

# IT-palveluiden palvelukysely opiskelijoille

marraskuu 2012 (888 vastaajaa), marraskuu 2013 (574 vastaajaa) helmikuu  
2015 (363 vastaajaa)

(2012 ja 2013 luvussa mukana myös Lappian vastaajat)

Keskiarvotuloksissa käsitelty KTAMK ja RAMK (2012 ja 2013), Lapin AMK 2015,  
sekä RKK (2012,2013 ja 2015) ja LaY ( 2012,2013, 2015)

10.3.2015/AP

# Lapin AMK:n vastaajat

|   | KTAMK /RAMK<br>2012 | KTAMK /RAMK 2013 | LAPINAMK 2015 |
|---|---------------------|------------------|---------------|
| KTAMK Kulttuuri                                     | 18                  | 13               |               |
| KTAMK Liiketalous- ja tekniikka                     | 51                  | 38               |               |
| KTAMK Sosiaali- ja terveys                          | 69                  | 43               |               |
| KTAMK Tekniikka                                     | 41                  | 24               |               |
| RAMK  | 216                 | 101              |               |
| Lapin AMK Kulttuuri                                 |                     |                  | 36            |
| Lapin AMK Luonnonvara- ja ympäristö                 |                     |                  | 16            |
| Lapin AMK Matkailu- ja ravitsemisala                |                     |                  | 11            |
| Lapin AMK Sosiaali- ja terveys- ja liikunta-<br>ala |                     |                  | 78            |
| Lapin AMK Tekniikan ja liikenteen ala               |                     |                  | 47            |
| Lapin AMK Liiketalouden- ja hallinnon ala           |                     |                  | 27            |
| YHTEENSÄ  | 395                 | 118              | 185           |

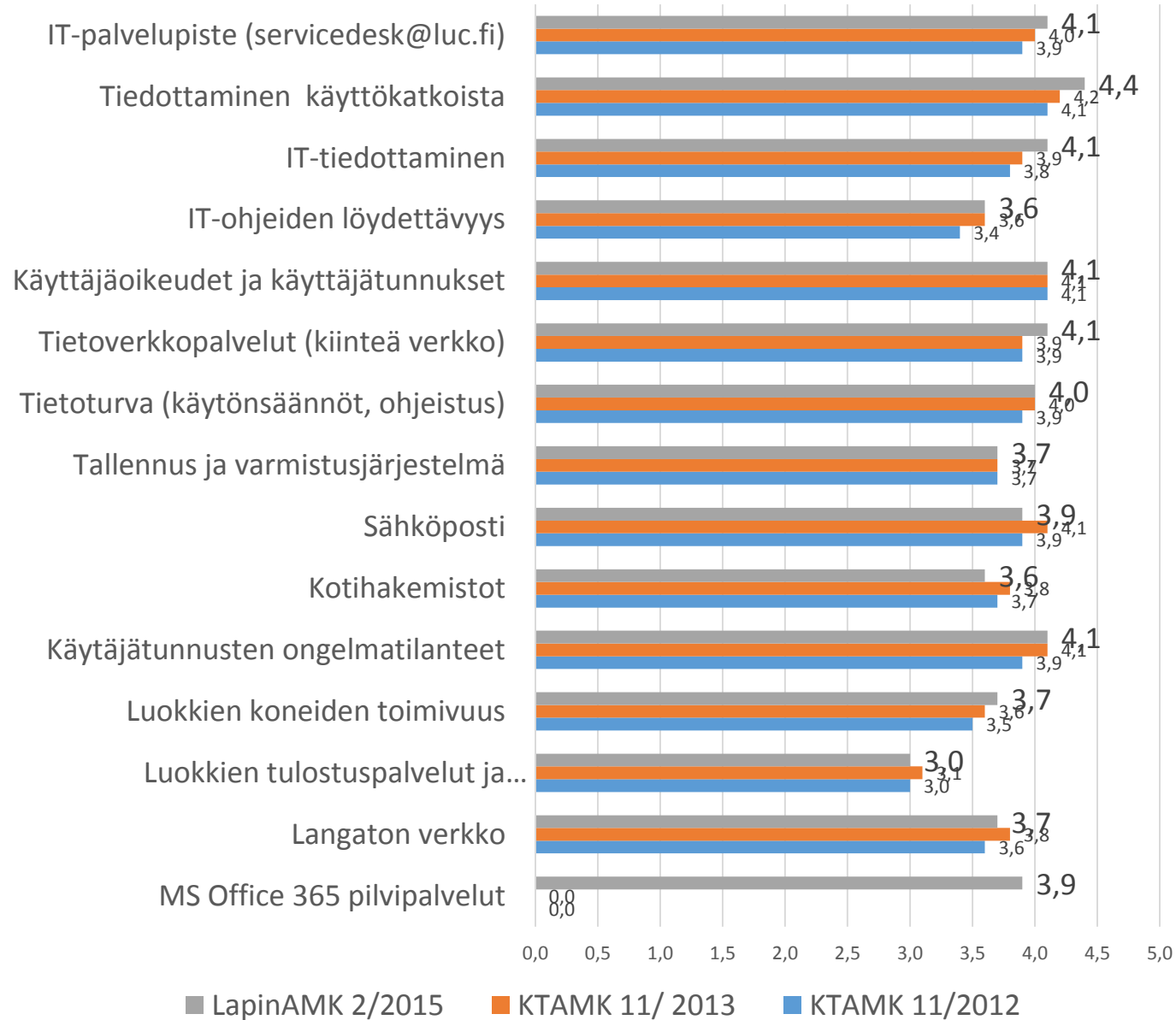
# Rovaniemen koulutuskuntayhtymän vastaajat

|                         | RKK 2012   | RKK 2013   | RKK 2015  |
|-------------------------|------------|------------|-----------|
| Lapin ammattiopisto     | 120        | 128        | 35        |
| Lapin kesäyliopisto     | 1          | 0          | 1         |
| Lapin matkailuopisto    | 16         | 0          | 5         |
| Lapin oppisopimuskeskus | 3          | 0          | 0         |
| Lapin urheiluopisto     | 16         | 0          | 6         |
|                         |            |            |           |
| <b>YHTEENSÄ</b>         | <b>156</b> | <b>128</b> | <b>47</b> |

# Lapin yliopiston vastaajat

|                                     | LaY 2012 | LaY 2013 | LaY 2015 |
|-------------------------------------|----------|----------|----------|
| LaY Kasvatustieteiden tiedekunta    | 42       | 29       | 41       |
| LaY Oikeustieteiden tiedekunta      | 43       | 18       | 20       |
| LaY Taiteiden tiedekunta            | 42       | 20       | 21       |
| LaY Yhteiskuntatieteiden tiedekunta | 79       | 35       | 49       |
| YHTEENSÄ                            | 206      | 102      | 131      |

KTAMK 2013(servicedesk@lappia.fi , Lapin AMK 2015  
(servicedesk@luc.fi)



KTAMK 11/2013

Lapin AMK  
2/2015

servicedesk@lappia.fi vrt  
servicedesk@luc.fi

+ 0,1

Tiedottaminen käyttökatoista

+ 0,2

IT-tiedottaminen

+ 0,2

IT-ohjeiden löydettävyys

0

Käyttäjaoikeudet ja käyttäjätunnukset

0

Tietoverkkopalvelut

0

Tietoturva

0

Tallennus- ja varmistusjärjestelmä

0

Sähköposti

- 0,2

Kotihakemistot

- 0,2

Käyttäjätunnusten ongelmatilanteet

0

Luokkien koneiden toimivuus

+ 0,1

Luokkien tulostuspalvelut ja  
monitoimilaitteet

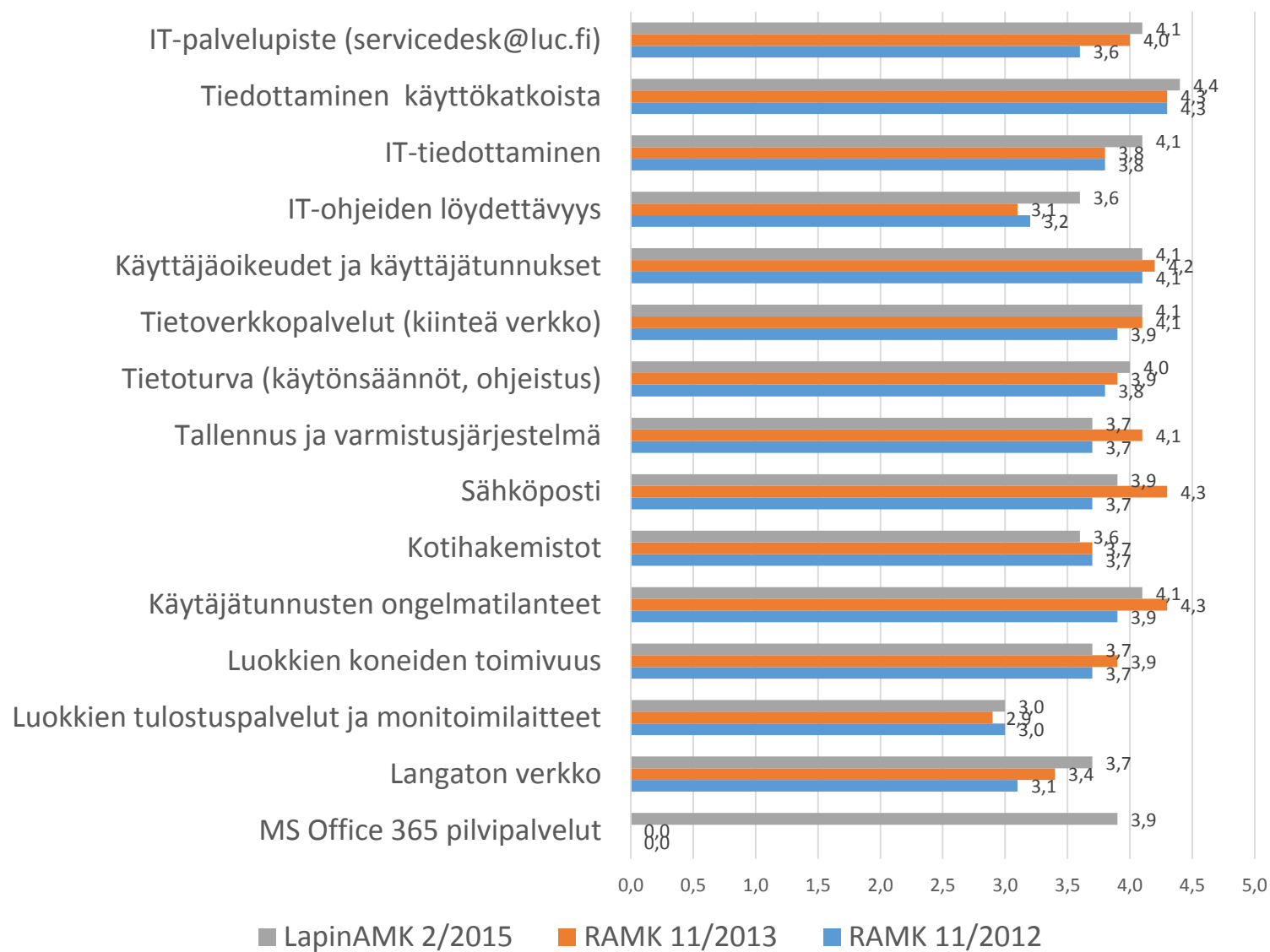
- 0,1

Langaton verkko

- 0,1

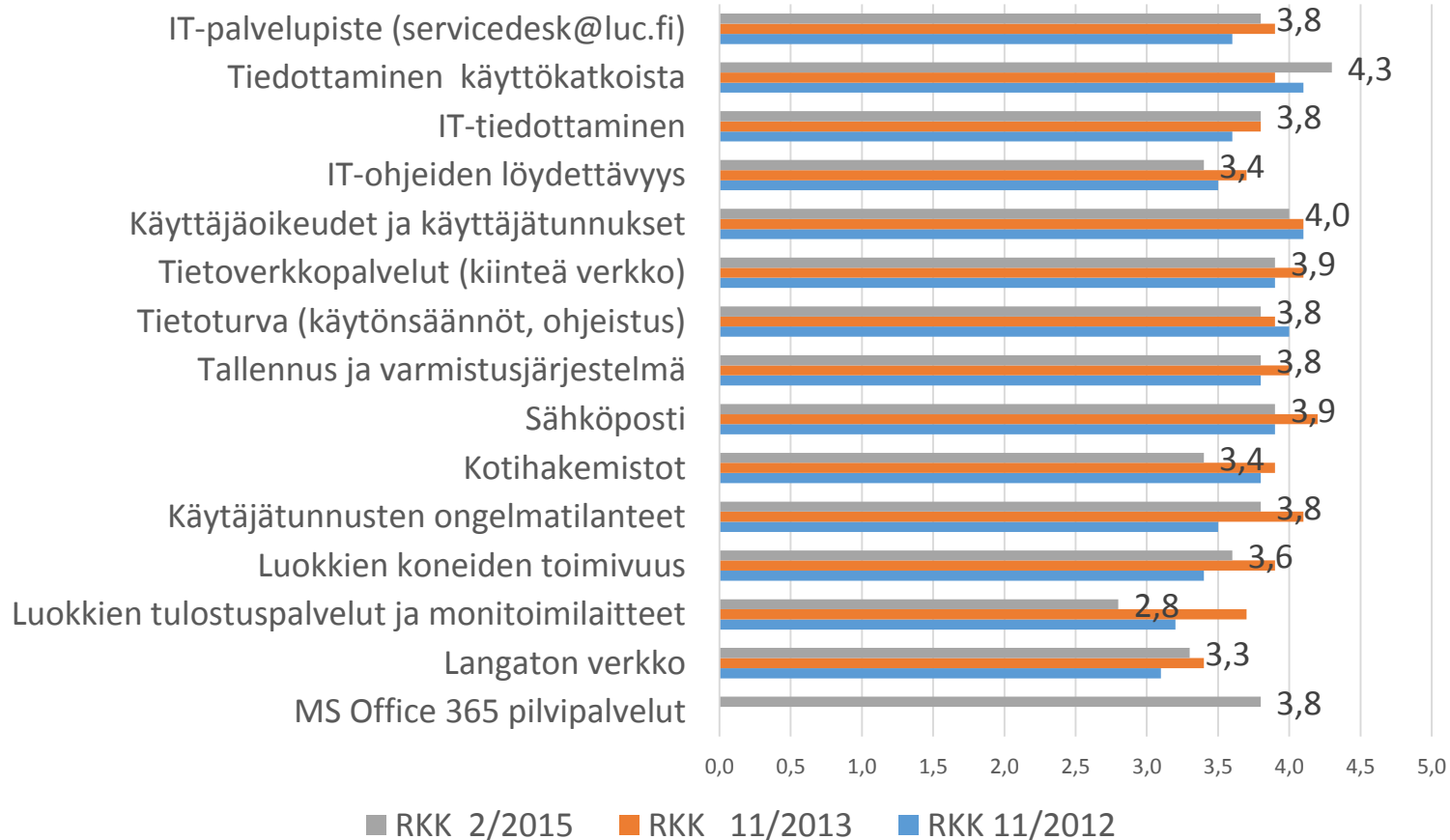
MS Office 365

RAMK 11/2012 ja RAMK 11/2013 vrt Lapin AMK 2/2015



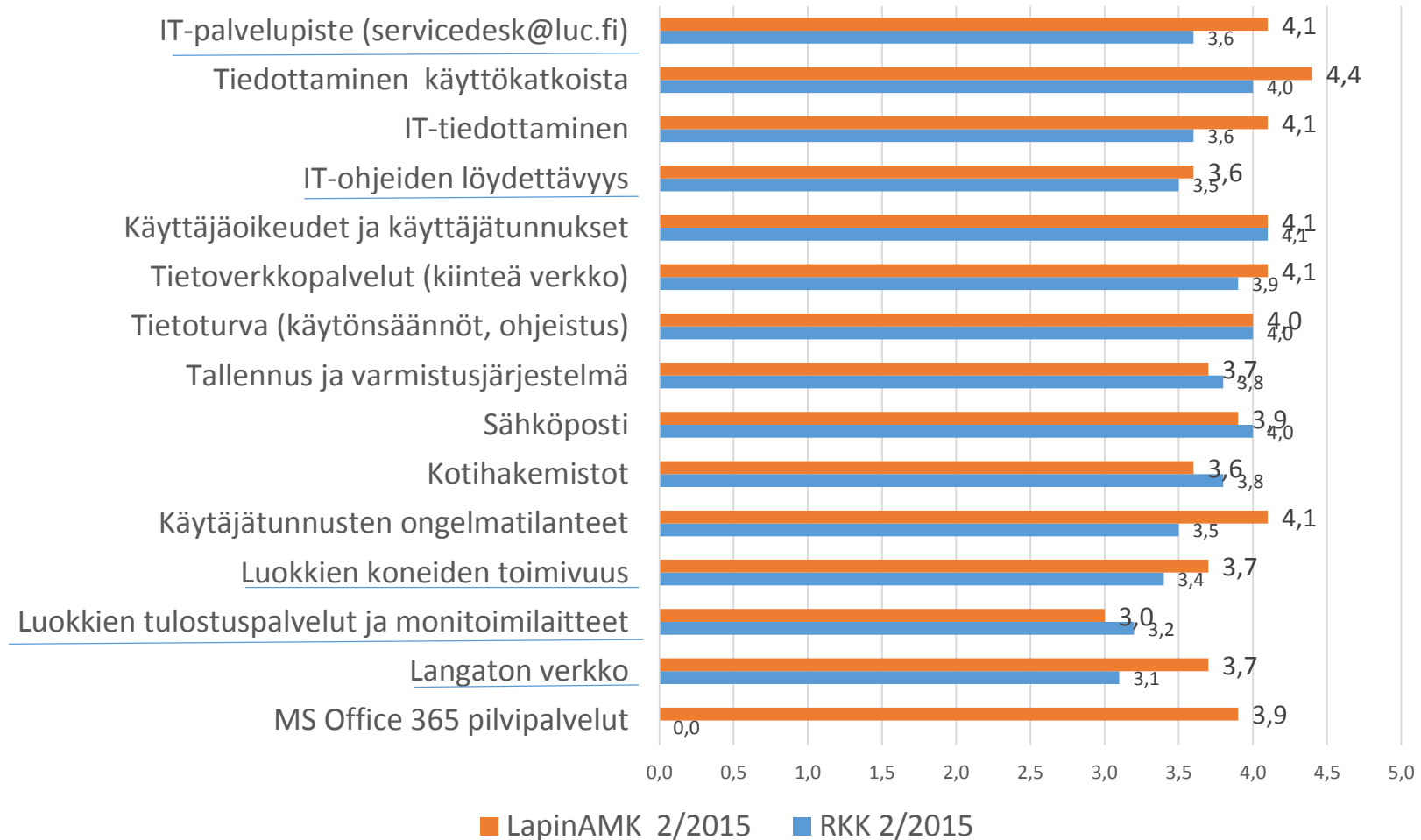
| RAMK 11/2013                                   | Lapin AMK 2/2015 |
|--|------------------|
| servicedesk@luc.fi                             | + 0,1            |
| Tiedottaminen käyttökatkoista                  | + 0,1            |
| IT-tiedottaminen                               | + 0,3            |
| IT-ohjeiden löydettävyys                       | + 0,5            |
| Käyttäjaoikeudet ja käyttäjätunn.              | - 0,1            |
| Tietoverkkopalvelut                            | 0                |
| Tietoturva                                     | + 0, 1           |
| Tallennus- ja varmistusjärjestelmä             | - 0,4            |
| Sähköposti                                     | - 0,4            |
| Kotihakemistot                                 | - 0,1            |
| Käyttäjätunnusten ongelmatilant.               | - 0,2            |
| Luokkien koneiden toimivuus                    | - 0,2            |
| Luokkien tulostuspalvelut ja monitoimilaitteet | + 0, 1           |
| Langaton verkko                                | + 0,3            |
| MS Office 365                                  |                  |

RKK 11/2012 ja RKK11/2013 vrt 2/2015



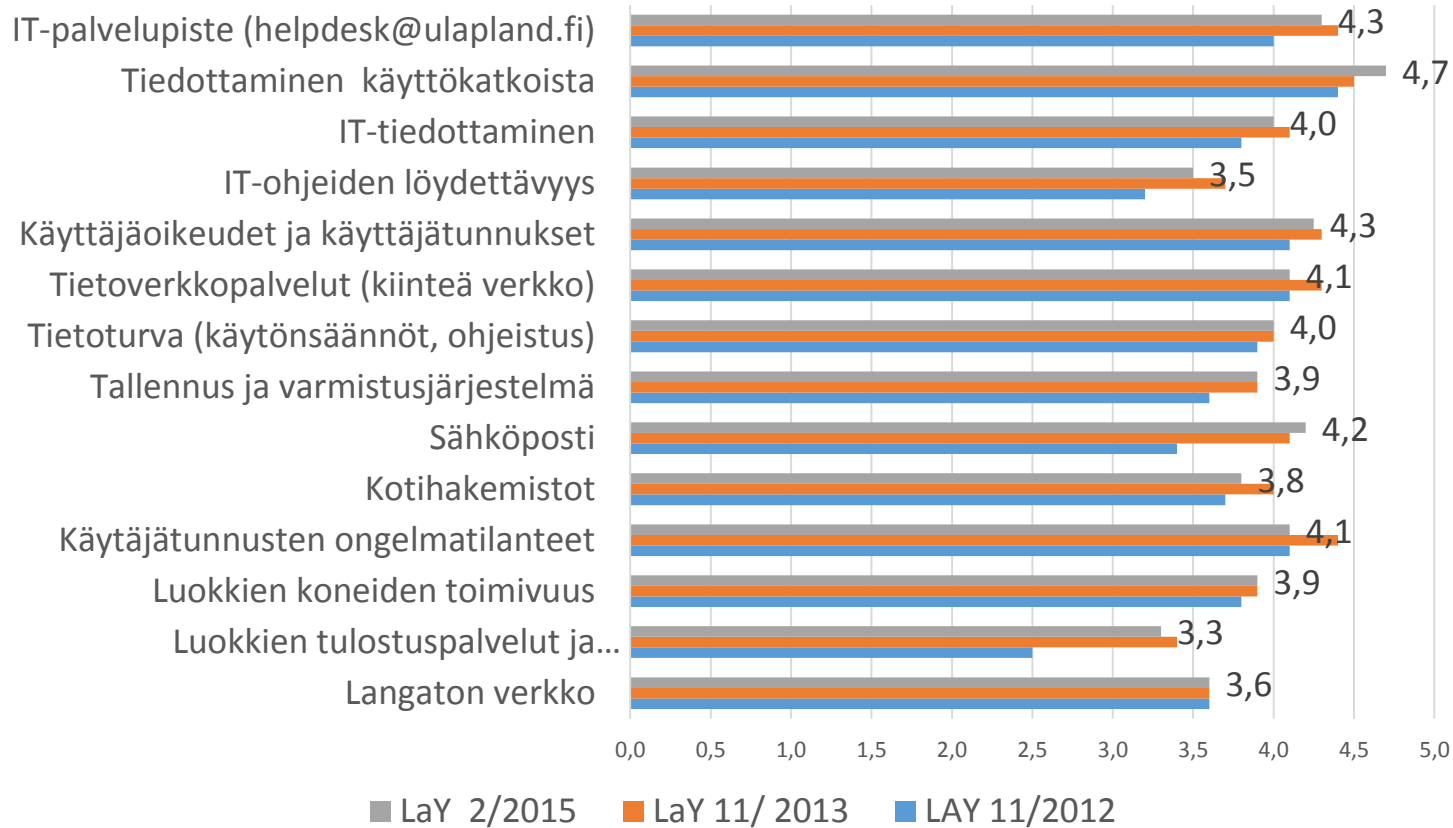
| RKK 11/2013                                    | RKK 2/2015 |
|--|------------|
| servicedesk@luc.fi                             | - 0,1      |
| Tiedottaminen käyttökatkoista                  | + 0,4      |
| IT-tiedottaminen                               | 0          |
| IT-ohjeiden löydettävyys                       | - 0,3      |
| Käyttäjäoikeudet ja käyttäjätunnukset          | - 0,1      |
| Tietoverkkopalvelut                            | - 0,2      |
| Tietoturva                                     | - 0,1      |
| Tallennus- ja varmistusjärjestelmä             | - 0,2      |
| Sähköposti                                     | - 0,3      |
| Kotihakemistot                                 | - 0,5      |
| Käyttäjätunnusten ongelmatilanteet             | - 0,3      |
| Luokkien koneiden toimivuus                    | - 0,2      |
| Luokkien tulostuspalvelut ja monitoimilaitteet | - 0,9      |
| Langaton verkko                                | - 0,1      |
| MS Office 365                                  |            |

RKK 2/2015 ja Lapin AMK 2/2015



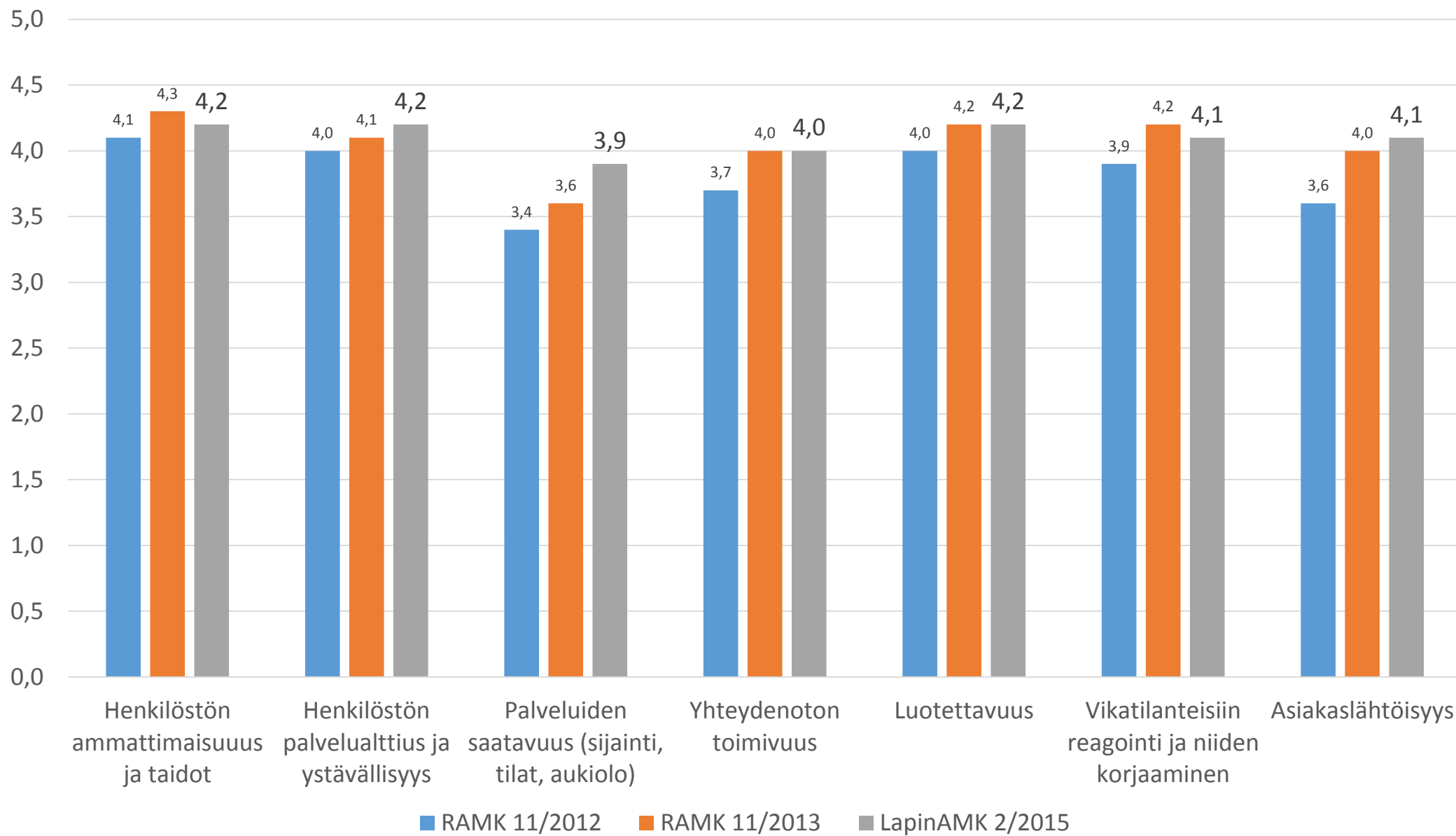


Lay 11/2012 ja 11/2013 vrt 2/2015

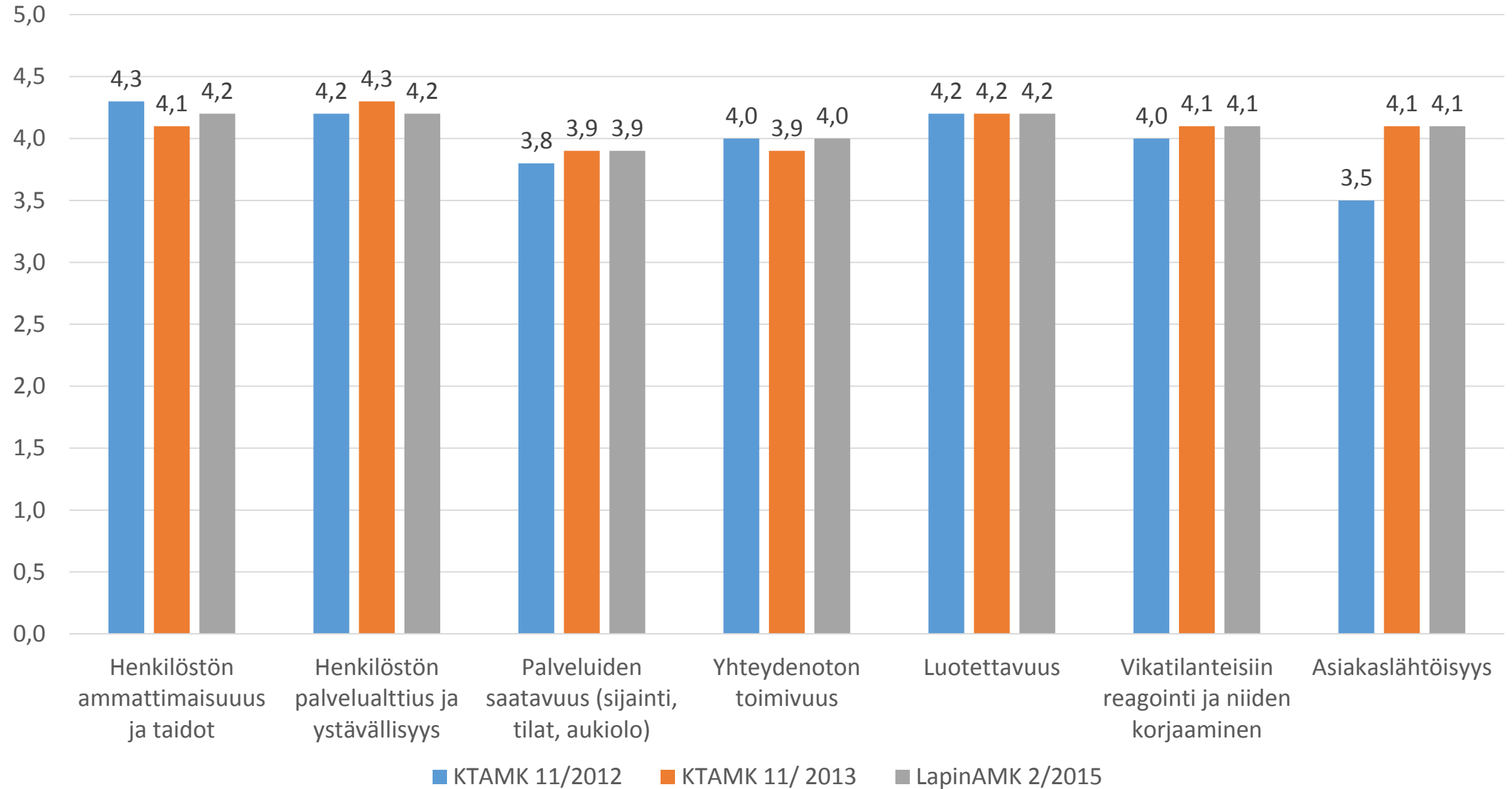


| LaY 11/2013                                    | LaY 2/2015 |
|--|------------|
| helpdesk@ulapland.fi                           | - 0,1      |
| Tiedottaminen käyttökatkoista                  | + 0,4      |
| IT-tiedottaminen                               | - 0,1      |
| IT-ohjeiden löydettävyys                       | - 0,2      |
| Käyttäjäoikeudet ja käyttäjätunnukset          | 0          |
| Tietoverkkopalvelut                            | - 0,2      |
| Tietoturva                                     | 0          |
| Tallennus- ja varmistusjärjestelmä             | 0          |
| Sähköposti                                     | + 0,1      |
| Kotihakemistot                                 | - 0,2      |
| Käyttäjätunnusten ongelmatilanteet             | - 0,3      |
| Luokkien koneiden toimivuus                    | 0          |
| Luokkien tulostuspalvelut ja monitoimilaitteet | - 0,1      |
| Langaton verkko                                | 0          |

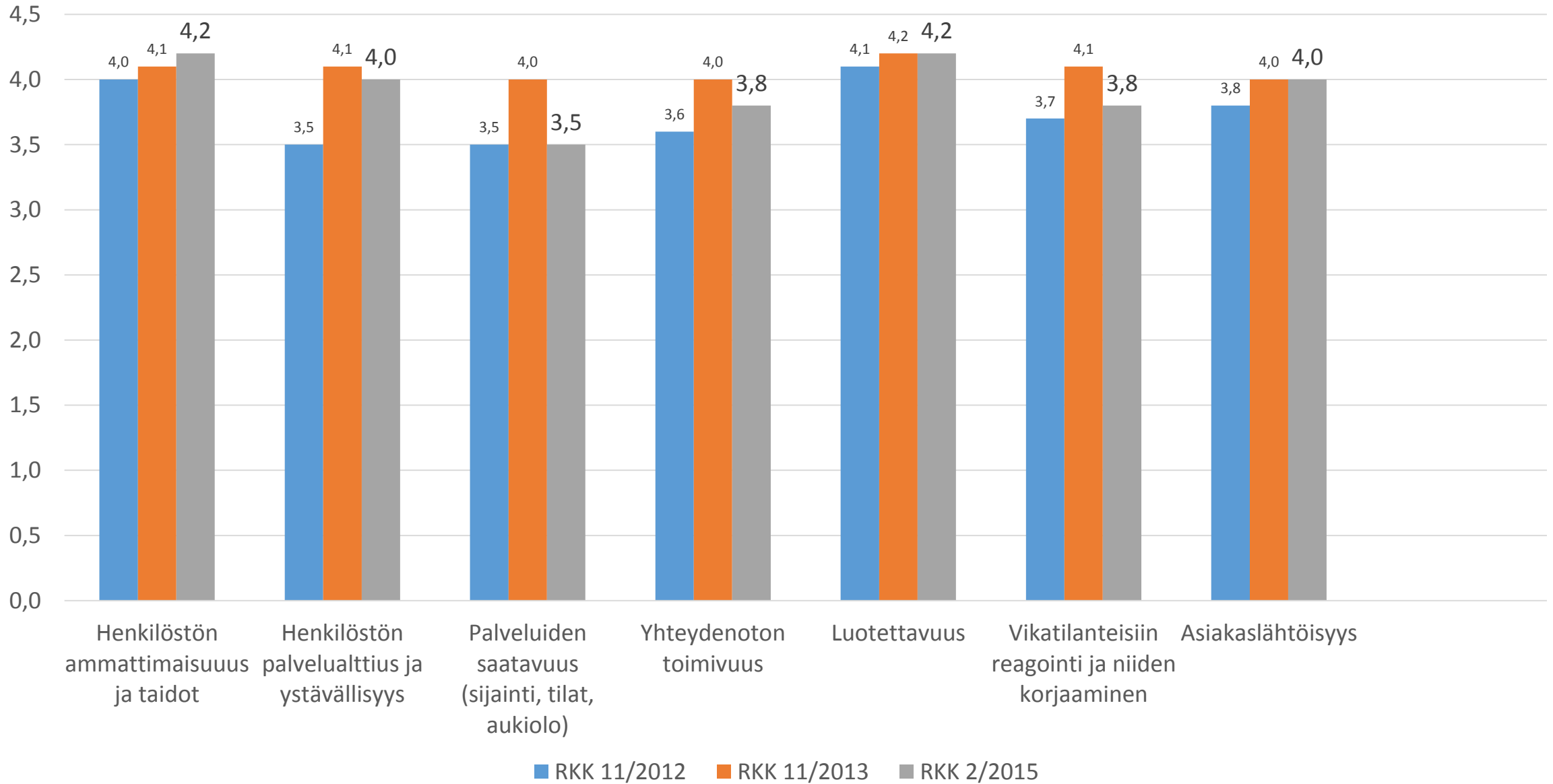
servicedesk@redu.fi (RAMK) /servicedesk@luc.fi (Lapin AMK)



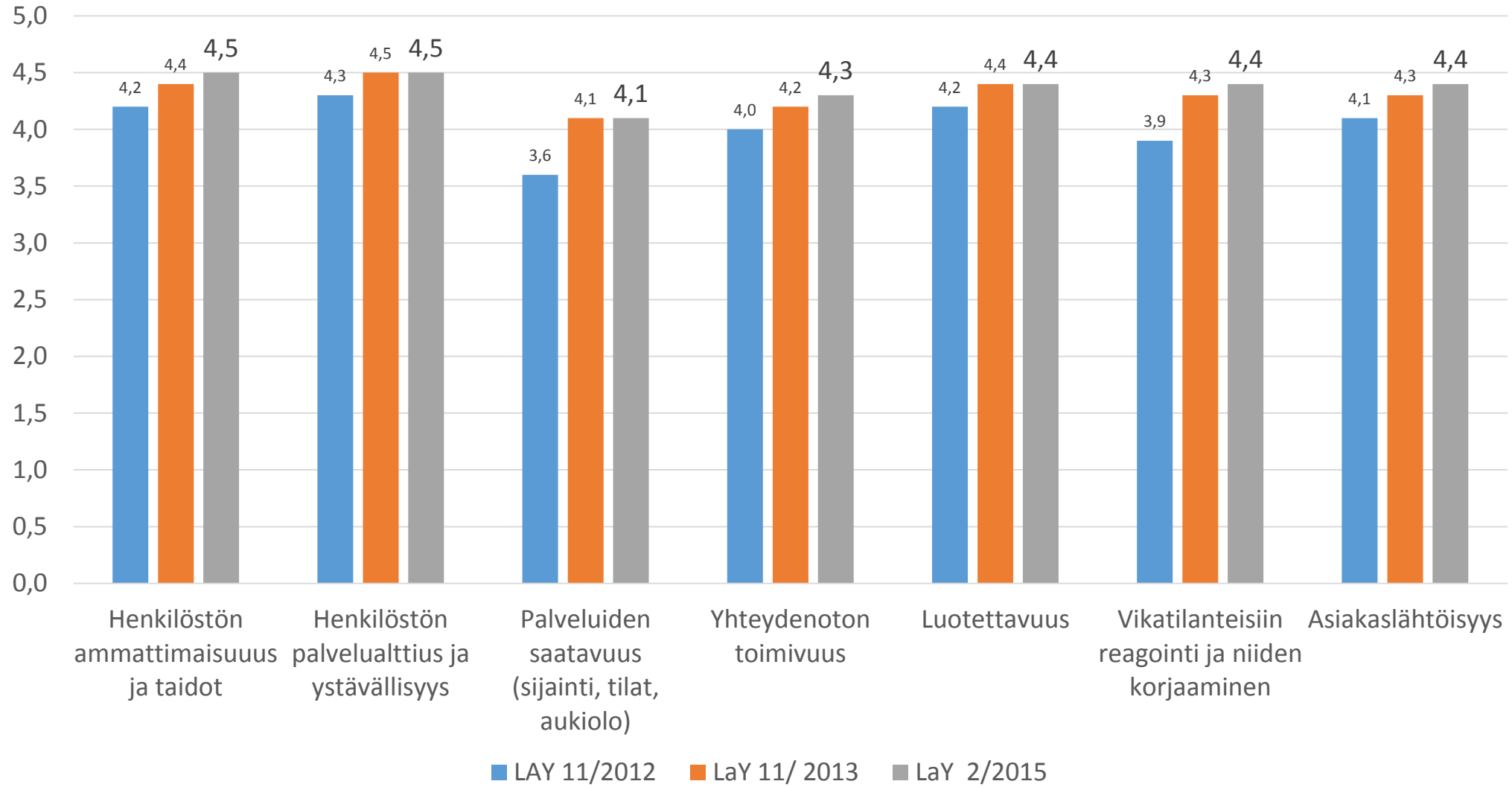
servicedesk@lappia.fi(KTAMK) vrt servicedesk@luc.fi( Lapin AMK)



servicedesk@luc.fi (RKK)



helpdesk@ulapland.fi (LaY)



|   | KTAMK 11/2012 | KTAMK 11/ 2013 | LapinAMK 2/2015 |
|---|---------------|----------------|-----------------|
| MS Office 365 pilvipalvelut   | 0,0           | 0,0            | 3,9             |
| Langaton verkko   | 3,6           | 3,8            | 3,7             |
| Luokkien tulostuspalvelut ja monitoimilaitteet  | 3,0           | 3,1            | 3,0             |
| Luokkien koneiden toimivuus   | 3,5           | 3,6            | 3,7             |
| Käytäjätunnusten ongelmatilanteet   | 3,9           | 4,1            | 4,1             |
| Kotihakemistot  | 3,7           | 3,8            | 3,6             |
| Sähköposti  | 3,9           | 4,1            | 3,9             |
| Tallennus ja varmistusjärjestelmä   | 3,7           | 3,7            | 3,7             |
| Tietoturva (käytönsäännöt, ohjeistus)   | 3,9           | 4,0            | 4,0             |
| Tietoverkkopalvelut (kiinteä verkko)  | 3,9           | 3,9            | 4,1             |
| Käyttäjäoikeudet ja käyttäjätunnukset   | 4,1           | 4,1            | 4,1             |
| IT-ohjeiden löydettävyyys   | 3,4           | 3,6            | 3,6             |
| IT-tiedottaminen  | 3,8           | 3,9            | 4,1             |
| Tiedottaminen käyttökatoista  | 4,1           | 4,2            | 4,4             |
| IT-palvelupiste (servicedesk@luc.fi)  | 3,9           | 4,0            | 4,1             |
|   |               |                |                 |
|   |               |                |                 |
| <a href="mailto:servicedesk@lappia.fi">servicedesk@lappia.fi</a> / <a href="mailto:servicedesk@luc.fi">servicedesk@luc.fi</a> |               |                |                 |
| Henkilöstön ammattimaisuus ja taidot  | 4,3           | 4,1            | 4,2             |
| Henkilöstön palveluالتتius ja ystävällisyys   | 4,2           | 4,3            | 4,2             |
| Palveluiden saatavuus (sijainti, tilat, aukiolo)  | 3,8           | 3,9            | 3,9             |
| Yhteydenoton toimivuus  | 4,0           | 3,9            | 4,0             |
| Luotettavuus  | 4,2           | 4,2            | 4,2             |
| Vikatilanteisiin reagointi ja niiden korjaaminen  | 4,0           | 4,1            | 4,1             |
| Asiakaslähtöisyys   | 3,5           | 4,1            | 4,1             |

|  | RAMK 11/2012 | RAMK 11/2013 | LapinAMK 2/2014 |
|--|--------------|--------------|-----------------|
| MS Office 365 pilvipalvelut                      | 0,0          | 0,0          | 3,9             |
| Langaton verkko                                  | 3,1          | 3,4          | 3,7             |
| Luokkien tulostuspalvelut ja monitoimilaitteet   | 3,0          | 2,9          | 3,0             |
| Luokkien koneiden toimivuus                      | 3,7          | 3,9          | 3,7             |
| Käytäjätunnusten ongelmatilanteet                | 3,9          | 4,3          | 4,1             |
| Kotihakemistot                                   | 3,7          | 3,7          | 3,6             |
| Sähköposti                                       | 3,7          | 4,3          | 3,9             |
| Tallennus ja varmistusjärjestelmä                | 3,7          | 4,1          | 3,7             |
| Tietoturva (käytönsäännöt, ohjeistus)            | 3,8          | 3,9          | 4,0             |
| Tietoverkkopalvelut (kiinteä verkko)             | 3,9          | 4,1          | 4,1             |
| Käyttäjäoikeudet ja käyttäjätunnukset            | 4,1          | 4,2          | 4,1             |
| IT-ohjeiden löydettävyys                         | 3,2          | 3,1          | 3,6             |
| IT-tiedottaminen                                 | 3,8          | 3,8          | 4,1             |
| Tiedottaminen käyttökatoista                     | 4,3          | 4,3          | 4,4             |
| IT-palvelupiste (servicedesk@luc.fi)             | 3,6          | 4,0          | 4,1             |
|  |              |              |                 |
|  |              |              |                 |
| servicedesk@redu.fi / servicedesk@luc.fi         |              |              |                 |
| Henkilöstön ammattimaisuus ja taidot             | 4,1          | 4,3          | 4,2             |
| Henkilöstön palveluvalttius ja ystävällisyys     | 4,0          | 4,1          | 4,2             |
| Palveluiden saatavuus (sijainti, tilat, aukiolo) | 3,4          | 3,6          | 3,9             |
| Yhteydenoton toimivuus                           | 3,7          | 4,0          | 4,0             |
| Luotettavuus                                     | 4,0          | 4,2          | 4,2             |
| Vikatilanteisiin reagointi ja niiden korjaaminen | 3,9          | 4,2          | 4,1             |
| Asiakaslähtöisyys                                | 3,6          | 4,0          | 4,1             |

|  | RKK 2/2015 | LapinAMK 2/2015  |
|--|------------|------------------|
| MS Office 365 pilvipalvelut                                | 0,0        | 3,9              |
| Langaton verkko  | 3,1        | 3,7              |
| Luokkien tulostuspalvelut ja monitoim                      | 3,2        | 3,0              |
| Luokkien koneiden toimivuus                                | 3,4        | 3,7              |
| Käytäjätunnusten ongelmatilanteet                          | 3,5        | 4,1              |
| Kotihakemistot   | 3,8        | 3,6              |
| Sähköposti   | 4,0        | 3,9              |
| Tallennus ja varmistusjärjestelmä                          | 3,8        | 3,7              |
| Tietoturva (käytönsäännöt, ohjeistus)                      | 4,0        | 4,0              |
| Tietoverkkopalvelut (kiinteä verkko)                       | 3,9        | 4,1              |
| Käyttäjaoikeudet ja käyttäjätunnukset                      | 4,1        | 4,1              |
| IT-ohjeiden löydettävyys                                   | 3,5        | 3,6              |
| IT-tiedottaminen   | 3,6        | 4,1              |
| Tiedottaminen käyttökatkoista                              | 4,0        | 4,4              |
| IT-palvelupiste (servicedesk@luc.fi)                       | 3,6        | 4,1              |
|  |            |                  |
|  |            |                  |
| <a href="mailto:servicedesk@luc.fi">servicedesk@luc.fi</a> | RKK 2/2015 | Lapin AMK 2/2015 |
| Henkilöstön ammattimaisuus ja taido                        | 4,0        | 4,2              |
| Henkilöstön palveluallttius ja ystävällis                  | 3,5        | 4,2              |
| Palveluiden saatavuus (sijainti, tilat, a                  | 3,5        | 3,9              |
| Yhteydenoton toimivuus                                     | 3,6        | 4,0              |
| Luotettavuus   | 4,0        | 4,2              |
| Vikatilanteisiin reagointi ja niiden korj                  | 3,7        | 4,1              |
| Asiakaslähtöisyys  | 3,8        | 4,1              |



|   | RKK 11/2012 | RKK 11/2013 | RKK 2/2015 |
|---|-------------|-------------|------------|
| MS Office 365 pilvipalvelut   | 0,0         | 0,0         | 3,8        |
| Langaton verkko   | 3,1         | 3,4         | 3,3        |
| Luokkien tulostuspalvelut ja monitoimilaitteet  | 3,2         | 3,7         | 2,8        |
| Luokkien koneiden toimivuus   | 3,4         | 3,9         | 3,6        |
| Käyttäjätunnusten ongelmatilanteet  | 3,5         | 4,1         | 3,8        |
| Kotihakemistot  | 3,8         | 3,9         | 3,4        |
| Sähköposti  | 3,9         | 4,2         | 3,9        |
| Tallennus ja varmistusjärjestelmä   | 3,8         | 4,0         | 3,8        |
| Tietoturva (käytönsäännöt, ohjeistus)   | 4,0         | 3,9         | 3,8        |
| Tietoverkkopalvelut (kiinteä verkko)  | 3,9         | 4,1         | 3,9        |
| Käyttäjäoikeudet ja käyttäjätunnukset   | 4,1         | 4,1         | 4,0        |
| IT-ohjeiden löydettävyys  | 3,5         | 3,7         | 3,4        |
| IT-tiedottaminen  | 3,6         | 3,8         | 3,8        |
| Tiedottaminen käyttökatoista  | 4,1         | 3,9         | 4,3        |
| IT-palvelupiste (servicedesk@luc.fi)  | 3,6         | 3,9         | 3,8        |
|   |             |             |            |
|   |             |             |            |
| <a href="mailto:servicedesk@redu.fi">servicedesk@redu.fi</a> / <a href="mailto:servicedesk@luc.fi">servicedesk@luc.fi</a> | RKK 10/2012 | RKK 11/2013 | RKK 2/2015 |
| Henkilöstön ammattimaisuus ja taidot  | 4,0         | 4,1         | 4,2        |
| Henkilöstön palveluallttius ja ystävällisyys  | 3,5         | 4,1         | 4,0        |
| Palveluiden saatavuus (sijainti, tilat, aukiolo)  | 3,5         | 4,0         | 3,5        |
| Yhteydenoton toimivuus  | 3,6         | 4,0         | 3,8        |
| Luotettavuus  | 4,1         | 4,2         | 4,2        |
| Vikatilanteisiin reagointi ja niiden korjaaminen  | 3,7         | 4,1         | 3,8        |
| Asiakaslähtöisyys   | 3,8         | 4,0         | 4,0        |

|  | LAY 11/2012 | LaY 11/ 2013 | LaY 2/2015 |
|--|-------------|--------------|------------|
| Langaton verkko  | 3,6         | 3,6          | 3,6        |
| Luokkien tulostuspalvelut ja monitoimilaitteet                 | 2,5         | 3,4          | 3,3        |
| Luokkien koneiden toimivuus                                    | 3,8         | 3,9          | 3,9        |
| Käytäjätunnusten ongelmatilanteet                              | 4,1         | 4,4          | 4,1        |
| Kotihakemistot   | 3,7         | 4,0          | 3,8        |
| Sähköposti   | 3,4         | 4,1          | 4,2        |
| Tallennus ja varmistusjärjestelmä                              | 3,6         | 3,9          | 3,9        |
| Tietoturva (käytönsäännöt, ohjeistus)                          | 3,9         | 4,0          | 4,0        |
| Tietoverkkopalvelut (kiinteä verkko)                           | 4,1         | 4,3          | 4,1        |
| Käyttäjaoikeudet ja käyttäjätunnukset                          | 4,1         | 4,3          | 4,3        |
| IT-ohjeiden löydettävyys                                       | 3,2         | 3,7          | 3,5        |
| IT-tiedottaminen   | 3,8         | 4,1          | 4,0        |
| Tiedottaminen käyttökatoista                                   | 4,4         | 4,5          | 4,7        |
| IT-palvelupiste (helpdesk@ulapland.fi)                         | 4,0         | 4,4          | 4,3        |
|  |             |              |            |
|  |             |              |            |
| <a href="mailto:helpdesk@ulapland.fi">helpdesk@ulapland.fi</a> | LAY 11/2012 | LaY 11/ 2013 | LaY 2/2015 |
| Henkilöstön ammattimaisuus ja taidot                           | 4,2         | 4,4          | 4,5        |
| Henkilöstön palvelualttius ja ystävällisyys                    | 4,3         | 4,5          | 4,5        |
| Palveluiden saatavuus (sijainti, tilat, aukiolo)               | 3,6         | 4,1          | 4,1        |
| Yhteydenoton toimivuus   | 4,0         | 4,2          | 4,3        |
| Luotettavuus   | 4,2         | 4,4          | 4,4        |
| Vikatilanteisiin reagointi ja niiden korjaaminen               | 3,9         | 4,3          | 4,4        |
| Asiakaslähtöisyys  | 4,1         | 4,3          | 4,4        |