



# Suunnittelijan työn moniulotteisuus ammatti- korkeakoulun tietohallinnossa

Sonja Vanala

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Suunnittelijan työn moniulotteisuus ammattikorkeakoulun tietohallinnossa

Sonja Vanala  
Tietojenkäsittelyn koulutus  
Opinnäytetyö  
Kesäkuu, 2023

Sonja Vanala

**Suunnittelijan työn moniulotteisuus ammattikorkeakoulun tietohallinnossa**

Vuosi

2023

Sivumäärä

51

Opinnäytetyön tavoitteena on löytää kehittämiskohteita työskentely- ja viestintätavoissa suunnittelijan asiantuntijaroolissa sekä havainnoida ja tuoda esille hyväksi havaittuja toimintatapoja tietohallinnon työskentelyssä. Päiväkirjamuotoisena toteutettu opinnäytetyö mahdollistaa työskentelytapojen tarkastelun ja kehittämisen henkilökohtaisella tasolla käsittelemällä seurantaviikkojen tapahtumia asiantuntijatyöhön liittyvien teemojen avulla. Tietohallinnon toimintatapojen havainnoinnin ja käsittelyn avulla on mahdollista luoda lisää avoimuutta tietohallinnon työskentelyyn sekä tehdä tietojärjestelmäprojekteista helpommin lähestyttäviä ja ymmärrettäviä loppukäyttäjien näkökulmasta. Henkilökohtainen kehittyminen asiantuntijana sekä tietohallinnon työskentelyn avaaminen loppukäyttäjille auttaa tarjoamaan entistä sujuvampia järjestelmäratkaisuja korkeakoulun ydintehtävän, laadukkaan koulutuksen, sekä loppukäyttäjien sujuvamman arjen tueksi. Opinnäytetyön päiväkirjaraportointi seuraa kymmenen viikkoa kirjoittajan työtä käyttäjähallinnan uudistusprojektin käyttöönoton aikana. Raportointi sijoittuu kesälle 2022, toukokuun lopusta syyskuun alkuun.

Seurantajakson alussa on käyttäjähallinnan uudistusprojektin toisen vaiheen käyttöönotto. Raportoinnissa seurataan käyttöönottoa, siihen liittyviä haasteita sekä ongelmanratkaisua. Seurantajakson ajalle osuu myös kirjoittajan neljän viikon kesäloma. Jokainen seurantaviikko päättyy viikkoanalyysiin, jossa tarkastellaan tarkemmin asiantuntijatyöhön liittyviä teemoja. Analyysien pohjana on hyödynnetty ammattikirjallisuutta sekä kirjoittajan pitkää työkokemusta tietohallinnossa työskentelystä. Opinnäytetyön tuotoksena syntyy kattava käsitys suunnittelijan roolin sisällöstä ja tarvittavasta osaamisesta kehittämiskohteineen. Viikkoanalyysien sisältö on hyödynnettävissä laajemmin useissa asiantuntijatehtävissä rajoittumatta ainoastaan tietohallintoon.

Sonja Vanala

**Multidimensionality of working as a planner in IT administration of a university**

Year

2023

Pages

51

---

The goal of this thesis is to find areas for improvement in working and communication methods in the expert role of a designer, and to observe and showcase tried-and-tested ways of working in IT management. Because the thesis is carried out in the form of a diary it enables the examination and development of working methods on a personal level by dealing with the events of the monitoring weeks with the help of themes related to expert work. By observing and processing information management methods, it is possible to create more transparency in the work of information management and to make information system projects more approachable and understandable from the end users' point of view. Personal development as a subject expert and making the work of information management more transparent to end users helps to offer even smoother system solutions to support the core mission of Laurea, high-quality education, and a smoother everyday life for end users. The diary reporting of the thesis follows the author's work for ten weeks during the implementation of the user management reform project. The ten-week diary reporting takes place in the summer of 2022, from the end of May to the beginning of September.

The diary period starts with the rollout of the second phase of the identity and access management system. The following weeks will describe challenges and problem solving related to the rollout. After each week there is a deeper analysis about a topic related to that week's events, tasks or skills needed. All the analyses are based both on professional literature and the expertise and experience the writer has gathered during their career working in IT. This thesis will provide an extensive understanding what skills and talents are required to work as a planner. The thesis also finds ways to improve those skills. The findings can be used to benefit also other specialists outside IT because most of the topics are not specific to IT management.

Keywords: IT management, identity management, user management, expert work

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Toimeksiantajan esittely.....	6
1.2	Keskeiset käsitteet.....	8
2	Nykytilanne.....	9
2.1	Nykyinen työ ja osaaminen .....	9
2.2	Oman osaamisen arviointi.....	11
2.3	Sidosryhmät .....	12
2.4	Vuorovaikutustaidot .....	13
2.5	Opinnäytetyön tavoite.....	13
3	Päiväkirjaraportointi.....	14
3.1	Viikko 1 .....	14
3.2	Viikko 2 .....	19
3.3	Viikko 3 .....	23
3.4	Viikko 4 .....	26
3.5	Viikko 5 .....	29
3.6	Viikko 6 .....	31
3.7	Viikko 7 .....	34
3.8	Viikko 8 .....	37
3.9	Viikko 9 .....	40
3.10	Viikko 10.....	43
4	Yhteenveto .....	45
4.1	Opinnäytetyöprosessin pohdinta .....	47
	Lähteet.....	49
	Kuviot .....	51
	Kuvat .....	51

## 1 Johdanto

Ammattikorkeakouluissa tehtävä työ on monialaista ja laajaa. Asiakkaalle, useimmiten opiskelijalle, näkyvä osa on tietenkin opetus, sekä opintoja tukevat palvelut ja järjestelmät. Opin- näytetyön tavoitteena on löytää kehittämiskohteita työskentely- ja viestintätavoissa suunnit- telijan asiantuntijaroolissa sekä havainnoida ja tuoda esille hyväksi havaittuja toimintatapoja tietohallinnon työskentelyssä. Päiväkirjamuotoisena toteutettu opinnäytetyö mahdollistaa työskentelytapojen tarkastelun ja kehittämisen henkilökohtaisella tasolla käsittelemällä seu- rantaviikkojen tapahtumia asiantuntijatyöhön liittyvien teemojen avulla. Tietohallinnon toi- mintatapojen havainnoinnin ja käsittelyn avulla on mahdollista luoda lisää avoimuutta tieto- hallinnon työskentelyyn sekä tehdä tietojärjestelmäprojekteista helpommin lähestyttäviä ja ymmärrettäviä loppukäyttäjien näkökulmasta. Henkilökohtainen kehittyminen asiantuntijana sekä tietohallinnon työskentelyn avaaminen loppukäyttäjille auttaa tarjoamaan entistä suju- vampia järjestelmäratkaisuja korkeakoulun ydintehtävän, laadukkaan koulutuksen, sekä lop- pukäyttäjien sujuvamman arjen tueksi.

Päiväkirja seuraa tietohallinnon suunnittelijan työtä 30.5.-2.9.2022 välisenä aikana. Aikavä- lille osuu kesäloma, jonka vuoksi seurantajakso on pidempi kuin 10 viikkoa. Seurantajakson aikana raportoidaan päivittäiset työtehtävät ja jokainen viikko päättyy viikkoanalyysiin, jossa käsitellään laajemmin viikon aikana esiin nousseita teemoja. Viikkoanalyysien aiheet käsitte- levät laajasti asiantuntijatyön moniulotteisuutta ja monipuolisuutta.

### 1.1 Toimeksiantajan esittely

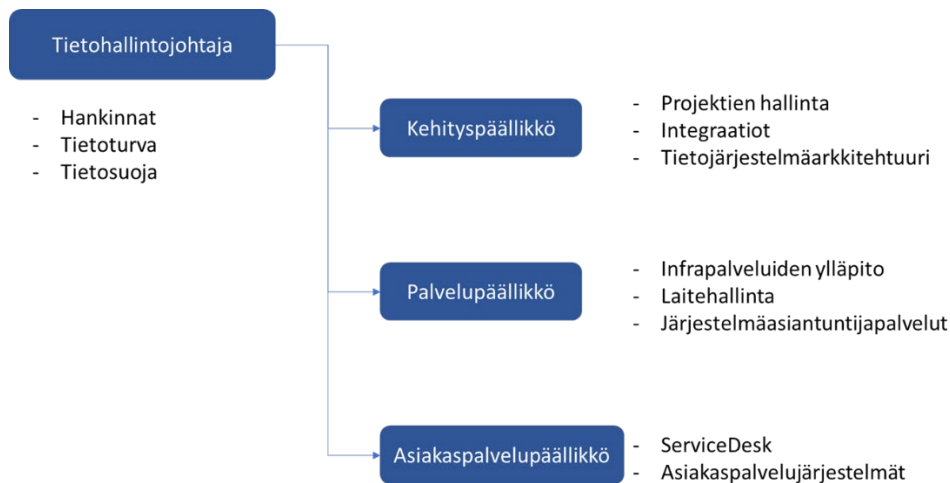
Toimeksiantaja on Laurea ammattikorkeakoulu (jatkossa Laurea), jossa työskentelen vakitui- sesti. Laurea on Uudellamaalla toimiva korkeakoulu, joka on aloittanut toimintansa 1991 Es- poo-Vantaan ammattikorkeakouluna. Korkeakoulu on saanut vakituisen toimintalupansa vuonna 2000 ja Laurea nimensä vuonna 2001. (Laurea 2023.)

Laurea tarjoaa opintoja kuudella fyysisellä kampuksella sekä verkossa. Opintoja tarjotaan sekä suomeksi että englanniksi. Laureassa opiskeli n. 9900 opiskelijaa vuonna 2022. Tutkinto- opintojen lisäksi Laurea tarjoaa avoimen ammattikorkeakoulun opintoja sekä maksullista täy- dennyskoulutusta eri alojen ammattilaisille. (Laurea 2023.)

Laurea työllisti 664 henkilöä vuonna 2022. Tietohallinto sijoittuu Laurean organisaatiossa Pal- veluysikköön, jota johtaa tukipalveluista vastaava vararehtori. (Laurea 2023.)



Kuvio 1: Laureaan organisaatio (Laurea 2023)



Kuvio 2: Tietohallinnon organisaatio

Tietohallinnossa työskentelee 23 vakituista henkilöä sekä kolmesta viiteen opiskelijaharjoittelijaa (Laurean HR 2023). Tietohallinto on jaettu osaamistiimeihin, joita on 4kpl. Tietohallintoa johtaa tietohallintojohtaja, jonka alaisina työskentelevät kehityspäällikkö, palvelupäällikkö sekä asiakaspalvelupäällikkö. Lisäksi tietohallinnon suorina alaisina työskentelee joukko asiantuntijoita, joiden osaamisalueena ovat hankinnat, tietoturva ja tietosuojat. Palvelupäällikön tiimin vastuulla ovat koko Laureaan laiteinfrastruktuuri, laitehallinta sekä näihin liittyvät järjestelmäasiantuntijapalvelut. Asiakaspalvelupäällikkö vastaa Laureaan ServiceDeskistä.

Työskentelen kehityspäällikön johtamassa tiimissä, jonka osaamisalueena ovat projektityöskentely sekä tietojärjestelmäarkkitehtuuri ja -integraatiot.

## 1.2 Keskeiset käsitteet

### AD (Active Directory)

Microsoftin kehittämä hakemistopalvelu, jossa hallitaan ja säilytetään mm. organisaation käyttäjien käyttäjätunnuksia ja konetilejä. (Microsoft 2022.)

### Loppukäyttäjä

Loppukäyttäjällä tarkoitetaan henkilöä, joka käyttää jotakin järjestelmää. Usein loppukäyttäjällä ei ole tarkempaa tietoa järjestelmän taustatoiminnoista tai prosesseista vaan hän käyttää järjestelmästä vain pientä osaa. Laureassa loppukäyttäjiä ovat opiskelijat, henkilöstö sekä ne ulkoiset käyttäjät, joilla on Laureassa sähköinen identiteetti ja käyttäjätunnukset.

### Lähdejärjestelmä

Järjestelmä, josta muissa järjestelmissä käytettävä tieto on peräisin. Järjestelmä, johon esimerkiksi tiedot käyttäjistä syötetään. Laureassa lähdejärjestelmiä on henkilö- ja käyttäjätietojen osalta kaksi, hr-järjestelmä ja opiskelijarekisteri. (Spaulding, Sharoni, Williamson & Yip 2009, 28-29.)

### Lähdedata

Tiedot, jotka ovat peräisin lähdejärjestelmästä. Tiedot ovat siinä muodossa, jossa ne on syötetty lähdejärjestelmään eikä niitä ole muokattu. Esimerkiksi henkilön henkilötiedot niin kuin ne on syötetty hr-järjestelmään. (Spaulding ym. 2009, 28-29.)

### Kohdejärjestelmä

Järjestelmä, johon käyttäjähallinta toimittaa tietoa. Tieto on usein muokattua, rikastettua tai karsittua lähdedataa. Laureassa kohdejärjestelmiä ovat mm. sähköinen oppimisalusta, henkilöstön työajanraportointi järjestelmä ja matkalaskujen hallintajärjestelmä.

### Organisaatorooli

Identiteetinhallinnassa määritelty kokoelma pääsyoikeuksia ja ominaisuuksia, jotka perustuvat henkilöön liittyviin organisaatietietoihin, esimerkiksi kustannuspaikkaan, toimihenkilöryhmään, toimipisteeseen tai esihenkilöasemaan. (Spaulding ym. 2009, 90.)

## Syntymäoikeus ja -rooli

Kokoelma ennalta määriteltyjä ominaisuuksia, joiden perusteella henkilöllä on oikeus saada käyttöönsä käyttäjätunnus. Rooli sisältää ne pääsyoikeudet ja käyttäjätunnukset, joihin myönnetään oikeus syntymähetkellä.

## Provisiointi

Provisioinnilla tarkoitetaan tässä työssä ajastetusti, automaattisesti tapahtuvaa käyttäjätunnusten luontia. (Spaulding ym. 2009, 29.)

## Tuotantoon vienti

Järjestelmän tai järjestelmän ominaisuuden käyttöönotto. Järjestelmiä tai järjestelmien uusia ominaisuuksia testataan ja käytetään aluksi testiympäristössä, jolloin niiden olemassaolo tai ominaisuudet eivät ole loppukäyttäjälle näkyviä. Tuotantoon viennillä tarkoitetaan sitä, että vanha tuotantokäytössä oleva järjestelmä korvataan tai päivitetään uudella järjestelmällä tai ominaisuudella. Kun tuotantoon vienti on tehty, on uusi järjestelmä tai sen ominaisuus näkyvä loppukäyttäjälle.

## 2 Nykytilanne

### 2.1 Nykyinen työ ja osaaminen

Työskentelen ammattikorkeakoulun tietohallinnossa suunnittelijana, osana tiimiä, jonka osaamisalueita ovat mm. projektityöskentely ja -johtaminen sekä tietojärjestelmäarkkitehtuuri ja integraatiot. Oma päävastuuni on identiteetin- ja pääsynhallinta. Työ on hyvin monipuolista ja päivät ovat harvoin samanlaisia edellisen kanssa.

Vastaan tehtävässäni identiteetin- ja pääsynhallinnan järjestelmän päivittäisestä toiminnasta sekä uusien toimintojen soveltamisesta käytännössä. Järjestelmä huolehtii, että kaikki Laurean loppukäyttäjät saavat tarvittavat käyttäjätunnukset ja pääsyt järjestelmiin. Loppukäyttäjät ovat henkilöstö ja opiskelijat sekä kolmansien osapuolten edustajat ja kumppanit.

Työ sisältää vianselvitystä, ongelman ratkaisua sekä uusien toimintatapojen ja prosessien suunnittelua. Osan vianselvityksestä tekee Servicedesk, johon loppukäyttäjä ottaa yhteyttä havaitessaan ongelman. Mikäli Servicedesk ei kykene ratkaisemaan ongelmaa, siirretään asian selvittäminen minulle. Aloitan vianselvityksen tutustumalla ongelman kuvaukseen ja toimiin, joilla Servicedesk on pyrkinyt ratkaisemaan asiaa. Selvityksessä tulee pystyä paikantamaan mistä järjestelmästä tieto on lähtöisin ja missä kohtaa prosessia ongelma ilmenee. Kun ongelman lähde on paikallistettu, pystytään selvittämään missä ja kenen toimesta ongelma tulee

korjata. Mikäli ongelma on virheellisessä lähdedatassa, otetaan yhteyttä tahoon, joka vastaa lähteen datan syöttämisestä. Useimmissa tapauksissa nämä tahot ovat joko HR tai opintoasiainhallinto riippuen onko ongelmasta ilmoittanut käyttäjä opiskelija vai henkilökuntaa. Mikäli ongelma ei johdu virheellisestä lähdedatasta seurataan prosessia eteenpäin, kunnes löytyy kohta, jossa data vääristyy tai jää matkalle.

Uusien toimintatapojen tai prosessien suunnittelu saa alkunsa usein joko uuden järjestelmän käyttöönotosta tai jo tuotannossa olevan järjestelmän merkittävästä versiopäivityksestä. Useat uudet järjestelmät halutaan kytkeä identiteetinhallintajärjestelmän kohdejärjestelmäksi, jotta voidaan käyttää samoja käyttäjätunnuksia, jotka käyttäjillä jo on olemassa. Usein saatetaan haluta myös, että uuteen järjestelmään pystytään antamaan pääsy- ja käyttöoikeuksia automaattisesti perustuen käyttäjistä olemassa oleviin tietoihin. Henkilöstölle usein halutaan erilaiset pääsy- ja käyttöoikeudet kuin opiskelijoille. Joskus halutaan antaa automaattisesti erilaisia oikeuksia eri alojen opiskelijoille tai eri organisaatioyksiköissä toimiville henkilöille.

Olen usein mukana uusien järjestelmien käyttöönottoprojekteissa, sillä useimmat uudet järjestelmät integroidaan tavalla tai toisella Laurean keskitettyyn käyttäjähallintaan. Lähes poikkeuksetta jokaiseen järjestelmään halutaan luoda automaattisesti käyttäjätunnukset jo olemassa olevien tietojen pohjalta. Tehtävänäni on tuoda esiin hallinnoimani järjestelmän mahdollisuudet luoda ja hallita uuden kohdejärjestelmän käyttäjiä joko täysin automaattisesti tai vähäisellä manuaalisella työllä. Pyrin auttamaan Laurean sisäisiä toimijoita määrittämään, millaisia tietoja tarvitaan halutunlaisen automatisoinnin tuottamiseen. Tehtäviini kuuluu myös kommunikoida toiveet ja tarpeet järjestelmätoimittajien teknisille asiantuntijoille, jotta haluttu lopputulos voidaan teknisesti toteuttaa.

Uusien toimintatapojen suunnittelu saattaa saada alkunsa myös usein esiintyvistä ongelmista. Mikäli sama ongelma esiintyy usein useilla käyttäjillä, voidaan päätellä, että nykyisessä toimintatavassa tai järjestelmän toiminnassa on jotain vikaa. Tällöin pyritään selvittämään tilanteet, joissa ongelma esiintyy. Usein aloitetaan tutkimalla käyttäjille annettua ohjeistusta, johtaako jokin asia ohjeistuksessa siihen, että käyttäjä toimii prosessin vastaisesti. Mikäli käyttäjä toimii ohjeen mukaisesti ja kohtaa ongelman, tarkastetaan, onko ohje ajantasainen ja ymmärrettävä. Mikäli ohjeistuksesta tai sen käytöstä ei löydy ongelmaa tutkitaan prosessia pala palalta ja selvitetään tuottaako prosessi halutun lopputuloksen. Usein vasta tämän jälkeen lähdetään selvittämään, voidaanko asiaa korjata muuttamalla esimerkiksi järjestelmän asetuksia, tuottamalla uusi toiminnallisuus tai muuttamalla taustalla olevaa toimintaprosessia. Tehtäviini kuuluu tuottaa myös ajantasainen dokumentaatio liittyen toimintoihin.

Työssäni menestyminen edellyttää viestintätaitoja ja kykyä kommunikoida erilaisten toimijoiden kanssa. Kyky viestiä vastaanottajan ymmärtämällä sanastolla on tärkeää. Viestinnän

oikea-aikaisuus on tärkeää. Kommunikoin viikoittain muiden Laurean asiantuntijatyötä tekevien henkilöiden kanssa. Usein viestintä koskee jonkin prosessin tai toiminnallisuuden määrittelyä tai suunnittelua. Olen myös vähintään viikoittain yhteydessä ulkoisten järjestelmätoimittajien asiantuntijoiden kanssa. Viestintä koskee usein samoja kehittämistoimia, joita sisäisesti määritellään. Käyn aktiivisesti keskustelua teknisistä mahdollisuuksista tuottaa haluttu toiminnallisuus. Toimittaja saattaa minulta saamiensa tietojen pohjalta ehdottaa vaihtoehtoisia toimintatapoja, jonka vien takaisin sisäisesti keskusteltavaksi. Toimin ikään kuin tulkina Laurean toimijoiden ja järjestelmätoimittajien välillä. Sisäinen tiedottaminen sekä loppukäyttäjähjeistuksen tuottaminen kuuluvat myös tehtäviini. Minun on viestinnässäni huomioitava hyvinkin tarkkaan kohde, jolle viestintää tehdään. Loppukäyttäjien tiedottamisessa tärkeää on käyttää kieltä, jonka peruskäyttäjä ymmärtää. Lisäksi tulee huomioida informaation määrä, jotta käyttäjälle viestitään vain häntä koskettava olennainen tieto. Usein lisää tiedotteeseen linkin laajempaan ohjeeseen, jonka käyttäjä voi halutessaan lukea lyhyen tiedotteen lisäksi. Teknisten asiantuntijoiden kanssa viestiessä käytetty kieli on usein spesifimpää ja käytetyt termit liittyvät suoraan järjestelmän ominaisuuksiin, eikä viestintä välttämättä ole ymmärrettävää loppukäyttäjän näkökulmasta. Sisäisten toimijoiden kanssa käyty viestintä sisältää usein organisaatiossa vakiintunutta kieltä, joka taas täytyy huomioida, kun asiaa viestitään eteenpäin toimittajien suuntaan.

Työssä menestyminen edellyttää myös ymmärrystä Laurean muiden organisaatioyksiköiden toiminnoista ja prosesseista. Työssä vaaditaan myös teknistä osaamista ja ymmärrystä järjestelmien toiminnasta. En kuitenkaan miellä itseäni puhtaasti tekniseksi asiantuntijaksi. Työ on välillä kiireistä ja edellyttää kykyä organisoida ja priorisoida tehtäviä, jotta tarpeellinen tulee tehtyä ja välttää liiallista kuormittumista. Työ vaatii, että olen mahdollisimman perillä kaikesta mitä järjestelmien ympärillä, milloinkin tapahtuu. Itse vertaan työtäni tulkin työhön, jossa tulee ymmärtää riittävällä tasolla keskustelun eri osapuolia ja kääntää viesti ymmärrettävään muotoon.

## 2.2 Oman osaamisen arviointi

Olen toiminut nykyisessä tehtävässäni neljä vuotta. Siirryin nykyiseen tehtävääni työskennellyäni toisessa roolissa Laurean tietohallinnossa 10 vuotta. Tuona aikana Laurean käytössä olleet järjestelmät ja järjestelmistä vastaavat henkilöt tulivat minulle hyvin tutuiksi. Myös korkeakoulun keskeiset prosessit ja aikataulut tulivat hyvin tutuiksi. Esimerkiksi, miten ja milloin uusia opiskelijoita syötetään järjestelmiin sekä millä tavoin henkilöstön loma-ajat vaikuttavat organisaation toimintaan. Lisäksi olen osallistunut aktiivisesti suomalaisen korkeakoulu yhteisön yhteistyötapaamisiin, joissa olen päässyt keskustelemaan ja näkemään millä tavoin muiden korkeakoulujen prosessit ja toimintatavat yhtenevät tai eroavat Laurean toiminnoista.

Koen osaamiseni identiteetinhallinnasta olevan hyvällä tasolla ja pystyn tuottamaan kehittämissuhteita sekä ratkomaan monimutkaisiakin ongelmia. Vaikka olen työskennellyt verrattain lyhyen aikaa nykyisissä tehtävissä, niin olen nk. kasvanut tehtävään pidemmän aikaa. Nykyinen osaamiseni on karruttunut niin uteliaan luonteeni kuin vaativampien tehtävienkin myötä. Varsinaista koulutusta en nykyiseen tehtävääni ole saanut, mutta olen ollut vuosien varrella mukana monissa projekteissa, jotka ovat liittyneet nykyisiin tehtäviini, mm. Laurean tietohallinnon ensimmäisessä käyttäjähallinnan projektissa vuonna 2013. Lisäksi olen työskennellyt sellaista järjestelmien parissa, jotka ovat osa niitä palveluita, joita käyttäjähallinnan järjestelmä hallinnoi, kuten esim. Microsoft Exchange-sähköpostijärjestelmä.

Työssäni menestyminen edellyttää substanssiosaamisen lisäksi projektinhallinta-, vuorovaikutus- ja viestintätaitoja sekä kykyä johtaa itseään. Projektinhallinta ja itseni johtaminen ovat osa-alueita, joissa koen tarvetta kehittyä. Ajanhallinta ja priorisointi liittyvät läheisesti molempiin edellä mainittuihin. Työ on suurelta osin hyvin luovaa, jonka vuoksi se on kuormittavaa aivoille. Viestintä on yksi vahvuuksistani, mutta olen erittäin kiinnostunut erilaisista vuorovaikutus- ja viestintätavoista ja haluan kehittää näitä taitoja lisää. Kehittämällä edellä mainittuja taitoja kykenen entistä itsenäisempään ja tehokkaampaan työskentelytapaan, joka olisi vähemmän kuormittavaa. Lisäksi uskon, että kehittämällä viestintä- ja vuorovaikutustaitojani voin luoda lisää ymmärrystä ja kiinnostusta tietohallinnon tekemää työtä kohtaan.

### 2.3 Sidosryhmät

Työssäni on sekä sisäisiä, että ulkoisia sidosryhmiä. Ulkoiset sidosryhmät ovat järjestelmätoimittajia sekä konsultteja. Sisäiset sidosryhmät voi jakaa kahteen ryhmään. Ensimmäisenä Laurean muut asiantuntijat, esimerkiksi HR-asiantuntijat, talouspalveluiden henkilöstö, opintoasiainhallinto. Toinen sisäinen sidosryhmä on loppukäyttäjät, eli kaikki ne, jotka käyttävät Laurean sähköisiä palveluita identiteetinhallinnan muodostamalla käyttäjätunnuksilla. (Opiskelijat, henkilökunta, kolmansien osapuolten käyttäjät/kumppanit).

Työni suunnittelijana tähtää loppukäyttäjien työskentelyn sujuvoittamiseen, jotta heiltä vapautuu resursseja omaan työhönsä. On tärkeää osata punnita, minkä sidosryhmän tarpeet tulee huomioida tärkeimpinä. Harvoin on tilanteita, joissa on mahdollista tuottaa lopputulos, joka vastaa kaikkien toimijoiden näkökulmasta täydellistä lopputulosta. On kyettävä arvioimaan, onko teknisesti yksinkertaisin tai taloudellisesti järkevin ratkaisu loppukäyttäjän näkökulmasta liian hankala käyttää. Jos tavoitellaan loppukäyttäjälle helppointa ja miellyttävintä ratkaisua, on punnittava tuottaako se riittävästi arvoa, että sen toteuttaminen on taloudellisesti ja teknisesti kannattavaa.



Kuvio 3: Sidosryhmät

Työni eri sidosryhmien kanssa tukee merkittäväällä tavalla Laurean ydintehtävää, tuottaa laadukasta korkeakoulutusta. Sisäisten ja ulkoisten asiantuntijoiden kanssa pystymme tarjoamaan opiskelijoille ja henkilöstölle toimivia ratkaisuja arjen työssä sekä kehittämään jatkuvasti toimivampaa korkeakoulua.

#### 2.4 Vuorovaikutustaidot

Menestyäkseni työssäni tarvitsen monipuolisia vuorovaikutustaitoja ja kykyä tarkastella toimintaani. Laureassa koko henkilöstölle on tarjottu mahdollisuus osallistua LaureaShip-koulutukseen, jossa jokainen henkilöstön jäsen pääsee kehittämään vuorovaikutustaitojaan pienryhmätyöskentelyn ja koulutuksen aikana kerättävän palautteen avulla. Itse osallistuin koulutukseen keväällä 2021, jonka avulla olen voinut kehittää vuorovaikutustani. Saamastani palautteesta vahvuuksikseni nousivat mm. määrätietoisuus, vahva asiantuntemus, esiintymisvarmuus sekä sosiaalisuus. Kollegani kokivat, että minua on helppo lähestyä ja kanssani voi ratkoa haastaviakin ongelmia. Uskon, että sosiaalisuuteni on yksi merkittävä syy siihen, että olen kyennyt luomaan hyviä yhteistyöverkostoja sisäisten sidosryhmien kanssa.

#### 2.5 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on löytää kehittämiskohteita työskentely- ja viestintätavoissa suunnittelijan asiantuntijaroolissa sekä havainnoida ja tuoda esille hyväksi havaittuja toimintatapoja tietohallinnon työskentelyssä. Päiväkirjamuotoisena toteutettu opinnäytetyö mahdollistaa työskentelytapojen tarkastelun ja kehittämisen henkilökohtaisella tasolla käsittelemällä seurantaviikkojen tapahtumia asiantuntijatyöhön liittyvien teemojen avulla. Tietohallinnon toimintatapojen havainnoinnin ja käsittelyn avulla on mahdollista luoda lisää

avoimuutta tietohallinnon työskentelyyn sekä tehdä tietojärjestelmäprojekteista helpommin lähestyttäviä ja ymmärrettäviä loppukäyttäjien näkökulmasta. Henkilökohtainen kehittyminen asiantuntijana sekä tietohallinnon työskentelyn avaaminen loppukäyttäjille auttaa tarjoamaan entistä sujuvampia järjestelmäratkaisuja korkeakoulun ydintehtävän, laadukkaan koulutuksen, sekä loppukäyttäjien sujuvamman arjen tueksi.

Päiväkirjajakson aikana työskentelen identiteetin- ja pääsynhallintajärjestelmän uudistusprojektissa, jossa vastuullani on uusien toimintojen suunnittelu ja tuotantoon vienti, käyttäjien ohjeistaminen ja toimintojen oikeellisuuden varmistaminen. Jakson aikana työskentelen laaja-alaisesti kaikkien edellä kuvattujen sidosryhmien kanssa päivittäin.

### 3 Päiväkirjaraportointi

#### 3.1 Viikko 1

Opinnäytetyön ensimmäinen viikko osuu samalle viikolle, jolla teemme käyttäjähallinnan uudistusprojektin 2. vaiheen käyttöönottoa. Tässä käyttöönotossa siirrämme kaikki opiskelija-käyttäjämme uuden järjestelmän piiriin. Oletettavaa on, että päivät saattavat venyä pitkiksi. Ennakoin viikon olevan hieman haastava, sillä samaan aikaan suurin osa henkilöstöstä on valvojina ja muina tukihenkilöinä ammattikorkeakoulujen valtakunnallisissa valintakokeissa. Valintakokeiden vuoksi opiskelijoille ja henkilöstölle tarjolla oleva tuen määrä on normaalia pienempi. Käyttöönotossa on mukana kolmen eri toimittajan edustajia ja valmistelevat työt aloitetaan heti maanantai aamuna. Oma roolini käyttöönotossa vaihtelee hieman päivästä riippuen.

Maanantai 30.5.

Tänään aloitin tarkistamalla kaikki edeltävällä viikolla tekemäni tiedotteet aiheesta. Olin julkaissut tiedotteet kahdella kielellä sekä henkilöstön että opiskelijoiden intranetissä. Tiedotteiden lisäksi laitoin mm. Opintoasiainhallinnon väelle vielä lyhyen koosteen viikon tapahtumista ja linkit tiedotteisiin varmuuden vuoksi, että tiedote varmasti saavuttaa mm. Opintotoimistojen väen.

Aamulla suljettiin opiskelijoiden käytössä ollut MyLaurea-portaali, jossa opiskelijat ovat voineet vaihtaa salasanansa pankkitunnuksiaan käyttäen. Portaalin sulkeminen aiheutti jonkin verran kyselyitä. Ohjeistin omaa Servicedeskiämme ja opintotoimistoja väliaikaisesta toimintatavasta, kunnes uuden käyttäjähallinnan portaali on käytettävissä opiskelijoille torstaista 2.6. alkaen.

Aamupäivällä kävimme läpi oman integraatiosuunnittelijamme kanssa opiskelijarekisteristä tehtäviä tiedon hakuja. Kävimme läpi tiedonhakujen ajastusta ja mitä tietoja mikäkin haku tuottaa. Hakujen tulokset talletetaan tietokantaan, josta ne kuljetetaan käyttäjähallinnan järjestelmään. Tietojen perusteella perustetaan ja suljetaan käyttäjätilejä, sekä muokataan mm. Opiskelijoiden nimitietoja.

Iltapäivällä otimme varmuuskopiot opintorekisteristä siltä varalta, että käyttäjähallinnan käyttöönotossa tapahtuisi jotain odottamatonta, joka muuttaisi opiskelijoiden käyttäjätietoja. Toimimme samalla tavalla aiemmin maaliskuun lopulla, kun veimme järjestelmän tuotantoon henkilöstön osalta. Tällöin varmuuskopioita ei tarvittu vaan käyttöönotto sujui mallikkaasti. Varsinaisen varmuuskopioiden ottamisen suorittaa perustietotekniikkapalveluiden toimittajamme. Oma roolini varmuuskopioiden ottamisessa oli kutsua yhteiseen palaveriin kahden eri palvelutuottajan asiantuntijoita ja olla kuulolla varmistamassa, että työ on onnistuneesti suoritettu ja opiskelijarekisterin palvelut on palautettu käyttöön.

Tiistai 31.5.

Tänään tuotantoon vienti jatkui vanhan käyttäjähallintajärjestelmän irtikytkennällä heti aamusta. Kokoonnuimme kahden toimittajan ja Laurean asiantuntijoiden ja projektipäälliköiden kanssa yhteiseen palaveriin käymään tilannetta lävitse. Sovimme palaverissa, että vanha toimittaja kuittaa linjoille sen jälkeen, kun ovat tehneet omat toimenpiteensä. Minun tehtäväni oli pitää silmällä avattua palaveria ja reagoida kun ilmoitus tulee. Vanha käyttäjähallinta oli lopullisesti kytketty irti opiskelijakäyttäjien osalta n. klo.10.30. Tämän jälkeen uudelle toimittajalle annettiin lupa aloittaa korvaavan käyttäjähallinnan järjestelmän kytkentöjen tekeminen.

Seurasin pitkin päivää tilannetta, että mitä tehtäviä oli menossa ja niiden valmistumista. Lisäksi pidin huolen siitä, että kaikki toimet Laurean puolelta suoritettiin pyydettyinä ajankohdina.

Iltapäivällä otimme jälleen varmuuskopiot opiskelijarekisteristä yhteistyössä nykyisten palvelutoimittajien kanssa.

Keskiviikko 1.6.

Tänään käyttäjähallintajärjestelmän käyttöönotto jatkui. Päivä venyi lopulta todella pitkäksi ja lopetin työt vasta klo.23 jälkeen illalla.

Päivän aikana oli kaksi palaveria, joissa käytiin läpi käyttöönoton tilannetta. Aamulla yhteisessä palaverissa todettiin edellisenä iltana otettujen varmuuskopioiden tilanne sekä päätettiin edetä projektissa.

Ilmapäivällä pidettiin käyttäjähallinnan uuden palvelutoimittajan kanssa uusi tilanpalaveri, jossa käytiin päivän aikaiset tapahtumat läpi. Samalla tehtiin arvio etenemisestä ja tarpeesta pidentää opiskelijarekisterin käyttökatkoa.

Päivän aikana tuotiin useista kohdejärjestelmistä dataa sisään ja liitettiin kohdejärjestelmien käyttäjätunnuksia identiteetteihin. Datan määrä oli sen verran suuri, että sen tuonti aiheutti haasteita aikataulun kanssa. Aikatauluhaasteiden vuoksi jouduin päivittämään introjen tiedotteita, sillä jouduimme pidentämään käyttökatkoja. Käyttökatkot aiheuttivat haittaa muun henkilöstön ja opiskelijoiden työskentelylle. Tiedotteisiin tuli joitakin kommentteja, joissa kritisoiitiin katkojen aikataulua.

Kun data oli saatu tuotua järjestelmään, aloitettiin sen validointi. Validoinnissa tarkastetaan mitä tietoja on tuotu ja mitä muutoksia uusi käyttäjähallinta yrittäisi niille tehdä. Tämä on erittäin tärkeää, sillä emme halua päätyä tilanteeseen, jossa järjestelmä alkaisi poistaa suuria määriä tunnuksia taikka muuttaisi kaikkien tunnusten kirjoitusasua.

Torstai 2.6.

Keskiviikkona oli tarkoitus, että olisimme päässeet kytkemään uuden käyttäjähallinnan prosessit käyntiin, niin että järjestelmä olisi alkanut luoda uusille käyttäjille käyttäjätunnuksia. Päätimme jättää näiden toimintojen kytkemisen tekemättä, sillä validointi päästiin aloittamaan vasta klo. 21 illalla emmekä halunneet tehdä väsyneenä virheitä.

Päätös osoittautui oikeaksi, sillä havaitsimme tänään useita mahdollisia ongelmakohtia, mikäli prosessit olisi käynnistetty keskiviikko iltana. Torstai kului paljolti validointia tehdessä. Lisäksi tiedotteita piti jälleen päivittää sekä lähettää tilannetietoa sisäisille sidosryhmille, jotka odottivat käyttöönoton valmistumista.

Uusille opiskelijoille ei lopulta päästy torstainakaan vielä luomaan käyttäjätunnuksia.

Päivä oli henkisesti todella kuormittava, sillä aikataulupaineiden vuoksi jouduin tekemään montaa asiaa yhtä aikaa tietäen, etten pysty tekemään niin hyvää jälkeä kuin toivoin. Useat kyselyt ja kommentit eri tahoilta aiheuttivat paineita, sillä ymmärsin, että projektimme viivästykset heijastuivat suoraan muihin toimijoihin; henkilökuntaan ja opiskelijoihin.

Perjantai 3.6.

Tänään kaiken piti olla selkeää ja oli tarkoitus päästä heti aamupäivästä luomaan uusille opiskelijoille käyttäjätunnuksia. Aamun tilanne palaverissa kuitenkin kävi ilmi, että oli vielä joitain korjauksia tehtävä tuotuun dataan, ennen kuin pääsisimme aloittamaan käyttäjätunnusten luonnin.

Pitkin päivää tein jälleen viestintää useaan suuntaan. Sisäisesti Tietohallinnon väelle, projektiryhmälle sekä loppukäyttäjille. Julkaisimme Intraan ohjeen opiskelijoiden käyttäjätunnuksen muodostumisesta, josta tiedotimme Intra-tiedotteella sekä opiskelijoita että henkilökuntaa.

Lopulta klo. 14 aikoihin pääsimme aloittamaan uusien käyttäjätilien luonnin viikon aikana opiskelijarekisteriin kirjatuille opiskelijoille. Viedessämme opiskelijoiden käyttäjätunnus- ja käyttöoikeustietoja takaisin päin rekisteriin havaitsimme ongelman, joka viivästytti jälleen käyttöönoton loppuun saattamista. Eteemme tuli tilanne, jota testauksessa ei ollut testauksessa havaittu ja jouduimme pikavauhtia siirtymään testiympäristöön kokeilemaan muutamaa ratkaisuvaihtoehtoa. Lopulta löysimme toimivan ratkaisun, jotta pääsimme jatkamaan tunnuksen luontia.

Teimme viimeiset viilaukset uusille käyttäjätunnuksille vielä klo. 17 jälkeen, jotta pääsimme kaikki hyvillä mielin viikonlopun viettoon.

#### Viikkoanalyysi

Päätin aloittaa viikkoanalyysien kirjoittamisen kertomalla tarkemmin identiteetin- ja pääsynhallinnasta, sillä koko opinnäytetyön seurantajakso rakentuu vahvasti juuri tämän aiheen ympärille.

Identiteetin- ja pääsynhallinta (Identity and Access Management, IAM) on tärkeä osa yrityksen toimintaa ja tietoturvaa. IAM on prosessi, jossa tunnistetaan yrityksen järjestelmät, sovellukset ja tiedot, sekä erilaiset käyttäjät ja käyttäjäryhmät, joilla on pääsyjä näihin. IAMin periaate on tarjota jokaiselle käyttäjälle pääsy tietoon, johon heillä on oikeus ja rajata pääsy tarpeettomaan tietoon. (Spaulding ym. 2009, 21.)

Jokaiselle käyttäjälle perustetaan yksilöllinen sähköinen identiteetti, johon liitetään perustietoja henkilöstä sekä organisaatitietoa henkilön roolista organisaatiossa. Perustietoja ovat yleensä nimi, osoite, syntymäaika ja muut tiedot, joilla luonnollinen henkilö voidaan tunnistaa. Organisaatitiedot ovat tietoja, jotka ovat merkityksellisiä juuri kyseisen organisaation kannalta. Tällaisia voivat olla esimerkiksi työtehtävä, työsuhteen kesto, työpisteen sijainti. Identiteetin sisältämien tietojen pohjalta määritellään jokaiselle yksilölliset käyttäjätunnukset ja pääsyoikeudet tarvittaviin järjestelmiin. Perusvaatimus identiteetille on, että identiteetti on uniikki, jokaisella henkilöllä on vain yksi identiteetti. (Spaulding ym. 2009, 11.) On kuitenkin olemassa useita organisaatioita ja tilanteita, joissa yhdellä henkilöllä voi olla kaksi erillistä identiteettiä samassa organisaatiossa ja samassa IAM-järjestelmässä.

Laureassa jokaisella opiskelijalla on yksi identiteetti ja jokaisella henkilökunnan jäsenellä on yksi identiteetti. Laureassa kuitenkin opiskelee henkilöitä, jotka ovat samaan aikaan myös

työsuhteessa. Laurea tarjoaa opiskelijoilleen työharjoittelupaikkoja mm. tietohallinnossa, talouspalveluissa, opintotoimistoissa ja viestinnässä. Vakituksessa työsuhteessa olevia henkilöitä opiskelee Laureassa tutkinto-opiskelijoina sekä täydentävät osaamistaan Laurean opintotarjonnalla. Näillä henkilöillä on siis kaksi sähköistä identiteettiä, toinen on opiskelijaidentiteetti käyttäjätunnuksineen ja pääsyoikeuksineen, toinen on henkilökuntaidentiteetti eri käyttäjätunnuksilla ja pääsyoikeuksilla.

Jokaiselle identiteetille on määritelty elinkaari, eli milloin identiteetti luodaan, milloin sitä päivitetään ja milloin se poistetaan. Elinkaari määräytyy yleensä automaattisesti ennalta määriteltyjen arvojen perusteella. Laureassa elinkaari määräytyy pääsääntöisesti työsopimuksen tai opiskeluoikeuden perusteella. Identiteetti luodaan, kun tieto uudesta henkilöstä tai uudesta työsopimuksesta tai opiskeluoikeudesta kirjataan lähdejärjestelmään. Esimerkiksi opiskelijaidentiteetin elinkaari on erilainen kuin henkilökuntakäyttäjän. Elinkaareen Laureassa vaikuttavat myös erilaiset lait ja säädökset. Esimerkiksi Ammattikorkeakoululaki 932/2014 määrää, että opiskelijan arviointiin johtaneita tuotoksia tulee säilyttää vähintään kuusi kuukautta arviointitulosten julkaisusta. Laureassa opiskelijoiden käyttäjätunnuksia säilytetään sisältöineen kuusi kuukautta opintojen päätyttyä. Tuon säilytyksen aikana tietoihin ei ole suoraa pääsyä, mutta esimerkiksi opintosuorituksiin liittyvät tiedostot on mahdollista ottaa esille, mikäli olisi tarpeen arvioida jokin tehtävä uudelleen.

Elinkaaren lisäksi usein yleisimmät pääsyoikeudet on automatisoitu, jotta ne voidaan myöntää suoraan identiteetin luonnin yhteydessä. Näistä käytetään usein nimitystä syntymäoikeus. Tällaisia voivat olla mm. oikeus omistaa sähköpostilaatikko ja AD-käyttäjätunnus. Useimmat IAM-järjestelmät perustuvat roolipohjaiseen käyttöoikeusmalliin, jossa määritellään erilaisia käyttäjärooleja, joille myönnetään tietynlainen käyttöoikeus tietynlaisiin järjestelmiin. Käyttäjien roolit määräytyvät lähdejärjestelmistä saatavilla tiedoilla. Opiskelijat ja henkilökunta voidaan erottaa toisistaan jo tiedolla, onko identiteetin tiedot peräisin HR-järjestelmästä vai opiskelijarekisteristä. Opiskelijoita on mahdollisuus vielä jakaa tarkemmin rooleihin esimerkiksi heidän koulutustyyppinsä perusteella. Henkilökuntaa voidaan jakaa rooleihin esimerkiksi organisaatioyksikön, kustannuspaikan taikka toimihenkilöryhmän perusteella.

Laureassa on käytössä esimerkiksi sähköinen oppimisalusta, jota käyttävät kaikki opiskelijat ja koko henkilökunta. Kaikilla henkilökunnan jäsenillä ja opiskelijoilla on käyttäjätunnus oppimisalustalle. Käyttäjän rooli määrittelee, millaiset käyttöoikeudet kenenkin tunnuksella oppimisalustalla on.

Oikein toteutettuna identiteetin- ja pääsynhallinta on tehokas keino edistää tietoturvaorganisaatiossa sekä saavuttaa kustannussäästöjä. Säästöjä syntyy, kun työn tekeminen on sujuvaa eikä keskeydy tarvittavan pääsyoikeuden puuttumiseen. Ennen tätä järjestelmä uudistusta Laureassa lähes kaikki pääsyoikeudet piti tilata sähköpostitse Servicedeskistä. Sähköpostitse

tehdyt tilaukset eivät olleet määrämuotoisia, jolloin Servicedeskissä saattoi syntyä epäselvyyttä tilatusta pääsyoikeudesta ja tilauksen toteuttaminen vaati lisäselvittelyitä. Näissä tilanteissa tarvittavan pääsyoikeuden saaminen saattoi kestää jopa useita päiviä. Lisäksi jotkin pääsyoikeudet edellyttävät hyväksyntää joko järjestelmän omistajalta tai oikeutta pyytävän henkilön esihenkilöltä, joka osaltaan hidasti prosessia merkittävästi. Nykyisessä järjestelmässä on alusta saakka pyritty kartoittamaan kuhunkin työtehtävään liittyvät pääsyt ja automatisoimaan ne. Sellaiset pääsyt, joita ei voida automatisoida ja kohdistaa esimerkiksi tiettyyn organisaatioyksikköön, kustannuspaikkaan tai toimihenkilöryhmään on pyritty tuotteistamaan tilattaviksi käyttäjille tarjotun portaalin kautta. Riippuen pääsyoikeudesta tilaus on joko täysin automatisoitu itsepalvelu, jolloin pyydetty oikeus astuu voimaan välittömästi tai tilaus ohjataan suoraan tilauksen kohteena olevan järjestelmän pääkäyttäjälle, jolloin tilattu oikeus astuu voimaan, kun se hyväksytään.

Identiteetin- ja pääsynhallinta on jatkuvaa työtä, sillä organisaatiot elävät ja tarpeet muuttuvat. Työ edellyttää jatkuvaa kehittämistä ja avointa vuoropuhelua organisaation sisällä, jotta tuleviin tarpeisiin voidaan reagoida mahdollisimman nopeasti. Laureassakin työ jatkuu, vaikka järjestelmän käyttöönottoprojekti valmistuu. Pääsyoikeuksien ja roolien määrittely kuuluvat päivittäiseen työhöni. Uuden IAM-järjestelmän tarjoamien mahdollisuuksien myötä, myös integraatiot muihin Laureassa käytössä oleviin järjestelmiin ovat lisääntyneet ja uusia integraatioita suunnitellaan.

### 3.2 Viikko 2

Tämän viikon merkittävin tavoite oli varmistaa edellisen viikon käyttöönoton tilanne ja ratkaista mahdolliset ilmenneet haasteet. Olimme varautuneet, että näin suuressa käyttöönotossa ilmenee yleensä aina jotain odottamatonta, mitä ei hyvästä suunnittelusta huolimatta ehkä ollut huomattu ennen tuotantoon menoa.

**Maanantai 6.6.**

Tälle päivälle oli varattu useampi projektiin liittyvä palaveri, joissa käytiin lävitse käyttöönoton jälkeistä tilannetta ja jäljellä olevia tehtäviä. Palavereita oli sekä toimittajien, että sisäisten toimijoiden kanssa.

Toimittajan ja muun projektiryhmän kanssa käytiin läpi havaittuja ongelmia sekä viimeisiä viimeistelyyn liittyviä tehtäviä.

Yhtenä tällaisena tehtävänä oli mm. kytkeä kaikki automaattiset ajastukset päälle, jotta käyttäjien identiteetti- ja opiskelutiedot saadaan IDM-järjestelmälle tunnin välein. Edellisen IDM-järjestelmämme yksi haasteista oli, että muuttuneita ja uusia käyttäjätietoja opiskelijoista saatiin vain kerran vuorokaudessa.

Sisäiset palaverit liittyivät tuleviin jatkokehityskohteisiin, joita alettaisiin työstää vielä ennen kesälomia. Osallistuin myös uuden Laurealle hankittavan portfoliojärjestelmän alustuspalaveriin. Minut oli kutsuttu palaveriin tuomaan identiteetin- ja elinkaaren hallinnan näkökulmaa. Palaverien välissä jatkoin IDM-järjestelmän ja opiskelijarekisterin tiedonsiirron välissä havaitun ongelman seurauksien kartoitusta sekä mahdollisia korjaustoimenpiteitä.

Tiistai 7.6.

Päivä alkoi käyttäjätunnuksiin liittyvän loppukäyttäjäohjeistuksen katselmoinnilla ja päivittämisellä. Olimme työparini kanssa päivittäneet ohjeet pääosin jo projektin ensimmäisen vaiheen yhteydessä, kun järjestelmä julkaistiin henkilöstölle. Varmistin aamupäivästä vielä, että opiskelijoille suunnattu ohjeistus on varmasti ajan tasalla ja siitä on poistettu viittaukset vanhaan IDM-järjestelmään.

Ohjeistuksen päivittämisen lomassa tein myös Tietohallinnon ja ServiceDeskin käyttöoikeuksien testausta. Käyttöoikeudet oli testattu testiympäristössä ja todettu siellä toimiviksi, mutta halusin varmistaa niiden toimivuuden myös tuotantoympäristössä. Lisäksi oli tärkeää selvittää, että mallinetuilla käyttöoikeuksilla on näkyvyys ja pääsy vain kaikkeen tarvittavaan tietoon. Identiteetin- ja pääsyn hallinta on osa tietoturvaa, jonka perusperiaate on, että jokaisella tulee olla pääsy oman tehtävän kannalta oleelliseen tietoon kuitenkin niin, ettei pääsyjä ole ylimääräiseen tai tehtävän kannalta tarpeettomaan tietoon.

Tämän vuoksi koen, että vaikka esimerkiksi käyttöoikeudet olisivatkin testiympäristössä testattu toimiviksi, niin ne on hyvä tarkistaa myös tuotantoympäristössä. Tuotantoympäristöissä käsitellään aitoa henkilötietoa, joten on tärkeää varmistaa, ettei mikään käyttäjryhmä näe tehtävänsä kannalta tarpeetonta tietoa.

Keskiviikko 8.6.

Päivä koostui lähes kokonaan edeltävällä viikolla havaitun tiedonsiirto-ongelman seurauksien selvittelystä ja kartoituksesta. Vaikka varsinainen ongelma olikin saatu jo perjantaina korjattua, ettei lisäongelmia pääse enää syntymään, niin meidän piti käydä todella tarkkaan läpi tilanteeseen johtaneet syyt ja mitä todettuja seurauksia ja mahdollisia seurauksia sillä oli.

Torstai 9.6.

Aamulla jatkoin edelleen tiedonsiirto-ongelmaan liittyvän dokumentaation ja tiedonkeruun parissa. Käsitelimme aihetta myös palveluntarjoajan kanssa yhteisessä viikkopalaverissamme. Pohdimme yhdessä toimenpiteitä, joita kaikkien havaittujen ongelmien korjaaminen tulee vaatimaan.

Lisäksi iltapäivällä kokoonnuimme myös käymään yhdessä lävitse tulevia kehitysprojekteja, jotka olisi tarkoitus käynnistää vielä ennen alkavia kesälomia. Varsinainen järjestelmän käyttöönottoprojekti on jaettu kolmeen osaan, joista kaksi osaa on nyt viety tuotantoon. Alkuperäinen ajatus oli, että myös kolmas osaprojekti vietäisiin tuotantoon ennen pienempiä kehitysprojekteja. Meillä oli kuitenkin tarve priorisoita pari kehitysprojektiä varsinaisen käyttöönoton viimeisen vaiheen ohitse.

Perjantai 10.6.

Tulevaisuuden kehityskohteiden tarkempi läpikäynti toimittajan kanssa. Alustavien määrittelyiden tekeminen.

Iltapäivällä kirjoittelin opiskelijoiden käyttäjätunnusten elinkaareen tehtävien muutosten määrittelyä. Opintoasiainhallinnon tarpeesta elinkaarta täytyy muuttaa niin, että opiskelijalla säilyy käyttöoikeus käyttäjätunnukseensa vielä 30vrk valmistumisensa tai opintojen päättymisen jälkeen. Tämä on tärkeää, sillä opiskelijan on päästävä kirjautumaan opiskelijarekisteriin lataamaan sähköinen tutkintotodistus, sillä todistuksia ei enää toimiteta paperisina. Todistus on ladattavissa vasta kun opiskelija on valmistunut ja opinnot on kirjattu päättyneiksi.

Viikkoanalyysi

Vaatusmäärittely on yksi keskeisimpiä työtehtäviäni. Vaatusmäärittelyä tarvitaan tärkeänä osana järjestelmäprojekteja, mutta myös käytössä olevien järjestelmien pienkehityksessä. Viikon aikana kirjoittelin vaatusmäärittelyä kahta pienkehitystyötä varten sekä alustavia määrittelyitä projektin kolmatta vaihetta varten.

Hyvin tehty vaatusmäärittely on järjestelmäprojektin työläin ja aikaa vievin vaihe. Vaatusmäärittely työllistää usein laajan joukon organisaation sisäisiä asiantuntijoita ja sille on varattava riittävästi aikaa. Mikäli organisaatiosta ei löydy tarvittavaa osaamista hyvän vaatusmäärittelyn tekoon, kannattaa siihen käyttää ulkopuolisen, puolueettoman konsultin apua. Se miten vaatusmäärittely on tehty, on merkittävä vaikutus koko projektin onnistumismahdollisuuksiin, jolloin ulkoisen konsultin ammattitaitoon kannattaa panostaa myös rahallisesti. (Forselius 2013, 29-30.)

Laurean käyttäjähallinnan uudistusprojektissa hyödynsimme ulkoista konsulttia tarjouspyynnön valmisteluvaiheessa ja vaatusmäärittelyissä. Tässäkin projektissa vaatusmäärittely kesti useita kuukausia. Määrittelyt aloitettiin toukokuussa 2021 ja tarjouspyyntö päästiin julkaisemaan saman vuoden joulukuussa.

Projektissa tärkeimpiä sisäisiä sidosryhmiä ovat HR-palvelut, opintoasiainhallinto, muut tietohallinnon toimijat, sekä loppukäyttäjät. Toiminnallisten vaatimusten määrittelyssä käytetään usein apuna käyttötapausten kuvausta. Kuvaamalla erilaiset käyttötapaukset ja prosessit

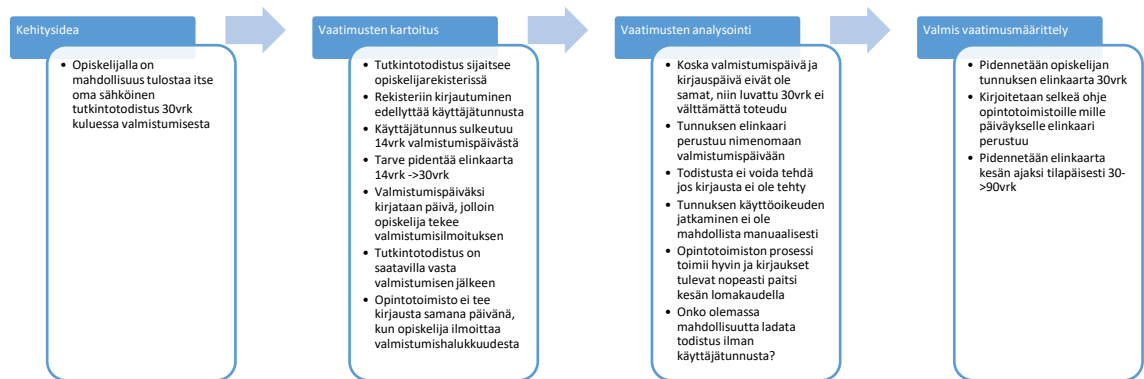
voidaan poimia toimintoja, joihin järjestelmän on pystyttävä vastaamaan. (Myllymäki, Hintikka, Dahlberg & Uimonen 2010, 153.)

Järjestelmien vaatimukset jaetaan yleensä kahteen kategoriaan, teknisiin reunaehtoihin ja laatuvaatimukseen (Forselius 2013, 29). Tekniset reunaehdot ovat yleensä toiminnallisia vaatimuksia, jotka tarkoittavat nimensä mukaisesti järjestelmän toimintoja, mitä ja miten asioita voidaan suorittaa. Laatuvaatimukset voivat olla joko toiminnallisia tai ei-toiminnallisia vaatimuksia. Laatuvaatimukseen voi kuulua mm. tietoturvaan ja käytettävyyteen liittyviä vaatimuksia sekä toimintaympäristön asettamia rajoitteita ja vaatimuksia. Oman kokemukseni mukaan laadullisiin vaatimukseen on olemassa yleensä organisaatiossa jo hyvät pohjatiedot. Samoja vaatimuksia voidaan hyödyntää useissa erilaisissa järjestelmähankinnoissa. Osa vaatimuksista voi perustua lakeihin ja säännöksiin, joita organisaation toiminnassa on noudatettava.

Vaatimusmäärittely alkaa vaatimusten kartoittamisella, jossa kerätään tietoa niiltä sidosryhmiltä, joiden toimintaan hankittava järjestelmä tulee suorasti taikka epäsuorasti vaikuttamaan. Vaatimusten kartoittamisen jälkeen on tärkeää tehdä vaatimusten analysointi. Käydä läpi kaikki nousseet vaatimukset ja arvioida aiheuttavatko ne ristiriitoja keskenään sekä onko niiden toteuttaminen mahdollista tai järkevää ja taloudellista.

Itse pidän erittäin tärkeänä, että vaatimuksia laadittaessa ei keskitytä liiaksi jonkin tietyn järjestelmän ominaisuuksiin vaan aidosti tarpeita mitä halutaan saavuttaa ja miksi. Tietohallinnon suunnittelijana haluan aina punnita, onko tarve saavutettavissa teknisellä ratkaisulla vai toimintatavan muuttamisella.

Seuraavassa kuviossa on kuvattuna pääpiirteittäin viikon aikana työstämäni opiskelijan käyttäjätunnuksen muutokseen liittyvää vaatimusmäärittelyä. Tässä tapauksessa päädyttiin sekä tekniseen ratkaisuun, että parantamaan ohjeistusta. Opiskelijan käyttäjätunnuksen elinkaarta pidennettiin 14 vuorokaudesta 30 vuorokauteen. Lisäksi päätettiin kirjoittaa selkeämpi ohjeistus opintotoimistojen työntekijöille, miten käyttäjätunnus käyttäytyy ja mille päivityksille elinkaari perustuu. Lisäksi tiedostettiin, että kesälomat lähestyvät ja tiedossa oli, että kesä on haastavaa aikaa, kun opiskelijoita valmistuu paljon, mutta opintotoimistojen resurssit ovat rajalliset. Kesän ajaksi päätettiin pidentää tunnuksen elinkaarta 90 vuorokauteen, jotta varmistetaan, että jokaisella valmistuvalla opiskelijalla on mahdollisuus tulostaa tutkintotodistus. Tärkeintä on kuitenkin mahdollistaa valmistuvalla opiskelijalle saumaton ja helppo siirtymä opinnoista työelämään.



Kuvio 4: Opiskelijan käyttäjätunnuksen elinkaaren vaatimusmäärittely

### 3.3 Viikko 3

Maanantai 13.6.

Viikko alkoi oman esihenkilön kanssa käydylä tilannepalaverilla. Esihenkilöillä on tapana pitää jokaisen alaisensa kanssa lyhyt tilannekatsaus meneillään oleviin työtehtäviin. Seuraavana vuorossa oli tilannepalaveri käyttäjähallinnan tilanteesta esihenkilön ja työparin kanssa, jonka jälkeen oli vielä tilannepalaveri sisäisen projektiryhmän kanssa.

Palaverien jälkeen jatkoimme edellisellä viikolla aloitettua ongelmanratkaisua opiskelijarekisterin ja käyttäjähallinnan välisissä yhteyksissä.

Tiistai 14.6.

Tarkoituksena oli tänään käydä läpi käyttäjähallinnan viimeiseen vaiheeseen liittyviä raportointitarpeita. Aika kuitenkin kului käytännössä kokonaan edelleen opiskelijarekisteriin liittyviin selvityksiin.

Lisäksi palaveri projektin muutosvaikutusten arvioinnista.

Keskiviikko 15.6.

Ensimmäinen päivä pitkästä aikaa kampuksella. Tietohallinnon kevään viimeinen läsnä-palaveri. Juhlistimme projektin 2 vaiheen tuotantoon vientiä kakun ja kuohuviinin kera. Projektin juhlistaminen tuntui mukavalta, sillä sen eteen on tehty pitkään töitä ja suurin osa työstä on valmis. Toisaalta juhlistaminen tuntui ennen aikaiselta, sillä selvittelimme integraatiosuunnittelijan ja järjestelmäarkkitehdin kanssa havaittua ongelmaa vielä 5 minuuttia ennen kuohuviinin tarjoilua.

Palaverin jälkeen palasimme integraatiosuunnittelijan kanssa testaamaan vielä edellisen päivän ja aamun selvittelyiden pohjalta mahdollista ratkaisua opiskelijarekisteriongelmaan. Ilta-päivällä olimme melko varmoja, että olemme löytäneet ratkaisun. Päätin kuitenkin jättää yhteenvedon tekemisen seuraavalle päivälle.

Torstai 16.6.

Viikkopalaveri toimittajan kanssa avoimista tehtävistä. Palaverin jälkeen kokosin yhteen integraatiosuunnittelijan kanssa keräämämme havainnot ja testaustulokset opiskelijarekisteriongelmosta. Lähetin nämä työpyyntönä opiskelijarekisterin toimittajalle, jotta he voivat alkaa suunnitella tarvittavia toimenpiteitä.

Perjantai 17.6.

Pitkästä aikaa oli lyhyempi työpäivä.

Aloitin aamun sopimalla opiskelijarekisterin toimittajan kanssa aikataulun tarvittaville korjaustoimenpiteille. Ongelman korjaamiseksi tarvitaan kahden eri toimittajan sekä minun että integraatiosuunnittelijan toimenpiteitä, niin on tärkeä sopia aikataulut niin että kaikki ovat ajan tasalla ja tietoisia toistensa toimista.

Kävimme työparini kanssa läpi avoimet tehtävät ja meneillään olevat kehityskohteet, sekä opiskelijarekisterin ja IAM-järjestelmän välisen ongelman ratkaisun ennen työparini lomalle jääntiä.

Loppupäivän vastailin Servicedeskiltä ja käyttäjiltä tulleisiin kysymyksiin liittyen IAM-järjestelmään ja sen toiminnallisuuksiin.

Viikkoanalyysi

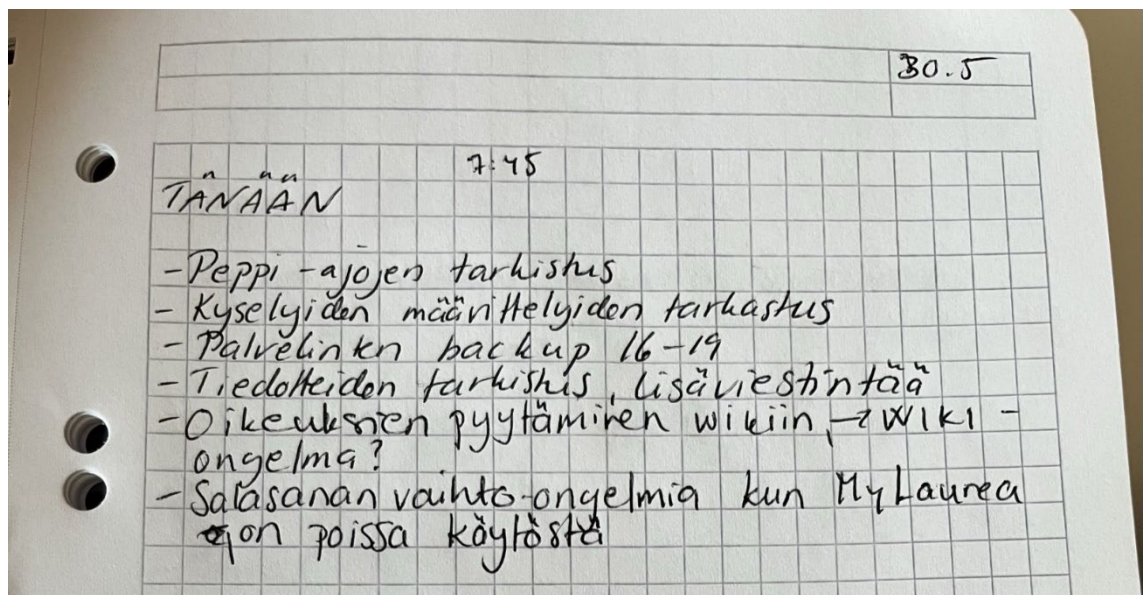
Viikko ei sujunut lainkaan niin kuin olin ennalta suunnitellut. Olin ajatellut, että viikko olisi hieman rauhallisempi kuin edeltävät viikot. Ennakkoon oli varattuna joitakin palavereita ja olin suunnitellut aloittavani IAM-projektin viimeisen vaiheen valmistelevat työt. Tarkoitukseni oli kartoittaa millaisia raportteja haluamme järjestelmän tuottavan erilaisille käyttäjille sekä listata itsepalveluportaaliin julkaistavia käyttöoikeuksia. Edeltävällä viikolla havaittujen opiskelijarekisteriongelmien vuoksi viikko oli hieman kaoottinen.

Tänä analyysiä kirjoittaessa tutustuin Raija Salminiemen ja Sirkku Ruudun (2014, kappale 4.9) Itsensä johtaminen-kirjaan. Kiire ja ajanhallinta on mielenkiintoisia työkaluja ja vinkkejä mm. oman ajankäytön tutkimiseen, tehtävien organisointiin ja vastenmielisten tehtävien aloittamiseen. Nämä vinkit innoittivat pohtimaan, millaisilla keinoilla organisoin omaa ajankäyttöäni, sekä millaisia keinoja voisin kokeilla.

Asiantuntijatyössä oman työn organisointi on taito, jota ilman on hankala pärjätä. Useimmiten pystyn suunnittelemaan työviikkoni hyvin etukäteen, mutta toisinaan on kuluneen viikon kaltaisia viikkoja, jolloin tehty suunnitelma on hylättävä ja on kyettävä reagoimaan nopeasti muuttuviin tilanteisiin ja mahdollisiin ongelmiin.

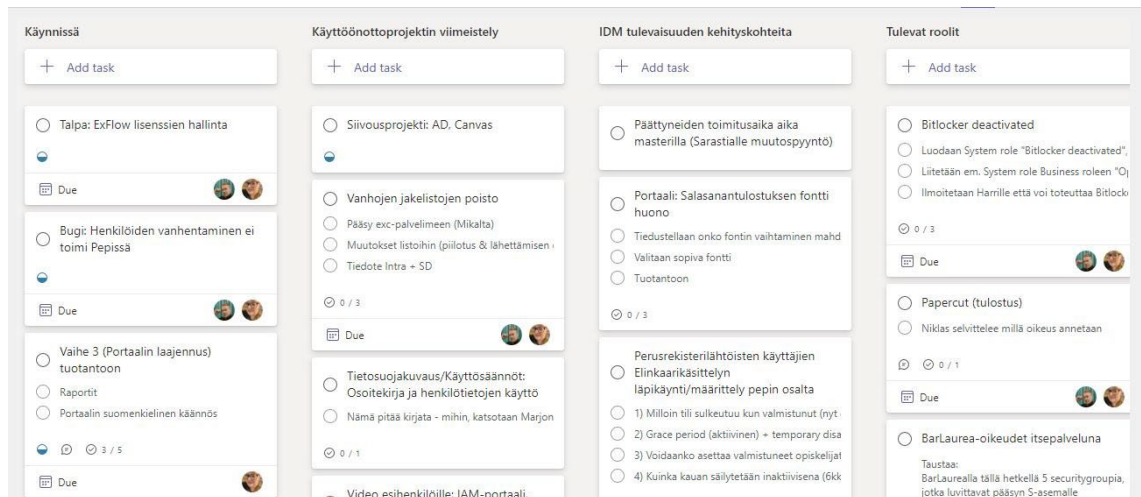
Koen että oman työn ja ajankäytön organisointi ovat taitoja, joita on jatkuvasti kehitettävä ja muokattava sopimaan kulloiseenkin elämäntilanteeseen. Toiset saattavat olla luontaisesti hyviä organisoimaan ja priorisoimaan asioita, mutta itse olen huomannut, että tavat, jotka ovat toimineet ollessani nuorempi eivät toimi enää. Toisaalta työnkuvanikin on muuttunut työurani aikana merkittävästi, työ on vaativampaa ja itsenäisempää.

Suosin työssäni tehtävälisteroja muistin tukena, sekä keinona hahmottaa laajempia kokonaisuuksia. IAM-projektin aikana otin käyttöön omien, vastuullani olevien tehtävien kirjaamiseen muistivihon, jota pidän näppäimistöni vieressä. Vihossa on oma sivu jokaiselle päivälle, johon olen listannut muutaman asian, jotka olen suunnitellut tekeväni juuri kyseisenä päivänä. Lisäksi sivulla on muistilistan omaisesti listattuna tehtäviä, jotka odottavat jonkin toisen osapuolen reagoimista tai toimintaa. Pysin aina päivän päätteeksi kirjaamaan seuraavan päivän tehtävät uudelle sivulle odottamaan aamua.



Kuva 1: Esimerkki muistivihon sivusta

Vihon lisäksi minulla ja työparillani on yhteinen sähköinen tehtävälistero Teams-kanavallamme. Tuohon listaan on listattu laajempia kokonaisuuksia sekä tieto siitä kumpi meistä tehtävää hoitaa.



Kuva 2: Esimerkki Teams-tehtävlistasta

Tehtävlistojen lisäksi olen opetellut varaamaan kalenteristani aikoja kullekin tehtävälle. Kun tehtävät ovat kalenterissa, niin työkoneen näytölle ilmestyy muistutus asiasta, johon seuraavaksi pitäisi keskittyä. Kalenterivaraukset näkyvät myös muille organisaation jäsenille, jolloin muutkin näkevät, että olen varannut aikaa jonkin asian hoitamiseen, enkä välttämättä ole tällöin tavoitettavissa.

Tehtävlistoista ja muistivihosta on ollut suuri apu, mutta uskoisin, että voisin vielä kehittää organisointitaitoja tekemällä Salminiemien ja Ruudun kirjassa esitellyn ajanhallinnan itseanalyysin.

### 3.4 Viikko 4

Maanantai 20.6.

Viimeinen viikko ennen juhannusta ja kesälomaa. Vaikka iso osa Laurean työntekijöistä olikin jo jäänyt kesälomille edeltävällä viikolla, niin omassa kalenterissani oli vielä useampi palaveri aikataulutettuna.

Tänään kävimme opintoasiainhallinnon henkilöiden kanssa palaverissa läpi vaatimusmäärittelyä opiskelijoiden käyttäjätunnusten elinkaareen liittyen. Nykyinen määrittely mahdollistaa opiskelijalle käyttäjätunnuksen käytön 30vrk opintojen päätyttyä. Opintoasiainhallinnosta nousi esiin tarve pidentää tätä aikaa varsinkin kesäisin. Kävimme yhdessä läpi erilaisia opiskelijatyyppisiä ja heidän tarpeitaan, sekä millaisia rajoituksia Laurean sisäiset prosessit asettavat näille tarpeille. Itse pidän aina tärkeänä vaatimusmäärittelyä tehdessä, että kuullaan näkökulmia ja mielipiteitä mahdollisimman laajasti prosessiin liittyviltä tahoilta. Liian teknisestä näkökulmasta tehdyt määritykset eivät välttämättä vastaakaan prosessissa työskentelevien ihmisten tarpeisiin. Toisaalta on hyvä myös tunnistaa kohdat, joissa ihmisten

työskentelytavan muuttaminen on parempi ratkaisu, kuin rakentaa tekninen ratkaisu vastaamaan totuttua toimintatapaa.

Iltapäivällä viimeistelimme edellisellä viikolla havaitun ongelman opiskelijarekisterin ja käyttäjähallinnan prosessissa. Olimme sopineet, että opiskelijarekisterin toimittaja tekee tarvittavat korjaukset omiin tietokantoihinsa, jonka jälkeen voimme tehdä tarvittavat toimenpiteet käyttäjähallinnan toimittajan kanssa. Hyvällä kommunikaatiolla ja dokumentoinnilla saimme tilanteen ratkaistua ja korjattua opiskelijoiden tietoihin oikeat käyttäjätunnukset.

Tiistai 21.6.

Tänään kalenterissa ei ollut palavereita, joten olin ennakkoon päättänyt pitää iltapäivän vapaata. Suurin ongelma käyttöönoton 2.vaiheen osalta oli saatu edellisenä päivänä ratkaistua, eikä ollut mitään muuta akuuttia työn alla. Aamupäivän kävin läpi edellisten päivien ajalta vielä chat-viestit ja sähköpostit siltä varalta, ettei mitään ole unohtunut hoitaa.

Aloitin keräämään työparilleni yhteenvetoa edeltävän viikon lopulla ja kuluvan viikon aikana tapahtuneista muutoksista, sillä olen jäämässä itse jäämässä lomalle juhannuksena.

Keskiviikko 22.6.

Päivä oli hyvin rauhallinen, keskityin pääsääntöisesti päivittämään ja järjestelemään käyttäjähallinnan tehtävälistaa ja kirjoittelemaan muistiinpanoja hoidetuista asioista.

Iltapäivällä meillä oli vielä oman tiimin kevään viimeinen tiimipalaveri, jossa lähinnä vaihdoimme kuulumisia ja kävimme läpi hallinnollisia asioita, jotka on hyvä huomioida jokaisen jäädessä vuorollaan lomalle.

Torstai 23.6.

Tämän aamupäivän käytin pääosin kirjoittaen koostetta työparilleni kuluneen viikon tapahtumista ja keskeneräisistä selvitystöistä. Meillä on ollut tiimissä jo pitkään tapana kirjoittaa tällainen muistio lomalle jäädessä, jotta muiden on helpompi jatkaa työntekoa.

Lopetin työt normaalia aiemmin, sillä edellisillä viikoilla oli kertynyt saldotunteja runsaasti. Pitkän ja osin raskaankin kevään jälkeen oli levollinen mieli jäädä lomalle.

Perjantai 24.6.

Juhannusaatto. Aloitan tästä 4 viikon kesäloman ja palaan töihin jälleen heinäkuun viimeisellä viikolla.

## Viikkoanalyysi

Halusin tarkastella tällä viikolla, sitä milloin järjestelmäprojekti voidaan katsoa onnistuneeksi. Vaikka Laurean käyttäjähallinnan uudistusprojekti ei olekaan vielä tässä vaiheessa seuranta kokonaan valmis, niin kaksi suurinta kokonaisuutta on saatu tuotantoon. Mielestäni on hyvä ajatus hieman reflektoida tuotantoon vietyjä kokonaisuuksia ennen kesälomalle jäämistä.

Yleisin määritelmä, jolla projektin onnistumista mitataan, on The Standish Groupin malli. Tämän mallin mukaan projekti voidaan luokitella onnistuneeksi, vakaviin vaikeuksiin joutuneeksi tai epäonnistuneeksi. Tämän mallin mukaan projekti voidaan luokitella onnistuneeksi vain siinä tapauksessa, että projekti valmistuu aikataulussa, eikä sen budjettia ole ylitetty ja lisäksi kaikki ennalta määritellyt toiminnot on otettu käyttöön. Vakavasti vaikeuksiin joutuneeksi projekti määritellään, kun joko aikataulu tai budjetti on ylitetty tai ennalta määritellyt toiminnallisuuksia ei ole kaikkia saatu vietyä tuotantoon. Vakavasti vaikeuksiin joutunut projekti kuitenkin on valmistunut projekti. Epäonnistuneeksi projekti määritellään siinä tapauksessa, että se keskeytetään eikä projekti valmistu. Projekti voidaan katsoa epäonnistuneeksi myös siinä tapauksessa, että se valmistuu, mutta sen tuotoksia ei oteta käyttöön. (Myllymäki ym. 2010, 7.)

Mielestäni tässä mallissa onnistuneen projektin määritelmä on hyvin kapea ja vaikea saavuttaa. Mikäli Laurean käyttäjähallinnan uudistusprojektia arvioidaan tämän määritelmän mukaan, niin projekti on joutunut vakaviin vaikeuksiin. Projektin ensimmäinen vaihe, henkilökuntakäyttäjien käyttöönotto, viivästyi n. 3 viikkoa. Projektin toinen vaihe, opiskelijakäyttäjien käyttöönotto viivästyi vajaalla viikolla. Viivästysten lisäksi kolmannelta vaiheesta, jota ei ole vielä aloitettu, on karsittu joitain toiminnallisuksia pois. Kun projektin kolmannen vaiheen käyttötapauksia ja vaatimuksia käytiin läpi ennen kesälomia, päätettiin toteuttaa vähemmän tilattavia raportteja, kuin tarjouspyynnössä oli alun perin määritelty. Tarjouspyyntöä ja vaatimusluetteloa laatiessamme emme etukäteen tiedäneet mikä järjestelmä tulee voittamaan tarjouskilpailun, joten olimme määritelleet toteutettavaksi kolme raporttia, joita esimerkiksi Laurean esihenkilöt voivat tilata IAM-portaalista alaisilleen. Kun aloimme tehdä ensimmäisen vaiheen käyttöönottoa, kävi ilmi, että meidän ei tarvitse toteuttaa käyttöönoton yhteydessä kuin yksi raportti. Mielestämme oli järkevää skaalata toiminnallisuksia sopimaan paremmin tarpeisiimme ja vapauttamaan projektin työaika muiden toiminnallisuksien toteutukseen ja testaukseen.

Vaikka projektia ei voida katsoa virallisesti onnistuneeksi, mielestäni ”vakaviin vaikeuksiin joutunut” ei kuvaa saavutettua lopputulosta. Kahden vaiheen jälkeen aikataulusta jäätin vain 3 päivää jälkeen. Ensimmäinen vaihe myöhästyi n. 3 viikkoa, mutta käytimme viivästyksen hyödyksemme aloittamalla toisen vaiheen valmistelut etuajassa ja saimme aikataulun

kurottua kiinni lähes kokonaan. Projektin kaksi ensimmäistä vaihetta ovat tuottaneet selkeää arvoa organisaatiolle ja sen käyttäjille, kun siirryimme vanhasta epävakaasta järjestelmästä uuteen järjestelmään, joka toimii merkittävästi luotettavammin. Pystymme provisioimaan uusille opiskelijoillemme käyttäjätunnukset uudella järjestelmällä n. tunnissa, joka on selvästi nopeammin kuin vanhan järjestelmän vuorokauden provisiointiaika. Uusi järjestelmä on mahdollistanut henkilökuntakäyttäjillemme helppokäyttöisen ja nopeamman tavan tilata tarvittavia pääsyoikeuksia esimerkiksi sähköiselle oppimisalustallemme ja opiskelijarekisteriin ilman ylimääräisiä välikäsiä.

### 3.5 Viikko 5

Maanantai 25.7.

Ensimmäinen työpäivä 4 viikon loman jälkeen. Päivä kului pääsääntöisesti loman aikana tulleiden sähköpostien lukemiseen. Käyttäjähallinnan työparini oli jättänyt minulle vuorostaan muistiinpanot lomani aikana ilmenneistä haasteista ja tehdystä kehitystyöstä jäädessään itse lomille.

Tiistai 26.7.

Viikko vaikuttaa hyvin hiljaiselta. Paljon väkeä on vielä lomilla, eivätkä opiskelijatkaan ole vielä palanneet opintojen ääreen. Jatkoin loman aikana saapuneiden postien läpikäyntiä, sekä käyttäjähallinnan työlistan päivitystä ja organisointia. Kävin katsomassa työparini tekemät muutokset ja nappaamassa itselleni sieltä tehtäviä tehtäväksi seuraavien viikkojen aikana.

Päivän aikana tuli vastaan muutama selvitettävä asia liittyen käyttäjätunnusten muodostukseen tai tunnuksen aktivoitumiseen. Kyseessä oli yksittäisiä tapauksia, jotka ratkesivat hyvin nopeasti.

Keskiviikko 27.7.

Päivä oli jälleen hyvin hiljainen eikä Servicedeskiltäkään tullut juurikaan viestejä. Kävin tutkimaan käyttäjähallinnan lokeja ja tapahtumia varmistaakseni kaiken olevan kunnossa. Samalla havaitsin muutaman virhetilanteen, joita käyttäjät itse eivät vielä olleet havainnet taikka raportoineet ja aloin selvittämään niitä jo ennakoivasti.

Järjestelmässä näytti olevan muutamalle henkilökunnan jäsenelle useampi identiteetti. Selvittelin milloin ja miksi identiteetit olivat ilmestyneet ja mitkä niistä itseasiassa olivat aitoja. Teknisesti pystyin löytämään osan vastauksista, mutta osan lähetin HR-tiimille selvitettäväksi.

Torstai 28.7.

Kollega oli havainnut virheitä oppimisalustan rajapinnassa ja pyysi minua auttamaan selvityksessä, mistä virheet mahdollisesti voisivat johtua. Kyseinen rajapinta ei ole itselleni suoraan tuttu, joten pystyin esittämään vain joitain arvauksia.

Tänään alkoi olla jo Servicedeskissäkin enemmän yhteydenottoja, joten avustin parhaani mukaan heitä selvittämään käyttäjätunnuksiin liittyviä kysymyksiä.

Perjantai 29.7.

Koko viikko on ollut kokonaisuudessaan todella hiljainen, joten päätin tänään aloittaa uuden julkaistavan toiminnallisuuden testaussuunnitelman laatimisen. Uusi toiminnallisuus liittyy henkilökunnan pitkien työvelvoitteettomien poissaolojen käyttäjätunnuskäsittelyyn. Toiminnallisuudella on tarkoitus parantaa tietoturvaa sekä vähentää mm. lisenssi- ja laitekustannuksia poissaolojen ajalta. Tarkoitus on, että käyttäjähallinta tunnistaa automaattisesti yli 30vrk kestävät työvelvoitteettomat poissaolot ja sulkee henkilön käyttäjätunnuksen ja vapauttaa maksulliset lisenssit toisten käyttäjien käyttöön.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla jäin pohtimaan testauksen tärkeyttä ja hyvän testaussuunnitelman tekemistä. Jokaiseen järjestelmäprojektiin tai olemassa olevan järjestelmän pienkehitysprojektiin liittyy oleellisena osana sen testaaminen. Pienemmissä kehitysprojekteissa testaus voi olla hyvinkin kevyt vaihe, jossa varmistetaan halutun ominaisuuden toiminta muutamalla yksinkertaisella testillä.

Suurissa käyttöönottoprojekteissa kuten tässä käyttäjähallinnan uudistusprojektissa käyttöönotossa on ollut useita testausvaiheita. Jokaisen osaprojektin loppuvaiheessa on tehty hyväksyntätestaus, jonka tarkoitus on, että tilaaja varmistuu siitä, että järjestelmä vastaa kaikilta sovituilta osin vaatimusmäärittelyä. Hyvin tehty vaatimusmäärittely, sekä käyttäjätarinat toimivat loistavana pohjana hyväksyntätestaukselle. (Rinne & Pihlajarinne 2016.) Testaukselle on hyvä laatia testaussuunnitelma, jolloin on helppo käydä järjestelmällisesti läpi kaikki testitapaukset.

Käytimme projektin kaikissa kolmessa vaiheessa työparini kanssa samanmuotoista testaussuunnitelmaa. Teimme Excel-tiedoston, jossa määrittelimme kaikki testitapaukset ja niiden odotetut lopputulokset. Testitapaukset keräsimme projektin kilpailutusvaiheessa määritellyistä käyttötapauksista ja vaadituista toiminnallisuuksista, sekä toimittajan kanssa yhdessä määritellyistä käyttötapauksista. Kaikki testitapaukset on pyritty kiinnittämään johonkin vaatimusmäärittelystä löytyvään vaatimukseen tai projektin aikana syntyneeseen muutospyyntöön, jolloin vaatimusten täytyminen on helppo todentaa.

Testikohde	Kuvaus	Viittaus vaatimukseen / prosessitäh	Testaaja	Testin tila	Testauksen pvm. Testin tulos ja mahdolliset jatkotoimenpiteet	Huomioit
IAM portaali, Google consent-tilaus	Opiskelija näkee ja onnistuu tilaamaan Google consent-tuotteen	TO139	Sonja, Kimmo	Onnistunut	26.4.2022 * Tilaus onnistuu	
Sähköposti ja Office	Opiskelijalle muodotuu urikki sähköpostilaatikko	TO134	Sonja, Kimmo	Onnistunut	25.5.2022 * Benote mailbox default email address kutsunimi.sukunimi@student.laurea.fi muodotuu	
Sähköpostilaatikko ja -osoite	(kutsunimi.sukunimi@student.laurea.fi)					
Sähköposti-ilmoitus - Tervetuloa	Opiskelija saa esimäärätellyn tervetulosähköpostinsa	J1	Sonja, Kimmo	Onnistunut	34.4.2022 * JobQueueen mukaan send student email: Person - Introduction (Student) lähtenyt	* Käyttöönottoprojekt
Sähköposti-ilmoitus - Salasana vanhenee	Opiskelija saa ilmoituksen vanhenevasta salasanasta	CR-7	Sonja, Kimmo	Onnistunut	28.4.2022 * JobQueueessa havaittu job cck_send_password_reminder	* CR-7, valmis

Kuva 3: Esimerkki testaussuunnitelmasta

Tässäkin projektissa tuli kuitenkin yllätyksiä, joihin ei ollut osattu varautua etukäteen. Yllätyksiin on aina hyvä varautua ja tiedostaa, että vain todella harvoin ihan jokainen mahdollinen käyttö- ja testitapaus on osattu ennakkoon määritellä. Pitää muistaa suhtautua armollisesti itseensä ja projektiryhmään.

### 3.6 Viikko 6

#### Maanantai 1.8.

Edellisellä viikolla oli jo havaittu, että muutamilta uusilta käyttäjiltä puuttui pankkitunnistautumiseen tarvittava tili. Käyttäjähallinta myöntää automaattisesti oikeuden tähän tarvittavaan tiliin, jokaiselle luotavalle käyttäjätunnukselle. Jostain syystä, vaikka oikeus tiliin olikin myönnetty, niin tilin luonti oli jäänyt kesken tai toteutumatta kokonaan. Tein käyttäjähallinnan tietokantaan kyselyn kaikista aktiivisista henkilöistä, joilla tili kuuluisi olla, mutta se on jäänyt puuttumaan ja käynnistin luontioperation uudelleen.

Lisäksi jatkoimme HR:n kanssa edellisellä viikolla havaittujen tuplaidentiteettien selvittelyä. Käyttäjähallinnassa korjasimme toimittajan asiantuntijan kanssa käsin näiden käyttäjien henkilötiedot vastaamaan todellisia, sekä suodatimme pois aineistosta virheelliset tiedot.

#### Tiistai 2.8.

Ensimmäistä kertaa kesäkuun puolivälin jälkeen lähdin aamulla Tikkurilan kampukselle. Oli mukava tavata muutamia lomalta palaavia kollegoita. Lomakuulumisten lisäksi saatiin muutamia hyviä keskusteluita myös käyttäjähallinnan uudistuksesta. Samalla tuli myös annettua ihan neuvontaa ja opastusta kasvatusten.

Tarkistin varmuuden vuoksi vieläkö pankkitunnistautumiseen tarvittavia tilejä puuttui käyttäjiltä ja käynnistin puuttuville tileille luontiooperaatiot.

#### Keskiviikko 3.8.

Päivä oli melko hiljainen. Selvittelin muutamien ulkoisten käyttäjien käyttäjätunnuksiin tarvittavia tietoja, jotta tunnukset voitiin laittaa luontiprosessiin.

Päivän aikana kävin läpi sähköposteja sekä Servicedeskiltä tulleita kysymyksiä. Yhtenä kysymyksenä nousi esiin, että miksi uusilla henkilökunnan jäsenillä ei näy verkkolevyasemat, kun nämä kirjautuvat Laurean työasemalle. Lyhyen selvittelyn jälkeen kävi ilmi, että verkkolevyasemien lukemiseen oikeuttava AD-ryhmä puuttui kokonaan henkilökunnan tunnusten syntymäoikeuksista. Mallintaessamme organisaatioerooleja käyttöönoton määrittelyvaiheessa kävimme läpi ison joukon erilaisia käyttöoikeusryhmiä ja pyrimme selvittämään ryhmien käyttö-tarkoitusta saatavilla olleesta dokumentaatiosta. Verkkolevyihin oikeuttavien käyttöoikeusryhmien dokumentaatio oli osin puutteellinen sekä käytettyjen ryhmien nimeämisestä ei pystynyt päättelemään niiden kaikkia käyttötarkoituksia.

Lisäsin puuttuvat ryhmät syntymäoikeuksiin ja dokumentoin ne Tietohallinnon käytössä olevaan wikisivustoon.

Torstai 4.8.

Sairaana

Perjantai 5.8.

Tänään tuli esille muutamia haasteita sellaisten henkilöiden käyttäjätunnusten kanssa, jotka palaavat Laureaan työsuhteeseen pidemmän tauon jälkeen. Arkistoimme kaikki käytetyt käyttäjätunnukset ja sähköpostiosoitteet tietokantaan, jotta niitä ei kierrätetä käyttöön uudelleen toiselle samannimiselle henkilölle. Tietokannassa käyttäjätunnus ja sähköpostiosoite liitetään henkilön yksilölliseen tunnisteeseen, joten mikäli sama henkilö palaa pidemmänkin ajan jälkeen Laureaan saa hän saman muotoisen sähköpostiosoitteen ja käyttäjätunnuksen uudelleen käyttöönsä. Havaitimme kahden työsuhteeseen palaavan henkilön osalta, että samanmuotoisen tunnuksen ja sähköpostiosoitteen käyttöön antaminen ei ollut toiminut toivotulla tavalla vaan näille henkilöille oli muodostettu uudet käyttäjätunnukset ja sähköpostiosoitteet. Selvittelyn jälkeen kävi ilmi, että tämä johtui siitä, että tietokannassa johon tiedot oli talletettu, ei ollut määritelty kuuluuko tunnus ja sähköpostiosoite henkilökunnan käyttäjälle vai opiskelijalle. Aiemmin keväällä meillä oli myös tämmöisiä pidemmän ajan jälkeen palaavia henkilöitä, mutta ongelmaa ei havaittu, sillä uusi IAM-järjestelmä oli vastuussa vain henkilökunnan käyttäjistä ja opiskelijoiden tunnuksia muodostettiin edelleen vanhassa järjestelmässä. Tästä syystä erottelu henkilökuntaan ja opiskelijoihin arkistotietokannassa ei ollut välttämätön ja ongelma jäi havaitsematta.

Näiden kahden palaavan henkilön tunnuksia jouduttiin manuaalisesti korjaamaan ja liittämään käyttäjähallinnan luomaan identiteettiin, jotta he saivat käyttöönsä käytössään jo olleet sähköpostiosoitteet. Lisäksi arkistotietokantaan lisättiin kenttä, joka kertoo, kuuluuko taltioitu tunniste henkilökunnan edustajalle, opiskelijalle vai ulkoiselle käyttäjälle.

## Viikkoanalyysi

### Muutosviestintä järjestelmäprojektissa

Halusin ottaa tämän viikon aiheeksi muutosviestinnän ja tarkastella sitä meneillään olevan tietojärjestelmäprojektin näkökulmasta.

Muutosviestintä on tärkeä osa onnistunutta projektia, silloin kun projekti muuttaa olemassa olevia ja totuttuja toimintatapoja. Muutosviestintää tarvitaan synnyttämään ja ylläpitämään muutostahtoa sekä vähentämään muutosvastarintaa. Muutosviestinnän tulee vastata ainakin kysymyksiin, miksi muutos on tarpeellinen ja mikä itseasiassa muuttuu. (Myllymäki 2018, 13.)

Muutosviestintä, kuten kaikki viestintä voi olla suullista sekä kirjoitettua. Molemmissa lajeissa on omat vahvuutensa ja heikkoutensa, kuten muussakin viestinnässä.

Kirjassaan ”Sano se selvästi! -muutosviestinnän opas” Myllymäki (2018, 67) tiivistää muutosviestinnän 7 kultaista sääntöä, joiden kautta voidaan tarkastella käyttäjähallinnan uudistusprojektin viestintää.

Ensimmäinen sääntö kehottaa olemaan ajoissa. Muutoksen kohteena oleville tulee kertoa muutoksesta mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jolloin muutos ei tule yllätyksenä. Aloitimme projektimme muutosviestinnän loppukäyttäjille jo tarjouspyyntövaiheessa. Kerroimme intranet-sivuilla projektin valmisteluista sekä tarjouspyyntövaiheen tilanteesta.

Toisen ja kolmannen säännön mukaan tulee kertoa selkeästi ja tiivistetysti mistä muutoksessa on kyse, sekä minkä vuoksi muutos on tarpeen ja miksi päädyttiin toteutettavaan ratkaisuun. Koen, että muutoksessa on tärkeä kertoa rehellisesti syyt muutokselle ja mitä muutos todellisuudessa tarkoittaa. Kerroimme tiedotteissamme, että vanha järjestelmämme oli tullut elinkaarensa päähän ja tunnustimme ongelmat, joita vanhassa järjestelmässä oli ja millä tavoin ne näkyivät muulle henkilöstölle ja opiskelijoillemme.

Neljäs sääntö muistuttaa kertomaan myös muutokseen sisältyvistä riskeistä sekä siitä, miten niihin on varauduttu. Tämä sääntö ei meidän projektissamme näkynyt henkilöstölle ja opiskelijoille riittävästi. Projektiryhmässä riskit ja niihin varautuminen oli tunnistettu ja dokumentoitu, mutta niistä olisimme ehdottomasti voineet viestiä paremmin myös muille.

Viides sääntö on mielestäni erittäin tärkeä. Sen mukaan tulee luoda tilaa kysymyksille, osallistumiselle ja sitoutumiselle. Kun loppukäyttäjille tarjotaan mahdollisuus kysyä heitä askarruttavista asioista, luo se tunteen kuulluksi tulemisesta ja helpottaa muutosahdistusta. Päätimme jo projektin alkumetreillä, että tulemme järjestämään henkilöstölle tiedotus- ja koulutustilaisuuksia Teamsin välityksellä. Tietojärjestelmäprojektit saattavat tuntua useista henkilöistä kovinkin kaukaisilta, eikä välttämättä osata yhdistää projektin vaikutuksia omaan

arkeen. Osa Teams-tilaisuuksista oli lyhyitä tietoiskuja, joissa ei ollut aikaa kysymyksille ja osa taas vapaamuotoisempia. Vapaamuotoisemmissa tilaisuuksissa pidimme kollegani kanssa lyhyen alustuksen, jonka jälkeen osallistujilla oli mahdollisuus esittää kysymyksiä projektista ja sen vaikutuksista. Kaikki tilaisuudet myös taltioitiin ja jaettiin intranet-sivuilla, jotta myös he jolle tilaisuuksien aikataulu ei sopinut oli mahdollista katsoa tallenteet jälkikäteen. Koen, että nämä tilaisuudet olivat hyödyllisiä paitsi henkilöstölle, niin myös meille projektiryhmäläisille. Tilaisuuksissa tuli esiin asioita, joihin meidän tulee kiinnittää parempaa huomiota, joko viestinnällisesti tai toiminnallisesti.

Kuudes sääntö kehottaa olemaan ytimekäs, pysymään tosiasioissa sekä välttämään kaikenlaista turhaa höpötystä, kuten vaikka ammattislangia tai sanontoja ja sananparsia. Työskenneltyäni lähes 15 vuotta IT-alalla, tämä on jo itsestäänselvyys. Viestinnässä tulee aina huomioida, kenelle viesti on suunnattu ja pyrkiä käyttämään kieltä, jonka vastaanottaja ymmärtää. Pidän myös tärkeänä, että viestintä on aina faktoihin perustuvaa eikä vastaanottajaa yritetä huijata. Huijaaminen tai suora valehtelu syö luottamusta niin viestijältä kuin käynnissä olevalta projektiltakin.

Seitsemäs sääntö on itselleni mieluisin. Kerro muutoksen jälkeisestä tulevaisuuskuvasta, mutta pitäydy tosiasioissa ja realismissa. Useimmat projektit, joissa olen ollut mukana ja joissa olen tehnyt viestintää ovat olleet projekteja, joissa otetaan käyttöön uusi järjestelmä. Yleensä uusi järjestelmä tuo mukanaan uusia toimintoja ja mahdollisuuksia sekä helpotuksia käyttäjien arkeen. Koen tällaisista uudistuksista viestimisen aina erityisen innostavana ja toivon että se herättää keskustelua ja uusia kehitysideoita.

### 3.7 Viikko 7

**Maanantai 8.8.**

Päätin aamulla ajaa Tikkurilan kampukselle työskentelemään.

Viikko alkoi useilla ongelmien selvittelyllä. Opiskelijoiden siirto uuden käyttäjähallinnan piiriin ei selvästi ollutkaan sujunut aivan niin sujuvasti kuin olimme aluksi olettaneet. Tietoomme alkoi tulla useita haasteita opiskelijoiden yrittäessä kirjautua opiskelijarekisterin oppijan työpöydälle sekä sähköisille oppimislustoille. Opiskelijat raportoivat, ettei heille näy järjestelmissä lainkaan omia tietoja tai kursseja tai että he eivät pääse kirjautumaan lainkaan, vaikka ovat käyneet asettamassa salasanan ohjeiden mukaisesti.

Lisäksi aloimme saada ilmoituksia myös tapauksista, joissa käyttäjätunnus oli toiminut vielä heinäkuun puolella, mutta nyt se oli lakannut yhtäkkiä toimimasta. Aloin selvittää syitä näihin outoihin ongelmiin. Lopulta selvisi, että uusi käyttäjähallintamme oli alkanut poistaa tunnuksia opiskelijoilta, joille ei ollut vielä kirjattu läsnäoloa syksyn opintoihin. Ilmoitin asiasta

välittömästi palveluntarjoajallemme, että opiskelijoiden käyttäjätunnusten elinkaari prosessi täytyy sammuttaa, ettei tunnuksia pääse poistumaan virheellisesti lisää.

Päivän aikana kävimme läpi myös esihenkilöni kanssa työtilanteen ja projektin ajankohtaiset tehtävät.

Tiistai 9.8.

Opiskelijoiden tunnuksia koskevien ongelmien selvittelyt jatkuivat. Kartoitimme mahdollisia poistuneita käyttäjätunnuksia, jotta voisimme palauttaa ne kaikki kerralla. Ongelma näytti rajautuvan tiettyyn opiskelijajoukkoon, jossa oli n. 300 käyttäjää. Määrä tuntuu isolta, mutta on lopulta hyvin pieni prosentti meidän kokonaiskäyttäjämäärästämme.

Tunnusten selvittelyn lisäksi testasin uutta toiminnallisuutta, joka sulkee henkilökunnan käyttäjätunnuksen, mikäli tämä on poissa työtehtävistään yli 30vrk. Toiminnallisuuden tavoitteena on parantaa käyttäjätunnusten tietoturvallisuutta, jotta meillä ei olisi käyttämättömiä käyttäjätunnuksia avoimena.

Tein testausta myös automaattitoiminnallisuudelle, joka muuntaa nimissä esiintyvät erikoismerkit sähköpostiosoitteisiin kelpaaviksi merkeiksi.

Keskiviikko 10.8.

Päivä kului pääsääntöisesti opiskelijoiden tunnusongelmien selvittelyn parissa.

Torstai 11.8.

Opiskelijoiden tunnusongelmien selvittely jatkui. Korjasimme tunnuksia, jotka olivat ensin virheellisesti poistuneet järjestelmästä ja tämän jälkeen muodostuneet uusina. Korjauksessa piti olla todella huolellinen, jotta opiskelijoille saatiin palautettua alkuperäiset käyttäjätunnukset sähköpostilaatikoineen.

Perjantai 12.8.

Tänään oli hyvin erilainen työpäivä, sillä pääsimme 3 vuoden tauon jälkeen viettämään Laurean lukuvuoden avajaisia livenä Helsinkiin. Oli mukava nähdä paikalla lähes 500 kollegaa ja vaihtaa kuulumisia taukojen aikana. Avajaisissa esiteltiin mm. Laatuauditoinnin upeita tuloksia, sekä palkittiin ansioituneita Laurealaisia.

## Viikkoanalyysi

Tuntuu, että koko viikko oli perjantaita lukuun ottamatta yhtä ongelmanratkaisua. Käyttäjien käyttäjätunnuksiin ja kirjautumisiin liittyvät ongelmat ovat aina ikäviä, sillä ne estävät joko osin tai kokonaan työskentelyn kyseisten käyttäjien osalta. Suhtaudumme Tietohallinnossa tällaisiin ongelmiin aina vakavasti ja pyrimme ratkomaan ongelmat mahdollisimman nopeasti, jotta käyttäjät pääsevät jatkamaan omaa toimintaansa.

Ongelmatilanteita selvitellessä on vaikea välttää kiireen tuntua ja pysyä rauhallisena. Tulee halu toimia mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti, jotta ongelmatilanteesta aiheutuva haitta tai este ei pitkittyisi. Huomaan, että usein tehokkuus saattaa kääntyä sähläykseksi, joka ei nopeuta lainkaan tilanteen ratkeamista.

Ongelmanratkaisun voi jakaa viiteen vaiheeseen P-MOPS mallin mukaisesti (Helsingin yliopisto 2023).

Ensin ongelma määritellään ja rajataan. Järjestelmän virhetilanteessa alustava ongelman määrittely tulee yleensä käyttäjältä, joka on huomannut ongelman, joka hankaloittaa hänen työskentelyään. Tämä ei välttämättä kuitenkaan ole riittävä määritelmä, vaan on kerättävä lisää tietoa ja pyrittävä rajaamaan ongelma mahdollisimman tarkasti. (Helsingin yliopisto 2023.)

Seuraavaksi tietojen pohjalta kehitellään mahdollisia ratkaisuvaihtoehtoja.

Kolmannessa ja neljännessä vaiheessa ratkaisuvaihtoehdot arvioidaan ja valitaan sopivin.

Järjestelmäongelmia ratkoessa nämä vaiheet 2-4 saattavat sulautua yhteen, tai toistua useamman kerran. Viikon aikana ilmenneiden käyttäjätunnusongelmien ratkomisessa tietojen keruun jälkeen kehiteltiin ensin yksi ratkaisuvaihtoehto, jota testattiin ja tarkennettiin. Näiden pohjalta palattiin korjaamaan alkuperäistä ratkaisua. Sykliä toistettiin niin kauan, kun aloimme olla varmoja, että olemme löytäneet toimivan vaihtoehdon. (Helsingin yliopisto 2023.)

Viimeinen vaihe P-MOPSin mukaan on sopia toteutusaikataulusta. (Helsingin yliopisto 2023.)

Ratkaisujen kehittäminen, arviointi ja tarkentaminen vaativat järjestelmätuntemuksen lisäksi luovuutta ja kykyä nähdä nk. ongelman taakse. Koen olevani kohtalaisen luova ongelmanratkaisija, mutta huomaan, että kiireessä hosuessa luovuus alkaa kadota. Tämän vuoksi yritän opetella pysähtymään ja antamaan aivojen levätä hetken kiireenkin keskellä, vaikka tauon pitäminen kriittisen ongelman ollessa päällä tuntuu jopa laiskottelulta.

Viikkoanalyysiä kirjoittaessani pohdin millä tavoin ongelmanratkaisua voisi paremmin jäsenellä esimerkiksi tietohallinnossa. Viikon tapahtumia jälkikäteen tarkastellessa itse toimin tiedon kerääjänä ja kehittefin ratkaisuaihioita oman osaamiseni ja asiantuntemukseni pohjalta. Koostin keräämäni tiedot ja ratkaisuaihiot useamman kerran yhteen ja toimitin integraatioasiantuntijoille ja palvelutoimittajille testattavaksi ja arvioitavaksi. Tämän jälkeen keräsin jälleen eri asiantuntijoiden havainnot yhteen ja rikastin aiempaa koostetta uusilla tiedoilla. Tämän viikon ongelmien ratkaisussa tämä tuntui olevan toimiva toimintatapa, toimin vähän kuin sihteerinä asiantuntijoille, jotka saivat keskittyä paremmin omaan osaamisalueeseensa. Tällä tavoin myös väkisinkin oli otettava etäisyyttä tilanteeseen, sillä kun olin lähettänyt kulloinkin keräämäni tiedot eteenpäin jouduin odottamaan testaustuloksia ja kommentteja. Samalla tavalla vastavuoroisesti muille asiantuntijoille tuli pakollinen tauko tilanteesta, sillä välin, kun minä tein seuraavaa koostetta.

### 3.8 Viikko 8

Maanantai 15.8.

Työparini palasi omalta kesälomaltaan, joten pidimme tilanpalaverin liittyen oman lomani jälkeen havaituista ongelmista käyttäjähallinnassa. Kävimme läpi myös tilanteet, jotka oli jo ratkaistu.

Päivän aikana käyttäjähallinnan ongelmia ja projektin tilannetta käytiin läpi useassa palaverissa. Asiaa käsiteltiin sisäisesti projektiryhmän kanssa, sekä erikseen toimittajan asiantuntijoiden kanssa.

Palavereilta jäänyt aika kului käytännössä kokonaan selvitellessä samanlaista ongelmataupausta, joka ilmeni jo kesäkuussa. Käyttäjähallinnasta ei ollut onnistuttu lähettämään opiskelijoiden käyttäjätunnuksia oikein opiskelijarekisteriin. Tilanne oli erittäin ikävä ja odottamaton, sillä korjasimme tämän jo kertaalleen aiemmin ja nyt opiskelijoilla oli jo alkanut tai ihan kohta alkamassa opinnot. Se, että opiskelijarekisteriin ei pystytty välittämään käyttäjätunnusta heijastuu siihen, että sähköisellä oppimisalustalla ei näy opiskelijalle kurssit lainkaan eikä hän näin ollen pääse suorittamaan tehtäviä.

Tiistai 16.8.

Pidimme palaverin integraatioasiantuntijoidemme kanssa. Kävimme yhdessä vielä läpi, miten tieto siirtyy HR-järjestelmästä ja opiskelijarekisteristä IDM-järjestelmään. Kävimme myös läpi mitä tietoja IDM toimittaa sähköiselle oppimisalustalle, sillä olimme saaneet ilmoituksia haasteista tiettyjen toiminnallisuuksien osalta.

Teimme testiympäristössä toisintoja ongelmatilanteista saadaksemme tarkempaa tietoa, miten tilanne syntyy ja millä tavoin se voitaisiin estää.

Keskiviikko 17.8.

Pidimme jälleen työparini kanssa tilannepalaverin kuluneen viikon tapahtumista. Itse olen keskittynyt suurempien käyttäjätunnusongelmien ratkomiseen, kun työparini on edistänyt enemmän projektin viimeisten toiminnallisuuksien testausta. Kävimme läpi molempien työtilanteen ja kirjasimme tehtävälistalle ajankohtaisen tilanteen kunkin meneillään olevan asian osalta.

Pidimme palaverin Servicedeskimme työntekijöiden kanssa ja kävimme läpi käyttäjiltä saapuneita työpyyntöjä sekä niihin ratkaisuja. Useat työpyynnöt liittyivät nimenomaan selvitteliini laajempiin ongelmiin, niin katsoimme järkeväksi käydä tilanteen läpi myös työpyyntöjä käsittelevien henkilöiden kanssa, jotta he pystyvät paremmin neuvomaan käyttäjiä.

Näiden palaverien lisäksi jatkoin käyttäjätunnusasioiden ja sähköisen oppimisympäristön haasteiden selvittelyä.

Torstai 18.8.

Päivään kuului jälleen useampi palaveri, joista kaikki eivät liittyneet suoraan käyttäjähallintaan taikka sen käyttöönottoon. Yksi rinnalla etenevä projekti on Laurean konesalipalveluiden siirto nykyiseltä palveluntarjoajalta Laurean omille Azure-alustoille. Kävimme lävitse mm. Sähköpostipalvelimen siirtoa sekä ylläpitovastuita.

Sovin aikataulun opiskelijoiden tunnusten korjaamisesta sekä opiskelijarekisterin toimittajan, että IDM-järjestelmän toimittajan kanssa. Korjauksessa vaaditaan toimenpiteitä molemmilta ja on tärkeää, että molemmat toimittajat ovat tietoisia aikataulusta, jotta toimenpiteet suoritetaan oikea-aikaisesti.

Perjantai 19.8.

Edeltävänä päivänä sovitut korjaustoimenpiteet suoritettiin aamulla ensin opiskelijarekisterin toimittajan kanssa ja tämän jälkeen IDM-järjestelmän toimittajan kanssa. Molempien suoritettua oma osuutensa pidimme sisäisesti lyhyen palaverin, jossa tarkistimme, että korjaukset olivat menneet oikein.

Lisäksi pidimme jälleen työparini kanssa tilannepalaverin loppuviikon aikana tapahtuneista asioista, sekä ennakoimme hieman tulevaa viikkoa. Koimme tärkeäksi pitää yhteisiä läpikäyntejä tiheämmin, kun meneillään oli useita asioita päällekkäin.

## Viikkoanalyysi

Asiantuntijatyötä tehdessä suuri osa työajasta kuluu erilaisissa palavereissa, kokouksissa, puheluissa tai neuvotteluissa. Työyhteisöjen kokoontumisilla on paljon eri termejä, joita voidaan käyttää organisaatioissa hyvinkin eri tavoin. Usein palaverilla tarkoitetaan epämuodollisempaa kokoontumista, kun neuvottelu tai kokous mielletään virallisemmiksi. Tämäkin voi toki vaihdella organisaatiosta riippuen. (Surakka, Arvinen, Malkavaara, Ronkainen, Mustonen, Söderqvist & Vuori 2006, 11-12.)

Kuluneen viikon aikana osallistuin yhteensä 9 eri palaveriin hieman eri kokoonpanoilla. Joinkin viikkoina palavereita saattaa olla vieläkin enemmän. Palaverien määrä oman työurani aikana on lisääntynyt merkittävästi, osin varmasti työtehtävien muutoksen myötä, mutta selvästi myös etätyöskentelyn myötä, kun spontaanit kohtaamiset toimiston käytävillä ja taukotioloissa ovat vähentyneet. Vuonna 2020 alkaneen pandemian vuoksi valtaosa palavereista muuttui Teams- tai Zoom-palavereiksi ja perinteiset, kampusten neuvotteluhuoneissa järjestettävät palaverit loppuivat.

Palaverien määrä ja niihin kuluva aika sai minut pohtimaan, millaiset palaverit itse koen hyödyllisiksi ja millaisissa palavereissa olisi kehitettävää. Kutsun tässä tekstissä kaikkia työyhteisöni kokoontumisia palavereiksi. Jokaisella on varmasti kokemuksia palavereista, jotka on kokenut täydeksi ajan tuhlaukseksi ja ainoa asia, joka palaverissa on saatu päätettyä, on seuraavan palaverin ajankohta. Toisaalta on varmasti kokemuksia hyvinkin tehokkaista ja merkityksellisistä palavereista, joissa on lyhyessä ajassa pystytty edistämään käsiteltävää asiaa merkittävästi.

Hyvin tehty valmistelu on pohja onnistuneelle ja tehokkaalle palaverille. Valmistelun keskeisiä asioita ovat palaverin tarkoituksen määrittely, käsiteltävien asioiden valinta, palaverin tavoitteiden asettaminen, asialistan laatiminen, osallistujien valmistautuminen sekä käytettävien menetelmien valinta. Hyvin valmisteltu asialista ja tavoitteet auttavat osallistujaa arvioimaan omaa rooliaan ja tarvetta osallistua palaveriin. Suurin ja tärkein työ valmistelussa on palaverin koollekutsujalla, mutta hyvässä palaverissa myös osallistujat ovat valmistautuneita. (Surakka ym. 2006, 40.)

Olen kokenut huonoiksi tai tehottomiksi palaverit, joihin on kutsuttu suuri määrä ihmisiä ”varmuuden vuoksi” kuulolle ja joiden aihe tai otsikko on hyvin suuntaa antava eikä varsinaista agenda ole välttämättä ollenkaan. Usein tällaisessa palaverissa menee helposti 10-15min aikaa siihen, että yhdessä keskustellen selvitetään, miksi palaveri on kutsuttu koolle ja miksi kukin osallistuja on kutsuttu ja mahdollisesti keskustelua vielä siitäkin, että kuka olisi pitänyt kutsua, mutta ei ole nyt kutsuttu. Koen, että tällaiseen palaveriin on osallistujana vaikea valmistautua, kun ei ole täysin varma millaista panosta itseltä odotetaan tai mitä asioita on tarkoitus käydä lävitse.

Olen pyrkinyt omalta osaltani miettimään tarkemmin missä tilanteissa palaveri on tarpeen ja missä tilanteissa asiaa voidaan edistää esimerkiksi Teams-kanavan keskustelulla, sähköpostilla tai puhelimitse 1-2 yksittäisen henkilön kanssa. Yritän myös kriittisesti rajata koolle kutsuttavat henkilöt vain niihin, joiden läsnäolo on välttämätöntä tai tarpeellista. Riippuen hieman koolle kutsuttavista henkilöistä taikka aiheesta, koostan kutsuun edes jonkinlaisen agendan. Mikäli palaveri on vaikka sisäinen, tuttujen kollegoiden kesken, niin agenda saattaa olla vain 1 rivin mittainen, lyhyt kuvaus mistä on tarkoitus keskustella. Toisessa tilanteessa agenda voi olla hyvinkin tarkkaan koostettu ja sisältää ennakkovalmistelupyynnöitä joillekin osallistujille.

Päätin koostaa lyhyen listan kysymyksiä, joihin olisi hyvä miettiä vastaukset aina ennen palaverin koolle kutsumista:

- Mitä palaveri koskee?
- Mitä asioita on tarkoitus käsitellä ja miksi?
- Onko palaverissa tarkoitus tehdä päätös jostain?
- Ketkä on kutsuttu ja miksi? (kerro tämä myös kutsutuille)
- Onko osallistujille ennakotehtäviä?
- Onko palaveria varten valmisteltu materiaalia?
- Missä materiaalit ovat?
- Oletko lähettämässä kutsua riittävän ajoissa, jotta kutsutuilla on mahdollisuus valmistautua?

### 3.9 Viikko 9

Maanantai 22.8.

Viikko alkoi sillä, että jatkoimme edelleen opiskelijoiden tunnuksiin liittyvien ongelmien selvittelyä. Osalta opiskelijoista puuttui edelleen käyttäjätunnuksia ja tilejä järjestelmiin.

Aiemmin oli jo havaittu, että osalle opiskelijoista uusi käyttäjähallinta oli muodostanut uuden sähköpostiosoitteen, vaikka opiskelijalla oli jo olemassa sähköpostiosoite. Kävin läpi pitkää tiedostoa, jolla vertasin olemassa olevia osoitteita niihin, joita järjestelmä oli muodostamassa.

Ilmapäivällä oli myös yhteistyöpalaveri HR-tiimin ja HR-järjestelmän toimittajan kanssa. Pidämme säännöllisesti yhteistyöpalavereita muiden asiantuntijatiimien kanssa kehittääksemme yhdessä toimivampia prosesseja ja ymmärtääksemme paremmin toistemme työtä ja toimintaa. Tässä palaverissa kävimme läpi mm. HR-järjestelmän käyttäjähallinnalle toimittaman datan ajastuksia ja sisältöjä ja niihin liittyviä haasteita.

Tiistai 23.8.

Jatkoimme työparini kanssa edellisenä päivänä ilmenneitä ongelmia opiskelijoiden käyttäjätilien muodostuksessa. Keräsimme mahdollisimman paljon tietoa ja yhteneväisyyksiä niistä käyttäjistä, joiden kohdalla ongelma oli ilmennyt. Hyvät pohjatiedot ovat tärkeitä, kun viestitään useamman toimittajan kanssa.

Kävimme kerättyjen tietojen pohjalta keskustelua sisäisesti integraatioasiantuntijoiden kanssa ja pyrimme selvittämään todennäköisimmät ongelman aiheuttajat opiskelijarekisterin toimittajaa varten.

Pidimme työparini kanssa viikoittaisen tilannepalaverin meneillään olevista kehitystöistä.

Keskiviikko 24.8.

Päivä alkoi Tietohallinnon kuukausipalaverilla Tikkurilan kampuksella. Palaverissa kävimme yleisesti läpi ajankohtaisia asioita ja meneillään olevien kehitysprojektien tilanteen, sekä kuulumiset työasematimiltä. Palavereissa käymme myös läpi käyttäjiltä tulleiden työpöytätyöjen trendit.

Lounaan jälkeen jatkoin jälleen virheellisten AD-tilien selvittelyä.

Torstai 25.8.

Päätimme työparini kanssa kirjoittaa ja julkaista intraan tiedotteen kaikista havaituista ongelmista ja niiden korjausten etenemisestä. Servicedesk oli saanut yhteydenottoja niin runsaasti, että niihin vastaaminen yksitellen kuormitti siellä työskenteleviä harjoittelijoita.

Päivän aikana oli viikko- ja tilannepalaverit toimittajan kanssa sekä kahdenkeskinen tilannepalaveri omista vastuistani esihenkilöni kanssa. Esihenkilöni kanssa keskustelimme mm. Kulu- neiden viikkojen kuormituksesta, ja hän muistutti minua levon tärkeydestä.

Palaverien välissä kävin läpi tarkistuslistoja, jotka liittyivät käyttäjien sähköpostiosoitteiden muodostukseen.

Perjantai 26.8.

Tilanne projektin haasteiden kanssa oli saatu hallintaan, joten hyödynsin esihenkilöni kehoituksen levosta ja pidin vapaapäivän.

## Viikkoanalyysi

Tällä viikolla oli edelleen runsaasti ongelmanratkaisuun liittyvää työtä ja tiedon keruuta. Lisäksi viikon aikana oli useampi tilanne- ja seurantapalaveri liittyen käyttäjähallinnan projektiin. Viikon töissä korostui monenlainen vuorovaikutus ja viestintä, niin asiantuntijalta asiantuntijalle, kuin asiantuntijalta loppukäyttäjällekin. Viikon päätteeksi jäin pohtimaan tarkemmin omaa työtäni, sekä rooliani organisaatiossa.

Laureassa ei ole käytössä virallisesti mitään tiettyä projektinhallinnan tai muuta toimintaa ohjaavaa viitekehystä, esim. Scrumia tai Agilea. Toiminnassamme kuitenkin on tunnistettavissa viitteitä ja samankaltaisuuksia erilaisiin ketteriin viitekehäyksiin. Koska Laureassa ei toimita suoraan vaikkapa Scrumin periaatteiden mukaisesti, niin meillä ei ole nimettynä tuoteomistajia taikka kehittäjiä. Laureassa järjestelmillä on nimettynä teknisiä ja hallinnollisia pääkäyttäjiä sekä hallinnollinen omistaja. Usein hallinnollisella pääkäyttäjällä ei ole järjestelmästä syvempää teknistä osaamista, vaan tämä toimii yhteyshenkilönä järjestelmän toimittajan ja käyttäjien välillä. Olen nostanut esiin, että koen pääkäyttäjän määritelmät hieman sekaviksi ja olisi tärkeää kirjata tähän rooliin liittyvät vastuut tarkemmin, joten päätin tällä viikolla peilata omaa rooliani Scrumin tuoteomistajan rooliin ja selvittää voisiko tästä olla hyötyä roolien määrittelyiden selkeyttämisessä.

Scrum on kevyt viitekehys, joka auttaa organisaatioita tuottamaan arvoa ja ratkaisemaan haastaviakin ongelmia. Scrum perustuu kokemuksen pohjalta kerättyyn tietoon päätöksiä tehdessä sekä hukan vähentämiseen. Toiminta perustuu iteratiiviseen ja inkrementaaliseen toimintatapaan, joka vähentää riskejä ja lisää ennustettavuutta. (Schwaber & Sutherland 2020, 3.)

Scrumiin liittyy oleellisesti kolme roolia; kehittäjä, tuoteomistaja sekä Scrum Master, jotka muodostavat Scrum-tiimin. Tuoteomistajia voi jokaisella järjestelmällä olla vain yksi. Tuoteomistaja vastaa siitä, että tämän omistama järjestelmä tuottaa mahdollisimman suuren arvon organisaatiolle. Menestyminen tuoteomistajan roolissa edellyttää koko organisaation kunnioitusta järjestelmäänsä koskevia päätöksiä kohtaan. Käytän tässä omistettavasta tuotteesta sanaa järjestelmä, sillä mikäli itse olisin tuoteomistaja, niin tuote olisi järjestelmä. (Schwaber & Sutherland 2020, 6.)

Tarkastellessani tuoteomistajan vastuuta, huomaan selviä yhtymäkohtia omaan työhöni suunnittelijana sekä Laurean käyttäjähallinnan järjestelmän teknisenä pääkäyttäjänä. Tuoteomistajan vastuulla ovat järjestelmää koskevien tavoitteiden määrittely ja niistä viestiminen. Järjestelmän kehitystöiden, tiekartan, sisällön valmistelu ja organisointi ja näistä viestiminen. Lisäksi vielä tiekartan läpinäkyvyyden ja ymmärrettävyyden varmistaminen.

Merkittävimmät yhtymäkohdat omaan rooliini ovat kehityskohteiden määrittely ja järjestelmän tiekartan ylläpito ja organisointi. Kartoitan mahdollisia kehityskohteita ja teen alustavia määrittelyitä, joita tarkennamme muiden asiantuntijatiimien kanssa saavuttaaksemme parhaiten soveltuvan ratkaisun kuhunkin tarpeeseen. Toisaalta jos katsotan Scrumin määritelmää kehittäjästä, joka kuvaa niitä asiantuntijoita, jotka toteuttavat tuoteomistajan määrittelemiä toimintoja, niin löydän omasta roolistani yhtymäkohtia tähänkin. Jään vielä pohtimaan olisiko Scrum sopiva viitekehys Laurean tietohallinnolle ja päätän ehdottaa esihenkilölleni mahdollisuutta osallistua tuoteomistajille suunnattuun lisäkoulutukseen.

### 3.10 Viikko 10

**Maanantai 29.8.**

Viikko alkoi sisäisen projektiryhmän kuukausipalaverilla, jossa kävimme läpi projektin tilanteen ja kesken olevat tehtävät.

Olin kutsunut erikseen koolle myös opiskelijarekisterin pääkäyttäjät ja henkilöt, jotka vastaavat uusien opiskelijoiden tietojen syöttämisestä sekä olemassa olevien opiskelijoiden lukukausikirjausten tekemisestä. Kävimme palaverissa yhdessä läpi tilanteen, joka johti ongelmiin opiskelijoiden tunnusten muodostumisessa ja virheellisiin tunnusten poistoihin.

**Tiistai 30.8.**

Pääosin päiväni kului verratessani identiteetinhallinnassa olevia opiskeluoikeuksiin liittyviä tietoja opiskelijarekisterin tietoihin. Halusin varmistaa, ettei identiteetinhallintaan ollut pääntynyt virheellistä tietoa, joka olisi johtanut lisäongelmiin opiskelijoiden käyttäjätilien kanssa.

Päivän aikana oli myös palaveri HR-tiimin kanssa liittyen henkilöstön työvelvoitteettomiin poissaoloihin ja siihen liittyvään automatiikkaan.

**Keskiviikko 31.8.**

Pitkästä aikaa päivän agendalla oli muutakin kuin käyttäjähallinnan projektin edistämistä.

Osallistuin uuden sähköisen portfolioalustan hankintaan liittyvään palaveriin. Minut oli kutsuttu mukaan tarjoamaan näkökulmia käyttäjien hallintaan hankittavalla alustalla.

Päivän toinen palaveri käsitteli käytössä olevan sähköisen oppimisalustan sekä IAM-järjestelmän lisenssejä. Tarkoituksena selvittää tarvittavien lisenssien oikea määrä. Samassa palaverissa käytiin myös läpi käyttäjien elinkaaren hallintaan liittyviä periaatteita ja rajoitteita. Sähköinen oppimisalusta on otettu käyttöön ennen nykyistä identiteetinhallinnan järjestelmää ja siellä on jonkin verran käyttäjiä, jotka eivät kuulu lainkaan automaattisen

elinkaarenhallinnan piiriin. Tällaiset käyttäjät ja käyttäjätunnukset täytyy poistaa järjestelmästä manuaalisesti. Keskustelimme oppimisalustan pääkäyttäjien kanssa näiden käyttäjien rajaamisesta ja poistamisesta.

Torstai 1.9.

Aamu alkoi tuttuun tapaan toimittajan kanssa viikon tilanpalaverilla, jossa kävimme läpi opiskelijoiden tunnusongelman selvittelyn tilanteen, sekä projektin 3. vaiheen avoinna olevat tehtävät.

Loppupäivän ajan kävin läpi tarkistuslistoja IAM-järjestelmän poistettaviksi merkitsemien käyttäjätunnusten osalta. Poistettaviksi merkittyjä oli sen verran suuri määrä, että halusin varmistua, että kaikki poistot ovat aiheellisia, eikä poisteta tunnusta käyttäjältä, jolla on opinnot vielä käynnissä.

Perjantai 2.9.

Oikeastaan koko päivä kului samojen tarkastuslistojen parissa kuin eilenkin. Listoilla oli useita tuhansia opiskelijatilejä ja halusin tarkistaa kaikkien tiedot opiskelijarekisteristä ja varmistua, että IAM-järjestelmä on saanut ajantasaisen ja oikean tiedon, jonka pohjalta tunnus poistetaan.

Viikkoanalyysi

Päiväkirjan seurantajakson viimeisellä viikolla veimme tuotantoon ratkaisuja aiemmilla viikoilla käyttäjähallinnan järjestelmässä havaittuihin ongelmiin. Omat työtehtäväni liittyivät suurelta osin tilanteesta tiedottamiseen ja viestimiseen projektiryhmälle, järjestelmän loppukäyttäjille, sekä palvelutoimittajille. Kulunut viikko oli helpompi, kuin kulunut kuukausi, sillä olimme vihdoinkin löytäneet kaikki ongelmiin johtaneet juurisyyt ja pääsimme korjaamaan ne. Raskaaksi viikon teki kuitenkin valtava määrä viestintää monelle kohderyhmälle, sekä toiminnastamme saamamme palaute. Päätin tutustua palautteeseen ja palautteen antamiseen tarkemmin.

Palaute-sana voi tarkoittaa eri ihmisille eri asiaa. Kaikkea palautetta ei välttämättä tunnusteta palautteeksi, sillä palaute nähdään usein vain suorana suullisena tai kirjallisena palautteena. Moni mieltää palautteen joko negatiiviseksi tai positiiviseksi. Suomessa palautteen antaminen koetaan usein haastavaksi, vaikka toisaalta suomalaiset mielletään usein suorapuheisiksi. Suurin osa ihmisistä kokee myös, että ei saa toimistaan riittävästi palautetta ja toivoisi enemmän palautetta.

Mitä palaute sitten on? Palaute on viestintää ja vuoropuhelua (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 37). Se voi olla suullista, kirjallista, sanatonta, hiljaista, kuten kaikki muukin viestintä. Jokainen meistä antaa ja saa palautetta useita kertoja päivässä.

Palaute koostuu kahdesta osasta, neutraalista havainnosta toisen toimintaa kohtaan sekä palautteen antajan kokemasta tunteesta havainnoitua toimintaa kohtaan. Palautteen antamiselle on kaksi syytä, halu auttaa palautteen saajaa kehittymään ja saavuttamaan tavoitteensa sekä palautteen antajan halu ilmaista tunteitaan. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 73.)

Palaute käsitteenä kuulostaa yksinkertaiselta, mutta samalla se haastaa kokonaan oman mielikuvani siitä mitä palaute on. Ajatus siitä, että palaute on neutraalia, tuntuu vieraalta tai että palautteen antajalla olisi aina halu auttaa minua kehittymään ja saavuttamaan tavoitteeni. Mitä pidemmälle luin Ahosen teosta, niin sitä enemmän ajatuksia se herätti. Päätin tarkastella erästä saamaani sähköpostiviestiä. Voiko siitä tunnistaa neutraalin kuvauksen tapahtuneesta ja erillisen kuvauksen viestin lähettäjän kokemasta tunteesta. Onko viestin lähettäjä halunnut auttaa minua kehittymään ja saavuttamaan tavoitteeni, vai onko hän halunnut vain ilmaista oman tunteensa.

Viestistä oli tunnistettavissa havainto tapahtuneesta, mutta havainto ei ollut mielestäni neutraali, vaan siihen oli sekoittunut palautteen antajan omia ennakkoluuloja ja tulkintaa tilanteesta. Viestin lähettäjän tunne kyllä välittyi varsin selvästi, hän oli tyytymätön. Yritin lukea viestiä moneen kertaan, mutta en kokenut, että viestin tarkoitus oli auttaa minua saavuttamaan tavoitettani, tässä tapauksessa ratkaisemaan ongelmaa, jonka viestin lähettäjä oli havainnoinut. Koin saamani palautteen negatiiviseksi ja latistavaksi.

Jäin miettimään Ahonen ja Lohtaja-Ahosen kirjan pohjalta, miten tuon viestin olisi voinut muotoilla, niin, että olisin kokenut sen tavalla, joka olisi vienyt minua eteenpäin. Samalla jäin miettimään millä tavoin itse annan palautetta toisille, annanko palautetta, joka auttaa toista kehittymään vai ilmaisenko vain omia tunteitani. Kirja herätti paljon ajatuksia ylipäänsä palautteesta, sen käsittelystä ja vaikutuksista. Tämän viikon pohdinnan myötä minulle syntyi aihio blogitekstiin, jonka voisin julkaista henkilöstöintraassa. Blogiteksti vaatii vielä lisää jäsentelyä ja pohdintaa, joten jätän asian vielä hautumaan.

#### 4 Yhteenveto

Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää kehittämiskohteita työskentely- ja viestintätavoissa suunnittelijan asiantuntijaroolissa sekä havainnoida ja tuoda esille hyväksi havaittuja toimintatapoja tietohallinnon työskentelyssä. Tavoite jakautuu kahdelle tasolle, henkilökohtaisen asiantuntijuuden kehittymiseen sekä toimeksiantajalle toteutuviin hyötyihin olemassa olevien toimintatapojen tarkastelun kautta. Suhtauduin osin jopa skeptisesti siihen, että oppisinko

itse jotain uutta tai voisinko löytää koko tietohallintoa hyödyttäviä uusia toimintatapoja. En vielä tavoitteita asettaessani osannut arvata, mitä prosessi tuo tullessaan.

Henkilökohtaisella tasolla merkittävimmät havainnot liittyivät viestintään ja itsen johtamiseen, sekä pienten arkea helpottavien toimintatapojen kehittämiseen. Viestinnän osalta pohdin paljon millä tavoin itse viestin. En ole varsinaisesti opiskellut viestintää laajemmin, mutta työni kautta se on tullut tutuksi vuosien saatossa. Muutosviestinnän käsittelyn avulla pystyin jäsentelemään paremmin mikä on oleellista viestittäessä esimerkiksi järjestelmäprojektista loppukäyttäjille. Toinen merkittävä havainto viestinnän osalta oli palautteen antaminen ja vastaanottaminen. Palautetta käsittelevä viikkoanalyysi antoi paljon ajattelemisen aihetta ja aion ehdottomasti jatkossa kiinnittää huomiota siihen, että pyrin antamaan palautteen neutraalina huomiona ja yrittää miettiä, että antamani palaute pyrki aina auttamaan sen vastaanottajaa kehittymään lannistamisen sijaan. Opinnäytetyötä kirjoittaessa omaksuin uusia tapoja organisoida omaa työtäni mm. hyödyntämällä erilaisia tehtävälistoja. Koen myös, että substanssiaiheiden käsittely lähteiden avulla kehitti asiantuntijuuttani identiteetin- ja pääsynhallinnasta sekä järjestelmäprojektien läpiviemisestä vaatimusmäärittelyiden ja testausten kautta.

Työni toinen tavoite oli havainnoida ja tuoda esiin tietohallinnon toimintatapoja avoimuuden ja ymmärrettävyyden lisäämiseksi. Uskon, että tämän opinnäytetyön lukemalla saa kattavan ja rehellisen kuvan millaista on tehdä suurta järjestelmäprojektia. Palautteen antamiseen ja muutosviestintään liittyvistä viikkoanalyyseistä löytyy myös hyviä poimintoja koko tietohallinnon prosessien kehittämiseen (Rinne 2023). Palautteen vastaanottamisen kehittäminen mahdollistaa uusien kehityskohteiden löytymisen ja toivottavasti osallistaa myös koko Laurean henkilöstöä sekä opiskelijoita tuomaan ajatuksiaan esille.

Opinnäytetyössä löysin kaksi selkeää ja konkreettista kehitysideaa. Ensimmäisenä P-MOPS-ongelmanratkaisumalli, jota voidaan pilotoida seuraavan järjestelmä- tai kehitysprojektin yhteydessä. P-MOPSin avulla on mahdollista kyetä nopeampaan ja järjestelmällisempään ongelmanratkaisuun. Toisena kehitysideana on palaverikutsuja varten kehittelemäni kysymyslista. Kysymyslistan avulla palaverin koollekutsujan on helpompi valmistella palaveri mahdollisimman hyvin ja hyvissä ajoin. Hyvin valmisteltuun palaveriin on myös kutsuttavan helppo valmistautua. Kun koollekutsuja ja osallistujat ovat hyvin valmistautuneita, niin palavereista tulee tehokkaampia ja niihin käytetty aika on tuottavaa.

#### 4.1 Opinnäytetyöprosessin pohdinta

Opinnäytetyön päiväkirjaraportointi sijoittui käyttäjähallinnan uudistusprojektin toisen käyttööntöövaiheen loppuun kesällä 2022. Laureassa suuret käyttöönotot ja muutokset pyritään ajoittamaan aina sellaisiin ajankohtiin, jolloin organisaation muuta toimintaa on vähemmän. Ajoituksella pyritään vähentämään käyttäjille aiheutuvaa haittaa, sillä on tiedostettu, että hyvästä suunnittelusta ja testauksesta huolimatta ongelmatilanteita saattaa syntyä. Näin kävi myös tämän projektin käyttöönotossa. Tämä opinnäytetyö toimii myös erinomaisena koosteenä suuren käyttöönottoprojektin onnistumisista ja haasteista (Rinne 2023).

Käyttöönoton aikana ilmeni useampia haasteita liittyen käyttäjätunnusten muodostamiseen sekä elinkaaren hallintaan. Kesälle ajoittamisella oli tässä tapauksessa sekä hyviä, että huonoja puolia. Hyvä puoli oli, että ehdimme korjata osan ongelmista ennen kuin, käyttäjät edes huomasivat ongelmaa eikä se näin ollen haitannut heidän työskentelyään tai opiskeluita. Huonona puolena toisaalta oli, että kun käyttäjiä ei kesällä ollut kovin paljoa, niin osa ongelmista jäi pimentoon, jolloin niiden vaikutukset tulivat esiin juuri kiireisimpänä mahdollisimpana aikana. Tilanne oli hyvin valitettava niin projektin kuin ennen kaikkea juuri opintojaan aloittavien uusien opiskelijoiden kannalta.

Raportointivaiheen aikana työtehtävänä painottuivat merkittävästi ongelmanratkaisuun, suuren käyttöönottoprojektin seurantaan sekä muutos- ja kriisiviestintään sisäisille ja ulkoisille sidosryhmille. Raportointivaiheen aikana vaatimusmäärittelyyn ja prosessien suunnitteluun liittyvät työtehtävät jäivät vähäisemmiksi, osin käyttöönoton vuoksi, osin sen vuoksi, että raportointi sijoittui lomakaudelle.

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö oli oikea valinta asetettujen tavoitteiden toteutumisen kannalta. Työpäivien raportointi tuntui luonteelta tavalta jäsenellä ajatuksia, vaikka alkuun kirjoittaminen oli haastavaa. Olin suunnitellut kirjoittavani raportin aina heti työpäivän päätteeksi, mutta usean päivän jälkeen huomasin olevani todella uupunut ja päädyin kirjoittamaan vai muutamia huomioita ranskalaisin viivoin ja täydensin päiväraportit myöhemmin kalenterin ja muistivihon avulla. Tavoitteenani oli myös kirjoittaa viikkoanalyysi viimeistään jokaisen viikon viikonloppuna, mutta jouduin myöntämään itselleni tavoitteen olevan liian tiukka käytettävissäni oleviin voimavaroihin nähden. Viikkoanalyysien kirjoittamisessa koin haasteita myös aiheiden rajaamisen kanssa. Yritin kirjoittaa aiheista liian monesta tai liian laajasta näkökulmasta. Keksinkin myös liian paljon aiheita ja koin valinnan vaikeutta, että mistä haluan kirjoittaa. Kamppailin aluksi myös liiallista kriittisyyttä vastaan, ajattelin etteivät kirjoittamani analyysit ole riittävän laadukkaita opinnäytetyöhön. Saadessani muutaman analyysin jäseneltä alkoi kirjoittaminen sujua ja tuntua luonnolliselta. Prosessin aikana innostukseni ja kiinnostukseni kirjoittamista kohtaan heräsi uudella tavalla.

Tunnistin opinnäytetyöhön kohdistamani vaativuuden olevan samanlaista vaativuutta, jota olin kohdistanut aiemmin työtehtäviini. Työroolissani olin jo alkanut opetella pitämään taukoja ja suhtautumaan itseeni armollisemmin, joten otin samoja keinoja käyttöön myös opinnäytetyössäni. Opettelin kirjoittamaan riittävän hyviä analyysejä ja päästämään tekstistä irti. Hyväksyin sen, etten voi pakottaa itseäni kirjoittamaan, mikäli olen liian väsynyt ja luottamaan siihen, että kun olen tarpeeksi virkeä, niin kirjoittaminen alkaa taas sujua.

Nyt valmista opinnäytetyötä lukiessani voin olla ylpeä valmiista tuotoksestani. Kaikki aiheet, joista päädyin lopulta kirjoittamaan ovat osa päivittäistä työtäni, mutta en ole koskaan pysähtynyt niiden äärelle samalla tavalla. Opin tätä opinnäytetyötä kirjoittaessani paljon itsestäni ihmisenä, ikuisena oppijana sekä työntekijänä. Opinnäytetyön kirjoittaminen herätti uudenlaisen kiinnostuksen ja mielenkiinnon oman roolini ja asiantuntijuuteni kehittämiseen. Keräsin prosessin aikana valtavan määrän kirjallista materiaalia, joihin aion palata vielä uudelleen. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö oli itselleni alun haasteista huolimatta sopiva tapa, sillä sain kirjoittaa niin monesta erilaisesta aiheesta ja näkökulmasta. Minulle jäi aiheita, jotka eivät mahtuneet mukaan kymmeneen viikkoanalyysiin, joista voisin kirjoittaa esimerkiksi Laurean henkilöstön blogialustalle. Lisäksi työhön päätyneet viikkoanalyysit toimivat hyvinä aihioina myös mahdollisia blogikirjoituksia varten.

## Lähteet

### Painetut lähteet

Ahonen, R. & Lohtaja-Ahonen, S. 2011. *Palaute Kuuluu Kaikille*. [Helsinki]: Infor.

Forselius, P. 2013. *Onnistunut Tietojärjestelmän Hankinta*. 3. uud. p. Talentum.

Myllymäki, R. 2018. *Sano se selvästi!: Muutosviestinnän opas*. Tuusula: Ketterät Kirjat Oy.

Myllymäki, R., Hinkka, T., Dahlberg, T. ja Uimonen, B. 2010. *Miksi Tietojärjestelmäprojekti Epäonnistuu?: Tositarinoita Tuhon Teiltä Ja Onnistumisen Siemeniä*. [Vantaa]: CxO Mentor.

Schwaber, K. & Sutherland, J. 2020. *Scrum-opas*.

Helsingin liiketalouden ammattikorkeakoulu, Surakka, T., Arvinen, E., Malkavaara, H., Ronkainen, P., Mustonen, H., Söderqvist, M. & Vuori, J. 2006. *Työyhteisön Palaverit: Yhdessä Tävoitteisiin*. Helsinki: Edita: Helsingin liiketalouden ammattikorkeakoulu (Helia).

### Sähköiset lähteet

Ammattikorkeakoululaki 2014/932. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140932#L6P37> (viitattu 20.3.2023).

Laurea-ammattikorkeakoulun www-sivu. <https://www.laurea.fi/koulutus> (viitattu 12.6.2023)

Active Directory Domain Services Overview. Microsoft. 2022. <https://learn.microsoft.com/en-us/windows-server/identity/ad-ds/get-started/virtual-dc/active-directory-domain-services-overview> (viitattu 15.6.2023)

Päätöksenteko ja ongelmanratkaisu ryhmässä. Helsingin yliopisto. <https://blogs.helsinki.fi/kielijelppi/paatoksenteko-ja-ongelmanratkaisu-ryhmassa/> (viitattu 26.5.2023)

Rinne, T. & Pihlajarinne, H. 2016. Käyttäjätarinat avuksi hyväksymistestauksen testitapaussuunnitteluun <https://sites.tuni.fi/tamk-julkaisut/tekniikka/kayttajatarinat-avuksi-hyvaksumistestauksen-testitapaussuunnitteluun/> (viitattu 25.7.2022)

Ruutu, S. & Salmimies, R. 2014. *Itsensä Johtaminen*.

Sharoni, I., Spaulding, K., Williamson, G. & Yip, D. 2012. *Identity Management: A Primer*. Chicago: MC Press.

### Julkaisemattomat lähteet

Rinne, T. 2023. Esihenkilön kirjallinen palaute.

Laurean HR-palvelut 2023.

## Kuviot

Kuvio 1: Laurean organisaatio (Laurea 2023) .....	7
Kuvio 2: Tietohallinnon organisaatio.....	7
Kuvio 3: Sidosryhmät .....	13
Kuvio 4: Opiskelijan käyttäjätunnuksen elinkaaren vaatimusmäärittely .....	23

## Kuvat

Kuva 1: Esimerkki muistivihon sivusta .....	25
Kuva 2: Esimerkki Teams-tehtävällystä .....	26
Kuva 3: Esimerkki testaus suunnitelmasta .....	31