

# Asiakassuhteista ja neuvonnasta

Risto Vähäkainu  
Tietotekniikkaosasto

**Tietotekniikkaosaston sovelluspalvelut-yksikön pääasiallinen asiakaskunta on hallintoväkeä. Niinpä käyttäjähteydet ovat paljolti kohdistuneet hallintoviraston muihin osastoihin sekä tiedekuntien ja laitosten hallintohenkilökuntaan. Vaikka tilanne on organisaatiouudistuksen myötä hieman muuttunut, keskittyy valtaosa tiedotus- ja koulutustoiminnasta edelleen hallinnollisiin sovelluksiin.**

## Neuvontaa ja koulutusta

Sovelluspalvelut-yksikkö käyttää tiedotuskanavina asiakkaille luonnollisesti Almaa sekä yliopistolla ilmestyviä julkaisuja. Myös sähköpostia käytetään tiedottamiseen ja työnjako suurista tietojärjestelmistä vastaavien osastojen kesken on tässä olennaista. Sovelluspalvelut vastaa mm. Ilmi- ja AdeEko-järjestelmien (mukaan lukien yleislaskutuksen) käyttäjien sähköpostilistasta, vaikka esimerkiksi useimmat AdeEko-tiedotteet ovatkin kvestuurin laatimia. Oodin ja Personal F:n (Fortimen) postituslistat ovat puolestaan täysin niistä vastaavien pääkäyttäjyysyksiköiden hallinnassa.

Käyttäjäneuvontaa varten on perustettu erilaisia palveluosoitteita, joiden avulla pyritään takaamaan varmempi ja nopeampi vastauksen saanti. Vastuuhenkilöiden henkilökohtaisiin sähköpostiosoitteisiin lähetetyt kysymykset kun saattavat lomien ja muiden poissaolojen takia jäädä joskus pitkäksi aikaa odottamaan. Tällaisia yleisiä palveluosoitteita ovat esimerkiksi [tietovarasto@helsinki.fi](mailto:tietovarasto@helsinki.fi) ja [tiliasiat@helsinki.fi](mailto:tiliasiat@helsinki.fi).

Jatkossa on mahdollista, että neuvontaa integroidaan enemmän tietotekniikkaosaston yleiseen atk-neuvontaan. Tällöin kysymykset tulisivat ensin päätoimisille neuvojille, joilla olisi valmiudet vastata tavallisimpiin peruskysymyksiin ja tarvittaessa he ohjaisivat erityiskysymykset eteenpäin asiantuntijoille.

Sovelluspalvelut-yksikkö tarjoaa myös järjestelmäkoulutusta. Omien järjestelmien, kuten Ilmin, koulutuksesta on huolehdittu omin voimin. AdeEko- ja käyttöomaisuusjärjestelmän sekä WebTraveller-ohjelmiston koulutukset on hoidettu yhteistyössä kvestuurin kanssa, kun taas Oodi- ja Fortime-koulutukset on järjestetty niiden käytöstä vastaavien osastojen toimesta.

Pääosa koulutuksesta on pidetty sovelluspalveluiden opetusluokassa. Tämä sijaitsee nykyisin Bulevardi 18:ssä. Käyttäjäneuvonnan ohella myös koulutuksen koordinointi on suunniteltu jatkossa siirrettäväksi tietotekniikkaosaston asiakastuki-yksikölle.

## Tutkimuksia ja tilaisuuksia

Sovelluspalvelut on jo 1990-luvun alusta alkaen tehnyt 2–3 vuoden välein käyttäjätutkimuksia, joissa on kartoitettu tärkeimpien järjestelmien tilannetta ja verrattu niitä toisiinsa. Viimeisin kysely tehtiin keväällä 2006 ja sen analysointityö on parhaillaan menossa. Kyselyiden tuloksista on aina julkaistu kattavat raportit ja useiden kyselyjen pohjalta on lisätuloksena syntynyt myös akateemisia opinnäytteitä. Kunkin kyselyn jälkeen on järjestetty käyttäjäseminaari, jossa tuloksien analysointia on jatkettu yhdessä käyttäjien kanssa. Näin menetellään uusimmankin kyselyn kohdalla. Asiakas-seminaari pidetään 26.–27.9. Lammin biologisella asemalla.

Yksikkö järjestää myös erilaisia asiakastilaisuuksia yliopistolla. Keskeisimmäksi on muodostunut vuotuinen ”Ajankohtaista hallinnon tietojärjestelmistä” -iltapäivä, joka tänä vuonna pidetään maanantaina 29.5. Tilaisuuteen on vuosittain osallistunut 150–250 tietojärjestelmien käyttäjää. Myös muita asiakastapahtumia järjestetään tarpeen mukaan. Hyvänä esimerkkinä näistä mainittakoon syksyllä 2005 toteutetut Ilmi-järjestelmän esittelyt eri kampuksilla.

<kuvitus: kuvia tilaisuuksista ja/tai koulutuksista>