

Asiakasosallisuuden itsearviointityökirja

Käyttäjädemokratiaklubi



kansalaiskanava.net

Lukijalle

Kansalaiskanava-hanke on osa pääkaupunkiseudun kaupunkiohjelmaa ja sen tavoitteena on laatia pääkaupunkiseudulle ehdotus kunta- ja sektorirajat ylittävästä vuorovaikutuksen toimintamallista. Palauteprosessi ja sen kehittäminen on tärkeä osa toimivaa vuorovaikutusjärjestelmää. Tämän vuoksi hankkeessa kutsuttiin koolle palauteprosessien kehittämistä pohtimaan käyttäjädemokratiaklubi. Tässä klubissa syntynyt asiakasosallisuusprosessin itsearviointityökirja.

Hanke haluaa kiittää lämpimästi kaikkia klubin toiminnassa mukana olleita tahoja. Tämän työkirjan laatimiseen ja klubin toimintaan ovat osallistuneet edustajat seuraavista organisaatioista:

DNA Finland Oy	(Anna-Kaisa Saloranta)
Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimi	(Tuija Norlamo-Saramäki)
Helsingin Kaupunginosayhdistysten Liitto ry HELKA	(Pirjo Tulikukka)
Helsingin kaupunkisuunnitteluvirasto	(Anne Uotinen ja Tiina Antila-Lehtonen)
Helsingin kaupungin rakennusvirasto	(Tarja Posti ja Dan-Henrik Lånström)
Helsingin kaupungin sosiaalivirasto	(Riitta Halttunen-Sommardahl)
Kansalaiskanava-hanke/HELKA ry	(Riikka Henriksson ja Anna Kanervo)
Mehiläinen Oy	(Merja Peltonen)
Tiehallinto, Uudenmaan tiepiiri	(Suvi Vainio)

Helsingissä 13.4.2007

Kansalaiskanava-hanke

ITSEARVIOINTITYÖKIRJAA KOSKEVAT KEHITTÄMISIDEAT, PALAUTTEET JA TIEDUSTELUT
Kansalaiskanava-hanke tai Helsingin Kaupunginosayhdistysten Liitto ry HELKA
puh. (09) 641 045
helka@helka.net

Työkalun kehittämistä jatketaan käyttäjädemokratiaklubin jäsenten organisaatioissa sekä tapaamisissa.

JULKAISIJA

Helsingin Kaupunginosayhdistysten Liitto ry HELKA/
Kansalaiskanava-hanke
Unioninkatu 28B, 00100 Helsinki
helka@helka.net



Kansalaiskanavan logo
(c) Jonna Jääskeläinen

TYÖKIRJA ASIAKASOSALLISUUDEN ITSEARVIOINNIN TUEKSI

Tämä työkirja on tarkoitettu asiakasosallisuusprosessin itsearvioinnin tueksi. Se sopii osaston, yksikön, työyhteisön, toiminnon tms. selkeän toiminnallisen kokonaisuuden tai prosessin arviointiin. Suuremmissa organisaatioissa tätä voi käyttää sisäisen benchmarkkauksen työkaluna. Erilaiset yksiköt voivat soveltaa tätä omaan toimintaansa käymällä ennen arviointia yhdessä läpi, mitä mikin arviointialue juuri kyseisessä yksikössä tarkoittaa. Työkirja on tarkoitettu organisaation sisäiseksi kehittämisen työvälineeksi ja tuloksista ei tarvitse raportoida organisaation ulkopuolelle. Tärkeintä on organisaation yhteisten kehittämiskohteiden löytäminen.

Työkirjaan kuuluu myös arviointilomakkeessa käytettyjen käsitteiden määrittelyt, jotka on koottu työkirjan alkuun. Ennen arviointilomakkeen täyttämistä on hyvä tutustua siihen, mitä milläkin termillä tässä tapauksessa tarkoitetaan. Arviointilomakkeessa on kursivoitu ne sanat, joiden tarkempi määritelmä löytyy termien selityksien joukosta, joten niiden kohdalla on vielä hyvä kerrata, mitä termillä tässä yhteydessä tarkoitettiin.

Arviointilomakkeessa toimintatapaa ja tuloksia arvioidaan 0-5 asteikolla. Jokaisesta väittämästä saadut pisteet voidaan merkitä taulukkoon kunkin kysymyksen kohdalle. Mikäli jokin väittämä ei sovellu organisaatiolle, voidaan se jättää pois itsearviointista. Erillistä ”ei oleellista organisaation kannalta” -vaihtoehtoa lomakkeessa ei ole. Pisteiden laskeminen ei ole itsearvioinnin päätarkoitus. Arviointitaulukoiden jälkeen on yhteenvetotaulukko, joka on pisteiden määrää oleellisempi arvioinnin tulosten pohtimiseen tarkoitettu työkalu. Siihen kootaan itsearvioinnin toimintatapa- ja tulososioista organisaation tms. vahvuudet, kehittämiskohteet, aikataulut ja vastuuhenkilö kustakin arviointialueesta. Arviointialueeseen 1. (osallistaminen) kuuluvat väittämät 1a-1h ja niissä esille tulleet asiat, samalla periaatteella toimivat arviointialueet 2-6. Toimintatapoja mittaavat arviointialueet 1-3 ja tuloksia arviointialueet 4-6.

Arviointilomakkeen väittämät on valittu Kansalaiskanava-hankkeen Käyttäjädemokratiaklubinimissä pienryhmässä, jossa on benchmarking-menetelmän avulla tutustuttu eri organisaatioiden asiakasosallisuusprosesseihin. Näiden vierailujen aikana ryhmän jäsenet ovat koonneet esitellyistä prosesseista hyviä puolia ja kehittämiskohteita. Näiden avulla on muodostettu ryhmäläisten mielestä ihannejärjestelmän ja –prosessin ominaisuudet, jotka on sitten muutettu väittämiksi kunkin arviointialueen kohdalle. Arviointityökalu on tarkoitettu yksinkertaiseksi tavaksi kiinnittää huomioita organisaation prosesseihin asiakasosallisuuden suhteen.

KÄSITTEET

Tässä esitetyt asiakasosallisuusprosessiin liittyvät käsitteet eivät ole yleispäteviä määrittelyjä, vaan ne on laadittu tätä itsearviointityökirjaa varten. Mukaan on valittu vain tämän työn kannalta oleelliset käsitteet. Käsitteiden määrittelyssä on hyödynnetty muun muassa seuraavia lähteitä:

www.wikipedia.fi

<http://laatusanasto.blogspot.com/>

Bäcklund, Kuokkanen & Henriksson (2006). Kuntalaisten ja hallinnon vuorovaikutuksen käytännöt Helsingissä. Helsingin kaupungin tietokeskus, tutkimuskatsauksia 5/2006.

Asiakas

Asiakas on se henkilö tai taho, joka joko käyttää palvelua tai jolla on mahdollisuus käyttää palvelua vastikkeellisesti tai vastikkeettomasti (so. maksullisesti tai maksuttomasti).

Asiakaspalaute ja palauteprosessi

Asiakaspalaute on asiakkaalta eri kanavien kautta tuleva viesti organisaatiolle. Palaute liittyy organisaation toimintaan. Asiakaspalaute lähtee asiakkaan tahdosta lähestyä organisaatiota ja sen antaminen on ilmaista. Palautteet ovat reagointia organisaation tekemisiin tai tekemättä jättämisiin. Palaute voi olla myös reagointia toimialan yleisiin linjauksiin. Palaute voi olla täysin spontaania tai organisaation itse pyytämää, vaikka tiettyyn hankkeeseen liittyvää. Palaute ei kuitenkaan ole otos tai näyte, eikä sitä voida yleistää edustamaan tiettyä joukkoa.

Palaute voidaan ottaa vastaan esim. puhelimesta, sähköpostilla, internet-palautteella, kirjeellä, faksilla, keskusteluissa, kyselyiden kautta, lehtikirjoituksissa. Palaute tuottaa organisaatiolle uutta tietoa tai vahvistaa jo aiemmin tiedossa olevaa. Asiakaspalautetta voidaan hyödyntää. Se voi esimerkiksi johtaa välittömiin toimenpiteisiin tai sitä voidaan hyödynnetään organisaation toiminnan kehittämisessä myöhemmin. Palautemahdollisuus luo asiakkaille mahdollisuuden vaikuttaa. Palauteprosessilla tarkoitetaan palautteen mm. keruun, käsittelyn, reagoimisen kokonaisuutta.

Palautejärjestelmää ja asiakaspalvelua voidaan testata esimerkiksi nk. testiasioinnin (mystery shopping) avulla. Ulkopuolinen tutkija havainnoi esim. organisaation tai yrityksen toimipisteen palvelutilannetta tai lähettää palautetta ja seuraa sen käsittelyä ja siihen vastaamista. Nämä nk. "nimettömät asiakkaat" tarkkailevat siis palvelun laatua ja tekevät huomioita prosessista. Organisaatio tilaa itse ulkopuolisen tutkijan arvioinnin. Organisaation arvioivat työntekijät eivät tiedä arvioinnin ajankohdasta etukäteen. Tutkimuksesta tuotetaan raportti, jota voidaan käyttää organisaation toiminnan ja prosessien kehittämisessä.

Asiakastieto

Asiakastieto on eri tietolajien kokonaisuus. Asiakastietoa kerätään organisaation tarpeista käsin. Asiakastieto koskee asiakasryhmiä ja se voi olla esim. toimintaympäristötietoa, tyytyväisyystutkimuksia, tarvetietoa tai asiakaspalautteista johdettua analyysia. Asiakastiedolla ei tässä tarkoiteta tietyn yksittäisen asiakkaan tietoja, kuten henkilötietoja, ostoskäyttäytymistä tms.

Asiakastytyväisyys

Asiakastytyväisyys kertoo asiakkaiden kokemuksista suhteessa palveluun. Asiakastytyväisyyden tasoa todennetaan selvittämällä sitä suoraan asiakkailta itseltään, esim. kyselytutkimuksin. Organisaatio päättää asiakastytyväisyyden kartoittamisesta ja se toteutetaan kohdennetusti.

Auditointi

On järjestelmällistä ja riippumatonta toimintaa, jossa hankitaan objektiivista tietoa tarkasteltavasta kohteesta tai prosessista sen määrittämiseksi, missä määrin sovitut kriteerit on täytetty. Auditoinnin tarkoituksena on myös selvittää, kuinka relevantteja ja tarkoituksenmukaisia sovitut toimintatavat ovat tavoitteet saavuttamisen kannalta. Auditointi voi olla sisäistä tai ulkoista.

Benchmarking eli vertaisarviointi eli esikuva-/vertailuanalyysi

Benchmarkingilla tarkoitetaan toiminnan tai prosessien vertaamista toisten toimintaan, usein parhaaseen mahdolliseen käytäntöön. Se on jatkuvaa ja systemaattista organisaation tuottavuuden, laadun, työprosessien ja työtapojen tehokkuuden vertaamista muiden yritysten ja organisaatioiden

vastaaviin. Tätä mallia käytetään yleisesti laatu järjestelmien kehittämisen ja prosessin kehittämisen välineenä. Se auttaa tunnistamaan kehittämiskohteita omassa toiminnassa. Ideana on toisilta oppiminen ja oman toiminnan kyseenalaistaminen. Toteutetaan usein vierailun avulla benchmarkattavaan organisaatioon. Benchmarking voi olla strategioiden, prosessien tai tunnuslukujen vertailua. Voidaan toteuttaa myös muilla tavoin. Erityisesti benchmarkattaessa yksityisen sektorin toimijoita, on hyvä laatia selkeät ja kaikkien osapuolien hyväksymät säännöt mm. salassa pidettävistä asioista.

Laatu

Tarkoittaa sitä, missä määrin jonkin tunnusomaiset piirteet täyttävät sille asetetut tarpeet ja odotukset.

Osallinen

Osallisia ovat ne, joiden elämänlaatuun, toimintaan, ammattiin jne. organisaatiossa tehdyt päätökset vaikuttavat välillisesti tai välittömästi. Osalliset ovat siis kussakin prosessissa asianosaisiksi määriteltyjä henkilöitä ja/tai organisaatioita.

Osallisuus

Osallisuus viittaa siihen, kokevatko asianosaiset voivansa olla osa kulloistakin yhteisöä. Osallisuus on kokemuksellista ja kuvaa yksilön liittymistä yhteisöönsä, joten siihen liittyy yhteisöllisyyden sosiaalinen ulottuvuus. Sitä voidaan jäsentää tarkemmin tieto-osallisuudeksi, suunnitteluosallisuudeksi, päätösosallisuudeksi ja toimintaosallisuudeksi. Käyttäjädemokratia liittyy erityisesti päätösosallisuuteen. Osallisuutta voidaan tarkastella myös siten, miten erilaiset rakenteet ja prosessit vahvistavat yksilöiden mukanaoloa. Palaute on osa asiakasosallisuusprosessia.

Osallistaminen

Osallistamisen tavoitteena on organisaation taholta lisätä osallistumista. Osallistamisen toivotaan johtavan omaehtoiseen osallistumiseen. Termiä käytetään myös korostamaan eri toimijaryhmien aktiivista mukaan ottamista tiettyyn toimintaan. Osallistamisen kautta organisaatio pyrkii tarjoamaan asianosaisille mahdollisuuksia osallistua.

Osallistuminen

Osallistumisella tarkoitetaan sitä, että asianosaiset voivat olla mukana niissä prosesseissa, joissa heidän kannaltaan tärkeitä asioita käsitellään. Se tarkoittaa myös jonkun asian tekemistä yhdessä muiden kanssa.

Osallisuusprosessi

Osallisuusprosessilla tarkoitetaan kaikkia niitä toimintoja, jotka ovat osa asiakasosallisuutta. Tähän kuuluu niin palauteprosessi kuin muu asiakkaan osallistuminen esimerkiksi toiminnan suunnitteluun ja arviointiin.

Palvelulupaus

Palvelulupaus on kuvaus organisaation tarjoamien palvelujen sisällöstä ja laadusta. Palvelulupauksiksi luokitellaan tässä yhteydessä myös kirjatut tulostavoitteet ja toiminnan tavoitteet, jotka ovat nähtävillä asiakkaille. Tällä ei tarkoiteta organisaation sisäisiä tulostavoitteita eikä taloudellisten tunnuslukujen muotoon laadittuja tulostavoitteita.

Prosessi

Prosessi on sarja toimintoja, jonka tuloksena muodostuu yksi tai useampi lopputulos. Prosessin kuvaaminen on oleellista esimerkiksi benchmarking-toiminnan kannalta.

Toimintatapa

Toimintatapa on yhdessä sovittu menetelmä, jolla organisaatio tavoittelee haluamiaan tuloksia tai vaikutuksia.

Tulokset

Tulokset ovat toiminnan mitattavissa olevat tai dokumentoidut lopputulemat. Tulokset eivät perustu mielikuviin, vaan ne ovat todennettavissa esimerkiksi numeerisesti tai laadullisesti.

TOIMINTATAPA

Arviointiasteikko

0 = Ei näyttöä tai vain puheen tasolla.

1 = Toimintatapa on suunniteltu.

2 = Toimintatapa on suunniteltu ja otettu käyttöön.

3 = Toimintatapa on suunniteltu, otettu käyttöön ja arvioitu.

4 = Toimintatapa on suunniteltu, otettu käyttöön ja arvioitu perustuen vertailutietoon, jonka pohjalta toimintaa on parannettu.

5 = Toimintatapa on suunniteltu, otettu käyttöön ja arvioitu perustuen vertailutietoon, jonka pohjalta toimintaa on parannettu koko organisaation tasolla.

	0	1	2	3	4	5	Pisteet
1) Osallistaminen							
1a) Olemme määritelleet <i>asiakkaamme</i>							
1b) Olemme kuvanneet <i>osallisuusprosessimme</i>							
1c) Tiedotamme asiakkaille osallistumismahdollisuuksista laajasti							
1d) <i>Palvelulupauksemme</i> ja /tai tavoitteemme ovat julkisia							
1e) Aktivoimme asiakkaita <i>osallistumaan</i> ja/ tai antamaan palautetta							
1f) Palautteen antamiseen on <i>monipuoliset kanavat</i>							
1g) Asiakkaiden on mahdollista osallistua toiminnan suunnitteluun ja arvioitiin							
1h) Eri yksikköjä /toimintoja koskevan palautteen voi antaa keskitetysti							
2) Palautejärjestelmän kuvaus							
2a) Olemme kuvanneet <i>palauteprosessimme</i>							
2b) Palautteen kerääminen on ohjeistettu							
2c) Palautteen käsittely on ohjeistettu							
2d) Koulutamme työntekijät palautteen keräämiseen ja käsittelemiseen							
2e) Arvioimme palauteprosessimme toimivuutta säännöllisesti							
2f) Palautejärjestelmien ja /tai osallisuusprosessin kehittäminen on nimetyn henkilön vastuulla							
3) Palautteeseen reagointi							
3a) Palautteeseen vastaamisajasta on sovittu							
3b) Palautteeseen vastaamistavasta on sovittu							
3c) Raportoimme palautteen systemaattisesti organisaation eri tasoille							
3d) Analysoimme saamme palautteen säännöllisesti organisaation eri tasoilla							
3e) Hyödynnämme saatua palautetta toimintamme kehittämisessä							
3f) Päätöksentekijät ovat tietoisia saadusta palautteesta							
3g) Kerromme asiakkaille palautteen/ osallistumisen vaikuttavuudesta							

TULOKSET

Arviointiasteikko

0 = Tuloksia ei ole mitattu.

1 = Keskeisiä tuloksia on mitattu. Tulokset osoittavat negatiivista tai pysähtynyttä kehitystä.

2 = Tulokset osoittavat jonkin verran positiivista kehitystä.

3 = Tulokset osoittavat huomattavaa positiivista kehitystä.

4 = Tulokset erinomaisia suhteessa omiin tavoitteisiin.

5 = Tulokset erinomaisia suhteessa omiin tavoitteisiin ja verrattaessa vastaaviin organisaatioihin.

	0	1	2	3	4	5	Pisteet
4) Osallistuminen							
4a) Asiakkaamme ovat tietoisia osallistumismahdollisuuksistaan							
4b) Asiakkaamme osallistuvat ja /tai antavat meille palautetta tavoitteidemme mukaisesti							
4c) Asiakkaamme ovat tyytyväisiä osallistumismahdollisuuksiinsa							
5) Prosessin toimivuus							
5a) Vastaamme palautteeseen tavoiteajassa							
5b) Vastaamme palautteeseen ennalta sovituin tavoin							
5c) Työntekijämme ovat tyytyväisiä palauteprosessiimme							
5d) Palauteprosessin arviointitulokset ovat käytettävissämme							
6) Toiminnan tulokset							
6a) Olemme onnistuneet palvelulupauksissamme / tavoitteissamme							
6b) Olemme onnistuneet kehittämään toimintaamme tavoitteidemme mukaisesti							
6c) Palautteella ja osallistumisella on vaikutusta päätöksiin							

YHTEENVETO

Arviointialue	Vahvuudet	Kehittämiskohteet	Aikataulu ja vastuhenkilö
<i>Toimintatapa</i>			
1. Osallistaminen			
2. Palautejärjestelmän kuvaus			
3. Palautteeseen reagointi			
<i>Tulokset</i>			
4. Osallistuminen			
5. Prosessin toimivuus			
6. Toiminnan tulokset			