



Päiväkirjaopinnäytetyö – IT-harjoittelijana ammattikorkeakoulussa

Santtu Hurri

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomi, tietojenkäsittely

Amk-opinnäytetyö

2024

Tiivistelmä

Tekijä(t) Santtu Hurri
Tutkinto Tradenomi, tietojenkäsittely
Raportin/Opinnäytetyön nimi Päiväkirjaopinnäytetyö – IT-harjoittelijana ammattikorkeakoulussa
Sivu- ja liitesivumäärä 63 + 1
<p>Tämä opinnäytetyö on kirjoitettu päiväkirjamuotoisena ja se seuraa opiskelijan ammatillista kasvua ja kehitystä. Opinnäytetyössä kuvataan opiskelijan arkea Haaga-Helian ammattikorkeakoulun IT-harjoittelijana 16.10.2023–8.12.2023 välisenä aikana. Opinnäytetyö sisältää johdannon, lähtötilanteen kuvauksen, päiväkirjamerkinnät viikkoanalyysineen sekä loppupohdinnan. Päiväkirjamerkinnöissä on seurattu neljää ammatillisen kasvun tavoitetta ja viikkoanalyysien avulla on tutustuttu tarkemmin johonkin viikon aikana tapahtuneeseen asiaan tai ilmiöön.</p> <p>Haaga-Helian ammattikorkeakoulu toimii viidellä eri kampuksella ja opiskelija työskentelee pääsääntöisesti Malmin ja Pasilan kampuksilla. Työskentely tapahtuu osana elinkaari- ja käyttäjäpalveluiden tiimiä. Työtehtäviin kuuluu asiakkaiden IT-ongelmien ratkominen palvelunhallintajärjestelmän avulla, puhelimitse sekä lähitukena. Muita työtehtäviä ovat muun muassa laitteiden elinkaaresta huolehtiminen sekä ohjeiden luominen ja päivittäminen.</p> <p>Päiväkirjamerkinnöissä on kuvattu opiskelijan päiväkohtaisia tavoitteita ja niiden toteutumista. Viikkoanalyysit on pyritty valitsemaan siten, että ne tukevat opiskelijan ammatillisen kasvun tavoitteita ja muodostavat yhdessä eheän kokonaisuuden. Viikkoanalyysissä on käytetty lähteinä monipuolisesti erilaisia materiaaleja, kuten ohjelmistojen ja sovelluksien omia ohjeistuksia, asiantuntijatekstejä, tutkimuksia sekä muita alaan liittyviä julkaisuja.</p> <p>Loppupohdinnassa käydään läpi opiskelijan ammatillista kasvua sekä tavoitteiden saavuttamista. Ammatillista kasvua on tapahtunut kaikissa tavoitteissa, mutta tavoitteiden käsittely on ollut epätasaista opinnäytetyöprojektin aikana. Yhtenä syynä tähän on tavoitteiden runsas määrä ja niiden haasteellisuus näin lyhyessä projektissa. Loppupohdinnassa todetaan myös, että opiskelija on saanut opinnäytetyöprojektin ansiosta uusia keinoja ja toimintatapoja työelämään, joita hän aikoo hyödyntää myös tulevaisuudessa.</p>
Asiasanat IT-palvelut, käyttäjätuki, ongelmanratkaisu, ammatillinen kehittyminen, oppimispäiväkirja

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Yrityksen, toimenkuvan ja työympäristön kuvaus	1
1.2	Ammatillisen kehittymisen tavoitteet	2
1.2.1	Tavoite 1 – Työtehtävissä käytettävien ohjelmien omaksuminen, hallinta sekä kehittäminen	3
1.2.2	Tavoite 2 – Omien työskentelytapojen kehittäminen	3
1.2.3	Tavoite 3 – Vuorovaikutuksen kehittäminen tiimin sisällä	3
1.2.4	Tavoite 4 – Osaamisen syventäminen ICT-infrastruktuuriin liittyvissä aihealueissa	3
1.3	Keskeiset ammattikäsitteet	4
1.4	Peittomatriisi	6
2	Lähtötilanteen kuvaus	7
2.1	Oman nykyisen työ analysointi	7
2.2	Sidosryhmien esittely	9
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet	10
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen	12
3.1	Seurantaviikko 1	12
3.2	Seurantaviikko 2	18
3.3	Seurantaviikko 3	24
3.4	Seurantaviikko 4	30
3.5	Seurantaviikko 5	35
3.6	Seurantaviikko 6	40
3.7	Seurantaviikko 7	45
3.8	Seurantaviikko 8	50
4	Pohdinta	55
	Lähteet	59
	Liitteet	64

1 Johdanto

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä seurataan ja analysoidaan työtehtäviäni IT-harjoittelijana Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa aikavälillä 16.10.2023–6.12.2023. Opinnäytetyön alussa esitellään lähtötilanne, työtehtäväni, työympäristö ja siihen liittyvät sidosryhmät. Työtehtäviäni seurataan kahdeksan viikon ajan ja jokaisen viikon päätteeksi analysoidaan kuluneen viikon tapahtumia suhteessa ammatillisen kasvun teemoihin. Päiväkirjamerkintöjä teen lähtökohtaisesti viitenä päivänä viikossa, mutta satunnaiset vapaat tai sairastumiset voivat vähentää viikoittaisia merkintöjä. Analyysien tarkoituksena on reflektoida kulunutta viikkoa ja tämän yhteydessä seurata henkilökohtaista ammatillista kasvuani sekä kehitystä. Tarkoituksena on myös tarkastella vastaan tulleita ongelmatilanteita, niihin liittyviä haasteita sekä löydettyjä ratkaisuja. Koen, että päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö tarjoaa minulle tilaisuuden kehittyä työntekijänä, koska viikkoanalyysien kirjoittaminen mahdollistaa kuluneen viikon tapahtumien syvemmän tarkastelun. Tämä kirjoitusprosessi tarjoaa erinomaisen tilaisuuden tarkastella tehtyjä valintoja ja niiden vaikutusta ongelmanratkaisuun.

Viikkoanalyysissä tarkastelen jotakin viikon aikana tapahtunutta asiaa tai ilmiötä tarkemmin. Tavoitteenani on poimia sellaisia asioita, jotka liittyvät myös ammatillisen kasvun teemoihini. Etsin kyseiseen aiheeseen liittyvää lähdemateriaalia ja näiden lähteiden avulla syvennyn aiheeseen sekä pyrin löytämään yhtymäkohtia omaan toimintaani. Tavoitteenani on myös kehittää omia toimintatapoja ja ymmärrystäni kyseisestä aiheesta. Lähdeaineisto tulee koostumaan erilaisista työtehtäviin liittyvistä ohjeistuksista, ammatillisista aineistoista, artikkeleista sekä muista lähteistä, jotka liittyvät työhöni, työtehtäviini sekä työympäristööni ja viikkoanalyysin aiheeseen.

1.1 Yrityksen, toimenkuvan ja työympäristön kuvaus

Haaga-Helia on yksityinen ammattikorkeakoulu, joka kouluttaa liike-elämän ja palveluelinkeinojen asiantuntijoita sekä tutkii ja kehittää näihin aloihin liittyvää osaamista ja toimintaa. Koulutusaloja ovat liiketalous, tietotekniikka, hotelli-, ravintola- ja matkailuala, johdon assistenttityö, toimittajakoulutus, liikunta-ala sekä ammatillinen opettajankoulutus. Koulu toimii viidellä kampuksella: Pasi-lassa, Haagassa, Malmilla, Porvoossa ja Vierumäellä. (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu s.a.) Normaali viikkoni koostuu itsenäisestä työskentelystä Malmin kampuksella maanantaista tiistaihin sekä muun HelpDesk-tiimin kanssa työskentelystä Pasilassa keskiviikosta perjantaihin. Noin kerran kuukaudessa on myös tarkoitus vieraillla Vierumäellä, jolloin kampuksella olevien henkilöiden ongelmia on mahdollista ratkaista kootusti.

Työskentelen tällä hetkellä Haaga-Helian IT- ja tietohallintopalveluiden elinkaari- ja käyttäjäpalveluissa. Elinkaari- ja käyttäjäpalveluiden ryhmä vastaa HelpDesk-toiminnasta sekä kampusten IT-

lähituesta ja elinkaaripalveluista, kuten puhelinasioista, opetustilojen IT- ja AV-laitteistoista sekä näitä koskevista laitetilauksista ja muutostöistä. Vastaamme myös ulkoistettujen tulostuspalveluiden palveluhallinnasta sekä IT-päätelaitteiden ja AV-laitteiden hankintasopimuksista kilpailutuksiin. (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2023a.) Aloitin tässä roolissa 1.8.2023 eli olen ollut nykyisissä työtehtävissä seurantajakson alkaessa noin kaksi ja puoli kuukautta.

Työympäristönä Malmi on huomattavasti pienempi, rauhallisempi sekä lähitukea vaativia työtehtäviä on vähemmän. Teen yleensä maanantaisin ja tiistaisin oman osuuteni puhelinpäivystyksestä, jolloin muut työntekijät voivat keskittyä muihin työtehtäviin. Pasilan kampus taas on suurempi ja luokkahuoneita on moninkertainen määrä Malmiin verrattuna. Pasilassa myös lähitukea vaativia työtehtäviä on enemmän ja HelpDeskin ovella käy paljon enemmän asiakkaita.

IT-palveluiden toiminnassa yksi tärkeä osa-alue on myös vastuullisuus. Tämä esiintyy jokapäiväisessä työskentelyssä siinä, että pyrimme parhaamme mukaan löytämään ratkaisuja käyttäjien ongelmiin, jotta uusien laitteiden hankinta vähenisi. Pyrimme ylläpitämään laitteiden toimivuutta niiden koko elinkaaren ajan, jotta laitteiden käyttäminen olisi miellyttävää ja mahdollista. Haaga-Helian kokoisessa organisaatiossa laitteiden määrä on suuri, kun otetaan huomioon jokaisen työntekijän henkilökohtainen kannettava tietokone, työtehtäviin tarkoitettu puhelin sekä kaikkien luokkien ja työtilojen työasemat sekä näihin liittyvät oheislaitteet. Tästä syystä on myös tärkeää huolehtia laitteiden elinkaarisuunnitelman mukaisesti poistosta. Kaikki palautetut laitteet tarkistetaan ja palautetaan käyttöön, jos laitteiden kunto on riittävän hyvä. Kun laite on siinä kunnossa, että sitä ei voida enää uusiokäyttää, huolehdimme laitteen asianmukaisesta kierrätyksestä.

Opinnäytetyöni ulkopuolelle rajaan kaiken, mikä ei liity ammatillisen kehittymisen teemoihin Haaga-Helian IT-palveluissa. Tarkoituksena on tarkastella ja analysoida niitä osa-alueita, jotka ovat olennaisia opinnäytetyöprojektin kannalta. Tämä rajaus auttaa varmistamaan, että opinnäytetyöni keskittyy ammatillisen kehittymisen teemoihini ja mahdollistaa itselleni parhaan oppimiskokemuksen.

1.2 Ammatillisen kehittymisen tavoitteet

Tässä luvussa on kuvattu ne ammatillisen kehittymisen tavoitteet, joihin keskityn opinnäytetyössäni. Näitä tavoitteita tullaan seuraamaan ja tarkastelemaan myös päivittäisten merkintöjen avulla sekä viikkoanalyysissä. Opinnäytetyön lopussa myös tarkastellaan, onko näiden tavoitteiden kohdalla tapahtunut toivottua kehitystä.

1.2.1 Tavoite 1 – Työtehtävissä käytettävien ohjelmien omaksuminen, hallinta sekä kehittäminen

IT-harjoittelijana työskennellään monien eri ohjelmien kanssa ja tämän lisäksi pitää myös olla tietoinen kaikista erilaisista ohjelmista ja sovelluksista, joita työntekijät ja opiskelijat käyttävät. Näiden ohjelmien hallitseminen on tärkeää, jotta asiakkaiden ongelmia on mahdollista ratkaista. Melkein viikoittain tulee vastaan ohjelma tai verkossa käytettävä sovellus, josta en ole kuullut aiemmin. Uusien asioiden omaksuminen on näissä tilanteissa tärkeää. Käytössämme on myös ohjelmia, joita on mahdollista kehittää työtehtävien ohessa. Näistä yksi on palvelunhallintajärjestelmä Efecte, jonka kautta tikettejä hoidetaan. Tärkeää tämän tavoitteen saavuttamisessa on realistinen aikataulu uuden oppimiselle, rohkeus tutustua itselleen tuntemattomaan sekä tarvittaessa oman ajan ottaminen, jotta ohjelmaan tai sovellukseen voi tutustua rauhassa (Wilson 15.11.2022).

1.2.2 Tavoite 2 – Omien työskentelytapojen kehittäminen

IT-palveluissa työskennellessä tulee vastaan laidasta laitaan ongelmia, joten toimivat työskentelytavat sekä itsenäinen ongelmanratkaisu ovat keskeisimpiä taitoja. Työpisteellä työskennellessä on helppo kysyä neuvoa kollegalta, joka on mahdollisesti kohdannut vastaavan ongelman aiemmin. Tämä ei kuitenkaan aina ole mahdollista tai vastauksen saaminen saattaa tapahtua viiveellä. On myös tärkeää luoda itselleen sellaiset työskentelytavat ja kehittää niitä tarvittaessa, että ne auttavat työtehtävistä suoriutumisessa päivittäin. Omien työskentelytapojen kehittämistä varten olen ottanut tuekseni kirjallisen oppaan parempiin työtapoihin (Paju & Riekkö 2019).

1.2.3 Tavoite 3 – Vuorovaikutuksen kehittäminen tiimin sisällä

HelpDeskissä suurin osa työskentelystä tapahtuu tiimissä ja tästä syystä on tärkeää olla aktiivinen osa tiimiä. Vuorovaikutusta lisää oman osaamisen jakaminen muiden tiimin jäsenten kesken, keskustelu työhön liittyvistä tilanteista ja vastaan tulevista ongelmista, mutta myös ajoittain rennompia keskustelu henkilökohtaisista asioista. Puusa ja Alakortesmaa (2019) toteavat tutkimuksessaan, että ammatillinen vuorovaikutusosaaminen on keskiössä, kun puhutaan työyhteisötaitojen kehittämistyöstä. Tämä saattaa olla opinnäytetyöprojektin luonteen ja keston kannalta haastavaa, mutta on mielenkiintoista seurata, kuinka oma aktiivisuus vaikuttaa tiimin sisällä tapahtuvaan vuorovaikutukseen.

1.2.4 Tavoite 4 – Osaamisen syventäminen ICT-infrastruktuuriin liittyvissä aihealueissa

Tavoitteenani on ottaa hoitaakseni mahdollisimman paljon erilaisia infrastruktuuriin liittyviä tikettejä ja ongelmia. Opinnoissani olen suuntautunut infrastruktuuriin ja koen, että tässä työssä on myös mahdollista kehittyä sen osalta, jos siihen on halukkuutta. Olen jo nyt tehnyt muutamia kytkimiin ja

verkkokaapeleihin liittyviä työtehtäviä, mutta toivon, että pääsen olemaan osallisena näissä työtehtävissä myös jatkossa. Olen myös ilmaissut halukkuuteni osallistua mahdollisiin muutos- ja huolto- töihin, jotka liittyvät infrastruktuuriin. On kuitenkin syytä varautua siihen, että näitä työtehtäviä ei välttämättä tule vastaan kovin paljoa, sillä nämä eivät varsinaisesti kuulu IT-harjoittelijan rooliin. On myös syytä tiedostaa, että tämä voi vaikuttaa tavoitteen saavuttamisessa. Tässä tavoitteessa tukenani on aloittelijan opas ICT-infrastruktuurin hallintaan (Ramos 2021).

1.3 Keskeiset ammattikäsitteet

3StepIT

Verkkopohjainen ratkaisu, joka mahdollistaa kolmivaiheisen laitteiden elinkaaripalvelun ja toimii samalla myös laiterekisterinä. Nämä vaiheet sisältävät hankinnan, hallinnan sekä uusinnan ja käytöstä poiston. (3stepIT 2023.)

Active Directory (AD)

Microsoftin oma hakemisto sekä käyttäjätietokanta, joka toimii erillisellä palvelimella ja antaa järjestelmänvalvojille mahdollisuuden hallinta käyttöoikeuksia ja verkkoresursseja (Chai & Gillis 2021).

Asiakas

Sytykkeen (2018) tekemän haastattelun mukaan asiakas voidaan määritellä usealla eri tavalla. Asiakas voi muun muassa olla henkilö, joka on halukas vastaanottamaan hänen tarpeidensa mukaista palvelua tai henkilö, joka hankkii haluamaansa palvelua. Tämän opinnäytetyön yhteydessä asiakkaisiksi käsitetään kaikki ne henkilöt, jotka tarvitsevat tukea IT-palveluilta eli Haaga-Helian henkilöstö, opiskelijat sekä vierailijat.

Citrix Workspace

Digitaalinen työpöytäratkaisu, joka tarjoaa turvallisen pääsyn virtuaaliseen työasemaan, sen soveluksiin sekä sisältöön mistä tahansa ja miltä tahansa laitteelta (Citrix 2023). Haaga-Heliällä on opiskelijoille ja henkilöstölle käytössään erilliset virtuaaliset työpöydät eli VDI:t (katso kohta **VDI**).

Efecte ITSM (Information Technology Service Management)

Palvelunhallintajärjestelmä, jonka avulla luodaan, hallitaan ja seurataan tukipyyntöjä eli tikettejä sekä niiden edistymistä (Efecte 2023). Palveluun on myös mahdollista luoda ohjeistuksia käyttäjiä varten.

Intranet

Intranet on yksityinen, yrityksen sisäinen verkko, jonka avulla henkilöstölle voidaan jakaa ajankoh- taista tietoa, ohjeistuksia sekä poikkeustiedotteita (Lutkevich 2021).

Microsoft Entra ID (ent. Azure AD)

Pilvipalvelu, joka tarjoaa järjestelmänvalvojille mahdollisuuden hallita käyttäjiä sekä käyttöoikeuk- sia. Palveluun kuuluu hakemisto, käyttäjätietokanta, pääsynhallinta sekä henkilöllisyyden suojaus ja se on osa Microsoft Azuren pilvialustaa. (Microsoft 2023a.)

Microsoft Intune

Microsoftin pilvipohjainen päätelaitteiden hallintaratkaisu. Sen avulla on mahdollista hallita ja rajoit- taa organisaation omistamia laitteita sekä niihin asennettavia sovelluksia. (Microsoft 2023b.)

Microsoft OneDrive

Pilvipohjainen palvelu, joka yhdistää käyttäjän tiedostot turvallisesti yhteen paikkaan ja on käytettä- vissä mistä tahansa. Halutessaan käyttäjä pystyy jakamaan tiedostoja muille henkilöille. (Microsoft 2023c.)

Microsoft Teams

Viestintä- ja yhteistyöalusta organisaation käyttöön. Teams mahdollistaa useita erillisiä työtiloja reaaliaikaiseen yhteistyöhön, viestintään, sekä tiedostojen ja sovellusten jakamiseen. (Microsoft 2023d.)

Microsoft SharePoint

Organisaatiot voivat luoda verkkosivuja Microsoft SharePointin avulla (Microsoft 2023e). Tämä on Haaga-Helian Intranetin alustana toimiva palvelu, joka mahdollistaa sisällön tallentamisen ja jaka- misen turvallisesti organisaation sisäverkossa.

Ohjelmistopaketti

Ohjelmistopaketti on ryhmä ohjelmia, jotka voidaan ladata ja asentaa helposti yhtenä kokonaisu- uksena (Awati 2023). Henkilökunnan kannettaville tietokoneille asennetaan käyttöönoton yhteydessä aina uusin ohjelmistopaketti, joka sisältää tietokoneen käyttöjärjestelmän ja yleisimmät tarvittavat ohjelmat. Luokkahuoneiden työasemille on käytössä eri ohjelmistopaketti.

Palvelin

Tietokone, joka suorittaa siihen asennettua palvelinohjelmistoa. Palvelinohjelmisto tarjoaa palveluita muille ohjelmille tai sillä voi olla muita tehtäviä, kuten sovellusalustana toimiminen. (Hosting-palvelu s.a.)

Tiketti

Tiketti voi olla tilaus, toimeksianto tai vikailmoitus ja se voi olla saanut alkunsa mistä hyvänsä asiointikanavasta (Cuuma 21.2.2023). Tämän opinnäytetyön yhteydessä tiketillä tarkoitetaan asiakkaan tekemää työpyyntöä, joka tulee näkyviin Efecte palvelunhallintajärjestelmään. Tiketti muodostuu automaattisesti, kun asiakas on yhteydessä sähköpostilla tai palvelunhallintajärjestelmän kautta ja tiketin voi luoda manuaalisesti puhelimen tai kasvotusten tapahtuvan palvelutilanteen jälkeen. Tiketti voi olla useassa tilassa, joista yleisimmät ovat uusi, käsittelyssä ja ratkaistu.

VDI-työpöytä

VDI eli Virtual Desktop Infrastructure on etäkäytettävä virtuaalinen työpöytä (VMware 2023). VDI tarjoaa henkilöstölle sekä opiskelijoille mahdollisuuden käyttää sellaisia ohjelmistoja, jotka toimivat Haaga-Helian verkossa. Virtuaalisen työpöydän käyttö tapahtuu Citrix Workspace sovelluksen avulla.

1.4 Peittomatriisi

Peittomatriisi on taulukko, jonka tarkoituksena on linkittää ammatillisen kehittymisen tavoitteet seurantaviikkoihin ja näihin liittyviin viikkoanalyysiin. Peittomatriisin avulla pyrin varmistamaan, että opinnäytetyö muodostaa loogisen kokonaisuuden.

Taulukko 1. Peittomatriisi päiväkirjaopinnäytetyön tekstinsisäisistä kytköksistä

Oman ammatillisen kehittymisen tavoitteet	Tietoperustan luku raportissa	Seurantaviikko	Oman ammatillisen kehittymisen tulokset
Tavoite 1	1.2.1	Viikot 1, 4, 6	3.1, 3.4, 3.6
Tavoite 2	1.2.2	Viikot 1, 2	3.1, 3.2
Tavoite 3	1.2.3	Viikot 1, 5	3.1, 3.5
Tavoite 4	1.2.4	Viikot 1, 3, 6, 7, 8	3.1, 3.3, 3.6, 3.7, 3.8

2 Lähtötilanteen kuvaus

Tässä luvussa kuvataan omia työtehtäviäni IT-harjoittelijana sekä analysoidaan omaa osaamistani niihin liittyen. Tarkoituksena on tuoda ilmi, millä tasolla oma osaamiseni on lähtötilanteessa, jotta osaamiseni kehittymistä on mahdollista havainnoida seurantajakson aikana. Samalla esitellään myös työhöni liittyvät sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät sekä niiden vaikutus työtehtävieni hoitamiseen. Viimeiseksi käsitellään myös työpaikan erilaiset vuorovaikutustilanteet edellä mainittujen sidosryhmien kanssa.

2.1 Oman nykyisen työ analysointi

Työtehtäväni IT-harjoittelijana Haaga-Helian elinkaari- ja käyttäjäpalveluissa on esitelty alla:

- Lähituki Haaga-Helian kampuksilla
- Haaga-Helian henkilöstön käytössä olevien laitteiden elinkaaresta huolehtiminen
- Tukihuoneen miehittäminen ja asiakkaiden vastaanottaminen sekä ongelmien ratkominen
- Laiterekisterin ylläpito
- Active Directoryn eli aktiivihakemiston ylläpito
- Palvelunhallintajärjestelmän käyttö ja kehittäminen
- Ohjeistusten laatiminen ja ylläpito
- Valintakokeiden valmistelut sekä valvonta

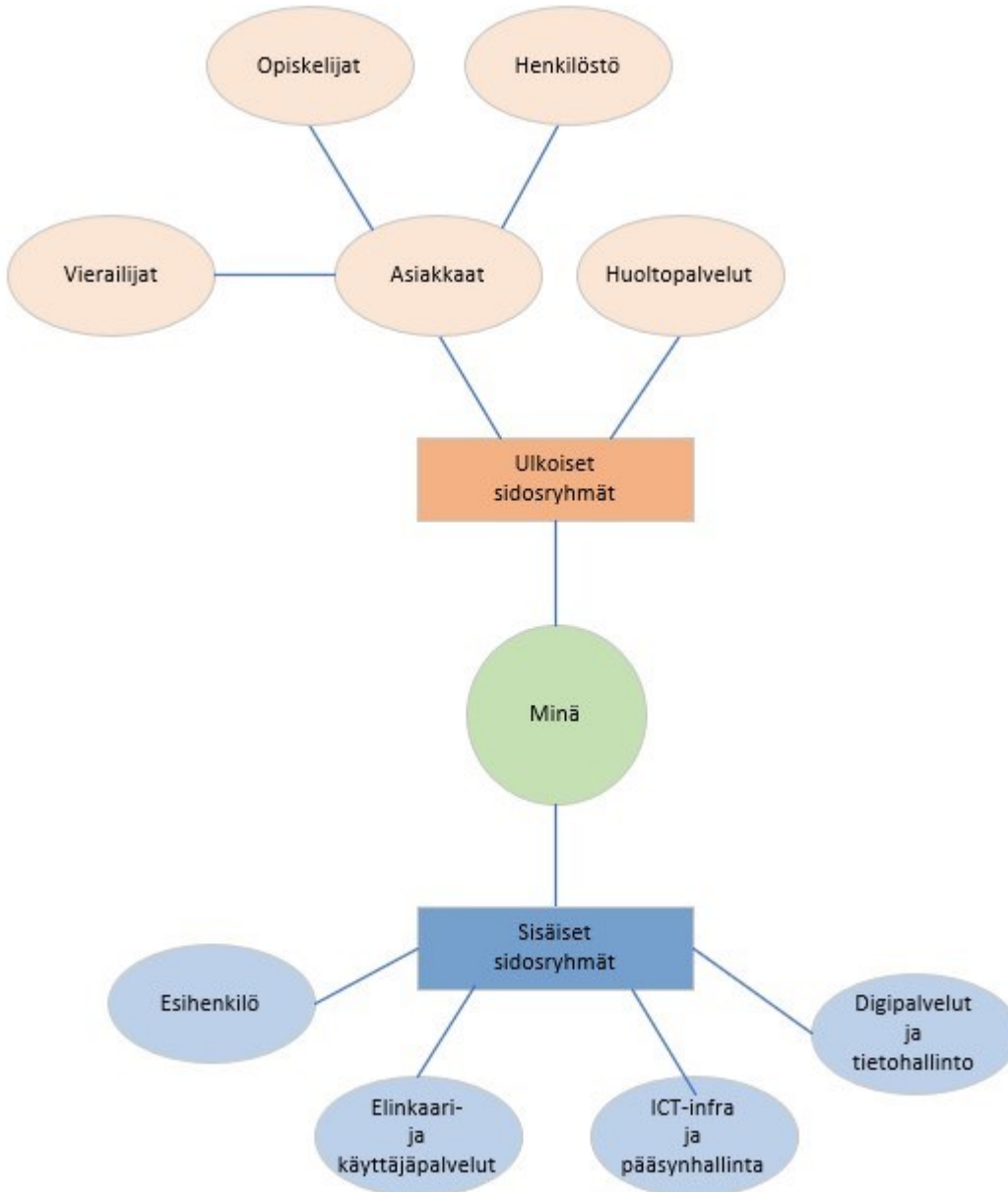
Nykyisissä työtehtävissäni tarvitaan perustason ymmärrystä useista tietotekniikan aihealueista kuten erilaisista laitteista, muun muassa HP:n kannettavista tietokoneista sekä eri merkkisistä puhelimista. Välttämätöntä osaamista ei ole infrastruktuuriin liittyvät asiat, mutta yleinen tietämys tietoverkoista, kytkimistä ja reitittimistä sekä näiden asennukseen, toimintaan ja liitännöihin liittyvistä kaapeleista tarjoaa mahdollisuuksia erilaisille työtehtäville. Työtehtävissä tarvitaan myös monipuolista ymmärrystä erilaisten ohjelmistojen ja sovellusten toiminnasta sekä käytöstä, sillä toisinaan asiakkaille tulee myös luoda näihin liittyviä ohjeistuksia, jos näitä ei ole vielä valmiina. Ohjeistukset tulee myös osata luoda loppukäyttäjien osaamistason mukaisesti, joten ohjeistusten soveltaminen on myös yksi tarvittava taito.

Tällä hetkellä koen, että osaamiseni on jo kohtalaisen hyvällä tasolla. Reilu kaksi kuukautta näissä työtehtävissä on opettanut paljon eri tavoista etsiä tietoa sekä ratkaista ongelmia. Koen kuitenkin,

että opittavaa on vielä paljon, enkä ole vielä niin osaava, kuin haluaisin olla. Osaan etsiä vastaan tuleviin ongelmiin ratkaisuja monipuolisesti eri lähteistä ja myös soveltaa löydettyä tietoa. Pystyn toimimaan itsenäisesti melkein kaikissa lähitukea vaativissa tapauksissa, enkä koe, että tarvitsen mukaani kollegan, kun käyn luokkahuoneessa tutkimassa asiakkaan ilmoittamaa ongelmaa. Tietysti vastaan tulee vielä tilanteita, joissa oma osaamiseni ei riitä, mutta näissä tilanteissa uskallan kysyä neuvoa. En koe, että tässä työssä on niin sanottuja tyhmiä kysymyksiä. Monimutkaiselta vaikuttava ongelma voikin oikeasti olla hyvin yksinkertainen, kun sitä tarkastelee toinen ihminen.

Toivon, että osaamiseni kehittyy jatkuvasti opinnäytetyön seuranta-aikana ja olisi lopulta sellaisella tasolla, että pystyn itsenäisesti hoitamaan minkä tahansa tukipyynnön, jonka hoitamiseen minulla on tarvittavat oikeudet. Tämä tarkoittaa jatkuvaa kehittymistä ongelmanratkaisussa sekä tiedon etsimisessä, mutta myös käytettyjen ratkaisujen talteen ottamista. Näin voin luoda itselleni sekä muille muistiinpanoja, joihin palata, kun vastaava ongelma tulee seuraavan kerran kohdalle. Toivon myös, että työskentelytapani tukevat muiden tiimiläisten oppimista ja, että pystyn olemaan tukena varsinkin muille harjoittelijoille sellaisissa asioissa, jotka ovat heille vieraampia. Seuranta-aikana toivon myös kehittäväni ymmärrystä päivittäisessä käytössä olevien sovellusten hallinnasta sekä saavani laajemman käsityksen laitteiden elinkaaren hallinnasta.

2.2 Sidosryhmien esittely



Kuva 1. Työpaikan sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät

Yllä olevassa kuvassa 1 on kuvattu työpaikkani sidosryhmät, jotka liittyvät omiin työtehtäviini. Ulkoisista sidosryhmistä tärkeimpiä ovat asiakkaat, joiden kanssa olen tekemisissä päivittäin erilaisissa työtehtävissä. Asiakkaita ovat organisaation henkilökunta, opiskelijat sekä muut vierailevat henkilöt. He voivat olla IT-palveluihin yhteydessä puhelimitse, sähköpostilla, tekemällä tiketin Efecten palvelunhallintajärjestelmän kautta tai käymällä tukihuoneella. Toinen ulkoinen sidosryhmä on huoltopalvelut, joihin kuuluvat muun muassa tulostimista ja monitoimilaitteista vastaava Canon.

Sisäisistä sidosryhmistä tärkeimmät ovat oma tiimini eli elinkaari- ja käyttäjäpalvelut sekä oma esihenkilöni. Oman tiimini kanssa teen paljon yhteistyötä ja olen heidän kanssaan vuorovaikutuksessa päivittäin tavalla tai toisella. Oman tiimini lisäksi IT-palveluihin kuuluu myös ICT-infra ja pääsynhallinta sekä digipalvelut ja tietohallinto-tiimit. Näiden tiimien kanssa yhteistyö on vähäisempää, mutta aina kaikkia ongelmia ei saada ratkaistua oman tiimin kesken ja apua on joskus pyydyttävä muualta.

2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Kahtena päivänä viikossa työskentelen itsenäisesti Malmin kampuksella ja näinä päivinä vuorovaikutukseni muihin tiimiläisiin on selvästi vähäisempää. Pääsääntöisesti olemme yhteydessä Teamsin välityksellä, mutta tämä yhteydenpito liittyy suurimmaksi osin työtehtäviin sekä ongelmien ratkaisemiseen. Näinä päivinä muu vuorovaikutus minun ja muun tiimin kesken on erilaista, koska mukana ei ole tavallista kuulumisten vaihtamista eikä vastaavaa rentoa jutustelua. Vuorovaikutukseen vaikuttaa myös mahdolliset etäpäivät, joiden aikana koen, että vuorovaikutus on melko samanlaista, kuin toisella kampuksella työskennellessäni. Myös etäpäivinä kommunikointi liittyy käytännössä ainoastaan työasioihin ja koen, että etäpäivillä voi olla jossain määrin negatiivinen vaikutus tiimimme ryhmäytymiseen. Koen kuitenkin tärkeänä pitää etäpäiviä, koska ne ovat henkisesti ja fyysisesti helpompia ja näiden päivien aikana on mahdollisuus tasata omaa työkuormaansa. Muiden kampusten työntekijöihin on helppo olla yhteydessä Teamsin välityksellä tai puhelimitse, jos asia koskee useaa eri kampusta, on helpoin tapa lähettää koko IT-palveluita koskeva sähköposti.

IT-palveluiden elinkaari- ja käyttäjäpalvelutiimillä on yhteinen palaveri kerran viikossa, jonka aikana käymme yleensä läpi eri kampusten kuulumisia sekä muita ajankohtaisia asioita. Näiden palaverien aikana vaihdetaan yleensä myös muita kuulumisia ja keskustelu on välillä hyvin vapaamuotoista. Erityisesti niinä päivinä, kun varsinaista asiaa on vähän, tämä on varsin miellyttävää vaihtelua ja koen, että se myös rentouttaa tunnelmaa. IT-palveluilla on myös kerran kuukaudessa kaikkien tiimien yhteispalaveri, jonka tarkoituksena on käydä laajemmin läpi kulunutta kuukautta sekä tarkastella tulevia asioita.

Esihenkilöni kanssa pidämme kahdenkeskisiä palaverieja, joiden aikana on mahdollista keskustella työtehtävistäni, niissä suoriutumisestani sekä kuulumisista yleisellä tasolla. Näiden palaverien aikana on myös mahdollista ilmaista, jos jokin asia on painanut mieltäni. Koen, että esihenkilöni on hyvin tavoitettavissa ja hänelle on helppo laittaa viestiä Teamsinkin välityksellä. Nämä palaverit eivät ole ainoa tapa keskustella työhön liittyvistä asioista, vaan esihenkilölleni voi kertoa asioista matalla kynnyksellä.

Työskentely IT-palveluissa on hyvin pitkältä asiakaspalvelua ja hyvin suuri osa vuorovaikutustilanteista tapahtuu asiakkaiden kanssa. Asiakkaita käy erilaisten ongelmien kanssa tukihuoneellamme, he voivat olla yhteydessä puhelimitse päivitusaikojen puitteissa tai he voivat luoda ongelmastaan tiketin. Lähitukea vaativia tapauksia on suhteellisen paljon ja luokkahuoneissa sekä muissa työtilanteissa tulee käytyä melkein päivittäin. Asiakkaiden ongelmatilanteita voidaan hoitaa myös etätuella puhelimitse tai Teams-puhelulla, jolloin puhelun aikana tapahtuva näytönjako helpottaa vian selvityksessä ja näin ollen nopeuttaa varsinaista ongelmanratkaisua.

3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

Tässä luvussa seurataan viikoittain työskentelyäni IT-harjoittelijana. Seurantaviikot koostuvat lyhemmistä, päivittäisistä merkinnöistä, joissa kerrotaan kyseisen päivän tavoitteet ja pohditaan lyhyesti mitä päivän aikana tapahtuikaan eli käydään läpi päivän toteuma. Päivämerkintöjä seuraa pidempi viikkoanalyysi, jonka tarkoituksena on käydä tarkemmin läpi jotakin viikon tapahtumaa suhteessa ammatillisen kehityksen tavoitteisiin ja reflektoida tapahtumaa tai valittua aihetta lähdeaineiston avulla.

3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 16.10.2023

Työpäivän tavoite:

Maanantain tavoitteena on käydä läpi viikonlopun aikana tulleet vastaukset käsiteltävinä oleviin tiketteihin, sekä käydä läpi uudet sähköpostit. Aamulla hoidan myös puhelinpäivystystä, jossa yhtenä työtehtävänä on käydä läpi uusia, määräämättömiä tikettejä ja tarvittaessa osoittaa ne sopivalle asiantuntijalle. Aamulla kalenterissa on myös aiemmin sovitun tietokoneen vaihto kirjaston työntekijän kanssa. Mielenkiinnolla odotan tätä vaihtoa, koska se on viivästynyt jo pariin kertaan. Kirjaston työntekijät tarvitsevat tietokoneilleen erilaisia ohjelmistoja, joita ei muulla henkilöstöllä ole käytössä. Viime kerralla itselleni entuudestaan tuntemattomien ajurien asennus ei onnistunut normaalisti ja tämän ongelman selvittelyn vuoksi tietokoneen vaihto on nyt viikon verran myöhässä.

Tänään tietokoneen vaihdon yhteydessä on tarkoituksena asentaa vielä kaksi muutakin itselleni entuudestaan tuntematonta ohjelmistoa, jotka myös vaativat muutamia manuaalisia asetuksia. Onneksi näihin on kuitenkin olemassa hyvät ohjeistukset ja uskon, että näiden ohjeiden avulla kaikki hoituu. Tietokoneen vaihdon jälkeen on myös tarkoitus aloittaa käyttämättömänä olevan luokan tyhjentämistä ja käyttökuntoiset laitteet on tarkoitus siirtää varastoon odottamaan uutta käyttöä. Molemmat työtehtävät liittyvät myös ammatillisen kasvun tavoitteisiin, sillä pääsen käymään läpi Malmin infrastruktuuria sekä tutustumaan tarkemmin käytössä oleviin ohjelmistoihin.

Työpäivän toteuma:

Puhelinpäivystys oli poikkeuksellisen kiireellinen ja tunnin päivystyksen aikana tuli yhteensä viisi puhelua. Näistä puhelusta muutama liittyi asioihin, joihin en itse pystynyt vaikuttamaan ja ohjasin asiakkaan ottamaan yhteyttä oikeaan tahoon. Puheluiden lomassa ehdin myös tarkistamaan viikonlopun aikana tulleet sähköpostit sekä sulkemaan muutaman tiketin, joihin sain asiakkailta kuitauksen ongelman poistumisesta.

Tietokoneen vaihto ja käyttöönotto sujui yllättävän hyvin. Tavallisten ohjelmien asentaminen ja käyttöönotto sujuu jo rutiinilla, ja tätä varten en enää tarvitse erillistä ohjetta. Pieniä ongelmia aiheutti vanhalle tietokoneella olleen ohjelmiston lisenssin poistaminen, mutta nopean vianselvityksen jälkeen kävi ilmi, että ohjelma tulee avata järjestelmänvalvojana ja lopulta lisenssin poistaminen onnistui. Ohjelman uudelleenasetus toiselle koneelle sujui vaivattomasti asennusohjelman avulla. Tietokoneen käyttöönoton yhteydessä oli vielä tarpeellista käydä asiakkaan työhuoneessa, koska hänellä oli käytössään erillinen työtehtävissä käytettävä tulostin. Vastaavaa tulostinta en ollut asentanut aikaisemmin, mutta ohjeistuksen avulla sain haettua asennusta varten tarvittavat ajurit sekä määriteltyä tulostimelle oikeat asetukset.

Tämä oli ensimmäisiä kertoja, kun asensin tietokonetta kirjaston henkilöstölle ja olin hieman huolissani siitä, kuinka nämä asennukset onnistuvat. Luokan tyhjentäminen jää kuitenkin seuraavaan päivään, koska jostain syystä avaimeni ei käynyt kyseisen luokkaan ja syysloman takia aulan henkilökunta ei ollut aamusta paikalla.

Tiistai 17.10.2023

Työpäivän tavoite:

Tänään tarkoituksena on olla yhteydessä asiakkaisiin muutama vanhempaan tikettiin liittyen ja saada nämä vihdoinkin ratkaistua. Tarkoituksena on myös aloittaa kahden uuden työntekijän laitteiden valmistelu, johon kuuluu kannettavan tietokoneen ohjelmistopakettien sekä päivitysten asennus ja matkapuhelimille tehtävät alkuvalmistelut. Päivällä hoidan vielä osuuttani puhelinpäivästä.

Näiden tehtävien lisäksi pyrin tänään myös aloittamaan käyttämättömän luokan tyhjennyksen, joka jäi eiliseltä tekemättä. Nyt syysloman aikana tämä on hyvä projekti tehtäväksi, koska kampuksilla on todella hiljaista opetuksen ollessa tauolla.

Työpäivän toteuma:

Tänään pääsin vahtimestarin avustuksella tyhjentämään käyttämätöntä luokkaa ja sain luokasta kaikki IT-palveluiden tavarat siirrettyä varastoon. Päivitin samalla myös laiterakisteriä ja luokasta poistettujen laitteiden tiedot ovat nyt ajan tasalla, joten niiden paikantaminen on helpompaa.

Olin myös tavoitteiden mukaisesti yhteydessä muutamaasi asiakkaaseen ja sain suljettua heidän tikettinsä. Päivän aikana sain myös sähköpostia, jossa pyydettiin käymään läpi Malmin kampuksen tiloja ja tarkistamaan löytyykö näistä tiloista vielä listauksen mukaiset välineet. Tilojen läpikäyminen liittyy myös ammatillisen kehittymisen teemaani. Puhelinpäivästä oli tänään yllättävän rauhallinen ja pystyin toteuttamaan tämän tilojen läpikäymisen puhelinpäivästä ohessa. Uusien laitteiden

valmistelu on myös hyvällä mallilla, mutta harmikseni en muistanut, että puhelimen alkuvalmisteluja ei juurikaan voi edistää ilman asiakasta, koska jo ensimmäisessä vaiheessa asiakkaan pitää kirjautua sisään omilla tunnuksillaan.

Keskiviikko 18.10.2023

Työpäivän tavoite:

Saavun Pasilaan hieman tavallista aikaisemmin, jotta ehdin tarkistamaan sähköpostini sekä avoimina olevien tikettien mahdolliset uudet viestit. Tänään tarkoituksena on lähteä kahden ICT-infra ja pääsynhallinta-tiimiin kuuluvan henkilön kanssa käymään Porvoossa. Porvoossa tarkoituksena on lisätä yksi kerroskytkin ja samalla siirtää yhteyksiä vanhasta keskuskytkimestä uuteen keskuskytkimeen sekä mahdollisesti myös vaihtaa yksi WLAN-tukiasema. Tavoitteena on myös tutustua muuten Porvoon kampukseen, jos aikaa jää vielä kytkinten vaihdon jälkeen. Tässä avautuu mainio tilaisuus oppia lisää ICT-infrastruktuurista ja siihen liittyvistä asioista.

Työpäivän toteuma:

Päivä Porvoossa venähti yllättävän pitkäksi, mutta saimme uuden kytkimen asennettua sekä yhteydet siirrettyä vanhasta keskuskytkimestä uuteen. Päivän aikana ehdimme käydä Porvoon tiimiläisten kanssa kiertämässä kampusta ja sen tiloja. Kävimme myös yhdessä lounaalla ja olikin mukava saada kasvot nimille ja tutustua paremmin myös toisen kampuksen työntekijöihin. Kytkinten vaihto jäi kuitenkin vähän kesken, koska inhimillisen virheen takia ei mukaamme tullut tarvittavia valokuitukaapeleita ja kaikkia yhteyksiä ei vielä saatu siirrettyä. Myös WLAN-tukiasemien kanssa kohtasimme ongelmia ja näiden toiminta jäi tällä kertaa pienoiseksi mysteeriksi. Rennolla keskustelulla lounaan yhteydessä oli selvästi positiivinen vaikutus keskinäiseen vuorovaikutukseemme.

Torstai 19.10.2023

Työpäivän tavoite:

Tänään tarkoituksena on vaihtaa henkilökunnan työpuhelin ja samalla siirtää vanhan puhelimen tiedot uuteen. Vanha puhelin on eri mallia kuin uusi, mutta ohjeiden mukaan tietojen siirron pystyy tekemään yhdellä sovelluksella. Hieman jännityksellä odotan miten tämä tulee toimimaan ja olenkin jo miettinyt myös varasuunnitelman, jos siirto ei suju sovelluksen avulla niin kuin sen pitäisi. Päivän alussa on myös tarkoitus käydä läpi sähköpostit ja käsiteltävinä olevat tiketit, joita en eilisen takia ehtinyt seuraamaan ollenkaan. Iltapäivällä on myös kuukausittain pidettävä IT-palaveri.

Työpäivän toteuma:

Päivän aikana useampi henkilö ilmoitti poissaolosta, joten olimme kahdestaan toisen harjoittelijan kanssa Pasilan toimipisteellä. Poissaolojen takia jouduin myös hieman yllättävään tilanteeseen henkilöstön tietokoneen vaihdon kanssa, mutta onneksi kaapeista löytyi kone, johon oli jo valmiiksi asennettuna ohjelmistopaketti. Ehdin aamun aikana asentamaan ja päivittämään koneen siihen vaiheeseen, että pystyin profiloimaan sen myöhemmin asiakkaan kanssa. Työpuhelimien vaihto sujui ongelmitta ja asiakas oli tyytyväinen uuteen puhelimeensa.

Päivän aikana oli myös suhteellisen paljon lähitukea vaativia tikettejä ja näistä osa jäi tekemättä, koska aika ei vain riittänyt. Iltapäivän palaverissa käytiin tuttuun tapaan läpi edellisen kuukauden tapahtumia, HelpDeskin toimintaa, käsiteltyjen tikkettien määriä ja vastausaikoja. Muut IT-palveluiden tiimit kertoivat myös omat kuulumisensa ja lopuksi käytiin vielä läpi IT-palveluiden tiekarttaa, johon kuuluu muun muassa käynnissä olevat projektit. Päivä oli kiireinen ja suoriuduimme siitä kohtalaisen hyvin, vaikka muutama avoin tiketti jäi odottamaan huomiseksi.

Perjantai 20.10.2023

Työpäivän tavoite:

Tänään päivän tavoitteena on käydä läpi ne lähitukea vaativat tiketit, jotka jäivät eiliseltä hoitamatta. Olin eilen katsonut valmiiksi, miten näissä tiloissa on varauksia ja olen aikatauluttanut päivää sen mukaisesti. Tarkoituksena on myös aloittaa valintakokeisiin valmistautuminen ja tämä tarkoittaa erillisen ohjelmistopakettien asentamista vanhemmille kannettaville tietokoneille. Perjantaisin olen myös lähettänyt sähköpostia niihin tiketteihin liittyen, joiden etenemisestä en ole saanut asiakailta kuittausta. Tarkoituksena on saada avoimia tikettejä suljettua mahdollisimman nopeasti, jotta ne eivät jää kuormittamaan omaa työpöytää.

Työpäivän toteuma:

Päivän aikana sain vain yhden vastauksen avoimina oleviin tiketteihin liittyen, joten en saanut näitä suljettua niin montaa kuin olisin halunnut. Torstailta jääneitä, lähitukea vaativia tikettejä saimme sen sijaan suljettua kiitettävästi ja saimme ratkaistua näissä tiketeissä olevat ongelmat. Saimme myös hyvälle malille kannettavien tietokoneiden asennukset pääsykokeita varten, joskin huomasimme, että joudumme ottamaan vanhojen koneiden tilalle yllättävän paljon varakoneita. Muutama massa koneessa oli helposti havaittavissa fyysistä vikaa ja toisissa koneissa ongelmat liittyivät komponenttien toimimattomuuteen.

Viikkoanalyysi 1

Kulunut viikko oli poikkeuksellinen ja vaihtelevat työtehtävät tekivät siitä hyvin mielenkiintoisen. Viikon aikana olin kahtena päivänä töissä Malmilla, yhtenä päivänä Porvoossa ja loppuviikosta vielä Pasilassa. Koen, että tämänkaltaiset viikot edistävät työssäjaksamista, koska jokainen päivä ei toista samaa kaavaa. Miellyttävää oli myös se, että pääsin vierailemaan itselleni vieraalla kampuksella ja tapaamaan siellä työskentelevät tiimiläiset. Nimille on hyvä saada kasvot ja jo lyhyt sekä vapaamuotoinen keskustelu tukee tiimin sisällä yhteenkuuluvuuden tunnetta sekä tehostaa vuorovaikutusta. Puusa ja Alakortesmaa (2019, 194) toteavatkin, että toimiva vuorovaikutus on avainasemassa työn tehokkuuden parantamiseksi ja mitä enemmän työpaikalla käydään keskustelua, sitä paremmin tunnetta toisemme. Koin, että Porvoon tiimiläisten kanssa oli mahdollista keskustella vapaasti sekä rennosti ja myös Puusa ja Alakortesmaa (2019, 194) mainitsevat, että toimiva vuorovaikutus on rentoa ja epämuodollista.

Työpäivä Porvoossa tarjosi myös todella hyvän tilaisuuden tutustua paremmin toisen IT-palveluiden tiimin työskentelyyn ja toimenkuvaan. Opinnoissani olen tehnyt kytkimien liitännöitä virtuaalisesti, mutta itse käytännön työtä ei opintojen aikana ole tehty. Oli huojentavaa huomata, että kursseilta opittua teoriaa oli verrattain helppo siirtää käytäntöön. Kyseisen päivän työtehtävät tarjosivat hyvän mahdollisuuden tutustua ICT-infrastruktuurin eri osa-alueisiin, jotka Ramos (2021) on kuvannut (Liite 1.).

Päivän aikana vaihdoimme kolmen vanhemman kytkimen liitännöitä yhteen uuteen kytkimeen, ohjasimme verkkoliikennettä uuden kytkimen kautta sekä selvitimme langattoman tukiaseman ongelmia. IT-palveluiden tiedostoista löytyi listaus käytössä olevista yhteyksistä ja tässä huomataan, kuinka tärkeää on hyvä dokumentointi infrastruktuurista ja kuinka sen ajan tasalla pitäminen parantaa työnteon sujuvuutta ja näin välttyään ylimääräisiltä ongelmilta. Vaikka Ramos (2021) viittaa ICT-infrastruktuurin keskitettyyn hallintatyökaluun, on hyvä dokumentointi avainasemassa, kun ilmenee tarve nopealle reagoinnille muuttuvissa tai poikkeuksellisissa olosuhteissa.

Yksi Porvoon työtehtävistä jäi päivän osalta tekemättä ja se liittyi langattoman verkon tukiasemiin. Kaksi tukiasemaa eivät tuntemattoman syyn takia olleet verkossa ja päivän lopulla meillä ei enää ollut aikaa selvittää miten näiden tukiasemien kytkennät kulkevat. Tässä olisi myös auttanut ajan tasalla oleva dokumentointi siitä, kuinka tukiasemat ovat kytketty. Cardonetin (2020) mukaan yksi tärkeimmistä syistä hyvään dokumentointiin on tehokkuuden lisääminen ja ajanhukan vähentäminen.

Viikkoon mahtui myös arkisempia työtehtäviä kuten Malmin käyttämättömän luokan tyhjennys IT-palveluiden tavaroista. Työtehtävä ei itsessään ollut erikoinen tai haastava, mutta tämän tehtävän

aikana tunnistin yhden kehittämiskohteen omassa työskentelyssäni, sillä laiterekisterin ylläpito jää helposti tekemättä. Konkreettisen työn jälkeen, eli tässä tapauksessa, kun laitteet oli siirretty luokasta varastoon, oli helppo ajatella, että tämä työtehtävä on nyt valmis. Paju ja Riecki (2019, 18) toteavat, että yksi multitaskingin muoto on jatkuva eri tehtävien välillä vaihtaminen. Huomaan myös itse syyllistäväni tähän ja tällä kertaa en päivittänyt laiterekisteriä välittömästi vaan vastasin asiakkaalta tulleeseen sähköpostiin, sen sijaan, että olisin hoitanut tämän työtehtävän ensin loppuun.

Jatkossa pyrin parempaan tehtävähallintaan ja luon itselleni aluksi hyvin yksinkertaisen version, jonka avulla pyrin saamaan yhden työtehtävän kerrallaan valmiiksi. Työtehtäviä voidaan tehtävähallinnassa lajitella sen mukaan, milloin mitäkin tulee saada tehdyksi. Ei kuitenkaan tule unohtaa sitä, että työtehtäviä voidaan myös lajitella priorisoinnin mukaisesti. (Paju & Riecki 2019, 50.) Laiterekisterin päivittäminen saattaa kuulostaa turhalta, mutta ilman ajan tasalla olevaa laiterekisteriä emme voi mitenkään tietää jokaisen laitteen sijaintia tai sen hetkistä käyttäjää. Laiterekisterin puutteellisuuden vuoksi laitteiden häviäminen on todennäköisempää ja tämä tarkoittaa kasvavia kustannuksia. Kustannukset eivät kuitenkaan ole ainoa negatiivinen vaikutus, vaan jokainen hankittu uusi laite vaikuttaa myös ympäristön kuormittavuuteen. Loppujen lopuksi laiterekisterin ylläpitäminen on vastuullinen teko, jonka myötä pystymme säästämään rahaa ja minimoimaan laitehankinnoista aiheutuneet ympäristövaikutukset (3stepIT 2019, 2).

Viikon aikana tein myös laitevaihtoja ja näistä uusia oppeja tarjosi kirjaston henkilökuntaan kuuluvan asiakkaan kannettava tietokone. Tämän kyseisen tietokoneen vaihto oli venynyt jo useamman viikon erinäisien syitten takia. Tietokoneen vaihto noudatti pitkälti normaalia kaavaa, mutta muutama ongelma ilmeni minulle entuudestaan tuntemattomien ohjelmien kohdalla. Onnekseni näiden ohjelmien asennukseen liittyen oli tehty selkeät ohjeet, joihin olin tutustunut jo etukäteen. Yksi ongelma kuitenkin ilmeni, kun ohjelman lisenssin luovutus ei toiminut halutulla tavalla. Nopean verkkohaun jälkeen selvisi, että kyseinen ohjelma tuli avata järjestelmänvalvojana. Näissä tapauksissa on syytä pysyä rauhallisena ja esittää, että tilanne on hallinnassa, vaikka usein totuus voi olla toinen. Palvelutyötä tekevät henkilöt piilottavatkin usein todelliset tunteensa ja ylläpitävät kulissia hallitukseen vuorovaikutusta asiakkaiden välillä (Calvert, Pathak, Lim, Trufil & Fulcher 2019, 1).

Toinen itselleni täysin uusi asia oli kirjastokäyttöön tarkoitetun paikallisen tulostimen asennus. Tulostimen asennus itsessään ei ollut uusi asia, mutta kyseinen tulostin oli vanha, eikä se asentunut automaattisesti uudelle tietokoneelle. Tätä tulostinta varten piti käyttää erillisiä verkkolevyiltä löytyviä ajureita. Pienen epävarmuuden jälkeen onnistuin pysymään rauhallisena, asentamaan tulostimen ja testaamaan sen toimivuuden asiakkaan kanssa. Rauhallisuudesta oli hyötyä tässäkin tilan-

teessa ja koen, että asiakkaalle jäi positiivinen tunne tilanteesta kokonaisuudessaan. Calvert tutkimusryhmineen (2019, 10) on havainnut, että erinomaiseen asiakaspalvelukokemukseen liittyy usein rauhallisuuden tunne.

Perjantaina oli vielä vuorossa valintakokeisiin liittyvien kannettavien tietokoneiden ohjelmistopakettien asennusta ja koneiden toimivuuden testaamista. Tätä asennusta tehtiin massoittain eli laittoimme kymmenisen konetta asentumaan samaan aikaan. Mielenkiinnosta seurasimme eroja laitteiden asennusaikojen välillä ja kävikin ilmi, että samaan aikaan käyttöönotettu laite voi käytön takia olla hyvin paljon hitaampi, kuin toinen vastaava laite. Tähän vaikuttaa varmasti myös se, kuinka käyttäjä on laitetta kohdellut ja onko laite esimerkiksi päivitetty säännöllisesti. Oikein käytettynä näiden kannettavien tietokoneiden tulisi toimia lähes moitteettomasti vähintään kolmisen vuotta. Viikko oli kokonaisuudessaan varsin mielenkiintoinen ja vaihteleva, moninaiset työtehtävät auttoivat työssäjaksamisessa, eikä päivät toistaneet samaa kaavaa.

3.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 23.10.2023

Työpäivän tavoite:

Tänään olen poikkeuksellisesti töissä Porvoon kampuksella, koska päällekkäisten lomien vuoksi kukaan vakinaisesta henkilöstöstä ei ole paikalla. Tarkoitukseni on tänään tutustua hieman paremmin Porvoon kampuksen toimintaan. Maanantaisin käyn myös tavalliseen tapaan läpi uudet sähköpostit sekä työpöydälläni oleviin tiketteihin tulleet vastaukset ja olen aamulla vastuussa puhelinpäivystyksestä. Tarkoituksena on myös tehdä itselleni alustava versio tehtävähallinnasta, jonka avulla voin paremmin aikatauluttaa työtehtäviäni sekä seurata näiden edistymistä. Päivän aikana on myös kaksi palaveria, joista toinen liittyy tuleviin valintakokeisiin. Tämän palaverin aikana on tarkoitus käydä läpi jokaisen vastualueet sekä valintakokeisiin liittyviä toimintaohjeita.

Työpäivän toteuma:

Puhelinpäivystys oli tänään rauhallinen ja sain keskittyä aamulla rauhassa sähköposteihin sekä määräämättömiin tiketteihin. Määräämättömissä tiketeissä oli myös yksi VDI:hin liittyviä ongelma, josta tuli myös soitto aamun aikana. Sovimme, että lähetän ensin asiakkaalle kirjalliset ohjeet ongelmaa varten ja hän on tarvittaessa uudelleen yhteydessä. Ongelma ei kuitenkaan ratkennut alkuperäisillä ohjeilla, joten yritimme hetken ratkoa tätä ongelmaa puhelimitse ja lopulta saimme ongelman ratkeamaan Teams-puhelun avulla. Tässä huomataan kuinka tärkeää eri työvälineiden monipuolinen käyttö ja hallinta voi joskus olla.

Päivän aikana selvittelin myös viime viikon muutostöistä aiheutuneita ongelmia, joiden takia kirjaston infotaulu oli pimeänä. Jälleen kerran tarkalle, ajan tasalla olevalle dokumentaatiolle olisi ollut tarvetta, koska tämän ongelman ratkomiseen kului suhteettoman paljon aikaa. Sain tehtyä myös hyvin karkean version tehtävähallinnasta, jota pyrin parantamaan viikon aikana. Henkilökohtainen tehtävähallinta on yksi osa omien työskentelytapojeni kehittämistä, joka on myös ammatillisen kehittymiseni tavoite.

Tiistai 24.10.2023

Työpäivän tavoite:

Tiistaina olen tällä viikolla normaalisti Malmilla ja aamulla hoidan loput vuorot viikoittaisesta puhelinpäivystyksestä. Puhelinpäivystyksen jälkeen tarkoituksena on tutustua tarkemmin eilen luomaani tehtävähallintaan ja siihen, miten saisin luotua itselleni sopivan ratkaisun, jonka avulla pystyn seuraamaan avoimena olevia työtehtäviä ja muita tulevia tapahtumia.

Työpäivän toteuma:

Aamun aikana puhelin soi useasti ja Pasilan kampuksella avun tarve oli suuri. Tämä on aina hie-man ikävä tilanne, kun muiden kampusten tukipyynnöjä ei ole mahdollista hoitaa itse, vaan ne on delegoitava muille tiimin jäsenille. Pyrin välittämään akuutit työpyynnöt aina yhteisen Teams-keskustelun avulla, jolloin vapaana oleva henkilö voi sen sieltä napata. Samalla kuitenkin tiedostan tässä sen riskin, että ihmiset eivät välttämättä niin aktiivisesti ota näitä hoitaakseen, koska saattavat ajatella jonkun toisen sen hoitavan. Lähtökohtaisesti pyrin kuitenkin välttämään työpyyntöjen välittämistä suoraan tietylle henkilölle, koska en voi olla varma onko hän tällä hetkellä jonkin muun tehtävän parissa. Tämä toimintatapa myös mahdollistaa tasaisemman työkuorman jakamisen koko tiimin kesken. Tehtävähallinnan kehittäminen jäi tänään tekemättä, koska päivän aikana työpyyntöjen määrä oli yllättävän suuri ja hoidettavakseni tuli myös muutama lähitukea vaativa tapaus Malmi-kampuksella.

Keskiviikko 25.10.2023

Työpäivän tavoite:

Päivän tavoitteena on saada valintakokeisiin liittyvät valmistelut loppuun. Tämä pitää sisällään viimeisten lainakoneiden asennukset sekä niiden testaamisen. Tarkoitus on myös käydä valmistele-massa luokkia opetuksen ulkopuolella, jotta valmistelut saataisiin hoidettua mahdollisimman pitkälle ennen viikonloppua.

Työpäivän toteuma:

Valintakokeiden valmistelut ovat hyvällä mallilla ja kaikki tarvittavat koneet ovat asennettuina sekä testattu toimiviksi. Tukihuoneelle on myös kerätty tarvittavia välineitä ja niiden siirtäminen luokkiin alkaa mahdollisimman pian. Päivän aikana tuli vastaan myös erikoisempia työpyyntöjä aiheista, joita en ollut käsitellyt aikaisemmin. Yksi näistä liittyi Windows 11 -käyttöjärjestelmään, joka ei asennusohjeista huolimatta toiminut opiskelijalla halutulla tavalla. Koitimme ratkoa ongelmaa yhdessä ja lopulta testasin vielä itse tätä asennusta omalla työkoneellani. Lopulta kävi ilmi, että tällä kertaa vika ei ollut käyttäjän laitteessa. Tämä ongelma ei valitettavasti vielä ratkennut kokonaan, sillä tästä vastaava henkilö on lomalla ja olen häneen yhteydessä ensi viikolla. Sovimme myös, että olen asiakkaaseen uudelleen yhteydessä heti, kun saan vastauksen tähän ongelmaan.

Torstai 26.10.2023

Työpäivän tavoite:

Päivän tärkein asia on Pasilassa tänään järjestettävät valintakokeet ja aamulla tavoitteena on hoitaa luokkien järjestelyt mahdollisimman hyvään kuntoon. Valitettavasti osissa luokista on varauksia melkein koko päivän, joten näiden luokkien valmistelut pääsemme hoitamaan vasta vähän ennen valintakokeiden alkua. Päivän aikana on myös viikoittainen tiimipalaveri, jossa käymme läpi viikon tärkeimmät tapahtumat sekä eri kampusten kuulumiset.

Työpäivän toteuma:

Aamun aikana saimme valmisteluita hyvin tehtyä ja ainoastaan yksi luokista jäi viimeistelemättä. Päivä oli muuten suhteellisen rauhallinen ja ehdimme käydä yhdessä läpi tulevan valintakokeen kulkua sekä määräämään työtehtäviä. Ennen valintakokeiden alkua otimme vielä mukaamme muutamia tarvittavia välineitä ja olimme hyvissä ajoin luokkien lähettyvillä, jos opettajat tai kokeeseen osallistuvat olisivat tarvinneet tukea. Kaikissa luokissa valintakoneen alkuvalmistelut sujuivat kuitenkin rauhallisesti, eikä apuamme tarvittu juuri ollenkaan. Lopulta kaikki valintakokeet pääsivät alkamaan ajallaan ja palasimme tukihuoneelle päivystämään valintakokeiden ajaksi.

Perjantai 27.10.2023

Työpäivän tavoite:

Tavoitteena tänään on olla yhteydessä asiakkaisiin, joiden ratkaistuja, mutta sulkemattomia tikettejä minulla on työpöydälläni. Aina välillä asiakkaat jättävät kuittaamatta, että heidän ongelmansa on ratkennut ja heille tulee lähettää näissä tilanteissa varmistusviestejä. Tarkoituksena on myös tehdä ensi viikon valintakokeita varten pienimuotoisia järjestelyjä niihin luokkiin, joissa ei tänään

ole opetusta. Yleisesti ottaen perjantai on rauhallinen päivä ja mikäli näin on myös tänään, aion käyttää osan työajastani tehtävähallinnan kehittämiseen.

Työpäivän toteuma:

Asiakkaat vastasivat sähköposteihin tänään yllättävän hyvin ja sain suljettua kohtalaisen määrän ratkaistuja tikettejä. Ensi viikon valintakokeiden valmistelut ovat myös hyvällä mallilla ja kävimme iltapäivällä opetuksen jälkeen yhdessä muiden harjoittelijoiden kanssa kiertämässä valintakokeisiin tarkoitettuja luokkia ja varmistimme, että niistä löytyvät tarvittavat välineet. Muutamassa luokassa opetus oli vielä käynnissä ja nämä luokat tulee tarkistaa vielä maanantaina. Sain myös luotua itselleni alustavan työkalun tehtävähallintaan.

Viikkoanalyysi 2

Tällä viikolla otin tavoitteekseni kehittää itselleni henkilökohtaisen tehtävähallinnan, joka on Verman (2023) mukaan kriittinen työkalu, olit sitten työntekijä tai opiskelija. Syynä tähän on se, että viikon aikana huomasin tekeväni toisiinsa liittymättömiä työtehtäviä lomittain, jolloin keskittymiseni työtehtäviin herpaantui ja tein myös enemmän virheitä. Esimerkkinä tällaisesta tilanteesta oli sähköpostiviestin kirjoittaminen asiakkaalle ja ennen viestin lähettämistä vilkaisin työpuhelintani, johon saapui tekstiviesti. Päätin vastata ensin tähän tekstiviestiin, vaikka siihen liittyvä aihe ei ollutkaan akuutti. Paju ja Rieki (2019, 6) toteavat, että huonojen työtapojen, keskeytyksien sekä toissijaisten työtehtävien takia 40-tuntiseen työviikkoon saadaan keskimäärin 12,5 tuntia tehokasta työaikaa.

Tämä tiedon valossa voidaan todeta, että hyvä henkilökohtainen tehtävähallinta on tarpeen kaikille, jotka huomaavat työtavoissaan puutteita. Tavoitteenani on löytää itselleni sopivia tapoja tehostaa työskentelyäni, eikä suinkaan ottaa käyttöön kaikkia pieniä vinkkejä tai metodeja. Haraty, McGrenere ja Tang (2014, 13) toteavat, että yksi suosituimmista tehtävähallinnan metodeista on ironisesti kynä ja paperi. Tarkoitukseni on luoda alustava versio tehtävähallinnasta, johon voin tarvittaessa tehdä lisäyksiä. Tärkeintä on löytää juuri ne asiat, metodit ja vinkit, jotka sopivat yksilön sen hetkiseen työhön ja työtapoihin (Paju & Rieki 2019, 11).

Tällä hetkellä työtehtäväni eivät onneksi ole kovin monimutkaisia ja koen, että pienellä järjestelyllä voisin saada työtapani tukemaan työskentelyä paremmin. Huomiota tulee kiinnittää etenkin työtehtävien aikatauluttamiseen päivätasolla, jolloin työtehtävien samanaikainen tekeminen toivottavasti vähenee. Tälläkin hetkellä koen, että kaikki tarvittavat työtehtävät tulevat tehdyksi, mutta kuten jo edellä mainitsin, ei niiden tekeminen ole aina optimoitua. Jo pienellä vaivalla on mahdollista saavuttaa merkittäviä hyötyjä. Häiriötekijöiden minimoimisella ja pienillä yksittäisillä muutoksilla voidaan toteuttaa isoja rutiininmuutoksia suhteellisen helposti. (Paju & Rieki 2019, 34.) Näitä neuvoja

noudattaen, aion tehdä tarvittavia muutoksia työpäivän alkuun ja luoda päivälle alustavan aikataulun. Tämän aikataulun perusteella teen muita tarvittavia työrauhaan liittyviä muutoksia, jotta voin keskittyä työtehtäviin ilman häiriötekijöitä. Aina tämä ei kuitenkaan ole mahdollista, koska työn luonteen takia minun tulee olla tavoitettavissa ongelmatilanteissa.

Tehtävähallintaa voi lähestyä usealla eri tavalla, mutta usein eri metodeissa korostetaan samoja ominaisuuksia (Paju & Rieki 2019, 45). Näistä tehtävähallinnan ominaisuuksista itselleni hyödyllisin on keino kerätä kaikki tehtävät yhteen paikkaan eli inboxin luominen. Tarkoitukseni on myös hyödyntää tehtävien jäsentämiseen, suorittamiseen ja priorisointiin liittyvä tukea eli tehtävälistaa ja kalenteria, jonka avulla voin hallita aikaa ja paikkaan sidottuja tapahtumia. Paju ja Rieki (2019, 48) ovat myös luetelleet erilaisia ohjelmistoja, joita voi hyödyntää tehtävälisöiden tekemiseen. Näistä ohjelmistoista päätän ottaa itselleni käyttöön Microsoft OneNoten, jota olen käyttänyt muistiinpanojen tekemisessä jo aikaisemmin. Koen, että Microsoft OneNote on työkaluna yksinkertainen käyttää ja sisältää ne ominaisuudet, joita tarvitsen tällä hetkellä. Microsoft OneNoteen pystyn luomaan tehtävähallintaa varten erillisiä sivuja, joista yhdestä tulee inbox. Tärkeää on myös huomata, että inbox tarkoittaa paikkaa, johon muun muassa kaiken uuden tiedon voi tallentaa, kun puhutaan tehtävähallinnasta (Paju & Rieki 2019, 45).

Inbox tulee jatkossa toimimaan paikkana, johon kirjaan uudet ideat, tehtävät sekä kaiken muun päivän aikana tulleen tiedon. Sivun purkamista varten aikataulutun itselleni sopivan hetken ja siirrän kaikki sinne kertyneet asiat omille paikoilleen. Tällä varmistan sen, että mikään sovittu asia ei jää hoitamatta. Myös akuutit työtehtävät on mahdollista hoitaa tämän sivun kautta, sillä työtehtävissä ei käytännössä koskaan ole niin kiireellistä tilannetta, että en kerkeäisi tehdä siitä pientä muistiinpanoa, jota voin tarvittaessa täydentää myöhemmin. Tällä toimintatavalla varmistan myös sen, että pystyn luomaan jokaisesta puhelimitse tai kasvotusten vastaanotetusta vikailmoituksesta asianmukaisen tiketin.

Pajun ja Riekin (2019, 50) mukaan tehtävähallinnan pyörittäminen ei saisi tuntua työltä. Tämän takia en ota käyttöni esimerkiksi Kanban-menetelmää, enkä siihen liittyviä tauluja. Aiemmassa työpaikassani olen käyttänyt yhtä monista Kanban-menetelmää käyttävästä verkkosivustosta ja koen, että tämän sivun ylläpitäminen vei suhteessa enemmän aikaa, kuin mikä sen tarjoama hyöty lopulta oli. Vastaavasti koen Microsoft OneNoten olevan hyvä työkalu ainakin näin alkuun, koska sen toimintatapa on minulle entuudestaan tuttu ja koen, että ohjelmiston käyttäminen on yksinkertaista ja nopeaa. Tehtävähallinnan tulee tuntua helpolta ja luontevalta sekä sen tulee tukea juuri käyttäjälle ominaista tapaa jäsentää informaatiota (Paju & Rieki 2019, 51). Myös Haraty ja muut (2014, 27) ovat sitä mieltä, että jokaisen työntekijän tulisi löytää juuri omille vahvuuksilleen sopiva tehtävähallinnan työkalu tai tapa.

Kalenterina minulla on käytössäni Microsoft Outlookissa oleva kalenteri, johon merkitsen kaikki tulevat asiakastapaamiset, normaalista poikkeavat työtehtävät sekä kaiken muun, jonka muistaminen on olennaista. Loin kuitenkin Microsoft OneNoteen vielä erillisen sivun, joka tulee toimimaan toisena kalenterina. Tämän kalenterin tarkoitus on koota yhdelle sivulle kaikki tulevat tapahtumat, jotta saan yhdellä vilkaisulla hyvän kuvan siitä, mitä esimerkiksi kuluvan viikon aikana tapahtuu.

Tunnistan, että minulle on tärkeää nähdä kokonaisuus, jonka avulla pystyn hahmottamaan tulevat tapahtumat paremmin. Käytän kuitenkin jatkossa myös Microsoft Outlookia, koska sen toiminnallisuudet auttavat työtehtävien hoitamisessa. Tuleville tapahtumille on mahdollista asettaa muistutus sekä kalenterin kautta on helppo liittyä esimerkiksi etänä järjestettävään tapaamiseen. Koen, että näillä molemmilla on erilainen tarkoitus työtehtävieni hoitamisessa ja myös Paju ja Riecki (2019, 48) toteavat, että tehtävähallinta ei ole yksittäinen työkalu, joka täyttäisi kaikki tarkoitukset.

Tällä hetkellä henkilökohtainen tehtävähallintani koostuu siis kolmesta eri osasta. Näistä ensimmäinen on Microsoft OneNoten sivu, joka toimii inboxina. Tälle sivulle kirjaan kaiken päivän aikana tulleen uuden tiedon, kuten kalenteriin tehtävät merkinnät ja muut työtehtävät. Tämän sivun purkamiseen tulen varamaan työpäivän lopusta hieman aikaa. Toinen osa on tehtävälista, jonka päivittäminen tulee olemaan jatkossa työpäiväni ensimmäinen tehtävä. Pysin aikatauluttamaan työpäiväni järkevästi ja tehtävälistan avulla pystyn hahmottamaan tulevan päivän tapahtumat sekä priorisoimaan ne. Kolmas osa tehtävähallintaani on Microsoft OneNoten sivu, joka toimii kalenterina. Kalenterin tarkoitus on tarjota kokonaiskuva kuluvasta viikosta tai kuukaudesta.

Noudatan ensimmäisessä henkilökohtaisessa tehtävähallinnassani Pajun ja Riekin (2019, 50) sanoja heidän todetessaan, että ensimmäisestä versiosta kannattaa tehdä mahdollisimman yksinkertainen. Paju ja Riecki (2019, 50) kertovat myös, että yksinkertaiseen malliin on helpompi lisätä monimutkaisuutta verrattuna siihen, että poistettaisiin turhia rönsyjä jo valmiiksi monimutkaisesta himmelistä. Verman (2023) mukaan olemassa olevaa tehtävähallintaa on helppo kehittää pienillä huomioilla kuten työtehtävien purkamisella pienemmiksi kokonaisuuksiksi, työtehtävien aikatauluttamisella sekä seurannalla. Otan henkilökohtaisen tehtävähallinnan mielenkiinnolla käyttöön ja päivittäinen käyttö osoittaa mihin suuntaan sitä tulisi kehittää, kuten Paju ja Riecki (2019, 50) ovat todenneet.

3.3 Seurantaviikko 3

Maanantai 30.10.2023

Päivän tavoite:

Maanantain tärkein tavoite on valintakokeisiin liittyvät järjestelyt ja varmistaa, että kaikissa luokissa valintakokeet alkavat ajallaan. Näihin järjestelyihin kuuluvat verkkoyhteyden toimivuuden testaaminen, tarvittavien latauspaikkojen varmistaminen sekä varakoneiden vieminen luokkiin. Alustavasti olemme varautuneet useaan erilaisen ongelmaan, joita ovat muun muassa osallistujan oman laitteen toimimattomuus, erilaiset langattomaan verkkoon liittyvät ongelmat sekä muut kirjautumisongelmat. Aamun valintakokeiden jälkeen tavoitteena on myös käydä läpi viikonlopun aikana tulleet sähköpostit sekä työpöydälläni olevien tikettien vastaukset. Tarkoitukseni on myös ottaa käyttöön uusi henkilökohtainen tehtävähallinta.

Päivän toteuma:

Valitettavasti en tänään aamun kiireen takia ehtinyt ottamaan käyttöni tehtävähallinnan kaikkia ominaisuuksia, vaikka näin edellisessä viikkoanalyysissä päätinkin. Valintakokeet alkoivat ajallaan ja apuamme tarvittiin muutamassa otteessa. Osa ongelmista johtui yksinkertaisesti kirjoitusvirheistä, mutta muutamalle hakijalle jouduimme ottamaan käyttöön varakoneen. Tässä suhteessa päivän tavoite saavutettiin. Päivän aikana selvitin myös edellisellä viikolla ilmennyt Windows 11-käyttöjärjestelmään liittyvää ongelmaa, mutta emme vastuuhenkilön kanssa ainakaan vielä saaneet selville, miten tämä ongelma on mahdollista korjata. Tämän selvitystyön yhteydessä sain hyvää kokemusta vianselvityksestä uuden ohjelmiston kanssa. Päivän aikana otin kuitenkin käyttöni tehtävähallintaan liittyvän inboxin ja päivän päätteeksi tyhjensin tämän ja sijoitin kaiken uuden tiedon omille paikoilleen.

Tiistai 31.10.2023

Päivän tavoite:

Tänään toimin päivystäjänä valintakokeissa ja käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että vastaan päivystyspuhelimesta ja siihen tulevista ilmoituksista. Ilmoitusten perusteella jaan työtehtäviä tarvittaessa muille kollegoille, jotka ovat IT-tukena valintakokeiden aikana. Päivystysvuoron jälkeen olen varannut aikaa tikettien käsittelylle ja sähköpostien lukemiselle. Tavoitteena on myös saada muutama uusi kannettava tietokone alustettua.

Päivän toteuma:

Valintakokeiden päivystys sujui ilman suurempia ongelmia ja kaikki valintakokeet pääsivät alkamaan ajallaan. Muutamalla hakijalla oli ongelmia langattomaan verkkoon liittymisessä ja näissä tapauksissa otimme heille käyttöön ennalta varatut lainakoneet. Lainakoneiden avulla kirjautuminen ja osallistuminen valintakokeeseen onnistui. Valintakokeiden alkamisen jälkeen järjestin myös työtehtäviä opiskelijoille, jotka toimivat IT-tukena. Opiskelijoiden kanssa kiersimme vapaana olevia luokkatiloja ja varmistimme tietokoneiden, tarvittavien lisävälineiden, kuten hiirien ja näppäimistöjen sekä verkkoyhteyden toimivuuden. Järjestelimme myös tiloja ja täydensimme havaittuja puutteita.

Keskiviikko 1.11.2023

Päivän tavoite:

Tänään on alustavan tiedon mukaan viimeinen päivä valintakokeita ja toimin tänäänkin yhtenä henkilönä valintakokeiden IT-tuessa. Tavoite on sama kuin eilen eli varmistaa kaikkien hakijoiden kannettavien tietokoneiden toimivuus ja, että kaikki valintakokeet alkavat ajallaan. Valintakokeiden alkamisen jälkeen tarkastamme taas luokkien infrastruktuuria ja varmistumme siitä, että kaikkien luokkien koneet, verkkoyhteydet ja lisävälineet toimivat. Tarkoituksena on jatkaa tarkastamista siitä, mihin eilen lopetimme.

Päivän toteuma:

Valintakokeet lähtivät myös tänään käyntiin ajallaan ja mitään suurempia ongelmia ei tullut kenelläkään vastaan. Yleisimmät ongelmat olivat hakijoiden omien kannettavien tietokoneiden toimimattomuus sekä muutamat yksittäiset ongelmat verkkoon kirjautumisessa. Jatkoimme opiskelijoiden kanssa luokkien läpikäyntiä ja pääsääntöisesti kaikkien luokkien laitteet toimivat moitteettomasti. Muutamassa luokassa tietokoneiden uudelleenkäynnistys oli tarpeen ja verkkoyhteyksien korjaukseksi riitti verkkopiuhun irrottaminen ja uudelleenkytkentä. Luokkien kiertämisen jälkeen tarkoitukseni oli käydä läpi sähköposteja ja tiketteihin tulleita vastauksia, mutta yhden kollegan poissaolon myötä jouduimme reagoimaan tulevaan laitevaihtoon nopealla aikataululla. Toisen kollegani valmistellessa matkapuhelinta, aloin minä valmistelemaan kannettavaa tietokonetta. Onneksemme olimme asentaneet etukäteen muutamiin tietokoneisiin ohjelmistopakettin, joten käyttöönotto oli suhteellisen nopeaa.

Torstai 2.11.2023

Päivän tavoite:

Tänään pidän etäpäivän ja hoidan oman osuuteni myös puhelinpäivystyksestä. Tarkoituksena on käydä rauhassa läpi työpöydälläni olevia tikettejä, lähettää näiden asiakkaille sähköpostia ja saada ratkaistut tiketit suljettua. Valintakokeiden takia tikettien hoitamiseksi on jäänyt vähemmän aikaa, enkä ole onnistuneesti ottanut käyttöön viime viikolla luomaani tehtävienhallintaa. Tänään tavoitteena on luoda ensimmäistä kertaa kunnollinen aikataulu päivälle ja pyrkiä sitä myös noudattamaan. Iltapäivällä osallistun myös viikoittaiseen tiimipalaveriin.

Päivän toteuma:

Sain tänään kaikessa rauhassa keskittyä omiin työtehtäviini ja huomasin, kuinka hyödyllinen aamulla tehty tehtävälista voi olla. Keskityin yhteen työtehtävään kerrallaan, eikä huomioni kiinnittynyt turhiin asioihin. Sain käytyä rauhassa läpi asiakkailta tulleita vastauksia käsiteltävinä oleviin tiketteihin ja sain myös suljettua sellaisia tikettejä, jotka olivat jo ratkenneet. Etäpäivän aikana on helppompaa keskittyä päivän aikataulun ja tehtävälistan noudattamiseen, mutta samalla huomaan, kuinka vuorovaikutus tiimiläisten kesken on vähäisempää. Tehtävienhallinnan käyttöönoton myötä voin huomata kehitystä omissa työskentelytavoissani.

Perjantai 3.11.2023

Päivän tavoite:

Kuukausittainen Vierumäen vierailu on tällä kertaa perjantaina ja tavoitteena tänään on toimia lähitukena kampuksella oleville henkilökunnan jäsenille. Työpöydälläni on muutamia tikettejä, joita on tarve käsitellä lähitukena ja olen sopinut näiden asiakkaiden kanssa tapaamiset päivän aikana. Toinen tavoite liittyy infrastruktuuriin ja laiterekisterin ylläpitoon, sillä tarkoituksena on myös kerätä Vierumäen käyttämättömiä laitteita, tarkistaa mikä niiden tila on laiterekisterissä ja viedä laitteet mukaan Pasilaan.

Päivän toteuma:

Päivä sujui Vierumäellä hyvin ja sain hoidettua ne lähitukea vaativat tiketit, jotka olin tälle päivälle aikatauluttanut. Toinen näistä tapauksista olisi ollut mahdollista hoitaa myös etänä, mutta lähitukena hoidetut asiakastapaamiset ja läsnäolo kampuksella yleensä nostavat asiakkaiden luottamusta IT-palveluihin. Sain myös kerättyä käytöstä poistettuja laitteita, mutta en ehtinyt vielä käydä niitä läpi laiterekisterissä. Tämä työtehtävä siirtyy ensi viikolle, jolloin kuljetan laitteet mukaan Pasilaan.

Viikkoanalyysi 3

Kuluneen viikon työtehtävistä suurin osa liittyi valintakokeisiin. Valintakokeisiin liittyviä työtehtäviä oli myös edellisellä viikolla, kun valmistelimme hakijoille tarvittavia varakoneita. Kävimme myös Pasilan kampuksen luokahuoneita läpi yhdessä avustajina olevien opiskelijoiden kanssa ja päätin tällä viikolla syventyä hieman tarkemmin ICT-infrastruktuuriin ja sen hallintaan Haaga-Helian ympäristössä sekä omissa työtehtävissäni.

ICT-infrastruktuuri on terminä laaja, mutta opetus- ja luokkaympäristössä sillä tarkoitetaan muun muassa tietokoneiden saatavuutta, pääsyä Internetiin sekä muihin palveluihin, joita teknologia tarjoaa (Lomos, Luyten, & Tieck 2023, 3). Ramos (2021) toteaa infrastruktuurin hallinnan olevan olennaisten toiminnallisten elementtien hallinnointia, jotta tietoa voidaan käyttää tehokkaasti. Infrastruktuurin määrittely on siis ympäristöstä riippuvaista ja se pitää sisällään erilaisia elementtejä. Näitä elementtejä ovat kaikki fyysiset laitteet kuten yksittäiset tietokoneet ja palvelimet, mutta myös suuret kokonaisuudet, kuten konesalit ja verkkoyhteyksiin liittyvät ratkaisut. Elementteihin kuuluvat myös erilaiset sovellukset, joiden tarkoituksena on tukea organisaation toimintaa ja tavoitteita. (Ramos 2021.)

Haaga-Heliankaan kohdalla infrastruktuurin kuvaaminen ei ole yksiselitteistä. Yhden osan muodostavat opetuksessa käytettävät laitteet, välineet sekä sovellukset ja työkalut. Tietojenkäsittelyn koulutuksen opetuksessa käytetään luokkahuoneita, joissa opiskelijoilla on käytössään Haaga-Helian ympäristössä toimivat tietokoneet ja kursseilla tarvittavat ohjelmistot. Luokkahuoneissa olevien työasemien ohjelmistopakettit ovat erikseen rakennettuja ja ne sisältävät laajasti erilaisia ohjelmistoja. Näitä ovat muun muassa Office -pakettiin kuuluvat sovellukset Word, Excel, Visio ja Teams. Ohjelmistopakettissa on myös erilaisia opetukseen liittyviä sovelluksia kuten Eclipse sekä muita ohjelmistotuotantoon liittyviä komponentteja, SAP-työkaluja, Zoom ja Citrix, joka mahdollistaa etäyhteyden VDI-työpöydälle.

Henkilökunnan työkoneille asennettava ohjelmistopaketti on erilainen kuin luokkahuoneiden työasemille asennettava paketti. Peruspaketti on kaikille henkilökunnan jäsenille sama, mutta tarvittaessa koneille on mahdollista asentaa työntekoon liittyviä erillisiä sovelluksia. Monella henkilökunnan jäsenellä on käytössään erilaisia raportointiin tai hallinnollisiin toimiin liittyviä sovelluksia, kuten Microsoft PowerBi ja IBM SPSS Statistics. Myös kirjaston henkilökunnalla on omat sovelluksensa, joiden asennus tulee tehdä manuaalisesti. Näitä ovat muun muassa Therefore, jota käytetään dokumenttien hallintaan sekä RFID-lukijan sovellus, jonka avulla hallinnoidaan lainattavia kirjoja.

Kaikkien näiden elementtien ylläpitäminen on tärkeää, jotta opetus ja työskentely on sujuvaa. Lomos ja kumppanit (2023, 1–2) ovat todenneet, että Luxemburgin tietotekniset resurssit opetuksen

ja oppimisen saralla ovat tutkimuksen korkeimpia, Suomen ja Tanskan ollessa samalla tasolla osassa raportoiduista resursseista. Tämän tutkimuksen tuloksen ja omat henkilökohtaiset havainnot huomioiden voin todeta, että Haaga-Helion opetuksessa tietotekniset resurssit ovat riittävät. Lomos ryhmineen (2023, 3–4) on käyttänyt tutkimuksessa mallia, jonka mukaan teknologia- ja digitaalisen opetuksen perustana ovat ICT-infrastruktuuri, digitaalinen oppimismateriaali sekä opettajien osaaminen ja visio. Näiden osa-alueiden ollessa kunnossa on opetuksessa ja oppimisessa mahdollista hyödyntää teknologiaa tarvittavalla tavalla. Haaga-Helion infrastruktuuriin kuuluvat myös muut henkilöstön käyttämät työvälineet, kuten kannettavat tietokoneet ja matkapuhelimet. Näiden lisäksi tärkein osa on koko infrastruktuurin ydin eli taustalla toimivat palvelimet, verkkoyhteydet ja muut tavalliselle käyttäjälle näkymättömät ratkaisut.

Palvelimia Haaga-Heliolla on niin paikallisia kuin myös pilvessä olevia. Nykypäivän trendien mukaisesti osa palveluista tilataan erilliseltä palveluntarjoajalta, joka huolehtii niiden toimivuudesta. Haaga-Heliolla on käytössään useita pilvipalvelimia ja niiden hallinta on keskitettyä. Pilvipalvelut myös omalta osaltaan vähentävät fyysisen tilan tarvetta ja näin ollen ne mahdollistavat tilan käytön johonkin muuhun. Paikallisten palvelimien pitäminen saattaa myös joissakin tapauksissa olla kustannuksiltaan kalliimpaa, sillä tällöin tulee huomioida niiden käyttämät resurssit kuten sähkönkulutus.

Luokkahuoneiden kiertäminen ja välineiden tarkistus saattaa kuulostaa pieneltä ja jokseenkin mitättömältä työtehtävältä, mutta säännöllisesti tehdyt tarkistukset auttavat varmistumaan siitä, että kaikki tarvittavat työvälineet toimivat oikein. Tarkistusten tekeminen yksin saattaa olla työlästä, koska useassa luokassa koneita on jopa kymmeniä. Yksittäisen koneen tarkistaminen ei vie kovinkaan kauaa, mutta ongelmatapauksissa työtahti hidastuu huomattavasti. Ryhmässä tehty tarkistuskierros nopeuttaa koko prosessia ja myös ongelmanratkaisu on usein tehokkaampaa ryhmässä. Näillä tarkistuskierroksilla on myös oma osuutensa laitteiden ja välineiden elinkaaren hallinnassa. Huomatessamme viallisia välineitä pyrimme ensisijaisesti huoltamaan ne uudelleenkäyttöä varten, mutta tarvittaessa vaihdamme välineitä uusiin ja kierrätämme vanhat asianmukaisella tavalla.

West County Computers (2017) on kuvannut syitä, miksi tietokoneiden säännöllinen ylläpito on tärkeää. Ensimmäisenä West County Computers (2017) mainitsee ongelmien aikaisessa vaiheessa tapahtuvan havaitsemisen, jonka avulla voidaan välttyä vähäisten ongelmien kehittyminen suuriksi ongelmiksi. Tämä on erittäin hyvä huomio ja ilmenee usein myös omista työtehtävistäni, sillä pienet ongelmat ovat verrattain nopea ratkaista. Pieniin ongelmiin löytyy monesti yksinkertainen korjaus ja näin voidaan välttyä tilanteilta, joissa käytössä oleva tietokone ei toimi enää ollenkaan ja edessä on pahimmassa tapauksessa tietokoneen käyttäjärjestelmän uudelleenasetus tai tietokoneen vaihto uuteen. On kannattavaa mainita tästä myös henkilöstölle uuden laitteen luovutuksen

yhteydessä, joskin vaarana on se, että tikettejä alkaa muodostumaan myös mitättömän pienistä asioista.

Toisaalta on myös tärkeää, että henkilöstö uskaltaa ottaa yhteyttä pienemmissäkin asioissa, jos ongelma ei ratkea omin avuin. Säännöllinen ylläpito voi myös vaikuttaa tietokoneen nopeuteen ja samalla mahdollistaa käytettävien ohjelmistojen hyödyntämisen parhaalla mahdollisella tavalla (West County Computers 2017). Tietokoneiden hitaus ja ohjelmistojen toimimattomuus ovatkin yleisiä tikettien aiheita. Usein kyseessä on vain tietokoneen tarvittavien päivitysten puuttuminen, mutta välillä kyseessä saattaa olla myös viallinen ohjelmisto. Käyttäjien opastus säännöllisestä päivitysten tarkistamisesta sekä asentamista on tarpeen, sillä tällä voidaan vähentää IT-palveluihin kohdistuvaa työkuormaa.

Stoltzfus (2020) jakaa ICT-infrastruktuurin hallinnoinnin muutamaan laajempaan osa-alueeseen, joita ovat muun muassa palvelinten sekä työpöydän ylläpito ja hallinta. Palvelinten hallinta pitää sisällään erilaisten virheilmoitusten tutkimisen, säännölliset sekä tarvittavat manuaaliset päivitykset uuden haavoittuvuuden ilmaantuessa, palvelinten levytilan säännöllisen tarkistamisen sekä varmistumisen siitä, että kaikki palvelimet toimivat halutulla tavalla. (Stoltzfus 2020.) Palvelinten hallinta on usein tavalliselle käyttäjälle näkymätöntä toimintaa, mutta ilman asianmukaisesti toimivia palvelimia ei käyttäjällä olisi ohjelmistoja tai palveluita mitä hän voisi käyttää. Palvelinten toimimattomuus on usein syynä, jos samasta aiheesta tulee useita ilmoituksia tai tikettejä. Tämän osan ylläpito olisi hyvä olla automatisoitua, sillä sen avulla voitaisiin taata palvelimien sekä palveluiden jatkuva toimivuus.

Omiin työtehtäviini kuuluu käyttäjien työpöydän ylläpito. Työpöydän ylläpito pitää sisällään ohjelmistot ja niiden tarvittavat päivitykset sekä käyttöjärjestelmään liittyvät päivitykset (Stoltzfus 2020). Ongelmatilanteissa on tarpeen tuntea erilaiset ohjelmistot ja niiden toiminta, sekä yleisimmät virheilmoitukset ja näihin liittyvät korjausmenetelmät. Olemme tiimini kesken luoneet useita ohjeistuksia yleisimpiin ongelmatilanteisiin ja tarvittaessa luomme myös uusia ohjeistuksia. Stoltzfus (2020) mainitsee, että myös käyttäjien sovellukset sekä hyväksytyt verkkosivut ovat osa työpöydän ylläpitoa. Ongelmatilanteiden tutkimisessa saattaa olla tarpeen käydä läpi asiakkaan laitteelta löytyviä sovelluksia, sekä tarkistaa vierailtuja verkkosivuja.

Oppilaitosympäristö tuo työntekoon omat haasteensa sillä käytössä on paljon erilaisia palveluita, jotka ovat riippuvaisia toisistaan. Esimerkiksi Moodle, jonka kautta opiskelijat osallistuvat kursseille ja Peppi, jonka kautta kursseille ilmoittautuminen tapahtuu, kommunikoivat keskenään ja, jos näiden välisessä integraatiossa todetaan häiriö, voi lopputuloksena olla kummankin palvelun käyttökatko. Usein tämän kaltaisiin tilanteisiin osataan varautua, mutta välillä päivitysten tai muutostöiden yhteydessä jotain voi mennä pieleen. Näissä tapauksissa korjaustöistä vastaa infrastruktuuri tiimi,

ulkoinen tuottaja tai apuna voidaan myös käyttää konsultointipalveluita. Normaalissa käytössä olevat ohjelmistot ovat onneksi suhteellisen yksinkertaisia ja niiden peruskäytön oppii nopeasti. Ohjelmistojen tuntemus on tärkeää, jotta asiakas saa tarvittaessa nopeasti apua, eikä työnteko keskeydy virhetilanteen takia.

Voidaan siis todeta, että ICT-infrastruktuurin tunteminen ja hallinta ovat kriittisiä elementtejä organisaation toiminnalle. Ilman toimivaa infrastruktuuria organisaation toiminta ei ole tehokasta. Edellä mainitut tavat infrastruktuurin hallinnalle ovat pieni osa suuresta kokonaisuudesta ja Stoltzfus (2020) on myös todennut, että edellä mainittujen toimien lisäksi jokaisen organisaation tulee itse määritellä juuri heidän tarpeensa täyttävät menetelmät. Nykyisissä työtehtävissäni infrastruktuurin hallinta on suhteellisen pienessä osassa ja se painottuukin juuri laitteiden elinkaaren hallintaan sekä ylläpitoon. Onnekseni olen kuitenkin päässyt tekemään normaalista arjesta poikkeavia työtehtäviä ja tutustumaan siihen, millaista infrastruktuurin kanssa työskentely voi olla. Nämä työtehtävät tukevat ammatillisen kehittymiseni tavoitetta.

3.4 Seurantaviikko 4

Maanantai 6.11.2023

Päivän tavoite:

Maanantain tavoitteena on käydä läpi viime perjantaina ja viikonlopun aikana tulleet sähköpostit sekä vastaukset käsiteltävinä oleviin tiketteihin. Hoidan aamulla myös omaa osuuttani viikoittaisesta puhelinpäivystyksestä ja tarkoituksena on määrätä viikonlopun aikana tulleet uudet tiketit asianmukaisille vastuuhenkilöille. Tarkoituksena on myös tyhjentää henkilöstön vanhoja työvälineitä, jotta ne voidaan lähettää eteenpäin käytöstä poistettavaksi.

Päivän toteuma:

Viikonlopun aikana olin saanut vain muutaman vastauksen asiakkailta, joka saattaa johtua siitä, että en ollut perjantaina normaaliin tapaan tiedustellut heidän ongelmansa tilannetta. Tänään työpäivän lopulla tiedustelin heidän ongelmien tilannetta ja pyrin saamaan näitä suljettua huomenna. Päivän aikana sain myös vanhat työvälineet tyhjennettyä onnistuneesti ja keskiviikkona siirrän ne Pasilaan odottamaan kierrätystä.

Tiistai 7.11.2023

Päivän tavoite:

Tänään tarkoituksena on käydä läpi palvelunhallintajärjestelmään tehtyjä ohjeita, joita asiakaspalvelijat voivat hyödyntää jokapäiväisessä työskentelyssä. Tämä työtehtävä tukee omalta osaltaan ammatillisen kasvun tavoitettani, jossa tarkoituksena on perehtyä tarkemmin työtehtävissä käytäviin ohjelmistoihin. Tavoitteena on käydä kaikki ohjeet läpi ja samalla oikolukea ne sekä lähettää korjausehdotukset eteenpäin. Tänään hoidan myös loput vuorot viikoittaisesta puhelinpäivystyksestäni.

Päivän toteuma:

Päivän aikana sain käytyä läpi kaikki asiakaspalvelijoille tarkoitetut ohjeet ja tästä motivoituneena ajatukseni on käydä läpi myös asiakkaille tehtyjä ohjeita. Tänään puhelinpäivystyksessä tuli vastaan poikkeuksellinen ongelma liittyen sovelluksen lataamiseen matkapuhelimella. Ongelma ei meinannut ratketa tavallisilla ohjeilla, mutta pienen konsultaation avulla löysimme kuitenkin ratkaisun. Tämän ongelman kohdalla kyse ei ollut niinkään siitä, että ongelman ratkaiseminen olisi ollut monimutkaista, vaan tärkeämmässä roolissa oli se, kuinka kyseisen ratkaisun sai sanoitettua asiakkaalle. Asiakkaan suuntaan tapahtuva viestintä on hyvä kehityskohde itselleni ammatillisen kasvun tavoitteisiini liittyen.

Keskiviikko 8.11.2023

Päivän tavoite:

Eilisestä työtehtävästä innostuneena, tänään tavoitteenani on käydä palvelunhallintajärjestelmässä olevia asiakkaille tarkoitettuja ohjeita. Samalla pyrin tutustumaan paremmin järjestelmän toimintaan, joka on yksi ammatillisen kasvun tavoitteistani. Mahdollisuuksien mukaan luon järjestelmään myös uusia ohjeita, jos huomaan olemassa olevissa jotain puutteita.

Päivän toteuma:

Päivä alkoi yllättävän kiireellisenä ja yksi aamun työtehtävistä tuli kollegaltani, joka tarvitsi testausapua Active Directoryn eli aktiivihakemiston kanssa. Testin tarkoituksena oli varmistua siitä, että tietty Group Policy eli ryhmäkäytäntö toimii oikein. Päivän aikana sain onnistuneesti käytyä läpi asiakkaiden ohjeistuksia ja huomasin, että itselläni on luotuna muutamia sellaisia ohjeita, joita järjestelmästä ei vielä löytynyt. Ongelmaksi muodostui näiden ohjeiden lataaminen järjestelmään ja joudun odottamaan loppuviikkoon, että saan lisättyä näitä asiakkaiden luettavaksi. Ohjeilla on olennainen osa ongelmien ratkaisemisessa ja hyvien ohjeiden avulla asiakkaat voivat löytää ongelmaansa

nopeasti ratkaisun. Tämä voi omalta osaltaan parantaa asiakkaiden mielikuvaa IT-palveluista ja meidän tarjoamastamme palvelusta.

Torstai 9.11.2023

Päivän tavoite:

Tänään tarkoitukseni on tyhjentää Vierumäeltä mukamani tuomat vanhat työvälitteet ja huolehtia niiden kohdalla asianmukaisesta laitteiden elinkaaren hallinnasta. Kannettaville tietokoneille suoritetaan IT-palveluiden osalta kovalevyjen tyhjennys ja laitteiden lopullisesta poistosta vastaava yritys tekee laitteille vielä oman tyhjennyksen. Näillä toimenpiteillä varmistumme siitä, että kenenkään tietoja ei pääse ulkopuolisten käsiin. Päivän aikana on myös sovittu yksi matkapuhelimen vaihto, jonka yhteydessä pääsen tutustumaan erilliseen työkaluun, kun vanhan työpuhelimien tiedot tulee siirtää uuteen työpuhelimeen.

Päivän toteuma:

Vanhojen laitteiden tyhjennys sujui odotetusti ilman ongelmia ja sain laitteet merkattua odottamaan poistoa. Tähän työtehtävään kuuluu myös laitteiden hallinta laiterakisterissä ja se tukee samalla oppimista ICT-infrastruktuurin hallinnoimisesta. Matkapuhelimen vaihdon kanssa kohtasin muutamia ongelmia ja jouduin heti vaihdon alussa alustamaan toisen matkapuhelimen, koska alkuperäinen ei syystä tai toisesta asentanut tarvittavia ohjelmistoja. Muutamia ongelmia tuli myös tietojen siirron kanssa, mutta lopulta saimme asiakkaan kanssa vaihdon tehtyä onnistuneesti. Tämäkin työtehtävä tarjosi oivan tilaisuuden syventää osaamistani käytettävien laitteiden ja ohjelmistojen hallinnasta.

Perjantai 10.11.2023

Päivän tavoite:

Perjantain tavoitteena on olla yhteydessä asiakkaisiin, joilla on käsiteltävinä olevia tikettejä ja sulkea näitä mahdollisuuksien mukaan. Perjantait ovat normaalisti hiljaisempia päiviä kampuksen työtehtäviin liittyen, joten näinä päivinä on usein paremmin aikaa käydä läpi vanhempia tikettejä.

Päivän toteuma:

Aamun aikana usealta kollegalta tuli ilmoitus poissaolosta ja lopulta meitä oli Pasilan toimipisteellä vain muutama työntekijä. Yhden kollegan poissaolo oli jatkunut jo useamman päivän ja sovimme, että tänään tärkeintä on käydä läpi poissaolevien henkilöiden työpöytä ja tarkistaa onko heillä työn alla sellaisia tikettejä, joihin on syytä reagoida vielä tänään. Useat tiketit odottivat kuitenkin

asiakkaan vastausta, mutta yhden laitteenvaihdon teimme kollegan puolesta. Päivän aikana tuli myös poikkeuksellisen paljon uusia tikettejä, joten vanhojen tikettien läpikäymiselle ei jäänyt niin paljon aikaa, kuin olin ajatellut.

Viikkoanalyysi 4

Tämän viikon keskiviikkona olin tekemisissä Active Directoryn eli aktiivihakemiston kanssa, joka on Windows-toimialueen käyttäjätietokanta ja hakemistopalvelu. Aamun aikana tehdyn testauksen aikana huomasin, että tietoni ja osaamiseni oli varsin vähäistä liittyen ryhmäkäytäntöihin. Päätin tässä viikkoanalyysissä tutustua tarkemmin aktiivihakemistoon ja Group Policyjen eli ryhmäkäytäntöjen toimintaan ja hyötyihin siinä määrin, kuin ne ovat olennaisia nykyisissä työtehtävissäni.

Aktiivihakemisto säilöö tietoa olioina. Olio on yksittäinen elementti, kuten käyttäjä, ryhmä tai laite. (Chai & Gillis 2021.) Haaga-Heliassa näitä elementtejä ovat käyttäjät, kuten henkilökunta sekä opiskelijat, erilaiset ryhmät, johon edellä mainitut käyttäjät voivat kuulua, sekä Haaga-Helian käytössä olevat laitteet, kuten henkilöstön kannettavat tietokoneet ja opetukseen käytettävät oppilaskoneet. Aktiivihakemiston päätehtävänä on Domain Services eli toimialueen palvelut. Palvelin, jolla tämä palvelu pyörii, on nimeltään Domain Controller eli toimialueen valvoja. Kyseinen palvelu tallentaa tietoa hakemistoista sekä hoitaa käyttäjän vuorovaikutusta toimialueen kanssa. (Chai & Gillis 2021.) Chai ja Gillis (2021) mainitsevat, että tämän palvelun avulla tarkistetaan käyttäjän oikeudet, kun hän yrittää kirjautua laitteeseen tai muodostaa yhteyden verkon kautta. Käytännössä tämän avulla evätään tai sallitaan käyttäjän pääsy resursseihin, ennalta määritettyjen käytäntöjen perusteella.

Aktiivihakemisto koostuu useista eri palveluista, mutta omissa työtehtävissäni tärkeimpiä ovat edellä mainittu toimialueen palvelut sekä Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) eli kevyt versio hakemistopalveluiden protokollasta. Tämä on yksinkertaistettu versio, jota käytetään hakemistopalveluiden ylläpitämiseen ja käyttämiseen verkon kautta. Sen avulla on mahdollista tallentaa olioita, kuten käyttäjänimiä sekä salasanoja ja jakaa näiden olioiden tietoa verkon yli. (Chai & Gillis 2021.) Tätä palvelua käytän työtehtävissäni, kun minun tarvitsee saada nopeasti tietoa henkilökuntaan kuuluvasta käyttäjästä. Tässä hakemistossa on esitelty helposti luettavalla tavalla käyttäjien nimet sekä käyttäjätunnukset. Palvelun avulla on myös mahdollista tarkistaa käyttäjän sen hetkiset oikeudet muihin palveluihin, mutta näiden oikeuksien hallinnointi ei kuitenkaan kuulu minun työtehtäviini.

Opiskelijoiden tiedot eivät ole samassa hakemistossa ja nämä tiedot tulevat suoraan Pepistä. Peppi on kattava toiminnanohjauksellinen palvelukokonaisuus (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2023b), jonka avulla opiskelijat voivat tarkastella henkilökohtaisia tietojaan, opiskeluoikeuksiaan,

henkilökohtaista opintosuunnitelmaa sekä ilmoittautua kursseille ja tarkastella omia suorituksiaan. Opettajat puolestaan vievät opiskelijoiden suoritukset ja arvosanat Peppiin sekä hallinnoivat kurssejaan. Myös opintohallintoon ja opetuksen järjestämisen liittyvä henkilökunta käyttää Peppiä (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2023b).

Kaikilla Haaga-Helian opiskelijoilla sekä henkilökuntaan kuuluvilla henkilöillä on omat tunnuksensa ja nämä tunnukset löytyvät myös aktiivihakemistosta. Aktiivihakemistosta löytyvät myös vierailijoiden tunnukset ja näitä voivat olla pidempiaikaiset käyttäjätunnukset, joita haetaan erillisellä lomakkeella tai langatonta verkkoa varten luodut tunnukset, jotka ovat voimassa yhden vuorokauden. Käyttäjille määritetään aktiivihakemistossa myös automaattisesti kuvaus ja opiskelijoiden kohdalla tämä esimerkiksi kertoo käyttäjän nimen, pääsääntöisen kampuksen, koulutusohjelman sekä opiskeluoikeuden keston.

Aktiivihakemistosta löytyy myös erilaisia ryhmiä. Opiskelijoiden ryhmät määräytyvät sen mukaisesti, mitä kursseja he suorittavat. Ryhmän nimi muodostuu kurssin nimen perusteella, ja osallistujat siirtyvät Pepistä sen jälkeen, kun kurssin opettaja on heidät kurssille hyväksynyt. Tällä automatisoidulla työvaiheella varmistetaan se, että kaikki kurssille osallistuvat henkilöt lisätään oikeaan ryhmään. Nämä ryhmät kuuluvat vielä tiettyyn organisaatioyksikköön, joka määrittelee ryhmän oikeudet. Henkilökunnan ryhmät määräytyvät taas työtehtävien ja roolien mukaisesti. Ei ole käytännöllistä, eikä tietoturvallista, että kaikki käyttäjät kuuluvat automaattisesti kaikkiin ryhmiin, vaan tietoturvakäytäntöjen perusteiden mukaisesti kaikille käyttäjille tulisi antaa oletuksena mahdollisimman vähäiset oikeudet, joita voidaan tarvittaessa lisätä.

Laitteet ovat vielä yksi olennainen osa aktiivihakemistoa sekä omia työtehtäviäni. Aktiivihakemistosta löytyvät kaikki henkilökunnan kannettavat tietokoneet, opiskelijakäyttöön tarkoitetut työasemat sekä muut laitteet kuten tulostimet. Kannettavien tietokoneiden käyttöönoton yhteydessä näille määritetään tarvittavat ryhmät ja ryhmien perusteella määritellään asennettavat sovellukset, näiden oikeudet sekä pääsyoikeudet tiettyihin palveluihin. Kannettavien tietokoneiden ja työasemien tulee kuulua oikeaan toimialueeseen, jotta niihin on mahdollista kirjautua sisään Haaga-Helian tunnuksilla. Välillä on tarpeen hetkellisesti poistaa tietokone toimialueesta ja lisätä se sinne takaisin, jotta kirjautuminen toimii oikein.

Organizational Units eli organisaatioyksiköt ovat tapa järjestää käyttäjiä, ryhmiä sekä laitteita (Chai & Gillis 2021). Haaga-Heliolla on olemassa omat organisaatioyksiköt muun muassa henkilöstölle, opiskelijoille, vierailijoille sekä henkilökunnan kannettaville tietokoneille. Organisaatioyksikkö on pienin yksikkö, jolle voidaan määritellä ryhmäkäytäntöjä ja yhden organisaatioyksikön sisällä voi olla useita muita organisaatioyksiköitä, kunhan kaikki näistä ovat yksilöllisiä (ManageEngine s.a.). Organisaatioyksiköiden käyttö on suositeltavaa, koska sen avulla voidaan hallita tiettyä ryhmää,

sen sijaan, että ryhmäkäytäntö koskisi esimerkiksi kaikkia käyttäjiä. Organisaatioyksiköt myös mahdollistavat hajautetun hallinnon, sillä yhden organisaatioyksikön vastuu voi olla yhden osaston järjestelmänvalvojalla ja toisen osaston järjestelmänvalvoja taas on vastuussa toisesta organisaatioyksiköstä. (ManageEngine s.a.)

Ryhmäkäytänteet ovat hierarkkinen järjestelmä, joka mahdollistaa tiettyjen määritysten tekemisen halutuille käyttäjille ja laitteille (Posey & Rubenstein 2019). Hierarkkinen malli tarkoittaa sitä, että määritykset periytyvät organisaatioyksiköstä toiselle. Ryhmäkäytänteet ovat pääsääntöisesti turvallisuuteen vaikuttava työkalu, mutta sen avulla voidaan pakottaa muitakin asetuksia. Keski-ikäisessä tapauksessa oli tarkoituksena saada kootusti vaihdettua useammalle kannettavalle tietokoneelle erityiseen tapahtumaan liittyvä taustakuva. Vaikka tämä ei välttämättä ole kriittisin ryhmäkäytänteiden käyttötapa, antaa se hyvän kuvan sen mahdollisuuksista. Ryhmäkäytänteet muodostavat yhdessä ryhmäkäytännön, jota voidaan hallinnoida erillisen hallintapaneelin tai komentorivin kautta (Posey & Rubenstein 2019). Posey ja Rubenstein (2019) toteavat, että ryhmäkäytänteiden käyttötarkoitukset ovat usein tietoturvaan liittyviä, kuten salasana-vaatimusten pakottaminen tai tiettyjen ominaisuuksien käytöstä poistaminen. Aktiivihakemiston kautta käytettävät ryhmäkäytänteet ovat keskitetyksi hallittavia ja nämä otetaan käyttöön, kun käyttäjä kirjautuu laitteelle, joka on liitetty tiettyyn toimialueeseen (Posey & Rubenstein 2019).

Nykyisissä työtehtävissäni aktiivihakemistolla on olennainen rooli, vaikka työtehtäväni eivät mahdollistakaan ryhmäkäytänteiden hallinnoimista. Aktiivihakemiston avulla pystymme seuraamaan mitä laitteita henkilökunnan jäsenillä on käytössä ja tämä kulkeekin rinnakkain myös laiterekisterin ylläpidon kanssa. Molempien ollessa ajan tasalla on helppo selvittää missä kyseistä laitetta käytetään ja kuka sen haltijaksi on merkattu. Aktiivihakemiston kautta on myös mahdollista nollata käyttäjien salasanoja sellaisissa tapauksissa, joissa asiakas ei pysty tästä itse tekemään. Tällöin on syytä varmistua vielä kyseisen asiakkaan henkilöllisyydestä, jotta tunnukset eivät joudu väärin käsiin.

3.5 Seurantaviikko 5

Maanantai 13.11.2023

Päivän tavoite:

Tavoitteena tänään on päästä ajan tasalle omien käsiteltävinä olevien tikettien kanssa, sillä viime perjantai oli yllättävän hektinen, ja näille ei jäänyt niin paljon aikaa kuin olin toivonut. Aikataulun päiväni sen mukaisesti, että kaikille työtehtäville jää aikaa ja pyrin tällä tavalla myös kehittämään omia työskentelytapojani.

Päivän toteuma:

Aamu oli suhteellisen hiljainen ja sain puhelinpäivystyksen ohella vastailtua asiakkaiden viesteihin. Päivän aikana sain myös hoidettavakseni muutaman Malmin kampukseen liittyvän työtehtävän, joista yksi vaatii enemmän selvittelyä, sillä aktiivihakemiston mukaan kaksi konetta olisi aktiivisessa käytössä, mutta näiden sijainnista ei tällä hetkellä ole tietoa. Toinen työtehtävä oli samankaltainen ja vaati keskustelua henkilökunnan jäsenen kanssa, sillä hänelle oli aktiivihakemiston mukaan merkattu käyttöön kolme konetta. Viimeinen työtehtävä liittyi luokan projektoriin, jonka lamppu kaipaa vaihtoa. Päivän aikana sain hyvin pidettyä kiinni aikataulustani ja saavutin päivän tavoitteen.

Tiistai 14.11.2023

Sairausloma

Keskiviikko 15.11.2023

Sairausloma

Torstai 16.11.2023

Sairausloma

Perjantai 17.11.2023

Päivän tavoite:

Edellisten päivien poissaolojen takia, tavoitteenani on tänään käydä läpi viikon aikana tulleet sähköpostit sekä vastaukset käsiteltävinä oleviin tiketteihin. Kollegani ovat hoitaneet työpöytäni akuteimmat työtehtävät, kuten keskiviikoksi sovitun kannettavan tietokoneen vaihdon.

Päivän toteuma:

Sain käsiteltäviä päivän aikana kaikki saapuneet sähköpostit ja olin myös yhteydessä asiakkaisiin, joiden tiketit vaativat yhteydenottoa. Sain käsiteltäviä myös uusia tikettejä, joten töihin palaaminen sujui varsin mallikkaasti. Päivän lopulla ihmetystä herätti keskiviikolle aikataulutettu kannettavan tietokoneen vaihto. Päivän aikana löysin asiakkaalle valmistelemani tietokoneen, vaikka asiakas oli omien sanojensa mukaisesti käynyt paikalla sovitusti. Paikalla olevat kollegani eivät olleet kyseistä asiakasta palvelleet ja yksi kollegoistani oli poissa, joten en tätä häneltäkään voinut varmistaa. Tämän selvittäminen siirtyy ensi viikolle.

Viikkoanalyysi 5

Tällä viikolla oma työviikkoni oli varsin katkonainen ja moni muukin tiimiimme kuuluva henkilö on ollut poissa viimeisen kahden viikon aikana. Päätin tällä viikolla tutustua tarkemmin siihen, mitä kuuluu hyvään tiimityöskentelyyn, kommunikointiin ja kuinka tämä näkyy arjessa. Tarkoituksena on pohtia sitä, kuinka kommunikoinnin avulla voidaan sujuvoittaa työskentelyä ja välttyä ylimääräiseltä työltä. Tarkoituksena on myös selvittää mitkä asiat ovat sellaisia, jotka auttavat muodostamaan paremman yhteishengen tiimin sisällä. Hyvää tiimityöskentelyä tarvitaan joka päivä, mutta varsinkin poikkeusaikoina, jolloin työtehtäviä voi olla huomattavasti enemmän ja yllättäviin tilanteisiin tulee reagoida nopeasti.

Kokkonen ja Laine (2021, 25) sekä Adu-Oppong ja Agyin-Birikorang (2014, 209) mainitsevat havainnosta, jossa työntekijöiden työtyytyväisyys parani silloin, kun he auttoivat työkavereitaan. Tämän huomion voin allekirjoittaa myös omalla kohdallani, joskin voin myöntää eroavaisuuden siinä, tarjoanko minä itse apuani vai pyytääkö kollega sitä. Tarjotessani apua itse, koen olevani avulias sekä huomaavainen ja myös Kokkonen ja Laine (2021, 25) mainitsevat näiden ominaisuuksien olevan työyhteisötaitoihin liitettäviä elementtejä. Huomaavaisuus voidaan nähdä toisen kunnioittamisena sekä haluna jakaa tietoa, tämä yhdistettynä avuliaisuuteen estää ongelmien syntymistä sekä epäselvyyksiä (Kokkonen & Laine 2021, 25). Olennaiseksi elementiksi hyvään tiimityöskentelyyn nostaisin myös reiluuden ja rehtiuden. Kokkonen ja Laineen (2021, 25) mukaan rehtiys ilmenee hankaluuksien sietokykyinä sekä asenteena työn reunaehtoja kohtaan.

Omissa työtehtävissäni koen, että nämä kolme elementtiä ovat avainasemassa toimivaan tiimityöskentelyyn. Kuten jo edellä mainitsin, tarjoan muille apuani silloin, kun oma työkuormani tämän sallii tai, kun huomaan muiden työtilanteen olevan erityisen kiireinen. Tässä omalta osaltaan korostuu avuliaisuuden ja huomaavaisuuden lisäksi myös reiluus ja rehtiys. Uskon reiluuden tarkoittavan myös sitä, että tiimin kesken voidaan jakaa työtehtäviä. Koen, että tehdessäni kollegalle palveluksen, on hän alttiimpi auttamaan minua, kun minulla on liiaksi työtehtäviä. On kuitenkin tärkeää huomata, että tämä ei koskaan ole juurisyy sille, miksi tarjoan apuani muille. Huomaan, että suhtaudun hieman varauksella sellaisiin työtehtäviin, jotka minulle määrätään ilman erillistä ilmoitusta. Vaikka tällainen työtehtävä määrättäisiin silloin, kun oma työtilanteeni on rauhallinen, aiheuttaa se minussa tietynlaisen stressireaktion. Tämä on ollut erikoinen ilmiö huomata, koska käytännössä voisin myös itse tarjoutua auttamaan täysin vastaavassa tilanteessa, mutta reaktioni olisi silloin erilainen, koska se on tapahtunut omasta aloitteestani. Tätä ominaisuutta voisin koittaa työstää itsessäni ja sen myötä parantaa omia työskentelytapojani.

Pittampalli (2019) kertoo ongelmanratkaisun sisältävän viisi erillistä vaihetta. Nämä vaiheet ovat ongelman määrittäminen, ratkaisujen luominen ja arviointi, sopivimman ratkaisun valitseminen ja

suunnitelman luominen. Henkilön työskennellessä yksin voi hän käydä nämä viisi vaihetta läpi äärimmäisen nopeasti ilman, että eri vaiheisiin kiinnitetään edes huomiota. Ongelman ollessa arkipäiväinen muodostuu ajatuksissa jo valmiiksi sopiva suunnitelma samalla, kun ongelmaa vielä käydään läpi (Pittampalli 2019). Vaikeuksia alkaakin muodostua siinä vaiheessa, kun ongelmaa yritetään ratkoa tiimin kesken. Edellä mainittu, automatisoitu ongelmanratkaiseminen ei ole enää mahdollista, koska kaikki tiimin jäsenet eivät ole yhtä kokeneita.

Pittampalli (2019) mainitsee, että onnistunut ongelmanratkaisu tiimin kesken vaatii sen, että jokainen vaihe käydään yhdessä läpi. Tiimiläisten kokeneisyys tai vastaavasti kokemattomuus tulee usein ilmi siinä vaiheessa, kun ongelman käsittely on vasta aluillaan. Kokenut tai vastaavaan ongelmaan törmännyt tiimiläinen voi edetä hyvinkin nopeasti viimeiseen vaiheeseen, kun taas kokemattomampi jäsen voi kohdata vaikeuksia jo itse ongelman sisäistämisessä. (Pittampalli 2019.) Koen, että IT-palveluiden kesken edellä mainittu tilanne on hyvin harvinainen, sillä kohtaamamme ongelmat ovat usein toistuvia. Välillä erikoisempia ongelmia tulee kuitenkin vastaan ja tällöin voi olla tarpeen jakaa näitä tiimin kesken.

Kommunikointi nousee tärkeään roolin viimeistään siinä vaiheessa, kun ongelmia tulee ratkoa yhdessä tiimin kesken. Adu-Oppong ja Agyin-Birikorang (2014, 209) mainitsevat useita hyötyjä, jotka ovat seurausta työpaikalla tapahtuvasta tehokkaasta kommunikoinnista. Näitä ovat jo edellä mainittu kasvanut tyytyväisyys, konfliktien väheneminen, tuottavuuden kasvaminen, ystävyysuhteiden muodostuminen sekä resurssien oikeanmukainen käyttäminen. Kasvanut tyytyväisyys johtaa luonnollisesti myös tyytyväisiin työntekijöihin, mutta sen avulla voidaan myös muodostaa uskollisia sekä toisiinsa luottavia tiimejä (Adu-Oppong ja Agyin-Birikorang 2014, 209).

Syitä huonolle kommunikaatiolle voi olla useita, mutta Adu-Oppong ja Agyin-Birikorang (2014, 209) kertovat yhdeksi suurimmaksi ongelmaksi sen keskeneräisyyden. Kommunikoinnin tapahtuessa kahden henkilön välillä, voi toinen osapuoli olla siinä uskossa, että kaikki tarpeellinen tieto on jo välitetty. Tämä ei välttämättä pidä kuitenkaan paikkaansa ja keskustelun toinen osapuoli on voinut jäädä ilman jotain olennaista tietoa keskustelun aikana. Syynä tälle voi olla henkilöiden välinen ympäristöllinen tai henkilökohtainen este tai muuri. Suuremman tiimin kesken tapahtuvassa keskustelussa näitä esteitä voi muodostua vieläkin enemmän ja siksi on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että kommunikointi on luonteeltaan sujuvaa. Sujuva kommunikointi vaatii kaikkien osapuolien huomion ja on myös tarpeen varmistaa, että kommunikointiin käytetään riittävästi aikaa, ettei osapuolien välillä jää epäselvyyksiä. Kaikki tarpeellinen tieto on tuotava esiin sellaisella tasolla, että jokainen osapuoli kykenee ymmärtämään sen ja keskustelemaan siitä. Välillä tämä voi tarkoittaa ongel-

man visualisoinnista erilaisilla tavoilla tai välineillä. Tärkeitä elementtejä onnistuneessa kommunikoinnissa ovat myös vastaanottajien keskittyminen, rauhallisuus sekä halu ottaa tietoa vastaan. (Adu-Oppong ja Agyin-Birikorang 2014, 210–212.)

IT-palveluiden käytössä oleva palvelunhallintajärjestelmä mahdollistaa käytännössä myös tiketin sisällä tapahtuvan kommunikoinnin. Tämän kommunikoinnin tarkoituksena on pitää kaikki ajan tasalla siitä, miten kyseistä tikettiä on hoidettu. Usein sisäinen kommunikointi tai kommentit voivat olla yleismaallisia, mutta välillä nämä kommentit ovat tarpeellisia. Tärkeäksi tämä sisäinen kommunikointi muodostuu silloin, kun kyseisestä tiketistä muodostuu liian vaikea, eikä sitä ole mahdollista ratkaista itse. Kaikille aihealueille on nimetyt vastuuhenkilöt ja tarvittaessa näitä tikettejä siirretään eteenpäin. Näissä tapauksissa sisäisen kommunikoinnin avulla varmistutaan siitä, että henkilö, joka saa tiketin hoitaakseen, pystyy hyvin nopeasti ja vaivattomasti tarkistamaan, miten kyseistä tikettiä on jo entuudestaan hoidettu. Hyvä sisäinen kommunikointi varmistaa sen, että toisen henkilön ei tarvitse käyttää aikaa selvittäessään samoja ongelmia toistamiseen ja hän pystyy helposti ehdottamaan sellaisia keinoja, joita ei ongelmanratkaisemisessa ole vielä kokeiltu. Hyvällä kommunikoinnilla voidaan siis tässäkin tapauksessa edistää työtyytyväisyyttä, välttää päällekkäisiä työtehtäviä sekä nopeuttaa asiakkaan saamaa palvelua.

Koen, että nykyisen tiimini kesken kommunikointimme on pääosin hyvällä tasolla, mutta parannettavaakin löytyy. Erityisesti sellaisissa tapauksissa, joissa joudumme hoitamaan poissaolojen vuoksi toisen kollegan työtehtäviä, ei sisäinen kommunikointimme ole aina riittävällä tasolla. Tämä tarkoittaa sitä, että hoitaessamme tikettiä, joka ei lähtökohtaisesti kuulu itsellemme, emme usein näe niin paljon vaivaa sen dokumentoimiseen. Tämä ilmenee etenkin sisäisten kommenttien puutteena, jolloin tiketin alkuperäinen omistaja ei voi tietää, miten kyseistä tikettiä on hoidettu hänen poissa ollessaan. Tässä huomaan kehityskohdan myös itselläni ja tämä on selkeästi liitoksissa myös laiteräkisterin ylläpitämisen kanssa. Molemmissa yhdistävänä tekijänä on varsinaisen, fyysisen työtehtävän hoitaminen ja tämän jälkeen heräävä ajatus siitä, että työtehtävä on nyt valmis. Usein työtehtävät vaativat kuitenkin kirjalliset toimenpiteet, jotka näissä tapauksissa ovat laiteräkisterin päivittäminen sekä sisäisten kommenttien kirjoittaminen. Näihin olen jo koettanut panostaa ja koen, että vastaavien työtehtävien kohdalla minulla on kuitenkin vielä kehityttävää.

3.6 Seurantaviikko 6

Maanantai 20.11.2023

Päivän tavoite:

Maanantaina tavoitteena on käydä läpi kaikki viikonlopun aikana tulleet sähköpostit sekä uudet vastaukset käsiteltävinä oleviin tiketteihin. Tänään tarkoituksena on myös käydä Malmin varastossa tekemässä pienimuotoista inventaariota ja kartoittaa mitä kaikkea varasto pitää sisällään. Inventaarion yhteydessä tavoitteena on myös laittaa kiertoon sellaisia työvälineitä ja laitteita, joille IT-palveluilla ei ole enää käyttöä.

Päivän toteuma:

Säännöllinen inventaario olisi ilmeisen tarpeen, sillä varastosta löytyi jonkin verran sellaisia välineitä, joita emme enää käytä ollenkaan. Nämä välineet siirsin selkeästi erilleen ja ne odottavat kierrätystä. Sain tavoitteideni mukaisesti käytyä varastoa läpi ja paremman käsityksen siitä, mitä välineitä Malmilla on käytössä. Tästä on myös hyötyä muita työtehtäviä ajatellen, sillä on helpompaa sekä nopeampaa tehdä infrastruktuuriin liittyviä muutoksia, kun käytettävissä olevat välineet sekä laitteet on tiedossa. Tämä työtehtävä myös omalla tavallaan tuki ammatillisen kasvun tavoitettani, liittyen infrastruktuurin hallintaan sekä siihen liittyviin teemoihin.

Tiistai 21.11.2023

Päivän tavoite:

Tänään käytän työaikaani kahden tietokoneen paikantamiseen, jotka aktiivihakemiston mukaan ovat suhteellisen aktiivisessa käytössä, mutta joiden sijainnista ei tällä hetkellä ole täyttä varmuutta. Tähän työtehtävään ei toivottavasti kulu liiaksi aikaa, koska tältä etsimiseltä olisi välttytty, jos aktiivihakemistoon tai laiterekisteriin olisi merkattu koneiden sijainti asianmukaisesti.

Päivän toteuma:

Kadoksissa olleet tietokoneet löytyivät onnekseni suhteellisen helposti, eikä tähän työtehtävään kulunut lopulta kovinkaan paljon aikaa. Otin koneiden sarjanumerot ylös ja tein tarvittavat muutokset aktiivihakemistoon sekä laiterekisteriin, jotta vastaavalta etsimiseltä välttyttäisiin tulevaisuudessa. Tämä toimi hyvänä muistutuksena omiin kehityskohteisiini liittyen, koska laiterekisterin päivittäminen unohtuu myös minulta ajoittain.

Keskiviikko 22.11.2023

Päivän tavoite:

Tänään on tarkoitus aloittaa pienimuotoinen projekti, joka liittyy henkilökunnan matkapuhelimien vaihtoon. Microsoft on aloittanut kampanjan, jonka tavoitteena on saada kaikki käyttäjät käyttämään Microsoft Authenticatoria kaksivaiheiseen tunnistautumiseen. Laiterekisteristä kävi ilmi, että muutaman työntekijän työpuhelimet ovat niin vanhoja, että näihin laitteisiin ei Microsoft Authenticatoria ole mahdollista asentaa ja nämä on vaihdettava nopeahkolla aikataululla. Tämä on hyvä työtehtävä myös ammatillisen kasvun tavoitteita ja infrastruktuuriin tutustumista ajatellen.

Päivän toteuma:

Päivän aikana sain haettua laiterekisterin kattavan raportin, josta käy ilmi kaikki henkilökunnan käytössä olevat matkapuhelimet. Rajasin raporttiin vain ne henkilöt, joilla on käytössään yli kolme vuotta vanha laite, koska näiden laitteiden elinkaari on mahdollisesti tulossa päätökseen. Tavoitteena olisi, että henkilökunnan työvälineet ovat käytössä noin kolmesta neljään vuotta, jolloin niiden toimivuus voidaan suhteellisen hyvin taata. Tärkeää näiden laitteiden vaihtamisessa on myös se, että kaikkein vanhimpia laitteita ei ole ikinä lisätty Microsoft Intuneen, eivätkä ne siten kuulu keskitettyyn laitehallintaan.

Torstai 23.11.2023

Päivän tavoite:

Aikataulumuutosten takia joudun luovuttamaan itseltäni yhden uuden työntekijän laiteluovutuksen toiselle tiimiläiselle ja tänään tavoitteenani on valmistella tämän luovutuksen kannettava tietokone sekä matkapuhelin. Yllättävät muutokset ovat ikäviä, mutta eivät mitenkään harvinaisia ja näissä tapauksissa täytyy tiedustella muilta tiimiläisiltä, kuka voisi tuurata työtehtävän hoitamisessa.

Päivän toteuma:

Työvälineiden asennus ja profilointi uudelle työntekijälle hoitui ilman ongelmia ja löysin myös tiimiläisen, joka pystyy tuon laitteiden luovutuksen hoitamaan minun puolestani. Tässä tuli huomattua, että toimivan tiimin sisällä työtehtävien jakaminen muiden kesken on suhteellisen helppoa ja muut tiimiläiset ovat valmiita auttamaan tarvittaessa. Päivän aikana työtehtäväkseni tuli myös kirjaston tietokoneiden päivittäminen ja näihin uuden ohjelmistopakettin asentaminen. Useat kirjaston tietokoneet olivat tänään käytössä, joten muutama kone jää vielä huomiseksi.

Perjantai 24.11.2023

Päivän tavoite:

Tänään tarkoituksena on asentaa uusi ohjelmistopaketti niille kirjaston koneille, joille sitä ei vielä ole asennettuna. Tämän lisäksi aloitan tänään toisen uuden työntekijän työvälineiden valmistelun ja jatkan eteenpäin keskiviikkona aloitettua projektia, jonka tarkoituksena on päivittää työntekijöiden vanhoja matkapuhelimia uudempiin.

Päivän toteuma:

Päivän aikana sain kaikille lopuille kirjaston koneille asennettua uuden ohjelmistopakettin sekä muut tarvittavat päivitykset, ja ne ovat taas asiakkaiden käytettävissä. Päivän aikana alustin onnistuneesti myös uuden työntekijän työvälineet, mutta näiden lopullinen asennus jää vielä ensi viikolle. Sain myös edistettyä matkapuhelimiin liittyvää projektia ja lähetin ensimmäiset sähköpostit niille henkilöille, joilla on selkeästi vanhimmat laitteet käytössään. Tarkoituksena on edetä järjestelmällisesti vanhemmista laitteista uudempiin ja porrastetusti vaihtaa kaikki laitteet.

Viikkoanalyysi 6

Tämä viikko oli suhteellisen rauhallinen ja merkittävin asia oli henkilökunnan työpuhelimiin liittyvän projektin aloittaminen. Projektin tarkoituksena on vaihtaa työpuhelimet niille henkilöille, joilla on käytössään yli kolme vuotta vanha laite. Yksi syy tälle on se, että näillä laitteilla Microsoft Authenticator ei välttämättä toimi oikein ja tämä voi aiheuttaa ongelmia tulevaisuudessa, sillä Microsoft on pakottamassa Authenticatorin ainoaksi kaksivaiheisen tunnistautumisen tavaksi. Toisena ongelmana on laitteiden ikä ja elinkaaren hallinnan mukaisesti pyrimme vaihtamaan laitteita kolmen vuoden käytön jälkeen. Tämän ajan jälkeen laitteissa on havaittu enemmän ongelmia, jotka vaikuttavat laitteiden käyttöön. Samalla pyrimme tuomaan enemmän esille sitä, että IT-palvelut huolehtivat laitteiden elinkaaresta ja teemme tarvittavia päivityksiä säännöllisesti. Viimeinen vaikuttava tekijä laitteiden vaihtamiselle on niiden puuttuminen Microsoft Intunesta, joten osa kaikkein vanhimmissa laitteista ei kuulu keskitettyyn laitehallintaan. Tällä viikolla tarkoituksenani on tutustua hieman enemmän keskitettyyn laitehallintaan, sen hyötyihin sekä Microsoft Intunesin ominaisuuksiin.

Keskitetty laitehallinta on olennainen osa IT-palveluiden toimintaa sekä tietoturvan hallintaa. Aiemmin erinäiset mobiililaitteiden hallintaan liittyvät ratkaisut ovat keskittyneet ainoastaan laitteiden hallintaan sekä tiedon suojaamiseen, mutta jatkuvan digitalisoitumisen myötä on ollut pakko kehittää uusia tapoja suojata sekä laitteita, että niillä tapahtuvia toimenpiteitä (Pierer 2016, 27). Mobiililaitteiden määrän kasvaminen ja niiden lisääntynyt käyttö työtehtävien hoitamisessa on laajentanut keskitetyn hallinnan käsittämään myös mobiilisovellusten, -sisällön sekä -turvallisuuden hallinnan

(Pierer 2016, 28). Näiden osa-alueiden myötä keskitetyn laitehallinnan avulla voidaan nykyään määritellä käytäntöjä sallittuihin sovelluksiin sekä käytettävään sisältöön liittyen.

Batool ja Masood (2020, 109) toteavat, että mobiililaitteisiin kohdistuva suuri määrä erilaisia uhkia ja ongelmia on torjuttava asianmukaisilla turvallisuuteen liittyvillä toimenpiteillä. Yksi tämän mahdollistava työkalu on juuri keskitetty mobiililaitteiden hallinta (Batool & Masood 2020, 109). Edellä mainitut työkalut mahdollistavat muun muassa erilaisten profiilien hallinnan, sijaintitiedot, etänä tapahtuvan laitteen lukituksen sekä tyhjentämisen, haittaohjelmien havaitsemisen sekä tiedon suojaamisen ja varmuuskopioinnin (Batool & Masood 2020, 109; Pierer 2016 44–45). Organisaatioiden tulee itse etukäteen arvioida sellaiset tilanteet, joissa keskitetystä laitehallinnasta voisi olla niille hyötyä. Tärkeää on rehellinen kuvaus siitä, mitä kaikkea organisaation mobiililaitteelle voi tapahtua ja mihin kaikkeen tulee varautua. Ainakin tilanteille, joissa laite on varastettu, luottamuksellista tietoa on menetetty tai laitteelle on päässyt haitallinen sovellus, tulisi etukäteen miettiä toimintasuunnitelma. Tämän lisäksi tulee myös suunnitella, kuinka vanhentuneet laitteet päivitetään uusiin, niin, että siitä aiheutuu käyttäjälle mahdollisimman vähän haittaa. (Batool & Masood 2020, 110–111.)

Mobiililaitteiden käyttämiseen työympäristössä on olemassa erinäisiä malleja. Piererin (2016, 63) mukaan näitä malleja ovat ”tuo oma laitteesi” (Bring Your Own Device), ”organisaation omistama laite yksityiskäyttöön” (Corporate Owned Personal Enabled) sekä ”organisaation omistama laite työkäyttöön” (Corporate Owned Business Only). Ensimmäisenä mainittu malli antaa työntekijälle mahdollisuuden tuoda oma laitteensa työympäristöön, mutta tässä on olemassa myös riskejä. Näissä tapauksissa laitteissa ei välttämättä ole huolehdittu asianmukaisesta tietoturvasta, eikä ne usein ole keskitetyn laitehallinnan piirissä (Batool & Masood 2020, 111). Toinen malli on myös Haaga-Helion käytössä ja se mahdollistaa työtehtävien hoitamisen organisaation omistamalla laitteella, mutta sallii myös rajoitetusti käytettävän henkilökohtaisen profiilin samassa laitteessa. Viimeinen malli on näistä tiukin ja siinä organisaatio tarjoaa työntekijälle mobiililaitteen, joka on tarkoitettu ainoastaan työtehtävien hoitamiseen ilman minkäänlaista henkilökohtaista profiilia.

Organisaatioita on erilaisia ja eri aloilla toimivat yritykset tarvitsevat erilaisia käytäntöjä, joten kaikille näille malleille on olemassa oma paikkansa yritysmaailmassa. Ensimmäisen mallin avulla organisaatio voi säästää suuria summia laitehankinnoissa, tiukinta, kolmatta mallia käytetään yleensä organisaatioissa, joissa käsitellään arkaluontoista materiaalia ja toinen malli on luonteeltaan näiden välimaastossa ja mahdollistaa paremman tietoturvan, mutta ei ole kuitenkaan täysin rajattu vain työkäyttöön (Pierer 2016, 64).

Microsoft Intune on yksi edellä kuvatuista keskitetyn laitehallinnan työkaluista, joka asennetaan pääsääntöisesti kaikkiin uusiin matkapuhelimiin, jotka luovutetaan Haaga-Helion henkilökunnan

käyttöön. Microsoft Intune mahdollistaa työkäyttöön tarkoitettujen mobiililaitteiden hallinnan ja sen avulla on myös mahdollista rajoittaa laitteelle asennettavia sovelluksia (Microsoft 2023b). Tällä hetkellä Intunen käyttö on Haaga-Heliassa rajattu vain matkapuhelimiin. Intune tukee useita käyttöjärjestelmiä, kuten Androidia ja Applen iOS:ää ja tarjoaa useita hyödyllisiä ominaisuuksia, kuten määritysprofiilit, mahdollisuuden sovellusten jakeluun keskitetysti sekä mahdollisuuden erilaisille etätoimenpiteille, joihin kuuluvat työprofiilin poistaminen sekä halutun laitteen tyhjennys. (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2023c.)

Microsoft Intunesin käyttöönotto uuden puhelimen asennuksen yhteydessä tapahtuu käytännössä automaattisesti. Asennuksen yhteydessä hyväksytään, että käytettävä laite on organisaation hallinnoima ja asennusohjelmaa seuraamalla laitteeseen asennetaan ennalta määritetyt sovellukset, joihin kuuluvat muun muassa Microsoft Outlook, Elisa Ring, Microsoft Authenticator sekä Microsoft Edge. Asennuksen yhteydessä otetaan myös käyttöön ennalta määritetyt käytännöt, jotka pakottavat esimerkiksi käyttämään suojakoodia, uusien asennettavien sovelluksien skannauksen sekä lukitusnäytön aikakatkaisun (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2023c). Microsoft Intune myös mahdollistaa laitteille kaksi erillistä profiilia, joista toinen on tarkoitettu työkäyttöön ja toinen henkilökohtaiseen käyttöön (Microsoft 2023b). Henkilökohtaisen profiilin kautta käyttäjän on mahdollista ladata omaan käyttöön muita sovelluksia ja näillä sovelluksilla ei ole pääsyä työprofiilin tietoihin. Intune siis mahdollistaa entistä tietoturvallisemman laitteen, verrattuna siihen, että kaikki sovellukset olisivat vain yhden profiilin alla, jolloin sovelluksilla saattaisi olla pääsy myös organisaatioon liittyviin tietoihin.

Kyberturvallisuuskeskus (2023a) on listannut useita vinkkejä, joiden avulla organisaatiot voivat parantaa matkapuhelimien tietoturvallista käyttöä. Näihin vinkkeihin kuuluvat muun muassa selkeiden tietoturvakäytäntöjen määrittely mobiililaitteiden käyttöä varten, keskitetyn laitehallinnan käyttö, hyväksytyjen sovellusten määrittely ja tarkistaminen sekä salasanojen vahvuuden määrittely (Kyberturvallisuuskeskus 2023a). Haaga-Heliassa on käytössään erilliset dokumentit tietoturvakäytäntöihin liittyen ja jokainen korkeakoulu yhteisön jäsen on vastuussa siitä, että tuntee häntä koskevat tietoturvaluuteen liittyvät ohjeet, toteuttaa hyvää tietoturvallisuuskulttuuria, osallistuu hänelle suunnattuun tietoturvallisuuskoulutukseen sekä ilmoittaa tarvittaessa tietoturvan vaarantumisesta (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2023d). Intranetissä julkaistaan myös IT-palveluiden toimesta ajankohtaisia uutisia sekä toimintaohjeita potentiaalisten tietoturva-uhkien varalta. Viimeisimmät julkaisut ovat liittyneet tietojenkalasteluun sekä näihin liittyviin toimintaohjeisiin.

Lopulta voidaan todeta, että nyt käynnissä oleva projekti matkapuhelimien vaihtamiseen liittyen ei suinkaan ole turha. Hyvin hallinnoidut laitteet vähentävät huomattavasti organisaation tietoturvariskiä ja tämän myötä myös mahdollisten tietojen vuotamista ulkopuoliselle taholle. Lähtökohtaisesti

ei ole syytä uskoa kenenkään työntekijän vuotavan tietoja tahallisesti, mutta koskaan ei voi olla liian varovainen ja näitä tilanteita varten on hyvä olla varautunut. Keskitetty laitehallinta on erinomainen keino varautua varastettuihin tai hävinneisiin laitteisiin, sillä sen etätoiminnallisuudet mahdollistavat laitteen sulkemisen ja lopulta myös laitteen nollaamisen. Organisaation tarjoamat työvälineet ja mobiililaitteet myös lähtökohtaisesti parantavat henkilökunnan työtehokkuutta ja ovat osoitus siitä, että organisaatio tukee henkilökunnan työskentelyä.

3.7 Seurantaviikko 7

Maanantai 27.11.2023

Päivän tavoite:

Maanantain tavoitteena on edellisten viikkojen tapaan tarkistaa viikonlopun aikana tulleet sähköpostit sekä tiketteihin liittyvät uudet vastaukset. Aamun aikana hoidan myös päivystäjän roolia, ja iltapäivällä tarkoitukseni on osallistua koulutukseen, jonka aiheena on Kybermittari. Koulutuksen tarkoituksena on tutustua Kybermittariin työkaluna sekä sen käyttötarkoitukseen ja tarjoamiin mahdollisuuksiin organisaatiossa.

Päivän toteuma:

Viikonloppu oli ollut rauhallinen ja uusia viestejä oli tullut vähän. Sama toistui myös puhelinpäivätyksessä ja vastasin aamun aikana vain muutamaan puheluun. Rauhalliset aamut ovat välillä tarpeen, jotta päivän ja viikon aikataulun saa suunniteltua rauhassa. Osallistuin myös Kybermittarin koulutukseen ja sain paljon uutta mielenkiintoista tietoa liittyen kyberturvallisuuteen. Koulutus tuki samalla myös ammatillista kehittymistäni liittyen ICT-infrastruktuurin sekä käytettävien ohjelmistojen hallintaan.

Tiistai 28.11.2023

Päivän tavoite:

Tänään minulla ei poikkeuksellisesti ole aikataulutettuna yhtään erityistä työtehtävää, eikä asiakastapaamista. Päivän tavoitteenani on poimia hieman runsaammin uusia tikettejä, koska oma työtilanteeni on poikkeuksellisen rauhallinen. Tämän päivän tavoitteet liittyvät osittain omien työtapojen kehittämiseen sekä tiimityöskentelyn parantamiseen. Tarkoitukseni on oppia tunnistamaan paremmin, milloin oma työkuormani on sellainen, että se sallii muiden tiimiläisten auttamisen.

Päivän toteuma:

Päivän aikana sain poimittua muutamia uusia tikettejä, mutta päivä oli kaiken kaikkiaan todella rauhallinen. Puhelimitse tuli pari uutta työpyyntöä Malmin kampukseen liittyen ja hoidin näitä päivän aikana. Päivän tavoitteet eivät juurikaan toteutuneet, koska tikettien määrä oli päivän aikana normaalia pienempi. Sain kuitenkin onnistuneesti hoidettua ne lähitukea vaatineet tiketit, jotka liittyivät Malmin kampukseen.

Keskiviikko 29.11.2023

Päivän tavoite:

Päivän tavoitteena on valmistella uuden työntekijän työvälineet, joiden luovutus on aikataulutettu huomiseksi. Pyrin myös tänään poimimaan hieman enemmän uusia tikettejä, koska eilen tämä ei vähäisen tikettimäärän takia onnistunut. Tavoitteenani on omalta osaltani tasata työtilannetta, jotta kenenkään työmäärä ei olisi liian suuri.

Päivän toteuma:

Päivän aikana sain hoidettavakseni sopivan määrän uusia tikettejä ja nyt työtilanteeni on taas suhteellisen hyvässä tasapainossa kollegoihini nähden. Päivän aikana hoidin myös enemmän lähitukea vaativia ongelmia, jotta muut tiimiläiset saavat työskennellä rauhassa työn alla olevien tikettien kanssa. Uuden työntekijän työvälineet valmistuivat myös ilman ongelmia ja ne odottavat huomista luovutusta.

Torstai 30.11.2023

Päivän tavoite:

Tänään kalenterissa on eilen valmisteltujen työvälineiden luovutus uudelle työntekijälle. Tämän lisäksi tarkoituksena on etsiä varastosta tarvittavat työvälineet, joita olen viemässä mukaan Vierumäelle ensi viikolla. Nämä työvälineet on tilattu Vierumäen laitevastaavan toimesta ja tavoitteena on saada kaikkien työvälineiden tiedot muokattua laiterekisteriin, jotta niiden sijainti on tiedossa.

Päivän toteuma:

Työvälineiden luovutuksen jälkeen ihmetystä herätti luovutetun näytön sarjanumero, joka oli laiterekisterin tietojen mukaan jo toisen henkilökunnan jäsenen käytössä. Kävin päivän aikana vielä tarkistamassa, että vastaahan laiterekisteriin kirjattu sarjanumero varmasti henkilökunnan jäsenen käytössä olevan näytön sarjanumeroa, eikä tässä ole tapahtunut huolimattomuusvirhettä. Laitere-

kisteriin tehty merkintä oli kuitenkin täysin oikein ja sarjanumeron kanssa ei ollut tapahtunut virhettä. Kysymykseksi jäi nyt vielä se, että mikä oli luovutetun näytön oikea sarjanumero, koska näyttää siltä, että kahdelle näytölle on annettu sama sarjanumero laitteiden toimittajan toimesta. Sain myös kaikki Vierumäelle vietävät työvälineet valmisteltua ensi viikkoa varten ja näiden tiedot laiterekisterissä on myös päivitetty.

Perjantai 1.12.2023

Virkistyspäivä

Viikkoanalyysi 7

Tämän viikon mielenkiintoisin tapahtuma oli maanantaina järjestetty koulutus, jonka aiheena oli Kybermittari. Päätin tämän viikon viikkoanalyysissä tutustua hieman tarkemmin kyberturvallisuuteen käsitteenä, sen rooliin organisaatioissa sekä Kybermittariin ja sen käyttötarkoitukseen. Kyberturvallisuus koskettaa kaikkia ihmisiä, jotka ovat tekemisissä digitaalisten palveluiden kanssa. Yksittäisen henkilön kohtaamat kyberuhat ja mahdolliset vahingot ovat kuitenkin usein paljon maltillisempia, kuin organisaatioiden kohdalla. Organisaatioiden tulisi tietää mitä kyberturvallisuus tarkoittaa ja miten sitä voi seurata, suunnitella sekä toteuttaa. Kyberturvallisuudesta huolehtiminen on olennainen osa organisaation arkea ja sen avulla huolehditaan organisaation toiminnan jatkumisesta.

Nixu Cybersecurityn (2019, 2) tekemässä tutkimuksessa selvitettiin millaisena sen asiakasyritykset näkevät kyberturvan. Tutkimuksessa mukana olleet organisaatiot toimivat Suomessa ja haastateltavat kuuluivat organisaatioiden johtoon tai keskijohtoon ja heidän vastuualueensa on tietohallinto, digitalisaatio, tietoturva ja tiedon hyödyntäminen. Tämän tutkimuksen mukaan kyberturva nähdään turvallisuuden osa-alueena, jonka tarkoituksena on turvata sähköinen ja verkotettu yhteiskunta sekä sen palvelut. Monet puhuivat kyberturvakäsitteen sijaan tietoturvaan liittyvistä toimista tekoälytoteutuksina, ja tämä on omiaan kuvaamaan käsitteeseen liittyviä haasteita sekä yksiselitteisen merkityksen puuttumista. (Nixu Cybersecurity 2019, 4). Kyberturvallisuus ja tietoturvallisuus voivat mennä termeinä sekaisin ja joskus arkipuheessa niitä käytetäänkin synonyymeinä. Tietoturvallisuus on kuitenkin kokonaisuutena laajempi käsite, joka kattaa tiedon turvaamisen laajemmin. Tähän kuuluu fyysisen tiedon turvaaminen sekä sen käytettävyys ja pääsyn rajoittaminen. Kyberturvallisuus taas keskittyy enemmän tiedon, tietojärjestelmien ja laitteiden turvallisuuden takaamiseen verkkoympäristössä. Kyberturvallisuutta voidaan siis pitää yhtenä tietoturvallisuuden osa-alueista. (F-Secure s.a.)

Kyberturvallisuuden ylläpitäminen ei ole yksiselitteistä, eikä siihen ole yhtä oikeaa tapaa. Kyberturvallisuuskeskus (2023b) on listannut verkkosivuillaan useita erilaisia toimenpiteitä, joiden avulla mahdollisten hyökkääjien toimia voidaan estää. Useissa hyökkäyksissä pyritään hyödyntämään

perustason tietoturvaluutteita ja näihin varautuminen tulee aloittaa varmistamalla, että kaikki on jo perustasolla suojattuna. Kyberturvallisuutta voidaan kontrolloida pienilläkin teoilla, kuten monivaiheisen tunnistautumisen käyttöönotolla, uusimmilla tietoturvapäivityksillä, haittaohjelmilta suojautumiselta sekä tarvittavien varmuuskopioiden ottamisella (Kyberturvallisuuskeskus 2023b).

Perustason suojaamisen jälkeen on syytä keskittyä havainnointiin sekä reagointiin. Kyberturvallisuuskeskuksen (2023b) mukaan organisaatioilla tulee olla riittävä kyky havaita siihen kohdistuvia tietoturvapoikkeamia. Näitä poikkeamia tulisi kerätä lokitietoihin, jotta voidaan selvittää mitä, miksi ja milloin jotakin on tapahtunut. Kaikista palveluista ja laitteista ei ole tarpeen kerätä lokitietoja, vaan ensisijaisesti kaikkein kriittisimmistä kohteista tulee huolehtia. (Kyberturvallisuuskeskus 2023b.) Pelkkä havainnointi itsessään ei kuitenkaan riitä, jos organisaatio ei ole suunnitellut kuinka näihin poikkeamiin reagoidaan. Reagoinnissa erityisen tärkeää on ennalta määrätty henkilöt ja heille osoitetut roolit. Näiden vastuuhenkilöiden toimien avulla rajoitetaan organisaatioon toimintaan kohdistuvaa vaikutusta (Kyberturvallisuuskeskus 2023b).

Kyberturvallisuuskeskus (2023b) toteaa, että organisaatioiden johdon ja asiantuntijoiden tulee tarkastella ja ylläpitää kyberturvallisuuden suojauskäytäntöjä aktiivisesti. Kyberturvallisuuden johtamisessa tulisi varata riittävästi resursseja tarvittavien toimenpiteiden toteuttamiseksi sekä tarkastella, mitkä ovat sellaisia ydintoimintoja, joiden suojaaminen on ensiarvoisen tärkeää. (Kyberturvallisuuskeskus 2023b.) Ei kuitenkaan riitä, että organisaation johto tekee toimintasuunnitelman kyberturvallisuuteen liittyen, vaan kyberturvallisuuden tilaa tulisi myös seurata oma-aloitteisesti sekä viranomaisten tiedotteiden välityksellä.

Kybermittari on organisaatioiden johdolle sekä tietoturva-ammattilaisille tarkoitettu kyberturvallisuuden arviointi- ja kehittämispalvelu. Sen avulla organisaatiot voivat konkreettisesti hallita ja seurata kyberturvallisuuden kehitystä mittauskertojen välillä. (Kyberturvallisuuskeskus 2023c.) Kyberturvallisuuskeskuksen (2023c) mukaan mittarin avulla voidaan kartoittaa organisaation taso kyberriskien tunnistamiseen, suojautumiseen, havainnointiin, reagointiin sekä palautumiseen. Kybermittari on kehitetty kansainvälisten NIST Cybersecurity Frameworkin ja Cybersecurity Capability Maturity Model (C2M2) pohjalta (Kyberturvallisuuskeskus 2023c). Työkalua on mahdollista muokata omiin tarpeisiin ja sitä on mahdollista käyttää myös vain osittain. Työkalun avulla organisaatiot saavat toimintansa kehittämisen ja päätöksenteon tueksi mitattua tietoa. (Kyberturvallisuuskeskus 2023c.)

Kybermittarin avulla organisaatio siis mittaa oman kypsyytensä kyberturvallisuuden hallinnan eri osa-alueilla. Mittari kertoo organisaation kypsyytensä ja esittää kehitysehdotuksia, joiden avulla on mahdollista nousta seuraavalle tasolle. (Kyberturvallisuuskeskus 2023c.) Kybermittari koostuu yhteensä 11 osiosta, jotka puolestaan jakautuvat tavoitteisiin. Nämä tavoitteet koostuvat

käytännöistä ja ne on sijoitettu vaativuutensa mukaisesti yhdelle kolmesta kypsyystasosta. (Kyberturvallisuuskeskus 2023c.) Kybermittari laskee annettujen vastausten perusteella organisaation kypsyystason eri osioille sekä tavoitteille. (Kyberturvallisuuskeskus 2023c.) Kyberturvallisuuskeskus (2023c) jaottelee eri kypsyystasot seuraavalla tavalla: tasolla 0 organisaation toiminta ei täytä perustavanlaatuisia vaatimuksia, kun taas tasolla 1 perustavanlaatuiset vaatimukset täyttyvät, mutta tämä voi olla vielä ajoittaista ja vaihdella tapauskohtaisesti. Tasolla 2 toiminta on jo edistyneempää ja kattavampaa ja kyberturvallisuuden hallintaa kuvataan dokumentoiduilla prosesseilla sekä käytänteillä. Tasolla 3 toiminnalle on asetettu suoritustavoitteet, prosessit ja käytänteet ovat organisaation normien mukaisia ja organisaation toiminta on muutenkin edistynyttä sekä kattavaa ja sitä ohjaa organisaation politiikka.

Kyberturvallisuuskeskus (2023c) toteaa, että yritykset, järjestöt, julkiset sekä kaupalliset toimijat ja viranomaiset voivat vapaasti käyttää Kybermittaria. Organisaatiot voivat myös jakaa mittaustuloksia Kyberturvallisuuskeskuksen kanssa luottamuksellisesti. Kyberturvallisuuskeskus voi tulosten pohjalta laatia vertailu- ja suositustasoja, jotka ovat anonyymejä. (Kyberturvallisuuskeskus 2023c.) Useat yritykset myös tarjoavat arviointi- ja kehittämispalveluita, jotka pohjautuvat Kybermittarin tuloksiin. Työkalu on hyvin laaja ja vaikuttaa aluksi myös suhteellisen monimutkaiselta. Kyberturvallisuuskeskus on kuitenkin luonut Kybermittarin käyttöä varten erilliset käyttöohjeet, jotka auttavat työkalun käyttämisessä sekä ymmärtämisessä. Kyberturvallisuuskeskuksen verkkosivuilta löytyy myös paljon muuta aineistoa, jonka avulla työkaluun voi tutustua ennen sen käyttöönottoa.

Tulevaisuudessa tärkeää olisi jo pelkästään kyberturvaan liittyvien käsitteiden määrittely ja yleisen tietämyksen lisääminen (Nixu Cybersecurity 2019, 11). Kyberturvallisuus ja siihen liittyvät uhat kehittyvät jatkuvasti ja tästä syystä on tärkeää, että organisaatioiden johto sekä asiantuntijat kehittävät jatkuvasti omaa osaamistaan kyberturvallisuuteen liittyen. Organisaatiot eivät voi luottaa siihen, että tehdyt toimenpiteet ovat riittäviä, jos niitä ei ylläpidetä säännöllisesti. Toimintasuunnitelma voi olla riittävä tänään, mutta auttamattomasti vanhentunut vuoden päästä, jos sitä ei päivitetä. On hienoa huomata, että Kyberturvallisuuskeskus on tarjonnut kaikille käyttöön työkalun, jonka avulla organisaatioiden kyberturvallisuuteen liittyvää toimintaa voidaan jatkuvasti seurata, arvioida sekä ylläpitää.

3.8 Seurantaviikko 8

Maanantai 4.12.2023

Päivän tavoite:

Tavoitteenani on käydä viikonlopun aikana tulleet sähköpostit ja vastaukset tiketteihin, sekä käydä läpi uudet, määräämättömät tiketit päivystäjän roolissa. Päivän osalta kalenteri on vielä tällä hetkellä tyhjillään, joten tänään on hyvin aikaa keskittyä uusiin tiketteihin samalla, kun hoidan myös puhelinpäivystystä.

Päivän toteuma:

Viikonloppu oli ollut rauhallinen ja uusia tikettejä oli tullut vain muutama. Näistäkin osa oli vaativuustasoltaan sellaisia, että niiden hoitaminen HelpDeskissä ei ole mahdollista, vaan ne oli ohjattava eteenpäin vastuuhenkilöille. Päivä oli kaiken kaikkiaan rauhallinen ja päivälle asetetut tavoitteet täyttyivät, mutta eivät tänään juurikaan tarjonneet sisältöä ammatillisen kehittymisen teemoihin liittyen.

Tiistai 5.12.2023

Päivän tavoite:

Tänään tarkoituksena on asentaa Malmin kampukselle uusi kytkin, joka tulee korvaamaan tällä hetkellä käytössä olevan kytkimen. Nykyisen kytkimen elinkaari on tulossa tiensä päähän ja siksi vaihto on syytä tehdä hyvissä ajoin, ennen kuin kyseinen kytkin lopettaa toimintansa. Päivälle on myös sovittu yksi vanhan kannettavan vaihto.

Päivän toteuma:

Kytkimen asennus sujui hyvin ja vanha kytkin jätettiin vielä toistaiseksi paikoilleen. Uusi kytkin on liitetty vanhaan kiinni, joten uuden kytkimen asetukset saadaan määritettyä tätä kautta. Vanha kytkin tullaan todennäköisesti poistamaan ensi viikolla, jotta kaikilla kampuksella työskentelevillä on mahdollisuus varautua pieniin katkoksiin verkkoyhteyksissä. Tänään tarkoitettu kannettavan vaihto jäi tekemättä, koska asiakas oli hermostuneessa mielentilassa henkilökohtaisten asioiden takia. Sovimme hänen kanssaan, että vaihto voidaan tehdä myöhemmin, kun tilanne on rauhoittunut.

Keskiviikko 6.12.2023

Itsenäisyyspäivä

Torstai 7.12.2023

Päivän tavoite:

Tänään pidän etäpäivän ja tavoitteenani on käydä läpi palvelunhallintajärjestelmässä olevia ohjeistuksia ja lisätä sinne minulta itseltäni löytyviä valmiita ohjeita sekä tarvittaessa luoda uusia. Etäpäivien aikana on helpompi keskittyä erilaisiin työtehtäviin, kun lähitukea vaativat työtehtävät jäävät muiden tiimiläisten hoidettaviksi.

Päivän toteuma:

Päivän aikana sain luotua muutamia uusia ohjeita ja huomasin kuinka paljon aikaa yhdenkin uuden ohjeen luominen alusta alkaen vie, kun ohjeen tekee huolellisesti. Huolellisesti tehdyt ohjeet palvelevat asiakkaita luonnollisesti paremmin ja siksi ohjeiden sisältöön ja kieliasuun on syytä kiinnittää huomiota. Tavoitteena on, että ohje on niin kattava ja selkeä, että asiakas saa sen avulla ratkaistua ongelman ilman erillistä yhteydenottoa. Tämän työtehtävän parissa pääsin paremmin tutustumaan käytössä oleviin ohjelmistoihin ja samalla tämä tuki yhtä ammatillisen kasvun tavoitteistani.

Perjantai 8.12.2023

Päivän tavoite:

Perjantaina on kuukausittainen vierailuni Vierumäelle ja tällä kertaa minulla on etukäteen sovittuna muutama asiakastapaaminen. Vien mukana myös tarvittavia työvälineitä, joita Vierumäeltä tällä hetkellä puuttuu. Toinen sovittu tapaaminen liittyy työmatkaan ulkomailla, ja tätä varten olen asentanut asiakkaalle varatoimenpiteenä uudet, tyhjät laitteet. Toiseen tapaamiseen liittyy työpisteen asentaminen ja uuden työntekijän laitteiden käyttöönottoa, koska tarvittavia välineitä ei löytynyt etukäteen Vierumäeltä.

Päivän toteuma:

Päivän aikana sain luovutettua työmatkalle lähtevälle henkilölle tarvittavat työvälineet ja kävimme yhdessä vielä läpi, miten nämä eroavat hänen normaaleista laitteistaan. Samalla kävimme myös läpi yleisimpiä tietoturvasuuteen liittyviä asioita, joita tulee huomioida ulkomailla matkustaessa ja erityisesti nyt, kun matkalla on mukana organisaation laitteita. Työpisteen asentaminen onnistui myös ilman suurempia ongelmia, vaikka työpistettä käyttävän henkilön ei meinannut yhdistää oikein uuteen näyttöön. Lopulta saimme kuitenkin näytön yhdistettyä ja asiakas oli ratkaisuun tyytyväinen eli päivän tavoitteet täyttyivät ja tukivat jossain määrin ammatillisen kehittymisen tavoitteitani.

Viikkoanalyysi 8

Kuluneen viikon yksittäinen mielenkiintoisin asia liittyi henkilökunnan jäsenen työmatkaan ulkomaille ja tähän liittyviin valmisteluihin sekä varotoimenpiteisiin. Kyseinen asiakas otti ensin itse yhteyttä ja tiedusteli, mikä olisi tietoturvallinen ratkaisu työmatkalle, jonka aikana hänellä tulee olla pääsy organisaation ympäristöön, työvälineisiin sekä tarvittaviin sovelluksiin. Tämä aiheutti jonkin verran keskustelua tiimimme sisällä ja kävimme läpi erilaisia skenaarioita, mitä työmatkan aikana voisi tapahtua ja miten yllättäviin tilanteisiin voitaisiin varautua.

Myös LinkedIn (2023) asettaa riskien tunnistamisen ensimmäiseksi työvaiheeksi, kun tiedossa on ulkomaille matkustaminen organisaation laitteiden kanssa. Suunnittelussa tulee ottaa huomioon eri maiden tietosuojaa, salausta ja laitteiden käyttöä koskevat lait sekä määräykset. Kannattavaa on myös mahdollisuuksien mukaan tutustua etukäteen kohdemaan verkkoinfrastruktuuriin sekä verkkokorikollisuuden trendeihin ja näiden tietojen pohjalta tehdä riskiarvio, jonka perusteella voidaan päättää mitkä laitteet ja toimenpiteet ovat matkalle välttämättömiä. (LinkedIn 2023.)

Suunnittelun ja matkalle lähtevien laitteiden päättämisen jälkeen oli laitteet vielä valmisteltava. LinkedInin (2023) mukaan tulee varmistua siitä, että kaikissa laitteissa on viimeisimmät päivitykset ja ajan tasalla olevat tietoturvasovellukset. Näiden lisäksi tiedostot on syytä varmuuskopioida pilveen ja, jos mahdollista, tulee etähallinnan mahdollistavat työkalut ottaa käyttöön (LinkedIn 2023; Federal Communications Commission 2021). Yksimielistä oli se, että asiakkaan ei missään nimessä kannata ottaa mukaan omaa kannettavaa tietokonetta, joka pitää sisällään hyvin paljon organisaation tietoja, henkilökohtaisia tietoja sekä mahdollisesti tallennetut kirjautumistiedot. Päädyimme asentamaan hänelle kannettavan tietokoneen samalla ohjelmistopakettilla ja uusimmilla päivityksillä, joka on käytössä myös opiskelijoille tarkoitetuilla työasemilla. Tällä tavalla kirjautuneen henkilön kaikki tallennetut tiedostot eivät ole suoraan käytettävissä, vaan palveluihin on vielä kirjaututtava erikseen. Laite myös kirjautuu ulos kaikista palveluista sammutuksen yhteydessä. Mukaan asiakkaalle lähti myös tyhjä muistitikku sekä erillinen työpuhelin, joka ei sisällä asiakkaan henkilökohtaisia tietoja.

Matkalle lähtenyt työpuhelin on liitetty Microsoft Intunesiin, joten sen etäkäyttö on tarvittaessa mahdollista. Etäkäytön avulla puhelin on mahdollista lukita tai nollata, jos tilanne sitä vaatii. Työpuheliin mukaan ottaminen oli perusteltua, koska asiakkaan on mahdollisesti oltava yhteydessä muihin organisaation jäseniin ja muun muassa kaksivaiheinen kirjautuminen tapahtuu Microsoft Authenticatorin avulla. Authenticator olisi ollut siirrettävissä myös henkilökohtaiseen puhelimeen, mutta tämä ei olisi ollut kannattava ratkaisu, sillä on viisaampaa pitää henkilökohtaiset laitteet täysin erillään organisaation omistamista laitteista. Otimme työpuhelimesta myös pois päältä kaikki ylimääräiset palvelut ja sovimme, että asiakas käyttää näitä toimintoja vain tarpeen vaatiessa.

Myös LinkedIn (2023) ohjeistaa, että ylimääräiset palvelut kuten Bluetooth ja langaton verkkoyhteys tulisi oletuksena olla poissa käytöstä työmatkojen aikana.

Matkan aikana on tärkeää huolehtia siitä, että laitteet pysyvät suojattuna niin fyysisiltä kuin digitaalisiltakin uhilta. Laitteita tulisi mahdollisuuksien mukaan pitää jatkuvasti mukana ja kuljettaa niin, että ulkopuoliset eivät pääse niihin käsiksi. (LinkedIn 2023.) Laitteiden mukana kuljettaminen varmistaa sen, että asiakas on jatkuvasti tietoinen siitä missä laitteet sijaitsevat. Kävimme tätä asiaa asiakkaan kanssa yhdessä läpi ja päädyimme siihen, että hän pitää laitteet mukanaan aina, kun se on mahdollista ja säilöö laitteet turvallisesti muuna aikana. Digitaalisten uhkien varalta varmistimme, että asiakkaalla on käytössään vahva salasana ja tarvittavat kaksivaiheiset tunnistautumiset. Tämän lisäksi kävimme läpi tilanteita, joissa langattoman verkon käyttäminen ei välttämättä ole turvallista ja miten näissä tilanteissa tulee toimia, jos muuta vaihtoehtoa ei ole. Sekä LinkedIn (2023), että Federal Communications Commission (2021) toteavat, että julkisen langattoman verkon käyttämisestä tulee välttää ja etenkin arkaluontoisia asioita ei tällaisessa verkossa tulisi käsitellä.

Matkan aikana voi myös olla tarpeen seurata käytössä olevia laitteita ja tarkistaa ne tarvittaessa uhkien varalta (LinkedIn 2023). Kannettavaan tietokoneeseen sekä työpuhelimeen on molempiin asennettuna Microsoft Defender, joten tarvittaessa tarkistuksen tekeminen on käyttäjälle yksinkertaista. Tämän lisäksi on syytä välttää laitteiden liittämistä muihin laitteisiin tai ulkoisiin välineisiin, kuten muistitikkuihin. On myös syytä olla varuillaan, jos matkan aikana käyttäjää pyydetään asentamaan entuudestaan tuntemattomia sovelluksia työlaitteille. Matkan aikana voi olla tarpeen vaihtaa salasana ja poistaa kaikki oikeudet vähintään sellaisilta sovelluksilta, jotka olet matkan aikana asentanut tai joita et enää tarvitse (LinkedIn 2023).

Matkalta palatessa on tärkeää huolehtia asianmukaisista toimenpiteistä ja varmistua siitä, että matkalla mukana olleet laitteet eivät sisällä mitään ylimääräistä. Näihin toimenpiteisiin kuuluvat muun muassa päivitysten tarkistaminen ja asentaminen, uhkien tarkistus tietoturvasovelluksella sekä ylimääräisten tiedostojen ja sovellusten poistaminen (LinkedIn 2023). Federal Communications Commission (2021) suosittelee myös salasanojen vaihtamista kaikille laitteille matkan jälkeen. Sain asiakkaalta tietooni päivämäärän, jolloin hän on palaamassa Suomeen ja sovimme, että poistan hänellä käytössä olevan kannettavan tietokoneen Haaga-Helian aktiivihakemistosta sinä päivänä, kun hän on palaamassa. Tällä varotoimenpiteellä varmistamme sen, että mahdollisesti saastunut kone ei pääse kirjautumaan Haaga-Helian toimialueelle, eikä vahingossakaan pääse käsiksi organisaation tietoihin. Sovimme asiakkaan kanssa myös päivämäärän, jolloin hän palauttaa matkalla mukana olleet laitteet IT-palveluille ja tämän jälkeen voimme suorittaa niille asianmukaisen puhdistuksen.

Organisaatioiden, joiden henkilökunta matkustaa paljon tai tekee muuten paljon töitä ulkomailta, on syytä huolehtia, että henkilökunnan koulutus on riittävällä tasolla. Henkilökunnan tulee olla tietoinen kaikista riskeistä ja käytännöistä, joita matkustamiseen liittyy (LinkedIn 2023). Organisaatiolla tulisi olla tarkat ja ajan tasalla olevat ohjeistukset, joihin henkilökunta voi tutustua ennen matkalle lähtemistä. Tärkeää on myös huolehtia siitä, että henkilökunnalla on mahdollisuus olla tarvittaessa matalalla kynnyksellä yhteydessä IT-palveluihin, jos he kohtaavat matkalla minkä tahansa työvälineisiin liittyvän ongelman. (LinkedIn 2023.) LinkedIn (2023) kuitenkin toteaa vielä, että aktiivinen koulutuskaan ei välttämättä yksistään ole riittävää, vaan henkilökunnalle voi olla tarpeen järjestää erilaisia testitapauksia, joista on mahdollista saada palautetta ja tukea vaikeisiin tilanteisiin. Samoilla linjoilla on myös Kyberturvallisuuskeskus (2021), joka on verkkosivuillaan julkaissut erillisen oppaan kyberharjoittelua varten.

Ulkomailla työskentely ei aina automaattisesti tarkoita matkustamista, vaan korona-ajan oppien mukaisesti monet organisaatiot ovat siirtyneet yhä kasvavissa määrin etätyöskentelyyn. Etätyöskentely ei enää rajoitu pelkästään saman valtion sisälle, vaan töitä voi nykyään tehdä mistä tahansa käsin. Kyberturvallisuuskeskus (2021) on julkaissut sivuillaan useita uutisia turvalliseen etätyöskentelyyn liittyen sekä yksinkertaisia arjen tekoja, joilla turvallisuutta voidaan lisätä. Näihin tekoihin kuuluvat muun muassa organisaation etätyöhön liittyvien ohjeiden seuraaminen, tietokoneen ja sovellusten pitäminen päivitettyinä, luotettujen ja suojattujen verkkojen käyttäminen sekä työnantajan tarjoamien työvälineiden käyttäminen. Listasta on poimittavissa monia sellaisia seikkoja, jotka nostettiin esille, kun kyseessä oli matkustaminen ulkomaille organisaation laitteiden kanssa. On siis syytä mainita, että organisaation järjestämä koulutus ja luodut ohjeistukset etätyöhön liittyen voivat usein olla hyödyksi myös silloin, kun organisaation työntekijä on lähdössä työmatkalle.

4 Pohdinta

Ennen opinnäytetyöprojektin aloittamista olin työskennellyt IT-harjoittelijana noin kaksi ja puoli kuukautta. Alussa koin osaamiseni olevan jo kohtalaisen hyvällä tasolla ja kerroin myös oppineeni paljon eri tavoista etsiä tietoa sekä osaavani ratkaista erilaisia ongelmia. Koin olevani kykenevä toimimaan itsenäisesti lähitukea vaativissa ongelmissa ja osasin soveltaa jo opittua tietoa erilaisissa tilanteissa. Samalla kuitenkin tiedostin, että opittavaa on vielä paljon ja ajoittain jouduin myös kysymään apua kollegoiltani.

Tämän opinnäytetyön alussa asetin itselleni neljä ammatillisen kehittymisen tavoitetta. Nämä tavoitteet olivat:

1. Työtehtävissä käytettävien ohjelmien omaksuminen, hallinta sekä kehittäminen
2. omien työskentelytapojen kehittäminen
3. vuorovaikutuksen kehittäminen tiimin sisällä
4. osaamisen syventäminen ICT-infrastruktuuriin liittyvissä aihealueissa.

Näiden tavoitteiden tarkoituksena oli haastaa minua tarkastelemaan ja analysoimaan toimintaani päivittäin. Omalta osaltaan nämä tavoitteet myös ohjasivat jokapäiväistä työskentelyäni ja olenkin kehittänyt omia työskentelytapojani tehtyjen havaintojen pohjalta. Viikkoanalyysseissä olen pyrkinyt käsittelemään sellaisia aiheita, jotka liittyvät kyseisen viikon tapahtumiin ja mahdollisuuksien mukaan myös omiin ammatillisen kehittymisen tavoitteisiini. Pysin valitsemaan viikkoanalyysseihin aiheita niin, että ne kattaisivat tasapuolisesti jokaisen ammatillisen kehittymisen tavoitteeni. Huomasin kuitenkin, että työn luonteen takia täysin tasapuolinen jako ei ollut mahdollista.

Viikkoanalyysseissä olen käsitellyt muun muassa omien työskentelytapojeni kehittämistä, johon liittyy olennaisena osana henkilökohtainen tehtävähallinta, tiimityöskentelyä ja siihen liittyvää kommunikointia, aktiivihakemiston toimintaa sekä organisaation ICT-infrastruktuurin hallintaa. Näiden analyysien ja aiheiden avulla tarkoitukseni on ollut kehittyä paremmaksi työntekijäksi sekä tiimiläiseksi. Analyysien avulla olen pystynyt reflektoimaan omaa toimintaani ja käyttämiäni toimintatapoja, joka on johtanut henkilökohtaiseen kasvuun.

Opinnäytetyöprojektin suurimmat hyödyt liittyvätkin rooliini IT-harjoittelijana. Olen päässyt tutustumaan tarkemmin organisaation käytössä oleviin järjestelmiin ja niiden toimintaan sekä syventänyt ymmärrystäni erilaisten lähteiden avulla. IT-harjoittelijana olen kehittynyt erilaisten sovellusten ja työvälineiden käytössä ja sisäistänyt useita uusia, itselleni entuudestaan tuntemattomia järjestel-

miä. Olen myös kehittynyt ongelmanratkaisussa, tiedon etsimisessä sekä erilaisissa asiakastilanteissa. Henkilökohtaisella tasolla kasvua on tapahtunut myös työskentelytavoissa, työtehtävien hoitamisessa loppuun saakka sekä työpäivien aikatauluttamisessa.

Toisessa viikkoanalyysissä käsittelemäni aihe liittyi henkilökohtaiseen tehtävnhallintaan ja sen tärkeyteen. Koen, että tämä viikkoanalyysi on ollut yksi opinnäytetyöprojektin tärkeimmistä. Viikkoanalyysin kirjoittamisen jälkeen käytössäni oli ensimmäinen oma henkilökohtainen tehtävnhallintani, joka koostui kolmesta eri osasta. Ensimmäiseen osaan kirjasin kaiken päivän aikana tulleen uuden tiedon sekä kalenteriin tehtävät merkinnät. Toinen osa oli tehtävälista, jonka avulla suunnitelin työpäivän kulkua ja kolmas osa oli kalenteri, jonka avulla pystyin helposti hahmottamaan kuluvan viikon tapahtumat. Tämän tehtävnhallinnan avulla pystyin huolehtimaan siitä, että kaikki sovittu tulee tehtyä työpäivän aikana, mutta myös siitä, että kirjasin ylös kaikki sovitut tapaamiset sekä uudet opitut asiat.

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö on auttanut minua tunnistamaan omia heikkouksiani ja vahvuuksiani työntekijänä. Päivittäin tehdyt muistiinpanot toimivat hyvänä kertauksena päivän kulusta ja viikkoanalyysien avulla olen päässyt reflektoimaan näitä vieläkin syvällisemmin. Päivittäisten tavoitteiden ja toteumien vertailu on auttanut tarkastelemaan päivän aikana tekemiäni valintoja sekä eri työtehtäviin liittyviä ratkaisuja. Opinnäytetyön kirjoittaminen on mahdollistanut näiden valintojen objektiivisen tarkastelun sekä myös auttanut oppimaan tehdyistä valinnoista. Omien heikkouksien myöntäminen on harvoin miellyttävää, mutta se on kuitenkin välttämätöntä, jos haluaa kasvaa henkilökohtaisella tasolla.

Omia heikkouksiani opinnäytetyön alussa oli ainakin järjestelmällisyyden puute. Ajattelin, että pystyn hallitsemaan sovitut tapaamiset ja päivittäiset työtehtävät ilman tarkempia kalenterimerkintöjä. Huomasin kuitenkin nopeasti, että tässä oli itselläni kasvun paikka. Toiseksi heikkoudekseni voisi lukea hieman introvertin luonteeni, joka on yksi syy sille, että yksi ammatillisen kehittymisen tavoitteistani oli vuorovaikutuksen kehittäminen tiimin sisällä. Tavoitteenani oli pyrkiä aktiivisesti pois mukavuusalueeltani, mutta huomasin viihtyväni hyvin Malmin toimipisteellä, jossa sain työskennellä yksin ilman ympäristön aiheuttamia häiriötekijöitä.

Vahvuuksiini lukeutuu varmasti kyky oppia ja sisäistää uutta tietoa nopeasti. Tämän lisäksi pystyn suoriutumaan työtehtävistäni yksin, mutta uskallan kuitenkin pyytää apua tarvittaessa. Erilaisten ihmisten kanssa työskentely on myös yksi vahvuuksistani ja koenkin, että tulin opinnäytetyöprojektin aikana hyvin toimeen muiden sidosryhmien jäsenten kanssa. Kykenin auttamaan asiakkaita useissa erilaisissa tilanteissa ja tiesin tarvittaessa kehen ottaa yhteyttä, jos oma osaamiseni ei riittänyt. Itselleni vieraammat ongelmat ja ajoittaiset hankalammat asiakastilanteet pystyin hoitamaan opinnäytetyöprojektin loppupuolella niin, että kaikki olivat lopputulokseen tyytyväisiä. Päivittäisten

tavoitteiden ja viikkoanalyysien kirjoittaminen vahvasti uskoa omaan osaamiseeni ja koen, että kehityin myös niillä osa-alueilla, jotka luin vahvuuksiksi jo opinnäytetyöprojektin alussa.

Tätä opinnäytetyötä tehdessäni huomasin, kuinka tärkeää on rauhoittaa päivän lopulla pieni hetki itselleen, jonka aikana on mahdollista kirjata muistiin päivän aikana tapahtuneita asioita. On luonnollista, että tämä ei välttämättä ole mahdollista normaalissa arjessa, mutta tämän projektin aikana huomasin panostavani tähän enemmän. Näiden pienten hetkien ansiosta pystyin rauhassa keskittymään työpäivän tapahtumiin ja antiin, sekä vertailemaan näitä päivän alussa asetettuihin tavoitteisiin. Omalta osaltaan nämä hetket ovat myös auttaneet siirtymässä työpäivän ja vapaa-ajan välillä, kun työpäivälle on luotu selkeä päätös. Tämä on tapa, jonka tulen viemään mukana myös seuraavaan työpaikkaan, sillä uskon, että tämän avulla on helpompi sisäistää uuden roolin haasteita, etenkin, jos alussa opittavaa on paljon.

Toinen mainitsemisen arvoinen huomio on omien työskentelytapojeni kehittymisen tuoma vaikutus omaan arkeen. Työskentelytapojeni kehittyminen on ainakin omalla kohdallani johtanut tehokampaan ja rennompaan työskentelyyn. Paremmat työskentelytavat ovat myös johtaneet siihen, että saavutan itselleni päivän aikana asettamani tavoitteet paremmin ja olen jatkuvasti tietoinen siitä, mitä päivän aikana tapahtuu. Tämä on minun kohdallani poistanut paljon ylimääräistä stressiä ja voin luottaa siihen, että päivän aikana teen juuri ne työt, jotka minun on ollut tarkoituskin tehdä. Kaikkea ei tietenkään pysty etukäteen suunnittelemaan, mutta hyvän alustavan aikataulun avulla myös yllättäviin muutoksiin on helpompi reagoida.

Viikkoanalyysien merkitystä on pakko korostaa tässä opinnäytetyöprojektissa. Nämä analyysit ovat toimineet kertauksena kuluneen viikon tapahtumien käsittelyssä, ja ne ovat mahdollistaneet omien toimintatapojen tarkastelun perusteellisella tavalla. Viikkoanalyysien aiheiden myötä olen oppinut paljon uutta sellaisista aiheista, jotka ovat olleet minulle entuudestaan vieraita. Näiden analyysien myötä olen myös paremmin oppinut ymmärtämään analyysin kohteena olevien asioiden toimintaa ja vaikutusta organisaatiossa.

Työpäiväni IT-harjoittelijana olivat monesti hyvin samankaltaisia ja olisin toivonut seurantajaksolle erilaisia sekä haastavia työtehtäviä. Opinnäytetyötä tehdessäni otin vastaan useita erilaisia työtehtäviä, joiden ansioista sain syvennettyä osaamistani ja sain olla osallisena sellaisissa tehtävissä, jotka eivät normaalisti kuuluisi rooliini IT-harjoittelijana. Koen, että vieläkin moninaisemmat työtehtävät olisivat mahdollistaneet suuremman henkilökohtaisen kasvun ja paremman ammatillisen kehittymisen tavoitteiden saavuttamisen. Olen kuitenkin tyytyväinen, että sain laajennettua rooliani enemmän infrastruktuurin suuntaan, sillä se on ollut suurin mielenkiintoni sekä profiloitumiseni kohde opinnoissani.

Ammatillisen kasvun tavoitteet saavutin mielestäni kiitettävästi, vaikka niiden käsittely opinnäytetyössä jakautuikin hieman epätasaisesti. Tässä vaiheessa tiedostan, että olisi ollut viisaampaa keskittyä kahteen tai enintään kolmeen tavoitteeseen ja tutustua niihin vieläkin perusteellisemmin. Kunnianhimoinen tavoitteeni kehittää tiimin vuorovaikutusta jäi selkeästi taka-alalle ja sen myös huomaa tästä opinnäytetyöstä. Muiden tavoitteiden kohdalla onnistuin kuitenkin paremmin, omakseen itselleni vieraita ohjelmia ja esitin myös niihin liittyviä kehitysehdotuksia. Tarkastelin omia työskentelytapojani ja loin itselleni uusia työkaluja, jotka tukevat päivittäistä toimintaa. Osallistuin myös oman roolini ulkopuolelle sijoittuviin työtehtäviin ja syvensin osaamistani ICT-infrastruktuuriin liittyvissä aihealueissa.

Tulevaisuudessa aion pitää kiinni tämän opinnäytetyön aikana oppimistani asioista ja tarvittaessa kehittää niitä seuraavan roolini vaatimalla tavalla. Aion jatkossakin tarkastella omaa toimintaani objektiivisesti erilaisten analyysien kautta ja reflektoida tekemiäni päätöksiä. Näiden asioiden lisäksi aion rohkeasti tutustua itselleni uusiin ja epäselviin asioihin ja jatkaa oppimista. Tämän opinnäytetyön aikana olen päässyt tutustumaan yhteen IT-alan ammattiin ja koen, että minulla on alasta vielä paljon opittavaa. Samalla olen saanut hyvän käsityksen siitä mitä työskentely tällä alalla voi olla ja miten siinä voi kehittyä paremmaksi. Tämän opinnäytetyöprojektin pohjalta on hyvä jatkaa eteenpäin IT-alan ammattilaiseksi.

Lähteet

3stepIT 2019. Up to date detail of each device used. Luettavissa: https://content.3stepit.com/hubfs/Finland/Campaign%20Assets/3FindIT%20factsheet/GROUP-FS-2017-01-27-Factsheet-3FindIT.pdf?_ga=2.183134502.1443793960.1618138091-2099071879.1612772266. Luettu: 5.10.2023.

3stepIT 2023. Kolmivaiheinen laitteiden elinkaripalvelu. Luettavissa: <https://fi.3stepit.com/it-laitteet-elinkaarenhallinta>. Luettu: 24.10.2023.

Adu-Oppong, A. & Agyin-Birikorang, E. 2014. Communication in the workplace: Guidelines for improving effectiveness. Global Journal of Commerce & Management Perspectives s.208–213. Luettavissa: https://www.researchgate.net/profile/Akua-Adu-Op-pong/publication/304782482_COMMUNICATION_IN_THE_WORKPLACE_GUIDE-LINES_FOR_IMPROVING_EFFECTIVENESS/links/57a8550108ae73e6e132670b/COMMUNICATION-IN-THE-WORKPLACE-GUIDE-LINES-FOR-IMPROVING-EFFECTIVENESS.pdf. Luettu: 20.11.2023.

Awati, R. 2023. Definition: software package. TechTarget. Luettavissa: <https://www.techtarget.com/whatis/definition/software-package>. Luettu: 2.11.2023.

Batool, H. & Masood, A. 2020. Enterprise Mobile Device Management Requirements and Features. IEEE INFOCOM 2020 - IEEE Conference on Computer Communications Workshops, s.109–114. Luettavissa: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9162763>. Luettu: 28.11.2023.

Calvert, G., Pathak, A., Lim, E., Trufil, G. & Fulcher, E. 2019. Providing Excellent Consumer Service Is Therapeutic: Insights from an Implicit Association Neuromarketing Study. Behavioral Sciences 9 (10), 109. Luettavissa: <https://www.proquest.com/docview/2546932850?source-type=Scholarly%20Journals>. Luettu: 21.10.2023.

Cardonet 2020. The Importance of IT Documentation. Luettavissa: <https://www.cardonet.com/news/importance-of-it-documentation/>. Luettu: 22.10.2023.

Chai, W. & Gillis, A.S. 2021. Definition: active directory. TechTarget. Luettavissa: <https://www.techtarget.com/searchwindowsserver/definition/Active-Directory>. Luettu: 24.10.2023.

Citrix 2023. Citrix Workspace Overview. Luettavissa: <https://docs.citrix.com/en-us/citrix-workspace/overview.html>. Luettu: 24.10.2023.

Cuuma 21.2.2023. Unohda perinteinen sähköposti – Näin toimii tiketointi. Cuuman blogi. Luettavissa: <https://www.cuuma.com/blogi/unohda-perinteinen-sahkoposti-nain-toimii-tiketointi>. Luettu: 2.11.2023.

Efecte 2023. Efecte ITSM Essentials. Luettavissa: https://docs.efecte.com/en_US/itsm-essentials. Luettu: 24.10.2023.

F-Secure. s.a. Mitä on kyberturvallisuus?. Luettavissa: <https://www.f-secure.com/fi/home/articles/what-is-cyber-security>. Luettu: 4.12.2023.

Federal Communications Commission 2021. Cybersecurity Tips for International Travelers. Luettavissa: <https://www.fcc.gov/consumers/guides/cybersecurity-tips-international-travelers>. Luettu: 11.12.2023.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu s.a. Tietoa Haaga-Heliasta. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/haaga-heliasta>. Luettu: 24.10.2023.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2023a. Haaga-Helia ammattikorkeakoulun Intranet. IT- ja tietohallintapalvelut. Luettu: 24.10.2023.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2023b. Haaga-Helia ammattikorkeakoulun Intranet. Koulutuksen palvelut. Peppi-järjestelmä. Luettu: 13.11.2023.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2023c. Haaga-Helia ammattikorkeakoulun Intranet. Elinkaari- ja käyttäjäpalvelut. Luettu: 27.11.2023.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2024d. Haaga-Helia ammattikorkeakoulun Intranet. IT- ja tietohallintapalvelut. Tietoturva. Luettu: 28.11.2023.

Haraty, M., McGrenere, J. & Tang, C. 2016. How personal task management differs across individuals. International Journal of Human-Computer Studies, 88, s. 13–37. Luettavissa: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1071581915001901>. Luettu: 3.2.2024.

Hostingpalvelu s.a. Mikä on palvelin?. Luettavissa: <https://www.hostingpalvelu.fi/ohjeet/yleiset-ohjeet/mika-on-palvelin/>. Luettu: 24.10.2023.

Kokkonen, J. & Laine, H. 2021. Työyhteisön vuorovaikutustaitojen edistäminen. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/506485/Kokkonen_Johanna_Laine_Henna.pdf?sequence=2. Luettu: 19.11.2023.

- Kyberturvallisuuskeskus 2021. Etätöön tietoturva - ohjeita työntekijöille. Luettavissa: <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/etatyon-tietoturva-ohjeita-tyontekijoille>. Luettu 11.12.2023.
- Kyberturvallisuuskeskus 2023a. Turvaa tietosi: Vinkkejä puhelimen tietoturvalliseen käyttöön. Luettavissa: <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ajankohtaista/ohjeet-ja-oppaat/turvaa-tietosi-vinkkejä-puhelimen-tietoturvalliseen-kayttoon>. Luettu: 28.11.2023.
- Kyberturvallisuuskeskus 2023b. Kyberturvallisuuden vahvistaminen suomalaisissa organisaatioissa - ohje johdolle ja asiantuntijoille. Luettavissa: <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ajankoh-taista/ohjeet-ja-oppaat/kyberturvallisuuden-vahvistaminen-suomalaisissa-organisaatioissa-ohje>. Luettu: 3.12.2023.
- Kyberturvallisuuskeskus 2023c. Kybermittari. Luettavissa: <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/palvelumme/tilannekuva-ja-verkostojohtaminen/kybermittari>. Luettu: 3.12.2023.
- LinkedIn 2023. How can you secure your organization's mobile devices when employees travel abroad?. Luettavissa: <https://www.linkedin.com/advice/0/how-can-you-secure-your-organizations-mobile-gwbue>. Luettu: 10.12.2023.
- Lomos, C., Luyten, J.W. & Tieck, S. 2023. Implementing ICT in classroom practice: what else matters besides the ICT infrastructure?. Large-scale Assess Educ 11, 1. Luettavissa: <https://doi.org/10.1186/s40536-022-00144-6>. Luettu: 5.11.2023.
- Lutkevich, B. 2021. Definition: intranet. TechTarget. Luettavissa: <https://www.techtarget.com/whatis/definition/intranet>. Luettu: 2.11.2023.
- ManageEngine s.a. Organizational Unit (OU). Luettavissa: <https://www.manageengine.com/products/active-directory-audit/kb/what-is/ou-in-active-directory.html>. Luettu 13.11.2023.
- Microsoft 2023a. What is Microsoft Entra ID. Luettavissa: <https://learn.microsoft.com/en-us/entra/fundamentals/whatis>. Luettu: 24.10.2023.
- Microsoft 2023b. Microsoft Intune securely manages identities, manages apps, and manages devices. Luettavissa: <https://learn.microsoft.com/en-us/mem/intune/fundamentals/what-is-intune>. Luettu: 24.10.2023.
- Microsoft 2023c. What is OneDrive for work or school?. Luettavissa: <https://support.microsoft.com/en-us/office/what-is-onedrive-for-work-or-school-187f90af-056f-47c0-9656-cc0ddca7fdc2>. Luettu. 24.10.2023.

Microsoft 2023d. What is Microsoft Teams?. Luettavissa: <https://support.microsoft.com/en-us/topic/what-is-microsoft-teams-3de4d369-0167-8def-b93b-0eb5286d7a29>. Luettu: 24.10.2023.

Microsoft 2023e. What is SharePoint?. Luettavissa: <https://support.microsoft.com/en-us/office/what-is-sharepoint-97b915e6-651b-43b2-827d-fb25777f446f>. Luettu: 24.10.2023.

Nixu Cybersecurity. 2019. Tutkimusraportti: Kyberturvan rooli tekoälyn käyttöönotossa ja hyödyntämisessä Nixu Oyj:n asiakasyrityksissä.

Paju, S. & Rieki, T. 2019. Järki töihin!: parempien työtapojen kehittämisopas. Tuuma. Jyväskylä.

Pierer, M. 2016. Mobile Device Management: Mobility Evaluation in Small and Medium-Sized Enterprises. Luettavissa: <https://nibmehub.com/opac-service/pdf/read/Mobile%20Business%20Management.pdf>. Luettu: 28.11.2023.

Pittampalli, A. 2019. Why Groups Struggle to Solve Problems Together. Harvard Business Review. Luettavissa: <https://hbr.org/2019/11/why-groups-struggle-to-solve-problems-together>. Luettu: 20.11.2023.

Posey, B. & Rubenstein, B. 2019. Definition: Group Policy. TechTarget. Luettavissa: <https://www.techtarget.com/searchwindowsserver/definition/Group-Policy>. Luettu 13.11.2023.

Puusa, A. & Ala-Kortesmaa, S. 2019. Vuorovaikutukselliset työyhteisötaidot asiantuntijatyössä. Työelämän tutkimus – Arbetslivsforskning 17 (3), s. 187–201. Luettavissa: <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/87125>. Luettu: 21.10.2023.

Ramos, D. 2021. Infrastructure Management 101: A Beginner's Guide to IT Infrastructure Management. Smartsheet. Luettavissa: <https://www.smartsheet.com/it-infrastructure-management-services-guide>. Luettu: 8.10.2023.

Stoltzfus, J. 2020. What kind of maintenance is required for an IT infrastructure?. Techopedia. Luettavissa: <https://www.techopedia.com/7/32131/it-business/it-management/what-kind-of-maintenance-is-required-for-an-it-infrastructure>. Luettu: 5.11.2023.

Sytyke 2018. Arjen salahelinää – Kuka on asiakas? Mitä on palvelu? Luettavissa: <https://www.sytyke.org/tapetilla/arjen-salahelinää-kuka-on-asiakas-mitä-on-palvelu/>. Luettu: 2.11.2023.

Verma, E. 2023. What is Task Management?: A Comprehensive Overview. Simplilearn. Luettavissa: <https://www.simplilearn.com/what-is-task-management-article>. Luettu: 1.2.2024.

West County Computers 2017. 5 Reasons Why Computer Maintenance Is Important. Luettavissa: <https://westcountycomputers.com/2017/09/26/5-reasons-computer-maintenance-important/>. Luettu 5.11.2023.

Wilson, C. 15.11.2022. Five tips for learning new software at work. Schooley Mitchell blogi. Luettavissa: <https://www.schooleymitchell.com/blog/five-tips-for-learning-new-software-at-work/>. Luettu 5.2.2024.

VMware 2023. What is VDI (Virtual Desktop Infrastructure)?. Luettavissa: <https://www.vmware.com/nordics/topics/glossary/content/virtual-desktop-infrastructure-vdi.html>. Luettu: 24.10.2023.

Liitteet

Liite 1. Kuva ICT-infrastruktuurin hallintaan liittyvistä osa-alueista (Ramos 2021)

