

Ohjehakemisto auttaa ongelmatilanteissa

Ville Träff

Tietotekniikkaosasto

Usein neuvo ongelmaan löytyisi verkosta jonottamatta atk-neuvojan puheille. Ongelmana usein on oikean paikan löytäminen. Tietotekniikkaosasto on koonnut ohjeita luokiteltuina yhteen hakemistoon.

Tietotekniikkaosaston neuvontapalvelut ovat suurilla atk-aseilla jonottamiseen asti hyvin kysytyjä. Kolmisen vuotta sitten alettiin kehittää palvelua, jossa useimmin kysytyihin atk-ongelmiin löytyisi verkosta kootusti ohjeita. Tämä nimettiin *ohjehakemistoksi*, ja nykyään se löytyy sekä Almasta että ulkoisilta WWW-sivuilta.

Ohjehakemisto on suunniteltu helppokäyttöiseksi kokoelmaksi ohjetekstejä erilaisten ohjelmien sekä ongelmien parissa painiville käyttäjille. Ohjeet on pyritty tekemään havainnollisin kuvin helppotajuisiksi ja selkeiksi. Palvelusta löytyy apua muun muassa tekstinkäsittelyn, postinluvun, käyttölupien ja salasanojen ongelmiin sekä käyttöohjeita monille atk-aseiden ja käyttäjien omien koneiden ohjelmille.

Tällä hetkellä hakemisto sisältää noin 200 käyttötarkoituksen mukaan lajiteltua linkkiä. Uusia ohjeita kirjoitetaan ja hakemistoa päivitetään jatkuvasti, sillä sekä tarjolla oleva ohjelmavalikoima että itse ohjelmistot muuttuvat, ja ohjeiden on pysyttävä ajan tasalla. Tarvetta kehitykselle tuntuukin olevan, sillä sivuhakujen perusteella ohjehakemisto on tietotekniikkaosaston suosituimpia palveluita verkossa. Haetuimpia yksittäisiä ohjeita tällä hetkellä ovat virtuaalisen CDROM-levyaseman Daemon Toolsin sekä CD-ROM-levyjen Nero Burning ROM -kirjoitusohjelman käyttöohjeet. USB-muistitukun käyttöohjeen suuri suosio puolestaan kertoo siitä, että muistit ovat – neuvojen suureksi helpotukseksi – syrjäyttämässä tietotekniikan aikajanalla kiviakutiset disketit tiedonsiirtovälineinä. Muita suosittuja ovat erilaiset skannaukseen, tekstinkäsittelyyn, tulostukseen sekä käyttölupiin ja salasanoihin liittyvät ohjeet.

Käyttäjää kannustetaan ottamaan rohkeasti yhteyttä neuvontaan vähäpätöisiltäkin tuntuissa tietotekniikkaan liittyvissä kysymyksissä. Silti monissa tilanteissa kannattaa kuitenkin vilkaista ensin itse, löytyisikö ohjehakemistosta ongelmaan sopivaa ratkaisua. Ajansäästön ohella ohjehakemiston käyttö tulee rutiininomaiseksi ja itse ohjelmien sekä käyttöympäristön hallinta kehittyy. Käytön itseopiskelu selkeän ohjeistuksen avulla johtaa usein parempaan oppimistulokseen kuin jos käyttäjä vain seuraisi vierestä neuvojan työskentelyä ongelman parissa.

Lisävinkkejä Googlesta

Itsenäiseen ongelmanratkaisuun mieltyneille tietotekniikkaosasto suosittelee myös ehkä itsestään selvältäkin tuntuvaa palvelua, Googlea. Internetin suosituin hakusivu on myös neuvojillemme arvokas työkalu vaikeampien ongelmien ratkaisussa. Esimerkiksi koneen antaman virheilmoituksen kopioiminen kokonaisuudessaan Googlen hakusanakenttään saattaa tuottaa hyviä tuloksia. Microsoft Office -tuoteperheen kanssa kamppailevan kannattaa etsiä ratkaisua ohjehakemiston lisäksi myös Microsoftin omilta tukisivuilta, joiden laajasta ohjetietokannasta saattaa löytyä apua erityisen hankaliinkin ongelmiin.

Vanha sananlasku ”etsivä löytää” pitää tietoa täynnä olevan Internetin suhteen aika lailla paikkansa. Tietoa hakevan kannattaa kuitenkin pitää järki kädessä; aivan kaikkea tietoa ei tuntemattomilta sivua kannata imeä kritiikittä. Esimerkiksi virustutkina tai koneen suorituskykyä parantavina ohjelmina esittäytyviä tiedostoja ei suositella ladattavaksi koneelle lainkaan, ellei täyttä varmuutta tuotteiden alkuperästä ole. Tällaisissa tilanteissa ratkaisun etsiminen kannattaa suosiolla jättää neuvojen tehtäväksi.

<BOX>

Lisää nämä sivut kirjanmerkkeihisi:

Ohjehakemisto

<https://alma.helsinki.fi/doclink/4611> (Alma)

<http://www.helsinki.fi/atk/neuvonta/ohjehakemisto>

Apua muualla verkossa

Google, <http://www.google.fi>

Microsoftin tukisivut, <http://support.microsoft.com>

</BOX>

<KAINALO>

Ohjehakemiston hittituotteet: virtuaalinen CD-ROM-asema ja Wordin sivunumerot

Haastattelu: Antti Eväsoja

Pekka Koskimäki on pitkään ollut tekemässä ohjeita eri aihepiireistä ohjehakemistoon. ”*Kun ohjeita tehdään valmiiksi verkkoon, säästyy sekä asiakkaiden että työntekijöiden aikaa. Lisäksi verkossa oleva ohjesivu on usein hyödyllisempi kuin neuvojan sähköpostitse kirjoittamat ohjeet; sähköpostiin kun ei ole kovin helppoa liittää selkeyttäviä kuvia*”, arvioi Koskimäki.

Monet neuvotat tekevät ohjehakemistoon sisältöä. Innoituksen lähteenä toimivat usein asiakastilanteet. ”*Jos huomataan, että jotakin asiaa kysytään paljon, ryhdytään tekemään ohjetta. Toki ehdotuksia tulee myös muilta tietotekniikkaosastolaisilta*”, kertoo Pekka Koskimäki. Hänen mielestään hyvä ohje on lyhyt, selkeä ja selkokielinen. Mahdolliset tietotekniikka-alan erityistermit pyritään kirjoittamaan auki. Hyvässä ohjeessa on myös suhteellisen paljon kuvia, sillä kuva selittää usein enemmän kuin sanat.

Koskimäki on törmännyt asiakaspalvelutyössä usein siihen, että ohjehakemistosta ei välttämättä tiedetä kovin laajasti. ”*Kun näyttää asiakkaalle, että tässä olisi tällainen hakemisto, josta kaipaamasi ohje löytyy, tieto saattaa tulla yllätyksenä. Tällöin asiakas päivittelee usein, että onpas hyvä, kun täältä löytyy kaikki ohjeet samasta paikasta*.” Huolimatta siitä, että ohjehakemisto ei ole vielä saavuttanut kaikkien tietoisuutta, osoitteessa vierailee kuukausittain noin 850 kävijää.

Suosituimpia ohjeita ovat viime aikoina olleet virtuaalisen CD-ROM-aseman ohje, CD-ROM-levyn kirjoittaminen sekä Microsoft Word-dokumentin sivunumerointi ja siihen liittyvät erityiskysymykset. Koskimäen mukaan virtuaalisen CD-ROM-aseman ohjeen suosio selittyy sillä, että tietotekniikkaosaston ohjelmistomyynti on ryhtynyt jakelemaan tuotteitaan perinteisen CD-ROM-levyn sijasta tiedostoina ns. levykuvien muodossa.

Kysyttäessä Koskimäeltä ohjeita ohjehakemiston käyttöön hän antaa vain yhden ohjeen: ”*Ohjehakemistoa kannattaa käyttää*”.

</KAINALO>