

## <Kainalojuttu TJ:n kurssijuttuun>

### Kurssilaisen näkökulmasta

Haastattelu: **Veikko Mäkelä**

Atk-suunnittelija Jan Mattila työskentelee Biotekniikan instituutissa. Hänen tehtäviinsä kuuluvat mm. Windows-järjestelmien ongelmat, tulostimet ja kierrätyskoneiden asennukset. Työn mielenkiintoisemmaksi osaksi Jan mainitsee uusien tietojärjestelmien ja niiden mahdollistamien uusien työskentelytapojen esittelyn. Joskus hän suunnittelee myös supertietokonehankintoja tai ihmettelee vanhoja Unix-koneita.

Mattila osallistui tukihenkilökurssille syksyllä 2005. Mukaan veti tiedontarve. *”Oli sellainen olo, että Biotekniikan instituutissa ei voida tietää kaikkea, mitä yliopistolla on tarjolla, jos meillä ei toimi joku asia”*, hän täsmentää. Mielenkiinnon kohteiksi Mattila mainitsee muun muassa seuraavat aiheet: ’Netware vai AD’, puitesopimukset ja käyttäjienhallinta.

Muun opiskelun vuoksi Jan osallistui vain osalle kurssin luennoista. *”Ne osat, joille ehdin, olivat hyviä”*, hän kommentoi, mutta huomauttaa, että Netware-verkoista olisi voinut luennoida aktiivisemmin niiden kanssa työskentelevä henkilö. *”Kannatti tulla ja ihan oikeaa käypää tietoa oli tarjolla, joskin aika suuri osa siitä ei koske meitä”*, hän täydentää. Biotekniikan instituutissa on tehty monia asioita omatoimisesti. Mutta esimerkiksi kurssilla esitellyn Windows-ylläpitojärjestelmän myötä tietotekniikkaosaston tekemän kehitystyön merkitys on nousemassa.

Yleisesti osaston tarjoamasta palvelusta kysyttäessä Mattila suosittelee, että aloittavat atk-tukihenkilöt käyttäisivät ensimmäisen työviikkonsa tarjontaan tutustumiseen. *”Niin ei sitten tarvitse kysellä tyhmiä tai yrittää keksiä pyörää uudelleen ihan niin montaa kertaa”*, hän huomauttaa. Jan kertoo saaneensa asiantuntevia vastauksia kysymyksiinsä ja varsin nopeastikin.

Hän kertoo lopuksi edustavansa lähitukifilosofiaa. *”Jos ei ole älytön kiire, niin kannattaa nousta penkistä ja käydä käyttäjän luona katsomassa konetta ja jutella vähän niitä näitä”*, Jan selittää. Opastus sähköpostilla voi olla helpompaa, mutta Mattila epäilee, ettei kovinkaan moni osaa kirjoittaa todella hyviä ohjeita. Käymällä paikalla tutustuu samalla kanssatyöntekijöihinsä. Palvelutaso nousee kohisten ja asiakastyytyväisyys on taattu.