

Opinnäytetyö (AMK)

Tieto- ja viestintäteknikka

2020

Julia Koivu

KORKEAKOULUOPIISKELIJOIDEN IT-TUEN JÄRJESTÄMINEN

– Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoiden IT-
tuen tarve

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Tieto- ja viestintäteknikka

2020 | 34 sivua, 4 liitesivua

Julia Koivu

KORKEAKOULUOPISEKELIJOIDEN IT-TUEN JÄRJESTÄMINEN

Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoiden IT-tuen tarve

Tämä opinnäytetyö käsittelee erilaisia IT-tuen menetelmiä ja tapoja. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Turun ammattikorkeakoulun alaisuudessa toimiva The Firma. Tarkoituksena on selvittää Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoiden IT-tuen tarvetta sekä tarpeen laajuutta. Työssä perehdytään muun muassa miten IT-tukea kannattaa lähteä kehittämään ja järjestämään. Tutkimuksen tulosten pohjalta voidaan järjestää opiskelijoille heidän tarpeitaan vastaavaa IT-tukea.

Teoriaosuudessa tarkastellaan erilaisia IT-tukipalvelumuotoja ja niiden eroja yleisellä tasolla. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä on: Miksi IT-tuki on niin tärkeä osa yritysten ja oppilaitosten toimintaa ja miten sitä voi kehittää? Työssä kerrotaan muun muassa mitä tulee huomioida IT-tukea järjestettäessä ja mitä erilaisia tapoja siihen löytyy.

Opinnäytetyötä varten tehdyssä kyselytutkimuksessa tulee ilmi millaista apua opiskelijat erityisesti tarvitsevat omien päätelaitteidensa kanssa ja miten IT-tuki voisi näissä tilanteissa auttaa. Tässä työssä kerrotaan erilaisia menetelmiä tukea ja auttaa opiskelijoita heidän kokemien tietoteknisten ongelmatilanteiden kanssa. Opinnäytetyössä tulee ilmi, että monet opiskelijoista tarvitsevat myös kanavan, josta kysyä apua oppilaitoksen järjestelmien ja ohjelmien käytössä.

ASIASANAT:

IT-tuki, servicedesk, helpdesk, ammattikorkeakoulu, BYOD

BACHELOR'S | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Communication and information technology

2020 | number of pages 34, number of pages in appendices 4

Julia Koivu

ARRANGING IT SUPPORT FOR STUDENTS IN UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

The need of IT support in Turku University of Applied Sciences

In this thesis you will get to know all about different methods and means of IT support. You will learn how to organise well working IT support. Based on these tips and information University of applied sciences in Turku can better organise their service. This thesis was commissioned by The Firma.

In Theory part you'll get to know to different ways of organizing IT support and what you need to know before doing so. What are the different types of IT support and how you can manage the services best.

Questionnaire survey made for this thesis will give us more knowledge about the IT related needs of students in Turku University of Applied Sciences. What type of help do the students need and how IT-support could make students' lives easier. Most students just need a place to go with their questions about IT related problems.

KEYWORDS:

IT support, helpdesk, service desk, BYOD, University of Applied Sciences

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET	6
1 JOHDANTO	7
2 IT-TUKI YLEISESTI	9
2.1 Lähituki ja etätuki	9
2.2 IT-tuen järjestäminen	10
2.3 IT-tuen oma järjestelmä	11
2.4 Tikettijärjestelmä	12
2.5 Asiakkaiden profilointi	12
3 NYKYTILAN KARTOITUS	14
3.1 IT-tuki muissa ammattikorkeakouluissa	15
4 TUTKIMUSMENETELMÄT	18
4.1 Kyselyn toteuttaminen	19
4.2 Kyselyn sisältö ja rakenne	20
4.3 Kysely	20
4.4 Kyselyn tulokset	21
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	29
LÄHTEET	30

LIITTEET

Liite 1. Messin uutinen.

Liite 2. Kyselylomake.

KAAVAT

Kaava 1 Sukupuolijakauma	21
Kaava 2 Ikäjakauma	22
Kaava 3 Koulutusala	22
Kaava 4 Tietokoneen käyttöaidot	23
Kaava 5 Tietoteknisten ongelmien toistuvuus	24
Kaava 6 Tietoteknisten ongelmien syyt	24
Kaava 7 IT-tuen yhteydenottotapa	25
Kaava 8 Avun tarve koulun järjestelmien ja ohjelmien käytössä	26
Kaava 9 It-tuen tarve opintojen aikana	27
Kaava 10 IT-tukipalvelun saatavuuden tarve	28

KUVAT

Kuva 1 Kyselylomake	19
---------------------	----

TAULUKOT

Taulukko 1 IT-tuki Suomen ammattikorkeakouluissa	16
--	----

KÄYTETYT LYHENTEET

BYOD	Bring your own device, eli oman päätelaitteen käyttäminen koulussa/töissä.
KITT	Kansalaisen IT-tuki, The Firman osana toimiva tukipalvelu
IT	Information technology, eli tietotekniikka

1 JOHDANTO

Lähestulkoon mikään yritys, oppilaitos tai edes yksityishenkilö ei tule nykypäivänä toimeen ilman tietotekniikkaa. Sitä tarvitaan niin laskujen maksamiseen kuin työskentelyynkin. Ihmiset ovat riippuvaisia tietotekniikasta ja sen suomista mahdollisuuksista, mutta tämä tuo mukanaan myös uudenlaisia riskejä ja ongelmia. Laitteiden tai verkon ongelmat voivat aiheuttaa yrityksille suuria taloudellisia menetyksiä, ja niiden kanssa koetut ongelmat haittaavat työskentelyä. Tämän vuoksi IT-tuelle on paikkansa lähestulkoon jokaisessa yrityksessä, sillä ilman toimivaa IT-tukea yritykset voivat kokea suurtakin tappiota. Miksei myös oppilaitoksissa olisi tarjolla IT-tukea, sillä suurin osa opiskelusta tehdään nykypäivänä sähköisesti oman päätelaitteen kanssa? (Practical IT Service Management, 2014)

Turun ammattikorkeakoulun opiskelijat hankkivat opintojensa suorittamista varten tarvittavat päätelaitteensa itse. Koulusta voi saada neuvoja ja suosituksia hankittaville laitteille, jotta opiskelussa käytettävät ohjelmat ja niiden ominaisuudet toimivat tarkoituksenmukaisesti. Eri alojen opiskelijoilla on erilaiset tarpeet päätelaitteen suhteen. Tietyillä aloilla tarvittavien ohjelmien käyttö saattaa vaatia suorituskyylyltään tai muilta ominaisuuksiltaan erilaisia päätelaitteita. Opiskelijoiden käyttämät laitteet siis eroavat toisistaan suurestikin. Eri merkkisiä ja mallisia päätelaitteita on satoja erilaisia ja ominaisuuksiltaan niissä voi olla suuriakin eroja.

Opinnäytetyössä selvitettiin opiskelijoille suunnatun IT-tuen ja -ohjauksen tarvetta. Työssä kerrotaan erilaisista tavoista järjestää ja kehittää IT-tukea. Teoriaosuudessa avataan IT-tukikäsitettä laajemmin ja esitellään erilaisia toteutustapoja IT-tuen järjestämiseksi. Opinnäytetyön teoreettisessa osuudessa avataan myös Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoille suunnattuja jo olemassa olevia IT-tukipalveluita.

Opinnäytetyön tutkimusosuus toteutettiin kyselytutkimuksena. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui internetkysely sen saavutettavuuden ja nopeuden vuoksi. Tutkimuksen tulosten avulla voidaan kehittää juuri oikeanlainen IT-tukipalvelu tuleville opiskelijoille. Turun ammattikorkeakoulussa opiskelee lähes 10 000 opiskelijaa kymmeniltä eri aloilta (Turku AMK 2019). IT-tukihanketta mietittäessä tulee huomioida, että eri aloilla olevilla opiskelijoilla voi olla hyvinkin erilaiset tietotekniset taidot ja tarpeet.

Opinnäytetyössä käydään läpi, tarvitsevatko ammattikorkeakouluopiskelijat IT-tukea opintojensa avuksi ja minkälaista sen tulisi olla. Opinnäytetyö tehtiin The Firmalle, joka on Turun ammattikorkeakoulussa toimiva oppimisympäristö. Opinnäytetyö on tarpeellinen ja ajankohtainen, sillä Turun ammattikorkeakoulu sekä The Firma ovat pohtineet uuden opiskelijoille suunnatun IT-tuen järjestämistä. Opinnäytetyön pohjalta IT-tuen järjestämisen voidaan olettaa olevan helpompaa Turun ammattikorkeakoululle, sillä tilaajalla ei ole tarkkaa käsitystä ammattikorkeakouluopiskelijoiden IT-tuen tarpeesta eikä opiskelijoiden tietoteknisestä osaamisesta.

2 IT-TUKI YLEISESTI

IT-tuella tarkoitetaan yksikköä, joka ylläpitää organisaation IT-ympäristöä ja huolehtii sen teknisestä toimivuudesta. Keskeisimpiä tehtäviä on käyttäjien opastaminen sekä vikatilanteiden selvittäminen tai korjaus. It-tuen tehtäviin kuuluu yleisesti myös kaikkien organisaation tietokoneiden, laitteiden ja verkkojen ylläpito sekä päivitys. Uusien ohjelmistojen ja laitteiden asentaminen sekä hankinta kuuluvat yleisesti IT-tuen tehtäviin. (Ammattinetti 2019.)

IT-tuen tarve oppilaiden omille laitteille ei ole ollut näin laajasti tarpeen aikaisemmin. BYOD toimintatavan tultua yleiseen käyttöön on myös IT-tuen tarve muuttunut. BYOD eli bring your own device tarkoittaa toimintatapaa, jossa työntekijän tai opiskelijan sallitaan käyttää itsekustantamaansa päätelaitetta jokapäiväisessä työnteossa.

2.1 Lähituki ja etätuki

Lähituessa IT-tuki tapahtuu joko asiakkaan luona tai IT-tuen toimistolla. Lähituella tarkoitetaan tukea, jota annetaan niin sanotusti kasvotusten suoraan asiakkaalle. Lähituessa tukihenkilö joko menee asiakkaan luokse selvittämään tilannetta, tai asiakas lähestyy tukihenkilöä IT-tukipisteelle ongelmansa kanssa. Tällöin IT-tukihenkilöllä on mahdollisuus tutkia ongelmalaitetta tai järjestelmää fyysisesti, näin IT-tukihenkilö voi auttaa sen käytössä tai korjauksessa helpoiten tarvitsematta itse asiakkaan apua ja taustatietoja.

Varsinaisen lähituen lisäksi IT-tuella voidaan tarkoittaa myös etätukea. Lähituesta poiketen etätuki tapahtuu esimerkiksi puhelimitse, sähköpostin välityksellä tai etäyhteysohjelmalla. (Ammattinetti 2019.) Etätukitilanteessa ongelmakone tai -laite ei ole fyysisesti IT-tukihenkilön ulottuvilla, vaan asiakas kertoo ongelmastaan sanoin tai kuvin esimerkiksi sähköpostin tai puhelun välityksellä. Näiden asiakkaan antamien tietojen pohjalta IT-tukihenkilö opastaa laitteen käytössä tai korjauksessa etänä. Mikäli ongelmaa ei pystytä selvittämään sähköpostitse tai puhelimitse, voi IT-tukihenkilö ottaa etäyhteyden asiakkaan koneeseen erilaisten etäyhteysohjelmien avulla. Näistä ohjelmista tunnetuin on varmasti TeamViewer, jonka avulla IT-tukihenkilö saa täyden näköyhteyden ja valtuudet ohjata asiakkaan laitetta etänä.

Tarvittaessa IT-tuki voi olla myös ulkoistettua. IT-tuki voidaan ulkoistaa joko kokonaan tai vain osittain. Esimerkiksi pienessä yrityksessä resurssit eivät välttämättä riitä IT-osaston ylläpitämiseen, tällöin ulkoisen IT-tuen palkkaaminen voi olla paras ratkaisu. Ulkoinen IT-tuki voi hoitaa kaiken hankinnoista ylläpitoon. Ulkoinen tuki voidaan palkata myös hoitamaan vain tulevat ongelmatilanteet ja vastoinkäymiset.

2.2 IT-tuen järjestäminen

On tärkeää huomioida organisaatiossa jo toimiva IT-osasto. IT-tukea järjestettäessä tulee olla tietoinen, mitkä asiat kuuluvat IT-osaston toimialueeseen ja mitkä ei. IT-tuen ei tarvitse kattaa osa-alueita, joissa IT-osasto jo toimii. IT-osaston ja IT-tuen työtä ei saa sekoittaa keskenään ja näin häiritä tai sekoittaa toisen työskentelyä. (UniversalClass.) Esimerkiksi salasanojen vaihdot ja tilimuutosten tekeminen on usein IT-osaston työtä, tällöin näitä ongelmia ei hoideta IT-tuessa ja aikaa säästyy muihin tukipyyntöihin. On hyvä myös käydä keskustelua toisen osapuolen kanssa, tällöin yhteistyö hoituu paremmin. Esimerkiksi jos asiakas on unohtanut salasanansa ja se kuuluu IT-osaston työhön, voivat he antaa toimintaohjeet IT-tuelle. Nämä ohjeet voidaan antaa asiakkaalle ja vällyttään turhilta tukipyynnöiltä ja IT-tuki voi keskittyä olennaiseen.

IT-tukea järjestettäessä tulee miettiä, miksi tukipalvelua ollaan alun perin järjestämässä. Näin varmistetaan, ettei projektin tavoite muutu kesken kaiken. Tämän vuoksi on tärkeää pohtia, miksi IT-tukea ollaan järjestämässä ja keitä varten. Järjestettäessä IT-tukea tulee miettiä, montako työntekijää tarvitaan, jotta IT-tukipalvelu toimii saumattomasti. Tämän lisäksi voidaan pohtia, montako tasoa IT-tukeen vaaditaan sen toimimiseen, sekä mitä osaamista IT-tukihenkilöiltä halutaan. IT-tuen henkilökunnalla tulisi olla riittävä osaaminen ja tietotaito ylläpitää palvelua sen kaikilla osa-alueilla. Riittävällä osaamisella IT-tuki voi taata asiakkailleen heille luvatut palvelut.

IT-tuessa on hyvä olla erilaisia taitoja omaavia ihmisiä töissä. Jokaisella on omat vahvuutensa ja tämä on IT-tuen näkökulmasta hyväksi. Jos jokainen IT-tuen henkilökunnasta on varustettu samoilla tietotaidoilla, ei kukaan pääse tuomaan omia vahvuuksiaan esille. Tärkeitä vahvuuksia IT-tuessa työskentelevälle ovat muun muassa kyky työskennellä paineen alla sekä hyvä asiakasempatia. (Service Desk and Incident Manager, 2014.) Työ on loppujen lopuksi asiakaspalvelutyötä, jossa vaaditaan hyvää kommunikatiivisuutta ja työssä tulee osata ratkaista vaikeatkin asiakaskohtaamiset. Loogisesta päättelykyvystä on apua IT-tukihenkilön työssä.

Ensimmäisenä IT-tukea järjestettäessä on hyvä päättää, miten tukipyynnöt otetaan vastaan. IT-tuen voi järjestää monella eri tavalla. Tässä opinnäytetyössä esitellään kaksi erilaista vaihtoehtoa kyseisen palvelun järjestämiseksi. Ensimmäiseksi esitellään IT-tuen oma järjestelmä, joka räätälöidään jokaisen palvelun tarpeiden mukaan. Toisena yleisenä tunnettu tikettijärjestelmä eli Service Desk.

On tärkeää selvittää, miten tukipyynnöt tehdään ja miten IT-tuen työntekijät käsittelevät ne. Jos tukipyynnöt voi tehdä verkossa, pitää päättää miten se hoidetaan. Meneekö tukipyynnöt intranetin kautta, jolloin vain organisaation sisällä työskentelevät tai opiskelevat voivat tehdä tukipyynnöt. Näin ulkopuoliset eivät pääse hyödyntämään IT-tuen palveluita. Tuen voi järjestää yritykselle myös palveluna, jonne on myös pääsy organisaation ulkopuolisilta henkilöiltä. Tällöin pitää olla tarkat ohjeet, miten toimitaan; otetaanko asiakkaiksi myös organisaation ulkopuolelta tulevia tukipyynnöt, vai onko palvelu tarkoitettu vain organisaation sisällä oleville henkilöille. (UniversalClass.)

2.3 IT-tuen oma järjestelmä

IT-tuen asiakaspalvelija toimii niin sanotusti IT-tuen ensimmäisessä tasossa. IT-tuen asiakaspalvelijan tehtävänä on reagoida ensimmäisenä asiakkaiden tukipyyntöihin ja palvella heitä puhelimitse, sähköpostitse sekä kasvotusten. Pienessä IT-tuessa tämänkin henkilön olisi hyvä osata selvittää tukipyynnöt. Näin IT-tuki toimii jouhevammin, eikä pieniä pyyntöjä tarvitse kirjata ylös tuen seuraavalle tasolle. Mikäli asiakaspalvelun tukihenkilö ei kykene tai ehdi ratkaisemaan asiakkaan ongelmaa, siirtää hän sen seuraavalle, osaavalle työntekijälle.

Turun ammattikorkeakoulun tapauksessa kampuksen IT-tuki ei luultavasti tule olemaan kovinkaan suuri, joten asiakaspalvelijan roolissa olevan on myös osattava ratkaista tukipyynnöt. Tällöin tarvitaan teknisesti osaava ihminen myös asiakaspalvelijan tehtävään.

Seuraavana toimii toisen tason tuki eli tuki, jonne tukipyyntö siirretään eteenpäin ja ongelmaa lähdetään selvittämään syvemmin. Tällöin tukipyynnön ottaa käsittelyyn IT-tuen henkilökunnasta se, jolla on oikeaa osaamista kyseisen ongelman ratkaisemiseen. Toisen tason tukeen päädytään, kun ensimmäisen tason asiakaspalvelun tukihenkilö ei kykene selvittämään ongelmaa heti sen ilmentyessä, joko ajallisista syistä tai osaamisen puutteen vuoksi.

Kolmannen tason tuki on usein IT-tuen ulkoista tukea, jolloin osaamista ei löydy IT-tuen henkilökunnan sisältä. Kolmannen tason tukeen kuuluu muun muassa muut yrityksen osastot tai kokonaan ulkoinen apu. Tällöin IT-tuki vie tukipyynnön eteenpäin, esimerkiksi kyseessä olevan laitteen tai ohjelman tukeen.

2.4 Tikettijärjestelmä

Toisena vaihtoehtona on tikettijärjestelmä, jonne asiakas tekee itse tukipyynnön esimerkiksi selaimella tai sähköpostilla. Tällöin tiketit eli tukipyynnot näkyvät selkeästi yhdessä paikassa ja niitä on helppo ottaa käsittelyyn. Tikettijärjestelmä toimii oikein järjestettynä tehokkaasti ja asiakkaille reilusti. Tiketit otetaan työn alle siinä järjestyksessä, kun niitä on järjestelmään tullut. Lisäksi tiketit voidaan luokitella vakavuuden ja kiireellisyyden mukaan, jolloin tiketit voidaan järjestää kiireellisyyjärjestykseen.

Tukipyyntöjä voidaan ottaa vastaan vain kyseisen portaalin kautta, jolloin asetelma on hyvin selkeä IT-tuen työntekijöille. Kaikki pyynnot ovat samassa paikassa ja siinä järjestyksessä, kun ne portaaliin lähetetään. Toisaalta monet saattavat haluta puhelintukea tai apua paikan päällä. Tällöin voidaan tikettijärjestelmän lisäksi ottaa työntekijöitä näihin tehtäviin auttamaan asiakkaita puhelimitse ja fyysisesti IT-tuessa. Tämä kuitenkin on kiinni siitä, miten IT-tuki on järjestetty ja millaista tukea asiakkaille luvataan.

2.5 Asiakkaiden profilointi

IT-tukea järjestettäessä on tärkeää arvioida asiakkaan tarpeet sekä luoda asiakkaalle kokonais kattava profiili, jossa selvitetään millaisia asiakkaita IT-tukeen oletetaan tulevan ja millaisia heidän yleisimmät ongelmansa ovat. Asiakasprofiilia luodessa tulee miettiä, millaista tukea tavanomainen asiakas tarvitsee, ja sen mukaan lähteä kehittämään IT-tukipalvelua. Profiilia luodessa selvitetään millaisia laitteita, käyttöjärjestelmiä ja ohjelmia asiakkailla on eniten käytössä. Näiden tietojen perusteella saadaan hyvät suuntaviivat tuen aloittamisessa. Henkilökunnalla tulee olla hyvä pohjaosaaminen yrityksessä käytettävistä ohjelmista ja järjestelmistä. Näin henkilökunnan on helpompaa auttaa asiakkaitaan, kun käytettävät ohjelmat ovat ennestään tuttuja.

Tukipalvelua luodessa tulee arvioida, kuinka paljon työtaakkaa tulee esimerkiksi viikossa tai kuukaudessa. Työntekijöiden määrän voi suhteuttaa tulevien tukipyyntöjen määrään.

Myös kiireaikoja on hyvä miettiä etukäteen. Onko tiettyinä päivinä viikosta tai tietyinä aikana päivästä kiireellisempää kuin muutoin? Esimerkiksi Turun ammattikorkeakoulun tapauksessa opiskelijoiden ruokatauot tai muut tuntien väliset ajat saattavat olla kiireisempiä. (UniversalClass.)

3 NYKYTILAN KARTOITUS

Ammattikorkeakoulututkinnoissa käytetään jatkuvasti yhä enemmän hyväksi tietotekniikkaa ja sen tuomia opetusmenetelmiä osana opintoja. Opiskelijoiden on hankittava omat päätelaitteensa opintojensa suorittamiseksi ja laitteiden hankinta ja huolto jää opiskelijan omalle vastuulle

Eri aloilla olevat opiskelijat tarvitsevat ominaisuuksiltaan erilaisia ja tehoisia päätelaitteita. Tämän vuoksi laitteiden käyttöjärjestelmät, merkit ja ohjelmistot eroavat toisistaan suuresti. Suuri kirjo erilaisia ja eri tavalla toimivia laitteita hankaloittaa IT-tuen työtä. Esimerkiksi vanhentuneet ohjelmistot tai käyttöjärjestelmät voivat haitata monien ohjelmien käyttöä ja näin aiheuttaa paljon ongelmatilanteita.

Turun ammattikorkeakoulussa on tarjolla Service Desk -palvelu, johon sekä oppilaat että opettajat voivat olla yhteydessä. Service Deskin palvelut ovat tarkoitettu vain oppilaitoksessa käytettävien IT-laitteiden, ohjelmistojen sekä tietojärjestelmien kanssa. Service Deskiin voi lähettää palvelu- ja vikapyyntöjä Service Desk –asiakasportaalien kautta tai ottaa yhteyttä sähköpostitse ympäri vuorokauden. Viestit ja pyynnöt kuitenkin käsitellään toimistyöaikana. Henkilökunnan IT-tukipalveluiden käyntiosoite ja aukioloajat on kerrottu Turun ammattikorkeakoulun intranetissä. Sen sijaan opiskelijoille suunnattua konkreettista IT-tukea ei toistaiseksi ole laisinkaan, vaan ongelmat täytyy ratkoa Service Deskin kautta tukipyynnöin. (Turun ammattikorkeakoulun henkilöstön intranet 2015.)

Service Desk on tarkoitettu vain oppilaitoksen IT-laitteiden ja ohjelmien tukemiseen, jolloin opiskelijan omat päätelaitteet ja ohjelmistot jäävät palvelun ulkopuolelle. Oppilaitos tarjoaa opiskelijoille muun muassa ilmaisen Office-paketin, jonka voi asentaa omiin päätelaitteisiinsa opintoja varten. Kuitenkaan minkäänlaista tukea näiden käyttöön, asennukseen tai vikatilanteisiin ei ole. Opiskelijoiden omien päätelaitteiden tukeminen toimii lähinnä vertaistukiperiaatteella keskustelufoorumeilla, kuten Turun ammattikorkeakoulun Yammerissa BYOD Peer Support -ryhmässä. (Turun ammattikorkeakoulun henkilöstön intranet 2015.)

Turun ammattikorkeakoulussa on jo käytössä yksityishenkilöille tarkoitettu maksuton IT-tuki, KITT, eli Kansalaisen IT-tuki. KITT on Turun ammattikorkeakoulun oppimis- ja kehittämissympäristö, joka perustettiin vuonna 2004. KITT auttaa asiakkaita laitteiden ja ohjelmistojen korjauksesta huoltoon ja neuvontaan. Palvelu tarjoaa maksutonta apua ja

neuvontaa kaikille Turun ja sen lähiseudun asukkaille ilman ajanvarausta. Kansalaisen IT-tuessa työskentelee niin Ammatti-instituutin kuin Turun ammattikorkeakoulunkin tietotekniikan opiskelijoita.

Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoiden IT-tuen toteuttamiseen voitaisiin ottaa mallia jo toimivasta Kansalaisen IT-tuesta. Valmiista palvelusta räätälöitäisiin opiskelijoille suunnattu palvelu, jossa huomioidaan juuri opiskelijoiden kokemat ongelmat ja vikatilan- teet. Opiskelijoille suunnattu IT-tuki tulisi olla opiskelijoille maksuton palvelu.

Turun ammattikorkeakoulussa järjestettävä IT-tuki olisi enemmänkin oppilaita avusta- vaa, ei niinkään laitteiden tai ohjelmistojen ylläpitoa. IT-tukeen voi ottaa yhteyttä kuka tahansa sitä tarvitseva Turun ammattikorkeakoulun opiskelija. Opiskelijoiden omien lait- teiden hankinta ja ylläpito kuuluu siis oppilaille itselleen. IT-tuki toimisi vain tukena erilai- sissa ongelmatilanteissa.

3.1 IT-tuki muissa ammattikorkeakouluissa

Suomessa on 23 ammattikorkeakoulua, joiden lisäksi Ahvenanmaalla ja sisäministeriön alaisena on omat korkeakoulunsa. Opiskelijoita ammattikorkeakouluissa on yhteensä noin 145 000. Lähestulkoon kaikissa Suomen ammattikorkeakouluissa tarjotaan jonkin- laista Service Desk tyyppistä tukea IT:n osalta. Oppilaitoksissa tarjottava tuki on yleensä tarkoitettu vain oppilaitoksessa oleviin tietokoneisiin ja laitteisiin, ei oppilaan omiin pää- telaitteisiin. Salasanojen vaihdokset ja muut tiliin liittyvät ongelmat hoitaa useimmiten oppilaitoksen tietohallinto tai Service Desk, joihin voi jättää tukipyyntöjä.

Alla on listattuna kaikkien Suomen ammattikorkeakoulujen IT-tukiratkaisut. Tiedot on saatu oppilaitosten kotisivuilta. Täysin varmaksi ei voi sanoa onko oppilaitosten intra- netissä opiskelijoille suunnattua IT-ohjausta ja neuvontaa, johon ulkopuolisilla tahoilla ei ole pääsyä. Jokaisesta oppilaitoksesta löytyi kuitenkin jonkintasoista opiskelijoille suun- nattua ohjausta ja tukea. Viimeisen sarakkeen ”BYOD-tuki” tarkoittaa, että oppilaitoksen tarjoama tuki ylläpitää myös oppilaiden omat päätelaitteet jollain tasolla.

Taulukko 1 IT-tuki Suomen ammattikorkeakouluissa

	HELP DESK	SERVICE DESK	TIETOHALLINTO	BYOD-TUKI
Centria	X			
DIAK		X		
Haaga-Helia	X			
HUMAK			X	
HAMK		X		X
JAMK	X			
XAMK	X			
KAMK	X		X	
Karelia	X			
LAMK		X		
Lapin AMK		X		
Laurea		X	X	
Metropolia	X			
OAMK	X			
Samia			X	
SAMK	X			X
Savonia	X			
SeAMK	X			X
TAMK	X			
Turku AMK		X		X
VAMK	X			X
Arcada	X			
Novia	X			

Monien ammattikorkeakoulujen sivuilla on laitesuosituksia koneen hankkimista varten. Tietyille aloille on suositeltu hieman tehokkaampia kannettavia tietokoneita, käytettävien ohjelmien vaativuuden vuoksi. Laitesuosituksissa kerrotaan useimmiten suositeltu keskusmuistin ja tilan määrä sekä akunkesto ja käyttöjärjestelmä vaatimukset. Tällaisia suosituksia löytyi muun muassa Satakunnan ja Hämeen ammattikorkeakoulun sivuilta.

Esimerkiksi Hämeen ammattikorkeakoulussa opiskelijan on mahdollista saada apua oman tietokoneen käytön ongelmissa, kun on kyse opiskeluun liittyvästä tietokoneen tai IT-palveluiden käytöstä. Opiskelijoiden on myös mahdollista saada neuvoa tietoturva- ja tietosuoja-asioissaan. Opiskelijoiden tukena toimii Hämeen ammattikorkeakoulun Ser-

vice Desk IT-palvelu, johon voi ottaa yhteyttä joko puhelimitse tai web-lomakkeella. Opilaitoksen tiloissa toimii myös IT-palvelupiste, josta opiskelijat voivat mennä paikalle kysymään neuvoa ja apua tietoteknisissä ongelmissaan. (HAMK – Hämeen ammattikorkeakoulu.)

4 TUTKIMUSMENETELMÄT

Kun tutkimuskysymys ja yleinen ymmärrys IT-tuesta on karttunut, lähdetään luomaan kyselyä. Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa tietämystä opiskelijoiden IT-tuen tarpeesta ja näiden tietojen avulla vastata tutkimuskysymykseen. Kyselyä luonnosteltaessa nousi paljon erilaisia kysymyksiä ja monivalintavaihtoehtoja. Näistä karsittiin pois epäselvät kysymykset, jotka vastaaja voisi ymmärtää väärin. Aluksi kyselystä yritettiin tehdä täysin kvantitatiivinen, sillä monivalintakysymyksiin vastaajan on helpompi ja nopeampi vastata. Nopea ja helppo kysely takaa useimmiten myös isomman vastausprosentin. Lopulta kyselyyn päädyttiin ottamaan mukaan myös kvalitatiivisia kysymyksiä, niin sanotusti tarkentaviksi kysymyksiksi. (Liite 1.)

Kysely jaettiin Turun ammattikorkeakoulun intranetissä, Messissä. Kysely julkaistiin Turun ammattikorkeakoulun intranetissä huhtikuussa 2019. Vastausaika tutkimuskyselyyn oli kuukausi. Tämän lisäksi kysely jaettiin Turun ammattikorkeakoulun opiskelijakunnan toukokuun kuukausitiedotteessa, joka lähetetään kaikille jäsenille. Näin ollen jokaisella Turun ammattikorkeakoulussa silloin opiskelleella opiskelijalla oli mahdollisuus nähdä ja vastata kyselyyn. Kysely ei kuitenkaan tavoittanut aivan niin suurta määrää opiskelijoita kuin toivottiin. (Liite 2.)

Tutkimusmenetelmänä käytetään kyselytutkimusta. Kyselyn avulla saadaan mahdollisimman suuri otanta ja näin mahdollisimman hyvä kartoitus opiskelijoiden tarpeista ja heidän kohtaamistaan haasteista. Tärkeää on saada vastauksia eri koulutusalojen opiskelijoilta, sillä tietotekniset taidot voivat vaihdella paljonkin eri alojen välillä.

Kyselyn vastauksien avulla saadaan selville millaisia tietoteknisiä ongelmia opiskelijat ovat kohdanneet opintojensa aikana ja miten he ovat saaneet apua ongelmatilanteisiinsa. Opiskelijoiden aikaisemmin kokemien tietoteknisten ongelmien ja opiskelijoiden tietoteknisten taitojen perusteella voidaan kehittää juuri oikeanlaista IT-tukea tuleville opiskelijoille. Näin resursseja ei käytetä liiaksi sinne missä apua ei tarvita, sekä voidaan kehittää IT-tukipalvelua oikeaan suuntaan.

Tutkimusmenetelminä käytetään sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusotetta. Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus pyrkii tulkitsemaan kohdetta tilastojen ja numeroiden avulla. Kvalitatiivinen tutkimus eli laadullinen tutkimus taas pyrkii ymmärtämään

kohteen laatua, ominaisuuksia sekä merkitystä kokonaisvaltaisesti. (Jyväskylän yliopisto, Koppa 2015.) Kyselystä tehtiin puolistrukturoitu kyselylomake, jossa on sekä määrällisiä kysymyksiä valmiilla vastausvaihtoehdoilla, että laadullisia avoimia kysymyksiä (KvantiMOTV 2010).

4.1 Kyselyn toteuttaminen

Kyselytutkimus toteutettiin käyttämällä Microsoft Officen Forms-työkalua (kuva 1). Microsoft Forms mahdollistaa kyselyyn vastaamisen vain saman työyhteisön sähköpostitunnuksilla kirjautuneille. Näin poissuljettiin vastaukset Turun ammattikorkeakoulun ulkopuolisilta henkilöiltä. Lisäksi Microsoft Formsin ansiosta yksi henkilö voi vastata vain kerran kyselyyn, sillä kirjautumistiedot jäävät kyselyyn muistiin. Tämän vuoksi kysely ei varsinaisesti ollut täysin anonymi. Vastaaajien henkilötietoja ei kuitenkaan otettu huomioon kyselyn vastauksia analysoitaessa. Kyselyn vastaukset muutettiin Excel-taulukoksi, sekä Forms-ohjelmalla luotiin valmiita kaavioita.



Opiskelijoiden IT-tuki

Kysely toteutetaan osana opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on kartoittaa opiskelijoille suunnatun IT-tuen tarvetta Turun ammattikorkeakoulussa. Opiskelijat tarvitsevat omat päätelaitteet opintoihinsa, onko siis opiskelijoille suunnattu IT-tuki tarpeellinen ja millaista tukea tarvitaan.

Lomakkeen tietoja käytetään vain opinnäytetyöhön, eikä tietoja luovuteta eteenpäin.

Kyselyyn vastaaminen ei vie kuin muutaman minuutin.

Hei Julia! Kun lähetät lomakkeen, sen omistaja näkee nimesi ja sähköpostiosoitteesi.

* Pakollinen

1. Koulutusala *

Kulttuuriala

Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala

Kuva 1 Kyselylomake

4.2 Kyselyn sisältö ja rakenne

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa vastaajan tietoteknisiä taitoja. Kyselyn avulla pyritään myös saamaan parempi käsitys opiskelijoiden kokemista tietoteknisistä ongelmista.

Kyselyyn tuli lopulta 14 kysymystä. Näistä kaksi eivät olleet pakollisia, sillä ne toimivat aikaisemman kysymyksen jatkokysymyksinä. Näihin jatkokysymyksiin haluttiin vastaus vain, mikäli opiskelija oli kokenut tarvitsevansa IT-tukea aikaisemmin. Loput 12 kysymystä olivat vastaajalle pakollisia, mutta helppoja ja nopeita monivalintakysymyksiä. Joidenkin monivalintakysymyksen perään on lisätty muu vaihtoehto, joka mahdollistaa myös vastaajan oman vastauksen, mikäli mikään ennalta annetuista vastauksista ei täsmää oman kokemuksen kanssa.

4.3 Kysely

Kyselyn alussa on yleisiä peruskysymyksiä, joiden perusteella vastaajia voidaan profiloida paremmin. Kyselyn ensimmäisenä kysymyksenä on koulutusala. Kyselyyn päätettiin laittaa vain koulutusalat, näin vastausvaihtoedot saatiin supistettua mahdollisimman pieneen joukkoon. Tällä haluttiin saada ymmärrystä siitä, onko eri alojen opiskelijoilla isoja eroja tietoteknisissä taidoissa ja IT-tuen tarpeessa. Näillä tiedoilla IT-tukea osataan muun muassa markkinoida oikeille ihmisille. Toisena ja kolmantena kysymyksenä oli ikä sekä sukupuoli. Näillä haluttiin kartoittaa tietoteknistä osaamista eri ikäryhmissä sekä sukupuolten välillä.

Neljännessä kysymyksessä päästiin jo varsinaisiin tietoteknistaustaisiin kysymyksiin, ja vastaajaa pyydettiin arvioimaan omat tietokoneen käyttötaidot. Vastausvaihtoedot skaalautuvat erittäin hyvistä erittäin huonoihin. Viidentenä kysymyksenä haluttiin tietää kuinka usein opiskelija kohtaa tietoteknisiä ongelmia. Kuudennessa kysymyksessä selvitetään minkälaisia tietoteknisiä ongelmia opiskelijat kokevat. Liittyvätkö ongelmat enemmänkin laitteistoon, ohjelmistoon vai oman osaamisen puutteeseen. Näillä vastauksilla osataan ennakoida, millaisia tukipyyntöjä IT-tukeen saattaisi tulla eniten ja millaisia vähiten.

Seitsemäs kysymys erittelee vaihtoehtoisia tapoja järjestää IT-tukea. Vastaajan tulee kertoa mikä vaihtoehdoista olisi hänelle mieleisin tapa vastaanottaa tukea ja kysyä kysymyksiään. Näitä vastauksia voidaan hyödyntää IT-tuen rakennetta suunniteltaessa.

Kahdeksannella kysymyksellä haluttiin saada selkeämpi kuva opiskelijoiden taidoista ammattikorkeakoulussa käytettyjen ohjelmistojen ja järjestelmien käytöstä. Tämän avulla voidaan hieman ennakoida, kuinka suuri osa ongelmista saattaisi johtua huonosta ohjelmistojen osaamisesta.

Kymmenentenä kysymyksenä kartoitetaan opiskelijoiden kokemien tietoteknisten ongelmien laajuutta. Mikäli opiskelijat eivät ole kokeneet minkäänlaista tarvetta IT-avulle, ei IT-tukea luultavasti olisi tarve edes järjestää. Seuraavatkin kysymykset liittyvät opiskelijoiden aikaisemmin kokemiin tietoteknisiin ongelmiin ja siihen, miten he selvittivät ongelman aikaisemmin.

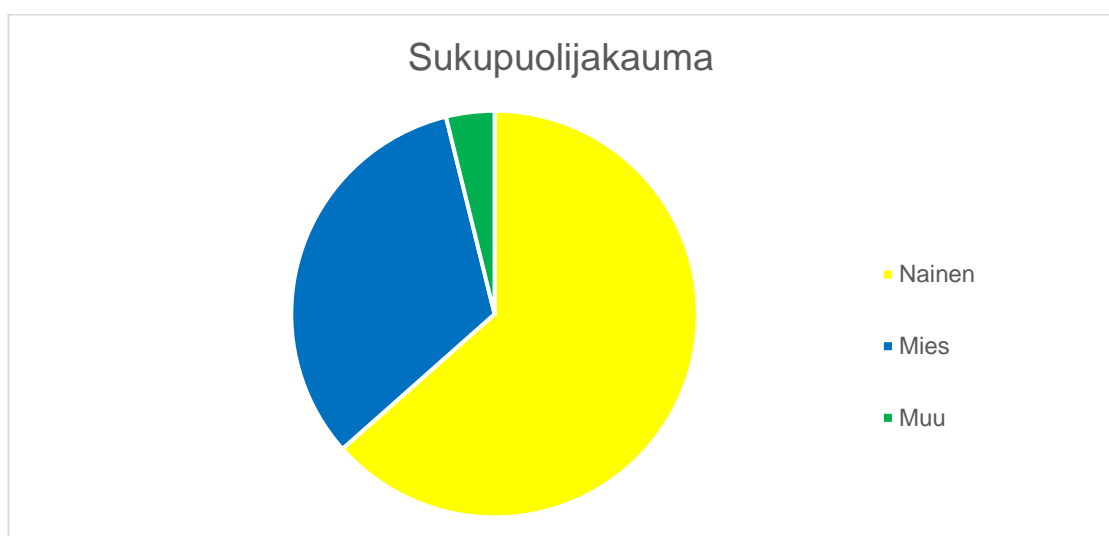
Kahdestoista kysymys on varmasti kyselyn tärkein kysymys. Tässä kysyttiin käyttäisikö opiskelija IT-tukea, jos sellaista olisi tarjolla. Lisäksi selvitetään millä kielellä ja mihin kelloaikoihin IT-tukea tulisi olla tarjolla.

4.4 Kyselyn tulokset

Kyselytutkimukseen vastasi yhteensä 52 Turun ammattikorkeakoulun opiskelijaa ja keskimääräinen vastaamisaika oli 2.28 minuuttia. Suurin osa vastanneista oli iältään alle 30-vuotiaita.

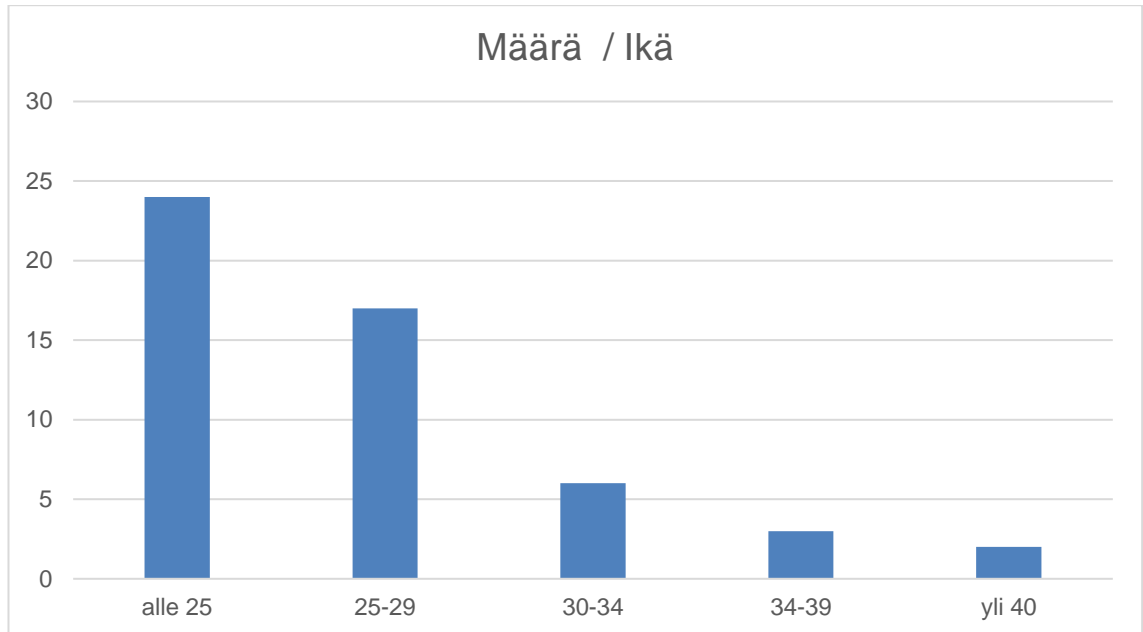
Kyselyyn vastasi huomattavasti enemmän naisia kuin miehiä, lisäksi vain muutama vastanneista vastasi olevansa muun sukupuolisia. (Kaava 1.)

Kaava 1 Sukupuolijakauma



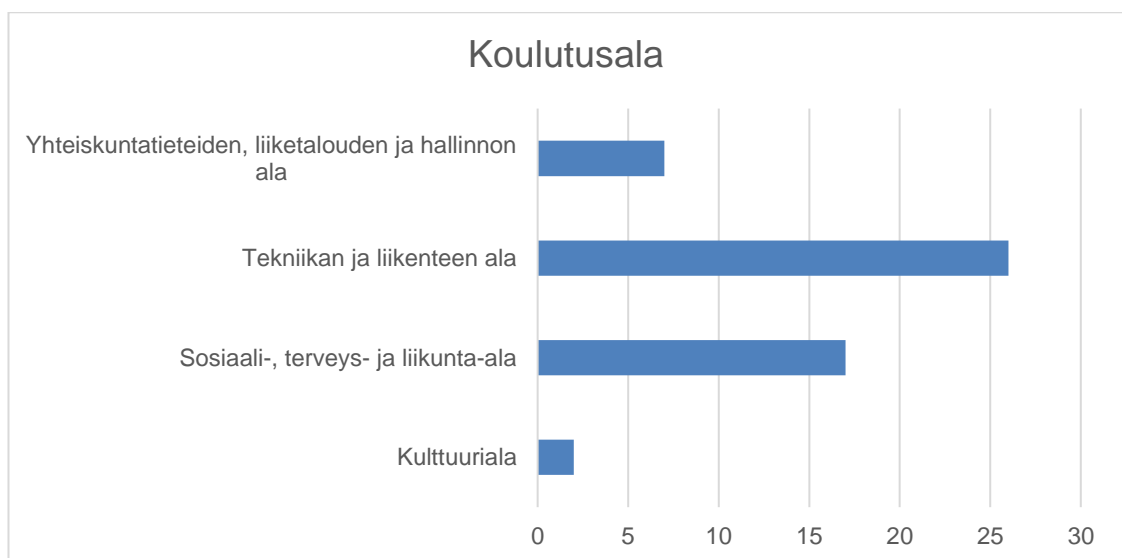
Enemmistö vastanneista opiskelijoista oli alle 30-vuotiaita. Kaavasta 2 nähdään, että suurin yksittäinen ikäluokka oli alle 25-vuotiaat. Vastanneista yli 34-vuotiaita oli vähiten ja suurin osa näistä oli naisia. Yli 34 vuotiaista neljä viidestä oli naispuolisia.

Kaava 2 Ikäjakauma



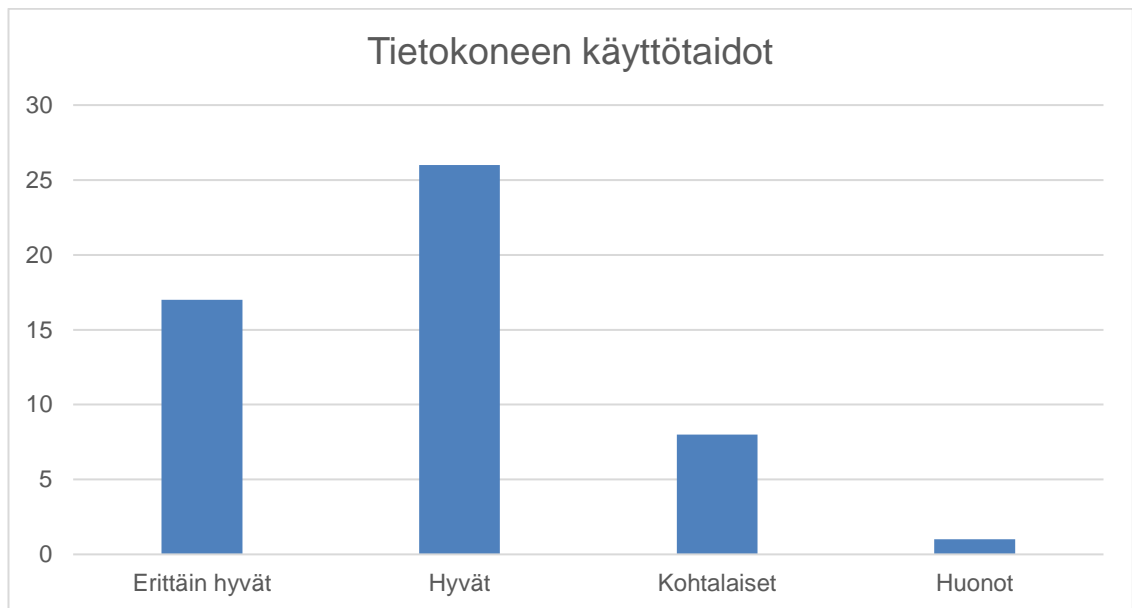
Kyselyyn vastanneista suurin osa opiskeli tekniikan ja liikenteen alaa. Kaavasta 3 selviää, että sen sijaan kulttuurialalta kyselyyn vastasi vain kaksi opiskelijaa. Sosiaali-, terveys- ja liikunta-alalta sekä kulttuurialalta ei ollut yhtäkään miespuolista vastaajaa.

Kaava 3 Koulutusala



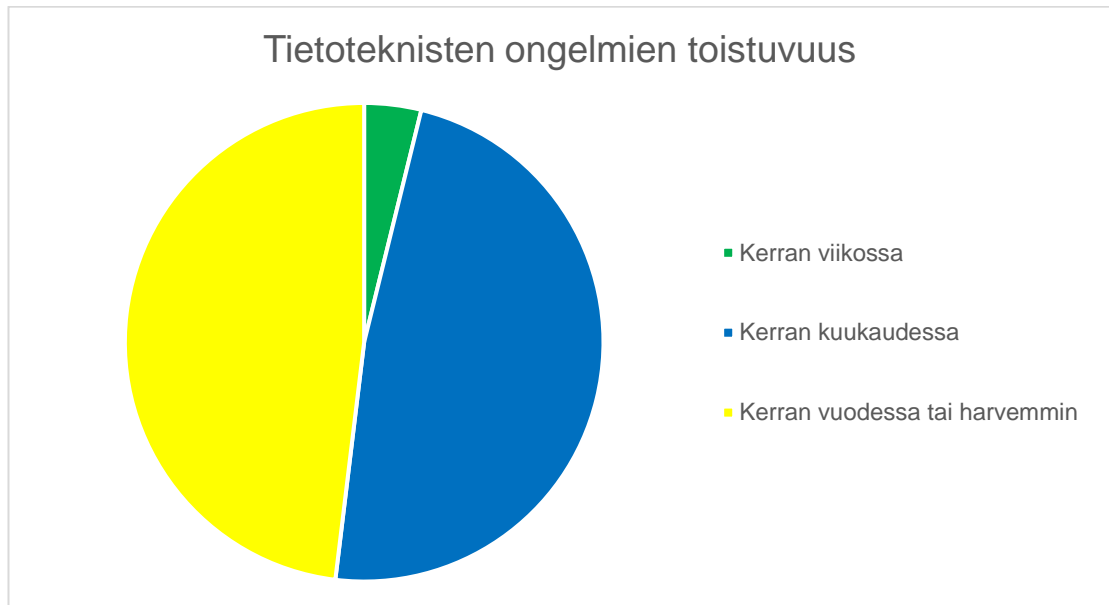
Kuten kaavasta 4 näemme, suurin osa vastanneista opiskelijoista kokee oman tietokoneen käyttötaitonsa riittäviksi. Selvä enemmistö kyselyyn vastanneista koki tietotekniset taitonsa joko erittäin hyväksi tai hyväksi. Vain yksi vastanneista mielsi taitonsa huonoiksi ja kahdeksan kohtalaisiksi, näistä vastaajista kaikki olivat naisia.

Kaava 4 Tietokoneen käyttötaidot



Opiskelijoilta kysyttäessä tietoteknisten ongelmien toistuvuutta (Kaavio 5), vain kaksi vastasi kokevansa tietoteknisiä ongelmia viikoittain. 25 opiskelijaa vastasi kohdanneensa tietoteknisiä ongelmia noin kerran kuukaudessa ja toiset 25 opiskelijaa kertoi kohdanneensa tällaisia ongelmia kerran vuodessa tai harvemmin. Suurin osa opiskelijoista, jotka vastasivat kokevansa tietoteknisiä ongelmia kerran viikossa, olivat silti luonnehtineet tietokoneen käyttötaitojaan hyväksi tai erittäin hyväksi.

Kaava 5 Tietoteknisten ongelmien toistuvuus



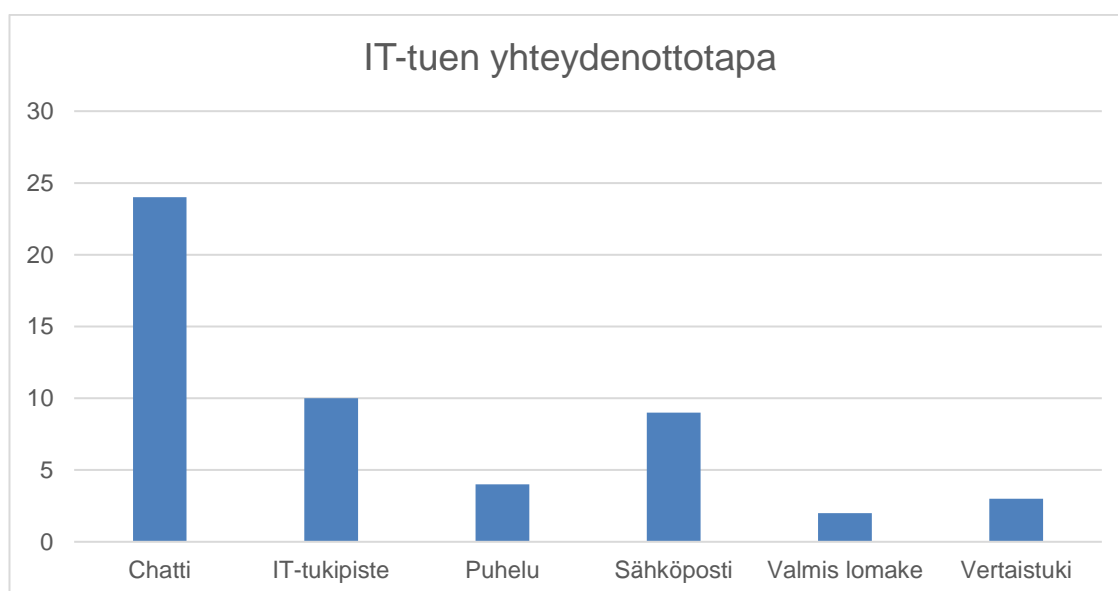
Tietoteknisten ongelmien syytä kysyttäessä vastaukset jakautuivatkin jo enemmän. Kaavasta 6 nähdään, että suurin syy tietoteknisiin ongelmiin on opiskelijoiden kokemuksen mukaan ohjelmisto-ongelmat. Toiseksi eniten ongelmia tuottaa osaamisen puute. Yhdeksän opiskelijaa vastasi ongelmien johtuneen laiteviasta ja yksi opiskelija valitsi muuvalikoehdon ja kertoi syyksi laitteista sekä ohjelmista yhdessä.

Kaava 6 Tietoteknisten ongelmien syyt



Kaavasta 7 näkyy eroteltuna opiskelijoiden vastaukset kysymykseen ”Oman päätelaitteen kanssa tulleen ongelman kanssa hakisin mieluiten apua”. Ylivoimaisesti eniten ääniä oli saanut chatti vaihtoehto, joka varmasti on jo entuudestaan tuttu tukimuoto monelle opiskelijalle. Paljon ääniä sai myös sähköposti –vaihtoehto, jolla on paljon yhteistä chatin kanssa. Näissä vaihtoehtoissa opiskelija voi jättää tukipyynnön, milloin haluaa ja mistä haluaa. Sähköpostin vahvuutena on sen riippumattomuus oppilaitoksen aukioloajoista. Chat puolestaan mahdollistaa nopeammat vastausajat. Paljon ääniä sai myös IT-tukipisteeltä suoraan avun saaminen. Tämä eroaa suuresti muista vaihtoehtoista, sillä tässä IT-tukihenkilö ja asiakas kommunikoisivat ilman viestittelyä, kasvotusten.

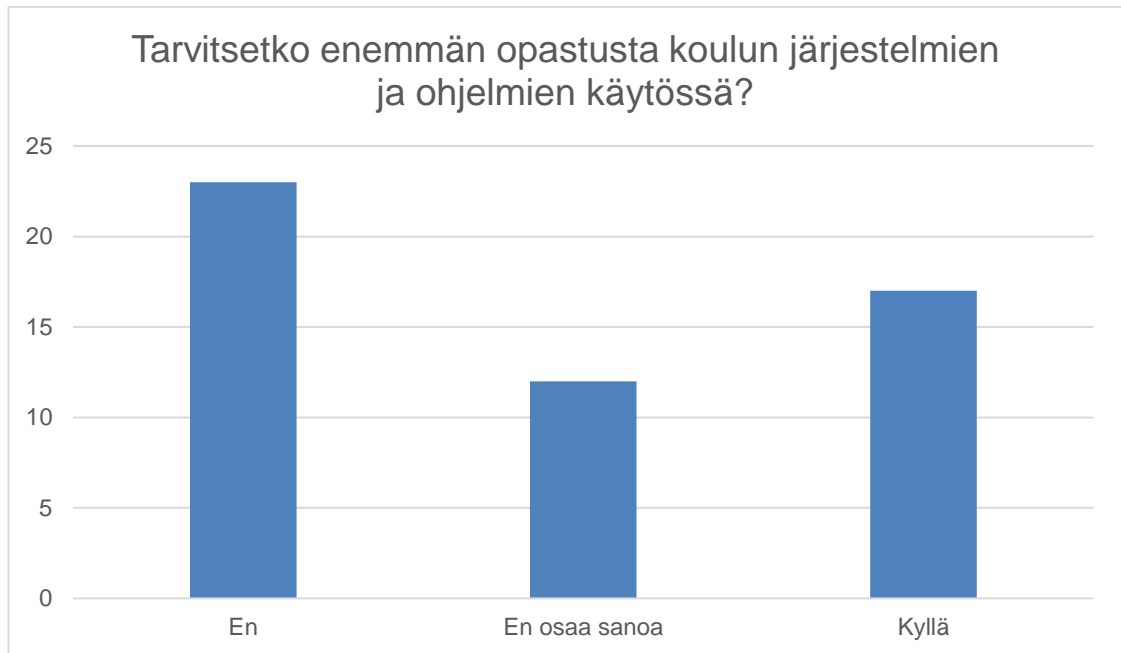
Kaava 7 IT-tuen yhteydenottotapa



Vähiten ääniä sai valmis netissä täytettävä lomake, eli toisin sanoen tikettijärjestelmä, josta kerrottiin aikaisemmin tässä opinnäytetyössä. Seuraavaksi vähiten ääniä sai vertaistukipalvelut, kuten Yammer. Tämä tapa vaatii opiskelijalta enemmän vaivaa ja tekemistä vastauksien ja avun saamiseksi. Neljä vastanneista koki puhelimitse avun saamisen olevan paras vaihtoehto. Tässä vaihtoehdossa huonona puolena on, ettei puheluita jää tietoja minnekään, ellei puheluita äänitetä. Näin tukipyynnöt eivät ole kirjattu minnekään dokumentointiin.

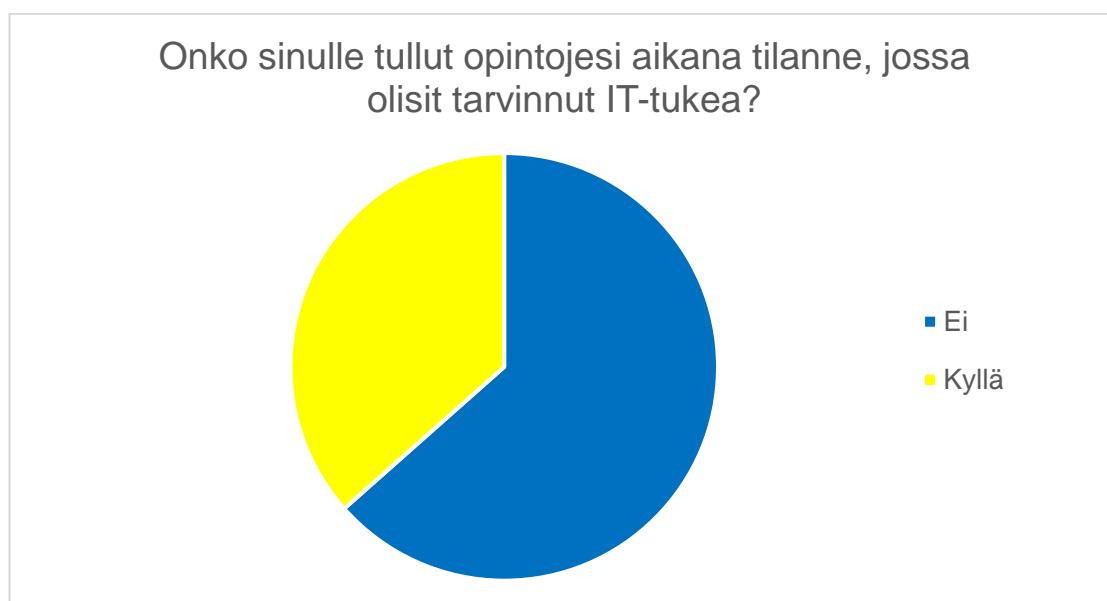
Kysyttäessä tarvitsevatko opiskelijat enemmän opastusta koulun järjestelmien ja ohjelmien käytössä, suurin osa vastasi ei. 17 opiskelijaa vastasi tarvitsevansa enemmän opastusta koulun järjestelmien kanssa ja jopa 12 eivät osanneet sanoa. Vastausten jakautuminen näkyy kaavassa 8.

Kaava 8 Avun tarve koulun järjestelmien ja ohjelmien käytössä



Kaavasta 9 nähdään, että hieman yli puolet vastaajista ei ole kokenut tarvitsevansa IT-tukea opintojensa aikana. Tästä voidaan päätellä, että nämä opiskelijat selviävät tietoteknisissä ongelmissa omin avuin. Kuitenkin 19 opiskelijaa vastasi tarvinneensa IT-tukea opintojensa aikana. Näistä vain kolme olivat miehiä.

Kaava 9 It-tuen tarve opintojen aikana



Kysymykseen oli muutama lisäkysymys, joilla pyrittiin selvittämään opiskelijoiden tietoteknisiä ongelmia tarkemmin. 19 opiskelijasta neljä vastasi ongelmien johtuneen suoraan Excelin tai Wordin osaamisen puutteesta. Toiset neljä opiskelijaa kokivat ongelmia koulun järjestelmien, kuten Pepin, eli Turun ammattikorkeakoulun tietojärjestelmäkokoaisuus, käytössä. 7 opiskelijalla oli tietokoneen käyttöön liittyviä ongelmia, esimerkiksi tulostaminen tai tiedostojen katoaminen. Suurin osa vastaajista oli saanut apua ystävil-tään tai opettajalta tai koulun henkilökunnalta. Loput vastaajista olivat selvittäneet ongelmansa itsenäisesti internetin avulla.

Opiskelijoilta kysyttiin käyttäisivätkö he IT-tukea mikäli sellaista tarjottaisiin. 56 prosenttia vastaajista vastasi, että käyttäisivät IT-tukea mikäli sellaista olisi tarjolla. Loput 44 prosenttia vastasivat ”luultavasti en”, joista vain yksi kertoi tarvitsevansa enemmän opastusta koulun järjestelmien ja ohjelmien kanssa.

Kaavasta 10 nähdään miten opiskelijat toivovat IT-tukipalvelun olevan auki. Kysymys oli monivalintakysymys, joten vastaaja pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon. Isompi joukko vastanneista oli sitä mieltä, että tukipalvelu voisi arkipäivisin olla vain neljään asti

auki, kuuden sijaan. Suuri osa tietotekniikan opiskelijoista vastasi että IT-tukipalvelu voisi olla avoinna kahdeksasta neljään. Erityisesti sosiaali- ja terveysalan opiskelijat toivoivat IT-tuen olevan auki myös viikonloppuisin ja kesäisin.

Kaava 10 IT-tukipalvelun saatavuuden tarve



Viimeisenä kysymyksenä oli ”Millä kielellä tarvitsisit tukea?”. Vaihtoehtoina oli suomi, englanti tai molemmat käy. Vain yksi vastanneista koki tarvitsevansa tukea englanninkielisenä, 23 vastanneista suomenkielisenä ja 28 vastanneista kertoivat molempien kielten käyvän. Kysely tehtiin vain suomeksi ja tämä varmasti vaikutti viimeisen kysymyksen vastauksiin.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Turun ammattikorkeakoulussa opiskelevien opiskelijoiden IT-tuen tarve sekä tietoteknisten taitojen kartoittaminen. Mikäli Turun ammattikorkeakouluun perustetaan opiskelijoille suunnattu IT-tuki, on tästä opinnäytetyöstä apua sen järjestämiseen.

Opinnäytetyön alussa kerrottiin Turun ammattikorkeakoulun nykyisestä tilanteesta sekä muista organisaatiossa toimivista IT-tukipalveluista. Lisäksi opinnäytetyössä on eriteltyä teoriaa IT-tukeen liittyen, kuten tapoja järjestää ja ylläpitää IT-tukea. Opinnäytetyössä on myös ohjeita IT-tuen henkilökunnan ja asiakaskunnan profilointiin.

Opinnäytetyön kyselyn vastauksien pohjalta voidaan tehdä johtopäätöksiä Turun ammattikorkeakoulussa järjestettävän IT-tuen tarpeesta. Pitää huomioida, että vastausprosentti jäi hyvin pieneksi, jonka vuoksi ei voida olla täysin varmoja kokonaistarpeesta. Saadut vastaukset ovat kuitenkin suuntaa antavia. Vastausten pohjalta voidaankin olettaa, että Turun ammattikorkeakouluun järjestettävälle IT-tuelle olisi tarvetta. Vastauksista voidaan päätellä, että hieman yli puolet vastaajista käyttäisi IT-tukea, mikäli sitä olisi tarjolla.

Opiskelijat tarvitsevat enemmän ohjausta koulun järjestelmien ja perus tietokoneen käyttötaitojen kanssa. Muun muassa Office -ohjelmien käytössä tarvitaan enemmän ohjausta. Tämän lisäksi koulun intranetin ja tietojärjestelmien käyttöönottokoulutuksia voisi parantaa. Tulevaan IT-tukipalveluun olisi siis hyvä huomioida opiskelijoiden opastuksen ja neuvonnan tarve perinteisten IT-tukipyyntöjen lisäksi.

LÄHTEET

UniversalClass. Help Desk Tools: Establishing Your Help Desk's Online Presence. Viitattu 29.10.2019 <https://www.universalclass.com/articles/business/help-desk-tools-establishing-your-help-desk-online-presence.htm>.

Turun ammattikorkeakoulun henkilöstön intranet 2015. IT-palvelut ja Online-ympäristöt. Vain sisäiseen käyttöön. Viitattu 16.06.2019.

Ammattinetti 2019. Mikrotukihenkilö Viitattu 09.05.2019 http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/331_ammatti.

HAMK – Hämeen ammattikorkeakoulu. Oman tietokoneen käyttö opiskelussa. Viitattu 6.3.2020 <https://www.hamk.fi/it-palvelut-ja-tietohallinto/oman-tietokoneen-kaytto-opiskelussa/>.

Jyväskylän yliopisto, Koppa 2015. Laadullinen tutkimus. Viitattu 9.5.2019 <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>.

KvantiMOTV 2010. Kyselylomakkeen laatiminen. Viitattu 9.5.2019 <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>.

Turku AMK 2019. Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 9.5.2019 <https://www.turkuamk.fi/fi/turun-amk/tutu/esittely/>

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Opiskelijoiden IT-tuki

Kysely toteutetaan osana opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on kartoittaa opiskelijoille suunnatun IT-tuen tarvetta Turun ammattikorkeakoulussa. Opiskelijat tarvitsevat omat päätelaitteet opintoihinsa, onko siis opiskelijoille suunnattu IT-tuki tarpeellinen ja millaista tukea tarvitaan.

Lomakkeen tietoja käytetään vain opinnäytetyöhön, eikä tietoja luovuteta eteenpäin.

Kyselyyn vastaaminen ei vie kuin muutaman minuutin.

Pakollinen

1. Koulutusala *
 - a. Kulttuuriala
 - b. Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala
 - c. Tekniikan ja liikenteen ala
 - d. Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala
2. Ikä *
 - a. alle 25
 - b. 25-29
 - c. 30-34
 - d. 34-39
 - e. yli 40
3. Sukupuoli *
 - a. Nainen
 - b. Mies
 - c. Muu
4. Kuinka hyvät tietokoneen käyttötaidot sinulla mielestäsi on? *
 - a. Erittäin hyvät
 - b. Hyvät
 - c. Kohtalaiset
 - d. Huonot
 - e. Erittäin huonot

5. Kuinka usein sinulla on tietoteknisiä ongelmia? (laite, ohjelmisto tai käyttö) *
 - a. Kerran vuodessa tai harvemmin
 - b. Kerran kuukaudessa
 - c. Kerran viikossa
 - d. Useammin
6. Tietotekniset ongelmiasi johtuvat yleensä *
 - a. Laiteviasta
 - b. Ohjelmisto-ongelma
 - c. Osaamisen puutteesta
 - d. muu
 - i. mikä?
7. Oman päätelaitteen kanssa tulleen ongelman kanssa hakisin mieluiten apua *
 - a. IT-tukipisteeltä
 - b. Valmiilla lomakkeella netissä
 - c. Chatissä
 - d. Puhelimitse
 - e. Sähköpostilla
 - f. Vertaistuesta (esim Yammerin BYOD peer Support -kanava)
8. Tarvitsetko enemmän opastusta koulun järjestelmien ja ohjelmien käytössä? *
 - a. Kyllä
 - b. En
 - c. En osaa sanoa
9. Onko sinulle tullut opintojesi aikana tilanne, jossa olisit tarvinnut IT-tukea? *
 - a. Kyllä
 - b. Ei

Kysymykset 10 ja 11 ovat tarkoitettu niille jotka vastasivat ”kyllä” kysymykseen 9.

10. Mikä ongelma oli?
 - a. vapaa vastaus
11. Mistä sait apua ongelmaan
 - a. Netistä
 - b. Kaverilta
 - c. Opettajalta tai muulta henkilökunnalta
 - d. IT-asiantuntijalta
 - e. Laitevalmistajalta

f. muu

i. mikä?

12. Jos IT-tukea tarjottaisiin, käyttäisitkö sitä *

a. Luultavasti en

b. Kyllä

13. Milloin tukipalvelua pitäisi olla saatavilla? *

a. ma-pe 8-16

b. ma-pe 8-18

c. Viikonloppuisin

d. Kesällä

14. Millä kielellä tarvitsisit tukea?

a. Suomen kielellä

b. Englannin kielellä

c. Molemmat käy

Liite 2. Messin uutinen

Nyt on mahdollisuus voittaa S-ryhmälle 200 euron lahjakortti osallistumalla opiskelijoiden IT-tukeen liittyvään kyselyyn. Kysely toteutetaan osana opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on kartoittaa opiskelijoiden IT-tuen tarvetta Turun ammattikorkeakoulussa.

Vastaamiseen menee vain muutama minuutti ja on tärkeää että mahdollisimman moni vastaa kyselyyn. Näin saamme luotettavan kuvan Turun AMK:n opiskelijoiden IT-tuen tarpeesta. Tutkimuksen tulosten avulla voidaan kehittää juuri oikeanlaista tukea tuleville opiskelijoille.

Kyselyn vastauksia käsitellään nimettöminä ja yhteystietoja käytetään vain palkinnon arvontaan. Vastausaikaa kyselyyn on 12.5 asti.