

”Herra professori, tietokone söi esseeni!”

Tietotekniikkaosaston neuvontaa ja neuvoja

Haastattelut: Antti Eväsoja

Olet ehkä kuullut tarinan opiskelijasta, joka selitti esseensä viivästymistä kertomalla perheen koiran nauttineen kyseisen kirjallisen työn ateriakseen. Nykypäivinä sama tarina ei liene kovin uskottava, sillä harvat koirat napostelevat mielellään CD-levyjen muovia tai USB-muistien metalliosia. Nykypäivän esseen voi kuitenkin pahimmassa tapauksessa syödä tietokone, ihmisen toiseksi paras ystävä. Tietotekniikkaongelmissa opiskelijan tai henkilökunnan paras ystävä onkin usein atk-neuvoja.

Atk-neuvoja osaa soveltaa

Oppimiskeskus Aleksandrian atk-neuvonnassa **Ville Träffin** päivä alkaa tulostimien ja työasemien tarkastuskierroksella. ”*Samalla kerätään atk-pöydille unohtuneet disketit, lääkäriin raportit ja USB-muistit talteen*”, täydentää Träff. Kierroksen jälkeen alkavat Aleksandrian vakioasiakkaat jo kaivata juttuseuraa, joten päivän ensimmäisen kahvikupillisen Ville nauttii työn lomassa. Ensimmäiset varsinaiset atk-asiakkaat saapuvat usein noin klo 9:n tienoilla, ja asiat koskevat yleensä kuulokkeiden lainausta verkkoluentojen kuuntelua varten.

Puolenpäivän aikaan alkaa Aleksandriassa varsinainen ruuhka-aika. Iltapäivisin ruuhkaan on pyritty varautumaan mahdollisuuksien mukaan kahden neuvojan voimin. ”*Toisinaan kiireisimmät ihmiset tulevat nykimään hihasta neuvontapisteen ulkopuolellakin, mutta yleensä ihmiset ovat hyvin herttaisia sekä äärimmäisen kärsivällisiä ja ymmärtävät, että monien ihmisten tarvitessa apua jonojen syntymistä ei voi välttää.*”

Suunnilleen niihin aikoihin, kun Träffin työtahti alkaa keskustakampuksella muuttua hektiseksi, kävelee atk-neuvoja **Petteri Hemmilä** kuulokkeistaan populaarimusiikkia kuunnellen Viikin kampuksella bussipysäkiltä Infotalossa sijaitsevaan neuvontapisteeseen. Siellä on usein ollut jo aamusta alkaen päivystämässä toinen neuvoja. ”*Viikissä varsinaisia vakiorutiineja ei oikeastaan ole – asiakkaitakin harvemmin aivan jonoksi asti*”, Hemmilä kertoo ja täsmentää että asiakkaita käy tasaisesti, mutta harvempaan tahtiin kuin Aleksandriassa. ”*Haittapuolena kiireen sijasta on se, että mihinkään pitkäjänteisempään työhön on hankala keskittyä. Milloin tahansa voi kuitenkin tulla paikalle joku apua tarvitseva, jolloin muu työ keskeytyy*”, hän lisää.

Ville Träffin mielestä tilasto-ohjelmat ovat neuvojalle usein hankalimpia. ”*Niiden hankaluus piilee siinä, että täytyisi usein ymmärtää suhteellisen tarkasti matemaattisten yhtälöiden ja toimintojen sisäistä logiikkaa, jotta auttaminen onnistuisi. Suhteellisen ’epämatemaattisena’ henkilönä koen tilasto-ongelmien selvittelyn varsin työlääksi*”, kertoo Träff. Hemmilä puolestaan arvioi, että Viikissä matemaattisiin ohjelmiin liittyvät ongelmat ovat usein vieläpä suhteellisen monimutkaisia. ”*Viikissä tulee vastaan niin kehittyneitä Excel-asiakkaita, että toisinaan heitä on kyllä hankalaa auttaa*”.

On selvää, että yksittäinen neuvoja ei voi millään hallita puoliakaan yliopistolla tarjolla olevista ohjelmistoista. Tämä ei useissa tapauksissa ole tarpeenkaan, sillä neuvojalle hyödyllistä on ymmärrys siitä, miten ohjelmistot yleensä toimivat ja tämän soveltaminen ongelmatilanteisiin. ”*Muistan eräänkin kerran, kun neuvontaan tuli asiakas Excel-ohjelmaan liittyvän erikoisen ongelman kanssa. En ymmärtänyt yhtään mitään siitä, mitä asiakas minulle ongelmastaan selitti – pyrin kuitenkin nyökkäilemään ahkerasti. Pyysin asiakasta kuitenkin näyttämään ongelmatilanteen, jolloin paljastui että samaan Excel-tiedostoon oli vain laitettu liian monta kaaviota*”, Petteri kertoo.

Sekä Träff että Hemmilä ovat yhtä mieltä siitä, että palkitsevinta neuvojan työssä on se, kun pystyy auttamaan jotakuta ongelmassa, jota hän on kenties pohtinut tuloksetta kauankin. ”*Jos asiakas on tyytyväinen palveluun, ne ovat mukavia tilanteita. Niitä sattuu itse asiassa suhteellisen usein – ystävällinen palaute piristää päivän.*”

Kolmetuhatta soittoa

Katkos paljon käytetyssä palvelussa tarkoittaa kiireistä päivää puhelinneuvonnassa. Puhelin pirisee taukoamatta atk-neuvoja **Olli Saikon** vastatessa kyselyihin sähköpostipalvelimien päivityksestä johtuvasta katkosta.

”*Käytännössä katko esimerkiksi kirjautumisia hoitavassa palvelussa saattaa merkitä 70 puhelua tunnissa*”, kertoo Saikko. ”*Toki vastaamiseen ei mene kovin kauan, sillä käytännössä kaikki ovat tuossa tapauksessa kiinnostuneita samasta tiedosta, eli siitä mistä ongelmassa on kysymys ja kauanko katko kestää.*”

Laajat katkot ovat onneksi nykypäivinä sängen harvinaisia, mutta puhelinneuvontaan eli Helpdeskiin tulee päivittäin kysymyksiä hyvin monenlaisista atk-ongelmista. Vuodessa tulee lähes 3000 soittoa. Monille soittajille saattaa tulla yllätyksenä, että puhelinneuvonta ei sijaitse puhdistusaineelta tuoksuvassa laajassa teollisuushallissa, jossa sadat työntekijät odottelevat asiakkaiden soittoja. Neuvonta sijaitsee todellisuudessa pienen pienessä huoneessa keskustakampuksella, jossa puheluihin vastailee päivittäin yksi atk-neuvoja.

Puhelimella on viestintävälineenä omat rajoituksensa, ja neuvonta onkin usein atk-asemaa haastavampaa. Saikko kertoo, että näköyhteyden puuttumisen vuoksi yksinkertaisenkin ongelman ratkaiseminen saattaa kestää huomattavan pitkään. ”*Kuva asiakkaan ongelmasta on muodostettava usein aika suppean tiedon perusteella, kun neuvojalla ei ole samaa näkymää, minkä asiakas näkee omalla näytöllään. Tilanteen purkaminen aloitetaan usein kyselemällä, miten ongelma ilmeni ja mitä asiakkaan näytöllä loppujen lopuksi oikein näkyy.*”

Google sähköpostineuvonnan työkaluna

Atk-aseman ja puhelimen lisäksi sähköposti on suosittu tapa hakea apua tietotekniikkaongelmiin. Tietotekniikkaosaston yleiseen neuvontaosoitteeseen *atk-neuvonta@helsinki.fi* onkin viime vuosina tullut reilut 3000 viestiä vuodessa. Lisäksi on olemassa erillisiä asiantuntijaosoitteita, joista annetaan neuvoja erityisasiantuntemusta vaativiin ongelmiin.

Käytännössä kaikki neuvojat työskentelevät sekä atk-asema- että puhelinneuvonnan parissa, ja sähköposteihin vastataan muun työn ohessa. Eräs aktiivisimmista kysymysten käsittelijöistä on ollut atk-neuvoja **Antti Knuutila**. Sähköposti yhteydenottotapana antaa muusta opastuksesta poiketen mahdollisuuden ajankäytön suunnitteluun. ”*Sähköpostineuvontaa voi rytmittää muun työn lomaan kiiretilanteen mukaan, ja vastauksia voi miettiä päivän kuluessa*”, hän kertoo. Knuutilan mukaan sähköpostitse tulevien kysymysten yleinen vaikeustaso on suunnilleen sama kuin muissakin neuvontakanavissa. Hän kuitenkin arvioi, että vaikeimmat ja laajimmat kysymykset tulevat lähes poikkeuksetta sähköpostilla.

Antin tärkeimmät tietolähteet tietotekniikkaan liittyvien ongelmien ratkaisussa ovat Google-haku ja niin ikään Internetistä löytyvä Microsoftin tietämuskanta. ”*Microsoftin knowledge base -tietokannasta löytyy ratkaisuja Microsoftin ohjelmiin liittyviin harvinaisempiinkin ongelmatilanteisiin. Googella löytyy tietoa monista satunnaisista paikoista, kun vain jaksaa kaivella.*”

Sähköpostikysymysten käsittely saattaa kestää asian monimutkaisuudesta ja ongelman harvinaisuudesta riippuen kymmenestä minuutista viikkoon. Koska sähköposteihin vastataan muun työn ohessa, saattaa neuvontapalveluiden kuormitus vaikuttaa vastausaikaan. Tavoitteena on käsitellä

kysymys kahden arkipäivän sisällä; neuvontapisteiden aukioloaikojen ulkopuolella sähköpostikysymyksiin ei ole ketään vastaamassa.

Knuutila arvioi, että erityisesti kotikoneiden ongelmiin on hankala vastata sähköpostitse, sillä kysymysten mukana ei läheskään aina tule tarpeeksi tietoa. ”Usein ensimmäisessä vastauksessa joutuu pyytämään lisää tietoa ongelmasta. Ylipäätään lähetettäessä sähköpostitse kysymystä kannattaa mieluummin antaa liikaa tietoa kuin liian vähän – asian käsittely hidastuu, mikäli on pyydetty useaan kertaan lähettämään lisätietoja”, neuvoo Knuutila.

<BOX tms. taustakorostus>

Käyttölupa-asiakas käy harvoin kahdesti

Siinä missä atk-neuvojat pyrkivät tasoittamaan käyttäjien tietokoneiden käytössä kohtaamaa kitkaa, auttaa käyttölupapisteiden henkilökunta lupiin ja salasanoihin liittyvissä myötä- ja vastoinkäymisissä.

Rickard Engblom työskentelee keskustakampuksella oppimiskeskus Aleksandrian kolmannessa kerroksessa, yhdessä vilkkaimmista käyttölupien asiakaspalvelupisteistä. Kiireisimpinä aikoina täällä saattaa asioida toista sataa henkilöä päivässä. Lupapisteessä vastataan lisäksi puhelimitse tuleviin yhteydenottoihin sekä osoitteeseen atk-luvat@helsinki.fi tuleviin sähköposteihin.

”Yleisin käynnin syy liittyy uuden luvan hankintaan, käyttölupien jatkoon tai salasanoihin”, Engblom kertoo. Yllättävän usein kysellään ihan palveluiden käyttöä koskevaa teknistäkin tukea, mikä ei sinänsä kuulu käyttölupapisteiden toimenkuvaan. ”Lupapisteiden heiniä on kaikki käyttölupiin liittyvä – luvan käyttöönotto ja käyttölupien pitäminen toimintakuntoisena. Käyttölupapisteessä voi asioida, jos on ongelmia esimerkiksi atk-järjestelmiin tai palveluihin kirjautumisen suhteen”, hän täsmentää. Käyttölupien pysyminen toimintakunnossa edellyttää omatoimista luvan jatkamista ja salasanan vaihtamista vuosittain.

Vaikka käyttölupapiste ja atk-neuvonta ovat erillisiä palveluita ja niissä työskentelevät pääsääntöisesti eri työntekijät, Engblomilla on kokemusta myös atk-neuvojana toimimisesta. Näiden kahden palvelun välillä on kuitenkin hänen mielestään selkeitä eroja. ”Neuvonnassa ja käyttöluvissa käsitellään kahta eri asiaa; käyttölupapisteessä lupia ja neuvonnassa palveluita, joita luvalla käytetään. Atk-asemien neuvonta on ehkä tietyllä tavalla lähempänä käyttäjää kuin käyttölupaneuvonta”, arvioi Engblom. ”Käyttölupapiste vaatii eri tavalla tietoa yliopistosta ja sen toimintatavoista. Lisäksi erilaisia lupatyyppejä ja palvelimia on suhteellisen paljon, ja niiden hallitseminen vaatii paneutumista asiaan.”

Yliopiston kansainvälisyys näkyy myös lupaneuvojan arjessa, sillä englanti on hyvin yleinen asiointikieli. ”Käyttölupapisteessä eteen tulee enemmän englanninkielisiä asiakkaita kuin atk-neuvonnassa”, Engblom arvelee. Laajempi kielten kirjo johtunee osittain siitä, että lähes kaikki yliopistolaiset tarvitsevat käyttölupaa, kun taas vain osa käyttäjistä hyödyntää neuvonnan palveluita. Toisaalta lupapisteiden hoitamilla asioilla on taipumus hoitua yhdellä asiointikerralla; monet tulevat vain hakemaan käyttölupansa. ”Asiakas tulee harvemmin käyttölupapisteeseen useampaan kertaan, kun taas atk-neuvonnassa voi olla päivittäin tai viikoittain käyviä vakioasiakkaita. Lupapisteessä on tavallista, että saman asiakkaan näkee vain yhden ainoan kerran”, täsmentää Engblom.

</korostus>

<BOX>

Usein kysytyjä

Olen unohtanut salasanan. Miten saan uuden?

Saat uuden salasanan noutamalla sen henkilökohtaisesti lähimmästä käyttö lupa- tai neuvontapisteestä. Ota mukaan henkilöllisyystodistuksesi. Tietoturvasyistä emme anna salasanoja puhelimitse tai sähköpostitse.

Onko tulostuskiintiötä mahdollista saada lisää?

Ylimääräistä tulostusoikeutta voidaan myöntää vain opintojen edellyttämään hyvin perusteltuun tarpeeseen. Voit anoa sitä sähköpostitse laitoksesi atk-yhdyshenkilöltä, joka päättää myöntämisestä tapauskohtaisesti. Jos olet rikkonut tulostussääntöjä tai käyttänyt kiintiötäsi muihin kuin opiskelutarpeisiin, lisäkiintiötä ei yleensä myönnetä. Tarkempia ohjeita löydät osoitteesta <https://alma.helsinki.fi/doclink/6525>.

Miten voisin selailta kotoa vain yliopiston koneilla toimivia kirjastoaineistoja?

Tämä onnistuu, kun asennat kotikoneellesi VPN-ohjelman. Lisätietoa löydät osoitteesta <https://alma.helsinki.fi/doclink/29393>.

Olen kirjoittanut esseetä kotona. Miten saisin siirretyksi sen helpoiten mikroverkon hakemistooni?

Netstorage-palvelulla (<http://netstorage.helsinki.fi>) voit siirtää tiedostoja kotikoneesi ja mikroverkon kotihakemiston välillä.

Saan päivittäin kummallista postia oudoista osoitteista. Onko tuo roskapostia? Onko koneessani mahdollisesti virus?

Viestit ovat luultavimmin roskapostia. Mikäli lähettäjäkentässä on tuntematon tai epämääräinen osoite, eikä viestin otsikointi selvennä sen tarkoitusta, voit melko turvallisin mielin tuhota viestin roskapostina. Liitetiedostoihin ei tule koskea, mikäli niiden sisällöstä ei ole tyydyttävää selvyyttä. Roskapostin runsas määrä ei tarkoita että koneessa olisi virus. Juridisista syistä yliopisto ei voi tehdä laajamittaista automaattista roskapostin poistoa, mutta voit itse ottaa käyttöön suodatuksen. Ohjeet löytyvät sivulta <https://alma.helsinki.fi/doclink/64100>.

</BOX>