Osajulkaisu V

Kemppainen, T., & Ojaniemi, P. (2012). Tieto ja vaikuttavuuden arviointi käytännön sosiaalityössä. Teoksessa A. Pohjola, T. Kemppainen, & S. Väyrynen (toim.), *Sosiaalityön vaikuttavuus* (s. 43–64). LUP Lapin yliopistokustannus. ”Vaikuttavuus -osatutkimus”

Artikkeli julkaistaan uudestaan väitöskirjan osana artikkelin alkuperäisten tekijänoikeuksien haltijan ystävällisellä luvalla.

Tieto ja vaikuttavuuden arviointi käytännön sosiaalityössä

Tarja Kemppainen & Pekka Ojaniemi

Johdanto

Sosiaalityölle, kuten monille muillekin toimintajärjestelmille, asetetaan yhä enenevissä määrin toiminnan vaikuttavuuden osoittamiseen liittyviä vaateita. Voidaankin puhua Marketta Rajavaaran (2007) sanoin vaikuttavuusyhteiskunnasta. Tällaisessa vaikuttavuuden arvioinnin vaateessa on kysymys tilivelvollisuuksien täyttämisestä erilaisille intressiryhmille. Sosiaalityön vaikuttavuuteen liittyviä intressejä on, tai ainakin pitäisi olla, kuntalaisilla palvelujen rahoittajina ja potentiaalisina käyttäjinä, asiakkailla palvelujen käyttäjinä, työntekijöillä sosiaalityön tekijöinä sekä johtajilla, jotka vastaavat palvelujen tuottamisesta rahoittajille, asiakkaille ja työntekijöille.

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (Poske) Lapin toimintayksikössä on toteutettu käytäntölähtöistä sosiaalityön kehittämistä yhteistyössä Lapin kuntien kanssa. Se on mahdollistanut asiakastyön pinnassa tehtävät kehittämistoimet (mm. Lapin sosiaalityön kehittämisyksikössä ja PaKaste-hankkeessa), joiden lähtökohdaksi on otettu työntekijöiden ja asiakkaiden haastaminen aktiivisina toimijoina tiedon tuottamiseen. Yhteisessä työskentelyssä olemme kohdanneet tietoon perustuvan kehittämisen vaatimuksen ja tarpeen sosiaalityön vaikuttavuuteen liittyvien mekanismien tunnistamiseksi.

Olemme havainneet, että sosiaalitoimistojen asiakastyöstä on vähän tutkittua tietoa. Tiimitapaamisten yhteydessä paljastui, että sosiaalitoimistoissa työskentelevillä sosiaalityöntekijöillä on vähän jäsentynyttä tietoa omasta asiakaskunnastaan. Tiedon puute liittyy käsityksiin asiakkaiden palveluihin ohjautumisesta, määrästä sekä asiakkuuksien syistä, kestoista ja päättymisistä. Työntekijöiden oli myös vaikea hahmottaa kokonaisuutta siitä, miten he työskentelevät asiakkaidensa kanssa. Työntekijöillä ei välttämättä ole kovinkaan jäsentynyttä käsitystä esimerkiksi siitä, missä ja kuinka usein he tapaavat asiakkaitaan tai kuinka kauan tapaamiset kestävät ajallisesti. Asiakastyössäkään ei riitä pelkkä arvio tai ”minusta tuntuu” -tieto, vaan tarvitaan systemaattisemmin tuotettua tietoa, joka tekee näkyväksi työntekijän tekemän työn.

Tämä artikkeli on jatkopohdintaa Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapista -tutkimuksellemme (Kemppainen ym. 2010). Sen tutkimuksen empiirisen aineiston tuottajina toimivat Lapin seitsemän kunnan (Enontekiö, Kittilä, Posio, Rovaniemi, Sodankylä, Tornio ja Ylitornio) sosiaalitoimistojen 93 työntekijää ja heidän asiakkaansa noin seitsemän kuukauden aikana vuosina 2007–2008. Sosiaalitoimistojen koko henkilökunta (mm. sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat, perhetyöntekijät ja etuuskäsittelijät) kirjasivat systemaattisesti kaikki asiakkaansa sekä heidän asiassaan toteutuneet toimenpiteet. Toimenpiteellä tarkoitamme erilaisia kasvokkaisia kohtaamisia, kirjallisia päätöksiä, viestejä, puheluita sekä asiakkaan asiassa toteutettua ammattilaisten välistä yhteistyötä. Kahdeksan kuukauden aikana tietoa kertyi yhteensä 35 321 asiakkuudesta. Luku ei tarkoita sitä, että yksilöitäviä asiakkaista olisi tämä määrä, vaan sama asiakas on asioinut joko peräkkäisinä kuukausina tai saman kuukauden aikana usean eri työntekijän kanssa. Asiakasaineisto kerättiin työntekijöiden asiakkaille jakamalla lomakkeella, joita asiakkaat palauttivat yhteensä 3003 kappaletta.

Tässä artikkelissa pohdimme sosiaalityössä tarvittavaa ja sosiaalityöntekijöiden omassa työssään käyttämää tietoa. Emme esittele tutkimuksen varsinaisia empiirisiä tuloksia, vaan käytämme tutkimuksemme ohjelmateoriaa esimerkkinä, jotta käsitteelliset valinnat paikantuvat käytännön sosiaalityöhön. Ohjelmateorialla tarkoitamme jäsentynyttä kuvausta siitä, miten ja miksi jonkin toimintatavan tai intervention ajatellaan vaikuttavan tiettyjen asiakkaiden kanssa.

Käytäntöihin kohdistuva tiedon tuotanto ja vaikuttavuuden arviointi liittyvät kiinteästi yhteen. Vaikuttavuudessa on keskeisesti kysymys siitä, muuttuuko työskentelyn kohteena oleva ongelma nimenomaan tietyn toiminnan seurauksena (esim. Lindqvist 2005, 15), jolloin keskiössä ovat toiminnan tulokset, vaikutukset ja vaikuttamisen prosessit (ks. Dahler-Larsen 2005, 7). Vaikuttavuuden arvioinnissa tuotetaan ja arvioidaan tuloksiin, vaikutuksiin ja vaikuttamisen prosesseihin liittyvää tietoa. Parhaaseen tietoon perustuva käytäntö puolestaan on analysoidun tiedon käyttämistä ja soveltamista käytännön toiminnassa. Sosiaalityöntekijöiden tekemä työ perustuu aina vähintäänkin käytännön toiminnassa muodostetun tiedon analysointiin, mikä ei yksin mahdollista parasta tietopohjaa työlle. Tiedon käyttäminen sosiaalityön käytännöissä voi tarkoittaa tiedon ohjaamaa yksittäistä asiakasprosessia

tai laajimmillaan kokonaisen palvelujärjestelmän kehittämistä kasautuvan tiedon avulla. Näin vaikuttavuuden arviointi liittyy osaksi keskustelua, jossa pohditaan tietoon perustuvien käytäntöjen edellytyksiä ja mahdollisuuksia.

Sosiaalityön tieto

Puhuttaessa tiedosta ja vaikuttavuuden arvioinnista on tärkeä pohtia myös sitä, mitä tiedolla tarkoitamme. Tietoon perustuviin käytäntöihin liittyvissä keskusteluissa puhutaan usein evidenssin tai näytön käsitteistä. Evidenssin käsite liittyy usein tieteellisen tutkimuksen avulla tuotettuun tietoon ja analysoinnin jälkeen tapahtuvaan tiedon soveltamiseen käytännöissä. Tiedon käsitettä voidaan lähestyä tieteellistä tietoa laajemmasta näkökulmasta. Tieto voi olla jotain sellaista, missä yhdistyvät tieteellisen tutkimuksen tuottama tieto sekä toimijoiden käytännön viisaus ja kokemukset. (Ks. Marsh & Fisher 2005.) Ymmärtämiseen tähtäävä tieto on jotain syvällisempää kuin pelkkä selittämiseen pyrkivä teoretisointi. Tällöin tieto liittyy toimintaan. Jostain ilmiöstä tietämisen lisäksi tarvitaan tietoa siitä, miten asiat saadaan tapahtumaan. Miten-kysymykseen vastaaminen on vahvasti käytäntöön liittyvä asia. Sosiaalityön tiedon tuleekin liittää yhteen käytännöllinen ja teoreettinen tieto. (Trevithick 2008, 1214.)

Evidenssin tai näytön käsitteen näemme viittaavan erityisesti lääketieteestä peräisin olevien erilaisten koeasetelmien merkityksen korostamiseen luotettavan tiedon lähteenä. Erityisesti satunnaistettujen koeasetelmien käyttäminen sosiaalityön käytäntöihin liittyvässä tiedontuotannossa ja tutkimuksessa sisältää hyvin paljon eettisesti arveluttavia piirteitä, mikäli apua ja huolenpitoa tarvitsevat kansalaiset asetetaan eriarvoiseen asemaan palvelujärjestelmässä tutkimuksen toteuttamisen ehdoilla. Tällaisia koeasetelmia tiukkoine kontrollivaatimuksineen on myös teknisesti vaikea toteuttaa sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa (esim. Chen 2005, 221). Tiedon käsitteen laajuuden kattavuuden vuoksi käytämmekin tietoon perustuvan sosiaalityön käsitettä evidenssin tai näytön käsitteiden sijasta. Anneli Pohjola (2011) sitoutuu tutkimukseen perustuvaan tiedon käsitteeseen tämän julkaisun artikkelissaan.

Tiedon käyttämisen käsite on yhtä monimerkityksinen kuin itse tiedonkin käsite. Yleisesti se tarkoittaa tiedon soveltamista ja hyödyntämistä

käytännön toiminnassa tarkoituksena saada toiminnalla jotain vaikutuksia aikaan. Tiedolla ja sen käyttämisellä on erilaisia tehtäviä. Tiedon avulla voidaan *kuvata* toiminnan kohteena olevaa ilmiötä. Tällöin kuvaamiseen liittyy esimerkiksi asioiden luokittelua. Tiedon avulla myös *selitetään* ilmiöiden olemassa oloa. Selittäminen voi liittyä menneisiin tapahtumiin tai tulevan ennustamiseen. Kolmanneksi tiedon avulla *kontrolloidaan* tapahtumia, jolloin toimijat pyrkivät aktiivisesti vaikuttamaan ilmiöihin ja tapahtumien kulkuun. (Osmond 2006, 222–224.)

Omaa työtä lienee vaikea kontrolloida, jos siitä ei tuoteta työn arvioinnin kannalta relevanttia tietoa. Vaikuttavuuden arvioinnissa on kysymys siitä, että kyetään osoittamaan tietyn tavan toimia tuottavan tavoiteltuja vaikutuksia asiakkaille. Mikäli asiakkaiden kannalta toivottuja tuloksia ei saavuteta, on työskentelyn suuntaa kyettävä muuttamaan työstä kerättyä tietoa käyttämällä ja soveltamalla. Tieto, jonka avulla työtä kontrolloidaan, ei tietenkään voi muodostua yksinomaan työntekijöiden omasta työstään keräämästä tiedosta. Ilmiöitä täytyy kuvata ja selittää teoreettisen tiedon avulla. Kontrollointia ei myöskään voi jättää yksinomaan tieteellisen tutkimuksen varaan, koska tulokset palautuvat liian hitaasti sosiaalityön käytäntöihin.

Sosiaalityön sekä kohteeseen että prosesseihin liittyvästä moniulotteisuudesta seuraa se, että sosiaalityötä ei voi tehdä pelkästään soveltamalla tieteellistä tietoa. Tämän vuoksi tieteellisessä tutkimuksessa tuotetun tiedon lisäksi tarvitaan sekä palveluiden käyttäjien että ammattilaisten tietoa, jotta sosiaalityössä päästäisiin asiakkaiden kannalta parhaaseen mahdolliseen tulokseen. Nämä tiedon lajit eivät ole keskenään ristiriitaisia, vaan täydentävät toinen toisiaan. Toiminnan on myös oltava avointa uudelle tiedolle, mikä mahdollistaa nykyisen toiminnan kriittisen tarkastelun ja haastaa vallitsevat toiminnan hypoteesit. (Trevithick 2008 1215–1216.) Toki tieteellisen tutkimuksen tiedon lähteinä ovat usein toimijoiden kokemukset. Toimijoiden itsensä tuottama ja analysoima tieto antaa kuitenkin kohteestaan erilaisen näkymän, kuin esimerkiksi tutkimuksen kohdetta ulkoapäin tarkasteleva tutkija.

Eräs tapa hahmottaa sosiaalityön ja sen tietoperustan moninaisuutta, on luokitella toiminnan pohjana olevaa tietoa. Pamela Trevithick (2008) jakaa sosiaalityössä käytettävän tai tarpeellisen tiedon kolmeen eri luokkaan: 1) teoreettiseen tietoon, 2) faktiseen tietoon sekä 3) käytännölliseen ja henkilökohtaiseen tietoon. Yhdessä tiedon luokat muodostavat sosiaalityön tietoperustan.

Sosiaalityön *teoreettinen tieto* tai teoriat voidaan myös jakaa kolmeen alueeseen: 1) teoriat, jotka liittyvät ihmisiin, tilanteisiin ja tapahtumiin, 2) teoriat, jotka analysoivat sosiaalityön roolia, tehtävää ja tarkoitusta ja 3) teoriat, jotka liittyvät suoraan sosiaalityön käytäntöjen lähestymistapoihin ja näkökulmiin. Tarvitaan siis tietoa sosiaalityön kohteena olevista ongelmista, sosiaalityön roolista ja vastuusta suhteessa näihin ongelmiin sekä käytännöistä ja interventioista, joilla voidaan vastata työskentelyn kohteena oleviin ongelmiin. (Trevithick 2008, 1218–1219.) Sosiaalityön käytännöissä teorioiden luomiseen liittyvän tiedon tuottaminen, analysointi ja raportointi lienevät lähes mahdottomia toteuttaa osana arjen työtä. Teoreettisen tiedon tuottaminen jääkin tutkijoiden tehtäväksi. Tätä tietoa pitää käytännön sosiaalityöntekijöiden pystyä työssään hallitsemaan, käyttämään ja soveltamaan.

Tieteellisen tutkimuksen tuottama tieto ja teoriat perustuvat ajallisesti menneeseen aikaan, jolloin kerätyt aineistot ja tulkinnat eivät täysin vastaa nykytodellisuutta tai eivät yksin anna riittäviä välineitä sen tulkintaan. Teorioita ja teoreettista tietoa on kyettävä päivittämään uusien tutkimusten, käytännöissä tapahtuvan kehittämisen ja muun nykyhetkessä kiinni olevan informaation eli *faktisen tiedon* avulla. Faktinen tieto koostuu ”kovasta” tiedosta sisältäen tilastoja, lukuja, rekisteritietoa, tutkimustuloksia, näyttöä ja todisteita. Tällaista tietoa tarvitaan laeista ja lainsäädännöstä, sosiaalipolitiikasta, sosiaalityön yksiköiden toiminnasta, erilaisista ihmisryhmistä sekä yksilöllisistä ja sosiaalisista ongelmista. Sosiaalityön ja sosiaalityöntekijöiden ammatillinen uskottavuus edellyttää omaan työhön liittyvän faktisen tiedon hallintaa. (Trevithick 2008, 1222–1223.) Sinänsä puhe faktisesta tai tosiasioihin liittyvästä tiedosta, ja sen liittäminen kovaan tietoon tai numeroihin, on harhaanjohtavaa. Yhtälailla palveluiden käyttäjien ja toteuttajien kokemusperäinen tieto on totta. Laadullinen kokemustieto voidaan esittää myös numeraalisessa muodossa, jolloin sen analysointi ja käytettävyys helpottuu. Tähän faktisen tiedon tuottamiseen ja analysointiin olemme yrittäneet haastaa käytännön sosiaalityöntekijöitä sekä muita sosiaalialan työntekijöitä. Erityisesti olemme keskittyneet tietämyksen lisäämiseen omasta asiakaskunnasta sekä omasta työn tekemisen tavasta.

Faktinen tieto liittyy informaation käsitteeseen. Sosiaalityössä kerätään, jaetaan ja tarkkaillaan yhä enenevissä määrin tietoa, joka liittyy palveluita käyttäviin yksilöihin, sosiaalityön toimintaan liittyviin päätöksiin ja inter-

ventioihin sekä yhteistyökumppaneiden toimintaan. Tällaisen informaatioteknologian ja asiakastietojärjestelmiin liittyvän informatiivisen tiedon painottuminen sosiaalityön käytännöissä siirtää helposti sivuun erilaisten ilmiöiden ja toimijoiden välisiin suhteisiin sekä sosiaaliseen ulottuvuuteen liittyvän tiedon. (Parton 2008, 253–254.)

Kolmas tiedon luokka on *käytännöllinen ja henkilökohtainen tieto*, joka liittyy erityisesti tiedon soveltamiseen käytännöissä sekä uuden tiedon tuottamiseen. Kolmannen ulottuvuuden tässä tiedon lajissa muodostaa jo olemassa olevan tiedon hankkiminen ja käyttäminen. Käytännöllisen tiedon olennainen osa on toimijoiden henkilökohtainen tieto, joka muodostuu elämänkokemuksista ja opitusta tiedosta. Voidaankin sanoa, että tässä tiedon lajissa yhdistyvät käytännöllinen, henkilökohtainen, teoreettinen ja faktinen tieto. Ammatillisten toimijoiden lisäksi käytännöllisen ja henkilökohtaisen tiedon kantajina ovat aina palveluiden käyttäjät. Opitun ja kokemuksellisen tiedon kautta myös teoreettinen ja faktinen tieto siirtyvät osaksi käytäntöjä. (Trevithick 2008, 1226.)

Olemme lähestyneet vaikuttavuuden arviointia Lapissa näkökulmasta, joka painottaa erityisesti käytännöllistä ja henkilökohtaista tietoa faktisen tiedon ohella. Olemme pyrkineet haastamaan sosiaalialan työntekijät uuden faktisen tiedon tuottamiseen ja ottamaan tätä tietoa käyttöön osana omien asiakasprosessiensa eteenpäin viemistä. Työssä käytettävän tiedon hankinta ei näkemyksemme mukaan tarkoita pelkästään esimerkiksi tutkimusraportteihin tutustumista, vaan uuden tiedon tuottaminen omasta työstä on myös uuden tiedon muodostamista.

Käytäntöjen ulkopuolelta tuotetun tiedon palautumisessa käytäntöihin on havaittu ongelmia, jolloin tiedon käytettävyyden näkökulmasta on perusteltua haastaa käytäntöjen keskeiset toimijat tiedon tuottamiseen (Arnkil ym. 2005; Webb 2001). Omasta toiminnasta oppiminen on eräs tärkeä elementti tiedon siirtymisessä käytäntöön. Näin myös hyvät käytännöt luodaan aina ainakin osittain paikallisesti. (Arnkil ym. 2005, 647.) Vaikuttavuuden arvioinnissa olemmekin ottaneet lähtökohdaksi haastaa työntekijät tutkimaan omaa työtään, mikä voisi olla käynnistämässä henkilökohtaista oppimisprosessia, jossa itse tuotettu tieto siirtyy osaksi omia ammatillisia käytäntöjä.

Yhteiskunnalliset muutokset aiheuttavat ongelmia, joiden analysointi ja ratkaiseminen edellyttävät uutta ja perusteellista tietoa. Sosiaalityössä tarvi-

taan näin ollen uudenlaisia tiedon tuottamisen ja käyttämisen tapoja. Järjestelmän on löydettävä tietoon perustuvia vastauksia ja ratkaisuja niihin komplisoituneisiin ongelmiin, joita postmodernit yhteiskunnat tuottavat kansalaisille. Ammattilaisten kyky työskennellä nopeasti vaihtuvissa konteksteissa edellyttää nopeaa tiedon muodostamista ja sen palauttamista käytäntöihin. Eräs merkittävä ammatillisen asiantuntijuuden elementti onkin vaihtuviin tilanteisiin sopivan uuden tiedon muodostaminen ja käyttäminen. (Fook 2004.)

Käytännön toimijoiden liittäminen tiedon tuotannon prosessiin on perusteltavissa sillä, että tieto on aina kontekstuaalista ja tietäjän identiteettiin ja näkökulmaan sidottuna myös osittaista (Gould 2006). Sosiaalityön keskeisten toimijoiden, työntekijän ja asiakkaan, tieto ei ole keskenään eikä muidenkaan toimijoiden tiedolla korvattavissa. Käytäntöjä ohjaavat teoriat antavat toiminnalle suuntaa, mutta mikään käytäntö ei pelkisty universaaleihin periaatteisiin tai teorioihin. Käytäntöjen ohjaamisessa tarvitaan aina myös käytännöllistä viisautta ja tilanteessa olevien toimijoiden tietoa. (Arnkil ym. 2005, 646.) Tieteellisen tutkimuksen tuottamaa tietoa tarvitaan ja se on täydentämässä muiden toimijoiden tietoa. Ray Pawsonin ym. (2003) mukaan tiedolla ei ole hierarkiaa, ja me artikkelin kirjoittajina sitoudumme tähän näkökulmaan.

Tutkimustiedon ja sosiaalityön käytäntöjen välinen suhde on osoittautunut monessakin mielessä ongelmalliseksi. Useissa tutkimuksissa on osoitettu, että tutkimustieto ja sen hyödyntäminen jää sosiaalityöntekijöillä vähäiseksi. Esimerkiksi Ruotsissa tehty tutkimus osoittaa sosiaalityöntekijöiden arvostavan kentältä kumpuavaa epävirallista tietoa huomattavasti tutkimustietoa enemmän. Lisäksi valtaosa sosiaalityöntekijöistä on tyytymätön tutkimuksen ja käytännön väliseen suhteeseen. (kts. Kjørstad 2008, 144.)

Ollakseen sosiaalityöntekijöille hyödyllistä tutkimuksen ja sen tuottaman tiedon tulee liittyä käytännöistä kumpuaviin asioihin. Tutkimuksen on osallistettava sosiaalityöntekijät tiedon tuottamiseen ja sen on tuotettava käytännöille relevanttia ongelmanratkaisutietoa. Tutkimuksen ja käytännön välisessä jännitteessä on kysymys kahdensuuntaisesta ilmiöstä. Käytännön työntekijät voivat epäonnistua tutkimustiedon käyttämisessä, mutta myös tutkijat voivat epäonnistua käytäntöihin sitoutumisessa. (Marsh & Fisher 2008, 972.) Tutkimuksen ja käytäntöjen välinen kuilu voi olla seurausta myös siitä,

että käytännön työntekijät eivät ole kiinnostuneita tutkimuksen tarjoamista mahdollisuuksista työn kehittämiselle. Sosiaalityöntekijöiden keskuudessa voi myös esiintyä haluttomuutta hyväksyä sosiaalityössä itsestäänselvyyksinä pidettyjen totuuksien kyseenalaistamista. (Kjørstad 2008, 144.)

Pentti Korteniemi ym. (2011) kirjoittavat tässä teoksessa, että käytännön sosiaalityöntekijöiden kiinnostumattomuus arviointia kohtaan johtuu hyvin pitkälle siitä, ettei sosiaalityön koulutuksessa ole osattu painottaa arvioinnin merkitystä oman työn kehittämisessä ja tutkimisessa. Olemme hyvin pitkälle asiasta samaa mieltä. Lisäksi kehittämistyökokemuksemme perusteella olemme huolestuneita siitä, että vastavalmistuneilla sosiaalityöntekijöillä on vaikeuksia lukea ja tulkita yksinkertaisia taulukoita, frekvenssejä tai ristiintaulukoita. Ilmeisesti tilastollisten menetelmien osuus sosiaalityön koulutuksessa on menettänyt houkuttelevuuttaan ja jäänyt yksittäisten opiskelijoiden henkilökohtaisten valintojen varaan. Esimerkiksi Lapissa tilastomenetelmien opiskelu ei ole ollut pakollista sosiaalityön opinnoissa ja laadulliset tutkimusmenetelmät ovat olleet opiskelijoiden suosiossa. Nopeasti analysoitava ja mahdollisimman lyhyellä viiveellä käytäntöihin palautettava tieto on kuitenkin pääsääntöisesti numeraalista, jolloin tilastollisten menetelmien hallinta on sosiaalityössäkin välttämätöntä. Nopeuden vaatimuksella on myös kääntöpuolensa. Vaatimus nopeasti käyttöön otettavasta numeraalisesta tiedosta saattaa syrjäyttää reflektiivisen ja kriittisen ajattelun, jolloin vaarana on se, että toiminnasta tulee reaktiomaista ilman analyysiä ja pohdintaa (Parton 2008, 264).

Näemme asiakastyön tasolla toteutettavan oman työn tutkimisen yhdeksi keskeiseksi vaikuttavan työn elementiksi. Omissa asiakasprosesseissa syntyvän tiedon analysointi, arviointi ja palauttaminen asiakastyön suuntaamiseksi ovat tietoon perustuvan ammattikäytännön toteuttamista parhaimmillaan. Tiedonkeruun aikana pyrimme siihen, että työntekijät voisivat ensin itse tutkia asiakkailtaan saamaa palautetta. Tämän varmistamiseksi asiakkaat palauttivat täyttämänsä lomakkeet työntekijöiden huoneissa oleviin laatikoihin. Meillä ei ole kuitenkaan tarkkaa käsitystä siitä, kuinka moni työntekijä käytti mahdollisuuden hyväkseen ja kävi asiakaspalautteet itse läpi ennen sähköistä tallennusta. Kun koko tutkimusaineisto oli syötetty tietokantaan ja analysoitu, tulostimme kaikille 93 tiedontuottajalle omat henkilökohtaiset perusajot heidän tekemästään asiakastyöstä. Lisäksi lupa-

simme tehdä tarkempaakin henkilökohtaista analyysia tarvittaessa, mutta yksikään työntekijä ei käyttänyt tätä mahdollisuutta hyväkseen. Oman työn tutkiminen oli näille työntekijöille vielä varsin uutta.

Sosiaalityön näkyväksi tekeminen ja osoittaminen professioksi edellyttää oman työn tutkimista sekä näyttöön tai tietoon perustuvia sosiaalityön käytäntöjä. Näiden avulla on mahdollista osoittaa, että sosiaalityö on korkeaa koulutustasoa ja tieteellistä perustaa edellyttävä professio. Tietoon perustuvien sosiaalityön käytäntöjen ja ammatin omista lähtökohdista toteutuvan tiedontuotannon avulla voidaan todentaa, että työ on vaativaa ja komplisoitunutta. Sosiaalityöntekijöillä tulee olla valtaa määrittää, millaisissa olosuhteissa ja millä edellytyksillä vaikuttavaa työtä tehdään. Tietoon perustuva työ edistää sellaisten työskentelyolosuhteiden syntymistä, joissa mahdollisuudet vaikuttavan sosiaalityön tekemiseen paranevat. Työn vaikuttavuuden kehittäminen on sosiaalityön ammatin jatkuva tehtävä, jossa onnistumisen tärkeitä edellytyksiä ovat oman työn tutkiminen, toimintaan liittyvä tiedontuotanto ja vaikuttavuuden arviointi.

Tietoon perustuvan sosiaalityön tarve määrittyy myös niillä muutoksilla, joita on tapahtunut professioiden ja poliittisen järjestelmän välisissä suhteissa. Palvelujärjestelmään ja ammatin harjoittamiseen on tuotu taloudellisuuteen ja tehokkuuteen perustuvan ajattelutapa. Äärimmillään on kysymys markkinaliberalistisen toimintamallin tuomisesta julkisiin palveluihin. Sosiaalityön (oman työn) näkyväksi tekeminen sisältää taloudellisuuden ja tehokkuuden näkökulman, mutta samalla luodaan kuvaa työn sisällöistä ja sen vaativuudesta. Sosiaalityön kehittämisyksikössä tapahtuvan tiedonkeruunmallissa taloudellinen näkökulma on yksi näkökulma muiden joukossa. Taloudellisen rationaalisuuden vaatimus sosiaalityössä on toteutettava profession omilla ehdoilla ja eettisillä periaatteilla, jotta talouden näkökulmat eivät saa ylivaltaa sosiaalityön substanssista.

Tietoon perustuvassa lähestymistavassa on kysymys myös mahdollisuuksien tarjoamisesta sosiaalityön ammatin ja sosiaalipalvelujen uudenlaiselle kehittymiselle. Tällaiselle sosiaalityölle on tilaus, koska myös palvelujärjestelmän asettamat vaatimukset edellyttävät näyttöön ja tietoon perustuvaa käytäntöä. Miten voimme kehittää omaa työtämme, jos työmme ei perustu näyttöön ja jäsentyneeseen tietoon yleensäkin? Tavoitteena on saada tiedontuotanto palvelemaan käytäntöä ja sen pohjalta kehittää sosiaalityön käy-

täntöjä. Tiedonkeruuta omasta työstä ja siinä syntyvää jäsentynyttä tietoa voidaan hyödyntää myös yhteiskunnallisessa päätöksenteossa. Välttämättömän näkökulman vaikuttavuuteen tuo myös asiakkaan antama palaute työntekijän työstä ja omasta asiakasprosessista. Asiakkaan kokemustietoa työskentelyprosessista työntekijän kanssa ja siinä syntyvistä auttavista mekanismeista ei voi korvata kenenkään muun toimijan tiedolla.

Vaikuttavuus

Puhuttaessa toiminnan vaikuttavuudesta tarkoitetaan sillä kyseisen toiminnan kykyä saada aikaan muutoksia tietyssä systeemissä tai kohdejoukossa. Vaikuttavuudessa on siis kysymys toiminnan ja muutoksen välisestä kausaalisuhteesta (esim. Paasio 2006, 101–102). Toimintana, jonka vaikuttavuutta halutaan arvioida, voidaan ajatella esimerkiksi sosiaalityöntekijän toteuttamaa interventiota asiakkaan elämään ja toiminnan seurauksena asiakkaan elämäntilanteessa tapahtuvia havaittavia muutoksia. Sosiaalinen maailma, johon myös sosiaalityö kuuluu, on kuitenkin luonteeltaan avoin, jolloin ilmiöiden välinen kausaalisuus ei paljastu pelkästään tapahtumien välisestä peräkkäisyydestä. Tämä realistisen näkemyksen mukainen kausaalisuus on luonteeltaan generatiivista, jolloin muutos selittyy moniulotteisilla mekanismeilla eikä yksinkertaisilla syy–seuraus-suhteilla. Mekanismit puolestaan syntyvät ja toimivat aina mahdollistavissa, ehdollistavissa ja rajoittavissa konteksteissa. Mekanismit toimivat erilaisissa konteksteissa myös keskenään vuorovaikutuksessa. (kts. esim. Korteniemi 2005, 19–21.) Toiminnan vaikuttavuus ei siis paljastu pelkästään havainnoimalla yksinkertaista kausaalisuhdetta intervention ja muutoksen välillä.

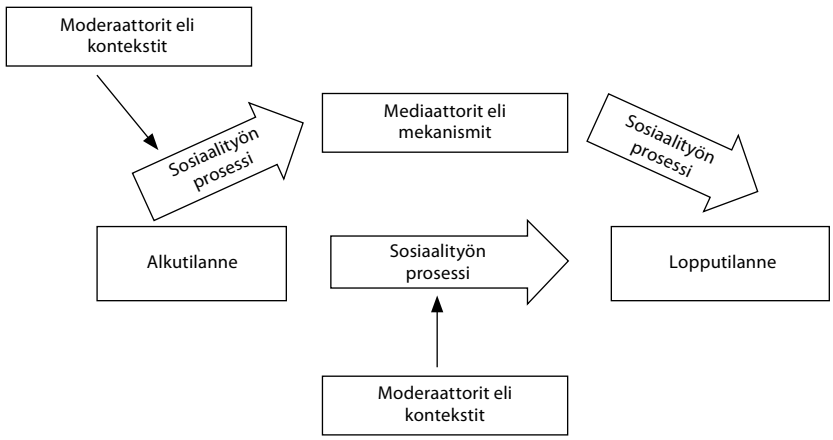
Asiakkaan tilanteen mittaaminen ennen ja jälkeen intervention sekä toteamalla intervention vain toteutuneen ei siis riitä vaikuttavuuden osoittamiseksi. Vaikuttavuuden arvioinnissa pitäisikin päästä kiinni mekanismeihin, joita interventiot saavat aikaan erilaisissa konteksteissa ja jotka mahdollistavat muutoksia asiakkaiden elämässä. Kysymys on interventioiden, kontekstien, mekanismien ja tulosten kokonaisuudesta, missä keskeisiä kysymyksiä ovat: mikä vaikuttaa, mihin vaikuttaa, miten vaikuttaa, milloin vaikuttaa ja millä edellytyksillä vaikuttaa (ks. Pawson & Tilley 1997; Dahler-Larsen 2005).

Realistisen arvioinnin lähtökohdista konteksti on ymmärrettävissä laajana joukkona erilaisia intervention toteuttamisen ja sitä kautta mekanismin syntymisen sekä toiminnan kannalta relevantteja tekijöitä ja olosuhteita (Pawson & Tilley 1997). Konteksti voidaan ymmärtää esimerkiksi toiminnan olosuhteina, sosiaalisina suhteina, normeina, toimijoiden ominaisuuksina ja nykyhetkeen vaikuttavina toimijoiden elämänhistorioina (Korteniemi 2005, 20). Kontekstiin sisältyy siis yksilöllisiä, yhteisöllisiä ja rakenteellisia tekijöitä, jotka ehdollistavat toimintaa ja sen tuloksia. Kontekstin käsite on hyvin lähellä laadulliseksi tai määrälliseksi muuttujaksi määriteltyä moderaattorin käsitettä. Moderaattori säätelee kausaalisuhteen suuntaa ja/tai voimakkuutta (Baron & Kenny 1986, 1174.) Peter Dahler-Larsenin (2005, 13–14) mukaan kausaalisuhteen suuntaa ja voimakkuutta ehdollistavat moderaattorit ilmaisevat eroja esimerkiksi jonkin intervention kohderyhmän jäsenten välillä sekä intervention kontekstien ominaisuuksia. Yksilöllisiin, yhteisöllisiin ja rakenteellisiin tekijöihin liittyvät kontekstit voidaan nähdä laadullisesti ja määrällisesti hahmotettavina kausaalisuhdetta ehdollistavina moderaattoreina.

Interventio voidaan määritellä esimerkiksi menetelmiksi, työskentelymalleiksi, ideoiksi ja resursseiksi. Sen toteuttaminen on aina konteksteihin sidottua toimintaa eikä esimerkiksi jonkin menetelmän teknistä suorittamista tai toistamista. Interventio muodostuukin aina vuorovaikutuksessa asiakkaan ja hänen vastaustensa kanssa (kts. Blom & Morén 2004.) Intervention muodostumiseen vaikuttavat toki muutkin suhteet kuin työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus. Voidaan ajatella, että työntekijän tapaan työskennellä sekä asiakkaan tulkintoihin ja merkityksenannon prosesseihin vaikuttavat epäilemättä myös esimerkiksi fyysinen toimintaympäristö kuten toimisto, koti, tai asiakasryhmä sekä asia, jonka parissa työskennellään. Intervention muodostumisessa ei siis ole kysymys pelkästään asiakkaan erilaisiin suhteisiin liittyvistä tulkinnoista ja vastauksista. Myös työntekijä on aktiivisessa suhteessa intervention erilaisiin konteksteihin omine tulkintoineen ja merkityksenannon prosesseineen jopa niin, että intervention konteksti valitaan ja valikoituu erilaisten mekanismien kautta.

Mekanismin käsitteen avulla interventio, konteksti ja tulokset liittyvät yhteen ja auttavat tarkastelemaan vaikuttamisen prosesseja moniulotteisemmin kuin pelkän kontekstitarkastelun avulla. Mekanismi täsmentää inter-

vention logiikan ja kertoo, miten interventio ja tulokset liittyvät toisiinsa erilaisten kontekstuaalisten tekijöiden vallitessa. Mekanismi toimii myös aina ihmisten toiminnan ja tulkintojen kautta. (Pawson & Tilley; Blom & Morén 2004.) Pertti Korteniemi (2005, 21) onkin luonnehtinut mekanismia toiminnan aikaansaamaksi vastakaiuksi osallisissa, mikä liittää yhteen toiminnan kontekstuaaliset tekijät ja yksilöllisen merkityksenannon. Siinä, missä kontekstin käsite yhdistyy moderaattorin käsitteeseen, liittyy mekanismin käsite toiseen generatiivisen kausaalisuuden selittämisessä keskeiseen käsitteeseen, mediaattoriin, joka viittaa kausaalisuhdetta selittävään mekanismiin. Baronin ja Kennyn (1986, 1173) mukaan mediaattorit edustavat generatiivisia mekanismeja, joissa erilaiset tapahtumat ja toiminnat, esimerkiksi interventiot, tulevat toimijoille merkityksellisiksi (mt. 1176) ja saavat intervention toimimaan tietyllä tavalla (mt. 1173). Näin mediaattori toimii mekanismina, joka vaikuttaa toiminnan tuloksiin (Frazier ym. 2004, 116). Selvyyden vuoksi käytämme jatkossa pelkästään kontekstin ja mekanismin käsitteitä.



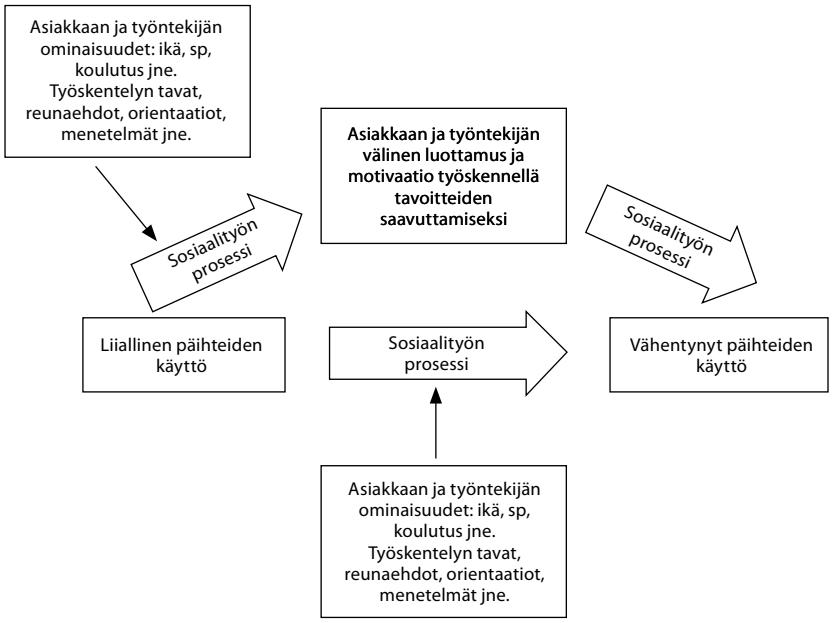
KUVIO 1. Sosiaalityön vaikuttavuuden kokonaisuus.

Kontekstit ja mekanismit eivät välttämättä saa kaikissa tilanteissa samanlaista painoarvoa selitettäessä toiminnan vaikuttavuutta. Pääasiallinen mielenkiinto saattaa kohdistua toiminnan kontekstitekijöihin tilanteessa, jossa intervention ja halutun tuloksen välillä näyttää olevan heikko yhteys, jolloin interventio mahdollisesti vaikuttaa vain joihinkin yksilöihin. Tällaisessa tilanteessa mielenkiinnon kohteena voi olla esimerkiksi intervention kohteena olevien yksilöiden yksilölliset erot toiminnan kontekstuaalisina tekijöinä. Mielenkiinto kohdistuu puolestaan mekanismeihin, kun intervention ja halutun tuloksen välillä havaitaan olevan vahva yhteys ja halutaan päästä selville tuon yhteyden taustalla olevista mekanismeista. (Frazier ym. 2004, 116–117.) Valitsemamme realistisen arvioinnin lähtökohdista kontekseja ja mekanismeja ei kuitenkaan ole syytä tai edes mahdollista käsitellä toisistaan erillisinä tekijöinä. Käytännössä kontekstit ja mekanismit toimivat aina keskenään vuorovaikutuksessa. Kun tilanteessa havaitaan yhteys intervention ja tulosten välillä, on välttämätöntä tarkastella interventioon liittyviä kontekseja ja mekanismeja toisiinsa liittyvinä ja vaikuttavina tekijöinä. Toiminnan kontekstitekijät, kuten asiakkaan ja työntekijän kohtaamisen paikat ja määrät, voivat olla vaikuttamassa siihen, millaisia mekanismeja interventio laukaisee toimimaan. Toisaalta erilaiset mekanismit vaikuttavat myös kontekstitekijöiden mekanismeja laukaisevien merkityksen ja vaikutusten syntyyn. Toisaalta myös aktivoituneen mekanismin toiminta voi vaihdella kontekstitekijöiden muuttuessa saaden aikaan erilaisia lopputuloksia. (ks. Muller ym. 2005, 853–855.)

Jotkin muuttujat voivat toimia sekä kontekstina että mekanismina riippuen ilmiöstä, jota ollaan tutkimassa. Esimerkiksi yksilön saama sosiaalinen tuki voidaan hahmottaa toiminnan kontekstina, joka auttaa interventiota synnyttämään auttavan mekanismin. Yksilön kokemus sosiaalisesta tuesta voi toisaalta olla myös tekijä, joka rakentuu ja muuttuu intervention vaikutuksesta, jolloin sosiaaliseen tukeen liittyvien kokemusten ja merkitysten muutokset toimivat intervention aikaansaamana auttavana mekanismina (ks. Frazier ym. 2004, 116.) Luottamus voisi olla toinen hyvä esimerkki muuttujasta, joka voi toimia sekä kontekstin että mekanismin ominaisuudessa. Luottamus tai kyky luottaa voidaan nähdä yksilön mitattavissa olevana ominaisuutena eli kontekstina, joka vaikuttaa intervention toimivuuden kannalta tärkeän mekanismin syntymiseen ja mahdolliseen muutokseen.

Toisaalta kyky luottaa ja luottamus ovat tekijöitä, jotka rakentuvat intervention kuluessa vuorovaikutuksessa, jolloin luottamuksen rakentuminen on intervention aikaansaama mekanismi. Myös motivaation käsite kuuluu tähän samaan ryhmään. Motivaatio voidaan nähdä sekä yksilön ominaisuutena että myös intervention myötä syntyvänä mekanismina.

Kysymys konteksteista ja mekanismeista ja niiden välisistä suhteista on olennaisen tärkeä suunniteltaessa toimintaa ja kohdennettaessa interventioita sekä rakennettaessa niihin liittyviä arviointiasetelmia ohjelmateorioineen. Interventioon tai toimintaan liittyvien tekijöiden määrittely kontekstiksi tai mekanismiksi voi johtaa hyvin erilaisiin ratkaisuihin toiminnan ohjaamisessa. Valinta sen välillä, edustaako jokin toimintaan liittyvä tekijä kontekstia vai mekanismia, voi toimia asiakkaiden valikoinnin ja poissulkemisen välineenä tai suunnata tarkastelua asiakkaan ominaisuuksien korostamisesta itse toimintaan ja sen synnyttämiin mekanismeihin. Esimerkiksi motivaation määritteleminen asiakkaan ominaisuudeksi voi johtaa tilanteeseen, jossa palvelua suunnataan ainoastaan ennakolta motivoituneiksi määritellyille henkilöille. Motivaation näkeminen asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa syntyväksi ja avun saamista edistäväksi mekanismiksi puolestaan johtaa miettimään kullekin asiakkaalle sopivia ja motivaatiota synnyttäviä interventioita sekä kohtaamisen tapoja ja paikkoja. Lisäksi on tarpeen kiinnittää huomiota työntekijän motivaatioon asiakassuhteen luomisen ja työn onnistumisen välttämättömänä tekijänä. Miten huolehdimme siitä, että työntekijät ovat motivoituneita, innostuneita työstään ja uskovat onnistuvansa siinä? Tavoitteen kiinnostavuus ja onnistumisen todennäköisyys vahvistavat sekä asiakkaan että työntekijän motivaatiota (Ahola 2010).



KUVIO 2. Esimerkki sosiaalityön konteksteista ja mekanismeista.

Lähestymistapamme vaikuttavuuden arviointiin on nimenomaan kehittää työntekijöiden mahdollisuutta positiivisessa mielessä kontrolloida omaa työtään asiakkaidensa parhaaksi. Pelkkä ilmiöiden kuvaaminen ja selittäminen jättävät sekä tiedon että tiedon käyttäjän passiiviseen rooliin haettaessa esimerkiksi muutosta asiakkaiden vaikeisiin elämäntilanteisiin. Toiminnan kontrolloinnin näkökulma tuo tiedon ja sen käyttäjät aktiiviseen rooliin käytännön sosiaalityössä.

Sosiaalityön ohjelmateoriaa rakentamassa

Vaikuttavuuden arvioinnin käytännön toteuttaminen vaatii jäsentynyttä käsitystä arvioinnin kohteena olevasta toiminnasta, jotta arviointikohteelle voidaan esittää oikeita kysymyksiä vaikuttavuuden osoittamiseksi. Tätä jäsentynyttä käsitystä voidaan kutsua ohjelmateoriaksi, jossa ilmaistaan,

miksi ja miten jokin interventio vaikuttaa ja miten se muutetaan tuloksiksi. Realistisen vaikuttavuuden arvioinnin kielellä kysymys on intervention, kontekstien, mekanismien ja tulosten keskinäisen suhteen ilmaisemisesta. (Pawson & Tilley 1997; Dahler-Larsen 2005.) Ohjelmateoria tarkoittaa perusteltuja käsityksiä siitä, miten ja miksi jonkin toimintatavan tai intervention ajatellaan vaikuttavan. Vaikutustapoja erittelemällä voidaan selvittää, mitkä mekanismit ovat toimivia. Ohjelmateoria kuuluu tärkeänä osana vaikuttavuuden arviointiin ja se on luotava, kun arviointikysymys on esitetty. Ohjelmateorian avulla nähdään, mitä on tarkoitus tutkia lähemmin ja missä järjestyksessä. (Dahler-Larsen 2004.)

Ohjelmateoria voidaan laatia erilaisten lähteiden avulla, myös käytäntötiedon avulla sen mukaan, mitkä ovat arvioinnin tekijöiden käsitykset vaikuttavuudesta tai minkälaista kokemustietoa tekijöillä on. Seuraavaksi esittelemässämme sosiaalityön vaikuttavuuden arviointiasetelmassa käytetty ohjelmateoria on rakentunut teoria- ja käytäntötietomme pohjalta. Sosiaalityön määritelmissä työn kohteeksi on hyväksytty vuorovaikutustilanteet ihmisen ja hänen ympäristönsä välillä. Sosiaalityön tavoitteena on lisätä ihmisten hyvinvointia edistämällä yhteiskunnallista muutosta sekä ihmissuhdeongelmien ratkaisua, elämänhallintaa ja itsenäistymistä. Sosiaalityön prosessi on osa laajempaa sosiaalityön ammatillisten käytäntöjen kokonaisuutta.

Vaikuttavuuden arvioinnin käynnistämisen yhteydessä olemme vahvasti sitoutuneet ymmärtämään sosiaalityön käytännöt prosesseina. Sosiaalityön prosessi voidaan nähdä systemaattisena ja joustavana asiakastyön käytäntönä, joka yhdistää työskentelyn eri vaiheita, toimintoja ja yksittäisiä tekoja yhtenäiseksi, mielekkääksi ja tavoitteelliseksi kokonaisuudeksi. Siinä työskentely etenee sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteistyöllä asteittain eteenpäin, mutta eteneminen ei ole aina lineaarista vaan usein toiston mahdollistavaa. Sosiaalityölle ominaisen luonteen prosessi saa, kun siinä otetaan huomioon työn yhteiskunnallinen ja sosiaalinen konteksti liitettynä asiakkaan elämäntilanteeseen. (Rostila 2001; Payne 2006; Niskala 2008; Liukko 2009.)

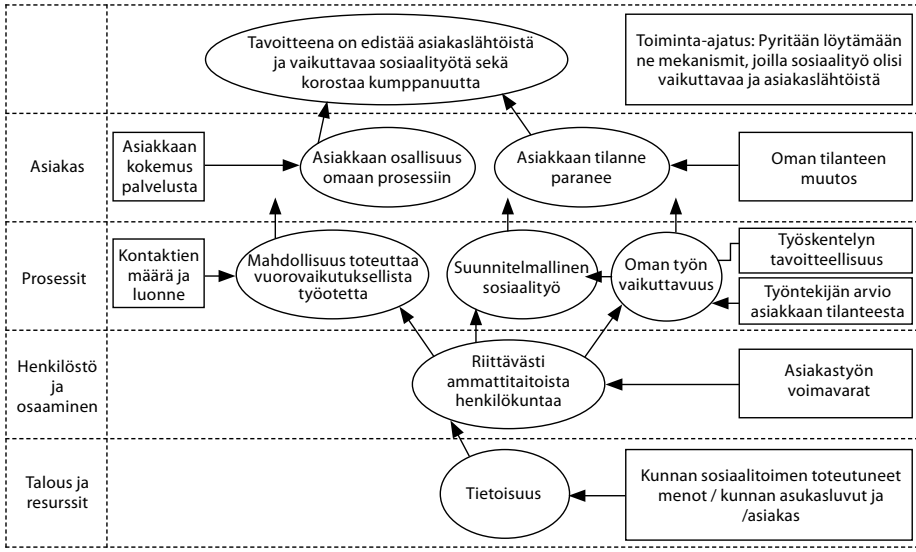
Ohjelmateoria voidaan muodostaa yhdistämällä tietty tapa tehdä asioita vaikutuksiin niin sanotuilla ”jos–niin”-rakenteiden avulla (Paasio 2006). Kysymys on sen hahmottamisesta, mitkä sosiaalityöhön liittyvät tekijät olisi täytyttävä, jotta työ olisi suotuisasti asiakkaiden elämäntilanteisiin vaikuttavaa. Alkuvaiheessa piirsimme ohjelmateoriastamme strategiakartan

ja ilmaisimme sen kielellisesti. Sosiaalityön hahmottomuudesta sekä moniulotteisuudesta johtuen sosiaalityön vaikutusten kuvaaminen yksinkertaisilla kausaalisilla ketjuilla on vaikea tai jopa mahdoton tehtävä. Pyrimmekin tutkimuksellamme vasta löytämään niitä mekanismeja, joilla sosiaalityö olisi vaikuttavaa ja asiakaslähtöistä. Tutkimustamme voidaan pitää eräänlaisena pohjatyönä vaikuttavuuden arvioinnin kehittämiselle. Sosiaalityön hahmottaminen prosessina ei tarkoitakaan sitä, että ymmärtäisimme sen yksinkertaisina kausaalisina syy–seuraus-suhteina. Niin asiakkaiden ongelmat kuin niiden ratkaisut syntyvät erilaisten kausaalisten ryppäiden kautta. Vaikuttavuuden arvioinnissa täytyy ottaa huomioon erilaiset mekanismien ja kontekstien yhdistelmät. Esimerkiksi päihteiden käytön vähentämiseen pyrkivässä työskentelyssä on otettava huomioon asiakkaan päihteiden käytön historia kestoineen (aika), määrineen (käyttökerrat ja käyttöannokset) ja käyttöympäristöineen (paikka, seura, tilanteet). Asiakkaan tilanteen lisäksi työskentelyn vaikuttavuuden kannalta ovat merkityksellisiä myös työntekijän ominaisuuksiin (esim. sukupuoli, ikä, koulutus, persoona, vuorovaikutustaidot, kokemus, arvot ja etiikka) ja työn tekemiseen (esim. tapaamisten määrät ja niihin käytetty aika, paikka, työmenetelmät, palveluorganisaation reunaehdot kuten riittävä ja ammattitaitoinen henkilöstö) liittyvät tekijät. Edellä luetellut tekijät erilaisine variaatioineen saavat aikaan asiakasta auttavia mekanismeja (esim. luottamuksen ja motivaation syntymistä). Erityistä huomiota on kiinnitettävä myös siihen, että asiakkaan elämässä tapahtuvat muutokset eivät ole pelkästään asiakkaan ja sosiaalityöntyöntekijän välisen työskentelysuhteen seurausta. (Korteniemi 2005.)

Ohjelmateoriamme ydinasiat sisältyvät seuraavaan lauseeseen: Vaikuttavan sosiaalityön edellytyksenä on vuorovaikutuksellinen, suunnitelmallinen, asiakasta osallistava työtapa, jonka toteutuksesta vastaa ammattitaitoinen ja riittävä henkilöstö, joka tutkii omaa työtään. Teknisesti jäsensimme ohjelmateoriamme Balanced Score Card -strategiakarttaan, jossa pidetään oleellisina toimintoina strategisten menestystekijöiden valintaa seuraaviin neljään näkökulmaan:

1) asiakas
2) prosessi
3) henkilöstö ja osaaminen
4) talous ja resurssit.

Strategiakartassa (kuvio 3) olemme kuvanneet ne menestystekijät, jotka ovat tärkeitä vaikuttavan sosiaalityön toteutumiseksi. Sosiaalityön tulisi tukea ihmisten selviytymistä ja tarpeen mukaista kokonaisvaltaista elämäntilanteiden muutosta. Työn tulisi perustua yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen sosiaalisten ongelmien tilannearviointeihin ja sitä pitäisi voida tehdä tavoitteellisesti, suunnitelmallisesti ja sellaisin vuorovaikutuksellisin keinoin, jotka aikaansaavat asiakkaissa myönteistä vastakaikua ja voimaantumista.



KUVIO 3. Sosiaalityön ohjelmateorian yksinkertaistettu strategiakartta.

Muutokset asiakkaiden elämäntilanteissa, sosiaalisissa suhteissa ja hyvinvoinnissa tapahtuvat mekanismien välityksellä eivätkä synny interventioista itsestään (vrt. edellä realistinen arviointi). Esimerkiksi asiakkaan kotona vierailua, kotikäyntiä voidaan tarkastella interventiona samoin kuin muitakin asiakkaan kanssa tapahtuvia kontakteja, joita ovat muun muassa puhelu ja toimistolla tapahtuva kohtaaminen. Arvioinnissa pyrimme tunnistamaan niitä mekanismeja, joita esimerkiksi erilaiset kontaktit ja niiden määrät

käynnistävät ja vahvistavat asiakkaissa ja heidän sosiaalisissa suhteissaan. Sosiaalityössä korostuu ihmisen kohtaamisen merkitys, suhdetyö (vuorovaikutus, yhteisöllisyys), vallankäyttö (mahdollistaminen) ja tutkimuksellisen tiedon merkitys (Niskala 2008, 158). Tiedontuotannon avulla pyrimme tunnistamaan sosiaalityöhön liittyviä vaikuttavia mekanismeja.

Analysoidun empiirisen aineiston perusteella laatimamme ohjelmateoria näyttäisi olevan oikean suuntainen. Aineiston perusteella ei päästä kuitenkaan kovin tarkkaan käsitykseen sosiaalityön auttavista mekanismeista. Voimme kuitenkin tarkentaa ohjelmateoriaamme ja esittää perusteltuja käsityksiä tiedon tuottamiseksi jatkossa. Osittain tiedon keräämisen rajauksia tehtiin tietoisesti, jotta työntekijät saataisiin motivoitua tiedon tuottamiseen ja oman työnsä tutkimiseen eikä se muodostuisi työntekijöitä rasittavaksi velvollisuudeksi. Näin valittiin vain muutamia mittareita ja pois jätettiin esimerkiksi asiakasta koskevat taustatiedot.

Lopuksi

Näillä Lapissa tehdyillä vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleilla ei vielä päästy kovinkaan pitkälle sosiaalityön vaikuttavien mekanismien paljastamisessa. Edelleen on ratkaistavana paljon tietoon liittyviä kysymyksiä. Sosiaalityön vaikuttavien ja asiakasta auttavien mekanismien todentamisessa ja sitä kautta myös sosiaalityön itseymmärryksen kasvattamisessa tarvitaan laaja-alaista ja monipuolista tiedon tuotantoa ja analysointia. Nyt toteuttamamme tutkimuksen keskiössä on ollut asiakkaiden ja työntekijöiden arjen asiakastyössä tuottama määrällinen aineisto, mikä edustaa yhtä välttämätöntä osaa sosiaalityön tiedon tuotannossa. Sosiaalityön vaikuttavat mekanismit eivät kuitenkaan paljastu pelkistä numeroista. Määrällisten aineistojen lisäksi tarvitaan myös laadullisia aineistoja, joita asiakkaat ja työntekijät tuottavat keskinäisissä kohtaamisissaan esimerkiksi asiakaskertomuksiin kirjattuina teksteinä. Arjen asiakastyö asettaa rajoitteita laajoihin aineistoihin perustuvan työntekijän ja asiakkaan toteuttaman käytäntötutkimuksen toteuttamiselle. Tutkimukseen liittyvässä tiedon tuottamisessa ja analysoinnissa myös tutkijan positio suhteessa tutkittavaan ilmiöön on aina mahdollistavan lisäksi rajoittava. Tämä koskee niin sosiaalityön asiakasta ja työntekijää kuin käytäntöjen ulkopuo-

lelta tulevia tutkijoita. Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa tarvitaankin useista eri näkökulmista ja eri toimijoiden tuottamaa tietoa.

Erityistä huomiota on kiinnitettävä asiakkaiden omiin arvioihin työn vaikuttavuudesta ja elämäntilanteiden muuttumisesta pitkäkestoisesti. Tämä edellyttää, että asiakkaan tilanteesta kerätään tietoa tapauskohtaisesti koko asiakasprosessin ajan. Sekä asiakkaan että työntekijän keräämä tieto on pystyttävä identifioimaan yksittäiseen asiakkaaseen ja eri lähteistä saatava tieto tulee yhdistää keskenään. Jatkossa erityisenä haasteena on hahmottaa kokonaisvaltaisesti asiakkaan elämäntilanne sekä eri palveluiden käyttö. Pelkästään sosiaalipalveluita tarkastelemalla ei päästä käsitykseen hyvinvointipalveluiden vaikuttavuudesta eikä niiden taloudellisista vaikutuksista ja vaikuttavuudesta. Tämä edellyttää eri hallinnonalojen palveluiden käytöstä saatavan asiakaskohtaisen tiedon yhdistämistä. Yksittäisen ihmisen elämä muodostaa kokonaisuuden, jota ei voi pilkkoa palvelujärjestelmän eri sektoreiden mukaan.

Asiakastyön tasolla on tehtävä näkyväksi työhön liittyvät orientaatiot sekä työskentelyssä käytettävät menetelmät ja työvälineet. Nämä tekijät on pystyttävä yhdistämään asiakastasolla toteutuneisiin vaikutuksiin, mikä edellyttää työn tarkkaa dokumentointia. Tämä asettaa erityisiä vaatimuksia asiakastietojärjestelmille sekä tiedon keräämisen että analysoimisen näkökulmasta.

Sosiaalityön ymmärtämisen kannalta olisi erittäin tärkeää tuntea oma paikallinen elinympäristö ja työn tekemisen konteksti. Kunnan väestö- ja palvelurakenne, taloudelliset voimavarat sekä käytettävissä olevien henkilöstöresurssien määrä ja laatu ovat määrittämässä vaikuttavan työn reunaehtoja ja otettava arvioinnissa huomioon. Asiakasprosesseista kerätty tieto täytyy yhdistää edellä mainittuun kontekstitietoon.

Sosiaalityön vaikuttavien ja asiakasta auttavien mekanismien todentamisessa sekä sosiaalityön itseymmärryksen kasvattamisessa tarvitaan laajaalaista ja monipuolista tietoa ja sen analysointia. Toteuttamamme empiirisen tutkimuksen keskiössä on ollut asiakkaiden ja työntekijöiden arjen asiakastyössä keräämä määrällinen aineisto, mikä edustaa yhtä välttämätöntä osaa sosiaalityön tiedon tuotannossa. Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa tarvitaan tietoa useista eri näkökulmista ja eri toimijoiden tuottamana.

Lähteet

Ahola, Tapani (2010) Terapeuttiset menetelmät ihmissuhdetyössä. Luento Lapin yliopistolla 15.3.2010.

Arnkil, Tom Erik & Seikkula, Jaakko & Arnkil, Robert (2005) Hyvien käytäntöjen tutkittavuudesta, siirrettävyydestä ja jatkuvuudesta. Yhteiskuntapolitiikka Vol. 70, No 6, 639–649.

Baron, Reuben M. & Kenny David M. (1986) The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. Journal of Personality and Social Psychology. Vol 51, No. 6, 1173–1182.

Blom, Björn & Morén, Stefan (2004) Att förklara mänsklig förändring – om att öppna den svarta lådan vid utvärdering av socialt arbete. http://www.svuf.nu/konferensen2004/papers/k2_bjorn_blom.pdf (27.6.2007)

Chen, Huey-Tsyh (2005) Practical Program Evaluation. Assessing and Improving Planning, Implementation and Effectiveness. Thousand Oaks: Sage Publications.

Compton, Beulah R. & Galaway, Burt & Cournoyer, Barry R. (2005) Social Work Processes. Seventh Edition. Belmont: Thompson Learning Academic Resource Center.

Dahler-Larsen, Peter (2005) Vaikuttavuuden arviointi. Hyvät käytännöt, Menetelmäkäsikirja. Helsinki: Stakes.

Fook, Jan (2004) What Professionals Need from Research. Beyond Evidence-Based Practice. http://www.gptsw.net/papers/8_06/fookebp.pdf (2.7.2007)

Frazier, Patricia A. & Tix, Andrew P. & Barron, Kenneth E. (2004) Testing Moderator and Mediator Effects in Counseling Psychology Research. Journal of Counseling Psychology. Vol, No. 1, 115–134.

Gould, Nick (2006) An Inclusive Approach to Knowledge for Mental Health Social Work Practice and Policy. British Journal of Social Work. Vol 36, 109–125.

Kemppainen, Tarja & Kostamo-Pääkkö, Kaisa & Niskala, Asta & Ojaniemi, Pekka & Vesterinen, Kerttu (2010) Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapista. Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta. Julkaisuja 32. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Kjørstad, Monica (2008) Opening the Black Box. Mobilizing Practical Knowledge in Social Research: Methodological Reflections based on a Study of Social Work Practice. Qualitative Social Work. Vol. 7, No. 2, 143–161.

Korteniemi, Pertti (2005) Realismi ja realismin sovellus. Teoksessa Julkunen, Ilse & Lindqvist, Tuija & Kainulainen, Sakari (toim.) Realistisen arvioinnin ensi askeleet. Helsinki: Stakes, FinSoc. Työpapereita 3, 17–33.

Korteniemi, Pertti & Kotiranta, Tuija & Kivipelto, Minna (2011) Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin kehittäminen. Tässä teoksessa.

Lindqvist, Tuija (2005) Johdatus tapauskohtaiseen ja realistiseen arviointiin. Teoksessa Julkunen, Ilse & Lindqvist, Tuija & Kainulainen, Sakari (toim.) Realistisen arvioinnin ensiaskeleet. Helsinki: Stakes, FinSoc. Työpapereita 3, 13–16.

Liukko, Eeva (2009) Perussosiaalityön mahdollisuuksia – helsinkiläisten projektien näkökulmia sosiaalityön ammatillisiin käytäntöihin. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Valtiotieteellinen tiedekunta. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Helsingin yliopisto.

Marsh, Peter & Fisher, Mike (2005) Developing the evidence base for social work and social care practice. Using knowledge in social care. Report 10. Social Care Institute for Excellence.

Marsh, Peter & Fisher, Mike (2008) The Development of Problem-Solving Knowledge for Social Care Practice. British Journal of Social Work. Vol 38, 971–987.

Muller, Dominique & Judd, Charles M. & Yzerbyt, Vincent Y. (2005) When Moderation Is Mediated and Mediation Is Moderated. Journal of Personality and Social Psychology. Vol. 89, No. 6, 852–863.

Niskala, Asta (2008) Salatusta suhteesta kahden kimppaaan – analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Acta Universitatis Lapponiensis 150. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Osmond, Jennifer (2006) Knowledge Use in Social Work Practice: Examining its Functional Possibilities. Journal of Social Work. Vol. 6, No. 2, 221–237.

Paasio, Petteri (2006) Yleinen ja erityinen viitekehys arvioinnissa. Hallinnon tutkimus 3. Arvioinnin teemanumero, 92–107.

Parton, Nigel (2008) Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the 'Social' to the 'Informational'? British Journal of Social Work. Vol. 38, 253–269.

Pawson, Ray & Boaz, Annette & Grayson, Lesley & Long, Andrew & Barnes, Colin (2003) Types and quality of knowledge in social care. Knowledge review 3. Social Care Institute for Excellence.

Pawson, Ray & Tilley, Nick (2007) Realistic Evaluation. http://dprn.fss.uu.nl/Realistic%20Evaluation.pdf (11.6.2007).

Pawson, Ray & Tilley, Nick (1997) Realistic Evaluation. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications.

Payne, Malcolm (2006) What is professional social work. Second edition. London: The Policy Press.

Pohjola Anneli (2012) Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus. Tässä julkaisussa.

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

Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: SoPhi.

Trevithick, Pamela (2008) Revisiting the Knowledge Base of Social Work: A Framework for Practice. British Journal of Social Work. Vol. 38, 1212–1237.

Webb, Stephen A. (2001) Some considerations on the validity of evidence-based practice in social work. British Journal of Social Work Vol. 31, No. 1, 57–79.