

Palveluiden asiakastyytyväisyyskysely

Yhteenvetoa (Summary in English, see below)

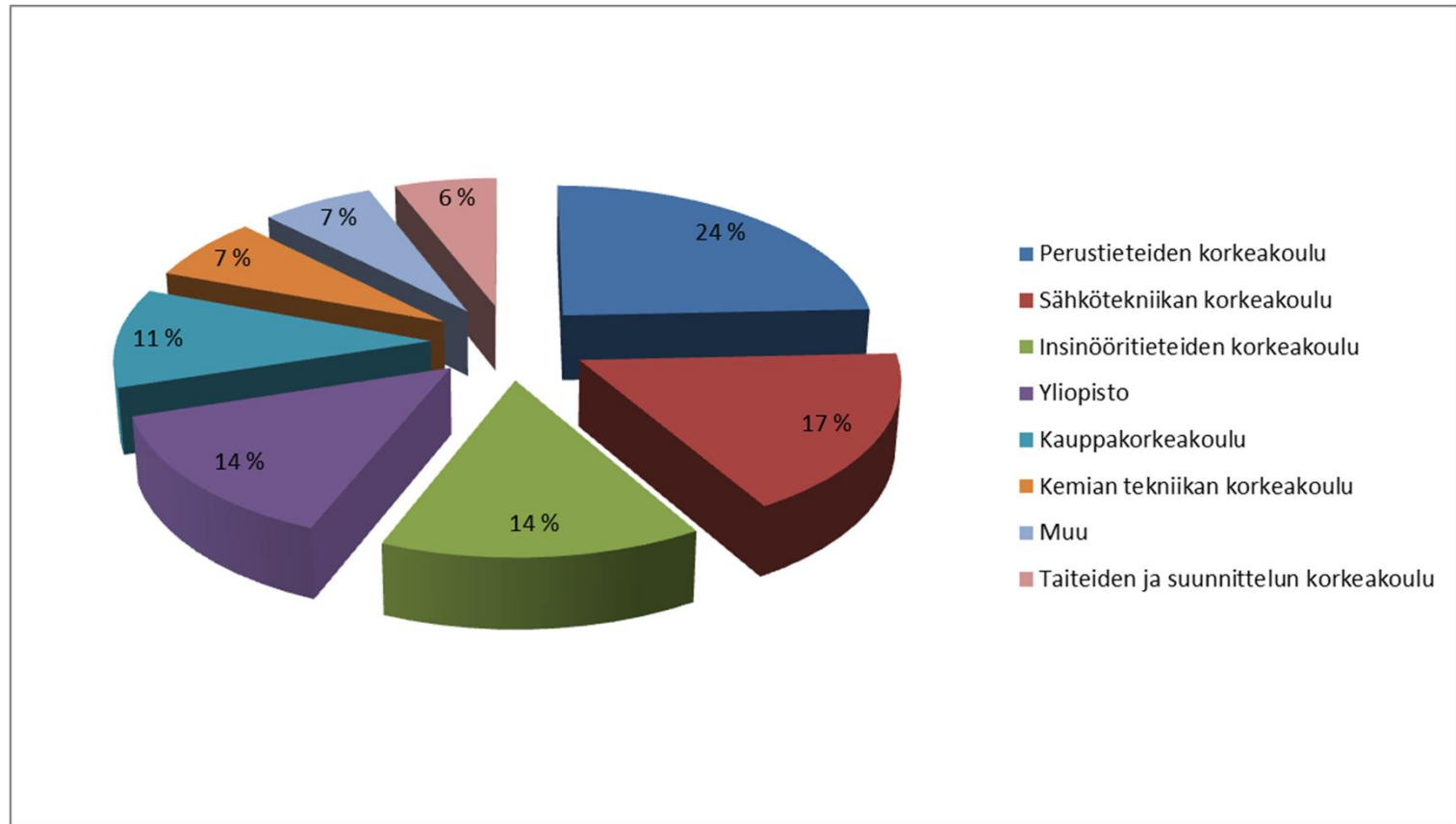
Kyselystä

- Henkilöstölle suunnattu kysely oli avoinna 2.3.-26.3. Uutista ja siihen liittyviä linkkejä kyselyyn levitettiin Insidessa, Aalto-Infossa, Yammerissa ja korkeakoulujen omissa tiedotuskanavissa.
- Kysely toteutettiin Webropol –kyselytyökalulla.
- Kyselyyn vastasi 642 aaltolaista, mikä on noin 13% koko henkilöstöstä. Kyselyn suomenkieliseen versioon vastasi 566 aaltolaista ja englanninkieliseen 76 aaltolaista.

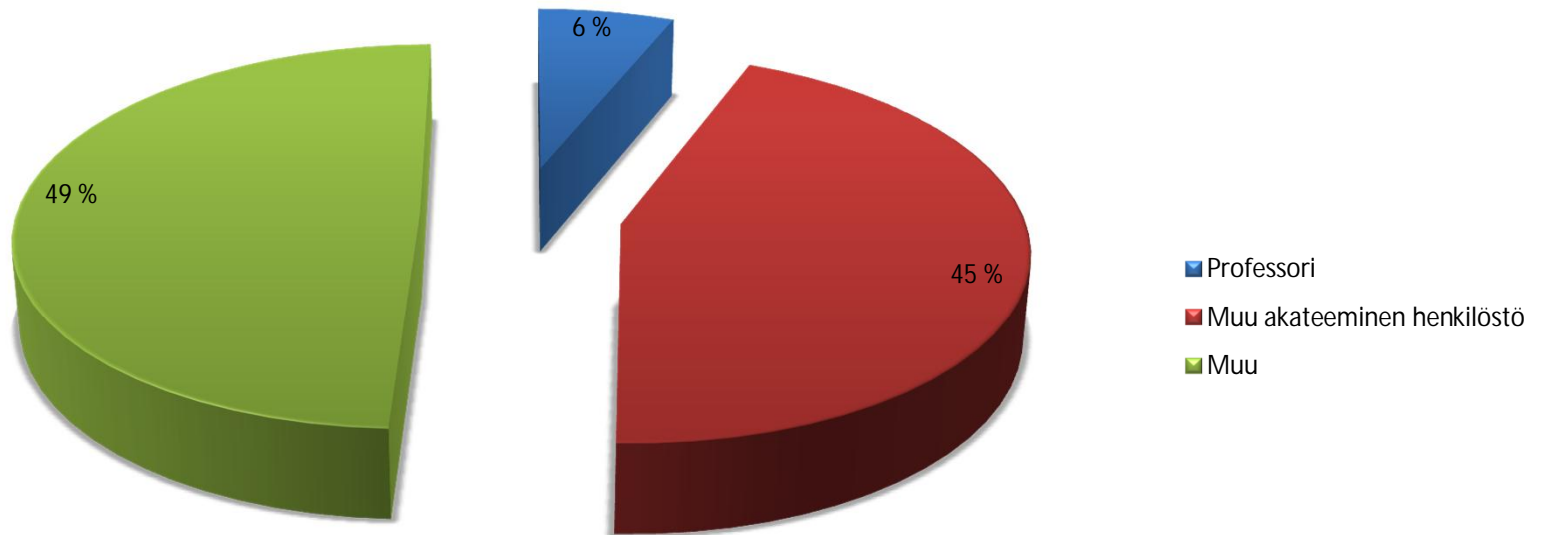
Kyselystä

- Viiden standardikysymyksen lisäksi palvelut saivat lisätä lomakkeeseen omia kysymyksiään.
- Vastaajat käyttivät ahkerasti mahdollisuutta antaa avointa palautetta; esim. IT -palvelut sai avointa palautetta lähes 200 vastaajalta.

Vastaajien taustatiedot: koulut

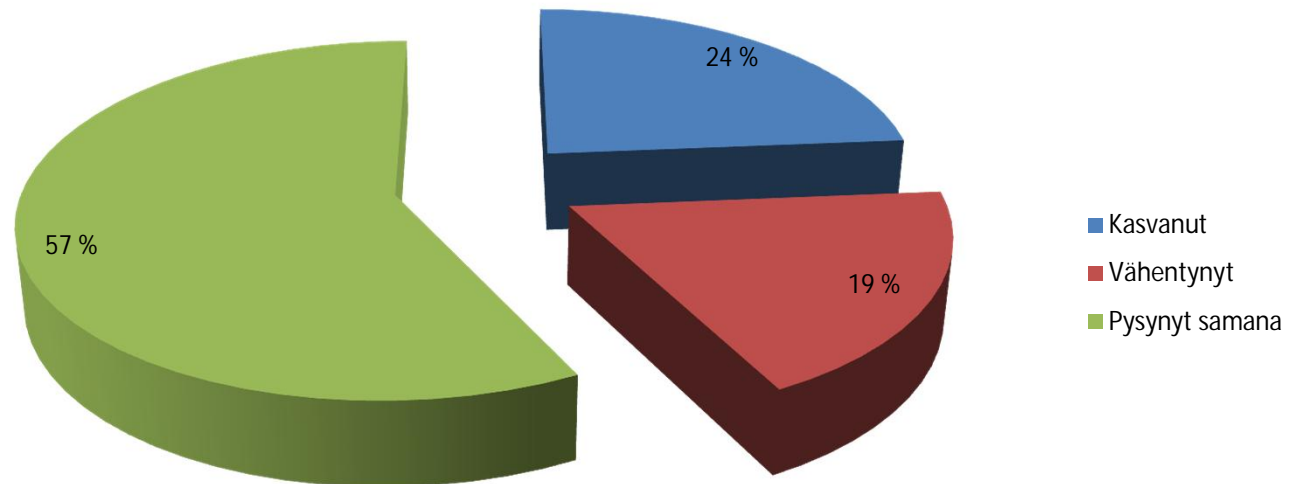


Vastaajien taustatiedot: henkilöstöryhmä

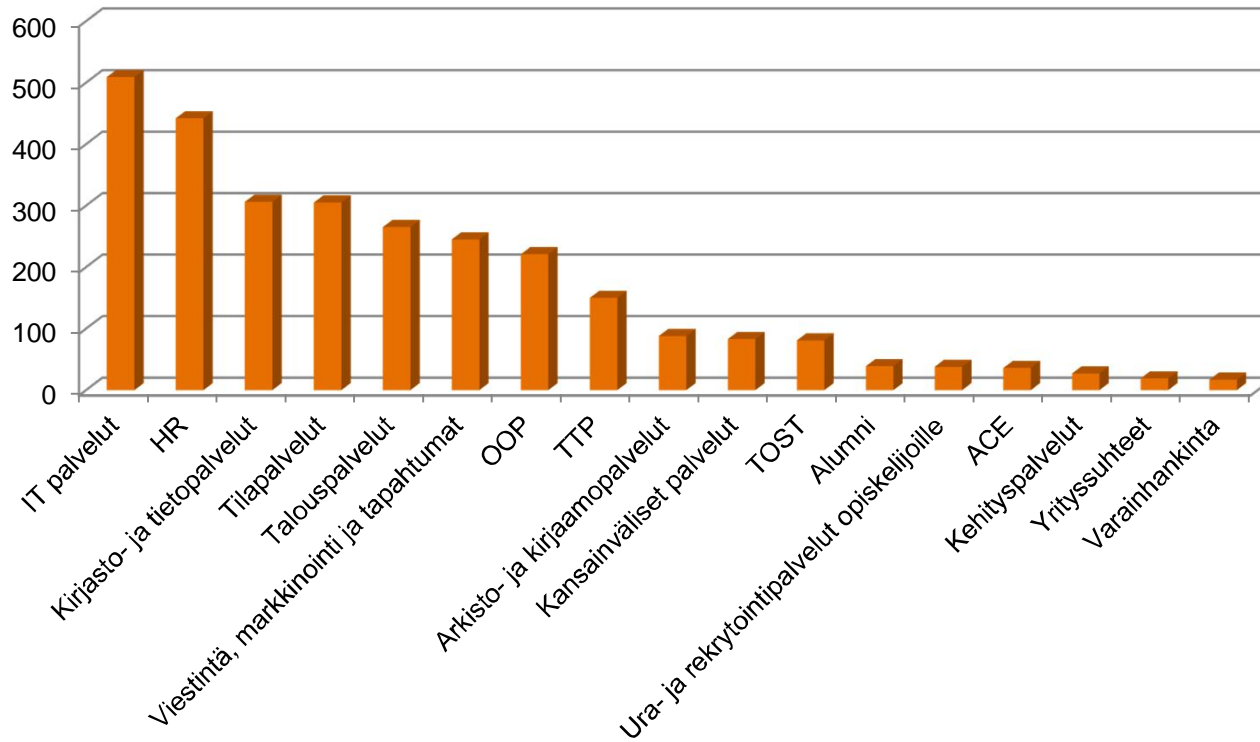


Opetukseen ja tutkimukseen käytetyn ajan osuus kokonaistyöajasta

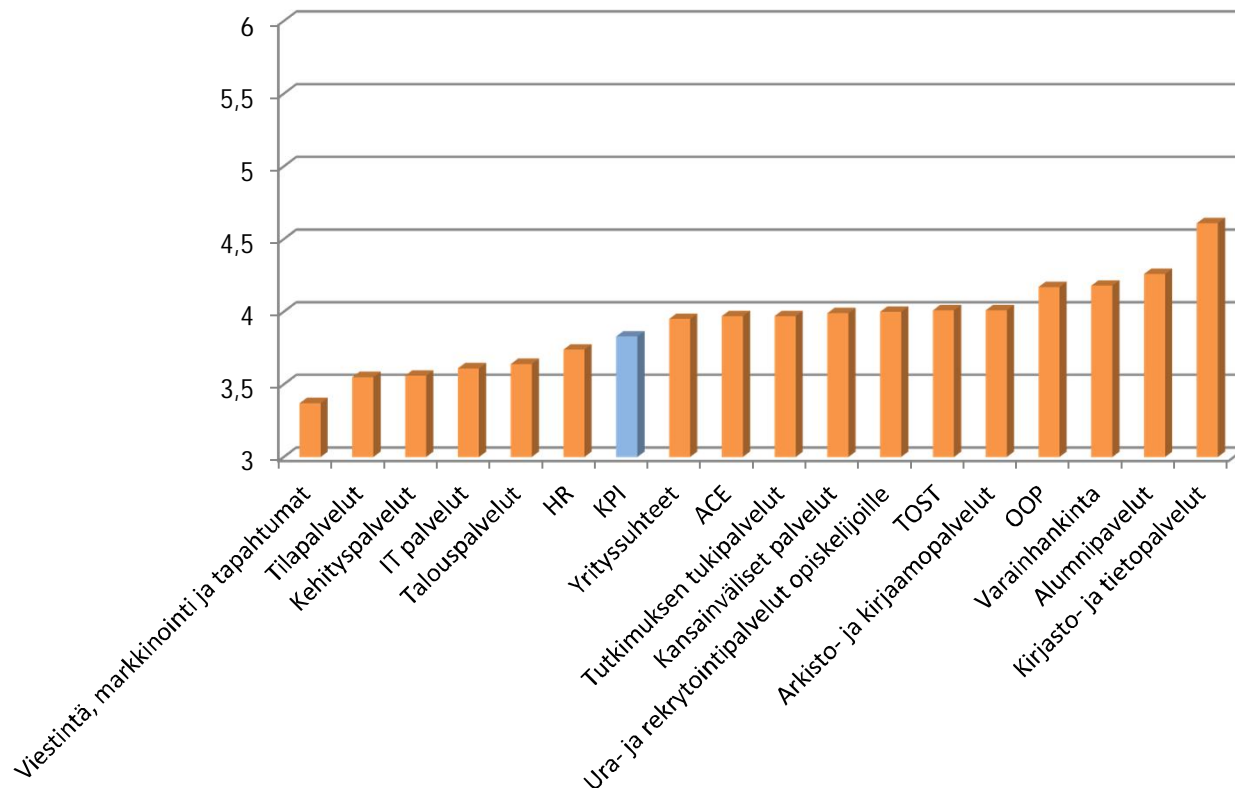
Professorit ja opetus- ja tutkimustehtävissä toimivat



Vastaajamäärät palveluittain



Yleistyytyväisyys palveluun



Asteikko: 1=huono 2=välttävä 3=tydyttävä 4=hyvä 5=kiitettävä 6=erinomainen

KPI on vastaajamäärällä painotettu keskiarvo

Tuloksia

	Korkein	Alin
Yleistyytyväisyys	4,61	3,37
Palveluiden saavutettavuus	4,61	3,27
Palveluiden laadukkuus	4,6	3,39
Henkilöstön palveluasenne	4,83	3,56
Kyky kommunikoida asiakkaan kanssa	4,58	3,34

Arvosteluasteikko: 1=huono 2=välttävä 3=tyydyttävä 4=hyvä 5=kiitettävä 6=erinomainen

Havaintoja tuloksista (1/3)

- Kyselyllä mitattiin asiakastyytyväisyyden lisäksi eri palvelujen tunnettuutta. Vastaajilta pyydettiin palautetta vain niistä palveluista joiden kanssa he olivat olleet tekemisissä viimeisen vuoden aikana.
- Tunnettuuden merkitys ei ole sama kaikille palveluille, sillä joillain palveluilla on palvelun luonteesta johtuen rajatumpi potentiaalinen asiakaskunta. Lisäksi kyselyssä oli mukana yksiköitä joiden asiakaskunta on pääsääntöisesti muu kuin yliopiston henkilöstö.
- Tästä huolimatta joidenkin palveluiden erittäin alhaiset vastausmäärät kiinnittävät huomion.

Havaintoja tuloksista (2/3)

- Englanninkieliseen kyselyyn vastanneet olivat kautta linjan tyytyväisempiä Aallon palveluihin kuin suomenkieliseen kyselyyn vastanneet.
- Englanninkieliseen kyselyyn vastanneet olivat pääasiassa opetus- tai tutkimustehtävissä.
- Useiden palveluiden osalta moitittiin palveluiden rakennetta ja/tai viestintää. Vastajaat kokivat vaikeaksi saada tarvittavaa tietoa tai tietää kuka vastaa mistäkin palveluorganisaatiossa.

Havaintoja tuloksista (3/3)

- Osa vastaajista olisi halunnut antaa erillistä palautetta palvelun U-tasolle ja koulussa/laitoksella olevalle palvelulle.
- Akateemiset palvelut saivat hyvän yleisarvosanan.
- Kyselyn vastaajamäärään ei voi olla täysin tyytyväinen. Toimenpiteitä kattavamman otoksen saamiseksi pohditaan seuraavaa kyselyä silmällä pitäen.

Survey on internally produced services at Aalto University

Summary of main results

Sakari Heikkilä
Policy & Foresight

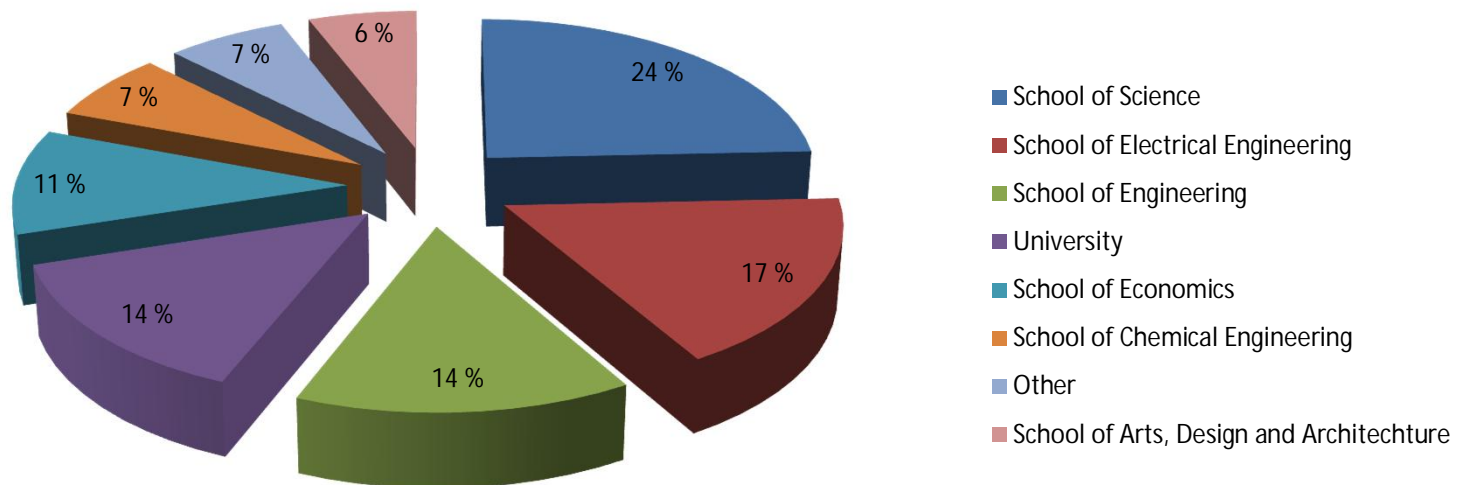
About the survey

- The survey was aimed at the faculty and staff of Aalto and was open between 2.3.2012-26.3.2012. Information about the ongoing survey was spread via Inside, Aalto-Info -newsletter, Yammer and various school based media.
- The survey tool used was Webropol .
- 642 members of faculty and staff answered the survey, which accounts for approx. 13% of the total. The Finnish version was answered by 566 and English version by 76 employees.

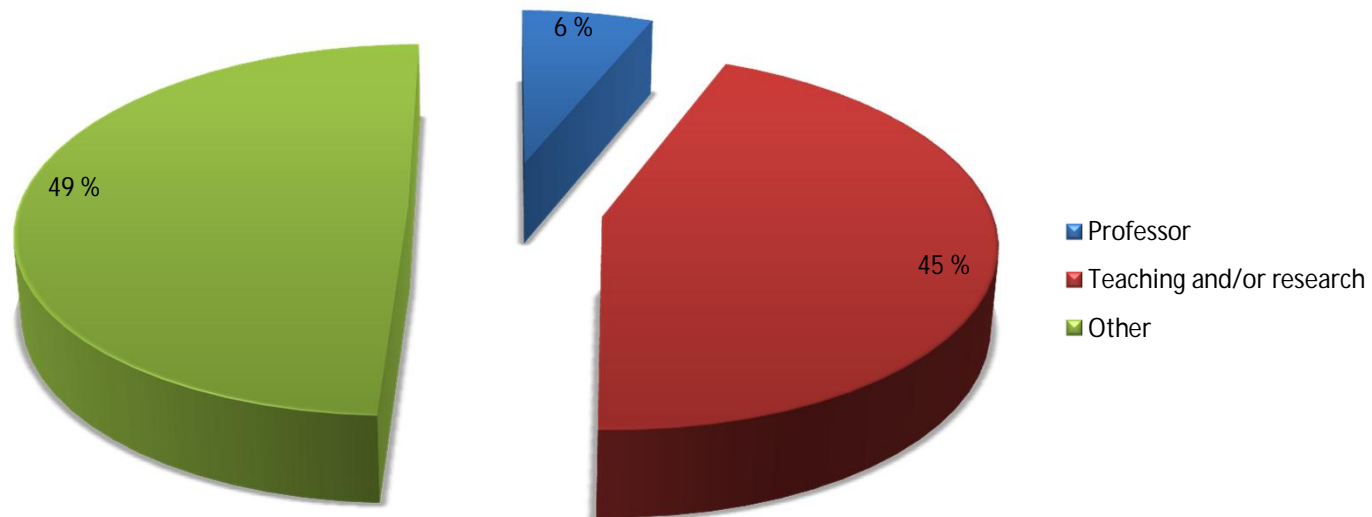
About the survey

- On top of the five standard questions service units were able to add up to five questions of their own.
- The respondents used the possibility for open feedback very actively: e.g. IT –services received open feedback from over 200 respondents.

Respondents' background: school

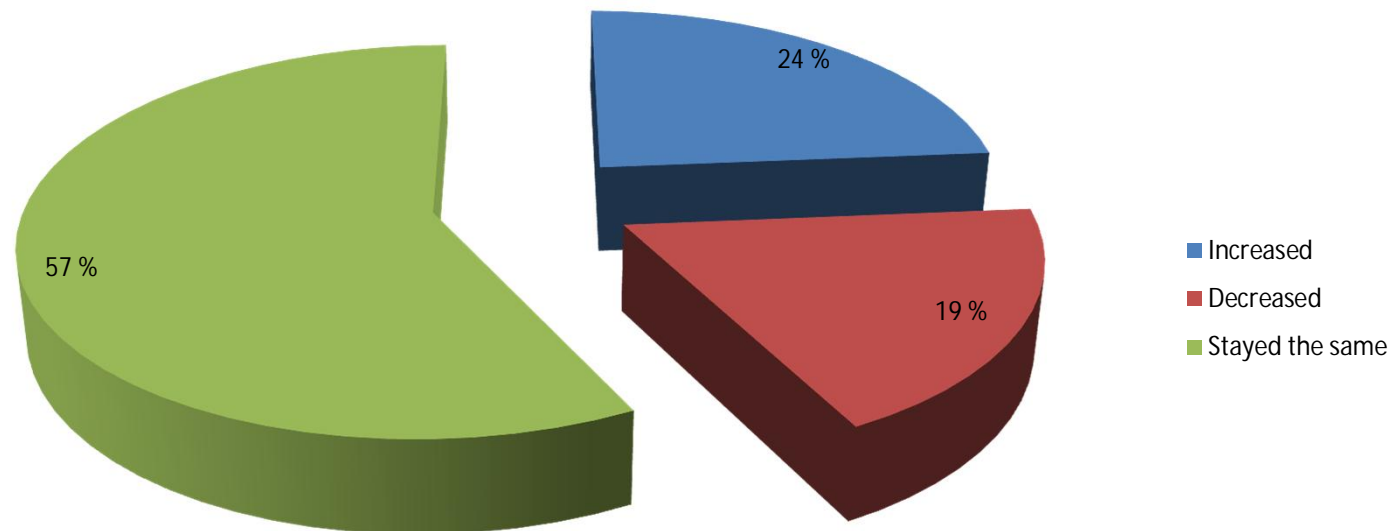


Respondents' background: position at Aalto University

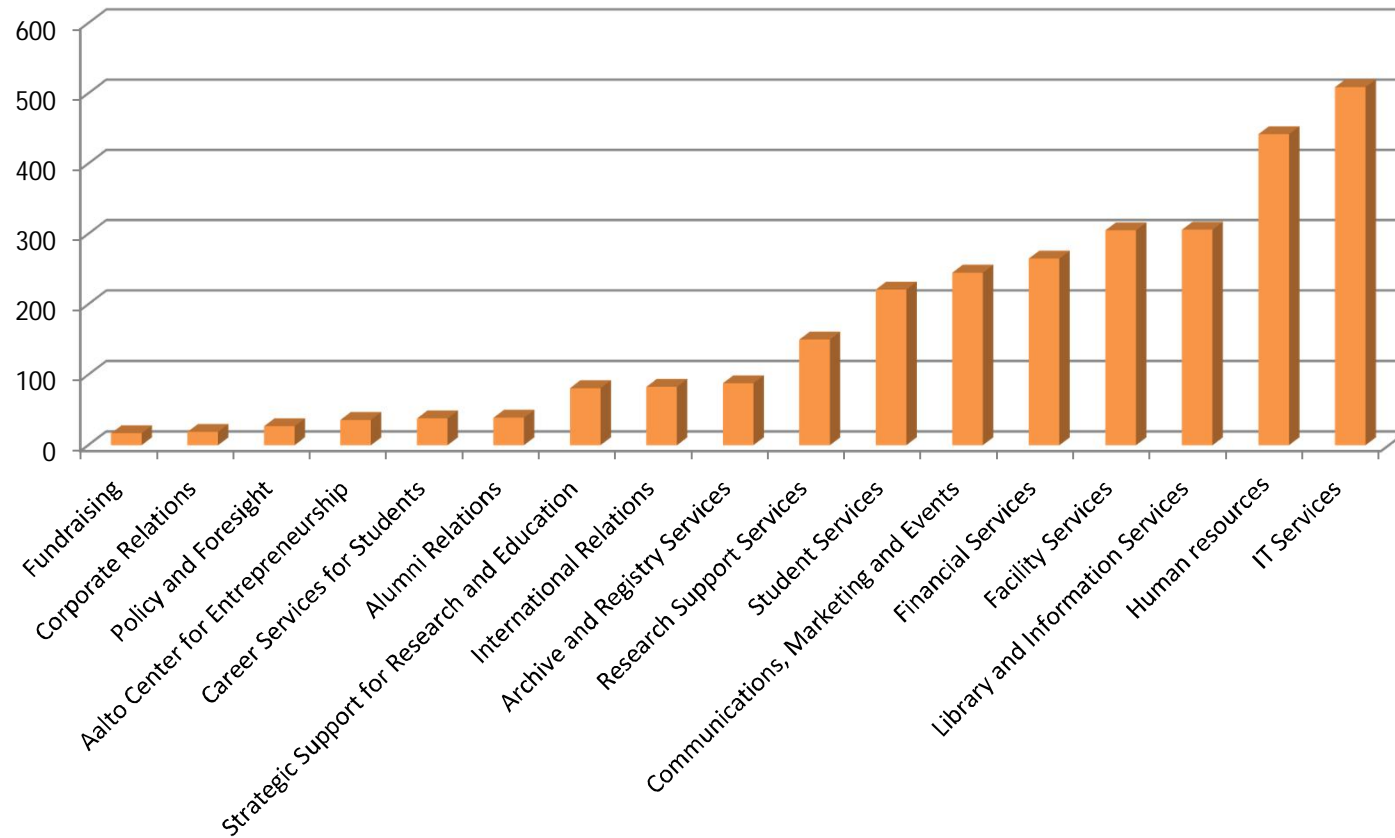


Share of working time used for teaching and research

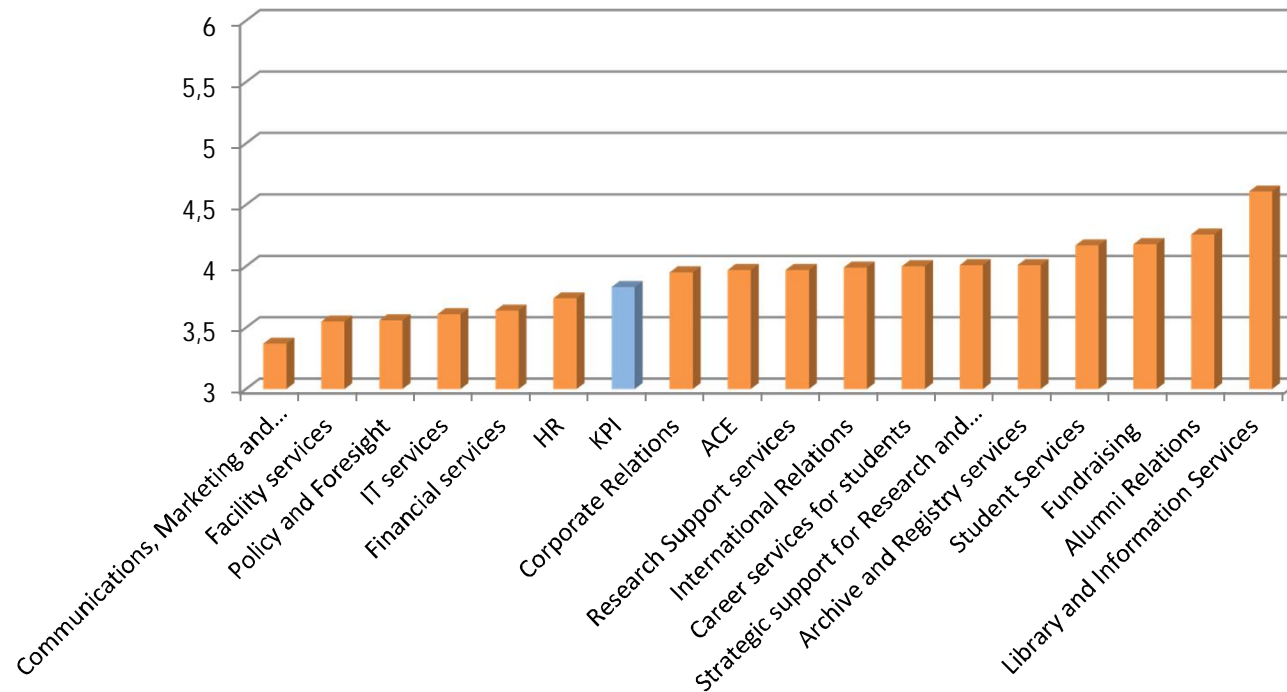
This question was asked from professors and other teaching and research staff



Number of respondents



Overall satisfaction with services



Scale: 1=Poor 2=Below average 3=Satisfactory 4=Good 5=Very good 6=Excellent

The KPI is the average weighted with the number of respondents

Results

	Lowest	Highest
Overall satisfaction	4,61	3,37
Accessibility of service	4,61	3,27
Quality of service	4,6	3,39
Service attitude	4,83	3,56
Ability to communicate with customers	4,58	3,34

Scale: 1=Poor 2=Below average 3=Satisfactory 4=Good 5=Very good 6=Excellent

Observations (1/3)

- As well as measuring satisfaction with services, the survey examined how well known the individual services are. The respondents were asked to evaluate only those services they had used during the previous year.
- The question of how known different service units are is not of the same importance to all the services. Some service units have a much more focused potential clientele and in some cases the majority of the clientele is outside the university.
- Despite this the response rate to some services is noticeably low.

Observations (2/3)

- Those who answered the survey in English were outright more satisfied with services than those who answered the survey in Finnish.
- Those answering the survey in English were predominantly in teaching or research positions at the university.
- A repeated comment from respondents was the unfamiliarity with the organizational structure of service units and who to contact in different matters.

Observations (3/3)

- Many respondents would have liked to rate different levels (departmental/school/university) of a service independently. This will be taken into consideration when planning the survey for 2013.
- Academic services received relatively good feedback.
- The response rate to this survey was not entirely satisfactory. This will be taken into consideration when planning the survey for 2013.