

Kyselypalautteen kokoamispalvelu

Tämä on kuvaus palvelumallista, jonka avulla voi vaivatta koota asiakaspalautetta, tehdä järjestön jäsenyytäväisyystutkimuksen, hankkia koulutus- tai muuta kyselypalautetta.

Palvelumallia sovelletaan kunkin tilaajan yksilöllisten tarpeiden edellyttämällä tavalla.

Esityksen rakenne

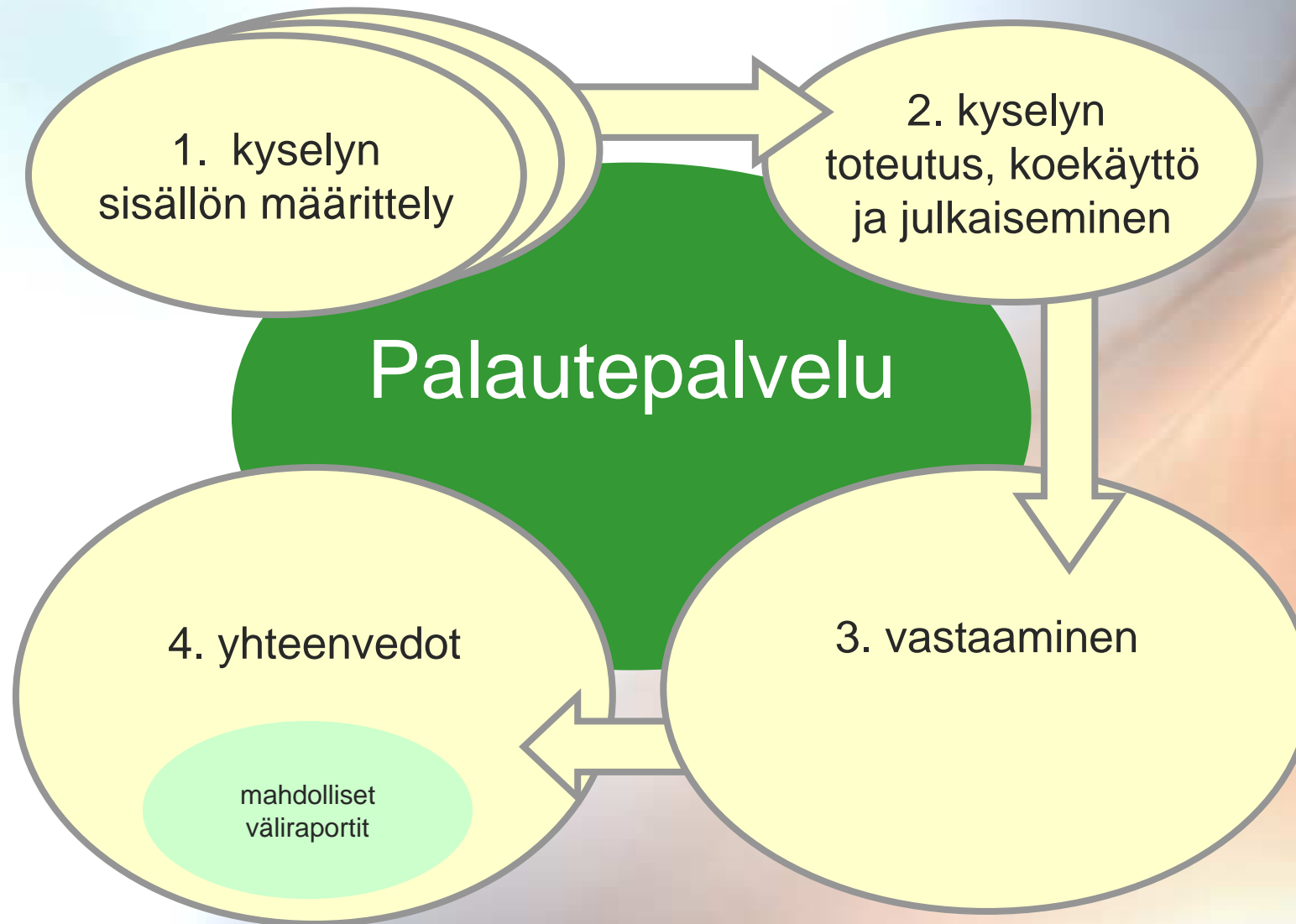
palvelumalli: 1-3

prosessi: 4-7

esimerkkejä 8-14

Multibase Oy

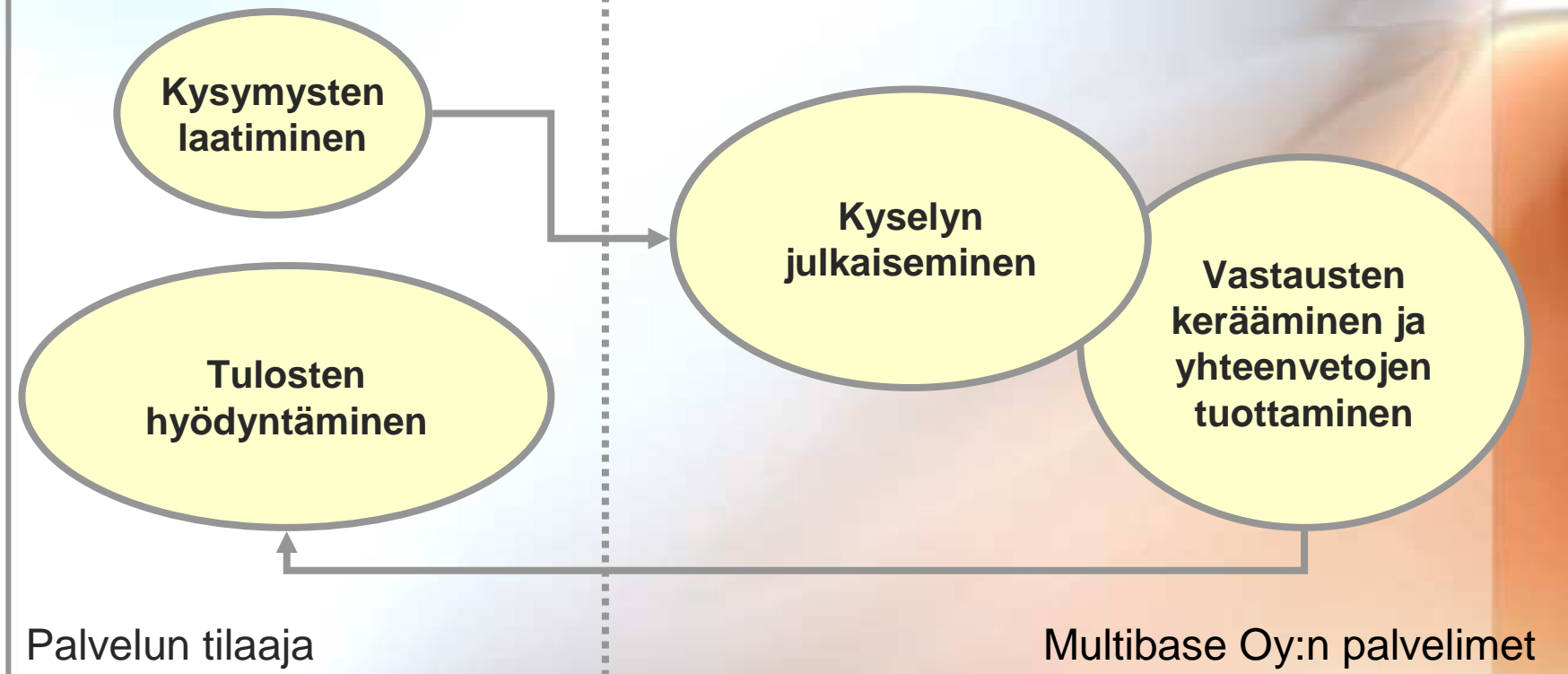
Palvelumalli pähkinänkuoressa



Hinta ja mitä siihen sisältyy

Esim. viisi aihealuetta
á 15 kysymystä

vuoden palvelupaketti
2000 euroa (+alv)



Vaivaton toimintamalli

1. Palautekyselyn määrittely

Palvelun tilaaja valitsee haluamansa aihealueen ja laatii kysymykset.

Vastaukset voivat olla rasti-ruutuun-tyyppisiä ja niihin voi sisällyttää myös vapaamuotoista tekstiä.

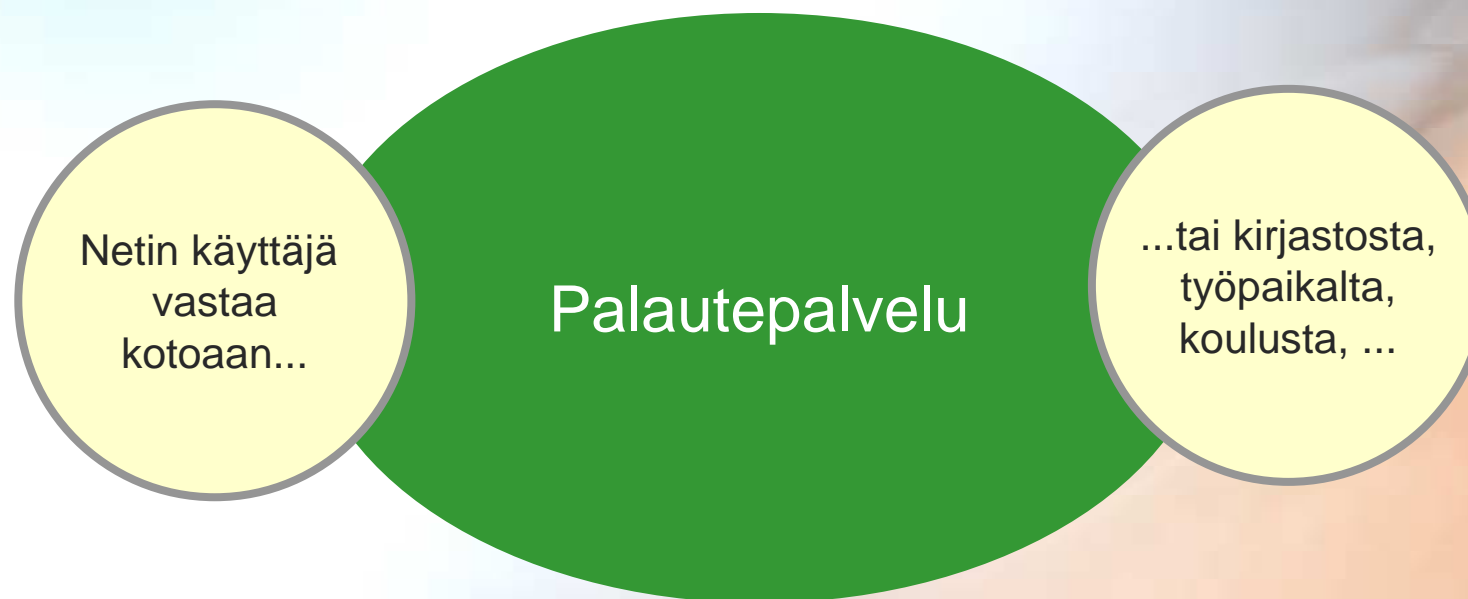
Tarjoamme tarvittaessa apua myös kysymysten tuottamiseen.

2. Toteutus

Kysely toteutetaan Multibase Oy:n palvelimilla, jotka ovat käytettävissä kellon ympäri.

Tilaajan kotisivuille tehdään tarvittavat linkit.

3. Kyselyyn vastaaminen



Rinnalla voi käyttää myös paperisia lomakkeita.

4. Tulokset

Tilaajalle toimitetaan kyselyjen päätyttyä yhteenvedot esim. Excel-muodossa.

Muita mahdollisia tiedostomuotoja ovat pdf, csv, txt jne.

1	2	A	B	C
	1	på svenska		
	2	Hur väl anser du att kommunen har informerat om utvecklingsprojekter?		Kunde vara lite aktivare på den fronten?
	3	Hur väl anser du att kommunens socialtjänst har mött dina behov?		Har inte alls haft några som helst problem.
	4	Hur väl anser du att kommunen har informerat om utvecklingsprojekter?		Rätt så väl, tycker jag. Fast det skulle vara roligt att höra lite tidigare om olika idéer och planer. Alltså inte först då när stadsfullmäktige ska välja eller fatta beslut mellan olika alternativ.
	5	Hur väl anser du att kommunens socialtjänst har mött dina behov?		Helt okej.
	6	suomeksi		
	7	Kuinka hyvin mielestänne saatte tietoa kunnan kehityshankkeista?		Aika hyvin.
	8	Kuinka kuntamme sosiaalipalvelu on vastannut tarpeisiinne?		Ihan silleen oookoo.
	9	Kuinka kuntamme sosiaalipalvelu on vastannut tarpeisiinne?		Hieman helpommin pitäisi päästä vastaanotolle.
	10	Kuinka hyvin mielestänne saatte tietoa kunnan kehityshankkeista?		Saisi kuulla useammin.
	11	Kuinka kuntamme sosiaalipalvelu on vastannut tarpeisiinne?		Ihan oookoo ollut.
	12	Kuinka kuntamme sosiaalipalvelu on vastannut tarpeisiinne?		Ärvan tyydyttävästi. Hieman nopeammin pitäisi päästä vastaanotolle.

**Seuraavissa dioissa on
muutamia esimerkinäyttöjä
ja raportteja.**

Palautekyselyyn vastaaminen

Vastaaja voi antaa vastauksensa

- anonyymisti,
- salasanalla sisäänkirjautuneena, mutta anonyymisti palautetta antavana tai
- henkilökohtaisella salasanalla.



Kyselyn etusivulla voi kertoa kyselystä ja valita käytettävän kielen.

Esimerkkikysymys

Vastaaja voi valita esimerkiksi yhden annetusta vaihtoehdoista ja kirjoittaa halutessaan tekstipalautetta.

Kysymys 2 / 5

Kuinka kuntamme sosiaalipalvelu on vastannut tarpeisiinne?

huonosti välttävästi tyydyttävästi hyvin erittäin hyvin

Tilaa tekstillesi:
Mielestäni ...

seuraava

KUNNAN NIMI

Kysymystyyppejä

Valinta- ja tekstikenttiä voi helposti yhdistää tarpeen mukaan.

- vain yksi valittavissa oleva kohta
- useampia valittavia kohtia
- ainoastaan vapaan tekstikentän sisältäviä kohtia
- näiden erilaisia yhdistelmiä
- kysymyksiin voi liittää myös kuvia

Tulosten raportointi

Palvelusta saa monipuoliset yhteenvedot.

- kysymyksittäin
- vastausten jakaumat, keskiarvot
- graafisia kaavioita ja kuvaajia
- jne

Kyselyn yhteyshenkilö saa halutessaan väliraportteja ja täytettyjä kyselylomakkeita myös sähköpostiinsa.

Tekstipalaute yhteenvedona

QueryBit! - Raportti: vapaa tekstipalaute

Kuntalainen - Kommunen kuntalaisten palaute

(vapaaan tekstikentän palautteet, tilanne: 4.5.2006)

kieli: suomi

kysymys: Kuinka hyvin mielestänne saatte tietoa kunnan
 palaute: Aika hyvin.
 käyttäjä: juha Juha

kysymys: Kuinka kuntamme sosiaalipalvelu on vastannut tarpeisiinne?
 palaute: Ihän silleen oookoo.
 käyttäjä: juha Juha Testaren 25.4.2006 13:30:12

kysymys: Kuinka kuntamme sosiaalipalvelu on vastannut tarpeisiinne?
 palaute: Hieman helpommin pitäisi päästä vastaanotoille.
 käyttäjä: jaakko Jaakko Testaaja 25.4.2006 13:26:35

kysymys: Kuinka hyvin mielestänne saatte tietoa kunnan kehityshankkeista?
 palaute: Saisi kuulla useammin.

QueryBit! - Raportit

Raportit

- Testatut henkilöt
- Profiilikohtaiset testitulokset
- Viimeksi testatut henkilöt
- Palautteet kysymyksittäin
- Käyttäjälistat

[Eskatsele] [Sulje]

Tiedon jatkomuokkaus

Palvelun keräämiä tietoja voi muokata yleisillä työkaluohjelmilla (Excel, Word, Access jne). Alla on esimerkki Excel-muotoisesta yhteenvedosta.

1	2	A	B	C
	1	på svenska		
	2	Hur väl anser du att kommunen har informerat om utvecklingsprojekter?		Kunde vara lite aktivare på den fronten?
	3	Hur väl anser du att kommunens socialtjänst har mött dina behov?		Har inte alls haft några som helst problem.
	4	Hur väl anser du att kommunen har informerat om utvecklingsprojekter?		Rätt så väl, tycker jag. Fast det skulle vara roligt att höra lite tidigare om olika ideér och planer. Alltså inte först då när stadsfullmäktige ska välja eller fatta beslut mellan olika alternativ.
	5	Hur väl anser du att kommunens socialtjänst har mött dina behov?		Helt okej.
	6	suomeksi		
	7	Kuinka hyvin mielestänne saatte tietoa kunnan kehityshankkeista?		Aika hyvin.
	8	Kuinka kuntamme sosiaalipalvelu on vastannut tarpeisiinne?		Ihan silleen oookoo.
	9	Kuinka kuntamme sosiaalipalvelu on vastannut tarpeisiinne?		Hieman helpommin pitäisi päästä vastaanotoille.
	10	Kuinka hyvin mielestänne saatte tietoa kunnan kehityshankkeista?		Saisi kuulla useammin.
	11	Kuinka kuntamme sosiaalipalvelu on vastannut tarpeisiinne?		Ihan oookoo ollut.
	12	Kuinka kuntamme sosiaalipalvelu on vastannut tarpeisiinne?		Aivan tyydyttävästi. Hieman nopeammin pitäisi päästä vastaanotolle.

Yhteystiedot

Multibase Oy

Pihlajatie 19, 00270 HELSINKI

Puh: 09 - 4774 4079

jaakko.koskinen@multibase.fi / www.multibase.fi

Lisätietoja palvelumallista löydät palautepalvelun www-sivulta. Siellä on linkit palvelun esittelyversioon, tilauslomakkeeseen, kysymysten laatimisohjeisiin sekä tämä PowerPoint-esitys myös pdf-muodossa.

www.multibase.fi/kyselyt.html

Kyselypalautteen kokoamispalvelu

Tilaamme palautteen kokoamispalvelun hintaan 2.000 euroa (+alv) yhden vuoden ajalle seuraavin ehdoin.

Laadimme kysymykset enintään viideltä aihealueelta, kultakin enintään 15 kysymystä. Multibase Oy toteuttaa yhdellä kertaa kaikki kyselyt verkkoon viimeistään kuukauden sisällä kysymysmateriaalin saavuttua. Kyselyt voivat olla käytössä jatkuvasti, mutta niillä voi olla myös erilaisia alkamis- ja päättymisajankohtia. Kyselyt toteutetaan Multibase Oy:n palvelimilla.

Kyselyiden päätyttyä tilaajalle toimitetaan kysely-yhteenvedot (valitkaa yksi vaihtoehto):

- MS Excel-muodossa
- MS Word-muodossa
- PDF-muodossa
- MS Access-aineistona

Tilaaja voi saada käyttöönsä myös PDF-muotoiset versiot kyselylomakkeista, joita voi tulostaa www-sivuilta esimerkiksi asiakaspalvelutiskiltä jaettaviksi.

- Tilaamme lisäksi paperille tulostettavat PDF-lomakkeet hintaan 50 euroa (+alv) per 15 kysymyksen kysymyssarja.
- Haluamme myös keskustella paperilla palautettujen kysymyssarjojen tallennuksesta.

Allekirjoituksen päiväys: __.__.200__ _____

nimenselvennys:

Tilaaja: _____

Osoite: _____

Yhteyshenkilö: _____ **Puhelin:** _____

Sähköpostiosoite: _____

Pyydämme faksaamaan tilauksen numeroon 09-4774 4089 tai lähettämään postitse osoitteella: **Multibase Oy, Pihlajatie 19, 00270 Helsinki**

16