

Lähitukea laitoksilla

Haastattelut: **Veikko Mäkelä**

Eri puolilla yliopistoa työskentelee noin XXX tukihenkilöä. Haastattelimme heistä muutamia. Kyselimme heidän työstään ja työyhteisöstään sekä ajatuksistaan lähitukitoiminnasta.

Lähituki koetaan tärkeäksi

Laboratorioteknikko **Markku Ojala** työskentelee bio- ja ympäristötieteiden laitoksella. Hänen työalueeseensa kuuluu biokemian, kasvibiologian ja yleisen mikrobiologian oppiaineiden sekä biotieteellisen tiedekunnan kanslian mikrotuki. Nämä käsittävät yhteensä noin 160 henkilöä ilman, että opiskelijoita lasketaan mukaan.

Sekä biotieteellinen tiedekunta että bio- ja ympäristötieteiden laitos ovat molemmat nuoria organisaatioita. Atk-tukihenkilöjärjestelyt muokattiin uuden tiedekunnan ja laitoksen perustamisen myötä.

Mikrotukitehtäviä Ojala hoitaa oman toimensa ohella, joskin 80 % työstä liittyy tietotekniikkaan. *”Koneiden asennukset, neuvonta, käyttöluvat ja atk-hankinnat ovat jokapäiväistä työtä”*, hän kertoo.

Aivan yksin ei Ojala laitoksella työskentele. Tiimiin kuuluu hänen lisäkseen laitoksen kokopäiväinen pääsuunnittelija **Harri Lahnaviiki**. *”Laitos on jaettu eri oppiaineisiin ja samoin olemme mekin jakautuneet eri oppiaineille”*, Ojala täsmentää. Toisaalta, jos toinen ylläpitäjistä on lomien tai jonkun muun syyn vuoksi poissa, paikalla oleva hoitaa yksin koko laitoksen.

”Meillä oli toinenkin kokopäiväinen mikrotukihenkilö, mutta hän siirtyi kännykkäfirmaan”, Markku kuvailee aiempaa tilannetta. Suunnittelussa onkin mahdollisen uuden mikrotukihenkilön tehtävänkuvaukset. *”Työmme koetaan tärkeäksi ja kiitostakin on saatu”*, toteaa Ojala mikrotuen merkityksestä laitoksella.

Taustatukea saadaan tarvittaessa **Miika Kahelinilta** ja **Teppo Sorvalilta** tietotekniikkaosaston kampussyksiköstä. *”Valitettavasti avun saaminen kestää”*, valittelee Ojala edellä mainittujen herrojen kiireisyyttä. Bio- ja ympäristötieteiden laitoksen tukihenkilöt tekevät yhteistyötä myös biotekniikan instituutin atk-tiimin kanssa.

Yhteydet välttämättömiä

Teologisen tiedekunnan atk-suunnittelijan **Olli Kakriaisen** työtehtäviin kuuluu käytännössä kaikki yksikön tietotekniikkaan liittyvä: Henkilökunnan ja opiskelijoiden käytössä olevien työasemien ja ohjelmien toimivuudesta vastaaminen, tiedekunnan mikroverkkopalvelimen ylläpito, koneiden ja ohjelmien hankinta sekä atk-yhdyshenkilötehtävät.

Teologinen tiedekunta on suhteellisen pieni yksikkö, mutta kysyttäessä, onko kokonaisuus yhden henkilön hallittavissa Kakriainen vastaa: *”Tekninen tuki onnistuu kyllä, jos muutokset tapahtuvat hitaasti. Uusien järjestelmien käyttöönotto vie aikaa suunnittelutyöltä ja muulta kehittämiseltä.”* Apua työlleen hän saa tiedekunnan eri laitoksien asiantunteilta ihmisiltä, jotka auttavat ongelmatilanteissa työtovereitaan oman toimensa ohessa. Myös verkko-opetuksen tukihenkilöt auttavat henkilökuntaa muissakin kuin opetukseen liittyvissä atk-ongelmissa.

Tyypillisimmiksi ongelmiksi Olli kuvaa *”xxx ei toimi, apua!”* -virhetilanteet. Myös vanhat työasemat vaativat ohjelmistopäivityksiä uusien sovellusten toimivuuden takaamiseksi. Erityisongelmia on vähän. *”Mieleen tulee lähinnä erikoisempien kirjasinten, esimerkiksi kreikan ja heprean käyttö”*,

hän mainitsee. PC-koneiden ohella annetaan myös Mac-tukea. Tiedekunnasta löytyy useita Macintosh-käyttäjiä.

Kakriainen arvioi tietotekniikkaosastolta saatavan tuen ja yhteydet muihin tukihenkilöihin välttämättömiksi. *”Yllättävän usein huomaa silti puuhaavansa omassa kulmassaan kysymättä muilta”*, hän toteaa. Tiedon hajaantuminen eri puolille tukiverkosta saa kiireessä yrittämään ongelmanratkaisua itse, vaikka kysymällä ratkaisu voisi löytyä ilman yrityksen ja erehdyksen tietä.

Atk-tukea pidetään teologisessa tärkeänä. *”Tässä työssä tuntee olevansa ’suosittu’, vaikka se tietääkin lisää töitä”*, Olli mainitsee. Käytettävissä olevat resurssit tuntuvat jäävän tarpeista jälkeen. Standardimikrot helpottavat ylläpidon määrää, mutta tietoturvan ja varmistusten opastaminen käyttäjille vaatii lisää työtä. *”Työ on palkitsevaa, kun saa asiat toimimaan”*, hän täydentää.

Työpaikkana koulu

Mikko Lindfors työskentelee Viikin normaalikoululla IT-tukihenkilönä. *”Paremmiin minut tunnetaan joko IT-mikkona tai MikroMikkona”*, hän vitsailee. Lindforsin työvaltakuntaan kuuluu koko koulu, eli noin 350 tietokonetta sekä viisi palvelinta, joista osa Windows- ja osa Linux-järjestelmiä. Tuettavia ovat niin oppilaat, opettajat kuin myös koulun hallinto. *”Välillä tuntuu että kaikki laitteet, joissa on jotakin teknistä kuuluvat minulle...”*, Mikko toteaa.

Tyypillisimpiä työtehtäviä on tietokoneiden vikojen selvittely, oppilaiden salasanojen uusiminen sekä tulostimien värikasettien vaihtaminen. *”Monesti tulevat myös koululaiset ja opettajat kyselemään tietoteknisiä ohjeita kotikoneisiin, ja muutenkin vain rupattelemaan tietokoneasioista, muun muassa yläluokkien pojat ja muutamat lukiolaiset ovat hyvin tietoteknisesti orientoituneita”*, Mikko kertoo.

Lindfors vahvistaa arvelun Normaalikoulusta poikkeavana työympäristönä verrattuna keskivertolaitokseen yliopistolla. *”Asiat ja ihmiset tuntuvat niin joustavilta”*, hän perustelee. Joskus työ saattaa tuntua yksinäiseltä, mutta toisaalta on mahdollisuus itsenäiseen työskentelyyn kenenkään hengittämättä niskaan.

Työtovereista suurkiitoksen ansaitsee Lindforsin mukaan Viikin normaalikoulun tietotekniikan opettaja **Päivi Korhonen**, jolta Mikko on saanut ymmärtämystä ja parannusehdotuksia atk-ratkaisuilleen. *”Hän on ollut minulle kuin sisko, ja hän on yksi niistä harvoista jotka ymmärtävät tietoteknisiä aivoituksiani”*, Mikko toteaa. Ulkopuolisesta tuesta Lindfors kiittelee tietotekniikkaosastolla erityisesti **Miika Kahelinia**, jolta hän on saanut apua monissa asioissa sekä Windows-asioissa runsaasti auttanutta **Hannu Kulokaria**.