



# Kokeilut käytäntöön – Arviointi kaikkien taidoksi!

Eveliina Saari, Arviointiyhdistyksen vuosikokous 18.3.2019 Tieteiden talo

Työkirja <https://www.ttl.fi/kokeilut-kaytanton-tyokirja/>

Palvelutalouden vallankumous– Ihminen digitalisaation keskiössä-projekti

Tekijät: Eveliina Saari, Kirsi Hyytinen, Mervi Hasu, Mirva Hyypiä, Pirjo Korvela, Sari Käpykangas, Johanna Leväsluoto, Helinä Melkas, Anne Nordlund, Satu Pekkarinen, Marja Toivonen





# Menetelmän teoriaperusta

- Asiakkaat ja työntekijät palveluinnovaatioiden tärkeimmät arvoja tuottavat toimijat (Service dominant logic, Vargo & Lusch 2004, 2008 Employee-driven innovation, (e.g. Høyrup et al., 2012) )
- Monikriteeriarviointi (Djellal & Gallouij 2010) eri arvomaailmojen kohtaaminen
- Yhteiskunnallisen ongelman ratkaiseminen eri toimijoiden välillä –ekspansiivinen oppiminen ja yhdessä oppimisen luominen vuorovaikutuksen keinoin (mm. Engeström 2001, Saari & Kallio 2011)



# Kokeilut käytäntöön- arvioinnin periaatteet – mikä menetelmässä uutta?

## Moniarvoinen arviointi

- *Tavallisesti arvioinneissa painotetaan taloudellisten ja teknisten asioiden mittaamista.*
- Tässä mallissa arvioimme kokeilua monen eri arvon valottamana.
- Pohdimme myös arvojen keskinäistä suhdetta toisiinsa.
- Arvioinnissa käytämme lähteinä sekä määrällisiä mittareita että laadullista arviointia.

## Vaikutukset ihmiseen keskiössä

- *Kokeilun vaikutukset ihmisen hyvinvointiin jäävät helposti arvioimatta, koska niitä on hankala mitata.*
- Tässä mallissa arvioimme kokeilun vaikutuksia kokeilua tuottavien **työntekijöiden ja käyttäjien** kannalta.
- Arvioimme vaikutuksia ihmiseen yksilöiden välittömien kokemusten valossa sekä laajemmassa **väestötason** mittakaavassa.



# Kokeilut käytäntöön -arvioinnin periaatteet

## Muutos ja sen merkitys näkyväksi

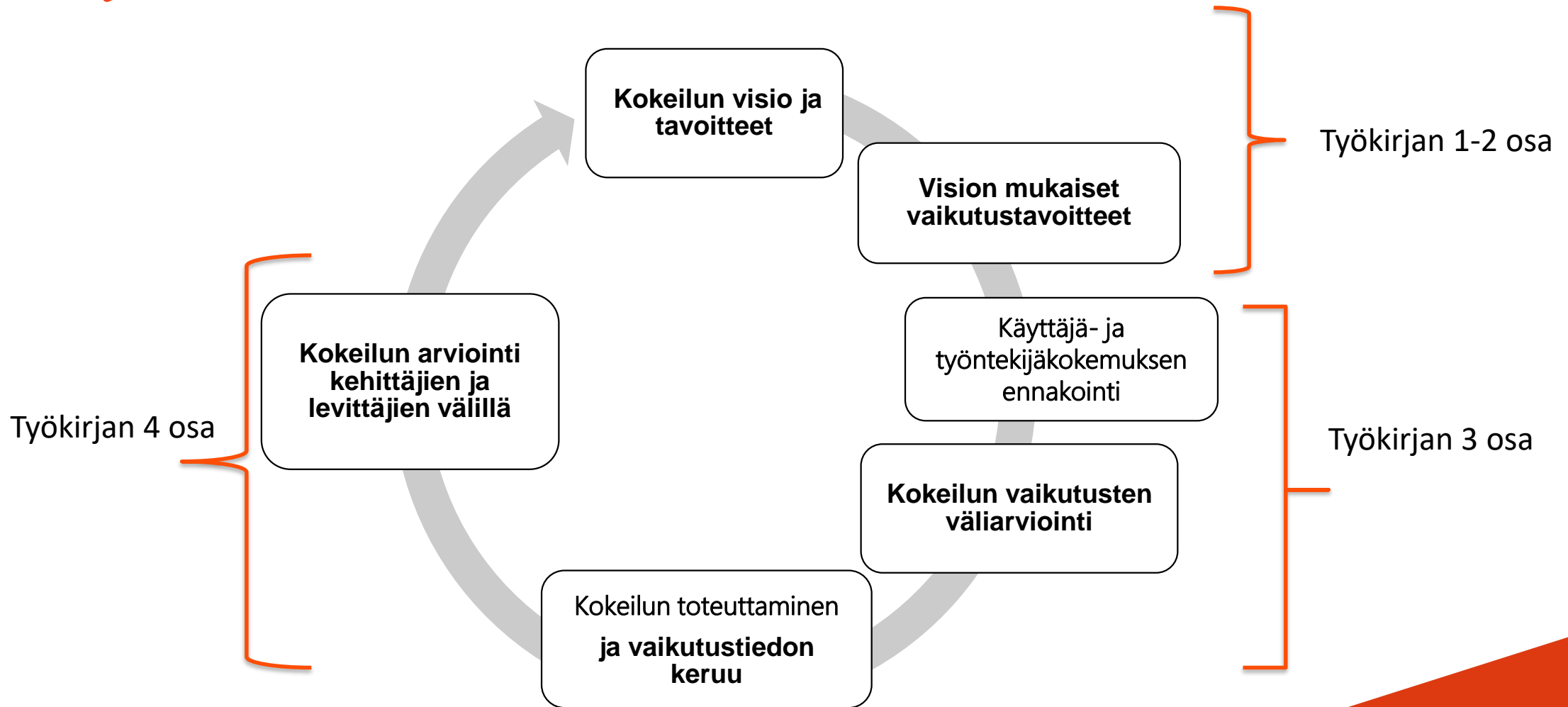
- *Arvioinnit keskittyvät yleensä kokeiluun käytettyjen resurssien ja suoritteiden määrälliseen mittaamiseen.*
- Tässä mallissa teemme suoritteilla aikaansaadun **muutoksen, siis suoritteiden vaikutukset** näkyväksi.
- Kokeiluun osallistuneet antavat itse **merkityksen mittari- ja kokemustiedolle** ja arvioivat itse, miten ovat kokonaisuudessaan onnistuneet.

## Yhteinen arviointi levittämisen ja oppimisen tueksi

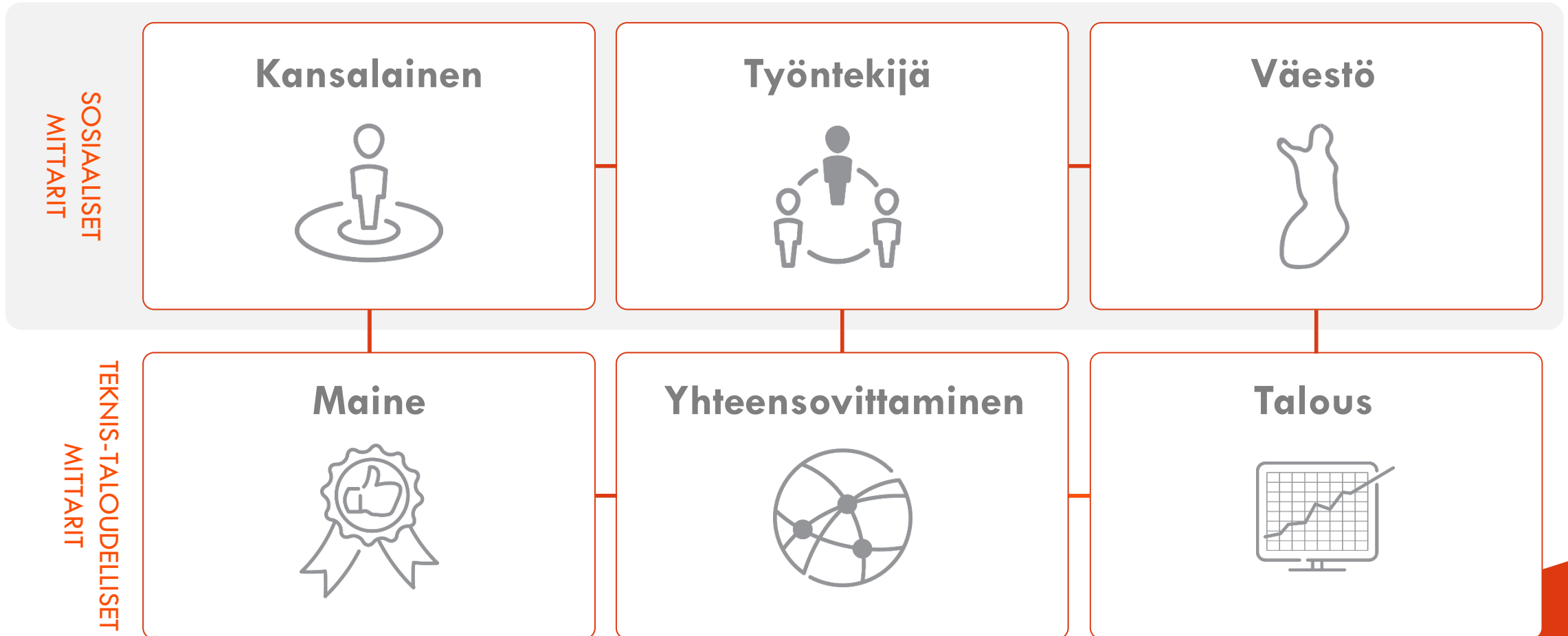
- *Vaikka kokeilu arvioidaan, sillä on riski jäädä kertaluontoiseksi kokeiluksi.*
- Tässä mallissa yhteinen arviointi kokeilun kehittäjien ja levittäjien kesken avaa mahdollisuuden oppia siitä yhdessä.
- Yhteinen arviointi on keino luoda näkymä kokeilun levittämiseen ja **sopia sen ensiaskeleista** konkreettisesti.



# Vaikutusten arviointi kiihdyttää kokeilua



# Laaja-alainen ihmislähtöinen arviointimalli



# Laaja-alainen ihmislähtöinen arviointimalli



- Palvelun merkitys?
- Palvelun osuvuus?
- Palvelukokemus?
- Hyvinvointi?
- Suhde lähiyhteisöön?
- Suhde työntekijöihin?

# Laaja-alainen ihmislähtöinen arviointimalli



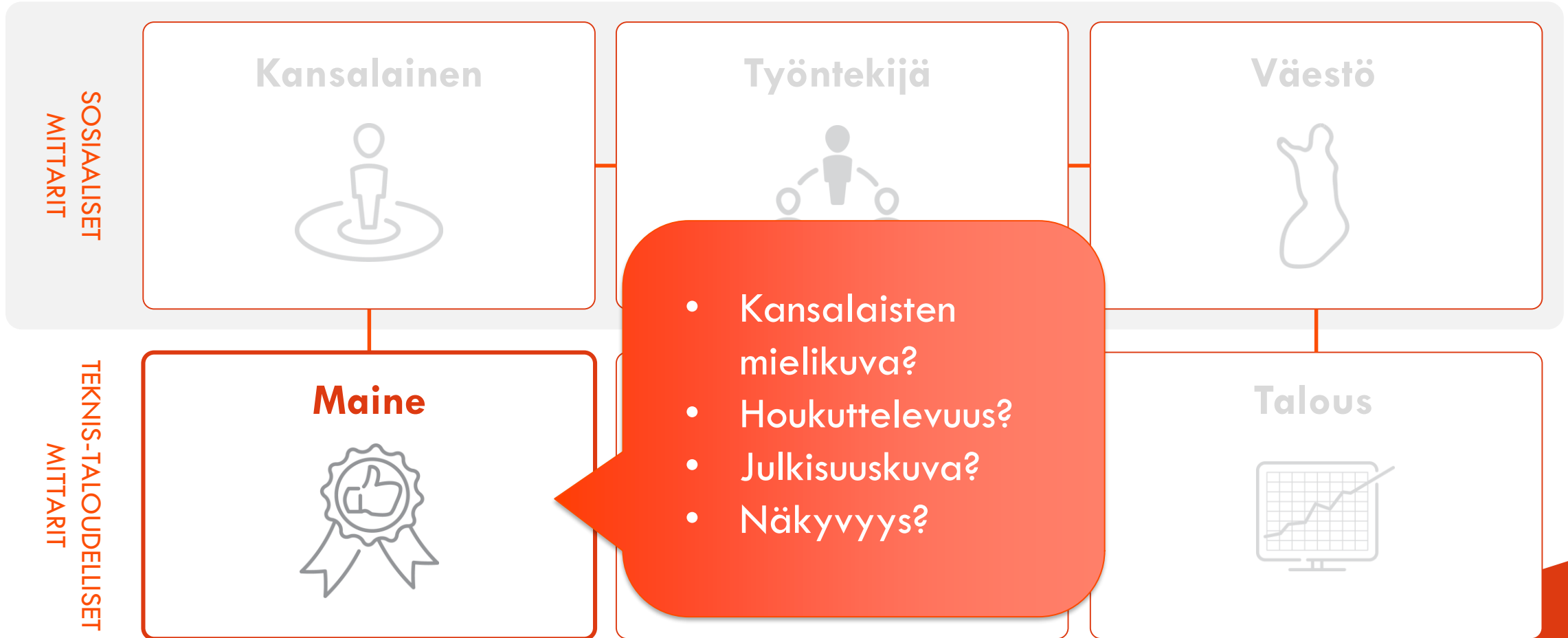
MITTAKAAVA →



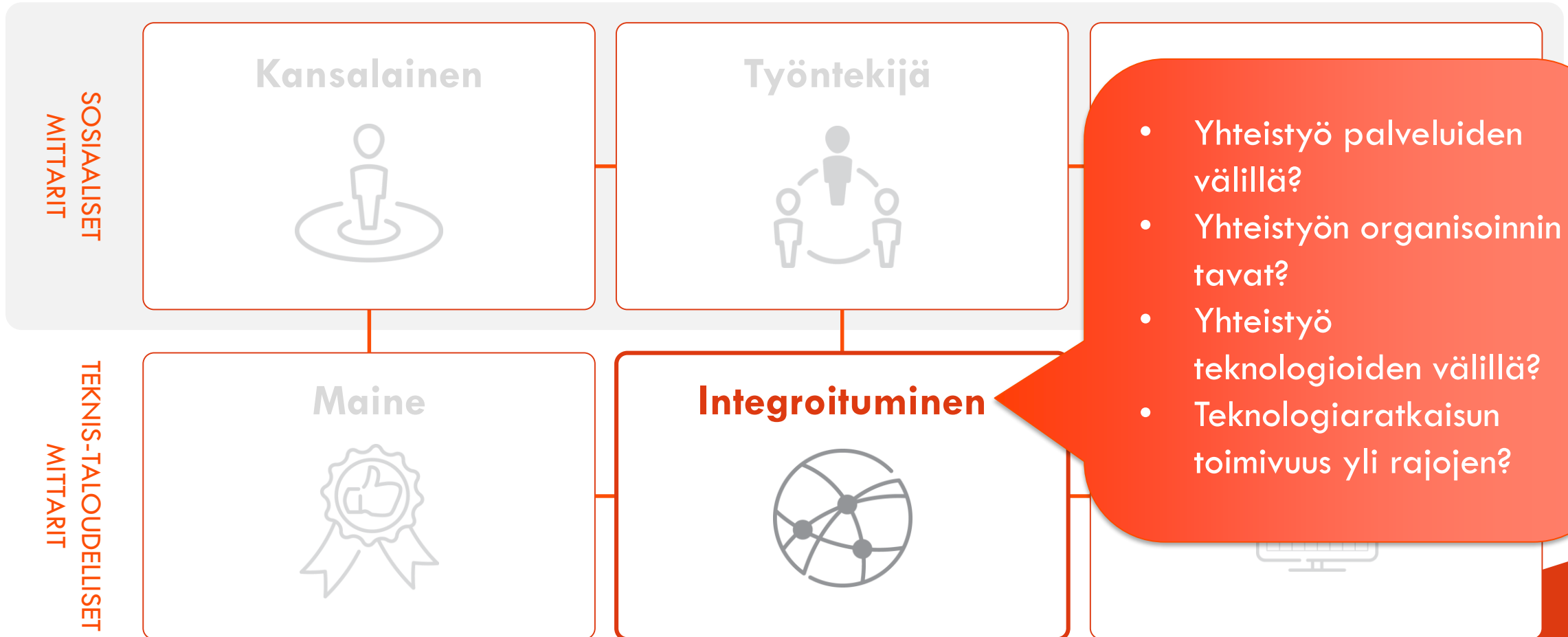
# Laaja-alainen ihmislähtöinen arviointimalli



# Laaja-alainen ihmislähtöinen arviointimalli



# Laaja-alainen ihmislähtöinen arviointimalli



# Laaja-alainen ihmislähtöinen arviointimalli



MITTAKAAVA →



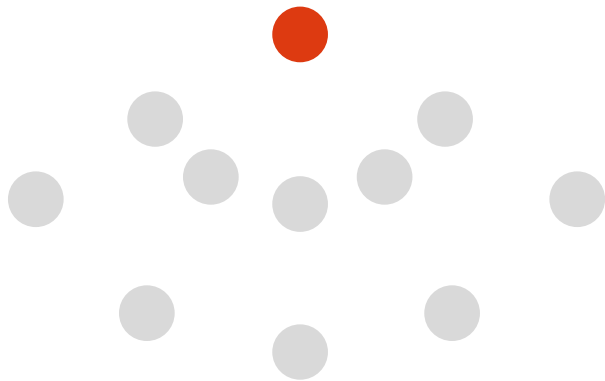
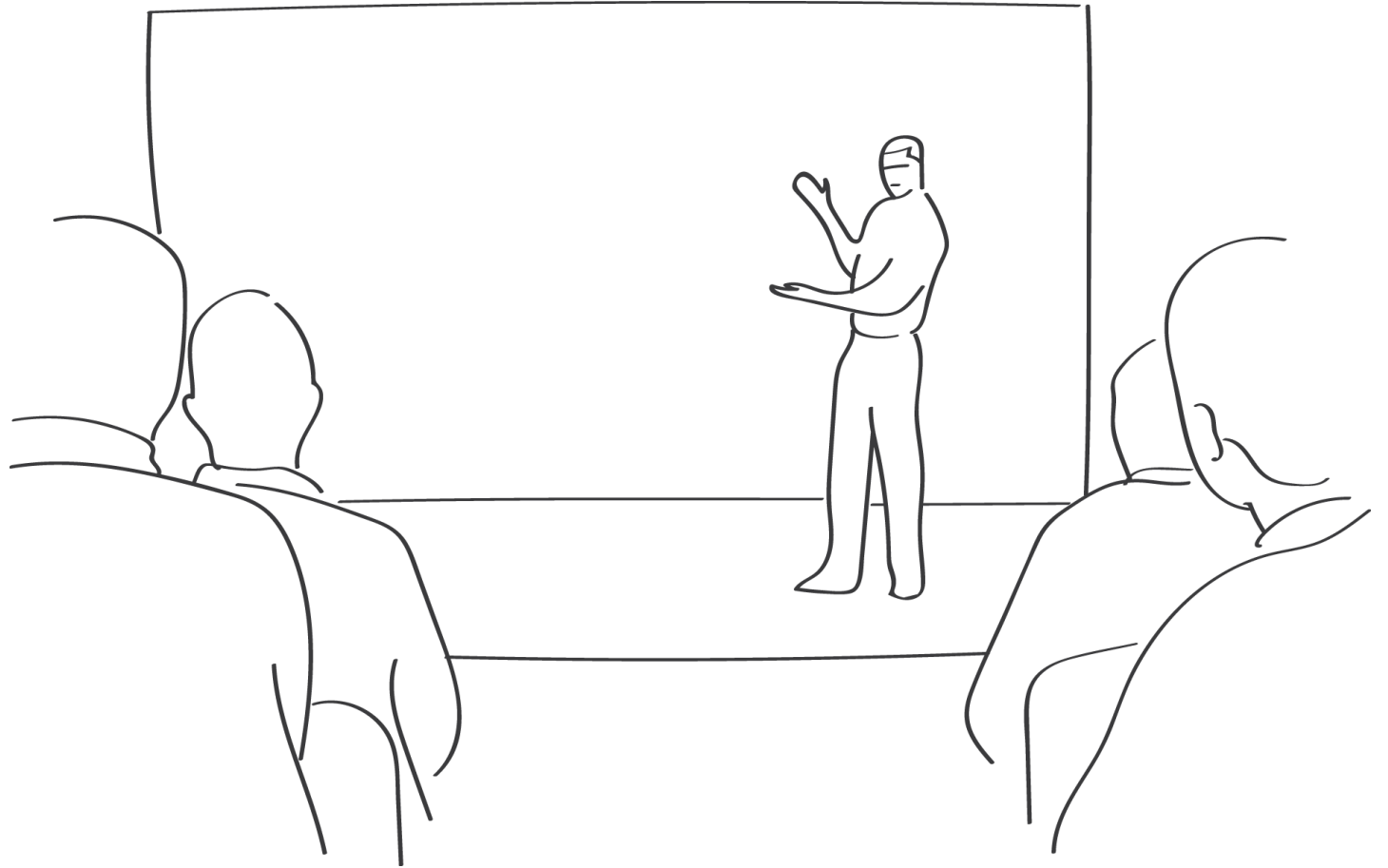
**Oppimista edistävä arviointiprosessi  
kokeilun kehittäjien ja levittäjien kesken**



## 1. Kokeilun esittely

Projektin omistaja esittelee arvioitavana olevan palvelukokeilun

- Käyttäjän tarina liveinä tai videolta





## 2. Sisäkehän arvio

Osallistuva arviointi ihmislähtöistä palvelun arviointimallia täyttäen

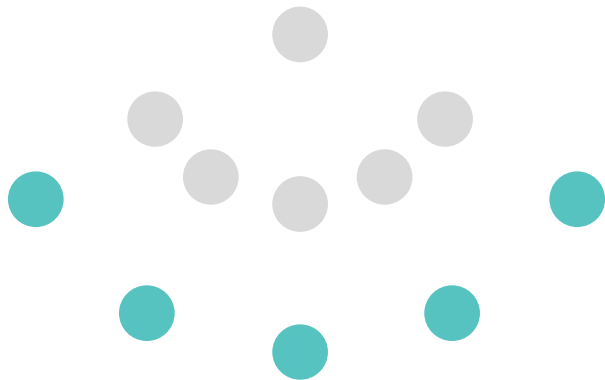
30-45 min





## 2. Ulkokehän arvio

Ulkokehä havainnoi sisäkehän arviota ja tekee siitä omia johtopäätöksiään



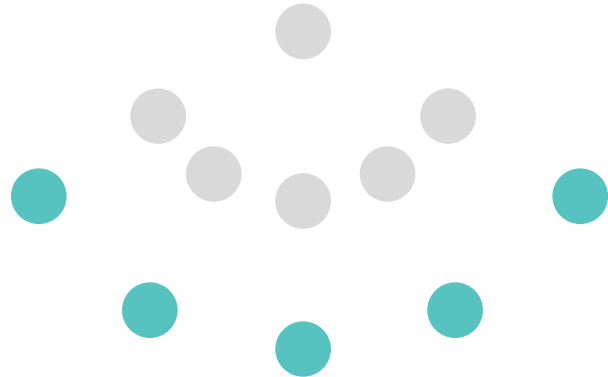
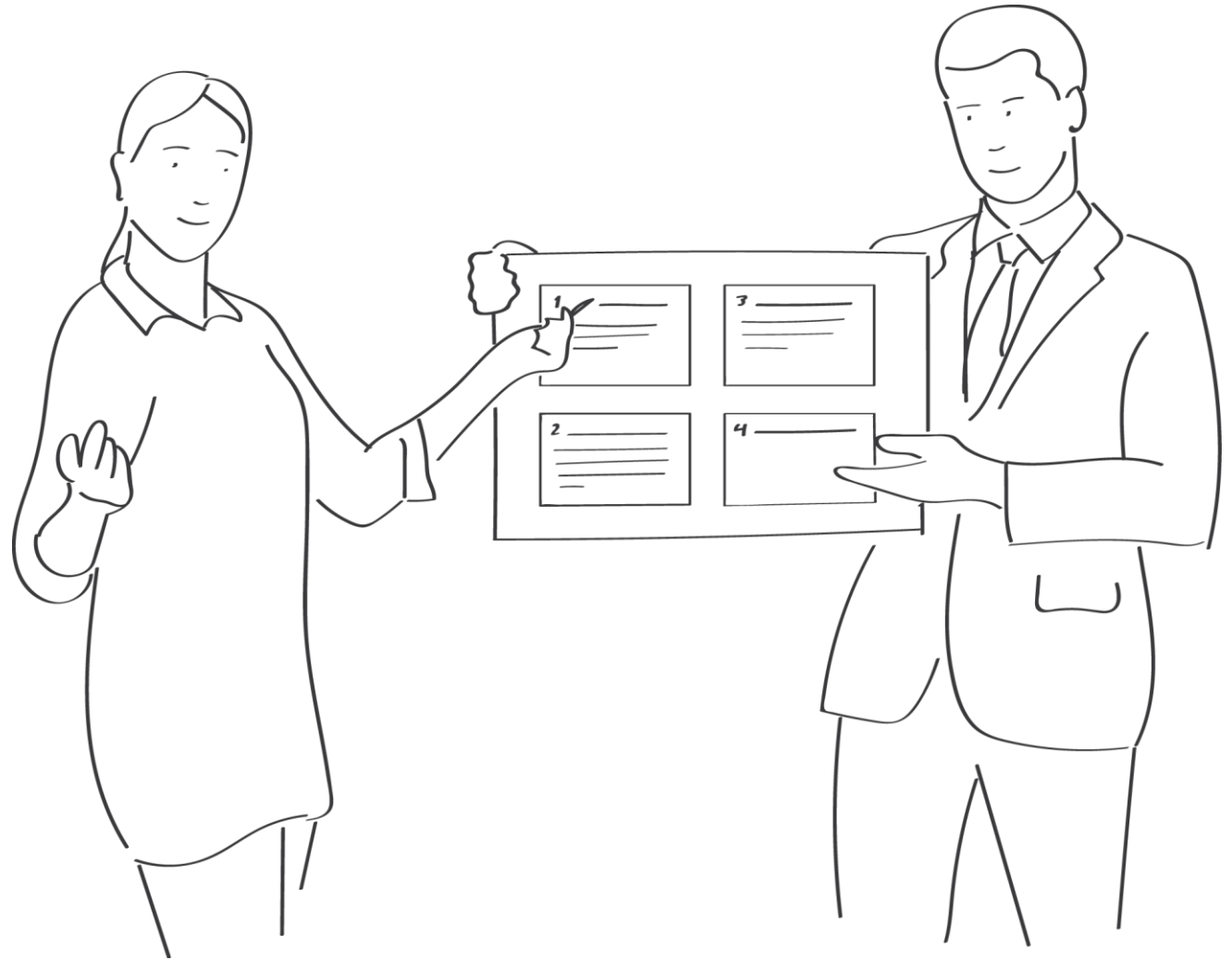




### 3. Ulkokehän ehdotukset

Ulkokehä esittää 3 ehdotusta mitä kokeilusta voi oppia/mitä sille tulisi tehdä seuraavaksi/miten levittää

15 min





## 4. Ehdotusten käsittely ja vastuutus

Sisäkehä kommentoi/hyväksyy/hylkää ehdotukset ja lisää yhden oman

15 min





# Kyselyt ja toimijoiden keskustelu

	Kaikki vastaajat	Eskari Loves kirjasto	Kansalaisten monipalvelut	Palveluasumisen älyratkaisut	Yhteinen palvelualusta	Nuorten arjen hallinnan kehittäminen
<b>Mitkä ovat palvelun vaikutukset väestöön ja yhteiskuntaan?</b>	<b>3,75</b>	<b>4,08</b>	<b>3,85</b>	<b>3,76</b>	<b>3,00</b>	<b>3,64</b>
Olen väittämän kanssa, Palvelu huomioi kansalaiset entistä paremmin alueellisesti	4,06	4,00	4,57	4,17	3,50	4,00
Olen väittämän kanssa, Palvelu huomioi kansalaiset entistä paremmin koko Suomen tasolla	2,93	3,30	2,67	3,20	2,50	2,50
Olen väittämän kanssa, Palvelu on helposti käyttäjien saatavilla	3,55	3,90	3,86	3,29	2,25	4,00
Olen väittämän kanssa, Eri kansalaisryhmillä on tasavertaiset mahdollisuudet käyttää palvelua	3,60	3,75	4,00	3,43	2,75	4,00
Olen väittämän kanssa, Palvelu on kestävä luonnon ja ympäristön kannalta	3,97	4,36	4,14	3,83	3,50	3,50
Olen väittämän kanssa, Palvelu lisää yhteisöllisyyttä	4,25	5,00	3,71	4,57	3,50	4,00



# Kokeilut käytäntöön leviää

- OTE (osatyökykyiset) -kärkihankkeen kokeilujen arviointi
- Alueellisten digituen mallien arviointi
- Opetushallituksen kokeilukeskuksen kokeilujen arviointi?



Kyselytiedon  
ja kehittävien työpajojen  
yhdistelmä tuottavat  
parhaan tilannekuvan

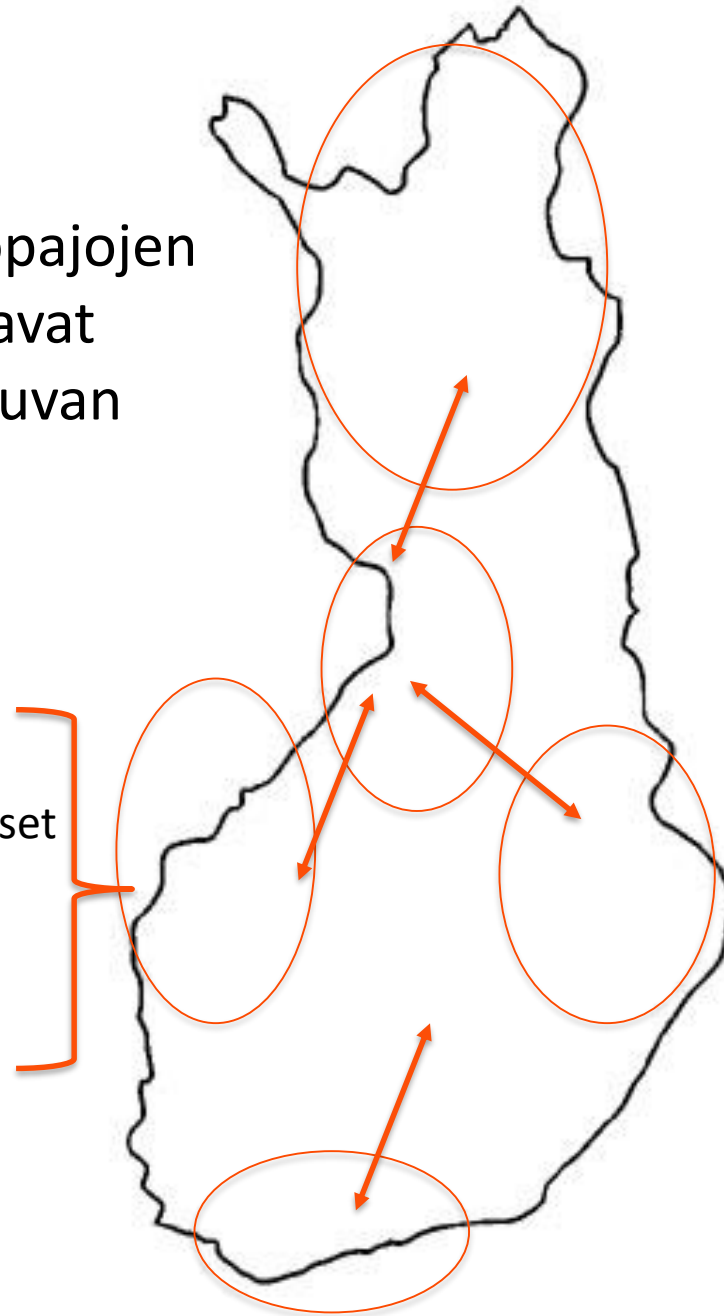
**Oppiminen  
pilottien sisällä ja  
välillä**

### **- Case: Digituki**

Moninäkökulmaisuus  
Digituen tarvitsijat-kansalaiset  
Digituen tarjoajat:

- Johto
- Työntekijät
- Vapaaehtoiset

Alueen koordinaatio

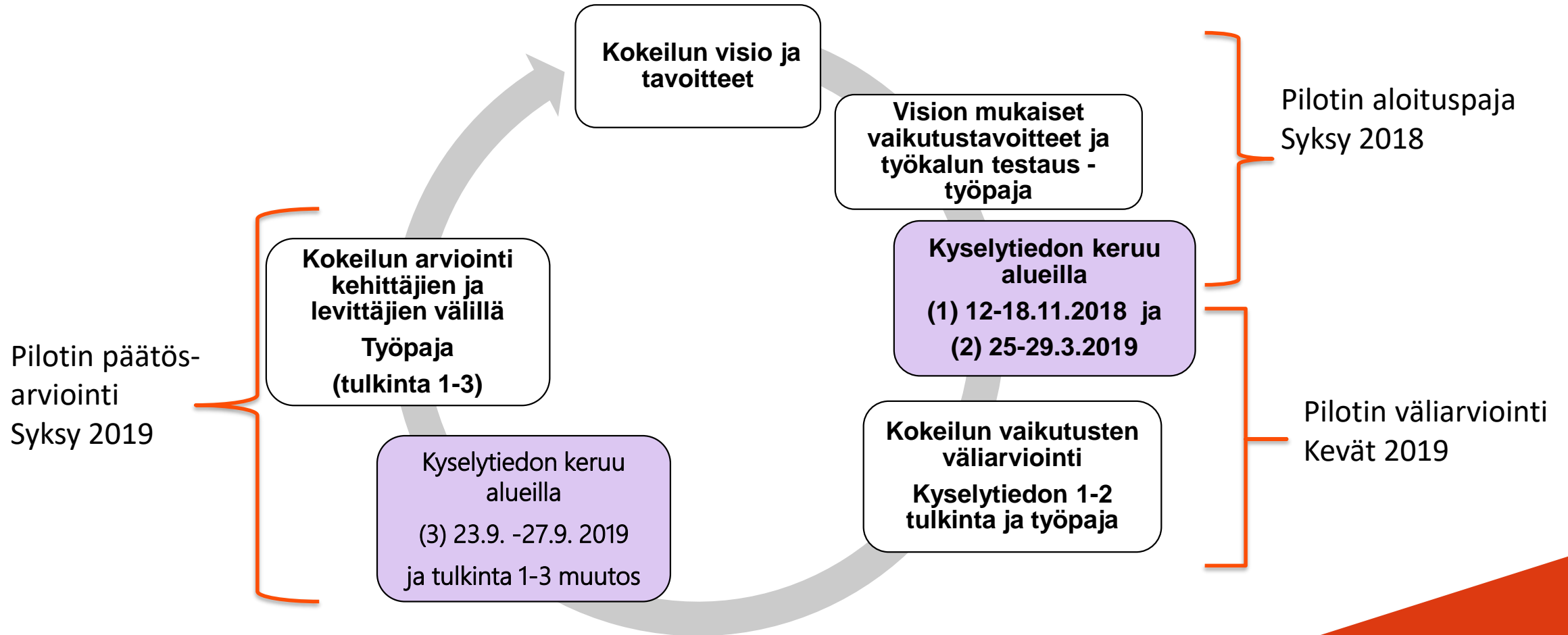


Alueelliset käytännöt,  
onnistumiset näkyviksi

Mahdollisuus vertailla  
ja levittää onnistuneita  
alueellisia malleja  
uusille alueille



# Vaikutusten arviointi kiihdyttää kokeilua



SOSIAALISET MITTARIT

**Kansalainen**

- 1 Käyttäjien pystyvyyden kasvu
- 2 Käyttäjien digiosallisuuden kasvu
- 3 Hyvinvoinnin kasvu: Käyttäjien tarpeiden täytyminen (julkinen palvelu)

**Työntekijä**

- 1 Työntekijöiden osaamisen kehitys
- 2 Työntekijöiden työhyvinvointi
- 3 Työntekijöiden tehtävien kehitys

**Väestö**

- 1 Digituen kysynnän ja tarjonnan kohtaanto
- 2 Digituen palvelun määrä ja luonne
- 3 Digituen tavoittavuus

TEKNIS-TALOUDELLISET MITTARIT

**Maine**

- 1 Digituen näkyvyys
- 2 Asiakkaiden mielikuva digituesta
- 3 Digituen hinnoittelun sopivuus

**Yhteensovittaminen**

- 1 Tarkoituksenmukaiset laitteet ja teknologiset ratkaisut
- 2 Julkisten palveluiden palveluohjauksen ja digituen yhteensopivuus
- 3 Digituen palveluntarjoajien yhteistyö

**Talous**

- 1 Digituen ylläpidon kustannukset ja vaaditut investoinnit
- 2 Digituen avulla / myötä saavutetut säästöt
- 3 Digituen tuottavuusvaikutukset



# Myös laadullista aineistoa kerätään

## Digituen vaikutukset julkisten palveluiden järjestämiseen alueellasi

Valitse alueesi kannalta kolme keskeistä julkista palvelua, joiden palvelujen organisoinnista on mahdollista saada tietoa (esimerkiksi yksi sosiaali- ja terveyspalvelu, työllistämispalvelu, julkisten palveluiden yhteispalvelupisteet tms)

Ole yhteydessä näiden palveluorganisaatioiden johtotahoihin ja tee neljä kysymystä

- Mikä osa palveluistanne on tällä hetkellä verkossa tarjottavaa?
- Kuinka suuri osuus asiakkaistanne käyttää ko. verkossa olevaa palvelua tällä hetkellä?
- Millä tavoin olette vähentäneet tai muuttaneet kasvokkaisen palvelun tarjontaa ja sisältöjä tähän mennessä?
- Mitä hyötyä/vaikutuksia verkossa olevat palvelun osat ovat tuottaneet toiminnallenne?

Kirjoita vastaukset kunkin palvelun kohdalla erikseen, otsikoimalla se tarkastellun esimerkin mukaan.





# Myös tulevaa ennakoidaan

## **5: Tulemme laajentamaan tarjoamaamme digituen palvelua**

- Uusille asiakasryhmille

1: Täysin eri mieltä 2: Melko eri mieltä 3: Melko samaa mieltä 4: Täysin samaa mieltä

- Uusille (maantieteellisille) alueille

1: Täysin eri mieltä 2: Melko eri mieltä 3: Melko samaa mieltä 4: Täysin samaa mieltä

- Uusiin palveluihin tai tuotteisiin

1: Täysin eri mieltä 2: Melko eri mieltä 3: Melko samaa mieltä 4: Täysin samaa mieltä



## Pohdittavaa

- Tekoälyaikana korostuu kvantitatiivisen datan keruu, automatisoituuko arviointikin?
- Määrällinen mittaritieto tarvitsee toimijoiden välisen tulkinnan ja merkityksen antamisen, jotta se muuttuu toiminnaksi
- Miten nähdä eri arvoja keskenään vertaileva datalle merkityksiä antava ihmisten yhdessä tekemä arviointi tärkeänä?
- ECB, Evaluation Capacity Building – arviointi tulisi olla osa organisaation kehittämiskäytäntöjä
- Kenelle ihmislähtöisen arvioinnin toteuttaminen kuuluu?
- Kenelle aineisto arvioinnista kuuluu? Tutkijoille, organisaatiolle vai kaikille?

- Bourgeois, I. & Cousins, B. 2013. Understanding Dimensions of Organizational Evaluation Capacity. *American Journal of Evaluation* 34 (3), 299-319.
- Clinton, J. 2014. The True Impact of Evaluation: Motivation for ECB. *American Journal of Evaluation*. 35 (1), 120-127.
- Djellal, F.; Gallouj, F. (2010): The Innovation gap and the performance gap in the service economies: a problem for public policy. In Gallouj, F. and Djellal, F. (Eds.), *The Handbook of Innovation in Services. A Multi-disciplinary Perspective*. Edward Elgar, Cheltenham, pp. 653-673.
- Djellal, F.; Gallouj, F. (2013): The Productivity in services: measurement and strategic perspectives. *The Service Industries Journal*, Vol. 33, No. 3-4, 282-299.
- Engeström, Y. (2001): Expansive learning at work: toward an activity theoretical reconceptualization. *Journal of Education and Work* 14(1), pp.129-152.
- Hyytinen, K., Saari, E., Leväsluoto, J., Hasu, M., Käpykangas, S., Melkas, H., Pekkarinen, S., Hyypiä, M., Korvela, P., Nordlund, A., and Toivonen, M. (2017). Human-centered co-evaluation method for digital service innovations. XXVII International RESER Conference. 7-9.9. Bilbao, Spain. <http://reser2017.com/proceedings/>
- Hyytinen, K., Saari, E. and Elg, M. (2019). Human-centered co-evaluation method as a means for sustainable service innovations. Chapter 4, in *Human-centred digitalization and services*. Toivonen, M. & Saari, E. (eds.) Springer. In Press.
- Saari, E.; Kallio, K. (2011): Developmental impact evaluation facilitating learning in innovation networks. *American Journal of Evaluation* 2 (32), pp. 227-245.
- Saari, E., Hyytinen, K., Hasu, M., Hyypiä, M., Korvela, P., Käpykangas, S., Leväsluoto, J., Melkas, H., Nordlund, A., Pekkarinen, S., ja Toivonen, M. (2018). *Kokeilut käytäntöön –työkirja*. Työterveyslaitos. <https://www.ttl.fi/kokeilut-kaytanton-tyokirja/>



Digikumous.fi

Kiitos! Kommentteja?

**Eveliina Saari, johtava tutkija, Työterveyslaitos**

**[eveliina.saari@ttl.fi](mailto:eveliina.saari@ttl.fi) Twitter: [@EveliinaSaari](https://twitter.com/EveliinaSaari)**