

TOPin kouluarvosana 8½: TOP kiittää kehittämisajatuksista

Tieto- ja opetuspalvelukeskus (TOP), johon kuuluvat palvelulaitokset ovat kirjasto, oppimiskeskus ja tietotekniikkakeskus, teki keväällä 2008 asiakaskyselyn kaikille yliopiston henkilökuntaan kuuluville ja kolmasosalle yliopiston opiskelijoista, jotka valittiin satunnaisotannalla. Kyselyssä kartoitettiin tyytyväisyyttä TOPin palvelulaitosten ja TOP-Infon tarjoamiin palveluihin. Vastaajia pyydettiin arvioimaan kouluarvosanalla (4-10) palvelun asiakaskeskeisyyttä, luotettavuutta, laadukkuutta ja nopeutta sekä henkilöiden saavutettavuutta, ammattitaitoa, ystävällisyyttä ja asioinnin sujuvuutta. Lisäksi pyydettiin palvelun yleisarvosana. Avoimilla kysymyksillä haluttiin selvittää, miten TOP voisi kehittää palveluitaan sekä tiedotus- ja koulutustoimintaansa. Henkilökunnasta kyselyyn vastasi 92 (5,9 %) henkilöä ja opiskelijoista 127 (8,3 %). Vastausprosentit olivat alhaisia, mikä on hyvä muistaa tuloksia tulkitessa. Lisäksi avoimista vastauksista kävi ilmi, että TOPin laitosten tuottamia palveluja sekoitetaan jossain määrin keskenään. Katso tarkemmat arvosanakäyrät osoitteesta <http://www.uku.fi/top/>.

Kyselyssä tuli esille jälleen kerran kurssikirjojen riittämättömyys. Kurssikirjahankinnan tavoitteena on ollut yksi kurssikirja kymmentä opiskelijaa kohden, tosin tämä luku vaihtelee pakostakin kurssien opiskelijamäärien suhteen. Kirjaston hankkimiin kurssikirjoihin myönnetty raha on lisääntynyt: vuonna 2006 summa oli 9,8 euroa aloituspaikkaa kohden ja vuonna 2007 15,4 euroa aloituspaikkaa kohden, mutta samanaikaisesti kurssikirjojen hinnat ovat nousseet.

Myös kirjaston palveluhinnoista tuli palautetta ja nostettiin esiin mm. artikkeleiden tilaushinnat ja niiden kalleus. Kirjaston palveluiden hinnoittelu perustuu Valtion maksuperustelakiin (21.2.1992/150) ja Opetusministeriön asetukseen yliopistojen suoritteista perittävistä maksuista (20.6.2007/737). Näiden mukaan osa kirjaston palveluista on maksullisia, ja perittävän hinnan tulee kattaa kustakin palvelusta syntyneet kustannukset, kuten palvelun antamiseen käytetty työ, materiaalit, mahdolliset toimituskulut, tilat ja laitteet.

Jos kirjaston kokoelmista ei näyttäisi löytyvän jonkin erikoisalan kirjallisuutta, esimerkiksi naistutkimukseen liittyen, kannattaa muistaa kokoelmiin kuuluvat sähköiset aineistot kuten sähköisten kirjojen laaja-alainen kokoelma Ebrary. Ja kirjasto ottaa mielellään vastaan hankintaehdotuksia.

Kehittämiskohteena asiakaspalautteessa nostettiin esiin mm. sosiaalisen median hyödyntäminen opetuksessa ja tutkimuksessa. Oppimiskeskuksen koulutustarjonnassa on jälleen tänä syksynä sosiaalisen median työpajasarja sekä uutuuksena online-seminaari, jossa kuullaan käytännön esimerkkejä ja kokemuksia kokeneilta sosiaalisen median käyttäjiltä.

Muutaman opiskelijavastaajan huomio kohdentui fyysiseen oppimisympäristöön; tietokonesaleihin ja ryhmätyötiloihin. Oppimiskeskuksen opiskelijapalvelun tilojen remontointi alkaa vuoden vaihteessa 2008–2009. Uuteen itseopiskelusaliin tulee erilliset tietokonesalit rauhalliseen itsenäiseen työskentelyyn ja ryhmätyöskentelyyn. Tilat ovat yhteydessä toisiinsa, mutta ne on äänieristetty lasiseinin. Varsinaiset ryhmätyöhuoneet uusiutuvat entistä monipuolisemmiksi ja niiden määrä nousee nykyisestä. Uusia palveluja tulevat olemaan lukusali/läppärisali ja tenttiakvaario.

TOP-Infoa koskevilla palautteissa nousi esiin lähinnä sijainnin hankaluus ja aukioloajat. Lisäksi jotkut asiakkaat ovat myös kokeneet epävarmuutta siitä, tulisiko tietoteknisten ongelmien ilmaantuessa ottaa yhteyttä TOP-Infoon vai suoraan tietotekniikkakeskuksen kyseisestä palvelusta vastaavaan henkilöön. Sijaintiin on tulossa parannus kun TOP-Infon toimipiste muuttaa uuteen Canthiaan sijoittuvaan opiskelijoiden palvelukeskukseen, mutta nykyresursseilla aukioloaikoja ei

voida pidentää. Ongelmatilanteissa on paras toimintatapa se, että otetaan aina yhteys TOP-Infoon, josta asia voidaan tarvittaessa ohjata palvelusta vastaavalle henkilölle.

Tietotekniikkakeskukselta toivottiin enemmän itseopiskelumateriaalia perusasioista sekä tiedottamisen lisäämistä. Itseopiskelumateriaalia ja dokumentaatiota tullaan lisäämään aikaresurssien puitteissa. Tiedossa olevista tietoliikenne- ja huoltokatkoista tiedotetaan aina etukäteen Kampusnetissä ja palveluista pääsääntöisesti Kampusnetissä ja web-sivustolla. Myös tietotekniikkakeskuksen henkilöiden ja palvelujen tavoitettavuutta ja vastausaikoja pyritään parantamaan. Asennustehtävissä ja muissa liikkuvissa tehtävissä olevien henkilöiden saavutettavuus parantunee yliopiston siirtyessä uuteen mobiilivaihteeseen.

Joissakin kommentteissa nousivat esiin myös konekohtaiset infrastruktuurimaksut ja joidenkin palvelujen ulkoistaminen. Joitakin palveluja on valikoiden ulkoistettu vuoden 2007–2008 aikana, esimerkkinä tästä on laitehuolto. Infrastruktuurimaksujen avulla katetaan keskitetyt tietotekniset peruspalvelut. Näistä palveluista ja inframaksujen suuruudesta päättää TOPin ohjausryhmä, jossa ovat edustettuina yliopiston eri tahot.

Kyselyyn vastanneiden mukaan TOPin palveluihin ollaan pääosin tyytyväisiä. Jos haluat tietää lisää palveluistamme tai haluat apua niiden käytössä, ota yhteyttä henkilökuntaamme.

Kiitos kaikille palautteen antajille!