

tää perusteluita siihen, miksi yliopistopedagogisten opintojen saanti tulisi yliopistossa turvata kaikille halukkaille. He korostavat asiassa erityisesti tutkimukselle koituvaa hyötyä. ”Yliopist uudistuksessa pyritään vahvistamaan kilpailukykyä ja laatua. Kun ensimmäisen vuosikurssin opiskelijat saavat hyvää opetusta, tulos näkyy 10 vuoden päästä”, Haddington sanoo.

”Jotta Oulun yliopisto voisi sanoa olevansa huippuyliopisto, tarvitaan hyviä tyyppisiä, siinä opetus ei ole toisarvoinen. Riittääkö, että vain lehtoreilla on opettajan pätevyys? Myös assistentit ja professorit opettavat”, Molin-Juustila muistuttaa.

Koulutuksessa olleet ovat oppineet, miten monin eri tavoin voi opettaa. Tonja Molin-Juustila jatkaa: ”Nyt tietää, mitä tekee. Ei kopioi vaan tekee tietoisia valintoja, kokonaiskuva on hahmottunut ja linjakkaan opetuksen opit ovat sisäistyneet.” Opinnoista sai muun muassa eväitä tutkimusryhmän vetämiseen. Hän muistuttaakin, että opinnäytetyön ohjausopit kertautuvat väitöskirjan tekovaiheeseen asti.

Haddingtonin mukaan opettamisesta on tullut täydellinen paketti, kun hiljaisen tiedon päälle on kasattu koulutuksessa kerättyä tietoa. Molemmat korostavat myös opinnoissa solmittujen kontaktien tärkeyttä, niiden myötä syntyvän mentoroinnin hyötyjä ja vertaistyöskentelyä.

Kumpikaan ei täysin kannata yliopistopedagogisten opintojen pakollisuutta opetusvirkojen kelpoisuusehdoissa, mutta viranhaussa opintojen tulisi hyödyttää. ”Kyllä opintojen suorittaminen ehdoton meriitti kuitenkin pitäisi olla”, Pentti Haddington katsoo.

Tonja Molin-Juustila ja Pentti Haddington toivovat koulutukselle jatkoa, mutta jatkuvuutta myös koulutuksessa syntyneelle vertaistyöskentelylle ja verkostoituneelle kouluttajajoukolle. ■

Parhaat käytännöt

”Asiakastuki on tietohallinnon UNIV-asiakkaille suunnattu keskitetty palvelupiste”, kuvailee uutta palvelua Ulla Tätilä tietohallinnosta.



ANNA-MARIA RAUDASKOSKI

Keijo Härkönen, Lauri Aho ja Ulla Tätilä ovat yhdessä tietohallinnon asiakastuen tiimi, josta löytyy apu tietotekniikkapulmiin.

Ulla Tätilä, **Lauri Aho** ja **Keijo Härkönen** ryhtyivät vuoden 2008 lopulla kolmen hengen tiiminä ratkomaan tietohallinnon UNIV-asiakkaiden tietotekniikkapulmia, ns. ITIL-menettelyn mukaisesti. ITIL on kokoelma IT-palvelujen tuottamiseen liittyviä ohjeita ja parhaita käytäntöjä. Tietohallinto on ottanut käyttöön menettelyn asiakaspalvelunsa parantamiseksi.

Asiakastuki toimii osana lähitukea, joka on vastannut aiemmin kaikista UNIV-asiakkaiden tukipyynnöistä. Nyt asiakastuki ottaa vastaan tukipyynnöt ja tarvittaessa ohjaa niitä eteenpäin lähitukeen tai muille tietohallinnon asiantuntijoille.

”Asiakastuki tarjoaa keskitettyä palvelutukea tietohallinnon toimialuepalveluiden asiakkaille. Tietohallin-

non kannalta uusi asiakastuki selkeyttää toimintoja ja vastuita, mikä näkyy laadukkaampana palveluna asiakkaille. Tukipyynnöiden käsittely asiakastuessa ja neuvonnassa helpottaa myös palveluista vastaavien ylläpitäjien työtaakkaa,” sanoo pääsuunnittelija, lähituen esimies **Janne Suokas**.

Tietohallinnossa vuoden 2007 lopussa käyttöön otetun ServiceDesk-ylläpito- ja tukijärjestelmän kehityksestä ja ylläpidosta vastaavat Janne Suokas ja **Heli Ikonen** tietohallinnosta. Järjestelmässä ratkaisu kirjataan ongelman yhteyteen, joten järjestelmä toimii niin itsepalveluportaalina kuin tietämyskantana. Tietoa palvelupyynnön käsittelystä käyttäjä saa sähköpostin kautta ja tarvittaessa tukihenkilöt ottavat yhteyttä puhelimitse.

Asiakastuki ottaa keskitetysti vastaan

asiakkaiden hyväksi

kaikki tukipyynnöt ja kirjaa ne Service-Desk-järjestelmään. Ongelmat pyritään ratkaisemaan heti tai niihin etsitään väliaikainen ratkaisu. Mikäli kumpikaan ei ole mahdollista, tukipyyntö siirretään viivyttämättä palvelusta vastaavalle asiantuntijalle tai lähituule. Asiakastuki seuraa myös siirrettyjen tukipyyntöjen tilaa aktiivisesti.

ONGELMA SELVIÄÄ TYÖASEMIEN ETÄHALLINNALLA

Asiakastuki ja lähituki käyttävät ongelmien selvittelyssä työasemien etähallintaohjelmistoa. Tämä nopeuttaa ongelmien ratkaisua, koska asennuksia, korjauksia ja opastusta voidaan tehdä ilman tukihenkilön fyysistä läsnäoloa. Etähallintayhteydestä sovitaan aina asiakkaan kanssa etukäteen joko sähköpostitse tai soittamalla.

Lähituen ja asiakastuen toiminnan kehittäminen on jatkuvaa ja siinä asiakkaiden antamalla palautteella on suuri merkitys. Palautetta kerätään Service-Desk-järjestelmään kertyvän aineiston lisäksi säännöllisesti pidettävillä asiakastytyväisyyskyselyillä.

Asiakastuen käytössä olevan Advent-Net Service Desk Plus -ohjelmiston kautta on mahdollista tehdä palvelupyynnöitä ja ilmoittaa häiriöstä tietohallinnon palveluissa. Yhteydenoton järjestelmään saa sähköpostitse *asiakastuki@oulu.fi* tai kirjautumalla UNIV-toimialueen tunnukseella itsepalveluportaaliin <https://servicedesk.oulu.fi>. Asiakastuen tavoittaa myös soittamalla palvelunumeroon 3124.

ILKKA HEIKURA
projektipäällikkö
tietohallinto

Konekantaan kaivataan kipeästi päivitystä

Käyttäjät tyytyväisiä lähituen palveluun

Yliopistolaiset saavat tietohallinnon lähituesta asiantuntevaa palvelua nopeasti, selviää keväällä tehdystä kyselystä. Vanha konekanta aiheuttaa kuitenkin ongelmia.

Tuoreen selvityksen mukaan yliopiston lähitukipalveluihin saa yhteyden nopeasti ja ongelmat ratkeavat. Lähes kaikki asiakkaat ovat jokseenkin tai erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Lähitukipalveluissa työskenteleviä henkilöitä pidetään asiantuntevina ja palvelu on ystävällistä.

Office-ohjelmien käytön ongelmat ovat vähentyneet selkeästi. Laittekantaa tulisi kuitenkin uudistaa, sillä yksiköissä, joissa on käytössä vanhaa konekanta, laitteisto-ongelmat lisääntyvät.

Tietohallinnon lähituen palveluja käytetään pääasiassa ohjelmien asentamiseen, päivittämiseen ja laitteisto-ongelmien ratkaisemiseen. Lähituen työntekijöiltä saa apua myös laitteisto- ja käyttäjätunnusongelmiin.

Palvelujen käyttömäärät pysyvät vuosittain melko tasaisina, mutta yksittäisissä palvelutilanteissa on suuriakin vaihteluita. Lähitukipalveluja käyttää kymmenen yksikköä. Palvelujen käyttäjämäärä on nousussa, ja keväällä 2009 liki 1000 yliopistolaista kuului palvelun piiriin.

PALVELUT TOIMIVIKSI MYÖS PÄÄKAMPUKSEN ULKOPUOLELLA

Asiakkailta pyydettyssä palautteessa saatiin runsaasti hyviä kehittämisside- oita. Esimerkiksi käytettävissä olevien palvelujen tiedottamiseen panostetaan

tulevaisuudessa. Monimuotoisista palvelupaketeista tulee kertoa käyttäjille, jotta palvelut löydetään ja niitä osataan käyttää.

Linnanmaan kampusalueen ulkopuolisissa yksiköissä toivotaan, että palvelut toimisivat samalla tasolla kuin muuallakin. Oman haasteensa tuovat myös erilaisten käyttäjäryhmien huomioiminen palveluissa.

Tietohallinnossa käydään kyselyn tulokset läpi asiakkaiden kanssa yksikkökohtaisesti järjestettävissä tapaamisissa. Tapaamiset auttavat sekä asiakasta että tietohallinnon henkilökuntaa toiminnan kehittämisessä. Palautteiden pohjalta on mahdollista päivittää tehtyjä sopimuksia tai laajentaa palvelupakettia vastaamaan paremmin yksikön tarpeisiin.

Kyselyn toteutti maaliskuun vaihteessa koulutus- ja tutkimuspalvelujen opetuksen ja osaamisen kehittämisen EDE-tiimi, joka laati nyt toisen asiakastytyväisyyskyselyn tietohallinnon lähitukipalveluja käyttäville yksiköille. Asiakastytyväisyyden lisäksi kyselyssä selvitetään, mihin lähitukipalveluja käytetään ja mitä kehitettävää palveluissa on.

MIKKO OJALA
suunnittelija
koulutus- ja tutkimuspalvelut