

Kaupunginhallitus 29.11.2021 Liite 1 § 499

Yksikkö tms.	Kerätäänkö/ mitataanko asiakaspalautetta/ asiakaskokemusta?		Jos, niin miten?				Jos, niin kuinka usein?				Milloin viimeksi?			Miten tuloksia hyödynnetään oman toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa?	
	Kyllä	Ei	Kysely	palaute- kanava	jatkuva seuranta	muuten	jatkuva	vuosittain	joka toinen vuosi	satun- naisesti	2021	2020	2019 -	käydään läpi työyksikössä	jory tms. (strategia, toiminnan suunnittelu...)
Aspa	X		X					X		X			X		
Henkilöstöpalvelut		X				X	X			X			X		
Kansalaisopisto	X		X					X				X	X		
Varhaiskasvatus	X		X					X		X	X		X		
Perusopetus	X		X					X		X			X	X	
Lukiokoulutus	X		X		X		X			X			X	X	
Museot	X		X						X			X	X		
Nuorisotyö	X		X					X		X	X		X		
Liikuntapalvelut	X			X					X			X	X		
Kulttuuripalvelut	X		X			X	X			X			X		
Kaupunginorkesteri	X		X						X	X		2018		X	
Kirjasto	X		X	X	X	X	X			X			X	X	
Asto	X		X	X	X		X			X			X	X	
ESE	X		X				X				X			X	
Naistinki	X				X	X	X			X			X		
Esedu	X		X			X	X			X				X	
Ravirata	X		X					X		X				X	
Mikalo	X		X				X	X		X				X	
Miksei	X		X					X			X		X	X	
Metsäsairila	X		X	X			X	X			X			X	

Erityiset huomiot/nostot asiaan liittyen	
Aspa	Vm on organisoitunut kyselyt. Muuten palautetta tulee kirjallisena harvoin. Suoraa palautetta tiskillä kyllä tulee. Karkeasti ottaen saadaan kiitosta, että voi tulla meille ja saa apua asioiden hoitamiseen.
Henkilöstöpalvelut	esim. pulssikysely 2 kertaa vuodessa, mm esimiestyötä mitataan, esimiestyö saa tätä kautta ”asiakaspalautetta”
Kansalaisopisto	Viimeksi kysely tehtiin keväällä 2019, kun kaksi sen jälkeistä on mennyt koronan takia pipariksi. Hyödynnetään, yleensä saamme tosin niin hyviä arvosanoja, että on vaikea tietää, mitä parantaa
Varhaiskasvatus	Laatukyselyt lapsille ja huoltajille tehdään joka toinen vuosi. Laatukysely huoltajille tehty keväällä 2021 ja lapsille syksyllä 2019. Seuraava lapsille tehdään marraskuussa 2021.
Lukio	Kurssipalautteet kunkin kurssin yhteydessä useita kertoja vuodessa.
Museot	Kyselyjä on tehty epäsäännöllisesti. Viime vuodet ovat olleet sellaista hulabaloota väistötöilaan muuttoineen, että kyselyitä ei ole kovinkaan usein järjestetty.
Nuorisotyö	aluillaan NUPS-työskentely, eli laaditaan nuorisotyön perussuunnitelma, jonka yhtenä tärkeänä tavoitteena on luoda systemaattinen tapa asiakaskokemuksen mittaamiseen
Liikuntapalvelut	Asiakaspalautteet tulee pääsääntöisesti kaupungin yleisen palautekanavan kautta. Palautetta tulee aika lailla viikoittain.
Kulttuuripalvelut	Jos normaalin vuonna tapahtumia järjestetään noin 800-900 kpl, palautetta kerätään suurimmasta osasta tavalla tai toisella. Vastausmäärät ovat melko maltillisia.
Kaupunginorkesteri	Suomen Sinfoniaorkesteri ry tekee muutaman vuoden välein kyselyn konserttikävijöille ja ei-kävijöille. Tuloksista on irrotettavissa Mikkelin orkesterin vastaukset erilleen.
Kirjasto	on suunnitelma siitä, että kehitämme asiakkaitten suurempaa osallistamista palveluiden ja tilojen suunnitteluun jatkossa. Sille ollaan luomassa pohjaa meneillään olevassa tila-hankeessa.
Asto	Asiakaspalautteiden tiheys riippuu tarjottavasta palvelusta. Esimerkiksi rakennusvalvonnan tai henkilöliikennepalveluiden palautteita tulee viikkotasolla, muiden harvemmin
ESE	Asiakastytyväisyys kyselyjen tulokset käydään läpi johtoryhmässä ja hallituksessa. Kyselyn perusteella pyritään löytämään kehityskohteita omasta toiminnasta
Naistinki	Jatkuva kehittäminen. Palaute tulee suoraan meille suullisesti ja tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään heti. Hyvin harvoin tulee kuitenkin palautetta, johon pitää reagoida
Esedu	Koulutus Oy:n asiakaspalaute kerätään valtakunnallisen keskitetyn ARVO-järjestelmän kautta. Järjestelmä on käytössä koko ajan.
Ravirata	St Michel -tapahtumassa vuosittain. Tutkimus- ja analysointikeskus TAK Oy on tehnyt tutkimuksen jo ainakin 6-7 vuotta.
Mikalo	WheelQ vastauksia seurataan viikoittain tiimeittäin, kaikki vastaukset käydään läpi, sieltä nousseita huomioit käsitellään ja viedään asianosaisille tiedoksi toimenpiteitä varten.
Miksei	Vuosittain loka-marraskuussa sähköinen kysely kaikille vuoden aikana aktiivisille asiakkaille. Lisäksi eri hankkeissa toteutettavia hankekohtaisia kyselyitä, yleensä hankkeen päätyttyä.
Metsäsairila	Palautetta voi antaa jatkuvasti verkkopalvelun/sähköisen asiointin kautta ja laittelu- ja kierrätyskeskuksella asioidessa. Lisäksi vuosittain toteutetaan asiakastytyväisyyskysely