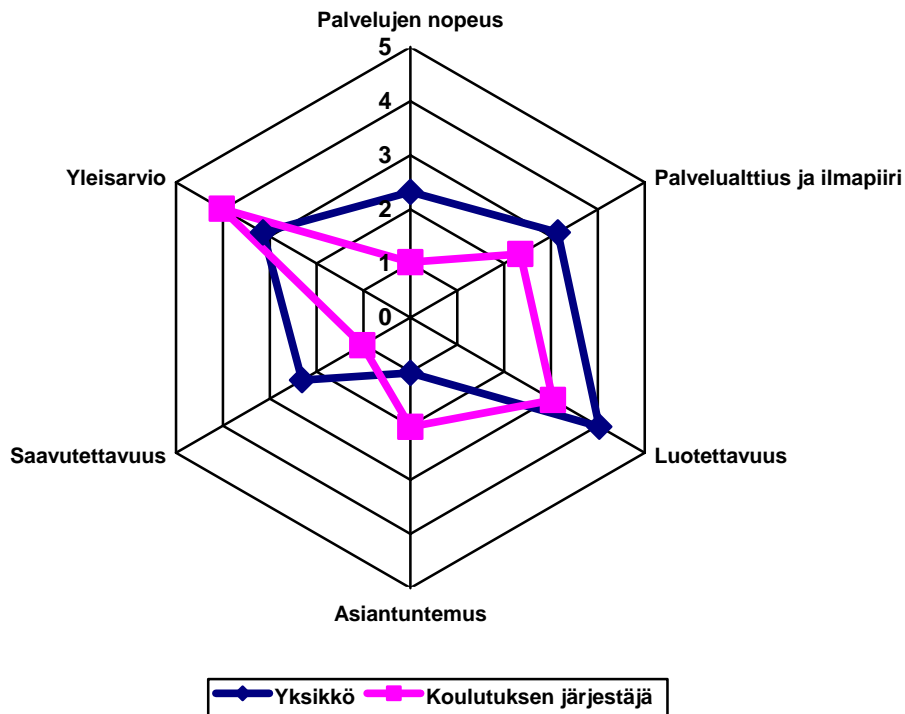


ESIMERKKEJÄ SISÄISEN ASIAKkuUDEN KYSELYN KÄYTÖSTÄ

Sisäisen asiakkuuden kysely antaa koulutuksen järjestäjälle yleiskuvan koko organisaation tai yksittäisten yksikköjen välisten palvelusuhteiden toimivuudesta. Kyselyn avulla johto saa yleiskuvan tilanteesta, ei niinkään yksityiskohtaista vertailutietoa. Kyselyn tavoitteena on tuottaa informaatiota johdolle keskustelujen pohjaksi. Johto voi käyttää tätä tietoa esimerkiksi kehityskeskustelussa yksittäisen henkilön kanssa seuraavan vuoden tavoitteista ja hänen roolistaan palveluprosessien kehittämisessä. Johto voi käyttää sisäisen asiakkuuden kyselyä saatua tietoa myös keskustellessaan yksikköjen kanssa kuluneen vuoden tavoitteiden saavuttamisesta ja seuraavan vuoden tavoitteista. Tätä varten on tarkoituksenmukaista tuottaa tietoa sekä koulutuksen järjestäjän keskimääräisistä tuloksista että yksikkökohtaisista tuloksista. Esimerkiksi oheisen kuvion avulla koulutuksen järjestäjä saa nopeasti kokonaiskuvan keskustelujen pohjaksi siitä, miten yksittäisen yksikön saamat arviot tuotetuista palveluista ja niiden toimivuudesta ovat kehittyneet verrattuna koulutuksen järjestäjätasolla saatuun keskimääräiseen arvioon. Oheisessa kuviossa tarkastellaan yleisarvion lisäksi muita palvelun laatuun ja toimivuuteen vaikuttavia tekijöitä.

Kokonaisarvio tuotetuista palveluista ja niiden toimivuudesta yksikkö/järjestäjä



Sisäisen asiakkuuden kyselyn tuloksia on tarpeen tarkastella myös eri palvelujen kohdalta erikseen, jos halutaan tunnistaa näiden vahvuuksia ja kehittämiskohteita. Vaikka annettu yleisarvio tuotetusta palvelusta ja sen toimivuudesta olisi hyvä ja selkeästi koulutuksen järjestäjän keskimääräistä arviota parempi, voi yksittäisen palvelutekijän kohdalla olla vielä

paljon tarvetta kehittää. Tätä osa-aluetta on tärkeä seurata, jos se on palvelun kokonaislaadun kannalta tärkeä. Ohessa on yksi esimerkki kyselyn tulosten esittämisestä silloin, kun halutaan kuvata yksittäisen palvelun laatuun ja toimivuuteen vaikuttavista tekijöistä annettuja arvioita.

Toimistopalvelut

