



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

## Kohti D-asemien laadullista arviointia

*Julia Jumppanen*

Kansalaistoiminta ja nuorisotyö (210 op)

09 / 2017

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Kansalaistoiminta ja nuorisotyö

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Julia Jumppanen	<b>Sivumäärä</b> 57/3
<b>Työn nimi</b> Kohti D-asemien laadullista arviointia	
<b>Ohjaava opettaja</b> Markus Söderlund	
<b>Työn tilaaja ja työelämäohjaaja</b> Helsingin Diakonissalaitos, D-asetat, Annina Laaksonen	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Tämä opinnäytetyö käsittelee arvioitutyötä kolmannen sektorin organisaatioissa. Työn tarkoituksena on selventää arvioinnin käsitettä sekä prosessia ja se tuo esille yhden tavan, jolla arviointityön voi toteuttaa laadullisella menetelmällä. Opinnäytetyön tilaajana toimii Helsingin Diakonissalaitoksen D-asetat. D-asetat ovat eri puolilla Helsinkiä sijaitsevia kohtaamispaikkoja, joissa työn keskiössä on kävijöitä voimavaraistava kansalaistoiminta. D-asetat ovat kaikille avoimia paikkoja, mutta kohderyhmä muodostuu pitkälti ihmisistä yhteiskunnan heikoimmassa asemassa.</p> <p>Opinnäytetyö sai alkunsa, koska olemassa olevien arviointimenetelmien lisäksi D-asetilla haluttiin uudenlaista tulokulmaa arviointityöhön. Toiminnan merkittävyys haluttiin saada arvioinnin myötä paremmin esille, tutkimalla D-asemien tavoitteiden toteutumista ja tuloksia sekä vaikutuksia. Opinnäytetyölle muodostui kaksi tavoitetta: uuden arviointimenetelmän kehittäminen ja sen avulla D-asemien tavoitteiden toteutumisen arviointi.</p> <p>Uudeksi arviointityön menetelmäksi valikoitui teemahaastattelu, jonka kysymykset räätälöitiin D-asemien tarpeita vastaavaksi. Teemat ja yksittäiset kysymykset johdettiin suoraan D-asemien tavoitteista. Haastattelurunko on tarkoitettu tiedon keräämiseen D-asemien kävijöiltä sekä vapaaehtoisilta ja vertaisilta. Haastatteluja toteutettiin yhteensä kaksitoista ja niiden avulla D-asetat saivat uutta tärkeää tietoa toimintansa merkittävydestä. Haastatteluaineisto litteroitiin ja sisällönanalyysi toteutettiin teemottelemalla. Haastattelurungon toimivuutta arvioinnin menetelmänä tarkasteltiin tutkimuspäiväkirjan sekä SWOT-nelikenttäänalyysin avulla.</p> <p>Haastatteluista ilmeni, että D-asemien kävijät arvostavat D-asemien toimintaa ja sen kautta saatua tukea oman elämän hallinnassa. D-asemien kansalaistoiminta koetaan hyvinvointia lisääväksi ja sen avulla kävijät saavat kaivattua säännöllisyyttä ja sisältöä arkipäiviinsä. Opinnäytetyön tuotoksena syntynyt haastattelurunko ohjeineen jää D-asemien käyttöön myös jatkossa. Haastattelurunko toimii hyvin arviointimenetelmänä D-asemien kaltaisessa ympäristössä. Se esiintuo kehittämisideoita ja sen avulla kävijöiden ääni tulee entistäkin paremmin esille asiakaslähtöisessä toiminnassa.</p> <p>Opinnäytetyö toimii yhtenä esimerkkinä siitä, kuinka laadullista tutkimusmenetelmää voi hyödyntää toiminnan arvioinnissa, antaen voimakkaamman äänen toiminnan kohderyhmälle. Usein yhdistyksissä, joiden tavoitteena on edistää kohderyhmän hyvinvointia, arviointi keskittyy enemmän määrällisiin menetelmiin, kuten kyselyihin tai kävijäseurantaan. Tämä opinnäytetyö on osoitus siitä, että laadullisella arviointitoteella saa kerättyä yhtä lailla merkittävää tietoa toiminnan tuloksellisuudesta.</p> <p>Työn hyödynnettävyys ilmenee ennen kaikkea esimerkin voimassa: perehtymällä kehittämisprosessiin on mahdollista ymmärtää arvioinnin yksinkertaisuutta ja saada välineitä oman arviointityön käynnistämiseen. Kolmannen sektorin yhdistyksissä arviointiin suhtaudutaan melko vaihtelevalla intohimolla, vaikka sitä tulisi tehdä niin rahoittajan kuin oman kehityksen näkökulmasta. Arvioinnin haasteiksi koetaan usein sen käsitteellinen epämääräisyys sekä tarvittavien resurssien ja työkalujen puute. Etenkin hyvinvoinnin edistämiseen tähtäävän organisaation tekemään arviointiin suhtaudutaan varauksella. On vaikeaa todentaa, ovatko kohderyhmässä tapahtuneet muutokset oman toiminnan tai palvelun aikaansaannosta. Opinnäytetyö on osoitus ammattialalle siitä, että omaa toimintaa pystyy arvioimaan myös organisaatioissa, jossa mahdolliset tulokset ja vaikutukset eivät ilmene välittömästi.</p>	
<b>Asiasanat</b> arviointi, arviointimenetelmä, kansalaistoiminta, haastattelu	

**HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**  
**Youth Work and Civic Activities**

**ABSTRACT**

<b>Author</b> Julia Jumppanen	<b>Number of Pages</b> 57/3
<b>Title</b> Towards qualitative evaluation of the D-stations	
<b>Supervisor</b> Markus Söderlund	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> Helsinki Deaconess Institute, D-stations, Annina Laaksonen	
<b>Abstract</b> <p>This thesis presents perspectives about evaluation in the third sector. The purpose of the thesis is to clarify both the concept and the process of evaluation. It presents a way to carry out evaluation by a qualitative method. The subscriber of the thesis is Helsinki Deaconess Institute and its D-stations. The D-stations are meeting points in different areas in Helsinki. The D-stations are open to everyone but the target group consists mostly of people who are socially disadvantaged in society. The focus of the work is in active participation and civic engagement.</p> <p>The thesis was needed because D-stations wanted a new perspective into their evaluation work. They wanted to show the significance, results and impact of the work by evaluating whether or not the objectives set for the D-stations were met. The thesis had two goals: Developing a new evaluation tool and conducting an assessment study using the tool developed.</p> <p>The new evaluation method was theme interview. Questions were tailored to meet the needs of D-stations. Themes and the individual questions were directly derived from the D-stations' main objectives. The frame of the interview is intended for gathering information from D-station visitors, volunteers and peers. By using the frame, twelve D-stations visitors were interviewed and D-stations got new important information about their activities. The interview material was transcribed and the analysis was made by dissecting the essential data of the material. The functionality of the frame as an evaluation tool was examined using research diary and SWOT- analysis.</p> <p>The interviews showed that D-station visitors appreciate the D-stations' activity and the support they get from there for managing their own life. The D-stations' (civic) activities increase well-being, and visitors can get more every day routines and meaningful things to do, which is often needed in their lives. As a result of this thesis, the frame of the interview as an evaluation tool will remain in the D-stations. The frame works well as an evaluation method in an environment similar to D-stations. It introduces development ideas and gives a voice for visitors, developing a customer-oriented approach.</p> <p>The thesis is an example of how qualitative research method can be used in the evaluation of an activity, giving a stronger voice to the target group. Often, in NGOs that promote well-being of the target group, the assessment focuses more on quantitative methods such as surveys or visitor counting. This thesis demonstrates that a qualitative assessment tool is also practical when evaluating one's activities. It enables the collection of more intimate information about the significance of the activities.</p> <p>By studying the thesis and development process, it is possible to understand the simplicity of evaluation, and to get a hold of the tools to start one's own evaluation work. Usually evaluation is not a big passion for third-sector associations, though it should be done for own development and also to ensure the continuity of organisations as well as their funding. The challenges of evaluation are often seen in conceptual ambiguity and the lack of resources. Especially in organisations aiming for well-being, evaluation is done with caution. It is difficult to verify the impact of the work when it comes to seeing changes in the target group. The thesis is a demonstration that it is also possible to evaluate your own activities in organizations where the potential effects are not immediately apparent. Assessment is simplified, as long as it is carefully planned from start to finish.</p>	
<b>Keywords</b> evaluation, evaluation method, civic activities, interview	

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 HELSINGIN DIAKONISSALAITOS JA KANSALAISTOIMINTA	7
2.1 D-asetat	9
2.2 D-asemien tavoitteet	11
3 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TAVOITTEET	12
4 KESKIÖSSÄ ARVIOINTI	15
4.1 Arvioinnin käsite	16
4.2 Arvioinnin motiivit	17
4.2.1 Tuloksellisuus ja vaikutus selvitys	18
4.2.2 Arviointi oman toiminnan kehittämisen tukena	19
4.3 Vaikuttavuuden käsite ja määritelmä	20
5 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT	22
5.1 Laadullinen tutkimus	23
5.1 Teemahaastattelu	24
5.3 Sisällönanalyysi ja teemoittelu	26
5.4 Tutkimuspäiväkirja ja SWOT-analyysi	27
6 KEHITTÄMISTYÖ JA TIEDONKERUU	28
6.1 Arviointisuunnitelma	29
6.2 Haastattelurunko	30
6.3 Haastattelut	32
7 AINEISTON ANALYYSI	34
7.1 Toimintaan mukaan pääseminen	36
7.2 Toimijuuden lisääntyminen	38
7.3 Hyvinvoinnin lisääntyminen	40
7.4 Yhteisöön kuuluminen	42
7.5 Tiivistelmä ja katsaus vaikuttavuuteen	44
7.6 Haastattelurunko arvioinnin työkaluna	46
8 OPINNÄYTETYÖPROSESSIN LÄPINÄKYVYYS JA EETTISYYS	49
8.1 Kehittämistyön eettisyys	51
9 TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN JA POHDINTA	52
9.1 Työn hyöty tilaajalle ja konkreettinen tuotos	53
9.2 Työn hyöty ammattialalle	54
9.3 Lopuksi	55
LÄHTEET	58
LIITTEET	62

## 1 JOHDANTO

Mies kävelee sisään, askeleet horjuvat vähän mutta kasvoilla on lämmin hymy. Viime yö on nukkunut kaverin sohvalla, koska kaveria jeesataan, kävi mitä kävi. Omat avaimet katosivat jonnekin pikkutunteina, mutta väliäkö sillä. Mies on tottunut siihen, että avaimet ja muut katoilevat joskus, ei se maailmanloppu ole. Aina on kuitenkin joku joka auttaa. Kahvi on tuoretta, pullaakin on ja ennen kaikkea lämmin tila ja joku joka tervehtii ja kysyy kuulumisia. Mies miettii hetken mitä kuuluu. Kyllä hän tietää, että töitä pitäisi saada, suihkussa pitäisi käydä ja iltakaljan sijaan voisi joskus mennä ajoissa nukkumaan. Mutta kun elämä on potkinut tarpeeksi kauan päähän, linnassakin on käyty ja kaikki kaverit pyörivät kaduilla, tuntuu se paljon vaadittu ryhtiliike vaikealta. Täällä sitä ei vaadi kukaan ja siksi täällä on hyvä. Kukaan ei patista korjaamaan elämäänsä, kukaan ei sano, että olisi kiire ja että päivät valuvat hukkaan tällä tavoin. Täällä miehellä on sellainen olo, että hän voi vaan olla. Toisaalta jos huvittaa, voi myös puuhailla jotain, vaikka heittää mölkkyä pihalla. Se tuntuu hyvältä, se tuntuu tervetulleelta. Ja ne kaverit! ”Täällä kun näkee kaverin kaverina, ei känniäiliönä.” Se kun näkee niillä kahvikupin kädessä, se kun ne voi istua sohvalla ja katsoa televisiota tai vaikka askarrella ilman että kukaan sanoo, ettei saisi. Mies tuntee heistä oikeastaan jokaisen ja jos ei tunne, täällä kyllä oppii tuntemaan. ”Mä elän sen kautta, että mä nään, kun ne on tyytyväisiä. Kyl mä tiän, että ne ei oo sitä aina, mutta tällä paikalla on sellanen vaikutus.” Kun mieheltä kysyy, miksi hän käy täällä, hänen on vaikea pukea sitä sanoiksi. Siksi kun ei ole muutakaan, siksi kun kaverit kehottivat baaritiskillä tulemaan... Siksi kun täällä tuntuu siltä, että kuuluu johonkin. Siksi kun tämä paikka opettaa, että kyllä se elämä kantaa. ”Täällä on nää samat naamat kun kadulla, mutta täällä on silleen niinku rauha.”

Oheinen kuvaus on tositarina. Se on havaintoja ja otteita yhdestä haastattelusta Helsingin Diakonissalaitoksen D-asemilla. Haastatteluja oli yhteensä kaksitoista ja ne toteutettiin keväällä 2017. Haastatteluja varten kehitettiin tavoitteista räätälöity haastattelurunko. Sen avulla kerätyn aineiston perusteella arvioitiin tavoitteiden toteutumista sekä esiintuottiin toiminnan merkityksiä. Tutkimuskysymyksiä oli kaksi: miten tavoitteet toteutuvat ja toimiko laadittu haastattelurunko työvälineenä näiden tavoitteiden arvioinnissa?

Arviointi puhututtaa paljon, kun kohteena on omien tavoitteiden ja toiminnan vaikutusten arviointi hyvinvointiin tähtäävässä organisaatiossa. On vaikeaa todentaa, että tietty toiminta olisi syy muutoksiin, joita organisaation omassa kohderyhmässä ilmenee. Me arvioimme päivittäin niin itseämme kuin meitä ympäröivää todellisuutta. Arviointi työelämässä sen sijaan tuntuu joskus ylivoimaiselta ja sen monitahoisuus sekä erilaiset määritelmät kavahduttavat

Oikeiden kysymyksien kysyminen ja isojen arviointiprosessien käynnistäminen voi tuntua helposti vaikealta, kun ei oikein tiedä mistä aloittaa tai resurssit ovat muuten vähäiset. Silloin asioiden yksinkertaistaminen on paikallaan: mitä kysytään, miten kysytään, keneltä kysytään ja miksi kysytään. Arviointi on loppujen lopuksi sarja kysymyksiä ja vastauksia sekä tulkintaa siitä, kuinka lopulta onnistuimme. Sen avulla todennetaan rahoittajalle, työyhteisölle ja ennen kaikkea itselle, että tehdyllä työllä on tuloksia ja merkityksiä. Olennaista ei ole se, että käytetään lukuisia eri menetelmiä ja arvioidaan hätäisesti kaikkea mahdollista. Arviointi alkaa tarpeiden määrittelyllä ja perusteluilla, jonka jälkeen voidaan kaikessa rauhassa edetä itse käytäntöön. (Aalto-Kallio, Saikkonen & Koskinen-Ollonqvist 2009.)

Tämä opinnäytetyö käsittelee arviointia laadullisen tutkimuksen näkökulmasta voittoa tavoittelemattomassa organisaatiossa. Fokuksessa ovat Helsingin Diakonissalaitoksen D-asetat, joiden työn keskiössä on kävijöitä voimavaraistava kansalaistoiminta. Opinnäytetyölläni pyrin vastaamaan ammattikenttäni tarpeeseen kirkastaa arvioinnin määritelmää ja prosessia suunnitteluvaiheesta analyysiin. Työni avulla haluan selvittää arvioinnin eri vaiheita, jotta sen toteuttaminen olisi helpompaa ja yksinkertaisempaa.

Opinnäytetyöni alkaa tilaajatahon esittelyllä. Tilaajatahoa koskeva tieto perustuu pitkälti omiin kokemuksiini D-asemista työympäristönä. Suoritin D-asemilla vuonna 2016 neljän kuukauden mittaisen työharjoittelun, jonka aikana tutustuin toiminnan rakenteeseen ja tavoitteisiin. Tilaajatahon esittelystä etenen työn taustaan ja tarvelähtöisyyteen. Työni tietoperusta käsittelee arvioinnin määritelmää, arviointiin motivoivia tekijöitä ja vaikuttavuuden arviointia. Tietoperusta on rakentunut erilaisista arviointioppaista, tutkimuksista ja alan lähdekirjallisuudesta, keskittyen terveyttä ja hy-

vinvointia edistäviin toimijoihin kolmannella sektorilla. Tietoperustan jälkeen kerron kehittämistyöstä ja soveltamistani kehittämistyön menetelmistä, varsinaisesta tutkimuksesta sekä tutkimusaineiston analyysistä. Lopuksi pohdin työn eettisyyttä sekä hyödyllisyyttä niin tilaajalle kuin ammattikentälleni.

## 2 HELSINGIN DIAKONISSALAITOS JA KANSALAISTOIMINTA

Helsingin Diakonissalaitos on yleishyödyllinen säätiö, joka auttaa yhteiskunnan heikoimmassa asemassa olevia ihmisiä tehden tavoitteellista työtä erilaisissa toimintaympäristöissä. Diakonissalaitos täyttää vuonna 2017 150 -vuotta. Säätiön toiminta alkoi 1800 -luvulla, jolloin se toimi kulkutautisairaalan ja mahdollisti naisten koulutautumisen heikompien auttajiksi, eli diakonissoiksi. 1800 -luvun loputtua diakonissaja oli yhteensä 26. Pienestä sisarkodista, joka puolusti heikoimpia sinnikkäästi, kasvoi ajan kuluessa suuri ja vaikutusvaltainen konserni, jonka missio on taata jokaiselle ihmisarvoinen huominen. (Paaskoski 2017.) Diakonissalaitoksen työn ytimessä on puolustaa niitä ihmisiä, jotka ovat vaarassa jäädä syrjään ja jotka ansaitsevat yhtä lailla hyvän ja merkityksellisen elämän.

Tänä päivänä Helsingin Diakonissalaitoksen toimintakenttä on alueilla, joissa ihmisoikeudet tai ihmisarvo ovat kaikista eniten uhattuina. Helsingin Diakonissalaitoksen tavoite on taata jokaiselle ihmiselle mahdollisuus elää täyttä elämää ja tulla kohdatuksi sekä autetuksi taustoistaan huolimatta. Säätiössä työskentelee yli tuhat ammattilaista, sekä satoja vapaaehtoisia. Työtä tehdään lastensuojelun ja nuorten, päihde- ja mielenterveysongelmaisten, turvapaikanhakijoiden, paperittomien, kodittomien sekä ikäihmisten parissa. Diakonissalaitos järjestää erilaisia koulutuksia, kuntoutusta, päivätoimintaa ja ylläpitää myös erilaisia asumispalveluyksiköitä. (Helsingin Diakonissalaitos 2017a.)

Helsingin Diakonissalaitoksen yhtenä keskeisenä toimintamuotona on ihmisiä voimavaraistava ja tukeva kansalaistoiminta. Ihmisellä on sisäinen halu toimia ja osallistua, mihin Harjun (2003, 39) mukaan perustuu kansalaistoiminnan ydin. Ihminen haluaa auttaa, oppia ja saada itselleen mielekästä tekemistä. Kansalaistoiminnan avulla yk-

silö voi löytää elämälleen merkityksiä, jolloin elämänlaatu kasvaa ja yksinäisyys vähenee. Tärkeintä ei ole yksittäisen ihmisen taidot tai tiedot, vaan vähempikin osaaminen riittää. Jokaisen kansalaistoiminnallinen panos on yhtä tärkeä, oli sen taustalla oleva motivaatiotekijä mikä tahansa. Tärkeintä on se, että kansalaistoiminta on vapaaehtoista ja ihmisen innostus tekemiseen todellinen. (Harju 2003, 39–41.)

Nämä yleiset kansalaistoiminnan piirteet pätevät myös Helsingin Diakonissalaitokseen, jonka toiminnan yhtenä osa-alueena on sosiaali- ja terveystalveluiden lisäksi voimavaraistava kansalaistoiminta. Diakonissalaitoksen matalan kynnyksen kansalaistoiminnan taustalla on ajatus siitä, että toimivien sosiaali- ja terveystalveluiden lisäksi ihminen tarvitsee myös muita ihmisiä voidakseen hyvin. Kansalaistoimintaa toteutetaan yhdessä ammattilaisten, laajan vapaaehtoisjoukon sekä toiminnan kohderyhmien kanssa. Sen avulla saatetaan yhteen ihmisiä, jotka eivät muuten välttämättä kohtaisi ja rakennetaan yhteisöjä turvallisempaan, jokaista ihmistä kunnioittavaan suuntaan. Kansalaistoiminnalla tähdätään siihen, että ihminen voi saada elämäntilanteestaan riippumatta itselleen mielekästä tekemistä, mahdollisuuden ryhtyä kokijasta tekijäksi, sekä uusia sosiaalisia suhteita. (Helsingin Diakonissalaitos 2017b.)

Helsingin Diakonissalaitoksen ja Itä-Suomen yliopiston tutkimus heikoimmassa asemassa olevien ihmisten hyvinvoinnista (Saari 2015; Helsingin Diakonissalaitos 2017c) osoittaa, että ihmisten pahoinvointi ja syrjäytymiskierre juontavat juurensa yksinäisyydestä, köyhyydestä ja toimeentuloon vajoamisesta. Tutkimuksen mukaan samalla kun väestön hyvinvointi nousee keskimääräisesti, osa ihmisistä putoaa kyydistä. Tutkimukseen osallistui 200 Diakonissalaitoksen asumistalveluyksikön asukasta ja toistaiseksi se on laajin aihetta kuvaava tutkimus. Tutkimuksen myötä Helsingin Diakonissalaitoksen kansalaistoimintaa on kehitetty ja ihmisten kyvykkyksiä pyritty tuomaan yhä aktiivisemmin esille. Kansalaistoiminnassa talveluja ja toimintaa rakennetaan yhdessä kohderyhmän kanssa, ei vain heitä varten. Tarkoituksena on perinteisen auttaja–autettava -asetelman sijaan pyrkiä siihen, että jokainen ihminen voi olla osa kansalaistoimintaa, edistäen siten omaa ja muiden hyvinvointia. (Helsingin Diakonissalaitos 2017b).



## 2.1 D-asetat

Helsingin Diakonissalaitoksen kansalaistoiminnan keskiössä on D-asema – kokonaisuus, joka on toiminut nykyisessä muodossaan vuodesta 2016. D-asetat ovat eri puolilla Helsinkiä sijaitsevia kohtaamispaikkoja, jotka tarjoavat monipuolista toimintaa ja osallistumisen mahdollisuuksia erilaisissa, haastavissakin elämäntilanteissa oleville ihmisille. D-asemia on yhteensä neljä: D-asema KTA, D-asema Kurvi, D-asema Kannelmäki ja D-asema Kontula. D-asetat vastaavat oman alueensa tarpeisiin räätälöimällä kunkin alueen kohderyhmälle omat palvelut sekä kansalaistoiminnan muodot. Toiminta-ajatus on olla mahdollistajana erilaiselle kävijöistä kumpuavalle toiminnalle ja ihmisten väliselle kohtaamiselle. (Helsingin Diakonissalaitos 2017d.)

D-asemien toiminta on kaikille avointa, mutta se on kohdennettu erityisesti syrjäytyneille- sekä syrjäytymisuhan alla oleville ihmisille, joilla on usein vaikea elämäntilanne. Tällaisia ryhmiä ovat mm. päihde- ja mielenterveysongelmaiset, asunnottomat, yksinäiset, vangit, leipäjonoista apua hakevat, huumeiden käyttäjät sekä oikeuspsykiatrian potilaat (Saari 2015, 24–25). D-asemien kävijäkunta koostuu pitkältikin näistä ihmisistä, mutta toiminnassa korostetaan sitä, ettei ketään lokeroida valmiisiin muotteihin. Jokainen kävijä on yksilö ja arvokas taustastaan tai senhetkisestä elämäntilanteestaan huolimatta. Toiminnallaan D-asetat pyrkivät mahdollistamaan kävijöilleen turvallisen yhteisön, joka tarjoaa osallisuuden ja hyväksytyksi tulemisen kokemuksen. Toiminta pyrkii lievittämään ihmisten kärsimyksiä, vähentämään erilaisia haittoja ja luomaan rutiinia arkeen.

D-asemien toiminta on kävijälähtöistä: kaikki toiminta kumpuaa kävijöiden tarpeista ja ideoista, joita toteutetaan yhdessä työntekijöiden kanssa. Ammattilaisten koordinoimat D-asemien yhteisöt (kävijät, työntekijät, yhteistyöverkostot, opiskelijat, vapaaehtoiset, taiteilijat ja muut toiminnassa mukana olevat tahot) mahdollistavat osallistumisen juuri niillä voimavaroilla, joita itsellä sillä hetkellä on. Mihinkään toimintaan ei tarvitse sitoutua ja asemille voi tulla myös täysin anonymisti.

Jokainen D-asema tarjoaa kahvia, teetä ja resurssien puitteissa ruokaa. Kävijöillä on mahdollisuus jutella keskenään, lukea lehtiä tai kirjoja sekä käyttää tietokonetta. Idea on toimia jokaiselle ihmiselle avoimena olohuoneena, jonne voi tulla viettämään aikaa yksin tai muiden kanssa. Yhteisissä tiloissa on aina joku työntekijä, jonka puoleen kääntyä tarpeen vaatiessa. Jokaisella D-asemalla on myös mahdollista ryhtyä vapaaehtoiseksi tai vertaistyöntekijäksi. Yhteisöt pyörivät vertaisten, eli vertsiensien toimesta: he toimivat emäntinä tai isäntinä keittäen kahvia ja avustaen muissa päivittäisissä askareissa.

D-asemien kävijöillä on halutessaan mahdollisuus ryhtyä myös kokevasta osallistujasta tekijäksi. Kävijät voivat toimia D-asemien toiminnan suunnittelijoina tai vaikka taiteilijoina erilaisissa projekteissa. D-asemien koordinoima ja ohjaama yhteisöllinen Kaapeli –valmennus auttaa kävijöitä ja muita sidosryhmäläisiä (yhteistyökumppanit, työntekijät, harjoittelijat) löytämään omat voimavaransa ja taitonsa, joiden avulla ympärillä olevia yhteisöjä voidaan kehittää entistä toimivammiksi ja kaikkia osapuolia tukeviksi (Rossi 2016).

Jokainen D-asema on erilainen, johtuen kunkin alueen omista tarpeista sekä oman kävijäkunnan esiintuomista ideoista. D-asema KTA (kansalaistoiminta-areena) sijaitsee Diakonissalaitoksen omassa korttelissa Alppikadulla ja on auki maanantaista lauantaihin. KTA on profiloitunut voimakkaasti taide- ja kulttuuritoimintaan: erilaiset taideryhmät, tapahtumat ja järjestetty ohjelma elävöittävät aseman arkea. KTA:n pihalla ympäri vuoden toiminnassa oleva tapahtumakontti mahdollistaa erilaisten konserttien ja muiden tapahtumien järjestämisen. Kontissa esiintyvät niin Diakonissalaitoksen omat bändit kuin vierailevat tähdet, tuoden piristystä arkeen korttelin asukkaille sekä myös uteliaille ulkopuolisille.

D-asema Kurvi sijaitsee Sörnäisissä ja on auki arkisin. Kurvin tiloissa toimii myös päihdepalveluyksikkö, jonka kanssa D-asema tekee tiivistä yhteistyötä pyörittäen yhteisön arkea. Kurvissa tarjotaan säännöllisesti ilmaista lounasta ja kävijöiden on mahdollista käydä myös suihkussa ja pestä pyykkiä. Kurvissa pyritään järjestämään säännöllisesti mukavaa tekemistä askartelusta isompiin työpajoihin. Kävijöiden on mahdollista toimia niin D-aseman kuin terveysneuvonnan puolella vapaaehtoisina tai vertaistyöntekijöinä.

D-asema Kontula sijaitsee aivan Kontulan metroaseman kupeessa ja toimii alueellisenä kansalaistoiminnan keskuksena. Kontulassa on avoimet ovet vain kerran viikossa ja muina päivinä tiloissa on erilaisia ryhmiä ja tapahtumia, joita alueen toimijat ja vapaaehtoiset järjestävät itse. Kontulan D-asema tuo alueellisia toimijoita yhteen ja pyrkii aikaansaamaan eri toimijoiden välille aktiivista yhteistoimijuutta. Keskiössä on Kaapeli –yhteisövalmennus, jossa pohditaan yksilön ja yhteisön sisältämiä voimavaroja ja mahdollisuuksia.

D-asema Kannelmäki sijaitsee Kannelmäen juna-aseman välittömässä läheisyydessä. D-asema toimii Kannelmäen yhteisöhankkeen tukikohtana ja on auki arkipäivisin. Kannelmäen yhteisöhanketta toteutetaan yhdessä VVA ry:n kanssa, joka on hankkeen osatoteuttaja. D-aseamalla tarjotaan ruokaa, sekä erilaista toimintaa. Keskiössä on alueen toiveisiin vastaaminen ja kohtaamisen mahdollistaminen avoimissa ovissa. (Helsingin Diakonissalaitos 2017d.)

## 2.2 D-asemien tavoitteet

D-asemien tavoitteet vuodelle 2017 olivat työskentelyni keskiössä opinnäytetyöprosessin ajan. Vaikka D-asemat ovatkin keskenään erilaisia, ohjaa niiden toimintaa yhteiset tavoitteet. Toiminta perustuu ajatukselle siitä, kuinka kansalaistoiminnan avulla yksilö voi saada apua omaan jaksamiseensa sekä toiminnallaan auttaa myös muita.

D-asemat pyrkivät siihen, että toimintaan on helppoa ja kynnyksetöntä päästä mukaan. Käymään voi tulla silloin tällöin juomaan kahvikupposen tai lukemaan päivän lehden. Toimimalla matalan kynnyksen kohtaamispaikkoina D-asemat haluavat luoda pysyvän kontaktin kohderyhmiinsä. Tavoite on, että kävijät voivat ja haluavat tuntea kuuluvansa D-aseman yhteisöön ja osallistua sen toimintaan. (Helsingin Diakonissalaitos 2016.)

Tavoitteena on se, että kävijöillä on myös mahdollisuus ryhtyä kokijoista tekijöiksi, mikä lisää yhteistoimijuutta ja yksilön omaa hyvinvointia. Fokuksessa on kansalaistoiminta sekä luovat menetelmät, joiden avulla kävijöiden fyysiset ja psyykkiset voi-

mavarat voivat kasvaa. Toimijaksi ei tietenkään ryhdytä hetkessä, vaan kävijää kannustetaan tuomaan omia ideoita omien voimavarojen rajoissa esille. Kenenkään ei ole pakko osallistua mihinkään ja aina on lupa vain oleskella yhteisissä tiloissa. (mt. 2016)

D-asemien ei ole tarkoitus tarjota kaikkea valmiina, vaan tavoitteena on, että kävijät voivat vaikuttaa toimintaan ja toteuttaa sitä yhdessä työntekijöiden kanssa. Kävijät voivat ryhtyä vapaaehtoisiksi tai vertaistyöntekijöiksi, osallistua Kaapeli – yhteisövalmennukseen tai toimia juuri sillä tavalla kuin itsestä hyvältä tuntuu (mt., 2016). Vaikuttamisen mahdollisuus ja kävijöiden ideoiden esiintuonti taataan kävijöiden aktiivisella kuuntelulla ja säännöllisillä yhteisökokouksilla. Tavoitteena ei ole muuttaa kenenkään elämäntapoja, vaan tukea yksilöä omassa elämäntilanteessa, auttaen löytämään erilaisia tapoja toimia. Mielekäs tekeminen ja toisten ihmisten arvostava kohtaaminen voivat kasvattaa kävijän hyvinvointia, eikä sillä käytäkö kävijä vaikka päihteitä ole merkitystä. Päihteiden käytön takana on myös ihminen, jolla on oikeus voida hyvin.

Tiivistin yhdessä D-asemien esimiehen kanssa D-asemien tavoitteet opinnäytetyöni kehittämistyötä varten neljään osaan: toimintaan mukaan pääseminen (1), toimijuuden lisääntyminen (2), hyvinvoinnin lisääntyminen (3) sekä yhteisöön kuulumisen (4). Nämä neljä tavoitetta muodostivat opinnäytetyöni kehittämistyön selkärangan. Niiden toteutumista lähdin tutkimaan kehittämällä uudenlaisen arviointimenetelmän D-asemien käyttöön, mistä kerron tarkemmin luvuissa viisi ja kuusi.

### 3 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TAVOITTEET

Opinnäytetyöni sai alkunsa suoritettuani syventävän harjoittelun D-asema KTA:lla ja D-asema Kurvissa syksyllä 2016. D-asemien kansalaistoiminta teki minuun vaikutuksen ja halusin olla jollain tavalla mukana kehittämässä toimintaa eteenpäin. Kansalaistoiminnallisena työympäristönä D-asemakokonaisuus sopi hyvin yhteisöpedagogiopiskelijan opinnäytetyön tilaajaksi ja säätiönä Helsingin Diakonissalaitos soveltui myös järjestötyön suuntautujalle. Opinnäytetyön toiminnallinen osuus, arviointityöka-

lun kehittäminen ja sen avulla tavoitteiden arviointi oli aiheena kiehtova ja itselleni täysin uusi aluevaltaus. Uuden yksinkertaisen työkalun kehittäminen oli hyvä keino lähteä syventymään arviointityön maailmaan ja tuoda esille näkökulmia sen tärkeydestä ja tilasta ammattikentällämme

Toiminnan arviointi, arvioinnin kehittäminen sekä arvioinnin motiivit mietityttävät paljon kolmannen sektorin organisaatioita. Arviointiin suhtaudutaan epävarmasti, eikä sen toteuttamiseen ole tarpeeksi resursseja tai toimivia välineitä. Niin järjestö- kuin säätiötoimijat haluavat kuitenkin arvioida toimintansa merkityksiä ja kertoa niistä myös muille sidosryhmille. Arvioinnin avulla halutaan kehittyä ja tarkastella omaa toimintaa uudenlaisin silmin. Tietynlainen tilivelvollisuus rahoittajaa kohtaan on tullut myös yhä tärkeämmäksi ja tehdyn työn tuloksia ja vaikutuksia tulee tuoda esille toiminnan jatkuvuuden takaamiseksi. (Koskela 2012; Aalto-Kallio 2009; Robson 2001.)

Myös D-asemien tarve lähteä kehittämään omaa arviointityötä kumpusi halusta esiintuoda toiminnan tuloksia niin rahoittajalle kuin omalle työyhteisölle. Arviointityötä haluttiin viedä pidemmälle, jotta tietoa saataisiin enemmän ja jotta tulevaisuudessa tavoitteita voisi arvioida useammalla eri menetelmällä. Tähän tarpeeseen lähdin opinäytetyölläni vastaamaan. Kehittämistyölleni (kuva 1) muotoutui kaksi tavoitetta: kehittää D-asemille uusi tavoitteiden arvioinnin menetelmä (1) ja testata sitä käytännössä keräten uutta arviointitietoa (2). Tutkimuskysymyksiä oli kaksi: miten D-asemien tavoitteet toteutuvat (3, 4) sekä miten kehittämäni menetelmä soveltuu tavoitteiden arviointiin (5).



Kuva 1. Kehittämistyön rakenne

Konkreettisenä arvioinnin toimenpiteenä D-aseilla toteutetaan vuosittain asiakastytyväisyyskysely. Sen avulla kävijöiltä kerätään suoraa palautetta toiminnasta ja sen vaikuttavuudesta. Kysely menetelmänä voi kuitenkin olla melko pintapuolinen: se ei tarjoa täsmennyksien tai jouston varaa, eikä sen avulla saada välttämättä tarpeeksi kuvaavia esimerkkejä toiminnasta (Hirsjärvi & Hurme 2001, 36). Lähdin siis toteuttamaan kehittämistyötäni laadullisen arviointitutkimuksen näkökulmasta täydentääkseni D-asemien arviointikulttuuria. Ison otannan sijaan tarkoitus oli päästä syvemmälle yksittäisten kävijöiden maailmaan.

Uudeksi arvioinnin menetelmäksi päätettiin suoraan D-asemien tavoitteista räätälöity haastattelurunko. Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 36) mukaan haastattelu soveltuu kyselyä paremmin tilanteisiin, jossa vastaaminen voi kysymyksen intiimiyden vuoksi tuntua haastavalta. Creswellia (1994) ja Robsonia (1995) siteeraten he toteavat haastattelun olevan hyvä menetelmä, jos kohderyhmällä voi olla vaikeuksia kyselylomakkeen täyttämässä tai jos tutkimuksessa käsitellään emotionaalisia asioita. Haastattelu soveltoi menetelmäksiäni siis hyvin, koska D-asemien toiminnan arviointi

vaatisi hyvin henkilökohtaisten kysymysten kysymistä. Tavoitteeni oli muotoilla rungosta mahdollisimman helposti lähestyttävä, jotta se voisi jäädä D-asemien arviointityön osaksi vielä jatkossa.

Tarve saada yksityiskohtaisempaa tietoa tavoitteiden toteutumisesta koettiin D-asemien työyhteisössä tärkeäksi oman työn merkittävyyden sekä toki myös rahoittajan näkökulmasta. D-asemien toimintaa rahoittaa sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskus, eli STEA. STEA valvoo avustustensa käyttöä, toiminnan tuloksia ja vaikutuksia pyytäen kohdennettua toiminta-avustusta saavilta yleishyödyllisiltä toimijoilta joka toinen vuosi tuloksellisuus- ja vaikutus selvityksen (TVS). TVS:n yhtenä osana tulee antaa selvitys kohderyhmän näkemyksistä avustusta saavan organisaation toiminnasta. (STEA 2017.) Lähdin kehittämään haastattelurungostani työkalua, jonka avulla kerätystä arviointiaineistosta olisi hyötyä TVS:n ja mahdollisten muiden rahoitushakemuksien laadinnassa. Opinnäytetyöni seuraavassa luvussa kerron tarkemmin mitä TVS sisältää ja mitä sen laadinnassa tulee ottaa huomioon. Luvussa käsitellään myös laajemmin arvioinnin määritelmää, motivaatiotekijöitä sekä vaikuttavuuden arviointia hyvinvointiin tähtäävässä organisaatiossa.

#### 4 KESKIÖSSÄ ARVIOINTI

Vuosina 2005–2009 Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto (STKL) sekä terveyden edistämisen keskus (Tekry) toteuttivat laajan kartoituksen arvioinnin tilasta ja tarpeista sosiaali- ja terveysalan järjestöissä. Kartoitus osoitti, että arviointiin ja siihen liittyvään kehittämistyöhön suhtaudutaan järjestökentällä positiivisesti, mutta siihen tarvitaan tukea ja apua. Arviointi on kartoituksen mukaan yleisempää erilaisissa projektiluontoisissa toiminnoissa, kun taas jatkuvat toimijat kokevat arviointityön haasteellisempänä. On luonnollisempaa, että erilaisten hankkeiden ja projektien loppuvaiheissa pohditaan sitä, miten tehty työ onnistui. Jatkuvassa toiminnassa sen sijaan ei ole varsinaisia päätösvaiheita vaan arvioinnin pitäisi olla osa arkipäivän toimintaa, mikä koetaan ongelmallisena. Arvioinnissa pidetään haasteellisena resurssipulaa sekä käytännönläheisten menetelmien puutetta. Tämä ilmenee myös vuonna 2001 toteutetussa kolmannen sektorin arviointiin keskittyvässä tutkimuksessa. Silloinen RAY

toteutti laajan kyselyn sosiaali- ja terveysalan järjestöille. Kysely koski vuosina 2009–2010 projektiavustusta saaneiden yleishyödyllisten toimijoiden toteuttamien kehittämishankkeiden arvioinnin motiiveja ja arviointitiedon hyödyntämistä. Selvityksestä ilmeni, että arviointikäytänteet ovat hyvin vaihtelevia, eikä osaamista tai aikaa laadukkaan arvioinnin toteutukselle löydy tarpeeksi. Noin kolmannes vastanneista järjestöistä ei ollut toteuttanut arviointia omissa kehittämishankkeissaan vuosina 2009–2010. Ajan ja osaamisen puute koetaan ongelmana tai sitten kyseessä on priorisointi: arviointia ei koeta niin tärkeäksi, että siihen käytettäisiin jo muutenkin rajallisia resursseja. (Koskinen-Ollonqvist, Paija, Pantzar, Saikkonen & Nevalainen 2009; Koskela 2012, 8–9.)

Nämä tutkimukset kertovat karua kieltään siitä, että arviointi ei ole vielä toimijakentällemme jokapäiväistä ja rutiininomaista toimintaa, vaan jotakin hyvin ylimääräistä. Eri-laisia arviointioppaita ja arviointia toteuttavia tahoja on monia, mutta siitä huolimatta arviointiin ei käytetä mielellään vähäistä aikaa, saati rahaa. Arviointi ylipäätään käsitteenä tuntuu olevan epämääräinen eikä määrittelylle ole yhtä oikeaa vastausta. Tästä huolimatta arviointi on yhä tärkeämpää tänä päivänä, kun toimintaan haetaan rahoitusta ja pohditaan, mihin suuntaan halutaan organisaationa kehittyä.

#### 4.1 Arvioinnin käsite

Arviointi on perusinhimillistä toimintaa, jota ihmiset tekevät päivittäin tiedostaen ja tiedostamatta. Arvioimme ruuan hinta-laatu suhdetta käydessämme kaupassa, arvioimme toistemme pukeutumistyyliä... Peruskoulussa opimme vertaisarvioimaan toisiamme jo pienestä pitäen. Teemme arvioita niin itsestämme kuin ympärillämme olevista ihmisistä poikkeuksetta. Kolmannen sektorin toimijoiden tekemä arviointi tähtää oman toiminnan laajempaan ymmärrykseen ja kehittämiseen (Harju & Koskela 2012, 5–6).

Vaikka moni sitä toivookin, ei yksiselitteistä arvioinnin määritelmää ole olemassa. Arvioinnilla tarkoitetaan mm. tiedon tuottamista toiminnasta, kehittämistarpeista sekä toiminnan tuloksista ja vaikutuksista. Useissa yhteyksissä kun puhutaan arvioinnista, puhutaan arvottamisesta, eli osoitetaan asian arvo, ansio tai merkitys. Arvioinnin pe-



rustana on ymmärrys arvioinnin kohteesta: sen avulla etsitään onnistumisia sekä etsitään sitä, missä olisi vielä parantamisen varaa. (Robson 2001, 25; Aalto-Kallio ym. 2009, 9; Harju ym. 2012, 5–6.)

Kun toimintaa arvioidaan, saa organisaatio siitä uutta tietoa ja potkua oman toimintansa kehittämiseen. Arviointi on siis oppimisen väline ja keino kehittyä omassa työssä. Siitä saatua tietoa voidaan käyttää toiminnan muokkaamiseen, laajentamiseen ja siitä luopumiseen. Arvioinnin avulla organisaatio voi kerätä konkreettista tietoa tavoitteidensa toteutumisesta ja saa näkökulmia siihen, missä ovat keskeisimmät kehittämisnäkökulmat. Arvioinnilla voidaan myös todentaa se, että toiminnan resurssit käytetään juuri parhaalla mahdollisella tavalla. Parhaimmillaan arviointi toimii väli-teenä perustella omien tavoitteiden eteen tehtyä työtä: sen avulla esiintuodaan prosesseja, tuotoksia sekä vaikutuksia. (Lindberg 2013, 10; Aalto-Kallio ym. 2009, 9–16.)

#### 4.2 Arvioinnin motiivit

Huono-osaisuuteen liittyy paljon ennakko-oletuksia sekä negatiivisia ajatuksia. ”*Känniääliöt*”, ”*nistit*” sekä ”*yhteiskunnan elätit*” ovat leiman ihmisen otsaan lyöviä sanoja, joihin törmää väistämättä silloin tällöin. Huono-osaisuutta eikä sen taustalla olevia syitä ymmärretä. Yhteiskunnan huono-osaisille suunnatut avoimet tilat, kuten päihdeongelmaisten päiväkeskukset, kansalaistoimintaa hyvinvoinnin edistämässä hyödyntävät yhdistykset ja muut toimijat tekevät työtä, jolla ihmisten ennakkoluuloja voidaan purkaa ja raja-aitoja kaventaa.

Oli kohderyhmänä huono-osaiset tai mikä tahansa muu, tulee toimintaa arvioida, jotta sen tarpeellisuudesta on suoraa näyttöä kaikille niille jotka epäilevät muuta. Ongelmana on se, että ulkopuoliset tahot (rahoittaja, kunta, alueelliset toimijat) eivät välttämättä näe toiminnan vaikutuksia. (Tepponen ym. 2015, 126–127.) Pahimmillaan käy niin, että toiminnan tärkeyttä ympäröivälle asuinalueelle osataan arvostaa vasta sitten, kun sitä ei enää ole. Tästä yhtenä esimerkkinä Tepponen ym. (2015, 9–10) mainitsevat Rovaniemen päiväkeskuksen, jonka väliaikainen kesätauko kasvatti

huomattavasti erikoissairaanhoidon ja poliisien kuluja. Arvioimalla toimintaa ulkopuolisen ymmärrys kasvaa, kun toiminnan tärkeys tuodaan esiin.

Arviointiin liittyy aina jokin motiivi (Harju ym. 2012, 16). Motiivi voi olla edellä kuvatun ymmärryksen lisäämisen lisäksi esimerkiksi tiedollinen, jolloin arvioinnilla pyritään saamaan uudenlaista informaatiota organisaation toiminnasta. Tiedollinen motivaatio arviointiin voi olla perustoiminnan kiteytys tai esimerkiksi jonkin tietyn toimintamuodon kehittämisen tarve (Kiijärvi-Pihkala 2009, 13). Arvioinnin motiivi voi olla myös tilivelvollisuus tai tarve saada perusteltuja näkemyksiä siitä, miten toimintaa tulisi kehittää edelleen. Arviointi tähtää siihen, että jokaisen sidosryhmäläisen tuntemus toiminnasta voi kasvaa. Motivoivia tekijöitä voi olla useita, mutta silloin kun arviointia toteutetaan vain ulkoa päin tulevan paineen vuoksi, jää kerätty tieto helposti pintapuoliseksi.

#### 4.2.1 Tuloksellisuus ja vaikutus selvitys

Arviointiin motivoi toimintaa rahoittavan tahon vaatimus vaikuttavuuden ja tuloksien esiintuomisesta. Tällöin puhutaan usein avustusta saavan organisaation tilivelvollisuudesta rahoittajaa kohtaan: velvollisuus on antaa selvitys siitä, kuinka toiminnassa on onnistuttu ja mitä jatkosuunnitelmia toimintaa varten on laadittu. Tilivelvollisuuteen liittyvän arvioinnin tarkoituksena on esiintuoda toiminnan merkitys ja arvo.

Kuten edellä lyhyesti kerroin, sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskus (STEA) vaatii kohdennettua toiminta-avustusta saaneilta organisaatioilta joka toinen vuosi tuloksellisuus- ja vaikutus selvityksen. STEA, eli entinen RAY otti tuloksellisuus- ja vaikutus selvityksen käyttöön vuosina 2012–2013 ja sen myötä avustusta saaneiden organisaatioiden tulokset pyritään saamaan mahdollisimman tarkasti esiin. Tällä pyritään varmistamaan se, että saatu avustus käytetään siihen mihin se on alun perin tarkoitettu sekä valvotaan avustuspäätöksen ehtoja ja lainvoimaisuutta. (STEA 2016.)

Tuloksellisuus- ja vaikutus selvitykseen tulee kerätä tietoa rahoitusta saavan organisaation henkilökunnalta, vapaaehtoisilta, kohderyhmältä sekä yhteistyökumppaneilta.

Kaikilta neljältä ryhmältä kerätään palautetta organisaation toiminnasta eri menetelmillä, ja saadusta palautteesta laaditaan raportti. Raportti sisältää yksityiskohtaista tietoa kohteen siitä osiosta, johon avustusta on annettu. Raportissa vastataan erillisiin kysymyksiin: toiminnan tiivis kuvaus, kuinka laaditut tavoitteet ovat toteutuneet, mitä kehittämistarpeita on ilmennyt, toiminnan määrä ja laajuus sekä sidosryhmien arviot toiminnasta ja sen laadusta. (RAY 2013, 4–10.)

Raporttiin tulee laatia selkeät ja tiiviit vastaukset siitä, mitä mieltä sidosryhmät ovat olleet toiminnasta, mitä vaikutuksia sillä on ollut ja mitä kehittämisideoita on ilmennyt ja ovatko ne toteutuneet. Lisäksi raportissa kerrotaan mitä kohderyhmältä on tarkalleen ottaen kysytty. Tuloksellisuus- ja vaikutus selvitys on tärkeä raportti toiminnan jatkuvuuden takaamiseksi ja sen laadinta vaatii tarkkaa arviointia ja perusteluja siitä, että avustusta saava taho tekee työtä saavuttaakseen tavoitteensa. Arvioinnissa tulee ilmetä myös mahdolliset avustusta saavan toiminnan ongelmakohdat ja toimintavuosien aikana ilmenneet muutokset ja kehittämistarpeet. STEAN aktiivisen seurannan tulisi motivoida organisaatioita tekemään yhä laajempaa arviointityötä, jotta raporttiin on aina sen laadintavaiheessa järjestelmällisesti kerättyä materiaalia valmiina. (RAY 2013, 8–10.)

#### 4.2.2 Arviointi oman toiminnan kehittämisen tukena

Arvioinnin tulisi olla osa organisaation päivittäistä arkea. Sen sijaan, että arviointia pidettäisiin vain yksittäisenä, kenties kerran tai kaksi vuodessa suoritettavana toimenpiteenä, pitäisi se huomioida jo toiminnan suunnittelussa ja korostaa sen merkitystä jokaisen työntekijän toiminnassa (Lindberg 2013, 13). Arvioinnin tulisi olla normi, joka kulkee mukana muiden työtehtävien ohessa. Jotta tällaiseen ideaalitilaan päästäisiin, tulisi kaikkien osapuolien ymmärtää, että arviointia tehdään ennen kaikkea oman toiminnan kehittämisen tueksi, ei vain rahoittajaa varten. Pelkästään rahoittajaa varten tehty arviointi aiheuttaa sen, että arvioinnista muodostuu pakollinen paha sen sijaan että se voisi olla mahdollisuus oman toiminnan tarkasteluun. Lindberg (2013, 10) listaakin arvioinnin motiiveiksi toiminnan läpinäkyvyyden lisäämisen, toiminnan parantamisen sekä muutossuosittelusten aikaansaannin. Arvioinnin avulla

työyhteisössä voidaan esiintuoda niin kehittämisideoita kuin jo olemassaolevia hyviä toimintamalleja. Se mahdollistaa kehittymisen niin työyhteisönä kuin yksilötasolla.

Hyvin tehdystä arviointityöstä hyötyvät kaikki osapuolet ja ennen kaikkea toiminnan kohderyhmä. Vastuu tuottaa yhä parempia toimintamuotoja ja palveluita kansalaisille tulisi motivoida monipuoliseen arviointityöhön. Kun organisaatio arvioi omaa toimintaansa, mahdollistuu se, että toimintaa voidaan kehittää entistäkin laadukkaampaan suuntaan. Organisaation tarjoaman toiminnan tulee olla hyödyllistä sitä käyttäville henkilöille. Hyödyn esille saaminen vaatii arviointia, jonka vuoksi sitä tulee tehdä säännöllisesti. (FinSoc 2001, 7–8; Lindberg 2013, 9.)

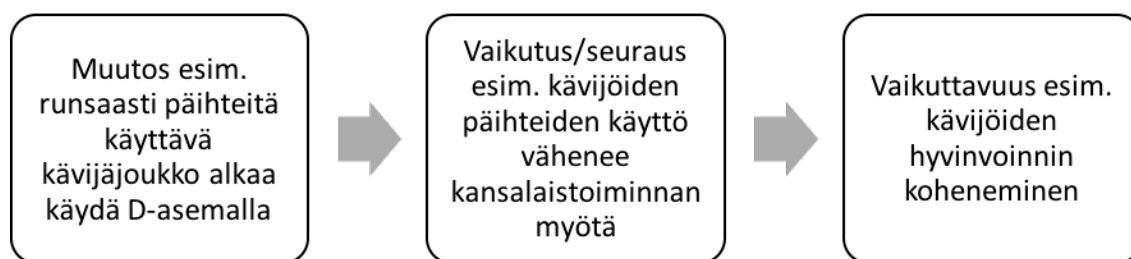
Monien järjestöjen ja säätiöiden tehtävä on vaikuttaminen joko oman jäsenistön tai käyttäjien etujen ajamiseksi tai yhteiskuntaan vaikuttaminen yleisemmin hyvinvointia edistävästi (Lindberg 2013, 9.) Kun arviointi on osa voittoa tavoittelemattomien toimijoiden päivittäistä toimintaa, on mahdollista osoittaa, että toimitaan organisaation omien tavoitteiden saavuttamiseksi. Helsingin Diakonissalaitoksen D-asemilla ei ole varsinaisia jäseniä, mutta tavoitteena on toimia oman kävijäkunnan aseman parantamiseksi ja siten edistää yhteiskunnallista hyvinvointia. Näitä toimia ja niistä syntyneitä tuloksia tuodaan esiin, kun toimintaa arvioidaan säännöllisesti.

#### 4.3 Vaikuttavuuden käsite ja määritelmä

Vaikuttavuuden ja tuloksien osoittaminen on tullut kolmannen sektorin toimijoille entistä tärkeämmäksi viime vuosien aikana. Opinnäytetyöni kehittämistyöllä pyrin esiintuomaan D-asemien toiminnan vaikutuksia arvioimalla tavoitteiden toteutumista. Aalto-Kallion (2009, 106) mukaan kun arvioinnin kohteena ovat hyvinvointiin tähtäävän toimijan tavoitteet, on kyse toiminnan ja tulosten välisestä yhteydestä. Tällöin tehdään käytännössä vaikuttavuuden arviointia. Kun tavoitteet toteutuvat, organisaatio voi esittää näkemyksiä ja perusteluja kohderyhmässä ilmenevistä vaikutuksista. Kun jonkin ohjelman tai prosessin kautta on päästy tavoitteisiin eli aikaansaatu tuloksia, ollaan Dahler-Larsenin (2005, 7) mukaisesti ratkaistu vaikutuskysymys. Vaikutuskysymyksessä on kyse tuloksien syy- ja seuraussuhteesta, eli D-asemien tapauksessa siitä, miten toiminta kävijään on vaikuttanut ja mikä sen on saanut aikaan.

Kun aletaan etsiä selkeää vastausta siihen, mitä vaikuttavuus tarkoittaa, ei yhtä määritelmää tunnu olevan olemassa. Joissain yhteyksissä vaikuttavuus ja vaikutus rinnastetaan toisiinsa ja joissain tapauksessa ne ovat termeinä eriteltyinä (Koskinen-Ollonqvist ym. 2009. 68–69). Käsitteellisen epämääräisyyden vuoksi vaikuttavuuden mittaaminen onkin koettu usein vaikeaksi. Sitä ei helpota se, että monet jo olemassa olevat arviointia käsittelevät lähteet ja oppaat vain sivuavat sitä ja monet vielä hyvin eriävällä tavalla. Yleisimpiä näkökulmia on, että vaikuttavuuden esille tuomisen mahdollistaa arvioinnin kohteessa tapahtunut muutos. Muutoksen esiintuonnin myötä pyritään selvittämään vaikutus eli muutoksesta tullut seuraus. Tämän jälkeen pyritään esiintuomaan mahdollinen laajempi merkitys, eli vaikuttavuus ympäröivälle yhteisölle ja jopa yhteiskunnalle. Jotta tämä mahdollistuisi, tulee toimintaympäristö tuntea tarkasti etukäteen. Laaja käsittealkadi tekee vaikuttavuudesta haastavaa, mutta vaikuttavuudesta puhutaan ja sen mittaamisen merkitys tiedostetaan laajalti. (Paasio 2003, 23–25; Dahler-Larsen 2005, 7; Koskinen-Ollonqvist 2009, 69; Aalto-Kallio 2009, 104.)

Laadin vaikuttavuuden käsitteellisen ymmärtämisen tueksi oheisen kaavion (kuva 2). Kaaviossa käytän esimerkkitapauksena kuvitteellista joukkoa, joka tulee D-asemille, liittyy kansalaistoimintaan (muutos), mikä aikaansaa päihteiden käytön vähenemisen (vaikutus), mistä seuraa hyvinvoinnin lisääntyminen (vaikuttavuus). Kun vaikuttavuutta mitataan, tämä ketju pyritään tuomaan esille kysyen tarkasti mietittyjä arviointikysymyksiä.



Kuva 2. Vaikuttavuusesimerkki

Vaikuttavuuden arviointi tarkoittaa siis melko kärjistetyksi sitä, että arvioidaan, onko organisaation tekemällä työllä aikaansaatu yksilössä tai yhteisössä muutoksia, jotka vaikuttaisivat yksilön elämään ja sen laatuun. Aikaansaadut muutokset voivat vaikuttaa lähiympäristöön ja pisimmillään yhteiskuntaan. Vaikuttavuuden arvioinnilla pyritään tuomaan esille laadittujen tavoitteiden toteutuminen sekä konkreettiset vaikutukset. Kyse voi olla yksinkertaista siitä, kasvaako kohderyhmän hyvinvointi tai koheeneeko terveys pysyvästi organisaation toiminnan myötä.

Hyvinvointia edistävissä toimintaympäristössä näkyvät muutokset ja vaikutukset eivät ole helposti arvioitavissa tai mitattavissa. Työ ei ole suorittavaa eivätkä konkreettiset vaikutukset ole käsin kosketeltavissa, mikä tekee vaikuttavuuden arvioinnista haastavaa. Hyvinvoinnin edistyminen ilmenee monitasoisesti, eikä ole helppoa todentaa mikä todella on seuraus juuri oman organisaation toiminnasta. Tästä huolimatta vaatimus oman toiminnan tuloksien esiintuomisesta on sekä ulkoinen että sisäinen, jonka vuoksi vaikuttavuuden arviointia tulisi tehdä.

## 5 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT

Tässä luvussa kerron tarkemmin opinnäytetyössäni käyttämäni menetelmistä. Kehittämistyöni oli jo alun alkaen luonteeltaan laadullinen: tavoitteena oli toteuttaa tutkimus D-asemien tavoitteiden toteutumisesta käyttäen jotain uutta laadullista arvioinnin menetelmää. Tutkimuskysymykset olivat seuraavat: Miten D-asemien tavoitteet toteutuvat? Miten uuden menetelmän käyttö soveltuu D-asemien toiminnan arviointiin?

Luvussa avaan laadullisen tutkimuksen käsitettä. Päädyin laadulliseen tutkimukseen, koska D-asemilla oli selkeä tarve alkaa arvioida toimintaansa myös laadullisella työotteella, ei-numeraalisista lähtökohdista. D-asemilla toimintaa arvioidaan joka vuosi toteutettavalla asiakastyytyväisyyskyselyllä, seurannalla sekä päivittäisellä havainnoinnilla. Käytössä olevat arviointimenetelmät ovat olleet enemmän määrällisiä, jolloin yksittäisten kävijöiden äännet eivät ole päässeet tarpeeksi kuuluviin.

Ison määrällisen otannan sijaan halusin pureutua syvemmälle yksittäisten asiakkaiden kokemuksiin toiminnasta. Uudeksi arvioinnin ja kehittämistyöni menetelmäksi valikoitui teemahaastattelu. Teemahaastattelurungosta tuottaisin D-asemille räätälöidyn, omannäköisen kysymyspatteriston, jota asemat voisivat käyttää myös jatkossa. Haastattelurungon toimivuutta analysoisin pitämällä koko haastatteluprosessin ajan tutkimuspäiväkirjaa sekä laatimalla SWOT –nelikenttäanalyysin.

Päädyin ryhmähaastattelun sijaan yksilöhaastatteluihin, sillä uskoin asiakkaiden kertovan tällöin helpommin oman henkilökohtaisen kantansa tutkimuskysymyksiin. Ryhmähaastattelussa mahdollinen ryhmähierarkia voi vaikuttaa vastaamiseen ja riskinä on myös se, että kaikki haastateltavat eivät välttämättä tule paikalle. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 63.) Lisäksi huomioon piti ottaa haastattelun kohteena olevien mahdollinen päihtymys. Yksilöhaastattelu tuntui parhaimmalta vaihtoehdolta tällaisiin tilanteisiin, koska kahden kesken on helpompaa rauhoittua yksittäisten teemojen äärelle.

## 5.1 Laadullinen tutkimus

Laadullinen tutkimus tarkoittaa ei-numeraalista tutkimusta. Siitä on käytetty myös nimitystä ”pehmeä” tutkimus, joka eroaa ”kovista” eli kvantitatiivista, tilastollisista tutkimuksista. Pelkistetyimmillään sillä tarkoitetaan aineistoa, joka on ilmiänsuhtaan numeroiden sijaan tekstiä ja joka pyrkii vastaamaan kysymyksiin miksi, miten ja millainen. Pehmeänä tutkimuksena laadulliseen tutkimukseen liittyy ikävä epätieteellisyyden ennakkoluulo, vaikka tosiasiallisesti sen avulla voi päästä hyvinkin syvälle tutkittavan ilmiön tai arvioinnin kohteen maailmaan. Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruu voi olla tutkijasta riippuvaista, kuten haastattelut tai havainnointi, tai tutkijasta riippumattomaa, kuten päiväkirjat tai elämäkerrat. (Eskola & Suoranta 1998, 15; Grönfors & Viikka 2011, 4).

Laadullisessa tutkimuksessa on keskeistä tutkittavien näkökulma. Kentällä ollessaan tutkija pyrkii säilyttämään tutkittavan ilmiön sellaisena kuin se on manipuloimatta tilannetta. Tällainen naturalistinen ote tavoittaa paremmin tutkittavien omat henkilökohtaiset näkemykset. Laadullisessa tutkimuksessa tapausten määrä voi olla hyvin

pieni ja sitä pyritään analysoimaan mahdollisimman perusteellisesti. Tieteellisyyden kriteeri ei siis ole määrä, vaan laatu. (Eskola ym. 1998, 16–18.)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkijalla ei ole ennalta päätettyjä oletuksia tutkimuskohdeesta tai tuloksista. Meillä kaikilla on omat aiemmista kokemuksista saadut havainnot ja mielipiteemme, mutta laadullisessa tutkimuksessa näiden havaintojen ei tulisi vaikuttaa lopputulokseen, eli ennakoituja hypoteeseja ei tulisi tehdä. Tärkeää on uuden oppiminen, mikä edellyttää kaikkien ennako-oletusten tunnistamista. Saadun aineiston avulla on tarkoitus saada uusia oivalluksia, eikä pukea sanoiksi jo olemassa olevaa tietoa. Tutkimuksella pyritään narratiivisuuteen: kerätyn aineiston muoto on usein kertomuksellinen ja tutkijan toteutus suunnitteluvaiheesta toteutukseen vapaampi kuin tilastollisessa tutkimuksessa. (Eskola ym. 1998, 18–24.)

Kun kerätään laadullista arviointiaineistoa, haetaan vastauksia ennen kaikkea arviointikysymyksiin, jotka alkavat sanalla ”miten”. Yleensä laadullisen arvioinnin menetelmät ovat joko haastattelu tai havainnointi, jotka kohdistuvat yksittäiseen henkilöön tai ryhmään. Käytetyn menetelmän apuna voi käyttää omia muistiinpanoja tai arvioinnin taltioimista nauhoittamalla tai videoimalla. (Aalto-Kallio ym. 2009 67–69.)

## 5.1 Teemahaastattelu

Haastattelut jaetaan perinteisesti kysytyjen kysymyksien rajojen ja muotoilun mukaisesti joko strukturoituihin tai strukturoimattomiin haastatteluihin. Strukturoidun haastattelun ääripää on lomakehaastattelu, joka sisältää valmiit ja tarkat kysymykset sekä vastausvaihtoehdot. Tilanteesta riippumatta haastattelu etenee aina samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Eskolan (1998, 87) mukaan perustana on ajatus siitä, että kysymysten merkitys on kaikille haastateltaville sama. Valmiilla kysymyksillä halutaan varmistaa se, ettei haastattelija johdattele haastateltavaa vastaamaan tietyllä tavalla. Toisessa ääripäässä, strukturoimattomassa haastattelussa ei ole tarkkaan määriteltyjä kysymyksiä, vaan haastattelu on pikemminkin vapaamuotoinen keskustelu, jossa osapuolet voivat nostaa esille itseään kiinnostavia puheenaiheita, kuljettamalla haastattelua haluamaansa suuntaan. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 11–12.)



Strukturoidun ja strukturoimattoman väliin jäävästä puolistrukturoidusta haastattelusta käytetään myös nimitystä teemahaastattelu. Teemahaastattelulle on olemassa monenlaisia eri määritelmiä. Sille on ominaista, että jokin näkökulma haastattelutilanteessa on ennalta päätetty, mutta tiettyjä osa-alueita, kuten kysymyksien järjestystä tai muotoilua saa muuttaa. Esimerkiksi Eskolan (1998, 87) mukaan teemahaastattelu eroaa strukturoidusta sillä, että valmiita vastausvaihtoehtoja ei ole, vaan haastateltava saa vastata kysymyksiin omin sanoin. Sen sijaan Robsonin (1995) mukaan teemahaastattelussa on ennalta päätetyt kysymykset, mutta niiden sanamuotoa voi vaihdella (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47).

Teemahaastattelussa keskeistä on se, että haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista haastattelun aikana käydään keskustelua. Tällä pyritään siihen, että haastattelussa korostuu tutkittavien ääni ja että asioille annetut merkitykset syntyvät yhteisessä vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi ym. 2001, 48.) Haastattelutilanteessa haastatteliija käy ennalta määritellyt teemat haastateltavan kanssa läpi, mutta se, kuinka paljon yhteenkin teemaan syvennyttään voi vaihdella haastattelujen välillä. Tiettyjä kysymyksiä tai kysymysten muotoja ei tarvitse välttämättä olla, vaan haastatteliija voi edetä esimerkiksi laatimansa tukisanalistan avulla. (Eskola ym. 1998, 87).

Kun haastattelua käytetään arvioinnin menetelmänä, on kysymyksien tarkka muotoilu todella tärkeää. Etenkin jos haastattelun tarkoituksena on esiintuoda kohderyhmän henkilökohtaisia, jopa intiimejä kertomuksia, olisi hyvä, että sekä haastatteliija että haastateltava ymmärtävät kysytyn kysymyksen ja ilmiön sen takana samalla tavalla. Kysymykset on hyvä muuttaa selkokielelle, teoriasta käytäntöön. Tätä kutsutaan operationalisoinniksi. Jos toiminnan tavoitteena on esimerkiksi hyvinvoinnin lisääntyminen, tulee kysyjän tietää mitä tämä haastateltavalle tarkoittaa eli mitä eri merkityksiä hyvinvointi pitää sisällään. Jos kysymyksiä ei operationalisoida, voi arvioitavana oleva henkilö tulkita kysymyksen väärin tai ikävimmässä tapauksessa kokea haastattelun liian tunkeilevana tai henkilökohtaisena. Kun arvioidaan D-asemien kaltaista toimintaa, tämä on vielä tärkeämpää. Asiakaslähtöinen työote edellyttää sitä, että kävijöiltä kysytään jaksamista arjessa ja kansalaistoiminnan vaikutusta siihen. Kysymyksien muoto on siis hyvä olla tarpeeksi hienovarainen, jotta kävijä ei koe, että häntä painostetaan kertomaan omasta jaksamisen tilastaan jotain mitä hän ei halua. Lisäksi joillakin kävijöillä saattaa olla vaikeuksia ymmärtää liian teoreettista tai monimutkaista

kieltä. Tällöin kysymyksien yksinkertaistaminen ja arvioitsijan kyky kysyä johdattelematta tietynlaiseen vastaukseen ovat avainasemassa. (Aalto-Kallio ym. 2009. 65–66.)

### 5.3 Sisällönanalyysi ja teemoittelu

Sisällönanalyysi tarkoittaa laadullisen tutkimusaineiston analyysia. Laadullisen tutkimuksen aineisto on yleensä todella rikas ja runsas, mikä tekee analyysivaiheesta helposti ongelmallista ja todella työlästä. Monesti tutkijan voi olla hankalaa hahmottaa oman tutkimusilmion erilaisia merkityksiä ja aineiston järjestäminen voi tämän vuoksi tuntua mahdottomalta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 135.) Sisällönanalyysin avulla pyritään saamaan aineistosta tiivistetty kuvaus, joka helpottaa johtopäätösten tekemisessä. Sisällönanalyysissa aineistosta etsitään erilaisia merkityksiä: oleellista on näkymättömän ymmärtäminen ja sen esiintuominen. Tarkoitus on kuvata kerättyä aineistoa sanallisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91–105.)

Oman aineiston analysointitapaa on hyvä miettiä jo aineiston keruuvaiheessa. Teemahaastatteluja tehdessä tutkija voi jo haastatteluvaiheessa kerätä erilaisia aineistosta nousevia havaintoja ja teemoja toistuvuuden ja jakautumisen perusteella. Useimmiten valmiit haastattelut puretaan litteroimalla, jolloin tutkimus säilyy autenttissa, sanallisessa muodossaan lopullista analyysia varten. Litteroinnin sijaan haastatteluja voi purkaa suoraan haastattelutallenteita kuunnellen, jolloin aineistoa ei kirjoiteta lainkaan tekstiksi. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 138.)

Teemoittelu valikoitui keräämäni aineiston analysointitavaksi jo varhaisessa vaiheessa. Koska opinnäytetyöni kehittämistyön menetelmä oli teemahaastattelu, tuntui teemoittelu tehokkaimmalta tavalta lähestyä sisällönanalyysia. Jaotteleamalla litteroidun aineistoni haastattelurungossa valmiina olevien teemojen mukaisesti, pystyin tuottamaan tehokkaasti johtopäätökset siitä, kuinka D-asemien tavoitteet aineistoni perusteella toteutuvat. Teemoittelu on luonteva tapa haastattelun avulla kerätyn aineiston sisällön analysoimisessa. Kerätyssä aineistossa esiintyvät aina jossain määrin kaikki ennalta määritellyt haastattelurungon teemat, joskin se, minkä verran teemoista on puhuttu voi vaihdella hyvinkin paljon eri haastattelujen välillä. Analyysivaiheessa aineistosta poimitaan ja eritellään haastatteluille yhteisiä piirteitä. Nämä piirteet jaotel-

laan haastattelurungossa olevien teemojen alle. Analyysiin valikoituvat teemat saattavat olla suoraan verrannollisia käytettyyn teemahaastattelurunkoon, mutta usein voi käydä niin että tutkimusaineistosta löytyy jotain uutta, kun analyysivaiheeseen päästään. Teemoitellun aineiston perusteella tehdään johtopäätökset tutkimuksen tuloksista. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 173; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.)

#### 5.4 Tutkimuspäiväkirja ja SWOT-analyysi

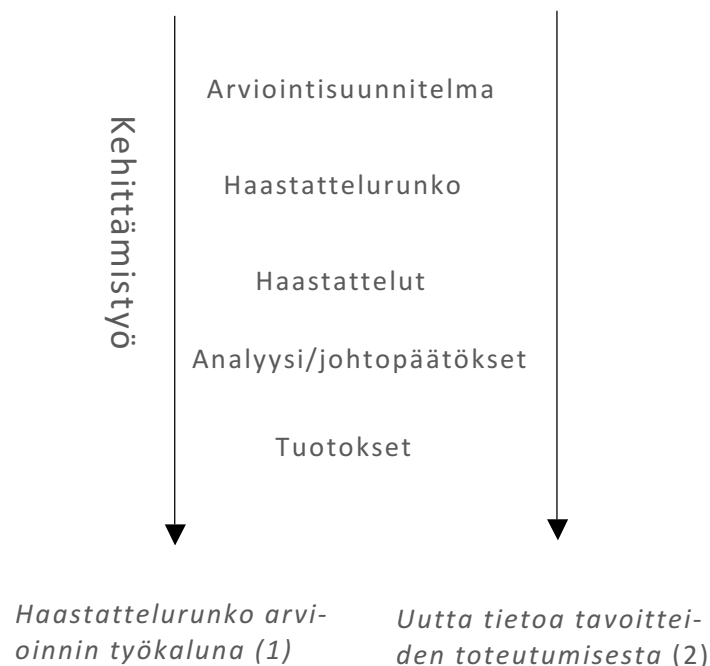
Opinnäytetyöni tarkoitus ei ollut ainoastaan D-asemien tavoitteiden toteutumisen arviointi, vaan myös laatimani haastattelurungon toimivuuden testaaminen. Haastattelurunko on opinnäytetyöni konkreettinen tuotos, joka jää D-asemien arvioinnin työkaluksi myös jatkossa. Haastattelurungon toimivuutta pohdin pitämällä havainnoistani tutkimuspäiväkirjaa ja lopuksi laatimalla rungosta SWOT-nelikenttäanalyysin kerätyn aineiston perusteella.

SWOT-analyysi on saanut alkunsa Yhdysvalloissa 1920-luvulla ja se on kehitetty alun perin yritysten vahvuuksien vertailuun ja kehittämistarpeiden esiintuontiin. Nelikenttämenetelmän avulla esiintuodaan sisäisiä vahvuuksia ja heikkouksia sekä ulkoisia uhkia ja mahdollisuuksia. Yleensä sen avulla tutkitaan prosesseja, mutta sen avulla voidaan tarkastella myös jotain yksittäistä kokonaisuutta. Analyysi on sangen yksinkertainen toteuttaa ja sen avulla tuodaan hyviä käytänteitä esille ja karsitaan huonoja. Toiminnan avulla organisaatiolla on mahdollisuus tarkastella toimintaansa sekä kehittää sitä. (Vuorinen 2013, 64.)

Tutkimuspäiväkirja on yleinen tapa tarkastella tehtyä tutkimusta ja sen luotettavuutta. Päiväkirjaan kirjataan omat havainnot tarkastelun kohteena olevasta ilmiöstä tai asiasta. Päiväkirja voi olla todella systemaattisesti täytetty tai vaihtoehtoisesti hyvin vapaamuotoinen. Päiväkirjaan kirjoitetut havainnot helpottavat johtopäätöksien tekemistä, tuoden esille niin hyviä kuin huonoja puolia. Tutkimuspäiväkirja helpottaa myös siinä, että tutkittavan ei tarvitse huolehtia jonkin tärkeän asian unohtamisesta, kun se on valmiiksi kirjattu ylös analyysivaiheessa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.)

## 6 KEHITTÄMISTYÖ JA TIEDONKERUU

Tässä kappaleessa kerron tarkemmin opinnäytetyöni kehittämistyön eri vaiheista. Opinnäytetyöni toiminnallinen osuus oli tuottaa D-asemien käyttöön uusi arviointityökalu ja testata sitä pilotoitihengessä neljällä eri D-asemalla. Kehittämistyöllä oli kaksi selkeää tavoitetta: arviointityökalun kehittäminen (1) sekä uuden tiedon kerääminen D-asemien tavoitteiden toteutumisesta työkalun avulla (2). Arviointityökaluksi valikoitui D-asemien tavoitteista ja työntekijöiltä kerätyistä kysymyksistä räätälöity neliosainen haastattelurunko. Oheisesta kuvasta (kuva 3) näkee kehittämistyöni kaaren, joka alkaa arviointisuunnitelman laadinnasta, edeten lopulta kysymykseen siitä, tuottiko haastattelurunko D-asemille uutta tietoa ja soveltuuko se toiminnan arviointiin tulevaisuudessa. Kerron ensimmäiseksi arviointisuunnitelmastani, sen jälkeen haastattelurungon laadinnasta sekä lopulta varsinaisesta haastatteluvaiheesta, joka toteutettiin huhti–toukokuussa 2017.



Kuva 3. Kehittämistyön kulku

## 6.1 Arviointisuunnitelma

Aalto-Kallion, Saikkosen ja Koskinen-Ollonqvistin (2009, 10) mukaan arvioinnin suunnittelu alkaa arvioinnin tarkoituksen ja tarpeiden määrittelyllä. Jotta arviointityö olisi laadukasta, täytyy arvioitsijan hahmottaa se mitä arvioidaan ja miksi. Keskeisintä on tuntee toimintaympäristö sekä kohderyhmä erityisyyksineen. Kun arviointia varten tehdään selkeä suunnitelma, on käytännön toteutus automaattisesti sujuvampaa. Arviointisuunnitelma helpottaa arviointityön fokuksen säilymistä tavoitteissa toimien prosessin läpi punaisena lankana, johon voi aina palata tarvittaessa. Jos arviointisuunnitelmaa ei tehdä, pohtimatta voi helposti jäädä tärkeitä, huomionarvoisia asioita, kuten arviointikysymyksiä ja arvioinnin alkuperäisiä kriteereitä. (Aalto-Kallio ym. 2009, 44.) Lindbergin (2013, 20–21) mukaan ennen arviointia keskeisiä ovat seuraavat kysymykset:

1. Miksi arviointia tehdään?
2. Kuka on arvioinnin tilaaja?
3. Mitkä ovat arvioinnin tavoitteet?
4. Kuka arviointia tekee?
5. Mitkä ovat arvioijan roolit?
6. Mitkä ovat käytettävät resurssit?
7. Mitä eettisiä seikkoja on huomioitava?

Kysymyksien avulla arvioinnin tarkoitus tehdään näkyväksi. Niiden avulla pyritään helpottamaan arvioinnin aikana eteen tulevia ongelmakohtia ja kompastuskiviä. Laadin Lindbergin kysymyksiä mukaillen kehittämistyöni alussa arviointisuunnitelman, jotta arviointityön toteutus olisi sujuvaa ja kaikki eri asianhaarat selkeitä. Suunnitelma oli hyvänä tukena prosessin ymmärtämisessä ja se selkeytti sitä, mitä kaikkia hyvin pieniäkin tekijöitä arvioinnissa tulee ottaa huomioon.

Lisäsin suunnitelmaan Lindbergin kysymyksien lisäksi kaksi omaa kohtaa: mitkä ovat arvioinnin menetelmät ja mitä riskejä arviointi pitää sisällään. Koin että sanoittamalla omat ajatukseni tulevan arviointityön ongelmakohdista, olisi niiden ratkaiseminen tilanteen tultua myös helpompaa. Selkeitä riskejä, joita arviointityössäni ilmeni, oli kaksi: arvioinnin kohderyhmän mahdollinen päihtymys, joka voi vaikuttaa vastauksiin sekä oma kokemattomuuteni arvioinnin toteuttajana. Menetelmän pohdinta oli myös arvioinnin suunnitteluvaiheessa tärkeää. Ensimmäinen kysymys opinnäytetyötäni

suunnitelmavaiheessa varten oli ”millä uudella menetelmällä D-asemien tavoitteiden toteutumista voitaisiin mitata.” Koin menetelmän avaamisen suunnitelmassani sen keskeisyyden vuoksi tärkeäksi. Menetelmä ei ollut kehittämistyössäni ”vain” menetelmä, vaan tarkoitus oli tutkia sen toimivuutta.

## 6.2 Haastattelurunko

Kuten aiemmin kerroin, D-asemilla toteutetaan vuosittain asiakastyytyväisyyskysely, joten itse tarkastelin arviointityötä laadullisemmalla tutkimusotteella. Arvioinnin ja kehittämistyöni menetelmäksi valikoitui puolistrukturoitu teemahaastattelu, jonka avulla lähdin lähestymään D-asemien tavoitteita. Robsonin (2001) mukaan haastattelu on yleinen arvioinnin menetelmä ja sen toteutustapa on todella monipuolinen. Haastattelun avulla voidaan kerätä rikas ja mielenkiintoinen aineisto ja se antaa paremmin äänen vastaajalle kuin kyselylomake (Aalto-Kallio ym. 2009, 68–69). Haastattelun ei tarvitse olla vain ja ainoastaan kysymys–vastaus tyyppinen dialogi, vaan se voi sisältää myös pieniä toiminnallisempia osuuksia rennon keskustelun lomassa.

Kun haastattelua käyttää arviointityön menetelmänä, tulee arviointikysymyksien olla selkeitä, jotta kerätty aineisto on arvioinnin tarkoitukseen soveltuva. Etukäteen on määriteltävä tarkasti mistä arvioinnissa ollaan kiinnostuneita ja minkälaista tietoa on tarkoitus kerätä. (Aalto-Kallio ym. 2009, 67–69.) Lähdin muodostamaan ja luonnostelemaan haastattelurunkoa suoraan D-asemien tavoitteiden pohjalta. Kävin läpi näitä tavoitteita yhdessä D-asemien esimiehen kanssa, joka toimi myös opinnäytetyöni työelämäohjaajana. Tavoitteiden tarkastelun lisäksi kaikilta D-asemien työntekijöiltä kerättiin helmikuussa 2017 näkemyksiä siitä, mihin kysymyksiin ei oltu saatu vielä olemassa olevien menetelmien avulla vastauksia.

Haastattelurungon teemat tiivistyivät lopulta neljän osan alle: toimintaan mukaan pääseminen (1), toimijuuden lisääntyminen (2), hyvinvoinnin lisääntyminen (3) sekä yhteisöön kuulumisen (4). Jokainen D-asema tähtää näitä neljää tavoitetta kohti, vaikka välineet ja toteutustavat poikkeavatkin toisistaan. Neljän teeman alapuolelle tulivat varsinaiset kysymykset, joista osa oli itse muodostamiani ja osa suoraan D-asemien työntekijöiltä kerättyjä. Kysymyksiä rungossa on yhteensä kuusitoista, mutta

kaikkia ei ole pakko kysyä, kunhan teemat tulevat käsitellyiksi. Kysymykset pyrin laatimaan mahdollisimman selkeästi, jotta haastattelutilanteessa sekä kävijä että haastattelija ymmärtäisivät keskustelun alla olevan teeman ja ilmiön samalla tavalla.

Jotkut haastattelurungon kysymyksistä olivat niin laajoja, että laadin niiden tueksi sanapilvet. Sanapilvistä kävijä voi ympyröidä mieleisensä vastauksen, tai vaihtoehtoisesti lisätä siihen omansa. Sanapilvien ei ole tarkoitus johdatella tiettyyn vastaukseen vaan ne sisältävät paljon erilaisia vastausvaihtoehtoja, joista voi myös erikseen keskustella. Sanapilvien tarkoitus on olla myös tukena, mikäli vastauksen sanoittaminen tuntuu haastavalta.

Ensimmäisen version haastattelurungosta toimitin kahdelle D-asemien työntekijöistä, jotka antoivat omat kommenttinsa ja kehittämisehdotuksensa. Näistä kommentteista oli paljon hyötyä: niiden toimesta runko lyheni ja yksinkertaistui ja muutamien kysymyksen muoto vaihtui enemmän keskustelua herättäväksi. Runko säilyi haastattelujen aikana muuttumattomana, mutta analyysivaiheen jälkeen siihen tuli muutamia pieninä rakenteellisia muutoksia. Myös visuaalinen ilme muuttui täysin, mikä haastattelutilanteiden osalta ei ole merkittävää, mutta selkeyttää runkoa työkaluna. Haastattelurungon kysymykset löytyvät opinnäytetyön liitteenä (liite 1).

Haastattelurungon rakenne on sangen yksinkertainen. Jokaisessa osiossa on teemaan johdattelevia kysymyksiä ja mikäli keskustelua ei synny, haastattelijan apuna on kysymyksiä alle eriteltyjä keskustelun herättelijöitä. Käsiteltävistä teemoista ensimmäinen on toimintaan mukaan pääseminen. Osio pyrkii rohkaisemaan kävijää kertomaan, miksi hän ylipäättään alun perin tuli D-asemalle ja mitä tunteita D-asemalle tuleminen herätti. Viimeiseksi kävijältä kysytään sanapilven avulla perimmäistä syytä D-asemalla käymiseen. Osion tarkoituksena on selvittää, onko D-asema kävijöilleen kynnyksetön paikka tulla ja onko vastaanotto sellainen, että kävijä voi kokea olonsa tervetulleeksi. Keskustelun herättäjinä voi olla esimerkiksi ensivaikutelma tai se mistä kävijä kuuli D-asemasta ensimmäisen kerran.

Seuraavaksi haastattelurungossa edetään toimijuuden lisääntymiseen. D-asemat pyrkivät mahdollistamaan kävijöille siirtymisen kansalaistoiminnan ”kokijasta tekijäksi”, eli tarjoamaan väyliä itsensä ja D-aseman kehittämiseen. Näitä väyliä ovat ver-

taiseksi ryhtyminen, erilaiset ryhmät, työpajat, tapahtumat, kävijäkokoukset sekä Kaapeli –yhteisövalmennus. Osiossa esiintuodaan sitä, haluaako kävijä osallistua D-asemien toimintaan ja ovatko eri osallistumismuodot mielekkäitä. Kävijältä kysytään toimijuusväylistä: ovatko ne tuttuja ja onko niihin osallistumista tarjottu tarpeeksi selkeästi. Keskustelun yhtenä osana on asioihin vaikuttaminen ja D-aseman kehittäminen yhdessä yhteisön kanssa. Keskustelun herättäjinä on esimerkiksi yhdessä tekemisestä heränneet tunteet ja kävijän mielenkiinnon kohteet.

Kolmas osio, hyvinvoinnin lisääntyminen, käsittelee kävijän kokemusta hyvinvoinnista. Keskustelu aloitetaan sillä, mitä ylipäätään kuuluu kävijän mielestä hyvään elämään ja miksi. Tämän jälkeen jutellaan siitä, onko D-asemalla käyminen tukenut kävijän kokemusta hyvästä elämästä ja voiko asemalla käynti parantaa elämänlaatua. Osiossa puhutaan myös kävijän jaksamisesta D-aseman ulkopuolella ja siitä missä tämä olisi, jos ei juuri tänään olisi tullut D-asemalle. Osion tarkoituksena on selvittää D-asemien vaikutusta kohderyhmän hyvinvointiin. Keskustelua herätellään puhumalla yksinäisyydestä, arvoista, päihteistä sekä arjesta D-aseman ulkopuolella.

Viimeinen tema on yhteisöön kuulumisen. Tässä osiossa puhutaan aluksi siitä, onko kävijän mielestä D-aseman yhteisö olemassa ja kuuluvatko siihen kaikki eri sidosryhmät. Sidosryhmät tarkoittavat kävijöiden lisäksi työntekijöitä, harjoittelijoita sekä muita yhteistyökumppaneita. Kävijältä tiedustellaan yhteisön merkityksestä ja turvallisuudesta. Jos kävijä viettää aikaa samojen ihmisten kanssa myös D-aseman ulkopuolella, häneltä voi tiedustella onko yhteisön jäsenten kanssa ajan viettäminen samanlaista D-aseman ollessa suljettuna. Tarkoitus on esiintuoda sitä, mitä yhteisöön kuulumisen tarkoittaa. Keskustelua voi herättää kysymällä yhteisön säännöistä, porukoista tai yleisestä tunnelmasta.

### 6.3 Haastattelut

Haastattelurungon testaaminen ja arviointiaineiston keruu sijoittuivat ajallisesti huhtikuun 2017 lopusta toukokuun ensimmäisille viikoille. Haastattelin jokaiselta D-asemalta yhteensä kolme henkilöä: yhden toiminnassa aktiivisesti mukana olevan henkilön, yhden uuden kävijän, sekä yhden, joka toimii D-asemalla vertaistyöntekijä-



nä. Aktiivikävijällä haettiin kävijää, joka on osallistunut D-asemien toimintaan jo pidemmän aikaa ja on tietoinen kaikesta siitä, mitä D-asemilla voi tehdä. Uudet kävijät puolestaan olivat olleet mukana D-asemien toiminnassa vasta korkeimmillaan kuu-kauden, jolloin toimintaan oltiin vasta tutustumassa. Otanta oli siis yhteensä kaksi-toista henkilöä, jotka valikoituivat haastatteluihin D-asemien työntekijöiden toimesta. Haastateltavilta kerättiin ennen haastatteluja suostumuslomake osallistumisesta haastatteluun (liite 2).

Haastattelut kestivät ajallisesti viidestätoista minuutista puoleen tuntiin. Mietin, haluan-ko äänittää haastattelut, ettei kävisi niin että haastattelutilanne tuntuisi liian jäykältä ja viralliselta. Tarkoitukseni oli kuitenkin aikaansaada mahdollisimman rento keskustelu ilman mitään ulkoisia ärsykejä tai paineita. Robson (2001, 143–144) kuitenkin toteaa, että nauhoittaminen auttaa aikaansaamaan laadukkaan haastattelun: se vapauttaa haastattelijan keskittymään olennaiseen, eli haastateltavan tukemiseen ja oikeiden kysymyksien kysymiseen. Kun haastattelun nauhoittaa, ei tarvitse murehtia jälkikäteen sitä, jäikö jokin huomionarvoinen seikka arkistoimatta. Jokainen haastateltava suostui äänitykseen, kunhan heidän anonymiteettinsa säilyisi koko tutkimuksen ajan.

Jokainen haastattelu alkoi sillä, että esittelin itseni. Kerroin myös mistä tutkimuksessa on kyse ja mihin kerättyä tietoa käytetään tulevaisuudessa. Tarkoitukseni oli, että haastattelutilanteissa ei olisi haastateltavan ja itseni lisäksi ketään muita henkilöitä, mutta D-asema Kontulassa tämä ei ollut mahdollista. Kontulan yhteisön tilat ovat pienet ja sisältävät myös työntekijöiden työpisteet. Tilanne ratkaistiin sillä, että haastattelut toteutettiin D-aseman ollessa vielä suljettuna. Muissa paikoissa haastattelut toteutettiin tiloissa, missä ei ollut muita työntekijöitä tai kävijöitä. Näin mahdollistui rauhallinen ympäristö, jossa kävijän vastauksiin ei vaikuttaisi se, että joku ulkopuolinen kuuntelisi.

Haastattelut sujuivat pääosin hyvin. 12:sta haastateltavasta vain kaksi kertoivat olevansa jonkin verran päihteiden vaikutuksen alaisena, mikä vaikutti haastatteluihin hieman. Haastattelujen aikana haastateltavien huomio saattoi herpaantua käsiteltävistä teemoista, mutta koska kyseessä oli teemahaastattelu, tämä oli tietyissä määrin täysin suotavaa. Muutama oluttuoppi ei kuitenkaan estänyt haastattelujen toteutusta

ja aikaansai yllättävän hedelmällistä keskustelua. Haastateltavista kaksi jännittivät haastattelutilannetta ja äänittämistä, mikä selkeästi aiheutti muutamiin kysymyksiin vastaamisen lyhyesti. Näiden kahden henkilön kohdalla haastattelut kestivät huomattavasti vähemmän aikaa kuin muiden, koska tarkoitus ei ollut painostaa ketään vastaamaan, jos ei halua. Haastateltavista etenkin vertaisina toimivat kertoivat hyvin avoimesti omista taustoistaan ja syistään käydä D-asevilla. Vain yksi haastateltava ei halunnut kertoa taustastaan, vaan koki aiheen liian henkilökohtaiseksi.

Olin tavannut haastateltavista etukäteen viisi. Tiedustellessani muistavatko he minut, vain yksi vertaistyöntekijä kertoi muistavansa etäisesti. D-asevilla harjoittelijat vaihtuvat säännöllisesti ja vaikka kasvot olisivatkin tutut, ei ihmistä välttämättä muista sen tarkemmin. En siis usko, että haastatteluihin vaikutti se, että olen ollut D-asevilla etenkin. Kerroin jokaiselle haastateltavalle taustastani D-asemien parissa, koska uskoin sen rakentavan luottamusta minun ja kävijän välille. Kahdessa tapauksessa haastateltavat totesivat minulle vastaavansa kysymyksiin johtuen juuri siitä, etten ole D-aseman työntekijä. Kenties ulkopuolisuuteni rohkaisi heitä kertomaan rehellisesti kehittämisideoita ja antamaan kritiikkiä. Tätä ei välttämättä työntekijälle, joka on yhtä lailla yhteisön jäsen, raaskisi sanoa.

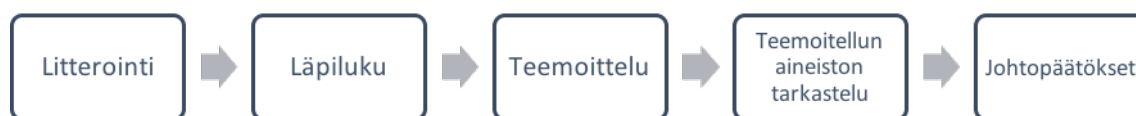
Haastattelijana opin jokaisesta haastattelukerrasta lisää ja hyvin pian löysin oman tapani olla mahdollisimman rennosti ja luontevasti. Osasin haastattelurungon ulkoa, joten papereiden selailuun ei mennyt ylimääräistä aikaa tai energiaa. Pystyin siis keskittymään haastateltavan huomioonottamiseen ja tarkkailuun. Se, että haastattelijana olin rentoutunut, enkä käyttänyt puheessani kirjakieltä tai hankalaa termistöä, tuntui helpottavan haastattelutilanteita. Kävijät vaikuttivat levollisilta ja haastattelujen aikana saatoimme jutella välillä myös ihan jostain muusta, kunnes palasimme itse asiaan.

## 7 AINEISTON ANALYYSI

Tämä luku käsittelee aineiston analyysia, eli vastausta tutkimuskysymykseen, kuinka D-asemien tavoitteet toteutuvat. Olen laatinut analyysista alla olevan kaavion, josta

käy ilmi analyysin erilliset vaiheet (kuva 4). Lisäksi luvun viimeisessä osassa käsitellään haastattelurunkoa, esiintuoden näkökulmia tutkimuskysymykseen, miten runko soveltuu D-asemien arviointityön menetelmäksi.

Analysoin keräämäni aineiston niin, että ensin purin sen litteroimalla ja luin sen useaan kertaan läpi. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä noin 70 sivua. Usein haastattelujen jälkeen purettu aineisto voi tuntua vaikeasti lähestyttävältä, mutta ajatuksia ja huomionarvoisia yksityiskohtia löytyy yleensä läpilukemisen myötä (Hirsjärvi ym. 143). Aineistosta alkoikin hiljalleen nousta tärkeitä havaintoja. Erittelin havainnot luomalla jokaiselle rungon teemalle omat sähköiset tiedostonsa, joihin sijoittelin aineistosta oleelliset osat. Teemojen alle syntyi myös pienempiä teemoja, eli tiettyjä haastatteluissa toistuvia asioita, jotka toivat syvyyttä tavoitteiden tarkastelulle. Näitä teemoja olivat luottamus D-asemien ihmisiin, yhteisön erilaisuus D-asemien ulkopuolella sekä työntekijöiltä tuleva kannustus. Teemoitellun aineiston perusteella arvioin ja tulkitsin D-asemien tavoitteiden toteutumista ja tuloksia.



Kuva 4. Aineiston analyysin prosessi

Seuraavan analyysistä puhtaaksikirjoitetun raportin olen jakanut haastattelurungon teemojen mukaisten alaotsikoiden alle. Lopussa on vielä tiivistelmä ja pohdintaa vaikuttavuudesta sekä omana alalukunaan pohdinta siitä, miten haastattelurunko soveltuu D-asemien arviointityön menetelmäksi. Aineiston perusteella tehdyt johtopäätökset D-asemien tavoitteiden toteutumisesta ovat päätelmiäni aineiston pohjalta. Kehittämisideat ovat tulleet suoraan kävijöiltä ja ennen niiden lukemista pitää muistaa, että ne eivät ole koko D-asema –yhteisön absoluuttinen mielipide. Aineistosta nousevat asianhaarat ovat kävijöiden pohdintaa D-asemien nykytilasta ja vaikutuksista. Toivon D-asemien saavan aineistosta inspiraatiota oman toiminnan tarkasteluun kehittämisen näkökulmasta. Myös mahdollinen pieni kritiikki voi olla tärkeä väylä aikaansaada jotakin uutta.

## 7.1 Toimintaan mukaan pääseminen

*”Mä tulin koska halusin jotain rutiini... siis oli kiva herää aamulla, kun ties et on jotain tekemistä. Mä tykkäsin jo ekalla kerralla tästä toiminnasta, just kun voi tulla ja olla ihan silleen, kun halua. Se kans kun ei ollut tiedäks pakko jakaa itestään mitään.”* D-aseman vapaaehtoinen

D-asemasta riippumatta toimintaan on helppoa tulla mukaan. D-asemilla puhutaan matalan kynnyksen sijaan kynnyksettömyydestä, mikä käy haastateltavien puheiden perusteella toteen. Se, että sinua ei käännytetä ovelta pois, jos olet vaikka päihtynyt tai muuten huonossa kunnossa on toimintaan mukaan pääsemisen näkökulmasta iso asia. Alusta saakka D-asemat aikaansaavat tunteen siitä, ettei tarvitse olla yhtään sen enempää kuin on. Tämän vuoksi käynnit eivät jää vain yhteen kertaan.

Ensivaikutelma D-asemista on paikasta riippumatta ollut lämmin ja positiivinen. Ensimmäiset kerrat D-asemalla on koettu myös hyvin jännittäväksi ja haastateltavista kolme kahdestatoista kertoi jännityksen juontavan juurensa aiemmista torjutuksi tulemisen kokemuksista. Tieto asemien olemassaolosta leviää suusta suuhun ja ruokailun sekä kahvin mahdollisuus innostaa tulemaan. Toimintaan on helppo kiinnittyä, koska kävijällä on mahdollisuus sitoutua siihen juuri haluamallaan tavalla tai sitten olla sitoutumatta ollenkaan. Se, että tullessasi D-asemalle kukaan ei utele heti taustojasi ja tarpeitasi on tärkeää. Mahdollisuus vain istua ja juoda kahvia ilman perusteita on harvinaista ja rentouttavaa.

D-asemat poikkeavat toisistaan siinä, mitä kautta D-asemalle on päädytty ja mikä on ollut alkuperäinen syy tulemiseen. Motivaatiotekijät vaihtelevat hyvin paljon. D-asema Kannelmäkeen tullaan koska yhteisöstä suurin osa tuntee toisensa etukäteen: joukko on vuosien varrella viettänyt aikaa Kannelmäen Sitratorilla. Toimintaan mukaan tuleminen on tuntunut helpolta, koska yhteisö on ollut jo aiemmin olemassa. D-aseman kaltaisella paikalla on ollut Kannelmäessä tarvetta: Sitratorilaisilla on viimein sisätila missä olla rauhassa ja lämpimässä.

Kontulan D-asemalla toimintaan mukaan pääseminen mahdollistuu Kontulan vilkkaan alueellisen toiminnan myötä. D-aseman lähellä, Kontulan metroaseman kupeessa sijaitsevat kaupat, kirjasto, lähiöasema ja muut alueen toimijat, joten toimintaan osal-

listuminen on luontevaa muiden arkipäivän puuhien ohessa. Kontulan D-aseman fyysisellä sijainnilla on myös selkeä merkitys: pelkästään D-aseman ohi käveleminen aikaansaa kävijöissä kiinnostusta.

Kurvin D-aseamalla motivaatio tutustua toimintaan on haastateltavien mukaan vahvasti yhteydessä samoissa tiloissa toimivaan terveysterveystoimintaan. Kun olet terveysterveystoiminnan asiakas, on helpompaa jäädä juomaan kuppi kahvia. Yhteisössä olevat työntekijät ovat tulleet tutuksi terveysterveystoiminnan kautta, mikä on madaltanut kynnystä jäädä. Myös mahdollisuus osallistua Vertsi –valmennukseen, eli ryhtyminen vertaisyhteistyötyöntekijäksi on kiinnostanut kävijöitä. Vertsiksi valmentautuminen on tukenut kahden haastateltavan mukaan päihteetöntä elämää ja ollut alkuperäinen kimmoke toimintaan mukaan tulemisessa.

D-asema Kta:n toimintaan tutustutaan keskeisen sijainnin ja erilaisten kansalaistoiminnallisten tapahtumien innoittamana. Kta:lla toimintaan mukaan pääsy on helppoa etenkin niille kävijöille, jotka asuvat jo valmiiksi Alppikadun korttelissa tai lähistöllä. Keskeinen sijainti on otollinen sille, että kävijä voi tulla rauhassa tutustumaan toimintaan ja kynnys lähteä kotoa pois on matalampi. Yhdelle haastateltavista D-aseman toimintaan mukaan tuleminen oli viimeinen vaihtoehto saada oma elämä kuntoon: kansalaistoiminnan kautta on löytynyt mielekästä tekemistä, joka on korvannut rikossien tehtailun sekä huumeiden käytön.

Eroja suhtautumisessa D-asemien saavutettavuuteen ja ensivaikutelmaan ei ollut merkittävästi eri kävijästatuksien välillä. Olit sitten uusi tai vanha kävijä, muistot ja tunteet ensikosketuksesta D-asemiin ovat hyvät ja toimintaan on päädytty edellä kuvattujen väylien myötä. Vapaaehtoisina tai vertaisina toimivista kaksi kertoivat tulleensa D-asemalle päästäkseen mukaan vapaaehtoistoimintaan. Vapaaehtoisena toimiminen helpottaa päihteetöntä elämää ja tuo arkipäiviin kaivattua sisältöä. D-asemille hakeutumisen syy on aikoinaan ollut tarve löytää jokin paikka, jossa voi tehdä jotain hyödyllistä, joka tukee omaa jaksamista.

## 7.2 Toimijuuden lisääntyminen

*”Et kun täs tulee taukoo, niin moni saa siitä kimmokkeen yhdessä lähtee käymään kaupassa tai sit mennään pelaa pallo tai jotain... Et tos niin moni on tosi tyytyväinen saamaansa tukeen ja niihin erilaisiin mahdollisuuksiin toimia. Siit saa sit virtaa myös muina aikoina.”* D-aseman uusi kävijä

D-asemilla toimijuuden lisääntyminen voi tapahtua hyvinkin huomaamatta. Ylipääntään se, että on jokin paikka missä käydä koetaan vahvasti oman toimijuuden lisääntymisenä suhteessa muuhun elämään. Haastateltavista yli puolet (seitsemän kahdestatoista) kertoivat, että jos he eivät kävisi D-asemalla, he olisivat joko yksin kotona tai oleskelemassa jossain muualla itsekseen. Haastateltavista neljä kahdestatoista kertoivat olevansa todennäköisesti päihteiden vaikutuksen alaisena (baarissa, kaverilla tai yksin). Se, että D-asemalla käydään ja vaihdetaan muutama sananen kahvikupin ääressä, on jo oman toimijuuden lisääntymistä verrattuna siihen mitä ulkopuolella tekisi.

Se, että D-asemat tarjoavat monipuolisesti kansalaistoimintaa ja mahdollisuuden tavata samassa tilanteessa olevia ihmisiä lisäsi haastateltavista jopa yhdeksän mukaan toimijuutta myös aseman ulkopuolella. Esimerkkeinä kerrottiin pallon pelaaminen ystävien kanssa, taloyhtiön kokouksissa käyminen sekä normaali jutustelu kaupan kassalla. Toimijuus ei siis rajoitu kävijöiden mielestä selkeisiin harrastuksiin tai työntekoon, vaan se voi olla myös normaalin kanssakäymisen mahdollisuus. Joillekin pelkästään juttelu tuntemattomille voi tuntua vaikealta, mutta D-asemalla sitä voi harjoitella.

Kansalaistoimintaan osallistutaan pääosin mielellään, jos jotain järjestetään. Järjestetty toiminta kannustaa olemaan ilman päihteitä niiden kävijöiden kohdalla, joille se on haastavaa. Suurin osa haastateltavista (kahdeksan) koki että osallistuminen kansalaistoimintaan lisää omaa hyvinvointia ja kasvattaa toimijuutta. Osa kävijöistä osallistuu silloin kuin haluaa, osaa kiinnostaa lähinnä vain oleskella rauhassa. Kukaan haastateltavista ei kertonut käyvänsä D-asemilla pelkästään järjestetyn toiminnan vuoksi. Sitoutumattomuus on tärkeää, koska pakollisten aikataulujen noudattaminen voi tuntua joskus haastavalta.

D-asemilla pyritään siihen, että kaikki toiminta kumpuaisi kävijöistä ja että kaikkien ideat huomioitaisiin toiminnan suunnittelussa. Haastateltavista yksi uusi kävijä totesi, ettei vaikuttamisen mahdollisuus tai itsensä kehittäminen ole lainkaan tärkeää omassa elämässä. Haastateltavista muut yksitoista kokivat, että vaikuttaminen omassa elämässä on tärkeää. Vaikuttaminen D-aseamalla on myös merkittävää, koska se lisää kokemusta yhteisestä tilasta, jossa jokaisella on sanavaltaa.

Etenkin vertaisina tai vapaaehtoisina toimivilla kävijöillä tuntuu olevan voimakkaampia mielipiteitä siitä, onko vaikuttamisen mahdollisuus todella olemassa. Toisaalta koetaan, että kävijöitä kuunnellaan, mutta aina ei tunnu siltä, että omat ideat toteutuisivat tai että ne etenisivät käytännön tasolle. Vertaistyöntekijät haluavat, että heidän ideansa otettaisiin vielä enemmän tosissaan ja että erilaiset toiveet (kuten esimerkiksi työpajat tai retket) toteutuisivat. Tai jos toteutuminen ei ole mahdollista, toivovat he siihen perusteltuja syitä. Toisaalta haastateltavista jokainen koki, että heillä on vapaus ehdottaa uusia asioita ilman tyrmäystä tai torjutuksi tulemisen pelkoa. Ajoittaiset tuntemukset siitä, että vaikuttamisen mahdollisuus olisi vain pintapuolista ei varjosta D-aseman arkea. D-asemien ilmapiiri on kuitenkin vastaanottavainen ja työntekijöiden kykyä kuunnella ja kannustaa omien ideoiden esiintuomiseen arvostetaan suuresti.

Erilaiset vaikuttamisen kanavat ovat D-asemilla suhteellisen hyvin tiedossa. Kaapeli-yhteisövalmennuksesta tiedetään etenkin D-asema Kannelmäessä, KTA:lla ja Kontulassa. Vertaistyöntekijänä tai vapaaehtoisena toimiminen on suosittua ja sen koetaan jopa lisäävään yksilön merkitystä yhteisessä päätöksenteossa. Vertsiys on voimakkaasti vastavuoroista: voit auttaa muita ja muiden kautta näet myös oman edistymisen, mistä saa yhä enemmän voimavaroja omaan toimijuuteen. Vertsinä tai ajoittaisena vapaaehtoisena toimiminen kasvattaa omaa toimijuutta, koska kun johonkin sitoutuu, on pakko lähteä. Oikeasti pakkoa ei tietenkään ole, vaan kyse on enemmänkin omasta halusta kantaa kortensa kekoon ja tehdä luvatut asiat. Vastuuntunto lisää toimijuutta eikä kenellekään (varsinkaan itselle) haluta tuottaa pettymystä.

Tärkeimmät omien ideoiden esille tuomisen väylät D-asemilla ovat yhteisökokoukset ja mahdollisuus puhua työntekijöille suoraan. Haastateltavista kolme kertoivat olevansa hyvillään siitä, että työntekijät ovat lähes aina tavoitettavissa, jos jotain asiaa

tai ideoita tulee mieleen. Tämä lisää myös yhteisöllisyyden kokemusta ja tunnetta siitä, että kaikki D-aseamalla olevat ovat samanarvoisia. Työntekijöiden kannustus lisää rohkeutta toteuttaa ja toimia.

### 7.3 Hyvinvoinnin lisääntyminen

*”Kaikki kuitenkin kelpaamme tänne mikä tuntuu hyvälle. Se tukee sitä, että elämä kantaa, vaikka välillä onkin tosi alamäkeä.”* D-aseman uusi kävijä

D-asemien kävijöiden mielestä hyvään elämään kuuluu paljon samoja asioita. Kävijät kokevat, että hyvä elämä tarkoittaa omaa asuntoa, ystäviä tai yhteisöä, jotain paikkaa johon kuulua, mahdollisuutta tehdä itseä kiinnostavia asioita ja mahdollisuutta säännölliseen arkeen. Itsensä kehittämisen mahdollisuus jakaa mielipiteitä. Aineistossa kahdeksan kahdestatoista oli sitä mieltä, että itsensä kehittäminen ja uusien asioiden kokeilu kuuluvat hyvän elämän edellytyksiin. Aineiston perusteella päihteet eivät kuulu hyvään elämään, mutta haastateltavista kuusi kahdestatoista myönsi käyttävänsä päihteitä säännöllisesti.

D-asema tukee elämää ilman päihteitä, mikä on todella isoa asia. Vaikka D-asemalle saakin tulla päihtyneenä, niin silti siellä käyminen helpottaa monien suhdetta päihteisiin. D-aseman vaikutus siihen, että pystyy olemaan edes hetken ilman alkoholia tai huumausaineita, on todella suuri. Myös se, että näkee kaverit edes joskus selvinpäin, tuntuu hyvältä. D-asemat ovat hyvä vaihtoehto päihteettömyydelle: etenkin vertaisyhteistyöntekijöinä toimivien mukaan se on kimmoke olla juomatta tai käyttämättä huumeita, kun on jotain mitä kohtaan kokee velvollisuudentuntoa. Haastateltavista puolet, eli kuusi kahdestatoista oli onnistunut lopettamaan lähes kokonaan tai osittain päihteiden käytön D-aseamalla käynnin seurauksena. D-asema toiminnalla voi siis olla vaikutusta kävijän raittiuteen.

D-asema Kannelmäen kävijät eivät koe oloaan yksinäiseksi. Tämä johtuu kaikkien kolmen haastateltavan mukaan siitä, että sosiaalinen elämä ulottuu myös D-aseman ulkopuolelle, kun saman yhteisön kanssa ollaan myös Sitra –torilla ja muualla. D-asema ei muuta käsitystä hyvästä elämästä, vaan oma arvomaailma on ollut olemas-



sa jo ennen D-asemaa. D-asema toimii oman arvomaailman toteuttamisen mahdollistajana. Mielenkiintoista on, että kaikkien muiden D-asemien haastateltavat puhuivat päinvastaista. Heillä kaikilla on voimakkaita yksinäisyyden kokemuksia ja D-asema toimii sitä kokemusta helpottavana tekijänä. D-asema mahdollistaa sosiaalisen kontaktin silloin kun sitä tarvitsee ja yksinäisyys lievittyy, kun kansalaistoiminnassa on mukana säännöllisesti. D-asemalta saa myös ystäviä, eikä tarvitse pelätä tulevansa torjutuksi.

D-asema Kontulassa hyvinvoinnin lisääntyminen korostuu etenkin toimijuuden kasvun näkökulmasta. Se, että on mahdollisuus tehdä asioita omin käsin ja osallistua järjestettyyn kansalaistoimintaan koetaan hyvinvointia ylläpitävänä voimana. Sen sijaan D-asema Kurvissa hyvinvointia lisää päihteettömyyden lisäksi tunne siitä, että kuuluu johonkin ja jossa kokee aina olevansa tervetullut. KTA:lla D-aseman säännöllisesti tarjottu ohjelma ja arjen rutiinien mahdollistuminen kasvattavat hyvinvoinnin tunnetta. D-asema mahdollistaa tekemisen ja kokemisen turvallisessa seurassa, ilman suorituspaineita, mikä tuntuu kävijöistä hyvältä. Onnistumisen kokemukset kasvattavat hyvinvointia.

Vertaisena toimiminen on monille todella tärkeää hyvinvoinnin kannalta. Se, että voi auttaa muita parantaa myös omaa oloa. Tarpeellisuuden tunne on tärkeää ja vertsinä kuulee myös paljon hyvää palautetta omasta edistymisestä. Jos olet esimerkiksi korvaushoidossa tai muuten elät päihteetöntä elämää, voit toimia esimerkkinä muille. Auttamisen ilo korostuu vertaistoiminnassa ja se aikaansaa merkittävyyden tunnetta.

Aineistosta käy ilmi, että D-asemalla käyminen kasvattaa hyvinvointia. Hyvinvoinniksi koetaan tunne siitä, että on yksilönä merkittävä ja arvokas riippumatta elämäntilanteesta. Välitön ihmiskontakti, työntekijöiden kannustus ja kuulluksi tulemisen kokemukset ovat asioita, jotka antavat voimaa omassa jaksamisessa. D-aseman vaikutus kävijöiden ajatukseen hyvän elämän osista vaihtelee jonkin verran. Haastatteluai-  
neistossa kaksi kävijää olivat sitä mieltä, että D-asema voi aikaansaada radikaalin arvomaailman muutoksen. Heidän kohdalla elämässä keskeisintä oli ennen päihteet ja rikosten tehtäminen. D-asemalla käyminen ja kansalaistoimintaan osallistuminen saivat ymmärtämään, että elämässä voi olla muutakin arvokasta. Muiden haastateltavien kohdalla D-asema on enemmänkin toiminut mahdollisuutena omien arvojen mu-

kaiseen elämään. D-asema on tilana turvallinen, eikä siellä tarvitse olla yhtään enempää kuin mitä on. Se aikaansaa tunteen siitä, että elämä kantaa.

#### 7.4 Yhteisöön kuuluminen

*”Se kun mä oon käyny täs yhteisös ja kuulunu tähän niin se on helpotanusilleen et on helpompi olla niinku avoin. Kun et on täällä niinku ensin harjotellut, niin sitten niitä vieraitakin ihmisiä voi avoimemmin ottaa vastaan...”* D-aseman aktiivikävijä

D-asemien yhteisöt ovat olemassa ja niihin kuuluvat monien kävijöiden mielestä kävijäkunnan lisäksi myös työntekijät, opiskelijat ja muut yhteistyökumppanit. Eroavuuksia on siinä, millainen yhteisö on ja mitä siihen kuuluminen tarkoittaa.

D-asema Kannelmäessä yhteisö on ollut olemassa jo ennen D-asemaa: kävijäkunta koostuu pitkältikin Kannelmäen Sitratorilla oleskelevista ihmisistä, joista osa on tuntenut toisensa koko elämänsä. Haastatteluaineistossa kaikki kolme haastateltavaa kuuluivat tähän ”Sitratorin” –joukkoon, ja haastattelutilanteissa heidän oli vaikeaa vetää rajaa D-asema yhteisön ja Sitratorin yhteisön välillä. Eli yhteisö tarkoittaa käytännössä pienellä muutoksella (työntekijät, vapaaehtoiset) täysin samaa asiaa. D-asema yhteisöön voi tietenkin tulla myös ”Sitralaisten ulkopuolelta”, mutta jos sinua ei tunnetta etukäteen, voi se vaatia vähän aikaa ja luottoa. Kannelmäen yhtenä tavoitteena on ollut tavoittaa juurikin Sitratorin joukko ja aineiston perusteella voidaan sanoa, että tämä tavoite on toteutettu.

D-asema Kurvissa yhteisöön kuuluvat kaikki. Huolimatta siitä, ettet välttämättä etukäteen tunne ketään kuulut joukkoon, kun olet yhteisissä tiloissa fyysisesti. Yhteisössä vallitsee ”perhemeininki” ja jopa tuntemattomat tuntuvat tutuilta, kun kaikki ovat saman pöydän äärellä kahvikupin kera. Hämmennystä aiheuttaa henkilökunnan tiuha vaihtuvuus, mikä tässä tapauksessa tarkoittanee harjoittelijoita, joita Kurvissa on paljon.

D-asema Kontulassa puhutaan ”D-asema ystävistä”. D-aseman kävijöitä tavataan lähinnä avoimissa ovissa ja tapahtumissa, eikä aikaa vietetä ulkopuolella yhdessä.

Yhteisöön kuulumisen tarkoittaa sitä, että saat olla oma itsesi ja osallistua juuri sillä määrällä kuin haluat. Kontulan yhteisössä on yhden haastateltavan mukaan tapahtunut hieman muutoksia. Jotkut kävijöistä ovat dominoivampia ja vievät muiden kävijöiden energiaa, mikä vaikuttaa suhtautumiseen yhteisön jäseniin.

D-asema KTA:n yhteisössä vallitsee varovaisempi luottamussuhde yhteisön jäseniin kuin muualla. Etenkin uusiin ihmisiin suhtaudutaan joskus hieman varoen. Ennen kuin istutaan yhdessä samalle sohvalle, täytyy tarkastella sitä, onko uusi tuttavuus varmasti luotettava. Yksi D-aseman kävijä kertoi, että luottamusta ei yhteisöstä huolimatta ole. Tämä ei johdu D-asemasta, vaan siitä, että ihmiset ovat muuten vain holtittomia, oltiin fyysisesti missä tahansa. Yhteisöllä on kuitenkin merkitystä siinä, että kävijät kokevat olevansa sinne tervetulleita. Vaikka kaikkiin ei luoteta, kaikki kuitenkin kuuluvat joukkoon.

Kaikin puolin yhteisöllisyys koetaan D-asemia ylläpitäväksi tekijäksi, mikä käy aineistosta ilmi olit sitten vertainen, uusi tai vanha kävijä. Huolimatta ajoittaisesta varovaisuudesta kaikki ovat tervetulleita, eikä ketään käännytetä pois. Vaikka ihmisiin on vaikeaa luottaa, on se kuitenkin paljon helpompaa kuin muualla. D-aseman yhteisön koetaan olevan paljon turvallisempi kuin se, mitä ulkopuolella on. Jos joku on käyttäytynyt uhkaavasti D-asemalla esimerkiksi päihteiden vuoksi, ei pelota kävijöitä. Tällaiset tilanteet D-asemilla rauhoittuvat nopeasti ja halutessa niistä voi myös keskustella työntekijöiden kanssa.

Yhteisöt siis elävät ja hengittävät: niiden olemassaolo tunnustetaan ja tunnustetaan tärkeäksi, D-asemia kantavaksi voimaksi. Yhteisön olemassaolo aikaansaa voimakasta kuuluvuuden tunnetta: aina on joku jolle jutella ja aina on joku, joka kysäisee kuulumisia. *"Ilman muuta tässä ollaan kaikki yhdessä, vaikka puuta päin"*, totesi eräs kävijä kysyttäessä sitä, kuuluuko D-aseman yhteisöön kävijöiden lisäksi myös työntekijät, opiskelijat ja yhteistyökumppanit. Työntekijöitä arvostetaan, mutta heitä pidetään myös hyvinä kavereina. Yhteisöjen tunnelma on kävijöiden mielestä rento ja luonteva, etenkin silloin kun työntekijöillä on aikaa oleskella yhteisössä ja olla mukana kertomassa kivoja juttuja.

## 7.5 Tiivistelmä ja katsaus vaikuttavuuteen

Kerätyn tiedon perusteella voidaan sanoa, että D-asetat onnistuvat tavoitteissaan hyvin. Kävijät luottavat D-aseman olemassaoloon ja sieltä saatuun tukeen. D-asema on useimmille kynnyksetön kohtaamispaikka ja sinne tullaan, vaikka olo olisi vähän huterata tai mieli maassa. Etenkin vanhat kävijät ovat nähneet monien olon kohenevan D-asemalla käymisen myötä. Kansalaistoiminta voi aikaansaada muutoksen, kuten päihteiden käytön vähentämisen, mikä muuttuu vaikuttavaksi, kun kävijän hyvinvointi ja elämänlaatu kohenevat.

D-asemien antama ensivaikutelma on ystävällinen ja toimintaan pääsee mukaan vaivatta, etenkin jos ei tarvitse tulla yksin. Jos toiminnassa on mukana joku ennestään tuttu, on helpompaa rohkaistua tulemaan uudelleen. Työntekijöiden kannustava asenne kävijöitä kohtaan on tärkeä, kun toimintaan kiinnitytään. Lämmin vastaanotto tukee tunnetta siitä, että paikka on kaikkia varten.

Kävijät kokevat tärkeäksi sen, että he saavat olla mukana toiminnan suunnittelussa työntekijöiden kanssa. Tässä tavoitteessa D-asetat voivat vielä kehittyä. Vaikuttamiskanavat ja erilaiset toimivuusväylät ovat jo olemassa. Niiden esiintuomiseen ja kävijöiden omien ideoiden kuunteluun pitäisi löytää uusia tapoja tai tehostaa jo olemassaolevia. Toimijuuden lisääntyminen on tietenkin kävijän omasta halusta kiinni, mutta mikäli kävijöiden omat kehittämisisideat tai toiveet eivät etene käytännön tasolle (ilman perusteluja), miksi vaivautua edes yrittämään? Kuitenkaan ei pidä sanoa, etteikö kävijöiden ideoita olisi toteutunut. Paljon on tehty yhdessä, aina voidaan mennä myös pidemmälle. Vaikuttamisen mahdollisuus tuo elämään vastuuntuntoa yhteisöä kohtaan ja kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä mahdollistuu. Kävijät tietävät parhaiten millainen toiminta heitä kiinnostaa ja se, että tähän saa vaikuttaa tuntuu merkitykselliseltä.

Erilainen järjestetty kansalaistoiminta innostaa kävijöitä osallistumaan ja kokemaan. Luovat menetelmät ja tapahtumat kasvattavat hyvinvointia ja niihin osallistutaan mielellä. Joillakin D-asemista järjestettyä toimintaa ei ole ollut niin paljon kuin muilla, vaikka sitä toivottaisiin kovasti. Toimintatuokioiden juurruttaminen viikkorytmiin on onnistunut etenkin D-asema KTA:lla, jossa on joka torstai jotakin järjestettyä. Vaikka

aluksi osallistujia ei olisikaan, toiminnan pysyvyys rohkaisisi osallistumaan enemmän tai myöhemmin myös muilla asemilla. Myös vertaistyöntekijät voivat ohjata esimerkiksi askartelua, mikä lisää toimijuutta ja voi aikaansaada positiivisia muutoksia myös vertaistyöntekijöissä itsessään.

D-asemien työntekijöihin suhtaudutaan kunnioittavasti ja kävijät kokevat olevansa heidän kanssa lähestulkoon samalla viivalla. Ne hetket, kun työntekijät ovat yhteisössä läsnä ja vaikka vaan istuvat fyysisesti tilassa ovat merkittäviä. Se herättää tunteen siitä, että kävijöillä on merkitystä yksilöinä. Työntekijöiltä saatu kannustus, kiitos ja arjen tsemppaaminen kohentavat hyvinvointia merkittävästi.

D-asemien yhteisöt ovat kävijöille turvapaikkoja. Yhteisöissä ei pelätä, vaikka joku olisi päihtynyt tai muuten huonolla tuulella. Luottamus siihen, että päivät sujuvat rauhallisesti on iso. Tässä on ero siihen, miten elämä koetaan D-aseman ulkopuolella, jossa ei ole yhteisiä pelisääntöjä samalla tavoin läsnä. D-aseman yhteisöä kohtaan tunnetaan vastuuntuntoa. Yhteisössä ei haluta räyhätä tai haastaa riitaa, vaan mahdolliset tilanteet selvitetään aina ulkopuolella. D-aseman tila halutaan pitää turvallisena, jotta toiminta säilyisi. Se, että yhteisön olemassaolo aikaansaa tällaista vastuuntuntoa, olit sitten kävijä tai vertainen, vaikuttaa kävijöiden hyvinvointiin.

Yhteisössä kävijä tuntee olonsa hyväksytyksi, vaikka ei sataprosenttisesti kaikkiin luottaisikaan. Aina löytyy juttuseuraa tai joku kuunteleva korva ja yleensä voit olla täysin oma itsesi, kunhan käyttäydyt hyvin. Se on merkittävää ja sen olemassaoloa tulee vaalia, sillä monet kävijöistä kokevat olonsa todella yksinäiseksi D-aseman ulkopuolella. Yhteisön tuella on selvä vaikutus kävijöiden hyvinvoinnissa: monet olisivat ilman sitä täysin yksin, vailla arjen kontaktia tai mielekästä tekemistä.

Voiko D-aseman toimintaa kutsua kerätyn aineiston perusteella vaikuttavaksi? Tutkimukseni perusteella olen sitä mieltä, että voi. Vaikuttavuuden arvioinnilla pyritään esiintuomaan kohderyhmässä tapahtuvaa muutosta ja vaikutuksia (Aalto-Kallio ym. 2009, 104). Muutos tai vaikutus voi olla D-aseman kävijän tapauksessa hyvinkin pieni, mutta se voi olla ratkaiseva pärjäämisen kannalta. Tavoitteissa on määritelty, että D-asemien mahdollistaman toiminnan myötä kävijät voivat kiinnittyä johonkin, kasvaa toimijoina omien voimavarojensa mukaan, sekä kuulua yhteisöön. Nämä tavoitteet

saattavat kuulostaa yksinkertaisilta, mutta niiden toteutumisen myötä muutos tulee ilmi: ihmiset voivat paremmin, päihteiden käyttö vähenee ainakin osittain, holtiton käytös vähenee, syrjäytymiskierre voi katketa ainakin joidenkin kohdalla ja vastuuntunto itseä ja ympäristöä kohtaan kasvavat.

Kun puhutaan vaikutuksista tai vaikuttavuudesta, täytyy muistaa, että D-asetat eivät tee työtä, jonka tarkoitus olisi aikaansaada kävijän kokonaisvaltainen raitistuminen tai elämönhallinnan saavuttaminen. Tarkoitus on tukea kävijöitä siinä tilanteessa kuin he ovat, ilman pakottamista niin kutsuttuihin ryhtiliikkeisiin. D-asettien toiminnasta tekee vaikuttavaa jo se, että yksittäisellä kävijällä on jokin paikka jonne päästä ja jonne hän kuuluu ja jossa hänen on hyvä olla. Tässä D-asetat aineistoni perusteella onnistuvat. Tehty työ on merkittävää ja sillä on parhaimmillaan todella kauaskantoisia vaikutuksia kävijöiden elämässä. Parhaimmillaan toiminta kasvattaa vaikuttavuutta myös laajemmalla tasolla, rauhoittaen lähiympäristöä ja vähentäen haittoja. Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista tutkia ja pohtia miten tämä vaikuttavuus ilmenee vuosien saatossa yhteiskunnallisella tasolla.

## 7.6 Haastattelurunko arvioinnin työkaluna

Opinnäytetyöni toinen tutkimuskysymys oli, kuinka laatimani haastattelurunko soveltuu D-asettien toiminnan arviointiin. Haastattelurungon oli alusta saakka tarkoitus jäädä pysyväksi kysymyspatteristiksi ja menetelmäksi D-asetille. Tarkastelin rungon toimivuutta kirjoittamani tutkimuspäiväkirjan avulla. Kirjoitin päiväkirjaan jokaisen kahdentoista haastattelun jälkeen kaikki oleelliset havainnot rungon toimivuudesta sekä haastattelutilanteiden etenemisestä. Tällä halusin varmistaa sen, että mitään oleellista ei jäisi huomaamatta ja että haastattelujen päättyessä olisi rungon jatkojalostaminen mahdollista. Pitämällä päiväkirjaa pystyin erottelemaan sen, mikä haastattelutilanteissa oli riippuvaista minusta tutkijana ja mikä taas johtui haastattelurungosta arvioinnin työkaluna.

Vaikka haastattelurungon avulla olisikin selvinnyt, että D-asettien toiminta olisi täysin hakuammuntaa (mitä se ei missään tapauksessa ole), koen että runko olisi silti suhteellisen toimiva väline arviointiaineiston keräämiseen. Onnistunut arviointi ei tarkoita sitä, että sen avulla pystyttäisiin todentamaan tehdyn työn onnistuminen tai tavoittei-

den toteutuminen. Arviointi ei ole ikinä turhaa, vaikka jokin asia ei onnistunut tai tavoitteet jäivät toteutumatta. Kaikki tieto, mitä arvioinnin avulla voi saada, voi olla ponistuslauta kehittää omaa toimintaa entistäkin pidemmälle. (Aalto Kallio ym. 2009, 10.)

D-asetat saivat toiminnastaan uutta tietoa, mikä on merkki siitä, että haastattelurunko toimii. Tarkasti D-asettien omista tavoitteista määritellyt kysymykset yhdistettynä kiireettömään ympäristöön olivat tehokas yhdistelmä: tietoa saatiin ja sitä voi hyödyntää jatkossa. Haastattelurungon rakenne on myös toimiva. Ensin keskustellaan siitä, miten toimintaan on päästy mukaan ja kaikessa rauhassa edetään kohti toiminnan merkittävyyttä. Kyselyssä ongelmallista on se, että kävijä voi vastata nopeasti mitä ensimmäisenä päähän pälkähtää, kun taas haastattelussa vastauksille voi antaa helpommin aikaa. Siksi haastattelurunko on menetelmänä toimiva: sen avulla pääsee syvemmälle.

Grönforsin (2011, 4) mukaan laadullinen tutkimusote soveltuu tilanteisiin, joissa käsitellään intiimejä ja arkaluontoisia aiheita. Sen avulla on helpompaa mennä tutkittavien maailmaan ja päästä käsiksi varsinaiseen käyttäytymiseen. Laadullinen teema-haastattelurunko soveltui hyvin arviointiaineiston keräämiseen, sillä tutkimukseen muotoutuneet kysymykset olivat paikoin hyvinkin henkilökohtaisia ja arkaluonteisia. Haastatteluissa sivuttiin esimerkiksi sitä, tunteeko kävijä olevansa yksinäinen ja vähentääkö D-asema kävijän kokemusta yksinäisyydestä. Pelkkä määrällinen kyselylomake olisi mahdollistanut tiedon siitä, onko kävijä yksinäinen mutta haastattelurungon avulla tutkijana kykenin kysymään myös ”miksi”.

Haastattelurunko on menetelmänä suhteellisen joustava. Kun runkoa käyttää, ei kaikkia kysymyksiä tarvitse välttämättä kysyä. Tärkeintä on kuunnella kävijää johdattellen sovittuihin teemoihin, mikäli haastattelutilanteessa keskustelu uhkaa luisua eri raiteille. Runkoa ei tarvitse osata ulkoa, vaan se voi olla haastattelutilanteissa mukana, kunhan papereiden selailun sijaan keskittyy olennaiseen. Haastattelurungon lopulliseen versioon liitetyt käytännön ohjeet helpottavat rungon sisäistämisessä.

Haastattelurunko on kuitenkin työkaluna valitettavan työläs. Yhteen haastatteluun kuluu aikaa haastateltavasta riippuen viidestätoista minuutista puoleen tuntiin. Tä-

män lisäksi, jos sisällönanalyysi halutaan tehdä kattavasti, on edessä pitkä litterointi ja aineistosta oleellisen arviointitiedon poiminta. On ikävä totuus, että kovinkaan monella organisaatiolla ei ole resursseja samankaltaisen arvioinnin toteuttamiseksi säännöllisesti. Tässä kannustaisin niin D-asemia kuin muitakin vastaavista arvioinnin menetelmistä kiinnostuneita tahoja kääntymään ulkoisen arvioitsijan puoleen. Tämänkaltaisen arviointityö voi olla hyvä oppimiskokemus esimerkiksi opiskelijalle tai harjoittelijalle, eikä sen toteuttaminen vaadi loppujen lopuksi muuta kuin varman asenteen ja keskustelukyvykkyyttä. Ulkoinen arvioitsija voi löytää saamastaan aineistosta täysin eri näkökulmia kuin mitä organisaation sisältä tuleva arvioitsija löytää. Hän tarkastelee organisaatiota kuitenkin täysin uusien silmin, eikä mitään ennakkoletuksia toiminnan vaikutuksista ole. Toisaalta tällöin vaarana on tutkijan kokemattomuus, jolloin saadut tulokset eivät välttämättä ole luotettavia.

Laadin haastattelujen päätyttyä tutkimuspäiväkirjani perusteella SWOT-nelikenttäanalyysin. Analyysin avulla hahmotin edellä kuvattuja haastattelurungon vahvuuksia ja heikkouksia sekä mahdollisuuksia ja uhkia. Tutkimuspäiväkirjani sekä analyysin pohjalta oli mahdollista jäsentää sitä, mihin suuntaan haastattelurunkoa voisi vielä kehittää, jotta se toimisi tehokkaammin D-asemien arvioinnin työkaluna.

SWOT-analyysin myötä muokkasin haastattelurungon yhteyteen selkeät apukysymykset analyysia varten, sekä erittelin neljä eri teemaa enemmän yksittäisiksi kokonaisuuksiksi. Näin tulevaisuudessa D-asemat voivat ottaa haastattelurungosta sen hetken tarpeeseen soveltuvat osiot, eikä koko haastattelurunkoa tarvitse käyttää kerralla. Tällöin myös analyysiin ei mene niin kauan aikaa. Haastattelurungon muutamien kysymyksien muoto muuttui, jotta haastateltavia ei johdateltaisi tiettyyn vastaukseen ja jotta kysymys herättäisi enemmän keskustelua. Lisäksi lisäsin runkoon sisällysluettelon sekä muistilistat haastattelua ja analyysia varten. Kysymyksiä tuli myös muutama lisää ja pari turhaa poistui. SWOT-analyysin jälkeiset muokkaukset tekivät haastattelurungosta helpommin lähestyttävän, jotta sitä todella voisi käyttää tulevaisuudessa D-asemien arviointityön osana.



<u>VAHVUUDET</u>	<u>HEIKKOUEDET</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-suoraan D-asemien tavoitteista johdetut kysymykset</li> <li>-teemat vapauttavat kysymyksien orjallisesta noudattamisesta</li> <li>-tiivis, ei liian montaa kysymystä</li> <li>-anonyymiteetin säilyminen</li> <li>-kuka tahansa voi toteuttaa, esim. harjoittelija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-yleistettävyyden ongelma, jos otanta on pieni</li> <li>-resurssien puute: aika, kuka tekee?</li> <li>-haastattelijan kokemattomuus</li> <li>-joidenkin kysymyksien muotoilu (mahdollisuus kyllä/ei vastauksiin)</li> <li>-haastattelijan oltava tietoinen toimintaympäristöstä</li> </ul>
<u>MAHDOLLISUUDET</u>	<u>UHAT</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-intiimi, suora, rehellinen aineisto</li> <li>-sanapilvet tukena, jos vastaaminen vaikeaa</li> <li>-mahdollinen vähäinen päihtymys ei haittaa (vrt. kysely, johon voi vastata valvomatta mitä vaan)</li> <li>-yksilöhaastattelu: mahdollisuus kertoa ilman sosiaalisia paineita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-varsinainen arviointi, eli analyysi on työläs</li> <li>-vastaajan mahdollinen suurempi päihtymys voi vaikuttaa vastauksiin</li> <li>-kysymysten liiallinen henkilökohtaisuus</li> <li>-haastateltava ei ymmärrä kysymystä</li> </ul>

Kuva 5. Nelikenttäanalyysi haastattelurungon toimivuudesta

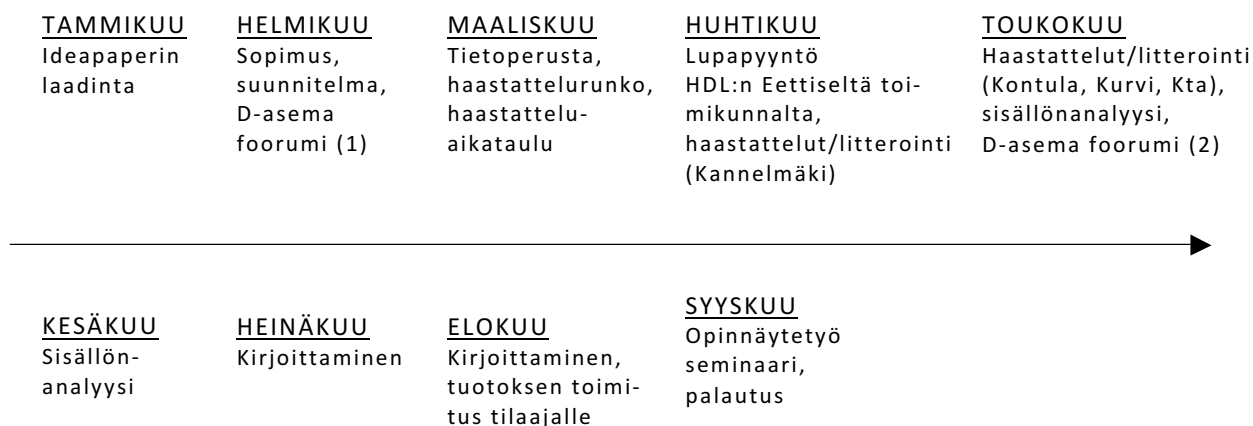
## 8 OPINNÄYTETYÖPROSESSIN LÄPINÄKYVYYS JA EETTISYYS

Grönforsin (2011, 120) mukaan tehtyä tutkimusta voi sanoa tutkimukseksi vasta siinä vaiheessa, kun se on julkinen. Jos tehtyä työtä ei tuoda näkyväksi, jää epäselväksi ketä varten se on toteutettu ja mikä sen perimmäinen tavoite on ollut. Tuomalla tutkimustulokset ilmi, tutkija mahdollistaa työn hyödynnettävyyden jatkossa. Kaikki julkaisu pitää kuitenkin muistaa tehdä sovituissa, eettisissä rajoissa. Jos ennen tutkimuksen aloittamista on sovittu, että tutkittavat pysyvät anonyymeina koko tutkimuksen ajan, on tutkijan eettinen vastuu huolehtia, että tämä toteutuu.

Erittelen tässä luvussa tarkemmin opinnäytetyöni prosessin tammikuusta syyskuun palautuspäivään. Prosessi sisältää kehittämistyöni lisäksi myös kirjoittamiseen liittyvät vaiheet, tuoden näkyväksi kaikki eri osat opinnäytetyöni ideasta palauttamiseen. Jotta opinnäytetyöni prosessin etenemistä suunnitteluvaiheesta palautukseen on helpompaa ymmärtää, laadin siitä aikataulukaaavion (kuva 6). Kaaviosta ilmenee kuukausittain opinnäytetyöni edistyminen ja haastattelujen aikataulu. Prosessikaavion avulla haluan tuoda tekemääni työtä enemmän näkyväksi kaikille niille, jotka ovat vastaavanlaisen kehittämistyön edessä, tai muuten kiinnostuneita toteuttamastani prosessista.

Työni alkoi tammikuussa ideapaperin laadinnalla, josta edettiin sopimuksen sekä tutkimussuunnitelman kirjoittamiseen. Helmikuussa järjestetyssä D-asema foorumissa työntekijöiltä kerättiin alustavia kysymyksiä haastattelurunkoa varten. Maalis– huhtikuussa hain ja sain luvan Helsingin Diakonissalaitoksen eettiseltä toimikunnalta haastattelujen toteutukseen. Tietoperustan kirjoittamisen jälkeen aloitin haastattelut. Haastattelut toteutettiin kahden viikon aikana, järjestyksessä Kannelmäki, Kontula, Kurvi ja KTA. Vietin jokaisella D-asemalla yhden päivän aukioloaikojen puitteissa, eli haastattelupäiviä oli yhteensä neljä.

Sisällönanalyysi vei paljon aikaa ja jokaisen haastattelupäivän jälkeen pyrin litteroimaan haastattelut saman tien. Toteutin litteroinnin sanatarkasti, mutta en esiintuonut keskustelujen sävyjä tai rytmiä. Ruusuvuoren (2010, 425) mukaan kovin yksityiskohmainen litterointi ei ole tarpeen silloin kun kiinnostuksen kohteena on asiasisältö haastattelussa. Litterointi oli toukokuun puoliväliin mennessä valmis, jonka jälkeen alkoi varsinainen aineiston analyysi, eli D-asemien tavoitteiden toteutumisen arviointi. Toteutin sisällönanalyysin teemoittelemalla. Toukokuussa esittelin sisällönanalyysin sen hetkisiä tuloksia D-asema foorumissa kaikille työntekijöille. Kesäkuussa viimeistelin sisällönanalyysin, jonka jälkeen alkoi opinnäytetyöni puhtaaksikirjoittaminen. Opinnäytetyö tuli valmiiksi elokuun lopussa, jolloin toimitin myös tuotokseni, haastattelurungon sekä kerätyn tiedon D-asemien esimiehelle. Opinnäytetyöni tuotokset, haastattelurunko ohjeineen sekä rungon avulla kerätty tieto toimitettiin sähköisesti D-asemien esimiehelle jatkokäyttöä varten.



Kuva 6. Opinnäytetyön aikataulu

### 8.1 Kehittämistyön eettisyys

Opinnäytetyöni suunnitelmavaiheessa hain tutkimuslupaa Helsingin Diakonissalaitoksen eettiseltä toimikunnalta. Toimitin alustavan opinnäytetyösuunnitelman toimikunnan käsiteltäväksi. Diakonissalaitoksen eettisen toimikunnan tarkoitus on varmistaa, että tutkimus, hanke tai muu kehittämistyö toteutetaan ihmisarvoa kunnioittaen ja että tutkimuksen kohteena oleva taho ei joudu väärinkäytön uhan alle. Eettinen toimikunta joko puoltaa tai kieltää tutkimuksen toteutuksen suunnitelman perusteella. Samalla kun lupaa haetaan, luvan hakija sitoutuu myös siihen, että tehty työ julkistetaan Helsingin Diakonissalaitoksen nettisivuilla. (Helsingin Diakonissalaitos 2017e.)

Haastattelututkimukseeni osallistuvilta kahdeltatoista henkilöltä kerättiin ennen tutkimusta suostumuslomakkeet tutkimukseen osallistumisesta (liite 2). Samalla lomakkeella varmistettiin se, että läpi koko tutkimuksen henkilöllisyydet pysyvät salassa, eikä tutkimusaineistosta tule selviämään mikään muu kuin haastateltavien kävijästatus (uusi, vanha, vapaaehtoinen/vertainen). Edes kävijöiden sukupuoli ei käy haastateluista ilmi, koska en kokenut sen olevan merkittävää tutkimusaineiston analyysin kannalta. Suostumuslomakkeessa kävi ilmi se, että sekä äänitetty että litteroitu aineisto tuhoetaan heti kun analyysi on tehty, eikä sitä tule tarkastelemaan muut ulkopuoliset tahot tutkijan lisäksi. Haastattelutilanteet pyrin toteuttamaan sellaisissa olosuhteissa, että haastateltavilla olisi turvallinen olo. Kaikki paitsi D-asema Kontulan haastattelut toteutettiin niin, että ulkopuolisia henkilöitä ei ollut paikalla eikä ylimää-

räistä taustahälyä ollut paljon. Nämä asiat varmistamalla haastateltavat pystyivät luottamaan anonymiteettinsa säilymiseen ja suostuivat haastatteluihin mukaan.

Arvioinnissa olennaista on se, että oli saatu tietoa millaista tahansa, tehdään se läpinäkyväksi niin, että kaikki osapuolet ovat tietoisia tuloksista. (Aalto Kallio ym. 2009. 21.) Kun tehdään arviointityötä, jossa jollain tavalla kuullaan toiminnan kohderyhmän mielipiteitä, on eettisesti oikein tiedottaa jollain tavalla saaduista tuloksista. Borgin (2008, 89) mukaan tätä ei ole aina tiedostettu, eikä sopivia menettelytapoja tiedottamiseen ole löydetty. Saatu arviointitieto on toki hyödynnetty palvelujen kehittämisessä. Opinnäytetyöni tuloksista kerrottiin D-asemien työyhteisön D-asema foorumissa toukokuussa. Foorumissa esittelin tekemäni työn suunnitteluvaiheesta sen hetkiseen tilanteeseen, eli sisällönanalyysin viimeistelyyn. Foorumissa työntekijät saivat esittää tarkentavia kysymyksiä ja antaa palautetta opinnäytetyöni tuloksista ja hyödyllisyydestä. Foorumissa kerroin myös opinnäytetyöni valmistumisajankohdan, jotta työntekijät olisivat tietoisia, milloin valmis työ on luettavissa. Haastatteluihin osallistuneille tiedotettiin haastattelujen yhteydessä, että kerätty tieto julkaistaan Helsingin Diakonissalaitoksen nettisivuilla sekä ammattikorkeakoulujen opinnäytetyö ja julkaisu – sivustolla Theseuksessa.

## 9 TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN JA POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset, eli kuinka D-asemien tavoitteet toteutuvat ja kuinka haastattelurunko toimii arvioinnin työkaluna, tarjosivat minulle mielenkiintoisen matkan arvioinnin maailmaan. Tutkimuskysymyksiä lähestyttiin toteuttamalla konkreettinen arviointityö, jonka myötä D-asemat saivat käyttöönsä uutta tietoa sekä uuden arviointimenetelmän. Opinnäytetyöni kaksi tavoitetta, uuden arviointityökalun kehittäminen ja sekä arviointityön toteuttaminen työkalun avulla toteutuivat siis sangen hyvin.

Opinnäytetyöni aihe oli minulle täysin uusi ja välillä minun täytyi vakuuttaa itselleni olevani oikeilla jäljillä. Olen kuitenkin tyytyväinen antamaani panokseen ja tarjoamaani työkaluun, joka jää D-asemien jatkokäyttöön myös tulevaisuudessa. Arvioinnin

toteuttaminen haastattelujen avulla tuotti D-asemille uutta tietoa ja rungon avulla kerätyn aineiston perusteella tavoitteiden toteutuminen on hyvällä mallilla. Keräämällä tämän tiedon itse tuottamalla haastattelupatteristolla koen oppineeni uutta ja tarjoamaan yhden näkökulman arvioinnin monitahoiseen maailmaan.

### 9.1 Työn hyöty tilaajalle ja konkreettinen tuotos

Ennen opinnäytetyöni tutkimusvaihetta ajatukseni opinnäytetyön hyödyistä tilaajataholle oli ennen kaikkea innostaminen kohti vielä arvioivampaa työskentelyä. Toivon opinnäytetyöni inspiroivan tilaajatahoa haastamaan ja pohtimaan pidemmälle omia arviointinsa tapoja ja siihen käytettäviä resursseja. Opinnäytetyöni on yksi hyvin yksinkertainen esimerkki arvioinnin lähestymistavoista laadullisesta näkökulmasta: se on pieni pisara arviointiin tarkoitettujen menetelmien meressä.

Opinnäytetyöni toinen tavoite, uuden arviointimenetelmän kehittäminen onnistui. D-asemien tavoitteiden toteutumisesta ja toiminnan vaikutuksia arvioitiin teemahaastatteluilla, joita varten muotoilin D-asemien omien tavoitteiden peilaamiseen soveltuvan haastattelurunon. Toteuttamieni haastattelujen avulla tutkin sitä, kuinka runko soveltuu D-asemien arviointityöhön. Edellä kuvatut tulokset osoittavat, että menetelmänä runko on sangen toimiva ja soveltuu hyvin datan keräämiseen kävijäkunnalta. Haastattelurunko, joka on työni konkreettinen tuotos, jää jatkossa D-asemien henkilökunnan käyttöön. Haastattelurunon yhteyteen laadin myös toimintaohjeet kerätyn datan analysoimiseen, analyysia helpottavia kysymyksiä sekä muistilistan haastattelijaa varten. Haastattelurunkoa tullaan käyttämään D-asemien vuosittaisessa arvioinnissa. Se täydentää D-asemien tarvetta saada kyselyn ja asiakashavainnoinnin lisäksi syvempää tietoa tavoitteiden toteutumisesta. Sen avulla on mahdollista esiintuoda tuloksia ja vaikutuksia, joita voi hyödyntää suoraan esimerkiksi rahoitushakemuksissa sekä kehittämistyössä. D-asemilla on jo käytössään kyselylomake, seuranta, yhteisökokoukset ja päivittäinen havainnointi, johon haastattelurunon voi nyt yhdistää. Haastattelurunko on melko työläs menetelmä kerätä asiakkailta arviointiaineistoa, mutta mikäli sen juurtuu toimintaan toistuvaksi rutiiniksi takaa se säännöllisesti uutta tietoa.

Opinnäytetyöni toinen tutkimuskysymys käsitteli sitä, kuinka D-asemien tavoitteet toteutuvat. Tavoitteeni oli kerätä vastauksia tähän kysymykseen haastattelurungon avulla. Haastattelujen myötä voidaan sanoa, että D-asemien tavoitteiden toteutuminen on oikein hyvällä mallilla. Luvun seitsemän sisällönanalyysi tuo esille kävijöiden henkilökohtaisia mielipiteitä toiminnasta ja tämän otannan perusteella D-asemien merkittävyyttä kävijöiden elämässä ei voida kiistää. Toteutettujen haastattelujen avulla D-asemat saivat paljon tietoa, jota hyödyntää tulevaisuudessa toimintansa kehittämisessä. Vastaavanlaista haastattelututkimusta ei ole aiemmin toteutettu D-asemilla ja yhdistettynä vuosittaiseen asiakastyytyväisyyskyselyyn ja yleiseen kävijäseurantaan, on D-asemilla nyt kattavampaa tietoa siitä, kuinka tavoitteet toteutuvat ja mitä konkreettisia vaikutuksia asemien olemassaololla on. Aineistosta analysoitu arviointitieto on kirjallisessa muodossa, joten D-asemat voivat tarvittaessa poimia siitä suoraan osia esimerkiksi rahoitushakemuksiin.

## 9.2 Työn hyöty ammattialalle

Tämä opinnäytetyö toimii omalla ammattialallani esimerkkinä siitä, kuinka toimintaa voidaan arvioida järjestöissä, säätiöissä sekä muissa voittoja tavoittelemattomissa organisaatioissa laadullisella menetelmällä. Arviointia tulee tehdä niin kohderyhmän, työyhteisön kuin muiden ulkopuolisten tahojen näkökulmasta. Opinnäytetyöni, joka keskittyy nimenomaan laadulliseen arviointiin sekä kävijänäkökulmaan, on toki vain yksi pieni osa arvioinnin isosta maailmasta.

Arviointi käsitteenä on uskomattoman monipuolinen. Lukemattomat eri menetelmät sekä määritelmät tekevät siitä vaikeasti lähestyttävän projektin. Etenkin kun puhutaan vaikutuksista tai vaikuttavuudesta, termistö on laaja eikä mikään opas tai lähde kerro niin sanottua oikeaa vastausta. Ei ole siis lainkaan yllätys, että arviointi jää joissakin organisaatioissa kaukaiseksi aiheeksi, jota on vaikeaa lähestyä. Silti arviointi on ammattikentällämme yhä tärkeämpi aihepiiri niin ulkoa tulevan paineen kuin oman työn tarkastelun vuoksi.

Arviointiin suhtaudutaan ammattikentällämme verrattain positiivisesti, mutta jonkinlaisena erillisenä osana muuta työtä. Kuten aiemmin Lindbergiä (2013) siteeraten tote-

sin, tulisi arvioinnin olla osa päivittäistä arkea organisaation toiminnassa ja sen vuoksi lähestymistavat sitä kohtaan tulisi yksinkertaistaa. Ei ole olemassa tiettyä määritelmää siitä, miten arviointityötä tulisi tehdä, eivätkä kaikki menetelmät sovi jokaiseen ympäristöön (Koskela 2012, 4–11.) Arvioinnin käsite on vähän kuin saippua: siitä on vaikea saada tarttumapintaa, koska jokainen arviointitilanne ja arvioitsija on erilainen.

Opinnäytetyöni ja toteuttamani haastattelututkimus toimivat yhtenä näyttönä arvioinnin yksinkertaisuudesta. Arvioinnin ongelmakohtiin, joita viime vuosina arviointia käsittelevät hankkeet ja tutkimukset ovat tuoneet ilmi, eli resurssien ja toimivien menetelmien puutteeseen opinnäytetyöni ei anna vastauksia. Se esiintuo yhden tavan toteuttaa arviointi sangen yksinkertaisista lähtökohdista. Myös asiaan vihkiytymätön voi perehtyä sen kautta arvioinnin maailmaan. Opinnäytetyöni antaa viitekehystä siihen, miten arviointia voi lähestyä, sekä avaa myös arvioinnin tärkeyttä toimiympäristössä, jonka hyöty ei välttämättä näy niin selkeästi ulospäin. Lisäksi kehittämäni haastattelurunko voi parhaimmassa tapauksessa toimia inspiraation lähteenä heille, jotka laativat omaan organisaatioonsa spesifioituja kysymyksiä. Ehkä joku organisaatio jossain päin Suomea pohtii haastattelun mahdollisuutta oman kohderyhmänsä parissa ja voi saada opinnäytetyöstäni ajatuksia ja inspiraatiota ryhtyä toimeen?

### 9.3 Lopuksi

Sosiaali- ja terveystieteitä, oli kyseessä julkinen, yksityinen tai kolmas sektori elää myllerryksen aikaa, kun sote-uudistus kasvattaa raamejaan. Uudistusta on kritisoitu esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan järjestöjen kattojärjestö SOSTEN toimesta, koska se huomioi puutteellisesti kaikista huono-osaisimmat palveluiden käyttäjät. Uusi malli ei takaa yhdenvertaisuutta, koska ei ole takeita siitä, että kaikilla ihmisillä olisi voimavaroja tai mahdollisuuksia hyödyntää sitä. (SOSTE 2017.)

Sote-uudistuksen myötä on vaarana, että yhteiskuntamme huono-osaisimmat jäävät muiden jalkoihin entistä pahemmin. Tällöin D-asemien ja muiden voittoa tavoittelemattomien tahojen tarjoaman kansalaistoiminnan merkitys kasvaa entisestään. Kansalaistoiminnan ongelma on kuitenkin siinä, että sen hyötyä ei vielä tänä päivänäkään tunnusteta tarpeeksi, vaikka se terminä onkin jo vakiintuneempi (Helsingin Diakonissalaitos 2017c). Jotta hyöty ja huono-osaisten tukemiseen käytetyt resurssit

tunnistettaisiin ja tunnustettaisiin, tulee toiminnan arviointi olemaan entistäkin ajan-kohtaisempaa. Tehdyn työn tuloksellisuutta ja vaikutuksia tulee tuoda esille, jotta niin päättäjät kuin tavalliset kansalaiset ymmärtävät sen arvon ja tarpeen.

Monissa D-asemien kaltaisissa paikoissa, joissa kohderyhmänä ovat yhteiskunnan heikompiosaiset ihmiset, arvioinnin yleisiä menetelmiä ovat kävijämäärien seuranta sekä asiakastyypin analysointi. Tämä ilmenee etenkin päihdeongelmallisille suunnatujen päiväkeskusten toiminnan arvioinnissa. Uusien kävijöiden ja tapahtumiin osallistuvien määrän seuranta takaa tärkeää aineistoa toiminnan jatkuvuuden näkökulmasta. Selkeät kävijämäärät helpottavat myös ulkopuolisen ymmärrystä toiminnasta. (Tepponen ym. 2015, 126). Tämä ei kuitenkaan tuo toiminnan perimmäisiä vaikutuksia esille. Toimintaa tulee mitata määrällisten mittareiden lisäksi myös laadullisilla menetelmillä, jotta toiminnan todellinen merkitys ja tarkoitus kirkastuvat. Arvioimalla toimintaa myös laadullisista lähtökohdista on mahdollista päästä syvemmälle kävijöiden maailmaan ja esiintuoda tarinoita, jotka todentavat tehdyn työn tuloksia.

Laadulliset menetelmät, kuten teemahaastattelu voivat tuntua työläiltä, mutta niiden merkittävyyttä ei pidä sivuuttaa. Laadulliset menetelmät mahdollistavat kävijöiden äänen kuulumisen ja arvioinnin narratiivisuuden. Kun arvioidaan toiminnan merkityksiä, on osallinen usein se paras asiantuntija ja siksi arvioinnissa tulee käyttää menetelmiä, joissa yksittäisiä kohderyhmäläisiä kuullaan (Lindberg 2013, 14). Kävijälähtöisessä, hyvinvointiin tähtäävässä toiminnassa arviointiaineiston tulee kummuta kävijöistä, sillä kävijät tietävät parhaiten, millä tavoin toiminta heitä tukee ja auttaa. Kun kävijää kuullaan arviointia varten, lisääntyy myös tunne vaikuttavuudesta ja kävijän mielipiteelle annetaan merkitys. Tässä laadullinen menetelmä, kuten haastattelu toimii seurantaa paremmin. Se, että havainnoimme ja teemme asiakaslaskentaa, on tietenkin myös tärkeää. Uskon kuitenkin, että toiminnan todellinen vaikuttavuus tulee esille, kun mennään syvemmälle ja annetaan aikaa sille, että kävijä kertoo oman mielipiteensä itse. Dahler-Larsenin (2005, 20) mukaan joissakin vaikuttavuuden arvioinnin tapauksissa on kyse juurikin eri osapuolten näkemyksistä sekä tyytyväisyydestä toimintaan. Aineisto joka on lähtöisin kohderyhmän kertomuksista, tuo esille toivottua vaikuttavuutta, mikä voi pisimmillään taata toiminnan jatkuvuuden.



Haastattelu, joka toteutetaan rauhallisessa ja turvallisessa ympäristössä on arviointiin mielestäni hyvä vaihtoehto, kunhan se toteutetaan ilman kiirettä ja huomioon otetaan kohderyhmän mahdolliset erityistarpeet. Fakta on se, että monilla organisaatioilla ei ole aikaa toteuttaa opinnäytetyöni kaltaista pitkää analyysiprosessia, koska resursseja ei ole aina tarpeeksi. Vaarana on se, että kerätty tieto jää pintaraapaisuksi ja haastatteluun käytetty aika valuu hukkaan. Kuitenkin näinä aikoina, kun kaikista huono-osaisimpien ihmisoikeudet ovat uhattuna ja leikkaukset kohdistuvat niihin jotka tarvitsevat tukea kaikista kipeimmin, tulee miettiä uusista näkökulmista sitä, mihin toiminnan vähäiset resurssit kannattaa kohdentaa. Arvioinnin avulla voimme parhaimmillaan taata sen, että työ huono-osaisten aseman paranemiseksi jatkuu siellä, missä kynnys on tarpeeksi matala ja minne jokainen ihminen voi tulla riippumatta elämäntilanteestaan. Arvioinnilla on merkittävä rooli sen takaamisella, että ihmisillä, joilla ei välttämättä ole elämässä mitään tai ketään, on kuitenkin jokin paikka jonne tulla ja jonne kuulua.

## LÄHTEET

Aalto-Kallio, Mervi & Saikkonen, Paula & Koskinen-Ollonqvist Pirjo 2009. Arvioinnin Kartalla. Matka teoriasta käytäntöön. Terveyden edistämisen keskuksen julkaisuja 7/2009. Pori. Viitattu 24.2.2017.

[http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/arvioinnin\\_kartalla.pdf](http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/arvioinnin_kartalla.pdf)

Aistrich, Matti 2014. Kannattaako vaikuttavuutta yrittää mitata? Suomen itsenäisyyden juhlarahasto SITRA. Julkaistu 3.3.2014. Viitattu 23.8.2017.

<https://www.sitra.fi/artikkelit/kannattaako-vaikuttavuutta-yrittaa-mitata/>

Borg, Pekka 2008. Chenin tieteellinen luokittelu ohjelman arviointiin. Julkaisussa Borg, Pekka & Högnabba, Stina & Kilponen, Marja-Riitta & Kopisto, Kaisa & Korteniemi, Pertti & Paananen, Ilkka & Pietilä, Niina. Arviointi työtavaksi - kokemuksia asiakastyön arvioinnin kehittämisestä Helsingin sosiaalivirastossa. Helsinki: Yliopistopaino.

Dahler-Larsen, Peter 2005. Vaikuttavuuden arviointi. FinSoc arviointiraportteja 3/2005. Helsinki: Stakes

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino. 3. painos

FinSoc 2001. Arviointi sosiaalipalveluissa. Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin. FinSoc Työpapereita 3/2001. Helsinki: Stakes.

Grönfors, Matti & Vilkka, Hanna (toim.) 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätyömenetelmät. 2. painos. Hämeenlinna: SoFia- Sosiologi-filosofiapu Vilkka.

Harju, Aaro 2003. Yhteisellä asialla. Kansalaistoiminta ja sen haasteet. Vantaa: Kansanvalistusseura.

Helsingin Diakonissalaitos 2016. Avustushakemus. Erityispäiväkeskustoimintaan (moniongelmaiset). Tekijän hallussa.

Helsingin Diakonissalaitos 2017a. Yleisesite. Rohkeutta välittää. Viitattu 20.4.2017. [https://www.hdl.fi/images/stories/liitteet/HDL\\_yleisesite\\_web.pdf](https://www.hdl.fi/images/stories/liitteet/HDL_yleisesite_web.pdf)

Helsingin Diakonissalaitos 2017b. Vuosikertomus 2016. Diakonia ja sosiaalinen vastuu. Kansalaistoiminta. Viitattu 18.8.2017. <http://vuosikertomus2016.hdl.fi/toimialueet/diakonia-ja-sosiaalinen-vastuu/kansalaistoiminta.html>

Helsingin Diakonissalaitos 2017c. Tutkimus kaikkein huono-osaisimpien hyvinvoinnista: ihmiset syrjäytyvät toimeettomuuteen ja yksinäisyyteen. Viitattu 26.8.2017. <https://www.hdl.fi/fi/ajankohtaista/629-tutkimus-kaikkein-huono-osaisimpien-hyvinvoinnista>

Helsingin Diakonissalaitos 2017d. Päivätoiminta. D-asetat tarjoavat monipuolista toimintaa ja osallistumisen mahdollisuuksia eri ikäisille ympäri Helsinkiä. Viitattu 21.4.2017. <https://www.hdl.fi/fi/palvelut/paivatoiminta>

Helsingin Diakonissalaitos 2017e Lausunnon hakeminen eettiseltä toimikunnalta. Viitattu 18.8.2017. <https://www.hdl.fi/fi/toiminta/tutkimus/eettisen-toimikunnan-lausunto>

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 1. Painos. Helsinki: Yliopistopaino.

Hyttinen, Nina & Opari, Päivi & Savolainen, Nella 2009. Kaikki mukaan arvioimaan. Teoksessa: Koskinen-Ollonqvist, Pirjo & Paija, Leena & Pantzar Juha & Saikkonen, Paula & Savolainen, Nella (toim.). Näkökulmia järjestöarviointiin. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry & Terveysten edistämisen keskus ry. 55–67.

Kiijärvi-Pihakala, Marja 2009. Arvioivan työtteen merkitys sosiaali- ja terveysjärjestöjen työssä. Teoksessa: Koskinen-Ollonqvist, Pirjo & Paija, Leena & Pantzar Juha & Saikkonen, Paula & Savolainen, Nella (toim.). Näkökulmia järjestöarviointiin. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry & Terveysten edistämisen keskus ry. 11–19.

Koskinen-Ollonqvist, Pirjo & Paija, Leena & Pantzar Juha & Saikkonen, Paula & Savolainen, Nella (toim.) 2009. Mitä järvi teki näkyväksi? Teoksessa: Koskinen-Ollonqvist, Pirjo & Paija, Leena & Pantzar Juha & Saikkonen, Paula & Savolainen, Nella (toim.). Näkökulmia järjestöarviointiin. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry & Terveysten edistämisen keskus ry. 68–70.

Koskela, Tuomas & Harju, Henna 2012. RAY:n arviointi- koulutusmateriaali. Viitattu 24.2.2017.

[https://kampanjat.ray.fi/legacy/files/emmi\\_mediabank/RAY%20Arviointikoulutus\\_netti.pdf](https://kampanjat.ray.fi/legacy/files/emmi_mediabank/RAY%20Arviointikoulutus_netti.pdf)

Koskela, Tuomas 2012. Kehittämishankkeiden arvioinnin tila. Motiivit ja arviointitiedon hyödyntäminen sosiaali- ja terveysalojen järjestöissä. Kuopio: Suomen graafiset palvelut Oy.

Lindberg, Annina 2013. Eväitä arviointiin sosiaali- ja terveysjärjestöissä. Suomen mielenterveysseura. Kehittämisyksikkö horisontti. Viitattu 21.8.2017.

[http://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/materials\\_files/horisontti\\_evaita\\_arviointiin\\_0114\\_0.pdf](http://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/materials_files/horisontti_evaita_arviointiin_0114_0.pdf)

Paaskoski, Jyrki 2017. Helsingin Diakonissalaitos 150– vuotta. Porvoo: Edita Publishing Oy.

RAY 2013. Avustustoiminta. Tuloksellisuus- ja vaikutus selvityksen raportointiohje 2013. Viitattu 1.8.2017.

[https://kampanjat.ray.fi/legacy/files/emmi\\_mediabank/Tuloksellisuus\\_ja%20vaikutus\\_elvitys%20raportointiohje.pdf](https://kampanjat.ray.fi/legacy/files/emmi_mediabank/Tuloksellisuus_ja%20vaikutus_elvitys%20raportointiohje.pdf)

Robson, Collin 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Helsinki: Tammi.

Rossi, Venla 2016. Blogikirjoitus. Eteenpäin vaikka täristen. Viitattu 28.8.2017. <http://www.inhimillisiauutisia.fi/eteenpain-vaikka-taristen/7755757>

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

Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka Anna. 2006a. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Teemoittelu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 5.4.2017. [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html)

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna. 2006b. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tutkimuspäiväkirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 20.8.2017. [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L4\\_2\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L4_2_2.html)

Saari, Juho 2015. Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Tallinna: Gaudeamus oy.

SOSTE 2017. Tiedote. Sosiaali ja terveyshuollon uudistus. Viitattu 21.8.2017. <https://www.soste.fi/hyvinvoivat-ihmiset/ihmislahtoiset-sosiaali-ja-terveyspalvelut.html>

Tepponen, Margit & Strandén, Päivi & Rutanen, Hannu (toim.) 2015. Yhteinen päiväkeskus. Apua arkeen, tukea kuntoutumiseen ja askeleita yhteisöllisyyteen. Helsinki: Sininauhaliitto.

Vuorinen, Tero 2013. Strategiakirja. 20 työkalua. Helsinki: Talentum.

## LIITTEET

### Liite 1. Haastattelurungon kysymykset

#### **Teema 1. Toimintaan mukaan pääseminen**

I. Miten päädyit D-asemien toimintaan mukaan?

Keskustelun herätys: keneltä kuulit, missä kuulit, ensikiinnostus...

II. Miltä D-asema toimintaan mukaan tuleminen tuntui?

Keskustelun herätys: ensivaikutelma, jännitys, helpo-  
poa/vaikeaa/mahdolliset kynnykset, päihtyneiden ihmisten kohtaami-  
nen...

III. Miksi käyt D-asemalla? (sanapilvi 1)

#### **Teema 2. Toimijuuden lisääntyminen**

IV. Mitä kaikkea teet D-asemalla? (sanapilvi 2)

V. Onko sinulle tarjottu erilaisia osallistumisen mahdollisuuksia D-asemilla?

Kyllä/ei, mitä?

Keskustelun herätys: Kaapeli –valmennus, Vertsi- valmennus, työpa-  
jat, taideprojektit, emäntä/isäntävuorot...

VI. Millaiseen toimintaan D-asemalla haluat osallistua?

Keskustelun herätys: mitä tunteita yhdessä tekeminen herättää, onko  
järjestetty toiminta mielekästä...

VII. Koetko että saat vaikuttaa D-asemien toimintaan? Jos voit, miten?

Keskustelun herätys: kuunnellaanko kävijöiden ideoita, onko vaikut-  
taminen tärkeää, miten kävijöitä voisi kuunnella paremmin...

### Teema 3. Hyvinvoinnin lisääntyminen

VIII. Mitä eri asioita kuuluu hyvään elämään? (sanapilvi 3)

IX. Onko D-asema vaikuttanut kokemukseesi hyvästä elämästä? Kyllä/ei, miten?

Keskustelun herätys: arvomaailma, päihteiden käyttö, uusien asioiden kokeilu...

X. Jos et olisi tänään D-asemalla, missä olisit?

Keskustelun herätys: onko kävijällä muita paikkoja missä käy, harrastukset, vapaa-aika olisiko kävijä yksin/seurassa, päihteiden käyttö...

XI. Miten D-asemalla käyminen voi parantaa mielestäsi ihmisen elämänlaatua? Keskustelun herätys: yksinäisyyden kokemus/D-aseman vaikutus siihen, arjen rutiinit, päihteiden käyttö, vastuu, ihmisten kohtaaminen...

XII. Voiko D-asemalla käyminen auttaa jaksamaan paremmin myös aseman ulkopuolella? Miten?

Keskustelun herätys: arki D-aseman kiinni ollessa, arjen sujuvuus...

### Teema 4. Yhteisöön kuuluminen

XIII. Koetko että D-aseman kävijät, työntekijät, vapaaehtoiset ja muut satunnaiset vierailijat muodostavat yhdessä yhteisen yhteisön?

Keskustelun herätys: keitä yhteisöön kuuluu, ovatko kaikki samalla viivalla, suhtautuminen uusiin ihmisiin...

XIV. Millainen yhteisö on? Kuvaile vapaasti.

Keskustelun herätys: tasa-arvo, erilliset porukat, yhteiset pelisäännöt, luottamus

XV. Onko yhteisö turvallinen/turvaton? Koetko muiden ajattelevan samalla tavalla?

Keskustelun herätys: mahdolliset vaaratilanteet, holtiton käytös, toisten puolustaminen, mahdollinen vartijan läsnäolo...

XVI. Tapaatko yhteisön jäseniä myös D-aseman ulkopuolella? Jos tapaat, onko yhteisö erilainen?

Keskustelun herätys: millä tavalla erilainen, mistä erilaisuus johtuu...

## LIITE 2.

Tutkimukseen osallistuvilta pyydettävä kirjallinen suostumus

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

### **Opinnäytetyö: D-asematoiminnan arviointityön kehittäminen**

**Tutkimuksen tarkoitus: D-asemille kehitetyn uuden arviointityökalun (haastattelurunko) testaaminen. Haastattelukysymykset koskevat D-asemien tavoitteita ja niiden toteutumista.**

**Tekijä: Julia Jumppanen, yhteisöpedagogiopiskelija**

Tällä lomakkeella annan suostumukseni osallistumisesta D-asematoiminnan arviointia koskevaan kehittämistyöhön. Minulle on selvitetty tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia ja että henkilöllisyyteni jää vain tutkijan tietoon. Minulle on kerrottu, että minua koskevaa aineistoa käytetään vain kyseiseen tutkimukseen.

Suostun siihen, että minua haastatellaan ja haastattelussa antamani tietoja käytetään kyseisen tutkimuksen tarpeisiin. Suostun siihen, että haastattelu äänitetään ja litteroidaan. Olen tietoinen, että äänite ja litteroitu dokumentti hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni tai että se vaikuttaa hoitooni tai asiakassuhteeseeni/työsuhteeseeni.

Minulle on välitetty tieto tutkimustulosten julkaisusta HDL:n nettisivuilla sekä ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden julkaisusivusto Theseuksessa. Olen tietoinen, että tutkimustuloksia hyödynnetään D-asemien kokonaisarviointissa ja D-asematoiminnan kehittämisessä yhä kävijälähtöisemmäksi.

Päiväys

---

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys

---