



Digitaalisten valintakokeiden järjestäminen

Antero Ylitalo

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2022

Tiivistelmä

Tekijä(t) Antero Ylitalo.
Tutkinto Tradenomi.
Raportin/Opinnäytetyön nimi Digitaalisten valintakokeiden järjestäminen.
Sivu- ja liitesivumäärä 72 + 1
<p>Tämä päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö kuvaa työskentelyä digitaalisten valintakokeiden järjestelyprojektissa. Työn alussa on esitelty projektia edeltävä lähtötilanne, joita seuraavat päiväkirjamerkinnät kahdeksan viikon seurantajaksoilta 18.4.–10.6.2022. Jokaisen päiväkirjaviikon jälkeen on viikkoanalyysi, jossa käsitellään seurantaviikon aikana esiin nousseita teemoja ja työtehtäviä. Opinnäytetyö päättyy pohdintaosioon.</p> <p>Päiväkirjaopinnäytetyön seurantajaksoissa kuvataan päivittäistä työskentelyä valintakokeiden järjestelyissä. Keskeisiä työtehtäviä ovat esimerkiksi erilaiset käytännön järjestelyt, eri sidosryhmien kanssa toimiminen, avustajien rekrytointi sekä valintakokeessa paikan päällä työskentely. Valintakokeisiin liittyvät työtehtävät ovat tekijän pääasiallisia työtehtäviä seurantajakson ajan. Näkökulma opinnäytetyössä on ammatillisessa kehittämisessä. Työssä käsiteltäviä keskeisiä teemoja ovat muun muassa asiakaskokemus digitaalisia ja fyysisiä elementtejä sisältävässä tapahtumassa, palvelun kehittäminen ja rekrytointi.</p> <p>Lopun pohdintaosiossa käsitellään projektin ja seurantajakson aikana opittuja asioita, esille nousseita ammatillisia teemoja ja kehitystavoitteita.</p>
Asiasanat digitaalinen valintakoe, valintakoe, asiakaskokemus, kosketuspiste, asiakaspolku

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Yrityksen ja -työympäristön esittely	1
1.2	Työtehtävissä tarvittava osaaminen	1
1.3	Tietoperusta	2
1.4	Keskeiset ammattikäsitteet.....	2
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	4
2.1	Oman nykyisen työ analysointi	4
2.2	Sidosryhmien esittely	6
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet	7
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen	9
3.1	Seurantaviikko 1.....	9
3.2	Seurantaviikko 2.....	14
3.3	Seurantaviikko 3.....	21
3.4	Seurantaviikko 4.....	27
3.5	Seurantaviikko 5.....	34
3.6	Seurantaviikko 6.....	41
3.7	Seurantaviikko 7.....	48
3.8	Seurantaviikko 8.....	56
4	Pohdinta	66
	Lähteet.....	71
	Liitteet	73
	Liite 1. Riskilista ja varautumissuunnitelma.....	73

1 Johdanto

Teen opinnäytetyön päiväkirjamuotoisena raportoimalla työstäni kahdeksan viikon ajan. Pidän päiväkirjaa päivittäisistä työtehtävistäni 18.4.–10.6.2022 välisenä aikana. Aloitan opinnäytetyön lähtötilanteen kuvauksella ja työtehtävieni analysoinnilla. Jokaisen seurantaviikon päätteeksi kirjoitan päiväkirjojen jälkeisen viikkoanalyysin ja päätän opinnäytetyöni pohdintaosioon.

1.1 Yrityksen ja -työympäristön esittely

Työskentelen järjestelmäasiantuntijana erilaisia viestinnän ja IT-alan palveluita tuottavassa pk-yrityksessä. Olemme korkeakoulujen omistama yhtiö ja yrityksemme asiakkaita ovat pääasiassa omistajamme. Tarjoamme asiakkaillemme erilaisia viestinnän ja tietotekniikan palveluita. Yrityksemme etsii jatkuvasti uusia liiketoiminnan muotoja esimerkiksi IT-alalta tai palvelumuotoilusta. Oma työurani yrityksessä alkoi vuonna 2007. Toimenkuvani on muuttunut vuosien varrella useita kertoja ja viimeiset vuodet olen työskennellyt pääasiassa helpdesk-työn ja erilaisten liiketoimintaa tukevien järjestelmien kehityksen parissa.

Kuulun yrityksemme kehitystiimiin ja osallistun erilaisiin talon sisäisiin ja myös asiakkaille toteutettaviin projekteihin. Opinnäytetyön seurantajakson ajan osallistun korkeakoulun digitaalisten valintakokeiden järjestelyprojektiin, joka tulee olemaan kevään ajan pääasiallinen työtehtäväni.

Toimin yrityksemme projektivastaavana ja asiakkaamme on valintakokeen järjestävän korkeakoulun hakijapalvelut, joka on myös projektin omistaja. Työskentelen asiakkaan kanssa yhteistyössä niin sanottuna koejärjestelyiden suunnitteluresurssina. Tehtäviäni ovat muun muassa kokeiden avustajien rekrytointi yhdessä yrityksemme oman tiimin kanssa, työvuorojen suunnittelu ja tukitehtäviin perehdyttäminen. Lisäksi vastaan kevään aikana yhden valintakoepaikan käytännön järjestelyistä yhdessä asiakkaamme kanssa. Tähän liittyy esimerkiksi koepaikan IT-infran toiminnan varmistaminen, verkko- ja järjestelmätestausta, erilaisia laitetoimituksia ja koetilojen valmistelua koetilannetta varten. Tulen työskentelemään myös paikan päällä kokeessa ja valvon, että tapahtuma etenee suunnitelman mukaisesti ja olen valmiudessa reagoimaan verkossa tai koejärjestelmässä ilmeneviin ongelmiin. Perehdyn jo projektin alkuvaiheessa käytössä olevan valintakoejärjestelmän toimintaan.

1.2 Työtehtävissä tarvittava osaaminen

Tarvitsen työssäni perustason IT-ymmärrystä. IT-infrastruktuurin, ohjelmistojen toimintaperiaatteiden ja kokonaiskuvan hallitsemisesta on etua tehtävissäni. Kokemus erilaisten ohjelmistojen käyttöönotoista ja kehittämisestä ovat etu tehtävissäni. Kommunikoin eri tahojen IT-asiantuntijoiden kanssa, joiden tehtävänä on valmistaa koetila digitaalisia valintakokeita varten esimerkiksi

tarvittavien verkkojen ja suojausten osalta. Varmistan, että koetilanteen edellyttämä toimintaympäristö valmistellaan aikataulussa ja että kaikki sidosryhmät tulevat työskentelemään sujuvan valintakokeen toteuttamisen eteen. Keskeinen osa työtäni on myös kommunikointi useiden eri sidosryhmien kanssa. Hyvät viestintätaidot ovat edellytys tehtävässä toimimiseen.

En ole aiemmin työskennellyt rekrytoinnin parissa, joten se onkin nykyisissä tehtävissäni yksi kehitystavoitteistani. Toteutamme rekrytointiprosessin, jossa haetaan avustajia työskentelemään koetilanteessa niin valvonta- kuin IT-lähitukitehtävissä. Erityisesti haluan saada ymmärrystä koko rekrytointiprosessista ja esimerkiksi hakijoiden valitsemisperusteita ja tehtäviin sopivuuden kartoittamisesta. Tavoitteenani on myös oppia lisää IT-infrastruktuurista ja miten sen käyttöönotto, testaaminen ja ylläpito toteutetaan esimerkiksi juuri valintakoetiloissa ja -tilaisuuksissa. Lisäksi toivon ammatillista kehittymistä tulevan etenkin siinä, miten digitaalisen valintakokeen ympärille rakennettu tapahtuma saadaan toteutettua sujuvasti ja millaisia kaikkia asioita siinä tulee huomioida. Projektitoiminnassa kehittyminen on yksi kehitystavoitteistani.

1.3 Tietoperusta

Työhöni kuuluu tällä hetkellä varsin erilaisia aihealueita ja erilaisia tehtäviä. Olenkin valinnut työtehtävieni tietoperustaksi muutaman eri alojen teoksen. Marjatta Jaben kirjassa *Erilaisten ihmisten johtaminen*, käsitellään paljon ihmisten ja tiimien erilaisia rooleja. Vaikka kyseessä on nimenomaan johtamiseen keskittyvä kirja, on sen sisältö suoraan sovellettavissa esimerkiksi rekrytointeihin ja valintakoetilaisuuteen työskentelemiseen. Hyvä perusteos projektitoimintaan ja siihen kuuluviin osa-alueisiin on Mikko Mäntynevan kirja *Hallittu projekti – jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen*. Kirjassa on käsitelty selkeästi perustasolla esimerkiksi viestintään ja projektin seurantaan liittyviä asioita.

IT-alalta hyvä perusteos infrastruktuuriin on *Cisco Switching, Routing, and Wireless Essentials Companion Guide*. Tämän kirjan avulla voi varmistaa oman ymmärryksensä verkkojen rakenteesta ja toiminnasta, joka päälle digitaalisten valintakokeiden onnistuminen rakentuu.

1.4 Keskeiset ammattikäsitteet

Digitaalinen valintakoe

Hakijan omalla kannettavalla tietokoneella tehtävä valintakoe

Valintakoejärjestelmä

Digitaalinen palvelu, jossa valintakoe suoritetaan

Asiakaskokemus

Kaikki asiakkaan ja yrityksen väliset kohtaamiset

Rekrytointijärjestelmä

Työkalu rekrytointiprosessin toteuttamiseen ja hallintaan

Valintakoevalvoja

Valintakoetta valvova ja hakijoita ohjaava avustaja

IT-lähtö

Paikanpäälle saapuva tietotekninen tukihenkilö

Asiakkaan kosketuspiste

Kaikki asiakkaan kohtaamiset ja vuorovaikutustilanteet palvelua tuottavan tahon kanssa

2 Lähtötilanteen kuvaus

Kuvailen tässä kappaleessa päiväkirjan seuranta-ajan keskeisimmät työtehtävät ja työympäristöni. Lisäksi kuvailen aiempaa työkokemustani ja miten jo omaksumani taidot ja kokemus auttavat nykyisissä tehtävissäni. Analysoin omaa osaamistasoani suhteessa työhöni ja siihen kuuluviin tehtäviin ja käyn läpi uusia asioita, joita minun tulisi omaksua työssäni. Lisäksi kuvailen työni tärkeimmät sidosryhmät rooleineen sekä erilaiset vuorovaikutustilanteet ja niihin liittyvät haasteet ja kehitysoitteet.

2.1 Oman nykyisen työ analysointi

Tällä hetkellä pääasiallinen työtehtäväni on siis digitaalisten valintakokeiden järjestelyihin osallistuminen ja projekti työllistää minut kuluvan vuoden loppupalvesta aina kesäkuuhun saakka. Valintakoeprojekti työllistää minut pääasiallisesti, mutta kuulun lisäksi yrityksemme kehitystiimiin ja olen siten mukana erilaisissa kehitysprojekteissa. Valintakoejärjestelyjen lisäksi kevään 2022 työtehtäväni tulevat liittyvään esimerkiksi jo lanseeratun verkkokaupan testaamiseen ja ylläpitoon. Olemme myös käynnistämässä asiakkaalle tehtävän tietojärjestelmän ylläpitoprojektia, joka on tällä hetkellä vasta kartoitusvaiheessa.

Työtehtäväni valintakoeprojektissa vaatii perustason ymmärrystä IT-infrastruktuurista ja tehtäväni on hallita kokonaiskuva ja varmistaa, että sidosryhmien asiantuntijat tekevät vaadittuja asioita oikeassa aikataulussa. Apunani on kokeet järjestävän korkeakoulun IT-osasto, joka antaa tarvittaessa teknistä tukea valintakoepaikan omille asiantuntijoille. Valintakokeessa vaadittavasta infrastruktuurista on olemassa melko tarkka ohjeistus, jonka toteutumisesta tulee huolehtia. Tehtävässäni minun tulee hallita myös käytettävä valintakoejärjestelmä ja tulen työskentelemään kyseisen ohjelmiston kanssa ennen valintakokeita ja niiden aikana. Minulla on useiden vuosien kokemus järjestelmäasiantuntijan työstä ja ohjelmistoihin perehtymisen, kokonaisuuden hallinta, asiakasnäkökulman ymmärtämisen ja muiden käyttäjien tukemisen pitäisi olla minulle varsin vaivatonta. IT-infrastruktuurin ymmärrystä olen hankkinut nykyisissä opinnoissani Haaga-Heliassa ja hallitsen esimerkiksi tietoverkkojen perusteet, ja alan termistö on minulle tuttua. Ymmärrykseni IT-infrastruktuurista tulee varmasti lisääntymään valintakoeprojektissa. Tällä hetkellä koen osaamiseni olevan jossain aloittelevan toimijan ja taitavan suoriutujan välissä.

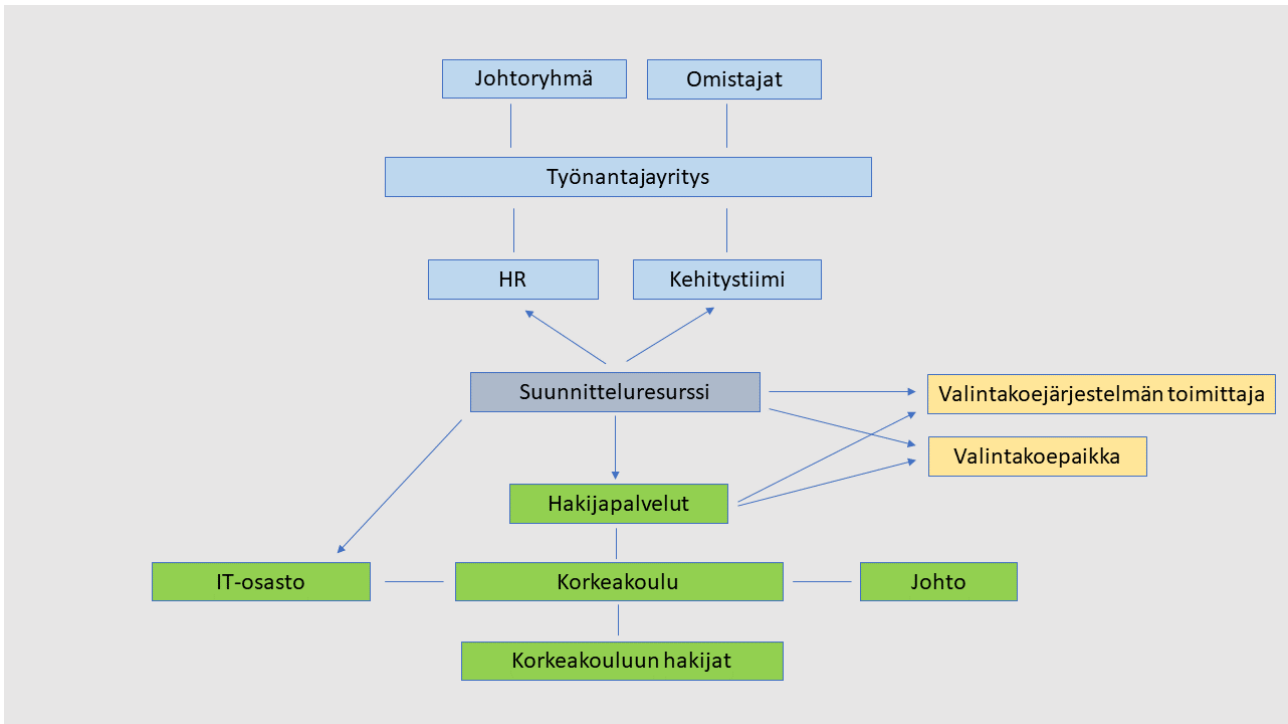
Minulla on aiempi ammattikorkeakoulututkinto tekniikan alalta. Olen työurallani ollut mukana erilaisissa yrityksen sisäisissä järjestelmien käyttöönottoprojekteissa ja myös asiakkaille toteutettavissa projekteissa. Esimerkiksi eri sidosryhmien kanssa työskentely, projektit ja palaverikäytännöt ovat minulle tuttuja ja yleisesti työelämässä toimiminen on minulle rutiininomaista. Aiempi työkokemukseni auttaa ehdottomasti nykyisissä työtehtävissä, mutta nyt käynnissä oleva projekti sisältää

useita tehtäviä, joista minulla ei ole aiempaa kokemusta. Esimerkiksi rekrytoinnissa en ole ollut aiemmin mukana ja se on minulle tehtävänä uusi. Käynnistetty rekrytointi on yritetty tehdä mahdollisimman kevyeksi, sillä samalla kertaa tullaan valitsemaan jopa kymmeniä henkilöitä työskentelemään valintakokeiden aikana. Hakijoiden valinta tulee kuitenkin tehdä perusteellisesti ja pyrkimyksenä on löytää sopivimmat henkilöt haluttuihin tehtäviin. Rekrytoinnissa saan kuitenkin tukea yritykseni omalta tiimiltä sekä asiakkaalta, mutta tässä tehtävässä koen olevani ammatillisen kehittymisen alkupäässä. Rekrytointiin liittyvät asiat tulevat varmasti olemaan yksi merkittävä osa päiväkirjamerkintöjä.

Valintakoetilaisuudessa työskenteleminen, avustajien ohjaaminen ja tilaisuuden sujuvuudesta vastaaminen on myös minulle uutta, ja tässä koen myös olevani ammatillisen kehittymisen alkupäässä. Valintakokeen toteuttamiseen liittyy runsaasti erilaisia yksityiskohtia ja useita toimijoita, joten kokonaisuuden hallinta aikatauluineen tulee tuottamaan haasteita. Valintakokeen järjestämiseen vaaditaan useita toimijoita ja lukemattomia ihmisiä, joten viestintä isoille massoille ja kaikkien muuttujien hallinta on varmasti vaikeaa. Työtehtäväni edellyttävät myös varsin nopeaa reagoitua asioihin, sillä aikataulu tässä projektissa on ehdoton. Tulen varmasti oppimaan paljon ison kokonaisuuden hallinnasta ja myös teknisesti IT-infrastruktuurista ja sen toiminnasta. Uskon, että tulen kehittymään projektista keräämäni työkokemuksen pohjalta vastaavanlaisien kokonaisuuksien hallinnassa. Projektin keskiössä on lopulta digitaalista valintakoetta suorittava hakija ja käytettävä ohjelmisto. Tämä ympärille rakentuu useita toimijoita, joiden tehtävänä on varmistaa koetilanteen sujuva eteneminen. Esimerkiksi kokeessa työskentelevillä IT-tukihenkilöillä ja kokeen suorittajilla tulee olemaan omanlaisensa kokemus koetilanteen sujuvuudesta.

Oma osaamiseni suhteessa työtehtävieni osaamisvaatimuksiin vaihtelee siis melko paljon. Koen olevani kokenut järjestelmäasiantuntija, sillä olen työskennellyt tehtävässä useita vuosia ja olen ollut tekemisissä eri alojen ohjelmistojen kanssa. Minulle on kertynyt myös ymmärrystä käyttäjäkokemuksesta, jota voi soveltaa sekä kokeen tekijän, että koetilanteessa työskentelevien näkökulmasta. Nykyiseen tehtävääni kuuluu kuitenkin tuttujen osien lisäksi niin paljon uusia omaksuttavia asioita, että koen olevani jossain aloittelijan ja taitavan toimijan välimaastossa. Pystyn hahmottamaan isoja kokonaisuuksia ja minulla on jokseenkin monipuolinen työkokemus, joten uskon omaksuvani minulle kuuluvat uudetkin tehtävät. Uskon myös, että olen yhteistyökykyinen työntekijä, mikä auttaa uusien asioiden parissa ja asiakkaan kanssa työskentelemistä. Vaikka tulevia tehtäviäni onkin listattu, niin monet niistä tarkentuvat vasta ajan kuluessa ja niitä voi olla hankala ennakoita.

2.2 Sidosryhmien esittely



Kuva 1, sidosryhmät

Kuvassa 1 on esitetty työhöni ja asemaani liittyvät keskeisimmät sidosryhmät. Kuulun työnantajayritykseni kehitystiimiin ja kaikki tämänhetkiset työni liittyvät kehitystiimin projekteihin. Tähän tiimiin kuuluvat myös muut valintakoeprojektiin yrityksestämme osallistuvat henkilöt. Projektin etenemistä seurataan tiimin sisällä ja oma esimieheni on tiiminvetäjä. Työni kannalta keskeinen sidosryhmä on myös HR-tiimi, joka tarjoaa käyttöön esimerkiksi rekrytointien hallinnassa käytetyn ohjelmiston. HR auttaa myös tarvittaessa rekrytointiin liittyvissä kysymyksissä. Yrityksemme keskeisiin sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat myös johto ja omistajat. Tärkein sidosryhmä on kuitenkin kehitystiimi, jonka jäsenet tarvittaessa osallistuvat projektiin.

Koska työskentelen niin sanottuna suunnitteluresurssina asiakkaalle, ovat heihin liittyvät sidosryhmä myös keskeisiä työssäni ja asemassani. Oman työskentelyn kannalta keskeisiä sidosryhmiä löytyykin siis sekä oman työnantajani että asiakkaamme näkökulmasta. Työskentelen suoraan korkeakoulun hakijapalveluille ja keskeiset sidosryhmät kannaltani ovat IT-osasto, rekrytoitavat valintakoeavustajat ja valintakoepaikan edustajat. Lisäksi korkeakouluun hakijat ovat yksi keskeinen sidosryhmä sekä valintakoejärjestelmän toimittaja. Omassa työssäni tulen olemaan yhteydessä kaikkien keskeisten sidosryhmien kanssa ja heidän toiminnallaan on keskeinen rooli onnistuneissa koejärjestelyissä. Korkeakoulun hakijapalvelut, joille työskentelen, on minulle tärkein sidosryhmä

asiakkaan puolelta. Hakijapalveluilla on varsinainen sisältöosaaminen valintakokeiden järjestämisestä ja kaikista siihen liittyvistä käytänteistä.

Yritykseni ja asiakkaamme sidosryhmät voidaan laajemmin katsottuna olevan osittain myös samat, sillä tarjoamme palvelua omistajillemme. Korkeakoulun sidosryhmiin voi laskea esimerkiksi yritys- ja tiedemaailman, jotka odottavat koululta innovointia, tutkimusta ja tutkinnon suorittaneita työntekijöitä. Yrityksemme tehtävä on tukea korkeakoulua näiden tavoitteiden saavuttamisessa. Korkeakoulun hakijat ovat lopulta se sidosryhmä, joiden palvelemiseen valintakokeiden järjestämisessä tähdätään.

2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Toimin valintakokeiden järjestelyprojektissa yrityksemme projektivastaavana, joten tehtäväni on varmistaa tiedonkulku niin yrityksemme sisällä kuin myös meiltä asiakkaalle. Nyt käynnissä olevaan projektiin osallistuu yrityksestämme tällä hetkellä lisäksi kaksi henkilöä, joista toinen on oma lähiesimieheni. Osallistujien työpanokset vaihtelevat työtilanteiden mukaan. Seuraamme projektin etenemistä yrityksemme viikoittaisessa kehitystiimin seurantapalaverissa ja käymme läpi tehdyt ja tulevat työtehtävät ja mahdollisen avun tarpeet. Keskustelemme projektista ja siihen kuuluvista työtehtävistä lisäksi aina tarpeen mukaan. Keskustelut ja tapaamiset käydään tällä hetkellä pääosin Teamsin välityksellä. Etänä työskenteleminen vaikeuttaa sisäistä kommunikointia jonkin verran ja välillä olisi luontevampaa vaihtaa muutama sana ohimennen kasvokkain. Yhteisten tapaamisaikojen löytäminen, työkaverien saavutettavuus ja pääosin yksin työskenteleminen aiheuttavat jonkin verran haasteita ja siirryinkin lähitulevaisuudessa mahdollisesti ainakin osittain lähitöihin.

Asiakkaamme kanssa kommunikoimme valintakokeisiin liittyvistä asioista pääasiassa sähköpostin välityksellä. Osallistun myös heidän viikoittaiseen seurantapalaveriinsa, joka käydään Teamsilla. Paikalla on koko asiakkaan työryhmä ja käsiteltäviä asioita voi ehdottaa etukäteen. Asiakkaan puolelta järjestelyprojektissa työskentelee noin kymmenen henkeä eri vastuualueilta ja heidän työskentelytapansa on hierarkialtaan hyvin matalaa ja yhteistyöhenkistä. Yhteistyö ja yhteydenpito asiakkaan työntekijöiden kanssa tulee luonnollisesti tiivistymään valintakokeiden lähestyessä ja tarvitsen työtehtävissäni heidän varsinaista sisältöosaamistansa, joka on edellytys valintakokeiden järjestämiselle.

Digitaalisten valintakokeiden järjestämiseen liittyy paljon IT-infran tuottamista ja valintakoetilaan liittyvää valmistelua, joten joudun olemaan paljon yhteydessä yhteistyökumppaneihin ja jonkin verran tulee myös henkilökohtaisia tapaamisia. Valintakoejärjestelmän palveluntarjoaja järjestää kevään aikana myös muutamia Zoom-yhteydellä toteutettuja koulutuksia ohjelmistonsa käyttöön.

Valintakoetilaisuudessa työskentelee useita ihmisiä, joiden kanssa kommunikointi tulee olemaan keskeisessä roolissa itse tilaisuudessa ja sitä edeltävissä koulutuksissa. Koen etukäteen erityisen haastaviksi esimerkiksi tilanteet, joissa kesken koetapahtuman tulee jotain odottamattomia vastoinkäymisiä tai ongelmatilanteita. Valintakokeita edeltävä rekrytointi aiheuttaa myös monenlaisia viestinnällisiä haasteita, kun kyseessä on iso henkilömäärä, jolle pitäisi viestiä rekrytointiin kuuluvista asioista. Tulen myös kohtaamaan varsin lyhyessä ajassa ison määrän minulle ennestään tuntemattomia ihmisiä, joiden kanssa tulisi tehdä yhteistyötä yhteisen päämäärän eteen.

3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

Tämä kappale sisältää kahdeksan viikon seurantajakson aikana pitämäni päiväkirjamerkinnot. Kuvailen päiväkirjassa keskeisiä työtehtäviäni, niistä suoriutumista ja työpäivien kulkua. Päätän jokaisen seurantaviikon viikkoanalyysiin, jossa käsittelen työssäni esiin nousseita teemoja.

3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 18.4.2022

Maanantai oli pääsiäisen vuoksi vapaapäivä.

Tiistai 19.4.2022

Edellinen työviikko oli melko kiireinen ja rönsyilevä, joten suunnitelmani oli tarkistaa työpäivän alussa, että kaikki olennaiset tehtävät on tullut varmasti hoidettua ja että oma työlistani on ajan tasalla. Sähköpostia tuli edellisen viikon lopussa melko paljon liittyen esimerkiksi valintakoejärjestelyihin ja suunnitelmana on nyt lukea ne kaikki ajatuksella läpi, kun työviikon alussa on hieman seesteisempi hetki.

Tälle päivälle kalenterissa on yksi merkintä eli yrityksemme kehitystiimin viikkopalaveri. Lähes kaikki työtehtäväni liittyvät kehitystiimin toimintaan, joten palaveri on melko olennainen osa työtäni. Lisäksi työviikko on poikkeuksellisesti mukava aloittaa tällä palaverilla ja saada kollegat samaan tapaamiseen, sillä välillä yhteisen ajan löytäminen kalentereista on haastavaa. Palaverissa käydään läpi tällä hetkellä käynnissä olevia projekteja ja suunnitellaan tulevia työtehtäviä. Valintakoejärjestelyt tulee olemaan yksi käsiteltävä asia. Iltapäivä on tarkoitus käyttää valintakoejärjestelyihin liittyviin rekrytointeihin, jotka ovat olleen käynnissä jo jonkun aikaa.

Aamupäivä olikin odotusten mukaan rauhallinen ja ehdin perata sähköpostit läpi. Asiaa oli paljon valintakoetiloihin liittyen ja päivitin itselleni ajankohtaisen tilanteen ja tein joitain koostedokumentteja aiheeseen liittyen. Valintakokeessa käytettävä lopullinen tilakokonaisuus tulee vaikuttamaan suoraan kokeessa työskentelevien avustajien määrään, heidän työskentelyynsä ja myös valintakoejärjestelmän käyttöön. Kokonaiskuva alkaa hiljalleen saavuttaa lopullisen muotonsa ja valmisteluja voidaan viedä eteenpäin, esimerkiksi lopullisen avustajien rekrytoinnin ja valintakokeen käytäntöjen suhteen.

Kehitystiimin palaverissa kävimme läpi muun muassa käynnissä olevaa valintakoeprojektia ja siihen liittyviä ajankohtaisia asioita. Suunnittelimme muun muassa omien resurssiemme käyttöä valintakokeiden IT-lähtökäytännössä tiiminvetäjien osalta ja miten käynnissä olevissa rekrytoinneissa otettaisiin loppukiri.

Työpäivä oli jokseenkin odotusten mukainen. Konkreettisia työtehtäviä oli lopulta melko vähän, mutta jotain suuntaviivoja tulevasta saatiin päätettyä ja järjestelyt etenivät taas askeleen. Olin suunnitellut käyttäväni päiväni pääasiassa tilannetietojen päivittämiseen ja siihen iso osa päivästä kului. Iltapäivällä ohjeistin vielä erästä kollegaa avustamaan minua lähituen rekrytoinneissa ja aiempien vuosien työntekijöiden kontaktoimisessa, ja hän ottikin asian hoitaakseen.

Keskiviikko 20.4.

Suunnittelin käyttäväni ainakin aamupäivänä rekrytointiin liittyviin asioihin, ja tarkoituksena oli alkaa käymään saapuneita hakemuksia läpi. Ehdin silmällä hakemuksia jonkin verran käyttämässämme rekrytointijärjestelmässä ja ajatuksena oli luoda nopea yleiskuva tilanteesta. Hahmottelin millä painotuksilla hakemuksia käsitellään ja miten ne saataisiin käytyä tehokkaasti läpi. Muuttujia tulee olemaan melko paljon, liittyen päivämääriin, IT-taitoihin, työkokemukseen ja kielitaitoon. Tarkoituksena ei ole haastatella hakijoita henkilökohtaisesti, vaan hakemus itsessään on jo esivalinta ja kohdistettu tietyille halutulle ryhmälle. Kävimme vielä uudelleen kollegan kanssa läpi yhteydenottoa vanhoihin työntekijöihin ja asiaa saatiinkin hoidettua. Haluamme ehdottomasti hyödyntää aiempien vuosien kokemuksen valintakokeissa työskentelemisessä ja saimmekin jo saman päivän aikana uusia toivottuja hakemuksia.

Valintakokeissa tarvittavasta IT-tuesta on alustavat määrät tiedossa, mutta käytössä olevien koetilojen varmistuessa lopulliset määrät voidaan lyödä lukkoon. Kävin läpi aikatauluja ja tein joitain alustavia laskelmia tarpeesta tulevaa työvuorojen suunnittelua varten ja selvittelin hakijapalveluilta vielä joitain tiloihin liittyviä yksityiskohtia.

Iltapäivällä valmistauduin vielä hetken seuraavana päivänä olevaan viikkopalaveriin ja laitoin ylös omia kysymyksiäni ja lisäsin aiheen käsiteltävien asioiden listaan. Yhteydenpitoa valintakoetilan IT-osastoon ja hakijapalveluihin oli jonkin verran ja iltapäivä täyttyi sähköpostien lähettelystä. Lisäksi iltapäivällä oli yrityksemme HR-asioihin liittyvä palaveri, jossa käsiteltiin tulossa olevia projekteja ja niiden resursointia. Päivä oli lopulta melko työntäyteinen ja aika kului nopeasti. Rekrytointeja saatiin konkreettisesti edistettyä ja jatkotoimia hieman suunniteltua. Projekti on tällä hetkellä sellaisessa tilanteessa, että kysymyksiä on ehkä enemmän kuin vastauksia ja työhön liittyy paljon selvittelyä. Keskeneräiset ja selvityksessä olevat asiat estävät vielä joidenkin asioiden tekemisen, mutta ne ratkeavat toivottavasti pian ja konkreettisia valmisteluja voidaan tehdä yhä enemmän.

Torstai 21.4.

Käytin aamupäivän rekrytoitavien avustajien hakemusten käsittelyyn. Olin edellisenä päivänä silmäillyt läpi hakemuksia ja miettinyt erilaisia painotuksia, joilla hakemuksia lopulta käsiteltäisiin. Varsinaiseen työhön ryhtyessäni huomasin tehtävän yllättävän haastavaksi. Aiempaa kokemusta

aiheesta minulla ei ole, joten kymmenien hakemusten käsittely tuntui alussa jokseenkin ylivoimaiselta. Hetken kuluttua tehtävän kuitenkin alkoi sujumaan, kun pitäydyin luomissani painotuksissa. Hakijat ovat täyttäneet hakulomakkeen, jossa on ns. rasti ruutuun kohtia ja vapaan sanan kenttiä. Opin nopeasti katsomaan tietyt vastaukset, jonka pohjalta käsittely helpottui. Painotuksia olivat muun muassa hakijan käytettävyys koejakson aikana, kielitaito ja aiempi kokemus tietyissä tehtävissä. Tältä pohjalta hakemuksia oli helppo lajitella ja lopuksi lukea niin sanotut vapaan sanan osiot ja tehdä vielä lopullinen lajittelu.

Päivällä kalenterissa oli hakijapalveluiden Teams-viikkopalaveri, jossa käytiin läpi järjestelyyn liittyviä ajankohtaisia asioita ja tulevia tehtäviä. Jälleen kerran tuli huomattua, että valintakokeiden järjestämiseen liittyy suunnaton määrä erilaisia pieneltä tuntuvia yksityiskohtia, joilla voi kuitenkin olla suuri merkitys kokeeseen osallistujan kannalta. Lisäksi ajankohtainen pandemia ja päivittyvät käytännöt ja suositukset tuovat oman haasteensa valmisteluihin. Isojen ihmismäärien on tarkoitus koontua samoihin tiloihin ja suhtautuminen pandemiaan vaihtelee myös paljon ihmisten välillä.

Loppupäivän käytin avustajien alustavien työvuorolistojen valmisteluun ja laskeskelin tilakohtaisia avustajien määriä IT-lähituen osalta. Vastailin myös sekalaisiin sähköposteihin pääosin koejärjestelyihin liittyen. Jälleen kerran päivä kului nopeasti, kuten koko työviikkokin. Asioita odottaa vielä varmistusta, mutta aika paljon sain tehtyä työpäivän aikana valmisteluja edistäviä tehtäviä ja myös ennakoitua tulevia tehtäviämme.

Perjantai 22.4.

Jatkoin aamulla valintakokeessa työskentelevien tarkempaa resursointia ja tarpeitamme. Laskeskelin vielä uudelleen tämänhetkisen tiedon ja hakijamäärien pohjalta, kuinka paljon eri kokeisiin tarvitaan työvoimaa. Tilojen ja koejärjestelyjen yksityiskohdat vaativat vielä edelleen hieman selvittelyä ja ne määrittävät lopullisen resursoinnin. Sovin seuraavan viikon alkuun hakijapalveluiden edustajan kanssa palaverin, jossa käymme asian läpi ja lopulliset yksityiskohdat toivottavasti selviävät silloin.

Päivällä kävimme kollegan kanssa läpi rekrytointeja ja käyttämäämme järjestelmää. Ohjeistin hänelle hakemusten käsittelyä ja kävimme läpi aiemmin hyödyntämiäni painotuksia hakijoiden lajitteluun. Kollegani ehti päivän aikana käydä melko paljon hakemuksia läpi ja työ näytti sujuvan. Positiivinen ongelma oli, että IT-tukitehtäviin oli suuri määrä hyviä hakemuksia ja monet hakijat osasivat korostaa IT-taitojen lisäksi myös muita ominaisuuksia, kuten hyvän kommunikaation ja ryhmätyötaitojen merkitystä.

Suurin osa tästäkin työpäivästä kului rekrytointien ja resursoinnin parissa. Seuraavalla viikolla voimme toivottavasti tehdä lopulliset valinnat ja ilmoittaa hakijoille lopputuloksista. Rekrytointi on

vielä auki ja saatamme vielä tarvita joihinkin tehtäviin lisää hakijoita, joten alkuvuikosta saattaa olla vielä tarvetta haun mainostamiseen joillekin sidosryhmillemme. Loppupäivän perjantaista käytin valintakoejärjestelmään perehtymiseen ja kävin läpi siihen liittyvää koulutusmateriaalia. Järjestelmä itsessään vaikuttaa melko helppokäyttöiseltä ja selkeältä, mutta varsinaisessa koetilanteessa siellä tulee olemaan paljon erilaista kokeisiin liittyvää tietoa ja resursseja, joka aiheuttaa omat haasteensa käytettävyydessä.

Viikkoanalyysi

Viikon tärkein teema oli käynnissä oleva rekrytointi, jonka parissa tulikin työskenneltä melko paljon ja käytännössä joka päivä. Haasteita aiheutti se, että vaikka työtehtävät ovatkin selvillä, on tuleva työympäristö vielä jonkin verran kesken ja sen vuoksi lopullisten rekrytointien määrä esimerkiksi ei ollut vielä täysin tarkka. Tarkempien työvuorosunnitelmien tekeminen on vielä tässä vaiheessa haasteellista, vaikka niitäkin on jo hieman pohjustettu tulevia kiireitä ennakoiden. Tehtäviin rekrytoitavia on lisäksi kymmeniä, joten käsiteltävänä oli myös iso määrä hakemuksia. Sain tehtävään onneksi apua kollegaltani, jolla on myös itse kokemusta haussa olevista tehtävistä sekä työhistoriaa eri tasojen IT-tukitehtävistä. Koska minulla ei ollut aiempaa kokemusta rekrytoinnista, oli kollegan opastaminen avukseni myös alkuun hieman haastavaa, sillä olin itsekin tehtävästä hieman epävarma. Työ kuitenkin alkoi sujumaan ja tarvittaessa voimme katsoa joitain hakemuksia yhdessä, mikäli jompikumpi meistä on esimerkiksi tietystä hakijasta epävarma.

Rekrytointiprosessi on hakijan näkökulmasta tehty varsin kevyeksi. Tehtäviin haetaan web-lomakkeilla, jotka olen tehnyt rekrytointijärjestelmässämme. Hakemus sisältää kyllä tai ei-valintoja, monivalintakysymyksiä ja muutaman vapaan sanan kentän. Hakija pakotetaan ottamaan tiettyihin asioihin kantaa, jotka käsittelevät muun muassa tietynlaista työkokemusta, kielitaitoa ja hakijan käytävissä oloa tietynä ajanjaksona. Näin saamme automaattisesti vastaukset tiettyihin haluamiimme asioihin. Lisäksi hakija kertoo vielä tarkemmin itsestään ja sopivuudestaan tehtäviin vapaan sanan osioissa. Hakijoita ei erikseen haastatella, joten lopullinen päätös on tehtävä osittain vapaan sanan hakemuksen ja yleiskuvan pohjalta. Vaikka tarjolla onkin niin sanotusti keikkaluontoinen työ, tehdään sitä melko intensiivinen ajanjakso ja isossa ryhmässä. Ryhmädynamiikan ja tiimityön merkitys on iso tällaisessa toimintaympäristössä, mutta näiden ominaisuuksien löytäminen hakijoista voi tämän kaltaisessa rekrytoinnissa olla haastavaa.

Tiimissä työskennellessä ihmisillä on sekä tiimi- että tehtävärooli ja työntekijän valinta yleensä suoritetaan tehtäväroolin pohjalta. Tällöin hakijan luonnetta ja yhteistyöhön soveltuvuutta ei huomioida. (Jabe 2017, 86). Mahdollinen riski tekemissämme valinnoissa voikin esimerkiksi olla se, että painottaisimme liian helposti nimenomaan hakijoiden tehtäväroolia. Ymmärränkin nyt ehkä paremmin sen seikan, että etenkin IT-alalla on helppo mennä tähän harhaan, sillä tekninen osaaminen ja

vaatimukset korostuvat helposti uusien työntekijöiden haettaessa. Samaan harhaan on vastaavasti helppo mennä myös työnhakijana. Vaikka emme edellytä IT-lähtöisen tehtävän syvää IT-osaamista, on hakijoiden kuitenkin pystyttävä osoittamaan pätevyytensä jollain tasolla. Ryhmässä toimimisen kykyjä voimme hakijoilta arvioida esimerkiksi tietynlaisesta työkokemuksesta, harrastuksista ja luottamustoimista. Nämä seikat tulevat pääasiassa esille vapaassa sanassa ja onnekkaimmessa joukossa oli paljon hyviä hakemuksia, joissa hakijat olivat osanneet perustella sopivuuttaan tehtävään varsin hyvin. Olimme lähestyneet erikseen myös aiemmin tehtävissä työskennelleitä ja moni heistä hakikin myös tällä kertaa tehtävään. Hyvästä kontaktiverkostosta on ehdottomasti apua rekrytoinneissa ja etenkin haettaessa tekijöitä keikkaluontoiseen tai lyhytkestoiseen työtehtävään.

Työhaakemusten käsittely tuntui aluksi melko ylivoimaiselta urakalta ja aloittaminen oli hieman hankalaa. Tämä johtui suoraan siitä, että minulla ei ole aiempaa kokemusta vastaavanlaisista työtehtävistä. En myöskään ole saanut kovinkaan paljon ennakoapua asiaan. Oli kuitenkin hienoa huomata, että alussa luomani valintaperusteiden painotukset tuntuivat toimivan ja luovan raamit haakemusten käsittelylle. Ilman näitä tehtäviä olisi ollut todella hankalaa, mutta nyt pelkällä haakemusten silmäilyllä sai hahmotettua kokonais kuvan tilanteesta. Rekrytointijärjestelmä tuottaa lisäksi haakemukset nähtävälle tietyssä vakioidussa formaatissa ja niiden hallinta ilman järjestelmää olisikin melkoista kaaosta. Järjestelmän avulla kaikki rekrytointiin liittyvä on helposti saavutettavissa ja haakemuksia voi hallita kanban-tyylisellä taululla, johon voi itse luoda erilaisia hakuprosessin vaiheita.

Projektipäällikkö viestii projektiin liittyvistä asioista projektin eri vaiheissa aina alusta loppuraportointiin. Projektin poikkeavat tilanteet kannattaa viestiä, mutta ei kaikkia projektin tapahtumia. (Mäntyneva 2016, 91). Tehtäväni on viestiä projektin tilasta yrityksemme sisällä ja luonnollisesti sidosryhmien kiinnostus projektiin vaihtelee. Olen kuitenkin huomannut, että projektin jatkuva raportointi sidosryhmille yrityksemme sisällä on ensiarvoisen tärkeää, etenkin kun tekemistä alkaa olla paljon. Jatkuva raportointi on lisäksi hyvä perusta esimerkiksi tarvittavien resurssien arviointiin ja myös niiden perusteluun. Lisäksi poikkeamiin reagointi on mahdollista vain riittävällä projektiviestinnällä. Kehitystiimimme viikkopalaveri on hyvä ja kevyt tapa toteuttaa projektin jatkuva raportointi. Tässä tapauksessa kirjallista raportointia ei välttämättä tarvita, mutta palaverista jää joka tapauksessa kirjallinen muistio viikoittaiseen seurantaan. Valintakoe projekti on tällä hetkellä sellaisessa vaiheessa, että tehtävien ja yksityiskohtien määrä on lisääntynyt viimeisten viikkojen aikana. Seuraavat viikot tulevat olemaan todennäköisesti melko kiireisiä aina valintakoetilaisuuksiin saakka ja osittain niiden jälkeenkin. Tässä projektissa aikataulu on myös ehdoton ja myös yrityksestämme riippumaton, joten jatkuvan seurannan ja raportoinnin merkitykset korostuvat entisestään.

Kun projekti on käynnissä, raportointiin yleensä kuuluu esimerkiksi kuvaus projektin tilasta, aikataulu, budjetti, riskit, laatu ja raportoinnin mukaiset ehdotukset päätöksistä (Mäntyneva 2016, 91).

Olemme tiimipalaverissa käyneet aika hyvin läpi yleistilannetta ja riskejä. Huomaan nyt, että projektin edetessä ja valintakokeiden lähestyessä, aikataulun merkitys kasvaa ja se tulee ottaa jatkossa paremmin huomioon. Kevään aikana on useita päivämääriin sidottuja vaiheita, jotka tulee huomioida omassa toiminnassamme ja resursoinnissa. Yritänkin erikseen vielä koostaa projektin aikataulun yhdeksi aiheeksi seuraavaan tapaamiseemme, jotta kokonaiskuva hahmottuisi paremmin kaikille osallisille ja välttyisimme merkittävilta poikkeamilta. Poikkeamilta välttyminen on toki kokonaan mahdotonta, mutta ainakin hyvä ennakointi vähentää niiden muodostumista merkittäviksi riskeiksi.

3.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 25.4.

Olimme saaneet edellisellä viikolla kollegan kanssa rekrytoinnit hyvin käyntiin, mutta niissä tulee riittämään työtä koko tulevalle viikolle ja kymmenien ihmisten palkkaus vaatii todella paljon työtä. Suunnittelinkin käyttäväni aamupäivän rekrytointeihin ja resursseihin liittyviin tehtäviin sekä erinäisten juoksevien asioiden hoitamiseen. Iltapäivällä oli kalenterissa palaveri hakijapalveluiden edustajan kanssa ja tavoitteena oli saada lopullinen varmistus erään valintakoepaikan tilajaosta. Tämän pohjalta voimme edistää avustajien lopullista resursointia ainakin yhden kokonaisuuden osalta ja tavoitteeni oli käyttää loppupäivä niiden parissa.

Selvittelin aamulla valintakoepaikan verkkoihin liittyviä asioita ja olin yhteydessä niin tilojen kuin valintakoejärjestelmän edustajiin. Kokeelle on allokoitu nyt omat verkot ja tarkemmat konfiguroinnit ja käytännöt tullaan tekemään myöhemmin koejärjestelmän ohjeistuksen mukaisesti. Testaan itse verkkojen toiminnan hyvissä ajoin ennen ensimmäistä koetilaisuutta ja testiohjelmaa aikatauluineen on alettava myös hiljalleen suunnittelemaan.

Sovimme ex-tempore Teams-palaverin kollegan kanssa ja kävimme läpi hieman rekrytointien tilannetta ja tarkensimme joitain IT-lähitukihenkilöiden tulevia tehtäviä. Hakemuksia on saatu luettua iso määrä, mutta niitä on edelleen lukematta. Olin varannut lukemiseen aikaa ja käytinkin lounasta edeltävän ajan hakemusten käsittelyyn ja työ eteni huomattavasti. Työtä helpotti edelleen se, että pitäydyin aiemmin luomissaan painotuksissa, joilla hakemuksia lajitellaan.

Iltapäivän tilapalaverissa selvisi monta asiaa ja sain vastauksia avoimina olleisiin kysymyksiin. Koetilat ovat nyt varmistuneet ja tilajako näyttäisi nyt asettuneen paikoilleen. Tämä on ollut iso kysymysmerkki ja epävarmuustekijä tähän saakka, mutta nyt työtämme helpottavat lopulliset raamit alkavat hahmottua. Teinkin palaverin jälkeen avustajien resursointiin tarkennuksia palaverissa selvinneiden asioiden pohjalta ja esitys alkaa olla siinä kunnossa, että sen voi laittaa hakijapalveluiden tarkastettavaksi.

Päivän tavoitteet täytyivät onneksi melko hyvin. Vaikka lähiaikoina työtä tulee olemaan melko paljon, niin epäselvien asioiden ja epävarmuustekijöiden ratkeaminen helpottaa kummasti. Selvitte-lyssä olevat asiat eivät kuormita mieltä ja on helpompi keskittyä sillä hetkellä olennaisiin tehtäviin.

Tiistai 26.4.

Tiistaksi kalenteriin on merkitty kolme eri palaveria, joten päivästä on tulossa hieman rikkonainen. Kaikki tapaamiset ovat kuitenkin yrityksemme sisäisiä ja kaksi niistä liittyy tähänhetkisiin työtehtäviini, joten ne edistävät suoraan omaa työtäni. Aamulla on tapaaminen koskien tulevia työtehtäviäni ja syksyllä käynnistyvää projektia. Iltapäivällä on jälleen rekrytointeihin liittyvä palaveri kahden kollegani kanssa ja päivän päätteeksi on vielä kehitystiimimme viikkopalaveri. Muu ylimääräinen aika tulee varmasti menemään tutusti rekrytointien parissa.

Aamupäivän käytin sekalaisen asioiden hoitamiseen. Tarkistin ja korjailin vielä eilen tekemääni tiedostoa yhden valintakoepaikan avustajien resurssitarpeesta ja lähetin sen eteenpäin kommentoitavaksi. Saatamme vielä tarvita hieman lisää hakijoita joihinkin tehtäviin, joten selvittelin mahdollisia kohderyhmiä, joille voisimme mainostaa avoimia työtehtäviämme. Muutaman mailin ja puhelun jälkeen sainkin vinkin sopivasta tahosta, jota kannattaisi vielä lähestyä asiassa. Valmistelin myös hieman iltapäivällä pidettävää kehitystiimin palaveria ja koostin jotain asioitani esityslistalle.

Iltapäivän ensimmäisessä palaverissa kävimme läpi rekrytointiin liittyvää viestintää, sillä valinnoista ilmoittaminen lähestyy ja tarkoituksena olisi viestiä kaikille hakuun osallistuneille. Suunnittelimme myös, miten viestintä tullaan hoitamaan jatkossa tehtäviin valittujen kanssa. Voimme toivottavasti tehdä ison osan viestinnästä suoraan rekrytointijärjestelmämme kautta ja yritämme välttää sekalaisia eri osoitteista lähteviä sähköposteja niin pitkään kuin mahdollista. Kävimme palaverissa myös läpi yhden valintakoepaikan avustajien lopullista resurssitarvetta ja saimmekin lyötyä lukkoon lopulliset rekrytoitavien määrät. Laskimme valintakoetilaisuuksien vaatimia avustajamääriä ja kirjaimme ne Exceliin tapahtumakohtaisesti ja laitoin tuotoksemme hakijapalveluille tarkastettavaksi.

Iltapäivän kehitystiimin viikkopalaverissa käytiin läpi sekalaisia projekteja ja valintakokeiden järjestely oli yksi niistä ja eniten tällä hetkellä minua koskettava asia. Muutama yrityksemme työntekijä tulee myös työskentelemään valintakokeissa lähituen tiiminvetäjinä ja kävimme läpi sopivia ehdokkaita tehtäviin. Lisäksi kävimme läpi yleistä aikataulua ja tulevia tehtäviä.

Päivä oli käytännössä odotusten mukainen. Vapaata työaikaa oli pätkittäin, mutta koin iltapäivän palaverit hyödyllisiksi, koska ne edistivät suoraan oman työni edistymistä. Saimme myös suunniteltua valintakokeiden vaatimat avustajaresurssit ja päiväkohtaiset jaot loppuun, joten yksi selkeä osa-alue on hoidettuna. Tämän jälkeen tulee toki tehdä tarkemmat työvuorolistat, mutta pohjatyö niille on nyt olemassa.

Keskiviikko 27.4.

Tänään kalenterissa on kolme eri merkintää. Heti aamusta on palveluntarjoajan pitämä Zoom-koulutus valintakoejärjestelmän käyttöön. Tämän tunnin session perään olemme varanneet hakijapalveluiden kanssa puolitoista tuntia valintakokeiden IT-lähituen koulutusmateriaalin valmisteluun. Iltapäivällä on vielä rekrytointien seurantalaveri kollegan kanssa. Päivä menee siis pitkälti erilaisissa tapaamisissa, mutta jokaisessa työskennellään suoraan koevalmistelujen parissa.

Aamun koulutuksessa käsiteltiin erilaisia ongelmatilanteita, joita koepäivänä saattaa tulla vastaan ja mitä käytäntöjä niiden ratkaisuun kannattaa soveltaa. Hakijoilla voi olla esimerkiksi vaikeuksia yhdistää tietokonettaan kokeen tekemisessä käytettävään langattomaan verkkoon tai tietokone lakkaa jostain syystä toimimasta. Lisäksi kokeen hallintajärjestelmässä voi olla haasteita hakijan tunnistamisessa ja hakijalla voi olla vaikeuksia kirjautua itse kokeeseen. Koulutuksessa ohjeistettiin lisäksi, miten kannattaa toimia ongelmatilanteissa, joita lähituki tai valvojat eivät saa ratkaistua nopeasti ja miten asioista viestitään eri tukitoimintojen välillä.

Valmistelimme yhdessä hakijapalveluiden kanssa lähituen koulutusmateriaalia. Koulutus tullaan järjestämään etäyhteydellä hieman ennen varsinaisia valintakokeita. Kokeessa työskentelee tiiminvetäjä ja eri määrä varsinaista lähitukityötä tekeviä henkilöitä. Valmistelimme esityksen molempien keskeisistä työtehtävistä ja rooleista koetilaisuudessa. Lisäksi tulemme käymään läpi koetilanteen yleisiä käytäntöjä ja muiden työntekijöiden rooleja. Aamun koulutuksen pohjalta käytettävissämme oli runsaasti taustamateriaalia erilaisista ongelmatilanteista ja niiden ratkaisuista. PPT-esityksen lisäksi tarkoitus on demota kokeen hallintajärjestelmää, jotta tulevat lähitukilaiset saisivat mahdollisimman tarkan kuvan ohjelman toiminnasta. Sovimme seuraavalle viikolle vielä uuden tapaamisen, jossa materiaali valmistellaan loppuun.

Iltapäivällä tapasimme vielä kollegan kanssa ja aiheena olivat toivottavasti jo loppusuoralla olevat rekrytoinnit ja niiden parissa työskentely. Saimme tehtyä yhden valintakoepaikan osalta lähituen valinnat valmiiksi ja edessä olisi vielä hakijoille viestiminen. Kirjoitimme erilaiset vastausviestit valmiiksi, tehtäviin valituille ja niille, joille emme tällä kertaa pystyneet tarjoamaan työtä. Loppupäivästä aloimme lähettämään viestejä rekrytointijärjestelmämme kautta ja rupesimme odottamaan vastauksia valittujen sitoutumisesta tehtävään.

Päivä oli kiireinen ja tekemistä oli jälleen kerran paljon, mutta monia asioita saatiin onneksi vietyä eteenpäin. Viimeinkin rekrytoinneissa päästiin siihen pisteeseen, että valinnat alkoivat olla valmiita. Joiltain osin joudumme vielä käymään läpi hakemuksia ja mainostamaankin tarjolla olevia tehtäviä, mutta ainakin kahden valintakoetilan osalta kokonaisuus alkaa valmistua.

Torstai 28.4.

Tiedossa oli pitkästä aikaa työpäivä ilman kalenterimerkintöjä. Rekrytoinnit ovat työllistäneet odotettua enemmän ja niiden parissa on joutunut työskentelemään päivittäin ja jo aamusta näytti, että iso osa päivästä kuluu niiden parissa. Valintakokeita on useita ja niitä suoritetaan kolmessa eri kohteessa, jotka jakautuvat vielä useisiin eri tiloihin saleihin. Lisäksi palkkaamme kymmeniä avustajia. Kokonaisuuden hallinta kaikkine muuttujineen onkin paljastunut haastavaksi tehtäväksi.

Rupesin tarkistamaan lähitukitehtäviin ja valvontatehtäviin valituilta henkilöiltä saapuneita viestejä. Osa oli jo ilmoittautunut ottavansa tarjotun tehtävän vastaan ja ryhdyin siirtämään resursseja työvuorolistaan. Olin tehnyt Excelissä päivä- tila- ja koekohtaisen listan, joskaan en ollut varma olisiko se paras mahdollinen työkalu ja ajattelin vielä selvittää muita mahdollisuuksia. Aloin kuitenkin rakentamaan työvuoroja sitä mukaa, kun tehtävään valitut ilmoittivat vielä olevansa käytettävissä.

Päivä näytti kuluvan hakijoiden kanssa viestitellessä ja työvuorolistaa täyttäessä. Tämä vaihe on todella haasteellinen ja työllistävä, mutta onneksi palasten yhteen sovittaminen sujuu kuitenkin toistaiseksi helpommin, mitä ennakkoon pelkäsimme. Ehdimme iltapäivän aikana käymään kollegan kanssa läpi jotain IT-lähituen vuoroon saapumiseen ja työskentelyyn liittyviä seikkoja ja kävimme läpi viime vuoden kokemuksella yleisimpiä ongelmatilanteita. Tavoitteena on tuottaa näistä listaus ja dokumentit lähituessa työskentelevien käyttöön. Kyseessä olisi jonkinlainen tarkastuslista, jonka voisi käydä läpi tietyissä ongelmatilanteissa ja mikäli ongelma ei niillä ratkea muutamissa minuuteissa, niin hakijalle voitaisiin tarjota käyttöön varakone.

Työpäivä oli taas odotusten mukainen. Rekrytointien ollessa kuumimmillaan, jokainen päivä tuntuu toistavan jonkin verran itseään. Työtehtävä on iso, mutta esimerkiksi lähituen osuus tulee olemaan merkittävä koetilanteen sujuvuuden kannalta.

Perjantai 29.4.

Olin varautunut tulevan päivän olevan toisinto eilisestä, joskin kalenterissa olisi myös hakijapalveluiden kanssa pidettävä viikkopalaveri. Aamupäivä menikin tehtäviin valittujen hakijoiden kanssa viestittelyyn ja käytettävissä olevan resurssilistan täyttämiseen, jonka pohjalta lopulliset työvuorolistat on tarkoitus koostaa. Melko moni hakija onkin jo ilmoittautunut sitoutuvansa tehtävään, vaikka lähestyvä vappuviikonloppu varmasti vaikuttaakin hakijoiden tavoitettavuuteen.

Päivällä pidimme hakijapalveluiden kanssa viikoittaisen seurantapalaverimme. Kokeiden alkuun on noin kolme viikkoa ja niiden lähestyessä myös asialista alkaa selkeästi kasvamaan. Ehdimme kuitenkin käydä tärkeimmät asiat läpi ja seuraavalla viikolla yhteydenpito tulee varmasti olemaan melko tiivistä.

Iltapäivällä aloin vielä suunnittelemaan valintakokeessa käytettävien verkkojen testaamista. Ehdotin tiloista vastaaville sopivia aikoja kalenteristani, jolloin voisin tulla paikan päälle ja käydä tilat läpi. Koe- ja hallintaverkkoihin liittyminen ja niiden signaalien kantavuus tulisi testata mielellään muuttamalla eri laitteella ja eri puolilla tiloja. Kokeiden aikainen vikatilannepäivystyksen toiminta pitäisi myös vielä varmistaa, jolloin verkossa ilmeneviin ongelmiin reagoitaisiin mahdollisimman nopeasti. Lisäksi pitäisi varmistaa, että liikenne verkoista on sallittu vain tiettyihin osoitteisiin eikä esimerkiksi julkiseen internetiin. Varalla tulee olla myös tietty määrä varalaitteita ja lisäksi tukiasemien tulee sijaita turvallisissa paikoissa, jonne ulkopuolisilla ei ole pääsyä. Ensi viikolla aion vielä konsultoida korkeakoulun IT-osastoa testausprosessista tarkemmin ja selvittää tarvittavat käytännöt.

Päivä oli melko paljon rauhallisempi kuin olin edellisten työpäivien perusteella odottanut. Saimme iltapäivällä vielä keskusteltua esihenkilöni kanssa valintakoeprojektiin liittyvistä resursseista ja mahdollisesta lisäävusta. Tarkoitus olisi siirtää kahden koepaikan rekrytointi ja työvuorosunnittelu tulevien tiiminvetäjien vastuulle, jolloin itselleni vapautuisi työaika ja voisin keskittyä enemmän vastuullani olevan valintakoetilaisuuden suunnitteluun. Tähän kuuluu myös avustajien työn koordinointi, mutta sitä tulee kuitenkin olemaan huomattavasti vähemmän ja kokonaisuus on helpommin hallittavissa.

Viikkoanalyysi

Mennyt työviikko oli todella kiireinen ja projektin kannalta ajankohtaisten asioiden ja tehtävien lista kasvaa koko ajan. Lähestyvät valintakokeet tuovat omat aikataulupaineensa ja sen huomaa selkeästi esimerkiksi palaverien asialistojen pidentymisenä. Sain mielestäni edistettyä järjestelyjä varsin hyvin ja avustajien rekrytointi oli selkeästi työviikon isoin kokonaisuus. Varsinaisten koejärjestelyiden suunnittelu on tähän asti ollut enemmän sivuroolissa, mutta asetelmat tuleva todennäköisesti kääntymään seuraavien viikkojen aikana.

Kävin työviikon aikana hieman läpi valintakokeiden eri avustajaroolien tehtäviä, työnjakoa ja valintakokeessa työskentelyä. Tarkoitus on käydä rooleja vielä ensi viikolla läpi tarkemmin hakijapalveluiden kanssa. Osalle avustajista tulee olemaan enemmän vastuutehtäviä ja esillä oloa, kuin taas toisten työtehtävät saattavat olla enemmän rutiinimaisia. Tehtäväni on kartoittaa suunnittelemasani koetilanteessa sopivimmat henkilöt eri rooleihin. Rekrytointiprosessimme on kevyt, mutta hakemuksista on kyllä mahdollista kartoittaa hakijoiden henkilökohtaisia ominaisuuksia.

Tiimin koostuminen samankaltaisista ihmisistä ei tuo välttämättä parasta mahdollista lopputulosta. Tiimin jäsenet täydentävät toisiaan ja tuovat sille arvoa. (Jabe 2017, 86). Omassa työelämässäni olen ollut mukana useissa eri tiimeissä ja erilaisissa rooleissa. En ole aiemmin pohtinut juurikaan tiimien rakentamista, vaikka olenkin saattanut työssäni pohtia tiimien toimintaa ja aistia etenkin

ongelmat niiden toiminnassa ja ryhmädynamiikassa. Ilman kiinnostusta yhteisiin tavoitteisiin, ei keskinäinen vuorovaikutuskaan toimi, eikä kyseessä ole todellinen tiimi (Jabe 2017, 86). Rekrytointien tekeminen on oikeastaan vasta saanut minut ymmärtämään, miten vaikeaa hyvän tiimin rakentaminen todellisuudessa onkaan ja miten vaikeaa toimivan tiimin luominen on. Yrityksissä saattaa olla tilanteissa, joissa tiimejä lähdetään rakentamaan tyhjästä uusia ihmisiä rekrytoimalla tai tiimi rakennetaan vanhoista työntekijöistä. Molemmissa tapauksissa joudutaan tasapainoilemaan työtehtäviin liittyvän sisältöosaamisen ja tiimiroolien välillä. Yritys joutuu punnitsemaan omia resurssejaan liikuteltaessa työntekijöitä tiimien välillä. Vastaavasti uutta tiimiä luotaessa joudutaan tekemään rekrytointeja pakkotilanteessa, jossa tiimiroolien miettiminen voi olla käytännössä mahdotonta ja tehtäväroolin merkitys korostuu.

Vaikka valintakokeiden rekrytointi poikkeaaakin selvästi edellä kuvailemistani esimerkeistä ja käytännöt ovat tapauksessamme kevennettyjä, olen saanut kokemuksen kautta melko paljon ymmärrystä rekrytoinnista ja eri tiimirooleista. Tavoitteena on saada valintakoepäivä etenemään hakijoiden kannalta sujuvasti, sillä kokemus tulee olemaan heille stressaava ja kaikki ylimääräiset häiriötekijät kuormittavat heitä turhaan. Tämän tavoitteen toteutumisessa tiimin työskentelyllä tulee olemaan iso merkitys. Vaikka teemmekin rekrytointia osittain isona massana, huomaan vastuurooleihin valitsemisen perusteiden ja työntekijöiden sijoittamisen nousseen esiin hakemuksia käsitellessä ja alustavia roolijakoja miettiessä.

Belbinin mallissa on tunnistettu yhdeksän erilaista tiimiroolia jaettuna kolmeen ryhmään. Rooli voi olla luontainen, siitä voi selviytyä tai roolia vältellään. Tiimiroolien selvittäminen voi auttaa muun muassa tiimien rakentamisessa ja valinnoissa eri tehtäviin. (Jabe 2017, 86). Itselleni olisikin tärkeää löytää ne ihmiset, jotka olisivat vastuutehtävissä toimiessaan luontaisessa roolissa. Omissa rekrytoinneissamme tätä ei tietenkään voida kattavasti selvittää, mutta hakijan omasta kuvauksesta voidaan jo päätellä jotain. Ihmisen hakeutuessa toistuvasti tietynlaisiin tehtäviin, jotka sisältävät esimerkiksi esiintymistä ja johtamista, voidaan tästä jo esimerkiksi päätellä jotain arvioitaessa hakijan suoriutumista tietyssä roolissa. Belbinin tiimirooleissa esiintyvät esimerkiksi koordinoija, tiimityöskentelijä ja toteuttaja (Jabe 2017, 86).

Rekrytoinneissa voidaan huomioida ihmisten vahvuuksien ja tiimiroolien lisäksi myös asiakaslähtöisyyttä. Valintakokeessa työskentelevillä ihmisillä on iso merkitys hyvän ja sujuvan valintakokeemuksen saavuttamisessa. Valintakokeessa digitaalinen palvelu yhdistyy fyysiseen tapahtumaan, joten työntekijöiden toiminta muodostaa merkittävän osan hakijan asiakaskokemuksesta.

Tehtävässä tarvittavan osaamisen lisäksi rekrytoinneissa pitäisi huomioida myös organisaation arvot ja asiakaskokemus perustuu ihmisiin. Selkeiden rekrytointikriteereiden avulla voidaan huomioida myös soveltuvuus asiakastavoitteisiin. (Gerdt & Korhonen 2016, 222). Asiakaslähtöisyys ja

asiakkaan ymmärtäminen ovat tietenkin erityisen tärkeää niissä tiimeissä, jotka ovat keskeisessä ja näkyvässä osassa asiakaskokemuksen muodostumisessa. Valintakokeen kaikilla avustajilla on suora merkitys asiakaskokemukseen, mikä on myös syytä huomioida valinnoissa. Gerdt ja Kor-kiakoski (2016, 222) toteavat, että palvelualltiuden opettaminen on haastavaa ilman henkilön valmiuksia siihen. Asiakaslähtöisyys toteutuu etenkin asiakasrajapinnassa, mutta toisaalta ajatusta voidaan myös laajentaa koskemaan esimerkiksi koko yrityksen toimintaa. Tämä koskee yrityksen kaikkia työntekijöitä ja taustatoimintoja, huolimatta toimialasta ja toiminnan luonteesta.

Työviikon aikana nousivat esiin myös koetilanteen tekniset järjestelyt, testaus ja erilaisiin ongelmatilanteisiin varautuminen. Hakijat suorittavat valintakokeet omilla kannettavilla tietokoneillaan, mikä tietenkin aiheuttaa omat haasteensa ja onkin oletettavaa, että tuhansien hakijoiden vuoksi ongelmia ilmenee. Ongelmia ei voida kokonaan poistaa, mutta niihin voidaan varautua monilla eri keinoilla. Yksi keino on IT-lähitukihenkilöt, joita olemmekin parhaillaan rekrytoimassa, ja joita osoitetaan työskentelemään koetilanteisiin noin yksi sataa hakijaa kohtaan.

Hakijoiden oma laitekanta tulee varmasti olemaan melko kirjavaa, joten esimerkiksi verkkojen on hyvä tukea eri WLAN-standardeja takautuvasti. Hakijoilla saattaa olla vanhoja tietokoneita, jotka eivät välttämättä tue esimerkiksi 5Ghz taajuutta. 802.11n on WLAN-standardi, joka tulee takautuvasti saman standardin eri versioita, kuten a- b- ja g-versioita tukevia laitteita (Cisco 2020, 298–299). Esimerkiksi standardit huomioimalla voidaan varmistaa, että mahdollisimman monen hakijan kone tukee koetilajien langattomia verkkoja. 802.11b ja -g ovat vanhoja standardeja, jotka toimivat 2.4Ghz taajuudella (Cisco 2020, 453). Oletettavaa on, että vanhoja WLAN-standardeja tukemalla osa hakijoiden vanhoista laitteista saadaan yhdistettyä koetilan langattomaan verkkoon, mutta ongelmatilanteisiin varaudutaan myös varalaitteilla.

Ongelmatilanteiden hoitamisesta on tarkoitus tehdä mahdollisimman johdonmukaista ja tiettyihin toimiin rajattua, jotta yhteen ongelmaa ei käytettäisi liikaa aikaa. Lisäksi hakijan kannalta on tärkeää, että hänen vikatilanteensa selviää mahdollisimman pikaisesti ja häntä on turha kuormittaa ylimääräisellä ympärillä tapahtuvalla hälinällä. Varakoneen käyttöönottoon pitää luoda sopivan matala kynnyksen, mutta kuitenkin niin, että ongelma hakijan koneella on koitettu ratkaista sovituilla toimintamalleilla. Tässä on auttanut edellisenä vuonna lähituen tiiminvetäjänä työskennelleen kollegani kanssa työskentely ja ongelmatilanteiden asioiden läpikäyminen. Olen huomannut, että valintakoetilaisuuden valmisteluissa on hyvä pitää hakija keskiössä. Esimerkiksi moniin ongelmatilanteisiin varautumisessa kannattaa pitää mielessä juuri hakijan kokemus ja asettua hänen rooliinsa. Mitä hän kokee erilaiset ohjeistukset, vaatimukset, ongelmatilanteet ja ylipäätään kaiken hänen ympärillään tapahtuvan. Avustajien toiminnalla ja kommunikoinnilla tulee olemaan keskeinen merkitys koko tapahtuman ja niin sanotun käyttäjäkokemuksen onnistumisessa.

3.3 Seurantaviikko 3

Maanantai 3.5.

Olin maanantain sairauslomalla.

Tiistai 4.5

Edellisen päivän poissaolon vuoksi sähköpostiin oli kertynyt melko paljon uusia viestejä. Päivällä olisi tiedossa kolme palaveria, joten ajattelin käyttää aamupäivän suosiolla sähköpostin tyhjentämiseen, sillä lounaan jälkeinen työpäivä tulisi olemaan rikkonainen. Tiedossa olisi kolme eri palaveria. Ensin hakijapalveluiden kanssa on tapaaminen koskien rekrytoimimme valintakoeavustajien tarkempia roolituksia työtilanteessa. Heti perään on oman tuuraajani perehdyttämisen aloituspalaveri ja päivän päätteeksi viikoittainen kehitystiimimme palaveri.

Aamupäivä menikin pitkälti sähköpostia tyhjentäessä ja kysymyksiin vastaillessa. Lisäksi otin vielä erikseen yhteyttä joihinkin hakijoihin ja kyselin, olisivatko he edelleen käytettävissä. Vastausaika oli umpeutumassa ja rekrytointijärjestelmän kautta lähetetyt viestit saattavat joillain organisaatioilla mennä näköjään melko herkästi roskapostiin.

Päivällä hakijapalveluiden palaverissa käsitelimme tarkemmin koetilanteen valvojien ja lähitukihenkilöiden työskentelyä ja käytännön järjestelyjä. Olin hahmotellut rooleja ja toimintamalleja alustavasti ja halusin vielä palaverissa varmistaa, että luomallani mallilla voidaan edetä. Käsitelimme myös vielä valvojien ja lähituen tarvitsemia laitteita, kuten puhelimia, tabletteja ja kannettavia tietokoneita ominaisuuksineen. Laitteita tilataan keskitetysti ja niitä toimitetaan sovitut määrät eri valintakoepaikkoihin.

Iltapäivän kehityspalaverissa valintakoeprojektia käsiteltiin melko pitkään. Vajaat resurssit ovat aiheuttaneet jonkin verran haasteita ja lisäksi rekrytointeihin on kulunut erään valintakoepaikan osalta odotettua enemmän aikaa. Olimme alustaneet aihetta jo edellisellä viikolla ja saimmekin sovitun rekrytointivastuun osittaisesta siirtämisestä kollegalleni, jolloin itselleni jää enemmän aikaa suunnitteluressina toimimiseen. Tämä tehtävä työllistääkin minut tällä hetkellä kokoaikaisesti. Kävimme läpi vielä tuuraukseni liittyviä asioita ja tarkempia valintakokeen läpivientiin liittyviä käytäntöjä. Tavoitteena olisi myös dokumentoida tekemisemme mahdollisimman kattavasti ja luoda valmiita toimintamalleja seuraavia vuosia varten.

Päivä oli hieman kaoottinen johtuen edellisen päivän poissaolostani ja useasta aikataulutetusta tapaamisesta. Muutoin yhdellä päivällä ei ole merkitystä, mutta juuri nyt alkaa olla projektin kiireisin aika niin asiat kasaantuvat nopeasti. Päivän päätteeksi olin tyytyväinen, että projektiin on nyt

enemmän apua tarjolla ja lisäksi sain varmistuksen koetilanteessa toimimiseen ja avustajien roolitukseen.

Keskiviikko 4.5.

Päivälle oli kalenterissa kaksi tapaamista. Aamupäivällä olisi palaveri kahden kollegan kanssa, koskien edellisenä päivänä käsiteltyä rekrytointien lisäresursointia. Iltapäivällä olisi vielä tapaaminen hakijapalveluiden kanssa ja tarkoituksena olisi käydä läpi niin sanottua tekemättömien asioiden listaa ja saada joka tehtävälle vielä vastuuhenkilöt. Tarkoitukseni olisi myös tehdä tarkemmat työvuorot niihin koetilaisuuksiin, joiden vuorovastaavana tulen työskentelemään. Todennäköisesti päivän kaikki ylimääräinen aika tulee kulumaan sekalaisten asioiden selvittelyyn ja hoitamiseen.

Aloitinkin työpäivän työvuorojen tekemisellä, sillä haluan saada rekrytoinnin osaltani mahdollisimman pian päätökseen. Olin jo aiemmin määritellyt resurssitarpeen ja nyt vielä sijoitin työntekijät oikeisiin vuoroihin. Käytäntönä on, että tiettyä hakijamäärää kohtaan sijoitetaan tietty määrä valvoja tai lähitukea. Lisäksi osa hakijoista saattaa tehdä valintakokeen erityisjärjestelyin, joka on huomiotava vuoroja jaettaessa. Lisäksi jokaiselle koetilalle tulee valita niin sanottu vastuuvälvoja.

Kollegojen kanssa käydyssä palaverissa kävimme vielä läpi yksityiskohtia tehtävistä, joita olisi tarkoitus siirtää minulta heille. Oman yrityksemme sisältä tarvittaisiin vielä lähituen tiiminvetäjiä ja kollegat ottivat asian selvitykseen. Lisäksi isoin kokonaisuus rekrytoinneista ja työvuoroista tulee heidän päävastuulleen, mikä helpottaa omaa työtäni. Itse en tule työskentelemään kyseisissä valintakokeissa, joten minun on nyt helpompi keskittyä omaan osuuteeni ja sen suunnitteluun. Autan kollegoitani tarvittaessa ja työtilanteeni salliessa.

Iltapäivän seurantalpalaverissa käsiteltiin hakijapalveluiden kanssa keskeneräisiä tehtäviä. Omalta osaltani tilanne oli melko hyvä, mutta joitain uusia edistettäviä asioita tuli kuitenkin esiin. Vastuulani olevaan valintakoepaikkaan tulee kuljettaa esimerkiksi sekalainen määrä erilaista laitteistoa, kuten tietokoneita, tabletteja, puhelimia ja toimistotarvikkeita. Tavaroita on tilattu keskitetysti ja ne pitäisi vielä koota yhteen kuljetusta varten sekä miettiä turvalliset säilytysratkaisut. Palaverissa käsiteltyä asialista oli paisunut melko pitkäksi tässä vaiheessa projektia, mutta kaikki näyttää kuitenkin etenevän aikataulussa.

Selvittelin loppupäivästä, mikä voisi olla kätevin ja turvallisin tapa kysyä rekrytoimilamme ihmisiltä erilaisia työskentelyyn ja palkanmaksuun liittyviä tietoja. Hylkäsin salatun sähköpostin liian vaivalloisena ja päätin käyttää sen sijaan käytössäni olevaa web-lomaketta, josta tiedot saisi myös vietyä suoraan esimerkiksi Exceliin ja sitä kautta taas edelleen esimerkiksi palkanlaskennan

järjestelmään. Palkatuille voisi lähettää linkin lomakkeeseen massatoimintona suoraan rekrytointijärjestelmästä ja manuaaliset työvaiheet jäisivät mahdollisimman vähäisiksi.

Tyhjiä hetkiä työpäivissä ei tällä hetkellä juuri ole ja normaali työaikani on ylittynyt useina päivinä. Asiat ja tehtävät tuntuvat kuitenkin etenevän onneksi melko hyvin, kuten tänäänkin.

Torstai 5.5.

Päivän ohjelmassa oli henkilökohtainen kehityskeskustelu esihenkilöni kanssa. Myöhemmin päivällä oli myös hakijapalveluiden kanssa pidettävä viikkopalaveri. Varsinaisia muita työtehtäviä en tälle päivälle ollut suunnitellut. Kehityskeskustelut olivat melko vapaamuotoiset, mutta seurasimme yrityksemme käytössä olevaa lomaketta. Vastailin erilaisiin yritystä ja työtäni koskeviin kysymyksiin kirjallisesti, joista tiiminvetäjä koostaa yhteenvedon tarkastettavakseni. Kehityskeskusteluissa sivuttiin tämänhetkisiä opintojani ja miten niitä voisi jatkossa hyödyntää paremmin tulevissa projekteissamme. Tarpeita esimerkiksi IT-infrastruktuurin osaamiselle tulee todennäköisesti olemaan.

Hakijapalveluiden kanssa pidetty viikkopalaverissa käytiin jälleen läpi ajankotaiset asiat. Itseäni koskettavia asioita oli laitteiden kuljetukset valintakoepaikalle ja olimme jo keskustelleet asiasta hieman edellisenä päivänä. Lisäksi tarkensimme joidenkin tehtävien osalta, että mitkä niistä ovat kokeen valvojen ja mitkä taas lähituen vastuulla. Hakijoiden varakoneita tulee olemaa melko paljon ja keskustelimme laitteiden hallinnasta ja niiden turvallisuudesta säilytyksestä.

Loppupäivän käytin web-lomakkeiden tekemiseen, jolla kysymme tulevilta avustajilta vielä tehtävissä ja palkanmaksussa tarvittavia tietoja. Aiempaa kokemusta minulla ei työkalun käytöstä ollut, mutta ohjelma vaikutti melko helppokäyttöiseltä ja hakijoiden vastaukset saa vietyä suoraan Exceliin. Lisäksi yritin selvittää millaisia ohjeistuksia hakijat tarvitsevat valintakoetiloihin saapumiseen. Vaikka valintakokeet ovat digitaaliset, tarvitaan paljon samanlaisia käytännön järjestelyjä kuin perinteisessä paperikokeessa. Tässä tapauksessa digitaalisuus ei vähennä suoraan kokeen järjestämiseksi tarvottavien valmistelujen määrää.

Työpäivä oli pitkästä ajasta normaalin pituinen ja hieman kevyempi kuin edelliset päivät. Sain onneksi ratkaistua miten kerään tiedot avustajilta, ja tarkoitus olisi huomenna viestiä tehtäviin valituille. Samalla olisi tarkoitus ilmoittaa tulevat työvuorot.

Perjantai 6.5.

Kalenterissa on perjantaille yksi varaus ja tällöin tarkoituksena olisi tehdä yhdessä hakijapalveluiden kanssa lähituen koulutusmateriaali valmiiksi. Sekalaisia työtehtäviä ja selvitettäviä asioita on paljon, joten ylimääräinen aika tulee varmasti kulumaan sähköposteja kirjoitellessa ja puhelimesta.

Olin aiemmin viikolla tehnyt työvuorot niiden valintakokeiden osalta, joissa tulen itsekin työskentelemään. Tein aamulla vielä joitain tarkennuksia työntekijöiden sijoitteluun ja laitoin lopullisen version hakijapalveluille tarkastettavaksi. Tarkoitus olisi ilmoittaa mahdollisimman pian työvuorot myös avustajille.

Viimeistelimme päivällä koulutusmateriaalin lähituen koulutustilaisuuteen. Koulutus tullaan pitämään etäyhteydellä ja osallistujia on noin neljäkymmentä, mukaan lukien lähituen tiiminvetäjät. Painopiste on koetilaisuuteen liittyvissä käytännöissä ja valintakoejärjestelmän toiminnallisuudessa. Teknisten yksityiskohtien sijaan keskitymme käytäntöihin ja toimintamalleihin. Luotamme tarvittavat teknisen osaamisen löytyvät lähitukihenkilöiltä itseltään.

Iltapäivä meni sekalaisia asioita selvitellessä ja oman valintakoepaikan verkkojen testaamiskäyntiä suunnitellessa. Verkot ovat testattavissa, mutta tiloissa on jonkin verran varauksia, joten sopivien aikojen löytäminen on haasteellista, mutta se tulisi saada tehtyä ensi viikon aikana. Omat haasteensa aiheuttaa myös oma kalenteri. Pällekkäisyyksiä tulee olemaan ja joudun priorisoimaan osallistumisiani eri tapaamisiin.

Kaksi selkeää asiaa edistyi työpäivän aikana. Sain lähetettyä työvuorolistat tarkistettavaksi ja lähituen koulutusmateriaali tuli valmiiksi. Se että testikäynnin aikataulua ei saatu vielä sovittua, jäi kuitenkin harmittamaan päivän päätteeksi. Testeillä on iso vaikutus omiin aikatauluihin ja keskeneräisiä asioita on vielä paljon.

Viikkoanalyysi

Olin maanantain poissa töistä ja sen takia tehtävät osittain kasaantuivat, mutta viikko oli joka tapauksessa hyvin kiireinen. Osaltani isoin osa rekrytoinneista on toivottavasti tehty, ja tästä eteenpäin voin toivottavasti keskittyä enemmän avustajien koordinointiin ja heidän tehtävien valmisteluun. Mahdollisiin peruutuksiin ja poissaoloihin tulee toki varautua ja sitä varten on vielä luotava käytäntöjä. Kokeiden alkuun on aikaa noin kaksi viikkoa, joten seuraavalla viikolla niiden olisi jo hyvä olla valmiina. Työvuorot on tehty niin, että joitain peruutuksia kestetään, mutta varautumiskäytännöt olisi hyvä luoda vielä tarkemmin. Koronatilanne tulee todennäköisesti vaikuttamaan edelleen, joten se luo omat haasteensa ja sairastumisia saattaa edelleen tulla. Kynnys töistä pois jäämiseen on tällä hetkellä ymmärrettävästi pienempi kuin ennen pandemiaa, jolloin töihin saatettiin tulla esimerkiksi selkeästi flunssaisena.

Valintakokeiden lähentyessä ja valmistelujen edetessä, alkavat myös valintakokeen läpivientiin liittyvät potentiaaliset riskit nousta enemmän esiin omassa ajattelussa ja koevalmistetuissa yleisesti. Riskit konkretisoituivat työviikon aikana etenkin työvuorolistaa tehdessä, sillä henkilöpoissaolot

ovat yksi ja selkeä tunnistettu riski. Olen tunnistanut myös monia muita valintakoetilaisuuden liittyviä riskejä, mutta niihin tulisi varautua vielä paremmin.

Projektin potentiaaliset ongelmat tulisi tiedostaa, jotta niihin olisi mahdollista varautua ennakkoon. Ongelmia voi aiheuttaa esimerkiksi epäselvät tavoitteet, resursointi ja puutteet tiedoissa tai taidoissa. (Mäntyneva 2016, 132). Projektin liittyvät riskit tulisikin listata, arvioida niiden todennäköisyys ja tehdä varautumissuunnitelma. Aikaisemmin kerättyä tietoa tulisi myös käyttää hyväksi riskien kartoittamisessa. (Mäntyneva 2016, 133). Lähituen ja valvojen toimintamallit tulevat olemaan valintakokeessa melko selkeät, joten suurin uhka on todennäköisesti resursointi ja yllättävät poisaolot. Koulutuksella ja kokeiden aikana käytössä olevalla ohjemateriaalilla voidaan vaikuttaa lähituen toiminnan tavoitteisiin sekä tietoihin ja taitoihin. Voimme hyödyntää myös edellisen vuoden kokemuksia ja osa kokeissa työskentelevistä onkin mukana jo toista kertaa. Tarkoitukseni on tehdä itselleni varautumissuunnitelma, jota voin hyödyntää koetilaisuuksissa työskennellessäni. Näin tunnistettujen riskien toteutuessa on käytössä jokin toimintamalli ja on esimerkiksi selkeää, keneen tulee ottaa yhteyttä tai miten asiaan voidaan vaikuttaa itse. Vaikka osaltani projekti onkin useiden viikkojen pituinen, niin valintakokeiden aikaiset riskien toteutumiset ovat merkittävimmät kokonaisuuden kannalta. Riskienhallinta tapahtuman aikana on kriittinen osa sujuvan tapahtuman järjestämisestä ja osallistujakokemusta sekä hakijoiden, että työntekijöiden näkökulmasta. Tapahtuman aikaisia riskejä myös esimerkiksi verkkoihin tai valintakoejärjestelmän toimintaan liittyvät ongelmat.

Riskejä pohtiessa kiteytyi ehkä lopullisesti, miten ison työn valintakokeiden järjestäminen vaatii ja miten paljon siihen sisältyy erilaisia muuttujia. Hakijapalveluissa työtä on tehty jo pitkään ja itse olen ollut muutaman viikon mukana. Pelkästään valintakoetapahtuman tai minkä tahansa muun sen kaltaisen tilaisuuden järjestäminen sisältää todella paljon erilaisia huomioitavia asioita. Kyseessä ei ole niin sanotusti avoimien ovien tilaisuus, vaan oikeiden ihmisten on saavuttava oikeaan aikaan oikeaan paikkaan. Tiloja tällaisille hakijamäärille ei ole valmiina, vaan ne joudutaan järjestämään erikseen kokeita varten. Muun muassa tilojen, hakijoiden ja aikataulujen ympärille on vielä sovittava tietty määrä ihmisiä työskentelemään erilaisissa tehtävissä. Valmisteluja tehdäänkin käytännössä ympäri vuoden ja jo syksyn valintakokeiden työskennellään parhaillaan. Digitalisoituminen on luonnollinen kehityssuunta myös valintakokeissa.

Esimerkiksi yliopistojen kesken on sovittu yhteisestä kehittämishankkeesta. Kokeiden määrää karsitaan ja digitalisoinnilla nopeutetaan tarkastamista. Yhteistyötä lisätään koulujen kesken ja 2025 mennessä on käytössä monia yhteisiä digitaalisia kokeita. (Suomen yliopistojen rehtorineuvosto UNIFI ry).

Opetus ja kulttuuriministeriön kehittämishankkeella pyritään muun muassa toteuttamaan selkeä ja kustannustehokas valintamenettely niin hakijan kuin koulunkin näkökulmasta (Opetus- ja

kulttuuriministeriö). Mikäli valintakoetilaisuuden yksinkertaistaa todella suoraviivaisesti, niin koetta varten tulee olla tila, jossa toimii tietyillä säännöillä toimiva langaton verkkoyhteys. Hakija saapuu oikeaan aikaan oikeaan tilaan ja tekee omalla tietokoneellaan digitaalisen valintakokeen Internet-selaimella. Koska kyseessä on valintakoe, niin se itsessään luo kuitenkin tietyt toimintamallit tapahtuman ympärille. Tilaisuus on esimerkiksi valvottu ja taustalla on myös lukuisten sidosryhmien työtä sen eteen, että valintakokeeseen osallistujat ovat voineet ylipäättään hakea haluamaansa alan pariin ja päässeet valintakokeisiin. Se että hakijat tekevät kokeen omalla tietokoneellaan, muuttaa vielä tilaisuuden luonnetta edelleen. Jotta hakijan käyttäjäkokemus valintakokeessa olisi sujuva, tarvitaan perinteisten valvojien lisäksi vielä IT:n parissa työskenteleviä henkilöitä ja avustajia erilaisten ongelmatilanteiden varalta.

Digitaalisuus on selkeä kehityssuunta valintakokeissakin ja tuo etua esimerkiksi kokeiden tarkastamisessa. Oman kokemukseni perusteella digitaalisuus ei kuitenkaan tarkoita välttämättä säästöjä kustannuksissa tai vähennä työtä järjestelyissä. Onkin ilmeistä, että yhteisiksi muuttuvilla kokeilla ja valintaperusteiden muuttamisella voidaan vaikuttaa tulevaisuudessa järjestettävien kokeiden määrään ja saavuttaa sitä kautta mahdollisia kustannussäästöjä.

Työviikon aikana tuli usein sivuttua IT-lähituen ja heidän tiiminvetäjiensä työskentelyä ja toimintamalleja. Näiden parissa tulee vielä riittämääräin vielä töitä, jotta tiimien toiminta olisi mahdollisimman sujuvaa ja vähän häiriöitä herättävää koetilanteissa. Riskien tunnistamisella on iso merkitys valintakoetilanteen onnistumiseen tapahtumana ja koetta suorittavan hakijan positiiviseen kokemukseen. Etenkin kokeiden aloitushetket ovat kriittisimmät hakijan kannalta ja isoin osa ongelmista ilmennee silloin. Luotamme myös isoissa koetilanteissa hyviin tiiminvetäjiimme, joista osa on yrityksemme omia työntekijöitä ja osa on kontaktiverkostomme kautta tehtäviin rekrytoituja.

Jabe (2017, 95) esittää, että liika kontrolli on osoitus luottamuksen puutteesta ja se estää ideoiden syntymisen ja luovuuden. Lähituen tehtävät ja tavoitteet tullaan määrittämään melko selkeiksi, mutta esimerkiksi isojen kokeiden tiiminvetäjille jätetään omia vapauksia niiden toteuttamiseen ja he miettivät myös yhdessä käytäntöjä ongelmien ratkaisemiseksi eri tilanteissa. Koetilaisuuksissa, joissa tulen itse työskentelemään, on lähituen määrä huomattavasti pienempi eikä erillisiä tiiminvetäjiä ole. Ohjaan itse lähitukihenkilöiden toimintaa ja tarkoituksena onkin antaa heille vapaat kädet toteuttaa tehtävä etukäteen määriteltujen rajojen puitteissa. Lähitukihenkilöillä on varmasti tarvittava tekninen osaaminen tehtävästä suoriutumiseen ja tehtäväni on korostaa enemmän keskinäistä kommunikointia ja yhteydenpitoa muiden kokeessa työskentelevien kesken.

3.4 Seurantaviikko 4

Maanantai 9.5.

Saimme sovittua viikonlopun aikana valintakoeverkkojen testauksen maanantaille, joten lähdin matkustamaan aamulla valintakoepaikalle. Tarkoituksena oli käydä läpi valintakokeessa käytettävät tilat ja testata kokeessa tarvittavien langattomien verkkojen toiminta. Saavuttuani paikalle, tapasin tilojen IT-osaston edustajan ja rupesimme käymään läpi sen hetkistä tilannetta ja päivän kulua.

Pian meille kuitenkin selvisi, että verkkojen palomuurisääntöjen kanssa oli jotain ongelmia ja lopullisia testauksia ei päästäisi vielä tekemään. Kiersimme kuitenkin tiloja ja totesimme, että käyttöön tulevien verkkojen signaalit näyttävät kuitenkin kantavan hyvin, joten sen suhteen ei pitäisi tulla ongelmaa. Verkot olivat hyvin saavutettavissa joka puolelta valintakoetiloja ja ainoastaan yhteen isoon saliin katsoimme tarpeelliseksi lisätä vielä yhden langattoman tukiaseman.

Haasteita sen sijaan toi valintakoetilat muutoin. Rakennus on melko sokkeloinen eikä siellä ole esimerkiksi selkeitä yhdyskäytäviä. Hakijat on vaikea ohjata oikeisiin huoneisiin pelkillä opasteilla. Käytäntöjä hakijoiden ohjaamiseen tulee miettiä vielä uudelleen. Hakijoita voitaisiin esimerkiksi saattaa aulasta valvojan johdolla oikeaan koetilaan. Tähänkin on syytä varata resursseja tarpeeksi ja asia tulee huomioida työtehtäviä jakaessa.

Saimme iltapäivällä viestin, että valintakoeverkkojen palomuurisääntöjen pitäisi olla nyt kunnossa. Sainkin yhdistettyä koneeni verkkoon ja koejärjestelmän aukesi selaimen. Liikenne verkosta kokeen ulkopuolelle oli estetty palomuurisäännöillä ja tämä näyttikin pitävän paikkansa yksinkertaisella selaintestillä ja yrityksellä avata sekalaisia osoitteita. Lisäksi kaikki osoitemuodot, www- http ja https, avasivat valintakoejärjestelmän. Olin jo aiemmin testannut, että koejärjestelmä ei aukea muiden tilassa käytössä olevien verkkojen kautta.

Kiersimme vielä uudelleen kokeeseen varatut tilat läpi ja testasimme kirjautumista koejärjestelmään kahdella tietokoneella ja kahdella puhelimella. Kirjautuminen onnistui ja langattoman verkon kantavuus oli yhtä todettua poikkeusta lukuun ottamatta hyvä.

Päivä kului pitkälti tiloja kiertäessä. Olin tyytyväinen, että käynti saatiin sittenkin järjestettyä tämän viikon alkuun. Tilojen näkeminen helpottaa vielä viimeisiä valmisteluja esimerkiksi valvojen ja lähituen ohjeistamisessa ja hakijoiden opastamisessa.

Tiistai 10.5.

Tänään olisi ohjelmassa valintakokeiden vuorovastaavien perehdytys ja tulen itsekin toimimaan tässä tehtävässä valintakokeiden aikana. Olin koko edellisen päivän työmatkalla, joten osa päivästä kuluu varmasti erilaisten rästitöiden selvittelyyn. Lisäksi kollegan kanssa on tarkoitus katsoa hänen työstämäänsä työvuorolistaa ja ilmoitan myös hakijapalveluiden jo hyväksymät työvuorot niiden kokeiden avustajille, joissa tulen myös itse työskentelemään.

Kollega esitteli aamulla vielä keskeneräisiä työvuoroja ja totesimme työn etenevän hyvin, vaikka usean kymmenen ihmisen sijoittaminen vuoroihin onkin melko haasteellista. Olin saanut omalta osaltani työvuorot tehtyä sekä valvojille että lähituelle, ja ilmoitinkin ne samalla tehtävässä työskenteleville sähköpostitse. Tehtävänkuvia ja esimerkiksi erilaisia tautotuskäytäntöjä avustajien kesken pitää vielä suunnitella valmiiksi ennen varsinaisten kokeiden alkua, sillä esimerkiksi koetila tulee olla koko ajan valvottu. Tähän on hyvä olla suuntaa antava pohja valmiina, jotta kaikki eivät lähde ruokatauolle samaan aikaan vaan tauot toteutetaan niin, että kokeiden valvonta ei tule vaarantumaan.

Vuorovastaavien koulutuksessa käsiteltiin rooliin kuuluvia tehtäviä, sekä käytäntöjä kokeiden läpiviemiseksi. Tehtävänä on esimerkiksi vastaanottaa avustajat ja ohjata tarvittaessa heidän työtään. Lisäksi tehtävään kuuluu yhteydenpitoa esimerkiksi valintakoejärjestelmän toimittajaan, valintakokeiden vastuuhenkilöihin ja hakijapalveluihin. Tehtävänä on selvittää kokeen aikana ilmenevät ongelmat sekä kysymykset, joihin esimerkiksi valvojat eivät osaa vastata. Vuorovastaava ohjaa myös IT-lähituen toimintaa ja sopii heidän kanssaan vastuut eri tiloista ja varalaitteiden hallinnan.

Työpäivän vapaat hetket täytyivätkin edellisen päivän sähköposteihin vastaillessa. Vuorovastavaan tehtävien läpikäynti oli hyödyllistä ja auttoi suunnittelemaan omaa roolia valintakokeiden aikana. Tehtäväni on huolehtia, että valintakokeet saadaan vietyä läpi suunnitellusti ja että esimerkiksi kaikille koepäivän valmisteluille ja tehtäville löytyy tekijä avustajien joukosta.

Keskiviikko 11.5.

Kalenterissa on yksi tapaaminen ja tarkoitus olisi käydä hakijapalveluiden kanssa läpi seuraavalla viikolla tapahtuvaa valintakoevalvojien koulutusta, johon osallistun itsekin. Valintakokeeseen osallistuville lähetettävät saapumisohjeet tulisi suunnitella, kun myös kokeiden valvojien ja lähituen toimintamallit kokeiden aikana. Tästä on olemassa yleisohjeet, mutta käytettävät tilat ja tilakohtaiset hakijamäärät vaikuttavat aina lopullisiin käytäntöihin.

Huomasin työpäivän käynnistyttyä, että tälle päivälle suunnittelemani työtehtäviä varten tulee vielä selvittää sekalaisia asioita ja yksityiskohtia. Valintakoetiloissa on samaan aikaan muitakin

tapahtumia, joten hakijoiden ohjaamisesta paikan päällä tulee vielä sopia tilojen edustajan kanssa. Tarkoituksen on pyytää tiettyihin kokeisiin osallistuvat henkilöt saapumaan tiettyyn aikaan paikalle, josta heidät ohjataan sitten valvojan johdolla lopulliseen koetilaan. Vaarana on, että melko ahtaat tilat ruuhkautuvat ja oikeita ihmisiä ei tavoitetakaan suunnitellusti. Yritämme välttää sen, että joku myöhästyy kokeesta tai että hakija kokisi ylimääräistä stressiä jo ennen kokeen alkua.

Lisäksi kokeisiin on varattu jonkin verran puhelimia hakijoiden tunnistamiseen. Osallistujat ovat saaneet tekstiviestinä QR-koodin, jolla hakija voidaan tunnistaa valintakoejärjestelmään. QR-koodin lukemiseen ja hakijoiden tunnistamiseen varattujen puhelimien määrä on vielä epäselvä ja niitä tuskin riittää kaikkiin tiloihin. Joissain tiloissa hakijat on siis merkittävä tunnistetuiksi esim. henkilötunnushaulla ja tekemällä tämä tietokoneella.

Päivä kuluikin sekalaisia käytännön asioita selvitellessä, joista osa toivottavasti varmistuu viimeistään huomenna. Koostimme hakijapalveluiden kanssa myös valvojen koulutusmateriaalia seuraavalle viikolle. Haasteena on, että valintakokeita järjestetään useassa eri paikassa ja käytännön järjestelyt poikkeavat hieman niiden välillä. Pääpaino on isoimman valintakoepaikan järjestelyissä, muut paikat huomioiden. Järjestely ei ole optimaalinen, mutta aikaa kaikkien pisteiden valvojen erilliseen kouluttamiseen ei ole. Valvojen keskeinen tehtävä on kuitenkin valintakoejärjestelmän käyttäminen ja se on iso osa koulutuksesta. Yleiset säännöt valintakokeissa ovat myös samat, kuten esimerkiksi erilaiset aikarajat, sallitut esineet, vilppikäytännöt ja valvontatoimet.

Työpäivä ei ollut niin hektinen kuin viikon aiemmat päivät. Aikaa meni selvittelyjen tekemiseen ja tiedot puute hidasti osittain valmisteluja. Tänään kuitenkin koin ensimmäisen kerran, että valintakokeiden valmistelut saadaan hoidettua ajallaan. Hektinen alkuviikko varmaan vaikutti taustalla ja olin kuvitellut, että tekemistä on vielä enemmänkin kuin sitä todellisuudessa onkaan. Lisäksi valvojen koulutukseen valmistautuminen auttoi hahmottamaan koepäivän kulkua paremmin. Tämän pohjata minun on helpompi huolehtia, että koetilanteessa kaikille tehtäville on varmasti tekijä.

Torstai 13.5.

Aamulla oli jo selvää, että päivästä tulisi kiireinen, sillä kalenteri on täynnä merkintöjä. Aamulla ohjelmassa on kahdenkeskeinen keskustelu esihenkilöni kanssa. Päivällä teemme yhdessä hakijapalveluiden kanssa valvojen koulutusmateriaalin valmiiksi. Sen jälkeen on viikoittainen seuranta-palaveri, jonka jälkeen on vielä valintakokeiden IT-lähituen koulutus.

Aloitin työpäivän hoitamalla valintakoetiloihin liittyviä järjestelyjä. Eiliseltä oli jäänyt kesken tiloihin ja hakijoiden opastamiseen liittyviä yksityiskohtia. Muutaman puhelinsoiton jälkeen olin saanut yhteyden tilojen edustajan oikeaan henkilöön, jonka kanssa voisin sopia hakijoiden ohjeistukseen liittyvistä käytännöistä. Hän lupasi selvittää, mitä kaikkea muuta tiloissa tapahtuu omina

valintakoepäivinäme ja millaisia väkimääriä tiloihin on saapumassa. Sovimme palaavamme vielä saman päivän aikana asiaan. Valintakokeisiin osallistuvat tulevat saamaan lähiaikoina tekstiviestinä ohjeistuksen omalle valintakoepaikalle, joten asia on tällä hetkellä kiireinen. Keskustelu esihenkilön kanssa siirrettiinkin iltapäivään, joten käytin vapautuvan ajan tilakohtaisten saapumisohjeiden valmisteluun siltä osin kuin se oli tässä vaiheessa mahdollista.

Päivällä teimme valmiiksi valintakoevalvojien koulutusmateriaalin, jonka tekeminen oli jäänyt edellisenä päivänä hieman kesken. Tarkoituksena on kertoa yleisesti valintakoeikäytännöistä ja valvojen tehtävistä. Valvojilla tulee olemaan merkittävä rooli esimerkiksi digitaalisen valintakokeen hallintajärjestelmän käytössä, sillä heidän tehtäviään on muun muassa merkitä saapunut hakija tunnisteeksi, käynnistää valintakoe ja hallinnoida esimerkiksi hakijoiden sijoittelua Koulutuksessa tullaan käymään läpi Powerpoint-kalvoja sekä esitellään valintakoejärjestelmän toimintaa.

Hakijapalveluiden viikoittaisessa seurantalaverissa käsiteltiin jälleen ajankohtaiset ja mahdollisesti keskeneräiset asiat. Asialista oli jälleen pitkä ja palaveri menikin jonkin verran yliajalle. Tämän jälkeen olikin jo kiire valintakokeiden IT-lähituen koulutukseen, joka pidettiin Teamsilla. Osallistujia oli hieman yli neljäkymmentä, mukaan lukien lähituen tiiminvetäjät. Vastasin koulutuksesta yhdessä hakijapalveluiden kahden edustajan kanssa. Kävimme yleisesti läpi työvuoroihin ja tiloihin liittyviä asioita. Pääpaino oli kuitenkin varsinaisessa lähituen ja heidän tiiminvetäjien työskentelyssä. Tiiminvetäjät huolehtivat resurssien jakamisesta koetiloihin. Lisäksi he vastaavat lähitukihenkilöiden henkilöstöasioista ja kommunikoivat esimerkiksi koejärjestelmään ja verkkoihin liittyvissä ongelmatilanteissa eri päivystysryhmiin. Lähitukihenkilöiden tehtävänä on auttaa valintakokeeseen osallistuvia, mikäli heillä ilmenee ongelmia tietokoneen tai selaimen toiminnassa, langattomaan verkkoon liittymisessä tai valintakoejärjestelmään kirjautumisessa. Tarkka ohjeistaminen on hankalaa, mutta lähituen tulee pystyä käytännössä ratkaisemaan ongelma muutamassa minuutissa ja tämän jälkeen hakijalle tarjotaan vielä tarvittaessa varakonetta käyttöön. Vaikka toimenkuva on melko tekninen, yritimme painottaa myös hakijan kokemuksen tärkeyttä lähituen toiminnassa. Kävimme asioita läpi Powerpoint-esityksellä sekä esittelimme valintakokeen hallintajärjestelmää käytännössä. Lähituen on osattava joitain toimia järjestelmässä, kuten hakijan kokeen pysäyttäminen ongelmatilanteessa, jolloin käytettävissä oleva aika ei turhaan kulu. Koulutus kesti kaksi tuntia ja kaikki sovitut asiat ehdittiin käymään läpi.

Päivän päätteeksi oli vielä kahdenkeskeinen keskustelu esihenkilöni kanssa. Tapaamisen tarkoitus on käydä työntekijä ja muita ajankohtaisia asioita. Tavoitteen on varmistaa, että työntekijä saa tarvittavan tuen johdolta. Tällä kerralla aikamme meni matkalaskuihin liittyvien käytäntöjen selvittämiseen ja niiden kirjaamiseen projektinhallintajärjestelmäämme. Päivä oli kokonaisuudessaan hyvin kiireinen, mikä johtui osittain peräkkäisistä kalenterimerkinnöistä. Yksi merkittävä seikka oli,

että lähituen koulutus on nyt pidetty ja seuraavalla viikolla olisi vuorossa valintakoevalvojen koulutus.

Perjantai 13.5.

Aamulla näytti siltä, että päivästä saattaisi yllättäen tulla vaihteeksi hieman kevyempi, mikä olisikin enemmän kuin tervetullutta. Tiedossa olisi yksi Teams-tapaaminen ja loppu päivästä kuluisi varmaankin sekalaisten järjestelyiden parissa.

Olin saanut hakijapalveluista kutsun Teams-tapahtumaan, jossa olisi tarkoitus simuloida valintakoetilaisuutta etukäteen muiden korkeakoulujen edustajien kanssa. Valitettavasti tilaisuus meni enemmänkin yleisten asioiden läpikäymiseen. Monet käsitellyistä asioista, kuten valvojen ja IT-avun toiminta, on jo omalta osaltamme huomioitu. Roikuin kuitenkin tilaisuudessa mukana kuuntelemassa loppuun saakka.

Loppupäivä kului sekalaisten järjestelyjen parissa. Varmistin muun muassa valintakoeverkkojen salasanojen päivittämiseen liittyviä käytäntöjä verkkojen ylläpitäjiltä, avustajien verokorttien toimituskäytäntöjä ja valintakoevalvojille annettavien ohjeiden tilannetta niitä päivittävilta henkilöiltä. Lisäsin myös valintakokeen valvojille muutaman työvuoron ja tein avustajille nimikyltit koetilaisuuksiin. Lopetin päivän hieman etukäteen, sillä tuntisaldoni on alkanut kasvamaan viimeisten viikkojen aikana.

Viikkoanalyysi

Kulunut työviikko oli siinä mielessä erikoinen, että se sisälsi paljon minulle normaaleista rutiineista poikkeavia tehtäviä. Maanantain olin kokonaan työmatkalla ja torstaina olin mukana pitämässä koulutusta, johon osallistui kymmeniä ihmisiä. En ole koskaan kokenut kumpaakaan näistä itselleni luontaisena tai mielekkäinä tehtävänä. Työmatkalla joutuu todennäköisesti kohtaamaan useita tuntemattomia ihmisiä vieraassa ympäristössä ja työn puolesta matkustamiseen liittyy ainakin omissa mielikuvissa jonkinlainen odotus siitä, että matkalta olisi saatava aina myös jonkinlaisia tuloksia aikaiseksi. Kouluttaminen ja vieraille ihmisille luennoiminen ei myöskään ole minulle mikään luontaisin rooli.

Belbinin mallissa on rooleja, joissa selviää ja suoriutuu näin vaadittaessa, vaikka ne eivät olisikaan luontaisia (Jabe 2017, 87). Juuri tästä onkin kyse kohdallani. Oma työhistoria auttaa varmasti tämän kaltaisista tehtävistä suoriutumisessa. Myös tämän hetken opinnoista on hyötyä, sillä niihin on sisältynyt paljon esitelmien pitämistä. Työ- ja opiskelukokemukseni kautta pystyn suoriutumaan matkustamiseen ja esiintymiseen liittyvistä tehtävistä enkä koe niitä kuitenkaan kohtuuttoman kuormittavina. Nykyisessä työssäni ja valintakoeprojektissa vastaavia tilanteita ja työtehtäviä tulee

eteen vielä myöhemminkin ja uskon, että tulen saavuttamaan näillä kokemuksilla vielä paremman rutiinitason tulevaisuudessa. Valintakoeprojektin alkaessa en pitänyt matkustamista ja esiintymistä välttämättä kovin merkittävinä kehityskohteina omassa työssäni. Hieman yllättäenkin voin kuitenkin huomata, että ne ovatkin tärkeitä asioita omassa työssä kehittämisessä.

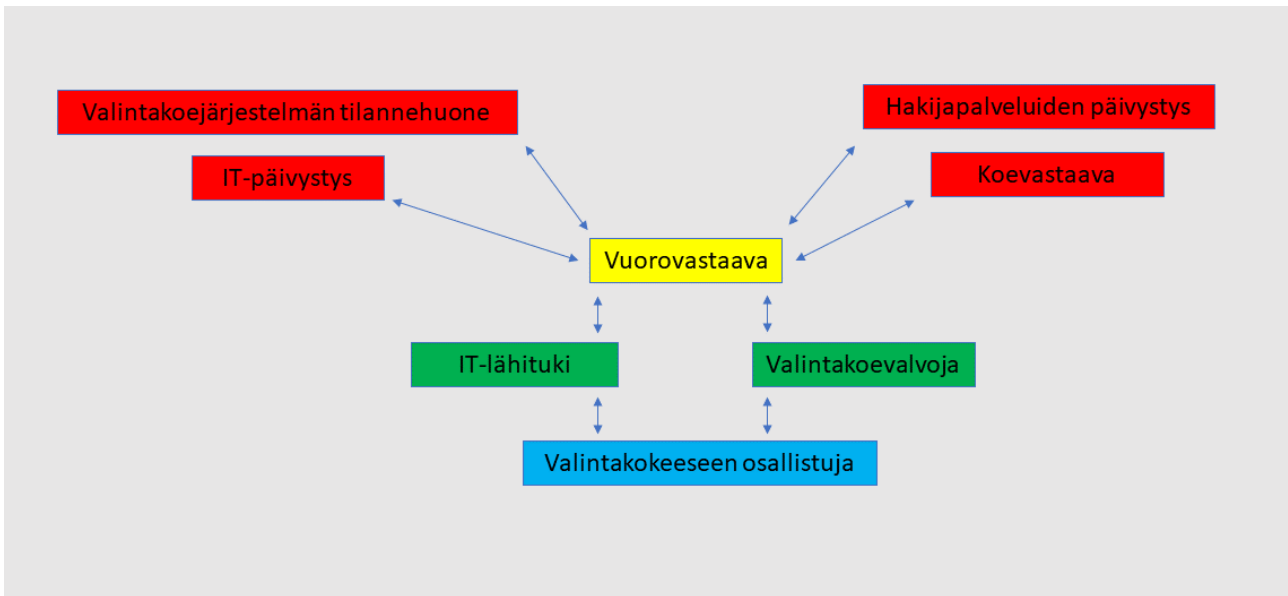
Jyväskylän yliopistossa on järjestetty digitaalisia valintakokeita esimerkiksi vuonna 2020 (Lehtinen 2021, 35). Valintakokeiden järjestäminen digitaalisina ei välttämättä helpottanut järjestelyjä ja esimerkiksi koejärjestelmän käyttöön tuli panostaa enemmän (Lehtinen 2021, 45). Omat kokemukset ovat tällä hetkellä jokseenkin samanlaiset ja olenkin tehnyt huomion myös aiemmassa viikkoanalyysissä. Tähän saakka valintakoeprojektissa työskentelyyn on liittynyt paljon erilaisten resurssien järjestämistä, työvoiman rekrytointia ja tila-asioita. Nämä tehtävät kuuluisivat myös paperisen kokeen järjestämiseen. Digitaalisen kokeen valmistelu edellyttää lisäksi valintakoejärjestelmän opettelua, johon kuuluu myös huomattava määrä työtunteja.

Valintakokeet lähestyvät ja ajatukset alkavat myös siirtyä väistämättä enemmän itse koetilaisuuksiin ja niiden aikana työskentelemiseen. Selvitettäviä asioita on toki edelleen ja ensi viikko on varmasti työntäyteinen, mutta onneksi iso osa kokeen järjestämiseen liittyvistä resursseista alkaa olla hoidettuna.

Torstaina pitämässämme valintakokeiden IT-lähituen koulutuksessa oli yhtenä teemanamme hakijan kokemus koetilaisuudesta ja sen järjestelyistä. Painotimme, että kyseessä on hakijan kannalta erittäin merkittävä ja stressaava tilanne, joten se tulee ottaa huomioon myös hakijoiden ympärillä työskennellessä. IT-ongelmia voidaan selvittää teknisestä näkökulmasta, vaikka loputtomiin, mutta on tärkeää ymmärtää se hienovarainen raja, mikä on edelleen olennaista tilaisuuden luonne ja hakijan oma kokemus huomioiden. Mikäli hakijan tietokoneessa ilmenee esimerkiksi kesken kokeen ongelmia, niin kokeen tekeminen ja ajatustyö keskeytyvät. Tässä tilanteessa on siis olennaista huomioida kuinka kauan ja millaisia toimia ongelman ratkaisemiseen kannatta soveltaa. Turha viivytyks nostaa hakijan huolta kokeen onnistumisesta tarpeettomasti ja lähituen kannattaakin sivuuttaa oma into vaativien ongelmien ratkaisemisessa ja antaa esimerkiksi suosiolla varakone hakijan käyttöön.

Kuvassa 2 on esitetty valintakokeen aikaiset roolit. IT-lähituki ja valintakoevalvojat ovat hakijoiden apuna koetilassa ja he kohtaavat mahdolliset ongelmatilanteet ensimmäisenä. Oma roolini on toimia vuorovastaavana kokeen aikana. Ongelmissa, joihin ensimmäisen tason apu ei löydä ratkaisua, kommunikoi lähituki ja valvojat kanssani. Tarvittaessa olen itse edelleen yhteydessä IT-päivystykseen, jonka tehtävänä on koetilan IT-infrastruktuurin, kuten langattomien verkkojen, ylläpito. Valintakoejärjestelmän toimittaja pitää kokeen aikana etäyhteydellä niin sanottua päivystys-huonetta, josta saa apua itse koejärjestelmässä ilmenneisiin ongelmiin. Jokaisella valintakokeella

on myös niin sanottu koevastaava, joka on vastuussa valintakokeen sisällöstä. Lisäksi hakijapalveluiden edustajat päivystävät ja ovat valmiudessa avustamaan tilanteissa, joissa tulee odottamattomia kysymyksiä epäselvyyksiä kokeen läpiviemiseen liittyvissä asioissa. Punaisella merkitys tahot ovat etäyhteyden päässä, joten työskentelen itse vain lähituen ja valvojien kanssa koetilassa.



Kuva 2. Valintakokeen aikainen toiminta

Valintakokeisiin liittyy paljon erilaisten sääntöjen puitteissa toimimista ja esimerkiksi valvontatehtäviä. Lopulta tarkoituksenamme on kuitenkin työskennellä hakijan hyväksi ja tarjota hänelle onnistunut kokemus tapahtumasta. Olemme osittain koulujen ydintoiminnan parissa ja tehtävänä on auttaa hakijoita suoriutumaan kokeesta parhaalla mahdollisella tavalla ja saavuttamaan opiskelupaikka. Olikin hienoa huomata, että rekrytoinneissamme useat hakijat korostivat myös tätä puolta valintakokeessa työskentelemisessä. Heillä saattaa olla tuoreessa muistissa omat kokemukset valintakokeen tekemisestä. Monet hakijamme korostivatkin, että he haluavat olla mukana mahdollisimassa sujuvat valintakokeet, joissa kaikille hakijoille tarjotaan yhdenvertainen mahdollisuus kokeen tekemiseen. Riippumatta tehtävästä, oli se sitten valvoja tai IT-lähtikihenkilö, useat hakijat korostivat, että he haluavat työskennellä valintakokeeseen osallistuvien puolesta ja olla luomassa tätä hakijan kannalta tärkeää tapahtumaa. Täytyykin myöntää, että rekrytointien aikana olin osittain myös yllättynyt tästä näkökulmasta, enkä ollut osannut odottaa sen nousevan niinkin paljon esiin. Monet tehtävää hakeneet osasivat siis varsin hyvin perustella, miksi he olisivat sopivia kyseisiin tehtäviin. Ilman aiempaa kokemusta rekrytoinneista, oma ajatteluni painottui enemmän niin sanottuun tekniseen tai asiaosaamiseen, enkä osannut niinkään huomioida hakijan motivaatiota ja syytä paikan hakemiseen.

Tiiminä työskentely on tarpeellista, kun on saatava parempia tuloksia aikaan, kuin yksin työskennellessä olisi mahdollista (Jabe 2017, 88). Valintakoevalmistelujen ollessa loppusuoralla ja käytyäni tutustumassa valintakoepaikkaan, olen alkanut pohtimaan enemmän itse valintakoetilaisuuksissa työskentelemistä. Tehtävääni vuorovastaavana kuuluu esimerkiksi avustajien työskentelyn ohjaaminen. Aiempaa työkokemusta tällaisesta minulla ei juurikaan ole, joten kyseessä on taas yksi uudenlainen tehtävä työurallani. Tulevan työviikon aikana tulen keskittymään ja valmistautumaan tähän todennäköisesti melko paljon. Tarkoituksena on luoda etukäteen jonkinlainen malli päivän kulusta niin, että jokaisella avustajalla on käsitys omasta tehtävästä ja siihen liittyvistä odoituksista. Toisaalta kyseessä valintakoepäivään valmistautumisesta, mutta on varmasti myös tärkeä erottaa, missä menee raja loputtomassa kontrolloinnissa ja kuvitelmasta tilanteen täydellisestä hallinnasta. Kokeen aina tulee varmasti odottamattomia tilanteita ja minun tulee myös voida luottaa muihin tilaisuudessa työskenteleviin ja heidän kykyynsä ongelmanratkaisuun. Tärkeää tulee olemaan myös aiemmin todettu yhdessä työskenteleminen ja siihen valmistautuminen.

3.5 Seurantaviikko 5

Maanantai 16.5.

Aamupäivä on varattu valintakokeen valvojien etänä järjestettävään koulutukseen. Iltapäivällä on opinnäytetyön tekemiseen liittyvä palaveri ohjaajani kanssa. Muutoin päivän ohjelma on vielä auki, mutta todennäköisesti työpäivä kuluu ainakin työvuorolistausten parissa. Isoimman valintakoekokonaisuuden lähituen työvuorot ovat vielä kesken, ja ne tulisi sada valmiiksi mahdollisimman pian.

Hakijapalveluiden pitämä valvojien koulutus järjestettiin niin sanotulla hybridimallilla. Osa tulevista valvojista oli paikan päällä koulutuspaikalla ja osa heistä osallistui Zoom-yhteydellä. Oman koekokonaisuuden valvoja osallistuivat etänä, sillä he asuvat pääosin eri kaupungissa. Koulutuksessa käsiteltiin muun muassa valvojan tehtäviä, valintakoejärjestelmää ja erilaisia käytännön asioita. Valvojilla tulee olemaan iso rooli koepäivän järjestelyistä ja heidän tehtävänä on hallinnoida koejärjestelmää. Valvojat vastaavat myös luonnollisesti kaikenlaisen vilpin mahdollisuuden ehkäisemisestä ja heidän tulee raportoida kaikesta poikkeavasta toiminnasta kokeen vuorovastaaville. Valvojien tehtävänä on siis yhtä lailla mahdollistaa valintakokeeseen osallistuville sujuva koekokemus, mutta myös varmistaa, että kokeessa toimitaan sääntöjen mukaan. Itse tulen toimimaan vuorovastaavana, joten minun tulee tuntee valvojien tehtävät ja tarvittaessa auttaa heitä erilaisissa ongelmatilanteissa.

Koulutuksen jälkeen pidimme kollegan kanssa palaverin Teamsissa ja kävimme läpi lähituen puuttuvia työvuoroja. Jouduimme hieman vielä pidentämään joidenkin vuorojen pituutta ja varmistamaan, että kaikissa koetilaisuuksissa on varmasti tukea koko ajan läsnä. Työvuorojen suunnittelun

yksi haaste on useat käytössä olevat tilat sekä erilaiset yksilölliset järjestelyt, joihin oikeutetuilla hakijoilla saattaa olla esimerkiksi lisäaikaa kokeen tekemiseen. Iso osa päivästä meni koulutuksessa, joten käytännön työ jäivät hieman vähemmälle. Työvuorot ovat tosin keskeinen asia, joten niiden valmiiksi saaminen on nyt tärkeää ja liikenevä aika käytettiin niiden viimeistelyyn.

Tiistai 17.5.

Tiistaina kalenterissa on kaksi palaveria. Hakijapalveluiden kanssa on tarkoitus katsoa päivällä oman valintakoekokonaisuuteni keskeneräisiä asioita. Iltapäivällä on vielä yrityksemme kehitystii-min palaveri. Aavistuksena heti aamusta on, että päivästä tulee todella kiireinen. On käynnissä viimeinen valmisteluviikko ennen valintakokeita ja monille projekteille tyypilliseen tapaan, erilaisten yksityiskohtien varmistelu loppua kohden alkaa lisääntymään.

Aamun selvittelin vielä esimerkiksi avustajien palkkionmaksuun ja verokortin toimittamiseen liittyviä käytäntöjä ja miten eri organisaatioista verokortti saataisiin toimitettua tietoturvallisesti. Tarkoitus olisi myös lähettää edellisen päivän koulutuksen materiaali valvojille ja yritin kerätä samaan viestiin useampia aiheita ja liitteitä, jotta vältyttäisiin jatkuvalta sähköpostien lähettämiseltä. Lisäksi annan valintakoejärjestelmän testiympäristön avustajien käyttöön, jotta he voisivat tutustua siihen vielä ennen varsinaisen työn aloitusta. Avustajille menee myös joitain kirjallisia ohjeita, joihin heillä on mahdollisuus tutustua etukäteen. Samaa aineistoa on myös tarkoitus toimittaa valintakoepaikalle valmiina tulosteina. Kävin myös valintakoepaikan edustajan kanssa läpi varaamiemme tilojen täyttöastetta, jotta jokaiseen tilaan saadaan järjestettyä tarvittava määrä sähköpaikkoja kokeen suorittajien tietokoneen latausta varten.

Hakijapalveluiden kanssa käydyssä palaverissa käsitelimme vielä koepaikalle toimitettavien tavaroitten määrää ja ohjekäytäntöjä. Koepaikalle viedään esimerkiksi puhelimia, tabletteja, kannettavia tietokoneita, paperia, toimistotarvikkeita ja avustajille varattuja paitoja. Eri rooleissa toimiville henkilöille on varattu eri värisiä paitoja tunnistamisen helpottamiseksi, jotta kokeen suorittajien on helppompaa päätellä, kenen puoleen hänen kannattaa kääntyä, mikäli hänellä tulee kysyttävää. Hakijapalveluissa suoritetaan viimeisiä pakkaamisia ja tavaroiden pitäisi olla loppuviikosta kasassa.

Iltapäivän kehityspalaverissa käsiteltiin normaaliin tapaan eri projektien ajankohtaiset asiat. Aloitimme valintakokeilla ja esittelin projektin tämänhetkisen tilan. Kunhan järjestelyt ja valintakokeet saadaan valmiiksi, olisi tarkoitus muodostaa aiheesta jonkinlainen konsepti ja dokumentoitu tapa toimia. Päivä oli kaiken kaikkiaan työntäyteinen, mutta päivän lopussa oli lähinnä tunne, että tekemisen määrä kasvaa enemmän kuin on mahdollista saada valmiiksi. Tämä alkaa selkeästi vaikuttamaan myös esimerkiksi yhteen tehtävään kerralla keskittymiseen.

Keskiviikko 18.5.

Tänään olisi tarkoituksena viimeinkin ilmoittaa loput lähituen työvuorot. Aamulla pidetään yrityksemme yhteinen kuukausittainen aamiaistilaisuus, johon tosin tällä kertaa tulen osallistumaan etäyhteydellä. Iltapäivällä tapaamme kollegan kanssa vielä lähituen tiiminvetäjät. Muutoin päivä täyttynee erilaisista omiin koetilaisuuksiini liittyvistä tehtävistä.

Työpäivän alussa lähetin omissa kokeissa työskenteleville avustajille koulutusmateriaalin, palkkionmaksuun liittyvää tietoa ja linkin valintakoejärjestelmän testiympäristöön. Yrityksemme aamiaistilaisuudessa käytiin normaaliin tapaan läpi yrityksen ajankohtaisia asioita ja eri tiimien kuulumisia. Itse kerroin valintakoeprojektin tilanteesta hieman laajemmin ja mitä tehtäviä kokonaisuuteen vielä liittyy. Tilaisuuden jälkeen teimme vielä viimeisiä tarkennuksia isoimman koekokonaisuuden lähituen työvuoroihin ja valmistelimme saatetekstit lähetettäviin viesteihin.

Kollegani, joka tulee toimimaan myös lähituen tiiminvetäjänä, oli järjestänyt kaikille tiiminvetäjille yhteisen tapaamisen, jossa käytiin vielä läpi rooliin liittyvät tehtävät. Tarkoituksena oli saada kaikki neljä henkilöä tutustumaan toisiinsa ennen varsinaisen työskentelyn aloittamista. Tiiminvetäjä sopivat käytäntöjä muun muassa työvuoron aloitukseen, lähitukitoimintaan, kommunikointiin ja esimiestyöhön liittyen. Itse olin mukana tapaamisessa, koska olen ollut mukana niin rekrytoinneissa kuin järjestelyissäkin ja tunnen projektin kokonaisuudessaan parhaiten.

Iltapäivällä saimme ilmoitettua tarkat työvuorot tuleville lähitukihenkilöille eli noin neljällekymmenelle henkilölle. Tiiminvetäjien palaverissa oli selvinnyt, että heidän työvuoronsa kaipaavat vielä tarkennuksia ja kollega lupasi ottaa asian hoitaakseen. Kokonaisuus on onneksi lähes valmis ja kokeiden alkuun ei ole enää montaa päivää. Tiiminvetäjät ovat onneksi valmiita joustamaan tiukoissa paikoissa esimerkiksi työaikojen suhteen, joten lähitukitoiminta saadaan varmasti toimimaan heti alusta saakka. Työvuorojen tekeminen on ollut melko pitkä prosessi, joten työpäivään voi siltä osin olla tyytyväinen. Kiireen tuntu kuitenkin vaivaa tällä hetkellä koko projektia, mikä on toki tässä vaiheessa ymmärrettävää, sillä valintakokeiden alkuun on enää muutama päivä. Järjestelyihin liittyvää sähköpostia on tullut parin päivän aikana kymmeniä ja nopea reagoiminen viesteihin alkaa olla mahdotonta.

Torstai 19.5.

Sähköpostia on tullut niin paljon, että osa päivästä tulee menemään ruuhkan purkamiseen. Lisäksi joiltain avustajilta on tullut ilmoituksia, että he eivät pääse kirjautumaan valintakoejärjestelmän testiympäristöön. Myös työvuoroista on tullut joitain kysymyksiä, jotka odottavan selvittelyä ja vastauksia. Tarkoitus olisi myös hahmotella tarkemmin koepäivän kulkua, avustajien ohjaamista ja valintakoetilaisuuden läpivientiä.

Aamu menikin pitkälti sähköpostien parissa. Lähituen vuoroilla on iso merkitys digitaalisen kokeen läpiviennissä ja monet viesteistä koskivatkin sitä, joskin aiheet vaihtelivat laidasta laitaan. Edellisissä valintakokeissa oli ollut jonkin verran epäselvyyttä eri asteen tuen rooleista. Ongelmista, jotka olisivat kuuluneet niin sanotun ensi asteen tuen selvitettäviksi, oli viestitty esimerkiksi verkko-päivystykseen. Rooleja onkin koitettu tarkentaa ja aihetta on käsitelty esimerkiksi lähituen ja valvojien koulutuksessa.

Päivällä oli hakijapalveluiden viikkopalaveri, jossa käytiin läpi ajankohtaiset asiat. Itsellä oli vielä jonkin verran kysymyksiä kokeen aikana työskentelemisestä ja ongelmatilanteista viestimisestä. Sovimme vielä muiden vuorovastaavien kanssa ensisijaiseksi yhteydenpitokanavaksi pikaviestipalvelun, jonka kautta ongelmatilanteista tullaan viestimään.

Iltapäivällä hahmottelin ensimmäisen valintakoepäivän aloittamista ja avustajien vastaanottamista. Itselläni on tarkoitus mennä paikalle hyvissä ajoin ja testata vielä paikalle tuoduilla laitteilla verkkojen toiminta, jolloin verkkoylläpidolla olisi vielä hieman reagointivaraa mahdollisiin ongelmiin. Olen työvuorolistassa jakanut henkilöt työskentelemään eri tiloissa ja valmistelin tila- ja koekohtaisia ohjeistuksia, jonka pohjalta avustajat voivat valmistella tilat ja aloittaa hakijoiden vastaanottamisen. Joillekin henkilöille tulee lisäksi osoittaa tiettyjä tehtäviä, kuten hakijoiden noutaminen aulasta ja muiden avustajien tauottaminen.

Alkuviikko oli tuntunut melko kaoottiselta, mutta tänään sain onneksi purettua esimerkiksi sähköpostiruuhkan. Lisäksi uudet yhteydenotot vähenivät selvästi alkuviikosta. Lisäksi sain viimeinkin keskittyä hetken itse valintakoepäivän läpiviennin suunnitteluun, mikä vähensikin merkittävästi aiheeseen liittyvää huolta. Asioita jäi vielä ratkaistavaksi seuraavalle päivälle ja jatkan suunnittelua huomenna, jotta ensimmäisen päivän läpivientiin olisi edes jokseenkin valmis käsikirjoitus.

Perjantai 20.5.

Tälle päivälle oli varattu oikeastaan kaksi tehtävää. Ensimmäisen koepäivän läpivientiä pitäisi vielä valmistella ja lisäksi minun tulisi noutaa sekalainen tavarakuorma toimitettavaksi valintakoepaikalle. Valintakokeen valmistelut alkavat olla hyvällä mallilla, mutta työpäivä saattaa vielä tuoda joi-tain viime hetken yllätyksiä.

Aloitin aamun suunnittelemalla mitä itse teen ensimmäisenä valintakoepaikalla ja miten ohjeistan kokeeseen työskentelemään tulevat avustajat. Valvojien ja lähituen tehtävät poikkeavat hieman toisistaan ja siihen vaikuttaa esimerkiksi käytössä oleva koetila ja mikä valintakoe on kyseessä. Vaikka avustajia on koulutettu etukäteen, on silti moni ohjeistus oman muistini varassa. Ensimmäisenä valintakoepäivänä käytössä tulee olemaan seitsemän eri tilaa, joten päätin lähestyä aihetta yksinkertaisesti tilojen näkökulmasta. Tein jokaiselle tilalle oman ohjeistuksen, jossa kerrotaan mitä

tilassa tulee tapahtumaan ja mitä erityistä sen valmistelemiseen ja kokeen läpiviemiseen liittyy. Osassa tiloista saatetaan tehdä esimerkiksi kahta eri koetta. Lisäksi valvojien tulee noutaa joidenkin tilojen hakijat rakennuksen aulasta, mikä on ratkaisuna hieman poikkeuksellinen. Lisäsin ohjeisiin myös kaikille yhteisiä tietoja, kuten esimerkiksi avustajien tarvitsemat yhteystiedot, kaikki käytössä olevat koetilamme ja käytettävät langattomat verkot. Tein myös oman muistilistan, jonka pohjalta voin ottaa avustajat vastaan ja antaa heille työvuorolistan perusteella oikeat ohjeet ja koetiloissa tarvittavat tavarat.

Päivällä noudin korkeakoulun tiloista sekalaisen määrän eri tavaroita, jotka toimitan valintakoepaikalle koepäivän aamuna. Mukana on esimerkiksi toimistotarvikkeita, avustajille varattuja T-paitoja, puhelimia, tabletteja ja kannettavia tietokoneita. Kävin myös työpaikalla tulostamassa aamulla tekemäni ohjeet sekä nipun valintakoepaikan karttoja jaettavaksi avustajille.

Päivän loppuun kävimme vielä esihenkilöni kanssa tulevan valintakoepäivän läpivientiä ja siihen liittyviä käytäntöjä. Hän toimii myös varahenkilönäni, joten kävimme läpi tekemäni ohjeet ja tarvittavat yhteystiedot. Vastuun siirtäminen tässä vaiheessa toiselle henkilölle olisi todella haastavaa, mutta kirjallisilla ohjeilla päivän läpivientiin on edes auttavasti toimiva malli. Työpäivä oli varsin odotusten mukainen. Ensimmäisen koepäivän käsikirjoitus oli tarkoitus tehdä jo paljon aiemmin valmiiksi, mutta alkuvuikon kiireiden vuoksi tehtävä viivästyi päivä päivältä. Kun sain sen viimeinkin hahmoteltua, tuli ainakin sillä hetkellä kuva, että koepäivä saadaan vietyä läpi suunnitellusti.

Viikkoanalyysi

Isoin osa valintakokeiden valmisteluista on nyt osaltani tehty. Tulevia kokeita varten tulee vielä suunnitella joitain yksityiskohtia, mutta tällä hetkellä keskittyminen on nyt tulevana maanantaina pidettävässä valintakokeessa. Olen ollut aiemmin työurallani mukana erilaisissa ohjelmistojen käyttöönotoissa, joita voi projektiluonteisuuden vuoksi osittain verrata valintakoesuunnitteluun. Kokeuksieni pohjalta erilaisten yksityiskohtien varmistamisen ja selvittely lisääntyy merkittävästi aina käyttöönoton lähestyessä. Sama toteutui selkeästi myös tässä projektissa ja viime viikot olivatkin todella kiireisiä.

Projektin vaatima työmäärä arvioidaan usein arvaamalla, vaikka se vaikuttaakin aikataulun toteutumiseen. Perusteena on yleensä aiempi kokemus. Tarkin aika-arvio voi perustua edellisen projektin toteutuneisiin tunteihin. (Mäntyneva 2016, 79). Tämän projektin työmääräarviota vaikeutti selvästi se, että vastaavanlaisesta työskentelystä yrityksessämme ei ollut aiempaa kokemusta. Aika-arvio perustui osittain asiakkaan ehdotukseen ja tehtäväni oli toimia niin sanottuna suunnitteluresursina, jolloin työpäiväni varattiin tietty määrä valintakoepäivien ympärille. Parempi ymmärrys vaadittavista resursseista olisi varmasti vaikuttanut siihen, että edellisistä työviikoista ei olisi tullut niin

kiireisiä. Olen kirjannut työtuntini projektihallintajärjestelmään ja onkin mielenkiintoista seurata loppussa toteutuneita tuntimääriä. Kyseessä on joka tapauksessa opintomatka ja tulevaisuudessa voimme hyödyntää tietoa toteutuneesta työmäärästä vastaavanlaisissa projekteissa.

Pelivaralla voidaan vaikuttaa projektin toteutumiseen ilman viivästyksiä aikataulussa (Mäntyneva 2016, 149). Tapahtuman järjestäminen ei mahdollista liikkumavaraa, sillä kokeet tullaan pitämään tiettyinä päivämäärinä joka tapauksessa. Ohjelmistojen käyttöönottoa voidaan sen sijaan tehdä vaiheittain tai käyttöönottoa voidaan usein myös siirtää eteenpäin. Iso oivallukseni tämän kaltaisessa projektissa työskentelemisestä on etukäteisvalmistelujen tärkeyden hahmottaminen myös omaa projektityöskentelyä suunniteltaessa. Vaadittavien työtuntien arviointi tulisi suorittaa erityisen huolellisesti ja tarvittavat työvaiheet ovat tarpeen käydä perusteellisesti läpi. Asiakas on syytä sitouttaa mukaan arviointiin, sillä varsinainen sisältöosaaminen on todennäköisesti pääosin heillä, eikä toteuttajalla ole välttämättä aiempaa tuntiseurantaakaan hyödynnettävänä.

Valmisteluiden ollessa loppusuoralla, olen pohtinut paljon valintakokeen luonnetta tapahtumana ja kokonaisuuden vaatimaa työmäärää. Parin viime viikon aikana on ollut esimerkiksi lähitukihenkilöiden ja valvojien koulutukset ja lisäksi hahmottelin ensimmäisen valintakoepäivän aloitusta ja läpiviientä. Tulen varmasti pohtimaan valintakokeiden käynnistyttyä paljon hakijan kokemusta valintakokeisiin osallistumisesta. Ja vaikka voidaankin ajatella, että valintakokeessa hakija on tapahtuman keskiössä, voidaan näkökulmaa laajentaa myös kokeessa työskentelevien kokemuksiin.

Asiakaskokemus syntyy fyysisistä ja digitaalisista kohtaamisista. Asiakaskokemus on yrityksen toiminnasta muodostuva asiakkaan henkilökohtainen kokemus (Lekane). Kaikki vuorovaikutus yrityksen kanssa siis määrittelee asiakaskokemuksen ja sitä voidaankin verrata valintakokeisiin osallistuvien hakijoiden osallistujakokemukseen. Myös kokeissa työskentelevät avustajat tulevat kokemaan valintakoetilaisuuden osallistujan roolissa. Avustajien vaikutusmahdollisuudet valintakokeiden toteuttamiseen ovat luonnollisesti rajalliset, koska kokeiden toteuttamiseen liittyy paljon korkeakoulun määrittämiä sääntöjä ja valmiita toimintamalleja. Sen vuoksi avustajien osallistujakokemukseen vaikuttaa paljon ulkopuoliset tekijät, kuten koulutus ja tehtäviin valmistaminen. Kokemuksen muodostuminen alkaa jo rekrytoinneista ja esimerkiksi koulutustapahtuma on osa prosessia. Valvojemme koulutus toteutettiin niin sanotulla hybridimalilla maantieteellisistä syistä, sillä avustaja asuu eri paikkakunnilla ja matkustaminen koulutukseen olisi ollut heille hankalaa.

Asiakas arvostaa huomioiduksi tulemistä ja virtuaalinen kokemus hybriditapahtumassa voi olla huonosti toimiva ja yksisuuntainen. Virtuaalisesti tapahtumaan osallistuva voi kokea ulkopuolisuuden tunnetta. (Harmaala & Lassila 17.12.2021). Järjestämämme koulutuksen toteutustapa ei siis ollut osallistujan kannalta täysin optimaalinen, mutta tärkeää olikin mahdollistaa eri puolilla Suomea asuville henkilöille helppo tapa osallistua tapahtumaan. Koska kyseessä oli kuitenkin

työtehtävään kouluttaminen, niin itse jäin miettimään millainen vaikutus sillä on virtuaalisesti osallistuneille henkilöille. Tuliko heille esimerkiksi tunne siitä, että heidän työpanoksensa tulee olemaan yhtä tärkeä kuin koulutustilaisuudessa paikalla olleidenkin ja huomioitiinko heitä tapahtumassa tarpeeksi. Ja mikä tilaisuuden anti oli perehdyttämisen ja tehtävien hallitsemisen näkökulmasta vai oliko kokemus irrallinen varsinaiseen tulevan työtehtävän sisällön ja oppimisen näkökulmasta. Lisäksi osallistujan kokemukseen vaikuttaa olennaisesti sisällön selkeys ja saatiinko viesti kuulijalle välitettyä toivotulla tavalla. Asiaa voidaan vielä varmistaa jakamalla kirjallisia ohjeita eri tehtäviä ja tilanteita varten, mutta pääosaan tulee nousemaan ryhmässä työskentelyn merkitys. Minun tulee avustajien tehtäviä jakaessa korostaa sitä, että tehdään keskenämme yhteistyötä valintakoepäivän eteen ja apua tulee kysyä pienellä kynnyksellä.

Hybriditapahtumassa tulisi olla käsikirjoitukset molemmilla tavoilla osallistuville, niiden tukeminen teknisillä ratkaisuilla sekä osaava juontaja (Harmaala & Lassila 7.12.2021). Ongelmallista valvojimmme koulutuksessa esimerkiksi oli, että isoin osa kysymyksistä esitettiin paikan päällä ja äänet yleisöstä eivät kuuluneet tarpeeksi käytössä olleeseen Zoom-yhteyteen. Tapahtumaa voisi tulevaisuudessa parantaa esimerkiksi yleisöäänien vahvistamisella mikrofonilla, jolloin myös etäyhteydellä osallistujat kuulisivat ne. Koulutuksen puhujat olivat onneksi erinomaisia esiintyjä, mutta hyvä käytäntö tämänkaltaisissa tilaisuuksissa olisi toistaa esitetty kysymys ääneen, jolloin sen kuulevat varmasti myös etäyhteydellä osallistuvat henkilöt.

Koska koulutus toteutettiin myös virtuaalisesti, tulen olemaan edustamani organisaation ensimmäinen henkilökohtainen kontakti niille valvojille ja lähitukihenkilöille, joiden kanssa tulen työskentelemään valintakokeissa. Heidän osallistujakokemuksensa on kuitenkin alkanut jo muodostumaan, ja tähän ovat vaikuttaneet esimerkiksi käymämme sähköpostikeskustelut ja koulutustapahtuma. Avustajien koko mielikuva tulee muodostumaan useista tekijöistä ja oma toimintani tulee olemaan yksi osa siitä. Lisäksi avustajat käyttävät työssään valintakokeen hallintajärjestelmää ja siitä muodostuu omanlainan käyttäjäkokemus digitaaliselle palvelulle, joka on vain yksi osa isoa kokonaisuutta. Myös yhteistyö kaikkien muiden työntekijöiden kanssa ja hakijoiden kohtaaminen tulevat olemaan osa valintakokeessa työskentelemisen osallistujakokonaisuutta.

Valintakokeiden valmistelut ovat nyt siis pääosin takana ja tulevana maanantaina tulen työskentelemään paikan päällä valintakokeessa. Tehtävä tulee olemaan minulle täysin uusi ja se tulee olemaan sekä mielenkiintoista että haasteellista. Lisäksi valintakokeen osallistujakokemukset, eri näkökulmista tarkasteltuina, tulevat olemaan merkittävässä osassa niin kokeen läpiviennissä, kuin niiden jälkeenkin, jolloin koko prosessia olisi tarkoitus konseptoida yrityksessämme. Digitaalisesti suoritettavan ja hallinnoidun valintakokeen osallistujakokemus tulee muodostumaan useista eri tekijöistä, jossa varsinaisen ohjelmiston käyttäjäkokemus on vain yksi pieni osa kokonaisuudesta.

Hakijoiden näkökulmaa tulee varmasti pohdittua paljon niin koepäivän aikana, kuin sen jälkeenkin. Ensimmäisestä koepäivästä tulee ottaa kaikki mahdollinen oppi seuraavia tilaisuuksia varten ja analysoida, mikä oli toimivaa ja mitkä asiat kannattaisi mahdollisesti tehdä toisin.

3.6 Seurantaviikko 6

Maanantai 23.5

Tänään järjestetään ensimmäiset valintakokeet, joissa tulen työskentelemään vuorovastaavana. Menen valintakoepaikalle jo hyvissä ajoin, jotta voin vielä testata laitteidemme verkkoyhteydet sekä tehdä jo hieman valmisteluja ennen avustajien saapumista. Työpäivä tulee todennäköisesti jatku-
maan kellon ympäri ja tiedossa on varmasti melko hektinen päivä.

Aloitin työpäivän lajittelemalla hieman mukanani kulkevia tavaroita. Käytössä on useita eri luokkati-
loja, joissa tehdään kahta eri valintakoetta. Tila- ja koekohtaiset ohjeistukset saattavat poiketa toi-
sistaan ja mukanani on esimerkiksi erilaisia ohjekylttejä ja tein valmiiksi tilakohtaista jakoa, jotta
avustajien olisi helpompi aloittaa omat valmistelunsa. Lisäksi testasin hakijoille ja valvojille varattu-
jen varakoneiden verkkoyhteyksiä muutamalla eri laitteella. Ne näyttivätkin onneksi yhdistyvän on-
gelmitta valintakokeille varattuihin verkkoihin ja tarvetta verkkoasetusten viime hetken säätöihin ei
ollut. Ehdin tehdä valmisteluja muutamia tunteja ennen kuin valvojat ja lähitukihenkilöt saapuivat
paikalle. Suoritimme nimenhuudon ja jaoin avustajille nimikyltit ja paidat tunnistamisen helpotta-
miseksi.

Ohjeistin valvojat tekemään valmisteluita omiin koetiloihinsa. Jaoin tehtävät myös lähituelle. Kaksi
lähitukihenkilöä päivystää isoimmassa koesalissa ja yksi henkilö kiertää apuna muissa viidessä
koetilassa. Pyysin lähitukea valmistelemaan muutamia varakoneita valmiiksi käyttöön otettaviksi,
jolloin niitä voidaan tarjota hakijoille nopeasti. Lähituella on käytössä tabletit valintakoejärjestelmän
käyttöön, mikä helpottaa heidän työskentelyään eri puolilla tiloja liikkeessä.

Valmisteluihin varattu aika kului turhankin nopeasti. Itselle tuli melko paljon kysymyksiä ja jouduin-
kin kiertämään tiloissa valvojien apuna. Olin perustanut kokeiden aikaista viestintää varten pika-
viestipalvelu-ryhmän, jossa oli mukana kaikki valvojat ja lähituki. Tästä olikin apua jo valmisteluvai-
heessa ja ryhmässä oli hyvä tiedottaa yleisiä ohjeita, joista valvojilla ilmeni kysymyksiä. Vaikka ky-
seessä oli digitaalisesti tehtävä koe, oli mukanamme melko paljon kokeeseen liittyvää tavaraa. Ha-
kijoiden paikoille jaettiin esimerkiksi paperia muistiinpanoille. Koetilaan ja sen ulkopuolelle kiinnitet-
tiin erilaisia ohjeistuksia ja lisäksi valvojilla oli erilaisia täytettäviä lomakkeita ja ohjepapereita.

Hakijoita alkoi saapua noin puolitoista tuntia ennen kokeiden alkamista. Kaikki hakijat tunnistettiin
lukemalla tietokoneella tai puhelimella hakijalle viestinä toimitettu henkilökohtainen QR-koodi ja

tarkistamalla henkilöllisyys. Jokainen hakija tunnistettiin siis oikeaan kokeeseen. Valvojat suoriutuivat tehtävästä todella hyvin ja kaikki hakijat olivat löytäneet omille paikoilleen hyvissä ajoin ennen virallista kokeen aloitusaikaa. Valmistelut olivat alkaneet aikamoisella kiireellä ja juoksemisella, mutta jossain kohti huomasi tilanteen rauhoittuvan ja kaikkien pääsevän kiinni työtehtävistään. Vuorovastaavana oli luonnollisesti se henkilö, jonka puoleen ongelmatilanteissa käännytään.

Valintakokeet saatiin käynnistettyä ajallaan ja esimerkiksi hakijoiden koneissa ilmeneviä ongelmia oli ilmennyt aloitusvaiheessa odotettua vähemmän. Koeaika meni itsellä päivystäessä eri viestintäkanavissa ja valintakoejärjestelmän toimittajan online-tuessa. Kokeet etenivät omalla painollaan ja jouduin selvittämään esimerkiksi joitain kokeen suorittamiseen liittyviä käytäntöjä tai kokeen lopettamiseen liittyviä kysymyksiä. Koetilaisuuksien loputtua inventoimme kaikki laitteet ja keräsimme tavarat kokoon. Päästin avustajat lähtemään ja merkitsin heidän työtuntinsa ylös. Poistin vielä koetilojen tavaroista esimerkiksi ylimääräiset ohjeet pois ja tarkistin, että tarvikkeita ja papereita on tarpeeksi seuraavan viikon koetilaisuuksia varten. Tavarat vietiin turvalliseen paikkaan säilöön ja olin valmis lopettamaan työpäivän.

Ensimmäinen valintakoepäivä oli vielä kiireisempi mitä olin odottanutkaan. Valmistelut ja päivän päättäminen olivat kiireisintä aikaa, mutta itse koeaika oli onneksi varsin rauhallista ja selvitettäviä asioita tuli sen aikana jonkin verran. Valvojat ja lähituki suoriutuivat tehtävistään erinomaisesti, ja heille kuuluu iso kiitos päivän onnistuneesta läpiviennistä.

Tiistai 24.5.

Tälle päivälle eri ole varattuna erityisiä työtehtäviä, mutta aamupäivä kuluu eilisen päivän niin sanotussa jälkihoidossa ja loppupäivän olen varannut matkustamiseen. Selvittelin aamulla joitain avustajien esittämiä kysymyksiä esimerkiksi vuoroihin ja palkkionmaksuun liittyen. Tarkistin tulevan viikon työvuoroja ja tein niihin vielä joitain tarkennuksia. Lisäksi lajittelin vielä joitain koepaikalta mukaan ottamiani papereita, jotka toimitan hakijapalveluille. Olin myös yhteydessä kollegoihin, jotka työskentelivät valintakokeissa eri toimipisteessä, ja kyselin heidän kuulumisiaan. Ensimmäinen päivä oli kaikilla ollut jokseenkin samanlainen ja kiireisen alun jälkeen asiat olivat alkaneet sujumaan paremmin.

Suunnittelin myös jo hieman seuraavan viikon valintakokeiden läpivientiä ja laitoin ylös mitä hyvää edellisessä päivässä oli ollut ja mitä asioita kannattaisi parantaa, esimerkiksi avustajien opastamisessa ja työvuorojen aloituksessa. Esimerkiksi pikaviestipalvelut olivat osoittautuneet osoittautunut erinomaiseksi työryhmän välisessä yhteydenpidossa, ja osa ohjeistuksista kannattaa laittaa suoraan sinne, eikä välttämättä kertoa niitä henkilökohtaisesti. Päivä oli kieltämättä oppimisprosessi, joka kannattaa käydä läpi ja miettiä parannuskohteita.

Loppupäivä meni matkustaessa ja kalenteri olikin tarkoituksella pidetty nyt tyhjänä. Seuraava päivä olisi taas normaali työpäivä ja tarkoituksena olisi tehdä vielä viimeisiä valmisteluita seuraavan viikon kokeisiin liittyen.

Keskiviikko 25.5.

Tämä työpäivä tulee kulumaan seuraavan viikon valmisteluissa. Tiedossa on kaksi eri koetta ja ne pidetään peräkkäisinä päivinä. Kyseessä on maanantain koetta pienemmän tilaisuudet, joten päivät tullaan viemään läpi pienemmillä resursseilla ja vähemmillä tiloilla. Suurimmat valmistelut on jo toki tehty, mutta jotain koekohtaisia valmisteluja vielä tarvitaan.

Tulevan viikon työvuoroihin tuli joitain peruutuksia, joten kyselin kahdelta maanantaina mukana olleelta heidän halukkuuttaan tulla vielä mukaan työskentelemään valvojina. Molemmat suostuivat ja olivat käytettävissä, joten ongelma ratkesi onneksi helposti ja päivitin vielä työvuorolistat. Resursseja on nyt tarpeeksi ja niitä on tarkoituksella myös hieman ylimitoitettu, sillä koronapandemian vaikutus on vielä läsnä ja riski sairastapauksiin on edelleen melko iso. Osittain riski on myös toteutunut esimerkiksi valintakoepaikassa, jossa kollegani työskentelee lähituen tiiminvetäjänä, mutta varajärjestelyt ovat myös toimineet hyvin.

Tarkistin myös vielä valintakoejärjestelmästä tulevien kokeiden osallistujamäärät ja kokeisiin varatut tilat. Joka koetilassa on hakijoille heijastettavat tilakohtaiset ohjeet ja valmistelin ne tulevaa viikkoa varten. Ohjeet käsittelevät yleistä toimintaa kokeen aikana sekä lisäksi siinä on tietoa tarvittavista langattomista verkoista ja koejärjestelmään kirjautumisesta. Koetiloja on tulevaan seuraavana koepäivänä vain kolme, joten valmistelut ja avustajien ohjeistaminen on tällä kertaa hieman helpompaa. Sovin myös hakijapalveluiden kanssa noutavani tulevana perjantaina hieman lisämateriaalia mukaani seuraavan viikon kokeisiin. Aloin myös valmistelemaan maanantain pohjalta avustajien tuntilistoja, jotka toimitetaan lopuksi korkeakoulun palkanmaksuun, kun valintakoheet ovat ohi.

Päivä täyttyi pitkälti erialisten käytännön asioiden selvittelyllä. Huomasin esimerkiksi myös, että tulevan viikon toisena valintakoepäivänä tulemme avustajien kanssa paikalle klo 7.00 ja tilat ovat tuolloin vielä lukossa. Sain sovittua yhteyshenkilön, joka on paikalla ja tulee avaamaan meille ovet. Jälleen yksi satunnainen yksityiskohta, jonka huomioiminen kuitenkin sujuvoittaa päivän kulkua merkittävästi.

Työpäivä oli taas tarkoituksella hieman kevyempi ja ehdin varmasti tehdä loput valmistelut tulevana perjantaina. Tällä viikolla ei ole mitään palavereita ja olen pitänyt tarkoituksella kalenterin tyhjänä. Lisäksi käytännössä kaikki sidosryhmäni ovat työskentelemässä tällä hetkellä valintakokeissa, joten yhteydenpito on varsin rajoittunutta ja käytännössä ne ovat satunnaisia sähköposteja.

Torstai 26.6.

Helatorstai, joten päivä oli vapaa.

Perjantai 27.5.

Tänään ohjelmassa ei ole oikeastaan muuta kuin muutamien papereiden ja tavaroiden noutaminen hakijapalveluilta. Käyn myös työpaikallani tulostamassa joitain kokeisiin liittyviä papereita ja ohjeita. Kaikki on oikeastaan valmista tulevan viikon kokeisiin, joten mitään isoja valmisteluja ei tarvitse enää tehdä. Iso osa kollegoista pitää tänään vapaapäivän, joten päivästä onkin odotettavissa kohdalaisen rauhallinen.

Aamulla olin yhteydessä hakijapalveluun ja sovimme jotain yksityiskohtia käyntiini liittyen. Lisäksi selvittelin yrityksemme auton käyttämisen mahdollisuutta tulevalla viikolla. Kyseessä on tila-auto, joten kaikki kokeisiin liittyvät tavarat, esimerkiksi muuta kymmenen kannettavaa tietokonetta, mahduttavat hyvin kyytiin paluumatkalle. Auto näyttäisikin olevan ensi viikolla käytettävissä. Tarkistin vielä valintakoejärjestelmästä seuraavan viikon kokeiden yksityiskohdat ja varmistin, että avustajien työvuorolistat vastaavat varmasti kokeiden tarpeita.

Hain hakijapalveluilta nipun kokeiden valvojille kuuluvia tulosteita ja lisäksi muutaman avustajille varatun T-paidan. Samalla kävin toimistolla tulostamassa vielä muutaman seinään ja oviin kiinnitettävän ohjeen sekä avustajille tekemäni yhteenvedon, jossa on koottuna päivän kulkuun liittyvää tietoa. Kokosin yhdelle paperille koepäivän kannalta olennaisia asioita, kuten koeaikataulun, käytössä olevat tilat ja erilaisia hakijoiden määriin ja saapumiseen liittyviä yksityiskohtia. Huomasin ensimmäisen kokeen yhteydessä, että näitä tietoja ei ollut mitenkään kattavasti saatavilla ja osa avustajien kysymyksistä liittyikin juuri näihin asioihin. Digitaalisen valintakokeen yhteydessä on käytössä melko paljon tulosteita, joten mistään paperittomasta tapahtumasta ei voida puhua. Oviin ja muualle tiloihin kiinnitettäviä kylttejä on mahdotonta korvata millään muulla. Lisäksi paperiset ohjeet puoltavat tässä tilanteessa toistaiseksi paikkaansa ja varmistavat tiedon saatavuuden helpolla tavalla.

Taas vaihteeksi tuli käytyä toimistollakin, mutta paikalla oli ainoastaan yksi kollegani. Suurin osa vietti vapaapäivää tai teki töitä etänä. Varsinaisia työtehtäviä oli melko vähän, mutta tämä oli myös tarkoituksellista. Olin halunnut pitää valintakokeiden välisen ajan mahdollisimman kevyenä. Työpäivät venyivät ennen ensimmäistä koetta, mutta iso osa valmisteluista saatiin onneksi hoidettua ajoissa ja tilanne olikin tarkoitus rauhoittaa ensimmäisestä kokeesta eteenpäin.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla saatiin viimeinkin järjestettyä ensimmäiset valintakokeet. Viikko oli jokseenkin kaksijakoinen, sillä kokeet olivat heti maanantaina ja siihen osui myös isoin työmäärä ja päivä oli todella kuormittava. Valintakokeissa työskenteleminen ja vuorovastaavana toimiminen oli kokonaan uusi kokemus minulle. Loppuviikko taas oli tarkoituksellisesti hieman kevyempi ja pääosin valmistautumista seuraavan viikon kokeisiin. Työviikon aikana oli myös yksi arkivapaa, helatorstain osuessa tälle viikolle.

Pohdin edellisessä viikkoanalyysissä sitä, miten virtuaalinen koulutus valmisti avustajiamme tehtävässä työskentelemiseen. Käytännön työssä huoli osoittautui onneksi tässä tapauksessa turhaksi, sillä valvojat ja lähituki hoitivat työnsä hyvin ja olivat selkeästi omaksuneet roolinsa ja tehtävänsä. Avustajia valitessa oli myös jonkin verran painotettu aikaisempaa kokemusta vastaavista tehtävistä ja joillekin heistä perinteisen paperisen kokeen valvojan tehtävä olikin tuttu.

Aidon tiimin jäsenet täydentävät taidoillaan toisiaan. Tiimin jäsenet ottavat vastuun lopputuloksesta ja ovat sitoutuneita tavoitteisiin. (Jabe 2017, 86). Avustajia valitessa oli huomioni kiinnittynyt esimerkiksi tehtävää hakevan kielitaitoon, esiintymiskokemukseen, kokemukseen koevalvojana toimimisesta sekä kokemusta erilaisista ohjaus- tai koulutustehtävistä. Jokaisessa koetilassa oli erilaisia tehtäviä, kuten aloituspuheen puheen pitäminen ja hakijoille kommunikointi sekä koejärjestelmän käyttäminen. Lisäksi osassa tiloista vaadittiin avustajilta sujuvaa kielitaitoa. Tehtävänkuvat eivät tokikaan olleet tiukasti rajattuja avustajien kesken, mutta uskon etukäteen tehdyn avustajien sijoittelun heidän ominaisuuksien perusteella auttaneen koepäivän läpiviennissä. Kaikkien valvojien ei tarvinnut täyttää jokaista vaatimusta, mutta he täydensivät toisiaan, mikä varmasti sujuvoitti koepäivän toteuttamista.

VALINTAKOEVALVOJIEN KESKEISET TEHTÄVÄT

- ✓ Koetilan valmistelu
- ✓ Opasteiden kiinnittäminen ja heijastaminen
- ✓ Hakijoiden tunnistaminen valintakoejärjestelmään
- ✓ Hakijoiden ohjaaminen istumapaikoille
- ✓ Sallittujen tavaroiden tarkastaminen
- ✓ Aloituspuheen pitäminen
- ✓ Valintakokeen käynnistäminen järjestelmässä
- ✓ Kokeen valvonta ja vilpin ehkäiseminen
- ✓ Kokeen pysäytys koejärjestelmässä ongelmatilanteissa
- ✓ Hakijan tunnistaminen tämän poistuessa

LÄHITUKIHENKILÖIDEN KESKEISET TEHTÄVÄT

- ✓ Varakoneiden hallinta ja valmistelu
- ✓ Hakijan ja valvojien avustaminen IT-ongelmissa
 - ✓ Ongelmat verkkoyhteyksissä
 - ✓ Kirjautumisongelmat
 - ✓ Varakoneiden tarjoaminen
- ✓ Hakijan kokeen pysäytys ongelmatilanteissa
- ✓ Päivystys kokeen aikana

Kuva 3. Valintakoeavustajien keskeiset tehtävät

Kaikille valvojille digitaalinen valintakoe oli uusi kokemus, joka tietenkin muutti tehtävänkuvaa jonkin verran ja mukaan tuli esimerkiksi kokeen hallintajärjestelmän käyttäminen. Lisäksi koetilan valvominen muuttui jonkin verran, sillä hakijoiden koneiden näyttöjen tapahtumia tuli seurata myös tilojen takaosista. Kokeiden aikana ei kohdattu isompia IT-ongelmia, mutta verkkoihin yhdistämisen kanssa oli jonkin verran hankaluuksia. Ne kuitenkin saatiin ratkaistua kevyillä toimilla, kuten verkon unohtamisella koneelta ja uudelleen yrittämisellä. Kokeita valmistellessa olimme koetilojen oman IT-osaston kanssa laskeneet, että todennäköisesti noin viidelle prosentille hakijoista tulee antaa varakone käyttöön. Loppujen lopuksi isossa koesalissa annettiin vain yksi lainakone, kun hakijan oma kone ilmeisesti rikkoutui kesken kokeen. Varakoneiden prosenttiosuus jäi siis käytännössä todella pieneksi. Olin aiemmin testannut itse verkkoja eri laitteilla, kuten myös tiloista vastaava tahokin, joten huolellisesta valmistautumisesta oli selvästi hyötyä.

Valintakoetilaisuudessa vuorovastaavana työskentely oli yksi teema, jonka olin nostanut opinnäyte-työtä aloittaessa yhdeksi kehityskohteeksi. Avustajia oli yhteensä noin 20 ja heidän ohjaamisensa oli jokseenkin haasteellista ilman kokemusta tämänkaltaisesta työstä. En ole koskaan hakeutunut tietoisesti ihmisten johtamiseen liittyviin tehtäviin. Jabe (2017, 94) esittää, että monet ihmiset päätyvät johtajiksi tavoitellakseen valtaa. En ole koskaan kokenut olevani hyvä ohjaamaan tai johtamaan muita ihmisiä, mutta en ole koskaan myöskään ollut erityisen kiinnostunut aseman tuomasta vallasta tai työtehtäviin liittyvistä nimikkeistä. Oma ajatteluni työelämässä on ollut enemmän sitä, että en halua välttämättä halua kiivetä niin sanotusti tikapuita ylöspäin. Sen sijaan haluan oppia uutta ja kehittyä asiantuntijana ja edetä ennemminkin horisontaalisesti.

Esimiestehtävässä ei voi onnistua, mikäli ei käytä asemansa tuomaa valtaa. Valtaa on käytettävä yrityksen ja johdettavien eteen (Järvinen 2016, alaluku Keskustelua ja jämäkkyyttä). Valta-ase-massa oleminen ja ihmisten johtaminen ovat itselleni vieraita tehtäviä ja osaaminen punnittaisiin etenkin ongelma- ja konfliktitilanteissa tai muissa vaativaa päätöksentekoa edellyttävissä tilanteissa. Osalle ihmisistä johtaminen on luonnollista, mutta tehtävään on myös mahdollista kasvaa ja johtamista on mahdollista oppia siinä missä mitä tahansa muutakin asiaa. Ajatus vallan käyttämisestä juuri yrityksen ja johdettavien ihmisten parhaaksi, voisi ainakin itselläni helpottaa johtamiseen liittyviä tehtäviä ja siihen kuuluvaa päätöksentekoa.

Tehtävääni vuorovastaavana vaikeutti se, että valintakokeita tehtiin yhteensä kuudessa ei tilassa. Lisäksi käynnissä oli samaan aikaan kaksi eri valintakoetta. Osalla hakijoista saattoi olla joitain henkilökohtaisia järjestelyitä kokeen tekemiseen. Myös sokkeloinen rakennus aiheutti omat haasteensa, sillä suunnistaminen ilman tilojen tarkempaa tuntemusta oli alkuun vaikeaa. Käytännössä siis kaikkia avustajia ei voinut ohjeistaa yhteisesti, vaan ohjeistus riippui esimerkiksi siitä, missä

tilassa hän tulee työskentelemään. Olin etukäteen käynyt läpi päivän kulkua ja siitä olikin apua huomattavasti, vaikka etukäteen laadittu käsikirjoitus ei täysin pitänytkaan kaiken kiireen keskellä. Valmistellessani avustajia työhönsä, huomasin ajan kuluvan turhankin nopeasti. Käytännössä muuttujia ja huomioitavaa oli sen verran paljon, että itse olisin tarvinnut jonkun jakamaan työkuormaani sillä hetkellä.

Vaikka olinkin valmistautunut päivän kulkuun, oli kaikkien avustajien samanaikainen kohtaaminen silti haastavaa. Samanaikaisesti esitettävien kysymysten määrä oli melko iso ja jossain kohtaa iskin pieni epätoivo, että miten kaikki asiat saadaan hoidettua. Pitää kuitenkin muistaa, että kaaos oli todennäköisesti pahin oman pääni sisällä, eivätkä avustajat välttämättä aistineet sitä. Itselläni oli vastuu kaikista tiloista ja työntekijöistä toisin kuin avustajilla, joiden vastuu rajoittui heidän omaan koetilaansa, ja he olivat tyytyväisiä saadessaan vastauksen omaan kysymykseensä.

Ensimmäisen koepäivän jälkeen mietin paljon sitä, miten olisin saanut hoidettua tehtäväni paremmin. Pitää toki huomioida, että työkuormani oli päivän alussa huomattava, mutta joitain selviä käytännön kehityskohteita myös tuli esiin. Koetiloihin oli varattu melko paljon tavaraa ja sen jakaminen tulee tehdä mahdollisimman helpoksi. Lajittelenkin seuraavan viikon kokeiden ohjepaperit ja opasteet päivä- ja tilakohtaisesti jo etukäteen täysin valmiiksi, jolloin avustajien ohjaaminen tehtäviinsä helpottuu huomattavasti. Lisäksi on hyvä muistaa, että aikataulut tulee arvioitua liiankin optimistisesti ja avustajia voisi pyytää saapumaan hieman aiemminkin paikalle. Ihmisiä kannattaa myös ohjata hieman sivummalle odottamaan omaa vuoroaan esimerkiksi ohjeistustilanteissa. Pieni ja itseltään selvän tuntuinen asia, mutta se konkretisoitui käytännön työssä. Tällä tavoin saa keskittyä hetken juuri niihin ihmisiin, joita on sillä hetkellä ohjeistamassa ja välttämään esimerkiksi muiden esittämiltä ja sillä hetkellä epäolennaisilta kysymyksiltä ja kommentoinneilta.

Koin onnistuneeni hyvin kokeen aikaisessa työskentelyssä ja tärkeää oli reagoida avustajien kysymyksiin nopeasti. Yhteiset pikaviestipalvelut osoittautuivat erinomaiseksi välineeksi koko työryhmän kesken. Tällöin kenenkään ei tarvitse miettiä ongelmatilanteessa mistä apua voisi saada vaan kysymyksille on selkeä kanava. Viestit ja vastaukset ovat kaikkien nähtävillä ja se edistää myös ryhmän keskeistä yhteistyötä. Parinkymmenen hengen tiimissä tämä oli erittäin toimiva käytäntö, mutta vielä isomman ihmismäärän kesken voisi olla riskinä, että viestien määrä kasvaa liian suureksi, mikä hankaloittaisi viestiketjun seuraamista. Huomioitavaa on, että eri viestintäkanavissa ei esimerkiksi jaeta mitään henkilötietoja, kokeen salaisuutta vaarantavaa tietoa tai mitään muuta arkaluontoista materiaalia. Viestintäkanavia tulee käyttää ainoastaan yleisten asioiden hoitamiseen ja ihmisten tavoittamiseen.

Vaikka juuri ennen kokeen alkamista tapahtuva valmistautuminen olikin koko työryhmälle kiireistä aikaa, huomasin jossain kohtaa palasten niin sanotusti loksatelevan paikoilleen ja kaikki avustajat

näyttivät pääsevän kiinni tehtävistään. Tässä vaiheessa totesin, että nyt kannattaa myös itse vetäytyä hieman sivummalle ja antaa ihmisten tehdä työnsä vapaasti ja itse parhaaksi katsomallaan tavalla. Tärkeää on olla tavoitettavissa ja tukena ongelmatilanteissa, mutta turha asioihin puuttuminen vain voitaisiin kokea ärsyttäväksi.

Vuorovastaavana toimiminen oli itselleni oppimista ja huomasin selviytyväni tehtävästä. Samalla kuitenkin oma käsitykseni vahvistui siitä, että tämän kaltainen työ ei ainakaan tällä hetkellä ole sitä ominta itseäni, eikä kyseisessä roolissa toimiminen ei ole minulle luontaista. Belbinin mallissa tiimiroolit on jaettu kolmeen osaan ja yksi näistä kolmesta roolista on vältettävä rooli, eikä tämän kehittämiseen ei kannata panostaa liikaa, mutta se on hyvä oppia hallitsemaan (Jabe 2017, 86). Olikin ammatillisesta näkökulmasta helpottavaa huomata pärjäävänsä, vaikka en vastaavia tehtäviä hakisikaan tietoisesti tulevaisuudessa.

Kokeiden aikainen työskentely ja vuorovastaavana toimiminen olivat itselleni varsin merkittäviä kokemuksia tämänhetkisessä työssäni, ja niihin latautui aika paljon erilaisia ennako-odotuksia ja myös jännitystä. Nyt kun kokeet on saatu käynnistettyä, on mielenkiintoista havainnoida valintakoeprosesssia vielä eri roolien, kuten kokeen tekijöiden näkökulmasta. Tulevan viikon kokeet ovat osallistujamääriltään hieman pienempiä, joten aikaa jää toivottavasti enemmän juuri koetilaisuuden havainnointiin ja millainen kokemus valintakoe on esimerkiksi siihen osallistuvalla hakijalla ja mitkä tekijät mahdollistavat sujuvan osallistujakokemuksen.

3.7 Seurantaviikko 7

Maanantai 30.5.

Päivä on varattu matkustamiseen eikä tänään ole mitään varsinaisia työtehtäviä. Aamupäivä kuluu kuitenkin todennäköisesti sähköpostia tyhjentäessä ja valintakokeisiin liittyviä Teams-kanavia seuratessa. Kokeet ovat käynnissä ja viestejä esimerkiksi avustajien tehtäviin liittyen tulee melko paljon.

Jouduin aamupäivällä selvittämään esimerkiksi joitain valvojen ja lähituen työaikaan ja taukosääntöihin liittyviä asioita. Epäselvyyttä oli esimerkiksi työvuorojen pituuksiin ja ruokataukoon liittyvissä käytännöissä, ja miten tuntikirjaus hoidetaan eri tilanteissa. Lisäksi esiin on noussut vielä joitain työskentelyyn liittyviä seikkoja, joita avustajille tulisi painottaa ennen työvuorojen aloittamista, jotta kokeet saataisiin vietyä läpi. Loppupäivä kuluu matkustamisessa ja jatkan töitä seuraavana päivänä.

Tiistai 31.5.

Tänään on toinen valintakoepäiväni vuorovastaavana. Kokeeseen ilmoittautuneita hakijoita on huomattavasti vähemmän kuin viime viikolla. Käytössä olevia tiloja on vain kaksi ja avustajakin on työskentelemässä tänään pienempi määrä. Odotettavissa on hieman rauhallisempi koepäivä ja lukuun ottamatta yhtä avustajaa, kaikki tänään työskentelevät olivat mukana viime viikolla.

Menin itse paikalle ennen avustajien saapumista ja noudin tavaramme, jotka olimme edellisellä viikolla jättäneet koepaikalle säilytykseen. Aluksi testasin verkkojen toiminnan tietokoneella, tabletilla ja puhelimella eikä ongelmia yhteyksissä onneksi ilmennyt. Edellisestä viikosta oppineena keräsin kaiken koetiloissa tarvittavan materiaalin yhdeksi paketiksi, jonka avustajat ottavat mukaansa koetilaan. Avustajien saavuttua kävimme tulevan kokeen yksityiskohdat läpi ja jaoin valvojat valmistelemaan tilojansa. Ohjeistin myös IT-tuen ja jaoin heille omat vastuualueensa. Valmistelut lähtivät hyvin käyntiin ja siinä missä viime viikkoinen oli ollut kaikille hieman opettelua, tänään työ oli jo tuttua ja avustajat autoivat myös toisiaan. Tänään käytössä olevia tiloja emme käyttäneet edellisellä viikolla, joten jossain vaiheessa huomasimme, että hakijoille varattuja sähköpisteitä ei ollut asennettu, jotta koneiden lataaminen olisi mahdollista. Parin puhelinsoiton jälkeen asia korjaantui onneksi nopeasti, eikä tästä aiheutunut minkäänlaista viivästystä kokeen aloitukseen.

Itse koe sujui varsin hyvin, eikä sen aikana ilmennyt mitään isompia ongelmatilanteita. Päivystin kokeen aikana järjestelmätoimittajan online-palvelussa ja hakijapalveluiden omassa tuessa. Muutamaan valvojien esittämään kysymykseen jouduin selvittämään vastauksen kokeen aikana valintakoejärjestelmän toimittajalta. Kysymykset liittyivät lähinnä järjestelmän toimintaan ja siellä näkyviin hakijatietoihin, eikä niillä ollut merkitystä kokeen etenemisen kannalta. Varakoneita hakijoille jouduttiin antamaan yksi ja joitain ongelmia oli ollut valintakoeverkkoon liittymisessä, mutta IT-lähtien näkökulmasta päivä sujui kaiken kaikkiaan hyvin. Päivän päätteeksi inventoimme tavarat ja veimme ne säilöön huomista varten. Avustajien lopetettua vuoronsa, jäin vielä itse hetkeksi valmistelemaan seuraavaa päivää ja tein tilakohtaiset materiaalityypit valmiiksi, sillä seuraavan päivän työt alkaisivat jo aikaisin aamulla. Työpäivä oli melko pitkä, mutta ei onneksi läheskään niin hektinen kuin ensimmäinen koepäivä edellisellä viikolla. Valintakokeet saatiin vietyä suunnitellusti läpi ja huomenna on edessä vielä viimeinen valintakoepäivä.

Keskiviikko 31.5.

Tänään on valintakoeprojektin viimeinen koe ja myös viimeinen työpäiväni vuorovastaavana. Tiedossa on hieman eilistä isompi koe ja tiloja on myös käytössä yksi enemmän. Haasteena uudessa tilassa on sen sijainti, sillä se on hieman hankalasti saavutettavissa. Tässä tilassa kokeen suorittavat hakijat on ohjeistettu saapumaan tiettyyn aikaan rakennuksen aulaan, josta heidät viedään

ohjatusti varsinaiseen koetilaan. Työvuorossa olevien avustajien määrä on tänään sama kuin eilenkin, joten tilakohtaiset avustajaresurssit ovat nyt käytännössä hieman pienemmät. Päivän päätteeksi olisi vielä tarkoitus inventoida tavarat ja pakata ne autoon.

Aikaisesta aamusta huolimatta päivän aloitus ja avustajien ohjeistus lähti käyntiin jo rutiinilla. Tännäinkin kaikki avustajat pääsivät paikalle, eikä esimerkiksi sairastapauksia ole tullut ollenkaan. Jotain selvitettäviä vaativia asioita aamulla kuitenkin tuli eteen. Aikaisesta aloituksesta johtuen esimerkiksi kulkeminen rakennuksessa oli osaltaan estetty ja joudin jonkin verran selvittelemään asiaa. Tämä onneksi hoitui nopeasti, mutta vaati muutamia puhelinsoittoja eri henkilöille. Samassa rakennuksessa on tänään myös muidenkin korkeakoulujen järjestämiä valintakokeita. Totesimme tämän todennäköisesti aiheuttavan opasteista huolimatta jonkin verran epäselvyyttä valintakokeisiin saapuvien keskuudessa. Sovimme vielä, että tulen auttamaan hakijoiden ohjaamisessa oikeisiin tiloihin yhdessä parin muun valvojan kanssa.

Ennustuksemme eri koulujen samanaikaisten valintakokeiden aiheuttamasta hämmennyksestä osuikin osittain oikeaan. Jouduimme paimentamaan jonkin verran hakijoita oikeisiin paikkoihin ja muutamit yrittivätkin tulla väärään kokeeseen. Alun hässäkästä ja ylimääräisestä työstä huolimatta hakijat saatiin ohjattua oikeisiin paikkoihin ja oma kokeemme saatiin aloitettua ajallaan. IT-ongelmat olivat melko vähäisiä ja toistivat edellisen päivän kaavaa verkkoon liittymiseen liittyvillä ongelmilla ja yhden varakoneen käyttöönotolla.

Aamu ja kokeen aloitusta edeltävät valmistelut olivat odotettua kiireisempiä, mutta itse koeaika sujui varsin rauhallisesti. Päivystin tuttuun tapaan tukikanavilla, mutta koejärjestelmään liittyviä ongelmia ei ilmennyt. Kokeiden loputtua keräsimme tavarat yhteen ja varmistimme vielä, että esimerkiksi kaikki laitteet ovat tallella ja pakkasimme tavarat autoon. Kävimme avustajien kanssa vielä hieman läpi heidän kokemuksiaan kokeissa työskentelemisestä. Kokemus digitaalisista kokeista oli kaikille uusi ja useimmat sanoivat olevansa valmiita tulemaan työskentelemään kokeisiin vielä uudestaan. Päivän päätteeksi lähdin kotimatalle ja työpäivä matkustamisineen venyi jälleen melko pitkäksi.

Torstai 2.6.

Tälle päivälle ei ole tiedossa muuta ohjelmaa kuin henkilökohtainen keskustelu esihenkilöni kanssa ja tavaroiden palauttaminen hakijapalveluille. Henkilökohtaisessa keskustelussa käsiteltiin pääasiassa valintakoeprojektia ja sen onnistumista. Katsoimme myös erilaisia käytännön asioita, kuten tuntikirjausten ja matkalaskujen tekemistä omaan työskentelyyni liittyen. Sovimme myös, että varaan seuraavalle viikolle palaverin, jossa käydään toteutunutta projektia ja kehityskohteita hieman tarkemmin läpi. Mukana palaverissa ovat myös lähituen tiiminvetäjät, jotka työskentelivät eri

kotilaisuuksissa kuin missä itse olin vuorovastaavana. Seuraavalla viikolla olisi myös tarkoitus valmistella projektin laskutus ja tarkastella toteutuneita tunteja.

Päivällä palautin hakijapalveluille valintakokeissa tarvittavat tavarat. Niihin kuului muutama kymmenen kannettavaa tietokonetta, tabletteja, puhelimia sekä erilaisia toimistotarvikkeita. Tavaraa oli melko paljon, joten niiden hallinta ja turvallinen huolehtiminen oli paikoin hieman haastavaa. Olikin helpotavaa luovuttaa tavarat nyt eteenpäin ja kaikki arvotavara oli myös tallella. Kokeiden avustajat olivat myös vastuuntuntoisia ja he käsittelivät tavaroita huolellisesti. Iso tavaramäärä, mukaan lukien erilaiset tietokoneet, aiheuttivat kuitenkin hieman logistisia haasteita. Myös niiden turvallinen säilyttäminen ennen kokeita ja niiden välisenä aikana tuli huomioida.

Iltapäivällä ryhdyin vielä viimeistelemään avustajien tuntilistoja palkanmaksua varten. Joitain päivärahoihin ja matkakuluihin liittyviä asioita tuli vielä selvitettäväksi, mutta pääosin kaikki tarvittavat tiedot ovat saatavilla.

Kaiken kaikkiaan päivä oli odotusten mukainen. Valintakokeet ovat omalta osaltani ohi, joten työtehtävät liittyvät nyt pääasiassa projektin päättämiseen. Jossain vaiheessa tarkoitus on yrityksemme sisällä vielä dokumentoida projektia hieman tarkemmin ja luoda jonkinlainen toimintamalli tuleville vuosille.

Perjantai 3.6.

Tänään kalenterissa ei ole yhtään tapaamista ja päivän tavoitteena on pohjustaa valintakoeprojektista tuottamaamme dokumentaatiota ja myös seuraavan viikon palaveria. Ensi viikolla on vielä joitain pienempiä kokeita, mutta esimerkiksi useimpien rekrytoimijiemme avustajien työjakso päättyy tähän päivään.

Viimeistelin eilen omien avustajieni tuntilistoja Excel-tiedostoon, joka voidaan palkanmaksussa siirtää suoraan taloushallinnonjärjestelmään. Jotain avustajilta pyydettyjä tietoja vielä uupui, joten selvitin aamulla niitä, jotta lopulliset tuntilistat saataisiin eteenpäin. Joillekin maksetaan myös palkan lisäksi muita erillisiä korvauksia, joten selvitin niihin liittyviä käytäntöjä.

Valmistelin asialistaa tulevan viikon palaverille, jossa läpikäymme yhdessä tiiminvetäjien kanssa valintakoetilaisuuksien toteutusta. Tarkoituksena on saada kartoitettua kehityskohteet toiminnassamme ja yhteistyössä muiden valintakokeissa työskentelevien tahojen kanssa. Esimerkiksi kommunikointi eri roolien välillä ja sujuva viestintä ongelmatilanteissa ovat keskeisessä roolissa etenkin suurissa koetilaisuuksissa, joissa pelkästään työntekijöiden määrä on useita kymmeniä. Työnjaon selkeyttäminen eri osapuolien välillä, huomioida IT-infrastruktuurin toiminnasta ja avustajien koulutuksen antama valmius tehtävässä toimimiseen ovat esimerkiksi joitain selkeitä kehityskohteita.

Iltapäivän käytin valintakoeprojektiin liittyvien dokumenttien ja tiedostojen läpikäyntiin ja siivoamiseen. Pelkästään omia muistiinpanoja ja palaverimuistioita on kertynyt todella paljon ja ryhdyin koostamaan niistä hieman tiiviimpää ja siistittyä pakettia yrityksemme käyttöön. Aiempaa dokumentaatiota ei käytännössä ole, joten muistiinpanojen ja käytäntöjen järkevään muotoon koostaminen on nyt tärkeää.

Päivä meni jotakuinkin odotusten mukaisesti ja pääpaino oli projektin päättämässä ja dokumentaation tuottamisen valmisteluissa. Palavareja ei juuri tällä hetkellä ole, joten päivät eivät ole niin katkonaisia kuin projektin valmisteluvaiheessa, joten projektin paketoimiseen voi keskittyä melko hyvin.

Viikkoanalyysi

Valintakokeet ja tehtäväni kokeiden aikaisena vuorovastaavana ovat nyt ohi. Useiden viikkojen valmistelu huipentui viikolla järjestettävään kahteen valintakokeeseen. Valmistelujen vaatima työ määrä ja lukuisat huomioitavat yksityiskohdat tulivat minulle osittain yllätyksenä, vaikka olinkin varautunut melko isotöiseen projektiin. Tässä tapauksessa aikatauluissa ei myöskään ollut minkäänlaista joustovaraa, vaan järjestelyiden oli oltava valmiina tietynä päivämääränä. Kokeiden jälkeiset työtehtäväni liittyvät lähinnä projektin päättämiseen ja tulevalla viikolla on tarkoitus aloittaa erilaisten loppuraporttien tuottaminen. Osa valintakokeista on vielä käynnissä, mutta itse en työskentele niissä, vaan osa kollegoistani on paikalla esimerkiksi tiiminvetäjinä.

Valintakokeet itsessään sujuivat loppujen lopuksi melko hyvin. Päivien aloitukset avustajien ohjeistamisineen olivat erittäin kiireisiä, mutta tilanne yleensä rauhoittui, kun kokeet oli saatu käynnistettyä järjestelmässä ja päivät etenivät siitä eteenpäin pääosin omalla painollaan. Oma työskentely vuorovastaavana ja avustajien työt rutinoituivat onneksi melko nopeasti. Ensimmäinen valintakoe oli tila- ja osallistujamääriltään kaikista suurin, joten kokemus uusien tehtävien aloittamisesta oli kieltämättä hieman haasteellinen. Toinen viikko oli jo huomattavasti helpompi, mutta siihen toki vaikuttivat myös pienemmät tila- ja hakijamäärät.

Valintakoe on tapahtuman onnistumisen kannalta kriittinen, sillä sen merkitys voi olla hakijalle erittäin iso. Tapahtumaan voi sisältyä myös erittäin isoja odotuksia esimerkiksi hakijan omasta tulevaisuudesta. Valintakokeeseen osallistumisen tulee olla kokemuksena miellyttävä, mutta myös tapahtuman järjestämiseen liittyvien riskien tulisi olla hyvin tunnistettuja ja niihin pitäisi olla varautumissuunnitelma. Olin viikon 3 viikkoanalyysissä käsitellyt jonkin verran projektiin liittyviä riskejä. Haastavaa tässä kuitenkin oli aiemman kokemuksen puute vastaavanlaisen projektin toteuttamisesta. Tässä projektissa riskejä ei ollut kattavasti dokumentoitu, vaikka niitä olikin jonkin verran tunnistettu. Yrityksemme tulee työskentelemään tulevaisuudessakin valintakoejärjestelyissä, joten riskien

tunnistamiseen ja niiden hallintaan kannattaisi panostaa jo tässä vaiheessa. Seuraavalla viikolla on tarkoitus aloittaa projektiraporttien tuottaminen ja riskienhallinta tulisi olla huomioituna jo tässä vaiheessa.

Riskejä on mahdollista ennakoida vain, mikäli ne ovat tunnistettuja. Riskien tunnistamista, suuruuden ja todennäköisyyden määrittämistä kutsutaan riskianalyysiksi. Tämän avulla riskeihin on mahdollista varautua. Riskien tunnistaminen ja arviointi perustuvat tietoon ja kokemukseen. (Juvonen ym. 2014, 20). Kokemuksen puute olikin itseni ja yrityksemme suurin ongelma tähän projektiin liittyvien riskien tunnistamisessa ja analysoinnissa. Suurin riskimme liittyi todennäköisesti yrityksemme käytettävissä oleviin resursseihin. Haasteina oli saada tarvittava resurssimäärä työskentelemään projektin parissa, mikä uhkasi aikataulua ja koko projektin toteutumista. Aiemman kokemuksen puuttuessa resursointimme oli luonnollisesti hankalaa. Lisäksi joidenkin valintakokeiden avustajien rekrytointi oli paikoitellen haastavaa, sillä kaikki käyttämämme kanavat eivät välttämättä toimineet parhaalla mahdollisella tavalla. Vaikka olimme tunnistaneetkin joitain riskejä, olisi niiden tarkempi kirjaaminen ja varautumissuunnitelma todennäköisesti helpottaneet työtämme ja ainakin poistanut epävarmuustekijöitä etenkin suunnitteluvaiheessa. Esimerkiksi jos tiettyyn tehtävään tulee käytössämme olevista kanavista vähän hakemuksia, niin selkeä ja kirjattu toimintamalli tämänkaltaisiin tilanteisiin olisi vähentänyt huolta aiheen ympärillä. Joka tapauksessa kokemuksen puute teki moniin asioihin varautumisesta haastavaa. Riskienhallinnassa viitataan jatkuvasti aiemman kokemuksen hyödyntämiseen.

Projektipäällikön tulee oppia aiemmista ongelmista. Aikaisempien projektien ongelmat voi koostaa riskianalyysin yhteydessä käytettäväksi tarkastuslistaksi riskejä tunnistettaessa. (Mäntyneva 2016, 133). Viittaukset aiempaan kokemukseen eivät varsinaisesti auta silloin, kun työskentelee uudellisessa projektissa ensimmäistä kertaa. Toki nyt hankitun kokemuksen hyödyntäminen tulee olemaan tärkeää jatkossa. Tämän projektin kokemuksen perusteella vastaavanlaisessa tilanteessa, jossa projektin aihealue on uusi, olisi mahdollista sitouttaa asiakas yhteiseen riskianalyysiin, jolloin projektin sisältöön liittyviä riskejä voitaisiin tunnistaa. Tämä tehtäisiin jo ennen varsinaisen projektin aloittamista ja se olisi todennäköisesti ainoa keino auttavan riskianalyysin toteuttamiseksi. Riskejä on nyt syytä dokumentoida, tunnistaa ja arvioida, kun tapahtumat ovat vielä tuoreessa muistissa.

Osa riskeistä voidaan myös siirtää. Riskin voi siirtää sopimuksella toiselle yritykselle (Juvonen ym. 2014, 27). Valintakokeeseen liittyy useita eri sidosryhmiä ja käytännössä osa riskeistä, kuten tiloihin ja koejärjestelmään liittyvät riskit ovat niistä vastaavilla tahoilla. Sopimusvelvoitteella toimittaja vastaa riskistä ja tuotetun palvelun moitteettomasta toiminnasta. Tämä ei toki poista itseltä riskiin varautumista, vaan hyvä varautumissuunnitelma on syytä tehdä joka tapauksessa.

Riskejä ennakoimalla saadaan toimintatavat, joiden avulla toteutuviin riskeihin voidaan puuttua nopeasti (Mäntyneva 2016, 137). Tulevia valintakoeprojekteja varten voidaan jo nyt pohjustaa varautumissuunnitelma, joka nopeuttaa eri ongelmatilanteissa toimimista. Etenkin valintakokeiden aikainen hyvä suunnitelma voisi parantaa kokeiden aikaista kommunikointia eri toimijoiden välillä. Suunnitelmaan voisi esimerkiksi kirjata kokeen aikana ilmeneviä valintakoejärjestelmään liittyviä ongelmia. Kirjattuja toimenpiteitä voitaisiin näin viedä myös helpommin käytäntöön kokeen aikaisessa toiminnassa. Valvoja on todennäköisesti ensimmäinen työntekijä, joka kohtaa ongelman koetilanteessa. Hakijalla voi olla esimerkiksi ongelmia koejärjestelmään kirjautumisessa ja tällaisessa tilanteessa lähitukea ei välttämättä kannattaisi pyytää paikalle. Tämän kaltaiset ongelmat olisivat todennäköisesti ratkaistavissa valvojan omalla osaamisella ja näin vältyttäisiin seuraavan tason, eli lähituen, kuormittamisesta. Yksittäisessä valintakokeessa voi olla jopa satoja hakijoita, jolloin riski kokeen aloituksen viivästymiseen kasvaa näissä tapauksissa merkittävästi.

Riski	Vaikutus	Todennäköisyys	Varautuminen	Toimenpiteet riskin toteutuessa
Riski 1.				
Riski 2.				
Jne.				

Kuva 4. Varautumissuunnitelma (mukaillen Mäntyneva 2016, 140)

Kuvassa esitettyä taulukkoa voidaan hyödyntää riskianalyyssissä. Riskit tunnistetaan ja niiden vaikutus ja todennäköisyys määritellään esimerkiksi suureksi tai pieneksi. Lisäksi kirjataan ylös, miten tunnistettuun riskiin voidaan varautua jo etukäteen ja mitkä ovat toimenpiteet riskin toteutuessa. Tämänkaltaisella taulukoinnilla voidaan merkittävästi pienentää riskien aiheuttamia haittoja esimerkiksi valintakoetilaisuudessa, jossa toimintamallien tulee olla selkeitä ja nopeita. Riskejä voivat olla esimerkiksi häiriöt järjestelmässä tai verkkoyhteyksissä. Riskit voivat liittyä tiloihin, turvallisuuteen, resursseihin, tiedonkulkuun, avustajien toimintaan ja niin edelleen. Osaan riskeistä vaikutusmahdollisuudet voivat olla rajalliset, mutta tärkeää olisi ainakin selvä toimintamalli riskin toteutuessa.

Liitteessä 1. on hyödynnetty kuvan 4. mukaista taulukkoa riskien tunnistamisessa ja analysoinnissa. Tämän kaltaisessa projektissa riskejä voitaisiin jakaa erikseen valmisteluvaiheeseen liittyviin riskeihin, sekä itse tapahtuman läpivientiin liittyviin riskeihin. Liitteen taulukossa riskejä on tunnistettu koko projektin ajalta ja osa niistä koskee valmisteluvaihetta ja osa itse valintakoetilaisuutta. Riskejä on siis tunnistettu nimenomaan oman työn ja yrityksen projektiryhmän näkökulmasta. Laajemmassa projektisuunnitelmassa, joka koskee koko projektia ja kaikkia sen sidosryhmiä, riskejä voitaisiin vielä luokitella eri kategorioihin, kuten esimerkiksi aikataulu -, henkilöstö- tai

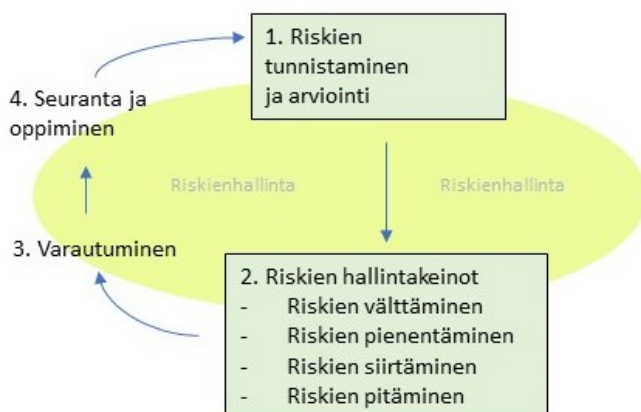
teknologiariskeihin. Tapahtuman läpiviennin kannalta voitaisiin vielä myös kokonaan tehdä erillinen riskitaulukko. Tämänkaltainen riskitaulukko voidaan käydä teemoittain läpi seurantalavereissa ja varmistaa, että tunnistettuihin riskeihin varaudutaan projektin edetessä.

Yksi selkeä keino tapahtuman aikaisiin ja jo etukäteen tunnistettuihin riskeihin varautumiseen it-sellä oli jo nyt esimerkiksi lievä yliresursoiminen avustajien määrissä. Sairastapauksissa tuuraajien saaminen olisi voinut olla hankalaa omissa kokeissani. Pientä yliresursointia noudatettiin myös kokeissa, joissa kollegani työskentelivät. Pandemia-aikana tämä on mielestäni varsin hyvä käytäntö, joskin riskiin varautuminen on myös tasapainoilua myös kustannusten ja riskien seurausten kanssa. Niissä kokeissa, joissa en itse työskennellyt, avustajien sairastapauksia tuli jonkin verran, ja riskiin varautuminen näissä tapauksissa oli myös kannattavaa.

Siinä missä riskeihin varautumista voidaan kohdistaa käynnissä olevaan tapahtumaan, niin sen tulisi olla myös jo projektityötä ja suunnitteluvaihetta.

Riskienhallinta kuuluu hyvään projektisuunnitelmaan. Riskejä hallittaessa huomioidaan, miten riskit tunnistetaan ja arvioidaan. Lisäksi riskienhallinnassa huomioidaan, miten riskit on dokumentoitu ja miten niitä seurataan. (Mäntyneva 2016, 131). Itse näen riskien tunnistamisen myös selkeästi mahdollisuutena ongelmatilanteiden ennaltaehkäisemiseen ja ylipäätään tekemistä ohjaavana tekijänä. Huomioita tulisi kiinnittää jo ennen riskin toteutumista siihen, miten riskiin voidaan varautua ja miten se vaikuttaa koko projektin ja tavoitteiden eteen työskentelemiseen.

Koko riskienhallintaprosessi voidaan tiivistää kuvaan 5. Riskienhallintaprosessiin sisältyy selkeät pääkohdat alkaen riskien tunnistamisesta ja arvioinnin avulla voidaan määrittää hallintakeinot (Suomen Riskienhallintayhdistys).



Kuva 5. Riskienhallintaprosessi (mukaillen Suomen Riskienhallintayhdistys)

Kuvan perusteella riskienhallinta voidaan hahmottaa jatkuvana toimintona ja mielestäni sen tuomia etuja onkin mahdoton saavuttaa muutoin. Riskien tunnistamista ei toisaalta tulisi tehdä myöskään pelkästään velvollisuudesta

Ruuskan mukaan projektin riskien listaus ei ole välttämätöntä, eikä projektin hallinnoinnista saa tulla riskien hallinnointia (Ruuska 2012, 254). Itse en välttämättä pelkistä ajatusta näin pitkälle, joskin on myös tärkeää tunnistaa, milloin kyseessä on varsinainen suunniteltu projekti ja milloin taas vaikkapa sarja työtehtäviä. Tunnistettujen ja listattujen riskien kautta voidaan mielestäni vaikuttaa suoraan projektin sujuvuuteen, laatuun ja lopputulokseen. Kyseessä ei ole unohdettava lista vaan tunnistetut riskit auttavat tekemään myös oikeita tehtäviä parhaan mahdollisen lopputuloksen saavuttamiseksi. Riskilistaa, oli siinä kohteita enemmän tai vähemmän, voi käyttää hyödyksi projektin seurannassa ja etuja ei varmasti saada ilman toistuvaa läpikäyntiä. Riskien senhetkinen tila ja niiden edellyttämät tehtävät tulisi käydä läpi vähintään kuukausittain (Ruuska 2012, 255).

Tulevalla viikolla perkaamme kokemuksiamme valintakokeista vielä tarkemmin läpi. Kokonaisuudessaan tilaisuudet ovat menneet hyvin, mutta kehittämiskohteita tulee varmasti paljon esille. Riskit, niiden tunnistaminen ja analysointi ovatkin yksi keino lähestyä palvelua myös kehittämisenäkökulmasta. Tavoitteena on myöhemmin tuottaa dokumentaatio projektista ja myös siinä riskienhallinnalla tulee olemaan melko iso merkitys. Nyt keräämällämme kokemuksella voimme tunnistaa ja analysoida niin valmisteluvaiheeseen, kuin itse tapahtumaan liittyviä riskejä. Valintakokeeseen osallistuvan hakijan näkökulmasta järjestäjän organisoitunut riskinhallinta näkyy myös sujuvana osallistujakokemuksena. Riskeihin varautuminen selkeyttää myös kaikkien osallisten työtä, oli sitten kyseessä valmisteluvaihe tai kokeiden aikainen työskentely.

3.8 Seurantaviikko 8

Maanantai 6.6.

Tälle päivälle ohjelmassa ei oikeastaan ole muuta kuin avustajien tuntilistojen viimeistelyä. Muutoin päivä kuluu todennäköisesti jatkamalla projektin aikana kertyneiden tiedostojen ja aineiston läpikäyntiä.

Joiltain omien kokeideni avustajilta oli vielä uupunut palkkionmaksuun liittyviä tietoja ja olin kysellyt niitä avustajilta jo aiemmin. Vastauksia kyselyihini oli tullut ja täydensin vielä Excel-tuntilistaa ja toimitin sen hakijapalveluihin, jotta he voivat edistää palkkioiden maksamista koulun oman palkanlaskennan kanssa. Osa kokeista on vielä kesken, mutta aloin myös tekemään tiiminvetäjiemme alaisuudessa työskennelleiden lähitukihenkilöiden tuntilistoja Excelliin. Listat tulevat vielä täydentymään työtuntien osalta, mutta, mutta koostin avustajien tiedot palkanlaskennan pyytämään

muotoon, josta ne voidaan edelleen siirtää taloushallinnon ohjelmistoon. Joiltain avustajilta piti vielä kysellä lisätietoja ja lähetinkin muutamalla sähköpostia aiheeseen liittyen.

Loppupäivän kävin läpi esimerkiksi projektin aikaisia palaverimuistioita ja omia sekalaisia muistiinpanojani. Ajatuksena on koostaa projektiin liittyviä käytäntöjä dokumentoituun muotoon, jolloin uusien projektin parissa työskentelevien ihmisten on helpompi perehtyä aiheeseen. Listasin erilaista termistöä ja valintakokeen järjestämiseen ja läpivientiin liittyviä käytäntöjä. Kuten matkan varrella on tullut huomattua, niin yksityiskohtien määrä on valtava, joten niitä olisi hyvä saada kirjalliseen muotoon.

Omien kokeiden tuntilistojen toimittaminen oli päivän tärkein tehtävä ja sen sainkin hoidettua. Dokumentointi etenee omalla painollaan ja edistän sitä niin paljon, kun tällä hetkellä voin. Tulevissa palavereissa projektia käydään vielä tarkemmin läpi vielä muiden järjestelyissä ja itse kokeissa työskennelleiden kanssa.

Tiistai 7.6.

Tänään kalenterissa on kaksi palaveria, joista ensimmäinen käsittelee verkkokaupan kehittämistä ja sähköistä julkaisemista. Pitkästä aikaa olen mukana jossain muussa kuin valintakokeisiin liittyvässä palaverissa. Päivän päätteeksi on vielä kehitystiimimme oma viikkopalaveri.

Aloitin työpäivän täydentämällä lähituen tuntilistaa, avustajien vastailtua lähettämiini viesteihin. Tiiminvetäjän täydentävät listaa vielä työtuntien osalta seuraavana päivänä, mutta muutoin kaikki on valmista listan eteenpäin toimittamiseen, jotta avustajat saavat palkkionsa.

Tiiminvetäjämme olivat jonkin verran kyselleen lähitukihenkilöitä palautetta tehtävässä toimimisesta ja järjestelyistä yleisesti. Lisäksi tarkoituksena on lähettää jokaiselle vielä palautekysely. Hahmottelin hieman kyselyä ja päätin toteuttaa sen Formsilla. Keksinkin muutamia tehtävässä toimimiseen ja esimerkiksi koulutukseen liittyviä kysymyksiä, joihin voi vastata valitsemalla sopivan vastauksen väliltä täysin samaa mieltä – täysin eri mieltä. Käsittelemme vielä huomisessa palaverissa palautteenantoa yhdessä tiiminvetäjien kanssa ja hion sen jälkeen palautuskysymykset ja lomakkeen lopulliseen muotoonsa.

Päivällä pidimme muutaman kollegan kanssa palaverin liittyen verkkokaupan ja etenkin sähköisten julkaisujen kehittämiseen liittyen. Käytössämme on verkkokauppa, jossa voidaan myydä PDF-pohjaisia sähköisiä julkaisuja muistiinpanomahdollisuudella. Hahmottelimme hieman tulevaa strategiaa ja mikä kaupan rooli on yrityksen toiminnassamme. Päätimme ottaa PDF-pohjaisen julkaisemisen rinnalle myös ePub-muotoiset julkaisut. Tällä hetkellä sähköiset julkaisut voidaan avata suoraan selaimessa, mutta ePub vaatii erillisen lukuohjelman, jolla julkaisu voidaan avata. Hahmottelimme

myös hieman kaupan tulevaisuuden asiakasryhmiä ja mahdollisten kustantajien lähestymistä, jotta voisimme markkinoida sähköistä julkaisualustamme.

Iltapäivän kehityspalaverissa kävimme pitkään läpi valintakoeprojektia ja miten kokeet olivat onnistuneet yleisesti ja omalta kannaltamme. Huomasimme esimerkiksi jo joitain selkeitä puutteita avustajien koulutuksissa ja omassa resursoinnissamme. Varaamme vielä projektiryhmälle erillisen palaverin projektin läpikäyntiin.

Kaksi pitkää palaveria vei ison osa työpäivästä, mutta tärkeintä oli, että sain lähituen tuntilistat lähes valmiiksi. Myös palautekyselyn edistäminen oli tärkeää ja se voidaan lähettää toivottavasti huomenna avustajille. Pitkästä aikaa oli myös mielenkiintoista olla mukana toisen aihealueen palaverissa.

Keskiviikko 8.6.

Heti aamulla on palaveri lähituen tiimivetäjien kesken. Muutoin päivä menee projektin päättämiseen liittyvissä tehtävissä, kuten tuntilistojen viimeistelyssä ja palautelomakkeen välittämisessä.

Pidimme tiiminvetäjien kanssa Teams-palaverin, jossa kävimme läpi kokemuksia valintakokeiden toteutusta ja niissä työskentelemistä. Tiiminvetäjiä oli yhteensä neljä ja lisäksi yksi ylimääräinen henkilö oli hälytetty tuuraamaan sairastunutta kollegaa.

Esiin nousi esimerkiksi avustajien koulutus, joissa tulisi panostaa jatkossa enemmän valintakoejärjestelmän käyttämiseen. Lähitukea myös lähestyttiin paljon kysymyksillä, jotka eivät varsinaisesti kuuluneet heidän työtehtäviinsä, esimerkkinä AV-laitteiden toiminta ja hakijoiden ohjaaminen eri tilanteissa. Lähituen näkökulmasta valintakokeet olivat kuitenkin sujuneet melko hyvin ja ensimmäisen päivän jälkeen kaikki olivat päässeet sinuiksi tehtäviensä kanssa. Tulevaisuudessa eri roolien, kuten valvojien ja lähituen, vastuita on hieman tarkennettava.

Päivällä viimeistelin lähituen tuntilistat, jotka lähetin myös hakijapalveluille. Viimeistelin myös palautelomakkeen aamuisen tapaamisemme perusteella. Suoraa palautetta oli tullut lopulta tiiminvetäjille melko vähän, joten toivottavasti avustaja ovat vielä innokkaita vastaamaan kyselyyn. Lisäsin kyselyyn vielä joitain kohtia, kuten vapaan sanan kentän lähituen ja valvojien yhteistyön onnistumisesta. Lähetin linkin kyselyyn lähitukilaisille ja muutamia vastauksia näytti onneksi tulevan jo melko pian lähetyksen jälkeen.

Tuntilistat ja palautelomake saatiin molemmat valmiiksi. Ne olivat myös merkittävimpiä jälkitöitä valintakokeiden jälkeen, joten molemmat oli hyvä saada hoidettua pois alta. Myös tiiminvetäjien

kanssa keskustellessa nousi useita huomionarvoisia asioita esiin, jotka kannattaa dokumentoida nyt tulevia projekteja varten.

Torstai 9.6.

Kalenterissa on tälle päivälle kaksi merkintää. Aamulla on henkilökohtainen keskustelu esihenkilöni kanssa ja myöhemmin päivällä on vielä seurantalaveri hakijapalveluiden kanssa. Henkilökohtaisessa keskustelussa kävimme vielä läpi valintakoeprojektia, mutta käsittelimme myös jotain tulevia projektejani ja kesälomakauden jälkeisiä työtehtäviä. Alkamassa on useita projekteja ja osallistun syksyllä todennäköisesti myös useampaan niistä.

Aamupäivä täyttyi sähköposteihin ja muihin yhteydenottoihin vastailuista. Valintakokeet ovat päättyneet, mutta erilaiset selvittelyt ja jälkityöt työllistävät useita järjestäjiä vielä pitkään ja aiheeseen liittyen tulikin melko paljon viestejä. Käsittelimme jo jotain valintakokeista annettuja palautteita, joita oli tullut sekä hakijoilta, että työntekijöiltä. Lisäksi vielä palkkioiden ja muiden korvausten maksamiseen liittyen tuli vielä kysymyksiä.

Päivällä pidimme vielä seurantalaveri yhdessä hakijapalveluiden kanssa. Kävimme läpi omien valintakokeideni läpivientiä sekä lähituen toimintaa muissa koetilaisuuksissa. Pääosin tapahtumat olivat onnistuneet hyvin ja sovimme vielä, että käsittelemme avustajien lähettämät palautteet vielä erikseen. Sovimme myös päätöspalaverin tulevalle viikolle yhdessä yrityksemme projektiryhmän kanssa. Kävimme läpi myös kokeiden jälkitöiden ajankohtaisen tilanteen.

Työpäivä oli melko rauhallinen ja omat varsinaiset työtehtäväni projektissa alkavat olla ohi. Pääosin jäljellä on erilaista selvittelyä ja siihen liittyvää viestien vaihtoa. Palautteet olisi vielä tarkoitus koostaa hakijapalveluiden käyttöön. Jatkan vielä työskentelyä valintakokeiden parissa, mutta työtehtäväni alkavat siirtyä yrityksemme sisäisiin tehtäviin, kuten dokumentoinnin koostamiseen.

Perjantai 10.6.

Tänään on projektin viimeinen varsinainen työpäivä ja ajattelin käyttää sen palautteiden koostamiseen. Lopetan työpäivän tänään myös normaalia aiemmin ja käytän projektin aikana kerääntyneitä saldotunteja hyväksi.

Lähituelta kysytyissä palautteissa toistui moni sama asia kuin tiiminvetäjienkin palautteissa. Valvojille ja lähituelle kuuluvissa tehtävissä oli ollut joitain epäselvyyksiä. Myös koejärjestelmän käyttämiseen toivottiin enemmän koulutusta. Työskentelyilmapiiri oli ollut hyvä ja kysyttäessä lähes kaikki olisivat valmiita tulemaan samoihin tehtäviin myös ensi vuonna. Kerätty palaute on erittäin hyvin hyödynnettävissä jatkossa palvelua kehittäessä. Koostin palautteet yhteen dokumenttiin, josta

löytyy kaikki vapaan sanan palautteet ja myös diagrammit kysymyksistä, joissa otettiin kantaa asteikolla täysin samaa mieltä – täysin eri mieltä. Käymme palautteet läpi seuraavalla viikolla yhdessä hakijapalveluiden kanssa.

Päivän aikana tuli vielä joitain selvityspyyntöjä lähituen antamaan tukeen liittyen ja selvittelinkin näitä yhdessä kollegan kanssa ja käytännössä hän tiiminvetäjänä osasi ottaa kantaa enemmän asiaan. Valmistelin vielä työpäivän päätteeksi hieman projektin tulevaa laskutusta ja tarkistin vielä, että kaikki resurssit ja esimerkiksi matkakulut ovat kirjattuna projektinhallintajärjestelmässämme. Tuntiarvio näyttäisi toteutuvan jokseenkin suunnitellun mukaisesti, mutta ongelmia on enemmän ollut resurssien kohdistamisessa. Rekrytoitavien avustajien määrä poikkeaa hieman suunnitellusta, joten se tulee vaikuttamaan hieman ensi viikolla valmisteltavaan loppulaskuun.

Työpäivä jäi tänään lyhyeksi, sillä lähdin normaalia aiemmin viikonlopun viettoon. Seuraavalla viikolla pidämme vielä lopetuspalaverin yhdessä asiakkaan kanssa ja jatkan projektin dokumentointia.

Viikkoanalyysi

Kulunut viikko oli viimeinen työviikkoni niin sanottuna suunnitteluresurssina valintakoeprojektissa. Kyseessä oli myös kahdeksas ja viimeinen päiväkirjamuotoinen seurantaviikko. Projekti alkaa olla osaltani päätöksessä, mutta siihen liittyviä tehtäviä on vielä jonkin verran tulossa. Jäljellä on dokumentointia, palautteiden läpikäyntiä, laskutusta ja hieman myös jo seuraavan vuoden suunnittelua. Projekti oli erittäin työllistävä ja myös kuormittava, mutta tällä hetkellä mielestäni yrityksellämme on erittäin paljon hyödynnettävää tietoa tulevaisuutta varten. Tulemme varmasti olemaan mukana valintakoejärjestelyissä ja tämän vuoden kokemuksella on mahdollista järjestää entistä sujuvampi valintakoetilaisuus niin hakijan kuin työntekijöidenkin näkökulmasta. Projektin laajuuden ja työtehtävien vaihdellessa aihepiiristä toiseen, on välillä vaikea muistaa, kenen eteen töitä ollaan loppujen lopuksi tekemässä. Tavoitteena on mahdollistaa hakijalle sujuva valintakoekokemus.

Henkilöön liittyvät ominaisuudet eivät saa olla este koulutukseen pääsemiseen. Yhdenvertaisuus on samanarvoisuutta henkilöön liittyvistä syistä huolimatta. (Yhdenvertaisuus.fi). Valintakoejärjestelyillä on iso merkitys myös digitaalisten valintakokeiden yhdenvertaisuuden toteutumisessa. Hakija suorittaa kokeen digitaalisesti omalla tietokoneellaan ja hänellä on oma käyttäjäkokemus valintakoejärjestelmästä. Yhdenvertaisuus huomioidaan järjestelyissä kuitenkin monilla eri tavoilla, kuten esimerkiksi tarjoamalla varalaitteita hakijan käyttöön, mikäli hänen oma laitteensa ei toimi halutulla tavalla tai se esimerkiksi vikaantuu. Lisäksi hakijoille voidaan tarjota erilaisia yksilöllisiä järjestelyjä, jotka takaavat hänelle yhdenvertaisen mahdollisuuden suorittaa valintakoe. Tämä voi

tarkoittaa esimerkiksi hakijan sairauden tai oppimishäiriön huomioimisen valintakoetilaisuudessa (Turun yliopisto).

Hakijan näkökulmasta kokeen suorittaminen voidaan tiivistää melko yksinkertaiseksi prosessiksi.



Kuva 6. Koe tiivistettynä hakijan näkökulmasta

Vaikka kokeen suorittamisen voikin nähdä melko yksinkertaisena tapahtumaketjuna, on hakija osallistujakokemus erityisen riippuvainen valintakoejärjestelyistä. Huolimatta siitä, että koe on digitaalinen, nousevat tapahtumajärjestelyt tärkeään osaan asiakaskokemuksen muodostumisessa. Hakijan tulee saapua tiettyyn ennalta määritettyyn tilaan suorittamaan koe, joen kokemus ei rajoitu pelkästään valintakoejärjestelmän käytettävyyteen. Hakijoiden ja valintakoeavustajien palautteet valintakokeista ovatkin avainasemassa järjestelyiden kehittämisessä ja sujuvan kokonaisuuden takaamisessa.

Asiakaskokemus muodostuu kaikesta asiakkaan ja organisaation välisistä kohtaamisista. Asiakaskokemuksella toteutetaan asiakaslähtöisyyttä. (Saarijärvi & Puustinen, 13). Asiakaskokemuksen kautta voidaan huomioida, miten asiakkaan tarpeet tulee huomioiduksi asiakaspolun aikana. Sen avulla voidaan kehittää kosketuspisteitä, jotka muodostava lopullisen asiakaskokemuksen. (Saarijärvi & Puustinen, 15). Hakijan näkökulmasta valintakoetilaisuudessa on useita kosketuspisteitä, joista asiakas – tai osallistujakokemus muodostuu. Hakija saapuu koepaikalle, jossa voi olla samaan aikaan useita eri alojen ja koulujen valintakokeita. Hakijan on löydettävä esimerkiksi oikeaan tilaan ja hänen on osattava toimia oikein, jotta hän pääsee tietokoneellaan koejärjestelmään. Hakijan on sisäistettävä useita eri ohjeistuksia ja lisäksi valintakokeessa toimitaan tiettyjen sääntöjen

mukaan ja kokeen aikana voi ilmaantua erilaisia ongelmatilanteita. Näissä kaikissa vaiheissa hakija on jollain tapaa kosketuksessa järjestävän organisaation kanssa, oli kyseessä sitten yleiset ohjeet tai henkilökohtainen keskustelu koeavustajien kanssa. Kosketuspisteiden tunnistamisen avulla on mielestäni mahdollista parantaa valintakoejärjestelyjä entistä sujuvammiksi. Asiakaskokemuksen hahmottamiseen löytyy useita työkaluja, joita olisi mahdollista soveltaa koeprosessin ja toimintamallien suunnittelussa.

Asiakaspolkukartoituksella tunnistetaan asiakkaan keskeiset kosketuspisteet. Näkökulma on nimenaan asiakkaan kokemuksissa, ei yrityksen sisäisissä toimintamalleissa. (Saarijärvi & Puustinen, 125).

Kosketuspistepolulla havainnoidaan asiakkaan kokemuksia eri kosketuspisteissä. Polut ovat työkalu yrityksen ja asiakkaan kohtaamisten havainnointiin ja siihen, miten asiakaskokemus syntyy näiden pohjalta. (Löytänä & Korteso 2015, 115).

Mielestäni asiakaspolkujen määrittely on hyvä työkalu hahmottamaan valintakoetta hakijan näkökulmasta. Asiakaspolku terminä viittaa ehkä enemmän yritystoimintaan ja etenkin myyntiin, mutta malli on sovellettavissa myös valintakoeympäristöön ja tapahtuman järjestämiseen. Valintakokeen asiakaskokemus poikkeaa luonnollisesti esimerkiksi tilanteesta, jossa maksava asiakas ostaa rahalla esimerkiksi tuotteen tai palvelun. Tällöin asiakas odottaa rahoilleen vastinetta ja kenties myös jotain, joka ylittäisi odotukset. Valintakokeessa hakija vastaavasti on tulossa tapahtumaan, jonka sujumiseen hänellä on rajalliset vaikutusmahdollisuudet ja jossa toimitaan tiettyjen sääntöjen mukaan. Yhteistä myyntiin liittyvän ostopolun kanssa kuitenkin on, että prosessi sisältää useita kohtaamisia palvelun järjestäjän kanssa.

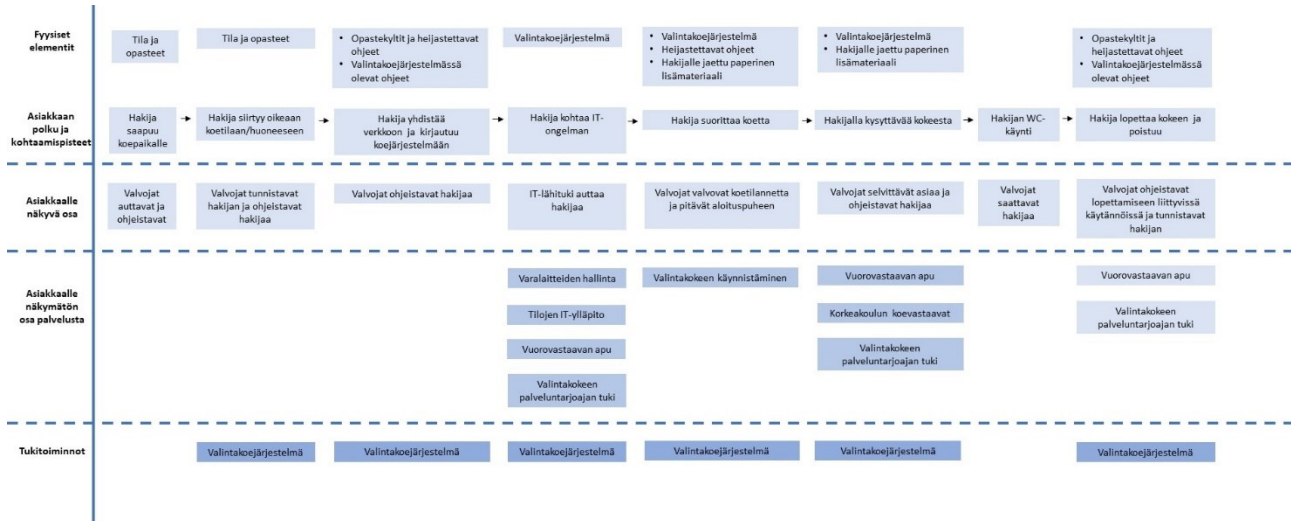
Kilpailijoista erottuakseen, asiakaskokemuksen laadun tulisi nousta tasalaatuiseksi. Tämä voidaan saavuttaa huonoimpien kokemusten poistamisella. (Gerdt & Korhikoski 2016, 45). Valintakoeprosessin kehittämisessä olennaisinta olisi mielestäni keskittyä poistamaan juuri ne huonoimmat kokemukset. Eri valintakokeiden vertailu voi olla hankalaa ja valintakokeen suorittaja on todennäköisesti tyytyväinen saadessaan ystävällistä ja asiallista apua esimerkiksi mahdollisissa ongelmatilanteissaan ja kokeen tekemisen jatkaminen on mahdollista. Tasalaatuisuuteen pyrkimisessä on mahdollista hioa omia prosessejaan ja yksi keino voi olla esimerkiksi panostaminen avustajien koulutukseen ja toimenkuvien tarkentamiseen. Kuten Gerdt ja Korhikoski (2016, 44) esittävät, ei asiakaskokemus saa perustua työvuorossa oleviin työntekijöihin. Toimintamallien ja tehtävien tulisi siis olla yhtä lailla kaikkien työntekijöiden tiedossa.

Asiakaspolun määrittäminen voi siis toimia perustana asiakaskokemuksen kehittämiselle. Pelkällä asiakaspolun ymmärtämisellä voidaan hahmottaa paremmin esimerkiksi kaikki ne vaiheet, joista

valintakokeen suorittaminen muodostuu ja luoda myös jonkinlainen kronologinen kaava koetilanteen etenemiselle. Tämän avulla on mahdollista hahmottaa ne tarpeet, joita hakija kaipaa esimerkiksi ohjeiden muodossa koepäivän tietyissä vaiheissa. Valintakokeissa oli jonkin verran epäselvyyttä siitä, miten hakijan kohdalla toimitaan esimerkiksi ongelmatilanteissa ja kuka on vastuusta mistäkin toimenpiteestä. Tehtävänkuivissa eri roolien välillä oli siis jonkin verran epäselvyyksiä ja esimerkiksi lähituen odotettiin suorittavan valvojille kuuluvia tehtäviä. Asiakaspolkukartoitusta onkin mahdollista laajentaa käsittelemään myös organisaation prosesseja ja toimimaan kehittämisen tukena.

Sisäisten prosessien ja asiakaspolun suhdetta voidaan havainnollistaa blueprinting -menetelmällä. Ne kuvaavat miten prosessit ovat osa eri kosketuspisteitä. Menetelmässä tuodaan esille asiakkaalle näkyvien ja ei-näkyvien toimintojen eroa ja blueprint-menetelmällä voidaan laajentaa asiakaspolkukartoitusta. (Saarijärvi & Puustinen, 132–133). Service blueprint on prosessikaavio palvelusta ja jossa visualisoidaan miten palvelun eri osat kytkeytyvät toisiinsa (Innokylä). Blueprinting-menetelmällä on mahdollista luoda visuaalinen kuva koko valintakoetilanteesta, jolloin myös eri kosketuspisteissä tapahtuvat prosessit olisi kuvattu. Jokaiselle prosessille ja tapahtumaketjulle voidaan myös määrittää niistä vastaavat tahot ja näin myös hakijan näkökulmasta ei-näkyvät tapahtumaketjut on hahmotettu ja näitä voivat olla esimerkiksi taustalla tapahtuvat yhteydenotot valintakoejärjestelmän toimittajaan. Visuaalisella toteutuksella saataisiin myös luotua ajallisesti etenevä kokonaiskuva koetilanteesta ja kokonaisuus voisi olla helpommin ymmärrettävissä kaikille siihen osallistuville avustajille. Tästä olisi apua jo valintakokeen suunnitteluvaiheessa ja innovoinnissa, mutta visualisointia olisi mahdollista hyödyntää myös avustajien koulutuksessa.

Service blueprintissa on viisi osaa, joista kaksi ensimmäistä kuvaavat asiakkaan toimintaa ja palvelutilaa, niin fyysistä kuin virtuaalista, joissa palvelua arvioidaan. Seuraavassa osiossa on työntekijöiden ja asiakkaan kohtaamiset. Kaksi viimeistä osiota ovat asiakkaalle näkymättömiä ja erilaisia tukiprosesseja. (Innokylä).



Kuva 7. Valintakokeen hakijan kohtaamispisteet ja hahmotelma blueprintistä

Valintakokeessa toteutuvia kosketuspisteitä on kerätty kuvaan 7. Hakijan näkökulmasta koetilanne etenee vasemmalta oikealle. Jokaisessa kosketuspisteessä hakija arvioi palvelun laadun tasoa. Huomionarvoista on, että iso osa valintakokeen kosketuspisteistä on ihmiskohtaisia siitä huolimatta, että valintakoe suoritetaan digitaalisesti. Jokaisessa havainnoidussa kosketuspisteessä hakija on tekemisissä työntekijän kanssa, joten iso osa laadun arvioinnista tulee todennäköisesti myös perustumaan näihin ihmisten välisiin kohtaamisiin. Tämä taas puoltaa esimerkiksi suoraan avustajien koulutuksen ja tehtävänkuvien tarkentamisen tärkeyttä. Nämä seikat taas vaikuttavat suoraan hakijan kokemukseen ja tapahtuman sujuvuuteen.

Keräämämme ja meille välitetty muu kokeiden aikainen palaute on erittäin tärkeää palvelun ja siihen kuuluvien prosessien kehittämässä. Vaikka meillä ei olekaan ainakaan tällä hetkellä suoraan hakijoilta kerättyä palautetta, voimme hyödyntää jonkin verran avustajien välittämää palautetta, joissa näkyy erityisesti hakijan näkökulma koetilanteesta. Prosessin kuvaamisessa blueprinting-menetelmällä hakijan toimet ovat edelleen keskiössä ja tavoitteena on, että kaikki kuvatut prosessit auttavat sujuvamman koetilanteen läpiviennissä. Esimerkiksi viivästykset selvittelyä vaativissa tilanteissa vähentyisivät ja oikeat ihmiset saataisiin tekemään oikeita tehtäviä, mikä näkyy hakijalle parempana tukena ja lisäksi se rauhoittaa koetilannetta poistaen myös ylimääräistä hälinää koetilasta. Blueprintiä voidaan vielä laajentaa ja täydentää tarkemmin prosessien osalta ja esimerkiksi palvelun laadun tarkempi mittaaminen kosketuspisteissä voisi olla yksi selkeä kehityskohde kehitettäessä palvelua tasalaatuisiksi.

Palvelumuotoilussa keskitytään palvelun kehittämiseen ihmislähtöisesti ja siinä parannetaan tuote-keskeisyyden sijaan kokemuksia ja prosesseja (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 34). Muotoiluajattelun mukaisesti palvelua voitaisiin kehittää asiakaslähtöisesti, jolloin prosessit

lähtisivät muodostumaan esimerkiksi asiakkaan kosketuspisteestä tai kohdatusta ongelmatilanteesta. Näin olisi mahdollista välttää siilomaista työskentelyä, jossa erikseen kehitetyt prosessit kootaan lopuksi vain yhteen. Tällöin voitaisiin paremmin välttyä epäselvyyksistä eri roolien vastuualueista, kun koko toimintaa prosesseineen on kehitetty asiakaslähtöisesti. Palvelumuotoilussa ratkaisu kehitetään vasta asiakkaan ongelman tai tarpeen ymmärtämisen jälkeen (Koivisto ym. 2019, 37). Palvelumuotoilun hyödyntäminen edellyttää eri toimijoiden sitouttamista kehittämiseen, mutta uskon, että tällä tavoin kokeiden aikaiset prosessit voitaisiin luoda vielä paljon selkeimmiksi, mikä lopulta takaisi hakijalle entistä sujuvamman valintakoekokemuksen. Valintakokeiden kehittämistä voitaisiinkin lähestyä yrityksessämme palvelumuotoilun periaatteiden mukaisesti.

Asiakkaalle tehtävä projekti alkaa osaltani olla päätöksessä, mutta työskentelen vielä esimerkiksi dokumentoinnin parissa. Projekti oli tavoitteiden ja aikataulun osalta varsin selkeä kokonaisuus. Uudet työtehtävät, aiemman kokemuksen puute ja resursointi hankaloittivat tehtävääni. Mäntynevan (2016, 147) mukaan organisaatioiden ongelma on työkuorman hajautuminen. Työskentelin täysipäiväisesti projektin eteen ja muita tehtäviä minulla ei käytännössä ollut tänä aikana. Vaikka työmäärä olikin suuri, niin yhteen projektiin keskittyminen oli kuitenkin varsin mielekästä. Osittain töiden hajautuminen oli kuitenkin ongelma projektiryhmällämme ja aiheutti haasteita resursseissa. Projektien parissa työskentely lisääntyy yrityksessämme koko ajan. Projektiosaamisen kasvattaminen on strateginen hanke juuri projektitoiminnan lisääntyessä (Mäntyneva 2016, 152). Resurssien kohdistaminen onkin yksi tulevaisuuden haasteistamme ja siinä piilee myös yksi potentiaalinen riskitekijä. Projektinhallinta tulee varmasti olemaan yksi osa-alue, johon haluaisin keskittyä tulevaisuudessa mahdollisesti enemmänkin. Projektinhallinta pitäisikin mielestäni nähdä yrityksessä myös yhtenä strategisena alueena, jota kehitetään jatkuvasti ja joka ei välttämättä tule edes koskaan valmiiksi. Projektinhallinnan tulisikin elää ja mukautua liiketoiminnan muutosten mukana.

4 Pohdinta

Valintakoeprojektiin sisältyi useita tehtäviä, joista minulla ei ollut aiempaa kokemusta. Olinkin alussa melko epävarma siitä, miten tulen suoriutumaan kaikista osa-alueista. Ennen päiväkirjaportoinnin aloittamista, minulla ei ollut kokemusta esimerkiksi rekrytoinneista ja vuorovastaavan tehtävistä. Myös tapahtuman järjestäminen ja siihen liittyvät yksityiskohdat olivat minulle kokonaan uusi kokemus. Digitaalisten valintakokeiden nivoutuminen fyysiseen tapahtumaan tuntui melko haasteelliselta. Projektin tavoitteet olivat alusta asti selvät, mutta projektin kulku kohti lopullista valintakoetapahtumaa työtehtävineen oli varsin tuntematon. Selkeä tavoite ja ehdoton aikataulu auttoi projektista suoriutumista, mutta itselleni kyseessä oli myös oppimisprosessi. Aiemmasta työkokemuksestani oli selvästi apua tässäkin työtehtävässä. Kokemus projektiluontoisesta työstä ja tietynlainen työelämässä toimimisen rutiini auttoivat eteenpäin. Olen työurallani usein vastaavassa tilanteessa, jossa aloitan työt uuden aiheen parissa, mutta tällä kertaa koin tehtävän erityisen haastavaksi.

Valintakokeet saatiin toteutettua, vaikka järjestelyiden aikana kohdattiinkin haasteita. Koenkin onnistuneeni projektin läpiviennissä niin asiakkaan, kuin oman yrityksemme kannalta. Järjestelyt saatiin valmiiksi aikataulussa ja lisäksi kokeet toteutettiin onnistuneesti ilman suurempia ongelmia. Projektin aikana tuli opittua melko paljon uutta ja lisäksi päiväkirjaa kirjoittaessa omaa osaamista ja ajattelua tuli tarkasteltua osittain itsellenikin uudella tavalla. Iso hyöty oli joidenkin omien ajatusten kirkastuminen siitä, miten näen oman paikkani ja asemani työelämässä. Päiväkirjan kirjoittaminen jäsensi ja selvensi joitain aiempia ajatuksiani. Olen aiemmin pohtinut omaa asemaani työelämässä ja miettinyt esimerkiksi, että tulisiko minun olla kiinnostuneempi joistain tietyistä tehtävistä. Omien ajatusten selkeytyminen oli erittäin hyödyllistä ja päiväkirja analyyseineen pakotti tekemään jonkin verran tätä ajatustyötä. Lisäksi viikkoanalyysien tekeminen edellytti paneutumaan niihin seikkoihin, jotka nousivat esiin jonkinlaisina ongelmina tai kehityskohteina. Päiväkirja ja analyysit toivat pohjaa niille asioille, joihin joudun syventymään tulevaisuudessa, kuten esimerkiksi palvelun kehittämiseen ja projektinhallintaan liittyvissä tehtävissä. Analyysien pohjalta minun on helpompi jatkaa aiheisiin syventymistä.

Yrityksemme näkökulmasta toteutettu projekti koettiin varsin tärkeäksi ja kyseessä oli myös melko iso projekti. Olemme olleet pienemmässä roolissa mukana valintakokeissa aiemminkin, mutta tällä kertaa työn ja vastuun määrä oli huomattavasti suurempi ja toimimme kokonaan uusissa tehtävissä. Vaikka oli itse päävastuussa, oli yrityksestämme mukana useampi työntekijä erilaisissa rooleissa. Edellisen vuoden kokemuksista oli hieman apua joissain tehtävissä. Nyt panoksemme oli sen verran suuri, että yrityksellämme on osaamista ottaa myös kantaa tulevaisuuden järjestelyihin ja toiminnan kehittämiseen. Puhtaasti pelkän asiakaspolun piirtämisen avoimeksi, esimerkiksi

blueprintiksi, auttaa hahmottamaan kokonaisuuden ja löytämään sieltä ne kehityskohteet, jotka vaikuttavat suoraan palvelukokemukseen. Lisäksi yksi selvä tulevaisuuden kehityskohde voisi olla esimerkiksi asiakastyytyväisyyden mittaaminen ja sen toteuttaminen.

Rekrytointi oli yksi aihealue, jonka nostin nykytilan analyysissä esille ja joka tulisi olemaan kokonaan uusi aihealue itselleni. Yksi tavoitteistani projektin alkaessa olikin saada ymmärrystä rekrytointiprosessista eikä minulla ollut siitä aiempaa työkokemusta millään tasolla. Rekrytoimmekin valintakokeisiin useita kymmeniä avustajia. Prosessi oli tehty normaaliin työpaikkarekrytointiin verrattuna kevyeksi, mutta iso rekrytoitavien määrä työllisti melko paljon. Olen ennen tätä projektia miettinyt rekrytointia ylipäätään melko vähän ja kokemus oli melko silmiä avaava ja opettava. Lukiesani hakemuksia minun piti asettaa hakijat jonkinlaiseen paremmuusjärjestykseen heitä sen kummemmin tuntematta. Alku tuntuikin vaikealta, mutta käytännössä listasin tietyt seikat, joita painotin hakemuksia lukiessa ja jonka avulla tehtävästä oli mahdollista suoriutua. Yksi rekrytoinnista oppimani seikka oli myös tarkastella hakijan soveltuvuutta nimenomaisesti tarjolla olevaan tehtävään ja löytämään sen kannalta olennaiset taidot ja kokemus, vaikka hakijan osaamislista olisikin pitkä. Lisäksi huomasin sen, että sillä miten hakija tuo oman potentiaalinsa esiin tehtävän kannalta, on myös merkitystä positiivisen vaikutelman antamisessa.

On mahdollista, että tulevaisuudessa luettavakseni tulee työhakemuksia jossain muussa yhteydessä ja tämän projektin kokemuksella se tulee olemaan huomattavasti helpompaa. Rekrytoinnin lisäksi työvuorojen suunnittelu oli uusia asia, joka tuli eteen tässä projektissa. Huomasin resurssien kohdistamisen olevat yllättävän hankalaa, kun mukana on useita muuttujia, kuten työntekijöiden vaihteleva käytettävyys, useita työskentelytiloja ja esimerkiksi kielitaitovaatimuksia. Toistaiseksi vuorot tehtiin perinteisellä Excelillä, mutta jatkossa olisi myös mielenkiintoista hyödyntää jotain ohjelmistoa suunnittelussa. Lukemalla projektin aikana johtamiseen liittyvää materiaalia, huomasin pohtivani myös toimivan tiimin rakentamiseen liittyviä seikkoja. Pystyinkin hyödyntämään sitä jonkin verran esimerkiksi työvuoroja suunnitellessa. Aihe on erittäin mielenkiintoinen, vaikka en olekaan kiinnostunut johtamisesta tehtävänä. Mielenkiintoni on kuitenkin myös ammatillista ja koen siitä olevan hyötyä työelämässä ja ylipäätään myös projektiluontoisissa tehtävissä toimimisessa. Kaikilta työntekijöiltä ei kannata odottaa sitä, että he osaisivat kaiken. Hyvän tiimin voi myös kasata toisiaan täydentävällä osaamisella ja jäsenillä voi olla eri vahvuusalueita.

Työskentelin valintakokeissa vuorovastaavana, eli käytännössä kyse oli esihenkilönä toimimisesta. En ole ollut koskaan erityisen kiinnostunut tällaisesta tehtävästä ja kokemus oli minulle myös uusi. Ihmisten kohtaaminen, heidän ohjaamisensa ja auttaminen tuntuivat aluksi haastavalta, etenkin kun kyseessä oli myös itselleni täysin vieras ympäristö ja varsin kiireinen aikataulu. Lukemalla esimerkiksi Belbinin tiimiroolien jakautumisesta minun oli helppo myös auttaa hahmottamaan omaa

paikkaani työelämässä ja hyväksyä se, että on joitain tehtäviä, joista pystyn suoriutumaan, mutta en tule erityisesti panostamaan niihin. Kuva omasta ammatillisesta kehityssuunnasta myös vahvistui entisestään ja haluaisin kehittyä nimenomaan asiantuntijana.

Isoin yllätys valintakokeiden parissa työskentelyssä oli varmasti valmistelujen vaatima työmäärä ja lukuisien yksityiskohtien suunnittelu ja huomioiminen. Valintakokeet toteutettiin varsin monen sidosryhmän yhteistyöllä ja yksi tärkeimmistä tehtävistäni oli myös varmistaa, että kaikki tahot tietävät tehtävänsä ja tekevät ne oikeassa aikataulussa. Ison tapahtuman järjestäminen oli oikeastaan juuri sellaista kuin olin sen kuvitellutkin olevan. Tilanteet voivat muuttua nopeasti ja asioille voidaan joutua suunnittelemaan vaihtoehtoisia toteutustapoja. Kaikkien lankojen käsissä pitäminen jännitti ennakkoon, mutta huomasin selviäväni tästäkin. Kuten olin projektin alussa jo ennakoanut, oli asioihin nopea reagointi erityisen tärkeää ja tämä näkemys vahvistuikin, sillä projektin aikataulussa ei ollut joustovaraa. IT-infrastruktuurin parissa työskentelyn määrä oli omalta osaltani huomattavasti vähäisempää, mitä ennen projektia ennakoitiin. Tehtäväni oli ennemminkin saattaa oikeat tekijät työn pariin. Oli kuitenkin hienoa huomata, että pystyin aiemman jo työkokemukseni ja uusien opintojen pohjalta keskustelemaan alaan liittyvistä käytänteistä melko sujuvasti esimerkiksi verkkovastaavien ja IT-ylläpidon kanssa.

Minulla on aiempaa työkokemusta digitaalisten palveluiden kehittämisestä ja olen mielestäni osannut asettua melko hyvin käyttäjän tai asiakkaan rooliin. Tästä on ollut apua esimerkiksi vaatimusmäärittelyssä ja asiakaspolun kehittämisessä. Valintakoeprojektin aikana käyttäjäkokemusta ja asiakkaan rooliin asettumista tuli mietittyä varsin paljon ja esimerkiksi erilaiset palvelumuotoilun periaatteet herättivät kiinnostukseni, ja niihin tulee varmasti jatkossa perehdyttyä enemmänkin. Mitä tahansa palvelua, fyysistä tai digitaalista, kannattaa lähestyä ihmislähtöisesti ja ymmärtää asiakkaan ongelma tai tarve, jonka pohjalta vasta palvelua ja prosesseja sen ympärillä kehitetään. Tulen todennäköisesti tulevaisuudessa työskentelemään verkkopalveluiden kehittämisen parissa ja tämän projektin kokemus ja oivallukset ovat suoraan siirrettävissä niihinkin tehtäviin. Uskon löytäneeni myös useita hyviä työkaluja ja ajatusmalleja valintakoeprosessin kehittämiseen ja siihen, miten alaan liittyvää osaamista voidaan yrityksessämme luoda vielä enemmän palvelumalliksi. Valintakokeissa yhdistyvät mielenkiintoisella tavalla fyysinen ja digitaalinen palvelu yhdeksi kokonaisuudeksi.

Tässä projektissa minulle avautui ehkä parhaiten asiakaspisteiden määrittämisen ja niiden kuvaamisen tärkeys niin digitaalisessa, kuin missä tahansa muussakin palvelussa. Kaikki kehittäminen tulisi tapahtua käyttäjälähtöisesti ja esimerkiksi kosketuspisteiden ja prosessien kuvaaminen tulisi olla perustana suunnittelulle ja myös kehitystyölle. Esimerkiksi Service blueprintiä voi käyttää tässä hyväksi ja se on työkaluna täysin sovellettavissa yrityksen omiin tarpeisiin. Tärkeiden vaiheiden ja

prosessien auki piirtämisestä on ehdottomasti apua. Blueprintin avulla kokonaisuuden hahmottaminen on helppoa ja sieltä voidaan tunnistaa selkeitä kehitys- tai ongelmakohtia. Esimerkiksi kuva 7. kautta on helppoa havainnoida monien toimintojen sidonnaisuus ihmisten välisiin kohtaamisiin. Johtopäätöksenä voidaankin sanoa, että sujuva valintakoe ja hakijan kokemus ovat erittäin riippuvaisin kokeissa työskentelevien ihmisten panoksesta ja henkilöresurssien toimivuudesta. Sitä kautta jatkossa voidaan panostaa siihen, että oikeat ihmiset tekevät oikeita asioita ja heillä on esimerkiksi koulutuksen kautta tarvittavat tiedot tilanteiden hoitamiseen. Asiakaspisteiden tunnistaminen tuleekin olemaan jatkossa erittäin käytännöllinen työkalu, jota voi soveltaa melkein pä mihin tahansa palveluun. Työkalu tarjoaa helpon tavan koko prosessin avaamiseen ja kokonaiskuvan hahmottamiseen. Kaikki kohtaamispisteet saadaan tunnistettua ja näin ollen niitä voidaan alkaa kehittämään systemaattisesti.

Odotukseni digitaalisten valintakokeiden parissa työskentelemistä saattoivat olla hieman epäselvät ennen projektin aloittamista. Kokonaisuuden hahmottaminen on erittäin tärkeää etenkin IT-alalla, kun esimerkiksi eri järjestelmiä suunnitellaan ja niitä viedään tuotantoon. Ohjelmiston takaa on kyettävä näkemään myös prosessit eli ne toimintatavat, miten esimerkiksi yritys toimii ja miten se käyttää ohjelmistoa. Valintakoeprojekti auttoi kokonaisuuksien ymmärtämisestä ja hallinnasta ja siitä on varmasti etua tulevissa työtehtävissäni.

Jatkossakin työni on vahvasti projektimuotoista, joten projektinhallinnan menetelmät nousevat varmasti esiin myös tulevaisuudessa. Lukemani materiaali oli niin sanotusti projektinhallinnan perusteita ja asioita käsiteltiin varsin yleisellä tasolla. Jatkossa olisi mielenkiintoista paneutua etenkin organisaatorajojen yli menevään projektinhallintaan enemmänkin. Valintakokeidenkin järjestämisessä oli mukana useita eri sidosryhmiä eri organisaatioista, joten projektin jonkinlaiseen yhteiseen läpileikkaukseen voisi tulevaisuudessa olla tarvetta. Tästä olisi hyötyä jo pelkästään tehtävien ja aikataulujen selkeyttämisessä, mutta myös viestinnällisessä näkökulmassa. Projektin johtamiseen ja hallintaan liittyvistä seikoista riskienhallinta oli ehkä se osa-alue, jonka merkitys avautui minulle erityisesti tässä projektissa työskennellessä. Tässäkin projektissa joitain riskejä tunnistettiin alussa, mutta niihin varautuminen jäi osittain puutteelliseksi. Minulle avautuikin riskienhallinnan merkitys myös tekemistä ohjaavana tekijänä, jolloin poikkeaviin tilanteisiin on valmiina varasuunnitelma. Tällöin toimintaa voidaan nopeasti ohjata uudelleen, kun toimintamallit ovat jo aiemmin suunniteltuja.

Valintakokeiden järjestelyyn kuului monia sidosryhmiä, joten tällaisessa projektissa riskienhallinnan merkitys erityisesti korostuu ja tulevaisuudessa osaan huomioida sen merkityksen entistä paremmin. Riskien huomioimisen tulisikin olla tärkeä osa projektia heti alusta lähtien ja sen merkitys tulisi avata kaikille projektin parissa työskenteleville. Riskilistaa voi soveltaa omiin tarpeisiin sopivaksi ja käytännöt kannattaa miettiä suhteessa projektin kokoon. Asia on helppo unohtaa projektin

edetessä, mutta esimerkiksi parhaiten asioihin tulee reagoitua, mikäli riskilistaa käydään edes jokenkin säännöllisesti läpi. Resursointi on varmaankin jokaisessa projektissa yksi tunnistetuista riskeistä, johon todennäköisesti tulisi reagoitua paremmin, mikäli asia tulisi toistuvasti esille riskilistatun säännöllisen läpikäynnin yhteydessä.

Löysin opinnäytetyössä muutamia käytännön työkaluja, joita voin hyödyntää tulevaisuudessa työelämässä. Haasteena kuitenkin itselleni päiväkirjamuotoisessa työssä oli niiden teemojen löytäminen, jotka tukisivat suoraan ammatillista kehittymistäni. Alku oli kieltämättä melko hankalaa. Vasta viimeisten viikkojen aikana tuntui löytyvän aiheita, jotka koin erittäin hyödylliseksi tulevaisuutta ajatellen, ja jotka myös tukevat vahvasti omaa ammatillista kehittymistäni. Valintakoekokonaisuus oli ehkä hieman liian laaja kaikkine osineen ja olisin voinut alussa jo hieman rajata kokonaisuutta. Asiakaspulun olisi voinut nostaa esimerkiksi vahvaksi teemaksi heti alusta saakka ja tuoda sen ympärille joitain täydentäviä teemoja.

Olin omassa yrityksessämme vastuussa tämän projektin läpiviennistä ja siitä minulla on myös aiempaa kokemusta työelämässä. Projektin kuului myös useita minulle hieman vieraita tehtäviä, mutta oli hienoa huomata selviävänsä niistä ja olenkin tyytyväinen kokemukseen. Uskon olevani nyt parempi työntekijä kuin ennen projektin alkamista. Yrityksessämme projektin tärkeys tuli usein esiin ja se oli helppo huomata projektin aikana ja sen jälkeenkin. Halua valintakokeiden parissa työskentelemiseen on edelleen ja toiminnalle halutaan selkeästi jatkuvuutta. Myös yhteistyö asiakkaan kanssa toimi hyvin ja lopputulokseen oltiin tyytyväisiä.

Lähteet

Cisco Networking Academy. 2020. Switching, routing, and wireless essentials companion guide. Cisco Press. Hoboken, New Jersey. E-kirja. Luettu: 30.4.2022.

Gerdt, B. & Korkiakoski, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus: Työkalupakki. Talentum. Helsinki.

Harmaala, M-M. & Lassila, S. 7.12.2021. Asiakaskokemus hybriditapahtumissa. eSignals. Luettavissa: <https://esignals.fi/kategoria/digitaalisuus/asiakaskokemus-hybriditapahtumissa/#70226256>. Luettu: 21.5.2022.

Innokylä. Service Blueprint. Luettavissa: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/service-blueprint>. Luettu: 14.6.2022.

Jabe, M. 2017. Erilaisten ihmisten johtaminen. Helsingin Kamari Oy ja tekijä. E-kirja. Luettu: 23.4.2022.

Järvinen, P. 2016. Onnistu esimiehenä. Pekka Järvinen ja Alma Talent Oy. E-kirja. Luettu: 28.5.2022.

Juvonen, M., Koskensyrjä, M., Kuhanen, L., Ojala, V., Pentti, A., Porvari, P., Talala, T. 2014. Yrityksen riskienhallinta. Finanssi ja vakuutuskustannus Oy FINVA. E-kirja. Luettu: 3.6.2022.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 15.6.2022.

Lehtinen, S. 2021. Sähköiset valintakokeet. Pro Gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Informaatioteknologian tiedekunta. Luettavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/78449/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-202111025475.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu: 14.5.2022.

Lekane. Hyvä asiakaskokemus. Luettavissa: <https://lekane.fi/asiakaskokemus/>. Luettu: 21.5.2022.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2015. Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. 3. painos. Talentum Helsinki.

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti – jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutuksen. E-kirja. Luettu: 23.4.2022.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2017. Korkeakoulujen opiskelijavalintojen kehittämisen toimenpiteet 2017-2020. Luettavissa: https://okm.fi/documents/1410845/4154572/Korkeakoulujen+opiskelijavalintojen+kehitt%C3%A4misen+toimenpiteet_20170817.pdf/. Luettu: 7.5.2022.

Ruuska, K. 2012. Pidä projekti hallinnassa. 7. painos. Talentum Helsinki.

Saarijärvi H. & Puustinen P. 2020. Strategiana asiakaskokemus. Docendo Oy. E-kirja. Luettu: 14.6.2022.

Suomen riskienhallintayhdistys. Riskienhallintaprosessi. Luettavissa: <https://pk-rh.fi/riskienhallintaprosessi.html>. Luettu: 4.6.2022.

Suomen yliopistojen rehtorineuvosto UNIFI ry. Koulutusvararehtorit linjasivat valintakokeiden kehittämisestä ja todistusvalintojen pisteytyksestä. Luettavissa: <https://unifi.fi/uutiset/yliopistojen-koulutusvararehtorit-linjasivat-valintakokeiden-kehittamisesta-ja-todistusvalintojen-pisteytyksesta/>. Luettu: 7.5.2022.

Turun yliopisto. Yksilöllisten järjestelyiden hakeminen. <https://www.utu.fi/fi/opiskelijaksi/hakeminen/valintakoe-erityisjarjestelyt>. Luettu 14.6.2022.

Yhdenvertaisuus.fi. Mitä yhdenvertaisuudella tarkoitetaan? Luettavissa: <https://yhdenvertaisuus.fi/mita-on-yhdenvertaisuus>. Luettu 14.6.2022.

Liitteet

Liite 1. Riskilista ja varautumissuunnitelma

Riski	Vaikutus (suuri, keskikokoinen, pieni)	Todennäköisyys (1–5)	Varautuminen	Toimenpiteet toteutuessa
Projektiryhmän puutteellinen resursointi	S	3	Varmistetaan lisäresurssit jo projektin suunnitteluvaiheessa ja hyödynnetään aiempaa kokemusta. Tunnistetaan jo etukäteen ja projektin edetessä ne tehtävät, joita on helppo siirtää lisäresurssille.	Lisäresurssit korkealla prioriteetilla käyttöön. Tehtävien jakaminen muiden sidosryhmien kesken.
Epäselvät tavoitteet	P	2	Rajataan tehtävät selkeästi jo sopimusvaiheessa ja käydään asiakkaan kanssa ne läpi.	Tehtävälistan tarkistus asiakkaan kanssa.
Puutteelliset tiedot projektiin kuuluvista työtehtävistä suoriutumisessa	K	2	Hyödynnetään olemassa olevaa dokumentaatiota ja ylläpidetään sitä myös jatkuvasti. Ollaan vahvasti mukana asiakkaan viikkopalaverissa ym. ymmärryksen lisäämiseksi.	Tehtävälistan tarkistus asiakkaan kanssa. Dokumentaation tarkastaminen.
Projektin eri vaiheissa paljon henkilöstöriippuvuuksia ja ne vaikuttavat projektin lopputulokseen	K	3	Ylläpidetään dokumentaatiota. Sisäiset ja asiakkaan kanssa pidettävät säännölliset seurantalaverit. Avustajien koulutuksen huolellinen suunnittelu. Lievät ylitresurointi.	Hyödynnetään matalalla kynnyksellä ylitresurointia.
Ulkopuolisena resurssina jo käynnissä olevaan projektiin mukaan tulon vaikutus projektin sujuvuuteen.	K	3	Pyritään pääsemään mukaan asiakkaan viikkopalaveriin jo etukäteen.	Lisäresurssien käyttö.
Avustajien rekrytointi ei vedä	K	3	Tuodaan valintaprosessi ja -kriteerit avoimmiksi hakijalle Sovitaan etukäteen varakanavat, joissa kerrotaan käynnissä olevasta rekrytoinnista. Kontaktoidaan läpi aiemmat avustajat hyvissä ajoin.	Varakanavien käyttöönotto.
Vuorovastaava, tiiminvetäjä tai avustaja sairastuu	K	5	Lievä ylitresurointi kokeiden aikaisissa avustajien työvuoroissa. Luodaan ennalta sovittu lista avustajiksi hälytettävistä varahenkilöistä. Nimitetään vuorovastaajille ja tiiminvetäjille varahenkilöt	Käytetään varahenkilöitä. Jaetaan tehtäviä uudelleen.
Hakijoilla koepaikalla vaikeuksia löytää oikeisiin paikkoihin	P	3	Käydään etukäteen koetilat läpi ja tehdään tarkat kulkuohjeet. Suunnitellaan tilakohtaiset opastekyllit etukäteen. Roolitetaan osa avustajista ohjaamaan hakijoita.	Varmistuskäynnit auloissa ym.
Verkko-ongelmat	S	2	Sopimusvelvoitteilla siirretään riskiä. Verkkoyhteistyön testaaminen etukäteen ja riittävä määrä tukiasemia. Sovitaan hälytysjärjestelmä ja oikeat yhteyshenkilöt vikatilanteissa.	Tilojen IT-päivystyksen yhteys hälytysjärjestelmän mukaan. Varalaitteiden käyttöönotto. Verkkopäivystyksen päivystys.
Avustajilla ongelmia tehtävistä suoriutumisessa	S	3	Panostetaan koulutukseen. Selkeytetään roolien vastuuta. Parempi perehdytys järjestelmiin.	Vuorovastaavien vahva tuki ongelmatilanteissa.
Aikatauluhaasteet kokeiden läpiviennissä	K	3	Hyvä etukäteissuunnittelu päivän läpiviennin. Selkeä kirjallinen muistilista tehtävistä avustajille. Toimintamallien luominen, mikäli yhden kokeen viivästyminen uhkaa seuraavien kokeiden aloittamista	Vuorovastaavien ja tiiminvetäjien vahva osallistuminen. Erikseen luotujen toimintamallien käyttöönotto viivästytilanteissa.