



ServiceDeskin palveluprosessien kehittäminen – Case Laurea-ammattikorkeakoulu

Niina Syrjänen & Elisa Tarask

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**ServiceDeskin palveluprosessien kehittäminen
– Case Laurea-ammattikorkeakoulu**

Niina Syrjänen, Elisa Tarask
Tietojenkäsittely
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2020

Niina Syrjänen, Elisa Tarask

ServiceDeskin palveluprosessien kehittäminen – Case Laurea-ammattikorkeakoulu

Vuosi 2020

Sivumäärä 38

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten ServiceDeskin loppukäyttäjät löytävät ServiceDeskin palvelut, miten palveluiden prosessit toimivat ja mitkä ovat ne palvelut, joihin loppukäyttäjät toivovat parannusta. ServiceDeskissä ei ole suoritettu varsinaista asiakastyytyväisyyskyselyä loppukäyttäjille useampaan vuoteen. Muutama ServiceDeskiä koskeva kysymys oli vuoden 2020 palveluyksikön käyttäjätyytyväisyyskyselyssä. Palautetta toiminnoista ja palveluista on tullut loppukäyttäjiltä suoraan joko suullisesti tai kirjallisesti. Työn aihe saatiin ServiceDeskin it-asiakaspalvelupäälliköltä.

Tietoperustassa tarkasteltiin palveluiden ja prosessien käsitteitä ja niiden kehittämistä. Tutkimusmenetelminä käytettiin havainnointia, haastattelua, vertaisarviointia ja kyselytutkimusta. Kyselytutkimus suoritettiin kahden kampuksen syksyllä 2020 aloittaneille uusille opiskelijoille ja yhden kampuksen lehtoreille. Kyselyyn vastasi yhteensä 40 henkilöä. Kehitysideoita tuotettiin ServiceDeskin eri palveluihin omien ServiceDesk-työkokemusten, haastattelun ja kyselytutkimuksen analysoinnin perusteella.

Kehitysehdotukset laadittiin niin, että osa niistä on otettavissa käyttöön nopeallakin aikataululla. Ensimmäisinä käyttöön otettaviksi on tarkoitettu muutokset tikettien käsittelyn sekä it-harjoittelijoiden perehdytyksen prosesseissa. Jatkokehitysehdotuksena esitettiin käyttäjätyytyväisyyskyselyn toteuttaminen esimerkiksi tiketin sulkemisviestiin laitettavana linkkinä vastauslomakkeeseen.

Niina Syrjänen, Elisa Tarask

Improving ServiceDesk's Service Processes – A Case Study of Laurea University of Applied Sciences

Year

2020

Pages

38

The objective of this thesis was to research how ServiceDesk end users find ServiceDesk's services, how service processes work and which services end users would improve. ServiceDesk has not conducted a proper customer satisfaction survey for end users in several years. A few questions about ServiceDesk were in the 2020 Service Unit User Satisfaction Survey. Feedback on activities and services has come directly from the end users, either orally or in writing. The subject of this thesis was given by ServiceDesk's IT customer service manager.

The theoretical framework examined the concepts of services and processes, and their development. The research methods used were observation, interview, benchmarking, and questionnaire research. The survey was conducted for the new students of the fall 2020 on two campuses, as well as for lecturers on one campus. A total of 40 people responded to the survey. Analysing ServiceDesk internship work experience, interview and survey, development ideas were generated for various ServiceDesk's services.

The development proposals were drafted in such a way that some of them can be implemented even in a short period of time. The first one to be introduced is changes in the processes of ticket processing and induction of ServiceDesk interns. As a further development proposal, the implementation of a user satisfaction survey is presented, for example, as a link in the reply form in the closing message of a ticket.

Keywords: ServiceDesk, services, processes, improvement

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	ServiceDesk	7
3	Palvelut	7
4	Prosessit	9
5	Menetelmät	11
5.1	Kyselytutkimus	12
5.2	Havainnointi	13
5.3	Benchmarking.....	14
5.4	Haastattelu.....	15
6	ServiceDeskin palvelut ja niiden prosessit.....	16
6.1	ServiceDesk-itsepalveluportaali.....	17
6.2	Puhelinpalvelu.....	18
6.3	Palvelupisteet ja ajanvaraus	19
6.4	Chatbot ja chat.....	20
7	ServiceDeskin nykytilanne.....	20
7.1	It-asiakaspalvelupäällikön haastattelu	21
7.2	Kehittämisen lähtökohdat	22
8	Kyselytutkimus ServiceDeskistä	23
8.1	Toteuttaminen.....	23
8.2	Tulokset	24
9	Kehitysehdotukset.....	28
9.1	ServiceDesk-palveluportaali	29
9.2	Puhelinpalvelu, palvelupisteet ja lähituki.....	30
9.3	Palveluaikojen pidentäminen.....	31
9.4	Tikettien käsittely	31
9.5	Käyttäjätyytyväisyyskysely.....	32
9.6	Muita kehitysehdotuksia.....	33
10	Yhteenveto	34
	Lähteet.....	35
	Kuviot	37
	Taulukot	37
	Liitteet	38

1 Johdanto

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten Laurea-ammattikorkeakoulun henkilöstö ja opiskelijat kokevat ServiceDeskin palvelut ja kuinka niitä voidaan kehittää. Kehityskohteena on ServiceDeskin palveluprosessit ja niiden käyttäjälähtöinen parantaminen. Parantamisella tässä tarkoitetaan sitä, miten palveluprosesseja voidaan muuttaa niin, että loppukäyttäjä kokee saavansa parempaa palvelua. Henkilöstön ja opiskelijoiden mielipiteitä kartoitamme sähköpostitse lähetettävänä puolistrukturoidulla kyselytutkimuksella. Lomakkeessa kysytään käyttäjien omia kokemuksia ja parannusehdotuksia ServiceDeskin toimintaan liittyen.

Opinnäytetyön aihe saatiin ServiceDeskin toiminnasta vastaavalta it-asiakaspalvelupäälliköltä. Haastattelimme häntä toiminnan nykytilasta ja tulevaisuuden tahtotilasta. Haastattelun avulla saimme pohjan siihen, mihin kehittämistyössä täytyy tarkalleen kiinnittää huomiota. Loppukäyttäjäkyselyn tuloksia analysoimalla saimme selville tärkeimpinä pidetyt palvelut ja minkä palvelun kehittäminen on loppukäyttäjien mielestä tärkeintä. Käyttämämme tutkimusmenetelmien eli kyselytutkimuksen, haastattelun, vertailuanalyysin sekä omien ServiceDesk-työkokemusten perusteella teemme kehitysideoita, joita lähdetään toteuttamaan käytännössä.

Kehitysehdotukset mietitään niin, että ne ovat sovellettavissa nykyiseen toimintaympäristöön sekä lyhyellä että pidemmällä aikavälillä ja ilman suuria materiaalisia panostuksia. Osa kehitysehdotuksista on ohjeistuksien uudistamista, ja osa toimintatapojen muuttamista. Vaikka asiakaskokemusten parantaminen toimii tämän opinnäytetyön kehittämisen lähtökohtana, emme myöskään unohda asiakaspalvelutyötä tekeviä ServiceDeskin it-harjoittelijoita. He ovat ServiceDeskin kasvot ja ääni käyttäjiin päin, ja kun heidän työntekonsa on sujuvaa, näkyy se myös loppukäyttäjien tyytyväisyytenä.

ServiceDeskin palveluprosessien kehittäminen tukee koko Laurea-ammattikorkeakoulun toimintaa. Kun palvelut ovat laadukkaita ja helposti saatavilla niin henkilökunnalle kuin opiskelijoillekin, toteutuu myös Laurean palvelulupaus: ”Me Laureassa olemme juuri sinua varten”. Toimivat it-palvelut takaavat toimivat opetushetket, ja tämä edistää myös ammattikorkeakoulun imagoa. Poikkeusaikoina it-tuen tarve on korostunut entisestään etätyöskentelyn ja hybridiopetuksen vuoksi, jonka takia ServiceDeskin sujuva toiminta on kriittistä koko korkeakouluyhteisön toiminnalle.

2 ServiceDesk

Laurea ServiceDesk on Laurea-ammattikorkeakoulun tietohallinnon tuottama ServiceDesk-tukipalvelu, joka auttaa opiskelijoita ja henkilökuntaa päivittäisissä tietotekniikan ongelmissa. ServiceDesk toimii pääasiallisesti työharjoittelijoiden voimin. ServiceDeskissä työskentelee Laurean tietojenkäsittelyn opiskelijoita ja nykyään tämä työharjoittelu kestää kuusi kuukautta. Harjoittelijoiden tukena on tietohallinnon it-asiantuntijat ja kampusten ylläpitäjät.

Ennen koronapandemiaa harjoittelijat työskentelivät pääsääntöisesti Tikkurilan ja Leppävaaran kampuksilla, mutta toisinaan joku harjoittelijoista kävi myös Lohjalla ja Otaniemessä, kun kyseisten kampusten ylläpitäjät olivat pidempään poissa. Kampuksilla työtehtävät jakoutuivat eri rooleihin; päivystäjä, varapäivystäjä ja lähituki.

Loppukäyttäjille on monta eri kanavaa, joiden kautta he voivat olla ServiceDeskiin yhteydessä; puhelin, sähköposti, botti, josta pääsee chatiin, ServiceDesk-palveluportaali ja ServiceDeskin lähituki. Koronan myötä kaikki työtehtävät siirtyivät kertahetimitä verkkoon, ja aiemmin harjoittelijoille melko mahdottomasta etätyöskentelystä tulikin uusi arki. Kampukset suljettiin ja käyttäjien yhteydenottokanavista jäi kokonaan pois kampuksilla annettava lähituki, joten tukipyyntöjen tekeminen siirtyi puhelimeen ja sähköisiin kanaviin. Lähitukea tarjottiin vain ajanvarauksella siinä tapauksessa, jos ongelmaa ei saatu ratkottua etänä.

Kesällä 2020 palattiin hiukan takaisin päin koronan myötä tulleista toimintatavoista niin, että kampuksille pääsi taas työskentelemään. Varsinkin elo-syyskuussa uusien opiskelijaryhmien aloittaessa lähituen tarve kasvoi jälleen, sillä nämä aloittavat ryhmät tulivat lähiopetukseen kampuksille. Myös erilaisia työpajoja ja muita tarpeellisia lähiopetusjaksoja järjestettiin taas. Hybridiopetuksesta tuli päivän sana, eli opetusta oli tarjottava opiskelijoille samanaikaisesti kampuksella sekä verkkoyhteyden kautta. Erityisesti tähän lehtorit kaipasivat teknistä tukea verkkokokousohjelmien sekä laitteiston kanssa.

3 Palvelut

Tilastokeskuksen mukaan palvelu on tuotannollisen toiminnan seurausta, joka muuttaa niitä kuluttavien yksiköiden olosuhteita tai edistää tuotteiden ja rahoitusvarojen vaihdantaa. Lisäksi palvelu ei yleensä ole erillinen erä, johon voisi kohdistua omistusoikeus, ja yleensä palvelua ja palvelun tuottamista ei voi erottaa toisistaan. (Tilastokeskus 2020.)

Palvelun määritellään olevan myös toimintaa tai toimintojen yhdistelmää, jonka palveluntarjoaja toteuttaa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa vastatakseen asiakkaan tarpeeseen (Seppälä 2010).

Palvelutapahtumassa on kaksi osapuolta; palvelun käyttäjä ja palvelun tuottaja. Jokainen palvelun käyttäjä voi kokea sen eri tavalla, ja myös aivan toisella tavalla, miten palvelun tuottajan on sen ajatellut. Lisäksi palvelu on yleensä aineeton, joka tuotetaan ja kulutetaan hyvin pitkälle samanaikaisesti. Sitä ei siis voi tehdä varastoon, mutta kuitenkin sen vaikutukset voivat olla hyvinkin pitkävaikutteisia. Useiden palveluiden valmiuden luominen ja laadukas tuottaminen ovat saattaneet edellyttää erittäin mittavia etukäteispanostuksia. (Rissanen 2006, 18-19.)

Tuulaniemen (2011, luku 2) mukaan yksiselitteistä määrittystä palvelusta on vaikea antaa, mutta sen määritelmistä nousevat esiin nämä neljä asiaa;

- palvelu ratkaisee jonkin loppukäyttäjällä olevan ongelman
- palvelu on prosessi
- palvelu koetaan mutta sitä ei voi omistaa
- palvelu on merkittävää ihmisten välistä vuorovaikutusta.

ITIL on tietotekniikkainfrastruktuurikirjasto, joka tarjoaa laajasti käytetyn, kokonaisvaltaisen viitekehyksen organisaatioiden it-palveluiden ja prosessien hallintaan. Sen uusimmassa versiossa, ITIL 4.0:ssa määritellään palveluiden olevan keino mahdollistaa arvojen yhteiskehittäminen helpottamalla asiakkaan haluamia tuloksia ilman, että asiakkaan on hallittava erityisiä kustannuksia ja riskejä (Axelos 2019, 12).

Palveluiden, ja sitä kautta niiden prosessien, kehittämisessä on hyvä pitää mielessä muutama tärkeä lähtökohta. Palveluiden tulisi olla helposti löydettäviä, selkeästi ilmaistuja, niiden tulee saavuttaa käyttäjän odotukset palvelusta ja antaa jokaiselle käyttäjälle mahdollisuus päästä haluamaansa lopputulokseen. Palveluiden ei tulisi vaatia käyttäjältä yhtään ennakkosaamista palvelusta ja niiden täytyy olla johdonmukaisia, ilman umpikujia, eli käyttäjän tulisi löytää palvelusta etenemismahdollisuus, mikäli hän ei omatoimisesti pääse haluamaansa lopputulokseen. Palveluiden tulee olla tasapuolisesti kaikkien käyttäjien saatavilla, mikä Laureassa kyllä toteutuukin hyvin. (Downe 2020, 4-5.)

Loppukäyttäjälle paras palvelukokemus syntyy siitä, kun hänen ongelmansa hoituu yhdellä yhteydenotolla, ja näin ServiceDeskissä jo toimitaan. Liisa Torkkeli, itsenäinen it-palvelunhallinnan konsultti, kertoo Tivin artikkelissa ”Toimii kuin it-tuki”, että nuorempi polvi ei soittale minnekään, kun kohtaa ongelman, johon tarvitsee tukea. Nuoret hakevat itsepalvelua tai someverkkojen vertaistukea. He ovat myös hyvin tottuneita älylaitteiden käyttäjiä yksityiselämässään, joten he haluavat saman tasoista palvelua myös työelämässään, ja miksei opinnoissaankin. (Ahokas 2020, 16-19.) Palveluiden kehittämisessä tuleekin ottaa huomioon globaalit megatrendit, joista käyttäjäkeskeisyys on yksi (kuvio 1).



Kuvio 1: Globaalit megatrendit vaikuttavat palveluihin (Business technology forum, 2020)

Rutiininomaisiin tehtäviin sopii itsepalvelu, joka on hyvä tapa vapauttaa ServiceDeskin kapasiteettia vaativampien ongelmien selvittelyyn. Yksi tapa itsepalvelun käyttäjäystävällisen käyttöliittymän toteuttamiseen on tekoälyä hyödyntävä chatbot edellyttäen, että botti on tarpeeksi hyvin koulutettu vastaamaan asiakkaiden kysymyksiin. (Ahokas 2020, 16-19.)

Käyttäjäkokemusta voidaan parantaa keräämällä ja analysoimalla käyttäjäpalautetta. Näin havaitut suuremmat ongelmakohdat on hyvä viedä organisaation asiantuntijoiden keskusteluihin, jotta löydettäisiin ja kehitettäisiin organisaatioon sopivia keinoja. (Business technology forum, 2020.)

4 Prosessit

Prosessit muodostuvat toisiinsa liittyvistä toiminnoista, joiden avulla panokset muutetaan tuotoksiksi. Prosesseissa kuvataan, millä tavoin päämäärä saavutetaan. (Axelos 2019, 33.)
Prosessien lopputuotoksena voi olla esimerkiksi asiakkaille tarjottava palvelu.

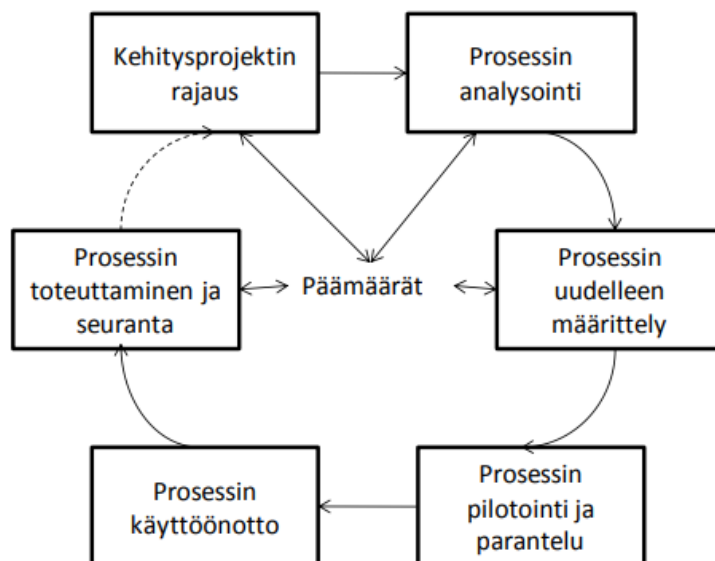
Hyvin kuvatut ja dokumentoidut prosessit auttavat toiminnassa ja sen kehittämisessä. Tällöin myös ongelmien havaitseminen on helpompaa, jolloin mahdolliset ongelmakohdat voidaan ottaa käsittelyyn. Prosessikuvauksista on hyötyä muun muassa uusien työntekijöiden perehdytyksessä, läpinäkyvyyden lisäämisessä organisaation rajapinnoissa, työnohjauksessa sekä vastualueiden selventämisessä. (Jyväskylän yliopisto 2020.)

Prosessit voidaan jakaa eri osiin: ydinprosessit, jotka ovat keskeinen osa organisaation toimintaa ja tuottavat asiakkaille tarvittavia palveluita. Tukiprosessit ovat ydinprosessien tukena organisaation sisäisessä toiminnassa. Prosesseissa on myös eri tasoja, jossa pääprosessi voidaan jakaa pienempiin osiin, eli ali- tai osaprosesseihin. (Martinsuo & Blomqvist 2010, 4; Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012.)

Prosessien kehittämisen päätavoitteina on tehostaa toimintaa, parantaa laatua sekä asiakastytyväisyyttä, parantaa ongelmatilanteiden hallittavuutta sekä saada aikaan kustannussäästöjä. Kehittämistarve syntyy usein ongelmasta, johon halutaan löytää ratkaisu. Kehittämistä tehdään usein poistamalla päällekkäisiä työvaiheita ja moninkertaisia hyväksyntöjä. Prosessia pyritään nopeuttamaan lisäämällä rinnakkaisvaiheita, jotta läpimenoaika lyhenisi ja prosessin tehokkuus paranisi. (Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012.) Tärkeää on poistaa työn vaiheet, jotka eivät tuota lisäarvoa lopputulokseen (Martinsuo & Blomqvist 2010, 3).

Tehdessä muutoksia olemassa oleviin prosesseihin, täytyy siihen varata tarpeeksi aikaa. Muutoksia ei voi tehdä herkästi, vaan ne täytyy olla hyvin perusteltuja, jotta kehittämistyöstä saataisiin suurin hyöty irti. Ei ole suositeltavaa tehdä liian monia uudistuksia yhdellä kertaa, jotta kehitystyö ei olisi liian laaja. Tehtyjen muutosten suorituskykyä on tällöin myös parempi seurata, kun niitä tehdään pienemmissä osissa. (Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012; Martinsuo & Blomqvist 2010, 3.)

Kehitysprojektin alussa rajataan kehittämisen kohde selkeästi. Yleensä nykyisistä prosesseista saa vinkkejä siihen, miten kohde voitaisiin rajata. Ensisijaisesti kehityskohde rajataan kuitenkin sen perusteella, mitä tavoitteita yrityksellä on kehityksen suhteen. Rajauksen jälkeen kohdetta lähdetään analysoimaan. Kerätään tietoa siitä, miten olemassa olevat prosessit toteutetaan erilaisten tiedonkeruumenetelmien kautta. Kehityksen tavoitteet tulee pitää mielessä, kun analysoidaan prosessien tämänhetkistä tilannetta. Millaisia tuloksia nykyiset prosessit tuottavat, päästäkö niillä tarvittaviin tavoitteisiin ja onko niissä puutteita? Kuvioista 2 nähdään, kuinka prosessien kehittämisen vaiheet etenevät. (Martinsuo & Blomqvist 2010, 6-7.)



Kuvio 2: Prosessien kehitysvaiheita (Martinsuo & Blomqvist 2010, 6)

Analysoinnin jälkeen kehittämistä vaativat prosessit mallinnetaan uudelleen. Prosesseja kehitettäessä keskitytään asiakkaan tarpeisiin - yleensä tämä tarkoittaa aliprosessien määrittämistä uudelleen, mutta joskus koko pääprosessi täytyy uudistaa, jotta voidaan vastata loppuasiakkaan odotuksiin. Kun prosessimallinnukset ovat valmiina, niiden toimivuus varmennetaan ennen käyttöönottoa todellisessa tai mallinnetussa ympäristössä. Näin selvitetään, onko kehityshankkeesta ollut tarpeeksi hyötyä, ja ovatko ne ongelmat ratkenneet, joiden takia kehitystyötä lähdettiin tekemään. Tässä vaiheessa voidaan tehdä myös tarvittavia muutoksia mallinnukseen. (Martinsuo & Blomqvist 2010, 7.)

Prosessin käyttöönottovaiheessa vanhat prosessit korvataan uusilla. Tämä tarkoittaa sitä, että henkilöstö, joka toteuttaa prosessia, koulutetaan uudelleen, jotta uudet prosessit saadaan mahdollisimman tehokkaasti käyttöön. Prosesseja täytyy kuitenkin jatkossakin seurata ja kehittää edelleen jatkuvasti, eivätkä uudistukset voi jäädä vain kertaluontoisiksi. Parannuksen kohteita ilmenee kehitystyön jälkeenkin, ja pienempiä ongelmia voidaan myös korjata ilman suurempaa kehitystyötä. (Martinsuo & Blomqvist 2010, 7-8; Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012.)

5 Menetelmät

Tutkimusmenetelmien valinnassa on kysymys siitä, millaista tietoa opinnäytetyöhön tarvitaan ja millä tavalla sen tiedon saa kerättyä. Kehitystyömme kohde on ServiceDeskin palvelut ja palveluiden prosessit, joita toivotaan parannettavan niin, että ne ovat myös loppukäyttäjälle selkeät ja helposti saatavilla. Kehittämistyön lähestymistavaksi sopii usein osallistava tutkimus, toimintatutkimus, jolla pyritään yhdessä ratkaisemaan nykyisessä käytännössä kohdattuja ongelmia ja saamaan näin aikaan muutosta (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 58).

Käytämme sekä laadullista (haastattelu) että määrällisiä (kysely, havainnointi) tutkimusmenetelmiä tässä opinnäytetyössä. Laadullinen tutkimus tarkastelee merkitysten maailmaa, joka on ihmisten välinen ja sosiaalinen, ja nämä merkitykset ilmenevät suhteina ja niiden muodostamina merkityskokonaisuuksina. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on selvittää henkilön omat kuvakset koetusta todellisuudesta, ja näiden kuvausten oletetaan sisältävän hänelle tärkeitä ja merkityksellisiä asioita. (Vilka 2015, luku 5.)

Määrällinen tutkimus vastaa kysymykseen, kuinka paljon tai miten usein, eli se antaa kuvan mitattavien muuttujien välisistä suhteista. Tutkittavat asiat ja niiden ominaisuudet kuvaillaan yleisesti numeroin, sillä tutkija saa tutkimustiedon numeroina tai hän ryhmittelee laadullisen aineiston numeeriseen muotoon. Tutkija tulkitsee ja selittää sanallisesti tutkimuksesta saatua numerotietoa. (Vilka 2007, 13-14.) Määrällisen tutkimuksen yleisin tiedonkeruun menetelmä

on kyselylomake. Kun kyselyn sisältö on kaikille vastaajille sama, eli kysely on vakioitu, voidaan puhua myös survey-tutkimuksesta (Vilka 2015, luku 4). Kyselyn avoimet kysymykset tuottavat laadullista dataa, mutta useimmiten painopiste on määrällisen datan tuottamisessa (Ojasalo ym. 2014, 134).

Ensisijaiseksi tutkimustavaksi valikoitui kyselytutkimus, jonka jälkeen olimme vielä varautuneet suorittamaan puolistrukturoidut teemahaastattelut, mikäli kyselyyn ei olisi tullut vastauksia tarpeeksi. Hyödynsimme myös omia ServiceDesk-kokemuksiamme havainnoinnin muodossa, ja tuomme niitä esiin sekä passiivisen että aktiivisen havainnoijan roolissa kyselytutkimuksen tuloksia analysoidessamme.

Valitsimme mukaan myös benchmarkingin, vertailuanalyysin, jossa vertailimme muutaman muun korkeakoulun ja ammattikorkeakoulun it-tukipalveluiden verkkosivuja Laurean vastaaviin. Palvelujen saatavuus verkkosivuilta on hyvä tapa saada palvelut kaikkien ulottuville ja tässä ServiceDesk voisi ottaa mallia joltain toiselta ammattikorkeakoululta. Lisäksi haastattelimme Laurean tietohallinnon it-asiakaspalvelupäällikköä ServiceDeskin nykytilasta ja uudistamisen toiveista.

5.1 Kyselytutkimus

Kun halutaan saada tietoa ihmisten toiminnasta, mielipiteistä, asenteista ja arvoista tai erilaisista yhteiskunnan ilmiöistä, on kyselytutkimus siihen sopiva keino kerätä ja tarkastella tätä tietoa (Vehkalahti 2019, 11). Kyselytutkimuksen etuna on se, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto, jossa kysytään monia asioista suureltakin joukolta ihmisiä. Kyselytutkimus on tehokas ja nopea ja se tuottaa paljon numeroihin perustuvia tuloksia, joita voidaan käsitellä tilastollisesti. (Ojasalo ym. 2014, 121.)

Kyselytutkimuksen heikkous on siinä, että tutkimuksessa on mahdotonta arvioida, ovatko vastaajat antaneet vastuksensa vakavissaan, tai miten hyvin he ovat perehtyneet aiheeseen, josta kyselytutkimus suoritetaan (Ojasalo ym. 2014, 121). Lisäksi ongelmana on se, että kyselytutkimusta pidetään liian pinnallisena. Jos kysymykset eivät ole hyvin laadittuja, voi esiintyä väärinymmärryksiä, jolloin kyselyn tulokset eivät ole täysin luotettavia. Kun kysely lähetetään suurelle yleisölle, nousee suureksi ongelmaksi myös vastausten kato. Vastausprosentti ei ole useinkaan kovin korkea, ja vastaamatta jääneille joudutaan lähettämään muistutus. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195-196.)

Kun on tarve saada vastaus isolta joukolta samoihin kysymyksiin, strukturoitu lomakekysely on yksi tähän tarkoitukseen sopiva määrällinen menetelmä. Strukturoiduissa kysymyksissä on asetettu valmiita vastausvaihtoehtoja, joista vastaaja voi valita itselleen parhaan vaihtoehdon. Määrällinen menetelmä on hyödyllinen siinä tilanteessa, kun halutaan tutkia teorian paikkansapitävyyttä. Kyselyllä pyritään tutkimaan sitä, ovatko teorian hypoteesit tosia

vai epätosia. Kyselyyn sopivasta tai määrätystä perusjoukosta valitaan kyselyyn sopiva otos, jolle kyselytutkimus lähetetään. (Kananen 2012, 125; Ojasalo ym. 2014, 104.)

5.2 Havainnointi

Havainnointi voidaan jakaa neljään osallistumisasteeseen: havainnointiin ilman varsinaista osallistumista, osallistuvaan havainnointiin, osallistavaan havainnointiin eli toimintatutkimukseen ja piilohavainnointiin (Grönfors 2011, 49). Havainnointi antaa silmin havaittavaa tietoa loppukäyttäjän toimista, mutta havainnoinnin perusteella ei voida päätellä millaisia kokemuksia tai päätelmiä käyttäjällä on, ja tämä kannattaa pitää mielessä, kun tehdään tulkintoja havainnointiaineistojen perusteella (Vilkkä 2015, luku 5).

Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on paikan päällä seuraamassa tutkittavaa tilannetta. Piilohavainnoinnissa henkilöt eivät ole tietoisia siitä, että heitä ollaan havainnoimassa. Epäsuorassa havainnoinnissa havainnoijat ovat taas tietoisia siitä, että heitä havainnoidaan, mutta tutkija on havainnointipaikalla piilossa. (Kananen 2012, 95.) Toimintatutkimuksessa tutkija pyrkii havainnoitavien kanssa yhdessä selvittämään ongelmia ja niiden syitä, jotta asetetut tavoitteet pystyttäisiin saavuttamaan (Grönfors 2011, 69).

Havainnointia voi käyttää tilanteissa, jos muilla tutkimusmenetelmillä ei ole mahdollista saada luotettavaa tietoa. Omien tai toisten työtehtävien kuvailemisessa voi olla vaikeuksia, jolloin on suositeltavaa kerätä tietoa havainnoimalla. Tämän lisäksi on ”hiljaista tietoa”, jota ei ole kuvattu missään, jonka saa parhaiten esille havainnoimalla tilannetta. (Kananen 2012, 94.)

Yksi havainnoinnin eduista on sen autenttisuus, tilanteita voi havainnoida luonnollisessa ympäristössä. Erilaisista ilmiöistä, kuten yksilöiden, ryhmien ja organisaatioiden toiminnasta saadaan välittömästi tietoa. Havainnoidessa todellista maailmaa vältetään keinotekoisuus, joka voi olla ongelmana muissa tutkimusmenetelmissä. Kyselyiden ja haastatteluiden avulla on mahdollista saada selville henkilöiden ajatuksia ja tuntemuksia, mutta ei sitä, mitä tilanteessa oikeasti tapahtuu. (Hirsjärvi ym. 2009, 212-213; Kananen 2012, 95.)

Havainnoinnin analysointi on tiiviisti yhteydessä tiedonkeruuvaiheen kanssa. Analyysivaiheessa katsotaan, onko tietoa kerätty tarpeeksi ja onko se tarpeeksi laadukasta. Havainnoinnin prosessi ei ole lineaarinen, vaan tutkimus etenee syklisesti. Missä tahansa vaiheessa voidaan palata edelliseen vaiheeseen refleктоimaan aineistoa verrattuna lineaariseen prosessiin, jossa edetään vaihe vaiheelta eteenpäin kohti lopputulosta. Laadullisessa tutkimuksessa keskipisteenä on nimenomaan aineisto, joka ohjaa koko tutkimusta. (Kananen 2012, 96.)

Omat kokemuksemme ServiceDeskin it-tukityössä ovat lähinnä osallistavaa havainnointia, tosin muistiinpanoja meillä ei kokemuksista ole työharjoitteluraporttia enempää.

Tulkitsemme havainnointia siis omien kokemustemme ja muistojemme kautta yleisellä tasolla, sillä meillä ei ollut puhelimesta tai lähitukityön aikana mahdollisuutta kertoa käyttäjille havainnoinnista.

5.3 Benchmarking

Benchmarkingissa eli vertailuanalyysissä omaa toimintaa verrataan usein alan parhaan toimijan toimintaan. Vertailun tarkoituksena on tunnistaa omasta toiminnasta heikkouksia ja niiden pohjalta laatia kehittämisideoita ja asettaa toiminnan kehittämiseen tähtäviä tavoitteita. Riippuen vertailun kohteeksi valitusta toiminnosta, vertailukohteena voi olla muun muassa myös oman organisaation toiset yksiköt, oman alan muut organisaatiot tai toisen toimialan organisaatiot (Ojasalo ym. 2014, 186). Arvioidessa oman organisaation suorituskykyä markkinoiden näkemykseen tilanteesta saadaan irti suurin hyöty. Vertailun tuloksena voi olla kilpailuetu verrattuna muihin organisaatioihin samassa sektorissa. (Lloyd, Wheeldon, Lacy & Hanna 2011, 79.)

Ensin yksilöidään omasta toiminnasta se kohde, jota halutaan kehittää. Seuraavaksi etsitään kohteeseen sopiva vertailukumppani tai -kumppanit. Näitä ovat sellaiset organisaatiot, joissa oman kehityksen kohteeksi valittu toiminto onnistuu paremmin, tai joilla on parhaat tunnusluvut tai paras maine. Tämän jälkeen voidaan käyttää monenlaista tiedonhankintaa, mm. tutustumiskäyntejä, haastatteluja tai verkkosivuihin tutustumista, kun kerätään tietoa siitä, miten vertailukohteeksi valittu organisaatio omassa toiminnassaan onnistuu paremmin. (Ojasalo ym. 2014, 186.)

Vertailuanalyysi voi joissain tilanteissa olla ainoa tapa saada organisaatioissa käyttöön uusia menetelmiä sekä työkaluja. Omaan toimintaan voi tulla niin sanotusti sokeaksi: nykyiset menetelmät ovat parhaita, sillä ne ovat olleet aina käytössä, miksi lähteä niitä muuttamaan? Vertaillen omaa toimintaa muihin, voidaan löytää muita toimintatapoja, joita muut organisaatiot käyttävät menestyksekkäästi. Näin huomataan, ettei oma toimintatapa olekaan ollut ehkä se paras, ja uusia tapoja voidaan tämän jälkeen implementoida omaan toimintaan. (Lloyd ym. 2011, 81.)

On suositeltavaa suorittaa vertailuanalyysyjä säännöllisin väliajoin ja sijoittaa ne palvelunhallinnan elinkaareen. Säännöllisillä vertailuilla huomataan ajoissa mahdolliset puutteet omassa toiminnassa, ja tällöin korjaavia toimenpiteitä voidaan lähteä suorittamaan pikaisesti. Benchmarking paljastaa usein nopeasti ongelmakohtat sekä se on suhteellisen helppo toteuttaa. Prosessien tehokkuus voi parantua menetelmän myötä sekä kustannukset voivat alentua. (Lloyd ym. 2011, 81, 83.)

5.4 Haastattelu

Haastattelu on yksi yleisimmin käytetyistä aineistonkeruumenetelmistä. Sitä käytetään niin tutkimus- kuin kehittämistöissä, sillä se sopii moniin erilaisiin tilanteisiin. Tutkittavasta kohteesta voidaan saada nopeasti ja helposti tietoa haastatteluiden avulla. Haastattelussa ollaan suorassa yhteydessä haastateltavan kanssa. Tämä tekee haastattelusta melko ainutkertaisen tiedonkeruumenetelmän verrattuna muihin menetelmiin, sillä tässä korostetaan nimenomaan yksilön kokemuksia. Kehittämistyössä on suositeltavaa käyttää haastattelua tutkimusmenetelmänä muiden menetelmien ohella, sillä haastattelu usein täydentää muita menetelmiä. (Hirsjärvi ym. 2009, 204; Ojasalo ym. 2014, 106.)

Hirsjärven ym. (2009, 205-206) mukaan haastattelu valitaan usein tiedonkeruumenetelmäksi useasta eri syystä:

- Halutaan korostaa sitä, että henkilö on tutkimustilanteen subjekti. Tutkittava kohde voi vapaasti kertoa itseensä liittyvistä asioista.
- Tutkittavasta kohteesta ei tiedetä paljon, jolloin halutaan kartoittaa asiaa tarkemmin.
- Tiedetään jo ennalta, että aihe tuottaa hyvin erilaisia vastauksia, kun haastatellaan useampia henkilöitä.
- Asioita halutaan selventää tai syventää perusteluilla ja lisäkysymyksillä.
- Pyritään tutkimaan arkoja tai hankalia aiheita. Tämä on kuitenkin melko kiistanalaista, sillä subjekti ei voi jäädä tilanteessa anonymiksi.

Kun haastattelua käytetään tutkimusmenetelmänä, puhutaan nimenomaan tutkimushaastattelusta. Sillä kerätään systemaattisesti mahdollisimman luotettavaa tietoa tutkittavaa kohdetta varten. Tutkimushaastattelu voidaan jakaa kolmeen eri ryhmään: strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu, teemahaastattelu sekä avoin haastattelu eli syvähaastattelu. Strukturoidussa haastattelussa käytetään apuna lomaketta, jossa kysymysten järjestys on jo ennalta määrätty. Teemahaastattelua voidaan pitää strukturoidun sekä syvähaastattelun välimuotona, sillä siinä aihealueet ovat tiedossa, mutta kysymyksille ei ole ennalta määritettyä järjestystä. Avointa haastattelua voidaan verrata tavalliseen keskusteluun, sillä siinä pyritään selvittämään henkilön ajatuksia ja mielipiteitä asioista. (Hirsjärvi ym. 2009, 207-209.)

Haastattelu voidaan toteuttaa joko yksilöhaastatteluna, parihaastatteluna tai ryhmähaastatteluna. Haastattelumuoto valitaan sillä perusteella, mitä asiaa ollaan tutkimassa ja keitä ollaan haastattelemassa. Kun harkitaan haastattelun valitsemista tiedonkeruumenetelmäksi, täytyy pohtia, millaista tietoa ollaan tarkalleen etsimässä. Tutkijan täytyy pohtia, mikä menetelmä takaa tutkimukseen parhaan lopputuloksen. (Hirsjärvi ym. 2009, 210; Ojasalo ym. 2014, 106.)

Haastattelun jälkeen täytyy varata aikaa myös sen litterointiin, eli haastattelun puhtaaksikirjoittamiseen. Litterointi tehdään sanatarkasti tai ylimalkaisemmin esimerkiksi yleiskielellä riippuen siitä, miten aineistoa käytetään analyysissä. Analysointi toteutetaan lukemalla litterointi useaan otteeseen, jolloin se pystytään sisäistämään kunnolla. Aineisto luokitellaan ja se pyritään yhdistämään teoriaan. Analysointi kannattaa tehdä mahdollisimman pian haastattelun jälkeen, sillä tällöin haastattelutilanne on vielä hyvin muistissa. (Ojasalo ym. 2014, 107, 110-111.)

Haastattelussa tutkimusmenetelmänä on sekä hyviä, että huonoja puolia. Usein vastaajat saadaan helposti mukaan tutkimukseen, sekä jos aineistoa täytyy täydentää jälkikäteen, voi haastateltavia helposti tavoittaa myöhemminkin. Haastattelun huolellinen suunnittelu on kuitenkin hyvin aikaa vievää. Haastattelu sisältää monia eri muuttujia, jotka voivat vaikuttaa tulosten luotettavuuteen. Ongelmia voi syntyä haastattelijasta, haastateltavasta tai koko tilanteesta ylipäätään. (Hirsjärvi ym. 2009, 206.)

6 ServiceDeskin palvelut ja niiden prosessit

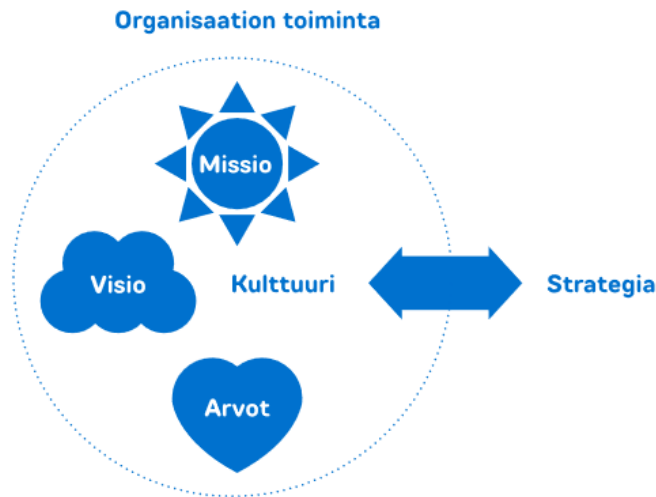
ServiceDeskissä palveluita ei tuoteta kysynnän ja tarjonnan ja maksukyvyyn perusteella, vaan ammattikorkeakoulun oman yhteisön käytön tarpeeseen. Näin palvelujen tuottamisessa ei tarvitse huomioida markkinointia eikä kilpailua, sillä palveluiden loppukäyttäjryhmä on jo selvillä. Opiskelijoiden ja henkilökunnan tietoteknisiin ongelmiin vastaaminen on ServiceDeskin ensisijainen tehtävä.

Palveluita tuottavat tietohallinnon it-asiantuntijat yhdessä ServiceDeskin it-harjoittelijoiden kanssa. Työyhteisön hyvä työilmapiiri välittyy usein myös käyttäjille, varsinkin lähitukitapauksissa. Kokematonkin it-harjoittelija voi luottaa siihen, että hän saa neuvoja kokeneemmilta harjoittelijoilta ja it-asiantuntijoilta. Työyhteisön tuki ja luottamuksellinen ilmapiiri takaavat jatkossakin hyvän oppimisilmapiirin uusille harjoittelijoille.

Ahokkaan (2020, 17) mukaan ServiceDeskin toiminta onnistuu, kun panostetaan ensisijaisesti työhyvinvointiin. It-harjoittelijat ovat ServiceDeskin ääni ja kasvot loppukäyttäjien suuntaan, joten on tärkeää, että harjoittelijat kokevat viihtyvänsä, välillä hyvin hektisessäkin työssä. ServiceDeskin harjoittelijoiden jatkuva vaihtuminen luo toisinaan haasteita palvelutilanteisiin. Lisäksi ServiceDeskin tiimi on jatkuvasti muotoutumisen tilassa, kun uudet harjoittelijat opettelevat tiimin työskentelytapoja ja pelisääntöjä (Rissanen 2006, 125).

Laurea on organisaationa määritellyt mission, vision, arvot ja strategian, joten myös ServiceDeskissä näitä noudatetaan. Nämä kuitenkin saattavat kuulostavat pelkältä sanahelinältä it-harjoittelijoille, joten olisi hyvä miettiä, miten nämä toimintaa ohjaavat osa-

alueet (kuvio 3) voitaisiin määritellä tarpeeksi selkeästi, että ne olisivat helppo sisäistää perehdytyksessä.



Kuvio 3: Organisaation toiminta pohjautuu missioon, visioon, arvoihin, kulttuuriin ja strategiaan (Kaijala & Tolvanen 2020, 14)

Harjoittelijaa motivoi, kun hän ymmärtää ja kokee olevansa osa työyhteisöä, ja hän kokee työnsä merkitykselliseksi.

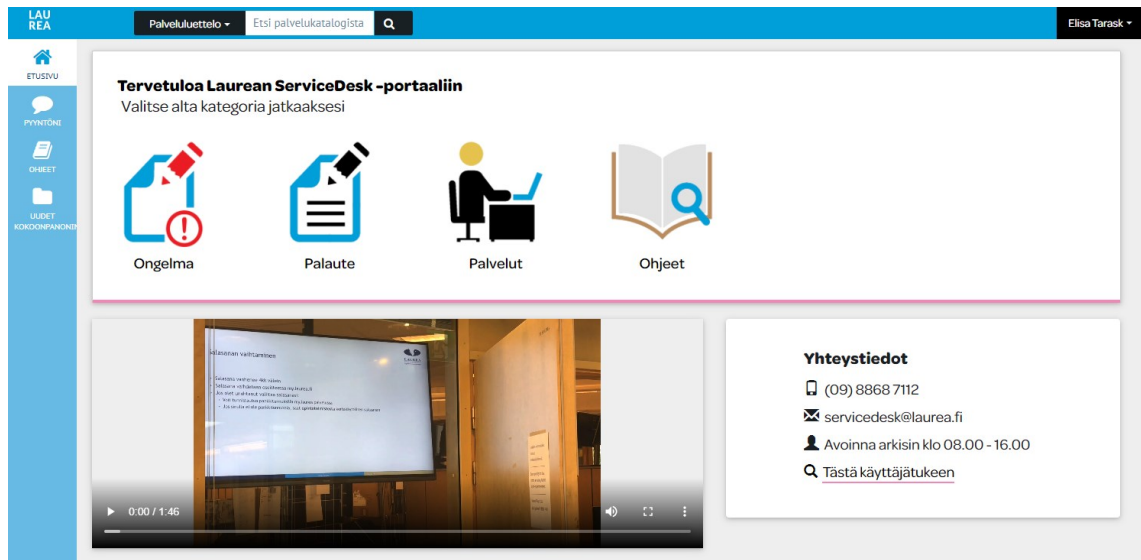
”Kun ihminen ymmärtää, mihin kokonaisuuteen hänen työnsä liittyy ja kokee tekevänsä merkityksellistä työtä, se motivoi häntä ihan eri tavalla kuin merkityksetön puurtaminen.”

(Kaijala & Tolvanen 2020, 13.)

Toisaalta laurealaisille opiskelijoille nämä arvot tulevat tutuksi jo opintojen aikana, mutta ne olisivat suositeltavaa kerrata myös harjoittelun alussa.

6.1 ServiceDesk-itsepalveluportaali

ServiceDesk-portaalissa on tällä hetkellä sekä tietämyskanta että palveluportaalin lomakkeet muun muassa laitetilauksiin, verkkokokoustukipyyntöihin, palautteen antamiseen, laitevahingoista ilmoittamiseen ja vikailmoituksen tekemiseen, niin sanottu tikettijärjestelmä (kuvio 4). Tietämyskannan ohjeet ovat joko vakinaisen henkilökunnan tai harjoittelijoiden tekemiä, joten niiden laadun taso vaihtelee paljon. Portaalista löytyy it-tukipalveluiden lisäksi linkkejä muihin Laurean tarjoamiin palveluihin, muun muassa opiskelijapalveluihin, kirjastoon sekä ravintoloiden ruokalistoille. Käyttäjät voivat myös katsoa portaalin kautta avoimena olevia tukipyyntöjään sekä suljettuja tikettejä.



Kuvio 4: ServiceDesk-palveluportaali

Itsepalveluportaalin karkea prosessi menee näin: käyttäjä siirtyy intranetistä ServiceDesk-portaaliin ja etsii sieltä itselleen sopivimman palvelun. Hän kirjoittaa lomakkeeseen pyydetyt tiedot ja lähettää lomakkeen. Lomakkeesta muodostuu ticketti ja riippuen lomakkeen sisällöstä, siitä muodostuu joko palvelupyyntö (service request) tai tukipyyntö (incident request). Järjestelmä lähettää loppukäyttäjälle automaattisesti ilmoituksen ticketin vastaanottamisesta. Ticketti ilmantuu työjonoon jokaisen harjoittelijan ja ylläpitäjän portaali- tai konsolinäkymään, josta päivystäjä tai varapäivystäjä ottaa sen käsiteltäväksi.

Ticketin sisällön mukaan hän joko ottaa sen itselleen ratkaistavaksi tai nimeää sen toiselle henkilölle. Ticketin jättäneelle käyttäjälle lähetetään viesti tickettijärjestelmän kautta, tickettiin vastaamalla. Yhteydenotto käyttäjään saattaa olla lisäkysymysten esittämistä, tai esimerkiksi sopimista etäyhteyden ottamisesta. Kun ticketissä ollut asia on tullut hoidettua, ticketin käsittelijä sulkee ticketin ja samalla hän merkitsee ratkaisun käyttäjälle lähtevään sulkuviestiin. Jos käyttäjä ei vastaa mahdollisiin lisäkysymyksiin, lähetetään käyttäjälle vielä muistutusviesti muutaman päivän jälkeen. Jos tähänkään ei tule vastausta muutamassa päivässä, ticketti ratkaistaan. Käyttäjä voi kuitenkin vielä tämän jälkeen vastata ratkaisuviestiin halutessaan 21 päivän ajan, ennen kuin ticketti sulkeutuu lopullisesti.

6.2 Puhelinpalvelu

ServiceDeskin puhelinnumeroon vastataan aina arkisin klo 8-16. Puhelimeen vastaa pääsääntöisesti ServiceDeskin it-harjoittelija, jolla on viestin päässä tavoitettavissa muut ServiceDeskissä työskentelevät, tietohallinnon asiantuntijat ja kampusten ylläpitäjät. Toistaiseksi palveluajan pidentämistä ei suunnitella, mutta hyvin perustellusta syystä on muutaman kerran puhelimeen vastattu myös palveluajan ulkopuolella, mukaan lukien

viikonloppuna. Näistä on aina sovittu hyvissä ajoin etukäteen ja päivystäjäksi on otettu vapaaehtoinen.

Puhelinpalveluprosessin karkea kuvaus: Käyttäjä soittaa ServiceDeskin palvelunumeroon, johon vastaa yleensä it-harjoittelija. Käyttäjä kertoo ongelmastaan ja it-harjoittelija joko ratkaisee ongelman puhelun aikana, ottaa etäyhteyden ratkaistakseen ongelman, tai kertoo selvittävänsä asiaa, ja palaavansa siihen mahdollisimman pian. Käyttäjän kanssa sovitaan, palataanko asiaan myöhemmin puhelimitse vai tiketin kautta sähköpostitse. Puhelusta luodaan ticketti, josta käyttäjälle tulee sähköposti-ilmoitus. It-harjoittelija ottaa uudelleen yhteyttä käyttäjän toivomalla tavalla, kun hänellä on käyttäjän ongelmaan jokin ratkaisu. Kun ongelma on ratkaistu, ticketti suljetaan. Käyttäjälle tulee ratkaisuilmoitus, jolla it-harjoittelija tiketin sulkee.

6.3 Palvelupisteet ja ajanvaraus

Lähitukea saa tämän opinnäytetyön kirjoittamisen hetkellä vain ajanvarauksella. Lähitukea annetaan tapauksissa, joissa ongelman ratkominen ei onnistu etänä. Käytännössä tämä tarkoittaa vaativien järjestelmä- ja sovellusongelmien ratkaisemista ja puhelimen tai tietokoneen vaihtoa, huoltoa tai muita asennuksia. ServiceDeskissä pyritään järjestämään työvuorot niin, että vähintään Tikkurilassa ja Leppävaarassa, kahdessa suurimmassa kampuksessa, olisi it-harjoittelija kampuksella maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin. Myös kampusten ylläpitäjät käyvät kampuksilla muutaman kerran viikossa harjoittelijoiden lisäksi. Tämän hetken harjoittelijamäärällä (7 henkilöä, joista yksi juuri aloittanut) ServiceDesk ei toistaiseksi pysty ottamaan hoitaakseen muiden kampusten lähitukitehtäviä, mutta harjoittelijamäärän kasvaessa tavoitteena on tarvittaessa mennä myös Lohjalle, Hyvinkäälle tai Otaniemeeen. Tällä hetkellä näillä kampuksilla tukea antaa tarvittaessa ylläpitäjät.

Lähituen karkea prosessi menee niin, että loppukäyttäjä on ensi soittanut ja sopinut ajan ongelmansa hoitamiseen. Tästä luodaan ticketti, ja hän saapuu valitun kampuksen ServiceDeskin palvelupisteeseen sovittuun aikaan. Ylläpitäjä tai it-harjoittelija ottaa käyttäjän vastaan ja ongelman mukaan joko ratkaisee sen siinä samalla käynnillä, tai ohjeistaa käyttäjää noutamaan varalaitteen, mikäli esim. kannettava pitää jättää odottamaan laitehuollon huoltomiehen käyntiä. Kun laite tai ongelma on saatu korjattua, käyttäjä saa siitä ilmoituksen, puhelinsoiton tai sähköpostiviestin tickettijärjestelmän kautta, ja hän noutaa laitteen samasta palvelupisteestä, jonne sen jätti. Lopuksi hän saa vielä sulkemisilmoituksen ratkaisulla tickettijärjestelmästä.

6.4 Chatbot ja chat

ServiceDeskillä on ollut jo pidempään käytössä Ninchat-palvelun kautta chat-kanava, johon on voinut ottaa yhteyttä Laurean verkkosivustojen kautta. Vuoden alussa otettiin käyttöön myös suomalaisen Front.ai:n neuroverkkopohjainen keskusteleva tekoälyä hyödyntävä chatbot nimeltä ”Pii”, joka osaa vastata yleisimpiin kysymyksiin monelta eri Laurean osa-alueelta. Chatbotin kehittäminen, tiedon lisääminen ja mallin parantaminen on koko ajan jatkuvaa työtä, monessa eri yksikössä Laureassa. Bottia kehitetään käytyjen keskusteluiden perusteella, sekä vanhentunutta tietoa päivitetään ja uutta tietoa lisätään. Käyttäjät eivät selvästikään ole vielä löytäneet bottia, tämä ilmenee myös kyselymme tuloksista, sillä kukaan vastanneista ei ilmoittanut ottaneensa yhteyttä ServiceDeskiin botin ja sitä kautta chatin kautta, joten tässä on ehkä vielä parantamisen tarvetta. Botti kuitenkin palvelee käyttäjiä 24/7.

Chatbot-prosessi lähtee siitä, että käyttäjä avaa chatbot-ikkunan henkilökunnan intranetin, opiskelijaintranetin tai Laurean verkkosivuilla ja vastaa botin alkutervehdykseen kertomalla ongelmastaan. Botti vastaa sille opetetulla tavalla ja mikäli käyttäjä ei saa botilta vastausta, hän voi pyytää siirtämään ihmiselle, jolloin botti linkkaa sivuston, josta voi siirtyä Ninchattiin. Ninchatissa it-harjoittelija poimii käyttäjän jonosta ja keskustelee käyttäjän ongelmasta. Tästä prosessi etenee samalla tavalla kuin puhelussakin, eli joko käyttäjä saa saman tien ratkaisun ongelmaansa, tai it-harjoittelija ottaa etäyhteyden käyttäjän laitteeseen, tai ottaa käyttäjän yhteystiedot ylös ja luo tästä tiketin. It-harjoittelija ilmoittaa palaavansa asiaan, kun on löytänyt ratkaisun käyttäjän ongelmaan. Mikäli käyttäjän yhteystiedot on saatu, saa hän vielä ilmoituksen tikettijärjestelmästä ja ratkaisuilmoituksen sulkemisviestissä.

7 ServiceDeskin nykytilanne

ServiceDeskin olennaisimpia tavoitteita on toimia yhteyspisteenä kaikille it-palveluille ja loppukäyttäjien tarvitseman moninaisen tuen vuoksi se on olennainen osa Laureaa. Tuen tarjoaminen sisäisesti Laureassa vaikuttaa henkilökohtaisemmalta verrattuna siihen, jos it-tuki olisi ulkoistettu kolmannelle taholle. Tukitarpeiden täyttäminen on jatkossakin parempi hoitaa sisäisesti. Toisaalta tämä tuo myös sen haitan, että tuki henkilöityy vakituisiin työntekijöihin, jolloin käyttäjät eivät välttämättä halua saada tukea harjoittelijoilta. Talon sisäinen it-tuki tuo kuitenkin enemmän hyötyä kuin haittaa. Tuen pyytämisen kynnyks on matalampi, kun tukea on antamassa toinen laurealainen.

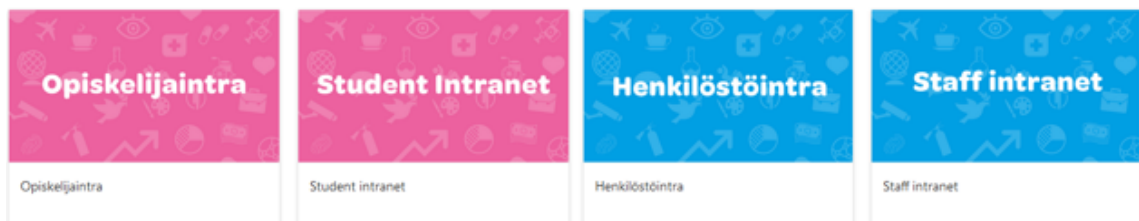
Ahokkaan (2020, 17) mukaan service desk -toimintaa ei kannata ulkoistaa, jos sen pyörittäminen vaatii erityisen spesifiä tietotekniikkaosaamista. Laurean tietohallinnolla ja ServiceDeskillä on paras asiantuntemus Laurean moniin järjestelmiin, joten palveluiden

ulkoistamiseen ei ole tarvetta. ServiceDesk-tukipalvelu halutaan pitää lähellä käyttäjiä, eli kampuksilla, ja helposti tavoitettavissa sekä henkilökunnalle että opiskelijoille myös introjen kautta.

ServiceDeskiin on kohdistunut paljon painetta aloittaa jatkuvammat it-tukitoimet hybridiopetuksen turvaamiseksi, sillä jälleen pahentuneen koronatilanteen myötä lähes kaikki opetus on jälleen verkossa. Kampuksilla järjestetään vain välttämättömät työpajat, annettuja koronaohjeistuksia noudattaen, mutta kaikki opiskelijat eivät halua tulla näihin tilaisuuksiin kampuksille, joten hybridiopetuksen tuen tarve on akuutti. Myös etävalvotuissa verkkotenteissä ilmenneet tekniset ongelmat ovat aiheuttaneet tarvetta palveluaikojen ulkopuoliseen it-tukeen.

Lisäksi Laurealla on paljon ulos myytyä koulutusta ja aikuisopiskelijoiden monimuotokoulutusta, joita järjestetään juuri iltaisin ja viikonloppuisin. Näistä ServiceDeskin palveluaikojen ulkopuolella tapahtuvista koulutuksista johtuen tietohallintojohtajaa on lähestytty useilta suunnilta ilta- ja viikonlopputuen tarpeesta, jota on toistaiseksi toteutettu vain muutamia kertoja.

Tällä hetkellä menossa olevia isoja, tulevia uudistuksia, jotka vaikuttavat ServiceDeskin toimintaan on ainakin yksi, henkilöstö- ja opiskelijaintranettien uudistaminen. Uusien intranettien, kaksi suomenkielistä ja kaksi englanninkielistä hubia (kuvio 5), käyttöönotto on koittamassa joulukuun 14. päivää, jonka jälkeen ServiceDeskin ohjeiden tulisi löytyä uudesta opiskelijaintrasta.



Kuvio 5: Laurean uuden intranetin hubit

7.1 It-asiakaspalvelupäällikön haastattelu

Nykytilanteen kartoittamiseksi haastattelimme ServiceDeskin it-asiakaspalvelupäällikköä. Hänen mukaansa tällä hetkellä ServiceDesk-palveluportaali palvelee lähestulkoon pelkästään henkilökuntaa, eikä siellä ole juurikaan palveluita opiskelijoille. Palveluluettelo on erittäin pitkä ja sekava, jolloin käyttäjien on hankalaa löytää tarvittavia asioita. Henkilökunnan palveluita on kuitenkin selkeästi enemmän sekä niitä on helpompi räätälöidä ja kehittää. Tavoitteena on kuitenkin kehittää myös opiskelijapuolen palveluita. Tällä hetkellä opiskelijat

ohjataan palveluportaalissa olevien linkkien kautta muiden tarjoamiin palveluihin, esimerkiksi Microsoftin tarjoamaan Office 365 -palveluun.

Nykyiset palvelut ja prosessit toimivat osittain kuten on tarkoitettu. Suurilta osin on kuitenkin puutteita ja ongelmia joko prosesseissa tai prosesseja tuottavissa tahoissa. Ohjeistukset eivät ole välttämättä riittävän selkeitä, tai tietotaitoa tai osaamista ei ole riittävästi.

ServiceDeskin toiminnan heikkouksena on se, että työntekijät, jotka tuottavat palveluita prosessien kautta, vaihtuvat jatkuvasti. Henkilön vaihtuessa syntyy tietovaje, ja tässä kohtaa palvelun taso heikkenee. Tätä tapahtuu usein, ja loppukäyttäjille tämä näkyy aika-ajoin heikentyneenä palveluna. Vahvuutena on taas toiminnan ketteryys, pyritään olemaan joustavia ja toimia aina tilanteen mukaan. Ongelmien kanssa eletään aina ajan hermolla. Prosesseja ei noudateta aina sääntillisesti, vaan tarvittaessa tehdään oikaisuita prosessiin. Oikaisuiden tekeminen täytyy kuitenkin palvella palveluprosessia kokonaisuudessaan.

7.2 Kehittämisen lähtökohdat

ServiceDeskin asiakastyytyväisyyttä on mitattu viimeksi alkuvuodesta 2020 Laurean palveluyksikön palvelutoimintojen käyttäjätyytyväisyyskyselyssä neljän kysymyksen ja yhden avoimen palautekohdan verran. Ne eivät kuitenkaan yksinään riitä kertomaan, miten loppukäyttäjät löytävät ServiceDeskin palvelut ja mikä on loppukäyttäjien mielestä se palvelun osa-alue, jota ServiceDeskissä tulisi kehittää. Edellä mainitun kyselyn sanalliset vastaukset koskivat aivan kaikkia ServiceDeskin palveluita, joten tarkentaminen on ehkä tarpeen.

Tavoitteena on saada palvelut esille uusiin henkilökunnan ja opiskelijoiden intranetteihin niin, että ne löytyisivät sieltä helposti ilman ylimääräistä pohtimista. Prosessien pitäisi olla mahdollisimman yksinkertaisia ja hyvin ohjeistettuja, jotta palvelut saataisiin toteutettua suoraviivaisesti asiakkaille. Prosesseja kehitettäessä täytyy päällimmäisenä pitää mielessä se, että uudet harjoittelijat pääsisivät nopeasti mukaan työntekoon. Näin käyttäjien näkökulmasta it-harjoittelijoiden suuri vaihtuvuus ei heikentäisi käyttäjän kokemusta ServiceDeskistä saamastaan palvelusta.

Opinnäytetyön tarkoitus on osoittaa palveluita ja palveluiden prosesseja, joissa ServiceDeskin toimintaa voidaan parantaa saadun palautteen perusteella sillä tavalla, että se on toimiva sekä it-tukityötä tekeville it-harjoittelijoille kuin ServiceDeskin loppukäyttäjillekin.

Kyselyyn vastanneiden lehtoreiden mielestä lisää resursseja tarvitaan ensisijaisesti hybridiopetuksen tekniseen tukeen, mutta tietohallinnolla on tällä hetkellä käynnissä opetustilojen av-laitteiden ja johdotusten uusinnat osassa opetustiloista kaikilla kampuksilla, ja sen lisäksi ServiceDesk on jo järjestänyt hybridiopetuksen teknisen tuen koulutuksia

Leppävaaran ja Tikkurilan kampuksilla, joten tähän nimenomaiseen ongelmaan emme nyt tässä opinnäytetyössä puuttuneet. Myös chatin ja chatbotin jätimme kehitysehdotusten ulkopuolelle, koska chatbot on melko tuore palvelu Laureassa ja sen kehittämiseen ja mallin parantamiseen osallistuu tällä hetkellä paljon eri yksiköiden laurealaisia.

8 Kyselytutkimus ServiceDeskistä

Tutkimusmenetelmäksi opinnäytetyöhön valikoitui puolistrukturoitu kyselytutkimus, koska tutkimukseen käytettävä aika oli rajallinen ja tutkimuksella haluttiin kuitenkin saada mahdollisimman paljon loppukäyttäjien mielipiteitä. Koimme, että haastattelemalla emme olisi päässeet toivottuun lopputulokseen työn määrään nähden. Loppukäyttäjien vastauksilla on hyvin suuri painoarvo ServiceDeskin toimintojen jatkokehittämisen kannalta, sillä niistä saamme suunnan, johon käyttäjät toivovat ServiceDeskin palveluja kehitettävän.

Pidimme puolistrukturoidut teemahaastattelut varalla yhdelle lehtoriryhmälle, kielenopettajille, jos kyselytutkimukseemme ei olisi saatu tarpeeksi vastauksia. Kyseinen lehtoriryhmä valikoitui opinnäytetyöohjaajamme avulla. Emme kuitenkaan olleet yhteydessä kielenopettajiin ennen kyselytutkimuksen aloittamista. Vastauksia tuli kyselyihin kuitenkin riittävä määrä tätä tutkimusta varten, joten emme toteuttaneet teemahaastatteluja lehtoreille.

Kyselytutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten loppukäyttäjät kokevat ServiceDeskin palvelut, niiden saatavuuden ja kattavuuden. Vilkan (2015, luku 4) mukaan kyselylomakkeissa on usein se ongelma, että yhdessä kysymyksessä kysytään kahta asiaa, eikä vastaaja niin ollen tiedä, mihin häneltä vastausta odotetaan. Laadimme kysymykset mahdollisimman yksiselitteisiksi, ettei niistä tulisi vastaajille väärinkäsityksiä siitä, mitä häneltä kysyttiin. Pyysimme myös muutamalta Laureasta jo valmistuneelta opiskelijalta arvion kysymysten selkeydestä ja ymmärrettävyydestä ennen kyselyiden lähettämistä.

8.1 Toteuttaminen

Kysely laadittiin käyttäjäystävällisellä Microsoft Formsilla. Lehtoreille laadittiin oma kyselylomake ja opiskelijoille oma lomake. Marraskuussa 2020 lähetetty kysely oli avoinna noin kahden viikon ajan. Kysymykset olivat pääosin samoja molemmille ryhmille muutamaa kohtaa lukuun ottamatta.

Eroavaisuudet ilmenivät vain yhdessä taustakysymyksessä, opiskelijoilta kysyttiin heidän tutkintoansa, AMK/YAMK/Avoin/muu ja lehtoreilta heidän Laureassa tekemiään työvuosia. Toinen eroavaisuus löytyi yhden kysymyksen sisältä, kysymyksessä kehittämisen kohteista lehtoreille valittiin yhdeksi vaihtoehdoksi hybridiopetuksen tuki, kun taas opiskelijoilla oli

tässä kohtaa kirjallisten ohjeiden parantaminen. Hybridiopetus on tullut tänä vuonna uudeksi asiaksi lehtoreille, joten päätimme lisätä tämän kyselyyn. Opiskelijoiden kyselyyn vaihdoimme tämän vaihtoehdon toiseksi, sillä heille tämä ei ole olennaista.

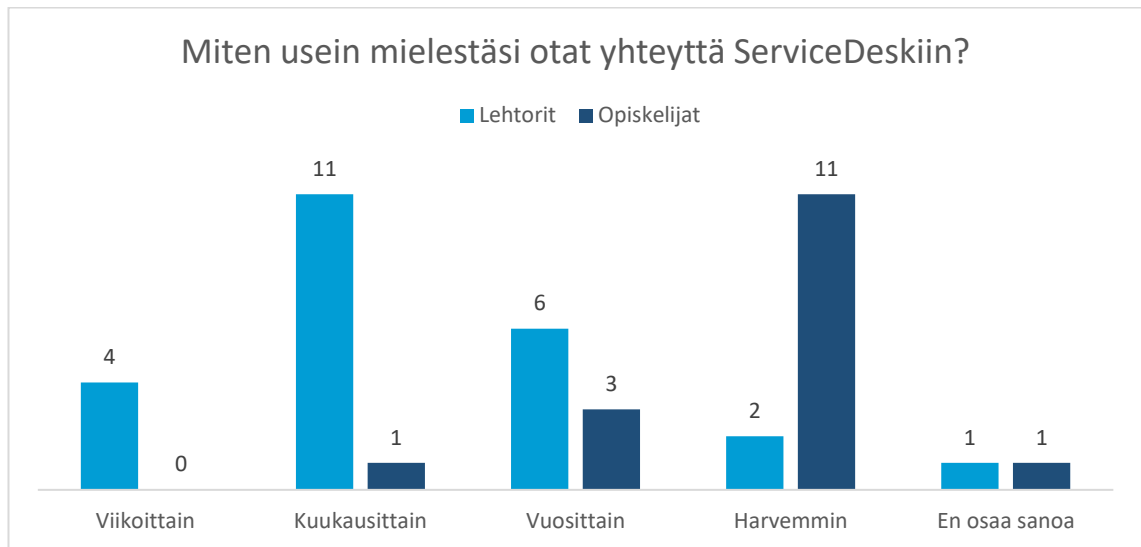
Vastaaajiksi kyselytutkimukseemme valikoitui Tikkurilan lehtorit ja syksyllä 2020 aloittaneet opiskelijat Tikkurilan ja Leppävaaran kampuksilta (liite 1, liite 2). Opiskelijoilta osasimme odottaa pientä vastausprosenttia, ja siksi otanta oli näinkin iso, reilu 600 opiskelijaa. Omien kokemuksiimme mukaan opiskelijat ottavat vähemmän yhteyttä ServiceDeskiin verrattuna lehtoreihin. Henkilökunnan kyselyn otantaryhmän rajaaminen Tikkurilaan perustui suurelta osin omiin kokemuksiimme korona-aikana esiintyneistä it-tukitarpeista. Kysely tosin levisi Tikkurilan lehtoreiden kautta laajemmallekin.

Kysymyksiä laatiessamme yritimme pitää ne mahdollisimman selkeinä, ettei vääринymmärryksiä tulisi. Uskomme, että ServiceDeskin toiminta ja palvelut ovat valtaosalle lehtoreista tuttuja asioita. ServiceDeskin toiminnasta ei ole tehty asiakastytyväisyyskyselyä useampaan vuoteen, joten meillä ei ollut lähtökohtaa, johon saatuja vastauksia verrata. Vuoden 2020 palveluyksikön asiakastytyväisyyskyselyssä oli muutama kysymys, jotka käsittelivät tietohallinnon palveluita, ja nämä samat kysymykset tuotiin osittain myös tähän kyselyyn.

8.2 Tulokset

Kyselyyn saaduista vastauksista on tähän työhön liitetty vastausten yhteenveto liitteessä 3. Saimme vastauksia otantakokoihin nähden vähän, mutta se oli odotettavissa. Kyselyn sai 95 Tikkurilan lehtoria. Eräs kohderyhmän ulkopuolinen lehtori oli kuullut kyselystä ja hän oli sähköpostitse yhteydessä meihin, sillä hän oli kiinnostunut tutkimuksestamme. Hänen kauttaan kysely levisi vielä 27 liiketalouden lehtorille Leppävaaran ja Otaniemen kampuksilla. Yhteensä kyselyn sai lopulta 123 lehtoria. Vastauksia lehtoreilta saimme kyselyn sulkeutumiseen mennessä yhteensä 24 kappaletta, vastausprosentti oli näin ollen 19,5 %. Opiskelijakyselyn otanta oli huomattavasti suurempi, 645 henkilöä, ja vastauksia tästä ryhmästä saimme 16 kappaletta, vastausprosentin jäädessä siis 2,5 %:iin. Todellinen perusjoukon koko on noin 7800 opiskelijaa ja 550 henkilökunnan jäsentä (Laurea 2020b).

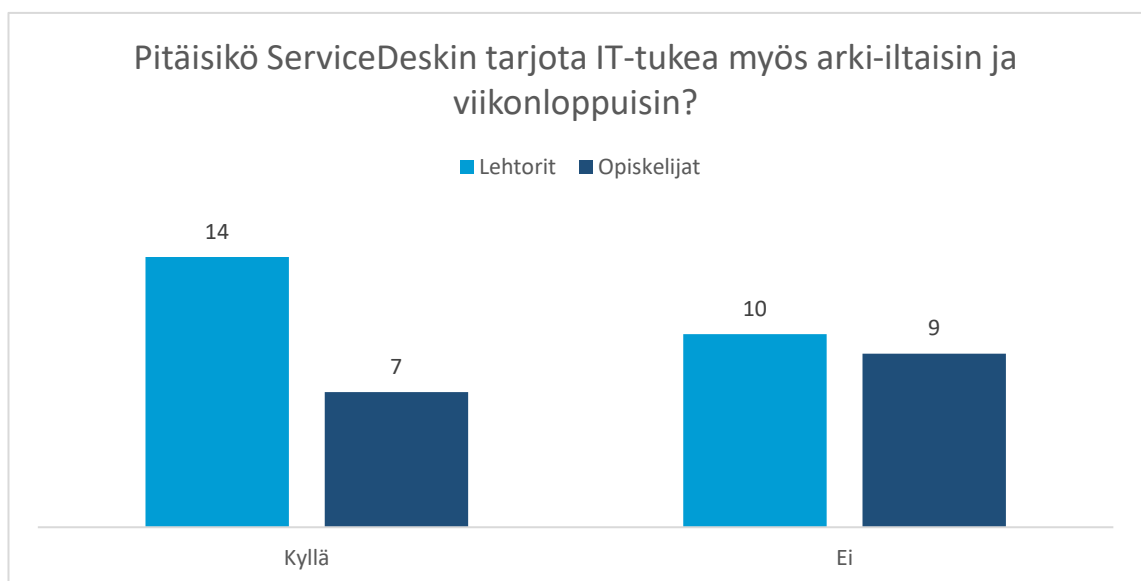
Päällimmäisiksi vastauksista nousevat nämä asiat: it-tuki koetaan tarpeelliseksi, lehtorit ovat enemmän yhteydessä ServiceDeskiin kuin opiskelijat, ja molemmat ryhmät löytävät palvelut ServiceDesk-portaalista jokseenkin hyvin. Suurin osa lehtoreista on kuukausittain yhteydessä ServiceDeskiin, kun taas opiskelijat harvemmin (kuvio 5). Opiskelijoiden vastausprosentin alhaisuuden selittää siis se, että he eivät tarvitse niin usein it-tukea opintojensa aikana.



Kuvio 5: Kysymys nro 2 - lehtoreiden ja opiskelijoiden vastaukset

Kyselyyn vastanneet käyttäjät olivat melko tyytyväisiä ServiceDeskissä asioimisen helppouteen, palveluhenkilöstön asiantuntevuuteen sekä huomaavaisuuteen ja ystävällisyyteen. Suurimmalla osalla vastanneista tukipyyntö oli ratkennut vähintään muutaman päivän aikana. Tässä kohtaa molemmissa vastaajaryhmissä, opiskelijoissa ja henkilöstössä, ei esiintynyt suurtakaan eroavaisuutta. Muutamalla vastanneella tukipyynnön käsittelyssä on kestänyt odotettua pidempään, ja ongelma on edelleen ratkaisematta. Tähän täytyy kiinnittää huomiota kehitysideoita tehdessä.

Vastaajat jakautuvat lähes tasan kummankin vaihtoehdon puolelle, kun kysyimme, pitäisikö ServiceDeskin tarjota it-tukea myös iltaisin ja viikonloppuisin (kuvio 6).



Kuvio 6: Kysymys nro 7 - lehtoreiden ja opiskelijoiden vastaukset

Myöskään itse koettu tarve it-tuelle nykyisten palveluaikojen ulkopuolella ei selitä kaikkia saatuja kyllä-vastauksia, sillä osa näistä vastaajista ei kuitenkaan valinnut kyllä-vaihtoehtoa ilta- ja viikonlopputuen osalta. Sama toistui myös toisin päin, eli osa niistä, jotka eivät olleet tarvinneet tukea iltaisin, vastasi kuitenkin, että ilta- ja viikonlopputukea olisi hyvä olla saatavilla.

Itse koettuun it-tuen tarpeeseen palveluaikojen ulkopuolella saadut kirjalliset vastaukset tarpeen syystä jäivät hyvin yleiselle tasolle, ”admin-oikeuksia olisi tarvittu muutama kerta” tai ”Teamsissa oli ongelmia” ja osa vaikutti myös sellaisilta, että käyttäjä olisi niin halutessaan voinut hoitaa ongelman ratkaisemisen myös palveluaikojen puitteissa. Näin ollen mitään yhtenäistä tulkintaa ilmenneistä tarpeista ei voida tehdä. Tutkimuksestamme ei siis selviä, mikä on yhteinen tekijä palveluaikojen pidentämiseen kyllä-vastanneille loppukäyttäjille, sillä esimerkiksi koulutusalojen erot eivät tässä tutkimuksessa selviä.

Vastaukset kysymykseen ilta- ja viikonlopputuen tarpeesta jakautuivat myös ikäryhmien sisällä melko tasapuolisesti (taulukko 1). Yhden kyllä-vastauksen antanut ei valinnut ikäryhmää.

Ikä	Kyllä	Ei
18-25	2	3
26-35	2	4
36-45	4	4
46-55	7	5
56-65	5	3
	20	19

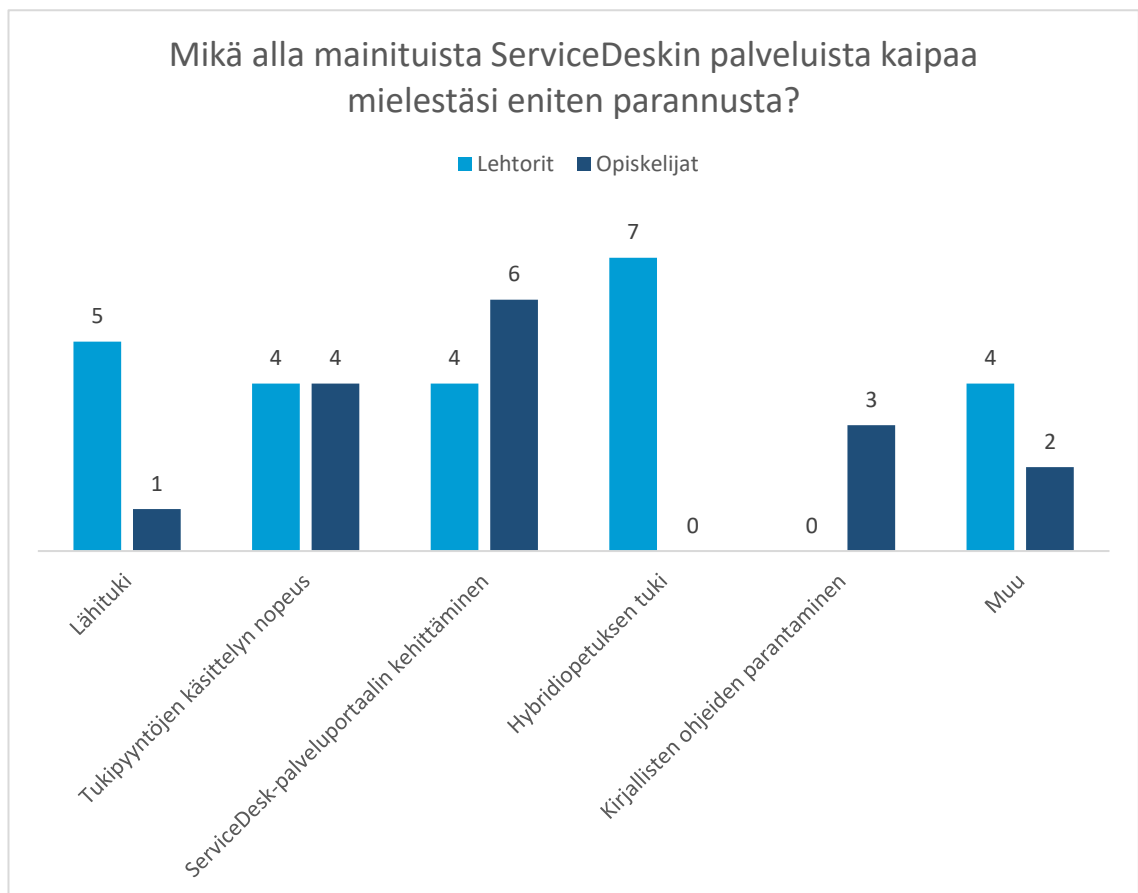
Taulukko 1: Kysymys nro 7 - kyllä- ja ei-vastausten jakautuminen iän mukaan

Kyselyn vastauksissa suosituin yhteydenottokanava on sähköposti, sillä sitä oli käyttänyt puolet vastaajista. Toiseksi suosituin oli puhelin, ja portaalin kautta ServiceDeskiin oli tikitin tehnyt vain kolme vastaajaa. Kukaan vastaajista ei ollut käyttänyt yhteydenottoon chatbottia tai chattia.

Suurin hajonta vastauksissa nähtiin kysymyksessä, jossa vastaajat saivat valita yhden ServiceDeskin palvelun, jota tulisi kehittää. Tässä kysymyksessä henkilökunta ja opiskelijat vastasivat yhdessä kohdassa eri palveluun, lehtoreille tähän oli valittu yhdeksi

kehityskohteeksi hybridiopetuksen tuki, kun taas opiskelijoilla tässä kohtaa oli kirjalliset ohjeet.

Lehtoreiden vastauksissa hybridiopetuksen tuki nousi ensimmäiseksi (kuvio 7), mutta melko tasaisesti muutkin vaihtoehdot saivat kannatusta, muu-kohdassa oli toivottu muun muassa enemmän hybridiopetukseen laitteita lainattavaksi. Opiskelijoiden vastauksista nousi eniten esiin ServiceDesk-itsepalveluportaalin kehittäminen. Tästä voidaan päätellä, että opiskelijat toivovat ensiksi itse ratkaisevan ongelmansa itsepalveluportaalin kautta, ennen kuin ottavat yhteyttä tukeen.



Kuvio 7: Kysymys nro 17 - lehtoreiden ja opiskelijoiden vastaukset

Kyselyssä ei kovin tarkkaan selvitetty vastaajien taustoja, muun muassa koulutusalaamme emme kysyneet. Tämä olisi ehkä tuonut eroja eri koulutusaloilla työskentelevien ja opiskelevien välille. Halusimme kuitenkin pitää kyselyn mahdollisimman helppona vastata, joten jätimme tämän kyselystä pois. Kysyimme vain kaksi taustakysymystä kummallekin vastaajaryhmälle, molemmille ikäryhmät ja lehtoreille työssäolovuodet, kun taas vastaavasti opiskelijoilta kysyttiin tutkintoa (taulukko 2).

	AMK	YAMK	Töissä alle 1 v	Töissä 1-4 v	Töissä 5-10 v	Töissä yli 10 v
18-25	4	1				
26-35	4	2				
36-45	1	3	1	1		2
46-55	1		1	1	2	7
56-65					1	7

Taulukko 2: Kyselyyn vastanneiden ikä ja tutkinto tai työvuodet Laureassa

Tässä nousee selvästi esiin, että kokeneet lehtorit vastasivat kyselyymme kaikkein innokkaimmin, eli heillä oli eniten sanottavaa mahdollisista kehityksen kohteista ServiceDeskin toimintaa pidempään seuranneena. Yksi lehtoreista jätti vastaamatta ikäkysymykseen.

9 Kehitysehdotukset

Kehitysideoita on mietitty niin, ettei niiden käyttöön ottaminen vaadi kovin suuria ponnistuksia ServiceDeskiltä. Emme voineet verrata kyselyn tuloksia aikaisempiin asiakastytyväisyyskyselyihin, jotta olisimme havainneet mahdolliset muutokset ServiceDeskin toiminnassa käyttäjien näkökulmasta. Voimme kuitenkin miettiä kehittämisideoita sen pohjalta, miten voisimme tuottaa ServiceDeskin palveluja helpommin ja nopeammin loppukäyttäjille.

Kehitysideoiden tärkeimpänä lähtökohtana on asiakastytyvyyden parantaminen. Jos tukipalvelut eivät ole helposti lähestyttävissä, voi se johtaa niin sanotun varjo-it:n muodostumiseen, kertoo Pohjola Rakennuksen it-päällikkö Jani Saarinen Tivi-lehden artikkelissa ”Toimii kuin it-tuki”. It-tukea voidaan tällöin vältellä, ja useimmiten ongelmat siirtyvät esimerkiksi kollegan ratkottavaksi. (Ahokas 2020, 19.) Eräs kyselyyn vastanneista olikin maininnut, että kollegat pyytävät häneltä apua ServiceDeskin palveluaikojen ulkopuolella.

Jos käyttäjä ei saa ratkaisua lähettämäänsä tukipyyntöön, tai vastausta joutuu odottamaan pitkään, hän turhautuu eikä välttämättä halua enää ottaa uudestaan yhteyttä seuraavan ongelman ilmentyessä. Tämän vuoksi tuen saanti täytyy olla mahdollisimman helppoa ja

yksinkertaista, jotta ServiceDeskissä oltaisiin tietoisia kaikista ongelmista. Kehitysideoiden käyttöönoton myötä ServiceDesk saadaan toivottavasti entistä helpommin lähestyttäväksi.

Seuraavat ehdotukset ovat muutoksia prosesseihin, olemassa olevien ohjeiden päivittämistä, ja ehdotuksia toisenlaisesta toimintatavasta. Oleellisin muutos saadaan todennäköisesti tikettien käsittelytavan muutoksella, eli kun tiketit käsitellään saapumisjärjestyksessä.

9.1 ServiceDesk-palveluportaali

Vaikka 50 % kyselyyn vastanneista piti palveluiden löytymistä ServiceDeskin palveluportaalista suhteellisen helppona, suurimmaksi kehityskohteeksi nousi kuitenkin portaalin kehittäminen. Portaalia pidetään sekavana, ohjeita eritasoisina ja puutteellisina, sekä ohjeita ei välttämättä edes löydy. Portaaliin kaivataan myös listaa Laurean tukemista verkkotyövälineistä.

Kirjallisten ohjeiden osalta, syy näihin koettuihin ongelmiin lienee siinä, että useat ohjeet ovat ServiceDeskin ja dCELL:in, eli Laurean verkkotyöskentelyn tuen tiimin harjoittelijoiden tekemiä. He ovat tuottaneet tarvitut ohjeet sen enempää kiinnittämättä huomiota ohjeiden visuaaliseen tai ainakaan yhtenäiseen ulkonäköön. Sanottakoon, että ServiceDesk-portaali ei ole aivan kaikista helpoin julkaisualusta, joten ohjeen tekeminen sinne ei ole täysin sama kuin Word-dokumenttia kirjoittaisi.

Uusien intranettien myötä yleiskuva ohjeiden osalta varmasti yhtenäistyy, mutta siitä huolimatta kehitysehdotuksemme tähän on, että ohjeiden tekemiseen laaditaan yhtenäinen malli selkeällä ja loogisella rakenteella. Ohje, jossa määritellään käytetty fontti ja sen koko, ohjeeseen soveltuvien kuvien mitat ja kuvakoko sekä perusasettelu ohjeelle. Näin saataisiin visuaalisen ilmeen vaihtelut minimoitua, ja jokaisesta ohjeesta löytyisi oleelliset perustiedot. Tällä kaavalla voisi tuottaa jokaisesta käytössä olevasta ohjelmasta perusohjeet, ja yhtenäinen ulkonäkö helpottaisi tietojen hakemista ja vertailua.

Palveluiden osalta taas kehitysidea on se, että ServiceDesk-portaaliin tarvittaisiin filtteröinti, jolla käyttäjäryhmät, kuten henkilökunta, opiskelijat ja vierailijat löytäisivät omalle ryhmälleen saatavilla olevat palvelut. Tähän hyvä esimerkki löytyy Aalto-yliopiston palvelusivuston hakemistosta, jossa hakija voi yliopiston verkkosivulla haarukoida etsimäänsä palvelua kohderyhmän, aihepiirin ja palveluntarjoajan valikoista, kuten kuvioista 8 nähdään.

Tutustu Aalto-yliopiston palveluihin

Palveluyksiköt tarjoavat erilaisia tukipalveluita yliopiston sisäisille ja ulkoisille sidosryhmille.

<p>Kohderyhmä</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Alumni 141 <input type="checkbox"/> Kumppani 151 <input type="checkbox"/> Opetushenkilökunta 376 <input type="checkbox"/> Opiskelija 266 <input type="checkbox"/> Palveluhenkilökunta 369 <input type="checkbox"/> Professori 412 <input type="checkbox"/> Tutkija 411 <p>Aihepiirit</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Drupal 37 <input type="checkbox"/> Hakijapalvelut 1 <input type="checkbox"/> Hankinnat 1 	<p>Suodata avainsanalla</p> <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;"> <input type="text" value="Q"/> </div> 517 hakutulosta <p>Aalto-käsikirja</p> <p>Palvelukokonaisuudet Palvelukokonaisuudet tuottavat tukipalveluita tutkimukselle, opetukselle ja taiteelle ja luoville käytännöille sekä palveluita opetus- ja tutkimushenkilökunnalle ja opiskelijoille.</p> <p>Aalto-papit</p> <p>Aalto-papit - palvelut kaikkien käytettävissä Aalto-papit ovat kaikkien aaltolaisten käytettävissä. Ota yhteyttä, kun haluat keskustella luottamuksellisesti mistä tahansa elämään, työhön tai ihmissuhteisiin liittyvästä asiasta.</p> <p>ACRIS (Aalto Current Research Information System) – ajantasainen tietojärjestelmä, tutkimus ja luovat käytännöt</p>
---	---

Kuvio 8: Aalto-yliopiston palvelut (Aalto-yliopisto 2020)

Kun verrataan ServiceDesk-portaalin hakutoimintoa Aalto-yliopiston vastaavaan, toimii Aallon hakutoiminto sujuvammin, sillä hakutulokset päivittyvät reaaliaikaisesti. ServiceDesk-portaalissa palveluluettelosta haettaessa hakupalkin kautta, tulee ensimmäiseksi vastaan tietoartikkelit, jonka jälkeen vasta etsitty palvelu, kun asian pitäisi olla toisin päin.

9.2 Puhelinpalvelu, palvelupisteet ja lähituki

Kehitysehdotuksemme puhelinpalveluun on, että it-harjoittelijoita ohjeistetaan toimimaan takaisinsoittotilanteissa niin, että heiltä tuleva puhelu näkyy vastaanottajalle ServiceDeskin numerona, eikä harjoittelijan omasta työnumerosta. Tällä ehkäistään se, että joku käyttäjä ottaa yhden tietyn harjoittelijan tavallaan henkilökohtaiseksi it-tuekseen soittelemalla hänelle suoraan ServiceDeskin palvelunumeron ohii. Käytännössä siis Elisa Ring -puhelinvaihtesovelluksesta valitaan näkyväksi numeroksi ServiceDeskin yleinen numero. Kun käyttäjä soittaa ServiceDeskin palvelunumeroon ja haluaa puhua harjoittelijan kanssa, joka on käsittelemässä käyttäjän tukipyyntöä, voi puheluun vastannut harjoittelija siirtää puhelun eteenpäin kyseiselle harjoittelijalle, ellei hän ole itse vastannut puheluun.

Lähituen tilanne on tällä hetkellä vaikea. Käyttäjät tottuivat aiemmin siihen, että ServiceDeskin palvelupisteiden oven takana oli yleensä aina apua paikalla. Nyt koronatilanteen myötä myös ServiceDeskin väki on siirtynyt pääsääntöisesti etätöihin ja se tuntuu käyttäjiltä välillä unohtuvan. Loppukäyttäjän näkökulmasta, lähitukipalveluiden palautuminen ennalleen on varmasti yksi suurimmista positiivisista asioista, joka ServiceDeskissä tulee tapahtumaan seuraavan vuoden aikana. Kehitysehdotus tähän liittyen onkin samalla osa aiemmin mainittua ServiceDesk-itsepalveluportaalin kehittämistä, sillä kun nyt etätyöjakson aikana käyttäjät

oppivat löytämään tarvitsemansa palvelut ServiceDesk-portaalista tai selkeät ohjeet intranetistä, he voivat käyttää näitä palveluita myös jatkossa, kun kampuksilla on taas enemmän elämää.

9.3 Palveluaikojen pidentäminen

Kyselyn vastauksista huomattiin, että yli puolet lehtoreista toivovat it-tukea tarjottavan myös arki-iltaisain sekä viikonloppuisin, sekä hieman yli puolet ovat olleet tilanteessa, jossa olisivat itse kaivanneet tukea nykyisten palveluaikojen ulkopuolella. Opiskelijoilla mielipiteet jakautuivat puolin ja toisin, mutta enemmistö opiskelijoista ei ole itse tarvinnut it-tukea palveluaikojen ulkopuolella. Koronatilanteen myötä opetus on siirtynyt iltoihin ja viikonloppuihin, jolloin lehtorit tarvitsevat tukea myös niin sanottujen virastoaikojen ulkopuolella. Tuen tarve toivottavasti vähenee hybridiopetuksen koulutuksen sekä av-laitteiden yhtenäistämisen myötä, mutta vähintään maksullisissa koulutuksissa voisi olla tekninen tuki avustamassa myös palveluaikojen ulkopuolella. Juuri tällä hetkellä ilta- ja viikonlopputuen tarve koskee erityisesti etävalvottuja verkkotenttejä, joita mm. kieltenlehtorit käyttävät.

Kehitysehdotuksemme tähän on, että tarjotaan sitä tukea, mitä käyttäjät tarvitsevat. Työskentely palveluaikojen ulkopuolella tulisi kuitenkin olla vapaaehtoista varallaoloa, ja käyttäjiltä voitaisiin vaatia tietoa näistä tukitarpeista vähintään viikkoa etukäteen. Mikäli it-harjoittelijoista ei tahdo vapaaehtoisia tällaiseen työskentelyyn löytyä, tulee tämä ottaa huomioon jatkossa harjoittelijoita rekrytoitaessa, ja sen jälkeen tietyllä työroolilla on myös velvollisuus ottaa tällaiset tukipyynnöt hoitaakseen.

Esimiehen tulisi kuitenkin seurata, että työvuoroissa toteutuu vuorottelu, ettei ilta- ja viikonloppujen varallaolot jää yhden, tai vain muutaman harjoittelijan tehtäviksi. Tässä voisi myös kiinnittää huomiota siihen, että illan tai lauantain varalla ollut ei tarvitse ottaa päivystäjän tehtäviä alkuviikosta (ma, tai ma-ti), tai jokin muu vastaava kannustin. Jatkossa prosessi voisi tapahtua niin, että ilta- tai lauantaitukea pyydetään ServiceDesk-portaalissa olevan lomakkeen kautta tarpeeksi ajoissa, jotta työvuorot voidaan jakaa harjoittelijoiden kesken.

9.4 Tikettien käsittely

Kyselyissä nousi esille se, että tukipyynnöiden käsittelyn nopeuteen kaivattaisiin parannusta jonkin verran. Tukipyynnön käsittelyn prosessia voisi parantaa lähettämällä asiakkaalle väliaikatieta asian selvittämiseen liittyen, jos ongelman ratkaisemisessa kestää normaalia pidempään. Kun käyttäjä saa tiedon siitä, miten tukipyyntö etenee prosessissa, nousee myös asiakastyytyväisyys. Käyttäjä voi tällöin olla varma siitä, että asia on käsittelyssä, eikä hänen lähettämänsä tukipyyntöä ei ole unohdettu.

Tikettien käsittelyä saisi nopeutettua muun muassa siten, että tiketit otetaan käsittelyyn *first in, first out* -periaatteella. Tukipyynnöt käsiteltäisiin siinä järjestyksessä, miten ne tulevat järjestelmään. Aika-ajoittain ongelmaksi nousee se, että kokemattomat harjoittelijat eivät ehkä uskalla ottaa käsittelyyn hankalia tukipyyntöjä, jolloin tiketit jäävät niin sanotusti roikkumaan jonon viimeiseksi. Harjoittelijoita pitää rohkaista pyytämään apua asiantuntijoilta, kun oma tietotaito ei riitä, ellei sitten määritellä tikettien käsittelyn kuuluvan erityisesti päivystäjälle tai varapäivystäjälle, jolloin heillä on velvollisuus hoitaa tiketit vanhimmasta päästä, kun muut voivat ottaa käsittelyyn helpompia tikettejä. Kun tähän ongelmakohtaan puututaan, nopeutuu prosessin läpimenoaika ja samalla nousee myös palvelun taso. Uskomme, että tällä on välitön positiivinen vaikutus käyttäjätyytyväisyyteen.

9.5 Käyttäjätyytyväisyyskysely

Laurean omassa laatukäsikirjassa rehtori Jouni Koski kertoo, että Laurean laadunhallinnan peruseriaatteita ovat muun muassa toiminnan opiskelijakeskeisyyden toteutuminen, yhteisten sääntöjen ja toimintaohjeiden noudattaminen sekä osaava ja motivoitunut henkilökunta. Kosken mukaan tämä laadunhallinta nivoutuu kaikkeen toimintaan erilaisin arviointi- ja kehittämistoimenpiteinä. (Laurea 2020a, 3.) Tämä Laurean laatujärjestelmä pohjautuu jatkuvan kehittämisen kehämalliin: Plan - Do - Check - Act. Toiminnan seurannassa ja arvioinnissa (Check) on yhdeksi seurattavaksi mittariksi merkitty ”palveluiden käyttäjätyytyväisyysarviointi”. (Laurea 2020a, 17-18.) Laurean tasoisesta mittaristosta ja toimintojen seurantajärjestelmästä voitaisiin ottaa mallia ServiceDeskin omaan käyttäjätyytyväisyysarviointiin.

Kokemuksemme mukaan ServiceDeskiin annetaan paljon palautetta suoraan palvelutilanteessa, tai heti sen jälkeen. Näistä ei kuitenkaan jää mitään kirjallista dataa, josta kehittymistä voisi seurata tai ongelmakohtia tunnistaa. Kiitokset lämmittävät ja nuhteet toivottavasti opastavat palautteen saanutta toimimaan seuraavalla kerralla toisin, mutta toiminnan kehittämisen kannalta näin saatua palautetta on vaikeaa seurata.

Yksi keino kerätä tätä tietoa, on toteuttaa kerran vuodessa käyttäjätyytyväisyyskysely, josta syntyisi seurattavaa dataa siitä mihin suuntaan palveluiden kanssa ollaan menossa. Toteutustapaa tosin pitäisi miettiä, sillä jos tämä tehtäisiin esimerkiksi opinnäytetyönä, niin otos ei voi olla koko Laurea. Jos tarvitaan paljon vastauksia, voi tutkimus olla liian iso opinnäytetyöksi, jolloin tarvitaan luultavasti ulkopuolinen tekijä.

Toinen keino pysyä ajan tasalla käyttäjien mielipiteistä, olisi lähettää jokaiselle tiketin tehneelle tiketin sulkemisen jälkeen palautelomake. Vaihtoehtona on myös esimerkiksi ratkaisutiketin viestissä oleva linkki palautekyselyyn, johon voi vastata, kuinka hyvin ServiceDesk onnistui loppukäyttäjää tällä kertaa palvelemaan. Näin esimerkiksi ruokatoimitusten kotiinkuljetuksia tarjoava K-Citymarket toimii, kaupalta tulee heti

kuljettajan poistuttua kotiovelta tekstiviestillä linkki vastauslomakkeeseen ”Kuinka onnistuimme tänään”.

9.6 Muita kehitysehdotuksia

Vertailuanalysissa huomasimme, että Laurea verkkosivuilla on vähemmän it-ohjeita, kuin muutamalla muulla vastaavalla oppilaitoksella. Erityisesti huomiomme kiinnitti JAMK:n sivuilla oleva ajankohtaiset tiedotteet -osio (kuvio 9). Pohdimme, saisiko kyseistä tiedoteosiota tuotua myös Laurea verkkosivuille, sillä ajankohtaisia uutisia julkaistaan myös intraneteissä. Kehitysehdotuksemme tässä on siis ajankohtaiset it-uutiset-osio, niin intranettiin it-palveluiden pääsivulle, kuin myös Laurea verkkosivulle sopivaan kohtaan. Verkkosivulle tämä vaatisi kuitenkin kokonaan toisenlaisen sisällön asettelun nykyiseen verrattuna. Laurea julkisille verkkosivuille julkaistaisiin vain uutisia, jotka eivät sisällä organisaation sisäisiä asioita.

Kuvio 9: Vertailua Laurea ServiceDeskin ja JAMK-ammattikorkeakoulun Helpdeskin verkkosivusta

Tämä tukisi paremmin sekä henkilökuntaa että opiskelijoita löytämään mahdollisen ongelman syy, jos vaikka kirjautuminen Laurea järjestelmiin ei jostain syystä toimitakaan. Tällä hetkellä ajankohtaiset tiedot, myös ongelmista, löytyy vasta kun käyttäjä on kirjautunut Laurea tunnukseella henkilökunnan tai opiskelijoiden intranettiin. Tämä voisi myös vähentää tukipyyntöjen määrää, kun kaikki mahdolliset häiriötiedotteet löytyvät samasta paikasta.

Toisena kehitysehdotuksena tämän otsikon alla esitämme uusien it-harjoittelijoiden perehdytysmateriaalin päivittämistä. Tämän oppaan tuotti ServiceDeskin työharjoittelussa olleet opinnäytetyönään, mutta työn tekemisestä on kulunut jo muutama vuosi. Materiaalissa on osittain vanhentunutta tietoa, ja sitä pitäisi päivittää etätöyönkuvaan vastaavaksi. Oppaasta puuttuu muun muassa chatbotin kehitys, joka tuli uutena asiana harjoittelijoille vuoden 2019-2020 vaihteessa. Perehdytysmateriaalia voisi päivittää aina tasaisin väliajoin. Päivitetyn oppaan ansiosta uudet harjoittelijat pääsisivät nopeammin mukaan työntekoon.

10 Yhteenveto

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää, miten ServiceDeskin palveluprosesseja voidaan kehittää. Kyselytutkimuksella selvitettiin loppukäyttäjien kokemuksia ja ajatuksia ServiceDeskin palveluista ja kehittämisen kohteista. Tutkimuksen tulokset vastasivat omia kokemuksiamme ServiceDeskissä, ja vastaukset olivat hyvin ajankohtaisia.

It-asiakaspalvelupäällikkö totesi haastattelussa, että kehitysideat pitää toteuttaa nykyiseen ympäristöön, suoraan tuotantoon. Hän ei oleta, että lopputuloksena on täysin valmista tuotosta, joka otetaan heti käyttöön, vaan riittää hyvä suunnitelma siitä, miten kehitysideoita lähdetään toteuttamaan. Työtä voidaan jatkaa ensi vuoden puolella, vaikka lopputyö valmistuisi ennen sitä. Hän odottaa opinnäytetyöltä jonkinlaista runkoa, tai punaista lankaa, ja jonkinlaisia ehdotuksia, mitä voitaisiin lähteä testaamaan käytännössä. Kehitysehdotuksemme on mietitty omien ServiceDesk-työkokemustemme ja kyselyn vastausten perusteella niin, että ne ovat kaikki toteutettavissa.

Osaa kehitysehdotuksista voidaan ServiceDeskissä lähteä viemään eteenpäin heti kun tilaaja niin haluaa tehdä. Tärkeimmät kehittämiskohteet ovat: tikkettien käsittelyjärjestys, takaisinsoitto-ohjeistuksen parantaminen, it-harjoittelijan perehdytysoppaan päivittäminen ja tietoartikkeleihin yhtenäisen pohjan luominen. Muut kehitysehdotukset vaativat myös ServiceDeskin ulkopuolista panostusta, kuten verkkosivujen sisällön päivittämistä ja käyttäjätyytyväisyyskyselyn tekemistä.

Käyttäjäkeskeisyyden vahvistaminen on ServiceDeskin toiminnassa tärkeä kehityskohde. Käyttäjien kokemusta ServiceDeskin palveluista parantaa läpimenoaikojen lyhentäminen. Laurean laatukäsikirjassa on mainittu yhdeksi tavoitteeksi toiminnan laadun systemaattinen seuranta ja arviointi toiminnan jatkuvassa kehittämisessä. Eikä sovi unohtaa ServiceDeskin olennaisinta osaa, it-harjoittelijoita, joiden avulla palveluprosessit pyörivät. Työhyvinvointiin panostaminen johtaa positiiviseen henkilöstökokemukseen, josta seuraa positiivinen asiakaskokemus. Henkilöstö on arvokas investointi missä tahansa organisaatiossa, joten siitä kannattaa pitää huolta.

Lähteet

Ahokas, K. 2020. Toimii kuin it-tuki. Tivi 9/2020. Helsinki: Alma Talent, 14-19.

Axelos 2019. ITIL Foundation: ITIL 4 Edition. Norwich: The Stationery Office.

Downe, L. 2020. Good Services, how to design services that work. Amsterdam: BIS Publishers.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. 18. painos. Helsinki: Tammi.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä: Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Lloyd, V., Wheeldon D, Lacy S. & Hanna A. 2011. ITIL Continual Service Improvement. 2. painos. Lontoo: The Stationery Office.

Martinsuo, M. & Blomqvist, M. 2010. Prosessien mallintaminen osana toiminnan kehittämistä. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto.

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti Polestar.

Sähköiset

Aalto-yliopisto 2020. Tutustu Aalto-yliopiston palveluihin. Viitattu 8.12.2020.

<https://www.aalto.fi/fi/palvelut>

Business technology forum 2020. Johdanto palvelut-johtamisalueeseen. Viitattu 21.11.2020.

<https://btmalli.fi/book/services/introduction-to-services-discipline/>

Grönfors, M., Vilkkä, H. (toim.) 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätöyömenetelmät. E-kirja. Hämeenlinna: SoFia-Sosiologia-Filosofiapu Vilkkä.

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA 2012. JHS 152 Prosessien kuvaaminen. Viitattu 17.11.2020. <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.html#H4>

<http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.html#H4>

Jyväskylän yliopisto 2020. Mitä prosessit ovat. Viitattu 17.11.2020.

<https://www.jyu.fi/laatua/ohjaus/prosessien-mallintaminen/mitaprosessitovat>

Kaijala, M., Tolvanen, R. 2020. Henkilöstö - strateginen investointi?. E-kirja. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.

Laurea 2020a. Laatukäsikirja. Viitattu 10.12.2020. <https://indd.adobe.com/view/1c329b39-5083-4c27-8abc-7a8267546c9a>

Laurea 2020b. Laurea organisaationa. Viitattu 11.12.2020. <https://www.laurea.fi/tietoa-meista/organisaationa/>

Ojasalo, K., Moilanen T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. E-kirja. 3. painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Seppälä, K. 2010. Terminfo. Palveluliiketoiminnan sanastoa - tukea uusien käsitteiden vakiinnuttamiselle. Viitattu 8.10.2020. <http://www.terminfo.fi/sisalto/palveluliiketoiminnan-sanasto--tukea-uusien-kasitteiden-vakiinnuttamiselle-238.html>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.

Tilastokeskus. 2020. Tietoa tilastoista, käsitteet. Viitattu 8.10.2020. <https://www.stat.fi/meta/kas/palvelut.html#tab1>

Vehkalahti, K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. E-kirja. 3. painos. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Viitattu 4.12.2020. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa_2007.pdf

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. E-kirja. 4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kuviot

Kuvio 1: Globaalit megatrendit vaikuttavat palveluihin (Business technology forum, 2020)	9
Kuvio 2: Prosessien kehitysvaiheita (Martinsuo & Blomqvist 2010, 6).....	10
Kuvio 3: Organisaation toiminta pohjautuu missioon, visioon, arvoihin, kulttuuriin ja strategiaan (Kaijala & Tolvanen 2020, 14).....	17
Kuvio 4: ServiceDesk-palveluportaali	18
Kuvio 5: Kysymys nro 2 - lehtoreiden ja opiskelijoiden vastaukset.....	25
Kuvio 6: Kysymys nro 7 - lehtoreiden ja opiskelijoiden vastaukset.....	25
Kuvio 7: Kysymys nro 17 - lehtoreiden ja opiskelijoiden vastaukset	27
Kuvio 8: Aalto-yliopiston palvelut (Aalto-yliopisto 2020)	30
Kuvio 9: Vertailua Laurean ServiceDeskin ja JAMK-ammattikorkeakoulun Helpdeskin verkkosivuista	33

Taulukot

Taulukko 1: Kysymys nro 7 - kyllä- ja ei-vastausten jakautuminen iän mukaan	26
Taulukko 2: Kyselyyn vastanneiden ikä ja tutkinto tai työvuodet Laureassa.....	28

Liitteet

Liite 1: Kyselylomake henkilökunnalle.....	39
Liite 2: Kyselylomake opiskelijoille	42
Liite 3: Kyselyvastausten yhteenveto	45

Liite 1: Kyselylomake henkilökunnalle

1. Mitä sinulle merkitsee ServiceDeskin antama IT-tuki?
 - Koen IT-tuen tärkeäksi
 - IT-tuella ei ole niin suurta merkitystä minulle

2. Miten usein mielestäsi otat yhteyttä ServiceDeskiin?
 - Viikoittain
 - Kuukausittain
 - Vuosittain
 - Harvemmin
 - En osaa sanoa

3. Kuinka helposti koet löytäväsi ServiceDeskin tarjoamat palvelut palveluportaalin kautta (servicedesk.laurea.fi)?
 - Helposti löytyvät!
 - Jokseenkin hyvin
 - En ole löytänyt tarvittavia palveluita
 - En ole käyttänyt palveluportaalia

4. Asiointi ServiceDeskissä on helppoa
Mieti kaikkia niitä kanavia, joiden kautta olet ollut ServiceDeskiin yhteydessä.
asteikko 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Osittain eri mieltä, 3 = Ei samaa eikä eri mieltä, 4 = Osittain samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä

5. ServiceDeskin palveluhenkilöstö on asiantuntevaa
asteikko 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Osittain eri mieltä, 3 = Ei samaa eikä eri mieltä, 4 = Osittain samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä

6. Minua kohdellaan huomaavaisesti ja ystävällisesti
asteikko 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Osittain eri mieltä, 3 = Ei samaa eikä eri mieltä, 4 = Osittain samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä

7. Pitäisikö ServiceDeskin tarjota IT-tukea myös arki-iltaisain ja viikonloppuisin?
 - Kyllä
 - Ei

8. Jos vastasit edelliseen kyllä, kertoisitko, miten iltatukea olisi hyvä olla saatavilla?
 - Arkisin klo 16-17
 - Arkisin klo 16-18
 - Arkisin klo 16-19
 - (Muu)

9. Entä viikonlopputukea?
 - Lauantaisin klo 9-15
 - Lauantaisin klo 9-16
 - (Muu)

10. Oletko itse ollut tilanteessa, jossa olisit tarvinnut ServiceDeskin palveluita palveluaikamme (klo 8-16) ulkopuolella?
- Olen
 - En ole
11. Jos vastasit edelliseen kyllä, kerrotko, millaista tukea olisit kaivannut?
12. Kun nyt mietit viimeisintä yhteydenottoasi, niin miten se mielestäsi sujui?
- Oikein hyvin, ongelmani saatiin ratkaistua saman tien, tai ainakin saman päivän aikana
 - Hyvin, ongelma ratkesi parissa päivässä
 - Ei kovin hyvin, sillä meni useampi päivä, että ongelma saatiin ratkaistua
 - Aika huonosti, sillä ongelman ratkaisuun meni yli viikko
 - Huonosti, sillä ongelma on yhä ratkaisematta
13. Miten otit yhteyttä?
- Sähköpostilla
 - Puhelimitse
 - Kävin lähituessa
 - Chatin kautta
 - Jätin tukipyynnön palveluportaalissa
14. Viime kerralla asiointi ServiceDeskissä oli helppoa
asteikko 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Osittain eri mieltä, 3 = Ei samaa eikä eri mieltä, 4 = Osittain samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä
15. Viime kerralla ServiceDeskin palveluhenkilöstö oli asiantuntevaa
asteikko 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Osittain eri mieltä, 3 = Ei samaa eikä eri mieltä, 4 = Osittain samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä
16. Viime kerralla minua kohdeltiin huomaavaisesti ja ystävällisesti
asteikko 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Osittain eri mieltä, 3 = Ei samaa eikä eri mieltä, 4 = Osittain samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä
17. Mikä alla mainituista ServiceDeskin palveluista kaipaa mielestäsi eniten parannusta?
- Lähituki
 - Hybridiopetuksen tuki
 - Tukipyyntöjen käsittelyn nopeus
 - ServiceDesk-palveluportaalien kehittäminen
 - (Muu)
18. Olet iältäsi
- 18-25
 - 26-35
 - 36-45
 - 46-55
 - 56-64
 - 65+

19. Olet työskennellyt Laureassa

- Alle vuoden
- 1-4 vuotta
- 5-10 vuotta
- Yli 10 vuotta

20. Ruusu ja risut ServiceDeskin väelle: Missä onnistuimme? Missä on vielä parannettavaa?

Liite 2: Kyselylomake opiskelijoille

1. Mitä sinulle merkitsee ServiceDeskin antama IT-tuki?
 - Koen IT-tuen tärkeäksi
 - IT-tuella ei ole niin suurta merkitystä minulle

2. Miten usein mielestäsi otat yhteyttä ServiceDeskiin?
 - Viikoittain
 - Kuukausittain
 - Vuosittain
 - Harvemmin
 - En osaa sanoa

3. Kuinka helposti koet löytäväsi ServiceDeskin tarjoamat palvelut palveluportaalin kautta (servicedesk.laurea.fi)?
 - Helposti löytyvät!
 - Jokseenkin hyvin
 - En ole löytänyt tarvittavia palveluita
 - En ole käyttänyt palveluportaalia

4. Asiointi ServiceDeskissä on helppoa
Mieti kaikkia niitä kanavia, joiden kautta olet ollut ServiceDeskiin yhteydessä.
asteikko 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Osittain eri mieltä, 3 = Ei samaa eikä eri mieltä, 4 = Osittain samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä

5. ServiceDeskin palveluhenkilöstö on asiantuntevaa
asteikko 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Osittain eri mieltä, 3 = Ei samaa eikä eri mieltä, 4 = Osittain samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä

6. Minua kohdellaan huomaavaisesti ja ystävällisesti
asteikko 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Osittain eri mieltä, 3 = Ei samaa eikä eri mieltä, 4 = Osittain samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä

7. Pitäisikö ServiceDeskin tarjota IT-tukea myös arki-iltaisain ja viikonloppuisin?
 - Kyllä
 - Ei

8. Jos vastasit edelliseen kyllä, kertoisitko, miten iltatukea olisi hyvä olla saatavilla?
 - Arkisin klo 16-17
 - Arkisin klo 16-18
 - Arkisin klo 16-19
 - (Muu)

9. Entä viikonlopputukea?
 - Lauantaisin klo 9-15
 - Lauantaisin klo 9-16
 - (Muu)

10. Oletko itse ollut tilanteessa, jossa olisit tarvinnut ServiceDeskin palveluita palveluaikamme (klo 8-16) ulkopuolella?
- Olen
 - En ole
11. Jos vastasit edelliseen kyllä, kerrotko, millaista tukea olisit kaivannut?
12. Kun nyt mietit viimeisintä yhteydenottoasi, niin miten se mielestäsi sujui?
- Oikein hyvin, ongelmani saatiin ratkaistua saman tien, tai ainakin saman päivän aikana
 - Hyvin, ongelma ratkesi parissa päivässä
 - Ei kovin hyvin, sillä meni useampi päivä, että ongelma saatiin ratkaistua
 - Aika huonosti, sillä ongelman ratkaisuun meni yli viikko
 - Huonosti, sillä ongelma on yhä ratkaisematta
13. Miten otit yhteyttä?
- Sähköpostilla
 - Puhelimitse
 - Kävin lähituessa
 - Chatin kautta
 - Jätin tukipyynnön palveluportaalissa
14. Viime kerralla asiointi ServiceDeskissä oli helppoa
asteikko 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Osittain eri mieltä, 3 = Ei samaa eikä eri mieltä, 4 = Osittain samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä
15. Viime kerralla ServiceDeskin palveluhenkilöstö oli asiantuntevaa
asteikko 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Osittain eri mieltä, 3 = Ei samaa eikä eri mieltä, 4 = Osittain samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä
16. Viime kerralla minua kohdeltiin huomaavaisesti ja ystävällisesti
asteikko 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Osittain eri mieltä, 3 = Ei samaa eikä eri mieltä, 4 = Osittain samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä
17. Mikä alla mainituista ServiceDeskin palveluista kaipaa mielestäsi eniten parannusta?
- Lähituki
 - Kirjallisten ohjeiden parantaminen
 - Tukipyyntöjen käsittelyn nopeus
 - ServiceDesk-palveluportaalien kehittäminen
 - (Muu)
18. Olet iältäsi
- 18-25
 - 26-35
 - 36-45
 - 46+

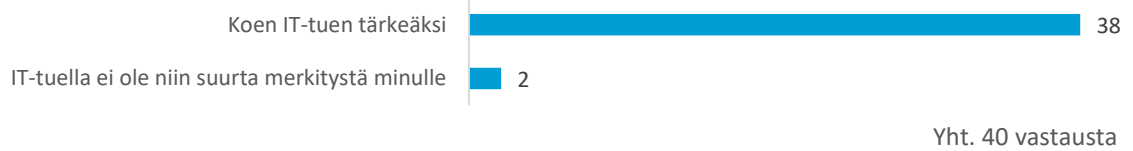
19. Mitä opiskelet?

- AMK-tutkinto
- YAMK-tutkinto
- Avoin AMK
- Muu koulutus

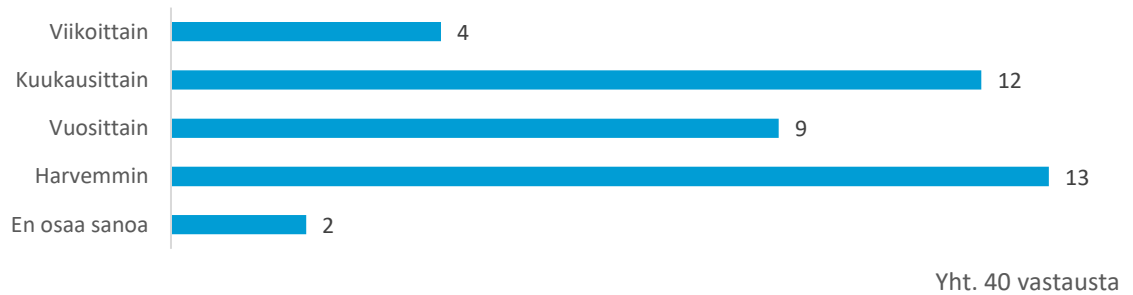
20. Ruusut ja risut ServiceDeskin välle: Missä onnistuimme? Missä on vielä parannettavaa?

Liite 3: Kyselyvastausten yhteenveto

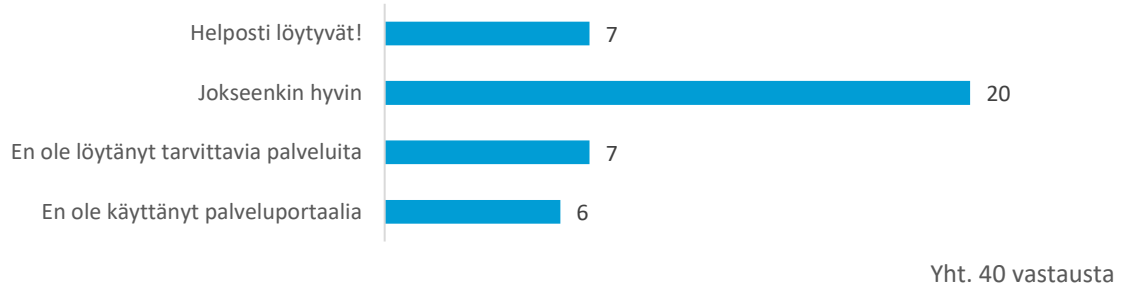
1. Mitä sinulle merkitsee ServiceDeskin antama IT-tuki?



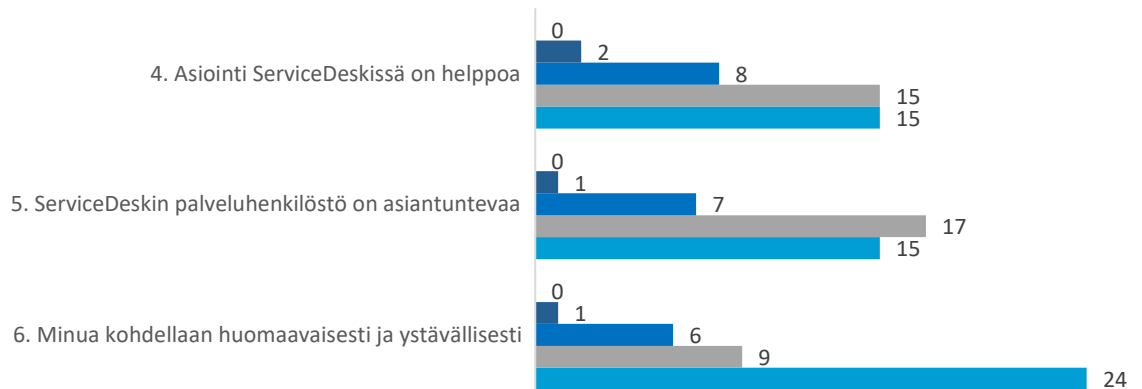
2. Miten usein mielestäsi otat yhteyttä ServiceDeskiin?



3. Kuinka helposti koet löytäväsi ServiceDeskin tarjoamat palvelut palveluportaalin kautta (servicedesk.laurea.fi)?



4. Asiointi ServiceDeskissä on helppoa



Yht. 40 vastausta

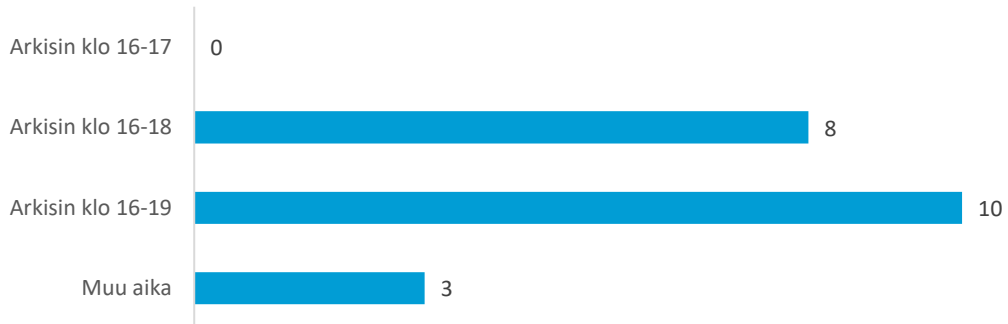
■ Täysin eri mieltä ■ Osittain eri mieltä ■ Ei samaa eikä eri mieltä ■ Osittain samaa mieltä ■ Täysin samaa mieltä

7. Pitäisikö ServiceDeskin tarjota IT-tukea myös arki-iltaisin ja viikonloppuisin?



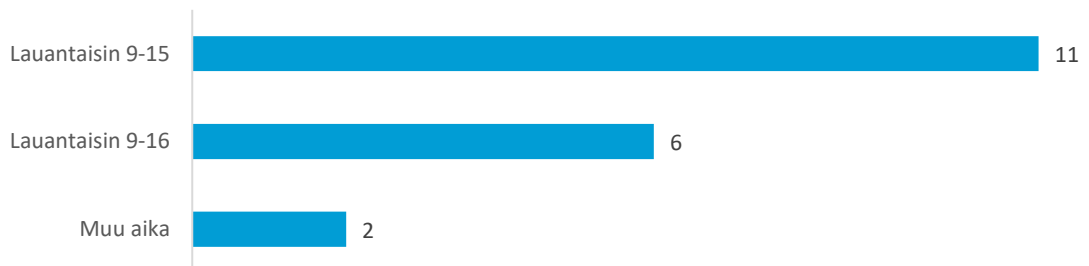
Yht. 40 vastausta

8. Jos vastasit edelliseen kyllä, kertoisitko, miten iltatukea olisi hyvä olla saatavilla?



Yht. 21 vastausta

9. Entä viikonlopputukea?



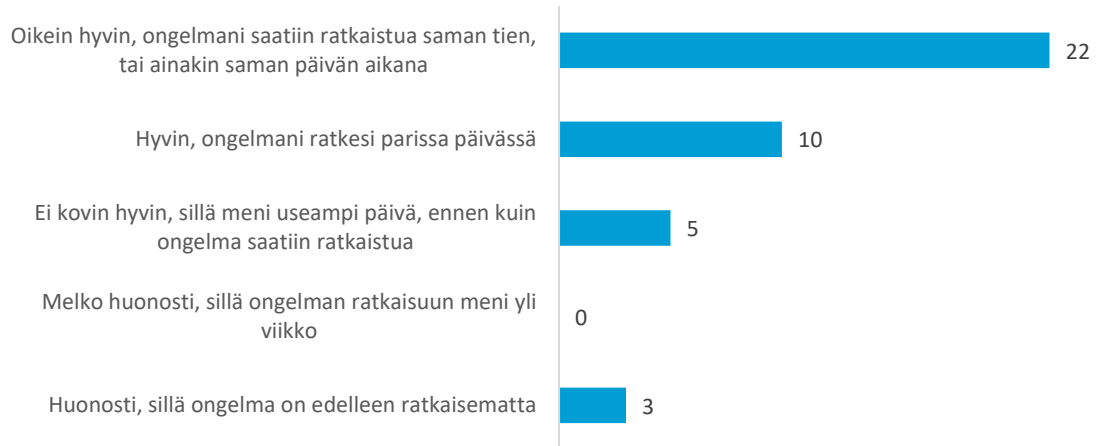
Yht. 19 vastausta

10. Oletko itse ollut tilanteessa, jossa olisit tarvinnut ServiceDeskin palveluita palveluajamme (klo 8-16) ulkopuolella?



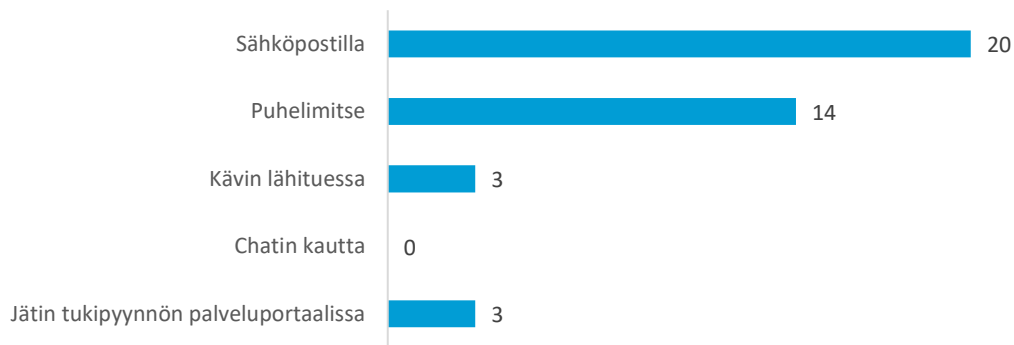
Yht. 40 vastausta

12. Kun nyt mietit viimeisintä yhteydenottoasi, miten se mielestäsi sujui?

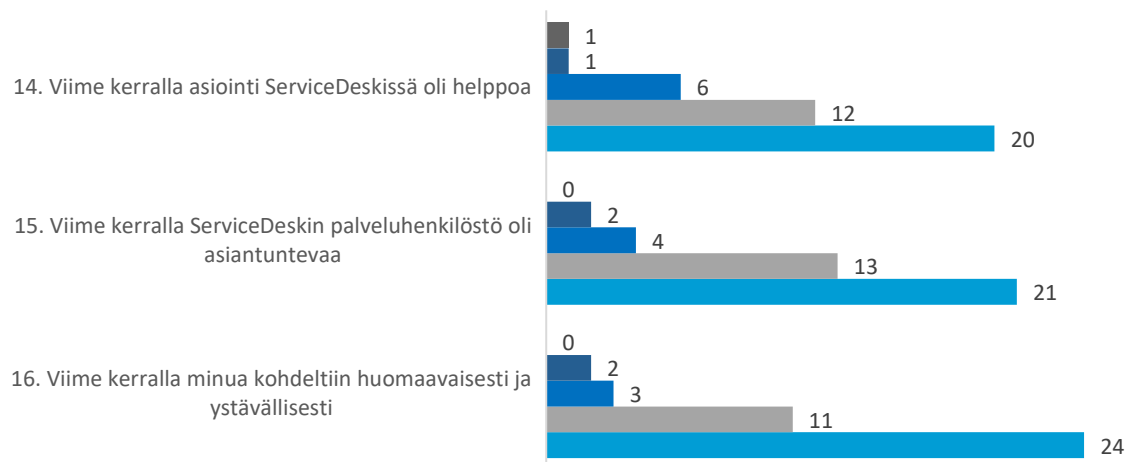


Yht. 40 vastausta

13. Miten otit yhteyttä?



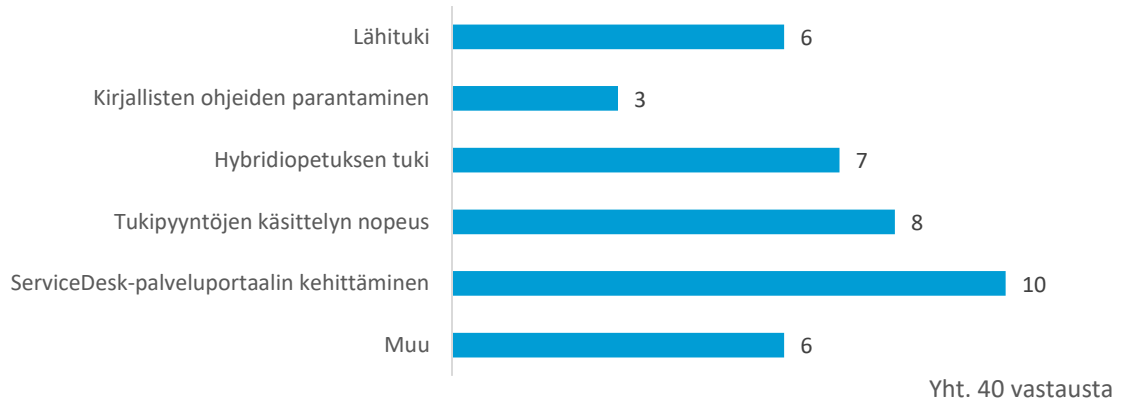
Yht. 40 vastausta



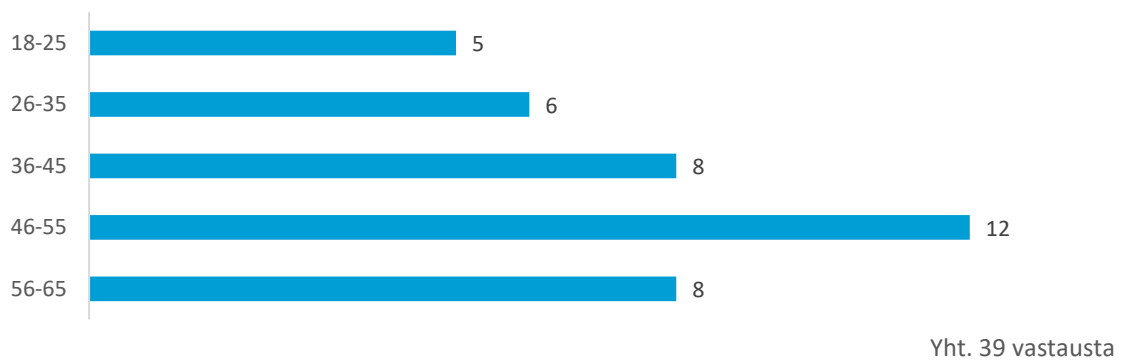
Yht. 40 vastausta

■ Täysin eri mieltä ■ Osittain eri mieltä ■ Ei samaa eikä eri mieltä ■ Osittain samaa mieltä ■ Täysin samaa mieltä

17. Mikä alla mainituista ServiceDeskin palveluista kaipaa mielestäsi eniten parannusta?



18. Olet iältäsi



Opiskelijat: 19. Mitä opiskelet?



Henkilökunta: 19. Olet työskennellyt Laureassa

