

TAMPEREEN YLIOPISTO

YHTEISELLÄ ASIALLA, ASIAKKAAN KANSSA –
asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-menetelmä ja sen käyttö

Kasvatustieteen tiedekunta
Ammattikasvatuksen tutkimus- ja
koulutuskeskus
Ammatillinen lisensiaatintyö
Mikko Reijonen 2011

TIIVISTELMÄ

Tässä ammattikasvatuksen ammatillisessa lisensiaatintyössä tarkastellaan tanskalaista alkuperää olevaa asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-menetelmää. Tutkija on perehtynyt Bikva-menetelmän käyttöön suorittamalla arviointeja Bikva-menetelmää käyttäen Huhtisen päiväkodissa Porvoossa, Vantaan läntisellä a-klinikalla sekä kolmessa toisen asteen oppilaitoksessa: Arla-instituutissa Espoossa, Seurakuntaopistolla Järvenpäässä ja Koulutuskeskus Salpauksessa Lahdessa. Tutkimustehtäviä on kaksi. Ensimmäisenä tutkimustehtävänä on arvioida ja raportoida, kuinka mallia voidaan käyttää ja soveltaa asiakastyössä ja sen kehittämisessä. Toinen tutkimustehtävä on Bikva-mallin kehittäminen. Tutkimuksessa nostetaan esille näkökulmia mallin toteuttamisen haasteisiin ja erityisesti huomioonotettaviin asioihin.

Bikva-malli on neliportainen, asiakkailta noussutta tietoa eteenpäin vievä arviointimalli. Ensimmäisessä vaiheessa haastatellaan asiakkaat ryhmähaastattelussa. Toisessa vaiheessa asiakkaiden näkemykset toimivat lähityöntekijöiden keskustelun käynnistäjinä ja eteenpäin viejinä. Lähityöntekijät pohtivat omia käytäntöjä asiakkaiden palautteiden pohjalta ja tekevät ehdotuksia palveluiden parantamiseksi. Kolmannessa vaiheessa haastatellaan johtohenkilöt, jotka keskustelevat asiakkaiden ja lähityöntekijöiden antamasta palautteesta. Neljännessä vaiheessa kootaan kaikki tieto, arvioidaan saatuja tuloksia ja viedään tieto lopulta poliittisille päättäjille päätöksenteon pohjaksi.

Oleellinen osa tehtyä tutkimusta ovat Bikva-menetelmällä suoritettut arvioinnit. Bikvassa asiakkaiden osallisuus koko prosessissa on erittäin tärkeä ja asiakkailta lähteneen tiedon palauttamiseen prosessin lopussa takaisin asiakkaille tulee kiinnittää huomiota. Bikva on arviointimenetelmänä monimuotoinen ja mukautettavissa hyvin erilaisiin tilanteisiin, toimintaympäristöihin ja kohderyhmiin. Erityistä huomiota kannattaa antaa Bikvan neljännelle vaiheelle: tiedon viemiselle poliittisille päättäjille. Usein Bikva-arvioinnit päättyvät jo ennen tätä neljättä vaihetta ja asiakkailta tulleen tiedon kytkeminen osaksi päätöksentekoa jää puuttumaan. Menetelmänä Bikva on vuorovaikutteinen ja dialogia asiakkaiden ja viranomaisten välillä lisäävä arvioinnin väline, jonka jokaisella portaalla tapahtuu oppimista.

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
1.1	Tutkimuksen tausta ja tarkoitus	6
1.2	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimustehtävien määrittely	7
1.3	Toiminta- ja tapaustutkimuksen lähtökohtia	10
1.4	Tutkimusraportin rakenne	13
2	ASIAKKAANA PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ	15
2.1	Asiakas vai asiakkuus?	15
2.2	Asiakaspalvelu ja asiakkaan rooli	17
2.3	Palveluohjauksen käytännöt	22
2.3.1	Mitä palveluohjauksella tarkoitetaan?	22
2.3.2	Palveluohjaus käytännössä	24
3	NÄKÖKULMIA ARVIOINTITYÖHÖN	27
3.1	Mitä on arviointi?	27
3.2	Arvioinnin käytännön toteutus	28
3.3	Arviointi ja tutkimus	31
3.4	Arvioinnin eettisyys ja hyödyt	33
3.5	Erilaisia lähestymistapoja arviointiin	35
4	ASIAKASLÄHTÖINEN ARVIOINTI JA BIKVA-MALLI	41
4.1	Asiakaslähtöisyys arvioinnissa	41
4.2	Bikva-mallin käytännön toteuttaminen	44
5	BIKVA-MALLIN KÄYTTÖ LAADULLISESSA TUTKIMUKSESSA	47
5.1	Tutkimusstrategia	47
5.2	Tutkimuksen metodologinen kokonaisuus	51
5.2.1	Tutkimuksen tausta-aineistot	51
5.2.2	Bikva-mallin mukaiset ryhmäkeskustelut	52
5.2.3	Keskustelujen toteutus	53
5.2.4	Aineiston analyysi ja raportointi	53
5.2.5	Tutkimuksen luotettavuuden tarkastelu	55

6	BIKVA-ARVIOINTI SOSIAALIPALVELUIDEN YKSIKÖISSÄ	61
	6.1 Bikva-arvioinnin tausta ja käytännön toteutus	61
	6.2 Bikva-mallin haastattelut Porvoossa ja Vantaalla	62
	6.2.1 Asiakashaastattelut	62
	6.2.2 Työntekijätason haastattelut	64
	6.2.3 Johdon ja luottamushenkilöiden haastattelut	64
	6.3 Porvoon Bikva-haastattelujen yhteenveto	66
	6.3.1 Huhtisen päiväkodin vanhempien ryhmäkeskustelu	66
	6.3.2 Työntekijöiden keskustelu	66
	6.3.3 Päivähoidon johdon keskustelu	67
	6.4 Vantaan Bikva-haastattelujen yhteenveto	69
	6.4.1 A-klinikan asiakkaiden keskustelu	69
	6.4.2 Työntekijöiden keskustelu	70
	6.4.3 Päihdehuollon yhteispalveluiden johdon keskustelu	71
7	BIKVA-ARVIOINTI OPPILAITOSYMPÄRISTÖSSÄ	74
	7.1 Lisää harrastamisen paikkoja toisen asteen opiskelijoille – hankkeen arviointi	74
	7.2 Oppilaitokset ja Bikvan arviointikäytännöt	76
	7.2.1 Arlainstituutti, Espoo	76
	7.2.2 Koulutuskeskus Salpaus, Lahti	76
	7.2.3 Seurakuntaopisto, Järvenpää	77
	7.2.4 Bikva-arvioinnin käytännöt oppilaitoksissa	77
	7.3 Arlainstituutin Bikva-prosessi	80
	7.3.1 Arlainstituutin Bikvan aikataulutus	80
	7.3.2 Arlainstituutin opiskelijoiden haastattelu	80
	7.3.3 Opettajien ja oppilashuollon haastattelu	81
	7.3.4 Johdon näkökulmat	83
	7.4 Koulutuskeskus Salpauksen Bikva-prosessi	84
	7.4.1 Koulutuskeskus Salpauksen aikataulutus	84
	7.4.2 Opiskelijoiden haastattelu	84
	7.4.3 Opettajien ja oppilashuollon haastattelu	85
	7.4.4 Johdon näkökulmat	86

7.4.5 Tulevaisuuden suunnitelmia Koulutuskeskus Salpauksessa	88
7.5 Seurakuntaopiston Bikva-prosessi	89
7.5.1 Seurakuntaopiston aikataulut	89
7.5.2 Nuoriso- ja vapaa-ajantoiminnan opiskelijoiden haastattelu	89
7.5.3 Opettajien ja oppilashuollon haastattelu	91
7.5.4 Johdon kommentointi	92
8 ASIAKKAIDEN OSALLISUUS BIKVA-ARVIOINNISSA	94
8.1 Mikä Bikva-arvioinnissa on tärkeää?	94
8.2 Bikva-arvioinnin hyödyt ja haitat	98
8.3 Mitä Bikvassa löydettiin?	101

LÄHTEET

LIITTEET

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta ja tarkoitus

Tämä ammatillisen lisensiaatintyön tekeminen on ollut ajallisesti pitkä prosessi. Kasvatustieteen pro-gradu työssäni (Reijonen, 2004) pääsin seuraamaan läheltä todennäköisesti ensimmäistä Suomessa tehtyä asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-mallin mukaista arviointia. Asiakasta uudella tavalla kuuleva ja asiakkaan mielipiteet kehittämistyön välineeksi ottava malli herätti kiinnostukseni lähteä työstämään ja kokeilemaan Bikva-mallin käyttöä muutamissa erilaisissa arviointiprosesseissa.

Asiakkaita osallistava Bikva-arviointimenetelmä on perusidealtaan yksinkertainen: Haastatellaan asiakkaita heidän kokemuksiaan ja käyttämistään palveluista ja lähdetään viemään tätä asiakkaalta saatua tietoa eteenpäin ensin lähityöntekijätasolle, johdolle ja lopuksi välineeksi poliittiseen päätöksentekoon. Perusteellisesti asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-menetelmä, sen rakenne ja työskentelytapa esitellään tämän tutkimuksen luvussa neljä. Vaikka Bikva-prosessit eivät yleensä ole ajallisesti kovin pitkiä, vaativat ne arvioijalta paljon työtä aineiston dokumentoinnissa, analysoinnissa ja raportoinnissa.

Tutkimukseni tarkoituksena on tarkastella Suomessa varsin uutta arviointimenetelmää sitä itse käyttämällä ja menetelmän mukaisesti arviointeja toteuttamalla voi analysoida sen käyttökelpoisuutta asiakaslähtöisen arviointitiedon esiin nostamisessa. Tarkoitus on tuoda esille myös menetelmän käytön haasteellisia puolia ja esittää kehittämissuhteita tai toimia, joiden avulla sekä arvioija, arvioinnin tilaaja että asiakkaat saisivat enemmän hyötyjä itse arviointiprosessista ja sen tuloksista. Kyseessä on ammattikasvatukseen alaan kuuluva ammatillinen lisensiaatintyö. Ammattikasvatus on oma kasvatustieteen tutkimusalueensa, joka tutkii ihmisen ammattiin kasvamista, ammatin oppimista ja tähän liittyvää problematiikkaa (Tuominen & Wihersaari 2006, 58). Ammattikasvatukselle on ominaista vahva työelämään kytkeytyminen ja tämä näkökulma ilmentyy hyvin myös tässä tutkimuksessa. Lisäksi Bikva-arvioinnit liittyvät läheisesti oppimisen teemoihin, sillä Bikva-mallissa asiakkaat nähdään oppimisen aikaansaajina ja käynnistäjinä.

Tämän ammatillisen lisensiaatintyöni pohjana on kaksi Bikva-menetelmällä suorittamaani asiakaslähtöistä arviointiprosessia, joissa yhteensä mukana oli viisi organisaatiota. Ensimmäinen arviointiprosessi liittyy vuosina 2004 - 2006 Euroopan sosiaalirahaston (ESR) ja Uudenmaan TE-keskuksen rahoittamaan Sosiaalialan työhyvinvointi- ja mentorointihankkeeseen. Hankkeessa toteutettiin Uudenmaan alueella 16 työhyvinvointiohjelmaa, joihin osallistui yli 20 työyhteisöä. Ohjelmaan osallistuneista organisaatioista kaksi halusi lähteä lähemmin tarkastelemaan asiakkuusprosessejaan ja siten kehittämään työtään. Bikva-mallilla toteutettu arviointityö tehtiin Huhtisen päiväkodissa Porvoossa ja Vantaan läntisellä A-klinikalla vuodenvaihteen 2005-06 molemmin puolin. Sosiaalialan työhyvinvointi- ja mentorointihankkeesta on kirjoitettu oma raportti, johon sisältyy myös Bikva-arvioinnin osuus (Tirronen, Reijonen & Tillgren, 2006).

Toinen tarkastelun kohteena oleva Bikva-menetelmällä toteutettu arviointi liittyy Nuorten Akatemian Lisää harrastamisen paikkoja toisen asteen opiskelijoille -hankkeen arviointiin. Bikva-menetelmällä koottiin kolmen eri toisen asteen oppilaitoksen kokemuksia harrastustoiminnan ja asuntolaelämän tukemisesta ja kehittämisestä sekä oppilaitosvaikuttamisesta. Bikva-arviointi toteutettiin syksyllä 2007 ja siihen osallistuivat Arlainstituutti Espoosta, Koulutuskeskus Salpaus Lahdesta ja Seurakuntaopisto Järvenpäästä.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimustehtävien määrittely

Tutkimukseni keskeisenä tavoitteena on suorittaa asiakaslähtöinen arviointityöskentelyä Bikva-mallia hyödyntäen. Olen itse tutkijana perehtynyt Bikva-mallin käyttöön sen teoreettisista lähtökohdista käsin, ja mikä tämän tutkimuksen kannalta on vielä oleellisempaa, tehnyt Bikva-menetelmää käyttäen kaksi mittavaa arviointiprosessissa, joiden vaihteita ja kokemuksia tässä tutkimuksessa avataan. Tavoitteena on tarkastella Bikva-menetelmän prosessia ja sitä, kuinka menetelmää käyttäen rakennetaan tuloksellinen ja hyödynnettävissä oleva arviointi.

Tanskalaista alkuperää oleva Bikva-arviointimenetelmä on Suomessa vielä varsin tuntematon. Mallin tanskalainen kehittäjä Hanne Kathrine Krogstrup vieraili Suomessa v. 2003 arviointiseminaarissa kertomassa Tanskan Bikva-kokemuksista. Malli herätti innostuneen vastaanoton ja sen pohjalta Stakesin FinSoc - työryhmä lähti edistämään mallin käyttöä kahden peräkkäisen ”Bikva-pilotointiaalto” - työryhmän avulla. Hanne Krogstrup on myös tehnyt oman väitöstutkimuksensa (1997) asiakaslähtöisestä arvioinnista ja sen käyttämisestä kehittämistyössä.

Suomessa on Stakesin FinSoc-ryhmän tukemana ensimmäisessä aallossa ollut mukana 10 hanketta ja toisessa aallossa 13. Näistä kaikissa hankkeissa on jollain lailla kokeiltu Bikvan mukaisia arviointiasetelmia. Raportteja näistä kokeiluryhmissä mukana olleista hankkeista on yhteensä 13. (Hänninen & Julkunen, 2007.)

Tutkimustehtäviä tutkimuksessani on kaksi. Työssäni tutkijana olen perehtynyt perusteellisesti Bikva-arviointimallin käyttöön sen käytännöistä käsin eli suorittaen arviointityötä viidessä eri organisaatiossa Bikva-menetelmää käyttäen. Ensimmäinen tutkimustehtäväni on arvioida ja raportoida, kuinka Bikva-mallia voidaan perustellusti käyttää ja soveltaa asiakastyössä ja työn kehittämisessä. Toiseksi tutkimustehtäväkseni olen nimennyt Bikva-mallin kehittämiseen liittyvät toimet. Tarkoitukseni on nostaa esille näkökulmia mallin toteuttamisen haasteista ja huomioita siitä, mitä mallilla toteutettavissa arvioinneissa tulisi erityisesti ottaa huomioon.

Suomessa on Bikva-menetelmällä tehdyistä arvioinneista tehty Stakesin FinSoc-ryhmän pilotointien tukemana 13 arviointiraporttia. Lisäksi Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen sivuille on koottu 10 muuta Bikvaan liittyvää julkaisua. Suurin osa näistä liittyy johonkin hankkeeseen, jota on arvioitu, tai jossa muutoin on käytetty Bikva-menetelmää. (Bikva-julkaisut 2008.) Akateemisia lopputöitä Suomessa Bikvasta menetelmänä tai Bikvaa käyttäen on tehty vähintäänkin kolme. Antti Penttinen on terveyshallintotieteiden pro-gradu-työssään tarkastellut A-klinikan toiminnan kehittämistä ja Bikva-arviointia. Penttinen yksilö- ja ryhmähaastatteli 10 a-klinikan asiakasta vieden asiakkailta nousseita kehittämissuhteita eteenpäin a-klinikan työntekijöiden ja johdon tietoon. (Penttinen 2006, 3.) Toinen Bikva-menetelmää hyödyntävä pro-gradu työ on tämän tutkimuksen tekijän Mikko Reijosen ammattikasvatuksen alan työ, jossa tarkasteltiin projektimuotoista työtettä ja Bikva-menetelmän soveltamista yhden pitkän projektin arvioinnissa (Reijonen 2004a). Stina Högnabba on vuonna 2008 tutkinut sosiaalityön erikoitumiskoulutukseen kuuluvana lisensiaatintutkimuksenaan Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksia otsikolla ”Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä?” (Högnabba 2008a). Nämä kolme tutkimusta ovat selkeästi Bikvaan pohjautuvia tai Bikva-menetelmällä tehtyjä. Bikva menetelmänä on vuodesta 2003 lähtien käytetty Suomessa arviolta lähes 100 arvioinnissa tai eri projektien esiselvitystyössä. Usein Bikvaa käytetään kuitenkin vain osittain, esimerkiksi yksinomaan asiakaspalautteen keräämiseen. Koko Bikva-mallin toteuttaminen sellaisena kuin se on ajateltu, asiakkaiden äänen siirtämisestä työntekijöiden ja johdon kautta poliittiseen päätöksentekoon, on selkeästi harvinaisempaa.

Vaikka Bikvaa on arviointimenetelmänä jo Suomessakin sen lyhyen historian ajan varsin paljon käytetty ja Bikva-menetelmällä tehtyjä raportteja on julkaistu kohtuullisen runsaasti, on menetelmä kuitenkin toimintamalliltaan ja lähestymistavaltaan uusi ja totutuista lähtökohdista poikkeava. Tätä asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-menetelmän tarkastelua ja sen erityispiirteiden esille nostamista ei Bikva-arvioinneissa ja raportoinnissa juurikaan ole, vaan raportit keskittyvät lyhyesti menetelmän ja toimintatapojen esittelyyn ja laajemmin itse arviointitehtäviin. Tämä ammatillinen lisensiaatintyö paneutuu syvemmin Bikvaan asiakaslähtöisenä arviointimenetelmänä; sen käytäntöihin ja soveltamistapoihin sekä mallin uusiin kehittämismahdollisuuksiin. Bikva-menetelmään liittyvä tutkimus on pääosin menetelmän synnyinmaan mukaisesti tanskalaista ja se liittyy usein Aalborgin yliopistossa tehtyyn asiakaslähtöisyyttä julkisissa palveluissa edistävään tutkimukseen (Aalborg University 2010).

Tätä Bikva-arviointimenetelmää arvioivan raportoinnin voisi ajatella myös olevan ns. metaevaluaatiota. Metaevaluoinnilla tarkoitetaan lähes aina tehtyjen arviointien arviointia tai laadun varmistamista ennalta tiedettyjen tai valittujen arviointikriteerien valossa (Virtanen, 2007, 221). Puhtaasti tässä työssä ei ole kyse metaevaluaatiosta sillä tarkoituksena ei ole niinkään arvioida kahdesta Bikva-arvioinnista saatuja johtopäätöksiä, vaikkakin ne voimakkaasti tutkimuksessa läsnä ovat, vaan enemmän tutkia mitä Bikva on arviointimenetelmänä ja pohtia sen hyötyjä ja käytettävyyttä.

Metaevaluaation tehtävänä voidaan nähdä olevan mm. arviointitulosten validiteetin ja reliabiliteetin varmistaminen ja yleensä arvioinnin laadun varmistaminen ja yhdenmukaisuuden analyysi. Meta-arvioinnilla voidaan siis todentaa, että arviointiprosessi on toteutettu ennalta sovitun toimintatavan mukaisesti. (Virtanen 2007, 222-223.) Arviointitutkimuksen keskeinen vaikuttaja Michael Q. Patton nostaa esille kysymyksen ja pohdinnat arviointiraporttien hyödynnettävyydestä. Pattonin mukaan metaevaluaation hyötyjä on nähtävissä siinä, kuinka arvioinneista saatua tietoa kyetään parhaiten käyttämään ja kuinka arviointitietoa pystytään ottamaan välineeksi kehittämistyöhön jo arviointiprosessin aikana. (Patton 2001, 155.) Vaikka tämä tutkimus ei metaevaluaation kriteerejä puhtaasti täytäkään, uskon sen voivan antaa hyvän yleiskuvan yhdestä arviointimenetelmästä ja sen käyttömahdollisuuksista ja hyödyntämisestä erilaisten arviointien suunnittelussa ja tiedon esilletuomisessa.

Keskeistä tässä työssä ovat myös oppimisen näkökulmat. Bikva-mallissa asiakkaat nähdään oppimisen käynnistäjinä ja oppimisprosessi käynnistyy Bikvan aluksi tehtävällä

ryhmähaastattelulla, jossa asiakkaat voivat omista näkökulmistaan, omin sanoin, kuvailla ja tulkita näkemyksiään käsiteltävistä aiheista (Hänninen ym. 2007, 12). Oppiminen ja osaaminen sekä valmiudet nopeisiin muutoksiin ovat tämän päivän työelämän ja organisaatioiden kilpailuvaltteja (Ruohotie 1996a, 15). Bikva-mallilla toteutettavat arvioinnit refleктоivat hyvin tämän päivän työelämän vaatimuksia ja parhaimmillaan asiakkaat nostavat arvioinnissa esiin sellaisia kehitysideoita, jotka toteutuessaan vahvistavat niin organisaation kuin asiakkaiden oppimisprosesseja ja osaamista.

1.3 Toiminta- ja tapaustutkimuksen lähtökohtia

Ammatillinen lisensiaatintyöni paikantuu tutkimusstrategiassaan lähelle toimintatutkimuksen ja tapaustutkimuksen rajapintaan ja on perusteltua pohtia millaisista lähtökohdista nämä tutkimustraditiot ovat tieteellisinä lähestymistapoina saaneet alkunsa. Tarkemmin oman tutkimukseni ja toiminta- ja tapaustutkimuksen suhdetta olen käsitellyt tutkimukseni tutkimusstrategiaa käsittelevässä luvussa 5.1.

Tieteellisenä lähestymistapana toimintatutkimus on saanut alkunsa 1940-luvun Yhdysvalloista, jolloin sosiaalipsykologi Kurt Lewin otti käyttöön käsitteen ”action research”. Toimintatutkimus nojaa yhtäläillä tietoon kuin muukin tutkimus, mutta tutkimusstrategiassaan toimintatutkimus pyrkii pidemmälle käytännön toiminnan ja teoreettisen tutkimuksen vuorovaikutukseen. (Aaltola & Syrjälä, 13.) Kurt Lewiniä pidetään usein toimintatutkimuksen isänä, mutta hänen vaikutteensa tulevat läheltä sosio- ja psykodraamaa ja morenolaista ajatusmallia, joka oli kiinnostunut tutkimuksesta osana sosiaalista liikehdintää (Kemmis 1993). Keskeiseksi ja mielenkiintoiseksi kysymykseksi Lewinin ja muunkin toimintatutkimuksen suhteen nousee ajatus tutkijan auktoriteetista ja toisaalta vaatimus olla luonteva vuorovaikutteinen osa itse tutkimusta. Kurt Lewinistä itsessään on piirtynyt kuva hyvin käytännöllisestä ja monessa osallisena olevasta tutkijasta ja hänen ansionsa voidaan nähdä kokeellisissa tutkimuksissa ihmisen sosiaalisen toiminnan luonteesta. (Kuula 1999, 29-47.)

Toimintatutkimus on käsitteenä tapaustutkimuksen kaltainen ja se antaa tulkitsijalleen vapauden määritellä sitä. Toimintatutkimus voidaan nähdä pikemminkin tutkimusstrategiana kuin erityisenä tutkimusmenetelmänä. (Törrönen & Vornanen 2002.) Sille ei ole olemassa mitään yksiselitteistä ja yleisesti hyväksyttyä määritelmää, eikä sitä voi erottaa siinä käytettyjen tutkimustekniikkojen

perusteella, koska ne vaihtelevat (Kuula 1999, 218). Toimintatutkimuksessa ei ole olemassa mitään ehdottomasti oikeaa tai väärää tietä. Se on jatkuvassa muutoksessa, minkä tähden sitä on myös vaikea kuvata. (Aaltola & Syrjälä 1999, 17.)

Toimintatutkimuksella tarkoitetaan yleisesti pienimuotoista interventiota todelliseen maailmaan ja intervention vaikutusten tutkimista. Toimintatutkimus perustuu usein yhteistyöhön tutkimuskohteen tai sitä edustavien henkilöiden ja tutkijan välillä. (Puolimatka 2006, 29.) Side toimintaan osallistuvien ja tutkittavan ja kehittävän ilmiön välillä on vahva.

Toimintatutkimuksessa voidaan nostaa esiin kolme ehtoa, joiden pohjalta tutkimusta voidaan arvottaa toimintatutkimukseksi. Ehdot ovat: 1) Kohteena on jokin yhteiskunnallinen toiminto, jota voidaan kehittää ja parantaa. 2) Valittu projekti etenee selkeästi sisältäen suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin ja reflektoinnin kehiä, jotka toteutetaan itsekriittisesti ja toisiinsa suhteutettuna. 3) Hankkeeseen osallistujat ovat osallisina käytänteistä tai toiminnoista ja osallistamista laajennetaan sinne, mihin käytänteet vaikuttavat. Toimintatutkimukselle on tyypillistä joustavuus ja mukautuvuus hyvin erityyppisiin tilanteisiin. (Puolimatka 2006, 29.) Kuitenkin on hyvä huomata, että usein toimintatutkimus on ikään kuin paikallista, omassa kontekstissaan toteutettavaa tutkimusta, mikä ei välttämättä anna aina mahdollisuuksia tehdä laajempia, koko tutkimuksen kenttää koskevia yleistyksiä.

Suuntautuminen käytäntöihin, pyrkiminen muutokseen ja tutkittavien osallistuminen tutkimusprosessiin ovat niitä piirteitä, joiden voidaan katsoa yhdistävän eri toimintatutkimuksia. Itse tutkimukset, tutkimusotteet ja kysymyksen asetelut voivat olla eri tutkimuksissa hyvinkin erilaisia. Toimintatutkimuksen kohde voi olla melkein mikä tahansa ihmisen elämänalue. Olennaista on paitsi tuottaa tietoa, myös pyrkiä tutkimuksen avulla mahdollisimman reaaliaikaisesti löytämään ongelmiin ratkaisuja tai ainakin tuoda ilmiöitä esiin. (Kuula 1999, 10-11.) Tähän samaan nopeaan reagointiin liittyy toimintatutkimuksen ”tieteettömyys”. Toimintatutkimusta voidaan helposti arvostella siitä, että usein tutkimus koskeen vain pientä kohdejoukkoa ja tulokset pätevät vain siinä joukossa, missä tutkimus on suoritettu. Käytännönläheisyytensä vuoksi toimintatutkimus usein kiinnostaa tutkijoita, mutta ehkä akateemisessa maailmassa se ei ole oikein saanut ”oikean” tutkimuksen statusta osakseen. Toimintatutkimusta arvostellaan täsmällisyyden ja objektiivisuuden puutteesta, varsinkin kun sitä verrataan muihin yhteiskuntatieteellisiin tutkimusmenetelmiin. (Peuhkuri 2005, 291).

Merkittävässä osin toimintatutkimusta on hyödynnetty kasvatustieteen piirissä. Erittäin keskeisenä asiana toimintatutkimuksessa voidaan pitää tutkijan aktiivista osallisuutta ja toimintaa tutkijoiden kanssa. Uskon, että juuri tästä syystä toimintatutkimus soveltuu hyvin kasvatus- ja sosiaalitieteiden jo luonnollisestikin varsin vuorovaikutteiseen kenttään.

Kuten jo todettua, toimintatutkimuksella on läheiset yhteyden ja osin päällekkäisyyttäkin tapaustutkimuksen kanssa. Tapaustutkimuksen on sanottu olevan käsitteenä hämärä ja väljä (Jokinen & Kuronen 2002). Tapaustutkimuksessa (*case study research*) tutkitaan yksittäistä tapahtumaa, rajattua kokonaisuutta tai yksilöä käyttämällä eri menetelmillä hankittuja tietoja. Tapaustutkimuksessa pyritään tutkimaan, kuvaamaan ja selittämään tapauksia pääasiassa miten- ja miksi-kysymysten avulla. Robert K. Yin esimerkiksi määrittelee tapaustutkimuksen tutkimukseksi, jossa jotain nykyajassa tapahtuvaa ilmiötä tarkastellaan todellisessa tapahtumakontekstissa eli siinä ympäristössä, jossa ilmiö tapahtuu. Tätäkin määrittely-yritystä voi kritisoida toteamalla, että tapaustutkimuksen kohteena voi olla myös historiallinen tapaus, jota lähestytään vaikkapa kirjallisten dokumenttien avulla. (Yin 1994, 5-13.)

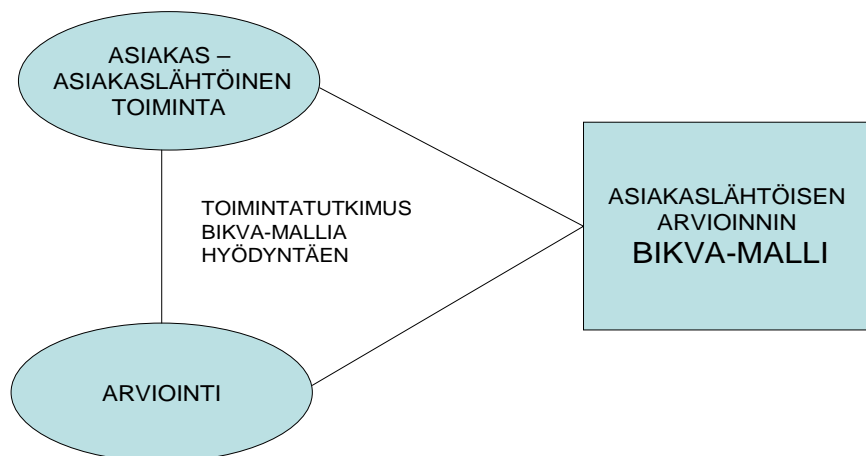
Tyypillistä tapaustutkimukselle on valita tutkimuskohteeksi yksittäinen tapaus, tilanne, tapahtuma tai joukko tapauksia, joiden tarkastelussa kiinnostuksen kohteena ovat usein prosessit. Olennaista on, että tutkittava tapaus muodostaa jonkinlaisen kokonaisuuden. Yksittäistapauksia pyritään tutkimaan niiden luonnollisessa ympäristössään kuvailemalla yksityiskohtaisesti tutkittavaa ilmiötä. Kuvailevat menetelmät eivät välttämättä pyri selittämään ilmiöiden välisiä yhteyksiä, testaamaan hypoteeseja, tekemään ennusteita, vaan tavoitteena on tutkimuskohteen ja ilmiöiden ominaispiirteiden systemaattinen, tarkka ja totuudenmukainen kuvailu. Koska tapaustutkimuksessa käytetään erilaisia tiedonkeruu- ja analyysitapoja, ei sitä voida pitää ainoastaan aineistonkeruun tekniikkana. Tapaustutkimuksen teko ei siis rajoita menetelmävalintoja: käytössä ovat yhtä hyvin kvantitatiiviset kuin kvalitatiivisetkin menetelmät. Tutkimuksellisesti tapaustutkimus voi olla myös kartoittavaa. Katsotaan mitä ympäristössä tapahtuu, etsitään uusia näkökulmia ja selvitetään vähän tunnettuja ilmiötä ja löydetään uusia. (Hirsjärvi ym. 2001, 122-128.)

Tässä tutkimuksessa, tutkittaessa kahta erillistä, yhteensä viiteen eri organisaatioon kohdentuvaa arviointiprosessia voidaan huomata, että raja tapaus- ja toimintatutkimuksen välillä ei ole selväpiirteinen. Tutkimus voidaan nähdä viitenä eri tapaustutkimuksena, joiden käsittelyssä tutkimusote on toimintatutkimuksellinen ja toisaalta taas, ehkä selvemminkin, yhtenä tapaustutkimuksena, jossa on edetty yksittäisissä tutkimuskohteissa olleissa

arviointi/tutkimusprosesseissa hyvin toimintatutkimuksellisesti. Kukin viidestä eri organisaatiosta on omana toimintaympäristönään varsin pieni, joten toimintatutkimuksellinen ajatus siitä, että tutkimuksella ei välttämättä pyritäkään saavuttamaan yleispätevää todistusta asioiden tilasta, sopii hyvin myös näiden viiden eri organisaation käytänteiden arviointiin Bikva-menetelmää käyttäen.

1.4 Tutkimusraportin rakenne

Ammatillinen lisensiaatintyöni tarkastelee Bikva-arviointimenetelmää kahdesta eri teoreettisesta lähtökohdasta käsin. Lähtökohtana Bikva-mallin toteuttamiselle on asiakas ja hänen ajatuksensa (asiakaslähtöinen toiminta) ja tätä tietoa käytetään arviointitietona, jota Bikva-mallin mukaisesti eteenpäin vietynä voidaan tehdä Bikva-mallin mukainen arviointitutkimus. Itse olen vienyt tapaus- ja toimintatutkimusmuotoisesti läpi kaksi erillistä Bikva-prosessia, joiden pohjalta asiakkaan asema ja arvioinnin käsitteet ja toimintatavat ovat avautuneet jäsenyneeiksi kokonaisuudeksi. Tutkimuksen teoreettista kenttää voi kuvata seuraavalla kuviolla, kuva 1.



Kuva 1. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys

Tutkimusraportti johdattelee lukijan aiheeseen tuomalla ensin taustatietoa tutkimuksen lähtökohdista ja tavoitteista. Seuraavana esitellään omissa luvuissaan tutkimuksen teoreettiset kiintopisteet; asiakkuus palvelujärjestelmässä, arviointityö ja perusteellisesti itse Bikva-malli. Kyseessä on toimintatutkimuksellisia piirteitä sisällään pitävä tapaus tutkimus asiakaslähtöisen

Bikva-arviointimallin käytöstä, toiminnasta ja saatavasta arviointitiedosta ja sen hyödyntämisestä. Bikva-mallilla työstetyt arviointiprosessit ovat olleet erittäin käytännönläheisiä ja asiakkaiden ja palvelujärjestelmien arkipäivää koskettavia ja niinpä myös tässä tutkimuksessa näkyy selvästi niin asiakastyön tekemisen todellisuus kuin erityinen kehittämis- ja arviointinäkökulma. Tutkimusraportti tuo esiin konkreettisia kehittämisnäkyviä ja avaa runsaasti näkökulmia toteutettaviin käytäntöihin. Tutkijan pyrkimyksenä on myös tuoda kuvattujen arjen tapahtumien tueksi edellä mainituista lähtökohdista nousevaa teoreettista tarkastelua ja aikaansaada voimakas teorian ja käytännön yhteen kytkeytyminen. Tutkimuksen metodologisia valintoja on avattu tarkemmin luvussa viisi.

Tutkimusraportin seuraavat luvut selventävät tutkimuksessa mukana olleiden asiakkaiden, työyhteisöjen ja organisaatioiden tilanteita - niin kiitoksen paikkoja kuin kriittisiä huomioita saaduista palveluista. Tutkimusraportin viimeisessä luvussa tarkastellaan Bikva-arviointien ja tutkimuksen tuloksia, luodaan katsaus Bikva-mallin kehittämishaasteisiin ja tuodaan esille tutkimuksesta tehtävät johtopäätökset. Tutkimusraportissa on paljon Bikva-mallin käytäntöjä ja prosessia avaavia lukuja ja tutkijan valintana oli, teemoihin syventymisen helpottamiseksi, kirjoittaa nämä kuvaukset mahdollisimman autenttisine ja lukijalle Bikva-prosessista selkeimmän mahdollisen kuvan antavina.

Koko tutkimusraportin pääpaino on Bikva-arviointimallin toimintojen ja rakentumisen käytännönläheisessä kuvauksessa sekä arvioinnissa, ja näin tutkimusta ei ole tarkoituksenmukaista tarkastella ensisijaisesti sen tieteenfilosofisista lähtökohdista. Käytännönläheisestä ja ammatillisesta tarkastelusta huolimatta olen sisällyttänyt tutkimukseeni tieteelliseen tutkimustyöhön kuuluvat kriteerit. Olen rajannut tutkimukseni koskemaan kahta toisistaan erillistä, mutta samalla menetelmällä suoritettua arviointiprosessia. Tutkimusraportissa viitataan useisiin muihin arviointiprosesseihin tai erilaisiin projekteihin, mutta niiden yksityiskohtaiseen toteutukseen ei paneuduta. Samoin kaikkea Bikva-menetelmällä suorittamissani arvioinneissa tehtyä työtä ja erilaisia työskentelytapoja on mahdotonta saada kuvatuksi ja kokonaisuuden kannalta se ei ole tarpeellistakaan, sillä useissa tutkimustilanteissa on kyse muutaman henkilön keskinäisistä vuorovaikutustilanteista, joita ei mitenkään pystytä tallentamaan. Tämä tutkimus keskittyy nostamaan esiin asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-mallin ja arvioimaan mallin käyttöön liittyviä toimintatapoja ja vaihtoehtoja.

2. ASIAKKAANA PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ

2.1 Asiakas vai asiakkuus?

Nykysuomen sanakirja määrittelee asiakkaan mm. jossain virastossa asioivaksi (Nykysuomen sanakirja 1-osa 1985, 120). Tämä määritelmä kertoo vain sen, että asiakas asioi jossakin, mutta ei esimerkiksi avaa sitä kenen käynnistämä tai ketä palveleva asiakkuus on. Ruokakaupassa asioinnin on helppo ymmärtää ihmisen omana perustarpeita tyydyttävänä valintana mutta asiointi julkisesti järjestetyissä palveluissa esim. a-klinikalla ei välttämättä enää perustukaan yksilön valintamahdollisuuteen. Toisin sanoen kuinka paljon julkisten palveluiden asiakas voi itse asiakkuuteensa vaikuttaa?

Asiakas määritellään myös palvelujen tai tuotteiden vastaanottajaksi. Asiakas voi olla yksittäinen henkilö, henkilöryhmä tai organisaatio ja asiakkaita voivat olla sekä todelliset että mahdolliset asiakkaat, jotka yhdessä muodostavat palveluntuottajan asiakaskunnan. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2007, 79.)

Yleiskäsitteenä palvelulla tarkoitetaan organisoidun toiminnan tuloksena syntyvää aineetonta hyödykettä tarpeiden tyydyttämiseksi. Sosiaalipalvelusta puhuttaessa palvelu rajautuu toimintaan, jonka tarkoituksena on edistää asiakkaan sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä sekä ehkäistä ja korjata sosiaalisia ongelmia. Sosiaalihuollon palvelua on muun muassa asiakkaan palvelutarpeen arviointi, neuvonta, tuki, ohjaus, huolenpito, hoito tai avustaminen. Uusia palvelumuotoja kehitetään jatkuvasti. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2007, 8-9.) Asiakastyön vuorovaikutuksen voidaan katsoa olevan hyvin samankaltaista sosiaalityön-, kasvatus- ja terveysalojen kentässä, vaikka jokaisella alalla omat erityispiirteensä ovatkin (Mönkkönen 2002, 29).

Julkinen palvelujärjestelmämme muodostuu eri organisaatioista ja toimipisteistä, joista jokainen on perustettu hoitamaan omaa perustehtäväänsä. Palvelujärjestelmän keskeisenä periaatteena on turvata kansalaisille riittävät palvelut elämän eri vaiheissa. Jos tarkastellaan palvelujärjestelmän rakennetta ja toimintaa voidaan siitä erottaa kolme eri tasoa: palvelujärjestelmä, palveluyksiköt ja palveluhenkilöstö. Organisaatioilla ja instituutioilla on sisäänrakennettuna toiminnassaan asiantuntijuus, tieto ja valta. Eri viranomaiset käyttävät ammatillista asiantuntijuuttaan ja valtaa eri

organisaatioiden toiminnan päämäärien saavuttamiseksi. Palvelujärjestelmämme eri osaset ovat erikoistuneet työnjakonsa mukaisesti yhä kapeampiin ja erityisosaamista vaativiin tehtäviin. Samalla tämä on aikaansaanut sen, että toimijoilla on suuria vaikeuksia hahmottaa asiakasta kokonaisuutena ja suunnitella hänelle tarjottavia palveluita pitkäjänteisemmällä strategialla. (Reito 2006, 18-19.)

Eri sosiaalipalveluiden asiakkaana olevien ryhmien asiakkuuksia on tutkittu ja selvitetty kohtuullisen paljon. Valikoitumista lastensuojelun asiakkaaksi on selvitetty useissakin eri tutkimuksissa, mm. Tarja Kivisen tutkimuksissa. Lähinnä tutkimus keskittyy kuitenkin luomaan yleiskuvaa asiakkaista, jolloin asiakkuussuhde määrittyy palvelujen tarpeen näkökulmasta (Pohjola 1994, 65-66). Se kuinka sosiaalipalveluiden asiakkaaksi tullaan, eli asiakkaaksi tulon prosessi, on kuitenkin vähemmän sovellettu tutkimuksen kohde, jota on tarkasteltu esimerkiksi lastensuojelun koulukotitutkimuksissa (Kitinoja 2005, 56-57).

Koulutukseen ja oppilaitoksiin sekä siitä edelleen ammattiin valikoitumista on myös tutkittu paljon. Yleinen näkemys on, että erilaiset persoonallisuustyypit valikoituvat erilaiseen koulutukseen ja siten erilaisille ammattialoille. Eri ammattiryhmien persoonallisuutta on laajalla otoksella selvittänyt mm. Anna-Leena Rissanen johtamista ja työn organisointia käsittelevässä tutkimuksessaan. (Rissanen 2003.) Tutkimus liittyy laajempaan kansainvälisestäkin ainutlaatuisen ”Persoonallisuus ja ammattiin valikoituminen” – tutkimusprojektiin.

Asiakkaat ovat osallisia saamastaan palvelusta tai asiakkuudesta. Asiakasosallisuuden määritelmä on jaettu seuraavasti: 1) Asiakkaan osallistuminen omien asioidensa ja palvelujensa suunnitteluun, saamiseen tai arviointiin. 2) Asiakkaan osallistuminen palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin yleisellä tasolla. (Cowden & Singh 2007, 14-15.) Stina Högnabba on omassa sosiaalityön erikoistumisopintojen lisensiaatintyössään (2008) tarkastellut asiakasosallisuutta sosiaalityön työkäytäntönä pohjaten jaottelujaan tähän karkeaan kaksi-jakoon, jossa asiakas on ”aktiivinen omassa asiassaan”, tai ”aktiivinen yleisellä tasolla” (Högnabba 2008a).

Bikva-menetelmän kehitystyössä on myös paljon mietitty asiakaskäsitettä. Koska asiakas on Bikva-menetelmässä hyvin keskeinen toimija, on myös hänen kiinnostuksen kohteitaan, prioriteettejaan ja valmiuksiaan kunnioitettava. Bikvassa asiakkaat eivät kuitenkaan ole ainoastaan asiakkaita vaan myös kansalaisia. Kansalaisen käsitteeseen sisältyvät asiakkaiden oikeudet koskien a) tasa-arvoa lain edessä, b) poliittisia oikeuksia äänestäjänä ja c) sosiaalisia oikeuksia, jotka

varmistavat aineellisen turvaverkon. On myös erittäin tärkeää huomata, että kansalaisen käsitteeseen liittyy oikeuksien lisäksi velvollisuuksia. Kansalaisten tulee ottaa huomioon yhteiskunnan kokonaisuus, jota ei ole pelkästään asiakkaiden tarpeiden täyttäminen. Kokonaisuus määritellään paitsi lainsäädännössä myös paikallisesti poliittisilla ja taloudellisilla tärkeysjärjestyksillä. Kuntien paikallisesta budjetoinnista tehtävät interventiot asetetaan eri asiakas- ja hyödynsaajaryhmien välillä tärkeysjärjestykseen. (Krogstrup 1997, 80.) Yksilötason asiakastyössä joudutaan punnitsemaan sekä yksilön että kokonaisuuden tarpeet ja vaatimukset (Krogstrup 2004a, 8). Bikva-menetelmän koko rakenne perustuu siihen, että on olemassa asiakkaita / asiakasryhmiä, joiden esille tuomia näkökulmia ja kehittämisideoita voidaan käyttää julkisen sektorin palveluiden kehittämisessä. Tämä näkökulma näkyy jo mallin nimessä: Asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-menetelmä.

Työpaikan näkökulmasta siellä työskenteleviä henkilöitä harvoin pidetään työpaikan asiakkaina, vaan enemmänkin työntekijät ovat palvelemaan tai tuottamassa palveluita työpaikan ”oikeille” asiakkaille. Oppilaitosympäristössä asiakkaaksi voidaan kuitenkin nähdä oppilaitoksen tai koulun palveluiden perustason käyttäjä eli opiskelija.

2.2 Asiakaspalvelu ja asiakkaan rooli

Asiakaspalvelussa asiakkaan odotetaan saavan asiakkaan roolin ja asiakaspalvelija on työssä lähtökohtaisesti asiakasta varten. Asiakaspalvelussa olevan työntekijän työn oikeutus tulee todelliseksi ainoastaan asiakkaan kautta. Kuitenkin usein asiakastyössä voi olla aiheellista esittää kysymys ovatko asiakaspalvelijat palkattuina asiakasta varten vai ovatko asiakkaat mahdollistamassa asiakaspalvelijan työn. Työn perustana usein on, miten hyvin on kyetty asiakas palvelemaan.

Kaikki työyhteisöt palvelevat muodossa tai toisessa asiakkaita. Asiakkaat voivat olla välittömästi palveltavia ns. tiskiasiakkaita, verkkoyhteyksien päässä olevia asiakkaita tai yrityksen sisäisiä asiakkaita. Koko työyhteisö on kuitenkin viime kädessä tekemässä työtä tyydyttääkseen työyhteisön asiakasryhmän vaihtelevat tarpeet. Jokaisessa työyhteisössä tulisi tiedostaa oman palveluosaamisen keskeiset elementit ja panostaa tärkeiden osa-alueiden osaamisen kehittämiseen. Asiakaslähtöisyys toimintayksikön strategisena toimintatapana voi olla uusi ja iso asia, ja sen toteuttaminen voi vaatia paljon aikaa ja resursseja. (Moilanen 2001, 35-36.)

Pohjois-Karjalan Aikuisopiston hallinnoimassa Equal-hankkeessa on haettu ja selvitetty hyvän asiakaspalvelun käytäntöjä. Tiina Joutsenvaara on tehnyt haastatteluja hyvistä asiakaspalvelukäytännöistä. Asiakaspalvelusta on kyllä kirjoitettu paljon, mutta ongelmana on se, että useinkaan asiakaspalveluoppeja ei kohdennettu tietyille aloille. Tietyt perusasiat säilyvät asiakaspalvelussa alasta riippumatta. Julkisella sektorilla esim. sairaalan hoitohenkilökunta on potilaita hoitaessaan asiakaspalvelutehtävissä. Sairastuessaan ihmiset ovat erittäin alttiita palvelulle ja osaavat pyytää ja odottaa apua ongelmiinsa. Tässä ovat kaikki edellytykset hyvän asiakaspalvelun syntymiselle, riippumatta siitä, tuleeko potilas autetuksi vai ei. Tänä päivänä asiakaspalvelua pyritään vähentämään lähes alalta kuin alalta ja enemmän tuomaan vastuuta ja osallisuutta asiakkaalle itselleen. Samoin yhteen asiakkaaseen käytetään entistä vähemmän aikaa. Hyvästä asiakaspalvelusta muistuttaa mieleen jäänyt positiivinen muistijälki. Se voi tuoda asiakkaalle mielikuvan siitä, että sai enemmän tai paremmin palvelua, kuin alalla on totuttua saada. Ihmiset kokevat asiat hyvin eri tavoin ja on väärin luulla, että hyvä asiakaspalvelija pystyisi palvelemaan täydellisesti kaikkia asiakkaita. Oleellista asiakaspalvelutyössä on kuitenkin se, että sitoutuu työhönsä, kasvaa siinä ja uskoo ja arvostaa tehtäviään sekä pitää omaa asiantuntijuuttaan arvossa. Hyvä asiakaspalvelija käyttää kaikkia hänelle olevia keinoja eikä kaihda laittaa itseään peliin. (Joutsenvaara 2004.) On hyvä huomata, että sosiaali-, terveystieteiden ja kasvatustieteiden aloilla, mitä tämä tutkimus lähimmin koskettaa, ei ole kovin vankkoja perinteitä asiakaslähtöisyyden tai asiakkuuden tarkastelulle. Esimerkiksi talous- tai kauppatieteiden aloilla asiakastyön tutkimukselle on jo selkeästi nähtävä tilaus ja asiakastyytyväisyyteen liittyvä tutkimus on pitkään ollut arkipäivää.

Perinteisesti, ainakin hoito- ja auttamistyön konteksteissa asiakkaan nähdään pitkälti olevan subjekti, jolle tehdään tiettyjä operaatioita tai jota pyritään ikään kuin ulkoa päin auttamaan. Joissakin kohtaamisissa asiakastilanne voi olla dominoivien puheenvuorojen käyttöä, latistamista ja pyrkimystä muuttaa toista (Pyhäjoki 2005, 72). Tällöin työntekijä asettuu asiakkaan yläpuolelle ja siihen asemaan, joka ”tietää”, mikä asiakkaalle on parhaaksi. Usein tämäntyyppiset neuvonpidot harvoin johtavat toivottavaan, kaikkia tyydyttävään lopputulokseen. Asiakkaan näkökulmasta työn tai palvelun laatu yksinkertaisesti syntyy lähityöntekijän ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa (Krogstrup 2004a, 9). Jos asiakas on siis kokenut saaneensa huonoa palvelua, syytä on yleensä turha lähteä hakemaan järjestelmästä vaan välittömästi lähikontaktista.

Tasa-arvoisempaa asiakkaan kohtaamista voidaan lähteä hakemaan dialogisesta ajattelusta. Arjen kielenkäytössä dialogilla tarkoitetaan kahden ihmisen käymää keskustelua. William Isaacs (2001)

erottaa keskustelun ja dialogin toisistaan. Keskustelun tarkoituksena on päätöksenteko ja siinä tuodaan esille oma kanta ja puolustetaan sitä. Keskustelu on luonteeltaan neuvotellen sopimista ja päätettävän asian pois päiväjärjestyksestä saattamista. Dialogissa taas herätellään uusia näkökulmia ja vaihtoehtoja, joiden pohjalta ajatuksia muokataan uuteen uskoon. Dialogissa ihmiset ajattelevat yhdessä ja oma näkökulma ei ole ainut oikea ja viimeiseen saakka puolustettava. Tärkeintä ei ole edes yhteisymmärrys, vaan ymmärrys siitä, miten muut ajattelevat asiasta. Isaacin määritelmän mukaan dialogi on merkitysten virtausta, jossa kreikankielinen sana *dia* tarkoittaa ”kautta” tai ”läpi” ja sana *logos* ”sanaa” tai ”merkitystä”. (Pyhäjoki 2005, 72-73.)

Dialogisuudesta asiakastyön kommunikaatiotapana väitöskirjansa tehnyt Kaarina Mönkkönen (2002) pitää dialogia yhtenä keskeisenä osana sosiaalista kommunikointia. Sen muodot vain vaihtelevat kulttuureittain mutta dialogisuutta esiintyy kaikkialla, missä ihmiset ovat tekemisissä toistensa kanssa. (Mönkkönen 2002, 33.) Dialogisuudessa huomio kiinnittyy rajalle ihmisten väliseen kohtaamiseen ja siinä on kyse rajojen ylittämisen taidoista. Moniäänisessä dialogisessa kohtaamisessa kaikki osallistujat rakentavat todellisuutta yhdessä. Jokainen mukanaolija tuo yhteiseen keskusteluun oman totuutensa, jonka pohjalta on mahdollista syntyä yhteistä ja jaettua ymmärrystä tilanteesta. (Seikkula & Arnkil, 2005, 8-11.)

Kaarina Mönkkönen on esitellyt kolme toisistaan poikkeavaa vuorovaikutusorientaatiota, jotka hyvin peilaavat asiakkaan erilaisia rooleja. Ensimmäistä vuorovaikutusorientaatiota Mönkkönen kutsuu asiantuntijakeskeiseksi vuorovaikutusorientaatioksi, jossa toimintaa ohjaavat vahvasti asiantuntijoiden tai järjestelmän määrittämät tavoitteet ja tulkinnat. Asiantuntija näkee asioiden ”todellisen tilan” ja hänen tehtävänsä on saada asiakas vakuuttuneeksi tästä. Asiantuntijakeskeiselle orientaatiollekin on maailmassa paikkansa, sillä elämässä on useita tilanteita, joissa ihmiset tarvitsevat selkeitä asiantuntijan palveluita tai osaamista. Toista orientaatiota nimitetään asiakaskeskeiseksi vuorovaikutusorientaatioksi. Nimensä mukaisesti keskiössä on asiakas, joka määrittelee näkökulmat omasta kokemusmaailmastaan käsin. 1990-luvulta alkaen asiakaskeskeisyys on levinnyt lähes kaikille elämänalueille ja siitä on tullut keskeinen yrityskulttuurien tukiranka. Asiakaskeskeisyudessa huomio kiinnittyy usein asiakkaan tarpeisiin ja niiden täyttämiseen. Vaikka asiakaskeskeisyudessa aletaan jo lähestyä dialogisuutta, se ei vielä tee vuorovaikutuksesta dialogista. Kolmannessa, eli dialogisessa orientaatiossa vuorovaikutus nähdään vastavuoroisena suhteenä, johon molemmat vaikuttavat. Usein dialogisuudella tarkoitetaan pyrkimystä yhteisen ymmärryksen rakentamiseen. Edellä kuvatut vuorovaikutusorientaatiot eivät ole pysyviä malleja, jotka ohjaavat joidenkin henkilöiden

käyttäytymistä kaikissa tilanteissa. Ei voida myöskään väittää, että joku tietty ammattiryhmä toimii jonkun tietyn vuorovaikutusorientaation mukaisesti. (Mönkkönen 2002, 53-63.)

Kun kehitettäviä toimintoja aletaan viedä käytäntöön, on usein käytävä läpi erilaisia päätöksentekomenettelyjä, ennen kuin hyväkään käytäntö voidaan laajemmin ottaa käyttöön. Esimerkiksi kunnallisessa päätöksenteossa, joita tämänkin tutkimuksen arviointiesimerkit monelta osin koskevat, joudutaan usein perehtymään huolellisesti päätöksenteon mekanismeihin, ennen toimintojen toteuttamisen vaihetta. Palvelujärjestelmässä on toki toimintaympäristöstä riippuen useita erilaisia päätöksenteon mekanismeja, mutta varsin usein päätöksenteko pohjautuu joltain osin seuraavassa esiteltävään kunnalliseen päätöksentekoprosessiin.

Kuntien itsehallinto on turvattu Suomen perustuslaissa ja ylintä päätäntävaltaa käyttää valtuusto, jonka valitsevat kunnan asukkaat joka neljäs vuosi. Valtuusto päättää mm. kunnan asioista, vastaa kunnan taloudesta ja toiminnasta. Valtuusto nimittää myös kunnanhallituksen, joka vastaa kunnan hallinnon ja taloudenhoidon käytännön sujumisesta, valmistelee valtuustoasiat ja valvoo kunnan etua sekä edustaa kuntaa. Kunnassa on myös valtuuston valitsema kunnanjohtaja, joka johtaa kunnanhallituksen alaisena kunnan hallintoa ja taloutta sekä muuta toimintaa. Ns. lautakunnat eivät ole pakollisia, mutta käytännössä jokaisessa kunnassa on asetettu luottamushenkilöistä koostuvia lautakuntia hoitamaan koulutusasioita, sosiaali- ja terveystalouksia sekä ympäristö- ja yhdyskunta- asioita. Avoimuus ja julkisuus ovat Suomen kunnallishallinnon peruseriaatteita. Kuntalaissa korostetaan asukkaiden ja palvelujen käyttäjien suoran vaikuttamisen ja osallistumisen tärkeyttä edustuksellisen demokratian rinnalla. Kuntalaisilla on oikeus tehdä aloitteita kunnan asioista. Myös neuvoa antava kansanäänestyskin on mahdollinen. Kuntien tulee tiedottavaa asukkailleen vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuksista ja niiden vaikutuksista. Asukkaille on myös tiedotettava, millä tavoin he voivat esittää kysymyksiä ja mielipiteitä asioiden valmistelijoille ja päättäjille. Kuntien viestintä ylläpitää asukkaiden hyvinvointia sekä lisää niin yhteisöllisyyttä kuin kuntalaisten osallistumis- ja vuorovaikutusmahdollisuuksia. (Suomen kuntaliitto 2006.) Asiakasta, kuntalaista lähestyvän ja kuulevan kunnan peruseriaatteet siis sisältyvät suoraan mm. kunnallisen päätöksenteon periaatteisiin mutta se, kuinka nämä toiminnat ovat käytössä ja sisäistettyinä toimintaperiaatteina vaihtelee suuresti kunnittain ja toimintayksiköittäin.

Asioiden päätöksentekoon asti saaminen vaatii myös johtamista. Kehittämistyö ja toiminnan eteenpäin vieminen nähdään usein erityisesti johdon ja johtamistyön tehtävänä. Mikko Luoma

(2005) on pohtinut johtamisosaamista ja johdon kehittämistä. Hän nostaa esille erilaisia tekijöitä, mitkä edesauttavat johtamisosaamisen kehittämistä organisatorisen toiminnan alueella. Johdon kehittäminen ei ole missään nimessä yksioikoista tai yhtenäistä. Kysymyksiin *mitä johto tekee*, tai *mitä johdon tulisi tehdä*, on etsitty vastauksia liki yhtä kauan kuin nykyisen kaltaisia organisaatioita on ollut olemassa. Luoma esittää, että organisaatiot ja johto hyödyntävät kovin vaatimattomasti johdon kehittämistä strategisena toimintanaan. Erilaisia kehittämisen malleja on kyllä käytössä runsaasti aina klassisesta koulutuksesta, kompetenssien kehittämisen kautta konsultaatioon. Yhteistä näille käytössä oleville toimintamalleille on, että ne ovat harvoin sidottuja organisaation strategiaan. Sen sijaan parhaat menestymisedellytykset vaikuttaisivat olevan niillä organisaatioilla, jotka hallitsevat laajasti eri lähestymistapoja ja osaavat näin painottaa niitä oikein erilaisten kehittämistarpeiden yhteydessä. (Luoma 2005, 96-107.) Merkillepantavaa Luoman selvityksessä on, että oikeastaan missään johdon kehittämisen strategiassa ei lähdetty liikkeelle bottom-up - mallisesti alhaalta ylöspäin, vaan pääsääntöisesti top-down -politiikasta, johdon tasolta alas laskeutuen. Mm. Pasi Koikkalainen (2001) korostaa top-down -ajattelun olevan tietämyspohjaisen lähestymistavan korostamista, jossa jo hankkeen toteutuskin on ennalta sovittu. Bottom-up – ajattelu lähtee taas liikkeelle ruohonjuuritasolta, reaali maailman signaaleista, joista pyritään jalostamaan kokonaisuuksia, jonka pohjalta voidaan päästä halutunlaiseen toimintaan. (Koikkalainen 2001.) Juuri tämäntyppisestä bottom-up ajattelusta Bikvassakin on kyse. Arviointimenetelmän tausta-ajatuksena on, että asiakkailla on sellaista tietoa, mistä voi olla hyötyä erilaisten, asiakkaille tärkeiden palveluiden kehittämässä ja jalostamisessa.

Asiakaslähtöisessä Bikva-arvioinnissa on asiakkaan rooli, jo menetelmän nimestäkin päätellen, hyvin keskeinen. Bikva-prosessissa asiakas nähdään oppimisprosessien käynnistäjänä ja tärkeänä tiedontuottajana. Bikvassa voidaan nähdä myös olevan dialogisia piirteitä, kun asiakkaiden näkökulmia otetaan ennakkoluulottomasti tarkasteluun ja osaksi päätöksentekoa. Ensisijaisesti Bikva-menetelmä on kuitenkin asiakaslähtöinen ja mahdollisimman aidosti asiakasta kuuleva menetelmä.

2.3 Palveluohjauksen käytännöt

2.3.1 Mitä palveluohjauksella tarkoitetaan?

Asiakkaalle parhaan mahdollisen palvelun yksityiskohtainen ja tarkka määrittely on käytännössä osoittautunut tarpeettomaksi. Jokaisella asiakkaalla on oma henkilökohtainen taustansa ja sitä myöten mukautuvat tarpeensa. Valtakunnallisesti tarkasteltuna paikkakunta-kohtaiset erot erilaisen palveluiden saatavuudessa ja laajuudessa vaihtelevat huomattavasti. On siis merkityksellisempää pyrkiä määrittelemään tyydyttävän palvelutarjonnan pääpiirteet ja antaa suuntaviivat kokonaisvaltaisen seurannan suunnittelulle ja toteuttamiselle. (Suominen 2002, 53.) Hankalissa, haastavissa ja usein moneen eri toimijatahon asiakkuuteen jakautuneen asiakkuussuhteen hoidossa voi olla vaikeaa löytää ”kultaista keskitietä”, tai niin sanottua riittävän hyvin asiakasta palvelevaa palvelurakennetta. Ehkä liian harvoin tätä toivetta kysytään asiakkaalta itseltäänkään. Toisaalta, asiakkaalla voi tilanteensa tai olosuhteidensa takia olla vaikeaa tai mahdotonta ilmaista omaa tahtoaan hänen palveluitaan järjestettäessä. Tilannetta voi lähestyä myös palveluohjauksen näkökulmasta, jolla tarkoitetaan kaiken saatavissa olevan tuen räätälöimistä asiakkaalle hyödyntäen laajasti koko hänen verkostoaan. Niin kuin asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-menetelmässäkin, voidaan palveluohjauksessa helposti huomata yhteneväisyydet asiakasta kuulevaan ja hänen näkökulmaansa esille tuovaan lähestymistapaan. Palveluohjausta on paikallaan tarkastella hieman syvemmin.

Palveluohjaus perustuu todelliseen asiakkaan kohtaamiseen ja mahdollisimman itsenäisen elämänsä tukemiseen. Tämä tarkoittaa asiakkaan oman toimintakyvyn vahvistamista niin, että päämääränä on hänen roolinsa vahvistaminen hänen omaa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa. Tavoitteena on, että asiakas siirtyy oman elämänsä keskeiseksi toimijaksi. Palveluohjaustakin voidaan määritellä useista eri asiakasryhmien painotuksista käsin, mutta oleellista palveluohjauksessa on, että palveluohjaajan toimeksiantaja ja päämies on asiakas itse. (Suominen & Tuominen 2007, 13.) Palveluohjauksen historiaa voidaan ulottaa 1920-luvun Yhdysvaltoihin, jossa kehitetty yksilökohtainen sosiaalityö, case management on yksi sosiaalityön perusmenetelmiä. Yhdysvalloista palveluohjaus on vähitellen siirtynyt Eurooppaan ja erityisen painokkaaksi 1990-luvun loppupuoliskolla lähes kaikkiin pohjoismaihin. Case management ja palveluohjaus lähtevät liikkeelle samasta perusajatuksesta eli asiakkaan tukemisesta mutta case managementissä focus on enemmän asiakkaan sairaudessa ja toimintarajoitteissa, joihin sitten

yritetään vaikuttaa hoitopalveluja varmistamalla ja koordinoimalla (Suominen & Tuominen 2007, 34).

Ns. vaikeiden asiakasryhmien työntekijät ovat sosiaalisten ongelmien polttopisteessä. He kohtaavat, tukevat ja hoitavat juuri sitä sosiaalityön asiakasryhmää, johon yhteiskuntamme huolenaiheiden terävin kärki kohdistuu. Mm. päihde- ja kriminaalihuollon asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä on lähestytty ajatusta care managerista, jolloin työntekijä ei enää varsinaisesti itse tuota palveluja asiakkaalle, vaan toimii palveluiden koordinoijana eli tällöin sosiaalityön asiakas muuttuu kuluttajasta palveluiden käyttäjäksi (Parton 1996, 11). Myös suomalaisen päihde- ja mielenterveystyön yhtenä lähtökohtana on tällainen case management, palveluohjauksellinen työskentely. On kuitenkin hyvä muistaa, että palveluohjauksellinen työskentely erityisesti toimivana ja vaikuttavana työmuotona ei sinänsä ole itsestäänselvyys tai työmenetelmä, jolla ratkaistaan kaikkein haastavimpienkin asiakkaiden ongelmat. Todellisesti vaikuttavan palvelun ja palvelujärjestelmän taustalla on usein paljon toimijatahojen henkilöstön kanssa tehtyä kehitystyötä ja sen perustana on sosiaalinen innovaatio (Normann 1996, 18). Yksi keskeisiä menestyvän, asiakaslähtöisenkin, toiminnan taustatekijöitä on sen osaava henkilöstö. Ihmisen osaaminen muodostuu oppimisprosessin tuloksena taidoista, tiedoista, asenteista, kokemuksesta ja kontakteista, jotka mahdollistavat hyvän suorituksen ja kyvyt toimia tietyissä tilanteissa (Sydänmaanlakka 2004, 150).

Suomessa sosiaali- ja terveystyöpalvelut ovat usein julkisen sektorin tuottamia, ja niihin voi olla vaikeaa, eikä aina mahdollistakaan istuttaa palveluohjauksellista työskentelymallia. Sen sijaan ns. kolmas sektori, järjestökenttä voi hyvinkin olla luonteva paikka palveluohjauksellisen työskentelyn sijoittumiselle.

Sosiaalihuollon palveluista on yleishyödyllisten järjestöjen tuottamia noin 17 %. Yhdistykset, järjestöt ja säätiöt ovat linkittyneet tiukasti valtion ja kunnan palvelujärjestelmään toimien merkittävänä palveluidentuottajana ja uusien innovaatioiden kehittäjänä. Järjestöjen tuottamat palvelut ovat usein täydentämässä julkisen sektorin palveluja. Suurena haasteena järjestökentälle on yritysmäisen palvelutuotannon, palveluiden tuotteistamisen ja kilpailuttamisen politiikat. Erityisesti huono-osaisille suunnattuja palveluita ja palveluketjuja on lähes mahdotonta tuotteistaa ja näin tämän tyyppisiä hankkeita voi olla arveluttavaa kilpailuttaa. (Murto 2003, 67-68.) Parhaimmillaan järjestökenttä voi kuitenkin olla rakentamassa julkisen palvelujärjestelmän sisälle luovaa ja riippumatonta palveluohjaustoimintaa.

Toimintatapana palveluohjaus kulkee lähellä tässä lisensiaatintyössä läheisesti tarkasteltua Bikva-arviointimallia. Läheisiä yhteisiä tekijöitä löytyy asiakkaan äänen esiin nostamisesta ja sitä koko ajan keskiössä pitämisestä. Bikva-mallin kehittäjänä tunnettu Hanne Kathrine Krogstrup on myös omassa tutkimustyössään sivunnut palveluohjauksellista työskentelyä mm. käsittelemällä prosesseissa esille nousevia, sekä järjestelmän aikaansaamia että muita ongelmia ja niiden erilaisia tulkintoja (Krogstrup 2003a). Palveluohjauksellisen näkemyksen mukaan on tärkeämpää tuoda asiakkaan omia ratkaisumalleja esille kuin itsepäisesti asettaa etusijalle omia ”asiantuntijan” näkemyksiään.

2.3.2 Palveluohjaus käytännössä

2000-luvun alkupuolella Ruotsissa sosiaalihuollon toimeksiannoista on selvitetty palveluohjauksen toimintamalleja ja otettu laajemmin käyttöön palveluohjauksen käytänteitä. Seuraavassa on Ruotsin sosiaalihuollon julkaiseman raportin Personligt ombud – teser och tips (2002) mukaan koottuja teesejä.

- Palveluohjauksen tärkeimpänä tavoitteena on auttaa asiakasta oman elämänsä hallintaan ja siihen liittyvien päätösten ohjaamiseen. Asiakkaalla tulee olla päätäntävalta itseään koskevan tuen, hoidon ja kuntoutuksen suunnittelussa ja päätöksenteossa.
- Palveluohjauksen tulee perustua pitkäjänteiseen askel askeleelta etenevään ajatteluun. Palveluohjaajan työn tulee perustua ajatukseen jatkuvasta oppimisesta, kehitymisestä ja muuttumisesta ja se vaatii työntekijältä kestävyyttä ja kärsivällisyyttä.
- Palveluohjaajan tärkeimpänä tavoitteena on luoda edellytyksiä sellaisten yhteen sovitettujen toimivien palveluiden aikaansaamiseksi, jotka lähtevät asiakkaan omista tarpeista ja jotka lain mukaan hänelle kuuluvat. Palveluohjaajana toimiminen tarkoittaa monessa suhteessa uuden roolin omaksumista. Palveluohjaaja on välittäjän, lobbaajan, asianajajan, ongelmanratkaisijan, verkostonrakentajan ja puolestapuhujan yhdistelmä. Rooli tarkoittaa eräänlaista poisoppimista aikaisemmista ammattirooleista. Palveluohjaaja ei ole yksityishenkilö, viranomainen tai hoitohenkilökään. Tämän uuden roolin omaksuminen voi olla varsin vaikeaa ja vaatii usein tuekseen jonkinlaisen uuden identiteetin luomisen prosessin.
- Palveluohjaajan työn onnistumisen edellytys on, että yhteistyö toimii sekä asiakkaan että järjestelmän suuntaan. Oikeutukset ja valtuutukset työn tekemiseen tulevat sekä asiakkaalta että eri viranomaisilta.

- Palveluohjaajan työtä aloitettaessa on tärkeää työedellytysten luominen ja työssä välttämättömien tietotaitojen saavuttaminen. Tähtäimessä tulee olla pitkäaikaiset tulokset. Nopealla kuntoon ehostamisella ei saavuteta tuloksia.
- Palveluohjaajan toimeksianto tulee olla selkeästi määritelty ja sen tulee perustua A) selviin tavoitteisiin ja pitkäaikaiseen päämäärään, B) kohderyhmän selvään määrittelyyn ja rajauksiin ja C) priorisointiohjeisiin, selviin toimeksiantoihin ja valtuuksiin ja riittäviin resursseihin. Toimeksiannon tulee perustua sopimukseen, josta neuvotellaan palveluohjaajien ja toimeksiantajaryhmän välillä.
- Palveluohjaajan työhön kuuluvat konkreettiset tavoitteet ja välitavoitteet.
- Tarkat ja perusteellisesti mietityt menetelmät muodostavat palveluohjaustoiminnan perustan. Työssä kannattaa kiirehtiä hitaasti. Palveluohjaustoiminta on syytä liittää osaksi alueellista palvelutarjontaa. Toiminnan pitkäkestoisuuden ja tuloksellisuuden takaamiseksi myös johdon tuki on ensiarvoisen tärkeää.
- Menestyksellisen henkilökohtaisen palveluohjaustyön tekemiseksi on eduksi toimiva työmalli. Malli koostuu pääasiassa kolmesta osasta: pehmeät tekijät (näkemykset, suuntautumistavat, arvot jne.), kovat tekijät: (rutiinit, mallit, manuaalit jne.) sekä järjestelmien ja organisaatioiden antamat raamit (esim. valtuutukset ja voimavarat).
- Palveluohjaajan työ tulee perustua pitkälle mietittyihin työmenetelmiin. Asiakkaan ja palveluohjaajan välinen työ on pitkäaikaista ja jatkuvuutta vaativaa, mutta sen on myös tarkoitus loppua. Työ käsittää aina vähintään kolme vaihetta: aloitusvaiheen, työvaiheen ja lopetusvaiheen.
- Joskus voi olla helpompaa määrittää palveluohjaajan roolia määrittämällä mitä palveluohjaaja ei ole. Palveluohjaaja EI ole terapeutti, viranomainen, osa henkilökuntaa tai kaveri. Hän EI ole yhteyshenkilö, raha-asiainhoitaja, uskottu mies, etuuskäsittelijä, asumisen tukihenkilö tai kuntoutusohjaaja. Välillä hänellä voi kuitenkin olla työtehtäviä, jotka muistuttavat tai ovat samanlaisia kuin edellä mainittujen ammattiryhmien työtehtävät.
- Palveluohjauksesta on jo paljon hyviä kokemuksia ja oma palveluohjaustyö kannattaa rakentaa jo olemassa olevien kokemusten varaan samalla kun itse on kehittämässä palveluohjausta koskevaa tietoa.
- Palveluohjaajana saattaa usein joutua vaikeitten eettisten ja moraalisten kysymysten eteen. Asiakkaan etu, palveluohjaajan rooli, riippumattomuus ja moraalit sekä lainsäädäntö saattavat asettua toisiaan vastaan. Yksi näiden ongelmien käsittelytapa on niiden varhainen tunnistaminen ja näkyväksi tekeminen.
- Palveluohjauksella saavutetut hyvät tulokset johtavat moniin erilaisiin voittoihin ja menestyksiin – niin inhimillisiin kuin taloudellisiin – useimmille toiminnan kanssa tekemisissä oleville. Aluksi

palveluohjaus voi johtaa joidenkin toimijoiden lisääntyviin kustannuksiin sekä eri toimijoiden kustannusten uusjakoon.

- Henkilökohtaisena palveluohjaajana toimiminen on haasteellista, antoisaa ja tärkeää. Mutta se on myös raskasta ja välillä se tuntuu erittäin vaikealta. Joskus tulee virheitä. Kokemus on osoittanut, että näiden tilanteiden varalle tarvitaan erilaisia turvaverkkoja.

(Personligt ombud. 2002.)

Nämä palveluohjauksen käytäntöihin liittyvät teesit voi nähdä hyvin samankaltaisena kuin Bikva-mallin mukaisen arviointiprosessin toteuttaminen on. Bikva-prosessin vetäjän on hyvä tunnistaa prosessien pituus ja se, että oikeutus tehtävään arviointityöhön tulee viimekädessä asiakasryhmältä. Toki tilaus arviointityön tekemiseen tulee usein viranomaistaholta, mutta työn onnistumisen edellytyksenä on arvioijan kyky toimia palveluohjauksellisesti suhteessa asiakasryhmään. Samoin kuin palveluohjaajan rooli, Bikvan arviointitutkijan rooli ei voi olla puhtaasti yksityishenkilö tai viranomainen, vaan roolin tulisi olla sopivasti tilanteeseen nähden ulkopuolinen. Kuitenkin perustietojen ymmärtäminen käsiteltävistä palvelukokonaisuuksista on tärkeää, sillä se helpottaa keskustelujen käynnistämistä ja viestien eteenpäin viemistä. Niin palveluohjauksellisessa toiminnassa kuin Bikvassakin on ehdottoman tärkeää muistaa asiakkaan oma tilanteensa suunnittelun mahdollisuus ja päätäntävalta häntä itseään koskevissa asioissa. Näitä Bikva-arvioija ei voi, eikä saa lähteä ottamaan asiakkailta pois. Tämä merkitsee myös työn eettisen perustan varmentamista ja arvioijan tulee olla ehdottoman riippumaton viedessään asiakkaiden kertomaa tietoa ja vaikutelmia eteenpäin. Lähtökohtana Bikvassa on palveluohjauksen lailla, asiakkaiden oman oppimisen tukeminen tunnistamaan ja kehittämään käyttämiään palveluja, sekä näiden asioiden näkyväksi tekeminen niin, että johdon ja poliittisten päättäjien taholta voidaan muuttaa ja kehittää vallitsevia käytäntöjä paremmin asiakasryhmien tarpeita vastaaviksi.

3 NÄKÖKULMIA ARVIOINTITYÖHÖN

3.1 Mitä on arviointi?

Arviointi on lähes kaikille jossain määrin tuttua ja selkeää toimintaa, mutta tarkemmin asiaa jäsenettäessä ilmiöön ja toimintaa tulee helposti uusia ulottuvuuksia. Jokaisella on kokemuksia arvioinnista esimerkiksi kouluaiikana saaduista arvosanoista, jotka ovat arvostelleet tai arvottaneet osaamista ja pukeneet sen yleisesti hyväksytyyn numeeriseen muotoon.

Yleisissä arvioinnin (tai evaluaation) määritelmässä viitataan jonkin asian arvoon tai ansioon (Robson 2001, 24). Arviointi merkitsee jonkin kohteen arvon, ansion tai merkityksen määrittämistä ja sen ytimenä on, että arvioinnin kohdetta tarkastellaan suhteessa tiettyyn arviointikriteeriin. Tästä näkökulmasta voidaan esittää arvioiva päätelmä. Arvioinnin laajuudesta ja luonteesta riippuu, millainen tarkempi käsitteistö tehtävässä tarvitaan. (Arviointi sosiaalipalveluissa. Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin 2001, 5.) Sosiaalipalveluiden arvioinnissa arvion kärki kohdistuu usein toteutettavaan projektiin, ohjelmaan, interventioon tai palvelun arvoon.

Arviointi voidaan käsittää sosiaalitieteellisten menetelmien systemaattiseksi soveltamiseksi eri yhteiskunnallisten toimenpideohjelmien ja projektien suunnitteluun, toimeenpanoon ja arviointiin ja siten pyrkiä takaamaan näiden toimien hyödyllisyys. Arviointi voidaan toteuttaa arviointitutkimuksena tai muuna arviointina, mutta sen tulee aina perustua systemaattiselle tiedon hankinnalle ja sosiaalitieteellisten menetelmien hyödyntämiselle. (Högnabba 2007b, 12.) Arvioinnista on viimeisen kymmenen vuoden kuluessa tullut erittäin tärkeä hallinnon ja sosiaalipalveluiden kehittämisen väline. Samaten kuntasektorilla on lisääntyvää tarvetta kehittää palveluja, työkäytäntöjä ja – menetelmiä arvioinnin avulla. Aiemmin arvioinnin avulla tutkittiin lähinnä tavoitteiden saavuttamista suhteessa asetettuihin panoksiin. Toimeksiannot arviointeihin tulivat julkisilta päätöksentekijöiltä ja arviointeja suorittivat organisaation ulkopuolelta tulevat tutkijat. Arvioinnin hyödyt olivat lähinnä poliittisen päätöksenteon hyötyjä. (Verdung 2003, 26.) Nykyisin tämä asetelma katsotaan jo murtuneen. Nykypäivän arviointi edistää hyvän ja demokraattisen hallinnon periaatteita eli hallintotoimenpiteiden avoimuutta ja hallinnon läpinäkyvyyttä (Virtanen 2007,16). Arvioinnin ja arviointitutkimuksen tehtävänä onkin järjestelmällisyyden kautta tuoda luotettavuutta toimintaamme ohjaavalle merkityksenannolle (Mark, Henry & Julnes 2000, 4–5). Monissa oppivissa organisaatioissa hankkeiden arvioinnin

tuottamaan tietoon taas suhtaudutaan erityisellä vakavuudella ja saatua tietoa käytetään mm. muutosprosessien havainnointiin, toiminnan ja tuotteiden kehittämiseen, päätöksenteon vahvistamiseen sekä yleisesti oppivan organisaation kehitystehtäviin (Choo 1999, 1-3).

Varsinaisesti arvioinnin ja arviointitutkimuksen lähtömaana voidaan pitää Yhdysvaltoja, jossa arviointi koskettaa kaikkia eri yhteiskunnan osa-alueita (Arviointi sosiaalipalveluissa. Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin 2001, 1). Myös Suomessa on perinteitä arvioinnille ja käsitteistön määrittelylle. Terho Vuorela on ilmaissut arvioinnin olevan yksinkertaisesti arviointikohteen suhteuttamista arviointiperusteeseen (Vuorela 1990, 7).

3.2 Arvioinnin käytännön toteutus

Arviointi kuulostaa usein vaikealta ja erilliseltä asialta, johon tarvitaan erityistä osaamista. Parhaimmillaan arviointi kuitenkin kytkeytyy osaksi arkityötä. Arviointi voi toimia työn kehittämisen välineenä eikä pelkästään tulosten osoittajana. Arvioinnin arvo näkyy selvimminkin siinä, miten arvioinnin tuottamaa tietoa käytetään hyödyksi esimerkiksi toimintaa kehitettäessä. Arvioinnissa on kysyttävä, miksi halutaan arvioida ja mitä arvioinnin avulla halutaan tietää. Kaikkea ei kannata lähteä arvioimaan, vaan arviointi kannattaa kohdistaa toiminnan onnistumisen kannalta kriittisiin kohtiin. Tämän jälkeen on kysyttävä, keneltä tai mistä tämä asia saadaan selville. Vaihtoehtoja voi olla useita ja niinpä rajaamisen osaaminen on tärkeää. Seuraavaksi on päätettävä, miten arviointi tehdään ja kuka sen tekee. Arviointi on näyttöön perustuvien päätelmien tekemistä kohteen arvosta. Arvioinnin ei pitäisi olla kuvaus arvioijan mielipiteistä, vaan arvioinnin tulosten pitäisi nousta aineistosta. Erillistä aineistoa ei välttämättä edes tarvita vaan aineistona voivat toimia esimerkiksi ylöskirjatut keskustelua tai kokousmuistiot. Joskus arvioitavaa asiaa on tarve selvittää erillisin kyselyin tai haastatteluin. Tärkeää on, että jo suunnitteluvaiheessa arvioinnille resursoidaan aikaa ja tarpeen mukaan rahaa. Tiettyihin kohtiin arviointityötä suunnitellaan pysähtymisen paikkoja, joissa seurataan edetäänkö alkuperäisten tavoitteiden suuntaisesti, vai onko noussut esiin perusteluja joiden myötä toimintaa tulisi muuttaa? Arviointikysymysten muodostaminen ja rajaaminen voi olla haastavaa. Samoin arviointikriteerien asettaminen vaatii paljonkin miettimistä. Kuitenkin arviointi tarjoaa aina mahdollisuuden toiminnan kehittämiseen ja pitkällä tähtäimellä vähäiset resurssit on mahdollista käyttää hyödyllisemmin. tulevat hyödyllisemmin käytetyiksi. Arviointi vaatii rohkeutta, jota on myös

kohdata rehellisesti oman työnsä mahdolliset puutteet, sillä vain rehellinen arviointi vie työtä eteenpäin. (Paija & Savolainen 2008.)

Suomessa toteutetaan vuosien 2005-2009 aikana Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton ja Terveyden edistämisen keskuksen yhteistyöhanketta, nimeltään Järvi. Hankeen nimi tulee sanoista JÄRjestöt ja arVIointi. Yhteisen kehittämisen päämäärä on arvioivan ajattelun ja toimintatavan kehittyminen, järjestöjen arviointiosaamisen ja -kulttuurin vahvistuminen. (Järvi-hanke 2009.) Kehittämishankkeiden kautta on mahdollista lisätä arviointiosaamista ja toisaalta myös madaltaa kynnystä erilaisten arviointityökalujen käyttöön ottamiseen. Toimivana esimerkkinä on seuraavassa taulukossa (Taulukko 1.) esitetty alkuaan Leen ja Sampsonin (1990) esittelemä käytännönläheinen lista ohjelma-arvioinnin läpiviemiseen. Listan käytännön arviointia avaavat kysymykset ovat suomennettu useissa yhteyksissä ja tiivistettyä kysymyslistaa on levitetty mm. Järvi-hankkeen kautta. Tämä esitetty arvioinnin muistilista on tutkijan tiivistämä sovellus, joka voi toimia nimensä mukaisesti muistilistana useimmissa erilaisissa suoritettavissa arvioinneissa. Samoin se antaa arviointityötä aloitettaessa hyvän kokonaiskuvan koko arvioinnin prosessista ja kaikista niistä näkökohdista, joita arviointiprosessin aikana on hyvä huomioida.

<p>1.MIKÄ on arvioitava toiminta tai ohjelma? Arviointi voi kohdistua rakenteeseen, toteutusprosessiin tai tulokseen.</p>
<p>2.MIKSI arvioidaan? Mitä tai keitä arviointi palvelee? Mitä hyötyä arvioinnilta odotetaan? Tarkoitus määrittää valittavia menettelyjä ja välineitä</p>
<p>3.KENELLE arviointi tehdään, kuka hyötyy arvioinnista?</p>
<p>4.MILLOIN arvioidaan? Arviointi voi olla jatkuvaa tai tiettyinä ajankohtina toteutettua. Arviointia voidaan tehdä etukäteen, prosessin aikana tai sen jälkeen.</p>
<p>5.MITEN toteutus? Valmentautuminen? Arviointiin osalliset ja osaaminen? Pitäisi miettiä etukäteen, kuka kokee arvioinnin todennäköisesti uhkana, kenen hyväksyntä arvioinnille on välttämätön ja miten hyväksyntä saavutetaan.</p>
<p>6.ARVIOINTIKYSYMYKSET: Mitkä ovat arvioinnin pääasiat ja ydinkysymykset? 6.1 Mitä toiminnassa on luvattu? 6.2. Mistä tiedämme onnistuneemme? Tavoitteiden ja arviointiperusteiden täsmentäminen, rajaukset ja arviointitehtävän määrittely, arvioijien valinta, sopiminen ja työsuunnitelman laadinta arvioinnin organisaatio ja ohjaus, lähestymistavan ja menetelmien valinta.</p>
<p>7.KUKA tekee arvioinnin? Hankkeen arviointi voidaan tehdä itsearviointina, vertaisarviointina sekä ulkoisena arviointina.</p>
<p>8.RESURSSIT arviointiin?</p>
<p>9.MINKÄLAISTA tietoa tarvitaan? Miten ja mistä tieto kootaan?</p>
<p>10.MITEN tietoa käsitellään ja analysoidaan? Tulosten käsittely ja johtopäätösten teko. Miten olemme edenneet kohti visioita? Mitä olemme saavuttaneet? Mitä jäi saavuttamatta? Miten voisimme jatkuvasti lähestyä visioitamme?</p>
<p>11.RAPORTOINTI: milloin, miten, kenelle? julkistaminen?</p>
<p>12.JATKO: Raportin/arviointitulosten tuleva käyttö? Miten raportti jalkautetaan?</p>

Taulukko 1: Lee L.J, Sampson J.F.1990. Arvioinnin muistilista, sovellus M. Reijonen 2009.

3.3 Arviointi ja tutkimus

Arviointi on tämän ajan hyvin keskeinen ilmiö. Alalla kuin alalla tuotetaan palveluita asiakaslähtöisemmin ja pyritään resursoimaan käytettävissä olevat voimavarat mahdollisimman tehokkaasti. Näiden toimien ja kehittämissyökimysten eteenpäin viemiseksi apua haetaan usein arvioinnista. Useisiin hankkeisiin ja ohjelmiin kytketään arviointi tai tutkimus tukevoittamaan tulosten hyödynnettävyyttä ja myöhempää käyttöä.

Suomessa vakiintuneeksi arviointia tarkoittavaksi käsitteeksi on noussut *arviointitutkimus*, tai puhutaan yleisesti *evaluaatiosta*, jolla viitataan systemaattiseen tiedonkeruuseen. Arviointitutkimus erottaa tutkimuksellisen toiminnan ja muun arviointitoiminnan toisistaan. Muissa pohjoismaissa on yleistynyt käsite *evaluering*, mutta Ruotsissa se on pyritty korvaamaan käsitteellä *utvärdering*. Englannin kielen *evaluation* on saanut rinnalleen useampia liitteitä, jotka pyrkivät havainnollistamaan minkälaisesta arvioinnista on kysymys. Tällaisia arviointiin liittyviä käsitteitä ovat mm. *Accountability evaluation*, ”vastuullisuusarviointi” ja *Empowerment evaluation*, ”mahdollistava arviointi”. (Mäntysaari 1999, 9-10.) Evaluaation synonyyminä käytetään myös käsitettä ”assessment”, jolla kuitenkin tarkoitetaan kapeampaa yksilöön ja hänen ominaisuuksiinsa liittyvää arviointia (Soininen 1997, 5). Tästä hyvänä esimerkkinä käyvät kouluarvosanat arvioinnin välineenä.

Arviointi ja tutkimus voidaan myös erottaa toisistaan. Perustutkimuksen tehtävänä on uuden tiedon löytäminen, teorioiden testaaminen, todeksi osoittaminen ja tiedon yleistäminen (Patton 1997, 24). Arvioinnissa on taas keskeistä asian arvon tai ansion määrittelystä, arvioinnin tehtävästä, käytettävyydestä ja käyttötarkoituksesta, mitä varten arviointi toteutetaan.

Miksi arviointitutkimusta sitten tehdään? Yksi syy on varmasti hankkeen rahoittajan tai muun tahon vaatimuksesta tehtävä arviointi. Tanskalainen tutkija Erik Albaek on selvittänyt arviointitutkimuksen intressejä. Albaekin mukaan rationaalinen organisaatioajattelu ja modernin, uudistushenkisen organisaation tavoittelu voi vaatia tuekseen arviointitutkimusta ja joskus tutkimus voi olla tarpeen muutosten perustellulle läpiviemiselle tai jopa irtisanomisten toteuttamiseksi. Toisaalta arviointitutkimus voidaan tilata todistamaan vaikkapa organisaation hyviä toimintakäytäntöjä ja siten tukevoittamaan organisaation eloonjäämistä, tai vaihtoehtoisesti hyvien toimintakäytäntöjen edelleen kehittämistä. Näistä lähtökohdista katsottuna arviointitutkimusta on

tarkasteltava uutena asiantuntijuuden muotona eli tulee kysyä millaista asiantuntemusta tutkimuksen teko edellyttää ja mitä asiantuntijuutta se tuottaa. (Mäntysaari 1999, 7-8.)

Pelkistetyksi arvioinnin tarkoitusta voidaan lähestyä kolmesta näkökulmasta: puhutaan vastuullisuusarvioinnista, kehittämisarvioinnista ja tieto-tuotantoarvioinnista. Vastuullisuusarvioinnilla viitataan palvelujen tuottajien ja hallinnon vastuuseen tuloksistaan. Uusien työmenetelmien ja toimintamallisen esiin nostamiseksi työskennellään projektimaisesti tai tehdään kehittämishanke. Nämä kehittämistoimenpiteet ovat usein myös arvioinnin kohteena. Ajallemme ominaista on myös laadun arviointi, joskin myös itse laatutyötä tulee arvioida. Tämän seurauksena kiinnostus arvioinnin mahdollisuuksiin ja sopiviin arvioinnin menetelmiin on lisääntynyt. Keskeisessä osassa arvioinnissa ovat asiakkaat, joihin liittyvää arviointia voivat olla mm. asiakastyön prosessit, asiakastyytyväisyys, asiakkaiden osallisuus ja asiakaslähtöisyys. (Arviointi sosiaalipalveluissa. Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin 2001, 2-5.)

Ihmisillä on kautta aikojen ollut ongelmia joihin arkitieto tai omiin havaintoihin perustuvat kokemukset eivät ole tuoneet ratkaisua ja näiden ongelmien ratkaisussa on ryhdytty käyttämään tutkimusta. Tarvitaan uutta tietoa, joka auttaa paremmin ymmärtämään ja selvittämään ongelmia. Tällöin puhutaan usein soveltavasta tutkimuksesta, jossa pyritään johonkin käytännön tavoitteeseen. Soveltavan ohella puhutaan myös perustutkimuksesta, joka lähinnä etsii uutta tieteellistä tietoa tiedon itsensä vuoksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 20-21.) Soveltavan tutkimuksen yhtenä ilmentymänä voidaan pitää usein arviointiinkin läheisesti liittyvää toimintatutkimusta, jota luonnehditaan sen kaksoistavoitteella, kehittämisellä ja osallistamisella. Toimintatutkimuksen ja muun tutkimuksen ero on nimensä mukaisesti sen toimintakeskeisyydessä. Vastuuta toimintatutkimuksessa kantaa tutkija ja/tai arvioija vaikkakin tukea saadaan usein käytännön toimijoilta. (Robson 2001, 39.)

Myös tutkimusta itsessään voi ja tulee arvioida. Tutkimuksen arvioinnin eettisistä kysymyksistä ovat Henriikka Clarkeburn ja Arto Mustajoki kirjoittaneet laajasti. Keskeisiksi lähtökohdiksi tutkimuksen arvioinnille he näkevät, että arvioinnin tulee tapahtua tiedeyhteisön sisäisenä toimintana, olla subjektiivista ja olla suhteellista. Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkimusta ja sen tekijöitä verrataan muihin. Tutkimusten arviointiprosesseissa pätevät hyvin pitkälle samat reunaehdot kuin muussakin arviointitoiminnassa. (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 174-196.) Guba ja Lincoln (1998) näkevät, ettei arviointitutkimus voi olla yhden totuuden etsimistä. Arviointitutkimuksen tulisi olla otteeltaan konstruktionistista. Yhden totuuden ja todellisuuden

sijasta tulisi puhua totuuksista ja todellisuuksista. Todellisuus on sosiaalisesti rakentunut, ja sitä ylläpidetään ja muutetaan sosiaalisen kanssakäymisen kautta. (Guba & Lincoln 1998.)

Työntekijä tai työyhteisökeskeinen toimintatutkimus asettaa myös työntekijät vastuuseen arvioinnin ominaisuuksista ja tutkijan ja arvioijan rooliksi muodostuu erityisesti mukana kehittävä ja konsultoiva (Robson 2001, 40). Työntekijäkeskeisessä toimintatutkimuksessa on tärkeämpää vastata oikeisiin kysymyksiin, mahdollisista metodologian epämääräisyyksistä huolimatta, kuin pyrkiä vastaamaan hyvin vääriin kysymyksiin (King 1995, 89). Tällä tutkijan pohdinnalla tarkoitetaan sitä, että hyödyllinen tutkimus tai arviointi voi joskus vaatia kompromisseja metodologisen tarkkuuden suhteen.

3.4 Arvioinnin eettisyys ja hyödyt

Arvioinneissa ollaan usein tekemisissä sellaisten ilmiöiden kanssa, jotka vaikuttavat ihmisten elämään ja näin ollen arvioinnin vähimmäisvaatimukseksi nousee sen korkealaatuinen toteuttaminen (Robson 2001, 50). Erityisesti amerikkalaisessa arviointikirjallisuudessa nostetaan esille arvioinnin eettisiä näkökulmia. Yleisinä arvioinnin standardeina esitetään neljä peruseriaa. Arviointien tulisi olla käyttökelpoisia (utility), toteuttamiskelpoisia (feasibility), eettisesti hyväksyttäviä (propriety) ja tarkkoja (accuracy). Arvioinnin käyttökelpoisuudella tarkoitetaan sitä, että arviointi palvelee mahdollisimman hyvin kulloisenkin käyttäjäryhmän tiedontarpeita ja että arviointi suoritetaan mahdollisimman tieteellisesti korkeatasoisella tavalla. Toteuttamiskelpoisuus kertoo arvioinnin realistisuudesta, järkevyydestä, diplomaattisuudesta ja toteuttamiskelpoinen arviointi on usein riittävän niukka ja yksinkertainen. Arvioinnit tulisi tehdä lakeja ja eettisiä periaatteita kunnioittaen ja ottaa aidosti huomioon sekä arviointiin osallistuvien että tulosten kohteena olevien hyvinvointi. Tarkkuus arvioinnissa on kykyä välittää ja tehdä näkyväksi teknisesti pätevää tietoa niistä tekijöistä, jotka määrittelevät tutkimuksen kohteena olevan ohjelman arvon tai saavutukset. (The Program Evaluation Standards, 1994.) Oleellista on myös huomioida arviointiin osallistuvien suostumus ja yksityisyyden (tunnistettavuuden) ja luottamuksellisuuden kysymykset. Samoin kuin kaikessa tutkimustyössäkin nämä näkökohdat tulee olla tutkijalla selkeänä mielessä.

Tutkija J.E.Sieber on pohtinut kirjoituksissaan arvioinneista esiin nousevia hyötyjä eri intressiryhmille. Hän esittää arvioinnin hyötyinä mm. suhteet (mm. yhteistyö organisaation kanssa

tulevaisuudessakin), tiedon lisääntymisen, aineelliset resurssit, koulutusmahdollisuudet, valtaistuminen (empowerment) ja tieteellisen ja toiminnallisen onnistumisen. Nämä hyödyt ovat erilaisia eri ryhmille. Esimerkiksi suhteiden hyödyt arvioitavan organisaation näkökulmasta näyttäytyy hyvänä siteenä arvioijaan ja tämän organisaatioon, kun taas rahoittajalle se merkitsee onnistunutta arvioinnin rahoituspäätöstä ja siitä koituvia hyötyjä. Näiden tahojen lisäksi hyötyjiä ovat mm. arvioija itse sekä muut ammattilaiset, jotka voivat nauttia esim. kunnioitusta arvioijan ja muiden ammattilaisten taholta. (Sieber 1998, 150.)

Arviointi on myös ehdoton edellytys sille, että saatuja kokemuksia voidaan hyödyntää tulevaisuudessa (Seppänen-Järvelä 2003,10). Arvioinnin kokemusten hyödyntämisessä on kuitenkin hyvä muistaa, että kaikki saatava tieto ei ole hyödyllistä, sillä ympärillämme pyörivästä tiedosta suurinta osaa voidaan pitää hyödyttömänä ja tämä asettaa haasteensa arvioinnin informaatioarvon ymmärtämiselle (Patton 1997, 350-352). Arviointi ei ole kaikkivoipaa ja aina tavoiteltua tietoa tai kokemusta esiintuovaa toimintaa. Julkisen toiminnan arviointia on jyrkästi kritisoitu mm. löyhänä hallinnon välttämättömänä rituaalina, jolle ei ole kysyntää ja jonka tuottamaa tietoa ei hyödynnetä millään tavalla. Arvostelua esittäneen Barbara Czarniawskan (2005) mukaan, jos arviointia ei suunnata oikein, tai tietoa tuotetaan arviointiongelmien sopimattomilla tavoilla, arvioinnit ovat tuomittuja epäonnistumaan. Arviointien arvo syntyy vain niiden hyödyllisyyden myötä. (Czarniawska 2005, 102.) Arvioinneissa on syytä myös muistaa niiden prosessuaalinen luonne ja arviointitehtävän täsmentyminen arviointiprosessin kuluessa. Arvioinnin tekijöiden tulee olla koko ajan avoimena kaikenlaisten, myös tahattomien vaikutusten tarkastelulle ja analysoinnille. Arvioija ei saa kahlita itseään pelkästään arvioitavan kohteen tavoitteisiin. (Guba & Lincoln 1989.)

Arja Kuula (2006) esittää yleisesti tutkimuseettisiä kysymyksiä käsittelevässä kirjassaan Juhani Pietarisen esittämät kahdeksan yleistä eettistä vaatimusta, jotka tutkijoille tulisi asettaa. Tutkijoita tulisi velvoittaa älyllisen kiinnostuksen vaatimus, tunnollisuuden vaatimus, vaaran eliminoiminen, ihmisarvon kunnioittaminen, sosiaalisen vastuun vaatimus, ammatinharjoituksen edistäminen ja kollegiaalinen arvostus. Tutkijalta tulee aina edellyttää aitoa kiinnostusta tutkimiseen ja uuden tiedon hankkiminen tutkimuskohteesta katsotaan tutkimuseettisesti perustelluksi motivaation lähteeksi. (Kuula 2006, 30.) Arviointeja, samoin kuin tutkimustakin tehtäessä, asian äärellä oleva asiantuntija tulee hyvin luontevasti nostamaan esiin uutta tietoa tutkimus- tai arviointikohteesta. Usein uuden tiedon esiin nostaminen voidaan lukea jopa tutkimuksen tai arvioinnin perusvaatimukseksi. Näin on myös Bikva-menetelmällä suoritettavissa arvioinneissa, joissa

pääsääntöisesti kysytään asiakkailta ja sidosryhmiltä uusia kehitysideoita toimintatapojen uudistamiseen.

3.5 Erilaisia lähestymistapoja arviointiin

Arviointi on tavattoman laajaa toimintaa ja arvioinnissa toteutetut käytännöt ovat hyvin moninaisia, joten kovin tiivistettyä esitystä arvioinnista on hankala esittää. Suomessa ei näihin päiviin mennessä ole julkaistu arviointia koskevaa yleisesitystä, vaan tarjolla on ollut enemmän johonkin tiettyyn arvioinnin suuntaukseen liittyvää käännettyä materiaalia ja erinäisiä artikkelikokoelmia (Virtanen 2007, 16).

Seuraavassa esitellään lyhyesti muutamia erilaisia arvioinnin lähestymistapoja, jotka ovat keskeisiä tai laajasti käytettyjä arvioinnin suuntauksia.

Realistinen tapauskohtainen arviointi

Realistinen tapauskohtainen arviointi on asiakkaan ongelman tai ongelmallisen elämäntilanteen systemaattista arviointia ja samalla myös tehdyn työn vaikuttavuuden arviointia. Realistisen arvioinnin ydin on pyrkiä ymmärtämään tai selittämään asiakkaan tilanteessa tapahtunutta muutosta. Tarkoituksena ei ole vain mitata tapahtunutta muutosta. Realistinen arviointi vastaa kysymykseen: mikä toimii, kenelle ja millaisissa olosuhteissa. Realistisessa arviointiteoriassa korostetaan arviointitutkimuksen tärkeimpänä tehtävänä interventioden vaikutusten selvittämistä. Realistisessa arvioinnissa ajatellaan, että on olemassa vaikuttavia mekanismeja, jotka ovat aiheuttamassa muutosta. Realistisessa tapauskohtaisessa arvioinnissa selvitetään, mikä työkäytännössämme ja toiminnassamme eli interventioidemme sisällöissä aikaansaavat suotuisaa kehitystä, toivottuja tuloksia ja missä olosuhteissa näin tapahtuu. Realistinen tapauskohtainen arviointi on hyvä erottaa tapauskohtaisesta arvioinnista, jossa työntekijä pyrkii systemaattisesti seuraamaan yhden asiakastapauksen edistymistä tai arvioimaan tehtyjen interventioden vaikuttavuutta. Myös tuloksia arvioidaan usein yhdessä asiakkaan kanssa. Mittaaminen voi olla määrällistä tai laadullista. (Arvo. Arviointiohjelma. 2007.)

Realistisen arvioinnin eräs keskeinen kehittäjä ja vaikuttajahahmo Mansoor Kazi on esittänyt realistisen arvioinnin mekanismeja kehämäisellä kuviolla, jossa ajatuksena on, että työntekijällä on oletuksia, mitkä voisivat auttaa asiakasta hänen kontekstissaan. Havainnoimalla ja monipuolisesti

tietoa keräämällä työntekijä pääsee kiinni ”ohjelmaan” tai toimintaan, mikä asiakkaan tilanteessa ja kontekstissa toimii asiakasta tukien. Tästä voidaan johtaa teoriaa ja väliintulon malleja ja kehittää sitä kautta palvelujärjestelmää asiakkaan tilannetta parantavaksi. (Kazi 2003, 29.) Alun perin realistisen vaikututtavuuden ympärillä ovat kehittäneet myös realistisen arvioinnin kehittäjinä tunnetut Ray Pawson ja Nick Tilley. Ensimmäiset mallit kehästä ovat kehitetty 1990-luvun puolessa välissä. (Pawson & Tilley 1997, 6.)

Vaikuttavuuden arviointi

Vaikuttavuuden arvioinnin keskeinen kysymys kuuluu: mikä vaikuttaa mihinkin, milloin, millä edellytyksillä ja miten (Dahler-Larsen 2005, 7). Vaikuttavuusarvioinnissa pyritään vastaamaan kysymykseen: Mitä tekemällä ja miten toimimalla voimme saavuttaa tämän tuloksen, ja miksi näiden tekojen seurauksena tulos syntyy. Jotta kysymyksiin voitaisiin vastata mahdollisimman hyvin, vaikuttavuuden arvioinnin lähtökohdaksi tarvitaan vaikutus- tai muutosteoriaa, jolla tarkoitetaan olettamuksia siitä, miten palvelun tai projektin toteuttamisella saadaan asiakkaiden olosuhteissa haluttuja muutoksia aikaan. Lisäksi voidaan hakea vastausta siihen, miksi ja miten tehdyt interventiot vaikuttavat. (Arvo. Arviointiohjelma 2007.)

Syitä ja vaikutusten ketjuja selvittävä kausaalinen vaikutusteoria kulkee lähellä myös asiakaslähtöisen arvioinnin kenttää. Vaikuttavuuden arvioinnin lähestymistapoja pohtinut tanskalainen Peter Dahler-Larsen on kirjoittanut paljon yhteistyössä Bikvan kehittäjänä tunnetun Hanne Krogstrupin kanssa. Dahler-Larsen ja Krogstrup ovat kirjoittaneet kolme arviointimallia sisältävän opaskirjan, jossa Bikvan ja vaikuttavuuden arvioinnin ohella on esitelty David Fettermanin empowerment-arviointiin perustuva kompetenssiarvioinnin malli. (Dahler-Larsen & Krogstrup 2003.)

Lähtökohtana vaikuttavuuden arvioinnissa ovat selvät käsitykset siitä, miten joku tietty interventio vaikuttaa. Näitä käsityksiä kutsutaan ”ohjelmateoriaksi”, jolla selitetään miten interventio muuttuu tulokseksi. Vaikuttavuuden arviointiin sisältyy sekä vaikuttamisen prosessi että itse vaikutus, eli vaikutusprosessin seuraus. Vaikuttavuuden arviointi rakentaa siltaa prosessin ja todellisten vaikutusten välille. (Dahler-Larsen 2005, 23.) Erityistä vaikutusarvioinnin mallia on kehittänyt myös Evert Vedung. Hän pyrkii jaottelemaan erityyppisiä vaikutuksia mahdollisimman yksinkertaisesti. Vaikutukset voivat olla Vedungin mukaan aiottujen ja tahattomien lisäksi esimerkiksi myönteisiä – kielteisiä, välittömiä – välillisiä tai lyhyt- tai pitkäkestoisia. Vedungin

ajattelussa arvioinnin tekijä joutuu soveltamaan tavoitteista vapaan vaikutusarviointimallin periaatetta. (Vedung 1997, 54.)

Ohjelmateoria edustaa perusteltuja käsityksiä siitä, miten ja miksi intervention ajatellaan vaikuttavan. Ohjelmateoria siis ohjaa vaikuttavuuden arviointia. Usein poliittiset päätöksentekijät, tutkimusten rahoittajat, suunnittelijat ja veronmaksajat joutuvat näiden perustavien kysymysten eteen, miten ja millä interventioilla ongelma ajatellaan ratkaistavan (Rossi, Lipsey & Freeman 1999, 6). Vaikuttavuuden arvioinnin ja ohjelmateorian ajattelutapaa voidaan pitää niin yleisluontoisena, että mallia voidaan käyttää hyvinkin erilaisilla interventioalueilla. Malli voidaan käytännössä toteuttaa eri tavoin ja laajentaa yksinkertaisesta monimutkaiseen.

Kompetenssiarviointi

Kompetenssiarviointi perustuu David Fettermanin v. 1990-luvun puolivälissä lanseeraamaan empowerment-arviointiin. Arviointiprosessin lähtökohtana on parantaa organisaation tuloksia ja käyttää arviointia työyhteisön kehittämisen välineenä. Se tapahtuu kehittämällä ja laajentamalla työyhteisön vaikutusmahdollisuuksia heidän työhönsä ja työyhteisön toimintaan liittyvissä kysymyksissä. Arvioinnin avulla vahvistetaan kyvykkyyttä luoda yhteyksiä ongelmien ja ratkaisujen välille. Kompetenssiarvioinnin vahva puoli on siinä, että sen avulla voi yhdistää kehittämistyön ja arvioinnin. Kompetenssiarviointi on Bikvankin kehittäjänä tunnetun Hanne Kathrine Krogstrupin liikkeelle saattamassa arviointimenetelmien kehittämisprojektissa rakentunut menetelmä. Taustalla oleva empowerment-arviointi on saanut alkunsa American Evaluation Associationin v. 1993 vuotuisesta konferenssista, jonka jälkeen empowerment-arvioinnista on kirjoitettu paljon soveltaen sen periaatteita. (Krogstrup 2004b, 7.) Varsinainen David Fettermanin Empowerment-arviointimalli on julkistettu vuonna 2001.

Empowerment-arvioinnilla tarkoitetaan arviointikäsitteiden, tekniikoiden ja arviointitulosten hyödyntämisen kehittämistä omista asioista päättämisen edistämiseksi, eli myös henkilöiden itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi. Arvioinnin tavoitteena on osallistujien itseymmärryksen ja valtautumisen lisääminen. Tämä näkyy vanhoista roolituksista irtipäästämisenä sekä uudelleenmäärittämisenä ja ymmärtämisenä. Empowerment-arviointi toimii myös toimintaan osallistujien apuvälineenä itsearviointiin ja sitä voidaan hyödyntää myös laajemmissa konteksteissa. (Fetterman 1995, 3-48.) Suomeksi empowerment käännetään usein valtaistumiseksi tai voimaantumiseksi.

Kompetenssi-arviointi määritellään usein prosessiksi, jonka lähtökohtana on parantaa ja kehittää organisaatioiden tuloksia kehittämällä ja laajentamalla sekä yksilöiden että ryhmien vaikuttamismahdollisuuksia kysymyksiin ja toimintoihin, jotka vaikuttavat suoraan heidän omaan työhönsä ja toimintaansa (Kinlaw 1997, 19). Parhaimmillaan kompetenssi-arviointi yhdistää kehittämis- ja arviointityön ja hyödyntää arviointia kehittämisen apuvälineenä ja ruokkii näin ideoita ja laadunkehittämistyötä. Kompetenssi-arviointi voi myös luoda uutta organisaatiokulttuuria ja vahvistaa työyhteisön kykyä sopeutua jatkuvaan muutokseen ja oppimiseen. Arviointi voi myös olla oleellinen osa työn suunnittelua ja johtamista.

Helsingin sosiaaliviraston Itäisellä sosiaaliasemalla on vuodelta 2006 käytännön kokemusta kompetenssi-arvioinnin läpiviennistä. Siellä tarve koski yhdyskuntatyön arviointia ja työhön haettiin mallia, kuinka arviointia voisi tehdä. Menetelmäksi valikoitui juuri kompetenssi-arviointi. Kompetenssi-arviointiin kuuluu systemaattinen arviointiulottuvuus, jossa yhdistyvät arviointi, oppiminen ja menetelmien kehittäminen. Arvioinnille on ominaista yksinkertainen toteutus neljässä vaiheessa, joissa kenttätyöntekijät ja heidän mahdolliset yhteistyökumppaninsa

- 1) kehittelevät visioita ja asettavat tavoitteita omalle työlleen
- 2) määrittelevät oman työnsä ja toimintansa heikkoudet ja vahvuudet
- 3) määrittelevät työnsä tulevat tavoitteet ja kehittämisstrategian
- 4) toteuttavat itsearviointia, joka on luonteeltaan uudistavaa, konkreettista ja tavoitelähtöistä.

Näiden lähtökohtien pohjalta Itäisellä sosiaaliasemalla lähdettiin toteuttamaan kompetenssi-arviointia, joskaan aivan koko prosessia ei saatu vietyä läpi. Yhteisessä arviointikeskustelussa arviointimenetelmää tarkasteltaessa todettiin, että kompetenssi-arviointimenetelmä toimii hyvin, kun halutaan määritellä ja täsmentää perustehtävää, työn tavoitteita ja tekemisiä sekä seurantaa, dokumentointia ja arviointia. Menetelmä antoi paljon rakennuspuita yhteisen ymmärryksen ja kielen löytämiselle. (Högnabba 2006b.) Käytännön kokemusten valossa kompetenssiarviointia voidaan pitää hyvänä ja toimijoiden osallisuutta lisäävänä ja innostavana työn arviointi- ja toimintatapana.

Osallistavat arviointimenetelmät, joihin tässä lisensiaatintyössä perusteellisemmin esiteltävä Bikvakin kuuluu, ovat luonteeltaan päätöksentekoa varten tietoa tuottavia menetelmiä. Luonnollisesti eri menetelmillä on useita ulottuvuuksia, ja samoin niitä voidaan käyttää hyvin erilaisissa tilanteissa ja tarpeissa. Osallistavan arvioinnin kautta organisaatiot voivat saada tietoa, kuinka onnistuneita heidän kehittämisyrityksensä ovat ja samalla ottaa paikalliset ihmiset mukaan

oppimistyöskentelyyn ja kehittämään omaa todellisuuttaan (Guiljt & Gaventa 1998). Osallistavan arvioinnin keinoin voidaan oppia paljon paikallisista olosuhteista ja ihmisten näkemyksistä ja arvoista, selkeyttää ja nimetä ongelmakenttää ja tuottaa tietoa suotuisien ja tavoiteltavien väliintulojen mahdollistamiseksi. Osallistava arviointi aikaansaa yhteistyötä, kumppanuutta ja sitouttaa paikallisia toimijoita tehtäviin toimiin. Tämän menetelmän katsotaan myös tuottavan luotettavaa informaatiota päätöksentekijöiden käyttöön. Joskus haittana voi olla objektiivisuuden puute. Kustannuksiltaan osallistavat menetelmät nousevat harvoin erityisen kalliiksi toteuttaa. Kustannuksiin vaikuttavat kuitenkin useat tekijät ja niinpä ne voivat vaihdella suuresti. (Monitoring & Evaluation 2004.) Osallistavaa arviointityöskentelyä on käytetty paljon kehitysyhteistyössä ja köyhien väestönsien puolesta tehtävässä työssä, erityisesti yhteisöllisyyden lisäämiseen ja arvioinnin hyödynsaajien tunnistamiseen (Guijt 2008, 20).

Tarkasteltaessa osallistavia arviointimenetelmiä suhteessa omiin tämän työn tutkimustehtäviin, voidaan havaita näiden välillä selviä yhteneväisyyksiä. Tutkimustehtävikseni olen esittänyt arvioinnin ja raportoinnin siitä kuinka Bikva-mallia voidaan perustellusti käyttää ja soveltaa asiakastyössä ja työn kehittämisessä sekä Bikva-mallin kehittämiseen liittyvät toimet. Osallistavissa menetelmissä on keskeistä ottaa asiakkaan tai arviointiin osallistuvan ryhmän ajatukset ja toiveet lähempään tarkasteluun ja tätä kautta löytää aidosti organisaatiota tai asiakasta eteenpäin vieviä ja kehittäviä näkökulmia. Parhaimmillaan arviointi voi olla myös ongelmanratkaisun väline, joka tuottaa erilaisia, yhdessä mietittyjä toimintatapoja organisaatioiden ymmärryksen lisäämiseksi ja tehtävien päätösten helpottamiseksi. Usein osallistavilla arvioinneilla pyritään vaikuttamaan suoraan organisaatioiden tulokseen ja aikaansaamaan vaihtoehtoisia toimintatapoja. Tämä on hyvä pitää mielessä tarkasteltaessa Bikva-menetelmällä tehtyjä arviointeja, joissa korostuvat luonnollisesti asiakkaiden ääni ja sen pohjalta tehdyt uudet kehittämisen suunnat. Edellä esitellyissä erilaisissa arvioinnin lähestymistavoissa korostuvat myös oppimisen näkökulmat. Colin Robson (1995) on esittänyt asiasta osuvan, tässä mukailtuna olevan ajatuksen: Miksi emme käyttäisi sitä mainiota mahdollisuutta, että kysyisimme asiaa itse asiakkaalta? (Robson 1995, 227). Ja kun asiaa kysytään ja siitä keskustellaan ovat mahdollisuudet dialogisuuden synnyttämiseksi ja oppimiselle avoimia. Näin voi olla myös työskenneltäessä asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-menetelmällä.

Asiakkaita osallistava ja ennen kaikkea asiakkaiden näkemyksiä esiin tuova toiminta ja arviointi ovat nähtävissä hyvin dialogisena toimintona, jolla voidaan edesauttaa palveluiden asiakkaiden ja viranomaisten vuorovaikutusta. Näistä näkökulmista tarkasteltuna on Bikva-mallin tyyppisen

arvioinnin käyttö ja perusteellisempi tarkastelu hyödyllistä. Menetelmän käyttö on omiaan lisäämään asiakkaiden osallisuutta ja se on osaltaan tuomassa rakentavaa ja turvallista tunnelmaa arviointitilanteisiin sekä parhaimmillaan aikaansaava luontevan tilanteen, jossa molemminpuolinen oppiminen on myös mahdollista.

4 ASIAKASLÄHTÖINEN ARVIOINTI JA BIKVA-MALLI

4.1 Asiakaslähtöisyys arvioinnissa

Asiakaslähtöisen tutkimuksen lähtökohtana voidaan pitää mielipide ja Gallup-tutkimuksia. Näissä pyritään selvittämään asiakkailta, mitä mieltä he ovat jostain tietystä tavarasta, ilmiöstä tai palvelusta ja tulosten ja mielipiteiden perusteella pystytään suuntaamaan kuluttajille täsmällisemmin soveltuvia tuotteita ja palveluita.

Projekteissa ja muussa kehittämistoiminnassa haetaan tulosten ja kehittämistekojen yleistettävyyttä ja malleja toimivien käytäntöjen saattamiseksi laajempaan käyttöön. Usein tähän yleistettävään tietoon pyritään projektin arvioinnin kautta. Hankkeiden itsearvioinnissa tai ulkopuolisen tahon suorittamassa arvioinnissa pyritään nostamaan esiin hankkeissa saavutetut hyödyt ja muuallakin käytettäväksi soveltuvat toimintatavat. Yhtenä tällaisena, erityisesti asiakkaan tarpeiden lähtökohdista lähtevänä arviointimenetelmänä voidaan pitää tanskalaista alkuperää olevaa Bikva-mallia.

Mallin nimi, Bikva tulee tanskan kielen sanoista ”Brugerinddragelse I KVA litetsvurdering” ja suomennettuna ”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana”. Tiivistettynä mallin mukaisessa arviointityöskentelyssä luodaan yhteyttä asiakkaiden ongelmien ja julkisen sektorin interventioiden välillä ottamalla asiakas mukaan osalliseksi vaikuttamaan tehtäviin toimiin ja arviointiin. Bikva-mallin taustalla on 1990-luvun puolesta välistä lähtien lisääntynyt halu ottaa asiakkaita mukaan arviointeihin ja päätöksentekoprosesseihin. Näitä menettelytapoja on kuitenkin kritisoitu niiden edustavan vain asiakastytyväisyystutkimuksia, ilman asiakkaan konkreettisia vaikuttamismahdollisuuksia. Asiakastytyväisyystutkimuksia on myös kritisoitu siitä, mittaavatko ne todellisuudessa asiakkaiden tyytyväisyyttä ja saavatko asiakkaat oikeasti äänensä kuuluviin. Bikva-mallin tarkoituksena ei ole tehdä tyhjäksi muita arviointikäytäntöjä vaan pikemminkin tuoda esiin asiakkaiden ajatuksia muutosprosessien tueksi ja oppimista käynnistämään. Alun perin Bikva-mallia on kehitetty Tanskassa sosiaalipsykiatrian alalla ja ensimmäiset julkaisut ovat ilmestyneet vuosina 1996 ja 1997. Tanskasta mallin käyttö on laajentunut mm. Ruotsiin, Saksaan ja Italiaan. (Krogstrup 2004a, 7.)

Bikva-mallin käyttökohteita erityisesti mallin synnyinmaassa Tanskassa ovat olleet mm. erilaiset kuntien kehittämishankkeet, työelämän kanssa toteutettavat projektit (työkeskukset), opetuksen laadun kehittäminen ja lisäksi Bikvaa on käytetty Euroopan sosiaalirahaston rahoittaman Equal-hankkeen arvioinnissa (BIKVA og Appretiative Inquiry. 2004). Suomessa ensimmäiset kosketukset Bikva-malliin ovat v. 2003 syksyltä, jolloin mallin kehittäjiin kuuluva Hanne Kathrine Krogstrup vieraili Helsingissä pohjoismaisessa arviointiseminaarissa kertomassa Tanskassa saaduista Bikva-kokemuksista. Malli on herättänyt innostuneen vastaanoton ja sen pohjalta Stakesin FinSoc – työryhmä on julkaissut Hyvät käytännöt - sarjassa Asiakaslähtöisen arvioinnin, Bikva-mallin käsikirjan.

Bikva-mallin tiedonkeruu on kvalitatiivista. Yleisimpänä tiedonkeruumenetelmänä toimii ryhmähaastattelu, joskaan se ei ole ehdoton edellytys mallin käyttämiselle. Sosiaalityön tiedon- ja palautteenkeräyksissä sekä tutkimuksissa on perinteisesti suosittu yksilöhaastatteluja, mutta niiden käytössä on myös ollut ongelmia. Haastatellut asiakkaat eivät useinkaan miellä käsiteltävää asiaa tutkimuksen kautta ja heidän puheensa on usein tunnepitoista ja liikkuu eri aihepiirissä kuin ehkä olisi tarkoitus. Myös asiakkaiden antama palaute on usein ollut liian myönteistä ja lausutut kommentit ovat olleet sen suuntaisia, mitä asiakas ajattelee haastattelijan heidän haluavan sanovan. Selvitettäessä asiakkaiden arviota sosiaalityöstä ryhmähaastattelu toimii usein yksilöhaastattelua parempana menetelmänä. Tällöin vältetään liian tunnepitoisilta haastatteluilta ja ryhmän jäsenet ovat valmiita kommentoimaan muiden ryhmäläisen ajatuksia ja näin laajentamaan näkemystä haastatellusta aiheesta. Vaikka Bikva-malli onkin kvalitatiivisesti suuntautunut, on sitä myös mahdollista laajentaa kvantitatiiviseen tiedon hankintaan esimerkiksi käyttämällä erillisiä määrällisiä kyselylomakkeita. (Krogstrup 2004a, 10-12.) Laadukkaiden sosiaalipalvelujen tuottamisessa ja niiden arvioinnissa tarvitaan ja käytetään usein sekä laadullista että määrällistä tietoa.

Keskeistä Bikva-mallin käytössä on asiakastiedon saamisen lisäksi oppiminen ja tiedon lisäämisessä ja sen tuottamistavoissa kehittyminen. Erityisen tärkeä näkökulma tähän on Bikva-arviointia suorittavilla arvioijilla, jotka voivat olla myös itse osallisina prosessissa ja kehittämistyöskentelyssä. Tärkeää on myös saadun arviointitiedon kuljettaminen eri tasoja pitkin johdon tai poliittisten päättäjien tietoon. (Krogstrup 2004a, 13.)

Bikva-mallin käyttö ei rajoitu ainoastaan yhteen hankkeeseen tai kehitettävään toimintaan, vaan sillä voidaan nähdä yhtymäkohtia laajempiinkin työelämän kytkeisiin ja työssä kehittämiseen.

Pekka Ruohotie (1996) on artikkelissaan pohtinut ihmisen ammatillista kasvua ja kehittymistä työssään. Ihmisen yksilöllinen kasvu ja koko kasvuprosessi kulkee yksilön rinnalla koko hänen työelämänsä ja uransa ajan. Ihmisellä on mahdollisuus kasvaa ja kehittyä työssään jatkuvasti. Käytännössä kasvu on harvoin kuitenkaan jatkuvaa, sillä työntekijät kokevat usein työmotivaation heikentymistä, kadottavat mielenkiinnon työhönsä ja käsiteltävät asiat ja työtehtävät muuttuvat helposti rutiineiksi. (Ruohotie 1996b, 18.) Ammatillinen kasvu ja kehittyminen mielletään usein yhdeksi ja samaksi asiaksi, tai ainakin niitä käytetään yhtenä sanaparina, kuvattaessa yleensä positiiviseen suuntaavaa ammatillista muutosta. Pikemminkin nuo käsitteet ovat toisiaan täydentäviä, ammatillisen kasvun kuvatessa laajenevaa asiantuntijuutta, joka on suhteellisen lähellä tietoa tai kykyä ja ammatillisen kehityksen kuvatessa tietoja ja kykyä uusille areenoille levittävää prosessia (Bearisto 1996, 94).

Ihmisen uraa voidaan pitää ammatillisen kasvun prosessina, joka on entistä enemmän yksilön osaamisen kasvua, jossa hänen tietonsa, taitonsa ja asiantuntemuksensa lisääntyvät. Ajatukset elämänmittaisen työuran tekemisestä yhden työnantajan palveluksessa eivät tänä päivänä enää päde. Urakehitys merkitsee nykyisin yksilön ympärille kasvavia odotuksia ja velvoitteita, mutta parhaimmillaan moderni urakehitys ja useiden (kilpailevienkin) työnantajien palveluksessa työskentely voi laajentaa ja jakaa saatavilla olevaa osaamista kaikkien yhteiseksi eduksi. (Ruohotie 1998, 93-94.) Bikva-malli tukee tavoitteiltaan useita työelämän käytäntöjä. Mm. Paul Silfverberg (2000) toteaa projektinvetäjän oppaan johtoajatuksena, että toteutettavan hankkeen tai työtehtävän tulisi aina olla oppiva prosessi (Silfverberg 2000, 12). Nykypäivän työelämässä on paljon erilaisia oppimisen tarpeita, mutta uusia asioita on myös mahdollista oppia organisaatioiden tarpeiden ja strategioiden mukaisesti. Kaikessa työssä heijastuu yhteiskunnan, työn tekemisen ja elämän monimuotoisuus. Samoin muutokset tapahtuvat entistä nopeammin ja käsiteltävät asiat ovat entistä monimutkaisempia ja vaikeampia. Oppimisen paineita lisäävät myös monet asiat. Ihmisten johtaminen on monimutkaistunut ja asiakkaista on tullut vaativampia ja herkempiä kertomaan, jos jokin asia on pielessä. (Moilanen 2001, 27.) Parempaa asiakkaiden ja asiakasrajapinnan kuulemista voidaan myös aktiivisesti lähteä tavoittelemaan esim. juuri Bikvaa apuna käyttäen. Tavoitteena Bikva-mallin käytössä on se, että pyritään tuottamaan asiakkaiden kautta sellaista tietoa ja ymmärrystä, joka auttaa kehittämään palveluja asiakkaiden tarpeita vastaaviksi ja paremmin yhteiskunnan hyvinvointirakenteita ylläpitäviksi.

4.2 Bikva-mallin käytännön toteuttaminen

Bikva-mallin mukaisen työskentelyn lähtökohtana on asiakas ja hänen kehittämisideansa sekä asiakkaista koottu ryhmä, jolle ensimmäinen haastattelukierros suoritetaan. Bikva-mallin keskeinen näkökulma on asiakkaiden näkemykset palveluiden laadusta ja niiden vaikuttavuudesta. Kiinnostava näkökohta mallissa on asiakkaiden näkemysten ottaminen mukaan kehitystyön välineeksi. Asiakkailta kootut näkemykset välitetään organisaatiossa eri tasoille ja lopulta myös poliittisille päättäjille. Bikva-mallin metodina käytetään tavallisesti ryhmähaastattelua. (Julkunen 2003, 7.) Vaikka Bikva-malli onkin rakenteellisesti tiettyjen vaiheiden kautta etenevä arviointi- ja kehittämistiedon keräämisen muoto, voi mallin käytännön toteutuksessa olla hyvin paljon eroavaisuuksia. Bikva-malli onkin hyvin mukautuva ja helposti erilaisiin tilanteisiin ja kohderyhmiin sovellettava arviointityöskentelyn malli. (Kijärvi-Pihkala & Reijonen 2008, 5.)

”Bikva-mallissa on neljä vaihetta:

1. Haastatellaan asiakkaat ryhmähaastattelussa. He määrittävät itse kysymykset ja arvioivat sosiaalityön / palvelun hyviä ja huonoja puolia.
 2. Haastatellaan kenttätyöntekijät. Haastattelussa asiakkaiden näkemykset toimivat keskustelun moottorina. Ryhmä pohtii omia käytäntöjä asiakkaiden palautteiden pohjalta ja he tekevät konkreettisia ehdotuksia palvelun parantamiseksi.
 3. Haastatellaan johtohenkilöt, jotka yhdessä keskustelevat asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden antamasta palautteesta.
 4. Kootaan kaikki tieto ja arvioidaan saatuja tuloksia. Tieto viedään lopulta poliittisille päättäjille ja ryhmäkeskustelussa pohditaan konkreettisia ehdotuksia palvelujen kehittämiseksi.”
- (Julkunen 2003, 7.)

Valmisteltaessa Bikva-arvioinnin käyttöönottoa on hyvä huomioida muutamia seikkoja. Lähtökohtana on päättää se, mikä on aiottu arvioinnin kohde ja kuka on vastuussa Bikva-arvioinnin toteuttamisesta, yhteydenpidosta arviointikohteeseen ja hankkeen aikatauluttamisesta. Myös osallistujille tulee ilmoittaa arvioinnin tarkoitus ja mukana olevien eri toimijoiden roolit sekä se, mihin saatuja tietoja tullaan käyttämään. Ryhmähaastatteluja voidaan myös tehdä useampia ja niiden dokumentointiin ei ole yhtä ja ainutta tapaa vaan arviointia tekevät voivat valita tarkoituksenmukaisimman tallennustavan. Saatuja aineistoja tullaan käyttämään seuraavilla Bikva-haastattelukierroksilla uusien kohderyhmien kanssa. Saatuja tietoja voidaan järjestää mm. kysymyksenasettelun, tai eri aihepiirien mukaan kokonaisuuksiksi, joista asiakkaiden palaute

palveluista seuraavalle tasolle on helposti annettavissa. Tärkeää on myös jaotella saatua tietoa sen mukaan, millä tasolla asiaa tullaan myöhemmin käsittelemään. Esimerkiksi ongelmat, joita käsitellään johtotasolla, ongelmat, joita poliittiset päättäjät käsittelevät, tai kenttätyöntekijöiden eteenpäin työstettävät asiat. Joissakin Bikva-arvioinneissa arvioinnin suorittaja on voinut antaa suosituksia tulevista menettelytavoista tai käytäntöjen muuttamisesta, mutta oleellista on kuitenkin tuoda esiin arvioinnissa ilmennyt sekä myönteinen että kielteinen kritiikki. Näin varmistetaan arviointiprosessin johtaminen konkreettisiin toimiin organisaation eri tasoilla. (Krogstrup 2004a, 15-24.)

Bikva-mallia ei ole Suomessa vielä kovin laajasti kokeiltu, mutta sen uskotaan herättävän kiinnostusta ja toimivan hyvänä tiedonkeräämisen ja sen arvioimisen sekä palveluiden kehittämistyön välineenä. Luultavimmin Bikvaa tullaan käyttämään myös varsin arkisissa kehittämistoimissa ilman, että kehittämistietoa vietäisiin aina esim. poliittisille päättäjille saakka. Tanskasta tulleet tiedot suurimmista ongelmista liittyen Bikva-mallin käyttöön, kytkeytyvät siihen, kuinka asiakkaat saadaan osallistumaan ja avoimesti keskustelemaan ryhmäkeskusteluihin (Krogstrup 2004a, 25). Bikva-malli on kuitenkin juuri asiakkaan ääntä kuuluvaksi tekevä ja esille nostava kehittämisen ja vaikuttamisen väline, jollaisena sitä myös on luontevaa markkinoida asiakkaille.

Suomeen Bikva-malli tuli Hanne Kathrine Krogstrupin vierailun ja arviointiseminaarin luennon myötä syyskuussa 2003. Arviointiseminaarin osallistujana oli yksi Kriminaalihuoltolaitoksen päihdetyön kehittämissuunnitelman työntekijä, joka päätti kokeilla Bikvan mukaisia toimintatapoja kolmen eri vankilan päihdekuntoutusosastolla. Tästä Suomen todennäköisesti ensimmäisestä Bikva-kokeilusta on kirjoitettu paljon päihdetyön kehittämissuunnitelmaan liittyvässä raportoinnissa. (Kriminaalihuoltolaitos 2004; Reijonen 2004b; Reijonen 2004c.) Vankilassa olevien henkilöiden ajatuksista nousivat esiin siviilielämään liittyvät huolet, asunnon puute, taloudellinen epävarmuus ja vanhaan kaveripiiriin palaaminen. Näitä teemoja sitten ensimmäisessä Suomessa toteutetussa Bikva-arvioinnissa, ”kriminaalihuolto-Bikvassa” vietiin eteenpäin työntekijä- ja johtotasoille. Vankiloissa suoritetuissa Bikva-haastatteluissa nousi selkeästi esiin arviointitutkija Colin Robsonin (1995) lausuma ajatus: ”Kun tutkitaan ihmisiä, miksi ei käytettäisi hyväksi sitä etua, että tutkittavat voivat kertoa itseään koskevia asioita” (Robson 1995, 227.) Tämä ajatus tukee hyvin koko Bikva-arvioinnin perusfilosofiaa.

Stakesin FinSoc-ryhmän edistämänä Bikva-menetelmää on jalkautettu ja kokeiltu erilaisissa hankkeissa ja myös arjen työkäytäntöjen arvioinneissa. Yhteensä Suomessa on Bikva-menetelmää hyödyntäen tehty noin 30 arviointia. Tutkimuksellisesti Bikva-menetelmää on lähestytty Stakesin kokoaman työryhmän tekemässä ”Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä” - Raportti Bikva-arviointimenetelmän oppimisen kehistä muodossa (Hänninen ym. 2007). Lisäksi tutkijat Juha Koivisto ja Stina Högnabba ovat tutkineet Bikva-arviointeja. Koivisto on arvioinut Bikva-menetelmää relationaarisen arvioinnin näkökulmasta ja nostanut mm. esille ajatusta siitä, kuinka Bikva-arviointimenetelmä saataisiin vakiintumaan pysyväksi osaksi erilaisten organisaatioiden toimintaa (Koivisto 2007, 50). Stina Högnabba on puolestaan tutkinut ammatillisessa liseniaatintyössään Bikva-menetelmän vaikuttavuutta otsikolla ”Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? - tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. (Högnabba, 2008a.) Tiivistetty esitys Högnabban liseniaatintutkimuksesta on ilmestynyt Stakesin raportteja - sarjassa (Högnabba, 2008b).

5 BIKVA - MALLIN KÄYTTÖ LAADULLISESSA TUTKIMUKSESSA

5.1 Tutkimusstrategia

Arviointi tai toiminnasta tehtävä tutkimus on aina haaste sekä tilaajalle että sen toteuttajalle. Haluaako tilaaja ulkopuolisen tutkimuksen avulla aidosti kehittää työtään, saada palautetta tehdystä vai lakaista joitakin työmuotoja siististi sivuun. Entä toteuttaja? Usein ulkopuolinen arvioija tai tutkija hyppää jo liikkuvaan junaan tietämättä itsekään määränpäättään tai sitä, mitä hänen todella oletetaan tekevän. Usein odotetaan kiinteää yhteyttä tutkittavaan kohteeseen ja toimintaa kehittävää arviointia, mutta samalla myös ulkopuolisen puolueetonta analyysiä kyseessä olevan kohteen toiminnasta. Näitä kysymyksiä olisikin hyvä pohdiskella jo ennen tutkimuksen tai arvioinnin alkua tilaajan ja toteuttajan välisissä neuvotteluissa. Erilaisten toimien arviointi- ja tutkimustoiminta alkaa jo olla arkipäivää työssä kuin työssä. Juuri siksi arvioinnin tilaajien ja toteuttajien tulisi pohtia mihin tarpeeseen ulkopuolista asiantuntemusta halutaan ja mitä sillä saavutetaan. (Reijonen 2005, 16.)

Eri yhteyksissä ja eri tarkoituksia varten, mutta kuitenkin yhtenäisellä metodologisella perusteella tehtyjen arviointien tai tutkimusten saattaminen yhteen, yhdeksi johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi on todellinen haaste. Tutkijana minulla on tehtävänä saada kahdesta hyvin erityyppisestä asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-menetelmällä tehdystä arviointihankkeesta selkeyttävä kokonaiskuva ja nostaa esiin paitsi arvioinneissa esille tulleita näkökohtia, luoda myös ymmärtämystä itse arviointimalli Bikvan käyttöön ja hyödynnettävyyteen sekä menetelmän soveltamiseen jatkossa. Tällä ammatillisella lisensiaatintutkimuksella ei olisi ollut valmistumisen mahdollisuuksia pelkästään kirjoituspöydän takana tehtynä työnä. Tutkimus on vaatinut ehdottomasti irrottautumista käytäntöön, useita vierailuja arvioinneissa mukana olleisiin työyksiköihin ja samalla aktiivista tämän alan ja menetelmän kehitystyön seuraamista. Osittain olen saanut koko prosessin ajan olla osallisena kehittämistyötä, mitä eri työpaikoilla on tehty. Kehittämistyön tulisikin aina ankkuroitua kokemuksellisuuteen ja käytännöllisyyteen, sillä vain näin muutos- ja oppimisprosessien ymmärtäminen sekä sosiaalinen vuorovaikutus tulevat kehittämistyössä keskeisiksi tekijöiksi (Hytönen 2002, 252).

Olen työskennellyt tässä tutkimuksessa mukana olevissa Bikva-arviointiprosesseissa tutkija-arvioijana osallistuen haastattelijaa - keskusteluttajana kaikkiin ryhmätapaamisiin, tehnyt tiivistelmiä seuraaviin ryhmäkeskusteluihin ja joskus myös toiminut ryhmätapaamisten kirjaajana. Samoin olen suurelta osin vastannut arvioinneista kirjoitetuista arviointiraporteista. Tässä ammatillisessa lisensiaatintyössä nousee selkeästi esille osallisuuden merkitys suhteessa tutkittavaan ilmiöön. Tutkimukseen voidaan myös katsoa kuuluvan erityinen tutkimuksellinen mielenkiinto, intressi, jolla tutkija asennoituu tutkimuksensa aiheeseen, kohteeseen ja metodologiaan (Varto 1996, 27-28). Tätäkin taustaa vasten katson olleeni vahvasti osallinen työyhteisöjen kehittämistyöhön, ollessani herkällä korvalla kuulemassa työyhteisöjen, heidän asiakkaidensa sekä johdon ajatuksia työn kehittämisestä. Yksi oma intressini löytyy myös uudesta arviointimenetelmästä – Bikvasta, jonka olen itse havainnut toimivaksi ja joustavaksi menetelmäksi asiakkaiden kuulemisessa ja tämän tiedon kehittämistyöhön käyttöönottamisessa. Yksi mielenkiintoni kohde ja toivekin on, että mm. tämän tutkimuksen avulla kynnys kokeilla Bikvaa madaltuu ja se voi menetelmänä saada tämänhetkistä laajempaa käyttäjäkuntaa.

Metodologissa mielessä tätä tutkimusta voidaan pitää tapaustutkimuksena, jossa aineisto on kerätty viidestä toimintatutkimuksellisella otteella kerätystä tapauksesta, eli viidessä eri organisaatiossa asiakaslähtöisellä arviointimenetelmä Bikvalla tehdystä arvioinnista. Arja Kuula (1999) on kirjassaan Toimintatutkimus kuvannut toimintatutkimuksen tutkimusprosessia. Hän esittää, että toimintatutkimuksessa tutkittavat ovat aktiivisia osallistujia muutos- ja tutkimusprosesseissa. Tutkijan ja tutkittavien suhteen perustana on yhteistyö ja yhteinen osallistuminen ja toimintatutkimus suuntautuu aina käytäntöön ollen ongelmakeskeistä. Toimintatutkimuksen tutkimusprosessi on syklinen: ensin valitaan päämäärät, sitten tutkitaan ja kokeillaan käytännön mahdollisuuksia edetä päämääriin. Tämän jälkeen taas arvioidaan ensiaskelia ja muotoillaan ja tarkennetaan päämääriä, tehdään käytännön kokeiluja, arvioidaan näitä jne. Tutkimusprosessissa vuorottelevat siis suunnittelu, toiminta ja toiminnan arviointi. (Kuula 1999, 218.) Näitä periaatteita tässä ammatillisessa lisensiaatintyössä on sovellettu niin että jokaiseen organisaatioon tehty Bikva-arviointi voidaan pitää omana erillisenä toimintatutkimuksenaan, jotka sitten nivoutuvat tässä yhdeksi kokonaisuudeksi.

Tässä ammatillisessa lisensiaatintutkimuksessa ovat pääosassa osallistujat; niin asiakkaat kuin tutkimuksessa mukana olevien työyhteisöjen työntekijät ja johto. Jo Bikva-menetelmän käyttö pakottaa osallistujat mukaan muutokseen tai ainakin on aktiivisesti tuomassa muutoksen ja kehittämistyön mahdollisuutta esille. Tutkija on voimakkaasti ollut osallisena kaikissa

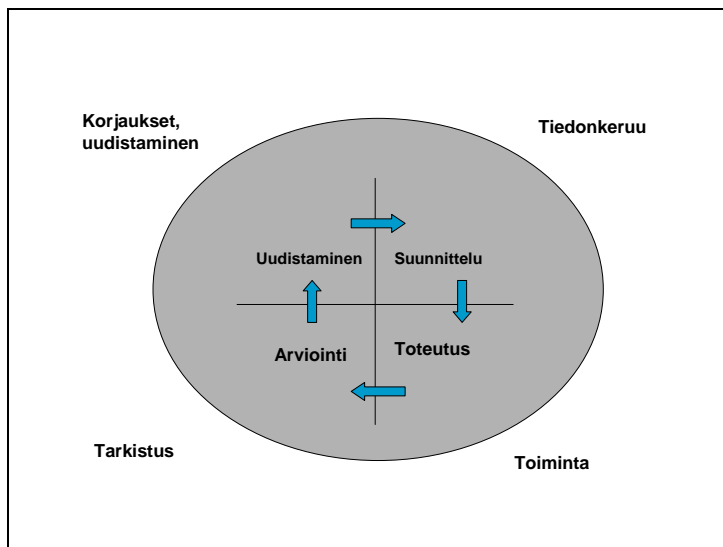
tutkimuksissa mukana olleissa prosesseissa ja osin myös esiin nousseissa ongelmatilanteissa, joita on sitten Bikva-menetelmän toimintatapojen mukaisesti ennakkoluulottomasti viety eteenpäin. Tutkimuksen ja Bikva-menetelmän välillä on sekä yhtäläisyyksiä että eroja. Bikvassakin asetetaan päämäärät, mihin arvioinnilla pyritään ja koko prosessihan on kokeileva ja hyvin käytäntöön painottuva. Aina välillä palataan takaisin, tehdään yhteenvetoa ja taas jatketaan eteenpäin vieden edellisellä tasolla nousutta tietoa seuraavalle. Erona voidaan kuitenkin pitää Bikvan alkuasetelmaa, siitä kuinka selkeänä tutkijalla tai arvioinnin toteuttajalla täytyy olla suunnitelmat arvioinnin läpiviemiseksi. Bikvassa nämä eivät ole kauhean oleellisia kysymyksiä. Itse haastattelutilanteisiin arvioija voi Bikva-mallin mukaisesti lähteä mahdollisimman puhtaalta pöydältä, ilman ennakkoasenteita. Stina Högnabba (2008b) on kuitenkin aiheellisesti sivunnut Bikvan arvioijan haastetta, jossa arvioija tietoisesti tai tietämättään kontrolloi ja luo valtanäkökulmia haastattelutilanteisiin (Högnabba 2008b, 38).

Vertailukohtana Bikva-arvoinnin ennakkotyöskentelyyn voidaan käyttää Paavo Viirkorven (2000) mallia jakaa projekteja viiteen eri tyyppiin sen mukaisesti, kuinka niihin voidaan etukäteen paneutua ja suunnitella niiden sisältöjä. Ensimmäisenä nousevat esiin *varsinaiset projektit*, joissa tavoitteet ja keinot ovat etukäteen hyvin tiedossa ja jossa toteutetaan tehtäviä, joista on paljon tietämystä ja kokemuksia. Toisena tyyppinä tulevat *kokeiluprojektit*, joissa nimensä mukaisesti testataan ja kokeillaan: tavoitteet ovat tarkoin tiedossa mutta ratkaisut ja keinot epäselviä. *Soveltavissa projekteissa* keinot ja toimintamallit ovat tiedossa, mutta niitä muokataan projektissa sopiviksi omaan käyttöön. Neljäntenä mallina ovat *kehkeyttävät projektit*, joissa tavoitteet ja keinot ovat vielä jokseenkin epäselviä. Tällöin on usein kyse kehittämisprojektista. Viimeisenä projektityyppinä Viirkorpi esittää ns. *sumeat projektit*, joissa keinot ja tavoitteetkin ovat mahdollisesti tarkoituksella hyvin epäselviä. (Viirkorpi 2000, 15.) Bikva-viitekehyksen läpi tarkasteltuina Bikvan käyttö liikkuu tavoitteiden ja toiminnan mukaan lähes kaikkien projektityyppien alueella, pääpaino kuitenkin soveltavassa ja kehkeyttävässä projektimallissa. Bikva-mallin käytön arvoituksellisuutta lisää tilanne, jossa arvioija ei valmistaudu ryhmähaastatteluun perinteisesti valmistamalla kysyttäviä kysymyksiä, vaan antaa ryhmäläisten tuoda itse esiin heille tärkeät näkökulmat ja keskustelunaiheet.

Bikva-arvoinnin prosesseilla on läheisiä yhteyksiä myös W. Edwards Demingin 1950-luvulla esittämään ajatukseen bisnesmaailman prosessien analysoinnin ja asiakkaan (kuluttajan) vaatimusten mukaan muokkaamiseksi. Deming esitti, että liike-elämän prosesseissakin tulisi olla mukana jatkuva palautetta antava lenkki, joka auttaa tunnistamaan ne kohdat, joissa prosessia tulee

kehittää. Demingin malli tunnetaan ns. PDCA (Plan, Do, Check, Act) ympyrämallina, jonka keskeinen lähtökohta on kehittää ja tuoda laatua prosesseihin. (Arveson 1998.) Suomessa Demingin malliin perustuvat sovellukset tunnetaan usein Demingin laatuympyränä. Laatuympyrän periaatteena on tehdä suunnitelma tuotteen tai palvelun laadun kehittämiseksi, toteuttaa suunnitelma, tarkistaa ja arvioida tulosta sekä tehdä tarvittava korjauksia ja parannuksia. Tämän jälkeen kierros aloitetaan jälleen alusta, joten myös toiminnan kehittämisestä tulee jatkuvaa. (Kuparinen 2007.)

Demingin laatuympyrässä (kuva 2.) kehittäminen nähdään päättymättömänä prosessina, jossa jokaisen ympyrän kierroksen jälkeen ollaan kierroksen lähempänä tavoitetta. Kehittämisen osittaminen kierrokseen perustuu jatkuvan oppimisen ajatukseen. Kehittämisen syklin aikana myös lopullista tavoitetta voidaan tarkistaa. Bikva-mallissa käydään yhden arviointikierroksen (esim. asiakkaat) läpi laatuympyrän yksi kierros, jonka jälkeen tehdään tarvittavia uudistuksia eli ns. seuraavan tason haastatteluohje. Tämän pohjalta on mahdollista lähteä seuraavalle laatuksierrokselle, esim. viemään asiakkailta noussutta tietoa lähityöntekijöille.



Kuva 2: Deming 1991. Demingin laatuympyrä (sovellus)

5.2 Tutkimuksen metodologinen kokonaisuus

5.2.1 Tutkimuksen tausta-aineistot

Tämän tutkimuksen keskeisenä tehtävänä on ollut käytännössä työskennellä Bikva-arviointimenetelmää käyttäen kahdessa erilaisessa arvioinnissa ja tuottaa kokemusperäistä tietoa arvioinnin sujuvuudesta, valitun menetelmän toimivuudesta ja arvioida menetelmää ja sen mahdollistamia asioita asiakaslähtöisen arvioinnin toimintakentässä. Lähtökohtaisesti Bikva-arviointi perustuu ajatukseen, että tutkijalla / arvioinnin suorittajalla ei tarvitse olla ennakkotietoja arvioitavasta asiasta tai ilmiöstä. Ajatuksena on, että arvioinnin ensimmäisessä vaiheessa, asiakkaiden ryhmähaastattelussa, asiakkaat nostavat esille heille tärkeitä kokemuksia ja vaikutelmia, joihin he haluavat muutosta ja kehittämistyötä tehtävän.

Asiakkailla on Bikvassa erittäin keskeinen rooli: he määrittävät arviointikysymykset omien kriteeriensä perusteella. Heidän roolinsa on olla ”triggers for learning”, eli oppimisen liipaisin, mikä tarkoittaa oppimisen aiheuttajaa tai käynnistäjää. (Krogstrup 2004a, 7.) Tätä näkökulmaa painottaen tutkija voi siis periaatteessa mennä haastattelutilanteeseen hyvin puhtaalta pöydältä, ilman ennakkokysymyslistaa tai perusteellisesti selvitettyä tausta-aineistoa.

Tutkimukseni tausta-aineistot tutkimusmielessä koostuvat paljolti Bikvasta kirjoitetusta, pääosiltaan tanskankielisestä kirjallisuudesta. Menetelmän kehittäjä Hanne Kathrine Krogstrup on tutkinut ja kirjoittanut paljon asiakaslähtöisyyteen ja julkisen sektorin palveluiden kehittämiseen keskittyvää kirjallisuutta. Luonnollisesti tausta-aineistona ovat toimineet myös Suomessa Bikva-menetelmällä tehdyt arvoinnit ja niistä kirjoitetut kokemukset. Viimeaikoina Bikvasta on myös, Stakesin tutkimusryhmät edelläkävijöinä, kirjoitettu useita menetelmään eri näkökulmista tarkastelevia raportteja. Mm. Juha Koiviston (2007) Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi ja työryhmän Hänninen, Julkunen, Hirsikoski, Högnabba, Paananen, Romo ja Thomasén (2007) raportti Bikva-arviointimenetelmän oppimisen kehistä. Lisäksi tärkeää menetelmää avaavaa taustamateriaalia on ollut Stina Högnabban (2008) lisensoitettuna toteutettu tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista.

Bikva-haastatteluissa käytetyt taustamateriaalit on mainittu arviointitapausten kuvausten yhteydessä. Pääsääntöisesti tutkija on hankkinut haastattelujen kannalta vain oleellimmat tiedot

haastateltavista ryhmistä ja pyrkinyt aina siihen, että asiakkaat tai haastateltavana olevat ryhmät tuottavat itse oleellisen ja tarvittavan aineiston seuraavien haastattelukierrosten toteuttamiseen.

5.2.2 Bikva-mallin mukaiset ryhmäkeskustelut

Bikva-mallissa tiedonkeruu on aina kvalitatiivista. Laadullisen haastattelun lisäksi tai pohjaksi voidaan myös toteuttaa kvantitatiivista tiedonkeruuta (esim. kyselylomakkeella), mutta yleisesti menetelmä pitääntyy ryhmähaastatteluissa. Ryhmähaastattelut eivät ole välttämätön edellytys mallin toteutukselle, mutta sille on useita käytännön perusteluita. Ryhmähaastatteluissa painopiste ei yleensä ole kovin yksilöllisissä ja tunnepitoisissa asioissa, vaan keskustelussa mukana olevat ottavat kantaa toistensa esittämiin perusteluihin. (Krogstrup 2004a, 10-11.) Mitä pidemmälle Bikvan portaissa mennään, on tyypillistä, että keskusteluihin osallistuvien henkilöiden määrä vähenee. Joissain tapauksissa esimerkiksi johtoa saattaa edustaa vain yksi henkilö. Joskus yksilöhaastattelun käyttö ryhmäkeskustelun sijaan voi olla perusteltua. Tällaisissa tilanteissa on tutkijan hyvä tunnistaa tutkijan roolin eettisyys ja punnita ryhmä- ja yksilöhaastatteluiden etuja ja haittoja. Pääsääntöisesti hyvinkin vaikeaksi tai haastavaksi arvioitu asiakasryhmä osallistuu mielellään ryhmähaastatteluun. Sini-Maarit Rantakari (2005) on raportoinut Hämeenlinnassa toteutetusta eräästä poikkeuksellisesta Bikvasta, jossa sosiaalityön aikuisasiakkaita ei kyetty saamaan samaan aikaan haastatteluun, vaan tutkijan täytyi haastatella henkilöt erikseen (Rantakari 2005).

Koko Bikva-prosessin ajan ja kaikilla Bikvan tasoilla käytettävä tiedonkeruumenetelmänä toimiva ryhmähaastattelu antaa Bikva-arvioinnille mahdollisuuden useisiin erilaisiin variaatioihin. Ryhmähaastattelua käytetään asiakkaiden, kenttätöntekijöiden, johtajien ja poliittisten päättäjien osallistamisessa, koska tällä halutaan edistää kommunikaatiota, johon sidosryhmien muodollinen asema valtahierarkiassa vaikuttaa mahdollisimman vähän. Ryhmähaastatteluun osallistuu tavallisimmin 4-6 asiakasta. Haastatteluja voidaan esim. asiakasryhmätasolla tehdä useampia. Haastattelut voidaan nauhoittaa tai tallentaa muuten ja yleensä niistä kirjoitetaan tiivistelmä. Jos haastattelu nauhoitetaan, on asiakkaiden käyttämät sanamuodot välitettävä eteenpäin sellaisenaan. (Hänninen ym. 2007, 16.) Yleensä kaikki keskusteluun osallistuvat tulevat haastattelutilanteeseen mielellään ja suurimmassa osassa Bikva- ja muitakin ryhmähaastatteluja on osoittautunut, että osallistujat puhuvat paljon ja avoimesti heille tärkeistä asioista, edellyttäen, että tälle keskustelulle annetaan tila ja mahdollisuus. Dialogisessa keskustelussa, jollaiseksi haastattelunkin on parhaimmillaan mahdollista muotoutua, toisten keskustelijoiden puhe ruokkii toistaa ja ikään kuin

lihottaa itse keskustelua ja tuo siihen uusia argumentoituja näkökulmia. Tämä sama lihavoittaminen toteutuu Bikvassa myös siirrettäessä asiakaskeskusteluja eteenpäin työntekijä-, johto- ja päättäjätasolle.

5.2.3 Keskusteluiden toteutus

Vaikka keskusteluista todetaankin, että niihin voidaan lähteä puhtaalta pöydältä ilman ennakkotoimia, ei se kuitenkaan tarkoita, että keskusteluja ei tulisi ennakkoon valmistella. Bikva-mallissa ei ole erikseen ohjeistettu, kuinka asiakasryhmät tai muut haastatteluun tulevat ryhmät kootaan ja kuinka heitä tilanteesta informoidaan. Hyvä vakiintunut tapa on, että haastattelija ei itse kokoa haastateltavaa asiakasryhmää, vaan kutsut esittää haastattelusta ulkopuolinen taho, esim. asiakkaiden lähityöntekijä. Haastatteluryhmä voidaan myös muodostaa esimerkiksi lehti- tai ilmoitustaululla ilmoittamalla, tai lähettämällä kutsukirje suuremmalle joukolle mahdollisia haastateltavia. Tavallisinta kuitenkin on, että ryhmä edustaa jossain määrin samaa viiteryhmiä, vaikka he eivät toisiansa tuntisikaan.

Tässä tutkimuksessa tarkasteltujen kahden hankkeen ja niiden sisällä olevien viiden eri Bikva-prosessin koollekutsua on toteutettu aina tarkoituksenmukaisesti etukäteen. Tavallisimmin asiakasryhmän kokoojana on ollut seuraavan haastatteluryhmän henkilö, joka on yleisimmin ohjeistanut osallistujia niin, että he pääsevät vaikuttamaan käyttämiensä palveluiden kehittämiseen ja että asiakashaastattelut toteutetaan hieman totutusta poikkeavalla menetelmällä. Haastatteluihin kutsuttaessa on käytetty myös kutsukirjettä, jossa on ollut mahdollista selvittää hieman tarkemmin Bikvan tarkoitusta ja toimintamallia. Tulevien ryhmien haastatteluajankohdat ovat pääsääntöisesti olleet tiedossa jo haastattelujen alkaessa, mutta usein on käynyt niin, että johdon keskustelua tai viimeistään luottamushenkilöiden keskustelua joudutaan siirtämään tai tiivistämään osallistujien kiireisen aikataulun vuoksi.

5.2.4 Aineiston analysointi ja raportointi

Laadullisessa aineistossa aineiston analyysin tarkoituksena on luoda aineistoon selkeyttä ja tuottaa uutta tietoa tutkittavasta ilmiöstä (Eskola & Suoranta 2001, 137). Ennen kuin varsinaista aineiston analyysiä voi aloittaa, on aineisto saatava sellaiseen muotoon, että analysointi on mahdollista (Metsämuuronen 2000, 51). Karin Widerberg (2002) ohjaa ennen aineiston analysoinnin aloittamista perehtymään analysoitavaan materiaaliin, erilaisiin analysointimenetelmiin ja

pohtimaan myös sitä, millaiseen tarkoitukseen analyysi tehdään (Widerberg 2002, 133–137). Bikva-prosessi poikkeaa aineiston keräämisen ja analysoinnin osalta monessakin kohden kvalitatiivisen tutkimustyön aineiston käsittelystä. Ryhmähaastattelujen perusteella saatua ja tallennettua tietoa toki käsitellään. Asiakkaiden (ja myöhemmin muiden haastatteluryhmien) haastattelua työstetään ja käytetään perustana laadittaessa haastatteluohjetta, jota sitten käytetään myöhempien ryhmien osallistamisen yhteydessä. Bikva-haastattelut voidaan pitää kokouksina, josta kirjoitetaan jälkikäteen tiivistelmä tai asiakkaiden palautteita voidaan muotoilla lyhyemmiksi tai pidemmiksi lausunnoiksi. (Krogstrup 2004a, 19.)

Pertti Alasuutari (2001) puhuu laadullisen aineiston analyysissä kokonaisuuksien ymmärtämisen puolesta. Hän esittää, että laadullinen analyysi koostuu kahdesta vaiheesta, havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta. Havaintojen pelkistämisessä aineistoa tarkastellaan tietystä teoreettisesta näkökulmasta ja arvoituksen ratkaisemisella voidaan ajatella olevan yhteneviä piirteitä tulkinnan kanssa. (Alasuutari 2001, 38–48.) ”Bikva-maailmaan” asetettuna tämä voisi tarkoittaa sitä, että lähdetään liikkeelle tietynlaisesta tiedottomuuden tilasta vailla etukäteisoletuksia ja siitä saatua tietoa jäsentämällä ja pelkistämällä edetään kohti arvoituksen ratkaisua ja samalla lisätään tietoa kiinnostuksen kohteena olevasta ilmiöstä ja viedään sitä portaittaisesti eteenpäin.

Tässä tutkimuksessa toteutetuissa Bikva-haastatteluissa haastattelun kulkua kirjattiin reaaliaikaisesti tietokoneen ja datatykin avulla seinälle heijastaen. Haastattelujen jälkeen dokumentista järjestettiin tiedot keskustelun eri aihepiirien mukaisesti. Mukaan otettiin runsaasti suoria lainauksia keskustelusta, sillä ne tukivat usein avaintemojen alle ryhmiteltyä keskustelua. Kirjaamismenetelmänä tämä osoittautui toimivaksi ja asiakkaan ääntä hyvin esillä pitäväksi toimintatavaksi. Yhdessä Bikva-keskustelussa dokumenttiin kerättyä kirjoitettua aineistoa syntyi n. 5000 merkin (n. 650 sanaa) verran. Kaikkea tähän tutkimukseen talteen kirjoitettua keskusteluaineistoa on siten kertynyt yli 10 000 sanan verran.

Useimmat eri nimillä kulkevat laadullisen tutkimuksen analysointimenetelmät perustuvat periaatteessa sisällönanalyysiin, jos sisällönanalyysillä tarkoitetaan kirjoitettujen, kuultujen ja nähtyjen sisältöjen analyysiä teoreettisena kehyksenä. Tuomi ja Sarajärvi esittävät Timo Lainetta mukailleen sisällönanalyysin kulmakiviksi vahvan päätöksen siitä, mikä aineistossa on kiinnostavaa ja mitä ei tutkimuksessa käytetä. Kiinnostavat asiat erotellaan erikseen muusta aineistosta ja luokitellaan, teemoitetaan tai tyypitellään aineisto ja kirjoitetaan yhteenveto. (Tuomi & Sarajärvi

2002, 93-94.) Tuomi ja Sarajärvi esittävät Grönforsia (1982) mukaillen, että sisällönanalyysillä saadaan kerätty aineisto järjestetyksi johtopäätösten tekoa varten (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105). Tässä on myös pyritty säilyttämään keskustelussa mukana olleiden henkilöiden näkemykset keskustelujen eri osa-alueista mahdollisimman aitoina. Bikva-haastatteluja varten tehdyt erilliset haastatteluohjeet ovat myös olleet hyvänä tukena eriteltäessä eri aihealueita ja koostettaessa laajempia kokonaisuuksia. Haastatteluohjeen rakentamisessa on usein käytetty aiemmista tutkimuksista kerättyjä teoreettisia näkemyksiä ja myös omaa kokemusta (Eskola & Suoranta 2001, 152). Lisäksi hyvän pohjan Bikva-haastattelujen analyysille ovat antaneet Bikva-käsikirjan ohjeistukset. (Krogstrup 2004a.)

Mirva Salminen on omassa ammatillisessa lisensiaatintyössään (2004) havainnut, että avoimuus on kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusprosessin keskeinen periaate. Avoimuuden tarkoituksena on avata tutkimusprosessin vaiheittainen kulku, jotta lukijalle muodostuisi kuva tutkimuksen suorittamisesta ja mahdollisuus arvioida tehtyjä valintoja. Salminen katsoo aineiston analyysin alkavan jo sen keräämisvaiheessa esim. haastattelutilanteessa. (Salminen 2004, 59.) Oman tutkimukseni aineistot on kerätty useissa osissa ja monissa eri Bikva-haastattelutilanteissa. Käytännössä, Bikvan mukaisesti toimittaessa, analysointityö käynnistyy samalla kun aineistoa tuotetaan ja muokataan seuraavaa haastattelukertaa varten. Niinpä voidaan perustellusti todeta, että tässä tutkimuksessa käytettyjen aineistojen analyysit on pääosin suoritettu pian haastattelujen jälkeen. Aineistot on myös käyty kokonaan uudestaan läpi tutkimusraportin kirjoittamisen yhteydessä keväällä 2008.

5.2.5 Tutkimuksen luotettavuuden tarkastelu

Tämän tutkimuksen kohteena ovat Bikva-menetelmän mukainen arviointityöskentely ja sen toteuttamisen eri muodot. Tutkimuksessa tarkastellaan itse Bikva-arviointimenetelmää ja sen käyttöä erilaisissa arvioitavissa toiminnoissa. Tässä tutkimuksessa tutkija on itse vienyt läpi kaksi laajaa Bikva-prosessia, joista toinen on toteutettu sosiaalipalveluiden työyksiköissä (päiväkoti ja a-klinikka) ja toinen oppilaitosympäristössä (kolme toisen asteen oppilaitosta). Tarkasteltaessa erillistä arviointimenetelmää, sen toimintaa ja rakentumista, tulee tutkimuksessa kiinnittää huomioita mm. tutkimuksen kohteena olevien ilmiöiden ja toimintaympäristöjen toimintatapoihin suhteessa omaan toimintaan ja ympäröivään todellisuuteen sekä tuoda esiin eri näkökulmia ja eri tahojen vaikutelmia suhteessa arviointimenetelmään.

Tutkimuksen luotettavuuden tarkastelussa on kiinnitettävä huomiota tutkimuksen validiteettiin ja reliabiliteettiin. Validiteetin eli pätevyyden käsite jaotellaan sisäiseksi ja ulkoiseksi validiteetiksi. Sisäisellä validiteetilla tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä sillä on tarkoitus mitata. Reliabiliteetin käsite taas määrittelee tutkimuksen pysyvyyttä (ei-sattumanvaraisuutta). Tutkimuksessa käytettyjen menetelmien luotettavuutta voidaan tarkastella myös yksittäin, mutta on hyvä huomioida, että luotettavuustarkastelu koskee koko tutkimusprosessia. Myös tutkijan omaa kokemukseen perustuvaa käsitystä todellisuuden ja tulosten vastaavuudesta pidetään luotettavana luotettavuuden ilmaisimena. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 128-130; Erätuuli, Leino & Yli-Luoma 1994, 100.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa validiteetti perustuu teoriaan, aineiston kykyyn tulkita sitä, mitä halutaan tutkia. Reliabiliteetin käsite kvalitatiivisessa tutkimuksessa liittyy aineiston analyysin arvioitavuuteen ja uskottavuuteen. (Pyörälä 1995, 13.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuudella tarkoitetaan sen vapautta satunnaisista ja epäolennaisista tekijöistä (Varto 1996, 103-104). Tutkimuksessa tehtyjen haastattelujen/keskustelujen määrä on jo menetelmän valinnasta johtuen varsin suuri, niinpä tämä on mahdollistanut aineiston pitämisen laadullisesti tasokkaana. Tällaisesta aineistosta on myös mahdollista sulkea pois mahdolliset aineistossa olevat epäolennaisuudet. Bikva-menetelmän käyttö ei poista yleensä haastattelutilanteisiin liittyviä haasteita. Tästä kuvaava esimerkki on Stina Högnabban (2006) Bikva-menetelmällä alakoululaisten koulunkäynnistä tekemä selvitys. Jo oppilaiden hallinta ryhmähaastattelutilanteissa oli erittäin haastavaa. (Högnabba 2006a.) Samanlaisia kokemuksia oli Sini Rantakarilla (2005) hänen haastatellessaan Bikva-menetelmällä hämeenlinnalaisia sosiaalityön asiakkaita. ”Lähes kolmasosa haastatteluun suostuneista ei saapunut paikalle sovittuna aikana, ei avannut ovea tai oli muuten estynyt osallistumasta haastatteluun ja sopimasta uutta haastattelu-aikaa”. Useissa tapauksissa ryhmähaastatteluina sovitut haastattelut kutistuivat yksilöhaastatteluiksi tai jäivät toteutumatta kokonaan. (Rantakari 2005, 67-70.) Asiakkaan kanssa kasvotusten käydyn haastattelutilanteen etuna on avoimuus: haastateltava pääsee halutessaan puhumaan varsin vapaamuotoisesti ja kerätyn materiaalin voidaan katsoa edustavan vastaajan puhetta itsessään (Eskola & Suoranta 2001, 87). Toisaalta hämmästyttävää on, että mitä vapaamuotoisempia tiedonhankintakeinot ovat, sitä enemmän ne muistuttavat arkielämän vuorovaikutusta (Tuomi & Sarajärvi 2002, 122). J.A.Maxwell (1996) esittää laadullista tutkimusta kuvaavassa mallissaan tutkimuksen keskeisenä tekijänä tutkimuskysymykset. Tutkimuskysymykset eivät kuitenkaan voi toimia itsenäisinä ilman tutkimuksen kontekstia, tutkimuksen tarkoitusta, käytettäviä metodeja ja tutkimuksen luotettavuutta. Luotettavuuden

tarkastelussa hän esittää tärkeiksi taustatekijöiksi tutkimuksen paradigman ja tutkimusaineistojen ja niistä tehtyjen päätelmien oikeellisuuden. (Maxwell 1996, 7.)

Tutkimusaineistojen hankkimisessa keskeisenä tutkimusmenetelmänä ovat tässä tutkimuksessa toimineet Bikva-menetelmän mukaisesti toimintatutkimuksellisella otteella kerätyt eri kohderyhmien haastattelut. Yleensä ei pidetä lainkaan yhdentekevää, kuinka hyvä haastattelu ja haastattelukysymykset rakennetaan.

V.J.Janesick (1998) on tyypitellyt haastatteluun liittyviä kysymyksiä kuuteen eri kysymystyyppiin:

- 1) Ns. peruskysymykset, kuvailevat kysymykset
- 2) Edellisiin kysymyksiin palaavat kysymykset
- 3) Kokemus- ja esimerkkikysymykset
- 4) Yksinkertaisesti (asiaa) selventävät kysymykset
- 5) Rakenteelliset / paradigmalliset kysymykset
- 6) Vertailevat ja vastakohtia esittävät kysymykset.

(Janesick 1998, 30-31.)

Tämän tutkimuksen haastatteluissa lähdettiin liikkeellä varsin toisenlaisesta avoimesta asetelmasta. Bikva-mallissa arviointia ja haastattelurakennetta lähdetään luomaan ns. alhaalta ylöspäin keskeisenä ajatuksena ottaa palvelun käyttäjän tai asiakkaan ajatukset mukaan kehitystyöhön (Krogstrup 2003b, 115). Bikvassa osallistujien tehtävä on myös itse oppia ja aikaansaada oppimista koko prosessin ajan (Krogstrup 2004a, 13). Näin ajatellen on aika luonnollista, että tutkijalla tai haastattelijalla ei ole valmista rakennetta siihen, kuinka haastattelut kulkevat tai millaisia kysymyksiä tulee seuraavana kysyä.

Kasvatustieteissä opetus ja oppiminen kuuluvat kiinteästi yhteen. Ne ovat saman prosessin kaksi eri puolta. Opetuksen ja oppimisen suhde voidaan myös kääntää subjektin muotoon: opettaja ja oppija, jolloin korostuu inhimillisyys ja tilanteen relationaalisuus, eli vuorovaikutus osapuolten välillä. Samoin voidaan hakea yhtäläisyyksiä kasvatuksen ja opettamisen suhteesta tietoon. Tieto liittyy perinteiseen käsitykseen opetuksesta ja koulutuksesta, ja tällöin ymmärretään helposti ”tiedon siirtäminen” tutkitun ja opitun välittämisestä edelleen esim. uudelle sukupolvelle. (Tuominen & Wihersaari 2006, 155-156.) Bikva-malli irtautuu tästä opetus ja oppiminen (opettaja-oppija) asetelmasta siinä, että prosessin kuljettaja, arvioija, ei toimi opettajana vaan vuorovaikutuksen mahdollistajana ja oppiminen tapahtuu ensisijaisesti vertaisoppimisena

keskustelevan ryhmän kesken. Bikva-mallin lähtökohta ei ole opettaa osallistujille mitään uutta, vaan aikaansaada tilanne, jossa uudet ideat nousevat esille ja jossa on mahdollista tapahtua oppimista.

Berger ja Luckmann (1966) puhuvat klassikkoteoksessaan *Social Construction on Reality* (Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen) erilaisista asemista (Berger & Luckmann 1966, 22). Bikvassa tämä tarkoittaa sitä, että arvioija ei voi pitää mistään tietystä asemasta (esim. johdon mielipidettä) tullutta tietoa muuta tietoa parempana tai oikeampana. Bikva-mallissa tunnustaudutaan sille ajatukselle, että asiakkaiden tulkinnat ovat aivan yhtä päteviä kuin muiden sidosryhmienkin (Krogstrup 2004a, 10).

Tutkimuksen Bikva-keskusteluissa tutkijalla ei siis ollut valmista kysymyslistaa, mihin hän halusi vastauksia vaan liikkeelle lähdettiin asiakasryhmälle esitetystä pyynnöstä kertoa ja valaista ryhmän saamia palveluita. Keskustelussa mukana olleet valaisivat kertomiaan asioita esimerkein ja usein myös suhteuttivat kerrottua asiaa laajempiin kokonaisuuksiin. Haastateltavat pohtivat myös ilmiöiden syitä ja niiden erilaisia ilmentymiä.

Haastattelun validiteetin tutkinta voidaan jakaa käsitevaliditeettiin ja sisältövaliditeettiin. Tutkittavien ilmiöiden olennaisten piirteiden tavoittaminen ja teoriasta keskeisten käsitteiden johtaminen liittyvät käsitevaliditeetin käsitteeseen. Teema-alueita käsittelevien kysymysten onnistunut laatiminen liittyy taas sisältövaliditeettiin. Haastattelun luotettavuutta tarkasteltaessa tulee kiinnittää huomiota haastattelijan asiaan perehtyneisyyteen sekä haastattelijoiden määrään. Useiden haastattelijoiden käyttö lisää haastattelijasta johtuvien virheiden määrää heidän omaksuessaan kysymykset eri tavoin. Myös laadullisesti pätevien haastateltavien valintaan sekä tiedon käsittelyn prosesseihin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Saatua aineistoa analysoitaessa ja johtopäätöksiä tehtäessä on vielä tarkasteltava tehtyjen johtopäätösten luotettavuutta. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 128-130.)

Tutkimuksessa lähdettiin liikkeelle siitä, että ensimmäisen ryhmän haastateltavat ovat ”alansa parhaita asiantuntijoita” ja heillä on ilmiöön ja palveluihin liittyvää kokemuksellista osaamista ja tämä kokemuksellinen tieto oli haastattelutilanteissa yhteisesti jaettavissa. Tutkija oli läsnä kaikissa haastatteluissa. Hän ei välttämättä ollut haastattelujen aihepiirin asiantuntija mutta omasi kuitenkin perustietämyksen kaikista keskusteltavista ilmiöistä ja osasi siten tehdä tarkentavia kysymyksiä ja ohjata keskustelua oikeille urille. Tutkimustarkoituksessa tehdyllä haastattelulla tavoitellaan mahdollisimman luotettavia ja päteviä tietoja (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001,

194-195). Tutkimusta varten kerätty ryhmäkeskustelu- ja muu tausta-aineisto, vaikkakin se on kerätty tavanomaisesta poikkeavalla tekniikalla, antaa mielestäni hyvän ja kattavan kuvan tarkasteltavista ilmiöistä, painottaen erityisesti asiakastyön näkökulmaa ja tuoden samalla hyvin esiin asiakkaiden asiantuntijuuteen liittyvät työn rakenteet. Tutkimuksen ryhmäkeskusteluaineistot ovat kokonaisuudessaan, jokaisen keskustelun jälkeen analysoitu luokittelemalla keskustelun eri osa-alueet teemoittain eri kokonaisuuksien alle ja tämän jälkeen on pyritty ilmiön luotettavaan tulkintaan.

Denzin ja Lincoln (2000) esittävät laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteereiksi kolme keskeistä tekijää: uskottavuuden (credibility), siirrettävyyden (transferability) ja vahvistettavuuden (confirmability) (Denzin & Lincoln 2000, 21). Guba ja Lincoln (1998) tuovat edellisten lisäksi vielä esille varmuuden (dependability) (Guba & Lincoln 1998). Uskottavuudelle painoarvoa antaa se, kuinka tutkija on syventynyt tutkimusaiheeseensa ja kuinka tarkasti hän pystyy sen raportoimaan. Uskottavuutta lisää se, miten monipuolisesti on käytetty erilaisia aineistoja, miten aineistoa on luokiteltu, teemoiteltu ja miten prosessia on tulkittu. Siirrettävyydellä tarkoitetaan mm. tutkimuksen käytäntöön soveltamista. On kuitenkin hyvä huomata, että lopullisen sovellusarvon määrittää soveltaja. Tulosten siirrettävyys kontekstista toiseen riippuu paljolti siitä, miten samankaltaisia tutkittu ympäristö ja sovellusympäristö ovat (Guba & Lincoln 1998). Vahvistettavuus liittyy mm. tulosten esittämiseen, sen selkeyteen ja johdonmukaisuuteen sekä tutkijan metodisiin valintoihin. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen varmuus ja vahvistettavuus, samoin kuin uskottavuus ja siirrettävyys ovat viime kädessä tutkijan huolellisen raportoinnin tulosta, jolloin lukijalla on mahdollisuus seurata tutkimuksen kulkua ja arvioida sen luotettavuutta (Hänninen ym. 2007, 18).

Kun tutkimuksen kohteena on arviointimenetelmä, jossa työskentelytavat ja erityispiirteet ja tutkijan osallisuus tutkittavaan kohteeseen on vahva, tutkimuksen siirrettävyys ei ole yksiselitteinen asia. Metodologisilta lähtökohdiltaan tämän tutkimuksen siirrettävyys on hyvä, mutta tutkijan työssään tekemät valinnat ja näkökulmat ilmiöön ovat paljolti subjektiivisia. Tällaisiin ryhmäkeskusteluihin perustuva tutkimus on sinällään ainutkertainen. Keskustelijoiden tuntemukset ja käsitykset ovat tilannesidonnaisia, joten haastattelut eivät ole samanlaisina toistettavissa. Kuitenkin esille noussut aineisto oli yhteneväinen eikä sisältänyt varsinaisia ristiriitaisuuksia. Saadut tulokset vastasivat myös tutkijan ennakkoymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä ja ne tukeutuvat hyvin myös aiempiin aiheesta tehtyihin tutkimuksiin sekä tämän tutkimuksen teoriataustaan.

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana voidaan nähdä tutkijan avoin subjektiviteetti ja sen huomaaminen, että pääasiallinen luotettavuuden kriteeri on tutkija itse. Näin ollen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin tulee koskea koko tutkimusprosessia. (Eskola & Suoranta 2001, 210.) Tutkimukselta edellytetään myös pätevyyttä eli sitä kokonaisuutta, jossa tulokset vastaavat hyvin tutkimukselle asetettuja päämääriä ja tutkimuskohdetta (Varto 1996, 103). Lisäksi erityisesti laadulliselle tutkimukselle tärkeää on, että tutkijalla on riittävästi aikaa tutkimuksensa tekemiseen (Tuomi & Sajavaara 2002, 139). Tutkimukseni tavoitteena on selvittää Bikva-arviointimenetelmän käyttöä ja sen toimintaa hieman erilaisena, asiakaslähtöisenä arviointimenetelmänä. Tutkijan osallisuus tutkittavaan ilmiöön, Bikva-menetelmään ja koko Bikva-menetelmällä toteutettuun prosessiin on kestänyt useita vuosia. Olen pyrkinyt koko tutkimusprosessin aikana, tutkimustehtävien asettelusta raportin kirjoittamiseen asti, edistämään tutkimuksellista otetta, toimimaan rehellisesti ja eettisten tutkimusperiaatteiden mukaisesti erityisesti tulkitessani tutkimusaineistoa ja raportoidessani tuloksia. Voin mielestäni todeta tutkimukseni edustavan luotettavasti tutkittuja ilmiöitä ja niiden ilmenemiskäytäntöjä.

6 BIKVA-ARVIOINTI SOSIAALIPALVELUIDEN YKSIKÖISSÄ

6.1 Bikva-arvioinnin tausta ja käytännön toteutus

Sosiaalipalveluiden työyksiköiden Bikva-arviointi pohjautuu V. 2004-2006 Uudenmaan alueella toteutettuun Sosiaalialan työhyvinvointi- ja mentorointihankkeen, jonka puitteissa tuotettiin myös arviointitietoa hankkeeseen osallistuneiden työyhteisöjen käyttöön kehittämisprosessin jatkumisen tueksi. Erilaisten kehittämisohjelmien ehkä kriittisin tilanne kohdataan silloin, kun kehittämistyö on päättymässä ja työyhteisö jää itsenäisesti jatkamaan sovittuja toimintatapoja ja periaatteita. Tällöin koetellaan myös kehittämistyön tuloksellisuutta – jäävätkö uudet toimintatavat elämään työyhteisössä vai jatketaanko ohjelman jälkeen vanhaan malliin.

Sosiaalialan työhyvinvointi- ja mentorointihankkeeseen lähes kaikkia osallistuneita työyhteisöjä pyydettiin täyttämään Pohjoismaiden ministerineuvoston laatima QPS Nordic – Työn psyykkisten ja sosiaalisten tekijöiden yleiskysely. 12-sivuisessa kyselyssä tarkastellaan mm. työn vaatimuksiin, odotuksiin ja vaikutusmahdollisuuksiin liittyviä tekijöitä. Kyselyn tuottamaa tietoa koostettiin työyhteisökohtaisiksi kokonaisuuksiksi, joita on mahdollista käyttää työhyvinvoinnin kehittämisen ja voimavarojen kohdentamisen apuna myös tulevaisuudessa. Qps-Nordic kyselyn tehtävänä oli tuottaa työyhteisölle tietoa omasta tilanteestaan ja kehittämis ehdotuksia ja ideoita toiminnan edelleen kehittämiseksi. (Elo ym. 2001.)

QPS-Nordic kyselyn tulosten pohjalta lähestyttiin muutamia työyhteisöjä ajatuksella haluaisivatko he lähteä tarkastelemaan perusteellisemmin asiakasprosessejaan ja saamaan välineitä asiakaspalautteen arviointiin ja palautteen mukaan ottamiseen työyhteisön palveluiden kehittämistyöhön. Asiakaspalautetyöskentelyn kehittämiseen työyhteisöille tarjottiin mahdollisuutta osallistua tanskalaista alkuperää olevan Bikva-arviointimallityöskentelyyn, jonka ensisijaisena tarkoituksena ajateltiin tarjoavan työyhteisöille välineitä asiakaspalautteen arviointiin, mutta samalla myös tuovan tietoa työntekijöiden työhyvinvoinnin vaikutuksista asiakkaille ja siten parantavan asiakastyön laatua. Tavoitteena oli myös tuoda Bikva-mallia tutuksi sosiaalialalle hyvin soveltuvana arviointimallina.

QPS-Nordic kyselyn mukaan valittiin kaksi työn sisällöltään erilaista työyhteisöä, joissa Bikva-arviointi ajateltiin tehtäväksi. Ensimmäiseksi mukaan kysyttiin yhtä porvoolaista päiväkotia ja vanhustyön yksikköä Itä-Uudeltamaalta. Päiväkoti ilmoitti heti olevansa valmis lähtemään mukaan Bikva-tyyppiseen arviointiprosessiin. Vanhustyöyksiköstä kerrottiin, että he ovat juuri tehneet asiakastytyväisyyskyselyn ja tämän tyyppiselle selvitykselle ei juuri nyt ole tarvetta. Seuraavaksi tutkija lähestyi Vantaan kaupungin päihdepalveluita, joissa kolmessa yksikössä oli toteutettu erilliset työhyvinvointihankkeet. Vantaan kaupungilla tutkimuslupa-asian käsitteli sosiaalityön johto ja myönteinen tutkimuslupapäätös tuli joulukuun alussa 2005.

Bikva-arviointiin osallistui siis kaksi työyhteisöä; Huhtisen päiväkotia Porvoossa ja Vantaan päihdehuollon yhteispalvelujen Läntinen A-klinikka.

Sosiaalialan työ kohdistuu paljolti ihmiseen, asiakkaaseen ja palveluiden tulisi olla asiakaslähtöisiä. Asiakkaan äänen kuuleminen, hänen toiveidensa ja tarpeidensa tiedostaminen toiminnan kehittämisen lähtökohtana on haasteellista. Kuinka asiakas kokee saamansa palvelun? Onko kehittäminen ollut tuloksellista hänen näkökulmastaan? Mm. näitä kysymyksiä lähdettiin selvittämään Bikva-mallin mukaisella arviointityöskentelyllä, jossa tarkoituksena oli luoda yhteyttä asiakkaiden ongelmien ja julkisen sektorin interventioiden välillä ottamalla asiakas mukaan osalliseksi vaikuttamaan tehtäviin toimiin ja arviointiin.

6.2 Bikva-mallin haastattelut Porvoossa ja Vantaalla

6.2.1 Asiakashaastattelut

Huhtisen päiväkotia: Ensimmäinen asiakashaastattelu tehtiin porvoolaisessa päiväkodissa 8. joulukuuta 2005. Päiväkodin työntekijät olivat informoineet vanhempia Bikva-haastattelusta ja innostaneet jokaisessa päiväkodin toimintaryhmässä vanhempia mukaan. Päiväkodin tiloissa alkuillasta tehdyssä haastattelussa olikin mukana kahdeksan äitiä, kaikki päiväkodin eri ryhmistä. Yhdellä äidillä oli mukanaan kaksi lasta.

Ennen haastattelun / keskustelun alkua vanhemmille kerrottiin tutkimuksen taustasta ja tarkoituksesta ja Bikvan linkittymisestä Sosiaalialan työhyvinvointi- ja mentorointihankkeeseen, johon päiväkodin henkilöstö oli osallistunut. Lisäksi kerrottiin Bikva-tutkimuksen seuraavista vaiheista vanhempien kanssa käytävän noin puolentoista tunnin keskustelun jälkeen.

Tutkija ja tämän lisensiaatintyön tekijä Mikko Reijonen oli vetämässä ja ohjailemassa keskustelun kulkua ja vanhempien kommentteja oli kirjaamassa datatykillä seinälle heijastaen kaksi Sosiaalialan työhyvinvointi- ja mentorointihankkeen työntekijää, Raija Tirronen ja Erja Tillgren. Vanhemmilla oli myös mahdollista halutessaan välittömästi korjata keskustelusta talteen kirjattua tekstiä.

Bikva-keskustelu sujui innostuneesti ja kaikki äidit lähtivät keskusteluun hyvin mukaan. Tutkijalla ei ollut keskustelua varten valmista kysymysrunkoa, vaan muutamien tarkentavin kysymyksin keskustelu eteni vilkkaana. Tässä pyrittiin tietoisesti toteuttamaan Bikvan tausta-ajatusta, jonka mukaisesti asiakkaat tuottavat sen tiedon, josta haluavat keskustella ja josta antaa palautetta. Bikva-malli kuuluu ns. responsiivisten arviointien ryhmään, joille on ominaista, että arvioinneissa huomioidaan sidosryhmien tulkinnat käsiteltävistä asioista (Krogstrup 2003c). Aloitusteemana tutkija pyysi osallistujia kertomaan saamansa palvelun (päivähoito/päiväkoti) hyviä puolia. Positiivisten näkökulmien jälkeen keskustelussa alkoi nousta esille myös kehittämissuhteita ja asioita, joita päiväkodin ja päivähoiton käytännöissä tulisi muuttaa. Keskustelussa tuli myös useita päiväkodin henkilökuntaan liittyviä asioita esille. Kaikki mukana olleet vanhemmat osallistuivat keskusteluun aktiivisesti.

Vantaan läntinen a-klinikka: 26.1.2006 A-klinikalla tapahtuneeseen ryhmähaastatteluun saapui viisi asiakasta, joista yksi oli nainen. Klinikkan työntekijät olivat kutsuneet haastateltavat ja kahdeksan henkilöä oli ilmoittanut, että voisivat osallistua haastatteluun. Odotushuoneessa ennen haastattelun alkua oli leppoisa tunnelma. Asiakkaat kyselivät sosiaaliterapeutilta ja vahtimestarilta, kuinka he uskaltavat päästää heidät (asiakkaat) kertomaan palveluista, sillä heidän voivat olla vaikka kuinka kriittisiä ja muokata palvelujärjestelmän aivan uuteen uskoon.

Vantaan a-klinikan haastattelussa edettiin varsin saman kaavan mukaisesti kuin edellisessäkin päiväkotihaastattelussa erotuksella, että kirjaajia oli vain yksi. Asiakkaat saivat kertoa heille merkittävistä palveluista ja samoin he pääsivät nostamaan esille kehittämissuhteita palveluiden parantamiseksi.

6.2.2 Työntekijätason haastattelut

20.12.2005 Huhtisen päiväkodissa henkilöstölle tarkoitettuun asiakaskeskustelun purkuun osallistui yhteensä seitsemän työntekijää. Erityisenä piirteenä oli päiväkodin johtajan mukanaolo. Hänen paikkansa olla palautetta kuulemassa olisi ehkä luontevammin ollut seuraava, johdon tason ryhmähaastattelu, johon hän myös osallistui. Asiakkaiden antamat palautteet ja kehittämissuhteet saivat työntekijöissä esiin hyvin vaihtelevia reaktioita. Toisiin palautteisiin suhtauduttiin varsin kriittisesti ja puolustauduttiin omilla toimintatavoilla. Jotkut keskustellut teemat saivat selkeän hyväksynnän ja toisiin todettiin kaivattavan ehdottomasti muutosta.

Vantaalla a-klinikan asiakkaiden kanssa työskentelevä työryhmä oli pieni. Työntekijöitä oli sillä hetkellä kaikkiaan neljä, joista kolme, esimiestä lukuun ottamatta oli mukana työntekijähaastattelussa, joka pidettiin 10.2.2006. Asiakashaastattelussa esiin nousseet teemat olivat hyvin työntekijöillä tiedossa ja useisiin oli jo pyritty vaikuttamaan ja tekemään tarvittavia korjausliikkeitä. Suurimmat kritiikin aiheet liittyivät samassa rakennuksessa toimivaan toisen työpisteen palvelujen resursointiin. Asiakkailla ei ollut selkeää käsitystä, mistä saamastaan palvelusta he keskustelua kävivät. Myös palveluista tiedottamisen teema nousi siten keskustelunaiheeksi työntekijöiden haastattelussa.

6.2.3 Johdon ja luottamushenkilöiden haastattelut

Sekä Porvoossa (16.1.2006) että Vantaalla (10.3.2006) johdon haastattelut sujuivat saman kaavan mukaisesti. Molemmissa kunnissa oli paikalla työyksiköiden johto ja lisäksi naapuriyksiköiden johtoa sekä toimialajohtajia.

Asiakaspalautteen vieminen luottamushenkilöille toteutui Porvoossa ja Vantaalla hieman eri tavalla. Porvoossa tutkija kävi päivähoiton toimialapäällikön kanssa keskustelun (28.3.2006), jossa päätettiin toimintatavasta, jossa kutsuttaisiin sivistyslautakunnan jäsenet, arviointiprosessissa mukana olleen päiväkodin johto ja haastattelussa olleet asiakkaat yhteiseen iltatilaisuuteen (27.4.2006), jossa oli tarkoitus kerrata eri haastattelujen vaiheissa syntyneitä tietoja ja tuoda sitä tiedoksi päätöksentekijöille. Tilaisuus järjestettiin ja paikalla oli ammattihenkilöstön lisäksi kaksi vanhempaa. Lautakunnan jäseniä ei saapunut paikalle. Tämän paikalle kutsuttu lehdistö nosti erityisesti esille. Tutkimuksen liitteenä on Uusimaa-lehdessä 28.4.2006 tilaisuudesta julkaistu juttu. (Liite 1.) Keskustelu päivähoiton johtohenkilöstön ja vanhempien välillä oli sinänsä antoisa ja

lähes kaikki asiakaskeskustelussa esiin nousseet teemat mietityttivät osallistujia myös tässä keskustelussa.

Vantaalla johtohenkilöiden kanssa käydyn keskustelun jälkeen johdolta tuli ehdotus, että Bikvan ns. neljäs vaihe voitaisiin toteuttaa päihdehuollon laajennetun johtoryhmän kokouksena, johon oli ajatuksena osallistua myös kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan puheenjohtaja. Laajennettu johtoryhmä oli Vantaan päihdepalveluiden varaama tilaisuus esitellä kaikkia päihdepalveluiden toimintoja lautakunnan puheenjohtajalle ja samalla tuoda esille tärkeimmät työn painopistealueet, joihin päihdetyön henkilöstö haluaa lautakunnan työskentelyssään kiinnittävän erityistä huomiota. Tilaisuus järjestettiin 24.4.2006. Etukäteisajatuksena oli myös esitellä Vantaan päihdepalveluissa toteutettua Bikva-arviointia n.30 minuutin ajan, nostaa sitä kautta esiin hankkeen keskeiset hyödyt ja päihdepalvelujen asiakkaiden äänen. Tämän esittelyn ajateltiin siis toimivan ”Bikvan neljäntenä vaiheena” – tulosten esittelynä sosiaali- ja terveyslautakunnalle. Lautakunnan puheenjohtaja oli päihdepalveluiden henkilöstön yllätykseksi varannut tilaisuuteen tunnin vähemmän aikaa kuin oli oletettu, joten myös Bikvan esittely jäi varsin kapeaksi. Tutkimuksen suorittaja kertoi ensin yleisesti Bikva-arvioinnin rakenteesta ja sen jälkeen eri vaiheissa esiin nousseista kehittämisen painopisteistä. Näitä teemoja myös paikalla ollut henkilöstö kommentoi. Lyhyen keskustelun pääteemaksi nousi asiakkaan ääni ja sen vakavasti ottaminen, vaikka se aina joskus tuntuikin olevan vastakkainen työntekijöiden ajatusten kanssa. Lisäksi yhteisenä keskusteluna nostettiin esille erityisesti asiakkaiden palautteisiin liittyviä, lautakunnan tasolle suunnattuja kommentteja. Nämä tulivat myös kirjallisena toimitettua lautakunnan puheenjohtajalle sekä muille laajennetun johtoryhmän jäsenille.

6.3 Porvoon Bikva-haastatteluiden yhteenveto

6.3.1 Huhtisten päiväkodin vanhempien ryhmäkeskustelu

Vanhemmat toivovat päivähoidolta erityisesti turvallista perushoitoa; että lapsi syö, nukkuu, leikkii ja ulkoilee riittävästi ja että hänellä on turvallisia ja luotettavia aikuisia tarpeeksi ympärillään. Siinä vaiheessa kun lapsi aloittaa päiväkodin ensimmäistä kertaa, päiväkodin henkilöstöltä kaivataan tukea, opastusta ja aikaa. Avoin ja luottamuksellinen vuorovaikutus henkilökunnan kanssa koetaan tärkeäksi, että voi mennä juttelemaan mistä tahansa asiasta ja että vaikeitakin asioita uskalletaan ottaa puheeksi.

Vanhempia huolettivat henkilöstön poissaoloista johtuvat vajaukset ja se, että poissaoleville työntekijöille ei saada sijaisia. Vanhemmat myös pohtivat henkilöstön jaksamista, tietäen että työ on raskasta ja vaativaa ja että sitä rasittavat vielä enemmän jatkuvat poissaolot. Vanhemmat arvostavat henkilökuntaa ja heidän tekemäänsä työtä. Henkilökunnasta täytyy pitää huolta; henkilökunnan jaksaminen ja hyvinvointi on tärkeä asia, koska se vaikuttaa myös lapsiin. Heidän toiveensa päättäjille oli enemmän resursseja päivähoitoon: lisää henkilökuntaa päiväkoteihin, mahdollisuus sijaisiin ja lisäkoulutukseen sekä enemmän joustovaraa kotihoidon ja päivähoidon välillä.

6.3.2 Työntekijöiden keskustelu

Henkilöstö kokee vanhempien ajatukset aika pitkälle realistisina. Työntekijät kokevat tekevänsä arvokasta ja raskasta työtä, joka otetaan heidän selkänahastaan. Sijaisten suhteen ongelmaksi koetaan sijaisrekisterin puuttuminen: ei ole ketä palkata silloin kun tarvetta olisi. Sijaisten puuttuessa ohjataan liian, jopa laittoman suuria ryhmiä ja jaksaminen on rajoilla, kun ryhmäkoot ovat todella suuret. Ehkä hiukan yllättävääkin henkilöstölle oli se, että huono ilmapiiri tai työn raskaudesta johtuva valittaminen ei ole näkynyt vanhemmille.

Positiivista on myös se, että vanhemmat pitävät ikääntyviä työntekijöitä voimavarana. Tervehtimiseen ja vanhempien huomioimiseen on panostettu, mikä näkyi myös vanhempien palautteessa. Päiväkodin aloitusvaihe (elokuu) koetaan haastavaksi, koska uudet asiakkaat

aloittavat ja omat ryhmät eivät ole vielä valmiita. Tällöin olisi hyvä, että koko henkilöstö olisi paikalla, mutta samaan ajanjaksoon toivotaan myös lomaa.

Toiminnan suhteen vanhemmilta on kysytty, mitä he toivovat, mikä on tärkeintä. Vanhempien toiveeseen hyvästä perushoidosta (ruoka, ulkoilu, lepo) pyritään vastaamaan. Henkilökunnan näkökulmasta kaikkeen ei kuitenkaan pystytä vastaamaan niin kuin vanhemmat toivovat (esimerkiksi pitkät ulkoilut), koska päiväkodin resurssit eivät siihen riitä. Vanhemmat näkevät oman lapsensa tarpeet, kun taas päiväkodin toiminta on ryhmätoimintaa, jossa pitää sovittaa yhteen usean lapsen tarpeet ja henkilökunnan työvuorot ja resurssit. Henkilökunta pohtikin sitä, mikä on sellaista, missä vanhempia pitää kuunnella ja miten sitä pitää toteuttaa. Tänä päivänä lapset eivät esimerkiksi ulkoile illalla tai viikonloppuna, jolloin ulkoilun paine kohdistuu päiväkotiin.

Henkilökuntaa ihmetytti, miksi vanhemmat eivät anna palautetta toiminnasta vaan käytännön hoidosta. Eikö toiminta näy vanhemmille? Sitäkin mietittiin, että toiminnasta voitaisiin tiedottaa enemmän. Vanhemmat olivat ottaneet esiin lapsilähtöisyyden, mikä koettiin positiiviseksi. Henkilökunta pohtikin, onko heidän toimintansa oikeasti lapsilähtöistä ja varhaiskasvatussuunnitelmaa tehdessä asia tulee ottaa esille.

6.3.3 Päivähoidon johdon keskustelu

Päivähoidon johdolle sekä vanhempien että henkilöstön kommentit olivat enimmäkseen tuttuja. Vanhempien kommentit nähtiin pitkälle turvallisuushakuisina, henkilöstöltä odotetaan herkkyyttä lapsen tarpeille. Paljolti vanhempien kommenttien nähtiin liittyvän myös päiväkodin aloitusvaiheeseen / tutustumisvaiheeseen. Tässä vaiheessa vanhemmat odottavat varmasti paljon tukea ja vaikka siihen olisi päiväkodissa satsattukin, voi olla että vanhemmat odottavat vielä enemmän. Hyvänä ideana juuri aloitusvaiheeseen pidettiin eräiden vanhempien laatimia lapsen ”käyttöohjeita”, tietoja siitä, miten lapsi toimii, mihin on tottunut jne., esimerkiksi haluaako lapsi, että häntä silitetään nukutettaessa. Tällaiset asiat luovat turvallisuutta ja auttavat lasta sopeutumaan uuteen tilanteeseen.

Täti-sanankäyttö herätti närää. Ei päiväkodin henkilöstö ole, eikä halua olla kenenkään tätejä. Muillakaan työpaikoilla ei puhuta tädeistä tai sedistä, vaan ihmisistä heidän oikeilla nimillään. Täti-sanankäyttöä arveltiin liittyvän turvallisuushakuisuuteen tai sitten mahdollisesti korvaamaan ammattinimikettä.

Sijaisongelma oli erittäin tuttu ja kuuma aihe päivähoiton johdolle. Eräs johtaja kuvasi tilannetta tuskaiseksi, viime vuonna oli ollut ehkä yksi päivä, jolloin ei ollut sijaistarvetta. Sijaisasia rasittaa niin henkilöstöä kuin johtoakin, sairauspoissaolojen lisäksi vuosilomat aiheuttavat sijaistarvetta. Ja kun ylityökorvauksiakaan ei saa rahana eikä aikakorvauksia taas pysty ottamaan kerralla enemmän koska silloin taas muu työyhteisö jää vajaaksi, ikävä kierre jatkuu. Päiväkodit toimivat nykyään pidempään, kuudesta aamulla kuuteen illalla, ja jokaisessa vuorossa pitäisi pystyä toimimaan ja saamaan varahenkilöstöä. Päivähoidon johto oli myös sijaisrekisteristä samaa mieltä henkilöstön kanssa, tarvittaessa ei ole sellaisia ihmisiä, jotka voisivat tulla sijaisiksi.

Päivähoidon johto kiinnitti huomiota vanhempien toiveeseen virikkeistä pihalla ja kysymykseen, keksivätkö lapset leikkimistä. Se, että vanhemmat eivät tunne lastensa leikkimistä, (tietokonepelin pelaaminen ei esimerkiksi ole leikkimistä) eivätkä leiki lastensa kanssa on huolestuttavaa. Päiväkodiltakin leikin suhteen odotetaan kaikenlaisia huvituksia. Lapsihan keksii leikkimistä, siihen riittää tyhjä tila, kaverit, joku pikku asia, jonka kanssa leikkii. Henkilöstön kanssa oltiin samaa mieltä siitä, että vanhempien odotukset ulkoilua ja leikkimistä kohtaan päiväkodissa ovat kasvaneet. Enää ei ehditä tekemään asioita lasten kanssa, kuten ulkoilemaan iltaisin ja viikonloppuisin. Osittain syynä ovat varmasti vanhempien työelämän paineet ja pidemmät työpäivät. Kyse on myös henkilökunnan ammatillisuudesta, kasvatuskumppanuuden hengessä vanhemmille pitää opettaa ja osoittaa, mitä on lasten leikkiminen. Tosin päivähoiton ammattilaisillakin leikin havainnoiminen ja tutkiminen voi olla nykyään hukassa.

Yleisemminkin vanhempien toiveissa ja päivähoiton toiminnassa oleva ristiriita on tiedossa. Päivähoito on ryhmähoitoa ja kaikkien erityisiä toivomuksia ei voi toteuttaa, joku haluaa, että ulkoillaan joka säällä, toisen mielestä sadesäällä pitää olla sisällä, ja joku toivoo enemmän askartelua - koskaan ei siis saavuteta optimaalista tilaa. Tällaisia asioita tulee käsitellä vanhempainillassa ja usein asioista pitää sopia erikseen vanhempien kanssa.

Vanhempien terveiset päättäjille koettiin hyvinä ja arvostavina, päivähoitoa ei tehdä tehokkaammaksi millään tietojärjestelmä - effically tai muulla, siellä pitää olla ihmisiä, jotta henkilöstö jaksaa. Päivähoidon johdon toive päättäjille oli, että jokaisessa päiväkodissa olisi yksi henkilö lisää ja sen lisäksi olisi mahdollisuus palkata tarvittaessa sijaisia. Ylityökorvaukset pitäisi myös ehdottomasti maksaa rahana. Koulutusmahdollisuuksiin toivottiin myös resursseja, niin että

koulutukset voitaisiin järjestää päivällä eikä iltaisin, kun ollaan jo väsyneitä. Missä muualla työpaikoilla koulutukset ovat iltaisin?

6.4 Vantaan Bikva-haastatteluiden yhteenveto

6.4.1 A-klinikan asiakkaiden keskustelu

Vantaan läntisen a-klinikan asiakkaat nostivat esille useita erilaisia hoitomuotoja ja palveluita, joiden he kokivat olleen tukena omissa päihteettömyyspyrkimyksissään. Erityisen tärkeiksi palveluiksi asiakkaat toivat esille toisaalta a-klinikalta saadun henkilökohtaisen keskusteluavun, josta puhuttiin myös terapiana ja erilaisen ryhmätoiminnan sekä mm. a-killan ja aa-ryhmien tarjoaman vertaistuen. Suurimmalla osalla asiakkaista oli kokemuksia monista erilaisista palveluista. A-klinikan henkilökunnasta oli hyviä kokemuksia ja lisäksi a-klinikalla nähtiin olevan paljon yhteyksiä muihinkin toimijatahoihin. Esimerkiksi läntisen a-klinikan ja a-killan yhteistyö koettiin hyväksi. Asiakkaat korostivat sekä ammatillisen tuen että vertaistuen tärkeyttä. Palvelujen markkinointiin sen sijaan haluttiin kiinnittää enemmän huomiota; joskus on ollut vaikeaa saada tietoa ryhmistä ja muista palveluista.

Saatu palvelun laatu on ollut pääsääntöisesti hyvää. Joskus asiakkaat ovat miettineet, voisivatko he vaihtaa työntekijää, jos esim. henkilökemiat eivät toimi. A-klinikan apu nähtiin hyvin konkreettiseksi ja asiakkaiden uskomus oli, että jos klinikan toiminta jostain syystä loppuisi, se voisi olla todella rankkaa monelle.

Katkaisuhoidosta asiakkaat antoivat kriittistä palautetta. Katkaisuun ei ole helppo päästä ja yleensä silloin asiakkaat ovat varsin huonossa kunnossa. Tämän epäiltiin vaikuttavan myös palvelun laatuun. Katkaisuhoidossa todettiin olevan tiukat rajat ja säännöt, joita asiakkaiden näkökulmasta tulisi muuttaa ja kehittää. Katkaisun jälkeiseen jatkohoitoon asetettiin paljon toiveita.

Asiakkaiden toiveet suhteessa päättäjiin liittyivät paljolti katkaisuhoidon kehittämiseen. Katkaisuun tulisi päästä heti ja katkaisuhoidon palveluiden hinta-laatu-suhdettakin voisi tarkastaa ja sääntöjä edelleen muuttaa. A-klinikan toiminta yleisesti nähtiin laadukkaana ja asiakkaat totesivatkin, että toiminta ei ole hukkaan heitettyä rahaa vaan edelleen asiakaslähtöiseksi toimintaa kehittämällä voidaan säästää rahaa. Asiakaslähtöisyyteen kuuluu mm. uusien toimintojen

kehittäminen ja sisällöllinen uudistaminen. Myös a-killan toiminta sai kiitosta lehtienlukumahdollisuudesta, halvasta kahvista ja vapautuneesta tunnelmastaan.

6.4.2 Työntekijöiden keskustelu

Työntekijät näkevät a-klinikan toiminnan enemmän tukea antavana palveluna kuin terapiana ja heillä itsellään on varsin selkeä käsitys millaisia palveluita a-klinikka tarjoaa. Asiakkaiden kommentteissa a-klinikan palvelut sekoittuivat usein muiden palveluntarjoajien palveluihin, esim. juuri a-killaan ja aa-ryhmiin. Myös palveluissa ja yhteistyössä suhteessa katkaisuhoidon on tarkastamisen varaa. Klinikalla ei välttämättä esimerkiksi tiedetä, onko asiakas katkaisuhoidossa. Tästä yhteistyöstä avohoidon ja katkaisun kanssa on käytykin keskustelua ja ajoittain on mietitty, onko parempi, että ollaan samassa rakennuksessa vai erillään. Katkaisuhoido on suljettu laitos ja työntekijät ymmärsivät asiakkaiden näkemykset vankilatyypisestä hoidosta. Työntekijät työskentelevät siellä kolmivuorotyössä ja myös se vaikuttaa siihen, ettei omaa työntekijää tapaa riittävän usein.

Työntekijöillä on pyrkimys taata asiakkaille laadukasta palvelua ja siihen liittyy myös asiakkaan kanssa käytävä keskustelu työntekijäsuhteen toimivuudesta. Usein kun asiakkaalla on elämä sekaisin, hän herkästi vaatii työntekijän vaihtoa, vaikka ei itseään tiedä, mitä tarvitsee. Asiakkaiden kommentteihin eri ryhmien säännöistä työntekijät näkivät asian niin, että säännöt tukevat ja edesauttavat ryhmätoimintaa ja sen onnistumista. Avoimet ryhmät koettiin myös työntekijöiden kohdalta haastaviksi, mutta säännöt luovat niihinkin tilanteisiin turvaa. Työntekijät ihmettelivät hieman, miksi asiakaskeskustelussa ei otettu puheeksi miesten ja naisten suljettuja ryhmiä vaan keskustelu liittyi kaikille avoimiin ryhmiin.

Asiakkailta tullut palaute: ”Jos klinikka lopettaisi, kaikki apu loppuisi”, pysäytti työntekijät miettimään sitä, ovatko asiakkaat vain klinikan varassa ja eikö klinikalta käsin ole pystytty luomaan muuta turvaverkostoa. Työntekijät näkivät myös vertaistukiverkoston tärkeyden. Asiakkaiden kommentteista nousi esille tukeminen täysraittiuteen, vaikka a-klinikan tavoitteena on ennemminkin vähentää käyttöä tai pitää asiakkaita hengissä. Pitkä jonotusaika palveluihin pääsemiseksi on tunnistettu myös työyhteisössä ja esiin nousi vaihtoehto lähteä selvittämään onko klinikan avohoito yleensä oikea apumuoto asiakkaalle ja kuinka jonotusaikaa voisi käyttää hoidon apuna ja tukena.

Työntekijät kokivat, ettei heillä ole aina tarpeeksi tietoa tarjolla olevista apumahdollisuuksista tai meneillään olevista projekteista. Asiakkaita he kuitenkin kehottavat seuraamaan ilmoitustaulua ja siellä olevia tietoja eri ryhmistä ja toiminnoista. Ryhmissä ei työntekijöiden kokemuksen mukaan kannata eri palveluita lähteä markkinoimaan. Silloin on vaarana, että syntyy vain turhaa kiistelyä siitä, mikä on paras apumuoto.

Asiakkuuksien päättämisen työntekijät kokevat ajoittain hankalana ja se koetaan joskus vähän tabuiksikin. Työntekijät kaipasivat työhönsä enemmän struktuuria. Esimerkiksi hoidon tarpeen arviointia ollaan kehittämässä ja jo tähän liittyy asiakkuuden päättämisen puheeksi ottaminen. Työntekijöillä on myös huolia liittyen toteutumattomiin käynteihin, jotka koetaan työnteon kannalta turhauttavina. Kun toimintaa kehitetään työntekijät kokevat, että asiakkaita olisi hyvä ottaa kehittämistyöhön mukaan ja siihen mm. tämä Bikva-arviointi on hyvä lähtölaukaus.

6.4.3 Päihdehuollon yhteispalveluiden johdon keskustelu

Asiakkaiden analyysit a-klinikan ryhmistä ovat johdon mielestä hyviä. On totta, että ryhmiin osallistuu heterogeenistä porukkaa. Ryhmähoitoa pidetään keskeisenä hoitomuotona, koska siinä voidaan tarjota asiakkaille kokemus asioiden jakamisesta selvin päin. Niillä asiakkailta, jotka ovat päässeet hoidon piiriin, vaikuttaa olevan näkemyksiä hoidosta ja siitä millaista hoitoa tarvitaan. Kaksi keskeistä esiin nousevaa asiaa näyttävät olevan mahdollisuus henkilökohtaiseen kontaktiin ja kuuluminen johonkin ryhmään eli vertaistuki, ja näitä palveluita a-klinikalla on tarjolla. Kysymyksiin siitä, puhutaanko ryhmissä siitä mihin hoito perustuu tulee tunne, että tänä keväänä ei juuri muusta ole puhuttukaan. Tätä aihetta on jopa työstetty teemaryhmätasolla. A-klinikalla ei kuitenkaan puututa aa:n tai a-killan ryhmiin vaan keskitytään tarjoamaan ammatillista psykososiaalista ryhmätyöskentelyä. Ryhmien sisällä nousevaa kilpailua tai eripuraa lievittävät usein vaikkapa ryhmän seinälle laitettut säännöt tai mahdollisuus keskustella asiasta ryhmän jälkeen.

Kun asiakas on katkaisu- ja/tai vieroitushoidossa hän ei välttämättä erota kuka tai mikä taho antaa mitään hoitoa ja jos asiakas on ollut vain lyhyen aikaa hoidossa, hänellä ei välttämättä ole valmiuksia osallistua ryhmämuotoiseen toimintaan. Myös sellaisessa tilanteessa, kun asiakas tulee katkaisuhoidosta suoraan ryhmään, edellyttää se muilta ryhmän jäseniltä paljon suvaitsevaisuutta ja myös tukea tulijan ryhmäkokemuksen onnistumiseksi. Nyt onkin mietitty erillisiä ryhmiä juuri

hoidon aloittaville ja jonossa oleville. Toisaalta eri vaiheessa olevien asiakkaiden yhteinen ryhmähoitokin voi olla hyvä ja toimiva hoitomuoto.

Päihdepalveluiden johto näki hyvänä asiakaspalautteesta esiin nousseen keskustelun asiakkaan ja työntekijän suhteesta ja mahdollisuudesta vaihtaa työntekijää. Johdon näkemyksen mukaan työryhmissä tulisi olla sopimus ja selkeät pelisäännöt siitä, millä ehdoin työntekijää voi vaihtaa. Kun asiakas ei ole tyytyväinen, myös työntekijän on hyvä miettiä onko asiassa takana vain henkilökemiajuttuja vai jotain muuta.

Asiakkaat ovat pohtineet sitä ovatko a-klinikan jonot puhtaasti resurssikysymys. Johto mietti sitä, kuinka viestittää asiakkaille, että juuri näin asia on. Vantaan a-klinikoiden avohoitotyössä on tällä hetkellä 26 työntekijää, kun päihdepalveluiden laatusuositusten mukaan työntekijämäärän tulisi olla 54½ työntekijää. Yksin läntisellä a-klinikalla tulisi olla 18 asiakastyötä tekevää työntekijää ja työntekijöitä on tällä hetkellä neljä. Johdon mukaan alkaa olla laillisuuden rajoilla, mikä on hyväksyttävää hoitoa ja kuinka paljon voi työntekijöiden selkänahasta repiä, vaikka tämä onkin päihdepalveluissa varsin tavallista. Tämä myös on osaltaan vaikuttamassa siihen, että resurssipula jatkuu. Asiakkaiden palaute, että kun pääsee hoitoon, siitä myös hyötyy, antaa uskoa työlle. A-klinikoilla ei ainakaan anneta näennäishoitoa ja kohdellaan asiakkaita ihmisinä.

Katkaisuhoidon saamaan palautteeseen päihdepalveluiden johto haluaa palata tulevien keskusteluiden merkeissä. Katkolta saadaan kyllä hyvääkin palautetta mutta esim. viime vuonna läntisen katkon työntekijät ovat olleet tiukoilla mm. talon remontin ja vaikeiden sijaisjärjestelyjen vuoksi. Myös sijaisten perehdytykseen tulee jatkossa kiinnittää enemmän huomiota. Yleisesti ottaen työskentely katkolla vaatii sensitiivistä työtettä ja työn laatu on paljon myös kiinni sisällä olevasta asiakasryhmästä.

Päihdepalveluiden johto kommentoi päättäjille meneviä terveisiä mm. niin, että katkaisuhoidon säännöissä ei ole paljon muuttamisen varaa. Asiakaskunta on hyvin heterogeenistä suonensisäisten käyttäjistä alkoholikatkaisussa oleviin ja samassa tilassa työskentely kaikkien ryhmien kanssa luo tarvetta tiukoille säännöille. Katkaisuhoidossa paikkoja on liian vähän ja huumevierotukseen on suunnitelmissa tulevaisuudessa oma paikkansa. Tietenkin myös sillä, kuinka asiat ja säännöt ilmaistaan asiakkaalle tulee olla merkitystä.

A-klinikan työ mahdollistaa kyllä suunnitelmallisuuden ja olemassa olevilla resursseilla ja kasvavassa asiakasmääräpaineessa suunnitelmallisuus entisestään korostuu. On myös mietitty pitäisikö asiakkaiden kanssa tehdä hoitosopimus niin kuin korvaushoidossa. Kirjattuna asiat tulisivat huolellisemmin ja tarkemmin käsiteltyä asiakkaiden kanssa. Johto näkee mieluiten päihdepalvelut yhtenäisinä palveluina kuin niin, että asiakkaille teroitetaan palveluiden erillisyyttä. Palveluissa pitäisi pystyä luomaan yhteinen henki, sillä yhdessä olemisessa on hyvät ja huonot puolensa. Hoidon päättäminen nähdään olemassa olevana osana hoitosuunnitelmaa, mutta yhteisen rakenteen sopiminen ja terävöittäminen on tässäkin tärkeää. Vantaan kaupungin päihdehuollon yhteispalveluissa on tavoite kohden asiakaskeskeistä palvelua.

7 BIKVA-ARVIOINTI OPPILAITOSYMPÄRISTÖSSÄ

7.1 Lisää harrastamisen paikkoja toisen asteen opiskelijoille - hankkeen arviointi

Nuorten Akatemia on suurimpien nuoriso- ja liikuntajärjestöjemme yhteistyöjärjestö, jonka perustehtävänä on innostaa nuoria omaehtoiseen yhdessä tekemiseen ja lisätä harrastamisen ja siinä opitun arvostusta. Käytännössä tämä tapahtuu tukemalla nuoria, esim. tarjoamalla erilaisille nuorten ryhmille ideoita, taloudellista tukea ja materiaalia tekemisen tueksi ja nuorten kanssa toimivia aikuisia mm. tarjoamalla heille koulutusta ja erilaisia verkostoitumismahdollisuuksia. Nuorten Akatemia ylläpitää myös opintokirjajärjestelmää, jonka avulla nuori voi hyödyntää harrastus- ja vapaaehtoistoiminnassa oppimiaan asioita esim. työnhaussa ja opinnoissa. Nuorten Akatemia toimii sekä vapaa-aika- että kouluympäristössä. (Nuorten Akatemia 2007.)

Nuorten Akatemian hallinnoiman Lisää harrastamisen paikkoja toisen asteen opiskelijoille - hankkeessa on ollut pohjana ns. Note-koulutoiminta, joka on vakiintunut toimintamalli yläkouluissa ja lukioissa. Note-toiminnan mahdollisuuksia ovat mm. taloudellinen tuki, materiaalityönto ja erilaiset kouluvierailut ja oppitunnit. Toimintamalli levitettiin toisen asteen ammatillisiin oppilaitoksiin lukuvuoden 2005–2006 alussa tekemättä etukäteen tarvekartoitusta tai muuta selvitystä. Toimintamallia täydennettiin seuraavana vuonna Aktiivinen oppilaitos - kilpailulla ja harrastusvastaavien verkostolla. Lisää harrastamisen paikkoja toisen asteen opiskelijoille -hanke on rahoitettu ESR:n tuella. Hankerahoitus mahdollisti selvityksen laatimisen/arvioinnin Note-koulutoiminnan kehittämistarpeista toisen asteen ammatillisissa oppilaitoksissa. Nuorten Akatemian toimintasuunnitelman mukaan tavoitteena on lisäksi käynnistää Note-nettipalvelun uudistaminen. (Kiijärvi-Pihkala 2007a.)

Marja Kiijärvi-Pihkala on vuosien 2006–2007 aikana tehnyt selvityksiä Note-koulutoiminnasta ja luonut suuntaviivoja, kuinka Lisää harrastamisen paikkoja toisen asteen opiskelijoille - hankkeen arviointi olisi parasta tehdä. Nuorten Akatemian kannalta arvioinnin tarkoituksena on selvittää, kuinka hyvin Note-koulutoiminta sopii toisen asteen ammatillisiin oppilaitoksiin ja miten toimintamallia tulisi jatkossa kehittää. Hankkeen arvioinnin ajateltiin tuottavan tietoa Note-koulutoiminnan toimivuudesta, mutta sitä ei ole haluttu rajata pelkästään palautteen kysymiseksi olemassa olevasta tarjonnasta. Asiaa haluttiin lähestyä avoimesti ja arvioinnin toivottiin tuottavan

myös aivan uusia ideoita. Kiijärvi-Pihkalan esitysten pohjalta Lisää harrastamisen paikkoja toisen asteen opiskelijoille - hankkeen arviointityöhön otettiin käyttöön asiakaslähtöisen arvioinnin näkökulmia esiin tuova ns. Bikva-malli (Kiijärvi-Pihkala 2007b). Kevään 2007 kuluessa kolmen hankkeeseen osallistuneen oppilaitoksen kanssa sovittiin Bikva-mallilla toteutettavan haastattelukyselyn/arvioinnin järjestämisestä. Arviointia ei kuitenkaan pystytty toteuttamaan hankkeen teknisten ja taloudellisten reunaehtojen puitteissa suunnitelmien mukaisesti ja sovittuja haastatteluja ei toteutettu keväällä 2007.

Kesällä 2007 Nuorten Akatemia rekrytoi kaksi arviointitutkijaa viemään läpi asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-prosessin kolmessa toisen asteen oppilaitoksessa. Tutkijat olivat tämän ammatillisen lisensiaatin työn tekijä Mikko Reijonen sekä Seppo Soine-Rajanummi. Mukaan valitut oppilaitokset olivat Arlainstituutti Espoosta, Koulutuskeskus Salpaus Lahdesta ja Seurakuntaopisto Järvenpäästä. Arvioinnin tavoitteena Bikva-prosessin kautta oli asiakkaiden (opiskelijoiden), opetushenkilökunnan ja oppilaitosten johdon näkökulmien ja kehittämisajatusten esiin nostava ja kehittämissuuntautunut arviointi. Bikva-selvitystyön lähtökohdaksi asetettiin asiakkaiden, tässä tapauksessa oppilaitoksen opiskelijoiden, opiskeluun ja oppilaitoksen harrastustoimintaan liittyvien ajatusten esiin nostaminen ja tämän tiedon eteenpäin viemisen kaikissa kolmessa Bikva-prosessiin valitussa oppilaitoksessa. Aikataulullisesti arviointityöskentely jakaantui syyskuussa tehtyyn käytäntöjen sopimiseen ja aikataulutukseen, loka-marraskuussa tapahtuneisiin haastatteluihin ja joulukuun puoleen väliin mennessä tiivistettyyn arviointiraporttiin.

Ammattikasvatuksen tutkimuksen näkökulmasta tämä tutkimus sijoittuu hyvin ammattikasvatuksen laajaan kenttään. Ammattikasvatuksen professori Pekka Ruohotie on v. 1991 määritellyt ammattikasvatuksen olevan organisoitua kasvatustoimintaa, jonka avulla nuoret ja aikuiset voivat toteuttaa oppimista päämääränä ammatissa tarvittavien valmiuksien hankkiminen ja kehittäminen sekä edellytysten luominen jatkuvalla kehitykselle ammatissa. Ammatillisella koulutuksella tarkoitetaan ammattiin valmentavaa ja ammattitaidon lisäämiseen tähtäävää koulutusta, joka tapahtuu peruskoulun jälkeen joko ammatillisessa oppilaitoksessa, oppisopimuskoulutuksena tai myöhemmin työelämässä. (Ruohotie 1991, 3.) Vaikka kolmessa ammatillisessa oppilaitoksessa tehdyn Bikva-arvioinnin kärki ei kohdistukaan suoraan ammatin oppimiseen, ovat oppilaitokset keskeisintä ammattikasvatuksen toimintaympäristöä ja kaikella oppilaitoksessa tapahtuvalla toiminnalla on suoria yhteyksiä opiskelijoiden ammatilliseen kasvuun ja tulevaisuudessa ammatissa toimimiseen. Tämä kolmessa toisen asteen oppilaitoksessa läpikäyty Bikva-arviointi tuo esille paljon sellaista tietoa ja erilaisia näkemyksiä, mitkä tukevat

opiskelijoiden perustyötä oppilaitoksessa eli ammatillisten valmiuksien kasvua ja ammatin oppimista.

7.2 Oppilaitokset ja Bikvan arviointikäytännöt

7.2.1 Arlainstituutti, Espoo

Arlainstituutti on ammatillinen koulutus- ja kehittämiskeskus erityisesti näkövammaisille ja kuurosokeille, tai muutoin erityistä tukea opiskelussaan tarvitseville. Instituutti toimii Espoon Leppävaarassa. Vuosittainen opiskelijamäärä on n. 210. Valtakunnallisina ammatillisina perustutkintoina Arlainstituutissa tarjolla ovat merkonomien, datanomien, lähihoitajan, artesaanin, verhoilijan, pianonvirittäjän, muusikon ja toimitilahuoltajan perustutkinnot sekä hierojan ammattitutkintoon valmistava koulutus. Perustutkintojen laajuus on 120 opintoviikkoa eli käytännössä 3 vuotta. Osan tutkinnoista voi suorittaa myös henkilökohtaisesti mukautettuna. Hierojan koulutus on yksivuotinen. Syksystä 2006 lähtien tutkinnon suorittaminen perustuu kaikissa tutkinnoissa ammattiosaamisen näyttöihin. (Arlainstituutti 2008.)

Arlainstituutissa on pitkäjänteisesti kehitetty opiskelijoiden osallistumista tukevaa toimintaa mm. ”Osallistumalla tutkintoon!” - hankkeen (2003–2005) avulla. Haastatteluun osallistuneet opiskelijat olivat datanomilinjalla (3) sekä merkonomi- ja toimitilahuoltajalinjoilla.

7.2.2 Koulutuskeskus Salpaus, Lahti

Koulutuskeskus Salpauksessa opiskelee vuosittain lähes 19 000 nuorta ja aikuista opiskelijaa: oppisopimuskoulutuksessa keskimäärin 1 500 ja aikuiskoulutuksessa eri henkilöitä lähes 12 000, lukiokoulutuksessa yli 200. Opettajia ja muuta henkilöstöä on yli 750. Koulutuskeskus Salpaus on Päijät-Hämeen koulutuskonserniin kuuluva itsenäinen liikelaitos, joka koulutuskonsernin puolesta hoitaa koulutuksen järjestäjän tehtävää. Oppilaitoksessa voi opiskella hyvin monia aloja. Käytännössä Salpaus järjestää kaikkien alojen ammatillista koulutusta, esimerkkeinä auto- ja logistiikka-ala, liiketalous, sosiaali- ja terveysala, tekstiili- ja vaatetusala sekä ympäristöhoito. (Koulutuskeskus Salpaus 2008.)

Haastatellut opiskelijat olivat ajoneuvoasentaja-, autonkuljettaja- ja varastotoimen-linjoilta. Salpauksessa oli Nuoren Akatemian tukemana toteutettu ns. Säbä-hanke / teemapäivä (tulee sanoista sähly ja bänditoiminta).

7.2.3 Seurakuntaopisto, Järvenpää

Seurakuntaopisto antaa sosiaali- ja terveysalan sekä humanistisen ja kasvatustieteiden ammatillista koulutusta sekä tarjoaa yleissivistävää koulutusta ja työelämän kehittämispalveluita. Seurakuntaopisto toimii myös oppisopimuskoulutuksen järjestämisestä vastaavana oppisopimuspalveluiden tarjoajana. Oppilaitoksessa koulutetaan opiskelijoita sekä kirkon että muun yhteiskunnan ammatteihin, erityisesti sosiaalialan sekä nuoriso- ja vapaa-ajantoiminnan ohjaustyöhön. Seurakuntaopiston palveluksessa työskentelee tällä hetkellä yli 100 ihmistä ja vuosittain opiskelijoita on pitkäkestoisessa koulutuksessa noin 900. Seurakuntaopiston kanssa samalla kampusalueella toimii myös Diak Etelän Järvenpään toimipaikka sekä Kirkon Koulutuskeskus. (Seurakuntaopisto 2008.)

Haastatteluun osallistuneet opiskelijat olivat Nuoriso- ja vapaanajanohjaajan tutkintoon opiskelevia henkilöitä. Oppilaitoksen erityinen teema oli opiskelija-asuntolatyön ja harrastusmahdollisuuksien kehittäminen.

7.2.4 Bikva-arvioinnin käytännöt oppilaitoksissa

Hankkeen arvioijat ottivat yhteyttä jokaisen oppilaitoksen yhteyshenkilöön ja esittelivät Bikva-mallin mukaista arviointia ja ajankäyttöä ja lisäksi sopivat aikataulujen järjestämisestä. Bikvan mukaisena ajatuksena oli, että jokaisessa oppilaitoksessa suoritetaan kolmen eri ryhmän ryhmähaastattelut. Ensimmäisenä toteutettiin palveluiden käyttäjien eli asiakkaiden haastattelu, jota ryhmää tässä katsottiin edustavan opiskelijoista koottu ryhmä. Toisena vaiheena oli lähi- tai kenttätyöntekijöiden haastattelu. Oppilaitosympäristössä tämä tarkoitti opettajien ja muiden lähityöntekijöiden (tavallisimmin oppilashuollon työntekijät) haastattelua. Kolmantena haastatteluryhmänä oli oppilaitoksen johdosta koottu ryhmä. Bikva-mallin mukaista neljättä vaihetta, eli tiedon viemistä poliittisten päättäjien käyttöön ei oppilaitoksissa toteutettu, vaan se jätettiin oppilaitoksien oman harkinnan ja jatkotyöskentelyn varaan. Useissa oppilaitoksissa käytiin kuitenkin keskustelua esille nousseiden teemojen viemisestä esimerkiksi oppilaitoksen johtokunnan tietoon. Haastattelujen päätyttyä ja loppuraportin ollessa lähes valmis koko prosessin

kulusta käytiin neuvottelu Nuorten Akatemian johdon ja yhteyshenkilöiden kesken ja tässä keskustelussa nousi esille paljon Bikvan neljännen vaiheen sisältöjä – näkökulmia siihen, mitä prosessista ja arvioinnin tuloksista tulisi poliittisille päättäjille viestiä.

Oppilaitoksen yhdyshenkilöt olivat paljolti vastuussa siitä, millaisen opiskelijaryhmän he kutsuivat kokoon. Hyvän keskustelun mahdollistamiseksi toiveena oli, että opiskelijaryhmän koko ei ylittäisi 10 henkilöä ja opiskelijat olisivat jollain tavoin kytkeytyneet Nuorten Akatemian yhteistyöhankkeeseen, tai muutoin olisivat aktiivisessa roolissa oppilaitoksen kehittämistehtävissä. Oppilaitosten yhteyshenkilöille lähetettiin opiskelijoiden mukaan saamisen ja Bikva-mallista kertomisen helpottamiseksi liitteen mukainen (LIITE 2) kutsukirje, ja se olikin tavoittanut opiskelijat hyvin. Kaikkiin haastattelujen vaiheisiin osallistuminen pyrittiin pitämään mahdollisimman vapaaehtoisena ja haastattelutilanteet turvallisina ja opiskelijoille ”helppoina” osallistua. Monissa oppilaitoksissa opiskelijaryhmien haastatteluun osallistuville oli varattu oppilaitoksen puolesta pientä purtavaa. Kaikkien oppilaitosten kaikki haastattelut toteutettiin oppilaitoksen osoittamissa tiloissa.

Haastattelutilanteet noudattivat kaikissa oppilaitoksissa samaa kaavaa. Arviointitutkijat esittäytyivät ja kertoivat hieman Bikva-mallista, arvioinnin tarkoituksesta ja tavoitteista ja ajankäytöstä. Lisäksi kerrottiin mihin kokonaisuuteen tämä Bikva-haastattelu liittyy ja kuinka tuloksista raportoidaan. Itse haastattelutilanne toteutettiin niin, että toinen tutkijoista haastatteli ja piti yllä keskustelua oppilaitoksen esille nostamasta teemasta / teemoista, ja toinen tutkija kirjasi keskustelua reaaliaikaisesti datatykillä näkyville valkokankaalle. Osallistujilla oli näin mahdollisuus korjata tai tarkentaa sanomiaan asioita. Tutkijat vaihtoivat kirjaajan ja haastattelijan rooleja, kuitenkin niin, että pääosin samassa oppilaitoksessa toteutetuissa haastatteluissa toinen toimi aina haastattelijana ja toinen kirjaajana. Bikva-prosessin ensimmäisten, opiskelijoiden haastattelutilanteen pohjana tutkijoilla oli ainoastaan oppilaitosten antamat lyhyet kuvaukset siitä, mihin he olivat Nuorten Akatemian tukemana osallistuneet tai millaisia toimia toteuttaneet. Tutkijoilla ei myöskään, Bikvan tausta-ajatusten mukaisesti, ollut valmista kysymyslistaa haastateltaville esitettäväksi, vaan haastattelut sujuivat enemmän keskustelunomaisesti aina käsiteltäviä teemoja tarkentaen.

Eri ryhmien haastattelujen välillä oli, aina soveliaiden aikataulujen järjestyksen mukaan, aikaa muutamasta päivästä useaan viikkoon. Väliaikana arviointitutkijat koostivat haastattelumateriaalin ja tiivistivät ja teemoittivat sen valmiiksi seuraavalle portaalle esittelyä varten. Näin edellisen

haastatteluryhmän ajatukset toimivat seuraavan ryhmän keskustelun käynnistäjinä ja moottorina. Poikkeuksen tästä kuitenkin teki Arlainstituutin Bikva-prosessi, jossa alussa oli ideana kokeilla Bikva-mallin käyttöä hyvin reaktiomaisesti nopealla aikataululla ajatuksena – ”koko Bikva yhdessä päivässä”. Aivan tällaisella vauhdilla ei prosessia toteutettu, mutta kaksi ensimmäistä haastattelua, opiskelijat ja opetushenkilöstö, toteutettiin samana päivänä reilun tunnin tiivistämisaikalla ja oppilaitoksen johdon haastattelu kaksi päivää myöhemmin. Bikva-mallin mukaisena prosessina myös tämä osoittautui toimivaksi menetelmäksi.

Sekä Seurakuntaopistolle Järvenpäähän että Koulutuskeskus Salpaukseen Lahteen tehtiin haastatteluista tiiviit kokoavat yhteenvedot kaikkien kolmen eri ryhmän haastattelun jälkeen. Tutkijoiden ajatuksena oli Bikva-mallin avulla olla käynnistämässä asiakaslähtöistä kehittämistyötä ja opiskelijoiden äänen parempaa mukaan ottamista oppilaitoksen kehitystyöhön ja näin on perusteltua, että haastatteluista esiin nouseva tieto ja kehittämisajatukset jäävät oppilaitosten omaan käyttöön ja paikallisesti hyödynnettäväksi.

7.3 Arlainstituutin Bikva-prosessi

7.3.1 Arlaintituutin Bikvan aikataulutus

Seuraavassa taulukossa (Taulukko 2.) on esitetty Arlainstituutin haastattelupäivät, haastatellut ryhmät sekä osallistujat lukumäärällisesti. Arlainstituutissa toteutettu Bikva-arviointi oli ajankäytöltään erittäin poikkeuksellinen, sillä kaksi ensimmäistä haastattelua (opiskelijat ja opetushenkilöstö) toteutettiin saman päivän aikana, ja ensimmäisen haastattelun tiivistämiseen oli aikaa noin puolitoista tuntia.

HAASTATTELU PÄIVÄ	HAASTATELTU RYHMÄ	HENKILÖIDEN LUKUMÄÄRÄ	HAASTATTELUPAIKKA
23.10.2007	Arlaintituutin opiskelijoita	5 henkilöä, neljästä eri ryhmästä	Arlainstituutti, neuvottelutila, Espoo
23.10.2007	Opettajia ja opiskelijahuoltoa	8 henkilöä	Arlainstituutti, neuvottelutila, Espoo
25.10.2007	Oppilaitoksen johto	7 henkilöä	Arlainstituutti, neuvottelutila, Espoo

Taulukko 2: Arlainstituutin haastattelut

7.3.2 Arlainstituutin opiskelijoiden haastattelu

Arviointi-istuntoon osallistuneet opiskelijat toimivat yhdysopiskelijan, vertaistutorin, liikuntatutorin ja tukioppilaan tehtävissä. He kokivat roolinsa yhdysopiskelijoina asioiden eteenpäin viejinä. Nimenomaan yhdysopiskelijan tehtäviin kuuluu välillä myös oppilaitoksen johtoryhmään osallistumista. Silloin taas kun opiskelija toimii oppilaitoksen hallituksen jäsenenä, hän voi esittää suoraan opiskelijoilta kumpuavia ideoita oppilaitoksen johtoryhmälle. Opiskelijaedustus on myös oppilaitoksen tutkintotoimikunnassa. Arviointi-istuntoon osallistuneet opiskelijat kokivat osallistumisensa tasavertaisena niille edustuksellisille foorumeille, joihin he ovat Arlainstituutissa osallistuneet. Ainoa negatiivinen asia, jonka opiskelijat kokivat aktiivisesta osallistumisesta seuraavan, oli se että opiskeluista jää välillä jälkeen. Tälle toivottiin voitavan tehdä jotakin.

Erilaisia Arlainstituutissa toteutettavia aktiviteetteja ovat hankaloittaneet henkilövaihdokset, muun muassa tukioppilastoiminnan koordinoimisessa. Haastateltujen keskuudessa toivottiin myös, että pitkään osallisuustoimintaan osallistuneiden panos huomioitaisiin ja heidän näkemyksiään kuultaisiin. Kun opintosuoritukset osallistumisesta saa heti ensimmäisenä vuonna, voi myös käydä niin, että uusia ja innokkaita on aluksi paljon, mutta sitten joukko pienenee eikä osallistumisaktiivisuus olekaan enää niin suurta.

Opiskelijoilta kysyttiin myös, miten he haluaisivat kehittää opetuksellisia asioita Arlainstituutissa. Varsin keskeisenä nousi esille pedagogisiin asioihin huomion kiinnittäminen. Arlainstituutti on erityisoppilaitos ja tämän vuoksi opettajien pedagoginen ammattitaito ja huomiokyky ovat hyvin keskeisellä sijalla. Ylipäätään opettajilta toivottiin laajempaa kuuntelemisen taitoa oppilaiden asioista. Opettajien tulisi myös entistä paremmin sisäistää opiskelijoiden viestit ja opettajat voisivat myös olla laajemminkin kiinnostuneita opiskelijoiden elämästä ja opiskelusta. ”Opiskelijakin voi olla asiantuntija”, oli opiskelijoiden lanseeraama visionäärinen slogan, kiinnittyen juuri opiskelijan parempaan huomioimiseen oppilaitosympäristössä. Myös uusien henkilökunnan jäsenten mukana toivotaan tulevan uusia ideoita. Uusille opettajille kaivattiin myös omaa ”perehdytysohjelmaa”.

Itse opiskelusta haastateltavat kommentoivat, että HOJKS (Henkilökohtaisen opetuksen järjestämistä koskevan suunnitelman laatiminen) näyttää hienolta paperilla, mutta käytännön toteutuksessa on kehittämistä, muun muassa seuranta tulisi järjestää paremmin. Myös palautteen saaminen kesken kurssin olisi tärkeää. Se auttaisi opiskeluprosessissa. Opiskelijahuoltoa opiskelijat pitivät toimivana. Opiskelijat nostivat myös opiskelijoiden erityisyyttä koskevat asiat esille; esimerkiksi ensiaputaidot ovat tärkeitä Arlainstituutissa.

7.3.3 Opettajien ja oppilashuollon haastattelu

Opettajat luonnehtivat, että Arlainstituutissa opiskelee paljon innokkaita nuoria. Opettajia kuitenkin huoletti passiivisempien nuorten joukko. Kuinka heidät saisi osallistettua oppilaitoksen aktiviteetteihin mukaan? Ylipäätään opettajat kokivat, että opiskelijat tulisi saada aktiivisemmin mukaan suunnittelemaan oppilaitoksen toimintaa ja harrastustoimintaa. Erilaisten aktiviteettien luonnetta ja opiskelijoiden osallistumisalttiutta niihin opettajat kuvailivat siten, että joihinkin tapahtumiin, kuten ”pehmeä lasku opiskeluihin” -viikonlopputapahtumaan saatiin paljon väkeä, mutta toisiin tapahtumiin taas ei niin paljon. Erilaisten aktiviteettien toteuttamisen kannalta on

myös ongelmallista, kun oppilaitosasuntolaan jää niin vähän väkeä viikonlopuiksi. Osa opiskelijoista asuu koulun ulkopuolella ja Arlainstituutti taas sijaitsee hyvällä paikalla eli nopea paikallisjunayhteys vie helposti ”toisiin rientoihin”. Nämä ovat asioita jotka vaikuttavat Arlainstituutissa järjestettäviin aktiviteetteihin. Tarjontaa on paljon, mutta osa opiskelijoista tykkää vain ”hengata”. Toisille opiskelu taas on niin raskasta, että he jaksavat vaan ”hengata”. Osa taas sanoo tullessaan vain opiskelemaan, eivätkä halua osallistua aktiviteetteihin. Joissakin oppilaitoksessa järjestettävissä aktiviteeteissä opiskelijoiden vastuuta voisi lisätä suunnittelu- ja toteutusvaiheessa. Nyt on jo olemassa hyviä kokemuksia yhteisestä suunnittelusta, esimerkiksi itsenäisyyspäivän tanssiaisista. Tästä tapahtumasta suunnitellaankin perinnettä oppilaitoksessa. Opettajat korostivat myös vertaistutor-järjestelmän merkitystä sosiaalisesti syrjäytyneiden opiskelijoiden tukemisessa sekä olivat opiskelijoiden kanssa samaa mieltä siitä, että vanhoja konkareita pitää kuunnella yhteisen toiminnan kehittämisessä.

Opiskelijat toivat esille, että aktiivisesti oppilaitostoiminnassa olevat voivat jäädä jälkeen opinnoissaan. Tätä on opettajien mukaan pyrittykin järjeistämään ja saamaan varamiesjärjestelmä toimivaksi. Samoin tukioppilastoimintaa koordinoivaa toimintaa on suunnitelmallistettu ja toiminnalle rakennetaan uutta toimintamallia.

Opettajat nostivat esille ja kommentoivat opetukseen ja oppilaitoksessa oppimiseen liittyviä asioita varsin paljon. Opettajat olivat samaa mieltä opiskelijoiden kanssa siitä, että Arlainstituutissa tulisi tunnistaa erityisoppilaitoksessa vaadittavat pedagogiset tarpeet paremmin. Opiskelijoiden lähtökohtien huomioimista korostettiin, sillä ryhmät ovat tänä päivänä varsin haasteellisia ja opiskelijat kaipaavat opettajaa/ryhmävastaavaa entistä enemmän. Lisää palavereja opiskelijoiden kanssa tarvittaisiin, sillä Arlainstituutissa korostuu kuntoutuksellinen ote. Hyviä käytäntöjä on jo olemassa, opiskelijat ovat muun muassa itse kirjoittaneet, mitä opetushenkilöstön kannattaa ottaa huomioon. Toisaalta tuotiin esille, että opettajuuden rajat ovat omalla tavallaan koetuksella; opettajalla tulisi myös olla selkeä opetuksellinen rooli. Jonkin verran opiskelijoilla esiintyy harhaluuloja siitä, mitä opettajan työhön kuuluu. Tätä voisi opettajien mielestä selkeyttää.

Opettajat korostivat myös nykytrendien merkitystä ja vaikutusta opetuksessa. Näytöt, arviointi ja työssäoppiminen vaikuttavat oleellisesti oppilaitoksen toimintaa. Pitkän kokemuksen omaavat opettajat vertasivat nykyhetkeä 1980-lukuun, jolloin pedagogiset kysymykset olivat paremmin esillä. Ylipäätään muutokset ovat tulleet varsin nopealla aikataululla. Arjessa esimerkiksi työssäoppiminen näkyy siten, että varsinaisten opiskelijoiden lisäksi opetuksessa on mukana

työssäoppijoita. Tämä vaikuttaa luonnollisesti opetukseen. Opettajat myös totesivat HOJKS:ssa olevan kehittämistä. Erilaiset epäkohdat olisi myös hyvä viedä välittömästi eteenpäin opettajan/ryhmävastaavan toimesta.

7.3.4 Johdon näkökulmat

Johdossa painotettiin, että osa opiskelijoista on innokkaita, osa taas passiivisempia. Toisaalta taas halukkuus osallistumiseen vaihtelee. Kaikessa aktiiviset opiskelijat otetaan helposti mukaan erilaisia aktiviteetteja järjestämään. Opiskelijoiden voimavarat ovat Arlaintituutissa erilaisia. Johdossa pohdittiin, mitä oppimisella tarkoitetaan ja nostettiin esille yhtenä tärkeänä resurssina osallistamalla oppiminen. Erilaiset vapaa-ajantoiminnot koettiin johdossa tärkeiksi kuntoutumisen kannalta. Osallistumiseen olisi hyvä kannustaa opiskelijoita, sillä osallistumisella on myös positiivinen yhteys oppimiseen. Erilaisten tapahtumien osalta nostettiin esille, että tapahtumat eivät aina kuitenkaan vedä väkeä. Johdossa todettiin, että kultainen keskitie osallistumisessa voisi olla hyvä visio.

Erityisoppilaitoksena Arlainstituutti toimii monensuuntaisessa ristipaineessa. Toisaalta toimitaan kuntoutuksellisella otteella, toisaalta koulutuksellisten ja työelämän asettamien nykytrendien asettamien vaatimusten ehdoilla. Ammattiosaamiseen liittyvät näytöt vaikuttavat paljon oppilaitoksen toimintaan ja ovat tulleet varsin nopealla aikavälillä mukaan oppilaitoksen arkeen. Johdossa korostettiin myös, että esimerkiksi näytöt ovat osa tämän päivän arkea ja näihin uusiin asioihin on sopeuduttava ja valmennettava opiskelijoita tulevaan työelämään. Johdossakin myönnettiin, että vauhti on nyky maailmassa kova ja se aiheuttaa sen, että osa opiskelijoista on jonkin verran hukassa. Kuten opiskelijat ja opettajatkin, johtokin korosti pedagogisten asioiden merkitystä. Tällekin esitettiin tosin vasta-argumentti. Yksi johdon jäsenistä pohti, vastaisiko haikailtu ”1980-luvun pedagogiikkakaan” opiskelijoiden käsitystä hyvästä opetuksesta? Joka tapauksessa kaivattaisiin uusia menetelmiä, jota sopisivat nimenomaan Arlainstituutissa käytettäväksi. Johto keskusteli myös opettajien opetuksellisesta ja muusta ohjauksellisesta roolista. Toisaalta korostettiin, että pelkästä opetuksellisesta roolista tulisi päästä eroon. Toisaalta taas painotettiin, että opettaja ei voi olla terapeutti. Kaiken kaikkiaan opetuksellisten asioiden pohtiminen Arlainstituutin johdossa herätti uusia ideoita perehdytysten toteuttamiseen ja kehittämispäivien ja oppilaitoksen vuosisuunnittelun suhteen. Myös osallisuutta suhteessa opetussuunnitelmiin korostettiin. Visionäärisesti todettiin, että tarvitaan yhteinen näkemys ja on tärkeää, että oppilaitoksen keskeiset toiminnot ovat kaikille mielekkäitä.

7.4 Koulutuskeskus Salpauksen Bikva-prosessi

7.4.1 Koulutuskeskus Salpauksen aikataulutus

Seuraavassa taulukossa (Taulukko 3.) on esitetty Koulutuskeskus Salpauksen haastattelupäivät, haastatellut ryhmät sekä osallistujat lukumäärällisesti.

HAASTATTELU PÄIVÄ	HAASTATELTU RYHMÄ	HENKILÖIDEN LUKUMÄÄRÄ	HAASTATTELU PAIKKA
4.10.2007	Opiskelijat	5 ryhmäedustaja- tutoropiskelijaa	Salpaus, Vipusenkadun kampus, Lahti
13.11.2007	Opettajat/oppilashuolto	4 henkilöä	Salpaus, Vipusenkadun kampus, Lahti
26.11.2007	Oppilaitoksen johto	päällekkäisyyksien vuoksi yksi henkilö	Salpaus, Stålhberginkadun yksikkö, Lahti

Taulukko 3: Koulutuskeskus Salpauksen haastattelut

7.4.2 Opiskelijoiden haastattelu

Haastatellut opiskelijat (ryhmäedustaja-tutorit) olivat lähes kaikki ajoneuvoalan opiskelijoita. Tehtävänsä ryhmäedustaja-tutoreina heitä oli pyydetty lähinnä opettajan tai opiskelutoverin toimesta. Heidän kerronnassaan korostuivat varsin paljon autoihin ja niiden korjaamiseen liittyvät asiat. Autojen ”laittamiseen” tarvittaisiinkin entistä parempia tiloja vapaa-ajalle: *”Sellainen tila olisi todella kiva, että sais laittaa autoa koululla, ei tarviis miettiä että kerkeekö laittaa.”*

Opiskelijat pitivät kouluopetuksessa tärkeänä erilaisia valinnaisia aineita kuten liikuntaa, palloilua, kuvaamataitoon liittyvää toimintaa ja elokuva-analyysiä. Hyväksi koettiin, että kerran viikossa saa käydä kuntosalilla ja uimassa, mutta nämä toiminnot kärsivät paljolti kävijöiden puutteesta. Tähän harrastusmahdollisuuksien vähäiseen käyttöön vaikuttavat nykyään monet tekijät: opiskelijat asuvat kotona, monet käyvät töissä koulun jälkeen ja harrastavat muita harrastuksia. Ryhmäedustaja-tutor tehtävistä he nostivat keskeisinä esille viestinviejän roolin; tiedon

välittäminen useampaan suuntaan, joka korostuu varsin konkreettisissa yhteyksissä, kuten esim. tarpeessa saada oppilaitoksen kahviautomaatti toiseen paikkaan jne. Ryhmäedustaja-tutoreilla on myös keskeinen rooli harrastustoimintojen ja aktiviteettien eteenpäin viemisessä. Opiskelutoverit eivät ole kovinkaan paljon esittäneet toiveita eteenpäin vietävistä asioista, mutta oletus oli, että tällaisia paineita voi olla vielä edessä. Ryhmäedustaja-tutorit luonnehtivat, että monenlaista aktivointia voisi jatkossa kehittää. Monet opiskelutoverit ovat tosin vain keskittyneet opiskeluun, eivätkä koulun ulkopuoliseen harrastustoimintaan. Enemmän kuin organisoidusta harrastustoiminnasta, luokassa on keskusteltu kertaluontoisista yhteisistä juhlista kuten pikkujouluista ja luokan yhteisen laivamatkan järjestämisestä. Ryhmäedustaja-tutorit kokivat myös varsin tilannesidonnaiseksi sen, missä asioissa he pystyvät vaikuttamaan oppilaitoksen asioihin. Paljolti koettiin kuitenkin myös niin, että ylemmät elimet päättävät asioista.

Luokassa tapahtuva harrastusasioihin liittyvä keskustelu on ryhmäedustaja-tutoreiden mukaan lähinnä yhteiskeskustelua luokassa: ”*Sit tulee se juttu, mitä ruvetaan puimaan ja mietitään onko tää koko luokan juttu – harkitaan onko yhden ihmisen juttu, vai laajemmin käsiteltävä.*” He luonnehtivat myös, että kuljetuspuolella ei kovin paljon jutella keskenään tämäntyypisistä organisoitavasta toiminnasta.

7.4.3 Opettajien ja oppilashuollon haastattelu

Opettajat ja oppilashuollon edustajat korostivat, että liikuntaa tulisi lisätä opetusohjelmassa. Nyt lukujärjestys toimii hieman huonosti, koska yhdessä jaksossa voi olla todella paljon liikuntaa ja myöhemmin ei ollenkaan. Liikunnan pilkkominen opiskelun eri vaiheisiin tukisi hyvin liikunnallista harrastussuuntautuneisuutta ja sen avulla opiskelijat pääsisivät purkamaan paineitaan toisen asteen ammatillisissa oppilaitoksissa. On myös huomionarvoista, että koulutuskeskus Salpauksessa on osallistuttu Sakun (Suomen ammatillisen koulutuksen kulttuuri- ja urheiluliiton) toimintaan ja järjestetty harrastustoimintaan ohjaavaa koulutusta.

Toinen asia, jonka opettajat ja oppilashuolto nostivat esille, oli koulutyön ulkopuolisen ohjatun harrastustoiminnan rapautuminen. Tähän nähtiin syynä se, ettei kouluajan ulkopuolisista kerhotunneista voi enää laskuttaa, vaikka aiemmin näin voitiin tehdä. Myös muita supistustoimia nähtiin syynä tilanteen muutokseen. Aiemmin, noin 10 vuotta sitten oli ylipäättään enemmän kerhotoimintaa ja myös ilmapiiri oli muutenkin innostuneempaa kerhotoimintaa ja sen ohjaamista kohtaan. Aiemmin oli myös enemmän mahdollisuuksia harjoitella esiintymistä kerhojen kautta ja

yleensäkin oppilaitoksen juhlakulttuuri on ammatillisella puolella vähentynyt. Nykyään toimitaan paljon enemmän ostopalveluilla.

Opettajat/oppilashuolto kaipaavat lisää yhteistä tekemistä, yhteisöllisyyttä ja yhteisöjohtamista oppilaitokseen. Olisi hyvä, että olisi jokin taho, joka selvemmin koordinoisi oppilaitoksen harrastustoimintaa. Ennen oli helpompaa järjestää koko kampusta koskevia tapahtumia. Organisaation monimutkaisuus vaikeuttaa nyt toiminnan toteuttamista.

Uusia suunnitelmia on kuitenkin luvassa harrastustoiminnan lisäämiseksi oppilaitoksessa. On kuitenkin muistettava, että oppilaitoksessa toteutettava harrastustoiminta vaatii myös resursseja, kuten esimerkiksi iltavahtimestarin.

Keväällä 2006 oppilaitoksessa onnistuneesti ja monipuolisesti toteutetun SÄBÄ-harrastuspäivän jatkeeksi opettajat/oppilashuolto toivoisikin aina aika ajoin samantyyppistä tapahtumaa, esimerkiksi harrastusmessut-tyyppisesti toteutettavaksi. Tämän tyyppisissä tapahtumissa opiskelijat voisivat löytää uusia omia juttujaan. Opettajat/oppilashuolto nostivatkin esille myös sen, että osa nuorista haluaa nimenomaan harrastaa ”omaa ohjaamatonta juttua”, joten harrastuspäivissä voisi saada hyviä virikkeitä juuri mainittuun tarpeeseen. Nimenomaan SÄBÄ-päivä, joka toteutettiin Nuorten Akatemian projektirahalla, innosti opiskelijoita laajalti koko kampukselta, synnytti uudenlaista positiivista yhteishenkeä ja uudenlaista tekemistä. Opettajat/oppilashuolto korostivat SÄBÄ-päivän toteuttamisen tärkeyttä. Opettajat/opiskelijahuolto painottivat lisäksi opiskelijoiden ja oppilashuollon osaamisen hyödyntämisen tärkeyttä oppilaitoksen harrastustoiminnan suunnittelussa. SÄBÄ-päivän kaltaisissa tapahtumissa saadaan uutta tietoa siitä, mitä nuoret osaavat ja haluavat tehdä. Vastaisuudessa järjestelyiden tulisi kuitenkin olla oppitunteihin linkitettyjä, sillä näin saataisiin suunnitelma paremmin toteutumaan.

7.4.4 Johdon näkökulmat

Johdon kommentoissa korostui opettajien lailla yhteisöllisyyden tunteen heikkeneminen oppilaitoksessa. Tämän nähtiin johtuvan laajoista rakenteista ja myös ulkopuolisista tekijöistä, joihin ei voi juurikaan vaikuttaa. Johtoa säätelevät yhteiskunnan ja valtiovallan vähenevät resurssit ja ylimmässä johdossa tehtävät linjaukset. Monille asioille ja toimille olisi selvä tilaus ja tieto, että pitäisi tehdä ja toimia, mutta ei näihin toimiin välttämättä resurssoida.

Kampuksella toimii monta koulutusala ja yksikköä, jolla jokaisella on oma hallinto, ja tästä nousee erityinen koordinoimattomuuden tunne. Ennen oli samalla mäellä neljä oppilaitosta ja helppo tehdä yhteistyötä ja järjestää erilaisia tapahtumia. Yhteisöllisyyden katoamisesta on ollut paljon keskustelua etenkin opetushenkilöstön kanssa ja tilanne näkyy johdon mukaan kyllä henkilöstössä. Jokainen yksikkö yrittää järjestää tilaisuuksia ja kampuksen väen yhteisöllisyyden kehittäminen tunnustetaan isoksi haasteeksi. Asiaan vaikuttavat monet tekijät – koko yhteiskunta ja hektisyys heijastuvat myös koulumaailmaan. Rauhoittumista ei varmaan missään vaiheessa tulekaan, sillä johdossa koetaan, että uutta tulee koko ajan.

Koulutuskeskus Salpauksessa on paljon hajallaan olevia toimipisteitä. Johdossa nostettiin esille yhteisöllisyyden tunteen heikkeneminen etenkin isommissa yksiköissä. Niissä oppilaskuntatoimintaa on erityisen vaikeaa saada käynnistymään. Pienemmissä oppilaitoksen yksiköissä on myös opiskelija-asuntolat (Asikkala, Hollola, Orimattila) ja sieltä löytyy tilaa yhteiselle harrastustoiminnalle paremmin. Niissä toivotaankin enemmän harrasteita, kuin kaupungin kampuksen yksiköissä. Pienemmät yksiköt (esim. Asikkala) ovatkin osallistumassa ”aktiivinen oppilaitos” -kilpailuun. Myös Heinolassa on saatu oppilaskuntatoiminta hyvin pyörimään. Johdossa korostettiin, että toiminnan liikkeelle saaminen vaatii aina opettajakunnan tuen. Johdon kehittämisvisiona oli, että ensin pitäisi saada pienemmissä yksiköissä toimimaan erilaista harrastustoimintaa, jota sitten laajemmin jalkautettaisiin muihin yksiköihin.

Johdossa koettiin myös, että ryhmät ovat suuria ja opiskelijoiden osaaminen ei pääse oikein nousemaan esiin. Nuorten Akatemian vauhdittamat harrastusmessut ovat olleet kuluneena syksynä (v. 2007) hyvä tapahtuma. Niihin koottiin laajasti mukaan eri tahoja. Osallistujia tapahtumassa olisi voinut olla enemmänkin, mutta opiskelijat olivat innokkaasti tutustumassa messujen tarjontaan. Vastaavan tyyppinen päivä on toteutettu myös Asikkalassa ja pienessä yksikössä osallistuminen on ollut hyvää ja aktiivista.

Johdossa koetaan erilainen harrastustoiminta tärkeänä ja sitä organisoivat vapaa-ajanohjaajat. Tärkeäksi kohderyhmäksi nähtiin juuri syksyllä kotoaan opiskelemaan muuttavat 16-vuotiaat, jotka ovat aika ”oman onnensa nojassa”. Heille pitäisi saada jotain yhteistä aktiviteettia. Nyt opiskelijoiden opinnot ovat ”erilaisia”, opiskelijat hajaantuvat ja voivat opiskella useammassa ryhmässä. Resurssit ovat rajallisempia kuin aiemmin sillä kaikesta on nipistetty. Se, millä pystytään erilaista toimintaa järjestämään, on ulkopuolinen hankeraha. Nuorten Akatemian panos oppilaitosten aktivoinnissa koetaan tärkeänä ja monia asioita on ollutkin jo käynnissä. Nuorten

Akatemian hankerahalla on ollut selkeä ”eteenpäin potkijan” rooli. Joka tapauksessa oppilaitoksen omaa panosta kaivataan myös paljon. Harrastustoiminnassa tapahtuvat ”pienet asiat” ovat tärkeitä; uudessa organisaatiossa erityisesti opiskelija-asiat ovat nousseet esille ja opiskelijoiden kuuleminen nähdään tärkeäksi tulevaisuuden haasteeksi.

Harrastustoimintaa organisoitaessa törmätään myös usein ilmiöön, että aluksi innostutaan kovasti ja ollaan lähtemässä kaikenlaiseen toimintaan mukaan, mutta sitten into hiipuu ja usein tilaisuuksiinkin tulee lopulta varsin vähän osallistujia paikalle. Oppilaitoksen johdossa on pohdittu, onko osallistujajoukon hiipumiseen syynä opiskelijoiden lyhytjännitteisyys?

Jossain paikoissa toiminnat menevät kautta linjan niin, että innostutaan herkästi, mutta sitten kun ajankohta lähestyy, niin homma ja sen valmistelu ja toteutus jää helposti yhden ihmisen harteille. Harrastustoiminnan ja kaiken aktiviteetin tuleekin johdon mielestä olla kaikkien yhteinen juttu, johon koululla on selkeä panos osoitettavaksi. Kyseessä olisi siis oppilaitosvetoinen malli, jossa opiskelijoilla on sisäsyntyinen kiinnostus toiminnan organisoimiseen ja opettajat ovat keskeisesti mukana. Keskeinen kysymys on opettajien motivaatiossa ja kannustamisessa harrastustoiminnan ohjaamiseen; ammatillisellakin puolella opettajat ovat oman opetusalan ammattilaisia, joten taidot ja kiinnostus harrastustoiminnalliseen tai oppilashuollolliseen toimintaan eivät aina välttämättä ole ykkösasia. Lisäksi harrastustoiminnan ohjauksesta tulisi saada myös korvaus.

7.4.5 Tulevaisuuden suunnitelmia Koulutuskeskus Salpauksessa

Johdossa visioitiin myös tulevaa suuntaa harrastustoiminnalle ja sen kehittämistyölle. Salpauksessa on kehitetty ja suunniteltu tutortoimintaa kaikille luokka-asteille. Lisäksi asuntolapaikkakunnille on saatu lisäresursseja, kuraattori/vapaa-ajanohjaajan muodossa. Tulevan vuoden 2008 aikana tullaan panostamaan myös oppilaskuntatoimintaan ja kuraattorilla tulisi olla enemmän mahdollisuutta tehdä oppilashuollollista työtä.

Edelleen kartoitetaan myös sitä, miten opiskelijahuoltotyö uudessa organisaatiossa toimii ja pyritään kehittämään opiskelijahuollollista toimintaa eri aloilla. Myös aikuiskoulutuksen puolella on tarkoitus vahvistaa opiskelijahuoltotoimintaa, jota ei juuri aiemmin ole ollut.

7.5 Seurakuntaopiston Bikva-prosessi

7.5.1 Seurakuntaopiston aikataulus

Taulukossa (Taulukko 4.) on esitetty Seurakuntaopiston haastatteluajankohdat ja haastatteluun osallistuneet ryhmät.

HAASTATTELU PÄIVÄ	HAASTATELTU RYHMÄ	HENKILÖIDEN LUKUMÄÄRÄ	HAASTATTELU PAIKKA
1.10.2007	Nuoriso- ja vapaa-ajantoiminnan opiskelijat	10 opiskelijaa, kahden eri vuosikurssin opiskelijoita	Seurakuntaopisto, kirjasto, Järvenpää
8.11.2007	Opettajat (2) ja oppilashuoltohenkilöstöä (kuraattori, opinto-ohjaaja)	4 henkilöä	Seurakuntaopisto, kabinetti, Järvenpää
13.11.2007	Oppilaitoksen johto	5 henkilöä	Seurakuntaopisto, kabinetti, Järvenpää

Taulukko 4: Seurakuntaopiston haastattelut

7.5.2 Nuoriso- ja vapaa-ajantoiminnan opiskelijoiden haastattelu

Opiskelijoiden haastattelussa läsnäolijat nostivat keskeiseksi oppilaitoksen harrastustoimintaan liittyväksi toimeksi oppilaitoksen asuntolan ja siellä tapahtuvan hyvin monimuotoisen asuntolatoiminnan. Oppilasasuntolan keskeisiä toimijoita ovat asuntolaohjaaja, kuraattori, opinto-ohjaaja ja opiskelijoista valitut koulutetut asuntolatutorit (20 hlöä). Myös opettajien nähtiin kuuluvan asuntolatoimintaan, joskin enemmän taustalta käsin. Asuntolatutoreiden roolia opiskelijat pitivät tärkeänä mm. vapaa-ajan aktiviteettien ideoinnissa ja opiskelijoiden vertaistukena. Asuntolatutorin tehtävä ei kuitenkaan ole helppo. Asuntolatutorit kuvailivat toimintaansa mm. seuraavasti: ”Kun yrittää järjestää – välillä jengi innostuu, välillä ei, riippuu päivästä. Tarvittaisiin enemmän porukkaa mukaan aktiviteetteihin, vaikka ketään ei voi tietenkään pakottaa. Omakin innostus saattaa kadota, jos kukaan ei innostu. Mutta toisaalta porukka saattaa lopulta lähteäkin mukaan ja on sitten lopun kaiken hyvillä fiiliksillä mukana olosta.”

Opiskelijat kertoivat osallistuneensa ”aktiivinen oppilaitos” -kilpailuun, josta oli tullut jokaiselle asuntolan solulle palkinnoksi pieni rahapotti, jonka solu pystyi itsenäisesti käyttämään. Kaikki solut toteuttivat jonkin oman jutut, esim. yhteisen ruokailun. Keskeinen asuntolatoiminnan kehittämisen ja kehittymisen väline on asuntolaillat. Asuntolaillat ovat pakollisia ensimmäisen vuoden opiskelijoille ja teemoja illoissa on paljon aina siivoamisesta, seksuaalivalistuksesta opiston tapoihin ja yksin elämisen ohjeistuksiin. Asuntolailtoja on aluksi viikoittain, myöhemmin harvemmin. Toisinaan illat on koettu tylsiksi mutta opiskelijaryhmä oli kuitenkin yhtä mieltä siitä, että asuntolaillat ovat loppujen lopuksi hyvä ja tarpeellinen juttu. Monenlaisia kommentteja asuntolailloista tuli: *”Jonkun näköinen vaikutus illoilla on. Niissä on oppinut paikkoja, jossa voi pestä pyykkiä. Toisille jotkut asiat ovat turhempia, toisille tärkeämpiä, tosin solun (siisteys)tilanne ei ole muuttunut, vaikka oli asuntolailta mutta kuitenkin esim. siivousasioita oppi. Aika paljon ryhmissä istumistahan se on. Käydään läpi vähän liian pikkutarkasti asioita. Kaikille asuntoloille on yhteinen asuntolailta ja tietyn solun asiat käsitellään kokonaisuutena. Asuntolaillat tarjoavat kuitenkin kaiken kaikkiaan mukavaa tekemistä ja asuntolailloilla pyritään ehkäisemään mahdollisesti myöhemmin eteen tulevia ongelmia.”*

Opiskelijat kertoivat, että asuntolassa ja oppilaitoksessa on paljon mahdollisuuksia erilaiseen harrastamiseen. On erilaisia luokkia esim. musiikkiin, dataluokkaa, pelihuonetta, taideluokka ja veneily ja rantasaunan käyttömahdollisuus. Tuntuu vaan, ettei kaikkiin mahdollisuuksien tartuta tarpeeksi vaan moni opiskelija laiskistuu asuntolaan muuttaessaan. Oppilasasuntolaa ohjaavat myös säännöt, jotka opiskelijat kertoivat päätetyn opiskelijoilta kysymättä. Säännöt nähtiin kuitenkin hyväksi ja turvallisuutta lisääväksi asiaksi, vaikkakin jotkut säättöjen kohdat aiheuttavat kovaa keskustelua. Hiljaisuusajan (klo 23–07) koettiin parantuneen viime aikoina.

Opiskelijoiden kehittämideoita asuntolatoimintaan tuntui riittävän. Ongelmaksi nousee usein rahan puute. Asuntolan nähtiin olevan hyvin opiskelijoita kokoava ja yhdistävä asumisen muoto, vaikkakin Seurakuntaopiston asuntolaan eivät kaikki halukkaat asumaan pääse. Asuntolapaikkavalinnassa asetetaan pitkämatkalaiset ensisijalle. Yhtenä selkeänä kehittämissuunnitelmaksi nousi asuntolatutorin roolin vahvistamisen esim. ”asuntolan ääni” -opiskelijana.

Haastattelun lopuksi opiskelijoilta pyydettiin arvosana (asteikolla 1-5) asuntolatoiminnasta perusteluineen. Arvosanat vaihtelivat 3 ja 4,5 välillä ja keskiarvoksi tuli tasan 4. Perusasioiden

koettiin olevan kunnossa. Kritiikkiä tuli ajoittaisesta metelistä, jonka todettiin lähtevän asuntolassa asuvista opiskelijoista.

7.5.3 Opettajien ja oppilashuollon haastattelu

Opettajat ja oppilashuollon edustajat kuuntelivat tarkkaavaisesti opiskelijoiden esittämiä kommentteja ja keskustelivat niistä. Opettajat kertoivat, että aina välillä on viritelty opettajien mukanaoloa esim. illanvietoissa ja muussa harrastustoiminnassa mutta työaikakysymyksenä tämänkaltainen osallisuus ei ole kovin helposti järjestettävissä. Opiskelijoiden on kyllä havaittu olevan todella tyytyväisiä jos esimerkiksi käy kahvilla asuntolassa tai on muuten mukana opiskelijoiden yhteisissä jutuissa.

Aika on muuttunut. Ennen oppilaitos toimi kansanopistomaisemmin ja opettajien ja oppilaiden yhteistoiminta kuului luonnollisena osana työhön. Opettajat kuitenkin ajattelivat, että kiinnostusta yhteiseen harrastustoimintaan opettajilta voisi löytyäkin mutta ennen kaikkea se on aika ja resurssikysymys. Myös yhden asuntolaohjaajan resurssit nähtiin rajallisiksi. Erityistä huolta opettajilla nousi asuntolatoiminnan yövalvonnasta. Opettajat kysyivät tuetaanko tällaisella asuntolatoiminnalla opiskelijoiden ja opiskelun tavoitteita. Lisäksi esitettiin, että asuntolakysymyksistä tulisi keskustella arvokysymyksinä. Sitä mitä nuoret tarvitsevat vastuullisen aikuisuuden näkökulmasta pitäisi pohtia paljon enemmän.

Opiskelijoiden kommentteihin asuntolailtojen pakollisuudesta opettajat ja oppilashuoltohenkilökunta yhtyivät. Oppilaiden vanhemmilta on tullut hyvää palautetta asuntolassa tapahtuvasta elämän perustaitojen opettamisesta. Yhdessä tekemisen iltoja, esim. ruuanlaittoa ja muita tunnelmallisia kivoja hetkiä kaivattaisiin asuntolatoimintaan lisääkin. Opetushenkilöstö on havainnut, että niillä, jotka ovat asuneet asuntolassa pidempään, on kehitys kohti itsenäistä elämää ollut voimallisempaa. Uutena toimintamuotona asuntolaohjaaja ja tutoropettaja käyvät säännöllisiä palavereja ja näiden uskotaan tukevan opetustyön ja asuntolatoiminnan yhteyttä. Asuntolatoimintaa tulisi muutenkin tehdä enemmän arjessa näkyväksi ja asuntolatoimintaa voisi kytkeä opintoihin esim. työssäoppimisjaksojen muodossa.

Nyt asuntolassa järjestetään paljon toiminnallisia aktiviteetteja, mutta ajatuksena olisi saada rinnalle aitoja ihmisen kohtaamiseen valmentavien taitojen opiskelua. Myös opetushenkilöstölle tulisi asuntola kytkeä jotenkin osaksi työnkuvaan. Asuntolakysymyksistä keskustelu täytyy

mahdollistaa ja saada mukaan oppilaitoksen rakenteisiin. Luonnollisestikaan ei ole tarkoitus, että opettajat olisivat joka ilta asuntolassa, mutta oppilaat olisivat varmasti tyytyväisempiä jos opettajat osoittaisivat enemmän kiinnostusta opiskelija-asuntolaa kohtaan.

Asuntolan säännöistä keskusteltaessa opettajat totesivat sääntöjen olevan pääosin opiskelijoiden itse laatimia. Huolta on viimeaikoina aiheuttanut peliluokan myöhäinen käyttö, joka näkyy aamutunneilla oppilaiden väsymyksenä. Myös päihteistä ja tupakoinnista keskustelua on tarkoitus jatkaa. Opetushenkilöstö on lisäksi havainnut, että opetusryhmissä on jonkinlainen ero asuntolassa ja muualla asuvien opiskelijoiden välillä. Tämä ei ole jatkuva ilmiö, mutta näyttäytyy aika ajoin.

Opettajat pohtivat paljon mihin suuntaan asuntolatoimintaa tulisi kehittää. Asuntolapaikkojen määrää ei toivota kasvatettavan ja myös asuntolahenkilöstöön tulisi resursoida enemmän. Talon sisältä on jo otettu käytettävissä olevat voimavarat käyttöön. Opettajat toivovat myös oppilaitoksen johdon vierailuja asuntolaan.

7.5.4 Johdon kommentointi

Johdon keskustelua lähdettiin avaamaan sekä opiskelijoiden että opettajien / oppilashuollon kommentointien pohjalta. Johto tunnisti saman asian historiasta ja tapahtuneesta muutoksesta kuin opettajatkin. Ennen koko oppilaitossysteemi oli paljon pienempi ja systeemiin liittyi ”luonnostaan” paljon tehtäviä jotka rakensivat yhteyttä opiskelijoiden ja opetushenkilöstön välille. Tänä päivänä on vastakkain kaksi maailmaa: henkilökohtaistamisen maailma ja yhteisöllisyys. Ajatukset asuntolan yhteisöllisyyden tukemisesta esimerkiksi työssäoppimisen paikkana (amk ja ammattitutkinnot) otettiin johdon keskustelussa selvittämisen arvoisina asioina huomioon. Esiin nousi myös ajatus voisiko asuntolaohjaajia kouluttaa lisää oppisopimusopiskelun avulla ja keskustelua käytiin myös siitä, kuinka opiston toimin voitaisiin lisätä yhteisöllisyyttä. Opettajien ”muuhun työhön” voisi sisällyttää opiskelija-asuntolaa tukevia tehtäviä – esim. juuri käynti kahvilla asuntolassa päivällä ja työaikaan sisällytettynä toimintana. Asuntolan turvallisuuskysymykset ovat tärkeitä mutta tärkeää on myös kasvatuksellinen näkökulma tukea nuoria itse luomaan turvallisuutta asuntolaan. Tutor-opiskelijat ovat tässä erittäin tärkeässä roolissa. Varsinaista opettajapäivystystä on asuntolassa aiemmin ollut ja asiasta on paljon keskustelua, mutta nyt se on poistettu. Päivystysasiaa tuskin ratkaistaan sillä, että tutoropettaja käy kerran vuodessa asuntolassa. Oppilaitoksen asuntolaa kohtaan osoittama arvostus ja kiinnostus

nähtiin myös tärkeänä ja sen uskotaan kyllä näkyvän ulospäin opiskelijoistakin. Opiskelija-asuntolan kokoa ei ole tarkoitus kasvattaa eikä liioin supistaakaan nykyisestä.

Opiskelijat ovat varsin paljon tuoneet johdolle tiedoksi asuntolan asioita ja ongelmatilanteista joihin toivotaan johdon taholta puututtavan. Tällaisia ovat olleet mm. asuntolan rakenteisiin ja kuntoon liittyvät asiat, joihin on tehty paljon parannuksia ja nykyisin mm. kosteus- ja home-epäilyt kartoitetaan säännöllisesti. Opiskelijoiden taholta oli mennyt viestiä oppilaitoksen johtokunnalle asuntolan ajoittaisesta metelistä ja tätä viestiä on johtokunnassa käsitelty ja siihen on otettu kantaa. Vuorovaikutus eri ryhmien välillä oppilaitoksen johdon näkökulmasta toimii varsin hyvin ja johto on aina valmis asuntolassa vierailemaan. Kutsusta vierailuja on tehtykin ja nämä ovat olleet hyviä tilaisuuksia vuorovaikutukseen opiskelijoiden kanssa.

Johdon näkökulmasta katsottuna oppilaitoksen ensisijainen tehtävä on huolehtia opetuksesta ja tietysti myös tukea opiskelijaa mahdollisissa oman elämänsä vaikeuksissa. Opetuksen ja oppilashuollon asiat tulee kuitenkin erottaa ja opettaja ei voi toimia ”terapeutina”. Opiskelija-asuntolaan tulisi saada lisää aikuisen läsnäoloa ensimmäistä kertaa kotoa muuttaneen nuoren iltarjessa. Ohjelmaa opiskelijoilla on asuntolassa jo riittävästi, eli ohjelmaa järjestäväksi ohjelmatoimistoksi ei oppilaitoksen ole syytä ryhtyä.

8 ASIAKKAIDEN OSALLISUUS BIKVA-ARVIOINNISSA

8.1 Mikä Bikva-arvioinnissa on tärkeää?

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimusprofessori Tom Arnkil pohtii asiakastyön problematiikkaa: ”Ammatillisia toimia pitää arvioida asiakkaan arjesta päin eikä arkea ammatillisista toimista päin. Ammattilaisten on tärkeintä kuulla kunnolla asiakasta ja hänen läheisiään ja ottaa kuulemansa työn perustaksi.” Eikö sitten asiakkaiden kuulemiselle ole tilaisuutta? Arnkil jatkaa: ”Monet moniammatilliset kokoukset ovat verkostopalaverien irtokuvia: ammattilaiset neuvottelevat ja lähes päättävät keskenään siitä, miten asiakkaan pitäisi elää ja yrittävät sitten yhtenäisenä rintamana myydä ratkaisunsa asiakkaalle. Suhde on monologinen. Ammattilaisilla kohisee korvissaan oma suunnitelmansa eikä synny mahdollisuuksia kuulla oikeasti asiakasta.” (Saarinen 2009, 8.)

Työssäni tutkijana olen perehtynyt perusteellisesti Bikva-arviointimallin käyttöön sen käytännöistä käsin eli suorittaen arviointityötä viidessä eri organisaatiossa Bikva-menetelmää käyttäen. Tutkimuksen taustana on kahden hyvin erityyppisen ja toisistaan erillisen ja eri organisaatioihin kohdentuvan arviointiprosessin läpivienti. Ensimmäisessä v. 2005–06 toteutetussa Bikvassa keskiössä olivat sosiaalialan työyhteisöt, päiväkotit ja a-klinikka. Kummankin työyhteisön henkilöstö oli osallistunut työhyvinvointiohjelmaan ja heidän esittämäänsä tärkeänä kysymyksenä oli, näkyykö toimintayksikön hyvinvointi ja kehittämistyö myös asiakkaille ja toisaalta tulevatko asiakkaiden näkökulmat huomioiduiksi toimialaa kehitettäessä ja päätöksenteossa.

Vuoden 2007 syksyllä tehdyssä kolmeen toisen asteen oppilaitoksen harrastustoiminnan aktivoimiseen tähdänneessä Bikva-arviointiprosessissa taas oli tähtäimenä nostaa esiin asiakkaiden mielestä jo kehitetyt toimivat käytännöt (mitä hyvää harrastustoiminnassamme on) ja toisaalta hakea uusia kehittämisideoita (miten haluaisit kehittää harrastustoimintaa) kunkin oppilaitoksen organisaatioissa eteenpäin vietäviksi. Tärkeä näkökulma tässä arvioinnissa oli myös se, kuinka harrastustoiminnat tukevat opiskelijoiden perustehtävää eli ammatillisten valmiuksien oppimista. Nämä molemmat arviointiprosessit on toteutettu kaukana tutkijankammioista, aidoissa asiakasrajapinnoissa ja oikeiden ihmisten ympäröimänä. Arviointityöt ovat suoritettu ja asiakkaiden mielipiteet ja vaikutelmat viety eri tasoja pitkin päättäjien tietoisuuteen.

Tutkimusraportin alkuosassa olen esitellyt tutkimukseni kaksi tutkimustehtävää. Ensimmäinen varsinainen tutkimustehtäväni on arvioida ja raportoida, kuinka Bikva-mallia voidaan perustellusti käyttää ja soveltaa asiakastyössä ja sen kehittämiseksi. Toinen tutkimustehtäväni ovat Bikva-mallin kehittämiseen liittyvät toimet. Tarkoitukseni on nostaa esille näkökulmia mallin toteuttamisen haasteista ja huomioita siitä, mitä mallilla toteutettavissa arvioinneissa tulisi erityisesti ottaa huomioon.

Tähän lukuun on keskitetysti koottu viidessä eri organisaatiossa toimintatutkimuksellisella otteella toteutettujen Bikva-arviointien aikaansaamat johtopäätökset. Seuraavassa tulen nostamaan esille joitakin Bikvan käytäntöjen kannalta oleellisia näkökohtia sekä esittämään vaihtoehtoisia sovelluksia Bikva-työskentelylle. Pyrin tuomaan ennakkoluulottomasti tarkasteluun Bikva-mallin hyötyjä ja haittoja. Lisäksi esille nousee Bikva-mallin kehittäminen niin pienempinä kuin suurempina, enemmän rakenteellista miettimistä vaativina kehittämistehtävinä ja -haasteina.

Valmisteltaessa Bikva-arvioinnin käyttöönottoa on hyvä huomioida muutamia seikkoja. Lähtökohtana on päättää se, mikä on aiottu arvioinnin kohde ja kuka on vastuussa Bikva-arvioinnin toteuttamisesta, yhteydenpidosta arviointikohteeseen ja hankkeen aikatauluttamisesta. Myös osallistujille tulee ilmoittaa arvioinnin tarkoitus ja mukana olevien eri toimijoiden roolit sekä se, mihin saatuja tietoja tullaan käyttämään. Ryhmähaastatteluja voidaan myös tehdä useampia ja niiden dokumentointiin ei ole yhtä ja ainutta tapaa, vaan arviointia tekevät voivat valita tarkoituksenmukaisimman tallennustavan. Saatuja aineistoja käytetään seuraavilla Bikva-haastattelukierroksilla uusien kohderyhmien kanssa. Saatuja tietoja voidaan järjestää mm. kysymyksenasettelun, tai eri aihepiirien mukaan kokonaisuuksiksi, joista asiakkaiden palaute palveluista seuraavalle tasolle on helposti annettavissa. Tärkeää on myös jaotella saatua tietoa sen mukaan, millä tasolla asiaa tullaan myöhemmin käsittelemään. Esimerkiksi ongelmat, joita käsitellään johtotasolla, ongelmat, joita poliittiset päättäjät käsittelevät, tai kenttätyöntekijöiden eteenpäin työstettävät asiat. Joissakin Bikva-arvioinneissa, arvioinnin suorittaja on voinut antaa suosituksia tulevista menettelytavoista tai käytäntöjen muuttamisesta, mutta oleellista on kuitenkin tuoda esiin arvioinnissa ilmennyt sekä myönteinen että kielteinen kritiikki. Näin varmistetaan arviointiprosessin johtaminen konkreettisiin toimiin organisaation eri tasoilla. (Krogstrup 2004a, 15-24.)

Kaikissa suorittamissani Bikva-arvioinneissa käytiin etukäteiskeskustelut arvioinnin kohdejoukon (esim. työntekijöiden ja / tai johdon) kanssa siitä, mihin arvioinnilla pyritään ja millaisia käytäntöjä asiakasjoukon kokoon kutsumisessa ym. jatkotyöskentelyssä sovelletaan. Vähintäänkin kaikissa asiakashaastatteluisa selvitettiin asiakasryhmälle tarkasti, mihin asiaan tai kokonaisuuteen keskustelu liittyy ja mitä tulee tapahtumaan käydyin keskustelun jälkeen. Tanskasta tulleet kokemukset suurimmista ongelmista liittyen Bikva-mallin käyttöön, kytkeytyvät juuri siihen, kuinka saada asiakkaat osallistumaan ja avoimesti mukaan ryhmäkeskusteluihin (Krogstrup 2004a, 25). Kuitenkin Bikva-malli on juuri asiakkaan ääntä kuuluvaksi tekevä kehittämisen ja vaikuttamisen väline, jollaisena sitä on luontevaa markkinoida arviointiin osallistuville asiakkaille. Hyvällä alkuvalmistelulla ja esimerkiksi kertomalla mihin asiakkailta tullutta tietoa tullaan käyttämään, voidaan aikaansaada luottavainen ja keskusteluyönteinen ilmapiiri. Oma merkityksensä on myös ensimmäisellä kutsulla ja sen antamalla informaatioisällöllä. Näissä tehdyissä Bikva-haastatteluisa kutsu noudatti tämän tutkimuksen LIITE 2.-mallia. Haastattelutila on myös syytä tehdä helposti lähestyttäväksi ja pienen asiakkaiden huomioinnin, esim. kahvitarjoilun järjestäminen helpottaa keskustelun alkuun pääsyä.

Bikvan muistiinpanotekniikka on avoin. Malliin ei ole sisään kirjoitettu esimerkiksi vaatimusta nauhoittaa kaikki keskustelut. Omassa arviointityöskentelyssäni on vakiintunut käytännöksi kahden haastattelijan käyttö niin, että toinen arvioija keskusteluttaa kohdejoukkoa ja toinen kirjaa reaaliaikaisesti keskustelun pääkohtia, jopa suoria lainauksia, ja keskustelu heijastetaan samalla datatykin avulla seinälle. Mallin etuna on se, että keskustelijat voivat heti korjata väärinymmärrykset ja väärät kirjaukset. Yleensä keskustelujen lopussa on käyty vielä tiivistelmänomaisesti läpi keskustellut teemat, jolloin korjaukset ovat vielä olleet mahdollisia. Toisaalta tutkijoiden tulee huomioida arvioinnin tilaajan ja tilanteen asettamat rajoitukset. Joskus voi olla niin, että datatykin kanssa työskentely ei ole tarkoituksenmukaista (esim. näkövammaisten asiakkaiden haastattelut) tai että haastattelutiloihin ei ole mahdollista viedä tallennusvälineistöä. Tämä on käytäntönä esimerkiksi vankiloissa. Arvioijat joutuvat siis tekemään usein paikanpäällä ratkaisuja toimintatapojen suhteen. Bikva-menetelmän osalta on hyvä huomata, että itse menetelmä taipuu hyvin erilaisiin toimintakäytäntöihin ja sen soveltaminen on varsin helppoa.

Saadun keskusteluaineiston analyysi on myös Bikvan toimintatavoille uskollisesti tehtävissä hyvin eri tavoin. Bikva-mallin käsikirjassa on esitetty, että toteutetun haastattelun jälkeen käsitellään haastattelussa esiin nousseita tietoja. Käytännössä tämä tarkoittaa keskustelun teemoittamista ja tiivistämistä sellaiseen muotoon, että edellisen tason keskustelu on avattavissa seuraavalla

haastattelutasolla ja että tiivistykseen sisältyvät oleelliset asiat ja teemat kannanottoineen ja mielipiteineen. Bikvassa käytetään tästä seuraavan vaiheeseen siirtymisestä nimitystä ”seuraavan lenkin haastatteluohje”. (Krogstrup 2004a, 16.) Asiakkaiden autenttisen mielipiteen esilletuominen on keskeinen selitys sille, miksi asiakkaiden (ja muiden ryhmien) puhetta usein kirjataan ja viedään eteenpäin suorina lainauksina. Haastatteluohjeen luomiseksi aineisto on hyvä analysoida ensin karkeiden teemojen osalta ja myöhemmin tarkentaa se lopullisiin eteenpäin esitettäviin teemoihin. Tähän tutkimukseen sisältyvissä Bikva-arviointiprosesseissa ei ole tehty ”suoranaista haastatteluohjetta”, vaan haastatteluiden jälkeen tallennettu aineisto on vielä käyty haastateltavan joukon kanssa lävitse ja tämän pohjalta teemoitettu ja tiivistetty oleelliset teemat seuraavan vaiheen käsittelyä varten. Usein seuraavan tason haastatteluun on aikaa useita päiviä tai viikkoja, joten tiivistämiselle ja huolelliselle valmistautumiselle jää hyvin aikaa. Erityisenä huomiona esiin on kuitenkin syytä tuoda Arlainstituutissa toteutettu Bikva-arviointi, jossa koko prosessi tehtiin tiivistetyssä aikataulussa. Bikvan kaksi ensimmäistä vaihetta, opiskelijaryhmän ja opettajien (lähityöntekijöiden) keskustelut tehtiin samana päivänä niin, että väliin jäi noin tunti purku ja tiivistysaikaa. Viimeinen vaihe, oppilaitoksen johdon haastattelu tehtiin kahta päivää myöhemmin. Tämä onnistunut ”koko Bikva yhdessä päivässä” – tyyppinen kokeilu antoi aiheita ajatukseen, voisiko kokonaisen Bikva-prosessin viedä hyvin aikataulutettuna läpi yhden päivän aikana. Tämä vaatii kuitenkin hyvää kokemusta menetelmän käytöstä ja saumatonta yhteistyötä arvioijien välillä. Tällaisen ns. nopeutetun Bikvan toimintatapoja olisi aiheellista kehittää edelleen. Usein organisaatioissa ei ole mahdollista ”jäädä odottamaan” koko pitkältä Bikva-kierrokselta saatavia tuloksia ja kehittämisehdotuksia vaan, monet päätökset täytyy panna toimeen tarvittaessa nopeallakin aikataululla ja olemassa olevan tiedon varassa. Jos siis nopeutetulla Bikva-menettelyllä olisi mahdollista aikaansaada valideja tuloksia ja kehittämisehdotuksia, mallin edelleen kehittämisen oli kannattavaa.

Bikva-prosessin onnistumisen kannalta on tärkeää, että asiakkailta nousseita ajatuksia kuljetetaan lähityöntekijöiden ja johdon kautta päätöksentekijöille, niin että esille nousutta tietoa pysähdytään refleктоimaan jokaisessa välissä. On tärkeää erottaa ne teemat, joita lähdetään edistämään, jotka vaativat päätöksentekoa toteutuakseen ja ne joissa voidaan aikaansaada toivottuja muutoksia kevyemmin interventioin, esim. muuttamalla vallitsevaa työkäytäntöä. Oleellista on löytää ne oikeat ongelmat tai haasteet, joihin kullakin tasolla pystytään vastaamaan tai joiden kehittämiseksi pystytään toimimaan. Näiden eri vaiheiden ja ns. haastatteluohjeiden pohjalta koko Bikva-prosessista on tärkeää kirjoittaa yhteenveto, joka arviointilähtöisessä viitekehyksessä voi olla esim.

arviointiraportti, johon sisältyvät raportin keskeiset elementit mm. toimintaympäristön ja toiminnan kuvaukset ja kehittämisehdotukset tulevaan.

8.2 Bikva-arvioinnin hyödyt ja haitat

On varsin mahdotonta pyrkiä arvioimaan Bikva-menetelmän kiistattomia hyötyjä tai haittatekijöitä, sillä jossain toisessa kontekstissa toteutettuna yksi hyvin toimiva lähestymistapa ei toimikaan ja päinvastoin, joku huonompi käytäntö saattaa jonkun ryhmän kanssa osoittautua onnistuneeksi. Kuitenkin on varmasti mahdollista tuoda esille joitakin näkökohtia, jotka ilmentävät menetelmän hyviä tai huonoja puolia, tässä tutkimuksessa kuvatuilta osin.

Asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-menetelmä on jo nimensäkin mukaisesti (asiakkaiden osuus laadunvarmistajana) hyvin asiakaslähtöinen menetelmä. Bikvaa on eniten käytetty julkisen sektorin ja siellä erityisesti sosiaalityön asiakkaiden äänen esiin nostamisessa. Tämä edustaa myös joukkoa, joka harvoin pitää itse suurta melua itsestään. Tässä tutkimuksessa asiakasjoukkoina ovat toimineet päivähoidon, a-klinikan ja kolmen toisen asteen oppilaitoksen palveluiden käyttäjät, eli näiden yksiköiden asiakkaat. Tutkimuksessa mukana olleet asiakasryhmät varmentavat sitä ajatusta, että Bikvan avulla on mahdollista tuoda asiakasta ja hänen asiantuntijuuttaan kunnioittaen esiin asiakkaiden aitoja ajatuksia ja kehittämiskohteita ja ottaa saatu tieto aidosti kehittämistyöhön mukaan. Asiakkailta tulleet kehittämisehdotukset tulevat suorana palautteena palveluiden käyttäjiltä ja niitä voidaan pitää hyvin todenmukaisina. Asiakkaiden kehittämisehdotukset eivät ole tässä mielessä ulkopuolisten konsulttien keksimiä kehittämishankkeita, vaikka asiakasryhmät jossain määrin konsulttien asemassa tässä mallissa ovatkin. Eräänlainen konsultin tehtävä Bikva-arvioinnissa jää arvioinnin tekijöille, joiden tehtävänä on muokata ja kuljettaa asiakkaiden tietoa eteenpäin mahdollisuuksien mukaan aina päätöksentekoon ja käytäntöjen muuttumiseen saakka.

Vaikka Bikvaa onkin enimmänsä käytetty julkisen sektorin ja marginaaliasiakkaiden palveluiden kehittämisessä, ei menetelmän käyttöä ole millään muotoa rajattu vain näihin vaikeasti tavoitettaviin asiakasryhmiin. Myös tämä tutkimus osoittaa, että Bikva soveltuu niin päiväkodin kuin oppilaitostenkin toiminnan ja toimintaympäristön kehittämiseen, kuitenkin marginaaliryhmiä, tässä tapauksessa päihdepalveluita unohtamatta. Bikva on suhteellisen helppo menetelmä käyttöönotettavaksi mitä erilaisimmissa konteksteissa. Bikvaa voidaan myös käyttää joustavasti hankkeiden ja toiminnan kehittämisen eri vaiheissa, aina suunnittelussa, toteutuksen

suunnan tarkastamisessa ja myös päättöarvioinneissa. Lisäksi Bikva-arviointia voidaan helposti täydentää esim. asiakaspalautekyselyllä tai yhdistää johonkin muuhun laajempaan kokonaisuuteen.

Bikva-arvioinnin suorittaminen vaatii kyllä perehtymistä arvioinnin käytäntöihin ja menetelmiin, mutta suhteessa muihin arviointeihin Bikvassa näkökulma on hieman erilainen. Bikvassa ajatellaan aidosti, että kaikki tarvittava tieto ja asiantuntemus on asiakkailta ja arvioijan tehtävänä on välittää tätä asiakkaiden tuottamaa tietoa eteenpäin eri portaita pitkin. Monissa muissa arvioinneissa arvioija kutsutaan ikään kuin ulkopuoliseksi asiantuntijaksi, sanomaan miten asiat ovat, tai miten niiden tulisi olla. Bikvan ajattelutapa poistaa asiantuntijuuden mystistä verhoa arviointityön ympäriltä ja antaa useimmille asiakastyön ammattilaisille mahdollisuuden toteuttaa arviointityöskentelyä. Bikvassa ei arvioija omista totuutta, vaan jos tietynlainen totuus on jossakin, niin se on asiakkailta itsellään ja arvioijan tehtävänä on viedä asiakkaiden totuutta eteenpäin. Bikva on arviointitapana suhteellisen helposti käyttöönotettavissa, ilman syvällistä perehtymistä arvioinnin käytäntöihin. Bikva edustaa positiivisella tavalla arkista (arjen työn) arviointia.

Bikva toimii myös projektien tai kehittämistyön eri vaiheissa ja vaikka jo suunnittelunkin apuvälineenä Bikva on tehokas tiedonkeruumenetelmä. Bikvan tärkeänä lähtökohtana voidaan pitää sitä, että tiedon keruu aloitetaan asianosaisista, eli tavallisimmin palveluiden käyttäjistä, asiakkaista. Tässä toteutuu myös se ajatus, että on hyvä kuunnella mitä ihmiset itse tuottavat asiasta. Bikvassa ei monista muista haastattelutekniikoista tai arvioinneista poiketen ole valmiita kysymyksiä tai teemoja, joita lähdetään asiakkailta kysymään. Bikva-arvioinnin tiedonkeruuseen voidaan lähteä, vaikka itse projektista tai muusta ajattelusta toiminnasta ei olisi perusteellista tietoa tai etukäteissuunnitelmaa. Tämä mahdollistaa erilaisten muutosten tapahtumisen jo Bikva-prosessinkin aikana. Muutokset voivat myös olla asiakkaisiin vaikuttavia interventioita. Tällaisesta esimerkkinä Vantaan päihdepalveluiden Bikvassa esiinnoussut katkaisuhoidon kehittämistyö, jossa asiakkaiden tuottama viesti muutostarpeista todennettiin joka tasolla ja lähdettiin hakemaan suunnitelmia toiminnan rakenteellisesta kehittämisestä.

Laajasti eri intressiryhmiä kuulevana menetelmänä Bikva tukee hyvin myös itse kehittämisen kohdetta/hanketta ja onnistuessaan menetelmää voidaan myös pitää erittäin kustannustehokkaana. Kuuleminen tapahtuu pääsääntöisesti ryhmähaastattelumenetelmää apuna käyttäen ja oikein johdettuna keskustelut nostavat jokaisen ryhmäläisen ilmaiset mielipiteet puolueettomasti esiin. Bikva on hyvä menetelmä saada osallisten ääni kuuluviin, mutta tämän on mahdollista toimia vain

jos voidaan edetä tilanteen ehdoilla. Usein tämä vaatii sitä, että arvioijilla on aikaa ryhmyttää haastattelujoukkoa ja jutella tilanteista ikään kuin pidemmän kaavan mukaan.

Suuri osa Bikvan hyviä puolia voidaan nähdä myös vastakkaisessa valossa. Positiivisille toimille voidaan esittää vasta-argumentteja ja pohtia olisiko sama tieto saatu tehokkaammin nostettua esiin käyttämällä jotain muuta menetelmää tai toimintamallia. Esitin ryhmähaastattelun käyttöä hyvänä toimintatapana, mutta siinä riskinä voidaan nähdä yhden voimakkaan mielipiteen vaikutus, joka ilman taitavaa keskustelun ohjausta, voi viedä keskustelua liikaa yhteen suuntaan. Negatiivisväritteistä keskustelua virittää helposti myös haastattelijan / arvioijan rooli. Kuinka paljon hän saa keskustelua ohjailta, haastaa hiljaisempia ryhmäläisiä mukaan ja - kaikesta huolimatta - avata keskusteltavaa teemaa lisäkysymyksillä. Haastattelijan roolin voi nähdä kehitystehtävänä, jossa ei ikinä tule täysin valmiiksi. Kokemuksen mukanaan tuoma varmuus antaa lisää osaamista haastattelutilanteisiin. Haastattelijan lähtökohta tulee kuitenkin olla puolueettomuus aivan joka tason haastattelussa. Siksi ei ole erityisen toimivaa, että esim. johto- tai luottamushenkilöihin kuuluva henkilö tekee asiakas ja lähityöntekijähaastatteluja.

Haastattelutilanteessa on myös hyvä huomioida, että ryhmän osallistujat ovat todella niitä, joita heidän oletetaan olevan. Asiakasryhmähaastatteluun tulisi osallistua vain asiakkaita ja samoin lähityöntekijäryhmässä tulisi olla ainoastaan siihen joukkoon kuuluvia henkilöitä. Tämän tutkimuksen haastatteluissa eri ryhmät haastateltiin pääsääntöisesti erillään. Kuitenkin päiväkodin Bikva-arvioinnissa päiväkodin johtaja osallistui sekä työntekijöiden että johdon keskusteluun. Tämä ei sinänsä häirinnyt kummankaan keskustelun kulkua, mutta työntekijöiden keskustelusta voi helposti tulla erilainen riippuen siitä onko oma esimies paikalla vai ei. Yleisesti ajatellen Bikva-arvioinnin perusidea katoaa helposti, jos eri ryhmiä lähdetään sekoittamaan, tai ryhmään tulee mukaan siihen kuulumattomia ulkopuolisia henkilöitä.

Usein Bikvaa on myös kyseenalaistettu siitä, onko kyseessä arviointi – vai ”vain” tiedonkeruumenetelmä? Arviointi tarvitsee kriteerit, joilla arviointia tehdään, mutta jos ja kun kriteerit luodaan, niin helposti haastatellaan asiakkaista (ja muita ryhmiä) juuri näihin kriteereihin liittyen, jolloin vaarana on kadottaa asiakkaiden mahdollisuus puhua siitä, mikä heille on aidosti tärkeää. Lähtökohtana tämän toimintatavan välttämiseen voidaan pitää huolellista ennakkovalmistelua, niin että asiakasryhmääkin informoidaan hyvissä ajoin siitä, mitä keskustelutilanteessa tapahtuu ja mihin saatua tietoa käytetään. Keskusteluille tulisi myös varata riittävästi aikaa. Pitkästä keskustelusta tallentuu myös paljon aineistoa ja arvioijan asiantuntemusta

on nähdä ne oikeasti vaikuttavat teemat ja mitä niistä tulee nostaa esiin ja työstää eteenpäin. Bikvaa voidaan käyttää myös ainoastaan tiedonkeräykseen vailla arvioivaa näkökulmaa, mutta silloin on syytä punnita, olisiko tarvittavan tiedon keräys toteutettavissa järkevämmin ja tehokkaammin, jotain muuta tiedonkeräysmenetelmää käyttäen.

8.3 Mitä Bikvassa löydettiin?

Keskeistä Bikva-mallin käytössä on asiakastiedon saamisen lisäksi oppiminen ja tiedon lisäämisessä ja sen tuottamistavoissa kehittyminen. Erityisen tärkeä näkökulma tähän on Bikva-arviointia suorittavilla arvioijilla, jotka voivat olla myös itse osallisina prosessissa ja kehittämistyöskentelyssä. Tärkeää on myös saadun arviointitiedon kuljettaminen eri tasoja pitkin johdon tai poliittisten päättäjien tietoon. (Krogstrup 2004a, 13.) Asiakkaalla on tietoa, josta voi olla hyötyä julkisen sektorin tai muun työn kehittämisessä. Bikvassa asiakkailla on mahdollisuus ilmaista ideansa ja ajatuksensa ja tämä tieto otetaan mukaan kehitystyöhön.

Oppiva organisaatio ei voi toteutua ilman oppivia ihmisiä. Sitoutumisen oppimiseen lähtee omasta osallistumisesta, aivan samalla tavalla kuin tulosten tekeminen mahdollistuu parhaiten silloin, kun ihmiset itse ovat osallistuneet tavoitteiden asettamiseen. (Lillia 2000, 100.) Menetelmänä Bikva mahdollistaa juuri kuvatuunlaiseen oppimiseen. Asiakkaat, heidän lähityöntekijänsä, johto ja lopulta poliittiset päättäjät saavat itse vaikuttaa keskusteltaviin, ja heille tärkeisiin asioihin. Eri toimijatasot saavat myös ilmaista ajatuksensa ja kehittämisideansa ja ne otetaan autenttisina mukaan rakentamaan toimivampia käytäntöjä. Oppimista tapahtuu siis paitsi asiakasryhmissä, myös kaikilla muilla Bikvan tasoilla.

Toimintatutkimus saa alkunsa usein jostain käytännön ongelmista, joita tutkimuksella lähdetään ratkomaan (Syrjälä ym. 1995, 31). Näin tapahtuu myös Bikva-menetelmällä tapahtuvassa arviointityössä, tai siitä johdetussa tutkimuksessa. Myös tässä tutkimuksessa havaittiin yleinen ongelma, että viranomaisten tarjoamat palvelut eivät oikein kohtaa käyttäjiänsä tai palvelut eivät kehity asiakkaita varten oleviksi toimiksi, vaan toistavat jonkinlaista viranomaisrakennetta. Bikva-menetelmässä keskeistä on tuoda asiakkaan ajatukset mukaan kehitystyöhön. On siis olemassa yhteiskunnallinen käytäntö, jota voidaan kehittää ja parantaa ja kehitystyötä lähdetään tekemään kysymällä siihen neuvoa itse palvelun käyttäjiltä. Bikva-analyysi etenee spiraalinomaisesti sisältäen toimintojen suunnittelun, toiminnan ja havainnoinnin, jotka reflektiivisesti sidotaan

toisiinsa aina palaten edelliseen vaiheeseen. Tässä tapahtuu ikään kuin tiedon lihavoittaminen aste asteelta, mitä edemmäs prosessissa edetään. Bikva-prosessiin osallistuvat ne, jotka ovat osallisina yhteiskunnallisessa käytänteessä, mitä toiminnalla pyritään kehittämään. Osallisuutta pyritään laajentamaan sinne mihin käytänne vaikuttaa. Itse asiassa Bikva-prosessissa tämä tehdään osin käänteisessä järjestyksessä lähtien liikkeelle niistä vaikuttajista (asiakkaista), joihin uusi käytänne tulisi ensimmäisenä vaikuttamaan. Siitä portaittain edetään sinne, missä ollaan käytänteissä vain kaukaisesti osallisena. Yleensä tämä ryhmä on lainsäätäjän tai poliittisen päättäjän roolissa ja useinkin vailla omakohtaista kosketuspintaa kuvattuun ilmiöön. Bikva-mallin mukaisesti tieto kehittämistarpeista tuodaan alhaalta ylöspäin ja varsin autenttiseen pukuun puettuna, niin että tiedolle löytyisi kosketuspintaa myös päättäjien tasolla.

Bikva-mallilla toteutetussa tapaustutkimuksessa ollaan jatkuvasti edetty asteittaisten muutosten ja asian uudelleenmäärittelyn kautta, kuitenkin pitäen mielessä ns. hyvän lopputuloksen eli kehittyvän tai paranevan käytänteen, johon myös itse käyttäjät voivat kokea saaneensa vaikuttaa.

Tapaustutkimuksen näkökulmasta tarkasteltuna Bikvassa saavutettuja lopputuloksia ei suoraan voi yleistää koskemaan kaikkia toiminta-alueella toimivia yksiköitä. Esimerkiksi joltain vanhemmalta tullutta hyvää päiväkotikäytännettä ei välttämättä voi suoraan liittää kaikkien kaupungin päiväkotien toimintaan vaan kyseessä saattaa olla hyvin paikallinen, mutta kuitenkin merkityksellinen toiminto. Tosin Bikva-prosessin voidaan ajatella nostavan esille myös yhteiskunnallisesti laajempiakin kysymyksiä, joita ei pelkästään työntekijöiden, johdon tai poliittisten päättäjien keinovalikoimalla kyetä ratkaisemaan.

Prosessina Bikva on tutkijan ja kohdejoukkojen välillä erittäin vuorovaikutteinen. Tutkija ei oikeastaan voi toimia auktoriteettina muuten kuin metodin rakenteen suhteen. Muu kerrottu tai muutoin ilmi tuotu tieto ja ajatukset tulisi siirtää sellaisenaan eteenpäin ja näin kunnioittaa vahvasti ajatusten tuottajien ääntä. Tämä on myös omiaan lujittamaan tutkijan ja tutkimusjoukon suhdetta, sillä he ovat ikään kuin yhteisellä asialla: kehittämässä yhdessä parempia käytänteitä. Tutkijan tehtävänä tässä on olla puolueeton viestinviejä ja samalla myös ottaa vastaan eri tasoilta tuleva kritiikki, mutta samalla ilmaista sen olevan edellisten tasojen rehellinen ajatus.

Hanne Kathrine Krogstrup tuo väitöskirjassaan esille asiakkailta saadun tiedon palauttamisen takaisin asiakkaille, mutta tälle toiminnalle ei varsinaisesti ole kirjoitettu toimintaohjeistusta itse Bikva-malliin. Tanskassa Bikvaa on paljon käytetty psyykkisesti sairaiden potilaiden kanssa

työskentelyssä, joten on jossain määrin ymmärrettävää, ettei suoranaista palautetta asiakkaille ole järjestetty. (Krogstrup 1997, 212-213.) Tässä tutkimuksessa tehdyissä Bikva-haastatteluissa toimivien ja kenties muuttuneiden käytäntöjen palautuminen asiakkaiden käyttöön toteutui vaihtelevasti. Porvoolaisessa Huhtisen päiväkodissa tehdyssä Bikvassa viimeiseen vaiheeseen, eli tiedon viemiseen luottamushenkilöille koottiin mukaan edustajia kaikilta tasoilta eli myös päiväkodin vanhemmista. Tällöin myös johdon terveiset palautuivat suoraan palvelun käyttäjille. Kaikissa Bikva-arvioinneissa koko prosessin palaute ei tullut yhtä suoraan asiakkaille. Palaute saattoi jäädä viimeisen vaiheen haastattelujen varaan, siihen kuinka johto lähti toteuttamaan Bikvassa julkilausuttuja ja suunniteltuja toimia. Tämä tilanne toistui kaikissa ammatillisissa oppilaitoksissa tehdyissä Bikva-arvioinneissa. Kuitenkin jokainen tässä raportoitu Bikva-prosessi toteutti Bikvan tavoitetta tuottaa tietoa päätöksenteon tueksi, vaikka prosessit ei aina suoranaisesti Bikvan neljänteen, poliittisten päättäjien vaiheeseen asti edenneetkään.

Asiakkailta saadun Bikva-tiedon takaisin asiakkaille palauttamisen prosessia on syytä pohtia uusia Bikva-arviointeja käynnistettäessä. Varsinaista mallia tämän tiedon palauttamiselle ei Bikvan mallin sisälle ole rakennettu, mutta mallin jatkojalostamisen kannalta on hyvä huolellisesti pohtia kysymystä: Mistä asiakkaat tulevat huomaamaan tämän prosessin vaikuttavuuden ts. mistä tiedetään ovatko käytännöt aidosti muuttuneet? Yksi hyvä tapa jalostuneen asiakastiedon palauttamiseen on käydä asiakasryhmän kanssa, esim. ensimmäisestä arvioinnista muutaman kuukauden päästä, keskustelua siitä ovatko asiakkaat huomanneet muutoksia tapahtuneen. Myös Bikva-prosessista tavallisesti kirjoitettava arviointiraportti on hyvä saattaa asiakkaidenkin luettavaksi ja käyttöön. Samoin Bikva-prosessin tuominen julkisuuteen esim. lehtihaastattelujen kautta on hyvä tapa saada asiakkaiden ajatuksille myönteistä julkisuutta ja näkyvyyttä.

Vaikka Bikva-malliin on selvästi sisäänrakennettu sen neljäs vaihe; tiedon ja ratkaisuehdotusten vieminen poliittisille päättäjille, tämä vaihe toteutuu suomalaisissa Bikva-arvioinneissa varsin harvoin. Yhtenä selityksenä voidaan pitää sitä, että poliittiset päätöksentekijät ja toimielimet, esim. lautakunnat koetaan olevan niin kaukana asiakkaiden ja heidän lähityöntekijöiden toimintakentästä ja arjesta, eikä tätä Bikvan viimeistä vaihetta ikään kuin uskalleta viedä päätökseen. Tämän tutkimuksen oppilaitosten Bikva-arvioinneissa viimesijaista päätöksentekoa edustivat oppilaitosten johtokunnat, johon ajatukset ja arviointiraportti toivottiin vietävän. Tämä jäi kuitenkin useissa tapauksissa oppilaitosten johdon harkintaan. Päivähoidon Bikvan luottamushenkilökeskusteluun ei saapunut yhtään luottamushenkilöä, mutta kylläkin edustajia kaikilta muilta tasoilta. Oikeastaan poliittisten päätöksentekijöiden kuuleminen toteutui vain Vantaan päihdepalveluiden Bikvassa,

jossa sosiaali- ja terveyslautakunnan puheenjohtaja oli kuulemassa koko Bikva-prosessin näkemyksiä. Kun tulevista Bikva-arvioinneista halutaan mahdollisimman tuloksekkaita, niin että suunnitellut toimet siirtyvät käytännöiksi, olisi jo etukäteen syytä selvittää mahdollisuus kaikkien ajateltujen tasojen kuulemiseen, ja jo alussa sopia menettelytavoista, kuinka Bikvan tuloksia tullaan viemään poliittisille päättäjille. Vain näin menettelemällä voidaan aidosti saavuttaa niitä tuloksia, ja asiakkaan äänen näkyväksi tekemistä, mitä Bikva-arvioinnilla usein lähdetään hakemaan.

Tämän ammattikasvatuksen ammatillisen lisensiaatintyön keskeiset tulokset voidaan kiteyttää seuraavasti. Oleellinen osa tehtyä tutkimusta olivat Bikva-menetelmällä suoritettavat arvioinnit Huhtisen päiväkodissa Porvoossa, Vantaan läntisellä a-klinikalla sekä kolmessa toisen asteen oppilaitoksessa: Arla-instituutissa Espoossa, Seurakuntaopistolla Järvenpäässä ja Koulutuskeskus Salpauksessa Lahdessa. Bikvassa on asiakkaiden osallisuus koko prosessissa erittäin tärkeä ja asiakkailta lähteneen tiedon palauttaminen prosessin lopussa takaisin asiakkaille tulisi huolellisesti tehdyssä Bikva-prosessissa ehdottomasti varmistaa. Bikva on arviointimenetelmänä monimuotoinen ja mukautettavissa hyvin erilaisiin tilanteisiin, toimintaympäristöihin ja kohderyhmiin. Bikva-menetelmää käytettäessä valmisteluun ja huolelliseen koko prosessin läpivientiin on kiinnitettävä huomiota. Muuten Bikva-arviointi voi jäädä pelkän asiakastyytyväisyyskyselyn tasolle. Erityistä huomiota kannattaa antaa Bikvan neljännelle vaiheelle, eli tiedon viemiselle poliittisille päättäjille. Usein Bikva-arvioinnit päättyvät ennen tätä neljättä vaihetta ja asiakkailta tulleen tiedon kytkeminen osaksi päätöksentekoa jää valitettavan usein puuttumaan. Menetelmänä Bikva on kiistatta vuorovaikutteinen ja dialogia asiakkaiden ja viranomaisten välillä lisäävä arvioinnin väline. Bikva tarjoaa myös hyvän pohjan oppimiselle ja oppimisprosessien käynnistymiselle ja oppimista Bikvassa tapahtuukin väistämättä sen jokaisessa vaiheessa.

Tehtyjä johtopäätöksiä ja sitä seuraavaa arviointia voidaan pitää tutkimuksen kypsyyskokeena. Tässä tutkija osoittaa ymmärryksensä tutkimuksesta yleensä, oman tutkimuksensa roolin suhteessa aiempaan tieteelliseen keskusteluun, metodologian ja menetelmien hallinnan sekä kyvyn suhtautua luovasti ja kriittisesti omaan työhönsä. (Kyrö 2004, 136.) Tämä ammatillinen lisensiaatintyö on ollut monella tapaa kypsyyskoe. Arvioinnin kysymyksiä olen saanut tarkastella teoreettiselta kannalta ja itse arviointia tehden. Myös oma osallisuuteni tutkimukseen, sen tiedon tuottamiseen ja asiakkaiden äänen näkyväksi tekemiseen on ollut tässä tutkimuksessa hyvin keskeinen. Työskentely on ollut usein luovaa mutta toisaalta myös tutkimustyön vaatimaa kurinalaisuutta on

ollut runsain mitoin mukana ja vaikka oma innostukseni Bikva-menetelmää kohtaan varmasti ajoittain tulee selvästi esille, myös asioiden ja menetelmän kriittiselle tarkastelulle on löytynyt sijansa. Oman kokemuksen kautta ja itse Bikva-arviointia tekemällä oppii ja on opittavissa erittäin paljon. Paljon voi myös oppia siitä, mitä Bikvasta on kirjoitettu. Kuitenkin ne todelliset ja syvimmat oppimiskokemukset tulevat itse Bikvaa tekemällä ja asiakkaita, eli triggers for learning, oppimisen käynnistäjiä kuunnellen. Tässä työssä ei tutkija tule ikinä valmiiksi sillä asiakkailta voi - onneksi - oppia paljon.

Yleisesti ottaen Bikva-menetelmää voidaan hyvin soveltaa ja käyttää toiminta- ja tapaustutkimuksen metodisena välineenä. Bikva on kuin toimintatutkimusta itsessään. Ainakin jos toimintatutkimuksen tarkoitus on muodostua avoimeksi ja joustavaksi prosessiksi, jonka aikana pyritään parantamaan toiminnan laatua tietyissä tilanteissa (Syrjälä ym.1995, 39). Sosiaali- ja terveysministeriön kansliapäällikkö Kari Välimäki on todennut toimialaansa tarkastellessaan seuraavasti: ”Jos ja kun ongelmia on, ne ovat ratkaistavissa. Helppoja ratkaisuja ei ole, sillä millään yksittäisellä teolla ei paranneta koko toimialan toimintaedellytyksiä. Tarvitsemme useita toisiaan tukevia ratkaisuja. Ratkaisut löydetään vain perusteellisen keskustelun kautta. Poliittiset päätöksentekijät tarvitsevat selkeitä vaihtoehtoja voidakseen ratkaista ongelmat.” (Välimäki 2009, 46.) Bikva menetelmänä voi olla tarjoamassa poliittisille päätöksentekijöille näitä selkeitä vaihtoehtoja ja ainakin sellaisia valmisteltuja esityksiä, joissa on myös aidosti kuunneltu palveluiden käyttäjän, asiakkaan ääntä.

LÄHTEET

- Aaltola, J. & Syrjälä, L. 1999. Tiede, toiminta ja vaikuttaminen. Teoksessa H.L.T. Heikkinen, R.Huttunen & P.Moilanen (toim.) siinä tutkija missä tekijä – Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: Atena kustannus
- Alasuutari, P. 2001. Laadullinen tutkimus. 3.painos. Jyväskylä: Vastapaino
- Arviointi sosiaalipalveluissa. Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin.2001. Työpapereita 3/2001. FinSoc. Stakes: Helsinki
- Bearisto, B.1996. Professional Growth and Development: What is it and how do we know if it's working? Teoksessa P. Ruohotie & P. Grimmert 1996. Professional growth and development. Direction, Delivery and Dilemmas. Saarijärvi: University of Tampere, 91-111
- Berger, P.L. & Luckmann, T. 1966. The Social Construction of Reality. A Treatise in the Sociology of Knowledge.Garden City. NY: Anchor Books
- Choo, C.W. 1999. The Knowing Organization. How Organizations Use Information to Construct Meaning, Create Knowledge, and make decisions. Oxford: Oxford University Press
- Clarkeburn, H. & Mustajoki, A. 2007. Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere: Vastapaino
- Cowden, S. & Singh, G. 2007. The "User": Friend, foe or fetish?: A critical exploration of user involvement in health and social care. Critical Social Policy vol 27: 5-23: Sage Publications
- Czarniawska, B. 2005. En teori om organisering. Lund: Studentlitteratur
- Dahler-Larsen, P. 2005. Vaikuttavuuden arviointi. Stakes. FinSoc-arviointiraportteja: Helsinki

- Dahler-Larsen, P. & Krogstrup, H.K. 2003. Nye veje i evaluering. Århus: Systime
- Deming, W. E. 1991. Out of Crisis: quality, productivity and competitive position. Cambridge
- Denzin, N. & Lincoln, Y. 2000. Handbook of Qualitative Research. 2ed. Thousand Oaks. California: Sage Publications Inc
- Elo, A-L., Dallner, M., Gamberale, F., Hottinen, V., Knardahl, S., Lindström, K., Skogstad, A. & Ørhede, E. 2001. QPSNordic-käsikirja. Pohjoismainen työn psyykkisten ja sosiaalisten tekijöiden yleiskysely. Helsinki: Työterveyslaitos
- Erätuuli, M., Leino, J. & Yli-Luoma, P. 1994. Kvantitatiiviset tutkimusmenetelmät ihmistieteissä. Rauma: Oy West Point
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2001. 5. painos. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino
- ”Että olis joku, kelle puhua asioista...” 2004. Kriminaalihuollon päihdetyön kehittämishankkeen Bikva-arviointi. Kriminaalihuoltolaitos: Vantaan aluetoimisto
- Fetterman, D. 1995. Empowerment Evaluation. An Introduction to Theory and Practice. Teoksessa D. Fetterman, S.J. Kaftarian & A. Wandersman (ed.) 1995. Empowerment Evaluation. Knowledge and Tools for Self-Assessment & Accountability. Sage Publications, 3-48
- Guba, E.G & Lincoln, Y. 1998. Competing paradigms in qualitative research. Teoksessa N. Denzin & Y. Lincoln (eds.) 1998. The Landscape of qualitative research. California: Sage
- Guba, E.G & Lincoln, Y. 1989. Fourth Generation Evaluation. Newbury Park: Sage
- Guijt, I. & Gaventa, J. 1998. Participatory Monitoring and Evaluation. Institute of Development Studies. Brighton: University of Sussex

- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2001. Tutki ja kirjoita. 6-7. painos. Helsinki: Tammi
- Hytönen, T. 2002. Exploring the practice of human resource development as a field of professional expertise. Jyväskylän yliopisto
- Hänninen, K., Julkunen, I., Hirsikoski, R., Högnabba, S., Paananen, I., Romo, H. & Thomasén, T. 2007. Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä. Raportti Bikva-arviointimenetelmän oppimisen kehistä. Stakesin raportteja 6/2007: Helsinki
- Högnabba, S. 2008a. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? – tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Sosiaalityön erikoistumiskoulutukseen kuuluva lisensiaatintutkimus: Helsingin yliopisto
- Högnabba, S. 2008b. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Stakesin raportteja 34/2008: Helsinki
- Isaacs, W. 2001. Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Helsinki: Kauppakaari
- Janesick, V.J. 1998. "Stretching". Exercises for Qualitative Researchers. Thousand Oaks, California: Sage Publications Inc
- Kazi, M.A.F. 2003. Realist Evaluation in Practice. Health and Social Work. London: Sage
- Kiijärvi-Pihkala, M & Reijonen, M. 2008. Vapaa-ajantoiminta toisen asteen oppilaitosten asuntolassa – tuntien täytettä vai tavoitteellista toimintaa. Nuorten Akatemian julkaisuja
- Kiijärvi-Pihkala, M 2007a. Lisää harrastamisen paikkoja toisen asteen opiskelijoille. Hankkeen kuvaus arvioinnin näkökulmasta. Työpaperi 17.2.2007

- Kiijärvi-Pihkala, M. 2007b. Amis-hankkeen arviointi. Suuntaviivoja ja ehdotuksia. Työpaperi 17.2.2007
- King, J.A. 1995. Involving practitioners in evaluation studies; how viable is collaborative evaluation in schools? Teoksessa J.B Cousins and L.M.Earl (eds.) Participatory Evaluation in Education: Studies in Evaluation Use and Organisational Learning. London: Falmer
- Kinlaw, D. 1997. Empowerment i praksis – fra passive til active medarbejderresourcer. Forlaget Centrum
- Kitinoja, M. 2005. Kujan päässä koulukoti. Tutkimus koulukoteihin sijoitettujen lasten lastensuojeluasiakkuudesta ja kouluhistoriasta. Saarijärvi: Stakes Tutkimuksia
- Krogstrup, H.K. 2004a. Asiakaslähtöinen arviointi. Bikva-malli. Stakes.FinSoc arviointiraportteja: Helsinki
- Krogstrup, H.K. 2004b. Kompetenssi – arviointimalli. Työyhteisön kehittämisen välinen. Stakes. FinSoc arviointiraportteja: Helsinki
- Krogstrup, H.K. 2003a. Det handicappede samfund: om brugerinddragelse og medborgerskab. Århus: Systime
- Krogstrup, H.K. 2003b. User Participation in Evaluation: perspectives of top-down - bottom-up approaches. E-journal: Studies in Educational Philosophy
- Krogstrup, H.K. 2003c. Evalueringsmodeller - Evaluering på det sociale område. Århus: Systime
- Krogstrup, H.K. 1997. Brugerinddragelse og organisatorisk læring i den sociale sektor. Århus: Systime
- Koivisto, J. 2007. Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi. Stakesin raportteja 21/2007: Helsinki

- Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus. Kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino
- Kyrö, P. 2004. Tutkimusprosessi valintojen polkuna. Tampereen yliopisto: Ammattikasvatuksen tutkimus- ja koulutuskeskus
- Lee L.J. & Sampson J.F. 1990. A Practical Approach to Program Evaluation. *Evaluation and Program Planning* 13: 157-164
- Lillia, T. 2000. Otetaan opiksi – kokemuksia omavastuisesta oppimisprosessista. Teoksessa P. Ruohotie, J. Honka & L. Mustonen. 2000. Työssäoppimisen haasteet ammattikasvatukselle. Hämeen ammattikorkeakoulun julkaisu D:126: Hämeenlinna
- Luoma, M. 2005. Näkökulmia johdon osaamiseen ja sen kehittämiseen. Teoksessa P. Juuti (toim.) 2005. Osa ja innovoi – osaaja innovoi. Keuruu: JTO-palvelut
- Mark, M., Henry, G. & Julnes, G. 2000. Evaluation. San Francisco
- Maxwell, J.A. 1996. Qualitative research design. An Interactive Approach. Thousand Oaks. California: Sage Publications Inc
- Metsämuuronen, J. 2000. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Võru, Viro: Jaabes OÜ
- Moilanen, R. 2001. Oppivan organisaation mahdollisuudet. Helsinki: Tammi
- Murto, L. 2003. Sosiaali- ja terveysjärjestöt hyvinvointipalveluiden tuottajina. Teoksessa J. Niemelä & V. Dufva (toim.) 2003. Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituhanella. Juva: PS-kustannus, s. 64-85
- Mäntysaari, M. 1999. Arviointitutkimuksen taustaoletukset. Teoksessa R. Eräsaari, T. Lindqvist, M. Mäntysaari & M. Rajavaara. (toim.) 1999. Arviointi ja asiantuntijuus. Tampere: Gaudeamus

- Mäntysaari, M. 1999. Millaista asiantuntijuutta arviointi antaa. Teoksessa R. Eräsaari, T. Lindqvist, M. Mäntysaari & M. Rajavaara. (toim.) 1999. Arviointi ja asiantuntijuus. Tampere: Gaudeamus
- Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Sosiaalitieteiden laitos: Kuopion yliopisto
- Normann, R. 1996. Service Management. Strategy and Leadership in Service Business. 2nd Edition. Bath: John Wiley & Sons
- Nykysuomen sanakirja 1. 1985. Lyhentämätön kansanpainos. Yhdeksäs painos. Porvoo: WSOY
- Parton, N. 1996a. Social Theory, Social Change and Social Work: An Introduction. Teoksessa N. Parton (ed.) Social Theory, Social Change and Social Work. London: Routledge, 11
- Patton, M.Q. 2001. Use as a Criterion of Quality in Evaluation. Teoksessa A.P. Benson ym. (ed.). Visions of Quality: How Evaluators Define, Understand and Represent Program Quality. JAI/Elsevier Science: Oxford
- Patton, M.Q. 1997. Utilization-focused Evaluation. The New Century Text. Thousand Oaks. California: Sage Publications
- Pawson, R., Tilley, N. 1997. Realistic evaluation. London: Sage
- Peuhkuri, T. 2005. Toimintatutkimuksen valinnat. Teoksessa P. Räsänen, A-H. Anttila & H. Melin.(toim.) Tutkimus menetelmien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. Juva: PS-kustannus

Pohjola, A. 1994. Elämän valttikortit. Nuoren aikuisen elämänkulku toimeentulotukea vaativien tilanteiden valossa. Acta Universitas Lapponiensis 5. Lapin yliopisto: Rovaniemi

Puolimatka, T. 2006. Tieteenfilosofia. Luentomateriaali ja luennot Hämeenlinnassa 10 -11.11 ja 17-18.11.2006

Pyhäjoki, J. 2005. Dialogisuus auttamistyön verkostoissa. Teoksessa M. Reijonen (toim.) 2005. Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Keuruu: PS-kustannus s. 71-91

Pyörälä, E. 1995. Kvalitatiivisen tutkimuksen metodologiaa. Teoksessa J. Leskinen (toim.) 1995. Laadullisen tutkimuksen risteysasemalla. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus

Rantakari, S. 2005. Hämeenlinnan aluesosiaalityö Bikva-ikkunasta. Teoksessa Virtaa-hanke. Kunnallisen sosiaalityön tehtävä- ja ammattirakenteen kehittäminen Hämeenlinnassa. Hämeenlinnan perusturvakeskuksen raportti 1/2005 s. 67-70

Rantakari, S-M. 2005. ”Toivottavasti siellä sit saa äänensä kuuluvaks”. Asiakaslähtöisyys sosiaalityössä. Sosionomi, ylempi AMK tutkinnon opinnäytetyö. Diak: Järvenpää

Reijonen, M. 2005. Mitä arvioinnilta halutaan? Artikkelit Sosiaaliturva – lehdessä 12/2005. Huoltaja-säätiö

Reijonen, M. 2004a. ”Kiitos, että on tällainen projekti kehitetty” – Projektitoiminnallinen työote Kriminaalihuollon päihdetyön kehittämishankkeessa. Pro-gradu-työ: Tampereen yliopisto

Reijonen, M. 2004b. Bikva-malli kriminaalihuollon päihdetyön kehittämisen tukena. Artikkelit FinSoc news- julkaisussa 2/04. Stakes: Helsinki

Reijonen, M. 2004c. Polkujen rakentamista pääteiden välille. Kriminaalihuollon päihdetyön kehittämishankkeen arviointitutkimus. Rikosseuraamusviraston julkaisu 3/2004. Rikosseuraamusvirasto: Helsinki

- Reito, S. 2006. Yhteistyöstä yhteiseen työhön. Ikaalisten palveluohjaus auttaa työikäistä palvelujärjestelmän labyrintissä. Stakesin raportteja 16/2006: Helsinki
- Rissanen, A-L. 2003. Persoonallisuus ja ammattiin valikoituminen – Persoonallisuustyypit eri ammateissa Suomessa. Vaasan yliopisto
- Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Suom. T. Lindqvist, M. Maaniittu, E. Niemi, P. Paasio & L. Paija. Helsinki: Tammi
- Robson, C. 1995. Real world research. A Resource for social scientists and practioner-re-searchers. Oxford: Blackwell
- Rossi, P.H, Freeman, H. & Lipsey, M. 1999. Evaluation. A Systematic Approach. New York: Sage
- Ruohotie, P (toim.) 1991. Ammattikasvatuksen tutkimus Hämeenlinnan tutkimusyksikössä 1990-1991. Tampere: Tampereen yliopisto
- Ruohotie, P. 1996a. Oppimalla osaamiseen ja menestykseen. Helsinki: Edita
- Ruohotie, P 1996b. Professional Growth and Development in Organizations. Teoksessa P. Ruohotie & P. Grimmert 1996. Professional growth and development. Direction, Delivery and Dilemmas. Saarijärvi: University of Tampere, 9-70
- Ruohotie, P. 1998. Motivaatio, tahto ja oppiminen. Helsinki: Edita
- Saarinen, E. 2009. Avoimesti yhdessä asiakkaan kanssa. Tutkimusprofessori Tom Arnkilin haastattelu. Artikkelit Sosiaaliturva-lehdessä 2/09: Huoltaja-säätiö
- Salminen, M. 2004. Työn arvioinnin kehittäminen – Tarua vai totta? – Lastensuojelulaitosten työn arvioinnin kehittämisestä ja oppimisesta. Ammatillisesti suuntautuva lisensiaatintutkimus. Ammattikasvatuksen tutkimus- ja koulutuskeskus: Tampereen yliopisto
- Seikkula, J. & Arnkil, T. 2005. Dialoginen verkostotyö. Tammi: Helsinki

- Seppänen-Järvelä, R. 2003. Prosessiarviointi kehittämissuorituksissa. Opas käytäntöihin. Stakes, FinSoc Työpapereita 1: Helsinki
- Sieber, J.E. 1998. Planning Ethically Responsible Research: A guide for Students and Internal Review Boards. Newbury Park, Calif: Sage
- Silfverberg, P. 2000. Projektinvetäjän opas. Helsinki: Työministeriö
- Soininen, M. 1997. Kasvatustieteellisen evaluaation perusteet. 3. painos. Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja A:56
- Suominen, S.(toim.) 2002. Henkilökohtainen palveluohjaus. Case management mielenterveystyössä. Helsinki: Omaiset mielenterveystyön tukena
- Suominen, S. & Tuominen. M. 2007. Palveluohjaus – portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy
- Sydanmaanlakka, P. 2004. Älykäs johtajuus. Ihmisten johtaminen älykkäissä organisaatioissa. Helsinki: Talentum
- Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. 1995. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä
- Tirronen, R., Reijonen, M.& Tillgren, E. 2006. Tarinoita työhyvinvoinnista. Sosiaalialan työhyvinvointi- ja mentorointihankkeen satoa. Lahti: Verson raportteja 2/06
- Tuomi, J. & Sajajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi
- Tuominen, M. & Wihersaari, J. 2006. Ammattikasvatusfilosofia. Saarijärvi: Okka-säätiö
- Varto, J. 1996. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Kirjayhtymä

- Vedung, E. 2003. Arviointialto ja sen liikkeelle panevat voimat. FinSoc työpapereita 2/2003.
Stakes: Helsinki
- Vedung, E. 1997. Public Policy and Program Evaluation. New Brunswick: Transaction
Publishers
- Viirkorpi, P. 2000. Onnistunut projekti – Opas kunta-alan projektityöskentelyyn. Suomen
Kuntaliitto
- Virtanen, P. 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen.
Helsinki: Edita
- Vuorela, T. 1990. Toiminnan arvioinnin tutkimusotteiden kehitys. Helsinki: Vapokustannus
- Välimäki, K. 2009. Perusterveydenhuollosta tilaaja. Artikkelit sosiaali- ja terveystieteellisessä
aikakauslehti Tesso 2/2009. Joensuu: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos
- Widerberg, K. 2002. Kvalitativ forskning i praktiken. Lund: Studentlitteratur
- Yin, R. 1994. (2nd ed.) Case study research: Design and methods. Beverly Hills, CA: Sage

INTERNET-LÄHTEET

Aalborg University. 2010. Saatavissa www-muodossa <http://en.aau.dk/> Sivu luettu 16.1.2010

Arlainstituutti. 2008. Saatavissa www-muodossa osoitteessa <http://www.arlainst.fi> Sivu luettu 2.1.2008

Arveson, P. 1998. The Deming Cycle. Saatavissa www-muodossa osoitteessa <http://www.balancedscorecard.org/TheDemingCycle/tabid/112/Default.aspx> Sivu luettu 15.2.2009

Arvo. Arviointiohjelma.2005. Saatavissa www-muodossa osoitteessa <http://www.socca.fi/arvo/> Sivu luettu 20.1.2008

BIKVA og Appretiative Inquiry. 2004. Saatavissa www-muodossa osoitteessa http://www.dma-research.com/organisationsamf_bikva_og_AI.html Sivu luettu 21.3.2008

Bikva-julkaisut. 2008. Saatavissa www-muodossa osoitteessa <http://groups.stakes.fi/FINSOC/FI/hankkeet/bikva/julkaisut/index.htm> Sivu luettu 3.10.2009

Guijt, I. 2008. Critical Readings on Assessing and Learning for Social Change: A Review. Saatavissa www-muodossa osoitteessa http://www.ids.ac.uk/UserFiles/File/participation_team/Db21.pdf Sivu luettu 29.1.2009

Hänninen, K & Julkunen, I. 2007. Bikva-arviointimallin pilotointi. Saatavissa www-muodossa osoitteessa <http://groups.stakes.fi/FINSOC/FI/hankkeet/bikva/index.htm> Sivu luettu 20.3.2008

Högnabba, S. 2007. Arviointi, arviointitutkimus ja arviointimenetelmien kehittäminen. Teoksessa P. Borg, S. Högnabba, M-R. Kilponen, K. Kopisto, P. Korteniemi, I. Paananen & N. Pietilä.

2007. Arviointi työtavaksi – kokemuksia asiakastyön arvioinnin kehittämisestä Helsingin sosiaalivirastossa. Saatavissa www-muodossa osoitteessa

http://www.hel.fi/wps/wcm/resources/file/eb0c57003ce6136/arviointi_tyotavaksi.pdf

Sivu luettu 10.4.2008

Högnabba, S. 2006a. “KIVA Å FÅ SÄGA VA MAN TYCKER” -en utvärdering med barnens röst i fokus. Saatavissa www-muodossa osoitteessa

<http://www.socca.fi/arvo/aineistot/Koulubikva.doc> Sivua luettu 24.3.2008

Högnabba, S. 2006b. Yhteenveto ja kokemukset idän sosiaalisen yhteisösozialiteetin arvioinnista. Saatavissa www-muodossa osoitteessa

<http://www.socca.fi/arvo/aineistot/yhteenveto.doc> Sivua luettu 19.2.2009

Jokinen, A. & Kuronen, M. 2002. Tapaustutkimus. Saatavissa www-muodossa osoitteessa

<http://www.uta.fi/laitokset/sospol/sosnet/ammlis/tapaustut.htm> Sivua luettu 1.11.2009

Joutsenvaara, T. 2004. Moro-projekti. Monitulkki. Asiakaspalvelu. Saatavissa www-muodossa osoitteessa:

<http://www.pkky.fi/Resource.phx/pkky/aiko/projektit/monitulkki/aineisto.htx.i1843.pdf> Sivua

luettu 28.1.2009

Julkunen, I. 2003. Asiakkaan osallisuus ja itsearviointi. Saatavissa www-muodossa osoitteessa:

http://www.stakes.fi/palvelut/finsoc/Finsoc-lehti_1_03.pdf Sivua luettu 1.3.2006

Koikkalainen, P. 2001. Top-Down vs. Bottom-Up. Saatavissa www-muodossa osoitteessa:

<http://erin.mit.jyu.fi/pako/kurssit/AI2001/11/lect1/node10.html> Sivua luettu 10.4.2009

Koulutuskeskus Salpaus. 2008. Saatavissa www-muodossa osoitteessa <http://www.salpaus.fi> Sivua luettu 2.1.2008

Kemmis, S. 1993. Action Research and Social Movement:

A Challenge for Policy Research. Saatavissa www-muodossa osoitteessa

<http://epaa.asu.edu/epaa/v1n1.html> Sivua luettu 21.3.2008

- Kuparinen, A. 2007. Asiakaspalveluprosessit ja niiden laatu golfkentällä. Saatavissa www-muodossa osoitteessa <https://oa.doria.fi/bitstream/handle/10024/5697/Kuparinen.Anne.pdf?sequence=1>
Sivu luettu 15.2.2009
- Lehmuskoski, A., Kuusisto-Niemi, S. 2007. Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten. Saatavissa www-muodossa osoitteessa <http://www.sosiaaliportti.fi/File/4bb58e7e-c18a-4906-acdd-c285937ff812/Sanasto.pdf>
Sivu luettu 26.6.2008
- Monitoring & Evaluation. Some Tools, Methods & Approaches. 2004. Saatavissa www-muodossa osoitteessa [http://lnweb90.worldbank.org/oed/oeddoclib.nsf/24cc3bb1f94ae11c85256808006a0046/a5efbb5d776b67d285256b1e0079c9a3/\\$FILE/MandE_tools_methods_approaches.pdf](http://lnweb90.worldbank.org/oed/oeddoclib.nsf/24cc3bb1f94ae11c85256808006a0046/a5efbb5d776b67d285256b1e0079c9a3/$FILE/MandE_tools_methods_approaches.pdf)
Sivu luettu 29.1.2009
- Nuorten Akatemia 2007. Saatavissa www-muodossa osoitteessa <http://www.nuortenakatemia.fi>
Sivu luettu 13.12.2007
- Penttinen, A. 2006. A-klinikan toiminnan kehittäminen ja BIKVA-arviointi. Saatavissa www-muodossa osoitteessa <http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/E2D788FD-E322-458A-A696-98BB63B0223D/0/penttinengradukes%C3%A4kuu2006.pdf>
Sivu luettu 3.10.2009
- Personligt ombud. Teser och tips. 2002. Saatavissa www-muodossa osoitteessa <http://www.sos.se/FULLTEXT/110/2002-110-1/2002-110-1.pdf> Sivua luettu 24.1.2009
- Paija, L. & Savolainen, N. 2008. Arviointi osaksi arkityötä. Saatavissa www-muodossa osoitteessa http://www.tekry.fi/content/files/Arviointi_osaksi_arkityota.pdf Sivua luettu 15.2.2009
- Seurakuntaopisto 2008. Saatavissa www-muodossa osoitteessa <http://www.srk-opisto.fi> Sivua luettu 2.1.2008

Suomen kuntaliitto. Hallinto ja päätöksenteko. 2006. Saatavissa www-muodossa osoitteessa http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;102942;486;496;29557 . Sivu luettu 24.12.2009

The Program Evaluation Standards, 1994. Saatavissa www-muodossa osoitteessa <http://www.wmich.edu/evalctr/jc/PGMSTNDS-SUM.htm> Sivu luettu 29.2.2008

Törrönen, M. & Vornanen, R. 2002. Toimintatutkimus. Saatavissa www-muodossa osoitteessa <http://www.uta.fi/laitokset/sospol/sosnet/ammlis/toimintatut.htm> Sivu luettu 21.3.2008

LIITE 1:
Lehtijuttu Uusimaa-lehdessä

Huhtisten päiväkodissa tehty asiakaskysely:

Sijaispula ja jaksaminen päivä- hoidon suurimpia ongelmia

PORVOO

Margo Ramo

■ Huhtisten päiväkodissa viime vuoden lopulla tehty selvitys toi esille päivähoitoiden asiakkaiden, lasten vanhempien ajatuksia päivähoitoiden laadusta. Päiväkodin suurimpina ongelmia asiakkaita pitivät henkilökunnan jaksamista ja sijaintensaannin vaikeutta.

Esille nousseet ongelmat selviävät ns. Bikva-seelviyksessä, jossa lasten vanhemmista koostuu ryhmä kokoonluku ensin keskustelemaan päiväkodin hyvistä ja huonoista puolisista. Keskuksien yhteenvedo esitettiin päiväkodin työntekijöistä koostulle ryhmälle, joka taas käsittelee vanhempien nostamia teemoja omassa kokouksessaan.

Horttajien keskustelu raportoitin niin ikään ja sitä käsiteltiin päivähoitoiden johtajista koostulle ryhmälle.

Kolmen ryhmän keskustelujen sisältöä purettiin eteen Huhtisten päiväkodissa. Kuulijokoiksi oli kutsuttu päivähoitoiden johtoa, vanhemmia ja sivistyslautakunnan jäsenet. Johdon lisäksi tilaisuudessa oli läsnä yksi vanhempi. Lautakunnan jäsentä palkalle ei ollut ehtinyt yksikään.

Sijaisongelman nousseminen esille myös vanhempien keskuudessa ei yllättänyt päiväkodin johtajaa **Margjatta Saloa** eikä vt. päivähoitajajohtajaa **Leena Karlssonia**.

Karlssonin mukaan vakiintuisin virkoihin hakijoita on vielä ollut riittävästi, mutta var-

sinkin lyhyisiin sijaisuuksiin on ollut vaikea saada henkilökuntaa. Lisäksi sijaisien soitteita vietäytömmäsi päiväkodinjohdeajan aikana.

—Päiväkodissa sellainen selainen tilanne on harvinaisen, että kukaan ei olisi pois vuosilomien, sairauspaiksen tai ommen lasten sairaustilan vuoksi, Karlsson sanoi.

Hän kertoi, että suunnitelmisissa on esittävä vakiintuisen sijaisien palkkaamista, jotka voisivat kiittää tietyn alueen päiväkodissa tarpeen mukaan.

Huhtisten päiväkodit oli mukana Bikva-tutkimuksessa päiväkodinjohdeajan Margjatta Salon mielentiloihin ja aktiivisuuden vuoksi. Päiväkodin henkilökunnan jaksamiseen on muutoinkin kiinnitetty huomiota, sillä yli

puolet henkilökunnasta on yli 50-vuotiaita.

Salo kertoo olevansa tyytyväinen, että lasten vanhemmat arvostavat henkilökuntaa, myös ikäänvää sellaista, ja että vanhemmat ovat huolissaan henkilökunnan jaksamisesta. Myös päiväkodin suhteellisen uudet ja viihtyisät tilat saivat kiitosta vanhemmilta.

Pihlan ihmeitä. Huhtisten päiväkodin auringonkissalla pihalla tutustuttiin luonnonihmeisiin kun sisäillä paaneduttiin Bikva-seelviyksien tuloisiin. Edessä Henri, taurusala Aava ja lastentarhoopettaja Liisa Backman.



KATJA KANNILA

28.5.2006

LIITE 2. Kutsukirje. Alkuperäisessä kutsukirjeessä on vielä arvioijien yhteystiedot.

***Tervetuloa mukaan kehittämään Seurakuntaopiston asuntolatoimintaa
Bikva-arviointitutkimuksen avulla!!!***

Seurakuntaopistolla on kehitetty vuosien 2006 ja 2007 aikana opiskelija-asuntolatoimintaa ns. Aktiivinen oppilaitos – palkintorahan avulla. Aktiivinen oppilaitos – kilpailu on ollut osa Nuorten Akatemian koordinoimaa ”Lisää harrastamisen paikkoja toisen asteen opiskelijoille – hanketta”. Nyt hankkeesta kerätään seuranta ja arviointitietoa erillisen ns. Bikva-arvioinnin avulla. Seurakuntaopisto on valittu yhtenä kolmesta oppilaitoksesta mukaan arviointiin.

Arvioinnin pohjana on asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-malli, jossa keskeinen näkökulma on asiakkaiden (tässä tapauksessa opiskelijat) näkemykset palveluiden laadusta ja niiden vaikuttavuudesta. Erityinen näkökohta mallissa on asiakkaiden näkemysten ottaminen mukaan kehitystyön välineeksi. Asiakkailta kootut näkemykset välitetään organisaatiossa eri tasoille ja lopulta mahdollisesti myös poliittisille päättäjille.

Bikva-mallissa on neljä vaihetta:

1. Haastatellaan asiakkaat ryhmähaastattelussa. He määrittävät itse kysymykset ja arvioivat palvelun hyviä ja huonoja puolia.
2. Haastatellaan kenttätyöntekijät (opettajat). Haastattelussa asiakkaiden näkemykset toimivat keskustelun moottorina. Ryhmä pohtii omia käytäntöjä asiakkaiden palautteiden pohjalta ja tekevät konkreettisia ehdotuksia palvelun parantamiseksi.
3. Haastatellaan johtohenkilöt, jotka yhdessä keskustelevat asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden antamasta palautteesta.
4. Kootaan kaikki tieto ja arvioidaan saatuja tuloksia. Tieto viedään lopulta poliittisille päättäjille ja ryhmäkeskustelussa pohditaan konkreettisia ehdotuksia palvelujen kehittämiseksi.

Seurakuntaopiston opiskelijoiden tapaaminen / asiakashaastattelu toteutetaan Seurakuntaopistolla maanantaina 1.10 klo 15.00 alkaen. Aikaa kokoontumiseen on hyvä varata n. 1,5 tuntia. Tilaisuuteen ei tarvitse ennakoon valmistautua, vaan keskustelemme ryhmässä kokemuksista asuntolatoiminnasta, opiskelusta yleensä sekä haemme uusia kehittämisideoita eteenpäin vietäväksi.

Lisätietoja paperin ylälaidassa olevista selvityksen tekijöiltä Mikolta ja Sepolta sekä opiskelijakuraattori Seija Villikalta (Varmista Seijalta tapaamispaikka!)

- Jokainen keskustelussa esiin tullut ajatus ja kommentti on arvokas kehittämistyön väline – tule siis mukaan kertomaan ajatuksistasi -