

Opinnäytetyö (AMK)

Tieto- ja viestintäteknikka

2019

Tommi Aarinen

RATKAISUTIETOKANTA JA SEN MERKITYS SERVICE DESKISSÄ

Tommi Aarinen

RATKAISUTIETOKANTA JA SEN MERKITYS SERVICE DESKISSÄ

[Click here to enter text.](#)

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Turun ammattikorkeakoulun Oppimisympäristöpalveluille, millainen tarve IT-asiantuntijoilla olisi ratkaisutietokannalle ongelmien ja niihin olevien ratkaisujen löytämiseen helposti ja tehokkaasti. Työ on tehty tutkimuspohjaisesti selvittämällä tietokannan tarvetta ja sitä, millainen sen tulisi olla. Myös tutkittiin, mitä sen tulisi sisältää ollakseen mahdollisimman yleishyödyllinen.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin Webropol-kyselyä, joka kohdistettiin Turun AMK:n IT-asiantuntijoille. Sillä selvitettiin tarvittavia hakuetoja, joita tietokannasta tulisi löytyä. Tämän lisäksi tutkittiin jo muissa ammattikorkeakouluissa, olemassa olevia tietokantoja, joita muut ammattikorkeakoulut jo käyttävät. Näillä tiedoilla pystyttiin luomaan yleisvaikutelma siitä, millainen tietokannan tulisi olla.

Tuloksena saatiin tiedot siitä, millaisen tietokannan henkilökunta haluaisi ja millainen sen tulisi olla. Lopuksi ehdotettiin mahdollista ratkaisua tietokannan osalta Turun ammattikorkeakoululle.

ASIASANAT:

it-tuki, service desk, ratkaisutietokanta

BACHELOR'S | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Information and Communications Technology

2019 | 28 pages

Tommi Aarinen

PROBLEM SOLVING DATABASE AND ITS FUNCTION IN SERVICE DESK

[Click here to enter text.](#)

The aim of the thesis was to investigate the need of the Turku University of Applied Sciences learning services for a user-friendly and effective database for problems and solutions. The objective of this thesis was to research what kind of needs for problem-solving there are and what the database should be like. Also, an additional objective was to investigate what kind of problems and solutions this database should contain to be as good as possible. The methods used were a working group on behalf which a Webropol survey was conducted. The survey explored the necessary search conditions that should be found in the database. In addition, existing databases already used by other universities were studied to find out what it should contain. The result was a report that includes the results of what database the staff would like and what it should contain. Finally, this thesis proposes a possible solution for the database at Turku University of Applied Sciences.

KEYWORDS:

IT support, Service Desk, Problem solving database

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET	6
1 JOHDANTO	7
2 TURUN AMMATTIKORKEAKOULU OY	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
3 SERVICE DESKIN TOIMINTA TURUN AMK:SSA	9
4 RATKAISUTIETOKANTA	15
4.1 Ratkaisutietokanta ja sen hyödyt Service Deskissä	15
4.2 Ratkaisutietokannan kehittämisen kyselytutkimus	15
4.2.1 Kyselytutkimuksen tulokset	16
4.3 Ratkaisutietokannan kyselytutkimuksesta saatujen tulosten analysointi.	22
5 POHDINTA	25
LÄHTEET	27

KUVAT

Kuva 1. OTRS-tikettijärjestelmän toiminnan vuokaavio.

Kuva 2. Messistä tehtävän tukipyynnön ulkoasu.

Kuva 3. Asian kuvaus.

Kuva 4. OTRS-tiketin tiedot

Kuva 5. OTRS-alkunäkymä (Hallintapaneeli)

Kuva 6. Tikettinäkymä (Näkymää tiketistä)

Kuva 7. Vaihtoehtoja

Kuva 8. Vastausnäkyminen

Kuva 9. Tyytyväisyys nykyiseen tapaan hakea tietoa.

Kuva 10. Onko yrityksellä olemassa olevaa tietokantaa.

Kuva 11. Koetaanko tarpeelliseksi keskitetty ratkaisutietokanta.

Kuva 12. Millaisia vaikutuksia tietokannalla mahdollisesti on.

Kuva 13. Kenelle keskitetty ratkaisutietokanta olisi tarkoitettu.

Kuva 14. Tietokannan rakenne.

Kuva 15. Koetaanko, että työssä saadaan tietoa joka tulisi jakaa eteenpäin.

Kuva 16. Ratkaisutietokannasta löytyvän tiedon lähteen tarve.

Kuva 17. Kolme tärkeintä ominaisuutta, jotka tulisi olla ratkaisutietokannassa.

Kuva 18. Näkymä tietokannan etusivulta.

Kuva 19. Esimerkinäkymä siitä kun avataan alaotsikoita ja etsitään ongelmiin vastausta. Tässä tilanteessa käytän esimerkkinä "unohtunut salasana".

KÄYTETYT LYHENTEET

IT	Information technology. Informaatioteknologia.
ITIL	Information technology infrastructure library. Kokoelma käytäntöjä IT-palveluiden hallintaan ja johtamiseen.
Messi	Turun ammattikorkeakoulun informaatio sivusto.
OTRS	Palvelupyynnöiden hallintajärjestelmä.
Service Desk	Palvelupiste. Asiakaspalveluorganisaatiossa.
Tiketinhallintajärjestelmä	Palvelupyynnöistä käytetään nimitystä tiketti, joita hoidetaan Service Deskissä.
TUO	Turun ammattikorkeakoulun opiskelijakunta
TIO	Turun insinööriopiskelijoiden opiskelijakunta

JOHDANTO

Hyvä palvelu ja tehokas työskentely ovat suuria osia eri yritysten toimintaa. Tällä ajatuksella alettiin suunnittelemaan, miten saataisiin Turun ammattikorkeakoulun Oppimisympäristöpalveluiden toimintaa tehostettua.

Tultiin siihen tulokseen, että ratkaisutietokanta olisi yleishyödyllisin ratkaisu, koska se mahdollistaa tiedon joustavan muokkauksen ja mahdollistaa tiedon helpon löytämisen sekä saataisiin ongelmat ja niiden ratkaisut yhteen paikkaan.

Toimeksiantajana toimiva Turun ammattikorkeakoulun Oppimisympäristöpalvelut on keskustellut aiheesta jo jonkin aikaa yrityksen sisäisissä it-henkilöstön palavereissa.

Ratkaisutietokanta on tärkeä työn apuväline, sillä siitä olisi suurta hyötyä työntekijöiden ja asiakkaiden kannalta. Toimiva tietokanta nopeuttaa töiden kulkua ja helpottaa työntekijöiden ongelmien ratkointia. Näin saadaan työtehoa nostettua ja tästä vapautuvia resursseja voidaan johtaa muualle, missä niitä tarvitaan eniten. Kyseessä on ajankohtainen ja tarpeellinen työkalu yritykselle, ja se olisi tärkeää toteuttaa mahdollisimman nopeasti, jotta työnteko tehostuu.

Lähdeaineistona käytettiin verkosta löytyvää tarjontaa, olemassa olevien opinnäytetöiden ja eri sivustojen pohjaa käyttäen. Tämän lisäksi pidettiin palaveria asianomaisten henkilöiden kanssa kasvotusten, jossa kävimme läpi tarpeellisia parametreja hyödyllisen tietokannan rakentamisen kannalta. Tehtiin kyselytutkimus Oppimisympäristöpalveluiden It-henkilöille, jotta voitaisiin tarkemmin selkeyttää tarvittavia ja haluttuja asioita hyödyllisen tietokannan rakentamiseksi. Käytettävien verkkoaineistojen puutteena on, että erilaisia mielipiteitä on monia ja erilaista osaamista on laajasti, jotka vaikuttavat saataviin tuloksiin ja mielipiteisiin.

Työn tavoitteena on saada tarpeelliset tiedot hyödyllisen tietokannan rakentamiseen Turun ammattikorkeakoulun Oppimisympäristöpalveluille. Tietokannan on oltava helppo ymmärtää ja käyttää, jotta työntekijät käyttäisivät sitä eikä se haittaisi työtehokkuutta. Tämänkaltaisen tietokannan toteuttamiseen vaaditaan tietokannoista ymmärtävä asiantuntija.

Henkilökuntaan kuuluu monenlaisia työntekijöitä esim. opettajia, vahtimestareita, It-tukihenkilöitä, asiantuntijoita, assistentteja, suunnittelijoita, insinöörejä, päälliköitä,

esimiehiä ja tiiminvetäjiä. Tässä vain joitain työtehtäviä, joita löytyy Turun ammattikorkeakoululta.

Turun ammattikorkeakoululla toimii myös monta eri opiskelijayhdistystä, kuten TUO, joka hoitaa opiskelijoiden asioita ja edistävät opiskelemisen laatua. He pitävät kokouksia ja palavereja, joissa he käyvät opiskelijoiden löytämiä epäkohtia läpi koulutuksessa ja tuovat ne esille puheenjohtajille. He puolestaan keskustelevat rehtoreiden ja opetuksesta tai tiloista vastaavien henkilöiden kanssa siitä, miten ongelmat ratkaistaan.

It-tuki on tukipalvelua, jota tarjotaan Turun ammattikorkeakoulussa kaikille työntekijöille jokapäiväisessä työelämässä. Työhön kuuluu jokapäiväisten ongelmien ratkonta henkilökunnan asioissa ja sitä tehdään etänä tai paikan päällä asiakkaan luona. Työssä liikutaan päivittäin asentamassa työpisteitä ja korjataan löytyviä puutteita. Henkilökunnalle myös toimitetaan heidän pyynnöstään tarvikkeita, oheislaitteita ja työasemia tarpeiden mukaan, jotta työ on sujuvaa ja ongelmatonta.

It-tuki on myös avannut palvelupisteen johon voi tuoda tietokoneensa tai puhelimensa tutkittavaksi, mikäli ongelmia löytyy laitteista tai niiden käytöstä. Palvelupiste myös auttaa henkilökuntaa ottamaan käyttöön uudet laitteet ja opastaa niiden käytössä.

It-tukihenkilöiden työkuvaan kuuluvat mms. Tietokoneiden käyttöönotot, käytön neuvominen, puhelimenkäytön opettaminen, luokkatilojen dataprojektoreiden käytössä avustaminen. He myös käyvät eri toimipisteissä tiettyinä päivinä antamassa tukea henkilöille, jotka sitä tarvitsevat erilaisissa päivittäisissä it-ongelmissa.

SERVICE DESKIN TOIMINTA TURUN AMK:SSA

Service Desk on Turun AMK:ssa tällä hetkellä useampia palvelukokonaisuuksia sisältävä tukipalvelu. Aikaisemmin se oli puhtaasti IT-asioihin keskittyvä helpdesk, ja edelleenkin IT-asiat pyritään ratkaisemaan jo ensivasteessa. Service Deskin toimintamallina on tiketinhallintajärjestelmien kautta tulevat palvelupyynnöt tai toimintojen fyysiset palvelupisteet ja palvelupuhelinnumero. Service Deskin tärkein merkitys on siinä, että asiakas voi toimia eri toimintojen kanssa yhden kontaktipinnan kautta.

Yksi kontakti tapa on tehdä palvelupyyntö joko sähköpostitse tai Messistä löytyvän linkin kautta. Toinen on soittaa palvelunumeroon ja kysyä neuvoa sieltä. Puhelin on yhdistetty puhelinrinkiin, johon vastaavat asiantuntijat, ja he neuvovat erilaisiin ongelmiin ratkaisun. Jos avustaminen ei onnistu puhelimitse niin asiantuntija käy paikanpäällä tarkastamassa ongelman ja ratkaisee sen.

Vuoden 2018 syksyllä aloitettiin It-palvelupisteen toiminta henkilökunnalle, joka mahdollistaa asiakkaan suoran avustuksen kasvotusten. Näin asiakas saa nopeasti avun, mikäli kyseessä on esim. uuden puhelimen käyttöönotto tai muu vastaava. Palvelupisteellä myös suoritetaan tietokoneiden päivityksiä ja käyttöönottoja. Tietokoneisiin asennetaan tarpeen mukaan uuden käyttöjärjestelmät ja uusimmat sovellukset, jotta henkilökunnan työntekemisen taso pysyy korkealla ja mahdollisimman mutkattomana.

Palvelunumeroon soittaessa voidaan korjata tai uusia toimimattomia käyttäjätunnuksia nopeasti. Palvelunumeroon soitetaan kun kyseessä on akuutti ongelma, joka tarvitsee hoitaa nopeasti. Tämän lisäksi voidaan soiton kautta tehdä palvelupyyntö OTRS-järjestelmään, mikäli pyyntö on sellainen, että sellainen vaaditaan asian etenemiseksi. Asiakkaalta pyydetään tarvittavat tiedot, kuten nimi, puhelinnumero ja yksityiskohdat joita asiakas haluaa.

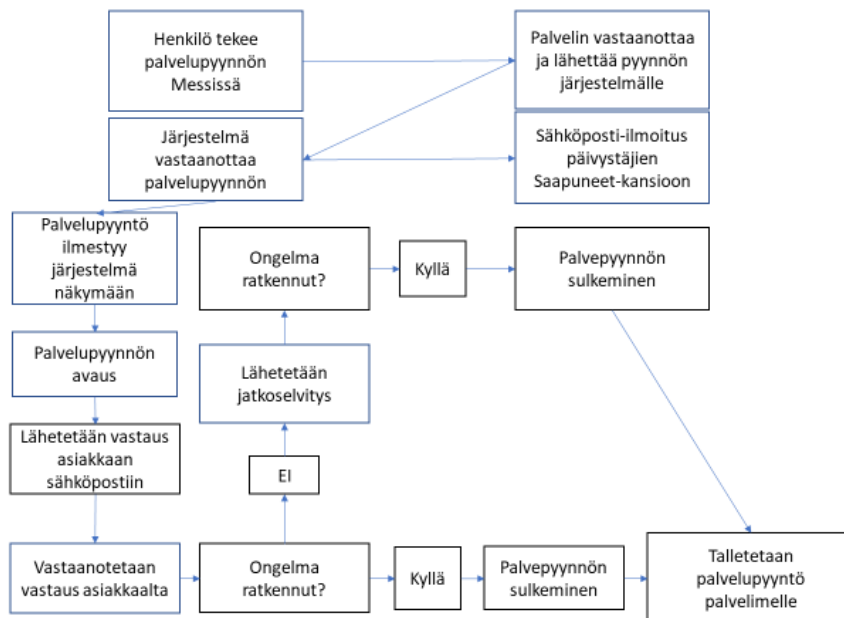
Tällä hetkellä Service Deskiä hyödyntävät It:n lisäksi mm. kirjasto, opintopalvelut ja kiinteistöhallinto.

Kirjastolle, opintopalveluille ja kiinteistöhallinnolle on olemassa omat työjonot OTRS:ssä ja sieltä myös asiantuntijat ja kyseisistä asioista vastaavat pääsevät katsomaan työpyyntöjä.

OTRS-tiketinhallintajärjestelmä

Toiminnan perustana toimii OTRS-tiketinhallintajärjestelmä, jota it-tukihenkilöt käyttävät työssään palvelupyynnöiden hoitamiseen ja ratkaisemiseen. Tiketinhallintajärjestelmä vastaanottaa sähköpostilla ja Messistä tehtyjä palvelupyynnöitä.

Järjestelmällä vastaanotetaan myös palvelupyynnöitä, joita asiakkaat lähettävät. Asiakkaisiin kuuluvat niin henkilökunta kuin opiskelijatkin. Palvelupyynnöt eli tiketit hoidetaan tulojärjestyksessä lukuun ottamatta kiireellisiä ongelmia, kuten tietomurrot tai muut erittäin kriittiset ongelmat. Järjestelmä tarkistaa ja lataa uudet palvelupyynnöt 5 minuutin välein ja tulevat pyynnöt näkyvät myös työsähköpostissa kun ne saapuvat järjestelmään. OTRS-tikettijärjestelmän toimintaa on esitetty vuokaaviossa (Kuva 1).



Kuva 1. OTRS-tikettijärjestelmän toiminnan vuokaavio.

Asiakas tekee palvelupyynnön Messissä ja täyttää siihen tarvittavat esitiedot (Kuva 2).

Kuva 3. Asian kuvaus.

Kun palvelupyyntö vastaanotetaan OTRS-järjestelmän kautta, tarkistaa asiantuntija palvelupyyntöön täytetyt asiat kuten onko otsikko kirjattu. Tämän jälkeen hän lisää palvelupyyntöön otsikon, mikäli sitä ei ole täytetty. Asiantuntija tulkitsee ongelman luonteen ja täyttää tiketintiedot (Kuva 4).

Vaihda tiedot tickettiin Ticket#1263834 — FW: Radio Tutkan s-postin käyttöoikeudet

Kaikki (*) merkityt kentät ovat pakollisia.

[Peruuta ja sulje](#)

▼ Tikettiasetukset

* Otsikko: FW: Radio Tutkan s-postin käyttöoikeudet

* Typpi: Palvelupyyntö x

* Palvelu:

* Palvelutasosopimus:

Saapumistapa: Sähköposti x

Toimipiste: Tuntematon

Luokkatila / Huone:

Ensimmäinen kontaktpiste: Service Desk x




Asiointitapa: Palvelukanava x


Sisältää palautteen:

Kuva 4. OTRS- Tiketin tiedot

Päivystäjä katsoo tiketistä löytyvät asiat tai ongelmat ja täyttää tiketin tiedot. Tämän jälkeen hän arvioi, voiko itse hoitaa tiketin. Jos päivystäjä ei pysty ratkaisemaan ongelmaan, hän siirtää tiketin toiselle asiantuntijalle ratkottavaksi.

Kun avataan hallintapaneeli, niin voidaan tarkastella uusia tikettejä valitsemalla jonkin 5:stä eri vaihtoehdosta (Kuva 5).

TA   

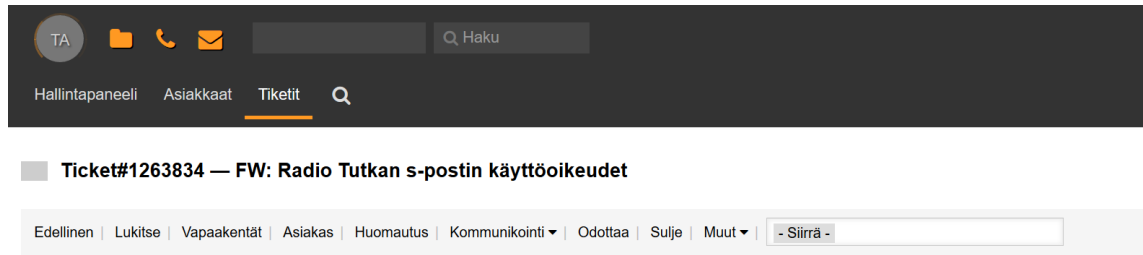
Hallintapaneeli Asiakkaat Tiketit 

Uudet tiketit

Omat lukitut tiketit (1) | Omat seuratut tiketit (0) | **Tiketit omissa jonoissani (9)** | Tiketit omissa palveluissani (0) | Tikettejä yhteensä (120)

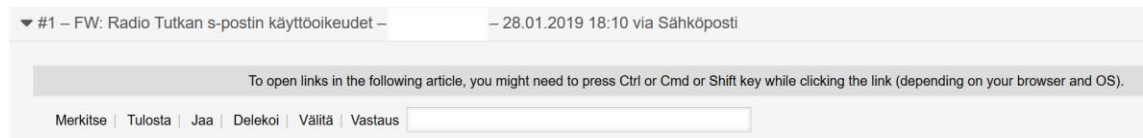
Kuva 5. OTRS- Alkunäkymä (Hallintapaneeli)

Kun avataan jokin tiketti aukeaa näkymä, josta voit valita erilaisia toimintoja tiketille (Kuva 6).



Kuva 6. OTRS-Tikettinäkymä (Näkymää tiketistä)

Tiketti voidaan välittää jollekin tietylle henkilölle "välitä" kohdasta tai voit myös tulostaa tai jakaa tiketin (Kuva 7).



Kuva 7. OTRS- Vaihtoehtoja

RATKAISUTIETOKANTA

Ratkaisutietokanta on tietokanta, johon on kerätty ratkaisuja tai väliaikaisia korjausmenetelmiä Service Desk:n työssä vastaantuleviin ongelmiin ja kysymyksiin. Näihin voi lukeutua mm. käyttäjätunnus- tai muu vastaava ongelma, joka voisi löytyä vastauksineen tietokannasta. Tietokannasta voi etsiä vastaavuuksia tietokannasta annettujen hakuehtojen mukaan.

3.1 Ratkaisutietokanta ja sen hyödyt Service Deskissä

Kun tikettejä yritetään ratkoa jo Service Desk:n ensivasteessa, on hyödyllistä, että tieto aikaisemmin tehdyistä ratkaisuista on tallessa ja niitä voidaan hyödyntää uudestaan. Tämä helpottaa ensivasteen työskentelyä ja tuo toimintaan yhdenmukaisuutta ja tehoa.

Ratkaisutietokantaa voidaan kehittää koko ajan, kun sinne lisätään tietoa uusista ongelmista ja niiden ratkaisuista. Tietokantaan voivat henkilökunnan jäsenet lisätä tietoa sen mukaan, kun sitä saadaan tai voidaan nimittää henkilö, joka vastaa tietokannan ylläpidosta ja kehityksestä. Näin minimoidaan mahdollisia ongelmia, joita voi esiintyä tietokannassa.

Tietokannan sisältö tehdään sellaiseksi, että sitä voidaan muokata tarvittaessa ja se voidaan siirtää jopa uuteen järjestelmään tarvittaessa. Tiedot myös tallennetaan paikkaan, jossa ne pysyvät turvassa ja mahdollisuutta niiden katoamiseen ei ole, jotta työtä ei tarvitse aloittaa uudestaan.

3.2 Ratkaisutietokannan kehittämisen kyselytutkimus

Kyselytutkimuksen tarkoituksena on selvittää ratkaisutietokannan tarvetta työympäristössä ja selkeyttää sen vaatimuksia. Asiantuntijoille lähetettiin kysely, jossa kysyttiin tärkeitä kysymyksiä tietokannan kannattavuuteen liittyen. Lisäksi selvitetään, että voiko tietokannalla olla myös negatiivisia vaikutuksia.

Kyselytutkimuksen perusteella rakennetaan ratkaisutietokanta, joka miellyttäisi suurinta osaa työntekijöistä ja näin ollen henkilökunta käyttäisi sitä. Tällä tavalla saadaan pidettyä tietokanta ajan tasalla, jotta ongelmiin löytyy jatkossakin ratkaisu. Näin työteho pysyy

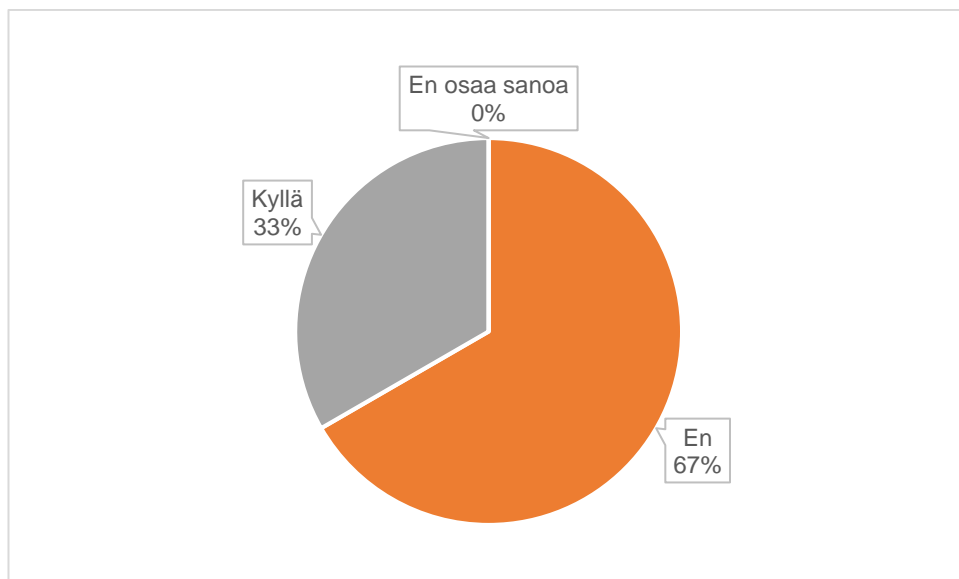
korkealla, eikä turhia viivästyksiä tule, vaan ongelmat saadaan nopeammin hoidettua, eikä tarvitse olla Service Deskiin yhteydessä.

3.2.1 Kyselytutkimuksen tulokset

Kysely toteutettiin Webropol-kyselynä henkilökunnalle. Kysely sisältää 9 kysymystä, joista osa oli monivalintakysymyksiä ja osa avoimia kysymyksiä. Kysely lähetettiin 30:lle yrityksessä toimivalle it-asiantuntijalle, jotka käyttävät työssään järjestelmäosaamista ja kehittävät sitä. Kyselyyn vastasi 12 henkilöä ja näiden saatujen tulosten mukaan tehtiin mallintavat kuvat kyselytuloksista.

Oletko tyytyväinen nykyiseen tapaan hakea tietoa AMK:n IT-asioista? (Kuva 9).

En	8
Kyllä	4
En osaa sanoa	0



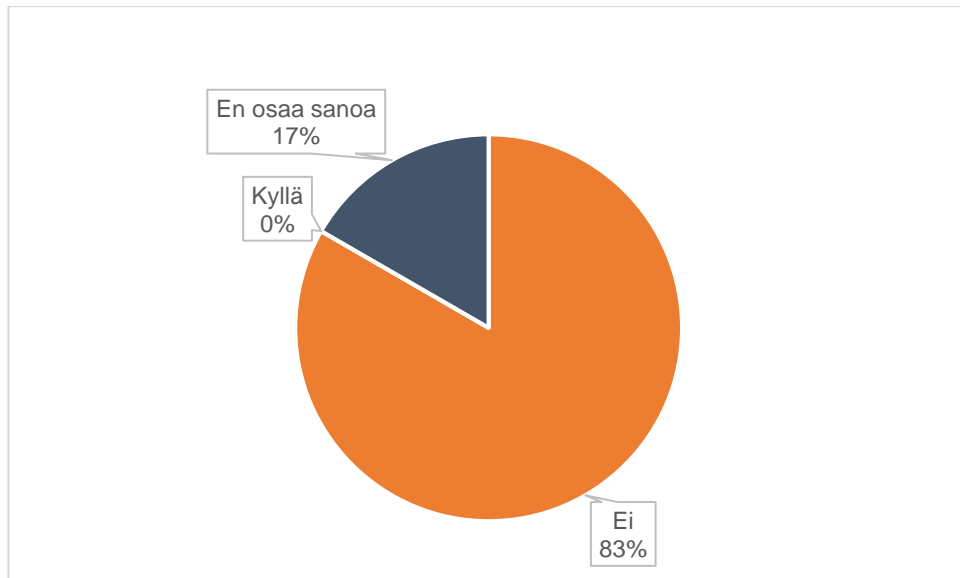
Kuva 9. Tyytyväisyys nykyiseen tapaan hakea tietoa.

Onko yrityksellä olemassa olevaa keskitettyä tietokantaa, josta hakea tietoa AMK:n IT-asioista? (Kuva 10).

Ei	10
Kyllä	0

En osaa sanoa

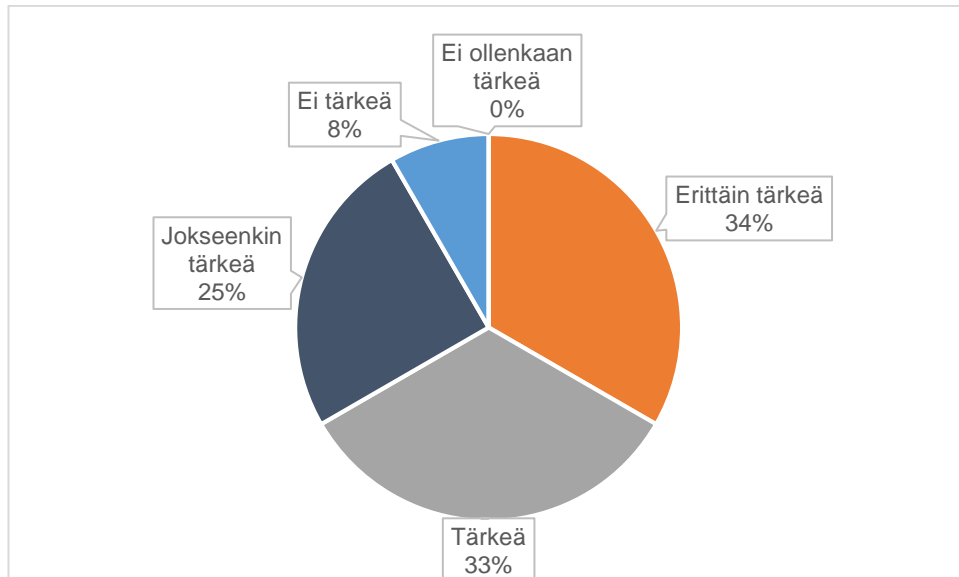
2



Kuva 10. Onko yrityksellä olemassa olevaa tietokantaa.

Miten tarpeelliseksi näet keskitetyn ratkaisutietokannan, josta hakea tietoa AMK:n IT-asioista? (Kuva 11).

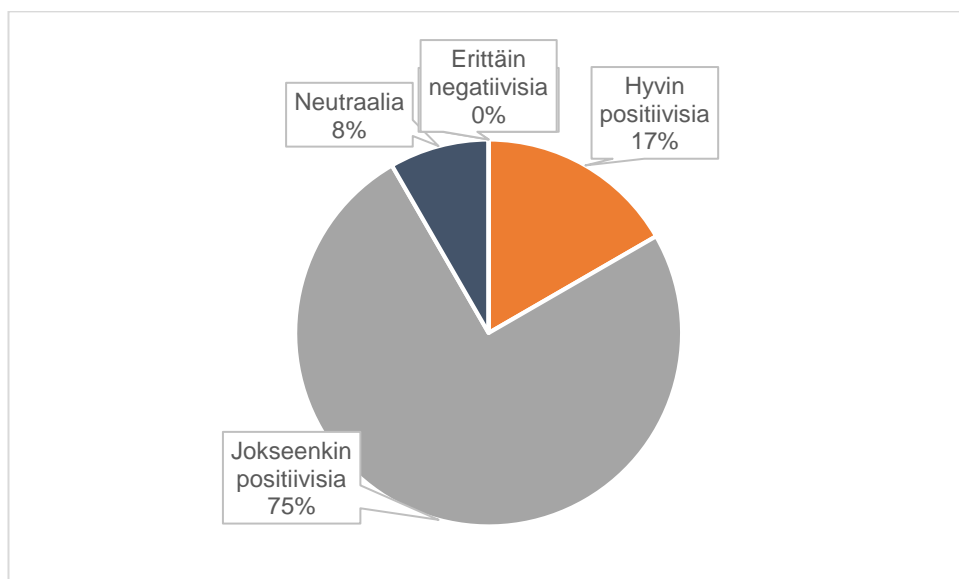
Erittäin tärkeä	4
Tärkeä	4
Jokseenkin tärkeä	3
Ei tärkeä	1
Ei ollenkaan tärkeä	0



Kuva 11. Koetaanko tarpeelliseksi keskitetty ratkaisutietokanta.

Millaisia vaikutuksia keskitetyllä ratkaisutietokannalla mahdollisesti on työhön? (Kuva 12).

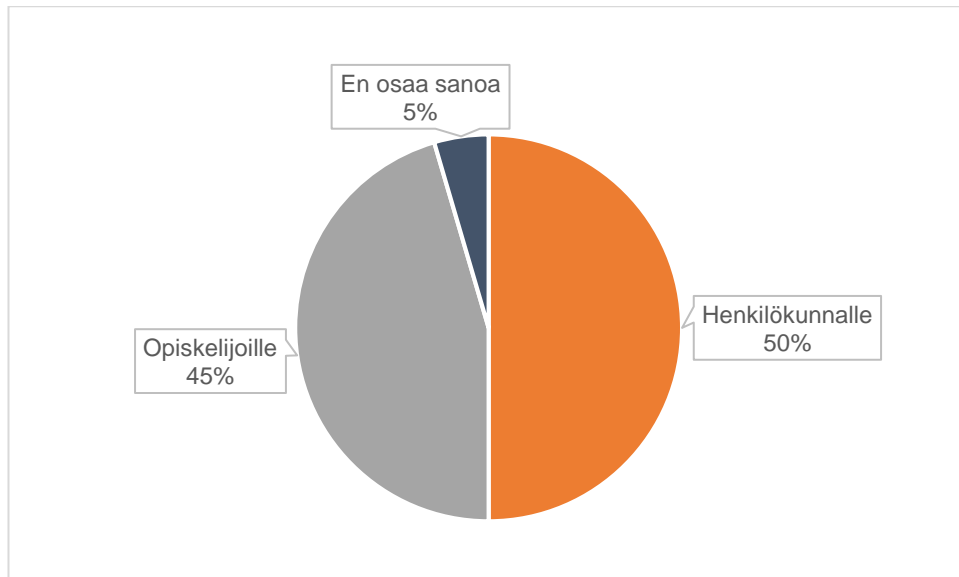
Hyvin positiivisia	2
Jokseenkin positiivisia	9
Neutraalia	1
Negatiivisia	0
Erittäin negatiivisia	0



Kuva 12. Millaisia vaikutuksia tietokannalla mahdollisesti on.

Kenelle keskitetty ratkaisutietokanta pitäisi sinun mielestäsi olla tarkoitettu? (monivalintakysymys) (Kuva 13).

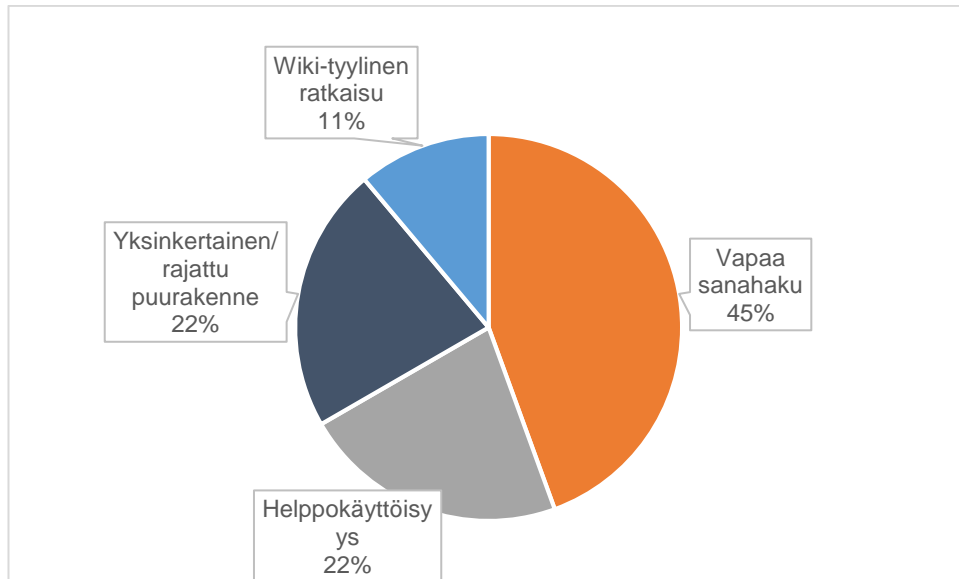
Henkilökunnalle	11
Opiskelijoille	10
En osaa sanoa	1



Kuva 13. Kenelle keskitetty ratkaisutietokanta olisi tarkoitettu.

Miten haluaisit, että tietokannasta haetaan tietoa? (avoinkysymys) (Kuva 14).

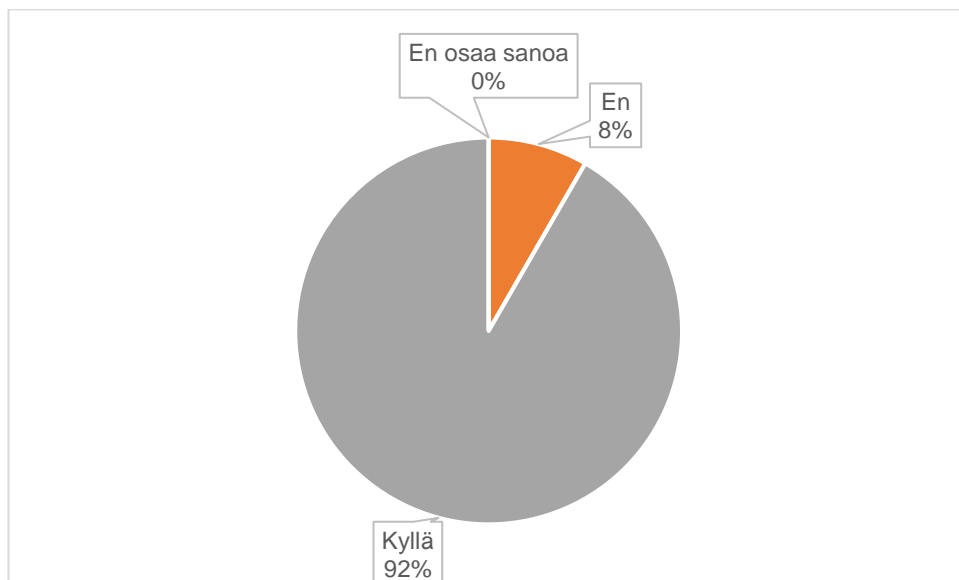
Vapaa sanahaku	4
Helppokäyttöisyys	2
Yksinkertainen/ rajattu puurakenne	2
Wiki-tyylinen ratkaisu	1



Kuva 14. Tietokannan rakenne.

Koetko omassa työssäsi saavasi sellaista tietoa, jonka haluaisit jakaa muulle henkilökunnalle? (Kuva 15).

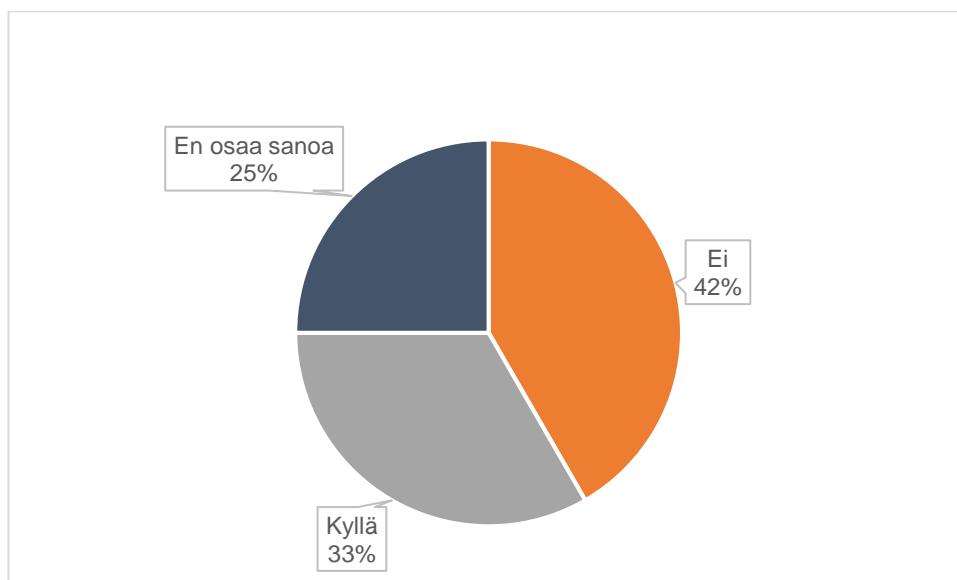
En	1
Kyllä	11
En osaa sanoa	0



Kuva 15. Koetaanko, että työssä saadaan tietoa joka tulisi jakaa eteenpäin.

Olisiko sinulle tärkeää tietää ratkaisutietokannassa julkaistun tiedon lähde? (Kuva 16).

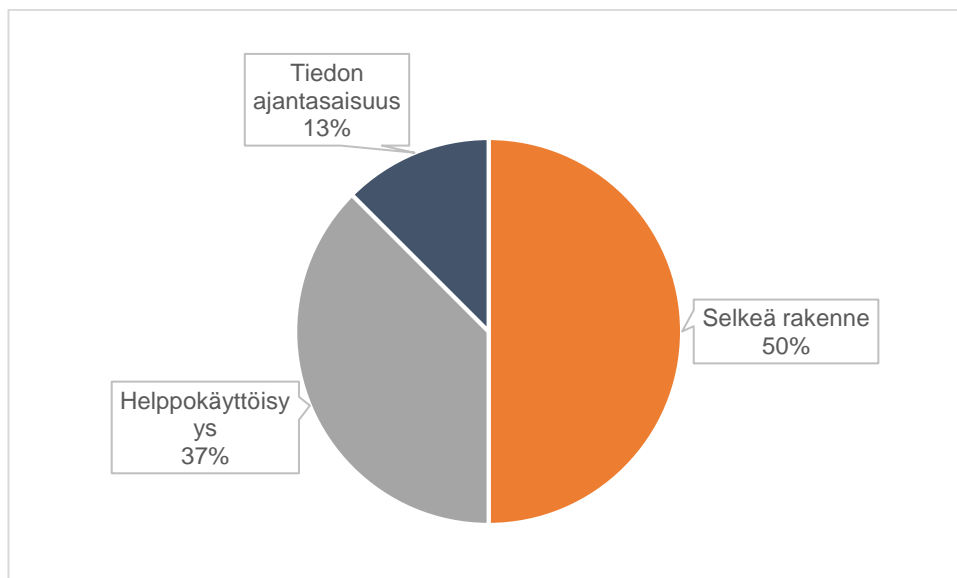
Ei	5
Kyllä	4
En osaa sanoa	3



Kuva 16. Ratkaisutietokannasta löytyvän tiedon lähteen tarve.

Esitä kolme tärkeintä ominaisuutta, jotka tulisivat sinun mielestäsi sisältyä ratkaisutietokantaan. (avoinkysymys) (Kuva 17).

Selkeä rakenne	4
Helppokäyttöisyys	3
Tiedon ajantasaisuus	1



Kuva 17. Kolme tärkeintä ominaisuutta, jotka tulisi olla ratkaisutietokannassa.

3.3 Ratkaisutietokannan kyselytutkimuksesta saatujen tulosten analysointi.

Saatujen tulosten perusteella suurin osa vastaajista ei ole tyytyväisiä nykyiseen tapaan hakea tietoa Turun ammattikorkeakoulun järjestelmästä. Myöskään heillä ei ole käytössä ratkaisutietokantaa, josta hakea tietoa päivittäisiin ongelmiin. Suurin osa vastaajista pitää ratkaisutietokantaa parempana vaihtoehtona nykyiselle tavalle hoitaa palvelupyynnöitä. Ratkaisutietokannalla on mahdollisuus helpottaa ja nopeuttaa ongelmien ratkaisua ja näin tehostaa työntekoa.

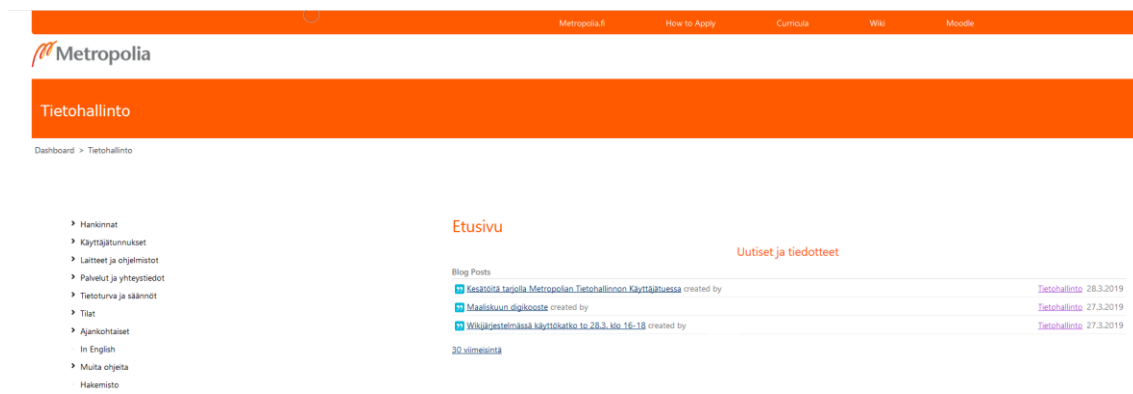
Vastaajien mielestä tietokanta olisi hyvä olla käytössä niin henkilökunnalla kuin opiskelijoillakin. Mikäli tämä tehdään mahdolliseksi niin asiantuntijoille ja henkilökunnalle/opiskelijoille pitää luoda lähestymistavaltaan erilainen näkymä tietokantaan, jotta vältetään tietokannan väärältä käytöltä (Kuva 13). Tätä voidaan vahvistaa esimerkiksi antamalla tietokantaan kirjautumiseen kaksi eri vaihtoehtoa, joista toinen vaatii järjestelmänvalvojan tunnukset.

Rakenteen tulee olla yksinkertainen ja helppokäyttöinen, jotta henkilökunta ja opiskelijoilla riittää kiinnostusta käyttää järjestelmää.

Asiantuntijoilla, jotka tietokantaa ylläpitävät pitää olla oikeudet muokata tietokannan ulkonäköä ja käytettävyyttä paremmaksi henkilökunnan toiveiden mukaan.

Näiden tietojen perusteella lähdetään etsimään eri sivustoilta olemassa olevia tietokantoja ja vertaan niitä keskenään. Näin saadaan käsitys siitä, millainen tietokantarakenne olisi yleishyödyllisin ja vastaisi parhaiten haluttuja asiasisältöjä.

Metropolian tietokanta on wikipohjainen eli tietoa voidaan hakea erilaisilla hakusanoilla suoraan. Sivustolta löytyy myös suoraan erilaisiin kysymyksiin selitykset ja havainnekuvia on monta jokaiseen eri kohtaan asioiden selkeyttämiseksi. Sivulla on monia erilaisia otsikoita, kuten käyttäjätunnukset (Kuva 18). Tämän valitsemalla päästään sivulle, jossa on yleisinfoa tietojärjestelmien käyttöoikeuksiin liittyen. Valitsemalla esim. käyttäjätunnusongelmat ja unohtunut salasana päästään sivulle, jossa esitetään erilaisia ohjeita unohtuneen salasanan palauttamiseksi (Kuva 19). Lupa kuvankaappauksiin pyydetty Metropolialta. (Metropolia, 2019. Metropolian wikipalvelu.)



Kuva 18. Näkymä tietokannan etusivulta.



Kuva 19. Esimerkinäkymä siitä kun avataan alaotsikoita ja etsitään ongelmiin vastausta. Tässä tilanteessa käytän esimerkkinä ”unohtunut salasana”.

Sivusto kertoo selkeästi, mitä tullaan tekemään missäkin tilanteessa, ja se tekee käytöstä helppoa. Tämänlainen ulkoasu voisi toimia hienosti myös Turun ammattikorkeakoulun käytössä, koska ongelmat ja niiden ratkaisut ovat selkeästi ja helposti löydettävissä. Tietoa löytyy riittävästi asian hoitamiseen, ja se on esitetty selkokielellä.

Kun tutkitaan lisää erilaisia olemassa olevia ratkaisutietokantoja huomataan, että joillakin yrityksillä tietokannat ovat hyvin yksinkertaisia ulkoasultaan ja käytöltään. Sivulla on pelkästään vapaa sanahaku eikä muita vaihtoehtoja ole.

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE tarjoaa vapaa sanahaun lisäksi tarkennettua hakua. Tämän valitsemalla aukeaa alavalikko josta valitaan lisää hakukriteerejä esim. Vakuutusasia, Pankkiasia tai Sijoitusasia. (Fine, 2019. Ratkaisutietokannat.)

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu XAMK:lla on käytössä tietokanta, johon voidaan syöttää aihealueen, tyyppin tai tapaus ID:n. Sivusto on kehityksen alla, koska tietoa tuntuu puuttuvan paljon. Sivusto on yksinkertainen ja selkeä käyttää tällä hetkellä. Tästä voidaan tulkita, että moni yritys suosii yksinkertaisia ja selkeitä sivustoja heidän tietokantojensa rakentamisessa. (Xamk, 2019. Tietämuskanta.)

Sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunta asioita käsittelevä Samu.fi-sivusto tarjoaa myös asiasanahakua mutta mikäli tämä ei riitä niin sivustolta voidaan myös etusivulla näkyvän linkin kautta siirtyä listaukseen erilaisista tapauksista, joita tietokannasta jo löytyy. Valitsemalla jonkin näistä päästään tarkastelemaan päätöstä ja siihen vaikuttavia asia haaroja, jotka vaikuttavat päätöksen tekoon. (Samu, 2019. Ratkaisut.)

4 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää mahdollisimman yleishyödyllinen ratkaisutietokantamalli, jota Turun ammattikorkeakoulun Oppimisympäristöpalvelut voisivat hyödyntää Helpdeskissä ja sen ympärillä tapahtuvassa toiminnassa.

Opinnäytetyö aloitettiin kertomalla yrityksestä ja heidän tarjoamistaan it-tukipalveluista. Tutkimustyö aloitettiin käymällä keskusteluita yrityksen it-asiantuntijoiden kanssa tarvittavista asioista, joita tulisi selvittää. Tämän lisäksi tehtiin kyselytutkimus, jolla selvitettiin yksityiskohtaisemmin henkilökunnan tarvetta mahdolliselle ratkaisutietokannalle. Vastaukset saatua tehtiin niistä yhteenveto ja tulkituin saatuja tuloksia. Vastausten analysoinnin jälkeen kartoitettiin erilaisia tietokantoja, joita oli jo käytössä eri yrityksillä. Tämän tutkimuksen aikana saatiin selville hyvän yleiskuvan siitä, että millainen ratkaisutietokannan malli voisi olla. Suurin osa yrityksistä käyttää wiki-tyylistä alustaa, joka tarkoittaa sitä, että haluttua tietoa voidaan etsiä hakusanoilla. Tämän lisäksi joillakin yrityksillä oli käytössä otsikoinnilla toteutettu malli, joka tarkoittaa, että voidaan katsoa asiaotsikon mukaan halutut tiedot.

Selvityksen perusteella tietokantamalli voisi olla yhdistelmä molempia edellämainittuja. Näillä tavoilla saataisiin mahdollisimman laaja näkymä ja tiedon etsiminen olisi helppoa ja nopeaa. Tietokannasta voitaisiin hakea tietoa, joko hakusanoilla tai suoraan otsikoiden avulla.

Työtä tehdessäni opin paljon lisää tiedon hankinnasta ja sen tulkitsemisesta kriittisesti. Joidenkin sivujen asiatyylit oli kyseenalainen ja siksi tutkin montaa eri sivustoa, jotka sisälsivät samaa asiasisältöä, ja kykenin näin muodostamaan kuvan siitä, että mikä voisi olla faktatietoa. Tietoa tuli myös paljon yrityksen toiminnasta, ja sain hyvän käsityksen siitä, kuinka iso osa yritystä Helpdesk on.

Ongelmia olivat oikeanlaisen tiedon löytäminen ja niiden tulkitseminen. Tämän lisäksi kyselytutkimuksen tekeminen oli ongelmallista, koska oikeiden kysymysten tekeminen oli vaikea päätellä. Kysymyksiä ei saa olla liikaa, koska sitten mahdollisten vastaajien kiinnostus ei riitä kyselyn tekemiseen ja näin tutkimuksesta saatavat tulokset kärsivät. Kysymysten pitää myös olla sellaiset, että ne palvelevat mahdollisimman tarkasti niille suunnattua tarkoitusta.

Yritys toivottavasti ottaa kantaa tekemääni tutkimukseen ja lähtee sitä jatkokehittämään. Näin saataisiin tyytyväisempiä asiakkaita, työn laatu paranisi ja tehostuisi. Uskon, että työilmapiiri paranisi entisestään ja ylimääräiseksi jääneitä resursseja voitaisiin ohjata muualle, missä niitä tarvitaan.

LÄHTEET

Metropolia, 2019. Metropolian wikipalvelu.

Viitattu 31.3.2019. <https://wiki.metropolia.fi/#all-updates>

Xamk, 2019. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu.

Viitattu 25.5.2019.

<https://xinfo.xamk.fi/customerui?withFrames&mainPageUrl=https%3A%2F%2Finfo.xamk.fi%2Fqc%2Fcustomer%2Fkb%3Fpage%3Dkb>

Samu, 2019. Sosiaaliturva- asioiden muutoksenhakulautakunta

Viitattu 03.06.2019. https://www.samu.fi/ratkaisut_somla/

Fine, 2019. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta Fine.

Viitattu 31.5.2019.

<https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat.html>

