

# Asiakasarviointi



Asiakas voi osallistua arviointiin koko arviointiprosessin ajan. Hän voi myös olla mukana vain jossakin osassa, esimerkiksi teema- tai loppuarvioinnissa.

## Mitä kannattaa pitää mielessä asiakasarvioinnissa?

Voit suunnitella asiakasarviointia esimerkiksi näiden kysymysten avulla:

- Mistä asioista halutaan tietoa?
- Miten suurelta joukolta tietoa halutaan?
- Miten tieto kerätään?
- Milloin vastaajat ovat parhaiten tavoitettavissa?
- Kuka tiedon kerää?
- Kuka koostaa kerätyn tiedon ja mihin muotoon?
- Kenen kanssa tulokset käydään läpi, kenelle tuloksista tiedotetaan ja missä laajuudessa?

Kun teet asiakasarviointia, muista nämä asiat:

- Ota palaute vastaan rakentavasti.
- Säilytä luottamus ja varmista luvat.
- Ohjaaja ei saa vaikuttaa lopputulokseen.
- Asiakkaat tulisi ottaa kehitystyöhön mukaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

## Asiakasarvioinnin malleja

Asiakasarvioinnin voi tehdä monella eri tavalla. Palautetta voi kerätä muun muassa haastatteluiden, havainnoinnin tai kyselylomakkeiden avulla. Asiakasarvioinnissa voi käyttää myös erilaisia toiminnallisia tai luovia menetelmiä.

### Asiakasfoorumit

Asiakasfoorumit voivat olla puolistrukturoituja tai avoimia keskustelutilaisuuksia, joissa asiakkaat saavat kertoa arvionsa kyseessä olevasta palvelusta tai asiasta.

Foorumin rakenne ja sisältö riippuu asiakaskunnasta. Koska asiakasfoorumit ovat luottamuksellisia, on hyvä miettiä, onko arvioitavasta asiasta vastaavan henkilön hyvä olla paikalla.

## Asiakasraadit ja käyttäjäneuvostot

Asiakasraadit ja käyttäjäneuvostot ovat palveluiden kehittämiseen tähtäviä keskusteluryhmiä. Niissä pyritään saamaan asiakkailta sellaista tietoa, jota ei saataisi esimerkiksi kyselyn avulla.

Asiakasraateihin voi osallistua myös henkilökunnan edustajia. Sopiva osallistujamäärä riippuu tilanteesta, mutta se voi olla esimerkiksi 8–10 henkilöä. Asiakasraadin voi järjestää myös sähköisesti.

## Bikva-malli

Bikva-mallissa asiakkailta kerätään palautetta ryhmähaastattelussa. Asiakkaat kertovat vapaasti näkemyksensä siitä, mikä palvelussa oli hyvää ja mikä huonoa.

Asiakasryhmähaastattelun jälkeen tulokset viedään työntekijöille. Heille järjestetään oma ryhmähaastattelunsa, jossa keskustellaan palautteesta.

Kummankin ryhmän tulokset raportoidaan johdolle. Keskeiset esiin nousseet asiat kerrotaan poliittisille päättäjille, jos mahdollista.

## Kokemusasiantuntijuus

Kokemusasiantuntija-asiakas toimii esimerkiksi järjestössä tai julkisen sektorin palveluissa ammattilaisten rinnalla. Arvioinnissa hänen tehtävänsä on tuoda asiakasnäkökulmaa toiminnan kehittämiseen.

Kokemusasiantuntija voi olla mukana

- toiminnan kehittämisessä
- tiedottamisessa
- vertaisohjaajana

[Kokemusosaaminen](#)

## Asiakasarvioinnin oppaita

Borg, Pekka; Högnabba, Stina; Kilponen, Marja-Riitta; Kopisto, Kaisa; Korteniemi, Pertti; Paananen, Ilkka & Pietilä, Niina 2008: [Arviointi työtavaksi – kokemuksia asiakastyön arvioinnin kehittämisestä Helsingin sosiaalivirastossa \(Docplayer.fi, pdf 599 kt\)](#).<sup>↗</sup> Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, oppaita ja työkirjoja 2008:2.

Krogstrup, Hanne Kathrine 2004: [Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli \(pdf 155 kt\). FinSoc-arviointiraportteja 1/2004. STAKES. \(Julkari.fi\)](#).<sup>↗</sup>

Pieviläinen, Hanna; Pyykkönen, Anne & Saukkonen, Tanja 2014: [Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä \(Jelli.fi, pdf 7,6 Mt\)](#).<sup>↗</sup>

Päivitetty: 19.1.2024

---

Tulosta