasolla puhumisen vivahde-erot täten diskurssin sisäiseksi vaihteluksi.

### **Yhteiskunnasta yksilöön ja takaisin -diskurssi**

Yhteiskunnasta yksilöön ja takaisin -diskurssin puhetavoissa vaikuttavaa sosiaalityötä merkityksellistetään yhdistäen tulkintatapoja Asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssista ja Yhteiskunnallisen ja rakenteellisen vaikuttavuuden diskurssista. Yhteiskunnasta yksilöön ja takaisin -diskurssin ja Asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssin yhteinen käsitys on, että sosiaalityön vaikuttavuus on asiakkaan eteenpäin menemistä. Yhteiskunnallisen ja rakenteellisen vaikuttavuuden diskurssin kanssa yhteinen tapa sanallistaa asioita puolestaan on, että sosiaalityön vaikuttavuus sisältää myös yhteiskunnallisen ja rakenteellisen ulottuvuuden. Yhteiskunnasta yksilöön ja takaisin -diskurssi ei syrjäytä muita sosiaalityön vaikuttavuuden diskursseja, vaan kytkee ne toisiinsa tuottaen uudenlaisen puhettavan. Koska tämän diskurssin puhetavoissa on yhtäläisyyksiä molempiin edellä kuvattuihin diskursseihin ja puhetavoilla on myös omia erityispiirteitään, ei Yhteiskunnasta yksilöön

ja takaisin -diskurssi myöskään ole sulautettavissa osaksi kumpaakaan diskurssia. Näin ollen tulkitisin diskurssin hybrididiskurssiksi, jolle on ominaista nopeat siirtymät yhteiskunnallisen tason ja yksilötason vaikuttavuuden välillä.

Yhteiskunnasta yksilöön ja takaisin -diskurssissa korostuu yksilötason ja laajemman tason vaikuttavuuden välinen vuorovaikutus sekä jopa eräänlainen syy-seuraussuhde. Tämä näyttäytyy diskurssia rakentavissa puhetoissa siten, että vaikuttava sosiaalityö määrittyy asiakkaan eteenpäin menemisenä, jota tavoitellaan yhteiskunnallisen ja rakenteellisen vaikuttavuuden kautta sekä niin, että asiakastason vaikuttavuuden voidaan nähdä tuottavan laajemman tason vaikuttavuutta. Yhteiskunnallisella ja rakenteellisella vaikuttavuudella voidaan siis tuottaa vaikuttavuutta myös yksittäisen asiakkaan tilanteeseen ja asiakkaan eteenpäin meneminen voi lopulta tuottaa myös laajemman tason vaikuttavuutta. Seuraava aineisto-ote tuo esille edellä mainitun puhetoan, jossa vaikuttavuus tulee määritetyksi kaksitasoisena kokonaisuutena.

*H: mitä sun mielestä vaikuttavuustieto on ja millasii asioita se pitää sisällään?*

*S6: heti alkuun on tommonen hankala, et tehään siis sitä työtä niinkun näkyväks, et ja esille nostetaan niit epäkohtii mitä huomataan ja, sitä kautta sitten yritetään saada sitä vaikuttavuutta ku tehään työ ja asiakkaat näkyväks ja tietoseks siitä mitä tapahtuu*

*H: joo tota miten sä ajattelet, että kenelle se tehdään näkyväksi se työ?*

*S6: muille ihmisille, yhteiskunnalle, julkisuutee*

*H: joo*

*S6: ja sit tietysti siis vaikuttavuutta on niinku kahel tasol niinku yleisesti esim siis se et miten se asiakkaitten omassa elämässä se nyt on tietysti ensisijainen se että vaikuttaa asiakkaitten, suoraan asiakkaitten elämään tietyillä päätöksillä vaikuttavuutta heille itsellensä*

Sosiaalityön vaikuttavuus rakentuu kaksitasoiseksi, josta puhuja sanallistaa ensisijaiseksi asiakkaiden omassa elämässä tapahtuvan vaikuttavuuden. Aineisto-otteen alkupuolella vaikuttavuustieto tulee tulkituksi vaikuttavan sosiaalityön tekemisen välineenä, jolla tehdään näkyväksi sosiaalityö ja erilaiset epäkohdat sosiaalityön ulkopuolisille tahoille. Tulkitseen tämän käsitykseksi yhteiskunnallisen ja rakenteellisen tason vaikuttavuudesta ja näin ollen puhujan tarkoittamaksi toiseksi vaikuttavuuden tasoksi. Nämä vaikuttavuuden kaksi tasoa eivät ole irrallisia toisistaan. Vuorovaikutteisuus ilmenee siinä, että laajemman tason vaikuttavuuden tehtäväksi nähdään asiakkaiden tietoiseksi tekeminen, mikä on tulkittavissa yksilötason vaikuttavuudeksi. Täten tulkitseen puhetoan merkityksellistävän vaikuttavuutta yhteiskunnallisen tason kautta yksittäiseen asiakkaaseen vaikuttamisena. Sosiaalityön olemus tulee jälleen läsnäolevaksi tehtävämäärittelyn avulla, kun vaikuttavuus tulee määritellyksi sosiaalityön kaksitasoisuuden kautta. Seuraavassa

aineisto-otteessa vaikuttava sosiaalityö rakentuu yksittäistä asiakasta koskevaksi vaikuttavuudeksi, mikä kuitenkin edellyttää laajemman perspektiivin ottamista.

*S8: mä oon tähän kirjottanu tälläsen määritelmän, että vaikuttava sosiaalityö on työskentelyä kohti parempaa muutosta sekä asiakkaan tilanteessa ja elämässä että, myös laajemmasta perspektiivistä, jaa sen kautta asiakas voi löytää omat voimavaransa ja kasvattaa tietoisuuttaan eri asioissa*

Vaikuttava sosiaalityö sanallistuu ”paremmaksi muutokseksi” sekä asiakkaan tilanteessa että ”laajemmasta perspektiivistä”. Olen tulkinut puhetavan hybrididiskurssia tuottavaksi, koska laajemman perspektiivin vaikuttavuuden tavoitteeksi sanallistuu asiakkaan voimavarojen ja tietoisuuden kasvaminen. Näin laajemman tason vaikuttavuus palautuu yksilötasolle, kun ilmiötason tiedolla pyritään asiakkaan tietoisuuden ja voimavarojen lisäämiseen. Sosiaalityön olemus tulee ymmärretyksi kahtalaisesti: sosiaalityöstä yksilötason ja yhteiskunnallisen tason muutostyönä.

Vaikuttavuus tulee kuvatuksi myös kehämäisenä, yksilötason ja laajemman tason välisenä jatkuvana vuorovaikutteisena suhteena. Tällöin taustalla on epäselvyys siitä, onko esimerkiksi jommankumman tason vaikuttavuus seurausta toisesta. Tämä käy ilmi tämän osion viimeisestä aineisto-otteesta.

*S8: no mulle tuli mieleen kun mä sitä ajattelin eilen niinkun tavallaan kaksi asiaa että, tää vaikuttavuus niinkun asiakkaan tilanteeseen ja sitten tavallaan vaikuttavuus sen asiakkaan tilanteen kautta avautuvaan, niinkun yhteiskunnalliseen epäkohtaan, tavallaan että, se tieto että, mikä asia yhteiskunnallisesti liittyy myöskin tähän asiakkaan tilanteeseen niin, niin tälläset, että rakenteellinen ja työn sisällöllinen tämmönen tota tiedon tuottaminen siitä että, että mitä asioita pitäis yhteiskunnallises päätöksenteos ottaa huomioon että, kun sosiaalityö on lähellä asiakasta niin se usein tuo sen tavallaan sen todella sen konkreettisen ihmisten elämäntilanteen ja sitten yhteiskunnallisen päätöksenteon vaikutukset yksittäiseen ihmisen elämäntilanteeseen*

Puhuja sanallistaa aineisto-otteen alussa sosiaalityön vaikuttavuuden asiakkaan tilanteeseen vaikuttamisena, mutta jatkaa kuitenkin, että asiakkaan tilanteen kautta voidaan vaikuttaa yhteiskunnalliseen epäkohtaan. Tällöin vaikuttavuus syntyy alhaalta ylöspäin. Puhuja kuitenkin palauttaa sosiaalityön vaikuttavuuden vielä takaisin yksilötason vaikuttavuudeksi, kuvaamalla kuinka epäkohtia koskevalla tiedolla voidaan vaikuttaa päätöksentekoon, jotta saadaan esille yhteiskunnallisen päätöksenteon vaikutukset yksittäisen ihmisen elämäntilanteeseen. Sosiaalityö tulee ymmärretyksi yhteiskunnallisena työnä, jonka kautta vaikutetaan yksilön tilanteeseen, sekä toisaalta yksilötyönä, jonka kautta vaikutetaan yhteiskuntaan ja näin laajemmin kaikkien asiakkaiden tilanteeseen.

Kaiken kaikkiaan sosiaalityön vaikuttavuutta merkityksellistävät puhetavat ovat monelta osin yhtenäisiä. Asiakastason vaikuttavuutta määritetään jollain tavalla kaikissa diskursseissa, eivätkä puhetavat tuota ristiriitoja vaikuttavuuskäsitysten välille, vaikka puhetavat kilpailevatkin keskenään etenkin hybrididiskurssissa. Vaikuttavuus kuitenkin määrittyy yksinkertaistetusti yksilö- ja yhteiskunnallisen tason muutoksen ja vaikutusten aikaansaamiseksi. Diskursseille ominaista on, että vaikuttavuutta sanallistetaan ammatillisen sanaston kuten *muutostyön* ja *rakenteellisen* työn avulla, sekä tulkitsemalla vaikuttavuutta suhteessa sosiaalityön olemukseen ja tehtäviin (ks. luku 3.1).

## 6.2 Vaikuttavuustiedon diskurssit

Sosiaalityön vaikuttavuustieto merkityksellistyi haastatteluissa moninaiseksi ja monitasoiseksi kokonaisuudeksi, kuten se kirjallisuudessaakin kuvataan. Jäsensin aineistosta yhden päädiskurssin: Erityistehtäviä toteuttavan tiedon diskurssin. Erityistehtäviä toteuttavan tiedon diskurssi on läsnä koko aineistossa, ei pelkästään nimenomaisesti vaikuttavuustietoa koskevassa puheessa, vaan myös erilaisina mainintoina ja oletuksina koskien sosiaalityön vaikuttavuutta ja sosiaalityöntekijöiden asemoitumista. Käsitys siitä, että vaikuttavuustiedolla on erityistehtäviä ei ilmene pelkästään vahvana kielenkäytön painotuksena, vaan myös taustaoletuksena siitä, että vaikuttavuustiedolla on tarkoitus toteuttaa erilaisia tehtäviä kuten esimerkiksi vaikuttaa päätöksentekoon tai muuttaa rakenteita. Tästä johtuen olen tulkinnut Erityistehtäviä toteuttavan tiedon diskurssin erityisen hegemoniseksi diskurssiksi ja sosiaalityön vaikuttavuustiedon merkityksellistämistavoista jäsentyväksi päädiskurssiksi.

Erityistehtäviä toteuttavan tiedon diskurssin puhetavoissa merkitykselliseksi rakentuu ensinnäkin sosiaalityön vaikuttavuustiedon tuottamiseen ja keräämiseen liittyvät näkökulmat, toiseksi tuotetun vaikuttavuustiedon muodot ja kuvaavuus sekä kolmanneksi tuotetun vaikuttavuustiedon eteenpäin vieminen/välittäminen ja käyttö. Päädiskurssia rakennetaan täten kolmen puhetavan kautta: *tuottamisen prosessiin* liittyen, tuotetun tiedon *ominaisuuksiin* liittyen ja tiedon *päämääriin* liittyen. Nämä kolme puhetapaa muodostavat erityistehtäviä toteuttavan tiedon aladiskurssit, jotka olen nimennyt Käytännöstä muokattavissa olevan tiedon diskurssiksi, Muokatun tiedon erityisominaisuuksien diskurssiksi ja Eteenpäin vietävän tai välitettävän tiedon diskurssiksi. Aladiskurssien sisällä sosiaalityön vaikuttavuustietoa merkityksellistetään moninaisin tavoin, mitä olen pyrkinyt tuomaan esille erilaisin aineisto-ottein. Aineisto-otteissa diskurssit saattavat esiintyä myös lomittain ja rinnakkain.

Vaikuttavuustiedossa ja sen tuottamisessa kyse ei ole siis pelkästään tietoisuuden lisäämisestä, vaan konkreettisesta tavoitteesta saada tiettyjä asioita aikaan. Tietoisuuden lisääminen voi olla osa tätä tavoitetta, mutta tarvitaan myös toimenpiteitä. Olennaista Erityistehtäviä toteuttavan tiedon diskurssissa ja sen aladiskursseissa on se, että vaikuttavuustietoa ei tuoteta vain sosiaalityön omaan käyttöön vaan monenlaisiin tarkoituksiin kuten raportointiin, tiedottamiseen ja selontekojen antamiseen. Tällöin vaikuttavuustiedon tehtävänä on myös kertoa ulkopuolisille mitä sosiaalityössä tehdään ja saadaan aikaiseksi.

Monitasoiset kontekstit ovat läsnä Erityistehtäviä toteuttavan tiedon diskurssissa ja mahdollistavat sen sisältämät monet merkityksellistämistavat. Kuitenkin kontekstien rajoja, mahdollisuuksia tai vaikutuksia on joidenkin aineisto-otteiden yhteydessä mahdotonta arvioida, jolloin en ole tehnyt konteksteista huomioita kyseisten aineisto-otteiden yhteyteen. Joidenkin aineisto-otteiden puhetapa luo ja hyödyntää tulkintani mukaan useaa kontekstia samanaikaisesti tai niiden taustalla vaikuttaa useampi konteksti samanaikaisesti. Tällaisista havainnoista mainitsen erikseen. Vaikuttavuuspuheesta jäsentämässäni diskursseissa painottui sosiaalityön olemus kulttuurisena kontekstina. Tämä näyttäytyy jossain määrin myös tietyissä Erityistehtäviä toteuttavan tiedon diskurssia ilmentävissä aineisto-otteissa, koska vaikuttavuustieto ja vaikuttavuus kiinnittyvät erottamattomasti yhteen.

### **Käytännöstä muokattavissa olevan tiedon diskurssi**

Käytännöstä muokattavissa olevan tiedon diskurssissa sosiaalityön vaikuttavuustieto ymmärretään käytäntölähtöiseksi tai käytäntöjä kuvaavaksi tiedoksi. Vaikuttavuustieto ei ole siis oma tiedon lajinsa vaan se määrittyy käytännölliseksi tiedoksi, jota tosiasiallisesti tuotetaan tai kerätään tai jota pitäisi tuottaa tai kerätä sosiaalityön arkikäytännöissä ja -käytännöistä. Käytännöstä muokattavissa olevan tiedon diskurssin puhetavoissa vaikuttavuustietoa siis merkityksellistetään lähtien vaikuttavuustiedon tuottamisen prosessiin liittyvistä näkökulmista. Käytäntölähtöisyyttä korostavaa puhetapaa on luotu siinä mielessä tutkija-avusteisesti, että haastateltavia on pyydetty vastaamaan kysymyksiin oman työnsä ja kokemuksensa perusteella, jolloin tutkimusasetelman konteksti on itsessään käytännönläheinen. Tämä ei kuitenkaan automaattisesti tarkoita sitä, että taustalla olisi tutkijan ja haastateltavien välinen yhteinen ennakkokäsitys siitä, että tietoa on tuotettava tai kerättävä käytännössä tai käytännöistä. Käytäntölähtöisyys tulikin aineistossa esille monin eri tavoin.

Tämän diskurssin yhteydessä en tee aineisto-otekohtaista havainnointia konteksteista lukuun ottamatta vuorovaikutuskontekstia, sillä muista konteksteista ei ole tehtävissä riittävän selkeää tulkintaa. Esimerkiksi vaikuttavuustietokäsitystä määrittää jossain määrin aiempi kokemus mittarikokeilusta, mutta ”mittaripuhe” voi liittyä myös yhteiskunnassa vallitsevaan käsitykseen asioiden saattamisesta mitattavaan muotoon tai nämä taustakäsitykset voivat olla läsnä samanaikaisesti. Samoin myös ”systemaattisuuspuhe” voi liittyä mittarikokeiluun, jossa vaikuttavuustietoa tuotettiin systemaattisesti tai vaihtoehtoisesti tai samanaikaisesti näyttöön perustuvan käytännön mukaiseen ymmärrykseen, jossa tiedolle asetetaan vaatimus systemaattisuudesta.

Vaikuttavuustieto sanallistuu sen tuottamisena ja keräämisenä. Tulkitsen keräämisen osaksi tiedontuotannon prosessia ja aineisto-otteissa vaikuttavuustiedon keräämisestä puhutaan toisinaan myös synonyymina tuottamiselle. Kuitenkin keräämisen ja tuottamisen välille syntyy myös erottelua, mikä pohjautuu tulkintani mukaan siihen, lähdetäänkö vaikuttavuustiedon tuottamisessa liikkeelle ”tyhjästä”, vai ymmärretäänkö vaikuttavuustiedon tuottaminen jonkinlaisen olemassa olevan tiedon tai vaikuttavuustiedon keräämisenä. Näin ollen Käytännöstä muokattavissa olevan tiedon diskurssissa vaikuttavuustieto konstruoituu kahdella toisistaan poikkeavalla tavalla: ensinnäkin sosiaalityöstä nähdään olevan olemassa jonkinlaista tietoa, jota tulee muokata vaikuttavuustiedoksi. Vaihtoehtoisesti vaikuttavuustietoa nähdään olevan jo olemassa, mutta se on pirstaloitunutta ja hajanaista, joten sen tavoittaminen vaatii toimenpiteitä. Jo olemassa oleva vaikuttavuustieto sanallistuu aineistossa kirjallisen tiedon lisäksi myös suullisena ja kokemuspohjaisena tietona, jota ei saada ilman toimenpiteitä hyödynnettyä tai jota ei nähdä sellaisenaan riittävänä ollakseen ”kunnollista” tai ”oikeaa” vaikuttavuustietoa. Alla olevassa aineisto-otteessa sosiaalityön vaikuttavuustieto tulee tulkituksi arjesta ”nousevana” tai kerättävänä tietona.

*S7: joo mä en tiedä käsitteellisesti tää on ehkä hankala hahmottaa näin arjen tai käytännön näkökulmasta mutta, se mitä me niinku tässä ajetaan takaa on se, ollu paljolti että, et kerätään sitä että mikä vaikuttaa ja ihan tässäkin avain-arvioinnissa kerättiin kokemusperäistä tietoa*

*H: joo*

*S7: ihan siitä arjesta nousevaa, et et tämmöstä käytäntötietoa ja se pitää sisällään esimerkiksi että minkälaiset menetelmät tuottaa vaikuttavuutta niinku hyvässä mielessä tietenkin ku on sosiaalityöst on kysymys niin pyritään, pyritään aina edistään sitä asiakkaan tilannetta ja menemään hänen tavoitteensa mukaan eli, eli se sisältäis näitä menetelmiä ja sitten, sitten näitä tavallaan jonkunlaisen mittarin siitä että millon päästään tavoitteisiin*

Vaikuttavuustieto sanallistuu arjesta nousevaksi ja kokemusperäiseksi ”käytäntötiedoksi”. Vaikuttavuustietoa tulee näin tuottaa nimenomaisesti käytännöistä ja se on tietoa käytännön

vaikutuksista. Puhuja kuitenkin vielä tarkentaa vaikuttavuustiedon pitävän sisällään tietoa menetelmistä sekä tavoitteen saavuttamista arvioivan mittarin, jolloin sillä on omia erityispiirteitään. Tällöin puhuja hyödyntääkin Muokatun tiedon erityisyyden diskurssia vaikuttavuustiedon määrittämisessä, minkä tulkitsen diskurssien väliseksi siirtymäksi.

Käytännöstä muokattavissa olevan tiedon diskurssissa sanallistetaan tarve systemaattisuudesta vaikuttavuustiedon tuottamisessa ja keräämisessä. Näissä puhetavoissa systemaattisuuden painoarvo jää kuitenkin epäselväksi: onko vaikuttavuustiedolle välttämätön edellytys, että se on tuotettu systemaattisesti, vai onko kyse enemmänkin siitä, että systemaattisesti tuotettu vaikuttavuustieto on esimerkiksi parempaa tai arvostetumpaa kuin muilla tavoin tuotettu vaikuttavuustieto. Seuraavassa aineisto-otteessa Käytännöstä muokattavissa olevan tiedon diskurssia rakennetaan sanallistamalla mitä sosiaalityön tiedolla pitäisi tehdä, jotta siitä tulee vaikuttavuustietoa.

*S5: mä toki työssäni tuotan tietoa dokumentoimalla ja, ja niinku tekemällä erilaisia arviointeja ja lausuntoja ja, nii mä jotenki aattelin sen nyt, se on sitä sosiaalityön tiedontuotantoa*

*H: joo*

*S5: vaikuttavuustietoa siitä ehkä tekis se, että jos se olis niinku, jotenki systemaattisempaa ja enemmän kokoon kerättyä, näin mä sen jotenki hahmotan*

Sosiaalityön vaikuttavuustieto määrittyy systemaattisena ja ”kokoon kerättyinä” tietona. Puhuja tekee erottelua sosiaalityön tiedontuotantoon, johon hän katsoo kuuluvaksi dokumentoinnin, arviointien ja lausuntojen tekemisen. Sosiaalityön vaikuttavuustieto merkityksellistyy näin arjen tiedosta muokatuksi tiedoksi, jolloin se ei tule tulkituksi osana tavanomaista tiedontuotantoa. Systemaattisuus näyttäytyy *ehtona* sille, että tietoa voidaan kutsua vaikuttavuustiedoksi. Myös alla olevan aineisto-otteen puhetapa rakentaa vaikuttavuustietoa systemaattisesti tuotettavaksi tiedoksi, mutta systemaattisuus laajenee tuottamisesta vaikuttavuustiedon jakamiseen. Aineisto-otteen vuorovaikutuskontekstissa olennaista on se, että puhuja pyrkii kuvaamaan, ettei hän tuota työssään vaikuttavuustietoa.

*S3: niin siis kun ei sitä nyt systemaattisesti tuoteta mitenkään, et se, se miten sitä vaikuttavuustietoo niinkun, ni se on semmost [...] miten mä sen nyt oikeen sanosin, siis epävirallista, siis keskenämme me työntekijät täällä puhutaan, kerrotaan asiakastapauksia ja just niinku mä kerroin sitä et kerrotaan jostain palveluista ja, ja jostain prosesseista miten ne on menny, et siis se on, se on tämmöstä suullista, tietojen vaihtoo keskenämme, ei ei sitä niinkun kerätä mitenkään, eikä missään, missään niinkun kukaan kysy, tai meil ei oo mitään areenaa missä sitä niinku jaettas*

*H: joo*

*S3: jotenki systemaattisesti*



Edellä puhuja on kuvannut, kuinka hän ei tuota työssään vaikuttavuustietoa ja aineisto-otteessa hän täsmentää, ettei vaikuttavuustietoa tuoteta systemaattisesti. Vuorovaikutuskontekstiin suhteutettuna puhuja ei systemaattisuuden puuttuessa koe tuottavansa vaikuttavuustietoa laisinkaan. Epäselväksi jää kuitenkin se onko systemaattinen tuottaminen vaikuttavuustiedoksi kutsumisen ehto vai vaikuttavuustiedon *virallisuuden* ehto. Olemassa oleva ei-systemaattisesti tuotettu suullinen vaikuttavuustieto määrittyy kuitenkin puutteelliseksi epävirallisuudessaan. Taustalla on näin ollen oletus myös siitä, että vaikuttavuustiedolla on jonkinlainen virallinen rooli.

Käytännöstä muokattavissa olevan tiedon diskurssissa tiedon tuottamisen prosessilla luodaan edellytyksiä erityistehtävien toteuttamiselle. Vaikuttavuustieto määrittyy siis tiedoksi, jonka tuottamisessa ominaispiirteenä on käytännöllisyys ja systemaattisuus. Puhetavoissa käytännöllisyyttä ei aina sanoiteta suoraan vaan se on läsnä pikemminkin taustaolettamuksena ja itsestäänselvytenä, kuten kahdessa jälkimmäisessä aineisto-otteessa sosiaalityön arjen kuvaamisena.

### **Muokatun tiedon erityisominaisuuksien diskurssi**

Muokatun tiedon erityisominaisuuksien diskurssiksi nimetyissä puhetavoissa vaikuttavuustietoa merkityksellistetään vaikuttavuustiedon *ominaisuuksien* kautta, kuvaamalla millaisessa *muodossa* sosiaalityön vaikuttavuustiedon tulee olla ja millaisia asioita sen tulee *pitää sisällään*. Muokatun tiedon erityisominaisuuksien diskurssissa näyttäytyy taustaoletus siitä, että sosiaalityön vaikuttavuustietoa tuotetaan moniin eri tarkoituksiin, ei pelkästään sosiaalityöntekijöiden tai sosiaalityön organisaatioiden omaan käyttöön. Täten myös muiden kuin sosiaalityöntekijöiden tulee ymmärtää vaikuttavuustietoa, minkä johdosta vaikuttavuustiedon tulee olla muodoltaan eli esitystavaltaan eri yleisöjen luettavissa. Tarkasteltuna sosiaalityön omista lähtökohdista, tämä ei kuitenkaan riitä, vaan vaikuttavuustietoa merkityksellistetään siitä näkökulmasta, että sen tulee antaa ”oikea” tai pätevä kuva sosiaalityön tehtävistä ja vaikuttavuudesta.

Muokatun tiedon erityisominaisuuksien diskurssissa vaikuttavuustiedon erityistehtäväksi muodostuu sosiaalityön vaikuttavuuden osoittaminen ja sosiaalityön sisältöjen kuvaaminen vaikuttavuutta osoitettaessa. Tiedolle annettua vaikuttavuuden osoittamisen tehtävää tuottavat haastattelussa sekä haastateltavat oma-aloitteisesti että tutkija esittämällä asiaa koskevia kysymyksiä. Näin ollen osassa esitettävistä aineisto-otteista sosiaalityön vaikuttavuuden osoittamisesta on kysytty suoraan, mikä käy ilmi avatessani kyseisen otteen vuorovaikutuskontekstia. Vaikuttavuuden osoittaminen voidaan nähdä näyttöön perustuvaa käytäntöä mukailevana puhetapana, kun näyttöjen tarkoituksena

ymmärretään sosiaalityön vaikuttavuuden todentaminen. Tällöin vaikuttavuuden osoittamisen taustalta on tunnistettavissa jonkinlainen todentamisen tarve ja näyttöön perustuvaa käytäntöä voidaan pitää puhutavan kulttuurisena kontekstina. Kulttuurisena kontekstina hyödynnetään lisäksi reformin yhteiskuntaideologiaa sekä korostetaan sosiaalityön olemuksen näkyväksi saamisen tärkeyttä vaikuttavuustiedossa. Diskurssissa tehdään ominaisuuksien lisäksi tulkintaa vaikuttavuustiedon tuottamisesta. Eroa Käytännöstä muokattavissa olevan tiedon diskurssiin rakennetaan kuitenkin puhumalla sosiaalityön vaikuttavuustiedosta jonkinlaisena prosessin lopputuotoksena ja kuvaamalla millaista sen tulisi olla. Edellisessä diskurssissa taas sanallistetaan tiedontuotannon prosessia. Alla olevassa aineisto-otteessa vaikuttavuustieto merkityksellistyy tiedoksi, jolla on sosiaalityön ulkopuolisia käyttötarkoituksia.

*H: joo no entäs kaiken kaikkiaan, millasii haasteita sä nyt näät tähän vaikuttavuustiedon tuottamiseen liittyen?*

*S3: no varmaan just et miten se, se tieto mitä meillä täällä syntyy, työn vaikuttavuudesta ja työn tuloksista et se saatas joteki, niinkun, puuttuu semmoseen muotoon, kerättyy semmoseen muotoon että se, se on esitettävissä muuallekin ja luettavissa muuallakin*

*H: joo*

*S3: et se tiedon keruu tavallaan ja koonti*

Vaikuttavuustiedon saaminen muotoon, jossa se on esitettävissä ja luettavissa muualla kuin sosiaalityössä määrittyy haasteelliseksi. Sanavalinnat ”muuallekin” ja ”muuallakin” korostavat sitä, että sosiaalityön lisäksi muut tahot lukevat ja tarkastelevat sosiaalityön vaikuttavuustietoa. Näin ollen sosiaalityön vaikuttavuustiedon tehtävänä voidaan pitää sosiaalityön vaikuttavuuden osoittamista sosiaalityön ulkopuolisille tahoille ja tämä tulisi ottaa huomioon jo tiedon keruun ja koonnin vaiheessa. Alla olevassa aineisto-otteessa vaikuttavuustietoa merkityksellistetään kuvaamalla millaista tietoa yhteiskunnassa ymmärretään. Aineisto-ote on vastaus esittämäni kysymyksen siinä, millaisella tiedolla sosiaalityön vaikuttavuus voitaisiin osoittaa.

*S4: se tieto mitä tässä yhteiskunnassa ymmärretään, ni se on, se on sitä semmosta, se ei varmaan o sitä semmosta ympärilyöreetä vaan se on sitä, että pystytään numeroilla ja prosenteilla osottamaan jotakin*

Vaikuttavuustieto merkityksellistyy tiedoksi, joka ei saa olla ”ympäripyöretä”. Näin ollen vaikuttavuustiedolta odotetaan jonkinlaista tarkkuutta. Numerot ja prosentit sanallistuvat tuon ympärilyöreyden vastakohdaksi ja ne nähdään keinoina osoittaa sosiaalityön vaikuttavuus. Sanavalinta ”ymmärretään” viittaa tulkintani mukaan oletukseen jonkinlaisesta yhteiskunnallisesta yhteisymmärryksestä. Tällöin yhteiskunnallinen konteksti tulee tulkituksi laajana, faktuaalista ja

numeerista tietoa peräänkuuluttavana yhteiskuntaideologiana. Tämä ymmärrystapa resonoi reformiajattelun kanssa, jossa vaikuttavuutta tulee näyttää toteen teknisrationaalisessa hengessä. Sen lisäksi että sosiaalityön vaikuttavuustiedon tulee olla ymmärrettävää ja luettavaa, tulee sen myös kuvata sosiaalityön sisältöä.

*H: miten ajattelet, jos mietitään sosiaalityön vaikuttavuuden osottamista, niin millasta tietoo sit tulis tuottaa sitä varten?*

*S1: tootaa, mun mielest pitäis pystyy tuottaa just tietoo asiakkaan tilanteest eri aikoina et sen takia tällänen niinkun, asiakkuuden alkuvaiheessa tuotettu tieto ja, ja sit jossakin myöhemmässä vaihees tuotettu tieto ni kertois siittä että ja miten, miten sosiaalityön keinoin pystytään vaikuttaan*

*Seuranta* merkityksellistyy aineisto-otteessa sen ehdoksi, että vaikuttavuustiedon voidaan ajatella kertovan sosiaalityön keinojen vaikutuksista. *Seuranta* on *tietoa asiakkaan tilanteesta eri aikoina*. Sosiaalityön keinojen vaikuttavuus ei välttämättä tule ilmi lyhyellä aikavälillä, jolloin yksittäisestä tilanteesta tehty tulkinta ei tuo sosiaalityön ”kokonaisvaikuttavuutta”, saati pitkäjänteisyyttä esille. Näin diskurssissa nojaututaan ymmärrykseen sosiaalityöstä pitkällä aikavälillä ja hitaasti tai asteittain vaikuttavuutta tuottavana työnä. Myös alla olevassa aineisto-otteessa vaikuttavuustieto määritty tiedoksi, jonka tulee kuvata sosiaalityötä.

*H: joo, no mites teiän tietojärjestelmä taipuu, taipuu näissä vaikuttavuustiedon kysymyksissä?*

*S3: no ei, ei oikeastaan mitenkään, että siis, meillä nyt tilastoidaan tehtyy asiakastyötä, mut sehän kertoo vaan että mitä me on tehty siis mitä, mihin on käytetty aikaa asiakkaan kanssa*

*H: joo*

*S3: että tota niin eihän se kerro niinku siit, niist lopputuloksist mitää eikä mistään vaikuttavuudest yhtään mitää et, että tota, et se mitä meillä on niinkun, sitte tavallaan kerätty tietoa ni on joku käyttämättömät asiakasajat*

Sosiaalityön vaikuttavuustieto määritty tiedoksi, jonka tulee tosiasiasa kertoa sosiaalityön vaikuttavuudesta ja lopputuloksista. Eroa tehdään tilastoperusteisesti kerättyyn tietoon, jonka ei nähdä olevan vaikuttavuustietoa, sillä se ei tosiasiasa kerro mitään edellä mainituista asioista. Näin sosiaalityön kuvaavuus määrittyy olennaiseksi ehdoksi sille, että tietoa voidaan pitää vaikuttavuustietona. Kulttuurisena kontekstina hyödynnetään käsitystä sosiaalityön kokonaisvaltaisesta kompleksisuudesta, jota ei saada näkyväksi tilastotiedolla. Viimeisessä, alla olevassa vaikuttavuustiedon kuvaavuutta sanallistavassa aineisto-otteessa korostuu asiakasnäkökulma. Olen edellä kysynyt haastateltavalta AVAIN-mittarin tuottaman tiedon käyttökelpoisuudesta laajalti päätöksenteossa. Laaja päätöksenteko tulee tässä tulkituksi yhteiskunnallisen tason päätöksentekona.

*S2: nii tämmösten tavoitteiden, että mikkä on niinku asiakkaan ittensä esiin nostamia tavoitteita, että ne saatas tuolta esiin, koska nyt jos esimerkiksi mitataan vaan jotain asiakassuunnitelmien määriä, mut ei mitään että, että, mite, mitä ne vaikka ne tavoitteet oli asiakkailla, nii eihän me saada mitään siitä sisällöstä, mutta ton avainmittarin kautta ni pystyy jotain saamaan myös siitä sisällöstä et mikkä ne oli ne, asiat mitä siihen suunnitelmaan on niinku aateltu olevan*

Eroa tehdään määrälliseen tietoon kuvaamalla, ettei määrällinen tieto esimerkiksi asiakassuunnitelmista tuota tietoa asiakkaiden tavoitteiden sisällöstä. Vaikuttavuustieto merkityksellistyy näin tiedoksi, jonka tulee olla sisällöltään esimerkiksi asiakkaan tavoitteita kuvaavaa eikä pelkkä määrien kertominen ei riitä. Sosiaalityön olemus tulee sanallistetuksi asiakaslähtöisyytenä, kun puhuja tuo esille näkemyksen asiakkaan itsensä määrittämien tavoitteiden näkyväksi tekemisestä. Tässäkin näyttäytyy siten haaste sosiaalityön olemuksen tekemisestä näkyväksi vaikuttavuustiedolla.

Diskurssin puhetavoissa tuotetaan ja kuvataan todellisuutta, jossa vaikuttavuustiedolta odotetaan tietynlaisia erityisominaisuuksia sosiaalityön vaikuttavuuden osoittamiseksi. Nämä erityisominaisuudet määrittyvät vaikuttavuustiedon tietyiksi muodoiksi ja sosiaalityön kuvaavuudeksi joita tarvitaan, jotta sosiaalityön vaikuttavuudesta voitaisiin muodostaa oikeanlainen käsitys myös sosiaalityön ulkopuolella. Taustalla on siis jonkinlainen ymmärrys siitä, että mikä tahansa tieto ei saa sosiaalityön vaikuttavuutta esille, eikä mitä tahansa tietoa pystytä lukemaan (oikein) sosiaalityön ulkopuolella.

### **Eteenpäin vietävän tai välitettävän tiedon diskurssi**

Eteenpäin vietävän tai välitettävän tiedon diskurssiksi on nimetty puhetavat, joissa vaikuttavuustieto sanallistuu tiedoksi, jota tulee viedä tai välittää eteenpäin ja jonka odotetaan tuottavan hyötyjä ja jonkinlaisia aikaansaannoksia. Viemisen ja välittämisen termejä käytetään haastattelupuheessa rinnakkain, mutta tiedon välittämisestä puhuminen jättää selkeämmin tilaa sille, että sosiaalityöntekijä voi toimia myös pelkästään välikätenä, tuottamatta itse vaikuttavuustietoa. Eteenpäin vieminen ja välittäminen ovat sidoksissa siihen, että vaikuttavuustietoa merkityksellistetään tiedoksi, jota tulee hyödyntää ja käyttää. Vaikuttavuustiedon erityistehtävät eivät siis pelkisty esimerkiksi tiedon kokoamiseen tai sosiaalityön vaikuttavuuden osoittamiseen, vaan tuotetulla vaikuttavuustiedolla on myös konkreettisia tehtäviä ja sillä pyritään saamaan aikaan erilaisia asioita. Vaikuttavuustiedon käyttäminen, hyödyntäminen ja hyöty kuitenkin vaihtelevat riippuen siitä kenen näkökulmasta asiaa tarkastellaan. Tämän diskurssin yhteydessä en tee erillisiä

huomioita kulttuurisesta tai institutionaalista kontekstista, sillä ne eivät näyttäyty riittävän selkeinä perustellun tulkinnan tekemiseksi.

Eteenpäin vietävän tai välitettävän tiedon diskurssi kytkeytyy jossain määrin vaikuttavuuden merkityksellistämistapoihin. Diskurssi linkittyy erityisesti Yhteiskunnallisen ja rakenteellisen vaikuttavuuden diskurssiin, sillä vaikuttavuustiedon eteenpäin viemisellä voidaan tavoitella tällaista laajan tason vaikuttavuutta. Lisäksi diskurssilla on yhteys Asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssiin, koska myös asiakkaan aseman parantaminen voidaan nähdä vaikuttavuustiedon eteenpäin viemisen päämääränä, kuten seuraavassa aineisto-otteessa.

*S1: no mä ajattelin että se on, tietoo käytännöstä, joka voi olla sekä määrällistä että laadullista tietoo, joka sitte viedään eteenpäin, ja se vaikuttavuus tulee itse asiassa sitä kautta, et se on niinkun faktatietoo, joka, joka niinkun välitetään eteenpäin ja sen avulla pyritään sitte vaikuttamaan, vaikuttamaan niinkun meidän asiakkaiden aseman parantamiseen esimerkiks tavalla tai toisella*

Vaikuttavuustiedon eteenpäin välittämällä pyritään vaikuttamaan asiakkaiden aseman parantamiseen, jolloin vaikuttavuustiedolla pyritään tuottamaan hyötyjä asiakkaille. Vaikuttavuustieto määrittyy aineisto-otteessa vaikuttavuuden saavuttamisen *välineeksi*. Yksittäisen asiakkaan näkökulmasta tämän voidaan nähdä liittyvän Asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssiin, mutta laajemmalla tasolla asiakkaiden edun tavoittelu voidaan nähdä yhteiskunnallisena vaikuttavuutena. Vaikuttavuustiedon eteenpäin viemisellä voidaan pyrkiä myös tiedottamiseen, kuten alla olevasta aineisto-otteesta käy ilmi. Alla olevassa aineisto-otteesta eteenpäin *antaminen* toimii synonyymina *viemiselle*.

*S2: mutta tota, mut jos mä silleen niinku päättelen, että mitä se vaikuttavuustieto mun mielestä, on niin kylhä se on, jotain numeraalista tietoo, mitä me annetaan meidän tekemästä työstä, jotain graaffista ja visuaalista prosessikuvausta, yhteistyökumppaneille ja organisaation sisällä että, miten nää meen prosessit menee, miten palvelut toimii, ketä kaikkia siihen kuuluu, se voi olla jotain yksilötason tietoo, se voi olla jostain asiakasryhmästä tietoo tai, jostakin prosessin näkökulmasta että, eri tasoja myöskin siitä vaikuttavuustiedosta että, minkälaista me tässä niinkun kerätään ja annetaan eteenpäin tiedoksi*

Vaikuttavuustiedon eteenpäin antaminen sanallistuu tiedottamisena sosiaalityön organisaation sisällä sekä sosiaalityön yhteistyökumppaneille. Tulkitsen organisaation sisäisen tiedoksiantamisen liittyvän siihen, että sosiaalityöntekijät tuottavat tietoa, jota he antavat ylemmälle johdolle. Vaikuttavuustiedon tehtävänä on siis näin ollen perustyöstä informoiminen. Aineisto-otteesta tuotetaan myös kuvausta vaikuttavuustiedon muodoista, mikä näyttäytyy tässä tulkintana vaikuttavuustiedosta numeraalisena,

graafisena, visuaalisena prosessikuvauksena. Tämä käsitys on linjassa Muokatun tiedon erityisominaisuuksien diskurssin kanssa ja aineisto-ote tuo näin ollen esille siirtymän diskurssien välillä. Vaikuttavuustieto määrittyy sosiaalityöntekijän keräämäksi tiedoksi. Seuraavan aineisto-otteen vuorovaikutuskontekstissa puhuja vastaa kysymykseen siitä, miten hän hyödyntää tuotettua vaikuttavuustietoa omassa työssään ja kuvaa miten vaikuttavuustietoa ei ole nähty heidän työyhteisössään tärkeänä. Puhuja kuitenkin lähtee puhumaan asiasta paljon laajemmalla tasolla, kuvaillen miten hän toivoo, että hänen tuottamastaan tiedosta olisi hyötyä.

*S2: ja tota, sitte siitä et koetaanks se semmoseks niinku että, niitä tuotetaan tietoo vaan niinkun organisaatiota varte, ihan muodon vuoks vai, onks siitä niinku oikeesti hyötyy, että pitäis tulla joskus jotain semmosta feedbäkkiä takasippäin niinku yksilötasolle, et hei tää teidän tuottama tietoa oli tosi hyvää ja tän perusteella me ollaan nyt ryhdytty toimenpiteisiin ja lähetään tekeen näin ja näin ja näin, niin ehkä se olis, sit täält tulee joskus myös sen tyyppistä palautetta takasinpäin että jaksaa uskoos että täl on jotain merkitystä, tällä työllä, että se ei o pelkästään yksilötasolla, et näkee vaikka jonku asiakas menee eteenpäin vaan että se ois niinku, organisaatio, yksikötasolla myöksin et jos sää tuotat jotain tietoo, eteenpäin, ja sitä joku hyödyntää ja, lähtee vaikka rakentaa jotain palvelua uudestaan, että se laittas palautetta että hei tän pohjalta on nyt tehty tämmönen vaikka, alote, ni sekin olis kyllä tosi kannustavaa*

Vaikuttavuustieto merkityksellistyy aineisto-otteessa tiedoksi, jolla tulisi olla hyötyjä. Vuorovaikutuskontekstissa hyödyt liittyvät vaikuttavuustiedon kokemiseen tärkeäksi omassa työssä, jolloin hyöty on tärkeyden ehto. Puhuja kuvaa, kuinka hän toivoo, että vaikuttavuustiedolla saataisiin yksikötasolla näkyviin asiakkaiden eteenpäin meneminen. Lisäksi hän kuvaa, että olisi kannustavaa, jos vaikuttavuustietoa hyödynnettäisiin ja esimerkiksi rakennettaisiin palvelua uudelleen tai tehtäisiin aloitteita. Vaikka puhuja esittää nämä toivomuksina ja osana kannustavuutta, kuvaa aineisto-ote kuitenkin vaikuttavuustietoon kohdistuvia *odotuksia*. Vaikuttavuustieto ei näin ollen ole mitä tahansa tietoa, vaan sen tuottamiseen liittyy myös halu konkreettisista toimista.

Eteenpäin vietävän tai välitettävän tiedon diskurssissa vaikuttavuustieto määrittyy tiedoksi, jolla tavoitellaan jonkinlaisia hyötyjä tai aikaansaannoksia, joten vaikuttavuustietoa tulee viedä ja välittää eteenpäin. Edellisen diskurssin tapaan taustalla on oletus siitä, että vaikuttavuustietoa tuotetaan myös sosiaalityön ulkopuolisille organisaatioille. Tässä diskurssissa puhutavat kietoutuvat kuitenkin siihen, *mitä tuolla tiedolla tulee tehdä*, ei siihen miltä sen tulee näyttää tai millaisia ominaisuuksia sillä tulee olla kuten edellisessä diskurssissa.

Tässä luvussa olen tuonut esille, miten vaikuttavuutta ja vaikuttavuustietoa merkityksellistetään sosiaalityöntekijöiden haastattelupuheessa. Kaiken kaikkiaan vaikuttavuustiedon

merkityksellistämistavoissa korostuu tuottamisen prosessin sekä käytön ja hyödyntämisen välille syntyvä eräänlainen *jatkumo*. Tässä jatkumossa lähdetään liikkeelle siitä, että vaikuttavuustietoa tuotetaan systemaattisesti ja käytäntölähtöisesti, päätyen nimeämään vaikuttavuustiedon erityistehtäviä ja käyttötarkoituksia. Matkan varrella eri diskursseja yhdistää käsitys siitä, että vaikuttavuustietoon liittyy erityisyyttä sen tuottamisessa, ominaisuuksissa ja käytössä. Samanaikaisesti vaikuttavuustieto kuitenkin määrittyy sosiaalityön arjesta ja käytännöistä lähteväksi, jolloin vaikuttavuustieto ei tiedon lajina ole varsinaisesti poikkeava tai erikoinen, vaan lähellä asiakkaita ja sosiaalityöntekijöiden arkea. Haastattelupuheessa vaikuttavuustiedon erityistehtäviksi määrittävät muun muassa vaikuttavuuden osoittaminen, hyötyjen tuottaminen, tiedottaminen ja jopa konkreettiset aikaansaannokset kuten palvelujen uudelleenrakentaminen. Käsitteet sosiaalityön vaikuttavuudesta ja tehtävistä määrittävät mitä tehtäviä vaikuttavuustiedolla ajatellaan toteutettavan.

Vaikuttavuustiedon tuottamiseen, käyttämiseen ja hyödyntämiseen monella tapaa osallisten sosiaalityöntekijöiden rooli ei ole yksiselitteinen tai ennalta määrätty. Omassa tutkimusasetelmassani halusin lähtökohtaisesti tarkastella sosiaalityöntekijöitä vaikuttavuustiedon tuottajina, mutta aloitettuani aineistonkeruun halusin ottaa myös tiedon välittäjän roolin huomioon. Seuraavassa luvussa analysoin, kuinka sosiaalityöntekijät asemoivat itseään haastattelupuheessa vaikuttavuustiedon tuottajiksi ja välittäjiksi. Kuten olen edellä tuonut esille, vaikuttavuustiedon *välittämisestä* puhuminen jättää vaikuttavuustiedon *viemisestä* puhumista enemmän tilaa sille, että sosiaalityöntekijä ei välttämättä ole tiedon tuottaja ollessaan sen eteenpäin viejä tai välittäjä. Tämän johdosta käytän seuraavassa luvussa pelkästään välittäjän termiä, mikä on linjassa myös esitettävien aineisto-otteiden ja asetetun tutkimuskysymyksen kanssa.

## 7 Sosiaalityöntekijä vaikuttavuustiedon tuottajana ja välittäjänä - diskurssit

Sosiaalityöntekijät asettuvat haastattelupuheessa vaikuttavuustiedon tuottajan ja välittäjän positioihin erilaisin tavoin. Olen ryhmitellyt näistä puhetavoista syntyvät päädiskurssit *passiivisen asemoitumisen diskursseiksi* ja *aktiivisen asemoitumisen diskursseiksi*, ja käyn niitä tarkemmin läpi tässä luvussa. Passiivisen asemoitumisen elementtejä sisältäviä päädiskursseja on kolme: Johtoa vastuuttava diskurssi, Tietojärjestelmiä vastuuttava diskurssi ja Erillisen työtehtävän diskurssi. Niissä kaikissa tuotetaan jossain määrin passiivista asemoitumista esimerkiksi korostamalla tiettyjä toimintaa ehkäiseviä reunaehtoja, mutta puhetavat eroavat toisistaan painotuksiltaan, argumenteiltaan ja käsityksiltään, joten ne muodostavat omat päädiskurssinsa. Aktiivisen asemoitumisen elementtejä sisältäviä päädiskursseja on puolestaan kaksi: Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyön diskurssi ja Työn ja asiakkaan arjen sanoittajan diskurssi. Myöskään nämä eivät ole tulkittavissa yhdeksi diskurssiksi, sillä ensimmäisessä tuotetaan sosiaalityöntekijän aktiivista roolia yhteistyötä kuvaamalla, jäljempässä yhteistyö puolestaan liki poissuljetaan määrittämällä yksin sosiaalityöntekijää *sanoittajana*. Sanoittajan roolissa sosiaalityöntekijä toimii sekä asiakkaan että profession *puolesta puhujana*, jolloin sosiaalityöntekijän aktiivinen sanoittajan rooli ei liity ainoastaan asiakasnäkökulmiin vaan myös profession edustamiseen.

Puhe vaikuttavuustiedon välittämisestä on tuottamiseen nähden marginaalissa, mikä johtuu pitkälti siitä, että en antanut haastattelukysymyksissä erityistä huomiota tiedon välittäjän roolille, mutta olin jäsentänyt tiedon tuottamiseen liittyen monia kysymyksiä. Kiinnostavaa on kuitenkin se, ettei sosiaalityöntekijöiden rooli tästä huolimatta pelkistynyt tuottamiseen, vaan myös tiedon välittämisen näkökulma tuotiin esille. Vaikuttavuustiedon tuottajaksi ja välittäjäksi asemoitumisen diskursseissa korostuvat sekä institutionaalisen kontekstin asettamat reunaehdot että kulttuurisen kontekstin läsnäolo sosiaalityön olemuksena. Institutionaalinen konteksti vaikuttaa vahvasti passiiviseen asemoitumiseen, kun taas sosiaalityön olemukseen tukeutuminen puolestaan mahdollistaa aktiivisen asemoitumisen institutionaalisen kontekstin rajoitteista huolimatta.

### 7.1 Passiiviseksi vaikuttavuustiedon tuottajaksi ja välittäjäksi asemoitumisen diskurssit

Haastattelupuheessa sanotaan passiivista asemoitumista tiedon tuottajaksi kolmen päädiskurssin avulla. Näistä ensimmäisessä eli Johtoa vastuuttavassa diskurssissa passiivista asemoitumista tuotetaan nimen mukaisesti vastuuttamalla johtoa, Tietojärjestelmiä vastuuttavassa diskurssissa taas



korostamalla tietojärjestelmien luomia reunaehdoja ja Erillisen työtehtävän diskurssissa kuvaamalla organisaatiossa määriteltyä työnkuvaa (johon ei sisälly vaikuttavuustiedon tuottamista), omaa käsitystä sosiaalityön työnkuvasta tai korostamalla arjen kiireen asettamia reunaehdoja. Tiedon tuottajaksi asemoitumista tuotetaan siis jokaisessa päädiskurssissa, mutta välittäjäksi asemoitumista vain Johtoa vastuuttavassa diskurssissa. Lukuun ottamatta Johtoa vastuuttavaa diskurssia, ovat tiedon kerääminen ja tuottaminen toisiinsa rinnasteisia.

Institutionaalinen konteksti on diskursseissa läsnä sosiaalityöntekijöiden kuvatessa omassa työssään tiedon tuottamisen ja välittämisen reunaehdoja. Institutionaalinen konteksti näyttäytyy puheena johdon luomista mahdollisuuksista sekä tietojärjestelmien, määritellyn työnkuvan ja arjen kiireen tuottamasta rajallisuudesta. Erillisen työtehtävän diskurssin sisällä ei vedota yksinomaan institutionaaliseen kontekstiin, sillä siinä tuotetaan myös omaan kokemukseen pohjautuvaa kategorisointia työnkuvan erillisyydestä. Institutionaalisen kontekstin läsnäolo näyttäytyy kuitenkin vahvana.

### **Johtoa vastuuttava diskurssi**

Johtoa vastuuttavan diskurssin puhetavoissa sanallistuu käsitys siitä, että johdon tulee ottaa pääasiallinen vastuu vaikuttavuustiedon tuottamisesta, keräämisestä tai välittämisestä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sosiaalityöntekijän asemoitumista täysin passiiviseksi, sillä diskurssin sisällä on vaihtelua sen suhteen, miten sosiaalityöntekijät asemoivat itsensä suhteessa johdon ensisijaiseen vastuuseen. Diskurssi on nimetty Johtoa vastuuttavaksi diskurssiksi, sillä sosiaalityöntekijät asemoivat itsensä siten, että heidän roolinsa vaikuttavuustiedon tuottamisessa, keräämisessä ja välittämisessä on riippuvainen johdon luomista mahdollisuuksista. Passiivisuus näyttäytyy myös siinä, että vaikka sosiaalityöntekijä tuottaisikin tietoa, tapahtuu päätöksenteko ja tuottamisen suunnittelu silti johdon tasolla. Tällöin näkemys johdon pääasiallisesta vastuusta kytkeytyy joka tapauksessa käsitykseen johdon työnkuvasta.

Tiedon keräämisen ja tuottamisen rinnasteisuus on jossain määrin haasteellinen tässä diskurssissa, sillä puhujat eivät avaa mitä he tarkemmin ottaen tarkoittavat keräämisellä. Kerääminen rinnastuu toisaalta tuottamiseen, mutta kerääminen ja tuottaminen on myös esitetty eri tahojen hoidettavaksi, jolloin niiden välille syntyy erottelu. Tällöin sosiaalityöntekijä saattaa asemoitua aktiiviseksi tiedon tuottajaksi mutta passiiviseksi tiedon kerääjäksi, kuten seuraavassa aineisto-otteessa. Edellä olen kysynyt kenen pitäisi ottaa vastuu vaikuttavuustiedon tuottamisesta.

*S3: no kyllä se on tietysti ihan tää meidän päällikkötaso, joka vastaa näist sosiaalipalveluista, ja ja totanoini et, et heiän niinku pitäs tässä olla, olla sen, sen tiedon tavallaan niinku kerääjänä ja siitä kiinnostuneita ja sitten niinku viestinviejänä eteenppäin, että tota mitä tääl sosiaalipalveluissa niinkun, tapahtuu ja mitä täällä niinku tarvitaan ja, näin*

*H: ajatteletko siis kun sanoit et päällikkötaso kerää ja vie eteenpäin että, tekö sitä sitten tuottasitte sitte ihan sielt käytännöstä?*

*S3: joo, kyllä, niin mä aattelen koska en mä oikeen, nää et mis, mis muualla tiedon tuottaminen vois tapahtua muuta ku täällä, oikeesti tääl niinku rajapinnassa mis me näit asiakkait kohdataan*

Aineisto-otteen alussa puhuja asemoituu passiiviseksi vaikuttavuustiedon kerääjäksi ja eteenpäin välittäjäksi vastuuttamalla näistä tehtävistä päällikkötasoa. Koska puhuja lähtee vastaamaan kysymykseeni tiedon keräämisen ja eteenpäin viemisen näkökulmasta, kysyn jatkokysymyksenä suoraan, ajatteleeko hän sosiaalityöntekijöiden rooliksi vaikuttavuustiedon tuottamisen. Puhuja kuvaa, ettei näe missä muuallakaan tuottaminen voisi tapahtua kuin asiakkaiden kohtaamisen rajapinnassa. Asemoituminen tiedon tuottajaksi määrittyy jatkokysymyksen johdosta aktiiviseksi, mutta olen tulkinnut puhutavan passiivista asemointia tuottavaksi, koska puhuja painottaa johdon vastuuta. Viittaus ”*mis muualla*” ei ole tulkittavissa vaihtoehdottomuutena tai tuottamisen pakkona, vaan näkemyksenä siitä, että sosiaalityön tietoa tulee tuottaa *asiakasta lähellä*. Institutionaalisen kontekstin olennainen merkitys tulee esille viittauksena sosiaalipalveluihin ja puhe asemoitumisesta on sosiaalityöntekijän oman työnkuvan kautta jäsentynyttä. Myös seuraavassa aineisto-otteessa pääasialliseksi vastuutahoksi määrittyy johtotaso ja haastattelun vuorovaikutus kontekstissa olen jälleen kysynyt kenen tulisi ottaa pääasiallinen vastuu vaikuttavuustiedon tuottamisesta.

*S4: no vastuuta [vaikuttavuustiedon tuottamisesta] oikeestaan ni ei hirveen paljon voi kukaan muu ottaa kun, kun sitten esimies, elikkä tosiaan niinku ne, jotka sitä toimintaa pyörittää, jotka on vastuussa sen toiminnan pyörittämisestä niin kyllähän se heille tietysti kuuluis se että, että tavallaan suunnitella se että millä tavalla sitä vaikuttavuustietoa kerätään, et että se on, vastuu tietysti siitä keräämisestä on, on sitte, jos semmonen päätetään tehdä niin, se on tietenkin työntekijöillä mutta se että, kyllä kyllähän se nyt johdon asia tietenkin on, on se että, päättää miten ja, ja miksi ja ja miten, miten sitä tietoa, tietoa sitte tuotetaan*

Puhuja asemoituu passiiviseksi nimeämällä esimiestason ainoaksi mahdolliseksi vastuutahoksi vaikuttavuustiedon tuottamisessa. Puhuja kuitenkin tarkentaa, että vaikuttavuustiedon keräämisen suunnittelu on esimiestason asia ja vastuu keräämisestä on ”*tietenkin työntekijöillä*”. Näin ollen koko prosessin vastuu on johdolla, mutta sosiaalityöntekijät määrittyvät aktiivisiksi tiedon kerääjiksi käytännön tasolla. Tässä aineisto-otteessa ymmärrän tiedon keräämisen pitkälti synonyyminä tuottamiselle, koska niiden välille ei tehdä eroa. Tulkitsen puhutavan passiivista asemoitumista tuottavaksi, sillä aineisto-otteen loppupuolella puhuja palaa siihen, että ohjeistusten tulee tulla

johdolta. Näin asemoituminen aktiiviseksi tiedon tuottajaksi sanallistuu johdosta riippuvaiseksi ja ehdolliseksi. Tulkitsen alun ilmaisutavan ”ei hirveen paljon voi kukaan muu ottaa” institutionaalisen kontekstin reunaehtoja ilmaisevaksi, koska sosiaalityöntekijän rooli määrittyy aktiiviseksi johdon tekemien ratkaisujen kautta. Tällöin mahdollisuudet ovat rajalliset. Ymmärrän lisäksi sanavalinnan johdolle ”kuulumisesta” ilmentävän käsitystä siitä, että suunnittelu on osa johdon työnkuvaa. Seuraavan aineisto-otteen vuorovaikutuskonteksti muodostuu siitä, että haastateltava mainitsee abstraktilla tasolla, kuinka sosiaalityön tiedon tuottamisesta tulee ottaa jonkinlainen askel eteenpäin vaikuttavuustiedon tuottamiseksi.

*H: mitä tarkoitat sillä, ku sanoit että askel eteppäin siit arjest olis sitä vaikuttavuustietoo, niin mikä se askel sitte on, mikä täytyis ottaa?*

*S5: mä en oikeen tiää, ehkä se, ehkä se niinku, ku ei se toisaalta oo pelekästään niinku omaa, omaan työtapaankaan liittyvä, et ehkä se on enemmän sellane, myös, siihen omaan organisaation työtapaan ja vähän sellanen että mitä niinku, mitä työltä odotetaan, niinku että, varmaan jotain vaikuttavuustietoa, tulis tuotettua enemmän jos sitä enemmän vaadittais tai, en oikeen tiää, et mutta toisaalta sitte että mitä varte sitä vaadittais*

Puhuja asemoituu aineisto-otteessa passiiviseksi sanallistaessaan, ettei osaa määritellä vaikuttavuustiedon tuottamiseksi tarvittavaa askelta, koska kyse ei ole vain hänen omaan työtapaansa liittyvästä asiasta vaan koko organisaation asiasta. Passiivinen asemoituminen korostuu, kun puhuja kuvaa, että ehkä sosiaalityön vaikuttavuustietoa tuotettaisiin enemmän, jos sitä *vaadittaisiin* enemmän. Vaatimukset tulevat organisaation sisältä ja sosiaalityöntekijän asemoituminen on riippuvainen tästä. Aineisto-otteesta ei pysty tekemään tulkintaa sen suhteen, viittaako puhuja ikään kuin pakon alla toimimiseen vai pikemminkin tiedon tuottamiseen liittyvien ohjeiden puutteeseen, kuten edellisessä aineisto-otteessa.

### **Tietojärjestelmiä vastuuttava diskurssi**

Tietojärjestelmiä vastuuttavassa diskurssissa tietojärjestelmät määrittävät asemoitumista tiedon tuottajaksi ja välittäjäksi. Puhetavoissa asemoituminen passiiviseksi tapahtuu tietojärjestelmien luomia reunaehtoja kuvaamalla. Tämä sanallistuu seuraavassa aineisto-otteessa, jonka vuorovaikutuskontekstissa olen pyytänyt puhujaa kuvaamaan, mitä vaikuttavuustieto on hänen omassa työssään. Aineisto-otteessa sanallistetaan nimenomaisesti vaikuttavuustiedon tuottamisen tapoja, ei sitä millaista tietoa tuotetaan, mihin puhuja viittaa viimeisellä virkkeellä todeten sisällön olleen aiemmin kuvattua. Puhuja on aiemmin kuvannut tuottavansa asiakkaan tilanteeseen ja yhteiskunnalliseen vaikuttavuuteen liittyvää tietoa.

*S8: sit tietoa tuotetaan aina tietys paikassa tietyin edellytyksin, että kun meillä on nämä esimerkiksi tietokoneohjelmat, joiden kautta pystyy ottamaan sellasia tiettyjä niinkun hakuja et, ei en minä en tee sitä mutta esimerkiksi johtaja voi tehdä tällasia niin, sitte saadaan tietoa siitä että kuinka monta asunnotonta henkilöä esimerkiksi on, se on se on jotakin tietoa tai, tai sitten, että varmaan sitäkin pystyy, kun meillä on mahdollisuus, kun me tehdään päätöksiä esimerkiksi ehkäisevästä, täydentävästä toimeentulotuesta tai sosiaalihuollon palveluista niin, se syy-koodi laittaa ni sit sitä kautta saadaan tietoo, että kuinka paljon tietyt asiat niinkun lähinnä olis siinä taustalla jotka niinkun perustelee sitä sosiaalityötä että, ja sit asiakasmäärät tietysti mutta niinku se että se sisällöllisesti se on varmaan kyllä mun mielest aika paljon sitä mitä mä äsken sanoin just*

Puhuja määrittää itsensä passiiviseksi viittaamalla aineisto-otteen alussa siihen, kuinka ”tietoa tuotetaan aina tietys paikassa tietyin edellytyksin”. Kysymyksen tarkoituksena oli saada puhuja kuvailemaan vaikuttavuustietoa, mutta hän päätyy kuvaamaan pikemminkin johdon mahdollisuuksia tuottaa vaikuttavuustietoa ja sitä miksi hän ei voi tuottaa vaikuttavuustietoa. Tämä nähdäkseni vahvistaa passiivista asemoitumista, sillä puhuja haluaa saada sanotuksi nuo reunaehdot jo ennen vaikuttavuustiedon varsinaista määrittelyä. Aineisto-otteen alun viittaus tiettyihin edellytyksiin ja kuvaus tietojärjestelmiin liittyvistä rajallisista mahdollisuuksista tehdä tiettyjä hakuja tekevät institutionaalisen kontekstin läsnäolevaksi. Tällöin vaikuttavuustiedon tuottaminen ei määriy yksin sosiaalityöntekijän toiminnasta riippuvaiseksi. Myös alla olevassa aineisto-otteessa painottuvat tietojärjestelmien luomat rajat.

*S1: täs meidän nykyises tietojärjestelmäs niin, niin tota meil on tiettyjä muuttujia joita sielt voidaan kerätä, ne siirretään sap-järjestelmään ja sit ne saadaan sieltä, sieltä tulostettua, tulostettua, mutta tota niin, se on varmaan yks semmonen iso kehittämishaaste tässä että pystyttäis paremmin, tietojärjestelmien kautta helposti saamaan tietoa et paljonha meillä on nyt sellasta, joka täytyy joko käsin tai sitte ihan laadullisin menetelmin niistä, vaikka palveluntarpeen arvioista tai asiakassuunnitelmista kaivaa, ja sitte on, on sellasta esimerkiks tehtyä asiakastyötä jonka avulla pystytään tilastoimaan, tilastoimaan asioita niin, ne on sitte kiinni myös siitä että ne on ohjeistettu samal tavalla kaikille että kaikki tosiaan tuottaa sitä tietoo sitten mikä on, niinku et kaikki tieto tulee tavallaan näkyviin ja kaikki tekee sen samalla tavalla*

Vaikuttavuustieto määrittyy käytännön tasolla tietojärjestelmissä, palveluntarpeen arvioissa ja asiakassuunnitelmissa olevana tietona. Puhuja asemoituu passiiviseksi tiedon tuottajaksi tietojärjestelmien vastuuttamisen kautta, kun hän kuvaa kuinka tiettyjä muuttujia voidaan kerätä, mutta kuinka olemassa on paljon tietoa, mikä täytyy kerätä käsin tai laadullisin menetelmin. Tietojärjestelmien siis tulisi mahdollistaa, ettei tietoa tarvitsisi kerätä käsin tai laadullisin menetelmin. Aineisto-otteessa sanallistuu se, että sosiaalityöntekijöiden on mahdollista ottaa tietoja ulos jossain määrin, mutta ei riittävästi. Passiivista asemoitumista tuotetaan vielä aineisto-otteen lopulla, kun

ohjeistusten puutteet ja niiden luomat edellytykset tulevat mainituiksi. Ohjeistusten merkitystä sanallistetaan tiedon yhtenäisyyden ja näkyväksi tekemisen kannalta, mikä ilmentää myös jonkinlaista käsitystä johdon vastuusta ja siitä, että vaikuttavuustiedon tuottaminen on yhtä sosiaalityöntekijää laajempi kokonaisuus. Institutionaalinen konteksti tulee jälleen läsnäolevaksi tietojärjestelmien rajojen kuvauksena, mutta myös puheena ohjeistuksista.

Kaiken kaikkiaan tässä diskurssissa korostuvat näkemykset siitä, että vaikuttavuustiedon tuottamiselta toivotaan jonkinlaista helppoutta ja vaivattomuutta. Tähän liittyy perustyön kiire, mutta tulkitsen tämä liittyvän laajemmin tarkasteltuna myös siihen, että koska tietojärjestelmiä on jo käytössä, niitä halutaan hyödyntää tehokkaammin. Tietojärjestelmät ovat näin osa institutionaalisen kontekstin luomia reunaehtoja tosiasialliselle mahdollisuudelle tuottaa vaikuttavuustietoa.

### **Erillisen työtehtävän diskurssi**

Erillisen työtehtävän diskurssissa asemoituminen passiiviseksi tiedon tuottajaksi tapahtuu sanallistamalla sosiaalityöntekijän tosiasiallisen työnkuvan reunaehtoja, ”työnkuvakäsitystä” ja arjen kiireen tuottamia reunaehtoja. Vaikuttavuustiedon tuottaminen määrittyy erilliseksi sosiaalityöntekijän perustyöstä ensinnäkin kuvauksina siitä, *ettei se kuulu organisaatiossa määritettyyn työnkuvaan*. Toisekseen erillisyyttä luodaan *kategorisoimalla vaikuttavuustieto tarkoituksperiltään erilliseksi*, jolloin vaikuttavuustiedon tuottaminen ei vastaa sosiaalityöntekijöiden käsitystä omasta perustyöstään. Ensimmäisessä kyse on organisaation järjestelyistä ja toisessa sosiaalityöntekijän tuntemuksista vaikuttavuustiedon tuottamiseen liittyen.

Työnkuvaan ja vaikuttavuustiedon tuottamiseen käytettävissä olevaan aikaan liittyvät reunaehdot korostuvat erityisesti AVAIN-mittarin käytön kokemuksista puhuttaessa, mutta myös arjen haasteena. Institutionaalisen kontekstin merkitys näyttäytyy tässä diskurssissa vahvasti, sillä kunkin organisaation käytännöt ja työtehtävien järjestelyt voivat olla rajaavia tai mahdollistavia. Esimerkiksi edellä mainittu aika voi olla tällainen rajaava tekijä, kun aikaa ei muilta työtehtäviltä jää vaikuttavuustiedon tuottamiseen. Myös sosiaalityön olemus tulee diskurssissa läsnäolevaksi, kun sosiaalityötä kuvataan auttamistyönä. Tähän liittyy jonkinlainen käsitys ensisijaisesta velvollisuudesta hoitaa asiakkaan asioita ja näin ollen tehdä asiakastyötä, ei niinkään tuottaa vaikuttavuustietoa. Seuraava aineisto-ote ilmentää, kuinka vaikuttavuustiedon tuottamisen ei nähdä kuuluvan sosiaalityöntekijän perustyöhön. Edellä olen kysynyt, näkikö haastateltava AVAIN-mittarissa jonkinlaisia mahdollisuuksia.

*S4: niin, no varmaan siinä on mahdollisuuksia hyvinkin mutta, mutta se että, että se täytyy miettiä niin että se olis realistisempi, tehreä työn ohessa, se on se on nyt ihan kyllä niin iso kysymys mää veikkaan että suurimmassa osassa sosiaalitoimistoja ajatellaan aika pitkälti samalla tavalla, että että se mikä siinä työn ohes tehreään niin, niin se on kyllä tosi vähän mitä siinä pystytään niinku vetämään [tekemään] mitään niin sanotusti ylimääräistä että, että kyllä mää niinku itse näen että jollakin tapaa se asia pitäis upottaa niin, niin perusteellisesti siihen perustyön lomaan, esimerkiksi just siihen tietojärjestelmään tai johonkin, johonkin muuhun systeemiin että siitä ei tulis sitte niinkun ylivoimaisen siis työllistävä*

Mittarin mahdollisuudet sanoittuvat rajallisiksi, kun puhuja ilmaisee, että se koettiin epärealistisena työn ohessa käytettäväksi. Hän jatkaa yleisellä tasolla kuvaten, että sosiaalitoimiston työssä pystytään tekemään tosi vähän mitään ”ylimääräistä”. Mittarikokeilu tuli tosiasiaassa muun työn ohen, erillisenä lisätehtävänä, mutta puhuja tuottaa myös yleistyksiä tuottamisen haasteista koskien sosiaalitoimistoja ja kiirettä. Puhetapa kuvastaa laajemmin käsitystä siitä, että perustyön aiheuttama kiire tuottaa sosiaalityöntekijälle rajalliset mahdollisuudet toimia aktiivisena tiedon tuottajana. Institutionaalinen konteksti on läsnä arjen realiteettien kuvauksessa tuottamassa rajoja. Sen lisäksi että passiiviseksi tuottajaksi asemoidutaan sanoittamalla kiirettä, liittyy passiiviseen asemoitumiseen myös kokemuksellisempi puoli. Kysymys ei siis ole puhtaasti siitä, että kiireen vuoksi työhön ei ikään kuin mahdu vaikuttavuustiedon tuottamista. Seuraavassa aineisto-otteessa vaikuttavuustiedon tuottaminen kategorisoidaan irralliseksi konkreettisesta sosiaalityöstä. Edellä puhuja mainitsee, kuinka vaikuttavuustiedon tuottaminen jää omassa työssä epäselväksi, jolla hän tarkoittaa sitä, ettei osaa tarkasti määrittää mitä vaikuttavuustiedon tuottaminen omassa työssä on.

*H: no mites kaiken kaikkiaan, niin, millasii haasteita sä näät nyt täs vaikuttavuustiedon tuottamisessa, silleen niinku yhteenvetäen?*

*S5: vaikuttavuustiedon tuottamisessa, varmaan sellanen niinku, sellane asia mikä pitäis jotenki niinku, olla aika niinku juurtuneena ensi itelle, tai niinku, ja ehkä se, jää kuitenkin, monesti sen konkreettisen työn alle, tai tavallaan että ei siihen niin, se ei oo ehkä niinku ihan, sellasessa arkipäivässä niin, niin kirkkaana läsnä, vaikka se ehkä ois hyvä ollakki mutta niinku,*

*H: joo*

*S5: et pitäis olla jotenki niinku enemmän ehkä sit semmonen tietonen, ajattelutapa*

Vaikuttavuustiedon tuottaminen tulee erotelluksi tavanomaisesta sosiaalityön tekemisestä, puhujan kuvatessa tuottamisen jäävän ”konkreettisen työn alle”. Näin ollen vaikuttavuustiedon tuottamista ei nähdä osana konkreettista sosiaalityöntekijän työtä, jonka tulkitseen tarkoittavan asiakastyötä ja siihen liittyviä oheistehtäviä. Asemoitumista määrittää näin se, että sosiaalityöntekijän työtä on ensisijaisesti jokin muu kuin vaikuttavuustiedon tuottaminen, jolloin puhuja asemoituu passiiviseksi. Aineisto-otteen lopulla sanallistuu kuitenkin myös se, että vaikuttavuustiedon tuottaminen määrittyy ”juurtumattomana” eikä ole arkipäivässä ”kirkkaana läsnä”. Näin puhuja asemoituu passiiviseksi

tiedon tuottajaksi myös suhteessa omaan ajatteluun, ei pelkästään työnkuvan määrittelyyn. Puhuja korostaa tietoisien ajattelutavan tärkeyttä, joten kaiken kaikkiaan vaikuttavuustiedon tuottamisesta näyttää puuttuvan konkretia. Kulttuurista kontekstia hyödynnetään, kun sosiaalityö tulee tulkituksi vahvasti asiakastyönä, jolloin asiakkaan asioiden hoitaminen menee oikeutetusti muunlaisten työtehtävien edelle.

Seuraavan aineisto-otteen vuorovaikutuskonteksti muodostuu tiedon hyödyntämisen mahdollisuuksien kysymisestä omassa organisaatiossa. Olen kysynyt tiedon hyödyntämisestä tarkoittaen, että miten tuota tietoa *käytetään* haastateltavan omalla työpaikalla. Mielenkiintoista on se, että haastateltava lähteekin vastaamaan kysymykseen tiedon tuottamisen näkökulmasta ja tulee näin kategorisoinneeksi vaikuttavuustiedon tuottamisen jollain tasolla poikkeavaksi.

*S2: mun mielestä niinkun, semmosta niinkun, semmossia niinkun, vaikuttavuustietotyypistä, ei oo nähty niinkun käytännön työssä kovinka niinku tämmösenä tärkeenä, jotenki se on ollu semmonen niinku mörkö semmonen niinku, pahe joka on niinku, on niinku lisätaakka, että että ehkä se on tullu pikkuhiljaa kun, sieltä ylhäältäpäin tulee semmosta vaadetta, että pitää tuottaa, omasta työstä tämmöstä informaatiota, niin se on tullu niinku silleen osaks sitä työtä, mutta se että nähtäs se niinku tämmösenä niinku tarpeellisena ja tämmösenä niinku, meitä myöskin auttavana, asiakkaita auttavana ni, se on ehkä, vaatinu hieman totuttelua*

Puhuja asemoituu passiiviseksi vaikuttavuustiedon tuottajaksi sanallistamalla, kuinka vaikuttavuustietoa ei nähdä tärkeänä. Vuorovaikutuskontekstia tulkiten puhuja ei puhu pelkästään omasta kokemuksestaan, vaan *työyhteisönsä kokemuksista* oman käsityksensä kautta. Vaikuttavuustiedon tuottaminen nähdään ylhäältäpäin tulleena lisätaakkana ja vaateena, jopa ”mörkönä” ja ”paheena”. Tällöin puhuja asemoi itsensä vaikuttavuustiedon tuottamisen ulkopuolelle, sillä sitä ei tuoteta omasta tahdosta ja se on jollain tavalla vierasta. Aineisto-otteessa sanallistuu lisäksi se, että vaikuttavuustiedon tarpeellisuus ja sen kyky auttaa ovat vaatineet totuttelua. Kulttuurista kontekstia hyödynnetään jälleen, kun sosiaalityötä tulkitaan auttamistyönä: sosiaalityön tehtävänä on asiakkaiden auttaminen, joten vaikuttavuustiedolla tulisi olla kykyä auttaa.

## 7.2 Aktiiviseksi vaikuttavuustiedon tuottajaksi ja välittäjäksi asemoitumisen diskurssit

Aktiiviseksi vaikuttavuustiedon tuottajaksi ja välittäjäksi asemoitumisen päädiskursseissa asemoituminen aktiiviseksi tiedon tuottajaksi tai välittäjäksi konstruoituu kahden erilaisen puhetavan kautta: korostamalla asiakkaan ja sosiaalityöntekijän *yhteistyötä* tai korostamalla sosiaalityöntekijän *sanoittajan* roolia. Keskeiseksi diskursseja erottavaksi tekijäksi muodostuu se, millaiseksi asiakkaan ja sosiaalityöntekijän keskinäinen rooli määrittyy vaikuttavuustiedon tuottamisessa. Olennaiset kontekstit ovat aktiivisessa asemoitumisessa edellisiin diskursseihin nähden melko erilaisia, sillä aktiivista asemoitumista tuotetaan sosiaalityön olemukseen tukeutuvalla puheella, jolloin institutionaalisen kontekstin sanoittaminen jää marginaaliin. Institutionaalisen kontekstin reunaehdot eivät siis tee mahdottomaksi aktiivisen aseman ottamista, vaikka edellisissä diskursseissa tuotetaan tämänmukaista kuvaa todellisuudesta.

### Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyön diskurssi

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyön diskurssissa sosiaalityöntekijä asemoituu tiedon tuottamisessa yhteistyökumppaniksi asiakkaan kanssa. Asiakkaan tieto nähdään tärkeänä ja olennaisena ja asiakas määrittyy vaikuttavuustiedon tuottajana tai hieman passiivisemmin tiedon lähteenä. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyön diskurssi on rakentunut haastattelupuheessa osin tutkija-avusteisesti, sillä olen kysynyt asiakkaiden roolin tärkeydestä vaikuttavuustiedon tuottamisessa haastatteluissa suoraan. Tässä esitellyissä aineisto-otteissa kuitenkin vain jäljemmässä olen esittänyt tuon suoran kysymyksen. Seuraavassa aineisto-otteessa sosiaalityöntekijä asemoituu aktiiviseksi vaikuttavuustiedon tuottajaksi yhdessä asiakkaiden kanssa.

*S7: sitte myös tämä että nyt meil on ollu ollu tämmöstä orastavaa ryhmätoimintaa, että seki tuli hankkeista ensin, mutta ihan kehittäjäasiakasryhmää, tai asiakasraatia että ne on, ne on aivan verrattomia tiedontuottamisen tapoja että, toivon itse ainakin että asiakkail on suurempi rooli tässä, he pystyy tosi hyvin, hyvin sanottamaan sitä, sitä mikä vaikuttaa, mikä auttaa mikä haittaa*

*H: joo*

*S7: että et hyvin arvokasta tietoa, että ja sit siinä rinnalla on se työntekijöiden ammatillinen tieto niin näistä saadaan sitte tosi hyvää, hyvää dataa*

Asiakkaiden rooli määrittyy tiedon tuottamisessa arvokkaaksi ja heidät nähdään hyvinä vaikutusten, apujen ja haittojen sanoittajina. Sosiaalityöntekijöiden tieto nähdään kuitenkin myös tärkeäksi asiakkaiden tiedon rinnalla, jolloin vaikuttavuustieto määrittyy yhdessä tuotettavaksi. Tällöin puhuja



asemoituu asiakkaan yhteistyökumppaniksi. Sosiaalityö tulee tulkituksi asiakaslähtöisenä työnä, erityisesti kun aineisto-otteessa sanallistetaan toivetta asiakkaiden suuremmasta roolista tiedon tuottamisessa. Tämä resonoi sosiaalityön luonteeseen liittyvän käsityksen kanssa asiakkaista oman elämänsä asiantuntijoina. Seuraavassa aineisto-otteessa puhuja asemoituu aktiiviseksi vaikuttavuustiedon tuottajaksi, jonka tehtävänä on tuottaa tietoa asiakkaiden kokemuksista ja näkemyksistä, jolloin asiakkaan roolina on olla tiedonlähteenä.

*H: kuinka tärkeenä sää pidät vaikuttavuustiedon tai ylipäätään näit tiedon tuottamisen asioita oman työs kannalta?*

*S8: se on, kun sosiaalityö on lähellä ihmistä niin, sen vuoksi tota, se on tietysti tosi tärkeetä. Tai niinku aivan oleellista, tieto asiakkaiden kokemuksista ja näkökulmasta, niin uskon että jos sitä saa mahdollisimman paljon, niin tota se voi tuottaa sitä hyvinvointia, sitte paremmin asiakkaille*

Asiakkaiden tiedon merkitys korostuu olennaisena osana vaikuttavuustiedon tuottamista. Puhuja kuvaa omassa työssään vaikuttavuustiedon tuottamisen tärkeyttä ja asiakkaiden tieto määrittyy tärkeäksi osaksi sitä. Kuvaus ”jos sitä saa mahdollisimman paljon” viittaa nimenomaisesti puhujan aktiiviseen rooliin, jossa hän pyrkii saamaan asiakkailta mahdollisimman paljon kokemustietoa, jolloin asiakkaat määrittyvät tiedonlähteinä. Asiakkaat ovat osallisina vaikuttavuustiedon tuottamisessa ja heillä on sosiaalityöntekijän lisäksi aktiivinen rooli. Sosiaalityöntekijä on kuitenkin se, joka tuottaa asiakkaiden tiedosta vaikuttavuustietoa. Edellisen aineisto-otteen tapaan sosiaalityön asiakkaat nähdään oman elämänsä asiantuntijoina.

### **Työn ja asiakkaan arjen sanoittajan diskurssi**

Työn ja asiakkaan arjen sanoittajan diskurssiksi on nimetty puhettavat, joissa sosiaalityöntekijän rooli määrittyy aktiivisena vaikuttavuustiedon tuottajana ja välittäjänä sanoittajan roolin kuvaamisen avulla. Tämä tapahtuu haastattelupuheessa perustelemalla asiakkaiden ja sosiaalityön profession äänen kuuluville saamisen tärkeyttä yhteiskunnassa. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyön diskurssiin nähden asiakas määrittyy passiivisena tiedon tuottajana. Seuraavassa aineisto-otteessa puhuja asemoi itsensä aktiiviseksi asiakkaan arjen ja sosiaalityön profession sanoittajaksi.

*S7: ei voi olla enää niin varma että suomi on aina semmonen yhteiskunta jossa, jossa halutaan rahoittaa hyvinvointipalvelua tai viimesijaista sosiaaliturvaa niin, niin meidän pitää kyetä niinku eri tavoin, tavoin tuottamaan se tieto miks tää on tärkeetä, miks tää on kannattavaa, ja ja, hyödyllistä et vähän niinku oman profession kannalta ja näiden palvelujen asiakkaiden, asiakkaat sanoo joskus että puhukaa te ku he ei enää niinkun jaksa että nää jotka on, on näis*

*leipäjonois nii he on niinku menettäny vähän toivonsa et sosiaalityöntekijät on tavallaan se äänitorvi yhteiskunnassa että, meidän pitää myös tämä niinkun huomata että, meen meidän ammattiin niinku kuuluu, kuuluu se että et me kerrotaan näistä asioista*

Puhuja asemoituu aktiiviseksi vaikuttavuustiedon tuottajaksi määrittämällä sosiaalityöntekijät *yhteiskunnan äänitorviksi*. Aktiivista asemoitumista tuotetaan korostamalla toivonsa menettäneiden asiakkaiden äänen kuuluville saamisen merkitystä sekä professionaalisenä motiivina palvelujen säilymisten tärkeyttä. Asiakkaat tulevat asemoiduksi passiivisina ja sosiaalityöntekijät heistä huolta pitävinä. Aktiivinen asemoituminen vaikuttavuustiedon tuottajaksi tulee kuvatuksi sosiaalityön ammattiin kuuluvana. Sosiaalityön olemus painottuu kulttuurisena kontekstina erityisesti huolenpidon korostumisessa. Lisäksi asiakkaiden äänen kuuluville saaminen sidotaan ammatilliseksi velvollisuudeksi, mikä kuvastaa käsitystä ammattietiikasta. Seuraavaa aineisto-otetta edeltäen olen kysynyt, kuinka tärkeänä haastateltava pitää vaikuttavuustiedon tuottamisen näkökulmia omassa työssään. Puhuja on aiemmin maininnut yksiselitteisesti, kuinka tutkimukset ja sosiaalityön käytännön keskustelut tulisi saada näkyväksi.

*S5: mun mielestä niinku sosiaalityöntekijänä on kuitenkin siinä, hyvin niinku ruohonjuuritasolla, sanottamassa niitä asioita, ja niinku, sitä niinku, asiakaskentältä tulevaa tietoa ja niinku siinä on monesti, nii, siin jotenki ensimmäisenä arvioimassa sitä ja tuottamassa sitä tietoa, niin ni mun mielestä siinä, niinku siin on paljon semmosta niinku arvokasta tietoa, mitä vois niinku ja mitä ois tärkeä, viii eteenpäin päätöksentekoon ja muuhun, niin ni, sen takia aattelen et se on ihan niinku jokaisen omallakin vastuulla, ja sitte toisaalta se tutkimustieto, mun mielest se on sosiaalityössä tosi tärkeää koska, koska tää on hyvin niinku, oman tyyppisensä tieteenala, ja niinku, nii, toisaalta aika, aika sillai nuori tieteenala että, että niinku, mun mielestä se niinku, tutkimustiedon tuottamine on niinku tärkeää tässä*

Asemoituminen aktiiviseksi vaikuttavuustiedon tuottajaksi tulee aineisto-otteessa sanallistetuksi kuvauksena siitä, että sosiaalityöntekijä on hyvin ruohonjuuritasolla sanoittamassa asioita. Tähän liittyvänä argumenttina on, että sosiaalityöntekijä on ”*ensimmäisenä arvioimassa sitä ja tuottamassa sitä tietoa*”. Tulkitsen tämä liittyvän siihen, että sosiaalityöntekijöiden nähdään olevan käytännön tasolla aktiivisessa vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa ja tietoisia heidän tilanteistaan. Puhuja määrittänyt myös aktiiviseksi vaikuttavuustiedon välittäjäksi, koska tehtävänä on saada ruohonjuuritason tietoa eteenpäin päätöksentekoon. Aineisto-otteen lopulla sanallistuu lisäksi käsitys tutkimustiedon tärkeydestä, jolloin asiakastyössä olevat sosiaalityöntekijät eivät ole ainoa aktiivinen vaikuttavuustiedon tuottamisen taho. Muiden tahojen vastuu ei kuitenkaan vähennä sosiaalityöntekijöiden vaikuttavuustiedon tuottamisen ja välittämisen tärkeyttä, vaan erilaisia vaikuttavuustiedon muotoja tarvitaan.

Vaikuttavuustiedon tuottajaksi ja välittäjäksi asemoituminen kietoutuu siis instituution luomien reunaehtojen ja vastuukysymysten ympärille, mutta toisaalta myös ymmärrykseen sosiaalityön olemuksesta ja siihen liittyvästä halusta ja veloitteesta tuottaa tai välittää vaikuttavuustietoa. Kiinnostavaa näissä diskursseissa on erityisesti se, että haastattelurungon (ks. liite 1) perusteella haastattelijana melkein tarjoan sosiaalityöntekijöille vaikuttavuustiedon tuottajan asemaa, mutta haastattelupuheessa sosiaalityöntekijöiden asema näyttäytyy tätä laajempaan pitäen sisällään myös välittäjän aseman. Tämä korostaa vaikuttavuustiedon merkitystä käytettävänä ja hyödynnettävänä tietona sekä toisaalta myös sitä, että vaikuttavuustietoa voi jo ennalta olla olemassa, jolloin se tulee vain toimittaa eteenpäin. Lisäksi passiivisuutta tuottavien reunaehtojen esille tuominen on aineistossa voimakasta, jolloin institutionaalinen konteksti tulee erityisen vahvasti hyödynnetyksi.

## 8 Johtopäätökset

Tutkielmani tavoitteena oli tehdä ymmärretyksi sosiaalityöntekijöiden haastattelupuheessaan tuottamia puhetapoja vaikuttavuudesta ja vaikuttavuustiedosta sekä jäsentää, kuinka sosiaalityöntekijät sanallistavat itsensä vaikuttavuustiedon tuottajiksi ja välittäjiksi. Aineiston analyysin toteutin diskurssianalyysillä jäsentäen sosiaalityöntekijöiden puhetavoista diskursseja. Analyysiprosessissa tarkastelin asemoitumisen ja merkityksellistämistapojen lisäksi puheessa hyödynnettäviä ja läsnä olevaksi tunnistettavia konteksteja. Erityisesti tämä luo tutkielmassa vuorovaikutuksellisen suhteen teoreettisen viitekehyksen ja aineiston analyysin välille. Ratkaisu on tulosta siitä, että havaitsin analyysiprosessin aikana haastattelupuheessa tuotettujen diskurssien kietoutuvan vahvemmin teoreettisessa viitekehyksessä esitettyihin vaikuttavuuden ja vaikuttavuustiedon keskusteluihin kuin mitä ennakkoon odotin. Täten otin lisätehtäväkseni tarkastella tarkemmin aineistossa ilmeneviä yhteyksiä eri konteksteihin, kuten sosiaalityön olemukseen ja luonteeseen sekä organisaatioiden asettamiin reunaehdoihin. Näin ollen liikun analyysissä mikro- ja makrokontekstien välillä (ks. Pietikäinen & Mäntynen 2009, 49–50, 166–168). Olen analyysiprosessissa kuitenkin lähtenyt aineistolähtöisesti liikkeelle ruohonjuuritason sosiaalityöntekijöiden tuottamasta puheesta, jota olen sen jälkeen suhteuttanut laajempiin konteksteihin syventääkseni analyysia ja lisätäkseni ymmärrystä puhetapojen reunaehdoista ja mahdollisuuksista.

Analyysini perusteella sosiaalityön vaikuttavuutta määrittävässä haastattelupuheessa esiintyy kolme päädiskurssia: Asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssi, Yhteiskunnallisen ja rakenteellisen vaikuttavuuden diskurssi sekä Yhteiskunnasta yksilöön ja takaisin -diskurssi. Asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssi esiintyy aineistossa vahvana tapana ymmärtää vaikuttavuus ja se on havaittavissa jonkin verran myös kahden jälkimmäisen diskurssin puhetavoissa. Yhteiskunnasta yksilöön ja takaisin -diskurssi on kahden ensimmäisen diskurssin erityinen yhdistelmä, joka ei ole yhdistettävissä kumpaankaan diskurssiin, mutta ei myöskään täysin erotettavissa näistä. Olen tiivistänyt taulukkoon 1 sosiaalityöntekijöiden puheessaan tuottamien vaikuttavuuden merkityksellistämistapojen keskeiset ominaisuudet ja läsnä oleviksi puhutut kontekstit.

<b>Päädiskurssit</b>	<b>Ominaisuudet</b>	<b>Korostuvat kontekstit</b>
<b>Asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssi</b>	Tilanne-, tapaus- ja asiakaskohtaisuus: yksilötason tavoitteiden saavuttaminen ja pienet edistysaskeleet	Sosiaalityön olemus kulttuurisena kontekstina: asiakaslähtöisyys, muutostyö, auttaminen, huolenpito
<b>Yhteiskunnallisen ja rakenteellisen vaikuttavuuden diskurssi</b>	Ilmiö- ja rakennetason vaikutukset ja vaikuttaminen	Sosiaalityön olemus kulttuurisena kontekstina: yhteiskunnallinen ja rakenteellinen muutostyö, yksilötason vaikuttamistyö
<b>Yhteiskunnasta yksilöön ja takaisin - diskurssi</b>	Yhteiskunnallisen ja asiakastason välinen vuorovaikutteisuus ja kehämäisyys	Sosiaalityön olemus kulttuurisena kontekstina: yhteiskunnallinen ja yksilötason vaikuttamistyö ja muutostyö, sosiaalityön kaksitasoinen tehtäväkuva

Taulukko 1. Vaikuttavuuden päädiskurssit ja niihin sisältyvät merkityksellistämistavat

Vaikuttavuutta jäsentävissä puhetavoissa vaikuttavuus ymmärretään yksilö- ja asiakastason sekä rakenteellisen ja yhteiskunnallisen tason ilmiönä. Asiakastasolla vaikuttavuus on asiakaskohtaisten muutosten ja tavoitteiden saavuttamista. Rakenteellisen tason vaikuttavuus puolestaan tulee ymmärretyksi rakenteisiin kuten palvelujen järjestämiseen vaikuttamisena ja yhteiskunnallinen vaikuttavuus taas vielä laajempaan esimerkiksi kansalliseen työllisyystilanteeseen vaikuttamisena. Rakenteellinen vaikuttavuus voi siis olla yksittäistä palvelukohtaista tai kuntakohtaista vaikuttavuutta, kun taas yhteiskunnallinen vaikuttavuus kattaa koko yhteiskunnan. Vaikuttavuutta jäsentävissä puhetavoissa korostuu kulttuurisena kontekstina ymmärrys sosiaalityön tietynlaisesta olemuksesta eli vaikuttavuutta tehdään ymmärrettäväksi sosiaalityön arvojen, lähtökohtien ja ammatillisen sanaston, kuten esimerkiksi muutostyön varassa.

Vaikuttavuustietoa tulkitsin puolestaan määritettävän vain yhden päädiskurssin eli Erityistehtäviä toteuttavan tiedon diskurssin avulla, joka kuitenkin pitää sisällään moninaisia puhetapoja. Nämä puhetavat olen jäsentänyt kolmeksi aladiskurssiksi: Käytännöstä muokattavissa olevan tiedon diskurssiksi, Muokatun tiedon erityisyyden diskurssiksi ja Eteenpäin vietävän tai välitettävän tiedon diskurssiksi. Taulukko 2 havainnollistaa vaikuttavuustiedon diskursseja, aladiskurssien keskeisiä ominaisuuksia sekä hyödynnettäviä ja läsnä puhuttuja konteksteja. Käytännöstä muokattavissa olevan tiedon diskurssissa ja Eteenpäin vietävän ja välitettävän tiedon diskurssissa kontekstit eivät tule läsnä puhutuiksi, minkä johdosta sarakkeet ovat tyhjiä.

Päädiskurssi	Aladiskurssit	Ominaisuudet	Korostuvat kontekstit
Erityistehtäviä toteuttavan tiedon diskurssi	Käytännöstä muokattavissa olevan tiedon diskurssi	Olemassa olevan tiedon muokkaaminen vaikuttavuustiedoksi Olemassa olevan vaikuttavuustiedon tavoittaminen Systemaattisuus Käytännöllisyys	
	Muokatun tiedon erityisyyden diskurssi	Tuotetun vaikuttavuustiedon esitystavat Tuotetun vaikuttavuustiedon kyky kuvata käytännön työtä	Kulttuurisena kontekstina näyttöön perustuva käytäntö ja reformiajattelu
	Eteenpäin vietävän tai välitettävän tiedon diskurssi	Vaikuttavuustiedon eteenpäin vieminen tai välittäminen Hyödyt Aikaansaannokset	

Taulukko 2. Vaikuttavuustiedon päädiskurssi, sen aladiskurssit ja niihin sisältyvät merkityksellistämistavat

Erityistehtäviä toteuttavan tiedon päädiskurssin puhetavoissa korostuvat vaikuttavuustietoon kohdistuvat oletukset sen erityistehtävistä. Haastattelupuheessa vaikuttavuustieto konstruoituu eräänlaisena jatkumona: sosiaalityöntekijät lähtivät liikkeelle siitä, miten vaikuttavuustietoa tulisi tuottaa, päätyen siihen, että sosiaalityön käytännöstä katsottuna vaikuttavuustiedolla toteutetaan erityistehtäviä. Tällaisia erityistehtäviä ovat esimerkiksi vaikuttavuuden osoittaminen, sosiaalityön sisältöjen ja tehtävien kuvaaminen sosiaalityön ulkopuolelle, rakenteisiin vaikuttaminen sekä asiakkaille hyödyn saaminen. Vaikuttavuustieto on näiden erityistehtävien toteuttamisen *väline*. Vaikuttavuustiedon puhetapojen välillä on jonkin verran risteämiä. Esimerkiksi tiedon tuottamiseen saatetaan viitata sanoitettaessa sen tärkeyttä, että vaikuttavuustieto kuvaa relevantilla tavalla sosiaalityön ruohonjuuritasolla tehtävää työtä. Tämä kuvastaa nähdäkseni sitä, että vaikuttavuustiedon määrittämisen, tuotannon ja käytön prosessit ovat kiinteästi sidoksissa toisiinsa ja ne vaikuttavat toinen toisiinsa. Tavat puhua vaikuttavuustiedosta näissä prosessin eri vaiheissa painottavat ilmiön eri puolia, jotka olen tulkinnut omiksi aladiskursseikseen.

Sosiaalityöntekijöiden asemoitumisesta vaikuttavuustiedon tuottajiksi ja välittäjiksi jäsenin yhteensä viisi päädiskurssia, jotka ryhmittelin passiivista ja aktiivista asemoituvista tuottaviksi diskursseiksi. Olen tiivistänyt nämä alla olevaan taulukkoon 3.

	<b>Päädiskurssit</b>	<b>Ominaisuudet</b>	<b>Korostuvat kontekstit</b>
<i>passiivisen asemoitumisen diskurssit</i>	<b>Johtoa vastuuttava diskurssi</b>	Johdolla pääasiallinen vastuu Sosiaalityöntekijöillä vastuuta mahdollisuuksien mukaan	Institutionaalinen konteksti organisaatio reunaehdoja luovana
	<b>Tietojärjestelmiä vastuuttava diskurssi</b>	Tietojärjestelmät reunaehdoja tuottavana Sosiaalityöntekijä aktiivinen mahdollisuuksien mukaan	Institutionaalinen konteksti: organisaatio reunaehdoja luovana
	<b>Erillisen työtehtävän diskurssi</b>	Määritelty työnkuva suppea Arjen kiireen reunaehdot Kategorisointi erillisenä työtehtävänä	Institutionaalinen konteksti: organisaatio reunaehdoja luovana Sosiaalityön olemus kulttuurisena kontekstina: asiakastyö ja auttamista
<i>aktiivisen asemoitumisen diskurssit</i>	<b>Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyön diskurssi</b>	Sosiaalityöntekijä päävastuullinen Asiakkaan tieto tai osallistuminen tärkeää	Sosiaalityön olemus kulttuurisena kontekstina: osallisuus ja asiakas asiantuntijana
	<b>Aktiivinen työn ja asiakkaan arjen sanoittajan diskurssi</b>	Sosiaalityöntekijät aktiivisia asiakkaan puolesta tekijöitä Asiakkaan rooli passiivinen	Sosiaalityön olemus kulttuurisena kontekstina: huolenpito

Taulukko 3. Sosiaalityöntekijöiden vaikuttavuustiedon tuottajiksi ja välittäjiksi asemoitumisen diskurssit ja niiden keskeiset ominaisuudet

Sosiaalityöntekijöiden asemoitumisessa tiedon tuottajiksi ja välittäjiksi on passiivisen ja aktiivisen toimijan elementtejä. Diskursseja sävyttävät institutionaalisen kontekstin eli tässä organisaation asettamat reunaehdot sekä sosiaalityön olemus. Tuottamalla puhetta organisatorisista reunaehdoista, sosiaalityöntekijät asemoivat itseään passiivisiksi vaikuttavuustiedon tuottajiksi tai välittäjiksi ja vaihtoehtoisesti tuottamalla puhetta sosiaalityön olemuksen kontekstissa, asemoituivat sosiaalityöntekijät aktiivisiksi vaikuttavuustiedon tuottajiksi tai välittäjiksi. Diskursseissa asiakkaan rooliksi muodostuu yhteistyökumppanina toimiminen ja asiakkaiden tietoa pidetään tärkeänä. Puhe yliopistojen ja tutkimuslaitosten roolista sen sijaan jää marginaaliin.

## **Diskurssien suhde teoreettiseen viitekehykseen**

Sosiaalityöntekijöiden haastattelupuheessa tuottamalla puhetaivoilla on kontekstien lisäksi lukuisia yhtymäkohtia tutkielman teoreettiseen viitekehykseen (luvut 2–4). En tuo tässä esille tyhjentävästi näitä kaikkia yhteyksiä vaan niistä keskeisimmät ja kiinnostavimmat. Sosiaalityöntekijöiden käyttämissä ja tuottamissa vaikuttavuuden diskursseissa sosiaalityön vaikuttavuus määritetään samansuuntaisesti aiemman kirjallisuuden kanssa. Pohjolan (2012a, 10) mukaan vaikuttavuutta voidaan tarkastella yhteiskunnallisella, palvelujärjestelmän, organisaation ja yksilön tasolla. Aineistossani vaikuttavuus merkityksellistyy pitkälti juuri yksilö- ja yhteiskunnallisen tason avulla ja puhe rakenteellisesta vaikuttavuudesta tulee lähelle palvelujärjestelmätason tarkastelua. Organisatorisen tason vaikuttavuuden sanallistaminen jäi kuitenkin marginaaliin, joskin se ilmeni vaikuttavuustiedon yhteydessä siten, että vaikuttavuustiedon avulla ajateltiin voitavan osoittaa palvelun vaikuttavuus organisaation johdolle tai ulkopuolelle. Lisäksi kuvasin teoreettisessa viitekehysessä, että sosiaalityön tehtäviä voidaan jäsentää asiakastason ja yhteiskunnallisen tason tehtävinä (ks. luku 3.1). Myös tämä on linjassa haastattelupuheessa muodostetun käsityksen kanssa sosiaalityön vaikuttavuudesta ja sen eri tasoista kuten analyysiosioista käy ilmi. Vaikuttavuuden diskursseissa tai kirjallisuudessa vaikuttavuus ei näyttäyty täysin eriyttynä yhteiskunnallisen tai yksilötason vaikuttavuudeksi, sillä yhteiskunnallisen tason vaikuttavuus muodostuu kansalaisiin kohdistuvasta vaikuttavuudesta ja kansalaiset ovat aina myös yksilöitä. Erityisesti hybrididiskurssi eli Yhteiskunnasta yksilöön ja takaisin -diskurssi korostaa tätä yksilön ja yhteiskunnan riippuvuussuhdetta.

Teoreettisessa viitekehysessä lyhyesti kuvaamassani Pohjolan, Kemppaisen ja Väyrysen (2012, 350–351) jäsentelyssä vaikuttavuus puolestaan jakautui järjestelmävaikuttavuuteen ja inhimilliseen vaikuttavuuteen. Tämäkin jaottelu on tunnistettavissa haastattelupuheesta, inhimillisen vaikuttavuuden resonoidessa asiakaskohtaisena vaikuttavuutena ja järjestelmävaikuttavuuden rinnastuessa yhteiskunnallisen ja ilmiötason vaikuttavuuteen sekä vaikuttavuuden osoittamisen tarpeellisuuteen. Pohjola, Kemppainen ja Väyrynen (2012, 351) kuvaavat jaottelun ilmentävän muun muassa erilaisia vaikuttavuuteen liittyviä intressejä. Tämä näyttäytyy aineistossa siten, että järjestelmävaikuttavuus korostuu johdon ja sosiaalityön ulkopuolisten tahojen intressinä, kun taas inhimillinen vaikuttavuus sosiaalityöntekijöiden ammatillisena intressinä.

Haastattelupuheessa asiakkaiden ei sinänsä katsottu luovan rajoja vaikuttavalle sosiaalityölle, vaan pikemminkin sosiaalityön tai sosiaalityöntekijöiden käytettävissä olevat keinot nähtiin rajallisina



vaikuttavuuden saavuttamiseen nähden. Tämä on kiinnostavaa, sillä esimerkiksi McNeillin (2001) tutkimuksessa tuli esille näkökulma siitä, että asiakkaan käytös tai huono motivaatio voivat vaikuttaa negatiivisesti vaikuttavuuden aikaansaamiseen. Lisäksi Kivipelto (2016b, 154) huomauttaa, kuinka yhteiskunnallinen vaikuttavuus syntyy asiakkaan ja työntekijän *vuorovaikutuksessa*, jolloin vaikuttavuus ei ole yksin sosiaalityöntekijän aikaansaamaa. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyön merkitystä sanallistettiin haastattelupuheessa positiivisena tekijänä, mutta ei negatiivisena muutosta estävänä. Tulkitsemisen sosiaalityöntekijöiden näin omaksuneen työn eettiseksi lähtökohdaksi sen, ettei esimerkiksi muutos ja eteenpäin meneminen ole kaikkien asiakkaiden kohdalla mahdollista, jolloin ei ole myöskään tarpeellista tuoda erikseen esille asiakkaiden aiheuttamia mahdollisia haasteita vaikuttavuuden aikaansaamiselle. Diskurssien puhettavat ja vaikuttavuudelle annetut määritelmät ovat *professionaalilähtöisiä*: haastattelupuheen painopiste on nimenomaisesti sosiaalityön ja sosiaalityöntekijöiden työn vaikuttavuuden arvioinnissa ja jäsentämisessä.

Tutkielmani yksi mielenkiintoisimmista tuloksista on se, että vaikuttavuutta tehdään ymmärrettäväksi sosiaalityön olemuksen ja ammatillisen perustan kehyksessä käyttäen esimerkiksi sosiaalityön asiantuntijuuteen kuuluvaa sanastoa. Olen tuonut tätä ilmi kiinnittämällä aineisto-otteiden analysoimisen yhteydessä huomioita kulttuurisen, ammatillisen kontekstin hyödyntämiseen vaikuttavuuden tulkinnassa. Vaikuttavuuden tulkitseminen sosiaalityön olemuksen näkökulmasta tarkoittaa sitä, että vaikuttavuuden tavoitteet sanoitetaan ”sosiaalityön kielellä”. Tällöin vaikuttavuus tulee määritetyksi esimerkiksi asiakkaan tilanteen edistämisenä ja muutoksen saavuttamisena tai rakenteellisiin epäkohtiin puuttumisena ja asiakkaan tietoisuuden lisäämisena yhteiskunnallisella tasolla. Sosiaalityön olemus näyttäytyy erityisen vahvasti Asiakkaan eteenpäin menemisen diskurssissa, jossa sosiaalityön asiakas-, tilanne- tai tapauskohtaisuus korostuu. Sosiaalityöntekijät havainnoivat haastattelupuheessa sosiaalityön olemuksen ja vaikuttavuuden yhteyttä myös suoraan toteamalla esimerkiksi, että vaikuttavuudella ja sosiaalityöllä on yhteiset pyrkimykset tai että, sosiaalityön pyrkimys on olla vaikuttavaa. Lisäksi haastattelupuheessa ja kirjallisuudessa tuotetut määritelmät vaikuttavuudelle kohtaavat toisensa myös puhtaasti sisältöä tarkasteltaessa: tavoitteena on muutos ja tulosten saavuttaminen.

Haastattelupuheessa tavat puhua sosiaalityön vaikuttavuudesta korostavat käsitystä siitä, että sosiaalityön ammatillinen ja eettinen halu tai velvollisuus on tehdä sosiaalityötä vaikuttavasti (ks. esim. Cheetham ym. 1992, 5; Raunio 2011, 117). Tämä sosiaalityöhön sisäänkirjoitettu pyrkimys vaikuttavuuteen jää kirjallisuudessa helposti marginaaliin. Myöskään pyrkimystä vaikuttavuuteen tai sen tärkeyttä ammatillisen auttamistyön lähtökohdana ei juurikaan kritisoitu, vaikka kirjallisuudessa

usein painotetaan ja myös haastattelupuheessa tuodaan esille vaikuttavuuden osoittamisen ja käsitteellisen jäsentämisen haasteellisuutta sosiaalityössä (esim. McNeill, 2001; Pohjola 2012a, 11). Uskon tämän liittyvän osittain siihen, että sosiaalityöntekijät tuottavat haastattelupuheessa itse vaikuttavuuden määritelmiä, ottaen huomioon sosiaalityön omat lähtökohdat ja erityisluonteen. Itse tuotettujen määritelmien johdosta sosiaalityön vaikuttavuus ei näyttäydy ulkopuolelta määritettynä tavoitteena tai vaatimuksena esimerkiksi tuloksellisuudesta ja vaikuttavuuden osoittamisesta, vaan enemmänkin sosiaalityön asiantuntijuuteen liittyvänä tavoitteena auttaa asiakasta.

Vaikuttavuuden lisäksi aineistossa ei esitetä juurikaan kritiikkiä tai vastustusta vaikuttavuustietoa kohtaan. Päinvastoin, vaikuttavuustiedon tuottamisen motiiveiksi sanoitetaan sosiaalityölähtöisiä näkemyksiä, kuten asiakkaan kannalta mahdollisimman hyvän työn tekeminen ja asiakkaan palvelun saannin turvaaminen. Pohjola, Kemppainen ja Väyrynen (2012, 347) pitävät tätä kansalaisten näkökulmasta olennaisena, sillä avun ja tuen saamista voidaan pitää jokaisen oikeutena. Sosiaalityölähtöisten näkemysten korostuminen tuo mielestäni esille sen, että sosiaalityön arvot ja etiikka ovat sosiaalityöntekijöiden omaksumia ja aina läsnä sosiaalityössä. On myös todennäköistä ja mahdollista, että haastateltavat edustavat vaikuttavuuteen sekä vaikuttavuustiedon tuottamiseen ja välittämiseen poikkeuksellisen positiivisesti suhtautuvia sosiaalityöntekijöitä, sillä ovathan he osallistuneet vapaaehtoisesti AVAIN-mittarikokeiluihin ja tämän tutkielman toteuttamiseen. Se, että vaikuttavuustieto ei kohtaa selkeää vastustusta, ei tarkoita, että vaikuttavuustieto ja sen tuottaminen oltaisiin täysin hyväksytty osaksi sosiaalityön arkea. Tämä tulee ilmi Erillisen työtehtävän diskurssissa vaikuttavuustiedon kategorisoimisena erillisenä työtehtävänä, jolloin vaikuttavuustietoa ei välttämättä vastusteta mutta ainakin vierastetaan osana sosiaalityön perustehtävää.

Sosiaalityöntekijöiden asemoitumisen diskursseissa tulee merkityksellisinä tekijöinä esille vaikuttavuustiedon tuottamiseen ja välittämiseen liittyviä reunaehdoja, kuten perustyön aiheuttama kiire ja tietojärjestelmien rajallisuus, jotka voidaan tulkita perusteluiksi sille miksi vaikuttavuustietoa on vaikea tuottaa ja välittää arjen käytännöissä. Tietojärjestelmien rajallisuus on sosiaalityössä laajemminkin tunnustettu (Kivipelto & Saikkonen 2013, 319). Passiivista asemointia tuottavissa diskursseissa sosiaalityöntekijät kuitenkin asemoivat itseään mahdollisuuksien rajoissa aktiivisiksi ja vastuullisiksi toimijoiksi. Puhe vaikuttavuustiedon tuottamista ja välittämistä vaikeuttavista reunaehdoista korostuu myös puhuttaessa mittarikokeiluista, mutta tässäkin yhteydessä tuodaan esille myös paljon positiivisia asioita mittarista ja sen käyttämisestä. Asemoitumiseen liittyvä kiinnostava ja verrattain aikaisessa vaiheessa syntynyt tutkimustulos on myös se, että sosiaalityöntekijät eivät asemoi itseään pelkästään vaikuttavuustiedon tuottajiksi vaan myös sen välittäjiksi.

Vaikuttavuustiedosta puhuttaessa ilmenee keskeisenä käsitys siitä, että sosiaalityön vaikuttavuustieto ei ole pelkästään sosiaalityön omia tarkoituksia varten vaan sille on erilaisia käyttötarkoituksia. Olen tuonut näitä käyttötarkoituksia esille Erityistehtäviä toteuttavan tiedon diskurssin avaamisen yhteydessä jäsentäessäni vaikuttavuustiedon erityistehtäviä, joten käyttötarkoituksina voidaan nähdä esimerkiksi edellä mainitut vaikuttavuuden osoittaminen, sosiaalityön kuvaaminen ulkopuolisille, rakenteisiin vaikuttaminen ja hyödyn tuottaminen asiakkaille. Lisäksi Johtoa vastuuttavassa diskurssissa vaikuttavuustietoa tulee tuottaa johdon ja johtamisen tueksi. Näitä käyttötarkoituksia tarkasteltaessa kiinnostavaa on se, että puhe asiakastyötä tekevistä sosiaalityöntekijöistä vaikuttavuustiedon *käyttäjinä* jää marginaaliin. Vaikuttavuuden osoittamisessa sekä sosiaalityön sisältöjen ja tarkoitusten avaamisessa kysymys on pitkälti vaikuttavuustiedon tuottamisesta intressiryhmille. Erilaisten intressiryhmien olemassaolo tunnustetaan esimerkiksi Muokatun tiedon erityisominaisuuksien diskurssissa puheena tuotetun tiedon luettavuuden ja ymmärrettävyyden tärkeydestä. Puhe sosiaalityöntekijöistä vaikuttavuustiedon käyttäjinä ei kuitenkaan jäänyt täysin puuttumaan, sillä aineistossa oli mainintoja siitä, että vaikuttavuustieto voi lisätä sosiaalityöntekijän omaa tietoisuutta ja mahdollisuutta perustella työtään.

Vaikuttavuustiedon erityistehtävät tulevat näkyviksi myös kirjallisuudessa ja aiemmassa tutkimuksessa. Toin teoreettisessa viitekehyksessä esille esimerkiksi Kivipellon ja Saikkosen (2013, 315–316) toteamuksen siitä, että vaikuttavuustiedon tulee vaikuttaa toimintaan ja sen kehittämiseen. Lisäksi he mainitsevat, että tietoa pitää prosessoida, jotta siitä saadaan hyödynnettävää vaikuttavuustietoa. Ensimmäinen käsitys on havaittavissa Erityistehtäviä toteuttavan tiedon päädiskurssista ja jälkimmäinen Käytännöstä muokattavissa olevan tiedon diskurssista. Kivipelto ja Saikkonen (2013, 316) mainitsevat päätöksentekijöiden ohella sosiaalityöntekijät vaikuttavuustiedon käyttäjinä ja myös Kemppainen ja Ojaniemi (2012) tunnistavat tämän. Käytännön näkökulmasta ei kuitenkaan ole konkreettisesti avattu sitä, millaisia hyötyjä sosiaalityöntekijät voisivat vaikuttavuustiedon käyttämisestä saada. Aineistossa motiivit vaikuttavuustiedon tuottamiselle näyttäytyvät käytännön tasolla sosiaalityölähtöisinä, mutta olennaista olisi mielestäni myös se, että sosiaalityöntekijät kokisivat vaikuttavuustiedon oman työnsä kannalta tärkeäksi ja hyödylliseksi. Tällöin pitäisi perustella, miten vaikuttavuustiedon tuottaminen ja vaikuttavuustiedon käyttäminen konkreettisesti hyödyttävät sosiaalityön arjen työtä edellä mainittujen tietoisuuden lisääntymisen ja oman työn perustelemisen helpottumisen lisäksi.

## **Tutkielman aiheen perinpohjainen kompleksisuus**

Tämän tutkielman aiheen haastavuuden ja monipuolisuuden johdosta haastatteluaineiston moninaisuus ja pirstaleisuus ei tullut yllätyksenä. Tutkielma kuvastaa nähdäkseni hyvin sitä, että sosiaalityön vaikuttavuustiedosta ei ole vakiintuneita tai helppoja tapoja puhua. Toikko ja Rantanen (2013, 120) ovat myös havainnoineet, että sosiaalityöstä ja asiakkaiden kompleksisista ongelmista on kaiken kaikkiaan vaikea tuottaa yksiselitteistä tietoa. Täten sosiaalityössä, jossa näihin asiakkaiden ongelmiin haetaan ratkaisuja, tiedon tuottaminen on varmasti mutkikasta. Kuten olen tuonut esille, on vaikuttavuuden käsite vailla yhtenäistä määritelmää. Tällöin myös sen ratkaiseminen millä tavalla ja millä sanoilla sitä tulisi kuvata ja siitä puhua on ymmärrettävän vaikeaa. Lisäksi olen luvussa 3.1 tuonut esille sosiaalityön profession erityisluonteen. Vaikuttavuustieto on vielä vaikuttavuuttakin monimutkaisempi kokonaisuus, sillä se koostuu jo käsitteenä kahdesta osasta: vaikuttavuudesta ja tiedosta, joka myös on oma vaikeasti jäsennettävä kokonaisuutensa.

Yhtenä lähtökohtaoletuksena oli, että haastateltavan tuottaisivat puhetta enemmän sosiaalityön tiedosta kuin vaikuttavuustiedosta. Oletus pohjautui siihen, että tiedon jäsentäminen voisi olla vaikuttavuustietoa helpompaa vaikuttavuuden käsitteen monitulkintaisuuden vuoksi. Kiinnostavaa on, että oletus puheen painopisteestä oli pitkälti virheellinen ja haastattelupuheessa pääsääntöisesti sitouduttiin vaikuttavuuden käsitteeseen. Tämä oli positiivista ja tuki tutkimuksen tarkoitusta hyvin. Se että puhetta tuotettiin vaikuttavuuslähtöisesti saattaa liittyä ensinnäkin siihen, että haastateltavat ovat osallistuneet AVAIN-mittarikokeiluun, jolloin vaikuttavuus oli heille ennestään tuttu aihe. Toisekseen se saattaa liittyä siihen, että olen haastateltavia rekrytoitaessa korostanut tutkivani sosiaalityöntekijöitä vaikuttavuustiedon tuottajina. Lisäksi haastateltavien ennakolta saama haastattelurunko painottuu vaikuttavuuteen. Jätin haastattelun kysymyksiin silti myös tietoa koskevia kysymyksiä, jotta en lähtökohtaisesti erottaisi sosiaalityön vaikuttavuustietoa muusta tiedon tuottamisesta sosiaalityössä. AVAIN-mittarikokeilujen muita vaikutuksia haastattelun kulkuun saattaisivat olla esimerkiksi oletus tiedontuotannon systemaattisuudesta ja tuottamisen perustumisesta tietojärjestelmiin.

Teoreettisen viitekehyksen ja aineiston analyysin vuorovaikutteinen suhde herättää kysymään, millaisina kirjallisuudessa esitetyt erilaiset vaikuttavuuteen, vaikuttavuustietoon ja tietoon liittyvät haasteet ja kompleksisuus näyttäytyvät ruohonjuuritasolla tehtävässä sosiaalityössä. Haastattelupuheessa vaikuttavuuden määrittelyä kommentoitiin hankalaksi tehtäväksi, mutta kuitenkin kukin haastateltava tulee tuottaneeksi määritelmiä vaikuttavuudesta. Sosiaalityön

kompleksisuutta kuvataan ennen kaikkia asiakas- ja tapauskohtaisuutena niin haastattelupuheessa kuin kirjallisuudessakin (Pohjola 2012b, 22). Tämä ei kuitenkaan käytännön tasolla tehnyt vaikuttavuudesta vaikeaa tavoitetta, vaan pikemminkin vaikuttavuuteen pääsemisen keinojen yleistäminen määrittyi haastavaksi. Sosiaalityöntekijät eivät myöskään halunneet tehdä tällaisia yleistyksiä, sillä katsoivat niiden menevän arvailuksi.

Vaikuttavuustiedon tuottamisessa puolestaan haasteellista on aineiston perusteella se, että vaikuttavuustietoa pitäisi tuottaa lähellä arkisia työkäytäntöjä ja niihin perustuen, mutta välineitä tai aikaa ei tähän tällä hetkellä juurikaan sosiaalityön kentällä ole. Erityisesti tietojärjestelmät ovat vaikuttavuustiedon tuottamisessa avainasemassa, mitä on tuotu esille myös aiemmassa tutkimuksessa (ks. Kivipelto & Saikkonen 2013; Saikkonen ym. 2015). Systemaattisen vaikuttavuustiedon tuottamisen puuttuminen on koko Suomea koskeva sosiaalityön haaste (Kivipelto & Saikkonen 2013), mikä liittyy sekä tietojärjestelmiin että tiedon tuottamisen käytäntöjen puutteeseen. Haastatteluissa myös tämä tunnistettiin ja sanallistettiin. Haasteellisena näyttäytyy myös se, kuinka tieto saadaan ymmärrettävään ja sosiaalityötä oikealla tavalla kuvaavaan muotoon. Kaiken kaikkiaan sosiaalityöntekijöiden haastattelupuheessa ajatuksellisen tason haasteet näyttäytyivät käytännön toteuttamisen haasteita vähäisempinä.

Vaikuttavuustiedon merkityksellistämisen ja tuottamisen monimutkaisuus resonoivat myös uuden tietokäsityksen kanssa, jonka noususta perinteisen tietokäsityksen rinnalle mainitsen luvussa 4. Uudessa tietokäsityksessä tieto ymmärretään kompleksisena sekä laajana, ja tiedon vuorovaikutuksellisiin tuottamisen tapoihin kiinnitetään entistä enemmän huomiota (ks. Gibbons ym. 1994). Tämä tietokäsitys on läsnä vaikuttavuustiedon päädiskurssissa eli Erityistehtäviä toteuttavan tiedon diskurssissa, jossa tuotetaan käsitystä siitä, että vaikuttavuustietoa tulee tuottaa laajasti ja monipuolisesti vaikuttavuuden eri puolista. Kiinnostavaa on kuitenkin se, että kaikessa moninaisuudessaan vaikuttavuustieto ei haastattelupuheessa määrity tiedon lajina erityiseksi, vaan sitä tulee tuottaa lähellä sosiaalityön arkea ja asiakkaita. Tällöin se on tiedon lajina hyvinkin arkista.

Tutkimustulokset osoittavat, ettei sosiaalityön vaikuttavuudesta ole mahdotonta tuottaa tietoa sosiaalityölähtöisesti, mutta samanaikaisesti ne lisäävät ymmärrystä siitä, miksi sosiaalityöstä on toistaiseksi olemassa vain vähän vaikuttavuustietoa. Reunaehdot, jotka vaikeuttavat vaikuttavuustiedon tuottamista arkisissa käytännöissä ovat sosiaalityöntekijöiden hyvin tunnistamia, vaikkakin he näkevät itsensä tärkeinä toimijoina vaikuttavuustiedon tuottamisessa. Tutkielman

aiheeseen liittyvät monet kompleksisuuden elementit eivät tee aiheen tutkimista, saati vaikuttavuustiedon määrittämistä ja tuottamista mahdottomaksi, kuten aineiston analyysi osoittaa.

### **Tulosten laajempia yhteyksiä**

Tarkasteltuna laajemmalla tasolla, erityisen haasteen luo se, että mikäli vaikuttavuustiedolle asetetaan (liian) suuria odotuksia ja vaatimuksia, tulee vaikuttavuustiedon tuottaminen käytännössä mahdottomaksi. Odotuksia ja vaatimuksia vaikuttavuustiedolle asetetaan eri puolilta kuten sosiaalityöntekijöiden, eri intressiryhmien ja tutkijoiden toimesta, ja jos näissä keskusteluissa ei olla realistisia, tulee vaikuttavuustiedon tuottamisesta liian vaativa prosessi. Olen kuvannut yhteiskunnallisen ilmapiirin ja maininnut tulevan sote- ja maakuntauudistuksen painottavan vaikuttavuustiedon arvoa ja tarvetta yhä enemmän. Tällöin on tärkeää, että sosiaalityö määrittelee vaikuttavuuden ja vaikuttavuustiedon omista lähtökohdistaan käsin, ottaen huomioon profession ja tutkimusalan luonteen ja käytännön reunaehdot. Tätä määrittelytyötä ovat tehneet tähän tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät merkityksellistämällä vaikuttavuutta ja vaikuttavuustietoa sekä tuomalla esille tiedon tuottamisen ja välittämisen reunaehdoja. He ovat nimenomaisesti asiakastyön arjesta käsin sanallistaneet näitä asioita, mikä oli yksi tämän tutkimuksen keskeisimmistä tavoitteista. Tutkimus ei kuitenkaan tarjoa suoria keinoja tuottaa vaikuttavuustietoa tai poistaa sen tuottamista vaikeuttavia reunaehdoja.

Aineistossani on yhtymäkohtia *rakenteellisen sosiaalityön* näkökulmiin ja haastateltavat tuovat esille rakenteellisen sosiaalityön tärkeyttä. Rakenteellinen sosiaalityö voidaan lyhyesti määritellä kriittiseksi muutostyöksi, joka kohdistuu niin sosiaalityöntekijän päivittäisessä työssä kuin toimintaympäristössäkään kohdattuihin epäkohtiin (Pohjola 2014, 17–21). Erityisesti vaikuttavuuden merkityksellistämistavat yhteiskunnallisena ja rakenteellisena vaikuttavuutena liittyvät tähän ymmärrykseen, kuten myös Eteenpäin vietävän tai välitettävän tiedon diskurssi. Näissä puhetavoissa rakenteellinen työ ja rakenteisiin vaikuttaminen määrittyvät olennaiseksi tai tärkeäksi. Lisäksi sosiaalityön vaikuttavuustiedon tuottaminen tulkitaan aineistossa osana rakenteellista työtä. Pohjolan (2014, 17–21) mukaan sosiaalityö on aina sidoksissa rakenteisiin, kuten kunnallisiin tapoihin järjestää palveluita, mutta rakenteellisessa sosiaalityössä näihin pyritään aktiivisesti vaikuttamaan. Haastattelupuheessa näyttäytyy käsitys vaikuttavuustiedon tuottamisesta ja välittämisestä keinoina vaikuttaa rakenteisiin ja sitä kautta myös yksittäisten asiakkaiden tilanteen kohentumiseen. Blomgren ja kumppanit (2016, 154) kuitenkin kysyvät tuotetaanko sosiaalityöllä rakenteellista *muutosta* vai *muuttumattomuutta*. Kysymys liittyy huoleen siitä, nojaututaanko rakenteellisessa vaikuttamisessa

vanhoihin jopa huonoihin rakenteisiin, eikä kyetä näkemään asioita uudella tavalla. Tällöin kaiketi varsinainen huolenaihe on kehityksen pysähtyminen.

Tutkielman aihe ja tutkimustulokset kytkeytyvät ajankohtaiseen sosiaalityön keskusteluun sosiaalityön näkyväksi tekemisestä ja vaikuttamisesta. Erityisesti Yhteiskunnallisen ja rakenteellisen vaikuttavuuden diskurssissa sekä Yhteiskunnasta yksilöön ja takaisin -diskurssissa tuotetaan puhetta vaikuttamisesta. Esimerkiksi puhe vaikuttavuuden osoittamisesta ja sosiaalityön sanoittamisesta kietoutuvat puolestaan yhteen sosiaalityön näkyväksi tekemisen tavoitteen kanssa. Sosiaalityön keskusteluissa on laajalla tasolla havaittavissa jonkinlainen eetos sosiaalityön esiintulosta ja yhteiskunnallisen painoarvon vahvistamisesta. Tähän liittyvät esimerkiksi huolet sosiaalityön liian näkymättömästä asemasta sote- ja maakuntauudistuksessa sekä sosiaalityön huonosta julkisuuskuvasta. Aiemmin puhuttiin *sosiaalityön asiakkaiden äänen* kuuluville saamisesta, nyt puhutaan *sosiaalityön äänen* kuuluville saamisesta yhteiskunnassa ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattien joukossa.

### **Tulosten yleistettävyys ja uskottavuus**

Kerroin tutkielman viidennessä luvussa käyttäneeni paljon aikaa sopivan analyysimenetelmän pohtimiseen. Lopulta analyysimenetelmän valinta oli onnistunut ja diskurssianalyysin avulla sain aineistosta moninaisesti näkyviin vaikuttavuuden ja vaikuttavuustiedon erilaisia puolia. Aineiston analyysivaihe oli kuitenkin työläs ja puheen rikkaus oli vaikea saada kirjoitettua auki jäsentyneellä tavalla. Tämä kaiketi näkyy muun muassa diskurssien osin monimutkaisissa nimityksissä ja siinä, että päädyin käyttämään useampaa aineisto-otetta kutakin diskurssia havainnollistaessani. Kaiken kaikkiaan niin aiheen kuin aineistonkin moniulotteisuutta voi tutkimuksen kannalta pitää kuitenkin positiivisena asiana, vaikkakin se tuotti myös haasteita läpi tutkimusprosessin.

Etenkin kun laadullista tutkimusta verrataan määrälliseen tutkimukseen korostuvat tyypillisesti näkökulmat laadullisen tutkimuksen huonosta yleistettävydestä. Perinteinen käsitys näyttääkin olevan se, että laadullisen tutkimuksen avulla tutkimuksessa päästään syvemmälle, mutta samanaikaisesti yleistettävyys kärsii. (Alasuutari 2011, 231.) Tämän tutkielman yleistettävyttä parantaa se, että tutkimuksen aineisto on kerätty neljän kunnan alueelta, joissa palvelut on järjestetty eri tavoin. Täten sosiaalityöntekijöiden työnkuvat ja työympäristöt ovat toisistaan poikkeavia ja myös palveluiden asiakasryhmät ovat eri tavalla määriteltyjä, joten puhe vaikuttavuudesta ja vaikuttavuustiedosta on moninaisempaa. Tutkielmaan ei ole kuitenkaan ole ollut mahdollista ottaa

enempää haastateltavia, jotka olivat tarkkaan valittuja, minkä voidaan nähdä yhtäältä heikentävän määrällisyyteen perustuvaa yleistettävyyttä. Toisaalta voidaan ajatella, että teoreettista yleistettävyyttä vahvistaa se, että haastateltavat omasivat oletettavasti keskimääräistä enemmän tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Lisäksi teoreettiselta näkökannalta katsottuna laaja kirjallisuuden käyttö parantaa yleistettävyyttä.

Tutkimuksen yleistettävyyden tavoite voidaan kuitenkin myös lähtökohtaisesti kyseenalaistaa, sillä yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen tavoitteena voidaan pitää uuden luomista, keskustelun edistämistä ja itsestäänselvyyksien perusteltua kyseenalaistamista (Alasuutari 2011, 234), jolloin yleistettävyys ei ole ensisijaista. Näitä ajatuksia noudattaen voidaan myös tämän tutkimuksen yhtenä tavoitteena pitää uudenlaisen ilmiön käsitteellistämistä ja keskustelun avaamista, etenkin koska sosiaalityön vaikuttavuustiedon tuottaminen tai tutkimus eivät ole vielä olleet kovinkaan vahvaa. Vaikuttavuustiedon vähydestä johtuen monenlainen vaikuttavuuden tutkimus ja tiedon lisääminen voidaan nähdä tärkeiksi. Tässä tutkielmassa muodostuneet diskurssit ovat haastatteluaineistosta tulkitsemiani puhetapoja ja niitä olisi voinut jäsentää myös toisin, joten ne eivät mahdollista suoraviivaista yleistämistä. Tutkielma kuitenkin tuottaa sosiaalityön arjessa ja kulttuurissa jaettujen merkitysten näkyväksi tekemistä ja parempaa ymmärtämistä, mitä voidaan pitää epäsuorasti yleistettävänä tietona. Haastatteluaineistoa voi myös kritisoida siitä, että niissä puhutut merkitykset ovat aina osin subjektiivisia tai siitä, että haastattelutilanteessa ymmärrystapoja luodaan suhteessa siihen mitä ja miten tutkija kysyy kysymyksiä haastateltavilta. Toisaalta kaikki tieto on aina jollain tavalla vuorovaikutustilanteeseen ja kontekstiin sidonnaista.

Tutkimuksen tekemisessä tutkimustulosten hyötyä ja hyödynnettävyyttä voidaan pitää arvostettavana niin tutkimukseen osallistujien näkökulmasta kuin yleisellä tasollakin (esim. Kuula 2011, 40; Rauhala & Virokagas 2011, 238). Olen luvussa 4.1 maininnut sosiaalityön tietoperustaan ja sen jäsentämiseen liittyvänä erityisenä haasteena teorian ja käytännön kohtaamisen. Tämän tutkielman toteutus on ollut teoreettis-käytännöllinen, mikä parantaa tutkimustulosten hyödynnettävyyttä käytännössä. Tutkielman tuloksia on mahdollista hyödyntää esimerkiksi vaikuttavuuden ja vaikuttavuustiedon käsitteiden käytännön tason ymmärryksen luomisessa ja tarkentamisessa. Tuon teoreettisessa viitekehysessä esille sosiaalityön vaikuttavuustiedon tuottamiselle seuraavan määritelmän: ”*Sosiaalityöstä vaikuttavuustietoa syntyy, kun yhdistetään kotimaista ja kansainvälistä tutkimusta, arvioidaan sosiaalityötä asiakastyössä, sosiaalitoimiston tasolla ja kuntakohtaisesti*” (Kivipelto & Saikkonen 2013, 319). Taustoittavissa luvuissa yhdistelin kotimaista ja kansainvälistä tutkimusta ja haastateltavat puolestaan arvioivat sosiaalityötä asiakastyön sekä omien organisaatioidensa tasolla.



Näin ollen tämän tutkielman yksi lopputulos on vaikuttavuustiedon tuottamiseen osallistuminen, sillä tutkielman tuloksia voi itsessään pitää vaikuttavuustietona. Lisäksi teoreettinen viitekehys tuottaa koottua ja jäsenneiltyä tietoa vaikuttavuustiedosta. Vaikka tutkielmassa rajaudutaan nimenomaisesti sosiaalityöntekijöihin vaikuttavuustiedon tuottajina ja välittäjinä, ei tarkoituksena ole ollut jättää huomioimatta asiakkaiden roolia vaikuttavuustiedon tuottajina ja välittäjinä. Tämän on yksi peruste sille, että olen haastatellut asiakastyössä olevia tai olleita sosiaalityöntekijöitä, jotka ovat kokeilleet asiakkaiden kanssa yhdessä täytettäväksi tarkoitettua mittaria.

Diskurssianalyttisessä tutkimuksessa tutkijan on tärkeä reflektoida omaa kielen käyttöään (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 171). Olen erityisesti analyysiprosessin aikana pohtinut mahdollisuutta sille, että tulen tuottaneeksi kategorisointeja tai aiempien käsitysteni vahvistamista. Minulla oli kandidaatin tutkielman ja tämän tutkielman teoreettisen viitekehysten teon ohessa syntyneitä ennakkokäsityksiä vaikuttavuudesta ja vaikuttavuustiedosta ryhtyessäni toteuttamaan haastatteluja ja laatiessani haastattelurunkoa (ks. Liite 1). Diskurssianalyysiin perehtyminen ja analyysimenetelmän omaksuminen auttoivat kuitenkin ennakkoluulottoman, objektiivisen tutkijan aseman ottamisessa, ja tällöin pystyin analyysissa syventymään aineistolähtöisesti haastattelupuheeseen. Haastattelurungon laatiminen ei kuitenkaan ollut neutraali tehtävä, vaan nojasi aiempaan vaikuttavuutta koskevaan kirjallisuuteen ja mittarikokeiluihin liittyviin tutkimuksiin. Tarkoitukseni oli tuottaa aineisto, jossa olisi puhetta tietyistä näkökulmista vaikuttavuustietoon liittyen, joten keskustelun ohjaaminen oli jossain määrin tarpeen kuten kaiketi aina haastattelua tehtäessä. Joissain kohdissa olen osallistunut myös aktiivisesti diskurssien tuottamiseen, kuten kysymällä sosiaalityön vaikuttavuuden osoittamisesta. Tällöin tulen tuottaneeksi käsitystä siitä, että sosiaalityön vaikuttavuus on osoitettava, mikä näyttäytyy esimerkiksi Muokatun tiedon erityisominaisuuksien diskurssissa.

Sosiaalityön vaikuttavuustiedon tarpeeseen vastaamiseksi vaikuttavuustiedon tutkimusta tulisi tuottaa monin eri tavoin käyttäen esimerkiksi erilaisia tutkimustapoja ja asetelmia. Toisaalta on myös tärkeää, että vaikuttavuustietoa ei tuoteta pelkästään tutkijoiden toimesta vaan, että sosiaalityön arkeen luodaan tiedon tuottamisen mekanismeja. Aineistossani tuotetaan puhetta rakenteellisesta sosiaalityöstä, mutta sen tarkemmat sisällöt ja kytkenät vaikuttavuuteen ja vaikuttavuustietoon saivat vasta ”pintakosketuksen”. Näin ollen jatkotutkimuksena voisi selvittää, miten rakenteellinen sosiaalityö, vaikuttavuus ja vaikuttavuustieto tulisi ymmärtää suhteessa toisiinsa. Lisäksi esimerkiksi tutkielmassa toteuttamani tutkimusasetelman laajentaminen tuottaisi hyödyllistä tietoa.

## Lähteet

- Alasuutari, Pertti (2011) *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Vastapaino.
- Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet (2010). Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia.
- Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet (2017). Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia.
- Berger, Roni (2010) Practitioners in Search of Evidence. *Journal of Social Work* 10(2), 175–191.
- Blomgren, Sanna & Karjalainen, Jouko & Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna & Saikkonen, Paula & Saikku, Peppi (2016) *Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos raportteja 4/2016.
- Blomquist, Cristine (2000) In the name of managerialism: Reforming organizations in the Swedish public sector. *Administrative theory & Praxis* 22(2), 226–245
- Burr, Vivien (2015) *Social Constructionism*. 3rd edition. Lontoo: Routledge.
- Cheetham, Julie & Fuller, Roger & McIvor, Gill & Petch, Alison (1992) *Evaluating social work effectiveness*. Buckingham: Open University press.
- Cree, Vivienne & Jain, Sumeet & Hillen, Peter (2016) The Challenge of Measuring Effectiveness in Social Work: A Case Study of an Evaluation of a Drug and Alcohol Referral Service in Scotland. *British Journal of Social Work* 46, 277–293.
- Dybicz, Phillip (2012) The Ethic of Care: Recapturing Social Work's First Voice. *Social Work* 57(3), 271–280.
- Eräsaari, Leena (2011) *Sosiaalityö ja New Public Management*. Teoksessa Camilla Granholm & Tarja Juvonen & Maija Jäppinen (toim.) *Sosiaalityön paikka tieteessä ja yhteiskunnassa*. Tutkiva sosiaalityö. Helsinki: Talentia-lehti & Sosiaalityön tutkimuksen seura, 11–16.
- Ferlie, Ewan & Pettigrew, Andrew & Ashburn, Lynn & Fitzgerald, Louise (1996) *The New Public Management in Action*. Oxford: Oxford University Press.
- Fine, Marshall & Teram, Eli (2009) Believers and Skeptics: Where Social Worker Situate Themselves Regarding the Code of Ethics. *Ethics & Behaviour* 19(1), 60–78.
- Frick, Kevin & Kunz, James (2008) Understanding Cost-Effectiveness Research Applied to Social Work. *Social Work in Public Health* 23(6), 7–21.
- Gee, James Paul (2014) *An Introduction to Discourse Analysis. Theory and method*. Third edition. Lontoo: Routledge.
- Gibbons, Jill (2001) Effective practice: Social work's long history of concern about outcomes. *Australian Social Work* 53(3), 3–13.
- Gitterman, Alex (2014) Social Work: A Profession in Search of Its Identity. *Journal of social work*

education 50, 599–607.

- Gray, Mel & Plath, Debbie & Webb, Stephen (2009) *Evidence-based Social Work. A Critical Stance*. Lontoo: Routledge.
- Gray, Mel & Schubert, Leanne (2012) Sustainable social work: Modelling knowledge production, transfer and evidence-based practice. *International Journal of Social Welfare* 21, 203–214.
- Gray, Mel & Schubert, Leanne (2013) Systematic Literature Review. Knowing what we know about the knowledge in social work: The search for a comprehensive model of knowledge production. *International Journal of Social Welfare* 22, 334– 346.
- Gray, Mel & Webb, Stephen (2013) (toim.) *Social work theories and methods*. 2nd edition. Lontoo: Sage.
- Gringeri, Christina & Barusch, Amanda & Cambron, Christopher (2013) Epistemology in Qualitative Social Work Research: A Review of Published Articles, 2008–2010. *Social Work Research* 31(1), 55–63.
- Harris, Patricia (2006) Neo-liberalism and the state: Implications for economy, society and human relations. *Social Alternatives* 25(2), 8–13.
- Haverinen, Riitta (2012) Vaikuttavuus ja näyttö tavoitteena sekä sosiaalityön asiakastyön tutkimuksen kohteena. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen & Sanna Väyrynen (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 65–85.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2011) *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.
- Ikola-Norrbacka, Rinna & Lähdesmäki, Kirsi (2011) New public management –näkökulmia julkisjohtamiseen ja hyvään hallintoon. Teoksessa Turo Virtanen, Pertti Ahonen, Antti Syväjärvi, Pirkko Vartiainen, Juha Vartola & Jari Vuori (toim.) *Suomalainen Hallinnon tutkimus –mistä, mitä, minne?* Tampere: Tampereen yliopistopaino, 244–272.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2016) *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*. Tampere: Vastapaino.
- Jokiranta, Harri (1993) Arviointi ja sosiaalityö. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola (toim.) *Monisärmäinen sosiaalityö*. Jyväskylä: Gummerus, 285–314.
- Juhila, Kirsi (2006) *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi (2009) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus* 17(4), 296–312.
- Julkunen, Raija (2006) *Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu*. Helsinki: Stakes.
- Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) (2011) *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma.
- Kananoja, Aulikki & Niiranen, Vuokko & Jokiranta, Harri (2008) *Kunnallinen sosiaalipolitiikka*.

Jyväskylä: PS-kustannus.

- Kallio, Tomi (2006) Laadullinen review -tutkimus metodina ja yhteiskuntatieteellisenä lähestymistapana. *Hallinnon tutkimus* 25(2), 18–28.
- Kivipelto, Minna & Blomgren, Sanna & Karjalainen, Pekka & Saikkonen, Paula (toim.) (2013a) Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Raportteja 8. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos.
- Kivipelto, Minna (2016) Sosiaalityön arviointi ja vaikuttavuus. Teoksessa: Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) (2016) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 291–302.
- Kivipelto, Minna & Karjalainen, Pekka (2012) Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnista. Teoksessa Sakari Hänninen & Marjaliisa Junnila (toim.) (2012) Vaikuttavatko politiikkatoimet? Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 151–158.
- Kivipelto, Minna & Saikkonen, Paula (2013) Tiedon tuotanto ja vaikuttavuustieto sosiaalityössä. *Yhteiskuntapolitiikka* 78(3), 313–321.
- Koivula, Anna-Kaarina (2012) Hyvinvointivaikuttavuuden mittaaminen sosiaalipalveluissa. Teoksessa Minna Zechner (toim.) *Julkiset sosiaalipalvelut muutoksessa. Markkinat, mittarit ja ennakointi*. Seinäjoki: Anja Mäntylän rahasto.
- Korteniemi, Pertti & Kotiranta, Tuija & Kivipelto, Minna (2012) Kokemuksia sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin toteuttamisesta. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen & Sanna Väyrynen (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 89–115.
- Kuula, Arja (2011) *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä. 26.6.2015/817.
- Leung, Zeno (2007) Knowledge Management in Social Work – Towards a Conceptual Framework. *Journal of Technology in Human Services* 25(1), 181–198.
- Linnakangas, Ritva & Paasio, Petteri & Seppälä, Ullamaija & Suikkanen, Asko (2015) Mitä mittarien käyttö voisi tarjota sosiaalityölle? *Janus* 23(4), 405–415.
- Lumijärvi, Ismo (1999) Tasapainotetun mittariston malli ja kunta-alan tuloksellisuusarviointi. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Lähdesmäki, Kirsi (2003) *New Public Management ja julkisen sektorin uudistaminen*. Vaasa: Universitas Wasaensis, Acta Wasaensia No 113 Hallintotiede 7.
- McNeill, Fergus (2001) Developing effectiveness: Frontline perspectives. *Social Work Education* 20(6), 671–687.
- Meklin, Pentti & Rajala, Tuija & Sinervo, Lotta-Maria & Vakkuri, Jarmo (2013) Kunta hyvinvointipalvelujen järjestäjänä: rajallisten voimavarojen tehokkaan hallinnan ongelma. Teoksessa Ilari Karppi (toim.) (2013) *Governance -hallintaa uusin muotoiluin*. Tampere: Tampereen yliopisto. Johtamiskorkeakoulu, 181–214.

- Mullen, Edward & Shuluk, Joseph (2010) Outcomes of social work intervention in the context of evidence-based practice. *Journal of Social Work* 11(1), 49–63.
- Mänttari-Van Der Kuip, Maija (2013) Julkinen sosiaalityö markkinoistumisen armoilla? *Yhteiskuntapolitiikka* 78(1), 5–19.
- Niemelä, Pauli (2011) Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Ojala, Ilpo (2003) Managerialismi ja oppilaitosjohtaminen. Vaasa: Universitas Wasaensis, *Acta Wasaensia* No 113 *Hallintotiede* 8.
- Olsson, Tina (2012) Economic evaluation as a Component of Quality Effectiveness Research: Methodological and Practical Benefits. *Child Youth Care Forum* 41(2), 137–148.
- Paltridge, Brian (2014) *Discourse Analysis. An Introduction*. 2nd edition. Lontoo: Bloomsbury.
- Patomäki, Heikki (2007) *Uusliberalismi Suomessa. Lyhyt historia ja tulevaisuuden vaihtoehdot*. Helsinki: WSOY.
- Pietikäinen, Sari & Mäntynen, Anne (2009) *Kurssi kohti diskurssia*. Tampere: Vastapaino.
- Plath, Debbie (2013) Evidence-based practice. Teoksessa Mel Gray & Stephen Webb (toim.) *Social Work Theories and Methods* 2nd edition. Lontoo: Sage, 229–240.
- Pohjola, Anneli (1993) Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola (toim.) *Monisärmäinen sosiaalityö*. Jyväskylä: Gummerus, 253–284.
- Pohjola, Anneli (2012a) Moniulotteinen vaikuttavuus. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen & Sanna Väyrynen (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 9–15.
- Pohjola, Anneli (2012b) Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen & Sanna Väyrynen (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 19–42.
- Pohjola, Anneli (2014) Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa Anneli Pohjola, Merja Laitinen & Marjaana Seppänen (toim.) *Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014*. Kuopio: Unipress, 16–36.
- Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (2012) Vaikuttavuus on monta. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen & Sanna Väyrynen (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 347–352.
- Pollit, Christopher (1990) *Managerialism and the Public Services. The Anglo-American Experience*. Oxford: Basil Blackwell.
- Qureshi, Hazel (1998) Internal and external evaluation of social work. *Scandinavian journal of social welfare* 7, 137–144.
- Rajavaara, Marketta (1993) Markkinaohjautuvuus sosiaalityön haasteena. Teoksessa Synnöve

Karvinen (toim.) Sosiaalityön eettiset jännitteet. Helsinki: Painatuskeskus.

Rajavaara, Marketta (2007) Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Rasmussen, Tove (2012) Knowledge production and social work: Forming knowledge production. Teoksessa Edgar Marthinsen & Ilse Julkunen (toim.) Practice research in Nordic social work. Knowledge production in transition. Lontoo: Whiting & Birch.

Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokangas, Elina (2011) Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus.

Raunio, Kyösti (2011) Sosiaalityön etiikka näyttöön perustuvan käytännön haasteena. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus.

Rautiainen, Antti (2012) Kustannusvaikuttavuuden mittareiden kehittäminen sosiaalityössä. Kunnallistieteen aikakauskirja 40(1), 31–42.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula & Liisa (2005) Johdanto. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Ryynänen, Aimo & Uoti, Asko (2013) Kunnallinen itsehallinto ja uusi hallintotapa. Teoksessa Ilari Karppi (toim.) (2013) Governance -hallintaa uusin muotoiluin. Tampere: Tampereen yliopisto. Johtamiskorkeakoulu, 58–78.

Saarinen, Arttu & Salmenniemi, Suvi & Keränen, Harri (2014) Hyvinvointivaltiosta hyvinvoivaan valtioon. Hyvinvointi ja kansalaisuus suomalaisessa poliittisessa diskurssissa. Yhteiskuntapolitiikka 79(6), 606–618.

Saario, Sirpa (2014) Audit Techniques in Mental Health. Practitioners' responses to electronic health records and service purchasing agreements. Tampere: Tampere University Press, Acta Universitatis Tamperensis 1907.

Saikkonen, Paula & Blomgren, Sanna & Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna (2015) Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta? Helsinki: Kunnallisan alan kehittämissäätö.

Satka, Mirja (1993) Hyvinvointivaltion sosiaalityöstä kansalaisten sosiaalityöksi. Teoksessa Synnöve Karvinen (toim.) Sosiaalityön eettiset jännitteet. Helsinki: Painatuskeskus.

Satka, Mirja (2011) Kvalitatiivinen arviointi ja sosiaalipalvelutyön vaikuttavuuden osoittaminen. Teoksessa Camilla Granholm, Tarja Juvonen & Maija Jäppinen (toim.) Sosiaalityön paikka tieteessä ja yhteiskunnassa. Tutkiva sosiaalityö. Helsinki: Talentia-lehti & Sosiaalityön tutkimuksen seura, 11–16.

Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (2003) Vaikuttamisen vaihtuvat tulkinnat. Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Minerva, 7–29.

Sosiaalihuoltolaki. 30.12.2014/1301.

- Tervonen-Gonçalves, Leena & Oinonen, Eriikka (2014) Vaikuttavuuden vaade ja vaikutelmien politiikka. Tapausesimerkkinä terveyden edistäminen. *Yhteiskuntapolitiikka* 79(5), 521–536.
- Tiittula & Liisa & Ruusuvuori, Johanna (2005) Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino.
- Trevithick, Pamela (2008) Revisiting the Knowledge Base of Social Work: A Framework for practice. *British Journal of Social Work* 38, 1212–1237.
- Toikko, Timo & Rantanen, Teemu (2014) Tuotetaanko sosiaalityöstä kokemukseen vai näyttöön perustuvaa tietoa? Teoksessa Minna Zechner (toim.) *Hyvinvointitieto: kokemuksellista, hallinnollista ja päätöksentekoa tukevaa?* Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Vartola, Juha (2013) Byrokratia modernin hallinnan muotona. Teoksessa Ilari Karppi (toim.) (2013) *Governance -hallintaa uusin muotoiluin*. Tampere: Tampereen yliopisto. Johtamiskorkeakoulu, 1– 22.

# **LIITTEET**

## **LIITE 1. Haastattelun kysymykset**

### **TAUSTAKSI**

Mikä on työnkuvanne organisaatiossa? (Johtavien erottelemiseksi)

### **VAIKUTTAVUUSTIEDON MÄÄRITTELY**

1. Mitä vaikuttavuustieto mielestänne on ja millaisia asioita se pitää sisällään?
2. Millaista on omassa työssä tuottamanne tieto ja vaikuttavuustieto?

### **TIEDON TUOTTAMINEN, MOTIIVIT JA VASTUUT**

1. Miten tuotatte tietoa omassa työssänne? Entä vaikuttavuustietoa?
2. Mitä tarkoitusta varten koette tuottavanne tietoa ja vaikuttavuustietoa?
3. Millä taholla tai kenellä tulisi olla mielestänne pääasiallinen vastuu vaikuttavuustiedon tuottamisesta? Miksi?
4. Millaisilla tavoilla mielestänne olisi tarkoituksenmukaisinta tuottaa vaikuttavuustietoa sosiaalityöstä?

### **AVAIN-MITTARI TIEDONTUOTANNON VÄLINEENÄ**

1. Miten AVAIN-mittari mielestänne soveltuu vaikuttavuustiedon tuottamiseen? Mitä mittarilla tuotettu tieto mielestänne kertoo sosiaalityön vaikuttavuudesta?
2. Minkälaisia hyötyjä ja haittoja näette mittarin käytöstä?
3. Millainen merkitys mittarin tuottamalla tiedolla on oman työnne vaikuttavuuden kannalta? Entä laajemmalla tasolla päätöksenteon kannalta?
4. Miten näette mittarin vastaavan vaikuttavuustiedon tarpeeseen?
5. Millaisin tavoin mittari ottaa huomioon asiakkaiden osallistumisen tiedon tuottamiseen?
6. Miten olette hyödyntäneet tehtyä mittarikokeilua yksikössänne tai omassa työssänne?

### **VAIKUTTAVAN SOSIAALITYÖN MÄÄRITELMÄ JA TIETO OMAN TYÖN TEKEMISESSÄ**

1. Millaista on mielestänne vaikuttava sosiaalityö oman työnne kautta mietittynä?



2. Millaista tietoa mielestänne tarvitaan vaikuttavan sosiaalityön tekemisen tueksi oman työnne näkökulmasta? Entä millaista tietoa tarvitaan mutta ei vielä ole?
3. Millä tavoin tuottamanne tai jokin muu (vaikuttavuus)tieto mahdollisesti muokkaa omaa toimintaanne sosiaalityöntekijänä?

## **SOSIAALITYÖ YHTEISKUNNALLISELLA TASOLLA**

1. Millaista tietoa mielestänne tarvitaan sosiaalityön kehittämiseksi? Entä vaikuttavan sosiaalityön tekemiseksi?
2. Millaista tietoa sosiaalityöstä mielestänne tulisi tuottaa sosiaalityön vaikuttavuuden osoittamiseksi? Millainen tieto mielestänne osoittaisi sosiaalityön vaikuttavuuden?
3. Millaisia haasteita näette kaiken kaikkiaan vaikuttavuustiedon tuottamisessa?
4. Kuinka tärkeänä pidätte vaikuttavuustiedon tai ylipäätään erilaista tiedon tuottamista oman työnne kannalta?

**Lopuksi: Mitä muuta haluaisitte vielä tuoda esille? Onko jotain mikä jäi mielestänne kysymättä?**