

Tiedekunnan lähituki yhteen

Matti Lattu

Käyttäytymistieteellinen tiedekunta

Käyttäytymistieteellisessä tiedekunnassa aloitti elokuun 2005 alussa kaikkien laitosten yhteinen tieto- ja viestintätekniikan tukiryhmä. Se muodostettiin laitosten ja tiedekunnan palveluksessa olleista tukihenkilöistä. Aivan yhdessä yössä muutos ei tapahtunut, sillä ensimmäiset askeleet kohti yhtenäistä lähitukea otettiin kasvatustieteellisessä tiedekunnassa jo syksyllä 2002.

<BOX>

Käyttäytymistieteellinen tiedekunta on kooltaan noin kymmenesosa Helsingin yliopistosta. Henkilökuntaa viidellä laitoksella on runsaat 600 ja opiskelijoita nelisentuhatta. Tiedekunnan yhteisessä tieto- ja viestintätekniikan tuessa työskentelee yhdeksän henkilöä. He vastaavat 1200 tietokoneen lähituesta. Laitosten lisäksi tiedekuntaan kuuluu kaksi harjoittelukoulua, jotka sijaintinsa vuoksi vastaavat lähituestaan itse.

</BOX>

Syksyllä 2002 kasvatustieteellisen tiedekunnan esimiehet päättivät lisätä tiedekunnan ja sen kolmen laitoksen yhteistyötä atk-asioissa. Suuria muutoksia oli tulossa: Tiedekunnan laitokset muuttaisivat Siltavuorenpenkereelle Kruunuhakaan, jolloin aiempaa tiiviimpi yhteistyö olisi mahdollista.

Standardointia ja keskustelua

Kasvatustieteellisen tiedekunnan kolmea laitosta yhdisti atk-asioissa samanlainen palvelurakenne. Laitosten sekä tiedekunnan hallinnon palveluksessa oli päätoimisia atk-henkilöitä, jotka kukin vastasivat oman yksikkönsä lähituesta. Muuta yhteistä heillä ei juuri ollutkaan. Koneiden hankinta-, asennus- ja ylläpitokäytännöt poikkesivat toisistaan ja ne olivat kunkin työntekijän oman kehittelyn tulosta.

Aloitin atk-tuen yhteistyön kehittämisen vuonna 2003. Lähdin syventämään alkanutta yhteistyötä kahdella toimintatavalla. Ensinnäkin tukihenkilöiden oli opittava tuntemaan toisiaan, jotta keskinäinen luottamus voisi kehittyä. Tämän vuoksi aloimme kokoontua säännöllisesti, noin kahden viikon välein. Toinen lähestymistapa liittyi koneisiin. Työasemien ylläpitoa oli yhtenäistettävä, jotta erilaiset sijaisuudet olisivat mahdollisia.

Yllätyksekseni havaitsin myös, että tukihenkilöt kokivat tietotekniikkaosaston kaukaiseksi ja joskus jopa kilpailijaksi. Ongelmatilanteissa pidettiin kunnia-asiana ongelman selvittämistä itse tai lähdettiin etsimään syyllistä sen sijaan, että keskityttäisiin ongelman ratkaisuun ja sen varmistamiseen, ettei vastaavanlaisia virheitä sattuisi jatkossa. Yhteisen pöydän ääressä asiat lähtivät kuitenkin sujumaan. Oma lähitukiväkemme oppi nopeasti huomaamaan, etteivät ongelmia aiheuttaneet tietotekniikkaosaston taitamattomuus ja välinpitämättömyys vaan kiire, huono kommunikaatio ja liialliset odotukset.

Onnistuneita ratkaisuja

Varsin pian huomasimme yhteistyöstä olevan konkreettista hyötyä: neuvoa uskalsi kysyä tutuksi tulleilta kollegoilta ja isommat asennuskierrokset sujuiivat joukolla joutuisammin. Yhteistoiminta lisääntyi, koska käytetyt perusjärjestelyt olivat yhteisiä, ja ongelmat ja niiden ratkaisut kiinnostivat kaikkia. Kehityskeskusteluissa huomasin, että tukihenkilöistä tuntui hyvältä saada esimies sekä kollegoja, jotka ymmärsivät heidän työtään ja haastoivat heitä omalla panoksellaan.

Erittäin hyödylliseksi olen huomannut tiedekuntamme verkko-opetuksen tukihenkilöiden (VOT) sitomisen alusta alkaen tukiryhmään mukaan. Koska heidän tehtävänä on edistää tieto- ja viestintäteknikan opetuskäyttöä, he usein tuovat esiin sellaisia ongelmia ja ratkaisuja, joita muuten ei välttämättä olisi paikannettu.

Hankintoihin liittyvä päätöksenteko ja toimeenpano työllistivät alkuaikoina sekä tukihenkilöitä että laitoksen muuta hallintoa kohtuuttomasti. Laitosjohtajille tarjottiin alkuvuodesta hankintasuunnitelmaa, jossa ehdotettiin koko tilivuoden hankintoja kerralla, jottei heidän tarvitsisi myöhemmin pohtia yksittäisten laitteiden hankintoja. Käytäntö tukee laitoksien strategista suunnittelua. Suunnittelun tueksi kehitimme laiterekisterin, joka yhdistelee käyttöomaisuus- ja verkkorekistereiden tietoja sekä muuta teknistä informaatiota.

Vaikka tukihenkilöt palvelivat tässä vaiheessa vain omaa laitostaan ja asiakkaat ottivat yhteyttä meihin pääasiassa henkilökohtaisilla puhelin- ja sähköpostiosoitteilla, otimme silti käyttöön yhteisen puhelinnumeron sekä palveluosoitteen helpdesk-ohjelmineen. Kukin meistä sai edelleen pääosan tehtävistään käytävillä kävellessämme tai sähköpostilla henkilökohtaisiin osoitteisiin, mutta uusiin välineisiin totuttelu alkoi vähitellen.

Muutot käynnistävät suunnittelun

Syksyllä 2004 dekaani ja laitosjohtajat alkoivat keskustella tiedekunnan yhteisen tieto- ja viestintäteknikkatuen perustamisesta yksiköiden muuttaessa Vironkadulta ja Bulevardilta Siltavuorenpenkereelle. Tukiryhmä päätettiin muodostaa siirtämällä laitosten atk-tukihenkilöt tiedekunnan alaisuuteen sekä palkkaamalla lisähenkilökuntaa. Lisätyövoima suhteutettiin päätoimisia tukihenkilöitä vailla olleiden laitosten työasemamäärään. Näiden laitosten kohdalla muutos merkitsi siirtymistä oman toimen ohella tehdystä lähituesta päätoimiseen ylläpitohenkilöstöön. Kustannusten jakoperusteeksi sovittiin verkkoon liitettyjen laitteiden lukumäärä.

Uuden tukiryhmän toimintasuunnittelun keskeinen tekijä oli riippumattomuus yksittäisistä henkilöistä. Tämä on tärkeää paitsi poissaolojen varalta, myös töiden järjestelyn kannalta. Aiemmassa mallissa kukin työntekijöistä sai olla jatkuvasti ”lähtövalmiudessa” nopeaa toimintaa vaativien tilanteiden varalta. Tämä haittasi tehtäviä, jotka vaativat pitempiaikaista paneutumista.

Toinen tärkeä teesi oli päällekkäisyyksien välttäminen ja erikoistuminen. Tehtäviä piti voida jakaa mielekkäiksi osakokonaisuuksiksi, eikä samaa kehitys- ja käyttöönotto työtä kannattanut tehdä kahtaalla. Tämä koordinaatio koski paitsi omaa ryhmämme sisäistä myös tietotekniikkaosastossa tehtyä työtä.

Hahmottelimme toimintaryhmiä vuoden aikana ja päädyimme lopulta kolmeen kolmen hengen ryhmään. Keskitettyjen palvelujen ryhmä vastaa palvelimistamme ja niihin kiinteästi liittyvistä palveluista. Henkilökunnan työasemien ryhmä vastaa noin 75 %:sta kaikkiaan 1200 koneestamme ja julkisten tilojen ryhmä niistä koneista, jotka ovat työhuoneiden ulkopuolella.

Ryhmäjaossa olemme painottaneet opetuksen tukea henkilökunnan kustannuksella. Tiedekunnassamme tämä on mahdollista, koska henkilökunnan tarpeet ovat tyypillistä peruskäyttöä, johon tietotekniikkaosaston standardimikropalvelu on erittäin tehokas ratkaisu. Sen sijaan opetustilanteisiin tarvitaan usein erityisjärjestelyjä, jotka ainakin tässä vaiheessa vaativat runsaasti käsityötä.

Nykyinen palvelukonsepti

Tällä hetkellä asiakaspalvelumme rakentuu palveluosoitteen ja puhelinpäivystysnumeron varaan. Päivystys on avoinna klo 8–16.30 ja työvuorossa on kaksi ryhmämme tukihenkilöä. He ottavat tukipyynnöt vastaan sähköpostitse tai puhelimitse.

Puhelinneuvonnan tukena on lisäksi ZenWorks-palvelimemme Remote Control -ominaisuus, jolla päivystäjä saa asiakkaan ruutunäkymän omalle koneelleen. Etäyhteys on tärkeä työtä tehostava tekijä, koska yllättävän suuri osa tukihenkilöiden ajasta kuluu paikasta toiseen siirtymiseen.

Olemme pyrkineet hankkiutumaan eroon paikallisesti asennetuista työasemista ja hyödyntämään tietotekniikkaosaston henkilökunnalle kehittämää standardimikropalvelua sekä opiskelijoiden atk-asemakoneympäristöä. Molemmat ovat parantaneet lähituen toimintaa huomattavasti.

Ei vielä kokemuksia

Yhteinen TVT-tuki aloitti toimintansa elokuun alussa, joten kovin paljon kokemuksia siitä ei ole ehtinyt kertyä. Minulle yllätys on ollut se, että asiakkaamme ovat sopeutuneet muutokseen hyvin. Palveluosoitteeseen tulee jatkuvasti viestejä, samoin puhelinpalvelua käytetään. Monet asiakkaat ovat kehuneet etähallintaa, vaikka aluksi epäilivät puhelinneuvonnan toimivuutta.

Laitosten käyttöilupia hoitavat atk-yhdyshenkilöt on pyritty vapauttamaan rutiinitehtävistä sopimalla myöntämiskäytäntöjen yksinkertaistamisesta tietotekniikkaosaston lupapisteiden kanssa sekä hoitamalla hankalimmat asiat tukiryhmässä.

Ongelmiakin on ollut. Vaikka lähitukiryhmässämme on vain yhdeksän henkilöä, on toimintatavoista sopiminen ja niissä pysyminen iso työ: Mikä tehtävä kuuluu millekin ryhmälle, millaisia töitä puhelinpäivystäjä tekee itse ja mitä lähettää eteenpäin, millaisia dokumentteja kirjoitetaan ja mihin ne sijoitetaan. Selvästi hankalimpia asioita ovat olleet hankinnat ja käyttöluvut.

Jatkosuunnitelmia

Viime kuukausina olen asiakkaidemme kanssa keskustellut hajautetun ja keskitetyn ylläpidon eroista. He mielellään miettivät etuja ja haittoja. Pohdinta on toki tärkeää, mutta keskustelijoiden tiedot nykyisistä ylläpitotekniikoista ja niiden mahdollisuuksista ovat usein puutteellisia. Laitostason toimijoille on ollut yllätys, että yleisesti keskustellaan mahdollisuudesta keskittää kaikki valtionhallinnon atk-palvelut yhden katon alle.

Kun yhä suurempi osa työasemien ylläpidosta voidaan tehdä koko yliopiston – tai usean korkeakoulun – laajuisesti, mikä jää tiedekuntien lähituen rooliksi? Käyttäytymistieteellisen tiedekunnan näkökulmasta näyttäisi siltä, että työasemien ylläpitoon liittyvät perustoiminnot voitaisiin yhdenmukaistaa varsin kohtuullisella vaivalla. Tällaisia aikaa vieviä mutta yhtenäisiä toimintoja ovat mm. peruskoneiden hankinta- ja rekisteröintikäytännöt, yhdenmukaiset käyttöjärjestelmät ja mikroverkkopalvelut, ohjelmien keskitetyt asennukset ja puhelintuen vaatima etähallinta. Eurooppalaisen huippuyliopiston tutkijat tarvitsevat kuitenkin jatkossakin sellaisia yksittäisiä erityissovelluksia ja -ratkaisuja, joiden toteuttaminen on järkevintä hoitaa kohtuullisen lähellä asiakasta.

Muutokset aiheuttavat ilman muuta vaatimuksia lähituen osaamiseen. Toisaalta tarvitaan keskitettyjä hallintapalveluja ymmärtäviä asiantuntijoita, jotka pystyvät toteuttamaan pienemmän yksikön tarpeita keskitetyillä työvälineillä, kuten esimerkiksi Microsoftin aktiivihakemistolla tai Novellin ZenWorks -ympäristöllä. Toisaalta rutiininomainen koneiden purkaminen paketeista ja reseptinomainen asentaminen on alle keskimääräisen lähitukihenkilön osaamistason.

Tiedekuntamme TVT-tuen strategia on jatkaa hyvänä yhteistyökumppanina toimimista. Pyrimme vaikuttamaan yliopiston yhteisiin ratkaisuihin niin, että ne sopivat mahdollisimman hyvin omien asiakkaidemme käyttöön. Samalla pyrimme ottamaan käyttöön kaikki ne palvelut, joiden avulla voimme integroitua yhä tiiviimmin työtä säästäviin keskitettyihin ratkaisuihin. Ikävä kyllä vaikutuskanavat ja keskustelukumppanit ovat vähissä. Tiedekunnan näkökulmasta tietotekniikkaosasto kehittää uusia palveluja selvittämättä lähituen tarpeita ja markkinoi niitä siten, että ne tulevat lähituella täytenä yllätyksenä. Tällainen ”ota tai jätä” -toimintatapa vaikeuttaa yliopiston infrastruktuurin pitkäjänteistä kehittämistä.

Jean-Jacques Rousseau kirjoitti vuonna 1762 julkaistussa *Émile* eli kasvatuksessa -teoksessaan, ettei maailma ole ollut koskaan niin dynaaminen kuin juuri nyt. Atk-ala on siitä kiitollinen, että ”se suuri läpimurto” on jatkuvasti meneillään. On jännittävää nähdä, miltä tiedekuntamme lähituki näyttää viiden vuoden kuluttua.