

# Yhdyshenkilöiden mietteitä

Haastattelut: **Veikko Mäkelä**

**Yliopistolla toimii noin 250 atk-yhdyshenkilöä. Jokaisella laitoksella ja yksiköllä on omansa ja suurimmilta laitoksilta yhdyshenkilöt löytyvät jokaisesta osastosta. Heidän tehtävänä on pitää yhteyttä tietotekniikkaosaston suuntaan. Keskeinen työ on laitoksen vastuulla olevien käyttöluopien hoito. Kyselimme muutamalta yhdyshenkilöltä kokemuksia ja mietteitä tehtävästään sekä ajatuksia yleensä asiakaspalvelusta.**

Työ on helpottunut

Amanuenssi **Tom Sundius** työskentelee fysikaalisten tieteiden laitoksella Kumpulassa. Hän toimii myös laitoksensa atk-yhdyshenkilönä. *”Meillä on yhteensä noin 1000 opiskelijaa ja 200 työntekijää, joilla on käyttöluopia yliopiston koneisiin”*, kuvaa Sundius mittavaa asiakaskuntaansa.

Suuri opiskelijoiden ja työntekijöiden luonnollisesti aiheuttaa paljon työtä. Sundius kertoo kuitenkin työn helpottuneen paljon tietotekniikkaosaston kanssa lisääntyneen yhteistyön myötä. Esimerkkinä hän mainitsee atk-yhdyshenkilöille luodut verkkotyökalut, joka ovat olleet suureksi avuksi. *”Atk-yhdyshenkilöt voivat tänään tehdä paljon sellaista, mikä aikaisemmin oli mahdollista vain osaston käyttöluopapisteissä”*, Sundius täydentää.

Tieteellinen laskenta on fysikaalisissa tieteissä hyvin tärkeä osa-alue, siksi sekä opiskelijat että tutkijat usein tarvitsevat myös unix-lupia. Aiemmin tietotekniikkaosastolla oli kahdentyypisiä unix-lupia ja tämä tuotti ongelmia niin käyttäjille kuin atk-yhdyshenkilöllekin. Sundiuksen mukaan unix-järjestelmien lupajärjestelyiden ja hakemistorakenteiden yhdistäminen on ollut suuri helpotus, kun ei enää tarvitse selvittää, annetaanko käyttäjälle cc- vai pcu-lupa vai mahdollisesti molemmat.

Atk-tukea Kouvolassa

**Petteri Tykkä** toimii Kouvolassa käänöstieteen laitoksen atk-neuvojana ja atk-järjestelmän ylläpitäjänä. Samalla hän on myös laitoksensa atk-yhdyshenkilö. *”Päivästä hieman riippuen asiakkaina on 100–300 henkilöä”*, Tykkä kertoo.

Pääosin käyttöluopa-asiat sujuvat ongelmitta Kouvolassa. Eniten päänvaivaa ovat aiheuttaneet vuosia poissaolleet opiskelijat, jotka heräilevät horroksestaan ja palaavat opintojensa pariin jopa yli kymmenen vuoden jälkeen. *”Heitä koskevien asioiden selvittely on ollut tapauskohtaisesti hyvinkin hankalaa, mutta tähän asti ongelmista on selvitty”*, Tykkä kuitenkin toteaa.

Kouvolassa vierailevat muiden laitosten opiskelijat ja henkilökunta ovat tuottaneet myös päänvaivaa. He haluaisivat käyttää laitoksen tietokonejärjestelmää eikä mitään erillistä tunnusvarastoa ole ollut tähän tarkoitukseen olemassa. Käyttäjien omat tunnukset kun eivät kelpaa tarkoitukseen.

*”Jokaisessa työssä on hyvät ja huonot hetkensä”*, Tykkä kuittaa kysymykseen tehtävien mielekkyydestä. Enemmistö kokemuksista on painottunut myönteisten kokemusten puolelle, harvoin atk-tuesta ei olisi ollut apua. Kiireisinä aikoina, kuten lukukauden alussa ja loppurutistuksessa kiirettä riittää aina, mutta siihen Tykkä kertoo jo tottuneensa. Suurimpana haasteena hän pitää ylläpidon ja asiakasneuvonnan yhteensovittamista.

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 käyttö lupa*”, 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 käyttöluhahenkilöstön neuvoja ja kärsivällisyyttä.

Lähtökityön 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.