



Kehittyminen ICT-alan asiantuntijarooliin

Aleksi Okkonen

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Kehittyminen ICT-alan asiantuntijarooliin

Aleksi Okkonen
Tietojenkäsittelyn koulutus
Opinnäytetyö
Tammikuu, 2020

Aleksi Okkonen

Kehittyminen ICT-alan asiantuntijarooliin

Vuosi 2020

Sivumäärä 54

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä seurattiin harjoittelijan kehityspolkua kohti asiantuntijan roolia ICT-alalla 10 viikon ajan. Seuranta sijoittui kahdeksan kuukauden trainee-jakson lopulle, aikavälille 23.9 - 1.12.2019. Työnantaja on Suomessa toimiva ICT-palveluita tarjoava keskus.

Opinnäytetyön tavoitteena oli harjoittelijan ammattitaidon kehittäminen sekä valmistaminen ICT-alan asiantuntijaroolia varten. Viikoittaisten analyysien avulla löydettiin uusia kehittämis-kohteita siihen, miten harjoittelijasta tulisi ammattitaitoisempi työssään. Itsensä kehittämisen lisäksi kehittämisen kohteena olivat myös kollegat sekä muut asiantuntijat työympäristössä. Analyysien aiheet ja kehitysideoit perustuivat kirjallisiin lähdemateriaaleihin sekä tekijän omiin oivalluksiin.

Viikkojen edetessä päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tuloksena syntyi myös kaksi kehitys-ideaa organisaation sisältä. Ensimmäinen liittyi tiimin yhtenäisen ohjekatalogin luontiin sekä Microsoft Teams -yhteistyöalustan hyötykäyttöön. Toisena kehittämisideana oli starttipaketin valmistaminen seuraavan vuoden trainee-jakson uusille harjoittelijoille. Molemmat kehitys-ideat perustuivat harjoittelijan tekemiin havaintoihin uutena työntekijänä sekä tiimissä työskentelyyn. Havaintoja tukivat tarkoin valitut lähdemateriaalit.

Asiasanat: ICT, O365, järjestelmäasiantuntija, harjoittelija, mentori

Aleksi Okkonen

Self-development into an expert role in the field of ICT

Year 2020

Pages

54

This diary-based thesis followed a trainee's development path towards an expert role in Information and Communications Technology (ICT) for 10 weeks. The diary period took place in the end of an eight-month trainee programme held from 23rd September to 1st December 2019. The employer was an ICT service centre operating in Finland.

The targets of this thesis were the trainee's professional development and learning of new skills for an expert role in ICT. The observation was done through weekly workday journal entries. Each week ended with a deeper analysis. The analyses helped to identify new areas for improvement in how the trainee becomes more skilled at his work. The topics ranged from workweek events to developmental needs of the trainee. In addition to self-development, the focus was also on colleagues, such as mentors and other experts in the work environment. The development ideas were based on written source material and the trainee's own insights.

As the weeks progressed, the results of the trainee's development could be monitored from his journal. The diary thesis also resulted in two ideas for improvement within the organization. The first was to create a unified help catalogue for the team as well as using a Microsoft Teams collaboration platform in order to facilitate teamwork and problem solving. Another development idea was to make a starter kit for new trainees in the next year's trainee programme. It would include everything a new trainee would need for a smooth start. Both ideas were based on the trainee's observations as a new employee entering the organization and working in a team. The findings were supported by carefully selected source materials.

Keywords: ICT, O365, system expert, trainee, mentor

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Työpaikka.....	6
1.2	Tietoperusta	6
2	Nykytilanne	7
2.1	Nykyinen työ ja osaaminen.....	7
2.2	Sidosryhmät	9
2.3	Vuorovaikutustaidot	10
2.4	Kehittäminen	11
2.5	Opinnäytetyön tavoitteet.....	11
3	Päiväkirjaraportointi.....	12
3.1	Viikko 1	12
3.2	Viikko 2	18
3.3	Viikko 3	22
3.4	Viikko 4	26
3.5	Viikko 5	30
3.6	Viikko 6	33
3.7	Viikko 7	37
3.8	Viikko 8	41
3.9	Viikko 9	44
3.10	Viikko 10.....	46
4	Yhteenveto ja pohdinta	49
4.1	Oma kehittyminen	49
4.2	Organisaation kehittäminen.....	51
4.3	Pohdintaa asiantuntijuudesta.....	51
	Lähteet	52

1 Johdanto

Opinnäytetyön tarkoituksena on seurata omaa kehitystäni asiantuntijan rooliin ICT-alan työpaikassa 10 viikon seurantajakson aikana päiväkirjamuotoisena kokonaisuutena. Tähän kokonaisuuteen sisältyy päivittäiset merkinnät työpäivän aikana tehdyistä tehtävistä sekä jokaisen työviikon päätteeksi laajemmasta viikkoanalyysistä. Analyysien avulla on tarkoitus pureutua syvemmin tapahtuneeseen, tarkastella ja pohtia, miten voisin kehittyä taitavammaksi ICT-alan ammattilaiseksi asiantuntijan roolissa. Ajan kuluessa kehittämiskohteiden tunnistaminen ja laatiminen tapahtuu kirjalliseen materiaaliin ja omiin oivalluksiini vedoten. Näiden avulla tulen löytämään vahvuuteni sekä kehittämistä tarvitsevat puoleni, joita minun pitäisi harjoittaa työskentelyssäni. Lopuksi kokemuksiini pohjautuen pystyn paremmin havainnoimaan kehittämisasiideoita työympäristöstäni.

1.1 Työpaikka

Työskentelen tulevana asiantuntijana Suomen isoimmassa ICT-palveluita tarjoavassa keskuksessa. Palveluita käyttää noin 80 000 henkilöä päivittäin. Eri palveluja on tuottamassa yli 1300 työntekijän joukko ympäri Suomea eri toimipaikoissa.

Olen osana työpaikan järjestämää vuosittaista trainee-ohjelmaa, jossa koulutetaan reilut 20 henkilöä erinäisiin ICT-alan työtehtäviin koulutusten ja työpaikkamentoreiden avulla. Tarkoituksena on lopuksi valmistua asiakkuuksien asiantuntijoiksi sekä osaajiksi. Päiväkirjaopinnäytetyö sijoittuu tämän kahdeksan kuukauden mittaisen trainee-jakson loppupuoliskolle, päivien 23.9 - 1.12.2019 välille.

1.2 Tietoperusta

Active Directory (AD) - Microsoftin palvelu, jota käytetään käyttäjätietokantana Windowsin toimialueilla. Active Directoryn avulla voidaan esimerkiksi hallinnoida käyttäjien oikeuksia sekä resursseja, kuten työasemia.

Azure AD - Microsoftin käyttäjätietokanta pilvessä. Internetpohjainen tietokanta käyttäjien, resurssien sekä pilvisovelluksen hallintaan.

CMDB (Configuration Management Database) - Konfiguraationhallintatietokanta, jonka avulla mahdollistetaan palveluihin liittyvän tiedon looginen ja järjestelmällinen hallinta. Tietoa hyödynnetään muun muassa automatisoiduissa tehtävissä.

ICT (Information and Communication Technology) - Tieto- ja viestintäteknologia on laajempi termi, jolla tarkoitetaan kaikkea digitaalisesti tapahtuvaa liikennöintiä. Tietoa käsitellään ja siirretään eri ohjelmien, laitteiden, langallisten sekä langattomien yhteyksien välityksellä.

Microsoft Teams - Microsoftin yhteistyöalusta. Mahdollistaa ryhmätyöskentelyn chatin, puhe-
luiden, tiedostojen jaon, sähköisten palaverien sekä kalenteriominaisuuden avulla.

O365 - Microsoftin Office 365 on pilvipohjainen palvelu. Palvelupaketista riippuen käyttäjän
on mahdollista käyttää kaikkia Office-ohjelmia sekä palveluita paikkariippumattomasti inter-
netin välityksellä. Palveluihin kuuluu muun muassa Word, Excel, Powerpoint, Teams, Ex-
change ja Sharepoint.

Palvelupyyntö - Tiketti. Asiakkaiden sekä organisaation sisäiset tiketit kirjataan organisaation
omaan toiminnanohjausjärjestelmään. Toiminnanohjausjärjestelmästä ne osoitetaan oikeille
henkilöille ratkaistavaksi, mistä tulee erillinen ilmoitus sähköpostiin.

Palvelin - Palvelimen tarkoituksena on ylläpitää sille erikseen määrättyä palvelua tai sovel-
lusta. Esimerkkinä muun muassa sähköposti- tai tietokantapalvelin, jota käyttäjät pääsevät
hyödyntämään tietoverkkoa pitkin.

Powershell - Microsoftin oma komentorivityökalu. Powershelliä voidaan käyttää Microsoftin
sovelluksien sekä ympäristöjen hallintaan ja muokkaukseen. Komentojen ja skriptien avulla
voidaan luoda tehtäviä tietyllä tarkoituksella, esimerkiksi muokata usean sadan käyttäjän tie-
toja eli attribuutteja kerralla.

SCCM (System Center Configuration Manager) - Microsoftin työasemien hallintajärjestelmä.
Organisaatiot käyttävät järjestelmää muun muassa päätelaitteiden etäkäyttöön, ohjelmisto-
jen ja päivitysten jakeluun sekä käyttöjärjestelmien käyttöönottoon.

Sharepoint Online - Microsoftin yhteistyöalusta. Organisaation sivustojen luomiseen tarkoi-
tettu alusta, jossa onnistuu tiedon tallennus, järjestely ja jakaminen. Pilvipohjainen ja paik-
kariippumaton.

Skype For Business - Microsoftin viestintätyökalu. Mahdollistaa viestinnän, puhelut sekä pala-
verien pidon sähköisesti. Microsoft on lakkauttamassa Skype For Business Onlinen tukemisen
31.7.2021, jolloin Teams-sovellus korvaa sen (Avery 2019).

Toiminnanohjausjärjestelmä - Organisaation oma tietojärjestelmä palveluiden ja prosessien
hallintaan. Järjestelmään on integroitu monia eri toimintoja, kuten organisaation sekä asiak-
kuuksien välinen palveluportaali tikettien kirjausta ja käsittelyä varten.

2 Nykytilanne

2.1 Nykyinen työ ja osaaminen

Olen osana työpaikan järjestämää trainee-ohjelmaa. Kuulun n. 20 henkilön ryhmään, jonka
jäsenet on valittu kahdeksan kuukauden mittaiseen ohjelmaan työpaikan ulkopuolelta. Toinen

puolisko ryhmästä on aikaisemman IT-alan työkokemuksen kera tulleita tekijöitä. Toinen puolisko on taas suoraan koulunpenkiltä. Heillä opinnot alkavat olla loppusuoralla. Olen itse jälkimmäisessä ryhmässä. Olen päässyt työhön suoraan koulusta, ilman aikaisempaa ICT-alan työkokemusta. Koulutusohjelmat meidän kesken on jaettu muutaman eri opintomoduurin välille. Minä olen mukana O365-aiheisessa polussa. Tämän opintomoduurin myötä työni oli varsin aluksi ensi sijassa koulutuksiin osallistumista. Koulutus oli työnantajan järjestämää sisäistä koulutusta sekä ulkoista. Tutustuin myös työpaikan kulttuuriin ja toimintamalleihin. Alun teoreettisen opiskelun lisäksi suurempi oppiminen on tapahtunut tekemällä konkreettisia työtehtäviä. Trainee-ohjelmaan ennalta valitut mentorit opintomoduurista riippuen opastavat, neuvovat ja näyttävät miten eri työtehtävät tehdään. Tämän teoreettisen sekä konkreettisen työn yhdistelmällä, trainee-ohjelman lopullisena tarkoituksena on erikoistua asiantuntijaksi osaksi ICT-alan ammattilaisten joukkoa. Ohjelman päätyttyä työskentelen asiakastuotannossa, jossa minulla on oma tiimi määrättyinä tietyn asiakkuuden parissa.

Konkreettisia työtehtäviä minulla on monenlaisia. Pääpaino sijoittuu tiimini asiakkuuden tuomiin eri tehtäviin. Teen tehtäviä jo jonkin verran itsenäisesti, mutta vielä paljolti myös mentoreiden ja kollegoiden opastuksella. Tämän kyseisen tiimin työt liittyvät asiakkaiden teke-miin palvelupyyntöihin eli tiketteihin. Tiketit kirjataan ja otetaan käsittelyyn työpaikan ja sen asiakkuuksien välille integroidusta toiminnanohjausjärjestelmästä. Tiketit koostuvat erilaisista työtehtävistä, kuten vianselvityksistä O365-ympäristössä olevista sovelluksista tai palvelinten ja Active Directoryn hallinnasta. Tiketit voivat myös olla tiedonkeräämis- tai dokumentaatiopyyntöjä.

Oman asiakkuustiimini lisäksi, olen mukana laajemmassa projektissa. Projektissa ollaan tuoteistamassa tiettyä palvelua asiakkaille saatavaksi muutamalla eri vaihtoehdolla, josta he voisivat valita omalle ympäristölleen sopivan vaihtoehdon valmiista paketista, jolloin käyttöönotosta tulisi selkeä ja sujuva. Olen ollut mm. projektiin liittyvissä työpajoissa, joissa palvelun ominaisuuksia sekä vaihtoehtoja on ideoitu ja mietitty yhdessä eri asiantuntijoiden kanssa. Mukana on tuotehallinnan-, palvelumuotoilun- sekä tuotannon ICT-järjestelmäasiantuntijoita. Projektin omat työtehtäväni ovat vaihdelleet paljon. On ollut kollegoiden opastusta projektiin liittyvässä Sharepoint-ympäristössä. Sharepointissa säilytetään projektin asiakirjoja ja dokumentteja sekä säilytetään ja jaetaan niitä kollegoiden ja asiakkaiden välillä. Opastus on tapahtunut kasvotusten ja sähköisesti Skype For Business -ohjelman työpöytäjaon ominaisuutta käyttäen. Opastus voi perustua myös sähköisessä muodossa oleviin ohjeisiin, jotka on laadittu laajempaan jakeluun ohjeita tarvitseville.

Olen tunnistanut monia asioita mitä minulta tarvitaan selvitäkseni näistä opinnoista ja työtehtävistä. Osaamista vaaditaan muun muassa kommunikoinnin saralta, kuin myös tiedon hakuun liittyvien välineiden käytössä. Tiedonhakuvälineet voivat olla työpaikan oma dokumentointijärjestelmä, internetin hakukone, erinäiset foorumit tai mentoreilta kyseleminen. Laajaa

osaamista vaaditaan myös työpaikan menettelytavoista, toimintamalleista sekä sen monesta eri järjestelmästä, joita käytetään ohjeistukseen, viestintään, asiakkaiden palvelupyyntöjen tarkasteluun, työtuntien kirjaamiseen sekä laskutukseen.

Työtehtävien lisäksi, asiakkuusympäristössä voi olla myös omat protokollat, ohjelmat ja järjestelmät, joita käytetään kuhunkin asiakkuuteen liittyvissä töissä. Olen hankkinut osaamista hyvin laajalti siitä mitä ICT-ala pitää sisällään ja mitä IT-ohjelmia sekä menetelmiä isolla ICT-talolla on käytettävissä. Kaikki tämä on vaatinut tarkkaavaisuutta, vaivannäköä sekä ongelmanratkaisutaitoja.

Oman osaamisen arviointi

Arvioisin olevani vielä aloitteleva toimija ICT-alalla, koska joistakin työtehtävistä suoriutuminen vaatii vielä mentorin tai kollegan antamaa opastusta sekä työpaikan kirjallisten ohjeiden tarkastelua aina silloin tällöin. Mentoreiden pitämät koulutukset ja heiltä kysyminen työtehtäviin liittyen auttaa minua konkreettisesti kehittymään työssäni. Myös työpaikan kirjalliset ohjeistukset käytännön asioista tukevat kaikkea muuta työtehtävien ympärillä. Ohjeet liittyvät esimerkiksi työpaikkalääkärissä käyntiin, työtarvikkeiden tilaamiseen, tai työajan kirjaamiseen, sujuvoittaen työntekoa.

2.2 Sidosryhmät

Sisäisistä sidosryhmistä olen eniten tekemisissä kollegojeni kanssa. Kollegoitani ovat muun muassa trainee-jakson muut harjoittelijat, asiantuntijat, esimieheni sekä mentorit. Organisaatio on jaettu eri yksiköiksi, joiden toiminnasta vastaavat kunkin yksikön johtajat. Yksiköt on jaettu tiimeihin. Tiimejä vetävät omat ryhmäpäälliköt, jotka toimivat asiantuntijoiden esimiehinä. Oman tiimini toiminta on keskitetty yhden asiakkuuden ympärille. Asiantuntijoiden taidoista riippuen työvoimaa lainataan myös muille tiimeille sekä yksiköille.

Sisäiset sidosryhmät:

- Hallitus ja johto. Toimitusjohtaja, eri yksiköiden johtajat, yksikönpäällikkö ja ryhmäpäällikkö (esimieheni).
- Kollegat. Eri aihealueiden asiantuntijat, oma tiimini, mentorit, projektipäälliköt sekä harjoittelijat.
- Yksiköt. Organisaation omat yksiköt kuten viestintä, käyttäjätuki, sisäiset palvelut ja tuotanto.

Ulkopuolisista sidosryhmistä tärkein on asiakkaani. Asiakastyön lomassa tutuksi ovat tulleet myös muiden tiimien asiakkaat, kun työkokemusta on haettu eri aiheista. Trainee-jaksolla järjestetään paljon koulutuksia, joten organisaation ulkopuoliset kouluttajat ovat tärkeässä roolissa henkilöstön koulutuksessa. Sidoryhmiin kuuluvat myös konsultit, eri järjestelmien palveluntarjoajat sekä päätelaitteiden valmistajat ja toimittajat.

- Palveluntarjoajat. Esimerkiksi toiminnanohjausjärjestelmän, tuntikirjausjärjestelmän tai päätelaitteiden ja tarvikkeiden toimittajat.
- Kouluttajat. Ulkopuoliset koulutuskeskukset, jotka järjestävät eri koulutuksia ja kursseja aihealueista riippuen.
- Ulkopuoliset työntekijät. Palveluntarjoajien konsultteja sekä kouluttajia. Konsultteja käytetään organisaation sisäisen toiminnan sekä asiakkaiden tukemiseen.

2.3 Vuorovaikutustaidot

Työpaikalla vuorovaikutuskeinoja on monia. Erinäisten vuorovaikutustaitojen ja työkalujen sujuva käyttö on tärkeää, jotta työt etenevät. Aluksi on ihan päivittäinen keskustelu kollegoiden kanssa kasvotusten, oli se sitten kahvihuoneessa, työpisteillä avokonttorissa, varattavissa olevissa kokoushuoneissa palaverin muodossa, tai ihan vain ruokatunnilla jossakin ravintolassa. Sitten on kaikki sähköiset muodot vuorovaikutukseen. Skype For Businessin sekä Microsoft Teamsin välillä tapahtuva keskustelu tekstichatin, ääni- ja videopuheluiden kautta ovat yleisimmät ja nopeimmat keinot tähän. Perinteisempiä vuorovaikutuskeinoja on sähköposti, jonne yleensä virallisemmat asiat ja palvelupyynnö ilmoitukset tulevat. Viimeisinä ovat myös työpaikan oma intra, Sharepoint sekä työpuhelin.

Olen huomannut tähän mennessä, että työpuhelimilla soittelu ja tekstiviestittely ovat vähiten käytetty menetelmä. Kommunikointi onnistuu paljon kätevämmiin kannettavan tietokoneen avulla. Jos jostain syystä ei pääse työkoneelle, niin aikaisemmin mainitut ohjelmat Skype ja Teams on mahdollista asentaa puhelimeen, jonka avulla pystyy keskustelemaan tai osallistumaan palaveriin liikkeessä.

Hyvästä vuorovaikutustaidosta on myös ollut paljon hyötyä, kun on ollut mukana projektissa, jossa on tullut tehtäväksi opastaa muita jonkin ohjelman tai ympäristön toiminnassa. Tämä pätee sekä palaverissa kasvotusten että Skypen työpöytäjaon välityksellä. Sähköisissä palavereissa ja puheluisissa korostuu yleensä vain ääni. Henkilöistä syntyy siis pelkästään äänen perusteella mielikuva, joten asiallisesti ja rauhallisesti puhuminen vaikeissakin tilanteissa on tärkeää (Honkala, Kortetjärvi-Nurmi, Rosenström, Siira-Jokinen 2013, 84).

Minun pitäisi myös keskittyä kysymisentaitoon, sillä käytännössä kysyminen on yksi toimivimmista kehittymis- sekä oppimismenetelmistä, jolla saadaan aikaan kehittymistä usealla tasolla (Grönfors 2012, 167).

2.4 Kehittäminen

Ammattikorkeakoulussa tietojenkäsittelyn opintojen myötä ja trainee-ohjelman kuukausien työaikana olen pikkuhiljaa kehittymässä taitavammaksi suoriutujaksi. Vielä on kuitenkin matkaa, jotta pystyisin kerryttämään syvällisempää ymmärrystä työtehtävistä ja siitä, miten kehittää omaa työtäni.

Kehittämisen kohteita on siis tulossa. Trainee-jakson opinnot sekä opinnäytetyössä tulevat havainnot auttavat minua työpaikan kehittämistä ajatellen. Kehittämisen kohteena itseni lisäksi ovat myös kollegani.

2.5 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteenani minulla on tunnistaa omat vahvuuteni ja miten voin hyödyntää näitä työnteossa. Tarkoituksena on myös löytää ja tunnistaa suurimmat kehittämiskohteeni itsessä, joita parantamalla voisin olla askeleen lähempänä asiantuntijanroolia työpaikalla. Tavoitteenani minulla on myös itseni seurannan lisäksi tarkkailla ja havaita mahdollisia kehittämiskohteita työpaikallani yleisesti. Pyrin miettimään, miten löydettyt kehittämiskohteet edesauttaisivat tiimiäni ja organisaatiota kokonaisuudessaan.

Tavoitteisiini kuuluu myös pystyä paremmin itsenäisesti katsomaan palvelupyynnöitä läpi toiminnanohjausjärjestelmästä sekä aloittamaan niiden työstön varsinkin, jos olen tehnyt samanlaisia tehtäviä jo aikaisemmin. Pyrin kirjaamaan tehdyt tehtävät itselleni ylös muistiinpanoiksi tai jopa ohjeiksi, jos aikaa vain on. Tämä on myös yksi opinnäytetyöni tavoite, löytää keinoja dokumentointiin. Uskon, että sen avulla pystyisin suoriutumaan tehokkaammin tulevista töistä sekä auttamaan ja opastamaan muita, jos heiltä ei löydy kyseisen asian tunte-
musta entuudestaan. Tavoitteenani on myös kehittää kollegoitani ja auttaa heitä työtaakassa. Siten voisin myös edesauttaa työpaikkaani nopeuttamalla ongelmanratkontaa, sillä ongelmien ratkaisut olisivat valmiina ohjedokumenteissa muiden luettavina.

Tulen tarkastelemaan näitä asioita viikoittaisissa analyyseissä. Vertaan oppimaani ja havaitsemaani lähdekirjallisuuden materiaaleihin.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Viikko 1

Maanantai 23.9.2019

Aloitan työpäiväni, niin kuin jokaisen päivän yleensä tähän mennessä katsomalla sähköpostit läpi. Katson, onko päivän agendassa mitään akuuttia tai onko siellä joitakin muita tärkeitä ilmoituksia. Normaalisti teen tämän toimistolla työkannettavaani käyttäen, mutta nyt katsoin ne työpuhelimen avulla bussissa. Poikkeuksellisesti minulla oli tänään työhöntulotarkastus aamusta työpaikkani työterveydenhuollossa. Tarkastuksen jälkeen lähdin kävelemään toimistolle, jossa aluksi etsin aina työpisteen, minne laittaa kannettavani ja tavarani päivää varten. Työpaikkani ollessa avokonttorissa, omaa työpistettä ei ole, vaan se valitaan itse päivän aluksi. Yleensä istun samalla alueella, koska tiedän että osa tiimiläisistäni istuu myös siellä. Se auttaa asioiden kysymiseen nopeasti kasvotusten. Kun olin saanut työpisteeni työkuuntoon, kävin ottamassa skannauksen työterveystarkastuksen todistuksesta työkelpoisuudestani ja lähetin sen esimiehelleni luettavaksi sähköpostilla.

Aamupäivästä asiakkuuteni tuotantopäällikkö laittoi minulle sähköpostia. Hän tiedusteli, mikä arkistointikäytäntö sähköpostiviesteissä on asiakkuuden sekä työpaikkani Outlookissa olemassa. Kun aihe on itselleni uusi, asioiden selvittely voi olla välillä haastavaa. Työpaikan yli 1300:sta työntekijästä pitäisi selvittää oikea asiantuntija kyseiseen aiheeseen liittyen. Kysyin aluksi yhdeltä mentoreistani Skypen välityksellä ongelmasta, josta hän ohjasi minut viestintäpalveluiden asiakasjonoon. En ollut ikinä jutellut heidän kanssaan aikaisemmin, joten laitoin aluksi ystävällisen ja kompaktin viestin Skypeä käyttäen. Viestissä tiedustelin, onko hänellä aikaa muutamalle kysymykselle. Asian selvittyä kokosin tiedot itselleni talteen ja hain vielä Microsoftin sivuilta lisäinfoa sähköpostien arkistointiin liittyen. Tämän keräämäni tiedon lisäksi otin kuvakaappauksen omasta Outlookista. Siinä selvitin, miten arkistoinnin saa päälle omille kansioille. Lopuksi laitoin keräämästäni infoa lyhyen ja selkeän vastauksen tuotantopäällikölle sähköpostiin. Myöhemmin hän laittoi vastauksena kiitoksen nopeasta selvittelystä, mikä toi hyvän ja onnistuneen olon.

Päivän päätteeksi katsoimme mentorini kanssa viime viikolla kesken jäänyttä Active Directoryn ongelmaa asiakkuusympäristössä, jossa minulle laitettut oikeudet eivät olleet lähteneet toimimaan. Vähän aikaa ihmeteltyämme saimme sen toimimaan. Huomasimme oikeuksien periytyvyydellä olleen osuutta asiaan, estäen oikeuksieni toimivuuden. Tämän jälkeen aloimme valmistella seuraavan päivän asiaa. Kyseessä oli asiakkuudesta tullut palvelupyyntö, vieläpä sellainen, jota ei ole kummallekaan tullut vastaan ennen. Työpäivän alkaessa hämöttää loppuaan, sovimme yhdessä, mihin aikaan näkisimme huomenna toimistolla, jotta pystyisimme aloittamaan tehtävän työstämisen tehokkaasti.

Tiistai 12.2.2019

Ennen kuin aloitimme mentorini kanssa työstämään eilen sovittua palvelupyyntöä, aloin jo valmiiksi suunnittelemaan loppuviikon tehtäviä. Esimieheni oli maininnut, että eräs tiimiläinen tarvitsisi mahdollisesti apua uusien palvelinten asennuksessa. Tämä olisi mainio hetki myös itselleni kehittää taitojani ja oppia miten se tapahtuu. Laitoin tiimiläiselleni viestiä asiasta Skypessä ja saimmekin sovittua asiasta sähköisen palaverin huomiseksi, jolloin hän näyttäisi ja opastaisi minua Skypen jaetulla työpöytänäkömällä samalla kun hän sitä tekisi.

Tämän jälkeen aloitin mentorini kanssa työstämään Active Directoryyn liittyvää palvelupyyntöä, sellaista mitä kummallekaan ei ollut tullut aikaisemmin vastaan. Palvelupyynnössä oli ongelmana se, että asiakkuuden omassa intrassa ei näy käyttäjillä heidän yksikkötietoaan missä he työskentelevät. Yksikkötieto tulee automaattisesti Active Directoryn Organizational Unitin (AD OU) Department attribuutista näkyviin kaikille. Henkilöiden yksikkötieto oli suurella osalla käyttäjistä tyhjänä, koska heidän yksikkötieto löytyikin kaikilta OU-attribuutista, johon yksikön tiedot ovat täytetty käyttäjän luontivaiheessa. Tehtäväksi tuli siis kopioida OU attribuutin tiedot Department attribuuttiin.

Tämän työstäminen alkoi etsimällä PowerShell komentoa, jolla kopiointiin saisi suoritettua. Powershellin käyttö tällaisessa tilanteessa on todella tehokas, koska yhdellä skriptillä voitaisiin muokata satojen käyttäjien tietoa kerralla, ilman että joutuisi Active Directorysta yksitellen käydä päivittämässä niitä. Toimistolla näimme sattumoisin mentorille tutun henkilön, joka tiedettiin hyväksi Powershell-osaajaksi. Hänen opastuksellaan, saimme parsittua skriptistä toimivan. Skripti ajettiin ensin Active Directorysta löytyvästä testihaarassa testikäyttäjille, joten meidän ei tarvinnut pelätä, että monen sadan käyttäjän tiedot kopioituisivat väärään paikkaan. Powershellin kätevyudessa piilee myös omat vaaransa, koska se suorittaa komennot enempää niistä kysymättä, voidaan aiheuttaa laajempaa tuhoa ajoympäristössä, jos ajettavassa komennossa on jotain väärin. Kun varmistimme että skripti toimii testihaarassa oikein, käytimme sitä oikeassa paikassa kopioiden tiedot onnistuneesti. Tämän jälkeen pystyimme sulkemaan palvelupyynnön ratkaistuna.

Työtehtävän lisäksi minulla oli esimieheni kanssa varttikeskustelu Skypessä, jossa on mahdollista jutella esimieheni kanssa rauhassa. Keskustelemme siitä, miten trainee-ohjelma on mennyt, onko herännyt mitään kysymyksiä työtehtävistä ja mitä tehtäviä lähiviikkoina oli tulossa. Esimiesvartti on oiva työkalu kehittymiseni seurantaan, koska voin esittää toivomuksia tai kysellä mahdollisesti lisätehtäviä aiheista, jossa haluaisin kehittyä enemmän. Esimieheni pystyy näin myös ohjaamaan minut oikeiden henkilöiden puheille, kun hän tietää enempi meidän yksikön työntekijöistä ja heidän tehtävistään. Sain myös samalla hyväksynnän työkoneelleni tarkoitettuun telakointiaseman tilaamiselle työpaikan toiminnanohjausjärjestelmästä. Telakointiaseman avulla saisin myös kotonani liitettyä kätevästi työkoneeseeni kaksi ulkoista näyttöä

sekä tarvittavat laitteet kuten hiiren, näppiksen ja ulkoisen kovalevyn. Tämä tulisi tekemään työstäni tehokkaampaa, koska useammalla näytöllä voisin pitää tarvittavat asiat näkyvillä tietokoneen työpöydillä ilman, että minun tarvitsisi jatkuvasti etsiä haluttua asiaa yhdeltä näytöltä käsin.

Keskiviikko 25.9.2019

Tänään minulla oli etäpäivä, mikä tarkoitti sitä, että työskentelin kotoa käsin. Etäpäivinä käytän työpaikan järjestämää SSL VPN etäyhteyspalvelua, jolla otetaan VPN-yhteys (Virtual Private Network) SSL salausta (Secure Sockets Layer) käyttävään työverkkoon, joka on ulkopuolisilta suljettu. Näin pääsen tarkastelemaan normaalisti sähköposteja sekä muuta tietoa mitä työpaikan verkosta löytyy.

Aloitin etätyöpäivän normaalisti katsomalla sähköpostit läpi, josta selvisikin, että viikoittainen O365-palaveri oli siirretty huomiseksi palaveria vetävän mentorin kiireiden vuoksi. Tänään oli myös hieman rauhallisempi päivä työtehtävien osalta, joten aloitin itseopiskelun Microsoftin MS-100-sertifikaattia varten. Trainee-ohjelman opintomoduuleissa on mahdollista suorittaa eri kokeita, joita suorittamalla on mahdollista saada mm. Microsoftin virallisia sertifikaatteja osaamisesta. Olen itseopiskellut aina välillä hiljaisempina päivinä näitä kokeita varten eri Microsoftin materiaaleilla, useimmiten Skillpipe sivustolla. Kyseessä on oma selainpohjainen ohjelma, jonne saa aktivoitua eri Microsoft kurssien materiaaleja, kunhan on käynyt aiheeseen liittyvällä maksullisella kurssilla. Ulkoistettujen Microsoft kurssien myötä olen myös saanut käyttöön GoDeployn ([lms.godeploy.it](https://www.godeploy.it)) virtuaalilabraan tunnukset, jotka ovat voimassa puoli vuotta. Virtuaalilabran tarkoituksena on antaa opiskelijalle valmis Windows-ympäristö, jossa on käytössä kaikki O365-ominaisuudet sovelluksineen. Näin voi rauhassa harjoitella niiden hallinnointia virtuaalisessa ympäristössä, ilman pelkoa, että tekisi vääriä säädöksiä vahingossa omassa työympäristössä. Yleensä olen käynyt Skillpipen kurssimateriaaleja MS-100-sertifikaattia varten aihe aiheelta läpi ja luettuani materiaalit olen voinut tehdä ja testata oppimaani virtuaalilabrassa konkreettisesti, opintoja tukeakseni. Tarkoituksena minulla on tämän vuoden puolella käydä suorittamassa ainakin MS-100-koe sekä seuraavana vuonna MS-101-koe. Kokeiden jälkeen minulla on mahdollisuus sertifioitua viralliseksi Microsoftin 365 Enterprise Administrator Expertiksi, jolla on osaamista O365-palveluiden arvioimisesta, suunnittelusta, siirtämisestä sekä käyttöönotoista työympäristöissä.

Iltapäivällä minulla oli eilen sovituksi saatu Skype-palaveri tiimiläiseni kanssa uusien palvelinten asennuksesta. Palaveri meni nopeasti. Tiimiläiseni näytti, miten palvelimen asennus onnistui erilaisessa työympäristössä, mihin verkkotunnukseen (Domain) ne pitäisi yhdistää sekä paljonko keskusmuistia, prosessoreita ja kovalevytilaa pitäisi olla käytössä. Palvelinten hallinnoimiseen tarkoitettujen työympäristöjen erilaisuuteen vaikuttaa se, mihin konesaleihin pal-

velimet ollaan luomassa. Tässä tapauksessa ne olivat ulkoistettu muualle, jonka vuoksi minulla itselläni ei ole käyttäjätunnuksia kyseiseen ympäristöön. Saimme sovittua, että tulemme palaamaan aiheeseen tulevana viikkoina, koska syksyllä on tulossa laajempi palvelinten päivitys. Päivitys tehdään ennen kuin suurin osa niistä vanhenee. Jotta voisin auttaa häntä työtäkassassa, tulee minun hakea käyttöoikeuksia ympäristöön ja saada esimieheltä siihen hyväksyntä.

Lopuksi valmistauduin seuraavaan päivään käymällä läpi sähköpostiini tullutta agendaan huomisen palaverin aiheista projektissa, jossa olen mukana. Projektissa ollaan suunnittelemassa uutta tuotteistettua palvelua mitä asiakkaille voisi tarjota. Tutkimalla huomisen materiaalit läpi, varmistan että olen ajan tasalla projektin asioissa ja läpikäytävissä aiheissa.

Torstai 26.9.2019

Työpäivä alkoi O365-palaverilla, joka pidettiin Teamsissä. Viikoittaisessa palaverissa käymme mentoreiden kanssa läpi, mitä eri työtehtäviä ja projekteja on käynnissä liitoksissa O365-palveluihin sekä missä vaiheessa ne menevät tällä hetkellä. Tehtävänä on myös käydä läpi tulevia asioita. Osallistujat kertovat, miten työtehtävät ovat edenneet, tai jos jotakin kiinnostavaa on tullut vastaan sovelluksissa tai säädöissä. Viikoittaisten palaverien myötä seuraamme Microsoftin Admin -portaalin viestikeskuksesta (Message Center) tulleita ilmoituksia. Ilmoituksissa kerrotaan uusista päivityksistä liittyen O365-ympäristön sovelluksiin. Listalla on erikseen jokaisen muutoksen kohdalla merkintä, pitääkö asian eteen tehdä jotain omassa työympäristössä (tenantissa), vai meneekö se automaattisesti läpi. Viestikeskuksen ilmoituksia tutkimalla voimme viestiä näistä eteenpäin työpaikalla.

Loput päivästä meni palaverissa, johon olin valmistautunut eilen lukemalla sähköpostiini tullutta päivän agendaan. Palaveriin osallistui toistakymmentä henkilöä. Osa oli Skypea kautta sähköisesti ja loput meistä neuvottelutiloissa fyysisesti. Palaverissa oli selkeä kulku. Käytiin kaikki agendan asiat vuorotellen läpi. Oli mielenkiintoista olla paikalla, koska itselläni ei ole ollut kokemusta näin isoista projekteista. Projektissa ollaan tuotteistamassa palvelua laajempaan käyttöön tietyn aikataulun sisällä. Tekijöitä siinä on projektipäälliköistä tuotteistamisen ammattilaisiin, kuin myös IT-konsulteista harjoittelijan tittelillä työskenteleviin, kuten minä. Harjoittelijana näen, että tällaiseen isoon projektiin osallistuminen on oiva tapa nähdä laajemmin, miten isoissa projekteissa edetään, mitä menetelmiä ja millaisia työvälineitä eteneeseen käytetään. Ammattikorkeakouluopinnoistani on tässä kohtaa ollut apua, sillä ketterän kehityksen malleja kuten Scrumia ja Kanbania on tullut koulussa harjoiteltua. Tässä projektissa näkee niitä konkreettisesti käytettävän. En itse kykene vielä omalla ammattitaidolla vaikuttamaan päätöksiin tai muuhun korkeamman asteen tehtäviin. Pystyn kuitenkin esimerkiksi auttamaan dokumenttienhallinnassa ja tiimityöskentelyssä käytettävässä ympäristössä, joka

on Microsoft Teams. Näillä osa-alueilla kykenen tukemaan muita ohjelmien käyttöominaisuuksissa, miten esimerkiksi saa Teamsiin liitettyä Plannerin ja miten sieltä saa vietyä tehtävät Excel-taulukkoon muille tarkasteltavaksi.

Palaverissa huomasin myös, miten kiittämisellä oli ilmapiiriin positiivinen vaikutus. Yhden henkilön vastuulla oli tehdä laajempi kuvaus, joka tarkastettiin yhdessä läpi. Kaikki totesivat sen toimivaksi ja siitä selvästi näki, että vaivaa oli nähty enemmänkin tekemiseen. Vaikka projektiin liittyy stressiä ja paljon kiireitä, projektipäällikön sekä muiden osallistujien kiitokset tehdystä tehtävästä jättivät hyvän vaikutelman koko palaverista, kuin myös kaikille osallistujille projektin etenemisestä. Projektin päätteeksi sovittiin, että tällaisia yhteisiä palaveriteita järjestettäisiin tästä lähtien kahdesti kuukaudessa, sillä se selkeyttää tehtävien etenemistä ja pitää kaikki ajan tasalla.

perjantai 27.9.2019

Perjantaiamu alkoi Skypessä pidettävällä lyhyellä koulutuksella, jossa käytiin läpi työpaikan intraa ja keskustelupalstaa, annettiin vinkkejä ja neuvoja sen käyttöön. Koulutuksen tarkoituksena oli edistää työpaikan viestintää sekä pitää kaikki ajan tasalla niiden ominaisuuksista. Koulutus pidettiin sähköisesti, jolloin kaikki pystyivät toimipisteestä riippumatta osallistumaan vaivattomasti.

Päivällä oli myös viikoittainen välipalautepalaveri trainee-ohjelmasta. Palaverissa on mahdollisuus puhua kehitysideoista, tai muuten vaan keskustella mentoreiden ja muiden osallistujien kanssa tulevista koulutuksista tai mielenpäällä olevista asioista. Puhun tästä jatkuvasti, mutta tällaiset viikoittaiset palaverit, joissa seurataan eri aiheita viikoittain, ovat minusta ajan tasalla pysymisen kannalta erittäin tärkeitä. Siten pystyn seuraamaan kehittymistäni käytännön tietotaidon sekä teorian parissa. Palaverissa ilmoitettiin, että aikaisemmalla viikolla täytetty kysely, johon kaikkien trainee-ohjelman harjoittelijoiden oli mahdollista käydä kirjoittamassa positiivista palautetta muiden taidoista, lähetettäisiin kootusti sähköpostiin. Positiivisella palautteella on potentiaalia motivoida sekä innostaa palautteen saajia, mutta samalla myös tuoda esiin oivalluksia taidoista, mitä itse ei tiedosta (Silvennoinen & Tilli 2017, 60). Palautteet anto sekä palautteen vaikutukset ovat yksi asia, mitä haluan käydä tulevissa viikkoanalyysissä läpi.

Loppupäivän aikana selvitimme mm. kollegan kanssa, miten työpuhelimeen ladatun Skypen sai liitettyä työpaikan toimialueeseen. Tavoitteena oli, että Skypessä viestittely ja puhuminen onnistuisi puhelimella käyttäjän ollessa liikkeessä. Ongelma ratkaistiin siten, että henkilökohtainen käyttäjätunnus, joka on työkoneissa ja Microsoftin ohjelmiin liitoksissa, piti lisätä työpuhelimessa kirjautumistietoihin. Sitten piti selvittää koneelta Skypen sisäinen- sekä ulkoinen

hakuosoite lisäasetuksista, jotta viestejä voidaan lähettää ja ottaa vastaan työpaikan toimialueen sisällä olevilta henkilöiltä.

Vastaan tuli myös ongelma, jossa asiakkuuden yksi verkkosivuista ei toiminut kuin sisäisestä verkosta käsin. Sen olisi pitänyt toimia myös ulkoisesta verkosta käsin. Ensin piti käydä katso-massa kyseisen palvelimen palomuuriasetukset, mutta sielläkin oli näkyvillä, että ulkopuolisen liikenteen vastaanotto oli sallittu. Asia jää ensi viikolle, koska asiakkuuden yhteyksiä hoitava asiantuntija oli jo ehtinyt viikonlopun viettoon, eikä itselläni ollut tarpeeksi tietotaitoa tämän asteen ongelmaan.

Viikon päätteeksi minä tarkistin vielä tämän viikon työkohdennukset työajankirjausjärjestelmästä. Tiedot pitää olla täytettynä valmiiksi ensi viikoksi, jolloin esimies käy ne tarkistamassa ja hyväksymässä. Työkohdennuksiin kirjataan kaikki tehdyt asiat, oli se sitten asiakkuuteen, projekteihin tai opiskeluun liittyvää työtä. Työnantaja pystyy siten seuraamaan, milloin on tehty mitään ja laskuttaa asiakkailta oikea määrä tehdyn työn perusteella.

Viikkoanalyysi 1

Ensimmäisestä päiväkirjaopinnäytetyön viikosta jäi parhaiten mieleen maanantaina tullut tuotantopäällikön kiitos, joka tuli nopeasti hoidetusta selvityksestä liittyen sähköpostin arkistointikäytäntöihin. Muistan tunteneeni, että siitä tuli hyvä ja onnistunut olo. Haluaisin paneutua tähän hieman enemmän. Torstaina mainitsin myös projektin palaverin, jossa kollegani sai kiitosta hyvin tehdystä työstä. Mainitsin huomanneeni, että siitä kiitoksesta tuli itsellenikin energisempi olo sekä positiivinen ilmapiiri kaikkien osallistujien kesken palaverin edetessä. Tästä kiitoksen tuomasta energisyydestä sekä onnistumisen tunteesta on minusta kauaskatseisempi vaikutus omaan motivaatiooni viikon työtehtävien tekoa ajatellen sekä kehittymisen kannalta kohti asiantuntijuutta. Tästä onnistumisen tunteesta on hyvä pitää kiinni ja muistaa miltä se tuntuu, mutta myös tiedostaa se fakta, että aikaisempi onnistuminen ei takaa seuraavaa onnistumista (Silvennoinen & Tilli 2017, 129).

Oli kyseessä sitten esimies, tuotantopäällikkö, projektin vetäjä tai kollega, lyhyellä sanalla ja eleellä kuten kiittämällä hyvin tehdystä työstä on todellakin positiivinen vaikutus sen kohteelle, kuin myös koko häntä ympäröivää työympäristöä kohtaan. Lukiessani lähdeaineistoa motivaatiosta, niin voin hyvin yhtyä siihen, miten motivaatiolla on myös suuri merkitys työn tuloksellisuudelle. Mitä korkeammalla motivaatiotasolla työntekijä on, niin sitä korkeammat voimavarat hänellä on myös käytössään. (Surakka & Laine 2011. 34.) Palautteen antamiseen kiinnittäessä enemmän huomioita, on mielenkiintoista myös verrata miten esimerkiksi työpaikalla esimiehen, mentoreiden tai kollegoiden työskennellessä eri paikkakunnilla, vuorovaikutuksesta jää välillä kokonaan uupumaan eleet tai ilmeet. Tällaisessa sähköisessä palautteessa, mikä tapahtuu sähköisen viestintävälineen kautta, vaikkapa Skype-puhelussa tai sähköpos-

tissa, on äänenpainolla ja esimerkiksi kirjaisinten koolla tai hymiöillä myös suuri vaikutus siihen, miten informaatio otetaan vastaan ja sen saaja tulkitsee sen (Surakka & Laine 2011, 144).

Mielenkiintoinen seikka myös palautteita ajatellen ja mitä itse en ole ennen edes ajatellut, on palautteen pyytäminen esimieheltä, mentoreilta sekä kollegoilta. Palautteen pyytäminen toiselta liittyen vaikkapa tehtyyn työhön tai omiin toimintatapoihin on oiva väline itseni kehitykselle. Saadulla palautteella voin saada myös aivan uusia näkemyksiä ja ohjeita siihen, miten voisin mahdollisesti parantaa omaa suoritustani. Tässä on myös tärkeä rooli molemmilla, sillä palautetta kysymällä esim. kollegalta viestitään sen kohteelle luottamuksesta häntä kohtaan. Sen antajalla on taas merkittävä tilanne viestiä rehellisesti palaute sen kysyjälle, koska ilman sitä kehittyminen voisi jäädä vajavaiseksi, jos kehittämiskohdetta ei edes mainittaisi (Silvennoinen & Tilli 2017, 30).

Ensimmäisen viikkoanalyysin lopuksi sanoisin, että oma viestinnän tasoni on ollut tähän mennessä asiallista ja muiden opastuksissa kannustavaa. Mutta silti uskon, että pystyn kehittämään viestinnässä vielä entisestään. Analysoimalla viikon tulosta, pystyn vaikuttamaan positiivisesti keskittymällä esim. äänenpainatukseeni sekä kiittämällä muita, vaikka hymiön kera viesteissäni. Se on hyvin pieni vaiva potentiaalisesti siihen nähden minkälainen positiivinen vaikutus sillä voi olla kiitoksen saajan työpäivään. Tämän positiivisen ja motivoituneen olon myötä työn tuloksellisuus ja taso voisi siis nousta, auttaen näin koko organisaatiota tehokkaampaan toimintaan. Näin voisin motivoida muitakin palautteen antamiselle. Tulen myös kiinnittämään huomiota siihen mitä opin viikkoanalyysia tehdessäni palautteista. Pysin kysymään palautetta aktiivisesti työympäristössäni, enkä vain odottaa sen saamista muilta. Näin voisin entisestään löytää kehittämiskohteita työmenetelmissäni sekä parantaa ICT-alan tietotaitoani. Opittujen asioiden avulla, voin antaa itselleni uuden työkalun kohti päämääräni opinnäytetyössä, eli asiantuntijan roolia työmaailmassa.

3.2 Viikko 2

Maanantai 30.9.2019

Työviikko alkoi trainee-ohjelmaan kuuluvalla koulutuksella, jonka aiheena oli LAN & IP -verkkojen perusteet. Koulutus on kolmipäiväinen ja se pidetään Elisan Santa Monica Networksin toimitiloissa Espoossa. Vaikka koulutus ei vastaa työtehtäviäni juurikaan, on minusta hyvä, että trainee-ohjelmassa järjestetään yleissivistäviä ICT-alan perusteita sisältäviä opintokokonaisuuksia. Opinnoissa oli tietoa verkon tarkoituksesta, miten se yhdistää eri päätelaitteita toisiinsa, millä laitteilla ja kaapeleilla yhdistäminen onnistuu sekä konfigurointia. Koulutuksessa käytiin läpi myös verkon suunnittelua ja miten kolmesta ominaisuudesta: hyvä, halpa &

nopea on mahdollista valita vain kaksi vaihtoehtoa, jättäen kolmannen ulkopuolelle. Esimerkkinä on mahdollisuus valita nopea ja halpa, mutta se ei takaa kuinka hyvä verkko se tulee olemaan. Toinen on hyvä ja nopea, jolloin se ei ole halpa.

Koulutuspäivän aikana sain sähköpostia tuotantopäälliköltä Microsoft Teams -ongelmasta, jota aloitin selvittämään päästyäni kotiin. Kotona sovin kahden mentorini kanssa palaverin torstaille, jossa kävisimme ongelmaa läpi yhdessä.

Tiistai 1.10.2019

Koulutuksen toinen päivä jatkui teoriolla sekä tämän jälkeen labraharjoituksilla. Pääsimme tekemään mm. kytkimen porttien sekä virtuaalilähiverkon (VLAN) konfigurointia. Labrojen lisäksi oppitunneilla käytiin esimerkkejä reitittimen sekä kytkinten ominaisuuksista. Huomenna koulutuksen viimeisenä päivänä kävisimme loput teoriasta sekä labratehtävistä läpi.

Päivän aikana sain myös sovittua esimieheni kanssa tapaamisen Helsingin toimipisteellä, jonne hän tulisi Hämeenlinnasta käymään. Tarkoituksena on käydä opinnäytetyön sopimus kerran vielä läpi sekä allekirjoittaa se.

Sähköpostiini tuli myös kutsu Skype-palaveriin perjantaille. Palaverin agendana olisi tarkoitus käydä palautteen keruuta läpi. Tämä tulee olemaan yksi tehtävistäni projektissa, jossa olen mukana. Sähköpostissa oli myös positiivinen ilmoitus siitä, että työkoneeseeni tarkoitettu telakointiasema oli saapunut toimistolle noudettavaksi. Telakointiasemalla saisin liitettyä kotona kaksi ulkoista näyttöä tietokoneeseeni sekä muut tarvittavat välineet tehokkaampaan työskentelyyn. Tulen käymään ainakin yhdessä viikkoanalyysissä läpi sitä, mitä merkitsee hyvät työvälineet ja miten se tehostaa työntekoa.

Keskiviikko 2.10.2019

Koulutuksen viimeisenä päivänä kävimme viimeiset labrat ja teoriat läpi. Aiheina oli mm. erilaiset vianselvitystilanteet sekä tietoturvan perusmekanismeja. Vianselvityksessä ja ongelmanratkonnassa käytiin läpi sitä, miten tärkeää on noudattaa tiettyä protokollaa ongelmatilanteissa. Ongelmasta riippuen protokollan avulla voitaisiin sulkea heti pois sellaisia osa-alueita, jotka eivät ole ongelmaan sidoksissa. Näin nopeutettaisiin ongelman ratkaisua. Tietoturva-osuudessa käytiin läpi sitä, miten tietoturva on ennen kaikkea kokonaisuus, jossa kaikilla asiaan liittyvillä tahoilla on merkitystä kokonaisuuden hallinnan kannalta. Tällä kokonaisuudella pyritään välttämään siis tiedon joutumista väriin käsiin.

Olen huomannut, että pitempien koulutusten loppuvaiheessa on haastavaa keskittyä kunnolla, koska opiskeltavan tiedon määrä päivittäin on todella laaja. Ylipäättänsä trainee-ohjelman aikana on välillä todella haastavaa, koska opintojen aiheet vaihtelevat ja päivittäin tulee aina

jotakin uutta opittavaa. Välillä päivän aikana voi olla jopa 3-4 opetettavaa aihealuetta työtehtävien muodossa. Tämä oppimisasiheiden vaihto kesken päivää useamman kerran on minusta stressaavaa. Tietty määrä stressiä parantaa ihmisen suorituskykyä, mutta pitkittyessä stressi voi vaikuttaa hyvinvointiin negatiivisella tavalla, jos sitä ei pääse purkamaan (Ruutu & Salmimies 2014). Stressinhallinta onkin yksi aiheista, mihin haluaisin paneutua paremmin yhdessä viikkoanalyysissä.

Sähköpostiini oli tullut asiakkaalta viesti, jossa pyydettiin tarkastamaan aikaisemmin lähettämani excel-tilauslista, johon oli listattu palvelinten eri käyttäjiä. Listalla näkyi jo aikaisemmin poistettuja käyttäjiä, joiden ei pitäisi olla taulukossa. Tulisin palaamaan tähän tehtävään huomenna aamulla, virkeämmällä mielellä.

Torstai 3.10.2019

Koulutuksen jälkeinen työpäivä alkoi normaalisti toimistolla. Aloin selvittämään eiliseen sähköpostiini liittyvää excel-tilauslistaa läpi sekä vertaamaan poistettuja käyttäjiä nykyisiin. Muistin että olin poistanut kyseiset käyttäjät palvelimilta, mutta huomasinkin, että olin poistanut palvelimilta vain kirjautumisprofiilit. Korjasin tilanteen poistamalla käyttäjät oikeista ryhmistä. Tämän jälkeen päivitin excel-listan ajan tasalle ja laitoin sen sähköpostilla asiakkaalle.

Aamupäivällä oli mentoreideni kanssa maanantaina sovittu palaveri, jossa kävimme läpi asiakkaan Teams-ongelmaa. Ongelmana oli, että asiakkuuden Teams-viestit eivät tule meille perille ilman, että laitamme heille ensin viestiä. Saimme luotua asiakkuuden ympäristöön testikäyttäjät, joilla voisimme kokeilla viestittelyä häiritsemättä asiakkaita. Muilla oli aikaa rajallisesti, joten ongelmaselvittely jatkuu huomenna.

Saimme myös esimieheni kanssa allekirjoitettua opinnäytetyön tekemiseen liittyvän sopimuksen. Hänen ollessa Helsingin toimistolla pääsimme pitkästä ajasta myös juttelemaan kasvotusten. Hän kyseli, miten opinnäytetyön kirjoittaminen on tähän mennessä sujunut sekä tsemppasi samalla sen tekemisessä. Tällainen tsemppi esimiehen osalta alaiselle on merkittävä motivaatiotekijä työympäristöä ajatellen (Surakka & Laine 2011, 34). On myös mukava huomata hänen kyselevän asioista, mikä näyttää hänen kiinnostuksensa työntekijöihin. Tällainen johtamistapa vaikuttaa motivaatioon (Surakka & Laine 2011, 36).

Osallistuin Skypessä meidän asiakastiimin viikkopalaveriin, jossa kävimme tämän hetkisiä sekä tulevia asioita läpi. Sain myös vinkkiä Teamsin viestiongelmiaan, jota selvittelisin huomenna enemmän.

Perjantai 4.10.2019

Perjantain työpäivän työskentelin etänä. Olin saanut noudettua edellisenä päivänä toimistolta uuden telakointiaseman, jonka olin kotona asentanut valmiiksi. Nyt saan kätevästi liitettyä kaksi ulkoista näyttöä sekä työkoneen ja muut tarvikkeet yhdellä johdolla. Olen erittäin tyytyväinen tähän ratkaisuun ja uskon sen tehostavan työskentelyäni kotona.

Päivä alkoi eilisen Teams-ongelman parissa. Meillä oli mentoreiden kanssa sovittu palaveri sähköisesti. Pääsimme testailemaan nyt asiakkaan ympäristössä Teamsin viestittelyä. Asetukset näyttivät olevan kaikki niin kuin pitää, mutta silti soittojen ja viestien lähettäminen ei onnistunut kahden toimialueen (tenantin) käyttäjien välillä. Löysimme väliaikaisen keinon, jolla voi ohittaa tämän. Yksi mentoreistani laitto asiasta Microsoftille viestiä. Vastauksen heiltä saatuamme palaisimme asian pariin uudestaan. Ilmoitin asiasta asiakkuuden tuotantopäällikölle ja kerroin keinosta, miten tämän viestiongelman voi ohittaa väliaikaisesti. Pyrin pitämään hänet ajan tasalla asioista, joita testaamme.

Päivän toinen palaveri oli aiheeltaan palautteen kerääminen projektissa, jossa olen mukana. Tarkoitus olisi siis kerätä palautetta asiakkailta heidän tarpeistaan sekä ohjata nähtäväksi niille tietoteknisiä asioita hoitaville henkilöille, jotka ovat rakentamassa ja koodaamassa palvelua.

Päivän kolmas palaveri oli trainee-ohjelman viikoittainen välipalautetilaisuus. Palaverin täyteenä päivinä on iso plussa, kun voi osallistua niihin kotoa käsin. Etäpäivinä ei siis tarvitse fyysisesti juosta kiireessä neuvotteluhuoneista toiseen. Sitä voi kätevästi parilla hiiren klikkauksella hypätä palaverista toiseen Skypessä tai Teamsissa. Lopuksi tarkistin sekä lisäksi tarvittavat merkinnät työajankirjausjärjestelmään esimiehelle tarkistettavaksi.

Viikkoanalyysi 2

Tämän viikkoisessa analyysissä haluaisin keskittyä kysymisen taitoon ja sen kehittämiseen. Tiedostan, että itselläni on välillä vaikea kysyä monta asiaa saman päivän aikana, oli kyseessä sitten mentori, kollega tai esimies. Minusta tuntuu välillä, että häiritsisin heidän töitään kyselimällä paljon, vaikka asia ei näin olisikaan kysyttävien mielestä. Tiimityöskentely eri projekteissa tai ryhmissä voi olla myös välillä haastavaa kysymistä ajatellen, jos henkilöt ovat minulle entuudestaan vähemmän tuttuja. On yleensä helpompi laittaa viestiä tai soittaa mentorille, johon olen jo tutustunut kuukausien aikana, kuin vaikkapa henkilölle, jonka kanssa olen vain kerran jutellut.

Kysymiselle voi olla monia esteitä. Se voi olla muiden huomion kohteeksi joutuminen, itsetunnon vähyys, ujous, pelko siitä miten muut reagoivat, tai jostain muusta rajoittavasta käsityksestä. Välillä aivan uuden asian oppimisessa kokemuksen puute voi olla syynä siihen, miksi ei

edes osata kysyä. (Grönfors 2012, 36-37.) Olen huomannut, että mentoreiden kannustus kysymiseen on helpottanut omaa oloani siinä. Myös trainee-jakson tarkoitusta ajatellen, eli asi-
antuntijan rooliin valmistumista, on mahdotonta suoriutua tehtävistä ilman kyseistä taitoa.

Olen huomannut tähän mennessä, että joillekin henkilöille vastaaminen tulee luonnollisem-
min. Toisille se voi olla taas haastavampaa. ICT-alan termistö, lyhenteet sekä aiheiden moni-
mutkaisuus liittyen vaikkapa eri ohjelmistoihin tai järjestelmien toimintaan ei helpota yhtään
selkeiden vastauksien antamisessa. On haastavaa, kun trainee-jakson aikana tulleet tehtävät
ovat olleet melkein kaikki täysin uusia. Haastavuutta voidaan myös ajatella mentoreiden nä-
kökulmasta. Mentorille, jonka tehtävänä on opettaa ja vastata harjoittelijan kysymyksiin, voi
tilanne olla täysin uusi. Kysymisen ei pitäisi myöskään jäädä vain meidän harjoittelijoiden
tehtäväksi, vaan sitä tulisi harjoittaa myös esimiehen sekä mentoreiden suunnalta. Kysymisen
ollessa taitolaji on jokaisella myös mahdollisuus kehittyä siinä (Grönfors 2012, 91).

Kysymyksiä esittäessä on välillä vaikeaa navigoida oikeata tilannetta sen esittämiselle. Tilan-
teet työympäristössäni vaihtelevat paljon. Joskus se voi olla 10 henkilön koulutus jossakin
koulutuskeskuksessa paikan päällä, niin kuin tällä viikolla oli. Välillä se voi olla sähköisesti
koko organisaation laajuisena Skype-huoneessa, johon mahtuu samanaikaisesti 250 osallistu-
jaa. Lopulta se voi olla muutaman henkilön koulutus Teamsin välityksellä tai ihan vain kasvok-
kain toimistolla.

Millä tavalla voisin sitten kehittyä tämän asian kanssa? Kysyminen kehittyä kysymällä. Voin siis
kehittää kysymisen taitoani jatkamalla sitä. Tärkeätä kehitykseni kannalta on myös, miten
minä kysyn. Voin keskittyä äänensävyyni, äänenvoimakkuuteni sekä äänenpainatukseen. On
tärkeätä myös harrastaa etukäteisajattelua sekä tutustua kysyttävään aiheeseen etukäteen.
Tällainen ajattelu sitä paitsi auttaa valmistautumaan siihen, mistä puhua, mutta samalla
myös helpottaa tiedostamaan, mitä tietoa tarvitaan ja halutaan. (Grönfors 2012, 171-172.)

Uskon, että näitä keinoja harjoittamalla minulla on oiva mahdollisuus kehittää itseäni. Opin-
näytetyön tarkoituksena minulla on myös edesauttaa ihmisiä, joiden kanssa työskentelen. Näi-
den harjoitteiden avulla voisin siis kehittää itseni lisäksi koko organisaation sisäistä toimintaa
entisestään. Loppukaneettina kysymisen taito on siis koko organisaatiotasolla tärkeä kehitty-
misväline, koska sillä edistetään oppimista ja muiden opettamista. (Grönfors 2012, 36.)

3.3 Viikko 3

Maanantai 7.10.2019

Työviikko alkoi sähköpostin ja kalenterin katsomisella. Sähköpostiin oli saapunut tämän viikon
koulutusta varten kutsu, jossa oli koulutuksen agenda sekä saapumisohjeet. Minulla on tiis-
taista torstaihin kestävä koulutus Microsoft-talolla Keilaniemessä. Pitkinä koulutuspäivinä
pääsen yleensä huonosti osallistumaan esimerkiksi viikoittaisiin palavereihin. Työtehtävien

teko jää myös vähemmälle, jolloin yleensä teen akuutit tehtävät vasta koulutuksen päätyttyä kotona. Pyrin tällaisissa tilanteissa viestimään kollegoilleni sekä asiakkuuden tuotantopäällikölle poissaolostani koulutuksen ajalta. Sisäisellä viestinnällä tähdätään nopeaan ja avoimeen tiedonkulkuun sekä yhteishengen luomiseen (Kaloinen, Suntinen & Vallisaari 2008, 145). On siis tärkeää minun osalta viestiä eteenpäin kollegoilleni koulutuksista tai poissaoloista, jotta he tiedostavat minun vastaavan huonommin viesteihin. Puutteellisella tiedottamisella saadaan aikaan helposti epävarmuutta ja tyytymättömyyttä työyhteisössä (Kaloinen, Suntinen & Vallisaari 2008, 145). Siksi ilmoitin kollegoilleni asiasta viikoittaisessa ryhmäpalaverissa. Esimiehelleni hoidin ilmoittamisen Skypein chatin välityksellä. Saimme samalla varattua uuden ajankohdan varttikeskustelua varten nopeasti.

Loppupäivä meni opiskellessa Microsoftin materiaaleja. Materiaalit liittyivät edellisviikon Teams-ongelmaan, jossa viestit ja puhelut eivät mene perille. Tämänkaltainen ongelmanratkonta auttaa minua samalla myös valmistautumaan Microsoftin MS-100-koetta varten, joka tulee olemaan loppuvuodesta edessä.

Tiistai 8.10.2019

Tänään alkoi kolmen päivän koulutus Microsoftin tiloissa Espoon Keilaniemessä. Koulutuksessa oli aiheena Microsoft Azuren monitorointi ja hallinta. Kurssi meni hyvin samalla kaavalla kuin muiden koulutuspaikkojen kurssit. Se sisälsi luento-osuuksia, joiden jälkeen oli vuorossa labraisuus. Mukavaa vaihtelua oli, kun koulutus pidettiin englanninkielisenä. Tähän mennessä kurssisisällön lisäksi samalla hyvää harjoitusta englanninkielessä, kun kysyy ja keskustele opettajan kanssa kasvotusten. Yleensä Microsoftin materiaalit, joita on tarvinnut työssä, ovat englanniksi. Muuten työpaikalla kollegoiden kanssa kommunikointi on tapahtunut aina suomeksi.

Oli myös mukava nähdä mentoreita kasvotusten pitkästä aikaa. Toinen heistä asuu Savonlinnassa ja toinen Joensuussa. Tämän vuoksi heitä tulee harvemmin nähtyä muualla kuin Teamsin Chatissa. Meitä kävi myös tervehtimässä muutama henkilö Microsoftilta, mikä oli positiivista. Tällä tavalla, jos heidän kanssa myöhemmin kommunikoi sähköpostitse, osaan yhdistää nimiin myös kasvot.

Keskiviikko 9.10.2019

Tänään oli Azure-koulutuksen toinen päivä. Ohjelmassa oli taas luentoja sekä labratehtäviä. Päivän tehtävät liittyivät Azuren kojelutaan (dashboard) ja sen muokkaamiseen. Saimme luotua mm. omia hälytysviestejä, jotka aktivoituisivat tietyn virheen tapahtuessa. Ilmoitukset voisi lähettää esimerkiksi suoraan puhelimeen tai sähköpostiin. Loimme myös graafisia sekä numeraalisia mittareita, joilla voisi monitoroida laitteiden yhteyksiä ja nopeuksia.

Olin saanut päivän aikana asiakkaalta sähköpostia. Koulutuspäivän päätteeksi, kun saavuin kotiin ja pääsin tietokoneen ääreen, päätin hoitaa asian alta pois. Tehtävänä oli poistaa muutamia käyttäjätunnukset eri palvelimilta. Ilmoitin tästä asiakkaalle vastaamalla sähköpostiin.

Torstai 10.10.2019

Koulutuksen kolmas päivä jatkui samalla kaavalla kuin edellisekin. Kurssi loppui hieman aikaisemmin verrattuna edellisiin päiviin. Luentojen ja labrojen jälkeen opettaja vastaili osallistujien kysymyksiin. Opettaja lähetti osallistujille sähköpostiin linkkejä eri Microsoftin sivuille, joilta löytyisi lisää opiskeltavaa sekä vinkkejä Azureen liittyen.

Latasin myös kaikki opiskelumateriaalit itselleni talteen pilveen. Näin voisin myöhemmin palata aiheeseen, jos tehtäviä siihen liittyen tulisi vastaan. Pysin tallentamaan aina kaikkien kurssien opintomateriaalit itselleni talteen kertausta varten. Se on helpottanut omaa oppimistani, kun on oma tietopankki käytettävissä.

Perjantai 11.10.2019

Tänään minulla oli etäpäivä. Minulla oli ollut jo viikon aikana flunssainen olo, joka oli nyt mennyt pahemmaksi. Etäpäivän ansioista minun ei tarvinnut hakea sairauslomaa. Pystyin tekemään työtehtävät kätevästi kotoa käsin, tartuttamatta muita.

Etäpäivän aloitin sähköpostien tarkastelulla. Kolmen päivän koulutuksen aikana olin vastailut vain akuutteihin viesteihin, joten tarkoituksena oli päästä ajan tasalle viesteissä.

Asiakkaalta oli tullut palvelupyyntö unohtuneesta salasanasta. Kävin resetoimassa käyttäjän salasanan asiakkuuden Active Directorysta. Tämän tehtyänä lähetin salasanan salatulla sähköpostilla asiakkaalle. Aloin työtehtävien jälkeen dokumentoida ohjeita itselleni tähän mennessä opituista asioista. Se helpottaa töiden tekoa, jos sattuu tulemaan sellainen työtehtävä vastaan, jota ei ole pitkään aikaan tehnyt.

Aloimme myös katsoa muutaman kollegan kanssa sopivaa ajankohtaa Microsoftin MS-100-sertifikaattikokeen suoritusta varten. Tulisimme lyömään päivämäärän lukkoon ensiviikolla. Trainee-ohjelman viikoittaisessa palaverissa tuli ilmi, että sertifikaatti tulisi olla suoritettuna marraskuun aikana.

Viikkoanalyysi 3

Tämän viikon analyysissä haluan keskittyä vuorovaikutustaitoihin sekä sähköiseen viestintään. Työurani aikana tämä on ensimmäinen kerta, kun työskentelen ICT-tehtävien parissa. Työpaikkanakin nykyinen on hyvin erilainen verrattuna edellisiin. Minulle on tullut monia uusia

vuorovaikutustilanteita vastaan. On ollut mielenkiintoista ja välillä myös haastavaa työskennellä sellaisessa ympäristössä, jossa osa kollegoistani, mentoreistani ja oma esimieheni mukaan lukien työskentelevät ulkopaikkakunnilla eri toimipaikoissa. Työpaikallani on myös etätömahdollisuus. Monet kollegoistani, jotka asuvat samalla paikkakunnalla kuin minä, työskentelevät etänä. Näissä tilanteissa voi olla, että heitä ei näe moneen viikkoon, vaikka meillä olisikin sama kotitoimisto.

Tämänkaltaisissa tilanteissa viestintävälineiden käyttö on tärkeää töiden etenemistä ajatellen. Viestintä on tähän mennessä sujunut kätevästi mm. sähköpostin, Skype ja Teamsin välityksellä. Työpaikan intra viestii ja uutisoi ajankohtaisista asioista myös päivittäin. Välillä, jos olen lukenut nopeasti esimerkiksi kollegan lähettämän Skype-viestin, olen saattanut ymmärtää sen väärin. Itselleni on myös tapahtunut kömmähdyksiä viestittelyssä. Kirjoittamalla nopeasti ja ajattelematta tarkemmin viestin muotoilua, voi vastaanottaja ymmärtää sen väärin. Sähköisessä kommunikoinnissa onkin haasteena selkeän ja ymmärrettävän viestin luominen.

Yhtenä kehittämisenkohteena itselläni on ollut trainee-jakson alusta asti ammattikielen kehittäminen. ICT-alan ammattitermistöön mahtuu monia sanoja sekä lyhenteitä, joita olen joutunut harjoittelemaan. Työpaikalla on käytössä myös omia lyhenteitä. Ne voivat kuvata tuotetta, projektia tai vaikkapa toimiston eri neuvottelutiloja. Ammattikieli on osa ammattitaitoa, millä luodaan yhteishenkeä ja helpotusta työasioista keskusteluun (Kaloinen, Suntinen & Vallisaari 2008, 42). Asiantuntijanrooliin pyrkiessäni, minun olisi myös tärkeää osata viestiä ammattisanastoa yleiskielellä. Työn sisältäessä paljon asiakaspalvelua, yleiskielen käytöllä varmistetaan, että asiakkaatkin ymmärtävät mitä on tehty (Kaloinen, Suntinen & Vallisaari 2008, 42).

Ammattikielen lisäksi minusta tuntuu, että itselläni sekä kollegoillani on kehitettävää puhe- ja kirjakielessä. Kun aikaisemmin tuli jo ilmi, keskusteluita käydään paljon sähköisesti eri viestintävälineitä käyttäen puhuen sekä kirjoittaen. Jotta väärinymmärryksiä tulisi mahdollisimman vähän esimerkiksi tekstipohjaisessa viestittelyssä, olisi tärkeää tiedostaa puhutun ja kirjoitetun kielen eroja. Puhekielellä kirjoitettu teksti voi vaikuttaa sekavalta ja katkonaiselta (Kaloinen, Suntinen & Vallisaari 2008, 44). Puhuessaa taas tiedot annetaan pienempinä annoksina, koska se on tarkoitettu vain kerran kuultavaksi (Kaloinen, Suntinen & Vallisaari 2008, 42). Tulisi siis kiinnittää huomiota kirjakielen käyttämiseen varsinkin kirjoitetuissa viesteissä työelämässä (Kaloinen, Suntinen & Vallisaari 2008, 46).

Suullisissa puhelinkeskusteluissa piilee myös omat haasteensa viestinnässä. Skype tai Teams-puhelut käydään yleensä ilman webkameraa. Keskusteluissa ei voi sanatonta viestintää käyttää hyväksi, joten asiat pitäisi puhua sen takia selkeästi ja ymmärrettävästi (Kaloinen, Suntinen & Vallisaari 2008, 69).

Olen huomannut muiden vuorovaikutustaidoissa paljon petrattavaa, kun kyseessä on muiden tervehtiminen toimistolla. Tämän taidon puute on henkilökohtaisesti ärsyttänyt minua useita kertoja. Aamulla kun menen toimistolle, pyrin aina tervehtimään vastaantulijoita, olivatpa he sitten tuttuja kollegoita tai täysin tuntemattomia henkilöitä. Sama pätee, kun käyn kahvikooneella tai lähdän töistä kotiin. Tervehtimisen ja hyvästelemisen pitäisi kuulua normaaliin huomaavaiseen käytökseen (Honkala, Kortetjärvi-Nurmi, Rosenström, Siira-Jokinen 2013, 83). Katsekontakti muiden kanssa voi olla myös haastavaa saada. Minulle on tullut vastaan tilanteita, jossa tervehdin entuudestaan tuntematonta henkilöä työpaikalla katsoen häntä silmiin, saamatta mitään vastausta. Katsekontaktista on useasti yritetty päästä pois katsomalla lattiaan. Suomalaisessa kulttuurissa ihmiset eivät helposti ala keskustella vieraiden kanssa ja ovat vähäpuheisia (Kaloinen, Suntinen & Vallisaari 2008, 46).

Suomalaisten tyypillinen vähäpuheinen kulttuuri luo siis omat haasteensa työpaikalla. Uskon silti jokaisella olevan mahdollisuus kehittyä tässä. Voin kehittää omia vuorovaikutustaitojani sekä sähköisen viestinnän tasoani noudattamalla löytämiäni havaintoja. Näillä keinoilla voisin kehittää myös kollegoitani työpaikalla. Oikeanlaisella viestinnällä ja vuorovaikutustaitojen hallinnalla olen siis yhden askeleen lähempänä asiantuntijanroolin päämäärää, sillä viestintätaidot ovat olennainen osa ammattitaitoa (Honkala, Kortetjärvi-Nurmi, Rosenström, Siira-Jokinen 2013, 9).

3.4 Viikko 4

Maanantai 14.10.2019

Osallistuin heti aamusta työpaikan järjestämään yleisperehdyttävään koulutukseen Skypeen välityksellä. Työpaikalla järjestetään aina muutamia kertoja vuodessa tämänkaltaisia koulutuksia uusille henkilöille. Yleisperehdyttävä koulutus oli mielestäni hyödyllinen. Pysyn näin paremmin ajan tasalla organisaation toiminnasta.

Koulutuksen jälkeen oli asiakkuiden viikoittainen palaveri. Palaverissa kävimme läpi avoimia tikettejä. Kollega oli kohdannut Skypeen liittyvän ongelman, joka oli tullut vastaan minulla aikaisemmin. Oman kokemuksen sekä korjaustoimenpiteen dokumentaatiollani pystyin nopeasti löytämään hänelle ratkaisun ongelmaan. Olen pyrkinyt viime aikoina dokumentoimaan kaikki työtehtävät, joita olen tehnyt. Se auttaa vianselvityksissä paitsi itseäni, mutta niin kuin tässä tapauksessa tuli ilmi, myös muita.

Iltapäivällä minulla oli varttikeskustelu esimieheni kanssa. Kävimme tulevia koulutuksia sekä kuulumisiani läpi.

Tiistai 15.10.2019

Työpäivä meni kokonaisuudessaan Teams-työpajan parissa. Työpajaa varten olivat kaikki pilvi-puolen mentorit saapuneet Helsinkiin. Tarkoituksena oli luoda automaatio Teams-kanavien perustamiseen ja hallintaan. Valmiilla sapluunalla helpotettaisiin asiakkaiden toimintaa kanavien luomisessa. Samalla voitaisiin varmistaa, että kanavat ja työryhmät olisivat nimetty organisaation standardin mukaisesti. Siten myös estettäisiin turhien kanavien synty. Oli mielenkiintoista olla mukana tässä, koska käytettyjen ohjelmien määrä alustan luomiselle oli hyvin laaja. Siinä käytettiin mm. Microsoftin Flowta, Azurea sekä Powershelliä. Flown avulla pystytään luomaan applikaatioita, joilla on jokin tehtävä O365-ympäristössä. Tehtävää tehdessämme pääsin oppimaan samalla organisaation dokumentoinnista. Uuden ominaisuuden tai alustan luomisessa organisaation ympäristössä tulisi aina tehdä kuvaava standardinomainen dokumentti nimeltään POC (Proof of Concept). Dokumentti sisältää käytänteen ja ratkaisun todennuksen. Hyvät käytänteet pitävät sisällään muun muassa sen nimen, miksi sitä tarvitaan, miten se tehdään, sen hyödyt sekä osallistujat (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 160). Emme saaneet kaikkea valmiiksi, joten työpajalle tullaan etsimään sopiva ajankohta sen jatkamiselle.

Keskiviikko 16.10.2019

Tämän työpäivän tein kokonaisuudessaan etänä, eli kotoa. Olen huomannut etäpäivien positiivisuuden varsinkin nyt, kun opinnäytetyön aloituksen myötä päivän velvollisuudet ovat kasvaneet. Päivät alkavat tällä hetkellä normaalisti työtehtävien parissa. Työpäivän jälkeen aika kuluu paljolti opinnäytetyön parissa. Lähdeaineistojen tutkiminen sekä viikkoanalyysien suunnittelu työpäivän jälkeen on välillä hyvin työlästä. Ylimääräinen uni aamuisin aamuruuhkassa istumisen sijasta tekee ihmeitä omalle jaksamiselleni.

Aamu alkoi O365-palaverilla Teamsissä. Aiheina olivat normaalisti ajankohtaiset asiat kuten juuri menossa olevat työt sekä tulevat. Sain myös tiketin hoidettavaksi, koska yksi mentoreistani jää viikon lomalle eikä ehdi sitä tekemään. Tehtävänä olisi listata asiakkaan organisaation kaikki Teams-kanavat sekä niiden käyttäjät. Työstimme tehtävää kollegani kanssa Teams-puhelua käyttäen. Ratkaisua ei löydy suoraan Azure AD -portaalista, joten se pitää hoitaa Powershell-komentoja käyttäen. Powershellin komentojen tekeminen sekä niiden tutkiminen googlen avulla on haastavaa. Emme päässeet vielä haluttuun lopputulokseen, joten työstäminen jatkuisi huomenna.

Saimme varattua yhdessä trainee-jakson O365-mooduulissa olevien henkilöiden kanssa ajankohdan MS-100-sertifikaattikoetta varten. Päivä tulisi olemaan torstaina 5. joulukuuta. Koetilaisuus pidetään Microsoftin yhteistyökumppani Sulavan tiloissa Helsingissä. Tulevina viikkoina tulisin käyttämään osan ajastani kokeen aiheiden opiskeluun.

Torstai 17.10.2019

Aamu alkoi eilisen tiketin hoitamisella. Pidimme kollegoiden kanssa lyhyen palaverin Teamsissa. Saimme mentoreiltamme Powershell-skriptin, jota hieman muokkaamalla saimme haettua halutut tiedot CSV-tiedostoon. Vein tiedot Excel-tiedostoon, jonka jälkeen järjestin eri tiedot käyttäjäystävällisempään muotoon. Liitin tiedoston osaksi tikettiä, minkä jälkeen siitä lähti ilmoitus asiakkaalle.

Työpäivän toinen tehtävä liittyi projektiin, jossa olen mukana. Pääsin samalla opastamaan kollegaani Sharepoint-ympäristön käytössä. Loimme yhdessä Sharepointiin valmiiksi eri käyttäjäryhmiä omine oikeuksineen. Nyt ryhmät olisivat valmiina oikeilla luku- sekä kirjoitusoikeuksilla, kun käyttäjiä alettaisiin kutsua Sharepoint-sivustolle projektia varten. On mukavaa vaihtelua päästä välillä perehdyttämään muita työtehtävissä, eikä olla vain itse mentoreiden perehdyttävänä. Kokemani perehdytys trainee-jakson aikana olisikin yksi aiheista mitä tulisin tarkastelemaan myöhemmässä viikkoanalyysissä. Haluaisin myös kehittää omia perehdyttämisen taitojani tulevaisuuden asiantuntijaroolia ajatellen. Hyvällä perehdytyksellä saadaan työt sujumaan sekä myönteinen ilmapiiri työpaikalla (Mironen 2018).

Päivän aikana osallistuin myös asiakastiemini viikkopalaveriin. Kävimme läpi ajankohtaisia asioita asiakkuuden ympäristössä.

Perjantai 18.10.2019

Aamulla minulla oli lyhyt palaveri Teamsissa mentorini kanssa. Hän oli jäämässä viikon lomalle, jolloin minä tuuraisin häntä Azure AD -tehtävissä. Kävimme lyhyesti läpi mitä tehtävät pitävät sisällään. Tein itselleni myös tarkan ohjeistuksen muistiinpanoihin, että en unohtaisi mitenkään ne hoidetaan.

Aloin valmistautumaan päivän aikana myös MS-100-sertifikaattikoetta varten. Koe on yhteensä 3,5 tuntia pitkä, joten lukemista on paljon. Löysin Udemy-sivustolta kokeeseen valmistavan videokurssin, jonka ostin itselleni käyttöön. Udemy on maailman laajin oppimisolusta verkossa. Digitaalisuus mahdollistaa virtuaalisen oppimisympäristön, joka on turvallinen paikka harjoitella erilaisia taitoja sekä prosesseja (Ruuska, Löytönen & Rutanen 2015, 191).

Ilmapäivällä osallistuin trainee-jakson viikoittaiseen välipalautepalaveriin. Suurin osa harjoittelijoista haluaisi tietää työssä jatkamisen mahdollisuuksista trainee-jakson jälkeen. Kaikki paitsi yksi harjoittelijoista on ilmaissut halunsa jatkosopimukselle. Olen huomannut keskusteluni muiden harjoittelijoiden kanssa, että epävarmuus työn jatkosta on aiheuttanut pientä stressiä keskuudessamme. Trainee-jakson vetäjä sanoi, että he odottavat vielä ylemmältä taholta virallista hyväksyntää tähän.

Viikkoanalyysi 4

Neljännessä viikkoanalyysissä haluan keskittyä omaan oppimiseeni ja sen kehittämiseen. Viimeiset puoli vuotta ovat menneet todella nopeasti työpaikalla oppiessa. Vastaan on tullut monia eri aiheita, joita on pitänyt oppia:

- Työpaikan kulttuuri, palvelut ja toimintatavat
- Eri ohjelmistot, työvälineet sekä niiden käyttö
- Verkostoituminen ja henkilöstöön tutustuminen
- O365-opintomoduulin monet koulutukset ja sertifikaattikokeeseen valmistautuminen
- ICT-alan sanasto ja lyhenteet

Kaikkea mitä työntekoon ja työtehtäviin on vain sidoksissa. Välillä tämä oppimisen määrä kuuden kuukauden sisällä onkin ollut haastavaa ja raskasta. Tietoa on pitänyt varastoida muistiinpanoihin, mutta ennen kaikkea omaan päähäni.

Oppimisen eri muotoja on myös ollut paljon. Oppiminen on tapahtunut kuuntelemalla, lukemalla sekä konkreettisesti tekemällä. Esimerkkejä eri oppimistilaisuuksista, joissa näitä muotoja olen päässyt käyttämään, on ollut muun muassa mentoreiden järjestämät työpajat. Työpajoilla on päästy harjoittelemaan ryhmässä eri ohjelmistojen ominaisuuksia mentorin opastamana. Tutuksi on tullut koulutuskeskuksien järjestämät luennot diaesityksineen sekä opitun harjoittelu virtuaalisissa labraympäristöissä. Projektityöstä olen saanut kokemusta projekteista, joissa olen osallisena. Työtehtäviä tehdään myös itsenäisesti. Ylipäättänsä päivittäisellä työtehtävien tekemisellä on päässyt oppimaan paljon. Käytännön tekemisen lisäksi tärkeää olisi myös tunnistaa eri oppimislähteet, sillä niiden avulla voitaisiin tukea omaa sekä muiden oppimista (Kupias & Peltola 2019, 18). Oppimislähteiden runsauden vuoksi työpaikka onkin oppimisympäristönä hyvin rikas (Kupias & Peltola 2019, 18).

Olen huomannut, että työpajoihin sekä projekteihin osallistuminen on ollut tähän asti mielestäni hyödyllistä omaa oppimistani ajatellen. Ryhmässä tapahtuva opiskelu edistää vuorovaikutustaitoja. Silloin opitaan muiden käsityksiä kuunnellen ja niistä yhdessä keskustellen. Ryhmätilanne on samalla oiva väline harjoittaa ja kehittää ongelmanratkonnan taitoja. Yhdessä oppiminen onkin parhaimmillaan toisilta oppimista sekä toisten auttamista. Siten voidaan parantaa omaa ja muiden ryhmään osallistujien oppimistuloksia sekä tiedollisen oppimisen laatua. (Kaloinen, Suntinen & Vallisaari 2008, 15.)

Yhtenä opiskelun haasteena on ollut monien asioiden muistaminen. Miten saisin varastoitua kaiken mahdollisen tiedon päähäni? Luettuani muistin toimimisesta lähdeaineistoista on ollut

helpottavaa tiedostaa, että kaiken muistaminen on mahdotonta. Jos muistaisimme aivan kaiken elämästämme emme pystyisi ajattelemaan tehokkaasti (Lonka 2014, 11). Aivojen ja muistamisen kannalta on yhtä tärkeää sammuttaa vanhoja muistoja kuin luoda uusia asioiden välisiä yhteyksiä (Lonka 2014, 11). Se näkyy konkreettisesti itselläni siten, että en ajattele entisellä uralla tehtyjä työtehtäviäni, koska ne eivät ole mitenkään sidoksissa nykyisiin työtehtäviini. Muistamista voisin kehittää erilaisilla muistikikoilla. Ne voisivat olla avainsanojen, mielikuvien tai tarinoiden luomista opittavasta aiheesta (Rajavaara 2016).

Päiväkirjamerkinnöistäni on tullut ilmi, miten aiheet voivat vaihdella päivittäin yhdestä useaan. Monen aiheen välillä hyppiminen on ollutkin yksi haasteista oppimisessa. Muisti kuormittuu siinä vaiheessa, kun asioita on mielenpäällä useampi kuin kaksi tai kolme (Lonka 2014, 24). Voisin helpottaa tätä kuormitusta sekä muistamista esimerkiksi tekemällä samoja työtehtäviä toistuvasti. Ihminen muistaa parhaiten asiat, jotka toistuvat usein (Lonka 2014, 26). Olen huomannut muistavani työtehtävät sitä paremmin, mitä useammin olen niitä tehnyt. trainee-jakson alussa tiettyjen toimintojen käyttäminen Active Directoryssa tai tikettien hallinnointijärjestelmässä tuntui haastavalta. Toistamisen takia ne sujuvat nyt ulkomuistista.

Yksi keino, miten voisi entisestään kehittää oppimisen taitoa on opittavan asian reflektointi. Tehty työ kartuttaa kokemuksia, joista on mahdollista oppia. Kokemuksista opitut asiat voivat tosin jäädä unholaan, jos niitä ei käydä mielessä kertaamassa reflektion ja pohdinnan avulla aika ajoin. (Kupias & Peltola 2019, 24.)

Toisen viikon viikkoanalyysissä aiheenani oli kysymisen taito. Tätä keinoa käyttäen voitaisiin samalla kehittää oppimista. Kysymisellä on monia tavoitteita. Yksi niistä onkin oppimisen kannalta hyvin tärkeää, sillä kysymällä halutaan löytää vastauksia sekä kerätä tietoa (Grönfors 2012, 33).

Tämän viikon analyysissä olen saanut lähdemateriaalista tukea jo aikaisemmin opittuihin asioihin. Samalla minulle on kertynyt tietoa ja taitoa siihen, miten voisin vastaavaisuudessa olla entistä parempi oppija. Työtehtävien toistaminen, opitun asian reflektointi, eri muistikikat, ryhmässä työskentely ja kysyminen ovat kaikki yhdessä oivia keinoja siihen. Kaikki oppivat läpi elämän (Virta 2019). Tapahtuipa oppiminen työssä, koulussa tai vapaa-ajalla, se tulee olemaan osana elämäni nyt ja aina.

3.5 Viikko 5

Maanantai 21.10.2019

Minulla oli tämän viikon maanantai sovittu palkattomaksi vapaapäiväksi.

Tiistai 22.10.2019

Viikon ensimmäinen työpäivä tapahtui kotoa käsin etänä. Päivä meni kokonaisuudessaan MS-100-sertifikaattikokeeseen opiskellen. Olin ostanut Udemystä videoverkkokurssin tätä varten. Tein jokaisen videon aikana muistiinpanoja vihkooni. Muistiinpanojen avulla voisin entisestään tehostaa oppimistani ja helpottaa kokeeseen kertaamista, sillä muistiinpanovihkoni on miinulla aina repussa mukana. Oppimisen ja kertaamisen lisäksi kokonaiskuvan rakentaminen opiskeltavasta aiheesta kyseisiä keinoja käyttäen tukee oppimistani (Helsingin Yliopisto 2018). Olenkin tehnyt muistiinpanojen lisäksi sovelluksien rakennepolut piirtäen, eli niitä seuraamalla voin helposti nähdä mitä mikäkin välilehti pitää sisällään ja mistä tietyn säädöksen tekeminen onnistuu.

Etäpäivinä tapahtuva itsenäinen opiskelu on auttanut minua paremmin keskittymään opiskeluaiheisiin. Häiriötekijöitä toimistolla voivat olla muun muassa äänekkäät kollegat, joita kotona ei ole.

Keskiviikko 23.10.2019

Aamu alkoi tuotantopäällikön pitämällä kvartaali-infotilaisuudella. Kvartaali-infossa käytiin organisaation nykytilannetta, tulevaisuuden tavoitteita sekä suunnitelmia läpi. Tilaisuudessa näytetyt materiaalit pitivät sisällään paljon mittareita ja lukuja, joilla voitiin seurata kehitystä. Organisaatiossa on tärkeää olla yhteinen tavoite. Kun tavoitteet ovat kaikille selvät, on työntekijöiden helpompi priorisoida omaa työtään. (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 136-137.)

Loppupäivä meni kollegan kanssa työskennellessä. Meille tuli tehtäväksi avata asiakkaan palvelimien palomuureihin portteja. Avattujen porttien sekä oikean IP-osoitteen avulla työpaikan toiminnanohjausjärjestelmä saisi yhteyden palvelimille. Järjestelmä pystyisi seuraamaan palvelimien reaaliaikaista tilaa. Samalla se helpottaisi vianselvityksiä. Jos jokin asiakkaan ohjelmistoista ei toimi, voitaisiin selvittää, onko ohjelmiston sisältävä palvelin alhaalla järjestelmästä käsin.

Torstai 24.10.2019

Päivä jatkui eilisellä tehtävällä. Työstä kertyi hyvää kokemusta palvelinten palomuureista. Säättöjen toistaminen palvelimelta palvelimelle oli minusta oppimismielessä hyödyllistä. Viime viikkoanalyysissä kävin juuri läpi, miten voisin muistaa paremmin asioita. Analyysissä tuli ilmi, miten ihminen muistaa parhaiten asiat, jotka toistuvat usein (Lonka 2014, 26). Säättöjen tekeminen vaati muutoksien kirjaamista. Samalla opin dokumentaatiosta. Tein itselleni myös ohjeet, joita voisin käyttää tulevaisuudessa, jos samankaltainen työ tulisi tehtäväksi. Tulen keskittymään tämän viikon analyysissä juurikin dokumentoinnin sekä ohjeiden merkitykseen työelämässä.

Osallistuin iltapäivällä palaveriin liittyen projektiin, jossa olen mukana. Palaverin aikana kävimme agendan asiat kohta kohdalta läpi. Yhtenä aiheista oli Sharepoint-käyttäjryhmien ja oikeuksien luonti. Kollegan kanssa teimme ne viime viikolla. Kiireiden vuoksi tämänkaltaiset palaverit, joissa käydään nykyhetkeä ja tulevaa läpi ovat mielestäni hyödyllisiä. Osallistujat pääsevät kerralla ajan tasalle monesta asiasta. Palavereissa on kaikki projektin osalliset yleensä mukana. Se on oiva tilanne kysyä sekä jakaa tietoa toisten kanssa (Grönfors 2012, 36). Toisen viikon analyysissä kävin läpi kysymisen taitoa, joten tässäkin tilanteessa voidaan kysymistä tehostamalla edistää omaa sekä muiden osallistujien oppimista (Grönfors 2012, 36).

Perjantai 25.10.2019

Päivä meni kokonaisuudessaan Udemyn MS-100 videoiden katselemiseen. Jatkoisin muistiinpanojen tekoa jokaisesta läpikäydystä aiheesta. Päivän päätteeksi tarkistin töiden kohdennukset työajankirjausjärjestelmästä.

Viikkoanalyysi 5

Niin kuin aikaisemmin mainitsin, haluan keskittyä tämän viikkoisessa analyysissä dokumentoinnin ja ohjeiden merkitykseen työelämässä. Omassa tiimissäni ei ole olemassa kaikkia tarpeellisia ohjeita päivittäisen työn tekemiseen. Dokumentaatioissa on toki sanottu, kuka on vastuussa mistäkin tehtävästä. Asiakkaan palvelukuvaukset, sopimukset sekä projektien asiakirjat ovat myös nähtävissä. Asiakkaan kaikki palvelimet ovat listattuina tehtäväkuvauksiin. Virallisia ohjeita on tikettien hallinnasta ja yhteyshenkilöistä sekä keneen ottaa yhteyttä tilanteesta riippuen. Tähän viralliset kirjatut ohjeet jäävätkin.

Olen aina kysynyt kollegoilta sekä mentoreiltani neuvoa, jos vastaan on tullut uusi tehtävä, johon en ole löytänyt ratkaisua. Tilanteita tullessa useita viikossa, varsinkin alussa, olen joutunut kyselemään paljon. Kollegoilta olen vain muutamassa tilanteessa saanut kirjallisen ohjeen ongelman hoitamiseen. Muutoin opastus on tapahtunut konkreettisesti näyttämällä sekä puhumalla. Välillä minusta on tuntunut, että ohje tekstimuotoisena olisi kätevämpi ratkaisu. Sähköinen dokumentti olisi sitä paitsi heti käytettävissä. Kollegat ja mentorit taas eivät aina ole käytettävissä, kun apua tarvitsisi. Tämä onkin yksi syy, miksi olen aloittanut ohjeiden dokumentoinnin itseäni varten. Olen kerännyt suurimman osan tehdyistä tehtävistä OneNoteen muistiinpanojen sekä kuvakaappauksien kera. Kuvakaappaukset ohjelman käyttöliittymästä, säädöistä, tai tehtävän asian visuaalisesta näkymästä helpottavat itseäni hahmottamaan sekä sisäistämään ohjeen tarkoitusta. Kuvakaappaus onkin usein tarpeellinen erilaisten ohjeiden laatimisessa (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 73).

Toisena syynä ohjeiden dokumentointiin on muiden opastaminen. Voin kuvitella tilanteen, jossa uusi työntekijä aloittaa organisaatiossa työskentelyn. Tein itse niin noin puoli vuotta sit-

ten. Aluksi voi tuntua hyvinkin haastavalta tulla suoraan koulunpenkiltä isoon ICT-taloon töihin. Oli työntekijä sitten aloittelija tai kokeneempi ammattilainen, hänen on helpompi opetella ja edetä työtehtävissään, jos niihin löytyy selkeät ohjeet. Voin samaistua tähän tilanteeseen täysin aloittelevana tekijänä. Mieleeni juolahtaa useampi tehtävä, jonka olisin voinut hoitaa nopeammin, jos minulla olisi ollut selkeät ohjeet. Nyt minulle on jo niitä kertynyt jonkin verran.

Olipa ohje mistä tehtävästä tahansa, on tärkeää tallettaa se muotoon, jonka kaikki pystyvät avaamaan. Ohje tulee samalla tallettaa paikkaan, josta se on helposti löydettävissä siitä kiinnostuneille. Tiedon kulkiessa vapaasti koko organisaatiossa, se luultavimmin tavoittaa henkilön, joka sitä työtehtävissään tarvitsee. Ohjeiden löytyessä helposti voidaan vahvistaa koko organisaation tiimiälyä. (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 160.)

Jos työpaikkani päättää järjestää samanlaisen trainee-jakson uusille harjoittelijoille ensi vuonna, tulee minulla olemaan valmiina kaiken kattava arkisto sähköisessä muodossa olevia ohjeita heidän käytettäviksi. Virtuaalisena välineenä dokumentit ja ohjeet voivat olla oiva tapa yhteisen tietämyksen jalostamiselle ja keräämiselle (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 68). Kerään tietoa talteen, josta siitä voi olla hyötyä itselleni ja samalla koko organisaatiolle.

3.6 Viikko 6

Maanantai 28.10.2019

Viikko alkoi normaalisti sähköpostin selaamisella. Minulle oli tullut kutsu työpaikan järjestämään palaveriin, jossa tehtäisiin yleiskatsaus Microsoftin sertifikaattikokeista. Jokainen trainee-jakson osallistujista suorittaa vuoden loppuun mennessä jonkin sertifikaatin työtehtäviinsä liittyen. Palaverissa käytiin kokeiden rakennetta, jaottelua sekä erilaisia kysymystyyppejä läpi. Tarkoituksena oli valmistaa osallistujia koetta varten. Koetilanteeseen valmistautuminen helpottaa kokeen suorittamista. Pystyin jakamaan omaa tietämystäni muille, koska olen osallistunut useampaan Microsoftin koulutukseen, jossa kouluttajat ovat antaneet vinkkejä.

Iltapäivällä oli viikoittainen asiakaspalaveri. Asiakkuuden tuotantopäälliköltä tuli tehtäväksi dokumentoida viime viikolla alkaneet palvelinten palomuriorporttien avaukset. Dokumentaatio sisältäisi tehdyt säädökset sekä ohjeet, miten ne tehdään. Jatkan säädöksiä tekemistä huomenna yhdessä kollegani kanssa.

Päivän päätteeksi opiskelin Udemyssä olevia MS-100-materiaaleja. Käyn yhden aiheen kerralla läpi, ottaen samalla muistiinpanot ylös kertaamista varten.

Tiistai 29.10.2019

Aloimme aamusta kollegani kanssa tehdä loppuja palomuuriauvauksia palvelimia varten. Säädot tehtyämme ilmoitimme siitä toiselle kollegalle, joka pystyisi kokeilemaan yhteyksien toimivuuden toiminnanohjausjärjestelmän ja palvelinten välillä. Yhteyden testaus siirtyi huomiselle, koska se vie oman aikansa.

Tehtävää tehdessämme dokumentoin samalla tehdyt muutokset Excel-tilukseen. Aloitin samalla kuvakaappauksien keruun ohjeen tekoa varten. Niin kuin edellisessä viikkoanalyysissä tuli ilmi, ovat kuvakaappaukset usein tarpeellisia ohjeiden valmistamisessa.

Keskiviikko 30.10.2019

Keskiviikko alkoi normaalisti O365-viikkopalaverilla. Palaveria vetävä henkilö oli poissa, joten toinen mentoreistani tuurasi häntä. Kävimme läpi menossa olevia sekä tulevia projekteja. Samalla katsoimme muutamia mielenkiintoisia tikettejä, joita mentoreille oli tullut vastaan. Mentorini näytti muun muassa, miten uuden asiakasorganisaation lisääminen onnistuu Azure AD:hen. Uutta asiakasorganisaatiota lisättäessä tulee varmistaa, että Azure AD:n synkronointi keskeytetään kaikkien eri asiakkuuksien osalta. Näin varmistetaan, että säätöjä tehdessä synkronointi ei ole päällä muillakaan asiakkuuksilla, josta voisi aiheutua harmia ja hitautta heidän ympäristössään. Säätöjen lisäksi uuden asiakasorganisaation verkkotunnus (Domain) pitää lisätä ja verifioida isäntäorganisaation nimipalvelujärjestelmään (Domain Name System - DNS). Mentorini kertoi, kenelle verkkotunnuksen lisäämisestä pitää laittaa viestiä. Otin itselle muistiinpanoja varten muutaman kuvakaappauksen, joiden avulla muistan, mistä tarvittavat säädot löytyvät. Teamsin jaetulla työpöytänäkykymällä sai kätevästi seurattua, mitä ollaan tekemässä.

Päivä jatkui eilisen palomuuriauvaus-tehtävän parissa. Olimme saaneet vastauksen kollegalta eiliseen viestiin, joka liittyi toiminnanohjausjärjestelmän sekä palvelinten välisen yhteyden testaamiseen. Tehdyt säädot olivat menneet oikein ja yhteydet toimivat moitteetta. Tästä onnistumisen tunteesta oli hyvä jatkaa tehtävän dokumentaatiota. Maanantaina asiakkuuden tuotantopäällikkö oli pyytänyt minua tekemään ohjeet tästä toimenpiteestä, kunhan se oli todettu toimivaksi. Tein selkokiekiset ohjeet Word-dokumenttiin, jossa jokainen säätö oli kuvakaappauksen sekä tekstin kera selitetty. Lopuksi lähetin Excel-tiluksen ja Word-dokumentin tuotantopäällikölle, mistä seurasi kiitos hänen osaltaan.

Tästä työpäivästä jäi oikein hyvä onnistumisen tunne. Olin tyytyväinen, että muutaman päivän työtehtävä oli onnistuneesti saatu päätökseen. Positiivinen palaute kiitoksen kera ylemmältä taholta tehosti onnistumisen tunnetta entisestään.

Torstai 31.10.2019

Aamupäivällä opiskelin Udemyssä MS-100-materiaaleja. Iltapäivällä toimistolla oli neljän tunnin ryhmäpalaveri, johon osallistui esimiehen lisäksi kaikki kollegat ryhmästämme. Oli mukava nähdä kasvotusten kollegoita, jotka tekevät muiden asiakkuuksien parissa töitä. Näen heitä kasvotusten todella harvoin. Samalla pääsin tutustumaan kahteen uuteen työntekijään, jotka olivat aloittaneet organisaatiossa muutama kuukausi sitten. Palaverin alussa oli esittelykierros, jonka avulla sai kuulla muiden työhistoriasta ja mistä he ovat kotoisin.

Meille ilmoitettiin muutoksesta ryhmän sisällä. Asiakkuus, johon minä kuulun, siirtyy omaksi ryhmäkseen. Samalla esimiehekseni tulisi vaihtumaan nykyisen asiakkuuden tuotantopäälliköksi. Palaverin lopussa sain oikein mahtavan uutisen esimieheiltäni. Hän oli juuri saanut hyväksynnän sähköpostiin ylemmältä taholta minun rekrytoimisesta vakituiseksi työntekijäksi, kunhan trainee-ohjelma tulisi päätökseen. Aikaisemmin olen maininnut, että jatkomahdollisuudet ovat aiheuttaneet pientä stressiä minun sekä muiden harjoittelijoiden keskuudessa. Tämän vuoksi minulla oli todella hyvä olo ja yksi stressinaihe vähemmän.

Palaverin jälkeen halukkaille oli varattu Virgin Oil -ravintolasta Helsingissä pöydät, jossa työpaikka kustansi ruuat juomineen. Loppuilta meni todella mukavasti kollegoitteni kanssa keskustellen ja nauraen. Jatkopaikassa tarjosin vielä kaikille kierroksen juomia hyvien uutisten johdosta.

Perjantai 1.11.2019

Perjantaina aloitin työt energisellä mielellä eilisen hyvän uutisen johdosta. Sovimme esimieheni kanssa palaverin seuraavalle viikolle liittyen rekrytointiin. Samalla voisimme käydä läpi esimiehen muutoksesta aiheutuvia tehtäviä. Muutos tapahtuu vielä tämän vuoden puolella.

Loppupäivästä autoin kahta muuta harjoittelijaa, jotka kuuluvat minun lisäksi trainee-ohjelman O365-opintomoduliin. Molemmilla oli selvitettävänä ongelma, josta he olivat laittaneet meidän omalla Teams-kanavalla viestiä. Minulla oli omien työtehtävien ja ongelmatilanteiden dokumentaation ansiosta valmiiksi ratkaisut, jotka pystyin lähettämään heille. Viimeviikon analyysissä kävin juuri läpi dokumentaation tärkeyttä työnteossa, joten tässä on hyvä esimerkki siitä, mitä dokumentaatiolla voidaan saavuttaa.

Viikkoanalyysi 6

Trainee-ohjelman tarkoituksena on kouluttaa jokaisesta harjoittelijasta oman opintomodulin asiantuntija. Tämän kertaisessa viikkoanalyysissä haluan keskittyä hyvin tärkeään aiheeseen osana harjoittelujaksoa, eli uuden työntekijän perehdyttämiseen.

Aloittaessani trainee-jaksoa, minua ohjasti heti alussa trainee-ohjelman vetäjä. Hän oli ollut osallisena meidän harjoittelijoiden rekrytointia sekä opintopolkujen suunnittelua. Aloittavien harjoittelijoiden kesken määrättiin myös omat mentorit opintomoduulista riippuen. Mentorit järjestäisivät meille koulutuksia, tukisivat ja opastaisivat käytännön tehtävissä sekä lopulta antaisivat työtehtäviä meille tehtäväksi itsenäisesti tai ryhmässä.

Esimiehelläni on ollut suuri merkitys omassa perehdytyksessäni ja kehittymisessäni. Heti aluksi sain häneltä perehdytysuunnitelmadokumentin. Dokumentti pitää sisällään listan monista asioista liittyen työsuhteen aloitukseen, työkuvaukseen, organisaation toimintatapoihin sekä hierarkiaan. Dokumentti on mielestäni hyvin järjestelty. Siihen on selkeästi merkitty jokaisen osa-alueen perehdyttäjä. Oli se sitten itseopiskelua, trainee-ohjelman mentoreiden tai esimiehen järjestämää perehdytystä. Jokaisen aiheen kohdalla on myös linkki, jota kautta pääsee organisaation intraan lisäopiskelua varten. Kun aihe oli tullut tutuksi, pystyi sen merkityä hoidetuksi. Saatuaani perehdytysdokumentin valmiiksi, kävimme vielä esimiehen kanssa sen yhdessä läpi. Tämän jälkeen dokumentti lähetettiin henkilöstöhallintoon suoritettuna. Näin jälkeensä palaan vieläkin tarkastelemaan dokumenttia silloin tällöin. Jos olen unohtanut esimerkiksi jonkin asian vaikkapa laskutuksesta tai työterveydenhuollosta, pääsen linkejä pitkin nopeasti aiheeseen käsiksi.

Perehdyttäjini ovat olleet myös monet kollegat, jotka olen tavannut asiakastöiden parissa. Kokeneet kollegat ovat oiva tiedon lähde. Heiltä voin kysyä neuvoa uusia työtehtäviä tehdessä. Kollegoitani ovat olleet myös muut trainee-ohjelman harjoittelijat. Ollessamme kaikki samassa veneessä trainee-ohjelmassa uudella työpaikalla, harjoittelijoiden välinen vertaistuki on ollut korvaamaton henkireikä omaa jaksamista ajatellen. Aikaisemmin mainitsemani intra toimii uuden työntekijän perehdyttäjänä kätevästi. Intran eri dokumentit, ohjeet sekä videot ovat aina katsottavissa. Organisaatiolla on työntekijöille käytettävissä myös sähköinen oppimisympäristö, jossa on tarjolla eri kursseja niistä kiinnostuneille. Yleisperehdytystilaisuuksia järjestetään koko henkilöstön kesken Skypessä, jos esimerkiksi jokin työntekoon vaikuttava uusi järjestelmä on tulossa käyttöön.

Perehdyttäjiä on tähän mennessä ollut useita. Henkilöt ovat määräytyneet perehdyttäjän tehtävään asiakokonaisuuksista sekä aiheista riippuen. Esimies on yleensä vastuussa uuden työntekijän perehdytyksestä, mutta perehdytystyöhön voidaan myös delegoida kuka tahansa muu (Eklund 2018, 140).

Hyvät vuorovaikutustaidot kuuluvat toimivaan perehdyttämiseen ja siitä huolehtiminen kuuluu delegoitujen perehdyttäjien vastuulle (Eklund 2018, 147). Trainee-jakson aikana on ollut todella hyvä, että eri viikoittaisia vuorovaikutustilaisuuksia pidetään palaverien muodossa jatkuvasti. Yksi niistä on esimiehen pitämät varttikeskustelut Skypessä. Alussa niitä pidettiin

kerran viikossa, mutta nyt hieman kokeneempana harjoittelijana kahden viikon välein. Toisena on keskiviikkoisin tapahtuva O365-palaveri opintomoduulin mentoreiden kanssa. Kolmantena tulee tuotantopäällikön pitämät asiakastiimipalaverit kollegoitteni kanssa maanantaisin sekä torstaisin. Viimeisenä on trainee-ohjelman vetäjän pitämä välipalautetilaisuus perjantaisin. Jokaisessa näistä on mahdollista keskustella muiden kanssa kuulumisista, tehdyistä työtehtävistä, mahdollisista ongelmista tai ylipäättänsä informoida asioista, joista jokaisen pitäisi olla ajan tasalla.

On erittäin positiivista, että organisaatiossa annetaan riittävälle vuorovaikutukselle mahdollisuus. Tiedon siirtäminen ja siitä informoiminen muille ei ole sama asia kuin vuorovaikutus, joten ajankohtaisista asioista keskusteleminen muiden kanssa viikoittain välttää ylimääräisten väärinkäsityksien, konfliktien tai turhautumisen syntyä (Eklund 2018, 148).

Harjoittelijan sekä uuden työntekijän perspektiivistä on siis hyvä, että perehdytyksestä vastaa useampi henkilö kuin vain esimies yksin. Uusi työntekijä pääsee heti verkostoitumaan ja kasvattamaan osaamistaan useamman perehdyttäjän johdolla. (Eklund 2018, 141.)

Tämän viikon analyysissä kävin perehdytystä läpi sekä omien kokemuksieni että yleisemmin uuden työntekijän näkökulmasta. Tulen jatkamaan myös seuraavan viikon analyysissä perehdytyksen parissa. Seuraavalla kerralla keskitynkin siihen, miten itse voin olla hyvä perehdyttäjä. Mitä taitoja siihen tarvitaan ja mihin tulisi kiinnittää huomiota muiden opastuksessa. Oppiessani hyväksi perehdyttäjäksi, olen askeleen lähempänä ammattitaitoisen asiantuntijan roolia. Voin käyttää oppimaani siihen, että opastan muita tehokkaiksi toimijoiksi, ovatpa he sitten uusia tai vanhoja työntekijöitä organisaatiossa.

3.7 Viikko 7

Maanantai 4.11.2019

Viikko alkoi sähköpostin selaamisella. Sähköpostissa oli vahvistus Microsoftilta tämän viikkoiseen koulutukseen. Koulutuksen aiheena on Microsoft Intune -ohjelman käyttö ja hallinnointi. Koulutus kestää tiistaista torstaihin. Microsoft Intune on pilvipohjainen palvelu, eli sillä voidaan hallita mobiililaitteita sekä Windows 10 -käyttöjärjestelmää käyttäviä tietokoneita etäältä sähköistä portaalia käyttäen.

Sähköpostin selaamisen jälkeen keräsin tarvittavia dokumentteja rekrytointia varten. Kävimme yhdessä esimieheni kanssa Skypessä läpi asioita palkkaukseen liittyen. Esimiehen vaihtuessa vielä tämän vuoden aikana, keskustelimme myös vaihdoksen tuomista muutoksista. Nykyinen esimieheni pysyy vielä opinnäytetyön tarkastajan roolissa, kunnes se on valmis.

Jatkoin Udemyssä MS-100-sertifikaattiin opiskelua. Yhtenä aiheista oli Sharepoint. Tämä oli hauska yhteensattuma, sillä yksi kollegoistani lähetti minulle sähköpostilla kysymyksen liittyen Sharepointin yhteen ominaisuuteen. Vastasin testaavani ominaisuutta parin päivän sisällä, kunhan koulutukselta ennättäisin. Selvitettyäni asian ilmoittaisin lopputuloksesta hänelle.

Tiistai 5.11.2019

Päivä alkoi Keilaniemessä Microsoftin tiloissa. Kolmen päivän koulutuksen aiheena on aikaisemmin mainitsemani Microsoft Intune ja sen hallinnointi. Opettaja ilmoitti päivän aluksi, että Intune-ohjelman nimi oli vaihtunut juuri edellisenä päivänä Endpoint Manageriksi. Nimenmuutoksen syy on Microsoft Intunen sekä heidän SCCM (System Center Configuration Manager) -järjestelmähallintatyökalun yhdistäminen. Microsoftilla on juuri menossa viiden päivän konferenssi nimeltä Ignite Yhdysvalloissa Orlandossa. Konferenssi on IT-ammattilaisille suunnattu Microsoftin isännöimä tapahtuma, jossa käy vuosittain tuhansia vieraita. Tapahtumassa julkistetaan ja näytetään sovelluksien uusia ominaisuuksia sekä päivityksiä.

Kurssin ensimmäinen päivä meni samalla kaavalla kuten aikaisemmat kurssit. Opettaja luennoi sekä antoi meille sähköiset materiaalit labraympäristöä varten itsenäisesti tehtäväksi. Intunen ollessa tarkoitettu mobiili- sekä älylaitteiden hallintaan, aion huomenna ottaa kotoa mukaan Apple Ipad -tabletin testattavaksi.

Sovin päivän aikana huomisaamulle lyhyen palaverin Skypessä mentorini kanssa. En vielä löytänyt ratkaisua Sharepoint-kysymykseen, josta sain maanantaina viestiä. Käymme asian yhdessä hänen kanssaan läpi.

Keskiviikko 6.11.2019

Aamu alkoi kotoa, kun minulla oli sovittu mentorini kanssa lyhyt Skype-palaveri. Mentorini antoi neuvoja kysymykseeni sekä näytti tarvittavat säädöt jaetun työpöytänäkymän avulla. Otin itselleni muutaman kuvakaappauksen talteen, jotta muistaisin säädöt myöhemmin. Lähetin tämän jälkeen viestiä kollegalleni joka alun perin oli kysynyt tästä Sharepoint-ominaisuudesta ja onko se mahdollista toteuttaa. Pyysin häntä varaamaan sopivan ajankohdan perjantaille Skype-palaverin muodossa, jolloin voin näyttää kuinka säätö tehdään.

Aamun tehtävien jälkeen lähdin ajamaan kohti Keilaniemiä. Microsoftin kurssi jatkui labratehtävillä. Tällä kertaa pääsin kokeilemaan säätöjä Applen tabletille sekä labraympäristön virtuaalikoneeseen.

Torstai 7.10.2019

Tänään oli viimeinen päivä Microsoftin kurssia. Labratehtävät loppuun saatuamme pääsimme vielä esittämään kysymyksiä opettajalle aiheesta. Vinkiksi hän antoi muutamia blogeja sekä sivustoja, joista löytyy lisäinformaatiota aiheesta. Keräsin itselleni kaikki kurssin sähköiset materiaalit talteen myöhempää tarkastelua varten.

Perjantai 8.10.2019

Perjantai alkoi Skype-palaverilla, jonka kollegani oli varannut Sharepointiin liittyen. Pystyin esittämään hänelle kätevästi ratkaisun Skypen työpöytäjako-ominaisuudella. Tämän jälkeen minulla oli toisen kollegan kanssa palaveri liittyen sekä Sharepointiin. Hän oli huomannut ongelman, jossa Sharepoint-kirjastojen kansiot eivät näkyneet käyttäjille, vaikka käyttöoikeudet oli asetettu oikein. Hetken testailtuani ongelma selvisi. Kirjastojen välillä oli kopioitu kansioita, joten yksittäisiä oikeuksia oli jäänyt muutamille kansioille käyttöön. Kansioden tulisi siis periä oikeudet suoraan kirjastolta.

Meillä oli viikoittainen O365-palaveri, joka oli poikkeuksellisesti siirretty tälle päivälle Microsoftin koulutuksen takia. Kävimme läpi tikettejä sekä O365-ympäristön uusia ominaisuuksia Microsoftin portaalista. Viime viikon Azure AD:n synkronointiin tuli myös hyvää kertausta, sillä yksi tiketeistä liittyi siihen. Mentori näytti, miten pilvessä oleva Azure AD kommunikoi asiakkaan Active Directoryn kanssa piirtämällä siitä kuvan meille. Tämä oli mielestäni hyvä keino sisäistää kokonaiskuva sen toiminnasta.

Päivän aikana tuli myös tiketti asiakkaan salasanan nollaamisesta. Toisessa tiketissä käyttäjälle piti luoda luku- sekä kirjoitusoikeudet Sharepoint-kirjastoa varten. Päivän monien palaverien viimeisenä oli trainee-ohjelman viikoittainen välipalautetilaisuus. Lopuksi kirjasin työajankirjaamisjärjestelmään viikon työt.

Viikkoanalyysi 7

Viime viikon analyysissä kävin läpi kokemaani perehdytystä työpaikalla. Kaikki minun perehdyttäjani ovat asiantuntijoita omissa aihealueissaan. Olen huomannut, että se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että asiantuntija olisi hyvä perehdyttäjä. Olen kokenut monia erilaisia perehdytyksen muotoja useamman perehdyttäjän toimesta trainee-jakson aikana. Vaikka perehdyttäjällä on useamman vuoden kokemus aiheesta, hän ei välttämättä osaa välittää kerryttämänsä tietoa muille. Siksi tämän viikon analyysissä haluan tutkia, miten minä voisin olla parempi perehdyttäjä.

Pyrkiessäni kohti asiantuntijuutta haluan omata taitavan perehdyttäjän taidot. Näin voin vastaavaisuudessaan opettaa muille tietoa sekä taitoa, jota olen kartuttanut työssäni. tutkiessani

Lähdeaineistoa perehdyttämisestä löysin monia hyviä neuvoja siihen, mihin hyvän perehdyttäjän pitäisi kiinnittää huomiota muita opettaessa. Aivan ensiksi, kun perehdytys on alkamassa, on perehdyttäjän hyvä tiedostaa uuden työntekijän näkökulmasta kuinka stressaava tilanne se voi olla (Eklund 2018, 145). Muistan itse, kuinka minua jännitti aloittaa uudella työpaikalla aivan uuden alan parissa työskentely. Työympäristö sekä ihmiset olivat kaikki entuudestaan tuntemattomia. Uusi tilanne aiheutti stressiä. Samalla tosin tunsin innostusta ja onnistumisen tunnetta siitä, että olin yksi harvoista valituista useamman sadan hakijan joukosta kyseiselle trainee-jaksolle. Tunneskaala oli siis laaja. Tämän takia perehdyttäjillä onkin tärkeä tehtävä sekä tukea että luoda turvallinen ja tervetullut ympäristö uudelle työntekijälle muutostilanteessa (Eklund 2018, 145).

Perehdyttäjä voi alussa auttaa perehdytettävää kysymällä, mitä hän tietää opetettavasta aiheesta entuudestaan. Näin voidaan hahmottaa perehdytettävän lähtökohta aiheeseen. Aiheen kokonaiskuvaa voidaan avartaa muun muassa kaavioita, tarinoita tai työprosessikuvauksia käyttäen. Kaikkea tietoa ei tulisi yrittää kerralla opettaa perehdytettävälle, vaan tunnistaa, mistä asiasta olisi tällä hetkellä hänelle parhain hyöty. (Kupias & Peltola 2009, 119-120.) Hyvä esimerkki kaavioiden käyttämisestä opetettavasta aiheesta tapahtui tällä viikolla, kun yksi mentoreistani kuvasi erään ominaisuuden toimintaa piirtämällä siitä kuvan. Näin saatiin luotua parempi kokonaiskuva opetettavasta aiheesta ja sisäistin itsekin sen paremmin.

Perehdyttäjän tulisi olla myös kärsivällinen ja rauhallinen. Perehdytettävän aiheen informaation määrä voi olla todella laaja, joten perehdyttäjän vastuulla on asioiden riittävä kertaus. Jo opitun tiedon sekä uuden tiedon välille luodut linkit ovat tärkeä huomioida opiskeltavan aiheen sisäistämässä. Perehdyttäjä voi kokemuksien sekä esimerkkien avulla sitoa opiskeltavaa aihetta käytäntöön. Perehdytettävän yksilöllisten tarpeiden huomioimisella voidaan samalla vahvistaa hänen sitoutumistaan työpaikalla. (Eklund 2018, 147-148.) Yksilöllisten tarpeiden huomioimisessa voi olla tosin haasteena perehdytettävien asioiden iso määrä. Varsinkin trainee-jakson alussa, kun meidän yli 20 harjoittelijan joukolle järjestettiin yhteisiä koulutuksia, oli jokaisen yksilön tarpeiden huomioiminen mahdotonta.

Kolmen ensimmäisen viikon analyyseissa kävin läpi muun muassa palautteen antamisen, kysymisen sekä hyvän vuorovaikutuksen merkitystä työntekijän kehittymisessä. Kaikki nämä ovat myös taitoja, joita perehdyttäjä voi käyttää ollakseen parempi. Uuden tiedon välittämisessä muille perehdyttäjältä vaaditaan riittävää vuorovaikutustaitoa. Vuorovaikutus on kaksisuuntaista perehdyttäjän sekä perehdytettävän välillä. Siksi onkin tärkeää huolehtia molempien riittävästä panoksesta sekä siitä että molemmat ymmärtävät käsiteltävän aiheen mahdollisimman samalla tavalla perehdytyksen lopussa (Eklund 2018, 147). Keskustelun tapahtuessa kahden tai useamman henkilön välillä, tulisi taidokkaan perehdyttäjän kuunnella myös perehdytettäviä. Opettajan aito läsnäolo lisää oppilaan luottamusta häntä kohtaan. Oppilaan on

helpompi tässä vaiheessa esittää kysymyksiä sekä vastaanottaa hyödyllistä palautetta opettajalta, joista molemmat ovat oivia keinoja uuden oppimisessa (Eklund 2018, 148-149). Vuorovaikutuksen laatuun ja riittävyyteen pitäisi myös kiinnittää huomiota tapahtuipa perehdytys digitaalisesti tai kasvotusten (Eklund 2018, 147). Kuten aikaisemmin olen maininnut, työpaikallani on monia vuorovaikutusvälineitä, joista suurin osa on sähköisiä.

On ollut mukavaa huomata oma kehittyminen opinnäytetyön työstämisen aikana. Olen voinut hahmottaa asiantuntijaroolin kokonaisuutta paremmin viikkojen edetessä. Tämän viikon analyysissa huomasin kokonaiskuvan hahmottumisen parhaiten. Pystyn luomaan asiayhteyksiä opittujen aiheiden välille aivan ensimmäisistä viikkoanalyseistä lähtien. Tätä tietä jatkamalla voin tulevina viikkoina aina opinnäytetyöni valmistumiseen saakka sisäistää asiantuntijaroolin kokonaisuutta paremmin luomalla linkkejä jo opitun sekä uuden tiedon välille.

3.8 Viikko 8

Maanantai 11.11.2019

Päivä meni kokonaisuudessaan perustehtävien sekä MS-100-materiaalin opiskelun parissa. Ilta-päivällä osallistuin Office 365 & SharePoint Group Finland (SPUGFI) -ryhmän järjestämään kuukausittaiseen tilaisuuteen Teamsissa. Ryhmä on Office 365 -käyttäjien, IT-ammattilaisten sekä asiantuntijoiden käyttäjäkerho Suomessa. Ryhmän tarkoituksena on jakaa yli 500 osallistujan kesken tietoa, vinkkejä, käytäntöjä sekä kokemuksia O365-palveluista ilmaiseksi Facebookissa sekä Teamsissä. Aiheena oli viime viikolla pidetyn Microsoft Ignite -tapahtuman julkistukset uusista ominaisuuksista sekä palveluista. Osallistujien joukosta löytyi muutama henkilö, jotka olivat olleet Yhdysvalloissa Ignite-tapahtumassa paikan päällä. Oli mielenkiintoista päästä kuuntelemaan heidän kokemuksiaan tapahtumasta.

Tiistai 12.11.2019

Opiskelin MS-100-koetta varten katsomalla Udemyn videoita sekä lukemalla Skillpipe-materiaaleja.

Keskiviikko 13.11.2019

Aamulla nollasin asiakkaan salasanan koska se oli vanhentunut. Asiakas tiedusteli minulta samalla, kuinka kauan salana on voimassa. Olen monia kertoja nollannut asiakkaiden salanoja, mutta en ollut aikaisemmin selvittänyt kauanko salasananvoimassaoloaika on asiakkaan ympäristössä. Se selvisi Powershellillä käyttämällä, minkä jälkeen ilmoitin voimassaoloajasta hänelle.

Iltapäivällä opiskelin vielä tulevaa sertifiointikoetta varten. Viikoittainen O365-palaveri oli siirtynyt myös perjantaille.

Torstai 14.11.2019

Aamusta aloitin Sharepoint-ohjeiden tekemisen. Ohjeet liittyivät viime perjantaina tapahtuneeseen palaveriin, jossa opastin kollegaani Sharepointin ominaisuudesta.

Osallistuin viikoittaiseen asiakastiimipalaveriin. Esimieheni ilmoitti, että asiakasympäristössä on tulossa lähiaikoina työtä palvelimien päivittämiseen liittyen. Hän kyseli myös asiakkaan O365-ympäristön ongelmasta, josta saan huomenna lisää tietoa viikoittaisessa O365-palaverissa.

Trainee-jakson aikana olen osallistunut monelle kurssille. Tämän takia skannasin kaikki minun kurssitodistukseni sähköiseen muotoon. Ne ovat aina tallessa, vaikka fyysinen kopio häviäisi. Olen tehnyt näin kaikille koulu- sekä työtodistuksilleni.

Perjantai 15.11.2019

Aamu alkoi O365-palaverilla. Pitempi aikaisesta Teamsiin liittyvästä ongelmasta asiakkuuteni organisaatiossa oli tullut tilannepäivitys. Ongelman epäillään johtuvan työpaikan kumppaniyrityksen tekemästä säädöstä, johon odotamme muutosta. Ilmoitin asiasta myös esimiehelleni pitäen hänet ajan tasalla tilanteesta.

Työpaikkani järjestää tänään pikkujoulut Helsingin toimipisteellä työskenteleville. Pikkujoulut ovat oiva tilaisuus rentoutua sekä tutustua kollegoihin muutoin kuin työtehtävien ohella. Työpaikka voi näyttää arvostusta työntekijöitään kohtaan järjestämällä hauskaa ohjelmaa, kuin myös tarjoamalla ilmaista ruokaa sekä juomaa osallistujille. Pikkujouluilla voi olla siis positiivinen vaikutus työpaikan yleiseen hyvinvointiin sekä työntekijöiden voimavaroihin (Terveys-talo 2017).

Viikkoanalyysi 8

Opinnäytetyön aikana olen muutamia kertoja maininnut stressin. Sitä on aiheutunut muun muassa opiskeluaiheiden paljoudesta sekä työn jatkumahdollisuudesta trainee-jakson jälkeen. Stressaavia tilanteita on tullut vastaan trainee-jakson aloituksesta asti. Uuden työtehtävän aloittaminen uudessa ympäristössä entuudestaan tuntemattomien ihmisten kanssa on varmasti jokaiselle jännittävä tilanne. Tähän mennessä voin sanoa onneksi, että sopimus töiden jatkumisesta on tullut. Opiskeluaiheita on edelleen monia, mutta nekin alkavat sujumaan paremmin työtehtävien tuoman kokemuksen myötä. Työympäristö sekä kollegat ovat tulleet tutuimmiksi minulle mitä enemmän olen ollut kanssakäymisissä työpaikalla heidän kanssaan. Stressin aiheita on siis tullut sekä mennyt harjoittelujakson aikana jatkuvasti. Siksi voin sanoa sadan prosentin varmuudella, että uusia stressaavia tilanteita työelämässä on tulossa lisää tulevaisuudessakin. Tämän takia haluan perehtyä tämän viikon analyysissä stressiin sekä stressinhallintaan.

Stressi on fysiologinen tila, joka on ihmisten normaali reaktio muutostilanteissa sekä vaihtuvissa haasteissa elämän aikana. Sopivassa määrin stressillä on positiivinen vaikutus ihmisen suoriutumiskykyyn, mutta liiallisella määrällä taas negatiivinen vaikutus. Voimistuessaan stressi sekä huolestuneisuus voivat saada ihmisen tarttumaan haasteisiin. Nähdyn vaivannäön seurauksena on onnistumisentunne, joka lisää meidän kontrollintunnetta, mikä entisestään vahvistaa meidän halukkuutta ottaa uusia haasteita vastaan. (Lonka 2014, 138-139.) Olen huomannut itsekkin, miten stressaavasta tilanteesta suoriutuminen tuo aina onnistumisentunteen. Tilanne on voinut olla jokin ongelma liittyen tikettiin, jonka selvitys pitäisi tapahtua tietyn ajan sisällä. Se voi olla myös kollegan perehdyttäminen aiheesta, joka on itsellenikin kohtuullisen uusi tai vasta opittu. Tämä onnistumisen tunne saa minut ottamaan haasteita vastaan työelämässä. Stressillä onkin olennainen rooli taitojen kehittämisessä (Lonka 2014, 139).

Pyrin pitämään aikaisemmin kokemat onnistumisen tunteet mielessä, kun uusi stressaava aihe tulee vastaan. Näin minulla on itselleni selkeä todiste siitä, että olen aikaisemminkin selvinnyt haasteista, jotka ovat juuri sillä hetkellä tuntuneet ylitsepääsemättömiltä. Haasteen edessä ihminen voi keksiä jotakin korviketoimintaa vältelläkseen haasteen työstämistä (Lonka 2014, 140). Olen itsekkin langennut tähän monia kertoja esimerkiksi koulussa, kun esseen palautuksen määräaika on umpeutumassa. Vertaillessani huonompaa koulumenestystäni 10 vuotta sitten ammattikoulussa sekä nyt huomattavasti parempaa menestystä ammattikorkeakoulussa viimeisen kahden vuoden aikana, on ero kuin yö ja päivä. Annan kunnian omalle motivaatiolleni olla parempi, kuin myös stressitilanteiden tunnistamiselle. Ikä ja elämässä koetut tapahtumat ovat auttaneet minua tunnistamaan eri tunnetilojen syntyminen syitä. Näiden syiden tunnistaminen on auttanut minua paremmin käsittelemään tunteitani sekä hallitsemaan niitä.

Itsensä palkitsemisella voi olla myös positiivinen vaikutus stressinhallintaan. Ihminen voi edesauttaa omaa onnistumistaan miettimällä mitä kivaa tekisi, kun haastavasta tehtävästä on selvitetty. Stressitilanteet voidaan myös todeta haitalliseksi uhaksi tai hyödylliseksi mahdollisuudeksi. (Lonka 2014, 141.) Kun haastan itseni suoriutumaan vaikeasta tehtävästä, on minulla selkeä päämäärä olla parempi.

Vapaa-ajan sekä työn erottamisella on suuri vaikutus jaksamiselle. Huolehtien hyvinvoinnistaan, on ihmisellä parempi mahdollisuus selvitä arjen haasteista. Yksilön hyvinvointiin voi kuulua monia eri keinoja, joita käyttämällä voidaan vaikuttaa positiivisesti jaksamiseen sekä palautumiseen. Keinot voivat olla muun muassa rentoutuminen, riittävät yöunet, terveellinen ruokavalio, liikunta, hauskanpito sekä harrastukset. (Nummelin 2013, 92.) Olen huomannut varsinkin nyt, kun saman päivän aikana tekee työtehtäviä, opiskelee sertifikaattikokeeseen sekä kirjoittaa opinnäytetyötä, on oma jaksaminen ja keskittyminen kovilla. Vapaa-ajan harrastukset, rentoutuminen ja terveellinen ruokavalio on jäänyt välillä hyvin vähäiseksi työn ja opiskelun kiireellisyydestä johtuen. Onneksi työpaikalla esimieheni tiedostaa tilanteeni. Olen

voinut pitää välillä palkattomia vapaapäiviä, jolloin olen voinut keskittyä pelkästään omaan palautumiseen sekä opinnäytetyön kirjoittamiseen. Palautumiskeinoina tähän mennessä on ollut harrastukset kuten kuntosalilla käynti, ihmissuhdeajasta nauttiminen sekä pitempään nukkuminen. Välillä hetket, jolloin ei ole tarvinnut keskittyä yhtään mihinkään, ovat tehneet ihmeitä jaksamiselle, kun on aika taas opiskella ja työskennellä.

Tämän viikkoisessa analyysissä käytyjä keinoja käyttämällä, voin vahvistaa omaa stressinhallinnan taitoa sekä palautumista nyt ja tulevaisuudessa. Toivottavasti pystyn edesauttamaan kollegoitani heidän mahdollisissa stressitilanteissa opituilla vinkeillä sekä omalla esimerkillä. Nyt kun opinnäytetyön valmistumiseen on enää vajaa kuukausi jäljellä, on minulla vahva usko siihen, että selviän hyvin loppuun asti.

3.9 Viikko 9

Maanantai 18.11.2019

Minulla oli tämän viikon maanantai sovittu palkattomaksi vapaapäiväksi.

Tiistai 19.11.2019

Osallistuin Global Microsoft 365 Developer Bootcamp -tapahtumaan, joka pidettiin Microsoftin tiloissa Keilaniemessä. Ilmaisen tapahtuman järjestivät Microsoft sekä Sulava. Tarkoituksena oli syventää osaamista O365-ympäristön eri ominaisuuksista. Puhujat opettivat osallistujia esittelemällä ohjelmien ominaisuuksia. Pääaiheina oli Sharepointin sekä Microsoft Teamsin kehittäminen, uudet työkalut sekä niiden integraatiot jokapäiväiseen käyttöön työpaikoilla.

Keskiviikko 20.11.2019

Päivä alkoi viikoittaisella O365-palaverilla. Olemme pitkään odottaneet mentoreideni kanssa, että yksi tietty ongelmatilanne päivittyisi. Ongelmana on ollut asiakkuuteni sekä työpaikkani välinen kommunikaatio-ongelma Teamsissä. Ongelman ratkonta on useamman viikon ajan ollut meidän käsittelystä pois, sillä ongelma on liittynyt työpaikan sidosryhmässä olevan kumppaniyrityksen asetuksiin. Meille oli saapunut tieto, että muutos asetuksiin tapahtuisi huomenna. Sovimme valmiiksi palaverin ylihuomiseksi, jolloin voimme testata oliko kumppaniyrityksen asetusten muutoksella positiivinen vaikutus ongelmaan. Olen pitänyt uuden esimieheni ajan tasalla asian edetessä.

Esimieheltäni tuli myös tehtäväpyyntö liittyen toiminnanohjausjärjestelmässä olevien palvelinten puutteellisiin tietoihin. Sovin huomiseksi kollegani kanssa ajan, jotta hän voisi opastaa minut alkuun tehtävässä.

Sain päivän päätteeksi loput Udemy-materiaalit opiskeltua. Nyt alan kertaamaan oppimaani sekä harjoittelemaan MS-100-testikokeen avulla.

Torstai 21.11.2019

Aamulla minulla oli ensimmäinen varttikeskustelu Skypessä uuden esimieheni kanssa. Toiminnanohjausjärjestelmään piti päivittää tietokenttään oikea tukiryhmä asiakkuuden palvelimille. Ongelmatilanteiden ilmetessä tiedettäisiin, kehen ottaa yhteyttä vian korjaamiseksi. Päivitettäviä palvelimia on n. 300 kappaletta.

Työtehtävien lisäksi opiskelin sertifiointikokeeseen. Osallistuin myös viikoittaiseen asiakastii-min palaveriin.

Perjantai 22.11.2019

Päivä alkoi Teams-ongelman selvittelyllä, josta olimme sopineet palaverin mentoreideni kanssa keskiviikkona. Testauksen jälkeen huomasimme, että kumppaniyrityksen tekemällä asetuksella ei ollut haluttua vaikutusta. Ongelma vaatii uusien asetusten tekemistä, joista viestimme eteenpäin niistä vastaavalle henkilölle. Testaaminen jatkuisi maanantaina, kun asetukset olisivat tulleet voimaan.

Päivä jatkui normaaliin tapaan viikoittaiseen trainee-ohjelman palautetilaisuuteen osallistumalla. Tämän lisäksi opiskelin sertifiointikokeeseen.

Viikkoanalyysi 9

Toiseksi viimeisessä viikkoanalyysissä pohdin etätyötä sekä sen merkitystä työelämässä. Olen haaveillut pitkään työpaikasta, jossa on mahdollisuus etätyön tekemiseen. Yksi syy ammattikorkeakoulun valinnalle oli kiinnostus tietojenkäsittelyn opintoja kohtaan. Koska opinnot sisältävät paljon aiheita ICT-maailmasta, takaisi se myös paremman mahdollisuuden etätyölle. Työn tekeminen onnistuu kätevästi kannettavalla tietokoneella. Sähköinen kommunikointi tapahtuu internetin välityksellä eri viestintäsovelluksia käyttäen.

Tilastokeskuksen tekemän tutkimuksen mukaan vuonna 2013 etätyötä teki osittain jopa 38% palkansaajista. Vuonna 1990 määrä oli 25 prosenttia. Määrä on siis selkeästi noussut vuosien saatossa. (Ojala & Pyöriä 2015.) Teen itsekin yleensä muutaman työpäivän viikossa etänä. Etätyötä tehdessä minulta säästyy selvästi aikaa, koska työmatkoihin ei kulu sitä lainkaan. Varsinkin nyt, kun olen opiskellut sertifiointikokeeseen sekä tehnyt opinnäytetyötä töiden lisäksi, on jokainen säästetty tunti arvokas. Etätyötä tehdessä minulle jää extraenergiaa opinnäytetyön työstämiseen sekä palautumiseen. Edellisen viikon analyysissä pohdin palautumista. Koska liikunta auttaa palautumista, voin etäpäivänä käydä myös lyhyellä lenkillä ruokataulani, mikä antaa lisäenergiaa loppupäivän tehtäville. Työpaikan tarjotessa liukuvan työajan

voin toimistopäivinä tehdä myöhempään töitä sekä käyttää kerrytetyt plussatunnit myöhemmin omiin menoihin.

Etätyöllä on myös positiivinen vaikutus työhyvinvointiin. Työpaikan mahdollistaessa etätyön, syntyy työntekijälle valinnan vapaus missä ja miten tehdä työnsä. (Manka 2015.) Tilanteissa, jossa työntekijällä on hieman flunssainen olo, voidaan muidenkin työnhyvinvointia edistää etätyöllä. Etätyöpäivänä työntekijä ei vahingossakaan tartuta kollegoitaan. Olen itsekin tehnyt näin pahimpina flunssakausina. Olen voinut työskennellä pienessä flunssassa, mikä ei työntekoa haittaa. Samalla olen voinut nopeuttaa omaa parantumistani, joka ennalta ehkäisee pidempien sairaslomien tarvetta.

Etätyön mahdollistamisella työpaikka osoittaa luottamuksen työntekijää kohtaan. Kun työntekijä kokee, että esimiehet luottavat häneen, lisää se työntekijän luottamusta esimiestä sekä työpaikkaa kohtaan. Luottamuksen avulla työn laatua voidaan parantaa. Luottamuksen arvonnunne voi saada työntekijän tekemään työnsä tehokkaammin ja sitoutuneemmin. (Vilkman 2016.) Tämän lisäksi olen huomannut myös sen, miten olen voinut keskittyä paremmin tehtävän ratkomiseen tai uuden asian opiskeluun ilman toimiston taustahälinää.

Uskon että ammattikorkeakoulun opiskeluillani on ollut myös etätyöhön valmistavia piirteitä. Opiskelumuo-tona on ollut monimuoto-opinnot, joten opiskelu sekä tehtävien teko on tapahtunut suuressa määrin kotoa käsin itsenäisesti. Itsenäinen opiskelu taas kehitti minun itseohjautuvuuttani. Koulussa paikan päällä käyminen oli vähäisempää kuin päiväopinnoissa. Koulussa oli toki opettajia, jotka suosivat enemmän luentojen pitämistä paikan päällä, joten osallistuminen niihin edesauttoi omaa oppimistani. Luentojen lisäksi kurssien loppuun kuului useasti työn esittäminen luokan edessä, minkä ansiosta esiintymistaitoni kehittyivät. Opinnot sisälsivät myös paljon ryhmätöitä, joten kommunikointikeinoja tuli harjoiteltua sähköisistä aina kasvokkain tapahtuvaan viestintään. Olipa kyseessä sitten etäopiskelu tai etätyö, on kasvotusten tapahtuva kommunikointi hyväksi. Näin voidaan tutustua paremmin tiimin jäseniin, mikä kasvattaa yhteisöllisyyden tunnetta sekä virtuaalisen työn sujuvuutta (Vilkman 2016).

Ensi viikon analyysissä tulen pohtimaan työvälineiden sekä työtilojen merkitystä työnteossa esimerkkien avulla. Molemmilla on merkityksensä työn sujuvuutta ja mielekkyyttä ajatellen, tapahtuipa työ etänä tai toimistolla.

3.10 Viikko 10

Maanantai 25.11.2019

Viikko alkoi edellisen Teams-ongelman parissa. Teams ei vielä kukaan toiminut perjantaina tehtyjen säätöjen jälkeen. Saimme kuitenkin poissuljettua testitunnuksien avulla muutamia ongelmasyitä. Ainoa vaihtoehto oli laittaa Microsoftille tiketti ongelmasta, johon jääme odottamaan vastausta.

Päivän aikana hoidin myös asiakkaan tiketin. Tiketissä asiakas sanoi saaneensa uuden työkonen. Uuden työkonen johdosta hänen Local Admin -tunnuksensa ei toiminut. LA-tunnusta tarvitaan, jos tietokoneelle tarvitsee asentaa SCCM:n ulkopuolelta ohjelmia työkäyttöön. Lisäsin Active Directorystä asiakkaan uuden tietokoneen sallittujen laitteiden listalle hänen LA-käyttäjätunnuksessa.

Tiistai 26.11.2019

Aamulla osallistuin Microsoftin pitämään Azure-webinaariin. Webinaarissa Microsoftin henkilöstö kertoi tulevista uusista ominaisuuksista Azuressa sekä siitä, miten ne vaikuttaisivat työpaikan ympäristöön.

Työtehtävien lisäksi opiskelin MS-100-sertifikaattikokeeseen. Olen nyt käyttänyt Measureupin harjoituskoetta opiskeluun. Measureupista on mahdollista ostaa harjoittelukokeita eri IT-alan sertifikaatteja varten.

Keskiviikko 27.11.2019

Päivän aikana osallistuin pitempään palaveriin liittyen projektiin, jossa olen mukana. Aiheena oli muun muassa palvelun julkaisun priorisointi sekä tulevat tehtävät.

Torstai 28.11.2019

Normaalityötehtävien lisäksi opiskelin sertifikaattikoetta varten.

Perjantai 29.11.2019

Normaalityötehtävien lisäksi osallistuin viikoittaiseen trainee-jakson palautetilaisuuteen. Trainee-jakson sekä opinnäytetyön lähestyessä loppua minulla on helpottunut olo. Iltapäivästä valmistauduin viimeisen viikkoanalyysin aiheuta miettimällä.

Viikkoanalyysi 10

Viimeisessä viikkoanalyysissä pohdin työvälineiden sekä työtilojen merkitystä työnteossa. Molemmilla on merkityksensä työn sujuvuutta ja mielekkyyttä ajatellen, tapahtuipa työ etänä tai toimistolla. Siksi haluan paneutua aiheeseen sellaisten esimerkkien avulla, joilla voidaan säästää asiantuntijan henkistä sekä fyysistä kuormaa.

Olen huomannut viimeisen seitsemän kuukauden aikana, millainen vaikutus työvälineillä on ollut omaan työskentelyyni. Tietyntylaisilla työtiloilla olen voinut myös vaikuttaa tuottavuuteeni. Kun työtä tehdään avokonttorissa, taustamelua syntyy koska omia työhuoneita ei ole. Työskentelyyn tarkoitettut paikat ovat kaikkien käytettävissä. Kommunikoinnin tapahtuessa usein paikasta riippumatta sähköisesti, palavereihin osallistuminen vaatii kuulokemikrofonien

käytön. Tasainen puheensorina on melkein jatkuvasti läsnä toimistolla, ellei työskentele ilta-myöhään saakka. Olen huomannut, miten jatkuva taustamelu on voinut vaikuttaa keskittymiseen negatiivisesti. Onneksi puheensorinaa voi ehkäistä hyvillä taustamelumikrofonikuulokeilla. Puheensorinan välttämiseksi työpaikka on myös järjestänyt erikseen hiljaiseen työskentelyyn tarkoitettuja tiloja, mikä on mielestäni todella positiivista itsenäistä työskentelyä ajatellen. Varsinkin nyt kun olen joutunut opiskelemaan paljon sertifikaattikoetta varten, pystyn keskittymään aiheeseen paremmin, kun on hiljaista. Jos kasvotusten tapahtuvia palavereita on, ne voi hoitaa kätevästi varattavissa olevissa äänieristetyissä neuvotteluhuoneissa.

Työpaikka tukee työntekijöitensä konttorin ulkopuolella tapahtuvassa työskentelyssä. Tilasin opinnäytetyön tekemisen alussa työpaikalta telakointiaseman kotona tapahtuvan työn tueksi. Telakointiaseman avulla saan liitettyä kaksi ulkoista näyttöä työkoneeseeni. Näin voin simuloida kotiloissa toimiston työtiloja, joissa jokaisessa on telakointiasema sekä kaksi näyttöä. Lisänäytöistä on suuri hyöty. Esimerkkitilanteessa työkoneen näytössä on voinut olla auki työohjeet. Ensimmäisessä ulkoisessa näytössä on etätyöpöytäyhteys ympäristöön, johon ohjeissa olevat säädöt tehdään. Toisessa ulkoisessa näytössä on sähköposti tai Teams, josta voi kätevästi kysyä neuvoa mentoreilta, jos on tarvetta. Kaikki tarvittava on kerralla näkyvässä. Näin ehkäistään ohjelmien välillä hyppimistä ainoastaan kannettavan tietokoneen näyttöä käyttäen, mikä hidastaisi työntekoa. Esimiehen hyväksynnällä voi tilata muitakin tarvikkeita, joilla voidaan tehdä työnteosta mielekkäämpää. Tarvikkeet voivat olla ulkoisia välineitä kuten langaton näppäimistö ja hiiri, tai työkoneen sisälle meneviä komponentteja kuten lisämuistit.

On tärkeää, että esimies on ajan tasalla siitä, mitä asiantuntija tarvitsee työnsä tekemiseksi. Vanhoja tai tehottomia työvälineitä käyttämällä työntekijä voi menettää arvokasta työaikaa jopa tunnin päivässä. Vuositasolla siitä voi rahallisessa määrin kertyä suurempi summa työnantajalle kustannettavaksi, minkä olisi voinut välttää paremmilla työvälineillä. Laitteisiin sijoittaminen ei ole halpaa isossa organisaatiossa, mutta sillä voidaan mahdollisesti ennaltaehkäistä kustannuksia tulevaisuudessa. Ongelmien takia työpaikka voi myös menettää asiantuntijoitaan muille organisaatioille, joilla on paremmat työvälineet. (Mikrobitti 2019.) ICT-alalla paikkariippumattoman työskentelyn takia työvälineisiin pitää siis panostaa.

Henkisen kuorman lisäksi työpaikka voi myös tukea työntekijänsä fyysistä kuntoa. Nykyisen työpaikan ollessa itselleni ensimmäinen ICT-alalla, oli toimiston sähköpöydät aivan uusi tuttavuus minulle. Minkälainen vaikutus sähköpöydällä voi sitten olla työntekijän terveydelle? Työn pitäessä sisällään paljon tietokoneella olemista, työasentona on yleensä istuminen. Työpäivän aikana istumisen kesto voi olla yli puolet päivästä. Fysioterapeutit sanovat pitkäkestoisen istumisen olevan terveysriski. Monen tunnin yhtäjaksoisella istumisella työntekijä voi aiheuttaa itselleen pidemmällä aikavälillä tuki- sekä liikuntaelinvaijoja (Leskinen 2017). Terveystalon tehdyn tutkimuksen mukaan vuonna 2017 pisimpien sairauspoissaolojen sekä suurimpien kustannuksen aiheuttajista oli tuki- ja liikuntaelinsairaudet. Pelkästään Terveystalon potilaista

sairauspoissaolopäivien määrä oli noin 2 462 000 (Terveystalo 2018). Sähköpöytien avulla työskentelyä voi vaihdella istumisen ja seisomisen välillä. Tässäkin tilanteessa työpaikka voi edesauttaa työntekijän terveyttä sijoittamalla hyviin työvälineisiin kuten sähköpöytiin. Jos sähköpöytää käyttämällä työntekijä välttää edes kaksi sairauslomapäivää, on sähköpöytää maksanut itsensä takaisin (Leskinen 2017).

Miten voin sitten auttaa itseäni sekä muita? Tulevaisuudessa minulla on tarkoitus sijoittaa omaan sähköpöytäni, jotta etätyöskentely olisi ergonomisempaa. Suomessa voi maksimissaan lisätä 880 euroa työhuonevähennykseen verotuksessa, jos työpäivien määrä on vuodessa yli 50% kotona tapahtuvaa (Vero 2018). Harrastan viikoittain myös eri liikuntalajeja työn ulkopuolella, mikä parantaa verenkiertoa. Kollegoideni fyysisen työkyvyn parantamiseksi voin kannustaa heitä kokeilemaan sähköpöydän sekä satulatuolien ominaisuuksia. Työpaikalta löytyy myös kuntosali. Lyhyellä kuntosaliharjoituksella vaikka ruokatunnin aikana voi olla positiivinen vaikutus niin fyysiseen, kuin myös henkiseen hyvinvointiin (Huttunen 2018).

4 Yhteenveto ja pohdinta

Päiväkirjaopinnäytetyössäni minulla oli tavoitteena kehittää itsestäni parempi ICT-alan asiantuntija työpaikallani. Tarkoituksena oli myös löytää kehittämiskohteita työorganisaatiostani viikkojen edetessä. Jokaisen työviikon päätteeksi oli vuorossa viikkoanalyysi. Viikkoanalyysien avulla syvennyin trainee-jaksolla oppimiini sekä havaitsemiini asioihin lähdeaineistoon vedoten. Lähdeaineiston kirjallisuus valikoitui sen mukaan, mistä ajattelin olevan paras hyöty itseni ja kollegoideni kehittämisessä.

Analyyseissä pyrin havainnollistamaan myös oppimaani esimerkkien avulla. Minkälaista konkreettista hyötyä minä sekä kollegani voisivat saada, kun jokin asia tehtäisiin tietyllä tavalla.

4.1 Oma kehittyminen

Uskon että olen kehittynyt vasta aloittelevasta ICT-alan työntekijästä hieman kokeneemmaksi tekijäksi opinnäytetyöni aikana. Vaikka päiväkirjaosuuden kesto oli vain kymmenen viikkoa, tuntuu minusta, että olen löytänyt monia uusia menetelmiä sekä ratkaisumalleja työni tekemiseen.

Olen oppinut paremmaksi kommunikoijaksi. Olen havainnollistanut asioita kasvotusten tapahtuvasta sekä sähköisestä kommunikoinnista. Näillä molemmilla on konkreettinen vaikutus työntekijän motivaatioon sekä työn tekemiseen. Positiivisen palautteen ja kiitoksen antamisella olen voinut tehdä osuuteni kollegoitteeni onnistumisen tunteen nostattamisessa. Samalla olen sisäistänyt, mitä kaikkea hyvillä vuorovaikutustaidoilla voi saavuttaa. Selkokielellä tapahtuneella opastuksella on paljon parempi mahdollisuus jäädä toisen mieleen kuin pelkkiä lyhenteitä käyttämällä. Itseni kehittämistä olen voinut tehostaa muun muassa kysymällä kolle-

goiltani tai esimieheltäni palautetta tehdystä työstä. Kysymisen taito ylipäättensä koko organisaatiossa on tärkeä kehittymisväline, koska sillä edistetään oppimista ja muiden opettamista.

Hyvät vuorovaikutustaidot kulkevat myös perehdytyksen kanssa käsikädessä. Nyt kun traineejakso alkaa olla lopussa, olemme keskustelleet jakson vetäjän kanssa ensi vuoden harjoittelijoista. Olen yksi mentorikandidaateista ensi vuoden trainee-jaksolle. Tulevana mentorina voin käyttää lähdeaineistosta sekä omilta mentoreilta oppimaani ensi vuoden harjoittelijoiden kanssa. Tiedän hyvin nyt, että viikoittaiset palaverit ovat harjoittelijoiden hyödyksi. Kehitystä voidaan seurata sekä reagoida ongelmiin, jos niitä ilmenee. Entisenä harjoittelijana voin samaistua perehdytettävän tilanteeseen. Pystyn luomaan turvallisen ja tervetulleen olon henkilölle, joka on uudessa ympäristössä tuntemattomien ihmisten joukossa.

Stressinhallinta oli myös yksi aiheista. Nyt tiedostan, että stressiä ei voi kukaan välttää. Sopivassa määrin stressillä voi olla positiivinen vaikutus ihmisen suoriutumiskykyyn. Sillä on olennainen osa taitojen kehittämisessä. Se on ollut myös yksi syistä, miksi olen tarttunut uusiin haasteisiin. Haasteista selviytyttyäni palkintona on onnistumisen tunne sekä laajentunut ammattitaito aiheesta. Tasapainon ylläpitäminen työn ja vapaa-ajan välillä tulisi myös tiedostaa. Olen oppinut tunnistamaan stressitilanteita sekä niiden oireita. Olen oppinut samalla keinoja stressioireiden hoitamiseksi. On tärkeää uskaltaa puhua niistä varsinkin esimiehelle. Kun stressitilanne tiedostetaan, voi esimies vastaisuudessa mahdollistaa vapaapäivien pitämisen työntekijälle. Voin kokemuksesta sanoa, että opinnäytetyön tekemisen aikana pidetyt vapaapäivät auttoivat minua jaksamaan viikkojen työ- sekä koulukiireitä paremmin.

Viimeisenä kehittämiskohteena oli dokumentaatio sekä ohjeiden tekeminen. Molemmista on ollut isoin hyöty paitsi itselleni sekä kollegoilleni. Ohjeiden valmistaminen on opettanut minua sisäistämään työtehtävät paremmin. Jos olen unohtanut, miten jokin harvoin tapahtuva työtehtävä tehtiin, olen voinut vilkaista ohjeita muistinviriktykseksi ja hoitaa tehtävän nopeasti. Tehtyjen dokumenttien avulla olen voinut myös auttaa kollegoitani. Trainee-jakson aikana on ollut useita tilanteita, jossa kollega on kysynyt neuvoa tai miettinyt ratkaisua johonkin asiaan. Näissä tilanteissa olen voinut etsiä Microsoft OneNote -tiedostostani nopeasti ratkaisun joko linkin, kuvakaappauksen tai erillisen ohjetiedoston muodossa hänen avukseen. Samalla olen voinut antaa lisäarvoa työpaikalleni nopeuttamalla ongelmanratkointia.

Trainee-jakso sekä opinnäytetyön tekeminen on ollut todella toimiva yhdistelmä. Lähdeaineistojen tutkiminen kymmenen viikon aikana on ollut myös todella opettavaista. Ilman kirjoja en olisi löytänyt läheskään kaikkia kehittämiskohteita, joista viikkoanalyseissä kirjoitin. On ilo huomata, että opinnäytetyöni työstämisen myötä olen löytänyt uuden kipinän kirjojen lukemiselle. Tämän työn innoittamana, tulen jatkossakin tukemaan oppimistani lukemalla kirjallisuutta aiheista, mistä uskon olevan hyötyä itselleni kuin myös muille.

4.2 Organisaation kehittäminen

Mainitsin aikaisemmin opinnäytetyössäni dokumentaation sekä ohjeiden vähäisyyden työpaikallani. Ohjeita toki on, mutta oman asiakkuuden parissa virallisia ohjeita on todella harvassa. Haluaisin kehittää tiimini sisälle yhteiskäyttöisen ohjekatalogin. Suurimmalla osaa tiimiläisistäni on henkilökohtaisia ohjeita. Uskon että keskittämällä ne yhteen paikkaan kaikkien käytettäväksi hyötyisimme jokainen niistä. Tulen ottamaan aiheen puheeksi tulevana kuukausina työpaikalla tiimissäni. Tällä hetkellä Microsoft Teams -kanavamme on myös hiljainen. Olen nähnyt muutamassa tiimissä, miten päivittäisellä Teamsin käytöllä on voinut saada luotua yhtenäisemmän ilmapiirin työkaverien kesken. Se voisi toimia hyvänä tukikohtana muiden auttamisessa sekä tietopankkina ohjeiden säilyttämisessä.

Toinen kehittämiskohde, jota olen miettinyt, liittyy ensi vuoden trainee-jaksolle. Itselleni alku tuntui hieman sekavalta. Uusia ihmisiä, uudet työvälineet, uusi työympäristö sekä uudet tavat. Haluaisin luoda starttipaketin tuleville harjoittelijoille. Harjoittelujakson alusta lähtien olen kerännyt itselleni muistiinpanoihin listan työpaikan henkilöstöstä. Kuka on erikoistunut mihinkin aiheeseen. Valmiista listasta on helppo etsiä henkilö keneltä kysyä, jos jokin tehtävä asiaan liittyen tulee vastaan. Termistöt ja lyhenteet sisältävä tiedosto olisi luultavimmin myös auttanut minua tunnistamaan trainee-jakson alussa, mistä organisaation sisäisissä perehdytystilaisuuksissa puhuttiin. Tulen miettimään tulevana kuukausina mitä muuta kyseinen starttipaketti voisi sisältää. Minun tulee olla ajan tasalla, milloin seuraavat harjoittelijat aloittavat. Olen jutellut kahden viimeisen trainee-jakson vetäjän kanssa asiasta, mutta hän on siirtymässä muihin tehtäviin. Kun projektin uusi vetäjä selviää, tulee minun ottaa asia hänen kanssaan puheeksi.

4.3 Pohdintaa asiantuntijuudesta

Ajattelin jo trainee-jakson alussa, mitä asiantuntijan titteli pitäisi sisällään. Kahdeksan kuukauden harjoittelujakson aikana on käsitykseni asiantuntijuudesta ehtinyt muuttua useita kertoja. Aluksi luulin, että asiantuntijana pitäisi osata vain jokin asia hyvin. Nyt olen huomannut, että asiantuntijuus pitää sisällään paljon muutakin:

- Asioiden osaamista sekä ammattitaitoa.
- Ammattitaidon eteenpäin viemistä perehdytyksen ja opettamisen muodossa.
- Velvollisuuksia, kuten töiden tekeminen tarkasti ja ajallaan.
- Sopeutumista muuttuviin tilanteisiin, työvälineisiin sekä ympäristöihin.
- Halun oppia uutta ja kehittyä entisestään.

Vaikka harjoittelujakso sekä ammattikorkeakouluopintoni ovat päättymässä, olen varma siitä, ettei oppimiseni loppu koskaan, oli tittelini mikä tahansa.

Lähteet

Painetut

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Grano.

Grönfors, T. 2012. Hyvä kysymys - Kysymisen, vaikuttamisen ja johtamisen taito. Lohja: Facile Publishing.

Hiila, I., Tukiainen, M., Hakola, I. 2019. Tiimiäly - Opas muuttuvaan työelämään. Jyväskylä: Tuuma.

Honkala, P., Kortetjärvi-Nurmi, S., Rosenström, A., Siira-Jokinen, S. 2013. Linkki - Työyhteisön viestinä. 4. painos. Helsinki: Edita Publishing.

Kaloinen, M-L., Suntinen, R., Vallisaari, M. 2008. Viesti ja vaikuta. 3. painos. Helsinki: WSOY.

Kupias, P. & Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. Helsinki: Gaudeamus.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Gaudeamus.

Lonka, K. 2014. Oivaltava oppiminen. Keuruu: Otava.

Manka, M-L. 2015. Stressikirja - Mistä virtaa? Sähköinen painos. Helsinki: Alma Talent

Mäkitalo, E. & Wallinheimo, K. 2012. Virtuaaliset ympäristöt. Helsinki: Talentum Media.

Nummelin, T. 2013. Stressi haastaa työkyvyn - varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna. Sähköinen painos. Helsinki: Alma Talent.

Ruuska, H., Löytönen, M., Rutanen, A. 2014. Laatu! - Oppimateriaalit muuttuvassa tietoympäristössä. Helsinki: Suomen tietokirjailijat 2015.

Ruutu, S. & Salmimies, R. 2014. Itsensä johtaminen. Helsinki: Alma Talent.

Silvennoinen, M. & Tilli A. 2017. Palautemestari. Espoo: Markku Silvennoinen.

Surakka, T. & Laine, N. 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. Tampere: Taurus Media.

Vilkman, U. 2016. Etäjohtaminen. Helsinki: Alma Talent.

Sähköiset

Avery, S. 2019. Skype for Business Online - End of Life. Viitattu 30.7.2019. <https://techcommunity.microsoft.com/t5/healthcare-and-life-sciences/skype-for-business-online-end-of-life-july-31-2021/ba-p/779137>

Leskinen, M. 2017. Fysioterapeutit: Sähköpöytä maksaa itsensä takaisin - jopa parissa päivässä. Viitattu 1.12.2019. <https://www.helsinginuutiset.fi/artikkeli/509286-fysioterapeutit-sahkopoyta-maksaa-itsensa-takaisin-jopa-parissa-paivassa>

Helsingin Yliopisto. 2018. Muistiinpanot ja ajatuskartat oppimisen apuvälineenä. Viitattu 22.10.2019. <https://www.helsinki.fi/fi/avoin-yliopisto/opiskelu/kehity-oppijana/taitava-oppija-motivoi-itseaan/muistiinpanot-ja-ajatuskartat-oppimisen-apuvälineena>

Huttunen, J. 2018. Terveysliikunta - kuntoa, terveyttä ja elämänlaatua. Viitattu 1.12.2019. https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00934

Mikrobitti. 2019. Huonot työkalut stressaavat it-väkeä - harkitsevat jopa firman vaihtoa. Viitattu 30.11.2019. <https://www.mikrobitti.fi/uutiset/huonot-tyokalut-stressaavat-it-vakea-harkitsevat-jopa-firman-vaihtoa/0404209e-67b5-4daf-ae28-6eb1ac6e9809>

Mironen, A. 2018. Hyvä Perehdytys saa työt sujumaan. Viitattu 19.10.2019. <https://www.sak.fi/ajankohtaista/blogi/hyva-perehdytys-saa-tyot-sujumaan-bonuksena-hyva-mieli-ja-myonteinen-ilmapiiri>

Rajavaara, T. 2016. Muistin tukemiseksi on monia kikkoja. Viitattu 18.10.2019. <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2016/02/26/muistin-tukemiseksi-monia-kikkoja>

Terveystalo. 2018. Näin Suomi sairasti 2017. <https://www.terveystalo.com/fi/Tyoterveys/Ajankohtaista/Uutiset/Nain-Suomi-sairasti-2017/>

Terveystalo. 2017. Pikkujoulut tulossa? Työpaikan juhlista on myös hyötyä. Viitattu 15.11.2019. <https://www.terveystalo.com/fi/Ajankohtaista/Uutiset/Pikkujoulut-tulossa-Tyopaikan-juhlista-on-myo-hyotya/>

Ojala, S. & Pyöriä, P. Kuka tekee palkkatyötä kotona? 2015. Viitattu 24.11.2019. <https://www.tilastokeskus.fi/tietotrendit/artikkelit/2015/kuka-tekee-palkkatyota-kotona/>

Vero. 2018. Työhuonevähennys. <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/verokortti-ja-veroilmotus/tulot-ja-vahennykset/tulonhankkimismenot/ty%C3%B6huonev%C3%A4hennys/>

Virta, S. 2019. Oodi osaamiselle! Neljä asiaa jotka kaikkien pitäisi tietää elinikäisestä oppimisesta. Viitattu 20.10.2019. <https://www.sitra.fi/artikkelit/nelja-asiaa-elinikaisesta-oppimisesta/>