

KAIJA HÄNNINEN, ILSE JULKUNEN, RIITTA HIRSIKOSKI,  
STINA HÖGNABBA, ILKKA PAANANEN,  
HENNA ROMO, TARYA THOMASÉN

## Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä

Raportti BIKVA-arviointimenetelmän oppimisen kehistä



Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus

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

© Kirjoittajat ja Stakes

Taitto: Christine Strid

ISBN 978-951-33-1938-0 (nid.)

ISSN 1236-0740 (nid.)

ISBN 978-951-33-1939-7 (PDF)

ISSN 1795-8210 (PDF)

Valopaino Oy

Helsinki 2007

## Lukijalle

Väinö Linnan teosta ”Täällä Pohjantähden alla” on käytetty usein symbolisena kuvauksena toiminnan mielekkyydestä. Seppo Toiviainen (1997) on pohtinut, miten ”alussa oli suo, kuokka ja Jussi”-ilmaus ilmentää kolmijakoa ihminen, työkalu ja luonto. Jussin tavoite oli muokata suo pelloksi ja torpan perustaksi. Hän eteni vaihe vaiheelta asettamaansa päämäärää kohti. Osatavoitteita olivat kosken perkaaminen, kivijalan laskeminen, rukiinkylvö, viljasadon korjaaminen jne. Jussin suuria välitavoitteita oli valloittaa suo juoksuttamalla, alentaa koski sekä huutaa huutokaupasta tähän tarvittava akseli ja ratas. Jussi suoritti eräänlaisen henkisen seikkailun voittaakseen esteensä ja rajoituksensa unelmansa toteuttamiseksi. Toiviainen tarkastelee mielenkiintoisesti Jussin toiminnan neljättä ulottuvuutta, josta jännite syntyy. Hänen mukaansa alussa ei ollutkaan vain ”suo, kuokka ja Jussi”, vaan näkymätön neljäs tekijä, jota hän kutsuu toiminnan ideaksi. Toiminnan idea sisältää unelman, suunnitelman ja motiivin, jotka ovat tärkeitä tekijöitä työn loppuunsaattamiseksi. Tämä sama on nähtävissä myös BIKVA-arviointimenetelmän pilotoinnissa – alussa ei ollut vain menetelmä, toimintakenttä ja ”bikvapilotoijat”, vaan oli myös toiminnan idea, joka näyttäytyi innostuneisuutena arviointimenetelmää kohtaan, jonka avulla saataisiin asiakkaan ääni uudella tavalla kuuluville.

Kahdessa pilottiryhmässä vuosina 2004–2006 oli mukana yhteensä 23 hanketta. Jokainen mukana oleva taho työskenteli omassa hankkeessaan arviointisuunnitelmansa mukaisesti. Kaikki käyttivät BIKVA-arviointimenetelmää, jota jotkut räätälöivät enemmän kuin toiset. Kaikkia pilotoijia yhdisti arviointimenetelmän lisäksi innostuneisuus. Kaikilla oli oman toimintakentän ja työvälineen lisäksi toiminnan idea eli unelma, suunnitelma ja motiivi saada omien asiakkaidensa ääni kuuluville.

Alkuvuodesta 2006 käynnistyi FinSocissa BIKVA-prosessin vaikuttavuuden arviointi, joka koostuu prosessi- ja tulosarviointista. Tavoitteena on arvioida tarkemmin, millaiseksi BIKVA muokkautuu käyttöönnotossa, miten sen soveltaminen etenee ja millaisia vaikutuksia BIKVAN soveltamisella on työyhteisön työkäytäntöihin, organisointiin ja hyvinvointiin. Arviointitutkimuksen valmistuttua tiedämme enemmän myös arvioijan roolin merkityksestä ja siitä, lisääkö BIKVA-menetelmä todellisuudessa asiakasosallisuutta. Tavoitteena on myös saada täsmällisempää tietoa siitä, missä olosuhteissa BIKVAa kannattaa käyttää.

Käsillä oleva raportti on tarkoitettu pariksi aikaisemmin Stakes/FinSocissa julkaistulle BIKVA-arviointiraportille. Siksi kannattaa tutustua ensin Hanne Krogstrupin (2004) BIKVA-menetelmään, joka on julkaistu nimellä ”Asiakaslähtöinen arviointi. BIKVA-malli”. Julkaisu pohjautuu Krogstrupin (1997) tanskankieliseen väitöskirjaan ”Brugerinddragelse og organisatorisk laering i den sociala sektor” ja siitä tehtyyn raporttiin ”Nye Veje i Evaluering” (Dahler-Larsen & Krogstrup 2003).

Työskentely BIKVA-pilotoijien kanssa on ollut innostava prosessi, innovatiivista toimintaa, vastausten etsimistä sekä oivaltamista yhdessä ja myös meille vetäjille mieluisa oppimiskokemus. Tämän raportin syntyminen on ollut prosessi, jossa on joutunut vastatusten innostuksen ja ajan puutteen kanssa. Raportti ei valmistunut vielä toisen BIKVA-aallon käyttöön mutta muun muassa jo BIKVA-tutorit voivat liittää raportin ”työkalupakkiinsa” arvioinnin saralla työskennellessään. Toivomme tietysti, että tämä raportti saisi myös paljon muita lukijoita, jotka ovat kiinnostuneet BIKVA-arviointimenetelmästä.

Helsingissä maaliskuussa 2007

Kaija Hänninen  
Erikoistutkija

Ilse Julkunen  
Tutkimuspäällikkö

## Tiivistelmä

Kaija Hänninen, Ilse Julkunen, Riitta Hirsikoski, Stina Högnabba, Ilkka Paananen, Henna Romo, Tarya Thomasén. Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä. Raportti BIKVA-arviointimenetelmän oppimisen kehistä. Stakes, Raportteja 6/2007. Helsinki 2007. 53 sivua, hinta 16 €. ISBN 978-951-33-1938-0

Tämä raportti kertoo tanskalaisen Hanne Krogstrupin (2004, 1997) kehittämän asiakaslähtöisen BIKVA-arviointimenetelmän (Dahler-Larsen & Krogstrup 2003) pilotoinnista Suomessa. Tämä raportti on tarkoitettu käytettäväksi yhdessä Krogstrupin (2004) ”Asiakaslähtöinen arviointi. BIKVA-mallin” kanssa.

Arviointimenetelmänä BIKVA mahdollistaa asiakkaiden osallisuuden ja soveltuu asiakkaiden vaikutuskanavaksi palveluiden kehittämiseen. Asiakkaat pääsevät aidosti mukaan ja vaikuttamaan yhteistyöhön ja palveluihin.

Menetelmän pilotoinnissa on ollut mukana vuosina 2004–2005 kymmenen ja vuosina 2005–2006 kolmetoista ryhmää. BIKVA-pilotoijat ovat olleet innostuneita ja motivoituneita käyttämään menetelmää työssään. FinSoc järjesti molemmille ryhmille kuusi työkokousta, mikä tarjosi yhteisen foorumin oppimiselle sekä vertaistuki- ja verkottumismahdollisuuden. BIKVA-pilottihankkeiden tavoitteena oli luoda rakenteita asiakkaiden parempaan osallisuuteen, kokeilla miten arviointimenetelmä sopii suomalaisiin olosuhteisiin, kehittää muun muassa dialogisia kokoontumisia eri sidosryhmien välillä ja testata, miten BIKVA-menetelmää voi käyttää itsearviointimenetelmänä. Tässä julkaisussa valotetaan niitä tekijöitä, jotka olivat BIKVA-pilottihankkeiden keskeisiä toiminnallisia tekijöitä. Pilottiryhmien valmiit arviointiraportit löytyvät [www.stakes.fi/finsoc-sivustolta](http://www.stakes.fi/finsoc-sivustolta) kohdasta BIKVA-arviointimallin pilotointi.

Tässä raportissa kuvataan, miten asiakaslähtöisyys on tullut osaksi arviointia. Raportissa esitellään BIKVA-arviointimenetelmä ja sen erot verrattuna muihin asiakasarviointimenetelmiin. Lisäksi raportissa kerrotaan BIKVA-kokeiluryhmistä, pilotoinnista ja työskentelystä vertaisryhmissä sekä kuvataan neljän mukanaolijan erilaisia BIKVA-kokemuksia ja rooleja BIKVA-kokeiluissa. Lopuksi pohditaan vielä sitä, mitä kaikkea ”asiakkaan äänen kuuleminen” vaatii. BIKVA-pilotoijien ydinviestinä on, että täytyy olla halua oppia asiakkailta ja ellei aio käyttää saamaansa arviointipalautetta, ei kannata ryhtyä sitä keräämäänkään.

Avainsanat: BIKVA-arviointimenetelmä, asiakaslähtöinen arviointi, vertaisoppiminen

# Sisällys

Lukijalle

Tiivistelmä

1	ASIAKASLÄHTÖISYYS JA ARVIOINTI.....	9
2	MITEN BIKVA-ARVIOINTIMENETELMÄ EROAA MUISTA ASIAKASARVIOINNEISTA? .....	12
	BIKVA:n lähtökohdat.....	12
	BIKVA-arvioinnin valmistelu.....	13
	Ryhmähaastattelu.....	15
	Arvioijan monet roolit.....	16
	Arvioinnin luotettavuus ja tulosten raportointi.....	17
3	BIKVA-ARVIOINTI TYÖN KEHITTÄMISEN PROSESSINA.....	19
	Millaisin odotuksin toimijat lähtivät mukaan? .....	19
	Vertaisoppiminen ja oppimisen prosessi.....	20
	BIKVA-koulutus – vertaisoppiminen käytännössä.....	21
	Yhteenveto ja pohdintaa.....	22
4	BIKVA-PILOTOIJIEN OPPIMISEN KEHÄT .....	23
	Arvioijan roolit – valmentaja ja katalysaattori? .....	23
	<i>Stina Högnabba ja Ilkka Paananen</i>	
	Hankkeen vastaavan ohjaajan kokemuksia.....	26
	<i>Riitta Hirsikoski</i>	
	BIKVA-menetelmä räätälöitynä perheryhmässä.....	30
	<i>Henna Romo</i>	
	Voiko sosiaalityöntekijä toimia arvioijana omassa työyhteisössä? Kokemuksia improvisaatio-Bikvasta .....	39
	<i>Tarya Thomasén</i>	
5	...JA VIELÄ LOPUKSI .....	41
	Lähteet .....	44
	Liitteet:	
	Liite 1. Esimerkki BIKVA-arvioinnin raportoinnista.....	46
	Liite 2. Mukana olleet tahot, hankkeet ja raportit.....	47

# 1 ASIAKASLÄHTÖISYYS JA ARVIOINTI

## Taustaa

Asiakaslähtöisyyttä voidaan määritellä eri tavoin. Yksi tapa on todeta, että ”Asiakaslähtöisyyteen kuuluu se, että asiakkaiden omia käsityksiä ja toimintaa kunnioitetaan ja että asiakas voi omalla toiminnallaan vaikuttaa siihen, missä järjestyksessä ja aikataulussa hänen asiassaan edetään ja hän saa osakseen asiallista kohtelua” (Rostila 2001). Asiakaslähtöisyyttä voi määritellä myös erottamalla se asiakaskeskeisyydestä toteamalla, että ensimmäisessä asiakas on toiminnan kohde ja toisessa toiminta lähtee asiakkaan lähtökohdista ja toimitaan hänen rinnallaan (Kokko 2003).

Asiakaskeskeinen näkökulma asiakastyöhön syntyi 1930-luvulla Yhdysvalloissa. Lähtökohdaksi tuli asiakkaan kunnioittaminen ja hänen tarpeidensa entistä paremmin huomioiminen. 1970- ja 1980-luvulla asiakasnäkökulmaa käytettiin hyvinvointijärjestelmän laajentamisen perusteena. Tätä kautta on kuvattu termillä ”naisystävällinen hyvinvointivaltio” (Julkunen 2006). Silloin rakennettiin kattava neuvolaverkosto, kehitettiin peruskouluja ja turvattiin päivähoitoa. 1990-luvulla puhuttiin enenevästi laatuhallinnasta. Palveluja piti tehostaa ja laatua arvioida. Palveluja keskitettiin ja supistettiin. Toisaalta 1990-luvulla asiakasnäkökulma levisi laajasti vuorovaikutuskulttuuriimme ja yritysten palvelunäkemyksiin (Mönkkönen 2002). Puhumme tänään asiakaskeskeisyydestä, potilaskeskeisyydestä, lapsikeskeisyydestä ja perhekeskeisyydestä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän modernisoimishankkeissa asiakaslähtöisyys on ajankohtainen käsite, ja se on otettu käsitteenä nykyiseen hallitusohjelmaan sosiaali- ja terveystoimen palveluja ohjaavana periaatteena. Kaikissa pohjoismaisissa modernisointihankkeissa asiakkaiden osallisuus on nostettu ohjaavaksi periaatteeksi. Asiakkaiden osallisuus näyttää siten liittyvän uuden ohjausfilosofian, jossa painottuu asiakkaan palveluoikeuksien eli palvelujen saamisen perusteiden vahvistaminen ja selkeyttäminen, keskeisiin haasteisiin. Tavoitteena on siten luoda rakenteita asiakkaiden parempaan osallisuuteen. Tanskassa on muun muassa koottu sivusto asiakasosallisuuden keinoista ja vaikuttavuudesta (ks. [www.moderniseringsprogrammet.dk](http://www.moderniseringsprogrammet.dk)). Suomessa asiantuntijoiden keskuudessa (Sosiaalityö 2015) kehittämisen visiona nähdään muun muassa:

- työmenetelmiä ja -orientaatioita kehittämällä ja erilaiset toiminnalliset rajapinnat huomioimalla sellaisen uuden osaamisen generoiminen, jonka pohjalta kehkeytyy hyviä käytäntöjä
- asiakastyön vaikuttavuuden todentaminen sekä interventioiden ja toimintaympäristössä vaikuttavien tekijöiden yhteisvaikutusten arviointi
- asiakkaiden osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien vahvistaminen.

Monipuolisesti ymmärrettynä asiakaslähtöisyys ohjaa julkisten palvelujen perinpohjaiseen uudistamiseen. Asiakaslähtöisyyden ajattelullinen idea perustuu siihen, että kansalaiset nähdään itsenäisinä, vastuullisina ja yhteiskunnan erilaisiin toimintoihin aktiivisesti vaikuttavina toimijoina.

## Perusteluja asiakaslähtöisyydelle

Osallisuuden näkökulmasta voidaan painottaa eri lähteitä: konsumerismia ja demokratiaa. Konsumerismi lähtee palveluntuottajan näkökulmasta. Uusliberaalisessa uudistus kehitykselle New Public Managementissa huomio kohdistetaan siihen, miten organisaatioita voidaan uudistaa niin, että kuluttajat ja kansalaiset saavat enemmän vaikutusvaltaa. Ajatuksena on, että julkisessa järjestelmässä annetaan liian vähän arvoa tiedon hankkimiselle asiakkaille tärkeistä asioista, heidän tarpeistaan ja kiinnostuksen kohteistaan. Viranomaisten on sopeuduttava asiakkaiden ja

kuluttajien tarpeisiin. Toiminta on alistettava kuluttajien arvioinnille, koska näin saadaan tietoa julkisia palveluja koskevaa päätöksentekoa varten. Demokraattinen näkökulma taas on laajasti kehitetty palvelun käyttäjien ja asiakasjärjestöjen ehdoilla. Siinä on vahvasti esillä asiakkaiden äänen kuuluminen ja valtaistaminen. (Beresford 2002.)

Sekä Adalbert Evers (2003) että Magnus Dahlberg ja Evert Vedung (2001) ovat esittäneet erilaisia argumentteja asiakaslähtöisyyteen. Dahlberg ja Vedung (2001) puhuvat 1) ohjauksellisesta, 2) demokraattisesta, 3) tiedollisesta ja 4) emansipatorisesta tiedontarpeesta. Evers (ks. tarkemmin Julkunen & Heikkilä 2007) taas puhuu asiakaslähtöisyyden eri ajattelutavoista ja jakaa ne viiteen osaan, jotka erottuvat eri elementtien ja työkalujen kautta: 1) hyvinvointivaltiollisuus, 2) ammatillisuus, 3) kuluttajuus, 4) johtajuus ja 5) osallisuus.

TAULUKKO 1. Asiakaslähtöisyys sosiaalipalvelujen kehittämisessä; erilaisia ajattelutapoja, elementtejä ja työkaluja

Hyvinvointivaltiollinen	ammattilaisuus	kuluttajuus	johtajuus	osallisuus
<ul style="list-style-type: none"> <li>• hierarkkinen palvelujärjestelmä</li> <li>• yhtäläiset palvelut</li> <li>• standardit</li> <li>• lautakuntia ja neuvostoja</li> <li>• laatu valtion ohjauksena</li> <li>• sosiaaliset oikeudet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• palveluohjaus</li> <li>• koulutustason parannus</li> <li>• ammatillisen konsultaation ja neuvonnan parannus</li> <li>• laatu ammatillisen itsekontrollin kautta</li> <li>• julkisen palvelun arvot</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kilpailu</li> <li>• yksilöllinen valinta</li> <li>• markkinatutkimus</li> <li>• palveluseteli</li> <li>• kuluttajaorientaatio</li> <li>• kuluttajalobbaus</li> <li>• kuluttajasuoja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hallinnollisuus</li> <li>• tavoitteiden asettaminen</li> <li>• taloudellisten ja hallinnollisten asioiden vahvistaminen</li> <li>• ulkoinen laadun hallinta</li> <li>• valituskäytännöt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kollektiivinen itseapu</li> <li>• vapaaehtoisuus</li> <li>• käyttäjälähtöisen palvelun vahvistaminen</li> <li>• paikallisuuden vahvistaminen</li> <li>• käyttäjien voimavaraistaminen</li> <li>• lisää vuorovaikutteisuutta</li> <li>• lisää käyttäjäkontrollia palvelujen hallinnoinnissa</li> </ul>

## Asiakaslähtöisyys tutkimusten valossa

Varsinainen palvelu- ja asiointikokemuksia koskeva tutkimustoiminta on varsin nuorta. Väestötasolla on tutkittu kansalaisten arvostuksia hyvinvointipalveluja kohtaan, mutta sosiaalipalveluiden käytöstä ja asiakkaiden mielipiteistä on väestötasolla kerätty varsin vähän tietoa. Stakes keräsi vuosina 1992 ja 1996 Tilastokeskuksen työvoimatutkimuksen yhteydessä kokemuksia sosiaali- ja terveyspalveluista. Viimeisin tutkimus on vuodelta 2004, jolloin Stakes toteutti Suomalaisten hyvinvointi -kyselyä. Erityistä huomiota kiinnitettiin palveluiden käyttöön (Kautto 2006). Tutkimuksen tulokset kertoivat siitä, että ihmisten vaatimukset ja toiveet ovat kasvaneet ja että asiakkaat haluavat olla itse vaikuttamassa oman elämänsä ratkaisuihin. Kysymys, joka herätti ristiriitaisia kokemuksia, oli asiakkaan omien ehdotusten ja toivomusten huomioon ottaminen. Vaikka 40 prosenttia vastaajista katsoi, että asiakkaan ehdotukset ja toivomukset oli otettu riittävästi huomioon, oli lähes kolmasosa täysin eri mieltä. Kysymys liittyy asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen, asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen (Hänninen 2004, Kokko 2003) tunnetasolla. (Muuri 2006.) Aikaisempienkin tutkimustulosten perustella näyttää siltä, että suurimmat ongelmat liittyvät juuri asiakkaiden saamaan kohteluun (mm. Julkunen 1993).

Tutkimusten mukaan näyttää siltä, että asiakkaan asema hyvinvointipalveluiden ja sosiaalitoimen arvioinnissa on jäänyt marginaaliin. Esimerkiksi sosiaalitoimistojen organisaatioihin

kohdistuvissa tutkimuksissa ei ole erityisesti huomioitu asiakasnäkökulmaa. (Vataja & Julkunen 2004).

On kuvattu, että sosiaalialalla erilaisia toimintoja yhdistää ihmisen kokonaistilanteesta lähtevä toimintaideologia sekä asiakkaan koko elämäntilanteen kohentamiseen pyrkivä työskentelyote. Järjestelmä on siten tarkoitettu tuottamaan hyvinvointia niille ihmisille, jotka oman elämäntilanteensa tai kohtalonsa takia ovat yhteiskunnan tuen ja palvelujen tarpeessa. Tästä lähtökohdasta ajatellen on loogista, että palveluja tarvitsevan ja käyttävän asiakkaan näkökulma olisi keskeisessä asemassa palvelujen arvioinnissa.

Miten sitten asiakkaiden osallisuus näkyy arvioinnissa? ”Arviointi oli aikoinaan yksiselitteinen ilmiö”, sanoo Vedung (2003). Aikaisemmin tarkoituksena oli tutkia tavoitteiden saavuttamista ja panosten vaikutuksia silloin tällöin. Sen toteuttivat akateemiset tutkijat julkisten päätöksentekijöiden toimeksiannosta. Arvioinnit tehtiin ulkoisesti, ja ne liittyivät lähiaikoina odotettavissa oleviin, järjestelmän korkealla tasolla tehtäviin suuriin ja laajoihin poliittisiin päätöksiin. Nykyään asia ei ole lainkaan näin yksiselitteinen. Arviointi on muuttunut monimuotoisemmaksi ja asiakasta kunnioittavaksi.

Yksi suuntaus arvioinnissa on lisääntynyt asiakslähtöisyys. 1990-luvulla esimerkiksi vaa-dittiin entistä enemmän asiakkaiden ottamista mukaan arviointeihin. Käytettävät mallit olivat silti ensisijaisesti asiakastytyväisyystutkimuksia. Näin asiakslähtöisyys ilmeni laatujohtamisen muodossa, jolloin keskipisteenä oli asiakkaan tai kuluttajan tyytyväisyys julkiseen palveluun. Asiakastytyväisyys on arviointiperuste, jonka mukaan tuotannon arvoa arvioidaan. Laatujohtamisessa tätä mitataan hallinnon ehdoilla. Poliitiikka tai hallinto asettaa tyytyväisyystavoitteet. Esimerkiksi tyytyväisyysasteen täytyy kasvaa niin, että kun tällä hetkellä palveluun on tyytyväisiä 60 prosenttia, parin vuoden kuluttua heitä on 70 prosenttia. Tämä ei kuitenkaan ole asiakslähtöisen arvioinnin uutuus. Uutta on se, että asiakkaat saavat itse asettaa omat laatuksiteerinsä ja tehdä arvionsa niiden mukaan. Arviointiperusteet ovat vaihtumassa hallinnon ja politiikan tyytyväisyystavoitteista asiakkaiden omiin laatuavoitteisiin.

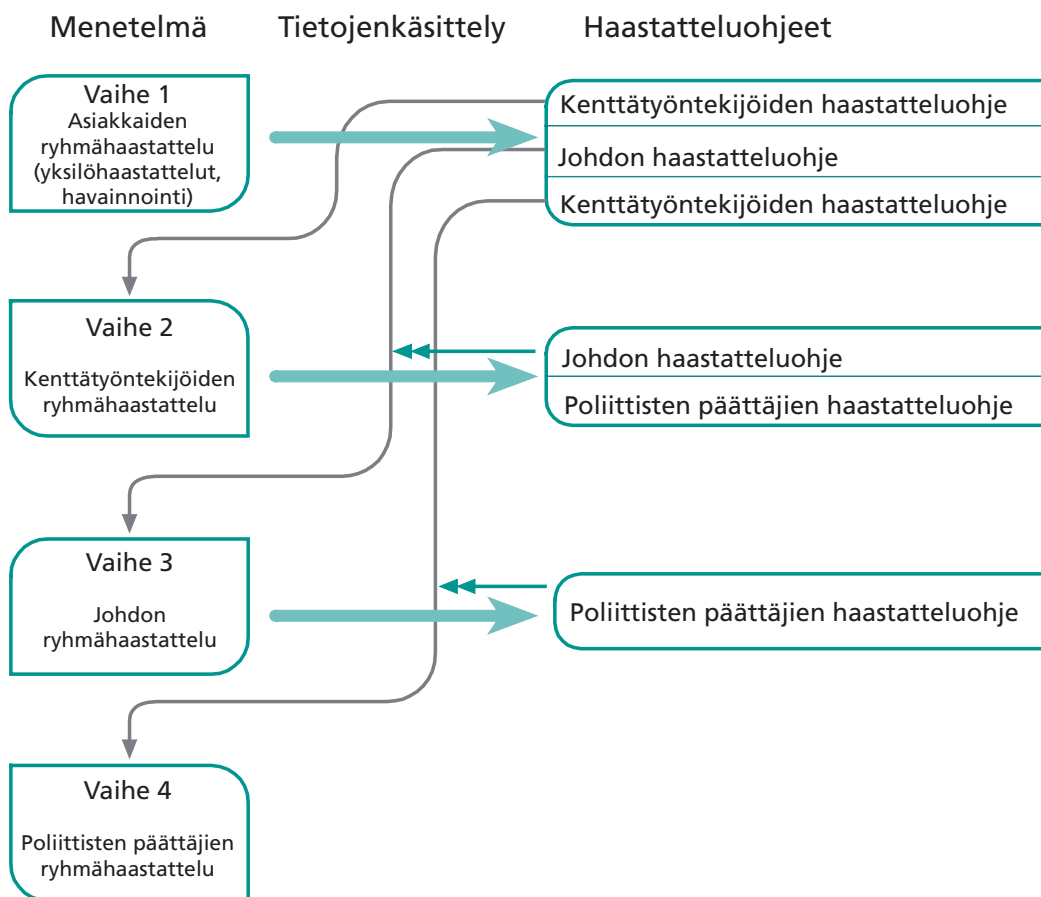
Arviointi on myös demokratisoitunut ottaessaan sidosryhmät ja asiakkaat mukaan prosessiin. Se on tullut myös tavallisten ihmisten työkaluksi sen sijaan, että se olisi jäänyt vain akateemisten asiantuntijoiden asiaksi. Kehitys on siten kulkenut tieteellisestä tutkimuksesta osallistumiseen ja neuvotteluun. Osallistava arviointi voidaan ymmärtää vuorovaikutuksellisen arvioinnin lähestymistapana, kuten myös responsiivinen arviointi, toimintatutkimus, laatutyö, kehittämisarviointi ja mahdollistava arviointi.



## 2 MITEN BIKVA-ARVIOINTIMENETELMÄ EROAA MUISTA ASIAKASARVIOINNEISTA?

### BIKVA:n lähtökohdat

BIKVA tulee tanskan kielen sanoista ”Brugerinddragelse I KVALitetsvurdering” eli ”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana”. BIKVA-menetelmän tavoitteena on ottaa asiakkaat mukaan arviointiin ja luoda siten yhteys asiakkaiden ongelmien ymmärtämisen ja palvelun/intervention välille. (Krogstrup 1997.) BIKVA-menetelmän ajatuksena on, että asiakkailla on oleellista tietoa, josta voi olla apua julkisen sektorin toiminnan kohdentamisessa. Arviointiprosessin suunta on alhaalta ylöspäin. Prosessi on oppimislähtöinen, ja sen odotetaan voivan vaikuttaa työmallien ja työskentelytapojen kehittämiseen. (Krogstrup 2004.)



KUVIO 1. BIKVA-malli

Asiakkailla on keskeinen rooli: he määrittävät arviointikysymykset omien kriteeriensä perusteella. He ovat oppimisen käynnistäjiä. Oppiminen käynnistyy aluksi tehtävällä avoimella ryhmähaastattelulla. Tavoitteena on, että asiakkaat voivat omasta näkökulmastaan omin sanoin kuvailla ja tulkita näkemyksiään sosiaalityöstä ja sosiaalipalveluista. Tämän jälkeen nämä kuvaukset

esitellään muille sidosryhmille. Kenttätyöntekijöiden ottamista asiakkaiden jälkeen mukaan ”haastatteluketjuun” perustellaan sillä, että heillä voi olla erityisiä ja oikeutettuja näkemyksiä, jotka on otettava huomioon esimerkiksi lainsäädännössä ja poliittisessa päätöksenteossa. BIKVA-menetelmässä painotetaan sitä, että johtajille ja poliittisille päättäjille esitetään vain sellainen asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden palaute, johon he voivat vaikuttaa ja heillä on toimivaltaa. Yleensä johtajat ja poliittiset päättäjät ovat kiinnostuneita asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelujen tuloksista, koska heidän mielestään kenttätyöntekijöiden tehtävien hoito on heidän vastuullaan. (Krogstrup 2004.)

Oppimista koskevassa kirjallisuudessa erotetaan toisistaan yksi- ja kaksikehäinen oppiminen (Argyris & Schön 1978). Yksikehäinen oppiminen voidaan määritellä organisaation kyvyksi pysyä viitoitetulla tiellä. Useimmiten välineenä on virheiden etsiminen ja korjaaminen muuttamalla yksikön strategioita. Kaksikehäinen oppiminen voidaan taas määritellä niin, että organisaatio pystyy näkemään tilanteen monelta kannalta ja siten kyseenalaistamaan olemassa olevat toimintatavat. BIKVA-arviointimenetelmä kytkeytyy juuri kaksikehäiseen oppimiseen. Se tarjoaa välineen, jonka avulla organisaatio voi nähdä tilanteen eri toimijoiden kannalta ja varsinkin asiakkaiden kautta. Asiakasnäkökulma ei siten tarkoita sitä, että mennään mukaan asiakkaiden ehdoilla, vaan sitä, että luodaan uutta ymmärrystä kaikille osapuolille (ks. Mönkkönen 2001, Arnkil & Eriksson 1995).

Guba ja Lincoln (1998) näkevät, että arviointitutkimus ei voi olla yhden totuuden etsimistä. Arviointitutkimuksen tulisi heidän mukaansa olla otteeltaan konstruktionistista: yhden totuuden ja todellisuuden sijasta olisi syytä puhua totuuksista ja todellisuuksista. Todellisuus on siten sosiaalisesti rakentunut, ja sitä ylläpidetään ja muutetaan sosiaalisen kanssakäymisen kautta. BIKVA-menetelmässä arviointi lähtee näistä oletuksista. Arviointi on asiakaslähtöistä, mutta se ei jää kapeasti asiakasnäkökulman varaan, vaan pyrkii saattamaan asiakasnäkökulman dialogiseen vuorovaikutukseen. Pyrkimys on näin luoda uutta ymmärrystä ja kehittää palveluja.

## BIKVA-arvioinnin valmistelu

BIKVA-menetelmän toteuttaminen edellyttää kaikkien arviointien tavoin tiettyjä valmisteluja. Valmistelut on syytä tehdä sekä arviointintekijöiden (arviointitiimin) keskuudessa että vuorovaikutuksessa arvioinnin kohteen kanssa. (Krogstrup 2004, ks. myös luvun 4 artikkelit.)

Arviointintekijöiden tai tiimin (BIKVA-arvioinnissa on hyvä olla ryhmä tukena) on hyvä keskuudessaan valmistautua sekä arvioinnin kohteeseen tutustumiseen että työnjakoon tekijöiden välillä. Seuraavat kysymykset voivat edesauttaa valmistautumista:

- Mikä on arvioinnin kohde (esim. vanhustenhuolto) tai mitkä ovat tietyt toiminnot tietyllä alueella?
- Mitkä yksiköt on otettava mukaan arviointiin?
- Kuka on vastuussa arvioinnin toteutuksesta?
- Kuka on vastuussa yhteydenpidosta yksiköihin, jotka on tarkoitus arvioida?
- Miten näihin yksiköihin otetaan yhteyttä?
- Mikä on arvioinnin toteuttamisaikataulu?

Arviointiprosessiin osallistuville on ilmoitettava arvioinnin tekemisestä kirjallisesti tai suullisesti. Selkeä tiedottaminen on jo eettisestä näkökulmasta olennainen perusta koko arvioinnille. Suullisen ilmoituksen etuna on se, että osallistujat voivat esittää kysymyksiä arvioinnin kulusta. Se vähentää epävarmuutta ja voi myös lisätä motivaatiota.

Osallistujille voidaan ilmoittaa seuraavat asiat:

- a) Mikä on arvioinnin tarkoitus?
- b) Mikä on sen tavoite?
- c) Miten paljon aikaa henkilöiden/yksiköiden on varattava arviointiin?
- d) Mitkä ovat eri toimijoiden roolit?
- e) Mitä tapahtuu sen jälkeen, kun arvioija on poistunut paikalta?
- f) Miten tuloksista kerrotaan ja miten niitä käytetään eri yksiköissä ja mahdollisesti eri yksiköiden kesken?

Asiakkaiden valintaan on kiinnitettävä arvioinnin suunnitteluvaiheessa riittävästi huomiota ja on mietittävä kenen ääntä haluaa nostaa esiin ja viedä eteenpäin arviointiprosessissa ja miten asiakkaat saa motivoitua tulemaan mukaan. Asiakkaiden haastattelut ovat menetelmän keskeinen osa, koska juuri asiakkaat lähtökohtaisesti määrittävät arviointikysymykset (Krogstrup 2004). BIKVA-menetelmässä on neljä vaihetta:

1. Ensin haastatellaan asiakkaat ryhmähaastattelussa. He määrittelevät itse kysymykset ja arvioivat sosiaalityön/palvelun hyviä ja huonoja puolia. Miksi ovat tai eivät ole tyytyväisiä ja mihin asioihin? Kokemukset systematisoidaan tiettyihin teemoihin.
2. Toisessa vaiheessa haastatellaan kenttätyöntekijät. Haastattelussa asiakkaiden näkemykset toimivat keskustelun moottorina. Keskustelussa pohditaan syitä asiakkaiden kokemuksiin ongelmiin. Keskustelussa voidaan myös pohtia ja arvioida johdon toimintaa. Ryhmä pohtii omia käytäntöjään asiakkaiden palautteen pohjalta ja tekee konkreettisia ehdotuksia palvelun parantamiseksi.
3. Kolmannessa vaiheessa haastatellaan johtohenkilöt, jotka yhdessä keskustelevat asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden antamasta palautteesta.
4. Neljännessä vaiheessa kootaan kaikki tieto ja arvioidaan saatuja tuloksia. Tieto viedään lopulta poliittisille päättäjille ja ryhmäkeskustelussa pohditaan konkreettisia ehdotuksia palvelujen kehittämiseksi.

Kymmenen tärkeää huomiota BIKVA-menetelmää käynnistettäessä:

1. Asiakkaiden on annettava suostumuksensa haastatteluun ja arviointiin. Jokaisessa arvioinnissa on jo eettisesti tärkeää, että haastateltavat antavat suostumuksensa osallistumiseen. Tämä tarkoittaa, että asiakkailla on tiedot arvioinnin tavoitteesta, sen käyttötarkoituksesta sekä osallistumiseen liittyvistä riskeistä ja eduista. Ennen haastattelua haastateltaville ilmoitetaan vielä muun muassa aika, paikka ja ajankohta sekä osallistujat. On luonnollisesti tärkeää, että nämä tiedot sekä tiedonkeruumenetelmä sopeutetaan asiakkaiden kommunikointitaitoihin ja että heillä on mahdollisuus ilmaista suostumuksensa arviointiin osallistumiseen.
2. Tärkeää on, että asiakkaiden roolia koko arvioinnissa kuvataan alussa. On syytä painottaa, että asiakkaiden palautetta ei pidetä objektiivisena totuutena vaan että se on heidän subjektiivinen kokemuksensa, joka välitetään eteenpäin. Asiakkaiden osallistamisen tavoitteena ei ole se, että he saavat päättää, vaan että heidän kokemuksensa otetaan huomioon sosiaalityön kehittämisessä.
3. BIKVA-menetelmän toteutuksessa on tärkeää pohtia asiakkaiden valmiuksia osallistua ryhmähaastatteluun. Ryhmäkeskustelu ei aina toimi, ja tällöin voidaan käyttää yksittäisiä haastatteluja tai havainnointia. Joissakin tilanteissa on suositeltavaa käyttää yksilöhaastattelua tai havainnointia. Tällaisia tilanteita syntyy ensisijaisesti silloin, kun asiakkailla on niin heikot sosiaaliset kyvyt, etteivät he pysty osallistumaan ryhmähaastatteluun, tai silloin, kun arvioija haluaa esittää tavallista henkilökohtaisempia kysymyksiä. Yksi perustelu voi olla myös se, että pienissä kunnissa on mielekästä ottaa mukaan vain yksi johtaja, esimerkiksi sosiaalijohtaja.

4. Asiakkaiden ryhmähaastattelun toteutuksen yhteydessä on huomattava, että voi syntyä tilanteita, joissa on välttämätöntä ”ohjata” keskustelua. Tavallisesti niin käy silloin, kun jotkut ryhmän jäsenet dominoivat toisia ja/tai jotkut ovat haastattelussa pidättyväisiä. Asiakkaiden pidättyväisyyteen voi olla useita syitä: he eivät ole tottuneita siihen, että heitä kuunnellaan, he tuntevat tilanteen painostavaksi, he pelkäävät olevansa ”poliittisesti epäkorrekteja”, he eivät ole kielellisesti tottuneita ilmaisemaan itseään ryhmässä tai he pelkäävät ikäviä seuraamuksia, jos he sanovat jotain kielteistä ja niin edelleen. Toinen ja osittain tähän liittyvä ongelma on myös se, että voi olla vaikea saada keskustelua aikaan osallistujien välille. Näyttää olevan pikemminkin poikkeus kuin sääntö, että haastatteluihin osallistuvat ovat passiivisia, mutta joskus voi olla välttämätöntä puuttua haastatteluun, ja siksi on syytä esitellä joitakin pohdintoja arvioijan roolista.
5. Ryhmätilanteeseen on hyvä valmistautua. Tällöin on tärkeä huomioida sellaiset seikat kuten tarjoilu, paikka, kieli ja vaatetus. Usein on hyvä löytää neutraali haastattelupaikka. Tarjoilu haastattelun alussa voi myös keventää tunnelmaa.
6. Asiakasryhmähaastattelut on hyvä suorittaa sellaisen henkilön, jota asiakkaat eivät tunne. Näin varmistetaan se, että asiakkaat voivat vapaasti kertoa kokemuksistaan pelkäämättä, että siitä saattaisi koitua vaikeuksia tulevaisuuden asioinneissa.
7. Aloittakaa avoimella kysymyksellä: mikä asia on teidän mielestänne hyvin? Usein valmistaudutaan haastatteluun laatimalla valmiita kysymyksiä. Vaikkakin on hyvä käydä läpi, mitä mahdollisia kysymyksiä olisi hyvä esittää, avoimella avauksella annetaan tilaa asiakkaiden omille painotuksille ja tulkinnoille. Arvioija on näin moderaattori, joka mahdollistaa, että asiakkaiden ääni tulee kuuluviin.
8. Kenttätyöntekijöiden reaktiot asiakkaiden koettuihin kokemuksiin voivat olla negatiivisia. He voivat kokea asiakkaiden kokemukset uhkaavina ja voivat asettaa asiakkaiden mielipiteiden uskottavuuden kyseenalaiseksi. Näin ollen he voivat esittää vastaperusteita tai voivat epäillä käytettyjä arviointimenetelmiä. Tätä varauksellisuutta on kunnioitettava ja siitä on syytä keskustella.
9. Johdon ja politiikkojen mukaan saaminen prosessiin voi olla hankalaa. Ryhmähaastattelu ei aina ole kaikkein helpoin ja sopivin tapa saada johdon taso mukaan prosessiin. BIKVA-menetelmään kuuluu silti, että johtajat osallistetaan mukaan.
10. On tärkeää, että kaikista pulmakohdista keskustellaan ennen kuin ryhdytään BIKVA-arviointiin.

(Krogstrup 1997, 2004.)

## Ryhmähaastattelu

”Kvalitatiivista menetelmää käytetään, kun halutaan ymmärtää ero omenoiden ja päärynöiden välillä, kun taas kvantitatiivisessa menetelmässä lähtökohtana on kertoa, miten monta kumpakin on.” Näin Fredrik Engelstad (1984) on asiaa kuvannut. Toisaalta nämä tiedot edellyttävät suurelta osin toisiaan. Emme voi tietää, kuinka monta omenaa tai päärynää meillä on, elleimme tiedä niiden eroa. Toisinaan on ennen kaikkea tärkeä tietää, ovatko tarkastelun kohteena omenat vai päärynät. Joissakin tapauksissa taas määrien suhde on tärkeä. Engelstadin kuvaus kertoo siitä, että vaikkakin näkökulmat ovat erilaisia, ne myös täydentävät toisiaan. Usein tarvitaan molempia näkökulmia.

BIKVA-menetelmä on kvalitatiivisesti orientoitunut. Se pystyy paneutumaan syvällisemmin asiaan ja lisäämään ymmärrystä siitä, miten asiakkaat ymmärtävät ja tulkitsevat oman tilanteensa suhteessa palvelujärjestelmän. Se ei anna määrällistä tietoa siitä, moniko asiakas on tyytyväinen, vaan antaa tietoa siitä, miten asiakkaat tulkitsevat palvelukokemuksiaan ja mitä asioita he kat-

sovat tärkeiksi kehittämiskohteiksi. Bikva-menetelmää voidaan myös käyttää esitutkimuksena asiakaskyselyjen suunnittelussa.

Bikva-menetelmässä tiedonkeruu tapahtuu yleensä ryhmähaastattelujen (ks. myös Krueger 1997) avulla. Ryhmähaastattelu ei silti ole välttämätön edellytys menetelmän toteutukselle, mutta sille on useita käytännön perusteluita. Ryhmähaastattelun käyttö perustuu pääasiassa kokemuksiin yksilöhaastatteluista sosiaalipsykiatrian alueella mallin kehittämisen yhteydessä. (Ks. tarkemmin Krogstrup 1997.)

Krogstrupin (1997) mukaan kokemuksia yksilöhaastatteluista voidaan kuvata seuraavasti:

- a) Vaikka asiakkaille selitettiin, että haastattelun tavoitteena oli kuulla heidän kokemuksistaan sosiaalipsykiatrisesta interventtiosta, heidän palautteensa oli usein hyvin tunnepitoista. Eettisistä syistä oli vaikeaa keskeyttää henkilö, joka kertoi joskus traagisestakin elämästään. Siksi haastattelussa käsiteltiin usein muuta kuin sitä, mikä oli tavoitteena.
- b) Asiakkaiden palaute oli usein silmäänpistävän myönteistä. Se johtui muun muassa siitä, että he olivat epävarmoja siitä, pysyisivätkö he nimettöminä, ja haastatteluja leimasi osin kielteisestä palautteesta annettavien sanktoiden pelko.
- c) Asiakkaat puhuivat haastattelijalle usein ”järjestelmän kieltä” luultavasti siksi, että he olivat tottuneita käyttäytymään sosiaalijärjestelmässä ja olivat siten omaksuneet sen kielen ja rakenteet. Tämä aiheutti epävarmuutta siitä, missä määrin he tosiasiaa ilmaisivat kokemuksiaan sosiaalityöstä ja missä määrin oli kyse siitä, että he mukautuivat siihen, mitä uskoivat haastattelijan haluavan kuulla.

Johtopäätös oli, että yksilöhaastattelu tarjoaa huonot mahdollisuudet tutkia tavoitteena olevaa asiaa eli asiakkaiden arvioita sosiaalityöstä. Ryhmähaastattelun etuna, kollektiivisena tilanteena, näyttää olevan, että painopiste ei ole kovin tunnepitoisissa ja yksilöllisissä asioissa, vaan niissä luotetaan enemmän nimettömyyteen. Ryhmän haastateltavat ottavat enemmän kantaa toistensa perusteluihin kuin siihen, mitä odottavat haastattelijan haluavan kuulla, ja ryhmässä tehtävä yhteistyö innostaa vivahteikkaampaan palautteeseen kuin yksilöhaastattelussa.

Ryhmähaastattelut koskevat kaikkia tasoja. Ryhmähaastattelua käytetään erityisesti asiakkaiden, kenttätöntekijöiden, johtajien ja poliittisten päättäjien osallistamisessa, koska halutaan edistää kommunikaatiota, johon sidosryhmien muodollinen asema valtahierarkiassa vaikuttaa mahdollisimman vähän.

Ryhmähaastatteluun osallistuu 4–6 asiakasta. Arvioija esittää esimerkiksi seuraavan kysymyksen: ”Mikä tänne tulemisessa on mielestäsi hyvää ja mikä huonoa?” Esitetään avoin kysymys, joka ei johdata asiakasta etukäteen mihinkään tiettyyn suuntaan. Ryhmähaastatteluja voidaan tehdä useita. Ne voidaan nauhoittaa tai haastattelusta voidaan kirjoittaa tiivistelmä. Jos haastattelu nauhoitetaan, asiakkaiden sanamuodot voidaan välittää eteenpäin sellaisinaan.

## Arvioijan monet roolit

Arvioijan ja tutkijan roolit poikkeavat hieman toisistaan, johtuen osittain myös siitä, että arviointi ja tutkimus eroavat toisistaan. Perustutkimuksen tehtävä on uuden tiedon löytäminen, teorioiden testaaminen, todeksi osoittaminen ja tiedon yleistäminen (Patton 1997, 24). Perustutkimuksesta arvioinnin erottaa arviointiin sisältyvä vaatimus jonkin asian arvon tai ansion määrittelystä (Robson 2001, 24–25) sekä arvioinnin ohjelmallisuus ja ajatus arvioinnin käytettävyydestä (Weiss 1998, 15). Arvioinnin taustalla tulisi aina olla jokin tehtävä ja käyttötarkoitus, jota varten arviointi toteutetaan (Lindqvist 1999, 108). Arviointitutkijan velvollisuutena on ottaa kantaa asioihin sekä olla vastuussa tiedonvälittämisestä vähintäänkin arvioinnin tilaajille mutta myös

muilla osallisille. Arvioijan roolia määrittävät myös arvioinnin tarkoitus ja lähestymistapa sekä vuorovaikutus asianosaisten kanssa. (Vataja 2005, 124.)

Arvioijan rooli BIKVA-menetelmässä on moninainen ja haastava (ks. mm. luvussa 4 Hög-nabba & Paananen -artikkeli). Arvioija on moderaattori eli tilaisuuden vetäjä ja tiedonvälittäjä. Samanaikaisesti on muistettava, että yhtä lailla painottuu tutkijan rooli. Tutkijana arvioija huomioi tutkimuseettiset näkökulmat ja huolehtii siitä, että arviointi tehdään huolellisesti ja systemaattisesti. Palaamme tähän Arvioinnin luotettavuus -luvussa. Tässä ovat koottuna tärkeimmät tehtävät, jotka liittyvät moderaattorin ja tiedonvälittäjän rooliin.

Moderaattorin tehtävät:

- neutraali puheenjohtaja
- huomioi ryhmäprosessia
- pystyy johtamaan ryhmää eikä tuo itseään liikaa esille
- on kiinnostunut kuulemaan kaikkien mielipiteitä
- on empaattinen ja pystyy paneutumaan osallistujien asemaan
- tietää/tunnistaa omat mielipiteet, mutta ei tyrkytä niitä
- pystyy ilmaisemaan itseään yksinkertaisesti, vaikka kyseessä on vaikeita asioita
- on huumorintajuinen
- on joustava ja pystyy muuttamaan haastattelutekniikan, jos on tarpeen.

Välittäjän tehtävät:

- tiedon välittäjä eri ryhmien välillä
- pystyy tulkitsemaan ja systematisoimaan haastattelut
- pystyy käsittelemään tiedot ja arvioimaan niiden käytäntökelpoisuutta
- pystyy arvioimaan, mitä tietoja julkaistaan ja mitä jätetään julkaisematta (tiedon arkaluonteisuus)
- pystyy kertomaan tulokset luotettavasti ja asiallisesti
- pystyy toimimaan ja käynnistämään muutosprosesseja. (Krogstrup 2004.)

## Arvioinnin luotettavuus ja tulosten raportointi

Minkälaisin kriteerein tulisi BIKVA-arviointia arvioida? Onko arviointi luotettavaa, onko se toteutettu hyvin, miten aineistoa on kerätty? Nämä ovat kysymyksiä, jotka liittyvät ladullisen aineiston luotettavuuteen. Kaikkea arviointia tulisi arvioida sen mukaan, miten luotettavasti arviointi on tehty, mutta tämän lisäksi, kuten kaikessa tutkimuksessa, eettiset sekä käytännölliset näkökulmat on huomioitava. BIKVA-menetelmän erikoisuutena asiakaslähtöisyys asettaa arvioinnille uusia vaatimuksia, jolloin on myös tärkeä arvioida, miten hyvin asiakaslähtöisyys on toteutettu arvioinnissa. Myös menetelmän erilainen tiedonvälitys asettaa vaatimuksia sille, että arvioinnissa on otettu huomioon ja kuunneltu eri osapuolia.

Luotettavuuden taso määrittyy sen mukaan, miten luotettavasti, systemaattisesti ja tarkasti arviointi on tehty. Arvioijan on hyvä noudattaa yleisiä tutkimuseettisiä suosituksia. Yksi tieteellisen tutkimuksen eettisen hyväksyttävyyden sekä luotettavuuden ja tulosten uskottavuuden edellytys on, että tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Hyvään tutkimuksen käytäntöön kuuluu muun muassa, että tutkija noudattaa sellaisia toimintatapoja kuten rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta niin tutkimustyössä kuin tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa. Tutkijan tulee myös soveltaa eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä ja toteuttaa tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluvaa avoimuutta tutkimuksensa tuloksia julkaistessaan. Hyvän tieteellisen

käytännön mukaista on edelleen, että tutkimus on suunniteltu, toteutettu ja raportoitu yksityiskohtaisesti ja tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla.

BIKVA-arviointi perustuu laadulliseen aineistoon. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden kannalta keskeisinä määritteinä voidaan pitää *uskottavuutta* (*credibility*), *siirrettävyyttä* (*transferability*), *varmuutta* (*dependability*) ja *vahvistettavuutta* (*confirmability*) (Guba & Lincoln 1998).

*Uskottavuutta* lisäävät muun muassa se, miten monipuolisesti on käytetty erialisia aineistoja, miten käytetään asiakkaiden autenttisia tekstikatkelmia, miten arvioija on pystynyt eksplikoimaan, miten aineistoa on luokiteltu ja teemoiteltu ja miten prosessia on tulkittu. Erityisen lisän uskottavuuteen antaa se, miten arvioija reflektoi kokonaisuutta.

*Siirrettävyys* määritteenä kertoo siitä, missä määrin tulosten voidaan olettaa soveltuvan myös laajempaan perusjoukkoon. Guba ja Lincolnin (1998) mukaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa tulosten siirrettävyys kontekstista toiseen riippuu lähinnä siitä, miten samankaltaisia tutkittu ympäristö ja sovellusympäristö ovat. Tutkija ei voi yksin tehdä johtopäätöksiä tulosten siirrettävyydestä, vaan vastuu tutkimuksen sovellusarvosta jää suureksi osaksi tutkimuksen hyödyntäjille. Tutkijan tehtävänä on kuvata riittävän tarkasti oman tutkimuksensa informantit ja heidän toimintaympäristönsä, jotta tutkimuksen hyödyntäjät saavat riittävät välineet tutkimuksen sovellusarvon määrittämiseen eri konteksteissa.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen varmuus ja vahvistettavuus, samoin kuin uskottavuus ja siirrettävyys, palautuvat viime kädessä kaikki tutkimusmenettelyjen huolelliseen raportointiin, jonka kautta lukijan on mahdollista seurata tutkimuksen kulkua ja arvioida sen luotettavuutta. Michael Pattonin (1990) mukaan tällöin ei ole kysymys ”objektiivisuudesta” sen perinteisessä mielessä vaan lähinnä tutkijan rehellisyydestä, uskottavuudesta ja tasapainosta.

Raportoinnissa (sekä suullisessa että kirjoitetussa) tulee käydä ilmi koko arviointiprosessi ja se, miten aineisto on kerätty ja miten sitä on tematisoitu ja analysoitu. Arviointiprosessi pitää sisällään myös sen, miten yhteisöt on informoitu arvioinnista ja miten arviointi eteni. Arvioinnista tiedottaminen on oleellinen osa arviointia ja luo pohjan sen luotettavuudelle.

Kokemukset BIKVA-menetelmän kokeilusta osoittavat, että muun muassa seuraavilla seikoilla voi olla arvioinnin laadun ja uskottavuuden suhteen merkitystä:

- a) arvioijan kyky toimia omassa roolissaan.
- b) asiakashaastattelun tulos.
- c) johtajien ja poliittisten päättäjien taustatuki arviointityölle.
- d) aika. Tässä tarkoitetaan erityisesti sitä, että kenttätöntekijöillä on aikaa käsitellä etenkin kielteistä kritiikkiä.
- e) arvioijan legitimitetti/uskottavuus.

### 3 BIKVA-ARVIOINTI TYÖN KEHITTÄMISEN PROSESSINA

#### Millaisin odotuksin toimijat lähtivät mukaan?

Syksyllä 2004 koottiin Stakes/FinSocissa ensimmäinen kokeiluryhmä (BIKVA-pilotoinnin ensimmäinen aalto BP1). Mukaan tuli sekä kaupunkeja että järjestöjä. Kaupunkeja oli viisi: Helsinki, Hämeenlinna, Pori, Porvoo ja Vaasa. Asiakasryhmät muodostuivat lapsiperheistä, sosiaalityön ja sosiaalisen luototuksen asiakkaista. Lisäksi asiakkaina oli myös yhden työvoiman palvelukeskuksen asiakasryhmä. Järjestöjä edustivat Omaishoitajat ja Läheiset -Liitto, Sininauhaääitiö ja Suomen Setlementtiliitto. Heidän asiakasryhmänsä koostuivat omaishoitajista, päihdehuollon tukiasumisen asiakkaista ja maahanmuuttajista. Pilottiryhmässä oli kaikkiaan kymmenen hanketta siten, että alussa oli mukana myös Vaalijalan kuntayhtymän edustaja kuunteluoppilaana. Hän suunnitteli käyttävänsä BIKVA-arviointia myöhemmin omassa hankkeessaan. Kaikkiaan arviointihankkeita oli kymmenen.

Vuonna 2005 käynnistettiin toinen BIKVA-kokeiluryhmä (BIKVA-pilotoinnin toinen aalto BP2), jossa olivat mukana mm. seuraavat kaupungit, kunnat ja sairaanhoitopiirit: Helsinki, Enontekiö, Kittilä, Espoo, Seinäjoki, Tornio, Etelä- ja Keski-Pohjanmaan ja Vaasan sairaanhoitopiirit sekä Raahen ja Ylivieskan seutukunnat. (Raahen seutukuntaan kuuluvat Pyhäjoki, Siikajoki, Ruukki, Raahe ja Vihanti. Ylivieskan seutukuntaan kuuluvat Alavieska, Kalajoki, Merijärvi, Oulainen, Sievi ja Ylivieska.)

Kunnista tuleva asiakasryhmä muodostui hyvin erilaisista sosiaalitoimen asiakkaista. Mukana olivat muun muassa päivähoidon asiakkaina olevat vanhemmat, A-klinikan asiakkaat, sosiaalityön asiakkaat ja erityisesti miesasiakkaat, lasten ja lapsiperheiden palvelujen käyttäjät, pitkäaikaistyöttömät, iäkkäät kotipalvelun asiakkaat ja asunnottomat. Raahen ja Ylivieskan seutukunnissa asiakkaina olivat perhepalvelujen käyttäjät. Lisäksi Etelä- ja Keski-Pohjanmaan ja Vaasan sairaanhoitopiirit muodostivat yhdessä Pohjanmaa-hankkeen, jossa asiakaskunta muodostui mielenterveys- ja päihdetyön asiakkaista.

Toisessa kokeiluryhmässä järjestöjä edustivat Kirkkopalvelut ry/Tyynelän Kehittämiskeskus sekä Ensi- ja turvakotien liitto. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA oli mukana pitkäaikaisasunnottomia koskevalla arviointihankkeellaan. Lisäksi osaamiskeskus Versosta oli mukana kaksi eri hanketta. Näiden asiakasryhmät koostuivat lastensuojeluperheistä, kunnan päivähoidon ja päihdepalvelujen edustajista ja työhallinnon asiakkaista. Mukana oli yhteensä 13 arviointihanketta.

Tavoitteena kaikissa kokeiluryhmissä oli asiakasnäkökulman esille tuominen, työn kehittäminen ja työyhteisöjen toiminnan vahvistaminen. Tavoitteena oli saada tietoa asiakkaiden näkökulmasta toiminnan kehittämisen pohjaksi, ja keskiössä oli asiakkaiden arjen kokemukset ja heidän hyvinvointinsa. Arvioinnin tavoitteena oli tuottaa tietoa myös toiminnan vaikuttavuudesta – miten asiakkaat ovat kokeneet toiminnan ja osallisuuden.

Lähes kaikkien mukaan lähtevien tahojen yksi keskeinen odotus oli, että asiakkaita osallistamalla, nostamalla esiin heidän äänensä ja näkemyksensä, saataisiin esille toiminnan vahvuudet, kehittämiskohteet ja tieto asiakkaiden tarpeista. Useampi toimijataho totesi myös, että asiakkaiden osallistaminen sosiaalipalveluja kehitettäessä on oikea tie onnistuneiden palvelujen aikaansaamiseksi. Kehittämällä uudenlaisia toimintamalleja sosiaalityöhön saadaan mahdollisimman räätälöidyt asiakkaiden ja kansalaisten tarpeita vastaavat palvelut, sekä samalla voidaan poistaa kehittämisen esteitä ja mahdollistaa ammatillista oppimista sosiaalityön eri tasoilla. Oletuksena oli myös asiakkaiden positiivinen osallisuuden ja vaikuttamisen kokemus. Joitakin mukaanlähtijöitä kiinnosti erityisesti BIKVA-arviointimenetelmä menetelmänä eli se, miten dialogisesti toteutetut



haastatteluarvioinnit toimivat ja mitä ne tuovat esiin. BIKVA-menetelmän odotettiin antavan arviointityölle selkeät raamit. Lisäksi sen toivottiin vahvistavan uuden työmuodon mallintamiselle tärkeää asiakasnäkökulmaa. Erityisen hyvänä pidettiin sitä, että BIKVA-arviointimenetelmän avulla voidaan välittää tietoa asiakkaiden näkökulmasta poliittisille päättäjille saakka. Liitteessä 2 ovat koottuna kaikki hankkeet ja tiedot arviointiraporteista.

## Vertaisoppiminen ja oppimisen prosessi

Vertaistyöskentelyssä ja -oppimisessa keskustelukumppanina on esimerkiksi koulutuksen, organisaatioaseman tai kokemuksen perusteella vertainen, joko yksilö tai ryhmä. Työskentely voi tapahtua ryhmän tai -organisaation sisällä tai ryhmien välillä. Näin se voi olla sisäistä tai ulkoista, kahdenkeskistä tai monenkeskistä eli usean organisaation verkostomaista yhteistyötä. (Seppänen-Järvelä 2005.)

Työelämässä, kuten muuallakin, vertaisryhmissä tapahtuvan oppimisen keskeisiä teemoja ovat tiedon ja kokemusten jakaminen ja vaihtaminen sekä vertaistuki (peer support) (Nylund 2000). Vertaisoppimisessa on kyse BIKVA-arvioijien vastavuoroisuudelle rakentuvasta vertaistuesta, jolloin tuki- ja auttamissuhteiden roolit ovat jatkuvan muutoksen alaisia. Vertaistoiminnassa tukisuhteet edellyttävät vuorovaikutuksen pelisääntöjä, jotka ovat annettuja mutta myös muutettavissa. Vertaisryhmässä tukea ei voi tilata, mutta sille voidaan luoda suotuisat olosuhteet. (Hyväri 2005.)

Vertaisoppiminen on myös emotionaalinen, sosiaalinen ja dynaaminen prosessi. Oppimiseen liittyy aina tunnetta, jota ilman oppiminen ei ole mahdollista. Toisaalta faktatietoihin sisältyy myös tunne-elementti ja tunnepuolen asioihin aina fakta-ainesta. Taitoihin taas soveltuu ”tekemällä oppiminen” ja ”aktiivinen kokeilu”. (Pöntinen & Tatro 2004.)

Edellisten lisäksi vertaistuen ymmärtäminen edellyttää kokemuksen käsitteen avaamista. Puhutaan myös kokemustiedosta, joka syntyy elettyjen tapahtumien käsittelystä. Kokemisuus voidaan tässä mielessä ymmärtää taitavuudeksi ja kyvykkyydeksi. Itse kokemustiedon käsite viittaa kuitenkin monitahoiseen ja laajaan psykologisen ja filosofisen tiedonmuodostuksen kenttään. Se on kuitenkin myös empiiristen tieteiden käsite. (Haaparanta & Oesch 2002.)

Vertaisoppimisen näkökulmasta on hyödyllistä katsoa, mitä kokemuksille tapahtuu, kun niitä jaetaan vertaisuuteen perustuvassa tilanteessa. Susanne Hyväri (2005) toteaa, että vertaistukeen ja -oppimiseen perustuvien suhteiden luominen edellyttää kokemusten jakamista ja vuorovaikutteista kohtaamista. Pelkkä kokemusten julkinen kertominen tai tunnustaminen ei kuitenkaan vielä riitä, kuten ei riitä pelkän yleisönkään läsnäolo. Tarvitaan yhteisesti jaettu sosiaalinen tila, missä kuulijat ovat kertomuksen aktiivisia osallistujia. Kokemusten jakaminen tarkoittaa siis henkilökohtaisesti koetun luovuttamista toisten käyttöön. Jos kuulijaa ei ole tai hän jää epämääräiseksi, ei kokemuksen jakamista tapahdu. Vertaissuhteessa kokemuksen vastaanottaja eläytyy toisen ihmisen läpikäymiin tilanteisiin ja tunteisiin niin kuin ne olisivat voineet tapahtua hänelle itselleen.

Kokemuksellista oppimista voi kuvata Kolben kehänä tunnetulla hahmotusmallilla. Kehässä on kaksi lähtökohtaa. Ensinnäkin oppiminen perustuu aina ihmisen aikaisempaan tietoon, hänen kokemushistoriaansa, josta kokemuksille löytyvät merkitykset. Toiseksi oppiminen on tehokasta eli johtaa käyttäytymisen muutokseen, jos lähdetään liikkeelle ongelmalliseksi koetun kokemuksen tarkastelusta. Oppiminen on näin ollen paljolti ongelmien tai konfliktien ratkaisua. (Pöntinen & Tatro 2004.) Tämä tuli esiin pilottiryhmissämme siten, että kaikki saivat esittää ongelmiksi kokemistaan asioista kysymyksiä, joihin pyrittiin yhdessä löytämään ratkaisut.

Oppimisen kehän läpäisee kaksi vastakkaista ulottuvuutta. Toinen niistä on pystysuora, vertikaalinen. Se kuvaa tiedostamaton–tietoinen-ulottuvuutta. Ylhäällä, sen tiedostamattomassa päässä

on (aisti)kokemus; alhaalla, tietoisessa päässä kokemuksen tietoinen käsitteellistäminen, teorian tekeminen. Vaakasuora, horisontaalinen ulottuvuus kuvaa kokemuksen muuntamista uudeksi käytännöksi eli reflektoinnin ja aktiivisen toiminnan välistä ulottuvuutta. Näin ollen oppiminen on neljästä vaiheesta koostuva ympyrämäinen, jaksoittainen prosessi: kokemus – reflektointi – käsitteellistäminen – käytännön testaus; uusi kokemus jne. (Pöntinen & Totro 2004.)

Vertaisoppimista voidaan kutsua myös oppimiskumppanuudeksi, jolloin se on pelkistetysti taitoa kulkea oppimisen tietä yhdessä toisten kanssa. Sitä voidaan luonnehtia vastavuoroiseksi, reflektiiviseksi, dialogiseksi ja moniäänistä todellisuutta rakentavaksi. (Vanhalakka-Ruoho 2004.) Oppimisen alueella kokemus muuttuu tiedoksi, kun kokija tulkitsee sen, antaa sille merkityksen. Tulkittaessa asioita toisin kuin ennen ihmisen ajattelu muuttuu ja samalla hän itse muuttuu. Tulkintojen ja merkitysten muuttumista tukee keskustelu toisten kanssa ja koetun peilaaminen toisten kokemuksiin. Oppiminen ei näin ollen ole luonteeltaan niinkään lineaarista etenemistä kuin useamman psyykkisen osaprosessin vuorovaikutuksessa tapahtuvaa hahmotusta ja uusien kysymysten heräämistä, syklistä etenemistä. (Pöntinen & Totro 2004.)

## BIKVA-koulutus – vertaisoppiminen käytännössä

Samaan aikaan kun ryhmät aloittivat toimintansa, käynnistettiin myös pilottiryhmille tarkoitettu koulutus. FinSoc järjesti molemmille ryhmille yhteensä kuusi työkokousta, mikä samalla tarjosi yhteisen foorumin oppimiselle sekä vertaistuki- ja verkottumismahdollisuuden. Kukin hanke vei arviointia eteenpäin oman arviointisuunnitelmansa pohjalta. Työkokousten vetäjinä toimivat FinSocista tutkimuspäällikkö Ilse Julkunen ja erikoistutkija Kaija Hänninen. Aluksi ensimmäisen pilottiryhmän työkokouksissa käytyä keskustelua oli kirjaamassa ylös tutkija Katri Vataja.

Koulutuksen aikana käytiin BIKVA-menetelmä perusteellisesti läpi. Aluksi tutustuttiin BIKVA-menetelmän taustaan, minkä jälkeen käytiin läpi käyttöön liittyviä valmisteluja ja lopuksi toteutuksen neljä eri vaihetta. Kullakin kokoontumiskerralla mukanaolijat esittelivät omia hankkeitaan, ja esitysten pohjalta käytiin keskustelua ja kommentoitiin jatkosuunnitelmia.

Keskeisiksi keskusteluteemoiksi nousivat asiakasryhmien valinta, ryhmän kokoonpano ja aineiston purku. Yksi tärkeimpiä keskustelunaiheita oli, miten valitaan teemat, jotka nostetaan aineistosta esiin. Yhteisissä tapaamisissa käytiin läpi pulmakohtia tai käännekohtia sekä asioita, jotka olivat menneet (erityisen) hyvin tai (erityisen) huonosti. Keskeisiä pohdittavia asioita olivat muun muassa, miten aineistoa tulisi hyödyntää ja miten kuljettaa teemoja ylöspäin niin, ettei asia muutu matkalla. Kokemusten kautta tuli esiin myös se, että johtoa ei ollut aina helppo saada mukaan. Lisäksi jokaisen tason kohtaaminen oli valmisteltava huolella, jolloin siihen kuluu ja on myös käytettävä riittävästi aikaa. Yksi havainto oli myös se, että BIKVA-menetelmä elää sen mukaan, mitä sillä halutaan saada aikaan. Korostettiin myös sitä, että asiakkaiden haastatteluista on pyrittävä ottamaan myös hyvät asiat mukaan. Mukanaolijoiden kokemukset olivat innostavia. Joillakin kokoontumiskerroilla oli jokin hanke tarkemmassa esittelyssä, ja tällä tavalla nostettiin hankkeissa tehtyjä haastatteluja esiin eri vaiheissa.

Kaikki materiaali laitettiin FinSocin [www-sivuille](http://www.stakes.fi/finsoc/hankkeet/index.htm), josta se oli parhaiten kaikkien saatavilla. Käytössä oli myös peruslomake, jonka mukana olevien hankkeiden edustajat täyttivät, ja lomakkeet tallennettiin <http://www.stakes.fi/finsoc/hankkeet/index.htm>-sivuille. Yhdessä käytiin läpi myös loppuraportin sisältö ja se, miten raportti tulisi kirjoittaa (ks. liite 1). Osa arviointiraporteista valmistui pilottiryhmien viimeiseen tapaamiseen mennessä, osa myöhemmin. Valmiit BIKVA-raportit on koottu FinSocin [www-sivuille](http://www.stakes.fi/finsoc/hankkeet/index.htm) yllä olevaan osoitteeseen.

Kolmatta pilottiryhmää ei enää aloitettu, vaan käynnistettiin BIKVA-tutorien toiminta. Tutor-ryhmän muodostivat BIKVA-arvioinnin tehneet henkilöt, jotka olivat kiinnostuneita ohjaamaan uusia, käynnistymässä ja alkuvaiheessa olevien BIKVA-arviointihankkeiden toimijoita.

Koska pilottiryhmissä mukanaolijat olivat yhtä mieltä siitä, että ryhmätapaamiset olivat tärkeitä erilaisten keskustelujen ja vertaistapaamisten ja yhteisen oppimisen näkökulmasta, haluttiin tämä työmuoto sisällyttää myös BIKVA-tutoreiden toimintaan. Näin on edelleen tarjolla mahdollisuus vertaisoppimiseen. BIKVA-tutorit kokoontuvat pari kertaa vuodessa kuulemaan ja jakamaan omia ja toisten kokemuksia.

## Yhteenvetoa ja pohdintaa

Ryhmät toimivat hyvin vertaisoppimisen foorumina, ja ryhmissä saavutettiin avoin ja keskusteleva ilmapiiri. Pilottiryhmien tapaamisten yhteydessä pidetyt BIKVA-menetelmään liittyvät alustukset sekä ryhmäläisten esitykset tukivat oppimista ja pohjustivat kokemuksista käytävää keskustelua. Kaikki ryhmään kuuluvat tahot eivät aina päässeet mukaan tapaamisiin, mutta tietoa pyrittiin saamaan ryhmäläisten tietoon kirjaamalla keskustelu ja välittämällä tietoa sähköpostin ja verkkosivujen välityksellä.

Hankkeet olivat erilaisia, ja samoin eri hankkeessa toimivia henkilöitä oli eri määrä. Ne, jotka olivat yksin toteuttamassa hankettaan, joutuivat viime kädessä päättämään asiat kentällä yksin. Erityisen toimivia tuntuivat olevan 2–3 henkilön tiimit. Ryhmässä kokemusten ja mielipiteiden peilaaminen ja jakaminen vei hankkeita hyvin eteenpäin. Jokaisesta hankkeesta osallistui pilottiryhmään 1–4 henkilöä. Mikäli osallistujia oli enemmän kuin yksi, keskustelua oli helppoa ja mielekästä jatkaa myöhemmin omassa tiimissä.

Hankkeet saivat itse määrätä oman etenemistahtinsa. Toisaalta tämä lisäsi toiminnan vapautta, mutta samalla eriaikaisuus vaikeutti kokemusten jakamista isommassa ryhmässä. Mukanaolijat totesivat, että toisten kokemusten kuuleminen oli joka tapauksessa kiintoisaa ja se auttoi pohtimaan omaa arviointia. Joku olisikin halunnut tiukemmat deadlinet ja enemmän samassa tahdissa etenemistä, mutta koska osallistuminen oli vapaaehtoista, tiukka aikatauluttaminen ei olisi hänen mielestäänkään ehkä toiminut.

Erään pilottiryhmäläisen mielestä olisi pitänyt käydä tarkemmin läpi analyysivaihe, jossa eri tasoilta tulevaa aineistoa pitäisi yhdistää. Tämä erityisesti siksi, ettei Hanne Krogstrup ohjekirjassaankaan avaa tätä vaihetta kovin tarkasti. Mutta toisaalta toiveen esittäjä itsekin totesi, että tarkkoja ohjeita tuskin voi antaa.

Tähän samaan pyrittiin myös ryhmässä, eli ei tarkkoja ohjeita vaan enemmän tärkeiden asioiden painottamista ja niistä keskustelemista, reflektointia, kokeilua, kokemusten jakamista ja toisten kokemuksista oppimista. Tällä tavalla edeten ryhmässä syntyi uusia luovia ratkaisuja BIKVA-arvioinnin soveltamisesta suomalaisiin olosuhteisiin. (Ks. myös Heino 2006.)

Seuraavassa luvussa on neljä BIKVA-arviointihanketta, joissa arviointia tarkastellaan hieman eri näkökulmista. Ensimmäisessä aluvussa Stina Högnabba ja Ilkka Paananen tarkastelevat omaa työtään arvioijan erilaisista rooleista käsin. Riitta Hirsikoski avaa omaa BIKVA-kokemustaan hankkeen vastaavana ohjaajana. Hieman eri tavalla räätälöityjä BIKVA-hankkeitaan esittelevät Henna Romo ja Tarya Thomasén.

## 4 BIKVA-PILOTOIJEN OPPIMISEN KEHÄT

### Arvioijan roolit – valmentaja ja katalysaattori?

STINA HÖGNABBA JA ILKKA PAANANEN

#### Lähtökohta

Työskentelemme Helsingin sosiaaliviraston kehittämispalvelun arviointitiimissä. Työssämme pyrimme vaikuttamaan sosiaaliviraston henkilöstön arviointiosaamisen lisäämiseen, arviointimenetelmien ja työvälineiden kehittämiseen sekä asiakasosallisuuden ja asiakastyytyväisyyden kehittämiseen. Pääasiassa olemme mukana eri työyhteisöissä kehittämässä arvioivaa työtettä ja arviointimenetelmiä. Tehtävänämmä on myös tehdä omakohtaisesti arviointeja ja itse kokeilla erilaisia arviointimenetelmiä. Tässä tarkoituksessa olemme tutustuneet BIKVA-menetelmään sekä keskustelleet työyhteisöjen kanssa menetelmän soveltamisesta ja menetelmään liittyvistä käytännön järjestelyistä.

Tässä kirjoituksessa pohdimme arvioijan roolia ja merkityksiä BIKVA-prosessin aikana. Se, miten arvioija toimii – tai jättää toimimatta – on oleellista koko arviointiprosessin ajan. Toteutimme vuonna 2005 arvioinnin BIKVA-menetelmällä Helsingin talous- ja velkaneuvontatoimistossa. Arvioinnin kohteeksi valittiin sosiaalisen luottopäätöksen saaneet henkilöt. Hankkeesta on olemassa sähköinen raportti Stakesin kotisivuilla <http://www.stakes.fi/finsoc/hankkeet/bikva/index.htm> ja arviointitiimin omilla kotisivuilla [www.socca.fi/arvo](http://www.socca.fi/arvo).

#### Menetelmästä käytäntöön

BIKVA-prosessin alussa muodostettiin niin sanottu arviointiryhmä, joka koostuu kolmesta henkilöstä. Meidän lisäksemme apuna oli työllistetty suunnittelija. Mietimme aluksi, onko kolme arvioitsijaa tai haastattelijaa asiakaskohtaamisten kannalta liikaa. Mielestämme keskustelutilaisuudet onnistuivat kuitenkin hyvin niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin osalta. Jaoimme tehtävän hyvin etukäteen siten, että yhdellä oli haastattelujen vetovastuu ja toinen havainnoi ja esitti täydentäviä kysymyksiä. Kolmas meistä huolehti nauhoituksesta sekä oli enemmän havainnoitsijan roolissa. Se, että meitä oli useampi haastattelija tai arvioitsija, koettiin rikkaudeksi. Meillä oli mahdollisuus pohtia kuulemaamme monesta eri näkökulmasta toistemme kanssa keskustellen.

#### Arvioitavan kohteen tuntemus

Pitääkö ulkopuolisen arvioijan/ haastattelijan tuntea kulloinenkin kohdealueensa? Tässä tapauksessa ratkaisumme oli se, että tutustuimme talous- ja velkaneuvonnan toimintaan käymällä noin kahden tunnin keskustelun palveluyksikön henkilöstön kanssa. Osatulos näistä keskusteluista oli muun muassa se, että henkilöstö päätti laatia ensimmäisen systemaattisen kuvauksen omasta palveluprosessistaan. Tiivistetty graafinen asiakasvuokaavio auttoi meitä hahmottamaan velkaneuvonnan sinänsä melko mutkikasta asiakaspalveluprosessia kokonaisuutena.

BIKVAa toteuttavalle, usein tavalla tai toisella ulkopuoliselle, *henkilölle on saamamme kokemuksen perusteella eduksi, jos hän perehtyy ainakin pääpiirtein palveluprosessiin*, joka on arvioinnin kohteena. Tietynasteinen kohdealueen tuntemus luo perustaa ja varmuutta toteutettavan

hankkeen hallinnalle sekä antaa myös arvioitsijalle uskottavuutta jos tuntee arvioitavan kohteen edes jollain tapaa. Se, että tulimme ulkopuolelta, oli mielestämme tässä arvioinnissa hyödyksi – oli mahdollista esittää avoimia ja rohkeita kysymyksiä sekä oikeasti kuulla asiakkaiden esittämiä kokemuksia ja mielipiteitä ohjailematta prosessia liian paljon.

## Asiakashaastattelut

Asiakkaita haastateltaessa BIKVAmaisia hyveitä voisivat olla herkkyys, empatia ja oikeiden asioiden kuuleminen (ei vain kuuntelu), tietty objektiivisuus, ennakkoluulottomuus ja kiinnostuksen osoittaminen keskustelijoita ja heidän mielipiteitään kohtaan. BIKVAn onnistumiseen liittyy tässä mielessä siis myös vallankäytön aspekti. Haastattelijan tehtävä voisi olla parhaimmillaan lähinnä tematisoida ja aktivoida ryhmän keskustelua. Tematisoinnilla tarkoitamme tässä huolehtimista siitä, että keskustelu ’pysyy raiteillaan’, sovituissa aihepiireissä. Aktivoivaa otetta tarvitaan ainakin niissä tilanteissa, joissa vuoropuhelu pyrkii lopahtamaan. Voisi sanoa vaikkapa näin: niin kauan kuin ryhmän vuoropuhelu etenee spontaanisti aiheessa pitäytyen, ei ohjailua ja ’puheenjohtajuutta’ juurikaan kaivata.

Haastattelujen aikana tuli ajankohtaiseksi kysyä: viemmekö me nyt oikeita asioita eteenpäin? Olimmeko osanneet poimia mielipiteiden joukosta tärkeimmät asiakkaiden kokemukset ja ajatukset? Asiakkaiden haastattelut nauhoitettiin, litteroitiin ja kuunneltiin useampaan kertaan. Materiaalista erottuivat selvästi:

- (a) hyvät kokemukset
- (b) haasteet
- (c) vaikutukset ja kehittämiskohteet.

Jälkikäteen mietittynä olisimme ehkä tässä vaiheessa voineet pyytää mukana olleet asiakkaat vielä uusintahaastatteluun tai asioiden ”tarkistukseen”. Olisi ehkä ollut hedelmällistä käydä keskustelu siitä, tulkitsimmeko asiat oikein. Toinen vaihtoehto, jota on käytetty joissakin BIKVA-haastatteluissa, on se, että keskustelun edetessä kirjataan esitetyt asiat ja heijastetaan ne esimerkiksi piirtoheittimellä osallistujien nähtäväksi. Tämä osittain poistaisi yllä mainitun pulman. Toisaalta voi olla, että jälkikäteen analysoitaessa aineistosta saattaa nousta sellaista mitä ehkä ei haastattelutilanteessa ”kuullut”.

Arvioijalle kokemus ryhmätoiminnasta ja ryhmädynamiikasta on varmasti eduksi, mikäli halutaan lisätä edellytyksiä onnistua eri tasoilla tapahtuvissa keskustelutilanteissa. Ryhmädynamiikan tuntemus on eduksi myös siinä vaiheessa kun asiakashaastattelumateriaali ja aineisto kootaan ja analysoidaan. Tällöin pitää osata erottaa toisistaan mm.

- (a) ryhmämielipiteet,
- (b) mielipiteet, jotka on ilmaistu lähinnä ”läsnäolijoiden iloksi” ja
- (c) aidot yksilöiden esittämät omat mielipiteet.

Asiakashaastattelujen kohdalla halusimme korostaa sitä, että työyhteisöjen on tärkeää tavalla tai toisella huolehtia siitä, että asiakkaat ja erityisesti haastatteluihin osallistuneet saavat palautetta tuloksista ja toimenpiteistä, joihin palveluyksikössä on mahdollisesti päätetty ryhtyä.

## Työtekijöiden ja johdon haastattelut

Seuraava arvioijan pulma onkin miettiä, miten esittää kerätty aineisto seuraavalle taholle. Tätä mietimme ryhmässä pitkään. Tässä vaiheessa voi todeta, että tiimityöskentelystä oli hyötyä. Arvioimme, että yksin, työyhteisön ulkopuolisena BIKVAA tekevän saattaa olla vaikea ratkoa

prosessin aikana syntyviä pulmia ja solmuja. Päädyimme toimintamalliin, joka rakentui ensi vaiheessa asiakashaastattelun pohjalta laaditulle Powerpoint-esitykselle. Menettely osoittautui käyttökelpoiseksi. Johtopäätösten esittäminen tavallaan laajeni ja täydentyi edettäessä työntekijähaastattelujen kautta johdon haastatteluihin. (Ks. kuvio 1, s. 12.)

Kysymys siitä, pitääkö arvioitsijan olla työyhteisön sisältä vai ulkopuolelta, on mielenkiintoinen ja epäilemättä merkitsevä BIKVA-prosessin kannalta. Käsityksemme tällä hetkellä on se, että mikäli *arvioitsija on työyhteisön ulkopuolelta*, on helpompaa olla rehellinen ja objektiivinen sekä olla ohjailematta haastattelutilannetta liikaa. Luultavasti tällöin pystyy myös kuulemaan asiakaskokemukset arvovapaasti ilman ennako-oletuksia siitä, mitä juuri tässä palveluyksikössä, työyhteisössä tai kontekstissa on hyvää tai huonoa. Meillä ei ollut aiempaa kokemusta BIKVA-arvioinnin tekemisestä esimerkiksi omassa työyhteisössämme. Näissä tilanteissa arvioijan rooli voi varmasti olla pulmallinen. Pystyykö BIKVAa soveltava arvioija toimimaan objektiivisesti haastattelutilanteissa omien asiakkaidensa, työtovereidensa tai esimiestensä kanssa? Voisiko sellaisessa tapauksessa olla kyse enemmänkin voimaannuttavasta työstä (empowering work) kuin arvioinnista?

Viimeinen, johdon haastattelu suoritettiin kahden haastattelijan voimin. Usein tapahtuu niin, että työntekijätaho ottaa joissakin asioissa puolustavan kannan, ja silloin saattaa olla vaikea toimia asiakkaiden mielipiteiden ja kokemusten eteenpäin viejänä ja samalla yrittää olla osa työyhteisöä.

Työntekijöiden ja johtajien haastatteluissa arvioijalla on jonkinlainen katalysaattorin rooli. On pidettävä huoli siitä, että tuo esiin asiakkaiden kokemuksia eikä mene liiaksi mukaan mahdolliseen puolustuskeskusteluun. Tässä kohdassa havahduimme arvioimaan haastattelijan/arvioijan roolia myös eettiseltä kannalta. Ts. tulisi kyetä esittämään asiakkaiden esittämät näkökohdat avoimesti, aidosti ja objektiivisesti.

Asetelma toistuu eri muodossaan silloin, kun siirrytään vastaavasti työntekijähaastatteluista edelleen johdon haastatteluihin. Tässä vaiheessa asiakkaiden ja työntekijöiden mielipiteet olisi esiteltävä myös avoimesti ja rehellisesti. Johdolla on arvioinnin alkaessa aika iso vastuu. Mikäli työyhteisöä on etukäteen informoitu riittävästi BIKVAsta ja sen periaatteista asiakaslähtöisen tiedon käsittely- ja hankkimistapana, arvioijan aika ei tuhlaannu menetelmän puolustamiseen vaan asioiden esille tuomiseen yhteisessä keskustelussa. Parhaimmillaan johdon kanssa käytävissä keskusteluissa johto sopii alustavasti konkreettisista toimenpiteistä, joihin jatkossa ryhdytään.

Arvioijan rooli ja tapa haastatella muuttuu prosessin edetessä. Ensimmäinen asiakkaiden haastattelu on aika vapaasti toteutettavissa. Työntekijöiden ja johdon haastatteluissa korostuu enemmänkin tapa miten esittää asiat ja miten saada työyhteisö keskustelemaan rakentavasti ja muutoshalukkaasti. Kuitenkin ensimmäinen asiakashaastattelu on kaikkein tärkein koko prosessissa. Sieltä nousevat aidot kokemukset ja mahdolliset muutostarpeet. Työntekijöiden ja johdon haastattelussa taas käydään konkreettista keskustelua asioiden toteuttamistarpeista ja mahdollisuuksista.

Lopullinen arviointiprosessin tulosten hyödyntämisvastuu jää viime kädessä työyhteisölle itselleen. Ulkopuolinen arvioitsija ei voi sanella mitä pitää ja tulisi tehdä. Arvioijan tehtävä on tavallaan ohi, kun hän on esittänyt kokoamansa tiedot työyhteisön ja sen johdon käytettäväksi. Pelkästään lähestymistapana BIKVA voi muuttaa työyhteisön toimintakäytäntöjä asiakaslähtöisemmiksi.

## Lopuksi

BIKVAn yksi keskeinen piirre on se, että asiakkaiden esille tuomia ehdotuksia pyritään viemään eteenpäin eri tahoille ja yritetään saada muutoksia – edes pieniä – aikaiseksi. Menetelmä toimii hyvin myös työyhteisön kehittämisen välineenä ja oppimisprosessina tuoden uusia ajatustapoja

mukaan työhön. BIKVAn hyvän onnistumisen edellytys on, että johto ja työntekijät sitoutuvat prosessiin ja ovat aidosti mukana siinä. Muutoin BIKVA voi jäädä jokseenkin ulkopuoliseksi ja sivussa kulkeväksi tutkimukseksi tai selvitykseksi ja muutoksia ei saada aikaan. Arvioija ei ole se henkilö, joka muuttaa asioita, vaan hän antaa työntekijöille ja johdolle mahdollisuuksia, tilaa ja ”eväitä” asiakaskokemusten ja asiakaspalautteiden hyödyntämiselle. Arvioijan voisi nähdä jonkinlaisena aktiivisena valmentajana arviointiprosessin aikana. Varmasti myös kokemus ja arvioijan henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttavat prosessin etenemiseen.

Menetelmänä BIKVA eroaa tavanomaisista fokus- tai teemahaastatteluista. Jälkimmäisissä teemat ovat useimmiten – toisin kuin BIKVAssa – etukäteen valmisteltuja. BIKVAssa lähdetään liikkeelle mahdollisimman avoimesti asiakkaiden esiin tuomista kokemuksista. Tämä taas tuo arvioitsijalle lisää haasteita. Asioita ei ole syytä ohjailta liian johdattelevilla kysymyksillä – mihin sudenkuoppaan on varsin helppo astua. Ryhmähaastattelussa ja etenkin BIKVAssa pitää osata sietää hiljaisuutta – hetken hiljaisuus saattaa synnyttää uudenlaista ja innostavaa ajattelua. Tämä ilmiö ei ole mitenkään helposti hallittavissa. Jännitteet korostuvat kokemuksemme mukaan etenkin työntekijähaastatteluissa, joissa jonkinlainen puolustusilmiö koettua uhkaa vastaan voi esiintyä. Asiakkaiden kokemukset saatetaan kokea kritiikkinä omaa työtä kohtaan.

Joissakin BIKVA-hankkeissa on käytetty opiskelijoita haastattelijoina. Jatkossa olisi mielenkiintoista verrata opiskelijoiden ja vähän kokeneempien haastattelijoiden interventioita BIKVAssa. Eroavatko tulokset toisistaan jollakin tavalla? Jos eroavat, niin mistä erot johtuvat ja minkälaisia erot ovat?

Haastattelutilanteet ja haastateltavat kohderyhmät saattavat vaihdella monin eri tavoin, eikä BIKVAA varmaankaan voi toteuttaa ihan samanlaisena kaikissa palvelu- ja työyksiköissä. Riittävästi kokemusta siitä, mitkä elementit BIKVAssa ovat suhteellisesti pysyviä ja mitkä vaihtelevia, ei vielä juurikaan ole. Alustava arviomme on kuitenkin se, että pitää olla rohkeutta toimia eri tavoin eri konteksteissa, olla avoin – eikä ripaus luovuutta ryhmähaastattelutilanteissa ole pahitteeksi.

## Hankkeen vastaavan ohjaajan kokemuksia

RIITTA HIRSIKOSKI

Vaasalainen lastensuojelun avohuollon Väylä-hanke pääsi syksyllä 2004 mukaan Stakesin vertaisryhmään, jossa pilotoitiin tanskalaista BIKVA-arviointimenetelmää erilaisten toimintaympäristöjen käyttöön. Opin tuolloin ymmärtämään, että arviointi on hyvä käytännön työkalu ja kehittämisen väline. Ennen BIKVAan tutustumista arviointi oli näyttäytynyt minulle oman työarkeni ulkopuolisena, akateemisten tutkijoiden toimintakenttänä.

BIKVA-menetelmä istui hyvin lastensuojelutyön arviointiin, vaikka lastensuojelutyön hankaluus ja vaikeus voisivatkin ohjata ajattelemaan toisin. Arviointiprosessi tuotti paljon hyvää materiaalia kehittämistyön tueksi. Kehittämishankkeena mallinnettu uusi avohuollon työmuoto rakentui nyt asiakkaiden panoksella. Asiakkailta löytyi vastauksia kysymyksiin: Mitä ja miten pitäisi tehdä, että nuoren ja perheen tilanne tulisi autetuksi ja heidän selviytymismahdollisuutensa hankalassa elämäntilanteessa paranisivat? Oliko puuttumisen tapamme tuloksekas? Asiakkailta löytyi kykyä, halua ja tahtoa tuottaa vastauksia toiminnan perusteiksi. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna Väylä täydentää ja tehostaa lastensuojelun avohuollon palvelukarttaa oikealla tavalla.

”Pitäisi olla näyttöä valtuustolle rahasta esim. säästöt, jotka Väylästä tulevat. Voisiko joku tehdä laskelmat Väylän mukaantulosta pompottelukierroksen (= palvelusta palveluun) sijasta?” kehotti eräs vanhempi.

## Ryhmän kantava voima

Väylän arviointiin koottiin työryhmä 3+1. Koko arviointiryhmä osallistui yhteisiin pilottiryhmän kokoontumisiin Stakesissa ja suunnitteli sieltä saadun ohjauksen ja vertaiskokemuksen tuella paikallisen BIKVA-toteutuksen. Yksi (1) jäsenistä oli prosessissa selkeimmin ulkopuolinen ja siksi toimi ryhmien haastattelijana ja moderaattorina. Toinen ulkopuolinen jäsen toimi ryhmätilanteissa dokumentoijana ja ajanseuraajana sekä johti aineiston teemoittelua. Kolmas analysoi ja arvioi prosessin kulkua sekä osallistui myös omalta paikaltaan haastateltavaksi. Minä, vastaava ohjaaja, asiakkaille tuttu henkilöä hoidin ryhmien koollekutsumiset ja tilanteiden fyysiset valmistelut, hoidin dokumentaation sähköpostineen ja muistioineen sekä olin osallisena paikaltani työntekijöiden ryhmähaastattelussa. Myös raportoinnin kokonaisuus oli minun vastuullani. Selkeä roolijako arviointiryhmässä helpotti prosessin toteutusta kokonaisuutena.

Arviointiryhmän yhteinen osallistuminen vertaisryhmään Stakesissa oli arviointiprosessin onnistumista tukeva asia. On selvää, että useampi havainnoija ja arvioija omaksuu käyttöönsä suuremman määrän tietoa ja kokemuksia kuin yksin työtä tekevä.

Arvioinnin toteuttaminen ryhmätyönä edellytti hyvää etukäteissuunnittelua ja dokumentaatiota, mikä helpotti kehikon koossa pysymistä ja raportointityötä loppuvaiheessa. Ilman ryhmää olisi ainakin minulla ollut vaikeuksia pitää menetelmää asiakaslähtöisenä. Asiakkaan näkökulmasta arviointiryhmä edusti eettisyyttä ja parempaa demokratiaa. Ryhmä pystyy paremmin säilyttämään aineiston tarkastelun edellyttämän objektiivisuuden.

Loimme ryhmässä moniäänisesti omaa malliamme toteuttaa BIKVA-arviointi ja yhtä moniäänisesti veimme sen testattavaksi Stakesin vertaisryhmään. Testaaminen tarkoitti käytännössä keskustelua, kysymyksiä ja vastauksia, toisenlaisia näkemyksiä ja kokemuksia. Oma tapa täsmentyi ja usko sen kestävyteen vahvistui. Stakesin vertaisryhmään osallistuminen oli sekin BIKVA-ajatuksen mukaista; jokainen sai osallistua omalta paikaltaan. Keskusteluissa olimme kaikki tasavertaisina, ja missio oli yhteinen. Eroa ei tehty tutkijan, johtajan, opiskelijan tai perustyötä tekevän välillä. Kukin sai mitä etsi.

## Oikeaan aikaan

Arviointiprosessin käynnistäminen Väylällä oli hankkeen kannalta oikea-aikainen. Hankkeen elinkaareissa elettiin puoliväliä. Toimintamallin kokeilu oli käynnissä. Vastaavana ohjaajana olin päävastuullinen Väylän työskentelyn käytännön toteutuksesta. Toimimme tiiminä yhteisen linjan mukaan ja asiakkaiden suuntaan tasa-arvoisesti? Painotimme oikeita asioita? Oliko toimintamme oikeassa suunnassa suhteessa lastensuojelukenttään kokonaisuutena? Oli pysäyttävä yhteisesti tarkastelemaan ja arvioimaan tehtyjä valintoja. BIKVA-arviointi tarjosi tähän hyvän tukiprosessin.

Aloitimme samanaikaisesti myös Väylän työmuodon mallinnusta tietokoneavusteisesti QPR-ohjelmalla, ja sen tiimoilta kävimme lastensuojelukentän yhteistä keskustelua asiakasprosessien sisällöistä. BIKVAn avulla saatu asiakasnäkemykset ohjasi meitä tarkastelemaan erityisemmin asiakkaan kannalta merkittäviä kohtia prosessista. Esimerkiksi asiakkuuden aloitukseen loimme henkilökohtaisen saattamiskäytännön ja yhteiseen aloituspalaveriin selkeän keskustelustrukturin. Nuoret ja vanhemmat kokivat yhteisen aloituksen hyväksi ja siinä prosessoitavan informaation koko asiakkuuden kannalta tärkeäksi.



## Innostus ja voimaantuminen

Lastensuojelutyö on toki antoisaa ja onneksi välillä palkitsevaakin työtä. Silti innostumisen aiheet ja positiiviset kokemukset ovat kaikki enemmän kuin tervetulleita työn arkeen. BIKVA-prosessista kehkeytyi tällainen innostuksen lähde. Menetelmän selkeys ja toisaalta luovuudellekin tilaa jättävä luonne, toteutuksen tuki suoraan omaan työhön ja positiiviseksi väritynyt kanssakäyminen muiden arviointityöläisten kanssa tekivät siitä mielekkään kokemuksen. Kohtaaminen organisaation eri tasoilla ja nimenomaan asiakkaan asioissa oli hohdokasta. Oli tervehdyttävää huomata, että pienet konkreettiset teot yhdessä asiakkaan kanssa olivat suuria askelia ja yhteiskunnan ylemmilläkin foorumeilla tunnustettuja. Riittävän ajan antaminen asiakkaalle, osallistuminen hänen arkiympyröihinsä ja kiireetön kohtaaminen olivat asiakkaalle tärkeitä asioita. Päätäjien keskustelussa vahvistettiin samaa asiaa: ”Tarvitaan aitoa välittämistä ja kontaktia.”

Oman innostuksen osuutta lisäsi se, että asiakaskin oli innostunut. Informoidessani tulevasta arviointiprosessista keskustelu asiakkaan kanssa oli yhteistyöpuhetta. Kerroin BIKVAlla saadun arviointitiedon tukevan kehittämistyötä, jolla tahdomme ohjata Väylän työmallin tukemaan entistä paremmin asiakasta. Asiakas tuntee tärkeytensä, kun hänen osuuttaan pyydetään kehittämistyöhön mukaan. ”Meidät otetaan vakavasti” oli erään vanhemman toteamus mukanaolosta. Oleellista on myös se, että osallistaminen on merkityksellistä asiakkaan aktivoinnissa ja hänen omassa voimaantumisessaan. Asiakas punnitsee omaa tilannettaan arvioidessaan palvelun toimivuutta ja määrittelee siinä myös omaa rooliaan.

Innostus läpäisi koko organisaation. Työntekijöille BIKVA tarjosi yhteisen reflektointitilaisuuden ja oman paikan tarkastelun kokonaisuudessa. Tekijät saivat paljon kaivattuja ”peilejä” toiminnalleen. Ei ollut tarvetta puolustella tai selittää asiakkaan palautetta, vaan miettiä ääneen asiakkaan näkemysten mahdollisia perusteita omassa työssä ja sitä, miten niistä voitaisiin ottaa opiksi. Lautakuntatasolla ja sitä ylemmällä tasolla innostuttiin arviointiprosessin tavasta siirtää tietoa. Keskustelua ja nimenomaan asiakkaiden tuottamien autenttisten puheenvuorojen tuomista keskusteluun pidettiin hyvänä. Totuttu tapa saada tietoa on lukea selvityksiä ja raportteja irrallaan asiakkaan elävästä elämästä. Sellaiseen turtuu.

On ymmärrettävää, että kun on perustyötä tekevän lastensuojelutyöntekijän roolissa ja saa olla mukana kuljettamassa organisaation kaikkia tasoja innostavaa arviointiprosessia eteenpäin, se lisää omaa innostumista ja työmotivaatiota vahvasti. Asiakastyössä työntekijän motivoituneisuus ja innostuneisuus ovat hyvän yhteistyön edellytyksiä.

## Jalostuminen ja vaikutukset

Työntekijän ja asiakkaan innostuminen samasta asiasta lähentää. Asiakassuhteen luottamuksen laatu paranee, ja se vaikuttaa yhteiseen työskentelyyn positiivisesti. Asiakaslähtöisyyttä painottava työtapamme saa myös uuden tason, kun asiakas tulee nostetuksi omasta arjestaan vaikuttajan asemaan. Hän saa tuoda oman asiantuntemuksensa ja kokemuksensa myös laajemmin palvelujen kehittämisen perusteiksi. Asiakasta kuullaan organisaation kaikilla portailla. Asiakas myös ymmärtää roolinsa tärkeyden. ”Että moni muukin nuori saisi tällaista apua, lasten ja nuorten ongelmiin puututtaisiin aikaisemmin”, perusteli vanhempi osallisuuttaan. Lastensuojelun asiakkailla ei ole tällaisesta aikaisempaa kokemusta. Ehkä myös itse työntekijänä olen joskus kokenut, että ”pienen ihmisen” asiat ja näkemykset eivät kiinnosta omalla voimallaan kulkevaa byrokratiaa.

BIKVA vahvisti ja konkretisoi minulle asiakaslähtöisyyden ilmenemismuotoja. Aiemmin olimme yrittäneet saada kokoon vanhempainryhmää tavoitteena tarjota vaikeassa tilanteessa oleville perheille vertaistukea. Lähestyimme asiaa ongelmakeskeisesti. Yksikään aikuinen ei innostunut. BIKVA-prosessista jalostuneena tarjosimme vanhemmille mahdollisuutta osallistua ryhmään, jossa vahvana oli kehittämisen näkökulma. Vanhempia pyydettiin mukaan miettimään hyviä ja

oikeita tapoja tukea perheitä, jotka tulevat avopalvelusta Väylän piiriin. Saimme ryhmän kokoon helposti. Ryhmässä käsiteltiin aikuisten ja perheiden vaikeuksia, jaettiin iloja ja suruja. Väylä sai tunnustusta toiminnastaan vanhemmuuden ja nuoren tukena näissä perheissä. Tämähän oli sitä vertaistukea. Oivallus kulki arviointiprosessin myötä eteenpäin, muun muassa keskusteluihin, joissa pohdittiin vaikeutta osallistaa huoltajia koulujen vanhempainiltoihin.

BIKVAn myötä asiakaskontakteissa käytetty kieli sai uusia vivahteita. Väylän työntekijät alkoivat yhdessä asiakkaan kanssa etsiä ratkaisuja ja uusia suuntia. Kartoituvaiheeseen kuuluvan alkuhaastattelulomakkeen suorista kysymyksistä luovuttiin ja tilalle tarjottiin enemmän avoimia kysymyksiä, joissa asiakas itse sai määritellä merkityksiä ja keskustelun suuntaa. ”Väylä on meille mahdollisuuksien paikka”, kuvasi eräs vanhempi. Lastensuojelutyöhön tällainen mahdollisuuksien maailma ei ole kuulunut. Lakien ja asetusten seuraaminen on leimallisempaa. Myös työntekijöiden osalta muistutus luovuudesta ja uudenlaisista vaihtoehdoista toimia on paikallaan. Tarkasteltaessa ratkaisuvaihtoehtoja palveluista käsin jämähdetään helposti tietynlaisiin totunnaisiin käytäntöihin ja yritetään mahduttaa asiakkaan tilanne niihin.

Järjestimme yhdeksän kymmenestä ryhmähaastattelusta Väylän omissa tiloissa Nuorten kulttuuritalolla. Koimme, että paikalla oli merkitystä. Nuorten ja vanhempien oli helppo tulla tilaan, sillä paikka oli kaikille tuttu. Halusimme myös vahvistaa epävirallisuuden imagoamme tuomalla kaikki haastateltavat toimitilaamme virallisen kokoustilan sijaan ja samalla tehdä johtavassa asemassa oleville tutuksi Väylän ohella myös nuorten vapaa-ajan toimintaympäristöä. Niin ikään halusimme tilavalinnalla viestiä verkostoitumisestamme nuorisotoimen kanssa. Johtoa ja päättäjiä edustaville ryhmille varasimme haastattelujen alkuun aikaa voidaksemme esitellä kohdennetusti Väylän toimintaa ja lastensuojelun tilannetta yleensä. Osallistujat saivat aikaa myös kysymyksiin ja käyttivätkin sitä hyvin. En usko, että samaa tiedottamisen ja vaikuttamisen tasoa ja laatua voisi saavuttaa pelkkien asiakirjojen varassa toimimalla. Yhteisessä keskustelussa, vuorovaikutuksessa, syntyvä tieto on vahvempaa ja todellisempaa. Haastattelu on hyvä tilaisuus lisätä organisaation eri tasojen tietämystä lastensuojelun kokonaisuudesta ja ajantasaistaa ymmärrystä sen toimintakulttuurista.

Vaikuttamistyö on usein monimutkaista ja byrokraattista. BIKVA-kokemus lisäsi uskalusta ja ymmärrystä siihen, että vaikuttamistyö voi oikean muodon löydyttyä olla mutkatonta, helppoakin. Kielen käytön säätely voi auttaa viestin viejää. Nuoren kanssa puhutaan eri tavalla kuin vanhempien. Ammattikieli on helpompaa työntekijöille ja johdolle, kun taas päättäjien kanssa keskustellaan yleiskielellä. Asiakkaan äänen autenttisuus säilytetään, vaikka se tarjotaankin kuulijalle ominaisella tavalla. Oheismateriaalin suhteenkin voi tilanteita säädellä. Päättäjien työskentelykulttuuri huomioiden heille jaettiin asialista kirjallisena, kun muissa ryhmissä asiat tuotiin esiin ilman paperia. Joskus uusi ja yllättävä tapa viestiä on tehokkaampi kuin harkiten valittu ja kohdennettu tapa. BIKVA kokonaisuutena oli uusi ja yllättävä. Se toimi. Jo moneen otteeseen on haastateltavina olleilta henkilöiltä tullut positiivista palautetta liittyen erityisesti tiedon vuorovaikutukselliseen prosessointiin.

## Toteutus tuloksiksi

BIKVA-arviointiprosessin läpivieminen tuo ensimmäisenä mieleeni ajatuksen, että matka oli mukavampi kuin perille tulo. Prosessin aikana tehdyt oivallukset, innostukset ja vaikuttamistyö olivat merkittäviä ja mielekkäitä kokemuksia kaikille osallisille. Matka oli kanssakäymistä ja yhteistä keskustelua. Päätepiteessä tuli eteen arviointiraportin kirjoittaminen ja tulosten määrittely.

Tulokseksi voi onneksi kirjata prosessin koko toteutuksen. Oppimiskokemuksia ja ituja uudelle voi saada lukemalla ryhmähaastatteluista teemoitellun aineiston: sen, mitä organisaation eri tasoilla on sanottu. Nopeampi tapa tutustua arvioinnin tuloksiin on lukea aineistosta kerätyt kehittämis ehdotukset: ne kehittämisen kohteet, joita asiakkaat, työntekijät, johto, lautakunta ja

päättäjät ovat tuoneet esiin Väylän ja myös koko palvelusektorin toiminnassa. Tulosesaan on kirjattu myös arvioinnin aineiston mukaan laaditut Väylän toiminnan laatutekijät. Väylän laadunmäärittäjiä ovat asiakkaat. Arviointiryhmä on nivonut prosessin yhteen myös vaikuttamisen välineeksi ja esittää tulososassa suosituksia lastensuojelun avohuollon toiminnan kehittämiseksi. Tulososa on siis kaikin tavoin eteenpäin vievää, matka jatkuu...

## BIKVA-menetelmä räätälöitynä perheryhmässä

HENNA ROMO

Kirjoituksessani kerron seikkaperäisesti BIKVA-menetelmän räätälöidystä toteutuksesta Perhepaikka Hermannin perheryhmässä. Tämä räätälöinti ohjaa koko prosessia, joka etenee suunnittelusta käytännön toteutukseen ja arviointiin sekä kertoo, mitä tällainen räätälöity BIKVA-menetelmä on tekemisenä.

### Perheryhmän arvioinnin kehittäminen

Perheryhmätoiminnan arvioimiseksi alusta saakka, vuodesta 1999, on ollut käytössä palautelomake, joka on lähetetty perheille noin kuukauden kuluttua perheryhmäjakson päättymisen jälkeen. Pääsääntöisesti palautelomakkeella saatu palaute on ollut myönteistä ja positiivista, joten palautteista ei ole noussut selkeää kehittämisen tarvetta käytännön työhön eikä haasteita ohjaukselle. Perheryhmässä on pohdittu jo parin vuoden ajan palautelomakkeen lisäksi uusia tapoja saada palautetta.

Syksyllä 2004 Helsingin sosiaaliviraston yksiköille tarjoutui mahdollisuus hakeutua Stakesin järjestämään BIKVA-menetelmän kokeiluun, jossa lähtökohtana ovat asiakkaiden näkemykset palveluiden laadusta ja vaikuttavuudesta. BIKVA-menetelmä osoittautui käytännön toteutuksen kautta hyväksi vaihtoehdoksi palautelomakkeille. Uutta tässä arviointimenetelmässä oli ryhmähaastattelun lisäksi myös se, että menetelmän myötä palautetta saadaan jo toiminnassa mukana olevilta perheiltä eikä, kuten aiemmin, vasta perheryhmäjakson päättymisen jälkeen. Tällaisen arvioinnin lähtökohtana on mielestäni asiakkaiden mahdollisuus ottaa itse enemmän vastuuta käyttämästään palvelusta ja sen toimivuudesta, ja heidän näkemyksensä palveluiden laadusta otetaan mukaan kehitystyön välineeksi. Näin asiakkaat nähdään ennen kaikkia toimijoina, joiden omaa vastuuta elämästään ja arkielämänsä hallintaansa voidaan tällaisella osallistamisella tukea. Asiakkaat hyötyvät osallistuessaan käyttämänsä palvelun arviointiin myös niin, että se mahdollistaa heidän tiedonsaantinsa toiminnan sisällöstä ja omasta mahdollisuudestaan osallistua käyttämänsä palvelun kehittämiseen. Mielestäni heidän tarpeensa tuotettavalta palvelulta tulevat näin ainakin osittain huomioiduksi, ja tähän BIKVA-menetelmällä perheryhmän arvioinnissa pyrittiin.

Arviointi on saanut tärkeän aseman erilaisten palveluiden ja organisaatioiden kehittämisessä nykyisin. Perhepaikka Hermannin on yksi yhteiskunnan kansalaisilleen palveluita tarjoava yksikkö, jonka tehtävänä on selvittää, ovatko sen tarjoamat palvelut toimivia ja miksi, jotta se voisi palvella käyttäjiään paremmin. Työyhteisössämme käydään jatkuvasti arvioivaa keskustelua tavoitteistamme ja työtavoistamme sekä asiakkaiden osallistamisesta ja heidän toiminnallemme antamastaan palautteesta. Arvioinnin merkitys korostuu mielestäni juuri tarjottujen palveluiden toiminnan ja tavoitteiden toteutumista arvioitaessa. Onko päästy asetettuihin tavoitteisiin? Vastaako tarjottu palvelu kohderyhmän tarpeisiin? Mielestäni arviointi yksittäisen työntekijän samoin kuin koko työyhteisön kannalta antaa mahdollisuuden palvelun tarjoajana tutkia omaa

osaamista ja työtapoja, ja näin avautuu mahdollisuus ammatilliseen kehittymiseen. Tällainen ote arviointiin antaa mielestäni positiivisen näkökulman arvioinnin tekijöille.

## BIKVA-menetelmän toteuttaminen perheryhmässä

Ensimmäinen tehtävä BIKVA-menetelmän kehittämishankkeessa oli oman työyhteisön kehittämishankkeen suunnitelma BIKVA-menetelmän toteuttamiseksi. Ennen Stakesin BIKVA-työkokousta 20.10.2004 toivottiin, että kaikki yksiköt, jotka tulivat mukaan Stakesin kehittämishankkeeseen, lukisivat FinSocin julkaiseman arviointiraportin BIKVA-menetelmästä. Hanne Kathrine Krogstrupin ”Asiakaslähtöinen arviointi BIKVA-malli” oli selkeä ja perusteellinen opas BIKVA-menetelmän toteuttamiseksi. Raportin lisäksi suositeltiin luettavaksi Colin Robsonin (2001) teos ”Käytännön arvioinnin perusteet”. Robsonin kirja kannusti arvioimaan työotteeseen ja rohkeuteen käytännön työn arvioimiseksi ilman aiempaa arviointikokemusta. Kirja antaa mielestäni riittävästi tukea ja selkeyttä arviointiin, vaikka arvioijalla ei olisi minkäänlaista arvioijan taustaa tai koulutusta. Suosittelenkin Robsonin teosta kaikkiin tuleviin BIKVA-hankkeisiin sekä arvioinnin käytännön läheisenä perusteoksena kaikkien arvioinnin kanssa työskentelevien käsikirjastoon.

Oma innostuneisuuteni sekä ymmärrys ja halu osallistaa asiakkaat yhteiselle arviointimat-kalle saivat minut kokeilemaan BIKVA-menetelmän käyttöä perheryhmän arvioinnissa. Toteut-tamaani käytännön työtä kannustivat koko matkan ajan Robsonin (2001) teoksen loppusanat, jotka hän on lainannut yhdeltä varhaisimmista arvioijista Lee J. Cronbachilta (1982): ”Kukaan ei opi kaikkea arvioinnista; jokainen kokemus opettaa jotakin uutta. Toisaalta älykäs vasta-alkaja voi hyvin tehdä jotain tervetullutta uutta. Jos organisaatiossa kukaan ei ole erityisesti arvioin-titehtävään perehtynyt, voi hyvin tuettu ja ohjattu noviisi helposti tuottaa arviointiaineistoa ja tuottaa siten uusia ajatuksia ja avata uusia mahdollisuuksia. Arvioija on usein henkilö, joka voi ”ryömiä” minne vain ja puhua kenen kanssa tahansa. Siten hän voi saada asioista kuvan, jota kenelläkään muulla ei ole. Tämän mahdollisen tahdikas käyttäminen vaatii enemmän kypsyyttä kuin erityisasiantuntijuutta.”

## Mistä haastattelija?

Koska BIKVA-menetelmän mukaan tehtävässä ryhmähaastattelussa painotettiin ulkopuolisen haastattelijan käyttöä, ehdotin Diakonia-ammattikorkeakoulun opettajalle opiskelijalle tarjot-tavaksi omana kehittämishankkeenaan BIKVA-menetelmän mukaiseen ryhmähaastatteluun osallistumista ulkopuolisena haastattelijana. Eräs sosionomiopiskelija innostui tehtävästä ja lupautui haastattelijaksi hankkeeseemme. Hänen toimimiseensa ulkopuolisena haastattelijana tarvittiin lupa ulkopuolisen haastattelijan käyttämisestä hankkeessamme. Tapasimme opiskelijan kanssa 25.10.2004 ja esittelin hänelle BIKVA-menetelmän idean ja suunnitellun toteuttamisen perheryhmässä. Sovimme, että myös hän lukee FinSocin arviointiraportin ja Robsonin (2001) teoksen. Tapasimme myös toisen kerran ennen ryhmähaastattelua, jolloin suunnittelimme yhdessä ryhmähaastattelussa esitettävät kysymykset BIKVA-menetelmän ohjeistusta käyttäen. Ennen ryhmähaastattelua tapasimme vielä Perhepaikka Hermannissa 8.11.2004, jolloin esittelin haastattelussa käytettävän tilan ja sovimme huoneeseen siirrettävistä nojatuoleista, tuuletuksesta, kahvitarjoilusta ja lastenhoidosta haastattelun ajaksi.

Haastattelijalla oli merkittävä rooli perheryhmän ryhmähaastattelun haastattelijana. Mie-lestäni haastattelijan rooli on erittäin vaativa, ja pidän tärkeänä myös sitä, ettei haastattelija tuo liikaa itseään esiin vaan keskittyy haastateltavien mielipiteiden esiin saamiseen. Haastattelijan käsissä on hyvän ilmapiirin luominen ja kaikkien haastatteluun osallistuvien äänen kuuluminen sekä se, kuinka hän onnistuu saamaan keskustelun käyntiin ja viemään sitä koko ajan eteenpäin

sovitun ajan puitteissa. Mielestäni haastattelijamme onnistui vaativassa tehtävässään ilman aiempaa kokemusta vastaavanlaisesta roolista. Hän valmistautui huolella etukäteen lukemalla itse hankkimaansa ryhmähaastatteluja käsittelevää kirjallisuutta ja yhteisissä tapaamisissamme piti tärkeänä tutustua haastattelutilaan ja sen järjestämiseen ryhmähaastattelua varten mahdollisimman viihtyisäksi haastateltavilleen. En kertonut haastattelijalle etukäteen haastateltavista muuta kuin lukumäärän ja heidän motivoituneisuutensa haastatteluun.

Haastattelijan onnistumisesta haastattelijan roolissa kertoo heti haastattelun jälkeen perheryhmään osallistuvien haastateltavien kommentit hyvästä haastattelukokemuksesta ja heidän innostuneisuudestaan osallistua uuteen ryhmähaastatteluun, jos sellainen olisi järjestetty. Haastattelijaa tekee perheryhmän ryhmähaastatteluista haastattelijan näkökulmasta oman opinnäytetyönsä.

## Avaavat kysymykset

Kerroin perheryhmään osallistuville perheille BIKVA-menetelmästä ja ryhmähaastattelusuunnitelmastamme. Kaikki neljä ryhmässä mukana ollutta olivat innostuneita ja motivoituneita ja antoivat suullisen luvan ryhmähaastatteluun sekä haastattelun nauhoittamiseen. Perheryhmässä mukana olleet innostuivat siitä, että juuri heidän oma kokemuksensa ja mielipiteensä perheryhmän toiminnasta oli tärkeää tässä hankkeessa. Sovimme ryhmähaastattelupäiväksi tiistain 9.11. kello 12.00–13.30 Perhepaikka Hermannin Kissankulmahuoneessa. Samalla sovimme, että minä ja perheryhmän toinen ohjaaja hoitaisimme lapsia haastattelun ajan toisessa huoneessa, Huvikummussa. Perhepaikka Hermannin tilat mahdollistavat eri tilojen yhtäaikaisen käytön, koska yksikössä on tilaa 236 neliometriä ja kuusi erikokoista huonetta sekä kaksi keittiötä.

Ryhmähaastattelu toteutettiin perheryhmässä 9.11.2004. Haastattelijaa nauhoitti haastattelun. Haastattelussa käytettiin seuraavia kysymyksiä:

1. Mikä tässä ryhmässä on hyvää? Miksi?
2. Mikä tässä ryhmässä on huonoa? Miksi?
3. Täällä on erilaisia ohjattuja toimintoja (yksilö- ja ryhmäkeskustelut, askartelutuokio, ohjattu leikkihetki, lauluhetki, retket ja osallistuminen avoimen toiminnan tapahtumiin ja vierailuihin, ruuanlaitto/leivonta).  
Mistä niistä olette pitäneet? Miksi? Mistä niistä ette ole pitäneet? Miksi?
4. Olisiko teillä joitakin uusia ideoita tähän ryhmään?
5. Mitä pidätte tärkeänä tässä ryhmässä?
6. Haluaisitteko sanoa vielä jotakin muuta?

## Mitä haastattelun jälkeen?

Haastattelun jälkeen haastattelijaa lähti purkamaan haastattelua kirjalliseen muotoon, litteroimaan.

Haastateltavat jäivät haastattelun loputtua hetkeksi jakamaan yhteisiä tunnelmiaan. He kertoivat meille ohjaajille, että pitivät ryhmähaastattelua hyvänä kokemuksena ja olivat halukkaita osallistumaan mahdollisiin uusiin haastatteluihin. He kertoivat myös kehuneensa perheryhmää ja olivat ilahtuneita, että olivat kaikki yhtä aikaa koolla haastattelun aikana.

Ryhmähaastattelun haastattelijaa ja minä tapasimme 11.11.2004 Perhepaikka Hermannissa, ja haastattelijaa kertoi kokemuksistaan haastattelijan roolista. Hänen mielestään haastattelu oli onnistunut, koska kaikki haastateltavat puhuivat ja vastasivat kaikkiin kysymyksiin. Tunnelma oli rento, ilmapiiri miellyttävä ja keskustelu avointa. Haastateltavat nauttivat siitä, että saivat puhua ja että heitä kuunneltiin. Aikataulussa myös pysyttiin hyvin. Vaikeaksi haastattelijaa koki

keskustelujen rönsyilyn kysymysten ulkopuolelle sekä haastateltavien puhumisen toistensa päälle. Sovimme tuolloin, että hän haastattelee perheryhmän ohjaajat 29.11.2004 kello 11.30–12.30, jolloin hän nostaa keskustelussa esille keskeiset teemat perheryhmässä olevien perheiden ryhmähaastattelusta.

Perheryhmän ohjaajien haastattelu toteutettiin Perhepaikka Hermannin Taikavuorihuoneessa. Tuon haastattelun tarkoituksena oli suunnitella ja kehittää toimintaamme ja mahdollisesti muuttaa toimintatapojamme ryhmähaastattelun keskeisen teeman pohjalta saadun palautteen perusteella.

Ohjaajien haastattelun jälkeen en nähnyt tarpeelliseksi toteuttaa johtajien haastattelua, koska perheryhmän ohjaajana etsin BIKVA-menetelmän toteutuksella kehittämiskohteita käytännön työhön. Perhepaikka Hermannin johtaja on ollut kehittämishankkeen alusta asti mukana BIKVA-menetelmän vaiheissa ja tietoinen sekä asiakkaiden että ohjaajien haastattelujen tuloksista. Poliittisille päättäjille ryhmähaastattelun tuloksia ei ollut tarpeellista esittää, koska tällä kehittämishankkeella haettiin vahvuuksia ja kehittämiskohteita juuri käytännön työhön. BIKVA on mielestäni erittäin hyvä menetelmä yhdeksi arviointivälineeksi, joka on myös helposti sovellettavissa käytännön työhön ja arvioinnin tavoitteisiin.

## Miten teemoittelen?

Ryhmähaastattelusta saatu aineisto oli luonteeltaan kvalitatiivista eli puheen tuottamista, sanoilla ilmaistua arviointia. Ryhmähaastattelun tulosten analysoinnin olen tehnyt haastattelijan litteroimasta tekstistä. Ryhmähaastattelun tarkoituksena on ollut perheryhmätoiminnan laadullinen arviointi esittämällä kysymykset: ”Mikä toiminnassa on hyvää? Mikä huonoa?”. Silti ajatuksena on ollut aineistolähtöisten tulosten esiin saaminen eikä valmiita kysymyksiä ole muotoiltu liian rajallisiksi etukäteen. Tarkoitus on ollut tuottaa mahdollisimman uutta ja haastateltavien omiin kokemuksiin perustuvaa tietoa. Minä olen etsinyt tuloksiksi keskeisiä teemoja, jotka ovat nousseet esiin haastattelussa. Teemoiksi olen nostanut ryhmähaastattelussa esiin tulleet arviointikysymysten vastaavuudet. Olen tarkastellut vastauksia siten, että olen teemoittanut esiin tulevia asioita niin, että usein toistuvat asiat olen valinnut yhdeksi teemaksi. Toisaalta olen myös valinnut yksittäiseksi teemaksi jonkin haastattelusta nousseen yksittäisen puheenvuoron, joka on mielestäni tuonut haastatteluun jonkin uuden näkökulman. Robson (2001, 176–177) puhuu teoksessaan myös teemoista arvioinnin tulosten analyysissä esimerkiksi juuri tällaisessa ryhmähaastattelussa. Minusta hän kuvaa hyvin, kuinka näiden teemojen avulla pyritään selvittämään, mitä aineisto kertoo arviointikysymysten näkökulmasta. Hänen ajatuksensa tukee hyvin omaa lähtökohtaani aineiston käsittelyssä. Arvioijan pyrkimys tulosten teemoittamisessa on Robsonin (2001) mukaan etsiä haastattelusta samankaltaisia osioita. Myös haastattelun katkelmat voivat tuoda esiin jonkin teeman tai olla merkittäviä jonkin esitetyn kysymyksen kannalta. Niiden säännöllinen esiintyminen voi merkitä erityistä, keskeistä merkitystä tulosten kannalta. Toisaalta hän myös kehottaa kiinnittämään erityistä huomiota yksittäisten puheenvuorojen sisältöön, jos ne vaikuttavat jollakin tavalla paljastavilta tai yllättäviltä. Tätä taustaa vasten olen ottanut keskeisiin teemoihin mukaan ryhmähaastattelusta yksittäisiä kommentteja, jotka sisältönsä puolesta selittävät mielestäni hyvin esiin nostamiani teemoja.

## Ryhmähaastattelun tulokset

Perheryhmässä pidetyn ryhmähaastattelun tuloksena keskeisiksi teemoiksi nousivat seuraavat teemat:

### *Joustavuus*

”On ollu mahdollista silleen osallistua sen mukasesti, mihin tuntee, et kuinka paljon tarvii. Mikä välttämättä sit taas kaikissa ryhmissä ei vois onnistua... tai jossain voi olla, et tuut tiettyä aikana silloin ja silloin tai sitten sä et tule.”

”Se on tärkeetä. Mun mielestä pitäis joustaa niinku sen tapojen ja sen elintavan mukaan ja niinku tavallaan myötäillä ja tukea sitä. Et niinku jokaisella on omat syyt ja omat rytminsä ja muuta et se joustavuus tässä on semmonen asia, joka on tärkee. Monessa paikassa evätään osallistuminen kokonaan sen perusteella, ettei pysty yhtenä päivänä kolmesta tulemaan.”

### *Yksilölliset tarpeet ja tarpeisiin vastaaminen*

”Tää myötäilee meidän jokaisen tarpeita, mikä on tosi hyvä juttu. Et tää tuo ihan eri tavalla voimavaroja yksinhuoltajan arkeen.”

### *Vertaisryhmä*

”Ni mulla on toi verkosto vielä vähän sellanen pienimuotoinen, että tota eikä tunne muita äitejä ja noin et on tärkeetä et on sellanen paikka ettei tartte miettiä, mitä tekis ja tietää et on aina tervetullut ja saa niinku rytmitystä siihen arkeen.”

”Joo ja se et tapaa uusia ihmisiä elikä äitejä ja sit et on lapsille leikkikavereita.”

### *Yhteiset keskustelut*

”Sit noist yksilökeskusteluista mä haluisin viel sanoo et oon ollu muutamias... mut tota kyl mä niinku koen, et ne on hyviä, mut niit ei todellakaan tarvii olla kerran viikossa. Et mä taas keskustelisin mieluummin näitä ryhmäkeskusteluja. Ohjaajan kanssa on aivan ihana keskustella, mut hän on kuitenkin vetäjäasemassa ja te ootte tavallaan samassa ku minä.”

”Et parempihan se on, et sitä tarjotaan liikaa, voihan siitä sit kieltäytyä, jos siltä tuntuu.”

”Joo, sekin tosiaan, äsken tarkotin sitä, et se on loistavaa, et näitä yksilökeskusteluja tarjotaan...”

### *Yhteinen suunnittelu*

”Et se on sellast yhdessä miettimistä ja asioista päättämistä ettei oo niinku sellasta et nää meidän ohjaajat ois tehny meidän puolesta päätöksiä... et se on niinku meistä itsestämme kiinni.”

### *Kokemus perheryhmässä mukana olevana avoimessa toiminnassa*

”Et mä sit kuvittelen, et ihmiset tuolla avoimella puolella silleen, et ai tää on joku niinku ongelmatapaus...”

”Niijä ja sehän on tärkeetä, et me on löydetty paikka, mis meil on hyvä olla.”

”Mut joskus on kiva shokeeraakin... et me ollaan siel kriisiryhmässä...”

”Mut kyl mä oon ollu huomaavinani, et tuol avoimella puolella näkyy sellasii naamoja, et varmaan ois syytä tulla juttelee tänne perheryhmään... ihan loppuun palaneita.”

Ryhmähaastattelusta ei löytynyt negatiivista palautetta. Yksi haastateltavista piti ryhmään osallistumisensa huonona puolena sitä, että perhe oli saanut flunssakierteen ja koko ajan joku perheestä oli sairaana, mikä häiritsi perheen arkea. Ryhmän huonona puolena pidettiin sitä, että kun jokainen voi tulla silloin kun itselle sopii, yhteisiä keskusteluja on hankala järjestää niin, että kaikki olisivat paikalla yhtä aikaa.

## Perheryhmän vahvuudet esiin BIKVA-arvioinnin avulla

Arvioinnin avulla saatiin perheryhmän vahvuudet esiin. Ne tulevat hyvin esiin seuraavista kommentteista:

- Paikka, jonne on aina tervetullut ja josta saa rytmitystä arkeen.
- Sekä äidit että lapset tapaavat uusia ihmisiä ja saavat keskusteluseuraa.
- Mahdollisuus osallistua oman tarpeen mukaan ja silloin, kun itselle sopii.
- Joustavuus on tärkeää.
- Yhteinen ruokailu on tärkeää.
- Lapset oppivat sosiaalisiksi.
- Saa vinkkejä ja uusia näkökulmia lapsiin ja ihan mihin tahansa asiaan arkeen.
- On maksutonta.
- Tämä on sellainen hyvä paikka, ettei tarvitse esittää olevansa mitään vaan voi olla juuri sellainen kuin oikeasti on.
- Tämä on sellainen hyvä paikka, ettei tarvitse koko ajan olla lasten perässä.
- Se on tärkeää, että me olemme löytäneet paikan, missä meillä on hyvä olla.

Ryhmähaastattelun tuloksista kerroin haastattelussa mukana olleille, ja keskustelimme niistä yhdessä. Haastattelusta saatu palaute oli erittäin positiivista entisten palautekyselyiden malliin, joten kehittämiskohteita sai etsiä melkein suurennuslasin avulla. Tuloksia arvioidessani löysin kehittämiskohteeksi erään haastateltavan puheenvuorosta ajatuksen, johon muutkin haastateltavat yhtyivät:

”Niin no tavallaan se sama et ku se on hyvä puoli et ku jokainen voi tulla silleen ku itelle sopii, ni samalla se on huono puoli sillä tavalla, et äitien yhteisiä keskusteluja ajatellen... Mut et tähän tapahtuu näin, et muuten sit joutuis siitä joustavuudesta tinkimään.” Nostin kehittämishaasteeksi jo olemassa olevien joustavuuden ja yhteisten ryhmäkeskustelujen kehittämisen: kuinka toimintamme on samaan aikaan joustavaa ja myös riittävän motivoivaa ryhmässä mukana olevien perheiden yhteisten keskustelujen toteutumiseksi vertaisryhmässä. Tämän pohjalta suunnittelimme ja toteutimme keväällä 2005 ryhmäkeskusteluja, joiden aiheen perheet saivat itse valita tarjotuista Lapsen maailma ja Lapsemme-lehdistä, joissa käsitellään paljon vanhemmuutta ja lapsiperheiden elämää. Kukin vuorollaan alusti lehdestä valitsemansa teeman, josta osallistujat keskustelivat yhdessä ja sopivat myös keskenään kaikille sopivan viikonpäivän ja kellonajan teemakeskusteluille. Perheet pitivät keskusteluita hyvinä ja sitoutuivat hyvin yhteisiin sopimuksiinsa sekä hoitivat lapset myös keskenään keskustelujen aikana.

## Mitä hyötyä arvioinnista työyhteisölle?

BIKVA-menetelmän käyttäminen perheryhmän arvioinnissa toi työyhteisöömme yhden uuden arviointimenetelmän käytännön työhömmme. Kokemukseni BIKVAssa mukana olosta ovat pelkästään positiiviset, ja olen erittäin innostunut menetelmän käyttämisestä tulevaisuudessa osana jatkuvaa arviointiamme niin perheryhmässä kuin avoimessa toiminnassakin. Käyttämäni BIKVA-menetelmä soveltuu mielestäni erinomaisesti yhdeksi arviointivälineeksi kaikessa ihmisten



kanssa tehtävässä työssä ja heille tarjottavissa palveluissa. Haluan käytännön arviointikokemuksellani innostaa muita asiasta kiinnostuneita kokeilemaan ja etsimään erilaisia arviointimalleja jo käyttämiensä mallien rinnalle. Tärkein huomioni tämän arviointiprosessin aikana kiinnittyi juuri asiakkaiden osallistumiseen ja heidän mielipiteidensä mukaan ottamiseen heille suunnatun palvelun arviointi- ja kehittämistyössä jo heidän toiminnassa mukana ollessaan, ei vasta asiakkuuden päättymisen jälkeen saatavana palautteena. Robsonin (2001) teos arvioinnista kannusti minua siihen, ettei arvioinnin toteuttamiseksi ja BIKVA-menetelmän kaltaisen arviointivälineen käyttämiseksi tarvita erityistä arviointikoulutusta, vaan käytännön tietoa ja erilaisia malleja kokeilemalla voi heittäytyä erilaisten arviointien käyttäjäksi. Siellä, missä on jollekin ryhmälle suunnattua toimintaa, siellä täytyy olla myös tavoitteet, ja niiden toteutumista seurataan arvioinnilla. ”Suunnittele, toteuta, arvioi” on ainakin minun selkärankaani iskostunut jo Helsingin Lastentarhanopettajaopistossa Ebeneserissä opiskellessani ja vain vahvistunut käytännön työtä tehdessä.

Ryhmähaastattelu oli kokemuksena uusi ja toi uusia näkökulmia haastateltavien omien ja yhteisten kokemusten kautta haastattelutilanteeseen. Ulkopuolisen haastattelijan käyttäminen oli mielestäni ehdottoman tärkeää, jottei asiakkailta eikä haastattelijalla ollut ennakkokäsityksiä eikä -odotuksia toisistaan eikä liiallinen tuttuus noussut aitojen mielipiteiden esteeksi.

Arvioinnin esteiksi voisi nousta ainakin kenttätyöntekijöiden haastattelussa pelko tulevasta palautteesta, jos palautteen vastaanottaja ei oivalla sitä juuri kehittämisen mahdollisuuden lähdekohdaksi. Meidän tarkoituksemme oli löytää palautteiden kautta kehittämiskohteita. Pyrkimys oli saada myös negatiivista palautetta, jotta olisimme voineet tarttua siihen ja etsiä mahdollisia uusia toimintamalleja nykyisen käytännön parantamiseksi. Saamamme palaute oli erinomaista ja nosti perheryhmässä jo toimivat vahvuudet esiin. Kokemuksena ja uutena arviointimenetelmänä BIKVA antoi meille uusia näkökulmia ja kokemusta arvioinnista vaihtoehdoksi palautelomakkeille sekä haastetta käytännön työn kehittämisessä. Ajattelen niin, että se innostaa aiempaa reflektiivisempään tapaan tehdä työtä.

Carol Weissin (1998) siteeraus Robsonin (2001) kirjassa kuvaa mielestäni erityisen osuvasti omaa suhtautumistani arviointiin, jota hän kuvaa ”arvioinnin valaisevaksi tehtäväksi”: ”Ihmiset oppivat enemmän siitä, mitä toiminnassa ja sen jälkeen tapahtuu. He saavat paremmin kiinni toiminnan vahvuuksista, heikkouksista ja kehittämisen mahdollisuuksista. Vanhoja myyttejä puhkaistaan, uusia ennen tunnistamattomia asioita nousee esiin. Tämän tuloksena ihmiset alkavat ajatella toisin... Vaikka he eivät ehkä heti tee mitään toisin kuin ennen, ajattelun muutoksella voi olla tärkeitä seurauksia ajan mittaan heidän toimintaansa.” Parhaimmillaan saatu palaute innostaa kehittämään työtä, mutta joskus arvioinnin tuloksena jokin toiminta joudutaan hyödyttömänä lopettamaan. Mutta myös silloin mielestäni arviointi on saattanut toteuttaa tehtävänsä. Minä uskon arvioinnin voimaan ja suosittelen BIKVA-menetelmää hyvien kokemustemme myötä kaikille asiakkaiden osallistamisesta kiinnostuneille arvioinnin tekijöille.

## BIKVA-menetelmän räätälöinnillä esiin keskeiset asiat

Minä innostuin BIKVasta kuten työyhteisömmekin, ja aiomme käyttää sitä jatkossakin sekä innostaa muita yksiköitä BIKVA-arviointiin. Mielestäni BIKVAn ydin on juuri ryhmähaastattelussa tuotettu palaute, koska ryhmähaastattelu saattaa antaa palvelusta sellaista tietoa, jota valmiilla rajatuilla kysymyksillä ei esimerkiksi palautelomakkeilla saada. Ryhmähaastattelun avoimet kysymykset, kuten ”Mikä on hyvää? Mikä on huonoa? Mistä pidätte? Mistä ette pidä?” mahdollistavat mielipiteiden vapaamman ilmaisemisen, koska valmiiden palautelomakkeiden kysymykset on voitu muokata tekijöiden näkökulmista ja tietyistä valmiista palautteiden odotusarvoista. Ensimmäisen BIKVA-kokemuksen jälkeen myös asiakkaat kokivat perheryhmän ryhmähaastattelun mielekkäänä; ryhmässä oli heidän mukaansa helppo puhua, ja toisten kommentit innostivat

keskustelua jatkumaan. Jonkun toisen kommentti palautti mieleen kokemuksia ja asioita, joita haastateltavat eivät välttämättä yksilöhaastattelussa olisi muistaneet ottaa esille, ellei haastattelija niitä olisi osannut kysyä. Mutta kaikkein eniten haastateltavat puhuivat siitä, että heidän mielipiteensä otettaisiin huomioon ryhmähaastattelun avulla saadun palautteen myötä ja he pääsisivät osallistuminen heille suunnatun palvelun, perheryhmätoiminnan kehittämiseen.

Mielestäni BIKVA-arvioinnin ryhmähaastattelun lisäarvona on saada asiakkaat mukaan heille suunnatun palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen sekä saada heidän äänensä kuuluviin. Tällaisen kokemuksen kautta heidän vastuunottonsa käyttämästään palvelusta sekä heidän motivoituneisuutensa palvelun käyttäjinä parhaimmillaan kasvaa. Ohjaajan työssäni perheryhmässä olen nähnyt, että vasta sitten, kun vanhemmat itse ottavat vastuuta omasta elämästään ja tekemistään ratkaisuista, heidän arkielämän hallintansa sekä vuorovaikutuksensa lastensa kanssa paranee ja he kokevat itsensä myös vastuullisina toimijoina omassa elämässään ja sosiaalisessa elinympäristössään. Perheet saattavat olla monien ulkoapäin ohjattujen yhteiskunnan tukien varassa, mutta uskon, että vasta kun heidät nähdään toimijoina ja heiltä kysytään, mikä tarjottu tuki oikeasti hyödyttäisi heitä, heidän vastuunottonsa oman elämänsä eteenpäin vievistä ratkaisuista ja elämönhallinnastaan vahvistuu. Juuri tällaisen mahdollisuuden BIKVA-menetelmän ryhmähaastattelu mielestäni tarjoaa. Jotta asiakkaiden antama palaute johtaa johonkin heitä hyödyttävään palvelun muutokseen, BIKVAn käyttäjä on mielestäni velvollinen kertomaan tai jollakin tavalla esittämään asiakkailta saadun palautteen niin, että palautteen antaneet asiakkaat oikeasti näkevät tai kokevat palautteensa merkityksen ja vaikutuksen käyttämäänsä palveluun. Perhepaikka Hermannissa kerrottiin ryhmähaastattelussa mukana olleille perheryhmän perheille tuloksista suullisesti, ja yhdessä heidän kanssaan suunniteltiin vertaisryhmänä toimivia teemakeskusteluja, joita he pitivät hyvinä ja joita he alkoivat toteuttaa käytännössä. Heille myös kerrottiin, että Perhepaikka Hermannin ohjaajat keskustelevat ryhmähaastattelun tuloksista ja haastateltavien mielipiteet otetaan huomioon kehittäessämme perheryhmätoimintaa. Vaikka ryhmähaastattelun tuloksissa pidettiin erittäin hyvinä käytäntöjä, joita jo toteutamme perheryhmässä, ja toimintamme jatkuu edelleen joustavana tavoitteellisena perheitä tukevana ryhmätoimintana, jossa asiakkaita arvostetaan, kuunnellaan ja osallistetaan toimintaan omien kykyjensä ja halujensa mukaan, joustavuus ja ryhmäkeskustelujen mahdollistaminen painottuvat nyt entistä enemmän arvioinnin tuloksena kehittämistyössämme.

Erityisen haastavaa tällaisessa ryhmähaastattelussa on sekä haastattelijan että haastateltavien vuorovaikutus, josta päävastuussa on tällaisessa asemassa juuri haastattelija. Salliva, hyväksyvä ilmapiiri, tietoisuus ja tunne siitä, että mielipiteeni on tärkeä eikä keneltäkään odoteta mitään tietynlaisia vastauksia vaan kysymykset ovat mahdollisimman avoimia, voi johtaa innostavaan keskusteluun, palautteen antamiseen sekä mahdollisiin uusiin ideoihin ja ehdotuksiin. Vaikka hyvät vuorovaikutustaidot ovat haastattelijan kivijalka, niitä taitoja voi harjoitella ja työstää kaikissa ihmisten kohtaamisissa. Tärkeintä mielestäni on, että haastattelija on joustava, salliva, herkkä ja aidosti kuunteleva ja osaa antaa kaikille haastateltaville vuorollaan puheenvuoron sekä on myös innostunut haastattelijan roolistaan. Haastattelijana voi olla joku toisesta työyhteisöstä, jolloin on mahdollista toteuttaa moniammatillista yhteistyötä, kuitenkin sellainen henkilö, joka ei ennestään tunne haastateltavia. Oppilaitokset lähtevät varmasti mielellään tällaiseen haastatteluun mukaan. Samallahan oppilaat voivat tehdä haastattelijan kokemuksistaan ja vaikka koko BIKVA-menetelmän käytöstä oman opinnäytetyönsä, joiden aiheista voi olla toisinaan pulaa. Opiskelijat myös innostuvat, kun he voivat itse olla tekijöitä ja osallistujia käytännön työelämässä ja heidän kehittämishankkeensa on näin työelämälähtöistä.

## Menetelmän tärkeät elementit

Sekä työyhteisön että asiakkaiden motivointi on BIKVA-menetelmän käytössä mielestäni erittäin tärkeää. Miksi tällaiseen arviointiin kannattaisi ryhtyä? Oman kokemukseni myötä koin tärkeäksi riittävän ajan käyttämisen tässä motivointitehtävässä ja huomasin, että oma innostuneisuus myös tarttuu. Työyhteisönä voi miettiä, mitä uutta BIKVA voisi tuoda – kenties uusia näkökulmia, vahvuuksia ja kehittämiskohteita, joita aiemmin käytössä olleet arviointimenetelmät eivät ole tuoneet esiin. FinSocin arviointiraportissa ”Asiakaslähtöinen arviointi BIKVA-malli” on niin selkeät ja helpot ohjeet arvioinnin käytännön toteuttamiseksi, että kuka tahansa voi sen toteuttaa työyhteisönsä tuella. Palautetta ei kannata pelätä, negatiivistakaan, sillä sieltä voi kummuta oppiminen ja kehittyminen, BIKVA-menetelmän keskeinen merkitys työntekijöille. Uskon, että parhaimmillaan voi käydä niin, että ryhmähaastattelusta saatua palautetta käsitellään tarkemmin ja näin ryhdytään herkemmin käytännön toimiin: muutetaan toimintatapoja tarkoituksenmukaisemmiksi ja kehitetään niitä verrattuna esimerkiksi aiemmin käytössä olleisiin palautelomakkeisiin. Yhteisen tarkastelun jälkeen lomakkeet on saatettu unohtaa kirjattuna kansioon, mutta tehdäänkö saadulle palautteelle mitään? Se, mitä BIKVAn käyttö uskoakseni herättää, on myös tuotettavien palveluiden laadun ja vaikuttavuuden arvioinnin merkityksen korostuminen sekä julkisissa että yksityisissä organisaatioissa.

BIKVAn käyttö on mielestäni helppoa, BIKVasta ei aiheudu mitään ylimääräistä vaivaa sen käyttäjille eikä se vie työntekijöiden voimavaroja. Sen sijaan se tuo yhden mielenkiintoisen ja helposti toteutettavan arviointimenetelmän lisää, joka on selkeä, vaihe vaiheelta etenevä, asiakkaita osallistava sekä mahdollisesti asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistä ymmärrystä lisäävä menetelmä. Sitä on myös helppo soveltaa omaan työyhteisöönsä ja räätälöidä itse, vaikka kysymys onkin valmiista menetelmästä; jätimmehän mekin omissa arvioinnissamme kaksi BIKVAn kuuluvaa haastatteluvaihetta pois.

Tärkeää BIKVA-menetelmän toteuttamisessa on mielestäni huolellinen suunnittelu, jossa aikataulut haastatteluille on sovittu, ulkopuolinen haastattelija valittu ja tulosten julkistamisen ajankohta sovittu sekä se, että tuloksia tarkastellaan kehittämiskohteina ja mahdollisiin toimenpiteisiin ryhdytään olemassa olevien käytäntöjen muuttamiseksi ja kehittämiseksi yhteisen suunnittelun pohjalta. Lukemalla ja paneutumalla FinSocin raporttiin voi toteuttaa BIKVAn, mutta omasta kokemuksestani innostuneena suosittelen lisäksi luettavaksi Robsonin (2001) teoksen ”Käytännön arvioinnin perusteet”, koska se vahvistaa arvioivaa työtettä ja antaa selkeää, riittävän perusteellista tietoa käytännön arvioinnista ja rohkaisee kehittyvään arviointiin.

Ennen kaikkea BIKVA-menetelmän käyttämiseksi tarvitaan mielestäni innostunutta mieltä sekä ymmärrystä arvioinnin merkityksestä mahdollisuutena kehittymiselle ja oppimiselle ja mahdollisuutena vaikuttaa käytettävien menetelmien kehittämiseen. Asiakkaat on nähtävä vastuullisina toimijoina, joiden saamastaan palvelusta antamaa tietoa ja mielipiteitä arvostetaan ja joiden näkökulma otetaan huomioon heille tarjotun palvelun kehittämisessä. Oman kokemukseni mukaan BIKVA-menetelmä on erinomaisen selkeä ja helposti toteutettava menetelmä käytettäväksi yhtenä arviointimenetelmänä jatkuvassa suunnitelmallisessa ja haasteellisessa ja luovassa työn kehittämisessä.

## Voiko sosiaalityöntekijä toimia arvioijana omassa työyhteisössä? Kokemuksia improvisaatio-Bikvasta

TARYA THOMASÉN

### Lähtökohta

Helsingin sosiaalivirastossa toteutettiin 1.1.2005 organisaatiouudistus, jossa siirryttiin elämäntaakan mukaisesti toimintoihin. Uudistuksen yhteydessä silloinen Vironkadun sosiaalipalvelu-toimistomme lakkautettiin ja päädyimme uuden Eteläisen sosiaaliaseman Aikuisten palvelujen sosiaalisen muutostyön yksiköksi.

BIKVA-pilottitoimintaan osallistuminen kiehtoi, sillä muutosvaiheen tavoitteenamme oli kehittää jo kehiteltyjä sosiaalityön menetelmiä sekä turvata toimivien asiakaslähtöisten menetelmien käytön jatkuminen ja edelleen leviäminen. Työmenetelmiä on kehitetty hanke-/projek-timuotoisena, mutta osana *peruspalvelujen* sosiaalityötä. Sosiaaliala elää jatkuvien muutosten kehässä niin asiakkaiden elämäntilanteiden, työntekijöiden vaihtuvuuden, organisaatioiden muutosten kuin yhteiskunnallisten muutostenkin osalta. Kiireen keskellä kehittäminen ja arviointi usein unohtuvat.

Havaitsimme aikaisemmissa hankkeissamme hyvin samanlaisia elementtejä kuin BIKVA-menetelmässä ja toivoimme lähtökohtaisesti pääsevämme tutkimaan, löytyisikö näiden kolmen menetelmän kautta entistäkin vaikuttavampi, toimivampi ja innovatiivisempi työskentelytapa. Katsoimme asiakkaiden osallisuuden olevan ydinkysymys.

### Työskentelytavasta

Olemme lähteneet liikkeelle laajalla rintamalla ja pyrkineet juurruttamaan BIKVA-menetelmän osaksi perustyötämme. Tällä hetkellä tiimissämme ovat meneillään improvisaatio-Bikvan lisäksi BIKVA-menetelmällä toteutetut kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden haastattelut sekä Betanian toimintakeskuksen eri käyttäjäryhmien haastattelut. Improvisaatio-Bikvamme on vaiheessa, jossa on suoritettu ja litteroitu johdon haastattelu, ja helmikuussa 2006 jatkamme tutkimalla FocusGroup- ja Camera Obscura -hankkeiden sekä improvisaatio-Bikvamme yhtäläisyyksiä ja eroja. Kokemukseni mukaan BIKVA-menetelmä soveltuu hyvin pienillä ponnistuksilla käytettäväksi nopeassakin aikataulussa ja innovatiivisesti mitä erilaisimpiin tilanteisiin.

Ainaisen kiireen, aikataulujen yhteensopimattomuuden ja asiakkaidemme elämäntilanteiden erityispiirteiden vuoksi päätimme kokeilla improvisaatio-Bikvassamme nopeaa toimintaa: haastattelut tehdään siellä, missä ihmiset kohdataan.

### Voiko työntekijä tehdä haastattelut itse ja osallistua jokaiseen vaiheeseen?

Asiakkaidemme haastattelu tehtiin niin kutsuttuna impropna miellyttävissä olosuhteissa ravintolassa, ja esiin nousseet teemat valittiin yhdessä eteenpäin vietäväksi ja kirjattiin kannettavalle tietokoneelle siten, että asiakkaat näkivät ne ja hyväksyivät käsityksekseen. Koen tämän vaiheen vahvistaneen sekä asiakkaiden keskinäistä että asiakkaiden ja työntekijöiden välistä vuorovaikutusta. Asiakkaiden kanssa työskentelyssä puhutaan helposti, että vaikeistakin asioista pitäisi puhua; tällä menetelmällä käsitykseni mukaan vahvistuu, että vaikeista asioista puhutaan. Työntekijä

joutuu itse mukana ollessaan antamaan itsensä alttiiksi arvioinnille. Asiakaslähtöisessä työssä ehdoton edellytys on olla jatkuvasti vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Tällaisessa työskentelyssä mielestäni kehittyvä vankka ymmärrys toisiltaan oppimisesta ja yhdessä kehittymisestä. Improvisaatio-Bikva on oiva työkalu innovatiivisten näkökulmien keksimiseen, niin sosiaalityön menetelmien, työntekijä-asiakassuhteen, organisatoristen toimintatapojen kuin työntekijöiden ja asiakkaiden sosiaalisen pääomankin vahvistamisessa.

BIKVA on myös tavallaan ”vaarallinen” menetelmä, koska se pyrkii läpinäkyvyyteen ja aitoon kohtaamiseen. Asioita nousee esiin tahtomattakin; tämä saattaa pakottaa jotkut piilossa olleet tai tiedostamattomat ja kenties haavoittavatkin asiat yhteiseen keskusteluun. Tällöin edellytyksenä on hyvin luottamuksellinen ilmapiiri. Luottamalla ihmiset joutuvat hyväksymään riskin tulla haavoitetuiksi.

Toisaalta maailman ilmiöt ja niiden hahmottaminen syntyvät yhteisessä kokemuksessa. Impro-Bikva vaikuttaa antavan spontaanin ymmärryksen nousta, nostaa esiin arvoja ja ikään kuin vapauttaa syventämään yhteistä kieltä, muodostamaan merkityksiä yli rajojen. Tämä puolestaan kasvattaa kykyä ymmärtää ja motivoi kokonaisuusien hallintaa.

Työntekijöiden haastattelun teimme samoin improna. Työntekijöille ei etukäteen näytetty asiakkaiden esiin nostamia teemoja. Haastattelu nauhoitettiin ja litteroitiin. Avoimuuden ja läpinäkyvyyden periaatteen vuoksi päätimme postittaa asiakkaiden teemat ja niiden perusteella syntyneet työntekijöiden kommentit sekä asiakkaille että työntekijöille. Tämä synnytti voimakastakin suuttumusta: ”Mitä ne luulee olevansa? Eiks ne tajuu?”

Suurten tunteiden vuoksi päätimme kokeilla tässä vaiheessa väliintulona tavallisesta BIKVasta poiketen *avointa dialogivaihetta*: tutkitaan yhdessä, mistä tässä on kyse ja mitä asialle voisi tehdä.

Dialogivaihe osoittautui menestykselliseksi. Myös tämä keskustelu nauhoitettiin ja litteroitiin. Merkittävää oli, että erityisen raivokkaasti käyttäytynyt asiakas oli tyytyväinen asioiden seljettyyttä:

”Mä olen aina ajatellut että sekin on tosi nirppanokka, mutta sehän onkin tosi kiva ja aidosti ajattelee meidän asiakkaiden puolesta.”

## BIKVA-menetelmä herättelee vakiintuneita ajattelu- ja toimintamalleja, jotka usein ovat suurimpia muutosesteitä

Uskoakseni BIKVA-menetelmän systemaattinen käyttö lisää potentiaalia ongelmien ratkaisuun ja vahvistaa paitsi luottamuksellisuutta ja turvallisuutta myös toisen ihmisen kunnioittamista. Menetelmä luo edellytyksiä asiakassuhteiden onnistumiselle. BIKVA-menetelmä nostaa sosiaalityön menetelmänä esiin kohtia, jotka toimivat tai joissa on edelleen kehittämistä. Samanaikaisesti menetelmä nostaa esiin asiat, joihin löytyy ratkaisu, potentiaaliset ratkaisut ja sen, mihin ei ratkaisuja ole löytynyt. Menetelmän avulla kukin ”hierarkkinen” taso pääsee pohtimaan omalta kantiltaan haasteellisiakin kysymyksiä.

Työntekijän itsensä suorittaessa haastattelut hänellä saattaa olla kiusausta nostaa omia asioitaan esiin – vaikkapa johdolle viestiksi. Haastattelutilanteet ovat paljastavia, erityisesti nauhoittamisen vuoksi. BIKVA-menetelmässä onkin tärkeää olla jatkuvasti valppaana eettisten kysymysten suhteen.

## Lopuksi

BIKVA-menetelmä on hyvin innostava, arvostava ja osallistava. Uskon, että systemaattisesti käytettynä menetelmänä BIKVA toimii syklisesti synnyttäen aina uutta. Tämä puolestaan auttaa ymmärtämään myös yhteisen vastuun merkityksiä: *ylpeyden kulttuuri vahvistuu*.

## 5 ...JA VIELÄ LOPUKSI

Yksinomaan se, että osataan suorittaa arviointi BIKVA-menetelmällä, ei muuta toimintaa asiakaslähtöiseksi. Tarvitaan muutakin, mutta mitä kaikkea se muu on? Tätä pyysimme BIKVA-pilottiryhmien osallistujia vielä lopuksi pohtimaan vastaamalla kysymykseen: ”Mitkä ovat tärkeimmät tekijät sille, että asiakkaan ääni kuuluu ja vaikuttaa palvelujen kehittämisessä?” Vastauksista nousivat esiin seuraavat teemat:



### 1. Ensinnäkin on tärkeää kirkastaa, että palvelut ovat oikeasti asiakkaita varten

Organisaation tulee miettiä ja pohtia toiminta-ajatustaan omasta olemassaolostaan käsin: ketä ja mitä varten se on olemassa. Mikäli näin ei menetellä, tapahtuu helposti niin, että joudummekin kysymään: rakennammeko enneminkin asiakkaan torjuntajärjestelmiä kuin asiakkaan palvelujärjestelmiä?

Asiakkaan asioiden hoitovastuun puuttuminen useassa tapauksessa ”kadottaa” palvelunkäyttäjän byrokraattiseen viidakkoon, jossa ei pelkästään hänen äänensä jää kuulumatta vaan asioita ja ongelmiakaan ei hoideta. Kysymys voi olla myös asiakkaiden pallottelusta. Toisaalta asiakkaan huomautukset puutteista voidaan kuitata asiakkaan hankaluutena tai osana sairautta.

Onko niin, että palvelujärjestelmässämme ei vielä olla halukkaita tai valmiita kuuntelemaan ja kuulemaan asiakkaan ääntä? Tietoa ja tutkimustuloksia sekä menetelmiä asiakkaan äänen esille nostamiseksi on jo olemassa, mutta asennetasolla eivät suuri yleisö, työntekijät eivätkä päättäjät ole siihen valmiita. On siis tarpeen pohtia, mitkä ovat asiakkaan kuulemisen esteet, ja kun ne saadaan selville, pyrkiä poistamaan ne.

Oleennaista on myös uudistusten välittäjän rooli. Toimijoiden itse tulee uskoa asiaan ja muutoshalukkuuteen, jotta uudistuksia voidaan viedä perustellusti eteenpäin. Muutosprosessissa konkretisoidaan ja suunnitellaan, miten toimintakäytänteitä voidaan ”korjata” huomioiden asiakkaiden kokemukset.



### 2. Tarvitaan halu oppia asiakkailta -asenne

Julkisissa hyvinvointipalveluissa ei ole kyseessä itse maksava asiakas kuten yksityisbisneksessä, vaan kysymyksessä on ennemminkin julkisorganisaatiolle kustannuksia aiheuttava asiakas. Tämä valitettavasti vielä joskus näkyy mielenkiinnossa kerätä aidosti asiakaspalautetta – siis siten, että palvelut kehittyvät.

Asiakkailla on annettava mahdollisuus vaikuttaa, jolloin ensisijaisen tärkeää on järjestää foorumeja ja tilaisuuksia, joissa asiakkaat voivat tuoda äänensä kuuluviin tai heidän äänensä tuodaan kuuluviin. Tarvitaan erilaisia foorumeja, sillä jotkut haluavat puhua, toiset kirjoittavat tai täyttävät mielellään esimerkiksi palautelomakkeita, toiset haluavat asioida sähköisesti, osa haluaa tavata kasvokkain. Jos asiakkaan ääni kuuluu vain tietyssä muodossa, saadaan kuuluville vain yhden tyyppisten asiakkaiden ääni. Tarvitaan myös asiakkaan, työntekijän ja johdon yhteisiä foorumeita, joissa he kohtaavat toisensa ja voivat keskustella toistensa kanssa.



### 3. Tämän lisäksi asiakkaan kuulemiseen tarvitaan **kuunteleva kuulija/työntekijä**

Asiakkaita tulee kuunnella ilman ennakko-oletuksia ja heidän kokemuksensa pitää saada kuulumaan oikeille tahoille eli työntekijöille, esimiehille ja päättäjille. Toisaalta myös toimijoiden tulisi olla aidosti kiinnostuneita asiakkaiden äänestä. Aito kuunteleminen vaatii sopivat ja riittävät olosuhteet, ajan ja resurssit. Luottamuksellisuuden takaaminen on oleellista, sillä monet asiakkaat pelkäävät saavansa huonompaa kohtelua, jos käy ilmi, että he ovat antaneet kriittistä palautetta.



### 4. Tästä kaikesta seuraa tiettyjä **haasteita työntekijöille/työyhteisöille**

Palvelujen tuottajien ym. tahojen tulisi osata ainakin hetkeksi luopua omasta asiantuntijuudestaan ja oman organisaationsa tai ammattikuntansa näkökulmasta ja antaa tilaa erilaisille näkökulmille ja ajatuksille. Kenenkään ääntä ei saa mitätöidä, ja onhan työntekijöilläkin oikeus ”puolustautua”. Palvelujen tarjoajan tulisi pystyä kuulemaan asiakkaan ääntä ilman puolustautumisen tarvetta. Kun BIKVA-moderaattori vie jo melko varhaisessa vaiheessa asioita – myös asiakkaan autenttisenä puheena – organisaation eri tasoille ja liittää ”puolustuspuheeseen” kysymyksen ”Mitä asioille voitaisiin tehdä?” auttaa tämä pitämään huomion kehittämisessä.

Muun muassa perustuslaki sekä sosiaalihuoltolain ja alan erityislakien säännökset ja henki edellyttävät asiakkaan äänen kuulumista palvelujen kehittämisessä. Työntekijöitä pitää kouluttaa palautteen vastaanottajiksi. Palautteen antaja–vastaanottaja -roolipari sisältää monenlaisia jännitteitä, joista on hyvä puhua ääneen. Joskus työntekijä voi olla este asiakkaan äänen kuulumiselle, mutta hän voi olla myös sen mahdollistaja.



### 5. Tarvitaan selkeää työnjakoa – **vastuu arvioinnista ja jatkotoimenpiteistä selkeästi jollekin**

On tärkeää, että tälle arviointi- ja kehittämistyölle varataan aikaa, sillä se ei onnistu läheskään aina asiakastyön lomassa. Arviointihankkeelle on oltava oman organisaation tuki, ja esimiesten on myös sitouduttava hankkeeseen. Organisaatiossa on oltava selkeä näkemys siitä, mitä asiakkaan tuottamalle asialle tehdään. Tämä tarkoittaa selkeää näkemystä myös siitä, kuka kantaa huolen, että kuullulla on jotain merkitystä eikä asiaa vaan ohiteta.

Työyhteisössä ja päättäjätasolla arvioidaan, onko asiakkaan ääni tullut esille ja mitä konkreettisia muutoksia tai parannuksia on tapahtunut. Organisaatiolla on vastuu siitä, että asiakkaille kerrotaan kehittämisen etenemisestä ja siitä, millä tavoin heidän palautteensa aiotaan huomioida ja miten se on vaikuttanut palvelujen kehittämiseen. Jos on olemassa esimerkkejä konkreettisista toimenpiteistä, niistä tulisi kertoa. Asiakkaille pitää antaa palautetta vaikuttamisesta palvelujen kehittämiseen myös silloin, kun ei ole voitu muuttaa toimintatapoja.

Tarvitaan myös jatkuvaa kehittämistyön arviointia, mutta se ei saa olla itsetarkoitus. On arvioitava, kuuluuko asiakkaan ääni ja jos kuuluu, niin miten. Miten asiakkaan ääni vaikuttaa ja mistä huomaa, että se vaikuttaa?



#### 6. Palveluammattissa ”asiantuntija palveluksessasi” – työskentelyn muuttaminen asiakaslähtöiseksi

Koko järjestelmä: palvelut ja toiminta ovat lähtökohtaisesti asiakkaita varten eikä päinvastoin.

On tärkeää saada organisaatio kehittämismyönteiseksi ja kulttuuri sellaiseksi, että asiakkaan mielipiteistä ollaan kiinnostuneita. Tavoitteeksi tulisi asettaa, että pyritään muuttamaan koko toimintakulttuuri asiakaslähtöiseksi, jolloin olisi hyvä keskustella jatkuvasti asiakkaan kuulemisen merkityksellisyydestä. Työntekijä–esimies–päättäjätasojen kehittämisideoita peilataan asiakkaiden tuottamaan aineistoon, mikä tarkoittaa aineistojen rinnakkaista tarkastelemista. Tarvitaan aitoa halua kuunnella ja muuttaa toimintaa. Asiakkaat ovat herkkiä epäaidolle kohtaamiselle.

Ilmapiiiri tulisi saada avoimeksi muutoksille ja kehittymiselle. On tärkeää, että organisaatioissa ymmärretään antaa mahdollisuuksia ja resursseja kerätä arviointitietoa. Työntekijöiden ja päättäjien on saatava kokemuksia asiakaslähtöisistä arviointitavoista. Tämä on lähes edellytys asian tärkeyden oivaltamiselle ja sen tulemiselle osaksi työkuultuuria.

Organisaatiolla tulisi olla kykyä ja mahdollisuutta joustavuuteen, kuten muun muassa työtapojen muutokseen, jonka taustalla tulee olla vahva johdon tuki. Ilman asiakaspalautetta on vaikea kehittää toimintaa tarkoituksenmukaiseen suuntaan. Toiminnan vaikuttavuus ei toteudu, jollei se vastaa asiakkaiden tarpeisiin ja jopa toiveisiin. On hyvä muistaa, että tyytyväinen asiakas aiheuttaa vähiten muuta ”kuormaa” (valituksia, puhelinsoittoja yms.) palvelujärjestelmälle.

Asiakkaan ääni ammatillisen työn ja arvioinnin tukena on tarpeen. Asiakkaan asiantuntijuus asiakkaan omana kokemuksena sekä käytännön työn ammatillinen asiantuntijuus yhteisenä dialogina yhdistettynä tieteelliseen tutkimukseen tuottaa hyvää pohjaa kehittämiselle.



#### 7. Arvioinnissa tulee muistaa, että **ei kannata ryhtyä keräämään arviointipalautetta, jos ei oikeasti aio käyttää sitä!**

Asiakaskyselyjäkään ei kannata tehdä vain siksi, että jokin ylempi taho vaatii sitä. Tarvitaan aito halu kehittää palveluja ja toimintaa.

Moniarvoisessa ja kompleksisessa yhteiskunnassa on oleellista, että asioita kyetään tarkastelemaan eri näkökulmista ja ratkaisujen seurannaisvaikutuksista voidaan keskustella. Tämä edellyttää sen oivaltamista, että asioihin on ylipäättään monta näkökulmaa. Jos omaa perspektiiviä pidetään ainoana oikeana, on luonnollisesti vaikea hyväksyä toisen lähestymistapaa tasavertaiseksi tarkasteluraamiksi. Tällainen yksisilmäisyys kaventaa päätöksenteon pohjaa. Edelleen on lyhytnäköistä harhaa olettaa, että ratkaisujen perustaksi voidaan valita vain esimerkiksi yhden ratkaisu- ja las-kentamallin mukaiset rahalliset kustannukset ja hyödyt. Materiaalisten ja taloudellisten seurausten rinnalla tulee käydä keskustelua ratkaisujen psyykkisistä ja sosiaalisista seurauksista.



## LÄHTEET

- Argyris, Chris & Schön, Donald (1978). *Organisational Learning: A Theory of Action perspective*. Reading: Addison-Wesley.
- Arnkil, Tom Erik. & Erikson, Esa (1995). Mukaan meneminen ja toisin toiminen. Nuorisopoliinikkaverkostoissaan. Tutkimuksia 51. Stakes: Helsinki.
- Beresford, Peter (2002). User Involvement in Research and Evaluation: Liberation or Regulation? *Teoksessa Social Policy and Society*, 1 (2), Cambridge University Press, Cambridge, 95–105.
- Cronbach, Lee J. (1963). Course Improvement Through Evaluation. *Teacher College Record*, 64, 672–683.
- Dahlberg, Magnus & Vedung, Evert (2001). *Demokrati och brukarutvärdering*. Studentlitteratur: Lund.
- Dahler-Larsen, Peter & Krogstrup, Hanne Kathrine (2003). *Nye Veje i Evaluering*. Århus: Systime.
- Engelstad, Fredrik (1984). Finnes det en kvantitativ og kvalitativ forskningsmetode? Dale, B. & Jones, M. & Matinussen, W. (red.) *Metode på tversamfunnsvitenskaplige forskningsstrategier som kombinerer meroder och analysenivåer*. Trondheim: TAPIR.
- Evers, Adalbert (2003). Current strands in debating user involvement in social services. Council of Europe Group of Specialists in Social Services (CS-US).
- Guba, Egon G. & Lincoln, Yvonna (1998). Competing paradigms in qualitative research. *Teoksessa Norman K. Denzin & Yvonna Lincoln* (eds.) *The Landscape of qualitative research*. Sage.
- Haaparanta, Leila & Oesch, Erna (toim.) (2002). *Kokeumus*. Tampere, Tampere University Press.
- Heino, Tarja (2006). Tiedon tuottamisen tilat läheisneuvonpitoprojektissa. *Teoksessa Seppänen-Järvelä, Riitta & Karjalainen, Vappu* (toim.) *Kehittämistyön risteysksiä*. Stakes: Helsinki, 167–194.
- Hyväri, Susanna (2005). Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. *Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung* (toim.) *Vapaaehtoistoiminta, Anti, arvot ja osallisuus*. Tampere, Vastapaino, 214–235.
- Hänninen, Kaija (2004). Kohtaamisen kokemuksia epävarmuuden näyttämöllä. Kokemuksellinen ensitieto vammaisen lapsen syntyessä. *Tutkimuksia* 147. Stakes: Helsinki.
- Julkunen, Ilse (1993). The silent discontent. Attitudes Towards Welfare Service among Long-term Recipients of Social Assistance. *Teoksessa Fridberg* (ed.) *On Social Assistance in the Nordic Capitals*. Copenhagen: Socialforskningsinstituttet.
- Julkunen, Ilse & Heikkilä, Matti (2007). User involvement in personal social services. Making it personal. Individualising activation services in the EU, Edited by Rik van Berkel and Ben Valkenburg. Policy Press.
- Julkunen, Raija (2006). Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Stakes: Helsinki.
- Kautto, Mikko (toim.) (2006). *Suomalainen hyvinvointi 2006*. Stakes: Helsinki.
- Kokko, Riitta-Liisa (2003). Asiakas kuntoutuksen yhteistyöryhmässä. Institutionaalisen kohtaamisen jännitteitä. *Tutkimuksia* 72/2003. Kuntoutussäätiö: Helsinki.
- Krogstrup, Hanne Kathrine (2004). Asiakaslähtöinen arviointi. BIKVA-malli. Finsoc arviointiraportteja 1/2004. Stakes: Helsinki.
- Krogstrup, Hanne (1997). *Brugerinddragelse og organisatorisk læring i den sociala sektor*. Systime.
- Krueger, Richard A. (1997). *Moderating Focus Group*. Focus Group Kit 4. Sage Publications, Thousand Oaks.
- Lindqvist, Tuija (1999). *Evaluations uskottavuus*. *Teoksessa Eräsaari, Risto & Lindqvist, Tuija & Mäntysaari, Mikko & Rajavaara, Marketta* (toim.) *Arviointi ja asiantuntijuus*. Gaudeamus, Helsinki.
- Muuri, Anu (2006). Sosiaalipalvelut vuonna 2004 – Väestön mielipiteitä ja asiakkaiden palvelukokemuksia. *Teoksessa Kautto, Mikko* (toim.) *Suomalainen hyvinvointi 2006*. Stakes: Helsinki, 204–235.
- Mönkkönen, Kaarina (2001). Kun kumpikaan ei tiedä. Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttaminen retoriikassa. *Yhteiskuntapolitiikka* 66(5), 432–447.
- Mönkkönen, Kaarina (2002). Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. *Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet* 94.
- Nylund, Marianne (2000). The Mixed-Based Nature of Self-Help Groups in Finland. *Groupwork* 12(2), 64–85.
- Patton, Michael (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Newbury Park, CA, Sage.
- Patton, Michael (1997). *Utilization-focused Evaluation*. The New Century Text. Sage Publications, Thousand Oaks.
- Pöntinen, Hannu & Totto, Timo (2004). Kirkon ohjaajakoulutuksen lähtökohtia. *Teoksessa Onnismaa, Jussi & Pasanen, Heikki & Spangar, Timo* (toim.) *Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3. Ohjaustyön välineet*. Juva, PS-kustannus, 254–274.
- Robson, Colin (2001). Käytännön arvioinnin perusteet. *Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille*. Tampere, Tammer-Paino Oy.
- Rostila, Ilmari (2001). *Tavoitelähtöinen sosiaalityö*. Jyväskylä.
- Seppänen-Järvelä, Riitta (2005). Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin välineinä. *FinSoc arviointiraportteja* 2/2005, Stakes: Helsinki.
- Toiviainen, Seppo (1997). *Kantapöydän imu*. Juoppokulttuuri valintana ja pakkona. Helsinki, Hanki ja Jää.
- Vanhalakka-Ruoho, Marjatta (2004). Ohjaus ja oppimiskumppanuus työorganisaatioissa. *Teoksessa Onnismaa, Jussi & Pasanen, Heikki & Spangar, Timo* (toim.) *Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3. Ohjaustyön välineet*. Juva, PS-kustannus, 178–188.

- Vataja, Katri (2005). Arvioijan monet roolit ja mahdollisuudet arviointiprosessin hyödyntämisessä. *Hallinnon tutkimus*, 24(3), 123–130.
- Vataja, Katri & Julkunen, Ilse (2004). Sosiaalitoimistojen työn organisointi ja työhyvinvointi. Tutkimuskatsaus. *FinSoc työpapereita* 5/2004. Stakes: Helsinki.
- Vedung, Evert (2003). Arviointialto ja sen liikkeelle panevat voimat. *FinSoc työpapери* 2/2003. Stakes: Helsinki.
- Weiss, Carol (1998). *Evaluation. Methods for Studying Programs and Policies* Second Edition. Prentice Hall. Upper Saddle River, New Jersey.

## LIITE 1

### Esimerkki BIKVA-arvioinnin raportoinnista

1. Miksi BIKVA-arviointi

- miten tätä teemaa, kohderyhmää ja toimintaa on tutkittu ja arvioitu

2. Toimintaympäristön kuvaus

3. BIKVA-arviointiprosessi

- valmistelut
- kohderyhmä ja valinnat
- sopimuksia → keskeiset teemat

4. Asiakkaiden esille nostamat teemat

*(asiakkaiden taso)*

→ analyysi:

- miten aineistoa on analysoitu → vaiheet → karkeat teemat



lopulliset teemat

5. Reflektointia asiakkaiden teemoista

*palvelujen taso)*

→ miten asiakkaiden teemoista keskusteltiin eri ryhmissä

→ mitä teemoja vietiin eteenpäin; mitä kuultiin, mitä ei kuultu

6. Minkä pitäisi muuttua?

– mikä toimii, mikä ei?

– mikä muuttui

→ kehittämissuhteet

7. Synteesi

*(tutkijan/arvioijan ääni)*

→ mitä arviointi antoi

← suhteessa → mitä on jo tiedetty

→ toimintaympäristö

→ kehittämissuhteet

→ oma positio ← kuka arvioinnin tilasi

## LIITE 2

# Mukana olleet tahot, hankkeet ja raportit

Tähän liitteeseen on koottu lyhyesti BIKVA-arviointimallin pilotoinnissa mukana olleet ensimmäisen (vv. 2004–2005) ja toisen (vv. 2005–2006) arviointiaallon hankkeet lyhyine hankekuvauksineen. Stakes/FinSocin sivustolta löytyvät tarkemmat hankekuvaukset BIKVA-arviointiraportteineen. Hankekuvaukset löytyvät <http://www.stakes.fi/finsoc-sivustolta> kohdasta *Hankkeet*, ja hankeraportit löytyvät alakohdasta *BIKVA-arviointimallin pilotointi*.

## Ensimmäisessä BIKVA-pilotointiaallossa (BP1) mukana olleet kaupungit hankkeineen

### Helsinki

#### A) Eteläinen sosiaaliasema

Peruspalvelujen BIKVA – ”Improvisaatio-Bikva”:

Kohderyhmänä olivat asiakkaat, sosiaalityöntekijät, sosiaaliviraston johto ja poliittiset päättäjät. Tavoitteena oli pinnallisiksi suoritteiksi ja hallinnollisiksi operaatioiksi hahmottuneen työskentelyn kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa tapahtuvaksi työskentelyksi. Tavoitteena oli kokeilla, miten BIKVA toimii osana omaa työtä sosiaalityössä ja miten BIKVasta saisi uudenlaisen toimintamenetelmän sosiaalityöhön.

Yhteyshenkilö: Tarya Thomasen (s-posti: tarya.thomasen[at]hel.fi)

Raportti: Marketta Siponen & Tarya Thomasen (2005): Aikuisten peruspalvelujen sosiaalisen muutostyön arviointihanke ”Improvisaatio-Bikva”. Helsingin sosiaalivirasto. Eteläinen sosiaaliasema. Aikuisten palvelut. Sosiaalinen muutostyö. Kampin toimipiste.

#### B) Sosiaalivirasto, Eteläinen perhekeskus, Perhepaikka Hermannin.

Perheryhmän arviointi:

Kohderyhmänä olivat perheryhmän toiminnassa mukana olevat perheet ja perheryhmän ohjaajat. Perheryhmätöinnassa on aikaisemmin ollut käytössä palautelomake, jonka avulla on saatu positiivista palautetta mutta kehittämiskohteita ei ole noussut esiin. BIKVA-mallin avulla toivottiin saatavan käyttöön uusi työväline kehittämistä ja arviointia varten.

Yhteyshenkilö: Henna Romo (s-posti: pp.hermannin[at]hel.fi)

Raportti: Henna Romo (2005): Paikka missä meillä on hyvä olla – Bikva-malli perheryhmän arvioinnissa. Helsingin sosiaalivirasto. Eteläinen perhekeskus. Perhepaikka Hermannin.

#### C) Talous- ja velkaneuvontatoimisto.

Sosiaalisen luototuksen asiakaslähtöinen BIKVA-arviointi:

Kohderyhmänä olivat sosiaalisen luototuksen asiakkaat, velkaneuvonnan henkilöstö ja ulkopuoliset konsultit. Tavoitteena oli uuden toiminnan kehittämistarpeiden esiin saaminen asiakaslähtöisesti.

Yhteyshenkilöt: Jukka Riuttamäki, p. (09) 310 43855, ja Marianne Rikama, p. (09) 310 43703

Raportti: Stina Högnabba & Ilkka-Tapani Paananen & Petteri Lappi (2005): Asiakaslähtöistä arviointia Helsingin talous- ja velkaneuvontayksikössä. Sosiaaliviraston arviointihanke (ARVO). Arviointimenetelmäopas 1/2005. Helsingin sosiaalivirasto, Hallinto- ja kehittämisskeskus, Kehittämispalvelu.

## Hämeenlinna

Turuntien sosiaaliasema.

Virtaa-hanke:

Hanke oli sosiaalityön kehittämishanke Hämeenlinnan alueellisilla sosiaaliasemilla. Tavoitteena oli tuottaa tietoa hyvistä ja mahdollisista työskentely- ja työnjakokäytännöistä sosiaalityössä. Lisäksi tavoitteena oli tuottaa tietoa asiakkaiden tarpeista, joiden perusteella tehdään Hämeenlinnan sosiaalityössä tarvittavia muutoksia. Hankkeen kautta haluttiin myös tietoa sosiaalityöstä sosiaalialan Amk- ja yliopiston sosiaalityön koulutusohjelmiin.

Yhteyshenkilö: -

Raportti: Sini-Maarit Rantakari (2005): ”Toivottavasti siellä sit saa äänensä kuuluvaks”. Asiakaslähtöisyys sosiaalityössä. Sosionomi (ylempi amk). Päihteet ja syrjäytyminen. Dia-konia-ammattikorkeakoulu. Järvenpään yksikkö.

## Pori

Työvoiman palvelukeskus.

Porin työvoiman palvelukeskuksen toiminnan arviointi:

Hankkeen kohderyhmänä olivat Porin seudun työvoiman palvelukeskuksen asiakkaat (vaikeasti työllistyvät työttömät työnhakijat). Tavoitteena oli arvioida asiakaslähtöisesti työvoiman palvelukeskuksen toimintaa ja yhteistyön toimivuutta sekä kartoittaa uusia tarpeita. Lisäksi tavoitteena oli nostaa esiin toiminnan ongelma-alueita, joihin voitaisiin erillisillä hankkeilla pureutua.

Yhteyshenkilöt: Sanna Rautalammi (s-posti: sanna.rautalammi[at]pikassos.fi)

## Porvoo

Sosiaalitoimi/Päivähoito.

Famili-hanke:

Hankkeen kohderyhmänä olivat alle kouluikäisten lasten perheet. Hankkeen tavoitteena oli parantaa Porvooon muuttovoittoisimman asuntoalueen Gammelbackan yhteisöllisyyttä sekä lisätä perheiden ja ammattilaisten välistä yhteistyötä. Tavoitteena oli löytää ja ottaa käyttöön uusia varhaisen puuttumisen keinoja sekä käynnistää konkreettisia syrjäytymistä ehkäiseviä toimenpiteitä alueella.

Yhteyshenkilö: Auli Jungner (s-posti: auli.jungner[at]dnainternet.net)

Raportti: Perhepaikka Famili – Porvooon malli asuinalueen yhteisöllisyyden lisäämiseksi. Kehittämishankkeen asiakaslähtöinen arviointi. Päijät-Hämeen ja Itä-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Verso.

## Vaasa

Sosiaalivirasto

Väylä-hanke:

Hankkeen kohderyhmänä olivat vaasalaiset 13–17-vuotiaat lastensuojelun avohuollon asiakkaat perheineen. Hankkeen tavoitteena oli huostaanottojen ennaltaehkäisy, sijoitusten suunnitelmallisuuden lisääminen, tiedonhankinta asiakkaan arjesta ja asiakkaan äänen kuuluviin saaminen.

Yhteyshenkilö: Tarja Viitasalo (s-posti: tarja.viitasalo[at]vaasa.fi)

Raportti: Johanna Erholtz & Riitta Hirsikoski & Tarja Viitasalo & Tuula Mulju (2005): Väylä. Lastensuojelun avohuollon hanke 1.11.2003–30.6.2005. Asiakaslähtöinen BIKVA. Arviointiraportti 2005. Vaasan kaupunki.

## Ensimmäisessä BIKVA-aallossa (BP1) mukana olleet järjestöt hankkeineen:

### Omaishoitajat ja Läheiset -Liitto

Omaishoitajiin liittyvä hanke:

Koko hanke toteutettiin Oulu-Raahan seudulla, Joensuun ja Turku-Salon seudulla sekä osassa Lapin lääninä. Hankkeen tavoitteena oli omaishoidon palvelukokonaisuuksien kehittäminen, laatu-kriteerien määrittäminen, mittariston kehittäminen ja työkalujen työstäminen työntekijöille. Lisäksi keskeinen tavoite oli omaishoitajien näkemysten esiin saaminen ja esille nostaminen.

Yhteyshenkilö: Tiina Autio (s-posti: tiina.autio[at]omaishoitajat.fi)

Raportti: Tiina Autio & Matti Mäkelä & Eija Pennanen & Marjut Välikangas (2006): Omaishoitaja asiantuntijana. BIKVA-mallin käyttö omaishoidon arvioinnin ja kehittämisen välineenä. Hyvä ja laadukas palvelukokonaisuus tukemassa omaishoitoa -projekti (2003–2007). Omaishoitajat ja Läheiset -Liiton julkaisuja 2/2006, Helsinki.

### Sininauhasäätiö

Oikeus Omaan Oveen – (OOO-projekti):

Hankkeen kohderyhmä oli päihdehuollon tukiasumisen asiakkaat. Tavoitteena oli kehittää mahdollisimman laadukasta sosiaalista isännöintiä/asumisneuvontaa, ehkäistä häättöjä ja turvata asumista sellaisissa olosuhteissa, joissa tämä ei onnistu. Lisäksi haluttiin saada asiakkaiden ääni kuulumaan sosiaalipalveluja kehitettäessä.

Yhteyshenkilöt: Juha Järvinen (s-posti: juha.jarvinen[at]netsonic.fi)

### Suomen Setlementtiliitto

Setlementtien maahanmuuttajatyön arviointi- ja kehittämisprojekti MamuSet-projekti:

Kohderyhmänä olivat setlementeissä maahanmuuttajatyötä tekevät projektit, niiden työntekijät sekä toimintoihin osallistuvat maahanmuuttajat. Hankkeen laajempaan kehitystavoitteena oli edistää maahanmuuttajien täysivaltaista, osallistuvaa ja aktiivista asemaa Suomessa. BIKVA-arvioinnilla haluttiin tavoittaa maahanmuuttajien omia kokemuksia ja tehdä niitä näkyväksi.

Yhteyshenkilöt: Pirjo Keinänen (s-posti: pirjo.keinanen[at]setlementtiliitto.fi)

Raportti: Maarit Lankinen & Pirjo Keinänen (2006): MamuSet. BIKVA-arviointi. MamuSet-projekti. Suomen Setlementtiliitto ry.

## Toisessa BIKVA-pilotointiaallossa (BP2) mukana olleet kaupungit ja kunnat

### Helsinki

A) Eteläinen A-klinikka – Asiakkaiden näkemyksiä A-klinikan palveluista:

BIKVA-arvioinnin toteuttamispaikka oli Helsingin sosiaalivirasto, Eteläinen A-klinikka, Kampin toimipiste 11/2005–2/2006. Arviointi oli ”normaali” BIKVA-arviointi siten, että poliittisia päättäjiä ei haastateltu. Arviointi oli osa arvioitsijan pro gradu -lopputyötä (Kuopion yliopiston terveyshallinnon ja -talouden laitokselle). Arvioinnin tavoitteena oli asiakasnäkökulman esiintuominen ja työn kehittäminen.

Yhteyshenkilö: Mari Aalto (p. 050 374 8398)

Raportti: Antti Penttinen (2006): A-klinikan toiminnan kehittäminen ja BIKVA-arviointi. Pro gradu -tutkielma. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Terveystieteiden ja -talouden laitos. Kuopion yliopisto.

#### B) Helsingin kaupungin sosiaalivirasto

Vanhempien osallisuus lasten päivähoitossa:

BIKVA-arvioinnin toteuttamispaikka oli Helsingin sosiaalivirasto. Päivähoitoalueista oli mukana Ala-Malmi ja Arabianranta-Toukola-alueen kuusi päiväkotia. Arvioinnin tavoitteena oli saada kuva vanhempien osallisuudesta ja vaikuttamismahdollisuuksista ja heidän näkemyksistään päivähoiton parantamiseksi.

Yhteyshenkilö: Riitta Halttunen-Sommardahl  
(s-posti: riitta.halttunensommardahl[at]hel.fi)

Raportti: Riitta Halttunen-Sommardahl (2006): Vanhempien osallistuminen lasten päivähoitossa. Pilottialueina Ala-Malmi ja Arabianranta–Toukola. Helsingin kaupunki. Sosiaalivirasto.

### Enontekiö ja Kittilä

Luoteis-Lapin ikäihmisten palvelu- ja kehittämishanke:

Mukana olivat Enontekiön, Kittilän, Muonion ja Kolarin kunnat, joissa haettiin haja-asutusalueiden vanhusten näkemystä ja mielipiteitä suunniteltaessa ja järjestettäessä vanhustenhuollon palveluja. Arvioinnilla haluttiin tuoda esiin asiakasnäkökulma ja tehdä tämän pohjalta konkreettiset toimenpide-ehdotukset eri organisaatioiden tasolla.

Yhteyshenkilö: Eira Kantola (s-posti: eira.kantola[at]enontekio.fi)

### Espoo

Aikuissosiaalityön kehittämishanke, miesasiakkaat:

Kohderyhmänä olivat aikuissosiaalityön miesasiakkaat. Hankkeessa tavoitteena oli asiakaslähtöisempien palautemenetelmien kehittäminen ja lähtökohtana miesten esiin nostama huoli siitä, että heidän tarpeensa ja näkemyksensä eivät tule naisvaltaisessa sosiaalityössä kylliksi huomioituksi. Arvioinnin tavoitteena oli saada kokemusta asiakaslähtöisestä arviointimenetelmästä ja saada autenttista tietoa miesten näkemyksistä.

Yhteyshenkilö: Tuija Norlamo-Saramäki (s-posti: tuija.norlamo[at]espoo.fi)

### Etelä- ja Keski-Pohjanmaan ja Vaasan sairaanhoitopiirit

Pohjanmaa-hanke:

Hankkeessa olivat mukana alueella toimivat mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden ja heidän omaistensa järjestöt. Arvioinnin tavoitteena oli saada esiin asiakkaiden ja omaisten näkemykset palveluiden toimivuudesta ja kehittämistarpeista.

Yhteyshenkilö: Minna Laitila (s-posti: minna.laitila[at]seamk.fi)

## Raahen ja Ylivieskan seutukunnat

PESSI-hanke – Palveluverkostoja Pohjois-Pohjanmaalla:

Perhepalveluhankkeessa olivat mukana Pyhäjoki, Siikajoki, Ruukki, Raahе, Vihanti, Alavieska, Kalajoki, Merijärvi, Oulainen, Sievi ja Ylivieska. Arvioinnin tavoitteena oli tuottaa tietoa perhepalvelujen kehittämistyötä varten ja tätä kautta tukea kehittämisprosessia.

Yhteyshenkilö: Hannakaarina Sarvela (s-posti: hsarvela[at]ulapland.fi)

## Seinäjoki

SAUHU-hanke – Lapsiperheiden alueellisen hyvinvoinnin kehittämishanke:

Kohderyhmänä olivat Seinäjoen Läntisen alueen lapsiperheet. BIKVA-arvioinnin tavoitteena oli tuottaa syvempää tietoa alueen lapsiperheiden arjesta kehittämistyön tueksi.

Yhteyshenkilö: Auli Romppainen (s-posti: auli.romppainen[at]seinajoki.fi)

## Tornio

Matalankynnyksen Perhekeskus:

Hankkeen tarkoituksena oli parantaa lapsiperheiden palvelujen laatua ja saatavuutta sekä moniammatillista ja monentasoista toimintaa syrjäytymisen ennaltaehkäisemiseksi. Arvioinnin tavoitteena oli tuottaa tietoa yksikön toiminnan vaikuttavuudesta – miten perheet ovat kokeneet toiminnan ja osallisuuden.

Yhteyshenkilö: Tuija Palosaari (s-posti: tuija.palosaari[at]poskelappi.fi)

## Toisessa BIKVA-pilotointiaallossa (BP2) mukana olleet järjestöt ja osaamiskeskukset hankkeineen

### Ensi- ja turvakotien liitto

Alvari-perhetyö:

Ensi- ja turvakotien liitossa kaivattiin uusia välineitä Alvari-perhetyön asiakasperhetyön palautteelle. Arvioinnin tavoitteena oli asiakasperheiden palautteen syventäminen ja palvelun parantaminen sekä uusien ideoiden liittäminen kotiin tehtävään perhetyöhön.

Yhteyshenkilö: Helena Niemi (s-posti: helena.niemi[at]etu.inet.fi)

### Kirkkopalvelut ry, Tyynelän Kehittämiskeskus

RÄÄTÄLI-hanke – Työllisyysuhanke Savonlinnan ja Pieksämäen seudulla:

Kohderyhmänä olivat Pieksämäellä ja Savonlinnassa työhallinnon aktiivitoimenpiteiden asiakkaat, joiden työllistymistä estää tai vaikeuttaa päihdeongelma. Tavoitteena oli nostaa esille asiakkaiden muutokseen vaikuttavat asiat ja miettiä, millä tavoin Räätäli-hanke pystyy olemaan asiakkaan tukena muutoksessa. Tavoitteena oli myös, että asiakkaat tuottavat kehittämisideoita projektiin.

Yhteyshenkilö: Mari Tuomainen (s-posti: mari.tuomainen[at]tyynela.fi)



## SOCCA – Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus

Asunnottomien palvelujen kehittämissyksikkö -hanke:

Kohderyhmänä hankkeessa olivat pääkaupunkiseudun pitkäaikaisasunnottomat päiväkeskuksissa, ensisuojoissa tai asuntoloissa. Arvioinnin tavoitteena oli saada kokemuksia asiakaslähtöisestä arviointimenetelmästä ja asiakkaiden kokemus ja ääni kuuluviin mahdollisimman aitona.

Yhteyshenkilö: Hannele Tainio (s-posti: hannele.tainio[at]hel.fi)

## Verso – Päijät-Hämeen ja Itä-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus

Itä-Uudenmaan lastensuojelupäivystyksen kehittämishanke:

BIKVA-arviointihankkeessa olivat mukana Porvoo, Sipoo, Loviisa, Pernaja, Askola, Liljendal ja Ruotsinpyhtää. Hankkeessa tavoitteena oli vahvistaa lastensuojelun päivystys- ja kriisityön erityisosaamista turvakoti Nutussa ja vakiinnuttaa yksikön toimintaa maakunnassa. Arvioinnin tavoitteena oli saada tietoa siitä, millaisia kokemuksia lastensuojelupäivystyksen asiakkailta on saamansa palvelun suhteen.

Yhteyshenkilö: Minna-Maria Virtanen (s-posti: minna-maria.virtanen[at]helsinki.fi)

Raportti: Minna-Maria Virtanen (2006): Itä-Uudenmaan lastensuojelupäivystyksen ja kriisityön kehittämishanke 2005–2007. Asiakaslähtöinen BIKVA-arviointi. Päijät-Hämeen ja Itä-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Verso.

## Verso – Päijät-Hämeen ja Itä-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus

Työhyvinvointihanke, Uusimaa ja Itä-Uusimaa:

Mukana hankkeessa olivat Porvoosta Huhtisen päiväkotia ja Vantaalta läntinen A-klinikka. Taustalla on Verson koordinoima Sosiaalialan työhyvinvointi- ja mentorointihanke, jonka arvioinnin osana BIKVA oli. Arvioinnin tavoitteena oli vahvistaa työyhteisöjen toimintaa asiakaspalautteen avulla.

Yhteyshenkilö: Mikko Reijonen (p. 050 595 9363)

## RAPORTTEJA-sarjassa aiemmin ilmestyneet

### 2007

Tero Tammisalo: Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden tietoturvan hallinnointi. Periaatteet ja menetelmät

Raportteja 5/2007 Tilausnro R5/2007

Kerttu Perttilä, Minna Uusitalo (toim.): Terveyden edistämisen paikalliset rakenteet ja johtaminen. TEJO-hankkeen väliraportti 2003–2005

Raportteja 4/2007 Tilausnro R4/2007

Maarit Sulavuori: Kehittämistyöllä pallo haltuun. Kehittämisprojektin avulla ideoita lastensuojeluun ja voimavaroja työssä jaksamiseen

Raportteja 3/2007 Tilausnro R3/2007

Päivi Voutilainen (toim.): Laatu laatusuosituksella? Ikäihmisten hoitoa ja palveluja koskevan laatusuosituksen seuranta ja arviointi

Raportteja 2/2007 Tilausnro R2/2007

Päivi Hämäläinen, Jarmo Reponen, Ilkka Winblad: eHealth of Finland. Check point 2006

Report 1/2007 Tilausnro R1/2007

### 2006

Sinikka Reito: Yhteistyöstä yhteiseen työhön. Ikaalilainen palveluohjaus auttaa työikäistä palvelujärjestelmän labyrintissa

Raportteja 16/2006 Tilausnro R16/2006

Ritva Linnakangas, Asko Suikkanen, Victor Savtschenko, Lauri Virta: Vammaisten osallisuus työmarkkinoilla

Raportteja 15/2006 Tilausnro R15/2006

Päivi Pihlaja, Elina Kontu (toim.): Arjen moninaisuutta. Erityisryhmät päiväkodissa

Raportteja 14/2006 Tilausnro R14/2006

Timo Tuori, Britta Sohlman, Marko Ekqvist, Tytti Solantaus: Alaikäisten psykiatrinen sairaalahoito Suomessa 1995–2004

Raportteja 13/2006 Tilausnro R13/2006

Terhi Hinkka, Juha Koivisto, Riitta Haverinen: Kartoittava kirjallisuuskatsaus sosiaalisen kuntoutuksen työmuodoista ja niiden vaikutuksista

Raportteja 12/2006 Tilausnro R12/2006

Hannele Hyppönen (toim.), Kirsi Hännikäinen, Marja Pajukoski, Pekka Ruotsalainen, Lauri Salmivalli, Emmi Tenhunen: Sähköisen reseptin pilotin arviointi II (2005–2006)

Raportteja 11/2006 Tilausnro R11/2006

Nina Mellin, Jouni Vihmo, Esa Österberg: Alkoholihaittojen yhteiskunnalliset kustannukset Suomessa vuonna 2003

Raportteja 10/2006 Tilausnro R10/2006