

Opinnäytetyö (AMK)

Tieto- ja viestintäteknikka

2025

Frans Auranen

Oppimispäiväkirja IT-tuen osaajaksi kehittymisestä



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Tieto- ja viestintäteknikka

2025 | 46 sivua

Frans Auranen

Oppimispäiväkirja IT-tuen osaajaksi kehittymisestä

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tarkoituksena oli seurata osaamisen kehittymistä IT-tukihenkilön työtehtävissä Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoiden ilmaispalvelu Kansalaisen IT-tuessa sekä seurata IT-tukipalvelun toimintaa. Tavoitteena oli myös saada seurannan perusteella selkeä kuva IT-tukihenkilön työstä ja mahdollisesti löytää kehityskohteita tukipalvelulle.

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö oli tehokas toteutustapa tavoitteiden saavuttamiselle. Kahdeksan viikkoa kestäneen tarkkailujakson aikana kirjoitettiin päiväkohtaisesti työtehtävistä sekä niiden ratkaisuksista. Viikkokohtaisesti reflektointiin työtehtäviä, minkä avulla havainnollistettiin osaamisen kehittymistä ja löydettiin mahdollisia kehityskohteita sekä IT-tukihenkilöille että Kansalaisen IT-tuelle.

Tarkkailujakson aikana tapahtunut kehitys oli merkittävää. Erityistä kehittymistä tapahtui asiakaspalvelutehtävissä ja niissä vaadittavissa vuorovaikutustaidoissa, ongelmanratkaisussa sekä teknisessä osaamisessa. Päiväkirjan dokumentoinnin perusteella saatiin selkeä kuva IT-tukihenkilön tehtävistä ja opinnäytetyön tavoitteet saavutettiin.

Asiasanat:

IT-tuki, digineuvonta, asiakaspalvelu, ongelmanratkaisu, oppimispäiväkirjat, oppiminen

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Information & Communications Technology

2025 | 46 pages

Frans Auranen

A Learning Diary on Developing into an IT Support Professional

The purpose of this diary-based thesis was to monitor the development of the author's professional skills while working as a member of the IT support staff at Citizen's Helpdesk, a free service provided by students at Turku University of Applied Sciences and to examine the practices of an IT support service. In addition, another objective was to provide a clear picture of IT support work and to potentially identify areas for development within the service.

A Diary-based thesis proved to be an effective method for achieving the objectives. During the eight-week observation period, work tasks and their solutions were documented daily. Weekly reflective entries were written based on the tasks. The reflections were used to illustrate the development of skills and potential areas of improvement were found for both the IT support staff and the Citizen's Helpdesk service.

The skill development that took place during the observation period was significant, particularly in customer service and the communication skills it requires, as well as in problem-solving and technical competence. Based on the documentation of the learning diary, a clear picture of the duties of IT support staff was obtained, and the objectives of the thesis were achieved.

Keywords:

IT support, customer service, problem-solving

Sisältö

Sanasto	6
1 Johdanto	8
2 Kansalaisen IT-tuki	9
2.1 Kansalaisen IT-tuki ja theFIRMA	9
2.2 Tuen toiminta	9
2.3 Sidosryhmät	10
3 Oppimispäiväkirja	11
3.1 Lähtötilanne	11
3.2 Viikko 1	11
3.2.1 Päiväkirja	11
3.2.2 Viikkoanalyysi	14
3.3 Viikko 2	16
3.3.1 Päiväkirja	16
3.3.2 Viikkoanalyysi	18
3.4 Viikko 3	19
3.4.1 Päiväkirja	19
3.4.2 Viikkoanalyysi	21
3.5 Viikko 4	22
3.5.1 Päiväkirja	22
3.5.2 Viikkoanalyysi	24
3.6 Viikko 5	25
3.6.1 Päiväkirja	25
3.6.2 Viikkoanalyysi	27
3.7 Viikko 6	29
3.7.1 Päiväkirja	29
3.7.2 Viikkoanalyysi	33
3.8 Viikko 7	34
3.8.1 Päiväkirja	34

3.8.2 Viikkoanalyysi	36
3.9 Viikko 8	37
3.9.1 Päiväkirja	37
3.9.2 Viikkoanalyysi	40
4 Loppupohdinta	42
Lähteet	45

Sanasto

Brave	Chrome-pohjainen selain, pyrkii erottumaan mainoksenestolla sekä tietosuojaan keskittymällä. (Brave, n.d.)
ClickUp	Projektinhallintaohjelmisto, jonka tavoitteena on kerätä kaikki projektinhallinnan toiminnot yhteen ohjelmistoon. (ClickUp, n.d.)
LibreOffice	Avoimeen lähdekoodin perustuva ilmainen vaihtoehto Microsoft Officeille.
Lubuntu	Kevyt Ubuntuun perustuva Linux-jakelu. Toimii hyvin vanhemmissa laitteissa. (Perrine, n.d.)
Microsoft Defender	Microsoftin virustorjuntaohjelma.
Push-ilmoitukset	Sovelluksilta laitteille tulevia ilmoituksia, esimerkiksi älypuhelimella viestin vastaanottaminen lähettää push-ilmoituksen, jos sitä ei ole estetty asetuksissa.
rsync	Komento, jolla Linux-käyttöjärjestelmällä voidaan synkronoida kahden massamuistin tietoja. Tehokas ja turvallinen varmuuskopiointiin. (GeeksforGeeks, 2023a)
Rufus	Ohjelma, jota käyttämällä voidaan luoda käynnistyskelpoisia levykuvaan perustuvia USB-laitteita. Rufus-tikkujen avulla voidaan käyttää tietokonetta ilman asennettua käyttöjärjestelmää tai tehdä käyttöjärjestelmän asennuksen. (Rufus 2025)
shred	Linux-komento, jolla varmistetaan kiintolevyn tiedostojen tietoturvallinen poistaminen. (GeeksforGeeks, 2023b)
SSD	Puolijohdelevy, nopea massamuisti tietokoneissa.
theFIRMA	Turun ammattikorkeakoulun oppimisympäristönä toimiva projektitoimisto. (theFIRMA, n.d.)

Todennussovellus	Todennustekijä, jonka antamalla noin 30 s:n välein vaihtuvalla numerosarjalla voi todentaa henkilöllisyyden. (Kyberturvallisuuskeskus, 2024)
Todennustekijät	Tunnistautumistietoja, joiden avulla voi todistaa henkilöllisyyden kirjautumistilanteissa. Esimerkkejä todennustekijöistä ovat salasana, mobiilivarmenne tai sormenjälki. (Kyberturvallisuuskeskus, 2024)
Tuudo	Suomalaisten korkeakoulujen mobiilisovellus. Sisältää esimerkiksi opiskelijatunnisteen.
Ubuntu	Suosittu helppokäyttöinen Linux-jakelu.
Zoner	Suomessa toimiva internet-palveluntarjoaja.

1 Johdanto

Opinnäytetyössä tarkastellaan työskentelyäni IT-tukihenkilönä Kansalaisen IT-tuessa. Tuki on Turun ammattikorkeakoulun oppimisympäristö theFIRMAN alainen ilmainen IT-tukipalvelu Turun kaupungin ja sen lähiseudun asukkaille. Työntekijät ovat pääosin Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoita. Tukipalvelu keskittyy ohjelmistojen ongelmien ratkaisemiseen sekä henkilökohtaiseen neuvontaan. Mahdolliset laiteviat pyritään diagnosoimaan, mutta niitä ei pääsääntöisesti korjata, ellei korjaus ole yksinkertainen, kuten kiintolevyn vaihto.

Opinnäytetyö on toteutettu oppimispäiväkirjamuodossa, ja siinä tarkastellaan kahdeksan viikon ajalta työtehtäviäni, siitä seurannutta oppimista ja kehitysideoita. Päiväkohtaisesti on tehty merkintä jokaiselle tarkastelujakson työpäivälle sekä näiden pohjalta analyysit viikon tapahtumista. Lopuksi pohditaan koko tarkastelujakson tapahtumia. Kahdeksanviikkoinen tarkkailujakso sijoittui aikavälille 31.3.–23.5.2025.

Opinnäytetyön päätavoitteena on kehittyä IT-alan ammattilaisena, ja oppimispäiväkirja on selkeä ja suoraviivainen tapa havainnollistaa tätä. Se mahdollistaa tapahtumien kriittisen tarkastelun ja arvioinnin. Samalla työstä selviää IT-tukihenkilön työtehtävät ja IT-tuen toiminta.

2 Kansalaisen IT-tuki

Luvussa esitellään Kansalaisen IT-tuki (myöh. tuki tai IT-tuki), sen toiminta sekä opinnäytetyön kannalta merkittävät sidosryhmät.

2.1 Kansalaisen IT-tuki ja theFIRMA

Kansalaisen IT-tuki on ilmainen IT-tukea tarjoava palvelu. Se perustettiin vuonna 2004 nimellä Kansalaisen mikrotuki osana Turun kaupungin ja Turun ammattikorkeakoulun hanketta, minkä jälkeen se vakinaistettiin osaksi IT-alojen koulutusta. Nykyään tuki toimii ICT-projektitoimisto theFIRMAN alaisuudessa. (Turun Ammattikorkeakoulu, 2025.)

theFIRMA on toiminut vuodesta 2015, kun aikaisemmat projektitoimistot yhdistyivät. Sen idea on tarjota opiskelijoille oikean yrityksen kaltainen oppimisympäristö, jossa tehdään asiakas-, tutkimus- ja kehitysprojekteja. theFIRMAssa työskentelee vuosittain noin 200 tieto- ja viestintätekniiikan insinööriopiskelijaa sekä tietojenkäsittelyn tradenomiopiskelijaa. (theFIRMA, n.d.)

2.2 Tuen toiminta

Tuessa työskentelee tyypillisesti 2–4 henkilöä, jotka yleensä ovat ICT-koulutuksen korkeakouluopiskelijoita. Yksi henkilöistä toimii projektipäällikkönä ja muut toimivat tämän alaisuudessa. Projektipäällikkö vastaa tuen toiminnasta. Päällikön johdolla tuki toimii osana theFIRMAN projektitiimejä ja osallistuu sen viikkokohtaisiin palavereihin. theFIRMAN toimitusjohtaja ja varatoimitusjohtaja toimivat projektipäällikön esimiehinä, mutta eivät ole laajasti mukana tuen toiminnassa.

Asiakaspalvelu on tuen toiminnan osa-alueista tärkein ja tavoite on varmistaa asiakastyytyväisyys. Tuki keskittyy erityisesti ohjelmistojen korjauksiin, henkilökohtaiseen neuvontaan ja avustukseen, laitevikojen diagnosointiin sekä

rajoitetusti niiden pienempiin korjauksiin. Palveluiden rajausta on oleellista tuen resurssien ja ilmaisuuden takia. Kotikäyntejä tuessa ei tehdä, rahaliikennettä ei käsitellä eikä suurempia laitehuoltoja suoriteta.

2.3 Sidosryhmät

Asiakkaat ovat tuen sidosryhmistä tärkein. Nämä hakevat tuesta apua ja mahdollistavat tuen toiminnan. Oppimisen kannalta asiakkaat ovat elintärkeä vuorovaikutuskumppani tuessa työskenteleville opiskelijoille. Tämän lisäksi asiakaspalautteella on merkittävä rooli palvelun kehittämisessä.

Opiskelijat ovat toinen merkittävä sidosryhmä. Tuki tarjoaa ryhmälle paikan tehdä työtä vastuullisessa IT-tukihenkilön roolissa. Opiskelijat toimivat tuen työntekijöinä opintopisteitä vastaan, mikä mahdollistaa ilmaisen hyötypalvelun toiminnan. Myös opiskelijat ovat tärkeä taho, joiden palautteen perusteella palvelua voidaan kehittää.

theFIRMA on tukipalvelun tarjoava taho ja vastaa tuen toiminnasta. Se valvoo tuessa työtä tekevien opiskelijoiden toimintaa. Turun ammattikorkeakoulu puolestaan vastaa theFIRMAN toiminnasta.

Viimeisenä merkittävänä sidosryhmänä ovat tuen kanssa mahdollisesti yhteistyötä tekevät tahot, esimerkiksi tapahtumien tai kampanjoiden parissa.

3 Oppimispäiväkirja

3.1 Lähtötilanne

Tarkkailujakso alkaa työntekijöiden vaihtuessa, kun aikaisemmat työntekijät ovat saaneet työtehtävänsä loppuun. Aloitan työtehtävät uutena IT-tukihenkilönä, ilman aikaisempaa työkokemusta tehtävistä.

Oppimispäiväkirjassa seurataan merkittäviä päiväkohtaisia tapahtumia, työtehtäviä ja niiden ratkaisuja. Näiden perusteella viikkokohtaisesti pohditaan syvällisemmin esimerkiksi mitä on opittu, mitkä olivat kohdattuja haasteita, mahdollisia vaihtoehtoisia ratkaisuja tai kehittämiskohteita, sekä erityishuomioita tapauksista ja mahdollisia tavoitteita seuraaville viikoille.

3.2 Viikko 1

3.2.1 Päiväkirja

Maanantai 31.3.2025

Päivä alkoi theFIRMAN varatoimitusjohtajan esitellessä Kansalaisen IT-tuen minulle ja toiselle, samaan aikaan aloittaneelle henkilölle, joka oli suorittamassa työharjoittelua. Tämän jälkeen alkoi perehdytys ClickUp-ohjelmaan, jota käytetään tuessa asiakastapahtumien seurantaan, sekä siihen miten asiakastilanteissa tulee toimia.

Perehdytyksen jälkeen ensimmäisen koneen huolto oli lopputarkistusta vaille valmis, ja tämän suoritettua, asiakkaalle lähetettiin viesti koneen huoltotoimenpiteiden valmistumisesta.

Ensimmäisellä asiakkaalla oli useampia ongelmia älypuhelimessa. Sähköpostissa ei löytynyt miten lähettää uusia sähköposteja, mikä opastuksen jälkeen onnistui. Puhelin lähetti jatkuvasti ilmoituksia älytoimintojen päälle laittamisesta. Toiminnot laitettiin päälle ja ilmoitukset lakkasivat. Asiakkaan käyttämälle uutissivustolle ei enää päässyt, ellei evästeitä hyväksytty. Asiakas ei evästeitä halunnut hyväksyä, joten asennettiin Brave-selain, joka mahdollisti sivuston käyttämisen ilman evästeiden hyväksymistä. Viimeiseksi asiakas halusi selvittää kuulokkeiden yhteensopivuutta puhelimensa kanssa, mutta ne eivät sopineet.

Seuraavalla asiakkaalla oli koneessa haittaohjelma. Asiakas oli asentanut haittaohjelman itse, kun oli kuvitellut sen olevan oikea ohjelma. Asennuksen jälkeen haittaohjelma oli alkanut monistaa itseään. Koneen virustorjunta oli onnistunut eristämään haittaohjelman osia, ja tapahtumista katsottuna osat olivat lähettäneet paketteja ulkoisiin IP-osoitteisiin. Asiakas myös epäili LinkedIn-tilin joutuneen kaapatuksi asiayhteydessä. Koneelle ei tuessa tehty mitään, mutta annettiin suosituksia asiakkaalle. Ensimmäinen oli kannettavan laitto lentokonetilaa, minkä tavoitteena oli uusien pakettien lähettämisen estäminen. Lisäksi neuvottiin kokeilemaan vaihtoehtoisia virustorjuntaohjelmia, kuten Microsoft Defender tai Malwarebytes. Viimeisenä suositeltiin vahvasti käyttöjärjestelmän täyttä uudelleenasetusta tai hakemaan apua asiantuntijalta. Asiakas päätti kysyä apua asiantuntijalta.

Tiistai 1.4.2025

Asiakas oli pelästynyt Chrome-selaimen ilmoituksesta ”Yhteys ei ole turvallinen”. Syy tähän oli verkkoyhteyden puuttuminen päivän aikana olleen Telia-teleoperaattorin katkoksen takia. Ongelman selvittyä tehtiin pikatarkistus koneen toiminnasta ja kysyttiin, missä voitaisiin vielä auttaa. Asiakkaan pyynnöstä kirjamerkkipalkkiin lisättiin verkkopankki.

Seurattu vierestä myös koneen tuulettimen puhdistus. Asiakas oli kertonut huomattavan kovasta äänestä. Kannettavan tuulettimesta saatiin irti sinne

kuulumatonta roskaa ja pikaisen testin perusteella vaikutti, että tuulettimen äänitaso oli nyt normaali.

Keskiviikko 2.4.2025

Asensin Windows-päivitykset asiakkaan aikaisemmin jättämään koneeseen.

Kahden asiakkaan ryhmä tuli paikan päälle. Ensimmäinen halusi tarkistaa ja hoitaa Facebookin yksityisyysasetukset kuntoon. Yksityisyysasetukset laitettiin halutulla tavalla siten, että ulkopuoliset eivät näe kuvia tai julkaisuja, lisäksi opastettiin Facebookin apusivujen käyttöä. Toisella oli ongelma puhelimen viestisovelluksella, mikä korjaantui oikean sovelluksen löytämällä. Tästä syystä tehtiin puhelimen turhien sovellusten siivoaminen, jossa tarpeettomat ohjelmat poistettiin ja puhelimen alkunäyttö järjesteltiin uudelleen.

Iltapäivällä paikalle saapui asiakas, jonka Facebook-tili oli kaapattu ja aikaisemmalla käynnillä tuessa oli tehty uusi tili. Vanha oli kuitenkin yhä kaappaajan hallinnassa, ja sen kautta yritettiin huijata asiakkaan Facebook-kavereita. Huijausyritykset oli onneksi kirjoitettu huonolla suomen kielen konekäännöksellä. Vanhaa tiliä ei saatu palautettua, koska kaappaja oli ottanut sillä käyttöön todennussovelluksen. Tämän takia jouduttiin lähettämään asiakkaan henkilöllisyystodistus Metalle, jotta vanha tili saataisiin takaisin. Toimenpiteen jälkeen tiedossa oli odotusta, kunnes Meta saisi varmistettua henkilötietojen oikeellisuuden.

Torstai 3.4.2025

Ensimmäisellä asiakkaalla ei toiminut sähköposti. Asiakas kertoi sähköpostin toimineen aikaisemmin Telian Nebula-palvelun kautta, mutta kun Telia oli myynyt Suomen verkkosäntöintipalvelut Zonerille, sähköpostikin oli siirtynyt. Se täytyi saada toimimaan uudesta paikasta. Kirjautumalla Zonerin verkkosivulle ja menemällä hallintapaneelin kautta laittamaan sähköpostin päälle, se alkoi taas toimimaan normaalisti. Sen jälkeen täytyi tulostaa

sähköpostiviesti asiakkaalle ja laittaa Teams toimimaan älylaitteilla. Lopuksi vielä tehtiin tabletin ohjelmien päivitys.

Toisella asiakkaalla oli ongelmia kirjautumisissa. Asiakas käytti Googlen salasanehallintaa ja kriittiset salasanat olivat myös kirjoitettuna paperille. Ongelmana oli salasanehallinnassa olevat vanhat tai vajaan tiedot, nämä päivitettiin nykyisiin ja kadonneisiin tehtiin uudet salasanat. Toisena ongelmana oli älykellossa oleva väärä aika. Ainoa keino saada aika oikeaksi oli synkronoida kello puhelimesta olleella ohjelmalla.

perjantai 4.4.2025

Hiljaisen päivän aikana palvelin yhtä asiakasta, jonka täytyi saada kirpputorilla myytävät tavarat päivitettyä sen verkkosivulle. Pienellä opastuksella asiakkaalle selkeni, miten verkkosivun kautta listataan kirpputorilla myytäviä tavaroita ja asiakas oli valmis lisäämään tietueet itse. Asiakas tarvitsi myös konsultaatiota OneDrive-pilvipalvelun käytössä. "Tila loppumassa" -ilmoituksia oli tullut useamman kerran, vaikka tilaa oli vielä yli puolet jäljellä. Opastettiin asiakkaalle, miten sieltä voi ottaa tietoja talteen ja vapauttaa tilaa, jos tarve tulee.

3.2.2 Viikkoanalyysi

Ensimmäisen työviikon aikana IT-tukihenkilön perustyöskentelystä muodostui selkeä kuva. Pääasiassa ensimmäinen viikko kului asiakaspalvelun parissa. Asiakaspalvelutyötä en aikaisemmin ollut juurikaan tehnyt, mutta se onnistui viikon aikana hyvin ja asiakkailta tuli positiivista palautetta.

Viikon asiakastilanteet olivat monipuolisia ja vaativat tilannekohtaista perehtymistä näiden vaihdellessa yksinkertaisista kirjautumisongelmista ja älylaitteen peruskäytöstä vakaviin tilanteisiin, joissa koneessa on haittaohjelmia tai käyttäjätili oli kaapattu. Ongelmanratkaisutaidot ja sujuva tiedonhankinta paljastuivat siis erittäin tärkeiksi, ja näillä osaamisalueilla oli jo ensimmäisen viikon aikana kehitystä havaittavissa IT-tuen työtehtävissä.

Viikon aikana tietoturvaongelmat olivat yksi aihealue, joka erottui tilanteiden vakavuuden takia. Tietotaso ei itsellä ollut riittävä yksin selvittämään, mitä maanantaina tuessa olleelle viruskoneelle piti tehdä. Asiasta neuvoteltiin IT-tuen tiimiläisten kanssa, miten asian suhteen tulisi toimia. Asian yhteydessä selvisi, että työtoveri, joka aloitti kanssani samalla päivällä tuessa, oli tietoturvuapuolen opiskelija, ja täten perehtyneempi aihealueeseen. Tässä vahvistui tiimiin luottaminen ja tiimiläisten taitojen huomiointi asiakastilanteita ratkottaessa. Toinen aihealueeseen liittynyt ongelma oli kaapattu Facebook-tili. Tilanteessa empaattinen asiakaspalvelu ja asiakkaan tukeminen vaikeassa tilanteessa olivat avainasemassa. Molempien tilanteiden vakavuuden takia pohdittavaksi jäi, olisiko tilanteissa voinut toimia eri tavalla ja saavuttaa paremman lopputuloksen.

Toinen asiakastilanteissa korostunut ongelma-alue oli älylaitteiden peruskäytössä tapahtuva jatkuva lupapyyntöjen, ilmoitusten ja vastaavien tulva. Ne ylikuormittavat käyttäjää ja aiheuttavat tilanteen, jossa käyttäjä ei enää luota itseensä päätöksentekijänä tai muuten vain jaksaa enää miettiä käyttöön liittyviä asioita. Tilanne mahdollisesti jopa estää laiteilta tarvittavien tai haluttujen toimintojen tekemisen, vaikka niissä ei välttämättä ole kyse mistään monimutkaisesta.

Parhaiten asiaan auttaisivat tekniset ratkaisut, kuten ohjelmien käyttökokemuksen kehittäminen helppokäyttöisemmäksi ja selveemmäksi. Tuessa parhaiksi keinoiksi ongelma-alueen ratkaisuksi jäivät ohjaaminen ja opastus. Tuessa voidaan esimerkiksi opastaa asiakkaita hieman hidastamaan ja miettimään ongelmatilanteissa, lukemaan ilmoitukset tarkkaan sekä ohjeistaa, miten löytää luotettavaa tietoa ongelmanratkaisuun. (Bawden & Robinson, 2020.)

Seuraavalla viikolla keskittän näille aihealueille erityishuomiota ja pohdin, miten tämänkaltaisia ongelmia voisi ratkoa tehokkaammin. Tavoitteena olisi myös suorittaa laitehuoltoja tai vastaavia, joita ei ollut viikon aikana.

3.3 Viikko 2

3.3.1 Päiväkirja

Maanantai 7.4.2025

Asiakkaalla oli uusi tabletti, johon täytyi laittaa aloitusasetukset kuntoon ja tämän lisäksi puhelimesta piti saada synkronoitua tabletille samat ohjelmat, kuten Facebook ja Gmail. Siirrettiin tiedot puhelimelta ja opetettiin, miten puhelimen kautta saa verkon tablettiin käyttämällä puhelinta mobiilitukiasemana. Opastettiin myös, miten Todennustekijät toimivat laitteiden välillä.

Puhelimella piti myös saada Google Maps toimimaan halutulla tavalla. Aikajana-toiminto täytyi ottaa pois käytöstä ja opettaa miten sovelluksella saa reittiohjeita, eli sovelluksen peruskäyttö. Puhelimelle tehtiin myös sovellussiivous, jossa tarpeettomat sovellukset poistettiin sekä aloitusnäyttöä siistittiin.

Kyseessä oli sama edeltävän viikon asiakas, jonka Facebook-tili oli kaapattu. Hakemus tilin palauttamisesta hyväksyttiin, mutta palautus oli mennyt sähköpostiin, johon ei ollut pääsyä. Kaappaaja oli myös menettänyt pääsyn tilille palautushakemuksen takia. Varmuuden vuoksi tehtiin ilmoitukset kaapatusta tilistä, mikä oli edellisellä kerralla jäänyt tekemättä.

Tiistai 8.4.2025

Asiakas halusi siirtää puhelinnumerot uudelle puhelimelle. Siirto oli erityinen, koska se täytyi tehdä älypuhelimesta uuteen vanhantyylliseen, ei kosketusnäytölliseen, puhelimeen. Siirtoa varten älypuhelimella täytyi ladata ohjelma, jolla osoiteluettelon sai siirrettyä SIM-kortille ja tätä kautta uuteen puhelimeen.

Toisena ongelmana ilmeni, että uudella puhelimella ei pystynyt soittamaan puheluita, eikä sillä saanut yhteyttä puhelinverkkoon. Tein puhelimen

valmistajan tuen korjaustoimilistan, mutta ongelma ei korjaantunut. Tässä kohtaa tapahtui kömmähdys asiakaspalvelussa, kun epäilin, että prepaid-liittymässä ei ollut saldoa, mistä asiakas pahastui. Liittymä myös toimi vanhalla puhelimella, mikä varmisti epäilykset vääriksi. Ongelmaa ei valitettavasti onnistuttu ratkaisemaan. Omaksi epäilyksi jäi, että SIM-kortti ei vain ollut sellainen, joka toimii vanhantyyllisessä puhelimessa.

Keskiviikko 9.4.2025

Keskiviikko oli todella hiljainen. Itselle ei ollut muuta tehtävää kuin asiakaspalvelua puhelimen välityksellä. Asiakas tiedusteli uuden puhelimen hankinnasta, kun vanhasta oli mennyt akku. Vanha puhelin oli ollut hankintahetkellä kallis 1000 €:n Samsung ja asiakas oli saanut akun vaihtamiseen 80 €:n hinta-arvion. Puhelin oli kuitenkin ”sekoillut” ja asiakas tiedusteli, miten tietojen siirto uuteen onnistuisi. Ohjeistuksen jälkeen siitä, miten tiedonsiirto toimi uuteen puhelimeen, asiakas halusi vielä miettiä asiaa.

Torstai 10.4.2025

Jälleen asiakkaalla oli ongelmia sähköpostipalvelun siirtymisestä Zonerille. Tällä kertaa asiakkaalla ei ollut pääsyä Zonerin hallintapaneeliin tai sähköpostiin, koska se oli mennyt lukkoon. Sähköpostia tarvittiin hallintapaneeliin kirjautumiseen, joten jouduttiin soittamaan Zonerin asiakaspalveluun. Asiakaspalvelija sai sähköpostin toimivaksi ja ongelmat ratkesivat.

Toinen asiakas halusi varmistaa puhelimen virustorjunnan toimivuuden ja laittaa sen kuntoon, jos siinä on ongelmia. Asiat saatiin tarkistettua ja toimivuuden varmistuttua tarvittiin Samsung-kirjautuminen, josta puhelin oli lähettänyt ilmoituksia, joten tämä tehtiin. Viimeistelynä vielä siistittiin turhat sovellukset pois ja tarkistettiin päivitykset.

Perjantai 11.4.2025

Puhelimen välityksellä keskusteltiin asiakkaalle, jolla oli samankaltainen Zoner-ongelma, kuin edeltävän päivän asiakkaalla. Erona oli, että jollakin toisella henkilöllä oli oikeudet tiliin, mikä aiheutti hämmentävän tilanteen. Asiakkaalle ei jäänyt muuta vaihtoehtoa, kuin neuvotella tiliä hallinnoivan henkilön kanssa ja toivoa, että tilanteessa löytyy haluttu ratkaisu.

Paikan päällä oli asiakas, jolla olivat puhelimesta kuvat kadonneet. Valitettavasti kuvia ei löytynyt ja niitä ei pystynyt palauttamaan, koska kolmenkymmenen päivän armonaika oli päättynyt. Kuvat eivät myöskään olleet piilotettuina tai saatavilla pilvestä.

3.3.2 Viikkoanalyysi

Viikko oli suhteellisen hiljainen, etenkin keskiviikkona, jolloin itsellä ei ollut edes paikan päällä asiakastilannetta. Viikon aikana ei myöskään tullut laitehuollon tekemisen mahdollisuutta. Hiljaiset hetket kuuluivat verkkokursseja suorittaessa, joten joutilasaika ei mennyt hukkaan.

Asiakaspalvelussa viikolla tuli tärkeä muistutus, että aina tulee olla tarkkana sen kanssa mitä sanoo. Asiakas oli tilanteessa jo etukäteen hermostunut, varsinkin koska ongelma, SIM-kortin vajaatoiminta uudessa vanhantyyllisessä puhelimessa, oli erittäin poikkeava. Ongelmanratkaisu jouduttiin tekemään täysin tilanteen aikana, eikä tuessa kenelläkään ollut ennakko-osaamista ongelmasta. Asiakas vaikutti vain kiristyvän tilanteen aikana kysymyksistä ongelman ratkaisua varten, ja lopulta vihastui huonon kysymyksen takia. Tilanteessa ei voinut muuta kuin pahoitella sanomaansa ja yrittää lieventää tilannetta.

Tilanteessa alusta asti olisi voinut paremmin pyrkiä purkamaan asiakkaan hermostuneisuutta ja selittää selkeästi, mitä ja miksi ongelman ratkaisussa täytyy miettiä. Ylimääräiset kysymykset, kuten miksi on vaihtamassa vanhantyylliseen puhelimeen, olisi voinut myös mahdollisesti jättää kysymättä

asiakkaan kireän mielialan takia. Kysymysten sijaan olisi voinut keskittyä kuuntelemaan asiakasta paremmin ja osoittaa ymmärrystä. (Sumaiya, Srivastava, Jain, & Prakash, 2022.)

Edeltävältä viikolta olleeseen kaapatun tilin tapaukseen saatiin ratkaisu, kun kaappaaja oli menettänyt pääsyn tilille. Kaapparin toimintamalli sekä oikeat toimenpiteet tilanteen ratkaisemiseen tulivat konkreettisesti selville.

Asiakaspalvelussa tapahtunut virhearvio oli opettavainen kokemus ja seuraavalle viikolle oli tavoitteena, ettei samanlainen toistuisi. Tyypillisissä asiakkaiden ongelmatilanteissa niiden ratkaisu on tehostunut edelleen, koska osaa paremmin hakea auttavaa tietoa tilanteisiin. Ratkaisutaito tulee varmasti kehittymään seuraavien viikkojen aikana edelleen.

3.4 Viikko 3

3.4.1 Päiväkirja

Maanantai 14.4.2025

Asiakkaalla puhelin ei löytänyt SIM-korttia ja selvisi, että ongelma oli yksinkertainen: se ei ollut kunnollisesti kiinni. Tämän lisäksi täytyi saada MobilePay-maksusovellus toimimaan, mikä onnistui ongelmitta, kun kirjautumistiedot olivat selvillä.

Toisella asiakkaalla oli ongelma, joka ei ollut Kansalaisen IT-tuen alainen, joten ohjattiin Turun ammattikorkeakoulun Service Deskille.

Tiistai 15.4.2025

Asiakkaan täytyi päästä verkkosivulle, mutta salasana ei ollut tiedossa. Se löytyi salasananhallinnasta ilman linkitettyä kirjautumistietoa. OneDriven tallennustila piti myös tarkistaa. Sitä oli tarpeeksi, mutta jälleen se varoittaa hyvissä ajoin

tilan loppumisesta. Asiakas halusi sinne enemmän tilaa ja tätä varten oli tarve siirtää tiedostoja pilvestä tietokoneen omaan muistiin.

Prosessissa ilmeni ongelma, kun selvisi että puhelimella OneDrive oli puhelinnumeron kautta ja sitä ei suoraan saisi koneelle, koska sen tili oli eri sähköpostin kautta. Synkronointi ei onnistunut, joten päätös oli vain siirtää kuvat verkkoversiosta koneelle, mikä onnistui ja pilveen saatiin enemmän tilaa.

Keskiviikko 16.4.2025

Useammalla asiakkaalla oli ongelmia opiskelijoiden Tuudo-mobiilisovellukseen kirjautumisessa, missä ei voitu auttaa, koska ongelma oli Tuudon järjestelmissä.

Asiakkaalla oli ongelmia Wordissa. Ongelmaa en osaa edes kuvailla, mutta se oli aiheutunut koiran kävellessä näppäimistön päällä. Wordin työpöytäversiota käyttämällä ongelma ratkesi. Asiakasta myös varoitettiin Wordin selainversion käyttämisestä opinnäytetyön kirjoittamiseen, sillä se saattaa rikkoa linkityksiä tai vastaavia, ja asiakas oli kiitollinen neuvoista.

Asiakas toi kolme vanhempaa Windows-kannettavaa, joihin tarkoituksena oli asentaa Linux lasten harjoittelukäyttöä varten. Työt aloitettiin selvittämällä järjestelmien tekniset tiedot, jotta koneisiin sopiva Linux löytyisi. Päädyttiin asentamaan kevyet Ubuntu-jakelun Linuxit.

Puhelimen välityksellä neuvoin soittajalle, miten saada puhelimen viestisovelluksen viestit PDF-muotoon.

Torstai 17.4.2025

Asiakkaalle piti saada sähköpostien synkronoinnit Apple-laitteissa kuntoon. Prosessi oli helppo sen jälkeen, kun laitteiden asetuksista oli löytynyt paikka, johon tilit lisätään. Synkronointi laitteiden ja ohjelmistojen välillä toimi tämän jälkeen mutkattomasti.

Päivän aikana saatiin edellisenä päivänä tuotuihin koneisiin Lubuntut asennettua, ja päivitysten lataaminen aloitettiin.

Perjantai 18.4.2025

Pitkäperjantai

3.4.2 Viikkoanalyysi

Edellisestä viikosta oppineena, asiakaspalvelu sujui tällä viikolla hyvin eikä vaikeita tapauksia ollut. Teknisempiä tehtäviä oli tällä viikolla ensimmäistä kertaa, kun oli tarpeen selvittää oikeat Linux-käyttöjärjestelmät koneisiin ja asentaa ne. Tästä opittiin perustason laitteistovaatimusten arviointia toimivan lopputuloksen saavuttamiseksi. Ubuntu-jakeluiden asennukset olivat suoraviivaisia ja käyttö helppoa.

Tarkkailujakson aikana ovat tähän mennessä korostuneet erilaisten tilien hallintaan liittyvät tilanteet. Ongelmat näissä ovat lähes joka kerta olleet erilaisia, ja haasteita ovat tuoneet esimerkiksi eri versioiden eroavaisuudet, käyttäjätietojen unohtuminen ja tilien menetykset. Viikolla oli ohjelmistokehittäjien puolelta hyvin järjestetty tilanne ja toinen, jossa yksinkertaisesta saatiin vaikea.

Helppo tilanne oli Apple-laitteiden synkronisointi. Kun oikea paikka löydettiin, tilien synkronointi onnistui helposti. Tosin tilanteessa ei ollut epäselvien tilittietojen elementtiä.

Vaikea tilanne oli viikolla ollut OneDriven tilaongelma. Pilvipalvelun tallennustila ei ollut vielä loppumassa, mutta tilaa oli hyvä tehdä. Tilanteessa tilinhallinta oli todella epäselvää, koska asiakkaalla oli useampi Microsoft-tili, joista tietokone ja puhelin käyttivät eri tiliä. Tilannetta ei voitu tuessa helposti selkeyttää, koska tilejä ei saanut yhdistettyä, eikä asiakas tiennyt salasanoja. Tilanne oli hyvä esimerkki siitä, miten paljon helpompaa on, jos tilitiedot ovat selvillä.

Jatkossa pyrin antamaan erityistä ohjeistusta tilanteissa, joissa tilinhallinta ei ole välttämättä hyvällä tasolla. Monella asiakkaalla on esimerkiksi salasanoja kirjoitettuna paperilapuille, sekaisin vanhojen tietojen kanssa, epäselvin tai väärin merkein. Opastusta voisi olla esimerkiksi salasananhallinnan käyttämiseen tai systemaattisempaan ja selvempään tilinhallintaan.

3.5 Viikko 4

3.5.1 Päiväkirja

Maanantai 21.4.2025

Pääsiäismaanantai

Tiistai 22.4.2025

Edellisen viikon Ubuntu-koneisiin tehtiin nyt lopputarkastukset: ne toimivat, mutta hitaasti. Tälle ei voi mitään koneiden yleisesti korkean iän takia, järjestelmien ollessa hitailla kiintolevyillä. Asiakkaalle laitettiin viestiä, että koneet ovat valmiina.

Päivän ensimmäiselle asiakkaalle oli tullut epäilyttävä sähköposti. Selvittelyn jälkeen kävi ilmi, että viesti oli todennäköisesti täysin normaali, ajankohta vain oli sattumalta epäilyttävä. Tästä huolimatta annettiin ohjeistusta, miten vastaavissa tilanteissa kannattaa toimia turvallisuuden varmistamiseksi.

Seuraavalla asiakkaalla oli tullut tietokoneella hälytyksiä Windows-päivityksistä. Tilanteessa ei ollut muuta ongelmaa kuin Windowsin turhat ilmoitukset. Kone oli päivittänyt itsensä asiakaspalvelun aikana ja opastettiin miten jatkossa päivitykset voi varmistaa itse. Toisena ongelmana oli puhelimen Gmail-kirjautuminen ja käyttö, mikä luonnistui opastuksen jälkeen.

Viimeisellä asiakkaalla oli vioittunut koulun opinnäytetyö. Helppoa ratkaisua ongelmaan ei löytynyt, mutta syy oli selvillä: Wordin verkkoversion käyttö. Ohjeistuksena suositeltiin jatkossa käyttämään työpöytäversiota.

Keskiviikko 23.4.2025

Asiakas toi kannettavan, jossa Windows ei käynnistynyt ja näkyviin tuli sininen virheruutu. Kannettavan oman HP-diagnostiikkatyökalun selvityksen perusteella epäily rikkoutuneesta kiintolevystä oli hyvin vahva. Kone otettiin huoltoon ja lisätesteillä vaurioitunut kiintolevy varmistui ongelman syyksi. Asiakkaalle lähetettiin viesti tilanteesta: hän voi tuoda uuden kiintolevyn vaihdettavaksi tai hakea koneen.

Torstai 24.4.2025

Edellisen päivän asiakas toi korvaavan levyn, tällä kertaa nopeamman puolijohdelevyn, joka laitettiin koneeseen ja asennettiin Windows 10 -käyttöjärjestelmä, koska kone ei ollut Windows 11 -yhteensopiva.

Perjantai 25.4.2025

Puhelimen välityksellä autettiin asiakasta, joka ei pystynyt Facebook-ryhmässä tekemään julkisia päivityksiä. Asiakkaan kanssa käytiin läpi julkisen päivityksen ryhmään tekemisen prosessi, mutta asiakkaan ongelmana oli, että kohtaa, jossa voi valita päivityksen julkisuuden ei ollut. Asiakas uskoi kuitenkin asian olevan nyt selkeämpi. Tämän lisäksi asiakkaalla oli ongelmia, joita ei ollut helppo tulkita puhelimen välityksellä. Asiakkaalle kerrottiin paikan päälle tulon mahdollisuudesta.

Paikan päälle tuli asiakas, jolla oli kannettavan OneDrive täynnä ja tietoja mahdollisesti kadonnut. Asiakasta täytyi rauhoitella, koska hän oli hermostunut. Joitakin tietoja löytyi pilvestä, mahdollisesti niitä, mitä asiakas halusikin löytää.

Tiedot ladattiin OneDrivesta asiakkaan koneelle ja pilvestä vapautettiin tilaa. Koneelta otettiin OneDrive-synkronointi pois päältä, jotta vastaava ei toistuisi.

3.5.2 Viikkoanalyysi

Pääsiäisen pidentämän viikonlopun jälkeen viikko alkoi todellisella ruuhkalla, loppuviikon ollessa hiljaisempi. Viikolla oli rakentavia tilanteita monella IT-tuen osa-alueella. Ensimmäistä kertaa laitehuoltotehtävä, edelleen huolia tietoturvakysymyksissä, pilvipalveluongelmia sekä syvällisempää puhelinneuvontaa. Asiakaspalvelussa kehittyminen mahdollisti viikolla sujuvan asiakaspalvelun tilanteessa, joka olisi saattanut kärjistyä.

Ensimmäistä kertaa ruuvitaltoille tuli käyttöä omaan tekemiseen, kun täytyi ottaa kiintolevy irti lisätestejä varten. Kiintolevyä ei tuen välineillä saatu edes toisilla koneilla löydettyä. Tietokone, josta levy otettiin, myös toimi Rufus-tikun kautta ja käynnistyi normaalisti. Näiden perusteella varmistettiin diagnostiikkatulosten mukainen epäily viollisesta kiintolevystä. Tilanteessa opittiin käyttämään olemassa olevia työkaluja laitteiston ongelmien diagnosointiin sekä yksinkertaisten laitekorjausten tekemistä, joita tuessakin voidaan suorittaa.

Tietoturvaongelmien ajoittain vaikea luonne tuli selkeäksi. Viikon aikana olleessa tilanteessa ei todennäköisesti ollut tietoturvaongelmaa, mutta täyttä varmuutta ei voitu saada. Aikaisemmin kohdatut ongelmat ovat olleet kaikki varmoja tapauksia, ja epävarmassa tilanteessa ei voinut muuta kuin antaa yleistä tietoa.

Etäneuvonnan rajoittuneisuus ilmeni pitkän Facebook-julkaisuja koskevan puhelun aikana. Puhelimen välityksellä voidaan ohjeistaa yksinkertaisia asioita yleensä hyvin, mutta muuttajat, kuten puhelun kautta neuvottavan tietotaso tai ongelman laajuus, voivat tehdä tilanteesta nopeasti vaikean. Seurantajakson aikana on ollut tapauksia, joissa puhelimen kautta saavutettu ymmärrys ongelmasta ei ole vastannut todellista tilannetta. Ongelmien todellinen luonne on selvinnyt vasta paikan päällä.

Sumaiya, Srivastava, Jain, ja Prakash (2022) korostivat artikkelissaan tuloksia tuottavasta kommunikaatiosta tilannetajun ja kuuntamisen tärkeyttä. Tämä ilmeni myös viikolla olleesta vaikeasta tilanteesta asiakaspalvelussa, missä asiakas oli ymmärrettävästi stressaantunut mahdollisesti kadonneista tiedostoista. Tilanne onnistui kuitenkin hyvin. Kun hermostunut mieliala ilmeni ongelman selvittämisen yhteydessä, empaattinen ja ymmärtäväinen tuki sekä ratkaisuprosessin eteneminen rauhoittivat tilanteen.

Pilvipalveluiden ongelmat ovat olleet tarkkailujakson aikana yleisiä, ja näiden ratkaisemiseen asiakkaille annettava ohjemateriaali saattaisi auttaa. Tuessa ei ole töiden aikana ollut ongelmia rajoitetun ajan kanssa, mutta jossakin kohtaa saattaisi ohjeiden kehittäminen olla ajankohtaista.

Helppoja, tuessa lähes heti ratkaistuja ongelmia on nyt ollut useita. Näihin ongelmiin voitaisiin mahdollisesti kehittää esimerkiksi jokin yhtenäinen verkkosivusto, jonka kautta matalan taitotason omaavat henkilöt voisivat ratkaista näitä kaikista yksinkertaisimpia ongelmia tai löytää oikean paikan, mistä saisi ohjeet ongelmanratkaisuun. Tarkkailujakson aikana on ollut asiakkaita, jotka ovat käytännössä täysin riippuvaisia IT-tuesta eivätkä itse osaa tai uskalla tehdä perustoimenpiteitä. Loppuajan tavoitteena on kannustaa asiakkaita miettimään asioita itse ja rohkaista turvalliseen laitteiden käyttöön.

3.6 Viikko 5

3.6.1 Päiväkirja

Maanantai 28.4.2025

Ensimmäisen asiakkaan ongelmana olivat oudot kirjautumiset. Asiakas oli vaihtanut salasanaa useamman kerran, mutta edelleen ilmoituksia tuli. Syyksi paljastui ensimmäisiä kertoja ollut mobiiliverkosta kirjautuminen, joka johti outoon kirjautumissijaintiin. Tämän takia joka kerta kun asiakas vaihtoi salasanaa ja kirjautui sisään, tuli uusi ilmoitus.

Toinen asiakas epäili saaneensa huijausviestejä ja olikin oikeassa. Syyksi paljastui Samsung-mobiiliselain, jossa oli auki yli kuusikymmentä välilehteä, joista osasta tuli push-ilmoituksia puhelimeen. Näistä suuri osa oli huijaussisältöä. Korjauksena laitettiin selaimeen ilmoitusesto sekä asennettiin mainostenestäjä. Turvallisuuden varmistamiseksi katsottiin puhelimen suojaus kuntoon ja tehtiin tarkastus.

Viimeisellä asiakkaalla oli ongelmia pilvipalveluiden tilan kanssa. Selvityksen jälkeen ilmeni, että Google Drive ja OneDrive -pilvissä oli molemmissa runsaasti tilaa jäljellä ja riittäisi asiakkaalle käytöllään vielä vuosikymmeniksi. Tietokoneella oli viruksentorjuntana Avast, mikä oli huono, koska se lähetti jatkuvasti pelotteluilmoituksia. Se poistettiin ja Microsoft Defender otettiin tilalle. Sähköpostissa asiakkaalle tuli jatkuvalla syötteellä viestejä Pinterestiltä, tilaus syötteeseen peruttiin ja lisäksi asennettiin tietokoneen selaimeen mainoksenestäjä.

Tiistai 29.4.2025

Asiakkaalla oli 2-in-1 hybridilaitte, joka toimi tablettina ja läppärinä. Siinä oli Windows 10 -asennus ja verkkosovitin ei toiminut. Käyttöliittymä oli niin vieras, että suosiolla annettiin laite projektipäällikön hoidettavaksi, joka totesi osaavansa laitteen käytön.

Toisena oli hävitettäväksi tuotu kone, jonka kiintolevyn sisältö täytyi saada tuhottua. Toteutus tapahtui Linuxin shred-komennolla, jolla ylikirjoitetaan levyn tiedostojen päälle useita kertoja ja mahdollistetaan tietojen varma tuhoutuminen. Tämän jälkeen levy vielä alustettiin uudelleen.

Keskiviikko 30.4.2025

Päivän aikana oli kaatosade, eikä IT-tukeen tullut paikalle asiakkaita. Puheluita tuli, mutta ei mitään huomattavaa. Päivä kului Helsingin yliopiston MOOC-kurssin parissa.

Torstai 1.5.2025

Vappu

Perjantai 2.5.2025

Tämäkin päivä oli todella hiljainen. Paikan päälle tuli asiakas, jolla oli iPad-tabletin näyttö pimeänä. Tabletti oli vanha ja akku ei enää latautunut, mikä viittasi akun loppuun kulumiseen. Laitteen iän takia akkua ei ollut järkeä vaihtaa.

3.6.2 Viikkoanalyysi

Hieman viikkaamman alkuviikon jälkeen tuessa oli suhteellisen hiljaista. Viikon aikana keskiviikko oli jopa sellainen, että paikan päällä ei käynyt yhtään asiakasta. Syynä oli todennäköisesti koko päivän kestänyt kaatosade, mutta seuraavana päivänä olleella yleisellä vapaapäivällä, ja siitä johtuvasta aukioloaikojen epävarmuudesta, saattoi olla myös osuutta asiaan. Aukioloajoista olisi mahdollisesti voitu tiedottaa paremmin, koska puhelimitse niistä kysyttiin useita kertoja.

Linuxin peruskäyttöä tuli uudelleenopittua, kun piti käyttää sitä tehokkaaseen tietojen hävittämiseen, ja toivon että kehitystä käytössä on tarkastelujaksolla vielä lisää. Asianmukainen koneiden ja niiden massamuistilaitteiden hävitysprosessi tuli tässä myös tutuksi.

Tietoturvuolelta oli jälleen viikolla huomionarvoisia tapahtumia.

Konkreettisesti nousi esiin miten iso tietoturvariski mobiiliselain voi olla, jos sen käytössä välilehtiä ja ilmoituksia ei hallita. Näissä selaimissa voisi olla suoraan asetukset kunnossa siten, että tilanne, jossa kymmeniä välilehtiä on lähettämässä huijausyrityksiä puhelimen push-ilmoituksilla, ei olisi mahdollinen edes vahingossa. Asiakas oli onneksi ymmärtänyt huijausyritykset ja selaimen asetukset muuttamalla varmistettiin, että tilanne ei tulisi toistumaan.

Toisessa tietoturvatilanteessa uhkaa ei ollut, mutta virustorjuntaohjelma Avast aiheutti asiakkaalle turvattomuuden tunnetta pelottelemalla tätä tietoturvariskeillä, jotka voisi estää maksamalla paremmasta suojauksesta. Tämänkaltaisen pelottelukaupittelun takia päädyttiin korvaamaan ohjelma toisella vastaavalla, joka ei käytä samanlaisia taktiikoita.

Menneiden viikkojen aikana olen pohtinut älylaitteiden peruskäytössä ilmenneitä ongelmia aiheissa kuten tilinhallinta, ilmoituksista ahdistuminen ja muissa vastaavissa. Ikäihmiset ovat olleet yksi ryhmistä, joilla näitä ongelmia on ollut usein. Kyselytutkimuksen mukaan ikäihmisten kolme yleisintä syytä hakea tukea ovat: ajan tasalla pysyminen, avun tarvitseminen, sekä itsevarmuuden ja -luottamuksen vahvistuminen (Pihlainen & Ng, 2022).

IT-tukihenkilön töitä tehdessä olen huomannut, että ikäihmiset eivät ole ainoa ihmistyhmä IT-ongelmien kanssa, vaan kaikenikäisillä on samoja ongelmia. Tuessa on siis suuri vastuu IT-ongelmien kanssa kamppailevien henkilöiden auttamisessa, kannustamisessa omatoimisuuteen ja uuden oppimiseen käsiteltyjen ongelmatilanteiden perusteella. Asiakkaiden luotto tukihenkilöön on myös kova, ja yksityisiä turvatietoja on tukihenkilöiden käsittelyssä jatkuvasti, joten luotettavuuden täytyy olla varmaa.

Muita huomioita ovat edelleen viikon aikana olleet pilvipalveluongelmat, joita on lähes joka viikko. Yksi syy tähän ovat Windows 11 -käyttöjärjestelmän koneet, joissa usein on pilveen tallentaminen suoraan käytössä, mikä aiheuttaa tilailmoitusten tulvan.

Toinen asia missä Kansalaisen IT-tuessa saattaisi olla kehitettävää on viestintä verkossa. Sosiaalisen median kanavissa voisi toimia ahkerammin, esimerkiksi Googlen yritysprofiliin olisi voitu päivittää poikkeusaukiolot.

3.7 Viikko 6

3.7.1 Päiväkirja

Maanantai 5.5.2025

Asiakas, jolle oltiin koneeseen asennettu Linux, soitti tukeen koska oli saanut väärän salasanan. Tapahtumaa pahoiteltiin asiakkaalle ja oikea salasana selvitettiin.

Asiakas toi tukeen vanhan ThinkPad-kannettavan ja skannerin. Kumpikaan ei toiminut. Käynnistäessä kannettava meni virheruutuun, mutta Windows-kuvake kuitenkin näkyi ennen sitä, mikä oli hyvä merkki. Skannerissa oli mekaaninen vika, minkä takia skannausosa ei liikkunut. Koneet jäivät odottamaan huoltoa, koska asiakas sanoi, että laitteilla ei ole kiire.

Paikan päälle tuli asiakas, jolla oli ongelmia Zoomissa. Ongelma ratkesi ja Zoom saatiin toimimaan, kun sille annettiin kameran käyttöoikeudet. Asiakkaalle annettiin ohjeistusta puhelimen käyttöloprien toimintaan.

Seuraavalla asiakkaalla oli mukanaan kaksi kannettavaa, joista toinen oli täysin pimeä, eikä käynnistynyt, sekä varakone, johon ei ollut laturia. Molemmat koneet otettiin tukeen lisäselvitystä varten: pimeänä oleva Acer-kone diagnosoitavaksi ja laturiton kone toiminnan tarkistukseen, jos tuesta löytyisi sopiva laturi. Pimeänä oleva kone ei ladannut akkua, ja ainoastaan laturin merkkivalo paloi. Kone jäi seuraavalle päivälle avattavaksi.

Tämän lisäksi oli vielä asiakas, jonka puhelimesta täytyi poistaa ylimääräisiä sovelluksia. Tämä tehtiin ja aloitusnäyttöä siistittiin.

Tiistai 6.5.2025

Päivä alkoi edeltävän päivän pimeänä olevan koneen avaamisella. Piiloruuvien löytämisen, ja jotenkin huonokantaisen ruuvin pois saamisen jälkeen,

sisäpuolella kaikki oli kunnossa. Kone ei myös käynnistynyt ilman akkua, joten kyseessä oli ongelma, jollaisia ei tuessa korjata. Laturia toiseen koneeseen tuesta ei löytynyt. Asiakkaalle laitettiin viestiä aiheesta ja kysyttiin, haluaisiko hän varmuuskopioida koneiden tiedot, johon vastaus oli kyllä.

Paikan päällä päivän ensimmäinen asiakas halusi sähköpostien yhteystiedot kuntoon. Asiakkaalla oli useampia sähköposteja, joista osa näkyi tietokoneella ja osa vain puhelimella. Laittamalla sähköpostiosoitteet puhelimelta koneen ohjelmaan ja koneelta puhelimeen, ongelma oli ratkaistu ja asiakas tyytyväinen.

Toinen asiakas toi koneen paikan päälle selvittääkseen, voiko siihen asentaa Windows 11 -käyttöjärjestelmän. Samalla tarjouduttiin puhdistamaan tuuletin kovan äänen takia. Kone ei täyttänyt laitevaatimuksia ja tuulettimen puhdistuksen jälkeen se annettiin takaisin.

Seuraavalla asiakkaalla oli tarve saada tiedostoja sähköpostilta tikulle, joten se tehtiin. Tämän jälkeen siirretyt PDF-tiedostot piti lisätä hakemukseen verkkosivulla. Tässä kohtaa havaittiin, että tiedostojen sisältö oli ylösalaisin, ja se olisi syytä saada kierrettyä oikein päin. Monta kertaa kierron tehneenä kuvat edelleen kääntyivät ympäri. Ongelma oli outo, varsinkin kun selvisi, että jostain syystä Edge-selain kääntää kuvat automaattisesti ympäri, kun ne avataan siinä. Toisessa selaimessa varmistettiin, että kuvat ovat oikein päin, ja ne liitettiin hakemukseen. Prosessin yhteydessä asiakkaan selaimen välilehdet vahingossa suljettiin, ja kohtalaisen operaation jälkeen halutut välilehdet saatiin taas auki.

Keskiviikko 7.5.2025

Asiakas toi paikan päälle kannettavan Dell-koneen, joka ei latautunut ja oli pimeänä. Asiakkaalla ei ollut laturia ja oli ladannut konetta telakointiaseman kautta, jota ei ollut mukana. Kone otettiin hoidettavaksi ja luvattiin varmuuskopioida, jos sitä ei saada toimimaan.

Seuraavalle asiakkaalle oli tullut useampi huijausviesti muutaman päivän sisään ja niitä tuli edelleen lisää. Opastettiin, miten niitä poistetaan ja samalla

ilmoitetaan huijausviesteiksi sekä kerrottiin yleisesti, miten toimia tilanteessa. Toisena ongelmana oli sähköpostin siirtymättömyys oikeaan kansioon, kun sitä yritettiin siirtää. Syyksi paljastui vain huomattava viive, joka johtui Outlook-sähköpostin käytöstä Gmailissa.

Päivällä aloitettiin virrattoman Acer-koneen varmuuskopiointi. Paljastui että kiintolevyllä oli yli 800 GB varmuuskopioitavia tietoja. Varmuuskopiointi aloitettiin Linuxilla rsync-komentoa käyttäen ja jätettiin yön yli toteutumaan.

Tukeen soitti henkilö, joka oli saanut mahdollisen huijausviestin. Puhelimen kautta ei saanut täyttä varmuutta viestin luonteesta, joten pyydettiin tulemaan paikan päälle. Viesti paljastui turvallisuusilmoitukseksi, joka ratkesi tekemällä varasähköpostin.

Torstai 8.5.2025

Yön aikana Acer-koneen kiintolevyn varmuuskopiointi oli keskeytynyt ja kiintolevyä ei enää löytynyt Linux-koneella. Korjaamisen yhteydessä selvisi, että levy oli kulumassa loppuun ja siinä oli jo korruptoituneita osia.

Valtavan varmuuskopioinnin tietomäärän takia päätettiin tutkia toista pimeänä olevaa Dell-konetta. Koneen takapaneelin avaamisen jälkeen koneesta ei löytynyt selvää silmällä nähtävää syytä, miksi se ei ota virtaa, joten SSD otettiin koneesta varmuuskopiointia varten ja jätettiin yöksi rsync-komento toteutumaan.

Tukeen otettiin selvitettäväksi myös kone, jossa verkkosovitin jatkuvasti katoaa ja lopettaa toiminnan. Laitehallinnasta sovitin löydettiin, mutta kone ei itse löytänyt sitä. Asiakkaalle suositeltiin ulkoisen verkkosovittimen hankkimista väliaikaisratkaisuna. Selvisi kuitenkin, että asiakas oli kokeillut ulkoistakin, mutta sekään ei ollut toiminut. Ongelmalle ei saatu tuesta ratkaisua.

Viimeinen asiakas toi tukeen huollettavaksi koneen, joka oli mennyt käynnistyksessä useasti Windowsin siniselle virhenäytölle.

Perjantai 9.5.2025

Perjantaina Kansalaisen IT-tuessa juhlittiin tuen syntymäpäivää. Tämän kunniaksi asiakkaille oli tarjolla kahvia ja herkkuja koko päivän ajan.

Yön aikana Dell-koneen SSD oli varmuuskopioitu ilman ongelmia. SSD:n uudelleenkiinnityksen jälkeen tehtiin tarkempi diagnosointi koneen ongelmista. Selvisi, että virtaliitännän paikka on irtonaisena, sekä saman puolen näytön saranan olevan todella jäykkä, mekaanisesti viallinen. Tukeen uutena tulleen monitoimilataajan avulla selvisi myös, että ilman akkua konetta pystyi käyttämään, kunhan laturi on kiinni. Irti olevan virtaliitännän paikan takia koneeseen ei kuitenkaan saisi kunnolla laturia kiinni normaalissa käytössä. Koneesta otettiin akku pois ja laitettiin asiakkaalle viestiä tilanteesta.

Paikan päällä autettiin asiakasta, joka halusi Facebookin kuvat siirrettyä Google kuvat -sovellukseen. Mobiilisovelluksesta asetusta jonkin aikaa turhaa etsimisen jälkeen selvisi, että täytyisi käyttää selainversiota. Selaimesta sai suoraan laitettua kaikki kuvat säännöllisesti siirtymään Facebookista Google kuviin. Samassa laitettiin esto tietojen käytölle Metan tekoälykehitykseen. Asiakas kertoi myös aikaisemman puhelimen kuvista, jotka olivat kadonneet puhelinta vaihtaessa. Ohjeistettiin, että voisi tulla paikan päälle vanhan puhelimen kanssa, jos kuvat vielä saataisiin vanhasta puhelimesta.

Päivän aikana paikalla kävi myös yksi Kansalaisen IT-tuen perustajajäsenistä. Oli kiinnostavaa saada tietää, miten jo silloin määritellyt peruseriaatteet ovat edelleen tuen toiminnan pohjana.

Iltapäivällä saatiin monitoimilataajalla varmistettua asiakkaan, jolla oli varmuuskopiointia tarvitseva Acer-kone, toisen koneen toiminta. Tästä laitettiin viestiä ja kerrottiin myös varmuuskopioinnin tilanteesta. Asiakas sai toisen koneen takaisin ja antoi tukeen oman ulkoisen puolijohdelevyn, johon tiedot varmuuskopioitaisiin. Viikonlopuksi tätä ei vielä saatu aloitettua, koska vanha kiintolevy täytyi jättää chkdsk-komennolla korjaantumaan.

3.7.2 Viikkoanalyysi

Kiireisen viikon aikana työtehtäviä oli kattavasti tuen toiminnan eri osa-alueilta. Tehtäviä oli runsaasti huoltopuolella diagnosointien ja varmuuskopioinnin tiimoilta. Paikan päällä puolestaan käsiteltiin esimerkiksi varmuuskopiointeja, tietoturvakysymyksiä, sekä osoitetietojen hallintaa. Asiakastilanteet ja -palvelu sujuivat hyvin. Näiden ongelmatilanteet, kuten asiakkaalle annettu väärä salasana, tai vahingossa välilehtien sulkeminen, saatiin korjattua menestyksellisesti. Viikon lopussa juhlistettiin myöhästynyttä tuen juhlapäivää.

Viikon suurimmat haasteet ja oppimiset liittyivät koneiden diagnosointiin ja tietojen varmuuskopiointiin. Koneita avattiin useampia ja niistä pyrittiin selvittämään laitevikoja. Diagnosointitaidot kehittyivät ja samankaltaisten ongelmien ratkominen olisi jatkossa nopeampaa. Korjaukset olisivat olleet yhdessä koneista mahdolliset, mutta ilmaispalvelun rajauksen vuoksi niitä ei tehty.

Varmuuskopiointimenetelmät opittiin tuen sisäisestä ohjeistuksesta, ja niiden toteuttamiseen tarvittiin tiimiltä lisätukea, rajallisen Linux-käyttökokemuksen takia. Linuxin komentokäytön osaaminen vahvistui, kun varmuuskopioinnissa harjaannuttiin. Toinen varmuuskopioitava levy saatiin tehokkaasti varmuuskopioitua, kun käyttöön otettiin tuen oma Linux-kannettava. Aikaisemmin suuremman tietomäärän omaavan kiintolevyn kopiointi aloitettiin virtuaalikoneella. Se oli hyvin hidasta ja keskeytyi yön aikana. Ongelmista opittiin, että pitää selvittää paremmin tuen laitteet. Oikealla koneella toiminta oli huomattavasti nopeampaa ja tehokkaampaa.

Versioerojen huomioimisesta tuli konkreettista oppia, kun asetusta etsittiin ohjelman väärästä versiosta. Tarkkailujaksolla versioerot ovat olleet yleinen ongelmatilanteiden aiheuttaja. Esimerkkejä näistä ongelmista ovat olleet Word-ohjelmiston eri versioiden välinen käyttö tai viikon tapaus Facebook-asetuksista. Jatkossa pyritään huomioimaan nämä paremmin, jotta aikaa ei kuluisi hukkaan.

Tietoturvaan liittyvistä kysymyksistä ja ongelmista on tullut tuessa arkipäivää. Jatkossa tuessa voisi olla oma tietoturvaperehdytys, jotta laadukas apu tietoturvaan liittyvissä tilanteissa on taattua myös tulevaisuudessa. Tätä tukee myös aikaisemmin tuessa oppimispäiväkirjaa tehneen Janne Mäkisen tarkastelujakson pohdinnat, joissa hän havaitsi asiakkaiden tarpeen ymmärtää tietoturvaa paremmin. (Mäkinen, 2024)

3.8 Viikko 7

3.8.1 Päiväkirja

Maanantai 12.5.2025

Sairaana

Tiistai 13.5.2025

Sairaana

Keskiviikko 14.5.2025

Sairaspoissaolojen jälkeen ensimmäisenä soitettiin asiakkaalle, jolla oli Dell-kannettavasta akku otettu pois ja selvitettiin tilanne puhelimitse. Selvisi, että aikaisemmin lataus oli toiminut USB-C portin kautta. Tämä ei enää ilman akkua tulisi toimimaan, koska USB-C -lataus vaatii, että akku on kiinni. Asiakas ilmoitti, että tulee hakemaan koneen myöhemmin.

Acer-koneella varmuuskopiointi oli edelleen työn alla, mutta nyt oltiin jo loppusuoralla. Kiintolevy, josta varmuuskopioitiin, rikkoi jatkuvasti levyn, johon varmuuskopiointia tehtiin, mikä johti tarpeeseen korjata levyä useampia kertoja prosessin aikana.

Edellisellä viikolla ollut asiakas, jolla oli vanhan puhelimen kuvat kadoksissa, tuli näyttämään puhelinta. Aikaisempi ymmärrys oli ollut, että puhelimen vaihdon yhteydessä kuvat olivat jääneet vanhaan puhelimeen, mutta nyt selvisi todellisen tilanteen olleen, että puhelinta vaihdettiin, koska kuvat olivat kadonneet. Asialle ei voitu siis enää tehdä mitään.

Torstai 15.5.2025

Acer-koneen kiintolevyn varmuuskopiointi saatiin loppuun ja asiakas haki koneensa. Tämän lisäksi annettiin asiakkaalle ohjeistus, miten hän saa itse kannettavan auki, koska siinä oli piiloruuveja monessa paikkaa.

Iltapäivällä paikan päälle tuli asiakas, joka oli yrittänyt vaihtaa iPhoneen akkua itse, mutta väärää avainta käyttäen oli tuhonnut täysin ruuvien kannan. Asiakas oli käyttänyt Torx-ruuvimeisseliä, kun olisi pitänyt olla erityinen pentalobe-ruuvimeisseli. Oikeaa ruuvimeisseliä kokeiltiin, mutta se ei enää auttanut. Asiakkaalle suositeltiin ammattilaisliikkeessä käyntiä.

Perjantai 16.5.2025

Ensimmäisellä asiakkaalla oli ongelmana koneen selaimessa olevan mainoksenesto-lisäosan jatkuva mainostaminen. Lisäosa poistettiin ja koneen selaimessa oli asennettuna myös toinen vastaava lisäosa, joten mainoksetkaan eivät jääneet estämättä. Tämän lisäksi asiakas halusi selvittää onko koneessa haittaohjelmia. Malwarebytes-virustorjuntaohjelman tarkistuksen perusteella kaikki oli kunnossa.

Toinen asiakas halusi selvittää, voisiko jostain nähdä kaikki Microsoft-kirjautumiset. Asiakaan tietoja oli aikaisemmin vuotanut tietomurroissa ja hän halusi varmuutta tilanteessa. Mahdolliset tavat selvittää kirjautumiset käytiin läpi asiakkaan kanssa. Tämän lisäksi asiakas oli vaihtanut Spotify-musiikkipalvelun salasanaa, mutta vaihtolinkki oli vieraalla kielellä, mikä aiheutti epäilyksiä.

Asiakkaalle pystyi antamaan tilanteessa lähinnä henkistä tukea ja toivoa, että tilanteessa ei ole mitään vakavampaa.

3.8.2 Viikkoanalyysi

Alkuviikko kului viikonloppuna alkaneesta flunssasta toipuesssa. Töihin palanneena asiakaspalvelutehtäviä vältettiin tartuntariskin takia. Jos asiakastilanteeseen joutui, ilmoitettiin riskistä asianmukaisesti. Huomattua tuli myös taudista toipumisen vaikutus asiakaspalveluun, energiaa ei ollut vielä kunnolla.

Hankala varmuuskopiointiprosessi edeltävältä viikolta jatkui edelleen. Varmuuskopioitavassa levyssä olleet vialliset tai korruptoituneet osiot aiheuttivat erityishaasteita. Ne keskeyttivät prosessia jatkuvasti, kun ne sekoittivat ulkoista levyä, johon varmuuskopiointia tehtiin. Prosessin monimutkaisuuden takia aihealueen osaaminen kehittyi valtavasti. Linuxin komentorivin peruskäyttö, varmuuskopioinnin rajaaminen, ongelmatilanteessa toimiminen sekä levyongelmien korjaaminen Windowsilla olivat näistä huomattavimmat.

Muita huomioita viikolla oli muutamia. Oikeiden työkalujen käytön tärkeys ilmeni konkreettisesti, kun asiakas oli käyttänyt vääränlaista ruuvitalttaa ja tuhonnut ruuvien kannan. Ladattujen lisäosien mahdolliset ongelmat tulivat esille mainoksenestäjän lähettämien mainosten takia, ei toivottua toimintaa mainoksenestäjältä. Oppina tästä oli tarkkaavaisuus asennettujen ohjelmistojen ilmoitusten ja päällekkäisyyksien kanssa.

Viikko oli onnistunut, eikä kukaan muu tuessa työskentelevä saanut flunssatartuntaa, sopivantasoisesta varovaisuudesta takia. Tietoturva on edelleen ollut yksi keskeisimmistä aiheista, johon tuesta haetaan apua.

3.9 Viikko 8

3.9.1 Päiväkirja

Maanantai 19.5.2025

Paikan päällä asiakkaalla oli ongelmana kadonnut LibreOffice-kirjoitelma. Asiakas oli sulkenut ohjelman, ja mahdollisesti kirjoitettu tiedosto saattaisi löytyä koneen kansioista. Käytiin läpi kaikki hiljattain muokatut tiedostot ja asiakkaan työtä ei löytynyt, mistä voitiin päätellä, että työ oli jäänyt tallentamatta ohjelmaa suljettaessa. Annettiin opastusta, miten jatkossa vastaavan voisi välttää.

Toinen asiakas tuli näyttämään konetta, jossa kirjanpito-ohjelma ei enää toiminut. Kone oli niin hidas, että se otettiin huollettavaksi, tavoitteena oli saada se nopeammaksi. Koneen pystyi käynnistämään, mutta työpöydällä kone jäättyi lähes varmasti.

Tiistai 20.5.2025

Asiakas, jolla oli nyt akuton Dell-kone, tuli hakemaan konettaan. Hänelle annettiin tuloste diagnosoiduista koneen vioista. Tämän jälkeen asiakkaalle annettiin neuvoja mahdollista korjaamista tai uuden koneen hankintaa varten. Asiakkaalla oli huomattavat vaatimukset kannettavan suhteen, koska tarve oli suunnittelukäyttöön, joten annettiin erityisohjausta ja neuvoja, jotta hinta pysyisi kurissa.

Toinen asiakas, jolle oli siirretty tiedot vanhasta kannettavasta uuteen, halusi vielä ohjelmistoasennuksia uuteen koneeseen. Halutut ohjelmat olivat Office-paketti tai vastaava, Google Chrome -selain sekä kuvankäsittelyä varten GIMP-ohjelma. Nämä ohjelmat asennettiin koneeseen.

Asiakas, jolla oli vanha ThinkPad-kannettava ja rikkinäinen skanneri, tuli hakemaan laitteitaan. Kannettavassa ollut Windows XP -Käyttöjärjestelmää ei enää asennettu tuessa uudelleen, koska virallista versiota ei ollut enää

saatavilla Microsoftilta. Skanneria ei myöskään saatu toimimaan. Asiakas halusi kannettavaan vaihtoehtoisen käyttöjärjestelmän, ja toivomuksena oli Ubuntu-jakelun Linux, joten se otettiin vielä takaisin. Koneen ominaisuuksien selvityksen jälkeen päädyttiin Lubuntu-jakeluun, joka on kevennetty versio asiakkaan haluamasta Ubuntusta. Lubuntu saatiin asennettua ja päivitykset ladattua. Asiakas halusi myös jonkin tekstinkäsittelyohjelman, joka löytyi Lubuntusta suoraan, LibreOfficen tullessa käyttöjärjestelmän perusasennuksen mukana.

Todella hitaalla koneella työt jatkuivat. Kiintolevy otettiin irti koneesta testejä varten ja CrystalDiskInfo-ohjelmalla selvisi, että levyllä on uudelleensijoitusta odottavia sektoreita. Tämän takia kokeiltiin Chkdsk-komentoa Windowsin komentokehoteella, jossa mukana oli /f, /r ja /b -parametrit. /f Korjaa levyn virheet, /r etsii vialliset sektorit ja yrittää palauttaa tiedot ja /b uudelleenarvioi aiemmin merkityt huonot sektorit (Microsoft, 2025a). Komento jätettiin yön yli suoriutumaan.

Päivän viimeisenä asiakkaana oli paikan päälle tullut henkilö, joka tiedusteli toimenpiteitä tilanteessa, jossa työpaikan sähköposti oli loppumassa. Asiakkaalla oli sähköpostia käytetty monessa paikkaa, joten suositeltiin vaihtamaan sähköpostiosoitetta näissä, ennen kuin pääsy työsähköpostiin menetetään. Tämän lisäksi asiakas tiedusteli mistä kannattaisi hankkia uutta tietokonetta, sekä mitä Kansalaisen IT-tuki tekee ja miten tuki voisi auttaa häntä jatkossa. Molemmista kerrottiin asiakkaalle.

Keskiviikko 21.5.2025

Puhelimen välityksellä asiakkaalle annettiin vastauksia varmuuskopiointikysymyksiin sekä ohjeita mitä tuoda tukeen varmuuskopiointia varten.

Yön aikana hitaan koneen kiintolevylle tehty komento oli suoritettu ja joitakin levynosia saatiin korjattua. Komennon suorittamisesta huolimatta levy ei korjaantunut kuitenkaan täysin, ja edelleen CrystalDiskInfo-ohjelma kertoi uudelleensijoitusta odottavista sektoreista, mikä viittasi siihen, että levy oli edelleen huonossa kunnossa. Levy kuitenkin toimi nyt hieman paremmin ja koneeseen uudelleenkiinnitettynä saatiin Windows käynnistettyä. Koneella otettiin kaikki mahdolliset käynnistysohjelmat pois päältä sekä aloitettiin Windows päivitykset, jotka jatkuivat edelleen päivän loputtua.

Iltapäivällä paikan päälle tulleella asiakkaalla oli tapahtunut vahinko-ostos ja ongelma täytyi ratkaista. Koska Klarna-maksupalvelua oli käytetty, ostos peruutettiin sen kautta. Tilanteessa ei tuessa toistaiseksi voinut muuta kuin toivoa, että tilanne ratkesi maksun perumisella.

Torstai 22.4.2025

Hitaassa koneessa saatiin päivitykset asennettua loppuun. Tämän jälkeen vielä käytettiin sfc /scannow-komentoa komentokehoteella. Komento tarkistaa Windows-järjestelmätiedostot ja korvaa väärät tiedostot oikeilla. (Microsoft, 2025b). Kone toimi nyt tarpeeksi hyvin siten, että asiakkaan haluamaa kirjanpito-ohjelmaa pystyi käyttämään.

Puhelimen välityksellä toinen asiakas tiedusteli, miten varmuuskopioinnit toimivat ja saisiko tuesta apua useamman vanhan massamuistilaitteen tietojen talteen otolle. Asiakkaalle annettiin ohjeistusta aiheesta, sekä mitä tukeen pitää tuoda, jotta tietojen kopiointi onnistuisi.

Paikan päälle tuli asiakas, joka tiedusteli, saisiko tuesta apua RAM-muistien lisäämisen kannettavaan. Asiakkaalle kerrottiin, miten tuessa voidaan auttaa, ja hän ilmoitti palaavansa seuraavalla viikolla.

Perjantai 23.4.2025

Asiakas tuli noutamaan konetta, jossa kirjanpito-ohjelma piti saada toimimaan. Asiakkaalle kerrottiin vielä tarkemmin kiintolevyn tilanteesta ja nykyisestä toiminnasta. Asiakkaalle tämä riitti ja kertoi ottavansa tilanteen huomioon.

Iltapäivälle paikan päälle tuli toinen asiakas. Ensimmäisenä asiakas halusi toimivan kirjoitusohjelman. Koneessa oli tuessa aikaisemmin asennettu LibreOffice-ohjelmistot, joten Writer-ohjelman käyttöön annettiin opastusta. Asiakas oli aikaisemmin käyttänyt Word-ohjelmaa, joten näytettiin asiakkaalle sen ilmainen verkkoversio. Tätä varten Microsoft-kirjautuminen täytyi saada kuntoon, mikä saatiin tehtyä nopeasti. Asiakas päätyi harjoittelemaan LibreOfficen käyttöä, koska ei halunnut maksaa Office-paketista eikä käyttää selainversiota. Asiakkaan toinen ongelma oli tulostin. Tulostimen ongelmaksi paljastui mustekasetti, joka ilmeisesti oli viallinen tai loppuun käytetty. Neuvottiin asiakasta hankkimaan uusi mustekasetti.

3.9.2 Viikkoanalyysi

Tarkkailujakson päättävällä viikolla tehtävät olivat monipuolisia. Aikaisemmilla viikoilla tehtyjä laitehuoltoja sekä selvityksiä saatiin purettua asiakkaille ja uusia ratkottua. Asiakaspalvelutehtävissä opastusta oli esimerkiksi kirjoitusohjelmien käyttöön, vahingossa tehdyn ostoksen perumiseen sekä tulostusongelmien selvittämistä. Asiakaspalvelusta tuli viikolla erityisen positiivista palautetta, mikä oli tarkastelujakson loppuun hyvin palkitsevaa.

Viikkojen aikana asiakkaiden antamat kuvaukset ongelmista ovat olleet epätäydellisiä tai todellisesta tilanteesta eriäviä. Viimeisillä viikoilla tästä on ollut hyviä esimerkkejä. Ensimmäinen oli viikolla palautettu aikaisempien viikkojen aikana diagnosoitu pimeänä ollut Dell-kone. Asiakkaan näkemys tilanteesta oli alun perin hyvin erilainen, kuin tuen diagnoosi koneesta. Asiakas ei ollut kyennyt ilmaisemaan ongelmaansa alkuselvityksessä kunnolla. Lopputulos olisi kuitenkin ollut sama, mutta koneen diagnosoinnissa olisi säästetty aikaa.

Tilanne korostaa alkuselvityksen tarkkuuden tärkeyttä, vaikka se ei ole aina mahdollista.

Toinen oli viikon aikana hitaan koneen toimintakuntoon laittaminen. Asiakkaan alkuperäinen ongelma oli kirjanpito-ohjelman toimimattomuus, mutta ohjelman sijaan ongelmaksi paljastui koko kone. Tilanne oli hyvin kehittävä ja huoltotoimenpiteet koneen nopeuttamiseksi tulivat siinä tutuiksi. Tapauksessa on syytä huomioida mahdollisuus, että olisi saattanut olla parempi asentaa ohjelma asiakkaan uuteen koneeseen, jos tämä olisi mahdollista. Asiakas käytti kirjanpito-ohjelmaa vanhalla koneella ja asiakkaan mukaan sitä ei ollut uudelle koneelle saanut. Tästä alkoi viikon kestäneet huollot, jotka pääosin kestivät latausten takia. Vaikka hidas kone saatiin toimimaan, sen kiintolevyn pitkäkestoisesta toiminnasta ei ollut takuita. Opetus tästä on vaihtoehtojen tarkkaan pohtiminen etukäteen.

Viikon aikana oli jälleen myös hiljaisempia päiviä, sateisen kelin ollessa osasyllinen. Viikolla ilmeni tuen epähuomiossa väliin jättämä tapahtuma Turun kaupunginkirjastolla. Asiakkaat ovat usein kertoneet, että heitä on ohjattu Kansalaisen IT-tukeen juuri Turun kaupunginkirjaston digituesta, jossa palvelulla on aikaraja. Tuelle olisi todennäköisesti enemmän kysyntää, jos sen olemassaolosta tiedettäisiin paremmin, joten ohitettu tilaisuus on suuri menetys.

4 Loppupohdinta

Oppimispäiväkirja seurasi IT-tukihenkilön työtehtäviä Kansalaisen IT-tuessa kahdeksan viikon aikajaksolta. Työtehtäviä ja niiden ratkaisuja seurattiin päiväkohtaisesti ja viikkokohtaisesti tapahtunutta analysoitiin syvällisemmin. Toimintamenetelmä mahdollisti tehokkaan reflektoinnin seurantajaksolla kohdatuista haasteista ja niistä opitusta. Tarkastelujakson aikana kohdatut monipuoliset tilanteet antavat selkeän kuvan IT-tukihenkilön toiminnasta. Tämän lisäksi niiden perusteella hahmottui kehittämissuhteita tuen toimintaan.

Tarkastelujakson aikana tehdyn työn perusteella opittiin runsaasti uutta ja kehittyttiin monella eri tapaa. Suurimmassa osaa työtehtävistä oli mukana asiakaspalvelua. Sen yhteydessä vuorovaikutustaidot kehittyivät monelta eri kannalta. Asiakaspalvelussa kohdattiin haastavia tilanteita, joissa tunteet olivat asiakkailta pinnassa. Tilanteissa oppi huomioimaan asiakkaiden mielialaa paremmin ja toimimaan tilanteeseen sopivalla tavalla, kuten keventämään hermostuneisuutta tai kannustamaan asiakkaita, jotka ajattelivat olevansa ”hölmöjä” tai ”tyhmiä”, kun ovat kohdanneet ongelmatilanteita. Asiakkailta on usein huomattava luottamus IT-tukihenkilöön apua haettaessa, mikä korostaa rehellisyyden tarvetta asiakaspalvelussa. Myös asiakasviestinnän osaamisen taso nousi, tarpeen selvään viestintään ollessa huomattava, koska IT-ymmärrys oli usein eri taitotasolla.

Vuorovaikutustaitojen lisäksi ongelmanratkaisutaidot olivat keskeinen kehityksen osa-alue. Työtehtävissä oli lähes aina ongelma tai ongelmia ratkaistavana, ja tiedot ongelman laadusta saattoivat olla rajalliset. Tehtävien vaatiessa tehokasta ongelmanratkaisua myös tiedonhaku- ja teknisiin ongelmiin kehittyivät. Erityishuomiona ongelmanratkaisussa oli laajempi laitteiden ja ohjelmistojen ongelmien diagnosointi, esimerkiksi tilanteissa, joissa tietokone ei toimi lainkaan tai hyvin hitaasti. Näissä oppi myös enemmän laitteiden fyysisistä ominaisuuksista.

Työtehtävissä käytettiin runsaasti erilaisia laitteita ja ohjelmistoja, joiden yleinen osaaminen kasvoi käytön yhteydessä. Osaamisen kehittyessä ja tarkastelujakson edetessä asiakastilanteiden ratkaisut olivat huomattavasti nopeampia, kun laitteiden ja ohjelmistojen käyttöön oli ehditty aikaisemmin perehtyä. Erityisen palkitsevaa oppimista tuottivat komentokäyttöä vaatineet tehtävät sekä Linuxia että Windowsia käyttäessä, kuten turvallinen varmuuskopiointi tai hitaan koneen diagnosointi ja korjaus.

Yhteenvedonaa osaaminen kehittyi erityisesti seuraavissa:

- ongelmanratkaisu ja sen menetelmät
- asiakaspalvelu ja -viestintä sekä vuorovaikutustaidot
- tekninen osaaminen laitteistojen ja ohjelmien käytössä

Oppimisen lisäksi havaittiin tuen toiminnassa asiakkaiden tavanomaisia ongelmia sekä mahdollisia kehittämisen kohteita. Tietoturva oli tarkastelujakson aikana yksi keskeisimmistä ongelma-alueista. Huijausviestit ja tietosuojakysymykset olivat niin yleisiä, että havaittiin mahdollinen tarve perehdytykselle tuen työntekijöille, jotta tuessa voidaan varmistaa luotettava apu tietoturvan ongelmatilanteissa myös tulevaisuudessa. Tilinhallinta ja sen ongelmat olivat myös tuessa hyvin yleisiä, esimerkiksi pilvipalveluissa. Niihin olisi myös hyvä saada perehdytystä, miten kannustaa asiakasta oppimaan tilinhallintaa itse.

Yleisempien ongelmien ratkaisuun pohdittiin mahdollisuutta verkkosivuun, jossa IT-tukea hakevien olisi mahdollista selvittää ongelma itse. Tarkkailujakson jälkeen on selvinnyt, että tuella on halutun kaltainen verkkosivu, jolla tosin on lisäkehityksen tarvetta. Lisäksi kehittämiskohteena havaittiin asiakasohjauksen ja viestinnän parantaminen. Tarkkailujakson aikana oli useita päiviä, jolloin tuessa oli vain vähän asiakaskäyntejä. Asiakasnäkyvyyden lisäämiseksi voisi esimerkiksi panostaa enemmän sosiaalisen median näkyvyyteen, Google-yritystilin näkymään voisi päivittää poikkeusaikatauluja sekä kehittää sieltä löytyvää tuen verkkosivua. Henkilöstön sisäiset ohjeistukset olivat hyviä, mutta

niitä voisi järjestellä paremmin sekä varmistaa että ne ovat ajan tasalla myös tulevaisuudessa.

IT-tukihenkilön tehtävissä havaittiin viikkojen aikana ilmaisen tukipalvelun hyödyllisyys yhteiskunnalle. Huomattiin, että IT-tukihenkilön vastuullisille tehtäville on kysyntää kaikilta yhteiskunnan osa-alueilta, eikä tuessa käy pelkästään ikäihmisiä. Hyvä IT-tukipalvelu kannustaa ja opettaa apua tarvitsevia henkilöitä toimimaan itsenäisesti ja työt ovat sen tekijöille erittäin palkitsevia. Tarkkailujakson aikana tuli selväksi, että IT-tukihenkilön työ on teknistä, vuorovaikutteista sekä yhteiskunnalle merkityksellistä ja mahdollistaa laajan kehittymisen IT-alan ammattilaisena.

Lähteet

- Batard, P. (2025). *Rufus*. Viitattu 27.4.2025. <http://rufus.ie/fi/>
- Bawden, D. & Robinson, L. (2020). *Information Overload: An Introduction*. Viitattu 31.5.2025. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.1360>
- Brave. (n.d.). *Brave – official site*. Viitattu 8.6.2025. <https://brave.com/>
- ClickUp. (n.d.). *ClickUp – official site*. Viitattu 8.6.2025. <https://clickup.com/>
- GeeksforGeeks. (2023a). *rsync command in Linux with Examples*. Viitattu 8.6.2025. <https://www.geeksforgeeks.org/rsync-command-in-linux-with-examples/>
- GeeksforGeeks. (2023b). *shred Command in Linux with Examples*. Viitattu 8.6.2025. <https://www.geeksforgeeks.org/shred-command-in-linux-with-examples/>
- Kyberturvallisuuskeskus. (2024). *Monivaiheinen tunnistautuminen suojaa käyttäjätilejasi*. Viitattu 8.6.2025. <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ajankohtaista/ohjeet-ja-oppaat/monivaiheinen-tunnistautuminen-suojaaja-kayttajatilejasi>
- Mäkinen, J. (2024). *Oppimispäiväkirja työskentelystä Kansalaisen IT-tuessa*. Opinnäytetyö (AMK), Turun Ammattikorkeakoulu, Tietojenkäsittely, Turku. Viitattu 5.6.2025. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2024110727564>
- Microsoft. (2025a). *chkdsk*. Viitattu 25.5.2025. <https://learn.microsoft.com/en-us/windows-server/administration/windows-commands/chkdsk?tabs=event-viewer>
- Microsoft. (2025b). *Description of System File Checker (Sfc.exe)*. Viitattu 25.5.2025. <https://learn.microsoft.com/en-us/troubleshoot/windows-server/installing-updates-features-roles/system-file-checker>

Perrine, L. (n.d.). *Lubuntu Manual*. Viitattu 8.5.2025.

<https://manual.lubuntu.me/stable/>

Pihlainen, K. & Ng, K. (2022). Hakeutuminen digitaitojen opetukseen ja vertaisohjaukseen. Teoksessa K. Korjonen-Kuusipuro; P. Rasi-Heikkinen; H. Vuojärvi; K. Pihlainen & E. Kärnä, *Ikääntyvät digiyhteiskunnassa : elinikäisen oppimisen mahdollisuudet*. Helsinki: Gaudeamus. Viitattu 3.6.2025.

<https://www.ellibslibrary.com/book/9789523457911>. Vaatii käyttäjätunnuksen.

Sumaiya, B.; Srivastava, S.; Jain, V. & Prakash, V. (2022). The Role of Effective Communication Skills in Professional Life. *World Journal of English Language*, 12(3), p134. Viitattu 31.5.2025.

<http://dx.doi.org/10.5430/wjel.v12n3p134>

theFIRMA. (n.d.). *theFIRMA - kotisivu*. Viitattu 6.6.2025. <https://thefirma.fi/>

Turun ammattikorkeakoulu. (2025). *Kansalaisen IT-tuki*. Viitattu 6.6.2025.

<https://www.turkuamk.fi/turun-amk/yksityishenkilöille/kansalaisen-it-tuki/>