

<BOX>

Kuluneen vuoden aikana tietotekniikkaosastossa on koettu tiheään tahtiin päällikkövaihdoksia. Ensin talvella toivotettiin tervetulleeksi uusi tietohallintojohtaja, FM **Ilkka Siissalo** ja hyvästeltiin eläkkeelle hänen edeltäjänsä **Martti Tammisto**. Kesällä eläkepäiviä lähti viettämään apulaisosastopäällikkö **Lars Backström** ja hänen seuraajakseen, tietohallinnon kehittämispäällikköksi, nimitettiin DI **Eija Heiskanen**.

</BOX>

Haastavat tehtävät houkuttelivat yliopistoon

Heti taloon tultuaan, elokuussa, tietohallinnon kehittämispäällikkö **Eija Heiskanen** joutui aikamoiseen pyörytykseen, kun tietotekniikkaosastossa valmistauduttiin syksyllä käytäviin tiedekuntakeskusteluihin ja palvelusopimusneuvotteluihin. Samalla viimeisteltiin osaston toimintasuunnitelma ja budjetti sekä suunniteltiin uutta organisaatiota.

– Tiedekuntien edustajien kanssa käydyt keskustelut ovat olleet erittäin hyödyllisiä ja ne ovat myös auttaneet minua pääsemään sisälle asioihin niin tietotekniikkaosaston kuin laajemmalti yliopiston tasollakin.

Kehitämme palveluja

Heiskanen vastuulla on ensi vuoden alusta alkaen tietotekniikkaosaston asiakastuki. Erityisen haasteelliseksi hän arvioi yliopiston toisaalta keskitetysti ja toisaalta hajautetusti tuotettujen tietotekniikkapalvelujen koordinoinnin toimivaksi, käyttäjiä parhaiten palvelevaksi kokonaisuudeksi.

– Kehitämme palveluja, jotta tiedekunnissa, laitoksilla ja muissa yksiköissä tehtävälle työlle saadaan käyttökelpoisia ja työskentelyä helpottavia apuvälineitä. Esimerkkinä tällaisista jo toteutetuista mainittakoon vaikkapa ylläpitopalvelut standardimikroille ja atk-luokkamikroille.

Myös helpdesk-palvelun kehittämisen Heiskanen nostaa esille. Hänen tavoitteenaan on, että entistä paremmin pystyttäisiin auttamaan käyttäjiä eri kanavien kautta myös ”etänä”, esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostitse silloin, kun tukihenkilön ei ole tarpeen tulla ongelmatilanteessa paikan päälle.

Toisen tyyppisenä haasteena Heiskanen mainitsee sen, että toiminnan volyyymi kasvaa koko ajan, mutta henkilökunnan määrä ei lisäännä samassa suhteessa.

– Toimintatapoja ja teknisiä ratkaisuja kehittämällä pyrimme budjettirahan puitteissa mahdollisimman hyvään palvelutasoon. Jatkossa joutunemme entistä tarkemmin miettimään myös palvelujemme laajuutta ja painopisteitä.

Työtä hyvässä yhteishengessä

Uutta päällikköä ei työhöntulon ajoittuminen suoraan keskelle tietotekniikkaosaston organisaatiouudistusta tunnu hetkauttavan mitenkään.

– Ei ollenkaan, sillä organisaatiota muutettiin jopa puolen vuoden välein siellä, missä aikaisemmin työskentelin.

Pääasiallisen työuransa Heiskanen on tehnyt Soneralla sekä teknisissä että kaupallisissa esimiestehtävissä. Viimeksi ennen yliopistolle tuloaan hän toimi kolme vuotta IT Optimossa vastaten mm. emoyhtiön, Suomen Postin, liiketoimintajärjestelmien kehittämisestä.

Heiskanen sanoo yhdeksi syyksi työpaikan vaihtoon halun päästä tekemään pitkäjänteisempää ja muihinkin kuin kaupallisiin arvoihin pohjautuvaa kehitystyötä.

– Kvartaalitaloudessa ei ehditä nähdä, miten kulloinenkin organisaatio toimisi, ennen kuin se jo vaihdetaan toiseen. Moni hyvä idea jää toteutumatta, kun sitä arvioidaan liian lyhyellä aikavälillä.

Haastavat ja kiinnostavan tuntuiset tietohallintotehtävät isossa yliopistossa houkuttelivat.

– Olin myös kuullut, että tietotekniikkaosastossa tehdään työtä ryhmissä ja hyvässä yhteishengessä, ja se pitää kyllä paikkansa. Yksityisellä puolella keskitytään liiankin helposti vain oman alueen tuloksen nostamiseen kokonaisuuden kustannuksella.

Asiakaspalvelulle painoa

Heiskasella on heti vastaus valmiina kysyttäessä, mitä uutta hän toivoisi voivansa tuoda tietotekniikkaosastossa vallitseviin toimintatapoihin.

– Enemmän projektikulttuuria! Haluaisin, että kehittämissasiat hoidettaisiin aina selkeästi projekteina, jolloin sovitaan tavoite, aikataulu ja resurssit, ja seurataan niiden toteutumista. Myös päivittäistä, toistuvaa työtä tulee koko ajan kehittää. Tässä on hyötyä prosessiajattelusta: sovitaan yhdessä toimintatavat ja vastuut, mitataan toiminnan tehokkuutta ja tehdään tarvittaessa muutoksia sovittuun toimintatapaan, prosessiin.

Aika näyttää, miten hyvin uuden päällikön toiveet toteutuvat. Muutoksia on joka tapauksessa tulossa niin osaston sisäiseen kuin ulospäin näkyvään toimintaan.

Eija Heiskanen korostaa, että tietotekniikkaosaston uudessa organisaatiossa (lue lisää s. xx) halutaan mm. vahvistaa yhteydenpitoa tiedekuntiin ja laitoksiin.

– Yliopiston moninaisten tahojen palveleminen on tehtävämme. Toivottavasti meidän kanssamme olisi tulevaisuudessa myös entistä helpompi asioida.

Haastattelu: Ritva Tuomisto