

Kuopion yliopiston informaatiopalveluiden yksikön toimintajärjestelmän kehittäminen

Osa 1. Opiskelijoille keväällä 2002 tehdyn laatukselyn tulokset
Pirjo Halonen, Jarmo Saarti ja Ulla Voutilainen

Osa 2. Atk-keskuksen henkilöstöasiakkaille syksyllä 2001 tehdyn laatukselyn tulokset
Pirjo Halonen

Kuopion yliopiston informaatiopalveluiden yksikkö
Kuopio University Information Services

Jakelu: Kuopion yliopiston kirjasto
PL 1627
FIN-70211 KUOPIO
Puh. 017 163 430
Fax. 017 163 410
E-mail kirjasto@uku.fi
<http://www.uku.fi/kirjasto/kuykir.html>

Sarjan toimittaja: Liisa Salmi, FM, M.S. (Hons.)
Kuopion yliopiston kirjasto

Tekijöiden osoite: Kuopion yliopisto
Informaatiopalveluiden yksikkö
PL 1627
FIN-70211 KUOPIO
Puh. 017 162 211

ISBN 951-781-129-2
ISSN 1235-0508

Kuopion yliopiston painatuskeskus
Kuopio 2003
Finland

ABSTRACT

At the University of Kuopio, the Computing Centre, Library and Learning Centre, all part of one and the same administrative unit of the University, are building up a common quality assurance system to guarantee a high quality standard of their services. A common quality assurance system is purposeful, because they have common clients (students, teachers, researchers and other personnel) and the same kind of service processes. The service units have also intensive interaction with each other.

The model of the European Foundation for Quality Management (EFQM) was found to be the most appropriate framework for the quality assurance work. In this model several elements are described that are necessary to continuous evaluation. They are the management, staff, strategy, resources, partnerships, processes and results.

Part 1. reports how in spring 2002 the development of the quality assurance system was started by defining the client processes, which are the so called core processes of the services. For this definition it was necessary to gather data from the clients' needs and experiences. A web questionnaire was sent to 4600 students. Altogether 248 students responded. The questionnaire included 51 questions, both open ended and multiple choice ones.

The students assessed services according to the scale from 4 to 10. The mean rate of the quality of all services was 8.2 in the Computing Centre. The best values were given to confidentiality (mean 8.8) and expertise of the staff (mean 8.7). The weakest value was given to the customer orientation of the staff (mean 7.8). All services of the Library were valued at 8.7. The students considered the staff very kind (mean 8.9) and the services very confidential (mean 8.9). The weakest mean value was 8.5 concerning the fluency of the services. The general quality of the Learning Centre was scored 7.9. The lowest values were given to customer orientation (mean 7.6) and the expertise of the staff (mean 7.7) and the highest one to confidentiality (mean 8.4).

According to the survey the best services were available in the Library. There were in fact no greater problems. In general, the services of the Computing Centre were also considered good. The Computing Centre has to improve its client orientation and fluency of services. The students were most dissatisfied with the services of the Learning Centre. This is due to the use of incompetent and temporary staff for the student services. They must be developed in all the areas mentioned.

Part 2. describes a survey that was carried out to evaluate the quality of work at the Computing Centre of the University of Kuopio, Kuopio, Finland assessed by the university personnel. Totally 207 persons, which is 11 percent of all the personnel at the university gave their answers to questions presented on the web pages. The questions consisted of 12 sections, each of them having items on different processing areas at the Computing Centre: general, acquisition services, maintenance services, training, microcomputer services, main-frame server services, data entry, communication, information systems, network services, data security, statistical and mathematical services.

The services in general were estimated by the personnel to have a mean value of 8.2 on a scale from 4 to 10. The two lowest scores were the expedition of the services and accessibility to the experts. Statistical and mathematical services (consultation, program provision, training in the use of programs) were ranked the highest: the general grade scored 9.0, and the rest from 9.0 to 9.3 except the expedition (8.7) and accessibility (8.5). Other areas were much the same, the general average being from 8.2 to 8.3. An inferior area was communication, which was ranked 7.8 in general.

This was the first time when such a broad study was carried out on the customer opinions of the Computing Centre, consisting of the staff of the university. The study is a solid base to develop a quality assurance system.

Universal Decimal Classification: 378.6, 002.6

Keywords: quality; evaluation; satisfaction; university students; library; computing centre; learning centre; University of Kuopio, Finland

TIIVISTELMÄ

Kuopion yliopiston informaatiopalveluiden yksiköistä atk-keskus, kirjasto ja oppimiskeskus ovat aloittaneet vuonna 2002 yhteisen toimintajärjestelmän rakentamisen tavoitteenaan toimintojen ja tuotettavien palvelujen laadun arviointi ja kehittäminen. Toimintajärjestelmän viitekehyksen muodostaa European Foundation for Quality Management (EFQM)- malli. Raportin 1. osa käsittelee koko informaatiopalveluiden yksikön laatu- ja järjestelmän laatimista. Yksiköiden ydinprosessien määrittelyn ja kehittämisen tueksi tarvittiin tietoa asiakkaiden tarpeista ja odotuksista ja heidän palvelujen käyttökokemuksistaan. Atk-keskus, kirjasto ja oppimiskeskus laativat verkkokyselylomakkeen, jonka avulla kerättiin keväällä 2002 tarvittavaa tietoa opiskelijoilta. Sähköpostikirje kyselystä lähetettiin 4600 opiskelijalle, joista 248 vastasi kyselyyn. Kyselomake koostui yhteensä 51 kysymyksestä, joista kuusi oli avoimia ja muut monivalintakysymyksiä.

Opiskelijat arvioivat asteikkoa 4-10 käyttäen atk-keskuksen palvelut kaikissa laatutekijöissään yli kahdeksan (k.a. 8.2) arvoiseksi, paitsi asiakaskeskeisyyttä, joka arvioitiin keskimäärin 7.8:n arvoiseksi. Eniten kiitettiin palvelun luottamuksellisuutta (k.a. 8.8) ja henkilöstön asiantuntevuutta (k.a. 8.7). Kirjaston palvelut arvioitiin keskimäärin 8.7 arvoiseksi. Korkeimmalle arvostettiin henkilöstön ystävällisyys (k.a. 8.9) ja palvelujen luottamuksellisuus (k.a. 8.9). Asioinnin sujuvuudesta kirjasto sai heikoimman arvosanan, 8.5. Oppimiskeskuksen yleistä laatua kuvaava keskiarvo oli 7.9. Huonoimman arvioin saivat palvelun asiakaskeskeisyys (k.a. 7.6) ja henkilöstön asiantuntevuus (k.a. 7.7). Parhaimmat arviot tulivat palvelun luottamuksellisuudesta (k.a. 8.4) ja luotettavuudesta (k.a. 8.1).

Kyselyn mukaan parhaimpiin tuloksiin opiskelija-asiakkaiden palvelussa ylti kirjasto. Atk-keskuksen palvelut arvioitiin myös laadukkaiksi. Atk-keskuksen tulee kehittää palveluprosessejaan enemmän asiakkaiden tarpeista lähteviksi sekä sujuvammiksi. Kolmevuotiaan oppimiskeskuksen palveluihin vastaajat olivat kaikkein tyytymättömmimpiä. Palveluja tulee kehittää kaikilla osa-alueilla. Oppimiskeskuksen palvelujen ongelmiin keskeisenä vaikuttavana tekijänä on päivystysluonteisesti opiskelijapalveluja tarjoavan henkilökunnan tilapäisyys ja osin ammatillisen koulutuksen puuttuminen.

Teoksen 2. osa raportoi Kuopion yliopiston atk-keskuksen palvelujen laadun parantamiseksi tehdystä kyselystä, jossa syksyllä 2001 selvitettiin yliopiston Messi-palvelimen käyttäjäkunnan mielipiteitä. Palvelimen käyttäjät ovat pääosin yliopiston tutkijoita, opettajia ja muuta henkilökuntaa. Kysely koostui kahdestatoista osasta (yleinen osa, hankinnat, huolto, koulutus, mikrotuki, palvelimet, tallennus, tiedotus, tietojärjestelmät, tietoliikenne, tietoturva, tilastolliset ja matemaattiset palvelut). Kysely toteutettiin web-kyselynä. Kohderyhmän koko oli noin 1800 henkilöä, joista kyselyn yleisosaan vastasi yhteensä 207 (noin 11 %). Koska asiakkaat kuuluvat eri asiakassegmentteihin eli käyttävät eri palveluja, he yleensä kommentoivat vain tuntemiaan palveluja. Yleiseen osaan vastattiin eniten. Vastaajien määrä vaihteli 15:stä 152:een. Pääasiassa atk-keskuksen toimintaryhmien johtajat tai palvelusta vastaavat muut henkilöt muotoilivat kysymykset. Kyselyn koordinoija yhtenäisti kysymyksiä. Koska kysymysten sävy oli valtaosin kritiikkiä pyytävä, myös vastauksissa näkyy arvostelua ja kehittämisideoita.

Atk-keskuksen palvelu arvioitiin kaikilla osa-alueilla kouluarvosanalla noin kahdeksikon arvoiseksi. Atk-keskuksen ammattitaitoisuutta yliopiston henkilöstö piti lähes kiitettävänä (keskiarvo 8.6). Henkilöiden ystävällisyys arvostettiin korkealle (keskiarvo 8.7). Asiakaskeskeisyys ja palvelun nopeus arvioitiin tyydyttäväksi (8.1). Palvelun luotettavuus oli keskimäärin 8.5:n arvoista ja yleislaadukkuus sekä asioinnin sujuvuus 8.3:n arvoista. Heikointa oli henkilöiden saavutettavuus (keskiarvo 8.0). Henkilöstö on ammattitaitoista ja ystävällistä, mutta liian kiireistä, jotta asiakas voisi välittömästi palvelua tarvitessaan saada palvelun tai edes tavoittaa jonkun, jolle asian voisi esittää. Atk-keskuksen on kiinnitettävä huomiota palvelun yleiseen laadukkuuteen ja asiakaskeskeisyyteen. Henkilöstön tavoitettavuutta on pyrittävä parantamaan, ja palvelun nopeuteen on kiinnitettävä aikaisempaa enemmän huomiota. Yksittäisistä toiminnoista heikoimmaksi arvioitiin atk-keskuksen tiedottaminen. Parhaat arviot kaikista toimintoalueista kaikilla kysytyillä laadun kriteereillä saivat tilastolliset ja matemaattiset palvelut.

Yleinen suomalainen asiasanasto: laatu- ja järjestelmät; laadunarviointi; asiakaspalvelu; tieteelliset kirjastot; atk-keskukset; oppimiskeskukset; opiskelijat; Kuopion yliopisto

Yleinen kymmenluokittelu UDK: 378.6, 002.6

Esipuhe

Mielestäni kaikki toimii hyvin!¹

Tämä teos on kaksiosainen raportti Kuopion yliopiston informaatiopalveluiden yksikön toimintajärjestelmän kehittämisestä. Sen ensimmäinen osa raportoi keväällä 2002 opiskelijoille tehdyn laatukselyn tuloksista. Kuopion yliopistossa laatu järjestelmän kehittäminen aloitettiin jo yhdeksänkymmentäluvulla. Yritysmailman laatujohtamisen malli on rantautunut kuitenkin hitaasti julkishallinnon organisaatioihin, erilaisia vaihtoehtoja tunnustellen ja laatu työtä opiskellen. Viime aikoina sekä yhteiskunta että laatu työ ovat muuttuneet. Se on osaltaan aiheuttanut, että Kuopion yliopisto on alkanut taas panostaa voimakkaasti laatu järjestelmän kehittämiseen.

Ensimmäisen osan aluksi esitetään katsaus laatu järjestelmiin ja niiden kehittämiseen julkishallinnossa. Sen jälkeen kuvataan Kuopion yliopiston informaatiopalveluiden yksikkö ja sen toiminnan tavoitteet. Kolmannen osion muodostaa opiskelijakysely, sen tulosten analysointi ja päätelmät. Kirjoittajina ovat olleet Kuopion yliopiston atk-keskuksen asiantuntija Pirjo Halonen (erityisvastuunaan tilastollisen aineiston analyysi), Kuopion yliopiston kirjaston kehittämispäällikkö Jarmo Saarti (Laatu järjestelmistä toimintajärjestelmiin -luku ja laadullisen aineiston analyysi) ja Kuopion yliopiston oppimiskeskuksen johtaja Ulla Vuutilainen (Informaatiopalveluiden yksikkö -luku). Kirjoittajat ovat toimineet yhteistyössä sekä kyselyn laadinnassa, aineiston analysoinnissa että koko teoksen kirjoittamisessa, joten koko teos on tekijöiden yhteistyön tulos.

Teoksen toinen osa raportoi atk-keskuksen henkilöstöasiakkaille syksyllä 2001 tehdyn laatukselyn tulokset. Sen on kirjoittanut kokonaan Pirjo Halonen.

Toivomme, että teoksesta olisi apua ja iloa muille laatu järjestelmien parissa työskenteleville ja se toimisi esimerkkinä tulosten levittämisessä myös kollegoille. Siis eräänlaista benchmarkkausta tämäkin.

Kuopiossa 20.12.2002

Kirjoittajat

¹ Lainaukset ovat kyselyiden vastauksista ellei muuta lähdeviitettä mainita.

Sisältö

Esipuhe.....	7
Sisältö.....	9
OSA 1. OPISKELIJOILLE KEVÄÄLLÄ 2002 TEHDYN LAATUKYSELYN	
TULOKSET	11
1 Laatu järjestelmistä toimintajärjestelmiin	15
1.1 Miksi laatu järjestelmiä yliopistoihin?	15
1.2 Laatu järjestelmistä toimintajärjestelmiin - menetelmien viidakko.....	19
1.3 Asiakasprosessit ja niiden hallinta informaatiopalveluissa	23
2 Informaatiopalveluiden yksikkö palvelujen tuottajana.....	24
2.1 Atk-keskuksen palvelut	26
2.1.1 Opiskelijapalvelut.....	27
2.1.1 Tietoliikennepalvelut.....	27
2.1.3 Tekniset palvelut	28
2.1.4 Tietojärjestelmät.....	28
2.2 Tieteellinen kirjasto ja sen tarjoamat palvelut.....	28
2.2.1 Tutkimuksen, korkeamman opetuksen ja opiskelun tietopalvelut	29
2.2.2 Tiedonhankinnan palvelut	29
2.3.3 Kokoelmien ylläpito ja kehittäminen	29
2.3.4 Julkaisutoiminnan tukipalvelut ja elektroninen julkaiseminen.....	30
2.3.5 Palveluympäristö.....	30
2.3.6 Tietoverkon sisältöjen asiantuntijapalvelut	30
2.3.7 Verkostoitunut kirjasto	31
2.3 Oppimiskeskus – opiskelun tuen ja opetuksen kehittämissyksikkö ja sen tarjoamat palvelut.....	31
2.3.1 Moderniin tieto- ja viestintätekniikkaan perustuva opiskelu- ja opetusympäristö	32
2.3.2 Opiskelijoiden tukipalvelut.....	32
2.3.3 Opettajien palvelut	32
2.3.4 Oppimateriaalin sisältötuotannon tukipalvelut	33
2.3.5 Opetuksen kehittämishankkeet	33
2.3.6 Verkostoituminen	33
2.4 Kvaliteetti.....	34
3 Laatu kyselyn tarkoitus, tavoitteet ja tulokset.....	35
3.1 Kysely, vastaajat ja aineiston analysointi.....	35
3.2 Palvelun arviointi	36
3.2.1 Palvelujen yleisarvosana.....	36
3.2.2 Kirjaston palvelujen arviointi.....	37
3.2.3 Oppimiskeskuksen palvelujen arviointi.....	38
3.2.4 Atk-keskuksen palvelujen arviointi.....	40
3.3 Palvelujen yleinen laatu.....	41
3.3.1 Kirjaston palvelujen laatu	42
3.3.2 Oppimiskeskuksen palvelujen laatu	42
3.3.4 Atk-keskuksen palvelujen laatu	43
3.4 Tilat ja välineet	44
3.4.1 Tilojen ja välineiden saanti	44
3.4.2 Tilojen laatu	46
3.5 Tiedotus	49

3.5.1 Kirjaston palveluista tiedottaminen.....	49
3.5.2 Oppimiskeskuksen palveluista tiedottaminen.....	50
3.5.3 Atk-keskuksen palveluista tiedottaminen	51
3.6 Opiskelijapalvelut	52
3.6.1 Nykyiset palvelut	52
3.6.2 Tulevat palvelut.....	53
3.6.3 Uuden opiskelijan palveleminen	54
3.6.4 Opiskelijoiden kotikäytössä olevat ohjelmistot	54
3.6.5 Sähköpostin tai www-selaimen kautta saatavien palvelujen tarve	54
3.6.6 Pankkiyhteyden käyttö	55
4 Päätäntö.....	56
Lähteet	58
LIITE 1. Sähköpostikirje vastaajille	61
LIITE 2. Informaatiopalveluiden yksikön laatukysely, lomake 1.....	62
LIITE 3. Informaatiopalveluiden yksikön laatukysely, lomake 2.....	64
LIITE 4. Informaatiopalveluiden yksikön laatukysely, lomake 3.....	66
OSA 2. ATK-KESKUKSEN HENKILÖSTÖASIAKKAILLE SYKSYLLÄ 2001	
TEHDYN LAATUKYSELYN TULOKSET	69
1 Taustaa	71
2 Asiakas	71
3 Palvelu.....	72
3.1 Asiakkaan tietoisuus palvelusta	73
3.2 Asiakkaan läsnäolo	74
4 Palvelun laatu	74
4.1 Asiakaskeskeisyys.....	74
4.2 Luotettavuus	76
4.3 Laadukkuus.....	76
4.4 Nopeus.....	78
4.5 Saavutettavuus	78
4.6 Palvelun ammattitaitoisuus.....	78
4.7 Henkilöstön ystävällisyys.....	78
4.8 Asioinnin sujuvuus.....	79
5 Aineisto ja menetelmät.....	79
6 Tulokset.....	80
6.1 Yleinen osuus.....	80
6.2 Hankintapalvelut	81
6.3 Huoltopalvelut	84
6.4 Koulutus	86
6.4.1 Tiedon saanti koulutuksista	88
6.4.2 Koulutusten hallinnointi	88
6.5 Mikrotietokonepalvelut	91
6.6 Palvelinkonepalvelut	96
6.7 Tallennus	97
6.8 Tiedotus	98
6.9 Tietojärjestelmät	104
6.10 Tietoliikenne	108
6.11 Tietoturva.....	111
6.12 Tilastolliset ja matemaattiset palvelut.....	114
6.13 Palvelu yleisesti.....	117
6.14 Asiakaskeskeisyys.....	118

6.15	Palvelun luotettavuus	120
6.16	Palvelun laadukkuus.....	121
6.17	Palvelun nopeus tai ajantasaisuus	122
6.18	Henkilöiden saavutettavuus	123
6.19	Ammattitaito	124
6.20	Ystävällisyys.....	125
6.21	Asiainnin sujuvuus.....	126
6.22	Muuta	127
6.22.1	KYS-yhteistyö.....	127
7	Pohdinta.....	128
7.1	Selvityksen luotettavuus.....	128
7.2	Atk-keskuksen toiminta-ajatus	128
7.3	Asiakaskeskeisyys.....	129
7.4	Luotettavuus	131
7.5	Laadukkuus.....	131
7.6	Nopeus.....	132
7.7	Henkilöiden saavutettavuus	132
7.8	Ammattitaitoisuus	133
7.9	Ystävällisyys.....	134
7.10	Asiainnin sujuvuus.....	134
7.11	Fyysinen sijainti	134
7.12	Henkilöstön hyvinvointi	135
7.13	Kyselyn merkitys ja tulevat kyselyt	135
	Lähteet	136
	Liite 1. Atk-keskuksen asiakaskysely	137

OSA 1. OPISKELIJOILLE KEVÄÄLLÄ 2002 TEHDYN LAATU- KYSelyn TULOKSET

Pirjo Halonen, Jarmo Saarti, Ulla Voutilainen

1 Laatu järjestelmistä toimintajärjestelmiin

Organisaatioiden laatutyössä ja laadukkaassa toiminnassa voidaan nähdä seuraavat keskeiset kysymykset (Arminen 2001, 5 - haastateltavana Lillrank; ks. myös tarkemmin Lillrank 1998):

- Miten ymmärrän, mitä asiakkaat haluavat? (Strateginen laatu)
- Miten saan organisaation ja ihmiset tekemään laatua jatkuvasti ja joustavasti? (Laatujohtaminen)
- Millä tavalla laatu hyödyttää taloudellisessa kilpailussa ja resurssien hallinnassa? (Laadun talous)
- Miten tuotan tavaroita ja palveluja virheettömästi ja tehokkaasti? (Laatutekniikka)

Laatutyön tavoitteena on ollut organisaation toimintojen kehittäminen siten, että organisaation prosessit toimisivat mahdollisimman laadukkaasti ja tyydyttäisivät organisaation asiakkaiden tarpeet. Yksinkertaisesti sanottuna: tavoitteena on ollut luoda yhteiset hyvän toiminnan pelisäännöt.

Laatutyö ja laatu järjestelmien laadinta alkoi kehittyä yritysmaailmassa. Yritysmaailmassa laadunhallinnan tavoitteina on ollut mm. (Kaplan & Norton 1996)

- laadun kokonaishallinta (total quality management eli TQM),
- tuotannon ja jakelun reaaliaikaisuus (just-in-time JIT production and distribution),
- aikaan liittyvä kilpailu (ensimmäisenä maaliin tullut on voittaja),
- kevyt tuotanto- ja organisaatorakenne,
- asiakassuuntautuneiden organisaatioiden luominen,
- toimintoihin pohjautuva kustannuseuranta (toimintolaskenta),
- työntekijöiden valtuuttaminen (päättösvallan delegointi) ja
- tuotanto- ja toimintatapojen uudelleenjärjestely (reengineering).

Tuotantoon liittyvä laatutyö on tähdännyt jo pitkän aikaa kustannustehokkaaseen toimintaan erittäin kilpailuilla kansainvälisillä tuotemarkkinoilla. Erityisesti viime vuosikymmenen aikana tämä ajattelutapa siirtyi (tai haluttiin siirtää) myös julkishallinnon organisaatioihin. Laatutyön taustalla voidaankin nähdä muita tekijöitä kuin toimintojen kehittäminen. Osa niistä on poliittisia, osa retorisia. Niistä ja laatutyökaluista kuten myös laatutyöstä Kuopion yliopiston informaatiopalveluiden yksikössä esitetään seuraavassa lyhyt katsaus.

1.1 Miksi laatu järjestelmiä yliopistoihin?

Julkisen hallinnon laatuajattelu alkoi kehittyä voimakkaasti 1990-luvulla. Tässä voidaan nähdä seuraavat ulkoiset syyt (Sorri-Teir & Pallas & Westerlund 1998, 8):

- taloudellinen tilanne ja säästövaatimukset,
- tulosohjaus; tulosjohtamisen kehittämistarve ja tulossopimusten tavoitteet,
- tulosneuvotteluissa ohjaavat yksiköt (ministeriöt) ovat edellyttäneet laadun kehittämistä,

- talousohjaus on muuttunut kehysbudjetoinnin suuntaan tarkan momenttikohtaisuuden sijasta,
- asiakkaiden laatuvaatimusten kasvu ja asiakaspalaute,
- lisääntynyt virastojen itsenäisyys ja paremmat edellytykset laadun kehittämiseen ja
- laatuajattelun (TQM) voimakas esiinnousu 1990-luvulla.

Julkishallinnon laatu työlle oli siis olemassa sosiaalinen tilaus Suomessa 1990-luvulla². Yhteiskunnallinen ja poliittinen tilanne suurine kansainvälisine muutoksineen muutti radikaalisti suomalaisenkin toimintaympäristön. Samaan aikaan sattunut kotimainen talouslama ja siitä seurannut ns. uuden tietotalouden kehittyminen muutti taloudellisia rakenteita radikaalisti. Poliittinen ohjaus siirtyi entistä enemmän budjettiohjaukseksi ja samalla tarvittiin uudenlaisia, toimijoihin ja toimintoihin sisäänrakennettuja ohjausrakenteita. Eräänä keinona tämän sisäisen ohjauksen luomiseksi nähtiin laatuajattelun myötä myös julkishallinnon organisaatioissa.

Samalla strategisen työn, johtamisen, merkitys kasvoi. Myös yliopistolaitos joutui talouden paineessa kriisiin: vähenevillä resursseilla vaadittiin jatkuvasti kasvavia tuloksia. Tämä tilanne korosti strategisen johtajuuden merkitystä. (Nummikoski 1998, 35-36.) Yliopistojen ja niissä toimivien laitosten tuli tulla tietoisemmiksi ja tavoitteellisemmiksi toimintoissaan. Samalla henkilöstön lisääntyvien tehtävien hallinta asetti vaatimuksen sille, että tavoitteet, tuotteet ja niiden toteuttamiseksi kussakin organisaatioissa käynnissä olevat prosessit tuli kirjoittaa auki. Eräänä mahdollisuutena tälle nähtiin laatu työtä ja laatu- tai toimintajärjestelmien kehittäminen. Ääritapauksissa järjestelmiin ja erilaisiin johtamisoppeihin turvautuminen voidaan nähdä myös pelkkänä paniikinomaisena tarpeena hallita muuttunutta toimintaympäristöä (vrt. Lönnqvist 2002, 11).

Yritysnäkökulmasta laadun kehittämisen tarkoituksena on pitkälti tuotteiden laadun kehittäminen ja sitä kautta markkina-asemien voittaminen ja tuottavuuden kehittäminen. Pohjimmiltaan syyt ovat siis taloudelliset: yrityksen kokonaistuloksen kasvattaminen. (Lipponen 1993, 20.) Laatu työssä korostuu kaupallisella alalla asiakasnäkökulma. Asiakas on yrityksen tärkein tekijä, koska hän ostaa yrityksen tuotteet ja tuottaa mahdollisen liikevoiton. Yrityksissäkin on alettu ottaa entistä enemmän huomioon myös muita näkökulmia, joita ovat mm. valmistus-, tuote-, arvo-, kilpailu- ja ympäristökeskeisyys (Lipponen 1993, 38). Lisäksi asiakasnäkökulmassa tavoitteeksi on asetettu se, että organisaatio pystyy tuottamaan jatkuvasti lisäarvoa kumppaneille, asiakkaille ja organisaatiolle. Tällöin organisaation tavoitteena on sen sidosryhmien odotusten ja omien päämäärien täyttäminen. (Moisio & Ritola 2002, 12-13.)

Julkishallinnon organisaatioiden ja erityisesti oppilaitosten ongelmaksi muodostuu laatu työssä se, että asiakassuhteet voivat olla hankalia määritellä. Erityisesti oppilaitoksissa esimerkiksi maksavan asiakkaan tai tuotteen ostajan käsite on epäselvä. Yliopiston kirjastossa hyvän esimerkin muodostaa aineiston hankkiminen. Opiskelija-asiakkaan intressinä on saada itselleen kurssikirja. Jos hän haluaa hankkia (=lainata) kurssikirjan kirjastosta, teoksen ostamisesta päättää yleensä muu taho (valtio, yliopisto, yliopiston laitokset, kirjasto). Tällöin näiden eri (asiakas)ryhmien välillä saattaa olla intressiristiriita. Yhtenä ratkaisuna tähän ongelmaan on ehdotettu erilaisia palvelusetelijärjestelmiä, joissa opiskelijoilla olisivat myös

² Huomautettakoon tässä että laatu on toki kehitetty jo aiemmin. Ks. esimerkkejä kirjastojen piiristä teoksista Lancaster 1989 ja Q.A. 1990.

reaalisesti käytettävissään ne varat, jotka kuluvat hänen opiskelunsa järjestämiseen ja vapaus hankkia tuotteet ja palvelut sieltä, mistä ne järkevimmin ja edullisimmin saa. (Ks. esim. palvelusetelikoelusta kunnan palveluissa Suominen & Valpola 2002.)

Oppilaitostyyppisten asiantuntijaorganisaatioiden laatutyössä voidaan nähdä kolme yleiskäytäntöä laadunvaarmistamisessa. Ne ovat (Raivola 1998, 14)

- akkreditointi = joku auktoriteetti varmentaa säädeltyihin ammatteihin kouluttavan oppilaitoksen (esim. EU:n koulutusdirektiivit),
- toimiluvan, lisenssin tai alan rekisteriin kuulumisen vaatiminen ammatinharjoittajalta ja
- ammattitaidon varmentaminen (esim. näyttökoe).

Laadun ja asiantuntijatehtävien laadukkaan toiminnan varmentaminen korostuu entistä enemmän informaatioyhteiskunnassa, jossa merkittävä osa ihmisistä toimii asiantuntijaroolissa tai ainakin asioi lähes päivittäin erilaisten asiantuntijoiden kanssa. Samalla asiantuntijuuden monopoli on murtunut: julkishallinto ja julkiset laitokset eivät ole enää ainoita asiantuntijuutta ja asiantuntijapalveluita tarjoava taho. Tällöin myös julkishallinnon palvelut ja niiden laadukkuus halutaan antaa markkinamekanismien määriteltäväksi pelkän säädösohjauksen sijasta.

Laadun varmentaminen liittyy aina myös taloudellisuuteen ja tehokkuuteen. Opiskelu ja sen tuloksena saatu pätevyys tai tutkinto voidaan nähdä myös kauppatavarana. Tällöin esimerkiksi opiskelijan intressissä saattaa olla se, kuinka hän pääsee parhaaseen lopputulokseen kustannustehokkaasti (ks. tästä esim. Monk 2001). Vastaavasti koulutusta ja siihen liittyviä palveluita tuottavien laitosten kustannustehokkuutta on haettu laatujärjestelmillä ja niihin liittyvillä johtamisen menetelmillä ja käytännöillä. Parjasen (1998, 32) mukaan yliopistojen laadulliseen muutokseen on olemassa ainakin seuraavia syitä:

- halutaan tuloksia vähemmillä resursseilla,
- heterogeenisemmat opiskelijaryhmät vaativat useampia oppimispolkuja,
- yliopistolla ei ole enää monopolia tiedon tuottamiseen,
- opiskelija haluaa itse määrätä, mitä, milloin, missä ja kuinka hän haluaa oppia,
- yritys-elämä vaatii yliopistoilta yksilöllisiä opintoja ja koulutustuotteiden massalevitystä,
- vaaditaan virtuaalista liikkuvuutta,
- oppimisen menetelmäksi vaaditaan usein etäopetusta uuden teknologian avulla,
- yliopiston tulee selvittää modernin verkko-oppimisen mukanaan tuomat eettiset ja tekijänoikeutta koskevat ongelmat,
- yliopiston on ymmärrettävä uusi demarkaatio-ongelma: rajanveto tieteellisen ja ei-tieteellisen tiedon välillä ei ole enää selvä,
- puhumisen ja kirjoittamisen lisäksi akateemiselta opetukselta vaaditaan myös visuaalisuutta uusissa oppimisympäristöissä.

Yliopistot ovat joutuneet tahtoen tai tahtomattaan kilpailuun omasta paikastaan muiden koulutusta ja informaatiota tuottavien organisaatioiden kanssa informaatioyhteiskunnassa. Informaation tuottaminen ja kuluttaminen on jokapäiväistä, ja tavallisen kuluttajan on vaikeaa päätellä, mikä on esimerkiksi tieteellistä tai tutkimukseen perustuvaa aineistoa eri julkaisuissa tai mikä opetus perustuu tieteelliseen tutkimukseen. Vastaavasti yliopistoilla ei

ole yksinoikeutta tieteellisen tiedon tuottamiseen: tietoa, erityyppisiä ja -tasoisia tutkimuksia ja selvityksiä tuotetaan hyvin monissa eri ympäristöissä. Yksittäiset yliopistot ja korkeakoulut kilpailevat myös sekä asiakkaista että resursseista.

Lisäksi korkeakouluopetuksesta on Suomessa tullut viime vuosina massaopetusta, joka alkaa kattaa koko ikäluokan. Elinikäinen opiskelu lisää myös vaatimuksia yliopistoja kohtaan. Opiskelijakunta ja sen ikä-, taito- ja osaamisrakenne tulevat todennäköisesti entistä heterogeenisemmiksi. Kaiken kaikkiaan seurauksena on, että suhteessa - tai jopa absoluuttisesti - vähemmällä resursseilla tulisi saada enemmän ja laadukkaampaa tulosta aikaiseksi.

Erityisesti tulosjohtamisen seurauksena julkishallinnon toimintojen ohjaaminen painottui 1990-luvun loppupuolella ja vuosituhannen vaihteessa voimakkaasti taloudellisiin indikaattoreihin ja niiden perusteella tehtyihin päätöksiin. Viime aikoina tätä näkökulmaa on kritisoitu ja on esitetty balansoitua johtamismallia, jossa johdetaan ja ohjataan tuloksen ja laadun perusteella. Tällöin nousee esille seuraavia muutoksia (Lumijärvi & Jylhäsuuri 2000, 232):

- laatu politiikka osaksi toimintapolitiikkaa,
- johdon tuen ja sitoutumisen varmistaminen,
- kehittäminen tiimi- ja laaturyhmätyönä
- henkilöstön laatu koulutukseen panostaminen,
- laadun laaja-alainen kehittäminen,
- prosessit huomion kohteeksi,
- laatu kustannussuhteen parantaminen karsimalla huonon laadun aiheuttajia,
- asiakasorientaation ja yleisen edun yhteensovittaminen,
- laadun varmistaminen ilman laajaa työohjeistusta, tasalaatuisuuden ymmärtäminen lähinnä virheettömyytenä sekä asiakkaiden yhdenvertaisena kohteluna,
- vähittäisen muutoksen kehittämissuunnitelman sovittaminen strategiseen suunnitteluun,
- balansoidun mittariston käyttäminen vuosiarvioinnissa ja tavoitteen asettamisessa,
- kannustamisen rakentaminen sisäisellä ja ulkoisella motivoinnilla,
- asiakas-alihankkija-ketjun kehittäminen kumppanuuden sekä verkottumisen pohjalta,
- laatu kulttuuria edistävien asennemuutosten aikaansaaminen.

Julkishallinnossakin ollaan siirtymässä pelkästä tulokseen perustuvasta laatuajattelusta kokonaisvaltaiseen toimintojen laadun kehittämiseen. Oman haasteensa tähän asettavat julkishallinnon osin toisentyypiset asiakassuhteet kuin yritysmaailman suhteet. (Vrt. Pitkänen 2000, jossa käsitellään muutosta massateollisuustuotannon laadunhallinnasta palvelujen laadunhallintaan.)

Laatuajattelua voidaan käyttää hyväksi myös koko organisaatorakenteen muuttamisessa, esimerkiksi perinteisen hierarkkisen linjaorganisaation uudelleen rakentamisessa joustavaksi, prosessien pohjalta toimivaksi tiimiorganisaatioksi. Samalla saatetaan voida vapauttaa "organisaation vuoksi" sidottuja henkilöresursseja ja muita voimavaroja varsinaiseen asiakaspalveluun (ks. Fitch & Thomason & Wells 1993, 295-297, jossa hierarkkinen organisaatiomalli muutettiin kehämalliksi).

Britanniassa yleisimmin käytetyt laadun määritelmät oppilaitosympäristöissä ovat: "laatu muutoksena" (quality as transformation) ja "laatu tarkoituksenmukaisuutena" (quality as fitness for purpose). Muutoksella tarkoitetaan tässä lähinnä opiskelijan tai tutkimuksen muuttumista. Oman haasteensa muodostaa sen määrittäminen, mikä muutoksessa on toivottavaa, mikä ei. Laadunvarmistuksen ongelmana on, että pelkät mekaaniset järjestelmät eivät takaa laadukkuutta vaan olennaisimpia ovat järjestelmien kehittämisen taustalla vaikuttavat arvot - piiloarvot tai julkiset arvot - joiden mukaan laatujärjestelmiä kehitetään tai joiden mukaan laatujärjestelmien laatimiseen halutaan ohjata (Brown 1998, 89-90).

Laadunvarmistus voidaan yliopistoissa jakaa kolmeen osioon (Brown 1998, 90):

- laadun (tai paremminkin toimintojen) auditointiin - laadunvarmistuksen menetelmien ja prosessien arviointi, jossa on kyse menetelmien sopivuudesta,
- laadun arviointiin - (koulutus)toiminnan laadun arviointi, joka liittyy tarkoituksenmukaisuuteen ja
- standardien laatuun - standardien vertailu oppiaineiden ja yliopistojen välillä, joka liittyy palkitsemisen sopivuuteen.

Kaiken kaikkiaan laadun varmistamisen tarkoituksena on päästä läpinäkyvyyteen eli sen seuraamiseen, kuinka organisaatio ja sen osat tuottavat palveluita, kuinka tämän palvelutuotannon jatkuva laadun seuranta ja kehittäminen varmistetaan ja kuinka laadukkaasta toiminnasta palkitaan. Lisäksi olennaisen osan muodostaa vertailtavuus samantyyppisten laitosten tulosten ja toimintojen kanssa (benchmarking).

1.2 Laatujärjestelmistä toimintajärjestelmiin - menetelmien viidakko

Kokonaisvaltaisen laadunhallinnan voi jakaa kahteen osa-alueeseen, laatujohtajuuteen ja laatujohtamiseen. Laatujohtajuus on oikeiden asioiden tekemistä. Laatujohtaminen on puolestaan asioiden järjestelmällistä oikein tekemistä. Siinä apuvälineinä käytetään laatu politiikkaa, laatujärjestelmää, ulkoista laadunvarmistusta ja laadun jatkuvaa parantamista. Laatujärjestelmän tarkoituksena on ohjata ja varmistaa, että organisaation toiminnot (prosessit) ovat laadukkaita. (Lipponen 1993, 53.)

Laatujohtamisen käyttöönotossa ja toimeenpanossa suurin merkitys on organisaation johdolla: "Laadunhallintajärjestelmän omaksumisen tulisi olla organisaation johdon strateginen päätös (SFS-EN ISO 9004 2001, 8)". Johdon vastuulla on organisaation muuttaminen asiakassuuntautuneeksi. Tässä olennaista on löytää ne prosessit, joilla yritys palvelee asiakkaitaan tuottamalla heidän tarpeensa tyydyttäviä tuotteita. Laadunhallintajärjestelmällä pyritään ottamaan haltuun ja kehittämään tuotantoprosessit ja ohjaamaan ja johtamaan niitä kohti laadukasta toimintaa.

Koska viime aikoina on entistä enemmän korostettu laatujärjestelmien prosessikeskeistä näkökulmaa, on näitä alettu myös kutsua toimintajärjestelmiksi. Prosessi määritellään standardissa (SFS-EN ISO 9004 2001, 8) seuraavasti: "Toiminta, jossa käytetään resursseja ja jota johdetaan siten, että se mahdollistaa panosten muuttamisen tuotoksiksi, voidaan käsitellä prosessiksi. Usein yhden prosessin tuotos muodostaa suoran panoksen toiselle prosessille." Yleensä prosesseissa erotetaan ydinprosessit ja näitä tukevat tukiprosessit, joista organisaation kannalta tärkeimpiä kutsutaan avainprosesseiksi.

Laatutyötä varten on olemassa runsaasti erilaisia järjestelmiä ja menetelmiä. Suurin osa näistä on luotu yritysmaailmaan tai teollisuustuotantoon, jossa prosessinomainen ajattelutapa ja asiakkuuksien löytäminen on yleensä helppoa (ks. Pitkänen 2000). Palvelu- ja julkishallinnon organisaatioiden laatujärjestelmätyö on vielä suhteellisen nuorta (ainakin Suomessa), joten on tärkeää löytää ja räätälöidä omaa organisaatiota hyvin palveleva malli.

Toisaalta kehitys näkyy myös perinteisten laatustandardien muuttumisessa (esim. ISO 9000-perhe): jäykistä standardeista on siirrytty kohti avoimempia ja enemmän organisaation ja sen johdon vastuuta korostavia standardeja (ks. ISO-mallin mukaisesta laatujärjestelmästä informaatiopalveluihin Johannsen 1995). Laadunhallintajärjestelmä nähdään entistä enemmän yhteisten pelisääntöjen luomisen prosessina, johon kaikki organisaation toimijat ja organisaation asiakkaat osallistuvat. Vaikka dokumentointi on merkittävä osa toimintajärjestelmän luomista, dokumentointi ei saa olla itsetarkoituksellista. Dokumentoinnin tulee tukea laadukasta toimintaa. Nykyisen IT-tekniikan avulla toimintajärjestelmä on myös mahdollista upottaa organisaation tiedonhallintajärjestelmään. Tällöin voidaan hyödyntää automaattista tietojenkäsittelyä ja laatia läpinäkyvä laatujärjestelmä, joka integroituu täysin organisaation toimintaan.

Laadunhallinnan suurimpia ongelmia onkin sopivan ja tarpeeksi joustavan mittariston ja mittaamismenetelmän löytäminen. Ilman mittaamista on vaikea päästä yhteisymmärrykseen konkreettisista tavoitteista, muutoksesta ja siihen johtavista tekijöistä. Pelkän taloudellisen toiminnan ja tuloksen mittaamisen on todettu kuvaavan huonosti aineettoman toiminnan ja osaamisen osuutta (Malmi & Peltola & Toivanen 2002, 15-16). Valitut mittarit alkavat aina ohjata toimintaa, ja koska yleispäteviä tuloksia saadaan aikaiseksi vain aikaseurannan tuloksena, saattavat väärin valitut mittarit johtaa päinvastaiseen tulokseen, kuin mikä on ollut tavoitteena.

Yliopistossa erityisesti on korostettava aineettoman toiminnan lopputuloksia, koska siellä toiminnan tavoitteena on tieteen kehitys ja tähän liittyvä ihmisten kehitys erityisosaajiksi. Yliopisto voidaan nähdä esimerkkinä älykkästä organisaatiosta (intelligent organization, ks. tästä Choo 1998). Kuvaavaa on kuitenkin, että viimeaikainen tieto- ja viestintätekniinen kehitys kohti informaatioyhteiskuntaa on aiheuttanut sen, että kaikkien organisaatioiden täytyy kehittyä oppiviksi organisaatioiksi - organisaatioiksi, jotka hallitsevat toimintaympäristönsä ja siinä tuotetun informaation.

Kuopion yliopiston informaatiopalveluiden yksikkö on alkanut työstää omaa toimintajärjestelmää EFQM-mallin mukaisesti, joka on myös eräs laatupalkintomalleista. EFQM (European Foundation for Quality Management) malli on tarkoitettu kaikentyyppisille organisaatioille. Mallin perusajatuksena on luoda työkalu, jolla organisaatio voi (EFQM 1999, 5)

- mitata nykyistä tilaansa,
- seurata kehittymistään,
- löytää kehittämiskohteita ja
- parantaa toimintaansa.

Mallin tarkoituksena on olla avoin, joustava ja muokattavissa kuhunkin organisaatioon ja sen toimintaan. EFQM-malli on myös pohjana vuoden 2001 alusta Suomen laatupalkinnon jakamiselle. Mallin joustavuus antaa mahdollisuuden ottaa huomioon paremmin julkisorga-

nisaatioiden ominaispiirteet kuin esimerkiksi ISON mukaiset laatu järjestelmät (Euroopan... 2002, 24-25).

Erilaiset laatu järjestelmät ja -opit ovat siis menettäneet jäykkyyttään ja tulleet herkemmiiksi huomioimaan sen, että yleisesti mitattavaa laatua ei ole olemassa: laatu ja sen kehittäminen on aina kunkin organisaation omakohtainen prosessi, (vrt. esim. SFS-EN ISO 9004 (2001) ja Balanced scorecard mallia³ (Malmi & Peltola & Toivanen 2002) EFQM-malliin). Kaikki nämä korostavat mm. asiakassuuntautuneisuutta, johtajuuden merkitystä, henkilöstön vastuuta, prosessimaista lähestymistapaa, yhteiskunnallista vastuullisuutta, jatkuvaa parantamista ja oppimista.

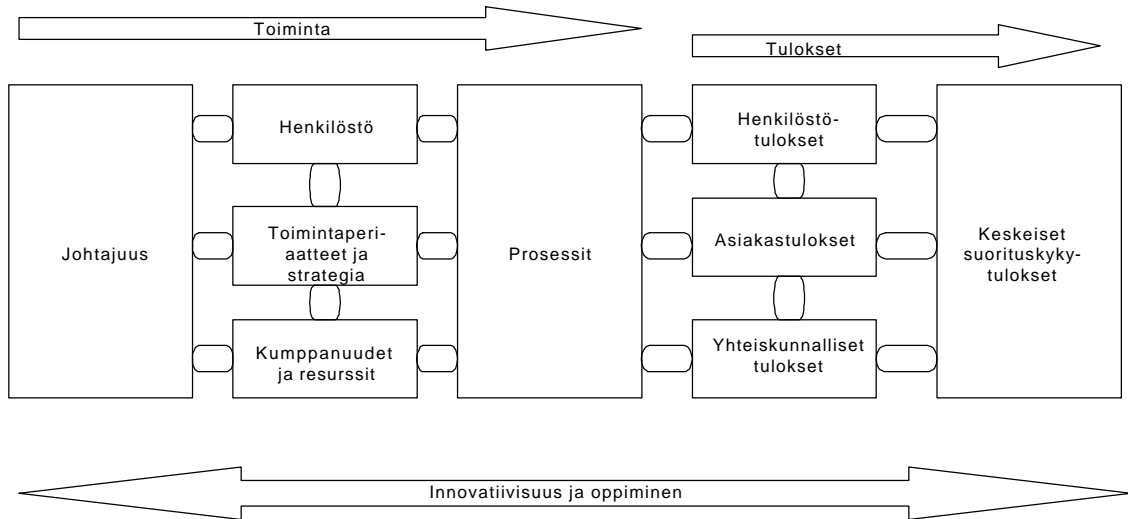
EFQM-mallin taustalla on ajatus siitä, että erinomaisuus liittyy seuraaviin tunnuspiirteisiin (EFQM 1999, 6):

- tuloshakuisuus,
- asiakassuuntautuneisuus,
- johtajuus ja toiminnan päämäärätietoisuus,
- prosesseihin ja tosiasioihin perustuva johtaminen,
- henkilöstön kehittäminen ja osallistuminen,
- jatkuva oppiminen, parantaminen ja innovatiivisuus,
- kumppanuuksien kehittäminen ja
- yhteiskunnallinen vastuu.

Näistä taustaoletuksista on luotu mittausjärjestelmä, jossa arviointi jakautuu yhdeksään osa-alueeseen (ks. kuva 1.). Alueista viisi - johtajuus, henkilöstö, toimintaperiaatteet ja strategia, kumppanuudet ja resurssit, prosessit - liittyvät organisaation toimintaan. Loput neljä liittyvät toiminnan tuloksiin: henkilöstötulokset, asiakastulokset, yhteiskunnalliset tulokset ja keskeiset suorituskykytulokset. Mallin mukaan nämä kaikki osa-alueet huomioonottamalla voidaan saavuttaa erinomainen suorituskyky, mutta tapoja saavuttaa tämä on erilaisia. (EFQM 1999, 8-9.)

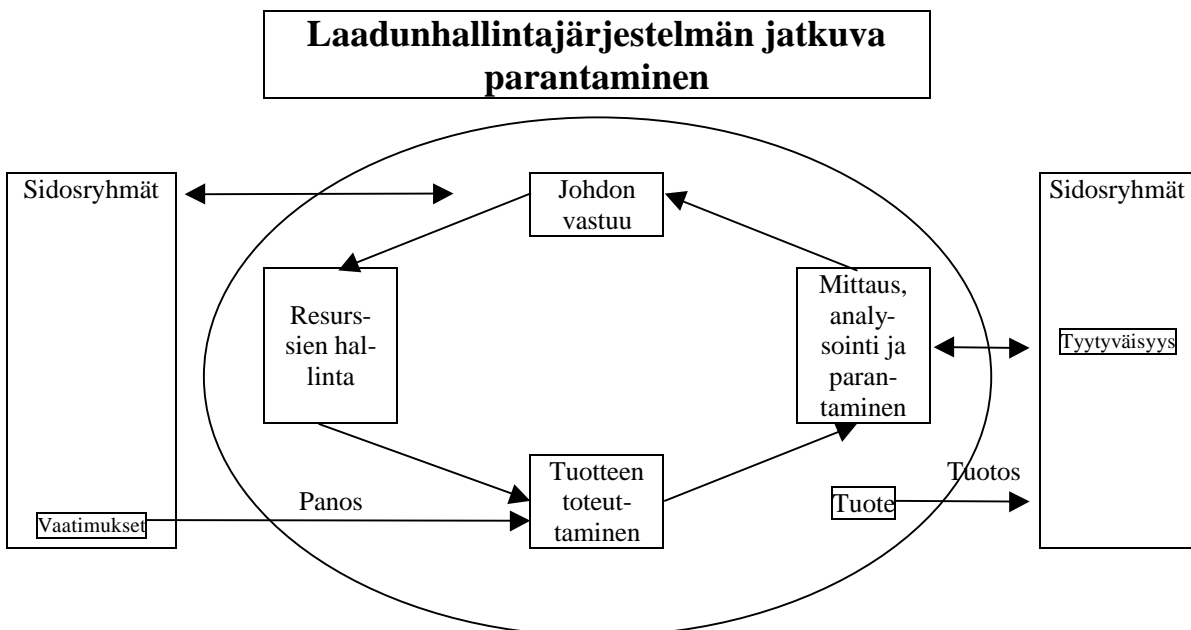
³ Esimerkki Balanced scorecardin käytössä kirjastossa löytyy teoksesta Poll (2001).

Kuva 1. EFQM-malli (ks. esim. EFQM 1999, 8).



Organisaatio voi määrittellä itsenäisesti kullekin osa-alueelle seurattavat ja kehitettävät prosessit ja toimintavat. Mallin mukaan on olennaista, että strategisella suunnittelulla asetetaan ne tulokset (tavoitteet), jotka organisaatio haluaa saavuttaa. Tulosten saavuttamiseksi tulee suunnitella ja kehittää yhdenmukaiset toimintatavat. Nämä toimintatavat tulee asettaa käyttöön ja niiden toteutumista tulee arvioida ja parantaa. ISO-järjestelmässä vastaava malli esitetään ns. prosesseihin perustuvana laadunhallintajärjestelmän mallina (ks. kuva 2).

Kuva 2. ISO:n prosesseihin perustuvan laadunhallintajärjestelmän malli (SFS-EN ISO 9004 2001, 10).

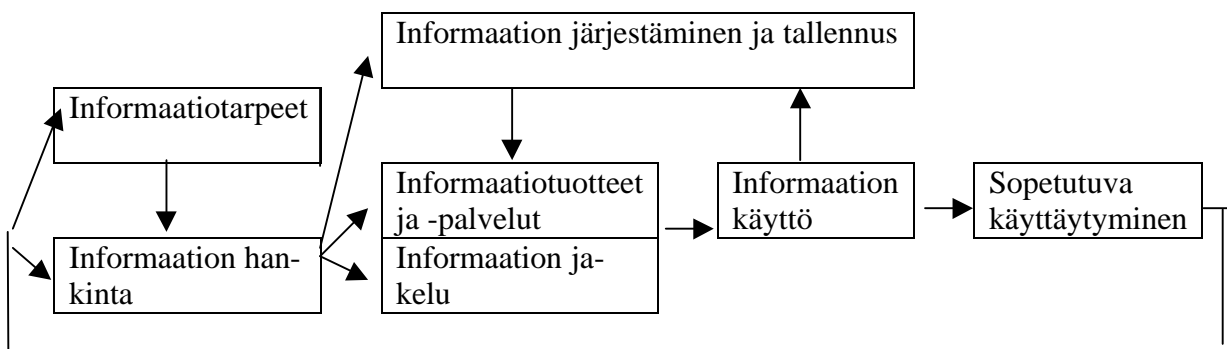


Kaiken kaikkiaan nykyisen laadunhallinnan voi tiivistää seuraavasti: On tiedettävä, mitä asiakkaat haluavat, on luotava strategia sen toteuttamiseksi, miten nämä asiakkaiden tarpeet tyydytetään sekä määriteltävä ja otettava käyttöön ne toiminnot, joilla asiakkaiden tarpeet tyydytetään käytännössä. Lisäksi toimintoja ja tuotteita on seurattava ja kehitettävä kerätävän palautteen mukaan jatkuvasti ja joustavasti. Erityisen tärkeää on johdon rooli ja sitoutuminen järjestelmän kehittämiseen ja toteuttamiseen. (Vrt. Moiso & Ritola 2000, 10-11 ja Kaplan & Norton 1996, 10.)

1.3 Asiakasprosessit ja niiden hallinta informaatiopalveluissa

Kuten edellä esitetystä voi huomata, tärkeän osan laadunhallinnassa ja toimintojen kehittämisessä muodostaa asiakkaiden tarpeiden ja heidän tyytyväisyyden selvittäminen. Informaatiopalveluissa tässä voidaan hyödyntää tiedonhallinnan prosessimallia, jonka avulla voidaan sekä mallintaa asiakkaiden tarpeet että kehittää myös näitä tarpeita vastaavien palvelumalleja ja tuotteita (ks. kuva 3.).

Kuva 3. Tiedonhallinnan (information management) prosessimalli (Choo 1998, 211).



Malli lähtee asiakkaiden tiedontarpeiden selvittämisestä ja tähän liittyvästä tiedonhankinnasta. Tämän perusteella järjestetään ja luodaan tarvittavat informaatiovarastot. Näiden päälle luodaan varsinaiset informaation käyttöön ja jakeluun tarkoitetut sovellukset, joita asiakkaat käyttävät. Sen jälkeen tätä käyttöä seurataan ja näitä prosesseja kehitetään.

Mallin voi tulkita käyttäjän ja palveluiden tarjoajan näkökulmasta. Saman mallin pohjalta voi luoda integroidun järjestelmän, jossa eri näkömillä tarjotaan informaatiota eri rooleissa oleville käyttäjille: systeemin suunnittelijoille tietoa siitä, mitä, millaista ja miten käyttäjät käyttävät tarvitsemaansa informaatiota ja käyttäjille pääsy tarvitsemansa informaatioon. Lisäksi mallia voidaan käyttää organisaatiossa olevan nk. hiljaisen (tacit) tietämyksen mallintamisessa tallennetuksi ja järjestetyksi informaatiovarannoksi erilaisten asiakkaiden käyttöön (ks. Nonaka & Takeuchi 1995, 72). Onkin korostettu, että organisaatiossa oleva tietämys tulee linkittää strategiaan, toimintoihin, toimintakulttuuriin, organisaatiokäyttäytymiseen ja fyysiseen toimintaympäristöön (Davenport & Prusak 2000, ix-xiv). Organisaatio, joka tietää, mitä ja miksi se toimii, toimii todennäköisesti myös laadukkaasti toteuttaessaan tietoisesti päämääriään.

Kuopion yliopistossa informaatiopalveluiden yksikkö on alkanut kehittää integroitua informaatiopalvelujärjestelmää (portaalia). Ensimmäisenä tehtävänä on ollut selvittää asiak-

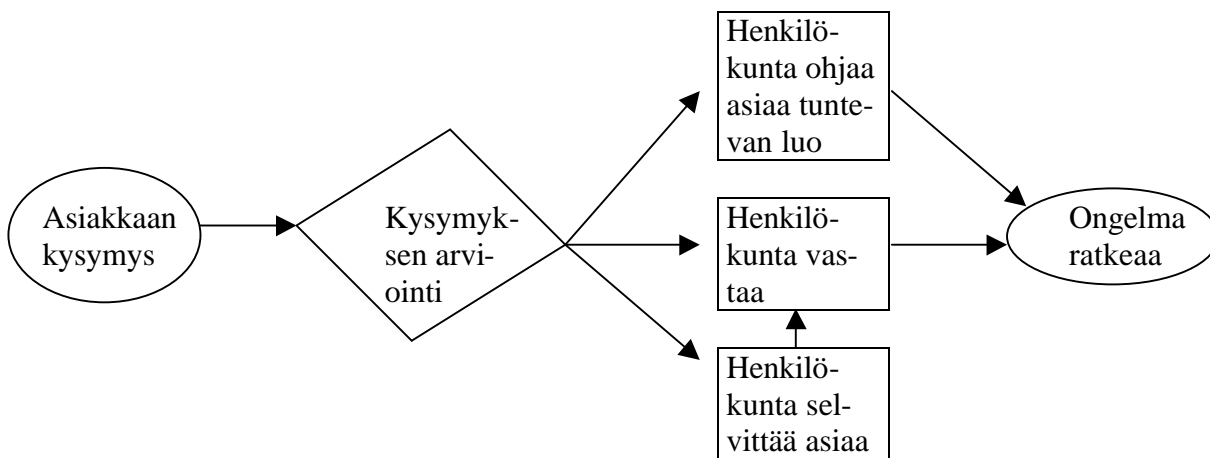
kaiden tarpeet ja suunnitella ne prosessit, joilla näitä tarpeita tyydytetään. Samalla on haluttu selvittää, mitä palveluita asiakkaat käyttävät tai käyttäisivät verkkopalveluina ja missä he tarvitsevat vielä perinteistä kontaktipalvelua (ks. tästä esim. Juntunen & Saarti 2000). Asiakkaiden tarpeiden selvittämisessä on pyritty käyttämään sekä numeerisia mittareita että subjektiivisia mittareita (ks. laadun ja tyytyväisyyden mittaamisesta ja siinä olevista ongelmista Moisio & Ritola 2002, 133-135).

Organisaation prosessit voidaan määritellä seuraavasti:

"Liiketoimintaprosessi on joukko toisiinsa liittyviä toistuvia toimintoja ja niiden toteuttamiseen tarvittavat resurssit, joiden avulla syötteet muutetaan tuotteiksi. Toimintaprosessi on joukko loogisesti toisiinsa liittyviä toimintoja ja niiden toteuttamiseen tarvittavia resursseja, joiden avulla saadaan aikaan toiminnan tulokset. (Laamanen 2002, 19)"

Korkeakoulukirjastossa prosesseja on eroteltu esimerkiksi seuraavasti: neuvonta, opetus, ohjeet ja opasteet, lainaustoiminnot, aineiston saatavuus (Kuusinen & Nurminen 1999). Kuten kuvassa 4 olevasta neuvonnan prosessimallista huomaa, tietyt prosessit ovat hyvin samankaltaisia informaatiopalvelua antavissa yksiköissä.

Kuva 4. Neuvontaprosessi (Kuusinen & Nurminen 1999, 40).



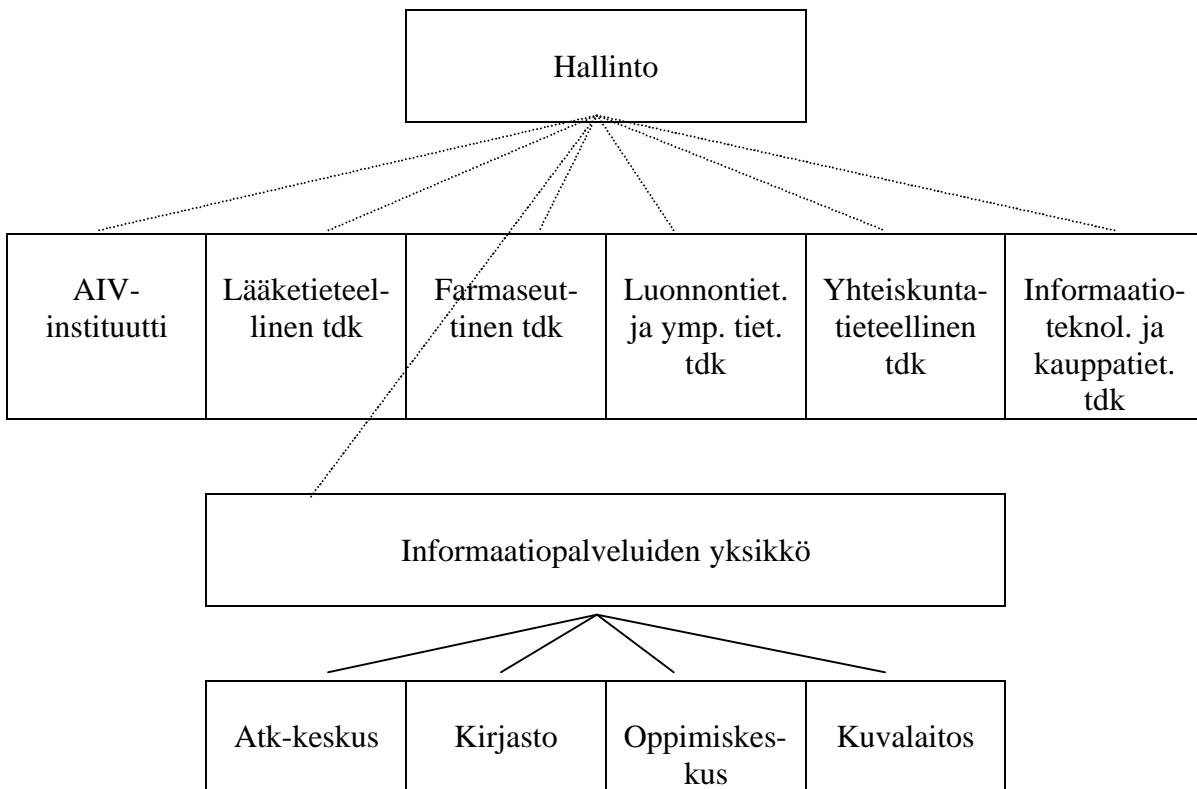
Kuopiossa mielenkiintomme prosessien ja toimintojen mallintamisessa kiinnittyikin siihen, mitkä yliopiston prosesseista ovat sellaisia, että ne voidaan mallintaa ja niiden toimintaa voidaan seurata ja analysoida yhteismitallisesti ja mitkä prosesseista ovat yksikkö- ja jopa henkilökohtaisia yliopiston toiminnan luonteen vuoksi. Tällä hetkellä näyttäisi siltä, että esimerkiksi informaatiopalveluiden yksikön toiminnoissa on havaittavissa hyvinkin pitkälle menevää samankaltaisuutta.

2 Informaatiopalveluiden yksikkö palvelujen tuottajana

Kuopion yliopiston informaatiopalveluiden yksikköön kuuluvat atk-keskus, kirjasto, oppimiskeskus ja kuvalaitos (ks. kuva 5.). Se on organisoitumismuotona ainutlaatuinen Suo-

messä. Yksiköt tuottavat ja kehittävät palveluitaan intensiivisessä vuorovaikutuksessa toistensa kanssa ja kansallisissa yhteistyöverkostoissa ja -hankkeissa. Informaatiopalveluiden yksiköllä on kaikille sen yksiköille yhteinen toimintastrategia, toiminta- ja taloussuunnitelma sekä rakenteilla oleva laatu järjestelmä. Kullakin yksiköllä on oma johtajansa tai esimiehensä.

Kuva 5. Kuopion yliopiston laitosorganisaatio.



Informaatiopalveluiden yksikön tehtävänä on tuottaa palveluja, jotka tukevat yliopiston tutkimuksellisten, opetuksellisten, opiskelun ja hallinnon sekä alueellisen vaikuttavuuden tavoitteiden saavuttamista.

Kuopion yliopisto on terveys- ja ympäristötieteisiin sekä niihin liittyvään teknologiaan ja tietotekniikkaan profiloitunut yliopisto. Yliopiston tehtävänä on kansainvälisesti korkean tason tutkimuksen ja siihen perustuvan opetuksen avulla nostaa tiedon, osaamisen ja koulutuksen tasoa sekä edistää tiedon soveltamista elämisen laadun ja hyvinvoinnin parantamiseksi. Yliopisto vahvistaa toiminnallaan ja vaikuttavuudellaan erityisesti itäisen Suomen alueellista elinvoimaisuutta ja Kuopion seudun kehittymistä merkittäväksi kasvukeskukseksi. (Kuopion yliopisto 2000, 6).

Informaatiopalveluiden yksikön palveluita käyttävät

- yliopiston henkilöstö,
- yliopiston perus- ja jatko-opiskelijat,
- avoimen yliopiston ja täydennyskoulutusten opiskelijat,

- yhteistyökumppanit alueellisissa, kansallisissa ja kansainvälisissä tutkimus-, opetus- ja kehittämishankkeissa,
- ulkomaiset vaihto-opiskelijat ja opettajat sekä tutkijat,
- palveluita ostavat asiakkaat (maksullinen palvelutoiminta) ja
- kirjaston palveluita kaikki niitä tarvitsevat.

Informaatiopalveluiden yksikön tavoitteet, toimintastrategia ja kehittämisen suunnat on määritelty Kuopion yliopiston tietohallinnon strategiassa 2001-2005. Lisäksi yksikön toimintaa ohjaavat mm. Kuopion yliopiston perusopetuksen kehittämisstrategia 2002-2006, Kuopion yliopiston tieto- ja viestintäteknikan opetuskäytön strategia 2003-2006 ja Kuopion yliopiston virtuaaliyliopistostrategia 2001-2005.

Informaatiopalveluiden yksikön keskeiset tehtävät ovat

1. ylläpitää ja kehittää toimintavarmaa ja tietoturvallista moderniin tiedonsiirtoteknologiaihin perustuvaa tietoverkkoa, joka mahdollistaa hallinnon tehtävät, tutkimuksen, opetuksen ja opiskelun tieto- ja viestintäteknikkaa hyväksikäyttäen paikasta ja ajasta riippumatta,
2. ylläpitää ja kehittää hallinnon, tutkimuksen ja opetuksen tietojärjestelmiä ja niiden tukea,
3. ylläpitää ja kehittää laadukkaita, tietotekniikkaa monipuolisesti hyödyntäviä tietopalveluja asiakkaiden tarpeisiin (tietohuolto- ja julkaisutoiminnan palvelut) ja edistää asiakkaiden tiedonhallinnan osaamista,
4. ylläpitää ja kehittää tiloiltaan ja tekniikaltaan ajanmukaista tieto- ja viestintäteknikan opetus- ja opiskelukäytön ympäristöä,
5. lisätä tutkijoiden, opettajien ja muun henkilökunnan sekä opiskelijoiden tieto- ja viestintäteknikan osaamisen tasoa siten, että tieto- ja viestintäteknikkaa hyödynnetään laadukkaasti tutkimuksessa, opetuksessa ja opiskelussa,
6. tukea laadukkaan digitaalisen oppimateriaalin tuottamista,
7. ylläpitää ja jatkuvasti kehittää asiakaspalvelua asiakkaiden muuttuvia tarpeita vastavaksi,
8. tukea ammattitaitoista, jatkuvasti koulututtavaa, sitoutunutta, asiantuntijaverkoston muodostavaa henkilökuntaa ylläpitämään ja kehittämään tieto- ja viestintäteknisiä ja muita informaatiopalveluja yliopiston tarpeisiin
9. hyödyntää verkkoja aktiivisessa tiedottamisessa ja
10. luoda toimiva laatu järjestelmä.

2.1 Atk-keskuksen palvelut

Atk-keskuksen toiminta perustuu kahteen **arvoon**: asiakaskeskeisyyteen ja henkilöstön hyvinvointiin ja pätevyyteen. Atk-keskuksen **tehtävänä** on kehittää ja ylläpitää yliopiston automaattisen tietojenkäsittelyn infrastruktuuria sekä palveluja yliopiston tutkimusta, opetusta ja opiskelua sekä hallintoa varten. Palvelut sisältävät tutkimuksen, opetuksen ja opiskelun tuen, tietoliikenteen palvelut, mikrojen ja mikroverkkojen ylläpidon, sisäiset ja ulkoiset tietojärjestelmäpalvelut sekä välinekehityksen ja siihen liittyvän, sisäisiä palveluja ja terveydenhuollon ohjelmistotuotantoa tukevan tutkimuksen.

Tavoitteena on toteuttaa yliopiston tehtävää:

- tutkimalla, kehittämällä ja tutotamalla tietotekniikan avainpalvelut laadukkaasti,
- palvella opiskelijoita, henkilöstöä ja sidosryhmiä luotettavasti,
- käyttää uusia tekniikoita ja
- edistää kansallista ja paikallista osaamista hyvinvointipalvelujen tietotekniikassa.

2.1.1 Opiskelijapalvelut

Atk-keskus hallinnoi kaikkien opiskelijoiden ja myös henkilökunnan käyttäjätunnuksia. Opiskelijoiden sähköposti toimii Hytti-palvelimen tai Internetin (Webmail-sovellus) kautta. Opiskelijat voivat hankkia atk-keskuksesta tilastollisen tietojenkäsittelyn ohjelmia ja tietokoneohjelmien käyttöoppaita.

Opintojaksokuvaukset, lukujärjestykset, tiedotuskanavat (Kom-posti) jne. ovat opiskelijain käytössä www:n kautta. Yliopiston käyttäjätunnus oikeuttaa opiskelijan hankkimaan ja käyttämään oppilaitosliittymää kotikoneeltaan. Kuopion opiskelija-asuntojen (KUOPAS Oy:n) asunnoissa on oppilaitosliittymä jo valmiina.

Suunnitteilla on opiskelijoiden opintoihin liittyvää tiedonhakuja helpottava opiskelijaportaali, jota atk-keskus kehittää yhteistyössä opintoasioiden osaston kanssa.

2.1.1 Tietoliikennepalvelut

Yliopiston tietoliikenne on kasvanut useiden vuosien ajan n. 150% vuodessa. Kasvu näyttää edelleen jatkuvan tieto- ja viestintäteknologian opetuskäytön lisääntyessä ja uusien IT-painoitteisten koulutusohjelmien myötä. Myös Internet-palveluiden käyttö lisääntyy jatkuvasti. Se lisää yliopiston riippuvuutta tieto- ja viestintäteknisestä infrastruktuurista, mistä syntyy merkittävässä määrin uusia ja vakaviakin haasteita atk- infrastruktuurin kehittämiseksi ja tukipalveluille.

Yliopiston tietoliikenneverkko on tällä hetkellä nopea ja toimintavarma. Työasemien liitännöiden nopeudet ovat 10 Mb/s. Yliopiston verkko on Suomen yliopistojen, korkeakoulujen ja tutkimuslaitosten FUNET-verkossa, joka on puolestaan osa Internet-verkkoa. Kuopion yliopistossa on myös sisäinen verkko, Intranet, yliopiston omaan, sisäiseen tiedottamiseen.

Kaikissa opiskelija-asunnoista on nykyään hyvät verkkoyhteydet, joita opiskelija voi hyödyntää opiskelussaan ja yhteydenotossaan yliopistolle. Myös henkilökunnalla on mahdollisuus hankkia yhteydet yliopistolle ja myös tehdä sopimus yliopiston kanssa etätyöstä.

Langaton verkkoratkaisu (WLAN) on otettu käyttöön Microtekniassa, Canthian ja Snellmanian kirjastossa ja oppimiskeskuksessa. Yliopiston runkoverkkoon voidaan liittyä langattoman liittymän avulla. Langattoman verkon kattamalla alueella on mahdollista työskennellä ja opiskella kannettavilla tietokoneilla tiloissa, joissa ei ole kiinteitä verkkoliittämämahdollisuuksia. Langaton verkko yleistyy kampuksella.

2.1.3 Tekniset palvelut

Henkilökunnalle hankitaan vuosittain n. 400 työasemaa, joista kasvava osa on kannettavia tietokoneita. Opiskelijat voivat käyttää lähinnä sähköpostin käsittelyyn ja Internet-selailuun käytäville sijoitettuja työasemia. Niistä puuttuvat muut ohjelmat, joten niitä ei ole tarkoitettu itsenäiseen työskentelyyn. Työasemista valtaosa on PC-koneita, joissa käytetään Microsoftin perustyoohjelmia.

Atk-keskus on solminut Microsoftin kanssa kampus-sopimuksen, jolloin sille kuuluva ohjelmien päivittäminen on helpompaa ja taloudellisempaa. Henkilökunnan koneiden hankinnat ja asennukset on keskitetty atk-keskukseen. Opiskelijoiden käytössä olevien itsenäiseen työskentelyyn tarkoitettujen työasemien ylläpidosta ja päivityksestä vastaa oppimiskeskus.

Atk-keskus myös vastaa yliopiston tietoturvasta ja verkkoliitännöistä.

2.1.4 Tietojärjestelmät

Hallinnossa käytetään tietojärjestelmiä, joista osa on atk-keskuksen tekemiä ja kaikki sen ylläpitämiä. Lisäksi atk-keskus ylläpitää mm. kirjaston tietojärjestelmän (Voyager, jonka käyttöön siirryttiin vuonna 2001). Lisäksi tavoitteena on kehittää yhteistyössä muiden yliopistojen kanssa opiskelijoiden ja henkilökunnan tunnistamiseen liittyvä tietojärjestelmä.

2.2 Tieteellinen kirjasto ja sen tarjoamat palvelut

Kuopion yliopiston kirjastolla on palvelupisteitä eri puolilla kampusta Snellmaniassa, Canthiassa, Kuopion yliopistollisessa sairaalassa ja tutkimuskeskus Neulasessa.

Kirjaston **tehtävä** on luoda ja ylläpitää Kuopion yliopiston tutkimuksen ja korkeimman opetuksen sekä oppimisen edellytyksiä hankkimalla, tallettamalla ja välittämällä tietoa ja tietoaineistoa ja tarjoamalla monipuolisen oppimisympäristön. Kirjaston alueellisena ja yhteiskunnallisena tehtävänä on toimia julkisena tieteellisenä kirjastona, jolla on myös yleisivistävä tehtävä.

Kirjasto perustaa toimintansa seuraaviin **arvoihin**: vapaaseen tiedonsaantiin, avoimuuteen, tasapuolisuuteen, laadukkuuteen ja kehitysmuutoksiin.

Tavoitteena on, että kirjastopalvelut ovat

- käyttäjäryhmien tarpeita vastaavia,
- käyttäjien helposti saavutettavissa ja helppokäyttöisissä,
- monipuolisia ja laadukkaita,
- kirjastohenkilökunnan hyvin ammattitaitoisesti ja asiantuntevasti tuotettuja,
- saatavilla laadukkaassa palveluympäristössä,

- integroituja yliopiston tutkimus- ja opiskelijapalveluihin ja muuhun kirjastoverkkoon sekä
- jatkuvasti kehittyviä kansallisessa ja kansainvälisessä yhteistyössä.

2.2.1 Tutkimuksen, korkeamman opetuksen ja opiskelun tietopalvelut

Kirjasto hankkii ja ylläpitää asiakkaittensa tarpeisiin tietoaineistokokoelmia, joihin kuuluu painettuja ja digitaalisia julkaisuja, monografioita ja opinnäytteitä, monimuotoaineistoa ja vapaasti käytettäviä verkkoaineistoja. Kirjasto lainaa ja välittää aineistoa asiakkailleen myös muiden kansallisten ja kansainvälisten tieteellisten kirjastojen kokoelmista.

Tietoaineistokokoelmat muodostuvat pääosin uusimmasta korkeatasoisesta kotimaisesta ja ulkomaisesta tieteellisestä kirjallisuudesta yliopiston tutkimusaloilta sekä yleistieteellisestä kirjallisuudesta pääaine-, sivuaine-, ja etäopiskelun sekä tutkimuksen tarpeisiin että yleisivistyksen lisäämiseksi. Lisäksi kokoelmiin kuuluu vanhempaa, jatkuvasti käytössä olevaa kirjallisuutta sekä tieteellisiä klassikoita.

Kirjasto seuraa aineistojen ja järjestelmien kehitystä, kokoelmien käyttöä ja käyttäjäryhmien tarpeita ja tiedottaa asiakkailleen uutuuksista. Aineiston käyttöä valvotaan Voyager-kirjastojärjestelmällä. Eri käyttäjäryhmiä ja eri aloja varten rakennetaan käyttöliittymiä aineiston löytyvyyden ja käyttöön saannin helpottamiseksi.

2.2.2 Tiedonhankinnan palvelut

Kirjaston henkilökunta seuraa ja ottaa käyttöön tarvittaessa uusia tiedonhankinnan menetelmiä ja standardeja. Informaatikot ohjaavat ja neuvovat asiakkaitaan tiedonhankinnassa sekä opettavat tiedonhankintantaitoja mm. kaikille perusopiskelijoille. Informaatikot myös tekevät tiedonhakuja asiakkaiden pyynnöstä. Viime aikoina on lisäksi korostettu erityisesti informaatiolukutaitojen ja niihin liittyvien tiedon hallinnan taitojen opettamista (ks. Informaatiolukutaidon osaamistavoitteet yliopisto- ja korkeakouluopetuksessa osoitteessa <http://www.opiskelijakirjasto.lib.helsinki.fi/hankkeet/infolit/korjattu/suom1.htm>).

2.3.3 Kokoelmien ylläpito ja kehittäminen

Kirjasto vastaa kokoelmatietokannan ylläpidosta ja hankintojen koordinoinnista. Kaikki hankittu painettu ja digitaalinen aineisto luetteloidaan samaan kokoelmatietokantaan ja aineistojen sisältö kuvaillaan kansainvälisten standardien mukaisesti luokituksin ja hakutermein.

Kokoelmia täydennetään hankkimalla julkaisuja ja verkkoaineoston käyttöoikeuksia sekä valitsemalla ja järjestämällä virtuaalikirjastoksi vapaasti käytettävää verkkoaineistoa. Painetut kokoelmat keskitetään ja henkilökunnan tilaama aineisto toimitetaan työpaikalle. Aikakauslehdet ja tietokannat ovat valtaosin verkossa. Viitetietokannat on linkitetty elekt-

ronisiin lehtiin. Vanhentunut aineisto siirretään kansalliseen yhteiskäyttöön Varastokirjastoon.

Kirjasto seuraa kustannus- ja julkaisupolitiikkaa sekä aineistomuotojen ja järjestelmien kehitystä.

2.3.4 Julkaisutoiminnan tukipalvelut ja elektroninen julkaiseminen

Kirjasto ylläpitää JULKI-tietokantaa, joka sisältää Kuopion yliopiston julkaisujen tiedot. Lisäksi kirjasto on mukana kehittämässä digitaalista julkaisutoimintaa, mm. väitöskirjojen ja pro gradu -tutkielmien digitaalista jakelua.

2.3.5 Palveluympäristö

Kirjastoa pyritään pitämään avoinna mahdollisimman paljon palvelujen saatavuuden helpottamiseksi. Henkilökohtaista palvelua on saatavana kirjaston aukioloaikoina ja verkkopalveluja ja -aineistoa mm. tietokantoja ja digitaalisia kokotekstijulkaisuja ympäri vuorokauden. Itsepalvelumahdollisuuksia pyritään lisäämään ottamalla käyttöön uusia teknisiä ratkaisuja.

Kirjastossa ovat ajanmukaiset laitteet ja ohjelmistot palvelujen sujuvuuden turvaamiseksi. Peruspalvelut ovat maksuttomia, mutta kirjastolla on myös maksullisia palveluja, kuten esimerkiksi tiedonhauk, tilattu opetus ja konsultointi.

Kirjasto on opiskeluympäristö. Kaikissa kampuksen palvelupisteissä on lukupaikkoja ja atk-työpisteitä kirjaston käyttäjille painetun opiskeluaineiston välittömässä läheisyydessä. Lisäksi oppimiskeskus palveluineen on Canthian kirjaston välittömässä läheisyydessä. Lukusaliaineisto on käytettävissä myös oppimiskeskuksessa työskenneltäessä.

2.3.6 Tietoverkon sisältöjen asiantuntijapalvelut

Kirjasto on mukana digitaalisen kirjaston rakentamisessa yhteistyössä muiden suomalaisten tieteellisten kirjastojen kanssa mm. järjestämällä ja valikoimalla verkkoaineistoa ja kehittämällä käyttäjäystävällisiä tiedonhaku- ja tiedonhallintasovelluksia. (Ks. Yliopistokirjastojen verkoston strategia vuosiksi 2003-2007, osoite http://www.lib.helsinki.fi/kirjastoala/neuvosto/Verkoston_strategia.htm).

2.3.7 Verkostoitunut kirjasto

Digitaalisen kirjastotoiminnan myötä verkostoituminen ja yhteistoiminta kirjastojen ja muiden tietopalvelujen tuottajien välillä on tullut entistä tärkeämmäksi (ks. Yliopistokirjastojen verkoston strategia, [www-osoite edellä](#)). Kuopion yliopiston kirjasto toimii aktiivisesti yliopistokirjastojen verkostossa ja lisäksi yhteistyössä Itä-Suomen kirjastojen kanssa tavoitteena muodostaa Itä-Suomen digitaalinen kirjasto.

Yliopiston kirjaston kokoelmatietokanta on osa yliopistokirjastojen, Eduskunnan kirjaston ja Varastokirjaston yhteistietokantaa, mikä mahdollistaa käyttäjille yhtäaikaisen haun kakien em. kirjastojen kokoelmista.

Kuopion yliopiston kirjasto on mukana Kansallisen elektronisen kirjaston konsortiossa. FinElib-aineistosta soveltuva osa on yliopiston kirjaston käytössä.

Kirjasto osallistuu aktiivisesti Suomen virtuaaliyliopiston kehittämiseen. Kirjasto muun muassa koordinoi seitsemän yliopiston virtuaaliyliopistohanketta TieDot, jossa luodaan tieteenalakohtaisia tiedonhankinnan verkkokursseja hankkeessa mukana olevien yliopistojen käyttöön.

2.3 Oppimiskeskus – opiskelun tuen ja opetuksen kehittämissyksikkö ja sen tarjoamat palvelut

Oppimiskeskus on uusi informaatiopalveluiden yksiköistä. Se on perustettu syksyllä 1999. Oppimiskeskus toimii pääosin Canthiassa, mutta sillä on toimintapisteitä myös Snellmaniassa, Melaniassa ja Meditekniassa. Yksi Melanian mikroluokista on käytettävissä ympäri vuorokauden.

Oppimiskeskuksen toiminta perustuu seuraaviin **arvoihin**: asiakaskeskeisyys, palveluhenkisyys, innovatiivisuus, sitoutuneisuus, yhteistoiminnallisuus, laadukkuus

Oppimiskeskuksen **tehtävänä** on ylläpitää yliopistossa kehityksen kärjessä olevaa tieto- ja viestintäteknistä opiskelu- ja opetusympäristöä, antaa opiskelijoille mikrotukea, opinto-neuvontaa sekä tiedonhaun ja tilastollista neuvontaa opiskelunsa tueksi, tarjota opettajille pedagogista ja tieto- ja viestintäteknikan opetuskäytön koulutusta, tuottaa digitaalisen oppimateriaalituotannon tukipalveluja, käynnistää ja toteuttaa opetuksen kehittämishankkeita sekä kehittää yhteistyössä paikallisten, alueellisten ja valtakunnallisten toimijoiden kanssa Suomen virtuaaliyliopistoa.

Tavoitteena on, että oppimiskeskuksen palvelut ja ympäristö ovat

- helposti saatavilla,
- asiakkaiden tarpeita ja odotuksia vastaavia,
- kehityksen kärjessä olevia ja laadukkaita,
- opiskelua ja opetusta tukevia ja kehittäviä ja
- alueellisesti ja valtakunnallisesti tunnettuja ja vaikuttavia.

2.3.1 Moderniin tieto- ja viestintäteknikkaan perustuva opiskelu- ja opetusympäristö

Oppimiskeskuksessa on tiloja itsenäiseen opiskeluun, ryhmissä opiskeluun ja opetukseen tieto- ja viestintäteknikan avulla. Itsenäiseen opiskeluun ja ryhmätyöskentelyyn tarkoitettuja työasemia on n. 150 ja opettajajohtoiseen työskentelyyn n. 100. Lisäksi opiskelijoiden käytössä on tulostimia, skannereita ja CD-tallennuslaitteita. Etäopetuskäyttöön ovat kolmet videoneuvottelulaitteet. Kaikissa koneissa ovat ajantasalla olevat, tavanomaisimmat perusohjelmat. Lisäksi on joissakin koneissa tieteenalakohtaisia erityisohjelmia sekä kuvankäsittelyn ja äänenkäsittelyn ohjelmia.

2.3.2 Opiskelijoiden tukipalvelut

Opiskelijat saavat tarvittaessaan mikrotukihenkilön tukea niissä ongelmissa, jotka liittyvät tietokoneiden, oheislaitteiden tai ohjelmien käytön ongelmiin. Palvelu on päivystyslun- teista ja saatavilla koko oppimiskeskuksen aukioloajan.

Kirjaston informaattikko päivystää oppimiskeskuksessa kolme tuntia päivässä, jona aikana hän opastaa opiskelijoita tiedonhaussa.

Opiskelija saa halutessaan opinnäytetyönsä tekemiseen tilastollista neuvontaa. Atk-keskuksen tilastotieteen asiantuntija päivystää oppimiskeskuksessa yhden päivän viikossa, jolloin hän puoleensa voi kääntyä ilman ajanvarausta.

Opintoasiainosaston opintoneuvojat työskentelevät oppimiskeskuksessa ja ovat opiskeli- joiden käytettävissä erilaisissa opintoihin liittyvissä pulmatilanteissa.

2.3.3 Opettajien palvelut

Oppimiskeskus tarjoaa yliopiston opettajille (myös eri yliopistojen ja ammattikorkeakoulun yhteishankkeissa toimiville) opettajille pedagogista ja tieto- ja viestintäteknikan opetus- käytön koulutusta. Pedagogisen koulutuksen laajuus on 40 opintoviikkoa ja tieto- ja vies- tintäteknikan koulutus 15 opintoviikkoa. Opintojaksoihin voi osallistua suorittamatta koko koulutusta. Lisäksi on tarjolla yleisöluentoja, kehittämiskeskusteluja ja tietoiskutyyppejä lyhytkoulutuksia.

Opettajat voivat myös käyttää pedagogista konsultaatiopalvelua kehittäessään omaa ope- tustaan.

2.3.4 Oppimateriaalin sisältötuotannon tukipalvelut

Opettajat voivat käyttää verkkopedagogisen, teknisen ja visuaalisen suunnittelun asiantuntijoiden palveluja valmistaessaan omaa verkko-oppimateriaaliaan. Tukipalvelua voi käyttää joko alustavassa kurssin suunnitteluvaiheessa tai konkreettisen kurssin tekemisen eri vaiheissa kuten myös arvioinnin eri vaiheissa.

2.3.5 Opetuksen kehittämishankkeet

Oppimiskeskus koordinoi useita koko yliopiston kattavia hankkeita.

Opiskelijanohjaushankkeessa (2000-2003) kehitetään neljässä yliopistossa 24 laitoksella, tiedekunnassa tai ylioppilaskunnassa opiskelijanohjauksen käytänteitä, arvioidaan niitä tutkimuksen avulla ja muodostetaan saadun tiedon pohjalta koko opintokaaren kattava ohjauksen malli.

Oppitupa-hankkeessa (2001-2004) tuetaan yhteistyössä Pohjois-Savon ammattikorkeakoulun ja KPY Oyj:n kanssa ko. oppilaitosten opettajien verkko-opintojaksojen ja muun verkko-oppimateriaalin tuottamista koulutuksella ja henkilökohtaisella ohjauksella. Lisäksi kokeillaan langattoman verkon mahdollisuuksia.

Itä-Suomen virtuaaliyliopistohanketta (2001-2004) koordinoi Joensuun yliopisto. Oppimiskeskuksella on vastuu hankkeen henkilöstökoulutuksen suunnittelusta ja organisoinnista. Hankkeessa tehdään kaikkien kolmen itäsuomalaisen yliopiston käyttöön yhteisiä verkko-opintojaksoja neljällä tieteenalalla. Hankkeessa on myös tutkijaryhmä, joka tutkii verkko-opetusta ja -opiskelua eri näkökulmista.

Kuopion yliopiston virtuaaliyliopistohanke kohdentuu verkko-opintojaksojen suunnittelun ja toteutuksen tukemiseen taloudellisesti ja ohjauksen muodossa.

Oppimiskeskuksen työntekijät osallistuvat kirjaston koordinoimaan TieDot-hankkeeseen kouluttajina ja ohjausryhmän puheenjohtajana.

Alkamassa on digitaalisen oppimateriaalin sisältötuotannon alueellisten tukipalvelujen kehittämishanke ja Medi2-hanke, jonka tavoitteena on kehittää lääketieteellisen ja muiden terveystieteiden verkko-opetusta ja kokeilla mobiilitekniikkaa opiskelun tukena. Hankkeesta on tarkoitus tehdä verkostohanke, jossa on myös ulkomaisia osapuolia mukana.

2.3.6 Verkostoituminen

Oppimiskeskus on mukana useissa virtuaaliyliopistohankkeissa ja valtakunnallisissa työryhmissä, joiden tavoitteena on Suomen virtuaaliyliopiston kehittäminen ja toimintamallien luominen yliopistoille.

Oppimiskeskuksen koordinoimassa ohjaushankkeessa ovat mukana Oulun yliopisto, Joensuu yliopisto ja Lappeenrannan teknillinen korkeakoulu. Hankkeeseen haetaan jatkoa, jolloin sen toimijayliopistojen määrä kasvaisi ja kehittämisen kohteina olisi myös uuden tutkintojärjestelmän sisäänaajo yliopistoissa.

Oppimiskeskus osallistuu myös Pohjois-Savon oppimisverkostohankkeeseen, joka koordinoi Pohjois-Savon opetusteknologiaan liittyviä hankkeita ja pyrkii myös käynnistämään niitä. Oppimiskeskuksen edustajia on eri työryhmissä ja ohjausryhmän puheenjohtajana.

Oppimiskeskus osallistuu Surreyn yliopiston kanssa tehtävään yhteistyöhön verkko-opetuksen ja mobiilioppimisen kehittämiseksi lääketieteessä.

Oppimiskeskus myös koordinoi alueellisen digitaalisen oppimateriaalin sisältötuotannon tukipalvelukeskuksen suunnittelua.

2.4 Kuvallisuus

Kuvallisuus kuuluu informaatiopalveluiden yksikköön, mutta se on luonut oman laatujärjestelmänsä, joka koskee laboratoriotyöskentelyä ja siihen liittyvien aineiden oikeaa käyttöä ja säilyttämistä.

Kuvallisuus tarjoaa valokuvaus-, valokuvallaboratorio- sekä atk-kuvankäsittely- ja tulostuspalveluja yliopiston tutkimus-, opetus- ja tiedotusmateriaalin tuottamiseen. Se palvelee myös yliopiston ulkopuolisia laitoksia, yrityksiä ja yksityisiä henkilöitä.

Kuvallisuus kuvaa studiossa henkilöitä, esineitä, laitteita, näytteitä, ym. Lisäksi kuvallisuksella tehdään tutkimus-, tilanne-, arkkitehtuuri- ja potilaskuvauksia sekä mikro-, valomikroskoopi- ja jäljennöskuvauksia. Kuvallisuuden palvelut sisältävät myös skannausta, tulostusta (diat, neliväritulosteet, posterit), kopiointia sekä kuvien jälkikäsittelyä.

Informaatiopalvelujen yksiköistä atk-keskus, kirjasto ja oppimiskeskus osallistuvat yhteisen toimintajärjestelmän kehittämiseen. Syitä yhteisen toimintajärjestelmän luomiseen on monia. Yksiköt kuuluvat yhteiseen organisaatioon, jonka puitteissa tehdään yhteisiä toimintasuunnitelmia, käydään tulosneuvotteluja jne. Niillä on yhteiset asiakkaat, opiskelijat, opettajat, tutkijat ja muu henkilökunta. Yksiköiden tuottamat palvelut ovat prosesseiltaan myös hyvin samankaltaiset ja niitä tarjotaan toistensa tiloissa lähellä asiakasta. Samankaltaisesta toiminnasta johtuen on mahdollista tehdä yhteisiä laatumittareita, jolloin asiakas voi yhteen kyselyyn vastatessaan ottaa kantaa kaikkien yksiköiden palveluihin. Yhteisen laatujärjestelmän ympärillä käydään eri asiantuntijoiden välistä, jatkuvaa ja kriittistäkin keskustelua tukipalvelujen merkityksestä, roolista ja kehityssuunnasta Kuopion yliopistossa.

Kuvallisuus jää yhteisen toimintajärjestelmän ulkopuolelle, koska sen asiakaskunta muodostuu maksavista asiakkaista. Kuvallisuus tekee laatutyötä arvioiden toimintaansa ja keräten palautetta asiakkailtaan. Kuvallisuus on laatinut laatukäsikirjan omia laboratorioprosessejaan varten. Tätä toimintaa ei muilla yksiköillä ole.

3 Laatumyksen tarkoitus, tavoitteet ja tulokset

(kysymykset 18-19 olivat samoja, muuten hyvä ja helppokäyttöinen kysely tämä tämmöinen)

Kysely oli tylsä, liian pitkä ja samaa toistava.

Kuopion yliopiston opiskelijoille kohdistetun kyselyn tavoitteena oli selvittää millaisia käsitteitä käyttäjillä on informaatiopalveluiden yksiköiden (atk-keskus, kirjasto, oppimiskeskus) asiakaspalvelun ja toimintaympäristön laadusta. Tarkoituksena oli kerätä perustietoa jatkuvan laadunarvioinnin ja toimintojen parantamisen mahdollistamiseksi.

Esitetyt kysymykset voi jakaa karkeasti kahtia: yksittäisten toimintojen laadukkuus ja yksiköiden palvelujen yleislaadukkuus (ks liitteet 1-4). Kysymykset pyrittiin esittämään aina, kun se oli mahdollista siten, että samaan kysymykseen pyydettiin vastaukset kaikista kolmesta yksiköstä. Tämä mahdollisti vertailun yksiköiden välillä.

Lisäksi tavoitteena oli testata verkkokyselyn toimivuutta tietojen keräämisessä ja ylipäättään tiedon keräämistä, jotta faktoihin perustuva laatutyön kehittäminen mahdollistuisi.

3.1 Kysely, vastaajat ja aineiston analysointi

Kuopion yliopiston informaatiopalveluiden yksiköiden palveluiden laatua koskeva kysely järjestettiin keväällä 2002. Kyselyssä käytettiin verkkolomaketta, joka koostui 51 kysymyksestä. Niistä suurin osa oli monivalintakysymyksiä. Kysymysten, miten palvelut vastaavat tarpeita, vastauasteikko oli kouluarvosanaasteikko 4-10. Lisäksi vastaajia pyydettiin vastaamaan omin sanoin seitsemään kysymykseen. Näistä yksi kysymys käsitteli asiakkaiden käytössä olevia atk-ohjelmia, yksi oli yleispalautekysymys, ja loput olivat monivalintavaihtoehtoja laajentavia "muu vaihtoehto" -kysymyksiä.

Käyttäjätunnuksen omistavista opiskelijoista (noin 4600) otokseen satunnaistettiin 50 %. Etukäteen odotettiin noin kymmenen prosentin vastaavan kyselyyn. Otokseen valikoituille lähetettiin sähköpostikirje (ks. Liite 1.), jossa pyydettiin vastaamaan kyselyyn. Vastausaikaa annettiin vähän, reilu viikko, koska vastausajan pidentäminen ei näytä kasvattavan vastausten määrää, vaan pikemminkin päinvastoin.

Oman ongelmansa tietoteknisillä välineillä tehtävissä kyselyissä muodostaa se, kuinka varmistetaan vastaajien tietotekniset taidot ja se, että kysymykset ovat niin yksiselitteisiä, että niihin saadaan vertailtavissa olevat vastaukset. Tässä kyselyssä oletettiin, että yliopisto-opiskelijoilla on vastaamiseen riittävät tekniset taidot. Saattaa kuitenkin olla, että tämä on vaikuttanut osaltaan vastaamatta jättämiseen. Laadullisia asioita käsittelevät kysymykset ja niihin vastaaminen tuntuu olevan tämänkin kyselyn perusteella ongelmallista. Ensinnäkin, laatu määrittyy aina vastaajan oman arvoasteikon kautta ja toiseksi usein kyse on abstrakteista asioista. Tämänkin kyselyn tekstikommenteissa näkyi tämä määrittelyn hankaluus:

kyllä on omituisia kysymyksiä !!!??!

hioisitte hieman näitä kyselylomakkeitanne! samoja kysymyksiä kahteen kertaan sekä omituisia kysymyksiä.

Yhteensä vastaajia oli 248, joten oletus vastaajien määrästä piti varsin hyvin paikkansa. Jokaisen tiedekunnan opiskelijoita vastasi kyselyyn. Eniten vastasivat lääketieteellisen tiedekunnan opiskelijat (n=65) ja lähes yhtä monta yhteiskuntatieteellisen tiedekunnan opiskelijaa (n=61). Luonnontieteellisestä tiedekunnasta tuli 55 vastausta, informaatioteknologi- an ja kauppatieteiden tiedekunnasta 42 vastausta ja farmaseuttisesta 21. Kolme vastaajaa oli jättänyt vastaamatta koulutusohjelmakysymykseen.

Avoimiin vastauksiin saatiin suhteellisen vähän vastauksia, kaikkiaan 161 kappaletta. Mahdollisuus olisi ollut noin 1700 vastaukseen. Tässä mukaan ei ole laskettu vastausta käytetyistä atk-ohjelmista, johon lähes kaikki vastaajat vastasivat. Avoimiin kysymyksiin vastaamisen kynnyks oli tässäkin kyselyssä suuri.

Tulokset esitetään kuvailevin tilastollisin menetelmin, keskiarvoina, keskihajontana ja vaihteluväleinä. Laadukkuuskysymyksistä esitetään useimmiten myös kouluarvosanojen "välttäväksi" (4-6) ja "kiitettäväksi" (9-10) arvioitujen osuus. Lisäksi tekstiin on otettu mukaan lainauksia avoimista vastauksista. Ne tukevat tilastollisia havaintoja tai nostavat esiin joitakin aspekteja, joita monivalintakysymysten perusteella ei saada esille. Lainaukset on esitetty sellaisinaan. Tosin selvät kirjoitusvirheet on niistä korjattu.

3.2 Palvelun arviointi

Palvelut ovat varmaan suhteellisen hyvät. itse vaan olen jo iäkäs opiskelija ja tietämättömyys tietokoneasioista korostuu tässä tilanteessa.

3.2.1 Palvelujen yleisarvosana

Palvelujen yleisarvosana laskettiin kunkin vastaajan keskiarvona eri kysymyksiin annetuista vastauksista (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Palvelujen yleisarvosanan koostumus informaatiopalveluyksiköittäin

Osiot, joista on laskettu keskiarvo	Kirjasto	Oppimiskeskus	Atk-keskus
Tiedonhankinnan ohjaus ja opastus	x	x	-
Aineistojen lainaus ja käyttöönsaanti	x	-	-
Tietokoneen ja sen oheislaitteiden käytön tuki	x	x	x
Ohjelmien käytön tuki	x	x	x
Tietopalvelu (esim. tiedonhaut)	x	x	-
Tilastollinen neuvonta	-	x	x
Opintoneuvonta	-	x	-
Etä- ja verkkopalvelut	x	x	x
Puhelinpalvelu	x	x	x

Palvelujen yleisarvosana oli kaikilla kolmella yksiköllä hiukan alle 8 kouluarvosanoin mitattuna (Taulukko 2).

Taulukko 2. Informaatiopalveluiden yksiköiden palvelujen yleisarvosana (keskiarvo, keskihajonta, vaihteluväli, n).

	Kirjasto	Oppimiskeskus	Atk- keskus
Keskiarvo	7,9	7,6	7,9
Keskihajonta	1,0	1,3	1,3
Minimi	4	4	4
Maksimi	10	10	10
N	242	219	169

Uusimmalla yksiköllä, oppimiskeskuksella oli pienin keskiarvo (7.6), mutta myös suurempi hajonta vastauksissa (keskihajonta sd 1.3) kuin kirjastolla, mikä kertoo siitä, että vastaajien mielipiteet vaihtelivat eniten oppimiskeskusta kuin kirjastoa koskevissa asioissa. Tosin atk-keskuksen palveluarvosana vaihteli yhtä paljon.

Arvosanoja 4-6 oli antanut kirjastolle kahdeksan prosenttia vastaajista, oppimiskeskukselle 17 % ja atk-keskukselle kymmenen prosenttia. Atk-keskus sai eniten arvosanoja 9-10 (37 %). Kirjastolle kiitettävän yleisarvosanan antoi 30 % ja oppimiskeskukselle 26 %.

3.2.2 Kirjaston palvelujen arviointi

Kirjaston palvelut arvioitiin kouluarvosanalla mitattuna kahdeksikon kahta puolen. Puhelinpalvelua, tietopalvelua, tiedonhankinnan opastusta ja ohjausta sekä etä- ja verkkopalveluja pidettiin yli kahdeksikon arvoisina. Hiukan alle kahdeksikon jäivät tietokoneen käyttöön liittyvät palvelut. Aineistojen ja lainaus ja käyttöön saanti arvioitiin huonoimmaksi palveluksi (keskiarvo 7.5, sd 1.5). (Taulukko 3, Kuva 6).

Kirjaston palveluiden pullonkaulana on tällä hetkellä riittämättömät aineistonhankintavarat. Erityisesti tämä näkyy niillä aloilla, jossa painettu kirja on vielä merkittävässä asemassa.

Kirjaston hoitotieteellinen ja terveyshallintotieteellinen aineisto vastaa tällä hetkellä huonosti sitä materiaalia, jota kursseilla käydään. Kirjat ovat kovasti vanhentuneet ja uusia on saatavilla usein vain yksi kappale. ...

Kirjaston aineistohankintoja tulisi lisätä, sillä olen käytännössä aina joutunut hankkimaan tarvittavat kurssikirjat

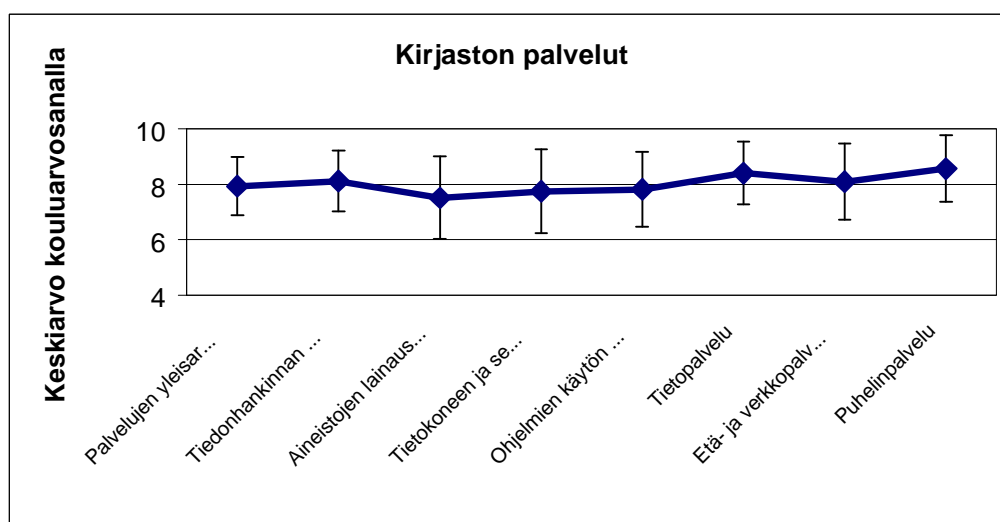
Eniten arvosanoja 4-6 saivatkin aineistojen lainaus ja käyttöön saanti (23 %). Kiitettävän arvion (9-10) tämä sai kuitenkin 29 prosentilta vastaajista. Ohjelmien käytön tuen välttäviä arvosanoja (4-6) oli 21 prosentissa vastauksista.

Kiitettäviä arvosanoja sai eniten kirjaston puhelinpalvelu (61 %). Paljon kiitettäviä saivat myös tietopalvelu (48 %) sekä etä- ja verkkopalvelut (45 %).

Taulukko 3. Kirjaston palvelujen arvosanat (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

	Palvelujen yleis- arvosana	Tiedonhankinnan ohjaus ja opastus	Aineistojen lainaus ja käyttöön saanti	Tietokoneen ja sen oheislaittei- den käytön tuki	Ohjelmien käytön tuki	Tietopalvelu	Etä- ja verkko- palvelut	Puhelinpalvelu
Keskiarvo	7,9	8,1	7,5	7,8	7,8	8,4	8,1	8,6
Keskihajonta	1,0	1,1	1,5	1,5	1,3	1,1	1,4	1,2
Minimi	4	4	4	4	4	4	4	4
Maksimi	10	10	10	10	10	10	10	10
n	242	208	226	146	102	186	119	94

Kuva 6. Kirjaston palvelujen arvosanat (keskiarvo ja keskihajonta).



3.2.3 Oppimiskeskuksen palvelujen arviointi

Oppimiskeskuksen palveluista kahdeksikon arvoiseksi ylsi vain tietopalvelu. Lähellä tämän palvelun arvosanaa olivat myös etä- ja verkkopalvelut sekä tietokoneen ja sen oheislaitteiden käytön tuki. Heikoimman arvosanan sai tilastollinen neuvonta (keskiarvo 7.3, sd 1.5). (Taulukko 4, Kuva 7). Tilastollisen neuvonnan arvosanoja 4-6 oli myös eniten kaikista (32 %). Kiitettäväksi palvelun arvioi 27 %, tosin yhtään kymppiä ei arvioinneissa saatu.

Tilastollisen neuvonnan tarve on selvästikin suurempi, kuin sen tarjonta. Tämän vuoksi oppimiskeskukseen on perustettu säännöllinen päivystysvuoro.

Tilasto-ohjelmien käyttöön lisäneuvontaa. Oppimiskeskuksen yhteyteen järjestetty tilastotieteilijän vastaanotto on hyvä idea! Olisi hyvä jos oppimiskeskuksen henkilökunnalla olisi myös vähän tilasto-ohjelmien osaamista.

Useimmissa osa-alueissa oppimiskeskuksen välttävien arvosanojen osuus (4-6) oli yli 20 prosenttia. Tietopalvelu (10 %), etä- ja verkkokäyttöpalvelut (12 %) ja tietokoneen käytön tuki (18 %) saivat vähiten arvosanoja 4-6.

Oppimiskeskuksessa annetun tietopalvelun eräänä ongelmana on palvelun selkiytymättömyys asiakkaille ja se, että tiskipalvelussa on jouduttu henkilökunnan vähyden vuoksi käyttämään siviilipalvelusmiehiä. Asiakkaiden odotukset ja tarpeet ovat kuitenkin korkeat. Neuvonnassa tulisi olla osaamista sekä pedagogisissa asioissa, tietotekniikassa, tietopalvelussa että opinnäytteiden tekemiseen liittyvissä asioissa. (Vrt. myös edellä ollut tilastollisen neuvonnan kommentti.):

Oppimiskeskuksessa tulisi työskennellä henkilöitä joilla on vankka atk-asiantuntemus ja heidän tulisi olla palveluhenkisiä.

Oppimiskeskuksen väeltä, joka yleensä istuu tiskin takana, tuntuu usein puuttuvan täysin sosiaaliset ja opetukselliset taidot.

Oppimiskeskuksen kaikki palvelut saivat toisaalta paljon kiitettäviä arvosanoja. Tietokoneen ja sen oheislaitteiden tuki sai kiitettäviä vastauksia 37 prosentilta vastaajista. Seuraavaksi eniten arvostettuja olivat tietopalvelu (34 %), etä- ja verkkopalvelut (34 %), ohjelmien käytön tuki (30 %), tiedonhankinnan ohjaus ja opastus (27 %), tilastollinen neuvonta (27 %), puhelinpalvelu (26 %) ja opintoneuvonta (25 %).

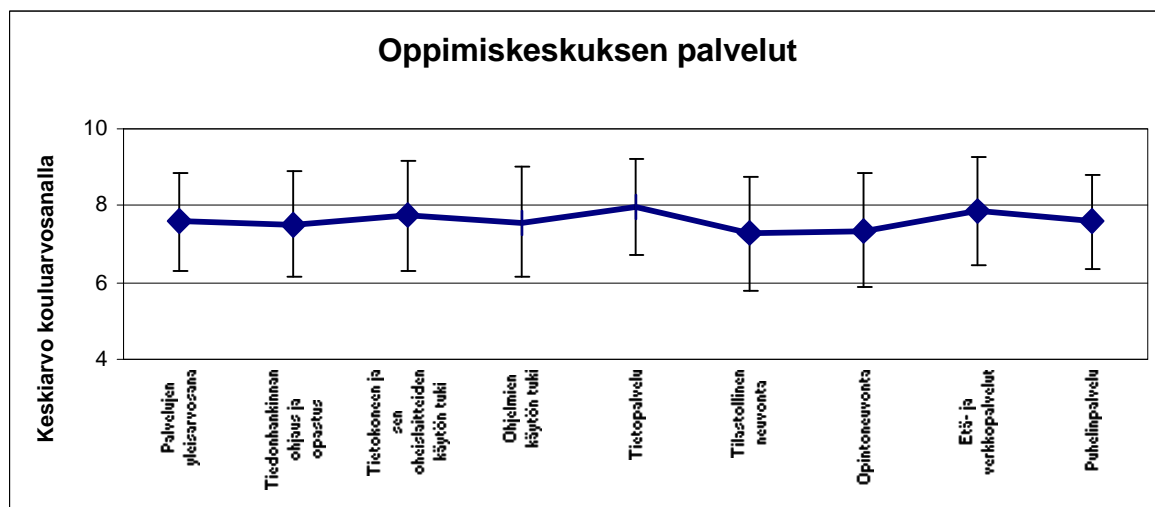
Oppimiskeskus onkin ollut selvä vastaus sosiaaliseen tilaukseen - opiskelijoiden tarpeeseen saada käyttöönsä modernein tietoteknisin välinein varustettu oppimisympäristö:

*Oppimiskeskus on hieno juttu. Tulostussaldo samoin, voisi tosin olla isompi maksuttoman tu-
lostuksen käyttömahdollisuus.*

Taulukko 4. Oppimiskeskuksen palvelujen arvosanat (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

	Palvelujen yleisarvosana	Tiedonhankinnan ohjaus ja opastus	Tietokoneen ja sen oheislaitteiden käytön tuki	Ohjelmien käytön tuki	Tietopalvelu	Tilastollinen neuvonta	Opintoneuvonta	Etä- ja verkkopalvelut	Puhelinpalvelu
Keskiarvo	7,6	7,5	7,8	7,6	8,0	7,3	7,4	7,9	7,6
Keskihajonta	1,3	1,4	1,4	1,4	1,3	1,5	1,5	1,4	1,2
Minimi	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Maksimi	10	10	10	10	10	9	10	10	10
N	219	160	193	144	105	51	79	76	34

Kuva 7. Oppimiskeskuksen palvelujen arvosanat (keskiarvo ja keskihajonta).



3.2.4 Atk-keskuksen palvelujen arviointi

Atk-keskuksen palveluista vain tilastollinen neuvonta ylsi yli kahdeksikon (sd 1.6). Tasan kahdeksan keskiarvon saivat tietokoneen ja sen oheislaitteiden tuki sekä etä- ja verkkopalvelut. Puhelinpalvelua pidettiin heikoimpana (keskiarvo 7.6, sd 1.3) (Taulukko 5, Kuva 8).

Atk-keskuksen eräänä ongelmana on palvelujen läpinäkyvyys ja niitä tuottavien henkilöiden näkymättömyys perusopiskelijalle:

... Atk-keskuksen toiminnasta tai palveluista ei ole juurikaan mitään tietoa! ...

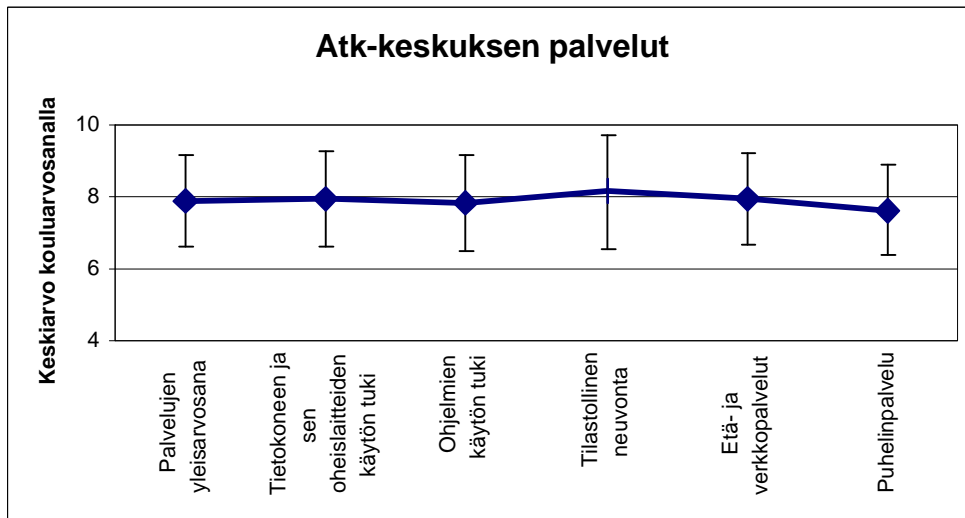
*ATK-keskus sijaitsee aika kaukana, siis olisi hyvä jos olisi joku toimipiste myös esim. Canthias-
sa tai tulevassa Meditekniassa, jossa voisi hoitaa ATK-keskuseen liittyviä asioita.*

Atk-keskus sai välttäviä arvosanoja kaikkiin palveluihinsa noin 15 prosentilta vastaajista. Yhteensä 47 prosenttia vastaajista arvioi tilastolliset palvelut kiitettäviksi. Muissa osaluokissa kiitettävät arviot vaihtelivat etä- ja verkkopalvelujen 40 prosentista puhelinpalvelun 23 prosenttiin.

Taulukko 5. Atk-keskuksen palvelujen arvosanat (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

	Palvelujen yleis- arvosana	Tietokoneen ja sen oheislaitteiden käytön tuki	Ohjelmien käytön tuki	Tilastollinen neu- vonta	Etä- ja verkko- palvelut	Puhelinpalvelu
Keskiarvo	7,9	8,0	7,8	8,1	8,0	7,6
Keskihajonta	1,2	1,4	1,3	1,6	1,3	1,3
Minimi	4	4	4	4	4	4
Maksimi	10	10	10	10	10	10
n	163	117	90	51	100	51

Kuva 8. Atk-keskuksen palvelujen arvosanat (keskiarvo ja keskihajonta).



3.3 Palvelujen yleinen laatu

Palvelujen yleinen laatu arvioitiin kunkin vastaajan keskiarvona kysymyksiin asiainnoin sujuvuus, henkilöstön ystävällisyys, henkilöstön asiantuntevuus, palvelun asiakaskeskeisyys, palvelun luotettavuus, palvelun luottamuksellisuus sekä saatujen ohjeiden ymmärrettävyys annetuista vastauksista. Kaikissa kolmessa yksikössä laatuun sisältyivät samat kysymykset.

Kirjaston palvelujen yleinen laatu oli selvästi paras (8.7). Vastaajat olivat lisäksi varsin yksimielisiä vastauksissaan (sd 0.8). Oppimiskeskuksen laatu keskiarvo oli 7.9 (sd 1.1). Atk-keskuksen laatu arvioitiin näiden kahden väliin (keskiarvo 8.2, sd 1.2) (Taulukko 6).

Taulukko 6. Informaatiopalveluiden yksiköiden palvelujen yleisarvosana (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

	Kirjasto	Oppimiskeskus	Atk-keskus
Keskiarvo	8,7	7,9	8,2
Keskihajonta	0,8	1,1	1,2
Minimi	4	4	4
Maksimi	10	10	10
n	240	219	177

3.3.1 Kirjaston palvelujen laatu

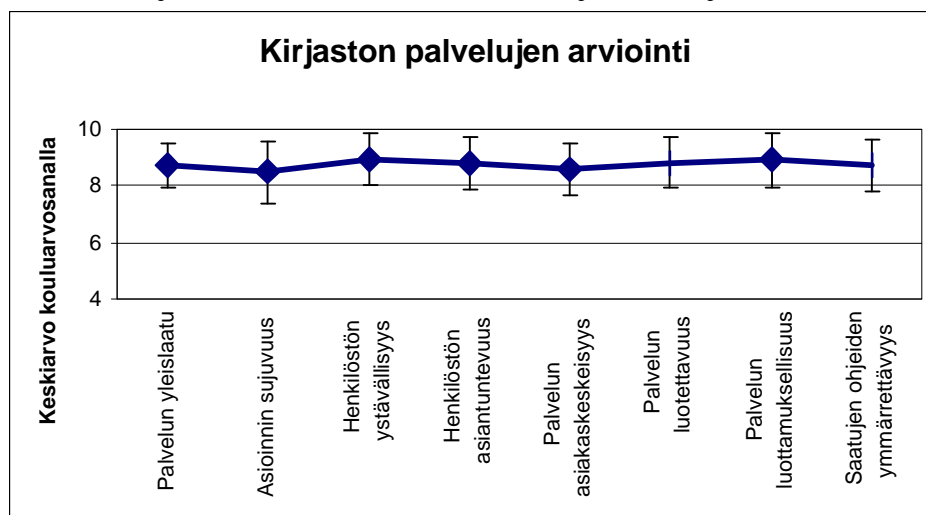
Kirjaston kaikki osiot arvioitiin yli 8.5:n arvoiksi kouluarvosanalla mitattuna. Henkilöstön ystävällisyys ja palvelun luottamuksellisuus arvostettiin korkeimmalle (keskiarvo 8.9). (Taulukko 7, Kuva 9).

Kiitettäviä arvosanoja kirjasto sai runsaasti: henkilöstön ystävällisyys (75 %), palvelun luotettavuus (73 %), luottamuksellisuus (72 %), henkilöstön asiantuntevuus (68 %), ohjeiden ymmärrettävyys (64 %), palvelun asiakaskeksisyys (60 %) ja asiointin sujuvuus (57 %). Välttäviä arvosanoja (4-6) tuli vain 2 – 4 %. Vähiten niitä oli palvelun luotettavuudessa, henkilöstön ystävällisyydessä ja asiantuntevuudessa sekä ohjeiden ymmärrettävyydessä. Neljä prosenttia välttäviä arvosanoja tuli asiointin sujuvuudelle.

Taulukko 7. Kirjaston palvelun laatuarvosanat (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

	Palvelun yleislaatu	Asiointin sujuvuus	Henkilöstön ystävällisyys	Henkilöstön asiantuntevuus	Palvelun asiakaskeksisyys	Palvelun luotettavuus	Palvelun luottamuksellisuus	Saatujen ohjeiden ymmärrettävyys
Keskiarvo	8,7	8,5	8,9	8,8	8,6	8,8	8,9	8,7
Keskihajonta	0,8	1,1	0,9	0,9	0,9	0,9	1,0	0,9
Minimi	4	4	4	5	6	5	6	6
Maksimi	10	10	10	10	10	10	10	10
n	240	232	239	229	220	222	179	226

Kuva 9. Kirjaston laatuarvosanat (keskiarvo ja keskihajonta).



3.3.2 Oppimiskeskuksen palvelujen laatu

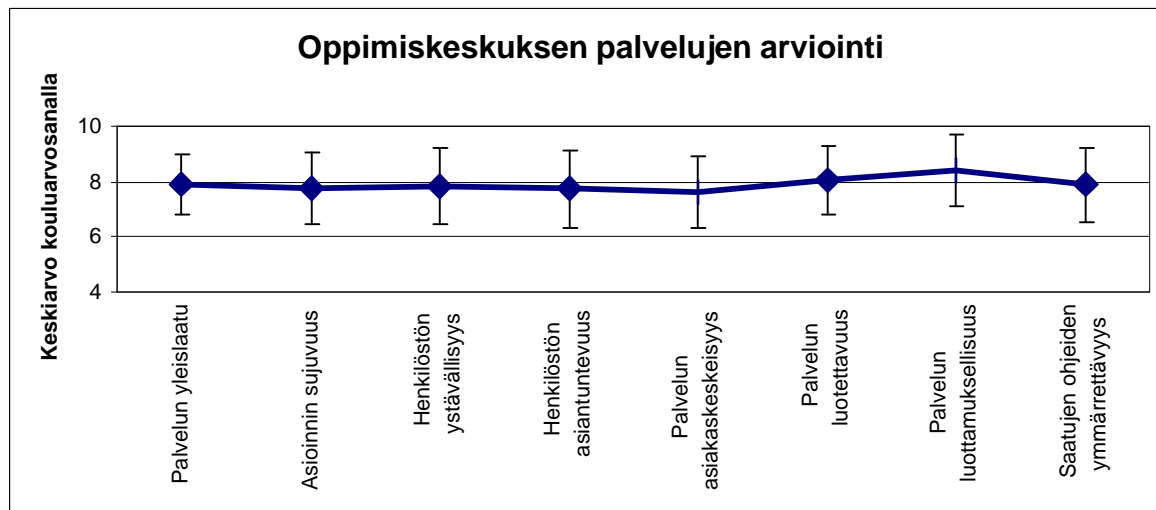
Oppimiskeskuksen palveluista luottamuksellisuus ja luotettavuus arvioitiin parhaimmiksi (keskiarvot 8,1 ja 8.4). Palvelun asiakaskeksisyys jäi arvioissa huonoimmaksi (keskiarvo 7.6, sd 1.3). (Taulukko 8, Kuva 10).

Oppimiskeskukselle kiitettäviä arvosanoja tuli 25 – 41 prosentilta vastaajista. Vähiten kiitettäviä sai palvelun asiakaskeisyys ja eniten sen luotettavuus. Välttäviä arvosanoja oli 7 – 19 prosentissa vastauksista. Vähiten välttäviä sai palvelun luottamuksellisuus. Henkilöstön asiantuntevuus (19 %), asiakaskeisyys (17 %), saatujen ohjeiden ymmärrettävyys (16 %), asioinnin sujuvuus ja henkilöstön ystävällisyys (14 %) saivat eniten välttäviä arvosanoja.

Taulukko 8. Oppimiskeskuksen palvelun laatuarvosanat (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

	Palvelun yleislaatu	Asioinnin sujuvuus	Henkilöstön ystävällisyys	Henkilöstön asiantuntevuus	Palvelun asiakaskeisyys	Palvelun luotettavuus	Palvelun luottamuksellisuus	Saatujen ohjeiden ymmärrettävyys
Keskiarvo	7,9	7,8	7,8	7,7	7,6	8,1	8,4	7,9
Keskihajonta	1,1	1,3	1,4	1,4	1,3	1,2	1,3	1,4
Minimi	4	4	4	4	4	4	4	4
Maksimi	10	10	10	10	10	10	10	10
n	219	208	216	202	196	197	150	198

Kuva 10. Oppimiskeskuksen palvelujen laatuarvosanat (keskiarvo ja keskihajonta).



3.3.4 Atk-keskuksen palvelujen laatu

Atk-keskus pääsi kaikissa muissa laatutekijöissään kahdeksikkoon tai sen yli, paitsi palvelun asiakaskeisydessä. Opiskelijat arvioivat sen keskimäärin 7.8:n arvoiseksi (sd 1.4). Kuten oppimiskeskuksella palvelun luottamuksellisuus ja luotettavuus arvioitiin laadultaan korkeimmiksi (keskiarvot 8.8 ja 8.7). Myös henkilöstön asiantuntevuus sai arvosanan 8.7 (sd 1.1). (Taulukko 9, Kuva 11).

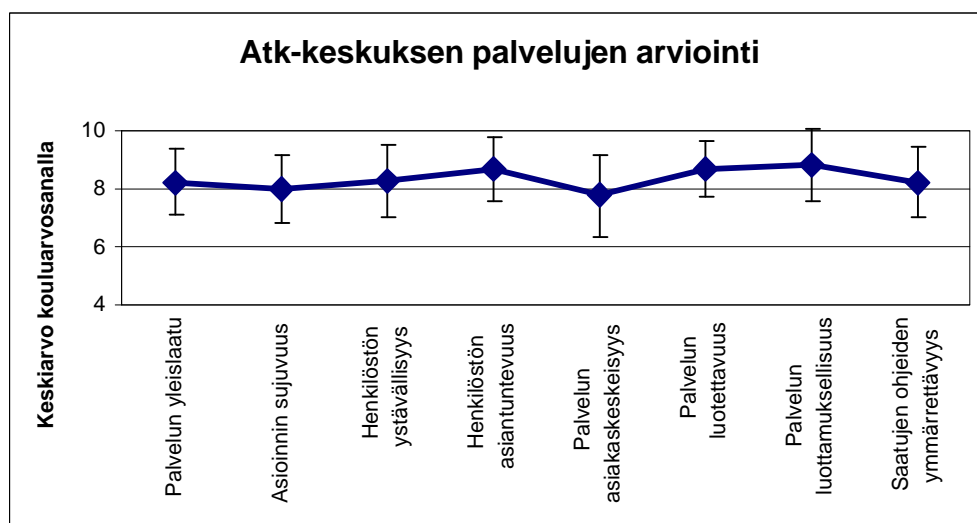
Atk-keskuksen palveluista eniten kiitettäviä arvosanoja saivat palvelun luottamuksellisuus (70 %), henkilöstön asiantuntevuus (65 %) ja palvelun luotettavuus (62 %). Vähiten kiitettäviä tuli asioiden sujumuudelle (32 %) ja palvelun asiakaskeskeisyydelle (35 %).

Välttävien arvosanojen määrä vaihteli kolmen ja 15 prosentin välissä. Eniten välttäviä sai palvelun asiakaskeskeisyys ja vähiten palvelun luotettavuus.

Taulukko 9. Atk-keskuksen palvelun laatuarvosanat (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

	Palvelun yleislaatu	Asioiden sujumuus	Henkilöstön ystävällisyys	Henkilöstön asiantuntevuus	Palvelun asiakaskeskeisyys	Palvelun luotettavuus	Palvelun luottamuksellisuus	Saatujen ohjeiden ymmärrettävyys
Keskiarvo	8,2	8,0	8,3	8,7	7,8	8,7	8,8	8,2
Keskihajonta	1,2	1,2	1,2	1,1	1,4	1,0	1,2	1,2
Minimi	4	4	4	4	4	6	4	4
Maksimi	10	10	10	10	10	10	10	10
n	177	158	165	156	138	148	128	161

Kuva 11. Atk-keskuksen palvelujen laatuarvosanat (keskiarvo ja keskihajonta).



3.4 Tilat ja välineet

Virtuaali yliopisto, mahdollisimman pian

3.4.1 Tilojen ja välineiden saanti

Opiskelijoilta kysyttiin kirjaston ja oppimiskeskuksen työskentelytilojen ja välineiden käyttöönsaantimahdollisuutta.

Kirjastosta lukutilaa ei ollut tarvinnut kuusi prosenttia vastaajista. Myös kirjaston työasemaa tarvitsemattomia oli kuusi prosenttia. Kirjaston ryhmätyötilaa ei ollut tarvinnut peräti 48 % vastaajista. Oppimiskeskuksesta vastaavasti lukutilaa ei ollut tarvinnut 32 prosenttia, mutta työasemia tarvitsemattomia oli vain 7 prosenttia. Oppimiskeskuksen ryhmätyötilaa ei ollut tarvinnut 34 prosenttia.

Kirjaston lukutila oli lähes aina saatavissa: 87 prosenttia vastasi, että on saanut lukutilan käyttöön aina tai melkein aina. Sen sijaan oppimiskeskuksessa näin oli käynyt huomattavasti harvemmin (35 %). Vajaa puolet niin kirjastossa kuin oppimiskeskuksessa saanut halutessaan työaseman käyttöönsä aina tai melkein aina. Ryhmätyöhuoneiden saanti jakautui lähes tasan kolmeen saantiluokkaan niin kirjastossa kuin oppimiskeskuksessakin. Oppimiskeskuksen luokkaa oli halunnut käyttöönsä 72 henkilöä, joista runsas neljännes oli saanut sen aina tai melkein aina. Isompi osa (38 %) ei ollut saanut lainkaan tai oli saanut sen harvoin.

Tilojen tarve on selvästi suurempi kuin tarjottavat palvelut. Eräänä syynä tähän on Kuopion yliopiston kasvava opiskelijamäärä. Toinen selvä syy on kulttuurin muutos: tietokoneista ja tietotekniikan hyödyntämisestä on tullut jokapäiväinen asia opiskelijoille, etenkin nuoremmille ikäluokille. Tämä näkyi hyvin myös kirjoitetuissa kommentteissa:

Akvaario (=oppimiskeskuksen mikrotietokoneilla varustettu itseopiskelutila) nykyään aina täynnä, sentyyppisiä pisteitä enemmän. ...

Lisää tietokoneita, Snellmania jäänyt tietokoneissa varjoon.

Oman ongelmansa muodostaa jatkuvasti monimutkaistuva ja kehittyvä tietokoneympäristö. Käyttäjät vaativat tehokkaampia ja paremmin varusteltuja päätelaitteita käyttöönsä:

Enemmän tietokoneita käyttöön. Käytäväkoneilla ei voi katsella edes kaikkien laitosten kotisivuja, koska monesti siellä on powerpoint tiedostoja tai muuta mitä ei voi avata ilman erillistä ohjelmaa...

Kom-postiin lähetetään paljon liitetiedostoja ja on hankalaa kun niitä ei saa avattua kuin kirjastossa/oppimiskeskuksella, käytäväpäätteet kun olisivat kuitenkin paljon helpommin käytettävissä.

Kirjastoon enemmän koneita tai käytäväpäätteille tekstinkäsittelyohjelmia yms

Vastaajien mielestä tilavaraus toimii sekä kirjastossa että oppimiskeskuksessa kohtalaisesti: aina tai melkein aina sen sanoi toimivan 35 prosenttia; harvoin tai ei koskaan 29 prosentin (kirjaston) tai 34 prosentin (oppimiskeskus) mielestä. Oppimiskeskuksessa opiskelijat varaavat ryhmätyötiloja. Opetustilat varataan yliopiston kiinteistöhallinnosta. Tilavarauksiin liittyvänä merkittävänä käytännön ongelmana on lisäksi jo edellä mainittu tilojen riittämättömyys:

Tila-ahtaus alkaa olla tuntuva. Joskus jonottaminen ottaa pattiin ja ryhmätyötilat (tietokoneella varustetut) ovat usein jo maanantaina varattu koko viikoksi. Ajan pitkästä matkasta, joten olisin mielellään tehokas koko päivän, kun tulen Kuopioon.

Oppimiskeskuksen ryhmätyöhuoneiden tilavarauksiin saatava rajoituksia; yksi ihminen ei saa varata huonetta itselleen koko päiväksi useana päivänä viikossa varsinkaan, jos ei itse tule paikalle!

Taulukko 10. Lukutilan, työaseman, ryhmätyötilan tai opetustilan saanti kirjastosta tai oppimiskeskuksesta (%).

		Kirjasto		Oppimiskeskus	
		n	% ¹⁾	n	% ¹⁾
Lukutila	Aina tai melkein aina	178	87	51	35
	Joskus kyllä, joskus ei	17	8	54	37
	Harvoin tai ei koskaan	9	4	40	28
Työasema	Aina tai melkein aina	98	48	74	47
	Joskus kyllä, joskus ei	61	30	65	32
	Harvoin tai ei koskaan	47	23	64	42
Ryhmätyöhuone	Aina tai melkein aina	36	33	41	30
	Joskus kyllä, joskus ei	40	37	53	38
	Harvoin tai ei koskaan	32	30	44	32
Luokka	Aina tai melkein aina	-	-	20	27
	Joskus kyllä, joskus ei	-	-	25	34
	Harvoin tai ei koskaan	-	-	28	38

¹⁾ Prosentit on laskettu niistä, jotka ovat vastanneet tarvitseensa tilaa tai välinettä.

3.4.2 Tilojen laatu

Kirjaston tilojen todettiin sijaitsevan keskeisellä paikalla (keskiarvo 9.0, sd 0.9). Niiden valaistusta pidettiin varsin riittävänä (keskiarvo 8.5, sd 1.1). Ne ovat opiskelijoiden mielestä kuitenkin vähän hankalasti avoinna. Keskiarvo kouluasteikolla kysymykseen, ovatko kirjaston tilat avoinna silloin, kun niitä tarvitsee, oli 7.5 (sd 1.4). Ergonomiseksi kirjaston tiloja ei arvioitu (keskiarvo 6.8, sd 1.2). (Taulukko 11, Kuva 12).

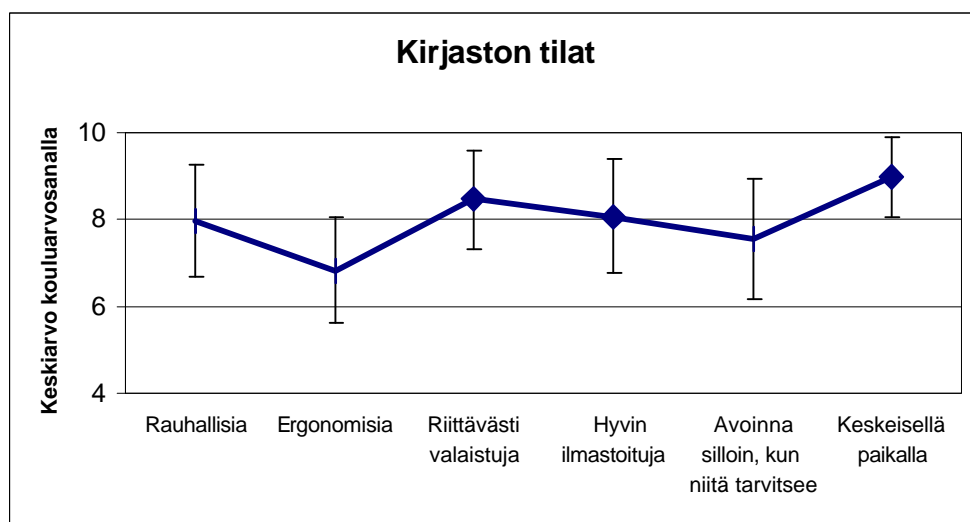
Myös kiitettäviä arvosanoja sai eniten kirjaston keskeinen sijainti (75 %). Samoin kolme neljäsosaa piti kirjaston tiloja riittävän keskitettyinä. Yli puolet arvioi kirjaston valaistuksenkin kiitettäväksi (54 %). Vastaavasti vain kahdeksan prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että kirjaston tilat ovat ergonomialtaan kiitettäviä. Muuten kirjaston saamien kiitettävien osuus vaihteli ilmastoinnin 44 prosentista keskeisen sijainnin 26 prosenttiin.

Peräti 38 prosenttia arvioi kirjaston ergonomisuuden korkeintaan välttäväksi. Seuraavaksi eniten välttäviä arviointeja sai avoinnaoloaika (22 %). Muuten kirjaston arviointien välttävien osuus vaihteli keskeisen sijainnin kahdesta prosentista rauhallisuuden 13 prosenttiin.

Taulukko 11. Kirjaston tilojen laatuarvosanat (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

	Rauhallisia	Ergonomisia	Riittävästi valaistuja	Hyvin il- mastoituja	Avoinna silloin, kun niitä tarvitsee	Keskeisellä paikalla
Keskiarvo	8,0	6,8	8,5	8,1	7,5	9,0
Keskihajonta	1,3	1,2	1,1	1,3	1,4	0,9
Minimi	4	4	4	4	4	6
Maksimi	10	10	10	10	10	10
n	191	194	196	192	204	210

Kuva 12. Kirjaston tilojen laatuarvosanat (keskiarvo ja keskihajonta).



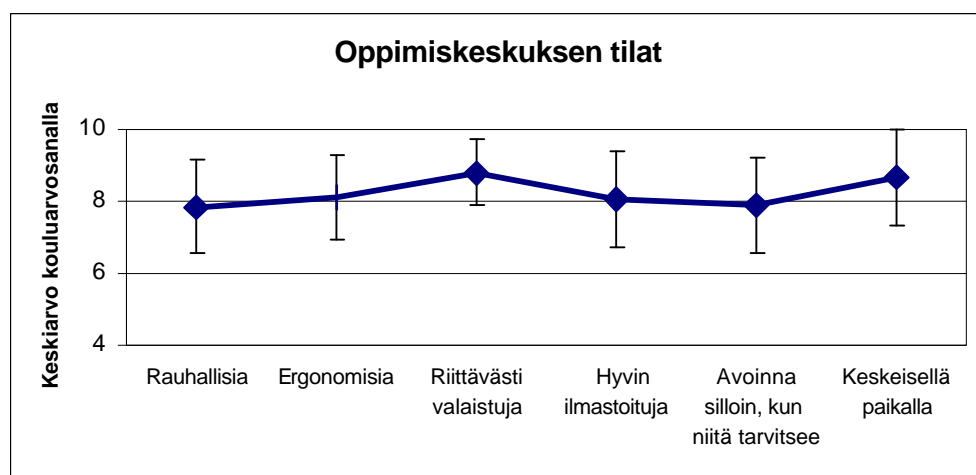
Oppimiskeskuksen tiloja pidettiin aika hyvin valaistuin (keskiarvo 8.8, sd 0.9), ja myös ne sijaitsivat opiskelijoiden mielestä keskeisellä paikalla (keskiarvo 8.7, sd 1.3). Tiloja pidettiin jokseenkin ergonomisina ja hyvin ilmastoituina. Aukioloaika ja rauhallisuus eivät saavuttaneet kahdeksikon keskiarvoa. (Taulukko 12, Kuva 13).

Eniten kiitettäviä arvosanoja oppimiskeskus sai vastaajilta sijainnistaan ja valoisuudestaan (molemmille 66 %). Muuten kiitettävien arvosanojen osuus vaihteli 34:n (rauhallisuus) ja 43 prosentin välillä (ergonomisuus). Vastaajista 94 prosenttia piti oppimiskeskuksen tiloja riittävän keskitettyinä.

Taulukko 12. Oppimiskeskuksen tilojen laatuarvosanat (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

	Rauhallisia	Ergonomisia	Riittävästi valaistuja	Hyvin il- mastoituja	Avoinna silloin, kun niitä tarvitsee	Keskeisellä paikalla
Keskiarvo	7,8	8,1	8,8	8,0	7,9	8,7
Keskihajonta	1,3	1,2	0,9	1,3	1,3	1,3
Minimi	4	4	6	4	4	4
Maksimi	10	10	10	10	10	10
n	191	190	190	186	193	206

Kuva 13. Oppimiskeskuksen tilojen laatuarvosanat (keskiarvo ja keskihajonta).



Koska atk-keskuksella ei ole asiakastiloja, opiskelijoilta kysyttiin vain atk-keskuksen sijainnista. Sitä pidettiin huonona (keskiarvo 6.5, sd 1.5). Sijainnille välttävän arvosanan antoi 56 prosenttia vastaajista, ja vain 14 prosenttia piti sijaintia kiitettävän arvoisena. Atk-keskuksenkin tiloja pidettiin riittävän keskitettyinä (74 %). Neljä henkilöä arvioi tilojen olevan liian keskitettyjä.

Tilojen yhdistäminen sai kannatusta myös tekstikommentissa. Tilojen hajanaisuus ympäri kampusta muodostaa ongelman palvelujen tehokkaalle hyödyntämiselle ja toteuttamiselle kuten myös informaatiopalveluiden kaikkien yksiköiden näkyvyydelle kampuksella:

Informaatiopalveluiden keskittäminen yhtenäiseksi, toisiaan lähellä olevaksi kokonaisuudeksi olisi tärkeää. Palvelut saman katon alta toisi synergia etuja niin opiskelijoille kuin palvelujen tuottajille.

Myöhemmin oman ongelmansa muodostaa tasapainon löytäminen palvelupisteiden määrään. Opiskelijat haluaisivat toimipisteet lähelleen, mikä lisää avainpalvelujen tilatarpeita kampuksen ja siinä olevien erillisten rakennusten määrän kasvaessa. Eräänä mahdollisuutena on palvelujen siirtäminen verkkoon enenevissä määrin:

*enemmän toimipisteitä kiitos!! tilat ovat hyvät mutta niitä ei ole riittävästi! ennen kaikkea tarvittaisiin myös toinen 'oppimiskeskus' snelluun. käytäväkoneiden lisäys on hyvä asia, mutta opiskelijoiden sisäänottojen jatkuvasti kasvaessa ...
kaikki asiointi webbiin, niin säästyy turhalta rakennuksesta toiseen ravaamiselta... please*

3.5 Tiedotus

Kun on ollut ongelmia, niin olen mennyt itse kyselymään esim.oppimiskeskuksesta,kuka pystyisi auttamaan. Sieltä on sitten neuvottu.

3.5.1 Kirjaston palveluista tiedottaminen

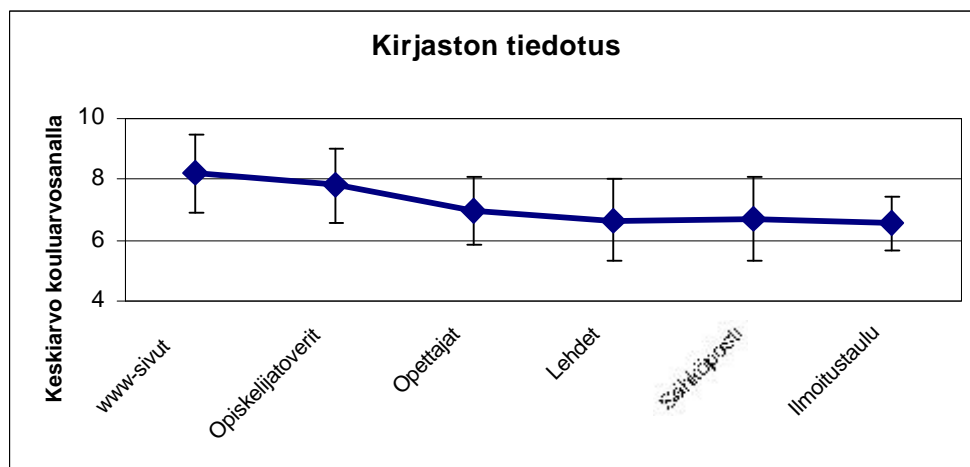
Opiskelijat kertoivat saaneensa parhaiten tietoa kirjaston palveluista www-sivuilta (keskiarvo 8.2, sd 1.2). Opiskelijatoverilta toiselle tiedottaminen sai kouluarvosanakeskiarvon 7.8 (sd 1.2). Muut tiedotuskanavat eli opettajat, lehdet, sähköposti ja ilmoitustaulu olivat selkeästi huonompia. Niiden keskiarvot jäivät alle seitsemään. (Taulukko 13, Kuva 14.)

Myös kiitettäviä arvosanoja sai eniten www-tiedotus (44 %). Opiskelijatoverit tiedottivat kiitettävästi 29 prosentin mielestä. Muuten kiitettäviä arvosanoja oli kymmenen prosentin kahta puolen: sähköpostitse 15 %, opettajilta 14 %, lehdistä 13 % ja ilmoitustaululta 7 %. Kaikkiin muihin tiedotusmuotoihin paitsi www-tiedotukseen (9 %) ja opiskelijatovereilta saatavaan tietoon (12 %) tuli paljon välttäviä arvosanoja. Kirjaston sähköpostitiedottamisen arvioi välttäväksi 44 %, lehtitiedottamisen 41 % ja ilmoitustaulutiedottamisen 39 prosenttia. Opettajilta tietoa kirjaston palveluista tuli korkeintaan välttävästi vastaajista 33 prosentin mielestä.

Taulukko 13. Kirjaston tiedotuksen arvosanat (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

Kirjasto						
	www-sivut	Opiskelijatoverit	Opettajat	Lehdet	Sähköposti	Ilmoitustaulu
Keskiarvo	8,2	7,8	6,9	6,7	6,7	6,5
Keskihajonta	1,2	1,2	1,6	1,7	1,8	1,6
Minimi	4	4	4	4	4	4
Maksimi	10	10	10	10	10	10
n	193	180	175	128	137	140

Kuva 14. Kirjaston tiedotuksen laatuarvosanat (keskiarvo ja keskihajonta).



3.5.2 Oppimiskeskuksen palveluista tiedottaminen

Oppimiskeskuksen palveluista tiedottaminen jäi kaikilta kahdeksikon tavoitteesta. Parhaiten tietoa jakoivat opiskelijatoverit (keskiarvo 7,8, sd 1,4). WWW-sivuilta saatu tieto oli arvioitu keskimäärin 7,6:n arvoiseksi (sd 1,5). Muut tietolähteet jäivät näistä selvästi (Taulukko 14, Kuva 15).

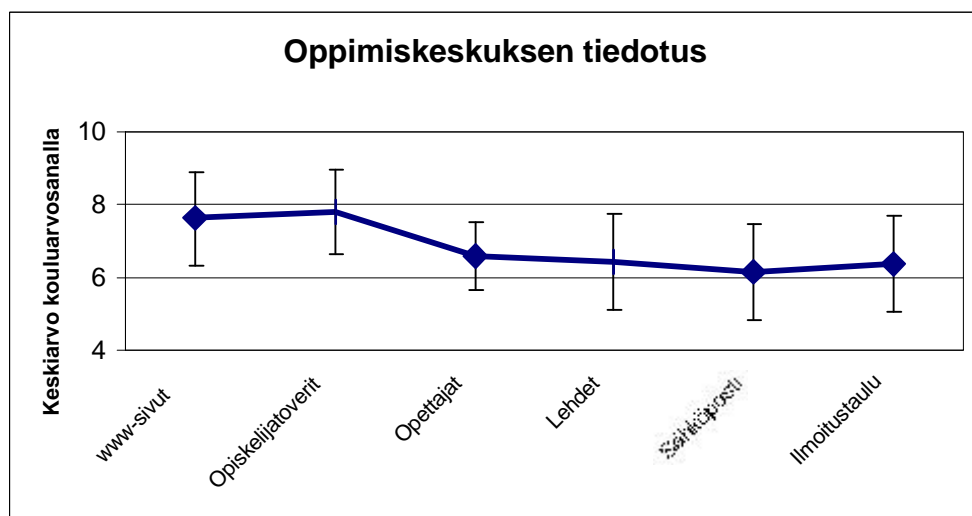
Vastaajat arvioivat tietoa tulleen kiitettävästi juuri toisilta opiskelijoilta (36 %). Toiseksi eniten arvosanoja 9-10 oli www-tiedottamisessa (30%). Oppimiskeskuksen palvelusta opettajilta oli kiitettävästi kuullut 14 prosenttia vastaajista. Muiden tietolähteiden kiitettävien osuudet olivat alle kymmenen prosenttia.

Sähköposti, ilmoitustaulu, lehdet ja opettajat saivat kaikki yli 40 prosenttia välttäviä arvosanoja tiedotuskanavina. WWW-tiedottamisessakin välttäviä arvosanoja oli 22 prosenttia. Opiskelijatoverilähde sai ainoastaan 14 prosenttia välttäviä arvioita.

Taulukko 14. Oppimiskeskuksen tiedotuksen laatuarvosanat (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

	Oppimiskeskus					
	www-sivut	Opiskelijatoverit	Opettajat	Lehdet	Sähköposti	Ilmoitustaulu
Keskiarvo	7,6	7,8	6,6	6,4	6,2	6,4
Keskihajonta	1,5	1,4	1,7	1,7	1,7	1,6
Minimi	4	4	4	4	4	4
Maksimi	10	10	10	10	10	10
n	153	177	155	122	125	127

Kuva 15. Oppimiskeskuksen tiedotuksen laatuarvosanat (keskiarvo ja keskihajonta).



3.5.3 Atk-keskuksen palveluista tiedottaminen

WWW-sivut olivat tärkein tietolähde opiskelijalle atk-keskuksen palveluista tiedotettaessa (keskiarvo 7.8, sd 1.4). Kaikki muut olivat kehnoja. Lehtien keskiarvo oli vain 5.6 (sd 1.6). Muidenkin tiedotuslähteiden arvioinnit jäivät keskiarvoltaan reilusti alle seitsemän. (Taulukko 15, Kuva 16).

Atk-keskuksen www-tiedotus sai kiitettäviä arvioiteja 36 prosentilta vastaajista. Opiskelijatoveritiedottaminen oli vähintään yhdeksikön arvoista 18 prosentin mielestä. Sähköposti tavoitti kiitettävästi 15 % vastaajista. Muut tiedotuslähteet olivat selvästi heikompia: opettajilta saatu tieto samoin kuin ilmoitustaulutiedottaminen saivat kiitettäviä arvosanoja seitsemältä prosentilta vastaajista. Lehtitiedotukset saavuttivat kiitettävästi vain neljä prosenttia vastaajista.

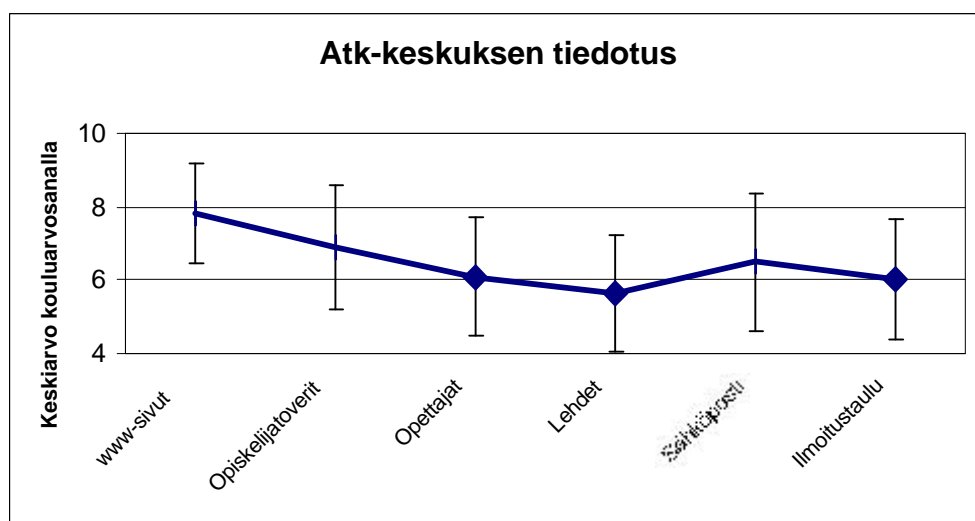
Vastaavasti lehtitiedotus sai eniten välttäviä (arvosanat 5-6) arvioita (67 %). Opettajista 60 prosenttia tiedotti atk-keskuksen palveluista korkeintaan välttävästi. Ilmoitustaulu oli samaa välttävää luokkaa (59 %) samoin kuin sähköposti (54 %). Opiskelijatovereistakin 39 prosentin mielestä kavereilta saatu tieto on korkeintaan välttävää. WWW-tiedotuksen välttäväksi arvioi 17 prosenttia. Tiedotuksen ikuinen ongelma, sen subjektiivinen tai objektiivinen riittämättömyys, tuli esille myös kommentteissa:

Tiedotusta enemmän esim. sähköpostilla (huoltokatkot jne.), tiedotusta tarjolla olevista palveluista yleisesti, tietoja mahdollisista koulutusilaisuuksista, virusvaroituksia

Taulukko 15. Atk-keskuksen tiedotuksen laatuarvosanat (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

Atk-keskus						
	www-sivut	Opiskelijatoverit	Opettajat	Lehdet	Sähköposti	Ilmoitustaulu
Keskiarvo	7,8	6,9	6,1	5,6	6,5	6,0
Keskihajonta	1,4	1,7	1,6	1,6	1,9	1,6
Minimi	4	4	4	4	4	4
Maksimi	10	10	10	9	10	9
n	132	134	118	94	124	107

Kuva 16. Atk-keskuksen tiedotuksen laatuarvosanat (keskiarvo ja keskihajonta).



3.6 Opiskelijapalvelut

Vähän hankalaa kun on sekä Komposti, opiskelijaposti, oma sähköposti ja ilmoitustaulut, eikä jotain voisi yhdistää? Kaikkia ei tule kuitenkaan katsottua. Spirituksella tulee aika paljon roskapostia, voisiko sille tehdä jotain?

3.6.1 Nykyiset palvelut

Kom-posti on www-selaimella luettavissa oleva web-ilmoitustaulu, jossa jokaisella koulutusohjelmalla on oma, tosin kaikkien luettavissa oleva www-sivu. Tänne opettajat ja opiskelijat voivat lähettää opintoja koskevia tietoja, kuten kurssien aikataulumuutoksia, tentti-ilmoituksia tai vain yleistä informaatiota. Opiskelijat arvioivat kyselyssä palvelun keskimäärin 7,9:n arvoiseksi kouluarvosanalla mitattuna (sd 1.6). Kiitettäviä arvosanoja palvelu sai kahdelta viidesosalta vastaajista (40 %), ja välttäväksi Kom-postin arvioi yksi viidesosa (21 %).

Kaikille opiskelijoille yhteisesti voidaan tiedottaa web-opiskelijapostin kautta, joka on kaikkien luettavissa www-selaimella. Tämän palvelun opiskelijat arvioivat keskimäärin 7.8:n arvoiseksi (sd 1.5). Kiitettäväksi sen arvioi 34 prosenttia vastaajista ja välttäväksi 19 prosenttia.

3.6.2 Tulevat palvelut

Opintojen hallinnoinnissa voidaan tulevaisuudessa käyttää matkapuhelimia. Opiskelijoilta kysyttiin, miten tärkeänä he pitävät mobiilipalveluja kurssisuoritusten, lukujärjestyksen, kirjaston lainojen seurannan, tilavarausten, ruokalistan ja oppimiskertojen aikataulumuutosten saamisesta kännykkään. Lisäksi kysyttiin, miten tärkeänä he pitävät opintojaksolle tai kurssille ilmoittautumisen ja tentti-ilmoittautumisen kännykkämahdollisuutta.

Vastauksissa oli 9-18 prosenttia keskimmäistä vaihtoehtoa, mikä kuvaa epä tietoisten määrää. Tärkeimpinä kännykällä hoidettaviksi toivottuina palveluina opiskelijat mainitsivat aikataulumuutosten (59 %) ja tenttiin ilmoittautumisen (54 %). Tarpeettomimpana pidettiin ruokalistan saamista (78 % ei tärkeä, 11 % tärkeä). (Taulukko 16). Vastaajista 28 prosenttia ilmoitti olevansa valmis maksamaan mobiilipalveluista, mikäli niitä saadaan.

Taulukko 16. Mobiilipalvelujen tärkeänä pitäminen (%).

Palvelu	n	Ei tärkeä	Ei osaa sanoa	Tärkeä
Kurssisuoritukset	215	66	9	25
Lukujärjestys	214	66	11	22
Lainojen seuranta	213	41	18	40
Tilavaraukset	214	63	17	20
Ruokalista	213	78	10	11
Aikataulumuutokset	215	28	13	59
Opintojaksolle ilmoittautuminen	213	38	18	44
Tenttiin ilmoittautuminen	215	31	16	54

Mobiilipalveluiden tarpeeseen suhtauduttiin kommentteissa myös kriittisesti. Palveluiden tekniikoiden tärkeysjärjestys tulee pitää mielessä:

Hienojahan mobiilipalvelut oisivat, mutta jos nyt ensin ilmoittautumiset kurssseille ja tentteihin sekä tentti tulokset saataisiin edes jollain tavalla netin kautta toimimaan.

Ihmiskontaktit ovat tärkeimpiä kuin jotkut typerät mobiilipalvelut!!!

Netti palveluun kannattaa panostaa

Viittaan edelliseen kysymykseen kännykän käytöstä. Kännykän käytön mahdollisuus on hyvä asia, jos se ei korvaa muita mahdollisuuksia. Tärkeämpää olisi voida ilmoittautua tenttiin yms. sähköpostitse (kuin kännykällä).

Opiskelijat ovat ottaneet Internet-palvelut käyttöönsä, ja siitä näyttää tulleen heidän jokapäiväisten asioiden tärkein viestintäväline. Mobiilipalvelut ovat vasta kehitymässä. Lisäksi

niihin liittyvä merkittävä kysymys on, kuka vastaa tietoliikennekustannuksista. Tosin aikuis- ja etäopiskelijoiden näkökulma on jo nyt hieman erilainen:

kaikista tärkeistä asioista pitäisi tulla tieto kännykkään; ainakin kokopäivätyötä tekeville, muualla asuvalle tietojen saanti on elintärkeää. Kun ajaa turhan takia 300 km suuntaansa, á 3,5 tuntia, niin ymmärtää tämän jutun ...

3.6.3 Uuden opiskelijan palveleminen

Uuden opiskelijan aloittaessa opintonsa ensimmäisiä asioita on kirjaston, tietokoneiden ja tietoverkkojen käyttäjätunnusten hankkiminen. Kyselyssä pyydettiin vastaajia arvioimaan, miten tunnusten saanti oli sujunut ja miten ylipäätään informaatiopalveluiden käytön aloittaminen oli sujunut.

Kirjastokortin hankkineiden 97 vastaajan keskimääräisarvio hankkimisen sujumisesta oli 9.0 (sd 1.3). Oppimiskeskuksessa käyttäjätunnuksen saanti arvioitiin keskimäärin 7.9:n arvoiseksi (sd 1.6) ja atk-keskuksessa 8.7:n arvoiseksi (sd 1.3). Kaiken kaikkiaan informaatiopalveluiden käytön aloittaminen sujui parhaiten kirjastossa (keskiarvo 8.1, sd 1.4). Oppimiskeskukselle opiskelijoiden antama keskimääräisarvio oli 7.7 (sd 1.6) ja atk-keskukselle 7.3 (sd 1.6).

Kirjasto sai palvelujen käytön aloittamisestaan 48 prosentilta vastaajista kiitettävän arvion. Oppimiskeskus arvioitiin kiitettäväksi 39 prosentissa vastauksista ja atk-keskus 21 prosentissa. Vastaavasti välttäviä arvioita oli eniten atk-keskuksella (23 %) ja oppimiskeskuksella (21 %). Kirjaston välttävien arvosanojen osuus oli 16 prosenttia.

Käyttäjätunnuksen saanti kirjastossa sujui hyvin 76 prosentin mielestä, atk-keskuksessa 64 prosentin mielestä, ja oppimiskeskuksen arvioinneista kiitettäviä oli 39 prosenttia. Välttävien osuus oli vähäinen: atk-keskus ja kirjasto viisi prosenttia, oppimiskeskus 19 %.

3.6.4 Opiskelijoiden kotikäytössä olevat ohjelmistot

Opiskelijoista 13 prosenttia sanoi, ettei käytä kotonaan virustorjuntaohjelmistoa. McAfeen ohjelmistoa käytti 30 %, F-Protia 21 % ja jotain muuta lähes kaksi viidesosaa (36 %).

Yliopiston www-selaimella käytettävissä olevaa Web-Mailia kysymykseen vastanneista 198 opiskelijasta sanoi käyttäneensä yhtätoista henkilöä lukuunottamatta kaikki. Ulkomailla sitä oli käyttänyt 61 henkilöä. Web-Mail oli toiminut yleensä moitteettomasti ulkomailta 74 prosentin mielestä. Aina huonosti toimivaksi sen oli todennut yksi henkilö. Lisäksi kaksi oli vastannut, ettei Web-Mail ole toiminut ulkomailla lainkaan.

3.6.5 Sähköpostin tai www-selaimen kautta saatavien palvelujen tarve

Sähköpostiinsa myös hylätyistä opintosuorituksista halusi ilmoituksen 85 prosenttia vastanneista.

Vähiten tärkeinä www-palveluina pidettiin ylioppilaskunnan jäsenmaksun maksamista ja henkilökohtaisen opintosuunnitelman (hops) tekemistä www-selaimella (molemmat 16 %). Vastaavasti näissä oli vähiten palvelua tärkeänä pitäviä (57 % jäsenmaksun maksamisessa ja 59 % hopsissa). Tärkeimpinä pidettiin lukujärjestyksiä (96 %), tentteihin ilmoittautumista (95 %), omien suoritusten katselua (94 %), opintojaksoille ilmoittautumista (93 %) ja kirjaston lainojen varaamista ja uusimista. (Taulukko 17).

Taulukko 17. www-palvelujen tärkeänä pitäminen (%).

Palvelu	n	Ei tärkeä	Ei osaa sanoa	Tärkeä
Opintojaksokuvaukset	210	4	9	87
Lukujärjestykset	210	2	2	96
Ilmoittautuminen opintojaksoille	210	3	4	93
Ilmoittautuminen tentteihin	211	3	2	95
Omien tietojen muuttaminen	209	8	15	77
Omien suoritusten katselu	211	2	4	94
Ylioppilaskunnan jäsenmaksun maksaminen	211	16	27	57
Henkilökohtaisen opintosuunnitelman tekeminen	210	16	25	59
Kirjaston lainojen varaus ja uusiminen	209	4	7	90
Kirjaston kokoelmaluettelon käyttö	210	4	18	78
Elektronisten aineistojen (lehtien) käyttö	210	6	12	82

Tärkeimpinä internetin ja sen eri sovellusten kautta jaeltavina palveluina opiskelijat pitivät peruspalveluita, kuten omien opintojen, lukujärjestykseen ja tenttitulosten hallintaan liittyviä sovelluksia. Tämä tuli esille sekä tulevien että nykyisten palveluiden kohdalla:

kaikki ilmoittautumiset olisi saatava sähköpostilla lähettää, tentteihin, kursseille jne...

tenttitulokset -ei tarvitsisi juosta ilmoitustaululta ilmoitustaululle tai odotella opintojen kirjautumista rekisteriin ja sitä kautta tulevaa ilmoitusta

Jos hylätty, niin seuraava uusinta ja mahdollisuus ilmoittautua suoraan replyllä tai mukana tulevan linkin kautta... Muutokset lukujärjestykseen...

Tekstivastauksista saattoi lukea selvästi myös sen, että nuorempi opiskelijapolvi on ottanut www-palvelut ja sähköpostipalvelut haltuunsa. Heistä on itsestään selvää, että näillä välineillä voi asioida kaikissa tärkeimmissä käytännön asioissa.

3.6.6 Pankkiyhteyden käyttö

Lopuksi opiskelijoilta kysyttiin, mitä pankkiyhteyttä he käyttävät ylioppilaskunnan jäsenmaksun maksamiseen internetissä. Vastajista 46 % sanoi käyttävänsä OP:n yhteyttä. Nordeaa käytti 28 % ja Sampo 18 prosenttia. Aktian yhteyksiä käytti neljä prosenttia ja vielä jotain muuta viisi prosenttia. Kaikkiaan tähän kysymykseen vastanneita oli 167, mikä on 77 % kaikista kyselyyn vastanneista.

4 Päättäntö

Olisi erinomaista, mikäli kaikki palvelut saataisiin keskitettyä samaan paikkaan, ettei tarvitsisi juosta ympäri suurta kampustamme etsimässä haluamiaan asioita!

Julkisorganisaatioiden haasteeksi on tullut asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen ja tähän liittyvä strateginen johtaminen. Eräs mahdollisuus vastata tähän haasteeseen on ottaa käyttöön jokin laadunhallinnan malli. Tältä pohjalta luodulla toiminta- tai laatuajrjestelmällä on mahdollista seurata, toteuttaa ja kehittää kunkin yksikön toimintoja. Toinen merkittävä muutos viime aikoina on ollut tieto- ja viestintätekniinen kehitys. Tietotekniikasta on tullut ja tulossa entistä arkipäiväisempi asia, yliopistoympäristössäkin jokapäiväinen työkalu. On kuitenkin muistettava, että muutos on ollut todellakin nopea ja vasta vähän aikaa kestänyt - rinnan elää edelleenkin ja todennäköisesti vielä hyvin kauan useita erilaisia toimintatapoja ja toimintakulttuureita.

Informaatiopalveluille ja niiden kehittämiseksi muutos asettaa erityisen suuria haasteita: miten pystyä integroimaan tuotetut palvelut siten, että kaikki ikäluokat ja taustaltaan erilaiset ihmiset pystyvät hyödyntämään tehokkaasti ja omia tarpeitaan vastaavasti näitä palveluita ja miten vastata nopeisiin muutoksiin ettei tekniikasta tulisi isäntä, joka vaatii enemmän aikaa ja resursseja kehittämiseen ja ylläpitoon kuin varsinaiseen tekniikan mahdollistamien palveluiden hyödyntämiseen.

Kyselyn tarkoituksena oli selvittää erityisesti opiskelijoiden näkemyksiä ja toiveita Kuopion yliopiston informaatiopalveluiden yksikön tuottamista palveluista. Yleisarvosanan perusteella voidaan todeta, että pärjäämme hyvin, mutta että kiitettävään palveluun on vielä matkaa. Vastauksista oli mielenkiintoista havaita, kuinka varsinaisten palvelusisältöjen ohella edelleenkin on olennaista henkilökohtainen ja laadukas palvelu - palvelun tulee saada inhimilliset kasvot. Yliopistossa palveluiden tuottajien tasovaatimuksena on lisäksi selvästi yliopistotasoinen asiantuntijuus, jopa erityisalojen substanssituntemus. Tämä, kuten myös kansainvälistyminen, asettaa erityisen suuren haasteen henkilöstön rekrytoinnille ja koulutukselle ja on siten samalla myös resurssikysymys.

Muutosten nopeudesta kertoo myös se, että osa kyselyssä esille tulleista asioista on jo hoidettu lisäämällä mm. koulutusta, opiskelijoiden käytössä olevia laitteita ja ottamalla käyttöön uusia verkkopalvelusovelluksia. Lisäksi oppimiskeskuksen tarpeellisuus on nähty yliopistossamme niin tärkeäksi, että sen toiminnan vakinaistaminen on aloitettu. Tekniikoiden ja palveluiden kehittyminen on antanut entistä paremmat mahdollisuudet mm. etäkäyttöön ja virtuaaliopiskeluun. Tietotekniikan kehittyminen on myös jatkuva haaste sekä henkilökunnalle että palveluiden käyttäjille: miten pitää yllä ja kehittää tekniikan ja informaatioressurssien käyttötaitoja etteivät tehdyt investoinnit jäisi hyödyntämättä.

Palvelumahdollisuuksien kehittyminen ja monipuolistuminen aiheuttavat suuren haasteen myös resurssoinnin näkökulmasta: on todennäköistä, että erilaiset tavat käyttää ja tuottaa palveluita säilyvät rinnan perinteisten tapojen kanssa suhteellisen pitkään. Opiskelijat tarvitsevat sekä fyysisiä tiloja että etäkäyttöyhteyksiä ja ihmisiä neuvomaan ja opastamaan heitä eri ympäristöissä kuten myös painettuja kirjoja ja erilaisia digitaalisia julkaisuja. Priorisoinnista tulee keskeinen asia myös palveluiden kehittämisessä kuten myös siitä, mitkä

palvelut katsotaan yhteisesti maksettaviksi peruspalveluiksi ja mitkä lisäpalveluiksi, jotka kukin asiakas ostaa tarpeensa mukaan. Tosin tässä on muistettava se, että erilaisilla asiakkailla on erilaiset mahdollisuudet rahoittaa omia hankintojaan.

Tämäntyyppisten kyselyjen ongelmana on se, että kysyjät vastaavat siihen, mitä kysytään. On todennäköistä, että kyselyyn ovat vastanneet parhaiten tieto- ja viestintätekniikkaa osaavat opiskelijat. Tämän vuoksi tuloksiin tulee suhtautua aina kriittisesti. Hyvä esimerkki tästä on se, että tiedottamisen arvosanat vaihtelivat kyselyn muiden osa-alueiden arvosanoja enemmän (13 keskihajontaa 18:sta oli suurempi kuin 1.6). Tämä kertonee, että tiedotus tavoittaa usein tietyt yksilöt, mutta hyvin harvoin toiset yksilöt.

Toinen seikka mikä vaikuttaa aina tuloksiin on, että niitä palveluita pidetään tärkeänä, jotka ovat jo olemassa ja jotka osataan siten mieltää omien käyttökokemusten perusteella. Uudet tekniset innovaatiot otetaan yleensä massakäyttöön vasta kun niiden on nähty toimivan käytännössä. Tämän vuoksi on tärkeää, että myös palvelulaitoksilla on resursseja kehittämistyöhön. Tästä on hyviä kokemuksia esimerkiksi Kuopion yliopistossa. Mutta olennaista on myös turvata resurssit niille tarpeellisille toiminnoille, joita yleensä projektirahoituksella saadaan käynnistettyä.

Idealisena toimintaympäristönä yliopistossa opiskelijoille voitaisiin nähdä modernein tietoteknisin välinein varustettu oppimiskeskus/kirjasto, jossa on sekä pedagogin, tutkijan, atk-asiantuntijan että kirjastonhoitajan taidot hallitsevaa henkilökuntaa ja runsaat kokoelmat monimediaista aineistoa opintojen ja tutkimustyön tueksi ja tilaa olla sekä yksin että yhdessä. Yksikön tulisi olla lähellä opiskelijoita, jolloin se toimisi olohuoneena ja toisaalta sen palveluiden tulisi olla käytettävissä - vähintäänkin virtuaalisesti - 24 tuntia vuorokaudessa. Haaste on kova, mutta siihen kannattaa pyrkiä.

Lähteet

- Arminen, Markku (2001). Laatu tehdään ammattimaisella osaamisella! pkt.fi (1):5-6. <http://www.pkt.fi/pdf/pkt101.pdf> (Luettu 9.11.2002.)
- Brown, George (1998). Laadunvarmistusta brittiläiseen tapaan. Teoksessa: Oppimisen ja laadun kiasma. Toim. ja artikkelin kääntänyt Matti Parjanen. Tampere, Tampere University Press. S. 88-115.
- Choo, Chun Wei (1998). Information management for the intelligent organization: the art of scanning the environment. 2nd ed. (ASIS monograph series.) Medford, Information today.
- Davenport, Thomas H. & Prusak, Laurence (2000). Working knowledge: how organizations manage what they know. Boston, Harvard Business School Press.
- The EFQM (1999) excellence model: suomenkielinen käännös. Helsinki, Laatukeskus.
- Euroopan (2002) laatupalkintomalli julkisella sektorilla: toiminnan arvioinnin ja kehittämisen työväline. Helsinki, Suomen laatuokeskus.
- Fitch, Donna K. & Thomason, Jean & Wells, Elizabeth C. (1993). Turning the library upside down: reorganization using total quality management principles. Journal of academic librarianship 19(5):294-299.
- Johannsen, Carl G. (1995). Application of the ISO 9000 standards of quality management in professional services: an information sector case. Total quality management 6(3):231-243.
- Juntunen, Arja & Saarti, Jarmo (2000). Library as the student's cornerstone or obstacle: evaluating the method of empathy-based stories (together with Arja Juntunen). Libri 50(4):235-240.
- Kaplan, Robert S. & Norton, David P. (1996). The balanced scorecard: translating strategy into action. Boston, Harvard Business School Press.
- Kuopion yliopisto. (2000). Strategia 2000 – 2006. Kuopio, Kuopion yliopiston hallitus.
- Kuopion yliopiston perusopetuksen kehittämisstrategia 2002-2006. (2001). Kuopio, Kuopion yliopiston hallitus. <http://www.uku.fi/~suomalai/Perusopetusstr.pdf>
- Kuopion yliopiston tietohallinnon strategia vuosille 2001-2005. (2000). Kuopio, Kuopion yliopiston hallitus. <http://www.uku.fi/ajankohtaista/THstrategia.pdf>
- Kuopion yliopiston virtuaaliyliopistostrategia 2001-2005 (2001). Kuopio, Kuopion yliopiston hallitus. <http://www.uku.fi/hallinto/suunn/julkaisut/virtyostr.pdf>

Kuusinen, Iris & Nurminen, Maria (1999). Korkeakoulukirjaston asiakaspalvelun arviointi: kymenlaakson ammattikorkeakoulun, Helsingin kauppakorkeakoulun ja Leeds Metropolitan Universityn kirjastot. (Korkeakouluneuvoston julkaisuja 13:1999.) Helsinki, Edita.

Laamanen, Kai (2002). Johda liiketoimintaa prosessien verkkona: ideasta käytäntöön. 2. p. Helsinki, Laatuokeskus.

Lancaster, F. W. (1989). The measurement and evaluation of library services. 7th imp. (Orig. published 1977.) Arlington, Information resource press.

Lillrank, Paul (1998). Laatuajattelu : laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Helsinki, Otava.

Lipponen, Toivo (1993). Laatujohtaminen: laatujohtamistyökalujen valinta ja soveltaminen. Kuopio, Financier.

Lumijärvi, Ismo & Jylhäsuuri, Jussi (2000). Laatujohtaminen ja julkinen sektori: laadun ja tuloksen tasapaino johtamishaasteena. 2. p. Helsinki, Gaudeamus.

Lönnqvist, Jouko (2002). Johtajan ja johtamisen psykologiasta: kohti parempaa ihmisten johtamista. Helsinki, Edita.

Malmi, Teemu & Peltola, Jukka & Toivanen, Jouko (2002). Balanced scorecard: rakenna ja sovelta tehokkaasti. Helsinki, Talentum.

Moiso, Jukka & Ritola, Ossi (2000). ISO 9000:2000 ja menestyksen avaimet: vinkkejä pohdiskelijoille. Helsinki, Suomen standardoimisliitto SFS.

Monk, Des (2001). Elinikäinen oppiminen: kuka kouluttaa kouluttajat? Informaatiotutkimus 20(2):34-38.

Nonaka, Ikujiro & Takeuchi, Hirotaka (1995). The knowledge-creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation. New York, Oxford University Press.

Nummikoski, Juha (1998). Yliopistot supistuvan budjettirahoituksen tilanteessa: olisiko tarvetta strategiselle johtamiselle? Teoksessa: Strateginen johtaminen yliopistoissa: ajatellutavat, mahdollisuudet ja haasteet. Toim. Matti Mälkiä & Jarmo Vakkuri. Tampere, Tampereen yliopisto. S. 35-66.

Parjanen, Matti (1998). Yliopiston uusi rooli: oppimisen meklari. Teoksessa: Oppimisen ja laadun kiasma. Toim. Matti Parjanen. Tampere, Tampere University Press. S. 31-51.

Pitkänen, Raimo (2000). Mahdollisuuksien johtaminen: kehittämisestä metakehittämiseen. Helsinki, Laatuokeskus.

Poll, Roswitha (2001). Performance, processes and costs: managing service quality with the Balanced scorecard. Library trends 49(4):709-717.

Q.A. (1990) Quality assurance in libraries: the health care sector. Ed. Margaret Taylor & Tom Wilson. Ottawa, Library association publishing.

Raivola, Reijo (1998). Miten varmistua professionaalien työn laadusta? Teoksessa: Oppimisen ja laadun kiasma. Toim. Matti Parjanen. Tampere, Tampere University Press. S. 13-30.

SFS-EN ISO 9004 (2001). Laadunhallintajärjestelmät: suuntaviivat suorituskvyn parantamiselle. 2. p. Helsinki, Suomen standardisoimisliitto SFS.

Sorri-Teir, Eila & Pallas, Katriina & Westerlund, Aimo (1998). Julkisen sektorin laatulinjauksia. Julkaisija: Valtiovarainministeriön hallinnon kehittämissosasto. (Tutkimukset ja selvitykset, 5/98). Helsinki, Valtionvarainministeriö.

Suominen, Risto & Valpola, Olli (2002). Palvelut kotiin setelillä?: selvitys palvelusetelin käytön tehostamisesta kunnan kotipalveluissa: selvityshenkilöiden raportti. (Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 2002:10.) Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Tieto- ja viestintätekniikan opetusikäytön strategia 2003-2006 (2002). Kuopio, Kuopion yliopiston hallitus. <http://www.uku.fi/hallinto/suunn/viestintastrategia.pdf>

LIITE 1. Sähköpostikirje vastaajille

Hyvä opiskelija,

Olet paras opiskelun asiantuntija. Haluamme parantaa yliopistomme opiskelijoiden informaatiopalveluja eli oppimiskeskuksen, kirjaston ja atk-keskuksen palveluja. Voidaksemme sen tehdä tarvitsemme tietoa, millaisia sinä koet nykyiset palvelut ja mitä haluat kehitettävän lähitulevaisuudessa.

Toivomme sinun ystävällisesti vastaavan lyhyehköön kyselyymme www-osoitteessa xxxxxxxxx. Vastaa tällä viikolla, viimeistään 19.4. Huomaa, että kyselyssä on kolme sivua. Painettuasi sivun lopussa olevaa "Lähetä vastaus" -painiketta pääset linkin kautta seuraavalle sivulle.

Kiitos arvokkaista mielipiteistäsi!

LIITE 2. Informaatiopalveluiden yksikön laatukysely, lomake 1.

Tällä lomakkeistolla keräämme palautetta informaatiopalveluyksikön seuraavien laitosten: atk-keskuksen, kirjaston ja oppimiskeskuksen, palveluista ja niiden laadusta. Valitse vastaus annetuista vaihtoehdoista tai täytä tekstikentät. Lähetä vastauksesi painamalla lähetä nappia ja siirry sitten seuraavalle sivulle esille tulevien ohjeiden mukaan.

Koulutusohjelmasi
Vuosikurssi

Miten hyvin palvelut ovat vastanneet tarpeitasi? Arvioi kouluarvosanalla 4-10

Valitse arvoksi 0 (nolla) jos sinulla ei ole kokemusta asiasta.

1. Tiedonhankinnan ohjaus ja opastus

Kirjasto
Oppimiskeskus

2. Aineistojen lainaus ja käyttöönsaanti

Kirjasto

3. Tietokoneen ja sen oheislaitteiden käytön tuki

Atk-keskus
Kirjasto
Oppimiskeskus

4. Ohjelmien käytön tuki

Atk-keskus
Kirjasto
Oppimiskeskus

5. Tietopalvelu (esim. tiedonhaut)

Kirjasto
Oppimiskeskus

6. Tilastollinen neuvonta

Atk-keskus
Oppimiskeskus

7. Opintoneuvonta

Oppimiskeskus

8. Etä/verkkopalvelut (muualta kuin yliopistolta käytettävät Internet-palvelut)

Atk-keskus
Kirjasto
Oppimiskeskus

9. Puhelinpalvelu

Atk-keskus
Kirjasto
Oppimiskeskus

10. Asioiden sujuvuus

Atk-keskus
Kirjasto
Oppimiskeskus

11. Henkilöstön ystävällisyys

Atk-keskus

Kirjasto

Oppimiskeskus

12. Henkilöstön asiantuntevuus

Atk-keskus

Kirjasto

Oppimiskeskus

13. Palvelun asiakaskeskeisyys

Atk-keskus

Kirjasto

Oppimiskeskus

14. Palvelun luotettavuus

Atk-keskus

Kirjasto

Oppimiskeskus

15. Palvelun luottamuksellisuus

Atk-keskus

Kirjasto

Oppimiskeskus

16. Saatujen ohjeiden ymmärrettävyys

Atk-keskus

Kirjasto

Oppimiskeskus

Lähetä vastaus painamalla alla olevaa painiketta 'Lähetä vastaus'. Siirry sitten seuraavalle sivulle esille tulevien ohjeiden mukaan.

LIITE 3. Informaatiopalveluiden yksikön laatukysely, lomake 2

Kysely jatkuu - toinen sivu kolmesta.

Oletko saanut tarvitsemasi työskentelytilat ja välineet käyttöösi?

17. Lukutilan⁴

Kirjasto Aina Ei koskaan 0

Oppimiskeskus Aina Ei koskaan 0

18. Työaseman/mikrotietokoneen

Kirjasto Aina Ei koskaan 0

Oppimiskeskus Aina Ei koskaan 0

19. Työaseman/mikrotietokoneen

Kirjasto Aina Ei koskaan 0

Oppimiskeskus Aina Ei koskaan 0

20. Ryhmätyöhuoneen/ryhmätyötilan

Kirjasto Aina Ei koskaan 0

Oppimiskeskus Aina Ei koskaan 0

21. Luokan

Oppimiskeskus Aina Ei koskaan 0

22. Tilavarausten toimivuus

Kirjasto

Oppimiskeskus

Millaisia tarjotut tilat ovat mielestäsi?

23. Rauhallisia

Kirjasto

Oppimiskeskus

24. Ergonomisia

Kirjasto

Oppimiskeskus

25. Riittävästi valaistuja

Kirjasto

Oppimiskeskus

26. Hyvin ilmastoituja

Kirjasto

Oppimiskeskus

27. Avoinna silloin kun tarvitset niitä

Kirjasto

Oppimiskeskus

28. Keskeisellä paikalla

Atk-keskus

Kirjasto

Oppimiskeskus

⁴ Näissä käytettiin viisiasteista asteikkoa, tyhjän vastauksen arvo oli taas 0.

29. Tilat ovat

Atk-keskus Liian hajallaan Liian keskitettyjä
Kirjasto Liian hajallaan Liian keskitettyjä
Oppimiskeskus Liian hajallaan Liian keskitettyjä

Miten hyvin olet saanut tietoa palveluista seuraavista lähteistä?

30. WWW-sivut

Atk-keskuksen palveluista
Kirjaston palveluista
Oppimiskeskuksen palveluista

31. Opiskelijatovereilta

Atk-keskuksen palveluista
Kirjaston palveluista
Oppimiskeskuksen palveluista

32. Opettajilta

Atk-keskuksen palveluista
Kirjaston palveluista
Oppimiskeskuksen palveluista

33. Lehdistä

Atk-keskuksen palveluista
Kirjaston palveluista
Oppimiskeskuksen palveluista

34. Sähköpostitse

Atk-keskuksen palveluista
Kirjaston palveluista
Oppimiskeskuksen palveluista

35. Ilmoitustauluilta

Atk-keskuksen palveluista
Kirjaston palveluista
Oppimiskeskuksen palveluista

36. Mistä muualta olet saanut tietoa palveluistamme

Lähetä vastaus painamalla alla olevaa painiketta 'Lähetä vastaus'. Siirry sitten viimeiselle sivulle esille tulevien ohjeiden mukaan.

LIITE 4. Informaatiopalveluiden yksikön laatukysely, lomake 3

Kysely jatkuu - viimeinen sivu.

37. Miten hyvin mielestäsi toimii

Kom-posti

Opiskelijaposti

38. Kuinka tärkeää on mielestäsi, että voisit käyttää kännykkää (mobiilipalveluja) seuraavissa opiskeluun liittyvien asioiden hoitamisessa?

Kurssisuoritukset Ei tärkeää Erittäin tärkeää

Lukujärjestys Ei tärkeää Erittäin tärkeää

Lainojen seuranta, varaukset ja uusinta Ei tärkeää Erittäin tärkeää

Tilavaraukset Ei tärkeää Erittäin tärkeää

Ruokalista Ei tärkeää Erittäin tärkeää

Aikataulun muutokset Ei tärkeää Erittäin tärkeää

Ilmoittautuminen opintojaksolle/kurssille Ei tärkeää Erittäin tärkeää

Tentti-ilmoittautuminen Ei tärkeää Erittäin tärkeää

Mitä muuta

39. Olisitko valmis maksamaan mobiilipalveluista

40. Jos olet ensimmäisen vuoden opiskelija, kerrotko miten palvelujen käytön aloittaminen sujui

Atk-keskuksen palvelut

Kirjaston palvelut

Oppimiskeskuksen palvelut

41. Miten käyttäjätunnuksesi saaminen sujui?

Atk-keskuksesta (hytin tunnus)

Kirjastosta (kirjastokortti, asiakastunnus)

Oppimiskeskuksesta (samban, WebCT:n, hytin tunnus)

42. Kirjoita oheiseen ruutuun kotikäytössäsi olevan tietokoneen tärkeimmät käyttämäsi ohjelmistot. Jos et käytä kotikonetta, jätä ruutu tyhjäksi.

43. Millä ohjelmistolla varmistat kotikoneesi virustorjunnan?

44. Oletko käyttänyt Web-mailia

45. Jos olet käyttänyt Web-mailia ulkomailta, onko se toiminut

46. Haluaisitko saada ilmoituksen myös hylätyistä opintosuorituksista sähköpostiisi?

47. Mitä muita tietoja haluaisit saada opinnoistasi sähköpostitse?

48. Arvioi seuraavien WWW-palveluiden tärkeys

opintojaksokuvaukset Ei tärkeää Erittäin tärkeää

lukujärjestykset Ei tärkeää Erittäin tärkeää

ilmoittautuminen opintojaksoille Ei tärkeää Erittäin tärkeää

ilmoittautuminen tentteihin Ei tärkeää Erittäin tärkeää

omien tietojen muuttaminen Ei tärkeää Erittäin tärkeää

omien suoritusten katselu Ei tärkeää Erittäin tärkeää

KYY jäsenmaksun maksaminen Ei tärkeää Erittäin tärkeää

henkilökohtaisen opintosuunnitelman tekeminen Ei tärkeää Erittäin tärkeää

kirjaston lainojen varaus ja uusiminen Ei tärkeää Erittäin tärkeää

kirjaston kokoelmaluettelon käyttö Ei tärkeää Erittäin tärkeää

elektronisten aineistojen (lehtien) käyttö Ei tärkeää Erittäin tärkeää

muu, mikä?

49. Mitä muita palveluja kaipaaisit opintohallinnon tietojärjestelmistä (Otto-Lukari)?

50. Jos maksat KYY-jäsenmaksun internetissä, mitä pankkiyhteyttä käytät?

51. Kerro miten haluaisit informaatiopalveluita - atk-keskuksen, kirjaston, kuvalaitoksen ja oppimiskeskuksen palveluita - kehitettävän Kuopion yliopistossa? Tai anna muita kommentteja.

Kiitokset, vastauksesi auttaa meitä kehittämään palveluitamme opiskelijoiden parhaaksi!

OSA 2. ATK-KESKUKSEN HENKILÖSTÖASIAKKAILLE SYKSYL- LÄ 2001 TEHDYN LAATUKYSELYN TULOKSET

Pirjo Halonen

1 Taustaa

Yliopiston tehtävänä on kansainvälisesti korkean tason tieteellisen tutkimuksen ja siihen perustuvan opetuksen avulla nostaa tiedon, osaamisen ja koulutuksen tasoa sekä edistää tiedon soveltamista elämisen laadun ja hyvinvoinnin parantamiseksi. (Kuopion yliopiston hallitus 2000, 6) Yksi tämän työn onnistumisen avainpalveluista on tietotekniikkapalvelut. Näitä palveluja pääosin toimittaa yliopistolle atk-keskus. Sen tehtävänä on kehittää ja ylläpitää yliopiston perustehtävän sekä hallinnon automaattisen tietojenkäsittelyn ja tietoliikenteen palveluja ja sovelluksia. Atk-keskus myös koordinoi ja järjestää tarvittavia palveluja tietotekniikan hyväksikäytölle. Se hankkii suuren osan yliopiston atk-laitteista ja järjestää henkilöstölle atk-palvelujen käyttömahdollisuudet. Myös tiedottaminen tietotekniikkaan ja sen soveltamiseen liittyvistä asioista on määritelty atk-keskuksen tehtäväksi. (Atk-keskuksen johtosääntö, 1995). Atk-keskuksessa toimii myös HIS-tutkimusyksikkö eli terveydenhuollon tietojärjestelmien tutkimus- ja välinekehitysyksikkö. Organisatorisesti atk-keskus kuuluu yliopiston informaatiopalveluiden yksikköön, johon kuuluvat myös kirjasto, oppimiskeskus ja kuvalaitos.

Vuonna 2001 atk-keskus aloitti toimintajärjestelmähankkeen (laatuhanke) kouluttamalla sisäisten toimintaryhmiensä johtajat Kuopion seudun osaamiskeskuksen järjestämällä kursseilla laatuajattelun perusteisiin. Tämän seurauksena syntyi konsultointiprojekti, jonka tavoitteena oli luoda yhtenäiset käytännöt yliopiston informaatiopalveluiden yksikön eli atk-keskuksen ja kirjaston ja oppimiskeskuksen palveluihin. Atk-keskuksen palvelun tämänhetkisen tilan selvittämiseksi valmisteltiin syksyn 2001 aikana kyselylomakkeet, jotka jaettiin web-kyselynä yliopiston tutkijoille, opettajille ja muulle henkilöstölle.

Edellinen vastaava selvitys on vuodelta 1994. Silloin tietohallinnon kehittämisen työryhmä selvitti laajalla haastattelututkimuksella yliopiston henkilökunnan senhetkiset atk:n käyttökokemukset, käsitykset tietotoiminnoista ja niiden kehittämistarpeista. Yliopiston laitosten atk-yhdyshenkilöt haastattelivat tutkimukseen satunnaisesti valitut henkilöt omalta tai muutamalta naapurilaitokselta. Vuoden 1994 jälkeen asiakkaiden mielipidettä on kysytty vain muutamilla yksittäisten palvelutapahtumien jälkeisillä kysymyksillä.

2 Asiakas

Palveluorganisaation ydin on asiakkaan palveleminen. Julkishallinnon organisaation asiakkaat ovat tyypillisesti monessa roolissa. (Euroopan laatupalkintomalli julkisella sektorilla. 2002). Julkispalvelujen käyttäjä ei useinkaan rahoita palvelua, vaan sitä pidetään yllä verovaroin. Asiakassuhteet voivat siten olla monopolistisia eli asiakkaalle pakollisia, tai ne ainakin voivat rajoittaa hänen toimintaansa. Palvelun tuottajalla on lisäksi yleensä yhteiskunnan ja poliittisten päättäjien asettamia velvoitteita. (Lumijärvi ja Jylhäsaari 2000, 187-189). Atk-keskuksessa olemme määritelleet asiakkaat seuraaviin kuuteen ryhmään:

- opiskelijat
- tutkijat ja opettajat

- muu henkilöstö
- laitokset
- tiedekunnat
- tiedeyhteisö

Opiskelijan ensikosketus yliopiston atk-palveluihin tulee opiskelun aloittamisen yhteydessä annettavan palvelinkoneen käyttäjätunnuksessa. Sen avulla opiskelija pääsee käyttämään verkon palveluja kuten sähköpostia ja Internet-yhteyksiä. Yhä enenevässä määrin opiskelijapalvelut hoitaa oppimiskeskus, joka kuuluu yhtenä osana informaatiopalveluiden yksikköön.

Opiskelijan kokemukset atk-keskuksen henkilöpalveluista jäävät usein vähäisiksi. Henkilöpalveluihin hän päätyy, mikäli hän esimerkiksi tarvitsee apua ohjelmistojen valinnassa tai tilastollisissa menetelmissä. Verkon palveluja hän käyttää läpi opiskelunsa, ja niiden tulee olla moitteettomassa kunnossa 24 tuntia vuorokaudessa.

Tutkija tai opettaja käyttää jatkuvasti tietoverkon ja tietokoneensa tarjoamia palveluja, joiden toimivuudesta suurelta osin vastaa atk-keskus. Yleiset ohjelmistosopimukset oikeuttavat tutkijan tiettyihin ohjelmistoihin, kuten Microsoftin tuotteisiin, SPSS-ohjelmistoon tai virustorjuntaohjelmiin. Usein tutkija hankkii laitoksella käyttämänsä tietokoneen atk-keskuksen hankintapalvelun kautta. Huoltopalveluiden on toimittava, koska tutkijalla ei ole vara menettää päivääkään joskus hyvinkin lyhytaikaisesta tutkimusapurahakaudesta.

Muu henkilöstö, kuten toimisto- ja laboratoriohenkilöstö, käyttävät vähintäänkin viestintävälineitä, sähköpostia ja Internetiä. Toimistojen työkaluista suuri osa toimii atk- ja tietoverkkopalvelujen varassa. Useat toimistohenkilöt käyttävät tietojärjestelmäpalveluja, kuten talous-, henkilöstö- ja opintohallinnon järjestelmiä.

Laitostasolla vähintäänkin verkkoyhteyksien tulee toimia palveluineen. Tulostuspalvelu on tyypillinen laitospalvelu. Verkon tulostin on useiden verkkoon kytkettyjen mikrotietokoneiden yhteisenä tulostimena.

Viime kädessä koko maailmanlaajuinen tiedeyhteisö on atk-keskuksen asiakas. Konkreettisesti se on sitä, kun atk-keskus tuottaa tieteellisiä julkaisuja vertaisarviointia käyttäviin tiedelehtiin. Välillisesti atk-keskuksen tilastolliset palvelut johtavat tutkijoiden kanssa neuvoteltujen menetelmäperiaatteiden mukaisesti uuden tiedon tuottamiseen.

Eri asiakasryhmien tarpeisiin on pystyttävä vastaamaan, ja organisaation laatu on sitä, miten hyvin siinä onnistutaan (Euroopan laatupalkintomalli julkisella sektorilla 2002, 18).

3 Palvelu

Palvelu on toimintaa tai tekoja. Palvelun ominaispiirre on, että se on aineetonta. Siihen voi liittyä tavaraa, kuten mikron saaminen pöydälleen atk-keskuksen hankkimana ja ohjelmistoin varustamana, tai kun asiakas on käynyt ostamassa atk-keskuksen kansliasta ohjelmis-

ton käyttöoppaan. Kuitenkin itse palvelutapahtuma on aineeton. ”Palvelu on teko, toiminta tai suoritus, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa; ajan säästöä, helppoutta, mukavuutta, viihdettä tai terveyttä.” (Ylikoski 2000, 20, 62).

Aineettomana palvelu myös katoaa. Palvelua ei myöskään voi palauttaa. Asiakkaan tyytyväisyyden arviointi on vaikeaa. Palvelun tuottaja ei myöskään voi olla varma, onko palvelu vastannut sitä, mitä asiakas halusi tai mitä hänelle luvattiin.

Asiakas osallistuu itse palvelun tuottamiseen ja myös lopputulokseen. Hänellä on tietty ennakokäsitys palvelun tapahtumajärjestyksestä ja etenemisestä. Jos järjestys poikkeaa asiakkaan ennakolta arvioimasta, hän yllättyy. Negatiivinen yllätys merkitsee hänelle huonoa kokemusta. Positiivinen yllätys, esimerkiksi asiantuntevampi tai nopeampi palvelu kuin mitä asiakas oli odottanut, merkitsee hyvää kokemusta ja todennäköistä uusintapalvelupyynnöä. Palvelutilanteen roolien pitäisi olla selvät sekä asiakkaalle että häntä palvelevalle henkilölle. Ylikoski mainitsee: ”Jos asiakkaan esimerkiksi oletetaan palvelevan itse itseään, hänen tulee olla siitä tietoinen ja osata toimia.” (Ylikoski 2000, 89).

Palveluhenkilöstön – ja tietysti myös asiakkaan - vuorovaikutustaidot ovat oleellisia palvelun onnistumiseksi. Pitkäaikaiset asiakassuhteet syntyvät hyvästä vuorovaikutuksesta.

Vuorovaikutustilanne syntyy myös asiakkaan ja laitteen, mikrotietokoneen tai verkkoyhteyden välillä. Tällaisen vuorovaikutuksen muistaminen on tärkeää atk-keskuksen palveluissa. Asiakkaan palveluista muodostama mielikuva koostuu henkilökohtaisen vuorovaikutuksen lisäksi myös yhteyksien ja laitteiden toimivuudesta.

3.1 Asiakkaan tietoisuus palvelusta

Asiakas kokee tarpeen, johon hän alkaa etsiä palvelua. Hän etsii tietoa palvelulähteistä. Ensimmäiseksi hän käyttää muistitietoaan eli sisäistä tiedon etsintää. Hän muistelee aikaisempia vastaavia palvelutilanteita sekä muuta informaatiota, jota hän on nähnyt tai kuullut palvelusta ja sen tarjoajista. Mikäli muistitieto ei riitä, asiakas ryhtyy ulkoiseen tiedonetsintään eli hankkimaan lisätietoa päätöksentekonsa tueksi. Muun muassa aikaisemmat palvelutilanteet ja tyytyväisyys tai tyytymättömyys niihin vaikuttavat siihen, missä määrin asiakas kokee uuden tiedon hankkimisen tarpeelliseksi. (Ylikoski 2000, s. 97). Asiakassuhteen pitkäaikaisuus lisää tiedonhankintaa. Kiire ja halu päättää palvelun hankkimisesta nopeasti vähentävät ulkoisen informaation etsimistä. Jos tietoa on saatavissa, mutta se on vaikeasti ymmärrettävässä muodossa, asiakas ei pidä tiedonetsintää enää tarpeellisenä.

Asiakkaat on jaettavissa palveluja ennen käyttämättömiin noviiseihin ja palvelua käyttäneisiin ekspertteihin. Näiden ryhmien tiedonetsintätavat ovat hyvin erilaiset: Noviisit eivät koe tietävänsä tarpeeksi edes etsiäkseen tietoa palvelusta. He myös poimivat löytämästään tiedosta epäolennaisuuksia. Ekspertit osaavat etsiä tietoa, mistä osa syntyy jo heidän aikaisemmista kokemuksistaan, ja he etsivät tietoa tehokkaasti.

Kaupallisissa palveluyrityksissä puhutaan markkinointiviestinnästä. Julkisessa organisaatiossa voitaneen käyttää käsitettä ”tiedotus”. Tiedotus voi olla mainosmaista: lehtisiä tai ilmoitustaulumainoksia tai asiallisemman näköistä, esimerkiksi Internetissä julkaistavaa informaatiota. Iso osa viestinnästä syntyy ns. sosiaalisena viestintänä: tieto kulkee suusta suuhun. Henkilökohtaisina tiedonlähteinä toimivat palvelun muut käyttäjät. Sosiaaliseen viestintään luotetaan. Jos asiakkaan kollegan tai opiskelukaverin palvelukokemukset ovat olleet hyviä, asiakas uskoo itsekin saavansa hyvää ja luotettavaa palvelua. Organisaation tiedotuksen ollessa puutteellista sosiaalinen viestintä voi olla potentiaalisen asiakkaan ainut tiedonlähde. Tämä on organisaation näkökulmasta jossain määrin vaarallista, koska palvelukokemus on aina subjektiivinen.

3.2 Asiakkaan läsnäolo

Kohdeasiakas voi olla laitos, jolle palvelu tuotetaan, mutta palvelun kohteena ovat ihmiset. Asiakkaan täytyy itse jollain tavoin liittyä mukaan palvelun tuotantoon. Asiakkaan läsnäolo palvelutilanteessa on usein tarpeen, mutta nykyisin yhä useammin riittää, että asiakas saa palvelun sähköpostin tai Internetin välityksellä. Kuitenkaan asiakkaan tarvetta henkilökohtaiseen keskusteluun ei pidä aliarvioida.

Asiakkaalle on merkitystä sillä, missä palvelut sijaitsevat, jos hänen pitää tulla itse paikalle. Muun muassa toimitilojen viihtyisyys vaikuttaa asiakkaan muodostamaan palvelukuvaan. Erityisen tärkeää viihtyvyys on silloin, jos asiakas joutuu odottamaan palveluaan. ”Turhan tiukka pitäytyminen oman toimialan perinteissä ja toimialojen erojen korostaminen saattaa estää luovien palveluratkaisujen syntymistä.” (Ylikoski 2000, 32).

Myös muut asiakkaat vaikuttavat palvelutilanteen onnistumiseen. Atk-keskuksen palveluissa tämä korostuu lähinnä koulutuksissa, joissa oppijoiden eritasoisuus aiheuttaa turhautumista joko niin, että edistyneemmät joutuvat istumaan suuren osan ajasta ilman tekemistä tai niin, että oppijat eivät pysy mukana eivätkä saa kurssilta sitä, mitä olivat tulleet oppimaan.

4 Palvelun laatu

4.1 Asiakaskeskeisyys

Atk-keskuksen toiminta-ajatus on kehittää ja ylläpitää yliopiston perustehtävän, opetuksen ja tutkimuksen tarvitsemia tietotekniikkaan liittyviä avainpalveluja laadukkaasti. Toiminnan lähtökohta on asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen. Usein ei-kaupallisten organisaatioiden pyrkimyksenä on saavuttaa määrittelemänsä tavoitteet ja turvata toimintansa jatkuvuus. Ellei organisaatio pysty tyydyttämään asiakkaan tarpeita paremmin kuin kilpailijansa, mahdollisilla asiakkailla ei ole selvää syytä ryhtyä organisaation asiakkaaksi. Kilpailukykyisyys edellyttää, että tarjotaan kilpailijoiden palveluista erottuvia palveluja. Yliopiston tietoteknisten palvelujen tarve poikkeaa jonkin verran muiden asiantuntijaorganisaatioiden tarpeista. Vaikka peruspalveluja, kuten taloushallinnon tietojärjestelmiä tai toimistojärjes-

telmiä tarvitsevat kaikki, laitoksilla on erityisohjelmistojen ja –palvelujen tarvetta. Tarve voi olla hyvinkin rajallista, esimerkiksi yhden laitoksen tai jopa yhden tutkijan erityisen tutkimusmenetelmän tyydyttämistä varten.

Organisaatio voi olla asiakaskekskeinen vain, jos se ymmärtää asiakkaidensa tarpeet ja palvelun hankkimispäätökseen vaikuttavat tekijät. Tietoa tarvitaan sekä nykyisistä että tulevista tarpeista. Asiakaskekskeisyyteen liittyy olennaisesti koko organisaation ottama vastuu asiakkaiden tarpeesta ja asiakkailta saatuun informaatioon reagoiminen pitkän aikavälin suunnitelmien antamisssa kehyksissä. Jokaisen työntekijän sitoutuminen asiakaskekskeisyyteen on välttämätöntä. Organisaation ainutlaatuisen osaamisen hyödyntäminen voimavarojensa mukaisesti johtaa taloudelliseen toimintaan. (Ylikoski 2000, 38-40). Vaarana on palvelujen oikeellisuuden ja erinomaisuuden kuvittelu, kun vastaavaa muuta organisaatiota paikkakunnalla ei ole eikä siten suoranaista vertailukohtaa. Muihin yliopistoihin vertaamalla voi saada jotain viitetietoa, mutta sitäkin pitää osata käyttää oikein eikä poimia vain asioita, jotka päällisin puolin näyttävät meillä olevan paremmin kuin muualla. Usein kysymys on vain siitä, että sisarorganisaation toimintoja ei tunneta tarpeeksi hyvin. Lisäksi muiden kilpailijoiden kuin korkeakoulujen tunnistaminen on tarpeen.

Asiakaskekskeisyyden puuttumisen merkit Ylikosken (2000, 40-41) mukaan ovat

- palvelujen tarjontaa pidetään ilman muuta asiakkaita kiinnostavana
- epäonnistumista perustellaan asiakkaiden motivaation puuttumisella ja asiakkaiden välinpitämättömyydellä
- asiakastutkimukselle pannaan vähän painoa
- ei tunnisteta, että asiakasryhmillä on erilaisia tarpeita ja että näitä asiakasryhmiä tulisi lähestyä eri tavalla
- kilpailu nähdään suppeasti, usein vain samaa palvelua tarjoavien organisaatioiden välisenä kilpailuna.

Asiakaskekskeisyys näkyy myös asiakkaalle. Hyvä, ystävällinen palvelu ja kiinnostus asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin ovat välttämättömiä. Palvelut pitää organisoida niin, että henkilöstön osaaminen ja palvelutuotanto ovat sopuosinnussa. Toimintaa ohjaavat yhteiset menettelytavat, toiminta on tehokasta ja yhdenmukaista, ja aikataulut pitävät paikkansa. ”Asiakkaalle ollaan ystävällisiä, heihin kohdistetaan henkilökohtaista huomiota ja heitä kohtaan käyttäydytään tahdikkaasti.” (Ylikoski 2000, 43). Koko henkilöstön pitää olla kiinnostunut hyvästä palvelusta ja haluta työskennellä asiakkaiden parhaaksi.

Joustavuus on välttämätöntä asiakaskekskeisessä palvelussa. Palvelutilanteet eivät juuri koskaan toistu samanlaisina. Henkilöstön on ymmärrettävä oma työnsä riittävän laajasti kokonaisuuden osana. Organisaation on arvostettava työntekijöiden luovuutta ja ideointikykyä, jotta palvelut kehittyvät asiakaskekskemiksi. Organisaation oma työskentelyilmapiiri, henkilöstön yhteenkuuluvuus, työtovereiden työn arvostaminen ja oma ammattiyhteisyys johtavat asiakaskekskeiseen palvelukulttuuriin. Asiakkaan omaa asiantuntemusta ei pidä vähätellä. Henkilöstön tulee tunnistaa asiakkaansa voimavarat ja aktivoida ne käyttöön. Asiakaspalvelijan tulee osata keskittyä asiakkaan asiaan ja osata tulkita myös sanantonta viestintää. Tarvittaessa tulee osata sanoa ”ei”, eli asiakaspalvelussa pitää tunnistaa

omat ja organisaationsa rajat yrittämättä riittää kaikkeen. Tällaisessa tilanteessa pitää osata ohjata ja neuvoa asiakasta käyttämään muita palveluja. (Ylikoski 2000, 45, Sosiaali- ja terveysministeriö 1998, 15).

Asiakkaan puolelta asiakaskeskeisyys näkyy paitsi hyvinä, organisaation työtä arvostavina lausumina ja asiakasuskollisuutena, myös kiinnostuksena organisaatioon. Asiakas haluaa myös itse vaikuttaa organisaation toimintaan kokiessaan, että häntä ja hänen mielipiteitään arvostetaan.

4.2 Luotettavuus

Luotettavuus tarkoittaa asiakkaalle palvelun johdonmukaisuutta ja virheettömyyttä. Palvelun tuottajan tulee palvella oikein heti ensimmäisellä kerralla ja pitää lupauksensa. Luotettavuus on tärkein asia, kun asiakas arvioi palvelun laatua, ja siten luotettavuus muodostaa koko palvelun laadun ytimen. (Ylikoski 2000, 127).

Asiakkaalle tärkeissä asioissa hänen odotustensa taso on korkeampi kuin vähäpätöisemmissä asioissa. Asiakkaalla on odotuksia hänelle riittävän luotettavasta palvelusta. Hänellä on myös käsitys, millaista palvelua hän haluaisi saada. Näiden kahden tason väliin jäävää aluetta kutsutaan hyväksyttävän palvelun alueeksi eli toleranssivyöhykkeeksi. Tämä alue on tietynlainen joustonvara sille, mitä asiakas sietää (Ylikoski 2000, 120-121).

Palvelun luotettavuus on sitä tärkeämpää, mitä korkeampi odotusten taso asiakkaalla on. Luotettavuudessa hyväksyttävän palvelun alue on kapea. Epäselvyydet, lupauksen pitämättä jättäminen, työn viivästyminen ja laskutusepäselvyydet alittavat hyväksyttävän palvelun rajan nopeasti.

Hyväksyttävän palvelun alueella toimiminen on organisaatiolle optimaalista. Sen alittaminen aiheuttaa asiakkaan ärtymyksen, asiakassuhteen lopettamisen, huonon maineen kiirittämisen ja myös työntekijän turhautumisen. Alueen ylittäminen johtaa asiakkaan entistä suurempiin odotuksiin myös seuraavalla palvelukerralla. Organisaatiolle odotusten ylittäminen tulee kerta kerralta vaikeammaksi ja kalliimmaksi.

4.3 Laadukkuus

Palvelun laatu tarkoittaa palvelun kykyä tyydyttää asiakkaan tarpeet tai toivomukset. Asiakkaalla on tietyt odotukset palvelulle. Sen pitää tuottaa hyötyä asiakkaalle. Laatu on tavallaan asiakkaan asenne organisaatiota ja sen palveluja kohtaan (Ylikoski 2000, 118). Siten palvelun laatua pitää tarkastella asiakkaan, ei palvelun tuottajan näkökulmasta. Julkisen organisaation laadukkuus vaatii, että organisaatio suoriutuu asettamistaan tavoitteista ja tehtävistään. Johdon tehtävänä on toimintapolitiikan, vision ja arvojen määrittely (Euroopan laatupalkintomalli julkisella sektorilla. 2002).

Palvelun hankkijoiden arviointikriteerejä voi kuvata Ylikoskea (2000, 106) mukaellen kuvan 1 mukaisesti.

Kuva 1. Asiakkaan arviointikriteerit palvelutilanteessa. Lähde: Fitzsimmons ja Fitzsimmons (1994), ks. Ylikoski (2000, 106)

<p><i>Palvelun ydinhyöty</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – henkilöstön koulutus – palvelun kattavuus; mitä palvelukokonaisuuteen kuuluu – palvelun paikkansapitävyys; laatustandardit, aikataulut 	<p><i>Palveluprosessi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – aikataulujen pysyvyys – henkilöstön reagointialttius – kohteliaisuus – viestintä – joustavuus – virheiden korjaaminen
<p><i>Psykologiset hyödyt</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – henkilöstön palveluasenne – yksityisyys ja turvallisuus – käytön helppous – ilmapiiri – odottaminen – asiakkaan statuksen huomioonottaminen (VIP-asiakkaat) – hyvän olon tunne – organisaation maine ja uskottavuus 	<p><i>Palvelun käyttöön sisältyvät tavarat</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – laatu (esimerkiksi asiakkaalle lähetetyn toimintaohjeen ymmärrettävyys) – määrä (asiakas saa ainakin sen, minkä on pyytänyt) – valikoima (ohjelmistovalikoima) <hr/> <p><i>Palveluympäristö</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – sisustus – asiakkaille varatut tilat – palvelun tuottamiseen käytetyt laitteet ja apuvälineet

Palvelun laatu koostuu sekä itse lopputuloksesta (tekninen laatu) että palveluprosessin sujuvuudesta (prosessilaatu). Vaikka lopputuote tyydyttäisi asiakasta, mutta jos hän on joutunut odottamaan sitä kauan tai toimitettu tuote on ollut virheellinen, palvelun kokonaisarvio jää huonoksi. Asiakkaalle prosessin laatu voi olla teknistä laatua tärkeämpi.

Lisäksi palvelun laatuun liittyy asiakkaan mielikuva organisaatiosta. Hyvä imago voi suodattaa isohkojakin virheitä, mutta huonon imagon organisaatio vahvistaa huonoja kokemuksia entisestään. Imagon luovat viime kädessä palveluun osallistuvat yksittäiset henkilöt. Lisäksi organisaation imago vaikuttaa siihen, valitseeko asiakas organisaation palvelunsa tuottajaksi.

4.4 Nopeus

Reagointialttius eli responsiivisuus tarkoittaa henkilöstön valmiutta ja halukkuutta palvella asiakkaita. Responsiivisessa organisaatiossa palvelu on nopeaa. (Ylikoski 2000, 127). Kiireinen asiakas kiinnittää palvelun nopeuteen huomiota enemmän kuin asiakas, joka on varannut asioimiseen tai asian etenemiseen runsaasti aikaa.

Yliopiston nykyinen ulkoinen rahoitusmalli, jossa pyritään lisäämään yliopistolle ohjattavaa tuloksellisuusrahoitusta samoin kuin yliopiston sisäinen voimavarojen jakomalli, jossa tuloksen perusteella jaettavaa rahoitusosuutta pyritään edelleen kasvattamaan, edellyttävät tutkijoilta ja opiskelijoilta tuloksia: tutkimusta ja tutkintoja. Atk-keskuksen asiakas, tutkija tai opiskelija, siirtää tuloksellisuusvaatimuksensa palveluja hankkiessaan palvelun tarjoajalle. Palvelun pitää olla nopeaa ja joustavaa, ja luvatussa aikataulussa tulee pysyä.

4.5 Saavutettavuus

Saavutettavuus merkitsee helppoa yhteydenottoa. Organisaatioon tulee saada helposti yhteys esimerkiksi puhelimitse. Asiakas ei saa joutua odottamaan palvelua kohtuuttoman kauan tai etsimään oikeaa palvelupistettä. Aukioloajat ja organisaation sijainti ovat sopivat, tai palvelun helppo saatavuus on taattu sähköisten yhteyksien avulla. Hyvä saavutettavuus on myös sitä, että asiat hoidetaan mahdollisuuksien mukaan kerralla kuntoon. Jos asiakasta ”pompotetaan” luukulta luukulle, asiakasuskollisuus alenee.

4.6 Palvelun ammattitaitoisuus

Atk-keskuksen palvelut ovat suurelta osin asiantuntijapalveluja. Niiden vaatimuksena on, että palvelun tuottajilla on korkea koulutus ja hyvä ammattiosaaminen. Palveluun liittyy yleensä neuvonta, ja siinä keskitytään jonkin asiakkaan ongelman tai muutamien ongelmien ratkaisuun. Palvelun tuottajalla tulee olla vähintään kohtuullinen kyky oivaltaa asiakkaan ongelma ja pystyä etsimään siihen vaihtoehtoisia ratkaisumalleja. Yliopiston palveluyksikölle tämä on suuri haaste, sillä asiakkaat voivat olla tiedemaailman huippuja, joiden substanssiongelmia tukeviin palvelukysymyksiin palvelun tuottajan pitää pystyä ottamaan kantaa.

4.7 Henkilöstön ystävällisyys

Ystävällisyys yhdessä henkilöstön pätevyyden, palvelun uskottavuuden ja turvallisuuden kanssa muodostaa palveluvarmuuden, joka on yksi palvelun laadun ulottuvuus. Erityisesti palvelun valintaan vaikuttavat asiakkaan edelliset palvelukokemukset tai omien kokemusten puutteessa muiden mielipiteet palvelun tarjoajasta. Varsinkin ”kanta-asiakas” tietää, mitä odottaa palvelulta.

Ystävällisyys sisältää huomaavaisen ja asiakasta arvostavan käytöksen (Ylikoski 2000, 128). Se sisältää myös tyylikkään sosiaalisen viestinnän. Ylimielisyyden välttäminen on asiantuntijaorganisaatiossa tärkeää, vaikka asiakkaan tieto ja taito eivät palveluasiassa yltäisikään asiakaspalveluhenkilön taitojen tasolle. Asiakkaan kanssa on pystyttävä puhumaan samaa kieltä. Toisaalta yliopistossa on muistettava, että monissa asioissa asiakkaat ovat vähintään yhtä tietäviä asiantuntijoita kuin atk-keskuksen palveluhenkilöstö.

4.8 Asiainn sujuvuus

Asiallinen, luonnollinen ja asiakasta kuunteleva palveluasenne johtaa asiainn sujuvuuteen ja asiakkaalle jäävään positiiviseen mielikuvaan. Osana sujuvuutta on, että asiakas saa palvelupyynnön suoraan perille, vaikkakin siten, että joku ottaa pyynnön vastaan ja joku toinen varsinaisesti toteuttaa pyynnön. Se edellyttää palvelupuhelinta, yleistä palvelusähköpostiosoitetta tai palvelupistettä.

5 Aineisto ja menetelmät

Asiakastyytyväisyyskysely koostui 12 osa-alueesta: yleinen, hankinnat, huolto, koulutus, mikrotuki, palvelimet, tallennus, tiedotus, tietojärjestelmät, tietoliikenne, tietoturva sekä tilastolliset ja matemaattiset palvelut. Asiakkaat vastasivat kysymyksiin verkossa osa-alueisiin jaetulla lomakkeistolla. Yhdessä lomakkeessa oli 11-33 kysymystä, joista osa oli strukturoituja valmiine vaihtoehtoineen ja osa avoimia kysymyksiä. Jokaisen osa-alueen ensimmäisinä kysymyksinä olivat kouluarvosanoin neljästä yhdeksään vastattavissa olevat palvelun yleiset arvioinnit. Nämä sisälsivät palvelun yleisarvosanan, asiakaskeskeisyyden, luotettavuuden, laadukkuuden ja nopeuden, henkilöiden saavutettavuuden, ammattitaidon ja ystävällisyyden sekä asiainn sujuvuuden. Avoimissa kysymyksissä kysyttiin esimerkiksi kehitysideoita, millaisiin ongelmiin asiakas ei ollut saanut vastausta, mitä vaihtoehtoisia palveluja hän olisi halunnut tai mistä asioista hän olisi halunnut tietää nykyistä enemmän. Mitään vastaajan taustatietoja ei kysytty. Lomakkeet ovat nähtävissä web-osoitteessa <http://www.uku.fi/atkk/kysely/kysely.shtml>. (Liite).

Lomakkeet rakennettiin ”Lomake”-ohjelmalla, jonka on laatinut oppimiskeskuksen suunnittelija Pekka Ruippo. Työaseman Excelillä luotiin lomake, joka siirrettiin selaimella oppimiskeskuksen palvelimelle. ”Lomake”-ohjelma luo Excel-pohjan tiedoista kyselylomakkeen. Vastaukset talletetaan relaatiotietokantaan (mysql). Ne voidaan saada Excel-muotoisena käsiteltäviksi. Tässä kyselyssä osa käsiteltiin Excelillä (Microsoft® Excel 2000) ja osa SPSS:llä (SPSS for Windows, Release 10.0.7).

Kyselyn esitetasivat atk-keskuksen toimintaryhmien johtajat sekä opetuksen ja tutkimuksen ryhmän kaikki jäsenet. Kommenttien perusteella kysymyksiä ja niiden vaihtoehtoja muokattiin ja kysymyksiä yhtenäistettiin. Muutamia kysymyksiä poistettiin, ja muutamia tuli lisää. Ensimmäinen vastaajajoukko oli ”sihteeririnki”, joka on yliopiston toimistotyöntekijöistä muodostuva sähköpostijakelulista. Sille sekä laitosten atk-yhdyshenkilöille kysely lähti 14.11.2001. Samalla pyydettiin kommentteja kyselystä. Niitä ei juurikaan

tullut, ja varsinaisen kyselyn ensimmäinen osa lähetettiin kuudelle sadalle Messi-palvelimen käyttäjälle 19.11.2001. Tämän vastaajajoukon, noin 35 henkilön vastauksia alustavasti analysoitaessa huomattiin, että osa kouluarvosanoiin vastattavista yleisistä kysymyksistä oli eri järjestyksessä eri lomakkeilla. Lisäksi kaikilla lomakkeilla kysymykset eivät olleet täysin samassa muodossa, ja joitakin kysymyksiä joiltain lomakkeilta puuttui. Yleiset kysymykset yhtenäistettiin tämän jälkeen. Ainoastaan tiedotuksen yleiset kysymykset poikkeavat muista, koska esimerkiksi siinä ei ole relevanttia kysyä tiedotushenkilöiden ammattitaidosta tai saavutettavuudesta, koska asiakkaat eivät ole tiedotusasioissa yhteydessä atk-keskuksen tiedotuksesta vastaavaan henkilöön.

Kysymysten muuttaminen aiheutti lomakkeen tiedostorakenteen muuttumisen. Näin ollen ennen uuden vastaajajoukon tavoittelemista siihen mennessä vastatut lomakkeet otettiin talteen ja vastaukset poistettiin vastaustietokannasta.

Loput 1200 kyselyä pantiin jakoon kerralla 26.11.2001. Vastaamisen aikoihin osui yksi Messi-palvelimen käyttökatko, mikä aiheutti tietoliikenneyhteyksien katkeamisen. Kolme vastaajaa, jotka olivat yliopiston ulkopuolelta, Kuopion yliopistollisesta sairaalasta (KYS) ja Kuopion teknologiakeskuksesta, ilmoittivat, etteivät saa yhteyttä. Heille tiedotettiin katkoksesta, ja he mahdollisesti vastasivat sen jälkeen.

Vastauksia tuli yleiseen osaan 207 kappaletta. Muiden osa-alueiden vastausten määrä vaihteli 15:stä 115:een.

Kouluarvosanalla mitatut tulokset esitetään tunnusluvuin (keskiarvo, keskihajonta ja vaihteluväli) osa-alueittain sekä kaikki yhdessä viivadiagrammilla, jossa näkee kunkin palvelukomponentin (yleisarvosana, asiakaskeskeisyys jne.) keskiarvon ja janalla esitetyn keskihajonnan. On huomattava, että viivadiagrammin muodolla ei ole merkitystä, koska kukin komponentti on oma kokonaisuutensa eikä missään suhteessa tai järjestyksessä muihin komponentteihin. Useimmiten esitetään myös ”välttäväksi kouluarvosanoilla 4-6 ja ”kiitettäväksi” (9-10) arvioitujen vastausten osuus.

Muin mittarein kuin kouluarvosanoiin mitatut tulokset esitetään jakaumina. Avoimet kysymykset on käsitelty ryhmitelty sisällöittäin.

6 Tulokset

6.1 Yleinen osuus

Atk-keskuksen koko palvelun yleisarvosanaksi vastaajat arvioivat kouluarvosanalla 8.2. Vaihteluväli oli kuudesta kymmeneen, ja keskihajontaa oli 0.8 yksikköä. Vastausten medianiarvo oli 8. Minimiarvon 6 oli vastannut kuusi henkilöä (3 %). Kympin yleisarvosanan antoi kahdeksan henkilöä (4 %).

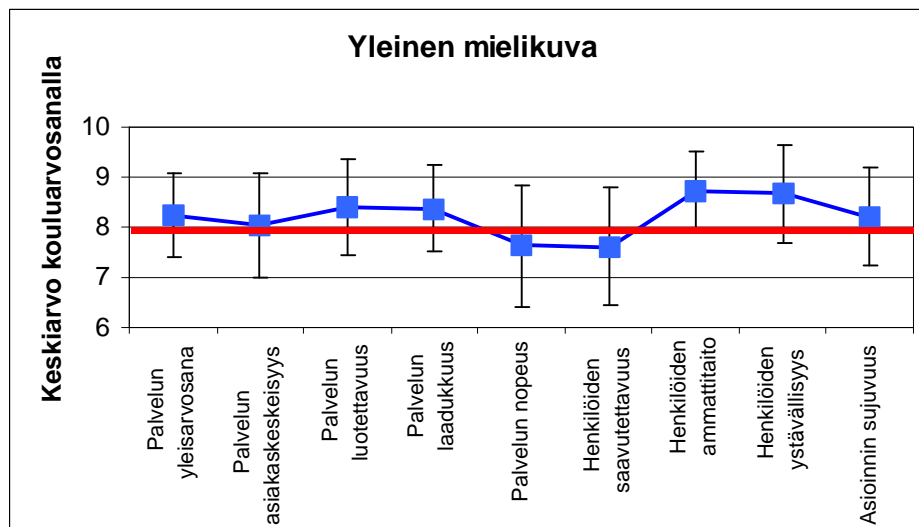
Muut osa-alueet saivat keskiarvoksi yli kahdeksan, paitsi palvelun nopeus (7.6, keskihajonta (sd) 1.2) ja henkilöiden saavutettavuus (7.6, sd 1.2). Kaikkia osa-alueita oli arvioitu

myös kympin arvoiksi. (Taulukko 1, Kuva 2). Eniten arvosanaa 10 oli saanut henkilöiden ystävällisyys (20 %), vähiten henkilöiden saavutettavuus (3 %). Arvosanoja 4, 5 tai 6 tuli henkilöiden saavutettavuudesta (16 %), palvelun nopeudesta (15 %), asiakaskeskeisyydestä (yhteensä 8 %), luotettavuudesta (4 %), asioinnin sujuvuudesta (4 %), laadukkuudesta (3 %), ja ammattitaidosta (2 %) sekä ystävällisyydestä (2 %).

Taulukko 1. Atk-keskuksen palveluiden yleisarvosanat (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

	Palvelun yleisarvosana	Palvelun asiakas-keskeisyys	Palvelun luotettavuus	Palvelun laadukkuus	Palvelun nopeus	Henkilöiden saavutettavuus	Henkilöiden ammattitaito	Henkilöiden ystävällisyys	Asioinnin sujuvuus
Keskiarvo	8,2	8,0	8,4	8,4	7,6	7,6	8,7	8,7	8,2
Keskihajonta	0,8	1,0	1,0	0,9	1,2	1,2	0,8	1,0	1,0
Minimi	6	4	5	5	4	4	6	6	5
Maksimi	10	10	10	10	10	10	10	10	10
n	205	201	203	199	202	202	199	201	199

Kuva 2. Atk-keskuksen palveluiden yleisarvosanat graafisesti esitettyinä (keskiarvot ja -hajonnat).



6.2 Hankintapalvelut

Hankintapalvelujen yleisarvosanaksi vastaajat arvioivat kouluarvosanalla 8.5. Vaihteluväli oli kuudesta kymmeneen, ja keskihajontaa oli 0.8 yksikköä. Vastausten mediaaniarvo oli 9. Minimiarvon 6 oli vastannut kaksi henkilöä (2 %). Kympin arvoiseksi palvelun arvioi kahdeksan henkilöä (8 %).

Taulukko 2. Atk-keskuksen hankintapalvelujen arvosanat (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

	Palvelun yleisarvosana	Palvelun asiakas-keskeisyys	Palvelun luotettavuus	Palvelun laadukkuus	Palvelun nopeus	Henkilöiden saavutettavuus	Henkilöiden ammattitaito	Henkilöiden ystävällisyys	Asioinnin sujuvuus
Keskiarvo	8,5	8,4	8,6	8,4	8,2	8,3	8,6	8,6	8,4
Keskihajonta	0,8	0,9	0,8	1,0	1,1	1,0	0,8	1,0	1,0
Minimi	6	5	6	4	5	5	6	5	5
Maksimi	10	10	10	10	10	10	10	10	10
n	104	101	101	79	100	100	98	99	77

Jonkin verran muita arviointeja heikomman arvosanan sai palvelun nopeus, jonka keskiarvo oli 8.2. Vastajat kommentoivat kysymykseen, mitä parannettavaa nykyisessä mikrotoimituksessa on:

Nopeus

Aikataulussa pysyminen

Viivettä on ollut pahimmillaan viikkoja

koneita ja ohjelma-asennuksia joutuu odottamaan

Vastaajista 72 prosenttia oli käyttänyt atk-keskuksen hankintapalvelua mikrotietokoneensa ostossa. Kirjoittimen tai kirjoittimia oli hankkinut 46 % ja ohjelmia 73 %. Näiden kysymyksien vastauksissa ”Ei osaa sanoa” –vaihtoehdon vastanneita oli vain muutama, neljästä viiteen prosenttiin.

Kysymykseen, miten vastaaja haluaa pääasiassa hoitaa hankinnat atk-keskuksen kanssa, vastaukset jakautuivat melko tasaisesti. (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Vastaajien haluamat hankintatavat (n = kyseisen hankintatavan vastanneiden määrä).

Hankintatapa	n
Sähköpostitse	35
Puhelimitse	20
Webin hankintasivuilta	17
Henkilökohtaisesti käymällä atk-keskuksessa	11
Muilla tavoin	6
Ei tarvitse hankintapalveluja	13
Yhteensä	102

”Muilla tavoin” tarkoitti yleensä kysytyjen tapojen yhdistelmiä:

Tarvitaan useita kanavia, web,s-posti ja myös puhelin jos on tarvetta keskustella.

Muita ”muita tapoja” olivat

laitoksen atk-henkilön kanssa

Keskitetysti jonkun laitoksen henkilön kautta

ATK-keskus on liian kallis, kilpailuttaa huonosti

Avaimet käteen –toimituksen halusi 78 prosenttia. Yhdeksän prosenttia sitä ei halunnut, eikä 13 prosentilla ollut mielipidettä asiaan.

Nykyiseen hankintapalveluun esitetyt parannusehdotukset kohdistuivat tiedottamiseen ja neuvontaan:

Webistä löytyvän tiedon lisäksi mikroista on vaikea saada tarkempia tietoja. Suositusten pyytäminen tiettyyn käyttötarkoitukseen tuottaa ympäröivästä vastauksia (=ei osata tai haluta vastata).

Ainakin laitekokoonpanoista on Webiin saatava tarkempia tietoja ja linkit lisätietoihin.

Uusien ohjelmien + sovellusten tiedottaminen.

Ehkä hieman enemmän markkinointia näistä palveluista.

Tietoa eri mahdollisuuksista - ei ole tiedossa eikä aina hoksaa hakea tietoa jostakin nettilinkkien takaa - perusesite vaikka kerran vuoteen sähköpostilla mitä apua atk-keskuksesta noin yleensä voisi saada... mainosta...

Asiakkaalle kannattaa antaa ohjeita ja opastusta/vinkkejä/huomioita esim ohjelmistojen toimituksesta ym. ilman, että hän niitä erityisesti pyytää. Hän ei nimittäin niitä välttämättä osaa/arvaa kysyäkään!

Asioita olisi hyvä esittää selkokielellä, että tavallinenkin pulliainen ymmärtää mistä puhutaan. Vaihtoehtojen esittelyä kaipaisin, ja vertailun helpottamista, jolloin osaa valita sopivan koneen/ohjelmiston.

Usein hankkija ei tiedä, millaista välineistöä tarvitsee. Siksi neuvonta hankinnoissa saattaisi olla tarpeen. Ja samalla säästöä.

Osa kommentaiteista kohdistui ohjelmistoihin

Jos Microsoft-lisenssi on kallis (en tiedä), niin eikö kannattaisi pohtia Linuxiin siirtymistä?

Ohjelmista tulisi saada asennus-cd omaksi, koska ne kysyvät usein asennus cd:tä harvemmin tarvittuja ominaisuuksia käytettäessä. (siis Microsoft tuotteet)

Olisiko mahdollista luopua Microsoftista? Sen laaduttomuus on työskentelyn suurin haitta. Taitaa tulla uudet sopimukset tulevaisuudessa liian kalliiksi, toivottavasti säästötarve kohdenetaan atk-keskukseen.

Selvittäkää valmiudet Linuxiin siirtymiseen pikimmiten.

Yrittäkää päästä eroon Microsoftista.

Myös hinta-laatu-suhdetta arvoitettiin:

Hinta/Laatusuhde parempi !

Osborne mikrojen hinta/laatusuhde ei ole läheskään yhtä hyvä kuin muilla toimittajilla

Konepaketit ovat suhteellisen kalliita ja niiden päivittäminen on ollut hankalaa

Tarjouksien päivittäminen

Mac-koneiden toimittamista toivottiin:

Toivoisin tietysti voivani ostaa Mac-tuotteet yliopiston kautta, mutta se ei taida olla mahdollista nykyisellä Applen hinnoittelulla ja toimitusfilosofialla etc.

Toimituksen laatuun kiinnitettiin huomiota:

Mikron käyttöönotto on loppujenlopuksi aika vaivalloista. Osaston yhdyshenkilöä piti vaivata aika usein, ennen kuin kone oli käytössä.

asennukset vaillinaisia, osa pakettiin kuuluvista ohjelmista jätetään asentamatta

Kun kone on toimitettu, se on heti käytettävissä, eikä tarvitsisi enää virittelyä.

KYS:n toimitukset verkkokortteineen ja käyttöjärjestelmineen (NT) kuntoon jo ennen KYS:n pisteisiin tuontia.

Pahvilaatikot voisi asentaja viedä roskikseen asennuksen jälkeen.

Hyvin on toiminut.

6.3 Huoltopalvelut

Huoltopalvelujen yleisarvosanaksi vastaajat arvioivat kouluarvosanalla 8.3. Vaihteluväli oli kuudesta kymmeneen, ja keskihajontaa oli 0.8 yksikköä. Vastausten mediaaniarvo oli 8. Minimiarvon 6 oli vastannut kaksi henkilöä (2 %). Kymppi arvoiseksi palvelun arvioi viisi henkilöä (6 %).

Taulukko 4. Atk-keskuksen huoltopalvelujen arvosanat (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

	Palvelun yleisarvosana	Palvelun asiakas-keskeisyys	Palvelun luotettavuus	Palvelun laadukkuus	Palvelun nopeus	Henkilöiden saavutettavuus	Henkilöiden ammattitaito	Henkilöiden ystävällisyys	Asioinnin sujuvuus
Keskiarvo	8,3	8,4	8,4	8,4	7,8	8,1	8,7	8,8	8,4
Keskihajonta	0,8	0,9	0,9	0,8	1,1	0,9	0,8	0,8	0,7
Minimi	6	6	6	6	5	5	6	7	7
Maksimi	10	10	10	10	10	10	10	10	10
n	80	78	78	55	78	79	76	78	56

Huoltopalveluja ilmoitti käyttäneensä 76 prosenttia vastaajista. Vain yksi henkilö ei osannut sanoa, oliko käyttänyt vai ei.

Kysymykseen, oliko vastaaja saanut mikrohuoltoon helposti yhteyden vikatilanteessa, 58 % vastasi saaneensa yhteyden useimmiten. Kohtalaisen useasti yhteyden oli saanut 30 %. Harvoin oli onnistunut tavoittelussaan viisi prosenttia vastanneista. Tässä yhteydessä kuusi prosenttia ilmoitti, ettei ollut tarvinnut huoltopalveluja.

Sen sijaan riittävän nopeasti huollon laitteelleen koki saaneensa vain 28 %. Kohtalaisen useasti sen oli saanut 45 prosenttia. Huolto tuli harvoin nopeasti 18 prosentin mielestä, eikä koskaan yhden henkilön mielestä. Hitaus näkyy myös kouluarvosanakeskiarvossa, 7.8:ssa. Niinpä kehittämisideat kohdistuivat etupäässä nopeuden parantamiseen:

Vasteaikojen lyhentäminen

Minusta olisi asiallista, jos lähestytään sähköpostitse huoltopalvelumiehiä, että he vastaisiva niihin, esim. ovatko tulossa.

Nopeus on valttia!

Saavutettavuus ja nopeus.

Muut kommentit liittyivät yleiseen tiedottamiseen tai tiedottamiseen siitä, mitä on tehty:

Tässäkin tiedostusta enemmän siitä kuka hoitaa ja mitä, mikä on kenenkin vastuu laitoksen ja mikroloukkien koneista.

Ja jos käyvät laitoksella, niin tiedottaisivat esim. kansliaa tai atk-yhdyshenkilöä, mitä ovat tehneet.

Työn laadukkuuteen puututtiin muutamissa vastauksissa:

Eihän vikojen korjaaminen helppoa ole, mutta tiettyjen asioiden takia joutuu juoksuttamaan ihmisiä liian monta kertaa, kun ei kerralla eikä kahdella saa asiaa hoidettua. Tuhlaantuu työ-aikaa molemmissa päissä.

Varaosien saanti.

6.4 Koulutus

Koulutuksen yleisarvosanaksi vastaajat arvioivat kouluarvosanalla 8.1. Vaihteluväli oli viidestä kymmeneen, ja keskihajontaa oli 0.9 yksikköä. Vastausten mediaaniarvo oli 8. Minimiarvon 5 oli vastannut yksi henkilö (1 %). Kymppin yleisarvosanan antoi kaksi henkilöä (2 %).

Taulukko 5. Atk-keskuksen koulutuspalvelujen arvosanat (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

	Koulutuksen yleis-arvosana	Koulutuksen asiakas-keskeisyys	Koulutuksen luotettavuus	Koulutuksen laadukkuus	Kouluttajien ammattitaito	Kouluttajien ystävällisyys	Koulutuksen sujuvuus
Keskiarvo	8,1	8,1	8,5	8,2	8,5	8,6	8,3
Keskihajonta	0,9	1,0	0,8	0,9	0,9	1,0	0,9
Minimi	5	5	6	5	6	5	5
Maksimi	10	10	10	10	10	10	10
n	103	101	100	102	102	101	102

Kaikkiaan 38 % piti atk-keskuksen koulutusta riittävänä. Lisää koulutusta halusi 29 %. Kolmanneksella ei ollut mielipidettä asiasta. Välttävänä (arvosanat 4-6) koulutusta piti kuusi prosenttia vastaajista. Kiihtäväksi laadultaan (arvosanat 9-10) sen arvioi 45 %. Koulutus oli vastannut odotuksia puolella vastaajista. Kahdeksantoista prosenttia sanoi, ettei koulutus vastannut odotuksia:

www-toimittajien kurssi pyyhki yli ymmärryksen alusta loppuun

Kuvankäsittely kurssi ei ollut toimiva, mutta www-kurssit olivat hyviä.

Esim. yksi Power Point –kurssi ei vastannut odotuksia.

Aloittelijat putoavat kärryiltä eivätkä uskalla osallistua myöhemmillekään kursseille.

osallistunut vain yhdelle kurssille, mutta jotta siitä olisi saanut enemmän irti olisi pitänyt osata jo ohjelman ja internetin käyttö

liian nopea tahti,ei ehdi edes perässä pysyä,tyyllillä ”klikkaa tästä,klik,klik,klik ja se jo meni!!!!

Kurssit ovat varsin lyhyitä, jolloin ei aina ehdi omaksua kaikkea uutta tietoa.

laatua heikentää joskus osallistujien eritasoiset lähtötaidot, etevämmät istuvat joutvina suuren osan koulutuksesta.

Parannusta ehdotettiin seuraavin tavoin:

Alkukartoitus ja ryhmiin jako lähtötason perusteella helpottaisi oppimista.

Suusi- enemmän koulutusta myös edistyneille käyttäjille!

koulutustarjontaa voisi laajentaa.

käyttäjäläheisiä kursseja

Junioritasolle voisi ajatella ehkä lisää kurssimaista opetusta.

Erilaisten PC-ohjelmien ominaisuuksia voitaisiin esitellä enemmän esim. ATK-keskuksen sivuilla ja lisätä lyhyitä perehdyttämiskursseja (1-2 päivää) myös muihin kuin kaikkein eniten yliopistolla käytettäviin ohjelmiin. Opetusmateriaalia voisi olla enemmän

Tyytyväisiäkin oli:

Järjestetyn koulutuksen laatu on korkea, mutta määrää voisi lisätä ja aihealueita laajentaa.

hyviä on ollut, tietoni ja taitoni ovat kehittyneet ratkaisevasti atk-keskuksen kursseille esim aikoinaan sähköpostin käyttö, web-toimittajan koulutus, erilaiset tilastollisen analyysimenetelmien kurssit

Ihan hyviä ovat olleet tähän saakka

Kouluttajien ammattitaito arvioitiin keskimäärin 8.5:n arvoiseksi. Arvioinneissa tuli esille koulutettavien kielellä puhumisen puute, ylimielisyys ja se, että kouluttajat eivät ole riittävän akateemisia:

Joskus pitäisi osata paremmin laskeutua koulutettavan tasolle osaamisessa. Joissain tapauksissa pienemmät opetusryhmät niin että kaikki saisivat myös henkilökohtaista ohjausta. Osaaminen ja osaamisen välittäminen ovat eri asioita!

Voisitte ymmärtää henkilöitä, jotka eivät tiedä kaikkea ATK:sta, mutta saattavat tietää jostain muusta yhtä paljon kuin tekin. Ystävällisyyttä, kärsivällisyyttä ja ymmärrystä kouluttajille ja rohkeutta kysyä koulutettaville, tulematta nolatuksi

Opettajien valinnalla merkitystä myös – kärsivälliset, tavallisen heikosti ATKta osaavan taitoja ja ajattelutapaa ymmärtävät osaavat kouluttaa paremmin kuin ATK-huippuosaajat.

Joku opettaja on tosi hyvä, yliveto, mutta joukossa on (ainakin yksi) joka on sanonut ettei pidä opettamisesta ollenkaan ja se kyllä näkyy! Miksi hän on opettamassa? Oheinen vaikuttaa kyllä opetuksen laatuun.

Kaikki kouluttajat eivät hallitse asiaa jota opettavat. Tämä on kyllä ihan ymmärrettävää – atk-eksperit opettavat asioita jotka eivät kuulu heidän alaansa.

the seminar I attended was not "tailor-made" enough: it seems the speaker had prepared a talk he always gave and didn't deal with our specific issues

Viimeeksi kouluttaja ei ollut lainkaan selvillä kohderyhmän tarpeista.

Kouluttajan tulisi perehtyä niihin nimenomaisiin ongelmiin ja tarpeisiin, joita kohderyhmällä on.

Ei akateemiselle henkilöstölle sopivaa koulutusta.

Kysymykseen, olisiko vastaaja halukas osallistumaan maksullisille kursseille 47 prosenttia vastasi myöntävästi. Haluttomia maksamaan oli 27 prosenttia. Mielipidettään ei osannut maksullisuudesta sanoa 26 %. Kehittämissuhteissa myös hintakysymys nousi esille:

Kohtuuhintaisia (maksuttomia?) koulutuksia, jotta mahdollisimman monet pääsevät osallistumaan.

Ja koulutukset henkilökunnalle kuin opiskelijoille ilmaisia.

6.4.1 Tiedon saanti koulutuksista

Suurin vastaajajoukko, 50 henkilöä, kertoi saaneensa tiedon yliopiston tiedotuslehdestä, Kukkosesta. Seuraavaksi suosituin kanava oli web-sivut, joilta tiedon oli saanut 42 henkilöä (Taulukko 6.). Tyypillinen vastaus oli

atk-keskuksen kotisivuilta, Kukkosesta tai Webistä tai Kukkosesta

Taulukko 6. Koulutustilaisuuksien tiedonsaantikanavat (n = kyseisen tietolähteen vastanneiden määrä).

Tietolähde	n
Kukkonen	50
Internet (web, www)	42
Sähköposti	23
Henkilöstökoulutusopas	13
“Puskaradio”	8
Ilmoitustaulu	4
Sattumalta	1
Opinto-opas	1
Ei mistään	5

Sähköpostitiedotuksen kanaviksi mainittiin laitosposti ja sihteeriposti. Myös *puskaradiolla* tai *työkavereilta* tai *pääosin suullisena tietona kavereilta* on varteenotettava tiedotuskanava. Joukossa on kuitenkin niitä, jotka eivät ole saaneet tietoa mistään:

En ole saanut mistään tietoa koulutuksista!!!!

On mennyt melko tavalla ohi.

En muista sanneeni tietoa pitkään aikaan mistään.

6.4.2 Koulutusten hallinnointi

Koulutuksiin ilmoittautumisen katsoi sujuneen ongelmitta 69 prosenttia vastaajista. Mieli-
pidettä ei ollut 28 prosentilla, ja neljä henkilöä (3 %) sanoi olleen ongelmia.

Koulutuksista muistuttamista piti tärkeänä 64 prosenttia. Kuudelletoista prosentille se ei ole tärkeää, ja 19 % jätti kertomatta mielipiteensä. Muistutuksen kertoi saaneensa 27 %, eikä 33 prosenttia ollut saanut koulutusmuistutusta. Loput neljäkymmentä prosenttia eivät osanneet sanoa, olivatko saaneet vai eivät. Joukossa on varmaan koulutukseen kokonaan osallistumattomia.

Kehittämissideoissa toivottiin kursseja uusista ohjelmistoista:

kun tulee joku uusi ohjelma (esim. XP-pro) siitä pitäisi samoihin aikoihin olla kurssi.

oikeastaan kaikista ohjelmista pitäisi olla koulutusta tarjolla, onneksi oppimiskeskus nyt täydentää tarjontaa

esim. Kursseja uusien ohjelmien hienouksista esim. kun word 98:sta siirrytään word 2000, jotta osaisi käyttää niitä.

Samoin toivottiin kuvankäsittelykursseja:

Esim. tieteellisen kuvankäsittelyn kursseja, (skannaus, digikuvaus)vaikkapa yhdessä kuvalaitoksen kanssa. Koulutus voisi olla vaikka pari kertaa vuodessa.

Toivoisin lisää web-koulutusta, kuvankäsittelykoulutusta jne.

... ja erityiskursseja

jotkut erityiskoulutukset olisivat tarpeen, esim. kalibrointiin ja värinhallintaan liittyvä koulutus

Kurssitarjonnassa oleviin kursseihin esitettiin parannuksia:

toivoisin enemmän koulutusta, jossa ei enää käsiteltäisi perusasioita esim. www-sivujen toimitamiseen.

Enemmän yksityiskohtaisempaa koulutusta laitosten tietoturvavastaaville mm. varmuuskopiointin järjestäminen, virustorjunta jne. Myös esim. Microsoft Access on todella tehokas työkalu kun sitä vain osaisi käyttää!

Kertauskurssit ovat myös tarpeellisia.

Olisi tietysti hyvä, jos pystyisin hyödyntämään eri ohjelmat kunnolla, mutta kun ei aikaa "leikkiä" tietokoneen kanssa eikä ole riittävästi tietoa, en pysty siihen. Olenkin jo huomannut hyväksi asiaksi käydä kurssit aina välillä uudelleen.

Kurssien organisointiin esitettiin parannuksia:

eri ryhmiin osajat ja aloittelijat

Jos mahdollista, lisää "tailor made" pienen tietyn kohderyhmän tarvitsemaa (erikois)koulutusta

Kursseilla oppii parhaiten joutumalla itse tekemään. Kuuntelemisesta ei jää paljon mieleen

Kurssit saisivat olla laajempia ja useampi tasoisia. Kotitehtäviäkin voisi harrastaa! Kaikilla ei ole mahdollisuutta osallistua työaikana; voisiko kursseja järjestää osittain työajan ulkopuolelle? Onko räätälöityyn koulutukseen mahdollisuutta

ONKO MAHDOLLISTA SAADA ILTA-AIKOJA KOULUTUKSEEN?

Tuo ammattitaidon kehittäminen ei ole ihan helppo asia. Ehkä koulutus voitaisiin suunnitella tiedekunnittain tai oppiaineittain yhteistyössä atk-henkilöstön ja substanssiosaajien, siis laitosten henkilökunnan kanssa?

Nettikoulutusta voisi juuri ATK-alueella lisätä. Sinnehän se varmasti sopii paremmin kuin muu.

Kun laitokselle tilataan uusia laitteita/ohjelmia, voitaisiinko saada myös käyttäjäkoulutusta?

Myös tietoisikutyyppistä koulutusta kaivattiin:

MÄÄRÄVÄLEIN INFOTILAISUUS YLIOPISTON UUSILLE TYÖNTEKIJÖILLE (MYÖS PROJEKTEILLA MÄÄRÄAIKAISESTI TYÖSKENTELEVILLE), JOSSA ESITELLÄÄN TARJOLLA OLEVAT PALVELUT YMS.

Lisäksi sähköpostilla voisi tulla tietoiskuja uusista tai sellaisista asioista, joissa meillä tavallilla työtätekevillä on selvästi väärä käsitys.

Toivoisin myös yhteisiä laitospohjaisia info-tilaisuuksia, missä kerrottaisiin atk-keskuksen toiminnasta, tietosuojasta, koulutuksesta yms.

Koulutuksiin kaivattiin materiaalia:

Jokin pieni valmis materiaali kurssista. Siihen voisi itse tehdä lisämerkintöjä kurssin edetessä. Niillä kursseilla, joihin olen osallistunut materiaalia ei ole ollut.

Uusien ohjelmien oppaiden saatavuus paremmaksi.

kirjallisen materiaalin parantaminen

Koulutuksesta tiedottamisen vaikeus näkyi kommentteissa:

itse on kovasti tarvinnut olla aktiivinen tietoa saadakseen – kannattaisikohan mainostaa...

Näkyviä tiedotuksia!

Ilm. laitospohjaiset kyselyt koulutustarpeista sähköpostilla, jos laitospohjaisella välityksellä tulee tietoa, jää havaitsematta.

Ilmoitus koulutuspalveluista mieluiten jo edellisen lukukauden aikana, jotta opetuksesta päätettäessä voisi varata aikaa koulutukseen osallistumiseen

Verkkosivujen lisäksi voisi tulla s-postissa esite tai www-osoite, josta saa lisää tietoa. Aina ei jaksa penkoa verkkoa, varsinkaan jos ei tiedä tarvitsevansa kurssitusta ;)

Olisi hienoa jos koulutusta markkinoitaisiin suoraan sähköpostitse jatko-opiskelijoille.

Koulutusinfoa sähköpostitse.

Yksi vastaaja ei pitänyt koulutuksista, vaan toivoi:

Palvelut enemmän henkilökohtaisia.

6.5 Mikrotietokonepalvelut

Mikropalvelujen yleisarvosanaksi vastaajat arvioivat kouluarvosanalla 8.2. Vaihteluväli oli kuudesta kymmeneen, ja keskihajontaa oli 1.0 yksikköä. Vastausten mediaaniarvo oli 8. Minimiarvon 6 oli vastannut viisi henkilöä (5 %). Kymppin arvoiseksi palvelun arvioi seitsemän henkilöä (7 %).

Taulukko 7. Atk-keskuksen mikrotietokonepalvelujen arvosanat (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

	Palvelun yleisarvosana	Palvelun asiakas-keskeisyys	Palvelun luotettavuus	Palvelun laadukkuus	Palvelun nopeus	Henkilöiden saavutettavuus	Henkilöiden ammattitaito	Henkilöiden ystävällisyys	Asioinnin sujuvuus
Keskiarvo	8,2	8,2	8,4	8,2	7,9	7,9	8,7	8,5	8,3
Keskihajonta	1,0	1,0	0,9	0,8	1,1	1,1	0,8	0,9	0,9
Minimi	6	5	6	6	5	4	6	6	6
Maksimi	10	10	10	10	10	10	10	10	10
n	108	104	105	79	105	106	105	106	77

Henkilöiden ammattitaito arvioitiin kouluarvosana-asteikollisista tekijöistä parhaimmaksi (keskiarvo 8.7 ja pienin hajonta 0.78). Henkilöiden saavutettavuus ja palvelun nopeus saivat heikoimmat arvioinnit (keskiarvo 7.9, sd 1.11 tai 1.06, vastaavasti).

Nopeus on valttia, on tosi orpoa, jos kone ei toimi.

Mikrotuki on liian vähäistä ja vasteajat aivan liian pitkät.

Suurin osa vastaajista (85 %) oli kysynyt apua atk-keskuksesta mikron ongelmatilanteissa. Avun oli myös saanut suurin osa aina (35 %) tai useimmiten (46 %). Niitä, jotka vastasivat kysymykseen, oliko saanut apua atk-keskuksesta, ”ei useinkaan” tai ”ei koskaan” oli kymmenen prosenttia. Tilanteita, joissa ei apua ollut atk-keskuksesta saatavilla liittyivät vastaajien mielestä ohjelmistoihin:

Ohjelmien toimintahäiriöt, ... ja ohjainten asennusongelmat

Uusien ohjelmien asennuksissa, salasana-sekaannuksissa

esim. virustorjuntaohjelmien päivityksessä,

Ohjelmien käyttöön liittyvät ongelmat.

Omituisia ongelmia ohjelmissa, hankaluuksia tiedostomuotojen kanssa... siis erikoisempia ongelmia useimmiten, jolloin ei ole ollut valmista vastausta eikä aikaa tai halua ratkaista ongelmia.

Laitteisto-ongelmiin asiakkaat eivät olleet saaneet vastaustensa mukaan apua:

laitteiden asennusongelmat

mikron ... käyttö- tai vikaongelmissa

ATK-keskuksessa ei ole Macintosh-asiantuntemusta. Joudun turvautumaan ajoittain muiden yliopistojen Mac-tukeen, mikä on häpeäksi Kuopiolle!

Verkko- ja etäyhteydet ja tiedostojen siirrot olivat jääneet ratkaisematta:

etäyhteyden avaamisessa kotikoneelta.

Tiedostojen siirtoon liittyvissä asioissa. kannettavan modeemiyhteys ei toiminut, ym Tiedostojen siirto MACilta PClle.

Lähinnä on joutunut odottelemaan apua esim. tietokoneen verkkoyhteyden ongelmien selvittämiseen.

Yksi henkilö olisi halunnut opastusta mikron käyttöönotossa saamatta sitä.

Yhteensä 80 prosenttia vastasi laitoksellaan olevan atk-yhdyshenkilön. Vain neljä sanoi, ettei yhdyshenkilöä ole. Peräti 16 prosenttia ei tiennyt, oliko laitoksella atk-yhdyshenkilöä. Aina tai useimmiten apua ongelmatilanteissa pyytää laitoksen atk-yhdyshenkilöltä 69 prosenttia. Apua ilmoitti saavansa aina tai useimmiten jopa useampi henkilö kuin sitä yleensä pyysi (77 %). Ei koskaan tai ei ainakaan usein ilmoittanut pyytävänsä apua laitoksen tukihenkilöltä 17 prosenttia. Vastausta ei saanut juuri koskaan 6 prosenttia.

Tulostamisongelmia oli ollut aina kahdella henkilöllä ja useimmiten 19 henkilöllä. Näin useimmiten tai aina tulostamisongelmia oli 18 prosentilla. Niitä kuvattiin työryhmäpalvelimen tai verkon ongelmina:

Tulostimen jakaminen työryhmässä tuottaa ongelmia.

Ei tulostu, eikä tule virheilmoitusta. Vika mikroverkon ja tulostimelle siirron välissä.

kone ilmoittaa, että yhteyttä ei ole, mutta tulostaa kumminkin.

Kone ei heti hyväksy pöytälaseria vaan tulostaa itsepintaisesti toiseen päähän käytävää laitoksen tulostimeen.

Verkkoon liittyviä ongelmia.

verkkoyhteys pätkii, vanha vekkotulostin sylttää paperia yms.

printteri ei toimi, yhteys asennettu vain yhteen printteriin

kirjoittimen osoite Messistä

Joskus ongelma yhdistettiin ohjelmaan:

Prosit-tulostus ei toiminut, tuli uusi tulostin väärillä asetuksilla, ongelman selvittäminen vei 4 kuukautta.

Laitoksen henkilöillä, jotka joutuvat käyttämään yhteistä tietokonetta sähköpostikoneena Tera-tempo ohjelman avulla tulostaminen Messistä on tosi hankalaa samoin kuin liitetiedostojen käsittely

Tulostus ei onnistu Pinestä

Word ja Acrobat tulostukset

SPSS:n output -ikkunaa en saa tulostettua!

Excel-taulukot eivät aina tulostu tai tulostuvat pitkällä viiveellä.

Laitoksen uusimmalle tulostimelle tulostettaessa käy usein niin, että Word ja pdf-dokumenteissa kirjaimet menevät osittain päällekkäin. Erittäin harmillista

PunMed-tietokannan tulostuksesta puuttuu oikeasta laidasta kirjaimia.

Esi, joskus netistä tulostettaessa ongelmia.

Useat vastaukset kertoivat ongelman syyksi vanhat ja tehottomat kirjoittimet:

vanhat printterit ei jaksaa käsitellä isoja kuvatiedostoja

vanhat tulostimet ovat vähän väliä solmussa...

Printtaus kestää joskus kauan. Syy: Tulostuskapasiteetti ei ole ehkä riittävä käyttäjämäärään nähden. Asiaa ollaan korjaamassa.

Yhdessä vastauksessa syyksi sanottiin laitetyyppi Xerox 450.

Monissa vastauksissa kuvattiin ongelman laatua:

Tulostusjälki välillä huono -> tiedotettu "huoltomiehiä", asioiminen hidasta....

Usein tulostaminen katkeilee ja osa sivuista viipyy "matkalla" kauan

Tulostin jumittaa paperia.

Tulostimen jälki välttävää

Tulostukset katkeavat, jotkin dokumentit kestävät liian kauan (20 min) tulostusjono on joskus tukossa

Koneella näkyvä sivumunerointi, ei ole toteutunut tulostuksessa.

Tulostimet eivät ole aina käytettävissä.

Kirjoitinajuriongelmia

Useat vastaajat tyytyivät kohtaloonsa:

Joskus ei yksinkertaisesti saa tulostettua,

Jotkut dokumentit ei tulostu ollenkaan. oma tulostin temputtelee, murahtelee, ja on hidas

Tulosteet voivat tulla vuorokauden viiveellä tai jäädä kokonaan tulostumatta.

Ratkaisematon mysteeri???

Muutammat vastaajat kertoivat ratkaisseensa asian jotenkin tai pitivät toimimattomuutta omana syynään:

Ei tulosta, mutta uudestaan kokeilemalla asia on yleensä hoitunut, ja kun tarkistettu, että kaapeli kunnolla paikoillaan. Kerran piti "buutata" aloitusdisketillä kone "uusiksi" ja 2 kertaa Nortonilla korjattu itse

Koneeni joskus hävittää kirjoittimen tiedot ja menee aikaa, ennen kuin tajuan, mistä on kyse.

omia mokia

Erityiskysymykseen, onko laitoksella työryhmäpalvelin 17 prosenttia vastasi olevan. Kaksikymmentä prosenttia tiesi, ettei ole, mutta peräti 63 prosenttia ei tiennyt koko asiaa. Työryhmäpalvelinta sanoi käyttävänsä 22 %. Kolmekymmentä prosenttia sanoi, ettei käytä. Palvelinta kerrottiin käytettävän tiedostojen siirtoon ja varastointiin sekä tulostukseen:

Verkkolevyä omien tiedostojen tallentamiseen, jolloin ne varmuuskopioidaan. Yhteisiä hakemistoja tiedostojen vaihtamiseen ja jakamiseen henkilöiden kesken.

Tiedosto ja tulostin palvelimena

Mikrotuen kehittämisideoissa toivottiin laitoskohtaisen yhdyshenkilöjärjestelmän kehittämistä:

Yksikkööni pitäisi saada tukihenkilö.

Laitoksen mikrotukihenkilö saisi olla aktiivisempi, kertomaan uusien ohjelmien päivityksistä yms. ATK-keskus voisi tästä asiasta muistuttaa laitoksen mikrotukihenkilöitä

koulutuksen järjestäminen atk-yhdyshenkilöille

Atk-keskuksen mikrotukea toivottiin joko laitoskohtaiseksi tai ainakin runsaammaksi:

Mikrotuki joka rakennukseen. Yleensäkin tähän pitäisi panostaa tietokonetyöskentelyn jatkuvasti lisääntyessä.

Atk-keskuksella voisi olla laitoskohtainen yhdyshenkilö, joka paneutuisi pikkuisen enemmän ko.laitoksen atk-asioihin. Laitoksen kyselyt voisi ohjata hänelle ja hän taas voisi ohjata kyselyn eteenpäin oikealle atk-taitajalle.

Ehkä henkilöiden lisääminen nopeuttaisi asennusten/mikrotuki-asioiden hoitoa.

Tiedottamisessa koettiin puutteita:

Tiedottamisessa puutteita. Esim. uusien ohjelmien, tarpeellisten sovellusten ym. parempi tiedottaminen. Mikrotukihenkilöille tulevista samasta toistuvien kysymysten, ongelmien -> vastauksien selvittämiseen voisi tehdä FAQ-tyyppinen sivu.

Selkeää tietoa esim. nettiin siitä keneen voi ottaa yhteyttä ja mitä se maksaa ja kuka maksaa.

Käyttäjät neuvoivat konkreettisissa, työtapoihin liittyvissä asioissa:

Uutta mikroyksiköissä C-osio saisi olla riittävän iso <- 20 Gt

Tarvetta ottaa yhteyttä kotikoneelta suoraan työkoneelle etätöiden tekemiseksi. Kaikkea ei voi siirrellä jatkuvasti wrk- hakemistoon

Varaosien saanti (kovalevyjä, hiiri, verkkokortti ymm.)

osastolevyjen käyttöönotto. henkilökohtaisen verkon levyjen käyttöönotto. kirjoitinpalvelut, vi-rustorjunta

Olisi tarpeellista saada aivan "kädestä pitäen" neuvoja henkilöille, joiden pitäisi käyttää tätä "sorvia", ja joilla ei ole tarvittavaa asiantuntemusta, mutta joiden työssä se todella on työväline, jolla aikaansaadaan tulosta ...

Mac-tukea kaivattiin tai tuettomuuteen oli alistuttu:

Toivoisin Mac-tuen osittaista palauttamista mm. käyttöjärjestelmälevykeiden ja -päivitysten arkistointina.

PC koneiden käyttö laitoksellamme on melko vähäistä, joten tukea ei tietääkseni ole usein tarvittu. Mac koneisiin liittyvät ongelmat on useimmiten onnistuttu ratkaisemaan itse.

Palveluallttiuteen kiinnitettiin huomiota:

Mikrotuki on atk-keskuksen heikoin lenkki. Hyvin usein vastausten löytäminen ongelmiin vaatii yhteydenottoja atk:n ulkopuolelle ja kestää luvattoman kauan. Joihinkin ongelmiin ei saa vastausta ollenkaan. Tuettujen ohjelmien valikoima on hyvin niukka ...

Luulen, että nämä ovat juuri niitä henkilöitä, jotka luovat pitkälti kuvan koko Atk-keskuksen palvelun laadusta. Panostakaa näihin. Tämän koko kyselyn ongelma on sama kuin teidän palvelunnekin. Vastaajien pitäisi tietää, mikä asia, toiminto, ...

6.6 Palvelinkonepalvelut

Palvelinkonepalvelujen yleisarvosanaksi vastaajat arvioivat kouluarvosanalla 8.5. Vaihteluväli oli kuudesta kymmeneen, ja keskihajontaa oli 0.8 yksikköä. Vastausten mediaaniarvo oli 8. Minimiarvon 6 oli vastannut yksi henkilö (1 %). Kymppin arvoiseksi palvelun arvioi kahdeksan henkilöä (7 %).

Taulukko 8. Atk-keskuksen palvelinkonepalvelujen arvosanat (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

	Palvelun yleisarvosana	Palvelun asiakas-keskeisyys	Palvelun luotettavuus	Palvelun laadukkuus	Palvelun nopeus	Henkilöiden saavutettavuus	Henkilöiden ammattitaito	Henkilöiden ystävällisyys	Asiainninsujuvuus
Keskiarvo	8,5	8,3	8,5	8,4	8,3	8,2	8,7	8,7	8,4
Keskihajonta	0,8	0,9	0,8	0,8	0,9	0,8	0,7	0,9	0,8
Minimi	6	6	7	7	5	6	7	6	7
Maksimi	10	10	10	10	10	10	10	10	10
n	115	107	110	107	110	107	102	106	103

Henkilöiden ammattitaito ja ystävällisyys arvioitiin korkealle. Keskiarvo kummassakin oli 8.7. Ystävällisyydessä oli yksi kuutosarvio, ammattitaidossa ei yhtään. Kiitettäviä (9-10) oli ammattitaidossa 64 prosenttia ja ystävällisyydessä 62 prosenttia. Saavutettavuus oli heikoin: keskiarvo 8.2. Kuutoseksi sen oli arvioinut kaksi henkilöä ja kiitettäväksi 34 prosenttia.

Kysymykseen, haittaavatko palvelinten käyttökätköt vastaajan työtä, 24 prosenttia totesi niiden haittaavan usein. Harvoin katkoksista kärsi 62 prosenttia eikä ollenkaan 12 prosenttia. Kaksi henkilöä ei osannut sanoa, haittaako vai ei.

Käyttäjätunnuksen käytössä kolmella henkilöllä oli ollut usein ongelmia. Ongelmia ei ollut ollut koskaan 27 prosentilla vastaajista.

Vastauksena kysymykseen, tietääkö vastaaja, mihin yliopiston palveluihin hän tarvitsee käyttäjätunnusta ja salasanaa, 16 prosenttia vastasi ”Ei”. Kahdeksan prosenttia ei osannut sanoa asiasta mitään.

Kehen ottaa yhteyttä käyttäjätunnusasioissa tiesi tai luuli tietävänsä 89 prosenttia. Loput 11 prosenttia eivät osanneet sanoa.

Palvelinkoneiden tai käyttäjätunnuksen käytössä apua tarvitessaan vastaajista 71 prosenttia oli saanut avun useimmiten tai melko usein. Harvoin näin oli käynyt kymmenelle prosentille. Kaksi henkilöä koki, ettei ollut koskaan saanut apua, eikä 12 prosentilla ollut ollut ongelmia.

Tunnuksiin ja salasanoihin liittyvään ohjeistukseen vastaajista oli tyytyväisiä 74 prosenttia. Yhteensä 15 prosenttia ei osannut sanoa asiaan mitään. Tyytymättömiä olivat loput 11 prosenttia.

Kehittämissideoissa tuli arvostelua salasanojen muuttamiseen:

Salasanoilta pitää vaatia kompleksisuutta, mutta niitä ei pitäisi sitten vaihdattaa parin kuukauden välein. vähintään 6kk voisi olla sopivampi.

(Pyydän) Hyviä vinkkejä käyttäjätunnusten hallintaan eri koneilla. Nyt minulla on eri tunnus/salasanat yhdistelmät seuraaviin järjestelmiin: kotikone, työkone, laitosverkko, laitospalvelin, yliopiston palvelin, oppimisympäristöt (3 kpl). Jokainen vaatii muuttamaan...

Toimintahäiriöistä tuli yksi huomautus:

Aivan viime aikoina (kuukausi) on toimintahäiriöitä ja katkoja ollut huomattavan usein.

Asiakkaan kielellä puhuminen on syytä pitää mielessä:

Ainakin oppimiskeskukselta saatava ohjeistus esim. salasanojen vaihtamiseen on melko vaikeaselkoista

Taas toivoisin ymmärrettävää kieltä.

Toivomuksia palvelimille tuli vain muutama:

sähköpostikone voisi olla nopeampi

lisää muistitilaa Messin viestien arkistointia varten

Yksi henkilö vastasi: "En käytä ko. palveluja lainkaan." Hänkin oli vastannut verkkokyselyyn.

6.7 Tallennus

Tallennuspalveluiden kysymyksiin vastasi vain 15 henkilöä, koska palvelua eivät kovin monet käytä. Tallennuspalvelujen yleisarvosanaksi vastaajat arvioivat kouluarvosanalla 8.7. Vaihteluväli oli seitsemästä yhdeksään, ja keskihajontaa oli 0.6 yksikköä. Vastausten mediaaniarvo oli 9. Minimiarvon 7 oli vastannut yksi henkilö. Yhdeksän arvoiseksi palvelun arvioi 11 henkilöä.

Taulukko 9. Atk-keskuksen tallennuspalvelujen arvosanat (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

	Palvelun yleis-arvosana	Palvelun asiakas-keskeisyys	Palvelun luotettavuus	Palvelun laadukkuus	Palvelun nopeus	Henkilöiden saavutettavuus	Henkilöiden ammattitaito	Henkilöiden ystävällisyys	Asioinnin sujuvuus
Keskiarvo	8,7	8,5	8,7	8,8	8,5	8,7	8,8	8,7	8,6
Keskihajonta	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	0,7	0,7	0,8	0,7
Minimi	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Maksimi	9	9	10	10	9	10	10	10	9
n	15	15	15	15	15	15	15	15	15

Tallennuspalvelu arvioitiin kauttaaltaan aika hyväksi. Keskiarvot vaihtelivat 8.8:n (laadukkuus ja ammattitaito) ja 8.5:n (nopeus) välillä. Keskihajonta oli pientä, korkeintaan 0.8:n yksikön suuruista.

Yhteensä 125:stä tallennuslomakkeella käyneestä 62 vastasi kysymykseen, tietääkö hän, että atk-keskuksessa on maksullinen tallennuspalvelu. Kymmenen ilmoitti tietävänsä ja 21 sanoi, ettei tiedä. Suurin osa eli 47 prosenttia ilmoitti, ettei ole tarvinnut palvelua. Kaksi ei osannut sanoa, tiesikö asiasta.

Kehittämisideoitakaan ei tullut, kun palvelua olivat tarvinneet niin harvat. Ainoastaan kommentti

voisitte mainostaa hieman - että tiedettäisiin mitä apua atk-keskukselta voisi tähän saada

tuli tähän kohtaan, mikä liittyy atk-keskuksen yleiseen tiedottamisvaikeuteen.

6.8 Tiedotus

Atk-keskuksen tiedotuksen yleisarvosanan vastaajat arvioivat kouluarvosanalla 7.8:ksi. Vaihteluväli oli viidestä kymmeneen, ja keskihajontaa oli 1.0 yksikköä. Vastausten mediaaniarvo oli 8. Minimiarvon 5 oli vastannut kolme henkilöä. Kymppin arvoiseksi tiedotuksen yleensä arvioi neljä henkilöä.

Taulukko 10. Atk-keskuksen tiedotuksen arvosanat (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

	Tiedotuksen yleis-arvosana	Tiedotuksen asiakas-keskeisyys	Tiedotuksen luotettavuus	Tiedotuksen laadukkuus	Tiedotuksen ajantasaisuus	Tiedotuksen ammatti-taitoisuus	Kuinka hyvin tiedotus saavuttaa asiakkaat?
Keskiarvo	7,8	7,7	8,5	8,0	8,2	8,2	7,6
Keskihajonta	1,0	1,0	0,9	1,0	1,0	1,0	1,2
Minimi	5	4	4	3	4	3	4
Maksimi	10	10	10	10	10	10	10
n	152	150	150	150	151	148	146

Tiedotuksessa heikointa vaikuttaa olevan asiakkaiden saavuttaminen. Se arvioitiin keskimäärin vain 7.6:n arvoiseksi kouluarvosana-asteikolla. Välttävän arvosanan (4-6) antoi 19 prosenttia vastaajista. Kiitettäväksi (9-10) sen arvioi 23 prosenttia.

Atk-keskus on mielestään tiedottanut monista asioista, joista nyt tuli hyvin runsaasti vastauksia, että asiasta ei tiedetä. (Taulukko 11.)

Taulukko 11. Yliopistoväen tietoisuus atk-keskuksen palveluista. Luku ilmoittaa niiden henkilöiden, jotka sanoivat, etteivät tiedä palvelusta, prosenttiosuuden.

Tiedätkö,	En (%)
että saat suojatun yhteyden (SSH2) yhteysohjelmat verkosta	66
että atk-keskuksen koulutuksiin voi ilmoittautua web-lomakkeella	49
miten lähetät laitospostia	40
että yliopistolla on Microsoft-yliopistosopimus	26
että saat virustorjuntaohjelmat omalle koneellesi verkosta	20
että atk-keskus järjestää SPSS-koulutusta	15
että atk-keskus järjestää Excel-koulutusta	15
että atk-keskus järjestää Word-koulutusta	14
miten luet nykyisin laitospostia	8
* että atk-keskus järjestää L _A T _E X-koulutusta	94

* Tarkistuskysymys

Peräti 66 prosenttia vastanneista eli 104 henkilöä 158:sta ei tiennyt suojatun yhteyden ohjelman saamisesta atk-keskuksen web-sivulta. Myöskään Microsoftin kampus-sopimuksesta ei ollut tietoa 41 vastaajalla. Nykyinen Internetissä oleva laitossähköpostisivu on tuttu lähes kaikille eli 92 prosentille, mutta viestejä osaa lähettää sivulle vain 60 prosenttia vastanneista. L_AT_EX-ohjelman koulutuksen kysymys oli tarkistuskysymys, sillä atk-keskus ei järjestä tätä koulutusta. Silti yhdeksän vastaajaa ”tiesi” sitä järjestettävän.

Kolme neljäsosaa vastaajista kuitenkin ilmoitti olevansa tyytyväisiä atk-keskuksen tiedotukseen.

Taulukko 12. Yliopiston web-sivujen arviointi. Luku ilmoittaa prosenttiosuuden niistä henkilöistä, jotka ovat kyseistä mieltä sivuista.

Yliopiston web-sivut ovat	Kyllä (%)
nopeasti latautuvia	84
helppoja käyttää	81
miellyttäviä käyttää	76
riittävän selkeitä	68
tiedoltaan ajantasaisia	50
vanhanaikaisia	34
rumia	28

Valtaosa piti yliopiston web-sivuja nopeina, helppoina ja miellyttävinä käyttää. Tosin vaipaissa kommentteissa tuli mm. toivomus: *Tehokkaammat verkkosivut*. Riittävän selkeiksi ne luonnehti kaksi kolmasosaa vastaajista. Tiedoltaan ajantasaisina sivuja piti vain puolet vastaajista. Kovin vanhanaikaiseksi niitä ei koettu (34 % ”kyllä”-vastauksia) eikä rumiksi (28 %). Tosin lukumääräisesti näitäkin vastaajia oli runsaahkosti: vanhanaikaisina sivuja piti 54 henkilöä ja rumina 45 henkilöä.

En tiedä, onko ATK-keskus vastuussa todella surkeista www-sivuista, mutta ainakin ne ovat alta arvoasteikon: vanhanaikaiset, todella rumat, suorastaan ihmisiä karkoittavat. Intranetti-osio on surkea esim. komposti tulisi olla ehdottomasti luettavissa myös

Nettisivut voisivat olla iloisemmat, värikkäämmät.

Tiedotuksesta vastaajilla oli runsaasti mielipiteitä. Yliopiston asioissa kaivattiin tiedotusta hallinnollisista palveluista helpommin saatavana:

Lomakkeet, hallinnon sivuilta on vaikea löytää etsimäänsä tietoa, abeille suunnatut sivut ovat kankeita ja ankeita, kirjasto on hieman sekava, mutta tietoa on riittävästi

Yleisistä: tiedotus, hallinto sekä esim. verkkojulkaisuista. Tarkempia kuvauksia luentosalien ym tilojen sijainnista eri rakennuksissa.

hallintoon liittyviä asioita, esim. tiedekuntaneuvostojen päätöksettiedekuntaneuvoston pöytäkirjat webiin

Tärkeitä tapahtumat voisivat olla aina etusivulla uutistenomaisina. Esim. huomattavat vierailut.

Yliopiston laatukäsikirjasta sekä laitosten laatujärjestelmistä. Lapon kautta tilattavista tavaroista yms.

Esim. Hallinnon sivuilta on vaikeaa löytää tietoa.

Hallinnon sivustot osittain epäjohdonmukaiset käyttäjän kannalta, asiat eivät löydy helposti. jatko-opiskelusta, mm. kursseista

Koulutustiedotteet, onko väitöskirjat jo internetissä?

Hallintoa koskevien lomakkeiden yms. löytyminen on aina yhtä vaikeata. Ja etenkin esim. hallituksen päätösten.

Tapahtuma sivu

apurahat, henkilökunnan erityisosaaminen tai painotukset

Yliopiston osaa Klinikat (=KYS) koskevia tietoja

En tiedä kuuluuko tämä asia tähän mutta lapon sivuille on jotenkin tosi hankala päästä :(

Kursseista ja ajankohtaisista asioista

Kyse ei ole niinkään tiedon määrästä vaan laadusta ja erityisesti sivujen rakenteesta. Missä minkin tiedon tulisi olla? Esim tilavaraus - hallinnon alla - tosi vanhanaikaista ja byrokraattista!!

Erityisesti erilaiset hallinnolliset lomakkeet.

Ryhmien asiota, kurssi- ja kokoustietoja, saatavilla olevia palveluja... saisiko nettisivuille kartan esim. tärkeimmistä luentosalista ym.? Monelle tilapäiselle kävijälle suuri ilo, mutta apuna myös täällä työskenteleville.

Opetuksen laatuasioista (yliopiston yleinen opetuksen laatukäsikirja ajan tasalle). Sanahauulla en juuri koskaan löydä sitä, mitä etsin.

väitöskirjoja verkkoon luettavaksi

erilaisten johtoryhmien toiminnasta

sähköiset kaavakkeet, joita on miljoona erilaista, on vaikea löytää yo:n www-sivuilta

Jonkun pitäisi koko lomakekokoelma laittaa yhden napin taakse

Tieteellisestä toiminnasta ja ajankohtaisista tapahtumista tietoa myös etusivulle. Tampereen yliopiston etusivua voisi käyttää mallina.

Hallinnon ohjeet kootummin yksissä kansissa

'tutkimuksiin/tutkimusryhmiin pitäisi saada linkit heti etusivun tutkimus-kohdasta. pitäisi olla lääketutkimus, kasvitutkimus, elintarviketutkimus jne, joista linkit

Myös henkilöstön esittelyä verkossa valokuvin tai edes yhteystietoja toivottiin:

esim. oman laitoksen väeltä olisi kiva olla kaikilta kotisivut ja yleensäkin yliopiston henkilökunta olisi hyvä olla esitelty tehtäväkuvien ja valokuvien kanssa.

Eri laitosten nettisivuilla voisi olla valokuva kaikista henkilökunnan jäsenistä.

JOSKUS OLEN TÖRMÄNNYT SEIKKAAN, JOSSA HENKILÖN TIETOJA EI OLE LÖYTÄNYT PUHELINLUETTELOSTA. MUTTA TÄMÄ ASIA TAITAA RIIPPUA ENEMMÄNKIN LAITOKSEN UUTTERUUDESTA ILMOITTA UUSIEN HENKILÖIDEN TIETOJA PÄIVITETTÄVÄKSI PUHELINLUETTELOON.

Sivujen rakenteisiin ja sisältöön liittyviä kommentteja olivat

Firma suuri ja asiat hukkuvat jotenkin nettisivuille, eri polkujen taakse. Toisaalta ei ole aikaa istua koneella ja selailla esim. atk-sivuja. Varsinkin kun olen tullut muualta, en ole saanut muuta tietoa atk-palveluista kuin mitä olen sattumalta itse lukenut.

Ei enemmän tietoa vaan helpommin löydettävissä olevaa tietoa.

Näin suhteellisen uutena tulokkaana, en aina tiedä mistä mitään tietoja pitäisi edes hakea. Ehkä jonkinlainen peruspaketti yliopiston sivujen sisällöstä, jonka avulla tutustuisi eri osa-alueisiin

Tiedon ajantasaisuutta ei pidetty välttämättä hyvänä:

Päivitykset kotisivuille pitäisi ainakin saada ajantasalle, osalla laitoksista on ikivanhaa tietoa esim. tutkimuksesta!

No esimerkiksi sain lukea Savon Sanomista että meille tulee uusi tiedekunta vuoden 2002 alusta. (Ehkä se tieto jostain netistäkin olisi löytynyt)

Ajankohtaisista asioista. Asioiden taustoista.

Ohjeistukset ajantasalle

Käyttökatkot ym. tiedotettava nopeammin. Esim. sähköposti on viime aikoina temppuilut lähes joka päivä eikä asiasta ole tiedotettu mitenkään: ei katkoista, ei ongelmasta, ei korjausaikataulusta

Tiedotteiden laatu ok, mutta usein ne saa pahasti myöhässä. Kukkonen on hyvä tiedotuskanava, vaikkakin "hidas".

Erillaiset kurssi ym. ilmoitusasiat voisivat olla vielä nopeammin netistä saatavilla.

atk-keskuksen kehittäessä yliopiston yleisten tilojen laitteita ja hankkiessa ja asentaessa uusia ohjelmia on näistä asioista usein vaikea saada tai löytää tietoa. Laajempi tiedottaminen Kukkonen ja www:n avulla voisi auttaa asiaa.

Atk-keskuksen tiedotukselle tulevat terveiset sisälsivät toivomuksia mm. ohjelmistoihin liittyvästä tiedottamisesta. Kysymys kuului ”Mistä atk-keskuksen asioista haluaisit enemmän tietoa kuin nyt on saatavissa?”:

Ehkä lisää tietoa tilasto-ohjelmistojen vaihtoehtoista. Kaikki lienee nyt SPSS varassa

Kertausta esim OTON käytöstä.

mitä kaikkia ohjelmia on saatavissa yliopiston lisenssien kautta, miten ja mihin hintaan miten monta tietokonetta ja millaisin ohjelmin ...

Yliopiston kautta hankittavien ohjelmistojen oikeista toimittajista ja toimitusmaksuista.

Miksi valitsitte Microsoftin? Liekö ärsyttävämpää ohjelmaa kuin MS Word??

ohjelmistojen päivityksistä ja mahdollisuudesta käyttää niitä kotikoneella.

miten ja milloin ohjelmista tulee uudemmat ja paremmat versiot verkkoon?

Yleensäkin eivät olleet henkilöiden toimenkuvat eivätkä atk-keskuksen palvelut tiedossa:

voisi vaikka Kukkoeseen tehdä juttuja siitä, mitä siellä yleisesti tehdään

Mitähän se tekee. Juuri mitään tiedotteita en ole lukenut. Tosin en halua yhtään lisää emeil saastaa sähköpostiini. Nykyisin deletoin sähköpostista 50-60% jos otsikko ei ole kiinnostava tai lähettäjä tuttu. Laitosposti on automaattideletoinnissa, ...

Esim. lomien aikaiset tuuraajat olisi hyvä olla selkeästi näkyvissä, ettei tarvitsisi etsiskellä.

Palvelujen hinnoittelu? Laitahuolto?

Henkilöiden tehtävät ja varamiehet.

Kenen puoleen tulisi kääntyä missäkin asiassa, esim. jatko-opiskelijana jos haluan osallistua vaikkapa SPSS koulutukseen tai saada neuvoja oman aineiston analysointiin sen avulla.

Tilato-ohjelmien ja koulutuksen mahdollisuudesta henkilökohtaiseen opetukseen, koska yleisille kursseille ei aina ole mahdollista.

Henkilökohtaisista palveluista

muut palvelut

Saatavilla olevat palvelut, ja toisaalta alojen vastuuhenkilöt selkeämmin. Tietäisi keneltä kysyä, eikä tarvitsisi kysellä monelta eri henkilöltä ennen oikean löytymistä.

Ohjauksesta atk-käytössä ilmenevissä ongelmatilanteissa. Keneltä ohjausta saa jne...

ATK:n palvelut ja palveluun osoitettu henkilö

Henkilökunta tehtäväkuvineen ja vastuualueineen selkeästi esillä.

Koulutustietojen löytäminen on vaikeaa:

Kursseista ja niiden kohderyhmistä, kenelle tarkoitettu.

Etä- ja verkkoyhteyksistä sekä ohjelmistojen kotikäytöstä toivottiin lisää tietoa:

voiko kotikoneelta olla yhteydessä Pegasus mailiini? Ja jos, niin miten yhteyden saan toimimaan?

Koti/etäpalveluyhteyksistä

Verkkoympäristöön liittyvistä asioista

miten helpoimmin pääsen kotikoneelta suoraan yliopiston verkkoon?

mahdollisuudesta käyttää niitä (ohjelmia) kotikoneella.

Yksityiskohtaisempia toivomuksia olivat mm.

missä luokissa opettajalla on käytössä videoprojektori ja verkkoyhteys sekä mahdollisesti lisäksi tietokone. Miten monta tietokonetta ja millaisin ohjelmin.

henkilökohtaisten web-sivujen ylläpito ja muokkaaminen (onko ATK-keskuksen asia?)

Esim. missä valtakunnallisissa ja kv-hankkeissa ollaan mukana.

virustorjunnasta. Miten menetellään virusepäilyjen kanssa?

oppaista

enemmän tietoa muiden yliopistojen ratkaisuksista samoihin ongelmiin, joita meillä on

Parannusehdotuksina esitettiin:

Sivuille ajankohtaista-palsta

erikseen linkki yliopiston sivujen alkuun :ATK-keskuksen kuukausitiedoite tai vastaava, koska ATK-keskuksen sivuilla ei tule kovin usein käytyä

Henkilökohtaiseen sähköpostiinkin joskus tiedoituksia uutuuksista, kursseista esim.

Lisää tietoa www-sivuille, jotkin asiat ehkä siellä mutta piilossa tai "kummallisen" otsikon alla.

Lisää ohjeita laitospostiin.

Kukkoseen ajoittain tilannekatsaus yliopiston luokkien ja ohjelmien tilanteesta (siis kokonaisuus, ei vain tämän hetken muutokset)

laitospostin, KOM-postin ym. kehittäminen Intranet-tyyppiseksi sivustoksi jonne jokainen voisi räätälöidä itselleen sopivan aloitussivun

Saamme niin paljon roska-postia sähköpostiimme, että hyödyllinenkin tieto menee jo ohi. Jos atk-keskus tiedottaisi myös vanhanaikaisesti paperilla, ehkä tieto ei menisi niin helposti ohi.

klinioiden yleisiin kansioihin suoraan viestit tai ainakin linkit

more info in English

Pari vastaajaa piti tiedotuksesta:

Mielestäni tiedotus on hyvää.

6.9 Tietojärjestelmät

Tietojärjestelmäpalvelujen yleisarvosanan vastaajat arvioivat kouluarvosanalla 8.2:ksi. Vaihteluväli oli kuudesta kymmeneen, ja keskihajontaa oli 0.8 yksikköä. Vastausten medianiarvo oli 8. Minimiarvon 6 oli vastannut kolme henkilöä. Kymppin arvoiseksi tietojärjestelmäpalvelut arvioi yksi henkilö.

Taulukko 13. Atk-keskuksen tietojärjestelmäpalvelujen arvosanat (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

	Palvelun yleisarvosana	Palvelun asiakas-keskeisyys	Palvelun luotettavuus	Palvelun laadukkuus	Palvelun nopeus	Henkilöiden saavutettavuus	Henkilöiden ammattitaito	Henkilöiden ystävällisyys	Asiainnitsujuvuus
Keskiarvo	8,2	8,0	8,3	8,2	8,0	8,0	8,6	8,6	8,3
Keskihajonta	0,8	0,9	0,8	0,8	1,0	1,0	0,8	0,8	0,9
Minimi	6	5	6	5	5	4	5	6	6
Maksimi	10	10	10	10	10	10	10	10	10
n	79	78	76	76	77	77	78	79	55

Kouluarvosanalla arvioitavia kysymyksiä tietojärjestelmäpalveluista oli enemmän kuin muista palveluista (Taulukko 14).

Taulukko 14. Atk-keskuksen tietojärjestelmäpalvelujen arvosanat henkilöiden kommunikointikyvystä, teknisestä ja sovellusalueen osaamisesta sekä asiantuntijoiden riittävydestä (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

	Henkilöiden kommunikointikyky	Henkilöiden tekninen osaaminen	Henkilöiden sovellusalueen osaaminen	Asiantuntijoiden määrän riittävyys
Keskiarvo	8,3	8,2	8,7	8,5
Keskihajonta	0,9	1,0	0,7	0,8
Minimi	6	4	7	6
Maksimi	10	10	10	10
n	55	77	72	69

Henkilöiden kommunikointikyky arvioitiin keskimäärin 8.3:n arvoiseksi, tekninen osaaminen 8.2:n arvoiseksi ja sovellusalueen osaaminen 8.7:n arvoiseksi. Asiantuntijamäärän riittävyyskin sai keskiarvon 8.5.

Kysymykseen, onko palvelun taso muuttunut viimeisen vuoden aikana, kahdeksan henkilöä (9 %) vastasi myöntävästi. Kaikkiaan 22 prosentin mielestä palvelu ei ollut muuttunut, ja 68 % sanoi, ettei osaa sanoa, onko muuttunut vai ei. Vapaissa kommentissa kiitettiin...

Nopeutunut ja tavoitettavuus parantunut

Parempaan suuntaan, helpommin saa henkilön kiinni jos on pulmia ja palvelu on AINA ollut ystävällistä!

Järjestelmät tuntuvat olevan paremmin saatavilla. Ehkä ei ole niin paljon koneet alhaalla tai suljettuna

Atk-keskus pyrkii selvästi kehittämään palveluitaan

Tietojen saatavuus ja ajankohtaisuus on parantunut

... tai hiukan moitittiin

henkilövaihdoksissa sisäänajoajat vähentynyt, saa harvemmin palvelua

Oikean henkilön palvelemaan ongelmassa sanoi löytävänsä atk-keskuksesta useimmiten 52 % ja kohtalaisen usein 38 prosenttia. Kuusi sanoi, että onnistuu siinä vain harvoin. Yksi ei ole kokenut onnistuneensa koskaan.

Apuja henkilöt kertoivat saaneensa useimmiten (77 %). Jälleen yksi henkilö kertoi saaneensa apua harvoin. Apu oli useimmiten auttanut ongelmassa (75%). Harvoin autettuja oli kolme.

Ohjeiden selkeyteen oli useimmiten tyytyväisiä 36 %. Kohtalaisen usein oli 54 % ja harvoin 10 %.

Asiain hoitamiseen tyytyväisiä useimmiten tai kohtalaisen usein oli 96 %. Järjestelmien korjausten kestävyyyteen oltiin vähintään kohtalaisen usein tyytyväisiä 82-prosenttisesti. Kaksi oli harvoin tyytyväisiä. Loput eivät joko olleet pyytäneet apua tai eivät osanneet sanoa.

Asioiden etenemistilasta oli perillä ainakin kohtalaisen usein 64 prosenttia. Harvoin tietoisia oli 21 %. Yksi ei tiennyt koskaan, miten asia etenee. Loput joko eivät osanneet sanoa tai eivät olleet tarvinneet apuakaan.

Teknistä osaamista kysyttiin toistamiseen. Vähintään kohtalaisen usein sen arveltiin olevan riittävää 85 prosentin vastauksissa. Sovellusalueen osaamista pidettiin riittävänä 79 prosentin mielestä.

Asiantuntijoiden määrää piti riittämättömänä 32 prosenttia vastaajista. Kaksikymmentä prosenttia sanoi, että asiantuntijat riittävät. Suurin osa (48 %) ei osannut sanoa mitään.

Käyttäjäkatkot vaikeuttivat työtä vähintään kohtalaisen usein 29 prosentin mielestä.

Dokumentointia piti ainakin kohtalaisen usein riittävänä 58 %, ajantasaisena 56 %, ymmärrettävänä 64 % ja helposti saatavilla 55 prosenttia.

Yliopiston atk-keskuksen ja ulkopuolisen järjestelmätoimittajan vastuunjako piti ainakin kohtalaisen usein selkeänä ja toiminnallisesti hyvänä neljännes vastaajista. Melkein kolme neljännestä ei osannut sanoa asiasta mitään.

Kehittämisideoissa tuli esiin saman työn toistuminen:

Milloin päästään samojen asioiden tallentamisesta eroon esim. laskut laitoksella sitten talous-toimistolla. rekistereihin pääse vastuualueelta esim. irtaimistorekisteri

Toivomuksia opintohallinnon järjestelmiin olivat

Opintohallinnon järjestelmät ovat kehittymättömät: puuttuu kunnollinen ohjelma lukujärjestyksen TEKEMISEEN. On hankalaa kun on eri järjestelmät lukujärjestykselle, opintosuorituksille, tiloille jne.

OTTO-järjestelmä on uskomattoman vanhanaikainen ja sekava.

järjestelmien yhteensopivuutta kehitettävä, esim lukari ja tilavaraus järjestelmä.

Raportointi- ja seurantajärjestelmien parannuksia kaivattiin:

voisiko kehittää "ruohonjuuritason" käyttäjäystävällisiä seurantajärjestelmiä esim. tutkimusprojektien käyttöön

Välillä tuntuu siltä, että ammattitaito ei riitä kunnollisten hakuohjelmien tekoon.

En tunne enkä käytä juurikaan kyseisiä palveluja. Joskus esim. valmiit lomakepohjat ovat vain uusimmille ohjelmaversioille, jotka eivät sitten välttämättä pyöri vanhemmissa koneissa.

Usein oli myös epäselvää, mitä tietojärjestelmäpalveluilla tarkoitetaan:

En edes tiedä, käytätkö ja missä muodossa kyseisiä palveluja.

Oli jopa hieman epäselvää mitä nämä tietojärjestelmät oikein ovat - siis mitä kaikkea. Jotakin toki tiedän Kvalitatiivisten aineiston käsittelyn ohjelmien tarjontaa ja opetusta voisi kyllä reilusti lisätä.

Palvelut on suunnattu aina hyvin tarkasti rajatulle käyttäjäjoukolle mikä on tarkoituksen mukaista. Vielä olisi kuitenkin alueita joille voitaisiin rakentaa uusia palveluja ja parantaa/laajentaa olemassa olevia.

6.10 Tietoliikenne

Tietoliikennepalvelut vastaajat arvioivat yleisesti kouluarvosanalla 8.3:ksi (sd 0.8). Vaihteluväli oli viidestä kymmeneen. Arvion 5 oli vastannut yksi henkilö. Kympin arvoiseksi tietoliikennepalvelut arvioi kolme henkilöä.

Taulukko 15. Atk-keskuksen tietojärjestelmäpalvelujen arvosanat (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

	Palvelun yleisarvosana	Palvelun asiakas-keskeisyys	Palvelun luotettavuus	Palvelun laadukkuus	Palvelun nopeus	Henkilöiden saavutettavuus	Palvelun ammattitaitoisuus	Palvelun ystävällisyys	Asioinnin sujuvuus	Palvelun tehokkuus
Keskiarvo	8,3	8,2	8,2	8,3	8,2	7,9	8,5	8,4	8,2	8,1
Keskihajonta	0,8	0,9	0,9	0,8	1,0	1,0	0,9	1,0	0,9	1,0
Minimi	5	4	6	6	5	4	6	5	5	4
Maksimi	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
n	103	99	102	101	101	95	93	96	93	94

Muista palveluista poikkeavasti kysyttiin myös palvelun tehokkuutta. Se arvioitiin keskimäärin 8.1:n arvoiseksi. Vaihtelua oli neljästä kymmeneen. Välttävän arvosanan (4-6) antoi viisi prosenttia vastaajista ja kiitettävän (9-10) 37 prosenttia.

Palvelujen käyttö on esitetty taulukossa 16.

Taulukko 16. Tietoliikennepalvelujen käyttö prosentteina (n=106).

Palvelu	Kyllä (%)
Sähköposti	99
www:ia	99
Etäyhteyksiä	45
Uutisryhmiä	30

Etäyhteydet ja uutisryhmät olivat termeinä vieraita, koska edellisessä kahdeksan ja jälkimmäisessä kuusi henkilöä ei osannut sanoa, käyttävätkö palvelua vai eivät. Etäyhteyksien muodot näkyvät taulukossa 17.

Taulukko 17. Etäyhteyspalvelujen käyttö prosentteina

Palvelu	Kyllä (%)
Modeemiyhteys	40
ISDN-yhteys	16
Kaapeli-tv-yhteys	21
ADSL-yhteys	15
Kommunikaattori	3

Yhteensä 28 henkilöä sanoi, ettei heillä ole kotiyhteyttä.

Vastaajista 57 prosenttia oli sitä mieltä kotiyhteydestä, että se toimii aina tai useimmiten moitteettomasti. Usein ongelmia oli kohdannut 17 % ja aina ongelmia oli 3 prosentilla. Loput 15 prosenttia eivät käyttäneet kotiyhteyttä.

Yliopiston verkkopalvelut olivat 72 prosentin mielestä yleisesti riittävän hyvin käytettävissä. Vastausta ”osa hyvin käytettävissä, osa ei” tuli 19 prosentilta vastaajista. Helpoiksi verkkoyhteydet koki 55 prosenttia. Osan helpoksi, osan vaikeaksi koki 36 prosenttia.

Vähintään kohtalaisen useasti apua tietoverkkojen käytössä oli saanut 51 prosenttia vastaajista. Harvoin apua kertoi saaneensa 15 %. Lähes kolmannes ei ollut pyytänyt apua. Apu oli auttanut ainakin kohtalaisen usein 70 prosentin mielestä.

Ohjeita pidettiin vähintään kohtalaisen usein selkeinä 79 prosentin vastauksissa.

Kysymykseen, mitä tietoverkkopalveluja vastaaja käyttää, tuli seuraavia mainintoja lukumääräjärjestyksessä eniten mainitusta yksittäisiin:

Internet-yhteydet, www, web
 Sähköposti, e-mail, Pegasus
 Sisäiset yhteydet
 Etäyhteydet
 ftp, ohjelmistohaku
 Tietojärjestelmiä, Otto, Heljä, jne.
 webmail
 telnet
 Kirjaston järjestelmiä
 Virustorjunta
 Verkotettuja aineistoja
 KYS:n ja yliopiston yhteisiä aineistoja
 Lähes kaikkia.

Kaikki eivät olleet ymmärtäneet kysymystä

Kysymys on epäselvä...

tai olivat kertoneet ongelmistaan:

Vastaukseni koskee vain kotikoneeni yhteyksiä yliopistoon, joita KPY hoitaa useimmiten surkeasti. Koska yhteys on minulle tärkeä erityisesti viikonloppuina, niin viiveet harmittavat hyvin paljon.

Sähköpostia, joka pätkii päivittäin ja on usein kovin kiusallista, kun lagbrasta tai opetuksesta ehtii työhuoneessaan vastaamaan viesteihin, niitä ei saa lähtemään

etäyhteyksissä hankaluuksia

Muiden palvelujen käyttöön vastattiin seuraavia asioita:

FTP, telnet

MSN Messenger, ICQ, FTP, SSH Tunneling

x-pääte

FTP, datapankit, LAN tiedostojako ja tulostus

ADSL-yhteys hyytyy myös ajoittain kotoa käsin

HAKUKONEITA JOSKUS OPETUSMATERIAALIN HAKUA

nyyssit, ftp, ssh etc

Etäyhteyttä odotellessa... Valitin asiasta jo vuosi sitten, nyt vähitellen kai saadaan etäkäyttö mahdolliseksi Kuopion ulkopuolellekin. Eteneminen on positiivista, mutta asian hoitaminen on kestänyt kohtuuttoman kauan - yhteyttä tarvisevia on kuitenkin pa (tekstikenttä loppui)

webCT

Erilaisia kansainvälisiä s-postilistoja

Tietoliikennepalvelujen kehittämisideoiden pääpaino oli etäyhteyksien kehittämisessä, niiden hinnassa ja laadussa:

Henkilökuntakin voisi saada yliopiston kautta Komeetta-liittymän kuten opiskelijat.

Kaapeli- tai ADSL-yhteys edullisemmaksi käyttää kotoa.

Tarvitsen kipeästi halvempaa ADSL-yhteyttä, koska ISDN tulee eri puhelinverkosta todella kalliiksi.

haluaisin kuulla kotiyhteyksien vaihtoehtoista tarkemmin ja paremmat kirjalliset ohjeet

Varmuutta kotiyhteyksiin.

Modeemiyhteys katkeaa 5 minuutin käytön jälkeen, aina.

Yhteyden pitäisi olla nopeampi ja KPYn vastaukset ongelmatilanteissa erityisesti viikonloppuina ovat alle arvostelun.

Olisi hyvä jos saisi kotoa käsin yhteyden omalle koneelle työpaikalla. Ei tarvitsisi kantaa tiedostoja korpulla tai lähettää s-postilla

Yliopiston palvelimen käyttöhäiriöt kyselyn aikaan näkyivät vastauksissa:

Syksyn mittaan on useammin ollut ongelmia sähköpostin, www- tietoliikenteessä. Voisiko tiedottaa jälkikäteen ko. ongelmista, mistä johtuneee!!!

Sähköpostiyhteyksistä saatiin kommentteja:

Sähköposti voisi olla jossakin määrin nykyaikaisempi.

Verrattuna KYSin MS echangeen KY:n sähköposti on hankalakäyttöisempi

Webmailin muuttuminen suomenkieliseksi oli omituista. Joidenkin toimintojen löytäminen on vaikeaa. Webmail on hyvin puutteellinen karvalakkimalli, kaipaisin siihen ehdottomasti mm. lähtevän viestin tallennusmahdollisuutta ja osoitekirjatoimintoja (tai jos (tekstikenttä loppui)

Asiakaspalvelukommentti:

asiakaspalvelu webmailissa voisi olla joskus ystävällisempää, käyttäjälaheisempää, persoonallisempää

6.11 Tietoturva

Tietoturvapalvelut vastaajat arvioivat yleisesti kouluarvosanalla 8.4:ksi (sd 0.8). Vaihteluväli oli kuudesta kymmeneen. Arvosanan 6 oli vastannut kolme henkilöä. Kymppin arvoiseksi tietoturvapalvelut arvioi kuusi henkilöä.

Taulukko 18. Atk-keskuksen tietoturvapalvelujen arvosanat (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

	Palvelun yleisarvosana	Tietoturvasta tiedottaminen	Tietoturvan luotettavuus	Tietoturvan laadukkuus	Tietoturvan ajantasaisuus	Henkilöiden saavutettavuus	Henkilöiden ammattitaito	Henkilöiden ystävällisyys	Asiainninsujuvuus
Keskiarvo	8,4	7,8	8,5	8,4	8,5	8,1	8,7	8,6	8,3
Keskihajonta	0,8	1,1	0,7	0,8	0,8	0,9	0,7	0,8	0,8
Minimi	6	4	6	6	6	6	6	6	6
Maksimi	10	10	10	10	10	10	10	10	10
n	112	116	61	106	106	93	87	88	88

Suojatun yhteyden SSH2-ohjelmistoa sanoi käyttävänsä 40 prosenttia. Lähes yhtä moni (31 %) sanoi, ettei tiedä, mistä on kysymys: *mikä on SSH?* Niitä, jotka vastasivat, etteivät käytä, oli 28 prosenttia.

Liitetiedostojen virukset tarkisti aina 32 prosenttia vastaajista ja joskus saman verran. Harvoin tarkistavia oli 17 prosenttia. Viisitoista henkilöä (12 %) sanoi, ettei tarkista koskaan. Kahdeksan henkilöä sanoi, ettei tiedä, tarkistaako vai ei.

Tietoturvajärjestelyt vaikeuttavat atk:n ja tietoliikennepalvelujen käyttöä viidenneksen mielestä. Kahdeksantoista prosenttia sanoi, ettei osaa sanoa.

Kaksikymmentä prosenttia ei osaa asentaa virustarkistusohjelmaa koneeseensa, ja kymmenen prosenttia sanoi, ettei osaa sanoa. Virustarkistustiedostoja osasi päivittää 75 prosenttia.

Avoimissa vastauksissa kommentoitiin tietoturvan tiedottamista:

Ei ole mitään tietoa millainen tietoturvasysteemi täällä on vai onko sitä ollenkaan.

Olen kyllä yrittänyt saada tolkkua ATK-keskuksen ohjeista, mutta siitä huolimatta en ole onnistunut pääsemään perille tästä salakielestä. Ainakaan se, mitä olen yrittänyt ei ole onnistunut ja apu jota olen saanut, on että katso ATK-keskuksen ohjeista.

Virustorjunnan vaikeutta arvosteltiin:

virusten torjunta pitäisi saada jotenkin automaattiseksi toiminnoksi

En jaksa opetella asentamisia, päivittäisiä jne.

Virusohjelmia pidettiin resurssituhlareina:

McAfeen versio 4.5 hidastaa koneita USKOMATTOMAN paljon. Sama ilmiö 300 AMD:llä ja 733 Celeronilla. Muiden yhtiöiden skannerit eivät tee. McAfeesta jo versio 5.jotain. Päivitys?

Muutammat kommentoivat, etteivät ole torjuneet viruksia:

En ole tullut tehneeksi, olen luottanut, että asia on hoidettu talon puolesta

Vaikka virustorjuntaohjelma olisikin, ei olla varmoja, osataanko niitä käyttää:

En ole varma olenko saanut päivityksen onnistumaan. Minulla on Virus-Scan koneessa. En osaa sitä myöskään käyttää. Olen ihmetellyt sdcannaako se koko ajan, koska en löydä siitä vipstaakia millä voisin tarkistaa yksittäisiä tiedostoja.

Miten voin tarkistaa liitetiedostot ennen avaamista?

Kysymykseen, kuinka pitkä aika on vastaajan mikron viimeisimmästä turvakopioinnista kuuden kärki oli ”ei koskaan” (13 kpl), kaksi tai pari viikkoa (13) ”ei tietoa” (12), ”liian pitkä” (12), yksi viikko (10) ja yksi kuukausi (10) (Taulukko 19).

Taulukko 19. Mikron turvakopioinnista kulunut aika

Aika	n
Aina, kun uutta tietoa	2
1 vuorokausi	2
2 vuorokautta	2
3 vuorokautta	3
4 vrk – 1 viikko	11
2 viikkoa	13
1 kuukausi	10
2 kuukautta	7
Muutamia kuukausia	7
”Liian pitkä”	12
Ei koskaan	13
Ei tietoa tai ei muista	12

Kommenteissa kohtaan ”ei milloinkaan” näkyi oletus muiden hoitamasta tilanteesta:

EI OLE KOPIOITU MILLOINKAAN, EI TOSIN OLE TARVETTAKAAN.

Kaikki olennainen on palvelinkoneilla, joista atk-keskus (toivottavasti) ottaa turvakopiot.

tai ei tiedetty, mistä puhutaan:

Mikä on mikron turvakopiointi?

Viimeisimmästä virustarkistustietojen päivittämisestä kuluneen ajan kolmen kärki oli neljästä seitsemään päivään (31 kpl), 2-3 viikkoa (18) ja yksi kuukausi (11) (Taulukko 20).

Taulukko 20. Virustarkistustietojen päivittämisestä kulunut aika

Aika	n
Automaattipäivitys	7
Alle vuorokausi	5
1 vuorokausi	7
2 vuorokautta	5
3 vuorokautta	3
4 vrk – 1 viikko	31
2-3 viikkoa	18
1 kuukausi	11
2 kuukautta	5
Muutamia kuukausia	5
”Liian pitkä”	3
Ei koskaan	2
Ei tietoa tai ei muista	5

Tietoturvapalvelujen kehittämisideat jakautuivat virustorjuntaan, erityisesti sen automatisointiin:

Varmuuskopiointin pitäisi olla helpompaa, jotta se tulisi tehtyä ja onnistuiksi. Mielestäni se pitäisi pystyä tekemään oman koneen kanssa ilman että täytyy siirtää tiedostoja jonnekin - liian minimutkaista, kun ei ole mitään käsitystä koko systeemistä.

tai palomuriin

palomuri autentikoinnin kehittäminen (etäyhteydet palomuriautentikoinnilla),

kotikoneen palomuri ohjelma saanti atk-sivuille

Jotain logiikkaa ja tiedottamista palomuriin tehtäviin muutoksiin. Miettikääpä tilannetta jossa on tarkoitus tehdä yhteistyötä KY:n ulkopuolisen tahon kanssa; jakaa tiedostoja jne. Turhan usein viaksi yhteyksissä paljastuu muuttunut palomuurin asetus.

Yleisesti oltiin vailla tietoa:

Lisää ohjeita laitospostiin.

Laajasti tietoa, että kotikoneelle saa myös ohjelmat imuroitua

Ohjeet selkeämmiksi, ei ole kiva kun yksin joutuu (yrittämään) laittamaan tunnistetiedot kaikille osaston koneille. Helpot ohjeet, jotta kaikki voisivat tehdä sen itse! Aina en tiedä onko homma mennyt minultakaan ihan oikein.

Lisää koulutusta laitoksille

Esimerkiksi varmuuskopiointista (miten, millaiselle medialle, miten usein...) voisi olla selkeät ohjeet Webissä.

Tietoturvasta uusi koulutus!

Miksi kolme päivitettävää osaa: ohjelma, moduli, tunnistetiedot? Vaikea tietää riittääkö pelkkin virustunnistetiöjen päivitys vai onko päivitettävä moduli jne...

Em. liittyvät ATK-ta ahkerasti käyttävien, mutta sitä huonosti tuntevien valistaminen.

virustorjuntaohjelmat pitäisi opettaa kunnolla koko henkilökunnalle

Muita toivomuksia:

Koneen nopeus, etenkin avaamisvaiheessa tökkii pahasti, samoin hiiren liikkuvuus heikkenee

kotikoneelle tänne kauemmas on hankalaa saada ohjelmien päivityksiä

6.12 Tilastolliset ja matemaattiset palvelut

Tilastolliset ja matemaattiset palvelut arvioitiin yleisesti keskimäärin 9.0:n arvoiseksi (sd 0.8). Vaihteluväli oli seitsemästä kymmeneen. Arvosanan 7 oli vastannut kaksi henkilöä. Kymppin arvoiseksi tietoturvapalvelut arvioi 15 henkilöä.

Taulukko 21. Atk-keskuksen tilastollisten ja matemaattisten palvelujen arvosanat (keskiarvo, -hajonta, vaihteluväli, n).

	Palvelun yleisarvosana	Palvelun asiakas-keskeisyys	Palvelun luotettavuus	Palvelun laadukkuus	Palvelun nopeus	Henkilöiden saavutettavuus	Henkilöiden ammattitaito	Henkilöiden ystävällisyys	Asiainninsujuvuus
Keskiarvo	9,0	9,0	9,2	9,2	8,7	8,5	9,2	9,3	9,0
Keskihajonta	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,7	0,7	0,7
Minimi	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Maksimi	10	10	10	10	10	10	10	10	10
n	53	53	53	53	52	52	53	53	51

Tilastollisten ohjelmistojen riittävyydestä 78 prosenttia oli sitä mieltä, että ne riittävät ainakin osittain. Täysin riittävinä niitä piti 59 prosenttia. Matemaattisissa ohjelmistoissa vastaavat luvut olivat 64 ja 51 prosenttia.

Riittävän pian henkilökohtaisen ajan tilastollisten menetelmien neuvojan kanssa oli saanut useimmiten sovituksi 49 prosenttia ja vähintään kohtalaisen usein yhteensä 67 %. Puhelimitse neuvojan oli saanut kiinni vähintään kohtalaisen usein 74 % ja sähköpostitse 71 %.

Asiantuntevia vastauksia oli saanut ainakin kohtalaisen useasti 81 prosenttia. Loput 19 prosenttia ei ollut kysynyt neuvoa. Ymmärrettäviä vastauksia yksi henkilö ei ollut saanut koskaan, muut kylläkin. Myös selviteltävät asiat sujuivat yhtä vastausta lukuun ottamatta riittävän nopeasti.

Kaikki kokivat saaneensa halutessaan niin tutkimuslomakkeen suunnitteluapua kuin apua tilastollisten, matemaattisten ja tallennusohjelmien käytössä.

SPSS-ohjelmiston oli saanut välittömästi halutessaan 58 %. Useimmiten välittömästi sen oli saanut 25 %. Loput eivät olleet tarvinneet ohjelmaa. Yksi henkilö sanoi, ettei ole tiennyt, miten ohjelmiston saa käyttöön. Ohjelmiston asennus oli sujunut ongelmitta 72 prosentin mielestä. Yhdellä se ei ollut sujunut mutkitta.

SPSS:n lisenssikoodin oli uusintaa varten saanut ainakin useimmiten välittömästi 82 %. Yksi oli joutunut odottamaan, eikä yksi tiennyt, miten sen saa. Koodin vaihtamisessa kahdella henkilöllä oli ollut ongelmia. Asennuslevyt eivät olleet toimineet moitteettomasti kahden mielestä. Asennusohjeista yhdeksän prosenttia oli sitä mieltä, että ne eivät olleet selkeitä.

SPSS:n lisenssikoodin vaihtamisongelmista kommentoitiin:

spss lisenssikoodi pitää aina muistaa pyytää SPSS-ohjelmien jatkuva muistaminen uusia vuosittain "rasittaa" muistia Kotikoneen vanhab 6,0 version lisenssikoodiohje ei oikein pelannut. Lisrenew.exe tiedostoa ei ole.

SPSS lisenssikoodi ehti vanhentua, ennen kuin sain sen käyttöni laitoksella! Sain kalastaa uutta lisenssikoodia pitkään.

Viimeksi ei tullut levykkeen mukana ohjetta lainkaan, joten jouduin sen vielä pyytämään erikseen.

CD ja asema eivät ole toimineet yhdessä.

eri versioiden ohjeet menneet ajoittain jotenkin päällekkäin/sekaisin - tosi tarkkana saa olla

Nykyisten ohjelmistojen riittämättömyys näkyi muutamissa kommentteissa erikoismenetelmien puutteena:

Monimuuttujamenetelmistä pitäisi olla enemmän tietoa ja ohjelmia tarjolla DECORANA ym. multidimensional scaling ohjelmat

Tiedon monipuolisessa analysoinnissa, louhinnassa ja päättelyssä käytettäviä ohjelmistoja (SPSS, SAS tuotteita) jotka eivät kuulu nykyisen lisenssi piiriin.

Heteroskedastisuuskorjattuja t-arvoja

SPSS:n grafiikkaa pidettiin epätyytyttävänä:

Yleensä tilastot saa laskettua jollakin konstilla apua kysymällä, mutta tilastojen esittäminen kuvina on useimmilla ohjelmilla takkuista, jos haluaa esim. julkaisukelpoisia kuvia..

ehkä vähän lisää valikoimaa ohjelmien suhteen, koska eri ohjelmat tarjoavat esim. uusia grafiikka ym. ominaisuuksia

SPSS-ohjelmistoa pidettiin raskaana:

ohjelmat riittävät aika hyvin, mutta oman koneeni kapasiteetti on rajallinen (muistin riittämättömyys)

ja kalliina:

Harmittaa vaan vaan SPSS-ohjelmiston vuosittainen hinta. Maksan vuosittain n. 5000 mk:n edestä projektutkijoiden SPSS lisenssejä Suomen Akatemian rahoista samaan aikaan kun yliopisto on sitonut tarjoamaan akatemian tutkijoille tutkimuksen ATK-palvelut.

Matemaattisten palvelujen parantamisehdotuksia olivat:

Minulle tärkein ATK-keskuksen palvelu on Matlab-lisenssiserveri. Tuo palvelu on kuitenkin luovattoman monta kertaa alhaalla, milloin lisenssi on mennyt vanhaksi, milloin tarvittava daemoni kaatunut. Yhtäkaikki silloin täällä työt pysähtyvät, ei hyvä.

maplesta uudempi versio

Vastausten ymmärrettävyydestä oli pari kommenttia:

hankalia asioita, pitäisi olla enemmän koulutusta itsellä asioiden ymmärtämiseksi

Olen saanut kerrankin selkokielistä neuvontaa ja selityksiä, kiitos!

Kehitysideat liittyivät tiedottamiseen:

Minulle on jäänyt epäselväksi onko yliopiston henkilökunnalla missä määrin oikeus kääntyä tutkimuksen tekoon liittyvissä kysymyksissä atk-keskuksen puoleen ja millaista apua sieltä on saatavissa....tiedotusta lisää

Yleisiä jippoja www-sivulla hyvät. Voisiko vielä olla enemmän?!?

Tilastollisista ongelmakysymyksistä voisi myös muodostaa ns. FAQ-www sivun.

ja koulutukseen:

SPSS-koulutukset todella hyviä, joskus vain ei ihan ymmärrettävässä muodossa.

koulutusta ohjelmien käytöstä

Yleiskommenteissa näkyi myös tyytyväisyys:

Ne vähät palvelut joita olen tarvinnut ovat olleet parasta palvelua mitä atk-keskus on tarjonnut.

Please, säilyttäkää nykyinen hyvä taso. On kokemuksia muistakin korkeakouluista, olette aivan eturintamassa!!!

6.13 Palvelu yleisesti

Atk-keskuksen palvelujen yleisarvosana arvioitiin keskiarvolla mitattuna 7.8:n (tiedotus) ja 9.0:n välille (tilastolliset ja matemaattiset palvelut).

Välttävien arvosanojen (4-6) osuus vaihteli nollan ja yhdeksän prosentin välissä. Vastaa- vasti kiitettäviä arvosanoja (9-10) annettiin 23:n ja 79 prosentin vaihteluvälillä. Arvosano- jen 4-6 ja 9-10 jakauma osa-alueittain esitetään taulukossa 22.

Taulukko 22. Atk-keskuksen palveluiden yleisarvosanan keskiarvo ja keskihajonta (sd) sekä arvosanojen 4-6 ja 9-10 prosentuaalinen osuus osa-alueittain. Vastanneiden lukumää- rää merkitään n:llä.

Osa-alue	n	Keskiarvo	Sd	Arvosanoja 4-6 (%)	Arvosanoja 9-10 (%)
Yleinen	205	8.2	0.8	3	40
Hankinnat	104	8.5	0.8	2	53
Huolto	80	8.3	0.8	2	49
Koulutus	103	8.1	0.9	7	31
Mikrotietokonepalvelut	108	8.2	1.0	5	44
Palvelinkonepalvelut	115	8.4	0.8	1	49
Tallennus	15	8.7	0.6	-	73
Tiedotus	152	7.8	1.0	9	23
Tietojärjestelmät	79	8.2	0.8	4	35
Tietoliikenne	103	8.3	0.8	4	42
Tietoturva	112	8.4	0.8	3	48
Tilastolliset ja matemaatti- set palvelut	53	9.0	0.8	-	79

Tiedottamisen vaikeus tuli ilmi vapaissa kommenteissa, joista selvisi, että tiedotusyrityksistä huolimatta tieto ei kulje: www-sivuja ei löydetä, painetut tiedotteet eivät tavoita tiedon tarvitsijaa, eikä tieto ole ymmärrettävässä muodossa. Nykyinen yliopiston ajankohtaisista asioista tiedottaminen, yliopistokansan kielessä ”laitossähköposti” www:n yliopiston ajankohtaista-sivulla on kyllä henkilöstön tiedossa, mutta vaikuttaa siltä, että sitä ei tule luetuksi eikä tieto tavoita tarvitsijaansa yhtä tehokkaasti kuin aikaisemmalla sähköpostijakelulla.

Tiedottamisen kommentit koskivat yleisesti yliopiston tiedottamista tai yksityiskohtaisemmin atk-keskuksen tiedottamista. Yliopiston www-sivuja pidettiin vanhanaikaisina ja epä johdonmukaisina, joista tieto on vaikeasti löydettävissä. Organisaatioon rajoihin perustuva www-sivurakenne ei ole nykyaikaista, vaan tietoa etsitään sisällön perusteella.

Yleisesti kaivattiin myös nopeutta ja luotettavuutta:

Nopeutta ja tiedotusta lisäämällä. Pitämällä kiinni luvatuista asioista.

6.14 Asiakaskeskeisyys

Atk-keskuksen palvelujen asiakaskeskeisyys arvioitiin yleisesti keskiarvolla mitattuna 7.7:n (tiedotus) ja 9.0:n välille (tilastolliset ja matemaattiset palvelut).

Välttävien arvosanojen osuus vaihteli nollan ja kymmenen prosentin välissä. Vastaavasti kiitettäviä arvosanoja annettiin 19:n ja 77 prosentin vaihteluvälillä. Arvosanojen 4-6 ja 9-10 jakauma osa-alueittain esitetään taulukossa 23.

Taulukko 23. Atk-keskuksen palveluiden asiakaskeskeisyyden keskiarvo ja keskihajonta (sd) sekä arvosanojen 4-6 ja 9-10 prosentuaalinen osuus osa-alueittain. Vastanneiden lukumäärää merkitään n:llä.

Osa-alue	n	Keskiarvo	Sd	Arvosanoja 4-6 (%)	Arvosanoja 9-10 (%)
Yleinen	201	8.0	1.0	8	33
Hankinnat	101	8.4	0.9	3	48
Huolto	78	8.4	0.9	3	47
Koulutus	101	8.1	1.0	8	39
Mikrotietokonepalvelut	104	8.2	1.0	5	43
Palvelinkonepalvelut	107	8.3	0.9	1	36
Tallennus	15	8.5	0.7	-	67
Tiedotus	150	7.7	1.0	10	19
Tietojärjestelmät	78	8.0	0.9	4	27
Tietoliikenne	99	8.2	0.9	2	33
Tietoturva	-	-	-	-	-
Tilastolliset ja matemaattiset palvelut	53	9.0	0.8	-	77

Vapaissa teksteissä toistuivat kommentit palvelun kansantajuistamisen puutteesta. Seuraavat ovat vastauksia yleisen osan kysymykseen ”Kerro, miten atk-keskus voisi kehittää palvelujaan yleisesti” tai muutamien muiden osa-alueiden pyyntöön ”Kerro kehittämisideasi ... palveluun”:

Puhumalla niin, että maallikko ymmärtää.

www-asiat selkeämmin oppaaseen ja tähän asiakaslähtöistä ja ”kansantajuista” neuvontaa, siten että ei-atk-ammattilainenkin ymmärtäisi

Ammattikieltä yleistajuistamalla pääsisi parempaan tulokseen. Lisäksi kaivataan joskus vähän enemmän selityksiä ja taustaa lyhyesti.

asiallisempi palvelu myös ”tyhmissä kysymyksissä”

(Järjestäkää) Yhdyshenkilö, jolle jätetään työpöyrynnöt ja joka myös toimittaa asiat eteenpäin sille henkilölle jolle ko. asia kuuluu. Ei ole hyvää asiakaspalvelua kun asiakasta pompotetaan soitamaan itse eri ihmisille ja anelemaan kuka voisi ja osaisi tietyn asian hoitaa.

Joustoa ja palvelualltiutta kaipaisi toisinaan lisää... ja etenkin halua auttaa ns. epätavallisemmissa pulmissa, joitten eteen joutuu tekemään työtä.

Tiedotteet voisivat olla ystävällisempiä. Pelkkä toteamus, jossa jonkin toiminnan keskeytymisestä ilmoitetaan (vaikka olisi tärkeäkin syy, miksi se keskeytyy) harmittaa. Kun sähköposti tai muu palvelu on poikki, voisi ruutuun tulla muutakin kuin epä... (tekstikenttä loppui)

Asiakaskeskeisyyden parantamiseksi tuli myös toimintaehdotuksia:

(Atk-keskus voisi kehittää palvelujaan) Esim. perustamalla ”tyhmien kysymysten palsta”, johon voi lähettää kysymyksiä, joita ei nyt uskalla kysyä osan henkilökunnan ylimielisyyden vuoksi.

Enemmän asiakaskeskeisyyttä ja palveluhenkilökunnalle vähän iloisempaa ilmettä...antakaa vaikka palkankorotus...

Myös osa-alueilla kaivattiin asiakaslähtöisyyttä. Seuraavat kommentit ovat koulutuksesta (”Jos sinulla on huomauttamista koulutuksen laadusta, kerro se meille”, ”Kerro meille koulutuksen kehittämisideasi”):

asiakaslähtöisyys!

Joskus pitäisi osata paremmin laskeutua koulutettavan tasolle osaamisessa.

Ystävällisyyttä, kärsivällisyyttä ja ymmärrystä kouluttajille ja rohkeutta kysyä koulutettaville, tulematta nolatuksi

Viimeksi kouluttaja ei ollut lainkaan selvillä kohderyhmän tarpeista. Kouluttajan tulisi perehtyä niihin nimenomaisiin ongelmiin ja tarpeisiin, joita kohderyhmällä on.

Koulutuksen pitas muuttua massiivisista puolivuotta etukateen ilmottautumista vaativista norsu-armeijakoulutuksista nopeisiin, yksilöllisiin webymparistoa hyodyntaviin tasmakoulutuksiin

6.15 Palvelun luotettavuus

Atk-keskuksen palvelujen luotettavuus arvioitiin yleisen osan kysymyksessä keskiarvoltaan 8.4:n arvoiseksi kouluarvosana-asteikolla. Yksittäisten osa-alueiden palveluiden ammattitaitoisuus arvioitiin 8.2:sta (tietoliikenne) 9.2:een (tilastolliset ja matemaattiset palvelut).

Välttävien arvosanojen osuus vaihteli nollan ja neljän prosentin välissä. Vastaavasti kiitettäviä arvosanoja 9-10 annettiin 37:n ja 81 prosentin vaihteluvälillä. Arvosanojen 4-6 ja 9-10 jakauma osa-alueittain esitetään taulukossa 24.

Taulukko 24. Atk-keskuksen palveluiden luotettavuuden keskiarvo ja keskihajonta (sd) sekä arvosanojen 4-6 ja 9-10 prosentuaalinen osuus osa-alueittain. Vastanneiden lukumäärä merkitään n:llä.

Osa-alue	n	Keskiarvo	Sd	Arvosanoja 4-6 (%)	Arvosanoja 9-10 (%)
Yleinen	203	8.4	1.0	4	54
Hankinnat	101	8.6	0.8	2	58
Huolto	78	8.4	0.9	3	47
Koulutus	100	8.5	0.8	1	55
Mikrotietokonepalvelut	105	8.5	0.8	2	49
Palvelinkonepalvelut	110	8.4	0.8	-	47
Tallennus	15	8.8	0.7	-	73
Tiedotus	150	8.4	0.9	3	52
Tietojärjestelmät	76	8.3	0.8	1	42
Tietoliikenne	102	8.2	0.9	4	37
Tietoturva	61	8.5	0.7	2	54
Tilastolliset ja matemaattiset palvelut	53	9.2	0.8	-	81

Palvelun johdonmukaisuus ja virheettömyys ovat luotettavuuden tärkeimmät komponentit. Virheellisestä palvelusta saamamme kommentit liittyivät toimitusten laatuun eli siihen, että hankitut laitteet eivät olleet suoraan käytettävissä, asennukset olivat vaillinaisia tai että laistostason tukea tarvittiin vielä runsaasti ennen kuin laitteistot toimituksen tai huollon jälkeen olivat käytettävissä. Palvelujen kehittämiskommenttina saatiin esimerkiksi *asennuksissa huolellisuus*.

Aikataulussa pysymättömyys on suurimpia ongelmiamme. Viiveet henkilöiden tavoitettavuudessa, hankinnoissa ja huoltopalveluissa eivät tosin aina ole atk-keskuksen tuottamia, vaan riippuvat esimerkiksi laite- tai ohjelmistotoimittajasta.

Nyky-yliopisto ei pärjää oikeastaan hetkeäkään ilman tietoyhteyksiä. Palvelinten käyttökatkot luovat nopeasti kuvan palvelun huonosta luotettavuudesta. Kyselyn aikanakin oli muutamia käyttökatkoja. Kommenteista paljastui tiedotuksen tarve tässäkin yhteydessä: ennakkoon tiedetyt katkot pitää tiedottaa todella hyvin ja hyvissä ajoin, ja ennakoimattomista katkoista pitää tulla välitön tieto katkon syystä sen loputtua:

Jos palvelin ei toimi niin voisiko siitä laittaa jonkin tiedotteen jotenkin kun välillä tekee töitä kotona niin ei turhaan soittale teille.

6.16 Palvelun laadukkuus

Atk-keskuksen palvelujen laadukkuus arvioitiin yleisen osan kysymyksessä keskiarvoltaan 8.4:n arvoiseksi kouluarvosana-asteikolla. Yksittäisten osa-alueiden palveluiden laadukkuus arvioitiin 8.0:sta (tiedotus) 9.2:een (tilastolliset ja matemaattiset palvelut).

Arvosanojen 4-6 osuus vaihteli nollan ja kuuden prosentin välissä. Vastaavasti arvosanoja 9-10 annettiin 33:n ja 85 prosentin vaihteluvälillä.

Taulukko 25. Atk-keskuksen palveluiden laadukkuuden keskiarvo ja keskihajonta (sd) sekä arvosanojen 4-6 ja 9-10 prosentuaalinen osuus osa-alueittain. Vastanneiden lukumäärää merkitään n:llä.

Osa-alue	n	Keskiarvo	Sd	Arvosanoja 4-6 (%)	Arvosanoja 9-10 (%)
Yleinen	199	8.4	0.9	3	45
Hankinnat	79	8.4	1.0	4	51
Huolto	55	8.4	0.8	2	44
Koulutus	102	8.2	1.0	6	45
Mikrotietokonepalvelut	79	8.2	0.8	1	39
Palvelinkonepalvelut	107	8.4	0.8	-	44
Tallennus	15	8.8	0.8	-	73
Tiedotus	150	8.0	1.0	4	33
Tietojärjestelmät	76	8.2	0.8	1	36
Tietoliikenne	101	8.3	0.8	2	40
Tietoturva	106	8.4	0.8	3	45
Tilastolliset ja matemaattiset palvelut	53	9.2	0.8	-	85

Asian hoitaminen kerralla kuntoon on asiakkaalle tärkeää:

Eihän vikojen korjaaminen helppoa ole, mutta tiettyjen asioiden takia joutuu juoksuttamaan ihmisiä liian monta kertaa, kun ei kerralla eikä kahdella saa asiaa hoidettua. Tuhlaantuu työaikaa molemmissa päissä.

Asiakkaan odotukset joissain kohdin ovat suurempia kuin atk-keskuksen palvelukyky. Esimerkiksi henkilökohtaista neuvontaa ja Mac-tukea toivottiin enemmän kuin mitä atk-keskus on antanut.

Organisaation imago on jonkin verran kärsinyt epäasiallisten palvelutapahtumien vuoksi.

Luulen, että nämä ovat juuri niitä henkilöitä, jotka luovat pitkälti kuvan koko Atk-keskuksen palvelun laadusta. Panostakaa näihin....

Huonoimmiksi arvioitiin tiedotus, koulutus ja mikrotietokonepalvelut. Koulutuksen osallistujille aiheutti ongelmaa koulutettavien heterogeenisuus, mutta myös kouluttajien ammattitaidottomuus tai ylimielisyys. Koulutettavien tarpeiden tunnistamattomuutta kritisoiin. Myös koulutuksien aihealuetta pidettiin suppeana.

Tiedotus yleisesti koettiin laaduttomana. Myös koulutuksista tiedottaminen oli huonoa. Vastaajissa oli henkilöitä, jotka eivät olleet saaneet tietoa mistään.

Mikrotietokonepalveluissa oli vastaajien mielestä huonosti ratkaistuja teknisiä ongelmia, kuten kirjoitinongelmia tai ohjelmiston toimimattomuutta tai henkilöstöongelmia, kuten henkilöstön riittämättömyyttä.

6.17 Palvelun nopeus tai ajantasaisuus

Palvelujen nopeus arvioitiin yleisen osan kysymyksessä keskiarvoltaan 7.6:n arvoiseksi kouluarvosana-asteikolla. Osa-alueista juuri tämä kokonaisuus arvioitiin heikoimmaksi. Parhaiten nopeudessa pärjäsivät tilastolliset ja matemaattiset palvelut, joilla keskiarvo oli 8.7.

Tiedotuksesta ja tietoturvasta kysyttiin niiden ajantasaisuutta. Tiedotuksen ajantasaisuus arvioitiin keskimäärin 8.2:n arvoiseksi ja tietoturvan 8.4:n arvoiseksi.

Arvosanojen 4-6 osuus vaihteli nollan ja 15 prosentin välissä. Vastaavasti arvosanoja 9-10 annettiin 24:n ja 80 prosentin vaihteluvälillä. Arvosanojen 4-6 ja 9-10 jakauma osa-alueittain esitetään taulukossa 26.

Taulukko 26. Atk-keskuksen palvelujen nopeuden keskiarvo ja keskihajonta (sd) sekä arvosanojen 4-6 ja 9-10 prosentuaalinen osuus osa-alueittain. Vastanneiden lukumäärää merkitään n:llä.

Osa-alue	n	Keskiarvo	Sd	Arvosanoja 4-6 (%)	Arvosanoja 9-10 (%)
Yleinen	202	7.6	1.2	15	24
Hankinnat	100	8.2	1.1	8	43
Huolto	78	7.8	1.1	13	28
Koulutus	-	-	-	-	-
Mikrotietokonepalvelut	105	7.9	1.1	10	27
Palvelinkonepalvelut	110	8.2	0.9	2	42
Tallennus	15	8.5	0.8	-	80
Tiedotus (ajantasaisuus)	151	8.2	1.0	5	40
Tietojärjestelmät	77	8.0	1.0	8	31
Tietoliikenne	101	8.2	1.0	4	41
Tietoturva (ajantasaisuus)	106	8.4	0.8	3	51
Tilastolliset ja matemaattiset palvelut	52	8.7	0.8	-	60

Monissa vastauksissa atk-keskusta pidettiin huonosti responsiivisena, eli koettiin, että palvelupyyntöön ei reagoida riittävän nopeasti. Nopeus on erityisen tärkeä, kun työasema kaipaa huoltoa:

Enemmän huoltomiehiä, jos Matilla puhelin soi koko ajan!

Huoltoon enemmän resursseja

Huoltohenkilökunta voisi olla helpomminkin tavoitettavissa ja tulla silloin, kun lupaa

Nopeus on valttia, on tosi orpoa, jos kone ei toimi.

Tiedotuksen ”nopeus” merkitsee ajantasaisuutta. Vastauksissa kritisoitiin erityisesti yliopistotasaisen tiedotuksen ajankohdattomuutta.

...osalla laitoksista on ikivanhaa tietoa esim. tutkimuksesta!

Hyvänä yliopistotason tiedotusvälineenä pidettiin edelleen Kukkosta, mutta senkin hitautta kommentoitiin.

Samoin atk-keskuksen toiminnoista ja varsinkin erikoistilanteista, kuten käyttökatkoista, haluttiin nykyistä ajankohtaisempaa tietoa. Ohjeistuksia pidettiin vanhoina, ja koulutustiedotukset ym.

6.18 Henkilöiden saavutettavuus

Henkilöiden saavutettavuus arvioitiin yleisen osan kysymyksessä keskiarvoltaan 7.6:n arvoiseksi kouluarvosana-asteikolla. Osa-alueista kokonaisuus arvioitiin heikoimmaksi. Parhaiten nopeudessa pärjäs tallennus, jolla keskiarvo oli 8.7.

Välttävien arvosanojen osuus vaihteli nollan ja 16 prosentin välissä. Vastaavasti kiitettävää arvosanoja annettiin 21:n ja 67 prosentin vaihteluvälillä. (Taulukko 27).

Taulukko 27. Atk-keskuksen henkilöiden saavutettavuuden keskiarvo ja keskihajonta (sd) sekä arvosanojen 4-6 ja 9-10 prosentuaalinen osuus osa-alueittain. Vastanneiden lukumäärää merkitään n:llä.

Osa-alue	n	Keskiarvo	Sd	Arvosanoja 4-6 (%)	Arvosanoja 9-10 (%)
Yleinen	202	7.6	1.1	16	24
Hankinnat	100	8.2	1.0	7	45
Huolto	79	8.1	1.0	5	32
Koulutus	-	-	-	-	-
Mikrotietokonepalvelut	106	7.9	1.1	8	27
Palvelinkonepalvelut	107	8.2	0.8	2	34
Tallennus	15	8.7	0.7	-	67
Tiedotus	-	-	-	-	-
Tietojärjestelmät	77	8.0	1.0	5	27
Tietoliikenne	95	8.0	1.0	6	21
Tietoturva	93	8.1	0.9	6	43
Tilastolliset ja matemaattiset palvelut	52	8.5	0.8	-	50

Saavutettavuus liittyy läheisesti nopeuteen. Jos palvelevaa henkilöä ei tavoiteta nopeasti, palvelun saanti viivästyy, ja asiakkaan työt seisovat.

henkilöiden tavoittaminen puhelimitse on joskus vaikeaa

Jokaisella pitäisi olla varahenkilö, (kuten nyt varmaan onkin). Eli jos/kun tulee ongelmia atk asioissa niin olisi varmaa että paikalla on ainakin joku joka tietää antaa apua tai ainakin hän osaisi ohjata kysymään neuvoa oikealta henkilöltä.

Tässäkin erityisesti huoltohenkilöiden saavutettavuudella on suuri merkitys:

Saavutettavuus ja nopeus.

Saavutettavuus on myös sitä, että on paikka, josta palvelua voi pyytää:

(Järjestäkää) Yhdyshenkilö, jolle jätetään työpöyynöt ja joka myös toimittaa asiat eteenpäin sille henkilölle jolle ko. asia kuuluu. Ei ole hyvää asiakaspalvelua kun asiakasta pompotetaan soitamaan itse eri ihmisille ja anelemaan kuka voisi ja osaisi tietyn asian hoitaa.

Puhelinaika tiettyyn aikaan viikosta/päivästä.

Keskitetty palveluosoite - käyntiosoite, netti-osoite, puhelin. Josta nopeasti joku vastaisi esim. että 'olen saanut viestisi ja antanut kyseisen asian xx:n hoitoon. Hän ottaa sinuun pikaisesti yhteyttä.' Ja että tämä xx sitten pikaisesti ottaisi yhteyttä!!

6.19 Ammattitaito

Atk-keskuksen henkilöstön yleinen ammattitaitoisuus arvioitiin yleisen osan kysymyksessä keskiarvoltaan 8.7:n arvoiseksi kouluarvosana-asteikolla. Yksittäisten osa-alueiden palveluiden ammattitaitoisuus arvioitiin 8.2:sta (tiedotus) 9.2:een (tilastolliset ja matemaattiset palvelut).

Arvosanojen 4-6 osuus vaihteli nollan ja viiden prosentin välissä. Vastaavasti arvosanoja 9-10 annettiin 31:n ja 87 prosentin vaihteluvälillä. Arvosanojen 4-6 ja 9-10 jakauma osa-alueittain esitetään taulukossa 27.

Taulukko 28. Atk-keskuksen ammattitaitoisuuden keskiarvo ja keskihajonta (sd) sekä arvosanojen 4-6 ja 9-10 prosentuaalinen osuus osa-alueittain. Vastanneiden lukumäärää merkitään n:llä.

Osa-alue	n	Keskiarvo	Sd	Arvosanoja 4-6 (%)	Arvosanoja 9-10 (%)
Yleinen	199	8.7	0.8	2	65
Hankinnat	98	8.6	0.8	1	64
Huolto	76	8.7	0.8	1	63
Koulutus	102	8.5	0.9	3	57
Mikrotietokonepalvelut	105	8.7	0.8	1	63
Palvelinkonepalvelut	102	8.8	0.7	-	65
Tallennus	15	8.8	0.7	-	80
Tiedotus	148	8.2	1.0	5	31
Tietojärjestelmät	78	8.6	0.8	1	59
Tietoliikenne	93	8.5	0.9	3	57
Tietoturva	87	8.7	0.7	1	58
Tilastolliset ja matemaattiset palvelut	53	9.2	0.7	-	87

Heikoin ammattitaitoisuusarvosana oli tiedotuksella. Se kuvastanee sitä, että kukaan atk-keskuksen työntekijä ei ole tiedotuksen ammattilainen koulutukseltaan eikä tiedota täyspäiväisesti. Tiedottaminen on lisäksi yksinäistä toimintaa, johon on vaikea saada tietoa, tukea ja taitoa muulta henkilöstöltä.

Asiakas mieltää monet asiat, kuten palvelualltiuden, asiakaslähtöisyyden, nopeuden ja ystävällisyydenkin ammattitaitoisuudeksi. Sen näkee mm. seuraavassa kommentissa:

Atk-keskuksen kannattaisi palkata ammattitaitoista työvoimaa, joka vielä jopa tekisi tilatut/pyydytyt työtehtävät. Plussaa tulisi vielä edes jonkinlaisesta työtehtävien suorittamisnopeudesta. Nyt käytännössä täytyy itse perehtyä atk-asioihinkin...

Yksityiskohdat, joissa ei osata neuvoa, kuvastuvat ammattitaidon puutteena:

Parempi perehtyminen yleisiin Office-ohjelmiin.

6.20 Ystävällisyys

Atk-keskuksen henkilöstön ystävällisyys arvioitiin yleisen osan kysymyksessä keskiarvoltaan 8.7:n arvoiseksi kouluarvosana-asteikolla. Yksittäisten osa-alueiden palveluissa henkilöiden ystävällisyys arvioitiin yleensä 8.5:n tai 8.6:n arvoiseksi. Korkeimmalle arvostettiin tilastollisten ja matemaattisten palvelujen henkilöiden ystävällisyyttä (keskiarvo 9.3).

Arvosanojen 4-6 osuus vaihteli nollan ja viiden prosentin välissä. Vastaavasti arvosanoja 9-10 annettiin 51:n ja 87 prosentin vaihteluvälillä. Arvosanojen 4-6 ja 9-10 jakauma osa-alueittain esitetään taulukossa 29.

Taulukko 29. Atk-keskuksen henkilöstön ystävällisyyden keskiarvo ja keskihajonta (sd) sekä arvosanojen 4-6 ja 9-10 prosentuaalinen osuus osa-alueittain. Vastanneiden lukumäärää merkitään n:llä.

Osa-alue	n	Keskiarvo	Sd	Arvosanoja 4-6 (%)	Arvosanoja 9-10 (%)
Yleinen	201	8.7	1.0	2	62
Hankinnat	99	8.6	1.0	3	59
Huolto	78	8.8	0.8	-	65
Koulutus	101	8.6	1.0	5	57
Mikrotietokonepalvelut	106	8.6	0.9	3	55
Palvelinkonepalvelut	106	8.7	0.9	1	62
Tallennus	15	8.7	0.8	-	73
Tiedotus	-	-	-	-	-
Tietojärjestelmät	79	8.6	0.8	1	59
Tietoliikenne	96	8.4	1.0	5	51
Tietoturva	88	8.6	0.8	1	54
Tilastolliset ja matemaattiset palvelut	53	9.3	0.7	-	87

Asiakkaan kanssa ”yhteisen kielen” löytyminen on tärkeää, jotta palvelu voidaan kokea ystävälliseksi. Ylimielisyyttä arvosteltiin

asiallisempi palvelu myös ”tyhmissä kysymyksissä”

Palvelukokemukset vaikuttavat palvelun valintaan:

Pitäisi olla jonkinlainen palveluvalmius. Muistan alussa joskus joltain kysyneeni ja sain ymmärtää, että parempi olisi, jos apu löytyisi jostain muualta.

Kohteliaisuus on osa ystävällisyyttä. Laitoksilla vieraileville atk-keskuksen työntekijöille tuli palautetta, että atk-keskuksen kaikki työntekijät eivät tervehdi asiakkaitaan.

6.21 Asioinnin sujuvuus

Atk-keskuksen kanssa asioinnin sujuvuus arvioitiin yleisen osan kysymyksessä keskiarvoltaan 8.2:n arvoiseksi kouluarvosana-asteikolla. Yksittäisten osa-alueiden palveluissa sujuvuus arvioitiin 8.2:n (yleinen, tietoliikenne, tietoturva) ja 9.0:n (tilastolliset ja matemaattiset palvelut) välille.

Arvosanojen 4-6 osuus vaihteli nollan ja neljän prosentin välissä. Vastaavasti arvosanoja 9-10 annettiin 37:n ja 78 prosentin vaihteluvälillä. Lisäksi koulutuksen sujuvuus sai kiitettävän arvosanan vain 39 prosentilta. Arvosanojen 4-6 ja 9-10 jakauma osa-alueittain esitetään taulukossa 30.

Taulukko 30. Atk-keskuksen henkilöstön kanssa asioinnin sujuvuuden keskiarvo ja keskihajonta (sd) sekä arvosanojen 4-6 ja 9-10 prosentuaalinen osuus osa-alueittain. Vastanneiden lukumäärää merkitään n:llä.

Osa-alue	n	Keskiarvo	Sd	Arvosanoja 4-6 (%)	Arvosanoja 9-10 (%)
Yleinen	199	8.2	1.0	4	44
Hankinnat	77	8.4	1.0	4	49
Huolto	56	8.4	0.7	-	46
Koulutuksen sujuvuus	102	8.3	0.9	3	39
Mikrotietokonepalvelut	77	8.3	0.9	1	45
Palvelinkonepalvelut	103	8.4	0.8	-	46
Tallennus	15	8.6	0.7	-	73
Tiedotus	-	-	-	-	-
Tietojärjestelmät	55	8.3	0.9	4	47
Tietoliikenne	93	8.2	0.9	4	37
Tietoturva	88	8.2	0.8	1	38
Tilastolliset ja matemaattiset palvelut	51	9.0	0.8	-	78

Yleisarvosana yhdessä tietoliikenteen ja tietoturvan kanssa sai heikoimman arvion asioinnin sujuvuudessa. Asiakkaan pompottelu ja palvelupisteen puuttuminen heijastunevat näissä arvioinneissa:

Keskitetty palveluosoite - käyntiosoite, netti-osoite, puhelin. Josta nopeasti joku vastaisi esim. että 'olen saanut viestisi ja antanut kyseisen asian xx:n hoitoon. ...

Asiakkaan kokema henkilöiden huono saavutettavuus sekä palvelun hitaus samoin kuin asiakaskeskeisyyden puute heijastuvat myös sujuvuudessa.

*Joskus haluaisi saada neuvoja vain hyvin pieniin ja ”typeriin” kysymyksiin, jotka pitäisi pystyä itsekin ratkaisemaan, mutta kun ei sytytä. Näihin toivoisi nopeaa vastausta joltakin, aina asi-
antuntijoita ei tavoita silloin kun tarvitsee.*

Kokonaisvaltaisuutta ja asiakaslähtöisyyttä toimintaan. Esimerkkejä: Ette voi lähteä siitä, että asiakas ongelmatilanteessa tietää, mikä on vikana, mikä aiheuttaa ongelman ...

Parempi saavutettavuus, puhelimitse saa tuskin koskaan yhteyttä ensimmäisellä yrittämällä. Palvelupuhelimeen ei joskus vastaa kukaan.

6.22 Muuta

Kysymykseen, millaisin keinoin atk-keskuksen henkilöpalveluiden pitäisi olla saavutettavissa, viidellä prosentilla ei ollut mielipidettä. Selvästi eniten oli niitä, jotka tarvitsivat sekä henkilökohtaista käyntiä että sähköistä kommunikointia (72 %). Vain yksi henkilö halusi pelkän henkilökohtaisen käynnin mahdollisuuden. Kokonaan sähköpostitse halusi asioida 20 prosenttia vastanneista, Internetin kautta vain kuusi henkilöä (3 %).

Atk-keskuksen palvelupistettä muualle toivoi 24 prosenttia vastanneista. Eniten sitä haluttiin Canthiaan (40 kpl) tai joka tapauksessa *toiseen päähän campusta*, valmistuvaan Meditekni-
aan tai KYS:aan. Useissa vastauksissa atk-keskusta pidettiin liian syrjäisenä. Osa vastaa-
jista halusi palvelua jokaiseen taloon. Kahdessa vastauksessa toivottiin atk-keskuksen pis-
tettä laitokselle, sosiaalitieteille ja A.I.Virtanen –instituuttiin. Opiskelijoille toivottiin ti-
lastollisten palvelujen palvelupistettä.

6.22.1 KYS-yhteistyö

Useissa avoimissa vastauksissa kommentoitiin Kuopion yliopistolliseen sairaalan (KYS) ja yliopiston välisiä yhteyksiä ja muita ongelmia.

*Yhteistyö KYS:n palvelujen kanssa joskus kangertelee johtuen ymmärrettävästi eri järjestel-
mistä, palomuurista yms. Esim. yliopiston KYS:aan hankkimat tietokoneet tulee alusta pitäen
varustaa oikeilla käyttöjärjestelmillä, oikeilla verkkokorteilla ym*

Muutamit KYS:ssa työskentelevät pitivät KYS:n atk-asioita paremmin hoidettuina kuin yliopiston:

KYS pitää huolen asioista.

KYS huolehtii tietoturvasta.

En tiedä, vastaanko ollenkaan oikein, sillä toimin KYS:ssa. Onko teille tullut mieleen, että KYS:ssa on paljon yliopiston väkeä, joiden atk-asiat hoitaa KYS?

verrattuna KYSin MS echangeen KY:n sähköposti on hankalakäyttöisempi

7 Pohdinta

7.1 Selvityksen luotettavuus

Tätä selvitystä koskeva yliopiston atk-keskuksen asiakaskunta on yliopiston henkilöstö, joka sisältää tutkijat, opettajat sekä hallinnollisen ja tutkimusta avustavan henkilöstön. Vaikka henkilöstö edustaa yliopiston laitosta tai klinikkaa, tiedekuntaa ja viime kädessä koko tiedeyhteisöä, pääosin atk-keskuksen yksittäinen työntekijä palvelee henkilöstön yksittäistä jäsentä palvelutapahtumassa.

Kyselyn vastaajien määränä voidaan pitää 207:ää, joka oli yleisiin kysymyksiin vastanneiden määrä. Koska kaikki eivät käytä kaikkia palveluja, eri osa-alueisiin vastanneiden määrä vaihteli paljon tallennuksen 15 vastaajasta palvelinkonepalveluja selvittävän osa-alueen 115:een. Vastausprosentti koko tutkimuksessa on noin 11. Tarkkaa määrää on vaikea laskea, koska käyttäjätunnusten määrä on tiedossa likimäärin ja eri ihmiset ovat voineet vastata eri osa-alueisiin ja jättää vastaamatta myös yleisesti palveluja arvioivan osa-alueen, josta 11 prosenttia on arvioitu.

Vastaukset saatiin nimettöminä, mikä todennäköisesti lisäsi kritiikin määrää. Mitään taustatietoja ei kysytty, mistä seuraa, että myöskään pienten ammattiryhmien yksittäisiä vastaajia ei voi sitä kauttakkaan tunnistaa.

Kysymykset muotoiltiin sellaisiksi, että niihin oli helppo vastata kriittisesti. Siten avoimissa vastauksissakin näkyvät enemmän negatiiviset kommentit kuin positiiviset. Toisaalta, jos asiakas on ollut palveluihin tyytyväinen, hänen on ollut mahdollista ilmaista se numeerisissa vastauksissaan.

Muutama kysymys oli jossain määrin provosoiva. Esimerkiksi kysymys atk-keskuksen palvelupisteen tarpeellisuudesta jossain muualla kuin Kukkolassa ja Kanalassa sai vastaajat miettimään tätäkin mahdollisuutta, joka ei ehkä muutoin olisi niin usealle tullut mieleen kuin sitä erikseen kysyttäessä.

7.2 Atk-keskuksen toiminta-ajatus

Yliopiston virallisissa asiakirjoissa on määritelty atk-keskuksen tehtävät (Atk-keskuksen johtosääntö, 1995). Varsinainen toiminta-ajatus, missio, on

Atk-keskus auttaa toteuttamaan yliopiston missiota tutkimalla, kehittämällä ja tuottamalla tietotekniikkaan liittyviä avainpalveluja laadukkaasti.

Palveluajatus, joka rakentuu tälle missiolle on

- Opiskelijoille, henkilöstölle ja sidosryhmille tarjottu palvelumme on luotettavaa.
- Käytämme uusia tekniikoita.
- Edistämme kansallista ja paikallista osaamista hyvinvointipalvelujen tietotekniikassa.

Palveluajatuksen tulisi lisäksi sisältää, mitä palveluja tuotamme ja miten palveluille järjestetään voimavarat. Toiminnan perustana ovat arvot:

- Asiakaslähtöinen toiminta
- Henkilöstön hyvinvointi ja pätevyys

Yliopisto on tyypillisesti kaikille ajatuksille avoin. Tietotekniikkapalveluissa on kuitenkin voitava vaatia tiettyä yhdenmukaisuutta asiainhoidon sujuvuuden ja tietoturvallisuuden vuoksi.

7.3 Asiakaskeskeisyys

Atk-keskuksen tärkein voimavara on asiakkaat. Tapa suhtautua asiakkaisiin on toimintakulttuurinen kysymys. Keskimäärin atk-keskuksen asiakaskeskeisyys arvioitiin 7.7-9.0:n välille. Koko henkilöstön kuuluu olla hyvästä palvelusta kiinnostunutta. Palvelukulttuurissa asiakkaan etu on organisaation perusoletuksia. Epäonnistumiset palvelutapahtumassa pitää uskaltaa käsitellä omina epäonnistumisina, ei asiakkaan epäonnistumisena.

Asiakaskeskeisyyden puute voi johtaa asiakassuhteen katkeamiseen. Asiakkaat ovat kokeneet, että atk-keskuksen henkilöstö puhuu eri kieltä ja se on ylimielistä: "Voisitte ymmärtää henkilöitä, jotka eivät tiedä kaikkea ATK:sta, mutta saattavat tietää jostain muusta yhtä paljon kuin tekin".

Palvelun onnistumiseen vaikuttavat niin asiakkaan kuin ennen kaikkea palvelevan henkilöstön **vuorovaikutustaidot**. Perinteisesti julkisissa organisaatioissa näihin taitoihin ei juurikaan ole kiinnitetty huomiota, eikä niihin ole kouluttauduttu. Atk-keskuksen henkilöstön on kouluttauduttava asiakkaan kohtaamiseen. Sitä varten järjestämme **palvelutilannekoulutusta**.

Jokaisen on selvitettävä itselleen, millainen on hyvä asiakaspalvelutapahtuma, ja miten sen voi itse toteuttaa. **Ryhmittäin mietitään käsitys palvelukulttuurista ja hiotaan käsitykset yhtäläisiksi koko atk-keskuksessa**. Samalla opitaan tunnistamaan omat ja yksikköme rajat.

Päivittäisillä toiminnoilla, kuten tavoitettavuudella, asiakkaan ”pompottelun” vähentämisellä ja rakentavalla, esimerkiksi ryhmäkohtaisella asiakaspalvelutilanteiden tarkastelulla voidaan parantaa asiakaskeskeisyyttä vuoden jokaisena päivänä. Henkilöstöllä on oltava riittävä itsetunto ja ammatti-identiteetti, jota ei tarvitse pönkittää asiakkaan alistamisella (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 1998, 15).

Organisaation on huolehdittava, että henkilöstö osaa työtehtävänsä. Henkilöstön työtyytyväisyyttä on pidettävä yllä ja luotava avoin, yhteenkuuluva työskentelyilmapiiri.

Asiakkaan omaa ammattitaitoa ei pidä vähätellä. Erityisen tärkeää asiakkaan tietämyksen ja taitojen huomioonottaminen on yliopistossa, jossa asiakkaat ovat oman alansa kärkeä. Asiakkaan voimavarat tulee tunnistaa ja aktivoitaa ne palvelutilanteessa käytettäväksi. On huomattava, että palvelun tuottavalle henkilölle jokainen palvelutilanne on mahdollisuus oppia uusia asioita.

Atk-keskuksessa palveluaan yhä enemmän sähköisesti. Asiakkaat ottavat yhteyttä sähköpostitse, ja palvelun tuottaja vastaa sähköpostitse. Henkilökohtaiset kontaktit ovat huomattavasti vähentyneet. Sähköisen palvelun etu on aikaan ja nykyisin paikkaankin sitomattomuus. Asiakkaat ovat myös sanoneet hyötävänsä sähköpostikommunikoinnista myöhemminkin, koska talletetuista viesteistä voi jälkeempäinkin tarkistaa asian. Sen haittana on väärinymmärryksen mahdollisuus – sekä vastauksen sävyn ymmärtäminen työkeämpänä kuin miksi se on tarkoitettu että asiasisällön virheellisyys. Haittapuolena voi pitää myös sitä, että atk-keskuksen henkilöstön vapaa-aika voi olla sidotumpaa, kun lähes kaikilla ovat tietoliikenneyhteydet kotoaan, ja jota he myös käyttävät iltaisin, öisin ja viikonloppuisin.

Oman palvelukykyisyyden arvioinnissa pitäisi pystyä **vertaisarviointeihin**. Lähinnä muut korkeakoulut olisivat ne, joihin vertaamalla voisimme peilata palveluprofiiliamme ja sen onnistuneisuutta asiakkaiden tarpeita vastaavasti.

Palveluorganisaation yksi tehtävä on ennakoitua tarpeita, joita asiakkaalle lähitulevaisuudessa syntyy. Samalla voi syntyä ongelma, että tarjotaan palveluja, joita asiakkaat eivät tarvitse. Tämän kyselyn vastauksissa kritisoitiin jonkin verran yliopiston Microsoftin kanssa tekemää kampus-sopimusta, jolla kaikkiin yliopiston työasemiin saadaan kaikki Microsoftin tarjoamat tuotteet. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että pikemminkin pitäisi pyrkiä pois ”Microsoftin orjuudesta”. Sopimusta tehtäessä ei ollut, eikä ole oikein tällä hetkelläkään muuta mahdollisuutta saada kattava, yhteensopiva työympäristö yliopiston kaikille mikro-tietokoneille. Myöskään palvelun tuottajan mahdollisuuksia tuottaa palvelu ja ylläpitää se ei pidä vähätellä.

Vain tyydyttäväksi arvioidun **asiakaskeskeisyyden kehittymistä tulee mitata säännöllisin kyselyin ja kyselyjen tuloksiin tulee suhtautua vakavasti**.

Asiakkaan sitoutumista atk-keskukseen organisaationa auttaisi **asiakasneuvottelukunta** tai vastaava elin, jossa eri alojen asiakkaiden toivomukset, parannusehdotukset ja kritiikki otettaisiin avoimesti vastaan ja pyrittäisiin kehittämään toimintaa asiakkaiden tarpeiden suuntaisesti. Tällä hetkellä osittain tätä tehtävää täyttää tietohallinnon johtoryhmä, jossa on

edustus eri tiedekunnista ja erilaisista käyttäjäryhmistä, mm. opiskelijoista, mutta ryhmän ensisijainen tehtävä on johtaa tietohallintoa ja linjata sen toimintaa. Arkipäivän palvelukysymyksiin se ei juurikaan pysty ottamaan kantaa. Myös laitosten **yhdyshenkilötoimintaa on tehostettava** järjestämällä aikaisempaa enemmän informaatiotilaisuuksia ja muutenkin tiedotusta parantamalla. Yliopiston laitosten ja atk-keskuksen kahdenväliset tai yhtä aihetta käsittelevät, koko yliopistolle suunnatut keskustelutilaisuudet (tai molemmat) auttaisivat asiakastarpeiden tunnistamisessa ja asiakkaan sitoutumisessa.

7.4 Luotettavuus

Luottavuus merkitsee palvelun johdonmukaisuutta ja virheettömyyttä. Atk-keskuksen toimintatavoissa on epäjohdonmukaisuutta, mikä paljolti johtuu yhtenäisten työkäytäntöjen puutteesta. Atk-keskuksen yhdessä informaatiopalveluiden muiden yksiköiden kanssa viireillä olevan laatutyön yhteydessä syntyvät **toimintojen kuvaukset** (prosessikuvaukset) auttavat tähän.

Virheettömyys on kaiken toiminnan vaatimus. Virheet tulevat kalliiksi paitsi asiakkaalle myös organisaatiolle. Toimintajärjestelmien pääasiallisena tarkoituksena on vähentää virheitä ja luoda toimintoihin johdonmukaisuutta ja siten vain vähäistä vaihtelua. **Atk-keskuksen palvelut kattava, laatupalkintokriteereihin perustuva (European Foundation for Quality Management, EFQM) toimintajärjestelmän luominen on aloitettu elokuussa 2002.**

Luotettava palvelutaso on syytä määrittää kullakin toiminta-alueella. Tilastollisissa ja matemaattisissa palveluissa, joissa palvelutaso oli selvästi koko atk-keskuksen korkein, on vaarana, että taso jo ylittää optimaalisen tason. Asiakkaita palvellaan yli sen, mikä heidän kulloinenkin tarpeensa tarkalleen ottaen on. Ennen pitkää voimme joutua tilanteeseen, jossa asiakkaan haluamaa palvelutasoa on mahdoton saavuttaa.

Aikataulussa pysymiseen on kaikin tavoin pyrittävä. Jos joskus aikataulusta joudutaan tinkimään omasta tai toisen osapuolen, esimerkiksi laitetoimittajan toiminnasta johtuvasti, aikataulun venymisestä on ilmoitettava asiakkaalle välittömästi. Myös arvioitu **palvelun toimitusaika on ilmoitettava asiakkaalle.** Samalla työntekijän on pidettävä kirjaa lupauksistaan ja pysyttävä niissä. Vastaavasti, kun **asia on hoidettu, asiakkaalle on ilmoitettava.** Erityisen tärkeää se on käynneissä asiakkaan huoneessa ja koneella hänen poissa ollessaan.

7.5 Laadukkuus

Palvelun laadukkuus tarkoittaa virheetöntä palvelua. Jos kuitenkin on toimittu virheellisesti, virhe pitää selvittää. On tutkittu, että jos virheen selvittäminen onnistuu yhdellä kontaktilla, vielä 51 prosenttia asiakkaista on tyytyväisiä. Jos kontakteja tarvitaan kolme tai useampia, tyytyväisten asiakkaiden määrä laskee 16 prosenttiin. (Ylikoski, 2000, 203).

Laadukkuutta on, että asia selvitetään asiakkaan kanssa mahdollisimman perusteellisesti ennen kuin esimerkiksi lähdetään korjaamaan vioittunutta laitetta. Näin tarvittavat välineet ja taito on mukana heti ensimmäisellä käyntikerralla, ja aikaa säästyy, kuten yksi vastaaja ilmaisi ”molemmissa päissä”.

Koulutuksen laadukkuus on oma haasteensa. Koulutukset pitää pystyä organisoimaan niin, että osallistujien heterogeenisuudesta, jota yliopistossa on vaikea välttää, koituu osallistujille mahdollisimman vähän haittaa. Se tarkoittaa eritasoisten tehtävien jakamista eri henkilöille. Kouluttajan asennoituminen tehtäväänsä ja koulutettavien tarpeen ennalta selvittäminen ovat tärkeitä ominaisuuksia koulutuksen onnistumiselle. Koulutustarjonnan laajentamisesta on syytä keskustella oppimiskeskuksen ja muiden toimijoiden, kuten suunnitteluyksikön (henkilöstökoulutusorganisaation) kanssa.

Päästäksemme laadukkaaseen palveluun **määrittelemme lähitulevaisuudessa palvelun laadukkuuden kullakin toiminta-alueella Fitzsimmonsin ja Fitzsimmonsin (1994) esittämällä tavalla** (1994, 9). Palvelun ydinhyöty, sen psykologiset hyödyt, palveluympäristö, palvelun käyttöön sisältyvät tavarat ja itse palveluprosessit määritellään.

7.6 Nopeus

Palvelun nopeus arvioitiin korkeintaan tyydyttäväksi. Erityisesti tehtävissä, joissa palvelun tarvitsijan työt seisovat atk-keskuksen palvelua odottaessa, nopeuden parantaminen on tärkeää: Jos työasema on pimeänä eikä mikään toimi, atk-keskuksen huollon olisi oltava välittömästi paikalla. Atk-keskuksen palveluhenkilöstön on opittava tunnistamaan, mihin voimavarat riittävät, ja opittava sanomaan ”ei” niihin palveluihin, joita ei ehdi toteuttamaan. Työt pitää **aikatauluttaa**, ja aikataulussa pysytään. Aikataulu kerrotaan etukäteen myös asiakkaalle.

Tiedotukseen panostetaan aikaisempaa enemmän. Atk-keskukseen on perustettu tiedotusryhmä, joka ideoi web-**tiedotuksen uudistamisen**. Tiedotettavan asian ei välttämättä tarvitse aikaansaada perusteellisia muutoksia, vaan **pienehköistäkin ajankohtaisista asioista tiedotetaan** nopeasti.

7.7 Henkilöiden saavutettavuus

Atk-keskuksen yleiseen palvelutasoon vastanneista peräti 16 % antoi välttävän kouluarvosanan henkilöiden saavutettavuudelle. Saavutettavuusongelma on erityisesti puhelimella tavoittamattomuus. Usein kyse on siitä, että tavoiteltu henkilö on hoitamassa toisen asiakkaan palvelupyyntöä. Yksi ratkaisu olisi **palvelupiste (help desk)**. Siihen ohjautuisivat kaikki kyselyt, niin puhelin- ja sähköpostikyselyt kuin henkilökohtaiset käynnitkin. Palvelupisteessä pyyntö otetaan vastaan ja etsitään sen toteuttava henkilö. Samalla kirjataan ongelma tietokantaan, josta aikaa myöten kehittyy ratkaisutietopankki. Samalla ratkeaa asiakkaille yleinen ongelma, että ei tiedetä, kenelle asiat kuuluvat, ”mm.selkeät yhteydenotto-tiedot/kuka hoitaa mitäkin asiaa”. Ennen palvelupisteen perustamista pitää olla tutkittua tietoa, kuinka paljon ja minkätyyppisiä kysymyksiä atk-keskukseen tulee. Marraskuussa

2002 kerättiin kuukauden ajan asiakkaiden kaikki kysymykset tietokantaan, jonka analysointi tätä kirjoitettaessa on kesken. Päivittäin atk-keskukselle tulee keskimäärin 70 kysymystä.

Varahenkilöjärjestelmä on luotava mahdollisuuksien mukaan sellaiseksi, että jompikumpi, asiaa varsinaisesti hoitava tai varahenkilö on aina tavoitettavissa. Tärkeimmissä palveluissa varahenkilöitä on kaksi.

7.8 Ammattitaitoisuus

Atk-keskuksen henkilöstön ammattitaitoisuus arvioitiin kauttaaltaan varsin hyväksi. Eri osa-alueiden keskiarvot vaihtelivat 8.2:n ja 9.2:n välillä. Yksittäisiä kommentteja huonosti ja ammattitaidottomasti tehdystä työstä tuli vapaissa vastauksissa.

Atk-keskuksen henkilöstöstä 43 prosenttia on suorittanut vähintään ylemmän korkeakoulututkinnon. Se on maan muiden yliopistojen atk-keskusten keskiarvoa korkeampi (tietohallintopäällikkö Yrjö Jokisen tiedonanto). Lisäksi henkilöstö täydentää tietojaan oman erikoisalansa kursseilla tai kansainvälisissä kongresseissa.

Perustietämyksen lisäksi ammattitaitoisuus on mm. sitä, että palveleva henkilö osaa standardiratkaisun sijasta kuunnella asiakasta, ottaa huomioon hänen erityisongelmansa sekä etsiä ja löytää siihen vaihtoehtoisia ratkaisumalleja. Myös ”ei”-n sanomiskyky on tärkeä tilanteessa, jossa omat taidot eivät riitä ratkaisun löytämiseen. Siinä tilanteessa on hyvä esittää vaihtoehtoinen toimintamalli väliaikaisratkaisuna asiakkaalle. Tällainen voisi olla esimerkiksi asiakkaan ongelman esitleminen atk-keskuksen toiselle työntekijälle.

Toiminta-alamme menee valtavaa vauhtia eteenpäin. Kaksi vuotta vanhoilla tiedoilla ei välttämättä ole enää käyttöä. Myöskään ei voi vaatia, että jokainen yliopistoyhteisön jäsen itse pysyttäytyy tietotekniikan kehityksen mukana itsenäisesti. Yhden asiakkaan kommentti valaissee, millaisessa tilanteessa yksittäinen tutkija, opettaja tai muu henkilöstön jäsen toimii:

Ainakin minä joudun turvautumaan atk-keskuksen asiantuntemukseen lähes päivittäin, joten on turvattava meille käyttäjille palvelujen saatavuus. Ala etenee niin nopeasti, ettei uusille virtauksille riitä laitostasolla aikaa ajan seuraamiseen.

Atk-keskuksen henkilöstön kouluttautumisen on oltava jatkuvaa. Pelkkä itseopiskelu ei useinkaan riitä. Kurssit, kongressit ja vertaisryhmien tapaamiset ovat keino laajentaa näkemyksiä ja saada vihjeitä edelleen opiskeluun. Jokaiselle työntekijälle rakennetaan **henkilökohtaiset koulutuskalenterit**, joihin toisaalta suunnitellaan seuraavan vuoden koulutus ja toisaalta siitä ilmenevät jo suoritettut opinnot. Rakenteellinen toimintajärjestelmä jo edellyttää tätä.

7.9 Ystävällisyys

Palveluhenkilöstö arvioitiin ystävälliseksi. Vaikka asiakaskeskeisyyttä puuttuu, kussakin tilanteessa palveleva henkilö ilmeisesti pystyy käyttäytymään ystävällisesti. Yksittäisiä kommentteja koko yksikön ilmapiirin luovasta työkeydestä kylläkin saatiin. Yksikin työkeä kommentti voi ratkaista asiakkaan seuraavan palvelutapahtuman tuottajan valinnan.

Kohteliaisuus myös asiakkaan työpistettä kohtaan on välttämätöntä:

Tullessaan käymään ja henkilö ei ole huoneessaan paikalla, on syytä esittäytyä jollekin muulle lähellä työskentelevälle ja ehdottomasti jättää laitteen käyttäjälle viesti käynnistä ja mitä on tehty tai jätetty tekemättä.

Atk-keskuksella on oltava vakiolomake, johon kullakin **työkäynnillä merkitään**, kuka on käynyt koneella, päiväys ja tarkka kellonaika samoin kuin mitä laitteistolle on tehty ja mitä pyydettyä ei ole voitu tehdä.

7.10 Asioinnin sujuvuus

Asiakkaiden antamat arvosanat asioinnin sujuvuudesta vaihtelivat 8.2:n ja 9.0:n välillä. Kovin usein osa-aluetta ei arvioitu alle seitsemän arvoiseksi (0-4 %). Kuitenkin vapaista kommenteista välittyi sujuvuusongelmia. Ne liittyivät useimmiten tavoitettavuuteen. Sitteen, kun oikea henkilö ongelmantilanteen ratkaisemiseen oli löytynyt, palvelua pidettiin kohtalaisen hyvänä.

Asioinnin sujuvuuteen on kehitettävä ratkaisuja. Ei ole näköpiirissä, että palvelevan henkilöstön määrä oleellisesti lisääntyisi lähiaikoina. Oleellinen sujuvuuden lisääjä on puhelinpalvelunumero tai sähköpostiosoite, johon asiakas voi ottaa yhteyttä ja josta saa myös nopeasti palautteen. Palvelupiste auttaisi paitsi asiakkaita myös asiakaspalvelijoita keskittymään ongelmien ratkaisemiseen ja työn kehittämiseen ilman keskeytyksiä.

7.11 Fyysinen sijainti

Tutkimusten perusteella tiedetään, että asiakkaalle on merkitystä, missä palvelu sijaitsee. Atk-keskuksen rakennusten nykyinen sijainti kampuksen lähes kauimmaisessa eteläreunassa koettiin ongelmaksi. Hyvin yleinen vastaus oli, että atk-keskuksella pitäisi olla palvelupiste kampuksen pohjoispäässä, Canthiassa, rakennettavassa Meditekniassa tai KYS:ssä. Myös muihin yliopiston rakennuksiin Tekniat mukaan luettuina toivottiin atk-keskuksen asiointipistettä. Useissa vastauksissa toistui sanoma, että atk-keskus on liian kaukana henkilökohtaista asiointia varten. Muutamissa vastauksissa oli osattu jo toivoa atk-keskusta *uuteen rakennettavaan tilaan*, jolla tarkoitettaneen varhaisella suunnitteluasteella olevaa **Tietotaloa**. Pyrkimystä *keskelle kampusta* muiden informaatiopalveluiden yksiköiden kanssa on syytä jatkaa. Atk-keskuksen nykyiset tilat ovat vanhahtavat ja nuhruiset. Silloin tällöin

asiakkaat huudahtavat spontaanisti: ”Miten teillä onkaan ankean näköistä!” Lisäksi informaatiopalveluiden yksikön laitosten välistä yhteistoimintaa vakiinnuttaisi huomattavasti yhteinen sijainti.

7.12 Henkilöstön hyvinvointi

Keväällä 2002 määrittelimme atk-keskuksen arvot. Toisaalta niihin sisältyy asiakaslähtöisyys, toisaalta henkilöstön hyvinvointi ja pätevyys.

Atk-keskuksen henkilöstömäärä on viime vuosina kasvanut lähinnä tutkimusprojekteissa. Muun henkilöstön määrä on pysynyt samana. Yliopiston henkilöstömäärä on kasvanut. Koska nykyisin käytännössä yliopiston jokaisella työntekijällä on oma työasema, atk-keskuksen yhden mikrotukihenkilön tuettavana on keskimäärin 400 työasemaa. Palvelinkoneiden käyttäjätunnusten hallinta on käyttäjämäärän lisääntymisen vuoksi aikaisempaa työläämpää. Helpotukseksi on kehitetty automaattisia ratkaisuja muun muassa uusien opiskelijoiden käyttäjätunnusten tekemiseksi. Tutkimuksen määrä ja intensiteetti ovat kasvaneet. Se on aiheuttanut paineita tilastollisen ja matemaattisen tuen palveluhenkilöstölle. Atk-keskuksen muillakin aloilla toiminta-alue on kasvanut. Lisäksi nykyinen aikaan ja paikkaan sitomaton toimintatapa on saanut aikaan sen, että atk-keskuksen henkilöstö on käytettävissä lähes läpi vuorokauden – ainakin asiakas ilahtuu, jos saa yömyöhällä lähettämänsä viestiin välittömästi vastauksen ja pääsee jatkamaan tutkimustyötään.

Atk-keskuksen palveluhenkilöstön hyvinvointiin on kiinnitettävä huomiota. Osin ikääntynyt, jo sairauksistakin kärsivä henkilöstö on sitoutunut työhönsä eikä välttämättä osaa erottaa omaa aikaa työnantajan ajasta. Asiakaspaineet ovat sen verran kovat, että vastuuntuntoinen työntekijä mieluummin vastaa yöllä viestiin kuin kasaa viestejä postilokeroonsa odottamaan vastaamiseen ”sopivampaa” ajankohtaa, jota ei todennäköisesti koskaan tule.

7.13 Kyselyn merkitys ja tulevat kyselyt

Asiakaspalvelukysely toi esiin seikkoja, jotka atk-keskuksen henkilöstö jo tietää ja osaa kiinnittää niihin huomiota parantaakseen palvelua. Osa esiin tulleista asioista osoittautui isommiksi ongelmiksi, mitä olimme uskoneet. Tulosten perusteella kehitämme toimintaamme erityisesti luotavan toimintojärjestelmän avulla. Vastaavanlaisia kyselyjä ehkä jonkin verran suppeampina teemme lähitulevaisuudessa toistuvasti saadaksemme selville palvelun laadun suunnan.

Lähteet

Atk-keskuksen johtosääntö. Yliopiston hallituksen hyväksymä 14.6.1995.
<http://www.uku.fi/hallinto/js/atk-js.htm>. (Luettu 15.12.2002).

Euroopan laatupalkintomalli julkisella sektorilla. (2002). Toiminnan arvioinnin ja kehittämisen työväline. (2002). Helsinki, Suomen Laatuokeskus Oy.

Fitzsimmons JA, Fitzsimmons MI. (1994). Service Management for Competitive Advantage. New York, McGraw-Hill.

Lumijärvi I, Jylhäsaari J. (2000). Laatujohtaminen ja julkinen sektori. Laadun ja tuloksen tasapaino johtamishaasteena. Helsinki, Gaudeamus.

Kuopion yliopisto. (2000). Strategia 2000 – 2006. Kuopio, Kuopion yliopiston hallitus.

Sosiaali- ja terveysministeriö (1998). Läheisyyttä asiakastyöhön, lähipalvelutyöryhmän asiakastyöprojektin loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 1998:10. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Toiminta- ja taloussuunnitelma 2003-2006. (2002) Kuopion yliopisto. Kuopio.

Ylikoski T. (2000). Unohtuiko asiakas? 2. painos. KY-palvelu. Helsinki.

Liite 1. Atk-keskuksen asiakaskysely

Atk-keskuksen asiakaskysely, pääsivu

Toivomme sinun vastaavan mahdollisimman moneen seuraavista asiakokonaisuuksista. Ainakin vilkaise kaikkien osioiden kysymykset. Ne saattavat otsikosta huolimatta kysyä palvelusta, jota käytät.

Aloita kohdasta Yleiset kysymykset. Painettuasi "Lähetä vastaus" -painiketta saat linkin seuraavaan sivuun. Jos haluat palata tälle pääsivulle, paina selaimesi Back-näppäintä.

Vastaajan henkilöllisyys ei tule tietoomme. Lisäksi vastaukset käsitellään kokonaisuuksina, jakaamina ja keskiarvoina, jolloin yksittäiset vastaukset eivät tule missään esitetyiksi.

Kyselykokonaisuudet:

Yleiset kysymykset

Tiedotus

Koulutus

Tietojärjestelmät

Tietoliikenne

Tietoturva

Palvelinkoneet ja käyttäjätunnukset

Mikrotietokonepalvelut

Hankinnat (mikrot, ohjelmat)

Huoltopalvelut

Tilastolliset ja matemaattiset palvelut

Tallennus

Atk-keskuksen palvelukysely

YLEISET KYSYMYKSET

Seuraavassa kysymme atk-keskuksen palveluista yleisesti. **SIIRRY KYSYMYKSESTÄ TOISEEN HIIRELLÄ TAI SARKAINNÄPÄIMELLÄ!**

Vastaa pieniin ruutuihin koulun arvosteluasteikolla 4-10, muihin monivalintana tai vapaana tekstinä.

Palvelun yleisarvosana

Palvelun asiakaskeksisyys

Palvelun luotettavuus

Palvelun laadukkuus

Palvelun nopeus

Henkilöiden saavutettavuus

Henkilöiden ammattitaito

Henkilöiden ystävällisyys

Asioinnin sujuvuus

Millä keinoilla haluat atk-keskuksen henkilöpalveluiden tavoittavan sinut?

yksinomaan henkilökohtaisella käynnilläsi atk-keskuksessa

yksinomaan sähköpostitse

yksinomaan verkkotiedotuksella yliopiston www-sivuilla

joskus henkilökohtaisella käynnillä atk-keskuksessa, joskus sähköisesti

ei mielihpidettä

Haluaisitko atk-keskuksen palvelupisteen muualle yliopistolle

Kyllä

Ei

Ei mielihpidettä

Jos haluat palvelupisteen muualle, minne?

Kerro, miten atk-keskus voisi kehittää palvelujaan yleisesti?

KIIITOS VASTAUKSISTASI!

Atk-keskuksen palvelukysely

TIEDOTUS

Seuraavassa kysymme atk-keskuksen tiedotuksesta.

Vastaa pieniin ruutuihin koulun arvosteluasteikolla 4-10, muihin monivalintana tai vapaana tekstinä.

Tiedotuksen yleisarvosana
Tiedotuksen asiakaskeskeisyys
Tiedotuksen luotettavuus
Tiedotuksen laadukkuus

Tiedotuksen ajantasaisuus
Tiedotuksen ammattitaitoisuus
Kuinka hyvin tiedotus saavuttaa asiakkaat?

Tiedätkö, mitä palveluja atk-keskus tarjoaa yliopiston henkilökunnalle?
Tiedän täysin
Tiedän osittain
En tiedä lainkaan

Tiedätkö,
miten luet nykyisin laitospostia?
Kyllä Ei
miten lähetät nykyisin laitospostia?
Kyllä Ei
että atk-keskus järjestää SPSS-koulutusta?
Kyllä Ei
että atk-keskus järjestää Word-koulutusta?
Kyllä Ei
että atk-keskus järjestää Excel-koulutusta?
Kyllä Ei
että atk-keskus järjestää LATEX-koulutusta?
Kyllä Ei
että atk-keskuksen koulutuksiin voi ilmoittautua web-lomakkeella?
Kyllä Ei
että saat virustorjuntaohjelmat omalle koneellesi verkosta?
Kyllä Ei
että suojatun yhteyden yhteysohjelmat (SSH2) saat verkosta?
Kyllä Ei
että yliopistolla on Microsoft-yliopistosopimus, joka oikeuttaa MS-ohjelmiston (Word, Excel, FrontPage jne.) saamisen sekä työ- että kotikoneelle?
Kyllä Ei

Oletko tyytyväinen atk-keskuksen tiedotukseen?
Kyllä En
Kuinka usein käytät www:tä (webiä, Internetiä)?
Päivittäin
En päivittäin, mutta useita kertoja viikossa
Kerran, pari viikossa
Kerran, pari kuukaudessa
Harvemmin kuin kerran kuukaudessa
En käytä lainkaan

Kuinka helposti löydät yliopistoa koskevaa tietoa web-sivuilta?
Tieto löytyy helposti miltä yliopiston toimialueelta (esimerkiksi laitoksista) tahansa.
Tietoa löytyy helposti joltain toimialueelta, toisilta huonosti.
Tietoa on vaikea löytää lähes miltä alueelta tahansa.
Ei mielipidettä.

Yliopiston web-sivut ovat miellyttäviä käyttää
Kyllä Ei Ei mielipidettä
rumia
Kyllä Ei Ei mielipidettä
helppoja käyttää
Kyllä Ei Ei mielipidettä
nopeasti latautuvia
Kyllä Ei Ei mielipidettä
vanhanaikaisia

Kyllä Ei Ei mielipidettä
riittävän selkeitä
Kyllä Ei Ei mielipidettä
tiedoltaan ajantasaisia
Kyllä Ei Ei mielipidettä
Mistä yliopiston asioista haluaisit enemmän tietoa kuin nyt on saatavissa?

Mistä atk-keskuksen asioista haluaisit enemmän tietoa kuin nyt on saatavissa?

Kerro meille atk-keskuksen tiedotuksen kehittämisideasi:
KIITOS VASTAUKSISTASI!

Atk-keskuksen palvelukysely

KOULUTUS

Seuraavassa kysymme atk-keskuksen koulutuspalveluista.

Vastaa pieniin ruutuihin koulun arvosteluasteikolla 4-10, muihin monivalintana tai vapaana tekstinä.

Koulutuksen yleisarvosana
Koulutuksen asiakaskeisyyys
Koulutuksen luotettavuus
Koulutuksen laadukkuus
Kouluttajien ammattitaito
Kouluttajien ystävällisyys
Koulutuksen sujuvuus

Onko atk-keskuksen koulutus riittävää
Kyllä Ei Ei mielipidettä
Onko koulutus vastannut odotuksiasi
Kyllä Ei Ei mielipidettä
Onko koulutukseen ilmoittautuminen sujunut ongelmitta?
Kyllä Ei Ei mielipidettä
Onko atk-keskus muistuttanut sinua ennen koulutustilaisuutta?
Kyllä Ei Ei mielipidettä
Pidätkö koulutuksista muistuttamista tärkeänä?
Kyllä Ei Ei mielipidettä
Oletko halukas osallistumaan maksullisille kursseille?
Kyllä Ei Ei mielipidettä

Mistä olet saanut tiedon atk-keskuksen koulutuksista?

Jos sinulla on huomauttamista koulutuksen laadusta, kerro se meille:

Kerro meille koulutuspalvelujen kehittämisideasi:
KIITOS VASTAUKSISTASI!

Atk-keskuksen palvelukysely

TIETOJÄRJESTELMÄT

Seuraavassa kysymme tietojärjestelmäpalveluista. Tietojärjestelmillä tarkoitetaan yliopiston hallinnollisia järjestelmiä, kuten taloushallinnon, opintohallinnon, henkilöstöhallinnon ja tutkimushallinnon järjestelmiä.

Vastaa pieniin ruutuihin koulun arvosteluasteikolla 4-10, muihin monivalintana tai vapaana tekstinä.

Palvelun yleisarvosana
Palvelun asiakaskeisyyys
Palvelun luotettavuus
Palvelun laadukkuus
Palvelun nopeus
Tietojärjestelmähenkilöiden saavutettavuus
Tietojärjestelmähenkilöiden ammattitaito
Tietojärjestelmähenkilöiden ystävällisyys
Asioinnin sujuvuus tietojärjestelmähenkilöiden kanssa
Tietojärjestelmähenkilöiden kommunikointikyky
Tietojärjestelmähenkilöiden tekninen osaaminen
Tietojärjestelmähenkilöiden sovellusalueen osaaminen
Asiantuntijoiden määrän riittävyys

Onko palvelun taso muuttunut viimeisen vuoden aikana?

Kyllä Ei En osaa sanoa
Jos vastasit KYLLÄ, kerro miten?

Löydätkö atk-keskuksesta helposti oikean henkilön auttamaan ongelmassasi?

Kyllä useimmiten
Kohtalaisen usein
Harvoin
Ei koskaan
En ole pyytänyt apua
En osaa sanoa

Oletko saanut apua tarvittaessa?

Kyllä useimmiten
Kohtalaisen usein
Harvoin
En koskaan
En ole pyytänyt apua
En osaa sanoa

Onko apu on auttanut ongelmassa

Kyllä useimmiten
Kohtalaisen usein
Harvoin
Ei koskaan
En ole pyytänyt apua
En osaa sanoa

Oletko tyytyväinen ohjeiden selkeyteen?

Kyllä useimmiten
Kohtalaisen usein
Harvoin
Ei koskaan
En ole pyytänyt apua
En osaa sanoa

Oletko tyytyväinen asianhoitamiseen?

Kyllä useimmiten
Kohtalaisen usein
Harvoin
Ei koskaan
En ole pyytänyt apua
En osaa sanoa

Oletko tyytyväinen järjestelmien korjausten kestävyYTEEN?

Kyllä useimmiten
Kohtalaisen usein
Harvoin
Ei koskaan
En ole pyytänyt apua
En osaa sanoa

Oletko perillä sovittujen asioiden etenemistilasta

Kyllä useimmiten
Kohtalaisen usein
Harvoin
Ei koskaan
En ole pyytänyt apua
En osaa sanoa

Atk-keskuksessa on riittävä tekninen osaaminen

Kyllä useimmiten
Kohtalaisen usein
Harvoin
Ei koskaan
En ole pyytänyt apua
En osaa sanoa

Atk-keskuksessa on riittävä sovellusalueen osaaminen

Kyllä useimmiten
Kohtalaisen usein
Harvoin
Ei koskaan
En ole pyytänyt apua

En osaa sanoa

Atk-keskuksen asiantuntijamäärä on riittävä
Kyllä Ei En osaa sanoa

Vaikeuttavatko käyttökatkot työtäsi?
Kyllä useimmiten
Kohtalaisen usein
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa

Onko tietojärjestelmien dokumentointi on riittävää?
Kyllä useimmiten
Kohtalaisen usein
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa

Onko tietojärjestelmien dokumentointi ajantasaista?
Kyllä useimmiten
Kohtalaisen usein
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa

Onko tietojärjestelmien dokumentointi ymmärrettävää?
Kyllä useimmiten
Kohtalaisen usein
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa

Ovatko tietojärjestelmien dokumentit helposti saatavilla?
Kyllä useimmiten
Kohtalaisen usein
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa

Onko järjestelmän käyttäjän, atk-keskuksen ja ulkopuolisen järjestelmätoimittajan (Unic, TietoEnator, WM-data jne.) vastuunjako selkeä ja toiminnallisesti hyvä?
Kyllä useimmiten
Kohtalaisen usein
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa

Jos vastasit HARVOIN tai EI KOSKAAN, kerro mitä puutteita tai epäselvyyksiä vastuunjaossa ilmenee?
Kyllä useimmiten
Kohtalaisen usein
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa

Kerro meille tietojärjestelmäpalvelujen kehittämisideasi:
KIITOS VASTAUKSISTASI!

Atk-keskuksen palvelukysely

TIETOLIIKENNE

Seuraavassa kysymme tietoliikennepalveluista. Niillä tarkoitetaan yliopiston sisäisiä ja ulkoisia tietoverkko yhteyksiä samoin kuin koti-yhteyksiä.

Vastaa pieniin ruutuihin koulun arvosteluasteikolla 4-10, muihin monivalintana tai vapaana tekstinä.

Palvelun yleisarvosana
Palvelun asiakaskeksisyys
Palvelun luotettavuus
Palvelun laadukkuus
Palvelun nopeus

Henkilöiden saavutettavuus
Palvelun ammattitaitoisuus
Palvelun ystävällisyys
Asioinnin sujuvuus
Palvelun tehokkuus

Mitä tietoverkkopalveluja käytät?

Sähköpostia	Kyllä	En	En osaa sanoa
www:ia	Kyllä	En	En osaa sanoa
Etäyhteyksiä	Kyllä	En	En osaa sanoa
Uutisryhmiä	Kyllä	En	En osaa sanoa

Muita palveluja, mitä?

Miten hyvin tietoverkkopalvelut ovat käytettävissä yliopistolla?

Ovat yleisesti riittävän hyvin käytettävissä
Osa palveluista on hyvin käytettävissä, osa ei
Ovat huonosti käytettävissä
Eivät ole käytettävissä
En osaa sanoa
Käytän muun organisaation tietoverkkopalveluja

Millaisia yliopiston tietoverkkopalvelut ovat käyttäjä?

Ovat yleisesti helppoja
Osa on helppoja, osa vaikeita
Ovat yleisesti vaikeita
En osaa sanoa
Käytän muun organisaation tietoverkkopalveluja
En tarvitse tietoverkkopalveluja

Oletko saanut apua tietoverkon palvelujen käytössä?

Olen useimmiten
Olen kohtalaisen useasti
Harvoin
En koskaan
En ole pyytänyt apua.

Onko apu auttanut ongelmissa?

Kyllä useimmiten
Kyllä kohtalaisen usein
Harvoin
Ei koskaan
En ole pyytänyt apua.

Oletko tyytyväinen ohjeiden selkeyteen?

Kyllä useimmiten
Kyllä kohtalaisen usein
Harvoin
Ei koskaan
En ole pyytänyt apua.

Millainen kohtiyhteys sinulla on käytettävissäsi?

Modeemiyhteys
Kyllä Ei En osaa sanoa Minulla ei ole kotiyhteyttä
ISDN-yhteys
Kyllä Ei En osaa sanoa Minulla ei ole kotiyhteyttä
Kaapeli-tv-yhteys (Komeetta)
Kyllä Ei En osaa sanoa Minulla ei ole kotiyhteyttä
ADSL-yhteys (Baana)
Kyllä Ei En osaa sanoa Minulla ei ole kotiyhteyttä
Kommunikaattori
Kyllä Ei En osaa sanoa Minulla ei ole kotiyhteyttä
Muu, mikä?

Millainen on kotiyhteytesi käytettävyyys

Yhteys toimii aina moitteettomasti
Yhteys toimii useimmiten moitteettomasti
Yhteydessä on usein ongelmia
Yhteydessä on jokseenkin aina ongelmia
En käytä kotiyhteyttä

Kerro meille tietoliikennepalvelujen kehittämisideasi:

KIITOS VASTAUKSISTASI!

Atk-keskuksen palvelukysely

TIETOTURVA

Seuraavassa kysymme tietoturvapalveluista.

Vastaa pieniin ruutuihin koulun arvosteluasteikolla 4-10, muihin monivalintana tai vapaana tekstinä.

Kuopion yliopiston atk-asioihin liittyvän tietoturvan yleisarvosana

Tietoturvasta tiedottaminen

Tietoturvan luotettavuus

Tietoturvan laadukkuus

Tietoturvan ajantasaisuus

Tietoturvahenkilöiden saavutettavuus

Tietoturvahenkilöiden ammattitaito

Tietoturvahenkilöiden ystävällisyys

Tietoturvaan liittyvän asiointin sujuvuus

Käytätkö SSH-ohjelmistoa?

Kyllä En En tiedä, mistä on kysymys

Tarkistatko virukset avatessasi liitetiedostoja?

Kyllä aina

Kyllä joskus

Harvoin

En koskaan

En osaa sanoa

Vaikeuttavatko tietoturvajärjestelyt atk:n ja tietoliikennepalvelujen käyttöä?

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

Osaatko asentaa virustarkistusohjelman koneeseesi?

Kyllä En En osaa sanoa

Osaatko päivittää virustarkistustiedostot?

Kyllä En En osaa sanoa

Jos vastasit johonkin edellisistä EN, kerro meille, millaisia ongelmia sinulla on ollut:

Kuinka pitkä aika on mikrosi viimeisimmästä turvakopioinnista?

Kuinka pitkä aika on viimeisimmästä virustarkistustietojen päivittämisestäsi?

Kerro meille tietoturvapalvelujen kehittämisideasi:

KIITOS VASTAUKSISTASI!

Atk-keskuksen palvelukysely

PALVELINKONEET JA KÄYTTÄJÄTUNNUKSET

Seuraavassa kysymme palvelinkone- ja käyttäjätunnuspalveluista. Yliopiston keskeisiä palvelimia ovat messi, hytti ja ruuma, joiden palveluja suuri osa yliopiston henkilökunnasta ja opiskelijoista käyttää päivittäin. Palvelinkoneiden ylläpitoon kuuluvat mm. turvakopioinnit sekä käyttäjätunnusten ja salasanojen jakelu sekä niihin liittyvä neuvonta.

Vastaa pieniin ruutuihin koulun arvosteluasteikolla 4-10, muihin monivalintana tai vapaana tekstinä.

Palvelun yleisarvosana

Palvelun asiakaskeskeisyys

Palvelun luotettavuus

Palvelun laadukkuus

Palvelun nopeus

Henkilöiden saavutettavuus

Henkilöiden ammattitaito

Henkilöiden ystävällisyys

Asiointin sujuvuus

Haittaavatko palvelinkoneiden käyttökatkot työtäsi?

Usein
Harvoin
Ei ollenkaan
En osaa sanoa

Onko sinulla ollut ongelmia käyttäjätunnuksesi käytössä?

Usein
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa

Tiedätkö, mihin yliopiston palveluihin tarvitset käyttäjätunnusta ja salasanaa?

Kyllä En En osaa sanoa

Tiedätkö, keneen otat yhteyttä käyttäjätunnuksiin liittyvissä ongelmissa?

Tiedän
Luulen tietäväni
En osaa sanoa

Kuinka usein olet saanut avun palvelintietokoneiden tai käyttäjätunnuksen käytössä?

Useimmiten
Melko usein
Harvoin
En koskaan
Minulla ei ole ollut ongelmia
En osaa sanoa

Oletko tyytyväinen tunnuksiin ja salasanoihin liittyviin ohjeisiin?

Kyllä En En osaa sanoa

Kerro meille palvelinkone- ja käyttäjätunnuspalvelujen kehittämisideasi:
KIITOS VASTAUKSISTASI!

Atk-keskuksen palvelukysely

MIKROTIETOKONEPALVELUT

Seuraavassa kysymme atk-keskuksen mikrotuesta.

Vastaa pieniin ruutuihin koulun arvosteluasteikolla 4-10, muihin monivalintana tai vapaana tekstinä.

Yleisarvosana

Palvelun asiakaskeskeisyys
Palvelun luotettavuus
Palvelun laadukkuus
Palvelun nopeus
Henkilöiden saavutettavuus
Henkilöiden ammattitaito
Henkilöiden ystävällisyys
Asioinnin sujuvuus

Oletko kysynyt apua atk-keskuksesta mikron ongelmatilanteissa?

Olen En ole En muista

Oletko saanut apua atk-keskuksesta mikron ongelmatilanteissa

Olen aina
Olen useimmiten
En useinkaan
En koskaan
En ole tarvinnut apua
En muista

Millaisissa tilanteissa et ole saanut apua?

Onko laitoksellasi atk-yhdyshenkilö?

On Ei ole En tiedä

Pyydätkö laitoksen yhdyshenkilöltä apua ongelmatilanteissa?

Kyllä aina
Kyllä useimmiten
En useinkaan
En koskaan

En ole tarvinnut apua
En muista
Laitoksella ei ole yhdyshenkilöä

Oletko saanut apua laitoksesi yhdyshenkilöltä ongelmatilanteissa?
Kyllä aina
Kyllä useimmiten
Ei useinkaan
Ei koskaan
En ole tarvinnut apua
En osaa sanoa
Laitoksella ei ole yhdyshenkilöä

Onko sinulla ollut laitoksellasi tulostamisongelmia?
Kyllä aina Kyllä useimmiten Ei useinkaan Ei koskaan En osaa sanoa

Jos sinulla on ollut tulostamisongelmia, kerro, millaisia:

Onko laitoksellasi käytössä työryhmäpalvelin?
On Ei ole En tiedä

Käytätkö työryhmäpalvelimen palveluja?
Käytän En käytä En tiedä
Laitoksella ei ole työryhmäpalvelinta
Jos käytät työryhmäpalvelinta, miten käytät sitä?

Kerro meille atk-keskuksen mikrotuen kehittämissideasi:
KIITOS VASTAUKSISTASI!

Atk-keskuksen palvelukysely

HANKINNAT

Seuraavassa kysymme atk-keskuksen atk-keskuksen hankintapalveluista. Hankinnoilla tarkoitetaan atk-keskuksen mikrotietokone- ja ohjelmavälitystä.

Vastaa pieniin ruutuihin koulun arvosteluasteikolla 4-10, muihin monivalintana tai vapaana tekstinä.

Yleisarvosana
Palvelun asiakaskeksisyys
Palvelun luotettavuus
Palvelun laadukkuus
Palvelun nopeus
Henkilöiden saavutettavuus
Henkilöiden ammattitaito
Henkilöiden ystävällisyys
Asioinnin sujuvuus

Oletko käyttänyt atk-keskuksen hankintapalveluja:
mikrojen hankinnassa
Olen En En osaa sanoa
kirjoittimien hankinnassa
Olen En En osaa sanoa
ohjelmistojen hankinnassa
Olen En En osaa sanoa

Miten haluat hoitaa hankinnat pääasiassa?
Henkilökohtaisesti käymällä atk-keskuksessa
Puhelimitse
Sähköpostitse
Tilaamalla web:n hankintasivuilta
Muilla tavoin
En tarvitse hankintapalveluja

Jos vastasit edelliseen MUILLA TAVOIN, kerro miten?

Haluatko avaimet käteen -toimituksen mikrolle? Se tarkoittaa, että asiakkaalle toimitettu mikro on verkkoon kytkettynä toimintakunnossa tilattuine ohjelmistoineen.
Kyllä En Ei mielipidettä

Ovatko Microsoft-yliopistosopimuksen ohjelmistot helposti saatavissa työ- ja kotikoneille?
Kyllä
Ei

En ole tarvinnut
En ole kuullut sopimuksesta
En osaa sanoa

Mitä parannettavaa nykyisessä mikrotoimituksessa on?

Kerro meille hankintapalvelujen kehittämisideasi:
KIITOS VASTAUKSISTASI!

Atk-keskuksen palvelukysely

HUOLTOPALVELUT

Seuraavassa kysymme atk-keskuksen atk-keskuksen mikrotietokoneiden huoltopalveluista.

Vastaa pieniin ruutuihin koulun arvosteluasteikolla 4-10, muihin monivalintana tai vapaana tekstinä.

Yleisarvosana
Palvelun asiakaskeksisyys
Palvelun luotettavuus
Palvelun laadukkuus
Palvelun nopeus
Henkilöiden saavutettavuus
Henkilöiden ammattitaito
Henkilöiden ystävällisyys
Asioinnin sujuvuus

Oletko käyttänyt atk-keskuksen huoltopalveluja?
Kyllä En En osaa sanoa

Oletko saanut mikrohuoltoon helposti yhteyden vikatilanteen yllättäessä?
Olen useimmiten
Olen kohtalaisen useasti
Harvoin
En koskaan
En ole tarvinnut huoltopalveluja.

Oletko saanut mikrohuollon viallisen koneen luokse riittävän nopeasti?
Olen useimmiten
Olen kohtalaisen useasti
Harvoin
En koskaan
En ole tarvinnut huoltopalveluja.

Kerro meille huoltopalvelujen kehittämisideasi:
KIITOS VASTAUKSISTASI!

Atk-keskuksen palvelukysely

TILASTOLLISET JA MATEMAATTISET PALVELUT

Seuraavassa kysymme atk-keskuksen tilastotieteellisistä ja matemaattisista palveluista. Palvelulla tarkoitetaan tutkijoiden ja opiskelijoiden opastamista tilastollisissa menetelmissä ja tilastollisten ohjelmistojen käytön neuvonnassa sekä tilastollisten ja matemaattisten ohjelmistojen hallinnointia.

Vastaa pieniin ruutuihin koulun arvosteluasteikolla 4-10, muihin monivalintana tai vapaana tekstinä.

Palvelun yleisarvosana
Palvelun asiakaskeksisyys
Palvelun luotettavuus
Palvelun laadukkuus
Palvelun nopeus
Henkilöiden saavutettavuus
Henkilöiden ammattitaito
Henkilöiden ystävällisyys
Asioinnin sujuvuus

Riittävätkö nykyisin käytettävissä olevat tilastolliset ohjelmistot tarpeisiisi?
Kyllä täysin
Kyllä osittain
Ei lainkaan
En käytä tilastollisia ohjelmistoja
Käytän tilastollisia ohjelmistoja, mutta en osaa arvioida kaikkia tarpeitani

Jos nykyiset tilastolliset ohjelmistot eivät ole sinulle riittäviä, mitä toimintoja tai ominaisuuksia olet kaivannut?

Jos tiedät, mi(t)kä ohjelmisto(t) täyttää nämä vaatimukset, kerro se meille:

Riittävätkö nykyisin käytettävissä olevat matemaattiset ohjelmistot tarpeisiisi?

Kyllä täysin

Kyllä osittain

Ei lainkaan

En käytä matemaattisia ohjelmistoja

Käytän matemaattisia ohjelmistoja, mutta en osaa arvioida kaikkia tarpeitani.

Oletko saanut tilastollisen menetelmäasiantuntijan kanssa sovituksi henkilökohtaisen tapaamisajan riittävän pian?

Olen useimmiten

Olen kohtalaisen useasti

Harvoin

En koskaan

En ole tarvinnut henkilökohtaista keskustelua tilastollisista menetelmistä.

Oletko tavoittanut tarvitessasi neuvojan puhelimitse riittävän nopeasti

Olen useimmiten

Olen kohtalaisen useasti

Harvoin

En koskaan

En ole kysynyt neuvoja puhelimitse.

Oletko tavoittanut tarvitessasi neuvojan sähköpostitse riittävän nopeasti

Olen useimmiten

Olen kohtalaisen useasti

Harvoin

En koskaan

En ole kysynyt neuvoja sähköpostitse.

Oletko saanut asiantuntevia vastauksia

Olen useimmiten

Olen kohtalaisen useasti

Harvoin

En koskaan

En ole kysynyt neuvoja.

Oletko saanut ymmärrettäviä vastauksia

Olen useimmiten

Olen kohtalaisen useasti

Harvoin

En koskaan

En ole kysynyt neuvoja.

Jos et ole saanut ymmärrettäviä vastauksia, kerro meille, mitä vaikeuksia sinulla on ollut:

Jos neuvoja on jäänyt selvittämään asiaasi, oletko saanut vastauksen riittävän nopeasti?

Olen useimmiten

Olen kohtalaisen useasti

Harvoin

En koskaan

En ole kysynyt neuvoja.

Oletko saanut apua tutkimuslomakkeen suunnittelussa?

Olen saanut halutessani

Olen saanut, vaikka en ole halunnutkaan

En ole saanut, vaikka olen halunnut

En ole tarvinnut lomakkeensuunnitteluapua.

Oletko saanut apua tilastollisten ohjelmistojen käytössä?

Olen saanut halutessani

Olen saanut, vaikka en ole halunnutkaan

En ole saanut, vaikka olen halunnut

En ole tarvinnut tilastollisten ohjelmistojen käyttöapua.

Oletko saanut apua matemaattisten ohjelmistojen käytössä?

Olen saanut halutessani

Olen saanut, vaikka en ole halunnutkaan

En ole saanut, vaikka olen halunnut

En ole tarvinnut matemaattisten ohjelmistojen käyttöapua.

Oletko saanut apua tallenusohjelmistojen käytössä?
Olen saanut halutessani
Olen saanut, vaikka en ole halunnutkaan
En ole saanut, vaikka olen halunnut
En ole tarvinnut tallenusohjelmiston käyttöapua.

Miten olet onnistunut saamaan halutessasi SPSS-ohjelmiston?
Olen aina saanut SPSS:n käyttööni välittömästi, kun olen tarvinnut.
Olen useimmiten saanut SPSS:n käyttööni välittömästi, kun olen tarvinnut.
Olen useimmiten joutunut odottamaan SPSS-levyä.
En ole tarvinnut SPSS-ohjelmaa.
En ole tiennyt, miten SPSS:n voi saada käyttöön.

SPSS-ohjelmiston lisenssikoodi vanhenee vuosittain. Miten uuden koodin saanti on sujunut?
Olen aina saanut koodin käyttööni välittömästi, kun olen tarvinnut.
Olen useimmiten saanut koodin käyttööni välittömästi, kun olen tarvinnut.
Olen useimmiten joutunut odottamaan lisenssikoodia.
En ole tarvinnut SPSS-ohjelmaa.
En ole tiennyt, miten uuden SPSS-lisenssikoodin saa.

Onko SPSS-ohjelmiston asennus sujunut sinulta ongelmitta?
Kyllä Ei En osaa sanoa En ole tarvinnut ohjelmaa.

Onko SPSS-lisenssikoodin vaihtaminen sujunut sinulta ongelmitta?
Kyllä Ei En osaa sanoa En ole tarvinnut ohjelmaa.

Ovatko asennuslevyt toimineet moitteettomasti?
Kyllä Ei En osaa sanoa En ole tarvinnut ohjelmaa.

Ovatko ohjelmistojen asennusohjeet olleet selkeitä?
Kyllä Ei En osaa sanoa En ole tarvinnut ohjelmaa.

Jos vastasit johonkin edellisistä EI, kerro meille, millaisia ongelmia sinulla on ollut:

Kerro meille tilastollisten palvelujen ja matemaattisten ohjelmistopalvelujen kehittämisideasi:
KIITOS VASTAUKSISTASI!

Atk-keskuksen palvelukysely

TALLENNUS

Seuraavassa kysymme atk-keskuksen tallennuspalveluista. Tallennuksella tarkoitetaan tutkimusaineiston vientiä tietokoneelle.

Vastaa pieniin ruutuihin koulun arvosteluasteikolla 4-10, muihin monivalintana tai vapaana tekstinä.

Palvelun yleisarvosana
Palvelun asiakaskeisyyys
Palvelun luotettavuus
Palvelun laadukkuus
Palvelun nopeus
Henkilöiden saavutettavuus
Henkilöiden ammattitaito
Henkilöiden ystävällisyys
Asioinnin sujuvuus

Tiesitkö, että atk-keskukssa on maksullinen tallennuspalvelu?
Kyllä
En
En osaa sanoa
En ole tarvinnut palvelua

Kerro meille tallennuspalvelun kehittämisideasi:
KIITOS VASTAUKSISTASI!