



Karelia-ammattikorkeakoulu
Tradenomi (AMK), tietojenkäsittely

Kehittyminen käyttövaltuushallinnan asiantuntijan työtehtävissä

Riku Rissanen

Opinnäytetyö, lokakuu 2024

www.karelia.fi



OPINNÄYTETYÖ
Lokakuu 2024
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600

Tekijä(t)
Riku Rissanen

Nimeke
Kehittyminen käyttövaltuushallinnan asiantuntijan työtehtävissä

Tiivistelmä

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä seurattiin ajanhallinnan, tehokkuuden ja työssä tarvittavien tietojen ja taitojen kehittymistä käyttövaltuushallintatiimin ICT-asiantuntijana suomalaisessa IT-, talous- ja henkilöstöhallinnon palveluita tuottavassa yrityksessä. Päiväkirjaosuuden kesto oli yhteensä 13 työviikkoa. Opinnäytetyön tavoitteena oli raportointijakson aikana löytää haasteita prosesseista ja etsiä työn sujuvoittamiseen vaikuttavia tekijöitä ja parantaa työn laatua Lean-ajattelun ja ajanhallintatyökalujen avulla.

Raportointijakson työtehtävät olivat käyttäjätunnusten ja käyttöoikeuksien hallinta ja näihin liittyvät ICT-tuen tehtävät sekä identiteetinhallintajärjestelmän pääkäyttäjän tehtävät. Päiväkirjaraportoinnin aikana identiteetinhallintajärjestelmän migraatioprojekti oli edennyt uuden järjestelmän käyttöönottovaiheeseen vaikuttaen keskeisesti järjestelmän pääkäyttäjän työtehtäviin. Raportointi kohdennettiin kuvaamaan tärkeimpiä työtehtäviä ja osaamisen kehittymistä arvioitiin viikoittaisilla viikkoanalyysillä. Viikkoanalyysissä arvioitiin työn tekemiseen liittyvien omien toimintamallien tehokkuutta ja ajanhallintaa ja tuotiin esille ilmenneitä haasteita työtehtävissä.

Seurantajakson aikana havaittiin kehittymistä työtehtäviin liittyvien tietojen lisääntymisessä, työtehtävien priorisoinnissa, delegoinnissa ja työpäivän jäsentelyssä, mikä vaikutti tehokkuuteen. Haasteita havaittiin perehdytyksessä, viestintäkäytänteissä, tiimityöskentelyssä, prosessien automatisoinnissa ja dokumentaatioissa, joihin on esitetty kehitysehdotuksia.

Kieli
suomi

Sivuja 79

Asiasanat
Ammatillinen kehittyminen, ajanhallinta, lean-ajattelu, tehokkuus



THESIS
October 2024
Degree Programme in Business Information Technology

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600

Author (s)
Riku Rissanen

Title
Professional development as an Identity and Access Management ICT Specialist

Abstract

The aim of this diary-based thesis was to follow the development of time management, efficiency and work knowledge and skills as an ICT specialist in an identity and access management team in a Finnish company providing IT, finance and HR services. The duration of the diary part was 13 working weeks in total. During the reporting period, the aim of the thesis was to identify challenges in the processes and to look for factors affecting the smoothness of the workflow and to improve the quality of the work using Lean thinking and time management tools.

The tasks of the reporting period are the management of user IDs and access rights and the related ICT support tasks as well as the tasks of the identity management system administrator. At the time of the diary reporting, the identity management system migration project had progressed to the deployment phase of the new system, with a major impact on the tasks of the identity management system administrator. The reporting was focused on describing the main tasks and the development of competencies was assessed through weekly analyses. The weekly analyses assessed the effectiveness of the author's own work practices and time management and highlighted any challenges encountered in the work tasks.

During the follow-up period, improvements were observed in knowledge acquisition, prioritisation of work tasks, delegation and structuring of the working day, all of which positively impacted efficiency. Challenges were identified in the areas of induction, communication practices, teamwork, process automation and documentation, for which improvement suggestions have been provided.

Language
Finnish

Pages 79

Keywords
Professional development, time management, lean thinking, efficiency

Sisältö

1	Johdanto	7
2	Alkuanalyysi	8
2.1	Aloitustilanne	8
2.2	Tietoperusta	9
2.2.1	Lean	9
2.2.2	Identiteetin- ja käyttöoikeuksien hallinta	12
2.3	Kehittymisen arviointi	12
2.4	Sidosryhmät	13
2.5	Vuorovaikutus työpaikalla	14
3	Päiväkirjaraportointi	15
3.1	Viikko 1 (18.3.–22.3.)	15
3.2	Viikko 2 (25.3.–29.3.)	20
3.3	Viikko 3 (1.4.–5.4.)	24
3.4	Viikko 4 (8.4.–12.4.)	28
3.5	Viikko 5 (15.4.–19.4.)	32
3.6	Viikko 6 (22.4.–26.4.)	37
3.7	Viikko 7 (29.4.–3.5.)	41
3.8	Viikko 8 (6.5.–10.5.)	46
3.9	Viikko 9 (13.5.–17.5.)	49
3.10	Viikko 10 (20.5.–24.5.)	54
3.11	Viikko 11 (27.5.–31.5.)	58
3.12	Viikko 12 (3.6.–7.6.)	63
3.13	Viikko 13 (10.6.–14.6.)	67
4	Pohdinta	71
	Lähteet	77

Käsitteet

AD	Active directory, aktiivihakemisto (Microsoft 2022).
AD Domain	Ryhmä objekteja, joilla on yhteiset hallinta-, suojaus- ja replikointiasetukset (Microsoft 2022).
ADFS	Ohjelmistokomponentti, joka tarjoaa Single Sign-On-valtuutuspalvelun käyttäjille Windows Server -käyttöjärjestelmissä (Microsoft 2022).
Bugi	Odottamaton ongelma ohjelmistossa tai laitteistossa (Gartner 2024).
CSV	Tavallinen tekstitiedosto, jossa tiedot tallennetaan erottamalla tietomerkinneet pilkuilla (Hoffman 2018).
Deprovisioiminen	Prosessi, jossa käyttäjältä poistetaan käyttöoikeus kohdejärjestelmään (Osmanoglu 2013, 77–78).
DMAIC	Tietoon perustuva laatustrategia, jota käytetään prosessien parantamiseen (American Society for Quality 2024).
EAC	Microsoft Exchange-palvelun hallintakeskus (Microsoft 2024a).
Entra ID	Microsoftin kehittämä pilvipohjainen identiteetin- ja pääsynhallintapalvelu (Microsoft 2024b).
Häiriö	Tilanne, jossa järjestelmän toiminta on poikkeavaa määritettyihin asetuksiin verrattuna (Lenovo 2024).
ID	Henkilön, ryhmän, laitteen tai palvelun yksilöllinen tunnistus ja ominaisuudet, joiden perusteella käyttäjä tunnetaan (Osmanoglu 2013, 77).
IDM	Digitaalisten identiteettien ja profiilien elinkaaren hallintaan tarvittavia ihmisiä, prosesseja ja teknologiaa (Osmanoglu 2013, 77).
Inhouse	Yrityksessä harjoitettava toiminta tai operaatio (Hayes 2022).
Intranet	Yritysten käyttämä sisäisen viestinnän ja yhteistyön alusta (Getguru 2024).
ICT	Tieto- ja viestintäteknikka (International institute for educational planning 2024).

Käyttöoikeuspyyntö	Prosessi, jossa käyttäjä pyytää pääsyn kohdejärjestelmään, sovellukseen, toimintoon tai resurssiin (Osmanoglu 2013, 77).
Lean	Lähestymistapa ongelmien ratkaisuun, jossa korostetaan laatua ja tehokkuutta toiminnassa ja prosesseissa (Williams & Duray 2017, 2).
Liiketoimintaprosessien kehittäminen	Hallinnollisten prosessien järjestelmällinen tarkastelu ja parantaminen (Page 2015).
M365	Microsoft 365 pilvialusta. (Microsoft 2024c).
OU	Organisaatioyksikkö, jota käytetään kuvaamaan organisaatiota, jonka resurssit ovat loogisesti erillään muiden samankaltaisten organisaatioiden resursseista (IBM 2021).
Powershell	Microsoftin tehtävien automatisointi- ja konfiguraatio-hallintaohjelma (Microsoft 2024d).
Prosessin pullonkaula	Työnkulun ruuhkautumiskohta, joka syntyy, kun vastaanotetun syötteen määrä ylittää käsiteltävän määrän (Businessmap 2024).
Provisiointi	Prosessi, jossa käyttäjälle myönnetään pääsy kohdejärjestelmään (Osmanoglu 2013, 77–78).
RFID	Radiotaajuustunnistus (Idesco 2024).
Skripti	Tietokoneella tai ohjelmointikielellä suoritettavien ohjeiden sarja (Indeed 2024).
Tiketti	Tietotekniikkapalveluja koskeva palvelupyyntö (Alloy Software 2024).
Word	Microsoftin kehittämä tekstinkäsittelyohjelma. (Rouse 2022).

1 Johdanto

Päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä seurattiin ajanhallinnan, tehokkuuden ja työssä tarvittavien tietojen ja taitojen kehittymistä käyttövaltuushallintatiimin ICT-asiantuntijana suomalaisessa IT-, talous- ja henkilöstöhallinnon palveluita tuottavassa yrityksessä. Opinnäytetyön tavoitteena oli raportointijakson aikana löytää haasteita prosesseista, etsiä työn sujuvoittamiseen vaikuttavia tekijöitä ja parantaa työn laatua ja työn teon tehokkuutta Lean-ajattelun ja ajanhallintatyökalujen avulla. Tietoperustana käytettiin Lean-filosofiaa käsittelevää kirjallisuutta ja tämän lisäksi esimerkiksi ajanhallintaa ja prosessien kehittämistä käsitteleviä lähteitä.

Päiväkirjaraportoinnin aikana IDM-järjestelmäprojekti oli edennyt uuden järjestelmän käyttöönottovaiheeseen, joka vaikutti myös käyttövaltuushallinnan tiimin työkuormaan keskeisesti. Projektin tavoitteena oli siirtää ylläpidettävät käyttäjätunnukset ja käyttöoikeudet yhden identiteetinhallintajärjestelmän hallinnan alaisuuteen muista järjestelmistä. Siirron kohteena olevien käyttäjätunnusten yhteismäärän suurusluokassa puhutaan kymmenistä tuhansista käyttäjätunnuksista.

Opinnäytetyön raportointiosuus sijoittui aikavälille 18.3.2024–14.6.2024. Päiväkirjaosuuden kesto oli yhteensä 13 työviikkoa. Raportointia tehtiin päivittäin kuvaamalla tärkeimpiä työtehtäviä ja osaamisen kehittymistä arvioitiin viikoittaisilla viikkoanalyysillä. Viikkoanalyysissä arvioitiin työn tekemiseen liittyvien omien toimintamallien tehokkuutta ja ajanhallintaa työtehtävissä ja etsittiin työnkulun sujuvoittamiseen kielteisesti ja myönteisesti vaikuttavia tekijöitä ja pohdittiin, kuinka työn laatua voitaisiin näiden osalta parantaa.

2 Alkuanalyysi

2.1 Aloitustilanne

Olen työskennellyt toimeksiantajayrityksessä käyttövaltuushallinnan ICT-asiantuntijana joulukuusta 2022 alkaen. Teen töitä etänä, mutta pyrin työskentelemään toimistolla vähintään kerran kuukaudessa mahdollisuuksien mukaan. Keskeisimmät käyttövaltuushallinnan asiantuntijan työtehtävät ovat käyttäjätunnusten ja käyttöoikeuksien hallinta Active Directoryn, terveydenhuollon järjestelmien, Microsoft Entra ID:n, Microsoft 365 hallintakeskuksen ja identiteetinhallintajärjestelmän kautta ja käyttövaltuushallinnan tukitiimityöskentely, joka sisältää palvelupisteeltä tukitiimille ohjattujen käyttöoikeuksiin liittyvien tikkettien ratkaisemisen.

Työtehtävät vaativat ymmärrystä käyttöoikeusprosesseista ja eri tahojen vastualueista liittyen käyttöoikeuksiin, olennaisten asioiden hahmottamiskykyä, priorisointikykyä, paineensietokykyä, ongelmanratkaisukykyä, sujuvaa suomen ja englannin kielen taitoa asiakaspalvelutilanteissa, tiimityöskentelytaitoja, itseohjautuvuutta ja kykyä työskennellä etänä. Työtehtäviin tarvitaan myös yksityiskohtaisempaa ymmärrystä sosiaali- ja terveyshuollon ja kuntasektorin toimintaympäristöstä ja sopeutumiskykyä toimintaympäristön muutoksien vuoksi.

Yhtiön toimipisteitä on Suomessa yhteensä kuudella eri paikkakunnalla. IT-palveluita käyttäviä asiakkaita on yhteensä 35 000. Yhtiön tuottamat IT-palvelut voidaan jakaa seuraaviin osakokonaisuuksiin: IT-laitteiden ja tarvittavien lisenssien hankintapalvelut, palvelupiste, tietoliikenneinfraan liittyvät palvelut, konesalipalvelu ja palvelinympäristöjen ylläpitopalvelut, asiakkaiden työasemien ja päätelaiteiden palvelut, käyttäjätunnusten ja käyttöoikeuksien hallinta ja sähköisen viestinnän palvelut.

Työ- ja toimintaympäristö käyttövaltuushallinnan tiimin osalta on muuttunut huomattavasti viimeisen 1,5 vuoden aikana yrityksessä. Käyttöön on otettu keskitetty identiteettien hallintajärjestelmä, jonka käyttöönottovaiheeseen on päästy

helmikuun 2024 aikana myös Pohjois-Karjalan osalta. Etelä-Karjalan asiakkaiden identiteetit siirtyivät uuden järjestelmän hallinnan piiriin aiemmin 2024 vuoden vaihteessa.

Tiimin jäsenissä on ollut viimeisen 1,5 vuoden aikana vaihtuvuutta johtuen irtisanoutumisista ja eläköitymisistä. Tiimimme jäsenet työskentelevät etänä eri puolelta Suomea. Tiimin vastuualueet ovat myös laajentuneet tänä aikana. Myös muissa järjestelmissä ja muilla palvelualueilla tapahtuvat muutokset aiheuttavat jatkuvia muutoksia tiimin toimintaan.

2.2 Tietoperusta

Aihealueen tietoperustana käytetään Lean-filosofiaa ja ongelmanratkaisua käsittelevää kirjallisuutta ja tämän lisäksi esimerkiksi ajanhallintaa ja prosessien kehittämistä käsitteleviä lähteitä. Minulla ei ole aikaisempaa kokemusta Leanin hyödyntämisestä työtehtävissä. Koen aiheen kiinnostavaksi ja valitun aihealueen toimintamallien ja prosessien kehittämisen kannalta sopivaksi. Tietoperustana käytetään myös identiteetin- ja käyttöoikeushallintaa käsitteleviä lähteitä alaan kuuluvan termistön avaamiseksi lukijalle ja parhaiden käytänteiden löytämiseksi reflektoinnin tukemiseen.

2.2.1 Lean

Lean-ajattelun tarkoituksena on arvon lisääminen asiakkaalle kehittämällä prosesseja ja näiden kulkua sujuvammiksi poistamalla ei-arvoa tuottavia aktiviteetteja. Lean-ajattelun viisi periaatetta ovat ymmärtää asiakkaan näkökulmaa ja asiakkaan käsitystä arvosta, tunnistaa ja ymmärtää prosessin arvovirta ja hukka, mahdollistaa arvon virtaaminen, antaa asiakkaan tuoda arvo prosesseihin tarpeidensa mukaisesti ja pyrkiä jatkuvaan kehittymiseen. (Brenig-Jones & Dowdall 2021, luku 1.)

Ei-arvoa tuottava aktiviteetti määritellään Lean-ajattelussa hukaksi tai hävikiksi. Osa ei-arvoa tuottavista prosessin vaiheista voivat olla pakollisia, koska resursseissa tai saatavilla olevassa teknologiassa voi olla rajoitteita. Osa näistä vaiheista voidaan poistaa esimerkiksi DMAIC-mallin mukaisesti. Hukka voidaan jakaa kahdeksaan eri tunnistettuun kategoriaan, joita tuotantoketjussa voi tapahtua ja joita voidaan sovelletusti löytää erityyppisten organisaatioiden prosesseista. Arvoa tuottamattomat aktiviteetit ovat kuljettaminen, varasto, liike, odotus, ylituotanto, yliprosesointi, viat ja käyttämätön potentiaali. (Brenig-Jones & Dowdall 2021, luku 10.)

Prosessissa voi syntyä hukkaa kuljettamisen muodossa, kun esimerkiksi ihmisiä, materiaaleja ja tietoa siirretään paikasta A paikkaan B. Kuljettaminen voi lisätä odotusaikoja, lisätä resurssien kulutusta ja kuljetettavien tuotteiden katoamisen ja vahingoittumisen riskiä. Varaston muodostaminen sitoo organisaation käteisvaroja vieden tilaa. Varastoitaviin asioihin liittyy riskinä vahingoittuminen ja vanhentuminen. Esimerkkinä varastosta voisi olla tietojen ja informaation talentaminen pilvipalveluun tai keskeneräisten työt. (Brenig-Jones & Dowdall 2021, luku 10.)

Liikkuminen hukkana tarkoittaa esineiden, tiedon tai ihmisten tarpeetonta liikkumista. Digitaalisessa ympäristössä ylimääräiset sivustolinkit toimivat esimerkiksi tarpeettomasta liikkumisesta. Tarpeetonta liikkumista voi tapahtua myös huonon suunnittelun seurauksena fyysisissä työympäristöissä. (Brenig-Jones & Dowdall 2021, luku 10.)

Odottamisen muodossa syntyvään hävikkiin kuuluvat materiaalia tai laitteita odottavat ihmiset ja käyttämättömät laitteet. Syynä odotusaikaan tuotantoympäristössä ovat tuotantoasemien epätasaisuus, joka voi johtaa ylivarastoon ja ylituotantoon. Toimistotyössä odotushävikkiä voivat olla esimerkiksi sähköpostiviestin vastauksen odottelu, tiedostoille tehtävät tarkistukset, tehottomat kokoukset ja ohjelmistopäivityksen latautuminen. (Skhmot 2017.)

Ylituotantohukkaa pääsee syntymään, kun tuotetta tai tuotteen osaa valmistetaan tarpeettomasti yli tarvittavan määrän. Ylituotanto johtaa kuitenkin lukuisiin ongelmiin, kuten työnkulun muuttumiseen monimutkaisemmaksi, varastointikustannusten kasvuun, vikojen hankalampaan havaitsemiseen keskeneräisen työn aikana, tuotantoprosessin kallistumiseen ja työn pitkittyneeseen läpimenoaikaan. Lisäksi tuotteen ylituotanto lisää todennäköisyyttä, että tuote ylittää asiakasvaatimukset. Toimistoympäristössä ylituotantoa ovat esimerkiksi ylimääräisten tiedostokopioiden tekeminen, tarpeettomien raporttien laatiminen, ylimääräisen tiedon tarjoaminen ja palvelun tarjoaminen ennen kuin asiakas on valmis. (Skhmot 2017.)

Yliprosessointi tarkoittaa, että tuotteen tai palvelun eteen tehdään enemmän työtä kuin asiakas vaatii. Toimistossa yliprosessointiin voi kuulua muun muassa se, että laaditaan yksityiskohtaisempia raportteja kuin on tarpeen, ylimääräiset vaiheet ostoprosessissa, tarpeettomat allekirjoitukset asiakirjoissa, tietojen syöttäminen kahteen kertaan ja täytettävien lomakkeiden määrä on liiallinen. (Skhmot 2017.)

Viat tuotteessa tai palvelussa määritellään hävikiksi, ja ne yleensä johtavat tuotteen uudelleenkasitteluun tai hävittämiseen lisäten toimintojen kustannuksia. Vikoja tuotteeseen pääsee syntymään esimerkiksi puutteellisen tai standardoimattoman prosessin seurauksena tai poikkeavuuksille tuotannossa ei ole määriteltyä kattavaa hallintaprosessia. (Skhmot 2017.)

Kahdeksas hukka, käyttämätön ihmisten potentiaali, on seuraus siitä, kun etulinjassa suorittavien työntekijöiden tietoa ja asiantuntemusta ei oteta mukaan työhön liittyvien prosessien suunnittelussa ja kehittämisessä. Ongelmallisen asiasta tekee sen, että työtä suorittavat työntekijät pystyvät yleensä parhaiten tunnistamaan ongelmat ruohonjuuritasolla ja kehittämään niihin ratkaisuja. Toimistotyössä tämän tyyppistä hukkaa voivat olla esimerkiksi riittämätön koulutus, huonot kannustimet motivoimiseen, palautteen keräämättä jättäminen työntekijöiltä ja työntekijöiden sijoittaminen heidän taitojaan ja pätevyyttään alhaisempiin työtehtäviin. (Skhmot 2017.)

2.2.2 Identiteetin- ja käyttöoikeuksien hallinta

Identiteetin- ja käyttöoikeuksien hallinta on tietoturvaan sisältyvä ala. Keskeisimpänä tarkoituksena identiteetin- ja käyttöoikeuksien hallinnalle on estää luvattomien käyttäjien pääsy organisaation tai yrityksen resursseihin ja mahdollistaa luvallisten käyttäjien toiminta digitaalisessa toimintaympäristössä käyttöoikeuksilla niin, että käyttäjällä on pääsy tarpeellisiin resursseihin riittäväillä oikeuksilla. (Kosinsky & Forrest 2024.) Nollaluottamustietoturvamallin mukaisesti tarpeettoman laajojen käyttöoikeuksien myöntämistä luvallisille käyttäjille pyritään välttämään, jotta tietomurtoja ja resurssien luvaton käyttö voitaisiin minimoida (Red Hat 2022).

Käyttäjätunnusten hallinnointiin liittyy digitaalisten käyttäjätunnusten ja käyttöoikeuksien elinkaarenhallinta. Elinkaari käsittää tunnusten ja käyttöoikeuksien hakemisen, päivittämisen ja poistamisen. Elinkaarenhallinta voidaan toteuttaa manuaalisesti kohdejärjestelmässä tai automatisoidusti esimerkiksi identiteetinhallintajärjestelmässä. (Kosinsky & Forrest 2024.)

2.3 Kehittymisen arviointi

Arvioisin osaamiseni tason työtehtävissä tällä hetkellä olevan aloittelevan toimijan ja taitavan suoriutujan välillä. Työkokemusta minulle ei ole vielä paljoa, jotta täyttäisin mielestäni täysin taitavan suoriutujan tai osittain kokeneen asiantuntijan kriteerit. Osaamiseni työpaikan osaamisvaatimukseen nähden on mielestäni kuitenkin jo hyvällä tasolla puhuttaessa Etelä-Karjalan käyttäjätunnusten ja käyttöoikeuksien osalta, sillä olen kerryttänyt näistä eniten kokemusta työskentelyaikani. Olen myös opastanut työkavereitani näihin liittyvissä työtehtävissä, joissa koen voivani auttaa. Koen, että työkaverilta mielipiteen pyytamisestä tai yhdessä ideoinnista työnalla olevaan palvelupyyntöön voi olla hyötyä näkemyseroista ja ajattelutapojen erilaisuudesta johtuen. Kokemus on myös opettanut, että kokeneemmalta työntekijältä kannattaa kysyä apua uusissa tilanteissa, jotta ylimääräiset ongelmat voidaan välttää.

Pohjois-Karjalan käyttöoikeuksien ja käyttäjätunnusten osalta koen olevani vielä aloitteleva toimija, johtuen Pohjois-Karjalan toimintaympäristön ollessa suhteellisen tuntematon itselleni käyttöoikeuksien ja käyttäjätunnusten osalta. Tiimimme vastuulle siirtyi näiden identiteettien hallinta helmikuussa 2024 ja olemme saaneet perehdytystä näihin toistaiseksi vähän. Koen, että syvällisempi perehtyminen Pohjois-Karjalan toimintaympäristöön olisi ammatillisen kehittymiseni kannalta hyväksi.

Koen myös tiimin työtilanteen vaikuttavan omaan tehokkuuteeni keskeisesti. Käyttäjätunnusten ja käyttöoikeuksien käsittelyä voi olla ajankohdasta ja muista vaikuttavista tekijöistä riippuen paljon, jolloin palvelupyyntöjen edistäminen jää vähemmälle. Myös tarpeellisten tietojen saaminen ja tiedonhaku palvelupyyntöön tai muuhun työhön liittyen vievät yleensä aikaa. Tilapäisratkaisujen kehittämistä toimintoihin ja prosesseihin on usein tarpeellista johtuen jatkuvista muutoksista ja projektien keskeneräisyyksistä, joka vaatii lähes poikkeuksetta eri tiimien välistä yhteistyötä.

2.4 Sidosryhmät

Työ- ja toimintaympäristöön kuuluvat seuraavat kuvioon sisällytetyt (kuvio 1) ulkoiset ja sisäiset sidosryhmät, joille yrityksessä tuotetaan käyttövaltuushallinnan palveluja tai jotka vaikuttavat toiminnallaan käyttövaltuushallinnan palveluihin.



Kuvio 1. Yhtiön sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät.

Ulkoisiin sidosryhmiin kuuluvat hyvinvointialueet Etelä-Karjalassa ja Pohjois-Karjalassa. Pohjois-Karjalassa, Etelä-Karjalassa, Päijät-Hämeessä, ja Etelä-Savossa asiakkaissa on oppilaitoksia, kaupunkeja ja kuntia. Edellä mainitut organisaatiot ja toimijat vaikuttavat omistajien asemassa Inhouse-yhtiön toimintaperiaatteen mukaisesti yhtiön päätöksentekoon (Kortelainen 2024).

Sisäisiin sidosryhmiin, jotka vaikuttavat keskeisesti tiimimme toimintaan on yhtenä IT-palvelualueen tiimeistä, on palvelutuotannon järjestelmätiimi, jotka vastaavat osaltaan identiteetinhallintajärjestelmän ylläpidosta. Konesalitiimiä konsultoimme esimerkiksi palvelinoikeuksien luvittamisesta. Palvelupisteen kanssa teemme töitä hoitaen meille osoittamia asiakkailta tulleita palvelupyynnöitä.

Kollegoihin voidaan mielestäni lukea myös muiden kuin kaaviossa kuvaamani tiimien jäsenet yhtiössä, sillä päivittäinen työskentely vaatii hyvin usein yhteistyötä tiimirajojen yli. Tiimin sisäisiin sidosryhmiin voidaan lukea kuuluvaksi myös yhtiön henkilöstöhallinto ja talouspalvelut, sillä näiden palveluiden piirissä olevat sopimus- ja henkilöstöhallinnonjärjestelmät vaikuttavat työhömmme eri tavoin. Yhtiön johdon tekemät linjaukset esimerkiksi resursseista ja budjetista vaikuttavat tiimin toimintaan keskeisesti.

2.5 Vuorovaikutus työpaikalla

Tiimimme jäsenet työskentelevät etänä eri puolelta Suomea. Järjestämme etäkahvi-palaveria pari kertaa viikossa, jossa voimme tutustua toisiimme ja keskustella työasioista ja työn ulkopuolisista asioista. Kerran viikossa pidämme työpaja-tyyppisen palaverin, jossa pyrimme ratkaisemaan jokaisen omia esille tuomia ongelmia ja hidasteita palvelupyynnöissä ja jakaa tietoa palvelupyynnöistä havaituista asioista. Kerran kuukaudessa on yksikön oma palaveri, jota johtaa tiimimme palvelupäällikkö. Palaverissa käydään yksikköämme koskevat ajankohtaiset asiat läpi. Laajempi IT-palvelualueetta koskeva palaveri on muutaman kerran vuodessa ja koko henkilöstöä koskeva palaveri kerran kuukaudessa.

Vuorovaikutustilanteet asiakkaiden kanssa tapahtuvat yleensä sähköpostin tai puhelimen välityksellä, sillä teemme töitä etänä. Palvelupyynnön selvittely puhe-
limitse tuo mielestäni haasteen siinä mielessä, että oleellisen tiedon saanti asi-
akkaan puheesta voi olla haastavaa. Palvelupyyntöä hoitavana asiantuntijana
on osattava kysyä oleelliset kysymykset ja osata kommunikoida asiakkaan
kanssa niin, että asiakas ymmärtää, mistä puhutaan. Sähköpostitse palvelu-
pyyntöä hoidettaessa haasteeksi voi kokemuksestani muodostua kirjallisen
viestinnän selkeys, jotka voivat myös tuoda haasteita ymmärtämisessä.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Viikko 1 (18.3.–22.3.)

Maanantai 18.3.

Aloitin päivän tarkastamalla käyttäjälle haetun M365-lisenssin tilan Entra ID:n
kautta. Tämä on tarpeellinen sähköpostilaatikon muodostumiseen käyttäjälle.
Lisenssit ovat loppu, joten odottelen että asiakas saa tilattua näitä lisää.

Jatkoin Identiteetinhallintajärjestelmään käyttäjätunnushakemusten läpikäyntiä
ja teknistä käsittelyä. Prioriteetti on potilastietojärjestelmän käyttöoikeuspyyn-
nöissä esimerkiksi potilasturvallisuuden ja asiakkaille luvatus vastajan vuoksi.
Otin yhteyttä parista tunnuksesta Identiteetinhallintajärjestelmän ylläpitoon. Toi-
nen tapaus liittyi asiakkaan henkilötunnukseen ja toinen tapaus uuden tunnuk-
sen muodostamiseen etähoitajalle, jolla oli hyvinvointialueen ympäristöön ole-
massa ollut tunnus. Sain ilmenneet poikkeustapaukset ratkaistua saaduilla oh-
jeilla ja avustuksella.

Loman ja poissaolon vuoksi työpäivä meni iltapäivään käyttöoikeuspyyntöjonoa
tyhjentäessä. En kerennyt tänään edistämään minulle osoitettuja palvelupyyn-
töjä.

Tiistai 19.3.

Päivä alkoi esimiehen pitämällä tiimin tilannekatsauspalaverilla. Palaverissa nousi puheeksi Pohjois-Karjalan ulkoiset käyttäjätunnukset ja näiden käsittelyprosessi. Jatkoin palaverin jälkeen hetken minulle osoitettujen palvelupyyntöjen läpikäymistä. Palvelupyyntöjä on yhteensä kuusi. Kahteen tarvitsen kommentin aihepiirin asiantuntijoilta, sillä liittyvät mahdollisesti tehtävän työn laskuttamiseen.

Käsittelin identiteetinhallintajärjestelmän kautta tulleita terveydenhuollon järjestelmien oikeuspyyntöjä. Otin selvitykseen kaksi uutta palvelupyyntöä odotellesani vastausta muihin palvelupyntöihin asiakkaalta tai muilta asiantuntijoilta. Toisessa palvelupyynnössä asiakas oli pyytänyt selvittämään tietyn organisaation jäsenet kansiojaosta. Tiedustelen tähän valmista Powershell-skriptiä, joka tulostaisi CSV-tiedostoon jäsenet. Loppupäivän käytin ylläpitotunnuksen tekoon harjoittelijalle ja Henkilöstöpulssi-kyselyyn vastaamiseen, jonka avulla seurataan valittujen kehittämisen painopisteiden etenemistä työyhteisössä ja tiimissä.

Keskiviikko 20.3.

Aloitin työpäivän edistämällä tikettejä. Asiakkaalta oli tullut kuittaus etäyhteyden toimivuudesta palvelimelle, mutta tarvitsi vielä palvelimen tietokantaan kannan kopiointioikeudet. Siirsin tiketin konesalitiimeille oikeuden lisäämiseksi.

Jatkoin kansion luvittamisella kahdelle käyttäjälle. Lisäsin oikeusryhmän tunnuksiin, sillä tuotteistusta ryhmälle ei ollut.

Käsittelin identiteetinhallintajärjestelmään tulleita tunnuspyyntöjä. Tälle päivälle oli haettu paljon pätkätyöläisten käyttöoikeuksien jatkoja. Törmäsin virheilmoitukseen yhden hakemuskuittauksen yhteydessä. Tiedotin tästä ylläpitotiimin suunnittelijoita. Epäilen syyksi päivän aikana tehtyjä konfiguraatiomuutoksia järjestelmään. Infosin tiimiä tästä ja mainitsin että pidämme tilannetta silmällä vastaavien tilanteiden varalta. Laitoin eilen selvittelemästani tiketistä asiantuntijalle

kysymyksen skriptistä ja ratkaisin kaksi palvelupyyntöä, joita Servicedesk pyysi kiirehtimään.

Torstai 21.3.

Aamu alkoi henkilöstöinfolla, johon osallistui koko yrityksen henkilöstö. Aiemmin viikolla odottamani Microsoft-lisenssit olivat tulleet eilen, joten jatkoin näiden tunnusten käsittelyllä kokouksen jälkeen. Tarkistin käyttäjätunnuksen synkronoitumisen pilveen teknisen käsittelyn jälkeen ja huomasin, että käyttäjän tunnuksen synkronointi ei ollut onnistunut. Sain tämän kuitenkin ratkaistua itse muuttamalla käyttöön tulevan sähköpostiosoitteen yksilölliseksi. Ongelma johtui toimialueella jo olevasta tunnuksesta, joka sattui olemaan täysnimikaima.

Asiantuntija oli vastannut eiliseen viestiini ja pyytänyt skriptiin käyttöoikeusryhmiä toteutusta varten. Sain tästä idean toisenlaisen Powershell-työkalun tekemistä varten. Pyrin laittamaan oikeusryhmät hänelle huomenna ja ehdotan toisen työkalun tekemistä, kunhan hahmottelen tätä enemmän. Loppupäivä sisälsi käyttöoikeuspyyntöjen käsittelyä identiteetinhallintajärjestelmän kautta.

Perjantai 22.3.

Aloitin päivän tarkistamalla identiteetinhallintajärjestelmään tulleet käyttöoikeuspyynnöt ja täyttämällä kehityskeskustelulomaketta myöhemmin päivällä pidettävää palaveria varten esimiehen kanssa. Tämä päivä menee pitkälti oikeuspyyntöjä käsitellessä, sillä käsiteltävänä on tulevan viikonlopun oikeuspyynnöt. Myös ensi maanantain oikeuspyyntöjä pitäisi tänään mahdollisuuksien mukaan käsitellä.

Jäin selvittämään erään käyttäjän sähköpostiosoitteen muotoa eräässä terveydenhuollon järjestelmässä. Sähköpostiosoite toimii kirjautumistunnuksena järjestelmään ja tämä tieto oli ajettu järjestelmään muodossa: toinennimi.vanhasukunimi(at)esimerkki.fi automaation generoimana. Muutin järjestelmässä

olevan sähköpostiosoitteen käyttäjälle, jotta salasanan vaihtaminen onnistuu omatoimisesti ja ilmoitin käyttäjätunnuksen käyttäjälle.

Viikko 1 viikkoanalyysi

Tämä viikko oli erittäin kiireinen työkavereiden lomista ja poissaoloista johtuen. Tälle viikolle sattui myös yleisiä palavereja useampi, jotka veivät työn tekemiseltä aikaa. Osa palavereista vaati myös valmistautumisen esimateriaalin täyttämällä.

Identiteetinhallintajärjestelmän kautta tehtävää teknistä käsittelyä manuaalisesti provisioituville oikeustuotteille oli jokaiselle päivälle paljon. Provisointi on prosessi, jossa käyttäjälle myönnetään pääsy kohdejärjestelmään (Osmanoglu 2013, 77–78.) Havaintona teknistä käsittelyä tehdessä olivat esihenkilöiden tekemät tarpeettomat käyttöoikeuspyynnöt, eli haettu henkilöille samat oikeudet, jotka ovat jo voimassa tai haettu samat oikeudet useampaan kertaan samalle ajanjaksolle samalle käyttäjälle voimaan. Myös erääseen terveydenhuollon järjestelmään oli tullut tilattavaksi uusia käyttöoikeuksia identiteetinhallintajärjestelmän kautta, joten esihenkilöt ovat tilanneet tätä oikeustuotetta paljon alaisilleen lisäten hetkellisesti työkuormaa käsittelyssä.

Emme käyttäneet toisen tiimin nimettyjä kiireapulaisia apuna tunnusten teknisessä käsittelyssä. Tämä olisi voinut vapauttaa tiimiläisten resursseja esimerkiksi palvelupyyntöjen ratkaisemiseen. Myös poikkeustapauksia teknisessä käsittelyssä ilmeni, jolloin jouduin ottamaan yhteyttä identiteetinhallintajärjestelmän ylläpidosta vastaavaan tiimiin. Taustalla näihin tilanteisiin liittyvään päätöksentekoon vaikuttaa keskeisesti se, että järjestelmä on tähän hetkeen mennessä kerennyt olla käyttöönottoaiheessa muutaman kuukauden. Ylläpidosta vastaava tiimi on painottanut, että on tärkeää nostaa havaittuja poikkeuksia esimerkiksi järjestelmässä olevien asiakkaan tiedoissa esille, jotta havaitut ongelmat voidaan mahdollisesti korjata, jos kyseisessä tapauksessa sattuu olemaan kyse järjestelmäbugista.

Järjestelmään ajettiin tällä viikolla paljon konfiguraatiomuutoksia, joten tämä mielessä pitäen poikkeuksista täytyy matalalla kynnyksellä olla yhteydessä järjestelmän ylläpitoon. Järjestelmän käyttöönottoprosessin voidaan siis ajatella olevan nykyisessä tilassaan (as-is state). Tässä tilassa prosessin yleisimpien ongelmien syyt, viivästykset, pullonkaulat, ruuhkat ja viat ilmenevät. (Williams & Duray 2017, 14.)

Huomasin työmäärän suuruuden ja ylimääräisten akuuttien töiden vaikuttavan myös tehokkuuteeni. Päädyin hoitamaan myös ylimääräisiä akuutteja palvelupisteen kiirehtimiä palvelupyynnöjä, jotka liittyivät potilastietojärjestelmää käyttäviin käyttäjiin. Koen työtehtävien priorisoinnin haasteelliseksi ja varsinaisen työn tekemiseksi saatavan tiedon saamisen olevan vaikeaa, johtaen esimerkiksi siihen, että minulle osoitettujen palvelupyynnöjen ratkaisuaajat venyvät. Työtä tehdessä syntyy hukkaa, joka voi olla prosessiin liittyvää yliprosessointia, päätöksen tekemisen odottelua ja keskeneräisen työn kasaantumista. Hukka tunnistetaan usein arvovirta-analyysin avulla, jossa tunnistetaan myös ei-lisäarvoa tuottavat välttämättömät ja tarpeettomat tehtävät, jotka eivät tuota arvoa asiakkaalle. (Howard Williams & Rebecca Duray 2017, 61.)

Olen pyrkinyt ottamaan tällä viikolla tietynlaisen kehityksellisen otteen työtehtäviin, yrittäen keksiä työtä helpottavia tapoja toimia. Olen mielestäni onnistunut tässä suhteellisen hyvin. Tasapainon löytäminen varsinaisten tuottavien töiden tekemiseksi ja ylimääräisiin kehitystoimiin on mielestäni hankalaa. Havaintona on ollut kuitenkin se, että asioiden edistäminen on vaatinut toisen tiimin tietyn osaamisalueen asiantuntijuutta käytännön toteuttamista varten.

3.2 Viikko 2 (25.3.–29.3.)

Maanantai 25.3.

Pidän maaliskuun ensimmäisen opiskelupäivän tänään, joten työstän opinnäytetyötä työssäkäynnin sijaan etsimällä tietoperustaa ajanhallinnasta ja Lean-ajattelusta viikkoanalyysiin. Töissä ollessa yritän tasapainottaa palvelupyynnöiden ja tunnusten käsittelyn aikaa tällä viikolla tekemällä saman verran molempia.

Tiistai 26.3.

Tänään on tarkoituksena edistää pääasiassa palvelupyynnöitä. Listasin loput oikeusryhmät viime viikon tiistain palvelupyynnöön. Laitoin asiakkaalle välitiedon palvelupyynnön etenemisestä.

Jatkoin palvelupyynnöllä, jossa kahdelle työntekijälle oli pyydetty kansio-oikeudet. Toisella käyttäjällä oikeus oli jo myönnetty. Lisäselvittelyjen jälkeen lisäsin toiselle käyttäjälle oikeusryhmän tunnuksen.

Palvelupiste otti yhteyttä IDM-järjestelmään tulleesta oikeuspyynnöstä, joka oli hylätty. Neuvoin palvelupistettä neuvomaan asiakasta hakemaan oikeudet uusiksi oikealle sopimukselle, jotta oikeudet tulevat käsitellyksi ja heti voimaan.

Tutkin loppupäivästä käyttäjän tunnusta, joka ei ollut muodostunut automaation toimesta. Järjestelmä oli yrittänyt siirtää järjestelmän tiedoissa olevaa tunnusta toiselle toimialueelle. Tein tunnuksen muokkaukset AD:n kautta ja laitoin tunnuksen ja muiden epäonnistuneiden oikeuksien provisioinnit yrittämään uudestaan.

Keskiviikko 27.3.

Aloitin päivän palvelupyyntöjä edistämällä. Asiakas oli pyytänyt työaseman toimikorttikirjautumisen voimaan tunnukselleen ja pyytänyt muuttamaan sähköpostiosoitteen. Käyttäjälle oli muodostettu uusi käyttäjätunnus identiteetinhallintajärjestelmän toimesta vanhan tunnuksen aktivoinnin sijaan. Oikeudet olivat voimassa uudella tunnuksella, joten tässä tapauksessa poistin käytöstä vanhan tunnuksen sähköpostilaatikon objektin Exchange admin centeristä ja muuttaa sähköpostiin ja toimikorttikirjautumiseen sidotut attribuutit käyttäjän uudelta tunnukselta.

Soitin asiakkaalle, joka oli yrittänyt laittaa palvelupisteeseen salattuna sähköpostina tiedon käyttäjästä, joka tulisi poistaa sähköpostin jakelulistoilta ja verkkolevyoikeudet. Kävi ilmi, että asiakas oli tietosuojasyistä laittanut käyttäjän nimen salattuna sähköpostina, ja en saanut viestiä sen vuoksi auki. Ohjeistin laittamaan sähköpostin seuraavan kerran ilman salausta. Poistin Exchange admin centerin kautta ryhmien jäsenyydet ja tarkistin verkkolevyoikeudet AD:lta.

Torstai 28.3.

Tänään on tiedossa tunnusten käsittelyä identiteetinhallintajärjestelmässä tulevan kuunvaihteen ja lyhyen työviikon vuoksi.

Tunnusten tekniseen käsittelyyn kuuluu myös pyyntöjen hyväksyminen, joka käytännössä tapahtuu tarkastamalla käyttäjän voimassa oleva käyttöoikeus. Jos oikeus on voimassa, eli ehto täyttyy, laitetaan tarvittavat lisätiedot tekniselle käsittelijäryhmälle, joka tekee tarvittavat toimenpiteet. Jos ehto ei täyty, hylätään pyyntö ja lähetetään tieto tästä käyttäjälle itselleen tai käyttäjän esihenkilölle.

Loppupäivän keskityin palvelupyyntöihin. Tarvittavat lisätiedot olivat tulleet eräaseen palvelupyyntöön, joten tein tarvittavat oikeuslisäykset käyttäjälle. Toisessa pyynnössä erään organisaation käyttäjän tunnukseseen, jota ei saatu muodostettua automatiikan toimesta. Ilmeni, että tunnus luodaan väärään OU:hun väärillä

tiedoilla, jonka vuoksi osa muista haetuista käyttöoikeuksista ei provisioitu automaattisesti käyttäjän tunnukseseen.

Perjantai 29.3.

Arkipyhän takia tänään on vapaapäivä töistä.

Viikko 2 viikkoanalyysi

Työviikko oli lyhyt, mutta kiireinen. Viikon hallitsevana teemana töissä olivat tunnusten käsittely identiteetinhallintajärjestelmän kautta johtuen tulevan kuun vaihteesta. Kuun vaihteet ovat tiimissämme tunnistettuja kiirepiikkejä tunnusten käsittelyn osalta, sillä uusien työsopimusten ja työsopimusten jatkamiset asiakkaan puolelta ja tätä kautta syntyy tarve käyttöoikeuksille eri järjestelmiin. Toisena teemana voidaan mainita kiireelliset palvelupyynnöt ja näiden edistäminen. Kiireelliset palvelupyynnöt ovat yleensä työasemalle kirjautumistunnukseseen liittyviä tai asiakkaan työn kannalta kriittisiä käyttöoikeuksia koskevia. Näitä koskien normaalista protokollasta poiketen käyttöoikeuksien muodostamiseen ja näiden voimaan saamiseksi voi joutua tekemään poikkeuksia, esimerkiksi hakemalla oikeuksien tilaajan puolesta käyttäjälle tietyn oikeuden voimaan. Identiteetinhallintajärjestelmässä on vielä ollut myös puutteita toiminnallisuudessa, jonka vuoksi poikkeuksia joudutaan tekemään soveltamalla toimintamallia.

Sain mielestäni tällä viikolla paremmin edistettyä minulle osoitettuja palvelupyynnöitä ottamalla tavaksi aloittaa työpäivä hankalammasta työtehtävästä. Koen myös olevani virkeimmilläni heti aamupäivästä, kun taas iltapäivällä vireystilani on matalimmillaan. Palvelupyynnöt sujuivat mielestäni hyvin, vaikka näiden ratkaisemiseksi joutui soveltamaan paljon.

Koen haasteeksi aika ajoin työtehtävien priorisoinnin, sillä työtehtävät tuntuvat yhtä tärkeitä ja töitä on paljon, enkä välillä osaa laittaa näitä tärkeysjärjestykseen. Tehtävien töiden keston arviointi ja vaadittavan ajan löytäminen suurelle määrälle töitä on myös itselleni hankalaa. Dearmon Kornickin (2023) mukaan priorisoinnin aiheuttama turhautuneisuus voi ilmetä vaikeutena päättää, mitä tehtävää edistää seuraavaksi, kun ihminen kokee ylikuormittuneisuutta tehtävien paljoudesta. Toiseksi ongelmaksi voi nousta tiettyyn tehtävään liittyvät pelon tai epämukavuuden tunteet, jolloin sen aloittamista lykätään. Hän nostaa kolmanneksi ongelmaksi priorisoinnissa tehtävien prioriteettien yhtä suuren tärkeyden, kun määritelty visio tai selkeät arvot eivät ohjaa päätöksentekoa. (Dearmon Kornick 2023, luku 2.)

Dearmon Kornick tähdentää kolmen tai enimmillään neljän eri priorisoitavan asian olevan hallittavissa. Enemmän kun neljä priorisoitavaa asiaa vähentää hänen mukaansa prioriteettien merkitystä. Näiden listaaminen tärkeysjärjestykseen on tärkeää ajankäytön suhteen. Jos priorisoinnin tukena ei ole päätöksentekoa varten selkeää visiota tai ohjaavia arvoja, päätöksenteko tehtävien asioiden suhteen muuttuu reaktiiviseksi peliksi. (Dearmon Kornick 2023, luku 2.)

Palvelupyynnöiden priorisoinnissa auttaa tiketöintijärjestelmän antamat tiedot esimerkiksi tiketin prioriteetista, mutta identiteetinhallintajärjestelmän kautta tuleviin käyttöoikeuspyyntöihin tehtävä priorisointi on työläämpää. Potilastietojärjestelmiä koskevilla käyttöoikeuspyynnöillä on meillä määritelty vasteaika, mihin mennessä päivän pyynnot tulevat olla käsiteltynä, mutta muita järjestelmiä koskevilla oikeuspyynnöillä tarkempaa vasteaikaa ei ole määriteltynä. Näihin voisi mielestäni olla olemassa töiden priorisoimiseksi ja tekemisen selkeyttämiseksi oma ohjeistus tai jakaa tiimimme kesken työtehtäviä, jotta päätöksenteko ja toteutus tehtävien töiden suhteen ei olisi niin reaktiivista.

3.3 Viikko 3 (1.4.–5.4.)

Maanantai 1.4.

Pyhäpäivä, joten tänään on vapaapäivä töistä.

Tiistai 2.4.

Olen tällä viikolla tiimimme päivystysvuorossa. Aloitin päivän tarkastamalla identiteetinhallintajärjestelmään tulleita käyttöoikeuspyyntöjä, suurin osa oli potilastietojärjestelmään ja muihin terveydenhuollon järjestelmiin. Palvelupisteeltä tuli käyttäjän käyttöoikeuksien käsittelemisestä kiirehtimispyyntö. Olin jo kuitenkin ottanut nämä työnalle.

Tutkin viime viikolla aloittamaani palvelupyyntöä, jossa kirjautumistunnuksen provisiointi oli epäonnistunut. Kävi ilmi, että käyttäjälle oli haettu väärä kirjautumistunnuksen oikeustuote, jonka vuoksi muut oikeudet olivat epäonnistuneet.

Lähitukitiimistä otettiin yhteyttä asiakkaasta, joka aloittaa työt uudessa organisaatiossa ja esihenkilölle oli epäselvää, kuinka prosessi oikeuksien hakemiseksi etenee. Sopimus ja käyttöoikeudet oikeaan yksikköön olivat jo voimassa 30.4. asti. Loppupäivänä huomasimme automaattiprovisiointien jumivan. Ylläpidosta ilmoitettiin sopimustietojen massa-ajon kuormittavan järjestelmää.

Keskiviikko 3.4.

Päivä alkoi asiantuntijan yhteydenotolla tarvitsemastani Powershell-skriptistä. Määritin attribuutit, katsoimme läpi skriptin ajon ja tarvittavat muutokset, jos skriptiä halutaan käyttää toisella tapaa.

Eilinen identiteetinhallintajärjestelmän provisiointiongelman meni järjestelmätöimittajalle selvitykseen. Asia saatiin lopulta päivän aikana ratkaistuksi ja automaatiokeuksien provisiointionot saatiin tyhjennettyä.

Erääseen palvelupyynnöön oli tullut asiakkaalta vastaus, jostain syystä hän ei nähnyt alaista ja alaisen sopimustietoja sopimusjärjestelmässä. Siirsin pyynnön talouspuolelle, sillä järjestelmän hallinnointi kuuluu heille.

Loppupäivästä palaverissa kysyin muiden tiimiläisten mielipidettä erääseen palvelupyynnöön, johon liittyi epäselvyyksiä. Asiakkaalle tarvittiin olemassa olevat tunnukset voimaan ja käyttäjän tunnukseseen liittyvät tiedot järjestelmässä olivat kuitenkin virheelliset. Laitoin tästä lopulta identiteetinhallintajärjestelmän ylläpidosta vastaavalle tiimille kysymyksen toimintatavasta.

Torstai 4.4.

Tänään on tiedossa potilastietojärjestelmäkoulutus ja palvelupyynnöiden ja käyttöoikeushakemusten läpikäyntiä. Aamu alkoi tukihenkilön yhteydenotolla identiteetinhallintajärjestelmästä, jotta pystyy neuvomaan esihenkilöä tämän käytössä asennuskeikalla. Ohjeistin tämän jälkeen kollegaa palvelupyynnön kanssa, johon tarvittiin lisätietoja. Jatkoisin tämän jälkeen korjaamalla ohjeistuksestamme asetelut.

Siirsin identiteetinhallintajärjestelmän ylläpitotiimille eilisen pyynnön, jossa olemassa oleva tunnus pitäisi saada aktiiviseksi. Toinen pyyntö koski kansiosijaintia. Käyttöoikeuksien puolesta kaiken pitäisi olla kunnossa, asiakkaalta tuli kuitenkin vastaus, että lomilta paluun jälkeen hän ei päässyt omiin kansioihin kärsiksi. Pyysin testaamaan kansioon pääsyn syöttämällä suoran polun resurssienhallintaan ja testaamaan pääsyn. Autoin koordinaattoria loppupäivän uusien palvelupyynnöiden läpikäymisessä, sillä palvelupyynnötilanne on kahden viime päivän aikana kasvanut huomattavasti.

Perjantai 5.4.

Päivästä on tulossa erittäin kiireinen johtuen yhden työntekijän lomasta ja nopeasti kasvaneesta palvelupyynnötilanteesta johtuen. Päivä alkoi tänään tiimipalaverilla, jossa kävimme läpi asioita uuden työntekijän perehdyttämisestä. Toimin työntekijän vastuuperehdyttäjänä.

Kävin läpi palvelupyynnöihin tulleita vastauksia asiakkailta. Moni palvelupyynnö sisälsi identiteetinhallintajärjestelmän virheellisestä toiminnasta johtuvia yhteydenottoja. Yritämme käydä näitä läpi ja ratkaista, mikäli pystymme.

Käytin loppupäivän ulkoisten käyttäjätunnusten käsittelyyn. Nämä ovat ulkoisille toimijoille tarkoitettuja, ja käsittely poikkeaa normaalista. Tunnukset vaativat enemmän manuaalista työtä johtuen oikeusryhmien lisäämisestä ja tunnusten attribuuttien muuntamisesta. Ongelmatilanteita syntyy yleensä oikeuksien mennessä väärällä tunnuksele tilanteessa, jossa käyttäjätunnuksia samalle toimialueelle kaksi.

Viikko 3 viikkoanalyysi

Työviikkoa voisi kuvata jälleen erittäin kiireiseksi. Koen selvittelytöiden ja poikkeustapausten työtehtävissä vieneen suuren osan työajastani tällä viikolla. Identiteetinhallintajärjestelmän automaatioiden toimintahäiriö saattoi olla myös yksi juurisyistä, miksi tiimimme palvelupyynnötilanne kasvoi tällä viikolla. Toisena syynä kasvaneeseen palvelupyynnötilanteeseen on identiteetinhallintajärjestelmän ylläpitotiimin kasvanut työmäärä, jonka vuoksi palvelupyynnöt siirrettiin ylivuotona heidän työjonosta tiimimme työjonoon selvitettäväksi. Määrällisesti palvelupyynnöt oli tullut 3 päivän aikana noin 20–30 palvelupyynnöt per päivä.

Viime viikon viikkoanalyysissä nostamani priorisointi osoitti tärkeyttään ja koen tunnistavani nyt paremmin työtehtävät, jotka vaativat välitöntä reagointia. Haasteen tähän koen tuovan usein työtehtävien suuren määrän ja ylimääräiset

yhteydenotot muista tiimeistä ja työkavereilta työtehtävistä, joihin he kaipaavat apua tai lisätietoja, joihin heillä itsellään ei ole pääsyä. Dearmon Kornick (2023) esittelee kaksi priorisoinnissa käytettävää työkalua, Pareto-periaatteen ja Eisenhower matriisin. Pareto-periaate määrittelee 80 prosenttia tuotoksista olevan seurausta 20 prosentin panostuksesta. Sovellettuna ajanhallintaan voidaan ajatella joidenkin työtehtävien olevan tärkeämpiä kuin toisten, jolloin tätä voidaan käyttää tunnistettaessa korkeimman prioriteetin tehtäviä. (Dearmon Kornick 2023, luku 2.)

Dearmon Kornickin esittelemä Eisenhower-matriisin avulla voidaan asettaa työtehtävien tärkeysjärjestys jakamalla työtehtävät kiireellisyyden ja tärkeyden perusteella eri kategorioihin. Kategorioita tehtäville on matriisissa neljä, tärkeät ja kiireelliset, tärkeät ja ei-kiireelliset, ei tärkeät ja kiireelliset ja ei-kiireelliset ja ei tärkeät. Tärkeät ja kiireelliset työtehtävät pitäisi tehdä pois ensiksi. Tärkeiden ja ei-kiireellisten työtehtävien tekemistä voidaan lykätä suunnittelemalla aikataulu näiden tekemiseen. Ei-tärkeät ja kiireelliset työtehtävät delegoidaan muiden tehtäviksi. Ei-tärkeät ja ei-kiireelliset työtehtävät pyritään poistamaan työtehtävistä ja tämän kategorian työtehtävät ovat yleensä työtehtäviä, joihin on suostuttu pakon edessä. (Dearmon Kornick 2023, luku 2.)

Palvelupyynnöissä voisin jatkossa yrittää tehdä mielestäni enemmän delegointia muille tiimeille välittömästi, kun palvelupyynnön työtehtävät menevät asioiden selvittelyyn, joihin tiimimme sisällä ei ole tietoa. Kokemus on osoittanut, että näissä tapauksissa seuraavaksi haasteeksi voi nousta yleensä selvittely siitä, kenelle tai mihin tiimiin palvelupyyntö tulisi seuraavaksi osoittaa. Palvelupyynnöt, jotka tunnistan kiireelliseksi tai joihin on palvelupisteen toimesta kirjattu leima "Kiireellinen" tai joita he ovat pyytäneet kiirehtimään, tulisi ottaa toimestani heti selvitykseen. Myös yllättäviin yhteydenottoihin pitäisi mielestäni jatkossa pyrkiä ensiksi tunnistamaan asiantuntija, joka tarvitsee apuani, ja tehdä tämän jälkeen päätös tehtävän prioriteetista, jolloin tietäisin mitä työtehtävälle tulisi tehdä.

Haasteellisimmaksi kategoriaksi palvelupyynnöissä koen tärkeät, mutta ei-kii-reelliset työtehtävät ja suunnittelu tehtävien tekemisen aikatauluttamiseksi. Palvelupyynnöiden edistämisen aikatauluttamisen koen erittäin haasteelliseksi joh-tuen työtehtävien paljoudesta ja rutiinittomista työtehtävistä. En työskentele tällä hetkellä projekteissa, mutta kategoria voisi mielestäni sopia jatkossa hyvin pro-jektityöskentelyyn.

3.4 Viikko 4 (8.4.–12.4.)

Maanantai 8.4.

Prioriteettina on ensimmäisenä käydä maanantain käyttöoikeushakemukset läpi identiteetinhallintajärjestelmästä vasteaikojen vuoksi. Käyn tämän jälkeen läpi minulle osoitettuja palvelupyynnöitä ja yritän tunnistaa kiireisemmät ja edistää niitä.

Huomasin käsittelyn yhteydessä postiasetusten provisioinnin epäonnistuneen käyttäjälle, vaikka käyttäjällä oli ennestään konfiguroitu postiasetukset. Tarkistin provisioinnin yhteydessä saadun virheilmoituksen. Virheilmoitus viittasi tunnuksen yksilöivään tunnisteeseen, jonka vuoksi oikeustuotteen automaattinen provisiointi oli epäonnistunut. Häiriö vaikutti satunnaisotannalla laajalta. Ilmoitin tästä ylläpitotiimille, joka laittoi lopulta järjestelmätoimittajalle häiriön selvitykseen.

Jatkoin loppupäivän palvelupyynnöiden läpikäynnillä. Kuittasin useamman palvelupyynnön ratkaistuksi, sillä palvelupyynnöt vaikuttivat olevan käyttöoikeuksien puolesta jo selvinneen. Käyttöoikeuksien lähtötilanne oli ajettu massana ylläpitotiimin toimesta kuntoon. Suurin osa palvelupyynnöistä koski Pohjois-Karjalan käyttäjien käyttöoikeuksia eri organisaatioista. Epäselvyyttä oikeuksienhakuprosessissa on havaittu asiakkaille järjestetystä koulutuksesta huolimatta.

Tiistai 9.4.

Edistän tänään palvelupyynnöitä. Eilen havainnoimaani häiriöön sähköposti-asetusten automaattiprovisioinnista tuli tänä aamuna kuittaus ylläpitotiimiltä. Käyttöoikeuden voimaansaamiseksi oli löydetty väliaikainen ratkaisu ja ylläpidosta laitetaan lähipäivinä epäonnistuneet provisiointit massana yrittämään uudelleen.

Organisaatio A:n tukihenkilö otti Teamsissa yhteyttä kysyäkseen M365-lisenssin ja postiasetusten tilaa. Postiasetukset olivat epäonnistuneet ja kyseessä oli eri organisaation oikeustuote, jossa ongelma oli havaittu eilen. Kokeilin ajaa provisiointia uudelleen, mutta provisiointi kaatui eri virheeseen. tästä tiketin ylläpitotiimiin ja laitoin lisätiedoiksi epäonnistuneen provisiointin virheilmoitukset.

Kävimme tiimin työtilannetta läpi tiimin kesken esimiehen kanssa palaverissa. Saamme identiteetinhallintajärjestelmässä olevien pyyntöjen käsittelemiseen apua Pohjois-Karjalan tukitiimiltä. Perehdytys identiteetinhallintajärjestelmään tiimille järjestetään toimestani.

Keskiviikko 10.4.

Aloitan päivän tarkastamalla päivän käyttöoikeushakemukset identiteetinhallintajärjestelmästä. Hakemuksia oli tullut erään järjestelmän oikeuteen, jonka oikeustuotteiden nimet viittaavat järjestelmän työkaluun, joka pitäisi luvittaa tietyllä ryhmällä. Selvitystöiden jälkeen löysin luvittavan ryhmän esimerkkihenkilön avulla.

Jatkoin palvelupyynnöiden läpikäynnillä. Edistin erästä palvelupyynnöitä kysymällä sopimusjärjestelmän ylläpidolta asiakkaasta, jonka sopimusta ja alaisista esihenkilö ei löydä sopimusjärjestelmästä. Sain ylläpidolta ohjeistuksen pyytää asiakasta lisäämään sopimusjärjestelmään alainen uutena käyttäjänä ja tekemään tämän jälkeen linkitys järjestelmään.

Jatkoin iltapäivästä palvelupyyntöjen selvittämistä. ADFS-kirjautuminen eräaseen palveluun oli estynyt käyttäjällä. Konsultoin asiasta konesalitiimin suunnittelijaa, joka epäili ä-kirjaimien sähköpostiosoitteessa aiheuttavan ongelman autentikoinnin yhteydessä. Korjasin osoitteen ja pyysin käyttäjää seuraavan kerran töissä ollessa testaamaan kirjautumisen.

Torstai 11.4.

Aloitin päivän käymällä läpi omia Pohjois-Karjalan palvelupyyntöjä. Selvitystyötä joutuu tekemään runsaasti, sillä emme ole toistaiseksi saaneet perehdytystä Pohjois-Karjalan puolen tunnuksista tai käyttöoikeustuotteisista. Muutamassa palvelupyynnössä oli identiteetinhallintajärjestelmän kautta tehty käyttäjälle tunnus väärin joko hallinto- tai opetuspuolelle automaattiprovisioinnin seurauksena. Osassa uusi tunnus oli luotu tarpeettomasti. Tapaukset vaativat ylläpidon arvion ja mahdollisesti yhteydenoton järjestelmätoimittajaan korjaamista varten.

Kävimme läpi Pohjois-Karjalan tukitiimin perehdyttämistä potilastietojärjestelmän käyttöoikeuspyyntöjen käsittelyyn ja identiteetinhallintajärjestelmän käyttöön. Sovimme tukitiimin ja tulevan tiimiläisemme kanssa perehdytyksen samalle päivälle ajankäytön tehostamiseksi.

Loppupäivästä saimme ylityömääräyksen tulevalle lauantaille lisääntyneen palvelupyntötilanteen vuoksi. Avoimia käsittelyä odottavia palvelupyntöjä tiimimme jonossa 120.

Perjantai 12.4.

Aloitin päivän jatkamalla eilen kesken jäänyttä käyttöoikeushakemusta organisaation B ulkoisesta käyttäjätunnuksesta. Poistin haetut oikeudet ja poistin käytöstä uuden käyttäjätunnuksen ja linkitin järjestelmään olemassa olleen tunnuksen ja pyysin oikeuksien tilaajaa hakemaan palvelinoikeudet tämän jälkeen uudelleen voimaan.

Jatkoin palvelupyyntöjen läpikäymistä. Tutkin erästä palvelupyyntöä koskien Active Directoryssä olevien tietojen synkronoinnista M365-tuotteisiin. Teamsissa näkyvä nimi ei palvelupyynnön tekijän mukaan ollut oikeassa muodossa. Tarkistin tiedot ja pyysin asiakkaan kirjautumaan Teamsiin uudelleen.

Käytin loppupäivän ensi viikon identiteetinhallintajärjestelmän perehdyttämisen valmisteluihin luomalla Teamsiin oman keskustelukanavan, jonne lisäsin perehdytykseen osallistujat. Saimme aikataulun sovituksi ensi torstaille.

Viikko 4 viikkoanalyysi

Kiireinen viikko johtuen tiimimme työtilanteen äkillisestä kasvamisesta. Koen saaneeni hyötyä edellisen viikon töiden priorisoinnista ja olen yrittänyt toteuttaa tätä aina mahdollisuuksien mukaan. Äkillinen työtilanteen kasvu liittyy muun muassa identiteetinhallintajärjestelmän ylläpidosta vastaavan tiimin omasta kasvaneesta työtilanteesta, jonka vuoksi tiimimme työjonoon on sovitusti siirretty tiimin työjonosta tiimimme työjonoon. Nämä palvelupyynnot vaativat yleensä selvitystyötä, johtuen havaittujen häiriöiden monimutkaisuudesta, joka viivästyttää palvelupyyntöjen käsittelyaikaa. Toisena syynä viivästyksiin olivat palvelupyynnot koskien Pohjois-Karjalan käyttäjätunnuksia ja näiden käyttöoikeuksia. Viivästynyt käsittelyaika johtuu mielestäni näissä toistaiseksi vähäiseen perehdytykseen, jota tiimimme on saanut. Tietoa näihin työtehtäviin joudutaan hyvin usein etsimään tiimimme ulkopuolelta ja yleensä palvelupyynnön edistämiseen tarvittavaa vastausta voi joutua odottamaan esimerkiksi johtuen poissaoloista.

Williams ja Duray tuovat esille Lean ongelmanratkaisussa määritellyn, työssä syntyvän hukan havaitsemisessa yhtenä skenaariona kipupisteet. Kipupisteet voidaan määritellä prosesseissa ongelmien oireiksi tai todennäköisiksi syiksi ongelmille. Omien havaittujen vaikutusten lisäksi kipupisteiden tunnistamiseksi on käytävä keskusteluja prosessiin osallistuvien eri sidosryhmien kanssa ja tunnistaa tätä kautta ongelmien syyt liittyen havaittuun vaikutukseen. (Williams & Duray 2017, 80–91.)

Huomaan erittäin usein työssäni havaitsevani ongelmia työn sujuvuudessa. Olen pyrkinyt myötävaikuttamaan osittain ongelmien ratkaisemiseen, ja tästä esimerkkinä voidaan pitää ideoimani ja järjestämäni tiimimme työpaja-tyyppinen palaveri, jossa kerran viikkoon pyrimme tuomaan esille esimerkiksi palvelupyynnöiden edistämiseen liittyviä tiimin havaitsemia ongelmia, joihin pyrimme yhdessä etsimään ratkaisua. Tästä huolimatta olen havainnut, että en kerkeä työtilanteestani ja kiireestä johtuen puuttumaan kaikkiin ongelmiin etsien niihin ratkaisua, jolloin usein käy niin, että ongelmat unohdetaan ja huomataan uudestaan seuraavan kerran, kun vastaava tilanne ilmenee. Olen kuitenkin pyrkinyt ottamaan tilanteita vähintäänkin itselleni ylös, jotta voisin tuoda näitä esiin esihenkilöllemme esimerkiksi kaksin keskeisissä palavereissa. Pysin jatkossa tuomaan näitä yhä enemmän esille, jotta ongelmiin voitaisiin puuttua tehokkaammin.

Toinen tunnistettu ongelma on tiimimme resurssipula, joka korostuu työtilanteen ollessa suuri. Ongelma on johdon tiedossa ja tähän ongelmaan tulemme saamaan tulevana viikkoina apua kiireavun lisäksi toisen tiimin työntekijöistä, jonka perehdyttämiseen osallistun osaltani. Ryhmä ottaa hoidettavaksi identiteetinhalintajärjestelmän käyttöoikeuspyyntöjen käsittelemisen potilastietojärjestelmän osalta. Tämä tulee vapauttamaan tiimimme asiantuntijoiden resursseja vaativampiin työtehtäviin jossakin vaiheessa.

3.5 Viikko 5 (15.4.–19.4.)

Maanantai 15.4.

Aamupäivästä on tiedossa käyttöoikeushakemusten käsittelyä maanantain pyyntöjen osalta, jonka jälkeen lisää uuden työntekijän käyttöoikeudet. Meidän tämän viikon vajaalla miehityksellä yhden työntekijän loman vuoksi. Viikon tavoitteena saada oma työjono suurimmalta osin tyhjennettyä palvelupyynnöistä, jotta tulevan työntekijän ja avuksi tulevan tukitiimin perehdytykseen jäisi aikaa.

Käyttöoikeushakemuksissa vastaan tuli käyttäjä, joka on siirtynyt hyvinvointialueelta toiselle. Entisen hyvinvointialueen tunnuksen linkitys oli jäänyt järjestelmään, minkä vuoksi käyttäjälle haetut oikeudet olivat epäonnistuneet. Tein linkityksen toiseen tunnukseen ja laitoin oikeuksien provisioinnit yrittämään uudelleen, jolloin oikeudet saatiin käyttäjälle voimaan.

Tarkistin loppupäivästä tulevan työntekijän käyttöoikeuksia eri tunnuksista tulevaa torstain perehdytystä varten. Tämän lisäksi luvitin tuleville kiireapulaisille identiteetinhallintajärjestelmän näkyvyyden potilastietojärjestelmän käyttöoikeuspyyntöihin.

Tiistai 16.4.

Pyrin tänään edistämään palvelupyyntöjäni ja käsittelemään käyttöoikeushakemuksia. Aloitin päivän Pohjois-Karjalan puolen ulkoisen käyttäjän tunnushakemuksella. Tilaaja oli hakenut palvelinten ylläpitotunnuksen lisäksi ulkoisen käyttäjän oikeustuotteen ja palvelinoikeuksia. Konsultoin asioista konesalitiimiä, joka neuvoi tekemään kirjautumisportaalin luvittamisen normaalin käyttäjän tunnukseksi. Ylläpitotunnus vaatii lisäselvittelyä.

Soitin Teams-puhelun viikolla tulevasta perehdytyksestä. Sovimme että laitan torstaina hänelle tiedon perehdytyksen tilanteesta. Selvittelin tämä jälkeen palvelupyntöä, jossa identiteetinhallintajärjestelmä ei ollut aktivoinut käyttäjän tunnusta, vaikka tämä oli linkitetty järjestelmään. Sain lopulta oikeudet aktivoitua tunnukseksi muuttamalla attribuuttia A Active Directoryssä. Sähköpostiin tehdyt konfiguroinnit olivat väärät, eikä käyttäjää löytynyt pilvihakemistosta. Kokeilin muuttaa attribuutit B, C, D ja E Active Directoryssä oikeaan muotoon ja muuttamalla nimien järjestystä. Tarkistan tunnuksen tilan huomenna, kun käyttäjän tiedot ovat synkronoituneet pilveen.

Keskiviikko 17.4.

Aloitin päivän tarkistamalla eilen illalla korjaamani tunnuksen tiedot sähköpostin toimivuuden osalta. Tunnus oli synkronoitunut pilveen, joten laitoin tiedon tästä asiakkaalle ja hänen esihenkilölleen tunnukset näiden luovuttamista varten.

Selvittelin palvelupyyntöä, johon oli linkitetty Word-dokumentti, jossa oli eri tiimin asiantuntijoiden kesken käytyjä keskusteluja. Tunnuksen linkitys puuttui järjestelmästä. Identiteetinhallintajärjestelmästä käyttäjän profiili löytyi, tosin uudella ID:llä, koska käyttäjien hallinta on siirtynyt identiteetinhallintajärjestelmän alaiseen erilliseen järjestelmään. Tein linkityksen järjestelmään ja pyysin oikeuksien tilaajaa tilaamaan oikeudet kuntoon käyttäjälle.

Loppupäivästä katsoimme oikeuksien tilaajan kanssa Teams-puhelussa oikeuksien hakua edellä samaisessa mainitussa järjestelmässä. Kävi ilmi, että Pohjois-Karjalan käyttöoikeustuotteet eivät olleet tilaajan saatavilla, joten hain käyttöoikeudet.

Torstai 18.4.

Tänään on tiedossa alkupäivästä palvelupyyntöjen edistämistä ja tunnusten käsittelyä identiteetinhallintajärjestelmän kautta sekä Pohjois-Karjalan tukitiimin perehdyttämistä identiteetinhallintajärjestelmän käyttöön.

Päivä alkoi organisaation yhteisellä palaverilla, jossa kävimme yhtiön ajankohtaisia asioita läpi. Päivitetyistä etätyökäytänteistä oli tullut tarkennuksia ja asiaa käsiteltiin palaverissa.

Loppupäivä meni yksikön omassa palaverissa, apulaisten perehdyttämisessä sekä tunnuksien salasanojen nollaamisessa tarpeellisiin järjestelmiin. Palvelupyyntöjä en kerennyt edistämään, johtuen palavereista ja perehdyttämiseen liittyvistä asioista, kuten potilastietojärjestelmän tunnusten käsittelyyn liittyvän ohjeistuksen päivittämiseen kuvien osalta.

Perjantai 19.4.

Opiskelupäivä, joten en ole töissä tänään. Olen sopinut tälle päivää 13:30 tapaamisen opinnäytetyön kirjoittamisesta suomen kielen ja viestinnän lehtorin kanssa. Osallistun tätä ennen kirjoittamisen pajaan. Suunnitelmassani myös tehdä korjaukset opinnäytetyöhön lehtorilta tehtyjen huomioiden pohjalta ja kirjoittaa opinnäytetyön tietoperustaa ja käydä läpi päiväraportit viikkoanalyysin kirjoittamiseksi.

Viikko 5 viikkoanalyysi

Viikko oli työtilanteen osalta edelleen kiireinen, sillä tehtävää työtä on paljon. Saimme tiimin työjonon avoimien osoittamattomien palvelupyyntöjen osalta kuitenkin viikon kuluessa alle 100. Tein itse tällä viikolla noin 15–30 minuuttia ylityöitä jokaisena päivänä. Kävimme torstaisessa yksikön palaverissa läpi yksikön eri tiimien tilannetta, ja samat havainnot on tehty myös muiden tiimien koordinaattorien ja asiantuntijoiden toimesta työtilanteesta.

Olen huomannut minulle osoitettujen palvelupyyntöjen määrän ja palvelupyyntöjen hankaluuden aiheuttavan itsessäni negatiivisia tunteita työskentelyssä päivittäin. Palvelupyynnöistä suurin osa on Pohjois-Karjalan käyttäjiin ja käyttöoikeuksiin liittyviä, ja vaativat itseltäni vielä opettelua ja perehtymistä. Toinen aika vievä kategoria työtehtävissä on ongelmien monimutkaisuus. Koen motivaationi työskentelyyn olevan näistä asioista huolimatta kohtuullisella tasolla. Haluan kehittymisen kannalta tarttua näihin työtehtäviin, jotta voisin oppia uutta ja kehittyä. Olen huomannut hyvin usein, että osa tiimimme muista työntekijöistä eivät välttämättä halua tarttua hankalimpiin työtehtäviin, mikä on lisännyt omia negatiivisia tunteita työstä.

Työn aloittamisen viivyttelyyn voidaan liittää kahtena erillisinä kokonaisuuksina negatiiviset tekijät ja toisena kokonaisuutena itsehillintä ja motivaatio. Negatiivisiksi tekijöiksi voidaan lukea esimerkiksi epäonnistumisen pelko, ahdistuneisuuden tunne, tehtävän epämiellyttävyys, uupumus ja tylsistyminen. Negatiiviset

tekijät vaikuttavat siihen, miksi jonkin tehtävän työn aloittamista lykätään. Jos edellä mainitut negatiiviset tekijät ovat itsehillinnän ja motivaation tunteita voimakkaampia, tehtävän tekemistä todennäköisesti lykätään. Dearmon Kornick kertoo työhön liittyvän viivyttylön olevan eri asia kuin laiskuus. Laiskuus määritellään enemmän tunteeksi, kun viivyttylön on toimimista. (Dearmon Kornick 2023, luku 3.)

Tehtävän työn aloittamisen lykkäämisellä voi kuitenkin olla myös hyötyjä. Työn lykkäämisestä saatava adrenaliinipiikki voi Dearmon Kornickin mukaan nopeuttaa tehtävän työn tekemistä, parantaa keskittymiskykyä ja madaltaa itse asetettuja tavoitteita, jolloin työ tulee todennäköisimmin tehtyä. Dearmon Kornick tuo esille myös päätöksentekokyvyn paranemisen työn lykkäämisen seurauksena, kun aivoille annetaan aikaa informaation prosessointiin alitajunnassa. Viivyttylön voi Dearmon Kornickin mukaan olla myös tuottavaa, koska joissain tilanteissa ratkaisu ongelmaan voi syntyä muuta työtä tehdessä. (Dearmon Kornick 2023, luku 3.)

Koen syyllistyväni aika ajoin työtehtävissä hiomaan tiettyjä yksityiskohtia jotta tuen omista tavoitteistani ja tavastani toimia. Osa tekemistämme töistä vaatii tarkkuutta ja työt täytyy tehdä huolellisesti tietoturvan ja sujuvan asiakaskokemuksen vuoksi. Osa minulle osoitetuista työtehtävistä, kuten esimerkiksi ohjeistusten päivittäminen, voisi olla mielestäni sellainen työtehtävä, jonka tekemiseen ei tarvitsisi käyttää viimeistelyn osalta niin paljon aikaa, kun mitä nyt olen käyttänyt. Jatkossa tällaisten muiden ei-tärkeiden ja kiireellisten ja ei-kiireellisten ei-tärkeiden työtehtävien tekemiseen voisin yrittää tunnistaa näitä paremmin ja madaltaa omia odotuksiani.

3.6 Viikko 6 (22.4.–26.4.)

Maanantai 22.4.

Viikon tavoitteena on saada edistettyä omia palvelupyyntöjä mahdollisuuksien mukaan ja saada uudelle vakituiselle työntekijälle oikeudet kuntoon eri järjestelmiin.

Aloitin aamun käsittelemällä identiteetinhallintajärjestelmään tulleita käyttöoikeuspyyntöjä. Potilastietojärjestelmän pääkäyttäjien uusi käyttöliittymä oli otettu käyttöön ja tarpeellisten tietojen löytäminen ja käyttöliittymän käyttö vaativat totuttelua, joten tietojen käsittely oli aluksi hidasta.

Palvelupisteestä otettiin yhteyttä edellisellä viikolla selvitystä vaatineisiin tukihenkilön tunnuksiin. Tunnukset tarvittiin Pohjois-Karjalan ympäristön palvelimiin. Käyttäjälle muodostettiin Pohjois-Karjalan toimialueelle ulkoisen käyttäjän kirjautumistunnus. Lisäsin palvelupisteen tekemään palvelupyyntöön käydyt keskustelut oikeuksien tilaajan kanssa käyttäjän oikeuksista ja siirsin palvelupyynnön palvelinoikeuksien luvittamiseksi konesalitiimille.

Perehdytin loppupäivän uutta vakituista työntekijäämme näyttäen hänelle uuden käyttäjän lisäämistä potilastietojärjestelmään ja identiteetinhallintajärjestelmän eri toiminnallisuuksia. Tein ylitöitä tälle päivää 55 minuuttia.

Tiistai 23.4.

Menemme tänään kahden henkilön vajauksella. Aamu alkoi tiimiläisen yhteydenotolla hyvinvointialueen ulkoisesta käyttäjätunnuksesta. Hän tarvitsi neuvoa lissenssin voimaan saamiseksi, sillä oli poistanut epähuomiossa väärän lissenssin. Neuvoin häntä tarvittavissa toimenpiteissä.

Ratkaisin palvelupyynnön, jossa käyttäjällä kaksi tunnusta samalle toimialueelle. Molemmat tunnukset ovat tarpeelliset, mutta oikeudet olivat linkittyneet väärälle tunnukseksi. Siirsin oikeudet oikeaan tunnukseen.

Jatkoin palvelupyyntöjen edistämistä. Kaupungin X tietohallinnon jäsen oli pyytänyt oikeuksien rajausta kansioon B itselleen ja toiselle käyttäjälle ja pyysi poistamaan ylimääräisiltä käyttäjiltä oikeudet. Poistin kansioista oikeuksien perinnän, jonka jälkeen yksittäisten käyttäjien ja ryhmien poistaminen kansioista oli mahdollista oikeuksien asettamisen muuttuessa eksplisiittisiksi.

Keskiviikko 24.4.

Päivä alkoi esimiehen kanssa pidettävässä palaverissa, jossa kävimme läpi työtilannettani. Nostin esille tiimin ongelman hankalempien töiden tarttumiseen tiimissämme. Töitä ovat yleensä ulkoisten käyttäjien ja lisäselvittelyä vaativat työt palvelupyyntöjen osalta.

Kävimme Työpaja-tyyppisessä palaverissa läpi tikettejä. Kollega kysyi ylläpitotunnuksen luvittamisesta kansioon, jonka olin vuoden vaihteessa luonut ja tehnyt luvitukset käyttäjille. Kansioon tarvittiin uusi oikeusryhmä. Lupasin neuvoa tämän tekoa myöhemmin.

Loppupäivän käytin potilastietojärjestelmän käyttöoikeuspyyntöjen ohjeen päivittämiseen Pohjois-Karjalan tukitiimille ja laitoin viestin esimiehelle ylläpitotunnuksen tilaamisesta tuen työntekijöille, jotta tarvittavien oikeusryhmien lisääminen Active Directoryllä onnistuu.

Torstai 25.4.

Pidän tänään opinnäytetyön suunnitelmaseminaarin, joten en ole töissä tänään. Seurasin tämän lisäksi yhden tulosseminaarin ja yhden suunnitelmaseminaarin. Käytin tämän päiväisen työstä vapautuneen ajan opinnäytetyön alkuanalyysin kirjoittamiseen. Palautin alkuanalyysin ohjaajalle arvioitavaksi.

Perjantai 26.4.

Päivän prioriteettina on tyhjentää identiteetinhallintajärjestelmän käyttöoikeushakemukset viikonlopun pyyntöjen osalta. Mahdollisuuksien mukaan käyttöoikeushakemuksia pitäisi käsitellä myös maanantailta.

Jatkoin iltapäivästä palvelupyyntöjen edistämällä käyttöoikeushakemustilanteen ollessa rauhallinen. Kaupungin X työntekijälle oli pyydetty verkkolevyoikeuksia pelkästään yhteen kansioon. Kysyin pyynnön tekijältä lisätiedot tarvittavista oikeuksista työntekijälle. Varmistan ennen käytännön toteutusta huomioitavat asiat ryhmän luomisesta, sillä kyseessä on Pohjois-Karjalan käyttäjä ja Pohjois-Karjalan palvelimilla oleva kansio.

Toisessa palvelupyynnössä verkkoasema pyytää asiakkaalta kirjautumista pääsyn yhteydessä. Palvelupiste oli jättänyt pyyntöön sisäisen kommentin, että palomuriin ollaan tekemässä avauksia ja ongelman pitäisi olla ratkennut, kun avaukset on saatu tehtyä. Tiedustelin asiakkaalta asiasta ja tarvittava pääsy toimi.

Viikko 6 viikkoanalyysi

Tällä viikolla omilta varsinaisilta töiltä veivät aikaa uuden työntekijän perehdyttämiseen ja kiireapulaisten oikeuksien luvittamiseen liittyvät työt. Näihin töihin on liittynyt myös paljon koordinointiin liittyvää työtä, kuten kiireapulaisten esihenkilön kontaktoimista tarvittavien oikeuksien hakemiseksi voimaan ja potilastietojärjestelmän perehdyttäjän pitämistä ajan tasalla uuden työntekijän käyttöoikeuksista. Näen, että tulevina viikkoina tämän tyyppiset työt jäävät osaltani vähemmälle, kun nämä saadaan kerralla tehtyä kunnollisesti.

Sain ratkaistua palvelupyynnöitä hyvin lähelle meille asetettua tämänhetkistä päivittäistä tavoitetta. Keskeinen suorituskykyindikaattori, on mitattava tavoite, jonka tarkoituksena on osoittaa yksilön tai yrityksen suoriutumista tavoitteesta. Avainindikaattoreita tarkastelemalla voidaan tunnistaa toimivat ja ei-toimivat toimintamallit ja tehdä strategisia linjauksia näiden pohjalta. (Hennigan 2023).

Olen saanut myös Pohjois-Karjalan käyttäjien käyttöoikeuksia koskeviin palvelupyynnöihin lisää varmuutta ja syventänyt osaamistani näissä. Toimintamallit luvittamisten osalta ovat vaikuttaneet olevan joltain osin yhteneväiset Etelä-Karjalan toimintamalleihin. Poikkeuksia näissä on kuitenkin, ja aikaisempi kokemukseni on osoittanut, että omia oletuksia ei kannata yleensä lähteä tekemään, vaan ajan säästämiseksi on hyvä varmistaa asia henkilöltä, jolla on parempi käsitys prosessista tai osaamista tietystä osa-alueesta.

Olemme huomanneet, että osa palvelupisteen meille osoittamista palvelupyynnöistä on sellaisia, jotka ovat virheellisesti osoitettu väärälle tukitiimille. Olen huomannut ongelman myös itse, ja selvittelytyö palvelupyynnön oikeasta tukiryhmästä voi olla työlästä. Jos palvelupisteen työntekijä on kysynyt minulta palvelupyynnöstä ja palvelupyynnöksi kuuluisi toiselle tukiryhmälle, olen yrittänyt kertoa samalla tekemistämme töistä, jotta heille syntyisi parempi käsitys tiimimme palveluista, ja vastaavat tilanteet voitaisiin välttää.

Lean-ongelmanratkaisutyökalu Gemba (mene ja näe) voidaan määritellä toiminnan tapahtumapaikaksi, jonne menemällä ja havainnoimalla toimintapaikkaa pyritään saavuttamaan parempi ymmärrys prosessista. Havainnointiin liittyy olennaisesti myös, että toimintapaikalla prosessiin vaikuttavat ihmiset tulevat tutummaksi ja opitaan ymmärtämään työtä toisesta näkökulmasta. Ymmärryksen vahvistamiseksi on nähtävä myös prosessiin liittyvää dataa. Virtuaalisissa toimintaympäristöissä toimintapaikalle meneminen ja havainnointi on vaikeampaa kuin fyysisessä toimintaympäristössä, mutta mahdollista, sillä virtuaalisessa ympäristössä suoritettavalla työllä on olemassa myös tekijä ja paikka työn tekemiseksi. (Williams & Duray 2017, 109–110.)

Gembaa voitaisiin soveltaa mielestäni tiimissämme, sillä olen tuonut esille tiimimme palavereissa toimintamallin, jossa voisimme pyytää Pohjois-Karjalan toimintaympäristön prosesseista enemmän tietävät kollegat palaveriin, jossa voisimme syventää omaa tietämystämme. Riippuen kollegoiden omasta työtilanteesta olisi mielestäni hyvä, että prosesseihin päästäisiin välillä perehtymään esimerkiksi seuraamalla jonkin työtehtävän tekemistä. Tällä voitaisiin mielestäni nopeuttaa palvelupyynnöiden ratkaisuaikoja, kun väärin ohjatut palvelupyynnot osoitettaisiin suoraan oikealle tukiryhmälle ja palvelupyynnöön liittyvä selvittelytyö jäisi vähemmälle.

3.7 Viikko 7 (29.4.–3.5.)

Maanantai 29.4.

Tällä viikolla arkipyhän ja tulevan kuunvaihteen vuoksi pääpaino työskentelyssä käyttöoikeushakemusten käsittelyssä.

Aamu alkoi kollegan yhteydenotolla kiireapulaisen kirjautumisongelmasta. Tunus oli mennyt lukkoon väärän salasanan syöttämisen vuoksi ja salasana oli vaihdettu. Avasin lukituksen ja pyysin tarkistamaan, että salasana kirjoitetaan oikein. Toinen yhteydenotto koski Pohjois-Karjalan ulkoisen käyttäjän palvelinoikeuksia. Tarkistin palvelupyynnön tilan, tämä oli konesalitiimiltä ohjattu toiseen

tiimiin. Mainitsin että tiimimme ei luvita palvelinoikeuksia, ja että olin kirjannut pyynnön lisätietoihin palvelimet, joille käyttäjän tarvitsisi päästä.

Jatkoin iltapäivästä palvelupyyntöjen edistämällä. Monen palvelupyynnön suhteen on asiakkaan puolelta epäselvyyksiä ja puutteita annetuissa lisätiedoissa, joten nämä tarvitsivat lisäselvittelyjä.

Tiistai 30.4.

Aamu alkoi tiimin tilannekatsauspalaverilla, jossa kävimme läpi tiimin tämänhetkistä tilannetta. Muiden tiimiläisten esiin nostamina ongelmina olivat muun muassa identiteetinhallintajärjestelmän nykytila ja tiimimme töiden suuri määrä. Identiteetinhallintajärjestelmän kiireapulaisten aloitus käyttöoikeushakemusten käsittelyssä viivästyy, sillä tiimissä on koettu, että saatuun perehdytykseen tarvitaan vielä kertausta. Tarjouduin pitämään perehdytystä ensi viikolla.

Loppupäivä meni käyttöoikeuspyyntöhakemusten käsittelemisessä. Laitoin erään levyaseman oikeutta koskevan tiketin ratkaistuksi, sillä oikeuksien pitäisi olla kunnossa. Tein tiketin konesalitiimille uuden työntekijämme ylläpitotunnuksen luvittamisesta palvelimelle sekä oikeusryhmän lisäämisestä.

Keskiviikko 1.5.

Vappupäivä, joten arkipyhän vuoksi tänään ei ole työpäivä.

Torstai 2.5.

Aamu alkoi yhteydenotolla uuden työntekijän koneelle- ja M365 palvelukirjautumisongelmista. Ilmeisesti identiteetinhallintajärjestelmä oli jostain syystä poistunut käytöstä tunnuksen vanhan sopimuksen päättyessä entisessä tiimissä, ja uuden sopimuksen alkaessa tiimissämme. Hain poistetut oikeudet voimaan ja

tietojen synkronoitumista pilviympäristöön, jonka jälkeen palveluiden pitäisi toimia.

Tarkistin aamupäivästä uuden työntekijän tilanteen, koneelle ja M365 palveluihin kirjautuminen toimi. Tiketointijärjestelmään kirjautuminen ei kuitenkaan toiminut. Käyttöoikeudet tunnuksessa olivat kunnossa, joten sovimme että katsomme tilanteen huomenna uusiksi ja pyydämme tiketointijärjestelmän ylläpidosta apuja, jos ongelma ei korjaannu seuraavassa tietojen ajossa järjestelmään. Tämän lisäksi erään terveydenhuollon järjestelmään kirjautuminen ei toiminut. Pyysin pääkäyttäjää resetoimaan salasanan, sillä emme pysty hallinnoimaan järjestelmässä muiden pääkäyttäjien tunnusta.

Perjantai 3.5.

Tänään on tiedossa käyttöoikeushakemusten käsittelyä identiteetinhallintajärjestelmässä. Kuun vaihtumisen vuoksi hakemuksia on tavallista enemmän tulevalle viikonlopulle ja maanantaille. Havaitsin potilastietojärjestelmän käyttäjien haussa häiriön. Käyttäjä löytyy haulla, mutta käyttäjän tiedot eivät aukea. Tiimiläiset havaitsivat saman häiriön, joten soitin potilastietojärjestelmän ylläpidosta vastaavan tukiryhmän palvelupisteeseen. Laitoin tiedon häiriöstä varmuuden vuoksi myös palvelupisteemme koordinaattorille.

Asiakkuusvastaavalta tuli kiirehtimispyyntö kansio-oikeuksien lisäämisestä organisaation X uudelle toimitusjohtajalle. Lisäsin oikeudet ja kuittasin palvelupyynnön ratkaistuksi. Sovimme tämän jälkeen uuden työntekijän kanssa ensi maanantaille perehdytys palaverin erään järjestelmän käyttöoikeuspyyntöhakemusten käsittelystä.

Loppupäivä meni palvelupyyntöjä edistäessä. Lähitukitiimiltä tiedusteltiin asiakkaan järjestelmässä näkyvästä tittelistä. Titteli oli sopimustiedoissa ja Active Directoryllä oikein, joten tiedustelin asiakkaalta järjestelmästä, jossa titteli on väärin.

Viikko 7 viikkoanalyysi

Työviikkoon riitti paljon tehtävää työtä johtuen kuun vaihtumisesta ja tavallista lyhyemmästä työviikosta. Yllättäviä tilanteita työviikolla ilmeni perjantaina, kun potilastietojärjestelmän tietojen avautumisessa havaittiin häiriö ja torstaina uuden työntekijän koneelle kirjautumistunnus oli poistettu käytöstä automaation toimesta. Palvelupyynnöjä ratkaisin tällä viikolla yhteensä neljä tavoitteen ollessa kahdeksan ratkaistua pyyntöä.

Itseäni työllisti tällä viikolla myös uuden vakituisen työntekijän käyttöoikeuksien tarkistus ja lisääminen. Näiden kuntoon laittamiseksi on tarvittu joko muiden organisaatiomme tiimien avustusta esimerkiksi palvelinoikeuksien lisäämisessä tai ulkoisten kumppaniemme pääkäyttäjien avustusta terveydenhuollon järjestelmien pääkäyttäjätunnusten tai oikeuksien lisäämiseksi. Mielestäni tällaisissa tapauksissa tiimimme pitäisi itse pystyä hallinnoimaan ja lisäämään tarvittavat oikeudet, jotta hukkaa ei odottamisen muodossa pääsisi syntymään ja uuden työntekijän työnaloitus olisi mahdollisimman sujuvaa.

Olen kokenut myös haastavaksi aikataulujen sovittamisen ja perehdyttämiseen liittyvien valmistelujen tekemisen omien töitteni ohella. Haastavuutta on lisännyt mielestäni erityisesti se, että perehdytystä tehdään tiiminä, jonka vuoksi aikatauluja on täytynyt sovittaa muiden tiimimme työntekijöiden kanssa. Lisätoitena ensi viikolle tuli sen vuoksi, että kiireapulaisiksi nimetyille tukitiimille on pidettävä kertauskoulutusta potilastietojärjestelmän käyttöoikeushakemusten käsittelyyn, sillä he ovat kokeneet epävarmuutta käyttöoikeushakemusten käsittelyssä saaduilla perehdytyksillä ja heille toimitetulla ohjeella. Lupauduin esimieheni pyynnöstä pitämään heille kertauksen.

Olen tähän mennessä havainnoinut myös haasteita Lean-ajattelutavan luonnissa tiimimme. Koen, että isoimmat haasteet tässä ovat organisaation johdolta saamani tuki ja muiden tiimiläisten sitouttaminen toimimaan omassa työssään aktiivisesti Lean-filosofian mukaisesti. Bryan Christiansenin mukaan Lean-tuotanto-ohjelmien käytäntöön siirtämisen yleisimpinä haasteina ovat ylimmän johdon tuen puute, organisaation työntekijöiden riittämätön koulutus,

työvoiman rajallisuus, Lean-työkalujen sopimattomuus, suorittamisen mittarien riittämättömyys edistymisen seurannassa, usean eri muutoksen toteuttaminen samanaikaisesti ja vakiintuneiden toimintamallien korvaaminen. (Christiansen 2022.)

Leanin implementointiprosessia pitää ajatella pidemmän aikavälin liiketoimintatavoitteena sen sijaan että sitä ajateltaisiin projektina, jolla on asetettu määräaika valmistumiselle. Yhdeksi isoimmaksi uhkaksi Christiansen nostaa haasteena työntekijöiden osoittaman vastustuksen kulttuurinmuutosta kohtaan. Tämä riippuu työntekijän henkilökohtaisista ominaisuuksista ja voi ilmetä avoimattomuutena muutokselle tai epävarmuutena päättää toimintamalli, jolloin päädytään odottamaan työyhteisön kollektiivista päätöstä toimintamallista. Johtajissa epävarmuutta ja vastustusta kulttuurinmuutokselle voi luoda pelko työpaikan menettämisestä. (Christiansen 2022.)

Emme työyhteisössämme käytä tällä hetkellä palkitsemisjärjestelmää, joka kannustaisi siihen, että toiminnan pullonkauloihin tai havaittuihin ongelmiin haluttaisiin tarttua aktiivisesti. Mielestäni tämä voisi olla yksi tapa saada tiimimme jäsenet paremmin motivoituksi, jotta uudet toimintatavat saataisiin käytäntöön. Riittämätön koulutus voi mielestäni olla myös yksi syy sille, miksi ongelmiin tai pullonkauloihin ei välttämättä osata tarttua. Voisin jatkossa tiimimme palavereissa yrittää tuoda esille Lean-ajattelutapaa ja ongelmanratkaisua enemmän esille ja toimia eräänlaisena ohjaajana. Tarkoituksena tässä olisi saada tiimimme työntekijät oppimaan uusia tapoja ongelmanratkaisuun ja saada havaitsemaan toimintavan hyödyt.

3.8 Viikko 8 (6.5.–10.5.)

Maanantai 6.5.

Tällä viikolla tavoitteena on saada Pohjois-Karjalan tukitiimin perehdytys valmiiksi ja edistää uuden työntekijän perehdytystä. Aloitin päivän käymällä uuden työntekijän kanssa terveydenhuollon järjestelmän käyttöoikeushakemusten käsittelyä. Kävimme läpi oikeuksien lisäämisen ja tarkistamisen sekä uuden käyttäjän lisäämisen.

Sain päivällä yhteydenottoja uudelta työntekijältä, joka pyysi tarkistamaan aamulla läpikäydyn järjestelmän käyttöoikeushakemuksia. Tämän lisäksi palvelupisteeltä tuli pyyntö poistaa käyttäjältä RFID-tunniste Active Directoryssä.

Tiimimme koordinaattori pyysi tuuraamaan keskiviikon identiteetinhallintajärjestelmää koskevassa palaverissa. Kävimme puhelussa läpi esille tuotavia asioita. Sain yhteydenoton toisen tukiryhmän esimieheltä potilastietojärjestelmän pyyntöjen käsittelemisestä. Neljä lisähenkilöä olisi tulossa huomiseen koulutukseeni. Pyysin esihenkilöä hakemaan heille tarvittavat oikeudet ja lisäsin henkilöt Teams-palaveriin.

Tiistai 7.5.

Tänään on tarkoituksena perehdyttää toisten tiimien asiantuntijoita potilastietojärjestelmän käyttöoikeushakemusten käsittelyyn ja tallentaa koulutus. Laitoin uuden työntekijän ja kesätyöntekijän erästä terveydenhuollon järjestelmän pääkäyttäjätunnuksesta hyvinvointialueen esimiehelle viestiä. Asia lähti eteneämään yhteydenoton jälkeen.

Selvittelin loppupäivästä palvelupyynnöjä Pohjois-Karjalan käyttäjistä. Vaikutti, että automaatio luo kaupungin X työntekijälle sähköpostin väärässä muodossa ja tiedoilla. Otan tämän esille huomiossa identiteetinhallintajärjestelmää koskevassa palaverissa. Toinen palvelupyyntö koski viime viikolla kesken jäänyttä

kansio-oikeuden lisäämistä, jossa käyttäjälle tarvittaisiin pääsy kansion alikansioista ainoastaan yhteen. Selvittelin tätä työkaverin kanssa, jolla on kokemusta enemmän Pohjois-Karjalan toimintaympäristöstä. Loin hänen neuvoillaan ryhmät ja luvitin käyttäjälle halutun kansion.

Keskiviikko 8.5.

Päivä alkoi palvelutuotannon järjestelmien kanssa pidettävässä yhteispalaverissa koskien identiteetinhallintajärjestelmän nykytilaa. Useita kehitystöitä on menossa testivaiheesta tuotantovaiheeseen. Toin ilmi tiimimme havaitsemat ongelmat Pohjois-Karjalan käyttäjien tunnuksista. Talouspuolen harjoittelijan tunnuksia kiirehditettiin, katsoimme uuden työntekijän kanssa näiden käsittelyn. Toimitin salatulla sähköpostilla tunnukset hänelle.

Loppupäivän tutkin palvelupyynnöitä koskien Pohjois-Karjalan käyttäjiä. Loppupäivän käytin potilastietojärjestelmän koulutustallenteen tekoon. Tätä varten oli luotava testitunnukset identiteetinhallintajärjestelmään ja vältettävä oikeiden henkilöiden tunnusten näyttämistä tietoturvasyistä. Tein ylitöitä 1,5 tuntia.

Torstai 9.5.

Helatorstain arkipyhän vuoksi tänään ei ole työpäivä.

Perjantai 10.5.

Tiimimme koordinaattori on tänään poissa. Aloitin aamun lukemalla Teamsissa tulleita viestejä. Pohjois-Karjalan kiireapulainen oli ottanut yhteyttä ylläpitötunnuksen palvelimen kirjautumisongelmasta. Virheilmoitus viittaa etäkirjautumisoikeuden puuttumiseen. Laitoin oikean palvelimen osoitteen ja pyysin testaamaan kirjautumista uudelleen. Toinen yhteydenotto oli palvelupisteeltä puuttuvasta

linkityksestä kahden terveydenhuollon järjestelmän välillä. Tein linkityksen ja pyysin käyttäjää testaamaan lyhyen viiveen jälkeen kirjautumista uudelleen.

Käyttöoikeushakemustilanteen ollessa suhteellisen rauhallinen jatkoin iltapäivästä palvelupyyntöjen edistämällä. Erääseen tikettiin oli mainittu toisesta tike-
tistä, joka oli selvityksessä toisessa tukitiimissä. Otin tikettiä hoitaneeseen asi-
antuntijaan yhteyttä, joka mainitsi hoitavansa asian kuntoon. Hain kahdelle lää-
kärille koneelle kirjautumistunnuksen, sillä nämä olivat jääneet tilaajalta tilaa-
matta.

Viikko 8 viikkoanalyysi

Työviikon kantavana teemana on ollut perehdyttäminen. Tästä huolimatta sain vähäisen käyttöoikeushakemustilanteen vuoksi ratkaistua yhdeksän tikettiä vii-
kon aikana ja siirrettyä kolme tikettiä muihin tukitiimeihin. Viikon tavoitteeksi
asetin Pohjois-Karjalan kiireapulaisten perehdyttämisen potilastietojärjestelmän
käyttöoikeuspyyntöjen käsittelemiseen. Järjestin perehdytyspalaverin, jonka jäl-
keen tein koulutustallenteen käyttöoikeuspyyntöjen käsittelystä. Sain käytyä
koulutuksessa läpi asiat, jotka olin ajatellut käyttöoikeuspyyntöjen käsittelemi-
sen kannalta tärkeiksi, jännitys ei myöskään vaikuttanut kielteisesti esiintymi-
seen. Koulutustallenteen tekeminen osoittautui ajateltua haasteellisemmaksi,
sillä tallenneotoksista jäi pois tärkeitä asioita ja tallenne täytyi tästä syystä ottaa
useamman kerran. Työnantajani asettaman kokeneen asiantuntijuuden yksi kri-
teereistä on perehdytyksen pitäminen joukolle, joten ammatillisessa kasvussani
on mielestäni tapahtunut kehittymistä.

Laadukkaalla perehdytyksellä voidaan saavuttaa matalammat irtisanoutumis-
määrät, kun työntekijä kokee yhteenkuuluvuutta yrityksen kulttuuriin ja työyhteisön jäseniin. Hyvällä perehdytyksellä voidaan vaikuttaa myönteisesti myös työyhteisön tuottavuuteen, kun uudelle työntekijälle asetetut odotukset on määri-
teltä. Työntekijä kokee itsensä myös todennäköisemmin motivoituneeksi ja si-
toutuneeksi ollessaan varmempi roolistaan. Laadukkaalla perehdytysuunnitel-
malla voidaan säästää saavuttaa taloudellisia säästöjä välttämällä

irtisanoutumiset ja toistuva uuden työntekijän palkkaaminen ja perehdyttäminen. (Bonifacio 2024.)

Myös vakituisen työntekijän perehdyttäminen eteni tällä viikolla. Havainnoin tässä hukkaa odottamisen muodossa, joka johtuu siitä, että eräiden järjestelmien pääkäyttäjätunnusten hallinnointi ei ole organisaatiomme piirissä. Olen havainnoinut hukkaa myös virheiden muodossa. Tilanteet ovat olleet kollegani tekemiä virheitä esimerkiksi käyttöoikeuspyyntöjen käsittelyssä, joita olen päättänyt huomattuaani korjaamaan. Tähän liittyy myös virheellinen palvelupyynnön käsittely, kun tukipyyntö on ohjattu väärään tiimiin. Edellä mainitun hukan voidaan ajatella olevan palvelupyynnön tarpeetonta siirtämistä tukitiimistä toiseen. Yliprosessointi lisää ajankäyttöä, kun palveluprosessiin syntyy tarpeettomia vaiheita. Vastatoimena yliprosessoinnille on ymmärtää asiakkaan näkökulma palveluprosessissa, jotta tarpeettomia vaiheita prosessiin ei pääsisi syntymään. (Skhmot 2017).

Voisin yrittää jatkossa vaikuttaa omalla toiminnallani yliprosessoinnin syntymiseen palveluprosessissa tekemällä analyysin esimerkiksi palvelupyynnöstä ja osoittaa palvelupyynnön oikeaan tukiryhmään sen jälkeen, kun ongelman tai häiriön juurisyy on selvinnyt. Tämä vaatii ymmärrystä muiden tiimien vastuualueista, selkeää viestintää asiakkaan kanssa, yhteistyötä muiden tiimien kanssa ja asiantuntijuutta esimerkiksi järjestelmistä ja prosesseista.

3.9 Viikko 9 (13.5.–17.5)

Maanantai 13.5.

Viikon tavoitteena on edistää uuden työntekijän perehdyttämistä ja saada palvelupyynnöt ratkaistua yhteensä kahdeksan. Tiimimme koordinaattori kiirehti lääkäreiden käyttöoikeushakemuksia, jotka olivat todennäköisesti jääneet uusimatta tilaajalta. Aloitin käsittelemällä lääkäreiden käyttöoikeuspyynnöt. Sovimme tämän jälkeen uuden työntekijän kanssa perehdytyksen huomenna kymmeneksi, jossa

tarkoituksena on käydä läpi uusia terveydenhuoltojärjestelmien käyttöoikeuspyyntöjä. Tein tätä varten hänelle pääkäyttäjätunnukset.

Sain yhteydenoton kollegalta, joka kysyi ulkoisen käyttäjätunnuksen käsittelemiseen apua. Neuvoin häntä uuden tunnuksen muodostamisessa. Päivän loppuun käyttöoikeushakemusjonoon oli jäänyt käsittelemättä uusien ulkoisten käyttäjien käyttöoikeushakemuksia. Oikeuspyynnöt ovat tunnistettu ongelma tiimissämme, ja näiden käsittelemiseksi on tekeillä ohje. Olen aloittanut ohjeen teon, mutta tämä on jäänyt toistaiseksi muilta kiireisimmiltä töiltä.

Tiistai 14.5.

Aamun alkuun pidimme tiimin sisäisen palaverin esihenkilön johdolla. Tiimimme nosti esiin ongelmia, jotka koskivat identiteetinhallintajärjestelmän tämänhetkistä tilaa. Nostin itse ongelman pääkäyttäjätunnusten hallinnoista. Toisena kehityskohteena nostin esiin palaverimuistioiden jaon tiimillemme identiteetinhallintajärjestelmän kehityskohteista ja meneillään olevista kehitystöistä.

Loppupäivän ajan kävin uusien työntekijöiden kanssa läpi uusia oikeuspyyntöjä terveydenhuollon järjestelmiin ja vastailin Teamsin kautta heidän esittämiin kysymyksiin. Sain myös palvelupyyntöjä edistettyä tänään, nämä vaativat osaltaan apua identiteetinhallintajärjestelmän ylläpitotiimiltä. Eräs tapaus liittyi käyttöoikeuksien näkyvyyteen, jotta asiakas voisi hakea alaiselleen oikeuksia. Kävi ilmi, että käyttöoikeus puuttui, jotta näkyvyys tuotteisiin saadaan. Lisäys oikeuksiin tehtiin ja laitoin tämän tiedoksi asiakkaalle ja pyysin testaamaan oikeuksien hakemista uudestaan.

Keskiviikko 15.5.

Aloitin aamun käymällä läpi yhteydenottoja Teamsista. Uusi työntekijä tarvitsi apua palvelupyynnön kanssa, jossa käyttäjälle oli luotu uusi tunnus ja vanha pitäisi saada aktivoitua. Kävimme läpi vaiheet oikeuksien siirtämiseksi vanhalle

tunnukselle. Tapauksessa oli uusia piirteitä ongelmasta, jolla tarpeeton tunnus oli luotu, joten laitoin tästä tiedon identiteetinhallintajärjestelmän ylläpitotiimille selvitetäväksi.

Otin yhteyttä toisen tiimin asiantuntijaan ja kysyin Pohjois-Karjalan puolen ulkoisista käyttäjäryhmistä ja näiden postilaatikon muodostamisesta. Sähköposti-osoitteita on luotu kahdella eri tapaa, joten varmistin toimintatavan näiden suhteen.

Iltapäivästä pidimme esimiehen vetämän koko yksikköämme koskevan palaverin. Palvelupyynnötilanne on ollut tasaisessa nousussa jokaisessa yksikköme tiimissä. Toinen huomio tuli erään tiimin koordinaattorilta erillislaskutettavista töistä.

Torstai 16.5.

Osallistuin aamusta koko henkilöstöä koskevaan henkilöstöinfoon. Kävimme palaverissa läpi yrityksen uusien työnimikkeiden roolikortteja ja päivitettyjä tiimien tavoitepalkkiomallien mittareita.

Kävimme palaverin jälkeen aamupäivästä harjoittelijan kanssa läpi käyttöoikeuspyyntöjen hyväksymistä. Eräiden hyväksyntien käsittelemistä varten tarvittiin jakelulista, jotta yhteissähköpostiosoitteesta voidaan lähettää tukitiimille tarvittavat tiedot. Pyysin toista työntekijää neuvomaan jakelulistan lisäämisessä.

Loppupäivästä törmäsin ongelmaan etätyöpöydän avautumisessa. Päivitin etäyhteyssovellukset ja tietokoneen käyttöjärjestelmän päivitykset. Etätyöpöytä ei tästä huolimatta käynnistynyt. Jatkan ongelman selvittämistä ensi tiistaina palatessani töihin, jos tämä ei ole sitä ennen ratkennut toista kautta.

Perjantai 17.5.

Opiskelupäivänä osallistuin kirjoittamisen pajaan, jossa sain kommentteja opinäytetyöni kieliasusta ja kieliopista. Kirjoitin tämän viikon viikkoanalyysiä ja etsin tietoperustaa viikkoanalyysissä tapahtuvan reflektoinnin ja analyysin tueksi.

Viikko 9 viikkoanalyysi

Tämän viikon työtehtävät ovat sisältäneet edellisen viikon tapaan uusien työntekijöiden perehdyttämistä. Tiimiläiseni, jolla oli alun perin vastuu harjoittelijan perehdyttämisestä, jäi tällä viikolla 1,5 viikon lomalle. Ruuhkautuneesta työtilanteesta huolimatta päätin ottaa perehdytysvastuun myös harjoittelijasta, sillä koen perehdyttämisen mielekkäänä ja näen, että tämä olisi oman ammattitaitoni kehittämisen kannalta hyväksi. Alkuvaiheen perehtymisen tueksi on tehty myös kirjallisia ohjeita, joten tämä helpottaa perehdyttämistä, kun perehtyjän voi ohjeistaa perehtymään työtehtävään omatoimisesti. Perehdyttämistä on helpottanut myös toisesta tiimistä siirtyneen kokeneemman työntekijän oma aktiivisuus ja aikaisempi työkokemus organisaatiossa. Hän on itse nostanut esille työtehtäviä, joihin tarvitsee kokeneemman työntekijän mielipidettä tai ohjausta, jolloin vastuu jakautuu myös perehdyttävälle omasta perehtymisestään ja perehdyttäminen etenee sujuvammin.

Olen havainnoinut perehdyttämiseen liittyvissä prosesseissa hukkaa edellisellä viikolla. Pääkäyttäjätunnusten hallinnointia ei tiettyjen järjestelmien osalta tehdä organisaatiossamme, sillä järjestelmien hallinnointi kuuluu kumppani-asiakkaiden vastuulle. Tarvittavien käyttäjätunnusten ja käyttöoikeuksien saaminen on osoittautunut tämän vuoksi hitaaksi ja tätä kautta perehdyttäminen veyny tarpeettomasti. Toin ongelman esille tiimimme palaverissa tällä viikolla, jossa esihenkilöni lupasi tuoda tämän esille asiakaspalaverissa.

Omien työtehtävieni edistäminen ei tällä viikolla sujunut yhtä hyvin kuin viime viikolla. Ratkaistuja tai toiseen tiimiin siirtämiäni palvelupyyntöjä on yhteensä 6 kappaletta. Mielestäni tämä on johtunut perehdyttämisestä, mutta myös

äkillisesti ilmaantuvista ja toimenpiteitä tarvitsevista työtehtävistä. Huomaan usein suorittavani tällöin samanaikaisesti useampaa tehtävää.

Työtehtävän vaihtaminen tarkoittaa myös keskittymisen vaihtamista työtehtävään, joka ei liity aikaisempaan työtehtävään. Tilanne johtaa huomion jäännökseen, kun osa keskittymisestä on edelleen aiemmassa tehtävässä, eikä täysin uudessa tehtävässä. Tuottavaa aikaa voidaan menettää tällöin arviolta 40–80 prosenttia ja keskimääräisesti aivoilta kestää 23 minuuttia palauttaa täysi keskittyminen yhteen työtehtävään, sillä aivojen eri osat aktivoituvat työtehtäviä vaihdettaessa. Tämä johtaa todennäköisimmin virheiden tekemiseen aivojen yrittäessä keskittyä kahteen asiaan samanaikaisesti. Usean tehtävän samanaikaisen tekemisen välttämiseksi voidaan suunnitella esimerkiksi kalenteriin käytettävä työaika jakamalla kestoltaan erikokoisiin lohkoihin, määrittää lohkolle tehtävä ja alku- ja loppuaika. Toiseksi keinoksi voidaan käyttää samankaltaisten tehtävien ryhmittelyä yhteen ja näiden suorittamista kerralla. Kolmantena keinona on jakaa työpäivät teemoittain, antamalla jokaiselle työpäivälle oma tehtävä tai tarkoitus. (Dearmon Kornick 2023, luku 4.)

Voisin jatkossa käyttää maanantain suunnitteleamalla tulevia työpäiviä vapaiden aikablokkien osalta ja mahdollisesti yrittää teemoittaa työpäiviä. Yksi osa lohkoista voisi olla osoitettu työtehtäville, jotka ilmestyvät äkillisesti ja vaativat toimenpiteitä ja jotka olen priorisoinnut tärkeiksi ja kiireellisiksi. Näitä voisivat olla palvelupisteen yhteydenotot. Voisin osoittaa arviolta neljäsosan työpäivästä ja viikosta palvelupyyntöjen edistämiseksi, neljäsosan käyttöoikeushakemusten käsittelylle, neljäsosan ylimääräisille töille ja neljäsosan perehdyttämiseksi. Priorisoinnin mukaan ylimääräisten äkillisten töiden kategoriasta voisi osoittaa kolmelle muulle kategorialle.

3.10 Viikko 10 (20.5.–24.5.)

Maanantai 20.5.

Käytin toukokuun toisen opiskelupäivän opinnäytetyön tekstien korjaamiseen ja etsin opinnäytetyöhön lisää tietoperustaa.

Tiistai 21.5.

Viikon tavoitteena toteuttaa työajan jako eri lohkoihin ja priorisoida työtehtäviä. Aloitin työpäivän käymällä läpi identiteetinhallintajärjestelmän oikeuspyyntöjä. Vanhentuneita pyyntöjä jonossa oli 10 kappaletta. Pidin perehdytyspalaverin harjoittelijan kanssa erään terveydenhuollonjärjestelmän käyttöoikeuspyyntöihin ja loin hänelle ylläpitotunnuksen järjestelmään. Sovimme toisen työntekijän kanssa perehdytyspalaverin iltapäivälle kaupungin X lisenssipyyntöistä.

Loppupäivästä kävin identiteetinhallintajärjestelmän harvinaisempia käyttöoikeuspyyntöjä läpi. Osa pyynnöistä oli ulkoisten toimijoiden sähköpostilaatikon oikeustuote, ja näistä oli tehty myös palvelupyyntö. Osa vaati lisäselvittelyä puutteellisten tietojen ja voimassa olevien oikeuksien takia. Kuittausjonosta löytyi oikeuspyyntöjä, joita käsittelijämme eivät ole käsitelleet, joten laitoin tästä selvityspyynnön IDM-järjestelmän ylläpitotiimille.

Keskiviikko 22.5.

Osallistuin päivän aluksi identiteetinhallintajärjestelmän ajankohtaisia asioita koskevaan palaveriin. Esiin nousi esimerkiksi säännöstöjen mukaan muodostuvien tunnusten muuttaminen tilanteissa, jossa käyttäjälle halutaan tietyn tyyppinen tunnus. Ylläpidosta neuvottiin seuraamaan säännönmukaisuutta näissä.

Jatkoin identiteetinhallintajärjestelmän käyttöoikeuspyyntöjen käsittelyllä. Tunnus oli väärässä OU:ssa, joten siirsin sen oikeaan. Käyttäjälle tarvittiin lisenssi

voimaan sähköpostia varten, joten pyysin lisenssihankinnoista vastaavaa työntekijää edistämään asiaa. Eilinen kuittausjonoon ilmestynyt oikeuspyyntö käsiteltiin manuaalisesti, korjaustoimet oikeuksien siirtämiseksi toisen käsittelijäryhmän alle saatiin loppupäivästä valmiiksi.

Kävimme loppupäivästä uuden työntekijän kanssa ulkoisen käyttäjän käyttäjätunnuksen luomista. Tämän lisäksi edistin palvelupyyntöä, jossa asiakas oli selvästi tuhtunut viivästyneestä käsittelyajasta. Ohjasin lopulta pyynnön hänen esihenkilönsä valtuuttamalle sihteerille oikeuksien hakemista varten.

Torstai 23.5.

Aamu alkoi yhteydenotolla palvelutuotannonjärjestelmätiimiin. He kertoivat olevansa asiakkaan edustajien kanssa palaverissa, joten mainitsin heille muutamia asiakkaan puolelta havainnoituja ongelmakohtia käyttöoikeushakemusten tekemisessä. Teamsiin oli tullut kysymys organisaation X luottamushenkilöiden tunnuksista, vastasin kysymykseen antamalla organisaation tietohallinnon asiantuntijoiden nimet. Otin tämän jälkeen yhteyttä konesalitiimiin uusien työntekijöiden tunnusten luvittamisista, sillä oikeudet tiettyjen oikeusryhmien lisäämiseen tunnuksissani ei riittänyt.

Kävimme iltapäivästä uuden työntekijän ja harjoittelijan kanssa läpi sähköpostilaatikon muodostamista attribuutteja muuttamalla attribuuttieditorin ja Powershell-komentokehoteen kautta. Otin tämän jälkeen yhteyttä palvelutuotannon järjestelmätiimin suunnittelijaan erään etälääkärin oikeusasioista. Sovimme käyvämme huomenna asiaa läpi tarkemmin.

Perjantai 24.5.

Aloitin aamun vastaamalla palvelupisteen kiireellisiin yhteydenottoihin. Eräs yhteydenotto koski etälääkärin käyttöoikeuksien jatkamista, esihenkilö oli jäänyt sairauslomalle ja valtuutus käyttöoikeuksien hakemiseksi oli jäänyt tekemättä. Otin pyynnön selvitykseen, sillä olin eilen ottanut yhteyttä IDM-järjestelmän ylläpidosta vastaavaan suunnittelijaan vastaavanlaisesta tapauksesta. Asiassa päädyttiin kahden tunnuksen ratkaisuun oikeuksien ollessa eriävät. Toinen palvelupisteen yhteydenotto koski käyttöoikeusryhmän lisäämistä käyttäjälle. Lisäsin käyttöoikeusryhmän käyttäjälle.

Iltapäivästä osallistuin esihenkilömme pitämään tiimin kehityssuunnitelmaa koskevaan palaveriin. Ryhmämme sai pohdittavaksi ongelma- ja kehityskohtia havaituista toiminnan pullonkauloista ja aktiivisuudesta tarttua kehityskohteisiin. Käsittelin loppupäivästä maanantain kiireisimpiä käyttöoikeushakemuspyyntöjä.

Viikko 10 viikkoanalyysi

Työviikko sisälsi edellisen tapaan paljon uusien työntekijöiden perehdyttämistä, joka on edennyt mielestäni hyvin. Uusia perehdytettäviä työtehtäviä ilmaantuu satunnaisesti riippuen esimerkiksi siitä, onko tietyn järjestelmän käyttöoikeuspyyntöjä haettu käyttäjille. Osa käyttöoikeuspyynnöistä eivät kuulu massapyyntöihin, joten perehdytystä täytyy näiden osalta tehdä osittain tilanteen mukaan. Olen alkanut muuttaa perehdytystapaa niin, että työtehtävän näyttämisen sijaan opastan perehdytettävää ja annan perehdytettävän tehdä työtehtävän itse ohjautusti. Priorisoinnin näkökulmasta perehdyttämistä voidaan tämänhetkisistä työtehtävistäni pitää suhteellisen korkealla prioriteetilla, jotta uusilla työntekijöillä olisi valmius käsitellä käyttöoikeushakemuksia ja tehdä käyttäjätunnuksiin ja käyttöoikeuksiin toimenpiteitä mahdollisimman monipuolisesti.

Kiireellisiä yhteydenottoja palvelupisteeltä palvelupyynnöistä alkoi tulla loppuvii-
kosta kokonaismäärän ollessa kuitenkin vähäinen. Sain nämä ratkaistua ajallaan. Minulle osoitettuja palvelupyntöjä en kerennyt edistämään tällä viikolla

niin hyvin kuin edellisillä viikoilla. Erittäin kiireisiä palvelupyyntöjä ei työjonossani tällä hetkellä kuitenkaan ole ollut. Yritän edistää omassa työjonossani olevia työpyyntöjä kuitenkin ensi viikon alussa.

Hukan havainnoinnin näkökulmasta työviikon aikana hukkaa syntyi muun muassa käyttöoikeuksien mennessä vääriin tunnuksiin tapauksissa, joissa käyttäjälle on määritetty useampi käyttäjätunnus, jolloin käyttöoikeuksia täytyy siirtää oikealle tunnukselle. Manuaalinen työ on virhealtista ja tämä lisää myös odotetua aikaa asiakkaalle. Puutteet tai toimintavirheet identiteetinhallintajärjestelmän automaatioissa lisäävät tällä hetkellä tiimimme manuaalisen työn määrää merkittävästi.

Järjestelmäautomaation huonoina puolina voidaan pitää korkeita kuluja käytönoton alkuvaiheessa, joita syntyy investoinneista työntekijöiden kouluttamiseen, teknologiaan ja ohjelmistoihin. Automaatiota käyttävän järjestelmän jatkuva ylläpitäminen ja päivittäminen nostaa kustannuksia. Automaatio voi myös vapauttaa työntekijöiden resursseja, joka voi tarkoittaa työtehtävien loppumista ja mahdollisesti irtisanomisia. Liiallinen riippuvuus automatisoituun teknologiaan voi aiheuttaa häiriöitä liiketoimintaan järjestelmän vikatilanteessa. Jos tehtävää työtä ei osata tehdä manuaalisesti, voi häiriön vaikutus vikatilanteessa kasvaa. Automatisoitua järjestelmää voidaan pitää ihmistä joustamattomampana, sillä se ei pysty ihmisen tavoin sopeutumaan odottamattomiin muutoksiin tai tilanteisiin. (Guleria 2023.)

Olen havainnoinut puutteita ja toimintavirheitä erityisesti Pohjois-Karjalan käyttäjätunnusten käyttöoikeuksien muodostumisen osalta, joka on synnyttänyt hukkaa odottamisen muodossa. Mielestäni käyttäjätunnusten määrää voisi vähentää tietyissä käyttötapauksissa, tosin tämän mahdollisuus täytyisi selvittää teknisten asioiden osalta.

Erilaisilla järjestelmäintegraatioilla manuaalista työtä olisi mielestäni myös mahdollista vähentää. Järjestelmäintegraatioilla voidaan saavuttaa useita hyötyjä yhdistämällä dataa eri järjestelmistä yhteen järjestelmään. Tuottavuus lisääntyy tiedon käsittelyyn ja päätöksentekoon liittyvien prosessien läpimenon

nopeutuessa. Data on organisaation laajuisesti yhdenmukaisia, jolloin dataan liittyviä analyysejä ja diagnostiikkaa saadaan tehtyä nopeammin ja luotettavammin. Järjestelmäintegraatioilla voidaan saavuttaa myös taloudellisia säästöjä, kun vanhoja järjestelmiä tai järjestelmän komponentteja ei tarvitse korvata täysin uusilla. (Stewart 2023.)

3.11 Viikko 11 (27.5.–31.5.)

Maanantai 27.5.

Viikon tavoitteeksi asetan työtehtävien priorisoinnin ja välttää tekemästä päällekkäisesti työtehtäviä.

Aloitin päivän kiireellisten käyttöoikeushakemusten käsittelyllä. Erään käyttäjän pyynnöissä oli puutteita oikeusriippuvuuksissa, joten laitoin näistä tilaajalle pyynnön hakea tarvittavat oikeudet voimaan. Terveystieteiden puolella organisaation vaihtajien käyttöoikeushakemuksia oli myös tälle päivää jonkin verran. Tapaukset teettävät yleensä lisätyötä, kun tunnuksia joudutaan manuaalisesti irrottamaan ja kiinnittämään järjestelmään ja aktivoimaan oikeudet oikealle tunnukselle.

Päivän käyttöoikeushakemusten käsittelemisen jälkeen käytin loppupäivän palvelupyynnöjeni edistämiseen. Suurin osa palvelupyynnöistä liittyi käyttäjätilien väärässä muodossa oleviin nimiin tai sähköpostiosoitteisiin, joita asiakkaat ovat pyytäneet muuttamaan. Tiettyjen järjestelmien osalta pyyntöjä piti ohjailta pääkäyttäjille, ja osa pyynnöistä oli tullut järjestelmien pääkäyttäjiltä jonoomme.

Tiistai 28.5.

Tarkoitukseni on jakaa päivä kahteen osaan, kuun vaihteen käyttöoikeushakemusten käsittelyyn ja kiireisten palvelupyyntöjen edistämiseen.

Harjoittelija otti iltapäivällä yhteyttä käyttöoikeuspyynnön lisätiedosta erääseen järjestelmään. Ohjeistuksessamme ei ollut ilmoitetuissa yksiköissä yksikköä, joka pyynnön yhteyteen oli annettu. Oikeusryhmä löytyi kuitenkin järjestelmästä, joten neuvoin lisäämään oikeusryhmän ja päivitin ohjeeseen yksikköä vastaavan ryhmän.

Loppupäivästä havainnoin automaattiprovisiointien jumivan, joten otin järjestelmän ylläpitoon yhteyden. Ongelma oli heillä selvityksessä ja saatiin pikaisesti korjattua.

Keskiviikko 29.5.

Aloitin päivän vastaamalla yhteydenottoon harjoittelijan tunnuksista Teamsin kautta. Laitoin viestin tiimimme Teams-keskustelukanavalle ja kysyin, kerkeäisikö joku kollegoista tekemään tunnukset. Päätimme lopulta katsoa kolmen muun työntekijän kanssa yhdessä tunnuksen teon yhden tehdessä tunnukset ohjatusti.

Iltapäivän Työpaja-palaverissa kävimme läpi asiantuntijoiden havainnoimia asioita palvelupyynnöissä. Kollega nosti esille kansio-oikeuksissa ilmenevän hukan, joka ilmenee palvelupyynnöissä asiakkaiden pyytäessä heille koneella näkyvän levyaseman oikeuksia voimaan. Ehdotin, että kollega pyytäisi konesalitii-miltä listausta levyasemista. Tein loppupäivästä myös pyyntöjen hyväksymiseen ohjeistusta kiireapulaisille. Kiireapulaisten esimies oli ottanut yhteyttä tekemästäni koulutustallenteesta ja pyytänyt siirtämään sen Intranettiin, joten tein pyydetty toimenpiteet.

Torstai 30.5.

Aloitin päivän käymällä läpi Teams-yhteydenottoja. Toinen yhteydenotto liittyi käyttäjän sopimuksen näkyvyyteen identiteetinhallintajärjestelmässä. Kolmas yhteydenotto oli tullut palvelupisteeltä erään käyttäjän järjestelmään X pääsystä. Otin tämän korkeimmalla prioriteetillä selvitykseen. Poistin AD:lta erään oikeusryhmän ja lisäsin tämän uudestaan käyttäjälle ja pyysin palvelupisteen työntekijää pyytämään asiakasta kirjautumaan työasemalta pois.

Uusi työntekijä otti yhteyttä ongelmasta, joka vaikutti M365-tiimin tai etätuen työtehtäviltä, sillä käyttöoikeuksien puolesta ongelmaa ei havaittu. Loppupäivästä erään järjestelmän käyttöoikeuspyynnön lisätietoihin oli tullut pyyntö vaihtaa käyttäjän järjestelmässä oleva sähköpostiosoite. Kollega oli kuitenkin alkanut selvittämään asiaa, joten sovimme että hän selvittää asian loppuun. Laitoin myös hankintoihin kysymyksen lisensseistä, jotka oli tilattu museoapulaisille.

Perjantai 31.5.

Jaoin eilen valmiiksi saamani oikeuspyyntöjen hyväksyntäohjeen kiireapulaisille. Koordinaattorimme otti yhteyttä uusien työntekijöiden järjestelmän X ylläpitotunnuksista, joita emme ole vielä saaneet. Toinen yhteydenotto tuli palvelupisteestä käyttäjän ylläpitotunnuksesta, jonka salasanaa hän ei saanut nollattua, joten otin tämän hoitaakseni.

Jatkoin viestittelemällä hankintoihin eilen työnalle ottamistani kesätyöntekijöiden lisensseistä. Kävi ilmi, että lisenssihankinnoista vastaava toimittaja oli tilannut väärän lisälisenssin, joten oikeutta ei saatu sovitulle päivälle voimaan. Harjoittelija ja uusi työntekijä ottivat yhteyttä esimerkiksi eräästä kansiosijainnista ja käyttöoikeuksien poisto-ohjeesta. Saimme käsiteltävien oikeuspyyntöjen jonon hyvälle mallille maanantaille jäävien käyttöoikeuspyyntöjen määrän ollessa yhteensä 50.

Viikko 11 viikkoanalyysi

Viikon työmäärä oli suuri kuunvaihteen käyttöoikeushakemuksien vuoksi. Huomaan olleeni tämän jälkeen tavallista kuormittuneempi, sillä tein ylitöitä kolmena päivänä viikon aikana. Huomaan työpäivän aikana säännöllisen tauottamisen jäävän useasti, sillä koen tietynlaista imua työtä kohtaan hyvin usein.

Dearmon Kornick (2023) tuo esille palauttavat tauot tuottavuuden, energisyyden ja onnellisuuden lisäämisessä. Tauot mahdollistavat paremman keskittymiskyvyn ja päätöksenteon luovien ideoiden ja innovatiivisten ratkaisujen syntyessä auttaen ongelmanratkaisussa. Taukojen pitämättömyys voi johtaa hänen mukaansa päätöksenteon vaikeuteen väsymyksen ja keskittymiskyvyn puutteen vuoksi. Tauot vahvistavat lyhytkestoista ja assosiativista muistiamme, keskittyminen yhteen tehtävään liian kauan voi johtaa työtehtävälle asetetun tavoitteen hämärtymiseen. Tauon aikana olisi hyvä myös liikkua, jolloin energiatasomme nousevat, keskittyminen terävöityy, mieliala kohoaa ja väsymyksen tunne vähenee. Liikkuminen yhdistettynä ulkoiluun tehostaa tauon palauttavaa vaikutusta. (Dearmon Kornick 2023, luku 11.)

Viikon tavoitteeksi asetin tälle viikolla päällekkäisten työtehtävien välttämisen ja työtehtävien priorisoinnin. Arvioisin työtehtävien priorisoinnin kehittyneen viime viikkoina parempaan suuntaan, sillä olen alkanut tehdä tätä Teams-yhteydenottojen yhteydessä päättämällä työtehtävän prioriteettiasteen yhteyttä ottavan henkilön perusteella. Korkeimman prioriteetin yhteydenottoina ovat palvelupisteiden yhteydenotot ja yhteydenotot tiimin koordinaattorilta ja esihenkilöltäni, joihin yleensä tarvitsee puuttua saman päivän aikana. Päällekkäisten työtehtävien osalta koen suurena haasteena edellä mainitsemani yllättävät yhteydenotot, jolloin keskittyminen herpaantuu työnalla olevaan työtehtävään. Olen joutunut tekemään rajausta erään kollegani kanssa yhteydenotoista, sillä olen huomannut työtehtävien vaativan yleensä noin 30–45 minuutin selvittelytyön ja mahdollisesti myös Teams-puhelun.

Toisena ratkaisuna ongelmalle olen ottanut jo aikaisemmilla viikoilla delegoinnin ja havainnut tämän käytänteen hyväksi. Mielestäni tiettyihin työtehtäviin

tarttuminen on jäänyt joko itseni tai koordinaattorin vastuulle, jolloin tiettyihin työtehtäviin ei ole keretty puuttumaan vaaditussa ajassa synnyttäen tarpeetonta odotteluaikaa asiakkaalle. Työtehtäviin on yleensä liittynyt tietynlainen epäselvyys, joka vaatii lisäselvittelyjä tai hankaluus. Arvioisin tämän johtuvan osaamistasojen erilaisuudesta, johon olen pyrkinyt vaikuttamaan luomalla esimerkiksi kirjallisia ohjeistuksia työtehtävistä. Loma-aikojen lähestyessä asia voi nousta ongelmaksi, sillä ensi viikolla tiimimme koordinaattori on 1,5 viikon kesälomalla ja työtehtäviin pitäisi kyetä tarttumaan jokaisen tiimistämme.

Hukan havaitsemisesta tiimissämme olen tehnyt positiivisen havainnon, sillä juurisyitä tai analyysiä havaituista ongelmista tuodaan yhteisissä palaverissa yhä enemmän ilmi. Ongelmien poistaminen sen sijaan saattaa jäädä tiimimme osalta, sillä ratkaistavat ongelmat eivät välttämättä ole sellaisia, joita tiimimme pystyisi ratkaisemaan keskenään. Palvelutuotannon järjestelmätiimin kanssa tehtävä yhteistyö identiteetinhallintajärjestelmän häiriöiden käsittelemisestä toimii mielestäni aikaista paremmin heidän puuttuessa nostettuihin epäkohtiin aktiivisesti.

Ensi viikon työviikolle priorisoin tärkeäksi lyhyen tauottamisen maksimissaan tunnin välein. Pyrin yhdistämään tauot liikkumiseen ja ulkoiluun mahdollisuuksien mukaan esimerkiksi pitämällä ruoka ja kahvitauon ulkona. Työnantajamme mahdollistaa 30 minuuttia työajasta viikkoliikunnalle, joten hyödynnän tätä entiseen tapaan. Tulevia työvuosia ajatellen voisin yrittää suunnitella lyhyitä vapaajaksoa hiljaisemmille työjaksoille enemmän.

3.12 Viikko 12 (3.6.–7.6.)

Maanantai 3.6.

Työviikon tavoitteena on jatkaa työtehtävien priorisointia, havainnoida hukkaa työtehtävissä ja tauottaa työtä säännöllisesti.

Huomasin erään käyttäjän tunnuksen, josta pidin perehdytyksen harjoittelijalle. Katsoimme tunnuksen käsittelyn ja korjasimme oikeudet voimaan. Toinen yhteydenotto tuli uudelta työntekijältä käyttäjän attribuuttista X ja sähköpostin toiminnasta. Neuvoin tarkastamaan Exchange Admin Centerin kautta sähköpostin toiminnan. Toinen yhteydenotto liittyi käyttäjän tunnuksiin, jossa neuvoin yhdistämään oikeudet sille tunnukselle, jota asiakas haluaa käyttää.

Ilmapäivästä uusi työntekijä otti yhteyttä käyttäjän tunnuksesta. Lisenssi ei ollut astunut voimaan, koska nämä olivat loppuneet. Kävi ilmi, että 74 asiakasta odottaa lisenssejä. Työntekijä otti yhteyttä toiseen asiantuntijaan asian tiimoilta. Palvelupisteestä tuli erääseen järjestelmään liittyvä pyyntö tunnuksesta. Oikeudet vaikuttivat olevan kunnossa, joten nollasin tunnuksen salasanan. Otin loppupäivästä lisäselvittelyjä vaativia oikeushakemuksia työnalle.

Tiistai 4.6.

Aloitin päivän käsittelemällä käyttöoikeushakemuksia järjestelmiin, joihin oikeuspyyntöjä tulee harvemmin. Huomasin pyyntöjen lisätietojen antamisessa erääseen järjestelmään tapahtuneen kehittymistä asiakkaan puolelta. Aiemmin hukkaa pääsi syntymään, kun tarvittavia lisätietoja piti etsiä tai pyytää oikeuksien tilaajalta.

Esihenkilö otti yhteyttä aamupäivästä organisaatioiden lisenssitilanteesta ja pyysi minua mukaan äkilliseen lisenssien poistoprojektiin. Katsoimme tätä M365-tiimin koordinaattorin kanssa ja sain häneltä ohjeistuksen

lisenssimuutoksien tekoon. Poistin ylimääräiset lisenssit ja korjasin osalle käyttäjistä oikean lisenssin voimaan. Osalta käyttäjistä poistin tarpeettoman lisenssin.

Jatkoin palvelupyyntöjen käsitlemistä käyttöoikeushakemustilanteen ollessa rauhallinen. Erään järjestelmän pääkäyttäjäksi lisäämiseen oli tullut kuittaus asiakkaalta, että tarvittava tunnus oli haettu voimaan. Lisäsin oikeudet ja kuittasin pyynnön ratkaistuksi.

Keskiviikko 5.6.

Päivän alkuun osallistuin identiteetinhallintajärjestelmää koskevaan palaveriin ylläpitäjien kanssa. Tuurasin tiimimme koordinaattoria palaverissa ja nostin esiin ajankohtaisia haasteita lisenssiin ja käyttäjätunnusten ja oikeuksien muodostumisessa. Osa ongelmista päätettiin viedä tiketiksi identiteetinhallintajärjestelmän toimittajalle.

Jatkoin aamupäivästä perehdyttämisillä. Kävimme kertauksena harjoittelijan kanssa postilaatikon muodostamista ja sähköpostiasetusten ajamista kuntoon saamillamme ohjeella. Tämän jälkeen kävimme läpi uuden työntekijän kanssa tiimimme palvelupyyntöjä.

M365-tiimin koordinaattori otti yhteyttä lisenssiongelmiin, jotka vaativat toimenpiteitä. Käyttäjiä oli useammassa eri organisaatiossa. Poistin ylimääräiset lisenssit käyttäjiltä. Iltapäivästä esihenkilöni otti yhteyttä uusien kiireapulaisten kouluttamisesta. Siirsin tämän jälkeen kaksi palvelupyyntöä toisiin tiimeihin, sillä nämä olivat mielestäni ohjattu väärälle tukiryhmälle.

Torstai 6.6.

Aamu alkoi uuden työntekijän yhteydenotolla esihenkilön valtuutuksesta identiteetinhallintajärjestelmään. Valtuutus oli jäänyt esihenkilöltä lomalle lähdön yhteydessä tekemättä ja alaisten käyttöoikeudet tarvittiin voimaan. Neuvoin kollegaa pyynnön edistämässä.

Tiistaina M365-lisensseihin liittyvä lisenssimäärien päivystämiseen ja ylimääräisten poistamiseen oleva keikka sai jatkoa. Poistin ylimääräisiä lisenssejä kahden eri organisaation käyttäjiltä. Jatkoin tämän jälkeen kiireisen palvelupyynnön hoitamisella toimittajan palvelinoikeuksista. Osa oikeuksista oli jäänyt uusimatta, joten laitoin näistä listauksen ja pyynnön uusia tarvittavat oikeudet oikeuksien tilaajalle. Harjoittelija otti yhteyttä uusien kiireapulaisten tunnuksista. Neuvoin nollaamaan tunnuksien salasanan ja kuittaamaan pyynnöt.

Perjantai 7.6.

Aloitin päivän käyttöoikeushakemusten käsittelyllä. Laitoin oikeuksien tilaajalle viestiä erään ulkoisen käyttäjän tunnuksesta, jolle on jäänyt hakematta tunnuksen automaattiseen muodostamiseen tarkoitettu tuote. Uusi työntekijä otti yhteyttä käyttäjän tunnuksesta, jota ei löytynyt identiteetinhallintajärjestelmästä. Neuvoin tarkastamaan passiiviset käyttäjät, joista käyttäjä löytyi.

Iltapäivästä selvittelin M365-lisensseihin liittyvää ongelmaa, joka johtui sähköpostiosoitteista tunnuksissa. Kollegani oli selvittänyt kolmesta tapauksesta jo yhtä. Yhdessä tapauksessa oli selvästi tehty virhe attribuuttien lisäämisessä käyttäjälle manuaalisesti, joten korjasin tämän. Kolmannesta tapauksesta tein tiketin IDM-järjestelmän ylläpitoon, sillä ongelma vaikutti järjestelmässä olevalta ongelmalta. Asia otettiin heidän toimestaan selvitykseen.

Viikko 12 viikkoanalyysi

Työviikko oli viime viikkoja huomattavasti rauhallisempi. Tämä todennäköisesti johtui siitä, että tiimistämme ei ollut poissa kuin koordinaattorimme ja työtilanne on kuun vaihteen jälkeen yleensä rauhallisempi. Myös alkava lomakausi rauhoittaa työtilannetta. Myös uuden työntekijän ja harjoittelijan työpanos alkaa mielestäni näkymään, kun perehdytykset on saatu etenemään. Viikon yllättävin tapahtuma oli M365-lisenssimäärien vähäisestä määrästä johtunut poistotehtävä, johon esihenkilö pyysi minua mukaan. Tämän lisäksi lisenssejä oli lisätty suoraan Active Directoryn kautta, mikä ei käyttövaltuushallinnan näkökulmasta ole ideaalitalanne. Lisenssipoistot ja lisenssien voimaan hakeminen oli tehtävä identiteetinhallintajärjestelmän kautta ja tähän tarvittiin siksi työpanostani.

Asetin viikon tavoitteeksi priorisoinnin, säännöllisen työn tauottamisen ja päällekkäisten töiden tekemisen välttämisen. Priorisointi onnistuu mielestäni edelleen hyvin, koska olen selkeästi määrittänyt kiireisimmät työtehtävät. Yllättävät työtehtävät vaikuttavat kuitenkin välillä priorisointiin, ja tämä voi johtaa siihen, että joudun keskeyttämään kesken olevan työtehtävän ja siirtymään toiseen. Tilanteita oli kuitenkin tällä viikolla vähän. Olen huomannut työn tauottamisen olevan itselleni alkupäivästä helpompaa kuin loppupäivästä. Yksi tekijä tähän voi olla se, että säännölliset palaverit ja Teams-puhelut on sovittu yleensä pidettäväksi iltapäivälle ja koen työn imun olevan suurempaa iltapäivästä. Ruoka-, kahvi- ja viikkoliikuntatauon olen kuitenkin pitänyt tällä viikolla ja pitänyt jaloittelutaukoja tunnin välein alkupäivästä.

Tuottavuuden näkökulmasta viikko on edennyt erittäin hyvin palvelupyynnöiden ja käyttöoikeushakemusten osalta. Ratkaistuja ja uudelleenohjattuja palvelupyynnöitä oli minulla yhteensä 12. Tiimin avoimissa palvelupyynnöissä vanhentuneita oli viikon loppuksi 5. Hukkaa on syntynyt käyttöoikeushakemusten ja palvelupyynnöiden osalta epäselvien tai puuttuvien lisätietojen vuoksi. Pakollisissa haettavissa käyttöoikeuksissa on näkynyt myös puutteita, jolloin tuoteriippuvuuden alaisia käyttöoikeuksia ei saada voimaan sovittuun ajan sisällä. Toisena vaikuttavana asiana käyttöoikeuksien voimaantumisen viivästymiseen on se, ettei

käyttöoikeushakemuksia tai palvelupyyntöjä ole otettu työnalle työpäivän aikana.

Toivoisin kollegoiltani joltain osin kokeilevampaa työtettä sen sijaan, että tiettyjä työtehtäviä jätettäisiin tekemättä. Olen havainnoinut tämän lisäävän omaa työkuormaani ja aiheuttavan stressiä ja negatiivisia ajatuksia työstä. Mielestäni yksi syy kokeilun jättämiseen voi olla epäonnistumisen pelko, jota olen kokenut myös useasti itse. Saatu kokemus ja oppi on jälkeinpäin ollut itsestäni suurempi kuin jonkin työtehtävän tekemättä jättäminen. Koskinen (2020) tuo esille kirjassaan esille työssäoppimisen keinona kokeilemisen. Kokeilun tarkoituksena on nopea epäonnistuminen edullisesti työtehtävässä ja tästä saatu oppi. Kyseilyiden voidaan ajatella olevan myös kokeiluja, jossa ajatuksia testataan. Kokeilukulttuuri työyhteisössä liittyy yhteen dialogisuuden kanssa. Dialogisessa työkentelyssä kokeilun kautta tapahtuu oppimista, kun ei keskitytä syyttelemiseen ja oikeassa olemiseen. (Koskinen 2020, 59–60.)

3.13 Viikko 13 (10.6.–14.6.)

Maanantai 10.6.

Työviikon tavoitteena toteuttaa työtehtävien priorisointia, jakaa työpäivä lohkoihin ja tauottaa työtä säännöllisesti. Organisaation X käyttäjä oli ottanut perjantaina viestiä Teamsissa ja pyytänyt ylimääräisen lisenssin poistoa. Poistin ylimääräisen lisenssin käyttäjältä.

Laitoin ulkoisten käyttäjien oikeushakemuksista selvityspyynnön kollegoille. Asia selvisi lopulta nopeasti ja saimme toimintamallin tunnuksia varten sovittua. Uusi työntekijä laittoi kysymyksen lääkärin tunnuksesta, jolla hän ei pääse kirjautumaan työasemalle. Tunnus oli jostain syystä poistettu käytöstä, identiteettinhallintajärjestelmästä ei löytynyt tälle syytä. Pyysin aktivoimaan tunnuksen.

Otin työnalle kaksi uutta palvelupyyntöä. Toinen liittyi potilastietojärjestelmän integraatiotunnukseen. Tunnus löytyi jo, joten varmistelin palvelupyynnön tilaa asiakkaalta.

Tiistai 11.6.

Aloitin päivän ottamalla yhteyttä konesalitiimin koordinaattoriin erään hakemiston luvittamisesta. Kysyin mallin oikeuksien luvittamiseen tilaajalta, joka antoi esimerkkihenkilön. Siirryin tämän jälkeen vapauttamaan neljä M365 lisenssiä käyttäjiltä, jolle oli tehty lisenssikorotus.

Uusi työntekijä otti yhteyttä käyttäjän tunnuksista. Identiteetinhallintajärjestelmä oli ajanut käyttäjälle hallintopuolen tunnuksen koulupuolen tunnuksen aktivoinnin sijaan. Pyysin työntekijää tekemään tiketin IDM-järjestelmän ylläpitoon, jotta tarkistavat tunnuksen muodostamiseen vaikuttavat säännöt organisaation X tiimoilta. Esihenkilö otti yhteyttä poikkeusjärjestelyistä potilastietojärjestelmän käyttöoikeushakemusten käsittelemisestä ja lisäsin minut Teams-kanavalle, jossa neuvoin esihenkilöitä tarvittavien oikeuksien hakemisen suhteen.

Toimialajärjestelmätiimin asiantuntija pyysi Teams-puheluun käyttäjän luottamushenkilötunnuksesta. Tunnuksia oli osittai samoja tietoja, jolloin järjestelmän X tietoihin ei päästä käsiksi.

Keskiviikko 12.6.

Aamu alkoi esimiehen pitämällä tiimipalaverilla. Nostin havaitun ongelman esille käyttöoikeushakemuksista ja palvelupyynnöistä, joihin ei olla jostain syystä tartuttu ja jotka ovat jääneet kokeneempien työntekijöiden vastuulle. Kollega mainitsi ohjeistuksen puutteet osaan työtehtävistä. Osaan työtehtävistä tehtävä ohjeistus on kesken, joten päädyimme siirtämään vastuun tämän teosta uudelle työntekijälle ja harjoittelijalle.

Konesalitiimin koordinaattori otti yhteyttä palvelimen luvituksesta, josta olin aikaisemmin viikolla ottanut yhteyttä. Ryhmät oli luotu ja tehtäväkseni jäi lisätä käyttäjien tunnukset oikeusryhmään.

Loppupäivästä potilastietojärjestelmän käyttäjän tietojen hakemisessa ilmeni ongelmaa. Ylläpito ilmoitti järjestelmässä olevan yleinen häiriö, joka on selvityksessä. Laitoin tämän jälkeen perehdytyspalaveriin kutsun ensi viikolle uusille potilastietojärjestelmän käyttöoikeushakemusten käsittelijöille.

Torstai 13.6.

Tänään on työnantajan myöntämä kuukauden ensimmäinen opiskelupäivä, jonka käytin palaveriin opinnäytetyön ohjaajan kanssa. Kysyin palaverissa vinkkejä johdannon ja pohdinnan kirjoittamisesta opinnäytetyöhön. Sovimme elokuulle seuraavan palaverin. Tämän lisäksi etsin lähdettä opinnäytetyön viimeiseen viikkoanalyysiin.

Perjantai 14.6.

Käytin työnantajan myöntämän kuukauden toisen opiskelupäivän opinnäytetyön johdannon ja pohdinnan kirjoittamiseen, tietoperustan lähteiden etsimiseen sekä asiakirjan asetelujen muokkaamiseen.

Viikko 13 viikkoanalyysi

Työviikko oli töiden osalta tavanomaista lyhyempi mutta kiireinen. Tiimimme koordinaattorin poissaolo näkyi oman tiimini kollegoiden ja muiden tiimien asiantuntijoiden yhteydenottoina eri työtehtävistä. Huomasin tämä hankaloittavan päällekkäisten työtehtävien tekemättä jättämistä huomattavasti ja keskittymiseni herpaantui useaan otteeseen työviikon aikana. Priorisointia hankaloittaa yllättävien yhteydenottojen lisäksi se, että yhteydenotot ovat tällä viikolla liittyneet

työtehtäviin, joista minulla ei ole aiempaa kokemusta, jolloin en tiedä kuinka kiireinen ja tärkeä työtehtävä on priorisoinnin kannalta. Tauotus ei esimerkiksi viikon aika onnistunut ja huomasin tämän vaikuttavan keskittymiseeni väsymyksen lisääntyessä.

Tuottavuuden näkökulmasta viikko oli keskinkertainen. Omia ratkaisemiani palvelupyynnöitä oli neljä. Palvelupyynnöiden lisäksi sain vastuulleni lisenssikonfliktien poistotehtävän, jota täytyy tehdä jatkossa päivystysluontoisesti. Myös erikoisjärjestelyjä on tehty potilastietojärjestelmän käyttöoikeushakemusten käsittelyyn tarkoittaen, että otan vetovastuun uusien käsittelijöiden perehdyttämisestä ja tämä on vaatinut järjestelyitä, joka on vienyt aikaa muiden töiden tekemiseltä.

Toin esille avoimesti havaitsemani ongelman työläiden ja selvittelyjä vaativien työtehtävien osalta esihenkilön ja muiden tiimiläisten läsnäollessa tiimipalaverissa, jotta työtehtäviä saataisiin jaettua tasaisemmin eri työntekijöiden kesken eikä tiettyjen työntekijöiden ylikuormittumista pääsisi tapahtumaan. Tarkempaa seurantaa näistä aletaan esihenkilön mukaan tekemään ensi syksynä. Delegoin viikolla työtehtäviä kollegoilleni ja huomasin positiivisena yllätyksenä sen, että osaan työtehtävistä tartuttiin vapaaehtoisesti.

Kahden työtehtävän kohdalla päädyimme tekemään yhteistyötä jakamalla työtehtäviä tiimin kesken. Näkisin tämän toimintamallin jatkossa hyvänä monivaiheisten ja kompleksisten työtehtävien kohdalla, ja tämä voisi mahdollistaa myös oppimisen muilta. Middletonin (2024) mukaan tiimityötä tehdessä ongelmanratkaisu on tehokkaampaa, kun useamman ihmisen aivot keskittyvät ratkaisemaan samaa ongelmaa. Luovempien ratkaisujen kehittäminen on todennäköisempää, kun vuorovaikutusta tehdään yhden näkökulman sijaan useammasta näkökulmasta. Tämän avulla ideoiden määrä ongelman ratkaisemiseen kasvaa eksponentiaalisesti. Tiimityö lisää myös työntekijöiden onnellisuutta. Middleton tähdentää Warwickin yliopiston tutkimukseen viitaten työntekijöiden tuottavuuden kasvavan 20 prosentilla työntekijöiden ollessa onnellisia, kun vertailuun otetaan onnettomat työntekijät. (Middleton 2024.)

Tiimityö mahdollistaa myös asiantuntijuuden kehittymisen, koska muiden tekemistä virheistä voidaan ottaa oppia ja oppia toisilta uusia toimintamalleja ongelmaan. Yksilönä ongelmanratkaisu on modernissa organisaatiossa yhä haastavampaa, sillä ongelman ovat muun muassa teknologisen kehityksen vuoksi kompleksisempia vaatien suuren tietopääoman ratkaisemiseksi. Myös loppuunpalamisen riski vähenee, kun työhön liittyviä tuntemuksia voidaan purkaa kollegoiden kesken. Tämän lisäksi riskejä pystytään ottamaan tiiminä todennäköisemmin kuin yksilönä, koska epäonnistuessa koko tiimin tuki on saatavilla luoden turvallisuuden tunteen työntekijässä. Riskienottoa työtehtävissä vaaditaan välillä, jotta luovia ideoita pääsee syntymään. Tiimityö vaatii toimiakseen avoimen ja luottamuksellisen ilmapiirin tiimissä, jolloin ideoiden vaihtoa, kysymysten kysymistä ja rakentavaa kritiikkiä voidaan antaa. (Middleton 2024.)

4 Pohdinta

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön prosessi alkoi työsuunnitelman laatimisella ja aihe-ehdotuksella, jonka hyväksymisen jälkeen tehtiin kolmikantainen toimeksiantosopimus opinnäytetyöntekijän, toimeksiantajan ja oppilaitoksen välillä. Tämän jälkeen laadittiin alkuanalyysi opinnäytetyöhön, ja kun tämä valmistui hyväksytysti, aloitettiin raportointijakso. Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön raportointijakso alkoi maaliskuussa ja päättyi kesäkuussa. Viikkoraportteja kertyi yhteensä 13 viikon ajalta. Raportoinnissa keskityttiin kirjaamaan päivittäistä työkentelyä ja erityisesti ammatilliseen kehittymiseen, tuottavuuteen ja ajanhallintaan vaikuttavia tekijöitä.

Raportoinnin apuna käytettiin tietoperustana ajanhallinnan työkaluja sekä Lean-filosofiaa ja työkaluja työssä muodostuvan hukan tunnistamiseen ja poistamiseen. Lean ja ajanhallinnan työkalut eivät olleet kirjoittajalle ennestään tuttuja, joka loi oman haasteensa opinnäytetyön tekemisessä, sillä perehtymistä aihealueisiin oli paljon.

Päiväkirjaraportoinnin tekeminen päivätyön ohella osoittautui ennakoitua haasteellisemmaksi. Tähän vaikutti mielestäni osaltaan ennakoitua kiireisempi työjakso raportointijakson ajalle, joka sisälsi merkittäviä työympäristöön vaikuttavia muutoksia ja näin ollen omaa ja tiimimme työtilannetta huomattavasti lisääviä tekijöitä. Suurimpana kevään aikana tapahtuneena muutoksena on ollut uuden identiteetinhallintajärjestelmän käyttöönotto Pohjois-Karjalan identiteettien osalta. Järjestelmän käyttöönotossa ilmeni odottamattomia viivästyksiä kehityksissä ja virheitä järjestelmän toiminnassa, jonka vuoksi tiimimme on joutunut tekemään ylimääräistä työtä selvityksien ja väliaikaisratkaisujen jalkauttamisen muodossa. Oma työtilannettani lisäsi uusien työntekijöiden ja kiireapulaisten perehdyttäminen, perehdytystallenteiden teko, ohjeistusten päivittäminen ja uusien ohjeistusten luominen. Myös tiimimme resurssivaje aiheutti työn epätaisaista jakautumista kuormittaen itseäni.

Olen tuonut raportointijakson aikana havaitsemiani epäkohtia ja ongelmia tietoon toimeksiantajalle palavereissa, jotta näihin voitaisiin etsiä ratkaisua. Olisin mielestäni voinut osallistaa toimeksiantajaa enemmän opinnäytetyössä raportointijakson aikana. Koen kuitenkin toimeksiantajan kiireisen kevään työtilanteen vaikuttaneen päätökseeni olla osallistamatta toimeksiantajaa opinnäytetyöhön enempää, kuin on ollut tarpeellista. Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tekemisessä panostaisin enemmän tarkemman suunnitelman tekoon raportointijakson toteutuksessa. Tämä voisi käytännössä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että viikkoraportteihin olisi ennalta määritelty seurattavat teemat joka viikolle tai tietyille viikoille.

Olisin voinut mielestäni panostaa enemmän myös ajankäyttöön opinnäytetyön tekemisessä viikkotasolla. Tämä olisi kuitenkin tarkoittanut luopumista muiden itselleni tärkeiden elämän osa-alueiden osalta, joka olisi voinut vaikuttaa kielteisesti työssä ja arjessa jaksamiseen. Sopivan pitkä asettamani määräaika opinnäytetyön valmistumiselle vähensi myös henkistä painetta.

Päiväkirjaraportin keskeisimpänä tiimiä koskevana korkean prioriteetin kehityskohtana olisi mielestäni manuaalisesti tehtävän työn määrän vähentäminen ja automaatioasteen nostaminen mahdollisimman suureksi, jotta tiimin

asiantuntijoiden tekemää työtä voitaisiin keskittää haastavampiin työtehtäviin. Tärkeää olisi myös saada mahdollisimman suuri määrä käyttöoikeuksia tuotteis-tettua identiteetinhallintajärjestelmään, jotta tiimimme työmäärää saataisiin vä-hennettyä vastuun oikeuksien tilaamisesta ja tätä kautta lisäämisestä siirtyessä asiakkaalle. Automaation lisäksi järjestelmäintegraatioilla voitaisiin vaikuttaa manuaalisesti tehtävän työn määrään.

Yhtenä automaatoratkaisuna voitaisiin mielestäni käyttää myös joko valvottua tai valvomatonta ohjelmistorobottia työkaluna tiettyjen työkulujen automatisoin-tiin. Tällä voitaisiin vaikuttaa työvihiytyvyyteen toisteisten ja työläiden työtehtä-vien jäädessä pois. Robottiprosessiautomaatio on ohjelmistoteknologia, jossa ohjelmistorobotti työskentelee ihmisen tavoin ja on vuorovaikutuksessa järjestel-mien ja ohjelmistojen kanssa. Ohjelmistorobotiikan avulla työnkuluja voidaan virtaviivaistaa, kun inhimillisten virheiden määrä ja tarvittavien taukojen määrä työn tekemiseksi vähenee. Organisaatiotasolla saavutetaan säästöjä ja organi-saatiosta tulee mukautumiskykyisempi ja joustavampi. Työntekijöiden tyytyväi-syys, tuottavuus ja sitoutuneisuus organisaatiossa lisääntyy manuaalisten ja ar-kipäiväisten työtehtävien pois jäädessä. (UiPath 2024.)

Tekoälyä voitaisiin hyödyntää aikaisempaan enemmän prosessien tehostami-seen ja tuottavuuden lisäämiseen esimerkiksi tiedonhaussa. Tekoäly oppii sille annetun opetusdatan avulla mallintaen samalla ihmisen älykkyyttä, jonka vuoksi se pystyy suorittamaan esimerkiksi tiedon kokoamista ja tulkintaa, oppimaan paremmaksi sille annetussa tehtävässä ja määrittämään parhaimman ja tehok-kaimman toimintatavan, tunnistamaan trendejä ja malleja annetusta datasta, tulkkamaan kieliä ja luomaan yhteyksiä eri tapahtumien välillä. Tekoäly ei väsy, koe ikävystymistä annettuun työtehtävään tai ylikuormitusta ihmisen ta-voin. Tämä mahdollistaa sen, että tekoäly pystyy analysoimaan valtavia tieto-määriä ja suorittamaan miljoonia tehtäviä muutamassa tunnissa. Ominaisuuks-iansa ansiosta tekoäly suoriutuu siis ihmistä paremmin useimmilla alueilla, lu-kuunottamatta luovaa ajattelua. (Flatt 2024.)

Tekoälyä hyödyntämällä voidaan myös saavuttaa taloudellista hyötyä manuaali-sen työn vähenemisen lisäksi. McKinseyn vuonna 2024 teettämän tekoälyä

koskevan globaalin tutkimuksen mukaan suurin osa vastaajista ilmoitti kustannusten laskevan henkilöstöressurssien osalta. Vastaajat raportoivat useimmiten yli 5 prosentin tulokasvuista toimitusketjuissa ja varastonhallinnassa. Analyytistä tekoälyä hyödyntävät vastaajat raportoivat useimmiten näkevänsä säästöjä kustannuksissa palvelutoiminnan osalta. Kyselytutkimukseen vastasi 1363 globaalisti eri toimialueilta. (McKinsey 2024.)

Manuaalisen työn määrää lisää myös sosiaali- ja terveydenhuoltoalan yleinen tilanne Suomessa. Keikkatyötä tekevien hoitohenkilöiden, sijaistusten ja irtisanoutuvien hoitohenkilöiden määrä on yleisesti kasvanut lisäten tiimimme työmäärää, kun käyttöoikeuksia joudutaan poistamaan ja lisäämään yhä useammin. Kevan kuntien työvoimaennuste mukaan vuodelta 2022 Suomen sairaanhoitajavaje on määrällisesti yhteensä 16 600 henkeä ja lähihoitajavaje 8 800. (Kainulainen 2023).

1.1.2023 aloittaneita hyvinvointialueita haastavat väestön nopeaan ikääntymiseen liittyvä palvelutarpeen kasvu ja samaan aikaan syvenevä henkilöstöpula. Kuolleisuus on syntyvyyttä suurempaa; maan väkiluvun kasvu perustuu positiiviseen nettomaahanmuuttoon. Väestön sairastavuudessa ja ikärakenteessa on suuria alueellisia eroja. Vieraskielisen väestön määrä jatkaa kasvuaan, osuus on suuri erityisesti pääkaupunkiseudulla. Lasten ja nuorten palvelutarvetta kasvattaa mielen hyvinvoinnin haasteiden yleistyminen. Henkilöstöpula on heikentänyt palvelujen saatavuutta. Ennusteiden mukaan ammattihenkilöstön eläköityminen jatkuu lähivuosina vahvana. Seuraavien viiden vuoden aikana yli puolella hyvinvointialueista noin viidennes sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöstä siirtyy eläkkeelle. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023.)

Ammatillisessa kasvussa arvioisin tapahtuneen kehittymistä Pohjois-Karjalan käyttöoikeuksien ja identiteettien osalta, sillä olen tehnyt aiempaa enemmän edellä mainittuihin liittyviä työtehtäviä raportointijakson aikana ja tätä myötä toimintatavat ja toimintaympäristö ovat tulleet tutummaksi. Toimintatavoissa ja käytössä olevissa järjestelmissä on ollut eroavaisuutta riippuen identiteeteistä Pohjois-Karjalassa Etelä-Karjalaan verrattuna.

Asiantuntijuuden syventymistä on mielestäni edistänyt myös uuden työntekijän, harjoittelijan ja kiireapulaisten perehdytysvastuu. Opettaminen opettaa, kun opettaja laatii koulutusmateriaalin jäsennetyn ja kiteytetyn asian pohjalta, jolloin opetettavasta asiasta tulee myös muille helposti omaksuttava. Samalla opettaja

joutuu laajentamaan ja päivittämään omaa tietopohjaansa, varmistaen samalla opetusmateriaalin luotettavuuden, jolloin opettajan asiantuntijuus asiasta lisääntyy. Perehdyttäminen edellyttää työtehtävään liittyvää asiantuntemusta ja selkeää opetustyyliä, jotta perehdyttäminen on mahdollisimman laadukasta. (Koskinen 2020, 49–50.)

Koin perehdyttämisen aika ajoin haasteelliseksi, kun perehdytettävän kysymyksiin työtehtävistä tarvittiin vastaus päätöksentekoa varten. Kyseiset työtehtävät liittyivät usein Pohjois-Karjalan toimintaympäristöön tai identiteetinhallintajärjestelmän toimintavirheisiin, jonka vuoksi jouduin myös itse etsimään tarpeellista ajankohtaista tietoa näiden edistämiseksi. Perehdyttäminen vei omaa työaikaani hidastaen omien palvelupyyntöjeni ratkaisuaikoja.

Tiimissämme on havaittu puutteita perehdytyksen laadussa, joten tähän täytyisi mielestäni jatkossa kiinnittää parempaa huomiota, jotta pystyisimme antamaan asiakkaille laadukasta, tasalaatuista palvelua ja mahdollisimman sujuvan asiakaskokemuksen. Tiimimme jäsenillä on kertynyt hiljaista tietoa, joka olisi mielestäni hyvä jakaa tiimin kesken kaikille tiimiläisille, jotta tuottamamme palvelun laatua saataisiin nostettua esimerkiksi palvelupyyntöjen ratkaisuaikojen lyhentyessä. Hiljaisella tiedolla viitataan tietoihin, taitoihin ja kykyihin, joita yksilö kerryttää esimerkiksi työstä saatavien kokemusten kautta ja joiden ilmaiseminen ja dokumentointi on haasteellista. Hiljainen tieto eroaa eksplisiittisestä tietämyksestä, jolla tarkoitetaan esimerkiksi vastauksia usein kysytyihin kysymyksiin tai vaihteittaisia ohjeita työtehtävän tekemiseksi. (Oragui 2024.)

Tuottavuuden, tiimityöskentelyn ja ajanhallinnan näkökulmasta sain mielestäni tietoperustasta saamieni oppien avulla syvennettyä ammattitaitoani. Koen oppien auttavan minua jatkossa tunnistamaan paremmin tiimityöskentelyyn, tuottavuuteen ja ajanhallintaan vaikuttavia ongelmakohtia, välttämään niitä ja etsimään niihin ratkaisua. Oppimistani asioista tulee olemaan hyötyä tulevaisuudessa myös projekteissa, joissa voin mahdollisesti olla osallisena.

Koen tunnistavani Lean-ajatteluun perehdyttyäni paremmin hukan syntymiseen vaikuttavia tekijöitä työtehtävissä ja osaan myös poistaa hukkaa luovia tekijöitä

työstäni. Osaan mielestäni myös ajatella paremmin asiakkaan näkökulmaa sujuvan palvelukokemuksen tarjoamiseksi aihealueeseen perehtymisen ansiosta. Olen sisäistänyt Lean-ajattelun avulla myös jatkuvan kehittymisen tärkeyden työssä.

Opinnäytetyön havainnoista nousevina jatkokehityksaiheina voisivat mielestäni olla järjestelmäintegraatioiden teko työympäristön eri järjestelmien välillä ja näiden luominen kattavammaksi, tiimityön kehittäminen, ohjelmistorobotiikan hyödyntäminen tietyissä työkuluissa ja perehdytysmateriaalin ja dokumentaation päivittäminen ja luominen kattavammaksi.

Lähteet

- Alloy Software. 2024. What is IT Ticketing System? Alloy Software. <https://www.alloysoftware.com/resources/what-is-it-ticketing-system/> .25.8.2024.
- American Society for Quality. 2024. The Define Measure Analyze Improve Control (DMAIC) Process. American Society for Quality. <https://asq.org/quality-resources/dmaic> . 25.8.2024.
- Bonifacio, R. 2024. The comprehensive guide to effective job orientation process. Shiftbase. <https://www.shiftbase.com/glossary/job-orientation> .12.5.2024.
- Businessmap. 2024. What Are Bottlenecks? A Guide to Fixing Business Processes. Businessmap. <https://businessmap.io/lean-management/pull/what-is-bottleneck> .25.8.2024.
- Brenig-Jones, M. & Dowdall, J. 2021. Lean Six Sigma For Dummies, 4th Edition. O'reilly for higher education. 17.5.2024.
- Christiansen, B. 2022. Tips for avoiding difficulties when implementing lean manufacturing. Sixsigmadaily. <https://www.sixsigmadaily.com/4-tips-for-avoiding-difficulties-when-implementing-lean-manufacturing/> .5.5.2024.
- Daermon Kornick, A. 2023. Time management essentials: The Tools you need to maximize your attention, energy and productivity. O'reilly for higher education. 1.4.2024
- Flatt, K. 2024. AI efficiency: Cost reduction with AI. InData Labs. <https://indatalabs.com/blog/ai-cost-reduction> .18.7.2024.
- Gartner. 2024. Information Technology Glossary. Gartner. <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/bug> .25.8.2024.
- Getguru. 2024. What Is an Intranet? Meaning, Uses, Best Practices. Getguru. <https://www.getguru.com/reference/what-is-intranet-and-is-it-relevant> .25.8.2024.
- Guleria, S. 2023. Advantages and Disadvantages of Automation: A Comprehensive Guide. Lio. <https://blog.lio.io/advantages-and-disadvantages-of-automation/> . 25.4.2024.
- Hayes, A. 2022. In-House: Definition, Meaning in Business, Risks, and Advantages. Investopedia. <https://www.investopedia.com/terms/i/in-house.asp> .25.8.2024.
- Harmon, P. 2014. Business process change. E-Book Central. <https://ebookcentral-proquest-com.tietopalvelu.karelia.fi/lib/pkamk-ebooks/reader.action?docID=1682192&query=Business+process+improvement> .31.5.2024.
- Hennigan, L. 2023. Whats is A KPI? Definition & Examples. Forbes. <https://www.forbes.com/advisor/business/what-is-a-kpi-definition-examples/> . 28.4.2024.
- Hoffman, C. 2018. What Is a CSV File, and How Do I Open It? HowtoGeek. <https://www.howtogeek.com/348960/what-is-a-csv-file-and-how-do-i-open-it/> .25.8.2024.
- IBM. 2021. IBM documentation. IBM. <https://www.ibm.com/docs/en/ftms-wsfz300?topic=concepts-organizational-unit> .25.8.2024.
- Idesco. 2024. What is RFID technology? Idesco. <https://idesco.fi/home/about-us/what-is-rfid-technology/> .25.8.2024.

- Indeed. 2024. Coding vs. Scripting: What's the Difference? Indeed. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/coding-vs-scripting> .25.8.2024.
- International institute for educational planning. 2024. IIEP glossary. IIEP learning portal. <https://learningportal.iiep.unesco.org/en/glossary/information-and-communication-technologies-ict> .25.8.2024.
- Kainulainen, I. 2023. Kuntien työvoimaennuste: Hoitajapula kaksinkertaistui kahdessa vuodessa. Keva. <https://www.keva.fi/uutiset-ja-artikkelit/kuntien-tyovoimaennuste-hoitajapula-kaksinkertaistui-kahdessa-vuodessa/> .6.7.2024.
- Kortelainen, S. 2024. Meita on inhouse-yhtiö — mitä se oikein tarkoittaa? Meidän It ja Talous oy. <https://www.meita.fi/2021/05/meita-on-inhouse-yhtio-mita-se-oikein-tarkoittaa/> .25.4.2024.
- Kosinski, M. & Forrest, A. 2024. What is identity and access management? IBM. <https://www.ibm.com/topics/identity-access-management> 31.5.2024.
- Koskinen, J. 2020. Relevant - Onnistutaan oppimalla. 2020. Helsinki: Ajantieto Oy. 6.7.2024.
- Lenovo. 2024. Lenovo Glossary. Lenovo. <https://www.lenovo.com/us/en/glossary/system-failure/?or-gRef=https%253A%252F%252Fwww.google.com%252F> .25.8.2024.
- Microsoft. 2022. Active Directory Domain Services overview. Microsoft Learn. <https://learn.microsoft.com/en-us/windows-server/identity/ad-ds/get-started/virtual-dc/active-directory-domain-services-overview> .25.8.2024.
- Microsoft. 2024a. Exchange admin center in Exchange online. <https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/exchange-admin-center> .1.9.2024.
- Microsoft. 2024b. What is Microsoft Entra ID? Microsoft Learn. <https://learn.microsoft.com/en-us/entra/fundamentals/whatis> .25.8.2024.
- Microsoft. 2024c. What is Microsoft 365? Microsoft support. <https://support.microsoft.com/en-us/office/what-is-microsoft-365-847caf12-2589-452c-8aca-1c009797678b> .1.9.2024.
- Microsoft. 2024d. What is Powershell? Microsoft Learn. <https://learn.microsoft.com/en-us/powershell/scripting/overview?view=powershell-7.4> .25.8.2024
- Middleton, T. 2024. The importance of teamwork (as proven by science). Atlasian. <https://urly.fi/3zVW> 13.6.2024.
- Oragui, D. 2024. Tacit Knowledge: Definition, Examples, and Importance Helpjuice. <https://helpjuice.com/blog/tacit-knowledge> . 25.8.2024.
- Osmanoglu, E. 2013. Identity and Access Management. O'reilly for higher education. 22.3.2024.
- Page, S. 2015. The Power of Business Process Improvement 2nd edition. O'reilly for higher education.
- Red Hat. 2022. What is zero trust? Red Hat. <https://www.redhat.com/en/topics/security/what-is-zero-trust> .19.4.2024
- Rouse, M. 2022. Microsoft Word. Techopedia. <https://www.techopedia.com/definition/3840/microsoft-word> .8.9.2024.
- Singla, A., Sukharevsky, A., Yee, L., Chui, M. & Hall, B. 2024. The state of AI in early 2024: Gen AI adoption spikes and starts to generate value. McKinsey. <https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai> 18.7.2024.

- Skhmot, N. 2017. The 8 wastes of Lean. The lean way. <https://thelean-way.net/The-8-Wastes-of-Lean> .12.5.2024.
- Stewart, E. 2023. What is System Integration? Definition, Types, Benefits, Testing. Enterprise management 360. <https://em360tech.com/tech-article/system-integration> .24.5.2024.
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. 2023. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäminen Suomessa – Valtakunnallinen asiantuntija-arvio, syksy 2023. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/147629/URN_ISBN_978-952-408-199-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y .6.7.2024.
- UiPath. 2024. What is Robotic Process Automation – RPA Software. UiPath. <https://www.uipath.com/rpa/robotic-process-automation> .7.7.2024.
- Williams, H. & Duray, R. 2017. Making IT lean. O'reilly for higher education. 25.3.2024.