

Tietotekniikkaosaston mikrotukipolitiikka

Miika Kahelin

Tietotekniikkaosasto

Tietotekniikkaosaston mikrotuen periaatteet ovat noudattaneet tietohallintostrategian linjauksia. Maksuton toiminta on keskittynyt atk-tukihenkilöiden avustamiseen. Muu tuki on ollut maksullista palvelua.

Helsingin yliopiston tietohallintostrategiassa kaudelle 2004–2006 otetaan kantaa käyttäjä- ja laitetuen laajuuteen. Siinä mainitaan että ammattitaitoista tukihenkilöstöä on oltava riittävästi ja vastuu tuen järjestämisestä on tiedekunnilla. Tietotekniikkaosaston mikrotukipolitiikka on noudattanut strategian suuntaviivoja, ja tukitoiminta on muotoutunut niiden mukaiseksi. Viiden vuoden aikajänteellä tarkasteltuna atk-henkilöstö on yliopistollamme ollut eniten kasvanut henkilöstöryhmä. Kehitys on siis ollut strategian tavoitteiden mukaista.

Tietotekniikkaosaston vastuulla on lähes koko hallintoviraston mikrotuen järjestelyt. Tästä poikkeavaa toimintaa ohjaamaan on osastollamme laadittu ”keikkapolisäännöt”. Niiden sisältö on tiivistetysti seuraava: Laitoksille tarjotaan virkatyönä apua lähinnä atk-tukihenkilöille. Kaikki loppukäyttäjille suoraan tarjottava tuki tehdään maksullisena palvelutoimintana ja siitä veloitetaan voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Tukihenkilöille annettavassa palvelussa toimintaa ohjaavana päämääränä on ongelman ratkaisun lisäksi tukihenkilöiden ammattitaidon kohottaminen. Nämä tukitehtävät pyritään hoitamaan niin, että samaan ongelmaan ei enää jatkossa tarvittaisi tietotekniikkaosaston apua.

Kysyntä on ohjannut palvelua

Maksullista mikrotukea annetaan niin sanotulla keikkaperiaatteella, sekä tukisopimuksiin perustuen. Maksullisten laitoskeikkojen määrä on ollut suhteellisen vähäistä ja sopimusasiakkaiden määrä on pysynyt melko pienenä. Tämä on ollut syynä myös siihen, että pääasiassa tukitoimintaan kohdennettujen resurssien määrä osastollamme on varsin vähäinen, eikä nykyisillä resursseilla ole ollut mahdollisuuksia järjestää palvelutasoltaan kovin kattavaa maksullista tukipalvelua. Nykytilanteeseen on päädytty lähinnä kysynnän ohjaamana, eikä toimintaa ole aktiivisesti koetettu kehittää strategialinjauksista poikkeavaan suuntaan.

Tietotekniikkaosaston organisaatio uudistuu vuoden 2006 alussa, jolloin mikrotukeen liittyvät toiminnot hoidetaan uuden työasematukiryhmän tuottamana palveluna. Organisaation uudistuksen myötä tulemmme vakioimaan tukipalvelun työskentelytapoja, ohjeistusta sekä ylläpidettyjä ympäristöjä. Näillä toimenpiteillä pyritään tehostamaan toimintaa ja parantamaan tarjolla olevan palvelun laatua.