



# ICT-ongelmien arviointi ja oman osaamisen kehittäminen

Janne Mikkonen

2020 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

## ICT-ongelmien arviointi ja oman osaamisen kehittäminen

Janne Mikkonen  
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Marraskuu, 2020

Janne Mikkonen

**ICT-ongelmien arviointi ja oman osaamisen kehittäminen**

Vuosi

2020

Sivumäärä 49

Opinnäytetyö on tehty päiväkirjamuotoisena Korkeimpaan hallinto-oikeuteen. Työn tavoitteena on tuoda esille erilaisia ICT-ongelmia ja arvioida niiden vakavuutta, sekä kehittää ICT-tuen osaamista. Opinnäytetyö seuraa Korkeimman hallinto-oikeuden ICT-tuen työskentelyä kymmenen viikon ajan. Päiväkirjavaiheen päivistä on kirjoitettu oma merkintänsä ja jokaisesta viikosta on lopussa viikkoanalyysi. Viikkoanalyysit keskittyvät viikolla esiin nousseisiin ongelmiin ja ilmiöihin. Ongelmatilanteissa on hyödynnetty omaa, vertaisten, Valtorin ja Oikeusrekisterikeskuksen osaamista, sekä järjestelmien valmistajien ja Microsoftin ohjeita. Työn pääpaino on lähituen työtehtävissä, kuten käyttäjien ongelmien ratkaisussa. Käyttäjien kanssa toimittaessa on kiinnitetty erityistä huomiota käyttäjien ICT-valmiuksiin. Opinnäytetyössä käsitellään myös järjestelmän pääkäyttäjän tehtäviä, palveluntarjoajien kanssa toimimista, sekä laiteasennuksia. Etätyöskentelyn aikana nostetaan esille selkeän kommunikoinnin ja toimivien tietoliikenneyhteyksien tärkeys.

Viikkojen aikana käy ilmi, miten henkilöstön ICT-osaaminen vaikuttaa heidän itsensä, sekä tietohallinnon työskentelyyn. Työ selkeyttää tietohallinnon työnkuvaa ja korostaa lähituen tärkeyttä, tätä tietoa voidaan käyttää hyväksi tietohallintoa resursoidessa. Henkilöstön osaamisen arvioinnista saatuja tuloksia voidaan hyödyntää tietoteknisen koulutuksen tarvetta ja sisältöä mietittäessä. Opinnäytetyön aikana välittömästi kehitetty kohde on kirjoittajan oma osaaminen. Oma osaamista on pyritty kehittämään refleктоimalla ja omatoimisella opiskelulla töiden ohessa.

Asiasanat: ICT-tuki, lähituki, tietohallinto, päiväkirja

Janne Mikkonen

**Assessing ICT problems and developing personal expertise**

Year 2020

Pages

49

This thesis was made in a diary format for the Supreme Administrative Court of Finland. The purpose of this thesis is to highlight different ICT related problems and evaluate their severity, as well as to develop the expertise of the ICT-support. The thesis follows the day-to-day work of the ICT-support in the Supreme Administrative Court of Finland for ten weeks. Every day has its own diary entry and every week has its own analysis at the end of the week. The weekly analysis focuses on the problems and phenomena that occurred during the week. Expertise and instructions of stakeholders and system manufacturers was utilized during problematic situations.

The focus of this thesis are the daily tasks of ICT support staff. While working with end users, extra attention should be put on the user's ICT skills. The thesis also deals with administrator work, working with service providers, and equipment installations. During remote work, the importance of good communication and functionality of network connections is highlighted.

During the weeks, it will become clear how the ICT skills of the staff affect their work. The Thesis clarifies the job description of information management and emphasizes the importance of local ICT support; this information can be used when resourcing information management sector. The results of the personnel competence assessment can be utilized when considering the need and content of IT training. During this thesis the author's own competence has been a target for development. Efforts have been made to develop one's own competence through reflection and independent study alongside work.

Keywords: ICT-support, local support, information management, diary

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Nykytilanne.....	7
2.1	Nykyinen työ ja osaaminen .....	7
2.2	Sidosryhmät .....	10
2.3	Vuorovaikutustaidot .....	10
2.4	Kehittäminen .....	11
2.5	Opinnäytetyön tavoitteet .....	11
3	Päiväkirja-osuus .....	11
3.1	Viikko 9 (1. Viikko).....	11
3.2	Viikko 10 (2. Viikko) .....	15
3.3	Viikko 11 (3. Viikko) .....	21
3.4	Viikko 12 (4. Viikko) .....	25
3.5	Viikko 13 (5. Viikko) .....	28
3.6	Viikko 14 (6. Viikko) .....	31
3.7	Viikko 15 (7. Viikko) .....	35
3.8	Viikko 17 (8. Viikko) .....	38
3.9	Viikko 18 (9. Viikko) .....	41
3.10	Viikko 19 (10. Viikko).....	43
4	Yhtyeenveto ja pohdinta .....	47
	Lähteet.....	49

## 1 Johdanto

Opinnäytetyö keskittyy ICT-ympäristöön ja siihen liittyviin ilmiöihin ja toimintatapoihin työpaikallani. Toteutan opinnäytetyön päiväkirjamuotoisena. Päiväkirjaosuudessa kirjaan kymmenen viikon ajan päivittäisestä työskentelystäni ja viikon lopussa teen kyseisen viikon päiväkirjamerkinnöistä yhteenvedon ja analyysin. Opinnäytetyö ei keskity yhteen jo tiedossa olevaan ongelmaan, vaan pyrkii etsimään eri ongelmakohtia ja arvioimaan niiden tärkeyttä tarjoten mahdollisia kehitysideoita. Työn tavoitteena on ennen kaikkea oman itseni kehittäminen, sekä henkilöstön, toimintatapojen ja ICT-ympäristön kehittämiseen hyödynnettävän datan tuottaminen.

Työskentelen korkeimmassa hallinto-oikeudessa ICT-tukihenkilönä, koulutustani vastaavissa tehtävissä, virkanimikkeellä Virastomestari/ICT-tuki. Korkeimmassa hallinto-oikeudessa on n. 90 vakituista virkaa ja n. 30 määräaikaista virkaa. Olen itse osa tietohallintoa, joka kuuluu kansliaan. Tietohallinnossa työskentelee lisäksi tietohallintosuunnittelija, ja teemme pääasiassa samoja tehtäviä. Toimenkuvamme perimmäinen tarkoitus on tukea Korkeimman hallinto-oikeuden toimintaa, sekä varmistaa järjestelmien ja laitteiden ongelmaton käyttö.

Työhöni kuuluu erilaisia tehtäviä laidasta laitaan. Toimin niin lähitukena kuin oman alan asiantuntijana. Lähituen tehtävät ovat pääasiassa mielenkiintoisimpia ja näkyvät varmasti myös muille työntekijöille eniten. Tällaisia tehtäviä ovat muun muassa uusien työntekijöiden koneiden asennus ja käytön opastus, vikojen korjaaminen, ongelmatilanteissa auttaminen ja laitteiden huolto ja asentaminen. Meillä on kuitenkin rajalliset mahdollisuudet varsinaisesti korjata itse mitään. Tämä johtuu siitä, että ICT-palvelumme tilataan Valtorilta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että tietotekniset laitteemme ovat suurelta osin leasing-sopimuksella ja meillä ei ole esimerkiksi järjestelmänvalvojanoikeuksia koneille. Myöskään käyttäjien pääasiallisista käyttäjätunnuksista emme hallinnoi itse vaan niitä hoitaa Valtori. Yksittäisiin ohjelmiin tai sovelluksiin meillä voi kuitenkin olla jonkinlaiset käyttäjätunnuksien hallintaoikeudet, mutta näiden oikeuksien laajuus vaihtelee hyvin paljon sovelluksien välillä.

## 2 Nykytilanne

### 2.1 Nykyinen työ ja osaaminen

Olen työskennellyt tehtävissäni noin yhdeksän kuukautta. Suurin osa työssä oppimisestani on ollut järjestelmä ja sovelluskohtaisten asioiden opettelua. Työnkuvani takia hyvät kommunikointi taidot ja kyky työskennellä niin yksin kuin muidenkin kanssa ovat erittäin tärkeitä. Koen

olevani tällä hetkellä hyvässä paikassa näiden taitojen osalta. Joitain kömmähdyksiä sattuu meille kaikille ja joskus tulee tilanteita, joissa itseään olisi voinut ilmaista paremmin. Erityisesti näitä tilanteita tulee kun käyttäjällä on jokin ongelma koneen kanssa. Kommunikointia vaikeuttaa se, että käyttäjät eivät osaa aina kuvailla ongelmaansa oikein. Tämän takia olen todennut, että käyttäjän luokse meneminen on ongelman ratkaisun kannalta paras vaihtoehto. Tällöin näen itse mitä todella tapahtuu ja voin näyttää käyttäjälle, miten korjaan ongelman. Jotkin käyttäjät ottavat etenkin usein uusiutuvien ongelmien kanssa ohjeet ylös, jotta voivat korjata ongelman esimerkiksi etätöitä tehdessään. Etätöissä olevien henkilöiden auttaminen on välillä erityisen haastavaa, sillä emme voi muodostaa koneisiin etäyhteyttä. Jos etänä olevan henkilön auttaminen on vaikeaa, niin ohjaan käyttäjät ottamaan yhteyttä suoraan Valtoriin. Valtori pystyy ottamaan etäyhteyden ja tarvittaessa korjaamaan ongelman myös etänä.

Lähitukena autan käyttäjiä kaikissa koneisiin, verkkoihin, puhelimiin ja näihin liittyviin laitteisiin liittyvissä ongelmissa. Tavallisessa tukipyynnössä menen käyttäjän luokse ja selvitan ensiksi mistä on kyse. Tämän jälkeen alan selvittämään saanko ongelman ratkaistua itse. Mikäli en saa, arvioin ongelman kriittisyyden ja ilmoitan asiasta eteenpäin. Lähtökohtaisesti pyrin aina siihen, että kaikki ongelmat saataisiin ratkaistua yhdellä kertaa.

Ongelmien ratkaisemisen lisäksi teen erilaisia pääkäyttäjän ja ylläpidon tehtäviä. Tarvittaessa resetoin käyttäjien salasanoja tiettyihin järjestelmiin, lisään käyttäjille käyttöoikeuksia, huolehdin, että heidän tietonsa löytyvät tietyistä järjestelmistä ja lisään heitä tarvittaville sähköpostin jakelulistoille. Kaikki ne toiminnot, joita en pysty itse tekemään menevät Valtorin kautta. Lähitukena toimimisen lisäksi hoidan myös erilaisten laitteiden ylläpitoa ja asennuksia. Uusien työntekijöiden koneiden ja oheislaitteiden, kuten tulostimien asennus on vastuullani. Hoidan myös monitoimilaitteita eli turvatulostimia. Tilaan siis tarvittaessa monitoimilaitteille huollon ja vaihdan osia, joita meillä on lupa vaihtaa, esimerkiksi värikasetit, kuvajohitteet ja hukkavärisäiliöt. Tämän lisäksi teen vian selvittämistä ja erilaisia pieniä toimenpiteitä ongelmatilanteissa. Yleisin ratkaisu ongelmiin on laitteen uudelleen käynnistäminen. Joskus kyseessä voi myös olla yhtä käyttäjää koskeva ongelma, jolloin vika on todennäköisesti käyttäjän koneella.

Autan käyttäjiä myös neuvotteluhuoneiden ja istuntosalien laitteiden kanssa. Tilaisuuksissa laitan audio- ja videolaitteet käyttövalmiiksi ja opastan niiden käytössä. Tarvittaessa myös autan ottamaan keskusteluyhteyden muualle Skypen tai videoneuvottelulaitteen kautta. Olen myös jättänyt joihinkin tiloihin lappuja, joissa on yhteystietoni. Tällöin myös talon ulkopuolinen tilaisuuden pitäjä saa minut tarvittaessa kiinni.

Viraston henkilökunnan tietotekninen osaaminen vaihtelee laidasta laitaan. Kuitenkin käyttäjien pääasiallinen osaaminen on suhteellisen heikolla tasolla. Käyttäjät osaavat tehdä työnsä



koneella ja kaikki päivittäiset asiat hoituvat kaikilta. Perustavanlaatuisia puutteita kuitenkin löytyy valitettavan paljon. Vaikka tämä ei lähtökohtaisesti johda isoihin ongelmiin, osaamattomuus on omien havaintojeni mukaan henkilöstölle turhan kuormittavaa. Tällainen kuormitus esiintyy yleensä turhautumisena ja turhana panikointina. Tähän tilanteeseen johtavia ongelmia on hyvin laaja kirjo. Hyvä esimerkki on, kun kannettavan laitetta telakkaan. Jos kannettavan kansi on auki, niin telakkaan kiinnitettyjen näyttöjen asetukset menevät väärin. Käyttäjä turhautuu, kun kaikki näyttää oudolta ja hän ei tiedä miksi. Tämän jälkeen käyttäjä soittaa minulle huolestuneena ja kertoo, että näytöt ovat rikki. Menen paikalle ja suljen koneen kannen. Käyttäjää saattaa nolottaa, miten helposti ongelma ratkesi. Pysin kuitenkin aina rohkaimaan käyttäjiä olemaan jatkossakin yhteydessä. Niin pientä vikaa ei ole, ettenkö sitä korjaisi. Aikarajoitteet kuitenkin voivat lykätä näiden ongelmien korjaamista.

Virastomme on pilotoinut uutta asianhallinta järjestelmää, HAIPAA, ja sen lopullinen käyttöönotto ajoittuu kevään ja kesän 2020 tienoille. Uudessa järjestelmässä on havaittu paljon ongelmia, joka on vielä tässä vaiheessa täysin normaalia. Järjestelmä on kuitenkin aiheuttanut virastossa voimakkaita tunteita. Uuden järjestelmän opettelu on vaivalloista kaikille, myös itselleni, ja erilaisten ohjelmointivirheiden esiintyminen turhauttaa käyttäjiä. Huomioiden edellisessä osiossa mainitsemani käyttäjien osaamisen taso, HAIPA kuormittaa joitain käyttäjiä todella paljon. Toisia taas saattaa ärsyttää jokin asia, joka toimii vanhassa järjestelmässä eri tavalla. HAIPAAan liittyen minulta kysytäänkin usein, onko jonkin järjestelmään liittyvän ongelman korjaaminen iso asia. Tällä hetkellä en ole itse kovin paljoa tekemisissä HAIPAA:n kanssa. Olemme jakaneet työt tietohallintasuunnittelijan kanssa siten, että hän keskittyy enemmän HAIPAAan ja työryhmiin ja minä keskityn enemmän talon päivittäiseen pyörittämiseen.

Olen oman arvioni ja myös saamani palautteen perusteella hyvä työssäni. Tunnen tietokoneet ja Windows-käyttöjärjestelmän hyvin ja osaan ratkaista näihin liittyviä ongelmia. Tämän lisäksi tunnen tärkeimmät järjestelmämme ja pystyn päättämään, onko ongelma korjattavissani vai tarvitsenko ulkopuolisten toimijoiden apua. Osa järjestelmistämme ei kuitenkaan ole minulle vielä tuttuja ja näiden kanssa ajaudun usein ongelmiin. Osaan kuitenkin kommunikoida ongelmatilanteita selkeästi eteenpäin, joka auttaa ongelmien nopeassa ratkaisemisessa. Osaan yleensä antaa tärkeää tietoa virheistä, jotta aikaa ei tarvitse käyttää lisätietojen tiedusteluun. Koen, että kommunikoin luontevasti ja rauhallisesti myös käyttäjiemme suuntaan. Yritän näin vähentää käyttäjien paniikkia ongelmiin liittyen.

Kehitettävääkin omassa osaamisessa on. Erityisesti vähemmän tuttujen järjestelmien opettelu olisi hyvin tärkeää. Joidenkin järjestelmien vastuutaho ei myöskään ole minulle aina selvä ja joskus viesti päättyy perille mutkan kautta. Omalta osaltani etenkin näiden tekijöiden kehittäminen olisi tärkeää. Parempi osaaminen näiden osalta auttaisi minua myös löytämään uusia

kehittämiskohteita. En koe olevani erinomainen työtapojen muutoksia etsiessäni ja nykyisten työtapojen ja järjestelmien tunteminen auttaisi tässä huomattavan paljon.

Olen kuitenkin tähän mennessä oppinut paljon. Käyttäjärjestelmää lukuun ottamatta käytännössä kaikki oli minulle uutta, kun aloitin työpaikassani.

## 2.2 Sidosryhmät

Valtori on ollut erityisen haasteellinen koko tehtävässä oloaikani. Heidän lähitukensa olen kokenut pääasiassa erittäin laadukkaaksi, mutta tuen tavoittaminen on aiheuttanut erityistä päänvaivaa. Minulla on kaksi pääasiallista tapaa tavoittaa Valtorin käyttäjätuki, sähköpostilla tai puhelimitse. Molemmat ovat samoja, joita muutkin käyttäjät käyttävät, eli virastojen ICT-tuilla ei ole omaa yhteyskanavaa. Tämä on johtanut tilanteisiin, joissa hyvin nopean asian hoitamiseen on mennyt pitkä aika puhelimesta jonottamisen takia. Tämä ei välttämättä haittaa kiireettömimmissä tapauksissa ja tällöin laitan Valtorin tukeen sähköpostiviestin. Kuitenkin kiireellisissä tapauksissa soitto on se paras vaihtoehto. Kiireellinen tapaus voi olla esimerkiksi, että käyttäjä ei pääse koneelle koska hänen koneensa Bitlocker täytyy resetoida. Bitlocker palautuksen hoitamiseen menee n. 2 minuuttia, mutta joskus jonotukseen voi kulua yli tunti. Bitlocker-ongelmat estävät koneelle pääsyn kokonaan ja ennen kuin asia on hoidettu, käyttäjä ei välttämättä pysty tekemään töitä ollenkaan.

Valtorin lisäksi olen ajoittain yhteydessä Oikeusrekisterikeskukseen (ORK), joka hoitaa muunmuassa asianhallintamme ylläpitoa. Valtorin ja ORK:n kautta saan myös tarvittaessa yhteyden kolmansiin osapuoliin, joita ovat esimerkiksi Tieto, joka hoitaa ORK:n kanssa nykyistä asianhallintaamme ja Innofactor, joka hoitaa ORK:n kanssa HAIPAA eli uuttaa asianhallintaamme.

## 2.3 Vuorovaikutustaidot

Meitä työskentelee tietohallinnossa kaksi henkilöä, minä ja tietohallintosuunnittelijamme. Koska meitä on vain kaksi, hyvät vuorovaikutustaidot ovat erittäin tärkeitä. Erityisen tärkeää on kommunikoida toisen kanssa mitä pitää tehdä ja isojen asioiden kohdalla, mitä on tehnyt. Toiselle pitää osata kertoa, jos jotain ei osaa. Näin toinen voi auttaa tai tulla näyttämään miten jokin asia tehdään. Erityisesti työssä aloitettaessa tämä oli tärkeää. Myös oma osaaminen pitää osata kertoa rehellisesti, jotta aikaa ei tarvitse tuhlaa vanhojen asioiden opetteluun.

Myös käyttäjien kanssa tarvitaan hyviä vuorovaikutustaitoja. Pitää tunnistaa mitä käyttäjälle kannattaa kertoa ja miettiä miten sen kertoo. Käyttäjiltä on myös syytä kysyä osaavatko he tiettyjä toimintoja. Joskus käyttäjiä on hyvä rohkaista kertomaan, jos ei osaa tehdä jotain. Käyttäjiä on hyvä muistuttaa välillä siitä, että minun kuuluukin osata nämä asiat. Heidän ei tarvitse tietää kaikkia niitä asioita mitä minä tiedän.

Sidosryhmille on tärkeää osata kommunikoida erilaisia ongelmia mahdollisimman tarkasti. Usein ongelmat esiintyvät käyttäjillä. Tällöin on tärkeää itse ymmärtää käyttäjän ongelma, jotta sen voi välittää mahdollisimman selkeästi eteenpäin. Vaikka esimerkiksi Valtorin toiminta hiertää usein, on syytä muistaa, että käyttäjätuessa ei tehdä päätöksiä. Tuessa työskentelevien kanssa onkin syytä pitää hyvät välit ja vuorovaikutus heidän kanssaan on yleensä molempiin suuntiin ymmärtäväistä.

## 2.4 Kehittäminen

Parhaat mahdollisuudet työskentelyn ja toiminnan kehittämiseen minulla on erilaisissa työryhmissä. Tällä hetkellä olen perehdytystyöryhmässä mukana, mutta työryhmän toiminta ei vielä ole alkanut. Aion tuoda työryhmässä esille uuden työntekijän aloittamiseen liittyviä asioita ja tähän liittyviä ongelmia tietohallinnon näkökulmasta. Erityisesti tutorien ja tietohallinnon välistä kommunikointia pitäisi parantaa.

Omien työtehtävien kehittämiseen minulla on huonot valmiudet. Suurin syy tähän on Valtori. Koska ICT-palvelumme tulevat heidän kauttaan, emme pysty tekemään mitään merkittäviä päätöksiä itse. Voimme vaikuttaa hyvin rajoitetusti siihen, miten työemme teemme. Keskustelomme jonkin verran erilaisista työhön liittyvistä ongelmista tietohallintosuunnittelijan kanssa. Meillä on myös mahdollisuus antaa palautetta Valtorin suuntaan, mutta se voiko ja tekeekö Valtori asioille mitään ei ole meidän käsissämme.

## 2.5 Opinnäytetyön tavoitteet

Työn tavoitteena on kehittää omaa osaamistani. Pyrin löytämään kehitettäviä kohteita ja tunnistamaan omat vahvuuteni ja heikkouteni. Tätä kautta toivon pystyväni myös kehittämään ICT-ympäristöön liittyvää toimintaa nyt ja jatkossa.

Etsin myös KHO:sta epäkohtia ja arvioin niiden vakavuutta. Jälkikäteen näitä ongelmia voidaan käydä läpi talon sisällä ja arvioida mahdollisuuksia niiden korjaamiselle. Opinnäytetyö keskittyy enemmän ongelmien löytämiseen ja niiden arviointiin, ei niinkään niiden korjaamiseen. Tässä jälleen syynä se, että työpaikan takia valmiita suunnitelmia on hankalaa tehdä. Havaittujen ongelmien ympärille voidaan tarvittaessa perustaa esimerkiksi työryhmä, mikäli tämä nähdään tarpeelliseksi.

# 3 Päiväkirja-osuus

## 3.1 Viikko 9 (1. Viikko)

Maanantai 24.2.

Lomalla edellisen viikon ollut tietohallintosuunnittelija palasi tänään töihin. Aloitin täten päivänä käymällä edellisen viikon tapahtumia läpi hänen kanssaan. Merkittävin esille noussut asia oli, että olin tilannut kolmelle käyttäjälle oikeudet HAIPA-järjestelmään. Heillä oli aikaisemmin ollut oikeudet ja on olemassa mahdollisuus, että järjestelmä itse poistaa oikeuksia. Luonnollisesti itsestään häviävät käyttöoikeudet ovat todella huono asia. Etenkin, kun käyttöoikeuksien hankkimiseen menee tällä hetkellä pahimmillaan päiviä, ja kyseessä on asianhallinta.

Päivän alussa laitoimme myös yhden istuntosalin valmiiksi suullista käsittelyä varten. Suullisia käsittelyitä on KHO:ssa vain muutama vuodessa. Tästä huolimatta kaikki saatiin toimimaan moitteettomasti ja samalla opastimme käyttäjille, miten salin tekniikka toimii.

Päivän aikana tuli tukipyynnöjä liittyen juuri käyttöön otettuun Virtu-kertakirjautumis palveluun. Palvelun kanssa ilmeni joitain ongelmia, joista osa oli mahdollisia käyttäjävirheitä ja korjaantui itsestään. Osasta tein palvelupyynnön Valtorille, joka voi selvittää tarkemmin miksi kaikkiin palveluihin kirjautuminen ei kaikkien käyttäjien kohdalla onnistu oikein. Osaan palveluista käyttäjät kuitenkin pääsivät. Kyseessä voi olla käyttöoikeuksiin liittyvä ongelma.

HAIPaan liittyen esiintyi kirjaamossa pieniä ongelmia, joita käytiin selvittelemässä. Toinen ongelmista oli selaimen liittyvä, toinen itse järjestelmään liittyvä. Selain ongelma saatiin korjattua. Tietohallintosuunnittelija jäi selvittämään järjestelmä ongelmaa samalla, kun minin itse selvittämään toisen käyttäjän Virtu-kirjautumiseen liittyvää ongelmaa. Tällä hetkellä en tiedä saatiinko HAIPA-ongelma korjattua.

Sain myös tukipyynnön liittyen monitoimilaitteeseen, joka pitää hyvin kovaa ääntä tulostaessa. Kyseinen vika on korjattu edellisenä perjantaina, ja ääni on tullut takaisin viikonlopun aikana. Ilmoitin asiasta huoltoon, joka lupasi tulla hoitamaan vian mahdollisimman pian. Ilmoitin myös asiasta käyttäjille ja kerroin, että konetta saa käyttää, mikäli ääni ei häiritse liikaa.

Tiistai 25.2.

Päivä alkoi monitoimilaitteiden musteita vaihtaen. Tämän lisäksi sain ilmoituksen, että yhden käyttäjän Skype ei toimi. Tietohallintosuunnittelija oli jo käynyt pikaisesti katsomassa Skypeä, mutta pyysi minua vielä käymään vilkaisemassa asiaa. Skype ilmoitti, että palvelimen todennuksessa esiintyi jokin ongelma. Kokeilin varotoimenpiteenä poistaa tunnistetietoja, mutta tästä ei ollut ongelmaan apua. Lopulta päädyin tekemään asiasta palvelupyynnön Valtoriin.

Sain varmistuksen maaliskuussa aloittavista uusista työntekijöistä ja tein heille käyttäjätunnustilaukset. Tilaukset menevät Valtorille, jonka tehtäväksi jää tehdä tunnukset ja toimittaa

kertakäyttö kirjautumistiedot ensikirjautumista varten. Teen uusille vielä puhelinliittymät ja leimausoikeustilaukset, kunhan saan Valtorilta tarvittavat käyttäjätiedot.

Selvitin puhelimien liittymän datan määrää, eli onko kaikissa kotimaan dataliittymissämme rajaton data. Asia ei ollut käynyt aiemmin yksiselitteisesti ilmi, ja liittymiin tuli muutoksia vuoden vaihteessa. Samalla selvitin Valtorin mobiilituen kanssa yhden älypuhelimien tilannetta. Puhelin löytyy minulta, mutta sinne ei pääse sisään, sillä puhelimen suojaus pyytää edellisen käyttäjän asettamaa pin-koodia. Selvisi, että puhelimen edellinen käyttäjä on vaihtanut työpaikkaa. Kävi myös ilmi, että puhelin on virastomme ostama. Suurin osa puhelimitämme on leasing-laitteita, mutta joitain puhelimia on myös ostettu viraston omistukseen. Koska puhelimeen pääseminen vaatii tällä hetkellä sen huoltoon lähettämistä, emme tee puhelimelle toistaiseksi mitään. Puhelin on elinkaarensa lopussa ja sen huoltokustannukset ovat sen käyttökään nähden kalliit. Tarvittaessa tilaamme uuden leasing laitteen kyseisen puhelimen tilalle.

Lisäksi selvittelimme useita HAIPassa ilmenneitä ongelmia. Näistä on tarpeen mukaan tehty ilmoitukset ORK:lle (Oikeusrekisterikeskus), jotta ohjelmointivirheet saadaan korjattua.

Keskiviikko 26.2.

Hyvin hiljainen päivä. Päivän aikana tuli pari pienempää tukipyyntöä. Toisessa käyttäjä kysyi tunnuksia, jotka löytyivät lopulta hänen sähköpostistaan. Toisessa työajanseuranta merkinnöissä ilmeni ongelmia. Työajanseuranta ilmoitti käyttäjän tunnuksien olevan lukossa, vaikka käyttäjä pääsi kirjautumaan palveluun. Asia laitettiin eteenpäin Palkeisiin, joka vastaa työajanseurantajärjestelmästä.

Päivän pääpaino oli vanhojen Valtoriin tehtyjen tukipyyntöjen tilanteen selvittämisessä ja erinäisten pienempien asioiden, kuten käyttäjätunnuksien luonnin seurannassa.

Torstai 27.2.

Päivä alkoi selvitellen, mitä erään käyttäjän Romeo-tunnuksille on tapahtunut. Valtori poisti virheellisesti käyttäjän kaikki tunnukset vuoden vaihteessa. Vaikka osa tunnuksista palautettiin, osa on näemmä jäänyt vielä puuttumaan. Tein asiasta palvelupyynnön Valtorille, ja tunnuksien ollessa valmiit kävin neuvomassa käyttäjää palveluun kirjautumisessa.

Sain viestin liittyen yhden uuden työntekijän leimausoikeuksiin. Hän on siirtymässä meille toisesta virastosta, joten leimausoikeutta ei voida tehdä valmiiksi etukäteen. Asia jää hoidettavaksi, kun kyseinen henkilö aloittaa meillä.

Eräs käyttäjä ilmoitti minulle, että hän on tehnyt etänä töitä ja hänen asianhallintaansa tallentama tiedosto ei ollutkaan tallentunut. Kävin katsomassa, saataisiinko jo tehty työ

palautettua. Joskus hävinneiden tiedostojen palauttaminen onnistuu. Työvaiheesta riippuen tiedosto voi löytyä koneelta useammastakin sijainnista esimerkiksi asianhallinnan väliaikaisista tiedostoista tai Wordin väliaikaisista tiedostoista, ja erilaisissa muodoissa, kuten .docx, .asd tai .wbk. Aina tiedostojen palauttaminen ei kuitenkaan ole mahdollista ja tässä tapauksessa tiedostosta ei löytynyt jälkeäkään.

Selvitin pyynnöstä kansliahenkilökunnan mahdollisuuksia tehdä etätöitä. Selvitin, onko käyttäjillä teknisesti mahdollisuus tehdä etätöitä, eli toimiiko etäyhteyden muodostaminen. Valitsin etäyhteyksikokeiluun uusimman kansliassa aloittaneen henkilön. Verkkoyhteyden jaoin henkilökohtaisesta puhelimestani. Muodostimme etäyhteyden käyttäjän virkakortin avulla onnistuneesti. Näin saimme selville myös, että etäyhteyttä ei tarvitse ensimmäisellä kerralla muodostaa SMS-tunnistautumisella. Tämä tieto helpottaa kanslian toimintaa, sillä suurin osa ei kannata työpuhelimia mukanaan.

Sain tukipyynnön uuden virkakortin aktivointiin liittyen. Kävin käyttäjän luona, joka kertoi, että kirjoitettujen ohjeiden kanssa toimiminen on hänelle hankalaa. Neuvoin mitä tehdä vaihe vaiheelta, ja saimme virkakortin aktivoitua. Käyttäjä toimi oikein ottaessaan suoraan yhteyttä. Minulla on tapana sanoa käyttäjille, että ottavat yhteyttä, jos eivät osaa tehdä jotain. Asioiden hoitaminen suoraan oikein on yleensä helpompaa, kuin niiden korjaaminen jälkikäteen.

Sain tiedon, että perjantaina neuvomme kansliaa etäyhteyksien käytössä. Toteutamme tämän niin, että minä ja/tai tietohallintosuunnittelija päivystämme kirjastossa kello 12-14 ja kansliahenkilökunta voi tänä aikana tulla käymään asiaan liittyen. Näin meidän ei tarvitse etsiä heitä talosta, vaan he tietävät missä me olemme ja mihin kellonaikaan.

Perjantai 28.2.

Valtorin IT-asiantuntija tuli käymään, sillä kansliapäällikkömme koneen etäyhteyksissä oli ongelmia. Jostain syystä kone ei suostunut muodostamaan etäyhteyttä, kuin virkapuhelimen verkosta. Kotiverkko tai henkilökohtainen puhelin ei esimerkiksi toiminut. Etäyhteysohjelmalle verkolla ei pitäisi olla mitään väliä, kunhan verkkoyhteys toimii. Ongelmaa yritettiin korjata asentamalla etäyhteysohjelma uudestaan ja päivittämällä Windowsin group policy, jolla Valtori hallinnoi ja esimerkiksi hallitsee asennettavissa olevia ohjelmia. Ongelmaa ei saatu korjattua ja kone lähti Valtorille uudelleen asennettavaksi. Iltapäivällä asensin kansliapäällikölle uuden koneen, mutta tässä koneessa puolestaan ei toiminut Office-aktivointi. Jos Officea ei aktivoi, menee se kokeilu tilaan. Kaikki toimii tässä tilassa normaalisti n. kaksi viikkoa, jonka jälkeen kaikki Office-tuotteet menevät lukutilaan. Laitoin asian Valtorille selvitetäväksi, vuoden vaihteessa Office-aktivoinnit alkoivat herjata joka koneella. Ongelma saattaa liittyä samaa lisenssivirheeseen.

Päivän aikana päivystin myös kaksi tuntia KHO:n kirjastossa, jossa opetin etäyhteyksien käyttöä kanslialle. Samalla testasimme käyttäjien etäyhteyksiä puhelimestani luoman verkon avulla. Pääasiassa kaikkien etäyhteydet toimivat ja he, joilla ei toiminut, tilattiin oikeudet palveluun ja päivitettiin heidän tietonsa Valtoriin. Jaoin käyttäjille ohjeita etäyhteyksien tekemisestä ja koneen latureita, sillä suurimmalla osalla ei niitä ollut. Vielä mainittakoon, että lainkäytölle ei järjestetty samanlaista tilaisuutta. Lainkäyttöhenkilökunta tekee muutenkin etätöitä, joten heillä pitäisi olla nämä asiat kunnossa.

### Ensimmäisen viikonviikkoanalyysi

Viikko oli kokonaisuudessaan hyvin tavanomainen. Tarvittu osaaminen on pääasiassa opittu työpaikalla, sillä monet ongelmat liittyvät työpaikan järjestelmiin ja toimintatapoihin. Käyttäjien osaamiseen liittyviä virheitä esiintyi jonkin verran, mutta ei ongelmaksi asti. Yleensä käyttäjät eivät tee samaa virhettä kahdesti. Joskus kuitenkin erityisen pienet painikkeet tai epäselvät käyttöliittymät, aiheuttavat kömmähdyksiä.

Huomasin, että paras tapa kirjoittaa opinnäytetyötä on työpaikalla. Yleensä hiljaisempina hetkinä työpäivän aikana, tai työpäivän lopussa. Se miten tarkasti kuvaan ongelmia, on aiheuttanut itselleni hankaluuksia. Esimerkiksi asianhallintaan tai yhteyksiin liittyen en ole kuvannut tilanteita välttämättä kovin tarkasti. Näitä kuvauksia pyrin tarkentamaan. Pidän tietoturvasuhteita erityisen tärkeinä ja asetin itselleni liian tiukan linjan tämän suhteen. Katsoisin, että liian tiukalla linjalla aloittaminen on kuitenkin hyvä asia, sillä olemme Valtion verkossa. Tämän lisäksi järjestelmissämme on salassa pidettävää ja arkaluontoista materiaalia.

### 3.2 Viikko 10 (2. Viikko)

#### Maanantai 2.3.

Olin tänään yksin tietohallinnossa ja tämä näkyi tukipyyntöjen määrässä. Käyttäjät tarvitsivat apua Wordin, asianhallinnan ja Virtu-kirjautumisen kanssa. Pyynnöt olivat hyvin tavanomaisia. Wordin näkymä oli väärin tai Office-tuotteiden aktivointi piti tehdä uudestaan. Asianhallinnan osalta ongelmat ilmenivät kaatumisena, joka johtuu asianhallinnan tekemistä lokitiedostoista. Tiedostot kasvattavat ohjelman kansion niin suureksi, että ohjelma kaatuu. Ongelman saa väliaikaisesti korjattua nimeämällä kansion uudestaan, jolloin ohjelma asentuu uudestaan seuraavalla käynnistyksellä. Olen ilmoittanut kyseisestä viasta ORK:lle n. 8 kk sitten, mutta siihen ei ole löytynyt mitään korjausta.

Meillä aloitti tänään myös kaksi uutta työntekijää ja yksi vanha työntekijä palasi takaisin taloon. Uusien työntekijöiden tarvittavat tunnukset tulivat tänään, mutta aiemmin talossa olleiden tunnukset ei. Pääsin kuitenkin asentamaan uusien työasemat ja lähes kaikki saatiin toimimaan, joka on valitettavan poikkeuksellista.

Työaseman asennus alkaa kirjautumalla käyttäjän tunnuksella ja kertakäyttösalausalla hänen työasemalleen. Kirjautumisen yhteydessä käyttäjän tulee tehdä itselleen uusi salasana. Tämän jälkeen on syytä vaihtaa tietokoneeseen uusi Bitlocker pin-tunnus, mikäli kone on ollut ennen käytössä. Uusissa ja uudelleen asennetuissa koneissa Bitlockeria ei voi manuaalisesti mennä asettamaan, vaan kone pyytää pin-tunnuksen luontia jossain vaiheessa itse.

Tämän jälkeen laitetaan Software Centeristä, jonne Valtori kokoaa käyttäjä ja virastokohtaisesti ohjelmia, tarvittavat ohjelmat asentumaan. Tarvittavia ohjelmia ovat IBM Notes, eli asianhallinta, PDF luku- ja muokkausohjelmat, selaimet ja Libre Office. Edellä mainitut ohjelmat tulevat lähtökohtaisesti kaikille ja näiden lisäksi käyttäjälle voidaan asentaa muita työn kannalta tarpeellisia sovelluksia.

Sovelluksien asentuessa voi kokeilla toimiiko sähköposti ja testata verkkolevyt, sekä näyttää käyttäjälle, miten nämä toimivat. Tämän jälkeen on hyvä laittaa intra selaimen kotisivuksi ja näyttää lyhyesti, miten intraa käytetään. Samalla voi näyttää käyttäjälle, miten Kiekua käytetään. Kieku on työajanhallintaohjelma ja sinne pääsee intran kautta. Kiekua ei kuitenkaan saa otettua käyttöön, jos sähköposti ei toimi. Tällöin kehotan käyttäjää kokeilemaan sähköpostiin kirjautumista muina päivinä. Kun tämä onnistuu, käyn vielä erikseen opastamassa Kiekun käytössä.

Kun sovellukset on asennettu ja testattu, on vielä asennettava tulostimet. Joillain käyttäjillä on pöytätulostin, joka asentuu itsestään. Tällöin on syytä kuitenkin testata, että tulostin toimii ja näyttää miten värikasetti ja kuvansiirtoyksikkö vaihdetaan. Tämän lisäksi kaikille käyttäjille asennetaan turvatulostimet, jotka sijaitsevat käytävillä. Näiden tulostimien asentaminen tapahtuu rekisteröimällä käyttäjän avain laitteeseen. Tämän jälkeen tulostin lähettää käyttäjän sähköpostiin tulostusjonot. Jos sähköposti ei toimi, voidaan jonot hakea myös verkkolevyltä manuaalisesti. Kun tämä on tehty, näytetään, miten tulostimia käytetään. Turvatulostimia käytettäessä tulosteen voi käydä vapauttamassa mistä tahansa talossa olevasta monitoimilaitteesta. Samalla on hyvä näyttää skannaaminen. Skannauksen pystyy lähettämään suoraan omalle verkkolevylle tai sähköpostiin. Suosittelen käyttäjiä lähtökohtaisesti käyttämään verkkolevyjä skannaamiseen. Sähköpostissa tilaa on rajoitetusti ja verkkolevyltä tiedosto on helpompi siirtää haluttuun paikkaan.

Tiistai 3.3.



Tänään oli hiljaisempi päivä, kun eilen. Pääpaino oli tarvittavien oikeuksien lisäämisessä uusille ja vanhoille käyttäjille sitä mukaa kun ilmoituksia tuli. Tietohallinnossa meillä ei ole tiedossa välttämättä kaikkia tarvittavia oikeuksia. Tämän takia jaamme ja tilaamme oikeudet käyttäen pohjana vastaavaa työtä tekeviä henkilöitä. Emme tilaa oikeuksia etukäteen liikaa, sillä haluamme välttää vahingot.

Tämän vuoden aikana aloittaneet ulkomaalaiskanslian työntekijät eivät pysty tekemään työajankohdennusta. Tämän vian selvittäminen lähtee henkilöstöasiantuntijamme kautta Palkeisiin, joka hoitaa Kieku-järjestelmää, jossa kirjaukset ja kohdennukset tehdään.

Videoneuvottelulaitteen näytöt eivät näyttäneet kuvaa aamulla. Syyksi ilmeni, että koko laite oli sammutettu ja keskusyksikkö ei ollut käynnistynyt. Käynnistin keskusyksikön ja sain toisen näytön kuvan näkymään. Iltapäivällä kävin vielä tutkimassa asiaa lisää. Molemmat näytöt oli sammutettu, vaikka olin erikseen kieltänyt sammuttamasta laitteita. Sain molempien näyttöjen kuvan kuitenkin näkymään normaalisti.

Sain ilmoituksen suuren istuntosalin projektorista. Projektori oli käyttäjän mukaan ”diskovalo” ja vilkutti kuvaa. Testatessani projektoria salissa olevalla lainakoneella, en huomannut ongelmia. Ilmoitin asiasta käyttäjälle ja tässä vaiheessa epäilen, että käyttäjän koneen portissa on vikaa tai hänellä ei ole ollut johto kunnolla kiinni.

Kaksi monitoimilaitetta vaatii huoltoa. Laitteet kertovat, kun tarvikkeet ovat loppumassa, mutta eivät vielä loppu. Tästä huolimatta toisesta laitteesta ei ollut tullut ilmoitusta. Kyseistä laitetta ei voi käyttää ollenkaan ennen kuin se on huollettu. Laitehuollot tilataan Valtorin kautta. Laitoin huoltotilauksen sähköpostilla, sillä heidän asiakaspalvelunsa on tällä hetkellä ruuhkautunut ja sinne tulisi soittaa vain kiireellisistä asioista.

Keskiviikko 4.3.

Työ- ja elinkeinoministeriöllä oli tänään tapahtuma suuressa istuntosalissa. Aloitin aamuni näyttämällä, miten salin laitteita käytetään. Samalla kerroin myös mistä yhteystietoni löytyvät tarvittaessa.

Sain käyttäjältämme ilmoituksen, että hänen O-tunnuksensa vanhenee. O-tunnus on ennen nykyistä järjestelmää käytössä ollut OHAD-tunnus (oikeus hallinnon AD-tunnus). Outoa tässä oli se, että tästä ei pitäisi tulla mitään ilmoitusta. Kävin käyttäjän luona ja hän oli saanut Valtorilta automaattiviestin, jossa kerrottiin tunnuksen vanhenemisesta. Koska kyseinen tunnus ei ole meillä enää käytössä kuin yhteen palveluun ja tuoteaktivointiin, päätimme olla resetoimatta tunnusta. Pyysin käyttäjää ilmoittamaan, mikäli hän ei pääse kirjautumaan johonkin palveluun.

Käyttäjä ilmoitti, että Skypeen ei pääse. Kysyin, onko kyseessä palvelinvarmenteen todentamiseen liittyvä ongelma, sillä näitä on esiintynyt jonkin verran. Näin todellakin oli ja kehotin käyttäjää odottamaan tai vaihtoehtoisesti käynnistämään koneen uudelleen. Koneen uudelleen käynnistyksestä on joskus apua kyseiseen ongelmaan, mutta ei aina. Koska ongelmaa esiintyy kiihtyvällä tahdilla, laitoin siitä Valtorille palvelupyynnön.

Iltapäivän aikana asensimme tietohallintosuunnittelijan kanssa uusia näyttöjä osalle käyttäjistä. Uusia isompia näyttöjä tilattiin niille käyttäjille, jotka katselevat paljon karttoja. Syynä tähän on työskentelyn sähköistyminen ja jatkossa karttoja ei tarvitse tulostaa, jotta niiden katseleminen olisi helppoa. Tietohallintosuunnittelija kasasi näyttöjen jalustat ja kiinnitti niihin näytöt. Minä puolestani asensin näytöt käyttäjille. Kaikki sujui muuten hyvin, mutta yhden käyttäjän kolmen näytön asetelmaa emme saaneet toimimaan. Ongelmaksi muodostui, että kuva ei toimi telakasta kahdella Displayport- ja yhdellä HDMI-kaapelilla. Kyseisessä asetelmassa HDMI-kaapelilla kiinnitetty näyttö hävittää kuvan, kun toinen Displayport-kaapeli laiteeseen kiinni. VGA-kaapelia ei myöskään voi käyttää, sillä VGA:n kuva alkaa värisemään. Ongelman saa mahdollisesti vältettyä esimerkiksi HDMI-VGA adapterilla. Emme kuitenkaan ole vielä päässeet kokeilemaan tätä ratkaisua.

Torstai 5.3.

Aamu alkoi käyden käyttäjän kanssa läpi etäyhteyden muodostamista. Annoin käyttäjälle samalla vielä kirjalliset ohjeet, tietokoneen laturin ja repun kuljetusta varten. Sovimme tietohallintosuunnittelijamme kanssa myös, että pidämme iltapäivällä uuden etäyhteyškoulutuksen. Kaikki eivät viime viikolla päässeet paikalle, joten näin saadaan helposti testattua loppujen yhteydet.

Yksi käyttäjä ilmoitti, että hänen tarvitsee päästä virastopostiin. Kävin lisäämässä hänelle oikeudet ja oman kansion. Olen aikaisemmin lähettänyt käyttäjälle sähköpostin, josta hän saa linkin kautta virastopostin suoraan asianhallinnan työtilaan.

Pidimme iltapäivän aikana etäyhteyškoulutuksen lopulle kanslian henkilökunnalle. Tällä kertaa oli enemmän SMS-tunnistautumista käyttäviä käyttäjiä, mutta tästä huolimatta yhteydet toimivat lähes kaikilla. SMS-tunnistautumista käytettäessä ongelmaksi voi muodostua se, että Valtori ei tiedä käyttäjän mobiilinumeroa. Tällöin käyttäjä ei voi tehdä tunnistautumista ilman virkakorttia. Kaikki puuttuvat mobiilinumeroit ilmoitettiin Valtorille.

Talossa aiemmin olleen työntekijän tunnukset tulivat viimein. Saimme kaiken asennettua sähköpostia lukuun ottamatta. Sähköposti oli vielä hänen edellisen virastonsa nimissä, joka esti häntä kirjautumasta nykyisillä tunnuksillaan. Kyseinen ongelma on yleensä korjaantunut kahden päivän sisällä. Pyysin käyttäjää ilmoittamaan, mikäli sähköposti ei maanantainakaan ala toimimaan.

Näiden lisäksi päivän aikana tuli erinäisiä pienempiä tukipyyntöjä. Apua pyydettiin mm. Skypeen kirjautumisen ja tulostimen värikasetin vaihtoon. Myös edellisen päivän HDMI-VGA adapteri ratkaisua päästiin kokeilemaan ja kaikki kolme näyttöä saatiin toimimaan samanaikaisesti.

Perjantai 6.3.

Eräs uusista käyttäjistämme kyseli HAIPA-oikeuksiensa perään ja ihmetteli samalla, miksi hän ei voi leimata leimauslaitteella. Olin tehnyt HAIPA-oikeustilauksen jo pari päivää aiemmin. Oikeudet olivat nyt kunnossa. Näiden oikeuksien kannalta hankalaa on, että emme saa mitään ilmoituksia niistä. Eli ne täytyy käydä manuaalisesti katsomassa HAIPA:n käyttäjälistoilta. Leimausoikeuksien kanssa aloitin selvittämällä talon sisällä, että kaikki tiedot ovat meillä oikein. Varmistin tarkastajalta, että avaintunnus on oikein. Tämän lisäksi pyysin henkilöstöasiantuntijaa tarkistamaan käyttäjän tiedot Kiekusta. Kaikki oli näiden osalta kunnossa, joten laitoin asian työajanhallinnasta vastaavalle taholle. Sain vastauksen tukipyyntöön nopeasti, hallinnoijan päässä käyttäjälle oli jäänyt väärä avaintunnus. Pyysin vielä käyttäjää kokeilemaan leimausta maanantaina ja ilmoittamaan minulle, mikäli leimaukset eivät siirry Kiekuun.

Apulaiskirjaaja ilmoitti, että joitain kuvia muutettaessa PDF/A-muotoon on ongelmia. Kävin katsomassa ongelmaa ja kuvista jäi muuntamisen jälkeen puuttumaan hyvin iso osa. Muuntamista oli tehty tekemälläni PDF-Tools työkalulla, joka tulostaa tiedostoja PDF-muotoon ja muuttaa nämä tulostetut PDF/A-muotoon. Ensimmäinen epäilykseni oli, että vika on PDF-tulostimen asetuksissa. Näitä tarkistaessa ei kuitenkaan ilmennyt mitään. Päätin seuraavaksi kokeilla tulostamista samalla tulostimella, mutta toisella ohjelmalla. Tällöin tulostus toimi oikein. Tämän avulla pystyin rajaamaan vian PDF-muuntimen tulostusvaiheeseen. Kävin katsomassa työkalun tulostusasetuksia ja siellä ei ollut mitään sovitussasetuksia. Asetin työkalun sovitamaan kuvat tulostusalueeseen ja pyysin vielä ilmoittamaan, mikäli tämä aiheuttaa ongelmia.

Meillä kävi tänään myös Helsingin hallinto-oikeuden (HAO) uusi ICT-yhdyshenkilö. Hän tulee toimimaan HAO:ssa muun työnsä ohella lähitukena ja tekemään samanlaisia töitä, kuin itse teen täysipäiväisesti. Hänen kaksituntisen vierailunsa aikana näytimme hänelle tärkeimmät asiat, juuri muuhun näin lyhyt aika ei riitä. Kävimme läpi tunnustilauksien tekemistä, salasanojen resetointia, työaseman asennusta ja yleisimpiä ongelmia. Kaikki jäi hyvin pintapuoliseksi ja HAO:n pitäisi itse ottaa vastuu henkilön perehdyttämisestä. Sanoimme HAO:n uudelle tukihenkilölle, että meihin (minä ja tietohallintosuunnittelija) voi olla ongelmatilanteissa yhteydessä Skypen kautta.

Toisen viikon viikkoanalyysi

Tällä viikolla esillä oli erityisesti kaksi ongelmaa. Perehdyttäminen, joka käy ilmi koneiden asennuksen yhteydessä, ja käyttäjien osaamistaso esitystekniikan kanssa. Molempiin näistä voidaan vaikuttaa koulutuksilla ja perehdytystyöllä. Työterveyslaitoksen julkaisemassa ”Nuorten työntekijöiden sosialisatio työpaikoilla: sosiaalisten suhteiden, hyvinvoinnin ja perehdytyksen merkitys” -tutkimusraportissa nostetaan esiin hyvän perehdytyksen positiiviset vaikutukset. Hyvin toteutettu perehdytys lisää työntekijöiden tyytyväisyyttä omaa työtänsä kohtaan. Huonosti toteutettu perehdytys puolestaan hankaloittaa työntekoa pahimmillaan pitkiäkin aikoja. Tällä hetkellä erityisesti huono, tai jopa olematon, perehdytys korostuu esityslaitteiden kanssa. Osaamattomuus ei vain hankaloita, vaan pahimmillaan estää työnteon, kunnes osaava henkilö pääsee auttamaan. (Hakanen, Jokisaari, Toppinen-Tanner, Varje, Vuori & Wallin 2011, 24-28).

Perehdyttäminen ei tällä viikolla ollut mahdottoman suuri ongelma, sillä käyttäjiä aloitti vähän. Kuitenkin suurempien käyttäjämäärien kanssa epäselvyydet perehdyttämiseen ja sen vastuualueisiin korostuvat. Tällä hetkellä teemme tietohallintasuunnittelijan kanssa luonnollisesti järjestelmiin liittyvää perehdytystä. Tämän lisäksi opetamme työajanhallinnan käyttöä, sekä tuntikirjauksien tekoa. Käyttäjän mukaan opetamme mahdollisesti myös Windowsin perustoimintoja. Oman työni kannalta eniten vaikeuksia aiheuttavat tuntikirjaukset. Meillä ei välttämättä ole tiedossa mitä kukin ihan tarkalleen tekee. Esimerkiksi jaostosihteereistä osa tekee jälkitöitä, osa ei. Tuntikirjaukset tehdään tehdyn tehtävän mukaan, ja näiden tehtävien selvittäminen muilta työntekijöiltä on joskus hyvinkin hankalaa. Tuntikirjauksien opettaminen kuormittaa tietohallintoa turhan paljon. Työhön perehdyttäjä voisi tuntikirjauksia opettaessa myös helposti sitoa eri koodeja eri tehtäviin. Tällöin työntekijän kokonaiskuva omasta työstä hahmottuisi helpommin. Tällä hetkellä tuntikirjauksista tuntuu olevan pelkkää haittaa. Aion nostaa tämän asian esille perehdytystyöryhmässä, kunhan sen toiminta alkaa. Myöskään tekniseltä puoleltaan tuntikirjauksien tekeminen ei toimi toivotulla tavalla. ISO 9421-11 standardissa mainitut tyytyväisyys, eli miten tyytyväinen käyttäjä on järjestelmän käyttöön, ja tehokkuus, eli miten paljon resursseja kuluu työn tekemiseen, eivät täyty. Standardin tehokkuus- ja tyytyväisyysmääritelmän vastaisesti nykyisen tuntikirjausjärjestelmän käyttö on hankalaa, se mahdollistaa käyttäjän virheet ja järjestelmän käyttämät koodit täytyy hakea järjestelmän ulkopuolelta. Järjestelmän kanssa toimiminen on tällä hetkellä monien käyttäjien mielestä niin hankalaa, hidasta ja turhauttavaa, että he eivät edes ilmoita ongelmatilanteista. Sen sijaan he vain lopettavat tuntikirjauksien tekemisen kokonaan. Tätä ei auta se, että koko järjestelmän käyttötarkoitus on käyttäjille epäselvä. Heillä ei ole tiedossa mikä tuntikirjauksista saatava konkreettinen hyöty on. (ISO 9241-11:2018(en) 2018).

Esitystekniikan käyttöön liittyvät vaikeudet puolestaan kulkevat käsi kädessä henkilöstön heikon tietoteknisen osaamisen kanssa. Lähtökohtaisesti esitystekniikan käyttö vaatii enintään kaksi asiaa. Esityslaitteeseen laitetaan virrat päälle ja se kytketään koneeseen, josta esitys näytetään. Näyttöjä ei sammuteta, joten niiden kohdalla pelkkä johdon laittaminen kiinni

koneeseen riittää. Joissain tapauksissa käyttäjät eivät itse osaa laittaa konetta kiinni esityslaitteeseen. Toisissa tapauksissa itse esityslaitteiden asetuksia on muutettu. Uusien istuntosaleissa olevien laitteiden käyttöä on erikseen koulutettu ja näiden laitteiden kaukosäätimet on otettu saleista pois. Istuntosalien esitystekniikan kanssa onkin todella vähän käyttäjistä johtuvia ongelmia. Sen sijaan muissa tiloissa ongelmia ilmenee enemmän. Etenkin neuvotteluhuoneissa olevien esityslaitteiden käytöstä voisi pitää koulutuksen. Kirjallisista ohjeista ei ole ollut juurikaan apua, mutta niitä voisi jakaa koulutuksen yhteydessä. Mikäli koko virastolle ei pidetä koulutuksia, niin perehdytyksessä olisi kuitenkin syytä käydä laitteet läpi. Laitteiden käyttö olisikin hyvä opettaa lähes koko henkilöstölle. Erityisesti esittelijät ja neuvokset käyttävät laitteita paljon. Sen sijaan esimerkiksi kirjaamo ja ulkomaalaiskanslian jaostosihteerit eivät tällä hetkellä käytä laitteita, joten heille niiden kouluttaminen on turhaa. Virastomestareille ei vielä ole tarvetta opettaa laitteiden käyttöä, mutta tulevaisuudessa tästä voi tulla tarpeellista. KHO:n toiminnan sähköistyminen tulee muuttamaan myös virastomestareiden työkuva. Työskentelyn sähköistyminen myös lisää esityslaitteiden käyttöä kasvavalla tahdilla.

### 3.3 Viikko 11 (3. Viikko)

Maanantai 9.3.

Tänään oli hyvin hiljainen päivä. Tukipyynnöjä ei tullut juuri ollenkaan, ja päivä menikin vähemmän kriittisten toimintojen kanssa. Korjasin muutamalta käyttäjältä vielä PDF/A-työkalun ja tarkistin monitoimilaitteiden varaosien tilanteen. Iltapäivällä yhden istuntosalin näyttöjä tultiin jälleen korjaamaan. Kyseisen salin näytöt eivät näytä kuvaa ja tätä on nyt selvitelty useaan otteeseen. Tällä kertaa asentaja vaihtoi HDMI-jakajan ja päivitti jälleen ohjelmiston. Ongelman korjaantumisesta ei vielä voida sanoa mitään, sillä vika ilmenee vasta muutaman päivän kuluttua korjausyrityksistä.

Tiistai 10.3.

Edellisenä päivänä korjatut istuntosalin näytöt eivät vielä näytä kuvaa. Uusi korjausyritys on tämän viikon torstaina.

Tänään tuli tieto, että HAIPAn raportoinnin pitäisi toimia muutamaa ominaisuutta lukuun ottamatta. Raportointiohjelma (Microsoft Power BI) antaa käyttäjille reaaliaikaista tilastotietoa HAIPAssa olevista asioista.

Alku illasta oli jälleen tapahtuma suuressa istuntosalissa. Kävin auttamassa käyttäjää diojen näyttämässä. Olin aikaisemmin käynyt jo laittamassa tarvittavat diat salin tietokoneelle.

Muuten oli jälleen hyvin hiljainen päivä. Vaikuttaa siltä, että iso osa työntekijöistä on mahdollisesti etätöissä. Muun päivän ajan käytin jälleen järjestelmien ja ohjelmistojen läpikäymiseen. Etenkin HAIPAn opettelu joutoajalla on hyödyllistä tulevaisuuden kannalta.

Keskiviikko 11.3.

Tänään oli vilkkaampi päivä. Kirjaamossa oli vaikeuksia HAIPAn kanssa, tämän lisäksi PDF/A-muunnin hävitti työkalut yhdeltä työntekijältä ja Outlookin kalenterit aiheuttivat ongelmia. HAIPA-ongelma oli, että liitetty tiedosto ei näkynyt. Korjauksena tiedosto liitettiin uudelleen ja vanha liite poistettiin. Asensin PDF/A-muuntotyökalun uudestaan. Syy työkalun häviämiseen ei ole selvinnyt, mutta kyseistä ongelmaa on esiintynyt ennenkin. Tässä vaiheessa ei ole syytä epäillä käyttäjävirhettä sen enempää kuin sovellusvirhettä. Outlookin kalenterit puolestaan herjaavat sisäänkirjautumista. Syy on ilmeisesti tunnistetiedoissa ja ongelmaan auttaa se, ettei kirjautumisikkunaan kirjoita mitään. Eli Outlookin pyytäessä kirjautumista, kun käyttäjä on jo kirjautunut, painetaan peruuta.

Apulaiskansliapäällikkö pyysi tietohallintoa järjestämään vielä uudet tilaisuudet etäyhteyksien kokeiluun ja opetukseen. Syynä tälle oli se, että kaikki lainkäyttöhenkilökunta ei ole tehnyt töitä etänä. Järjestimme toisen tilaisuuden tänään, johon tuli kaksi henkilöä, ja toisen järjestämme huomenna.

Muuten päivä meni asentaessa käyttäjille Power BI-ohjelmaa. Asennuksesta on jaettu hyvät ohjeet, jotka tulivat virastoon valmiina. Ohjeista kuitenkin puuttuu ihan ensimmäinen vaihe, eli rekisteröinti. Tämä aiheutti käyttäjille paljon vaikeuksia, eikä yksikään käyttäjä saanut asennettua ohjelmaa itse oikein. Kyseisen ohjelman asentaminen oli mielestäni mukava tapa viettää päivää, sillä tavallisesta poiketen, ohjelma toimi kaikilla.

Torstai 12.3.

Pidimme tänään etäkäyttökoulutuksen yhteydessä myös Skype-koulutuksia. Skypen käytön merkitys kasvaa etätyöskentelyssä sen helppouden ja kokousmahdollisuuksien takia. Koulutuksen aikana oli jälleen havaittavissa puutteita henkilöstön tietoteknisessä osaamisessa. Ohjelmia ei osata avata tai etsiä. Sähköpostin kalenterin avaaminen tuotti osalle vaikeuksia ja internetyhteyden muodostaminen osoittautui erityisen hankalaksi. Osa ei tiennyt onko heillä kotona internet-yhteys tai millainen se on. Opastimme miten omasta puhelimesta saa jaettua internetyhteyden tarvittaessa. Kerroimme myös, että kotona voi tarkistaa oman verkon tiedot modeemin pohjasta.

Iltapäivällä tuli taas korjaaja katsomaan istuntosalin näyttöjä. Hän vaihtoi yhden jakajan ja päivitti ohjainohjelman, sekä muutti joitain asetuksia. Sovin, että kokeilen seuraavana aamuna toimivatko näytöt.

Perjantai 13.3.

Hyvin kiireinen perjantai, johon mahtui huomattava määrä tukipyyntöjä. Soittoja tuli tulostimista ja muutamassa tapauksessa kyseltiin etäkäytön testausta. Tämän lisäksi jo etätöissä olevat ilmoittivat, etteivät etäyhteydet toimi. Ongelmaksi ilmeni etäkäyttöpalvelun kapasiteetti. Etäkäytön kanssa on ollut paljon ongelmia etenkin perjantaisin, kun käyttäjämäärät ovat muuta viikkoa korkeammat. Tämänhetkisen tilanteen takia etätöitä tehdään paljon normaalia enemmän. Se, onko ongelmaan tehdyistä korjauksista apua, selviää todennäköisesti ensiviikon aikana.

Kävin testaamassa istuntosalin rikkiäiset näytöt ja kuva ei tullut näkyviin. Näytöt saivat jälleen herätesignaalin, mutta kuva jäi puuttumaan. Ilmoitin asiasta eteenpäin.

Käyttäjät pysyivät minulta latureita koneisiin, laukkuja koneille ja kuulokemikrofoneja Skypeä varten. Ohjeistin, että kuulokemikrofoneja löytyy tarvikevarastosta ja loput tarvikkeet toimittin käyttäjille itse. Iltapäivästä tietokoneiden laturit kuitenkin loppuivat kesken. Näytin lo-puille latureita pyytäneitä, miten telakassa olevan laturin saa irti ja vietyä kotiin. Tämä on kuitenkin hankalaa ja on olemassa riski, että käyttäjä unohtaa ainoan laturinsa kotiin.

Tietohallintasuunnittelija selvitti torstaina, voimmeko lähettää massaviestejä puhelimiin. Valtori vastasi, että kyllä voimme. Viesti tulee lähettää Valtorin kautta. Laitoimme aamulla tiedotteen, joka piti toimittaa tekstiviestillä. Viestiä ei kuitenkaan tuntienkaan odotuksen jälkeen kuulunut. Aloimme tästä syystä selvittämään, miten voisimme itse lähettää vastaavan viestin. Löysin ratkaisuksi Outlookin, jonka yhteystiedot synkronoituvat puhelimeen. Tällöin voin tehdä yhteystiedot tietokoneella, joka säästää huomattavasti aikaa. Tarkistin puhelimesta tilannetta tasasin väliajoin ja kaikki toimi hyvin, kunnes jälleen ilmeni ongelma. Puhelimen Exchange yhteystietoluettelo ei tue yli sataa yhteystietoa. Tämä on erityisen suuri ongelma, sillä jouduin tekemään jokaisesta henkilöstä kaksi yhteystietoa. Toinen yhteystiedoista on kotinumero ja toinen on työnnumero. Tämän asian selvittäminen jatkuu ensi viikolla. Yhteystietojen lisääminen puhelimeen manuaalisesti on vaihtoehto, mutta hyvin työläs sellainen. Yhteystietojen laatiminen tietokoneella veisi noin tunnin. Jos saman työn joutuu tekemään puhelimella, tulee siinä kestämään ainakin kaksi tuntia, todennäköisesti enemmänkin.

Kolmannen viikon viikkoanalyysi

Tälläkin viikolla pintaan nousi erityisesti käyttäjien tietotekninen osaaminen. Asia on minun näkökulmastani kaksipiippuinen. Käyttäjien tietotekninen osaamattomuus on pääasiallinen syy oman virkani olemassaololle. Olen kuitenkin vahvasti sitä mieltä, että osaamisen kehittymisellä olisi kokonaisvaltaisesti positiiviset vaikutukset KHO:n toiminnan kannalta.

Osaamista voitaisiin kehittää koulutuksin. Tähän liittyen on kuitenkin ilmennyt ongelmia, jotka ovat kärjistyneet tällä viikolla. Käyttäjien perusosaaminen on laajalti huonoa, eivätkä he vaikuta kovin motivoituneilta oppimaan uutta. Näkemäni perusteella motivaation puutteen taustalla näyttäisi olevan pelko omasta osaamattomuudesta. Joissain tapauksissa jo kahden painikkeen painaminen koettiin vaikeaksi. Erityisen haastavaa tästä tekee se, että painettaessa väärää painiketta, aukeaa väärä sovellus. Käyttäjä voi tulkita väärän sovelluksen aukeamisen suureksi virheeksi hänen osaltaan. Tämä korostuu erityisesti niiden käyttäjien kohdalla, jotka eivät osaa pienentää tai sulkea sovelluksia. Pyrinkin omalla toiminnallani vähentämään käyttäjään kohdistuvia paineita. En esimerkiksi koskaan syytä käyttäjää virheiden tekemisestä. Sen sijaan saatan kannustaa kokeilemaan asioiden tekemistä itse jatkossakin. Kerron mikä mahdollisesti meni pieleen ja minkä takia. Saatan myös mainita, että kyseinen virhe on helppo tehdä ja olen itsekin sen tehnyt. Joskus käyttäjille tulee tästä itsevarmuutta, sillä minäkään asiantuntijana en aina tiedä tai osaa kaikkea suoraan. Tämä auttaa käyttäjää ymmärtämään, että kaikkea ei kuulu tai edes voi osata.

Ohjeista ei myöskään tunnu olevan toivottua hyötyä. Pyrimme aina laatimaan käyttäjille tarkoitetut ohjeet siten, että tehtävistä toimista on selkeät kuvat. Osa käyttäjistä on suoraan ilmoittanut, että on avannut ohjeen, lukenut ensimmäisen kappaleen ja luovuttanut. Tämä sama ongelma ilmenee myös käyttäjien toimiessa Valtorin kanssa. Valtorin päässä ei aina ymmärretä millä tasolla käyttäjien osaaminen on. Valtori voi ottaa koneeseen etäyhteyden, mutta heillä ei aina ole tarvittavat koneen tiedot tiedossa. Näiden tietojen pyytäminen käyttäjältä on hyvin vaikeaa, sillä käyttäjä ei välttämättä tiedä mikä on käynnistä-valikko tai miten sovelluksia haetaan.

”Oppiminen on mielekkäintä, kun asianomainen voi odottaa opittavien asioiden palvelevan häntä itseään.” (Kivinen & Silvennoinen, 2000, 312) Uuden oppiminen on ollut KHO:ssa jo pitkän aikaa pinnalla HAIPAn takia. Työtapojen muutos nähdään negatiivisena, koska sähköisen asioinnin etuja ei nähdä. Asiaa eivät helpota HAIPAn tämänhetkiset ongelmat. Käyttäjien on vaikea löytää motivaatiota uuden oppimiseen, kun työt on ennen saatu hoidettua ainakin näennäisesti helpommin. Uudet työtavat koetaan hitaiksi ja hankaliksi. Tämä puolestaan entisestään vaikeuttaa oppimismotivaation löytämistä, vaikka uusien työtapojen opettelulla on potentiaalia tehdä työskentelystä aiempaa helpompaa ja nopeampaa. Tällä hetkellä uutta opetellaan lähinnä pakon edessä. Toistaiseksi käyttäjien motivointi etenkin HAIPAn hyvillä ominaisuuksilla on kaatunut järjestelmien toimimattomuuteen tai monimutkaisuuteen. HAIPA ei ole vielä valmis järjestelmä, mutta tämä ei lohduta meidän käyttäjiämme. Järjestelmässä käsitellään jo oikeita asioita, ja käyttäjien näkökulmasta tämä edellyttää, että järjestelmä myös toimii.



### 3.4 Viikko 12 (4. Viikko)

Maanantai 16.3.

Suomessa vallitsee poikkeusolot koronaviruksen takia. Omassa työssäni tämä näkyi koko päivän lisääntyneenä etätukipyyntöjen määränä. Näiden lisäksi myös edelleen paikalla oleville työntekijöille piti varmistaa viimeistään nyt edellytykset etätyöskentelyyn. Suurin osa henkilöstöstä on siirtynyt etätöihin.

Tein koko päivän mittaan KHO:ssa paikan päällä töitä. Valmistelin osalle työntekijöistä näyttöjä ja muita oheislaitteita kotiin lähetettäväksi. Tämän lisäksi tein tavallista lähituen työtä. Opetin myös vielä viimeisillekin, miten etäyhteydet toimivat. Kaiken tämän päälle kokopäivän ajan tuli tasaisesti myös etänä tehtäviä tukipyyntöjä. Etätukipyyntöjä voimme tehdä myös Skypen välityksellä, sillä pystymme ottamaan koneeseen tätä kautta etähallinnan.

Päivän aikana tuli tehtyä myös paljon selvityksiä ja linjauksia. Ulkomaalaiskanslian päivystyspuhelimien soitonsiirrot täytyi selvittää ja opettaa. Näin puhelin jää yhdelle henkilölle etätöihin, mutta hänen ei silti tarvitse päivystää. Minulla on mahdollisuus myös laittaa soitonsiirrot etänä päälle, jos käyttäjälle tulee vaikeuksia tehdä se itse.

Tiistai 17.3.

Suomessa on otettu käyttöön valmiuslaki. Yleisötapahtumat on peruttu, valtion rajat suljetaan, koulut suljetaan ja yleisellä paikalla oleskelua suositellaan välttämään. Henkilöstöämme on tiedotettu, että etätöiden tekeminen pitäisi maksimoida. Tämän lisäksi KHO:n kaikki tapahtumat, toiminnan kannalta välttämättömiä lukuun ottamatta, on peruttu. Suurin osa kokouksista pidetään etänä ja istuntojen järjestämistä etäyhteyksillä aiotaan kokeilla.

Päivä otti heti aamusta väärän suunnan. Valtori esti virkakorttikirjautumisen etäyhteyksiin pois käytöstä. Heidän mukaansa kyseinen kirjautumistapa kuormittaa verkkoa liikaa. Arviolta noin puolet käyttäjistämme käyttävät kyseistä kirjautumistapaa. Tämä johti lukemattomiin ilmoituksiin etäyhteyksien toimimattomuudesta. Opetimme tietohallintosuunnittelijan kanssa henkilöstölle puhelimen välityksellä puhelinkirjautumisen käyttöä. Osalla kirjautuminen ei tästä huolimatta toiminut, sillä Valtorilta ei löytynyt heidän mobiilinumeroaan. Välitimme näissä tapauksissa mobiilinumerot Valtoriin, jotta käyttäjä saa kirjautumiseen tarvittavan koodin puhelimeensa.

Valtori pysyi etäyhteyksien turhan kuormittamisen välttämistä. Skypessä ei tulisi näyttää viideä turhaan ja lähes kaikki verkkosivut estettiin Valtorin toimesta.

Keskiviikko 18.3.

Etäyhteyksien tekninen käyttäjämäärä tuli tänään vastaan. Valtori pyysi, että yhteyksiä ei pidettäisi turhaan päällä. Käytännössä tämä siis tarkoittaa sitä, että käyttäjät kokeilevat koko ajan päästä palveluun. Kun joku jo palvelussa oleva katkaisee etäyhteyden, seuraava pääsee vastaavasti sisään. Valtori ilmoitti kasvattavansa kapasiteettia tulevana iltana.

Sain tiedon, että osa käyttäjistä ei ilmoittanut minulle tai tietohallintosuunnittelijalle, etäyhteysongelmistaan. Käyttäjien keskuudessa levisi eilen tieto, että yhteydet eivät toimi. Kyseisten käyttäjien kohdalla ongelmana oli kuitenkin, että heidän mobiilinumeroinsa ei ollut Valtorin tiedossa. Ilmoitin näitä numeroita Valtoriin sitä tahtia, kun tapauksia kävi ilmi. Osa käyttäjistä ei ilmoittanut minulle itse ollenkaan. Näiden tapauksien kohdalla kuulin joltain muulta, että käyttäjä ei pääse tekemään töitä. Jos tieto olisi tullut tietohallintoon asti, asia olisi saatu muutaman tunnin kuluessa hoidettua. Nyt käyttäjät menettivät jopa puolitoista päivää työaika.

Tämän lisäksi valmistelin lisää etätyövälineitä lähetettäväksi kotona oleville työntekijöille. Organisoin työvälineiden lähettämisen virastomestariimme kanssa, joka vei valmistelemiani välineet työntekijöille.

Torstai 19.3.

Olin tänään itsekkin ensimmäistä päivää etätöissä. Tukipyynnöjä tuli pääasiassa etäyhteyksiin liittyen. Käyttäjien SMS-kirjautuminen ei onnistunut, sillä Valtori jakoi kirjautumisen kahden palvelimen välille. Neuvoin käyttäjiä käyttämään toista kirjautumistapaa, jolla kaikki onnistuivat etäyhteyksien muodostamisessa.

Sain myös asianhallintaan ja PDF/A-työkaluun liittyviä ilmoituksia. Asianhallinnan ongelma oli jälleen se, että asianhallinta kaatui suurien lokitiedostojen takia. Ongelman sai korjattua asentamalla asianhallinnan uudelleen. PDF/A-työkalun kanssa ei ollut ongelmaa, vaan käyttäjät halusivat sen itselleen. Asensin näille käyttäjille työkalun, sekä asetin PDF-tulostimen oikein ja loin tarvittavat kansiot. Kaikki edellä mainittujen tapaiset ilmoitukset hoidin etähallinnan avulla. Etähallinnan muodostamiseen käytimme Skype for Business-ohjelmaa, jonka kautta kyseinen toimi on mahdollista.

Iltapäivällä ORK piti HAIPA-raportointi ohjelmasta (Microsoft Power BI), koulutuksen. Koulutuksessa käytiin raportoinnin keskeisimmät toiminnot eli tietoon porautuminen ja suodattaminen läpi. Tämän lisäksi käytiin läpi mitä tietoa on tällä hetkellä saatavilla.

Perjantai 20.3.

Kaikki tukipyynnöt tänään olivat omalta osaltani joko etäyhteyksiin liittyviä, tai käyttöoikeuksiin liittyviä. Sain heti aamusta muutaman pyynnön, joissa etäyhteydet eivät toimineet. Syynä näihin oli jälleen, että käyttäjillä oli käytössään väärä etäyhteysohjelma. Tänään kuitenkin

useammassa tapauksessa käyttäjällä ei edes näkynyt oikea palvelin vaihtoehto etäyhteyksiä muodostettaessa. Korjasin osan etähallinnalla, osan neuvoin puhelimesta. Palvelimen asettaminen on suhteellisen helppoa, ainoa ongelma on, että palvelimen osoite täytyy olla tiedossa.

Yksi käyttäjä ilmoitti, että hänen PDF-tiedostonsa aukeavat Chrome HTML-tiedostoina. Arvelin, että PDF-tiedostojen oletusohjelma on vain asetettu väärin. Otin etähallinnalla yhteyden käyttäjän koneeseen ja arveluni osoittautui oikeaksi. Vaihdoin Windowsin asetuksista Adobe Acrobat Readerin PDF-tiedostojen oletusohjelmaksi.

#### Neljännän viikon viikkoanalyysi

Kulunut viikko on ollut erittäin raskas ja hyvin erityinen. Tietohallinnossa on ollut hermot kierällä ja töitä on pauskittu aamusta iltaan. Erityisenä huomiona esille on noussut talon hyvä yhteishenki. Toisia on tuettu henkisesti ja töiden osalta. Tämän lisäksi ainakin itse sain omasta työstäni hyvin paljon kiitosta, joka osaltaan auttoi jaksamaan poikkeuksellisesta viikosta läpi.

Kehitettävän osalta nousi jälleen esiin käyttäjien tietotekninen osaaminen, joka osaltaan lisäsi muutenkin raskaan viikon kuormitusta. Oli kuitenkin positiivista huomata, että käyttäjät yrittivät ja keskittyivät paljon tavanomaista paremmin. Tämä osaltaan vahvistaa viime viikolla esiin tuomaani ilmiötä. Tällä viikolla käyttäjien oli pakko alkaa opettelemaan uusia asioita, tai heidän työnsä jäivät tekemättä.

Omalta osaltani löysin myös kehitettävää. Erityisesti organisointi kykyni oli todella kovalla koetuksella. Hyvin yllättäen kasvanut työmäärä edellytti tehtävien priorisoimista entistä vahvemmin. Tämän lisäksi kaikki piti muistaa tehdä ja isossa osassa tapauksia käyttäjälle piti vielä erikseen ilmoittaa, kun ongelma tuli korjatuksi. Kokonaiskuvan hahmottaminen ja tehtävien hoitaminen asianmukaisessa järjestyksessä vaati todella kovaa keskittymistä. En ollut vaurautunut siihen, että tilanne eskaloituisi niin nopeasti kuin se teki. Tämän takia minulla ei ollut mitään listaa tai esimerkiksi Exceliä tehtynä, johon voisin laittaa tehtäviä ylös. Sen sijaan pidin listaa päässäni lähinnä sähköpostia, puhelimen lokia ja Skypeä seuraten. Tästä viisaampana tulen pitämään jatkossa kirjaa tulevista työtehtävistä, johon voin merkata työt niiden saapumisjärjestyksessä. Tämän lisäksi on tarpeellista merkitä eri tehtävien työvaiheet, esimerkiksi näin: ”Ilmoitettu Valtoriin”.

Huomasin tällä viikolla myös, että stressitasoni laskivat huomattavasti etätöissä. Ajattelin aluksi, että kyse olisi pienemmästä työmäärästä. Tämä ei kuitenkaan täysin pidä paikkaansa. Vaikka töitä oli torstaina ja perjantaina vähemmän, kuin maanantaina, tiistaina ja keskiviikkona, oli niitä silti paljon. Minulla on kotona lemmikkejä, ja etätyöpäivien aikana luonnollisesti pidin niistä huolta. Huotilainen ja Saarikivi kertovat teoksessaan ”Aivot työssä” lemmeillä olevan positiivinen vaikutus mm. stressiä vähentämällä. Mielestäni on myös tärkeää

huomioida, että työpaikalla tehtyjen päivien aikana sosiaalisia tilanteita oli myös huomattavasti normaalia vähemmän. Vaikka tehtäviä tehtiin muille ihmisille, kasvokkain kohtaamisia oli hyvin vähän. Lemmikeistä puolestaan on seuraava koko päivän ajan.

### 3.5 Viikko 13 (5. Viikko)

**Maanantai 23.3.**

Ongelmat tänään keskittyivät lähinnä käyttäjätunnuksiin. Muutamalle käyttäjälle oli tullut Valtorilta ilmoitus, että heidän tunnuksensa vanhenee. Kyseinen tunnus on viestissä nimetty siinä mielin epäselvästi, ettei siitä selviä oikeasti mikä tunnus on kyseessä. Todellisuudessa tunnus on vanha työasemalle kirjautumisen tunnus. Tämä on meillä käytössä enää yhdessä palvelussa, jota käyttää vain muutama käyttäjä. Kysyin käyttävätkö käyttäjät kyseistä palvelua. Koska kumpikaan ei palvelua käytä, kerroin ettei salasanaa ole tarvetta vaihtaa.

Myös erään maksujärjestelmän tunnuksien perään tuli kyselyitä. Laitoin Valtorille pyynnön lisätä käyttäjille tunnukset järjestelmään. Tämän lisäksi pyysin meidän päässämme järjestelmän pääkäyttäjää tarkistamaan käyttäjien oikeudet.

Tarkistimme tietohallintosuunnittelijan kanssa Oikeusministeriön Tietoyksikön kokoaman etätyöohjeen. Ohje sisälsi meidän käyttäjiemme kannalta tarpeetonta tietoa. Tämän lisäksi osa tiedoista oli meidän kannaltamme väärin, joten päädyimme siihen, että meidän mielestämme ohjetta ei julkaistaisi meidän käyttäjillemme.

**Tiistai 24.3.**

Käyttäjä kysyi voiko hän tulostaa kotona. Kerroin, että tämä on mahdollista, mikäli tulostimen ajurit asentuvat itsestään. Internetistä lataaminen tai levyltä asentaminen ei ole mahdollista. Tämän lisäksi laitoin kysymyksen vielä kopioksi apulaiskanliapäällikölle, sillä en itse ota kantaa siihen voiko materiaalia tulostaa luonteensa vuoksi.

Sain myös kysymyksiä internetin jakamiseen liittyen. Internetin jakoa tehtiin pääasiassa työpuhelimista, jolloin neuvominen oli helppoa. Yhtä käyttäjää lukuun ottamatta kaikilla, joilla on älypuhelin työpuhelimenä, on samanlainen puhelin. Pystyin katsomaan omasta puhelimesta helpoimman tavan internetin jakamiseen ja neuvoin käyttämään tätä tapaa. Yksi käyttäjä koitti jakaa internetin omasta iPhonestaan. Minulla on kotona iPad ja katsoin siitä, miten iOS-käyttöjärjestelmällä jaon saa tehtyä.

Yksi käyttäjä vei näytön kotiin, mutta huomasi, ettei telakan liitäntä käy suoraan koneeseen. Telakoihin menee VGA-, HDMI- ja/tai Display Port liitännät. Kannettaviin puolestaan käyvät VGA-, HDMI- ja/tai mini Display Port. Kyseisen käyttäjän koneeseen menee VGA-liitäntä, jolla toinen hänen näytöistään on liitetty telakkaan. Ohjeistin vaihtamaan näyttöjen liitännät

päittäin, näin käyttäjä saa VGA-kaapelin kotona koneeseen kiinni. Käyttäjä ilmoitti myöhemmin, että sai näytöt toimimaan.

Yhdellä käyttäjällä oli ongelmia virastopostin lähettämässä. Huomasin liitetystä kuvasta, että virastoposti ohjaa viestit käytöstä poistetulle palvelimelle. Käyttäjän virastopostia tarkasteltaessa se ei kuitenkaan viitannut tähän palvelimeen. Välitin ongelman Valtorille ja pyysin ilmoittamaan minulle, mistä ongelma johtuu. Kävi ilmi, että ongelma johtui käyttäjän henkilökohtaisesta sähköpostista. Käyttäjän asianhallinnan sähköposti viittasi vielä väärään palvelimeen.

Keskiviikko 25.3.

Autoin tänään jälleen käyttäjiä erityisesti näyttöjen kanssa. Erityisesti näytön liittäminen koneeseen aiheutti ongelmia. Pyysin käyttäjiä joko lähettämään minulle kuvan koneen kyljestä, tai ilmoittamaan kun ovat KHO:ssa paikalla. Yksikään käyttäjä ei tarvinnut apua paikan päällä ja kaikki liitännät saatiin selvitettyä etänä.

Langattomat hiiret ja näppäimistöt myös aiheuttivat vaikeuksia. Käyttäjät ilmoittivat, etteivät heidän näppäimistönsä tai hiirensä toimi etänä. Ongelmaksi ilmeni kaikkien kohdalla se, että näppäimistön ja hiiren vastaanotin oli telakassa kiinni. Näytöt ja näppäimistöt tulevat yhdessä ja käyttävät samaa vastaanotinta. Vastaanotin liitetään liitettävän laitteen USB-porttiin, jos vastaanotin on telakassa ja kone ei ole telakassa, hiiri ja näppäimistö eivät toimi.

Sain jälleen paljon pyyntöjä vanheneviin tunnuksiin liittyen. Kyseiset tunnukset olivat jälleen käytöstä poistetut vanhat työasemalle kirjautumistunnuukset.

Laitoin koko talolle viestin, että olemme tietohallintasuunnittelijan kanssa perjantaina KHO:ssa paikan päällä. Sain muutaman pyynnön auttaa perjantaina erilaisten pienempien asioiden, kuten skannerin asennuksen kanssa.

Torstai 26.3.

Ensiviikon keskiviikkona meille palaa yksi käyttäjä virkavapaalta. Sain tiedon, että hänelle tulee älypuhelin käyttöön. Hänellä oli jo olemassa oleva liittymä, joten kävin tekemässä liittymälle tarvittavat muutokset.

Sain ilmoituksen, että yksi käyttäjämme jää virkavapaalle 7.4. ja tarvitsisi tunnuksiaan vielä tämän jälkeen. Tämän lisäksi käyttäjä tarvitsisi tietokonetta virkavapaansa alussa. Teknisesti en nähnyt asialle esteitä, mutta varmistin vielä tietohallintasuunnittelijalta tietääkö hän onko tälle esteitä. Hän sanoi, että ei pitäisi olla ja laitoin Valtorille pyynnön jatkaa käyttäjän tunnuksien voimassaolo aikaa kuukaudella virkavapaan alusta eteenpäin.

Etätyöskentelyn myötä on noussut myös tarvetta sähköisille kaprokin kansille. Selvitimme mitä näihin kansiin tarvittaisiin ja pyysimme, että meille lähetettäisiin kopiot käytössä olevista kansista. Teimme tietohallintosuunnittelijan kanssa näistä sähköisen kopion. Kansien hyödyllisyys kuitenkin herätti keskustelua. Osa käyttäjistä oli sitä mieltä, että kaprokin kansien tarkoituksena on vain pitää paperit kasassa. Lähes kaikki kansissa olevat tiedot ovat asiantunnustuksessa nähtävissä. Teimme kuitenkin kannet käytössä olevien mukaisiksi, käyttäjät voivat itse punnita kansien tarpeellisuutta.

Perjantai 27.3.

Olimme tänään tietohallintosuunnittelijan kanssa KHO:ssa paikalla. Istuntosalien näyttöihin oli tullut uudet jalustat, jotka kävimme vaihtamassa. Näyttöjä oli n. 30 kappaletta ja vaihtamiseen meni useampi tunti. Huomasimme jalustoja vaihtaessamme, että näyttöjen HDMI-kaapelien päät ovat huonossa kunnossa. Yksi kaapeli myös hajosi asennuksen aikana kokonaan. Tilasimme useamman kaapelin, koska on olemassa riski, että kaapeleita hajoaa lisää.

Tämän lisäksi kävin hoitamassa paikan päällä muutamia pienempiä asioita. Kävin tarkistamassa muutaman monitoimilaitteen tarvikkeiden tilan. Tämän lisäksi asensin yhdelle käyttäjälle skannerin, jonka hän voi viedä kotiin. Autoin kyseistä käyttäjää myös näytön irrottamisessa ja kerroin, miten näytön saa kotona koneeseen kiinni.

Kävin myös auttamassa soitonsiirtojen kanssa. Meillä ei kuitenkaan ollut toimivia tunnuksia Elisa Ring palveluun. Käyttäjä halusi, että katsomme asiaa maanantaina uudestaan. Sovimme, että otan etänä yhteyttä ja tarvittaessa tilaan käyttäjälle uuden salasanan palveluun.

Viidennen viikon viikkoanalyysi

Tällä viikolla päänvaivaa aiheuttivat erityisesti näytöt ja muut oheislaitteet. Erityisesti laitteiden kiinnittäminen koneeseen tuntui olevan erityisen hankalaa. Langattomien laitteiden kanssa ongelmana oli telakkaan unohtunut vastaanotin. Näyttöjen kanssa ongelma puolestaan oli laadultaan hieman erilainen. Siinä missä kaikki langattomat vastaanottimet käyvät USB-porttiin, näytöt puolestaan käyttävät erilaisia liitäntätapoja. Välillä olikin erityisen hankalaa selvittää käyttäjien kanssa mitkä liitännät heidän koneestaan löytyvät. Tämän takia päädyin pyytämään kuvia koneiden kyljistä. Muutaman kuvan jälkeen kuitenkin huomasin, että liitännät T450 koneissa ovat aina VGA ja mini Display Port ja T470 koneissa HDMI. On helpompi kysyä käyttäjältä mitä koneen oman näytön alakulmassa lukee, kuin alkaa selvittämään mitä kaapeleita käyttäjä tarvitsee, kun tämä ei tunnista erilaisia portteja toisistaan.

Etätyöskentely on myös tuonut eteensä omat ongelmansa. Perjantaina KHO:ssa käydessä huomasin, miten virkistävää oli käydä työpaikalla. Etenkin aluksi olin käytännössä kokonaan jumittunut kotiin. Etätyön tekeminen on kuitenkin pikkuhiljaa muuttunut helpommaksi. Olen

erityisesti yrittänyt noudattaa Työterveyslaitoksen vuonna 2020 julkaisemaa ”Ohje etätöön tekemisen tueksi”-ohjetta. Ensimmäinen tekemäni muutos on ollut rutiinin aikaansaaminen kotona. Aloitan aamun työt hyvin täsmällisesti kahdeksan aikaan aamulla. Työt puolestaan lopetan 16.30 aikaan, vaikka tämän jälkeen pidänkin puhelinta päällä. En kuitenkaan päivystä puhelinta, mutta pidän itseni koko ajan tavoitettavissa. Työ ergonomiasta huolehdin säätämällä istuma-asentoa riittävän usein. Puhelimesta puhun yleensä seisaaltaan, mikäli en tarvitse tietokonetta. Tämän lisäksi yritän nousta aika-ajoin ylös tuoilta. Normaalisti työpaikalla liikun hyvin paljon, joten liikkuminen ”ilman syytä” vaatii erityistä keskittymistä päivän mittaan.

Kahvitaukoja olemme pitäneet etänä. Näin tilaisuuteen saadaan sosiaalisuutta ja päivän tapahtumia pääsee purkamaan muiden kanssa. Nämä ovat olleet työssä jaksamisen kannalta todella hyvä tapa.

### 3.6 Viikko 14 (6. Viikko)

Maanantai 30.3.

Käyttäjä ilmoitti, että hän jää tällä viikolla loppuvan lomansa jälkeen etätöihin. Hän tarvitsee kotiin näytön, tai käyttää vaihtoehtoisesti TV:tä näyttönä. Käyttäjä myös kertoi asuvansa Uudenmaan ulkopuolella. Koska Uudenmaan rajat on suljettu, ja hän asuu sen verran kaukana, mietimme, voisimmeko postittaa hänelle näytön. Käydyn keskustelun jälkeen kuitenkin päädyimme lähettämään käyttäjälle HDMI-piuhan. Käyttäjä voi kokeilla TV:n käyttämistä näyttönä ja tarvittaessa alamme järjestämään tilalle näyttöä.

Saimme ilmoituksen, että käyttäjän sähköpostista on hävinnyt viestejä. Tämän lisäksi käyttäjän sähköposti ilmoitti olevansa täynnä. Tilasimme käyttäjälle lisää tilaa sähköpostiin ja pyysimme tarkistamaan sähköpostin arkistokansion. Jostain syystä sähköpostin ollessa auki, jos asianhallinnan avaa, siirtyy osa viesteistä joskus arkistoon. Tähän ei ole löytynyt Valtorin avulla ratkaisua. Oma epäilykseni on, että ongelma liittyyisi salasanalompakkoon. Ongelma ilmenee, kun asianhallinnan salasana ruutu ei ole valittuna ja salasanalompakko täyttää salasanan.

Tiistai 31.3.

Sain jälleen kysymyksen entisen työasemakirjautumistunnuksen vaihtamiseen liittyen. Käyttäjä välitti minulle väärän viestin. Viestistä ilmeni, että hänen sähköpostinsa tila on lopussa. Viesti, joka hänen oli tarkoitus välittää, oli järjestelmän automaattiviesti salasanan vanheneemisesta. Koska käyttäjä poikkeuksellisesti tarvitsee salasanaa vielä, resetoin sen hänelle. Tämän lisäksi tilasin käyttäjälle lisää tilaa sähköpostiin, kun tämäkin asia kävi virheellisesti välitetystä viestistä ilmi.

Sain kahdelta käyttäjältä tiedon, että he tarvitsevat näytöt etäkäyttöön. Kysyin käyttäjiltä tarkemmat tiedot tarvittavista liitännöistä ja lähdin käymään KHO:ssa. Toisen käyttäjän näytön irrotin hänen telakastaan ja jätin oikean johdon kanssa hänen työpöydälleen. Toinen käyttäjä puolestaan on ollut flunssassa, joten hankin hänelle näytön muualta. Näin minun ei tarvitse käydä hänen huoneessaan. Hänen näyttönsä tarvikkeineen vein kirjaamoon vartijalle. Kerroin vartijalle vielä, että käyttäjän poika käy hakemassa näytön. Ilmoitin molemmista näytöistä käyttäjille. Koska paikan päällä ei tähän hätään ollut muuta hoidettavaa, lähdin tämän jälkeen kotiin.

Tietohallintasuunnittelija ehdotti illalla, että alkaisimme pitämään kerran viikossa ICT-opeustuokiota. Toistaiseksi tilaisuus järjestettäisiin Skypessä ja käyttäjät voivat tulla sinne kysymään ja kuuntelemaan eri ongelmia ja ratkaisuja niihin. Tietohallintasuunnittelija on saanut etenkin istuntoihin liittyen paljon kysymyksiä. Tällainen foorumi olisi hyödyllinen, ja toivon mukaan myös antaa käyttäjille helpon paikan tulla kysymään mitä vain koneisiin liittyvää.

#### Keskiviikko 1.4.

Meille palasi tänään esittelijä virkavapaalta. Tietohallintasuunnittelija ilmoitti edellisenä iltana yhdeksän jälkeen, että hänen vaimonsa on mahdollisesti kipeänä. Kyseinen esittelijä kuuluu koronavirus riskiryhmään, joten sovimme, että minä menen hoitamaan koneen asennuksen. Normaalisti asennuksissa menee noin tunnin verran aikaa. Järjestelmät olivat kuitenkin muuttuneet ja käyttäjällä oli vaikeuksia koneen kanssa yleisesti. Opastin häntä mahdollisimman kattavasti, jotta hän voi tehdä töitä etänä. Saimme asennuksissa myös kaiken sähköpostia lukuun ottamatta toimimaan. Käyttäjälle on myös tilattu älypuhelin, mutta tämä ei ollut vielä saapunut. Sovimme, että minä tai tietohallintasuunnittelija käymme asentamassa puhelimen heti, kun se tulee.

Asennuksien jälkeen tarkistin onko paikan päällä vielä tehtävää. Koska tehtävää ei ollut, suuntasin kotiin jatakamaan töitä etänä. Sain pyynnön opastaa pöytäskannerin asennuksessa etänä. Neuvoin käyttäjälle Skypessä, miten skannerin asennus tapahtuu ja välitin hänelle ohjeet, joista näkee miten asetukset tulisi asettaa. Tämän lisäksi vielä kerroin miten skanneria käytetään, jotta käyttäjä saa laitteesta kaiken hyödyn irti.

Käyttäjä kyseli minulta yhteen palveluun kirjautumisesta. Koska kyseinen palvelu ei ole meidän hallinnoimamme, lähetin pyynnön Valtorille. Pyysin Valtoria tarkistamaan käyttäjän käyttöoikeudet pyydettyyn palveluun, sekä yhteen toiseen palveluun.

#### Torstai 2.4.

Tänään tuli ilmoitus lomien anomisesta kesäkaudelle. Ohjeen mukaan lomaa tulisi käyttää kesäkaudella vähintään neljä viikkoa ja mielellään yhtäjaksoisesti. Koska olen ensimmäistä



vuotta talossa töissä, minulla ei vielä ole täysiä lomia. Laitoin kuitenkin lomaa hyväksyttäväksi kolme viikkoa ja tietohallintosuunnittelija puolestaan neljä viikkoa. Minun lomani on ensin ja sovimme, että tietohallintosuunnittelija on kaksi päivää töissä, kun palaan lomalta. Näin hänellä on aikaa perehdyttää minut takaisin töihin, etenkin mahdollisiin muutoksiin.

Yksi käyttäjä soitti ja ilmoitti, että hänen pitäisi kokeilla etäyhteyksiä. Kerroin, että kone täytyy yhdistää johonkin ulkopuoliseen verkkoon esimerkiksi jakamalla verkon omasta puhelimesta. Ohjeistin tarvittavat toimenpiteet, mutta etäyhteys ei lähtenyt toimimaan. Pyysin Valtoria tarkistamaan käyttäjän oikeudet ja ilmoitin heille käyttäjän työpuhelimien mobiilinumero. Tämän lisäksi kerroin käyttäjälle mistä työhuoneeni löytyy ja ohjeistin hakemaan sieltä tietokoneen laturin ja etäyhteysohjeet, joita olen printannut valmiiksi. Tämän lisäksi ohjeistin käyttäjää ottamaan työpuhelimien kotiin. Sain Valtorilta myöhemmin ilmoituksen, että oikeudet ovat kunnossa ja puhelinumero on lisätty. Käyttäjä oli jo kotonaan ja ilmoitti, että sai nyt yhteydet toimimaan.

Erään käyttäjän työasemalta löytyi haittaohjelmia. Kyseisen käyttäjän verkossa toimimistaidot ovat heikot, ja hänen työsähköpostinsa on täynnä sinne kuulumatonta roskapostia. Ilmeisesti käyttäjä luo tunnuksia kyseenalaisiin palveluihin työsähköpostillaan. Kone lähti Valtorille uudelleen asennukseen, tämän lisäksi tietohallintosuunnittelija muistutti käyttäjälle, että työkone on töiden tekemistä varten.

Perjantai 3.4.

Tänään tuli tiedoteet ORK:lta ja Valtorilta, joissa kerrottiin molempien varautumisesta poikkeusoloihin. Tiedotteissa käsiteltiin miten koronavirustilanne vaikuttaa heidän toimintaansa ja mitä pitäisi ottaa huomioon. Tärkeimpänä asiana edelleen mainittiin etäyhteyksien kuorman minimoiminen.

Sain ilmoituksen käyttäjältä, että hän on liittännyt kotona pöytäkoneen näytön työkoneeseen, mutta näyttö pysyy pimeänä. Arvelin, että kyseessä voisi olla Windowsin asetus, joka on asetettu näyttämään kuvaa vain toisessa näytössä. Käyttäjän asetukset olivat kuitenkin oikein ja syyksi ilmeni, että hänellä oli näytössä väärä sisääntulo valittuna. Kun kuva tuli näkyviin, käyttäjä kertoi, ettei hänen hiirensä mene toiselle näytölle. Hän kuvasi, että kursori jää ruudun reunaan kiinni. Tämän pohjalta päättelin, että näytöt ovat todennäköisesti väärinpäin. Ohjeistin käyttäjää menemään työpöydän kautta näytönasetuksiin ja raahaamaan näytöt (kuvattuna kahdella kuvalla asetuksissa) oikein päin. Toki näytöt voi myös halutessaan kääntää fyysisesti oikeinpäin, mutta se on huomattavasti vaivalloisempaa. Käyttäjä sai näytöt käännettyä asetuksista oikein päin ja kertoi, että tämä auttoi ongelmaan.

Valtorilta soitettiin haittaohjelmia sisältäneen koneen uudelleen asennukseen liittyen. He eivät saaneet Office-aktivointia tehtyä, sillä tämä vaatii vanhan työasemakirjautumissalasanan.

Kokeilin resetoida salasanan käyttäjälle kahdesti, mutta aktivointi ei lähtenyt toimimaan. Joskus salasanan resetoinnissa on viivettä. On myös mahdollista, että itse käyttövaltuuksienhallinta takkuilee. Valtorilta sanottiin, että he kokeilevat hetken kuluttua uudestaan, jos kyse olisi viiveestä. Jos aktivointi ei tämänkään jälkeen onnistu, laittavat he asian itse käyttövaltuushallintansa hoidettavaksi.

#### Kuudennen viikon viikkoanalyysi

Viime viikolla mainitsin, että olen muodostanut rutiineja etätyöskentelyyn. Näistä kiinni pitäminen on paikoitellen ollut tällä viikolla koetuksella. Aloitan työpäiväni kahdeksalta aamulla, mutta niillä on taipumusta venyä suunnittelemaani pidemmiksi. Sinänsä en näe tätä kuitenkaan ongelmana, sillä normaaleissakin olosuhteissa päiväni venyvät säännöllisesti ilta kuuheen. Etätöissä kone saattaa pysyä tätäkin pidempään auki, sillä etätöitä ei leimata mihinkään.

Sosiaalisuus on noussut töissä kovin merkittävään asemaan. Normaaliolosuhteissa työn sosiaaliseen puoleen ei tule kiinnitettyä huomiota, mutta nyt sosiaalisia tilanteita joutuu hakemaan. Olen aiemmin maininnut, että työntekijät ovat itsenäisesti perustaneet Skype kahvierhoja. Näiden lisäksi olen huomannut, että yhä useampi saattaa lähettää pyyntöihin kiitossähköposteja, joissa kyselevät kuulumisia. Skypessä on myös helppo viestitellä päivän tapahtumista ja vaihtaa kuulumisia työkavereiden kanssa. Päivän aikana viestittely ei kuitenkaan riitä sosiaalisen työympäristön luomiseksi. Tämän takia keskustelulle pyhitetyt tauot ovat erittäin tarpeellisia.

Korkeimpaan hallinto-oikeuteen on tulossa toimitilamuutos, sillä nykyiset tilat tarvitsevat remontointia. Tämän takia tiloihin tulee muitakin muutoksia ja erityisesti tiimityöskentelytiloja tullaan suunnitelman mukaan suosimaan. Tämä on herättänyt keskustelua työrauhasta. Etätyöskentely on kuitenkin korostanut, että sosiaalituloihin panostaminen on myös erityisen tärkeää. Normaaleissa oloissa kahvitauko siihen tarkoitettussa tilassa työkavereiden kanssa on melkein itsestäänselvyys. Nyt kun samojen taukojen pitäminen on haastavampaa ja vaatii enemmän järjestelyjä, taukojen merkitys on kasvanut. Toimivien sosiaalitulojen ja niiden käyttöön varatun ajan tarjoaminen työntekijöille on mielestäni jatkossakin erittäin tärkeää. Tilojen täytyy olla riittävän isot, olen Skypessä osallistunut ulkomaalaiskanslian kahvihetkiin ja siellä on parhaillaan parikymmentä ihmistä paikalla. Myös työpaikalla olevien tilojen pitäisi mahdollisuuksien mukaan pystyä tarjoamaan kokoontumismahdollisuus tämän kokoisille ryhmille.

Usein tauoista puhuttaessa nousee esille nimenomaan töiden keskeyttäminen. On kuitenkin tärkeää muistaa, että tauot ovat hyvä aika ylläpitää sosiaalisia suhteita työpaikalla. Harvard Health Publishing:n artikkelissa ”The health benefits of strong relationships” kerrotaan, että sosiaalisilla suhteilla on vaikutuksia terveyteen. Vahvojen sosiaalisten suhteiden puutteen

mainitaan jopa nostavan kuolleisuutta kaikista syistä 50 %:lla. On kuitenkin helppoa ajatella, että työpaikka on vain työntekoon ja kaikilla on sosiaalisia suhteita myös työn ulkopuolella. Miksi siis pelkästään työn ulkopuolisten suhteiden ylläpitäminen ei riittäisi? Tällaista asiaa mietittäessä on ensiarvoisen tärkeää muistaa, miten paljon vietämme aikaa työpaikalla. Töissä saatetaan viettää kymmeniä tunteja viikossa, eikä siellä muodostettujen suhteiden merkitystä pidä vähätellä.

Olen myös itse kokenut aikaisemmissa työpaikoissani, miten sosiaalisten suhteiden puute työpaikalla vaikuttaa omaan työpanokseen. Työ on raskaampaa, sillä et pääse koskaan purkamaan päivän tapahtumia. Tämän takia ajatukset ovat koko ajan työtehtävissä, joita pitäisi tehdä. Ajan myötä huomasin, että tuloksellisuuteni alkoi laskemaan ja töihin meneminen alkoi tuntua vastenmieliseltä. Vastaavasti nykyisessä työssäni minulla ei ole tätä ongelmaa. Vaikka työpäivälle olisi tiedossa inhottavia tehtäviä, hyvä omaa työtä tukeva sosiaalinen verkosto töissä, auttaa jaksamaan. Vaikka työn tekeekin yksin, töissä ei tarvitse olla yksin.

### 3.7 Viikko 15 (7. Viikko)

Maanantai 6.4.

Käyttäjä kyseli, onko hänen tunnuksiensa jatkamisesta kuulunut mitään. Kyseinen käyttäjä jää huomenna virkavapaalle ja olen tehnyt pyynnön hänen tunnuksiensa jatkamisesta kuukaudella eteenpäin. Pyyntö on tehty Valtorille puolitoista viikkoa sitten ja en ole saanut siihen mitään vastausta. Valtori on ohjannut pyynnön ORK:lle ja pyysin ORK:ta ilmoittamaan, jatkuvatko tunnukset voimassa. Sain lopulta vastauksen, että tunnuksia on jatkettu 7.5. asti. ORK myös kertoi, että tilaus kuitataan valmiiksi, kun vaadittavat toimet on tehty. Jäin kuitenkin miettimään, minkä takia asiasta ei ilmoitettu meille mitään ennen kuin aloin varta vasten kyselemään sen perään.

Tänään oli myös kaksi HAIPAn liittyvää esittelytilaisuutta Skypessä. Ensimmäisessä näytettiin HAIPAn sähköistä asiointia sekä viranomaisten, että kansalaisten näkökulmasta. Toisessa käytiin läpi asiakirjojen siirtämistä KHO:lle. Molemmissa tilaisuuksissa oli paikalla yli sata henkeä eri hallinto-oikeuksista. Iso osa osallistuvista hallintotuomistuuimista ei ole pilotoinut HAIPAA. Molemmat tilaisuudet ajautuivatkin jatkuvasti raiteiltaan, sillä asiaan liittymättömiä kysymyksiä esitettiin jatkuvasti. Jossain vaiheessa kysymyksiä esittäminen muuttui HAIPAn kritisointiin. Tämä teki tilaisuuksien seuraamisesta hyvin raskasta. Ongelma oli mielestäni sekä osallistujissa että esittäjissä. Esittäjien olisi pitänyt linjata, että kysymyksiä ei oteta kesken esittelyyn.

Tiistai 7.4.

Selvitimme tänään strategiatyöryhmälle, miten tietokoneella voi tehdä tallenteen. Olemme hankkineet aiemmin käyttööme OBS-studion, joka sopii tehtävään erinomaisesti. Ohjelman avulla voimme tallentaa tietokoneen ruudulla näkyvää kuvaa, sekä ääntä. Tämän lisäksi on mahdollista tallentaa myös webkameran kuvaa. Jäämme odottamaan strategiatyöryhmän vastausta, jonka jälkeen minä opetan ohjelmaa tarvitseville, miten sitä käytetään.

Muuten päivän aikana tuli tavanomaisia pyyntöjä. Etenkin vanhan työasemakirjautumisen salasanaperään kyseltiin jälleen. Valtorin lähettämät salasanan vanhenemisesta kertovat viestit aiheuttavat todella paljon ylimääräistä päänvaivaa tietohallinnolle. Tämän lisäksi osa käyttäjistä ilmoittaa asiasta hyvinkin hätäntyneen oloisesti viime tingassa.

#### Keskiviikko 8.4.

Sain heti aamusta pyynnön tilata käyttäjälle Romeo-tunnukset. Aikaisemmin nämä on tilattu asianhallinnan kautta, mutta Valtori on siirtynyt käyttämään heidän omaa palveluaan. Uusi tilauslomake on siistimpi ja sisältää vähemmän turhia kohtia, kuin vanha. Jostain syystä meidän täytyy kuitenkin täyttää tilauslomakkeeseen käyttäjän tunnus. Saamme tämän tiedon haettua muista järjestelmistä, mutta ihmettelen, että Valtori kyselee sitä meiltä.

Tein tänään valmiiksi tunnustilauslistan perehdytystyöryhmään. Listassa käytettiin pohjana hallinto-oikeuden listaa, jossa palvelut ja tunnusten tilaaminen niihin on eritelty todella tarkasti. Hallinto-oikeuden pohjassa on lueteltu huomattava määrä palveluita, joita meillä ei ole käytössä. Tämän lisäksi palvelut on lueteltu käyttöoikeuksien tarkkuudella. Listaan myös merkitään, mitkä oikeudet on tilattu. Tietohallintosuunnittelijan ja minun mielestäni tällaista listaa ei saa pitää. Tekemäni lista on vain tunnustilausten kartoitusta varten ja aion myös sanoa työryhmässä, että sitä ei tule käyttää. Vaikka tällainen lista saisi olla olemassa, sen käyttäminen vain vaikeuttaa tietohallinnon työskentelyä.

#### Torstai 9.4.

Käyttäjä kyseli tänään usean palvelun tunnuksien perään. Olen tehnyt hänelle tilaukset tunnuksille, mutta hän on saanut niihin liittyen viestin Valtorilta. Hän ei pysynyt vastaamaan viestiin, vaan sai ilmoituksen Outlookista, että viestiä ei voitu toimittaa. Epäilin, että syynä on Outlookin osoitteisto ja pyysin käyttäjää kirjoittamaan vastaanottajan osoitteen manuaalisesti. Käyttäjä ilmoitti, että tästä ei ollut apua. Hän sai kuitenkin vastattua viestiin, kun poisti vastauksesta alkuperäisen viestin.

Sain käyttäjältä ilmoituksen, että hän ei pääse kirjautumaan Romeoon. Lähetin asiasta Valtorille viestin, jonka jälkeen käyttäjä ilmoitti, että nyt hänen kirjautumisensa onnistuu. Käyttäjä oli yrittänyt kirjautua palveluun väärin. En ehtinyt ilmoittaa Valtorille, että kirjautuminen onnistui, ennen kuin sieltä tuli vastaus. Valtori oli tarkistanut tunnukset ja niissä ei

yllättäen ollut mitään vikaa. Tunnuksien tarkistaminen on Valtorin päässä nopea toimenpide, mutta on ikävää tuottaa turhaa lisätyötä.

Kävin myös tänään tietohallintosuunnittelijan kanssa KHO:ssa. Vein muutamalle käyttäjälle näytöt kotiin haettaviksi. Tämän lisäksi sovin Valtorin kanssa muutaman koneen uudelleen asennuksesta. Toimitin koneet kirjaamoon vartijalle, joka tietää kenelle antaa koneet pyydettyä. Paikan päällä käydessä oli mukava nähdä tietohallintosuunnittelija ja tarkastaja kasvotusten. Emme ole pitkään aikaan pitäneet kahvihetkeä samassa tilassa, ja tämä antoi mukavaa lisäpotkua päivään.

#### Seitsemännen viikon viikkoanalyysi

Tällä viikolla ongelmia aiheutti erityisesti pitkään jatkuneet Valtorin sähköpostiviestit. Viesteissä käyttäjille kerrotaan, että heidän tunnuksensa salasana tulee vaihtaa. Kyseinen tunnus on vanha työasemankirjautumistunnus, joka ei ole meillä enää käytössä. Kyseistä salasanaa käytetään meillä enää yhteen palveluun kirjautumiseen. Palvelun käyttäjiä meillä on noin kymmenen. Sähköpostissa tunnus on kuitenkin nimetty epäselvästi. Samanmuotoista tunnusta käytetään edelleen moneen palveluun. Tämän takia käyttäjä tulkitsee viestin väärin ja luulee, että hänen kaikki samanmuotoista tunnusta käyttävät palvelut lukittuvat. Tämä aiheuttaa käyttäjissä hämmennystä ja huolta siitä, että he eivät enää pääse palveluihin.

Valtorin viestintä käyttäjille on mielestäni muutenkin epäselvää. Viestit ovat pääasiassa hyvin informatiivisia, mutta niissä käytetty kieli on tavalliselle käyttäjälle vaikeaa. Erilaisia ohjelmia ja palveluita on todella paljon, eikä tavallinen käyttäjä edes tiedä kaikkien ohjelmien nimiä. Viesteissä voidaan puhua esimerkiksi ISAM Essosta. Tämä ei kerro käyttäjille mistä on kyse, sen sijaan puhuttaessa salasanalompakosta käyttäjät tietävät heti mistä on kyse.

Viestinnän epäselvyys ei ole pelkästään Valtorin ongelma. Myös tietohallintosuunnittelijalla on taipumusta käyttää asioista niiden oikeita nimiä ja termejä. Vaikka itsekin koen oikeiden termien käytön helpommaksi, käyttäjät eivät ymmärrä näistä mitään. Käyttäen salasanalompakko esimerkkiä, käyttäjä ei usein tiedä mistä lompakon saa auki. Tietohallintosuunnittelija kertoo, että alaoikealta löytyy lukon kuva, josta lompakon saa auki. Kuvassa on valkoinen lukko punaisen ympyrän keskellä. Lukon hahmottaminen kuvasta on kuitenkin monelle käyttäjälle haasteellista. Kerron itse puolestani, että lompakon saa auki painamalla punaista täppää alaoikealta. Koska kyseinen kuvake on ainoa punainen kuvake, käyttäjä tunnistaa sen helposti.

ICT-ammattilaisten ja käyttäjien välisen kommunikoinnin hankaluus on noussut esille jo koulussa. Kommunikointi nousee esille etenkin käyttäjäkeskeisestä suunnittelusta puhuttaessa. Huomasin hyvin nopeasti työssäni, että samoja kommunikointiongelmia esiintyy myös ICT-lähi-tuen tehtävissä. Steve Portugalin kirjassa ”Interviewing Users How to Uncover Compelling

Insights”, nostetaan esille oikeiden kysymyksien esittämisen tärkeys. Kysymyksien muotoilu tärkeää. Käyttäjä ei tiedä välttämättä miksi häneltä kysytään erilaisia asioita. Käyttäjä ei myöskään välttämättä ole varma vastauksistaan. Yleensä käyttäjät osaavat kertoa esimerkiksi kellonaikaa pyydettyä ”milloin tämä tapahtui”, että eivät ole varmoja. Joskus käyttäjä kuitenkin epäröi ja vastaa, että ongelma alkoi 15 minuuttia sitten. Tällöin on mahdollisuus, että ongelmaa on esiintynyt jo pidempään esimerkiksi 30 minuuttia. Käyttäjät eivät tahallaan vastaa väärin. He haluavat, että heidän ongelmansa saadaan selvitettyä. Sen takia kysymykset on syytä esittää niin, että käyttäjä osaa vastata niihin.

### 3.8 Viikko 17 (8. Viikko)

Maanantai 20.4.

Aamu alkoi käyttäjän ilmoituksella, ettei hän pääse asiointipalveluun. Käyttäjä kertoi, että palvelu herjaa virheellisiä kirjautumistietoja. Korjasin ongelman resetoimalla käyttäjän salasanan käyttövaltuushallinnan kautta.

Sain tiedon, että yhdelle käyttäjälle tulee Suomen Saneerauspalveluille osoitettuja puheluita. Ensimmäiseksi tarkistin käyttäjän tiedot Elisan omapalvelusta, jossa kaikki oli kunnossa. Otin seuraavaksi yhteyden Elisaan, joka tarkasti käyttäjän tiedot. Ilmeisesti Elisalta on lähtenyt väärät hakutiedot Fonectalle. Elisalta pyydettiin vielä ilmoittamaan asiasta Fonectan suuntaan, mikäli ongelma ei korjaantunut. Ilmoitin asiasta käyttäjälle ja pyysin ilmoittamaan mahdollisista ongelmista minulle.

Eräs käyttäjä on jäämässä vuorotteluvapaalle ja selvitin Valtorilta voidaanko hänen tunnuksiensa voimassaoloa jatkaa kuukaudella tämän jälkeen. Pienen selvittelyn jälkeen Valtorista ilmoitettiin, että tunnuksia jatketaan pyydettyyn päivämäärään saakka. Minun ja tietohallintosuunnittelijan pitää käydä manuaalisesti pyytämässä tunnusten poistoa tämän jälkeen, sillä tunnuksia jatketaan poikkeusmenettelyllä.

Tiistai 21.4.

Sain ilmoituksen, että eräässä asiassa olevien liitteiden teksti on liian pientä. Kirjaaja pyysi suurentamaan tekstiä, mikäli mahdollista. Kävin tarkistamassa liitteet, ja ne olivat jostain syystä kuvina. Ilmoitin asiasta kirjaajalle ja kerroin, että tiedostomuoto on väärä ja kuvista ei saa selvää suurentamalla. Tällaisessa tilanteessa lähettäjä tulisi pyytää lähettämään tiedostot uudestaan, mielellään eri tiedostomuodossa tai korkealaatuisempina.

Selvittelin tänään Strategiatyöryhmän kanssa käytännön järjestelyjä esitysten nauhoittamiseen liittyen. Työryhmä ei pääse pitämään esityksiään paikan päällä poikkeustilanteen takia.

He kääntyivät puoleeni, jotta esitykset voitaisiin nauhoittaa suoraan koneelta. Olen lupautunut auttamaan jokaista käyttäjää OBS-studio ohjelman kanssa, jonka avulla esitykset nauhoitetaan. Ohjelman avulla voidaan kaapata videokuvaa tietokoneen näytöstä ja tämän lisäksi näyttää käyttäjän kameran kuvaa. Näin puhuja saa näytettyä sekä diat, että halutessaan kasvonsa esityksen aikana. Ohjelman asentamisen ja asetusten laittamisen, sekä toiminnan läpikäymisen käyn kaikkien kanssa läpi yksitellen.

Esimies kysyi, sopiiko minun tulla muuttotyöryhmään. Työryhmän tarkoituksena on valmistella KHO:n muuttoon liittyviä asioita. Vastasin pyyntöön myöntävästi, työryhmä toiminee myös hyvänä oppikokemuksena.

Keskiviikko 22.4.

Sain ilmoituksen, että osa intranettiin laitetuista kevätkuvista on väärin päin. Käyttäjä lähetti minulle kuvat, jotka ovat väärinpäin. Koneella tarkastellessa kuvat kuitenkin olivat oikein päin, joten päätin ongelman liittyvän intranettiin. Koska en itse ole muokannut intranetissä mitään, ilmoitin asiasta tietohallintosuunnittelijalle. Tietohallintosuunnittelija ja käyttäjä selvittelevät asian yhdessä.

Minulta pyydettiin Valtorin puhelinnumeroa, sillä käyttäjän kone ei hyväksynyt hänen Bitlocker-tunnustaan. Kerroin numeron käyttäjälle ja hetken kuluttua käyttäjä otti taas yhteyttä. Hän oli saanut koneen auki Valtorin avulla, mutta ei osannut vaihtaa uutta Bitlocker-tunnusta. Ohjaestin tunnuksen vaihtamisen ja pyysin tarvittaessa olemaan yhteydessä, jotta voin auttaa etäyhteyden avulla.

Viestintäpäällikkö oli yhteydessä koko talon etäkahveihin liittyen. Tilaisuuden alkuperäisenä tarkoituksena on ollut järjestää KHO:ssa kahvihetki koko talolle, jossa KHO:n presidentti ja kansliapäällikkö vastaavat henkilöstön kysymyksiin. Koska tilaisuutta ei voida korona-viruksen takia järjestää KHO:ssa, selvitettiin mahdollisuutta järjestää se muuten. Kerroin, että helpoin tapa on järjestää Skype-kokous, johon on kutsuttu koko talo. Kameroiden käytöstä kysyttiin myös ja selvitin, että kameroita ei tulisi pitää koko ajan päällä. Puheenvuorossa oleva henkilö voisi pitää kameran päällä puheenvuoronsa ajan. Jos kaikilla käyttäjillä on kamera koko ajan päällä, kuormittuvat etäyhteydet todella kovasti.

Torstai 23.4.

Kävin tänään KHO:ssa paikan päällä. Ensimmäiseksi kävin katsomassa mitä lähetyksiä tietohallintosuunnittelijalle oli tullut. Avasin paketit hänen pyynnöstään ja soitin kertoakseni mitä paketeissa oli. Tämän lisäksi kävin virastomestarin luona, sillä eräs käytävätulostin oli kuulemma rikki. Kävimme katsomassa laitetta, mutta se alkoi toimimaan normaalisti uudelleen.

käynnistyksen jälkeen. Sovimme, että hän voi ilmoittaa minulle, mikäli jokin laite menee rikki ja minä tilaan tarvittaessa huollon.

Kävin tarkastajan kanssa läpi virka-autoon liittyviä asioita ja kävimme pienellä ajolenkillä. Samalla kävimme Valtion jakelukeskuksessa hakemassa saapuvia paketteja. Kaiken tämän taustalla on juuri eläkkeelle jäänyt virastomestari, joka on ajanut virka-autoa. Virka-auto on tällä hetkellä tarkastajan hoidettavana ja minua on pyydetty auttamaan auton kanssa. Minulla on paljon kokemusta pääkaupunkiseudulla ajamisesta ja olen myös ajanut täällä autoa työkseni. Koen autolla ajon hyvin mielekkääksi ja koen pystyväni auttamaan tarkastajaa auton kanssa huomattavasti, ettei kaikki vastuu ajoista jää hänelle.

Perjantai 24.4.

Aamu alkoi normaaleissa merkeissä kahvia juoden ja sähköposteja lukien. Kymmenen jälkeen kuitenkin sain Skypessä ilmoituksen, että etäyhteys ei toimi eräällä käyttäjällä. Huomasin samaan aikaan, että sähköpostini ei päivittynyt ja minunkin etäyhteyteni katkesi. Aloin saamaan enemmän ja enemmän ilmoituksia. Soitin asiasta Valtorille, jonne jonotin hyvin pitkään. Pitkästä jonotusajasta pystyin päättämään, että todennäköisesti ongelma koskee useampaa virastoa. Lopulta Valtorin tavoitettuani he vahvistivat asian. Tietohallintosuunnittelija ilmoitti käyttäjille Skypen ryhmäkeskusteluilla, että yhteyksissä on ongelmia. Tämän lisäksi hän laittoi puhelimella sähköpostiviestin asiasta koko talolle. Ongelma korjaantui alle tunnissa ensimmäisestä ilmoituksesta. Ilmoitimme käyttäjille, että kirjautumista voi taas kokeilla. Laitoin koko talolle viestin, että yhteydet näyttäisivät toimivan, vaikka Valtorilta ei vielä ole tullut vahvistusta ongelman korjaamisesta. Vartti lähettämäni viestin jälkeen sain Valtorilta vahvistuksen, että ongelma on korjattu.

Kahdeksannen viikon viikkoanalyysi

Erityisesti tiedostomuodot ja ongelmanratkaisu herättivät tällä viikolla ajatuksia. Käyttäjillä tuntuu olevan vaikeuksia tiedostomuotojen tunnistamisessa. Etenkin kuvat tunnistetaan kuviksi vain, jos ne ovat perinteisiä valokuvia. Esimerkiksi ruutukaappaukset dokumenteista hämäävät osaa käyttäjistä. Käyttäjille tämä aiheuttaa hämmennystä, sillä tiedosto aukeaa ”väärässä sovelluksessa”. Käyttäjät tunnistavat, että jokin on vialla, mutta heillä ei ole aavistustakaan mikä ongelma on. Yllättävän usein tulee ongelmia, joihin annan ratkaisuksi pyytää lähettäjää lähettämään tiedoston uudestaan esimerkiksi PDF-muodossa. Saan myös jonkin verran ilmoituksia, joissa tiedosto aukeaa oikein yhdessä palvelussa, mutta väärin toisessa. Tällöin käyttäjällä voi olla ajatus, että itse tiedostossa on ongelma. Usein on kuitenkin kyse palvelusta, eikä itse tiedostosta. Esimerkkinä tästä voidaan antaa tällä viikolla ollut ongelma intran kuvien kanssa. Käyttäjä ajatteli, että ongelma on kuvissa. Oikea syy ongelmaan kuitenkin oli intrassa.



Jo aiemmin KHO:ssa on ollut puhetta tietoteknisen koulutuksen tarpeesta. Perusasioiden osaaminen on tänä päivänä hyvin tärkeää. Olen kuitenkin kuluneen kevään aikana miettinyt asiaa enemmän. Tietokoneiden kanssa työskentelyyn ei riitä pelkkä asioiden kerralla opetteleminen, vaan prosessi on jatkuva. Perusasiat antavat pohjan, ja niiden avulla voi alkaa opettelemaan uusia prosesseja. Etenkin HAIPA:n myötä on konkretisoitunut ajatus siitä, että tietokoneiden kanssa työskentely on jatkuvaa oppimista. Ohjelmat muuttuvat, joskus vanhoja ominaisuuksia poistetaan uusien ominaisuuksien tai toiminnallisuuksien tieltä. Jokin asia voidaan yhden päivityksen myötä tehdäkin täysin eri tavalla. Tapa on yleensä helpompi, mutta sen joutuu kuitenkin opettelemaan uudelleen. Tämän lisäksi on olemassa paljon hyviä ominaisuuksia, joista ei ole tietoinen ja siksi niitä ei tule käytettyä. Ei osata kysyä voisiko jonkin asian tehdä helpommin. Olen syyllistynyt tähän itsekin. Tietohallintosuunnittelijalta opin, että Windows-näppäintä pohjassa pitämällä voin nuolinäppäimiä käyttäen asettaa eri ikkunoita vierekkäin ja päällekkäin. Näin saan esimerkiksi kaksi asiakirjaa helposti vierekkäin.

Keskuskauppakamarin vuoden 2012 verkkoartikkeli Tietotekniikkaosaaminen kuuluu työelämän ”perustaitoihin”, on ajankohtaisempi kuin koskaan. Artikkelissa tuodaan esille, että tietotekniikan opettelu on jatkuva prosessi. Pelkästään teknologian kehitys pakottaa käyttäjiä oppimaan uusia asioita kasvavalla tahdilla. Tämän lisäksi myös työtavat muuttuvat jatkuvasti. KHO:ssa etenkin HAIPA, jonka käyttöönotto tapahtuu 5.5., on muuttanut jo nyt työskentelytapoja. Tämän lisäksi nyt päällä oleva poikkeuksellinen etätyöskentely tilanne on pakottanut koko henkilöstön työskentelemään täysin uusilla tavoilla. Onkin ollut ilo huomata, että henkilöstö on yrittänyt parhaansa, jotta työskentely sujuisi kaikilta mahdollisimman hyvin. Olemme toki tietohallintosuunnittelijan kanssa tukemassa henkilöstöä. Jos kuitenkin joudumme jatkuvasti hoitamaan todella pieniä ongelmia, emme kohta ehdi muuta tekemäänkään.

### 3.9 Viikko 18 (9. Viikko)

**Maanantai 27.4.**

Tänään oli suhteellisen hiljainen maanantai. Päivä meni OBS Studion opetuksia sopiessa käyttäjien kanssa. Tämän lisäksi tarkastaja ilmoitti olevansa kipeänä. Hän pyysi minua hoitamaan jakelukeskusajoja, kunnes hän palaa töihin.

**Tiistai 28.4.**

Kävin tänään iltapäivällä ajamassa jakelukeskusajot. Käytännössä siis otan KHO:sta jakelukeskukseen lähtevät paketit ja vien ne virka-autolla valtion jakelukeskukseen. Samalla otan jakelukeskuksesta matkaan KHO:n saapuvat paketit ja vien ne kirjaamoon. Ei kovin monimutkainen tai haastava toimi, mutta piristää mukavasti päivää erilaisuudellaan. Kävin vielä jakelukeskusajon jälkeen viemässä tarkastajalle hänen työkoneensa kotiin, jotta hän voi halutesaan tehdä töitä kotoa käsin.

Sain ORK:n suunnalta tiedustelua vanhaan tukipyyntöön liittyen. Kyseisessä pyynnössä eräällä käyttäjällä asianhallinta kopioi yhden tekstikentän sisällön kahteen kertaan. ORK:n päässä asiaa hoitanut henkilö kysyi, että esiintyykö ongelmaa edelleen. Sattumoisin käyttäjä oli myös paikalla, joten kysyin asiaa häneltä. Hän sanoi, että ongelma esiintyy edelleen. Tämän jälkeen ORK:n suunnalta kyseltiin lisätietoja, kuten mitä ongelmaan on kokeiltu. Vastasin sen mitä tiedän. Asia on ollut ORK:n hoidettavana, joten kuvittelisin, että he itse tietävät parhaiten mitä korjauksia on kokeiltu.

Sain myös pyynnön erään käyttäjän käyttöoikeuksien pidentämistä varten. Laitoin pyynnön Valtorille eteenpäin. Näitä pyyntöjä on ollut viime aikoina lopettavien ja väliaikaisesti poissa-olevien kohdalla poikkeuksellisen paljon. Valtori on kuitenkin hoitanut tunnuksien väliaikaisen jatkon hyvin ja kaikki pyynnöt on tähän mennessä hoidettu onnistuneesti.

Keskiviikko 29.4.

Kävin tänään jälleen ajamassa jakelukeskusajot. Näiden lisäksi hoidin muutamaa juoksevaa asiaa KHO:ssa paikan päällä. Ensi viikolla aloittaa uusia työntekijöitä, joten kävin katsomassa heille tietokoneet ja työpisteet valmiiksi. Tämän lisäksi otin mukaani kaksi sim-korttia, jotta voin tehdä käyttäjille liittymät kotoa käsin. Sovimme tietohallintosuunnittelijan kanssa, että hän hoitaa uuden esittelijän kanssa tämän koneen käyttöönoton. Minä puolestani hoidan uuden kansliatyöntekijän koneen käyttöönoton.

Paikalla hoidettavien asioiden jälkeen siirryin jälleen etätöön tekoon loppupäiväksi. Päivä oli hyvin rauhallinen ja hoidin ensimmäisenä uusien työntekijöiden puhelinnumerot. Ilmoitin numerot edelleen henkilöstöasiantuntijalle, joka tekee puhelinluettelot. Meillä ei yleensä ole tapana tehdä liittymiä hirveän paljoa etukäteen, jotta niistä ei turhaan ole lasku juoksemassa.

Torstai 30.4.

Henkilöstöasiantuntija ilmoitti, ettei pääse tarkastamaan HBL:n ilmoitusta. Hän liitti pyynnön yhteyteen kuvan, josta selvisi, että ongelma on selaimessa. Pyysin häntä lähettämään minulle linkin tarkastettavaan materiaaliin ja kokeilemaan toisella selaimella. Selaimen vaihtaminen toiseen auttoi ja sivu saatiin auki, seuraavaksi tarvitsi selvittää miten tiedoston saa auki. Tähtänkin ongelmaan saatiin nopea ratkaisu. Henkilöstöasiantuntija välitti ohjeet tiedoston avaamisesta kansliapäällikölle, jotta tämä pääsee tarkastamaan ilmoituksen.

Sain käyttäjältä ilmoituksen, että hän ei pääse kirjautumaan väestötietojärjestelmään. Kyseisen järjestelmän kanssa on ollut erilaisia ongelmia vuoden alusta alkaen. Ehdotin käyttäjälle, että kokeilee yleisimpiä konsteja tähän, mutta niistä ei ollut apua. Tein asiasta tukipyynnön

Valtorille, jossa pyydettiin kokeilemaan jo kokeiltuja toimenpiteitä uudestaan. Käyttäjä ilmoitti minulle, että kokeilee toimenpiteitä maanantaina.

Yhdeksännen viikon viikkoanalyysi

Tällä viikolla nousi jälleen esiin pienissä määrin käyttäjien tietoteknisen osaamisen taso. Olenkin yrittänyt välttää samojen jatkuvasti tapahtuvien ongelmien toistamista viikkoraporteissa. Viikkoraportit olisivat muuten useiden sivujen mittaista toistoa viikosta toiseen. Myös työn sosiaalinen puoli nousi tällä viikolla jälleen esille. Erityisesti jakelukeskusajot pakottivat minua paikan päälle, joka puolestaan johti kohtaamisiin työkavereiden kanssa.

Pitkän tauon jälkeen työkavereiden näkeminen tuo mieleen lomalta paluun. Koko talo tuntuu tutulta, mutta samaan aikaan hieman vieraalta. Työkavereilla on myös paljon kerrottavaa, ihan kuin ei olisi aikoihin puhuttu. Vaikka monien kanssa tulee oltua viikoittain Skypen välityksellä tekemisissä. Tämä onkin korostanut aiempia ajatuksiani siitä, että työpaikalla pitää tukea työyhteisön mahdollisuuksia sosiaaliseen kanssakäymiseen.

Kun paikan päällä vietetyn työpäivän jälkeen palaa etätöihin, huomaa nopeasti miten raskasta etätöyskentelystä on tullut. Etätöyskentely perustuu aina työntekijän ja työnantajan väliseen sopimukseen. Tämä tarkoittaa sitä, että etätöyskentelyyn ei voida pakottaa vaan se perustuu vapaaehtoisuuteen. (Etätö työhallinnossa 2000, 2) Etätöyönehdoista onkin sovittu EU-puitesopimuksella, joka toimii suunnan antajana etätöyöhön liittyvissä sopimuksissa. Etätöyskentelyä on tehty hyvin pitkään ja se on alkanut käymään monille hyvin raskaaksi. Tämän huomioiden onkin ollut erittäin hienoa huomata, että työyhteisö toimii vaikeista oloista huolimatta vastuullisesti. Myös yhteisössä annettu tuki toisille työntekijöille on ihailtavaa. Aiemmin olen maininnut Skype-kahviloista, joissa voi jakaa päivän tapahtumia työkavereiden kesken kahvin äärellä. Näiden etäkokoontumisien lisäksi moni on sanonut, että heille saa jutella päivän tapahtumista. Moni ymmärtää tämänhetkisen tilanteen raskauden ja kaikki ovat tässä yhdessä mukana. Itse pidän edelleen työpuhelintani jatkuvasti päällä ja vastaan vapaa-ajalla myös Facebook Messengerin kautta tullessiin työhön liittyviin kyselyihin. Vaikka tällaisia epävirallisia reittejä pitkin ei voikaan kertoa mistään mikä vaarantaa tietoturvan, aina välillä joku saattaa kuvailla jotain pienempää ongelmaa. Koen myös, että tavoitettavissa oleminen on omalta osaltani erittäin tärkeää näinä aikoina. Vaikka työaikani loppuu 16.21 etätöypäivinä ja minulla ei ole velvoitetta päivystää tämän jälkeen, haluan olla aina tavoitettavissa. Jos en tee muuta, niin ainakin saan asian tarvittaessa heti aamulla eteenpäin.

### 3.10 Viikko 19 (10. Viikko)

Maanantai 4.5.

Tänään aloitti kaksi uutta työntekijää. Olimme tietohallintasuunnittelijan kanssa molemmat paikalla tekemässä asennuksia. Uuden kansliatyöntekijän tunnukset tulivat viime viikolla, mutta uuden esittelijän tunnukset tulivat vasta tänään iltapäivällä. Olin tehnyt uusille käyttäjille puhelinliittymät viime viikolla ja vein toisen sim-kortin tietohallintasuunnittelijalle. Tämän lisäksi olin asettanut tarvittavat oikeudet uudelle kansliatyöntekijälle. Esittelijälle en saanut annettua kaikkia oikeuksia, sillä hänen tunnuksensa näkyivät vielä väärän viraston alla.

Varsinainen asennus sujui pääasiassa hyvin. Intraa lukuun ottamatta kaikki lähti toimimaan. Intran ongelma oli yleinen eikä käyttäjäkohtainen. Asennuksen aloituksessa oli myös pieniä vaikeuksia. Käyttäjälle tarkoitettussa koneessa oli Bitlocker-tunnus, joka ei ollut meillä tiedossa. Jouduin soittamaan Valtoriin, jotta sain Bitlocker-tunnuksen palautettua. Jonottamisessa kuitenkin kesti todella kauan, sillä intran ongelmien takia Valtoriin soittajia oli todella paljon. Tällaisten tilanteiden takia Valtorilla pitäisi olla ohituskaista ICT-yhdyshenkilöille. Yleisten häiriöiden aikaa Valtorin tuki tukkeutuu niin, että mitään muutakaan ei enää saa hoidettua.

Tiistai 5.5.

HAIPAn käyttökatko päättyi tänään. Käyttökatkon yhteydessä HAIPAn on päivitetty uusi versio. Koska HAIPA on selainpohjainen järjestelmä, meidän päässämme ei tarvitse tehdä päivityksiä. Sen sijaan asianhallinnan Word add in:iin on tullut muutoksia. Nämä muutokset päivityvät vain valtion verkossa, eli niille käyttäjille, jotka ovat paikan päällä töissä. Word add in toimii ilman päivityksiä, mutta päivitykset on automatisoitu. Tämä tarkoittaa sitä, että KHO:ssa paikalla oleville pitää asentaa add in uudestaan. Varsinainen asennus tapahtuu lisäämällä apuohjelma luettelosta. Normaalisti ohjelmalle täytyy tehdä poikkeus Word:n luetettujen sovellusten luetteloon. Tässä tapauksessa tämä tulee automaattisesti, mutta itse apuohjelma pitää vielä lisätä apuohjelmat listasta Wordiin.

HAIPAn salassapitotiedoissa ilmeni ongelmia. Kirjaamosta ilmoitettiin, että salassapitotietoja ei voi tallentaa, sillä niistä puuttuu salassapitoperuste. Jostain syystä HAIPA on hävittänyt salassapitoperustetiedon siellä jo olleista asioista, mutta ei kaikista. Tämän tiedon lisääminen ei itsessään ole kovin iso työ. Ongelma onkin, että näitä asioita on vaikea löytää. Jokaisen salassa pidettävän asian läpikäyminen manuaalisesti on raskasta ja HAIPAn haulla ei saa suodatettua näitä asioita hyödyllisesti. Ongelma koitetaan saada selvitettyä tuotetoimittajan kanssa, toivottavasti automatisoidusti.

Keskiviikko 6.5.

Sain tänään tiedon, että yhden käyttäjän tulostin ei toimi. Aloin selvittämään asiaa käyttäjän kanssa. Koska puhelimen välityksellä ei selvinnyt mitään poikkeavaa, päätin selvittää asiaa etäyhteydellä. Ensimmäiseksi avasin käyttäjän koneella Wordin ja kokeilin tulostamista.

Verkkotulostimet, joita vika koski, näkyivät tulostin luettelossa. Tämän lisäksi luettelossa näkyi jonossa olevien tiedostojen määrä. Tästä huolimatta tulostusta yritettäessä tuli virhe ilmoitus ja tulostus jäi tekemättä. Seuraavaksi tarkastin molempien tulostimien asetukset ja nämäkin olivat kunnossa. Viimeisenä toimenpiteenä yritin tulostimien asentamista uudestaan. Tulostimien ajurit haetaan verkkolevyiltä ja ongelma löytyi tässä vaiheessa. Lähdin hakemaan ajureiden sijaintia Tietohallinnon verkkolevyiltä ja huomasin, että käyttäjä ei pääse ollenkaan yhteisiin tiedostoihin. Hänellä oli kuitenkin pääsy omaan verkkosijainteihinsa, mutta näissä on myös mahdollisesti synkronointiongelmia. Ilmoitin asiasta Valtorille, jotta he voivat katsoa asiaa tarkemmin käyttäjän kanssa.

Torstai 7.5.

Eräällä käyttäjällä on ollut pitkään vaikeuksia maksatusjärjestelmään kirjaututtaessa. Asia on ollut Valtorilla pitkään selvityksessä. Valtorin suunnalta kerrottiin, että käyttäjälle on lisätty oikeudet. Käyttäjän tiedoissa oli kuitenkin virhe, hänet oli merkitty tuomarin rooliin, vaikka hänellä piti olla sihteerin rooli. Ongelma korjaantui, kun rooli laitettiin oikein.

Sain pyynnön poisjäävän henkilön tavaroiden jättöön liittyen. Kerroin, että puhelimen ja tietokoneen voi toimittaa minulle tai tietohallintosuunnittelijalle. Tämän lisäksi ohjeistin jättämään tietyt kirjautumistiedot meille, jotta pääsemme laitteelle sisään. Emme kuitenkaan koskaan pyydä käyttäjän omia tietoja, sillä meidän ei tarvitse päästä käyttäjän tileille sisään.

Käyttäjä ilmoitti minulle, että on tehnyt OBS:llä videon ja laittanut sen verkkolevyille sovitun paikkaan. Otin videon käsiteltäväksi. Käytännössä leikkaan videon alun ja lopun siistiksi ja tarvittaessa nostan äänenvoimakkuutta.

Perjantai 8.5.

Tänään käyttäjältä tuli ilmoitus, että Word tavuttaa tekstiä muokatessa. Tavutuksia ei kuuluisi kuitenkaan olla ja ne eivät näy tulosteissa. Tavutus kuitenkin vaikeuttaa tekstin muokkaamista, sillä asiakirjan ulkonäkö muuttuu rajusti. Käyttäjä oli kokeillut jo joitain keinoja, mutta tavutus pysyi koko ajan päällä. Neuvoin käyttäjää ottamaan tavutuksen Wordin Asettelu-välilehdeltä kokonaan pois. Ehdotin myös ”näytä kaikki”-vaihtoehdon ottamista pois päältä. Ongelma korjaantui ensimmäisellä ehdotuksella.

Yhden käyttäjän pöytätulostin oli hävinnyt koneelta. Normaalisti ehdottaisin ajureiden asentamista uudelleen, mutta emme voi tehdä tätä manuaalisesti. Jossain tapauksissa emme saa edes tulostinta poistettua koneelta itse. Tässä tapauksessa tulostimen poistaminen kuitenkin onnistui. Kehotin käyttäjää irrottamaan tulostimen johdon koneesta, käynnistämään koneen uudelleen ja kirjautumaan uudelleen sisään. Tämän jälkeen käyttäjän tulee kiinnittää tulostimen johto uudestaan koneeseen ja laittaa tulostin päälle. Tällöin ajureiden automaattinen

asennus onnistuu kaikkein varmimmin. Joskus asennus ei kuitenkaan onnistu ja edellä mainitut toimenpiteet voi joutua tekemään useainkin otteeseen.

#### Viimeisen viikon viikkoanalyysi

Täällä viikolla mukaan mahtui jälleen perinteisiä ongelmia laidasta laitaan. Erityisesti Valtoriin soittamista vaativat ongelmat ovat niitä tuskaisimpia. Joskus Valtoriin pääsee läpi hyvin nopeastikin ja erityisesti mobiilipalveluun pääsee yleensä suoraan. Tietokoneita koskevissa ongelmissa jonotusajat venyvät usein todella pitkiksi. Pahimmillaan jonotus on kestänyt puoli-toista tuntia, ja käyttäjä ei ole päässyt kirjautumaan koneelle koko tänä aikana. Tämän lisäksi joudun tekemään muita töitä samalla, kun jonotan Valtoriin. Tämä tekee työskentelystä hyvin hankalaa, sillä voin yhtäkkiä päästä palveluun läpi ja joudun alkaa keskittymään puhe- luun.

Tällä viikolla myös HAIPA on herättänyt närkästystä. Tämä ei tule esille päiväkirjassa, sillä en hoida HAIPaan liittyviä asioita tällä hetkellä juurikaan. HAIPA on kuitenkin tärkeää nostaa esille, sillä koko järjestelmän käyttöönotto on lähtenyt väärään suuntaan. Uusien järjestelmien kanssa pitäisi ennen kaikkea mennä käyttäjät edellä. Tällä hetkellä kuitenkin mennään HAIPA edellä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että käyttäjät joutuvat mukautumaan HAIPaan. Todellisuudessa HAIPan pitäisi mukautua käyttäjien tarpeisiin. Korjauksia toki tehdään, mutta näiden korjauksien käyttöönotossa kestää kuukausia. Seuraavan version saamme käyttöön syksyllä. Tämä tilanne pakottaa käyttäjät toimimaan järjestelmän ehtojen mukaisesti eikä toisin päin. Tämä vaikeuttaa työntekoa ja myös vahvistaa käyttäjien negatiivisia näkemyksiä järjestelmään liittyen. Valitettavan monella käyttäjällä on jo nyt todella negatiivinen lähestymistapa HAIPaan, eikä tästä voi syyttää pelkästään käyttäjiä. Joskus kuulen HAIPasta jotain hyvääkin, mutta nämä hyvät asiat hukkuvat kaiken negatiivisen alle hyvin nopeasti.

#### 4 Yhtyeenveto ja pohdinta

Opinnäytetyön aikana kehityin eri järjestelmien käyttäjänä. Olen selvittänyt minulle tuntemattomampien järjestelmien toimintaa ja hahmotan paremmin mitkä järjestelmät kuuluvat kenenkin vastuulle. Olen käyttänyt etenkin hiljaisia hetkiä eri järjestelmien opetteluun. Olen opetellut erityisesti HAIPA:n käyttämistä, sillä se on minulla käytössä ja toimin siellä pääkäyttäjänä. Ne järjestelmät, joita en käytä olen pyrkinyt hahmottamaan muuten. Erityisesti ongelmia selvitettäessä olen pyytänyt Valtorilta mahdollisimman tarkkoja kuvauksia ongelmasta ja sen korjaamisesta. Tämä on auttanut minua hahmottamaan järjestelmän toimintaa, joka puolestaan auttaa minua arvioimaan ongelman kriittisyyttä ja syytä.

Poikkeuksellisen tilanteen takia, olen myös kehittynyt etäviestinnässä. Asiat täytyy selittää esimerkiksi Skypen tai sähköpostin välityksellä normaalia tarkemmin ja täytyy kiinnittää erityistä huomiota siihen, että käyttäjä osaa tehdä pyydetty toimet. Normaalioloissa menen lähes poikkeuksetta käyttäjän luo, mutta etätöissä olen joutunut arvioimaan parasta kommunikointi tapaa. Tilanteen mukaan käyttäjälle on syytä laittaa sähköposti, joskus taas Skype-viesti. Jos käyttäjä ei osaa käyttää Skypeä, on syytä soittaa ja neuvoa puhelimesta. Käyttäjän tunteminen on tärkeää yhteydenottotapaa mietittäessä. Kiireellisissä tapauksissa on syytä suosia Skypeä tai soittamista käyttäjästä riippumatta. Kehotan aina käyttäjiä myös olemaan itseeni yhteydessä puhelimitse, mikäli asia on kiireellinen. Normaalioloissa olen vaihtelevasti työpisteelläni ja liikun talon verkkojen välillä. Tämän takia etenkin Skype on epäluotettava itseeni yhteyttä otettaessa, sillä tietokoneeni putoaa talossa liikuttaessa verkosta.

Opinnäytetyön lähtötilanteessa mainitsin, että emme voi muodostaa käyttäjiimme etäyhteyttä. Koronatilanteen paheentuessa kävi ilmi, että meillä kuitenkin on tapa tehdä tämä Skypen kautta. Skypessä kuitenkin on omat tietoturva ongelmansa, eikä etäyhteydellä voi käsitellä kaikkea tietoa. Tämän takia olisi syytä saada myös tietoturvallinen tapa muodostaa etäyhteyksiä viraston sisälle, tällä hetkellä Valtori pystyy tekemään tämän. Myös muista ICT-tuen ja -yhdyshenkilöiden oikeuksien laajentamisesta on ollut puhetta. Lisäoikeuksien myöntämiselle on perusteena joidenkin ongelmien korjaamisen nopeutuminen. Laajemmilla oikeuksilla voidaan myös vähentää Valtorin tuen painetta jonkin verran. Se miten laajat oikeudet viirastojen sisällä voisi olla, on vielä punnittavana. En kannata liian laajojen oikeuksien

myöntämistä, sillä tämä voi aiheuttaa lisää ongelmia. Ohjelmien ja laitteiden asennusten poistaminen kuitenkin pitäisi olla lähituelle mahdollista, tällä hetkellä se onnistuu yleensä, mutta ei aina.

Ennen opinnäytetyön aloittamista KHO:ssa on käyty jonkin verran pienimuotoista keskustelua henkilöstön IT-osaamisesta. Opinnäytetyöstä käy ilmi, miten osaaminen näkyy tietohallinnon työskentelyssä. Käyttäjillä on osaaminen tehdä omat työnsä, mutta ei välttämättä ymmärrystä koneiden ja laitteiden toiminnasta. Koulutuksen ei pidä olla kovin syvällistä. Sen sijaan koulutuksessa tulisi keskittyä erityisesti Windowsin perusteisiin ja pintapuolisesti koskettaa koneen toimintaa. Opinnäytetyötä tehdessä on käynyt ilmi, että pienet ongelmat haittaavat keskivertokäyttäjän päivittäistä työskentelyä eniten. Iso osa näistä ongelmista on helposti korjattavissa, mutta ne voivat haitata työn tekemistä. Esimerkiksi näyttöjen asetukset voivat muuttua riippuen siitä onko kone telakassa vai ei ja onko kansi auki vai kiinni. Parempi osaaminen auttaisi käyttäjiä välttämään ongelmia ja korjaamaan osan niistä itse. Suurin hyöty näistä on silloin, kun tietohallinto on erityisen työllistynyt. Henkilöstön koulutuksen tarkoituksena ei ole siirtää tietohallinnon tehtäviä muulle henkilöstölle, vaan vähentää henkilöstön riippuvuutta tietohallinnosta.



## Lähteet

### Painetut

Huotilainen, M., Saarikivi, K. 2018 Aivot työssä, 41.

Kivinen, O., Silvennoinen, H. 2000 Koulussa ja työssä oppimisehdot ja mahdollisuudet Aikuiskasvatus 4/2000, 312.

Portigal, S. 2001 Interviewing Users How to Uncover Compelling Insights. Rosenfeld Media. Brooklyn, New York.

### Sähköiset

2002. Etätyö työhallinnossa. Viitattu 2.5.2020.

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiLvoHgwJrpAhWLwMQBHafUAKQQFjAAegQIAhAB&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Fdata%2Fnormit%2F20917%2FA132004TM.pdf&usq=AOvVaw2TuEMdTJLgOsh4vSfC5EBw>

Harvard Health Publishing 2010. The health benefits of strong relationships. Viitattu 6.4.2020.

[https://www.health.harvard.edu/newsletter\\_article/the-health-benefits-of-strong-relationships](https://www.health.harvard.edu/newsletter_article/the-health-benefits-of-strong-relationships)

ISO 2018. ISO 9241-11. Viitattu 8.3.2020 <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-2:v1:en>

Keskuskaupakamari 2012. Tietotekniikkaosaaminen kuuluu työelämän perustaitoihin. Viitattu 25.4.2020. <https://kauppakamari.fi/2012/07/31/tietotekniikkaosaaminen-kuuluu-tyoelaman-perustaitoihin/>

Hakanen, J., Jokisaari, M., Toppinen-Tanner, S., Varje, P., Vuori, J., Wallin, M. 2011 Nuorten työntekijöiden sosialisaatio työpaikoilla: Sosiaalisten suhteiden, hyvinvoinnin ja perehdytyksen merkitys, 24-28. Viitattu 7.3.2020. [http://urn.fi/URN:\[ISBN 978-952-261-149-9 \(PDF\)\]](http://urn.fi/URN:[ISBN 978-952-261-149-9 (PDF)])

Työterveyslaitos 2020. Ohje etätyön tekemisen tueksi. Viitattu 29.3.2020. <https://hyva-tyo.ttl.fi/koronavirus/ohje-etatyohon>