

Kokemuksia tukihenkilökursseilta

Timo-Jussi Hämäläinen

Tietotekniikkaosasto

Tukihenkilökursseja on järjestetty jo 1980-luvun lopulta alkaen. Nykyään on siirrytty yhden opettajan mallista useiden asiantuntijoiden pitämiin kursseihin. Osallistujien vaihtelevat lähtötiedot asettavat haasteita koulutuksen järjestäjille.

Olen ollut mukana pitämässä atk-tukihenkilöiden kursseja vuodesta 1997 saakka, vaikka toki jo tuota ennenkin on kursseja järjestetty. Vuosien kuluessa on tukihenkilökoulutuksen sisältö kehittynyt – sen mukaan, miten koulutuksen tarvekin on muuttunut.

Aiemmin opetus oli nykyistä enemmän painottunut mikrojen huoltamiseen, vikojen etsimiseen ja mikron sisuskalujen tuntemiseen. Konekannan vaihtuvuus oli nykyistä hitaampaa, eikä suuressa osassa koneita ollut on-site-takuuta, vaan vikatilanteissa tukihenkilö joutui usein itse korjaamaan laitteen.

Nykyään suuri osa työasemista on takuun piiriin kuuluvia vakiokokoonpanoja, jolloin yleensä riittää se, että osaa paikallistaa vian todennäköisen syyn. Edelleen tarvitaan silti myös syvällisempää osaamista erilaisten häiriötilojen korjaamiseen, ja onhan yliopistolla vieläkin paljon vanhoja – jopa yli 15-vuotiaita – mikroja, joiden takuu ei ole enää voimassa. Kurssien sisältö on kuitenkin painottunut entistä enemmän erilaisten palveluiden tuntemiseen sekä tietoturvaan.

Monen asiantuntijan luentoja

Aloittaessani tukihenkilökurssien pitämisen yksi henkilö piti koko kurssin: tukihenkilön tehtävistä, ohjelmistolisensseistä, tietotekniikkaosaston (silloisen atk-osaston) palveluista, koneen komponenteista, käyttöjärjestelmästä, vikatilanteista, tietoliikenteestä ja tietoturvasta. Nyt on jo reilun vuoden ajan toimittu uuden mallin mukaan: Jokaista aihetta luennoi alan asiantuntija. Itse olen keskittynyt nyt lisenssi- ja hankinta-asioihin sekä koneiden komponentteihin.

Mielestäni nykyinen järjestelmä on vanhaa parempi. Jokainen luennoitsija pystyy keskittymään kunnolla omaan aiheeseensa ja on muutoinkin alansa asiantuntija, joka osaa vastata myös kurssilaisten syvällisempiin kysymyksiin. Lisäksi yhden aiheen materiaalin laatiminen ja ylläpitäminen on huomattavasti helpompaa kuin kovin laajojen kokonaisuuksien. Itse huomasin ongelmaksi juuri sen, että vaikka laajemmalle materiaalille olisi tarvetta, ei ajan ja tarmon löytäminen sen kokoamiseen ja ylläpitoon oikein tahtonut onnistua.

Ongelmana nykymallissa on ehkä se, että jokin aihealue saattaa jäädä helpommin liian vähälle huomiolle, elleivät luennoitsijat ole selvillä siitä, mitä muiden osioiden esiintyjät käsittelevät.

Lähtötasojen erot haasteena

Vuosien mittaan jotkut naamat ovat jo tulleet tutuiksi kursseilla – on vakiokurssilaisia, jotka käyvät muutaman vuoden välein kertaamassa ja päivittämässä tietojaan. Siinä ei ole mitään vikaa, sillä käyttöympäristöhän muuttuu ja kehittyy koko ajan. Ja ilmeisesti pitämäni esitykset eivät ole olleet kovin huonoja.

Nykyään osallistujien määrä kurssin eri osilla vaihtelee enemmän. Tämä on luonnollista, sillä kun eri asia-alueet on rajattu entistä selkeämmin omille päivilleen, on

helpompi osallistua vain niille kurssikerroille, joilla käsitellään omasta mielestään tarpeellisia ja kiinnostavia aiheita.

Kurssilaisten lähtötaso on edelleen heterogeeninen. Aikoinaan kokeiltiin järjestää lukukaudessa kaksi kurssia: ensimmäinen aloitteleville ja toinen kaikille tukihenkilöille. Kurseille osallistujien kokonaismäärä ei kuitenkaan kasvanut oleellisesti, joten päätettiin palata yhteen kurssiin lukukaudessa.

Kurssipalautteesta käy nykyäänkin ilmi se, että kurssilaiset arvostavat esityksiä lähtötasonsa mukaan eri tavoin. Kokeneemmat tukihenkilöt haluaisivat saada yksityiskohtaisempaa tietoa, kun taas johonkin osa-alueeseen vähemmän perehtyneet kurssilaiset saattavat turhautua kovin tekniseen lähestymistapaan. Tässä, kuten aina kaikessa muussakin, on edelleen kehittämisen varaa.