



## **Myynnin perehdytystyökalun rakentaminen Eloomi-järjestelmään**

Ira Kiander

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyö

Liiketalouden tutkinto

2022

## Tiivistelmä

<b>Tekijä</b> Ira Kiander
<b>Tutkinto</b> Tradenomi
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Myynnin perehdytystyökalun rakentaminen Eloomi-järjestelmään
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 31 + 10
<p>Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli rakentaa myynnin perehdytystyökalu verkko-oppimisympäristö Eloomiin Fortumin Suomen myyntiyksikössä työskenteleville sähkönmyynti-työntekijöille. Työn tavoitteena oli rakentaa myynnin perehdytystyökalu ensisijaisesti uusien sähkömyyjien perehdytystarkoitukseen, mutta tavoitteena oli, että sitä voidaan hyödyntää myös vanhojen työntekijöiden lisäkoulutustarkoituksiin.</p> <p>Sähkömyyjien perehdytystyökalu rakennettiin elo-lokakuun 2022 aikana ja projektiryhmään kuului kaksi henkilöä Fortum Finland Customer Centricity tiimistä, joista toinen toimi tämän toiminnallisen opinnäytetyön tekijänä. Verkkokurssit rakentuivat useammasta moduulista, joihin sisältyi erilaisia oppimispolkuja ja loppukokeita. Oppimismoduulien sisältö pyrittiin rakentamaan perehdytysmenetelmiin, perehdytystyökaluihin sekä oppimisen tukemiseen perustuvaan lähdeaineistoon pohjautuen. Projektissa käytettiin vesiputousmallia projektinjohtamismenetelmänä. Projektin ensimmäinen versio valmistui 29.9.2022, jonka jälkeen pyydettiin palautteita Suomen sähkönmyynti yksikön myyntipäälliköiltä ja nämä palautteet huomioitiin toisen version työstämisessä. Valmis myynninperehdytystyökalu valmistui 17.10.2022.</p>
<b>Asiasanat</b> Perehdytys, perehdytysprosessi, perehdytystyökalu, verkko-oppiminen, verkko-oppimisympäristö

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Tavoite ja rajausta .....	1
1.2	Keskeiset käsitteet .....	2
1.3	Fortum Oyj ja sen perehdytystyökalujen lähtötilanne .....	2
2	Perehdytys .....	4
2.1	Perehdytyksen tavoitteet ja merkitys .....	4
2.2	Perehdytysprosessi .....	5
2.3	Perehdyttämisen työkaluja .....	7
3	Verkko-oppiminen .....	10
3.1	Verkko-oppimisen ympäristöt ja ominaisuudet .....	10
3.2	Osaamisen kehittämisen ratkaisut verkko-oppimisympäristössä .....	11
3.3	Oppimiseen vaikuttavat tekijät .....	13
4	Myynnin perehdytystyökalun luominen Eloomi-järjestelmään .....	15
4.1	Projektin hallinta ja johtaminen .....	15
4.2	Projektin etenemisen vaiheet .....	16
4.3	Verkko-oppimismoduulien rakentaminen Eloomiin .....	19
4.4	Myynnin perehdytystyökalun viimeistely .....	20
4.5	Yhteenveto .....	22
5	Pohdinta .....	24
5.1	Johtopäätökset .....	24
5.2	Työn tarpeellisuuden ja hyödyllisyyden arviointi .....	25
5.3	Jatkokehittämissuhteet .....	26
5.4	Opinnäytetyöprosessin arviointi .....	27
5.5	Oma oppiminen ja ammatillinen kehittyminen .....	28
	Lähteet .....	30
	Liitteet .....	32
	Liite 1. Työkalun käytön vastuut .....	32
	Liite 2. Askeleiden lisääminen moduuliin .....	33
	Liite 3. Kuvien käyttö havainnollistamassa tietoa moduulissa Me olemme Fortum .....	34
	Liite 4. Oppijaa aktivoiva kysymys .....	35
	Liite 5. Kaavioiden hyödyntäminen oppimisen vahvistamiseksi .....	36
	Liite 6. Moduulien listaus ja kategorioiden havainnollistaminen hallintatyökalussa .....	37
	Liite 8. Oppijan näkymä ennen kaikkien yksittäisten moduulien liittämistä verkkokurssiin .....	39
	Liite 9. Oppijan näkymä verkkokursseista, joihin hänet on liitetty .....	40
	Liite 10. Kuluttajamyynnin koulutus -verkkokurssiin liitetyt moduulit .....	41

# 1 Johdanto

Perehdytys on erittäin tärkeää työsuhteen aloituksessa. Perehdytys mahdollistaa uuden työntekijän työssä suoriutumisen ja työyhteisössä toimimisen. Hyvä perehdytyksen suunnittelu ja siihen valmistautuminen tarjoaa uudelle työntekijälle sujuvan alun työsuhteelle sekä parantaa tuottavuutta. Lisäksi hyvän perehdytyksen ansiosta voidaan välttyä ikäviltä väärinymmärryksiltä sekä turhilta konflikteilta. (Pellinen 2019.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on rakentaa Fortum Markets Oy:n myyntiyksikön uuteen perehdytysprosessiin kuuluva verkkoperehdytystyökalu kaikkien kyseisessä myyntiyksikössä työskentelevien tai yksikön perehdytysprosessissa olevien Suomessa olevien työntekijöiden sekä Fortumin sähkön myyntiä tekevien ulkoisten myyntikumppanien työntekijöiden käyttöön Suomessa. Työkalun avulla voidaan perehdyttää uusia työntekijöitä sekä lisäkouluttaa nykyisiä työntekijöitä. Työ on osa pohjoismaista Sales Academy -projektia, jonka tarkoituksena on yhtenäistää koulutusprosesseja Ruotsin, Norjan ja Suomen sähkönmyyntiyksikköjen välillä.

Tätä toiminnallista opinnäytetyötä on työstetty Fortum Markets Oy:n toiveesta ja sen aihe on kehitetty yhdessä yrityksen perehdytyksestä ja koulutuksesta vastaavan tahon kanssa yrityksen tarpeisiin vastaten. Fortum Markets Oy:lle on tärkeää saada uudistettua perehdytysprosessia, johon kuuluu perehdytysmateriaalin siirtäminen verkko-oppimisympäristöön ja perehdytyksen verkkokurssien rakentaminen. Perehdytystyökalun käyttäjäryhmäksi valikoitui Fortum Marketsin myyntiyksikkö yrityksen aloitteesta, koska myyjien perehdyttämisen ja mahdollisen lisäkoulutuksen tarve on erittäin ajankohtainen (Silván 12.8.2022.)

## 1.1 Tavoite ja rajaus

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Fortumin myyntiyksikölle perehdytystyökalu verkko-oppimisympäristö Eloomiin. Työkalu on rajattu sisältämään Suomen myyntityöntekijöille suunnattuja perehdytysmateriaaleista koostettuja verkkokursseja, joiden avulla työntekijät perehdytetään yritykseen, myyntiin ja tuotteisiin. Työkalu rakentui erilaisista moduuleista, jotka liittyvät yritykseen, sähkömarkkinoihin, tuotteisiin ja palveluihin sekä Fortumin asiakaspalveluun, asiakasetuihin ja myyntimalliin sekä laatukriteereihin.

Tavoite oli, että uudella yhteisellä perehdytysalustalla voidaan myös helpottaa perehdytysmateriaalin hallinnointia sekä päivytystä. Työkalulla voidaan seurata työntekijöiden perehdytyksen suorittamista ja työkalusta saatavan datan avulla voidaan tarkistaa, että ovatko kaikki työntekijät suorittaneet tarvittavat perehdytyksen vaiheet ja moduulit. Työn tavoite oli siis rakentaa käyttövalmis perehdytystyökalu kokoamalla yrityksen valmiit perehdytysmateriaalit yhteen ja päivittämällä ne ajan

tasalle yhdessä Fortumin Training Specialistin kanssa, suunnittelemalla verkkokurssien sisällöt ja rakentaa materiaalien pohjalta moduulit eri perehdytettävistä aihealueista ja luoda jokaisen aihealueen perehdytysmateriaalien tueksi materiaaliin liittyviä kysymyksiä ja testejä perehdytettäville. Tämän toiminallisen opinnäytetyön tavoitteeseen ei kuulunut perehdytystyökalun jalkauttaminen ja kouluttaminen loppukäyttäjille.

## **1.2 Keskeiset käsitteet**

Tämän työn keskeiset käsitteet ovat perehdyttäminen ja verkko-oppiminen. Perehdyttäminen tarkoittaa uuden työntekijän opastamista sopeutumaan organisaatioon sekä varmistamista, että työntekijä tuntee olonsa tervetulleeksi ja osana työyhteisön jäsenyyttä (Juuti & Vuorela 2006, 48). Eklundin (2018, 25) mukaan perehdytys on monen käsitteen summa, jonka tarkoituksena on taata työntekijän keskeisten työtehtävien sekä organisaation ja sen toimintatapojen omaksuminen. Tässä opinnäytetyössä perehdytyksellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, joilla tuetaan työntekijää uuden työn tai työtehtävän alussa. Verkko-oppiminen, joka tunnetaan myös terminä e-oppiminen viittaa nimensä mukaan oppimiseen verkon ja digitaalisten kanavien kautta (Kotakorpi 2021). Verkko-opiskelussa hyödynnetään tietoverkkoa, joka voi olla joko internet tai organisaation sisäinen tietoverkko eli intranet. Verkkoa voi käyttää opiskelussa ja opetuksessa vuorovaikutukseen sekä tiedon hakuun ja jakamiseen. (Tilastokeskus s.a.)

## **1.3 Fortum Oyj ja sen perehdytystyökalujen lähtötilanne**

Fortum Oyj on julkinen osakeyhtiö, joka on perustettu vuonna 1998. Yhtiön toimialaan kuuluu sähkön, lämmön ja kaasun tuotanto, hankinta, siirto, jakelu ja myynti, energiateollisuus ja kauppa, tekninen suunnittelu, kiinteistönhallinta-, informaatio-, rahoituksen- ja vakuutusten välityspalvelut sekä edellä mainittuun liittyvä liiketoiminta. Fortumin pääkonttori sijaitsee Espoossa ja toimitusjohtajana toimii Markus Rauramo. (Kauppalehti 2021.) Fortum Oyj:hin kuuluu tytäryhtiö Fortum Markets Oy, joka on perustettu vuonna 2004 ja sen kotipaikka on myös Espoo, jossa sijaitsee Fortumin pääkonttori. Fortum Marketsin pääasiallinen toimiala on energiapalvelut ja energian tuotanto. (Finder s.a.) Fortum on Pohjoismaiden suurin sähkön vähittäismyyjä, jolla on noin 2,4 miljoonaa asiakasta Suomessa, Ruotsissa ja Norjassa. Fortum myy sähköä sekä kuluttajille, että yrityksille. (Fortum 2022.) Fortumin sähkönmyyntitoiminta kuuluu Fortum Consumer Solution konserniin, jossa toimii useita eri sähkön myyntikanavia Suomessa. Suurin osa Suomen myynnistä tapahtuu telemarkkinoinnin kautta. (Silván 12.8.2022.)

Fortumin sähkönmyyntiyksiköllä on useita myyntitiimejä, joiden perehdytysmateriaalit poikkeavat toisistaan ja aiheuttavat eroavaisuuksia myyjien osaamisessa sekä myynnin laadussa (Silván 12.8.2022). Silvánin (12.8.2022) mukaan yrityksen uuden perehdytystyökalun myötä halutaan

muun muassa nykyaikaistaa perehdytysprosessia ja luopua vanhoista yrityksen SharePointissa sijaitsevista PowerPoint-muotoisista perehdytysmateriaaleista korvaten ne uudella yhteisellä ja keskitetyllä perehdytysalustalla. Fortumilla ei ole ollut olemassa yhteistä tapaa työskennellä myyntihenkilöstön koulutuksen kanssa liittyen uusien myyjien perehdyttämiseen eri maissa tai maiden välillä toteutettaviin koulutuksiin ja kehittämiseen. Sjöbergin (2022) mukaan se on johtanut Fortumilla tehottomuuteen ja tuonut riskiä kanavien välisestä epäjohtonmukaisuudesta ja mahdollisesti huonommasta laadusta. Lisäksi Fortum solmii uusia myyntikumppanuuksia ja rekrytoi myyntihenkilöitä jatkuvasti, joka tarkoittaa näin ollen myös jatkuvaa uusien myyjien työn aloitusta sekä perehdytystä, joten uudistetun ja keskitetyn perehdytysalustan valmistumisen merkitys on yritykselle erittäin tärkeä. (Silván 12.8.2022.).

Aikaisempi perehdytysmateriaali Fortumilla on ollut Powerpoint-muotoisina tiedostoina ja sitä on säilytetty yrityksen Microsoft SharePoint-alustalla, joka on verkkopohjainen yhteistyöalusta, jonne voi tallentaa ja jakaa tiedostoja. Ulkoisilla sähkönymyntikumppaneilla sen sijaan on ollut täysin omat perehdytysmateriaalit ja niiden päivitys on ollut heidän omalla vastuullaan. (Silván 12.08.2022; Microsoft 2022.) Silvánin (12.8.2022) mukaan Fortum Oyj on hankkinut Eloomi verkko-oppimisjärjestelmän Suomen käyttöön keväällä 2022, jonka tarkoituksena on varmistaa standardoitu tapa hallita myyntiyksikön koulutusta, mikä mahdollistaa myynnin tehokkuuden ja laadun.

Eloomi on tanskalainen ohjelmistoyritys, jossa työskentelee 25 kansallisuutta, jotka ovat sitoutuneet UNSI-kulttuuriin, arvoihin ja monimuotoisuusstandardeihin. Eloomi osallistuu myös Punaisen Ristin toimintaan noudattamalla YK:n Global Compact -periaatteita ja pyrkimällä ympäristöystävälliseen liiketoimintamalliin ilman matkustamista. (Eloomi 2022.) Eloomissa voi luoda ja hallita sisältöä, käyttää valmiita oppimismateriaaleja tai luoda omat materiaalit kurssinrakennus-työkalun avulla. Eloomi tarjoaa käyttäjilleen siis sekä valmiita koulutusohjelmia, että mahdollisuuden luoda omia verkko-koulutuksia ja kyselytutkimuksia, esimerkiksi niin sanottuja organisaation pulssikyselyitä. Eloomissa voi käyttää valmiita malleja interaktiivisten verkkokoulutusmoduulien luomiseen. Käyttäjällä on käytössään erilaisia interaktiivisia komponenttimuotoja, joiden avulla käyttäjä voi tehdä koulutusmateriaaleista houkuttelevia ja vuorovaikutteisia, kuten tietokilpailuja, tekstejä, kuvia, videoita ynnä muuta. Eloomi tarjoaa käyttäjilleen mahdollisuuden myös luoda mukautettuja raportteja, jotka on suodatettu demografisten tietojen, roolien, oppimisen, taitojen tai vaatimustenmukaisuuden mukaan. Lisäksi työntekijät voivat työkalussa tutustua omaan suoritushistoriaansa ja nähdä, miten pitkällä he ovat oppimis- ja kehitysprosessissa ja määrittää helposti mitä taitoja voidaan parantaa. (Eloomi 2022.)

## 2 Perehdytys

Kupiaksen ja Peltolan (2009, 17-18) mukaan perehdytys on uuden oppimista ja tiedon soveltamista. Perehdyttäminen tarkoittaa uuden työntekijän opastamista sopeutumaan organisaatioon sekä varmistamista, että työntekijä tuntee olonsa tervetulleeksi ja osana työyhteisön jäsenyyttä (Juuti & Vuorela 2006, 48). Eklundin (2018, 25) mukaan perehdytys on monen käsitteen summa, jonka tarkoituksena on taata työntekijän keskeisten työtehtävien sekä organisaation ja sen toimintatapojen omaksuminen. Perehdytyksellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, joilla tuetaan työntekijää uuden työn tai työtehtävän alussa (Kupias & Peltola 2009, 17-18). Perehdyttämisen sisältö on myös laajentunut sitä myötä, miten työtehtävien vaativuus on. Perehdytys ei kosketa ainoastaan työsuhteen alussa tapahtuvaa perehdytystä vaan myös työntekijän uusiin tehtäviin perehdyttämistä. (Kupias & Peltola 2009, 17-18; Eklund 2018, 25.) Kjelin ja Kuusiston (2003, 37) mukaan perehdyttäminen on tietynlainen toimenpidesarja, joka auttaa työntekijää hallitsemaan työntehtävänsä ja se helpottaa työyhteisöön sopeutumista. Työterveyslaitoksen (2022) mukaan suunnitelmallinen perehdyttäminen on tärkeää työturvallisuuden, työkyvyn ja työn sujumuuden kannalta ja myös työlainsäädäntö asettaa vaatimukset perehdytykselle. Työlainsäädännön (työturvallisuuslaki 2: 14 §) mukaan työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijää perehdytetään työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen. Työntekijä tulee perehdyttää riittävällä tasolla työhön, työpaikan olosuhteisiin ja työmenetelmiin, työvälineisiin ja niiden turvalliseen käyttöön ennen työn tai tehtävän aloitusta. Työntekijälle pitää antaa opetusta ja ohjeistaa välttämään ja estämään työn vaaroja sekä haittoja. Työntekijää tulee myös ohjeistaa erilaisten huolto ja korjaustöiden sekä poikkeustilanteiden varalta ja täydentää opetusta tarvittaessa.

Työsopimuslaki velvoittaa että, työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen muutostilanteissa ja kun toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutetaan tai kehitetään. Työnantajan on myös edistettävä työntekijöiden mahdollisuuksia kehittyä työurallaan ja Kupias ja Peltola (2009, 18) korostavatkin, että perehdytys ei koske vain työsuhteen aloitusta vaan siihen pitäisi kiinnittää huomiota myös työsuhteen aikana. (Työsopimuslaki 2: 1 §; Työterveyslaitos s.a.)

### 2.1 Perehdytyksen tavoitteet ja merkitys

Perehdytyksen keskeinen tavoite on varmistaa työntekijän työtehtävien omaksuminen sekä työyhteisön toimintatavat ja käytännöt sopeutuakseen tulevaan työympäristöönsä (Eklund 2018, 25). Toisaalta Kjelin ja Kuusisto (2003, 16) korostaa, että mikäli perehdyttämisellä ainoastaan sopeutetaan tulokasta, ei organisaatio aktiivisesti hyödynnä mahdollisuuttaan vahvistaa uudistuskyykyään.

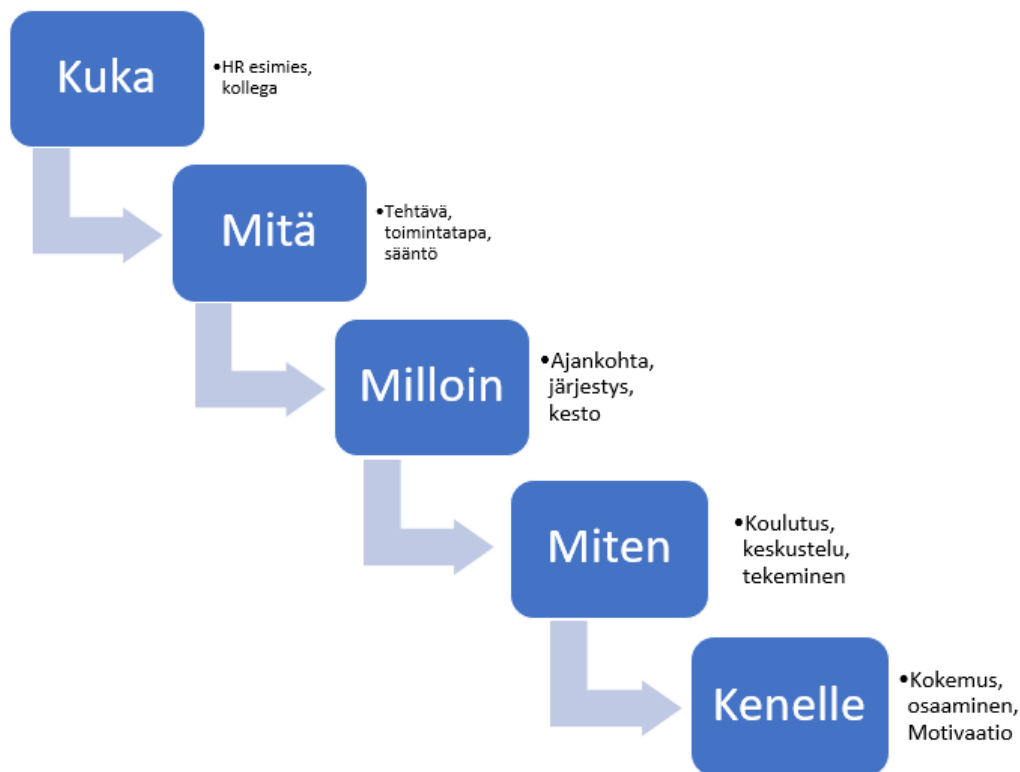
Eklundin (2018, 25) mukaan perehdytys voi olla parhaimmillaan erittäin hyvä kilpailuetu yritykselle ja vaikuttaa positiivisesti työnantajamielikuvaan. Kjelin ja Kuusiston (2003, 26) mukaan yritykset kilpailevat yhtä paljon osaajista kuin asiakkaistaan, joten työntekijöiden sitoutuminen on yksi tärkeä tavoite perehdytyksessä. Eklund (2018, 28) kuitenkin nostaa esiin, että vaikka sitoutuminen on useimmille yrityksille tärkeä tavoite, se ei kuitenkaan ole kaikille yrityksille ensisijainen tavoite perehdyttämisessä, koska myös lyhyet määräaikaaisuudet ja osa-aikaaisuudet työsuhteissa ovat yleisiä ja joissakin organisaatioissa työntekijöiden vaihtuvuus saatetaan nähdä jopa toivottuna tavoitteena. Eklundin (2018, 28) mukaan tällöin perehdytyksen keskeiset tavoitteet ovat todennäköisimmin nopea työn oppiminen ja rutiinitehtävien hallinta. Mikäli tavoitteena kuitenkin on pitkäaikainen työsuhde, yritysten olisi hyvä huomioida, että perehdytyksellä on yleensä merkittävä vaikutus työntekijän tyytyväisyyteen sekä pitkäaikaiseen sitoutumiseen. (Eklund 2018, 28.)

Kjelin ja Kuusisto (2003, 20) korostaa, että vaikka perehdytys itsessään kuuluu työnantajan velvollisuuksiin, organisaatio voi saavuttaa laadukkaalla perehdytyksellä myös menestystä, koska yhtenä perehdyttämisen päätavoitteena on yleensä varmistaa laadukas asiakaspalvelu, tuote tai palvelu. Kauhasen (2006, 152) mukaan tavoitteeseen on mahdollista päästä, mikäli perehdyttämiseen suhtaudutaan työyhteisössä vakavasti sekä organisaatio pyrkii pitämään oppimisen monivaiheisena. Kauhanen (2006, 152) korostaa, että työntekijän sisäinen yrittäjähenki saattaa myös herätä, kun työntekijää kannustetaan itsenäiseen työskentelyyn. Hyvän perehdytyksen tarkoituksena on myös vähentää virheitä ja mitä paremmalla laadulla työntekijä perehdytyksen ansiosta osaa työnsä hoitaa, sitä tehokkaammin voidaan minimoida muun muassa reklamaatioiden aiheuttamat kustannukset. (Kauhanen 2006, 152; Kjelin ja Kuusisto 2003, 20.) Uuden työntekijän rekrytointi aiheuttaa organisaatiolle aina kustannuksia, joten perehdytyksen tavoite on myös varmistaa rekrytointiin kuluineen investoinnin onnistuminen ja sen muuttuminen kannattavaksi ajan saatossa (Eklund 2018, 30). Eklundin (2018, 32) mukaan pahimmassa tapauksessa huonosti toteutettu perehdytys voi joutaa tuottavuuden laskuun ja lopulta työntekijän työsuhteen päättymiseen, jolloin perehdytyksen tavoitteisiin ei päästä. Perehdytyksen sisältö ja merkitys on kuitenkin organisaatio- ja tehtäväkohtaista (Eklund 2018, 34).

## **2.2 Perehdytysprosessi**

Perehdyttäminen on jatkuva prosessi, jota tarvitaan aina kun työntekijän työpaikka, työtehtävät tai työmenetelmät muuttuvat (Työterveyslaitos s.a.). Organisaatioiden perehdytysprosessit eroavat toisistaan, mutta jokaisen organisaation on otettava huomioon lainsäädäntö liittyen perehdytykseen perehdytysprosessissaan. Perehdytysprosessi on yksi johtamisen keino johtaa organisaatiota kohti tavoitteita ja se on tärkeää olla linjassa yrityksen strategian kanssa ja sen tulee liittyä myös muuhun organisaation toimintaan. (Eklund 2018, 26-27.)

Organisaation perehdytysprosessin suunnittelusta vastaavan tahon olisi hyvä ottaa suunnitteluun mukaan mahdollisimman monta asianmukaista henkilöä, jolloin saadaan varmistettua, että eri näkökulmat ovat otettu huomioon alusta asti ja heidän tulisi yhdessä pohtia, mitä kyseisessä organisaatiossa halutaan perehdytyksellä saavuttaa eli mitkä ovat perehdytyksen tavoitteet. (Eklund 2018, 29; 74.) Perehdytyksen tavoitteiksi voidaan Eklundin (2018, 30) mukaan asettaa esimerkiksi yrityksen strategian tukeminen, organisaatiokulttuurin vahvistaminen, työntekijöiden sitouttamisen edesauttaminen, uusien työntekijöiden osaamisen nostaminen riittävälle tasolle, uuden työntekijän potentiaalin tunnistaminen, työntekijän ammatillisen ja henkilökohtaisen kehittymisen tukeminen, työntekijöiden toisiinsa tutustumisen edesauttaminen, uuden työntekijän yksilöllisten ominaisuuksien huomioiminen, työn merkityksen kokemuksen vahvistaminen ja vuorovaikutuksen laadun nostaminen. Eklundin (2018, 76) mukaan tavoitteiden asettamisen jälkeen on hyvä tehdä perehdytys-suunnitelma. Vaikka perehdytysprosessi saattaa tehtävästä riippuen vaihdella, organisaatiolla olisi hyvä olla yleinen perehdytys-suunnitelma, jossa otetaan kantaa, että kuka tekee, mitä tekee, milloin tekee ja millä tavalla ottaen huomioon perehdytettävän kokemuksen, osaamisen ja motivaation, kuten kuva 1 osoittaa (Eklund 2019, 76).



Kuva 1. Perehdytys-suunnitelman osa-alueet (mukaillen Eklund 2019, 76)

Eklundin (2019, 92) mukaan perehdytysprosessi kannattaa jakaa eri osa-alueisiin, jotka ovat vastualueiden ja tavoitteiden läpikäyminen, työtehtävään opastaminen, organisaation toimintaan

opastaminen, prosessien ja käytäntöjen oppiminen, verkostojen muodostaminen ja kehittymisen seuranta perehdytyksen aikana (kuva 2).



Kuva 2. Perehdytysprosessin osa-alueet (mukaiillen Eklund 2019, 92)

### 2.3 Perehdyttämisen työkaluja

Perehdyttämisessä voi käyttää erilaisia työkaluja kuten testejä ja kokeita, pelejä, prosessikävelyjä, soveltavia tehtäviä ja harjoituksia, lukutehtäviä ja perehtymispäiväkirjaa. Tämän lisäksi voi esittää kysymyksiä ohjaamaan perehdytettävän ajatuksia ja osaamista sekä auttaa häntä hahmottamaan kokonaiskuva jäsentelemällä se. (Kupias & Peltola 2009, 152.)

Kysymyksiä voi käyttää perehdyttämisessä hyvin monilla eri tavoilla. Niitä voi esittää joko suullisesti tai kirjallisesti ja kysymysten avulla voidaan myös selvittää muun muassa perehdytettävän ajatuksia ja osaamista sekä aktivoivien kysymysten ansiosta saada perehdytettävässä aikaan oivalluksia. Kysymysten avulla perehdyttäjä itsekkin voi saada uusia näkemyksiä ja oivalluksia ja jakaa niitä muun organisaation omaksuttavaksi. Perehdyttäjä voi kysyä esimerkiksi perehdytettävältä, millainen asiakaspalvelu on perehdytettävän mielestä hyvää, jolloin perehdytettävä voi verrata uutta tietoa aikaisempiin kokemuksiinsa. Perehdytyksen edetessä kysymysten avulla voidaan ohjata perehtyjää jatkuvaan läpi käytyjen asioiden pohtimiseen ja selvittää, miten perehtyjä on perehdytettyt asiat ymmärtänyt. Kysymykset voivat olla avoimia tai suljettuja ja niillä voidaan läpi perehdytyksen tarkastaa, onko tarvittavat asiat opittu ja ymmärretty oikein. Kysymyksiä voidaan myös käyttää yhteisen keskustelun pohjana ilman niin sanottuja oikeita tai väärä vastauksia. Kupiaksen

ja Peltolan (2009, 152-153) mukaan kysymykset toimivat siis vuorovaikutteisen perehdyttämisen avaimina. Kysymykset voivat olla kuulustelevia tai kartoittavia eli selvittää kuulustelevilla kysymyksillä varmistetaan, että perehtyjä ajattelee tietyllä tavalla ja kartoittavilla taas selvitetään, miten perehtyjä ajattelee. (Kupias ja Peltola 2009, 152-153.)

Erilaisten testien ja kokeiden avulla sekä perehtyjä että perehdyttäjät voivat testata perehdyttämisen kannalta oleellista osaamista. Testiä tai koetta voidaan käyttää perehdytyksen alkuvaiheessa kartoittamaan perehdytettävän lähtötilannetta ja osaamista tai sitä voidaan käyttää myöhemmin perehdytyksen etenemisen seurannassa. (Kupias ja Peltola 2009, 153-154.)

Pelillistämällä tarkoitetaan olemassa olevan toiminnan muokkaamista pelimäiseksi. Eklundin (2018, 184) mukaan yksinkertaisen tai rutiininomaisen tehtävän opettelusta voidaan saada mielekkäämpi ja nopeampi pelin avulla ja peli tuo lisäksi luovuutta sekä rentoutta etenkin haasteellisen tehtävän ratkaisussa. Pelillistäminen sopii hyvin esimerkiksi ryhmätyötaitojen tai tiimiytymisen edistämiseksi. Eklundin (2018, 186-187) mukaan se on hyvä keino virkistää ja tuoda vaihtelua, mutta perehdytyksessä on hyvä harkita, mitkä asiat voidaan pelillistää ja miten pelillistäminen lähestymistapana edesauttaa niiden oppimista. (Eklund 2018, 184-187.) Eklundin (2018, 187) mukaan hyvän pelin mekaniikassa on aina jokin koukuttava ominaisuus eli aikarajoite, kilpailu muita vastaan, itsensä voittaminen tai palkinto.

Uudella työntekijällä on Kupiaksen ja Peltolan (2009, 154-155) mukaan yleensä paljon uutta opittavaa ja omaksuttavaa, eikä aina edes aiempaa kokemusta työelämästä lainkaan. Yksittäisten ja toisistaan irrallisten asioiden hahmottaminen voi olla hankalaa, joten perehdyttäjän on hyvä auttaa perehtyjää hahmottamaan kokonaisuutta poimimalla perehdytettävän asian pääpointit uudelleen esiin esimerkiksi mainitsemalla kolme tai neljä keskeisintä asiaa aiheesta, jotka perehdytettävän on hyvä painaa mieleensä. Erilaisten kaavioiden ja kuvioiden avulla voidaan myös havainnollistaa asiayhteyksiä ja kokonaiskuvia. Organisaatiokaavio auttaa perehtyjää ymmärtämään oman paikkansa organisaatiossa. (Kupias ja Peltola 2009, 154-155.)

Työpaikan esittely kuuluu usein uuden työntekijän ensimmäiseen työpäivään ja se kannattaakin Kupiaksen ja Peltolan (2009, 157) mukaan organisoida siten, että kierroksesta tulee mielekäs kokonaisuus. Esimerkiksi ensimmäisenä työpäivänä voi olla henkilöstökierros, josta selviää miten töihin tullaan, kuinka siellä ollaan ja miten lähdetään. Tämän kaltaisen prosessikävelyn avulla asiat käydään läpi oikeassa järjestyksessä. Esimerkiksi työhön tuloon liittyviin asioihin voi kuulua kulkukorttien käyttöön liittyvät asiat, työvaatteisiin liittyvät asiat, työhöntuloaikaan liittyvät asiat yms. Sen jälkeen voidaan siirtyä seuraavaan vaiheeseen eli työssä oloon liittyviin asioihin, kuten taukokäytäntöihin ja ruokailumahdollisuuksiin. Keskeisin ajatus prosessikävelyissä on, että ne auttavat perehtyjää muodostamaan asioista kokonaisuuksia. (Kupias ja Peltola 2009, 157-158.)

Tehtäviä ja harjoituksia voi hyödyntää perehdytyksessä usealla eri tavalla. Kupiaksen ja Peltolan (2009, 159-161) kaikissa mahdollisissa aiheissa kannattaa käyttää todellisuutta tai sitä muistuttavaa tilannetta, jonka jälkeen perehtyjä analysoi itseään ja perehdyttäjää antaa suoriutumista palautetta. Eli luodaan todellinen työtilanne, jossa perehtyjä harjoittelee konkreettisesti työssä suoriutumista. Voidaan esimerkiksi luoda niin sanottu roolipeli, jossa perehtyjä esittää esimerkiksi asiakaspalvelijan roolia ja perehdyttäjää asiakasta. Tässä perehtyjä pääsee soveltamaan käytäntöön oppimiaan asioita. (Kupias ja Peltola 2009, 159-161.)

Lukutehtävien tarkoituksena on antaa perehtyjälle kuva perehdytysteemaan liittyvistä asioista ja saada hänet pohtimaan omaa osaamistaan. Kupiaksen ja Peltolan (2009, 161) mukaan perehtyjällä on usein paljon uutta opittavaa, ettei tässä vaiheessa kannata antaa luettavaksi mitään ”hyvä tietää”- tyyppisiä materiaaleja, vaan keskittää kaikki perehtyjän energia vain olennaisiin asioihin. Parhaimmillaan lukumateriaali voi tuoda perehtyjän ajatteluun jotain uutta, joten materiaali ei saisi olla itsestään selvää, muttei liian hankalaakaan. Kupias ja Peltola (2009,162) korostaa, että materiaalia ei olisi hyvä olla liikaa, jotta perehtyjän motivaatio ja mielenkiinto pysyy yllä. Lukutehtävien jälkeen voi esimerkiksi kysyä muutamia kysymyksiä liittyen materiaalin, joiden tarkoituksena on selvittää, minkälaisia ajatuksia materiaali on perehtyjässä herättänyt ja miten hän on sen sisäistänyt. (Kupias ja Peltola 2009, 161-163.)

Perehtymispäiväkirjan avulla oppija voi pohtia omaa oppimistaan sekä lisätä ymmärrystään. Sen avulla voidaan havaita kehityskohtia sekä vahvuuksia. Se on perehtyjän itseoppimisen väline, mutta sitä voidaan käyttää myös ulkopuolisen arvioinnin välineenä, jolloin päiväkirja annetaan perehdytettävän arvioitavaksi. Kupiaksen ja Peltolan (2009, 163) mukaan se voi olla myös muistiinpanovihko, joka kulkee mukana tarvittaessa. Päiväkirjassa on hyvää se, että siitä jää dokumentti, johon voi myöhemmin tarvittaessa palata ja oppimisprosessia voi sen avulla seurata. Organisaatioiden perehdytyksessä päiväkirjan kirjoittamisen ja itsearviointin tueksi voidaan antaa myös valmiita kysymyksiä, joihin perehtyjän tulee vastata, kuten mitä on oppinut kyseisellä viikolla tai mitkä asiat ovat oppijan vahvuuksia. Eklundin (2018, 181) mukaan perehtymispäiväkirja voi kuitenkin olla myös suullinen, mikäli kirjoittaminen tuntuu hankalalta ja tällöin kysymyksiä voidaan käydä läpi pareittain tai pienissä ryhmissä. Perehdytyspäiväkirja auttaa myös perehdyttäjää, sillä sen avulla voidaan saada palautetta myös perehdytyksestä, kun perehtyjä listaa, mitä on oppinut ja mistä erityisesti piti tai ei pitänyt perehdytyksessä ja miten oppejaan aikoo työssään hyödyntää. (Kupias ja Peltola 2009, 162-164; Eklund 2019, 181.)

### 3 Verkko-oppiminen

Kotakorven (2021) mukaan verkko-oppiminen on sateenvarjokäsite, johon sisältyy niin oppijan kuin opettajan roolissa olevien henkilöiden käytössä olevat verkko-oppimisen muodot, menetelmät, toimintatavat sekä välineet. Tutkimukset osoittavat, että niin absoluuttiset kuin koetut oppimistulokset ovat parhaita silloin kuin oppiminen on tapahtunut verkossa oppimisen ja kasvatusten oppimisen yhteistuloksena. (Huhtanen 2019, 4.) Kotakorven (2021) mukaan verkko-oppiminen ja opetus on lisääntynyt 2020-luvun vaihteessa merkittävästi. Verkossa opettaminen mahdollistaa myös opettajan ajan säästön, sillä opetusmateriaalia ei tarvitse käydä suullisesti läpi uudelleen jokaisessa opetuskohtaamisessa. Verkko-oppimista voi olla kolmella eri tasolla, joita ovat verkko-oppiminen lähiopetuksen tukena, monimuoto-oppimisena tai pelkkänä itseopiskeluna. (Kotakorpi 2021.) Verkko-oppimista hyödynnetään useissa kouluissa, mutta myös monet yritykset käyttävät verkko-oppimista parantaakseen työntekijöidensä tietoja, taitoja ja yleistä tuottavuutta ja vähentäen samalla työntekijöiden koulutukseen liittyviä kustannuksia (Tamm 2020).

Tammin (2020) mukaan verkko-oppimisen suorittaminen internetin kautta merkitsee kuitenkin myös haasteita, kuten esimerkiksi lisääntynyt vilpillisyyden riski, sosiaalinen eristäytyminen ja verkko-opiskelijoiden kommunikaatiotaitojen kehittymisen puute. Tamm (2020) nostaa esiin, että verkko-oppiminen ei myöskään sovi kaikille vaan monet opiskelijat pitävät parempana perinteisiä, kasvatusten tapahtuvia oppimismenetelmiä, joihin he ovat tottuneet.

#### 3.1 Verkko-oppimisen ympäristöt ja ominaisuudet

Verkko-oppiminen on kehittynyt 2000-luvun alusta pelkkien verkkoon siirrettyjen oppikirjojen lukemisesta erilaisille oppimisalustoille sekä sosiaaliseen mediaan, joten erilaisia oppimisalustoja on verkossa paljon (Suominen ja Nurmela 2011, 11). Suominen ja Nurmelan (2011, 12) mukaan verkossa on saatavilla erilaisia maksullisia sekä maksuttomia ohjelmistoja eli oppimisalustoja ja verkko-oppimisympäristöksi käy Suominen ja Nurmelan (2011, 12) mukaan mikä tahansa materiaalikokonaisuus, joihin on liitetty erilaisia työkaluja ja yhteistoimintaa. Verkko-oppimisympäristö on siis laaja oppimisalusta, jonne oppimismateriaalit liitetään ja esimerkiksi Moodle, Peda.net, Optima ja Blackroad ovat esimerkkejä oppimisalustoista. Varsinaisten verkko-oppimisympäristöjen sijaan tai rinnalla voidaan käyttää erilaisia verkkotyökaluja, joita voidaan hyödyntää esimerkiksi luentoihin, materiaalien jakamiseen ja yhdessä työstämiseen sekä palautteeseen. Vuorovaikutukseen sopivia työkaluja on tarjolla myös yhteisöpalveluissa kuten Facebookissa ja Ningissä. (Suominen ja Nurmela 2011, 13-16.) Suominen ja Nurmelan (2011, 16) mukaan maksuttomilla ja helppokäyttöisillä verkostoilla ja blogeilla voidaan myös korvata kalliita, valmiita oppimisalustoja, mikäli ne soveltuvat tarvittavaan käyttöön yhtä hyvin.

Silanderin ja Kolin mukaan (2003,103) verkko-oppimisympäristöjen keskeisiä oppimista tukevia työkaluja ovat muun muassa ei-reaaliaikaiset keskustelualueet, reaaliaikaiset chat-keskustelut ja yhteiset tai oppijakohtaiset työalueet. Lisäksi useat oppimisympäristöt tarjoavat erilaisia työkaluja esimerkiksi monivalintatehtävien sekä muiden tehtävien laatimiseen, joita ovat esimerkiksi keskustelualueet, chat-keskustelut ja erilaiset työalueet (Silander & Koli 2003, 103).

Keskustelualueissa on kyse tavoitteellisesta tietämyksen muodostamisesta ja keskustelua käydään yleensä ei-reaaliaikaisesti niin, että opiskelijat tai kyseisen aiheen oppijat voivat vastata ajasta riippumatta toistensa kommentteihin (Silander & Koli 2003, 104). Silanderin ja Kolin (2003, 104) mukaan olennaista keskustelualueiden avulla oppimisessa on se, että oppija joutuu syvemmin prosessoimaan asioita ja ajatuksiaan kirjoittaessaan ne alustalle. Keskustelualueissa ei siis ole kyse kahvipöytäkeskustelusta, vaan yhteisöllisestä tiedonrakennusprosessista. Keskeinen pedagoginen peruste keskustelualueen käytölle oppijan kannalta on, että dokumentoitua oppimisprosessia on jälkeenpäin mahdollista tarkastella, jonka avulla oppijalla on mahdollisuus oppia lisää keskustelijoiden ongelmanratkaisu- ja ajatteluprosessista. (Silander & Koli 2003, 105.) Silanderin ja Kolin (2003, 105) mukaan keskustelualueet toimivat hyvin myös palautteen annossa.

Reaaliaikaisessa chat-keskustelussa on tyypillisesti kyse oppijoiden ja kouluttajan välisestä keskustelusta joko isommassa ryhmässä tai pienemmissä esimerkiksi kahden hengen ryhmissä. Chat-keskustelussa haasteena voi tulla esiin keskustelun hajanaisuus ja asioiden läpikäyminen loppuun ennen seuraavaan aiheeseen siirtymistä. (Silander ja Koli 2003, 104-106.) Silanderin ja Kolin (2003, 104) mukaan chat-keskustelut myös rakentuvat useimmiten ajan suhteen kronologisesti, jolloin aiemmin käsitellyn asiaan on keskustelualueeseen verrattuna hankalampi palata. Verkko-oppimisympäristöistä on myös työkaluja, joihin voi tallettaa joko oppijoiden tuotoksia tai erilaisia oppimateriaaleja. Työalueet voivat olla joko yhteisiä tai oppijakohtaisia. (Silander ja Koli 2003, 106-107.)

Suominen ja Nurmela (2011, 16) nostaa esiin sosiaalisen median käytön verkko-opetuksen työkaluna ja sen sulautumista yhteen oppimisalustojen kanssa. Heidän (2011, 16) mukaansa verkko-opetuksessa on paljon erilaisia mahdollisuuksia sekä työkaluja, joita kaikkia ei tarvitse käyttää, vaan juuri niitä, joista opittavan asian vastuuhenkilön mielestä on apua opettavan sisällön omaksumisessa.

### **3.2 Osaamisen kehittämisen ratkaisut verkko-oppimisympäristössä**

Suomisen ja Nurmelan (2011, 21) mukaan pelkästään verkkoon soveltuvaa pedagogiikkaa ei ole olemassa, mutta opittavan asioiden osaamisen kehittäjät ja pedagogit voivat kuitenkin pohtia eri vaihtoehtojen soveltumista verkkoympäristöön ja vaikka opiskelun sekä opettamisen muodot

vaihtuvat, itse oppiminen ei ole muuttunut eli teknologian ja uusien sovellusten kehittyessä oppimisen ja älykkään toiminnan lainalaisuudet pysyvät kuitenkin samoina. (Suominen ja Nurmela 2011, 21; Huhtanen 2019, 5.) Verkossa toteutetut pedagogiset ratkaisut perustuvat yleensä jokseenkin konstruktivismin eri suuntauksiin, joita ovat muun muassa oppijan aktiivisuuden korostaminen, opettajan tai kouluttajan roolin muuttuminen, oppijan aikaisemmat tiedot uuden oppimisen perustana, ymmärtäminen on tärkeämpää kuin ulkoa osaaminen, faktapainotteisuudesta siirtyminen ongelmanratkaisukeskeisyyteen sosiaalisen vuorovaikutuksen painottaminen, uusien arviointimenetelmien kehittäminen sekä tiedon suhteellisuuden ja tuottamistapojen esille tuominen. Kaikki edellä mainitut ovat Suominen ja Nurmisen (2011, 21-22) mukaan tärkeitä periaatteita verkossa toimivien pedagogisten vaihtoehtojen pohtimisessa, joiden konkreettinen toteuttaminen voi kuitenkin olla haastavaa. Suominen ja Nurmisen (2011,22) mukaan verkkoon soveltuisi parhaiten dialoginen, ongelmalähtöinen tai tutkiva oppiminen tai niiden yhdistelmät ja etenkin oppijan rooli passiivisesta tiedon vastaanottajasta aktiiviseksi tiedon tekijäksi olisi tärkeää huomioida.

Silanderin ja Kolin (2003,103) mukaan verkkoympäristöjen elementtien olisi hyvä koostua paljolti oppilasta osallistavista työkaluista, jotka perustuvat Suominen ja Nurmelan (2011, 22-23) mukaan pedagogiseen lähtökohtaan, jossa oppijan aktiivisuus ja vuorovaikutus sekä dialogit ovat suuressa roolissa. Suominen ja Nurmelan (2011, 28) mukaan erilaisten pedagogisten ratkaisujen taustalla olisi hyvä olla aina opiskelijan etu ja kun tavoitellaan opiskelijälähtöisyyttä, olisikin hyvä ottaa huomioon opiskelijoiden valmiudet verkkoympäristössä. Suominen ja Nurmela (2011, 69) korostavat, että videomateriaalit sopivat hyvin oppimateriaaliksi verkossa, mutta niiden käytössä on huomioitava, ettei oppija jää passiiviseksi vaan häntä aktivoidaan esimerkiksi tehtävillä tai aktivoivilla kysymyksillä. Lisäksi videomateriaalien kanssa olisi hyvä huomioida videoiden pituus, koska liian pitkä video voi pitkästyttyä oppijaa. Suominen ja Nurmelan (2011, 187) mukaan 3-5 minuutin videot ovat sopivanpituisia, jotta oppijan mielenkiinto pysyy aiheessa. Heidän (2011, 187) mukaansa myös kuvat kertovat enemmän kuin tuhat sanaa ja niitä voidaan käyttää havainnollistamaan asioita ja tukemaan oppimisprosessia. Suominen ja Nurmela (2011, 187) korostavat, että moni asia joka on hankala tekstinä hahmottaa, voi olla helpompi ymmärtää kuvan kautta. Ilmiöiden ja asioiden opettaminen kuvien avulla aktivoi oppijan kognitiivisia prosesseja eri tavalla kuin teksti, silloin puhutaan visuaalisesta oppimisesta. Silanderin ja Kolin (2003, 76) mukaan tekstiäkin kuitenkin tarvitaan verkossa, jolloin tekstin keskeinen sanoma kannattaa kiteyttää hyvin ja kirjoittaa kertova otsikko, joka houkuttelee lukijaa. Verkko-oppimateriaalissa pedagogisesti suunniteltu teksti ei ainoastaan kerro faktaa vaan tukee ja ohjaa oppijaa jättämällä tilaa omien johtopäätösten tekoon. (Silander ja Koli, 2003, 73-76; Suominen ja Nurmela 2011, 69-79.)

### 3.3 Oppimiseen vaikuttavat tekijät

Oppijan oma motivaatio, muisti, tarkkaavaisuus ja emootiot vaikuttavat Huhtasen (2019, 5) mukaan oppimiseen ja ilman näitä oppimista ei tapahdu (kuva 3).



Kuva 3. Oppimiseen vaikuttavat tekijät

Decin ja Ryanin (2000) mukaan oppiminen lähtee liikkeelle motivaatiosta. Deci ja Ryanin (2000) mukaan itseohjautuvuusteorian mukaan jokaisella ihmisellä on tietyt psykologiset perustarpeet, joihin vastaamiseen toiminta pyrkii. Motivaation näkökulmasta tarkasteltuna ihminen ryhtyy toimimaan silloin, kun se tyydyttää psykologista perustarvetta, joita on Decin ja Ryanin (2000) mukaan on kolme eli omaehtoisuus, kyvykkyys ja yhteisöllisyys. Omaehtoisuus kuvaa ihmisen sisäistä motivaatiota eli ihminen itse valitsee mitä ja miten hän tekee asioita ilman ulkoista pakotetta, kyvykkyys kuvaa kokemusta hyvin suoriutumisesta ja aikaansaamisesta, kun taas yhteisöllisyys kuvaa kokemus siitä, että yksilö on yhteydessä toisiin ihmisiin ja oma toiminta on osa laajempaa yhdessä jaettavaa merkitystä (Deci ja Ryan 2000).

Ihmisellä on lyhytkestoinen ja pitkäkestoinen muisti ja kun asiaa tai uutta oppia tietoisesti painetaan mieleen esimerkiksi asioita kertaamalla, siirtyy se pitkäkestoiseen eli lopulliseen muistiin (Lonka 2014, 11). Lonkan (2014, 12) mukaan ihminen muistaa merkityksellisen tiedon ja unohtaa merkityksettömän. Oppijan näkökulmasta olennaisinta on oma aktiivinen panos pyrkiessään rakentamaan oppimastaan merkityksellisiä kokonaisuuksia. Lonkan (2014,12) mukaan modernin psykologian mukaan muisti ei toimi kuin tallelokeron säilytyspaikka vaan tiedon rakentelu on muistiin painamisen keskeisin keino. Muistamisen kannalta olennaisinta on asioiden aktiivinen käsittely oppijan toimesta. (Lonka 2014, 11-17.)

Oppimiseen liittyvät myös tarkkaavaisuus ja emootiot eli tunteet. Tarkkaavaisuus on eräänlainen välikappale opittavan asian ja muistin prosessoinnin välillä. Se suodattaa turhaa informaatiota ja suuntaa huomion tärkeisiin asioihin. (Rauste-Von Wright ym. 2003, 107-108.) Tunteet liittyvät vahvasti muistin toimintaan ja sitä kautta oppimiseen. Tunteisiin vetoavat asiat muistetaan hyvin. (Lonka 2014, 134.) Hankalien asioiden oppiminen edellyttää hidasta eli tietoista ajattelua, mutta yleensä ihmiset soveltavat arjessaan nopeaa ajattelua. Tällöin tietoiselle ajattelulle tarvitaan tilaa ja turvallinen ilmapiiri, sillä vain silloin kun ihminen kokee psykologisesti olevansa turvassa voi tietoista ajattelua tapahtua. (Hess 2014, 22-32.)

## 4 Myynnin perehdytystyökalun luominen Eloomi-järjestelmään

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä työstettiin Fortum Markets Oy:lle myynnin perehdytystyökalu Eloomi-järjestelmään, jolla voidaan ensisijaisesti perehdyttää uusia työntekijöitä, mutta sitä voidaan hyödyntää myös vanhojen työntekijöiden lisä- ja kertauskoulutuksissa. Projekti toteutettiin yhdessä Fortumin Suomen Customer Centricity tiimiin kuuluvien jäsenten kanssa ja tarkoituksena oli luoda Suomen osalta yhtenäinen tapa perehdyttää uudet myyntityöntekijät, jotta Fortumin sähkönmyyntiä tekevien Pohjoismaiden kaikkien myyntitiimien välillä noudatettaisiin työkalun myötä yhtenäistä perehdytysprosessia.

### 4.1 Projektin hallinta ja johtaminen

Projekteja voi olla yrityksen kaikilla organisaatiotasolla ja sitä voidaan määritellä eri tavalla riippuen toteutustyylistä, mutta Pelinin (2011, 31) mukaan projekti on työkokonaisuus, joka tehdään kertaluontoisen tuloksen aikaansaamiseksi. Projektilla on aina alku ja loppu ja onnistuneeseen projektiin liittyy myös suunnitelmallisuus. Ulkoisten toimitusprojektien lisäksi projekteja voidaan muodostaa sisäisistä kehittämiskohteista. (Pelin 2011, 20-27.)

Hyvässä projektissa on muun muassa selkeä vaiheistus, ymmärrettävä toimeksianto, innostuneet työntekijät, yhteiset tavoitteet, selvät odotukset ja työnjako, hyvä suunnittelu, välitavoitteet, jatkuva tiedottaminen, laadukkaat pohjatiedot päätöksille ja tavoitteiden seuranta. Tämän lisäksi onnistuneessa projektissa huomioidaan osallistujien arvot ja muokataan tavoitteita tarpeiden mukaan. (Löow 2002, 18-20.) Löowin (2002, 20-21) mukaan niin sanottuja kompastuskiviä projektissa voivat olla esimerkiksi puutteellinen suunnittelu, puutteellinen yhteishenki, epäselvä projekti, projektin suunnitelman mukaisen etenemisen seurannan puuttuminen, projektipäällikön kykenemättömyys motivoida projektiryhmää, projektin epäselvät rajaukset, projektipäällikön haaste osata myös kieltäytyä asioista, projektiryhmän jäsenten liiallinen samankaltaisuus tai projektin liiallinen koko. Kuvassa 4 on kuvattu vaiheistukseen perustuva projektin rakenne (Löow 2002, 18-21).



Kuva 4. Projektin rakenne (mukaillen Löow, 2002, 21)

Projektinhallintamenetelmät voidaan jakaa ketteriin ja perinteisiin menetelmiin. Niin kutsuttu vesiputousmenetelmä kuuluu perinteiseen projektinhallintamenetelmään, jonka ominaispiirteisiin kuuluu projektin suunnittelu ja lopputuloksen määrittely jo ennen projektin aloittamista, joiden ansiosta ennustettavuus ja etenemisen mitattavuus on helppoa. Menetelmän heikkouksia on joustamattomuus ja epäonnistumisen riski, mikäli jo lukkoon lyödyistä suunnitelmista joudutaan radikaalisti poikkeamaan. Ketterien menetelmien pohjalla toimii lean-malli, jonka myötä on syntynyt laajimmalle levinnyt niin sanottu agile-menetelmä, jossa projektin osiot suoritetaan vaiheittain ja näin ollen materiaalia tuotetaan jatkuvasti. Agilen vahvuus on sen joustavuudessa, nimenomaan omien osioiden suorittamisen ansiosta, ja lopputulos muokkautuu projektin edetessä. Vesiputousmallissa projektin loppuasiakas tyypillisesti osallistuu alun tavoitteiden määrittelyyn ja lopun kommentoitiin, kun taas ketterässä eli agile-mallissa projektiin liittyvä asiakas on vahvasti mukana projektin eri vaiheissa alusta loppuun. (Visma Solution s.a.) Visma Solutionin (s.a) mukaan ketteriä ja perinteisiä menetelmiä löytyy kuitenkin useita ja projektinhallintamenetelmää valittaessa olisikin hyvä pohtia projektin tavoitteita ja sen rajoitteita sekä yrityksen toimintatapoja, projektin kokoa ja riskinotto kapasiteettia. Visma Solutionin (s.a) mukaan jokaisella menetelmällä on omat hyvät ja huonot puolensa, eikä yksi menetelmä sovi kaikkiin projekteihin. Lisäksi Visma Solutionin (s.a) mukaan oikein valittu menetelmä auttaa projektinhallinnassa ja tekee työskentelystä sujuvampaa, nopeampaa ja tehokkaampaa.

## 4.2 Projektin etenemisen vaiheet

Tammikuussa 2022 Fortumin myyntiyksikön johto päätti aloittaa Sales Academy -projektin, johon kuului verkko-oppimisympäristön ottaminen käyttöön Suomen myyntiyksikössä. Tämä toiminnallisen opinnäytetyön aiheena oleva verkkokurssien rakentamisprojekti oli siis osa Sales Academyksi kutsuttua Fortumin sähkönmyynnin laadun kehittämisprojektiä ja tavoitteena oli tuottaa Fortumin sähkön myyjille myynnin perehdytystyökalu Eloomi-järjestelmään (kuva 5). Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tekijän vastuulle kuului yhdessä Training Specialistin kanssa päivittää tarvittaessa jo olemassa olevat perehdytysmateriaalit ajan tasalle ja tehdä tarvittaessa niihin korjauksia sekä parannuksia. Verkkokurssien rakentamisvastuu kuului pääasiallisesti toiminallisen opinnäytetyön tekijälle ja niiden työstö alkoi 1.8.2022. Projektisuunnitelmaan kuului tavoitteiden ja resurssien määrittely sekä toteutuksen suunnittelu ja aikataulutus.

Pääsääntöisesti tässä projektissa käytettiin projektin hallintamenetelmänä kuvan 4 mukaista vesiputousmallia, mutta työkalussa olevaa sisältöä kuitenkin ideoitiin sekä jalostettiin projektin aikana lopulliseen muotoonsa keräten palautteita yksikön johdolta. Toisin sanoen sisältö tarkentui projektin edetessä. Projektin lopussa pyydettiin projektissa olevia myyntipäälliköitä kommentoimaan ja

testaamaan työkalua, jonka perusteella kerättiin kommentit ja parannusehdotukset ja tehtiin viimeiset muokkaukset työkaluun.

Tämän myynnin perehdytystyökalun tavoitteena oli mahdollistaa uusien työntekijöiden perehdytys noudattamalla yhtenäistä prosessia Pohjoismaiden Fortumin sähkön myynnin perehdytyskäytäntöiden välillä. Projektin aikataulutavoitteeksi asetettiin, että myynninperehdytystyökalu olisi valmis 1.10.2022 mennessä, jonka jälkeen sitä voisi esitellä ja kouluttaa myyntipäälliköille, kuten kuva 5 osoittaa. Kuvassa 5 on värikoodattu projektin vaiheet sen mukaan, mitä projektiryhmässä on tehty yhdessä ja mitkä tehtävät ovat olleet tämän toiminnallisen opinnäytetyön tekijän vastuulla. Resurssien ja vastuiden osalta määritettiin, että koko iso projekti oli Suomen Customer Centricity-tiimin vastuulla ja työkalun rakentamisen päävastuut olivat Training Specialistilla ja Campaign Management Specialistilla eli tämän toiminnallisen opinnäytetyön tekijällä.



Kuva 5. Myynnin perehdytystyökaluprojektin etenemisen vaiheet

Fortumin Ruotsin ja Norjan myyntitiimien perehdytysprosesseissa on ollut käytössä jo aikaisemmin verkko-oppimisjärjestelmä ja tämän takia projektin alussa sovittiin Teams-palaverit sekä Norjan että Ruotsin Training Specialistien kanssa, joissa he esittelivät oppimisalustojaan Suomen vastuuhenkilöille. Tämän jälkeen toukokuussa 2022 Suomen Customer Centricity-tiimin projektiryhmässä päätettiin, kumpi verkko-oppimisalustoista vaikutti paremmalta ja tehtiin yhdessä projektiryhmän ja yksikön johdon kanssa valinta. Verkko-oppimisympäristöksi valikoitui Norjassa käytössä oleva

Eloomi muun muassa sen käyttäjäystävällisyyden, helppouden ja kielivalintojen perusteella. Eloomi-järjestelmässä oli valmiiksi valittavina käyttökieleksi suomi, joka toi säästöä kehityskustannuksiin, joita toisen verkko-oppimisympäristön valinnan mukana olisi kielivalinnan lisäämisestä aiheutunut.

Kun päätös yhdessä projektiryhmän sekä yksikön johdon kanssa Eloomin valinnasta oli toukuussa 2022 tehty, palveluntarjoajan kanssa tehtiin sopimus ja projektiryhmässä pystyttiin aloittamaan työkaluun tutustuminen tarkemmin. Tällöin aloitettiin myös kuvan 5 mukaisesti tarkempi myynnin perehdytysosuuden suunnittelu Training Specialistin kanssa. Vastuut jaettiin niin, että Training Specialisin vastuulla oli hankkia ja koota perehdytysmateriaalit yhteen ja tämän opinnäyte-työntekijä, joka toimi Campaign Management Specialistin roolissa, vastuulla oli lisätä materiaalit Eloomiin, jonka jälkeen yhteiseksi vastuuksi jäi suunnitella muut moduulien askeleet ja sisällöt ja Campaign Management Specialist suoritti toteutuksen Eloomi-järjestelmään. Eloomin käyttöoppaan avulla moduulien luominen ja moduulien eri käyttömahdollisuudet selkiytyivät ja projektiryhmässä alettiin suunnitella moduulien sisältöä käyttäen hyväksi oppimista tukevaa lähdemateriaalia, johon tämän opinnäytetyön tekijä oli aikaisemmin perehtynyt. Projektin loppupuolella määriteltiin myös työkalun käyttövastuut tulevaisuuden varalle, kuten kuva 5 osoittaa. Käyttövastuita suunniteltiin projektiryhmässä yhdessä tiimiesimiehen kanssa, jonka jälkeen vastuut esiteltiin työkalun esittelyn yhteydessä myyntipäälliköille 20.09.2022 liitteen 1 mukaisesti. Lisäksi työkalun esittelypöytäkirjassa 20.09.2022 käytiin läpi tiiminvetäjien vastuulle kuuluva muu perehdytys, jottei perehdytys jäisi vain verkkokurssien varaan, sillä tehokkaan oppimisen kannalta parasta tapa ei ole oppia pelkästään verkossa, vaan verkossa oppimisen ja kasvotusten oppimisen yhteistuloksena (Huhtanen 2019, 4).

Projektissa määriteltiin vastuualueet liitteen 1 mukaisesti ja työkalun käyttöönoton jalkauttamisen päävastuu määriteltiin Training Specialistille jonka vastuulla on myös jatkossa tukea ja auttaa tiiminvetäjiä Eloomin käytössä. Vastuu verkko-oppimismateriaalien ajantasaisuudesta huolehtimisesta ja päivittämisestä kuuluu jatkossa materiaalien päivittämisen osalta Training Specialistin vastuulle ja niiden lisääminen Eloomiin kuuluu Campaign Management Specialistin vastuulle, kuten liitteessä 1 on havainnollistettu.

Fortumin myynnin perehdytystyökalun rakentamisen projektiryhmään kuului yrityksen Training Specialist ja Campaign Management Specialist. Konkreettinen myynnin perehdytystyökalun rakentaminen alkoi tämän toiminnallisen opinnäytetyöntekijän tutustumisella moduulien rakentamiseen Eloomi-järjestelmässä ja Training Specialistin materiaalien kokoamisella yhteiselle projektin Sharepoint sivustolle elokuussa 2022 (kuva 5). Yhteistä aikaa työstölle varattiin koko syyskuun 2022

ajaksi jokaisena torstaina ja perjantaina 4-5 tuntia ja lisäksi käytettiin muutama muu satunnainen työpäivä syys-lokakuun 2022 aikana.

### 4.3 Verkko-oppimismoduulien rakentaminen Eloomiin

Eloomissa verkkokurssit rakentuvat erilaisista moduuleista. Moduulit rakennetaan yksitellen ja sen jälkeen halutessaan liitetään joko jo luotuun verkkokurssiin tai perustetaan uusi verkkokurssi, johon kyseinen moduuli liittyy. Moduuliin voidaan lisätä materiaalia erilaisissa muodoissa kuten kuvina, tekstinä, videona tai dia-esityksinä. (Eloomi 2022.)

Tässä projektissa moduulien rakentaminen tapahtui alusta asti hyvin itsenäisesti ja projektiryhmän työnjako oli selkeä, kuten Pelinin (2011, 27) mukaan hyvään projektinjohtamiseen kuuluu. Pelinin (2011, 27) mukaan tällöin projektiryhmä muodostaa oman tehokkaan työtapansa ilman, että linjaorganisaation tarvitsee puuttua asiaan. Pääasiassa oppimismoduulien rakentamisen vastuu kuului tämän toiminnallisen opinnäytetyön tekijälle, mutta niitä työstettiin osittain myös yhdessä projektiryhmään kuuluvan Training Specialistin kanssa. Yhteiselle työstölle varattiin aikaa syyskuussa 2022 joka viikko kahtena päivänä viikossa noin 4-5 tunnin ajan päivässä lähes koko projektin ajan. Jokaisen session jälkeen kirjattiin ylös, mitä oli saatu aikaan ja mitä oli vielä tekemättä, jolloin pyrittiin ajan tasalla siitä, miten projektissa edetään suhteessa tavoiteaikatauluun ja tämä tieto jaettiin myös esihenkilölle tiedoksi. Ensimmäinen moduuli eli Fortumin esittely rakennettiin luomalla Eloomin hallinnointityökalusta uusi moduuli ja nimeämällä se. Tämän jälkeen moduulille valittiin visuaalisuuden lisäämiseksi kansikuva ja asetettiin moduuliin suomen tunniste, eli kategoria ”Fortum FI”, koska norjalaiset käyttävät samaa työkalua ja muun muassa tämän tunnisteen avulla voidaan erottaa moduulit toisistaan. Seuraavaksi edettiin lisäämällä verkko-oppimisympäristöön Training Specialistin hankkimasta materiaalista tämän projektin tarpeisiin muokattu versio eli Fortumin yritysesittely. Liitteessä 2 on kuvattu erilaisia tiedostomuotoja, joita Eloomin moduuleihin voidaan niin sanotuiksi askeleeksi lisätä. Yritysesittelyn eli Me olemme Fortum -nimisen moduulin informatiivinen osuus on lisätty järjestelmään diaesityksenä. Materiaalin lisäys tapahtuu lataamalla tiedosto työkaluun omalta tietokoneen työpöydältä. Materiaali työstettiin hyödyntämällä erilaisia kuvia tukemaan oppimisprosessia ja havainnollistamaan asioita tekstin tueksi, kuten Silander ja Koli (2003, 76) suosittelevat. Liitteessä 3 on esimerkki, kuinka kuvalla on moduulissa 1 havainnollistettu tietoa.

Tässä projektissa kaikki moduulit luotiin Eloomi-työkaluun samalla tavalla ensin valitsemalla moduulin otsikko, lisäämällä moduulin kuvaus ja kansikuva, lisäämällä moduulin kategoria ja sen jälkeen edettiin moduulin askelten lisäämisvaiheeseen eli tuotettiin sisältö ja liitettiin valmis moduuli lopuksi verkkokurssiin (kuva 6).



Kuva 6. Moduulin rakentamisen vaiheet

Fortumin myynnin perehdytystyökalun toisessa moduulissa esitellään Fortumin strategia, missio ja arvot. Materiaali lisättiin diaesityksenä ja moduuliin upotettiin lisäksi URL:in avulla Youtube:sta video, jossa Fortumin strategiaa käydään läpi. Video on lisätty tekstin tueksi, koska visuaalisuus tukee oppimista ja videot ovat Suomisen ja Nurmelan (2011, 28) mukaan hyvää verkko-oppimateriaalia. Kupiaksen ja Peltolan (2009, 152-153) mukaan kysymyksillä ja tehtävillä on oppijaa aktivoiva vaikutus, joten tässä projektissa käytettiin myös tätä tekniikkaa ja tähän osuuteen lisättiin liitteen 4 mukainen pohdintakysymys.

Tässä projektissa suurimmassa osassa moduuleja hyödynnettiin diaesityksiä sisältömateriaalin osalta ja loppukoetta, mutta osassa moduuleja käytettiin myös kuvia, kaavioita ja videoita. Liitteessä 5 on esimerkki, kuinka yhdessä moduulissa on hyödynnetty kaavioita tiedon havainnollistamiseksi. Projektin alussa moduulien otsikoihin tehtiin järjestysnumerot, jotta otsikosta voisi päätellä moduulien suoritusjärjestyksen, mutta numerointi päätettiin viimeistelyvaiheessa poistaa. Eloomiin rakennettiin sekä yhteisiä moduuleja yritys- ja kuluttaja-asiakasmyyjille että vain jommallekummalle suunnattuja moduuleja. Kaikki moduulit listattiin hallintatyökaluun niiden luontijärjestyksessä ja listasta pääsee myös muokkaamaan luotujen moduulien sisältöä. Moduulien nimien lisäksi Suomen käytössä olevat moduulit erotettiin myös kategoriasta Fortum FI (liite 6). Kun moduulit on luotu, niihin voi myöhemmin lisätä käyttäjät eli moduulit näkyvät vain valituille käyttäjille. Ajatuksena lopullisessa versiossa on, että kun käyttäjä on lisätty moduuliin, Eloomista lähtee sähköposti-ilmoitus, jossa ohjataan suorittamaan kyseinen moduuli.

#### 4.4 Myynnin perehdytystyökalun viimeistely

Projektin loppuvaiheessa, kun Eloomi-järjestelmään oli saatu ensin perustettua ja myynnin perehdytysmoduulit ja lisättyä niihin oppimismateriaalit, alettiin moduuleja viimeistellä lopulliseen muotoonsa. Erilaiset testit ja kokeet ovat Kupiaksen ja Peltolan (2009, 153) mukaan yksi keino testata

perehdytettävien asioiden sisäistämistä, joten useimpien moduulien loppuun lisättiin yhdeksi moduulin askeleeksi koe oppimismateriaaleihin liittyen. Kokeiden läpäisyasteeksi määriteltiin, että ne tulevat läpäistä 100%, jotta oppija läpäisee kyseisen moduulin. Mikäli oppija ei vastaa kaikkiin kokeen kysymyksiin oikein, tulee hänen kerrata kyseisen moduulin oppimismateriaali ja yrittää koetta uudelleen kunnes koe läpäistään täysin. Lisäksi testin päätyttyä oikeat vastaukset näkyvät oppijalle kerrattuina. Tällä halutaan oppijan saavan siirrettyä tiedon pitkäkestoiseen muistiin, joka Lonkan (2014, 12) mukaan ihmisen aivoissa tapahtuu kun oppeja kerrataan. Kokeet rakennettiin järjestelmään niin, että ne pitävät sisällään monivalintakysymyksiä sekä oikein/väärin väittämiä liittyen moduulin oppimismateriaaleihin. Esimerkki koekysymyksistä on liitteessä 7.

Lopuksi Eloomiin perustettiin omat verkkokurssit ja kuhunkin verkkokurssiin liittyvät yksittäiset moduulit lisättiin kurssisisältöihin. Verkkokurssit luotiin Fortumin kuluttajapuolen myyjille sekä yrityspuolen myyjille ja lisäksi erillinen verkkokurssi luotiin myös vakuutustuotteille. Vakuutustuotteille luotiin oma verkkokurssi siksi, että vakuutuksia tulee myymään vain osa myyjistä, eikä tämän vuoksi vakuutuksia tarvitse kouluttaa jokaiselle myyjälle. Verkkokurssit perustettiin ensin nimellä ne ja lisäämällä kansikuvat, jonka jälkeen kaikista olemassa olevista moduuleista valittiin kyseisiin kursseihin liitettävät moduulit ja asetettiin kurssin sisälle tarkoituksenmukaiseen suoritusjärjestykseen, joten moduulien numerointia ei tarvittu erikseen, kuten aluksi ajateltiin. Moduulit oltaisiin voitu jättää myös irrallisiksi ilman liittämistä mihinkään verkkokurssiin, mutta tällöin oppijan näkyvä työkalussa olisi ollut epäjärjestelmällinen (liite 8.). Verkkokurssien perustamisen ansiosta myyjät tekevät automaattisesti moduulit oikeassa järjestyksessä, sillä ne asetettiin kurssin sisälle tiettyyn järjestykseen. Mikäli moduulit olisi jätetty liitteen 8 mukaisesti lisäämättä verkkokurssiin, olisi moduulien oikean etenemisjärjestyksen noudattaminen ollut hankalampaa. Lisäksi oppijat voivat myöhemmin jatkaa siitä mihin ovat kurssin opiskelussa edellisellä kerralla jääneet, mikäli kurssia ei suoriteta kerralla loppuun.

Jotta käyttäjät pääsevät käsiksi oppimismoduuleihin, tulee heidän käyttäjätunnuksensa liittää moduuleihin yksitellen hallintatyökalusta. Valitut moduulit näkyvät siis vain niille käyttäjille, jotka kyseisiin moduuleihin on liitetty, kuitenkin lisäämällä käyttäjät moduulien sijasta kokonaisesti verkkokurssihin, käyttäjät pääsevät käsiksi automaattisesti kaikkiin kurssin sisällä oleviin moduuleihin ilman, että heitä on erikseen lisätty jokaiseen yksittäiseen moduuliin. Käyttäjätunnusten liittäminen jokaiseen moduuliin yksitellen on työlästä ja aikaa vievää, joten myös tästä näkökulmasta liitteessä 8 havainnoitujen irrallisiksi jätettyjen moduulien sijaan päädyttiin perustamaan verkkokurssit (liite 9). Tämä säästää huomattavasti myyntipäälliköiden ja tiiminvetäjien aikaa uusien käyttäjiä lisätessä. Käyttäjät eivät tule näkemään kaikkia työkaluun rakennettuja verkkokursseja vain ainoastaan heille suunnatut, jolloin myös tiiminvetäjä pystyy seuraamaan helpommin kurssien suoritusastetta, kun kaikki käyttäjiin liitetyt kurssit ja niiden moduulit tulee olla suoritettu 100%.

Liitteessä 9 on havainnollistettu oppijan näkymää, kun moduulit ovat liitetty verkkokursseihin ja liitteessä 10 on havainnollistettu esimerkin kautta, miltä näyttää yhden verkkokurssin sisältö eli kun irralliset moduulit on liitetty verkkokurssiin ja asetettu sinne oikeaan järjestykseen. Liite 10 osoittaa myös kuinka oppija voi moduulin kansikuvassa olevan ”valmis” tekstin avulla erottaa toisistaan jo läpäistyt oppimismoduulit sekä havaitsemaan, että mitkä moduulit on vielä läpäisemättä.

Projektin loppuvaiheessa myyntipäälliköitä pyydettiin kommentoimaan ja testaamaan työkalua sekä nostamaan esiin mahdollisia puutteita tai kehitysehdotuksia. Näiden kommenttien perusteella yksittäisten moduulien kuvaukseen sekä kokonaisten verkkokurssien kuvaukseen lisättiin tekstit, jossa oppijalle ensin kerrotaan, mitä moduulit tulevat sisältämään ja mitä niissä on tarkoitus oppia. Koekysymyksiä moduulien perään tehtiin myös kommenttien perusteella alkuperäistä määrää enemmän ja tuotekoulutusmoduuliin lisättiin toiveiden mukaisesti yksi askel lisää. Moduuliin lisättiin tiedosto, jossa on hyperlinkit tuotteiden kotisivuille, jotta myyjät pääsevät sitä kautta suoraan tutustumaan tuotteisiin lisää sekä näkemään esimerkiksi kotisivuilla ajan tasalla olevat tuotteiden hinnat.

#### **4.5 Yhteenveto**

Tämän työn tavoitteena oli toteuttaa perehdytystyökalu Fortumin Suomen sähkön myyjille käyttäen kuvan 4 mukaista vesiputousmallia projektinjohtamisessa. Projekti toteutettiin 1.8.2022.-

17.10.2022 aikana ja projektiorganisaatioon kuului Fortumin Training Specialist ja Campaign Management Specialist, joka toimi tämän toiminnallisen opinnäytetyöntekijänä.

Tähän projektiin kuului jo olemassa olevien perehdytysmateriaalien kerääminen yhteen ja tarvittaessa niiden päivittäminen sekä uusien tarvittavien perehdytysmateriaalien hankinta ja verkkokurssien rakentaminen Eloomi-järjestelmään kyseisiä perehdytysmateriaaleja hyödyntäen. Lopullinen tuotos valmistui 17.10.2022. Työnjakoon kuului, että Training Specialist hankki perehdytysmateriaalit, joita päivitettiin yhdessä projektiryhmän kesken ja sen jälkeen Campaign Management Specialist rakensi moduulit ja verkkokurssit Eloomi-järjestelmään. Verkkokurssit rakennettiin oppimismoduuli kerrallaan ja niiden rakentamisessa hyödynnettiin oppimista tukevaa sekä verkko-oppimiseen liittyvää lähdeaineistoa. Luodut oppimismoduulit liitettiin niille perustettuihin verkkokursseihin, joita tehtiin yhteensä kolme kappaletta. Verkkokursseihin liitetyt Eloomin loppukäyttäjät näkevät automaattisesti kaikki kyseisten verkkokurssien sisällä olevat oppimismoduulit. Loppukäyttäjät näkevät ja pääsevät siis suorittamaan vain heille suunnatut kurssit, jotka ovat Eloomin hallintatyökalussa määritelty. Liitteessä 9 havainnoidaan oppijan näkymää, kuinka hänelle liitetyt verkkokurssit näkyvät Eloomin etusivulla.

Tämä projekti toteutettiin 1.8.2022-17.10.2022 aikana ja se eteni lähes aikataulussa, projektisuunnitelmasta kuitenkin noin kahdella viikolla myöhästyen. Yksi suunniteltu perehdytysmoduuli, jota suunniteltiin alun perin lisättäväksi verkkokursseihin jäi lanseerausvaiheesta puuttumaan

materiaalin puuttumisen vuoksi. Kolmas osapuoli tuottaa materiaalin omassa aikataulussaan ja näin ollen kyseinen moduuli jäi tulevaisuuden kehityskohteeksi ja se tullaan lisäämään mukaan verkkokursseihin myöhemmin.

## 5 Pohdinta

Tässä luvussa esitellään johtopäätökset ja pohditaan projektin ja tuotoksen onnistumista suhteessa työn tavoitteisiin, arvioidaan tämän tuotoksen hyödyllisyyttä ja opinnäytetyöprosessia sekä pohditaan omaa oppimista ja ammatillista kehittymistä.

### 5.1 Johtopäätökset

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Fortumin myyntiyksikölle perehdytystyökalu verkko-oppimisympäristö Eloomiin. Työkalu rajattiin sisältämään Suomen myyntityöntekijöille suunnattuja perehdytysmateriaaleista koostettuja verkkokursseja, joiden avulla työntekijät perehdytetään yritykseen, myyntiin ja tuotteisiin. Työkalu rakentui erilaisista moduuleista, jotka liittyvät yritykseen, sähkömarkkinoihin, tuotteisiin ja palveluihin sekä Fortumin asiakaspalveluun, asiakasetuihin ja myyntimalliin sekä laatukriteereihin. Kjelin ja Kuusisto (2003, 20) korostaa, että vaikka perehdytys itsessään kuuluu työnantajan velvollisuuksiin, organisaatio voi saavuttaa laadukkaalla perehdytyksellä myös menestystä, koska yhtenä perehdyttämisen päätavoitteena on yleensä varmistaa laadukas asiakaspalvelu, tuote tai palvelu. Eklundin (2018, 25) mukaan perehdytys voi parhaimmillaan olla erittäin hyvä kilpailuetu yritykselle ja vaikuttaa positiivisesti työnantajamielikuvaan. Lisäksi suunnitelmallinen perehdytys on tärkeää myös muun muassa työntekijän työkyvyn ja työn sujuvuuden kannalta (Työterveyslaitos 2022). Tässä työssä kehitettiin Fortumin Suomen myyntiyksikön perehdytysprosessia rakentamalla yksi ja yhteinen perehdytysalusta verkko-oppimisympäristöön yksikön myyntityöntekijöiden käyttöön. Tämän projektin myynnin perehdytystyökalun rakentamisprojektiryhmässä toimi kaksi henkilöä eli Fortumin Suomen Training Specialist sekä Campaign Management Specialist, joka toimi tämän toiminnallisen työn tekijänä. Perehdytysmateriaaleja ja verkkokursseja luodessa huomioitiin eri kohderyhmille myyntiä tekevät myyjät. Toisin sanoen yritysmyyjille tehtiin täysin oma verkkokurssi, jossa oli vain heille olennaisia moduuleita ja samoin kulluttaja-asiakasmyyjille tehtiin oma verkkokurssi ja lisäksi vielä vakuutus tuotteille tehtiin oma kurssi, jolloin pystytään rajaamaan kaikki moduulit vain niiden käyttäjien näkyville, joille ne ovat tarpeellisia ja pakollisia suorittaa.

Silanderin ja Kolin (2003,103) mukaan verkkoympäristöjen elementtien olisi hyvä koostua paljolti oppilasta osallistavista työkaluista, jotka perustuvat Suomisen ja Nurmelan (2011, 22-23) mukaan pedagogiseen lähtökohtaan, jossa oppijan aktiivisuus ja vuorovaikutus sekä dialogit ovat suuressa roolissa. Suominen ja Nurmela (2011, 69) korostavat, että videomateriaalit sopivat hyvin oppimateriaaliksi verkossa, mutta niiden käytössä on huomioitava, ettei oppija jää passiiviseksi vaan häntä aktivoidaan esimerkiksi tehtävillä tai aktivoivilla kysymyksillä. Heidän (2011, 187) mukaansa myös kuvat kertovat enemmän kuin tuhat sanaa ja niitä voidaan käyttää havainnollistamaan asioita ja tukemaan oppimisprosessia. Suominen ja Nurmela (2011, 187) korostavat, että moni asia joka on

hankala tekstinä hahmottaa, voi olla helpompi ymmärtää kuvan kautta. Ilmiöiden ja asioiden opettaminen kuvien avulla aktivoi oppijan kognitiivisia prosesseja eri tavalla kuin teksti, silloin puhutaan visuaalisesta oppimisesta. Silanderin ja Kolin (2003, 76) mukaan tekstiäkin kuitenkin tarvitaan verkossa, jolloin tekstin keskeinen sanoma kannattaa kiteyttää hyvin ja kirjoittaa kertova otsikko, joka houkuttelee lukijaa. Verkko-oppimateriaalissa pedagogisesti suunniteltu teksti ei ainoastaan kerro faktaa vaan tukee ja ohjaa oppijaa jättämällä tilaa omien johtopäätösten tekoon. (Silander ja Koli, 2003, 73-76; Suominen ja Nurmela 2011, 69-79.) Lopputuotoksessa eli Fortumin myyjien perehdytystyökalussa Eloomi-järjestelmässä pyrittiin huomioimaan oppimiseen vaikuttavia tekijöitä laittamalla kuvia, muutama video ja muistamista tukevaa materiaalin kertausta loppukokeiden muodossa, lisäksi joissakin moduuleissa oli tarkoituksella jätetty tekstiin pienimuotoista toistoa. Tässä raportissa luvussa 2.3. listattuja perehdyttämisen eri työkaluja hyödynnettiin myös mahdollisimman hyvin moduulien rakennetta suunniteltaessa kuten esimerkiksi testit eli kokeet moduulien lopussa, kysymys tai tehtävä, joka aktivoi oppijaa sisäistämään luettua materiaalia pohtimalla omaa kokemustaan asiaan liittyen. Lisäksi materiaaleihin oli lisätty kaavioita ja kuvioita havainnollistamaan asiayhteyksiä ja kokonaiskuvia. Myös lukutehtävät ovat olennainen osa perehdytystä Eloomissa.

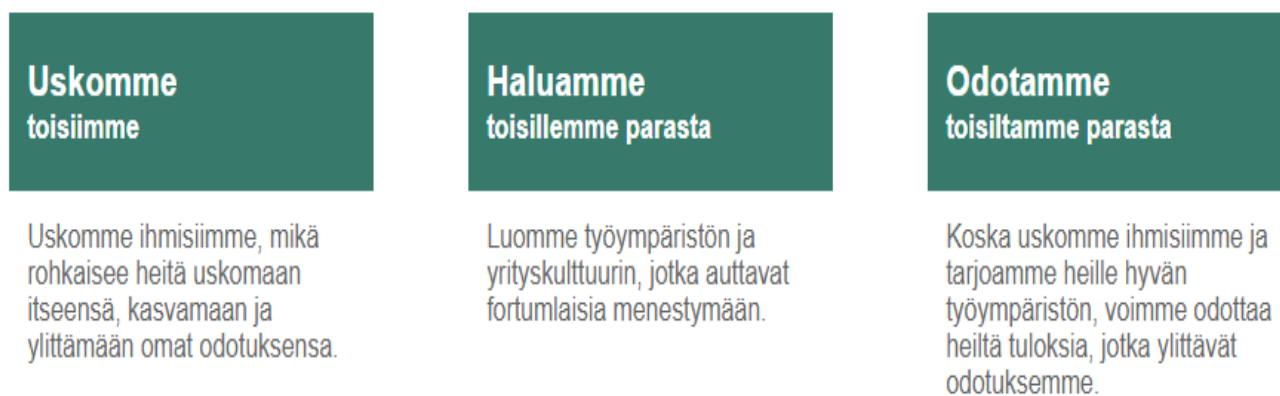
Huhtanen (2019, 4) toteaa tutkimusten mukaan oppimistuloksien olevan parhaita silloin kuin oppiminen on tapahtunut verkossa oppimisen ja kasvotusten oppimisen yhteistuloksena, muun muassa tämän vuoksi Eloomi -järjestelmänkään ei ole tarkoitus korvata kaikkea perehdytysprosessiin kuuluvaa tiiminvetäjien vastuuta, vaan helpottaa sitä muun muassa mahdollistamalla kouluttajan ajan säästön kun Eloomissa olevaa perehdytysmateriaalia ei tiiminvetäjien tarvitse enää itse päivittää eikä käydä suullisesti läpi jokaisessa perehdytystilanteessa. Perehdytystyökalua voidaan siis hyödyntää Eklundin (2019, 92) määrittelemissä perehdytysprosessin vaiheissa 2 ja 3 (kuva 2.)

## **5.2 Työn tarpeellisuuden ja hyödyllisyyden arviointi**

Kun otetaan huomioon, että Juutin ja Vuorelan (2006, 48) mukaan perehdytys on tärkeä toimi sen varmistamisessa, että työntekijä tuntee olonsa tervetuulleeksi ja osaksi työyhteisön jäsenyyttä ja kun Eklundin (2018, 25) mukaan perehdytyksen on tarkoituksena taata työntekijän keskeisten työtehtävien sekä organisaation ja sen toimintatapojen omaksuminen mukaan lukien myös vanhan työntekijän uusiin tehtäviin perehdyttäminen, on ollut tärkeää nostaa tämä aihealue kehityslistalle Fortumin myyntiyrityksikössä. Kjelin ja Kuusisto (2003, 20) korostaa, että vaikka perehdytys itsessään kuuluu työnantajan velvollisuuksiin, organisaatio voi saavuttaa laadukkaalla perehdytyksellä myös menestystä, koska yhtenä perehdyttämisen päätavoitteena on yleensä varmistaa muun muassa laadukas palvelu, mutta Fortumin myyntiyrityksikössä ei Silvánin (12.8.2022) mukaan oltu aiemmin panostettu perehdytykseen. Lisäksi Sjöbergin (2022) mukaan yhtenä yksikön kehityskohtana on ollut parantaa perehdytysprosessia, joka puutteellisena on hänen arvionsa mukaan johtanut

Fortumilla tehottomuuteen ja tuonut riskiä myyntitiimien välisestä epäjohtonmukaisuudesta ja mahdollisesti huonommasta laadusta.

Fortumilla noudatetaan avoimen johtamisen periaatetta, johon sisältyy kuvan 7 mukaiset kohdat (Silván 12.8.2022). Ottaen huomioon Fortumin lähtötilanteen perehdytyskäytäntöihin liittyen sekä Fortumin johtamisen periaatteet, jossa pyritään luomaan työympäristö, joka auttaa työntekijöitä menestymään ja myös jossa odotetaan heiltä parasta, voidaan todeta, että johdonmukaisen ja yhtenäisen perehdytysalustan rakentaminen ja ennen kaikkea yhtenäisten ja ajantasaisten perehdytysmateriaalinen myötä voidaan jatkossa varmistaa tasavertainen tietotaito kaikille myyntiyksikön myyjille ja sitä kautta luoda pohjaa myös näille Fortumin johtamisen periaatteille.



Kuva 7. Fortumin johtamisen periaatteet

Sisällöllisesti oli perusteltua rakentaa tässä projektissa toteutetut verkkokurssit kuten ne on rakennettu, koska tällöin oppimisen tukemisen näkökulmasta pystytään entistä enemmän vaikuttamaan siihen, että oppijat sisäistävät tarvittavat tiedot ja että ne jäävät oppijan pitkäkestoiseen muistiin ja näin voidaan tukea entistä paremmin Sjöbergin (2022) asettamia tavoitteita perehdytyksen ja lisäkoulutuksen avulla laadun parantamiseen.

Verkkokurssit onnistuivat suhteessa tavoitteisiin hyvin ja niihin oltiin myös yksikön johdon tasolla tyytyväisiä. Valmiin perehdytystyökalun alkuperäisestä aikataulutavoitteesta myöhästyminen ei ollut ongelma tai aiheuttanut Forumille merkittävää haittaa.

### 5.3 Jatkokehittämissuhteet

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä kehitettiin Fortumin myyjille perehdytysmateriaali Fortumin sähköiseen oppimisjärjestelmään Eloomiin. Kuten Suominen ja Nurmela (2011, 11) toteavat, että ei ole järkevää ainoastaan siirtää oppimismateriaaleja verkkoon, vaan olisi hyvä luoda oppimisesta vuorovaikutuksellisempaa. Täten tehtyyn oppimisjärjestelmään voisi kehittää jatkossa lisää

vuorovaikutuksellisia elementtejä järjestelmän sallimissa puitteissa. Lisäksi kehityskohteena voisi olla oppimateriaalien lisääminen vielä nykyistä enemmän videomuotoisina ja kokeiden rakentaminen pelillisempään muotoon. Tämän voisi toteuttaa pyytämällä oppijaa yhdistämään toisiinsa liittyvät asiat liittyen oppimateriaaleihin tai ottamalla käyttöön Eloomissa mahdollisuutena olevat pisteiden keräämiset, palkinnot ja sertifikaatit, jotka voisivat toisaalta myös tukea oppimista motivaation näkökulmasta, joka Huhtasen (2019,5) mukaan on yksi oppimista tukevista kulmakivistä.

Tulevaisuudessa voisi myös tehtyyn Fortumin myynnin perehdytystyökaluun harkita työkalun materiaalien visuaalista yhtenäistämistä, koska tässä projektissa kaikki tehdyt diaesitykset eivät noudata samanlaista ulkoasua. Jatkossa diaesityksenä lisätyt materiaalit voisi harkita myös korvattavan suoraan Eloomiin rakennettavassa muodossa esimerkiksi artikkeli-askeleena (liite 2). Tällöin muokkaukset voisi tehdä suoraan Eloomissa sen sijaan, että diaesitysten muokkaukset tulee tällä hetkellä tehdä PowerPointiin tietokoneen työpöydällä ja uudelleen ladata tiedosto Eloomiin jokaisen päivityksen jälkeen. Tällä hetkellä käytettävät materiaalit on myös talletettu niille tarkoitetulle Fortumin Sharepoint -sivustolle, jotta kuka tahansa, jolla on kyseiselle sivulle pääsy voi päivittää materiaaleja ja ladata ne Eloomiin. Tällöin ylimääräiseltä materiaalien arkistoinnilta voitaisiin välttyä, kun osa materiaaleista olisi muokattavassa versiossa suoraan Eloomissa. Lonkan (2014, 134) mukaan tunteisiin vetoavat asiat muistetaan hyvin, ja muistijäljen näkökulmasta olisi hyvä tulevaisuudessa pohtia, voidaanko Fortumin myynnin perehdytykseen liittyvässä oppimateriaaleissa hyödyntää tunteisiin vetoamista jollakin tavalla. Tulevaisuudessa Eloomiin voisi mahdollisesti rakentaa myös tiimikohtaisia perehdytysverkkokursseja. Tällä hetkellä koulutusmateriaalit ovat yleisluontoisia ja tiiminvetäjien vastuulla on edelleen käydä läpi omien tiimiensä käytännöt sekä tiimikohtaiset tehtävät.

#### **5.4 Opinnäytetyöprosessin arviointi**

Aloitin opinnäytetyöprosessin keväällä 2022 opinnäytetyösuunnitelman osalta. Tämän osalta tuli kuitenkin haasteita ja jouduin tekemään uuden suunnitelman erilaisesta toteutuksesta. Kesän 2022 aikana aiheen vaihtuessa lopulliseen muotoonsa tein uuden opinnäytetyösuunnitelman ja sen perusteella aloitin varsinaisen opinnäytetyön työstämisen elokuussa 2022. Perehdyin aiheeseen liittyvään tietoperustaan elo-syyskuun 2022 vaihteessa. Samaan aikaan osallistuin myös Fortumin projektiryhmään, jossa suunniteltiin verkkokursseja ja siihen liittyviä moduuleja Eloomi-järjestelmään. Kun perehdytysmateriaaleja oli saatu koottua ja päivitettyä ajan tasalle, alettiin niitä lisäämään järjestelmään tarkoituksena hyödyntää myös perehtymääni lähdemateriaaliin sekä saman aikaisesti että jälkikäteen viimeistelyvaiheessa.

Olin valmistautunut siihen, että varsinaisen opinnäytetyöraportin kirjoittaminen veisi enemmän aikaa, mutta minut yllätti, kuinka sujuvasti koko projekti eteni samanaikaisesti eteenpäin ja löysin

tasapainon tietoperustaan ja lähteisiin tutustumisen, toiminnallisen työn toteuttamisen sekä raportin kirjoittamisen välillä. Tämä onnistui mielestäni hyvin. Pyrin käyttämään työssäni monipuolisesti eri lähteitä mukaan lukien kansainvälisiä aineistoja ja saamaan mahdollisimman kattavan käsityksen perehdytyksen perusteista ja erilaisista perehdytyksen työkaluista. Tämän lisäksi perehdyin verkko-oppimisympäristön hyödyntämiseen liittyviin asioihin perehdytykseen liittyen samalla ottaen huomioon myös ihmisten oppimiseen liittyviä seikkoja moduulien suunnittelussa ja rakentamisen toteutuksessa.

Projektin aikana Fortumin tuotetarjonta muuttui moneen kertaan, joten tuotekoulutusmateriaalia jouduttiin useaan kertaakaan poistamaan Eloomi-järjestelmästä ja päivittämään sitä, jonka jälkeen materiaali tuli jälleen lisätä alustalle takaisin. Työtä hidastutti myös valmiit PowerPoint-esitykset, jotka eivät skaalautuneet samoissa mittasuhteissa Eloomiin, jonka vuoksi otsikoiden ja kuvien paikkaa piti useasti muuttaa tietokoneen työpöydällä PowerPointissa ja kokeilla uudelleen lisätä ne Eloomiin ja jokaisen kerran jälkeen jälleen tarkastaa Eloomista, oliko tekstit ja kuvat asettuneet kuten oli tarkoitettu. Alkuperäinen aikataulusuunnitelma ei toteutunutkaan ja työkalua ei saatu täysin valmiiksi syyskuun 2022 loppuun mennessä vaan se viivästyi noin kahdella viikolla. Projektin etenemistä hidasti jonkin verran myös projektiryhmän osapuolten sairastelu projektin aikana sekä joidenkin koulutuksessa hyödynnettävien materiaalien saaminen kolmansilta osapuolilta, koska kaikkiin Eloomissa oleviin materiaaleihin ei projektiryhmällä ollut pääsyä ja niiden saamiseksi tarvittiin muun muassa markkinointitiimin ja sähkönmyyntiyksikön myyntipäälliköiden apua. Tämän projektin päätyttyä yksi moduuli jäi kokonaan puuttumaan, koska siihen liittyvää materiaalia ei saatu kolmanelta osapuolelta ajoissa ja se päätettiin lisätä myöhemmässä vaiheessa mukaan verkkokursseihin.

## **5.5 Oma oppiminen ja ammatillinen kehittyminen**

Opinnäytetyön aiheeni lähteä kehittämään myynnin perehdytystyökalua Fortumin sähkönmyyjille tuli yksikön johdon ehdotuksesta, jossa minua pyydettiin lähtemään mukaan yhteiseen projektiin. Tämä innosti minua kovasti, koska perehdyttäminen aiheena on kiinnostanut minua jo aikaisemminkin jo esimiestyönikin puolesta. Tämän lisäksi minua innosti olla kehittämässä jotain täysin uutta.

Projektin aikana erityisesti tietoperustaan tutustuessani huomasin minussa heränneen aiempaa voimakkaampaa aitoa kiinnostusta aihetta kohtaan ja nautin uuden perehdytystyökalun rakentamisesta perustuen moduulien sisältöä peilaten oppimaani tietoperustaan. Pohdin projektin ajan useasti, kuinka moduuleja voitaisiin rakentaa mahdollisimman hyvin ja oppimista tukien. Tekeminen oli alusta asti idearikasta ja projektiryhmän kesken sujuvaa. Olin ensimmäistä kertaa mukana konkreettisesti projektissa, jossa sain myös henkilökohtaista vastuuta, joten myös siltä osin tapahtui

uuden oppimista. Erilaiset projektinhallintamenetelmät eivät olleet minulle ennestään tuttuja, mutta oma ja paras tapa hallita projektia löytyi yhteisymmärryksessä projektiryhmän kesken eri menetelmiin tutustumisen myötä.

Projekti opetti minulle lähdeaineiston myötä hyödyllistä tietoa liittyen muun muassa perehdytysmenetelmiin ja oppimiseen, mutta myös tekniset taitoni harjaantuivat työkalua rakentaessa. Toisaalta jo opittujen työkalujen, kuten PowerPointin toiminnallisuuksien toistaminen, palautti mieleen vanhat taidot, mutta projektin myötä oli opeteltava myös täysin uusia toimintoja, kuten videon luominen PowerPointia pohjana käyttäen. Tässä projektissa oli tarkoituksena, että olisin alun perin ainoastaan rakentamassa työkalua, mutta kiinnostus sen jatkuvaan kehittämiseen tai siinä mukana olemiseen vahvistui projektin aikana. Oma tavoitteeni projektin onnistumiseen liittyen saavutettiin ja omat odotukseni oman kehittymiseni ja oppimiseni puolesta ylittyi selkeästi. Tulevaisuudessa haluaisin mahdollisesti jatkaa perehdytys- ja koulutusprosessien kehittämistä käyttäen Fortumin käytössä olevia perehdytyksen työkaluja ja oppimista tukevia käytänteitä. Projektin myötä minulle syntyi täysin uudenlainen kiinnostus ja innostus aihepiiriä kohtaan laajemmin ja koen minulla olevan hyvät valmiudet työllistyä projektin myötä tulleiden oppien ja näkemysten ansiosta tehtäviin, jotka sisältävät perehdytykseen ja sen kehittämiseen liittyviä työtehtäviä.

## Lähteet

- Deci, E. & Ryan, R. 2000. The “What” and “Why” of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. Luettavissa: [https://users.ugent.be/~wbeyers/scripties2011/artikels/Deci&Ryan\\_2000.pdf](https://users.ugent.be/~wbeyers/scripties2011/artikels/Deci&Ryan_2000.pdf). Luettu: 6.9.2022
- Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Impact. Helsinki.
- Eloomi 2022. Learning Management System. Luettavissa: <https://eloomi.com>. Luettu: 5.9.2022.
- Fortum 2022. Tieto Fortumista. Luettavissa: <https://www.fortum.fi/tietoa-meista>. Luettu: 26.7.2022.
- Finder s.a. Yrityshaku. Luettavissa: <https://www.finder.fi/Energiapalvelut+energian+tuotanto/Fortum+Markets+Oy/Espoo/yhteystiedot/194810>. Luettu: 8.9.2022.
- Hess, E. 2014. Learn or die: using science to build a leading-edge learning organization. Columbia University Press.
- Huhtanen, A. 2019. Verkko-oppimisen muotoilukirja. Luettavissa: <https://fi-tech.io/app/uploads/2019/09/Verkko-oppimisen-muotoilukirja-v-1.4.1-web.pdf>. Luettu: 12.8.2022
- Kauppalehti 2021. Fortum Oyj. Luettavissa: <https://www.kauppalehti.fi/yritykset/yritys/fortum+oyj/1463611-4>. Luettu: 26.7.2022.
- Kauhanen, J. 2010. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. WSOYpro Oy. Helsinki.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä
- Kotakorpi, A. 2021. E-learning: Mitä on verkko-oppiminen ja miten toteutetaan hyvä verkkokoulu- tus? Luettavissa: <https://www.mediamasteri.com/blog/e-learning-verkko-oppiminen>. Luettu: 1.9.2022.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Juvenes Print. Tampere.
- Laki työsopimusoikeudellisista oikeustoimista 26.1.2001/55
- Laki työturvallisuusosoikeudellisista oikeustoimista 23.8.2002/738
- Lonka, K 2014. Oivaltava oppiminen. Otava. Keuruu.
- Löow, M. 2002. Onnistunut projekti. Tietosanoma Oy. Helsinki.

- Microsoft, 2022. Mikä on Sharepoint? Luettavissa: <https://support.microsoft.com/fi-fi/office/mik%C3%A4-on-sharepoint-97b915e6-651b-43b2-827d-fb25777f446f>. Luettu: 17.10.2022.
- Pellinen, J. 2019. Työntekijälähtöinen perehdytys - motivoivampaa ja tuottavampaa tekemistä. Luettavissa: <https://www.vuolearning.com/fi/blog/hyva-perehdytys>. Luettu: 7.9.2022.
- Pelin, R. 2002. Projektihallinnan käsikirja. Otavan kirjapaino Oy. Keuruu.
- Rauste-von Wright, M., von Wright, J. & Soini, T. 2003. Oppiminen ja koulutus. Sanoma Pro. Helsinki.
- Silván, P. 12.8.2022. Training Specialist. Fortum. Haastattelu. Espoo.
- Sjöberg, M. 2022. Head of customer centricity and operational excellence. Fortum. Presentaatio Fortum Sales Academy. Helsinki.
- Suominen, R. & Nurmela, S. 2011. Verkko-opettaja. WSOYpro Oy. Helsinki.
- Tamm, S. 2020. What is the Definition of E-Learning? Luettavissa: <https://e-student.org/what-is-e-learning/#what-is-the-definition-of-e-learning>. Luettu: 1.9.2022.
- Tilastokeskus s.a. Käsitteet. Luettavissa: [https://www.stat.fi/meta/kas/verkko\\_opiskelu.html](https://www.stat.fi/meta/kas/verkko_opiskelu.html). Luettu: 1.9.2022
- Työterveyslaitos 2022. Kunnollinen perehdytys kannattaa aina. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura/kunnollinen-perehdytys-kannattaa-aina>. Luettu: 12.8.2022.
- Visma Solutions s.a. Projektinhallinta-opas. Luettavissa: <https://psa.visma.fi/materiaalit/opas-projektinhallinta/>. Luettu: 19.9.2022.

## Liitteet

### Liite 1. Työkalun käytön vastuut


## Sales Academy Roolit & vastuut (FI)

	Vastuu	Asiakasvastaava	Konsultit	Tiedotus
Fortum Sales Academy projektin perusta	Training Specialists	Head of Customer Centricity & Operational Excellence	Sales Managers	Kumppanit (ulkopuoliset) Inhouse sales (sisäinen myyntitiimi)
Työkalun (eLoomi) hallinnointi:	Training Specialist/CC Manager	Training Specialist	Campaign management specialist (CMS)	
Käyttäjähallinta: oikeiden myyjätietojen ylläpito järjestelmässä	Tiiminvetäjä (jatkuva tietojen ylläpito; lisäykset ja poistot)	Sales Manager / Account Manager	Training Specialist (tuki tarvittaessa)	Training Specialist (muutokset työkaluun)
Sisällön luonti eLoomissa	Training Specialist (vastuu materiaalin sisällöstä ja päivittämisestä), CMS vastaa materiaalin lisäämisestä eLoomiin	Training specialist (vastaa materiaalin ajantasaisuudesta ja kehityksestä)	Asiasäältä eri osa-alueiden vastuullisilta esim. markkinointi- ja tuotepäälliköiltä	Training Specialist informoi Sales Managereille, jotka informoi kumppanit?
eLoomin koulutus	Training Specialist kouluttaa Sales Managerit ja tiiminvetäjät	Sales Manager / Account Manager	Training specialist / CMS	Koulutukset (ajankohdat) sovitaan myyntipäälliköiden kanssa
Seuranta: raportit ja muistutukset	Tiiminvetäjät	Sales Managers/ Account Managerit	Training specialist / CMS	Myyntipäälliköt Tiiminvetäjät
Tukitoimenpiteet	Tiiminvetäjät	Sales Account Manager	Training Specialist/ CMS	Tiiminvetäjät Myyntipäälliköt


## Liite 2. Askeleiden lisääminen moduuliin


## Lisää askel moduuliin "1. Me olemme Fortum"

✕





**Diaesitys**  
Lisää tiedostoja helposti







**Artikkeli**  
Lisää tekstejä  
artikkelielementeillä







**Koe**  
Vahvistaminen kysymyksillä







**Video**  
Lataa tai käytä valmiita videoita







**Ladattavat tiedostot**  
Lataa tai käytä valmiesta sisällöstä







**SCORM**  
Lisää SCORM-moduulin






**Integroitu web-sivu**  
Lisää iframe-elementin mihin tahansa URL-osoitteeseen

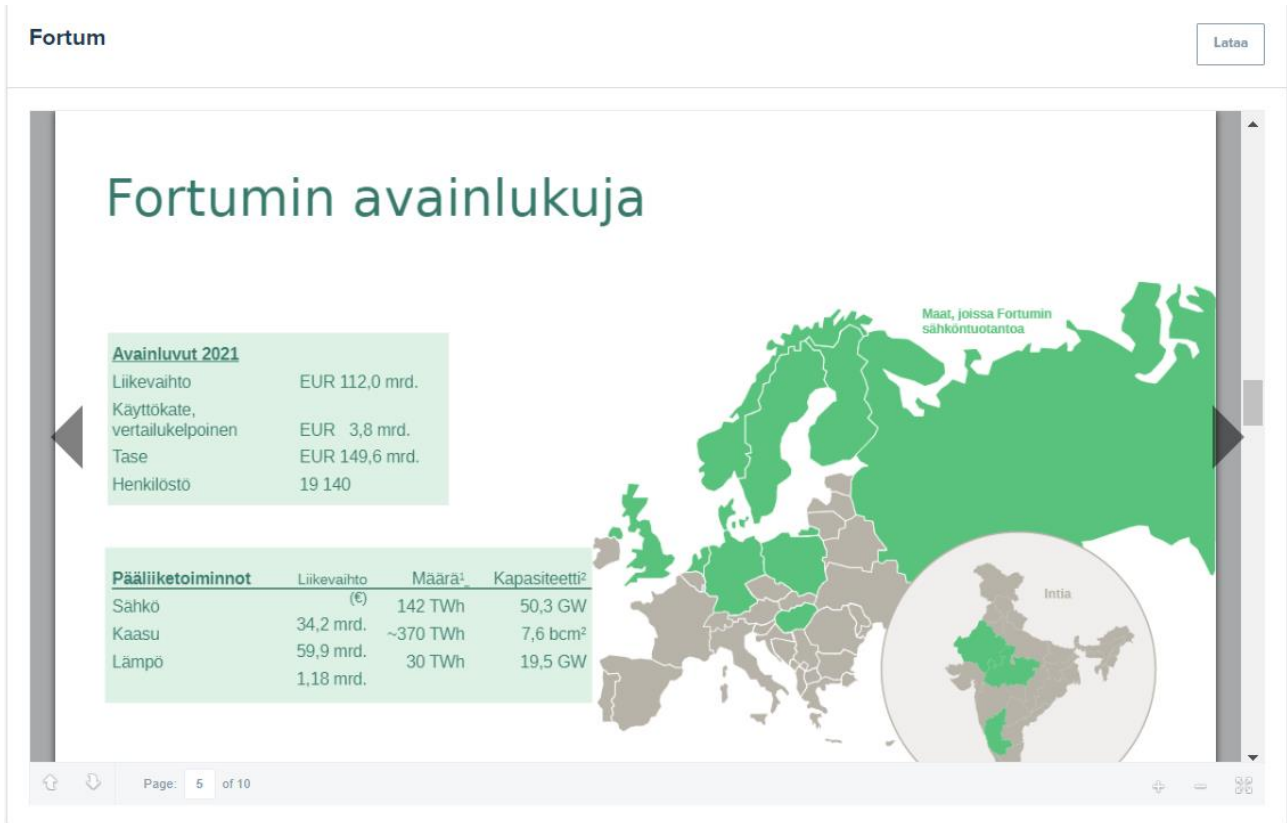




**Upota video**  
Esim. YouTube tai Vimeo




### Liite 3. Kuvien käyttö havainnollistamassa tietoa moduulissa Me olemme Fortum



#### Liite 4. Oppijaa aktivoiva kysymys

## Tehtävä













- Mieti miten arvot uteliaisuus, rehellisyys, kunnioitus ja vastuullisuus näkyvät myyntityössä?



Page: 5 of 6



## Liite 6. Moduulien listaus ja kategorioiden havainnollistaminen hallintatyökalussa

<input type="checkbox"/>	Nimi ^	Kategoria ^
<input type="checkbox"/>	VAS:it & muut edut ja palvelut B2C	 Fortum (FI)
<input type="checkbox"/>	Strømmarketet i dag	 Introduksjonsprogram
<input type="checkbox"/>	11. Yritys Online Plus	 Fortum (FI)
<input type="checkbox"/>	0. Ohje verkkokurssien suorittamiseen	 Fortum (FI)
<input type="checkbox"/>	Pro+ myyjänvaihto	 Fortum (FI)
<input type="checkbox"/>	Fortum Lompakkoturva	 Fortum (FI)
<input type="checkbox"/>	Fortum Matkavakuutus	 Fortum (FI)
<input type="checkbox"/>	Fortum Kotivakuutus	 Fortum (FI)
<input type="checkbox"/>	Trygg hverdag (v.2)	 Fortum
<input type="checkbox"/>	Etiske retningslinjer	 NorgesEnergi Kundesenter
<input type="checkbox"/>	Advisory Concept	 Fortum (FI)
<input type="checkbox"/>	Myyntipuhelun runko yritys-asiakkaille	 Fortum (FI)

## Liite 7. Esimerkki koekysymyksistä

---

### Testi

---

Kysymys 1 / 2

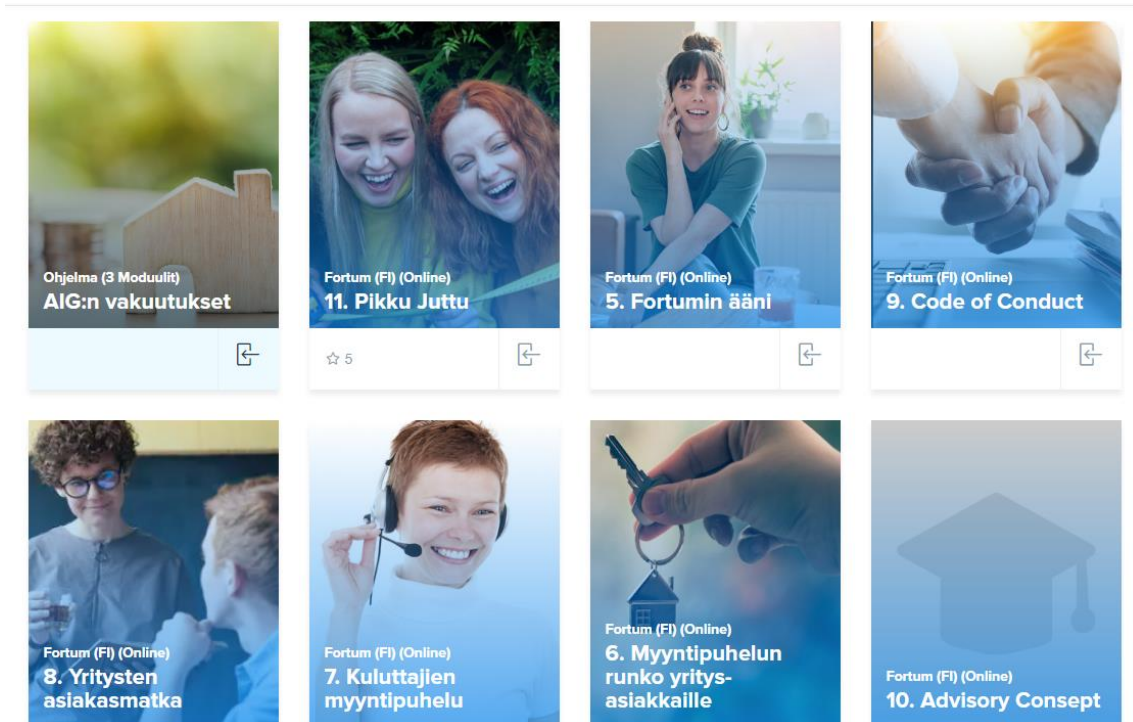
Mitkä ovat Fortumin arvot?

- Uteliaisuus
- Rohkeus
- Vastuullisuus
- Avoimuus
- Rehellisyys
- Periksiantamattomuus
- Kunnioitus

Edellinen

Seuraava

---

**Liite 8. Oppijan näkökulma ennen kaikkien yksittäisten moduulien liittämistä verkkokurssiin**

**Liite 9. Oppijan näkymä verkkokursseista, joihin hänet on liitetty**

## Liite 10. Kuluttajamyynnin koulutus -verkkokurssiin liitetyt moduulit



# Kuluttajamyynnin koulutus

Ohjelmamoduulit



Fortum (Online)  
Me olemme Fortum

☆ 4,8



Fortum (Online)  
Strategia, missio,  
arvot ja kilpailuedut

☆ 4,7



Fortum (Online)  
Sähkötuotteet

☆ 5,0



Fortum (Online)  
Sähkötuotteet  
kuluttaja-asiakkaalle

☆ 4,5

● ○ ○ ○