

Päiväkirja: Suunnittelijana käytöntuessa

Lari Maunonen

Opinnäytetyö
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
2018



Tekijä(t) Lari Maunonen	
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Päiväkirja: Suunnittelijana käytöntuessa	Sivu- ja liite- sivumäärä 59 + 0
Opinnäytetyön otsikko englanniksi Thesis report journal as a designer in user support	
<p>Tämä opinnäytetyö on kirjoitettu portfoliomaisessa päiväkirjamuodossa, ja siinä kuvataan suunnittelijan arkea ulkomaalaisasioiden asiankäsittelyjärjestelmän käytöntuessa valtion virastossa. Opinnäytetyö koostuu kymmenestä seurantaviikosta, jotka ajoittuvat aikavälille 20.08.2018 – 26.10.2018. Seurantaviikkojen sisältö koostuu päivittäisistä merkinnöistä sekä viikoittaisista analyyseistä, joissa käsitellään seurantaviikkojen haasteita, opittuja asioita ja muita ajankohtaisia aiheita.</p> <p>Suunnittelija työskentelee valtion virastossa, joka toimii sisäministeriön alaisena virastona ja se on aloittanut toimintansa vuonna 1995. Virasto käsittelee ja ratkaisee maahantuloon, maassa oleskeluun, pakolaisuuteen sekä Suomen kansalaisuuteen liittyviä asioita. Suunnittelija on työskennellyt jo kyseisessä virastossa kolme vuotta ennen opinnäytetyön tekemistä. Työtehtävät koostuvat pääasiassa ulkomaalaisasioiden asiankäsittelyjärjestelmään kohdistuvien palvelupyyntöjen ratkaisemisesta. Viikoittaisten analyysien tavoitteena on pohtia työntekijän omaa osaamista, sen kehittymistä ja mahdollisia kehityksenkohteita.</p> <p>Lopputuloksena on syntynyt opinnäytetyön lopussa olevat pohdinnat ja päätelmät. Pohdintoissa ja päätelmissä on kuvattu seurantajakson aikana ilmenneet haasteet, opitut asiat sekä kuvattu mahdollisia kehityksenkohteita. Merkittävimpinä haasteina on kuvattu muun muassa viikoittaisten työtehtävien samanlaisuus ja pohdinta siitä, mitä asioita omasta työstä voi julkisesti julkaista. Merkittävimpinä kehittymisen osa-alueina on kuvattu ulkomaalaisasioiden asiankäsittelyjärjestelmän toiminnallisuuden lisätuntemuksen kertyminen ja työskentelytapojen kehittyminen. Opinnäytetyön pohdinta antaa myös hyvän pohjan omien taitojen kehittymisen jatkamiselle.</p>	
Asiasanat Asiankäsittelyjärjestelmä, palvelupyyntö, loppukäyttäjät, päätetyö	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Käsitteet	2
2	Lähtötilanteen kuvaus	3
2.1	Oman nykyisen työn analyysi	3
2.2	Sidosryhmät työpaikalla	5
2.3	Vuorovaikutustaidot työpaikalla	7
3	Päiväkirjaraportointi	9
3.1	Seurantaviikko 1	9
3.2	Seurantaviikko 2	13
3.3	Seurantaviikko 3	19
3.4	Seurantaviikko 4	26
3.5	Seurantaviikko 5	29
3.6	Seurantaviikko 6	34
3.7	Seurantaviikko 7	39
3.8	Seurantaviikko 8	43
3.9	Seurantaviikko 9	47
3.10	Seurantaviikko 10	52
4	Pohdinta ja päätelmät	56
	Lähteet	59

1 Johdanto

Opinnäytetyö kirjoitetaan päiväkirjamuodossa 10 viikon ajanjaksolla syksyllä 2018. Raportointi tapahtuu päivittäisten työntehtävien kuvaamisella, sekä viikoittain tehtävillä viikkoanalyysillä, joissa koostetaan kuluneen viikon tapahtumat ja analysoidaan omaa kehitystä. Päiväkirjamerkintöjen kirjoittaminen alkaa maanantaina 20.8.2018 ja viimeinen merkintä tehdään perjantaina 26.11.2018.

Työympäristö on valtion virasto, joka toimii sisäministeriön alaisena virastona ja se on aloittanut toimintansa vuonna 1995. Virasto käsittelee ja ratkaisee maahantuloon, maassa oleskeluun, pakolaisuuteen sekä Suomen kansalaisuuteen liittyviä asioita. Viraston päätoimipaikkana toimii Helsinki ja virastolla on toimipaikkoja monissa Suomen eri kaupungeissa. Virastossa työskentelee tällä hetkellä kokonaisuudessaan noin 1 000 henkilöä.

Oma työympäristöni on viraston Sähköiset palvelut -yksikkö ja kyseisen yksikön käyttötuki -tulosalue. Sähköiset palvelut -yksikössä työskentelee tällä hetkellä noin neljäkymmentä henkilöä, ja käyttötuen tulosalueella näistä henkilöistä neljätoista. Omat työtehtäväni koostuu pääasiallisesti palvelupyyntöjen ratkaisemisesta tiketointijärjestelmästä, maahanmuuttohallinnon asiankäsittelyjärjestelmän pääkäyttäjätehtävät sekä järjestelmävirheiden tutkiminen ja korjauttaminen, muutoshallintaprosessin managerin tehtävien hoitaminen, yhteistyö järjestelmän sovellustuen ja tietojärjestelmäkehityksen kanssa sekä tietojärjestelmän loppukäyttäjien opastus ja neuvonta. Työssä vaaditaan tarkkuutta, hyvää ongelmanratkaisukykyä ja priorisointitaitoja sekä hyviä asiakaspalvelutaitoja ja viestintätaitoja, sillä olemme paljon vuorovaikutuksessa eri sidosryhmien kanssa. Tietoteknisestä osaamisesta on hyötyä palvelupyyntöjen ratkaisemisessa, koska monesti virheviesteissä on viitteitä siitä, missä ongelma sijaitsee ja tarvittavalla tietotaidolla voidaan saada jo palvelupyyntö selvitettyä ennen kuin sitä tarvitsee eskaloida pidemmälle.

Käytän opinnäytetyössäni omaan alaani liittyvää lähdemateriaalia, esimerkiksi ITIL® Service Operation -käsikirjaa. Tämän lisäksi käytän viikkoanalyysissäni omaan alaani liittyviä blogi- ja artikkelikirjoituksia.

1.1 Käsitteet

UMA = Maahanmuuttohallinnon ulkomaalaisasiain sähköinen asiankäsittelyjärjestelmä

Bugi = Ohjelmointivirhe, joka on tietokoneohjelman lähdekoodissa oleva virhe

Häiriönhallinta = Prosessi, joka vastaa kaikkien häiriöiden elinkaaren hallinnasta. Häiriönhallinta varmistaa, että normaali palvelutuotanto palautetaan niin nopeasti kuin mahdollista, ja liiketoimintavaikutus minimoidaan.

Muutoshallinta = Prosessi, joka kontrolloi kaikkien muutosten elinkaarta mahdollistaen, että hyödylliset muutokset toteutetaan häiritsemällä mahdollisimman vähän IT-palveluja.

CAB-kokous = Kokous, jossa arvioidaan, priorisoidaan, hyväksytään ja aikataulutetaan muutoksia.

1. tason tuki = Ensimmäisen tason vastaanottaa kaikki palvelupyynnöt, luokittelee ne ja ratkaisee yksinkertaisimmat palvelupyynnöt

Migrin UMA-kehitys = Sähköiset palvelut -yksikön toinen tulosalue, joka vastaa maahanmuuttohallinnon asiankäsittelyjärjestelmän kehitystyön suunnittelusta ja toteuttamisesta yhdessä sovelluksentuottajan kanssa

Substanssiyksiköt = Toimintayksikkö, joka tuottaa organisaation ydintoimintoja

Feature = Ohjelmiston ominaisuus

TFS = Microsoftin Team Foundation Server

Release planning = Suunnittelupalaveri, jossa käydään läpi seuraavaan julkaisuversioon suunniteltuja ominaisuuksia ja tehtävien aika-arvioita

HekoPassi = Heko-Passi on vuonna 2006 käyttöön otettu järjestelmä, jolla hallinnoidaan Suomen kansalaisten matkustusasiakirjoja

2 Lähtötilanteen kuvaus

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Omat työtehtäväni koostuvat pääasiallisesti palvelupyyntöjen ratkaisemisesta tiketöintijärjestelmästä, maahanmuuttohallinnon asiankäsittelyjärjestelmän pääkäyttäjätehtävät sekä järjestelmävirheiden tutkiminen ja korjauttaminen, muutoshallintaprosessin managerin tehtävien hoitaminen, yhteistyö järjestelmän sovellustuen ja tietojärjestelmäkehityksen kanssa sekä tietojärjestelmän loppukäyttäjien opastus ja neuvonta. Tämän lisäksi myös olen osallistunut sähköisen asiointipalvelun EnterFinlandin uusien toiminnallisuuksien kehitysprojekteihin tuoden käytöntuen näkökulman, sekä testannut palvelun uusia toiminnallisuuksia.

Virastossa toimiva Service Desk toimii keskitettynä käytöntukena virastossamme. Virastossa on käytössä monia eri tietojärjestelmiä ja useamman tietojärjestelmän käytöntuki toimiikin Service Deskin kautta. Service Deskin ensimmäisellä tasolla otetaan vastaan tietojärjestelmiä koskevat palvelupyynnot ja ne suunnataan eteenpäin toiselle tasolle, jos ensimmäinen taso ei pysty niitä itsenäisesti ratkaisemaan. Suurin tietojärjestelmä, jonka palvelupyntöjä Service Deskin kautta käsitellään, on maahanmuuttohallinnon asiankäsittelyjärjestelmä UMA. Itse toimin nykyään ratkaisemassa Service Deskin toisella tasolla UMAan liittyviä järjestelmävirheitä ja vastaan niiden korjauttamisesta muun tiimin kanssa yhteistyössä.

Toimin myös paljon yhteistyössä järjestelmän sovellustuen kanssa sekä myös oman tietojärjestelmäkehityksen kanssa. Toisinaan emme pysty itse pääkäyttäjän korjaamaan järjestelmässä olevia virheitä, joiden takia meidän tulee eskaloida palvelupyntöjä kolmannelle tasolle eli tehdä yhteistyötä järjestelmän sovellustuen kanssa. Oman tietojärjestelmäkehityksen kanssa teemme myös yhteistyötä, yleensä silloin kun tarvitsemme tietoa jostain tietystä ongelmasta liittyen tietojärjestelmään taikka silloin kun olemme itse havainneet jonkin bugin tietojärjestelmässä.

Olemme ottaneet käyttöön häiriönhallinnan lisäksi käyttöön myös ongelman -ja muutoshallinnan prosessit soveltaen ITILin käytäntöjä. Omiin työtehtäviini lukeutuu muutoshallintaprosessin managerin tehtävät. Näihin tehtäviini lukeutuu palvelupyntöinä tulevien kehitysehdotusten arviointi, eli arvioin sitä onko jokin meille tullut ehdotus oikeasti muutospyyntö vai onko siinä mahdollisesti kyseessä järjestelmävirhe, josta tulisikin avata bugi

eikä muutospyyntöä. Hallinnoin niitä muutospyyntöjä, jotka on kirjattu ja aika ajoin vedän arviointikokouksia, joissa käsitellään näitä muutospyyntöjä ja päätetään siitä, onko nämä ehdotuksen toteutettavia ja mille kehitystiimille kyseinen ehdotus tulisi toteutettavaksi, jos se päätetään toteuttaa. Kun muutospyyntöjen arviointi kokouksissa on suoritettu, kuuluu tehtäviini myös kirjata nämä toteutettavat kehitysehdotukset järjestelmään niin, että kehitystiimi voi ottaa sen toteutettavaksi.

Omissa työtehtävissäni tarvitaan hyviä asiakaspalvelu taitoja, koska olen päivittäin ratkaissani palvelupyyntöjä yhteydessä tietojärjestelmän käyttäjiin ja välillä myös asiakkaisiin. Tätä kautta siis olen osittain luomassa hyvää palvelukokemusta sidosryhmille ja hyvillä asiakaspalvelutaidoilla on merkittävä tärkeys onnistuneen palvelukokemuksen luomisessa.

Ongelmanratkaisutaito sekä priorisointikyky korostuu omassa työssäni paljon ja sillä on merkittävä vaikutus omaan tuloksellisuuteen. Ongelmanratkaisutaitoa itsessään tarvitaan työssäni palvelupyyntöjen ratkaisemiseen, ja koska työskentelen Service Deskin toisella tasolla, palvelupyyntöt ovat yleensä monimutkaisempia ratkaistavaksi. Priorisointikyky on oleellista työssämme, koska ratkaisemme tietojärjestelmässä olevia ongelmia ja ongelmat ovat vakavuudeltaan eri asteisia, joten ilman priorisointikykyä olisi mahdollisuus sille, että sekä omamme että muiden työteho saattaisi kärsiä.

Syvempi tekninen tietämys ei ole välttämätöntä, mutta tietotekniikan tietämyksestä on apua työssämme. Varsinkin ohjelmointikielten tuntemus ja tietokantaosaaminen voi auttaa tietojärjestelmän ongelmien ongelmanratkaisussa, koska saamme myös käyttäjiltämme ajoittain virheviestejä, joista voi tarvittavalla tuntemuksella selvittää suoraan virheen alkuperän. Sen lisäksi, että ohjelmointikielten tuntemus saattaa olla avuksi, on myös hyödyllistä osata englannin kieltä. Pidämme viikoittain kokouksia sovellustuottajamme kanssa ja yhteisenä kommunikaatiokielenä toimii englanti.

Olen opiskelun aikana työskennellyt virastossa osa-aikaisena virkamiehenä ja mahdollisuuksien mukaan (kesälomat, joululomat) olen tehnyt kokoaikaisena töitä. Virastossa vuosia itselleni on kertynyt kolme ja kaikki saman yksikön alaisuudessa. Työtehtäväni ovat tässä ajassa muuttuneet ja lisääntyneet ja sitä kautta vastuuni on myös kasvanut ratkaissani nykyään monimutkaisempia ongelmia.

Oma osaamiseni suhteessa työtehtävieni osaamisvaatimuksiin on taitavan suoriutujan tasolla. Minulla on selkeä kuva siitä, mitä minulta odotetaan ja minulta löytyy myös tarvittava tietotaito ongelmien ratkaisemiseksi kertyneiden työskentelyvuosien vuoksi. Olen

myös aina ollut kiinnostunut oppimaan lisää, koska tietojärjestelmämme on melko spesifi ja tuen antamiseksi järjestelmä tulee tuntea hyvin. Olen huomannut omassa työskentelyssä sen, että nykyään pystyn tekemään itsenäisiä päätöksiä paljon helpommin ja myös luottamaan siihen, että kyseiset ratkaisut ovat myös linjassa oman tulosalueemme käytäntöjen kanssa.

Olen mielestäni päässyt hyvin etenemään oman ammatillisen kehityksen kanssa, koska olen saanut mahdollisuuden työskennellä opintojeni ohella. Minulle on jo kerennyt muodostumaan omaa ammatti-identiteettiä, jota koitan ylläpitää ja päivittää. Tämä on mielestäni tärkeää, koska ala, jolla työskentelemme, on hyvin muuttuvainen ja haluan pysyä muutoksen tahdissa myös itsekkin. Olen myös saanut hyvän perustan tietoteknisistä taidoista opintojeni aikana, mutta haluan myös oppia uusia taitoja ja teknologioita, jotka tulevat tarpeeseen oman työni kannalta. Esimerkiksi ITIL ja sen parhaiden käytäntöjen tunteminen paremmin ja niiden soveltamisen osaaminen ovat sellaisia asioita, joihin itse pyrin panostamaan tulevaisuudessa.

2.2 Sidosryhmät työpaikalla

Omaa työtäni koskettavia sisäisiä sidosryhmiä ovat:

- Kollegat
- Esimies
- 1. tason tuki
- Migrin UMA-kehitys
- Substanssiyksiköt

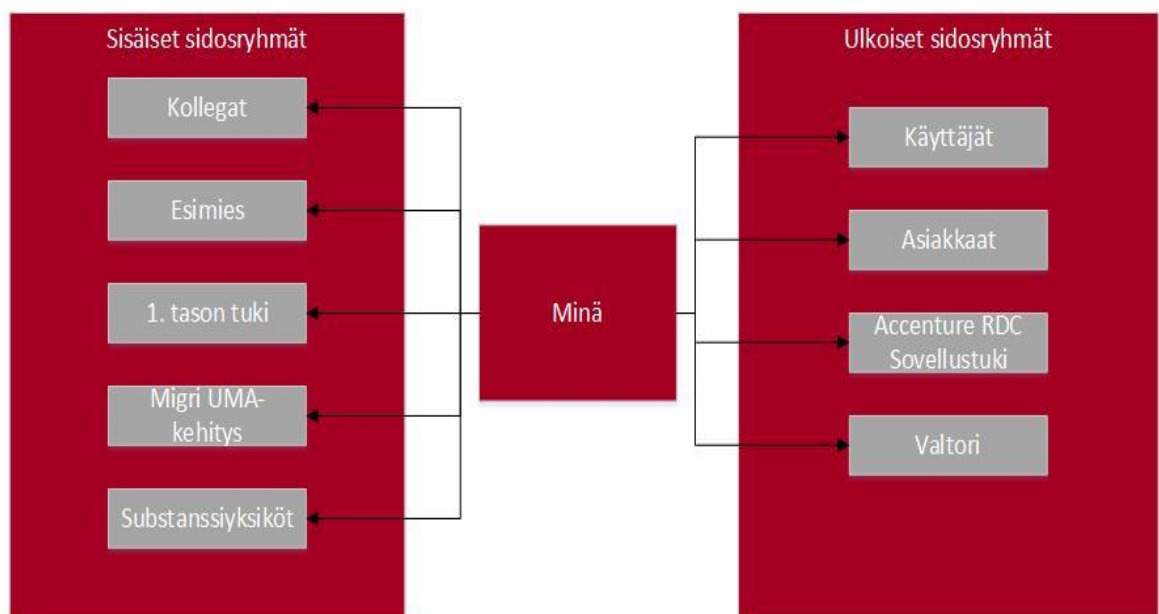
Ulkoisia sidosryhmiä ovat:

- Käyttäjät
- Asiakkaat
- Accenture RDC Sovellustuki
- Valtori

Omaan työhöni kuuluu päivittäistä vuorovaikutusta sekä sisäisten, että ulkoisten sidosryhmien kanssa. Esimiehen ja kollegoiden kanssa päivittäinen vuorovaikutus on suurinta, koska päivittäin vaihdamme keskenämme tärkeitä tietoja järjestelmän toiminnasta sekä myös mahdollisesti siinä olevista ongelmista. Tämän lisäksi myös päivittäiseen vuorovaikutukseen kuuluu erilaisten ongelmien ratkaiseminen kollegoiden kanssa yhdessä, jos

palvelupyntöihin tarvitaan myös ylimääräistä näkökantaa siihen, miten toimia. 1. tason tuen kanssa teemme myös yhteistyötä tarpeen mukaan heidän eskaloidessaan työtehtäviä meille 2. tason tukeen. (Kaavio 1.)

Maahanmuuttohallinnon asiankäsittelyjärjestelmän kehityksen kannalta olemme vuorovaikutuksessa usein yksikkömme kehitys tulosalueen kanssa tuoden esille omia näkökulmiamme ja vaihtaen tärkeää informaatiota koskien asiankäsittelyjärjestelmää. Tämän lisäksi olemme tarpeen mukaan yhteydessä maahanmuuttovirastossa toimiviin substanssiryksiköihimme, jos tarvitsemme heiltä linjavetoja joihinkin tiettyihin ongelmiin liittyen taikka jos ongelman ratkaisemiseksi tarvitaan substanssiosaamista siinä määrin, että ilman sitä ongelman ratkaiseminen ei ole mahdollista. Substanssiryksiköstämme löytyy myös maahanmuuttohallinnon asiankäsittelyjärjestelmän käyttäjiä, joilta vastaanotamme palvelupyntöjä. (Kaavio 1.)



Kaavio 1. Sidosryhmät

Ulkoisten sidosryhmien kohdalla eniten vuorovaikutusta tulee maahanmuuttohallinnon asiankäsittelyjärjestelmän käyttäjien kanssa. Käyttäjiä löytyy muun muassa seuraavista toimijoista: kela, rajavartiolaitos, kaupunkien sosiaalitoimet, poliisi, työ- ja elinkeino ministeriö (ELY-keskukset ja TE-keskukset), vastaanottokeskukset, väestönrekisterikeskus, ulkoministeriö ja oikeusministeriö (maistraatit ja hallinto-oikeudet). Työssämme ratkaisemme päivittäin asiankäsittelyjärjestelmän käyttäjien lähettämiä palvelupyntöjä. Palvelupyntöissä usein tarvitsee tehdä lisäselvityksiä, joissa tarvitaan käyttäjältä lisää tietoa. Tämän lisäksi aika ajoin olen vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa, kun heillä on esi-

merkiksi ongelmia lupien hakemiseen tarkoitetussa sähköisessä palvelussa, EnterFinlandissa. (Kaavio 1.)

Tämän lisäksi melkein päivittäistä yhteistyötä tapahtuu maahanmuuttophallinnon asiankäsitteilyjärjestelmän sovelluskehittäjäyrityksen kanssa. Heillä on toiminnassaan sovellustuki, joka vastaa sellaisten tehtävien hoitamisesta, joita me emme itse pysty suorittamaan. Tämän lisäksi virastossa työskennellessä, tulee välillä palvelupyynnöitä, joita pystyy hoitamaan vain valtion tieto- ja viestintäteknikkakeskus Valtori, joten heidän kanssaan tulee myös tehtyä näissä tapauksissa yhteistyötä. (Kaavio 1.)

2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Olen päivittäin vuorovaikutustilanteissa työtovereideni kanssa ja vuorovaikutustilanteet vaihtelevat. Suurimmaksi osaksi vuorovaikutustilanteet koostuvat erilaisten palvelupyynnöiden läpikäymisestä, joko itse apua kysyen tai sitä antaen. Virastomme on hetki sitten muuttanut ja siinä samalla on myös toimitilan ratkaisuja muutettu niin, että konttorimme on nykyään monitoimitila. Olen tämän muutoksen myötä kokenut, että vuorovaikutus työtovereiden kesken on suurimmaksi osaksi helpottunut, koska työskentelemme yleensä lähietäisyydellä toisistamme. Tämän lisäksi vuorovaikutustilanteita, joita työtovereiden kanssa on, ovat kokoukset, joita ovat esimerkiksi yksikkökokous tulosaluekokoukset ja asiankäsitteilyjärjestelmän kehitykseen liittyvät kokoukset.

Enemmän haastetta itselleni tuo nykyään vastuulleni siirtynyt muutoshallinta ja siinä tapahtuvat vuorovaikutustilanteet, kuten esimerkiksi vetämäni kehitysehdotukset -kokous. Kokouksessa käydään nopealla tempolla asioita läpi ja toimin kokouksen vetäjänä, joten minun tulee samalla vetää kokousta eteenpäin ja kirjata ympäriltä tulevat mietteet muistiinpanoiksi. Tällä hetkellä oma osaamiseni tämän kaltaisesta kokouksen vetämisestä on vielä toistaiseksi melko pientä, jonka takia välillä hankaluuksia ilmenee. Pidän tätä yhtenä suurimmista kehityksenkohteistani tulevaisuuttani ajatellen.

Sidosryhmien ja asiakaspalvelun vuorovaikutustilanteet poikkeavat työtovereiden kanssa käydyistä vuorovaikutustilanteista. Asiakaspalvelu tapahtuu tiketointijärjestelmän kautta ainoastaan, koska käytössämme ei ole puhelinpalvelua tai on-site palvelua. Yleensä tämä näkyy siinä, että viestintä on hidastempoisempaa ja vuorovaikutustilanteet liittyen tiettyyn asiaan kestää myös pidempään. Omassa yksikössämme toimii työtovereiden välillä työkielenä suomi, mutta kun olemme yhteydessä sidosryhmistämme asiankäsitteilyjärjestelmän sovellustukeen, toimii yhteisenä työkielenämme englanti. Suurimpana haasteena näen omalla kohdallani sen, että tarvittava teknologian ja maahanmuuttophallinnon alan

sanasto on omalta kohdaltani välillä liian suppea ja en välttämättä sen takia pysty viestimään omaa asiaani vastapuolelle tarpeeksi selkeästi ensimmäisellä kerralla. Nämä ongelmat pystytään kiertämään, joten asia ei ole ongelma, mutta siinä olisi itselleni tulevaisuuteen mahdollinen kehityksen kohde.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 20.8.2018

Palasin tänään kahden viikon lomalta ja olen asettanut tämän päivän tavoitteeksi päästä ajan tasalle tämänhetkisestä työtilanteesta, käydä läpi loman aikana saapuneet sähköpostit ja tarpeen vaatiessa vastata niihin. Tämän lisäksi tarkoituksenani on käydä läpi loman aikana saapuneita vastauksia hallitsemiini palvelupyyntöihin.

Kävin aamupäivällä läpi omaan henkilökohtaiseen sähköpostiin saapuneet sähköpostit läpi ja vastasin sellaisiin, jotka odottivat itseltäni vastausta. Tämän jälkeen kävin omassa hallinnassani olleet palvelupyynnöt läpi, joihin oli lomani aikana saapunut vastauksia lisätietopyyntöihin käyttäjiltä. Näiden vastausten perusteella sain ratkaistua osan palvelupyynnöistä, ja osa kaipaa vielä lisäselvitystä. Iltapäivällä osallistuin sovellustukemme kanssa pidettävään yhteispalaveriin, jossa käytiin läpi järjestelmiemme tämän hetkistä tilaa ja tulevan viikon suunnitelmia. Tämän lisäksi iltapäivällä otin uusia palvelupyyntöjä käsittelyyn, jotka jäivät odottamaan käyttäjiltä vastauksia.

Tiistai 21.8.2018

Tämän päivän tavoitteenani olisi ratkaista itselläni auki olevia palvelupyyntöjä, sekä ottaa seuraavia palvelupyyntöjä ratkaistavaksi. Tämän lisäksi päivällä on viikoittainen kokous, jossa käsitellään tuleviin järjestelmäversioihin liittyviä asioita, ja osallistuminen kyseiseen kokoukseen olisi tärkeää.

Sain tämän päivän aikana toteutettua asettamani tavoitteet. Sain ratkaistua useamman sellaisen auki olevan palvelupyynnön, joka odotti sovellustukemme toimenpiteitä asiaan. Osa meille saapuvista palvelupyynnöistä on sen kaltaisia, että vika on joko tietokannoissa taikka ohjelmistokoodissa ja näissä tilanteissa tarvitsemme sovellustukemme apua, joka pystyy nämä tilanteet ratkaisemaan. Palvelupyyntöjen lisäksi osallistuin aiemmin mainitsemaani kokoukseen. Sen lisäksi kirjasin omaan tiketöintijärjestelmäämme muutaman loman aikana saapuneen kehitysehdotuksen koskien asiankäsittelyjärjestelmäämme.

Keskiviikko 22.8.2018

Tälle päivälle ei ole järjestetty kokouksia, joihin tulisi osallistua, joten pystyn koko päivän keskittymään aukiolevien palvelupyynnöiden ratkaisemiseen, sekä uusien palvelupyynnöiden vastaanottamiseen. Tavoitteena olisi myös läpikäydä avoinna olevia kehitysehdotuksia järjestelmästä ja tarkistaa mikä niiden tilanne on tällä hetkellä, ja tarpeen tullen päivittää niiden kuvauksia.

Päivän aikana sain suljettua muutamia auki olevia palvelupyynnöitä, mutta suurin osa palvelupyynnöistä oli sellaisia, joihin tarvittiin lisäselvitystä käyttäjiltä. Esimerkiksi asiakkaalta oli tullut palvelupyyntö, jossa pyydettiin tietojen korjausta maahanmuuttohallinnon asiankäsittelyjärjestelmään koska tiedot eivät asiakkaan selvityksen mukaan ole ajan tasalla. Tämä oli hieman haastavampi palvelupyyntö, koska vaatii selvittelyä todennäköisesti useammalta taholta. Me emme pysty suoraan korjaamaan asiakkaan tietoja, koska kyse on sellaisesta asiasta, joka kuuluu substanssiyksiköllemme. Tämän takia lähetin kyseisen palvelupyynnön substanssiyksikön käsittelyyn ja odotan heiltä vastausta siitä, miten tilanteessa edetään. Tämän lisäksi iltapäivällä sain tietooni, että yksi kehitysehdotus, jota mielin esiteltäväksi tulevaan CAB-kokoukseen, onkin sellainen asia missä järjestelmä toimii virheellisesti ja sen takia se on bugi. Kehityksen tulosalueemme työntekijä oli kirjannut tästä bugin, joten minulle jäi tehtäväksi kirjata tästä ongelmatietue järjestelmäämme ja sen jälkeen sulkea kehitysehdotus.

Sain tehtyä osan itselleni asettamistani tehtävistä tänään. Sain ratkaistua useita palvelupyynnöitä ja otettua uusia ratkaistavaksi. Tänään jäi kuitenkin tehtävistä tekemättä itselleni asettamani kehitysehdotusten läpikäynti. Palvelupyynnöt ottivat tänään prioriteetin, koska tulosalueellamme on tällä hetkellä poissaoloja, ja sen takia prioriteetteja pitää miettiä tarkemmin. Mielestäni oma priorisointikyky on kehittynyt lähipäivinä hieman, johtuen juurikin näistä poissaoloista ja sen takia tehdyistä prioriteettiharkinnoista.

Torstai 23.8.2018

Tavoitteena tälle päivälle on edistää auki olevia palvelupyynnöitä ja hankkia niihin mahdollisesti tarvittavia lisätietoja, jotta palvelupyynnöt saadaan ratkaistuksi. Tämän lisäksi yritän ottaa uusia palvelupyynnöitä, jotka odottavat ensimmäistä kontaktia hoidettaviksi. Olen myös saanut kollegaltani hänen tekemänsä Excel-taulukon, jolla pystyn läpikäymään asiankäsittelyjärjestelmän perusrekisterissä olevia postinumeroita. Pyrin tänään lisäämään puuttuvia postinumeroita, muuttamaan niitä postinumeroita, joiden tiedot ovat muuttuneet ja poistamaan sellaiset, jotka ovat poistuneet käytöstä.

Aamupäivästä autoin toisen tulosalueemme kollegaa tekemään TFS:n uusia haku queryjä joilla hän pystyy hakemaan tarvittavia tietoja järjestelmästä, kuten muun muassa minkälaisia avoimia kehityskohteita hänen tiimillään on tulossa työn alle tai on tällä hetkellä työn alla. Tämän jälkeen osallistuin kokoukseen, jossa substanssiyksiköidemme edustajat ja sovelluskehittäjäamme edustaja keskustelivat yhden integraation halutusta toiminnasta, joka on asiankäsittelyjärjestelmässä. Osallistumme käytöntuen tulosalueelta näihin kokouksiin aika ajoin, koska haluamme pysyä ajan tasalla siitä mitä kehitystä asiankäsittelyjärjestelmään on suunnitteilla.

Iltapäivällä oli palvelupyynnöjä saapunut sen verran tiketointijärjestelmäämme, että päätin ottaa uusia palvelupyynnöjä käsittelyyn. Esimerkiksi käsittelin tapauksen, jossa käyttäjä ei pystynyt vahvistamaan toimenpidettä. Virheviestin perusteella käyttäjällä ei riittänyt käyttöoikeudet tämän toimenpiteen vahvistamiseen. Käyttäjä ilmoitti, että on voinut aikaisemmin vahvistaa samanlaisia toimenpiteitä näillä käyttöoikeuksillaan. Selvitettyäni asiaa, huomasin, että käyttäjältä on tullut organisaatiopäivitys pyyntö ja hän on vahingossa samalla vaihtanut käyttöoikeuttaan, jonka jälkeen käyttöoikeudet ei ole riittänyt enää toimenpiteen vahvistamiseen. Päivitin käyttäjän käyttöoikeudet takaisin oikeaksi ja pyysin häntä lähettämään käyttöoikeusmuutos pyynnön, jotta käyttäjän käyttöoikeuksista on tiedot ajan tasalla

Sain tehtyä osan päivän tehtävistä, jotka olin ajatellut tänään saavani tehtyä. Postinumeroiden käsittelyä en kerinnyt suorittamaan ollenkaan, koska osallistuinkin jo mainitsemaani kokoukseen ja iltapäivästä ratkaisin uusia palvelupyynnöjä. Postinumeroiden päivitys on myös luultua suurempi operaatio, kun arvoja olikin suurempi määrä päivitettäväksi kuin luulin.

Perjantai 24.8.2018

Tälle päivälle olisi tehtävänä aloittaa tuo puuttuvien postinumeroiden päivittäminen perusrekisteriin. Sen lisäksi yritän selvittää vanhoja palvelupyynnöjä, sekä ottaa uusia palvelupyynnöjä käsittelyyn. Olen pitämässä ensi viikon tiistaina muutoshallinnan CAB-kokouksen, jossa käsitellään, arvioidaan, priorisoidaan, hyväksytään ja aikataulutetaan meille tulleita kehitysehdotuksia ja tätä varten tehtävänäni olisi tänään myös koostaa PowerPoint esitys. Iltapäivällä järjestetään kokous, jossa esitellään eri kehitystiimien tekemiä uusia toiminnallisuuksia liittyen asiankäsittelyjärjestelmään ja tulen osallistumaan siihen.

Sain tehtyä ne tehtävät, jotka olin tänään ajatellut suorittavani. Sain ratkaistua avoimena olevia palvelupyynnöitä ja sen lisäksi otettua uusia palvelupyynnöitä käsittelyyn. Esimerkiksi tänään itselleni tuli käsiteltäväksi palvelupyyntö, jossa käyttäjä pyysi apua siihen, kun ei saa toimenpidettä vahvistettua asiankäsittelyjärjestelmässä. Kävin läpi käyttäjän tekemää toimenpidettä ja yhden välilehden kohdalla huomasin, että yksi valikoista, jossa on pakollisia valintoja, on jäänyt jumiin eikä ole auennut ja tämän takia käyttäjä ei onnistunut toimenpidettä vahvistamaan. Tämä oli tiedossa oleva ongelma, joten sain ratkaistua asian vaihtamalla edellisen valikon valintoja kerran edes takaisin, jolloin haluttu valikko avautui.

Palvelupyynnöiden ratkaisun lisäksi sain aloitettua postinumeroiden päivittämisen perusrekisteriimme. Sain lisättyä uusia arvoja perusrekisteriin, jotka sieltä puuttuvat, ja kokonaisuudessaan nämä uudet arvot tulee tehdä arvioni mukaan ensi viikolla, jos aikaa muilta palvelupyynnöiltä jää tarpeeksi. Sen lisäksi olemassa olevia postinumeroita tulisi poistaa ja päivittää perusrekisteristä, mutta tämän kohdalla on vielä muutama asia, jotka tulee selvittää, ennen kuin toimenpiteitä voidaan tehdä.

Iltapäivällä osallistuin myös kokoukseen, jossa eri kehitystiimit esittelivät uusia toiminnallisuksia, jotka ovat tulossa uuteen versioon asianhallintajärjestelmästä.

Viikkoanalyysi 1

Tämän viikon työtehtäväni koostuivat melko pitkälti erilaisten palvelupyynnöiden ratkaisemisesta, jotka liittyvät maahanmuuttohallinnon asiankäsittelyjärjestelmään. Palvelupyynnöiden määrä tällä viikolla pysyi kohtuullisena ja osa syynä tähän todennäköisesti on se, että ihmiset pitävät viimeisiä kesälomiaan vielä elokuun lopulla. Ratkaisemieni palvelupyynnöiden vaikeus taso vaihteli tällä viikolla helpoista rutiinitehtävistä keskivaikeisiin selvitystehtäviin.

Tällä viikolla suurin osa ratkaisemistani palvelupyynnöistä liittyi sellaiseen toimintoon järjestelmässä, jossa on tällä hetkellä tiedossa oleva ongelma. Tähän ongelmaan on tulossa korjaus seuraavaan tuotantoversioon, mutta sillä aikaa meidän tulee manuaalisesti hoitaa tämän ongelman aiheuttaman häiriöt. Nämä ovat myös sellaisia häiriöitä, jotka meidän tulee lähettää eteenpäin sovellustuellemme, koska meillä ei ole työkaluja näiden häiriöiden ratkaisemiseksi. Palvelupyynnöiden lisäksi olen aloittanut suuremman päivitysurakan, joka liittyy asianhallintajärjestelmässä olevaan perusrekisteriin, johon on kirjattuna Suomessa käytössä olevia postinumeroita. Tämä päivitysurakka kestää pidemmän aikaa, koska tällä hetkellä voin tehdä pelkästään perusrekisteriin uusien arvojen lisäämisiä. Vanhojen postinumeroiden poistamisen ja postinumeroiden tietojen päivittämisen kohdalla

tulee vielä selvittää, että onko näillä jotain vaikutusta muiden yksiköiden toimintaan, kuten esimerkiksi työnohjaukseen.

Viikon aikana tuli minulle ratkaistavaksi usea sellainen palvelupyynnön ratkaisuun tarvitaan myös substanssiosaamista, esimerkiksi turvapaikka-asioista, maahanmuuttoasioista tai kansalaisuusasioista. Näiden palvelupyyntöjen kohdalla nousi ongelmakseni se, että oma tietous substanssiyksiköiden prosesseista ei tällä hetkellä ole vielä niin hyvällä tasolla, että pystyisin kaikissa tapauksissa erottamaan, toimiiko järjestelmä halutulla tavalla vai onko mahdollisesti kyseessä siitä, että käyttäjä ei käytä järjestelmää oikealla tavalla. Näissä tilanteissa olenkin ratkaissut asian niin, että otan yhteyttä oikean substanssiyksikön UMA-yhdyshenkilöön, jolta olen kysynyt tarvittavaa selvennystä siihen, että onko asiassa mahdollisesti kyseessä asiankäsittelyjärjestelmän vai käyttäjän virhetoiminta.

Tällä viikolla mielestäni oma osaamiseni kasvoi siinä, että ymmärrän taas paremmin asiankäsittelyjärjestelmän toimintaa ja sen sisältämiä toimintoja. Asiankäsittelyjärjestelmä on suuri tietojärjestelmä ja sitä kehitetään jatkuvasti, joten tästä syystä siinä myös riittää opiskeltavaa, jotta voimme palvella käyttäjiämme mahdollisimman hyvin.

3.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 27.8.2018

Tavoitteeksi itselleni asetin tälle päivälle tarkistaa viime viikolta keskeneräisiksi jääneet palvelupyynnöt, onko niihin mahdollisesti tullut lisäselvityksiä ja sitä kautta olisivat ratkaistavissa. Tälle päivälle on myös varattuna muutama viikoittainen kokous, johon tulen osallistumaan. Näiden lisäksi olen saanut kutsun osallistua yhden kehitystiimin suunnittelukokoukseen, jossa suunnitellaan seuraavaa järjestelmäversiota, antamaan näkemystäni siihen, miten meidän työhön liittyviä kehityskohteita tulisi priorisoida.

Aamupäivällä sain ratkaistua muutamia palvelupyyntöjä, joihin oli tullut vastauksia käyttäjiltä sen jälkeen, kun olin itse perjantaina lähtenyt töistä. Sain otettua myös aamupäivällä uusia palvelupyyntöjä käsittelyyn, joista suurin osa jäi odottamaan lisäselvityksiä käyttäjiltä.

Iltapäivällä työaikani kului kokonaan peräkkäin oleviin kokouksiin. Ensimmäisenä oli joka maanantaina järjestettävä kokous yhdessä sovellustukemme kanssa. Kävimme yhdessä läpi ensimmäisenä järjestelmien tilan eli onko kaikki kunnossa. Tämän jälkeen kävimme läpi sitä, että onko tulevalle viikolle tiedossa jotain tärkeitä tehtäviä, joista kaikkien

tulisi tietää. Viimeisenä kokouksessa käsitelimme sitä, onko järjestelmiimme tulossa käyttökatoja ja jos on, niin mitä kyseiset käyttökätkot ovat ja seuraako niistä jotain toimenpiteitä meille suoritettavaksi. Tämän jälkeen olisi ollut testauspalaveri, mutta tällä viikolla ei ollut itselläni tarpeellista olla kokouksena mukana, joten ratkaisin sillä aikaa palvelupyynnöjä.

Päiväni päätteeksi osallistuin yhden kehitystiimin järjestelmään suunnittelukokoukseen. Kokouksessa käytiin läpi kyseisen kehitystiimin suunnitelmaa siitä, mitä he tulisivat toteuttamaan loppuvuoteen sijoittuvaan järjestelmäversioon. Suunnittelupalaveriin osallistui myös substanssin UMA-yhdyshenkilöitä ja toinen edustaja käyttötuesta. Kokouksessa priorisoitiin kehityskohteita, jotka ovat kyseiselle kehitystiimille kirjattu tehtäväksi ja mietittiin sitä, mitkä kaikki kehityskohteista olisi tärkeää saada tulevaan järjestelmäversioon.

Tiistai 28.8.2018

Tänään itselläni on tehtävänä pitää CAB-kokous, jossa käydään läpi tiketöntijärjestelmään tulleita kehitysehdotuksia. Kokouksen jälkeen teen tarpeelliset päivitykset muutostietueisiin ja tarvittaessa hyväksyn tai hylkään keskustelujen perusteella kehitysehdotukset. Tämän kokouksen lisäksi minulla on vielä iltapäivällä viikoittainen kokous, jossa käydään läpi eri kehitystiimien kuulumiset ja tuleviin järjestelmäversioihin liittyviä asioita. Loput päivän työajasta kuluu omien vanhojen palvelupyynnöiden ratkaisemiseen ja uusien palvelupyynnöiden käsittelyyn. Tämän lisäksi yritän käydä läpi poissaolevien kollegoiden työjonoissa olevia asioita, jos niissä täytyy tehdä toimenpiteitä.

Vedin aamupäivällä kyseisen CAB-kokouksen ja esittelin siellä seitsemän uutta kehitysehdotusta. Näistä kehitysehdotuksista keskusteltiin monipuolisesti ja sain kerättyä tarpeelliset tiedot siitä, miten jokaisen kehitysehdotuksen kanssa tulisi edetä. Muutamaan kehitysehdotukseen tulee vielä hankkia lisätietoja henkilöltä, joka ei kokoukseen päässyt osallistumaan. Tein jokaiseen muutostietueeseen tiketöntijärjestelmässämme tarpeelliset kirjaukset ja näiden jälkeen hyväksyin kehitysehdotukset, jotka otetaan toteutettavaksi ja hylkäsin ne, jotka eivät tule kehitettäväksi. Muutama kehitysehdotus jää odottamaan lisätietoja.

Päivällä osallistuin viikoittaiseen kokoukseen, jossa käytiin läpi eri kehitystiimien kuulumiset sekä tulevan järjestelmäversion asioita. Kyseisessä kokouksessa käytiin läpi myös tärkeitä päivämääriä, kuten muun muassa koska regressiotestaus aloitetaan ja mikä seuraavan järjestelmäversion Go-live päivä on.

Iltapäivällä itselläni oli yksityinen tapaaminen, joka kesti tunnin verran ja se oli vielä työajalla. Jatkoin tämän tapaamisen jälkeen vielä työskentelyä, mutta tällä kertaa etätöinä. Tarkistelin poissaolevien kollegoiden työjonoja siltä varalta, että siellä olisi asioita, joita tulisi hoitaa heidän poissaolonsa aikana. Löysin muutaman palvelupyynnön, joihin oli tullut lisäselvityksiä ja niiden avulla pystyin kyseiset palvelupyynnöt ratkaisemaan.

Keskiviikko 29.8.2018

Tälle päivälle otan tehtäväkseni suorittaa tietosuojakoulutuksen, joka tulee olla tehtynä ennen kuun loppua. Tämän lisäksi tälle päivälle on suunniteltu tulosalueemme kokous, johon tulen osallistumaan. Näiden lisäksi minulla ei ole muita erityisiä tehtäviä, joita päivän aikana tulisi suorittaa, joten lopun työajan voin käyttää palvelupyyntöjen ratkaisemiseen.

Ajatukseni oli aloittaa tämä päivä tekemällä palvelupyyntöjä, ja niin päivä lähtikin käyntiin. Rupesin esimerkiksi ratkaisemaan palvelupyyntöä, jonka olimme vastaanottaneet puhelinasiakaspalvelustamme. He olivat saaneet yhteydenoton, jossa heille oli kerrottu, että meidän virastoltamme on ruvennut sähköisestä asiointipalvelusta tulemaan tekstiviestejä hakemuksista, joita he eivät ole tehneet. Lähdin selvittämään tilannetta niin, että pyysin sovellustueltamme tiedon mihin sähköisen palvelumme tiliin kyseinen puhelinnumero on liitetty. Sain sovellustueltamme vastauksen, josta selvisikin, että yhdelle sähköisen asiointipalvelun käyttäjälle on jäänyt tietoihin tämä puhelinnumero, jonka omistaja oli nyt selkeästi vaihtanut. Lähetin asiakkaalle tiedon siitä, että hänen tulisi päivittää puhelinnumero sähköiseen asiointipalveluun tietyn ajanjakson kuluessa, tai joudumme sen sieltä poistamaan. Palvelupyyntö jäi odottamaan asiakkaan vastausta asiaan.

Tällä viikolla on vielä tulosalueellamme poissaoloja, jonka vuoksi tänään en kerinnyt suorittamaan suunnittelemani tietosuojakoulutusta, vaan ratkoin pelkästään palvelupyyntöjä. Todennäköisesti kerkiän tämän koulutuksen suorittamaan huomenna, joten pystyn koulutuksen tekemään ennen viimeistä annettua suorituspäivää. Osallistui myös iltapäivällä pidettyyn tulosalueemme kokoukseen, jossa läpikäytiin tulosalueemme kuulumisia sekä henkilöstötilanteen että työtilanteen osalta.

Torstai 30.8.2018

Tänään tarkoitukseni olisi suorittaa tietosuojakoulutus, joka jäi eilen tekemättä. Tänään on myös tulosalueellamme kokous, jossa käsitellään uusia avattuja ongelmia, jotka liittyvät UMAan ja myös niitä, jotka on suljettu viikon aikana. Kokouksessa käsitellään myös

UMAn kehitystiimien tilannetta ja sitä, mitä he ovat tällä hetkellä tekemässä. Näiden lisäksi teen lopun päivää tiketöintijärjestelmään saapuneita palvelupyynnöitä.

Aloitin aamuni käymällä rutiininomaisesti omat avoinna olevat palvelupyynnöt läpi tarkastaen, onko niihin saapunut vastauksia. Olin saanut muutamaa palvelupyyntöön tarvittavia lisäselvityksiä, joiden avulla pystyin ratkaisemaan ne. Esimerkiksi edellisenä päivänä aloitin palvelupyynnön ratkaisemisen, missä substanssiyksikkömme oli vastaanottanut hallinto-oikeudelta päätöksiä, jotka eivät olleet lähtenyt liittymän kautta UMAan, ja he miettivät tuleeko nämä liittää manuaalisin toimenpitein asioihin vai saadaanko ne lähetettyä vielä liittymän kautta. Otin yhteyttä erikoissuunnittelijaamme ja hänen kanssaan pohdimme miten tilannetta olisi hyvä lähteä selvittämään. Päädyimme siihen, että otamme yhteyttä tekniseen suunnittelijaamme ja sovimme hänen kanssaan siitä, että hän olisi yhteydessä oikeusrekisterikeskukseen asian tiimoilta. Pyysimme sillä aikaa hallinto-oikeutta, jolta päätökset tulivat, yrittämään vielä uudelleenlähetystä liittymän kautta. Jäimme tämän palvelupyynnön osalta odottamaan seuraavaa päivää, että saisimme kuittauksen siitä, onko yksikään näistä päätöksistä mennyt läpi uudelleenlähetyksessä ja oikeusrekisterikeskukselta vastausta siihen, onko heidän puolellaan jokin ongelma, joka aiheuttaisi päätösten lähtemättömyyden.

Iltapäivällä osallistuin viikoittaiseen kokoukseen, jossa käsiteltiin viikon aikana avattuja uusia ongelmia sekä ongelmia, jotka on saatu suljettua. Tämän lisäksi kokouksessa käsiteltiin jokaisen UMAn kehitystiimin tilannetta ja aikaansaannoksia. Olemme noin vuoden ajan olleet mukana kehitystiimien toiminnassa mukana kuunteluoppilaina, jotta olisimme tietoisia siitä, mitä asiankäsitelyjärjestelmään on tekeillä ja miten kyseiset uudet toiminnallisuudet voivat vaikuttaa omaan työhömmee.

Päivän päätteeksi aloin suorittamaan tietosuojakoulutusta, jonka suorittamisen olin ottanut tämän päivän tavoitteeksi. Koulutus suoritettiin virtuaalisesti lukemalla aiheeseen liittyvää teorialtietoa, ja asian oppimista testattiin muutamalla välitentillä sekä lopussa olevalla lopputentillä. Kurssin tekemiseen kului noin tunnin verran aikaa ja pääsin myös lopputentin läpi.

Sain tehtyä päivälle asettamani tavoitteet ja erityisesti tuon tietosuojakoulutuksen suorittaminen oli tärkeää, koska deadline kurssin suorittamiselle on perjantaina. Opin tuosta kurssista paljon uutta asiaa liittyen tietosuojan perusteisiin ja käytäntöihin ja mielestäni saavutin yleiskäsityksen tietosuojasta ja siitä, mitä tietosuojaan liittyviä asioita tulee huomioida omassa työssäni.

Perjantai 31.8.2018

Itselläni on tänään henkilökohtaisen menon takia puolikas työpäivä aikavälillä 12–16. Tänään suoraan, kun tulen kahdeksitoista töihin, on varattuna viikoittainen kokous, jossa UMAN eri kehitystiimit esittelevät uusia toiminnallisuuksia, joita on kehitetty asiankäsittelyjärjestelmään. Tämän kokouksen jälkeen itselläni ei ole erityisiä tehtäviä suoritettavaksi, joten voin loppupäivän ratkaista palvelupyynnöistä.

Osallistuin viikoittain pidettävään kokoukseen, jossa UMAN kehitystiimit esittelivät uusia toiminnallisuuksia, joita on kehitetty. Tällä viikolla uusia ominaisuuksia esitteli kehitystiimi, jossa toimin käyttötuen osalta kuunteluoppilana. Seurasin erityisen tarkkaan tämän tiimin tekemiä uusia toiminnallisuuksia, koska seuraavan viikon torstaina käymme läpi jokaisen kehitystiimin tekemiä toiminnallisuuksia käyttötuen tiimin kanssa ja esittelen nämä uudet toiminnallisuudet muulle tiimille.

Sain perjantaina vastauksia edellisenä päivänä auki jääneeseen palvelupyyntöön, jota olen myös edellisen päivän merkinnöissä kuvaillut. Saimme vastauksen hallinto-oikeudelta, että osa päätöksistä on lähtenyt liittymän kautta, joten ne ovat kunnossa, mutta muutama päätös jäi vielä lähtemättä. Pyysin tämän jälkeen omaa substanssiyksikköämme kirjaamaan nämä vielä lähtemättömät päätökset manuaalisesti asioihin. Saimme vielä myöhemmin iltapäivällä vastauksen oikeusrekisterikeskukselta tiedon, että virheen aiheuttamaan ongelmaan on tulossa seuraavana yönä korjaus ja sen jälkeen ongelmia ei pitäisi enää ilmetä.

Viikkoanalyysi

Tälläkin viikolla suurin osa työajastani kului erilaisten palvelupyynnöiden ratkaisemiseen. Palvelupyynnöiden määrässä ei mielestäni tapahtunut suurta muutosta ja helpotusta omaan työtilanteeseen toi se, että muutama kollega palasi takaisin töihin lomiltaan. Tällä viikolla omassa käsittelyssäni oli suurin tehtävistä rutiininomaisia tehtäviä joihin toimintatavat ovat muotoutuneet näiden muutamien vuosien aikana mitä olen nykyisessä työssäni ollut. Näiden lisäksi kohdalleni osui muutamia haastavampia palvelupyynnöitä, joiden kohdalla tarvittiin jo suurempaa tutkintaa asian selvittämiseksi.

Olen tämän vuoden alussa saanut itselleni uuden työtehtävän, joka on muutoksenhallinta. Muutoksenhallinta on prosessi, joka hyödyntää standardisoituja menettelytapoja, joilla verrataan muutosten tarvetta suhteessa muutosten vaikutuksiin. Oman työni näkökulmasta se tarkoittaa, että UMAN käyttäjät sekä myös substanssihenkilöstömme saattavat lähet-

tää palvelupyynnöitä, joissa on kirjattuna kehitysehdotus siitä, miten tietojärjestelmää voitaisiin kehittää. Nämä kehitysehdotuksen kirjataan ja luokitellaan tiketöintijärjestelmään, jonka kautta hallinnoin niitä.

Osana muutoksenhallintaprosessia toimii CAB-kokous. CAB-kokouksen tarkoituksena on, arvioida, priorisoida, hyväksyä ja aikatauluttaa muutoksia. Kyseiseen kokoukseen osallistuu UMAN eri kehitystiimien tuotepäälliköitä sekä eri substanssiyksiköiden UMA-yhdyshenkilöitä. Näissä kokouksissa onkin tavoitteena saada selvyttä siihen, mitkä kokouksessa esitetyistä kehitysehdotuksista ovat tarpeellisia ja lisäarvoa tuovia ominaisuuksia ja mitkä eivät.

Kokouksessa kehitysehdotusten esittely on vastuullani ja mielestäni voin itse vaikuttaa siihen miten mahdollinen kehitysehdotus ymmärretään ja otetaan vastaan. Luin artikkelin esiintymistaidosta, josta mieleeni jäi se, että hyvä esiintymistaito on järeä vaikuttamiskeino. Mielestäni tämä pitää paikkaansa ja tunnen, että omalla kohdallani esiintymisessä on vielä potentiaalia reilusti kehittyä. En ole ennen vuodenvaihdetta nykyisessä työssäni joutunut vetämään kokouksia, joten kokousten vetäminen tuli minulle aivan uutena asiana. (Parviainen 2017)

Itselläni on mielessä muutama eri keino, joilla voisin kehittää omaa esiintymistaitoani palvelemaan näiden CAB-kokousten vetämistä. Ensimmäinen keino on Taina Parviaisen artikkelista, jossa on mainittu, että esiintymiseen kannattaa valmistautua eli valmistella asiansa ja diansa niin hyvin kuin osaa, käyttää esitystekniikkaa taitavasti hyödyksi ja olla myös ylpeitä siitä, kun onnistuu. Voin omasta mielestäni vielä kehittyä siinä, että käyn läpi myös itse tarkemmin nämä saapuneet kehitysehdotukset ja muodostan kokonaiskuvan siitä, mikä käyttäjän todellinen tarve jokaisessa tapauksessa on ja miten sen voin parhaiten esittää muille. Esitystekniikan kanssa voin myös kehittyä siltä osin, etten suoraan kopioisi välttämättä koko kehitysehdotuksessa olevaa tekstiä PowerPointiin, vaan mieltäisin mitkä ovat olennaisimpia kohtia asiassa ja käyttäisin niitä. (Parviainen, 2017)

Toinen keino kehittää omaa esiintymistaitoani on mielestäni se, että pitäisin CAB-kokouksia lyhyemmällä aikavälillä kuin niitä tällä hetkellä pidetään. Sen lisäksi, että se palvelisi oman osaamiseni lisäämistä, se olisi mielestäni hyödyllistä kehitysehdotuksien päivytyksen kannalta. Tarpeen vaatiessa voisi nostaa keskusteluissa avoimeksi jääneitä kehitysehdotuksia uudelleenkäsiteltäväksi tarpeen vaatiessa. Tällä hetkellä kokouksia järjestetään noin neljä kertaa vuodessa ja mielestäni kyseinen kokous voitaisiin merkata kuukausittain pidettäväksi ja jos ei jokaiselle kuukaudelle löydy esiteltävää/vanhoja kehitysehdotuksia, joista pitäisi keskustella, kokous voidaan peruuttaa.

Kehityin mielestäni tällä viikolla eri palvelupyynnöiden ratkaisemisen kautta UMAN toiminnan tuntemisessa. Tämän lisäksi kävin tällä viikolla monta keskustelua erityissuunnittelijamme kanssa järjestelmän toiminnasta, ja sen kautta mielestäni myös oma tietämykseni kasvoi. Sen lisäksi pitämäni CAB-kokous kasvatti mielestäni omaa osaamistani esiintyjänä, vaikka siinä on vielä kehityksenkohteita, joihin voin paneutua tulevaisuudessa.

3.3 Seurantaviikko 3

Maanantai 3.9.2018

Tänään on tarkoitukseni aamulla käydä läpi viime viikolla auki jääneet palvelupyinnöt ja ratkaista ne, jos niihin on tullut tarpeelliset selvitykset. Tämän lisäksi itselläni ei ole tälle päivälle erikoisia tehtäviä, joten työpäiväni pystyn keskittymään palvelupyynnöiden ratkaisemiseen. Tälle päivälle on myös kalenterissani kolme kokousta, joihin tulen osallistumaan.

Aamulla kävin rutiininomaisesti läpi itselläni auki olevia palvelupyynnöitä läpi ja ratkaisin muutaman sellaisen, joihin oli saapunut lisäselvityksiä tilanteesta. Tämän jälkeen kävin läpi myös uusia palvelupyynnöitä, jotka olivat tulleet viikonlopun aikana, jotta saisin käsityksen tämän hetken työmäärästä. Päivän aikana ratkaisin muun muassa palvelupyynnön, jossa UMAN käyttäjä ilmoitti, ettei saa vahvistettua asiakkaalle avattua toimenpidettä. Lähdin selvittämään asiaa avaamalla kyseisen asian, ja tutkimalla mikä asiassa olisi voinut mahdollisesti mennä vikaan. Hetken kuluttua huomasin, että asiakkaan henkilötietoja oli muokannut toinen henkilö samaan aikaan, kun virheen ilmoittajalla oli vielä toimenpide kesken. Tästä syystä tiedot eivät enää täsmänneet tietokannassa ja meidän tuli vahvistaa tämä kyseinen toimenpide teknisesti, että käyttäjä pääsisi eteenpäin asian käsittelyssä.

Osallistuin aamupäivällä yhden kehitystiimin viikoittaiseen suunnittelupalaveriin, jossa he kävivät läpi sitä, mitä tällä viikolla heidän on tarkoitus tehdä. Iltapäivällä osallistuin kahteen peräkkäiseen kokoukseen. Ensimmäisenä oli viikoittain pidettävä kokous, jossa sovellustukemme kanssa keskustelimme järjestelmiemme tilasta ja viikon suunnitelmista. Toinen kokous, johon osallistuin, oli viikoittainen testauspalaveri, jossa tällä viikolla käsiteltiin uuden järjestelmäversion tulevaa regressiotestausta.

Tiistai 4.9.2018

Tänään olen tekemässä töitä etänä kotona. Tarkoituksenani olisi ottaa käsittelyyn uusia palvelupyynnöitä, joita tiketointijärjestelmäämme on tullut. Tämän lisäksi tehtävänäni olisi tarkastaa poissaolevan kollegan työjonossa olevia palvelupyynnöitä, ja tarpeen vaatiessa ottaa ne itselleni käsittelyyn. Tänään tulen myös osallistumaan viikoittaiseen kokoukseen, jossa käydään läpi eri kehitystiimien tilanteet ja seuraaviin järjestelmäversioihin liittyviä asioita.

Suoritin tänään itselleni asettamani tavoitteet mielestäni hyvin. Sain käsiteltäviä rutiininomaisia palvelupyynnöitä pois työjonostamme, sekä myös keskittyä muutama korkeammalla priorisaatiolla saapuneeseen palvelupyynnöön. Toinen näistä korkeammalla priorisaatiolla saapuneista palvelupyynnöistä oli saapunut sidosryhmämme käyttäjältä, joka oli huomannut, että yhden asiakkaan asia oli avattu vahingossa väärälle asiakkaalle. Tässä tapauksessa ensin selvitin tilanteen kokonaiskuvan, ja selkeästi tässä tapauksessa omat keinomme asian ratkaisemiseksi eivät riittäneet vaan tarvitsimme sovellustukemme apua. Selvitin erikoissuunnittelijaltamme, miten asian kanssa kannattaisi edetä ja sain häneltä neuvoja, joiden avulla lähdin viemään asiaan eteenpäin. Selvitin tilanteen mahdollisimman selkeästi sovellustuellemme sähköpostin välityksellä ja pyysin heitä suorittamaan tarpeelliset toimenpiteet, jotta palvelupyyntö saadaan ratkaistuksi. Tämä palvelupyyntö jäi odottamaan sovellustukemme toimenpiteitä.

Osallistuin myös iltapäivällä pidettyyn kokoukseen, jossa tällä viikolla käsiteltiin tulevan viikon release planning tapahtumaa, joka pidettäisiin Riiassa. Tämän lisäksi kokouksessa käsiteltiin eri kehityskohteiden riippuvaisuuksia ja eri riskejä, joita on olemassa.

Mielestäni tänään onnistuin lisäämään ymmärrystäni UMAsta ja siitä, miten tietyt tilanteet tulee hoitaa, jos niitä tulee vastaan. Sen lisäksi omasta mielestäni tänään myös tämän haastavamman palvelupyynnön myötä oma ongelmanratkaisukyky parantui.

Keskiviikko 5.9.2018

Tänään tarkoituksenani olisi lähettää substanssiyksikön UMA-yhdyshenkilölle sähköpostia muutamasta kehitysehdotuksesta, jotka kaipaavat näkökulmaa häneltä. Tämän lisäksi tarkoituksenani olisi tänään jatkaa uusien postinumero arvojen lisäämistä UMAN perusrekisteriin. Näiden lisäksi tavoitteenani olisi ottaa uusia odottavia palvelupyynnöitä käsittelyyn.

Aloitin työpäiväni suunnittelemani sähköpostin kirjoittamisella UMA-yhdyshenkilölle. Kyseinen henkilö ei päässyt viime viikolla pidettyyn CAB-kokoukseen, joten sen takia hankin hänen näkemyksiään sähköpostin avulla. Kuvailin kehitysehdotukset mahdollisimman selkeästi ja ytimekkäästi, jotta hänellä olisi mahdollisimman helposti saatavilla kokonaiskuva asiasta. Sain myös vastauksen häneltä saman päivän aikana, jossa hän oli hyvin selventänyt sitä, että molemmat kyseiset kehityksenkohteet ovat heillä tiedossa ja näistä keskustellaan eri sidosryhmien kanssa. Sain vahvistuksen sille, että kyseiset kehitysehdotukset ovat siis tiedossa ja ne ovat tulossa tulevaisuudessa kehitykseen, joten hyväksyin tiketöintijärjestelmässä kyseiset kehitysehdotukset.

Aamupäivällä sain myös toteutettua toisen itselleni asettamani tavoitteen tältä päivältä. Sain lisättyä uusia postinumero arvoja UMAN perusrekisteriin, ja jäljelle jäi enää sen verran arvoja, että ne todennäköisesti saan loput arvot lisättyä seuraavalla kerralla. Loppupäivän aikana sain ratkaistua muutaman omassa työjonossa olevan palvelupyynnön sekä otettua myös muutaman uuden käsittelyyn.

Torstai 6.9.2018

Tavoitteenani olisi tänään saada ratkaistua mahdollisimman monta palvelupyyntöä. Olen myös tänään tekemässä etätöitä, joten pystyn keskittymään täysin palvelupyyntöjen ratkaisemiseen. Sen lisäksi tälle päivälle kalenterissani on kaksi kokousta, joihin tulen osallistumaan.

Tämän päivän palvelupyynnöt olivat suurimmalta osin rutiinitehtäviä, joissa oli jokin ennestään tiedossa oleva ongelma ja täten pystyin palvelupyynnöt ratkaisemaan suhteellisen nopeasti. Päivän aikana kuitenkin kohdalleni osui palvelupyyntö, johon piti enemmän paneutua ja selvittää asiaa. Käyttäjä ilmoitti meille, että on avannut asiakkaalle asian ja lisännyt asiaan biometrisia tunnisteita, mutta kyseinen kohta, jossa yleensä tunnisteet näkyvät ei tule näkyviin. Lähdin selvittämään asiaa yrittämällä toistaa tilanne testiympäristössä, mutta kuitenkin en saanut virhettä toistumaan ja biometrinen tunnisteen osio tuli näkyviin. Tämän jälkeen kirjasin tilanteesta kuvauksen ja toisto-ohjeet, jotka lähetin sovellustuellemme tutkittavaksi, ja pyysin myös samalla, että he palauttaisivat käyttäjän mainitsemalle asiakkaalle tuon biometrinen tunnisteen osion näkyviin.

Minulla piti olla tänään kaksi kokousta, mutta ensimmäinen, jossa yleensä käsitellään substanssiyksiköiden UMA-yhdyshenkilöiden kanssa UMAN eri toimintojen haluttua toimintaa, oli peruttu. Iltapäivällä pidetyssä kokouksessa kävimme tulosalueemme kanssa läpi tällä viikolla avattuja ja suljettuja ongelmia, sekä eri kehitystiimien kuulumisia.

Perjantai 7.9.2018

Olen myös tänään tekemässä etätöitä kotonani. Tälle päivälle yhden kokouksen lisäksi ei ole suunniteltu erityisiä tehtäviä, joten tavoitteenani tälle päivälle on saada tyhjennettyä omaa työjonoa ennen viikonloppua. Sen lisäksi tavoitteena olisi myös ottaa käsittelyyn uusia palvelupyynnöitä.

Mielestäni sain suoritettua tälle päivälle asettamani tavoitteet hyvin. Sain ratkaistua työjonossani olevia palvelupyynnöitä reilusti ja ne ei sitä myöden jäänyt viikonlopuksi roikkumaan ja vielä ensi viikolle tehtäväksi. Autoin myös kollegaa selvittämään toimiiko UMAN yksi ominaisuus halutulla tavalla, vai toimiiko järjestelmä virheellisesti. Kyseisessä tapauksessa oli kyseessä yksi moduuli, jossa näkyy viimeiseksi tietoja päivittäneen henkilön tiedot. Kävin UMAN määrittelyjä läpi ja löysin sieltä kohdan, jonka avulla päätin, että kyseisessä tapauksessa toiminto toimii virheellisesti ja tästä pitäisi lähettää kuvaus sovelustukemme selvitettäväksi. Kyseessä oli kollegan hoitama palvelupyyntö, joten sovimme, että hän tekee loput tarvittavat toimenpiteet tässä asiassa.

Iltapäivällä järjestettiin kokous, jossa kehitystiimit esittelevät viikon aikana tehtyjä uusia ominaisuuksia, jotka tuodaan seuraavassa järjestelmäversiossa tuotantoon. Tällä kertaa kyseinen kokous oli melko lyhyt, koska tällä viikolla oli ainoastaan yhdellä kehitystiimillä esiteltävää. Tämä voi johtua siitä, että tuleva versionvaihto on tulossa pian tuotantoon, ja tällä hetkellä suurin fokus on olemassa olevien bugien korjaamisessa.

Viikkoanalyysi

Suurin osa tämän viikon työajastani kului omien aukiolevien palvelupyynnöiden selvittämiseen ja ratkaisemiseen. Toisen asteen tuessa meille kertyy välillä sellaisia palvelupyynnöitä ratkaistavaksi, jotka saattavat olla auki kohtuullisen pitkän ajan, koska niihin vaaditaan selvitystä monelta eri taholta ja näin olen myös omaa työaikaani, kuuluu siihen, kun seuraavien palvelupyynnöiden tilaa ja mahdollisesti tekee omalta osaltaan tarvittavia toimenpiteitä. Saimme tällä viikolla ratkaistua hyvin tehokkaasti palvelupyynnöitä ja sitä edisti yhden tiimimme jäsenistä palaaminen töihin.

Olen tehnyt tällä viikolla kolme päivää viidestä kotona etätöitä. Virastoomme onkin tässä viime vuosien aikana ajettu sisään joustavaa etätyökulttuuria. Kyseistä joustavan etätyön käyttöä on ruvettu jo pari vuotta sitten pilotoimaan pienellä käyttäjärhymällä, johon itekin aikoinaan kuuluin. Virastomme on toukokuun aikana muuttanut uusiin monitoimitaloihin,

ja sitä kautta uusi joustavan etätyön mahdollisuus on nyt vakinaistettu virastossamme, muun muassa monitoimitilassa toimivan ylibuukkaus asteen vuoksi.

Minulle on tämän vuoden aikana kertynyt etätyöpäiviä melko paljon, osittain alkuvuoden osa-aikaisen työnteon ja koulun sovittamisen vuoksi, ja siksi minulle on kertynyt jo näkemystä siitä, onko etätyön tekeminen itselleni haitallista vai saanko siitä oikeasti niitä hyötyjä, kuin monissa tutkimuksissa kerrotaan. Työterveyslaitoksen julkaisemassa joustoppaassa on mainittu, että etätyö voi lisätä hyvinvointia ja mielestäni omalla kohdallani toistaiseksi se on lisännyt omaa työhyvinvointiani. Tietysti pitää ottaa huomioon se, niin kuin joustoppaassakin on mainittu, että riippuu myös etätyön soveltamisen tavoista, saadaanko etätyön mahdollisuudet käyttöön. (Tuomivaara, Ropponen & Kondolin 2016, 64–67)

Alla olevassa taulukossa on työhyvinvointilaitoksen tekemä kuvaus etätyön mahdollisuuksista ja etätyön haasteista. Kun vertailin näitä mahdollisuuksia ja haasteita, päädyin siihen lopputulokseen, että tällä hetkellä mahdollisuudet vievät voiton. Olen erittäin mielissäni siitä, että työnantajani ja joustava etätyö lisää omia mahdollisuuksiani suunnitella työpäiviä ja niiden rytmitystä niin, että pystyn hyvin huomioimaan työn ulkopuolisen elämän. Tällä hetkellä asun hyvin lähellä omaa työpaikkaani, mutta etätöiden ansiosta olen pystynyt hyödyntämään työmatkaan menevän ajan työntekoon. Tällä hetkellä ainoa haaste, johon olen toisinaan törmännyt etätöissä, on välillä ilmenevä heikentynyt tiedonsaanti ja informaation kulku. Kyseessä on kuitenkin vain muutama yksittäistapaus, joten en ole vielä toistaiseksi huolissani kyseisestä haasteesta. (Taulukko 1.)

ETÄTYÖN MAHDOLLISUUDET:	ETÄTYÖN HAASTEET:
<ul style="list-style-type: none"> · lisääntynyt autonomia työjärjestelyissä · keskeytysten väheneminen · työtyytyväisyyden lisääntyminen · kasvanut sitoutuminen organisaatioon · työstressin väheneminen · mahdollisuus hallita työn ja muun elämän tasapainoa · matka-ajan ja kulujen väheneminen · lisääntynyt tuottavuus · osaajien houkuttelevuus · rekrytointialueen ja -ryhmän laajeneminen · vähentyneet toimistokustannukset · tuki aluekehitykselle · liikennepäästöjen ja ruuhkien väheneminen. 	<ul style="list-style-type: none"> · työyhteisöstä vieraantuminen · kokemus oman näkyvyyden vähenemisestä · heikentynyt tiedonsaanti ja informaation kulku · keskeytykset kotona · työn intensifioituminen (työholismi) · työn ja perhe-elämän konfliktit · enemmän merkkejä henkisesti huonovointisuudesta · uralla edistymisen odotukset heikkenevät · työntekijän sitoutuminen organisaatioon jää heikoksi · työsuorituksen valvonnan menettäminen · työntekijän näkyvyyden väheneminen työpaikalla · erillisen työtilan tai koti-toimistojen perustamiskustannukset · epäkelpo työtila.

Taulukko 1. Etätyö, uhka vai mahdollisuus?

Lähde: Työterveyslaitos.

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131548/Jousto_opas.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oma henkilökohtainen tavoitteeni on jatkaa etätöiden tekemistä tulevaisuudessa, niin ettei oma henkilökohtainen terveys tai työhyvinvointini siitä kärsi ja sen lisäksi mahdollisuuksien mukaan tuoda omaan työntekooni uusia keinoja ja rutiineja, jotka ylläpitävät omaa työhyvinvointiani ja tuottavuisuuttani. Työhyvinvointi on myös otettu huomioon etätyöhön liittyvissä ohjeistuksissamme, ja etätöitä voikin tehdä viikossa kolme kokonaista työpäivää maksimissaan. Tällä pyritään siihen, että työntekijöiden työhyvinvointi pysyy hyvänä ja pystytään estämään myös mahdollisesti joitakin etätyössä esiintyviä haasteita.

Tällä viikolla mielestäni oma osaamiseni kasvoi eniten ongelmanratkaisutaidon osalta. Vaikka rutiinitehtäviä viikolla olikin reilusti, myös kohdalleni osui muutaman palvelupyynnön, joissa tuli etsiä UMAN eri määrittelyistä sitä, miten tietojärjestelmän tulisi toimia ja verrata sitä oikeaan toimintaan ja mahdollisesti myös käyttää testiympäristöä ongelman uudelleentuottamista varten, että saisin paremman kuvan mitä käyttäjän tilanteessa on voinut tapahtua.

3.4 Seurantaviikko 4

Maanantai 10.9.2018

Sairasloma

Tiistai 11.9.2018

Sairasloma

Keskiviikko 12.9.2018

Palasin tänään takaisin sairauslomalta, jolla olin viikon ensimmäiset päivät. Tavoitteena tänään olisi käydä läpi heti aamusta minulla auki olevat palvelupyynnöt ja edistää niitä, jos niihin on tullut tarvittavia tietoja. Sen lisäksi käyn läpi uudet palvelupyynnöt, jotka meille on tullut, niin saan kokonaiskäsityksen työtilanteesta tällä hetkellä. Päivän muita tavoitteita on suorittaa minulle osoitettuja regressiotestejä ja jos aikaa jää, niin ottaa uusia palvelupyynnöitä käsittelyyn.

Saavutin osittain päiväni tavoitteet ja osaltaan ne muuttuivat päivän aikana. Sain aamulla käytyä läpi itselläni auki olleita palvelupyynnöitä ja ratkaistua niistä muutaman. Sen lisäksi pyysin muutamaan sovellustuella olevaan asiaan kiirehtimistä, koska ratkaisun saaminen palvelupyynnöihin oli akuuttia. Kerkesin päivällä tekemään muutaman regressiotestin koskien pääkäyttäjätökaluja, jonka jälkeen otin käsittelyyn kiireisenä tulleen palvelupyynnön ja sen ratkaisemiseen meni suurin osa loppupäivän työajasta.

Mielestäni kehityin tänään hieman testajana. Olen ollut mukana vasta muutaman järjestelmäversion regressiotestaamisessa ja asia on vielä minulle melko uutta. Yritän kehittää myös jatkossa itseäni testitapausten kirjoittamisen/korjaamisen osalta, että testitapaukset, joita teen ovat mahdollisimman ajan tasalla.

Torstai 13.9.2018

Tänään saavuin myöhemmin töihin kuin yleensä, koska itselläni oli henkilökohtainen meno aamulla. Tämän päivän tavoitteena onkin käyttää työaika skannauksen sekä pääkäyttäjätehtävien regressiotestitapausten tekemiseen ja jos aikaa jää niin käsitellä lopun aikaa palvelupyynnöitä.

Olin noin kymmenen aikoihin tänään aloittamassa töitäni ja tein aamupäivän töitä kotona etätöitä. Tein koko aamupäivän pääkäyttäjätehtäviin liittyviä regressiotestejä ja niitä jäikin enää noin yksi kolmasosa tekemättä, ja nämä loput suoritan tulevan viikon alussa.

Lounaan jälkeen saavuin takaisin konttorillemme tekemään töitä, koska ajatuksenani oli tehdä skannauksen testitapauksia. Näiden testitapausten suorittamiseksi pitää olla fyysisesti paikalla toimistollamme, koska tarvitsen siellä olevaa skanneria testien tekemiseen. Sain tehtyä yhden skannaukseen liittyvän testin ennen kuin alkoi koko yksikkömme yhteinen kokous, jossa käytiin läpi yksikön asioita, liittyen muun muassa henkilöstötilanteeseen ja työtilanteeseen. Yksikkökokouksen jälkeen sain tehtyä kaksi skannaukseen liittyvää testitapausta, joista toisen avulla löysin järjestelmässä olevan bugin. Kirjasinkin testitapausten kautta uuden bugin, jonka jokin UMAN kehitystiimeistä korjaa niin, ettei kyseinen virhe tulisi seuraavassa versionvaihdossa mukaan tuotantoon.

Perjantai 14.9.2018

Tälle päivälle ei ole asetettu työn kannalta tavoitteita, koska virastomme toimipiste pitää tänään yhteisen ulkoilupäivän ja se on osa virkistymistapahtumiamme.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla itselläni oli kaksi päivää sairauslomaa ja viikon viimeisenä päivänä oli viraston yhteinen ulkoilupäivä, joten työpäiviä tälle viikolle kertyi vain kaksi. Suurin osa näistä kahden päivän käytettävästä työajasta kului regressiotestien tekemiseen. Näiden testien ajamisen lisäksi käytin työaikaani avoinna olevien palvelupyyntöjen ratkaisemiseen ja muutamien uusien palvelupyyntöjen käsittelyyn ottamiseen.

Regressiotestien tekeminen liittyen UMAN skannaukseen ja pääkäyttäjätökaluihin on minulle vielä melko uusi tehtävä. Näiden testien tekeminen on ollut vastuullani vasta parin julkaisuversion ajan. Testit ovat olleet ennen parin eri kollegan vastuulla, mutta tällä hetkellä toisen kollegan siirtyminen toisiin tehtäviin ja toisen kollegan poissaolo on siirtänyt nämä tehtävät vastuulleni. Tarkoituksenani olisikin jatkossa pitää tämä tehtäväkokonaisuus itselläni, jotta pystyn kehittämään omia taitojani testauksen osalta.

Tällä hetkellä olen myös törmännyt ongelmaan, joka liittyy näihin kyseisiin testitapauksiin. Suurimman osan järjestelmän testauksesta suorittaa UMAN kehitystiimimme ja meidän käyttötuen puolelle onkin jäänyt vain pieni osa järjestelmästä testattavaksi. Näiden testien suorittaminen ei kuulu päivittäiseen työskentelyyn ja onkin siis vain esillä aina ennen uu-

den järjestelmäversion tulemista tuotantoon. Ongelma tässä on se, kun regressiotestaus alkaa, niin yleensä meillä ei ole ihan tarkalleen selkeää kenen tällä kertaa kyseiset testit pitäisi suorittaa. Tämän ongelman voisikin poistaa sillä, että käyttötuen osalta päättäisimme kenelle meistä nämä testien suorittamiset kuuluvat ja myös suunnitella varahenkilöt, jos alkuperäisesti suunniteltu testien suorittaja on poissa.

Otan tavoitteekseni sen, että tulevaisuudessa kyseisten skannaukseen ja pääkäyttäjätehtäviin liittyvät testitapaukset kuuluisivat omaan työkuvaani. Näin oppisin lisää testaamiseen liittyvistä tehtävistä ja myös kokonaisuus pysyisi myös hallinnassa, koska se olisi kokonaan minulla. Samalla pystyisin mahdollisuuksien mukaan päivittämään olemassa olevia testitapauksia selkeämmiksi ja sellaisiksi, että niitä pystyy myös muut käyttötuen kollegat käyttämään tarvittaessa. Tämänkaltaisessa järjestelyssä, jossa kaikki testitapaukset ovat yhdellä henkilöllä, on myös omat haasteensa tulevaisuutta ajatellen, kuten esimerkiksi jos olen poissa töistä juurikin regressiotestauksen aikana. Tätä riskiä voisi kuitenkin mielestäni hallinnoida luomalla käyttötuen osalta testaus suunnitelma, johon voitaisiin muun muassa kirjata varahenkilöiden tiedot siltä varalta, että itse olisin poissa.

Tämän viikon aikana mielestäni kehityin tietojärjestelmän testaamisen kannalta eniten. Kehityin myös mielestäni testitapausten kirjoittamisen osalta, koska päivitin osaa suorittamistani testitapauksista, muun muassa siksi että osissa tiedot/käytettävät toiminnot olivat vanhentunutta ja ne piti päivittää uusiin.

3.5 Seurantaviikko 5

Maanantai 17.9.2018

Tälle päivälle olen asettanut itselleni tavoitteeksi suorittaa jäljelle jääneet skannauksen testitapaukset, koska olen toimistolla työskentelemässä. Sen lisäksi yritän ratkaista viime viikolta auki jääneitä palvelupyynnöitä ja ottaa uusia käsittelyyn. Tänään on myös muutama kokous, johon tulen osallistumaan.

Aloitin päiväni käymällä omassa työjonossani avoinna olevia palvelupyynnöitä, ja mahdollisuuksien mukaan ratkaisin niitä. Sain ratkaistua esimerkiksi yhden tapauksen, jossa käyttäjä oli epähuomiossa avannut sähköisen asioinnin kautta tulleen hakemuksen väärälle asiakkaalle. Olin lähettänyt tämän tapauksen sovellustukemme selvitykseen viime viikolla. Kasasin viime viikolla yhteenvedon siitä, mitkä tiedot ovat väärällä asiakkaalla ja lähetin nämä tiedot sovellustuellemme, että he voisivat nämä tiedot poistaa väärän asiakkaan tiedoista. Tänään sain vastauksen, että sovellustukemme on tehnyt tämän poistamisen ja palauttanut sähköisen asioinnin kautta tulleen hakemuksen sellaiseen tilaan, että se voidaan viedä oikealle asiakkaalle. Sain nyt lähetettyä käyttäjälle viestin, että hän voi viedä nyt asiakkaan hakemuksen oikealle asiakkaalle ja tämän jälkeen merkattua palvelupyynnön ratkaistuksi.

Iltapäivällä itselläni oli aikaa, joten päätin suorittaa tälle päivälle tavoitteeksi asettamani skannauksen testitapaukset. Lopuissa testitapauksissa ei ollut ongelmia suorittamisessa ja lisää bugeja ei enää löytynyt. Kerkesin tänään osallistumaan yhteen kokoukseen ja se oli yhteinen kokous sovellustukemme kanssa, jossa kävimme nopeasti läpi eri tietojärjestelmien tilan ja tulevan viikon suunnitelmat.

Tiistai 19.9.2018

Tänään otan tavoitteeksi saada viimeiset pääkäyttäjät tehtäviin liittyvät testitapaukset ajettua ja sitä kautta saada valmiiksi oma osuus regressiotestauksessa. Tämän lisäksi tarkoitukseni on myös panostaa tänään uusien palvelupyynnöiden käsittelyyn ottamiseen.

Sain tänään suoritettua itselleni asettamani tavoitteet. Sain aamupäivän aikana tehtyä loput pääkäyttäjät tehtäviin liittyvistä regressiotesteistä, ja ne toimivat määrittelyiden mukaisesti, joten bugien kirjaamisia ei tällä kertaa tullut.

Sain tänään myös iltapäivällä otettua uusia palvelupyyntöjä käsittelyyn. Esimerkiksi oli tapaus, jossa käyttäjän on tehnyt asian vireillepanon ja ihmetellyt, että miksei asiassa yleensä näkyvää yhtä moduulia ole tällä kertaa näkyvissä. Lähdin selvittämään tätä testaamalla samanlaisen skenaarion testipuolella ja sain myös samanlaisen tuloksen, joten kyseessä ei ole ollut mikään tilapäinen häiriö. Kirjoitin häiriöstä selvityksen, jonka lähetin sovellustuellemme selvitettäväksi. Sovellustuki palasi vielä tähän asiaan tämän päivän aikana ja selvitti, että kyseinen toiminto toimii tällä hetkellä määriteltyjen sääntöjen mukaan oikein ja että järjestelmässä ei siis ole virhettä. Tämä kuitenkin kuulosti sellaiselta asialta, että pyysin tähän vielä yhden substanssiyksikkömme UMA-yhdyshenkilöltä näkemystä, että toimiiko järjestelmä sillä tavalla kuin sen kuuluisi, vai onko määrittelyissä mahdollisesti ollut virhe. Jäin odottamaan yhdyshenkilöltä vastausta tähän palvelupyyntöön.

Keskiviikko 20.9.2018

Tänään itselleni ei ole suunniteltu kokouksia tai muita erityisiä tehtäviä, joten olen ottanut tavoitteekseni tälle päivälle saada mahdollisimman monta avoinna olevaa palvelupyyntöä suljettua. Tämän lisäksi tavoitteenani on ottaa mahdollisimman monta uutta palvelupyyntöä käsittelyyn.

Sain tänään suoritettua itselleni asettamani tavoitteet hyvin. Sain ratkaistua monta omassa työjonossa olevaa palvelupyyntöä ja tämän lisäksi otettua uusia palvelupyyntöjä käsittelyyn. Tänään esimerkiksi otin uuden palvelupyynnön käsittelyyn, jossa yhden sidosryhmämme käyttäjä pyysi meiltä tiettyä tilastoa liittyen heidän toimintaansa. Välitin kyseisen tietopyynnön tarkistettavaksi oikeus- ja tukipalveluihimme, jossa he kävivät läpi voiko kyseiset tiedot pyytäjälle antaa. Oikeus- ja tukipalveluiltamme sain vastauksen, että kyseessä on sellainen tietopyyntö, jonka voi toteuttaa, joten seuraavaksi pyysin kollegaa hankkimaan nämä tiedot tietokannasta ja toimittamaan ne minulle. Kun minulla on tarpeelliset tiedot, voin jatkaa tätä palvelupyyntöä ja lähettää tiedot pyytäjälle.

Tänään omaa työaikaani kulutti se, että kohdalleni oli tälle päivälle ajoitettu tietokoneen vaihto. Tässä kului noin puolitoista tuntia, että sain kaikki tarpeelliset työkalut, joita päivittäin käytän, toimimaan ja muut tietokoneen vaihtoon liittyvät toimenpiteet tehtyä. Tämän lisäksi vielä osa sovelluksistani jäi odottamaan asennusta, ja nämä asennukset tulisivat ajettua yön aikana.

Torstai 21.9.2018

Tälle päivälle tavoitteenani on selvittää avoinna olevia palvelupyyntöjä, etteivät ne jäisi roikkumaan omaan työjonooni liian pitkäksi aikaa. Tämän lisäksi yritän ottaa uusia palvelupyyntöjä käsittelyyn. Näiden tavoitteiden lisäksi itselleni olisi tänään merkattu kalenteriini kolme eri kokousta, joihin tulen osallistumaan.

Sain aloitettua päiväni vanhojen palvelupyyntöjen selvittelyllä ja ratkaistua sieltä muutama palvelupyynnön, joihin olin saanut tarvittavia lisäselvityksiä. Sain myös otettua uusia palvelupyyntöjä käsittelyyn, koska aamupäivälle merkattu kokous olikin tältä päivältä peruutettu.

Otin käsittelyyni esimerkiksi tapauksen, jossa UMAN käyttäjä oli lisännyt asiakkaalle matkustusasiakirjan tiedot HekoPassi järjestelmään ja yrittänyt lähettää tiedot sitä kautta myös UMAan. Matkustusasiakirjan tiedot eivät kuitenkaan tulleet oikein näkyville asiakkaan tietoihin UMAssa, joten käyttäjä ilmoitti siitä meille. Aluksi ajattelin, että sanomien uudelleenlähetyksellä saattaisi korjata tämän virheen, joten pyysin HekoPassin ylläpitäjiltä tätä. Sanomien uudelleenlähetyksellä ei korjannut virhettä, joten pyysin sovellustukemme tässä tapauksessa yrittämään korjata yhtä virheellistä tietuetta tietokannassa, jos se auttaisi tähän ongelmaan. Jäin tämän palvelupyynnön osalta odottamaan sovellustukemme korjausta.

Illtapäivällä osallistuin kahteen eri kokoukseen, jotka veivät suurimman osan työajastani loppupäivän osalta. Ensimmäinen kokous liittyi tietojärjestelmässä oleviin pääkäyttäjätökaluihin. Kokouksessa käytiin läpi esimerkiksi sitä, mitkä työkaluistamme ovat käytetyimpiä ja tätä kautta määritellä mihin työkaluistamme olisi tarpeellista tehdä ensimmäiseksi odotettuja parannuksia. Toinen kokous, johon osallistuin, oli sellainen, jossa kävimme läpi kahden viikon ajalta syntyneitä ongelmia liittyen UMAan ja myös mitä ongelmia on tässä ajanjaksossa suljettu.

Perjantai 22.9.2018

Päätin tehdä tämän päiväisen työpäivän kotona tehden etätöitä, osasyynä se, että pystyn keskittymään vielä paremmin ilman keskeytyksiä palvelupyyntöjen hoitamiseen ja mahdollisesti vaativampien palvelupyyntöjen käsittelyssä ilman keskeytyksiä. Tälle päivälle ei ole myöskään kokouksia suunniteltuna.

Tämä päivä kului pelkästään erilaisten palvelupyyntöjen ratkaisemisessa, joten saavutin itselleni asettamani tavoitteen tältä päivältä. Tämän päivän aikana ei saapunut mitään vaativampia palvelupyyntöjä, joihin olisi tarvinnut paneutua syvällisemmin ja käyttää sitä kautta enemmän aikaa. Tämän vuoksi sain ratkaistua melko rutiininomaisia palvelupyyntöjä enemmän. Esimerkiksi oli monta sellaista tapausta, jossa asian vireillepanon vahvistaminen ei käyttäjältä enää onnistu vaan käyttäjä saa virheilmoituksen. Näissä tapauksissa on yleensä hyvin nopeasti nähtävissä mikä käyttäjän ongelma on ja sitä kautta ratkaisu on helposti toteutettavissa. Näissä tapauksissa ratkaisu asiaan oli se, että vahvistin kyseiset vireillepanot teknisesti ja sitä kautta vireillepano vahvistuu ja käyttäjä pääsee eteenpäin asian käsittelyssä.

Mielestäni tänään kehityin hieman rutiinitehtävien käsittelynopeuden kanssa. Osa tulevista palvelupyynnöistä on jo oman kokemukseni ansiosta hyvin nopeasti selvitettävissä ja osaamisen myötä näiden palvelupyyntöjen käsittelyyn kuluva aika pienenee ja sitä kautta oma tehokkuuteni nousee.

Viikkoanalyysi

Tämän viikon alkupuolen tehtäväni painottuivat suurimmaksi osaksi vielä regressiotestaukseen liittyen uuteen versioon, joka on tulossa seuraavalla viikolla tuotantoon. Regressiotestien tekeminen jäi vähän viime hetkeen, koska viimeinen päivä niiden suorittamiselle olisi ollut keskiviikkona ja sain itse ne valmiiksi tiistaina. Loppuviikon aikana pääsin enemmän panostamaan taas palvelupyyntöjen ratkaisemiseen. Tällä viikolla ei mielestäni tapahtunut mitään erikoista, joka olisi vaikuttanut sisään saapuvien tikettien määrään, joten pystyin henkilökohtaisesti ratkaisemaan palvelupyyntöjä ilman suurempaa kiirettä.

Suurin osa meille saapuvista palvelupyynnöistä on joko tiedossa olevia ongelmia tai sellaisia pyyntöjä, joihin tiedän ratkaisut ja osaan korjata niitä itse ilman apua. Tällaisia tehtäviä ovat esimerkiksi erilaisten toimenpiteiden vahvistaminen teknisesti, toimenpiteiden poistaminen järjestelmästä harkintaa käyttäen ja erilaisten käyttöoikeusongelmien ratkaiseminen. Osa saapuvista palvelupyynnöistä onkin sellaisia, että ne pitää siirtää kolmannen asteen tuelle, koska minulla ei ole välttämättä tarpeeksi tietotaitoa tai käyttöoikeuksia hoitaa niitä. Tämän kaltaisia tehtäviä onkin esimerkiksi sellaiset tapaukset, kun pitäisi tietokannasta suoraan saada jotain tietoa ja minulla ei ole käyttöoikeuksia UMAN tietokantoihin, joten tiedot pitää pyytää sovellustuelta.

On myös sellaisia palvelupyyntöjä, jotka mahdollisesti pystyisin hoitamaan, jos niihin tapauksiin olisi olemassa ohjeita. Meillä on käytössämme ohjeita muutamiin erilaisiin tilan-

teisiin liittyen ja tiketöintijärjestelmämme ratkaisutietokanta, mutta mielestäni ne ovat hieman vajavaiset tiedoiltaan.

Omasta työajastani suurin osa menee palvelupyyntöjen hoitamiseen ja vikojen korjaamiseen. Jokaisella tiimissämme on tietotaitoa siihen, kuinka helpot palvelupyynnöt saa hoidettua. Kun eri jäsenet tiimistämme ottaa tehtäväkseen jonkun vaikeamman tehtävän, jokaisella voi olla omanlainen ratkaisu yhteen tiettyyn ongelmaan ja se ei välttämättä ole aina ole se oikea tapa selvittää palvelupyyntöä. Jos ei tiedä ratkaisua ongelmaan, niin täytyy etsiä mahdollista ratkaisua joko ratkaisutietokannasta tai kysyä kollegoilta. Tiketöintijärjestelmästäämme löytyy erilaisiin palvelupyyntöihin käytettyjä ratkaisuja, mutta tieto on kuitenkin melko vaikeasti etsittävässä ja välillä mahdollisesti myös puutteellista.

Dokumentointi olisikin siis tärkeää myös henkilöstön vaihtuvuuden takia. Saattaa olla tilanteita, joissa kollega irtisanoo itsensä ja jatkossa hänen työtehtävänsä ja vastuualueensa siirrettään muille työntekijöille. Dokumentointi olisi hyvä keino saada työntekijät perehtymään uusiin tehtäviin. Toinen mahdollisuus on myös se, että lähtevä työntekijä siirtää omaa tietotaitoaan muille työntekijöille, mutta tämä ei ole aina mahdollista.

ITIL Incident Management (ITIL® Service Operation. Edition 2011.) ehdottaa käyttämään ratkaisuna yhteistä tietokantaa. Esimerkiksi WIKI-muotoinen verkkosivusto olisi hyvä tapa säilyttää ja muokata tietoja ja ohjeita. Käytössämme on Sharepoint -yhteistyö tila, ja mielestäni tämä alusta mahdollistaisi WIKI-muotoisen tietokannan perustamisen, johon voitaisiin kirjata erilaisia ohjeita ja ratkaisuehdotelmia.

Tällä hetkellä ohjeistuksemme on valitettavasti vielä hieman levällään. Osa ohjeista on SharePoint-sivustolla, osa tiketöintijärjestelmämme ratkaisutietokannassa ja osa saattaa olla vielä yksittäisten työntekijöiden omilla koneilla. Perttu Tolvanen on omassa Pro gradu tutkielmassaan maininnut, että yhden web-sisällönhallintajärjestelmän käyttöönotto ratkaisee tyypilliset ongelmat, kuten ylläpitohenkilöiden aiheuttaman pullonkaulan julkaisuprosessiin ja verkkopalvelukokonaisuuden hajanaisuuden (Tolvanen 2007).

Tämän pohdinnan perusteella voisin ottaa tulevaisuuden tavoitteekseni, että saisimme oman tulosalueemme kanssa kasattua jokaisella itsellään olevia ohjeistuksia yhteen, kerättyä muualla olevat ohjeet ja voisimme näistä muodostaa järkevä kokonaisuuden.

3.6 Seurantaviikko 6

Maanantai 24.9.2018

Tänään tarkoitukseni olisi käydä aamupäivällä läpi tulevan viikon tapahtumia ja työtilanteen kokonaiskuvaa. Tämän jälkeen olisi tarkoitus ratkaista viime viikolta auki jääneitä palvelupyynnöitä, sekä ottaa uusia ratkaistavaksi. Tänään on myös viikoittainen kokous sovellustukemme kanssa, johon tulen osallistumaan.

Aloitin päiväni käymällä läpi omaa kalenteriani miettien, mitä eri tehtäviä tällä viikolla on suoritettavaksi. Tämän jälkeen hankin itselleni kokonaiskuvan siitä, minkälaisia asioita meillä on tällä hetkellä hoidettavana ja mikä on työmäärä tällä hetkellä.

Seuraavaksi aloin käymään läpi omia avoimia palvelupyynnöitä ratkaisten ne, johon olin saanut tarvittavia lisätietoja. Itselläni oli esimerkiksi avoinna palvelupyyntö, jossa yhden sidosryhmämme käyttäjä oli ilmoittanut, ettei saa vahvistettua UMAssa tiettyä toimenpidettä ja järjestelmä antaa virheilmoituksen. Olin pyytänyt aikaisemmin käyttäjää toimittamaan tämän virheilmoituksen, ja nyt hän oli sen toimittanut. Syötin virheilmoituksen työkaluun, jolla virheilmoituksesta saa lisätietoa ja paremman käsityksen siitä, mikä on mahdollisesti vikana. Tässä tapauksessa käyttäjä oli unohtanut lisätä toimenpiteeseen yhden pakollisen tiedon, joka sitten esti toimenpiteen vahvistamisen. Pyysin käyttäjää lisäämään tämän tiedon ja kokeilemaan sen jälkeen toimenpiteen vahvistamista. Käyttäjä ilmoitti myöhemmin päivällä, että toimenpiteen vahvistaminen oli tämän jälkeen onnistunut.

Osallistuin tänään suunniteltuun viikoittaiseen kokoukseen sovellustukemme kanssa, jossa kävimme nopeasti läpi eri tietojärjestelmien tilan ja tulevan viikon suunnitelmat.

Tiistai 25.9.2018

Tänään olen tekemässä etätöitä kotona, jotta pystyn keskittymään täysin palvelupyynnöiden ratkaisemiseen. Tämän lisäksi kalenteriini on merkattu kolme eri kokousta, joihin tulen osallistumaan.

Sain tänään otettua käsittelyyn monta uutta palvelupyyntöä ja myös ratkaistua vanhoja auki olevia. Esimerkiksi itselläni oli auki palvelupyyntö, jossa sidosryhmän käyttäjä oli ilmoittanut, että yhdellä asiakkaalla on UMAssa kaksi eri asiakasnumeroa ja nämä asiakasnumerot tulee yhdistää. Toisella asiakasnumerolla oli vielä ylimääräinen toimenpide,

joka oli jäänyt kesken ja tämä toimenpide piti saada peruutetuksi ennen kuin yhdistämistä voitaisiin tehdä. Olin aikaisemmin pyytänyt keskeneräisen toimenpiteen tekijältä, että hän peruuttaisi tämän toimenpiteen ja tänään sain ilmoituksen, että toimenpide on peruutettu. Nyt pystyinkin siis asiakasnumeroiden yhdistämistä varten tehdyllä työkalulla yhdistämään tämän asiakkaan molemmat asiakasnumerot niin, että asiakkaalle jäi jäljelle vain enää yksi asiakasnumero. Tämän jälkeen ilmoitin jäljelle jääneen asiakasnumeron palvelupyynnön tekijälle ja suljin palvelupyynnön.

Osallistuin tänään myös kahteen kokoukseen, jotka itselleni oli merkitty. Kolmas, johon oli tarkoitukseni osallistua, oli peruttu koska käsiteltävää asiaa ei tänään ollut. Ensimmäinen kokous käsitteli huomenna tulevaa versionvaihtoa ja siihen liittyviä asioita. Osallistuin tällä kertaa kyseiseen kokoukseen, koska olen tällä kertaa valittu osallistumaan versionvaihtoon käyttötuen henkilönä. Toisessa kokouksessa käsiteltiin eri kehitystiimien tilannetta ja läpikäytiin tuleviin versioihin liittyviä päivämääriä.

Keskiviikko 26.9.2018

Tänään on itselläni tiedossa pitkä työpäivä. Aluksi itselläni on normaali työpäivä virastojen puitteissa (n. 7-15), jonka aikana on tarkoitus käsitellä vanhoja sekä uusia palvelupyynnöitä. Tämän lisäksi itselläni on kaksi kokousta, joihin tulen osallistumaan. Tämän normaalin työpäivän lisäksi olen osallistumassa illalla UMA:n versionvaihtoon, joka alkaa klo 17 ja se kestää yleensä kolmesta kuuteen tuntiin.

Tänään normaalin työpäivän aikana ei palvelupyynnöissä ollut käsiteltävänä oikeastaan muita kuin melko rutiininomaisia pyyntöjä. Osallistuin myös kalenteriini merkittyihin kokouksiin, joista ensimmäisessä kokouksessa käsiteltiin tämän illan versionvaihtoa ja siihen liittyviä tehtäviä. Toinen kokous oli tulosalueemme kokous, jossa kävimme läpi tulosalueemme henkilöstöasioita ja tulosalueen työtilannetta.

Pidin normaalin työpäivän jälkeen kahden tunnin tauon, jonka jälkeen palasin töihin ja päivystämään versionvaihtoa. Käyttötuen osalta tehtäviimme versionvaihdon aikana kuului uuden version testausta käyttövaltuushallinnan ja pääkäyttäjätökalujen osalta. Tämän lisäksi käyttötuen tehtävänä on ilmoittaa käyttäjille siitä, kun versionvaihdosta johtuva katkos on päättynyt.

Versionvaihdon aikana testatut käyttövaltuushallinta ja pääkäyttäjätökalut toimivat odotetun kaltaisesti ja niihin ei ollut ilmestynyt bugeja. Versionvaihdon aikana UMA jouduttiin käynnistämään muutaman kerran uudelleen, ja tämä venytti versionvaihdon kestoa. Kat-

kos päättyi lopulta vähän ennen puolta yötä, ja versionvaihdon lopuksi oli tehtävänäni lisätä tiedote sisäiseen intraamme sekä UMAN etusivulle siitä, että käyttökatkos on päättynyt ja tämän lisäksi lähettää vielä sähköpostitiedote sidosryhmillemme käyttökatkoksen päättymisestä.

En ole ennen osallistunut UMAN versionvaihtoon, joten asia oli minulle täysin uutta. Tällä kertaa kanssani osallistui toinen käyttötuen edustaja myös versionvaihtoon ja hän neuvoi minua eri tehtävien kanssa. Koen nyt tämän versionvaihdon jälkeen kehittyneeni ja oppineeni tästä tilaisuudesta sen verran, että jatkossa pystyn myös osallistumaan versionvaihtoon tarvittaessa myös yksin.

Torstai 27.9.2018

Tarkoituksena tänään olisi seurata ilmeneekö versionvaihdon jälkeen ongelmia UMAssa. Samalla on tavoitteenani tänään hoitaa tulevia palvelupyynnöitä. Tämän lisäksi tänään aamupäivällä on lyhyt kokous, jossa käsitellään eillistä versionvaihtoa ja siihen liittyviä asioita.

Tänään aamupäivällä rupesimme saamaan käyttäjiltä tietoa muutamasta eri ongelmasta, jotka ovat versionvaihdon myötä ilmestyneet. Omasta työajastani suurin osa tänään kului näiden versionvaihdon myötä syntyneiden ongelmien tutkimiseen ja lopulta erilaisten bugien kirjaamiseen. Tämän lisäksi syntyneistä ongelmista tuli tiedottaa käyttäjille, ettei service deskimme turhaan ruuhkautuisi samojen ongelmien ilmoituksista. Hoidin käsittelemieni ongelmien osalta tiedotteiden lisäämisestä UMAN etusivulle.

Tämän päivän tehtävät menivät päivän aikana uudelleen, ja normaaleja virhetilanteita en tänään kerinnyt hoitamaan melkein ollenkaan. Työaikani pitkälti kuluikin eri bugien kirjaamiseen ja niihin mahdollisimman tarkkojen datojen ja uudelleentoistamis- ohjeiden hankkimiseen ja kokoamiseen.

Perjantai 28.9.2018

Tänään tarkoitukseni olisi hoitaa vanhoja auki olevia palvelupyynnöitä ja ottaa käsittelyyn uusia, jos tilanne on sellainen, että uusia ongelmia ei enää versionvaihdosta ilmene. Minulle ei ole tälle päivälle merkattu kokouksia, joten voin täysipainoisesti keskittyä eri palvelupyynnöiden hoitamiseen. Tarkoitukseni on myös lopettaa tämän päivän työskentely hieman normaalia aikaisemmin, koska tälle päivälle on itselläni henkilökohtainen meno.

Tämän päivän osalta sain osan päivästäni käytettyä uusien palvelupyyntöjen käsittelyyn ottamiseen ja vanhojen ratkaisemiseen. Esimerkiksi otin käsittelyyn substanssiyksiköstämme tulleen pyynnön, jossa toivottiin UMassa olevan logiikan päivitystä ja kyseiseen logiikkaan liittyvien perusrekisteriarvojen päivittämistä. Sain tarpeelliset kerättyä muutoksesta ja lähetin ne sovellustuellemme, joka päivittää logiikan muutokset tuotantoon. Kun logiikka on päivitetty, niin me voimme päivittää UMassa olevat perusrekisteriarvot. Jäin odottamaan sovellustueltamme vastausta siihen, koska kyseiset päivitykset voidaan suorittaa.

Osa päivästä meni jälleen uusien bugien kirjaamiseen ja niihin tarvittavien tietojen hankkimiseen käyttäjiltä. Tänään myös päätettiin, että versionvaihdosta syntyneitä bugeja on sen verran ja sen laatuisia, että tarvitsemme hotfixin, jossa nämä bugit korjataan. Tämä hotfix tulee näillä näkymin olemaan ensi viikon keskiviikkona.

Olen mielestäni näiden kahden päivän aikana oppinut bugien kirjaamisesta reilusti. Yleensä emme käyttötuesta kirjaa bugeja itse, vaan sovellustukemme kirjaavat ne. Poikkeustilanne on kuitenkin versionvaihdot, joissa ilmenneet bugit tulee saada mahdollisimman nopeasti luoduiksi, jotta kehitystiimit pääsevät tekemään niihin korjauksia ja tällöin me myös käytöntuessa kirjaamme ilmenneistä ongelmista bugeja.

Viikkoanalyysi

Tämän viikon alkupuolen tehtäväni painottuivat suurimmaksi osaksi erilaisten palvelupyyntöjen ratkaisemiseen. Tällä viikolla palvelupyyntöjen määrä kokonaisuudessaan nousi melko suureksi, johtuen keskiviikkona olleesta versionvaihdosta ja siitä seuranneista ongelmista. Loppuviikon omat työtehtäväni painottuivat enemmän versionvaihdosta johtuvien ongelmien kirjaamiseen bugeiksi ja niistä tiedottamiseen.

Loppuviikon työtehtävät eli bugien kirjaaminen ja tiedottaminen tuotti itselleni alkuun hie-man hankaluuksia, koska näiden töiden tekeminen ei kuulu jokapäiväiseen työhöni. En ole ennen joutunut kovin useasti itse kirjaamaan bugia tai tiedotteita ongelmista, joten oikeanlaisten työskentelytapojen löytämiseen kului hetki aikaa. Pyysin näissä tapauksissa hie-man apua kokeneemmilta työntekijöiltä sekä itse tarkistelin vanhoja bugeja/tiedotteita, ja näillä keinoilla pystyin suorittamaan kyseiset työtehtävät.

Olen tämän viikon aikana pohtinut ja lukenut hiljaisesta tiedosta. Olli Nuutinen on tiivistänyt hiljaisen tiedon merkityksen seuraavasti: ”hiljaisella tiedolla on monia merkityksiä, mut-

ta yleisesti sillä tarkoitetaan intuitiivista, ei-sanallista tietämystä, joka karttuu ihmisille toiminnallisen kokemuksen kautta.” (Nuutinen n.d.)

Uskon, että tulosalueellamme on todella paljon hiljaista tietoa, varsinkin kauemmin talossa olleilla työntekijöillä, jota ei ole kirjattuna mihinkään. Tämä varmasti osittain johtuu siitä, että jotakin tietoa mitä henkilöt ovat saaneet työn ja kokemuksen kautta on vaikea ilmaista yksiselitteisesti.

Omalta osaltani otan tavoitteekseni keskustella eri kollegoiden kanssa työhön mahdollisesti liittyvistä hiljaisista tiedoista ja yrittäen sitä kautta laajentaa omaa osaamistani. Tämän lisäksi yritän myös pohtia sitä, tiedänpö jotain sellaista mistä ei ole muualla tietoa ja voisin kokeilla jakaa tätä tietoa eteenpäin. On myös mahdollista, etten läheskään aina tunnista jokapäiväisissä tilanteissa mikä on sellaista hiljaista tietoa, joka kannattaisi ehdottomasti jakaa työkavereiden kanssa.

Tällä viikolla mielestäni kehityin eniten tietojen keräämisessä liittyen bugeihin, bugien kirjaamisessa sekä niistä tiedottamisessa. Varsinkin bugien kirjaamisessa löysin mielestäni sopivanlaisen tyylin kirjoittaa tarpeelliset tiedot bugiin, niin että siitä saa selkeästi tiedon, mikä asia ei toimi niin kuin pitäisi. Pystyn jatkossa kehittämään itseäni näistä kolmesta alueesta eniten tiedotteiden kirjoittamisessa, koska tulosalueemme vastuulla on näiden tiedotteiden tekeminen, ja aion ottaa tämän omaksi kehityskohteekseni.

3.7 Seurantaviikko 7

Ma 1.10.2018

Tänään aamupäivällä taas viikon alussa kävin läpi viikon työtilannetta ja viikonlopun aikana saapuneita palvelupyynnöitä. Näin yritin saada itselleni käsitystä siitä, missä tällä hetkellä työmäärän kanssa mennään ja onko jotain priorisoitavaa saapunut käsittelyyn. Käydesäni läpi työtilannetta, oli vielä huomionarvoista, että meillä on vielä edelleen monta palvelupyynnöitä käsittelyssä, jotka ovat liitoksissa viime viikon versionvaihtoon ja siitä syntyneisiin ongelmiin.

Loppupäivän aikana yritin ratkaista mahdollisimman monta näistä palvelupyynnöistä, jotka odottivat käsittelyä. Monta palvelupyynnöitä sainkin ratkaistua sillä, että tiedotin käyttäjille tulevasta hotfixistä, joka korjaisi tuotannossa olevia ongelmia. Tässä samalla olen huomannut, että joistakin suurimmista ongelmista on tiedotettu käyttäjiä UMAN etusivulla, mutta silti saamme samoista ongelmista monta palvelupyynnöitä vielä tiedottamisen jälkeenkin. Pohdinkin, että onko tiedottamisessamme parantamisen varaa muuttamalla jottenkin tiedotteiden rakennetta tai niiden paikkaa vai onko mahdollisesti kyseessä siitä, etteivät käyttäjät vain yksinkertaisesti jaksakaan lukea etusivulla olevia tiedotteita.

Osallistuin myös iltapäivällä viikoittaiseen kokoukseen sovellustukemme kanssa. Kävimme kokouksessa läpi molempien osapuolten suunnitelmia tulevalle viikolle. Samalla keskustelimme siitä, onko mahdollisesti tietoliikenteen tuottajalta, Valtorilta, saatu tietoa heidän mahdollisista käyttökatkoista, jotka vaikuttaisivat meidän järjestelmiin.

Ti 2.10.2018

Tänään aamupäivällä itselläni oli aikaa ratkaista uusia palvelupyynnöitä, joita olemme käyttäjiltä saaneet. Otin itselleni käsittelyyn esimerkiksi tapauksen, jossa pitäisi UMAN työjonoissa olevaa logiikkaa päivittää ja sen lisäksi logiikkaan liittyvistä perusrekistereistä vaihtaa tiettyjä arvoja. Kyseistä logiikkaa emme pysty itse meidän päässämuokkaamaan, joten eskaloin tämän osuuden sovellustukemme tehtäväksi. Kirjasin saadut tiedot mahdollisimman tarkkaan, että sovellustuella olisi selkeää, mitä heidän tulisi tehdä. Tämän jälkeen lähetin tiketin eteenpäin heille, ja jäin odottamaan vastausta siihen, koska kyseinen päivitys voitaisiin suorittaa.

Päivällä sainkin vastauksen sovellustueltamme, että kyseinen päivitys voitaisiin suorittaa huomenna samalla kun UMAan on tulossa hotfix päivitys. Tämä oli hyvä vaihtoehto, koska päivitys olisi muutenkin pitänyt suorittaa virka-ajan ulkopuolella, joten tässä se menee hyvin samalla. Torstaiaamulle jäisi siis itselleni päivittää UMAssa olevia perusrekistereitä substanssiyksiköltä saatujen tietojen perusteella logiikkaan sopiviksi.

Iltapäiväni suurimmaksi osaksi koostuikin kahdesta eri kokouksesta, joihin osallistuin. Ensimmäisessä kokouksessa käsiteltiin UMAN eri kehitystiimien kuulumisia. Tämän lisäksi kokouksessa käytiin läpi huomenna olevaan hotfixiin liittyviä asioita ja mitä kaikkea siihen liittyvää tulee ottaa huomioon. Toisessa kokouksessa, johon osallistuin, käytiin läpi UMAN kehitykseen liittyviä tulevaisuuden featureita, ja niihin pyydettiin substanssiyksiköltä ja meiltä mielipidettä.

Ke 3.10.2018

Aloitin tämän päivän sillä, että tarkastin omassa käsittelyssä oleviin palvelupyyntöihin tulleita vastauksia. Näiden vastausten perusteella en vielä saanut ratkaistua yhtään palvelupyyntöä, vaan kyseisiin tapauksiin vaadittiin vielä lisäselvitystä. Selvittelin näitä käsittelyssä olleita palvelupyyntöjä koko aamupäivän ja lounaan jälkeen siirryinkin ottamaan seuraavia palvelupyyntöjä käsittelyyn.

Otin lounaan jälkeen uusia palvelupyyntöjä käsittelyyn, esimerkiksi tapauksen, jossa käyttäjä on ilmoittanut asiakkailla olevien perhetietojen tuplautumisesta. Tutkittuani asiaa, osasin yhdistää tämän ongelman jo tiedossa olevaan ongelmaan, josta on kirjattuna bugi ja se on tutkinnassa sovellustuellamme. Tämän todettuani lähetin sovellustuellemme viestin siitä, että asiakkaan perhetiedot, jotka ovat tulleet tuplana, tulisi poistaa. Iltapäivän aikana jatkoin uusien palvelupyyntöjen käsittelyä ja loppupäiväni kului näissä merkeissä.

To 4.10.2018

Saavuin tänään vähän normaalia myöhemmin toimistolle ja tiedossa itselläni olikin heti kokous, jossa substanssiyksikön edustajien sekä toiminnallisten arkkitehtien kanssa käytiin läpi UMAN nykyisiä ja tulevia toiminnallisuuksia, joiden toimintaa pitäisi määritellä tarkemmin. Kokouksessa käytiin muun muassa sitä läpi, että mitä UMAN vanhempia sivuja tulisi päivittää uudennäköiseen muotoon ja mitä kyseisissä päivityksissä tulisi ottaa huomioon.

Kyseisen kokouksen jälkeen tavoitteenani oli jatkaa eilen käsittelyyn jäänyttä tapausta, jossa joidenkin asiakkaiden henkilötiedot tuplaantuvat. Tänään olin saanut vastauksen sovellustueltamme, että he tarvitsevat vielä selvennystä siihen, mitä perhetietoja tulisi poistaa ja miltä asiakkaalta. Kirjoitin asiasta tarkemman kuvauksen, jossa selvensin tarkasti ne perhetiedot, jotka ovat tulleet kahteen kertaan ja niistä pyysin poistamaan toiset.

Iltapäivällä osallistuin kokoukseen, jossa käsitelimme UMA:n eri kehitystiimien kuulumisia ja sitä, mitä erilaisia ongelmia on viimeisen kahden viikon aikana UMA:ssa ilmennyt ja onko mahdollisesti joitakin vanhoja ongelmia poistunut. Kokouksessa keskusteltiin myös siitä, että uuden versionvaihdon jälkeen ilmeni monta ongelmaa, joista kuitenkin eilen tahtuneet hotfixin myötä suurin osa on saatu korjattua.

Pe 5.10.2018

Tänään aamupäivällä tarkoitukseni oli käydä läpi itselläni auki olevia palvelupyynnöitä, ja tarpeen mukaan pyytää asiakkailta uudestaan tarvittavia lisäselvityksiä tai jos asia on ratkennut, sulkea palvelupyynnöt. Olin ottanut eilen käsittelyyn palvelupyynnön, jossa asiakas ilmoitti, että hän on pistänyt asiakkaalle vireille asian, joka on tullut sähköisen asiointipalvelun kautta. Ongelma tässä kuitenkin oli se, että kyseinen hakemus on silti jäänyt roikkumaan hänen työjonoonsa ja se näyttäisi siltä, ettei asiaa ole vireytetty. Olin aikaisemmin pyytänyt käyttäjää toimittamaan asiakkaan tiedot, jolla ongelma ilmenee, niin voisin lähettää kuvauksen ongelmasta sovellustuellemme. Tänään aamulla käyttäjä toimitti tarvittavat tiedot, joten sain asian vietyä eteenpäin.

Iltapäivällä osallistuin uuden version esittelykokoukseen, jossa esiteltiin uuden version mukana tulleet uudet ominaisuudet. Kyseessä oli tällä kertaa suurempi julkaisuversio, joten uusia ominaisuuksia oli esittelyssä monia, monilta eri kehitystiimeiltä. Kyseinen kokous kesti koko iltapäivän, joten kyseisen kokouksen jälkeen lähdinkin viikonlopun viettoon.

Viikkoanalyysi

Tämän viikon aikani tehtäväni painottuivat melkein kokonaan UMAan liittyvien palvelupyynnöiden ratkaisemiseen. Edellisen viikon tapaan tulevien palvelupyynnöiden määrä pysyi tällä viikolla korkeana, johtuen edellisenä keskiviikkona olleesta versionvaihdosta ja siitä seuranneista ongelmista. Loppuviikon aikana palvelupyynnöiden määrä laski, koska UMA:n tehtiin hotfix, jossa korjattiin suurin osa ongelmista, jotka aiheuttavat meille näkyvästi palvelupyynnöitä.

Olen pohtinut tämän viikon aikana sitä, miten muiden tekemä työ mahdollisesti näkyy omassa työssäni. Viime viikon ja tämän viikon aikana ilmestyneet ongelmat ovat mielestäni hyvä esimerkki tästä. Yksikkömme toisella tulosalueella suunnitellaan UMA:n jatkokehitystä, ja tämän perusteella UMAan tehdään uusia toiminnallisuuksia. Näitä uusia toiminnallisuuksia tuodaan aika ajoin tuotantoon versionvaihtojen yhteydessä, ja vaikka niitä testataan testiympäristössä ennen tuotantoon tuleamista, ei aina kaikki virheet löydy tarpeeksi ajoissa. Tässä tapauksessa virheet ilmenevät sitten tuotannossa ja rupeamme saamaan ilmoituksia käyttäjiltä, jos tietojärjestelmä ei toimi niin kuin sen kuuluisi ja näin muiden työ vaikuttaa ainakin välillisesti omaani.

Sen lisäksi, että olen pohtinut miten muiden työn tekeminen saattaa näkyä omassa työssäni, olen pohtinut sitä, miten mahdollisesti pystyn käsittelemään tilanteissa, joissa minun pitää sopeutua nopeasti uuteen tilanteeseen, joka ei ole välttämättä tapahtunut oman valintani kautta.

Tämä on hyvinkin tuttua omassa työssäni, koska esimerkkinä toimii viime viikolla tapahtuneen versionvaihdon jälkeen alkanut palvelupyyntöjen suuri määrällinen nousu. Tilanne ei ole itse aiheutettua ja se ei ole siis ennalta tiedossa, että palvelupyyntöjen määrä nousee paljon ja nopeasti. Tilanteessa tulee kuitenkin pystyä toimimaan järkevästi ja pystyä ratkomaan ongelmia mahdollisesti jopa nopeammin, kun silloin kun niitä on vähemmän, ilman selkeää lamaantumista tilanteesta.

Yhdysvaltaistutkijoiden mukaan perimämme vaikuttaisi myös siihen kuinka stressialtis kukin meistä ihmisistä on (Stressinsietokyky kulkee suvussa, 2009). Tämä voisi olla osana selittäjänä sille, miksi esimerkiksi itse olen mielestäni hyvin stressinsietokykyinen ihminen ja pystyn toimimaan hyvin paineen alla. Kuvailemani palvelupyyntöjen kohoamisen aikana pystyin toimimaan järkevästi priorisoiden palvelupyyntöjä, enkä lamaantunut muutoksesta. Toinen tekijä omalle stressinsietokyvylle voi olla nykyinen työ. Olen tehnyt virastossa jo kolme vuoden verran töitä, ja omaa työnkuvaa on laajennettu sopivin väliajoin suuremmaksi, tuoden uusia haasteita ja pakottaen itseäni kehittymään. Tämän myötä varmasti myös oma stressinsietokyky on samalla noussut, koska oma työympäristömme on myös hyvin muutosaltis ja meidän on pakko olla valmiina toimimaan muutoksien perusteella.

Tämän viikon aikana mielestäni oma osaamiseni on kasvanut eniten priorisoinnin osalta. Kun palvelupyyntöjä on paljon tehtävänä, on mielestäni tärkeä osata erottaa sieltä ne tärkeimmät ja akuuteimman tehtävät suoritettavaksi ja tässä olen mielestäni kehittynyt tämän viikon tilanteen vuoksi.

3.8 Seurantaviikko 8

Ma 8.10.2018

Aloitin oman työpäiväni jo rutiininomaiseksi tavaksi muodostuneella työtilanteen ja viikonlopun aikana tulleiden palvelupyyntöjen tarkistamisella. Tämän avulla yritän muodostaa aina viikon alussa itselleni kokonaiskuvan työtilanteesta ja siitä, onko tällä hetkellä tiedossa jotain akuutteja ongelmia, joista pitäisi olla tietoinen. Viikonlopun aikana ei ollut määrällisesti saapunut paljoa uusia palvelupyyntöjä ja mitään kriittistä ei löytynyt, johon olisi tarvittu heti toimenpiteitä.

Itselleni oli viimeisen kahden viikon ajalta kertynyt omaan työjonooni roikkumaan normaalia enemmän palvelupyyntöjä, joten otin tavoitteeksi näin maanantaina saada heti työjonoani tyhjennettyä. Työjonooni oli jäänyt avoimeksi palvelupyyntöjä, joissa ratkaisu oli saatu tehtyä jokin aika sitten ja ongelman ydin oli ratkaisu eri tiketissä. Tästä syystä olen yrittänyt kasata samaan ongelmaan liittyviä palvelupyyntöjä itselleni, jotta voin myöhemässä vaiheessa ratkaista ne kaikki kerralla, ettei jokaisen eri kollegan tarvitse käydä samaa selvitys työtä läpi miettiessään ratkaisua palvelupyyntöön.

Iltapäivällä osallistuin myös viikoittaiseen kokoukseen, jossa käsiteltiin sovellustukemme kanssa tulevan viikon suunnitelmia. Kokouksessa käytiin läpi vielä myös viime versionvaihdosta syntyneitä ongelmia ja yleisesti UMAN puolella ilmennyttä hitausongelmaa ja sen korjaustoimenpiteitä.

Ti 9.10.2018

Tänään ei itselläni ole normaaleja työtehtäviä, vaan osallistun koko päivän kestävään ketterän kehittämisen ja palvelumuotoilun koulutukseen. Kyseisessä koulutuksessa käytiin läpi muun muassa seuraavia aiheita:

- Ketterän kehittämisen peruseriaatteet (mm. Agile Manifesto, Scrum, Kanban, tuotevisio, MVP), Palvelumuotoilu ketterän ja asiakaslähtöisen kehittämisen mahdollistajana: määritelmät, prosessi, menetelmät ja työkalut
- Tuotannon tärkeys
- Toiminnan kokonaisvaltainen ketterä kehittäminen
- Toiminnan ketterä kehittäminen käytännössä
- Autonomisten moniosaajatiimien tehokas työskentely

- Jalkautus ja kasvu kohti ketterää ohjelmistokehitystä
- Jatkuva arvon tuottaminen IT-palveluiden loppukäyttäjille

Mielestäni koulutus oli mielenkiintoinen ja hyödyllinen oman osaamisen näkökulmasta, vaikka en työskentele suoranaisesti aihepiiriin liittyvien asioiden parissa. Tämä kuitenkin mielestäni avasi enemmän silmiäni sille, miten meidän yksikkömme toisella tulosalueella työskennellään ja minkälaisia työkaluja heillä on käytössään omaan työhönsä.

Ke 10.10.2018

Tämän päivän aikana itselläni ei ole tiedossa muita tehtäviä kuin itselläni auki olevien palvelupyyntöjen ratkaisua ja uusien palvelupyyntöjen käsittelyä. Iltapäivällä on myös varattuna tulosalueemme kokous, johon tulen osallistumaan.

Tämän päivän aikana työskentelyni koostui pelkästään palvelupyyntöjen ratkaisemisesta, koska mitään yllättävää tarvetta ei päivän aikana ilmestynyt, johon olisi pitänyt keskittyä. Sain esimerkiksi käsittelyyni palvelupyynnön, jossa käyttäjä on avannut asiakkaalle asian, joka on tullut sähköisen asiointipalvelun kautta. Käyttäjä on samalla ilmoittanut, että sai asian vireyttämisen aikana virheilmoituksen mutta huomasi kuitenkin, että asia syntyi normaalisti, mutta se on jäänyt myös asiakirjalistalle roikkumaan haamuhakemuksena. Lähdin tekemään käyttäjän antaman kuvauksen perusteella kuvausta sovellustuellemme, joka voisi tarkemmin käydä läpi onko kyseessä bugi vai onko tässä ollut jostain tilapäisestä häiriöstä kyse.

Iltapäivällä osallistuin tulosalueemme kokoukseen, jossa käsiteltiin käyttötuen työtilannetta ja vähän sitä, minkälaisia työnjakoja meillä tulosalueen sisällä on. Tulosalueellemme on tullut myös eilen julkiseen hakuun virkoja, ja näiden hakemista käsitelimme myös kokouksen aikana.

To 11.10.2018

Tämän päivän aikana tavoitteenani olisi kerätä eilen käsittelyyn ottamaani palvelupyyntöön lisää tietoja ja kerätä mahdollisesti muita samaan aiheeseen liittyviä tikettejä itselleni, että voin jatkossa ratkaista ne kerralla, kun saan vastauksia sovellustueltamme. Tämän lisäksi yritän edistää muita itselläni auki olevia palvelupyyntöjä.

Sain lähetettyä lisää tietoja ja esimerkkejä lähetettyä sovellustuellemme tutkittavaksi liittyen asia-kirjalistalla olevista haamuhakemuksista. Sain myös tämän saman päivän aikana

iltapäivällä tiedon sovellustueltamme, että kyseessä on bugi järjestelmässä ja että he ovat kirjanneet sen niin että kehittäjät voivat ruveta tekemään siihen korjausta.

Iltapäivällä osallistuin myös kokoukseen, jossa käsiteltiin UMAan liittyvää uutta integraatiota ja miten sen tiettyjen ominaisuuksien tulisi toimia. Tämän lisäksi tarkisteltiin UMAssa olevan tietojenjakamisen toiminnallisuutta, ja siihen liittyvää ulkoasusuunnittelua.

Pe 12.10.2018

Tänään tarkoitukseni on ottaa uusia palvelupyynnöitä käsittelyyn ja ratkaista jo avoimena olevia palvelupyynnöitä. Omassa työjonossani on tällä hetkellä myös melko paljon avoimena olevia palvelupyynnöitä, jotka saattavat olla ratkaistu jo mahdollisesti toisessa palvelupyynnössä tai ongelma on poistunut niin, ettei käyttäjä siitä ole meille ilmoittanut.

Otin tänään käsittelyyn palvelupyynnön, jossa substanssiryhmän UMA-yhdyshenkilö kyselee asiakkaan arkistoinnista. Hän ihmetteli miksi asiakas on arkistoitu, vaikka kyseiselle henkilölle pitäisi vielä tehdä maahantulokielto -toimenpide aina kolmen vuoden välein. Selvitin miksi kyseinen asia on arkistoitu, ja löysinkin vanhan palvelupyynnön, jossa tätä oli pyydetty. Pyyntö oli tullut arkisto yksiköltämme, josta välillä tulee pitkiä listauksia asiakkaista, jotka pitäisi arkistoida. Tässä tapauksessa asiakas on ollut tuolla listalla ja se on sen myötä arkistoitu. Nyt kuitenkin pyysin erikoissuunnittelijamme mielipidettä asiaan, ja hän totesi, että kyseinen asiakas pitäisi tuoda takaisin tuotantoon, koska näyttäisi siltä, että se on väärin arkistoitu. Näin itselleni jäi tehtäväksi tuoda kyseinen asiakas takaisin tuotantoon, jotta substanssiryhmämme voisi asiakkaalle tarpeelliset toimenpiteet suorittaa.

Osallistuin tänään iltapäivällä myös kokoukseen, jossa kolme eri kehitystiimiä esitteli uusia toiminnallisuuksia, jotka ovat valmistuneet, ja jotka olisivat tulossa seuraavaan versioon. Kyseisen kokouksen avulla pystymme myös käyttötuesta pysymään kartalla siitä, minkälaisia ominaisuuksia järjestelmään on tulossa ja sitä kautta myös tietoa siitä, minkälaisista toiminnallisuuksista voi meille tulla tulevaisuudessa palvelupyynnöitä käsiteltäväksi.

Viikkoanalyysi

Tälläkin viikolla tehtäväni painottuivat melkein kokonaan UMAan liittyvien palvelupyynnöiden ratkaisemiseen. Palvelupyynnöiden määrä oli hienoisessa laskussa, koska versionvaihdon tuottamista ongelmista ei enää korjauksen jälkeen tule uusia palvelupyynnöitä. Olettaisin myös, että pystyisin jo seuraavalla viikolla hieman tekemään sellaisia töitä, jotka eivät

ole niin kiireisiä, jos ensiviikon aikana tulevien palvelupyyntöjen määrä pystyy laskusuhdanteisena.

Olen tällä viikolla pohtinut sitä, minkälaisia työelämätaitoja itselleni on tähän mennessä elämää jo kertynyt ja mitkä voisivat olla mahdollisesti taitoja, joita itseni pitäisi vielä kehittää. Löysin Paul Heltzelin kirjoittaman artikkelin 14 taidosta, jotka IT-ammattilainen tarvitsisi. Artikkelissa onkin mainittu monia hyviä ominaisuuksia, joita IT-henkilöllä tulisi olla, jotta menestyisi työnhaussa tai työelämässä (Helzel 2018). Tekstissä mainitaan muun muassa alan teknisen sanaston selkeä esittäminen ja muuttaminen niin, että se on myös ymmärrettävää liiketoiminnan edustajille sekä asiakkaille. Tämä on erittäin tärkeitä yleisen kommunikoinnin suhteen, kun asiakas tai liiketoiminnan edustaja ei ole välttämättä sinut IT-alan sanaston kanssa.

Artikkelissa on mainittu myös ongelmanratkaisutaidoista ja siihen asennoitumisesta (Helzel 2018). Artikkelin mukaan ongelmanratkaisukyky ja siihen asennoituminen erottaa hyvät parhaista. Hyvä asenne on sitä, että työntekijä ei lannistu, jos jokin asia ei enää toimi, eikä siihen löydy heti ratkaisua. Parhaat työntekijät löytävät lopulta keinot, miten ongelmat saadaan ratkaistua. Olen huomannut oman urani aikana nykyisessä työssä, miten oma ongelmanratkaisukyky on kasvanut ja oma asennoituminen erilaisiin haasteisiin on muuttunut. Olen myös tämän opinnäytetyön raportointiosuuden aikana huomannut sen, että yritän ottaa käsittelyyni haastavampia tapauksia, joissa tarvitsee käyttää juurikin ongelmanratkaisutaitoja ja myös sietää sitä, ettei ratkaisut löydy aina helposti. Tämä on mielestäni kehittänyt itseäni työntekijänä hurjasti ja olen valmis myös tarpeen mukaan ottamaan uusia vastuualueita itselleni hoidettavaksi, koska koen että pystyn oppimaan uusia asioita nopeasti ja ratkaisemaan itselleni eteen tulevat ongelmat.

Myös oikeinkirjoitus mainitaan artikkelissa tarvittaviin taitoihin (Helzel 2018). Kirjoittaminen on hyvin yleinen käytettävä elementti kommunikoinnissa ja muistiinpanoissa, ja kommunikointi muistiinpanojen tekeminen kuuluu jokapäiväiseen työhöni. Jos oikeinkirjoitus ei ole hallinnassa, voidaan viesti tai asia ymmärtää väärin. Olen päivittäin tekemisissä sovellustukemme kanssa, ja meidän yhteinen kommunikaatiokieli on englanti. Olen törmännyt aika ajoin ongelmaan, jossa oman englannin kielen oikeinkirjoitus on tuottanut väärinymmärryksiä ja sen takia palvelupyyntöjen käsittelyn kesto on noussut turhaan. Tämä on itselleni asia, jota aion tulevaisuudessa kehittää. Tarpeen vaatiessa voin kysyä esimerkiksi kollegalta ennen viestini lähetystä, että onko se tarpeeksi selkeä ja voin myös yrittää kehittää omaa sanastoani niin, että jokaiseen erilaiseen tarpeeseen minulta löytyisi oikeanlaista sanastoa käytettäväksi.

Viimeisenä artikkelin taidoista nostaisin asiakaspalvelun ja sen tärkeyden varsinkin omassa työssäni (Helzel 2018). Autettavat henkilöt oman työni kannalta on yleensä tietojärjestelmän käyttäjiä, jotka ovat persooniltaan aina erilaisia. Heitä tulee kunnioittaa ja heidän aikaa tulee arvostaa. On tärkeää, että käyttäjälle jää hyvä kuva siitä, miten me teemme työtämme ja autamme ongelmien ilmentyessä.

3.9 Seurantaviikko 9

Ma 15.10.2018

Aloitin tämän viikon ensimmäisen työpäiväni tavaksi muodostuneella työtilanteen ja viikonlopun aikana tulleiden palvelupyynnöiden tarkistamisella. Viikonlopun aikana ei ollut määrällisesti saapunut paljoa uusia palvelupyynnöitä ja mitään kriittistä ei löytynyt, johon olisi tarvittu heti toimenpiteitä. Yritän myös tämän päivän aikana ratkaista sellaisia palvelupyynnöitä pois roikkumasta, jotka ovat jo mahdollisesti ratkenneet jonkun korjauksen avulla tai mihin ei ole saatu käyttäjältä vastausta.

Sain aamupäivällä käytyä läpi viikonlopun aikana saapuneet palvelupyynnöt ja sain muodostettua itselleni käsityksen siitä, millainen on työtilanne tähän viikkoon lähdeäessä. Aloin tämän kartoituksen jälkeen tutkimaan omassa työjonossani olleita palvelupyynnöitä, ja sain ratkaistua niistä suurimman osan. Itselläni on ollut hieman huono tapa jäädä odottamaan käyttäjiltä vahvistusta erilaisten ongelmien ratkaisemisesta, vaikka tiedossani on ollut se, että antamillani ohjeilla ongelma pitäisi ratketa. Tästä syystä oma työjononi kasvaa ja sinne jää roikkumaan sellaisia asioita, joissa käyttäjä on tehnyt korjauksen ja se on onnistunut, mutta ei ole pyynnöstä huolimatta ilmoittanut enää ongelman korjautumisesta. Olenkin ruvennut nyt suoraan ratkaisemaan palvelupyynnöt, joissa koen, että ongelma ratkeaa antamillani ohjeilla, ja tämän jälkeen käyttäjä voi ottaa uudelleen yhteyttä, jos asia ei kuitenkaan ratkennut.

Iltapäivän aikana sain otettua uusia palvelupyynnöitä käsittelyyn ja tämän lisäksi osallistuin sovellustukemme kanssa pidettävään yhteiskokoukseen. Kokouksessa kävimme läpi tämän viikon suunnitelmia ja eri järjestelmiemme tilannekuvaa.

Ti 16.10.2018

Tänään itselläni on iltapäivällä kaksi kokousta, jotka kestävät sen verran, että aikaa muulle työskentelylle siellä ei tänään ole. Aamupäivällä yritän edistää itselläni auki olevia pal-

velupyyntöjä mahdollisimman tehokkaasti, sekä mahdollisuuksien mukaan ottaa käsittelyyn uusia palvelupyyntöjä.

Sainkin aamupäivällä otettua uusia palvelupyyntöjä käsittelyyn ja niistä suurin osa oli UMAssa olevaan perusrekisteriin liittyviä. UMAN perusrekisterissä on monenlaisia erilaisia arvoja, joita pitää aika ajoin lisätä, poistaa ja muokata. Palvelupyyntö perusrekisterien muokkaamisesta saapuvat yleensä substanssin UMA-yhdyshenkilöiltä. Tällä kertaa muokattavana olivat esimerkiksi UMAssa olevien työjonojen nimet. Työjonojen avulla voidaan suorittaa työnohjausta UMAssa ja sen takia olemassa olevien työjonojen nimiä tulee välillä muuttaa substanssin pyyntöjen mukaan, jotta heidän työskentelynsä olisi mahdollisimman tehokasta.

Osallistuin iltapäivällä kahteen kokoukseen, jotka veivätkin melkein koko iltapäivän omasta työajastani. Ensimmäisessä kokouksessa käsiteltiin eri kehitystiimien kuulumisia. Tämän lisäksi kokouksessa keskusteltiin tulevan pienen versionvaihdon ajankohdasta. Ajankohdaksi oli alun perin suunniteltu tämän viikon keskiviikkoa, mutta ilmenneiden ongelmien takia sitä ei pystyttäisi pitämään suunnitellusti. Tässä tapauksessa kyseinen versionvaihto siirtyi ensi viikon keskiviikolle, jotta olemassa olevat ongelmat saataisiin korjattua ja vietyä uusi versio tuotantoon varmuudella.

Ke 17.10.2018

Tämän päivän pitäisi omalta kohdaltani olla melko rutiininomainen työpäivä, sisältäen oikeastaan pelkästään eri palvelupyyntöjen ratkaisemista.

Sain aamupäivän aikana tietää, että pääsen osallistumaan UMAN 10v juhlatilaisuuteen, jossa juhlistetaan ulkomaalaisasioiden tietojärjestelmän, eli UMAN, 10 vuotista taivalta yhdessä sovelluksentuottajamme kanssa marraskuun ja joulukuun vaihteessa. Kyseinen tapahtuma järjestetään Latviassa, ja se on järjestyksessään kolmas ulkomaille kohdistuva työmatka, johon olen oman urani aikana osallistunut.

Sain päivän aikana otettua uusia palvelupyyntöjä käsittelyyn melko reilusti, koska ei ollut kokouksia tai muita tekijöitä, jotka olisivat rajoittaneet palvelupyyntöihin käytössä olevaa aikaani. Esimerkiksi otin käsittelyyn tapauksen, jossa käyttäjä ilmoittaa, ettei saa vahvistettua toimenpidettä, vaan saa virheilmoituksen. Lähdin tutkimaan asiaa käyttäjän ilmoituksen perusteella, löysin kuvauksesta kohdan, jonka avulla saatoinkin lähteä tutkimaan meidän omaa ratkaisua tietokantaa jos sieltä löytyisi samanlainen ongelma. Ratkaisutietokannasta löytyikin samanlainen ongelma, johon oli jo ennen törmätty ja tässä tapauksessa

oli tarvetta vain opastaa käyttäjää vahvistamaan toimenpide eri kohdasta, kuin siitä mihin käyttäjä on normaalisti tottunut.

Torstai 18.10.2018

Tänään itselläni on aamulla kokous, jossa keskustellaan UMAan tulevien ja jo olemassa olevien toiminnallisuuden toiminnasta ja siitä, pitäisikö jotakin muokata. Tämän kokouksen lisäksi itselläni ei ole erityisiä tehtäviä päivälle, joten voin keskittyä uusien palvelupyyntöjen käsittelyyn.

Osallistuin yllä mainitsemaani kokoukseen, ja tänään olikin käsittelyssä yksi olemassa oleva toiminnallisuus. Kyseisen toiminnallisuuden kohdalla selvitettiin sitä, voiko toiminnallisuudesta poistaa muutamia tekstikenttiä vai onko ne vielä tarpeellisia. Tämän lisäksi kokouksessa käsiteltiin muutamaa bugia, jotka ovat kirjattuna järjestelmässä.

Sain tänään otettua käsittelyyn uusia palvelupyyntöjä, joiden parissa menikin koko loppupäivä. Suurin osa näistä palvelupyynnöistä oli rutiininomaisia tehtäviä, joissa oma tietämys riitti palvelupyynnön ratkaisemiseen suoraan, ja palvelupyyntöjä ei tarvinnut eskaloida kolmannelle tasolle. Sain myös tänään tietää, että yksi kollegoistani on siirtymässä yksikköme toiseen tulosalueeseen ja näin hänen nykyisiä töitä tullaan jakamaan meille muille. Tätä varten myös sain tänään kokouskutsun kokoukseen, jossa keskustellaan tämän kollegan työtehtävistä, jotka tulee meille muille tehtäväksi tulevaisuudessa.

Perjantai 19.10.2018

Aloitan tämän päivän käymällä itselläni auki olevia palvelupyyntöjä, ja yritän ratkaista ne, joihin olen saanut tarvittavia lisätietoja tai jos en ole saanut kyseisiä lisätietoja vielä, pyydän käyttäjää uudelleen toimittamaan ne. Iltapäivällä tarkoitukseni on osallistua kokoukseen, jossa eri kehitystiimit esittelevät mitä he ovat saaneet aikaan tämän viikon aikana.

Otin tänään uuden palvelupyynnön käsittelyyn, jossa käyttäjä ilmoitti, etteivät kaikki skannatut dokumentit ole tulleet UMAan skannaus sovelluksesta. Lähdin selvittämään asiaa käyttäjän antamien tietojen perusteella testiympäristössä ja yritin siellä toistaa kyseistä ongelmaa. Sain selville, että käyttäjä on hyvin todennäköisesti skannaus sovelluksessa lisännyt ylimääräisen välilyönnin diaarinumeroon, joka tässä tapauksessa aiheuttaa näkymättömyysongelman. Kokeilin testipuolella tätä, ja totesin, että jos diaarinumeron keskelle lisää välilyönnin, ei skannattua dokumenttia pysty löytämään UMAsta. Neuvoisin käyttäjää skannaamaan dokumentit uudelleen ja olemaan tarkkana, ettei diaarinumeron kes-

kelle tule välilyöntiä. Tämän lisäksi eskaloin tämän palvelupyynnön sovellustuellemme tutkittavaksi, onko tähän mahdollista tehdä korjausta UMAN puolella vai pitäisikö tässä tilanteessa yrittää korjata skannaus sovellusta, ettei sen puolella diaarinumeron keskelle pystyisi lisäämään välilyöntiä.

Osallistuin tänään iltapäivällä kokoukseen, jossa neljä eri kehitystiimiä esitteli uusia toiminnallisuuksia, joita he ovat saaneet valmiiksi viimeisen viikon aikana. Kokouksessa ei kuitenkaan tällä kertaa esitelty sellaisia toiminnallisuuksia, joista näkisin tulevaisuudessa tulevan itselleni käsiteltäväksi palvelupyöntöjä.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla omat työtehtäväni koostuivat melkein pelkästään erilaisten palvelupyöntöjen ratkaisemisesta. Tällä viikolla palvelupyöntöjen määrä nähtävästi oli laskemaan päin, johtuen todennäköisesti osaltaan siitä, että viimeisessä isomassa versionvaihdossa ilmestyneisiin ongelmiin on saatu korjaus ja niistä ei enää tule uusia palvelupyöntöjä meille.

Olen tällä viikolla oppinut lisää käyttäjän ongelman kartoittamisesta, eli minkälaisia kysymyksiä käyttäjältä kannattaa kysyä, jotta ongelmasta saa mahdollisimman paljon tietoa, ja ongelmankuvauksesta mahdollisimman tarkan. Tarkan ongelmankuvauksen kirjoittaminen on erityisen tärkeää, kun ongelma ei ratkea heti, vaan se joudutaan lähettämään eteenpäin toiselle taholle selvitettäväksi. Jos tiedot ongelmasta ovat vajaat, ei seuraava taho pysty jatkamaan ongelman selvittelyä heti, vaan he joutuvat käyttämään lisäaikaa tiedusteluihin ennen kuin ongelman selvittäminen pystytään aloittamaan. Olen huomannut tässä kohtaa kehitystä omalla kohdallani, koska ennen sovellustuelle eskaloimani tiketien ratkaiseminen saattoi kestää melko pitkään, koska osaltaan sain tarkennuskyselyitä lähettämään kuvaukseen liittyen. Nyt näiden tarkentavien kyselyiden määrä on mielestäni laskenut, joka mielestäni kuvaa oman osaamisen kehittymistä.

Olen huomannut, että välillä työpaikalla olevan kovan kiireen vuoksi ja mitä vaihtelevimpien ongelmien ja tilanteiden takia stressinsietokyky on erittäin tärkeä ominaisuus työssä, jota tällä hetkellä teen. Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto on todennut, että suuri osa menetetyistä työpäivistä johtuu stressistä, ja muista psykososiaalisista ilmiöistä. On myös tutkittu, että yksi työstressin aiheuttaja työssä, on monen asian tekeminen samaan aikaan (Mannonen 2014). Tämän hetkessä työssäni tämä korostuu erityisesti, kun on ruuhkaista. Kun palvelupyöntöjä kasaantuu työjonoon ratkaistavaksi, välillä tuntuu, että omassa päässä on pyöriteltävänä liian monta asiaa ja välillä myös asiat saattavat mennä solmuun, jos ei täysin keskity. Onkin tärkeää, ettei työn määrä ja vaatimukset ole jatku-

vasti liikaa työntekijälle. Omassa työssäni ruuhkat ovat onneksi kausittaisia, joten ne eivät pääse rasittamaan työntekijän sietokykyä liikaa. Onkin tärkeää, että työ ja työtavat ovat hyvin suunniteltuja ja organisoituja. Myös työpaikan sosiaalisella ilmapiirillä on suuri merkitys työntekijöiden jaksamiseen. (Mannonen 2014.)

Olen tällä viikolla myös huomannut omassa työmäärän hallinnan työtavassa muutoksen ja parannuksen tarvetta. Tällä hetkellä itselleni kasaantuu välillä melko suuria määriä palvelupyynnöitä omaan työjonooni, jotka pysyvät siellä liian kauan. Pyydän yleensä käyttäjiä vahvistamaan heidän ongelman korjautumisen, ja olen huomannut, että tämä ei ole kannattava tapa toimia. Käyttäjät eivät välttämättä muista tai jaksaa ilmoittaa pyynnöstäni huolimatta, onko ongelma ratkennut. Tästä syystä jälkepäin huomaan, että ongelma on ratkennut, mutta käyttäjä ei ole vain ilmoittanut siitä minulle ja palvelupyynnö on turhaan roikkunut auki olevana työjonossani. Aionkin jatkossa pyrkiä välttämään tämänkaltaisia tilanteita sillä, että ratkaisen suoraan palvelupyynnön, jotta se ei jää auki ja jos ongelma ei kuitenkaan ensimmäisillä neuvoilla ratkennut, käyttäjä voi olla uudelleen yhteydessä ja tämä yhteydenotto avaa saman palvelupyynnön uudelleen käsiteltäväksi.

3.10 Seurantaviikko 10

Maanantai 22.10

Aloitin oman työviikkoni sillä, että kävin läpi viikonlopun aikana tulleita palvelupyynnöitä, jotta saisin käsityksen siitä, minkälainen työtilanne on tässä viikon alussa. Tämän lisäksi olen ottanut uuden työskentelytavan käyttööni, jota nyt aamulla kokeilin. Suljin siis sellaisia palvelupyynnöitä itseltäni roikkumasta, joihin en ole viikon aikana saanut käyttäjältä vastausta. Tämän ratkaisun tein, koska huomasin aiemmin, että ongelmat yleensä korjaantuvat joko itsestään tai antamillani ohjeilla, mutta käyttäjät ei jaksu/muista ilmoittaa tästä meille, ja tämän takia palvelupyynnot jäivät roikkumaan auki.

Lounaan jälkeen oli sovellustukemme kanssa pidettävä yhteinen kokous, jossa käymme läpi tulevan viikon suunnitelmia ja eri järjestelmien kuntoa. Tällä viikolla ei ole tiedossa mitään sen ihmeellisempiä suunnitelmia eikä Valtorinkaan osalta suurempia päivityksiä ole ainakaan vielä tiedossa. Ainoastaan keskiviikkona on tiedossa pieni uusi versionjulkaisu UMAan, johon osallistun käyttötuen edustajana. Iltapäivä menikin kokonaisuudessaan uusien palvelupyynnöiden käsittelyssä ja erilaisten lisäselvityspyynnöiden lähettelyssä.

Tiistai 23.10

Tämä päivä on melko kokous voittoinen, koska itselläni olisi kolme eri kokousta, johon tulisi osallistua. Tämän lisäksi olen tänään myös lähdössä hieman aikaisemmin töistä henkilökohtaisen menon takia, joten myös tämä lyhentää tämän päivän työskentelyaikaa.

Aloitin tämän päivän sillä, että etsin itselleni palvelupyynnöitä, joita voisin ratkaista huomisen versionvaihdon yhteydessä. Meidän tehtäviimme versionvaihdossa kuuluukin käyttäjille ilmoittaminen siitä, että versionvaihto ollaan pitämässä, versionvaihdon aikana pääkäyttäjätökalujen ja autorisaation testaaminen ja myös lopuksi käyttäjille ilmoittaminen, että käyttökatko on päättynyt. Löysinkin itselleni näihin pääkäyttäjätökalujen testaamiseen liittyviä palvelupyynnöitä, joita voin ratkaista ja samalla testata, että työkalut toimivat myös uuden version myötä.

Osallistuin myös kaikkiin kokouksiin, jotka tälle päivälle oli suunniteltu. Ensimmäinen kokous koski meidän matkustusturvallisuutta. Turva yksikkömme edustaja kävi esittelemässä meille viraston matkustusturvallisuuteen liittyviä prosesseja. Mielestäni se oli hyvää tietoa myös itselleni, vaikken tällä hetkellä joudu työni puolesta hirveästi matkustamaan

ulkomaille. Toisessa kokouksessa käytiin läpi eri kehitystiimien kuulumisia ja tulevaisuuden versionvaihtojen eri päivämääriä. Kolmannessa kokouksessa substanssin UMA-yhdyshenkilöt ja sovellustuottajan edustajat määrittivät uusia toiminnallisuuksia ja keskustelivat muutaman jo olemassa olevan toiminnallisuuden muokkaamisesta.

Keskiviikko 24.10

Tämä päivä on pitkä työpäivä ja se koostuu kahdesta eri osasta. Aamusta iltapäivään itselläni on normaali työpäivä ja tälle päivälle ei ole tiedossa mitään erikoisia työtehtäviä, joten se koostuu palvelupyyntöjen ratkaisemisesta. Kuuden aikaan illalla alkaa toinen osuus omasta työpäivästä, koska tänään on tiedossa UMAan tuleva pieni versionvaihto ja osallistun siihen käyttötuen edustajana.

Palvelupyyntöjen osalta tänään ei omalle kohdalleni osunut mitään kriittisiä tapauksia tai muitakaan suurempaa selvittelyä tarvitsevia palvelupyyntöjä. Suurin osa palvelupyynnöistä oli rutiininomaisia tehtäviä kuten toimenpiteiden poistamista tai vahvistamista teknisesti tai perusrekisteriarvojen muokkaamista. Lähetin myös päivän aikana käyttäjille muistutus sähköpostin siitä, että tänään illalla on UMA:n käyttökatko.

Illalla oli siis UMAssa käyttökatko ja se kesti noin kaksi tuntia. Käyttökatko oli melko lyhyt, koska kyseessä oli pieni julkaisu, jossa ei ollut uusia muutoksia paljoa. Kun UMA:n oli saatu uusi versio vaihdettua, se nostettiin takaisin toimintaan ja tämän jälkeen alkoi osuus, jossa UMA:n toimintoja testattiin, että kaikki toimii niin kuin kuuluisi. Testasin itse pääkäyttäjätökalujen toiminnan ja autorisaatiotyökalun toiminnan. Kaikki työkalut toimivat niin kuin niiden pitää ja muidenkin testaamat asiat toimivat, joten käyttökatko voitiin todeta onnistuneeksi ja näin pystyin käyttäjille ilmoittamaan, että käyttökatko on päättynyt ja UMA on jälleen käytettävissä.

Torstai 25.10

Tämä päivä on viimeinen päivä, jolta päiväkirjamerkintöjä teen. Huominen päivä on itselläni vuosilomapäivä, joten merkintöjä siltä päivältä ei tule. Itselläni ei ole tänään kokouksia, joihin tulisi osallistua, joten päätin, että tekisin tämän päivän etänä töitä ja keskittyisin palvelupyyntöjen ratkaisemiseen.

Sain uusia palvelupyyntöjä otettua käsittelyyn ja myös muutaman vanhan auki olevan palvelupyynnön ratkaistua. Esimerkiksi käsittelyssäni oli tapaus, jossa substanssin UMA-yhdyshenkilö ilmoitti, että tietyn perusrekisterinarvon tietoon on palannut arvo, joka on

pyydetty jo siitä poistamaan. Kollegaltani varmistettuani, totesin että tämä on tiedossa oleva ongelma, johon on yritetty jo aikaisemmin tehdä korjausta ja on todettu, että se on onnistunut. Nyt kuitenkin todettavasti kyseinen korjaus ei olekaan onnistunut, koska arvo palaa takaisin. Pyysin sovellustukeamme tutkimaan asiaa uudelleen ja mahdollisuuksien mukaan korjaamaan asia niin, ettei jo kerran poistetuksi pyydettyä arvoa tarvitsisi pyytää uudelleen poistettavaksi.

Perjantai 26.10

Vuosilomapäivä

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla omat työtehtäväni koostuivat paljolti erilaisten palvelupyyntöjen ratkaisemista sekä myös muutoshallinnan eri tehtävistä. Tällä viikolla palvelupyyntöjen määrä laski huomattavasti ja suurin ruuhka edellisen version vaihdon jälkeen syntyneistä ongelmista on saatu purettua. Muutoshallinnan parissa työskentelin tämän viikon aikana sen verran, että kävin läpi olemassa olevia muutoksia ja katsoin, onko niistä kirjattuja ominaisuuksia saatu vietyä eteenpäin ja jos oli, niin edistin prosessia omalta osaltani.

Viikon aikana tuli palvelupyyntöjä ratkaistaessa opittua taas UMA-järjestelmästä ja sen sisältämistä ominaisuuksista lisää. Kun törmään sellaiseen ongelmaan mihin en suoraan osaa sanoa mikä olisi mahdollinen ratkaisu, olen nykyään ruvennut selaamaan paljon enemmän olemassa olevaa määrittelyä ja sieltä yrittänyt löytää tietoa UMAn toiminnasta. Tämä tapa on mielestäni lisännyt omaa tietämystäni, miten järjestelmän on suunniteltu toimivan ja osaan paremmin nykyään harkita sitä suoraan, että toimiiko järjestelmä halutusti vai onko mahdollisesti kyseessä bugi.

Tällä viikolla pieneksi haasteeksi itselleni ilmaantui eri substanssiyksiköiden liiketoimintaprosessien tietämättömyys. Meidän käsittelyyn tulee välillä sellaisia palvelupyyntöjä, joita meidän välttämättä ei itse tule käsitellä, vaan substanssiyksiköiden tulee ohjeistaa omia työntekijöitään. Koen välillä, että itselleni on hankalaa erottaa näitä tapauksia, joissa käyttäjä luulee tekevänsä järjestelmässä oikein, mutta ei oikeasti tee. Näissä tapauksissa voi välillä syntyä pitkiä keskusteluja, joissa ihmetellään, että miksi järjestelmä ei toimi niin kuin pitäisi, kunnes todetaan, että käyttäjä onkin yrittänyt tehdä jotakin toisin kuin on ohjeistettu ja sen takia käyttäjä saa esimerkiksi virheilmoituksen. Näiden tapausten selvittely on kuitenkin loppujen lopuksi suhteellisen helppo ratkaista pyytämällä substanssiyksiköiden UMA-yhdyshenkilöitä ohjeistamaan joko tiettyä yksittäistä käyttäjää taikka isompaa ryh-

mää käyttäjiä käyttämään järjestelmää niin kuin se on suunniteltu prosessin kannalta käytettäväksi.

4 Pohdinta ja päätelmät

Elokuun loppupuolella aloitettu oman työni seurantajakso kului mielestäni erittäin nopeasti. Olen ollut jo nykyisessä työssäni yli kolme vuotta ja mielestäni tämä päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö toi itselleni hyvän tilaisuuden tarkastella omaa työskentelyäni tarkemmin. Päivittäinen, omaa tekemistä refleктоiva kirjoittaminen tarjosi työkalun oman työskentelyn kehittämiseksi.

Seurantajakson merkintöjä kirjoittaessani törmäsin muutamaan eri haasteeseen, jotka näin jälkepäin katsottuna mielestäni selvitin hyvin. Seurantajakson ollessa kymmenen viikkoa, huomasin, että viikoittaiset tehtävät tuntuivat asettuvan melko samanlaisiksi viikosta toiseen ja sitä myöden päiväkirjamerkintöjen kirjaamisesta tuli mielestäni haastavampaa. Haastavammalla tässä tapauksessa tarkoitan sitä, että miten saisin kirjoitettua melko samanlaisista työtehtävistä niin, että se kuulostaisi mahdollisimman vähän itseään toistavalta ja pitäisi myös lukijan mielenkiinnon tekstiä kohti. Omanlaisensa haasteen toi myös aikaisemman kirjoitusrutiinin uupuminen. Arjen keskellä päivittäiset merkinnät tuntuivat välillä työläiltä saada aikaiseksi ja se näkyi myös välillä motivaatiossa kirjoittamista kohden.

Tämän lisäksi työskennellessäni valtion virastossa, toinen haaste, johon törmäsin, oli se, että välillä piti pohtia tarkastikin sitä, mitä kaikkea voin päivittäisestä työskentelystäni kertoa. Yritin tehdä tätä pohdintaa mahdollisimman tarkkaan ja siten, että opinnäytetyöstäni tulisi kuitenkin tarpeeksi mielenkiintoinen ja havainnollistava, ilman että julkaisen mitään salassa pidettävää tietoa. Mielestäni olen tämän haasteen onnistunut kiertämään, ja olen saanut aikaiseksi eheän ja omaa työtäni kuvastavan kokonaisuuden, josta lukijan on helppo ymmärtää minkälaisia työtehtäviä päivittäin teen ja miten mahdollisia ongelmatilanteita yritän ratkaista.

Seurantajakson merkintöjen kirjoittamisen aikana olen oppinut kärsivällisyyttä. Ennen opinnäytetyön kirjoittamista, en välttämättä olisi uskonut, että pystyisin tekemään säännöllistä kirjoitustyötä päivästä toiseen lähes päivittäin useamman kuukauden ajan. Kuitenkin lopputuloksena olen saanut aikaiseksi selkeän päiväkirjan tekemistäni töistä ja viikoittaiset pohdinnat, joissa olen käsitellyt ajankohtaisia aiheita. Vaikka olen mielessäni miettinyt tulevaa kirjoittamista jo aina hyvissä ajoin etukäteen, ei lopputulos ole kuitenkaan aina ollut sellaista, mitä olin ajatellut. Kirjoittamisen aikana alitajuntani on muistuttanut asioista, joita ei olisi tullut mieleenikään ilman jatko pohdintaa.

Olen huomannut seurantajakson merkintöjä kirjoittaessani sen, että opin viikoittain edelleen uusia asioita järjestelmän toiminnasta ja käyttäytymisestä, vaikka olen ollut jo pidempään töissä samoissa tehtävissä. Tämä osaltaan johtuu jatkuvasta kehitystyöstä, jota järjestelmän parissa tehdään. Oman osaamisen kasvu tietojärjestelmän parissa on avustanut itseäni siinä, että voin tehdä palvelupyynnöissä enemmän itsenäisiä ratkaisuja. Tällä tavoin minun ei välttämättä tarvitse pyytää neuvoja yhtä usein kollegoilta ja se vapauttaa heille myös enemmän aikaa omalle työskentelylleen.

Viimeisten seurantajakso viikkojen aikana olen huomannut yhdessä työskentelytavassani parantamisen varaa. Olen ennen pyytänyt käyttäjiltä vahvistusta erilaisista asioista pitäen palvelupyyntöä auki. Olen kuitenkin huomannut, että käyttäjät eivät välttämättä jaksa tai muista vastata toimiko antamani ohjeet ongelman ratkaisemiseksi vaiko eivät. Tämän takia olen ruvennut tekemään muutosta omaan työskentelytapaani ja jatkossa yritän ratkaista palvelupyynnön suoraan pyytämättä tätä vahvistusta käyttäjältä. Näin saan palvelupyynnön suoraan ratkaistuksi, ja jos käyttäjällä sama ongelma vielä ilmenee, niin hän voi olla uudelleen yhteydessä ja tutkimme asiaa myöhemmin lisää.

Tulevaisuudessa yritän myös hyödyntää nyt opittuja taitoja ajatusten jäsentämisestä. Mikäli työtehtävät tuntuvat sekavilta tai niiden kokonaisuuden hahmottaminen ei onnistu, uskon yksinkertaisen päiväkirjan kirjoittamisen auttavan jäsentelyssä ja kokonaisuuden katsomisessa myös objektiivisesti, vaikka sitä tehtäisiinkin esimerkiksi vain lyhyen aikaa. Uskon myös, että päiväkirjamerkintöjen kirjoittaminen voisi auttaa eri palvelupyyntöjen ratkaisemisessa, jossa kaikki ajatukset olisi tapauksesta kirjoitettuna ylös ja niistä voisi yhteenvetona yrittää tehdä aina tapauskohtaisen ratkaisun.

Jatkotutkimuksen tekeminen on mahdollista mielestäni kaikkien viikkoanalyseissä käsiteltyjen asioiden osalta. Viikkoanalyseissä olen päässyt melko lyhyesti sisälle käsiteltyihin aiheisiin ja niitä olisi mahdollista tutkia vielä enemmän. Oman osaamisen kannalta jatkossa voisi myös olla hyödyllistä jatkaa vastaavaa analysointia päivittäisten työtehtävien osalta ja sitä kautta mahdollisesti löytää lisää kehityksen kohteita omasta työskentelystä.

Oman työn analysointia olen pystynyt hyödyntämään koko seurantajakson ajan. Päivittäin tehty seuranta on mahdollistanut selkeän ajattelun työn tuloksista ja seuraavista työn vaiheista. Analysoinnin perusteella päivittäisessä työssä tehtävät kokonaisuudet on helpompi priorisoida ja ajatella kokonaisuutta yksittäisten tehtävien sijasta. Viikkoanalyseihin tehdyt pohdinnat ovat mahdollistaneet syvemmän ymmärryksen omista työtehtävistäni ja

työskentelytavoista. Kokonaisuudessaan opinnäytetyön kirjoittaminen ja viikkoanalyysien tekeminen on ollut mielestäni mielenkiintoinen, opettavainen ja mieltä avaava prosessi.

Lähteet

Parviainen, Tanja 2017. Jarkko Sjöman: Hyvä esiintymistaito on järeä vaikuttamiskeino. Saatavissa: <https://ammattikirja.fi/2017/04/11/jarkko-sjoman-hyva-esiintymistaito-on-jarea-vaikuttamiskeino/>. Viitattu 6.9.2018.

Tuomivaara S., Ropponen A. & Kandolin I. 2016: Jousto-opas - Sujuvuutta työhön yksilöllisillä ja yhteisöllisillä ratkaisuilla. Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131548/Jousto_opas.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 12.9.2018.

Tolvanen, Perttu 2007. WEB-Sisältöhallintajärjestelmä - ominaisuudet ja käyttöönotto. Saatavissa: https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/18940/URN_NBN_fi_jyu-200809235755.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu: 28.9.2018.

ITIL® Service Operation. 2011 Edition. Saatavilla: <http://www.wikiitil.ru/books/04%20ITIL3%20Service%20Operation.pdf>. Viitattu: 28.9.2018.

Nuutinen, Olli N.d. Hiljainen tieto. Saatavissa: <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/hiljainen-tieto>. Viitattu: 2.10.2018

Stressinsietokyky kulkee suvussa. 2009. Artikkelitiede -lehden www-sivuilla 20.11.2009. Saatavissa: https://www.tiede.fi/artikkeli/uutiset/stressinsietokyky_kulkee_suvussa Viitattu: 15.10.2018.

Heltzel, Paul 2018: The 14 soft skills every IT pro needs. Saatavissa: <https://www.cio.com/article/3269428/it-skills-training/the-14-soft-skills-every-it-pro-needs.html> Viitattu: 17.10.2018

Mannonen, Paula 2014. Työstressi on taltutettavissa. Saatavissa: https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/arbetsrelaterad-stress-kan-forebyggas. Viitattu 28.10.2018.