Digituen eri muodot SeAMKissa

5.7.2023

Digituen prosesseista

Digikyky-hankkeen aikana digituen käyttöön hankittiin uusi monikanavainen palvelualusta, tuttavallisemmin tiketöintijärjestelmä. Tämän järjestelmän myötä digituen käyttöön oli mahdollista saada oma sisäinen tietopankki eri ongelmien ratkaisuille. Uusi järjestelmä, Jitbit, mahdollisti myös paljon tehokkaamman haun vanhoista tiketeistä esimerkiksi avainsanoilla verrattuna vanhaan järjestelmään. Voit lukea lisää tästä aiemmasta artikkelistamme, jonka löydät tämän artikkelin lopussa olevan linkin takaa.

Hankkeen alussa digituen toimintamallin prosesseja hahmotettiin sisäisellä prosessikuvauksella ja uuden järjestelmän tuomien mahdollisuuksien myötä prosessikuvausta päivitettiin. Kuvaus tehtiin erityisesti ns. asiakasrajapinnan eli Jelpparin prosessista, koska muiden lähitukitiimien prosessit eivät muuttuneet merkittävästi uuden järjestelmän myötä. Suurin muutos prosessiin tuli siitä, että siihen lisättiin sisäisen tietopankin käyttö ongelmanratkaisun yhteydessä sekä tiedon saattaminen tarvittaessa tietopankkiin. Jokaista ongelmaa ja sen ratkaisua ei ollut tarkoitus lisätä tietopankkiin, vaan ainoastaan sellaiset ongelmat, jotka ovat toistuvia tai joiden ratkaisun selvitykseen kului paljon aikaa.

Tämän sisäisen tietopankin hyödylliseksi työkaluksi tuleminen digituen eri tiimeille vaatii sen, että tietoa lisätään pikkuhiljaa, päivittäen vanhenevia tietoja ajantasaiseksi sekä sen käyttöä muistutetaan sisäisesti silloin tällöin. Tällainen työkalu tuo mahdolliselle uudelle, aloittavalle digituen jäsenelle todella paljon hyötyä, kun tietoa ei tarvitse kerätä eri lähteistä ja yrittää kerätä niitä itselle talteen. Sisäinen tietopankki vapauttaa myös digituen resursseja ongelmanratkontaan, kun kertaalleen ratkottuja ongelmia ei tarvitse ratkaista uudelleen, koska selvitystyö on jo kertaalleen tehty.

Mitä digituki oikeastaan onkaan?

Yksi iso asia, mikä oli jo tiedossa hankkeen alkaessa mutta vahvistui entisestään hankkeen aikana oli se, että koska Jelppari on organisaatiossamme edelleen se tutuin digitukitiimi, niin Jelppari käsitteenä on suurelle osalle organisaatiota vähän salamyhkäinen. Digikyky toteutti hankkeen aikana kyselyt opiskelijoille ja henkilökunnalle SeAMKin digitukeen liittyen, ja tulokset myös viittasivat tähän. Hämmennystä sisäisesti on aiheuttanut välillä se, että puheluiden aikana mainitaan Jelpparin käyneen ratkomassa ongelmaa, mutta todellisuudessa lähituki on käynyt paikalla.

Hankkeen aikana todettiin, että Jelpparin ohi menee osa tiketeistä, jotka Jelppari olisi voinut ratkaista tai vähintään luoda tiketin ongelmasta, jolloin sen ratkaisukin olisi kirjautunut järjestelmään. Jelpparin ohi menevät tiketit voivat kuormittaa muita digitukitiimejä turhaan. Tästä syystä hankkeen aikana markkinoitiin Jelpparia sinä ensimmäisenä pisteenä, jonne ottaa yhteyttä IT-ongelmien ilmetessä minkään organisaation laitteen tai ohjelman kanssa. Tätä markkinointia tehtiin niin digiaamukahvien kuin muitten tapahtumiemme yhteydessä.

Digituen eri muodot

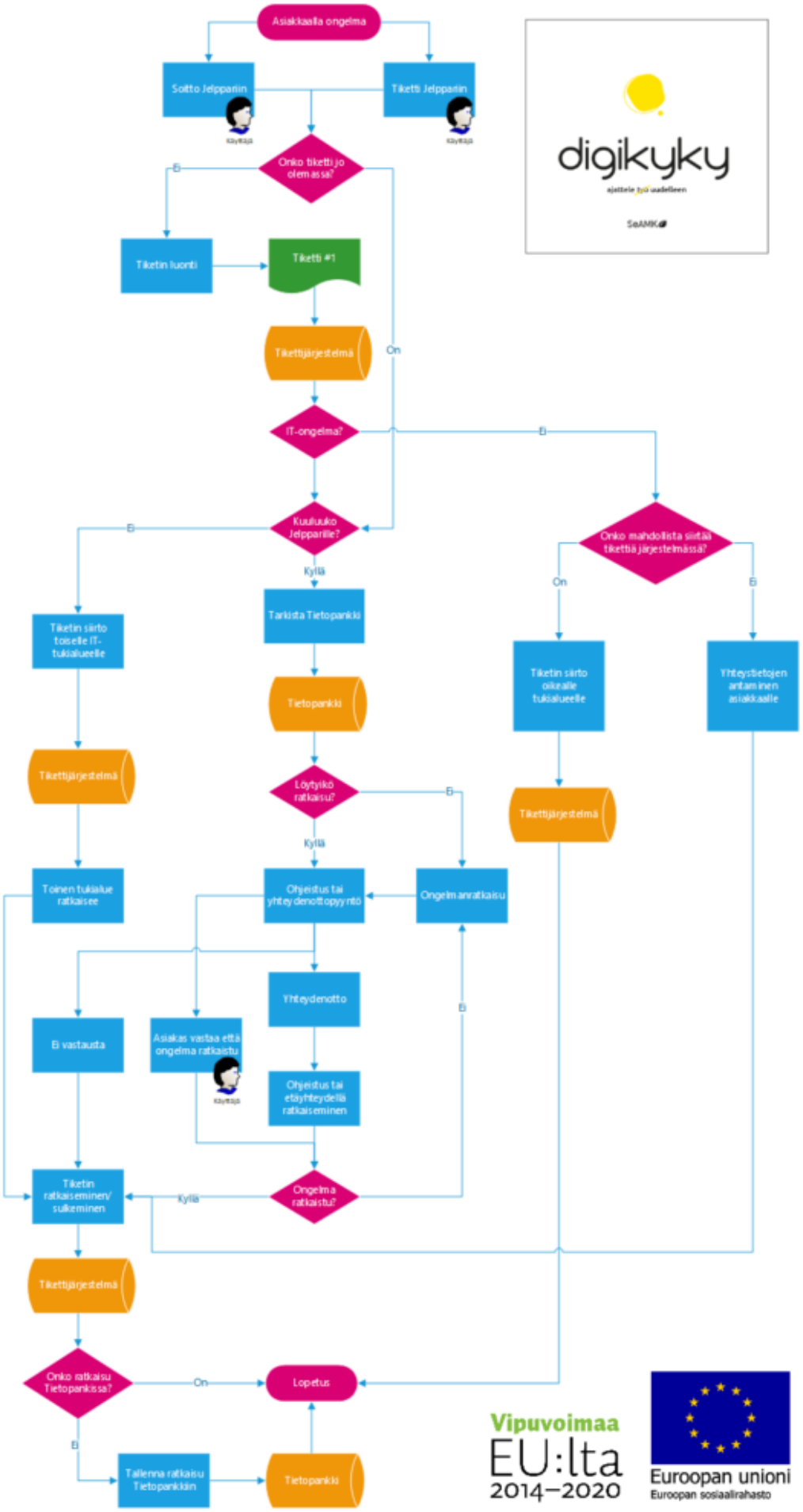
Hankkeen aikana tunnistettiin erilaisia digituen muotoja. Näitä ovat ongelmanratkaisuun keskittyvät Jelppari ja lähituki, jotka palvelevat erityisesti silloin kun käyttäjällä on jokin ongelma. Digipedatiimi käsittelee myös ongelmia, mutta he ovat myös proaktiivisesti kouluttamassa henkilöstöä hyvistä käytännöistä ja muista digiasioista.

Yksi digituen muodoista on myös ennakoivaa. Tällaista digitukea tarjottiin opiskelijoille opintojen alussa tukemaan opiskelujen jouhevaa alkua. Ongelmiin haluttiin tarttua heti, ja epäselvyyksiin ja huonoihin opittuihin käytäntöihin myös puututtiin, tuoden hyviä käytäntöjä esille. Sparraavaa digitukea tarjottiin henkilöstölle niin eri tapahtumien myötä, mutta paljon myös kahdenkeskisissä kohtaamisissa työpäivän aikana. Näissä tilanteissa ei välttämättä ollut suoranainen ongelmatilanne taustalla, vaan se, että mietittiin jonkin asian helpommin saattamista maaliin tai vastaavaa.

Passiivista digitukea hanke tarjosi itseopiskelumateriaalien ja omatoimisten digitaitojen itsearvioinnin kautta. Itsearvioinnin kautta käyttäjälle luotiin mahdollisia kehittymisen askelia, mitä lähteä seuraamaan ja tätä myöten parantaa omia digitaitojaan – toivottavasti keventäen digitukitiimien kuormitusta tulevaisuudessa.

Halusimme myös kohottaa (digi)osaamisen jakamiskulttuuria SeAMKissa eri tapahtumien myötä ja luoda kanavia osaamisen jakamiselle. Auttamis- ja jakamiskulttuuriin osallistumisen kynnyksen madaltaminen on tärkeää, jotta uudet työntekijät löytävät muitakin väyliä ongelmiensa ratkomiseen kuin ehkä Jelpparin tai muun digituen.

Loppujen lopuksi sillä ei ole käytännön merkitystä, että tietääkö asiakas mikä tai kuka digituki oikeastaan on, kunhan hän tietää mistä hän voi saada avun ja pääsee jatkamaan normaalia työskentelyään mahdollisimman helposti.



Hankerahoitus on toimintalinjasta 9. REACT-EU:n ESR-toimenpiteet. Digikyky – Digitaalisten kyvykkyyksien kehittäminen ja hyödyntäminen -REACT-EU -hanke rahoitetaan osana Euroopan unionin COVID-19-pandemian johdosta toteuttamia toimia.

Kuva 1. Prosessikuvaus tukipyynnön kulusta IT-tuessa

Teemu Virtanen
Projektipäällikkö
SeAMK

Kirjoittaja toimii ESR REACT -rahoitteisessa DigiKyky – Digitaalisten kyvykkyyksien kehittäminen ja hyödyntäminen -hankkeessa asiantuntijana. REACT-EU -hankkeet rahoitetaan osana Euroopan unionin COVID-19-pandemian johdosta toteuttamia toimia

Lue lisää hankkeen verkkosivuilta.