

OPINNÄYTETYÖ

Mikä maksaa?

Kohti tuloksellisuuden arviointia
Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:ssä

Nina Frantsi

Yhteisöpedagogi YAMK
(90 op)

Arvioitavaksi jättämisaika 5/2022

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Yhteisöpedagogi YAMK

Tekijät: Nina Frantsi

Opinnäytetyön nimi: Mikä maksaa? - Kohti tuloksellisuuden arviointia Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:ssä

Sivumäärä: 80 ja 15 liitesivua

Työn ohjaaja: Tarja Nyman

Työn tilaaja: Suomen kuulo- ja tukikoirat ry

Suurella osalla sosiaali- ja terveysalan järjestöjä STEAn kautta jaettavat veikkausvoittovarat ovat muodostaneet pääosan järjestöjen rahoituksesta. Vuoden 2024 alusta lähtien kytkös rahapelien ja järjestöjen rahoituksen välillä kuitenkin katkaistaan ja aiemmin rahapeli-toiminnan tuotoilla rahoitetut järjestöjen avustukset siirtyvät osaksi valtion budjettirahoitusta. Avustuspäärahoiden arvioidaan vähenevän ja tulevaisuudessa on tärkeää, että jokainen avustuksen saaja pystyy arvioimaan omaa toimintaansa ja sen aikaansaamaa yhteiskunnallista hyötyä.

Tämän opinnäytetyön tilaaja, Suomen kuulo- ja tukikoirat ry, on pieni valtakunnallinen sote-järjestö, jonka toiminnan tavoitteena on kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden yhdenvertaisuuden, toimintakyvyn, itsenäisyyden ja turvallisuudentunteen parantaminen koulutetun hyötykoiran avulla. Opinnäytetyön tavoitteena on luoda Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:lle tuloksellisuuden arvioinnin toimintamalli, jonka avulla järjestö voi jatkossa esittää rahoittajalle toiminnalla aikaansaadut tulokset.

Toimintatutkimuksena toteutetussa työssä yhdistyy tutkimus ja käytännön kehittämistyö. Opinnäytetyön tietoperusta muodostuu vaikuttavuusilmioistä sekä arviointiosaamiseen liittyvästä teorian tiedosta. Työn tuloksena syntyi Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n arviointimalli, joka koostuu vaikuttavuusketjusta, tiedonkeruusuunnitelmasta, tulosmittareista sekä arvioivan toimintakulttuurin vuosikellosta. Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:ssä ei ole aikaisemmin tehty arviointia, joten tämä työ on kuvaus prosessista, jossa järjestön arviointimalli rakennetaan alusta lähtien. Opinnäytetyö voikin toimia oppaana myös muille arviointia aloittaville järjestöille.

Rahoittajan vaatimuksesta tehtävän arvioinnin lisäksi arviointitietoa kannattaa hyödyntää järjestön oman toiminnan kehittämisessä. Arvioinnin avulla voidaan kirkastaa järjestön toiminnan tavoitteellisuutta, vahvistaa uskottavuutta ja tehostaa resurssien käyttöä. Lisäksi arviointitiedon avulla saadaan kohderyhmän ääni kuuluviin. Nostamalla esiin yhteisiä onnistumisia, voidaan myös lisätä toiminnassa mukana olevien vapaaehtoisten motivaatiota. Arviointitietoa voidaan hyödyntää myös järjestön viestinnässä ja toimintasuunnitelmissa. Arvioivassa toimintakulttuurissa arviointitietoa kerätään ja käsitellään systemaattisesti ja arviointi nivoutuu osaksi järjestön arkityötä.

Asiasanat: järjestötoiminta, sosiaali- ja terveysjärjestö, vaikuttavuus, arviointi, kehittäminen

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Master of Humanities, Community Educator

Author: Nina Frantsi

Title: Towards the evaluation of social impact in the Finnish Hearing and Support Dogs Association

Number of Pages: 80 and 15 attachment pages

Supervisor: Tarja Nyman

Commissioned by: The Finnish Hearing and Support Dogs Association

In Finland, the national gambling system has been implemented as a legal monopoly, and the profits from gambling activities have been distributed to non-profit associations through various ministries. In social and health associations these grants have formed the majority of the organizations' funding. From the beginning of 2024 onwards, the connection between gambling-based profits and grants distributed to associations will come to an end, and the grants will be transferred to the state budget. As the amount of grants awarded to associations is likely to decrease in the future, it is important that each grant recipient is able to evaluate their own activities and the benefits they bring to society. The client of this thesis, the Finnish Hearing and Support Dog Association, is a small nationwide non-profit social and health association. The aim of the association's activities is to improve equality, functional capacity, independence and sense of security of the deaf and hard of hearing and people with long-term sicknesses with the help of a trained assistance dog. The aim of this thesis is to create an evaluation model, which will enable the Finnish Hearing and Support Dogs Association to present the results obtained to the funder in the future.

The work was carried out as action research, and it combines research and practical development work. The knowledge base consists of the phenomenon of effectiveness and theoretical knowledge related to assessment skills. As a result of the work, the evaluation model of the Finnish Hearing and Support Dogs Association was created. The model consists of an effectiveness chain, a data collecting plan, result indicators and an annual plan of the evaluative operating culture. The activities and results of the Finnish Hearing and Support Dogs Association has not been evaluated before, so this work is a description of the process in which the association's evaluation model is built from the beginning. Thus the thesis can also serve as a guide for other organizations starting assessment processes.

In addition to the evaluation carried out at the request of the funder, the evaluation information should be utilized in the development of the associations own operations. Evaluation can help clarify goals, strengthen credibility, and make more efficient use of resources. In addition, with the help of evaluation information, the voice of the target group is heard and the motivation of the volunteers can be increased. Evaluation information may even be used in the association's communication and action plans. In an evaluative operating culture, evaluation data is collected and processed systematically, and evaluation is integrated into the day-to-day work.

Keywords: NGO activities, social and health associations, evaluation, development

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	5
2	KOIRA IHMISEN APUNA JA TUKENA	13
3	VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTI JÄRJESTÖTOIMINNASSA.....	16
	3.1 Vaikuttavuus käsitteenä	17
	3.2 Vaikuttavuusketjuajattelu	19
	3.3 Vaikuttavuuden arviointi	21
4	KEHITTÄMISPROSESSIN MENETELMÄT JA VAIHEET	25
	4.1 Kehittämispöessin tutkimusmenetelmät	26
	4.2 Kehittämispöessin osallistujat.....	27
	4.3 Kehittämispöessin vaiheet	28
	4.4 Tutkimusetiikka	42
5	KEHITTÄMISPROSESSIN TULOKSET	46
	5.1 Vaikuttavuusketju	46
	5.2 Tiedonkeruusuunnitelma	57
	5.3 Tulos- ja pöessimittarit	59
	5.4 Arvioivan toimintakulttuurin vuosikello	63
6	YHTEENVETO	69
	LÄHTEET	75
	LIITTEET.....	81

1 JOHDANTO

Tämän työn tilaaja, Suomen kuulo- ja tukikoirat ry (myöhemmin SKTY), on valtakunnallinen järjestö, joka toimintaa rahoittaa sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskus (myöhemmin STEA). Järjestön tavoitteena on kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden yhdenvertaisuuden, toimintakyvyn, itsenäisyyden ja turvallisuudentunteen parantaminen koulutetun hyötykoiran avulla. Lisäksi toiminnan tavoitteena on kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden yksinäisyyden vähentäminen ja osallisuuden lisääminen sekä henkilökohtaista hyötykoiraa käyttävien vertaistoiminta. Tavoitteena on myös kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden läheisten tukeminen sekä kuulo- ja tukikoiratoiminnan edunvalvonta. (Suomen kuulo- ja tukikoirat ry 2021a.) Työskentelen itse SKTYn järjestösuunnittelijana ja olen järjestön ainoa palkattu työntekijä. Esittelen tarkemmin järjestön toimintaa ja toimintaympäristöä luvussa 2.

Opinnäytetyön tavoitteena on tuloksellisuuden arviointiin käytettävän toimintamallin kehittäminen Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:lle. Työn taustalla on STEAn edunsaajajärjestöjen voimistuva tarve valtionavustuksilla aikaansaatavien tulosten todentamisesta. Vuosittaisessa raportoinnissa Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n tulee jatkossa esittää STEAlle toiminnalla aikaansaadut tulokset suhteessa järjestön asettamiin tavoitteisiin. (STEA 2021b.) Järjestössämme on tähän asti ollut käytössä useita konkreettista toimintaa kuvaavia mittareita, mutta toiminnan tuloksellisuuden arviointia ei ole tehty. Tartuin mielelläni tähän ajankohtaiseen aiheeseen, koska uskon tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden arvioinnin olevan tulevaisuudessa yksi keskeinen osaamisalue järjestökentällä työskentelevien asiantuntijoiden ammattitaitoa.

Opinnäytetyöni tietoperusta muodostuu vaikuttavuusilmiöstä sekä arviointiosaamiseen liittyvästä teoretisestä tiedosta. Vaikuttavuus ja siihen läheisesti liittyvät käsitteet ovat pitkään olleet monitulkintaisia, eikä niihin ole tällä hetkellä yhtä oikeaa ja täsmällistä määritelmää. (Aalto-Kallio & Mäkipää 2020b.) STEAkaan ei ole määritellyt tuloksellisuuden arvioinnissa käytettäviä käsitteitä, mutta Suomen sosiaali ja terveys ry SOSTEn erityisasiantuntijat Mervi Aalto-Kallio ja Erica Mäkipää (2020b) ovat esittäneet STEA-avusteisen toiminnan kontekstissa hyvin toimivat määritelmät. Heidän esityksessään tuloksella tarkoitetaan toiminnalla aikaansaata, tavoitteen mukaista muutosta, joka hyödyttää kohderyhmää. Vaikutus on laajempi muutos, usein pitkäaikaisempi ja voi kohdistua muihinkin kuin varsinaiseen kohderyhmään. Vaikuttavuus puolestaan ilmentää sitä, millaisia vaikutuksia saadaan aikaan

toiminnan taustalla olevassa tarpeessa tai ilmiössä yhteiskunnallisella tasolla. (Aalto-Kallio & Mäkipää 2020b.) Koska Suomen kuulo- ja tukikoirat ry raportoi toiminnalla aikaansaaduista muutoksista nimenomaan STEAlle, käytän tässä työssä syntyneessä arviointimallissa käsitteitä Aalto-Kallion & Mäkipään määritelmän mukaisesti. Puhekielessä vaikuttavuuden arvioinnilla saatetaan tarkoittaa tulosten, vaikutusten tai vaikuttavuuden arviointia. Myös suurimmassa osassa lähdeaineistoa puhutaan vaikuttavuuden arvioinnista silloin kun tarkoitetaan mitä hyvänsä toiminnalla aikaansaatuja muutoksia kohderyhmän keskuudessa. Tämän vuoksi lähdeaineistosta on mahdotonta erottaa tuloksiin, vaikutuksiin ja vaikuttavuuteen liittyvää tietoperustaa erikseen. Opinnäytetyöni lopputuloksen kannalta tällä ei kuitenkaan ole suurta merkitystä, sillä arvioinnin käytännön toteutus ei juurikaan eroa sen mukaan, arvioidaanko tuloksia, vaikutuksia vai vaikuttavuutta. Sekä tuloksissa, vaikutuksissa että vaikuttavuudessa on lopulta kyse muutoksista siinä yhteiskunnallisessa ilmiössä, jota varten järjestö on olemassa (Fields 2022b).

Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:ssä on jo aiemmin saatu aikaan tavoitteiden mukaisia tuloksia, kun kuulovammaiset ja pitkäaikaissairaat ovat saaneet helpotusta arkeensa koulutetun hyötykoiran avulla. Järjestön toiminnasta on syntynyt kuulo- ja tukikoirien avulla myös pitkäaikaisia vaikutuksia sekä kohderyhmän että heidän lähipiirinsä elämään. Järjestön toiminta on myös ollut osaltaan mukana luomassa vaikuttavuutta edesauttamalla kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden yhdenvertaisia mahdollisuuksia osallisuuteen ja yhteiskunnalliseen toimintaan. Näistä muutoksista ei ole järjestössämme kuitenkaan aiemmin systemaattisesti kerätty tietoa. Järjestörahoituksessa tapahtuvien muutosten myötä olemme nyt tilanteessa, jossa tuloksellisuuden arvioinnista on tullut osa järjestön hallintoa ja toiminnan tuloksellisuutta on tehtävä näkyväksi.

Keväällä 2020 koronapandemian rantautuessa Suomeen, Veikkaus Oy sulki peliautomaattejaan ja rahapelaaminen väheni merkittävästi. Tämän seurauksena syntyvä vaje Veikkauksen tuotoissa aiheutti suurta huolta järjestökentällä. Veikkausvoittovarojen hupeneminen ja Veikkauksen edunsaajien tuleva rahoitustaso ja -malli nousivatkin nopeasti julkisen keskustelun aiheeksi. Tähän asti Veikkauksen rahapelituotot on korvamerkitty järjestöjen tukemiseen. Veikkausvoittovarat on tilitetty ministeriöille, jotka ovat jakaneet varat ennalta sovittujen osuuksien mukaan esimerkiksi sosiaali- ja terveysjärjestöille, kulttuuriin, taiteeseen, urheiluun ja nuorisotyöhön. Tällä hetkellä Veikkauksen tulouttamista rahapelituotoista jaetaan sosiaali- ja terveysministeriön kautta 43%, opetusministeriön 53% ja maa- ja

metsätalousministeriön 4%. (Sarkkinen 2021.) Sosiaali- ja terveysministeriön osalta valtionapuviranomaisena on toiminut ministeriön yhteyteen sijoitettu sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA 2022a).

Suuressa osassa sosiaali- ja terveysjärjestöjä STEAn kautta jaettavat veikkausvoittovarat muodostavat vuosittain pääosan järjestöjen rahoituksesta. Suomen kuulo- ja tukikoirat on yksi tällaisista järjestöistä, yhdistyksen toiminta on lähes 100% STEA-rahoitteista. Epävarmuus avustusmäärärahojen tulevaisuudesta onkin herättänyt järjestöissä huolta ja pelkoa toiminnan jatkuvuuden ja kohderyhmien puolesta. Koronapandemian vuoksi Veikkauksen tulos laski vuonna 2020 peräti -32,6%, mutta hallituksen budjettiriihen päätöksellä rahapeliteottojen laskua kuitenkin kompensoitiin budjettirahalla. Vuoden 2021 avustustaso laski edellisestä vuodesta lopulta vain 20 miljoonaa euroa, mikä oli paljon pelättyä vähemmän. Kompensaatioista päätettiin myös vuodelle 2022, ja STEAn avustuksiin on tänä vuonna ollut käytettävissä edellisen vuoden tapaan noin 360 miljoonaa euroa. (Veikkaus 2020, STEA 2021a.)

Nykyisen suuruisiin vuotuisiin avustusmäärärahoihin ei voida kuitenkaan tuudittautua. Rahapeliteottoja on ohjattu jo lähes sata vuotta kansalaisyhteiskunnan toimintaan ja muihin yleishyödyllisiin yhteiskunnallisiin tarkoituksiin. Korvamerkintä rahapeliteottojen ja niillä rahoitettujen edunsaajien toiminnan välillä on tarkoittanut sitä, että samalla kun suomalaisten rahapelaaminen on lisääntynyt merkittävästi ajan saatossa, on myös rahapeliteottoja saavien edunsaajien rahoitus kasvanut. Nyt korvamerkintä aiheuttaisi kuitenkin edunsaajille heidän toiminnastaan riippumattoman rahoituksellisen pudotuksen, kun Veikkaus Oy:n tuloutus valtiolle vähenee tulevina vuosina. Veikkaus Oy:n arvio vuoden 2020 tuloutuksesta oli runsaat 300 miljoonaa euroa eli 34 prosenttia vähemmän kuin vuonna 2019. Vuosien 2022 ja 2023 tulosennusteen laatimiseen liittyi useita epävarmuustekijöitä johtuen nopeasti muuttuneesta tilanteesta ja arpajaislakihankkeen keskeneräisyydestä. Pidemmän aikavälin tuloskehityksen ollessa haastavaa, Veikkaus on kuitenkin arvioinut maksuliikenteen estojen, uuden liiketoiminnan ja kanavointikykyä edistävien toimien yhteisvaikutukseksi yhtiön vuositason tuloksen pienenemistä noin 100–130 miljoonaa euroa. Tämä asettaa nykyjärjestelmän haastavaan tilanteeseen, jossa pitäisi samanaikaisesti kyetä ehkäisemään rahapelihaittoja ja kuitenkin myös turvaamaan kansalaisyhteiskunnan ja muiden edunsaajien toiminnan tulevaisuus. (Liikanen, Hyssälä, Kivistö, Soininvaara, Wideroos & Pekkarinen 2021, 60-61.)

Valtioneuvoston vuonna 2021 julkaisemassa ns. Liikasen raportissa pohditaan Veikkaus Oy:n rahapelituottojen jaossa mukana olleiden edunsaajien toiminnan rahoituksen tulevaisuuden vaihtoehtoja. Raportin laatinut työryhmä on tarkastellut neljää eri vaihtoehtoa. Ensimmäisessä vaihtoehdossa ei tehdä muutoksia nykyiseen järjestelmään, jossa rahapelitoiminnan tuottojen käyttökohteet ja edunsaajien saama rahoitus vaihtelee Veikkaus Oy:n rahapelituottojen tuloutusta vastaavasti. Toisena vaihtoehtona työryhmä esittää rahoituksen välitöntä siirtämistä yleisiin budjettivaroihin, eli rahapelitoiminnan tuotot ja niillä rahoitettavien kohteiden ja edunsaajien rahoitus siirrettäisiin osaksi valtion talousarvion yleisiä tuloja ja menoja. Muutos toteutettaisiin yhdellä kertaa, jolloin se merkitsisi kokonaisrahoituksen vähentymistä noin kolmanneksella. Kolmannessa vaihtoehdossa rahapelitoiminnan tuotto siirrettäisiin kokonaisuudessaan yleisiin budjettivaroihin siten, että siirtymäajan jälkeen nykyisten rahapelitoiminnan tuoton käyttökohteiden menotason suuruusluokka vastaisi vähintään arvioitua tuoton tasoa. Neljäntenä vaihtoehtona esitetään osittaista uudistusta, jossa osa rahapelitoiminnan tuotosta säilyisi budjettikehyksen ulkopuolisena nykyisen mukaisesti ja tuotto käytettäisiin korvamerkittynä säädettyihin tarkoituksiin. Lisäksi osa rahapelituotoista ja näillä rahoitettavista kohteista siirrettäisiin pysyvästi valtion yleisillä budjettivaroilla rahoitettavaksi. Työryhmä esittää ensisijaiseksi vaihtoehdoksi kokonaisuudistusta, jossa rahapelituotot ohjataan valtion yleisiksi tuloiksi ja nykyiset edunsaajat siirretään budjettimenettelyn piiriin. Työryhmän arvion mukaan uudistus voitaisiin toteuttaa vuoden 2024 alusta alkaen. (Liikanen ym. 2021, 91-95.)

Liikasen työryhmän esittämää uudistusmallia on soveltaen jatkovalmisteltu Valtioneuvoston elokuussa 2021 asettamassa hankkeessa, jonka tehtävänä on ollut laatia ehdotus uudesta rahoitusmallista. Helmikuussa 2022 julkaistiin valtiosihteeristä koostuvan hankeryhmän ja parlamentaarisen seurantaryhmän ehdotus rahapelituotoilla rahoitettavien yleishyödyllisten toimintojen uudesta rahoitusmallista ja rahoitustasosta. Uuden rahoitusmallin mukainen toiminta on tarkoitus käynnistää vuoden 2024 alusta lähtien, ja sen tavoitteena on turvata rahapelien tuotolla toimineille avustuksensaajille ennustettava, vakaa ja edunsaajien autonomian turvaava riittävä rahoitus. Mallissa Veikkauksen voittovarot tuloutetaan jatkossa valtiolle yleiskatteellisena ilman korvamerkintää käyttökohteesta, ja rahapelihaittojen ehkäisy pysyy edelleen arpajaislain tarkoituksena. Tällä hetkellä Veikkaukselta avustusta saavien tahojen rahoituksesta päätetään jatkossa osana normaalia valtion budjettivalmistelua. Eduskuntapuolueet ovat sopineet parlamentaarisisessa seurantaryhmässä myös vuosien 2024–2026 rahoitustasosta. Vuoden 2024 rahoitustaso määriteltiin Veikkauksen pitkän aikavälin

tuottokehityksen keskiarvon avulla olevan yhteensä noin 990 miljoonaa euroa. (Valtioneuvosto 2022.)

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen rahoituksen näkökulmasta moni asia on nyt muutoksessa. Rahapelihaitat nähdään yhteiskunnan hyvinvoinnin kannalta suuriksi, ja sen takia on katsottu välttämättömäksi puuttua asiaan lainsäädännöllisin keinoin ja lisäämällä rahapelaamisen vastuullisuustoimia. Rahapelihaittojen ehkäisyn ja vähentämisen tehostamiseksi valmistellaan parhaillaan hallitusohjelman mukaista rahapelipoliittista ohjelmaa. Uudella tähän tarkoitukseen perustettavalla määrärahalta halutaan varmistaa myös näiden toimintojen riittävä rahoitus. Nykyinen suora kytkös rahapeliin ja edunsaajien rahoituksen välillä siis katkaistaan ja rahapelitoiminnan tuotoilla rahoitetut järjestöjen avustukset siirtyvät jatkossa osaksi valtion budjettirahoitusta, jolloin eduskunnan päätösvalta lisääntyy avustustasosta päätettäessä. (Liikanen ym. 2021.)

Sosiaali- ja terveysministeriö käynnistää myös uuden puitelain valmistelun. Sosiaali- ja terveysjärjestöillä ei tällä hetkellä ole esimerkiksi nuorisolakiin verrattavaa puitelainsäädäntöä, vaan järjestöjen avustuksista on säädetty arpajaislaissa. Siksi rahoitusmalliuudistuksen jatkotyönä käynnistetään välittömästi valmistelu uudesta puitelaista, jossa määritellään sosiaali- ja terveysjärjestöille myönnettävien valtionavustusten myöntämiseen, käyttöön ja valvontaan sovellettava lainsäädäntö. (Heinonen 2022.) Tällä hetkellä avoinna on vielä se, miten STEA itse tulee tulevaisuudessa organisoitumaan. Mahdollista on jatkaa nykyisen kaltaisella mallilla, mutta vaihtoehtoisia ratkaisuja on esitelty. Muun muassa Suomen sosiaali ja terveys ry SOSTE on esittänyt järjestötoiminnan avustuskeskuksen perustamista. Keskuksen tehtävänä olisi nykyisen Veikkaus Oy:n tuotoilla rahoitettavan yleishyödyllisen kansalaisjärjestötoiminnan rahoituksen kohdentaminen vuodesta 2024 alkaen. Avustuskeskuksen keskeisenä tehtävänä olisi myös mahdollistaa autonomisen kansalaisjärjestötoiminnan säilyminen. Järjestötoiminnan avustuskeskus, joka olisi itsenäinen valtionavustusviranomaisen, sijoittuisi osaksi oikeusministeriötä tai valtioneuvoston kansliaa ja se olisi parlamentaarisessa ohjauksessa. (Soste 2022b.)

Vuodelle 2022 myönnettyihin STEA -avustuksiin oli käytettävissä noin 360 miljoonaa euroa, ja tällä summalla STEA rahoittaa yhteensä 2460 kohdetta 1009 järjestössä. (STEA 2022b.) Jatkossa tuottojen väheneminen edellyttää rahoitettavien kohteiden priorisointia ja entistä perusteellisempaa tuloksellisuuden osoittamista avustusta saavilta järjestöiltä. Järjestöillä on paljon tietoa siitä, millaisia järjestölähtöisen tuen tarpeita ihmisillä arjessaan on. Samaan aikaan

rahoittajan tehtävänä on arvioida, miten nämä tarpeet näkyvät avustuksilla rahoitettujen toimintojen tavoitteissa ja miten tavoitteiden toteutumista järjestöissä seurataan. Kun järjestöjen toimintaa rahoitetaan julkisin varoin, on avustuksilla rahoitetun toiminnan tuloksellisuuden arviointia entisestään lisättävä. (STE A 2021b.)

Tulosten ja vaikutusten seuranta on tehty STEAssa jo vuosien ajan erilaisten raporttien ja selvitysten pohjalta. Avustuksia saavat järjestöt ovat raportoineet STEAlle toiminnastaan vuosiselvityksen lisäksi tuloksellisuus- ja vaikutusselvityksellä, jossa on kuvattu toiminnan arviointia, seuranta, tuloksia ja tavoitteita. Syksyllä 2020 STEA tiedotti avustusta saaville järjestöille tuloksellisuusraportoinnin uudistumisesta. Samalla järjestöt saivat STEAlta tiedon kahdesta arviointikäytäntöihin liittyvästä pilottihankkeesta, jotka käynnistyivät vuoden 2021 alussa. Toinen piloteista liittyi tuloksellisuusraportoinnin muutokseen, jossa kerran vuodessa täytettävästä lomakkeesta siirrytään kohti jatkuvaa, kuukausittaista raportointia. Toisessa pilotissa etsittiin toiminnan tuloksellisuuden osoittamiseen sopivia mittareita. (Koiso-Kanttila 2021.) Suomen kuulo- ja tukikoirat ry haki ja pääsi mukaan molempiin kokeiluihin. Toimin itse yhdistyksen edustajana pilottihankkeissa ja vastasin kuukausittaisten tuloksellisuusraporttien tekemisestä sekä järjestön tuloksellisuuden arviointiin sopivien mittareiden kartoittamisesta. Pilottien aikana osallistujille järjestettiin arviointiin liittyvää koulutusta ja yhteisiä webinaareja, ja STEA keräsi osallistujilta palautetta kyselyiden avulla. Kuvaan kokemuksia STEAn pilottihankkeista tarkemmin luvussa 4.

Muutokset julkisen rahoituksen tulevaisuusnäkymissä vaikuttavat käynnistäneen järjestökentällä myös aiempaa aktiivisemmän muiden rahoituskanavien kartoittamisen. Suuressa osassa alan työpaikkailmoituksista haetaan erilaisia varainhankinnan osaajia, ja ammattimaisesta varainhankinnasta voi jo opiskella erikoisammattitutkinnon. Järjestösektorilla on myös järjestetty paljon tuloksellisuuden arviointiin ja varainhankintaan liittyviä koulutuksia. Toimialalla käynnissä olevan laajan muutosprosessin myötä on selvää, että myös Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:ssä tulee jatkossa kiinnittää erityistä huomiota toiminnan tuloksellisuuden arviointiin ja miettiä STEAn lisäksi muitakin rahoituskanavia.

Tuloksellisuutta on kuitenkin mahdotonta arvioida, jos järjestön toiminnasta ei ole kokonaiskuvaa, eikä järjestöllä ole selkeää visiota. Järjestöllemme ei ole aiemmin tehty strategiaa, ja nyt yhdistyksen hallituksen alainen hallintotyöryhmä aloitti strategiatyöskentelyn tämän opinnäytetyön rinnalla. Strategiatyössä tarkastellaan toimialalla vaikuttavia

megatrendejä ja heikkoja signaaleita, jotka saattavat vaikuttaa toimintaan tulevaisuudessa. Lisäksi hallintotyöryhmä kokosi tilannekuvaa järjestön tämän hetkisestä toiminnasta ja toimintaympäristöstä. Strategian avulla järjestön toiminta hahmottui pala kerrallaan, ja muodostui viitekehys, jossa tuloksellisuutta arvioidaan. Strategiatyön tuloksena syntyvä visio määrittelee toiminnan toivotun tilan tulevaisuudessa ja sen avulla organisaatiossa tiedetään mihin toiminnalla pyritään, ja mitä kohti omaa toimintaa suunnataan. (Tuomi & Sumkin 2011, 37-39, 47.)

Opinnäytetyöni taustalla on siis ollut aito työelämän tarve, ja opinnäytetyöprosessin aikana olen päässyt osallistumaan todelliseen ja vaativaan kehittämistyöhön. Järjestön ainoana palkattuna työntekijänä vastaan kokonaisuudessaan Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n hallinnosta, muun muassa STEAlle tehtävistä rahoitushakemuksista ja raportoinnista. Opinnäytetyöstäni on siten jatkossa suoraan hyötyä omassa työssäni järjestötoiminnan asiantuntijana. Työn tilaajana toimivalle työnantajalleni opinnäytetyöstäni on hyötyä niin päätöksenteossa, avustusvalmistelussa, raportoinnissa kuin myös toiminnan kehittämisessä. Lisäksi työtäni voidaan käyttää uusien vapaaehtoisten ja työntekijöiden perehdyttämiseen. Opinnäytetyöstäni on hyötyä myös järjestökentän muille toimijoille, jotka ovat lähdössä rakentamaan omalle järjestölleen toimivaa mallia ja tulostittareita tuloksellisuuden arviointiin. Tämän työn luvuissa 3-5 esittelen järjestötoiminnan arviointiosaamiseen liittyvää tietoperustaa sekä opinnäytetyöni vaiheet ja tulokset. Tämä kokonaisuus voi toimia oppaana tuloksellisuuden arvioinnista kiinnostuneelle järjestön työntekijälle tai vapaaehtoiselle.

Tuloksellisuuden arviointiin ei ole yksinkertaista avaimet käteen -koulutusta, josta saisi kerralla tarvittavan osaamisen. Arvioinnin haltuunottoon kuuluu tiedollisten valmiuksien kerryttämisen lisäksi myös konkreettista arvioinnin tekemistä ja kokemusten keräämistä. Tuloksellisuuden arvioinnin vahvistamisessa avainasemassa ovat vankan arviointiosaamisen konkarit, sekä oppimishaluiset. Molempia tarvitaan, koska saamme aidosti vahvistettua järjestötyön painoarvoa yhteiskunnassa vain siten, että koko järjestökenttä ottaa tuloksellisuuden arvioinnin haltuun. Yksittäisen järjestön osalta tämä voi tarkoittaa tulosten ja vaikutusten näkyväksi tekemistä, ja isossa kuvassa järjestöjen tuloksellisesta työstä syntyy yhteiskunnallista vaikuttavuutta. (Aalto-Kallio & Mäkipää 2020b.)

Opinnäytetyötä käynnistäessäni luokittelin itseni tuloksellisuuden arvioinnin osaajana edellä mainittuihin oppimishaluisiin. Järjestöhallinnosta minulla on jo aiempaa työkokemusta lähes 20 vuoden ajalta, mutta tuloksellisuuden arviointi ei ole aiemmin kuulunut työtehtäviini.

Aiemmista kaupallisen alan opinnoistani tuttu käsite oli sijoitetun pääoman tuotto, ROI (Return On Investment). Tämän tunnusluvun avulla arvioidaan yrityksen kykyä käyttää taloudellisia varojaan niin, että niille saadaan tuottoa. (Osakesijoittaja.fi 2022.) Järjestötyössä olen huomannut ROI-ajattelun usein ohjaavan pohdintaani siitä, mihin toimintaan tai hankintaan on järkevää sijoittaa resursseja ja kuinka paljon. Kyse on kuitenkin ollut henkilökohtaisten, aiempien kokemusten pohjalta tehdyistä arvioista, jotka eivät ole perustuneet systemaattisesti kerättyyn tietoon ja tiedon analysointiin.

Koiriin liittyvän toiminnan osalta Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n toimintaympäristö on minulle hyvin tuttu. Oma koiraharrastukseni sai alkunsa kun perheeseemme tuli ensimmäinen koira ollessani 13-vuotias. Tämän itsepäisen terrierin kanssa aloitettu pienimuotoinen harrastaminen on sittemmin vienyt mukanaan monenlaiseseen koiriin liittyvään yhdistystoimintaan, vapaaehtoistyöhön, valmennustoimintaan ja kilpакentille. Lopulta koiriin liittyvästä järjestötoiminnasta tuli minulle myös ammatti, ja opinnäytetyöni myötä olen päässyt kehittämään itselleni henkilökohtaisesti tärkeää toimintakenttää. Tämä tuo työlleni erityisen lisämerkityksen, ja on hienoa päästä antamaan jotain takaisin toimintaympäristöön, josta on itse saanut niin paljon.

Tämä opinnäytetyö on kuvaus prosessista, jossa järjestön tuloksellisuuden arviointimallia lähdettiin rakentamaan aivan alusta. Työssä on noudatettu toimintatutkimuksellista lähestymistapaa, jossa on yhdistynyt tutkimus ja käytännön kehittämistyö (Heikkinen 2018, 215). Prosessin aikana hankin tiedollista osaamista lähdeaineiston lisäksi osallistumalla useisiin sosiaali- ja terveysalan järjestöille tarkoitettuihin, tuloksellisuuden arviointia käsitteleviin koulutuksiin. Harjoittelin myös tulosmittareiden käyttöä ja arvioinnin tekemistä omassa työssäni ja toimintatutkimukselle tyypillisesti ymmärrys ja tulkinta lisääntyivät asteittain (Heikkinen 2007, 36). Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n tuloksellisuuden arvioinnin toimintamalli rakentui lopulta vaikuttavuusketjun määrittelystä, tulosmittareiden suunnittelusta sekä tiedonkeruusuunnitelman ja vuosikellon laadinnasta. Kuvaan työn tulokset luvussa 5, ja lopuksi pohdin järjestötoiminnan tuloksellisuuden arviointiin liittyvän osaamiseni karttumista sekä jatkokehittämisen aiheita luvussa 6.

2 KOIRA IHMISEN APUNA JA TUKENA

Eläinavusteiset työmuodot ja erilaiset hyötykoirat ovat Suomessa vielä melko uusi ilmiö, ja niihin liittyvät käsitteet sekoittuvat puhekielessä viranomaisten käyttämiin koiriin, tavallisiin harrastuskoiriin ja henkilökohtaisiin hyötykoiriin. Sen takia käyn tässä luvussa lyhyesti läpi nämä eri käsitteet. Kuvaan samalla myös tämän työn tilaajan, Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n toimintaympäristöä sekä järjestön itsensä toimintaa.

Koira on Suomen yleisin lemmikkieläin. Koirien määrä on ollut kasvussa länsimaissa jo vuosikymmenien ajan, ja Suomessakin koirien määrä on lisääntynyt nopeasti. Tilastokeskuksen mukaan maassamme on nykyisin jo noin 700.000 koira (Tilastokeskus 2020). Koirien määrän lisääntyessä myös ihmisen ja koiran välinen kanssakäyminen on lisääntynyt. Valtaosa suomalaista on, tai on ollut koirien kanssa tekemisissä. Suomen Kennelliiton vuonna 2014 teettämän ”Koiranomistajuus Suomessa” –tutkimuksen mukaan kolme neljänestä (74,7 %) kyselyyn vastanneista omisti koiran tai oli aiemmin omistanut koiran. (Langinvainio, Joutsenniemi & Pankakoski 2014.)

Koiran merkitystä seurakoirana, omistajansa toimintakyvyn ja sosiaalisten suhteiden ylläpitäjänä ja terapiakoirana hoitotyössä on tarkasteltu useissa tutkimuksissa. Suomen Kennelliiton vuonna 2016 julkaisemassa tutkimuksessa ”Hyvää elämää koiran kanssa - Koiran vaikutuksesta koiranomistajan hyvinvointiin ja onnellisuuteen” tarkastellaan ihmisen ja koiran suhdetta koiranomistajan hyvinvoinnin näkökulmasta. Tutkimus osoittaa, että koirasuhde on kytköksissä koiranomistajan asenteisiin, elämäntapaan, olosuhteisiin, terveyskäyttäytymiseen, sosiaalisiin suhteisiin ja onnellisuuteen. Tutkimus tukee myös aiemmin esitettyä ajatusta, että eläimet voivat tyydyttää perustavanlaatuisia psykologisia tarpeita, kuten autonomia, kompetenssi ja liittyminen. Tutkimuksen toteuttanut LKT Heimo Langinvainio toteaa myös, että yli 50%:lla tutkituista koira vähensi yksinäisyyden tunnetta erittäin paljon, ja vastaajat kokivat ystävyyttä koiran ansiosta erittäin paljon. (Langinvainio, 2016.)

Eläinavusteiset menetelmät ovat ihmisen terveyttä, hyvinvointia ja elämänlaatua edistävää toimintaa, jossa eläimellä on avustava tehtävä. Eläinavusteisten menetelmien keskeinen tekijä on eläinten kanssa toimimisen sosiaalisuutta edistävä, rentouttava ja mielihyvää tuova vaikutus. Eläinavusteinen interventio (Animal-Assisted Intervention, AAI) tarkoittaa eläinavusteista työskentelyä ja se on terminä yleiskäsite kaikelle eläinavusteiselle toiminnalle, pois lukien henkilökohtaisten hyötykoirien toiminnan. Eläinavusteinen interventio pitää sisällään

eläinavusteisen terapian (Animal Assisted Therapy, AAT), eläinavusteisen toiminnan (Animal Assisted Activity, AAA) sekä eläinavusteisen opetuksen (Animal Assisted Education, AAE). Lisäksi yhtenä työmuotona voi olla eläinavusteinen sosiaalityö (Animal Assisted Social Work, AASW), mutta se saatetaan myös määritellä eläinavusteiseksi toiminnaksi. Edellä mainitut termit ovat käytössä useassa kansainvälisessä järjestössä, jotka ovat jo pitkään tehneet työtä eläimen ja ihmisen suhteen alueella. (Ikäheimo, 2013, 10.) Koira-avusteisessa kasvatus- ja kuntoutustyössä koira toimii sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan ammattilaisen työparina. Koiranohjaaja tekee oman pohjakoulutuksensa mukaista asiantuntijatyötä, jossa hän hyödyntää omaa koiraansa yhtenä toiminnallisena menetelmänä. (Koirat kasvatus- ja kuntoutustyössä 2021.)

Suurin osa koirista soveltuu erinomaisesti myös erilaisiin harrastusmuotoihin, joita on tarjolla useita kymmeniä. Harrastuslajeihin kuuluvat muun muassa agility, tottelevaisuuskokeet sekä palveluskoirakokeet, joita ovat jälkikoe, hakukoe, viestikoe, etsintäkoe, suojelukoe, pelastuskoirakokeet, valjakkohiihto ja opastuskoe. Palveluskoirakokeet on kehitetty avuksi tiettyjen rotujen jalostuksellisia ominaisuuksia arvioitaessa. Palveluskoirakokeisiin osallistuminen on rajattu näihin koirarotuihin, ja näitä rotuja edustavia koiria kutsutaan palveluskoiriksi. (Suomen Palveluskoiraliitto 2021.) Palveluskoirat ovat siis tavallisten ihmisten harrastuskoiria, eikä niitä tule sekoittaa virka- tai hyötykoiriin. Viranomaisen käyttämiä virkakoiria työskentelee muun muassa poliisilla, puolustusvoimissa, rajavartiolaitoksella, tullissa ja vankiloissa.

Ihmisten apuna toimii myös koulutettuja henkilökohtaisia hyötykoiria, joilla on Suomessa lain suoma oikeus liikkua omistajiensa kanssa kaikkialla, myös julkisissa tiloissa. Näitä ovat Opaskoirakoulujen opaskoirat, Invalidiliiton avustajakoirat, Hypokoirayhdistyksen hypokoirat sekä Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n kuulo- ja tukikoirat. Näillä koirilla on käytössä työliivit, jotka kertovat koiran olevan työssä, ja lisäksi koirilla on usein kuvallinen ID-kortti, jolla virallisen hyötykoiran statuksen voi tarvittaessa todentaa.

Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n kautta on koulutettu henkilökohtaisia hyötykoiria vuodesta 1993 lähtien. Järjestön toiminnan tavoitteena on auttaa terveydellisen tilansa vuoksi kuulo- tai tukikoirasta hyötyviä henkilöitä kouluttamaan itse omasta koirastaan toimiva henkilökohtainen hyötykoira. Kuulo- ja tukikoirat ovat käyttäjien itse hankkimia koiria ja omistajat myös vastaavat niiden ylläpidosta. Kuulokoiraa koulutetaan reagoimaan sen omistajalle tärkeisiin ääniin, joita tämä itse ei voi kuulla. Tavallisimpia kuulokoirien ilmaisemia ääniä ovat puhelin,

palohälytin, ovikello ja herätyskello. Tukikoiriksi koulutetaan pääasiassa diabetesta ja epilepsiaa sairastavien koiria. Koirat pystyvät hajuaistinsa avulla erottamaan ihmisen verensokerin vaihtelut tai lähestyvän epilepsia-kohtauksen omistajansa hengityksen tai ihon tuoksun perusteella. Tukikoirat toimivat omahoidon tukena ilmaisten käyttäjälleen näiden sairautteen liittyviä muutoksia, ja koiran voi myös opettaa hakemaan sokeria sisältävän tuotteen tai toisen henkilön paikalle. Suuri osa diabeetikon ja epileptikon tukikoirista koulutetaan lapsille ja nuorille, jolloin koulutuksesta vastaa huoltaja. (Suomen kuulo- ja tukikoirat 2021a.)

Kuulo- tai tukikoiran koulutus kestää noin vuoden ajan. Yhdistyksen hallitus valitsee vuosittain koulutuksen aloittavat, uudet asiakkaat kirjallisten hakemusten sekä asiakashaastatteluiden perusteella. Asiakkaaksi valituille koirakoille nimetään yhteistyökouluttaja, jonka avulla koira lähdetään kouluttamaan henkilökohtaiseksi apuvälineeksi. Koulutukset ovat asiakkaille maksuttomia, yhdistys korvaa ne yhteistyökouluttajille STEA –rahoituksen turvin. Toiminta on valtakunnallista, ja eläinten kouluttajan ammattitutkinnon suorittaneita yhteistyökouluttajia on eri puolilla Suomea. (mt., 2021a.)

Vuonna 2021 Suomen kuulo- ja tukikoirat ry käynnisti yhteistyön Näkövammaisten liiton Opaskoirakoulun kanssa (Suomen kuulo- ja tukikoirat 2021b). Opaskoirakoululla on omaa koirien jalostustoimintaa, ja koululla syntyy vuosittain useita pentueita. Pennut viettävät ensimmäisen elinvuotensa sijaiskodeissa, joissa koiria sosiaalistetaan ja niille opetetaan perustotelevaisuutta. Noin vuoden iässä pennut palaavat Opaskoirakoululle soveltuustesteihin, ja niistä noin 60% jatkaa koulutusta opaskoiran työtehtäviin. Koirista noin 40% hylkäännyy testeissä esimerkiksi porraspelon tai valjasherkkyyden takia. Osa testattavista koirista voi olla myös liian aktiivisia tai liian kiinnostuneita toisista koirista. (Opaskoirakoulu 2022.) Nämä ovat poissulkevia ominaisuuksia näkövammaisen opaskoirassa, mutta tällainen koira on mahdollisesti koulutettavissa näkeväälle käyttäjälle kuulo- tai tukikoiraksi. Järjestömme kautta asiakkaillemme on nyt tarjoutunut mahdollisuus hankkia peruskoulutettu ja terveystutkittu koira Opaskoululta. Hyvin alkaneen yhteistyön lisäksi järjestömme on tehnyt aloitteen yhteisen foorumin käynnistämisestä kaikille hyötykoiratahoille. Ensimmäistä yhteistä tapaamista suunnitellaan vuodelle 2022.

3 VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTI JÄRJESTÖTOIMINNASSA

Julkisten avustusten myöntämiseen ja käyttöön kohdistuu vähenevien avustusmäärärahojen takia entistä enemmän huomiota, ja toiminnan vaikutusten esiin tuomisesta puhutaan yhä enemmän (Soste 2022a). Järjestöbarometrin 2020 mukaan suuri osa järjestöistä kokee kuitenkin haasteellisiksi osoittaa, mitä muutoksia omalla työllä saadaan aikaiseksi. Kyselyn mukaan kaksi kolmesta (67 %) vastaajasta pitää tuloksellisuuden arviointia melko tai erittäin vaikeana. Osalla järjestöistä toiminnan luonne asettaa haasteita suorien vaikutusten osoittamiselle. Arviointia haastavat muun muassa pitkät ja monimutkaiset vaikuttavuusketjut, useat toimijat sekä vaikutusten hitaus. Haasteena voi olla myös vaikeudet arviointiin tarvittavan tiedon keräämisessä eettisistä syistä tai asiakkaiden anonymiteetin takia. Järjestöt kokevat puutteita myös arviointiin tarvittavaan aikaan ja osaamiseen liittyvissä resursseissa. Joissain järjestöissä arviointitietoa saadaan kerättyä runsaasti, mutta tiedot jäävät hyödyntämättä koska tiedon riittävään analysointiin ei ole aikaa. Järjestöbarometri –kyselyssä joka viides vastaaja toteaa, että arviointiosaaminen on täysin tai melko riittämätöntä. Osaaminen koetaan muita riittämättömämmäksi taloudeltaan pienimmissä järjestöissä. (Järjestöbarometri 2020, Aalto-Kallio & Mäkipää 2020a.)

Järjestöiltä löytyy kuitenkin myös vahvuuksia. Vaikuttavuuden arviointia koskevana vahvuuksina järjestöt pitävät muun muassa oman toimintansa kohderyhmän hyvää tuntemusta, pitkää kokemusta, arvioinnin suunnitelmallisuutta ja vuosien aikana kertyneitä tilasto- ja seurantatietoja. Lisäksi henkilöstön ja jäsenten sitoutuminen ja heidän motivaationsa nähdään voimavaroina. Arviointiosaamistaan pitää täysin tai melko riittävänä pitää vajaa puolet (45 %). Viime vuosien aikana sosiaali- ja terveysjärjestöjen arviointiosaaminen onkin kehittynyt, mutta työntekijöiden vaihtuvuuden myötä konkareiden joukossa on uusia tulokkaita. Arvioinnista vastuussa olevien henkilöiden määrä vaihtelee järjestöissä varsin paljon. Toiminnan vaikuttavuuden arviointi on yhden henkilön vastuulla vajaassa kolmasosassa järjestöjä. Joka neljännessä järjestössä vastuuhenkilöitä on kaksi tai kolme ja noin kolmasosassa heitä on vähintään neljä. Vain joka kymmenennen vastaajan mukaan järjestön kaikki työntekijät ovat vastuussa vaikuttavuuden arvioinnista. (mt., 2020; 2020a.)

Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:ssä tunnistetaan hyvin haasteet vaikuttavuuden arviointiin liittyvissä voimavaroissa, osaamisessa, tiedonkeruussa ja arviointitiedon hyödyntämisessä.

Järjestön ja sen vapaaehtoistoiminnan vahvuus on kokemusasiantuntijoiden suuri osuus esimerkiksi hallituksen jäsenistä. Toiminta rakentuu pitkälti ”käyttäjiltä käyttäjille” ja kentältä tulevia asiakkaiden toiveita kuunnellaan ja ymmärretään. Samaan aikaan tilanne on haasteellinen, sillä kokemusasiantuntijoiden roolissa mukaan rekrytoituilla vapaaehtoisilla ei välttämättä ole vahvaa osaamista järjestön hallinnollisesta toiminnasta. Kansalaistoimintaan osallistuvat vapaaehtoiset ovat usein mukana edistääkseen heille itselleen läheistä ja tärkeää asiaa, eikä heitä voi velvoittaa perehtymään syvällisesti järjestönsä hallinnollisiin kysymyksiin. Toisaalta pienessä järjestössä on vaikea irrottaa myöskään työaikaresurssia laajamittaiseen osaamisen kartuttamiseen ja toiminnan kehittämiseen. Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:ssä, jossa on vain yksi palkattu työntekijä, STEAn vaatimukset vaikuttavuuden arvioinnista ja siihen liittyvästä tiedonhankinnasta ja raportoinnista ovat tuntuneet melko suurilta suhteessa resursseihin. Järjestömme pelastukseksi muodostui kuitenkin tämä opinnäytetyö, jonka myötä hankin tiedollista osaamista ja tein suunnittelutyötä pääosin työajan ulkopuolella.

3.1 Vaikuttavuus käsitteenä

Vaikuttavuus on käsitteenä monimerkityksellinen, ja sen määrittelyt ja käyttötarkoitukset vaihtelevat eri konteksteissa. Vaikuttavuutta voidaan käsitellä yksilötasolta aina koko yhteiskunnan mittakaavaan. Sitran selvityksessä vuodelta 2018 yhteiskunnallista vaikuttavuutta lähestytään kahdesta näkökulmasta: jalanjälkenä ja kädenjälkenä. Yhteiskunnallinen jalanjälki on ottanut mallia hiilijalanjäljestä, ja sillä tarkoitetaan muun toiminnan sivutuotteina syntyviä yhteiskunnallisia vaikutuksia. Kädenjäljessä puolestaan itse toiminta suunnitellaan vaikuttavuustavoitteesta käsin niin, että halutut tulokset saavutetaan. Kädenjäljellä tarkoitetaan tavoitteellista toimintaa, jossa huomio kohdentuu suunnitellun toiminnan toteutumisen seurantaan, ei satunnaisten myönteisten sivuvaikutusten arviointiin. Tämä helpottaa vaikuttavuuden todentamista ja kädenjälki-ajattelu korostuu julkisen rahoituksen kriteereissä. (Heliskoski, Humala, Kopola, Tonteri & Tykkyläinen 2018, 4.)

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus ymmärretään positiivisina tai negatiivisina, ensisijaisina tai toissijaisina pitkän aikavälin vaikutuksina, jotka on tuotettu jonkin tavoitteellisen toiminnan tuloksena (Vataja 2019). Vaikuttavuus liittyy yhteiskunnallisiin ilmiöihin, jotka ovat ympärillämme havaittavia abstrakteja asioita. Järjestöt ja yhdistykset ovat olemassa vaikuttaakseen johonkin ilmiöön. Vaikuttavuus tarkoittaa sitä muutosta, jonka

toiminta saa aikaan tarkasteltavan ilmiön ympärillä. Arkikielessä vaikuttavuudesta voisi puhua yhteiskunnallisena hyötynä. (Fields 2022b.)

Vuonna 2012 toimittamassaan teoksessa ”Sosiaalityön vaikuttavuus”, toimittajat Pohjola, Kempainen ja Väyrynen (2012) toteavat, että sosiaalialalla vaikuttavuudesta puhutaan kaikkialla; sosiaali- ja terveysministeriössä, alan tutkimuspäivillä, oppilaitoksissa, kunnissa ja järjestöissä. Tuolloin heidän käsityksensä mukaan vaikuttavuudesta oli tullut käsite, jota toistettiin ja sen merkitykseen työn tuloksellisuuden ilmentäjänä uskottiin jopa ilman vaikuttavaksi aiottujen toimintojen analysoimista. (Pohjola, Kempainen & Väyrynen 2012, 7.) Nyt kymmenen vuotta myöhemmin, vaikuttavuus ja siihen läheisesti liittyvät käsitteet eivät ole vielä vakiintuneita. Tyypillisesti vaikutuksella tarkoitetaan kaikkia toiminnan seurauksena välittömästi tai välillisesti syntyviä muutoksia ihmisissä, ympäristössä tai yhteiskunnassa. Kaikella yhteiskunnallisella toiminnalla on jotain vaikutusta, mutta vaikuttavuus vaatii tavoitteellisuutta. Vaikuttavuus on edelleen sosiaali- ja terveysjärjestöissäkin monitulkintainen käsite, jolle ei ole yhtä oikeaa ja täsmällistä määritelmää. Hyvän Mitta -hankkeessa yhteiskunnallinen vaikuttavuus on määritelty inhimilliseksi hyvinvoinniksi ja positiiviseksi yhteiskunnalliseksi muutokseksi, joka syntyy usean toimijan samaan tavoitteeseen tähtäävän toiminnan tuloksena. (Anoschkin 2019, 5.) Hyvän Mitta oli vuosina 2016-2019 toteutettu hanke, jonka tavoitteena oli selvittää, ovatko lahjoitetut tai liiketoiminnalla ansaitut eurot tai vapaaehtoisten aika aidosti parantaneet ihmisten elämää, eli miten yhteiskunnallinen työ vaikuttaa ja millaisia sen tulokset ovat. Hankkeen pääkumppaneina ja rahoittajina toimivat Kela, Me-säätiö, Opetushallitus, opetus- ja kulttuuriministeriö, Sitra, STEA ja valtioneuvoston kanslia. (Hyvän Mitta 2021.)

Tällä hetkellä on käynnissä käsitetyö, jossa tavoitteena on määritellä valtionavustustoiminnassa käytettäviä käsitteitä. Käsitetyön aiemmat vaiheet toteutettiin vuosina 2018–2021, ja nyt työ jatkuu uuden suomenkielisen aineiston viimeistelyllä, jonka jälkeen viimeistellään käsitteiden ruotsin- ja englanninkieliset termit ja käsittekuvausten käännökset. Valtionavustustoiminnan sanasto laaditaan terminologisen sanastotyön menetelmillä. Näin sanaston käsitteiden määritelmistä ja termisuosituksista tulee mahdollisimman johdonmukaisia, mikä auttaa käyttäjiä ymmärtämään sanaston käsitteiden välisiä eroja ja yhteyksiä. Sanastoa on käsitelty työpajoissa useiden ministeriöiden, virastojen ja järjestöjen asiantuntijoiden kanssa. Käsitetyö toteutetaan osana valtiovarainministeriön asettamaa valtionavustustoiminnan kehittämis- ja digitalisointihanketta. (Sanastokeskus 2022.) Valtiovarainministeriön valtionavustustoiminnan

kehittämis- ja digitalisointihankeen tavoitteena on tehdä avustuksen hakemisesta ja myöntämisestä aiempaa selkeämpää ja sujuvampaa. Lisäksi tavoitteena on, että avustuksia suunnataan, haetaan, myönnetään, seurataan ja arvioidaan yhdenmukaisella ja selkeällä tavalla. (Lybeck 2019.)

3.2 Vaikuttavuusketjuajattelu

Vaikuttavuuden käsitteet määrittyvät, muuttuvat ja täsmentyvät ajassa, ja nykyiset käsitteet voivat olla kolmen vuoden päästä vanhentuneita (Fields 2022b). Tällä hetkellä käytössä oleva STEAn avustushakemus pohja ja raportointi noudattavat vaikuttavuusketjuajattelua, joka lähtee toiminnan tavoitteista ja päättyy mittareihin. Ketjun avulla on helppo jäsentää ja kuvata toimintaa sekä tehtyjä ratkaisuja (Sitra 2018). Koska Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:ssä rahoitusta haetaan nimenomaan STEAlta, vaikuttavuuden arvioinnin lähestyminen vaikuttavuusketjuajattelun avulla palvelee parhaiten tämän opinnäytetyön tilaajaa.

Vaikuttavuusketju on vaikuttavuuden suunnitteluun, johtamiseen ja arviointiin tarkoitettu työkalu. Sitä voidaan käyttää yksinkertaisena kuvauksena jonkin toimintamallin yhteiskunnallisen vaikuttavuuden syntymisestä. Erilaiset vaikuttavuusketjut kuvaavat tyypillisesti, miten resurssien, toimenpiteiden ja tuotosten avulla saadaan aikaan muutoksia ihmisten elämäntilanteessa. Lisäksi ketjussa kuvataan, mikä on näiden muutosten yhteys yhteiskunnallisella tasolla näkyvään laajempaan muutokseen esimerkiksi väestön terveydessä. (Anoschkin, 7.)

Sosiaali- ja terveysjärjestön näkökulmasta yhteiskunnallisessa vaikuttavuudessa on kyse siitä, minkä verran ja kuinka kestävästi jokin toiminta parantaa yhteiskuntaa (Hyvän Mitta 2021). Vaikuttavuuden taustalla on aina lähtötilannetta kuvaava tarve. Vaikutusten ja vaikuttavuuden arviointi on sykli, joka alkaa tarpeen tunnistamisella. Tarpeen pohjalta toiminnalle asetetaan tavoitteet, joiden saavuttamiseksi suunnitellaan erilaisia toimintoja. Toiminnan seurauksena syntyy tuloksia eli konkreettisia vaikutuksia toimenpiteiden kohdejoukossa. Järjestön toiminnan yhteenlaskettu tulos ovat kaikki toteutetut toimenpiteet vaikutuksineen ja muutoksineen. Tulosten perusteella voidaan arvioida vastaavatko saavutetut tulokset asetettuja tavoitteita. Jos järjestön tavoitteiden ja toiminnan taustalla on jokin yhteiskunnallinen tarve, voidaan sanoa että järjestön toiminnalla on yhteiskunnallista vaikuttavuutta. (Heikkala & Peltto-Huikko 2018, 6.)

Hyvän Mitta –hankkeessa luotu vaikuttavuusketju yhdistää tarpeen ja tavoitteiden määrittelyn kiinteäksi osaksi ketjua. Vaikuttavuusketjussa tärkeintä on asettaa yhteiskunnalliselle vaikuttavuudelle visio, joka on johdettu olemassa olevasta tarpeesta. Vision määrittelyn jälkeen asetetaan sen saavuttamiseen vaadittavat konkreettiset tulostavoitteet, ja vasta tavoitteiden asettamisen jälkeen tulee miettiä ratkaisuja ja niihin vaadittavia resursseja. Tavoitteena on siirtää painopistettä olemassa olevasta toiminnasta toiminnan kehittämiseen sekä käytettävissä olevista resursseista vaikuttavuuteen investointiin. (Anoschkin, 7.)

Hyvän Mitta –hankkeen vaikuttavuusketju koostuu seitsemästä vaiheesta: tarpeesta, visiosta, tavoitteesta, resursseista, toimenpiteistä, tuloksista ja vaikuttavuudesta. Ensimmäisenä vaiheena on tunnistaa mistä yhteiskunnallisesta ilmiöstä, haasteesta tai ongelmasta ollaan kiinnostuneita. Tarvetta määriteltäessä tulee toteuttaa perusteellinen toimintaympäristön analyysi ja arvioida miten käsiteltävä ongelma kohdistuu valittuun kohderyhmään. Toisessa vaiheessa määritetään visio, eli tulevaisuuteen kurottava ajatus siitä, mitä ongelman osalta halutaan saavuttaa pitkällä aikavälillä. Kolmannessa vaiheessa määritellään, mitä konkreettisia tuloksia on synnyttävä, jotta vision toteutuminen on mahdollista. Ketjun neljäntenä vaiheena määritellään, mitä resursseja vision toteuttamiseen valitun kohderyhmän osalta tarvitaan. Viidentenä vaiheena on määrittää, mitä toimenpiteitä käytössä olevilla resursseilla toteutetaan. Vaikuttavuusketjun kuudentena vaiheena määritellään miten ja millä aikavälillä tuloksia syntyy ja miten niitä seurataan. Viimeisenä eli seitsemäntenä vaiheena on määrittää mitä vaikutuksia tulosten saavuttamisesta seuraa pitkällä aikavälillä suhteessa alkuperäiseen tarpeeseen. Vaikuttavuuden analysoiminen tuottaa tietoa siitä kuinka merkittävästi valitulla toimintamallilla pystytään tuottamaan taloudellisia ja inhimillisiä hyötyjä yhteiskunnalle. (Hyvän Mitta 2022b.)



Kuvio 1: Hyvän mitta –hankkeen vaikuttavuusketju (Hyvän Mitta 2022b).

Oman toiminnan vaikuttavuuden ja sen arvioinnin kehittämisessä kannattaa lähteä liikkeelle vaikuttavuusketjun määrittelystä. Vaikuttavuusketju on yksinkertainen ja looginen kuvaus siitä, mitä muutosta halutaan, mitä tehdään ja miten toteutumista seurataan. Ketjun avulla organisaatio myös itse ymmärtää paremmin mitä ja miten toiminnan kautta syntyy vaikuttavuutta. Vaikuttavuusketjua voidaan hyödyntää vaikuttavien palveluiden ja palvelukokonaisuuksien suunnittelussa, arvioinnissa, raportoinnissa ja viestinnässä. Kun vaikuttavuusketjuun liitetään tiedonkeruu ja mittaristo, vaikuttavuutta voidaan myös todentaa uskottavasti. Vaikuttavuusketjun ja siihen sopivien mittareiden tiedonkeruun määrittelyn avulla voidaan analysoida monipuolisesti toiminnan tehokkuutta, tuloksellisuutta, kustannushyötyjä ja kustannusvaikuttavuutta. (Anoschkin 2019, 7.)

3.3 Vaikuttavuuden arviointi

Arvioinnilla tarkoitetaan tiedon keräämistä toiminnasta ja tiedon analysointia suhteessa määriteltäviin tavoitteisiin (Aalto-Kallio & Mäkipää 2020b). Arviointi on rantautunut maahamme 1980 –luvulla, jolloin siitä on alettu puhua julkisen toiminnan ja politiikan osatekijänä. 2000-luvulla voidaan jo puhua näyttöön perustuvasta julkisesta toiminnasta, ja julkisesti rahoitetun toiminnan tilintekovastuusta. Arvioinnista on tullut yksi informaatio-ohjauksen ja tilintekovastuun osoittamisen keino myös kolmannelle sektorille. (Virtanen 2007, 13.) Arvioinnin avulla tuotetaan uutta tietoa ja luodaan kokonaiskuvaa oman toiminnan tuloksista, vaikutuksista ja vaikuttavuudesta. Arvioinnissa tarkastellaan muun muassa omia tavoitteita ja millä toimenpiteillä nämä pystytään saavuttamaan. Arvioinnin avulla seurataan myös, onko saavutettu tavoiteltuja tuloksia ja onko tuloksilla ollut haluttuja vaikutuksia ja vaikuttavuutta. Lisäksi arvioinnin avulla voidaan pohtia, miten toimintaa voisi kehittää ja näin saavuttaa asetetut tavoitteet entistä paremmin. (Terävä 2021.)

Järjestöt ovat itse kohderyhmiensä ja toimintaympäristönsä parhaita asiantuntijoita, ja usein kokeneet järjestötoimijat pystyvät näkemään toiminnan kehittämistarpeita ilman muodollista arviointitiedon keräämistäkin. Systemaattinen tiedonkeruu on silti tärkeää, jotta vaikuttavuuden arviointi ja oman toiminnan kehittäminen perustuu faktoihin. (Henriksson, Linnolahti & Harju 2015, 5.) Systemaattinen tiedonkeruu esimerkiksi alku-, väli-, loppu- ja seurantamittauksilla on tärkeää myös siksi, että vain mitatun arviointitiedon avulla voidaan todentaa toiminnalla aikaansaatuja muutosta. Mittaaminen on muutosten näkyväksi tekemistä, ja tämä onnistuu kiinnittämällä vaikuttavuusketjuun tavoitteita tukeva mittaristo. Mittarit tulee siis valita aina

vaikuttavuusketjun tavoitteiden mukaan, ei päinvastoin. Koottavan mittariston tulee tukea vaikuttavuusketjun eri vaiheita, ja mittaristosta on hyvä löytyä niin prosessi- kuin tulostittareitakin. Usein mittaristossa on eniten prosessimittareita, jotka kuvaavat tuotoksiin ja toimintaan liittyviä konkreettisia asioita, kuten osallistujien määrää ja järjestettyjen tapahtumien määrää. Lisäksi myös prosessin laatua täytyy mitata, jotta tiedetään, täytyvätkö toiminnassa vaikutuksen aikaansaamista mahdollistavat kriteerit. Prosessin laadun mittaamiseen voi käyttää esimerkiksi asiakastyytyväisyysmittareita. Prosessimittarit ovat tärkeitä, mutta eivät yksinään riitä osoittamaan tuloksellisuutta. (Anoschkin 2019, 16-17; Luukkonen & Shinyella 2021.)

Lisäksi tarvitaan tulostittareita, jotka kuvaavat aikaansaattua muutosta ja sen laajuutta. Tulostittarit kertovat, ollaanko saavuttamassa asetettuja tavoitteita, eli tulostittarit ovat aina suhteessa tavoitteisiin. Niitä voidaan asettaa eri aikajännteille riippuen toiminnan luonteesta sekä kohderyhmien ja tavoitteiden määrittelyistä. Tulostittareina voi käyttää valmiita, standardoituja mittareita, joiden hyödyntäminen helpottaa toiminnan vertailtavuutta ja lisää tiedon luotettavuutta. Esimerkiksi osallisuuden kokemusta voidaan mitata Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kehittämällä osallisuuskyselyllä, ja toimintakykyä Työterveyslaitoksen Kykyviisarilla. Järjestötoiminnassa voi olla tarpeen luoda myös omia tulostittareita, jolloin sopiva mittari johdetaan toiminnan tavoitteista ja tavoiteltavista tuloksista. Valittujen mittareiden tulee sopia käytettävissä oleviin taloudellisiin ja muihin resursseihin. Omista mittareistakaan ei kannata rakentaa liian monimutkaisia, jollei siihen ole erityisosaamista. (mt., 2019, 16-17; 2021.)

Mittariston lisäksi tarvitaan tiedonkeruusuunnitelma, koska parhaankin mittariston hyöty riippuu tiedon käsittelytavasta. Vain sellaista tietoa kannattaa kerätä, jolle on aidosti käyttöä ja joka auttaa kehittämään toimintaa. Arviointia suunniteltaessa onkin hyvä pohtia jo valmiiksi miten ja missä tietoa hyödynnetään, esimerkiksi mistä tiedosta on hyötyä toiminnan kehittämisessä tai levittämisessä, rahoitushakemuksissa tai raportoinnissa, tai toimintasuunnitelman ja vuosikertomuksen laatimisessa. Tiedonkeruusuunnitelmaan kirjataan, mitä mitataan, millä mittarilla, miten tieto kerätään, kuka tiedon kerää tai missä prosessissa tiedonkeruu syntyy sekä millä aikavälillä tietoa kerätään. Tietoa kannattaa kerätä ja tallentaa sekä yksilö- että palvelukohtaisesti niin, että analysointi onnistuu eripituisilla aikajännteillä. Arviointitietoa voidaan kerätä monipuolisesti eri menetelmiä hyödyntäen esimerkiksi kyselyiden, haastatteluiden, työpajojen, palaverien, suullisen palautteen sekä havainnoinnin

avulla. Tiedon luotettavuus lisääntyy kun sitä kysytään eri tahoilta, eli tietoa kannattaa kerätä kattavasti myös monesta eri näkökulmasta. Tiedonkeruuta voi kohdentaa esimerkiksi kohderyhmiin, sidosryhmiin, vapaaehtoisin ja työntekijöihin. Tällöin arviointikysymysten laatimisessa tulee aina huomioida eri vastaajaryhmien tarpeet ja erityispiirteet. (Linnolahti 2021; Hyvän Mitta 2022a.)

Jotta vaikuttavuuden arviointi on mahdollista, tarvitaan myös vertailutietoa. Vertailemalla tuloksia yksilötasolla, saadaan näkyviin yksilökohtainen muutos. Organisaation tasolla vertailua kannattaa tehdä oman toiminnan aiempiin tuloksiin, lisäksi kannattaa tehdä vertailua suhteessa muihin saman ilmiön parissa työskenteleviin. (Linnolahti 2021.) Alku- ja loppumittauksen tekeminen on hyvä tapa kerätä vertailutietoa, mutta se ei ole aina mahdollista. Mikäli organisaatiossa ollaan vasta käynnistämässä vaikuttavuuden arviointia eikä vertailutietoa ole vielä kertynyt, sitä voi hakea oman organisaation ulkopuolelta. Tilastotietoja suomalaisten terveydestä ja hyvinvoinnista löytyy esimerkiksi Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen Sotkanet –palvelusta. Tietopalvelu tarjoaa sosiaali- ja terveysalaan liittyvää indikaattoritietoa eri aluetasoilla muun muassa absoluuttisina ja suhteutettuina lukuarvoina. Kaikista indikaattoreista löytyy myös asiantuntijoiden laatimat kuvaukset niiden tietosisällöstä, tulkinnasta, tietojen tuottajasta, tuotantovuosista sekä mahdollisista rajoituksista. Sotkanet – palvelun tilastotiedot ovat saatavilla muun muassa kunnittain, sairaanhoitopiireittäin ja aluehallintovirastoittain. Lisäksi palvelusta löytyy myös kansainvälisiä vertailutietoja. (THL 2021c.)

Jotta arvioinnin avulla voidaan tehdä haluttuja muutoksia näkyväksi ja kehittää toimintaa, tulee kerättyä tietoa analysoida. Arviointitiedon analysoinnilla tarkoitetaan eri aineistojen systemaattista läpikäymistä, tulosten yhteen vetämistä sekä johtopäätösten tekemistä niiden perusteella. Analysoidessa kuvataan, millaisia saadut tulokset ovat, sekä pohditaan miksi tulokset ovat sellaisia kuin ovat. Lisäksi on tärkeää pohtia, mitä saadut tulokset merkitsevät toiminnan kehittämisen kannalta. Numeerista aineistoa analysoidessa tiedot on hyvä koostaa niin, että niistä voidaan laskea keskiarvoja tai esittää jakaumia tai kuvioina. Monissa sähköisissä kyselytyökaluissa koosteen tekeminen on mahdollista ohjelman avulla. Mikäli palautetta on kerätty paperilomakkeella, tiedot voi syöttää esimerkiksi excel-taulukoon, jonka avulla niistä voi tehdä haluttuja valmiita koosteita tai graafisia esityksiä. Laadullista aineistoa saadaan esimerkiksi kyselylomakkeiden avoimista kysymyksistä sekä haastatteluista ja havainnoinista sekä ylös kirjatusta suullisesta palautteesta. Nämä tiedot täydentävät ja

tarkentavat numeerisista vastauksia saatua kuvaa, ja lisäksi voidaan saada myös kokonaan uusia näkökulmia tai kehittämistietoja. (Artsi 2022b.)

Esiin nousseet havainnot kannattaa suhteuttaa koko aineistoon. Jos esimerkiksi suurimman osan vastaajista voidaan osoittaa hyötyneen järjestetystä toiminnasta, ei välttämättä kannata lähteä tekemään korjaavia toimenpiteitä muutaman negatiivisen palautteen perusteella. On myös hyvä huomioida, että samanlaisina toistuvat vastaukset eivät sinällään ole vielä arvioinnin tulos ilman, että niitä analysoidaan osana järjestön toiminnalle asetettuja tavoitteita ja toimintaympäristöä. Vastaajat saattavat hahmottaa järjestön toiminnan eri tavalla kuin toiminnan järjestäjät. Näin he saattavat toivoa sellaista, mikä ei ole järjestön tavoitteiden mukaista, tai minkä toteuttamiseen järjestöllä ei ole resursseja. (Artsi 2022b.)

Usein arviointiprosessin ajatellaan päättyvän siihen, kun kerätty tieto on raportoitu eteenpäin esimerkiksi rahoittajalle tai järjestön hallitukselle. Arvioinnin tarkoituksena on kuitenkin ennen kaikkea arviointitiedon hyödyntäminen järjestön toiminnan kehittämisessä ja myös onnistumisten esiin nostamisessa. (Artsi 2022b.) Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:ssä on tähän asti kerätty palautetta yhdistyksen tapahtumaan osallistuneilta henkilöiltä. Palautteesta on tehty kooste, joka on esitetty järjestön hallitukselle. Hallinnon asiakirjojen ja muiden tiedostojen säilyttämiseen on käytetty Google Driveä, mutta järjestelmällistä tilastointia, tiedonkeruuta tai tiedon analysointia ei ole tehty. Kerätty palaute ei näin ole juurikaan johtanut toiminnan kehittämiseen. Jotta arvioinnissa esiin nousseita seikkoja kyettäisiin hyödyntämään mahdollisimman tehokkaasti, täytyy joukosta poimia ne kehittämiskohteet, joita halutaan lähteä jatkossa työstämään eteenpäin. Lisäksi kunkin kehittämiskohteen osalta pohditaan, millä keinoin muutosta lähdetään tavoittelemaan ja miten edistymistä seurataan. (Artsi 2022b.)

4 KEHITTÄMISPROSESSIN MENETELMÄT JA VAIHEET

Tämä opinnäytetyö sai alkunsa syyskuussa 2020, kun STEA tiedotti avustusta saaville järjestöille tuloksellisuusraportoinnin uudistumisesta. Osana uudistusta STEA käynnistäisi vuoden 2021 alussa kaksi raportointiin liittyvää kokeilupilottia, joihin avustusta saavat järjestöt voivat hakea mukaan. Ensimmäisessä kokeilussa pilotoitaisiin jatkuvan raportoinnin mallia verkkoasioinnissa, jossa avustuksen saajalla olisi mahdollisuus tallentaa tietoa toteutuneesta toiminnastaan verkkoasioinnin raportille kuukausikohtaisesti omien aikataulujen mukaisesti ja lähettää tieto STEAlle neljännesvuosittain. Toisessa pilotissa kokeiltaisiin yhteisten tulostulokkeiden käyttöä ja toimivuutta avustetun toiminnan seurannassa, sekä mittareiden avulla kerätyn tiedon hyödyntämismahdollisuuksia tuloksellisuuden arvioinnissa. (STEA 2020.)

Työsuhteeni Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:ssä oli tässä vaiheessa kestänyt noin vuoden, ja olin ehtinyt perehtyä uuteen työnantajaani ja sen toimintaan arjen rutiinien tasolla. Järjestö oli toiminut pitkään pääosin vapaaehtoisvoimin, ja syksyllä 2020 olimme aloittamassa järjestön perustoimintojen kehittämistä. Yhdistyksen hallitus oli juuri nimennyt hallintotyöryhmän, joka koostui hallituksen puheenjohtajasta ja varapuheenjohtajasta sekä järjestön pitkäaikaisesta toiminnantarkastajasta. Järjestön ainoana työntekijänä oma roolini hallintotyöryhmässä oli asioiden valmistelu toimistolla. Hallintotyöryhmän tehtävänä oli järjestön hallinnollisten prosessien läpikäynti ja kehittäminen. STEAn tiedotteesta kävi ilmi, että järjestössämme olisi nyt luotava nopealla aikataululla myös vaikuttavuuden arvioinnin toimintamalli, ja asia lisättiin hallintotyöryhmän työlistalle. Esitin hallintotyöryhmälle, että hakisimme mukaan STEAn pilotteihin, jolloin saisimme ensikäden tietoa uudistuksista ja pääsisimme myös mukaan hankkeisiin liittyviin koulutuksiin. Pilotteihin osallistumisen hyötyinä olisi myös hankkeen aikana STEAlta saatava tuki uuteen raportointikäytäntöön ja mittareihin, ja siinä tulisi samalla tehtyä STEAn edellyttämä tuloksellisuusraportti vuodelta 2021. Hallintotyöryhmä päätti hakea mukaan pilottihankkeisiin, ja samalla sovin hallituksen puheenjohtajan kanssa, että teen YAMK –opintojeni opinnäytetyön Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n tuloksellisuuden arvioinnin kehittämisestä.

4.1 Kehittämisen prosessin tutkimusmenetelmät

Menetelmällisiä valintoja tehtäessä ratkaisuja ohjasi tutkimustehtävä: millä menetelmillä päästäisiin tutkimaan vaikuttavuuden arviointia ja tulospittareita sekä keräämään sellaista tietoa, jonka pohjalta voidaan rakentaa järjestölle vaikuttavuuden arvioinnin malli. Koska järjestössä ei ennestään ollut käytössä toiminnan tuloksellisuuden osoittamiseen tarvittavia mittareita, ja STEAn aikatauluista johtuen tuloksia piti saada nopeasti, lähdin etenemään kokeilevan kehittämisen periaatteella testaten eri vaihtoehtojen toimivuutta todellisessa käyttöympäristössä. Opinnäytetyössäni on toimintatutkimuksellisia piirteitä. Toimintatutkimuksen lähtökohtana on tehdä tutkimusta aidoissa oloissa niin, että siitä on mahdollisimman paljon käytännön hyötyä (Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2007, 10). Kun perinteisesti tutkimuksessa selvitetään, miten asiat ovat, ja luodaan havaintojen pohjalta teoreettista tietoa, toimintatutkimus tavoittelee käyttökelpoista tietoa ja käytännön hyötyä. Toimintatutkimuksessa tuotetaan tietoa käytäntöjen kehittämiseksi, ja se on yleensä ajallisesti rajattu tutkimus- ja kehittämisprojekti, jossa suunnitellaan ja kokeillaan uusia toimintatapoja. Pienimuotoisimmillaan toimintatutkimus on oman työn kehittämistä, ja raja oman työn kehittämisen ja toimintatutkimuksen välillä on liukuva. Toimintatutkimuksen ajatuksia on kaikessa sellaisessa työssä, jossa työntekijä kehittää omia työmenetelmiään ja organisaation toimintaa. Tutkimuksen tavoitteena on kuitenkin tuottaa uutta tietoa, ja saattaa se julkisesti arvioitavaksi, joten toimintatutkimus eroaa kuitenkin muusta kehittämisestä. (Heikkinen 2007, 16-17, 19, 30.)

Toimintatutkimus on prosessi, jossa tutkijan ymmärrys ja tulkinta lisääntyvät vähitellen. Toisin kuin perinteisessä tutkimuksessa, toimintatutkimuksessa ei kiinnitetä huomiota asioiden nykytilaan, vaan ajatellaan miten asiat ovat olleet ja mihin suuntaan ne ovat menossa. Perinteisesti tieteen pyrkimyksenä on kuvata ajasta, paikasta tai havainnoitsijasta riippumattomia lainalaisuuksia. Toimintatutkimuksen tehtävänä pidetään todellisuuden muuttamista sitä tutkimalla ja todellisuuden tutkimista sitä muuttamalla. Toimintatutkimuksen voidaan katsoa olevan laadullisen ja määrällisen tutkimuksen välitilassa, vaikka tutkimusoppaissa toimintatutkimus luokitellaan usein laadulliseksi tutkimusmenetelmäksi. Tämä ei pidä täysin paikkaansa, sillä toimintatutkimuksessa voidaan käyttää myös määrällisiä tiedonhankintamenetelmiä. Laadullinen tutkimus puolestaan on huomattavasti nuorempi kuin toimintatutkimus. Laadullisen tutkimus erottui omaksi suuntaukseksi vasta 1970-luvun

lopulla, kun toimintatutkimuksen perusideoita ja käsitettä luonnosteltiin jo 1970 –luvulla. (mt., 36-37.)

4.2 Kehittämisen prosessin osallistajat

Toimintatutkimuksen tekijä kuuluu henkilökohtaisesti siihen sosiaaliseen yhteisöön, jota hän tutkii (Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2007, 10). Tutkija osallistuu tutkimaansa toimintaan tehden tutkimuskohteeseensa tarkoitukselliseen muutokseen tähtäävän väliintulon. Kun perinteisesti tutkijan hyveinä on pidetty ulkopuolisuutta ja objektiivisuutta, toimintatutkija puolestaan on aktiivinen vaikuttaja ja toimija, joka ei edes oleta olevansa ulkopuolinen tai neutraali. Tutkija käynnistää muutoksen ja rohkaisee ympärillään olevia ihmisiä tarttumaan asioihin, jotta niitä voidaan kehittää heidän kannaltaan paremmiksi (Heikkinen 2007, 19-20).

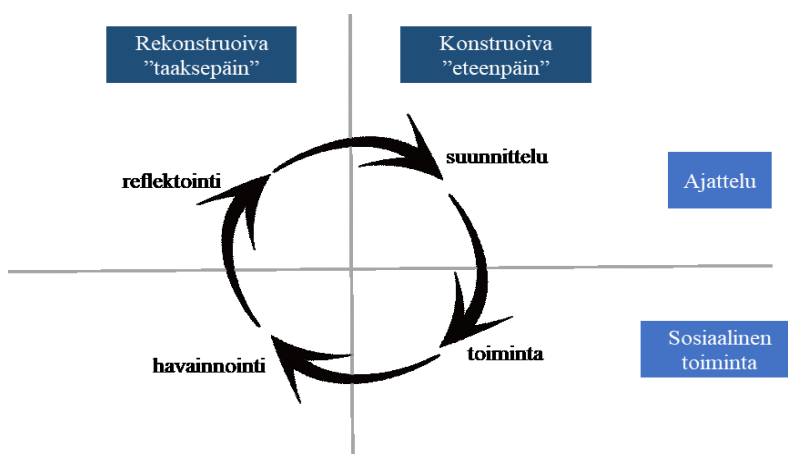
Toimintatutkimus on myös osallistavaa tutkimusta, joka korostaa tutkimuskohteena olevan yhteisön jäsenten osallistumista tutkimiseen ja kehittämiseen (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 58; Heikkinen, Konttinen, Häkkinen, 2007, 50). Toimintatutkimus on usein yhteisöllinen prosessi, johon osallistuvat tutkijan lisäksi esimerkiksi kollegat tai vertaisryhmä (Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2007, 10). Yhteisössä kehittämisen prosessin vaiheita analysoidaan ja kehitetään eri vaihtoehtoja asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi sekä tuotetaan toiminnasta uutta tietoa. Osallistava kehittäminen tarjoaa tutkijalle monia etuja. Yhdessä kehitetty on usein parempi ratkaisu kehittämistarpeeseen kuin yksinomaan ulkopuolelta tulevat ajatukset, ja yhteisön itse löytämä ratkaisumalli voi olla myös helpompi hyväksyä ja ottaa käyttöön kuin ulkopuolinen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 58-59.)

Työskentelen itse Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n ainoana palkattuna työntekijänä, ja hoidan järjestön käytännön rutiinitehtävät pääosin itsenäisesti. Työn kehittäminen edellyttää kuitenkin tiivistä yhteistyötä järjestön luottamushenkilöiden ja vapaaehtoisten kanssa. Opinnäytetyöprosessin aikana kävin työn eri vaiheita läpi järjestöme hallituksen puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan kanssa. He ovat olleet aidosti sitoutuneita prosessiin, ja yhteistyö heidän kanssaan on ollut todellista yhteiskehittämistä. Puheenjohtaja osallistui kanssani myös useisiin arviointia käsitteleviin webinaareihin ja Kuntoutussäätiön Artsi-valmennukseen, josta kerron tarkemmin myöhemmin tässä luvussa. Työni ohjausryhmänä toimi järjestön hallintotyöryhmä, jonka kokouksissa arvioimme prosessin etenemistä ja sovimme seuraavista askeleista. Raportoin kehittämisen prosessin etenemisestä säännöllisesti myös hallitukselle.

Kehittämisprosessissa ovat olleet osallisina myös Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n koulutuksessa olevat asiakkaat, jolle on koulutustilaisuuksien yhteydessä esitelty opinnäytetyötä ja STEAn vaatimuksia tuloksellisuuden osoittamisesta. Vuoden 2021 asiakasryhmä osallistui mittareiden käyttöä koskeviin kokeiluihin ja vuoden 2022 alussa aloittanut asiakasryhmä on jo vastannut käyttöön otettuun alkumittaukseen. Esittelen opinnäytetyöhöni liittyvät, asiakkaiden testaamat mittarit myöhemmin tässä luvussa.

4.3 Kehittämisprosessin vaiheet

Toimintatutkimuksessa ymmärrys ja tulkinta kehittyvät vähitellen. Tutkimus hahmottuu syklinä, jossa vuorottelevat suunnittelu, toiminta, havainnointi ja reflektointi. Tavallisesti tutkimuksen tekeminen hahmotetaan vaihe vaiheelta, tai johdonmukaisesti etenevänä prosessina, jossa kirjallisuuskatsausta seuraa tutkimussuunnitelma ja tutkimustehtävien asettaminen, aineiston keruu ja analysointi sekä tulosten esittäminen ja lopuksi päätelmät. Toimintatutkimus poikkeaa tällaisesta tavanomaisesta tutkimusprosessista. Sen lähtökohtana voi olla arkisessa toiminnassa havaittu ongelma, jota ryhdytään kehittämään. Tutkimus alkaa jonkin yksittäisen asian ihmettelystä ja reflektioivasta ajattelusta, mikä johtaa laajempiin ja yleisempiin kysymyksiin. Ajatustyötä ja keskustelua vaativat varsinkin uuden toiminnan kehittäminen suunnitteluvaiheessa ja kokeilun arviointi jälkepäin. Toimintatutkimus hahmotetaan usein syklinä, johon kuuluu sekä konstruoivaa toimintaa; uutta rakentavaa, tulevaisuuteen suuntaavaa toimintaa sekä rekonstruoivaa toimintaa; toteutuneen toiminnan havainnointia ja arviointia. Sykli voi alkaa mistä vaiheesta tahansa, ja usein sen alkua ei edes pystytä paikantamaan. (Heikkinen, Rovio, Kiilakoski 2007,77-79.)



Kuvio 2 Toimintatutkimuksen sykli (Heikkinen, Rovio, Kiilakoski 2007,79).

Toimintatutkimuksessa pyritään toiminnan kehittämiseen reflektiivisen ajattelun avulla, eli pohtimalla totuttujen toiminta- ja ajattelutapojen perusteita. Kun esimerkiksi työyhteisön käytänteitä ja ajattelutapoja tarkastellaan uudessa valossa, voidaan omaksua uusia tapoja ajatella ja kehittää toimintaa. Näin käytänteet eivät missään vaiheessa vakiinnu täysin, vaan kehittyvät jatkuvasti. (Heikkinen 2007, 33-34). Tutkimustyö on harvoin harmonista ja selkeästi vaiheesta toiseen etenevää, systemaattista työskentelyä. Erehdysten myöntäminen onkin tutkijan tärkeimpiä oppimisen hetkiä. Prosessin aikana tutkimuskysymyksen asettelu saattaa kriisikohdissa muuttua ratkaisevasti, ja työ saattaa jopa saada uuden suunnan. (Heikkinen, Rovio, Kiilakoski, 2007,85.)

Opinnäytetyöprosessini kesti kokonaisuudessaan noin 1,5 vuotta, jonka aikana toimintatutkimukselle tyypillisesti ajattelu ja sosiaalinen toiminta vuorottelivat syklin eri vaiheissa. Koska prosessiin liittyi kiinteästi sekä järjestön sisäistä kehittämistoimintaa että ulkopuolisia hankkeita, ajoittain käynnissä oli syklin eri vaiheita myös yhtä aikaa. Selkeyden vuoksi esittelen työn vaiheet kronologisessa järjestyksessä ja kuvaan, miten prosessi kokonaisuudessaan eteni syksystä 2020 vuoden 2022 kevääseen.

Työni käynnistyi syksyllä 2020 toimintatutkimuksen syklin ”suunnittelu” –vaiheesta, kun lähdin perehtymään vaikuttavuuden arviointiin liittyvään kirjallisuuteen ja muihin tietolähteisiin sekä tekemään alustavaa suunnitelmaa kehittämisprosessin aikataulusta ja vaiheista. Ymmärsin tässä vaiheessa, että vaikuttavuuden arviointiin liittyvää vaikuttavuusketjua olisi mahdotonta määritellä, mikäli järjestöllä ei olisi strategiaa. Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:lle ei ole aiemmin tehty strategiaa, ja asia oli jo kirjattu juuri perustetun hallintotyöryhmän työlisterille. Työryhmän työskentelyn helpottamiseksi ja nopeuttamiseksi lähdin tekemään YAMK-opintoihini liittyvänä opintojaksotehtävänä luonnosta järjestön ensimmäisestä strategiasta. Hallintotyöryhmä käynnisti strategiatyön tekemäni esityön pohjalta alkuvuonna 2021. Tässä opinnäytetyössä keskityn kuitenkin kuvaamaan järjestön arviointimallin syntymistä ja esittelen kehittämisprosessin tuloksissa strategiatyötä vain siltä osin kuin se väistämättä kiinnittyy järjestömme vaikuttavuusketjuun.

Tammikuussa 2021 saimme tiedon, että järjestömme oli valittu mukaan STEAn molempiin pilotteihin, eli sekä uuden raportointilomakkeen että yhteisten mittareiden kokeiluihin. Samoihin aikoihin etsiessäni netistä tietoa sosiaali- ja terveysjärjestöjen arviointiosaamisesta, törmäsin ilmoitukseen Kuntoutussäätiön Artsi-toiminnan avoimesta hausta. Artsi on STEAn rahoittamaa toimintaa, jonka tavoitteena on parantaa järjestöjen arviointiosaamista (Terävä

2021). Esitin hallintotyöryhmälle, että hakisimme mukaan myös Artsi-valmennukseen ja pääsimmekin mukaan vuoden 2021 ryhmään.

Opinnäytetyöni ensimmäinen ”toiminta” –sykli käynnistyi helmikuussa 2021, jolloin STEA järjesti pilottihankkeiden aloituswebinaarin. Pilotteihin oli hakenut järjestötoimijoita noin 500 avustuskohteesta, joista mukaan valittiin noin 200 järjestöä. Aloituswebinaarissa osallistujille esiteltiin pilottien tavoitteet ja aikataulu sekä uusi raportointilomake ja kokeilussa mukana olevat tulostittarit. Jatkuvan raportoinnin osalta STEAn pilottiryhmä kertoi toimintatapojen muuttuvan sähköisen asioinnin yksinkertaistamisen sekä hakemuksen ja raportin yhteyden vahvistamisen vuoksi. Pilotin tuloksena toivottiin saatavan kootusti monipuolista tietoa siitä, että mitkä osiot raportointilomakkeessa toimivat ja missä on vielä kehittämistä. Lisäksi STEA halusi kokeiluihin osallistuvilta järjestöiltä uudella tavalla tehdyt raportit vuodelta 2021. (STEA 2021b.)

Mittaripilotin taustalla puolestaan oli kasvava tarve STEAn avustuksilla aikaansaatavien tulosten todentamisesta. Tavoitteena oli saada yhteismitallista tietoa STEA-avustuksella tehtävän toiminnan tuloksellisuudesta sekä avustusten painotuksesta. Lisäksi toivottiin monipuolista tietoa niistä kokemuksista, joita pilottiin valittujen, standardoitujen mittarien käyttäminen avustuskohteissa tuottaa. Kokeiluun mukaan valitut mittarit olivat yleisesti käytössä olevia, validoituja ja testattuja mittareita, joiden avulla oli tarkoitus saada esille toiminnassa tapahtuva muutos. STEAn esittelemistä viidestä vaihtoehdosta jokainen avustuskohde sai valita enintään kaksi mittaria, joiden avulla järjestön tuli kerätä arviointitietoa pilotin aikana. Ne järjestöt, joilla oli jo ollut aiemmin käytössä omia mittareita tai muita kuin STEAn valitsema valmiita mittareita, saivat jatkaa niiden käyttämistä pilotoitavien mittareiden rinnalla. (mt., 2021b.)

Tutustuin STEAn valitsemiin viiteen tulostittariin, jotka olivat:

1. Elämänlaatu

EuroHIS-8-elämänlaatu –mittarissa vastaaja arvioi kahdeksan kysymyksen avulla omaa elämänlaatuaan, terveyttään ja arjen sujuvuutta väittämien avulla. Kysymysten aiheet ovat yleinen elämänlaatu ja terveydentila, elinvoimaisuus, itsetunto, suhteet muihin ihmisiin, koti ja taloudellinen tilanne. Vastaaja valitsee itselleen parhaiten sopivan vaihtoehdon asteikolla 1–5. Mittarin alkuperäisen englanninkielisen version oikeudet kuuluvat Maailman Terveysjärjestölle. Mittarin suomenkielinen versio perustuu Maailman terveystieteiden tutkimuskeskuksen luvalla

tehtyyn suomennokseen, jota saa käyttää vapaasti. Mittaristo on laajasti käytetty ja soveltuu erilaiseen toimintaan ja eri-ikäisille, Suomessa sitä on käytetty väestötutkimuksissa. Mittari on helppokäyttöinen ja nopea, sen aikatarve on noin 3–5 minuuttia. Mittarin käyttö ei vaadi erityistä koulutusta, ja mittaus voidaan toteuttaa asiakkaan itse täyttämällä kyselyllä tai haastattelemalla. Muutoksen kuvaamista varten kysely on hyvä toistaa samoilla vastaajilla kaksi kertaa. (Toimia 2021a.)

2. Yksinäisyys

Yksinäisyysmittarin avulla saadaan tietoa vastaajan yksinäisyyden kokemuksesta. Yksinäisyysmittari soveltuu nuorille, työikäisille ja ikäihmisille. Kyselyn aikatarve on noin 1 minuutti, ja sitä voidaan käyttää asiakkaan itse täyttämällä lomakkeella tai haastattelemalla. Yksinäisyysmittarista on olemassa neljä eri kieliversiota, joiden lomakkeet löytyvät TOIMIA-tietokannasta. Toistamalla kysely voidaan tarkastella vastaajien yksinäisyyden kokemuksen muutosta. Mittari edellyttääkin vähintään kahta kyselyä samoille henkilöille. (Toimia 2021b.)

3. Osallisuus

Osallisuusindikaattorilla voidaan mitata osallisuuden kokemusta. Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksessa kehitetty osallisuusindikaattori muodostuu kymmenestä väittämästä, jotka kartoittavat merkityksellisyyden kokemusta, uskoa omiin toimintamahdollisuuksiin ja sosiaalista vuorovaikutusta. Osallisuusindikaattori on mukana muun muassa koulutusterveyskyselyssä, työkyky ja hoidon tarve –tutkimuksessa sekä suomalaisten yksinelävien mielenterveys -tutkimuksessa. Osallisuusindikaattoria voi käyttää väestötutkimusten lisäksi keskustelun ja ajatusten herättäjänä, toiminnan arvioinnissa tai seurantatietoa tuottavana mittarina. Osallisuusindikaattorin käyttö on maksutonta, mutta mahdollisesta käyttöönotosta pyydetään ilmoittamaan hyvissä ajoin etukäteen Terveys- ja hyvinvoinnin laitokselle. (Terveys ja hyvinvoinnin laitos 2021a.)

4. Positiivinen mielenterveys

Positiivisen mielenterveyden mittarilla mitataan mielen hyvinvointia, joka on yksilön tärkeä voimavara, ja olennainen osa terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä. Mittarista on olemassa kaksi versiota: pitkä 14-osiainen versio, sekä lyhyt 7-osiainen versio, joissa on 14 tai 7 erilaista väitelauseetta ajatuksista ja tuntemuksista. Mittari on kehitetty Englannissa, ja otettiin ensimmäisen kerran käyttöön Suomessa vuonna 2021. Mittarin käyttö lupa haetaan Warwickin yliopistolta, lupahakemus löytyy Warwick Medical School'in verkkosivuilta. (Terveys ja hyvinvoinnin laitos 2021b.)

5. Toimintakyky (Kykyviisari)

Kykyviisari on maksuton työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä kaikille työikäisille. Kykyviisarin voi täyttää joko paperilla tai verkossa, ja sen avulla vastaaja voi selvittää omaa tilannettaan, keskeisiä vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan. Kykyviisari jakautuu 9 osa-alueeseen; esitiedot, hyvinvointi, osallisuus, mieli, arki, taidot, keho, taustatiedot, työ ja tulevaisuus. Kyselyä voi käyttää kokonaisuudessaan, tai siitä voi poimia tarpeen mukaan haluttuja osa-alueita. Kykyviisari mahdollistaa myös työ- ja toimintakyvyssä tapahtuneen muutoksen tarkastelun, jos arviointi toistetaan. Kykyviisari-palvelun saa maksutta myös oman organisaation tai hankkeen käyttöön tilaamalla Kykyviisari –sivustolla olevan sähköisen lomakkeen kautta. Kykyviisari-menetelmää on kehitetty Työterveyslaitoksen Euroopan sosiaalirahaston ”Sosiaalinen osallisuus ja työ- ja toimintakyvyn muutos” –koordinaatiohankkeessa. (Kykyviisari 2021.)

Esittelin mittarivaihtoehdot järjestömme hallintotyöryhmän kokouksessa, jossa päätettiin valita pilottihankkeessa kokeiltavaksi mittariksi Kykyviisari. Mittaria päätettiin käyttää vuoden 2021 tuloksellisuuden arvioinnin mittarina, jolla tehtäisiin alku- ja loppumittaukset kaikille kyseisen vuoden alussa koulutuksessa olleille yhdistyksen asiakkaille. Kokeiluun päätettiin ottaa mukaan Kykyviisarin kaikki osa-alueet, koska haluttiin saada kokonaiskuva tiettyyn työtehtävään koulutetun hyötykoiran vaikutuksista myös käyttäjänsä muuhun elämänlaatuun, kuten yksinäisyyteen, osallisuuteen ja toimintakykyyn. Tarkoitus oli myös kannustaa asiakkaita elämäntilanteensa kokonaisarvioon ja tuomaan esille osa-alueita, joissa järjestömme voisi heitä tukea. Arvioimme myös, että kyselystä saatava henkilökohtainen palaute motivoisi asiakkaita vastaamaan kyselyyn.

Maaliskuussa 2021 tilasin järjestöllemme Kykyviisarin käyttäjätunnukset ja opettelin käyttämään palvelua. Kykyviisarin käyttöönotto oli suhteellisen helppoa, tilatut tunnukset tulivat nopeasti ja sivustolta löytyi hyvät itseopiskelumateriaalit. Kyselyn toteuttaminen sähköpostilla lähetettävän linkin avulla sen sijaan oli melko työlästä. Kykyviisariin ei viedä kyselyn vastaajien nimiä tai yhteystietoja, vaan ainoastaan nelinumeroisen tunnistenumero, jonka kyselyn tekijä luo itse. Perustin asiakkaista nimilistan excel-taulukoon ja käytin tunnistenumeroina koirakoiden asiakkuuden alkamisvuotta sekä sukunimen mukaista aakkosjärjestystä. Tämän jälkeen asiakkaat piti perustaa yksitellen Kykyviisari –palveluun. Samoin itse kysely aktivoitiin jokaiselle asiakkaalle yksitellen, jolloin jokaiselle asiakkaalle syntyi kyselyyn henkilökohtainen linkki. Kyselyä ei siis voi joukkopostittaa tietylle

asiakasryhmälle, vaan kullekin asiakkaalle täytyy kopioida Kykyviisarista henkilökohtainen linkki, joka lähetetään jokaiselle vastaajalle sähköpostitse yksitellen. Kykyviisari-kysely lähetettiin huhtikuussa 2021 kaikille koulutuksessa sillä hetkellä olleille asiakkaille, joita oli yhteensä 36 kpl. Kysely tarvitsee tuekseen saatekirjeen, joka kertoo vastaajalle tutkimuksen perustiedot, siis mistä tutkimuksessa on kysymys, kuka tutkimusta tekee, miten vastaajat on valittu ja mihin tutkimustuloksia tullaan käyttämään. Saatekirjeen merkitystä ei pidä aliarvioida, koska sen perusteella vastaaja voi joko motivoitua vastaamaan kyselyyn tai jättää vastaamatta. Paras vastaamismotivaatio voidaan saavuttaa sillä, että aihe kiinnostaa vastaajia jo valmiiksi, ja hyvin laaditulla saatekirjeellä voi herättää vastaajan kiinnostuksen ja vaikuttaa vastausten luotettavuuteen. (Vehkalahti 2014, 47-48.) Järjestömme asiakkaille lähteneen Kykyviisari-kyselyn saatekirjeeksi laadin lyhyen tiedotteen, jossa kerrotaan kyselyn tarkoituksesta (liite 1).

Myös järjestömme Artsi-kehittämisen prosessi käynnistyi huhtikuussa 2021. Ennen ensimmäistä tapaamistamme Kuntoutussäätiön Artsi-toiminnan asiantuntijan Kimmo Terävän kanssa, saimme täytettäväksemme sähköisen aloituskyselyn. Kyselyssä pyydettiin arvioimaan järjestömme senhetkisen arviointiosaamisen tilannetta. Saimme jo tässä vaiheessa tiedon, että prosessin päätteeksi tehdään sama kysely uudelleen, ja näin Artsissa voidaan mitata, miten mukana olevien järjestöjen arviointiosaaminen on kehittynyt. Tämä oli hyödyllinen ja käytännönläheinen esimerkki toiminnan tuloksellisuuden osoittamisesta, ja olikin mielenkiintoista paitsi olla osallistujana Artsi-prosessissa, niin myös seurata koulutuksen järjestäjien tekemää arviointia omasta toiminnastaan.

Vuosittain Artsi-toimintaan valitaan avoimen haun perusteella noin kaksikymmentä sosiaali- ja terveysalan järjestöä, joille tarjotaan tukea arvioinnin kehittämiseen sekä toiminnan tulosten ja vaikutusten osoittamiseen. Artsi-toimintaa rahoittaa STEA, ja toimintaan osallistuminen on järjestöille maksutonta. Mukaan voivat hakea järjestöt, joissa on korkeintaan kymmenen yöntekijää, ja jotka saavat STEAlta avustusta. Artsi-kehittämisen prosessin aikana mukana oleville järjestöille räätälöidään näiden omia tarpeita sekä rahoittajan vaatimuksia palvelevat työkalut ja mallit arviointi- ja seurantatiedon keräämiseen ja hyödyntämiseen. Artsi-toiminnan tavoitteena on järjestöjen vaikuttavuusketjuajattelun ja oman toiminnan tavoitteiden asettamisen vahvistuminen, järjestöjen tiedonkeruuseen liittyvän osaamisen ja oman toiminnan systemaattisen arvioinnin vahvistuminen, arvioivan ajattelun ja toimintatapojen integroiminen kiinteäksi osaksi järjestöjen toimintaa sekä järjestöjen arviointityökaluja ja arviointia koskevan

tiedon lisääminen. Artsi-toiminta on konsultaatiomainen prosessi, johon järjestön tulee sitoutua ja varata aikaa. Yhteinen kehittämistoiminta järjestön ja Artsin asiantuntijoiden kanssa kestää vuoden ajan, ja sen aikana on kolme tapaamista järjestön omissa toimitiloissa tai verkkotapaamisina. Tapaamisten välillä Artsin asiantuntijat ovat järjestön tukena kommentoiden ja sparraten esimerkiksi kyselylomakkeiden ja hakemusten laadinnassa. Lisäksi toimintaan kuuluvat yhteiset aloitus- ja päätöstapaamiset kaikkien samana vuonna Artsissa mukana olevien järjestöjen kanssa. (Terävä 2021.)

Ensimmäisessä Artsi-tapaamisessa käytiin läpi muun muassa järjestöimme arviointiosaamisen kehittämistarpeet sekä vuodelle 2021 tekemämme STEA-hakemus erityisesti kehitettävien mittareiden osalta. Lisäksi käytiin läpi prosessiin kuuluvat itsenäiset tehtävät valmennusjakson aikana. Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n osalta itsenäiset tehtävät liittyivät STEA-hakemuksen päivittämiseen, järjestön tiedonkeruusuunnitelmaan tekemiseen ja arviointisuunnitelman laatimiseen. Ensimmäinen tapaaminen sisälsi myös koulutuksellisen osion, jossa lähdettiin liikkeelle aivan alkeista. Koulutusmateriaali tarjosi hyvän yhteenvedon vaikuttavuuden arvioinnin sekä vaikuttavuusketjun perusteista sekä siitä, miten arviointia tulee kohdistaa järjestön sisäisiin ja ulkoisiin tiedontarpeisiin. Tämä tapaaminen auttoi hahmottamaan arviointiosaamisen kokonaisuutta eri vaiheineen. Myös lähdekirjallisuuden tutustuminen sai uuden vaiheen, kun ymmärrys arviointiin liittyvistä käsitteistä alkoi jäsentymään. Opinnäytetyötä aloittaessani olin kerännyt materiaalia melko laajasti arviointikirjallisuuden lisäksi muun muassa strategian rakentamisesta ja tiedolla johtamisesta. Arviointiosaamisen kokonaisuuden hahmottuessa myös opinnäytetyössä tehtävien rajausten määrittely alkoi selkiintyä ja keskittyä vaikuttavuusketjuajattelun ymmärtämiseen ja tulospittareiden suunnitteluun. Artsi-prosessin itsenäisenä tehtävänä lähdin tässä vaiheessa tekemään järjestöimme tiedonkeruusuunnitelmaa, jonka tuloksia esittelen luvussa 5.

Samaan aikaan tiedonkeruusuunnitelman ollessa toimintatutkimuksen syklin ”toiminta” –vaiheessa, asiakkaille huhtikuussa lähetetty Kykyviisari –kysely siirtyi syklin ”havainnointi” –vaiheeseen. Kyselyyn oli vastannut 36 asiakkaasta vain 7 henkilöä. Toukokuussa 2021 lähetetty muistutusviesti ei tuonut lisää vastauksia, joten kyselyn lopulliseksi vastausprosentiksi jäi 19,44%. Näin pienellä vastaajamäärällä Kykyviisarin ryhmäraportti ei anna tuloksia, raportissa lukee ”osiossa liian vähän vastaajia” (liite 2). Totesin myös Kykyviisarin käytön olevan vastaajien aktiivisuuden seurannassa hieman hankalaa, koska Kykyviisari-sivustolla ei ole asiakkaiden tietoja. Saapuneista vastauksista tuli ottaa ylös vastaajan tunnistenumero ja

verrata sitä omassa excel-taulukossa oleviin tietoihin. Toukokuulle ajoittunut STEAn pilottien toinen tapaaminen oli oman työni kannalta erinomainen ajoitus. Tilaisuuden osallistujat jaettiin pienryhmiin kunkin järjestön käyttämien mittareiden mukaan, ja pääsin näin vertaamaan kokemuksia muiden Kykyviisaria käyttäneiden järjestöjen edustajien kanssa. Kyselylinkin sähköpostitse lähettäneillä oli samoja kokemuksia alhaisesta vastausprosentista. Jotkut järjestöt kertoivat käyttäneensä Kykyviisaria yksilötyössä lähtötilanteen kartoittamiseen käyden kyselyn yhdessä läpi asiakkaan kanssa. Eräässä järjestössä aloitushaastatteluiden tekemiseen oli rekrytoitu sosionomiopiskelijoita, jolloin oli saatu tehtyä henkilökohtainen haastattelu suuremmalle asiakasjoukolle, mitä olisi pystytty järjestön omin voimin haastattelemaan. Henkilökohtaiset haastattelut olivat toimineet hyvin myös esimerkiksi niiden maahanmuuttajien kohdalla, joiden omaa kieltä ei löydy Kykyviisarin yhdeksästä eri kieliversiosta. Huomiona henkilökohtaisia haastatteluista tehneet totesivat, että haastattelijan on hyvä olla sosiaali- tai terveysalan ammattilainen tai vähintään alan opiskelija, sillä monelle vastaajalle oman elämäntilanteen läpikäyminen oli ollut tuskallista. Esimerkiksi vanhustyössä ei kuulemma oltu vältytty kyyneleiltä, kun vastaajat olivat haastatteluissa pohtineet muun muassa omia yksinäisyyden kokemuksiaan.

Kykyviisari –kyselyn osalta työni siirtyi nyt ”reflektointi” –vaiheeseen. Esittelin kyselyn tulokset ja referoin STEAn toukokuun tapaamisen vertaiskeskusteluita järjestömme hallintotyöryhmälle. Tarkastellessamme kyselystä saatuja tuloksia ja kokemuksia, totesimme Kykyviisari –kyselyn todennäköisesti olevan kuitenkin liian raskas yhdistyksemme asiakkaille vastattavaksi sähköpostiin tulevan linkin kautta. Ennen kyselyn lähettämistä asiakkaille olin perustanut hallintotyöryhmän jäsenet testikäyttäjiksi Kykyviisariin. Testasimme itse kyselyyn vastaamista, ja pidimme sen täyttämistä melko helppona. Järjestömme kohderyhmään kuuluvat ovat kuitenkin kuulovammaisia ja pitkäaikaissairaita sekä näiden läheisiä ja omaishoitajia. Monilla on jo haasteita omaan tai omaisensa toimeentuloon ja sairauteen liittyvän byrokratian hoitamisessa. Hallintotyöryhmä totesi myös, että pienen järjestömme resurssit eivät riitä käymään Kykyviisaria läpi henkilökohtaisesti jokaisen asiakkaan kanssa, tai rekrytoimaan ja perehdyttämään opiskelijoita sen käyttöön. Alhainen vastausprosentti saattoi johtua myös kohderyhmän yleisestä vastausväsymyksestä. Erilaisten kyselyiden määrä on viime vuosina jatkuvasti kasvanut, ja tutkimusten vastausprosentit ovat huonontuneet huolestuttavasti (Vehkalahti 2014, 48).

Opinnäytetyöni oli siis taas ”suunnittelu” –vaiheessa. Alun perin tarkoituksena oli ollut käyttää Kykyviisaria alku- ja loppukyselynä kaikille vuoden 2021 alussa koulutuksessa olleille asiakkaille. Koska olin epävarma miten edetä, olin yhteydessä STEAn pilottihankkeiden neuvontaan. Kerroin keväällä tehdyn kyselyn alhaisesta vastausprosentista ja pohdin viestissäni, kannattaako kevään kyselyyn vastanneille seitsemälle asiakkaalle lähettää uutta Kykyviisari-kyselyä syksyllä. Esitin vaihtoehtona, että tekisin Kykyviisarin osia mukaillen järjestöllemme oman, lyhyemmän mittariston. Tämän kyselyn voisimme käydä asiakkaiden kanssa henkilökohtaisesti läpi syyskuussa jolloin heillä olisi viikonlopun mittainen koulutukseen liittyvä lähijakso. Tällaista omaa mittaristoa voisimme mahdollisesti hyödyntää jatkossakin toimintamme vaikuttavuuden arvioinnissa. STEAn pilottiryhmästä kyselyyni vastasi STEAn avustusten seurannan ja arvioinnin erityisasiantuntija Elina Vedenkangas (2021), joka totesi sähköpostissaan, että pilotin tarkoituksena on nimenomaan testata minkälaisiin toimintoihin ja tavoitteisiin erilaiset mittarit soveltuvat. Kokemukset siitä, että Kykyviisari kokonaisuudessaan on järjestömme toimintaan liian raskas, tai ei muuten siihen sovellu, pyydettiin tuomaan esille pilotin palautekyselyssä. STEAn mukaan järjestö voi käyttää myös pelkästään omia mittareita tuloksellisuuden osoittamiseen. Tällöin raportoinnissa tulee tuoda esille, että kyseessä on itse muokattu mittaristo. (Vedenkangas 2021.) Työni siirtyi taas ”suunnittelu” –vaiheeseen, ja aloin työstää järjestöllemme testimittaria, jolla voisimme syksyllä kerätä arviointitietoa toiminnan tuloksellisuudesta vuodelta 2021. Kuvaan tämän mittarin suunnittelua ja käyttöä myöhemmin tässä luvussa.

Kesäkuussa 2021 osallistuin ARTSI-toiminnan webinaariin, johon oli kutsuttu kaikki sinä vuonna mukana olevat järjestöt. Tässä tapaamisessa syvennettiin ymmärrystä arvioinnista, vaikuttavuusketjuajattelusta ja tavoitteiden määrittelystä. Osa webinaarista käytettiin myös vertaiskeskusteluihin, joissa keskusteltiin arvioinnin ja seurannan haasteista järjestökentällä. Kesäkuussa pidettiin myös järjestömme toinen järjestökohtainen Artsi-tapaaminen, jossa sain palautetta tekemästani tiedonkeruusuunnitelmasta. Sain myös opastusta, miten tiedonkeruuta kannattaa jatkaa eteenpäin, kun järjestömme tulostittarit vuodelle 2022 olisivat valmiita.

Tiedonkeruusuunnitelma oli nyt toimintatutkimuksen syklin ”havainnointi” –vaiheessa, ja vuoden 2021 syksyn testimittarin osalta työni oli ”suunnittelu” –vaiheessa. Myös seuraavan vuoden tulostittareiden osalta oli käynnistettävä ”suunnittelu” –vaihe, jotta mittarit olisivat valmiita syyskuussa, jolloin ne tulisi kirjata STEAlle tehtävään vuoden 2022 rahoitushakemukseen. Tulostittarit tulee johtaa järjestön toiminnalleen asettamista

tavoitteista, joten ennen mittareiden suunnittelua tulee määritellä tavoitteet. Lähdin työstämään pohjaa järjestön seuraavan vuoden tavoitteiksi, ja samalla lähti rakentumaan järjestöimme vaikuttavuusketjun määrittely. Kuvaan tätä prosessia tarkemmin luvussa 5.

Elokuussa 2021 STEA lähetti palautekyselyn pilottiprojektiin osallistuville järjestöille. Kysymykset liittyivät erityisesti tiedonkeruuseen, mittareiden käyttöön sekä raportointisykliin ja raportointilomakkeeseen. Kyselyn tuloksia esiteltiin syyskuussa STEAn järjestämässä viimeisessä pilottiryhmien yhteisessä tapaamisessa. Jatkuvan raportoinnin pilotin osalta vastaajista vain noin 30% koki kuukausittaisen raportointisyklin palvelevan organisaation määrällisen tiedon osalta parhaiten ja yli 60% vastaajista oli neljännesvuosittain tehtävän raportoinnin kannalta. Vastaajista vähän yli 10% haluaisi raportoida rahoittajalle määrällisen tiedon osalta vain kerran vuodessa. Laadullisen tiedon osalta vastaajista vain 3% koki kuukausittaisen raportointisyklin toimivan parhaiten. Suurin osa eli 64% koki puolivuositaisen raportoinnin, ja 48% koki vuosiraportin parhaaksi vaihtoehdoksi. (STEA 2021c.) Omassa järjestössämme määrällisen tiedon raportointi kuukausittain lisäsi omassa työssäni hallinnollisen työn määrää merkittävästi. Järjestössä oli aiemmin kerätty tietoa esimerkiksi yhteistyökouluttajille ohjattujen asiakkaiden määrästä tai vapaaehtoisten tekemistä tunneista vuositasona. Tämä on ollut järjestön oman toiminnan kannalta riittävä sykli ja nyt STEAn pilottihankkeen aikana jouduin jakamaan nämä excel-taulukot 12 osaan ja keräämään tietoa erikseen kuukausittain. Tehdessäni pilottiprojektia muiden töideni ohessa, kuukausittainen raportointisykli siis lisäsi tilastoitavan tiedon keräämiseen liittyvää työn määrän käytännössä 12-kertaiseksi.

Tilaisuudessa esitettiin mittaripilotin osalta, että neljäsosa vastaajista ei ollut vielä käyttänyt mittareita lainkaan, ja osassa avustuskohteita oli tehty alkumittaus, mutta ei vielä väli- tai loppumittauksia toiminnan luonteesta johtuen. Mittareihin toivottiin selkokielisiä versioita ja lisää kieliversioita, sillä osalle kohderyhmistä mittarien kysymykset olivat haastavia, muun muassa kehitysvammaisille, ikääntyneille ja maahanmuuttajille. Mittareiden hyvinä puolina pidettiin mittareiden käytön lisäämää tulosten luotettavuutta ja sitä, että alkumittauksen avulla nähdään selkeämmin kohderyhmän lähtötilanne. Positiivisena pidettiin myös selkeiden lukujen lisäämää tuloksellisuuden osoittamista sanallisten tulkintojen lisäksi. Mittareiden käytön haasteiksi koettiin niiden vaatima opettelu, jotta niitä voidaan hyödyntää tuloksellisuuden osoittamisessa. Mittareilla saatujen tulosten luotettavuutta oli heikentänyt ongelmat saada kyselyihin riittävästi vastauksia, ja lisäksi pohdintaa aiheutti miten mittareilla saadaan tuotua

luotettavasti esille juuri kyseisen toiminnan tuloksellisuus kun kohderyhmien tilanteeseen voi vaikuttaa moni muukin asia. Lisäksi pitkäkestoisen toiminnan tulosten osoittaminen on mahdotonta lyhyellä aikavälillä ja avustuskohteissa oli koettu, etteivät yhteiset mittarit ole tuoneet mitään lisäarvoa järjestössä jo olemassa oleviin mittareihin verrattuna. (STEA 2021c.)

Tuloksellisuutta osoittavan tiedon kerääminen oman järjestömmen toiminnasta kuukausitasolla olisi käytännössä mahdotonta. Vuosittain koulutukseen valittavat asiakkaat aloittavat koulutuksen helmikuun alussa ja valmistuminen tapahtuu marras-joulukuussa. Näin ollen toiminnan tuloksellisuutta pystytään osoittamaan alku- ja loppukyselyiden avulla vuositasolla. Kyselyn tuloksista päätellen tilanne on monessa muussakin järjestössä sama, poikkeuksena ne avustuksensaajat, joilla on kuukausittain toistuvaa toimintaa eri ryhmille.

Elokuussa viimeistelin vuoden 2021 testimittaria, jota käytettäisiin koirakoiden syyskuun lähijaksolla. STEAn pilottiprojektissa mukana olleita mittareita ei voinut itse muokata ja kokeilemani Kykyviisari-kysely osoittautui pienelle järjestölle liian laajaksi ja työlääksi suhteessa sillä saavutettuihin tuloksiin. Koska vuoden 2021 tuloksellisuusraporttiin piti saada STEAlle mitattua tuloksellisuustietoa, suunnittelin järjestölle oman mittariston, jonka avulla saataisiin arviointitietoa kuluvalta vuodelta. Osallistuin syyskuussa 2021 Suomen pakolaisapury:n järjestöhautomon Mittarityöpaja- webinaariin, jossa järjestöasiantuntijoiden Johanna Luukkosen ja Tuuli Shinyellan (2021) koulutuksen sisältönä oli muun muassa mitä mittareilla tarkoitetaan, miten prosessi- ja tulosmittarit eroavat toisistaan ja miten valita oikeat mittarit ja suunnitella niihin kiinnittyvä tiedonkeruu. Mittareiden tarkoituksesta ja valinnasta olin jo tässä vaiheessa jonkin verran perillä, mutta tässä koulutuksessa ymmärrykseni prosessi- ja tulosmittareiden erosta syveni. Mittareiden erottamista toisistaan harjoiteltiin pienryhmissä. Osallistujat saivat listan erilaisia mittareita, kuten ”osallistujamäärä”, ”työllistyneiden kokonaismäärä”, ”osuus asiakkaista, jotka ovat saaneet apua”, ”tuotettujen materiaalien määrä”, ”vertaisryhmätapaamiskertojen määrä”, ”koettu yksinäisyys”, ”lukutaitoisten määrä” ja ”osaamistason muutos”. Nämä piti jakaa prosessi- ja tulosmittareihin, ja tämä oli hyvin havainnollistava harjoitus mittareiden konkreettisista eroista. (Luukkonen & Shinyella 2021.)

Kouluttajat antoivat myös eväitä omien tulosmittareiden suunnitteluun. Itse luotu tulosmittari johdetaan toiminnalle asetetuista tavoitteista ja tavoiteltavista tuloksista (mt., 2021). Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n STEAlle ilmoittamat tavoitteet vuodelle 2021 olivat: 1) kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden itsenäisyyden tukeminen ja turvallisuudentunteen vahvistaminen koulutetun hyötykoiran avulla. Mahdollisuus rentoutua omasta sairaudestaan,

koska voi luottaa, että koira ilmaisee äänet, joita sen käyttäjä ei kuule, tai koira varoittaa matalasta verensokerista tai lähestyvistä epileptisistä kohtauksesta. Kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden perheiden arjen helpottaminen ja tukeminen kuulo- tai tukikoiran avulla. 2) kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden yksinäisyyden vähentäminen rohkaisemalla sosiaaliseen kanssakäymiseen ja liikkumiseen yhdessä koiran kanssa sekä 3) vertaistuen tarjoaminen kuulo- ja tukikoirien käyttäjille. Kuulo- ja tukikoirien toiminnan ylläpitäminen ja tukeminen työssään.

Näiden tavoitteiden pohjalta suunnittelin kyselyn, jossa pyydettiin vastaajia vertaamaan kyselyn vastaushetken elämäntilannettaan siihen, kun he aloittivat Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n koulutuksen helmikuussa 2021. Vastaajia pyydettiin arvioimaan neljää väittämää asteikolla ”täysin eri mieltä – täysin samaa mieltä. Väittämät olivat: 1) itsenäisyyteni on lisääntynyt, 2) turvallisuudentunteeni on parantunut, 3) yksinäisyydentunteeni on vähentynyt ja 4) koen saaneeni vertaistukea muilta kuulo- tai tukikoiran käyttäjiltä. Lisäksi kyselyssä oli kaksi avointa kysymystä: ”mitä muita muutoksia olet mahdollisesti huomannut arjessasi” ja ”muita kommentteja liittyen kuulo- tai tukikoiran koulutukseen ja sen vaikutuksiin”. Lopuksi vastaajilta kysyttiin suostumusta käyttää kyselyn tuloksia tässä opinnäytetyössä (liite 3).

Mittausvälineeksi valitsin Pokka-työkalun, jota oli esitelty Artsi-prosessissa tiedonkeruun välineenä. Pokka on helppokäyttöinen työkalu, jonka käytön oppii nopeasti. Palvelussa on valmiita, muokattavissa olevia kyselypohjia, joista käyttäjä voi muokata omiin tarpeisiinsa sopivia kyselyitä. Palvelun avulla voi tehdä esimerkiksi toimintaa koskevia alku-, väli- ja loppukyselyitä tai pyytää osallistujilta palautetta tapahtumista. Kyselyyn voi tarvittaessa kytkeä standardoituja, valmiita mittareita, joista valittavissa on osallisuuden kokemuksen, koetun yksinäisyyden, elämänlaadun, positiivisen mielenterveyden sekä asiakaskokemuksen mittarit. Saatuja tuloksia voi vertailla joko omiin aiemmin tehtyjen kyselyiden tuloksiin, muihin saman alan tai saman alueen toimijoiden tuloksiin tai joidenkin mittareiden osalta jopa kansallisen tason väestötutkimusten tuloksiin. Pokka-palvelua ylläpitää Kukunori ry, joka tarjosi palvelun maksutta sosiaali- ja terveysalan järjestöille vuoden 2021 loppuun asti. Vuoden 2022 alusta lähtien palvelu on ollut maksullinen, ja SKTYlle hankittiin edullisin mahdollinen lisenssi, jonka hinta oli noin 300 euroa/vuosi. Hinta tuntui pienelle järjestölle suurehkolta, mutta palvelussa on tulostittareihin sopivien kyselyiden lisäksi kyselypohjia, joilla voi muun muassa kartoittaa toiminnassa mukana olevien vapaaehtoisten näkemyksiä toiminnasta ja heidän itsensä kokemasta hyödyistä tai pyytää yhteistyökumppaneilta ja sidosryhmiltäsi mitä mieltä he ovat

toiminnasta. Lisäksi palvelusta löytyy kyselypohjia organisaation sisäisen toiminnan tarkasteluun, muun muassa itsearviointikysely, hallituksen itsearviointikysely ja työhyvinvointikysely. (Pokka 2021.)

Kyselylomake itsessään ei ole mittari, vaan tiedonkeruun tapa, jossa lomakkeen on toimittava ilman tutkimuksen tekijän apua, selittämistä tai mahdollisuutta esittää tarkentavia kysymyksiä. Kyselylomaketutkimuksessa kyselyyn vastaaja lukee itse kysymyksen ja vastaa siihen itse kirjallisesti. (Terävä 2021.) Kun vastaaja täyttää lomakkeen, on siihen myöhäistä tehdä enää muutoksia, joten kysely lomake on syytä suunnitella huolellisesti (Vehkalahti 2014, 20). Koska keväällä 2021 kokeilemani Kykyviisari –kyselyn vastausprosentti jäi hyvin alhaiseksi, lähdin nyt kokeilemaan toisenlaista toteutusta. Verkkolomakkeet ovat voimakkaasti yleistyneet, ja niillä on paljon hyviä puolia. Kun vastaukset tallentuvat suoraan sähköiseen muotoon, niitä ei tarvitse erikseen tallentaa. Paperilomakkeiden tallentaminen on aina aikaa vievä ja virhealtis vaihe. Toisaalta verkkolomakkeisiin voi liittyä tavoitettavuusongelmia ja vastausprosentti voi määräytyä esimerkiksi sen mukaan onko vastaajilla käytettävissä tietokonetta tai koetaanko verkossa vastaaminen luontevaksi vastaustavaksi. Toisinaan voi siis olla paikallaan käyttää myös paperiversiota. (Vehkalahti 2014, 48.)

Tällä kertaa kysely otettiin osaksi koulutuksessa olevien koirakoiden syksyn lähijakson ohjelmaa. Tulostin kyselypohjan Pokka-palvelusta, ja esittelin kyselyn tapahtuman osallistujille heidän saavuttuaan tapahtumaan perjantaina illalla. Ohjeistin heitä täyttämään lomakkeen valmiiksi ja ottamaan sen mukanaan sunnuntaina pidettäviin loppukeskusteluihin. Syksyn koulutusviikonloppu on koulutuksessa olevien koirakoiden vuoden mittaisen koulutuspolun viimeinen lähijakso, ja sen päätteeksi käydään kaikkien kanssa henkilökohtainen loppukeskustelu. Koulutuspolun reflektoinnin lisäksi tällä kertaa keskusteluihin otettiin mukaan tekemäni Pokka-kyselylomake.

Tapahtuman jälkeen testimittarin osalta työni oli toimintatutkimuksen syklin ”havainnointi” –vaiheessa. Totesin, että paperisen kyselylomakkeen avulla sain vastauksen kaikilta osallistujilta. Tämän toteutustavan huonona puolena jouduin itse tallentamaan jokaisen vastauksen yksitellen Pokka-palveluun tapahtuman jälkeen, jotta sain tehtyä niistä yhteenvedon. Tässä syksyn 2021 lähijaksossa oli mukana vain kahdeksan osallistujaa, ja kysely oli melko lyhyt, joten vastausten tallentaminen oli melko nopeasti tehty. Suuremman vastaajajoukon kanssa jokaisen vastauksen tallentamiseen itse ei ehkä olisi resursseja.

Saatuani kaikki vastaukset tallennettua, sain niistä helposti tehtyä yhteenvedon Pokka-työkalulla. Ja nyt käsissäni oli Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n ensimmäinen tulostmittaus, jonka avulla voitiin tehdä tuloksellisuuden arviointia! Testimittarini siirtyi siis ”reflektointi” –vaiheeseen. Mittauksen mukaan vastaajista 86% oli sitä mieltä, että heidän itsenäisyytensä on lisääntynyt kuulo- tai tukikoiran avulla melko paljon tai erittäin paljon. Vastaajista 88% oli sitä mieltä, että heidän turvallisuuden tunteensa on lisääntynyt kuulo- tai tukikoiran avulla melko paljon tai erittäin paljon, ja 88% oli myös sitä mieltä, että heidän yksinäisyyden tunteensa on vähentynyt kuulo- tai tukikoiran avulla melko paljon tai erittäin paljon. 63% vastaajista koki saaneensa vertaistukea muilta kuulo- tai tukikoiran käyttäjiltä.

Avoimiin kysymyksiin tulleiden vastausten perusteella vastaajat kokivat saaneensa koirasta paljon apua mielialan vaihteluihin, ja pelkkä koiran läsnäolo on helpottanut muun muassa ei niin mukavissa hoitotoimenpiteissä. Tehtävät ja siirtymät, jotka muuten ovat mahdottomia suorittaa, ovat sujuneet koiran avulla ongelmitta. Koiran koetaan olevan jopa hengen pelastava apu sen oppiessa ennakoimaan kohtauksia ja hakemaan apua. Koirasta on myös todettu olevan paljon suurempi apu ja turva, mitä koulutuksen alkaessa oli odotuksena (liite 4). Tuloksia reflektointiin myös yhdistyksen hallituksen kokouksessa, jossa todettiin että asetetut tavoitteet ovat toteutuneet lähes 90%, mitä pidettiin hyvänä saavutuksena. Vertaistuen osalta 63% pidettiin myös hyvänä tuloksena, sillä järjestössä systemaattisen vertaistuen toteuttaminen on vasta työlistalla. Tulosten todettiin myös tukevan järjestön toimijoilla ollutta näkemystä siitä, että kuulo- ja tukikoiran vaikutus ulottuu käyttäjänsä elämässä paljon laajemmalle kuin varsinaisten sille koulutettujen työtehtävien tekemiseen.

Koska kyseessä oli kertaluonteinen mittaus, pohdin myös miten paljon kysymysten asettelu oli mahdollisesti johdatellut vastaajia ja olisimmeko saaneet tältä ryhmältä erilaisen tuloksen alku- ja loppumittauksella. Esimerkiksi väittämät ”itsenäisyyteni on lisääntynyt” ja ”turvallisuudentunteeni on parantunut” eivät ole täysin neutraaleja, vaan sisältävät positiivisen ajatuksen jo itsessään. Toisaalta kyselyn avoimet kysymykset ”mitä muita muutoksia olet mahdollisesti huomannut arjessasi” ja ”muita kommentteja liittyen kuulo- tai tukikoiran koulutukseen ja sen vaikutuksiin” olivat neutraaleja.

Toimintavuoden lähestyessä loppuaan, marraskuussa 2021 pidettiin kolmas ja viimeinen järjestökohtainen Artsi-tapaaminen. Tässä tapaamisessa käsiteltiin tekemäni testimittauksen tuloksia, ja saimme ohjausta arviointitiedon analysointiin. Lisäksi käytiin läpi vuodelle 2022 suunnittelemani alku- ja loppumittauksia sekä järjestömme vaikuttavuuden arvioinnin mallia.

Huhtikuussa 2022 Kuntoutussäätiön arvioinnin asiantuntija Heli Laurikaiselta (2022) saapuneessa sähköpostissa kerrotaan, että kaikille viime vuonna Artsi-valmennuksessa mukana olleille järjestöille pidetään vielä yhteinen tapaaminen kesäkuussa 2022. Tässä tapaamisessa kuullaan Kansalaisareenan puheenvuoro vapaaehtois- ja vertaistoiminnan vaikutusten arvioinnista sekä mielenkiintoisia esimerkkejä arvioinnin kehittämisestä. Lisäksi päästään vaihtamaan kokemuksia yhdessä keskustellen. Kaiken kaikkiaan Artsi-valmennus on ollut hyödyllinen ja antoisa kokemus, ja siihen osallistumista voi hyvin suositella kaikille, joilla on tarve arviointiosaamisen kartuttamiselle. Prosessi oli hyvin suunniteltu ja loogisesti etenevä kokonaisuus, jossa vuorottelevien lähijaksojen ja itsenäisten tehtävien ansiosta toteutui erinomaisesti toimintatutkimuksen sykli suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin ja reflektoinnin vaiheista kehittäen ymmärryksen ja tulkinnan lisääntymistä vähitellen.

Vuoden 2021 pilottihankkeista STEA tekee arviointia vuoden 2022 aikana. Arvioituaan saamaansa tietoa ja sen hyödyntämistä, STEA tekee päätöksiä jatkuvan raportoinnin käyttöön ottamisen aikataulusta ja tavasta sekä mahdollisista yhteisistä tulosmittareista. Mikäli yhteisiä mittareita ei oteta käyttöön, järjestöjen tulee kerätä arviointitietoa itse valitsemissa valmiiden mittareiden tai omien mittareiden avulla. (STEA 2021c.) Vuonna 2022 on käynnistymässä myös Artsi-toiminnan organisoima järjestöarvioinnin vertaisryhmä. Verkkovertaisryhmän ympäristöksi on suunniteltu Facebookin ryhmätoimintaa, ja ryhmä tulee olemaan kaikkien löydettävissä. (Laurikainen 2022.)

4.4 Tutkimusetiikka

Kaikissa kehittämisprosessin vaiheissa myös eettiset kysymykset ovat tärkeitä ja työssä tulee noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkija on itse vastuussa työnsä eettisyydestä ja hänellä on eettisiä ja moraalisia velvoitteita muun muassa ammattialaa, tutkimusyhteisöä ja yhteiskuntaa kohtaan. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto 2020, 7-8, 17.)

Eettinen ajattelu on kykyä pohtia omien ja myös yhteisön arvojen kautta sitä, mikä on kussakin tilanteessa oikein tai väärin. Etiikka on usein mukana arkisessa elämässä, erityisesti niissä tilanteissa, joissa ei ole yhtä ainoaa oikeaa ratkaisua ja jokainen valinta sisältää näkökulmasta riippuen sekä myönteisiä että kielteisiä piirteitä. Tällöin ihminen pohtii suhtautumistaan omiin ja toisten tekemisiin, mitä voi sallia ja mitä ei, ja miksi. Tutkimusprosessissa etiikka kulkee tavalla tai toisella mukana prosessin kaikissa vaiheissa, ja moraalisisina valintoina ja päätöksinä se kattaa usein koko prosessin, aina aiheen valinnasta tutkimuksen lopputuloksiin asti. Eettisiä

kysymyksiä liittyy usein muun muassa tutkimuskohteen ja tutkimusmenetelmien valintaan, aineiston hankintaan ja analysointiin sekä tutkittavien kohteluun. (Kuula 2011, 9, 17.)

Tutkimusetiikka on kokonaisuus, jossa tutkimuksen tekijä tekee ratkaisuja tutkimusetiikan ja juridiikan avulla, vastaten kuitenkin itse tutkimustyössä tekemistään valinnoista. Viime kädessä tutkijat siis tekevät itse omaa tutkimustyötään koskevat eettiset ratkaisut ja vastaavat niistä. Mutta vaikka vastuu on yksittäisillä tutkijoilla, tutkimusetiikka koostuu yhä enemmän yhteisesti sovitusta periaatteista ja tavoitteista. Tutkijan tehtävä on parhaansa mukaan noudattaa yhteisesti sovittuja periaatteita omassa tutkimustyössään. (mt., 2011, 20-21.) Tutkimuseettisillä normeilla ja keskustelulla pyritään vaikuttamaan tutkimustoimintaan edistämällä hyviä tieteellisiä käytäntöjä ja siten estämään tiedeyhteisöä ja sen julkisuuskuvaa haittaavia väärinkäytöksiä. Tyypillinen esimerkki tutkimuseettisestä väärinkäytöksestä on plagiointi. (mt., 2011, 23.) Plagioinnilla eli luvattomalla lainaamisella tarkoitetaan toisen henkilön tuotannon vilpillistä käyttöä ilman alkuperäisen lähteen asianmukaista ilmoittamista. Hyvässä tieteellisessä käytännössä on varsinaisen plagioinnin lisäksi määritelty myös laajempi käsite, anastaminen. Tämä tarkoittaa toisen henkilön tutkimustuloksen, -idean, -suunnitelman, -havaintojen tai -aineiston oikeudetonta esittämistä tai käyttämistä omissa nimissä. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto 2020, 23.)

Tieteellinen tutkimus on eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa ja sen tulokset uskottavia vain, jos tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Tutkimusetiikan näkökulmasta keskeisiä lähtökohtia hyvälle tieteellisen käytännölle ovat tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen noudattaminen, tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisten ja eettisesti kestävien tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien käyttäminen sekä toisten tutkijoiden työn ja saavutusten huomioiminen asianmukaisesti, muun muassa muiden tekemiin julkaisuihin viittaaminen asianmukaisella tavalla. Keskeistä on myös tutkimuksen suunnittelu, toteutus ja raportointi sekä syntyneiden tietoaineistojen tallentaminen tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla, tarvittavien tutkimuslupien hankkiminen sekä tarvittaessa eettisen ennakoarvioinnin tekeminen. Lisäksi tutkimushankkeessa tai tutkimusryhmässä tulee sopia kaikkia osapuolisia koskevista oikeuksista, vastuista ja velvollisuuksista, sekä aineistojen säilyttämistä ja käyttöoikeuksia koskevista kysymyksistä. Myös tutkimuksen kannalta merkitykselliset rahoituslähteet ja muut sidonnaisuudet tulee ilmoittaa asianosaisille ja tutkimukseen osallistuville ja ne tulee raportoida tutkimuksen tuloksia julkaistaessa. Tutkijoiden tulee myös arvioida mahdollista

esteellisyyttään arviointi- ja päätöksentekotilanteissa ja tutkimusorganisaatiossa tulee noudattaa hyvää henkilöstö- ja taloushallintoa sekä ottaa huomioon tietosuoja koskevat kysymykset. Jokainen tutkija tai tutkimusryhmän jäsen vastaa ensisijaisesti itse hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta. Vastuu kuuluu kuitenkin myös koko tiedeyhteisölle: tutkimusryhmille ja ryhmien vastuullisille tutkijoille, tutkimusyksiköiden johtajille sekä tutkimusta harjoittavien organisaatioiden johdolle. Hyvää tieteellistä käytäntöä koskevia ohjeita soveltamalla tutkijayhteisön harjoittaa itsesääteilyä, jolle lainsäädäntö määrittelee rajat. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 8-9.) Suomessa hyvää tieteellistä käytäntöä edistää Opetus- ja kulttuuriministeriön asettama tutkimuseettinen neuvottelukunta, joka myös ennaltaehkäisee tutkimusvilppiä, edistää tutkimuseettistä keskustelua ja tiedotusta Suomessa sekä seuraa alan kansainvälistä kehitystä. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje antaa kaikille tutkimuksen harjoittajille mallin hyvästä tieteellisestä käytännöstä (mt., 2012, 2, 6).

Omassa opinnäytetyössäni noudatan rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta koko prosessin ajan. Tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiin sovelletaan hyvää tieteellistä käytäntöä. Aineiston hankinnan tutkimuseettiseen liittyy olennaisesti perustuslaissa turvattu tieteen vapaus, ja toisaalta samassa laissa turvattu jokaisen yksityiselämä. Toisaalta siis edellytetään, että tieteellinen tutkimus tuottaa korkealaatuista ja täsmällistä tutkimustietoa, ja samalla edellytetään, ettei tutkimuksen tekeminen loukkaa tutkittavien ihmisten yksityisyyden suoja. (Kuula 2011, 11-12.) Kerätessä tutkimusaineistoa suoraan tutkittavilta esimerkiksi kyselyllä, haastatteluilla tai vaikka osallistuvalla havainnoinnilla, tutkittaville tulee aina antaa tietoa tutkimusaineiston käytöstä (mt., 2011, 71).

Omassa opinnäytetyössäni keskiössä on tiedonhankinta julkisista lähteistä. Tutkimuksessani ei käsitellä EU:n tietosuoja-asetuksen piiriin kuuluvia henkilötietoja. Kerätessäni asiantuntijatietoa opinnäytetyötäni varten, käytän uudelleen jo kerättyä aineistoa, jolloin vältän kaksinkertaisen työn ja saan käyttööni laajemman aineiston. Kunnioitan muiden tutkijoiden tekemää työtä, ja annan heidän saavutuksilleen niille kuuluvan arvon ja merkityksen omassa tutkimuksessani noudattamalla aineiston käyttöehtoja ja mainitsemalla alkuperäiset tekijät ja lähteet hyvän tutkimustavan mukaisesti ja lainsäädäntöä noudattaen. Varmistan aineiston laadun keskittymällä ajankohtaiseen tutkimustietoon ja kirjallisuuteen sekä arvioimalla lähteitä kriittisesti. Aineisto dokumentoidaan yhteen tiedostoon, jota säilytetään omalla tietokoneellani ja josta tehtyä varmuuskopiota säilytetään salasanalla suojatulla muistitikulla kotonani.

Tutkimusprojektissani ei ole muita osapuolia ja omistan itse koko aineiston tekijänoikeudet. Käyttämäni aineisto on pääosin julkista, joten keräämäni ja käsittelemäni tieto on saatavilla tutkimukseni päätyttyäkin. Opinnäytetyöni on julkinen asiakirja ja se tallennetaan ammattikorkeakoulujen Theseus –arkistoon (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto 2018, 1-3).

Joillain aloilla on tarpeen tehdä tutkimusprosessista eettinen ennakoarviointi. Omassa opinnäytetyössäni ei ole tarvetta eettiselle ennakoarvioinnille. Tutkimukseni taustalla ei ole rahoituslähteitä tai muita sidonnaisuuksia, joilla olisivat merkityksellisiä. Huomioin tutkimusta tehdessäni tarvittaessa esteellisyyden arviointi- ja päätöksentekotilanteissa ja varmistan, että opinnäytetyöni tilaaja noudattaa hyvää henkilöstö- ja taloushallintoa ja huolehtii tietosuojaa koskevista kysymyksistä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 8-9.)

Tutkimusetiikka voidaan määritellä myös tutkijoiden ammattietiikaksi, johon kuuluvat eettiset periaatteet, normit, arvot ja hyveet, joita tutkijan tulisi noudattaa omassa ammatissaan (Kuula 2011, 19). Tehdessäni opinnäytetyötäni työelämälähtöisenä tutkimuksena omalle työnantajalleni, hyvä tieteellinen käytäntö nivoutuu osaksi työhöni kuuluvia prosesseja ja kulkee mukana myös opinnäytetyöni jälkeen.

5 KEHITTÄMISPROSESSIN TULOKSET

Opinnäytetyöni tuloksena syntynyt Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n arviointimalli koostuu vaikuttavuusketjusta, tiedonkeruusuunnitelmasta, tulos- ja prosessimittareista sekä arvioivan toimintakulttuurin vuosikellosta. Tämän mallin avulla saadaan kerättyä tarpeellista arviointitietoa järjestön toiminnasta, ja samalla saadaan arviointi integroitua osaksi järjestön muuta toimintaa.

5.1 Vaikuttavuusketju

Vaikuttavuusketjun periaate on yksinkertainen ja sitä on helppo käyttää oman toiminnan ja ratkaisujen kuvaamiseen. Vaikuttavuusketju on tapa kuvata miten tietty toiminta muuttaa ihmisten elämää, ja kuinka nämä muutokset kertautuvat laajemmalle yhteiskuntaan. Vaikuttavuusketjua voi käyttää kahdella tavalla. Kun tavoitteena on tunnistaa vaikuttavuuden jalanjälki, kannattaa lähteä liikkeelle käytössä olevista panoksista ja teoista arvioimalla niiden mahdollisia yhteiskunnallisia ja sosiaalisia vaikutuksia. Tällaisen tarkastelun lopputuloksena syntyvää toimijakeskeistä kuvausta voi käyttää esimerkiksi oman organisaation yhteiskuntavastuusta kerrottaessa. Kun tavoitteena puolestaan on tunnistaa yhteiskunnallista hyötyä eli vaikuttavuutta, tulee määrittelyn lähteä liikkeelle vaikuttavuusketjun ylimmästä osasta, joka määrittää alempien osien sisällön. (Heliskoski ym. 2018, 5.)

Kansainvälisesti vaikuttavuusketju tunnetaan iooi-menetelmänä. Kirjainyhdistelmä ”iooi” muodostuu sanoista input (panos), output (tuotos), outcome (vaikutus) ja impact (vaikuttavuus). Ketjun malli auttaa hahmottamaan, millaista elementeistä yhteiskunnallinen vaikuttavuus muodostuu ja tuo esille elementtien väliset suhteet. (mt., 5.) Suomessa vaikuttavuusketjusta on käytössä erilaisia malleja, joilla kuvataan yhteiskunnallisiin ilmiöihin syntyviä muutoksia eri näkökulmista. Tässä työssä määrittelen Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n vaikuttavuusketjun luvussa 3 kuvaamani Hyvän Mitta –hankkeen (2021) mallin mukaisesti, joka on yhteensopiva järjestömme toimintaa rahoittavan STEAn avustushakemuksen ja tuloksellisuusraportin kanssa.

Vaikuttavuusketjun rakentaminen lähtee liikkeelle yhteiskunnallisen ilmiön ja tarpeen sekä kohderyhmän tunnistamisesta ja rajaamisesta. Vaikuttavuusketjun ensimmäisenä vaiheena on tunnistaa millaista yhteiskunnallisesta haastetta tai ongelmaa ollaan ratkaisemassa, ja miten ongelma kohdistuu valittuun kohderyhmään. Tarpeen määrittelyssä toiminnan toteuttajan,

esimerkiksi järjestön, on tärkeää lähteä liikkeelle omasta perustehtävästään. Toimintaa pitää peilata kohderyhmän todellisiin tarpeisiin sekä toimintaympäristön muutoksiin. Tarpeen määrittelyssä on tärkeää käyttää mahdollisuuksien mukaan paitsi tutkimusta ja tilastoja, niin myös asiantuntija-arvioita ja kohderyhmän kokemustietoa. (Anoschkin 2019, 8.)

Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:ssä toiminnan taustalla olevat tarpeet kirjataan vuosittain järjestön toimintasuunnitelmaan ja myös esitetään STEAn rahoitushakemuksessa. Sekä toimintasuunnitelma että rahoitushakemus käsitellään yhdistyksen hallituksessa, jonka jäsenistä suurin osa on kuulo- tai tukikoiran käyttäjiä, eli kokemusasiantuntijoita. Järjestöimme toiminnan tavoitteena on kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden sekä heidän läheistensä yhdenvertaisuuden, toimintakyvyn ja itsenäisyyden tukeminen. Lisäksi tavoitteena on kohderyhmän turvallisuuden tunteen parantaminen koulutetun kuulo- tai tukikoiran avulla, sekä kuulo- ja tukikoiratoiminnan edunvalvonta ja henkilökohtaista hyötykoiraa käyttävien vertaistoiminta.

Jonkinasteinen kuulon alenema on yli 800 000 suomalaisella. Kuulokojeen käytöstä hyötyisi noin 300 000 henkilöä, ja säännöllisesti kuulokojetta käyttää noin 70 000 henkilöä. (Kuuloliitto 2022.) Kuulokoira mahdollistaa moniin sellaisiin ääniin reagoimisen, joita kuulovammaisen henkilö ei muuten havaitsisi. Tyypillisiä sellaisia ääniä ovat mm. palovaroitin, ovikello ja puhelimen soiminen. Kuulovammaisen saattaa syrjäytyä muita helpommin, sillä sosiaalinen kanssakäyminen on vaikeampaa. Kuulokoira lisää kuulovammaisen turvallisuuden tunnetta ja sosiaalista kanssakäymistä, lisäksi koiran onnistunut koulutus on saavutus, joka parantaa itsetuntoa ja lisää uskoa itsenäiseen pärjäämiseen.

Suomessa on noin 450 000 diagnosoitua hoidossa olevaa diabeetikkoa, joista noin 50 000:lla on ykköstyypin diabetes (Diabetesliitto 2022). Näiden potilaiden hoitotasapainon saavuttaminen on toisinaan erittäin hankalaa, erityisesti murrosiässä. Diabeetikon tukikoiran tehtävä on ilmoittaa käyttäjälleen liian matalasta verensokerista, joka voi aiheuttaa vaaratilanteita, kuten tajuttomuutta. Diabeetikon tukikoira parantaa turvallisuudentunnetta ja vähentää liitännäissairauksien riskiä. (Suomen kuulo- ja tukikoirat ry 2021a). Epilepsiaa sairastaa Suomessa lähes 60 000 ihmistä, heistä 36 000:lla on säännöllinen lääkitys. Epilepsiaa sairastavia lapsia on noin 5 000. Vuosittain epilepsialääkitys aloitetaan noin 3 000 henkilölle, joista alle 15-vuotiaita lapsia on 800. Noin kolmasosalla epilepsiaa sairastavista kohtaukset jatkuvat lääkehoidosta huolimatta. (Epilepsialiitto 2022.) Epileptikon tukikoira aistii lähestyvän epilepsiakohtauksen, jolloin koiran käyttäjä voi jo valmiiksi käydä lepoasentoon. Koira voidaan

myös opettaa hälyttämään apua tarkoitukseen kehitetyn eräänlaisen ovikellopainikkeen avulla, kun käyttäjä on saanut kohtauksen. Epileptikon tukikoiria koulutetaan erityisesti alaikäisiä käyttäjiä varten, ja koulutettu tukikoira parantaa näin koko perheen turvallisuudentunnetta sekä lisää nuoren käyttäjänsä psykososiaalista hyvinvointia. (Suomen kuulo- ja tukikoirat ry 2021a).

Joka viides suomalainen sairastaa jotakin mielenterveyden häiriötä, ja vuosittain 1,5 prosenttia suomalaisista sairastuu mielenterveyden häiriöön (Terveyskirjasto 2022). Monet mielenterveyshäiriöt ilmaantuvat ensi kertaa nuoruudessa. Eri tutkimusten mukaan noin 20–25 prosenttia nuorista kärsii jostain mielenterveyden häiriöstä ja ne ovat koululaisten ja nuorten aikuisten tavallisimpia terveysongelmia. Erilaisia häiriöitä voi olla useampia yhtä aikaa (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja Hyvinvoinnin tutkimuskeskus 2022). Esim. autismikirjoja esiintyy kaikkialla maailmassa ja tutkimusten mukaan sitä esiintyy väestöstä noin 1-1,2 %:lla. Suomessa voidaan tämän perusteella arvioida olevan ainakin 55 000 autismikirjon ihmistä. Autismi on autismikirjioon kuuluva neurobiologinen keskushermoston kehityshäiriö, joka aiheuttaa hyvin vaihtelevia toiminnan esteitä. Nämä toimintarajoitteet vaikuttavat huomattavasti autistisen ihmisen elämään. (Autismiliitto 2022.) Suomessa ei tähän asti ole ollut toimijaa, joka tarjoaisi sosiaalisen tuen koirien koulutusta virallisiksi tukikoiriksi. Järjestömme toimistolle on tullut jatkuvasti kyselyitä mahdollisuudesta kouluttaa tällaisia koiria, ja vuonna 2021 yhdistys käynnisti pilottihankkeen, jossa testataan seitsemän koiran koulutusta sosiaalisen tuen koiriksi. Neljä näistä koirista koulutetaan autismikirjolla oleville lapsille, ja kolmea koirista kouluttaa aikuinen käyttäjä itselleen. Sosiaalisen tuen tukikoira voi avustaa esimerkiksi sosiaalisten tilanteiden pelosta kärsivää omistajaansa liikkumisessa julkisilla paikoilla, tai koira voi toimia perheessä avustuen erityistä tukea tarvitsevan lapsen herätyksissä, siirtymissä ja sosiaalisissa tilanteissa. (Suomen kuulo- ja tukikoirat ry 2021b.)

Vuonna 2016 julkaistussa tutkimuksessa ”Hyvää elämää koiran kanssa - Koiran vaikutuksesta koiranomistajan hyvinvointiin ja onnellisuuteen” tarkastellaan ihmisen ja koiran suhdetta koiranomistajan hyvinvoinnin näkökulmasta. Tutkimus osoittaa, että koirasuhde on kytköksissä koiranomistajan asenteisiin, elämäntapaan, olosuhteisiin, terveyskäyttäytymiseen, sosiaalisiin suhteisiin ja onnellisuuteen. Tutkimus tukee myös aiemmin esitettyä ajatusta, että eläimet voivat tyydyttää perustavanlaatuisia psykologisia tarpeita, joita ovat autonomia, kompetenssi ja liittyminen. Tutkimuksen toteuttanut LKT Heimo Langinvainio toteaa myös, että yli 50%:lla tutkituista koira vähensi yksinäisyyden tunnetta, ja vastaajat kokivat ystävyyttä koiran ansiosta erittäin paljon. (Langinvainio 2016.)

Vaikuttavuusketjun toisena vaiheena on määrittää visio, eli tulevaisuuteen kurottava ajatus siitä, mitä halutaan saavuttaa pitkällä aikavälillä. Visio kertoo, miltä tilanne näyttää, kun tarpeeseen on vastattu. (Anoschkin 2019, 10.) Visio on myös strategian kantava voima, sillä se on kuvaus järjestöstä silloin kun se on toteuttanut menestyksellisesti strategiset tavoitteensa (Heikkala 2001, 184-185). Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n toiminta kohdistuu kuulovammoista sekä tietyistä pitkäaikaissairauksista kärsivien ihmisten tukemiseen, ja järjestön saama STEA –avustus on kohdennettu tähän toimintaan. Järjestö ei saa STEAlta niin sanottua yleisavustusta, joten rahoitus määrittelee tällä hetkellä pitkälti myös strategiatyöskentelyn raamit, ja vaikuttaa siten myös vaikuttavuusketjun määrittelyyn.

Tämän opinnäytetyön käynnistyessä järjestölle ei ollut aiemmin tehty strategiaa eikä määritelty visiota. SKTYn strategiatyö käynnistyi hallintotyöryhmässä SWOT-analyysin avulla kuvatulla näkemyksellä järjestön vahvuuksista, heikkouksista, mahdollisuuksista ja uhkista. Työryhmä kävi myös läpi järjestökentän megatrendejä ja heikkoja signaaleita työstäen niiden pohjalta toimintaympäristön analyysin. Yksi suurimmista Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n toimintaympäristössä tapahtuvista muutoksista liittyy teknologian kehittymiseen. Jo nyt esimerkiksi osalla diabeetikoista on käytössä matalien verensokerien ilmaisemiseen tarkoitettuja teknisiä apuvälineitä, eivätkä he tarvitse tähän tarkoitukseen koulutettua koiraa.

Toinen merkittävä muutos on koira-alan voimakas kaupallistuminen, joka on tuonut tullessaan suuren määrän erilaisia koirien koulutus- ja hyvinvointipalveluihin erikoistuneita yrityksiä. Osa yrittäjistä toimii myös hyötykoirien parissa, esimerkiksi peruskouluttaen tulevia avustaja- tai opaskoiria. Järjestössämme on hyvä pohtia miten oma toiminta eroaa tarjolla olevasta kaupallisesta toiminnasta, ja ovatko kaupalliset toimijat järjestön kannalta uhka vai mahdollisuus, vai molempia. Koiria käytetään etenevässä määrin erilaisiin hyötytarkoituksiin ja uusia toimijoita syntyy jatkuvasti. Järjestön toimistolle tulee viikoittain kyselyitä erilaisilta asiakasryhmiltä, jotka olisivat kiinnostuneita virallisen tukikoiran kouluttamisesta. Uusien asiakasryhmien mukaan ottaminen tulee tehdä harkiten ja resurssit huomioiden. SKTYssä onkin hyvä pohtia, halutaanko olla esimerkiksi kaikkien virallisten tukikoirien kattojärjestö, vai keskittyä tiettyjen asiakasryhmien toimintaan.

Avainkysymyksiä vision määrittelyssä on pohtia, minkä muutoksen yhteiskunnallisessa tarpeessa haluamme saada aikaan ja halutaanko muutos saada aikaan valtakunnallisella, paikallisella vai kansainvälisellä tasolla (Anoschkin 2019, 10). SKTYssä toiminnan tavoitteena on parantaa valtakunnallisesti kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden elämänlaatua ja

yhteiskunnallista asemaa koulutetun hyötykoiran avulla. Järjestön toiminnan ydinprosessi on siten kuulo- ja tukikoirien koulutus, ja painotuksena on asiakkaiden omasta koirastaan itse kouluttama hyötykoira. Kuulo- ja tukikoirilla ei ainakaan toistaiseksi ole lääkinnällisen apuvälineen statusta kuten Näkövammaisten liiton opaskoirilla tai Invalidiliiton avustajakoirilla. Opas- ja avustajakoirat ovat liittojen omistamia koiria, jotka koulutetaan valmiiksi ja luovutetaan asiakkaille, kun taas Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n asiakkaat hankkivat itse koiran ja kouluttavat siitä järjestön tuella itselleen tai lapselleen henkilökohtaisen hyötykoiran. Tämän ydinprosessin näkökulmasta järjestömme visio on hallintotyöryhmässä työstetty alustavasti muotoon ”Suomen kuulo- ja tukikoirat ry on valtakunnallinen, asiantunteva ja tunnettu kumppani, jonka avulla koiranomistaja voi kouluttaa omasta koirastaan henkilökohtaisen hyötykoiran”. Strategia esitellään yhdistyksen hallitukselle toukokuussa 2022 pidettävässä hallituksen strategiaseminaarissa, ja visio saattaa tuolloin vielä tarkentua tai muokkautua.

Vaikuttavuusketjun kolmantena vaiheena on määrittää tavoite, eli se muutos johon toiminnalla pyritään. Tavoitteet määrittävät kaikkea toimintaa, joten niiden pohtimiseen ja sanoittamiseen on syytä käyttää aikaa (Fields 2022a). Järjestötoiminnassa tavoitetta voidaan pohtia kolmella tasolla: retorisella, strategisella ja toiminnan tasolla. Retoriset tavoitteet ovat yleisen tason tavoitteita, esimerkiksi omassa järjestössämme ”edistetään kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden hyvinvointia”. Strategisen tason tavoitteet liittyvät vision toteutumiseen, ja osoittavat suuntaa jota kohti järjestössä halutaan mennä. Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n strateginen tavoite on kehittää järjestöstä tunnettu, valtakunnallinen toimija, jonka avulla koiranomistaja voi kouluttaa koirastaan itselleen tai perheenjäsenelleen henkilökohtaisen hyötykoiran. Tulostavoitteet ovat toiminnan tason tavoitteita, joiden avulla määritellään minkälaisia muutoksia valittujen kohderyhmien elämässä tavoitellaan. (Anoschkin 2019, 11-12.) Hyvä tavoite on realistinen ja saavutettavissa käytettävissä olevilla resursseilla. Lisäksi tavoitteen tulla olla sellainen, että saavuttamista voi mitata ja arvioida. (Terävä 2021.)

Tässä opinnäytetyössä käsitellään Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n vaikuttavuusketjussa nimenomaan tulostavoitteita. Järjestössä on pohdittu tavoitteiden määrittelyä vuosittain STEAn rahoitushakemuksen työstämisen yhteydessä. Vuodelle 2021 SKTYn tavoitteiksi oli kirjattu viisi päätavoitetta, joista kahdessa oli myös alatavoite. Kun nämä tavoitteet oli kirjattu rahoitushakemukseen syyskuussa 2020, ei vielä tiedetty, että seuraavana vuonna järjestön pitäisi ottaa käyttöön näitä tavoitteita vastaavat tulostavoitteet. STEAn pilottihankeen

käynnistyessä helmikuussa 2021, ymmärsin olevani melko haastavan tehtävän edessä. Järjestömme olemassa olevissa tavoitteissa oli nähtävissä toive kohderyhmän elämässä tapahtuvista muutoksista, ja ne olivat konkreettisia, mutta tavoitteita määriteltessä ei oltu mietitty lainkaan miten ne olisivat mitattavissa. Lisäksi kolmanteen ja neljänteen tavoitteeseen oli yhdistetty eri kohderyhmiä. Kohderyhmää kannattaisi segmentoida eli jakaa osiin, mikäli se vain on mahdollista. Tällöin voi alun alkaenkin määritellä eri kohderyhmille omia tavoitteita (Anoschkin 2019, 11). Vuoden 2021 tuloksellisuusraportointi STEAlle piti kuitenkin tehdä ilmoitettujen tavoitteiden ja kohderyhmien mukaisesti ja raportoinnissa tuli määritellä yhdistyksen kaiken toiminnan, tuotosten ja tulosten osalta, minkä tavoitteen toteumista ne edistivät. Ratkaisin asian lopulta siten, että kohdistin lähes kaiken raportoitavan tiedon kaikille tavoitteille. Tämä ei ole ihanteellinen tapa toimia, eikä anna rahoittajalle selkeää kuvaa järjestön toiminnasta ja toiminnan tuloksellisuudesta. Tämä vuoden 2021 raportoinnin yhteydessä esiin tullut haaste korosti tavoitteiden huolellista pohdintaa. Vaikuttavuusajattelussa tulokset kytketään aina tavoitteeseen, eli tuloksia arvioidaan suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Tämä pätee myös toisinpäin, toiminnan suunnitteluvaiheessa tavoitteet tulee asettaa niin, että niiden tuloksellisuutta voidaan arvioida. (Anoschkin 2019, 14.)

Lähtiessäni työstämään järjestömme rahoitushakemusta seuraavalle vuodelle, keskityin erityisesti tavoitteiden asetteluun. Tämä osoittautuikin yllättäen olevan paljon ennakoitua vaikeampaa. Etukäteen olin ajatellut, että arviointiosaamisen ytimessä olisi sopivien tulosmittareiden valinta, mutta tämän opinnäytetyön myötä siirtäisin painopistettä tavoitteiden asettamisen osaamiseen. Mittari on lopultakin vain väline, jolla seurata valittua tavoitetta ja siinä tapahtuvaa muutosta (Fields 2022). Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:ssä, kuten varmasti monissa muissakin sosiaali- ja terveysalan järjestöissä, on melko helppo kuvata se yhteiskunnallinen tarve, johon toiminnalla pyritään vastamaan. Myös tulevaisuuden toiveet saavutettavista muutoksista voidaan sanoittaa tarpeen pohjalta järjestön visioksi. Opinnäytetyötä aloittaessani olin ajatellut, että myös tavoitteet on helppo kirjata ylös. Huomasin kuitenkin joutuvani pohtimaan, että mikä itse asiassa on tavoite. Tekemistä ei tule määritellä tavoitteeksi, sillä itsessään tekeminen tai tuotokset eivät vielä tarkoita, että syntyy hyvinvointia. Siksi tavoitteiden täytyy koskea ihmisten elämässä tapahtuvia muutoksia, ja siihen johtava toiminta ja resurssit ovat vain välineitä. Mikäli siis tavoitteessa lukee esimerkiksi ”kehitetään”, ”tehdään” tai ”tuotetaan”, kannattaa olla tarkkana. (Anoschkin 2019, 11.)

Muokatessani järjestömme tavoitteita, opiskelin lähdeaineiston avulla vaikuttavuussanastoa ja käsitteitä selkiyttääkseni itselleni eroja toiminnan, tuotosten, tulosten ja tavoitteiden välillä. Sen jälkeen aloin hahmotella tavoitteita toivotuista muutoksista, ja laadin ensimmäisen työversion järjestömme uudelleen muotoilluista tavoitteista. Tämän jälkeen pidimme ideariihen yhdistyksen puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan kanssa, ja työstimme tavoitteita eteenpäin. Viimeiseksi kävin tavoitteet vielä läpi Artsi-valmentajamme Kimmo Terävän kanssa. Sain häneltä palautetta, että tässä tavoitteiden työversiossa oli vieläkin mukana tekemistä. Valmentajamme ohjasi tarkentamaan tavoitteita miettimällä, mitä tapahtuu ihmisessä, joka on yhdistyksemme toiminnan kohteena. Esimerkiksi ”kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden toimintakyvyn, itsenäisyyden ja turvallisuudentunteen parantaminen koulutetun hyötykoiran avulla” –tavoite kuuluisi muutoksen muotoon kirjoitettuna ”kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden toimintakyky, itsenäisyys ja turvallisuudentunne paranee koulutetun hyötykoiran avulla”.

Lopulta sain muotoiltua uudet tavoitteet esiteltäviksi hallintotyöryhmälle, jonka hyväksymisen jälkeen ne kirjattiin vuoden 2022 toimintasuunnitelmaan. Verrattuna järjestömme vuoden 2021 tavoitteisiin, seuraavan vuoden lopulliset tavoitteet kuvaavat paremmin haluttua muutosta ja ne ovat helpommin mitattavissa. Tavoitteet on myös jaoteltu selkeästi kolmen eri kohderyhmän mukaan. Pääasiallinen kohderyhmä ovat kuulovammaiset ja pitkäaikaissairaajat, joiden lisäksi arviointitietoa kerätään kuulo- ja tukikoira-toiminnan vaikutuksista heidän läheistensä elämään. Lisäksi omaksi kohderyhmäkseen päätettiin ottaa mukaan niin sanottu suuri yleisö, johon liittyvän toiminnan arviointi palvelee erityisesti järjestön omaa kehittämistoimintaa (liite 5).

Vaikuttavuusketjun neljännessä vaiheessa määritellään resurssit. Tämä on periaatteessa vaikuttavuusketjun yksinkertaisin osio, joka kertoo millä taloudellisilla ja muilla voimavaroilla toimintamalli johtaa tavoiteltuihin tuloksiin. Organisaatiolta vaaditaan kuitenkin hyvää itsetuntemusta ja ymmärrystä siitä, miten sen toiminta tuottaa halutun muutoksen. Resursseja määriteltessä kannattaa kartoittaa olemassa olevia palveluja ja toimintamalleja, joilla tuloksia on saatu aikaisemmin aikaan. Jo suunnitteluvaiheessa on ennakoitava, kuinka paljon resursseja minkäkin toimenpiteen toteutus vaatii ja miten taloudelliset resurssit, henkilötyövuodet ja yhteistyökumppanuudet jakautuvat eri toimenpiteiden välillä. (Anoschkin 2019, 13.)

Järjestömme saa STEAlta kuulo- ja tukikoirien koulutukseen kohdennettua avustusta, joka sisältää yhden työntekijän palkkakulut. Näköpiirissä ei tällä hetkellä ole mahdollisuutta rekrytoida uusia työntekijöitä, eli käytettävissä on yksi henkilötyövuosi. Vapaaehtoisina toiminnassa mukana on noin 20 henkilöä, joista moni on mukana useammassa erilaisessa tehtävässä. Vapaaehtoiset toimivat paitsi jäseninä hallituksessa ja sen alaisissa työryhmissä, myös uusien asiakkaiden aloitushaastatteluiden koordinaattoreina, lähijaksojen kouluttajina ja luennoitsijoina sekä koulutuksessa olevien koirakoiden käyttöönottotarkastusten testaajina. Myös järjestön it-tuki, jäsenlehden toimitus ja taitto sekä valokuvaus hoidetaan vapaaehtoisvoimin. Vapaaehtoiset ovat osallistuneet myös järjestön sosiaalisen median kanavien päivittämiseen. Vuoden 2021 aikana vapaaehtoistyötunteja tehtiin 48 tapahtumassa yhteensä noin 660 tuntia. (Suomen kuulo- ja tukikoirat 2021b.) Yhden työntekijän ja vapaaehtoisten avulla järjestön tämän hetkinen perustoiminta saadaan toteutettua melko hyvin nykyisillä resursseilla. Toimintamalli tuottaa virallisen statuksen saavia kuulo- ja tukikoiria ja saa aikaan tuloksia ja vaikutuksia järjestön kohderyhmän ja heidän läheistensä hyvinvoinnissa.

Vaikuttavuusketjun viidennessä vaiheessa määritellään toimenpiteet, eli se konkreettinen toiminta mitä resursseilla toteutetaan (Hyvän Mitta 2022b). STEAn avustushakemuksessa ja tuloksellisuusraportissa toimenpiteisiin kuuluvat myös tuotokset, joilla tarkoitetaan toiminnassa tehtyjä konkreettisia asioita, kuten oppaita tai uusia toimintamalleja. Myös Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:ssä toimenpiteet ja tuotokset kulkevat käsi kädessä esimerkiksi tapahtumien tuottamiseen liittyvissä asioissa. Lähijakson järjestäminen asiakkaille on tavoitteiden saavuttamiseksi tehtävää konkreettista toimintaa, joka pitää sisällään myös monenlaisia tuotoksia. Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n toimintaa arvioidaan vuosittain kun järjestössä tehdään seuraavan vuoden talousarviota ja toimintasuunnitelmaa. Järjestön toiminnan keskiössä on kuulo- ja tukikoirien koulutusprosessi ja sen kehittäminen. Koirakoiden koulutuspolkuun kuuluu yhteistyökouluttajien avulla tehtävä koiran arkikäytöksen ja taitojen kouluttaminen, ja sen lisäksi koirakot osallistuvat vuosittain kahteen yhdistyksen järjestämään lähijaksoon. Lähijaksoilla ohjelmassa on koirien kouluttamiseen ja hyvinvointiin liittyvien teemojen lisäksi myös osallistujien elämänlaatua edistäviä luentoja ja työpajoja sekä vertaiskeskusteluita. Vertaistukeen kannustetaan myös koirakoiden omassa suljetussa Facebook-ryhmässä, sekä alueellisissa WhatsApp –ryhmissä. Yhdistyksen toiminnan piirissä oleville koirakoille järjestetään lisäksi kuukausittain Koiratukena –virtuaalikahtava, jossa käsitellään vertaistuen lisäksi itsetuntemukseen ja koiran ohjaajan tukemiseen liittyviä teemoja.

Vuosittain järjestetään myös useita käyttöönottokokeita, joissa testataan koulutuksessa olevien koirakoiden työtaito ja yhteiskuntakelpoisuus. Suoritettuaan käyttöönottokokeen hyväksytysti, koira saa virallisen hyötykoiran statuksen ja siitä kertovat työliivit ja ID-kortin. Koirakoille järjestettävään toimintaan osallistuu usein muitakin kuin varsinainen koiran käyttäjä. Tapahtumissa monilla on mukanaan perheenjäseniään ja osalla asiakkaista saattaa olla tapahtumissa mukana myös henkilökohtainen avustaja, tulkki tai muu avustava henkilö. Koulutustoimintaa tukee järjestön muut prosessit kuten taloushallinto, viestintä, verkostotyö, vapaaehtoistyön koordinointi ja jäsenpalvelut. (Suomen kuulo- ja tukikoirat 2021b.)

Järjestömme tuotokset liittyvät tapahtumien järjestämisen yhteydessä asiakkaille tuotettuihin materiaaleihin, hallintoon sekä koirakoiden koulutuspolkuun ja myös viestintään. Aloittaessani järjestön työntekijänä syksyllä 2019, järjestössä ei ollut juurikaan dokumentoituja ohjeita eikä prosesseja. Tähän on nyt panostettu kuluneiden kahden vuoden aikana, esimerkiksi koirakoiden koulutuspolku on dokumentoitu ja sen pohjalta on tehty koulutuksen aloittaville koirakoille käsikirja koulutuksen sisällöistä ja aikatauluista. Hallintoon liittyviä prosesseja on kuvattu hallinto-oppaaseen. Lisäksi olen tehnyt YAMK-opintoihini liittyen järjestöllemme yhdenvertaisuussuunnitelman ja viestintäsuunnitelman sekä suunnitelman järjestön immateriaalioikeuksiin liittyvän osaamisen kehittämiseksi. Lisäksi järjestölle on tehty uudet nettisivut ja kuulo- ja tukikoirien työliivit ja ID-kortit on uusittu. Myös järjestön viestintään liittyy monenlaisia tuotoksia, aina yhdistyksen toimintaa esittelevistä materiaaleista jäsenlehteen. Kun järjestön toiminnalla aikaansaatuja, konkreettisia asioita alkaa systemaattisesti käymään läpi, havahtuu helposti siihen, miten paljon erilaisia tuotoksia on jopa SKTYn kaltaisessa pienessä järjestössä. Aluksi oppaiden ja prosessikuvausten tekeminen tuntui hieman byrokraattiselta, mutta niiden käyttöönoton jälkeen huomasin, miten paljon ne helpottavat käytännön työtä. Kun järjestössä on paneuduttu toimintaa tukevien tuotosten systemaattiseen ja kokonaisvaltaiseen pohdintaan ja dokumentointiin, on saatu kehitettyä toiminnan laatua, mikä taas edesauttaa tavoitteiden saavuttamisessa.

Kuudentena vaikuttavuusketjun vaiheena tuodaan esiin tulokset, jotka ovat aikaansaatuja, kohderyhmää hyödyttäviä tavoitteiden mukaisia muutoksia. Tulokset kertovat, millaisia konkreettisia muutoksia toiminnan kohteena olevien ihmisten elämässä on tapahtunut toiminnan seurauksena. Tulokset kuvaavat siis toiminnalla aikaansaatuja muutoksia ja hyötyä, ei tehtyä toimintaa tai tuotoksia. (Anoschkin 2019, 14.) Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:ssä tuloksia on kuvattu sekä määrällisesti että laadullisesti. Järjestön toiminnan tuloksena 25-30

kuulovammaista tai pitkäaikaissairasta koiranomistajaa saa vuosittain omasta koirastaan henkilökohtaisen apuvälineen, joka parantaa heidän toimintakykyään, itsenäisyyttään ja turvallisuudentunnettaan. Hyötykoiran avulla myös käyttäjän riski liitännäissairauksiin vähenee, ja erityisesti sosiaalisen tuen tukikoirien käyttäjillä voidaan koiran avulla jopa vähentää lääkityksen tarvetta. Hyötykoiran avulla myös käyttäjien työ- ja opiskelumahdollisuudet paranevat. Koulutuksessa olevien ja valmiiden koirien käyttäjien sosiaalinen hyvinvointi lisääntyy heidän rohkaistuessaan liikkumaan koiran kanssa. Koulutetut hyötykoirat, erityisesti sosiaalisen tuen tukikoirat, lisäävät käyttäjiensä osallisuutta helpottamalla sosiaalista kanssakäymistä. (Suomen kuulo- ja tukikoirat 2021c.)

Diabeetikon ja epileptikon tukikoiria koulutetaan erityisesti alaikäisiä varten, ja koulutettu tukikoira parantaa koko perheen turvallisuudentunnetta. Koiran toimiessa käyttäjänsä arjessa apuna, se helpottaa myös omaishoitajana toimivien omaisten ja muiden läheisten taakkaa. Kuulo- tai tukikoira edistää myös nuoren käyttäjänsä mahdollisuuksia itsenäistymiseen, kun vanhempien luottamus nuoren pärjäämiseen paranee, ja nuori pääsee liikkumaan ilman vanhempiaan. Toiminnassa mukana olevat kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden läheiset saavat myös vertaistukea, käytännön vinkkejä ja voimavaroja arkeensa. (mt., 2021c.)

Vaikuttavuusketjun seitsemäntenä ja viimeisenä vaiheena on määrittää mitä vaikutuksia tulosten saavuttamisesta seuraa pitkällä aikavälillä suhteessa alkuperäiseen tarpeeseen. Vaikuttavuus ilmentää sitä, miten alkuperäinen tarve lievittyi ja millaisia muutoksia ilmiössä saadaan aikaan. Vaikuttavuuden analysointi tuottaa tietoa siitä kuinka merkittävästi valitulla toimintamallilla pystytään tuottamaan inhimillistä ja taloudellista hyötyä yksilölle tai yhteiskunnalle. (Hyvän Mitta 2022b.)

STEAn uudistaessa avustusta saavien järjestöjen raportointia, siirrytään yksittäisten kohteiden tarkastelusta kokonaisuuksien arviointiin. Tähän asti kaikki järjestöt ovat raportoineet toiminnastaan STEAlle vuosittain, ja lisäksi osa järjestöistä on porrastetusti tehnyt lisäksi tuloksellisuusraportin. Tulosten arvioinnissa STEA on keskittynyt yksittäisiin avustuskohteisiin, mutta raportointiuudistuksen myötä jatkossa kaikki avustuksia saavat järjestöt arvioivat tuloksellisuuttaan vuosittain. Jatkossa STEA tulee omassa arviointitoiminnassaan tarkastelemaan avustustoiminnan tuloksia laajempina kokonaisuuksina, ja järjestökohtaiset tuloksellisuusraportit luovat pohjan järjestökokonaisuuksien yhteiskunnallisten vaikutusten arvioinnille. Vuodesta 2021 alkaen vuosittain valitaan noin 300

järjestöä, joita voidaan toimialan tai kohderyhmän perusteella arvioida kokonaisuutena. STEA tulee kokoamaan nämä toimijat yhteisiin kehittämistilaisuuksiin, joita hyödynnetään järjestökokonaisuuden tuloksia ja vaikutuksia koskevan tuloksellisuuskatsauksen laatimisessa. Yhteiskehittämistilaisuuksilla lisätään yhteistä ymmärrystä tietyn sektorin tai ilmiön taustalla olevista yhteiskunnallisista tarpeista, peilataan aikaansaatuja tuloksia suhteessa näihin tarpeisiin ja etsitään yhdessä toimivia käytänteitä toimintojen suuntaamiseksi ja kehittämiseksi. STEA tuottaa yhteiskehittämistilaisuuksien jälkeen järjestökokonaisuuksista tuloksellisuuskatsaukset, jotka julkaistaan verkkosivuilla kaikkien hyödynnettäväksi. Jokainen STEAlta avustusta saava järjestö pääsee osallistumaan yhteiskehittämiseen ja tuloksellisuuskatsauksiin kolme vuoden sykleissä. (STEA 2021b.)

Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden arviointia on Suomessa tehty järjestökentälläkin jo jonkin aikaa myös rahamääräisenä arviointina. Sosiaalisen tuoton arviointiin kehitetyn SROI-menetelmän (Social Return On Investment) tavoitteena on ilmaista toiminnan sosiaalisia, terveydellisiä ja ympäristöllisiä hyötyjä rahamääräisesti. Yhdysvalloista lähtöisin oleva menetelmä perustuu arviointitutkimukselle, sosiaaliselle tilinpidolle ja kustannus-hyötylaskennalle. Arviointitutkimuksellisen taustan ansiosta SROI:n taustalla on kaikille arviointia tehneille jo tuttu vaikuttavuusketju-ajattelu: panosten muuttuminen toiminnan kautta tuotoksiksi, tuloksiksi, vaikutuksiksi ja rahamääräisiksi hyödyiksi. (SROI 2022.) Raha ei kuitenkaan ole SROI-menetelmässä itseisarvo vaan väline arvon ilmaisemiseen. Rahan käyttö vaikuttavuuden mittana SROI-menetelmässä tähtää ensisijaisesti siihen, että sen avulla saadaan konkreettisella tavalla näkyviin keskenään hyvin erilaisiin asioihin sisältyvä arvo. SROI-menetelmässä lasketaan SROI-lukuarvo, joka saadaan laskemalla organisaation tuottamien rahamääräisten hyötyjen ja investointien osamäärä eli suhde. Menetelmän ei kuitenkaan ole tarkoitus olla pelkkää hyöty-kustannus -suhteen laskemista, vaan lopputuloksen lisäksi merkityksellistä on myös se, mitä ja miten tehdään. (Klemelä 2016, 13.)

SROI-menetelmää voidaan käyttää niin yksityisellä, julkisella kuin kolmannella sektorillakin. Erityisen hyvin menetelmä sopii järjestöjen käyttöön, ja sitä voi hyödyntää aivan ruohonjuuritasolta lähtien myös pienten ja paikallisten järjestöjen vaikuttavuuden arviointiin. Menetelmän käytöstä on järjestölle monenlaista hyötyä. Nykyisten ja mahdollisten uusien rahoittajatahojen vakuuttaminen järjestön toiminnan hyödyllisyydestä ja tarpeellisuudesta on helpompaa, ja SROI:n avulla järjestö pystyy viestimään toiminnastaan tehokkaasti julkisuuteen. SROI tekee myös sekä järjestölle itselleen että sidosryhmille näkyväksi sen toiminnan

aikaansaamaan hyödyn. SROI-analyysiä voi käyttää myös organisaation toiminnan ohjaamiseen ja kehittämiseen siitä saatavan tiedon avulla. (mt., 2016, 14.) Halutessaan järjestö voi ottaa SROI –menetelmän helposti haltuunsa Juha Klemelän (2016) teoksen ”Järjestöt, vaikuttavuus & raha” avulla. Oppaassa Klemelä opastaa SROI-analyysin tekemiseen selkeästi vaihe vaiheelta.

SROI-menetelmän ja vastaavien rahamääräiseen arviointiin perustuvien menetelmien käytöllä on myös mahdollinen varjopuolensa. Voidaan esittää kysymys, alkavatko menetelmät muuttamaan ”pehmeää” toimintaa kuten esimerkiksi hoivaa ”kovaksi”, jolloin talouden jo muutenkin voimakas asema korostuu yhä uusilla yhteiskunnallisen toiminnan alueilla. Miten tällöin käy järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan eetos, joka on perinteisesti perustunut yleishyödyllisyyteen ja pyyteettömyyteen? Organisaatioiden arvopohjainen toimiminen voi muodostua hyvin erilaiseksi, jos resursseja jatkossa jaetaan pääasiassa taloudellisen kilpailun ja yritysmäisemmän toiminnan ehdoin. Tämän takia SROI-menetelmän käytössä erityisesti järjestötoiminnassa tulisi antaa erityinen painoarvo niille menetelmän piirteille, jotka korostavat järjestötoiminnan kiinteää yhteyttä yhteisöön ja kansalaisyhteiskuntaan. Samoin on syytä korostaa järjestöjen roolia toimijoina, ei pelkästään palvelujen tuottajina. Analysoinnissa ja tulosten esittelyssä tulisi korostaa kohderyhmien hyötyjä ja hyvän tekemisen prosesseja. Järjestöjen päätehtävänä on toivottavasti jatkossakin tuottaa tarkoituksensa ja päämääriensä mukaisia hyviä asioita. SROI:n ja kustannusvaikuttavuuden laskemisen tulee olla välineitä tavoitteen saavuttamiseksi, eivät itsetarkoitusta. (me., 2016, 15.)

Kolmannella sektorilla rahamääräinen arviointi on perinteisesti ollut ehkä vieraampi tapa ajatella, mutta oman kaupallisen koulutustaustani takia olen seurannut mielenkiinnolla SROI-menetelmän käyttöä järjestökentällä. Menetelmää ovat käyttäneet sosiaali- ja terveysjärjestöjen lisäksi muun muassa urheilujärjestöt. Opinnäytetyöni myötä asia nousi esiin myös Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:ssä. Tällä hetkellä järjestössä on käynnissä useita hankkeita perustoiminnan kehittämiseksi sekä toiminnan uudistamiseksi, eikä SROI-menetelmän käyttöön ole tällä hetkellä resursseja. Asiasta on kuitenkin nyt sovittu, että Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n SROI-analyysi tehdään heti kun tilanne sen sallii.

5.2 Tiedonkeruusuunnitelma

Vaikuttavuusketjun avulla organisaatiossa ymmärretään paremmin miten vaikuttavuus toiminnan kautta syntyy. Mutta ennen kuin tietoa on kerätty ja todisteita saatu,

vaikuttavuusketju on joko pelkkä arvaus tai paremmissa tapauksissa tietoon perustuva ennuste. Jotta ketjun toteutumista voi seurata ja tehdä tarvittaessa korjausliikkeitä, tarvitaan tiedonkeruusuunnitelma. (Vaikuttava Yritys 2022.) Dokumentoitu suunnitelma takaa tiedonkeruun suunnitelmallisuuden ja auttaa hahmottamaan tiedon keräämisen merkitystä. Se auttaa myös sitouttamaan tietoa keräävät ihmiset tiedonkeruuseen. Lisäksi tiedonkeruusuunnitelma auttaa arvioimaan ja kehittämään tiedonkeruun prosessia, sillä suunnitelmallista toimintaa on helpompi arvioida kuin satunnaisia tiedonkeruutapoja. (Fields 2022a.)

Tiedonkeruusuunnitelmaa laatiessa on tärkeää pohtia ja päättää, minkä kaiken arvioiminen kehittää toimintaa, ja pitää tiedonkeruun painopiste keskeisissä teemoissa. Kaikkea toimintaa ei tarvitse arvioida, eikä kannata kerätä tietoa, jota ei tarvitse tai jota ei pysty tai ehdi hyödyntämään. Lisäksi arviointi kannattaa jakaa sisäisiin ja ulkoisiin tiedontarpeisiin, eli määritellä mitä toiminnan tavoitteen toteutumiseen ja oman toiminnan kehittämiseen liittyviä tiedontarpeita järjestöllä itsellään on, ja mitä tietoja tarvitaan esimerkiksi rahoittajalle raportointia varten. (Terävä 2021). Tiedon luotettavuuden varmistamiseksi tietoa on hyvä kerätä eri näkökulmista, esimerkiksi eri sidosryhmiltä. Monipuolisen ja monikanavaisen tiedonkeruun avulla voidaan myös havaita mahdollisia ennakoimattomia muutoksia. Ennakoimattomat muutokset voivat olla positiivisia tai negatiivisia muutoksia, jotka voivat auttaa ymmärtämään miksei tavoiteltuja tuloksia ole saavutettu. Kyselyt ovat hyvä tapa kerätä mittaustietoa, mutta ennakoimattomista muutoksista saadaan parhaiten tietoa laadullisen tiedonkeruun avulla, kuten haastatteluilla tai havainnoinnilla. (Fields 2022a.)

Erityisesti pienessä järjestössä, jossa tuloksellisuuden arviointiin käytettävissä olevat resurssit ovat rajalliset, tiedonkeruusuunnitelma kannattaa laatia huolellisesti, ja keskittyä keräämään vain sellaista tietoa, joka on ehdottoman tärkeää rahoittajalle raportointia tai järjestön oman toiminnan kehittämistä varten. Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:ssä arviointiin liittyvä käytännön työ tulee olemaan pääasiassa yhden henkilön, eli ainoan palkatun työntekijän vastuulla. Tämän niukan työntekijäresurssin lisäksi järjestön tiedonkeruusuunnitelmassa tulee huomioida myös luottamushenkilöiden ja vapaaehtoisten vaihtuvuus ja se, ettei heillä kaikilla ole kokemusta tuloksellisuuden arvioinnista tullessaan mukaan toimintaan. Vapaaehtoisilla ei välttämättä ole myöskään suurta motivaatiota paneutua tuloksellisuuden arviointiin liittyvään työhön, koska heidän motiivinsa tulla mukaan järjestön toimintaan pohjautuvat pääasiassa kuulo- ja tukikoirien koulutukseen liittyvään käytännön toimintaan.

Järjestömme tiedonkeruusuunnitelman tuli siis olla mahdollisimman selkeä, ja sellainen että myös uudet toimijat saavat sen helposti haltuun. Lisäksi suunnitelman tuli integroitua mahdollisimman pitkälle järjestön muuhun toimintaan, jotta tiedonkeruu hoituisi luontevasti muiden työtehtävien rinnalla. Käytin Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n tiedonkeruusuunnitelmassa Artsi-toiminnan lomaketta, josta olin tehnyt Artsi-valmennuksen aikana itsenäisenä tehtävänä ensimmäisen version. Lomake palvelee hyvin järjestömme tiedonkeruusuunnitelmana selkeytensä vuoksi. Lomakkeessa kuvataan mitä arviointitietoa kerätään, miten ja keneltä sitä kerätään sekä milloin tiedonkeruu toteutetaan ja kuka on siitä vastuussa. Opinnäytetyöprosessin loppuvaiheessa päivitin lomakkeen lopulliseen muotoonsa (liite 6).

5.3 Tulos- ja prosessimittarit

Tuloksellisuuden, vaikutusten tai vaikuttavuuden todentamiseen keskittyvän tieteellisen tutkimuksen tekeminen voi olla haasteellista ja aikaa vievää. STEA-raportointi ei kuitenkaan vaadi tieteellistä näyttöä eikä vaikutusten tai vaikuttavuuden osoittamista. Järjestöjen kannattaakin keskittyä tavoitteisiin nähden mielekkääseen tapaan selvittää ja osoittaa tuloksellisuutta. Tällöin on olennaista pyrkiä realistiseen tavoitteiden asetantaan ja relevantteihin mittareihin. (Luukkonen & Shinyella 2021.) Mittaaminen on tapa todentaa syntynyttä muutosta ja sen näkyväksi tekeminen onnistuu kiinnittämällä vaikuttavuusketjuun tavoitteita tukeva mittaristo (Anoschkin 2019, 16). Mittari on siis seurattava määrällinen tai laadullinen asia, josta käy ilmi aikaansaatu muutos (Harju 2020). Mittarit voidaan jakaa tulosmittareihin ja prosessimittareihin. Tulostittarit kertovat toiminnalla aikaansaadusta tuloksesta, ja prosessimittarit puolestaan kertovat toiminnan etenemisestä. Monenlaisia mittareita käyttämällä tiedon luotettavuus lisääntyy. (Anoschkin 2019, 17.)

STEA-avustusta saavat järjestöt määrittelevät hakemusvaiheessa itse ne mittarit, joilla seuraavat toiminnan tuloksellisuutta. Jos järjestön toiminnan tavoitteet liittyvät hyvinvointiin, on mahdollista hyödyntää valmiita mittareita, kuten Elämänlaatumittari tai Kykyviisari. Valmiit mittarit ovat luotettavia, mutta usein melko laajoja ja niiden hyödyntäminen ei-tieteellisiin tarkoituksiin ei ole aina tarkoituksenmukaista. Järjestö saa useimmiten riittävät tiedot rahoittajalle ja itselle toiminnan kehittämiseen räätälöimällä mittarit itse. Näin saadaan myös parhaiten näkyviin järjestökentällä hyvin tyypilliset lisäarvoa tuovat elementit kuten vertaistuki ja matala kynnykset. (Harju 2020.)

Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n tulostittauksen ydinkysymykset liittyvät muutoksiin koulutuksessa olevien ja valmiiden koirien käyttäjien toimintakyvyssä, itsenäisyydessä ja turvallisuudentunteessa sekä yksinäisyyden ja osallisuuden kokemuksissa. Valmiista mittareista esimerkiksi Osallisuusindikaattori olisi tuonut syventävää tietoa vastaajien osallisuuden kokemuksista, mutta samalla se olisi laajentanut kyselyä, ja tavoitteisiin kirjatut muutokset vastaajien toimintakyvyssä, itsenäisyydessä, turvallisuudentunteessa ja yksinäisyyden kokemuksessa olisivat jääneet vähemmälle huomiolle. Opinnäytetyöhöni liittyvistä mittarikokeiluista saatujen kokemusten perusteella itse räätälöity mittari palveli järjestömme tarpeita huomattavasti paremmin myös vastaajien tavoittamisessa kuin valmiin mittarin käyttäminen. Keskusteltuamme asiasta yhdistyksemme hallintotyöryhmässä, päädyimme työstämään järjestölle omat, toiminnan tavoitteista johdetut tulostittarit.

Mittari ei ole se mittausväline, jolla tietoa kerätään (Harju 2020), vaan mittauksen toteuttamiseksi tarvitaan esimerkiksi kyselylomake. Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n tulostittareiden mittausvälineeksi valitsin Pokka-työkalun, joka oli syksyn 2021 testimittauksessa osoittautunut toimivaksi vaihtoehdoksi. Opinnäytetyöhön liittyvistä mittarikokeiluista saadun tiedon perusteella nousi esiin, että järjestömme tekemissä kyselyissä tulee huomioida sekä vastaajien haasteellinen elämäntilanne että järjestön niukat resurssit ja vielä kehitysvaiheessa oleva arviointiosaaminen. Kyselylomaketta suunniteltaessa on syytä valita mukaan vain todella oleelliset kysymykset, ja pitää lomake mahdollisimman tiiviinä. Vastaaminen pitäisi myös tehdä mahdollisimman helpoksi, sillä harva käyttää aikaansa pitkien lomakkeiden täyttämiseen. Myös kielen selkeyteen ja lomakkeen ulkoasuun tulee kiinnittää huomiota. (Vehkalahti 2014, 48.)

Keskityin mittareiden helppokäyttöisyyteen, saavutettavuuteen ja hyödynnettävyyteen. Mittaristo koostuu kolmesta kysymyksestä. Ensimmäisessä vastaajaa pyydetään arvioimaan elämänlaatuunsa liittyviä viittä väittämää asteikolla ”täysin eri mieltä – täysin samaa mieltä”. Toisessa kysymyksessä vastaajaa pyydetään valitsemaan samalla asteikolla se vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa hänen kokemustaan yksinäisyyden tunteesta vastaushetkellä. Kolmannessa kysymyksessä kartoitetaan vastaajan osallisuuden kokemuksia seitsemän kysymyksen avulla käyttäen edelleen samaa asteikkoa (liite 7). Arviointiasetelmaksi valitsin alku- ja loppukyselyn, koska järjestömme koulutuksessa olevien koirakoiden koulutuspolku kestää noin yhden kalenterivuoden ajan. Alku- ja loppukyselyn avulla saadaan kysymykset toistettua samanlaisina koulutuksen alkaessa ja päättyessä ja näin saadaan vertailutietoa kohderyhmän elämässä

mahdollisesti tapahtuneista muutoksista. Toistamalla samanlainen alku- ja loppumittaus vuosittain, voidaan tuloksia vertailemalla myös seurata vuositasolla tavoitteiden toteutumista. Peruskysymysten lisäksi loppukyselyssä on mukana myös syksyn 2021 testikyselyn perusteella hyödyllisiksi osoittautuneet avoimet kysymykset vertaistuesta sekä muista mahdollisista muutoksista arjessa tai kuulo- ja tukikoiran koulutuksen vaikutuksista (liite 8).

Tein kyselyistä kaksi yhteneväistä versiota, koska vuoden 2022 alussa yhdistyksen asiakkaina oli kaksi eri asiakasryhmää; fyysisen ja sosiaalisen tuen koiria kouluttavat. Vuodelle 2022 näille asiakasryhmille ei oltu määritelty erillisiä tavoitteita, joten molempien ryhmien kyselyissä käytetään samoja kysymyksiä. Koska toisessa asiakasryhmässä koulutetaan tukikoiria nimenomaan sosiaalisten haasteiden tueksi, on kuitenkin järkevää erottaa heidän vastauksensa fyysisen tuen koirien käyttäjien vastauksista, jotta tuloksia erityisesti yksinäisyyden ja osallisuuden kokemuksista voidaan tarkastella oikeassa kontekstissa.

STEA:n rahoitushakemukseen vuodelle 2022 on merkitty järjestömme toiminnan tavoitteeksi myös kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden läheisten saama tuki, ja mittariksi on ilmoitettu asiakkaille tehtävä alku- ja loppukysely. Asiakkailta yhdistyksessämme tarkoitetaan koulutuksessa olevien koirien omistajia. Laatiessani heille ohjeistusta uudesta alku- ja loppukyselyistä, ymmärsin, ettei samoilla kyselyillä voidakaan mitata muutoksia läheisten saamassa tuessa. Järjestömme koulutuksessa olevista koirista noin puolet on aikuisen itselleen kouluttamia koiria ja puolet on alaikäisen käyttäjän avuksi koulutettavia koiria, joiden koulutuksesta vastaavat huoltajat. Koulutuksessa olevat aikuiset asiakkaat vastaavat alku- ja loppukyselyyn itse, mutta lasten ja nuorten osalta kyselyyn vastaa heidän huoltajansa, joka arvioi tilannetta alaikäisen huollettavansa eli koiran käyttäjän kannalta. Näin ollen nämä vastaajat eivät voi samassa kyselyssä vastata samoihin kysymyksiin myös omasta näkökulmastaan koiran käyttäjän läheisenä.

Läheisille tulee siis tehdä oma kyselymittaus erikseen. Toisaalta tämä antaa mahdollisuuden räätälöidä läheisille tehtävä kysely kartoittamaan laajemminkin, millaista kaikenlaista tukea läheiset kokevat saaneensa perheeseen koulutetun hyötykoiran myötä ja miten laajalle lähipiiriin koiran vaikutus ulottuu. Tässä läheisille tehtävässä kyselyssä voidaan hyödyntää opinnäytetyöhöni liittyvää syksyn 2021 testimittausta, jossa kerättiin tietoa muutoksista kyseisenä vuonna koulutuksessa olleiden asiakkaiden elämäntilanteessa. Tämän kyselyn realistinen toteuttamisaikataulu on syksy 2022, jolloin voimme kerätä kokemuksia tänä vuonna koulutuksessa olevien koirien käyttäjien läheisiltä.

Tulosmittareiden suunnittelun lisäksi kartoitin tämän opinnäytetyön myötä järjestöimme prosessimittarit. Prosessimittarit kertovat konkreettisista asioista, joita on tehty. Näillä kerättyä tietoa ei raportoida STEAlle tuloksellisuuden arviointina, mutta tulokset ovat mukana raportissa volyyminä toiminnan, tuotosten ja kohdattujen henkilöiden muodossa. Lisäksi nämä mittarit palvelevat järjestön päätöksenteon ja oman toiminnan kehittämisen tukena. (Luukonen & Shinyella 2019.) Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n prosessimittarit rakentuivat lopulta excel- taulukkoon, johon kokosin omille välilehdilleen aiemmin ylläpitämiäni tilastoja ja lisäsin uusia.

Prosessimittariston välilehdet ovat: mediaosumat, some-julkaisujen kattavuus ja seuraajamäärien kehitys, koulutukseen hakevien koirakoiden määrä, koulutuksen aloittavien koirakoiden määrä, edelliseltä vuodelta siirtyvien koirakoiden määrä, keskeyttäneiden koirakoiden määrä, kaupunkikokeiden lukumäärä ja niihin osallistuneiden ja läpäisseiden koirakoiden lukumäärä, valmistuneiden koirakoiden määrä jaoteltuna koirille koulutettujen tehtävien perusteella, yhteistyökouluttajille ohjattujen asiakkaiden lukumäärä sekä koirakoiden koulutuskäynnit yhteistyökouluttajien luona, järjestettyjen tapahtumien lukumäärä ja tapahtumiin osallistuvien asiakkaiden ja heidän läheistensä lukumäärä, vapaaehtoisten lukumäärä ja heidän tekemänsä vapaaehtoistyön tuntimäärät sekä järjestön jäsenmäärä jaoteltuna varsinaisiin-, perhe-, ja kannatusjäseniin. Pienen järjestön resursseihin nähden tällaisen tilastointitiedon määrän kerääminen on melko suuri työ. Kerätyille tunnusluvuille on kuitenkin käyttöä STEA –raporttien lisäksi esimerkiksi yhdistyksen toimintasuunnitelmassa ja vuosikertomuksessa sekä yhdistyksen toiminnasta kertovissa esityksissä.

STEA ei vaadi edunsaajajärjestöiltä vaikuttavuuden arviointia, mutta mikäli halutaan tuloksellisuuden lisäksi tarkastella toiminnan vaikuttavuutta, voidaan kohderyhmälle tehdä seurantamittaus esimerkiksi puolen vuoden tai vuoden kuluttua toimintaan osallistumisesta. Tällöin voidaan nähdä saavutettujen muutosten pysyvyys ja laaja-alaisuus. Seurantamittauksessa kannattaa säilyttää osa alkua- ja loppumittauksen kysymyksistä, ja lisäksi kannattaa laajentaa kysymysten näkökulmaa. Näin päästään näkemään, mille kaikille elämänalueille muutos on säteilyt vastaajan elämässä. Yksilön hyvinvointiin vaikuttavat kuitenkin monet tekijät, eikä mikään toiminta tapahdu tyhjiössä. Käytännössä osallistujan hyvinvointiin liittyvien muutosten ja järjestetyn toiminnan välisten yhteyksien todentaminen ei ole aina mahdollista tai tarkoituksenmukaistakaan. (Harju 2020.) Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n asiakkaina olevilla, hyötykoiraa kouluttavilla kuulovammaisilla ja pitkäaikaissairailta on pääosin taustallaan omaan diagnoosiinsa liittyvä terveydenhuollon hoitosuhde. Lisäksi monet

heistä ovat mukana esimerkiksi omaan vammaansa tai sairauteensa liittyvien potilasjärjestöjen toiminnassa. Yksittäinen järjestö voikin palveluntuottajana osallistua useiden eri muutosten toteuttamiseen, mutta pystyy harvoin tuottamaan kaikkia yhteiskunnallisen hyödyn syntymiseen tarvittavia tekoja. Palveluntuottajan ei siksi tarvitse välttämättä osata perustella omaa vaikuttavuuttaan. On kuitenkin tärkeää osata kertoa, miten ja miksi organisaation tuottama toiminta mahdollistaa yhteiskunnalliseen hyötyyn liittyvien haluttujen vaikutusten syntymisen. (Heliskoski ym. 2018, 6.)

5.4 Arvioivan toimintakulttuurin vuosikello

Arviointitiedon keräämisen ja mittariston suunnittelu ovat tärkeitä vaiheita, jotka vievät arviointia kohti käytäntöä. Aineiston kerääminen ei kuitenkaan sinänsä vielä ole arviointia. Arvioinnissa olennaista on aineistosta johdettujen johtopäätösten tekeminen, kehittämistoimista päättäminen ja erityisesti niiden käytäntöön vieminen. (Aalto-Kallio 2014, 31.) Hyvän arviointikulttuurin kehittäminen auttaa järjestöä hyödyntämään keräämäänsä arviointitietoa. Hyvällä arviointikulttuurilla tarkoitetaan tilannetta, jossa on kerätty oikeanlaista arviointitietoa systemaattisesti ja järjestön toimintaa kehitetään tällä tavoin kerätyn näytön perusteella. (Fields 2013, 50.)

Arvioiva toimintakulttuuri on mahdollista luoda kaikenlaisiin järjestöihin, ja se voi näkyä järjestön perustoiminnassa työtapanä, johon koko työyhteisö on sitoutunut (Aalto-Kallio & Haake 2014, 7). Arvioivaa toimintakulttuuria ei luoda hetkessä, eikä valmista tarvitse syntyä heti. Ensin on luotava toimintakulttuurille perusta, joka vaatii hyvää pohjatyötä. Prosessissa kannattaa edetä vaiheittain ja siirtyä askel askeleelta kohti yhteisesti jaettua, arvioivaa toimintakulttuuria. Mervi Aalto-Kallio (2014) esittelee ”Arvioiva toimintakulttuuri järjestöarkeen” –julkaisussa kuuden vaiheen mallin, jonka mukaan arviointikulttuuria voi lähteä rakentamaan. Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:ssä arvioivan toimintakulttuurin luominen käynnistyy tämän opinnäytetyön myötä, ja kehittämistyössä hyödynnetään pitkälti Aalto-Kallion vaiheittaista mallia.

Vaiheissa 1-3 luodaan pohjatyötä arvioivalle toimintakulttuurille. Tämä edellyttää yhteistä ymmärrystä siitä, mitä arviointi omassa organisaatiossa tarkoittaa. Ensimmäisessä vaiheessa lähdetäänkin liikkeelle pohtimalla, miten omassa organisaatiossa ymmärretään arviointi ja miten siihen suhtaudutaan. Tällä varmistetaan se, että arviointiin mahdollisesti yhdistetty arvostelun ja virheiden esiin kaivamisen leima poistuu ja arvioinnin myönteiset asiat ja hyödyt

saadaan nostettua esiin. Arvioivan toimintakulttuurin luomisen toisessa vaiheessa määritelläänkin arvioinnista saatavat hyödyt. Jotta työyhteisössä saadaan arvioinnista kaikki hyöty irti, tulee arviointiin sitoutua ja arviointitarpeen nousta organisaation omista lähtökohdista. Arviointi tulee myös suhteuttaa resursseihin, jotta sitä voidaan tehdä huolellisesti. Alkuvaiheessa on tärkeää varata aikaa avoimelle, yhteiselle keskustelulle, jossa jokaisen kokemuksia, tunteita ja näkemyksiä arvioinnista voidaan jakaa hyvässä hengessä. (Aalto-Kallio 2014, 7-11, 14-16.)

Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:ssä yhdistyksen hallintotyöryhmä on toiminut tämän opinnäytetyön ohjausryhmänä ja tämän työn rinnalla hallintotyöryhmä on työstänyt ensimmäisen version järjestön strategiasta. Opinnäytetyöni tuloksista yhdistyksen hallitukselle on tähän mennessä esitelty vuonna 2019 tehdyt mittarikokeilut sekä vuodelle 2022 määritellyt tavoitteet ja niistä johdetut tulosmittarit. Käytännössä koko järjestön yhteisen arviointikulttuurin luominen käynnistyy kuitenkin vasta toukokuussa 2022, jolloin hallitus ja hallintotyöryhmä kokoontuvat koko päivän kestävään työpajaan käsittelemään yhdistyksen strategiaa ja tämän opinnäytetyön tuloksia. Työpajassa fasilitoin yhteistoiminnallisia menetelmiä hyödyntäen hallituksen yhteisen ymmärryksen syntymistä järjestön arviointikäytänteistä.

Strateginen johtaminen on järjestön toiminnan pitkän aikavälin elinvoimaisuuden varmistamista, ja haluttujen tavoitteiden asettaminen tilanneanalyysin pohjalta. Muutostavoitteiden toteutuminen edellyttää järjestöltä aitoja valintoja sen suhteen, mihin toimintoihin se keskittyy ja miten se käyttää resurssejaan asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Strateginen johtamisen sykli jää kuitenkin vaillinaiseksi, jos järjestössä ei aika ajoin pysähdytä arvioimaan toiminnan tuloksellisuutta. Seuranta ja arviointi on kiinteä osa strategian onnistunutta toimeenpanoa, koska vasta sitä kautta voidaan päätellä onko järjestö onnistunut tavoitteissaan. Vaikuttavuuden seuranta ja arviointi ei siis ole irrallinen tai ylimääräinen toiminto, vaan olennainen osa minkä tahansa järjestön tavoitteellista toimintaa. Seurannan ja arvioinnin mielekkyyden kannalta ratkaisevaa on, että järjestön johto arvioi toiminnan tuloksia ja niiden vastaavuutta asetettuihin tavoitteisiin. Arvioinnin tärkein tehtävä on osoittaa, jatketaanko nykyisellä polulla kohti haluttua tulevaisuutta vai onko visiota sekä sen mukaisia tavoitteita ja toimenpiteitä muutettava tai määriteltävä uudelleen. Viime kädessä kyse on järjestön elinvoimaisuudesta ja menestyksekkäästä tulevaisuudesta. (Heikkala & Peltö-Huikko 2018, 4, 14.)

Arvioivan toimintakulttuurin luomisen kolmannessa vaiheessa määritellään, kuka organisaatiossa on vastuussa arvioinnista ja sen johtamisesta. Järjestöjohdon, arviointia koordinoivan työntekijän ja muun työyhteisön roolit on tärkeää kirjata ylös, jotta kaikki tietävät mitä heiltä odotetaan. Mitä pienimuotoisempaa toiminta on, sitä lähemmäs luottamusjohdon ja työyhteisön roolit tulevat toisiaan, ja toiminnanjohtajan ja arvioinnin koordinaation roolit supistuvat. Pienissä järjestöissä arvioinnin koordinaatio kuuluu usein toiminnanjohtajalle. Kolmannessa vaiheessa kartoitetaan myös tarvittava osaaminen. Ihannetilanteessa kaikki organisaation toimijat osallistuvat arviointiin, ja heille tulee määrittää arvioinnin osaamisvaatimuksia. Arviointiosaaminen ei ole vain sitä ammatikseen tekevien ominaisuus, vaan myös organisaation jokaisen muun toimijan toimintatavoissa syntyvää osaamista. Arvioivan toimintakulttuurin luomisessa pyritäänkin juuri tähän. Arviointia oppii parhaiten käytännön tekemisen kautta, ja yhdessä jaettu osaaminen antaa paremmat edellytykset koko yhteisön tuloksellisuudelle. (Aalto-Kallio 2014, 14-20.) Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:ssä on dokumentoitu työntekijän tehtävänkuvaus ja myös puheenjohtajan, varapuheenjohtajan ja sihteerin rooleista löytyy kuvaus järjestön vanhasta hallinnollisesta oppaasta. Nämä vaativat kuitenkin päivittämistä, ja nyt toimenkuvien päivittämisen yhteydessä onkin hyvä hetki kartoittaa myös tarvittavaa arviointiosaamista sekä määritellä järjestön arviointiin liittyvät roolit ja vastuut.

Kun vaiheissa 1-3 on tehty pohjatyötä, vaiheissa 4-5 kartoitetaan lähtötilannetta. Neljännessä vaiheessa hahmotetaan järjestön toiminnan kokonaisuus, ja pohditaan mitä se sisältää. Kokonaistoiminnan arviointia varten tarvitaan selkeä kuvaus toiminnan tavoitteista ja toimenpiteistä, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan sekä odotetut tulokset ja vaikutukset toiminnalle. Kokonaistoiminnan arvioinnissa tarkastellaan, miten tavoitteet saavutettiin, oliko toiminta onnistunutta, mitä tuloksia saatiin aikaan ja millä resursseilla sekä mitä kehittämistoimia tarvitaan jatkossa. Kokonaistoiminnan arvioinnissa tarkastellaan myös, onko tavoitteet kirjattu sellaisiksi, että ne on mahdollista saavuttaa yhden toimintavuoden aikana suhteessa resursseihin, sekä onko tavoitteista johdettu riittävän selkeä suunnitelma, jossa tiedetään kunkin roolit, vastuut ja aikataulut. (mt., 2014, 22-24.)

Viidennessä vaiheessa kartoitetaan nykytilanne, ja tarkastellaan, miten olemassa olevia suunnitelmia seurataan, arvioidaan ja miten niitä raportoidaan. Tarkastelussa pohditaan myös, kattaako arviointi koko toiminnan ja millä tavoilla ja käytännöillä arviointi- ja seurantatietoa kerätään. Lisäksi pohditaan, saadaanko nykyisillä arviointikäytännöillä riittävästi tietoa

tuloksista, vaikutuksista ja kehittämistarpeista. Toimintaa voi arvioida esimerkiksi vuosisyklissä. Jos järjestöllä on strategia, lähtötilanteen kartoituksessa tulisi myös arvioida, elääkö se käytännössä ja onko vuosittainen toimintasuunnitelma aidosti johdettu strategiasta. Suunnittelu, toiminta, seuranta ja arviointi sekä raportointi muodostavat palapelin, jossa jokainen pala on erilainen, mutta yhdenkin palan puuttuminen rikkoo kokonaiskuvan. Paloja sitoo yhteen toiminnassa mukana olevien henkilöiden jatkuva vuoropuhelu ja prosessin jatkuva kehittäminen. Toimintaa ei voi suunnitella tarkoituksenmukaiseksi ilman käsitystä kohderyhmien tarpeista ja toimintaympäristön edellyttämistä muutostarpeista. Tietoa näistä tarpeista saadaan arvioinnin avulla. Arviointia tarvitaan myös, jotta toiminnan tuloksista ja kehittämistarpeista voidaan raportoida. Arviointia puolestaan ei voi tehdä ilman riittävän selkeää ymmärrystä siitä, mihin toiminnalla pyritään ja mitä tuloksia tavoitellaan. (mt., 2014, 22-26.)

Aiempien vaiheiden pohjatyön ja lähtötilanteen kartoituksen jälkeen kuudennessa vaiheessa rakennetaan arviointikäytännöt ja sovitaan pelisäännöt. Vaiheet 1-5 voivat toteutua nopeastikin esimerkiksi kehittämispäivien muodossa. Usein varsinaiseen arviointikulttuuriin siirtyminen, käytänteiden ylläpitäminen ja muokkaaminen eli arvioivan toimintakulttuurin juurtuminen pysyväksi työtavaksi on prosessin vaikein osuus. Monesti arviointia tehdään irrallaan muusta toiminnasta, vaikka sen pitäisi olla osa järjestön perustoimintaa kuten viestinnän tai taloudenhoidon. Perustoiminnasta irrallaan arviointi voi helposti jäädä tekniseksi suorittamiseksi, eikä sitä hyödynnetä aidosti toiminnan kehittämisessä. Alusta lähtien olisikin tärkeää ymmärtää arviointi hyvin arkisena asiana ja osana kehittämisen kehää, jossa suunnittelu, toiminta, arviointi ja raportointi seuraavat toisiaan. Arviointikäytäntöjen suunnittelu kannattaa myös kytkeä alusta lähtien mahdollisimman tiiviiksi osaksi järjestön muuta toimintaa, jolloin arvioiva ajattelu ja rakentava vuoropuhelu onnistumisista ja kehittämistarpeista nivoutuu luonnolliseksi osaksi arkityötä. Yksinkertaisimmillaan toiminnan arvioinnin voi sisällyttää olemassa oleviin kokouskäytäntöihin, tapaamisiin tai kehittämispäiville, joissa varataan erikseen aikaa arviointikeskustelulle (mt., 2014, 9, 28-29, 31.)

Arvioinnille voidaan järjestää myös kokonaan oma tapaaminen, ja se on jopa suositeltavaa; silloin muut asiat eivät vie tilaa arvioinnilta. Koko työyhteisön yhteinen arviointitapaaminen voidaan toteuttaa esimerkiksi kerran tai kaksi kertaa vuodessa. Yhteisissä tapaamisissa arviointikeskustelun pohjana voidaan käyttää saatuja palautteita, tulostittareilla kerättyä tietoa

ja myös määrällisistä seurantatiedoista kannattaa koota mukaan arvioiva yhteenveto. (mt., 2014, 31.) Arvioivan toimintakulttuurin juurruttamiseksi osaksi Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n perustoimintaa, ehdotan järjestömmen hallitukselle vuosittaisen kehittämispäivän käyttöön ottamista. Toukokuussa 2022 pidettävän hallituksen työpajapäivän jälkeen voitaisiin järjestää kerran vuodessa luottamushenkilöiden yhteinen tapaaminen, jossa tarkasteltaisiin kokonaistoimintaa sekä toiminnan tuloksia ja arviointikäytänteitä. On tärkeää, että järjestön luottamusjohto käy vuosittain arvioivan keskustelun siitä, miten järjestö on onnistunut omassa perustehtävässään, mitä tuloksia on saatu aikaan ja mitä sellaisia kehittämistarpeita on noussut esille, jotka tulee ottaa huomioon seuraavan vuoden toiminnan suunnittelussa. (Aalto-Kallio 2015, 86.) Säännöllisten tapaamisen avulla tuettaisiin järjestön suunnitelmallista arviointikulttuuria ja voitaisiin myös arvioida mittaustulosten lisäksi itse mittaamisen onnistumista.

Arvioivan toimintakulttuurin ylläpitämiseksi suunnittelin myös järjestöllemme arvioinnin vuosikellon, jonka pohjana käytin Artsi-toiminnan (2022a) valmista lomaketta (liite 9). Arvioinnin sisällyttäminen vuosikelloon sopii järjestöömme erinomaisesti, koska toimintamme on pitkälle sidoksissa kalenterivuoteen. Uusien koirakoiden koulutus käynnistyy vuosittain tammi-helmikuussa, ja tavoiteaikataulun mukainen valmistuminen tapahtuu marras-joulukuun aikana. Vuoden aikana koirakot osallistuvat kahteen pakolliseen lähijaksoon, ja vuoden 2022 alussa käyttöön otettuihin tulosmittareihin liittyvät alku- ja loppukyselyt voidaan kytkeä osaksi näiden lähijaksojen ohjelmaa. Aikataulullisesti kevääseen sijoittuvassa hallituksen kehittämispäivässä olisi käytössä edellisen vuoden mittaustulokset, ja niiden perusteella voitaisiin tarkastella toiminnassa mahdollisesti tarvittavia muutoksia. Näin hallitus voisi tehdä hyvissä ajoin seuraavan vuoden rahoitushakemukseen vaikuttavia linjauksia esimerkiksi toiminnan tavoitteista. Hallituksen kehittämispäivän lisäksi esitän vuosikellossa, että myös hallituksen alainen hallintotyöryhmä kokoontuisi jatkossa vuosittain alkusyksystä valmistelemaan hallituksen linjausten perusteella seuraavan vuoden rahoitushakemusta. Tällä hetkellä rahoitushakemus STEAlle tehdään vuosittain syyskuussa, mutta jatkossa vuosikelloa voi tarvittaessa helposti säätää rahoittajan antaman aikataulun mukaan.

Arvioinnin tulosten julkistamisen jälkeen seuraa päätöksenteon ja toimenpiteiden vaihe. Pienenkin järjestön johtamisessa on osattava hyödyntää kerättyä arviointitietoa. Päätöksiä tulee uskaltaa tehdä, ja samalla on myös osattava kuunnella kentän ääntä. Arviointitiedon hyödyntämistä voidaan opiskella yhdessä ja sen aloittamiseen voidaan mahdollisesti

valmistautua jo arviointiprosessin aikana. (Fields 2013, 21-22.) Opinnäytetyöni valmistuessa Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:ssä on juuri käynnistetty arviointitiedon kerääminen, eikä vielä ole tiedossa, millaista tietoa saadaan kerättyä ja miten paljon tietoa kertyy. Ensimmäisen systemaattisesti arvioitavan toimintavuoden lopussa voidaan järjestössä pohtia ja suunnitella miten arviointitietoa analysoidaan ja hyödynnetään. Tässä voidaan käyttää avuksi esimerkiksi Artsi-toiminnan arviointitiedon analysointiohjetta, joista löytyy myös vinkkejä STEAn tulosraportointiin (Artsi 2022b).

Arvioinnin tuloksista ja niiden tulkinnasta tulee keskustella järjestössä avoimesti. Koska järjestöjen toiminnasta mukava olevien intressit voivat poiketa toisistaan, tulee varautua myös siihen, että arvioinnin tulokset saattavat johtaa konflikteihin. Konfliktien purku vaatii neuvottelutaitoa ja kompromissien tekemistä. Arvioinnin tehtävä on kuitenkin edistää yhteistä hyvää, ja on tärkeää että kaikki toimintaan osalliset ovat mukana päättämässä, miten tietoa käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä. (Fields 2013, 21-22.) Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:ssä on hyvin kehittämismyönteinen ilmapiiri, ja kokemusasiantuntijoiden suuri osuus luottamusjohdossa vaikuttaa myönteisesti yhteisen tahtotilan löytymiseen. Onkin tärkeää saada kaikki hallituksen jäsenet sitoutettua myös arviointitiedon käsittelyyn, jotta saadaan luotua yhteinen näkemys arvioinnista seuraavista kehittämistoimenpiteistä.

Arviointi on lopultakin pitkälti maalaisjärjen käyttämistä ja vastausten etsimistä kysymyksiin ”teimmekö, mitä lupasimme”, ”saimmeko aikaan muutosta?” ja ”teimmekö oikeita asioita”. (Kiijärvi-Pihkala 2009, 19.) Arvioinnin kaiku ei ole aina myönteinen, ja käsitteenä se saattaa tuntua epämääräiseltä ja vaikealta. On kuitenkin tärkeää osoittaa, miten tuloksellista ja vaikuttavaa työtä teemme. Arvioivan toimintakulttuurin ja arviointikäytännön kehittäminen ja toteuttaminen kannattaa ajatella yhteisenä matkana, joka opettaa kaikille jotain uutta. Arviointia oppii tekemällä ja se on palkitsevaa kun arvioinnin avulla voidaan tehdä näkyväksi yhteisiä onnistumisia. Toiminnan kehittäminenkin on perusteltua, kun todelliset ongelmakohdat on saatu arvioinnin avulla esille. (Aalto-Kallio & Haake 2014, 7-8.) Toivon tämän opinnäytetyön tuovan esiin arviointityön välttämättömyyden elinvoimaiselle järjestölle. Toivon työstä välittyvän myös näkemykseni siitä, että arviointityö ei ole vaikeaa eikä monimutkaista. Arviointiin voi perehtyä kuka tahansa, eikä siihen tarvita erityistä koulutusta, innostus ja kiinnostus riittävät varsin hyvin!

6 YHTEENVETO

Järjestöt tekevät yhteiskunnallisesti merkittävää työtä, jonka tulokset, vaikutukset ja vaikuttavuus on syytä tehdä näkyväksi. Tähän tarvitaan hyvin tehtyä arviointia, jonka avulla järjestöjen tekemän työn uskottavuutta voidaan vahvistaa. (Aalto-Kallio & Haake, 2014, 95.) Myös järjestötoiminnan ammatillistuminen edellyttää entistä vahvempaa arviointiosaamista. STEAn asettamat kriteerit avustusta saavien järjestöjen toiminnan tuloksellisuuden osoittamisesta ovat tuoneet arvioinnin osaksi sosiaali- ja terveysjärjestöjen arkea. Arviointitiedolla on myös merkittävä rooli järjestön oman toiminnan kehittämisessä. Yhdistystoiminnassa hallitus kantaa vastuun toiminnasta ja taloudesta sekä sen suunnittelusta, seurannasta ja raportoinnista – ja tätä kautta myös toiminnan kehittämisestä. Pystyäkseen seuraamaan tavoitteiden toteutumista ja voidakseen reagoida kehittämistarpeisiin, luottamusjohto tarvitsee tietoa toiminnan tuloksista. (Aalto-Kallio 2015, 84,86.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuloksellisuuden arviointiin käytettävän toimintamallin rakentaminen Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:lle. Järjestössä ei ole aikaisemmin tehty arviointia, joten malli oli suunniteltava alusta lähtien. Koska ainakin toistaiseksi järjestön toiminta perustuu lähes täysin STEAn rahoitukseen, kehittämisprosessia ohjasi STEAn vaikuttavuusketjuajatteluun pohjautuva rahoitushakemus- ja raportointimalli. Opinnäytetyön tuloksena syntyi Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n tuloksellisuuden arvioinnin toimintamalli, joka lähti liikkeelle järjestön vaikuttavuusketjun määrittelystä. Tämä haastoi selvittämään, miten järjestön toiminnan taustalla olevasta tarpeesta määritellään tavoitteet, joista edetään aina tuloksiin asti. Vaikuttavuusketjun määrittelyn alkuvaiheessa todettiin, että arviointimallia on vaikea toteuttaa ilman että järjestöllä on strategiaa. Niinpä tämän opinnäytetyön myötä käynnistyi myös järjestön strategiatyöprosessi. Vaikuttavuusketjun osien huolellinen läpikäyminen toimi pienessä järjestössä myös hiljaisen tiedon dokumentointina ja työohjeena ainoalle työntekijälle. Vaikuttavuusketjun määrittelystä oli lisäksi paljon hyötyä tehdessämme STEAlle rahoitushakemusta tälle vuodelle, kun muun muassa toiminnan tavoitteet saatiin kirkastettua. Toimenpiteistä, joilla tavoitteisiin pyritään, puolestaan syntyi järjestömme kuluvan vuoden toimintasuunnitelma.

Järjestömme vaikuttavuusketjun pohjalta syntyi tiedonkeruusuunnitelma ja tulosmittarit, joilla kerätään arviointitietoa sekä rahoittajaa varten että järjestön oman toiminnan kehittämistä varten. Opinnäytetyöni myötä Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:lle suunniteltiin omat

tulosmittarit, jotka on jo otettu käyttöön vuoden 2022 alussa. Tulosmittareiden lisäksi kartoitettiin ja päivitettiin järjestössämme käytössä olevat prosessimittarit, jotka ovat mukana myös tiedonkeruusuunnitelmassa. Mittareilla kerättyä tietoa on jo käytetty paitsi rahoittajalle tehtyihin raportteihin, myös toiminnan ja talousarvion suunnittelussa sekä viestinnässä. Mittareilla kerättyä tietoa on jo alustavasti esitelty myös järjestön hallitukselle ja vapaaehtoisille. Pienessä järjestössä vapaaehtoisten työpanoksella on suuri merkitys, ja arvioinnin avulla voidaan kasvattaa vapaaehtoisten motivaatiota tekemällä näkyväksi myös vapaaehtoisten työpanoksen avulla aikaansaatuja positiivisia muutoksia kohderyhmien elämässä. Merkityksellistä on myös kohderyhmiin kuuluvien äänen esiin tuominen arvioinnin avulla. Arvioinnissa osallisina on järjestön henkilökunnan ja vapaaehtoisten lisäksi myös muita ryhmiä, kuten asiakkaat ja näiden omaiset, ja arvioinnin tehtävänä on saada kuuluviin kaikkien ryhmien ääni. Erityisesti järjestöjen palveluiden käyttäjien äänen esiin saaminen koetaan tärkeäksi, koska he usein edustavat sellaisia ryhmiä, joiden ääni ei yhteiskunnassa muuten kuulu. (Fields 2013, 7.)

Jotta arvioiva toimintakulttuuri saadaan juurrutettua osaksi järjestön toimintaa, opinnäytetyöni sisältää myös vaiheittaisen suunnitelman työn tulosten jalkauttamisesta järjestöömme. Jatkuvan arvioinnin työkaluksi suunnittelin lisäksi vuosikellon, jossa arviointi nivoutuu osaksi järjestön muuta toimintaa. Järjestöemme tuloksellisuuden arvioinnin toimintamalli saanee lopullisen muotonsa hallituksen kehittämistyöpajassa toukokuussa 2022. Kun arviointitoiminnan raamit on saatu valmiiksi, niitä on jatkossa helppo ylläpitää ja päivittää. Tällä hetkellä STEAlle riittää edunsaajajärjestöjen raportoima tuloksellisuuden osoittaminen. Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:n toiminnalla on kuitenkin myös laajempia yhteiskunnallisia vaikutuksia ja järjestö on osaltaan mukana luomassa yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Tulevaisuudessa voi olla tarvetta mitata ja osoittaa myös näitä vaikutuksia tai vaikuttavuutta. Kun järjestölle on nyt luotu toimiva arvioinnin malli ja toimivat arviointikäytänteet, malliin voidaan helposti lisätä tarvittaessa uusia mittareita.

Järjestössämme nyt käyttöön otetuilla tulos- ja prosessimittareilla kerätään sekä määrällistä että laadullista tietoa. Määrällistä tietoa saadaan seurannan ja kyselyiden avulla. Kyselylomakkeilla voidaan kerätä myös laadullista tietoa avointen kysymysten avulla. Laadullisen tiedon keräämisessä myös haastattelut ovat omiaan (Fields 2013, 19-20.) Tulevaisuudessa järjestössämme voitaisiin pohtia, tarvitaanko laadullista tietoa enemmän. Mikäli tarvitaan, sitä saataisiin melko helposti kerättyä koulutuksessa olevien koirakoiden lähijaksoilla, joissa

asiakkaiden kanssa käydään joka tapauksessa aloitus- ja päätöskeskustelut. Mikäli näihin halutaan yhdistää arviointitiedon kerääminen, tulee haastattelukysymysten suunnittelu, dokumentointi ja kerätyn tiedon käsittely suunnitella erikseen.

Yhteiskunnallisten haasteiden ratkaisemiseen tarvitaan useita samaan suuntaan vaikuttavia toimenpiteitä. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus syntyy yhteistyössä, ja vaatii usein yhteiskehittämistä. Kumppanuuksien avulla voi olla mahdollista yhdistää sekä resursseja että erilaisia toimenpiteitä kohderyhmien näkökulmasta toimivammaksi kokonaisuudeksi. (Anoschkin 2019, 5, 13.) Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista selvittää, millaisia yhteistyömahdollisuuksia Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:llä voisi olla esimerkiksi muiden hyötykoiratahojen tai kohderyhmien potilasjärjestöjen kanssa. Kiinnostavaa olisi myös selvittää, miten järjestön tuloksellisuuden osoittamista voisi hyödyntää järjestön rahoituspohjan laajentamisessa. STEAn raportoinnissa ei painoteta toiminnan tuomia mahdollisia taloudellisia säästöjä, mutta arvioinnin kautta esiin saatava toiminnan tuloksellisuus on hyvä pohja yhteistyöneuvotteluihin tai rahoitushakemuksiin kartoitettaessa STEAn lisäksi muita rahoituskanavia.

Opinnäytetyöni myötä Suomen kuulo- ja tukikoirat ry:llä on nyt käytössä tuloksellisuuden arvioinnin malli, jonka avulla saadaan raportointitietoa järjestön toiminnan tuloksellisuudesta jo kuluvalta vuodelta. Opinnäytetyöni tilaajaa hyödyttävien tuotosten lisäksi työn taustalla oli oma oppimistavoitteeni arviointiosaamistani kehittämistä. Koska järjestöjen toiminnalta jatkossa odotetaan todennettavissa olevia tuloksia, tuloksellisuuden osoittaminen on muodostumassa kiinteäksi osaksi järjestöjen toimintaa (Heikkala & Peltö-Huikko 2018, 2). Arviointiosaaminen onkin tulevaisuudessa varmasti yksi keskeinen järjestöhallinnon asiantuntijan osaamisalue.

Aloittaessani opinnäytetyötäni, luokittelin itseni arviointiosaamisen osalta innokkaaksi oppimishaluiseksi. Opinnäytetyössäni olen perehtynyt vaikuttavuuden käsitteisiin ja vaikuttavuusketjuajatteluun sekä osallistunut STEAn pilottihankkeiden ja Artsi-valmennuksen lisäksi useisiin arviointia käsitteleviin webinaareihin. Työni suurimmat haasteet nousivat arviointiin liittyvän käsitteistön monitulkintaisuudesta. Yritin aluksi luokitella lähdeaineistoa tulosten, vaikutusten ja vaikuttavuuden arvioinnin mukaisesti. Tämä osoittautui kuitenkin mahdottomaksi, koska lähteestä riippuen esimerkiksi tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta käytetään synonyymeinä. Omassa työssäni oli kuitenkin kyse nimenomaan STEAn tarkoittaman tuloksellisuuden arvioinnista, joten oli tärkeää erottaa nämä käsitteet toisistaan.

Lopulta ratkaisin asian käyttämällä Mervi Aalto-Kallion ja Erica Mäkipään (2020b) määritelmiä STEA-kontekstissa toimivista arviointiin liittyvistä käsitteistä.

Toimintatutkimukselle tyypillisesti ymmärrykseni kehittyi vähitellen kuluneen vuoden aikana. Konkreettisimmin huomasin arviointiosaamiseni kehittymisen osallistuessani STEAn järjestämään ruotsinkieliseen tuloksellisuuden osoittamista käsittelevään koulutukseen. Suomenkielisen koulutuksen paikat olivat täyttyneet nopeasti, ja avatessani ilmoittautumislinkin, tilaa oli enää ainoastaan ruotsinkielisessä koulutuksessa. Niinpä osallistuin tammikuussa 2022 ”Påvisning av verksamhetens resultat och resultatmätare utbildning” –webinaariin. Ruotsi ei ole äidinkieleni, ja vaikka ymmärrän arkikieltä kohtuullisesti, eri alojen erityissanasto saattaa aiheuttaa haasteita. Huomatessani pystyväni ongelmitta seuraamaan ruotsinkielistä esitystä tuloksellisuuden arvioinnista ja tulosmittareiden käytöstä, totesin arviointiosaamiseni kehittyneen opinnäytetyöni aikana innokkaasta oppimishaluisesta perustason osaajaksi, joka hallitsee aihealueen käsitteet ja toiminnot jo melko hyvin.

Myöskään toimintatutkimus menetelmänä ei ollut itselleni ennestään tuttu, ja varsinkin kehittämisprosessin alussa haasteita aiheutti toimintatutkimuksen tapauskohtaisuus. Toimintatutkimus on aina tilanteeseen sidottu, jolloin muiden tekemien aikaisempien tutkimusten tuloksia on vaikea hyödyntää. Toimintatutkimus on myös saanut kritiikkiä käytännön ja teorian yhdistämisen vaikeudesta. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 59.) Opinnäytetyöni alkuvaiheessa yrittäessäni kerätä lähdeaineistoa ja etsiä aiempia tutkimuksia, sopivan aineiston löytäminen tuntui vaikealta. Toisaalta arviointikirjallisuutta on saatavilla paljonkin, mutta toisaalta mikään löytämäni teos ei tuntunut sopivan juuri omaan työhöni. Työni käynnistyessä myös käytännön tekemisen tasolla tilanne tuntui usein melko kaoottiselta. Samaan aikaan työn alla oli monta asiaa, jotka etenivät eri tahtiin. Perinteisen tutkimuksen kaavassa, jossa työ etenee vaihe vaiheelta johdonmukaisesti kirjallisuuskatsauksesta päätelmiin (Heikkinen 2007, 19), on kokonaisuus helpompi hahmottaa alusta lähtien kuin sykleistä koostuvassa toimintatutkimuksessa.

Opinnäytetyöni kokonaisuus alkoi lopulta hahmottumaan, kun arviointiosaamisen teoriaan perehtymisen sijaan siirryinkin tutkimaan lähdeaineistosta toimintatutkimuksellista lähestymistapaa. Kun ymmärsin toimintatutkimuksen prosessina, aloin hahmottamaan opinnäytetyöni suunnittelun, toiminnan, havainnoin ja reflektoinnin syklit ja niistä muodostuvan kokonaisuuden. Toimintatutkimus sopikin lopulta kehittämisprosessiini

erinomaisesti. Tein opinnäytetyötä samalla kun järjestömme toiminta oli normaalisti käynnissä ja lisäksi opinnäytetyöni rinnalla tehtiin yhdistyksen strategiaa. Opinnäytetyöni aikana käynnissä oli usein samaan aikaan monta eri toimintoa, joista osa oli eri vaiheissa toimintatutkimuksen sykliä. STEAn aikatauluista johtuen tuloksia piti saada nopeasti, ja arviointimalli piti suunnitella suoraan todelliseen käyttöympäristöön. Jouduin tekemään monia päätelmiä jo kehittämisprosessin varhaisissa vaiheissa, mutta näin saatiin edistettyä monta opinnäytetyön osa-aluetta samaan aikaan, ja pysyttiin STEAn määrittämässä aikataulussa. Perinteisen tutkimuksen menetelmällä tuskin olisimme saaneet esimerkiksi järjestön tulostittareita käyttöön jo tämän vuoden alussa, kun opinnäytetyöni oli vielä osittain kesken.

Toimintatutkimuksellinen piirre tutkimuskohteen tarkastelemisesta sisältäpäin (Heikkinen 2007, 20) vaati myös hieman totuttelua. Yritin aluksi pitää etäisyyttä tutkimukseen ja pysyä ulkopuolisen roolissa. Jouduin hyvin nopeasti toteamaan tämän mahdottomaksi, koska opinnäytetyössäni omat kokemukseni ja havaintoni sisältyivät kiinteästi tutkimustyöhön. Lopulta havahtuin huomaamaan, että oma työorientaationi on jo pitkään ollut melko kehittävä ja arvioiva, ja toimintatutkijan työtä ohjaava halu kehittää tutkittavan yhteisön toimintaa (Heikkinen, Rovio, Kiilakoski, 2007, 77) sopii minulle erinomaisesti. Toiminnan jatkuva kehittäminen oman työn ohella on kuitenkin myös melko kuormittavaa. Opinnäytetyöni myötä yritän kehittyä myös rajaamaan kehittämisen entistä paremmin tapahtumaan resurssien ehdoilla. Järjestön perustoiminnan ja kehittämisen välille tulisi löytää tasapaino, ja organisaatiossa olisi hyvä pohtia, paljonko kannattaa ja voidaan jättää tilaa toteuttaa nopeita kokeiluja ja kehittää toimintaa (Anoschkin 2019, 13).

Laadullisessa tutkimuksessa puhutaan aineiston kylläntymisestä eli saturaatiosta. Tällöin materiaalia on riittävästi, kun uudet tapaukset eivät enää tuo aiheesta lisää tietoa. Toimintatutkimuksessa saturaatiopisteen määrittely on ongelmallista, koska kehittäminen luo koko ajan uusia kysymyksiä ja ongelmia ja samaan aikaan tapoja selvittää niistä. Tutkimus voi tuntua päättymättömältä suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin, reflektion ja uudelleen suunnittelun spiraalilta. Koska tutkijan resurssit ovat rajalliset, kannattaa ennalta sopia kehittämisprosessin kesto. (Huovinen & Rovio 2007, 105.) Tunnistan tämän dilemman erittäin hyvin. Vaikeinta tässä opinnäytetyössä onkin ollut sen päättäminen. Tutkimus oli rajattu selkeään lopputulokseen, eli tuloksellisuuden arvioinnin toimintamallin syntymiseen. Tietoa arvioinnista on kuitenkin saatavissa paljon ja jatkuvasti järjestetään mielenkiintoisia koulutuksia ja webinaareja, joista voisi saada vielä työhön jotain lisää. Lopulta oli todettava,

että järjestön nyt käyttöön otetun arviointimallin avulla saadaan riittävästi tietoa tuloksellisuuden osoittamiseksi rahoittajalle. Lisäksi arviointimalli tiedonkeruusuunnitelmiseen tuottaa paljon tietoa järjestön oman toiminnan kehittämiseen.

Opinnäytetyöni myötä oivalsinkin, että arviointiosaamiseen sisältyy myös tietynlaisen keskeneräisyyden sietäminen. Arviointi on jatkuvaa matkantekoa ja oppimista. Yhtä oikeaa tapaa ei ole, ja sen takia jokaisen järjestön on tärkeä löytää omaan toimintaansa sopivat menetelmät ja työotteet. Arviointitapoja ja –käytäntöjä kannattaa rohkeasti kokeilla ja kehittää, jolloin käytännöt kehittyvät ajan kanssa vastaamaan aina paremmin juuri oman järjestön arvioinnin tarpeita. Ajoittain voi olla myös tarpeen arvioida jotain tiettyä toimintoa syvemmin ja tarkastella, onko toiminta edelleen tarpeellista ja miten sitä pitäisi kehittää. (Aalto-Kallio 2014, 28-29.)

Arvioinnin asiantuntijaksi kehittyminen on maraton, ja olen vasta matkan alussa. Huomaan kuitenkin pystyväni tuottamaan jo jopa arviointiosaamisen koulutusmateriaalia järjestömme hallituksen työpajapäivään. Opinnäytetyöni osoittaa, että vaikka arviointiosaamiseen ei ole valmista, kokonaisuuden kattavaa koulutusta, on perustason osaamisen haltuun ottaminen mahdollista keräämällä tietoa eri lähteistä ja lähtemällä rohkeasti kokeilemaan arvioinnin tekemistä. Toivonkin tämän opinnäytetyön toimivan myös oppaana järjestökentän muille oppimishaluisille, ja innostavan ja rohkaisevan heitä kehittämään omaa arviointiosaamistaan.

LÄHTEET

- Aalto-Kallio, Mervi 2015. Luottamusjohdon rooli järjestöjen arviointi- ja kehittämistyössä. Teoksessa Satu Riikonen & Tarja Nyman (toim.). Moninainen ja kehittyvä järjestötoiminta. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja,10. Viitattu 15.4.2022. <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2015/12/riikonen-satu-ja-nyman-tarja-moninainen-ja-kehittyva-jarjestotoiminta-netti-31.12.pdf>
- Aalto-Kallio, Mervi 2014. Arvioivaa toimintakulttuuria rakentamassa. Teoksessa Aalto-Kallio, Mervi & Haake, Niina & Saarinen, Erja (toim.) 2014. Arvioiva toimintakulttuuri järjestöarkeen. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2018/12/arviointiopas_nettiin_2015.pdf
- Aalto-Kallio, Mervi & Mäkipää, Erica 2020a. Vaikuttavuusvoimat esiin. Blogikirjoitus 25.9.2020. Viitattu 31.10.2021. <https://www.soste.fi/blogikirjoitus/vaikuttavuusvoimat-esiin/>
- Aalto-Kallio, Mervi & Mäkipää, Erica 2020b. Vaikuttavuuden käsitteet tutuksi. Luentomateriaali 5.10.2020. Ei julkaistu.
- Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto 2018. Aineistohallinta opinnäytetyössä. Viitattu 25.10.2021. http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_ammattikorkeakoulujen-opinnaytetoiden-eettiset-suositukset_liite_aineistohallinta-opinnaytetyossa.pdf?t=1526903591
- Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 23.10.2021. <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%20C3%84YTET%20C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>
- Anoschkin, Katja 2019. Hyvän Mitta. Vaikuttavuuden jäljillä. Opas yhteiskunnallisen vaikuttavuuden kehuttämiseen. Kaskas Media Oy. Viitattu 30.10.2021. <https://www.hyvanmitta.fi/wp-content/uploads/2019/12/Hyva%CC%88n-Mitta-Ty%C3%B6kirja-final.pdf>
- Artsi 2022a. Arvioinnin ja tiedonkeruun suunnittelu. Viitattu 10.3.2022. <https://www.artsi-opas.fi/opas/arvioinnin-suunnittelu/>
- Artsi 2022b. Tiedon analysointi ja hyödyntäminen. Viitattu 16.4.2022. <https://www.artsi-opas.fi/opas/6-tiedon-analysointi-ja-hyodyntaminen/>
- Autismiliitto 2022. Perustietoa autismista. Viitattu 21.2.2022. <https://autismiliitto.fi/autismi/perustietoa-autismista/>
- Diabetesliitto 2022. Viitattu 21.2.2022. https://www.diabetes.fi/diabetes/yleista_diabeteksesta/tilastotietoa#ebe471fd
- Epilepsialiitto 2022. Viitattu 21.2.2022. <https://www.epilepsia.fi/tietoa-epilepsiasta/>
- Fields, Marion 2013. Järjestöarvioinnin ilmansuuntia -opas. Opintokeskus Sivis. Viitattu 8.3.2022. <https://www.ok-sivis.fi/media/ilmansuuntia-materiaali/jarjestoarvioinnin-ilmansuuntia-sivis.pdf>

- Fields, Marion 2022a. Tavoitteet ja mittarit –koulutusmateriaali 26.4.2022. Siviksen vaikuttavuuskoulutukset. Viitattu 27.4.2022. Ei julkaistu.
- Fields, Marion 2022b. Vaikuttavuuden käsitteet –koulutusmateriaali 10.4.2022. Siviksen vaikuttavuuskoulutukset. Viitattu 16.4.2022. Ei julkaistu.
- Harju, Henna 2020. Tavoitteet ja mittarit vaikuttavuuden tukena. Siviksen ja Sosten vaikuttavuuden perusteet järjestöissä webinaarisarja 19.10.2020. Koulutusmateriaali. Viitattu 16.4.2022. Ei julkaistu.
- Heikkala, Juha 200. Järjestön strategia. Neljäs painos. Tampere: Tampere University Press.
- Heikkala, Juha & Peltö-Huikko Antti 2018. Opas vaikuttavuuden arviointiin liikunta- ja urheiluyhteisössä sekä muissa järjestöissä. Suomen Olympiakomitea. <https://www.heikkalaconsulting.fi/uploads/1/0/7/4/107444887/vaikuttavuusopas.pdf>.
- Heikkinen, Hannu 2018. Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS kustannus, 215-230.
- Heikkinen, Hannu 2007. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Hannu Heikkinen & Esa Rovio & Leena Syrjälä Leena (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Kansanvalistusseura, 16-38.
- Heikkinen, Hannu & Kontinen, Tiina & Häkkinen, Päivi 2007. Toiminnan tutkimisen suuntaukset. Teoksessa Hannu Heikkinen & Esa Rovio & Leena Syrjälä Leena (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Kansanvalistusseura, 39-76.
- Heikkinen, Hannu & Rovio, Esa & Kiilakoski, Tomi 2007. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa Hannu Heikkinen & Esa Rovio & Leena Syrjälä Leena (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Kansanvalistusseura, 78-93.
- Heikkinen, Hannu & Rovio, Esa & Syrjälä Leena (toim.) 2007. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Kansanvalistusseura. Vantaa: Dark Oy.
- Heinonen, Hanna 2022. STEA-avustusten yhteys Veikkauksen tuottoihin katkaistaan 2024. <https://www.stea.fi/tietoa-steasta/ajankohtaiset-koontisivu/blogit/stea-avustusten-yhteys-veikkauksen-tuottoihin-katkaistaan-2024/#cedf3dda>
- Heliskoski, Jonna & Humala, Heidi & Kopola, Riina & Tonteri, Anna & Tykkyläinen, Saira 2018. Vaikuttavuuden askelmerkit. Työkaluja ja esimerkkejä palveluntuottajille. Sitran selvityksiä 130. <https://www.sitra.fi/julkaisut/vaikuttavuuden-askelmerkit/>.
- Henriksson, Mikko & Linnolahti, Outi & Harju, Henna 2015. Opas oman toiminnan arviointiin järjestöille. ARTSI projektissa kehitetty itsearviointimalli ja työkalut arviointiin. Kuntoutussäätiö. Viitattu 19.10.2021. <https://hankkeet.kuntoutussaatio.fi/artsi/wp-content/uploads/sites/4/2015/06/opas.pdf>
- Hyvän Mitta 2021. Viitattu 30.10.2021. <https://www.hyvanmitta.fi/>.
- Hyvän Mitta 2022a. Mittareiden valinta. Viitattu 16.4.2022. <https://www.hyvanmitta.fi/mita-mitataan/>

- Hyvän Mitta 2022b. Vaikuttavuusketju. Viitattu 16.4.2022. https://www.hyvanmitta.fi/wp-content/uploads/2018/09/OSA-2_Hyv%C3%A4n-mitta_Vaikuttavuusketju.pdf
- Ikäheimo, Kaija (toim.) 2013. Karvaterapiaa: Eläinavusteinen työskentely Suomessa. Solution Models House.
- Järjestöbarometri 2020. Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveysjärjestöistä. SOSTE. Viitattu 29.10.2021. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2020/09/2020-10-02-SOSTE-julkaisu-Jarjestobarometri-2020.pdf>
- Kiijärvi-Pihkala, Marja 2009. Arvioivan työotteen merkitys sosiaali- ja terveysjärjestöjen työssä. Teoksessa Koskinen-Ollonqvist, Pirjo & Paija, Leea & Pantzar, Juha A. & Saikkonen, Paula & Savolainen, Nella (toim.) Näkökulmia järjestöarviointiin. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto: Terveyden edistämisen keskus.
- Klemelä, Juha 2016. Järjestöt, vaikuttavuus & raha: SROI-arviointimenetelmä. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry.
- Koirat kasvatus- ja kuntoutustyössä 2021. Viitattu 21.3.2021. <http://www.kasvatus-kuntoutuskoirat.fi/kkktry/>.
- Koiso-Kanttila, Samuli 2021. Järjestötoiminnan tulokset entistä paremmin esiin – katsaus pilottien etenemiseen. <https://www.stea.fi/tietoa-steasta/ajankohtaiset-koontisivu/blogit/jarjestotoiminnan-tulokset-entista-paremmen-esiin-katsaus-pilottien-etenemiseen/>
- Kuuloliitto 2022. Viitattu 21.2.2022. <https://www.kuuloliitto.fi/>
- Kuula, Arja 2011. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Kykyviisari. Viitattu 30.10.2021. <https://sivusto.kykyviisari.fi/>
- Langinvainio, Heimo & Joutsenniemi, Kaisla & Pankakoski, Maiju 2014. Koiranomistajuus Suomessa - Tutkimus hyvinvointi- ja terveystekijöistä Terveys 2000 -aineiston valossa, Suomen Kennelliiton julkaisuja 1/2014. Viitattu 21.3.2021. <https://www.kennelliitto.fi/files/koiranomistajuus-suomessa-2014>
- Langinvainio, Heimo 2016. Hyvää elämää koiran kanssa - Koiran vaikutuksesta koiranomistajan hyvinvointiin ja onnellisuuteen, Suomen Kennelliiton julkaisuja 2/2016. Viitattu 21.3.2021. <https://www.kennelliitto.fi/files/hyvaa-elamaa-koiran-kanssa-koiran-vaikutuksesta-koiranomistajan-hyvinvointiin-ja-onnellisuuteen-2016>.
- Laurikainen, Heli 2022. VS: Aihe:ARTSI: päätöstapaaminen, vertaisryhmä ja STEAn haku. Email info@koiratukena 4.4.2022.
- Liikanen, Erkki & Hyssälä, Liisa & Kivistö, Kalevi & Soininvaara, Osmo & Wideroos, Ulla-Maj & Pekkarinen, Teemu 2021. Suomalainen rahapelijärjestelmä muutoksessa. Tulevaisuuden vaihtoehtoja. Valtioneuvoston julkaisuja 2021:12. Valtioneuvosto, Helsinki. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162878/VN_2021_12.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Linnolahti, Outi 2021. Tiedolla johtaminen järjestöissä –webinaari 24.8.2021. Luentomateriaali. Ei julkaistu.

- Luukkonen, Johanna & Shinyella, Tuuli 2021. Järjestöhaudon mittarityöpaja 14.9.2021. Luentomateriaali. Ei julkaistu.
- Lybeck, Tuula 2019. Valtionavustustoiminnan kehittämis- ja digitalisointihanke. Viitattu 16.4.2022. <https://vm.fi/hanke?tunnus=VM212:00/2018>.
- Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.
- Opaskoirakoulu 2022. Viitattu 22.3.2022. <https://opaskoirakoulu.fi/fi>
- Osakesijoittaja.fi 2022. Viitattu 17.4.2022. <https://osakesijoittaja.fi/roi/>
- Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna 2021. Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin yliopistokustannus.
- Pokka 2021. Viitattu 12.10.2021. <https://pokka.kukunori.fi/>
- Sanastokeskus 2022. Valtionavustustoiminnan sanastotyö jatkuu keväällä 2022. Viitattu 16.4.2022. http://www.tsk.fi/tsk/fi/valtiovavustustoiminnan_sanastoty%C3%B6_jatkuu_kev%C3%A4_%C3%A4ll%C3%A4_2022-1450.html.
- Sarkkinen, Hanna 2021. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen itsenäinen toiminta on turvattava tulevassa rahoitusmallissa. Valtioneuvoston kolumni. Viitattu 4.3.2022. <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/sosiaali-ja-terveysjarjestojen-itsenainen-toiminta-on-turvattava-tulevassa-rahoitusmallissa>.
- SOSTE 2022a. Järjestöopas. Viitattu 4.3.2022. <https://www.soste.fi/jarjestoopas/>
- SOSTE 2022b. Järjestötoiminnan avustuskeskus. Viitattu 5.3.2022. <https://www.soste.fi/avustusjarjestelma/jarjestotoiminnan-avustuskeskus/>.
- SROI 2022. Viitattu 24.4.2022. <https://sroimenetelma.wordpress.com/>
- STE A 2020. Uutiskirje 17.9.2020. Ei julkaistu.
- STE A 2021a. Avustukset 2021. Viitattu 19.12.2021. <https://avustukset.stea.fi/?sortmode=jarjesto&year=2021>.
- STE A 2021b. Pilottihankkeiden koulutusmateriaali 15.2.2021. Viitattu 20.10.2021. Ei julkaistu.
- STE A 2021c. Pilottihankkeiden koulutustilaisuus 15.9.2021. Viitattu 4.3.2022. Ei julkaistu.
- STE A 2022a. Tietoa STEAsta. Viitattu 4.3.2022. <https://www.stea.fi/tietoa-steasta/#cedf3dda>
- STE A 2022b. Avustukset 2022. Viitattu 5.3.2022. <https://avustukset.stea.fi/?sortmode=jarjesto&year=2022>.
- Suomen kuulo- ja tukikoirat ry 2021a. Viitattu 22.3.2022. <http://www.koiratukena.fi/>
- Suomen kuulo- ja tukikoirat ry 2021b. Vuosikertomus 2021. Viitattu 4.3.2022. Ei julkaistu.
- Suomen kuulo- ja tukikoirat ry 2021c. Vuoden 2021 STEA –rahoitushakemus. Viitattu 4.3.2022. E julkaistu.

- Suomen Palveluskoiraliitto 2021. Viitattu 21.3.2021.
<https://www.palveluskoiraliitto.fi/etusivu.html>.
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2021a. Osallisuusindikaattori. Viitattu 30.10.2021.
<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/tutkimus/osallisuusindikaattori-mittaa-osallisuuden-kokemusta>
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2021b. Positiivisen mielenterveyden mittari. Viitattu 30.10.2021.
<https://thl.fi/documents/974282/1449788/WEMWBS+-+Kaijan+esitys.pdf/2c8632cc-b6b6-4cbc-af08-c72f6e834dd6>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021c. Sotkanet. Viitattu 8.11.2021.
<https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/index>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022. Nuorten mielenterveyshäiriöt. Viitattu 21.2.2022.
<https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyshairiot/nuorten-mielenterveyshairiot>
- Terveyskirjasto 2022. Viitattu 21.2.2022. <https://www.terveyskirjasto.fi/lam00002>
- Terävä Kimmo 2021. Artsi-valmennuksen koulutusmateriaali. Ei julkaistu.
- Tilastokeskus 2020. Lähes joka kolmannessa kotitaloudessa oli lemmikki vuonna 2016. Viitattu 21.3.2021. https://www.stat.fi/til/ktutk/2016/ktutk_2016_2020-04-20_tie_001_fi.html.
- Toimia 2021a. EuroHIS-8-elämänlaatumittari. Viitattu 30.10.2021.
<https://www.terveysportti.fi/apps/dtk/tmi/article/tmm00135/search/eurohis>
- Toimia 2021b. Yksinäisyys, koettu. Viitattu 30.10.2021.
<https://www.terveysportti.fi/apps/dtk/tmi/article/tmm00092/search/yksin%C3%A4isyys>
- Tuomi, Lauri & Sumkin, Tuula 2011. Strategia arjessa: oivalluksia organisaation kehittäjille. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Viitattu 24.10.2021.
https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Vaikuttava Yritys 2022. Vaikutusketju. Viitattu 16.4.2022.
<https://vaikuttavayritys.fi/vaikutusketju/>
- Vataja, Katri 2019. Vaikuttava ja tulevaisuussuuntautunut hanketoiminta. Sitra. <https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/vaikuttava-ja-tulevaisuussuuntautunut-hanketoiminta-katri-vataja-sitra.pdf>
- Valtioneuvosto 2022. Rahapeleillä rahoitetuille toiminnoille uusi rahoitusmalli vuoden 2024 alusta alkaen. Viitattu 5.3.2022. <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/rahapeleilla-rahoitetuille-toiminnoille-uusi-rahoitusmalli-vuoden-2024-alusta-alkaen-esityksen-yksityiskohdat-julki>
- Vedenkangas, Elina 2021. VS: Kykyviisarin käytöstä pilottihankkeessa. Email info@koiratukena 17.9.2021.
- Vehkalahti, Kimmo 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsingin yliopisto. Viitattu 30.8.2021.
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305021/Kyselytutkimuksen-mittarit-ja-menetelmat-2019-Vehkalahti.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Veikkaus 2020. Vuosi- ja vastuullisuusraportti. Viitattu 4.3.2022.
https://cms.veikkaus.fi/site/binaries/content/assets/dokumentit/vuosikertomus/2020/vuosi_-ja-vastuullisuusraportti_2020.pdf

Virtanen Petri 2007. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita Prima Oy

LIITTEET

Liite 1: Kykyviisari-kyselyn saatekirje asiakkaille 4/2021

Hei,

Tärkeää asiaa kaikille koulutuksessa oleville koirakoille!

Suomen kuulo- ja tukikoirat ry on mukana Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen STEAN pilottihankkeessa, jossa etsitään järjestöille yhtenäisiä mittareita toiminnan vaikuttavuuden arviointiin.

Tähän liittyen olemme ottaneet käyttöön Kykyviisari –kyselyn, joka lähetetään nyt kaikille koulutuksessa oleville koirakoille. Kykyviisari on työ- ja toimintakyvyn helppokäyttöinen itsearviointimenetelmä, jonka avulla vastaaja voi selvittää omaa tilannettaan, keskeisiä vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan, sekä tunnistaa työ- ja toimintakyvyssä tapahtuneita muutoksia. Kyselyn päätteeksi saat ohjelmasta henkilökohtaista palautetta ja tarvittaessa ehdotuksena jatkotoimia hyvinvoinnin ylläpitämiseksi tai parantamiseksi. Kyselyyn vastataan kaikkiaan kaksi kertaa, kerran nyt, ja toisen kerran loppuvuonna, jolloin saat uuden linkin seurantakyselyyn.

Kyselyyn vastataan anonymisti, eikä vastaajien henkilötietoja viedä lainkaan Kykyviisari -ohjelmaan. Vastaukset kertyvät Työterveyslaitoksen Kykyviisari-tietokantaan, mutta tietoja ei voi yhdistää yksittäiseen henkilöön, eikä Työterveyslaitos saa haltuunsa tunnistettavia henkilötietoja. Aineistoja säilytetään, käsitellään ja analysoidaan vuonna 2018 voimaantulleeseen EU:n yleisen tietosuojalain (GDPR) mukaan ja uuden tietosuojalain mukaan.

Suomen kuulo- ja tukikoirat käyttää kyselyä toiminnan vaikutusten seuraamiseen ryhmätasolla, eikä Kykyviisari -tietokannassa olevaa tunnistetta yhdistetä yksittäiseen henkilöön. Käytämme ryhmätason tietoja myös päätöksenteon tukena ja tavoitteiden toteutumisen arvioinnissa ja raportoinnissa rahoittajalle. Onkin ensiarvoisen tärkeää, että kaikki koulutuksessa olevat asiakkaat käyvät vastaamassa tähän kyselyyn.

Pääset vastaamaan kyselyyn tämän linkin kautta: <https://www.kykyviisari.fi/solmu/#/intro/e98b0650-5d6c-469a-8927-ee86637641ca>

Kiitokset jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,
Nina Frantsi
Järjestösuunnittelija
Suomen kuulo- ja tukikoirat ry
040 5007 347
www.koiratukena.fi
www.facebook.com/Koiratukena

Liite 2: Kykyviisari –ryhmäraportti 5/2021

Ryhmäraportti

Hanke: Suomen kuulo- ja tukikoirat ry
Raportti luotu: 17.11.2021, 15:50

Ryhmän tiedot

Ryhmän koko



Keski-ikä



Hyvinvointiosion tulokset

Ryhmän keskiarvo

B1. Tyytyväisyys elämään, 7 vastaajaa

Osiossa liian vähän vastaajia

B2. Koettu terveys, 7 vastaajaa

Osiossa liian vähän vastaajia

B3. Koettu toimintakyky, 7 vastaajaa

Osiossa liian vähän vastaajia

B4. Koettu työkyky, 7 vastaajaa

Osiossa liian vähän vastaajia

B5. Suhde työelämään, 7 vastaajaa

Osiossa liian vähän vastaajia

Kokonaistilanne ja osiokohtaiset tulokset

Ryhmän keskiarvo

Kokonaistilanne, 7 vastaajaa

Osiossa liian vähän vastaajia

Osallisuus, 7 vastaajaa

Osiossa liian vähän vastaajia

Mieli, 7 vastaajaa

Osiossa liian vähän vastaajia

Arki, 7 vastaajaa

Osiossa liian vähän vastaajia

Taidot, 7 vastaajaa

Osiossa liian vähän vastaajia

Keho, 7 vastaajaa

Osiossa liian vähän vastaajia

Liite 3: Tuloksellisuuden arviointi vuodesta 2021 –testikysely 9/2021

SUOMEN KUULO- JA TUKIKOIRAT RY // VAIKUTTAVUUDEN ARVOINTI 2021

VASTAUKSET KÄSITELLÄÄN NIMETTÖMINÄ JA NIISTÄ TEHDÄÄN AINOASTAAN RYHMÄKOHTAINEN YHTEENVETO

Vertaa nykyistä elämäntilannettasi siihen, kun aloitit kuulo- tai tukikoiran kouluttamisen helmikuussa 2021. Mikä on mahdollisesti muuttunut kuluneen vuoden aikana?

MITEN KUULO- TAI TUKIKOIRAN KOULUTTAMINEN ON VAIKUTTANUT ELÄMÄÄSI?

	Täysin eri mieltä	Melko lailla eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Itsenäisyyteni on lisääntynyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turvallisuudentunteeni on parantunut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yksinäisyydentunteeni on vähentynyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen saaneeni vertaistukea muilta kuulo- tai tukikoiran käyttäjiltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

MITÄ MUITA MUUTOKSIA OLET MAHDOLLISESTI HUOMANNUT ARJESSASI?

Vastauksesi...

MUITA KOMMENTTEJA LIITTYEN KUULO- TAI TUKIKOIRAN KOULUTUKSEEN JA SEN VAIKUTUKSIIN?

Vastauksesi...

VASTAUSTANI SAA KÄYTTÄÄ TUTKIMUSAINEISTONA NINA FRANTSIN OPINNÄYTETYÖSSÄ

Kyllä

Ei

Liite 4: Testikyselyn tulokset 9/21

TULOSMITTAUS 2021

Vastaajia	8	Kyselypohja	
Kysely lähetetty/julkaistu		Kysymyksiä yhteensä	4
Kysely sulkeutunut			

KYSYMYS 1: MITEN KUULO- TAI TUKIKOIRAN KOULUTTAMINEN ON VAIKUTTANUT ELÄMÄÄSI?

Vastaajien määrä: 8



	1	2	3	4	Vastauksia yhteensä	EOS	Md.	ka.
	Täysin eri mieltä	Melko lailla eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä				
1 Itsenäisyyteni on lisääntynyt	1 14.3%	0 0.0%	3 42.9%	3 42.9%	7	0	3	3.14
2 Turvallisuudentunteeni on parantunut	0 0.0%	1 12.5%	2 25.0%	5 62.5%	8	0	4	3.50
3 Yksinäisyydentunteeni on vähentynyt	1 12.5%	0 0.0%	3 37.5%	4 50.0%	8	0	3.5	3.25
4 Koen saaneeni vertaistukea muilta kuulo- tai tukikoiran käyttäjiltä	1 12.5%	2 25.0%	2 25.0%	3 37.5%	8	0	3	2.88

KYSYMYS 2: MITÄ MUITA MUUTOKSIA OLET MAHDOLLISET HUOMANNUT ARJESSASI?

Vastaajien määrä: 7

- 1 Saan paljon apua mielialan vaihteluihin koirasta. Tehtävät ja siirtymät sujuvat ongelmitta koiran kanssa, jotka muuten on mahdotonta suorittaa. Koiran oppiessa ennakoimaan kohtaukset se on hengen pelastava apu. Myös yöllisissä kohtauksissa avun hakijana.
- 2 Kiire :) vielä enemmän koulutuksen myötä + toki iloiset yllätykset kun huomasi, että koira tunnistanut laskevat arvot jo ennenkuin itse/laita huomaa.
- 3 Koirasta on ollut paljon suurempi apua ja turva lapselle kuin mitä koulutukseen lähtiessä ajattelin. Jo pelkkä koiran läsnäolo auttaa ei niin mukavissa hoitotoimepiteissä.
- 4 Turvallisuuden tunne lisääntynyt
- 5 Arki on helpompaa
- 6 Parempi luottamus
- 7 Kaikki kolme ekaa olisivat "täysin samaa mieltä" ilman lääkesitoumusten ym katkeilun aiheuttamaa terveydentilan heikentymistä. Koiran puolesta ne olisivat jo siellä. Olen voinut vapaammin hyödyntää koiran taitoa varoittaa kohtauksista, kun se oppilaanakin pääsee jo paremmin kauppoihin yms

[Näytä kaikki](#)

KYSYMYS 3: MUITA KOMMENTTEJA LIITTYEN KUULO- TAI TUKIKOIRAN KOULUTUKSEEN JA SEN VAIKUTUKSIIN?

Vastaajien määrä: 5

- 1 Toivoisin, että kaikki hyötykoirat luettaisiin apuvälineiksi ja että myös lapsikäyttäjät saisivat kulkea koiran kanssa joka puolella myös koulussa.
- 2 Yhteinen koulutusrunko peruskäyttöön kaikille kouluttajille/oppilaille?
- 3 Jokaisen jolla on mahdollisuus kouluttaa itselleen arjen apuri, kannattaa tehdä se! Koirasta on uskomatonta apua!
- 4 Olen kiitollinen että sain tällöisen mahdollisuus!
- 5 Toivon, että joskus tulevaisuudessa nämäkin huomioitaisiin tärkeinä itsenäisyyttä, vapaata liikkumista ym tulevina apuvälineinä, eikä niiden saatavuutta ja koulutusta hankaloitettaisi eväämällä tarpeellinen lääkehoito tms. YK:n vammaissopimuksessa on jo sitouduttu myös uudentyypisten apuvälineiden kehitystä ja saatavuutta tukemaan.

[Näytä kaikki](#)

KYSYMYS 4: VASTAUSTANI SAA KÄYTTÄÄ TUTKIMUSAINEISTONA NINA FRANTSIN OPINNÄYTETYÖSSÄ

Vastaajien määrä: 8



	Vastauksia yhteensä	ka.
1 Kyllä	8	100.0%
2 Ei	0	0.0%

Liite 5: Tavoitteiden määrittely

Tavoitteet 2021	Tavoitteet 2022 työversio	Tavoitteet 2022 lopulliset
Mahdollisuus rentoutua omasta sairaudestaan, koska voi luottaa, että koira ilmaisee äänet, kun kuulokoje ei ole käytössä tai varoittaa matalasta verensokerista tai lähestyvistä epileptisestä kohtauksesta	Kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden toimintakyvyn, itsenäisyyden ja turvallisuudentunteen parantaminen koulutetun hyötykoiran avulla	Kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden toimintakyky, itsenäisyys ja turvallisuudentunne paranee koulutetun hyötykoiran avulla.
Kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden yksinäisyyden vähentäminen rohkaisemalla sosiaaliseen kanssakäymiseen ja liikkumiseen yhdessä koiran kanssa	Kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden yksinäisyyden vähentäminen ja osallisuuden lisääminen sekä vertaistuen tarjoaminen kuulo- ja tukikoirien käyttäjille	Kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden yksinäisyys vähenee ja osallisuus lisääntyy.
Kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden perheiden arjen helpottaminen ja tukeminen. Alatavoite: vanhempien luottamus lapsen pärjäämiseen kasvaa, kun koira auttaa esim. verensokerin seurannassa tai ilmaisee kännykän äänen. Perheenjäsenten huoli vähenee, kun kuulovammaiseen saa yhteyden	Kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden läheisten arjen helpottaminen ja tukeminen	Kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden läheiset saavat tukea, heidän arkensa helpottuu ja heidän huolensa läheisen pärjäämisestä vähenee.
Vertaistuen tarjoaminen kuulo- ja tukikoirien käyttäjille Alatavoite: kuulo- ja tukikoirien toiminnan ylläpitäminen ja tukeminen työssään.	Henkilökohtaista hyötykoiraa käyttävien kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden edunvalvonta	Sidosryhmien ja suuren yleisön tietoisuus lisääntyy henkilökohtaisen hyötykoiran merkityksestä, yhdistyksen toiminnasta sekä henkilökohtaista hyötykoiraa käyttävien tasavertaisesta oikeudesta liikkua julkisilla paikoilla koiran kanssa.
Kuulovammaisten ja pitkäaikaissairaiden itsenäisyyden ja turvallisuudentunteen parantaminen		

Liite 6: Tiedonkeruusuunnitelma

Tiedonkeruusuunnitelma

Suomen kuulo- ja tukikoirat 20.11.2021

TAVOITE JA ODOTETUT TULOKSET:							
Mistä toiminnasta tietoa kerätään?	Mitä määrällistä tietoa kerätään (tuotokset ja osallistujat)?	Mitä laadullista tietoa kerätään (mittarit)?	Keneltä tietoa kerätään?	Miten tietoa kerätään?	Milloin tietoa kerätään?	Vastuuhenkilö	
Asiakkaiden koulutuskäynnit	Koulutuskäyntien määrä per asiakas -> STEAn raportti		Yhteistyökouluttajat	Kouluttajat raportoivat kuukausittain yhdistykselle -> kirjataan excel –taulukkoon kunkin koirakon käynnit	Kuukausittain	Toimisto	
Asiakkaiden koulutuksen edistyminen	Seurataan koulutusopimukseen kirjattujen, koiralle opettavien tehtävien koulutuksen edistymistä		Yhteistyökouluttajat	Kouluttajat raportoivat kuukausittain yhdistykselle	Kuukausittain	Toimisto	
Asiakkaiden osallistuminen virtuaalikalviloihin	Osallistujien määrä -> STEAn raportti		Kerätään itse	Lasketaan paikalla olevat osallistujat -> kirjataan excel –taulukkoon	Kerran kuukaudessa järjestettävissä tapahtumissa	Toimisto	
Asiakkaiden osallistuminen lähijaksolle	Osallistujien määrä / seurataan, että kaikki asiakkaat osallistuvat pakollisiin koulutusviikonloppuihin -> STEAn raportti		Kerätään itse	Kirjataan ylös paikalla olevat osallistujat -> kirjataan excel –taulukkoon	Helmi- ja syyskuussa	Toimisto	
Koulutusviikonloppujen toteutus	Asiakkaiden arvio koulutusviikonloppujen toteutuksesta		Koulutusviikonloppuihin osallistuneet asiakkaat	Sähköinen kysely	Helmi- ja syyskuussa	Toimisto	
Asiakkaiden tavoitteet ja toiveet	Kartoitetaan asiakkaiden tavoitteita koulutuksen suhteen ja toiveita yhdistykselle		Koulutuksen aloittavat, uudet asiakkaat	Aloituskeskustelu kevään koulutusviikonlopun aikana	Helmikuussa	Toimisto	

Aloitus- ja loppumittaus		Muutokset asiakkaiden hyvinvoinnissa koulutuksen aikana -> STEAn raportti	Koulutuksen aloittavat, uudet asiakkaat	Sähköinen kysely	Helmi- ja syyskuussa	Toimisto
Asiakkaiden reflektointi koulutuspolusta		Käydään asiakkaiden kanssa palauttekeskustelu koulutuksen toteutuksesta	Koulutuksen kuluvaan vuonna aloittaneet, uudet asiakkaat	Päätöskeskustelu syksyn koulutusviikonlopun aikana.	Syyskuussa	Toimisto
Hakijoiden/ koulutuksen aloittaneiden/ hylättyjen hakijoiden määrä	Kuinka monta asiakashakemusta vuosittain vastaanotetaan, moniko hakijoista aloittaa koulutuksen/hylätään		Kerätään itse	Kirjataan excel-taulukkoon hakijoiden/aloittavien/hylättyjen määrät	Ympäri vuoden	Toimisto
Koulutuksessa olevat/ valmistuneet/ keskeyttäneet koirakot	Kuinka monta koirakkoa on koulutuksessa, kuinka monta on valmistunut, kuinka monta on keskeyttäneet -> STEAn raportti		Kerätään itse	Kirjataan excel-taulukkoon koirakoiden lukumäärät	Ympäri vuoden	Toimisto
Jäsenyydet	Montako jäsentä yhdistyksessä on, moniko heistä on varsinainen/perhe/kannatusjäsen		Kerätään itse	Kirjataan excel-taulukkoon jäsenten lukumäärät	Ympäri vuoden	Toimisto
Vapaaehtoisten lukumäärät ja työtunnit	Montako vapaaehtoista toiminnassa on yhteensä ollut mukana, montako eri vapaaehtoista on, vapaaehtoisten työtunnit -> STEAn raportti		Kerätään itse	Kirjataan excel-taulukkoon	Ympäri vuoden	Toimisto
Vapaaehtoisten arvio koulutusviikonloppujen toteutuksesta		Vapaaehtoisten arvio koulutusviikonloppujen toteutuksesta	Koulutusviikonloppuihin osallistuneet vapaaehtoiset	Loppukeskustelu	Helmi- ja syyskuussa	Toimisto

Kouluttajien osallistuminen yhteisiin tapaamisiin	Kuinka monta kouluttajaa osallistuu yhteisiin tapaamisiin -> STEAn raportti		Kerätään itse	Kirjataan excel-taulukkoon	2-3 kertaa vuodessa	Toimisto
Kouluttajille ohjattujen asiakkaiden määrät	Kuinka monta asiakasta kullekin yhteistyökouluttajalle lähetetään -> STEAn raportti		Kerätään itse	Kirjataan excel-taulukkoon koirakoiden lukumäärät	Kuukausittain	Toimisto
Hallituksen ja työryhmien kokoukset	Montako kokousta hallitus/työryhmät pitävät vuoden aikana		Kerätään itse	Kirjataan excel-taulukkoon	Kuukausittain	Toimisto
Viestinnän volyymit	Montako päivitystä (some, nettisivut) tehdään per kuukausi ja montako kävijää ne tavoittavat -> STEAn raportti		Kerätään itse	Kirjataan excel-taulukkoon	Kuukausittain	Toimisto
Kohderyhmät ja niille suunnattu toiminta	Toimintojen lukumäärät, tietojen keräämistapa, toteutunut henkilömäärä, kohtaamiskerrat -> STEAn raportti		Kerätään itse	Kirjataan mm. excel-taulukoihin	Kuukausittain/ vuosittain	Toimisto
Vapaaehtoiset	Kuinka monta vapaaehtoista oli toiminnassa mukana vuoden aikana? Kuinka monta eri vapaaehtoista toimi vuoden aikana? -> STEAn raportti		Kerätään itse	Kirjataan mm. excel-taulukoihin	Kuukausittain/ vuosittain	Toimisto
Yhteistyökumppanit	Yhteistyökumppanien määrä ja yhteisten tapahtumien määrä -> STEAn raportti	Kuvas yhteistyökumppanista, Yhteistyömuodot, mitä tavoitteita yhteistyö edisti, mihin kohderyhmiin yhteistyökumppani liittyi?	Kerätään itse	Kirjataan mm. excel-taulukoihin	Kuukausittain/ vuosittain	Toimisto

Liite 7: Aloitusmittaus –kysely asiakkaille 2/2022

SUOMEN KUULO- JA TUKIKOIRAT RY // ALOITUSKYSELY 2022

Tämän kyselyn avulla saadaan tietoa kuulo- ja tukikoirien vaikutuksesta käyttäjiensä arkeen. Tiedon avulla selvitetään mm. miten toiminta vaikuttaa koiran käyttäjän elämänlaatuun. Kysely on anonyymi, ja tietoja käsitellään ainoastaan ryhmäkohtaisena yhteenvetona, joten vastaajia ei voida tunnistaa missään vaiheessa. Kyselyssä ei ole oikeita tai väärää vastauksia.

Kyselyyn vastaa se henkilö, jolle kuulo- tai tukikoiraa koulutetaan. Mikäli koiran käyttäjä on alaikäinen, huoltaja voi vastata kyselyyn hänen puolestaan.

ELÄMÄNLAATU

Valitse se vaihtoehto, joka vastaa parhaiten tilannettasi.

	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Olen kyennyt tarttumaan toimeen omien asiointeni hoitamisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suoriudun päivittäisistä toimistani ja tehtävistäni ilman muiden ihmisten apua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pystyn liikkumaan kotini ulkopuolella ilman muiden ihmisten apua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pystyn tavoittelemaan minulle tärkeitä asioita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen olevani tyytyväinen elämäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

YKSINÄISYYDEN TUNNE

Valitse se vaihtoehto, joka vastaa parhaiten tilannettasi.

	En koskaan	Hyvin harvoin	Joskus	Melko usein	Jatkuvasti
Tunnen itseni yksinäiseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

KOKEMUS OSALLISUUDESTA TÄLLÄ HETKELLÄ

Valitse missä määrin olet väittämien kanssa samaa tai eri mieltä.

	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Saan apua, kun sitä tarvitsen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan sanoa asiani ja tullen kuulluksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minua arvostetaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen kokenut onnistumisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pystyn vaikuttamaan oman elämäni kulkuun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen kuuluvani yhteiskuntaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen ihmissuhteisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

KOMMENTTEJA KYSELYSTÄ TAI MUITA TERVEISIÄ YHDISTYKSELLE?

Vastauksesi

Liite 8: Loppumittaus –kysely asiakkaille 9-10/2022

SUOMEN KUULO- JA TUKIKOIRAT RY // LOPPUKYSELY 2022

Tämän kyselyn avulla saadaan tietoa kuulo- ja tukikoirien vaikutuksesta käyttäjiensä arkeen. Tiedon avulla selvitetään mm. miten toiminta vaikuttaa koiran käyttäjän elämänlaatuun. Kysely on anonyymi, ja tietoja käsitellään ainoastaan ryhmäkohtaisena yhteenvetona, joten vastaajia ei voida tunnistaa missään vaiheessa. Kyselyssä ei ole oikeita tai väriä vastauksia.

Kyselyyn vastaa se henkilö, jolle kuulo- tai tukikoira koulutetaan. Mikäli koiran käyttäjä on alaikäinen, huoltaja voi vastata kyselyyn hänen puolestaan.

ELÄMÄNLAATU

Valitse se vaihtoehto, joka vastaa parhaiten tilannettasi.

	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Olen kyennyt tarttumaan toimeen omien asiointeni hoitamisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suoriudun päivittäisistä toimistani ja tehtävistäni ilman muiden ihmisten apua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pystyn liikkumaan kotini ulkopuolella ilman muiden ihmisten apua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pystyn tavoittelemaan minulle tärkeitä asioita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen olevani tyytyväinen elämäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

YKSINÄISYYDEN TUNNE

Valitse se vaihtoehto, joka vastaa parhaiten tilannettasi.

	En koskaan	Hyvin harvoin	Joskus	Melko usein	Jatkuvasti
Tunnen itseni yksinäiseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

KOKEMUS OSALLISUUDESTA TÄLLÄ HETKELLÄ

Valitse missä määrin olet väittämien kanssa samaa tai eri mieltä.

	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Saan apua, kun sitä tarvitsen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan sanoa asiani ja tullen kuulluksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minua arvostetaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen kokenut onnistumisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pystyn vaikuttamaan oman elämäni kulkuun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen kuuluvani yhteiskuntaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen ihmissuhteisiini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

KOKEMUS VERTAISTUESTA

Valitse missä määrin olet väittämien kanssa samaa tai eri mieltä.

	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Koen saaneeni vertaistukea muilta kuulo- tai tukikoiran käyttäjiltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

MILLAISIA MUUTOKSIA OLET MAHDOLLISESTI HUOMANNUT ARJESSASI KUULO- TAI TUKIKOIRASTA JOHTUEN?

Vastauksesi...

MUITA KOMMENTTEJA LIITTYEN KUULO- TAI TUKIKOIRAN KOULUTUKSEEN JA SEN VAIKUTUKSIIN?

Vastauksesi...

KOMMENTTEJA KYSELYSTÄ TAI MUITA TERVEISIÄ YHDISTYKSELLE?

Vastauksesi...

Liite 9: Vuosikello

Arvioinnin vuosikello

Suomen kuulo- ja tukikoirat 1.5.2022

Siniset pallit kuvaavat tiedonkeruun menetelmiä ja punaiset pallit kuvaavat tilanteita, joissa kerättyä tietoa hyödynnetään arvioinnissa

