

It-palveluiden palvelukysely henkilökunnalle

Helmikuu 2013 (630 vastaajaa)

Lokakuu 2014 (430 vastaajaa)

Lapin AMK, Lapin Yliopisto, Rovaniemen
koulutuskuntayhtymä

Palaute

- 1) Palaute annetaan aina suhteessa odotuksiin
- 2) Asiakaspalaute pitäisi aina pyrkiä liittämään omiin prosesseihin siten, että ne kehittyvät palautteen myötä.
- 3) Henkilöstön työmotivaatiolla ja asiakaspalautteella on selkeä yhteys.

Palaute jatkoa

- Sisäisellä palautteella on suuri merkitys esim. miten toimintoa resurssoidaan.
- Ajatuskulku ei mene niin, että kielteinen palaute johtaisi lisäpanostuksiin ainakaan tukitoimintojen suhteen

Palautteen muutos

- Trendiä pidetään merkittävämpänä kuin absoluuttisia lukuja
- Trendikin on suhteessa odotuksiin
- Muutostilanteissa asiakkaiden odotukset joko kasvavat tai vähenevät

Lay sisäinen organisoituminen

Lapin amk yhdistyminen, yt

RKK – amkin irtaantuminen, yt

Trendi + 2013/14

- Lay: + (noin 0,1 abs)
- Lapin AMK + (noin 0,1 abs)
- RKK + (noin 0,1 abs)

Trendi + 2013/14

- Suurin muutos + 0,3 tai enemmän
LaY Langaton verkko, sähköposti, käyttäjäoikeudet ja tunnukset,
Lapin AMK Opetustilanteiden tuki, , it-palvelupiste, palveluiden saatavuus, yhteydenoton toimivuus, vikatilanteisiin reagointi, asiakaslähtöisyys
RKK tiedottaminen käyttökatoista, it-palvelupiste

It-palveluiden palvelukysely henkilökunnalle

Helmikuu 2013 (630 vastaajaa)

Lokakuu 2014 (430 vastaajaa)

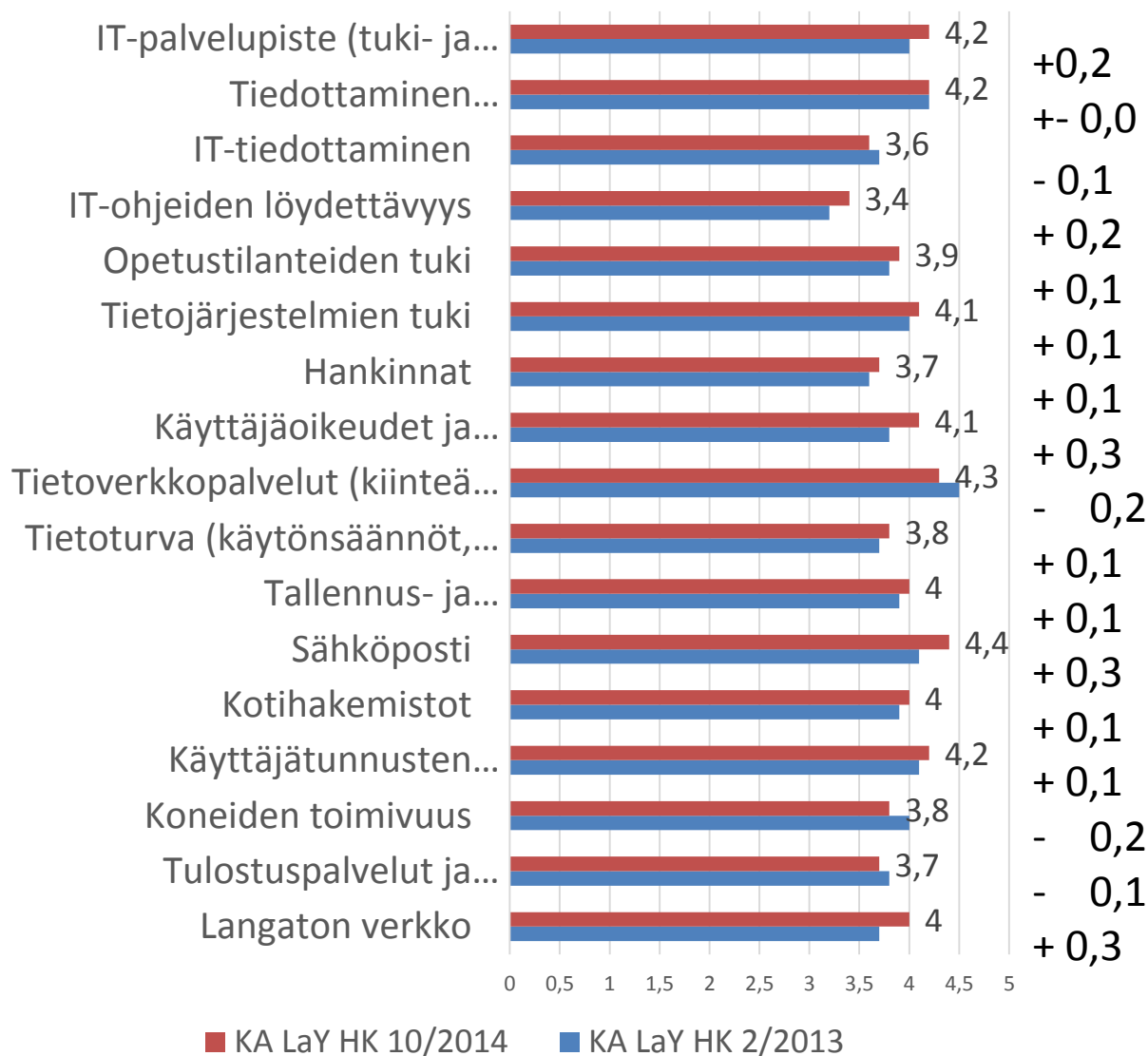
Lapin AMK, Lapin Yliopisto, Rovaniemen
koulutuskuntayhtymä

Arvioi henkilökunnalle tarjottua IT-palveluita

asteikolla 1=heikko, 2= välttävä, 3=tyydyttävä, 4= hyvä, 5= erinomainen

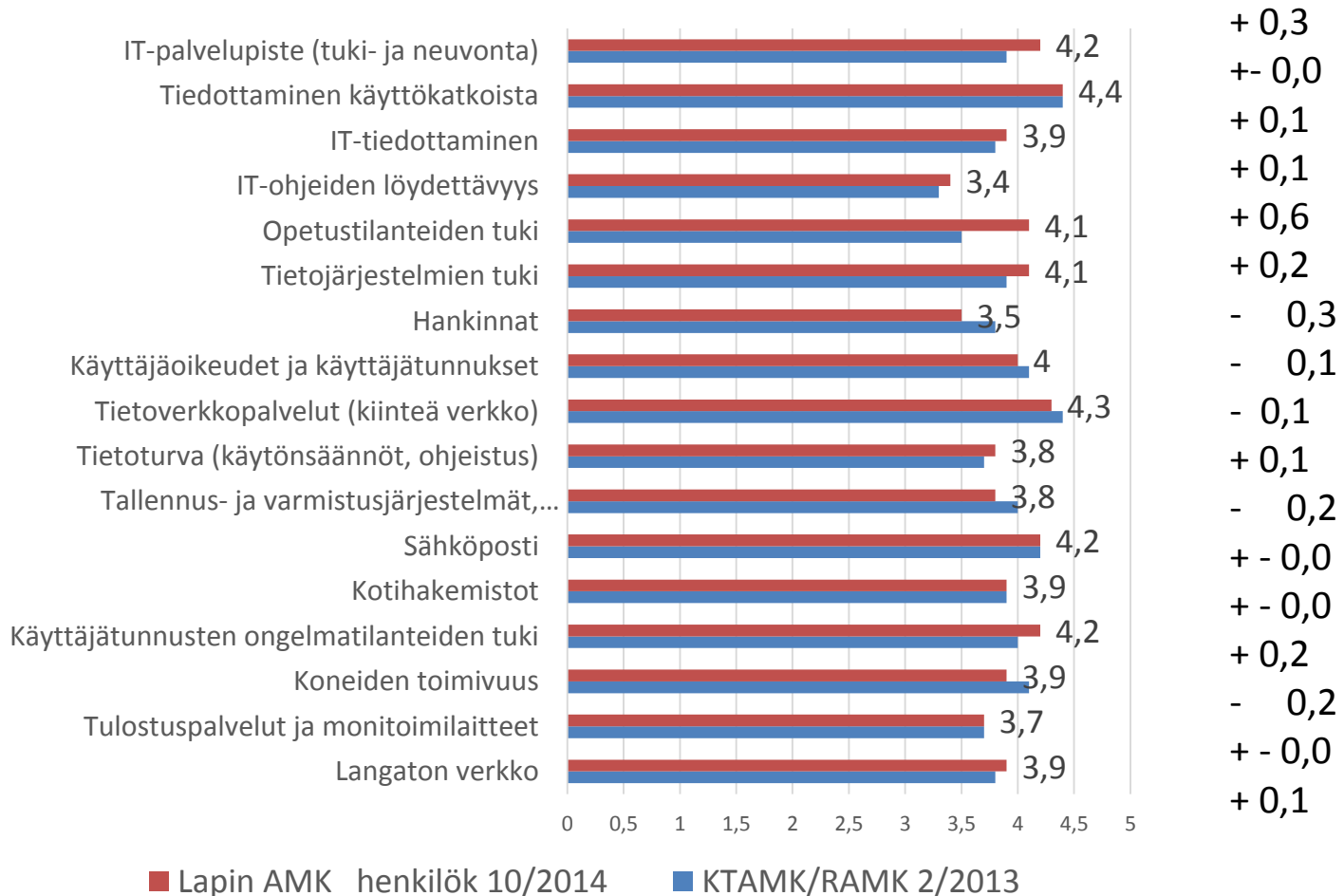
Lapin yliopisto It-palveluiden palvelukysely 2014

muutos verrattuna 2013 kyselyyn



Arvioi henkilökunnalle tarjottua IT-palveluita asteikolla 1=heikko, 2= välttävä, 3=tyytyttävä, 4= hyvä, 5= erinomainen

Lapin AMK IT-palveluiden palvelukysely henkilökunnalle 2014,
muutos verrattuna 2013 kyselyyn



Arvioi henkilökunnalle tarjottua IT-palveluita

asteikolla 1=heikko, 2= välttävä, 3=tyytyttävä, 4= hyvä, 5= erinomainen

RKK It-palveluiden palvelukysely 2014
muutos verrattuna 2013 kyselyyn

