

Lähituki

Kun tekniikka reilu 20 vuotta sitten hajautui mikrotietokoneiden myötä lähelle käyttäjiä, syntyi tarve lähitukeen. Siitä lähtien on myös keskusteltu, minkä verran tukea tarvitaan ja millaista osaamista käyttäjällä itsellään on oltava. Voiko tämä henkilökohtainen työkalu olla kunkin työtehtävien ja henkilökohtaisten mieltymysten mukainen vai olisiko tehokkaampaa käyttää yhteistä standardiratkaisua? Monissa organisaatioissa on jouduttu pohtimaan, mitä asioita kannattaa tehdä keskitetysti, mitä taas hajauttaa lähelle käyttäjiä. Näiden kysymysten äärellä olemme myös täällä yliopistossa.

Itselläni on käyttäjänä kokemusta monenlaisista toimintaympäristöistä. Yhdessä vallitsi täysi vapaus hankkia mieleisensä työvälineet. Tukea sai valistuneemmilta työkavereiltaan – jos nämä sattuvat olemaan paikalla. Toisessa laitteet olivat standardoituja, keskitetysti hankittuja ja hallittuja. Kaikki tuki, olipa kysymys unohtuneesta salasanasta, laiteviasta tai ongelmista sovelluksen käytössä, löytyi soittamalla helpdesk-palveluun. Tavallisimpiin kysymyksiin sai vastaukset heti, vaikeammat ongelmat ohjattiin asiantuntijoille. Jos saisin toivoa, ottaisin molemmista hyvät puolet: täyden valinnanvapauden ja hyvän ”yhden luukun” -palvelun. Valitettavasti tämä on usein liian kallis toive toteutettavaksi.

Verkottuneessa maailmassa ei kukaan voi enää ajatella vain omaa etuaan. Tiettyjä standardeja esimerkiksi tietoturvan takaamiseksi on noudatettava. Asioiden hoitaminen ja viestintä helpottuu huomattavasti, kun kaikilla yliopistolaisilla on samat perusohjelmistot käytössään. Käyttäjätuki on sitä helpompaa ja edullisempaa, mitä yhtenäisempi laite- ja ohjelmistokanta on.

Yliopiston toimintamalli on yhdistelmä keskitettyä ja hajautettua. Lähituen päävastuu on tiedekunnilla. Tietotekniikkaosaston roolina on tarjota palveluja, joiden avulla tiedekunnat ja laitokset voivat kustannustehokkaasti hoitaa omia perustehtäviään. Hyvin hoidettu käyttäjätuki vapauttaa aikaa tutkimukseen, opetukseen ja oppimiseen. Tämä vaatii tietotekniikkaosaston, tiedekuntien ja laitosten saumatonta yhteistyötä käyttäjän parhaaksi. Uskon, että jatkossa löydämme yhteisiä toimintamalleja, joiden avulla takaamme tietotekniikan toimivuuden ja tehokkaan tuen.

