

## Yhteistyö tärkeää

**Anu K. Heiskanen** on Aleksanteri-instituutin mikrotukihenkilö ja samalla myös atk-yhdyshenkilö. Päivittäiseen työhön kuuluu lähituen ohella myös instituutin verkkosivujen päivittämistä sekä esitteiden ja julisteiden suunnittelua. Asiakaskunta on koko laitoksen väki, noin 50 henkeä. *”Työni on mielenkiintoinen kokonaisuus, eikä siinä ole kahta samanlaista päivää”*, hän kuvailee tehtäväsarkaansa.

Kokonaisuudessaan lupa-asioiden hoitaminen toimii loistavasti. Väki reilun vuoden työsuhteen jälkeen alkaa olla tuttua ja asiointi eri kanavilla, sähköisesti ja henkilökohtaisesti, toimii sujuvasti. Heiskanen lähettää erityiskiitoksen hyvästä palvelusta lupa-asioita hoitavalle porukalle.

Vierailevat tutkijat, niin kotimaiset kuin ulkomaiset, aiheuttavat aina vähän miettimistä, *”...kun ei tiedä antaako pelkkä kevyttunnus vai ihan oikea käyttölupa”*, Anu täsmentää. Lisäksi ulkomaalaisilla ei ole suomalaista henkilötunnusta. Laitokselta poissiirtyvien henkilöiden lupien kanssa on välillä ihmeteltävää, poistetaanko ne vai siirretäänkö ja mihin. Heiskanen kehuu kuitenkin käyttölupahenkilöstön neuvoja ja kärsivällisyyttä.

Lähitukityön Anu kokee melko ”yksinäiseksi”. Hän uskoo tuki- ja yhdyshenkilöt yliopistolla painivat melko samanlaisten ongelmien kanssa. *”Olisi mukava tehdä työtä entistä tiiviimmin esimerkiksi tietotekniikkaosaston kanssa”*, hän tähdentää yhteistyön ja yhteydenpidon merkitystä.

Anu Heiskanen on joutunut konkreettisesti kokemaan nimikaimojen sähköpostiongelman. Saksan kielen laitoksella opiskeleva kaima on saanut lukemattomia kertoja Anulle tarkoitettuja viestejä. Koomisilta, jopa kiusallisilta tilanteilta ei aina ole vältytty.