

# Kun perinteinen asiantuntijavalta heikkenee – osallisuuden haasteet ja mahdollisuudet arviointitiedon tuottamisessa

Erikoistutkija VTT, KM Minna Mattila-Aalto

Arviointifoorumi 5.6.2013 SKL-talo, Helsinki



Näkökulmia tiedon laatuun ja luotettavuuteen  
pohtimalla vastauksia kysymyksiin:

MITEN KERÄTÄ TIETOA OSALLISTAVASTI?

KENELLÄ ON OIKEAA TIETOA?

MINKÄLAINEN ASIA ASIAKKAAN OSALLISUUS ON  
ARVIOINTITIEDON TUOTTAMISESSA?

# PALVELUJEN YHTEISTUOTTAMISEN NÄKÖKULMA

## Yhteistuotanto

- suoraa kansalaisosallistumista, jossa asiakkaat osallistuvat ruohonjuuritasolla palvelujen tuottamiseen yhdessä ammattilaisten kanssa
- organisointua kansalaisosallistumista, jonka kautta asiakkaat osallistuvat heille järjestettävien palvelujen tuottamiseen

(Bovaird 2005; Pestoff 2012)

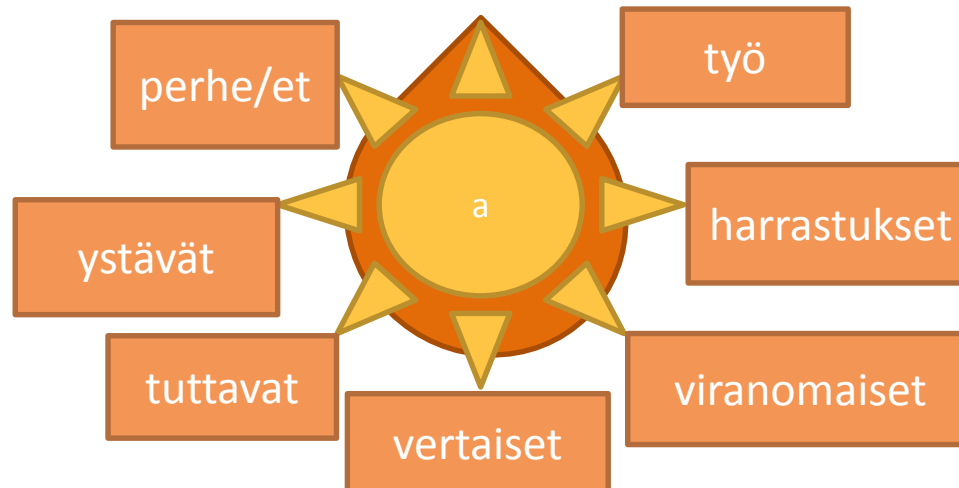
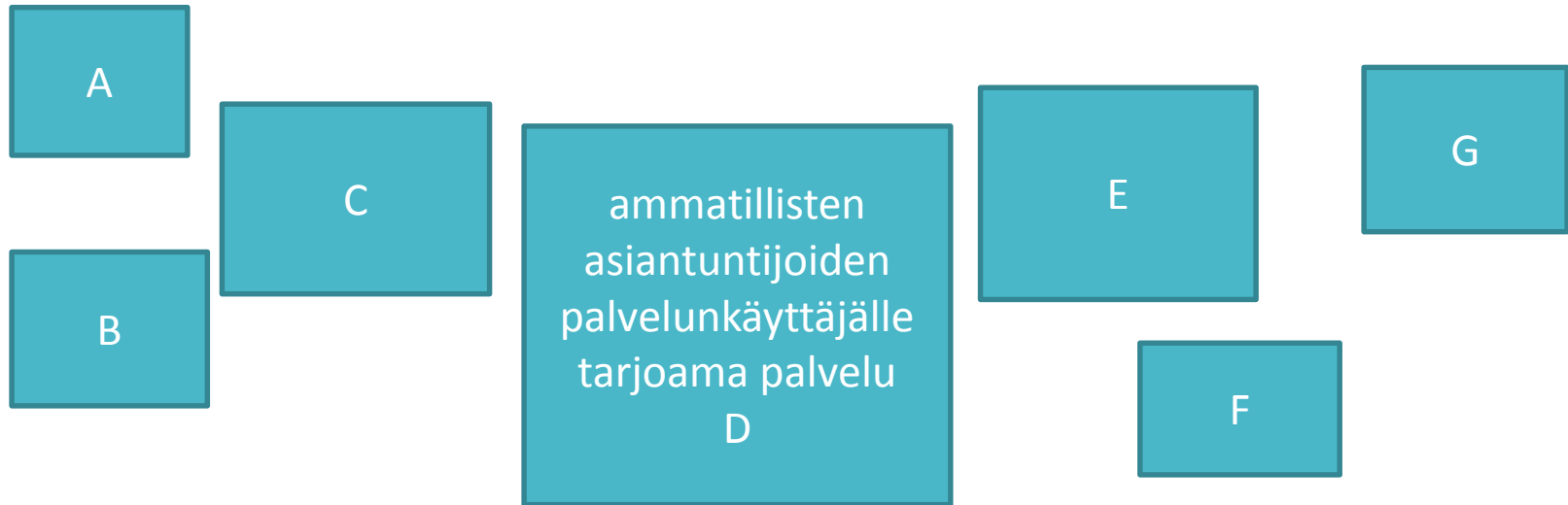


# Järjestöt sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajina

- tuottavat n. 20-25 % sosiaalipalveluista ja 5 % terveyspalveluista (Soste 2012; Sosiaali- ja terveysjärjestöjen hallitusohjelmataavoitteet 2010)
- Julkisen sektorin järjestämismvastuulla olevia ostopalveluja
- Yleishyödyllistä järjestötoimintaa, joka täydentää julkista palvelujärjestelmää



# Perinteinen ja "uusi" asiantuntijuus



# ”Uutta” asiantuntijuutta

- eri toimijoiden välisestä yhteiskehittelystä (collaboration, codesign)
- tavoitteena strategian, liiketoimintamallien ja päivittäisen toiminnan välisten, liiketoiminnan kehittämisen kannalta keskeisten kytkentöjen löytäminen

(mm. Reay & Seddighi 2012, 260-26; Engeström ym. 1996.)

# Palvelujen arviointi asiakasosallisuuden näkökulmasta

- \* kysymys arviointiedon portinvartijuuksista: Mitä ajatellaan eri asiakasryhmien arviointikyvystä erilaisissa asiayhteyksissä?
- \* palveluun/toimintaan osallistuminen edellyttää sisäänpääsyä: Arviointiin osallistuvat ne asiakkaat, jotka pääsevät palveluun, täyttävät kohderyhmäkriteerit ja "suostuvat" palveluun. Ketkä jäävät palvelun ulkopuolelle? Miksi?
- \* osallistaminen: millä ehdoilla ja tavoitteilla asiakas voi olla mukana?
- \* osallistuminen: minkälaisia tavoitteita osallistumiseen kukin taho liittyy? Minkälaista osallistumista pidetään arvokkaana kussakin palvelussa?
- \* arvioidaanko "osallisuutena" asiakkaan osallistumista palvelussa vai asiakkaalle palvelusuhteessa kehittyviä kykyjä ja taitoja esim. oman hyvinvoinnin edistämiseen suhteessa arjen monimutkaisuuteen?



# Arviointi perustuu toiminnan tavoitteen argumentointiin

- ”Elämä ei ole argumentti.”

F. Nietzsche

- Minkälaista vuorovaikutusta tarvitaan, jotta mukaan päässeelle asiakkaalle syntyy edellytykset ilmaista tavoitteita ja kantoja palvelusta?
- Palvelun tavoiteltujen vaikutusten kannalta keskeistä on, miten palvelu jäsentyy palvelunkäyttäjän arjen kannalta mielekkääksi kokonaisuudeksi.



## Lähteet

Bovaird, Tony (2005) Public Governance: balancing stakeholder power in a network society. *International Review of Administrative Sciences*, 217-228.

Engeström, Yrjö, Virkkunen, Jaakko, Helle, Merja, Pihjala, Juha & Poikela, Ritva (1996) The Change laboratory as a tool for transforming work. *Lifelong Learning in Europe*, 1(2), 10-17.

Reay Paul & Seddighi Hamid R. (2012) An empirical evaluation of management and operational capabilities for innovation via co-creation. *European Journal of Innovation Management*. Vol. 15 No. 2/2012, 259-275.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (2010) Oikeudenmukainen ja osallisuutta rakentava Suomi. Internet-sivulla <http://www.kepa.fi/tiedostot/sosiaali-ja-terveysjarjestojen-hallitusohjelmatavoitteet.pdf>.

Soste (2012) Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus hyvinvoinnin rakentajina. Helsinki: Soste.

