

loin sosiaalinen pääoma yhdistetään työntekijöiden toiminnan tutkimukseen ja yhteiskunnan muutosta tarkastellaan työelämän muutosten kautta. Emme kuitenkaan tyydy siihen, että sukupuoli olisi pelkkä yhteiskunnallisten muutosten kohde. Sen sijaan haluamme sosiaalisen pääoman tutkimuksen avulla tuoda sukupuolta entistä lähemmäksi sosiaalisen muutok-

sen keskeisiä sisältöjä. Sosiaalisen pääoman feministisestä tulkinnasta on kuitenkin turha etsiä tiukkaa ja tarkoin rajattua sisältöä sukupuolelle, koska sukupuoli, sen mahdollisuudet ja resurssit ovat juuri tutkimuksen kohteena. Vastauksia sosiaalisen pääoman sukupuolittaviin käytäntöihin on vasta tulossa sitä mukaa kun tutkimus etenee meillä ja muualla.

Kirjallisuus:

- ADKINS, L. (2003). *Reflexivity. Freedom or Habit of Gender?* *Theory, Culture and Society*, 20, 21-42.
- ADKINS, L. (2005A). *Social capital. The anatomy of a troubled concept.* *Feminist Theory*, 6, 195-211.
- ADKINS, L. (2005B). *The New Economy, Property and Personhood.* *Theory, Culture & Society*, 22, 111-130.
- ADKINS, L. & SKEGGS, B. (TOIM.) (2004). *Feminism after Bourdieu.* Oxford: Blackwell Publishing.
- BLOM, R., MELIN, H. & PYÖRIÄ, P. (2001). *Tietotyö ja työelämän muutos.* Helsinki: Gaudeamus.
- EDWARDS, R. (2005). *Introduction to Conference. Whither Social Capital? Past, Present and Future. An International Conference, 6-7 April 2005, Keyworth Centre. London: South Bank University.*
- FRANKLIN, J. & THOMPSON, R. (2005). *Special Feature: (Re)claiming the social. A conversation between feminist, late modern and social capital theories.* *Feminist Theory*, 6, 161-172.
- GHERARDI, S. (1995). *Gender, Symbolism and Organizational Cultures.* London: Sage.
- HARDT, M. (1999). *Affective Labor. Boundary*, 26, 89-100.
- HOCHSCHILD, A.R. (1983/2003) *The Managed Heart.* Berkeley: University of California Press.
- KASKISAARI, M. (2005). *Luottamus sosiaalisena rakenteena. Näkökulmana työuupumus ja käsitteen feministinen kritiikki.* Teoksessa P. Jokivuori (toim.), *Sosiaalisen pääoman kentät* (s. 256-269). Jyväskylä: Minerva.
- KORVAJÄRVI, P. (2001). *Ammatin taitamisesta osaamisen esittämiseen.* Teoksessa: AH Anttila & A. Suoranta (toim.), *Ammattia oppimassa* (s. 264-289). Helsinki: Työväen historian ja perinteen tutkimuksen seura.
- KORVAJÄRVI, P. & KINNUNEN, M. (1996). *Lopuksi: Työelämän sukupuolistaminen.* Teoksessa M. Kinnunen & P. Korvajärvi (toim.), *Työelämän sukupuolistavat käytännöt* (s. 233-240). Tampere: Vastapaino.
- KOVALAINEN, A. (2004). *Rethinking the Revival of Social Capital and Trust in Social Theory: possibilities for feminist analysis.* Teoksessa B. Marshal & A. Witz (toim.), *Engendering the social. Feminist encounters with sociological theory* (s. 155-170). Maidenhead: Open University Press.
- LAVIKKA, R. (2004). *Sopeudu ja vaikuta: Organisaatiokulttuuri, työn tietoistuminen ja sukupuoli työpaikoilla.* Teoksessa: R. Lavikka (toim.), *Sopeudu ja vaikuta* (s. 301-308). Tampere: Tampere University Press.
- MISZTAL, B. A. (1996). *Trust in Modern Societies.* Cambridge: Polity Press.
- MISZTAL, B. A. (2000). *Informality: Social Theory and Contemporary Practice.* London: Routledge.
- MISZTAL, B. A. (2005). *The New Importance of the Relationship Between Formality and Informality.* *Feminist Theory*, 6, 173-194.
- PORTES, A. (1998). *Social Capital: Its Origins and Applications in Modern Sociology.* *American Review of Sociology*, 24, 1-24.
- PUTNAM, R. (2000). *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community.* New York: Simon and Schuster.
- REAY, D. (2004). *Gendering Bourdieu's Concepts of Capitals? Emotional Capital, Women and Social Class.* Teoksessa L. Adkins & B. Skeggs (toim.), *Feminism after Bourdieu* (s. 57-74). Oxford: Blackwell Publishing / *The Sociological Review*.
- SEVENHUIJSEN, S. (1998). *Too Good to be True? Feminist Considerations about Trust and Social Cohesion.* *IWM Working Papers No. 3/1998.* <http://www.univie.ac.at/iwm/workpap/sevenhu.htm>
- SIISIÄINEN, M. (2003). *Yksi käsite, kaksi lähestymistapaa: Putnamin ja Bourdieun sosiaalinen pääoma.* *Sosiologia*, 40, 204-218.
- SKEGGS, B. (2004). *Class, Self and Culture.* London and New York: Routledge.

Tutkimus on syntynyt osana Suomen Akatemian Sosiaalinen pääoma ja luottamusverkostot – tutkimusohjelman projekteja Työelämän vanhat ja väsyneet - kun luottamus peittää (nro. 207 368) ja Sukupuolistuneet työyhteisöt, konfliktit ja sosiaalinen pääoma (nro. 207373).

Aija Kettunen & Keijo Piirainen Aineettomat resurssit ja sosiaalinen pääoma hyvinvoinnin tuotannossa - yhteistyöllä ja luottamuksella työhyvinvointia, asiakkaan hyvinvointia ja tehokkuutta

Johdanto

"On kaksi vanhusten palvelutaltoa, Koivula ja Haapala. Kiinteistöt ovat saman rakentajan urakoimia, yhtä uusia ja muutenkin samankaltaisia. Myös laitteet ja välineet ovat lähes identtiset. Henkilökuntaa on yhtä paljon – laatusuosistusten mukaisesti - ja koulutustasoltaan henkilöstö on samanlaista. Asukkaatkin ovat kunnoltaan ja hoitoisuudeltaan samaa luokkaa. Koivulan henkilökunta viihtyy kuitenkin työssään Haapalan henkilöstöä paremmin. Myös Koivulan asukkaat ovat Haapalassa asuvia tyytyväisempiä oloonsa ja eloonsa. Haapalalla on suuria vaikeuksia saada pidettyä taloutta tasapainossa, ja näyttää siltä, että hoitomaksuja joudutaan nostamaan."

Voisiko tämä olla todellisuutta? Väitämme että voi, mutta mikä ilmiön selittää? Tämän kirjoituksen tarkoituksena on pohtia, löytyisikö selitystä aineettomista resursseista. Pohdimme, mitä aineeton resurssi hyvinvointipalvelujen tuotannossa oikeastaan on ja voisiko sitä ymmärtää sosiaalisen pääoman avulla. Aluksi avaamme sosiaalisen pääoman ja aineettomien resurssien käsitteitä. Sen jälkeen kokeilemme aineettoman resurssin jäsentämistä sosiaalisen pääoman avulla. Lopussa palaamme kysymykseen, tarvitaanko aineettomien resurssien tunnistamista hyvinvoinnin tuotannossa – mitä hyötyä siitä on työelämälle ja hyvinvoinnin tuotannolle.

Sosiaalinen pääoma ja työelämä

Sosiaalisen pääoman käsite syntyi tarpeesta selittää menestymisen ei-aineellisia edellytyksiä. Aluksi sitä pidettiin yksilöiden käytössä olevana resurssina tai se liitettiin laajoihin yhteisöihin. Viimeaikoina sosiaalisesta pääomasta on alettu keskustella myös organisaatioiden ja työyhteisöjen toimintaan liittyvänä ilmiönä. Me näemme sosiaalisen pääoman sekä yksilöiden eli työntekijöiden että yhteisöjen eli työorganisaatioiden ominaisuutena.

Sosiaalisen pääoman käsite kuvaa virallisten ja epävirallisten vuorovaikutussuhteiden seurauksena muodostuvaa sosiaalista voimavaraa. Sosiaalisella pääomalla viitataan useimmiten sosiaalisiin verkostoihin, normeihin ja luottamukseen jotka mahdollistavat sosiaalisen vuorovaikutuksen. Edellä mainittujen ajatellaan tehostavan yhteisön tavoitteiden toteutumista ja talouden toimintaa. (Esim. Ruuskanen 2001, I.) Suorituskyky paranee ja taloudellinen tehokkuus lisääntyy,

kun sosiaalinen pääoma tuottaa keskinäistä tukea, helpottaa toimintaa ja toiminnan koordinoitua sekä alentaa transaktiokustannuksia esimerkiksi vähentämällä valvonnan tarvetta. Vuorovaikutuksen seurauksena syntyy myös mielihyvää. Sosiaalisen pääoman käsite vaikuttaa helpotajuiselta ja sopii yleiseen ajatteluun, mutta se on kuitenkin monitahoinen, monitasoinen ja vaikeaselkoinen. Käsitteen operationalisointi ja mittaaminen onkin osoittautunut ongelmalliseksi. (Esim. lisäksi 2004; Kadushin 2004; Narayan. & Cassidy 2001; Stone 2001; Krishna & Shradler 1999.)

Sosiaalinen pääoma ymmärretään kahden tyyppisenä. Se voi perustua yksilöitä toisiinsa liittäviin siteisiin tai siteisiin, jotka linkittävät ryhmiä, organisaatioita ja organisaatioita toisiinsa (Almedom 2005). Vuorovaikutusverkostojen välityksellä verkoston jäsenille koituu erilaisia resursseja: keskinäistä apua työtehtäviensä hoidossa tai tarpeellisia tietoja toisilta organisaatioilta. Luottamus ja vastavuoroisuus liittyvät osallistumiseen, yhteenkuuluvuuteen ja päätöksentekomahdollisuuksiin. Sosiaalinen pääoma auttaa sekä yksilöitä että työyhteisöä selviytymään tehtävistään.

Don Cohen ja Laurence Prusak (2001) toteavat, että jos organisaatiolla on sosiaalista pääomaa, se on enemmän kuin ryhmä ihmisiä omine tavoitteineen. Yhä laajemmin ymmärretään, että kyvykäs työyhteisö ei synny pelkästään palkkaamalla joukko kyvykkäitä yksilöitä. Myös huippuammattilaisista tai asiantuntijoista koostuva työyhteisö tarvitsee menestyäkseen yhteisöllistä, sosiaalista kyvykkyyttä. Toiminnan sujavuus ja yhteistyö, sitoutuminen sekä osaamisen ja tiedon hyödyntäminen paranevat. Sääntöjä ja kontrollia tarvitaan vähemmän ja työntekijöiden vaihtuvuus on vähäisempää. Tämä kaikki säästää resursseja ja vähentää henkilöiden vaihtumisen aiheuttamalta häiriöiltä toiminnassa. Sosiaalisella pääomalla voi olla myös psykologisia ja biologisia vaikutuksia, jotka edistävät terveyttä, elämän laatua ja työtyytyväisyyttä (Putnam Liukkosken ym. mukaan 2004; Hyyppä 2002; Elovainio & Kivimäki 2001; Flap & Völker 2001). Prusak ja Cohen (2001, 87-89) toteavat, että organisaation jäsenten mahdollisuus tavata toisiaan on sosiaalisen pääoman muodostumisen kannalta ensiarvoisen tärkeää. Tähän eivät organisaation sisäiset intranetit, sähköpostit ja muut viestimet riitä. Sama pätee myös organisaatioiden välillä.

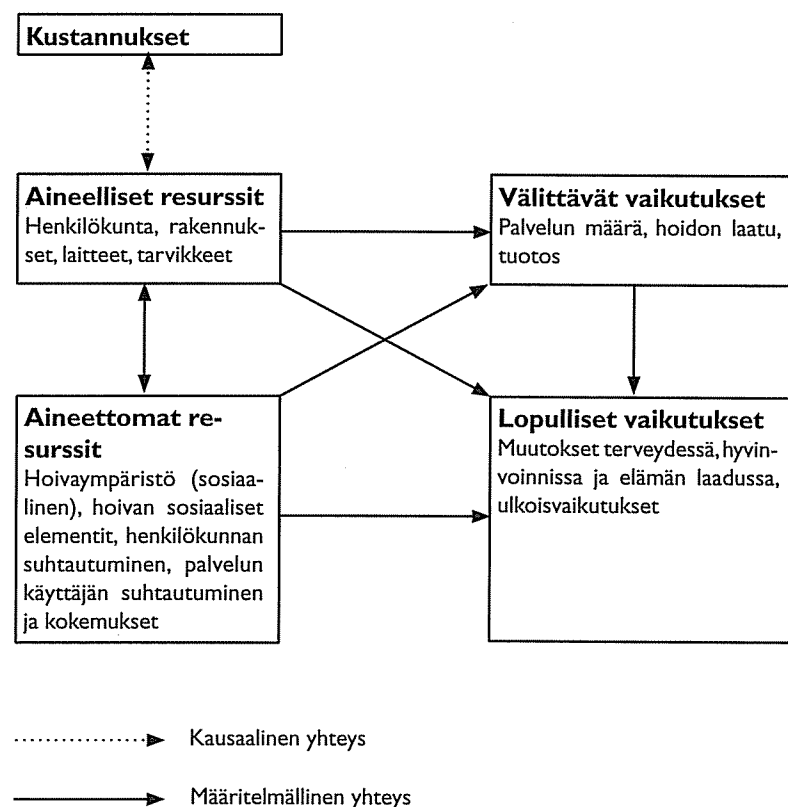
Yhteiskunnallinen epävarmuus kuluttaa sosiaalista pääomaa, koska organisaatioiden on reagoitava jatkuvasti muuttuviin rakenteisiin ja koko ajan ansaittava olemassaolonsa perusta. Myös työsuhteet ovat muuttuneet epävakaimmiksi, vaikka tulkinat vallitsevasta tilanteesta vaihtelevatkin (vrt. Suikkanen & Linnakangas 1998; Koistinen 1999, 109). Yksi tulkinta on, että ihmisten luottamus työmarkkinoihin vähenee ja yksilöiden välinen kilpailu lisääntyy. Tämä on omiaan heikentämään työntekijöiden välisiä suhteita ja verkostoja.

Sosiaalityön ja sosiaalipalvelujen näkökulmasta voidaan väittää, että mitä enemmän työyhteisössä on sosiaalista pääomaa, sitä helpompaa on tuottaa hyvinvointia myös asiakkaille. Toisaalta henkilöstön kuormittuminen näkyy sosiaalialalla selvästi. Työuupumus on lisääntymässä ja tällä on vissi yhteys riskiin joutua psyykkisistä syistä työkyvyttömyyseläkkeelle. Kaik-

iaan pula pätevistä sosiaalityöntekijöistä heikentää sosiaalityön saatavuutta ja laatua.

Hyvinvoinnin tuotanto -malli

Myös hyvinvointipalvelujen tuotannossa on pohdittu toiminnan ei-aineellisia edellytyksiä perustana, jonka kautta voisi ymmärtää toiminnan tuotoksissa havaittavia eroja (esim. Vaarama 1995). Martin Knapp (mm. 1984; 1995) on selittänyt hyvinvoinnin tuotantoa koskevassa mallissaan näitä eroja niin sanotuilla aineettomilla panoksilla, joita myös aineettomiksi resursseiksi kutsutaan (esim. Vaarama ym. 1999). Aineettomien resurssien lisäksi olennaista hyvinvoinnin tuotannon käsitteellistämässä on välittävien ja lopullisten vaikutusten erottaminen toisistaan. (Kendall & Knapp 2000; Beecham 2000; Knapp & Lowin 1998; Knapp 1995, 16; Knapp 1984, 23-26)



(Mukaiu Knapp 1995, 16; ks. myös Vaarama ym. 1999, 10)

Kuva 1. Hyvinvoinnin tuotanto -malli

Aineellisilla resursseilla tarkoitetaan palvelutuotannossa tarvittavia tavanomaisia, ostettavissa olevia ja välittömiä kustannuksia synnyttäviä tuotantopanoksia. Lisäksi panostekijöinä mallissa ovat aineettomat resurssit, joita ei aineellisten resurssien tapaan voi ostaa markkinoilta ja joille on vaikea määrittellä markkinahintaa. Aineettomat resurssit liittyvät Martin Knappin (esim. 1984) mukaan usein sosiaaliseen ympäristöön ja ovat yhteydessä henkilökunnan ja asiakkaiden kokemuksiin ja suhtautumiseen. Aineellisten resurssien tavoin myös aineettomien resurssien ajatellaan vaikuttavan sekä hyvinvoinnin tuotannon välittäviin vaikutuksiin, so. palveluihin, että erityisesti palveluiden lopulliseen vaikutukseen eli palvelun käyttäjän hyvinvointiin ja elämän laatuun.

Mallissa esiintyviä aineettomia resursseja ei kuitenkaan ole käsitelty kovin perusteellisesti eikä operationalisointia ole pohdittu. On tosin esitetty (esim. Knapp 1984, 24-25), että aineellisilla ja aineettomilla resursseilla on keskinäinen yhteys ja että puutteita aineellisissa resursseissa pystytään jonkin verran kompensoimaan aineettomilla resursseilla. Knappin (1984, 25) esimerkin mukaan puutteellisissa tiloissa voi toimia asiakkaiden hyvänä pitämä ja heidän vireyttänsä edistävä hoitoyksikkö. Toisaalta, jos henkilökunta esimerkiksi vaihtuu usein tai joutuu jatkuvasti työskentelemään voimiansa ääri rajoilla, aineettomat resurssit eivät pääse kehittymään.

Aineettomassa resurssissa korostuu palvelutuotannon sosiaalinen ympäristö, erityisesti työntekijät muodostavat keskeisen osan palvelutuotannon sosiaalista ympäristöä. Samalla aineeton resurssi on myös osa työntekijöiden sosiaalista ympäristöä. Olisiko mahdollista jäsentää aineeton resurssi sosiaalisen pääoman avulla? Jos näin tehdään, mitä asioita ja yhteyksiä hyvinvointia tuottavissa työyhteisöissä nousee esille?

Aineeton resurssi sosiaalisena pääomana

Seuraavassa testataan hyvinvoinnin tuotanto -mallin aineettoman resurssin jäsentämistä sosiaalisen pääoman käsitteen avulla. Aineettomia resursseja tarkastellaan siis sosiaalisena ilmiönä ja vuorovaikutussuhteiden seurauksena syntyvänä voimavarana vieläkin korostetummin kuin Knappin kirjoituksissa.

Hyvinvoinnin tuotannon vuorovaikutussuhteet on johdonmukaista jakaa kolmeen ryhmään: työntekijöiden ja asiakkaiden väliseen vuorovaikutukseen, työorganisaation sisäiseen vuorovaikutukseen ja kyseisen organisaation ja muiden organisaatioiden väliseen vuorovaikutukseen. Näissä yhteyksissä syntyy luottamusta, vastavuoroisuutta ja yhteisymmärrystä asiakkaiden ja työntekijöiden välille, organisaation sisälle ja organisaatioiden välille (myös Pusa ym. 2003). Sosiaalisesta pääomasta hyötyvät organisaation lisäksi

myös työntekijät ja asiakkaat. Aineettomalle resurssille tyypillistä on lisäksi se, että yhden toimijaryhmän saama hyöty ei ole toiselta toimijaryhmältä pois. Tässä suhteessa aineeton resurssi eroaa aineellisten resurssien hyödyntämisestä.

Aineettomat resurssit työntekijöiden ja asiakkaiden välisenä sosiaalisena pääomana

Sosiaali- ja terveystyöpalveluissa keskeistä on yhteistyö asiakkaan kanssa. Asiakkaan käsitys palvelusta ja sen laadusta pohjautuu pitkälti toteutuneeseen vuorovaikutukseen. Myös sosiaalisen pääoman avulla tarkasteltuna keskeistä on asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus, joka sekä tuottaa että vaatii luottamusta ja vastavuoroisuutta. Tämä vuorovaikutus voidaan ymmärtää myös kahden hierarkiataason väliseksi. Sekä sosiaalityössä että sosiaalipalveluissa asiakkaiden asema poikkeaa työntekijöiden asemasta usein tiedollisesti, mutta myös siten, että työntekijöiden valta on asiakkaan valtaa suurempi. Tällöin sosiaalinen pääoma ilmenee osallisuutena, yhteenkuuluvuutena ja tasavertaisempaan päätöksentekona.

Asiakas hyötyy, kun työntekijällä on paremmat edellytykset ymmärtää häntä. Myös asiakas ymmärtää työntekijän mahdollisuudet. Parhaimmillaan tällaisissa olosuhteissa hoito vastaa paremmin asiakkaan tarpeita, asioista sovitaan avoimesti, asiat etenevät sujuvasti ja palveluihin liittyvistä oikeuksista ja mahdollisuuksista on yhtenevä käsitys. Esimerkiksi Pekka Saarnio ja Mikko Mäntysaari (2001) ovat huomauttaneet, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteen laadulla voi olla suurempi merkitys työn tuloksellisuuden kannalta kuin esimerkiksi erilaisilla kuntoutusohjelmilla. Myös jouston mahdollisuudet lisääntyvät ja tarve noudattaa orjallisesti esimerkiksi muodollisesti sovituja rutiineja vähenee. Edellä mainitut seikat liittyvät myös luottamukseen, jota pidetään merkityksellisenä asiakkaan työntekijälle antamalle valtuutukselle (esim. Rostila 1990, 236). Esimerkiksi sosiaalityössä työntekijä tarvitsee sympatiaa ja empatiaa rakentaessaan asiakkaan ja työntekijän välistä ymmärrystä ja luottamusta. (Eskola 1997, 83, 86.)

Työntekijöiden näkökulmasta asiakkaalta odotetaan tiettyjen sääntöjen noudattamista, luottamusta ja omien sosiaalisten verkostojen hyödyntämistä. Kun suhde asiakkaaseen on luottamuksellinen ja vuorovaikutus toimii, työntekijän mahdollisuus saada ymmärrettävää ja luotettavaa tietoa asiakkaan tilanteesta paranee. Työntekijöiden ja asiakkaiden välinen sosiaalinen pääoma hyödyttää myös organisaatiota ja johtoa, sillä objektiivisen tiedon saaminen asiakkaan tilanteesta mahdollistaa organisaation resurssien joustavan ja optimaalisemman kohdentamisen. Samalla asiakkaiden omien resurssien hyödyntäminen helpottuu.

Kun asiakkaiden ja työntekijöiden välistä aineetonta resurssia tarkastellaan sosiaalisena pääomana, entistäkin selkeämmin nousee esille tarve kiinnittää huomiota asiakkaiden ja työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen laatuun ja sen edellytyksiin. Toimivasta luottamuksellisesta vuorovaikutuksesta on hyötyä niin asiakkaalle, työntekijälle kuin organisaatiollekin.

Aineettomat resurssit organisaation sisäisenä sosiaalisena pääomana

Sosiaali- ja terveysalalla henkilöstön moniammatillisuus vaatii paljon vuorovaikutustaitoja, asia on haaste myös johtamisen näkökulmasta. Vuosituhannen vaihteessa toteutetussa tutkimuksessa viidennes sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivista vastaajista kertoi, että työyhteisössä on usein tai jatkuvasti ihmishuhdeongelmia sekä luottamuksen ja avoimuuden puutetta. Alalla on käytetty runsaasti sijaisia ja määräaikaisia, ja erityisesti he kokevat tulevaisuutta huonommin kohdelluiksi. (Laine & Töyry 2001; Lindström 2001.) Työhyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla on noussut esille julkisen talouden kiristytessä, joutuvathan juuri työntekijät kohtaamaan vähenevien resurssien ja lisääntyvien tarpeiden välisen ristiriidan. 2000-luvulle tultaessa koettu kiire, henkinen rasittavuus ja stressi olivatkin sosiaali- ja terveysalalla yleistyneet, vaikka ne muilla aloilla olivat alkaneet jo vähentyä (Laine & Töyry 2001; Wickström 2001).

Organisaation sisäisen sosiaalisen pääoman kannalta keskeisiä ovat työntekijöiden väliset ja työntekijöiden ja johdon väliset suhteet. Sosiaalisen pääoman tuottama aineeton resurssi lisääntyy, kun vuorovaikutus työntekijöiden välillä toimii, kun työntekijät luottavat toisiinsa ja kun vastavuoroisuutta pidetään toimintanormina. Työntekijät hyötyvät toiminnan vastavuoroisuudesta, sillä se edistää keskinäistä avunantoa ja tietojen jakamista. Samaistumisen mahdollistava ja tukea antava työyhteisö lisää työttyväisyyttä. Työntekijöiden ja johdon välinen vuorovaikutus ja luottamus mahdollistavat työntekijöiden osallisuuden tunteen ja osallistumisen päätöksentekoon ja sitoutumisen yhteisiin arvoihin ja tavoitteisiin. Myös organisaatio ja organisaation johto hyötyvät yhteistyöstä, työntekijöiden sitoutumisesta, toiminnan sujuvuudesta ja yhdenmukaisuudesta sekä siitä, että organisaatiossa on yhteinen käsitys toiminnasta ja tavoitteista. Osamista, tietoa ja resursseja hyödynnetään tehokkaasti ja työntekijöiden vaihtuvuus vähenee. Taloudellisten resurssien ja osaavan työvoiman niukkenemisen myötä myös sosiaalisen pääoman merkitys työntekijöiden kannustimena lisääntyy. Työpaikkojen kilpaillessa työntekijöistä hyvän työyhteisön maine on merkittävä työpaikan valintakriteeri.

Myös asiakkaat hyötyvät, kun asioiden sujuvuus organisaatiossa sosiaalisen pääoman myötä parane.

Lisäksi asiakkaita hyödyttää työyhteisön arvojen, käsitteiden ja tavoitteiden yhtenäisyys edellyttäen, että arvot perustuvat asiakaslähtöisyyteen. (Ks. myös Kiikkala 2000, 112-121.) Koska yhteinen näkemys tavoitteista ja arvoista voi syntyä vain vuorovaikutuksessa, sosiaalinen pääoma edistää tai on jopa välttämätön edellytys sosiaali- ja terveydenhuollon organisaation asiakaslähtöisyydelle. Haasteita asiakaslähtöisyydelle asettaa resurssien niukkuus. Selvää kuitenkin on, että juuri taloudellisen niukkuuden vallitessa asiakkaan tilanne on parempi asiakaslähtöisten arvojen mukaan toimivassa organisaatiossa kuin organisaatiossa, jossa asiakaslähtöisyys ei ole toimintaa ohjaavana arvona.

Sosiaalinen pääoma edistää työntekijöiden sitoutumista organisaation tavoitteisiin. Tämä on keskeinen kiinnostuksen kohde myös johtamisen tutkimisessa ja kehittämisessä. Työyhteisön sosiaalisen järjestelmän merkitystä sitoutumiselle ei johtamisopeissa kuitenkaan kovin usein käsitellä. Poikkeuksiakin on, esimerkiksi tiimihoitoon korostaa nimenomaan yhteisön merkitystä. Ehkä ihmishuhdepainotteisuuden seurauksena juuri hoitoalalla on kehitetty solu-, tiimi- ja työparityöskentelyä (Lindström 2001).

Kuluneen kymmenen vuoden aikana, tulosjohtamisbuumin jälkeen ja osittain samanaikaisesti muo- dissa ovat olleet laatujärjestelmät, laatujohtaminen sekä toimintojen arviointi. Nämä yhdistyvät tasapainotettu tulokortti –järjestelmässä (Kaplan & Norton 1996). Sitä pidetään edistyskellisenä, koska se tunnista myös ei-rahamaaraisia ulottuvuuksia organisaation toiminnan arvioinnissa. Suomalaisessa kunta-alan sovellutuksessa huomiota kiinnitetään mm. henkilöstön aikaansaannoskykyyn, joka sisältää sosiaaliseen pääomaan liittyviä ulottuvuuksia, esimerkiksi sitoutumisen, henkilöstösuhteet ja yhteistoiminnan sujuvuuden (Lumijärvi 1999). Oma kysymyksensä on halutaanko ne ottaa huomioon ja kyetäänkö niitä mittaamaan.

Organisaation sisäisellä sosiaalisella pääomalla on yhteyttä myös parhaillaan vilkkaasti käytävään keskusteluun kunta- ja palvelurakenteiden uudistamisesta. Käytännössä palvelurakenteiden uudistaminen tarkoittaa monasti organisaatioiden yhdistämistä. Usein virheellisesti oletetaan, että erilaisia ihmisryhmiä ja toimintakulttuureja on yhtä helppoa yhdistää kuin koneen osia. Kuitenkin johdon vaihtuessa tai työyhteisöjä yhdistettäessä erilaiset työ- ja toimintatavat törmäävät helposti toisiinsa. Uuden organisaation pitäisi kiinnittää huomiota uuden, yhteisen toimintatavan luomiseen ja sosiaalisen pääoman kasvattamiseen eikä pakottaa heikompa yksikköä omaksumaan vahvemman tapoja. Luottamus, yhteisymmärrys ja oikeudenmukaisuuden kokeminen ovat yhtä tärkeitä kuin strategiset, tekniset ja rahoitukseen liittyvät kysymykset. (Myös Lindström 2001.)

Sosiaalisen järjestelmän merkitys johtamisessa ja rakenteita uudistettaessa on keskeinen, vaikkei sitä

aina tiedostetaakaan. Parhaimmillaan organisaatiouudistukset, tulosjohtaminen ja laatujärjestelmät voivat tunnistaa aineettomat resurssit ja tukea sosiaalisen pääoman muodostumista. Pahimmillaan, jos sosiaalista ulottuvuutta ei ymmärretä, ne synnyttävät yksilöllistä suoriutumista korostavaa kilpailua, jossa aineettomille resursseille ja sosiaalisen pääoman kehittymiselle jää tosiasiaa niukasti tilaa. Tästä voi aiheutua haittaa asiakkaille, työntekijöiden työhyvinvoinnille ja pitemmällä tähtäimellä organisaation menestymiselle.

Aineettomat resurssit ja sosiaalinen pääoma suhteessa muihin organisaatioihin

Sosiaali- ja terveysalan työyhteisöillä on kontakteja oman työpaikan ulkopuolelle monipuolisemmin, kuin monilla muilla aloilla. Asiakas on usein samanaikaisesti monen palvelun käyttäjä tai siirtyy palveluketjussa, ja on selvää, että asiakas hyötyy toimivasta yhteistyöstä eri palvelujen tuottajien kesken. Myös asiakkaiden omilla on suuri merkitys. (Lindström 2001.) Organisaatioiden välisestä yhteistyöstä onkin keskusteltu viime vuosikymmeninä runsaasti eri teemojen alla. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksessa alettiin 1990-luvulla kiinnittää lisääntyvää huomiota sosiaalipalvelujen verkostoitumiseen ja palveluketjuihin (Karjalainen 1996; Väärälä 1996; Eronen ym. 1995).

Organisaatioita yhdistävät verkostot ovatkin organisaatioiden välisen sosiaalisen pääoman lähtökohta ja niiden seurauksena voi syntyä ymmärrystä toisten organisaatioiden toiminnasta ja tavoitteista. Myös organisaatioiden välinen vuorovaikutus toteutuu yksilöiden välityksellä, joten edellytys on, että ihmiset tapaavat ja tuntevat toisensa. Työntekijät hyötyvät organisaatioiden välisestä sosiaalisesta pääomasta saamalla tietoa muiden yksiköiden palveluista ja resursseista.

Organisaatioiden välinen hedelmällinen yhteistyö edellyttää paitsi luottamusta ja vastavuoroisuutta, myös tietoa muiden yksiköiden resursseista, palveluista ja toimintatavoista. Näissä oloissa tietoja ja resursseja voidaan vaihtaa ja niitä saadaan käyttöön tarvittaessa. Luottamus, yhteistyö ja tietojen yhdistäminen ovat edellytyksiä myös innovatiivisuudelle. Optimaalisten palveluketjujen aikaansaaminen edellyttää organisaatioiden välistä luottamusta, yhteistyötä ja tietojen vaihtoa. Tällöin asiakas ja tarpeellinen tieto siirtyvät sujuvasti organisaatiosta toiseen, ja jokainen luottaa toisen organisaation hoitavan osansa. Organi-

saatioiden välistä yhteistyötä on pyritty parantamaan perustamalla organisaatorajat ylittäviä tiimejä. Näiden toiminta edellyttää avoimuutta ja joustavia organisaatiomuotoja, mahdollisuuksia yhdistellä intressejä ja asettaa yhteisiä tavoitteita toiminnalle. (Eronen ym. 1995, 77.) Kehitystä on pyritty tukemaan myös lainsäädännöllä (esim. Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 497/2003). Jos yhteistyön ja luottamuksen sijaan organisaatiot kilpailevat keskenään ja toimivat omaksi edukseen esimerkiksi minimoiden omia kustannuksiaan, lisääntyvät palveluketjun kokonaiskustannukset eikä palveluketju rakennu asiakkaakaan kannalta optimaaliseksi.

Suivia palveluketjuja on Suomessa 1980- ja 1990-lukujen vaihteesta lähtien pyritty edistämään ns. case management -toiminnan avulla. Asiakaskeskeiseksi yksilötyöksi ja palveluohjaukseksi suomennettu case management (Piirainen & Lindh 1996) tähtää palvelun sujuvuuden lisäksi tehokkuuteen, jolloin sekä järjestelmä että asiakas hyötyvät. Hyvään hoitoon ja resurssien tehokkaaseen käyttöön pyritään myös niin sanotussa integroidussa hoidossa (integrated care; Vaarama & Pieper 2005), joka on nostettu esille vanhustenhuollossa. Systemaattisella yhteistyöllä halutaan taata asiakkaiden näkökulmasta toimiva hoidon kokonaisuus.

Verkostolähtöinen ajattelu ja case-management-tyyppinen toiminta pääsääntöisesti rohkaisevat organisaatioita keskinäiseen yhteistyöhön, ne siis ovat aineettomia resursseja kasvattavia. Toisaalta ajassa on nähtävissä myös vastakkaisia voimia, jotka korostavat toimijoiden keskinäistä kilpailua. Voidaan esimerkiksi kysyä, heikentääkö julkisia hankintoja koskevan lainsäädännön kilpailuttamisvelvollisuus hyvinvointipalveluja tuottavien organisaatioiden keskinäistä yhteistyötä, sosiaalista pääomaa ja tätä kautta optimaalisia palveluketjuja? Ainakin yhteistyön synnyttäminen ja säilyttäminen vaatii kilpailullisilla markkinoilla systemaattista työtä.

Johtopäätökset ja yhteenvedo

Hyvinvoinnin tuotanto –mallissa erotettua aineetonta resurssia jäsennettiin edellä sosiaalisen pääoman avulla. Aineeton resurssi jaettiin työntekijöiden ja asiakkaiden väliseksi, työorganisaation sisäiseksi sekä organisaatioiden väliseksi sosiaalisiksi pääomiksi. Edelleen todettiin, että näin jäsennetty aineeton resurssi hyödyttää sekä asiakkaita, työntekijöitä että organisaatiota. Jäsennys on tiivistetty taulukkoon 1.

Taulukko 1. Aineeton resurssi sosiaalisena pääomana hyvinvoinnin tuotannossa

Aineettomien resurssien hyöty hyvinvoinnin tuotannossa			
Aineeton resurssi sosiaalisena pääomana	asiakkaalle	työntekijöille	organisaatiolle ja johdolle
Työntekijöiden ja asiakkaiden välinen vuorovaikutus, luottamus, vastavuoroisuus, asiakkaiden osallistuminen ja osallisuus, yhteenkuuluvuus	- tarpeita vastaavaa palvelua ja hoivaa - avointa asioista sopimista - asioiden sujuvaa etenevyyttä - yhtenevä käsitys palveluihin liittyvistä oikeuksista - ymmärrettyksi tulemistä	- joustoa (yksimielisyys neuvoteltavissa) - luotettavaa tietoa tarpeista - asiakkaiden ymmärtämistä	- tietoa - resursseja (asiakkaan omat resurssit käyttöön) - organisaation resurssien optimaalista kohdentamista
Organisaation sisäinen * työntekijöiden välinen vuorovaikutus, luottamus, vastavuoroisuus * työntekijöiden ja johdon välinen vuorovaikutus, luottamus, osallistumien, päätöksenteko, yhteiset arvot, yhteiset tavoitteet	- työntekijöiden yhtenevä käsitys palvelusta - asiakaslähtöisyyttä	- vastavuoroisuutta - keskinäistä apua - työttyytyväisyyttä - hyvät työolot - mielekkäät kannustimet	- yhteinen käsitys toiminnasta ja tavoitteista - yhteistyö - sitoutuminen - toiminnan sujuvuus ja yhdenmukaisuus - osaamisen, tiedon ja resurssien tehokas hyödyntäminen - vähemmän transaktiokustannuksia - työntekijöiden vaihtuvuus vähäisempää
Organisaatioiden välinen vuorovaikutus, luottamus, vastavuoroisuus, tietoisuus arvoista ja tavoitteista	- sujuvat palveluketjut - asiakkaan tilanteen ja prosessin yhdenmukaista tulkintaa	- tietoa muiden palveluista ja resursseista - mahdollisuuksia käyttää muiden tietoa ja resursseja	- tietoa muiden palveluista ja resursseista - mahdollisuuksia käyttää muiden tietoa ja resursseja - innovatiivisuutta - optimaalisia palveluketjuja
Sosiaalinen pääoma hyvinvoinnin tuotannossa	hyvinvointia, elämänlaatua	työhyvinvointia	tehokkuutta

Sosiaalinen pääoma edistää asiakkaan hyvinvointia ja elämänlaatua, koska asiakas saa paremmin tarpeitaan vastaavaa palvelua, tulee ymmärrettyksi ja palvelusta kyetään sopimaan. Työntekijöiden yhtenäiset asiakaslähtöiset arvot, toimintatavat ja organisaatioiden välinen luottamus ja yhteistyö mahdollistavat palveluketjujen sujuvuuden.

Työntekijöille hyöty sosiaalisesta pääomasta näytetty parhaimmillaan työhyvinvointina. Asiakkaiden tarpeista saadaan tietoa, niin työntekijöiden keskinäisiä suhteita kuin myös välejä johdon suuntaan leimaa luottamus, vastavuoroisuus ja keskinäinen avunanto.

Tällaisissa olosuhteissa työilmapiiriä pidetään hyvänä ja työttyytyväisyys on korkeaa.

Organisaatiolle ja johdolle hyöty sosiaalisesta pääomasta konkretisoituu tehokkuutena. Tällöin tehokkuus tarkoittaa toimintaa, jossa taloudellisuus rahoittajalle ja vaikuttavuus palveluja saavalle ihmiselle yhdistyvät. Toisin sanoen käytetyillä resursseilla saadaan mahdollisimman paljon tavoiteltua lopputuotetta, asiakkaan hyvinvointia. Asiakkaiden tarpeet tiedetään, tiedon ja luottamuksen myötä joustavuus lisääntyy ja resurssien optimaalinen kohdentaminen helpottuu. Yhteinen käsitys toiminnasta ja tavoitteista lisää sitou-

tumista, yhteistyötä ja sujuvuutta. Luottamus vähentää valvonnan tarvetta ja tyytyväisten työntekijöiden vaihtuvuus on vähäisempää. Muiden organisaatioiden osaaminen ja resurssit ovat tiedossa ja niitä osataan käyttää tarvittaessa.

Aineettomien resurssien avaaminen sosiaalisen pääoman avulla syventää ymmärrystä hyvinvoinnin tuotannon kokonaisuudesta. Näkökulma osoittaa, että vuorovaikutus, luottamus ja vastavuoroisuus ovat tekijöitä, jotka yhdistävät asiakkaiden ja työntekijöiden hyvinvoinnin ja organisaation tehokkuuden erottamattomasti toisiinsa.

Mielestämme aineettomien resurssien tunnistaminen on tärkeää ja sitä tarvitaan sosiaali- ja terveyden-

huollossa. Kilpailu palveluntuottajien välillä lisääntyy ja niukkenevat resurssit ohjaavat vaatimaan sosiaali- ja terveydenhuoltoa lisää tehokkuutta. Näissä olosuhteissa ensiarvoisen tärkeää on ymmärrys tehokkuuteen vaikuttavista tekijöistä ja erityisesti aineettomien resurssien merkityksestä. Jos tätä ei ymmärretä, kilpailutuja ja tehokkuutta tavoiteltaessa voidaan tuhota aineettomia resursseja, jolloin tehokkuus pitemmällä aikavälillä ja kokonaisuuden kannalta todellisuudessa heikkenee. Aineettomien resurssien tunnistamisella ja ymmärtämisellä sosiaalisena pääomana on annettavaa myös työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen kehittäjille ja tutkijoille sekä asiakkaan hyvinvoinnista ja hyvinvointipalvelujen vaikuttavuudesta kiinnostuneille.

Kirjallisuus

- ALMEDOM, A.M. (2005). *Social capital and mental health: An interdisciplinary review of primary evidence*. *Social Science & Medicine*, 61, 943-964.
- BEECHAM, J. (2000). *Unit costs – Not exactly child's play*. The Department of Health Dartington Social Research Unit and the Personal Social Service. Research Unit at the University of Kent [haettu 28.6.2005]. Löytyy osoitteesta <<http://www.pssru.ac.uk/pdf/B062.pdf>>.
- COHEN, D. & PRUSAK, L. (2001). *In good company. How social capital makes organizations work*. Boston: Harvard Business School Press.
- ELOVAINIO, M. & KIVIMÄKI, M. (2001). *Johtamisessa on tärkeää oikeudenmukaisuus*. *Työterveiset 21-01, 10-11*.
- ERONEN, A., HOKKANEN, L., KINNUNEN, P., LEHTO-PUSA, P., RÖNNBERG, L. & SÄRKELÄ, R. (1995). *Hyvinvoinnin verkostoa näkyvissä. Kuntien ja järjestöjen näkemyksiä sosiaalisen tuen tuottamisesta*. *Hyvinvoinnin tukiverkostot julkaisuja 1*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.
- ESKOLA, A. (1997). *Jäähyväisluentoja*. Helsinki: Hanki ja jää.
- FLAP, H. & VÖLKER, B. (2001). *Goal specific social capital and job satisfaction. Effects of different types of networks on instrumental and social aspects of work*. *Social Network*, 23, 297-320.
- HYYPÄ, M. (2002). *Elinvoimaa yhteisöstä. Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi*. Keuruu: PS-kustannus.
- LISSAKKA, L. (2004). *Sosiaalinen pääoma suomalaisissa haastattelu- ja kyselyaineistoissa vuoden 1990 jälkeen* [haettu 4.8.2005]. Löytyy osoitteesta <http://www.stat.fi/org/tut/dthemes/papers/sospaaoma_sospaa.html>
- KADUSHIN, C. (2004). *Too much investment in social capital?* *Social Network*, 26, 75-90.
- KAPLAN, R.S. & NORTON, D.O. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.
- KARJALAINEN, V. (1996). *Verkon lupaus. Tutkimus aikuisasiakkaan palveluverkoston rakentumisesta*. *Tutkimuksia 68*. Helsinki: Stakes
- KENDALL, J. & KNAPP, M. (2000). *The third sector and welfare state modernisation: Inputs, activities and comparative performance*. *Civil Society Working Paper 14*, December 2000 [haettu 28.8.2005]. Löytyy osoitteesta <http://www.lse.ac.uk/collections/CCS/pdf/CSWP_14.pdf>.
- KIISKALA, I. (2000). *Asiakaslähtöisyys toiminnan periaatteena sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Teoksessa S.Nouko-Juvonen, P.Ruotsalainen & I.Kiiskala (toim.), *Hyvinvointivaltion palveluketjut* (s. 112-121). Helsinki: Tammi.
- KNAPP, M. (1984). *The Economics of Social Care*. London: Macmillan.
- KNAPP, M. (1995). *The economic perspective: framework and perspective*. Teoksessa M. Knapp (toim.), *The economic evaluation of mental health care* (s. 1-26). Aldershot: Arena.
- KNAPP, M. & LOWIN, A. (1998). *Child care outcomes: Economic perspectives and issues*. *Children & Society*, 12, 169-179.
- KOISTINEN, P. (1999). *Työpolitiikan perusteet*. Helsinki: WSOY.
- KRISHNA, A. & SHRADER, E. (1999). *Social capital assessment tool. Prepared for the Conference on social capital and poverty reduction*. The World Bank, Washington, D.C. June 22-24, 1999. [haettu 12.8.2003]. Löytyy osoitteesta <<http://wbln0018.worldbank.org/external/lac/lac.nsf/01d2d929b5fff4b555852567ee000414ad?OpenDocument>>.
- LAINEN, M. & TÖYRY, S. (2001). *Tutkimus sosiaali- ja terveysalatyöntekijöiden työoloista ja hyvinvoinnista*. Kiire kuormittava alan työntekijöitä aiempaa enemmän. *Työterveiset 21-01, 4-6*.

- LAKI KUNTOUTUKSEN ASIAKASYHTEISTYÖSTÄ (497/2003).
- LINDSTRÖM, K. (2001). Työyhteisöjen toimivuus sosiaali- ja terveysalalla. *Työterveiset* 21-01, 7-9.
- LIUKKONEN, V., VIRTANEN, P., KIVIMÄKI M., PENTTI, J. & VAHTERA, J. (2004). Social capital in working life and the health of employees. *Social Science & Medicine*, 59, 2447-2458.
- LUMIJÄRVI, I. (1999). Tasapainotetun mittariston malli ja kunta-alan tuloksellisuusarviointi. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- NARAYAN, D. & CASSADY, M. F. (2001). Dimensional approach to measuring social capital: Development and validation of a Social Capital Inventory. *Current Sociology*, 49, 59-102.
- PIIRAINEN, K. & LINDH, J. (1996). Palvelurakenteen muutoksesta case managementiin. *Dialogi*, 21-96, 32-34.
- PRUSAK, L. & COHEN, D. (2001). How to Invest in Social Capital. *Harvard Business Review*, 79, 86-95
- PUSA, O.; PIIRAINEN, K.; KETTUNEN, A. & KAINULAINEN, S. (2003). Sosiaalitaloustiede sosiaalipolitiikan taloutena. *Janus*, 11, 181 - 195.
- ROSTILA, ILMARI (1990). Tunnetysta sosiaalitoimistoissa. *Sociologia*, 27, 257 - 266.
- RUUSKANEN, P. (2001). Sosiaalinen pääoma – Käsitteet, suuntauksat ja mekanismit. VATT- tutkimuksia 81. Helsinki: Valtion taloudellinen tutkimuskeskus.
- SAARNIO, P. & MÄNTYSAARI, M. (2002). Rating therapists who treat substance abusers. *International Social Work*, 45, 167-183.
- SOSIAALINEN PÄÄOMA JA LUOTTAMUSVERKOSTOT -TUTKIMUSOHJELMAN HANKKEET [HAETTU 25.8. 2005]. Löytyy osoitteesta < <http://www.agora.jyu.fi/socal/> > .
- STONE, W. (2001). Towards a theoretically informed measurement framework for researching social capital in family and community life. *Australian Institute of Family Studies. Research Paper No. 24.*
- SUIKKANEN, A. & LINNAKANGAS, R. (1998). Uusi työmarkkinajärjestys? *Julkaisuja* 182. Helsinki: SITRA.
- VAARAMA, M. (1995). Vanhusten hoivapalvelujen tuloksellisuus hyvinvoinnin tuotanto – näkökulmasta. *Tutkimuksia* 55. Helsinki: Stakes.
- VAARAMA, M.; KAINULAINEN, S., PERÄLÄ, M-L. & SINERVO, T. (1999). Vanhusten laitoshoidon tila. Voimavarat, henkilöstön hyvinvointi ja hoidon laatu. *Aiheita* 46. Helsinki: STAKES.
- VAARAMA, M. & PIEPER, R. (TOIM.) (2005). *Managing integrated care for older persons. European perspectives and good practice.* Helsinki: Stakes & European Health Management Association (EHMA).
- VÄÄRÄLÄ, R. (TOIM.) (1996). *Asiakkaat verkossa? Hyvinvointipalveluprojekti, osaraportti 6. Lapin yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja N:o 44. Rovaniemi: Lapin yliopisto.*
- WICKSTRÖM, G. (2001). Rahaa ja rajaa. *Työterveiset* 21-01, 3.

SOSIAALINEN PÄÄOMA RATKAISEE ONGELMAT?

David Halpern: *Social Capital.*
Polity Press, Cambridge 2005. 388 s

Sosiaalista pääomaa koskeva kirjallisuus lisääntyy kovaa vauhtia. Colemanin artikkelin aikoihin vuonna 1988 muita artikkeleja ei teemasta juuri ollut ilmestynyt. Vielä vuoden 1994 tienoilla tilanne oli sama.

Kun Putnamin *Bowling Alone* ilmestyi vuonna 2000 artikkelien vuosimäärä oli lähellä 150:tä. Vuonna 2003 määrä lähestyi 300:aa. Mistä tämä into?

David Halpernin (= DH) kirja tarjoaa yhden vastauksen tähän. Sosiaalisen pääoman käsite on hyvä väline asioiden yhteiskunnalliseen diagnosointiin, ymmärtämiseen ja myös mahdollinen lääke ongelmiin, näin ainakin DH:n ja Maailmanpankin mielestä. Mitään automatiikkaa sosiaaliseen pääomaan liittyvän hyödyn saannissa ei kuitenkaan ole. On oltava käytökelpoinen konsepti sosiaalisesta pääomasta ja on tunnettava suuri määrä empiiristä tutkimusta ja kyettävä muotoilemaan myös poliittisia toimenpide-ehdotuksia – ja jopa toteutettava ne.

Kirjan rakenne noudattaa edellä esitettyä ajatuskulkua. Ensiksi esitetään ja perustellaan omaksuttu sosiaalisen pääoman käsite. Sitten tekijä vastaa kysymykseen sosiaalisen pääoman merkityksestä. Tarkastellut ilmiöalueet tärkeyden todistelussa ovat taloudellinen suoritus, terveys ja hyvinvointi, rikollisuus, koulutus ja valtio ja hallinto. Lopuksi vastataan kysymykseen "voidaanko sosiaalinen pääoma rakentaa?". Tähän osaan sisältyvät sosiaalisen pääoman

maailmanlaajuisista kehitystä koskevien trendien arvio, sosiaalisen pääoman muodostumisen syiden tarkastelu ja toimenpiteitä koskevat johtopäätökset. Kokonaisuudessaan kirja on alaltaan laaja ja vastattavia kysymyksiä on paljon.

Kirjoittaja on yliopistomies. Vuonna 1997 hän oli vierailevana professorina Harvardissa ja tutustui Robert Putnamiin. Viime vuosina hän on kuitenkin toiminut Englannin pääministerin strategiyksikön vanhempana poliittisena neuvonantajana. DH kuitenkin korostaa, että hän on säilyttänyt yhteytensä Cambridgen yliopistoon ja ettei bridgen edusta hallituksen kantaa, vaan on puhtaasti akateeminen tutkimus.

DH:n sosiaalisen pääoman käsitettä luonnehtii kolme seikkaa. Se on varsin laaja. Se on monitasoinen, mikro-, meso- ja makrotasot erottava. Lisäksi käsite käyttää hyväkseen niitä teoreettisia töitä, joissa on kehitelty sosiaalisen pääoman tyyppejä. DH katsoo, että hänen sosiaalisen pääoman käsitteensä on jonkin verran laajempi kuin Putnamin. Sen alaan kuuluvat mikrotason sosiaaliset verkostot ja suhteet ja mesotason perinteiset yhteisöt ja niiden henkilöperusteiset kulttuurit. DH:n mielestä sosiaalisen pääoman käsitteeseen

sisältyy hyvin myös yleiset elämisen tavat ('habits of life'). Tällöin kyse on niistä kansallisista tai alueellisista kulttuureista, jotka mahdollistavat elämisen jatkuvuuden. DH toteaa, että hän on yhtä

tyytyväinen 'social fabric' (eli kuta kukin koko sosiaalinen rakennelma) käsitteeseen kuin sosiaalisen pääoman käsitteeseen. Kirjoittaja siis venyttää makrotason sosiaalisen pääoman käsitteen äärimmilleen. Kuitenkin alan kirjallisuudesta löytyy myös teoreettikoja, jotka ovat valmiit varaamaan käsitteen pelkästään mikrotason sosiaalisten verkostojen tarkasteluun.

DH:n laaja käsite tulee ymmärrettäväksi sosiaalisen pääoman yhden peruspiirteen kautta. Kysymys on eri tasoilla toiminnan mahdollistavien yhteyksien, normien ja luottamuksen ylläpidosta. Tässä esityksessä sosiaalisen pääoman peruskomponentit ovatkin verkosto, normit (arvot, odotukset) ja sanktiot, jotka mahdollistavat normien ja verkostojen toimivuuden. Tässä ei ole kovin paljon uutta. Huomata kuitenkin voi, että DH: lta puuttuu Bourdieun resurssija koskeva korostus.

Sosiaalisen pääoman alatyypit erotellaan funktioiden mukaan. Peruserottelu on jakaa sosiaalisen pääoman kahtia. Yhtäällä ovat ne sosiaalisen pääoman tyypit, jotka vahvistavat eksklusiivisia identiteettejä ja ryhmien sisäistä homogeenisuutta. Nämä edustavat sosiaalisesti sitovaa (bonding) sosiaalista