

Yhdessä yliopiston tietotekniikan tukena

Mika Kivilompolo
Tietotekniikkaosasto

Tietotekniikkaosaston tiivis yhteistyö laitosten ja tiedekuntien kanssa on tärkeä edellytys toimivan tietotekniikkaympäristön kehittämiseksi yliopistossa. Atk-tukihenkilötoiminta on tämän yhteistyön ilmentymä. Se tarkoittaa monipuolista yhteistoimintaa laitosten atk-asiantuntijoiden kanssa.

Tietotekniikkaosaston organisaatio uudistuu vuoden 2006 alusta. Asiakasyhteistyön ja palvelutoiminnan kehittäminen erityisesti kampuksen näkökulmasta on yksi tämän uudistuksen tärkeimmistä tavoitteista. Uudessa organisaatiossa on asiakaspalveluyksikkö, johon yhteistyön keskeiset toiminnot on sijoitettu. Nykyiset kampuspalveluyksiköt toimivat osana tätä yksikköä.

Koulutus ja yhteistyö

Tietotekniikkaosasto tarjoaa laitoksien ja tiedekuntien atk-tukihenkilöille monentasoista koulutusta ja tukea. Syys- ja kevätlukukaudella pidettävät atk-tukihenkilöiden peruskurssit koostuvat kuudesta osiosta, jotka kattavat tukihenkilön kannalta keskeiset tietotekniikkaympäristön osa-alueet.

Peruskurssien lisäksi järjestetään tarvittaessa syventäviä koulutustilaisuuksia tärkeiksi koetuista aiheista. Tällaisia ovat esimerkiksi syksyllä 2005 eri kampuksilla järjestetyt tietoturvailtapäivät. Tukihenkilökoulutusta ei ole tarkoitettu kilpailemaan ammatillisen peruskoulutuksen kanssa vaan kattamaan ne aihepiirit, jotka ovat tärkeitä työskentelyssä yliopiston tietoverkossa.

Koulutukseen käytettävät resurssit ovat rajalliset. Siksi tukihenkilöiden antama palaute on tärkeää kurssien suunnittelussa ja kohdistamisessa, sillä koulutus on nimenomaan räätälöity heille.

Tietotekniikkaosasto pyrkii järjestämään syksyisin ja keväisin tietotekniikkaosaston henkilökunnan ja tukihenkilöiden yhteisiä tilaisuuksia. Näissä käsitellään osaston ja laitosten tietotekniikka-asioihin liittyviä ajankohtaisia kysymyksiä. Muutamalla kampuksella on järjestetty myös omia tilaisuuksia, joissa käsitellään lähinnä paikallisesti kiinnostavia asioita.

Palvelut ja haasteet

Tietotekniikkaosaston tehtävänä on tarjota yliopistolla opiskelun, opetuksen ja tutkimuksen tueksi korkeatasoinen tietotekninen infrastruktuuri ja sitä tukevia palveluita. Osasto huolehtii, että kokonaisuus on toimiva. Laitokset puolestaan vastaavat oman tieteenalansa tietotekniikkaympäristöstä ja palveluista. Tällaisessa kahden toimijan mallissa on keskeistä hyvä, tiivis ja rakentava yhteistyö sekä vahva näkemys yhteisistä tavoitteista.

Tietotekniikan huima kehitysnopeus tuo suuressa tietoteknisessä ympäristössä omat haasteensa yhteistyölle. Samanaikaisesti pitää tukea vanhaa poistuvaa tekniikkaa, ylläpitää nykyistä sekä valmistautua uuteen teknologiaan. Valitettavan usein vanhan tekniikan hidas poistuminen on merkittävä kompastuskivi kehitykselle. Se sitoo resursseja, aiheuttaa ei-toivottuja riippuvuuksia ja hidastaa palveluiden uusiutumista.

Toinen merkittävä haaste tietoteknisen ympäristön kehityksessä on ratkaisujen yhtenäistäminen ja palveluiden keskittäminen. Standardointi selkeyttää tietotekniikkaympäristöä ja tekee siitä helpommin hallittavan modulaarisen ja vakaan kokonaisuuden. Se mahdollistaa palveluiden keskittämisen. Keskittäminen ei tarkoita sitä, että palveluita sellaisenaan tulisi siirtää organisaatiossa tiettyyn paikkaan tai sen ulkopuolelle. Sen sijaan eri toimijat voivat erikoistua omille osaamisalueille ja

resursseja pystytään kokoamaan yhteen. Näin palveluita voidaan tuottaa paremmin ja tehokkaammin. Tämä on tärkeää myös tietotaidon säilyttämiseksi ja verkostoitumisen turvaamiseksi.

Käytännössä laitosten tietotekniikan tukihenkilöstö keskittyisi tutkimuksen ja tieteenalan erityistarpeiden täyttämiseen sekä lähitukeen. Tietotekniikkaosaston tulisi vastaavasti tarjota tehokkaat standardoidut ympäristöt, laitealustat ja tukipalvelut, kuten ohjeistuksen, koulutuksen ja käyttötuen. Tämä työnjako on jo nyt käytössä, mutta toimintaa tulisi kehittää yhteistyössä eri osapuolten välillä.

Tukitoiminnan kehittäminen

Tietotekniikkaosastolla ollaan käynnistämässä vuodenvaihteessa määrittelyprojektia, jonka tehtävänä on kehittää osaston palveluita ja toimintaa tukihenkilötoiminnan sekä laitousyhteistyön näkökulmasta. Tärkeää olisi saada laitosten atk-asiantuntijat osallistumaan kehitystyöhön. Siksi projektia tullaan tekemään tiiviissä yhteistyössä tukihenkilöiden kanssa. Kaikessa kehittämistoiminnassa on kuitenkin syytä muistaa perimmäinen tehtävämme toteuttaa sellainen tietotekniikkaympäristö sekä palvelut, jotka tukevat yliopiston opiskelu-, opetus- ja tutkimustyötä parhaalla mahdollisella tavalla.